

CÂMARA MUNICIPAL DE DIVINÓPOLIS



OUVIDORIA DO LEGISLATIVO

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

Exercício 2025



RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA

Câmara Municipal de Divinópolis – Exercício 2025

1. Apresentação

Em atendimento aos princípios da transparência, controle social e prestação de contas, o presente relatório apresenta os resultados da atuação do Serviço de Ouvidoria e Acesso à Informação da Câmara Municipal de Divinópolis no exercício de 2025, com base nos registros dos seguintes canais de atendimento:

- Canal Eletrônico de Ouvidoria;
 - * [FalaBr](#)
 - * [Acesso à Informação](#)
- E-mail da Ouvidoria;
 - * ouvidoria@divinopolis.mg.leg.br
- Telefone da Ouvidoria;
 - * (37) 2102.8202
- Manifestação por carta;
 - * Rua São Paulo, 277 | Centro | Divinópolis, MG | CEP: 35.500-006
- Manifestação presencial;
 - * Rua São Paulo, 277 | Centro | Divinópolis, MG | Sala 24 | 2º Piso
- Urna da Cidadania.
 - * Rua São Paulo, 277 | Centro | Divinópolis, MG | Hall de Entrada

A Ouvidoria é a central de relacionamento com o cidadão – instância de participação e controle social, cujo objetivo principal é interagir com os usuários, registrar suas manifestações e encaminhá-las aos destinatários - Parlamentares ou Órgãos da Casa - a fim de aprimorar a gestão pública e melhorar os serviços oferecidos.

A Câmara Municipal de Divinópolis assegura às pessoas naturais e jurídicas o direito de acesso à informação, o qual é garantido por meio de procedimentos objetivos, céleres e padronizados, observados os princípios constitucionais da Administração Pública. O acesso é disponibilizado de forma transparente, clara e em linguagem acessível ao cidadão, em conformidade com as diretrizes estabelecidas na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e Portaria Nº CM-130/2018.

O Serviço de Ouvidoria e Acesso à Informação da Câmara está ligada à Controladoria Interna. A Organização Administrativa da Câmara prevê que cabe à Controladoria Interna receber e encaminhar tais manifestações, para que os cidadãos recebam a correspondente resposta.

2. Fundamentação Legal

- Art. 37 da Constituição Federal;
- Lei nº 13.460/2017 (Lei de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos.);
- Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação);
- Portaria Nº CM-129/2018;
- Portaria Nº CM-130/2018.

3. Metodologia

Os dados utilizados neste relatório foram extraídos do sistema Fala.BR, bem como dos registros recebidos, processados e arquivados pela Controladoria Interna, abrangendo todas as manifestações protocoladas no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025. As informações foram consolidadas e analisadas segundo os critérios de tipologia, assunto, prazos de resposta e índice de resolatividade, em conformidade com os parâmetros estabelecidos pela Lei nº 13.460/2017.

4. Panorama Geral das Manifestações

No exercício de 2025, a Ouvidoria da Câmara Municipal de Divinópolis registrou **80 manifestações de cidadãos**, todas devidamente analisadas e concluídas. As manifestações relativas a matérias de competência do Poder Legislativo Municipal foram encaminhadas aos setores responsáveis, que prestaram os esclarecimentos ou providências cabíveis, com posterior retorno à Ouvidoria para formalização da resposta ao cidadão, pelo mesmo canal utilizado para o registro da demanda.

Nos casos em que as manifestações versavam sobre matérias de atribuição do Poder Executivo Municipal, os registros foram devidamente encaminhados à Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Divinópolis, que, em todas as ocorrências, procedeu ao tratamento das demandas em conformidade com a legislação vigente.

Quanto às manifestações não pertinentes à esfera de atuação do Poder Público Municipal, tais como demandas oriundas de outros municípios ou relacionadas a empresas privadas, a Ouvidoria realizou as devidas orientações, indicando aos cidadãos os canais e órgãos competentes para o adequado encaminhamento de suas solicitações, reclamações ou denúncias.

5. Tipologia das Manifestações

As manifestações abrangeram comunicações, reclamações, denúncias, solicitações e sugestões, envolvendo temas como atendimento ao cidadão, conduta ética, gestão de pessoas, concursos públicos, acesso à informação e políticas públicas diversas, tais como saúde pública, limpeza urbana, trânsito e transporte.

6. Prazo de Resposta e Conformidade Legal

Conforme os registros, 100% das manifestações receberam resposta dentro dos prazos legais estabelecidos, em consonância com a Lei nº 13.460/2017 e a Lei de Acesso à Informação.

7. Resolutividade

Todas as manifestações registradas em 2025 foram consideradas resolvidas, demonstrando efetividade da atuação institucional e adequada interlocução com as áreas responsáveis.

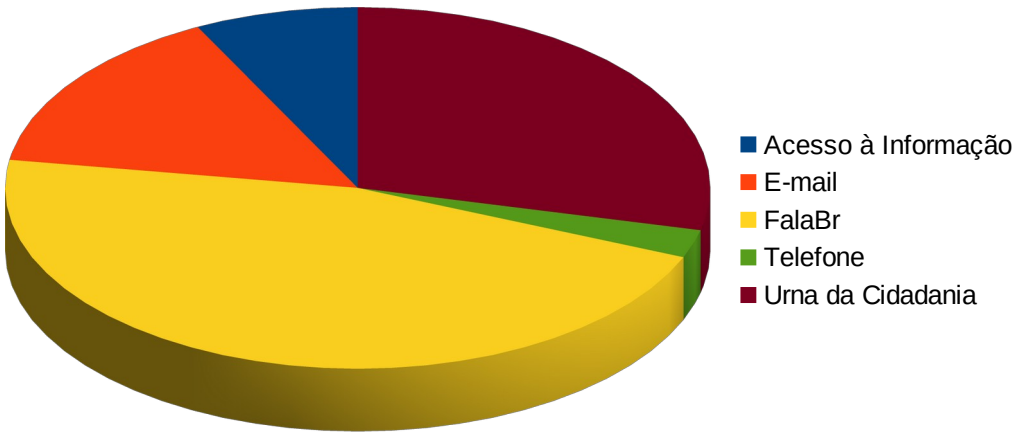
8. Detalhamento Estatístico

Distribuição das Manifestações Protocoladas por Canal e Período

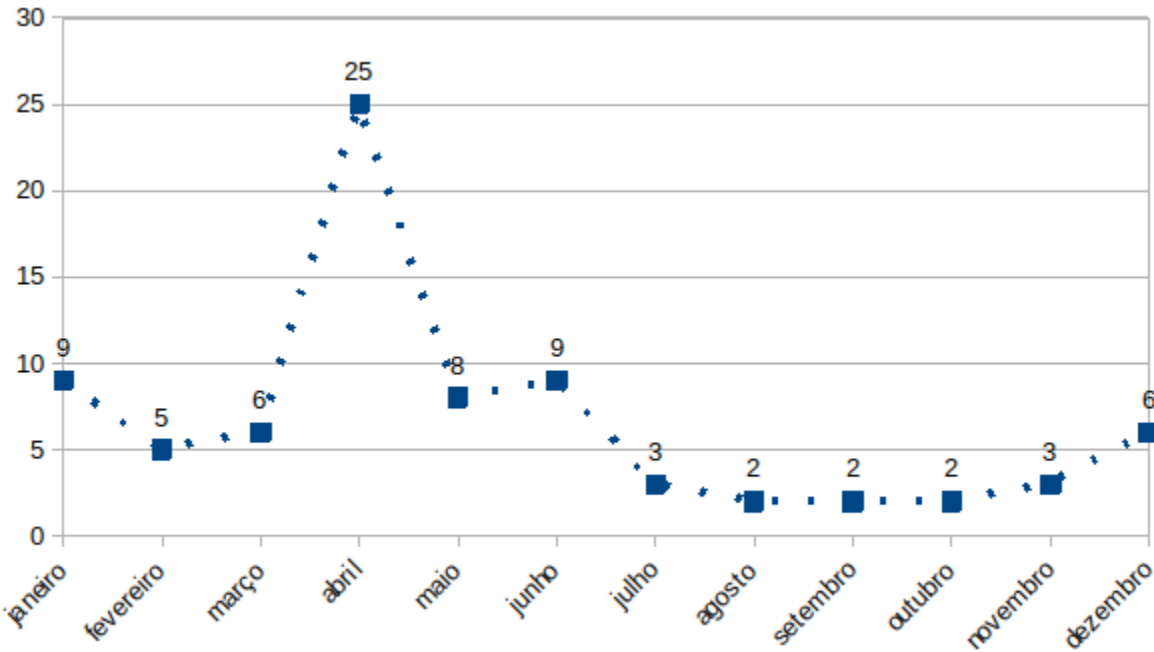
Período: 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025

CANAL/MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Ac. à Informação	2	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	2	6
E-mail	4	1	-	-	2	3	1	-	-	-	-	1	12
FalaBr	3	4	4	3	6	6	2	2	2	-	3	2	37
Telefone	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	2
Urna da Cidadania	-	-	1	22	-	-	-	-	-	-	-	-	23
TOTAL	9	5	6	25	8	9	3	2	2	2	3	6	80

Manifestações Protocoladas por Canal | 2025



Manifestações Protocoladas por Período | 2025



9. Considerações Finais

Os resultados apresentados evidenciam o compromisso do Serviço de Ouvidoria e Acesso à Informação da Câmara Municipal de Divinópolis com a transparência, o fortalecimento da participação social e o aprimoramento contínuo da prestação dos serviços públicos, em consonância com as orientações dos órgãos de controle e com a finalidade de promover a confiança dos cidadãos na atuação, na integridade e na eficiência do Poder Público.