



## **Relatório Mensal – Setembro/2025 | OUVIDORIA**

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 Ouvidoria 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.

Este relatório apresenta as estatísticas de atendimento em **Setembro/2025**, especificando os principais assuntos e providências adotadas.

Como forma de promover o relacionamento com a sociedade, a Câmara disponibiliza aos cidadãos os seguintes canais de interatividade:

- Canal Eletrônico de Ouvidoria / Informação;
- E-mail da Ouvidoria;
- Telefone da Ouvidoria;
- Manifestação por carta;
- Manifestação presencial;
- Urna da Cidadania.

No período de **1º a 30 de Setembro de 2025**, a Ouvidoria da Câmara recebeu **03 mensagens** por meio do canal da Ouvidoria e **05 (cinco) questionários** foram preenchidos em relação à satisfação com o atendimento no Centro de Atendimento ao Cidadão – CAC.

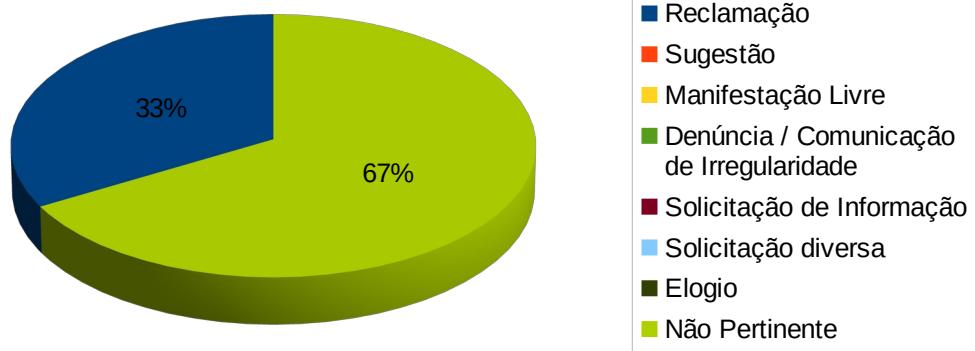
<b>Distribuição por Tipo de Manifestação / Setembro 2025</b>		
Solicitação de Informação	00	00%
Reclamação / Crítica	00	33,33%
Sugestão	00	00%
Manifestação livre	00	00%
Elogio	00	00%
Denúncia/Comunicação de Irregularidade	00	00%
Não Pertinente à Câmara	00	66,66%
<b>Total</b>	<b>00</b>	<b>100%</b>

\* O CAC está em reforma, funcionando no Anexo da Câmara Municipal desde Agosto/2025.

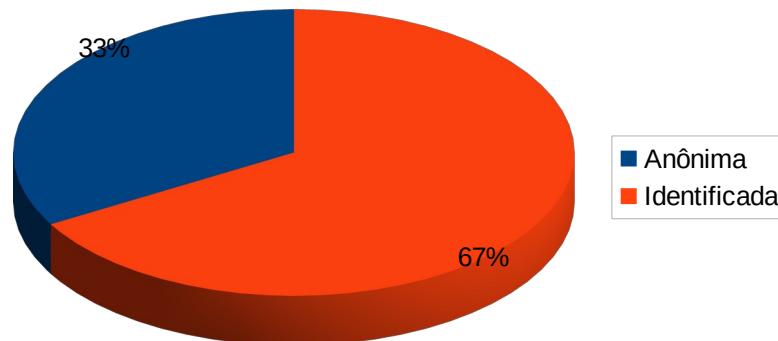


**CÂMARA MUNICIPAL DE DIVINÓPOLIS**  
**CONTROLADORIA INTERNA**  
**Ouvidoria**

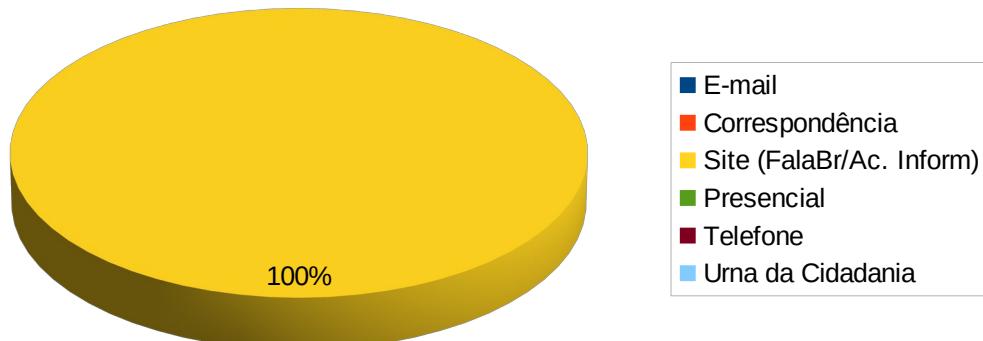
**Quanto ao Tipo de Manifestação**



**Quanto à Identificação**



**Quanto a Forma de Contato**

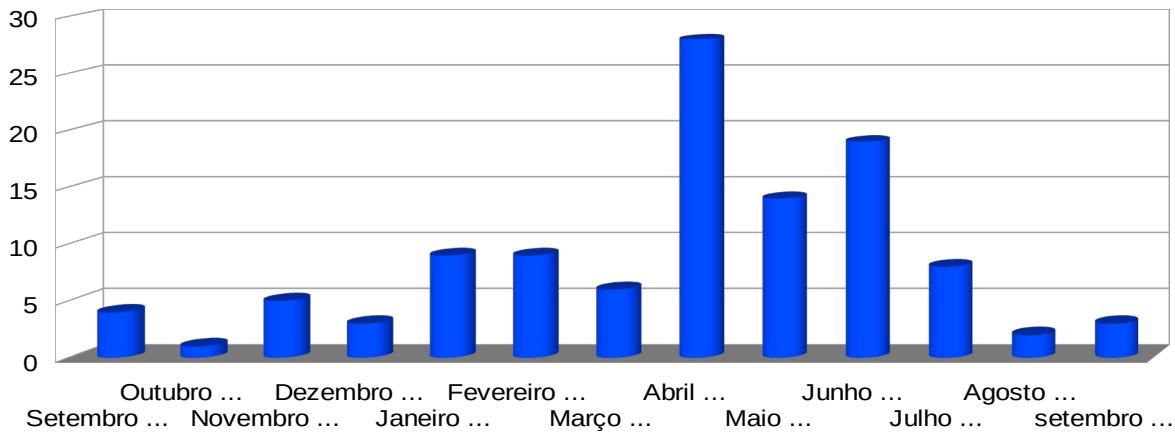




**CÂMARA MUNICIPAL DE DIVINÓPOLIS**  
**CONTROLADORIA INTERNA**  
**Ouvidoria**

**Evolução das manifestações recebidas**

Setembro de 2024 a Setembro de 2025



**Principais Assuntos**

- Bolsa Família;
- Meio Ambiente;
- Programa Saúde da Família.

**Assuntos de Competência de Outros Órgãos**

- Degradação de lagoa;
- Demora na concessão de benefícios.

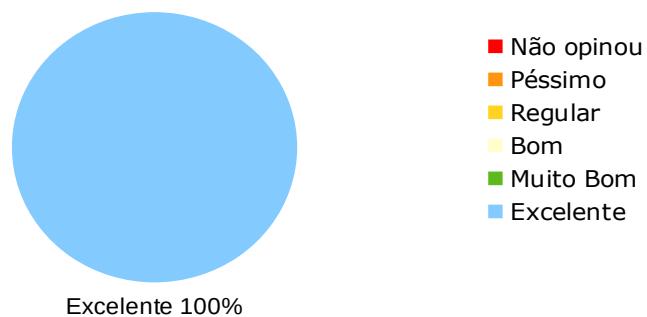


**CÂMARA MUNICIPAL DE DIVINÓPOLIS**  
**CONTROLADORIA INTERNA**  
**Ouvidoria**

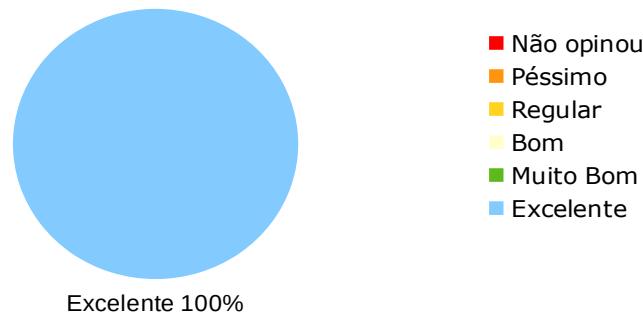
**Pesquisa de Satisfação quanto ao Atendimento do CAC**

Foram recebidas, no mês de Setembro, **05** fichas de avaliação contendo as seguintes perguntas:

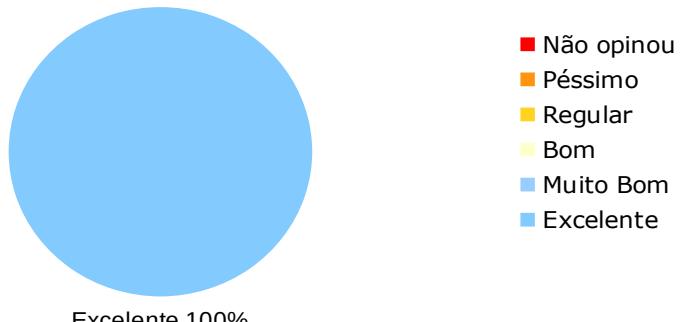
1. Qual a sua avaliação sobre o atendimento prestado na recepção do CAC?



2. O atendente estava preparado para resolver seu problema?



3. Qual a sua avaliação sobre o tempo de espera na resolução de seu problema no CAC?





**CÂMARA MUNICIPAL DE DIVINÓPOLIS**  
**CONTROLADORIA INTERNA**  
**Ouvidoria**

**4. Qual a sua satisfação final sobre os serviços prestados pelo CAC?**

