



CÂMARA MUNICIPAL DE DIVINÓPOLIS
CONTROLADORIA INTERNA
Ouvidoria

RELATÓRIO MENSAL
Serviço de Ouvidoria e Acesso à Informação
FEVEREIRO DE 2026

A Ouvidoria é o principal canal de diálogo entre a Câmara Municipal e a sociedade, atuando como instrumento de escuta qualificada, participação cidadã e fortalecimento do controle social. Compete-lhe receber, registrar, analisar e encaminhar as manifestações dos cidadãos aos parlamentares ou aos setores competentes, contribuindo para o aprimoramento da gestão pública, o aumento da transparência e a melhoria contínua dos serviços prestados.

Administrativamente, a Ouvidoria está vinculada à Controladoria Interna, responsável pelo tratamento das demandas, acompanhamento das providências adotadas e garantia de respostas adequadas, tempestivas e fundamentadas aos cidadãos.

Este relatório apresenta os dados consolidados dos atendimentos realizados em **fevereiro de 2026**, destacando o volume de manifestações recebidas e os temas mais recorrentes.

Com vistas a ampliar o acesso e estimular a participação social, a Câmara Municipal disponibiliza múltiplos canais de atendimento, como o *sistema eletrônico de ouvidoria e informação, e-mail institucional, atendimento telefônico, correspondência, atendimento presencial e a Urna da Cidadania, assegurando a interação entre o Poder Legislativo e a comunidade.*

No intervalo compreendido entre **1º e 28 de fevereiro de 2026**, a Ouvidoria da Câmara Municipal registrou o recebimento de **02 (duas) manifestações** encaminhadas por meio de seu canal oficial de atendimento. No mesmo período, foi contabilizado o preenchimento de **40 (quarenta) questionários** referentes à avaliação do nível de satisfação dos usuários quanto ao atendimento prestado pelo Centro de Atendimento ao Cidadão – CAC.

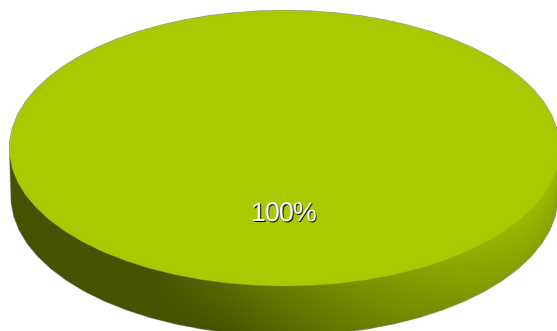
Distribuição por Tipo de Manifestação | Fevereiro/2026

Denúncia	00	00%
Elogio	00	00%
Reclamação	00	00%
Solicitação	00	00%
Sugestão	00	00%
Pedido de Acesso à Informação	00	00%
Manifestações Livres	00	00%
Não Pertinente à Câmara	02	100%
Total	02	100%



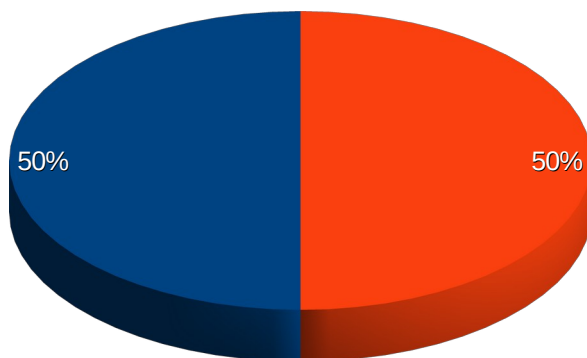
CÂMARA MUNICIPAL DE DIVINÓPOLIS
CONTROLADORIA INTERNA
Ouvidoria

Quanto ao Tipo de Manifestação



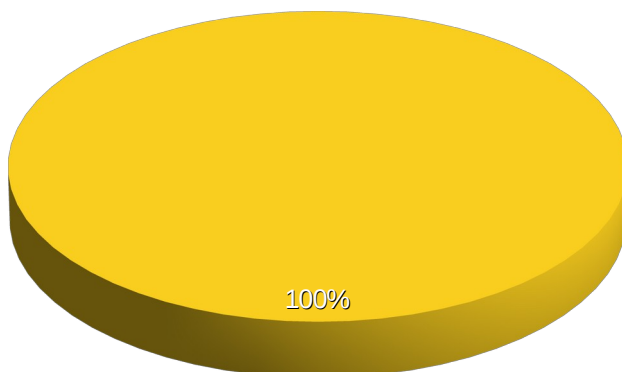
- Denúncia
- Elogio
- Reclamação
- Solicitação
- Sugestão
- Pedido de Informação
- Manifestação Livre
- Não Pertinente

Quanto à Identificação



- Anônima
- Identificada

Quanto a Forma de Contato



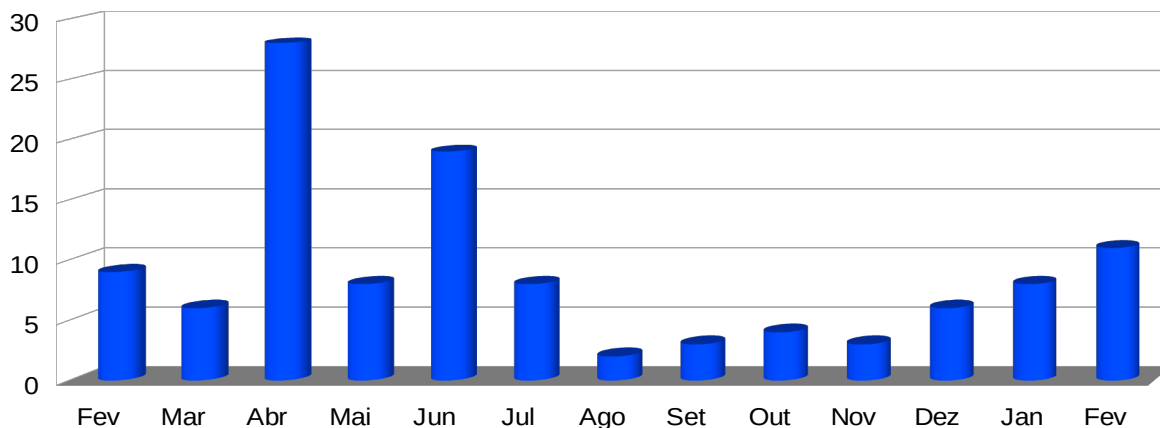
- E-mail
- Correspondência
- Site (FalaBr/Ac. Inform)
- Presencial
- Telefone
- Urna da Cidadania



CÂMARA MUNICIPAL DE DIVINÓPOLIS
CONTROLADORIA INTERNA
Ouvidoria

Evolução das manifestações recebidas

Fevereiro de 2025 a Fevereiro de 2026



Principais Manifestações

- Irregularidades no transporte coletivo;
- Currículo;
- Infraestrutura urbana.

Manifestações de Competência de Outros Órgãos

Por meio da Plataforma Fala.BR, a Câmara Municipal recebeu uma manifestação referente a possível racismo religioso, a qual foi prontamente encaminhada às instituições competentes. Também foi registrada uma cobrança de resposta relativa a manifestação anterior, encaminhada sem qualquer tipo de identificação do manifestante. Foi solicitada a complementação de informações para possibilitar a verificação do caso; contudo, acredita-se que a demanda possa ter sido remetida ao órgão incorreto.

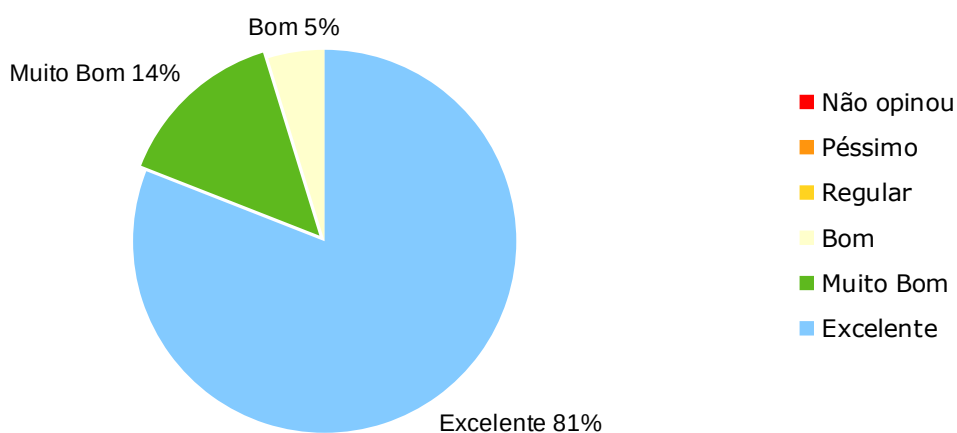


CÂMARA MUNICIPAL DE DIVINÓPOLIS
CONTROLADORIA INTERNA
Ouvidoria

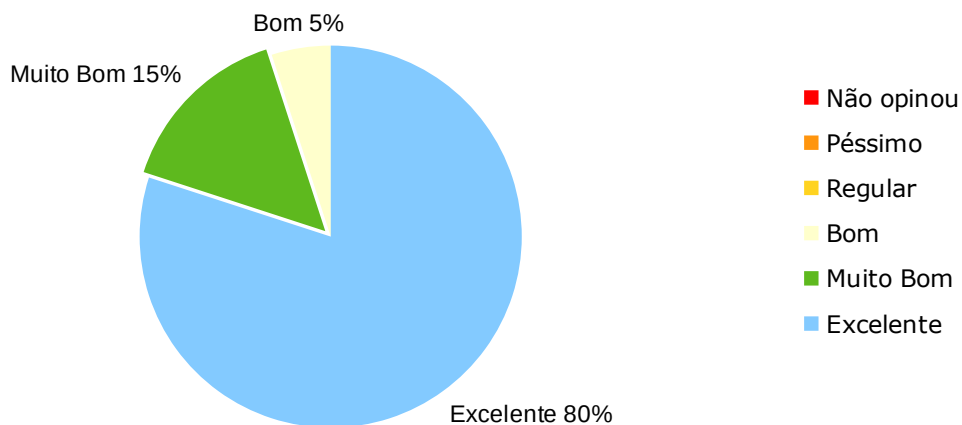
Pesquisa de Satisfação quanto ao Atendimento do CAC

Foram recebidas, no mês de Outubro, **40** fichas de avaliação contendo as seguintes perguntas:

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



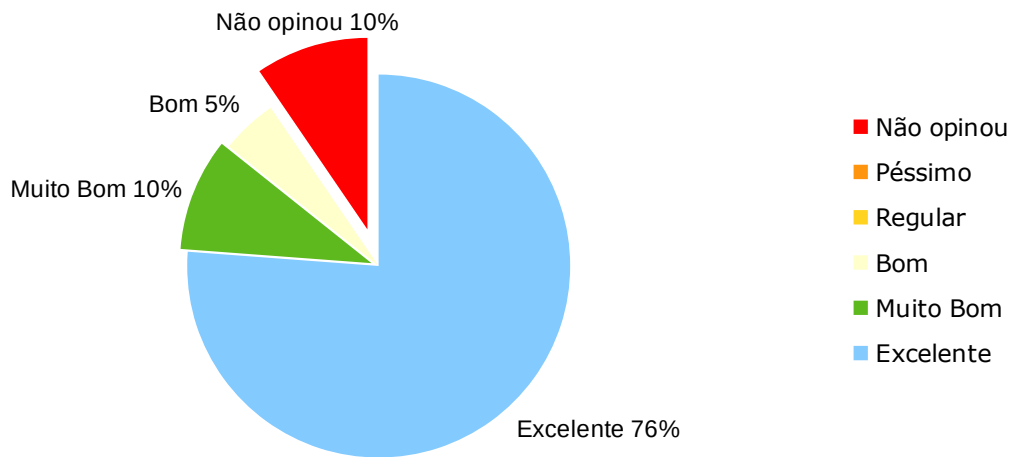
2. O atendente estava preparado para resolver seu problema?



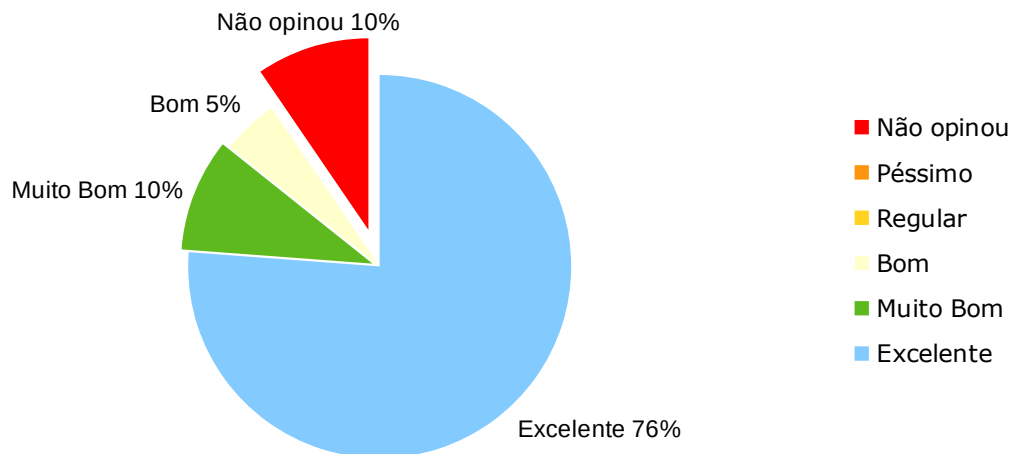


CÂMARA MUNICIPAL DE DIVINÓPOLIS
CONTROLADORIA INTERNA
Ouvidoria

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



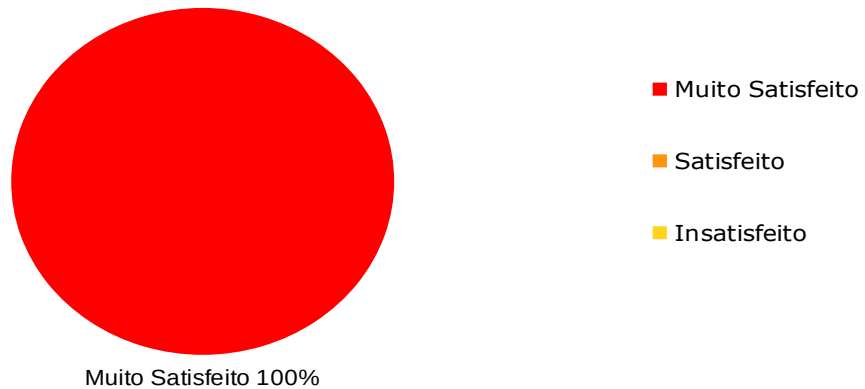
4. Qual a sua satisfação final sobre os serviços prestados pelo CAC?





CÂMARA MUNICIPAL DE DIVINÓPOLIS
CONTROLADORIA INTERNA
Ouvidoria

5. Qual a seu nível de satisfação com os serviços do CAC?



6. Como foi o atendimento?



93%



7%



0%

Manifestações Livres

Através da Urna da Cidadania, a Ouvidoria recebeu 03 (três) manifestações livres que continham elogios ao atendimento do Centro de Atendimento ao Cidadão- CAC e à Comissão de Direitos Humanos – CDH.