



CÂMARA MUNICIPAL DE DIVINÓPOLIS
CONTROLADORIA INTERNA
Ouvidoria

RELATÓRIO MENSAL
Serviço de Ouvidoria e Acesso à Informação
JANEIRO 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 **janeiro 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 31 de janeiro de 2026**, a Ouvidoria da Câmara Municipal registrou o recebimento de **08 (oito) manifestações** encaminhadas por meio de seu canal oficial de atendimento. No mesmo período, foi contabilizado o preenchimento de **81 (oitenta e um) questionários** referentes à avaliação do nível de satisfação dos usuários quanto ao atendimento prestado pelo Centro de Atendimento ao Cidadão – CAC.

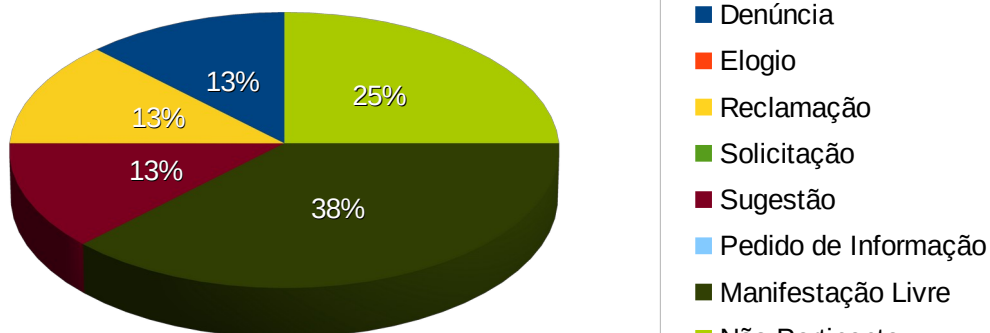
Distribuição por Tipo de Manifestação | Janeiro/2026

Denúncia	01	13%
Elogio	00	00
Reclamação	01	13%
Solicitação	00	00
Sugestão	01	13%
Pedido de Acesso à Informação	00	00
Manifestações Livres	03	38%
Não Pertinente à Câmara	02	25%
Total	08	100%

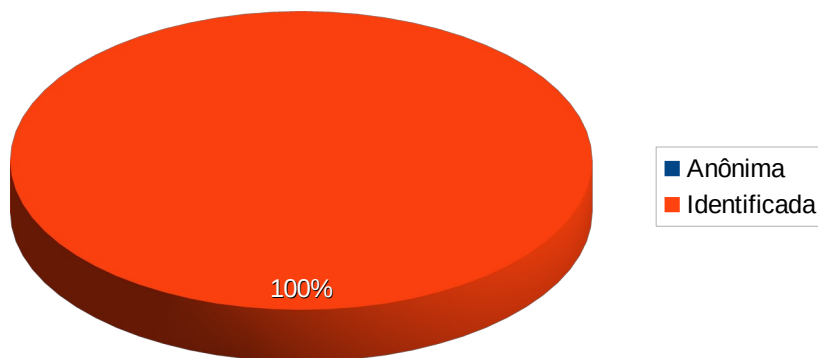


CÂMARA MUNICIPAL DE DIVINÓPOLIS
CONTROLADORIA INTERNA
Ouvidoria

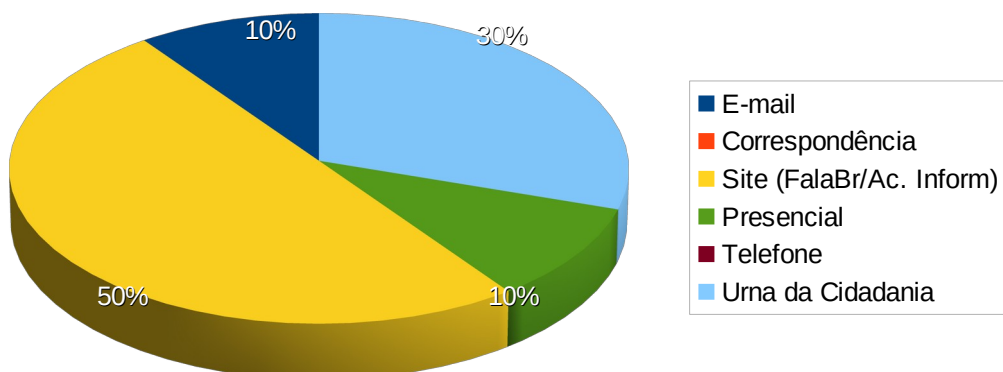
Quanto ao Tipo de Manifestação



Quanto à Identificação



Quanto a Forma de Contato

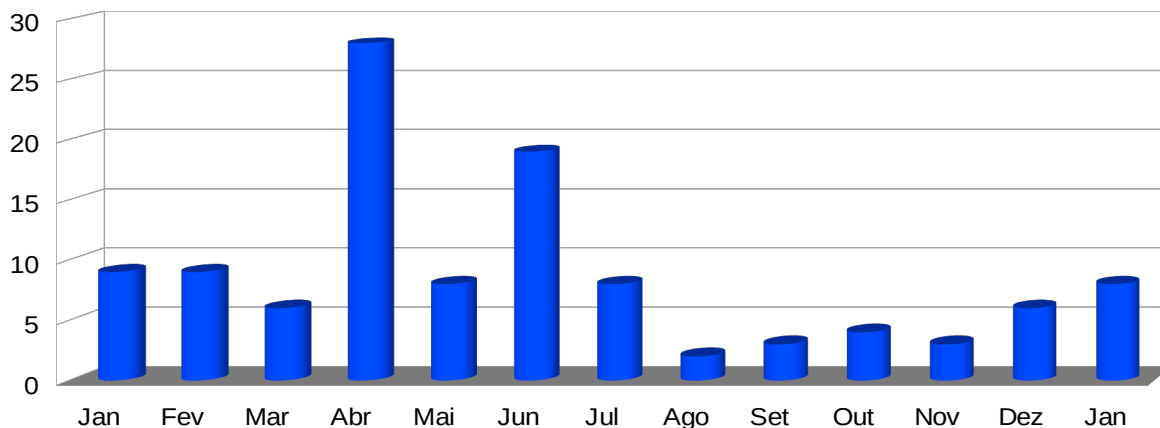




CÂMARA MUNICIPAL DE DIVINÓPOLIS
CONTROLADORIA INTERNA
Ouvidoria

Evolução das manifestações recebidas

Janeiro de 2025 a Janeiro 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 duas manifestações relacionadas a serviços de competência exclusiva do Poder Executivo. Em observância às diretrizes da Rede Nacional de Ouvidorias e ao princípio da adequada destinação das demandas, ambas as manifestações foram devidamente encaminhadas, por meio do próprio sistema, à Ouvidoria da Prefeitura Municipal, órgão responsável pelo tratamento e resposta aos respectivos assuntos.

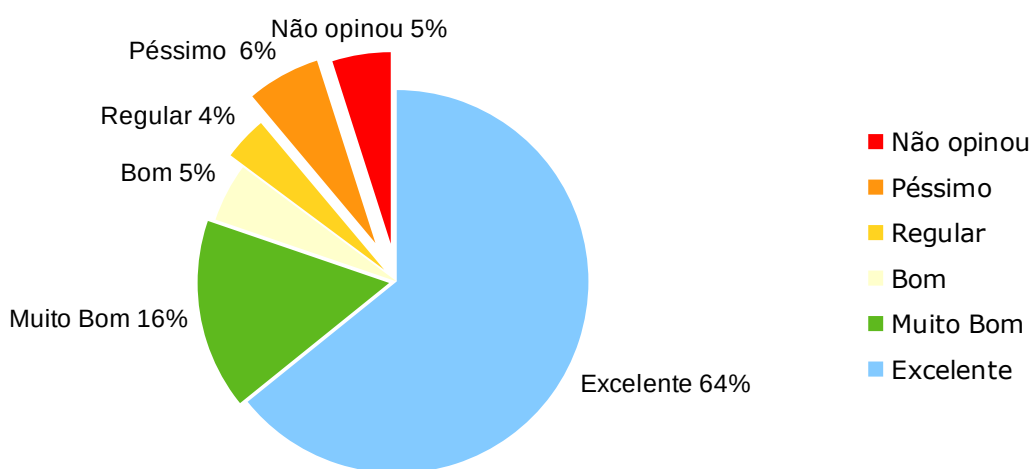


CÂMARA MUNICIPAL DE DIVINÓPOLIS
CONTROLADORIA INTERNA
Ouvidoria

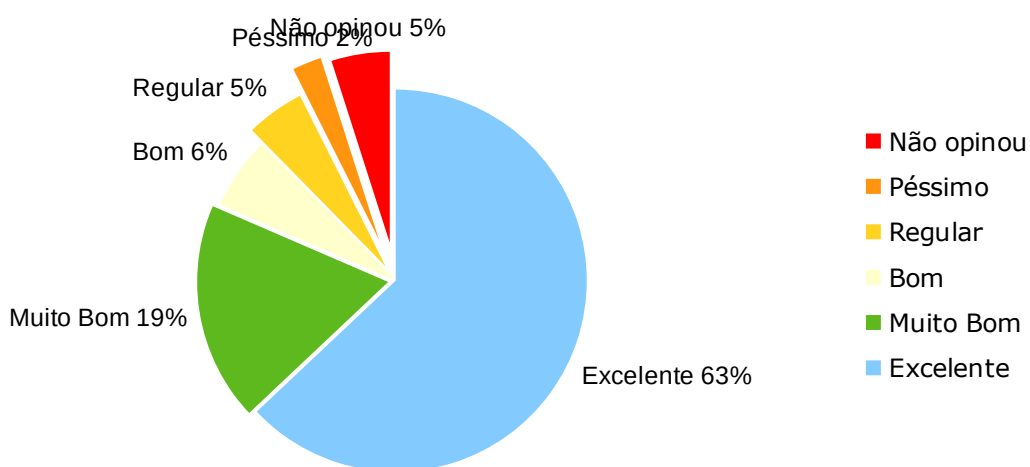
Pesquisa de Satisfação quanto ao Atendimento do CAC

Foram recebidas, no mês de Outubro, **81** fichas de avaliação contendo as seguintes perguntas:

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



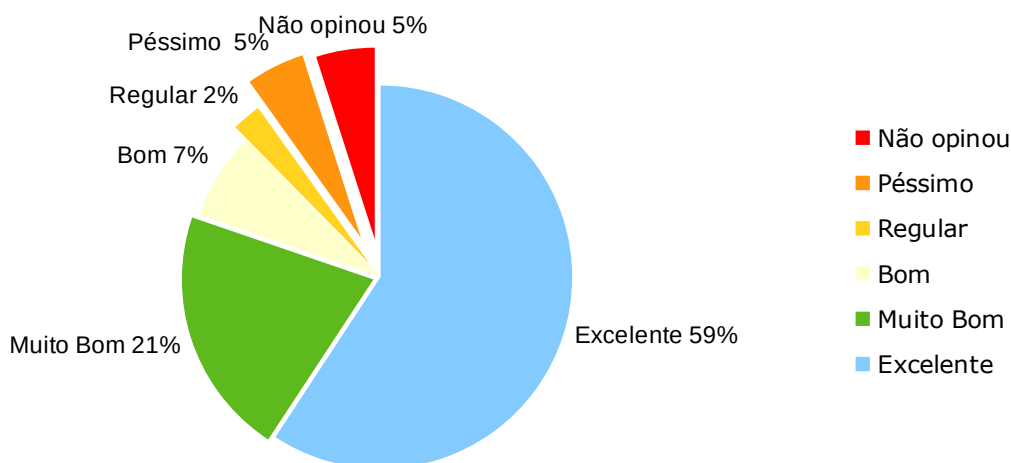
2. O atendente estava preparado para resolver seu problema?



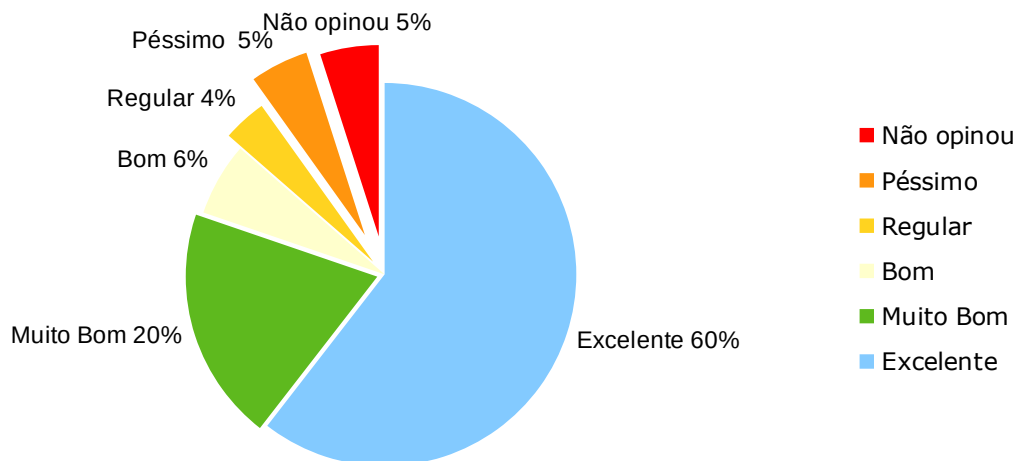


CÂMARA MUNICIPAL DE DIVINÓPOLIS
CONTROLADORIA INTERNA
Ouvidoria

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?



Através da Urna da Cidadania, a Ouvidoria recebeu 03 (três) manifestações livres que continham as seguintes sugestões:

- melhoria dos ônibus;
- colocação de uma placa às margens do córrego do Bagaço, no bairro Padre Libério, proibindo o descarte de lixo, móveis e entulhos;
- conserto dos buracos nos passeios;
- colocação de banheiros públicos na cidade;
- colocação de nomes nas ruas dos bairro Porto Velho;
- mais cuidado com as praças.