



# **Relatório de Atividades da Ouvidoria da Câmara Municipal de Munhoz/MS**

**Ano: 2019**





Ouvidoria Legislativa Câmara Municipal de Munhoz/MG

# **Relatório de Atividades da Ouvidoria da Câmara Municipal de Munhoz/MG**

**Ano: 2019**

**Período: setembro a dezembro de 2019**



# Ouvidoria Legislativa Câmara Municipal de Munhoz/MS

## 16.<sup>a</sup> (Décima Sexta) Legislatura da Câmara Municipal de Munhoz/MS

### Mesa Diretora - Biênio 2019/2020

**Presidente**

João Bernardes

**Vice-Presidente**

Natanael Augusto Pereira

**Secretário**

Joaquim Roberto da Silva

### Vereadores

Benedito Candido Brandão Primo

Cristóvão Bonifácio de Oliveira

Donizete Magalhães Brandão

José Carlos Teixeira

José Cláudio Pires Cardoso

José Natalino Pereira

### Ouvidoria

**Ouvidora Legislativa**

Thaís Ribeiro Brandão

**Assessora Jurídica da Ouvidoria**

Karen Cristiny de Melo Fonseca



## SUMÁRIO

<b>1 – Apresentação.....</b>	<b>5</b>
<b>2 – Base Legal.....</b>	<b>5</b>
<b>3 – Canais de atendimento da Ouvidoria.....</b>	<b>6</b>
<b>4 – Estatísticas das demandas recebidas.....</b>	<b>6</b>
<b>4.1. – Demandas por tipo de manifestação.....</b>	<b>7</b>
<b>5 – Desenvolvimento das demandas.....</b>	<b>7</b>
<b>6 - Conclusão das demandas.....</b>	<b>8</b>
<b>7 – Feedback das demandas.....</b>	<b>9</b>
<b>8 - Considerações finais.....</b>	<b>12</b>



## **Relatório de Atividades da Ouvidoria da Câmara Municipal de Munhoz/MG – Ano: 2019**

**Período: setembro a dezembro de 2019**

### **1. Apresentação**

A Ouvidoria Legislativa é um órgão de interlocução entre a Câmara Municipal e a sociedade, constituindo-se em um canal aberto para o recebimento de reclamações, sugestões, elogios e denúncias.

As informações produzidas pela Ouvidoria representam um poderoso instrumento de gestão, de integração e de promoção de uma cultura de transparência e controle no âmbito do município de Munhoz.

### **2. Base Legal**

A Ouvidoria Legislativa da Câmara Municipal de Munhoz foi criada no âmbito do Poder Legislativo através da Resolução nº 04, de 10 de junho de 2019, que regulamentou, definiu suas competências e criou o cargo de Ouvidor Legislativo.



## Ouvidoria Legislativa Câmara Municipal de Munhoz/MG

### 3. Canais de atendimento da Ouvidoria

A fim de promover a mais ampla e acessível participação da comunidade aos serviços oferecidos pela Ouvidoria Legislativa, a Câmara Municipal de Munhoz disponibiliza diversos canais de atendimento.

Este atendimento pode ser realizado através de:

- **Mensagem eletrônica (internet):** acessando a página da Câmara no endereço eletrônico <http://www.munhoz.cam.mg.gov.br>
- **e-mail:** ouvidorialegislativamunhoz@hotmail.com
- **Telefone:** (35) 3466-1166
- **Correspondência:** Rua Dom Otávio, nº 26, sala 01 – Centro – Munhoz, MG, CEP: 37.620-000.
- **Atendimento Presencial:** quinta-feira das 08h00 às 12h00 e das 13h00 às 16h30min.

### 4. Estatísticas das demandas recebidas

No período de setembro a dezembro de 2019 a Ouvidoria da Câmara Municipal de Munhoz/MG registrou um total de 06 (seis) manifestações, entre denúncias, prestação de informações, reclamações e sugestões. Houve também 01 (um) pedido de acesso à informação.



## Ouvidoria Legislativa Câmara Municipal de Munhoz/MG

### 4.1. Demandas por tipo de manifestação

A Ouvidoria da Câmara no período de setembro a outubro de 2019 recebeu 02 (duas) denúncias, 02 (duas) reclamações, 01 (um) assunto não pertinente (prestação de informações), 01 (uma) sugestão e 01 (um) pedido de acesso à informação.



## 5. Desenvolvimento das demandas

Cada demanda recebida foi respondida dentro do prazo legal e quando necessário foram solicitadas informações e esclarecimentos aos órgãos competentes.

Para cada demanda foi realizada a distribuição de análise, abordando os seguintes itens:

- Se a competência da demanda é da Ouvidoria da Câmara Municipal de Munhoz;



## Ouvidoria Legislativa Câmara Municipal de Munhoz/MG

- O tipo de demanda (reclamação, denúncia, solicitação de informação, elogio, sugestão ou assunto não pertinente);
- O posicionamento da ouvidoria sobre a demanda;
- O retorno ao demandante;
- Se a demanda foi concluída.

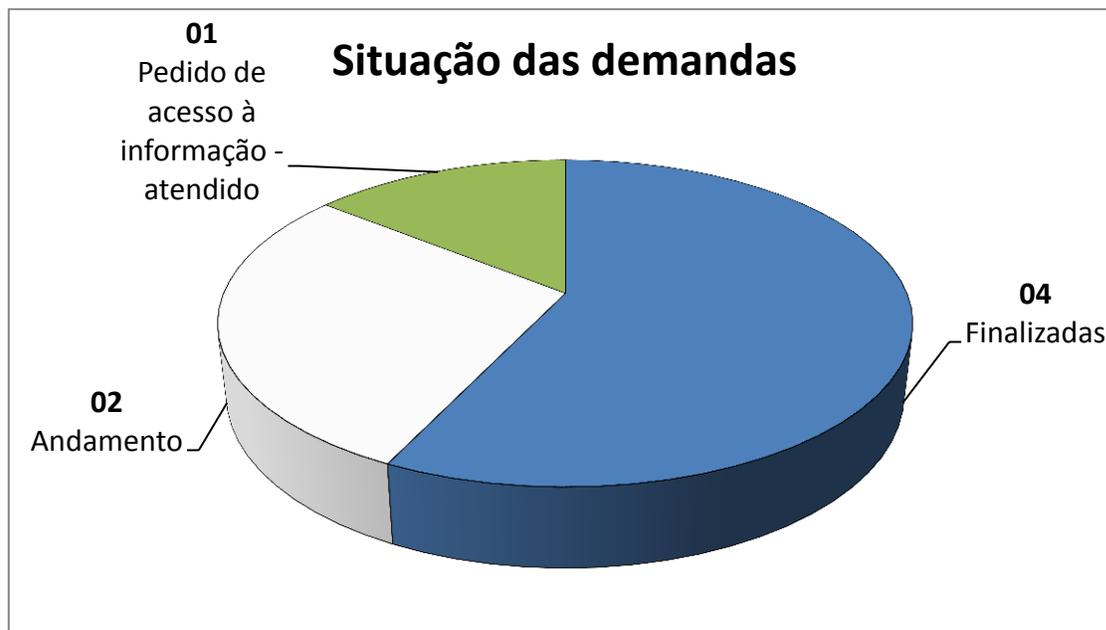
### 6. Conclusão das demandas

Cada demanda teve seu andamento específico, algumas tiveram respostas parciais e algumas informações sobre o andamento da mesma.

Das 06 (seis) manifestações, 02 (duas) encontram-se em andamento, ou seja, não receberam ainda a resposta final até a presente data.

Das 04 (quatro) demandas finalizadas foram apresentadas aos demandantes as respostas finais de suas manifestações e uma pesquisa de satisfação do usuário.

Houve 01 (um) pedido de acesso à informação que foi atendido no momento do pedido.





## Ouvidoria Legislativa Câmara Municipal de Munhoz/MG

### 7. Feedback das demandas

Ao final de cada demanda foi entregue ao demandante uma pesquisa de satisfação do usuário em relação aos serviços realizados pela Ouvidoria para conhecimento e aprimoramento dos mesmos.

Foi entregue ao demandante o seguinte questionário:

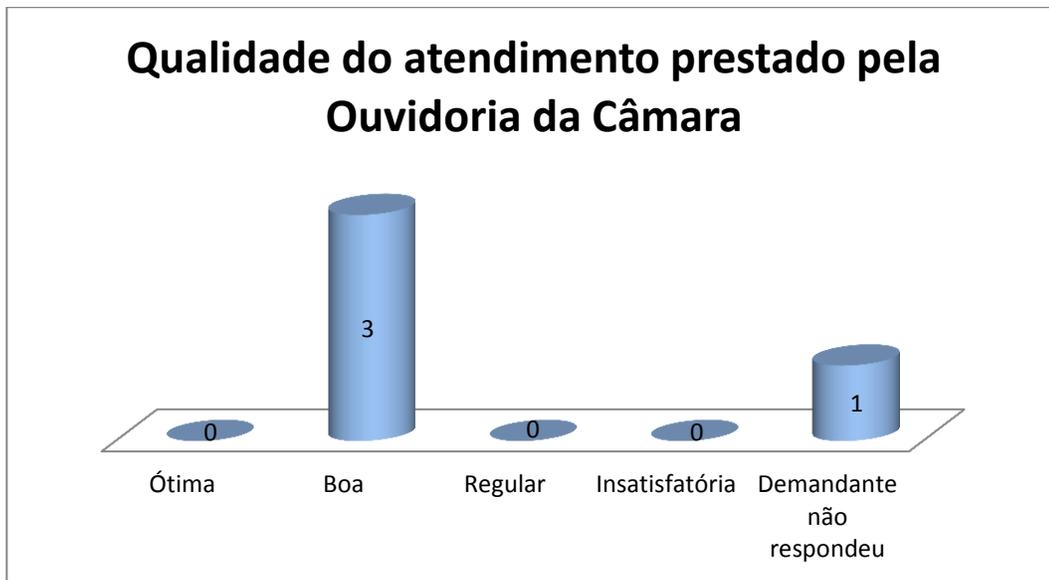
<b><u>QUESTIONÁRIO</u></b>
<b>1. Você classifica a qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria da Câmara Municipal de Munhoz como:</b>
(A) Ótima (B) Boa (C) Regular (D) Insatisfatória
<b>2. A Ouvidoria da Câmara Municipal de Munhoz respondeu sua comunicação em tempo:</b>
(A) Curto (B) Normal (C) Demorado
<b>3. A resposta da unidade da Câmara Municipal de Munhoz a sua demanda foi:</b>
(A) Satisfatória (B) Insatisfatória
<b>4. Caso necessário, você utilizaria novamente os serviços da Ouvidoria da Câmara Municipal de Munhoz?</b>
(A) Sim (B) Não

Das quatro (04) demandas finalizadas, para cada questão apresentada foram obtidas as seguintes respostas:

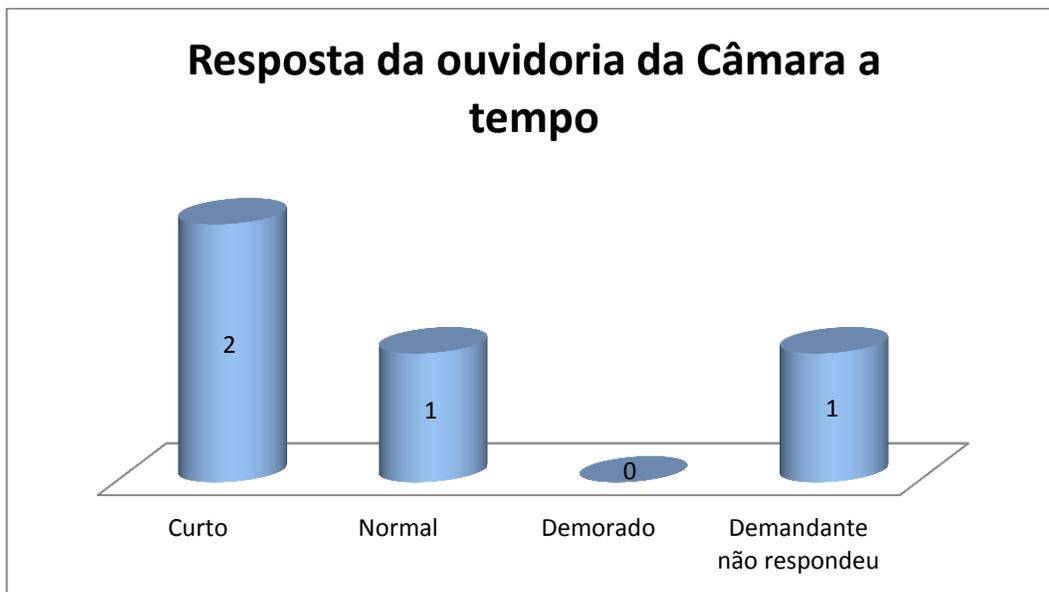


## Ouvidoria Legislativa Câmara Municipal de Munhoz/MG

**Questão 1:** 03 (três) demandantes assinalaram a alternativa B (boa) e 01 (um) demandante não respondeu.



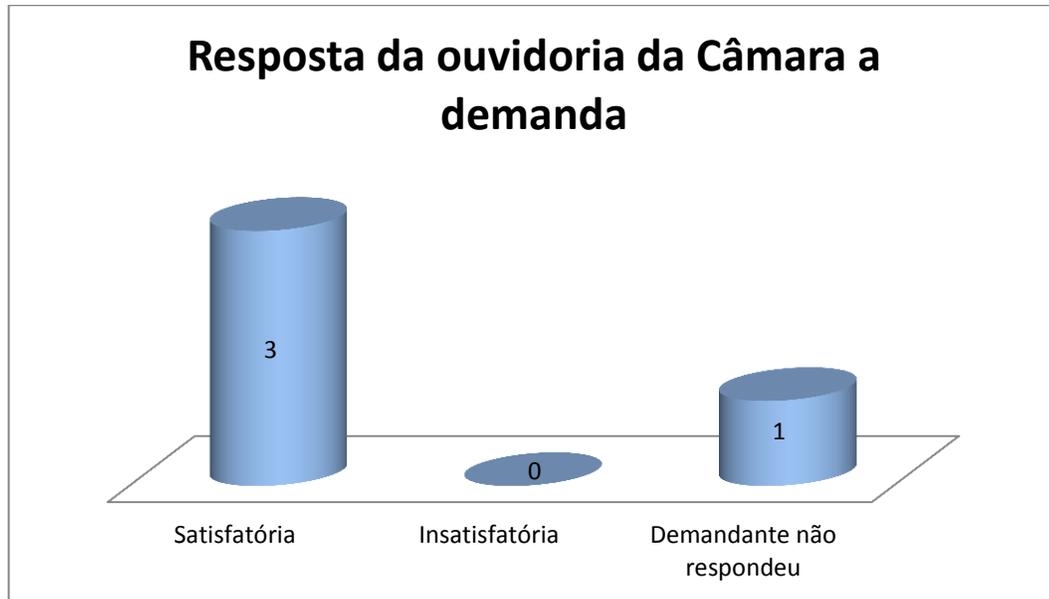
**Questão 2:** 02 (dois) demandantes assinalaram a alternativa A (curto), 01 (um) demandante assinalou a alternativa B (Normal) e 01 (um) demandante não respondeu.



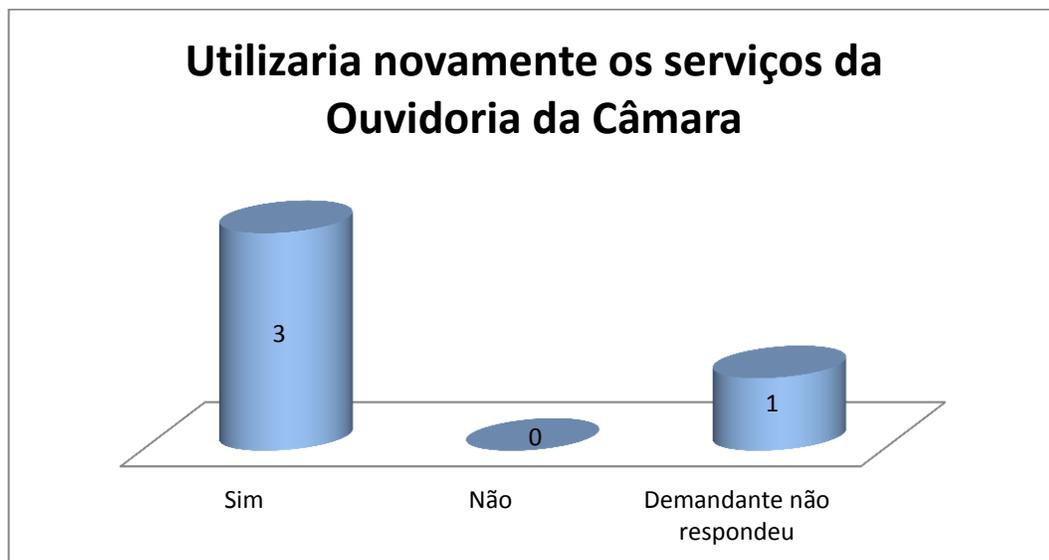


## Ouvidoria Legislativa Câmara Municipal de Munhoz/MG

**Questão 3:** 03 (três) demandantes assinalaram a alternativa A (satisfatória) e 01 (um) demandante não respondeu.



**Questão 4:** 03 (três) demandantes assinalaram a alternativa A (sim) e 01 (um) demandante não respondeu.





## Ouvidoria Legislativa Câmara Municipal de Munhoz/MG

### **8. Considerações finais**

A Ouvidoria Legislativa trabalha em prol da transparência e do comprometimento da Câmara Municipal de Munhoz/MG com o cidadão, realizando a orientação, a prestação de informações e buscando o esclarecimento das manifestações apresentadas.

A Ouvidoria tem o foco em solucionar a demanda, sempre prestando um bom atendimento.

É possível concluir que a Ouvidoria aproxima o Poder Legislativo e o cidadão.

Munhoz/MG, 02 de janeiro de 2020.

**Thaís Ribeiro Brandão**  
**Ouvidora Legislativa**