



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

Ano: 2020





Ouvidoria Legislativa Câmara Municipal de Munhoz/MS

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

Ano: 2020

Período: janeiro a dezembro de 2020



Ouvidoria Legislativa Câmara Municipal de Munhoz/MS

16.^a (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

Geovani do Carmo Maia

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

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



**Relatório de Atividades da Ouvidoria da Câmara Municipal de
Munhoz/MG – Ano: 2020**

Período: janeiro a dezembro de 2020

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

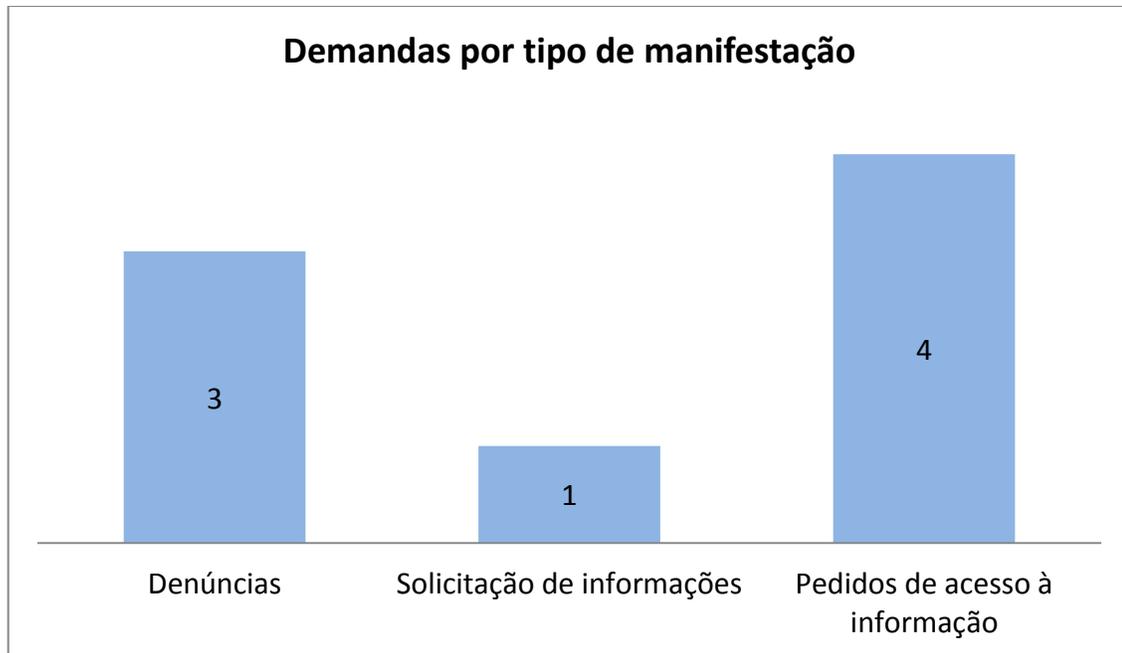
No período de janeiro a dezembro de 2020 a Ouvidoria da Câmara Municipal de Munhoz/MG registrou um total de 04 (quatro) manifestações, entre denúncias, prestação de informações, reclamações e sugestões. Houve também 04 (quatro) pedidos de acesso à informação.



Ouvidoria Legislativa Câmara Municipal de Munhoz/MG

4.1. Demandas por tipo de manifestação

A Ouvidoria da Câmara no período de janeiro a dezembro de 2020 recebeu 01 (uma) manifestação para a solicitação de informação, 03 (três) denúncias e 04 (quatro) pedidos 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;
- O tipo de demanda (reclamação, denúncia, solicitação de informação, elogio, sugestão ou assunto não pertinente);



Ouvidoria Legislativa Câmara Municipal de Munhoz/MS

- O posicionamento da ouvidoria sobre a demanda;
- O retorno ao demandante;
- Se a demanda foi concluída.

6. Conclusão das demandas

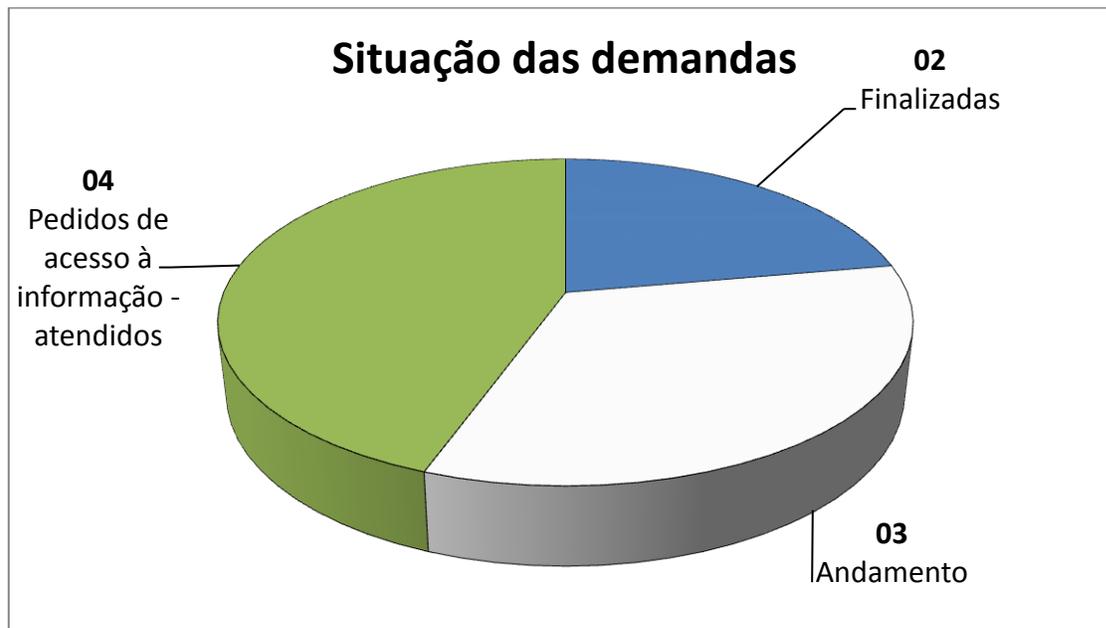
Cada demanda teve seu andamento específico, algumas tiveram respostas parciais e algumas informações sobre o andamento da mesma.

Das 03 (três) manifestações, 02 (duas) foram finalizadas.

Das 02 (duas) demandas finalizadas foram apresentadas aos demandantes as respostas finais de suas manifestações e uma pesquisa de satisfação do usuário.

Há 03 (três) demandas que se encontram em andamento, (02) duas que já estavam em andamento do período anterior e uma demanda deste período, ou seja, não receberam ainda a resposta final até a presente data.

Houve 04 (quatro) pedidos 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:

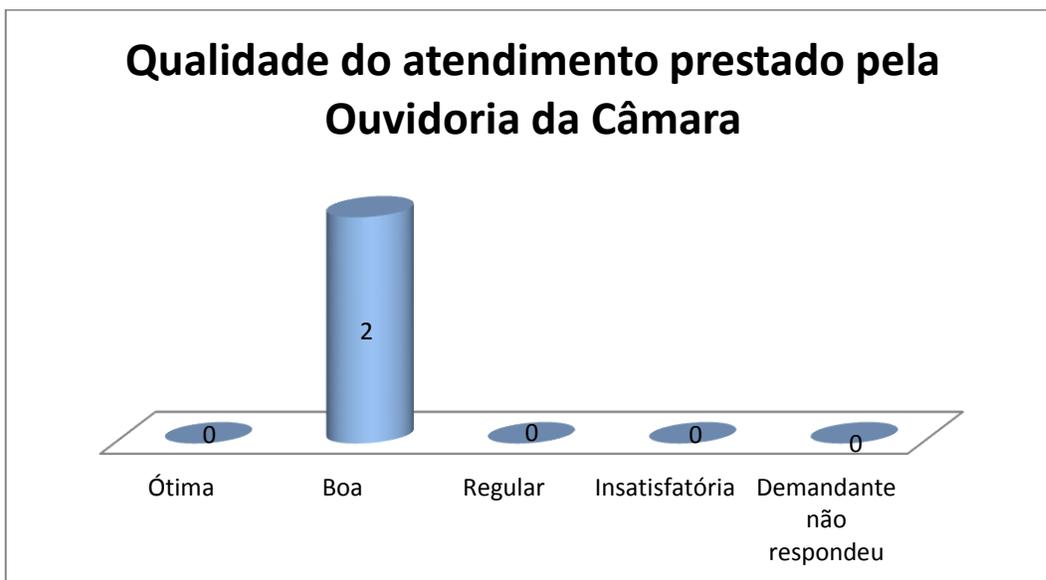
| <u>QUESTIONÁRIO</u> |
|--|
| 1. Você classifica a qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria da Câmara Municipal de Munhoz como: |
| (A) Ótima (B) Boa (C) Regular (D) Insatisfatória |
| 2. A Ouvidoria da Câmara Municipal de Munhoz respondeu sua comunicação em tempo: |
| (A) Curto (B) Normal (C)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

Das (02) demandas finalizadas, para cada questão apresentada foram obtidas as seguintes respostas:

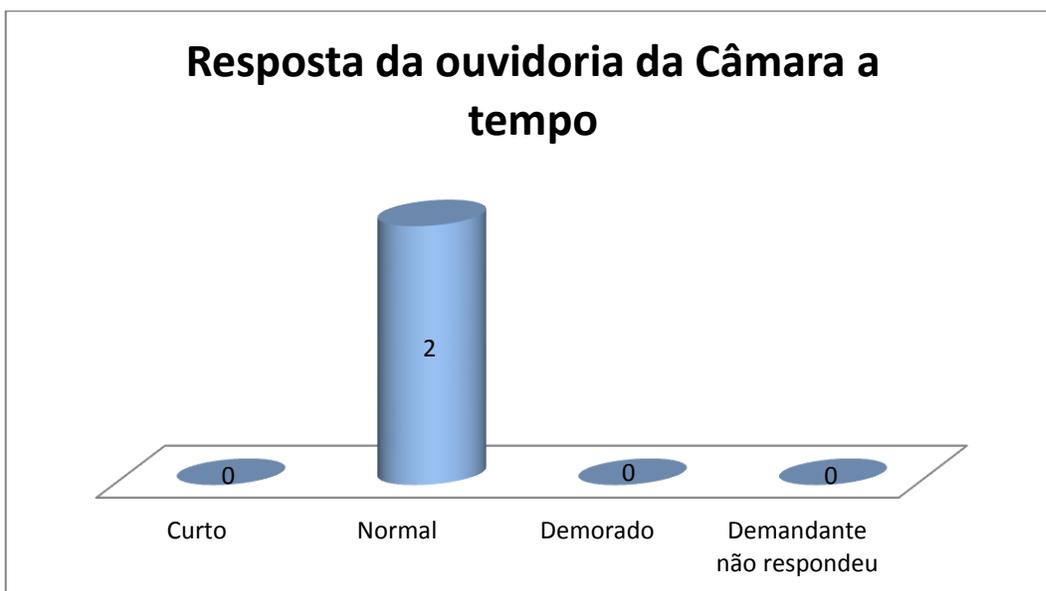


Ouvidoria Legislativa Câmara Municipal de Munhoz/MG

Questão 1: Nas duas demandas a opção assinalada foi a alternativa B (boa).

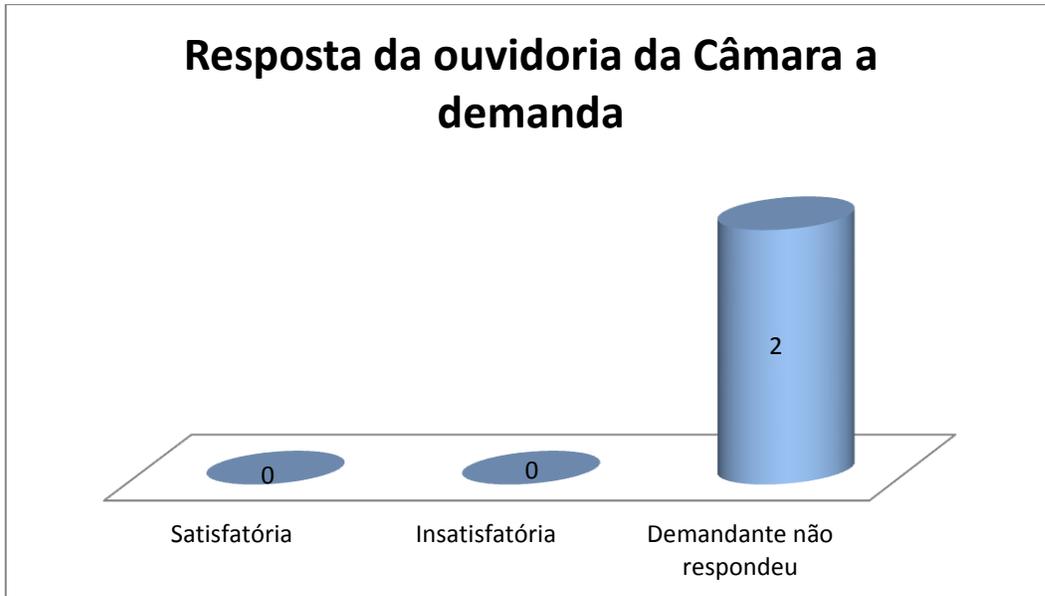


Questão 2: Nas duas demandas a opção assinalada foi a alternativa B (Normal).

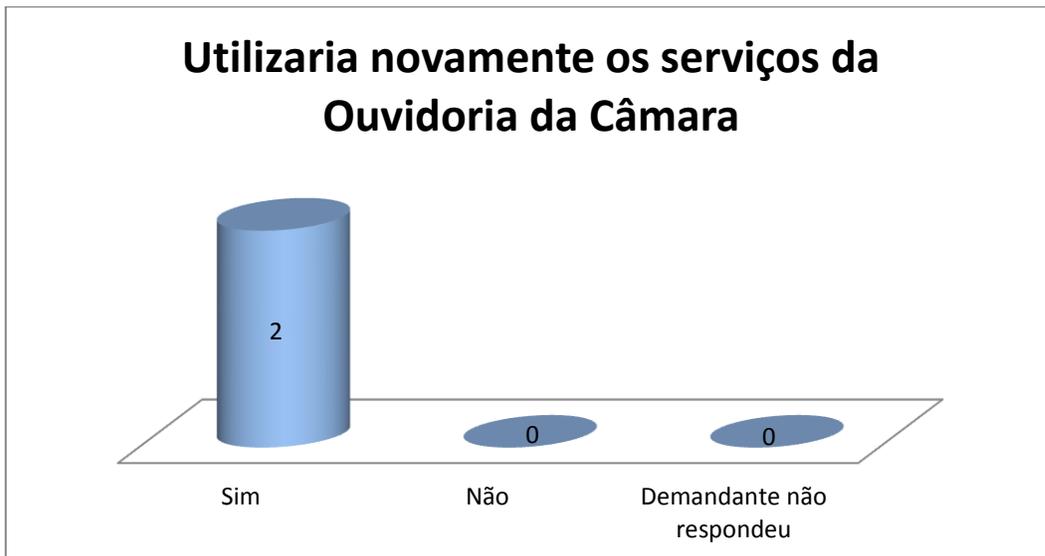




Questão 3: Nas duas demandas não foi assinalada nenhuma alternativa.



Questão 4: Nas duas demandas a opção assinalada foi a alternativa A (sim).





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 2021.

Thaís Ribeiro Brandão
Ouvidora Legislativa