



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

Período: janeiro a agosto de 2021





Ouvidoria Legislativa Câmara Municipal de Munhoz/MS

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

Período: janeiro a agosto de 2021



Ouvidoria Legislativa Câmara Municipal de Munhoz/MG

17.^a (Décima Sétima) Legislatura da Câmara Municipal de Munhoz/MG

Mesa Diretora - Biênio 2021/2022

Presidente

Evanice Vieira Silva

Vice-Presidente

Roberson Aparecido Lima

Secretário

João Bernardes

Vereadores

Cristina Ramos de Moura

Jéssica Aparecida Silva Martins

José Cláudio Pires Cardoso

José Natalino Pereira

Márcio José de Moura Bueno

Rosemar Aparecida Barbosa

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.....	5
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

Período: janeiro a agosto de 2021

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.

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.



Ouvidoria Legislativa Câmara Municipal de Munhoz/MG

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 agosto de 2021 a Ouvidoria da Câmara Municipal de Munhoz/MG registrou 10 (dez) manifestações e 02 (dois) pedidos de acesso à informação.

Das 10 (dez) manifestações, 05 (cinco) foram denúncias, 04 (quatro) foram reclamações e 01 (uma) foi sugestão.

Das 10 (dez) manifestações, 06 (seis) foram finalizadas e 04 (quatro) encontram-se em andamento.

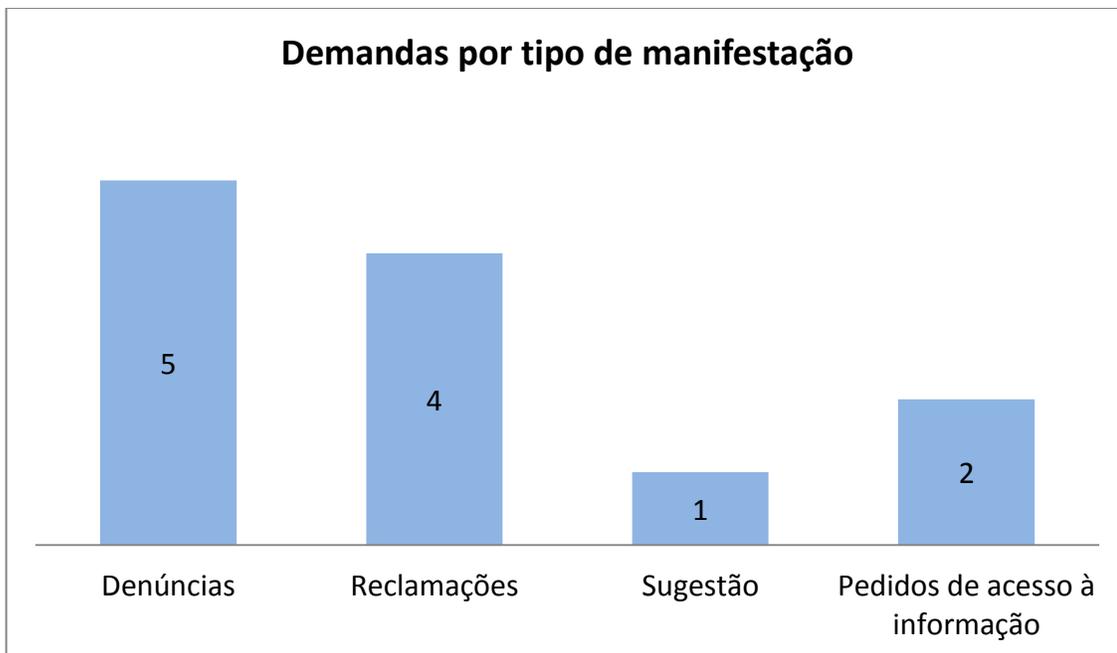
As 03 (três) demandas do período anterior continuam em andamento. No total há 07 (sete) demandas em andamento.



Ouvidoria Legislativa Câmara Municipal de Munhoz/MG

4.1. Demandas por tipo de manifestação

A Ouvidoria da Câmara no período de janeiro a agosto de 2021 recebeu 10 (dez) manifestações, 05 (cinco) foram denúncias, 04 (quatro) foram reclamações e 01 (uma) foi sugestão. No referido período houve 02 (dois) pedidos de 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 finalizada 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

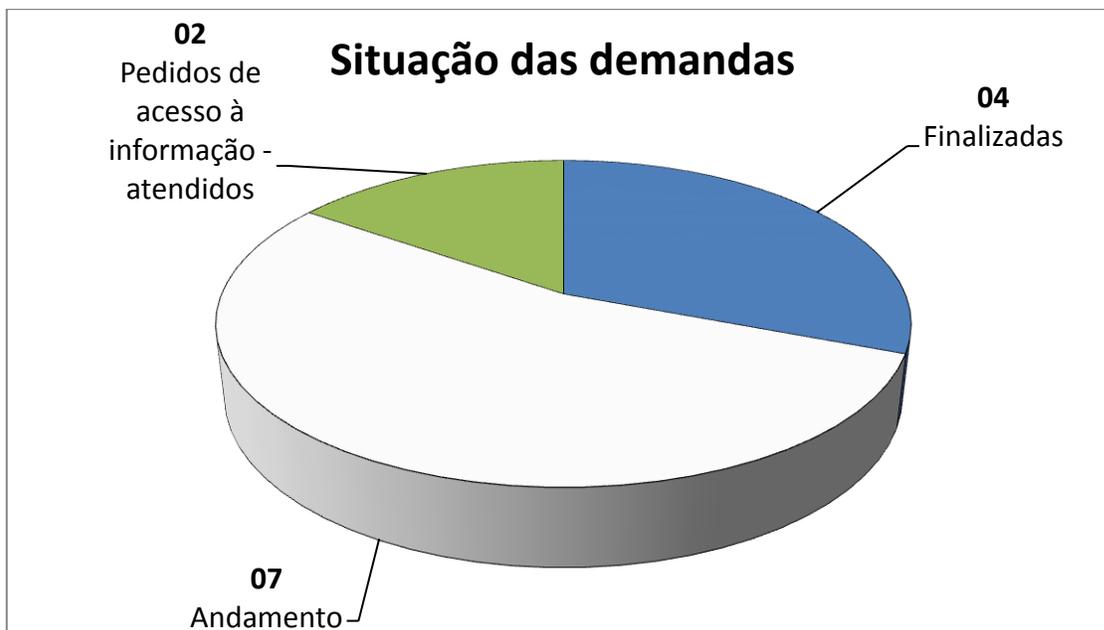
- O tipo de demanda (reclamação, denúncia, solicitação de informação, elogio, sugestão ou assunto não pertinente);
- O posicionamento da ouvidoria sobre a demanda;
- O retorno ao demandante;
- Se a demanda foi concluída.

6. Conclusão das demandas

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

Das 10 (dez) demandas do período, 06 (seis) foram finalizadas e 04 (quatro) continuam em andamento, juntamente com as 03 (três) demandas do período anterior.

Houve dois pedidos de acesso à informação que foram atendidos.





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:

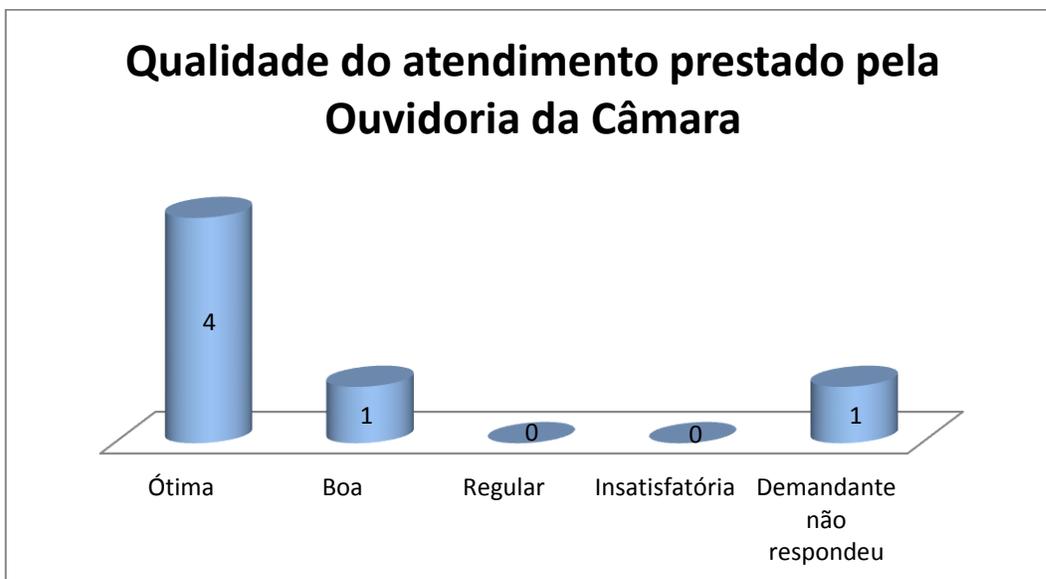
<u>QUESTIONÁRIO</u>
1. Você classifica a qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria da Câmara Municipal de Munhoz como:
(A) Ótima (B) Boa (C) Regular (D) Insatisfatória
2. A Ouvidoria da Câmara Municipal de Munhoz respondeu sua comunicação em tempo:
(A) Curto (B) Normal (C) Demorado
3. A resposta 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 06 (seis) demandas finalizadas, para cada questão apresentada foram obtidas as seguintes respostas:

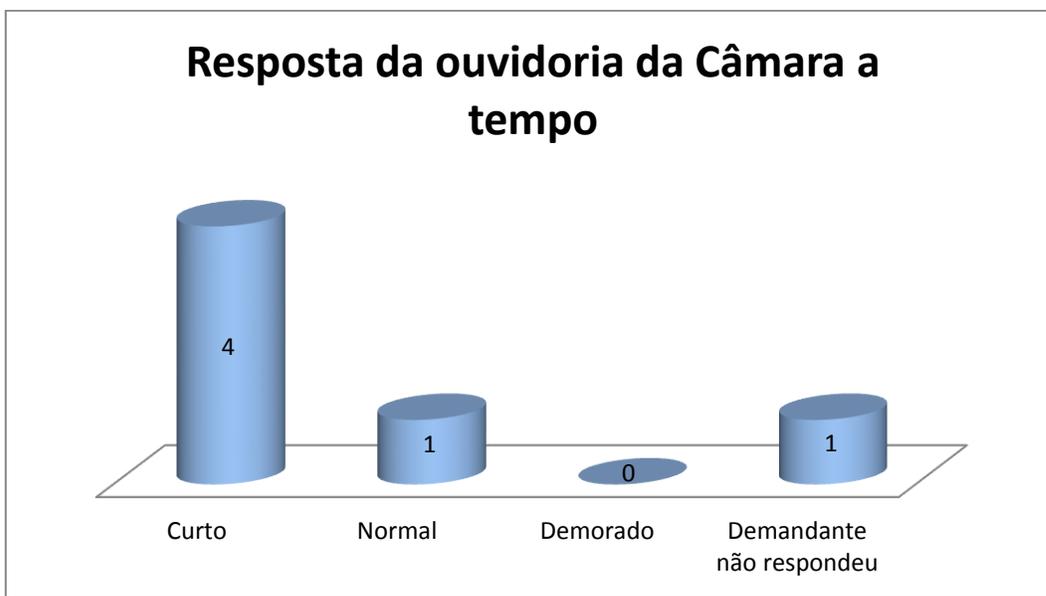


Ouvidoria Legislativa Câmara Municipal de Munhoz/MG

Questão 1: Quatro demandantes responderam a opção A (Ótima), um demandante respondeu a opção (B) Boa e um demandante não respondeu.



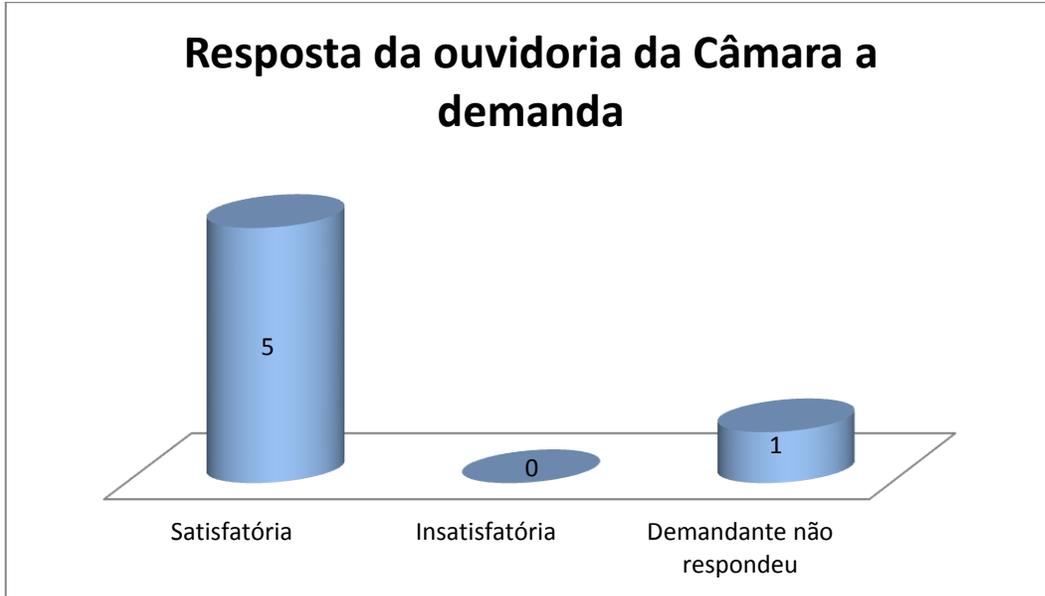
Questão 2: Quatro demandantes responderam a opção A (Curto), um demandante respondeu a opção (B) Normal e um demandante não respondeu.



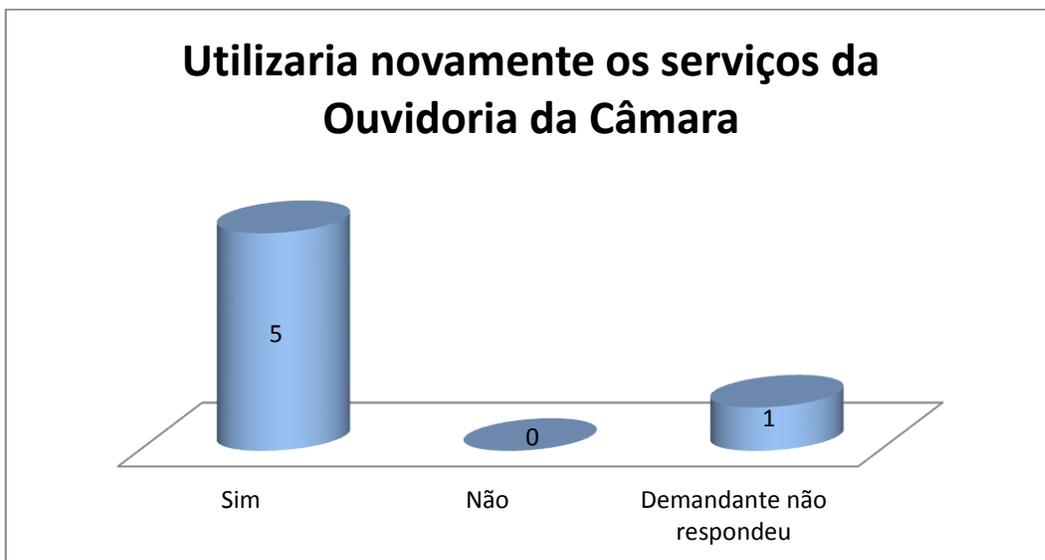


Ouvidoria Legislativa Câmara Municipal de Munhoz/MG

Questão 3: Cinco demandantes responderam a opção A (Satisfatória) e um demandante não respondeu.



Questão 4: Cinco demandantes responderam a opção A (Sim) e um demandante não respondeu.





Ouvidoria Legislativa Câmara Municipal de Munhoz/MS

8. Considerações finais

A Ouvidoria Legislativa trabalha em prol da transparência e do comprometimento da Câmara Municipal de Munhoz/MS 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/MS, 1.º de setembro de 2021.

Thaís Ribeiro Brandão
Ouidora Legislativa