



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





Ouvidoria Legislativa Câmara Municipal de Munhoz/MS

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

Período: setembro a dezembro 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

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.....	8
8 - Considerações finais.....	12



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

Período: setembro a dezembro 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 setembro a dezembro de 2021 a Ouvidoria da Câmara Municipal de Munhoz/MG registrou 21 (vinte e uma) manifestações.

Das 21 (vinte e uma) manifestações, 19 (dezenove) foram reclamações, 01 (uma) foi sugestão e 01 (uma) foi denúncia.

Das 21 (vinte e uma) manifestações, 17 (dezessete) foram finalizadas e 4 (quatro) do período estão em andamento.

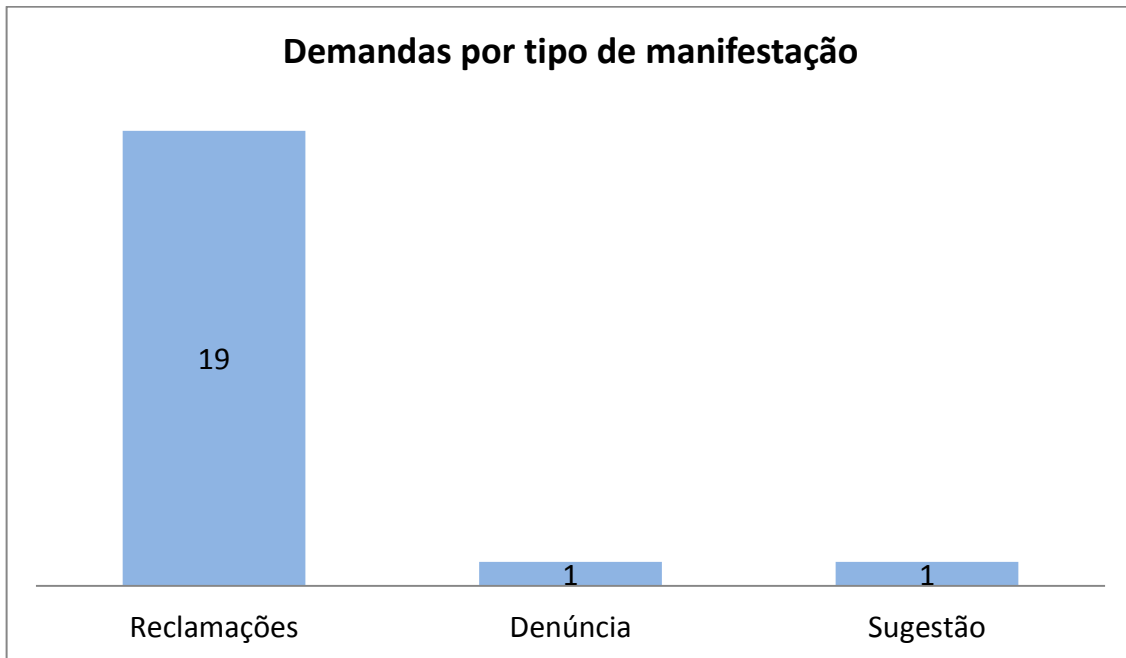
As 07 (sete) demandas do período anterior estão em andamento.



Ouvidoria Legislativa Câmara Municipal de Munhoz/MG

4.1. Demandas por tipo de manifestação

A Ouvidoria da Câmara no período de setembro a dezembro de 2021 recebeu 21 (vinte e uma) manifestações, 19 (dezenove) foram reclamações, 01 (uma) foi sugestão e 01 (uma) foi denúncia.



5. Desenvolvimento das demandas

As demandas recebidas foram analisadas e em alguns casos encaminhadas a Mesa Diretora da Câmara Municipal de Munhoz/MG.

Para as demandas finalizadas 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);
- O posicionamento da ouvidoria sobre a demanda;



Ouvidoria Legislativa Câmara Municipal de Munhoz/MG

- O retorno ao demandante;
- Se a demanda foi concluída.

6. Conclusão das demandas

Das 28 (vinte e oito) manifestações (sete do período anterior e vinte e uma do atual período), 17 (dezesete) foram finalizadas e 11 (onze) encontram-se em andamento.



7. Feedback das demandas

Ao final de cada demanda finalizada 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 aos demandantes o seguinte questionário:



QUESTIONÁRIO

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?

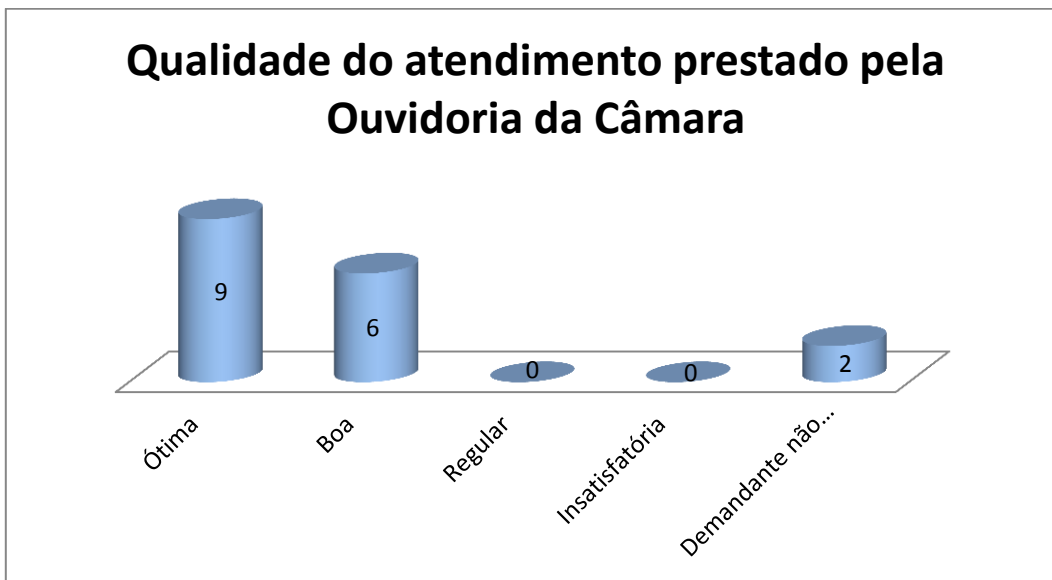
(A) Sim (B) Não

Das 17 (dezesete) demandas finalizadas, para cada questão apresentada foram obtidas as seguintes respostas:

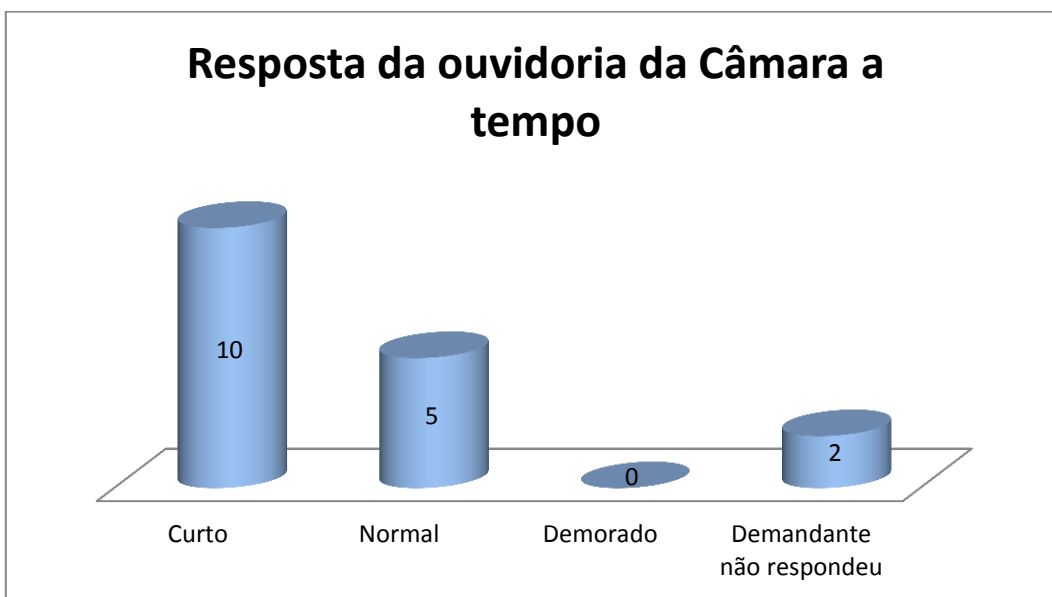


Ouvidoria Legislativa Câmara Municipal de Munhoz/MG

Questão 1: nove demandantes responderam a opção A (Ótima), seis demandantes responderam a opção (B) Boa e dois demandantes não responderam.



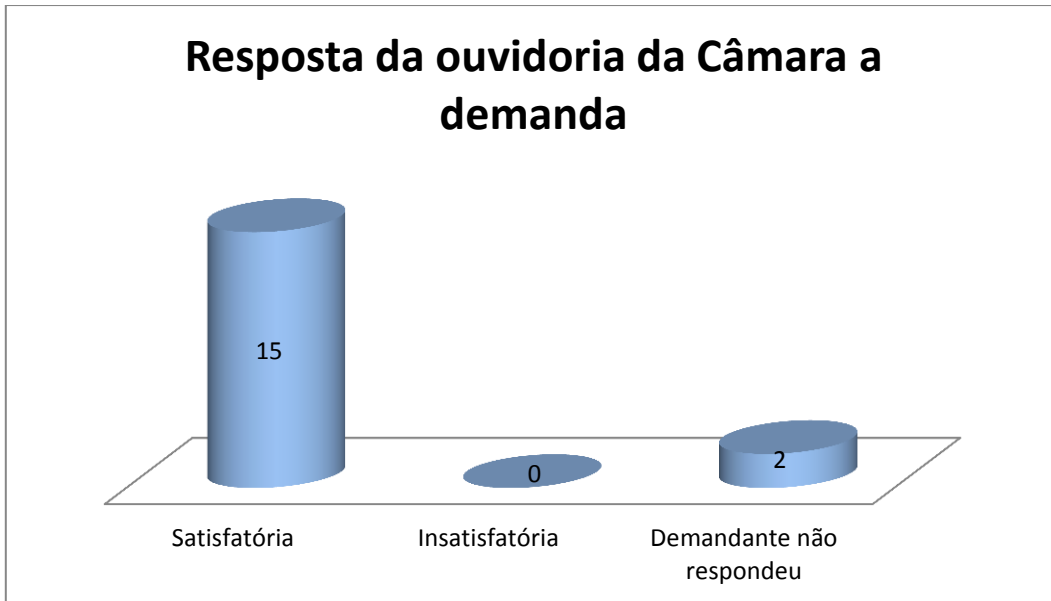
Questão 2: dez demandantes responderam a opção A (Curto), cinco demandantes responderam a opção B (Normal) e dois demandantes não responderam.



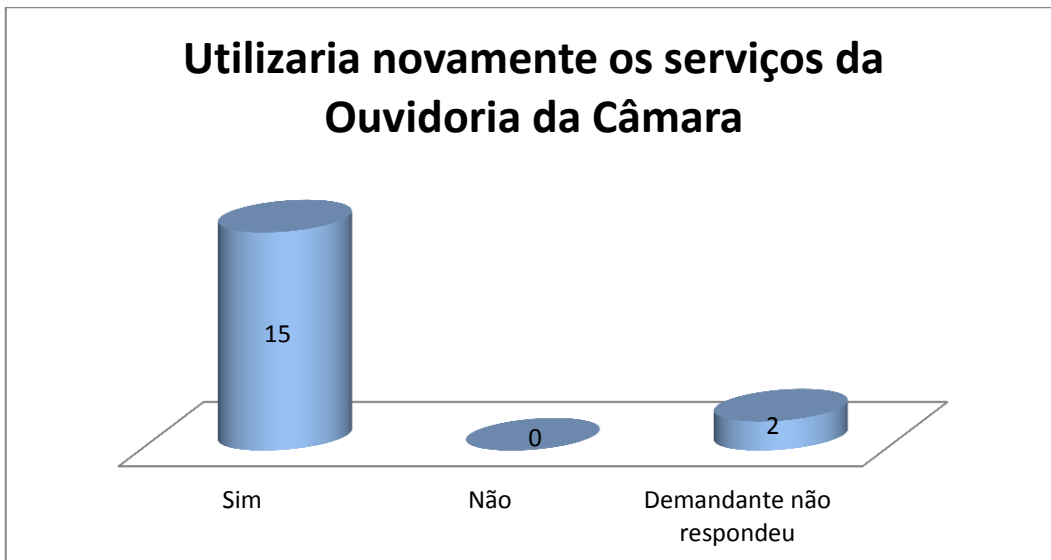


Ouvidoria Legislativa Câmara Municipal de Munhoz/MG

Questão 3: quinze demandantes responderam a opção A (Satisfatória) e dois demandantes não responderam.



Questão 4: quinze demandantes responderam a opção A (Sim) e dois demandantes não responderam.





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, 03 de janeiro de 2022.

Karen Cristiny de Melo Fonseca
Assessora Jurídica da Ouvidoria Legislativa