

Relatório Mensal – Dezembro/2024

Ouvidoria

Câmara Municipal de Divinópolis

A Ouvidoria é a Central de Relacionamento com o Cidadão – instância de participação e controle social, cujo objetivo principal é interagir com os usuários, registrar suas manifestações e encaminhá-las aos destinatários - Parlamentares ou Órgãos da Casa - a fim de aprimorar a gestão pública e melhorar os serviços oferecidos.

A Ouvidoria da Câmara está ligada à Controladoria Interna. A Organização Administrativa da Câmara prevê que cabe à Controladoria Interna receber e encaminhar tais manifestações, para que os cidadãos recebam a correspondente resposta.

Este relatório apresenta as estatísticas de atendimento em **Dezembro/2024**, especificando os principais assuntos e providências adotadas.

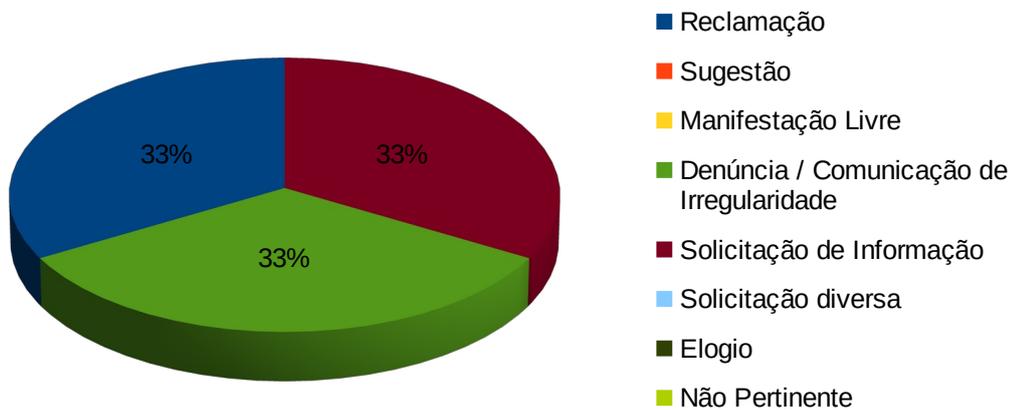
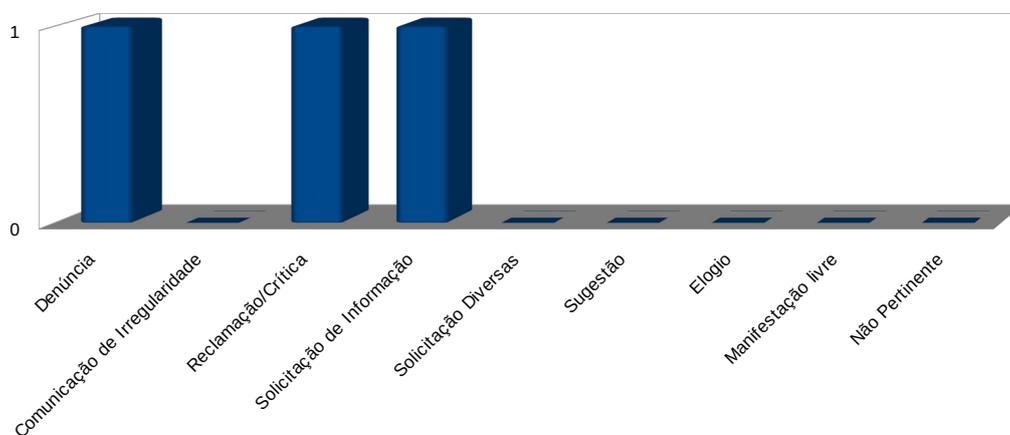
Como forma de promover o relacionamento com a sociedade, a Câmara disponibiliza aos cidadãos os seguintes canais de interatividade:

- Canal Eletrônico de Ouvidoria / Informação;
- E-mail da Ouvidoria;
- Telefone da Ouvidoria;
- Disque Câmara – 0800;
- Manifestação por carta;
- Manifestação presencial;
- Urna da Cidadania;
- Urna da Cidadania App.

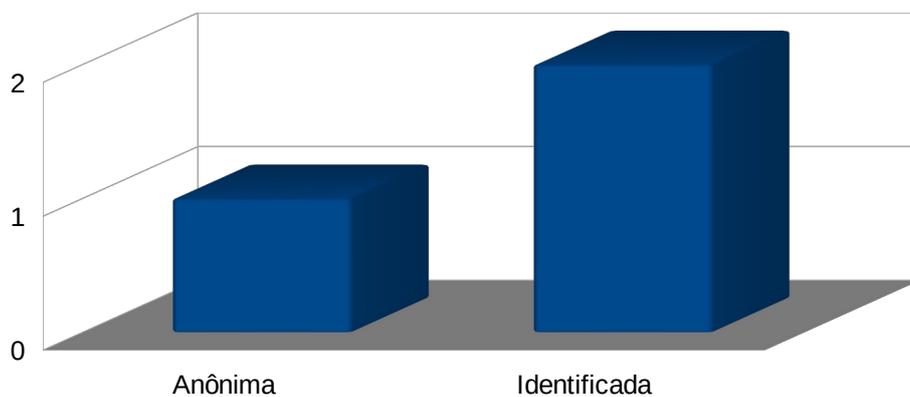
Com relação ao cômputo geral das manifestações, a Ouvidoria da Câmara, no período de **1º a 31 de Dezembro de 2024**, recebeu **03** mensagens de Ouvidoria e **03** questionário de avaliação preenchidos quanto a satisfação em relação ao atendimento no Centro de Atendimento ao Cidadão – CAC.

Distribuição por Tipo de Manifestação / Dezembro 2024		
Solicitação	1	33,33%
Reclamação / Crítica	1	33,33%
Sugestão	0	0%
Manifestação livre	0	0%
Elogio	0	0%
Denúncia/Comunicação de Irregularidade	1	33,33%
Não Pertinente à Câmara	0	0%
Total	0	100%

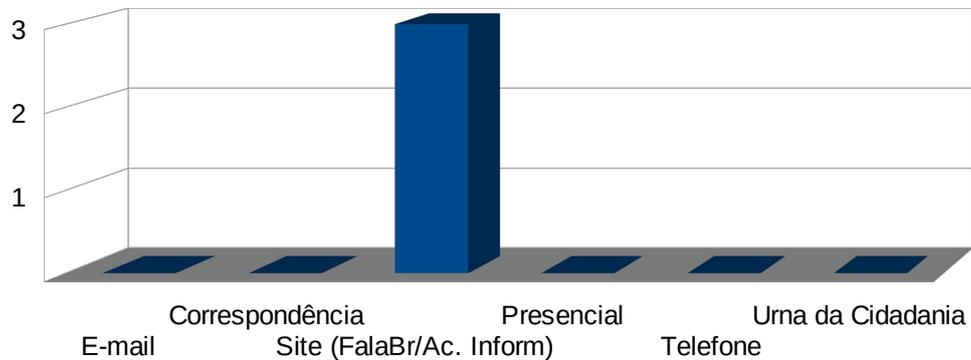
Quanto ao Tipo de Manifestação



Quanto à Identificação

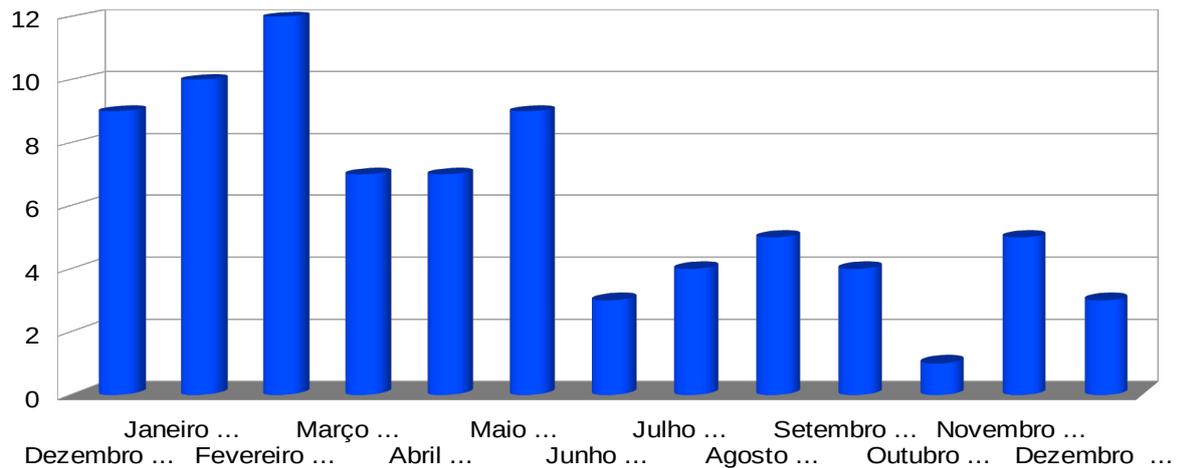


Quanto a Forma de Contato



Evolução das manifestações recebidas

Dezembro de 2023 a Dezembro de 2024



Principais Assuntos

- Desrespeito em atendimento a usuários;
- Problemas de Vigilância Sanitária.

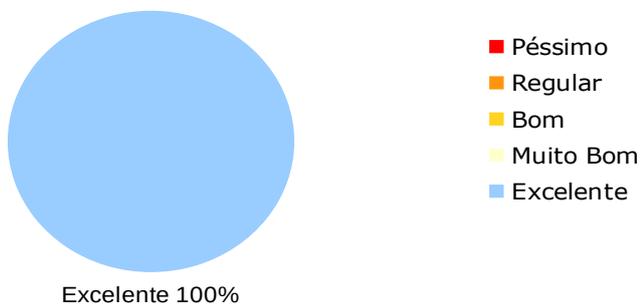
Assuntos de Competência de Outros Órgãos

Reclamação de atendimento em unidade de saúde. Desrespeito ao Direito do Consumidor no Terminal Rodoviário. Desrespeito às regras da Vigilância Sanitária em Pet Shop. Manifestação encaminhada ao órgão competente para tratá-la.

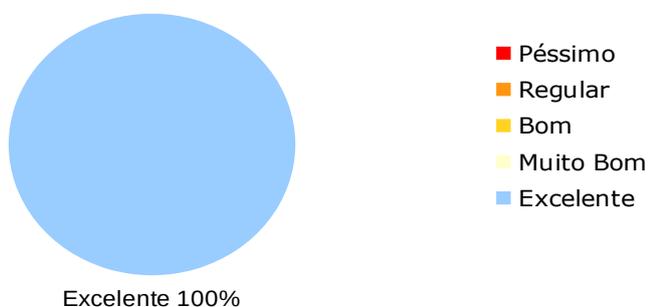
Pesquisa de Satisfação quanto ao Atendimento do CAC

Foram recebidas, no mês de junho, **00** fichas de avaliação contendo as seguintes perguntas:

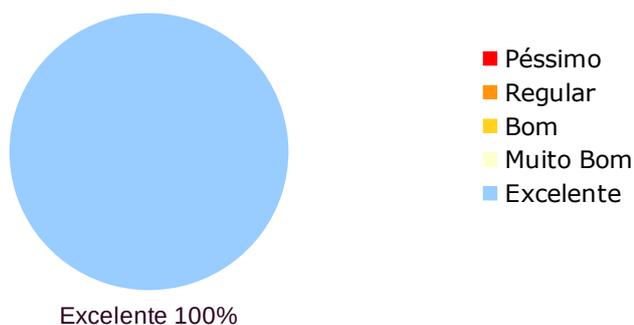
1. Qual a sua avaliação sobre o atendimento prestado na recepção do CAC?



2. O atendente estava preparado para resolver seu problema?



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?

