

Relatório Mensal – Fevereiro 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 Fevereiro 2024, especificando os principais assuntos e providências adotadas.

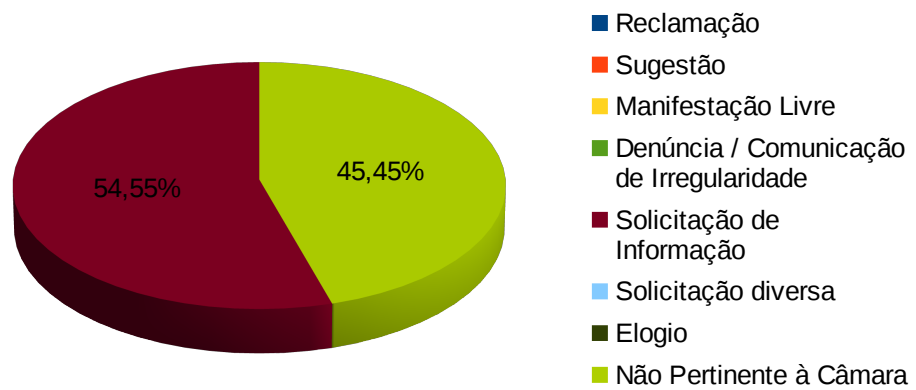
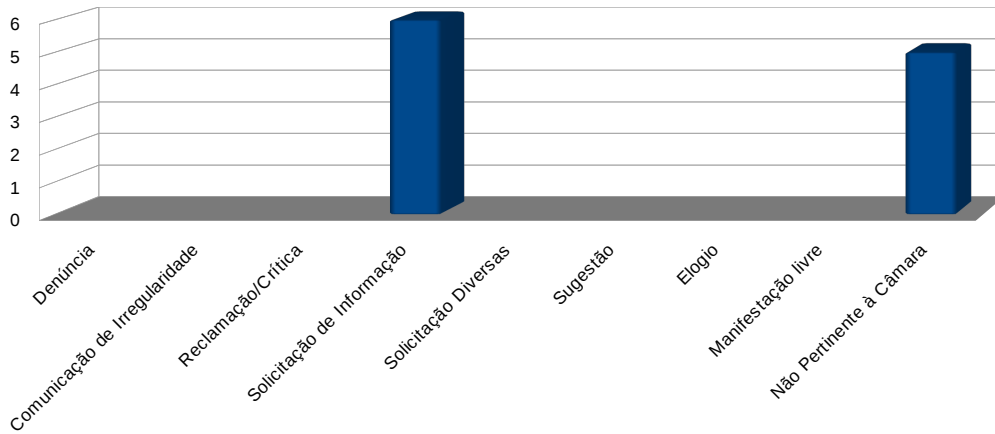
Como forma de promover o relacionamento com a sociedade, a Câmara disponibiliza aos cidadãos os seguintes canais de interatividade:

- 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.

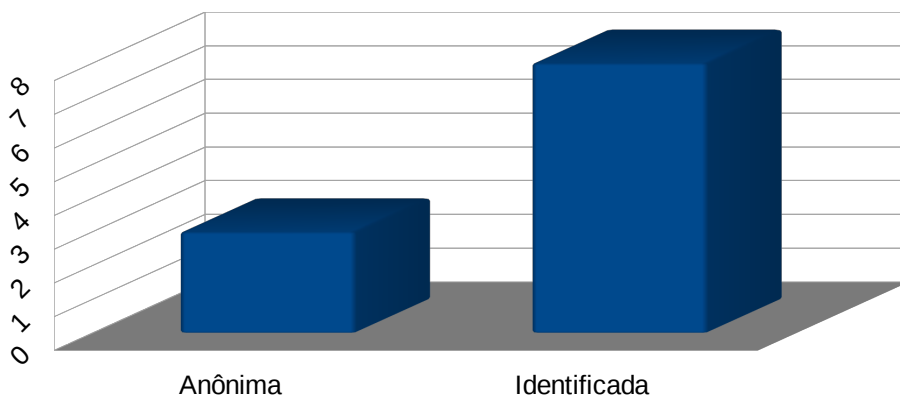
Com relação ao cômputo geral das manifestações, a Ouvidoria da Câmara, no período de 1º a 29 de Fevereiro de 2024, recebeu **11** mensagens de Ouvidoria e **30** questionários de avaliação preenchidos quanto a satisfação em relação ao atendimento no Centro de Atendimento ao Cidadão – CAC.

Distribuição por Tipo de Manifestação / Fevereiro 2024		
Solicitação	6	54,54%
Reclamação / Crítica	0	0%
Sugestão	0	0%
Manifestação livre	0	0%
Elogio	0	0%
Denúncia/Comunicação de Irregularidade	0	0%
Não pertinente à Câmara	5	45,45%
Total	11	100%

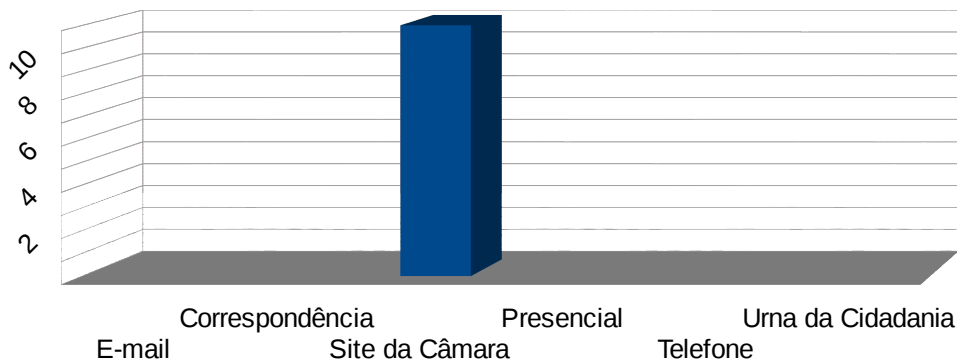
Quanto ao Tipo de Manifestação



Quanto à Identificação

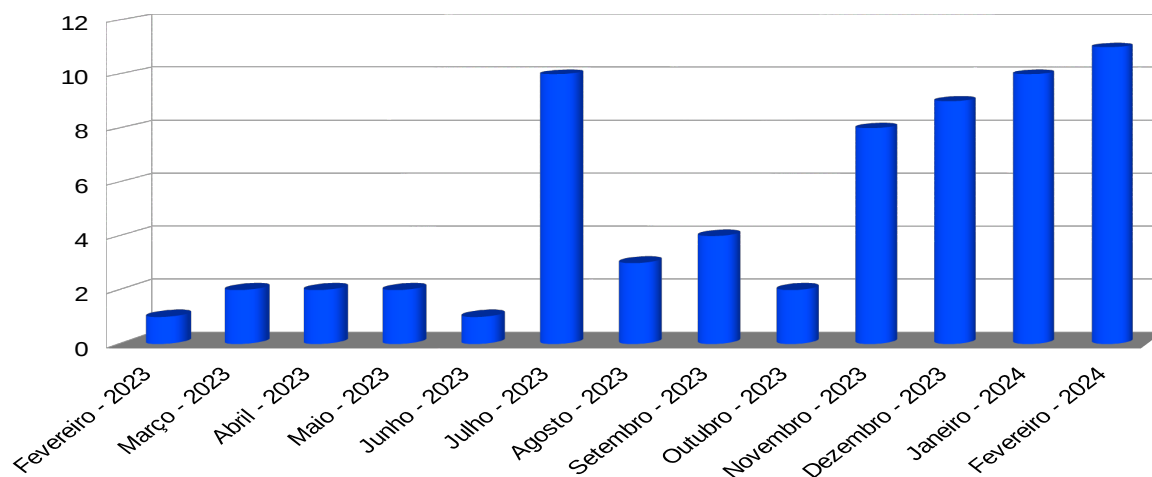


Quanto a Forma de Contato



Evolução das manifestações recebidas

Fevereiro de 2023 a Fevereiro de 2024



Principais Assuntos

- Concurso Público – informações sobre vagas, nomeações, publicações, formas de acompanhamento.

- Acesso às Licitações do Legislativo – *cidadão foi informado de que* as licitações do Poder Legislativo Municipal encontram-se disponíveis no Portal da Transparência: (<https://transparencia.betha.cloud/#/siGUybIESRbYZfhudGF-XQ==>).

Providências – todas as manifestações foram respondidas e encerradas.

Assuntos de Competência de Outros Órgãos

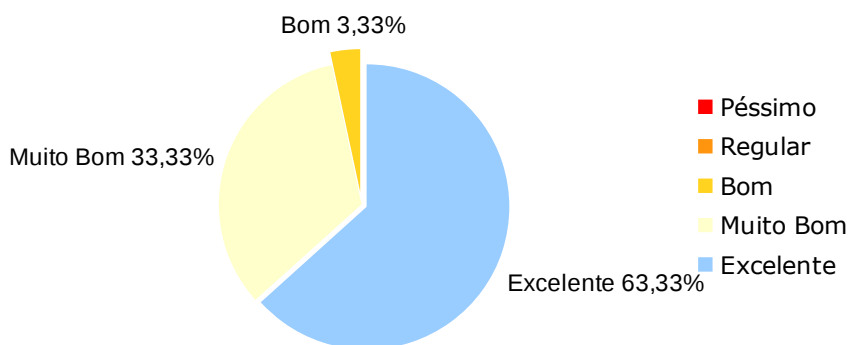
Saúde – atendimento em unidade de saúde / Medicamentos / Bolsa Família / Falta de acessibilidade em loja / Sonegação de Impostos.

Manifestações foram encaminhadas aos órgãos competentes para tratá-las.

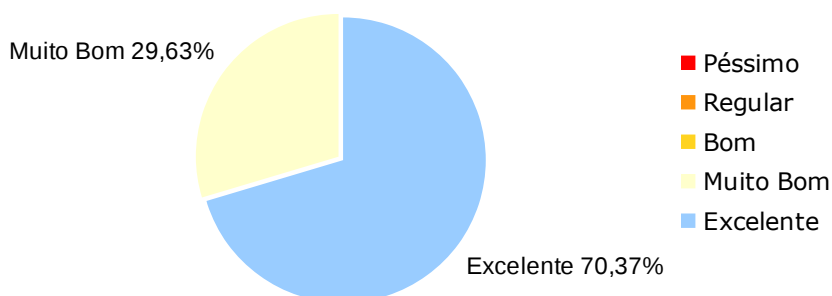
Pesquisa Satisfação quanto ao Atendimento do CAC

Foram recebidas, no mês de Março, 30 fichas de avaliação contendo as seguintes perguntas:

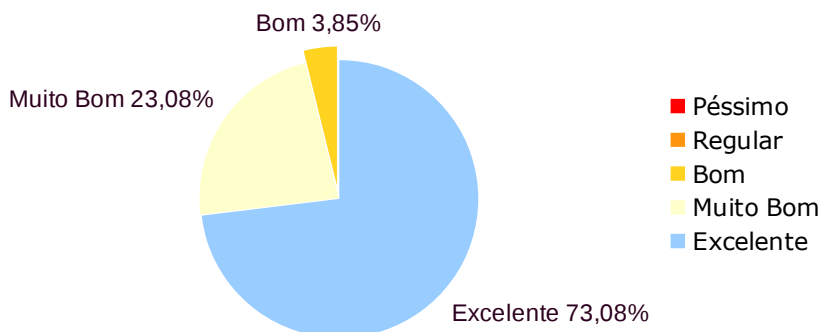
1. Qual a sua avaliação sobre o atendimento prestado na recepção do CAC?



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?

