

Relatório Mensal – Julho/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 **julho/2024**, especificando os principais assuntos e providências adotadas.

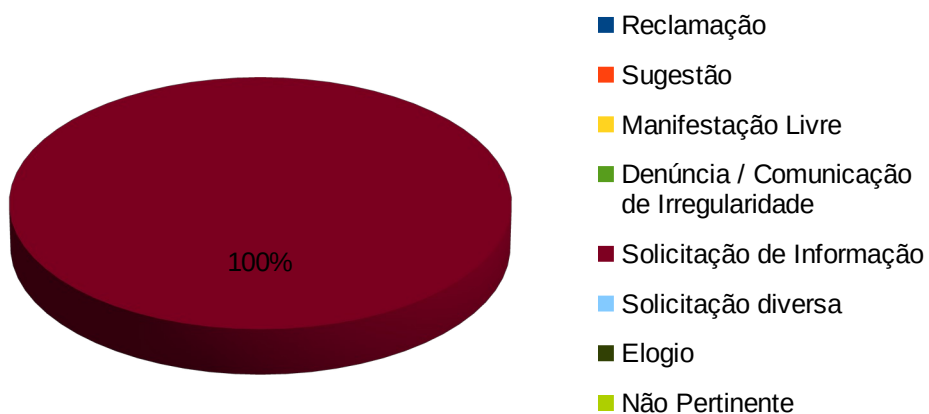
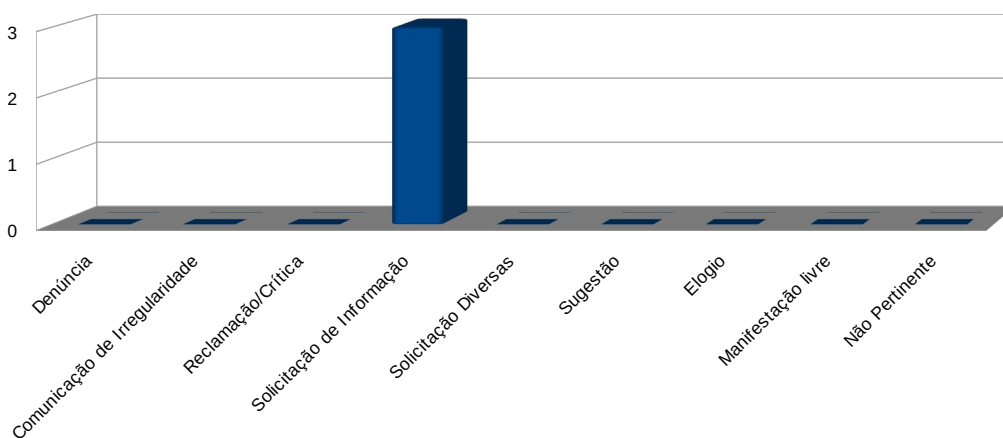
Como forma de promover o relacionamento com a sociedade, a Câmara disponibiliza aos cidadãos os seguintes canais de interatividade:

- 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.

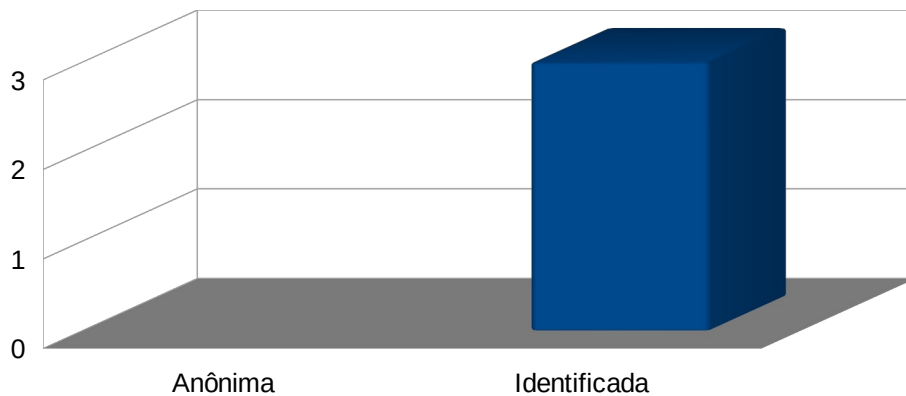
Com relação ao cômputo geral das manifestações, a Ouvidoria da Câmara, no período de **1º a 31 de julho de 2024**, recebeu **03** mensagens de Ouvidoria e **04** questionário de avaliação preenchidos quanto a satisfação em relação ao atendimento no Centro de Atendimento ao Cidadão – CAC. Mais uma vez, percebemos que os funcionários não se atentaram para a importância das pesquisas, comunicamos novamente o problema à Secretaria-geral e aguardamos providências.

Distribuição por Tipo de Manifestação / Julho de 2024		
Solicitação	3	100%
Reclamação / Crítica	0	0%
Sugestão	0	0%
Manifestação livre	0	0%
Elogio	0	0%
Denúncia/Comunicação de Irregularidade	0	0%
Não Pertinente à Câmara	0	0%
Total	3	100%

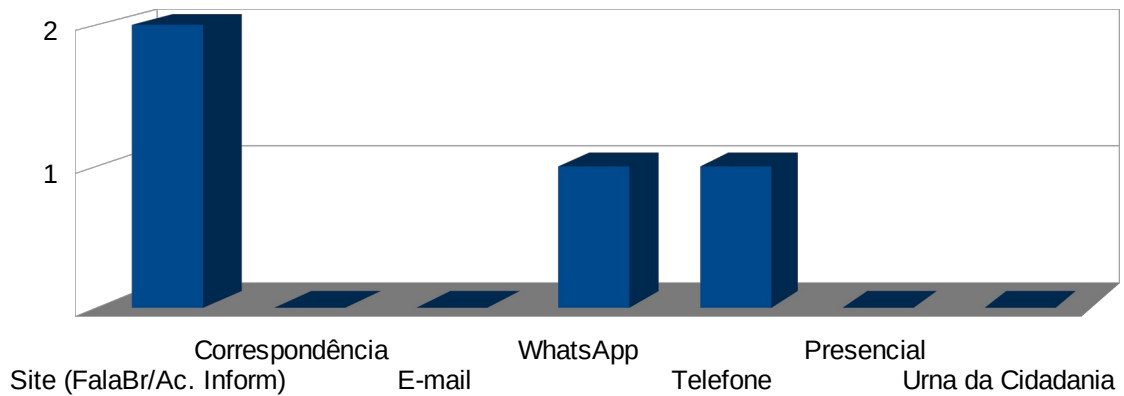
Quanto ao Tipo de Manifestação



Quanto à Identificação

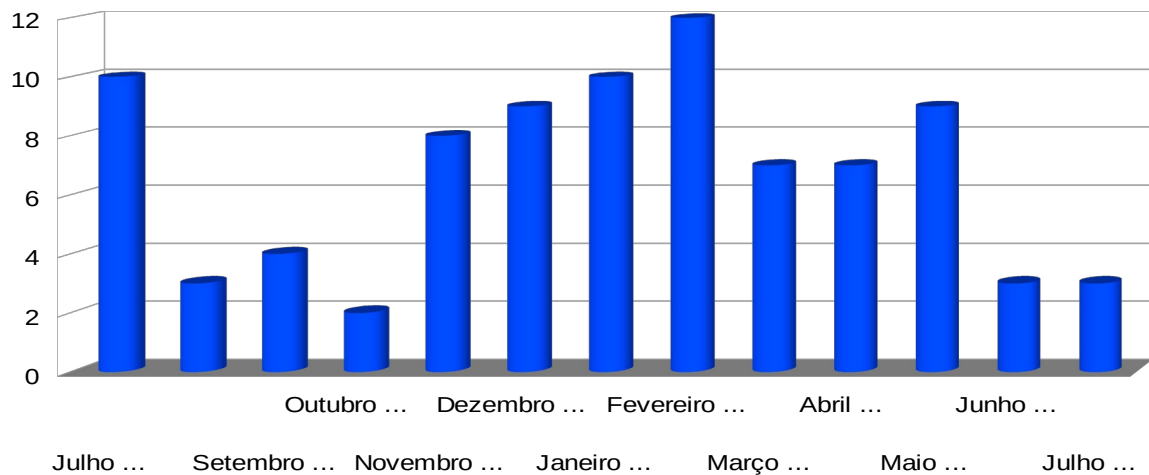


Quanto a Forma de Contato



Evolução das manifestações recebidas

Julho de 2024 a Julho de 2024



Principais Assuntos

- Portal da Transparência;
- Processo licitatório;
- Subsídio

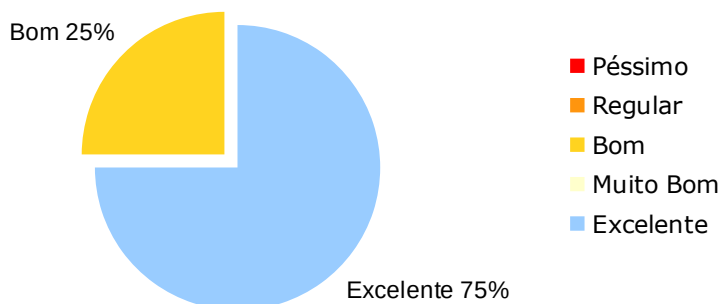
Assuntos de Competência de Outros Órgãos

Todos os questionamentos tinham relação direta com a Câmara Municipal de Divinópolis

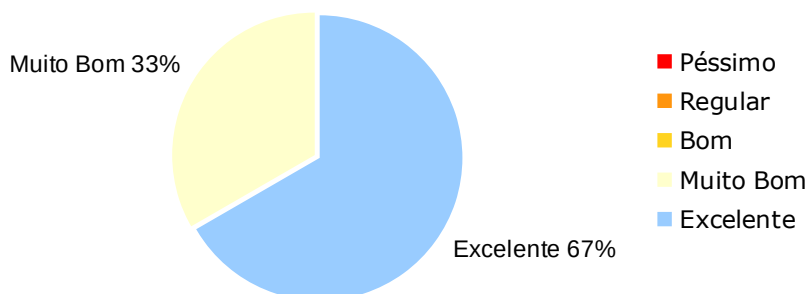
Pesquisa de Satisfação quanto ao Atendimento do CAC

Foram recebidas, no mês de junho, 04 fichas de avaliação contendo as seguintes perguntas:

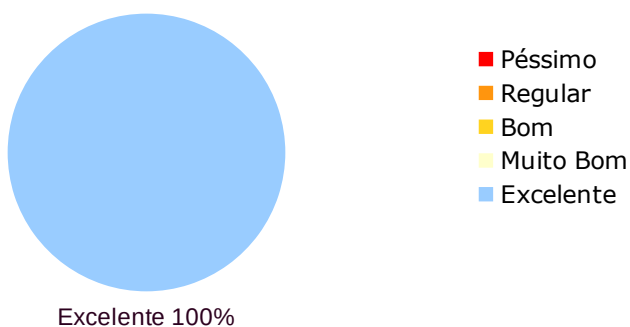
1. Qual a sua avaliação sobre o



atendimento prestado na recepção do CAC?

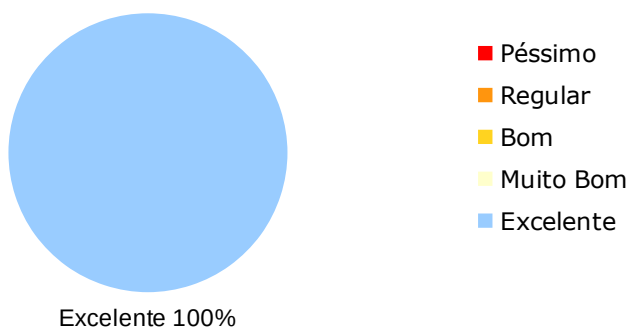


2. O atendente estava preparado para resolver seu problema?



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?