

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

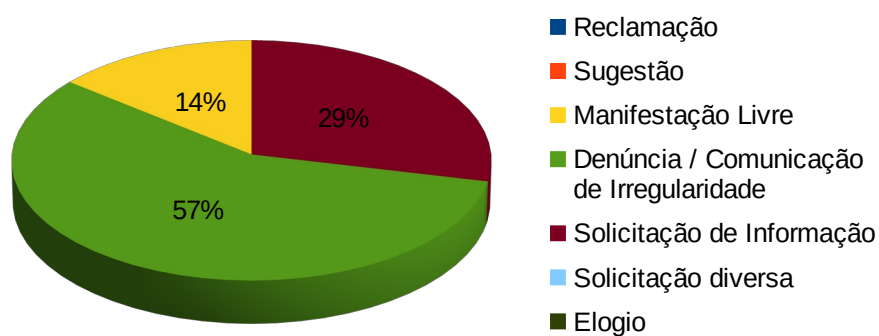
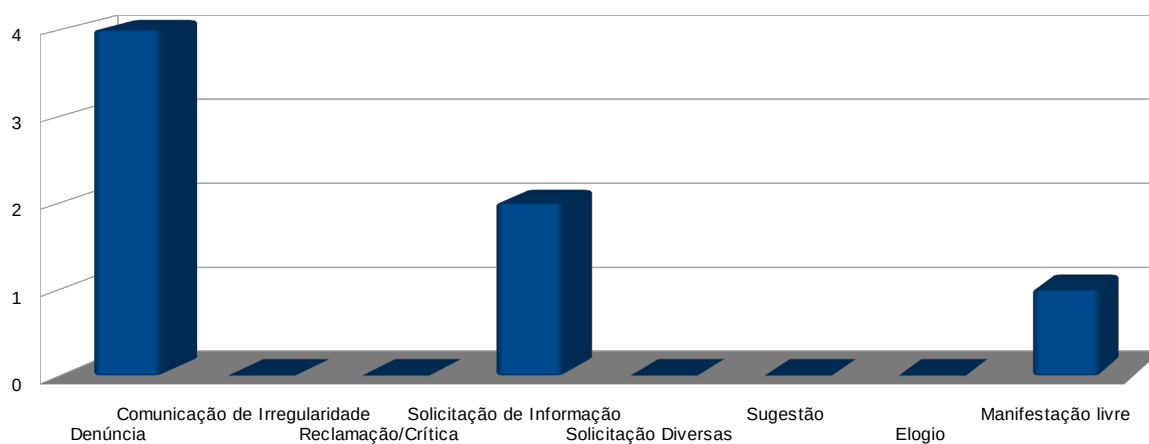
Como forma de promover o relacionamento com a sociedade, a Câmara disponibiliza aos cidadãos os seguintes canais de interatividade:

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

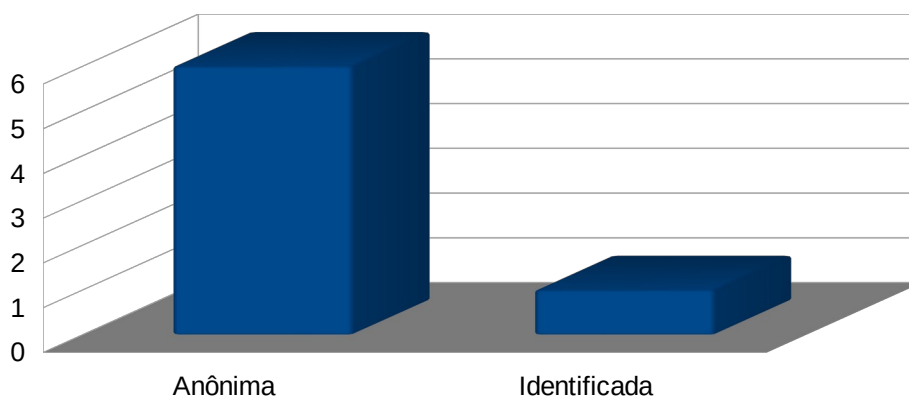
Com relação ao cômputo geral das manifestações, a Ouvidoria da Câmara, no período de 1º a 31 de Março de 2024, recebeu **07** mensagens de Ouvidoria e **44** questionários de avaliação preenchidos quanto a satisfação em relação ao atendimento no Centro de Atendimento ao Cidadão – CAC.

Distribuição por Tipo de Manifestação / Março 2024		
Solicitação	2	29%
Reclamação / Crítica	0	0%
Sugestão	0	0%
Manifestação livre	1	14%
Elogio	0	0%
Denúncia/Comunicação de Irregularidade	4	57%
Total	7	100%

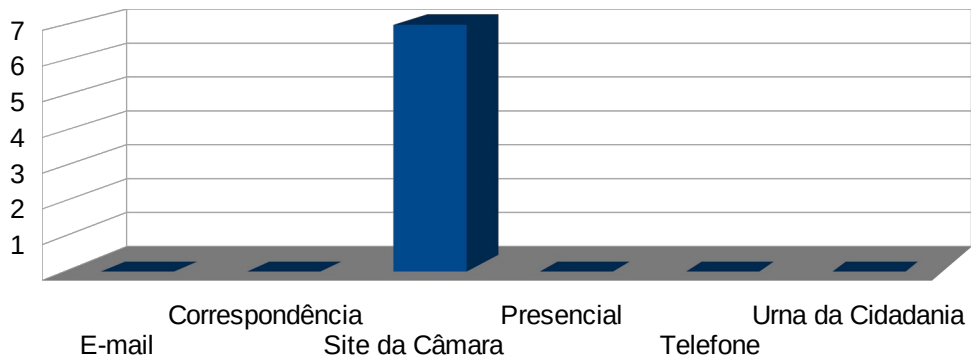
Quanto ao Tipo de Manifestação



Quanto à Identificação

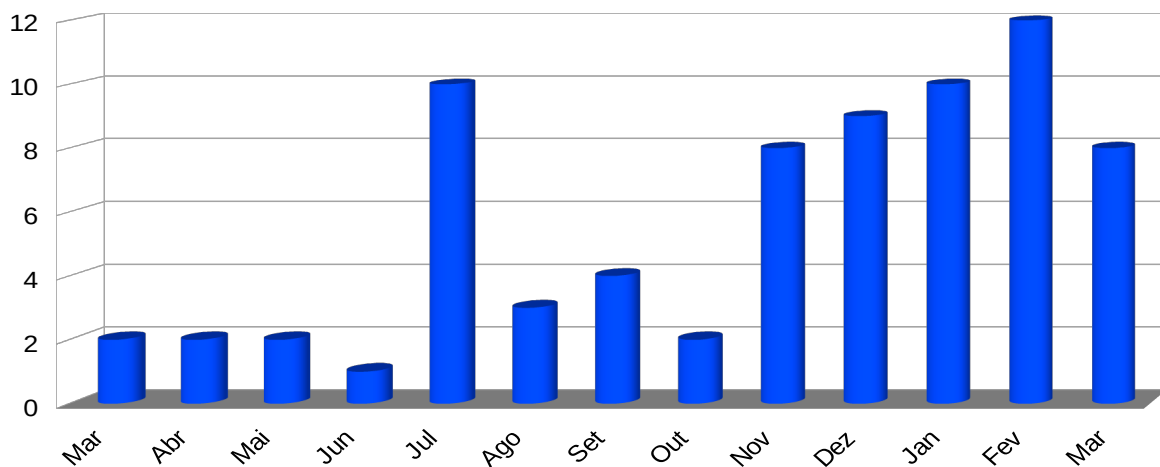


Quanto a Forma de Contato



Evolução das manifestações recebidas

Março de 2023 a Março de 2024



Principais Assuntos

- Irregularidade sanitária e ambiental
- Lote sujo
- Concurso

Providências adotadas – manifestações foram respondidas e finalizadas.

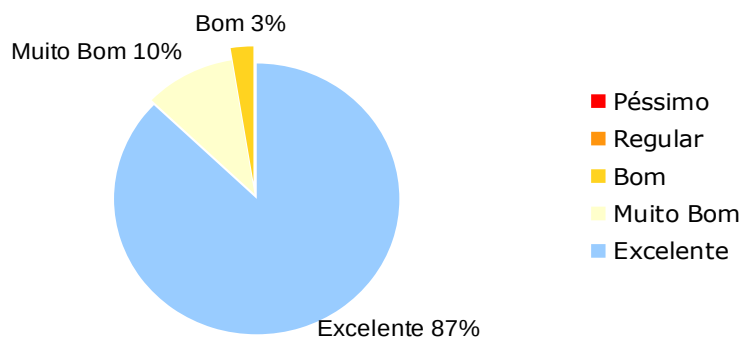
Assuntos de Competência de Outros Órgãos

Manifestação encaminhada ao órgão competente para tratá-la.

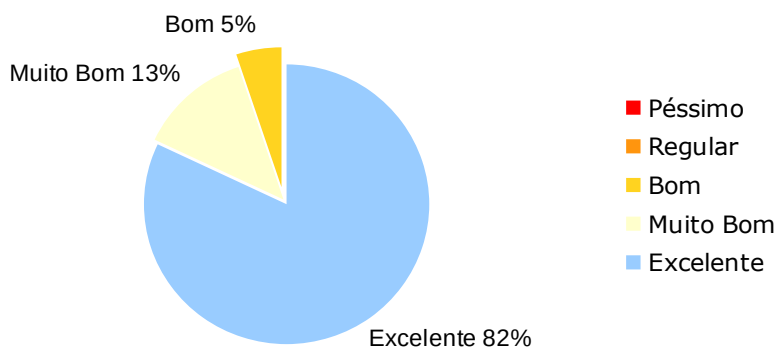
Pesquisa de Satisfação quanto ao Atendimento do CAC

Foram recebidas, no mês de Março, **44** fichas de avaliação contendo as seguintes perguntas:

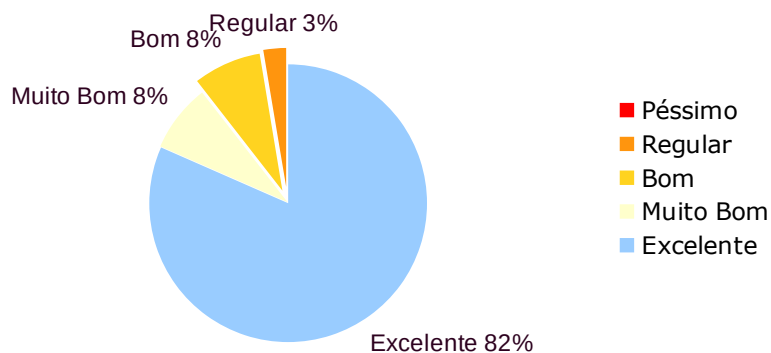
1. Qual a sua avaliação sobre o atendimento prestado na recepção do CAC?



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?

