

# Relatório Anual

## Ouvidoria 2021

Câmara Municipal de Divinópolis

A Ouvidoria é a Central de Relacionamento com o Cidadão, cujo objetivo principal é receber, registrar as manifestações da população, e encaminhá-las aos destinatários: Parlamentares ou Órgãos da Casa.

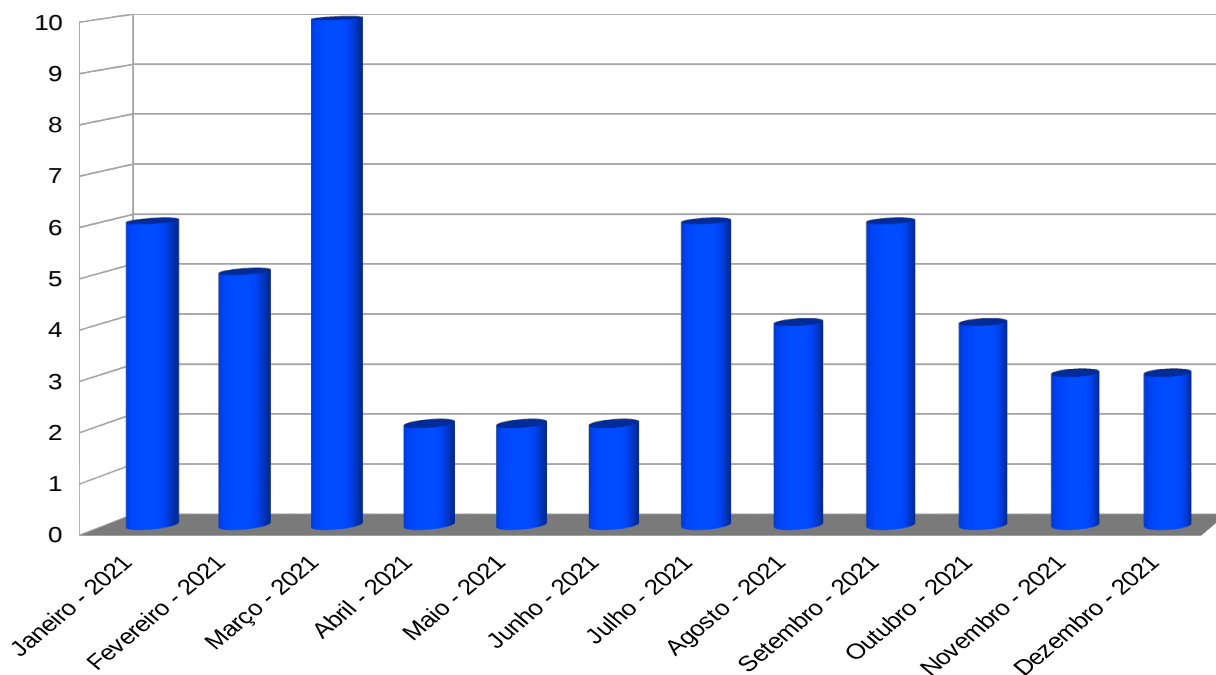
A Ouvidoria da Câmara está ligada à Controladoria Interna. A Organização Administrativa da Câmara prevê que cabe à Controladoria Interna receber e encaminhar tais manifestações para que os cidadãos recebam a correspondente resposta.

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

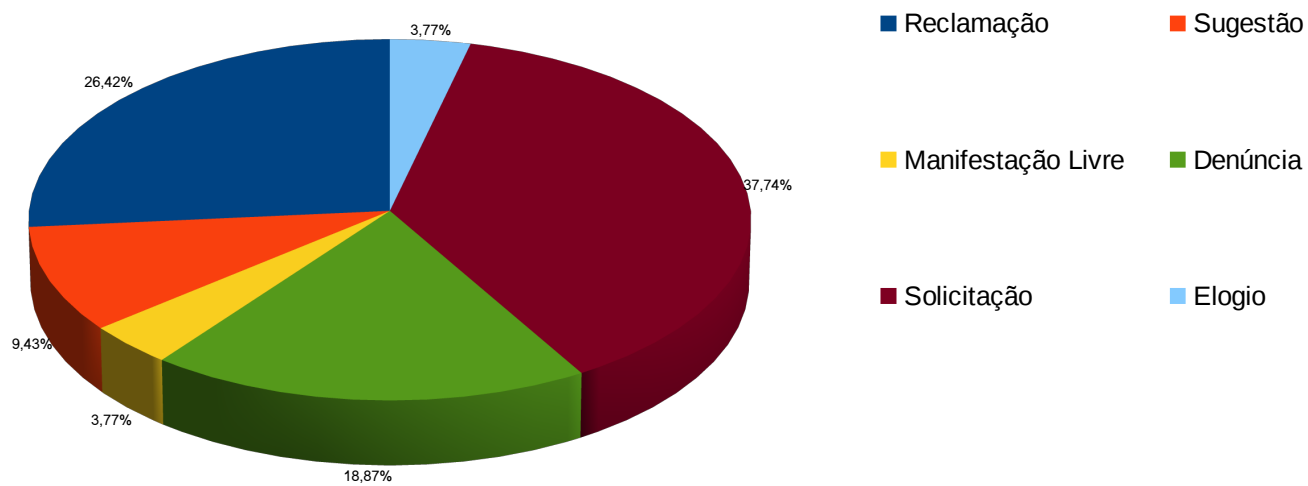
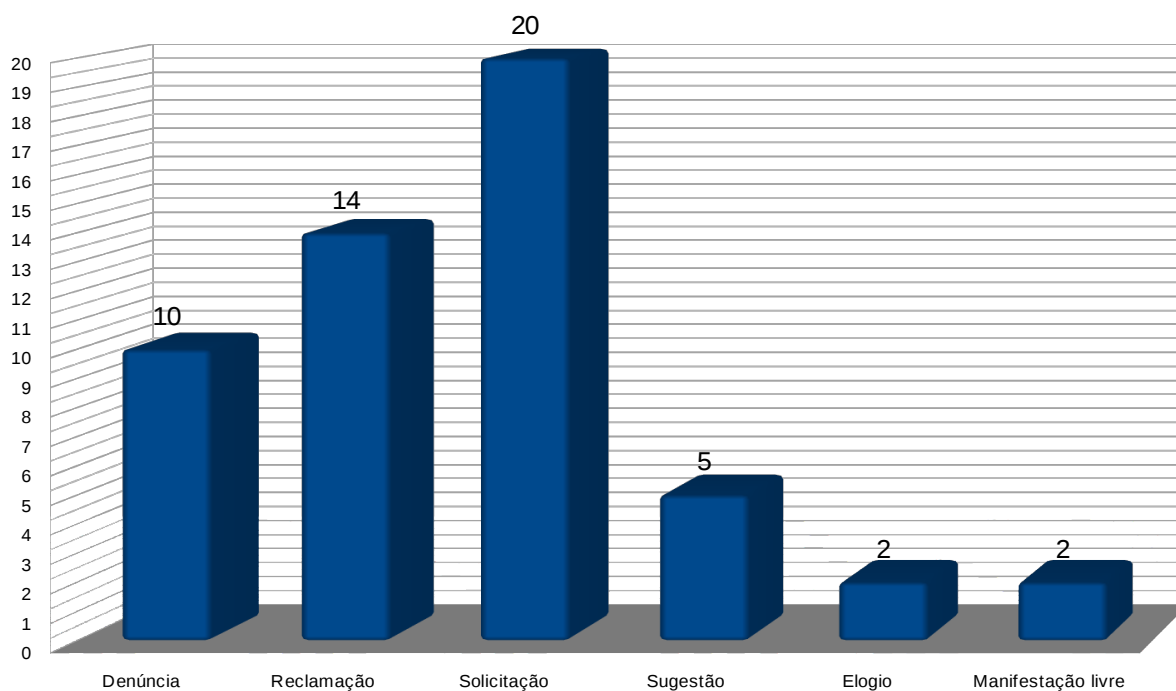
- Urna da Cidadania;
- Urna da Cidadania App;
- Serviço Eletrônico de Ouvidoria / Informação;
- Telefone;
- Email da Ouvidoria;
- Manifestação por carta pelo sistema de protocolo;
- Manifestação presencial.

Este relatório apresenta as estatísticas de atendimento de 2021.

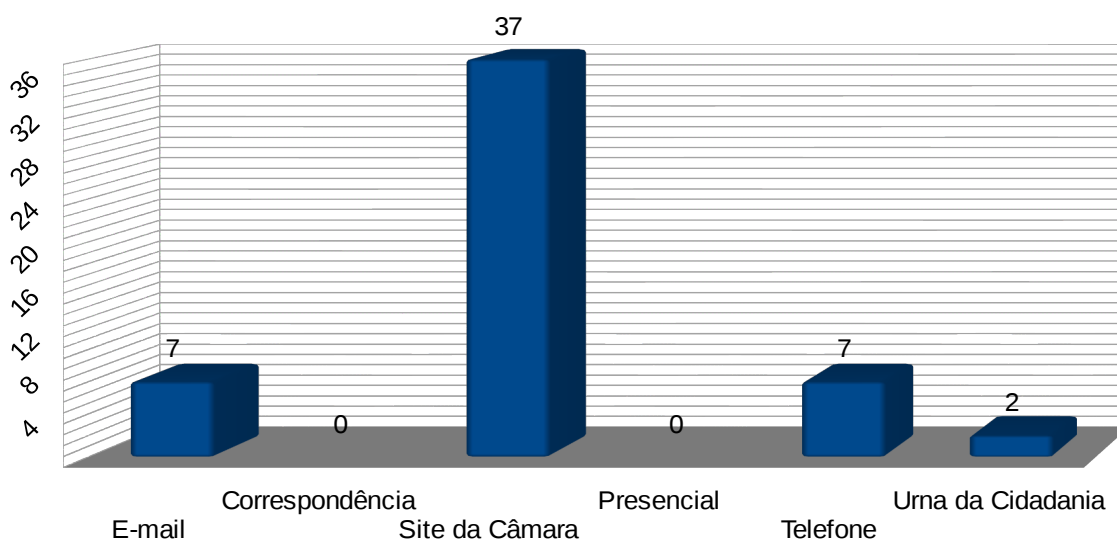
O Serviço de Ouvidoria da Câmara Municipal de Divinópolis recebeu ao longo do ano de 2021: 388 fichas de avaliação relacionadas à Pesquisa de satisfação quanto ao atendimento do CAC – Centro de Atendimento ao Cidadão; e 53 manifestações de Ouvidoria com a seguinte distribuição mensal:



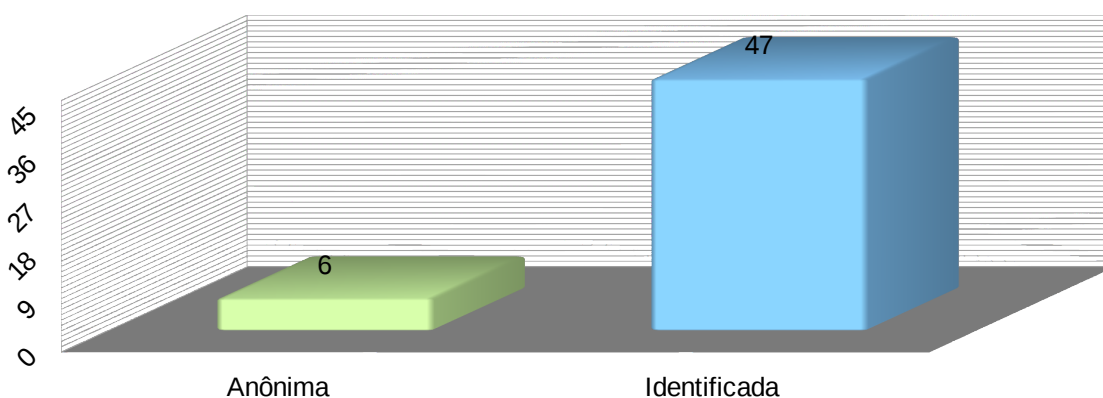
## Tipo de Manifestação



### Forma de Contato



### Quanto à Identificação



### Principais Assuntos

**Dentre as manifestações pertinentes ao Poder Legislativo Municipal, destacam-se os seguintes assuntos:**

- Informação sobre previsão de realização de concurso público na Câmara Municipal de Divinópolis;
- Elogio aos serviços prestados pelo Centro de Atendimento ao Cidadão e Central de Documentos Perdidos; e à adesão da Câmara Municipal ao FalaBR, como mais um canal de interação com o Cidadão;

- Solicitação de acesso a Projetos de Lei e Decretos antigos;
- Solicitação de Informação quanto a forma de acesso às Atas das reuniões;
- Solicitações de correções de itens publicados no site da Câmara, tais como: link de acesso à Central de Documentos Perdidos; tabela incompleta em anexo de arquivo de projeto de lei; dado incorreto, por erro de digitação, em matéria publicada.

**Notou-se em 2021 considerável recorrência de manifestações pertinentes ao Poder Executivo Municipal cujos temas principais foram:**

- Poluição Sonora;
- Iluminação pública;
- Infraestrutura e transporte público;

#### **Providências Adotadas**

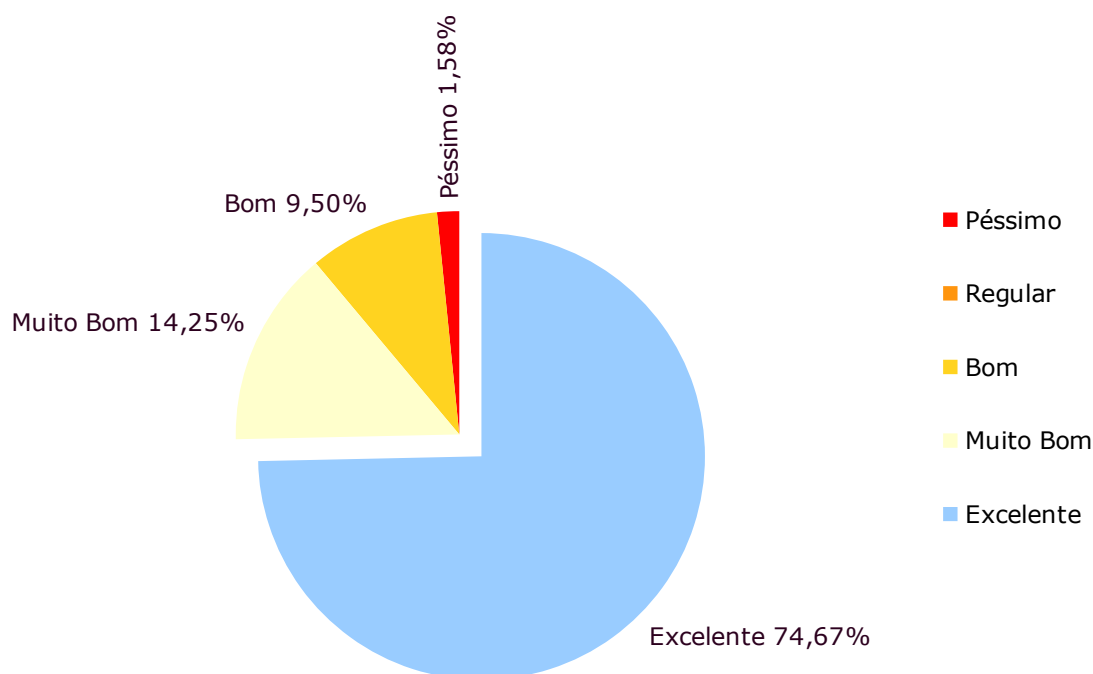
As manifestações pertinentes ao Poder Legislativo Municipal foram analisadas, encaminhadas e receberam suas correspondentes respostas. As solicitações apresentadas foram prontamente atendidas.

As manifestações pertinentes ao Poder Executivo Municipal foram encaminhadas à Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Divinópolis para correto tratamento.

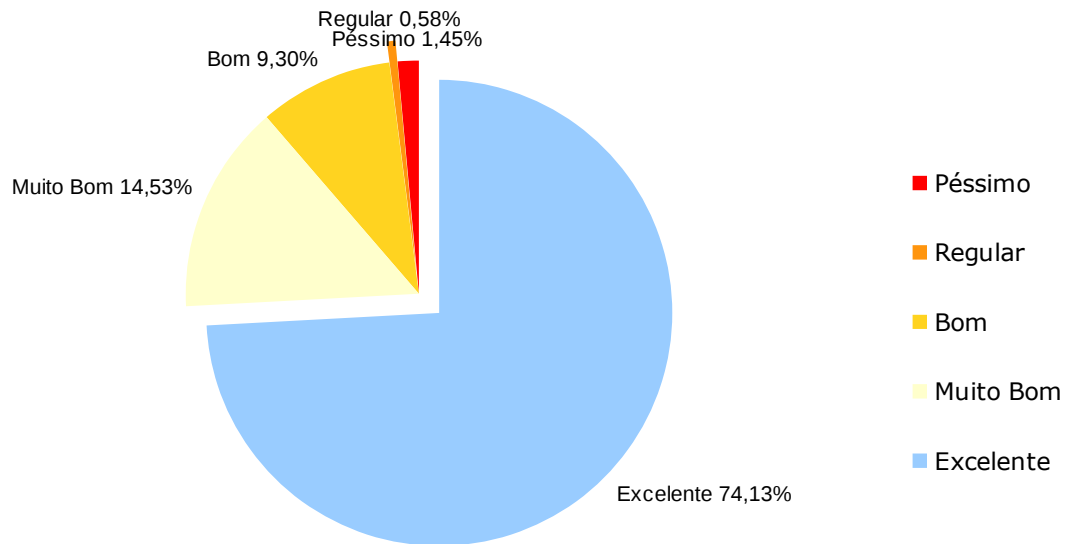
### **Resultado da Pesquisa de Satisfação quanto ao Atendimento do CAC Centro de Atendimento ao Cidadão 2021**

Foram recebidas, no ano de 2021, 388 fichas de avaliação contendo as seguintes perguntas:

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



2. Qual a sua avaliação sobre o tempo de espera na resolução de seu problema no CAC?



3. Qual a sua satisfação final sobre os serviços prestados pelo CAC?

