

Relatório Mensal – Abril 2021

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 abril de 2021, especificando os principais assuntos e providências adotadas.

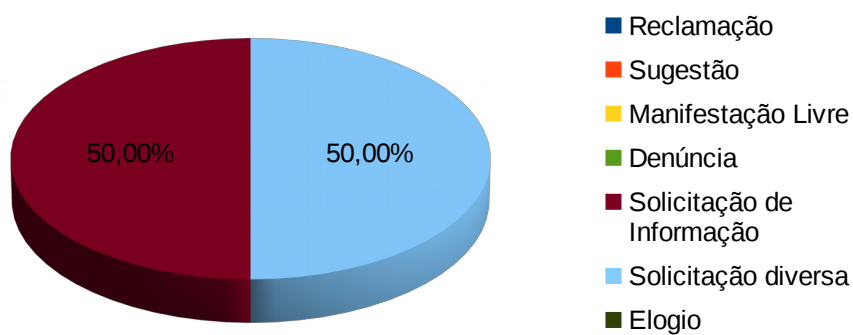
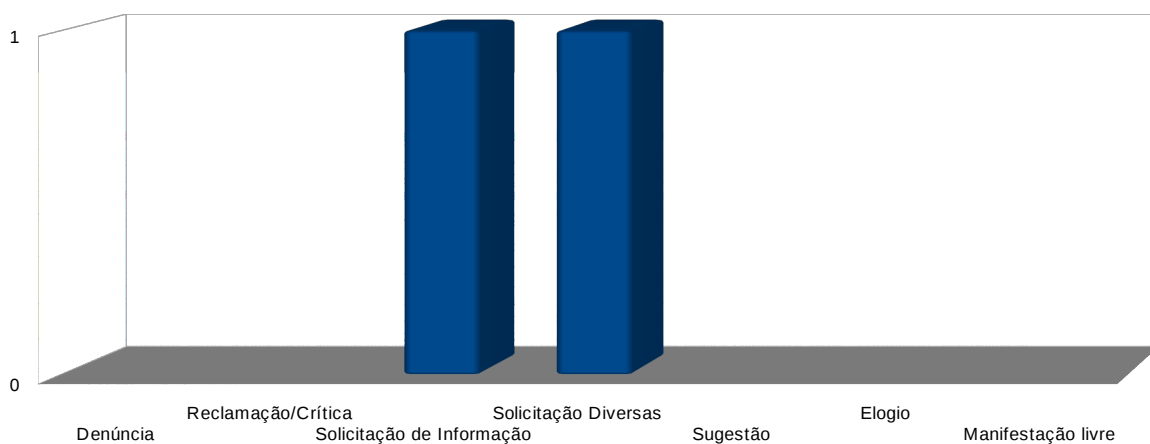
Como forma de promover o relacionamento com a sociedade, a Câmara disponibiliza aos cidadãos os seguintes canais de interatividade:

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

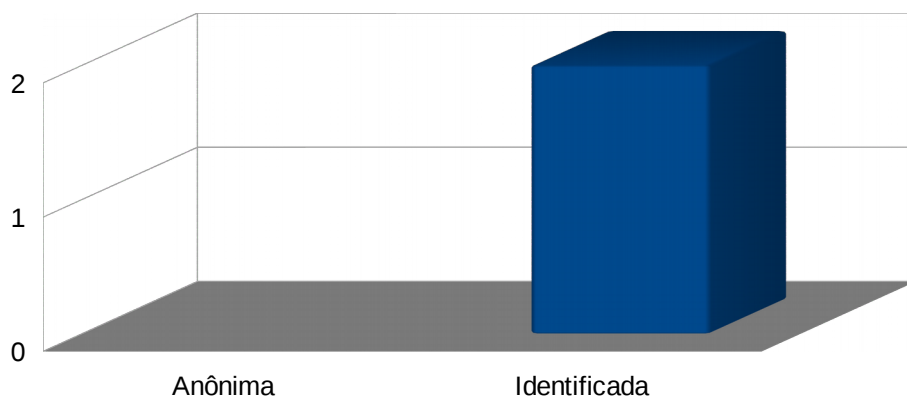
Com relação ao cômputo geral das manifestações, a Ouvidoria da Câmara, no período de 1º a 30 de abril de 2021, recebeu **2** mensagens e **18** questionários de avaliação preenchidos quanto a satisfação em relação ao atendimento no Centro de Atendimento ao Cidadão – CAC.

Distribuição por Tipo de Manifestação/ Abril 2021		
Solicitação	2	100%
Reclamação / Crítica	0	0%
Sugestão	0	0%
Manifestação livre	0	0%
Elogio	0	0%
Denúncia	0	0%
Total	2	100%

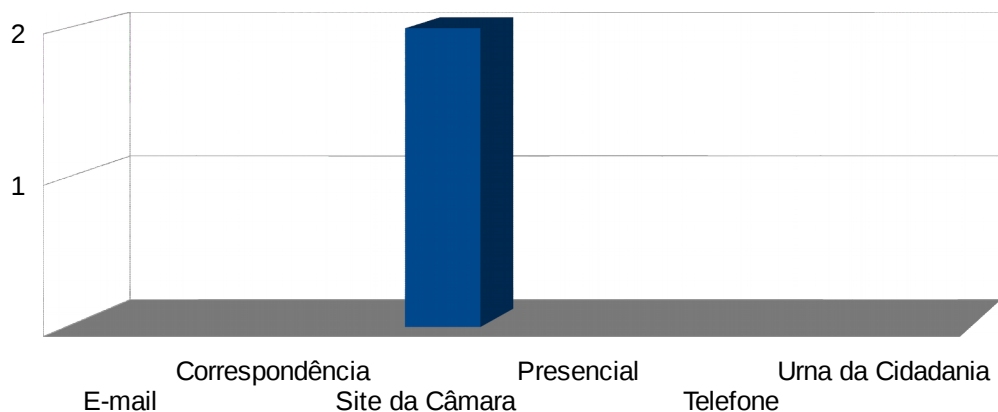
Quanto ao Tipo de Manifestação



Quanto à Identificação



Quanto a Forma de Contato



Principais assuntos abordados nas manifestações pertinentes ao Poder Legislativo Municipal:

- **Solicitação:** localização de documento pessoal perdido

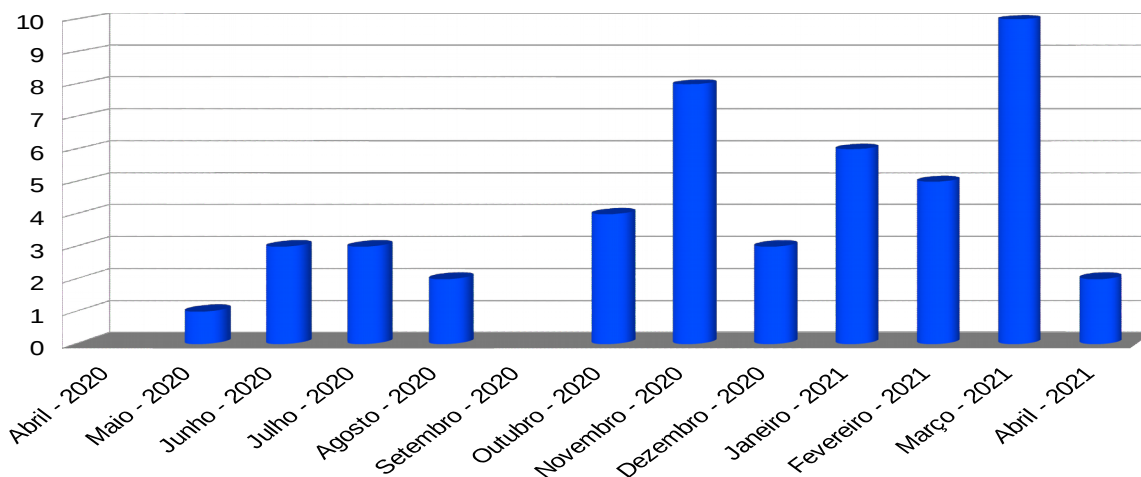
Providência: a Ouvidoria consultou a base de dados da Central de Documentos Perdidos (CDP) e verificou que o documento procurado não se encontra em seus cadastros. Cidadão foi orientado quanto a possibilidade de realizar a pesquisa por meio do site da Câmara ou pelo telefone do CAC – número do telefone e link para busca foram enviados ao cidadão.

Outros Assuntos:

- **Iluminação Pública:** Solicitação de trocas de lâmpadas - foi enviada à Ouvidoria da Prefeitura Municipal e a correspondente resposta encaminhada ao cidadão solicitante.

Evolução das manifestações recebidas

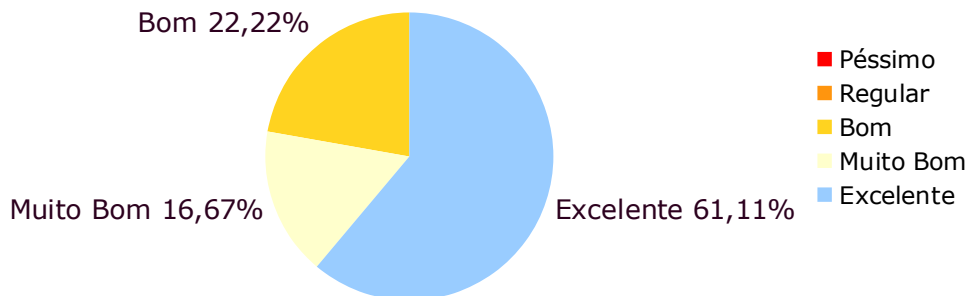
Abril de 2020 a Abril de 2021



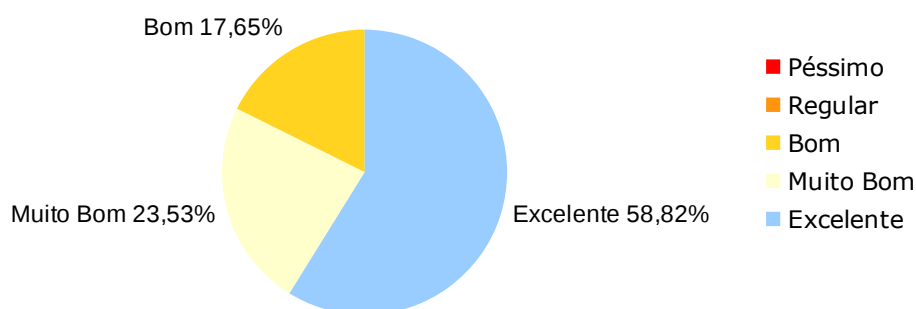
Pesquisa de Satisfação quanto ao Atendimento do CAC

Foram recebidas, no mês de Abril, 18 fichas de avaliação contendo as seguintes perguntas:

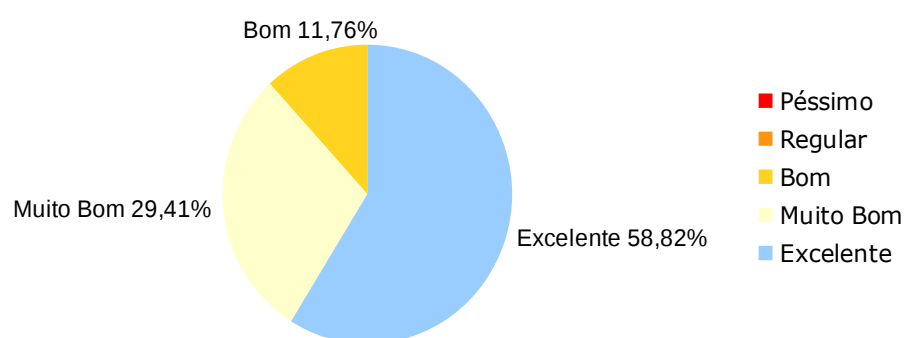
1. Qual a sua avaliação sobre o atendimento prestado na recepção do CAC?



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?

