

Relatório Mensal – Agosto 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 agosto de 2021, especificando os principais assuntos e providências adotadas.

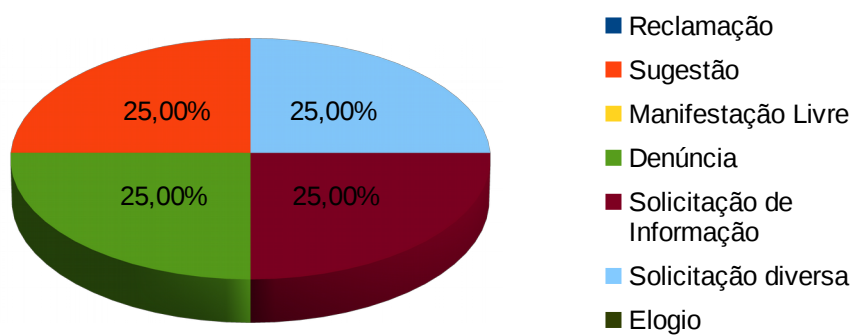
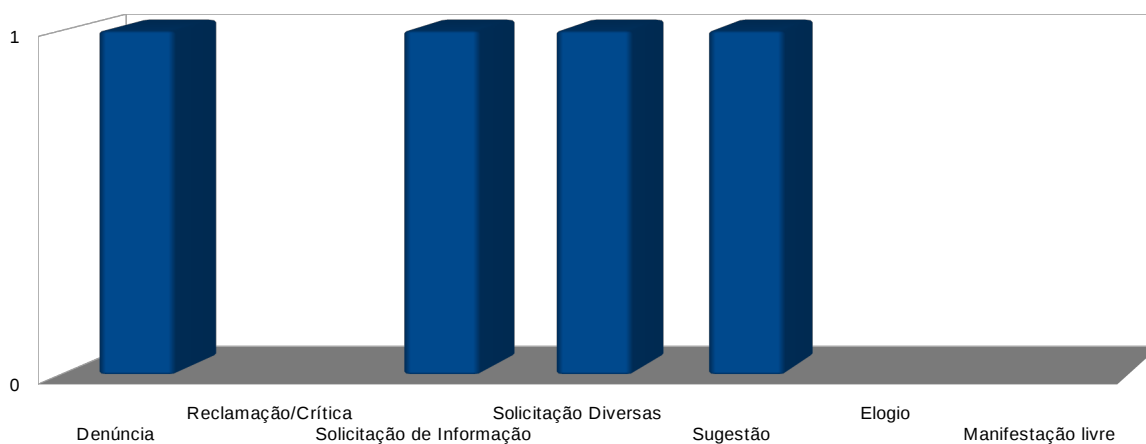
Como forma de promover o relacionamento com a sociedade, a Câmara disponibiliza aos cidadãos os seguintes canais de interatividade:

- 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.

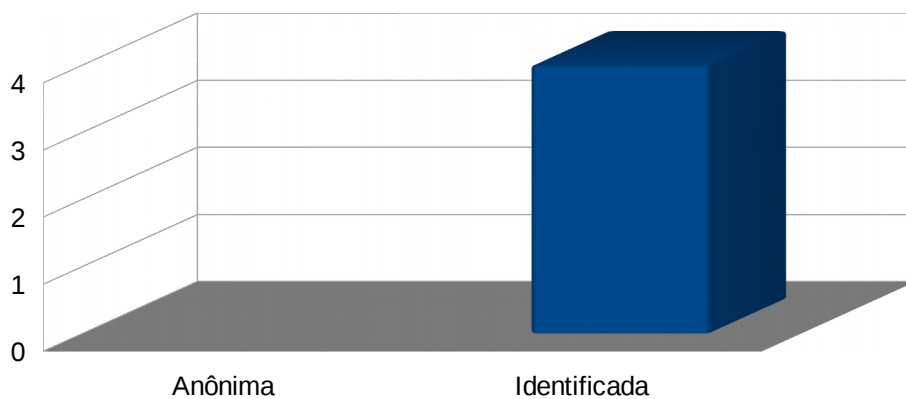
Com relação ao cômputo geral das manifestações, a Ouvidoria da Câmara, no período de 1º a 31 de agosto de 2021, recebeu **4** mensagens e **35** questionários de avaliação preenchidos quanto a satisfação em relação ao atendimento no Centro de Atendimento ao Cidadão – CAC.

Distribuição por Tipo de Manifestação/ Agosto 2021		
Solicitação	2	50%
Reclamação / Crítica	0	0%
Sugestão	1	25%
Manifestação livre	0	0%
Elogio	0	0%
Denúncia	1	25%
Total	4	100%

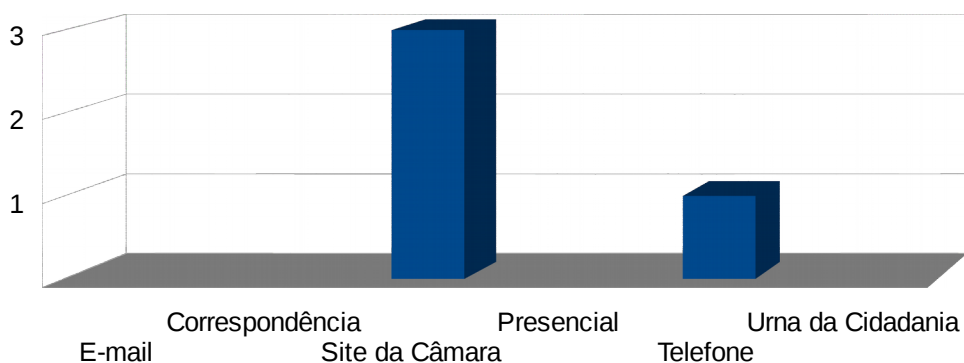
Quanto ao Tipo de Manifestação



Quanto à Identificação



Quanto a Forma de Contato



Principais assuntos abordados nas manifestações pertinentes ao Poder Legislativo Municipal:

- **Solicitação de Informação sobre previsão de realização de concurso público pela Câmara Municipal;**

Providência: Solicitação respondida pela Secretaria Geral informando que até o presente momento não há previsão para realização de concurso público pela Câmara Municipal de Divinópolis.

- **Solicitação de correção de número telefônico divulgado erroneamente em manifestação na página da Ouvidoria.**

Providência: Solicitação atendida.

Outros Assuntos:

- **Denúncia de perturbação do sossego e poluição sonora provocada por estabelecimento comercial;**

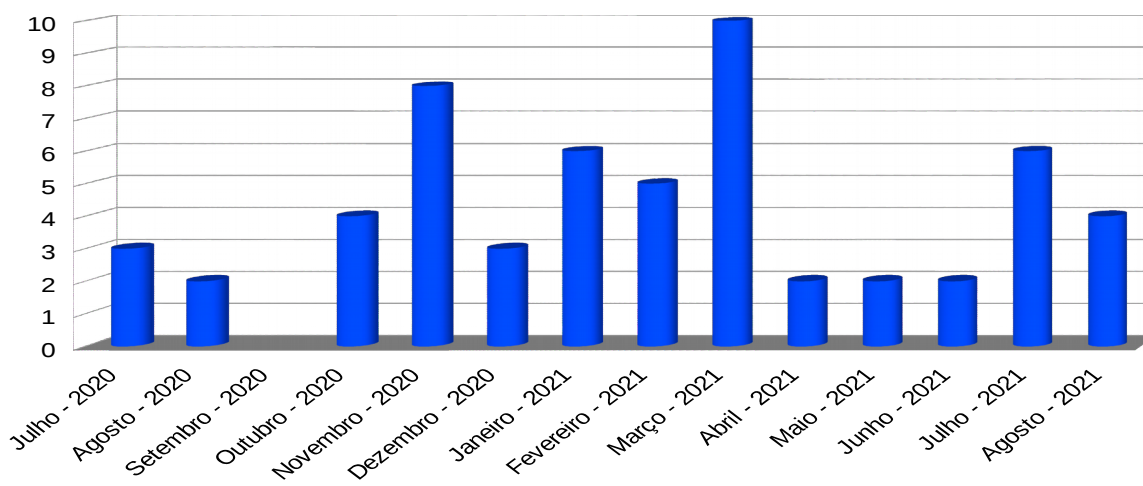
Providência: Manifestação foi encaminhada ao Poder Executivo Municipal;

- **Sugestão de retorno da “Patrulha do Sossego”**

Providência: Sugestão encaminhada à Comissão de Participação Popular que apresentou Indicação ao Poder Executivo Municipal.

Evolução das manifestações recebidas

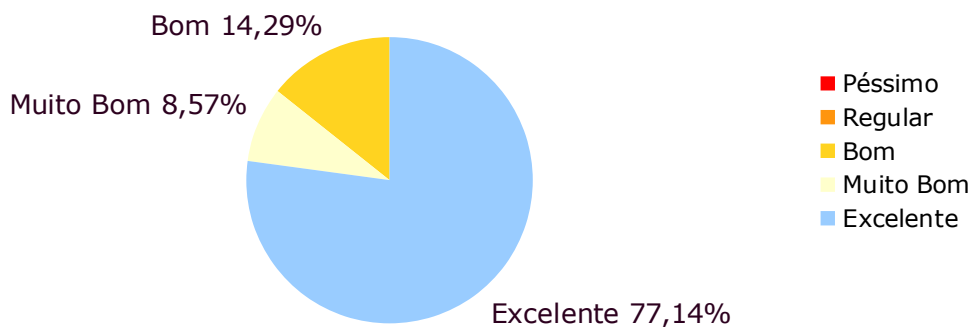
Agosto de 2020 a Agosto de 2021



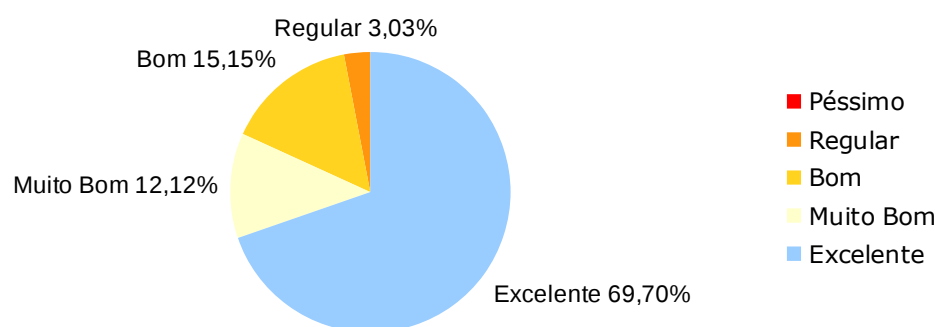
Pesquisa de Satisfação quanto ao Atendimento do CAC

Foram recebidas, no mês de Agosto, 35 fichas de avaliação contendo as seguintes perguntas:

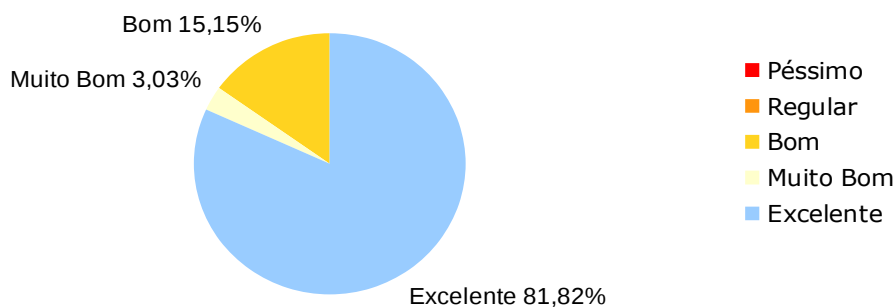
1. Qual a sua avaliação sobre o atendimento prestado na recepção do CAC?



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?



Considerações e Sugestões coletadas na Pesquisa:

- Foram recebidos elogios relacionados ao serviço do CAC e ao atendimento recebido;
- Sugestão de maior divulgação dos serviços do CAC nos meios de comunicação.