

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

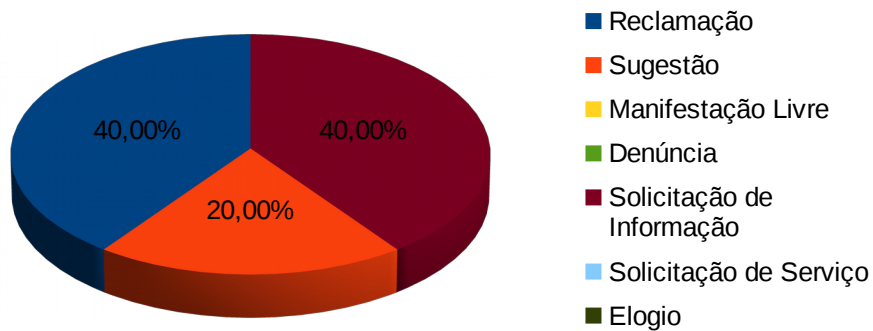
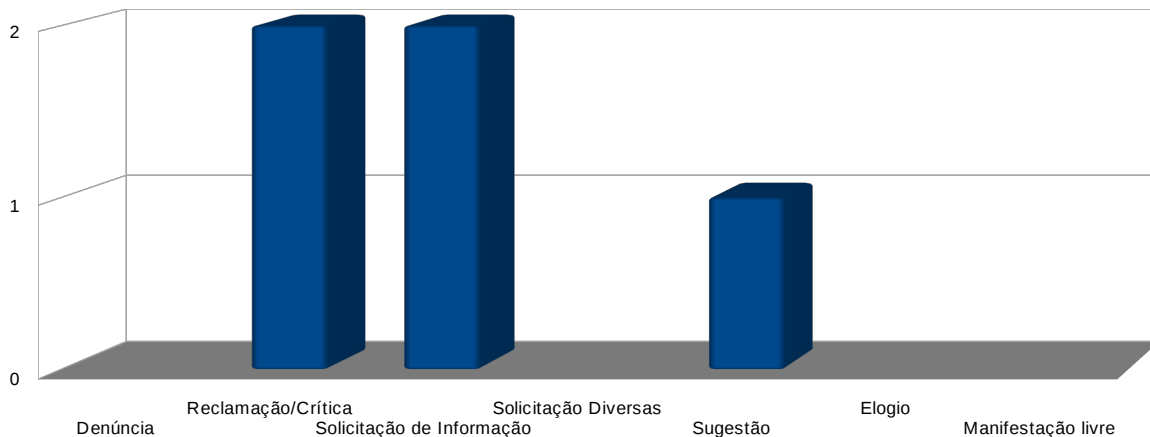
Como forma de promover o relacionamento com a sociedade, a Câmara disponibiliza aos cidadãos os seguintes canais de interatividade:

- 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.

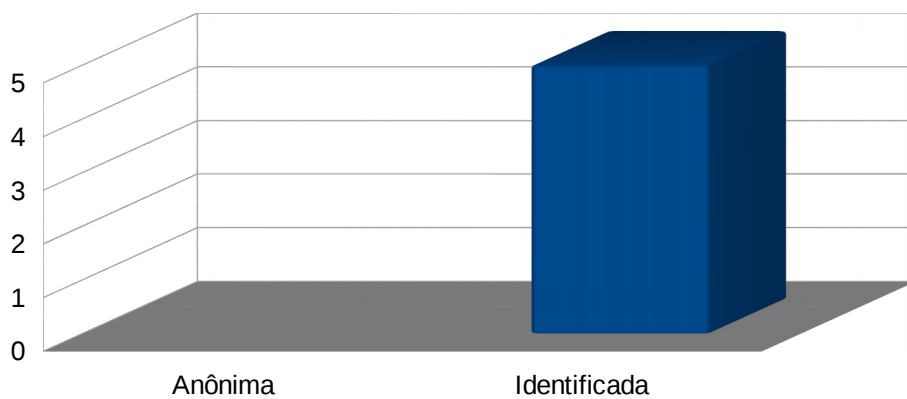
Com relação ao cômputo geral das manifestações, a Ouvidoria da Câmara, no período de 1º a 28 de fevereiro de 2021, recebeu **5** mensagens e **55** questionários de avaliação preenchidos quanto a satisfação em relação ao atendimento no Centro de Atendimento ao Cidadão – CAC.

Distribuição por Tipo de Manifestação/ Fevereiro 2021		
Solicitação	2	40%
Reclamação / Crítica	2	40%
Sugestão	1	20%
Manifestação livre	0	0
Elogio	0	0
Denúncia	0	0
Total	5	100%

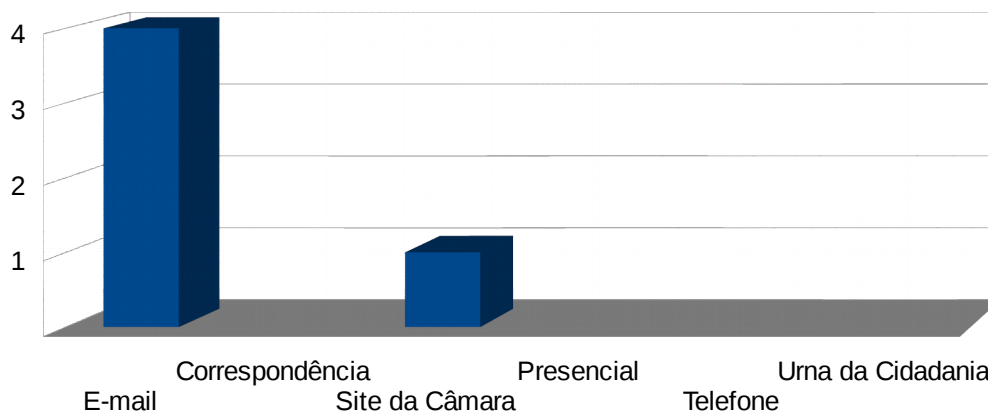
Quanto ao Tipo de Manifestação



Quanto à Identificação



Quanto a Forma de Contato



Assuntos abordados nas manifestações pertinentes ao Poder Legislativo Municipal:

- Reclamação: arquivo de Lei 180/2017, disponibilizado no SAPL, com tabela incompleta (ISSQN).

Providência: reclamação encaminhada à Selegis – O arquivo foi corrigido e atualizado no site da Câmara;

- Reclamação de problemas na página da Ouvidoria, no site da Câmara – cidadão relatou (por e-mail) não conseguir fazer novas manifestações por meio do formulário disponível no site.

Providência: solicitação encaminhada à Diretoria de Informática e Tecnologia da Informação – O problema foi solucionado e foi implementado um reCaptcha para aumentar a segurança - o manifestante foi informado;

- Solicitação dos Projetos de Lei que deram origem às leis nº 48 de 1948 e nº 1354 de 1977, além do anexo 01 referente ao Art.3 do Projeto de Lei CM 011, 01 de Fevereiro de 2016, Cria o Núcleo Urbano da comunidade de Lages;

Providência: Solicitação encaminhada ao Arquivo, o Projeto referente à lei nº1354 de 1977 foi digitalizado e disponibilizado ao cidadão, bem como o arquivo anexo ao Projeto de Lei CM 011/2016. Cidadão foi orientado quanto a inexistência no Arquivo desta Casa de Projetos de Lei do Executivo Municipal anteriores ao ano de 1949;

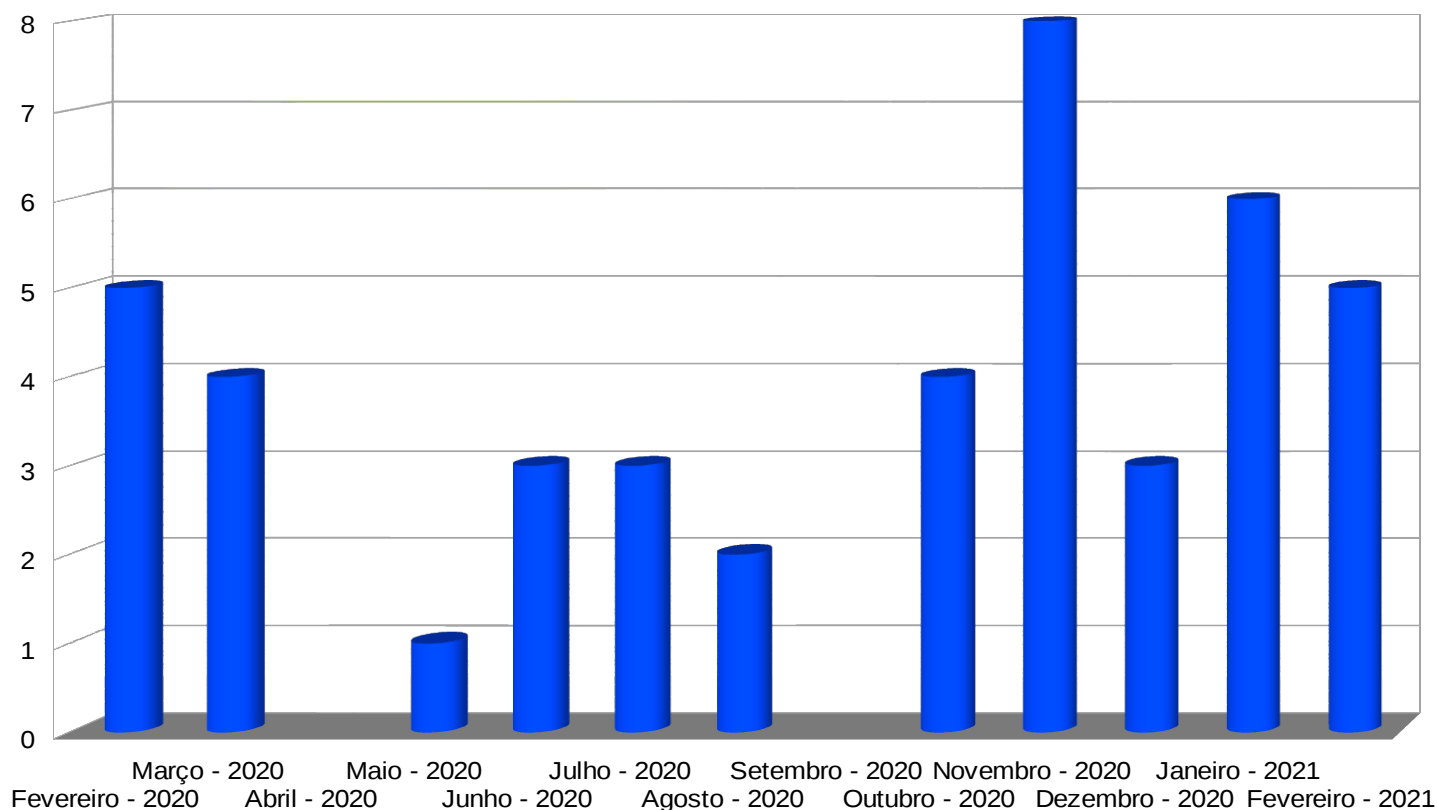
– *Solicitação de Informação – quanto as formas de acesso às atas das reuniões;*

Providência: *cidadão foi informado de que os arquivos das Atas da 22ª a 25ª Legislatura (2011-2021) estão disponíveis no site da Câmara para consulta e podem ser acessados por meio do link: <https://www.divinopolis.mg.leg.br/processo-legislativo/atas-das-sessoes>. Atas anteriores encontram-se no Arquivo geral e podem ser solicitadas.*

– *Sugestão dirigida ao vereador Hilton de Aguiar relacionada ao Projeto de Atendimento Psicológico: sugere que o vereador cobre do Poder Executivo Municipal a nomeação de profissionais aprovados em concurso público para ocupar vagas disponíveis em virtude de vacância por aposentadoria e exoneração;*

Providência: *Manifestação encaminhada ao gabinete do vereador – Sugestão acatada pelo vereador e respondida com menção à indicação 453/2021;*

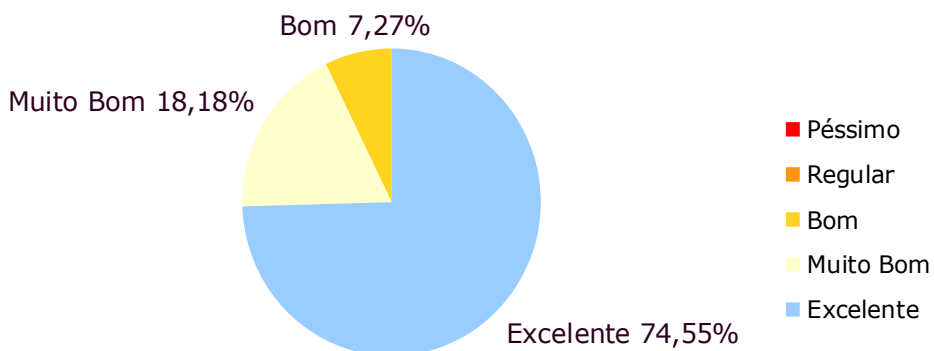
Evolução das manifestações recebidas Fevereiro de 2020 a Fevereiro de 2021



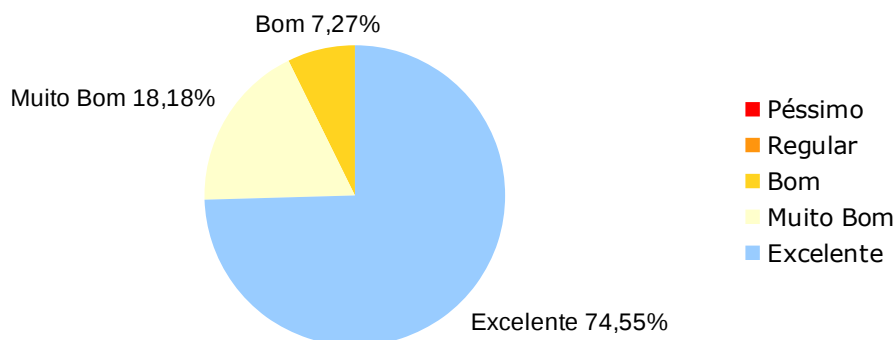
Pesquisa de Satisfação quanto ao Atendimento do CAC

Foram recebidas, no mês de Fevereiro, 55 fichas de avaliação contendo as seguintes perguntas:

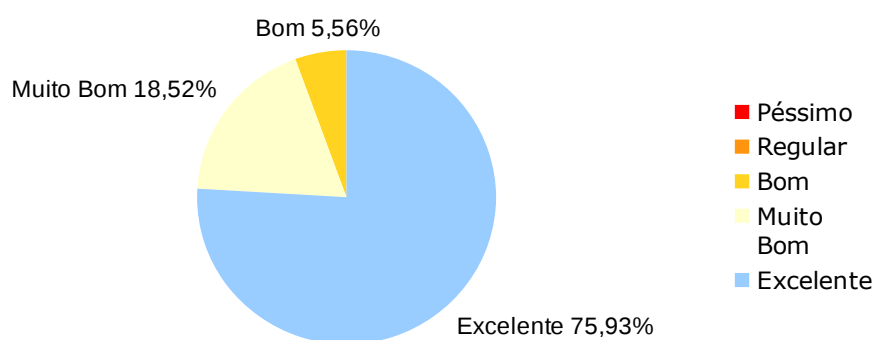
1. Qual a sua avaliação sobre o atendimento prestado na recepção do CAC?



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?

