

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

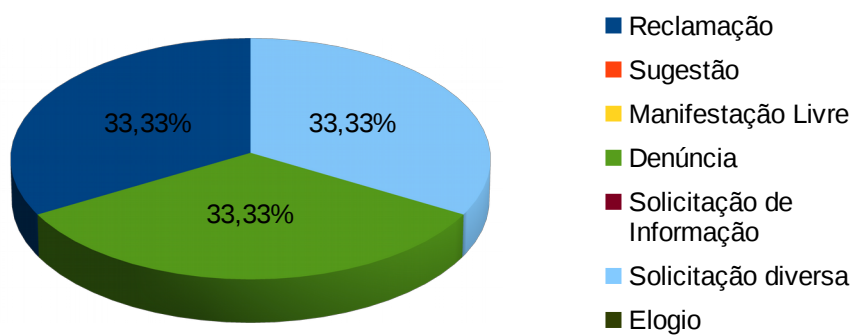
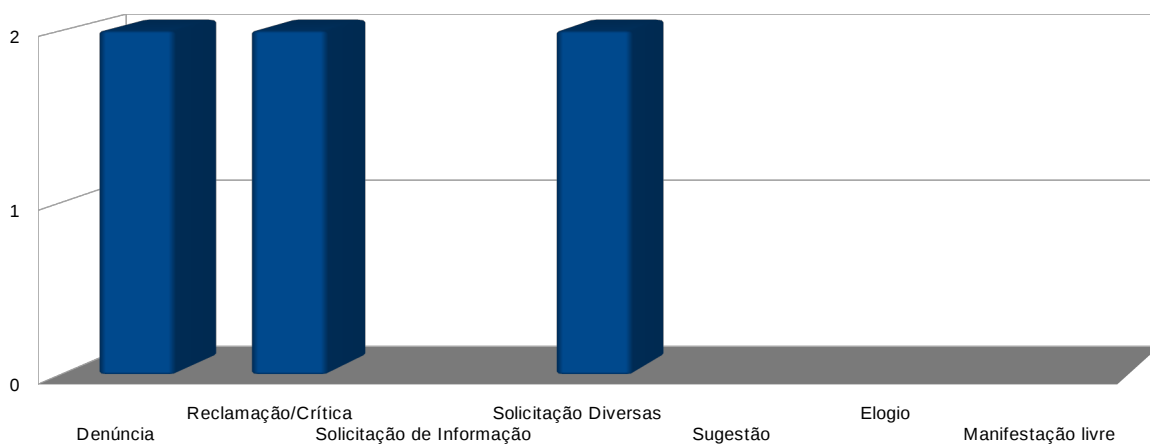
Como forma de promover o relacionamento com a sociedade, a Câmara disponibiliza aos cidadãos os seguintes canais de interatividade:

- 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.

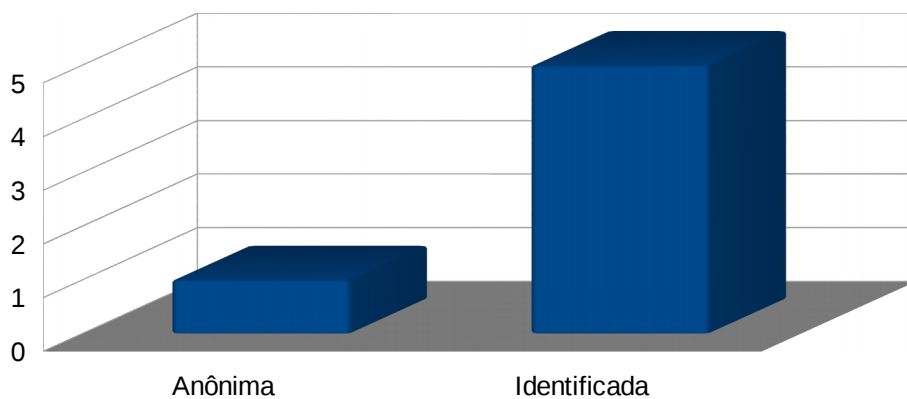
Com relação ao cômputo geral das manifestações, a Ouvidoria da Câmara, no período de 1º a 31 de julho de 2021, recebeu 6 mensagens e 61 questionário de avaliação preenchido quanto a satisfação em relação ao atendimento no Centro de Atendimento ao Cidadão – CAC.

| Distribuição por Tipo de Manifestação/ Julho 2021 | | |
|---|----------|-------------|
| Solicitação | 2 | 33,3% |
| Reclamação / Crítica | 2 | 33,3% |
| Sugestão | 0 | 0% |
| Manifestação livre | 0 | 0% |
| Elogio | 0 | 0% |
| Denúncia | 2 | 33,3% |
| Total | 6 | 100% |

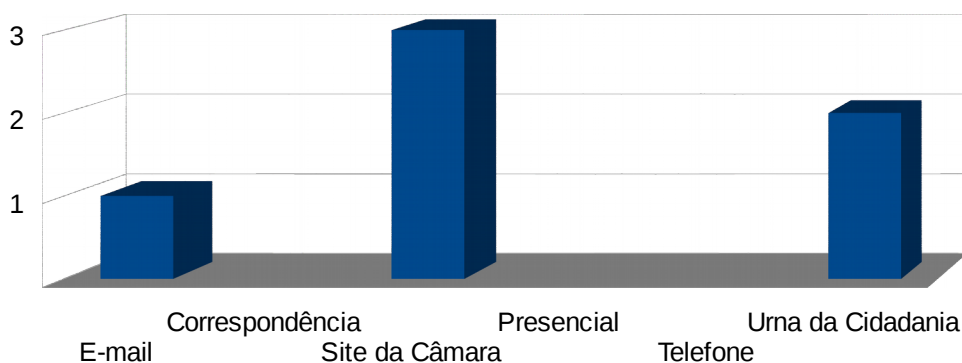
Quanto ao Tipo de Manifestação



Quanto à Identificação



Quanto a Forma de Contato



Principais assuntos abordados nas manifestações pertinentes ao Poder Legislativo Municipal:

- Solicitação de correção de dados contidos em matéria publicada no site da Câmara (número de lei e ano).

Providência – solicitação foi verificada e encaminhada à Diretoria de Informática para correção. Os dados foram corrigidos e o manifestante informado da correção.

- Reclamação quanto ao atendimento (sem especificação) – manifestação anônima depositada na Urna da Cidadania.

Outros Assuntos:

- **Denúncias de perturbação do sossego e poluição sonora provocados por estabelecimentos comerciais;**

- **Solicitação de instalação elétrica em área rural;**

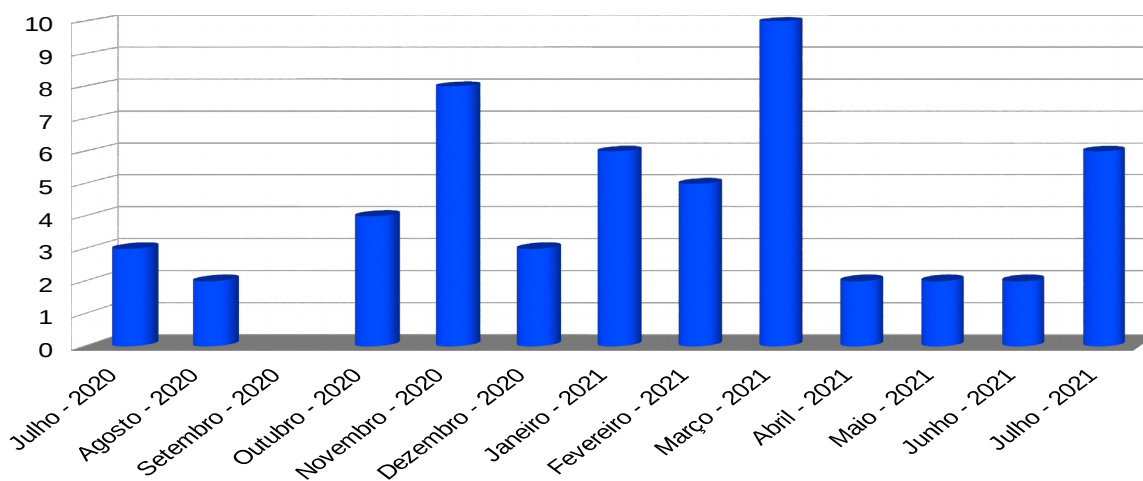
Providência: Munícipes foram orientados a formalizarem suas denúncias/solicitações junto ao Poder Executivo Municipal;

- **Transporte público – atrasos na linha 20**

Providência: Reclamação encaminhada ao Poder Executivo Municipal, acolhida e verificada pela SETTRANS e respondida;

Evolução das manifestações recebidas

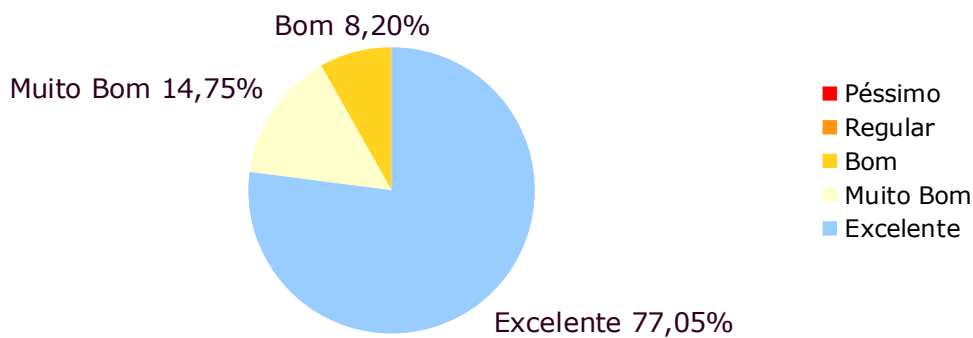
Julho de 2020 a Julho de 2021



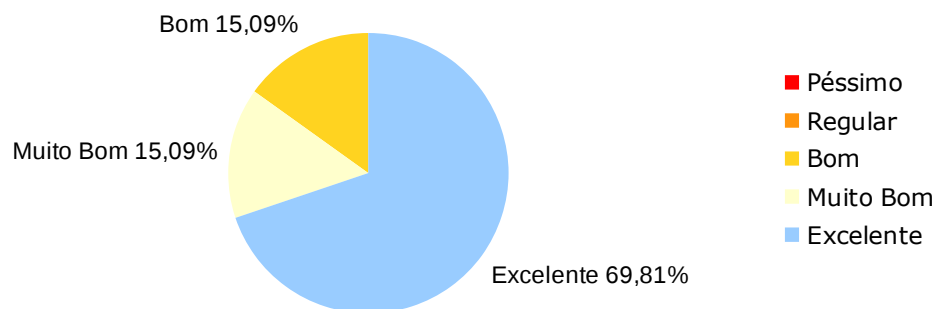
Pesquisa de Satisfação quanto ao Atendimento do CAC

Foram recebidas, no mês de Julho, 61 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?

