

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

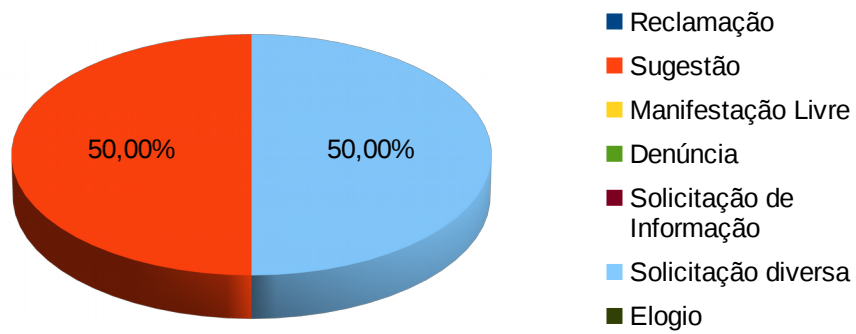
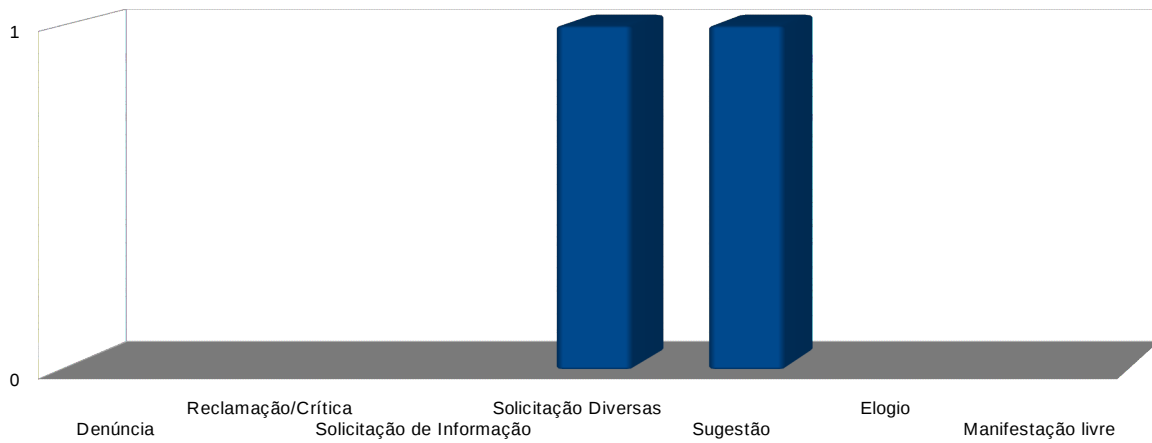
Como forma de promover o relacionamento com a sociedade, a Câmara disponibiliza aos cidadãos os seguintes canais de interatividade:

- 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.

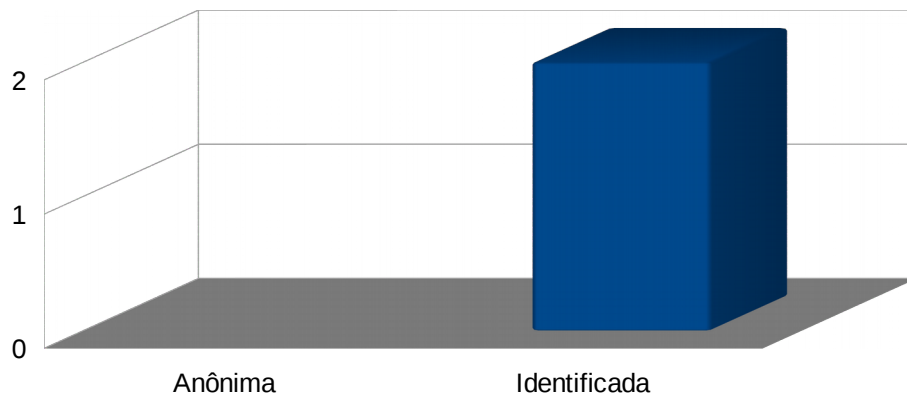
Com relação ao cômputo geral das manifestações, a Ouvidoria da Câmara, no período de 1º a 31 de maio de 2021, recebeu **2** mensagem e **1** questionário de avaliação preenchido quanto a satisfação em relação ao atendimento no Centro de Atendimento ao Cidadão – CAC.

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

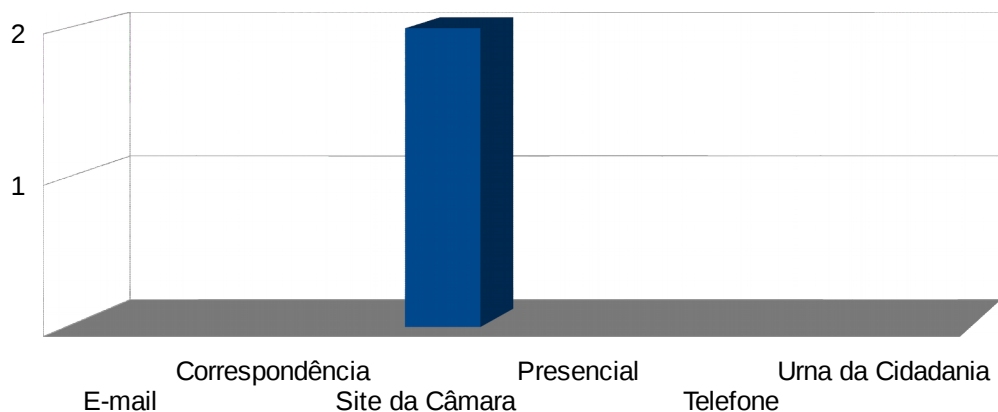
Quanto ao Tipo de Manifestação



Quanto à Identificação



Quanto a Forma de Contato



Principais assuntos abordados nas manifestações pertinentes ao Poder Legislativo Municipal:

- **Sugestão:** *munícipe sugere projeto de revitalização do Cine Alhambra e implantação de um Centro Cultural no local;*

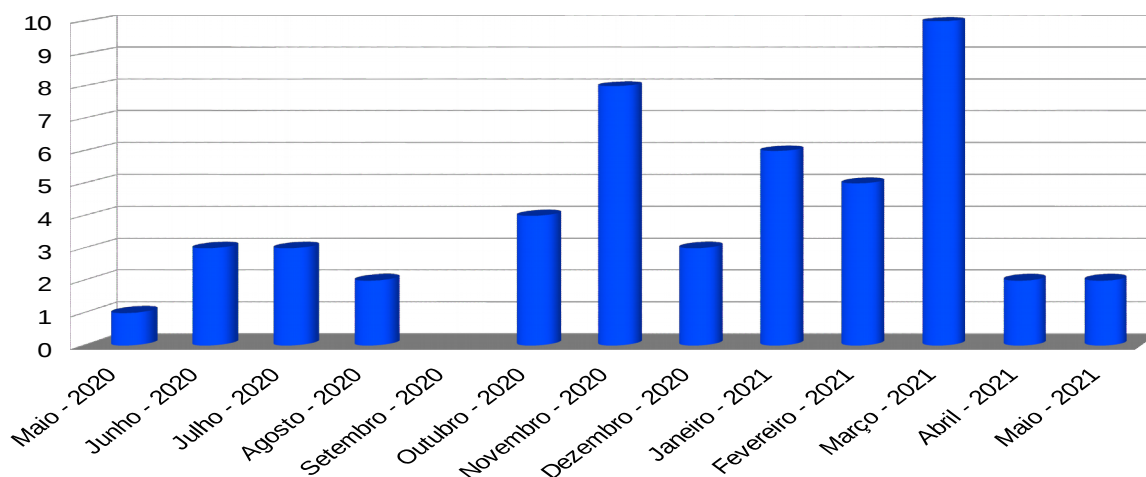
Providência: *Sugestão encaminhada à Comissão de Participação Popular para conhecimento e resposta, com cópia para a Comissão de Educação, Cultura, Esporte e Lazer – resposta enviada.*

Outros Assuntos:

Iluminação Pública – troca de lâmpadas: cidadão foi orientado quanto as formas existentes de solicitação junto ao Poder Executivo Municipal.

Evolução das manifestações recebidas

Maio de 2020 a Maio de 2021

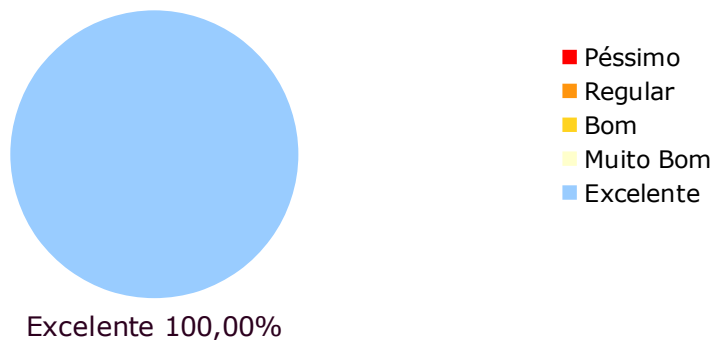


Pesquisa de Satisfação quanto ao Atendimento do CAC

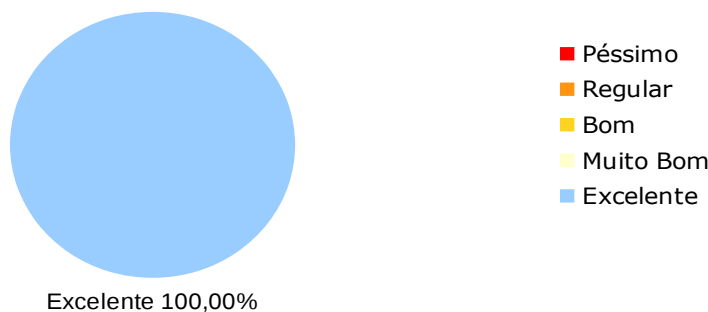
Apenas 01* ficha de avaliação foi recebida no mês de Maio contendo as seguintes perguntas:

**houve paralisação de atendimento no período em virtude da suspeita de surto de Covid na Câmara. Houve também alteração de pessoal no setor. Os atendentes do CAC foram então novamente orientados quanto a necessidade de realizar a pesquisa de satisfação dos cidadãos atendidos.*

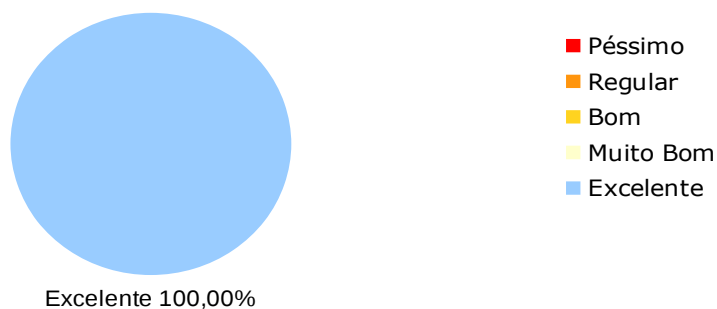
1. Qual a sua avaliação sobre o atendimento prestado na recepção do CAC?



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?

