

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

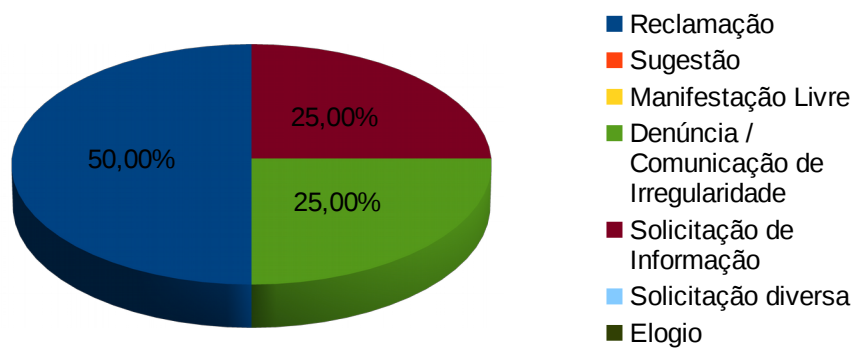
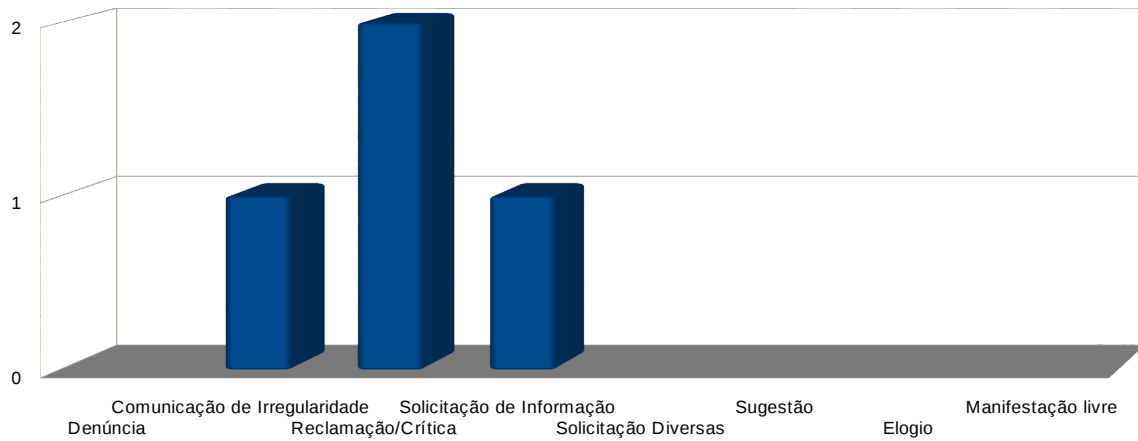
Como forma de promover o relacionamento com a sociedade, a Câmara disponibiliza aos cidadãos os seguintes canais de interatividade:

- 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.

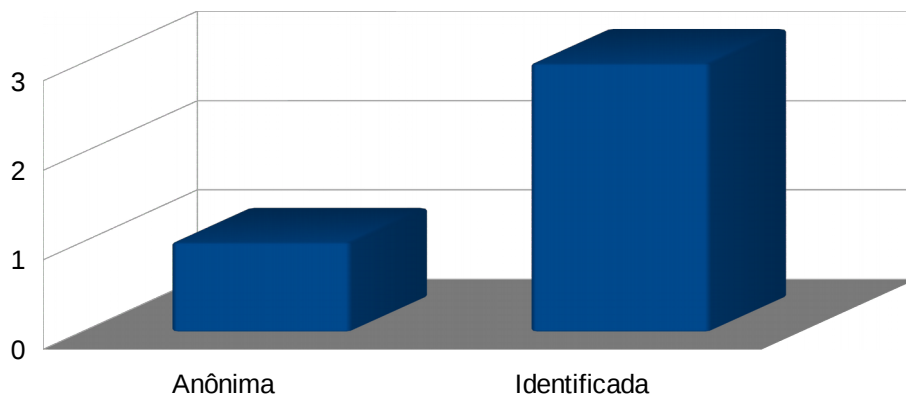
Com relação ao cômputo geral das manifestações, a Ouvidoria da Câmara, no período de 1º a 31 de outubro de 2021, recebeu 4 mensagens e 42 questionários de avaliação preenchidos quanto a satisfação em relação ao atendimento no Centro de Atendimento ao Cidadão – CAC.

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

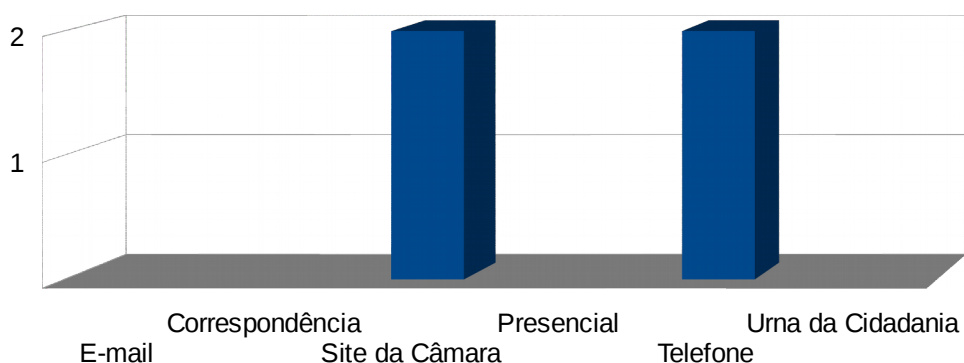
Quanto ao Tipo de Manifestação



Quanto à Identificação

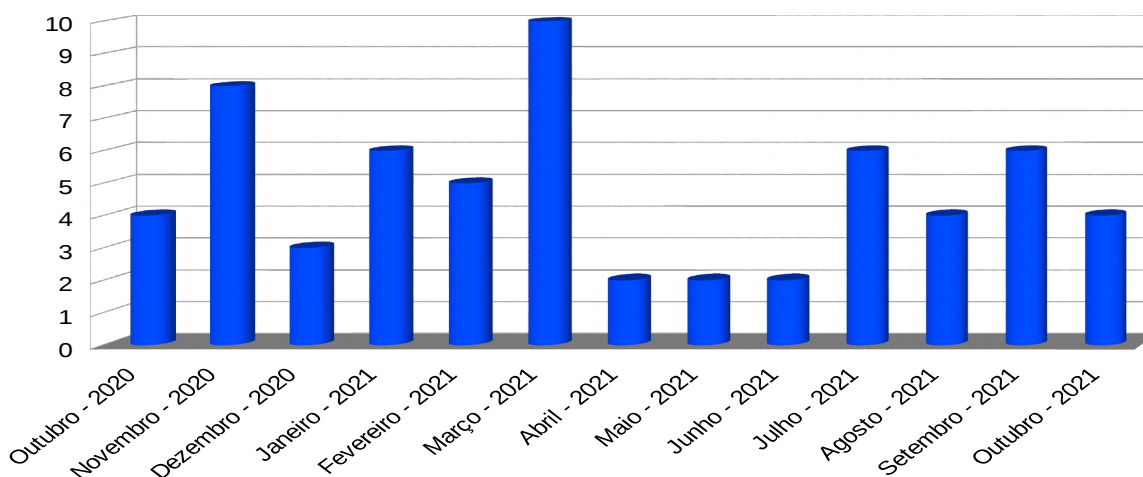


Quanto a Forma de Contato



Evolução das manifestações recebidas

Outubro de 2020 a Outubro de 2021



Principais assuntos das abordados nas manifestações pertinentes ao Poder Legislativo Municipal:

Solicitação de projeto de lei: Arquivo em pdf enviado ao solicitante que recebeu também orientações quanto a possibilidade de acesso aos projetos de lei que encontram-se disponíveis no site da Câmara por meio de busca no SAPL (Sistema de Apoio ao Processo Legislativo): [https://www.divinopolis.mg.\[...\]ema-de-processo-legislativo](https://www.divinopolis.mg.[...]ema-de-processo-legislativo)

Reclamações: Relacionadas ao comportamento de vereadores durante as reuniões.

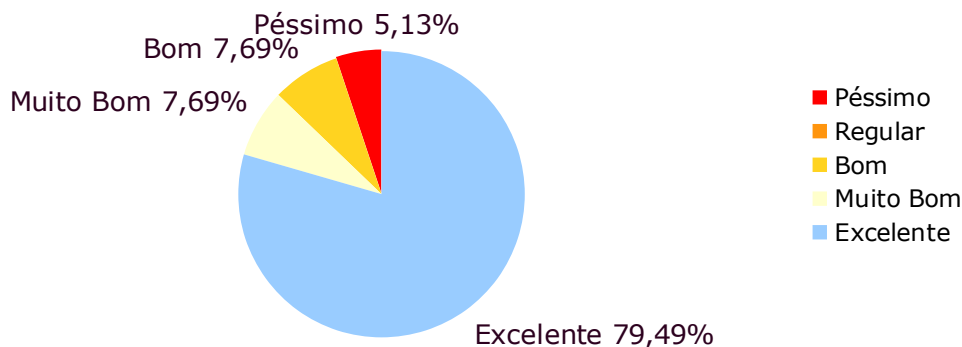
Outros Assuntos:

- Comunicação de irregularidade relacionada à poluição sonora por estabelecimento comercial encaminhada ao Poder Executivo Municipal para conhecimento e providências cabíveis.

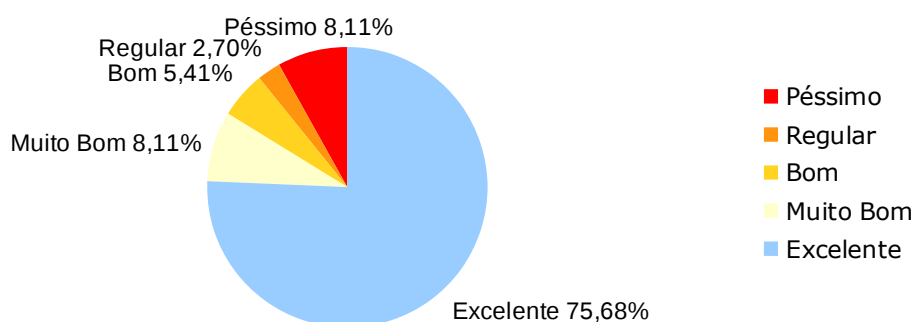
Pesquisa de Satisfação quanto ao Atendimento do CAC

Foram recebidas, no mês de Setembro, 42 fichas de avaliação contendo as seguintes perguntas:

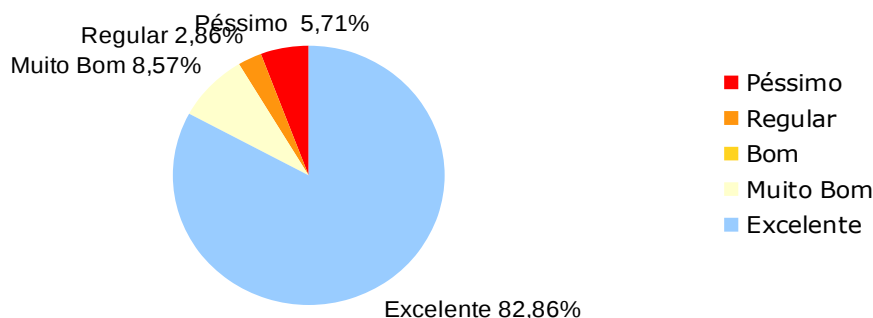
1. Qual a sua avaliação sobre o atendimento prestado na recepção do CAC?



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 no setor;
- Sugestão de colocação de quadro de vagas de emprego.