

Relatório Anual

Ouvidoria 2022

Câmara Municipal de Divinópolis

A Ouvidoria é a Central de Relacionamento com o Cidadão, cujo objetivo principal é receber, registrar as manifestações da população, e encaminhá-las aos destinatários: Parlamentares ou Órgãos da Casa.

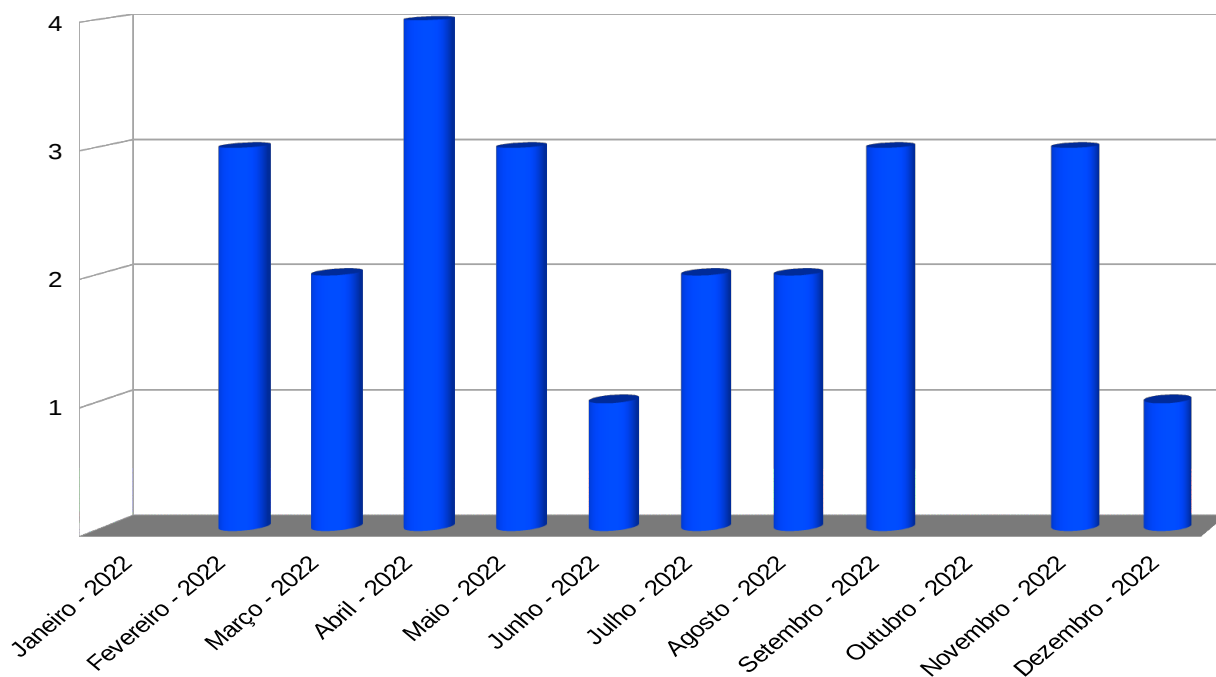
A Ouvidoria da Câmara está ligada à Controladoria Interna. A Organização Administrativa da Câmara prevê que cabe à Controladoria Interna receber e encaminhar tais manifestações para que os cidadãos recebam a correspondente resposta.

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

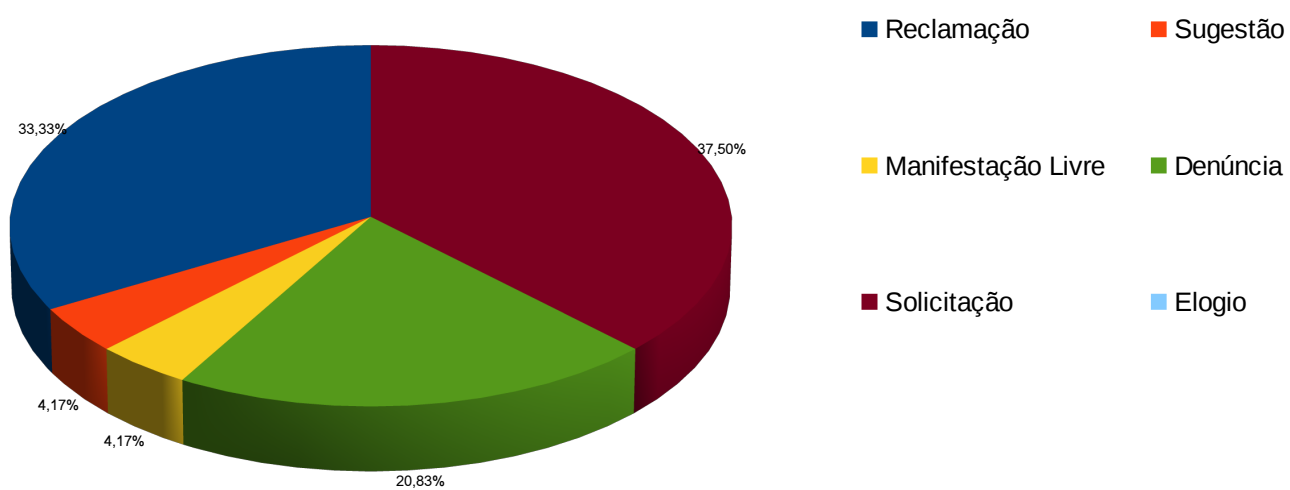
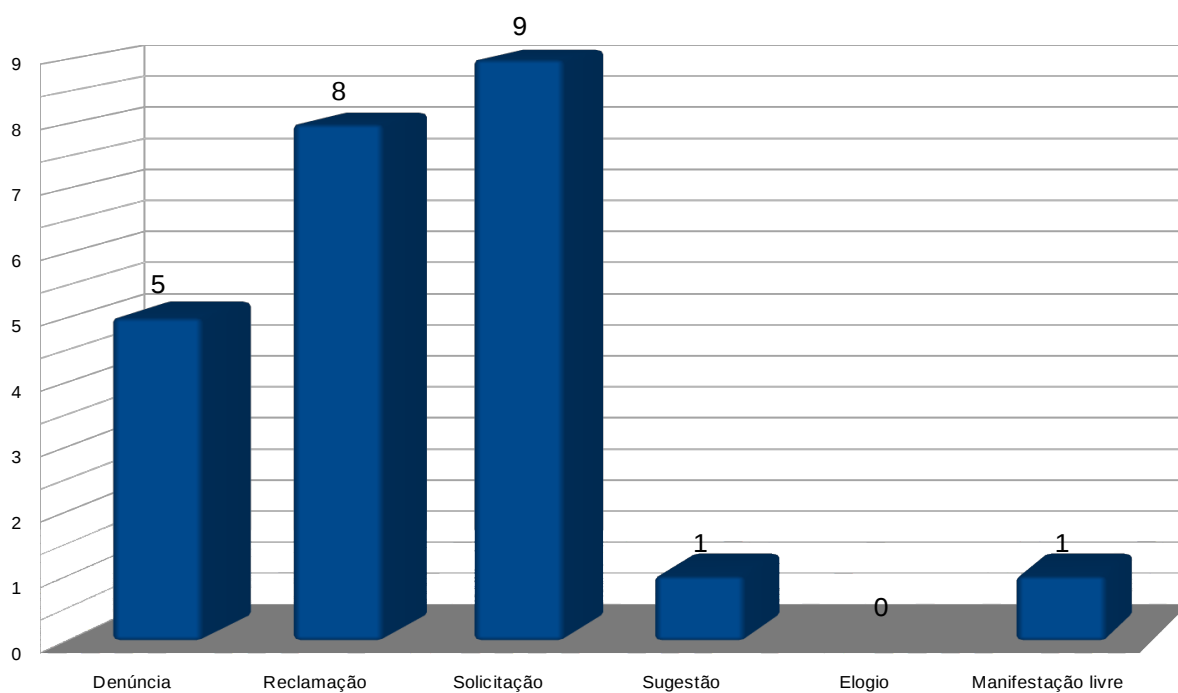
- Urna da Cidadania;
- Urna da Cidadania App;
- Serviço Eletrônico de Ouvidoria / Informação;
- Telefone;
- Email da Ouvidoria;
- Manifestação por carta pelo sistema de protocolo;
- Manifestação presencial.

Este relatório apresenta as estatísticas de atendimento de 2022.

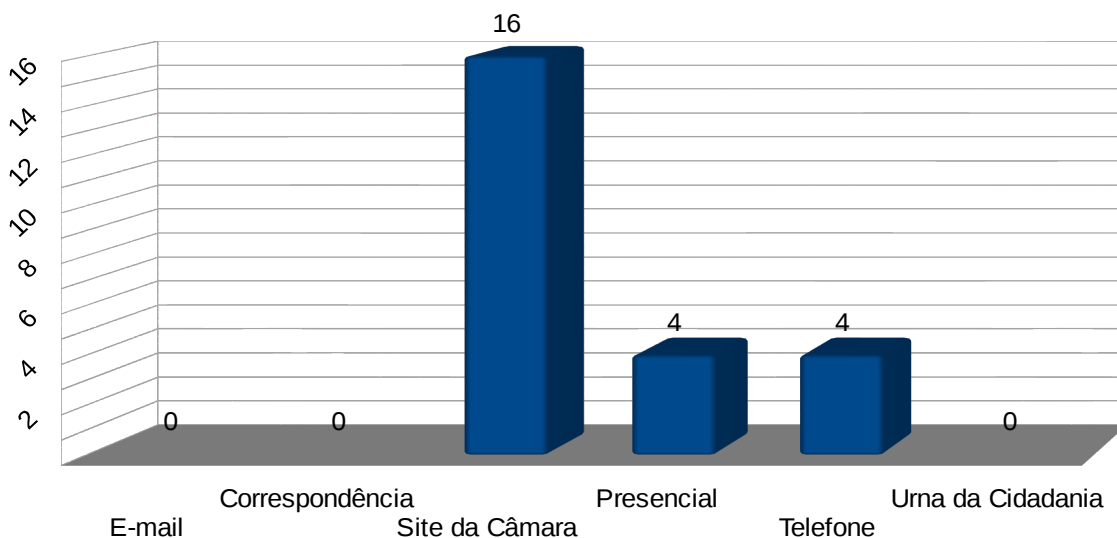
O Serviço de Ouvidoria da Câmara Municipal de Divinópolis recebeu de Janeiro a Dezembro de 2022: **573** fichas de avaliação relacionadas à Pesquisa de satisfação quanto ao atendimento do CAC – Centro de Atendimento ao Cidadão; e **24** manifestações de Ouvidoria com a seguinte distribuição mensal:



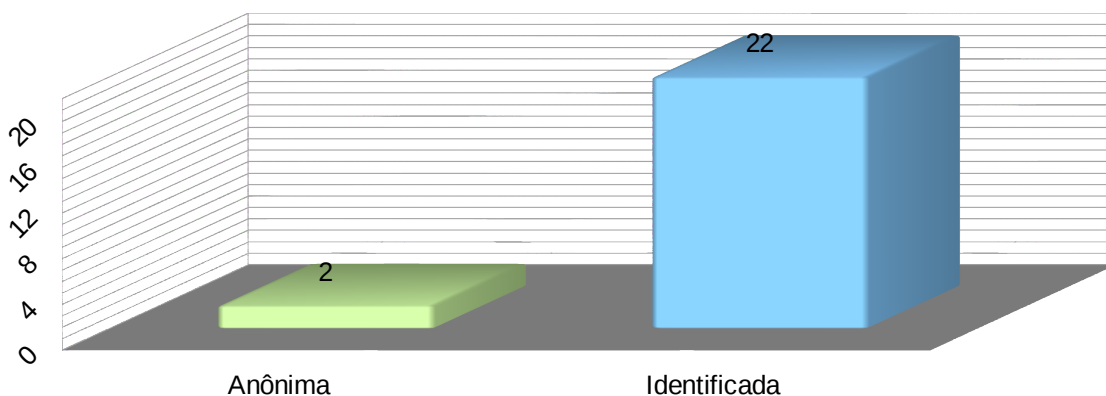
Tipo de Manifestação



Forma de Contato



Quanto à Identificação



Principais Assuntos

Dentre as manifestações pertinentes ao Poder Legislativo Municipal, destacam-se os seguintes assuntos:

- *Uso de veículos oficiais;*
- *Conduta de vereadores;*
- *Informação sobre projetos de lei;*
- *Sugestão de implantação de sistema de identificação de visitantes na portaria da Câmara;*
- *Dificuldade de atendimento em comissão permanente;*
- *Informação sobre formulários para prestação de contas de entidades de interesse público;*
- *Problemas de acesso ao Site da Câmara.*

Notou-se em 2022 considerável recorrência de manifestações pertinentes ao Poder Executivo Municipal cujos temas principais foram:

- Atendimento em unidade de saúde;
- Infraestrutura;
- Limpeza urbana;
- Geoprocessamento/IPTU.

Providências Adotadas

As manifestações pertinentes ao Poder Legislativo Municipal foram analisadas, encaminhadas e receberam suas correspondentes respostas.

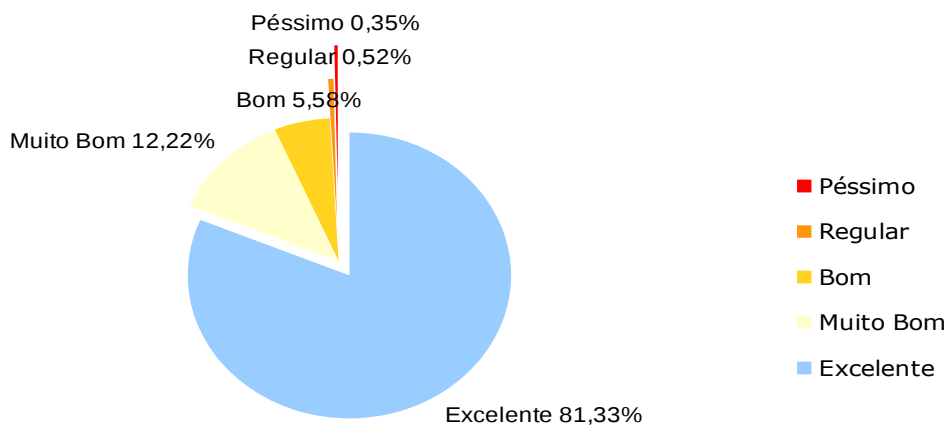
As solicitações de informação apresentadas foram prontamente atendidas.

As manifestações pertinentes ao Poder Executivo Municipal foram encaminhadas à Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Divinópolis para correto tratamento.

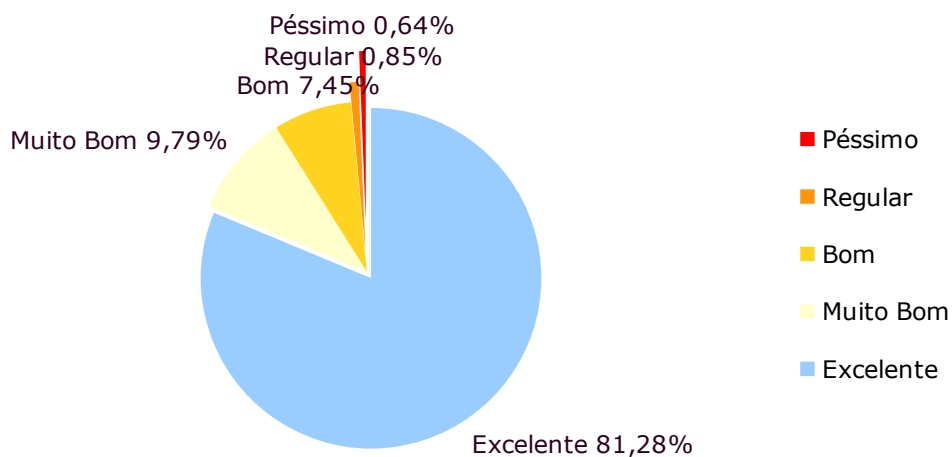
Resultado da Pesquisa de Satisfação quanto ao Atendimento do CAC Centro de Atendimento ao Cidadão 2022

Foram recebidas, no ano de 2022, 573 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?

