

Relatório Mensal – Abril 2022

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 Abril de 2022, especificando os principais assuntos e providências adotadas.

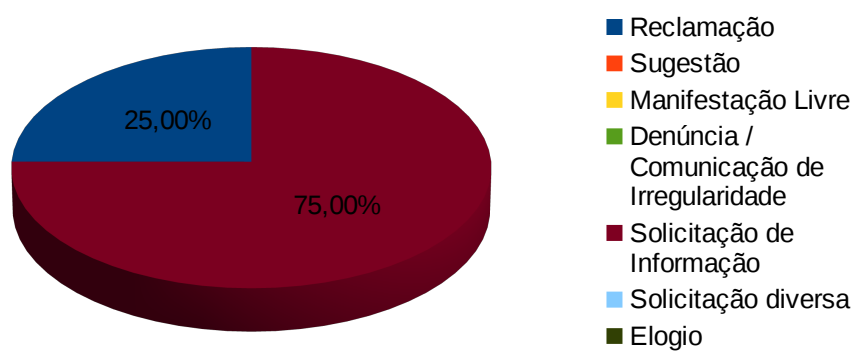
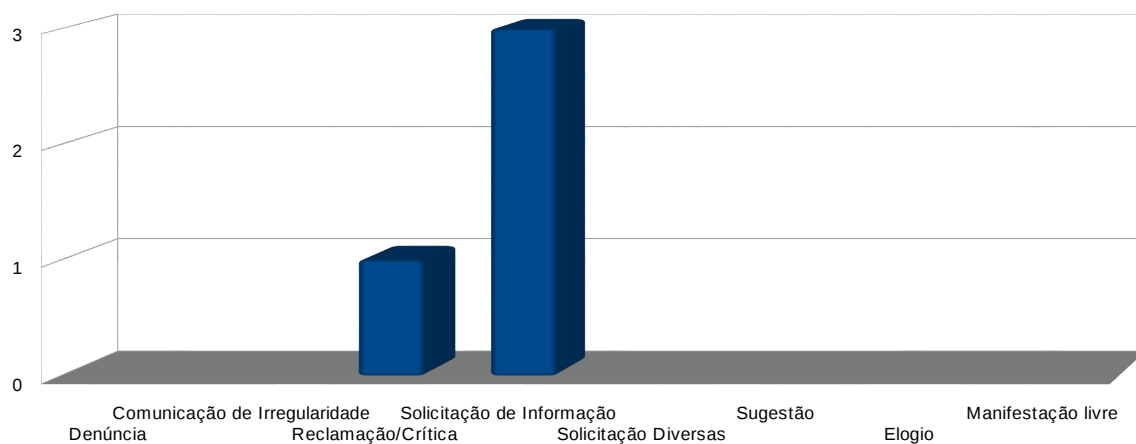
Como forma de promover o relacionamento com a sociedade, a Câmara disponibiliza aos cidadãos os seguintes canais de interatividade:

- 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.

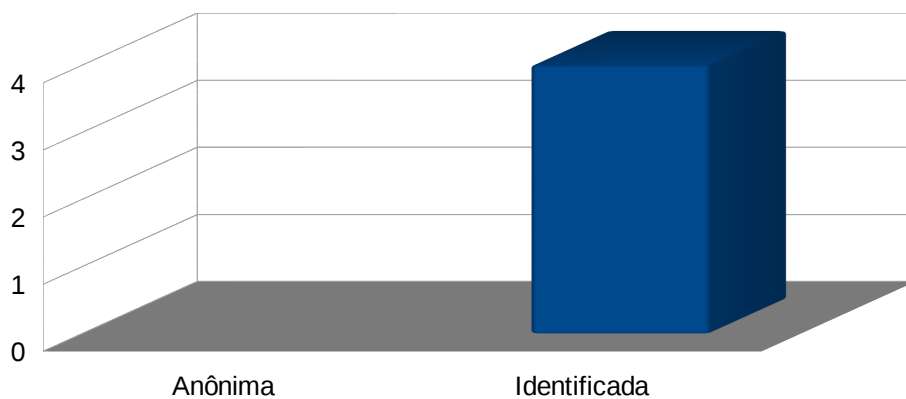
Com relação ao cômputo geral das manifestações, a Ouvidoria da Câmara, no período de 1º a 30 de Abril de 2022, recebeu **04** mensagens e **26** questionários de avaliação preenchidos quanto a satisfação em relação ao atendimento no Centro de Atendimento ao Cidadão – CAC.

Distribuição por Tipo de Manifestação/ Abril 2022		
Solicitação	3	75%
Reclamação / Crítica	1	25%
Sugestão	0	0%
Manifestação livre	0	0%
Elogio	0	0%
Denúncia/Comunicação de Irregularidade	0	0%
Total	4	100%

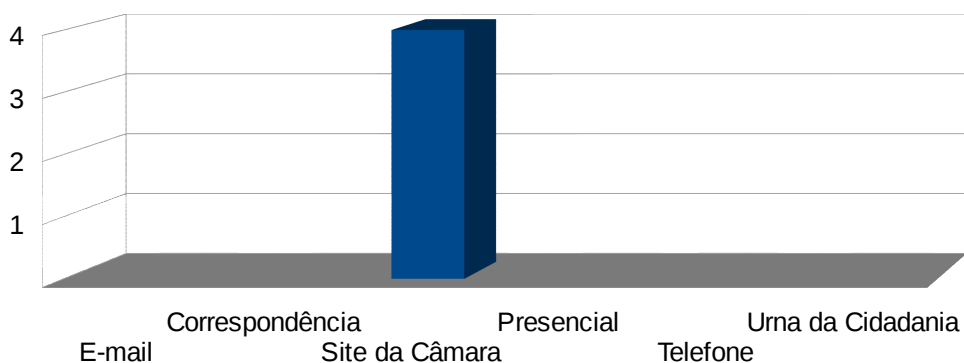
Quanto ao Tipo de Manifestação



Quanto à Identificação

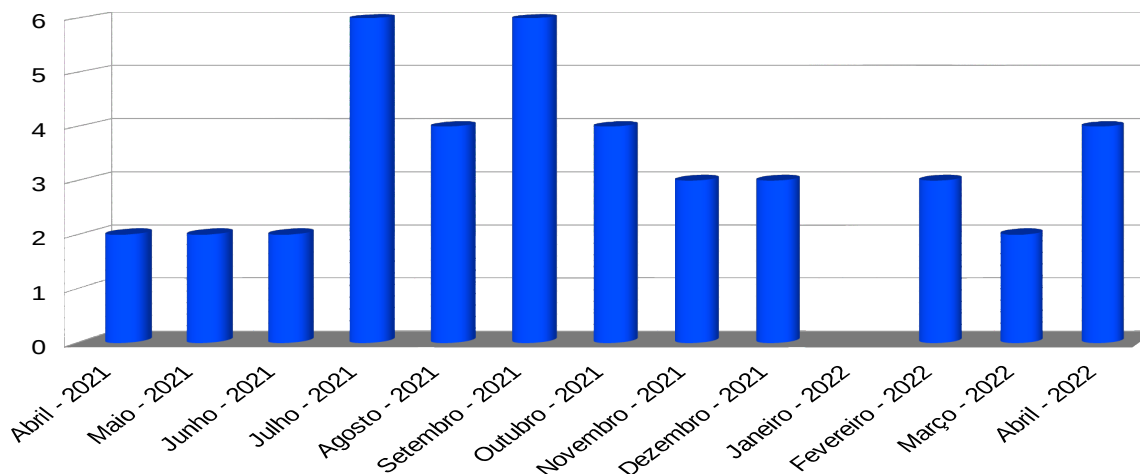


Quanto a Forma de Contato



Evolução das manifestações recebidas

Abril de 2021 a Abril de 2022



Principais Assuntos

- Pedidos de acesso a Projetos de Lei anteriores a 1986;

Providência: Projetos foram digitalizados e disponibilizados aos solicitantes em formato pdf.

- Solicitação de Informação quanto aos formulários para prestação de contas de entidades de interesse público;

Providência: Formulários foram encaminhados ao solicitante.

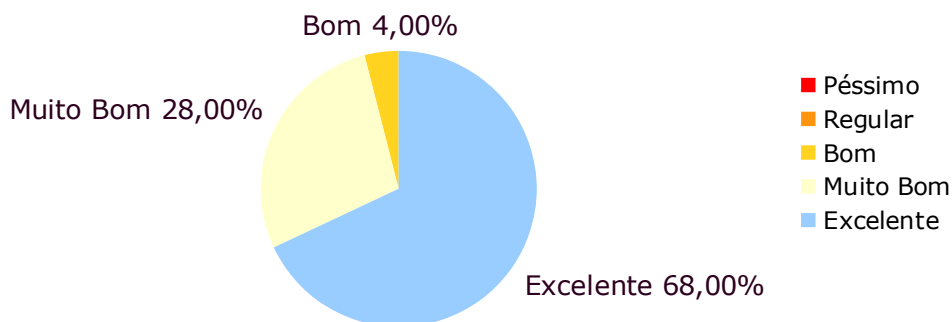
- Reclamação relacionada a problemas de acesso a área do site referente às informações sobre os ex-presidentes da Câmara;

Providência: Reclamação encaminhada à Diretoria de Informática e Tecnologia da Informação – problema foi verificado e corrigido imediatamente.

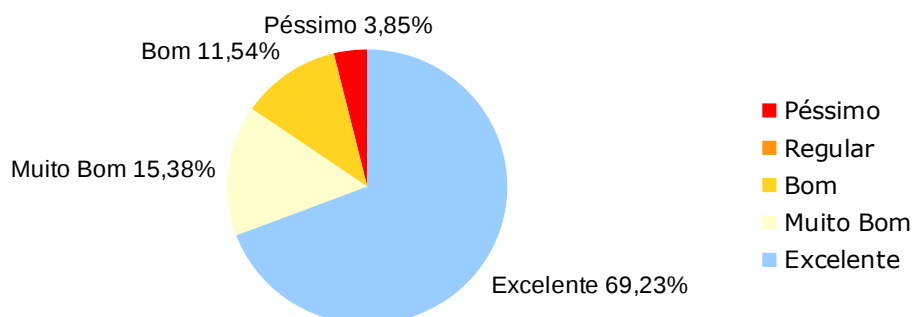
Pesquisa de Satisfação quanto ao Atendimento do CAC

Foram recebidas, no mês de Abril, 26 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?

