

# Relatório Anual

## Ouvidoria 2019

Câmara Municipal de Divinópolis

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

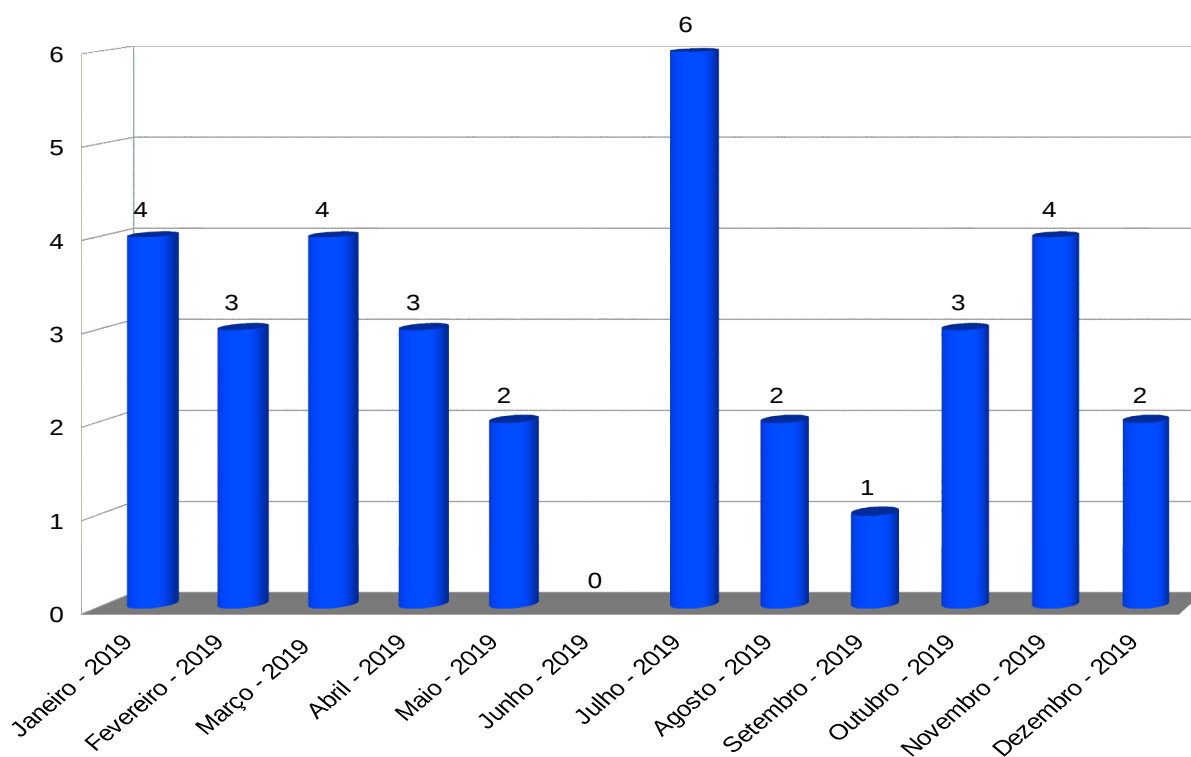
A Ouvidoria da Câmara está ligada à Controladoria Interna. A Organização Administrativa da Câmara prevê que cabe à Controladoria Interna receber e encaminhar tais manifestações para que os cidadãos recebam a correspondente resposta.

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

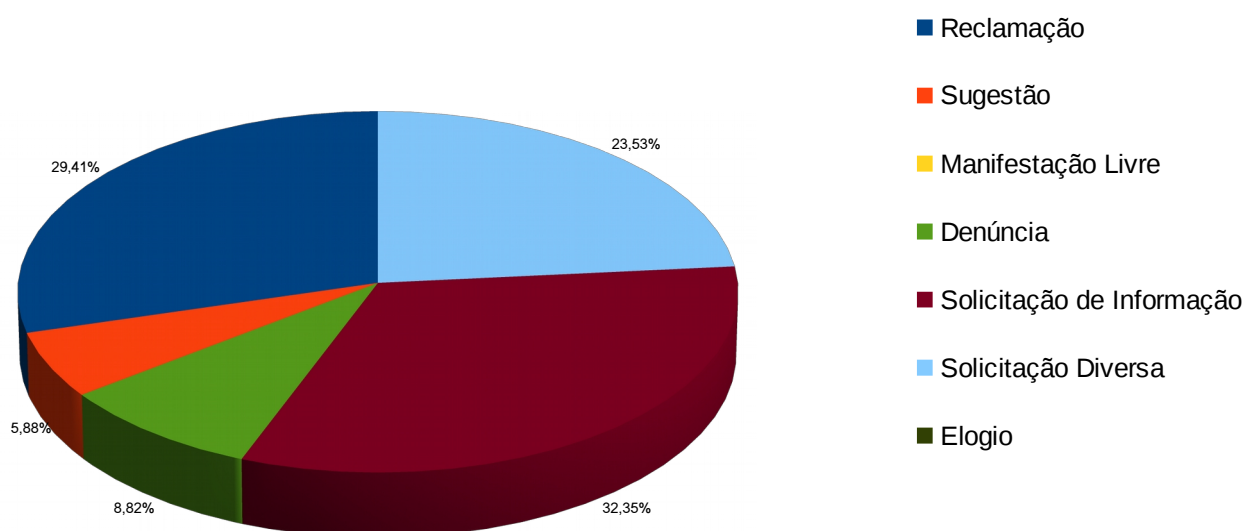
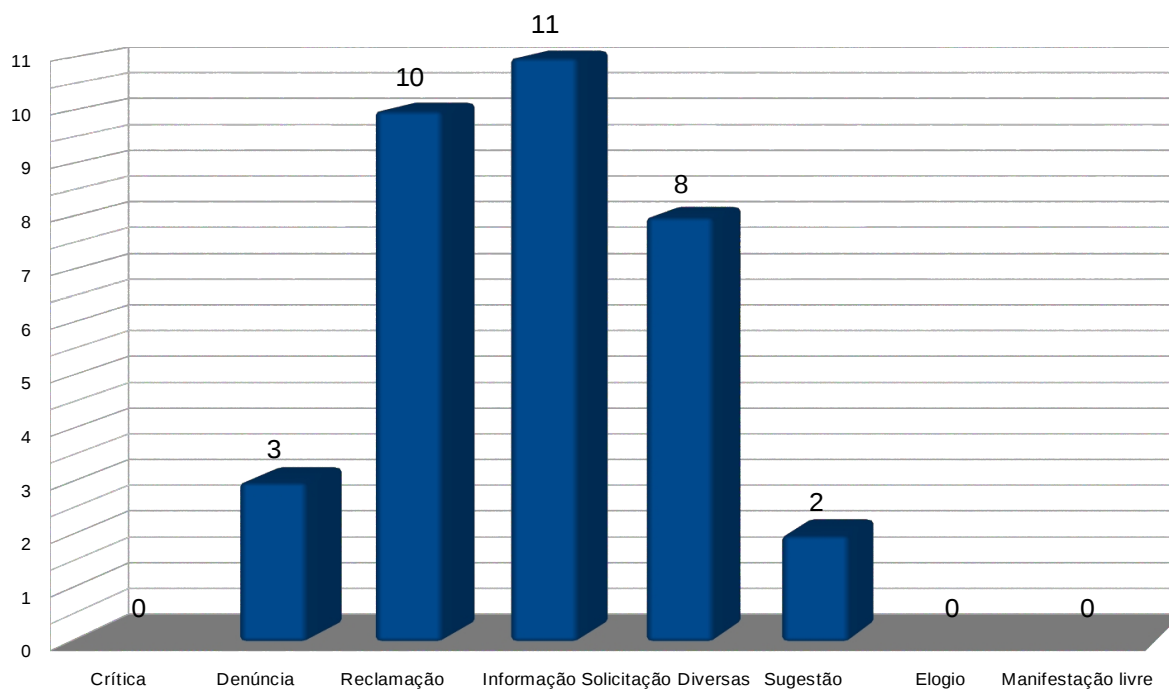
- Urna da Cidadania;
- Urna da Cidadania app;
- Serviço Eletrônico de Ouvidoria / Informação;
- Disque Câmara – 0800;
- Email da Ouvidoria;
- Manifestação por carta pelo sistema de protocolo;
- Manifestação por presença física.

Este relatório apresenta as estatísticas de atendimento de 2019.

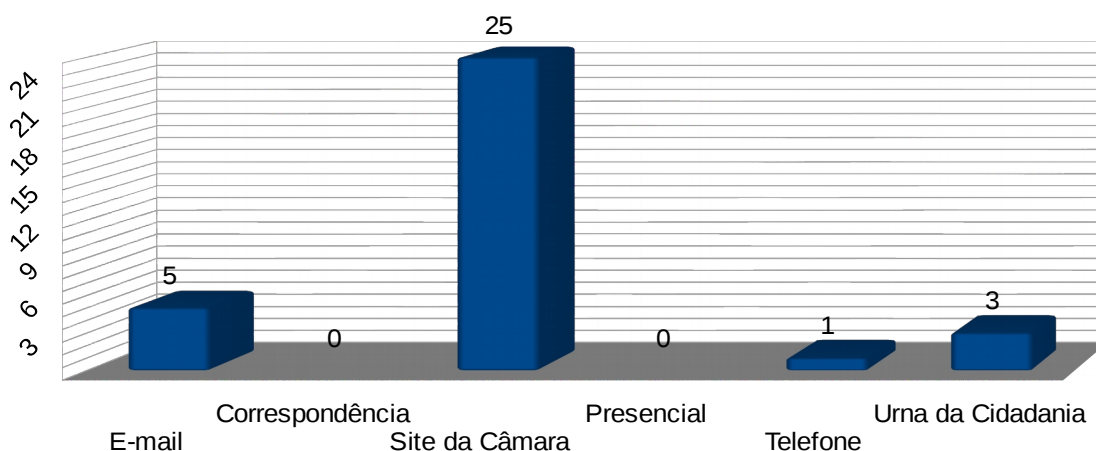
O Serviço de Ouvidoria da Câmara Municipal de Divinópolis recebeu ao longo do ano de 2019, 331 fichas de avaliação relacionadas à Satisfação quanto ao atendimento do CAC – Centro de Atendimento ao Cidadão e 34 manifestações de Ouvidoria com a seguinte distribuição mensal:



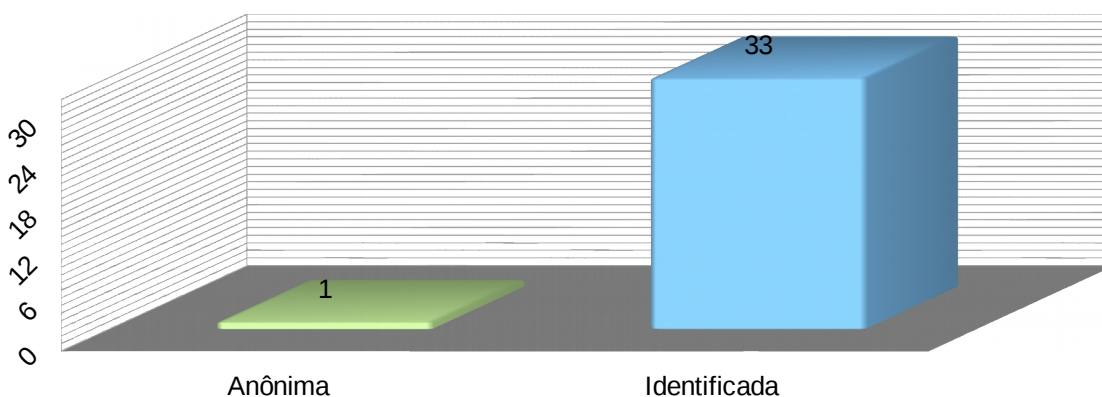
## Tipo de manifestação



### Forma de Contato



### Quanto à Identificação



### Assuntos Recorrentes

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

- Informação sobre realização de concurso público pela Câmara Municipal de Divinópolis;
- Informação sobre projetos, dados quantitativos do processo legislativo, leis orçamentárias;
- Tempo de uso de internet nos computadores do CAC;
- Modificação no modo de pesquisa de normas jurídicas no site da Câmara;
- Informação sobre obtenção de certidão gratuita – CDH;

## Notou-se em 2019 considerável recorrência de manifestações pertinentes ao Poder Executivo Municipal cujos temas principais são:

- Iluminação pública;
- Saúde pública – condições de atendimento em postos de saúde / UPA;
- Infraestrutura, trânsito e transporte;
- Atendimento na Prefeitura;

### Providências Adotadas

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

Do total de 3 denúncias recebidas no ano de 2019, apenas 1 era de competência do Poder Legislativo e foi arquivada por após pedido de complementação de informação e ausência de resposta por parte do denunciante.

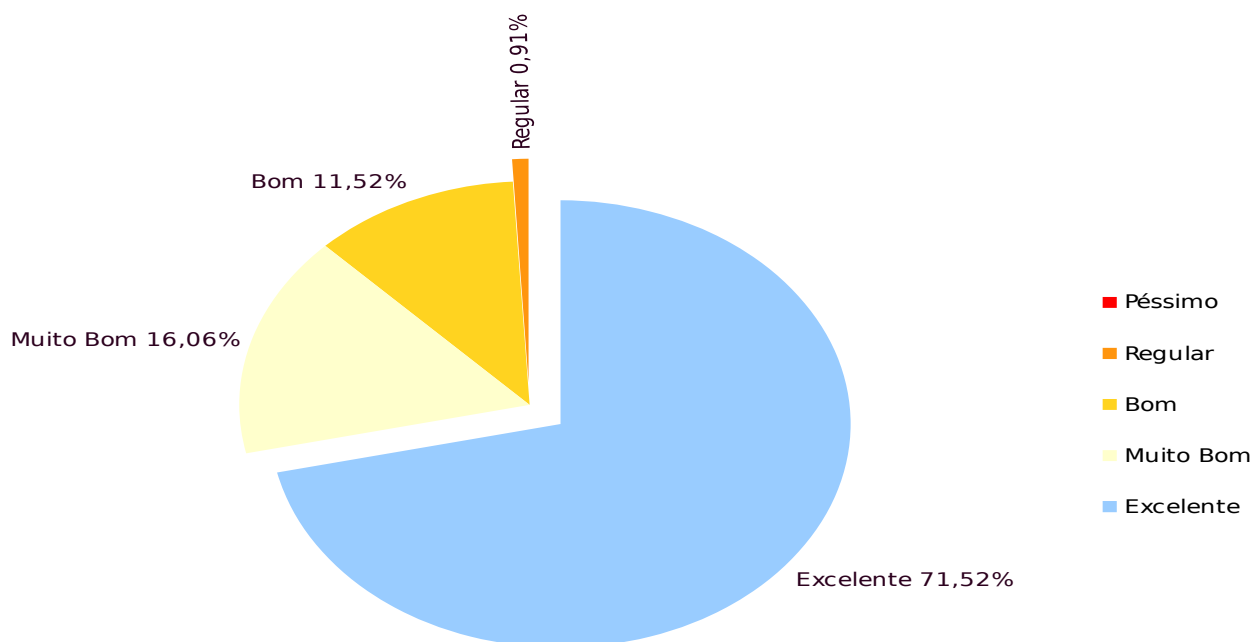
Uma denúncia foi encaminhada ao Executivo Municipal e após apuração emitida correspondente resposta definitiva;

Uma denúncia pertinente ao Poder Executivo Municipal foi arquivada por ausência de elementos mínimos que possibilitassem sua averiguação, cidadão foi orientado quanto a possibilidade de formalização de sua denúncia junto à Ouvidoria do Poder Executivo Municipal.

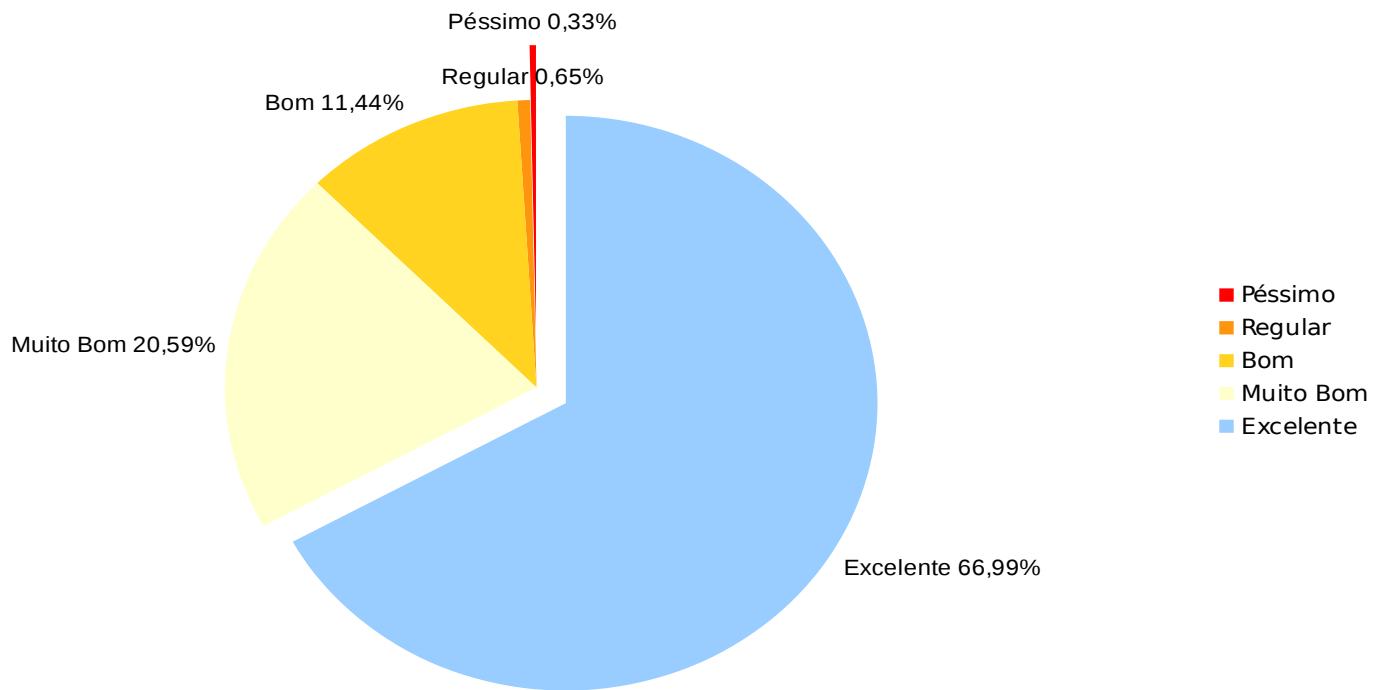
### Pesquisa de Satisfação quanto ao Atendimento do CAC Centro de Atendimento ao Cidadão

Foram recebidas, no ano de 2019, 331 fichas de avaliação contendo as seguintes perguntas:

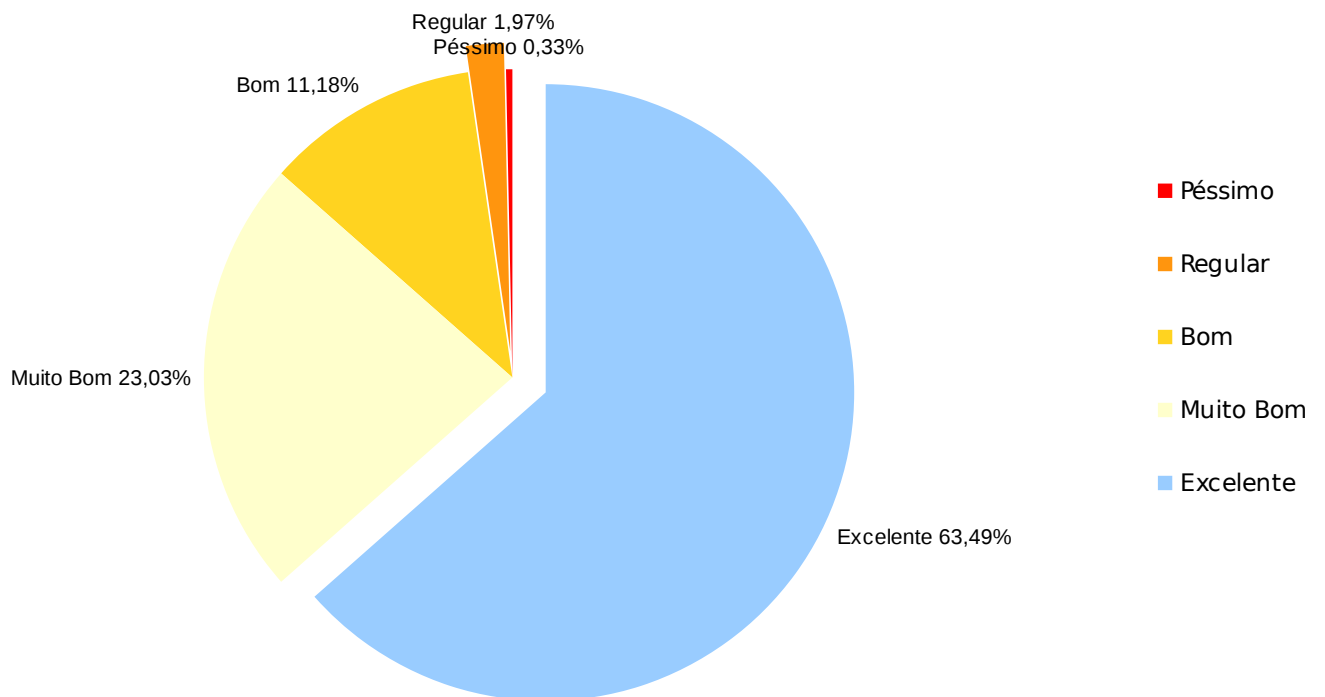
#### 1. Qual a sua avaliação sobre o atendimento prestado na recepção do CAC?



## 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?

