

Relatório Anual

Ouvidoria 2020

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:

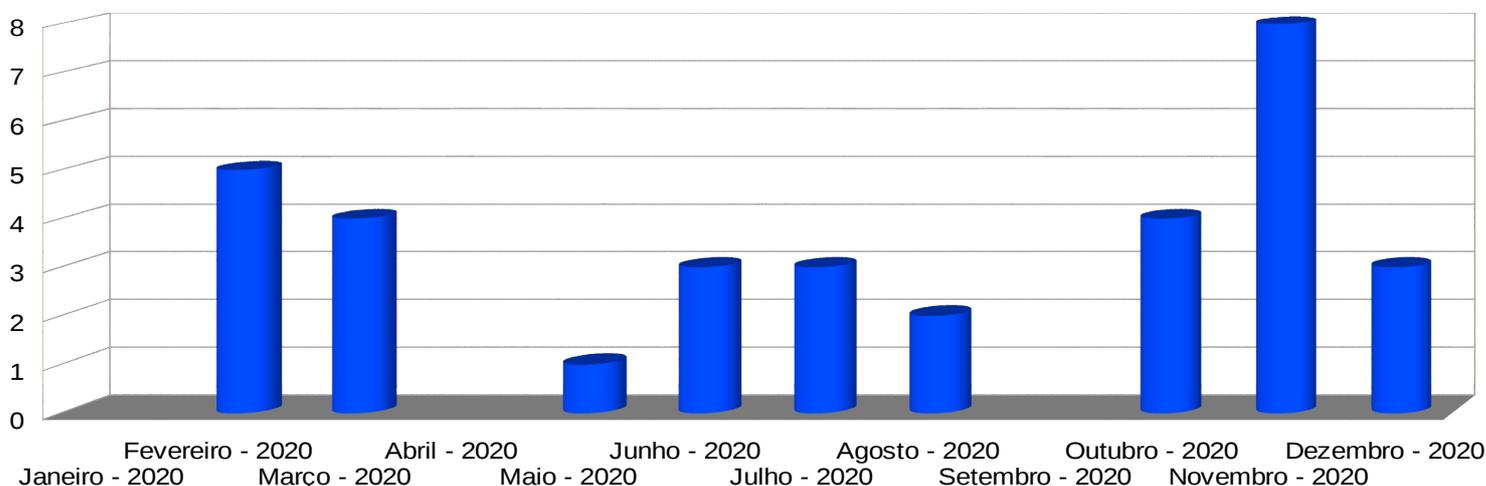
- Urna da Cidadania;
- Urna da Cidadania app;
- Serviço Eletrônico de Ouvidoria / Informação;
- Disque Câmara – 0800;
- Email da Ouvidoria;
- Manifestação por carta pelo sistema de protocolo;
- Manifestação por presença física.

Observação: Em decorrência da pandemia de COVID-19, e o distanciamento social necessário, apenas os canais eletrônicos estiveram disponíveis para recebimento de manifestações da população a partir do final de março de 2020.

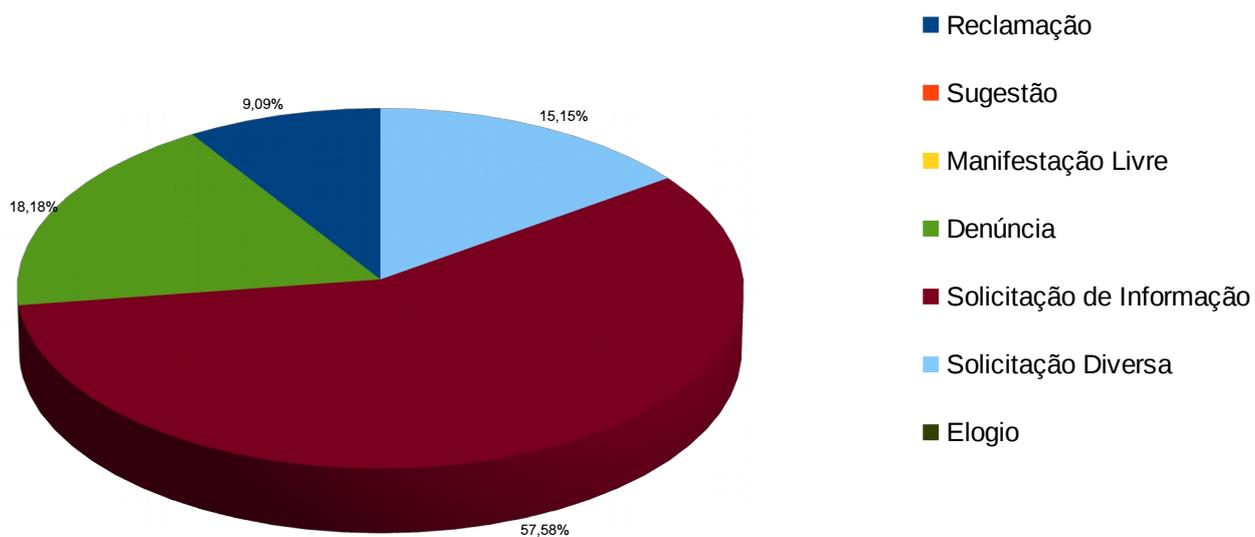
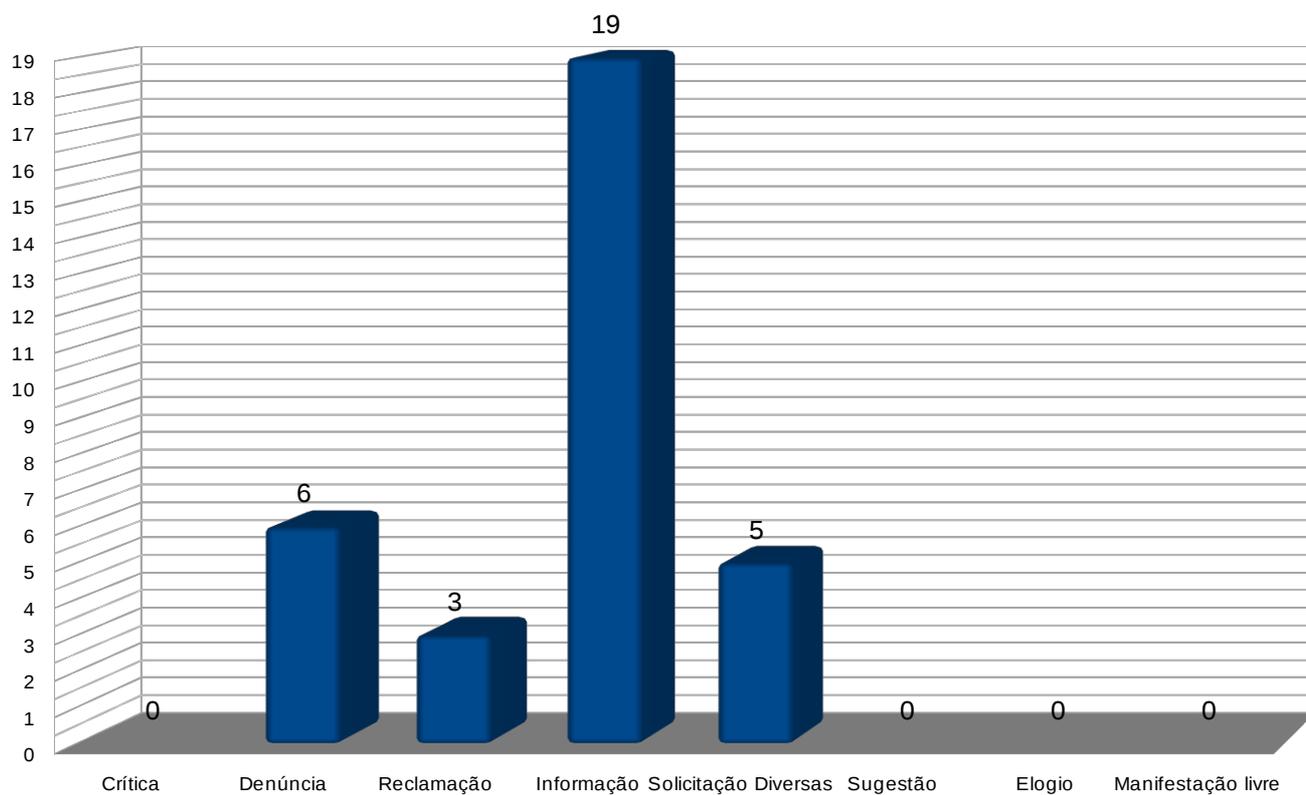
Este relatório apresenta as estatísticas de atendimento de 2020.

O Serviço de Ouvidoria da Câmara Municipal de Divinópolis recebeu ao longo do ano de 2020, **92** fichas de avaliação relacionadas à Satisfação quanto ao atendimento do CAC – Centro de Atendimento ao Cidadão (recebidas nos meses de janeiro, fevereiro e março) e **33** manifestações de Ouvidoria com a seguinte distribuição mensal:

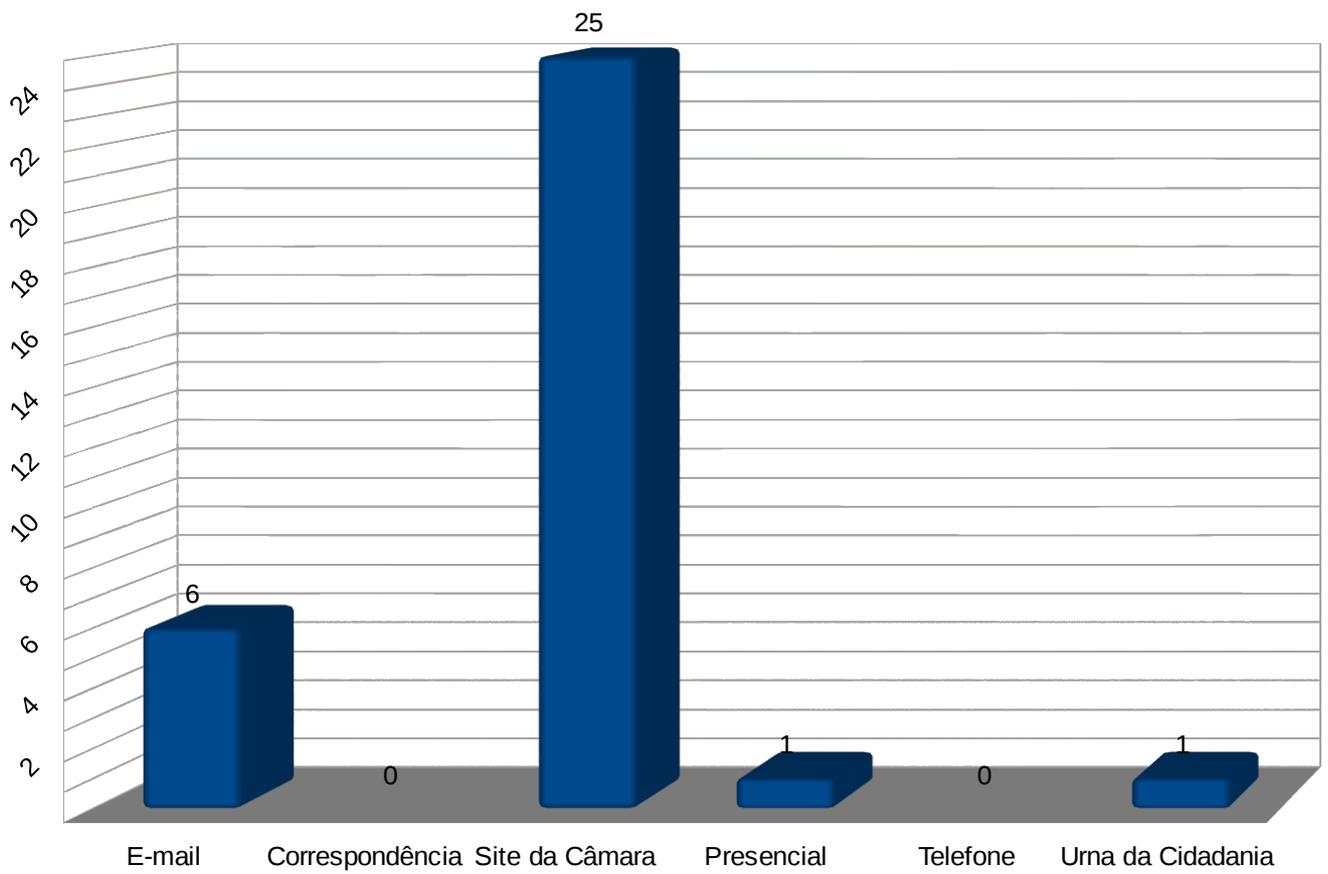
Distribuição Mensal das Manifestações Recebidas em 2020



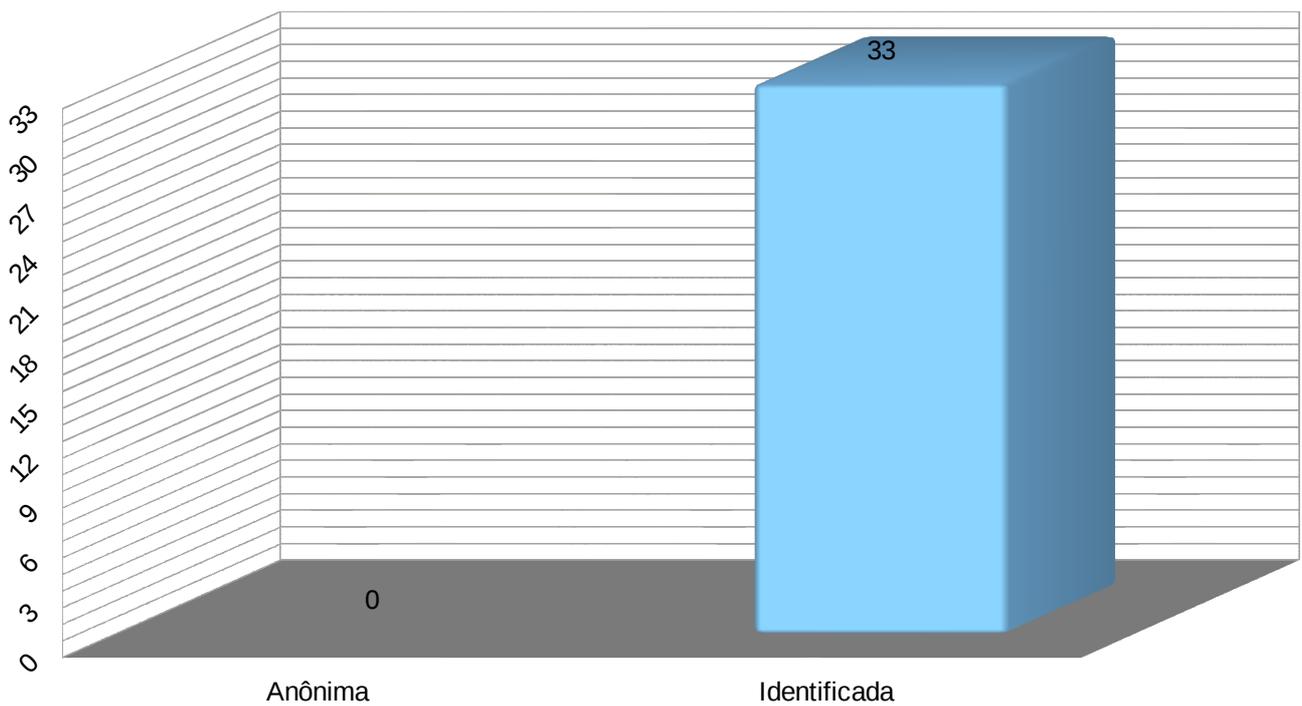
Tipo de Manifestação



Forma de Contato



Quanto à Identificação



Assuntos Principais

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

- Projetos de lei, dados quantitativos do processo legislativo; relação de projetos apresentados por vereador no primeiro semestre de 2020; leis orçamentárias;
- Solicitação de disponibilização de Projetos de Lei antigos em formato pdf, bem como de acesso a respostas de requerimentos;
- Informação sobre obtenção de certidão gratuita – CDH;
- Reclamação quanto à proibição de fala de cidadão em audiência pública;
- Problemas na inscrição para uso da Tribuna Livre;
- Informação sobre despesas com diárias de viagens dos vereadores;
- Solicitação de acesso ao Arquivo da Casa para fins de pesquisa de mestrado;
- Informação sobre realização de concurso público pela Câmara Municipal de Divinópolis;

Notou-se em 2020 considerável recorrência de manifestações pertinentes ao Poder Executivo Municipal cujos temas principais são:

- Iluminação pública;
- Limpeza urbana;
- Infraestrutura, trânsito e transporte;
- Denúncias relacionadas a perturbação do sossego, obras e posturas;

Providências Adotadas

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

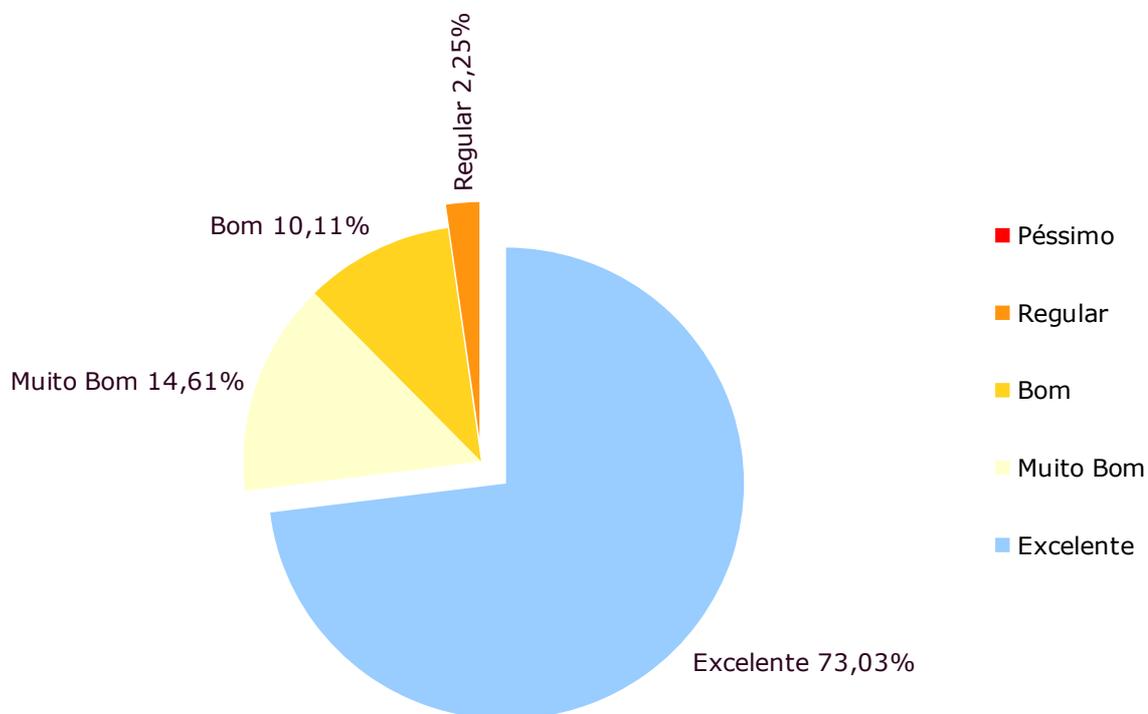
As manifestações pertinentes ao Poder Executivo Municipal foram encaminhadas à Ouvidoria daquele órgão para conhecimento e providências cabíveis.

Um cidadão apresentou manifestação referente ao transporte intermunicipal e foi orientado quanto ao órgão competente para tratar da demanda apresentada.

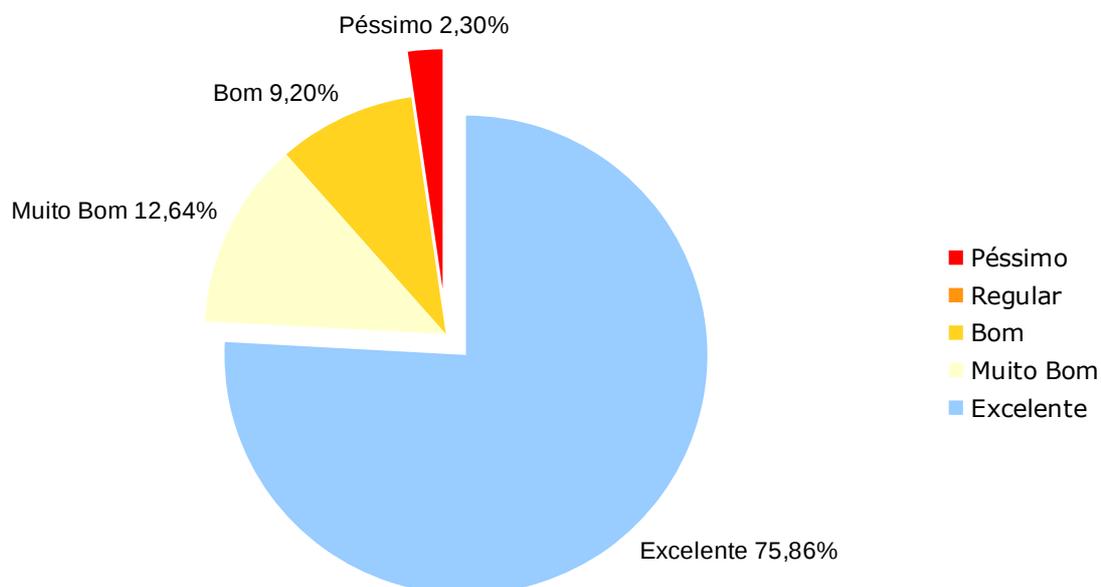
Pesquisa de Satisfação quanto ao Atendimento do CAC Centro de Atendimento ao Cidadão

Foram recebidas, no ano de 2020 (entre Janeiro e Março), **92** fichas de avaliação contendo as seguintes perguntas:

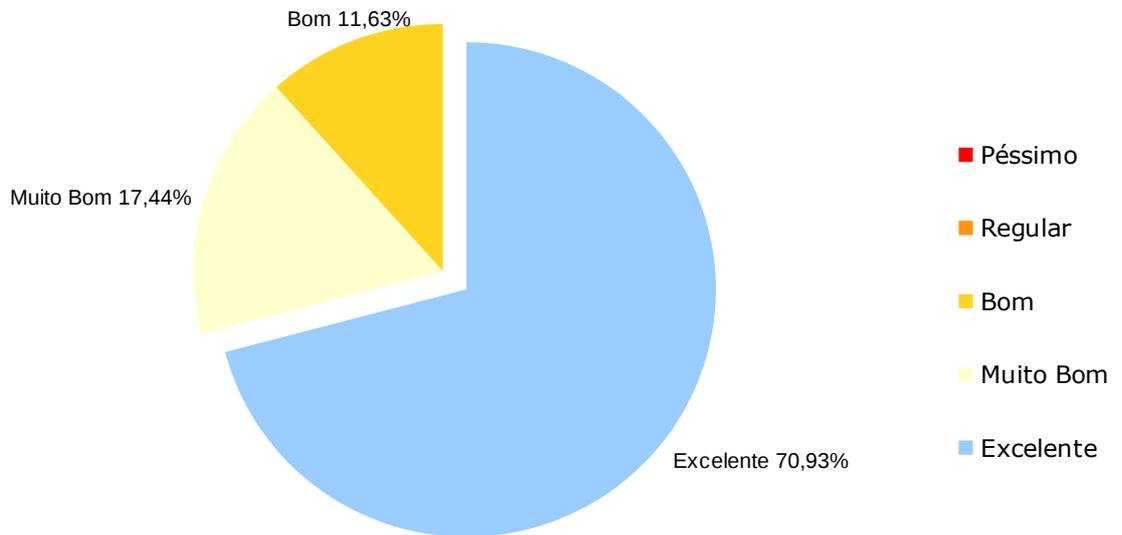
1. Qual a sua avaliação sobre o atendimento prestado na recepção do CAC?



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?

