# Relatório Anual
## Ouvidoria 2024
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.

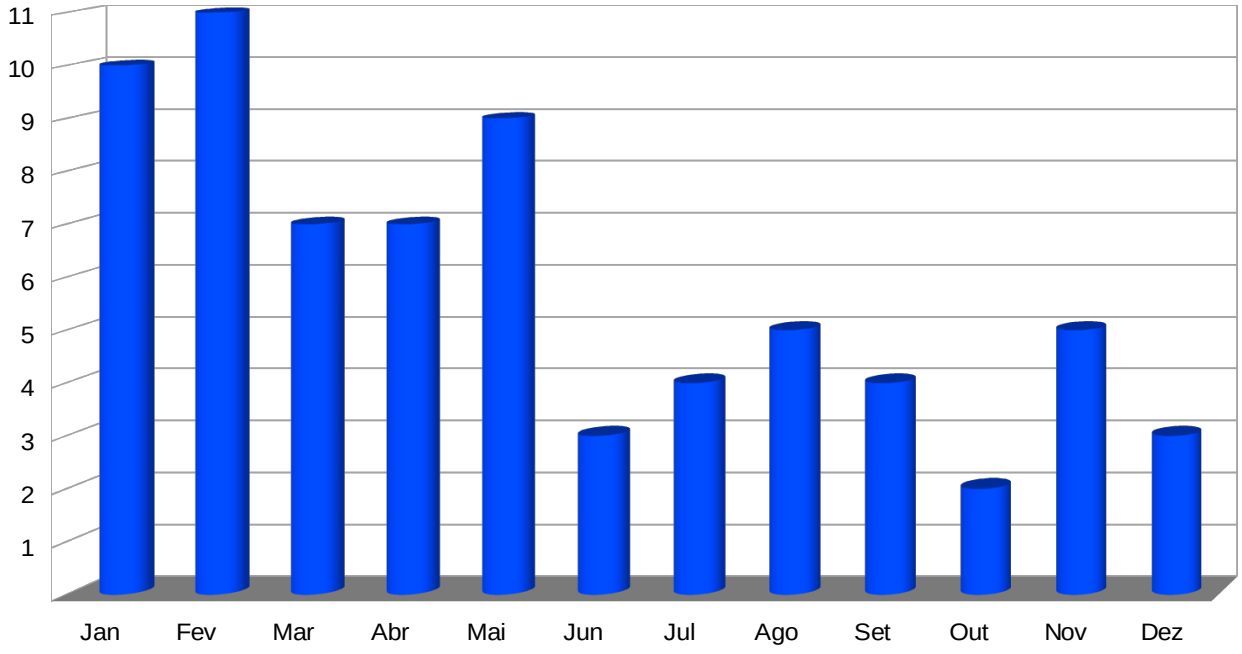
A Ouvidoria da Câmara está ligada à Controladoria Interna. A Organização Administrativa da Câmara prevê que cabe à Controladoria Interna receber e encaminhar tais manifestações para que os cidadãos recebam a correspondente resposta.

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

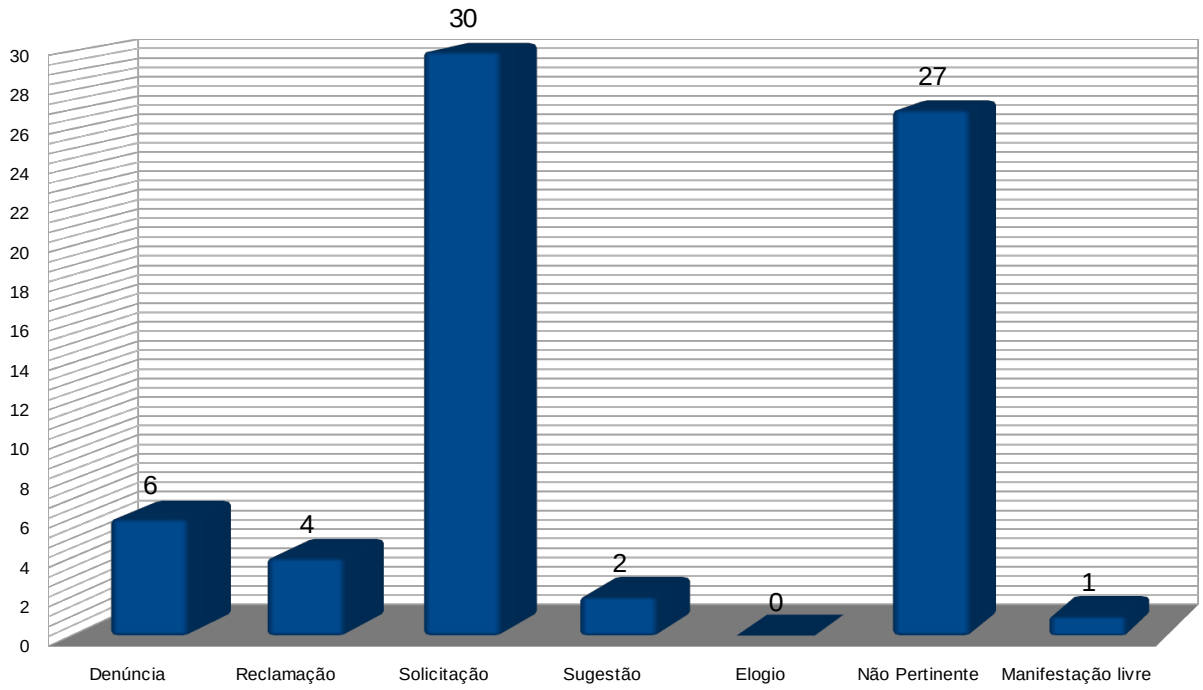
- Urna da Cidadania;
- Serviço Eletrônico de Ouvidoria / Informação;
- Telefone;
- E-mail da Ouvidoria;
- Manifestação por correspondência;
- Manifestação presencial.

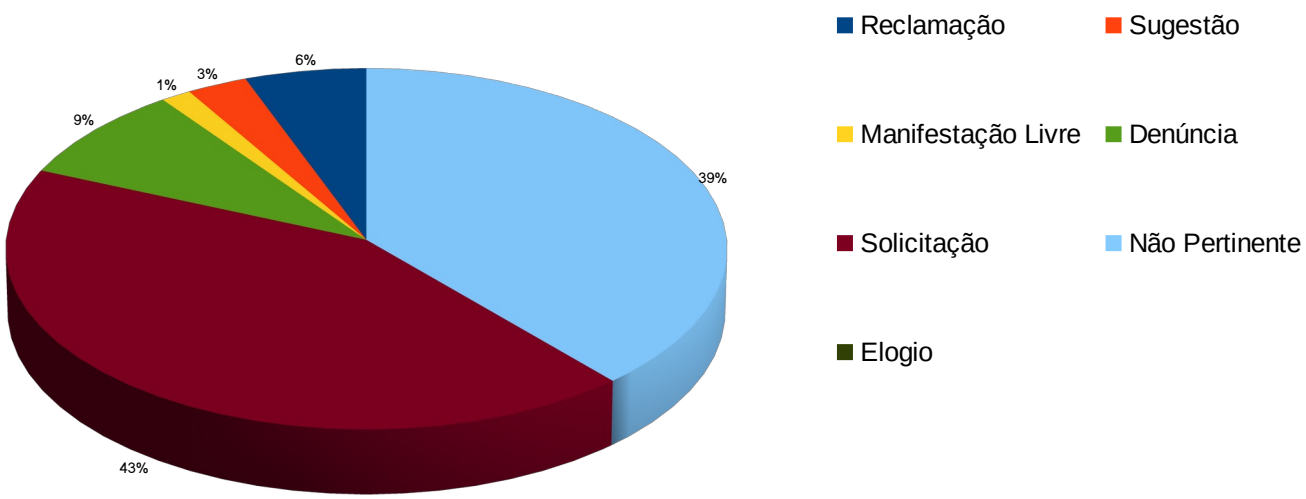
Este relatório apresenta as estatísticas de atendimento de 2024.

O Serviço de Ouvidoria da Câmara Municipal de Divinópolis recebeu de Janeiro a Dezembro de 2024: **158** fichas de avaliação relacionadas à pesquisa de satisfação quanto ao atendimento do CAC – (Centro de Atendimento ao Cidadão da Câmara Municipal); e **70** manifestações de Ouvidoria com a seguinte distribuição mensal:

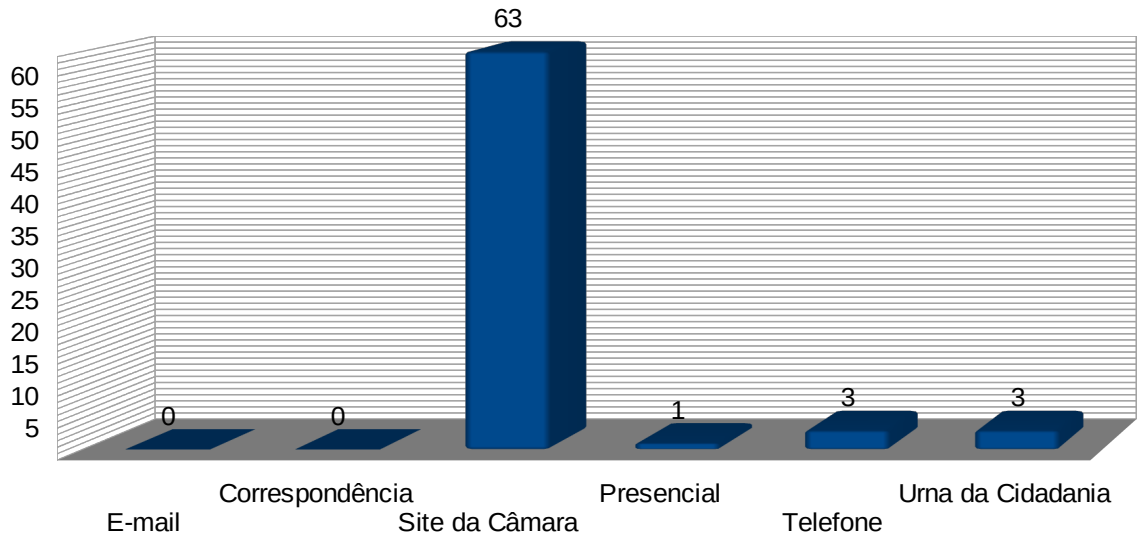


# Tipo de Manifestação

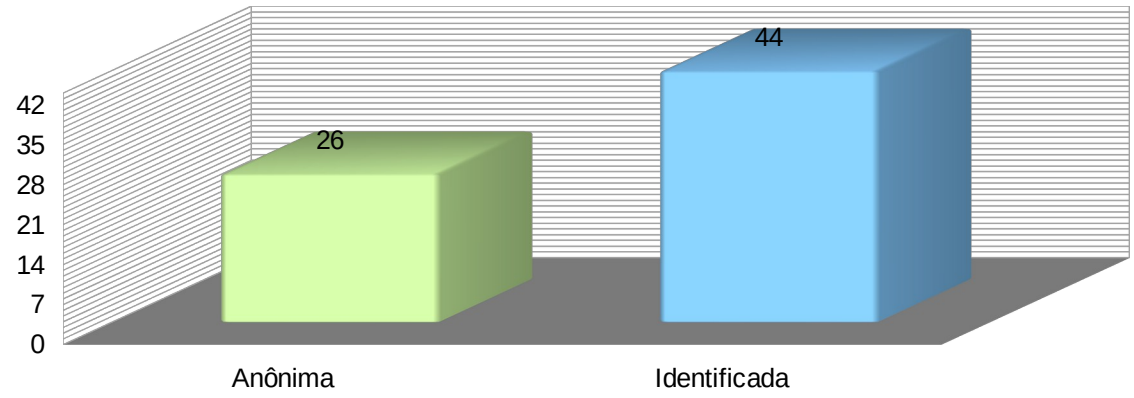


Forma de Contato




Quanto à Identificação




Principais Assuntos

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

- *Concurso Público*
- *Informações sobre justificativa de nome de rua*
- *Portal da Transparência*
- *Processo Licitatório*
- *Subsídio do Prefeito e dos Vereadores*

**Notou-se em 2024 considerável recorrência de manifestações pertinentes ao Poder Executivo Municipal cujos temas principais foram:**

- Meio ambiente
- Processo seletivo
- Pertubação do sossego
- Sugestões de melhoria no trânsito
- Irregularidade em edital de concurso público
- Mau atendimento em unidade de saúde / agendamento de consulta e exames
- Denúncia de irregularidade
- Dificuldade de acesso à fraldas
- Burocracia no Passe Livre
- Denúncia de abuso em licença médica de servidor

## *Providências Adotadas*

As manifestações referentes ao Poder Legislativo Municipal foram analisadas, devidamente encaminhadas e respondidas.

Todas as solicitações de informação apresentadas foram prontamente atendidas, respondidas e concluídas.

As manifestações direcionadas ao Poder Executivo Municipal foram encaminhadas à Ouvidoria da Prefeitura de Divinópolis para o devido tratamento. Em alguns casos, os cidadãos foram orientados sobre o canal adequado para registrar suas manifestações.

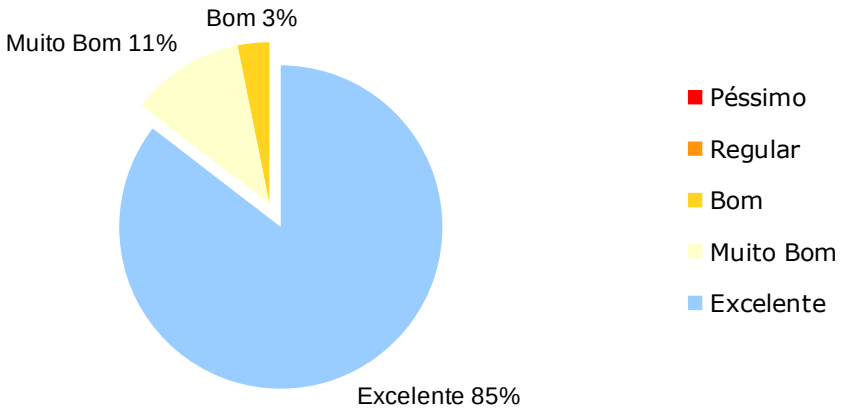
As demandas relacionadas a outros órgãos foram encaminhadas diretamente pelo Sistema FalaBR.

Já as manifestações referente a entidades privadas, sempre que possível, foram enviadas às respectivas ouvidorias ou aos órgãos públicos responsáveis pela fiscalização.

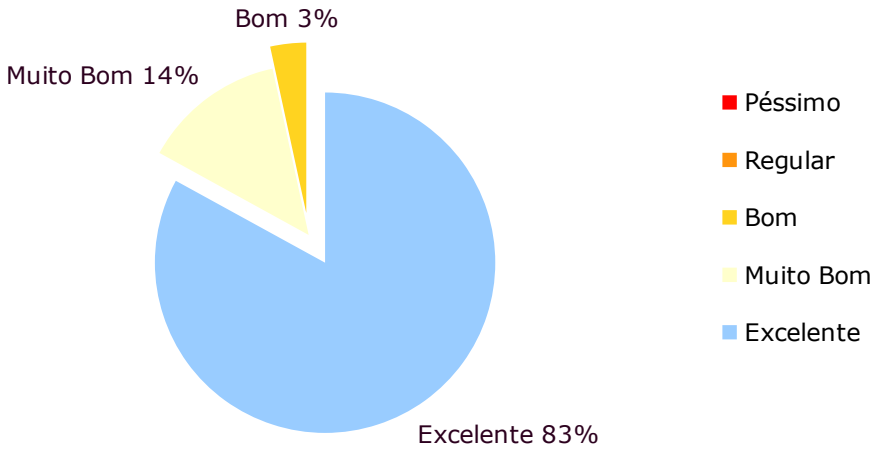
**Resultado da Pesquisa de Satisfação quanto ao Atendimento do CAC**
**Centro de Atendimento ao Cidadão 2024**

Foram recebidas, de Janeiro a Dezembro de 2024, 158 fichas de avaliação contendo as seguintes perguntas:

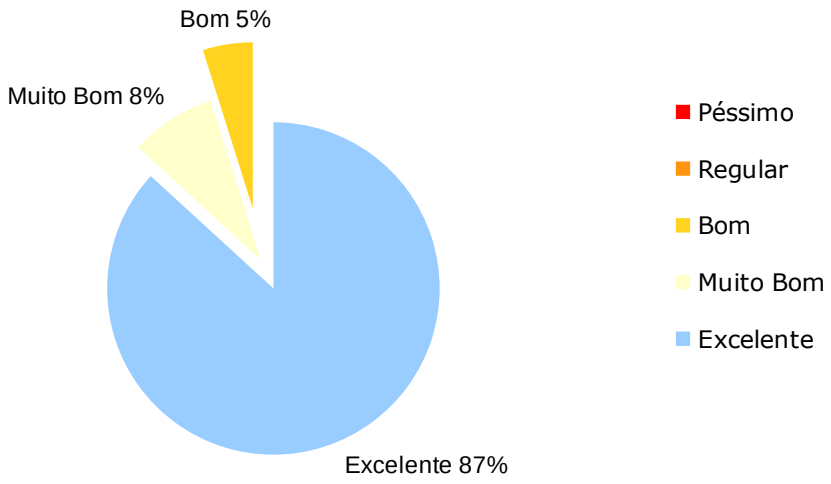
1 . Qual a sua avaliação sobre o atendimento prestado na recepção do CAC?

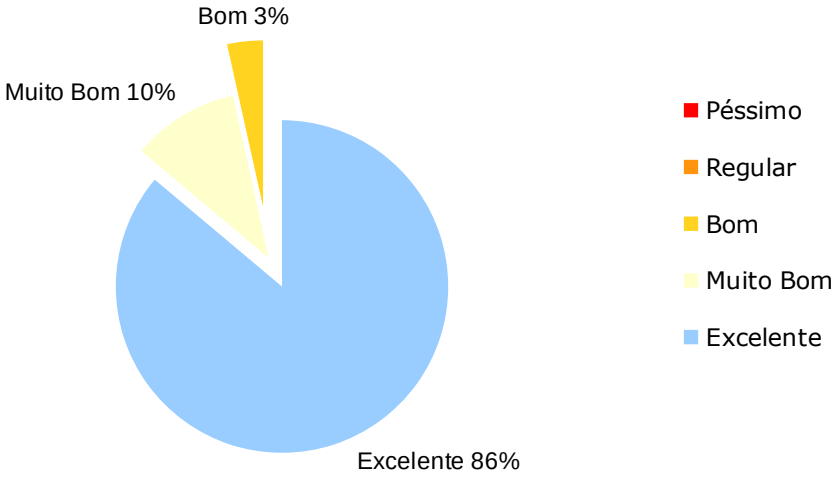



2. Qual a sua avaliação sobre o tempo de espera na resolução de seu problema no CAC?



3. Qual a sua satisfação final sobre os serviços prestados pelo CAC?




4. Qual a sua satisfação final sobre os serviços prestados pelo CAC?