

# Relatório Anual

## Ouvidoria 2023

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.

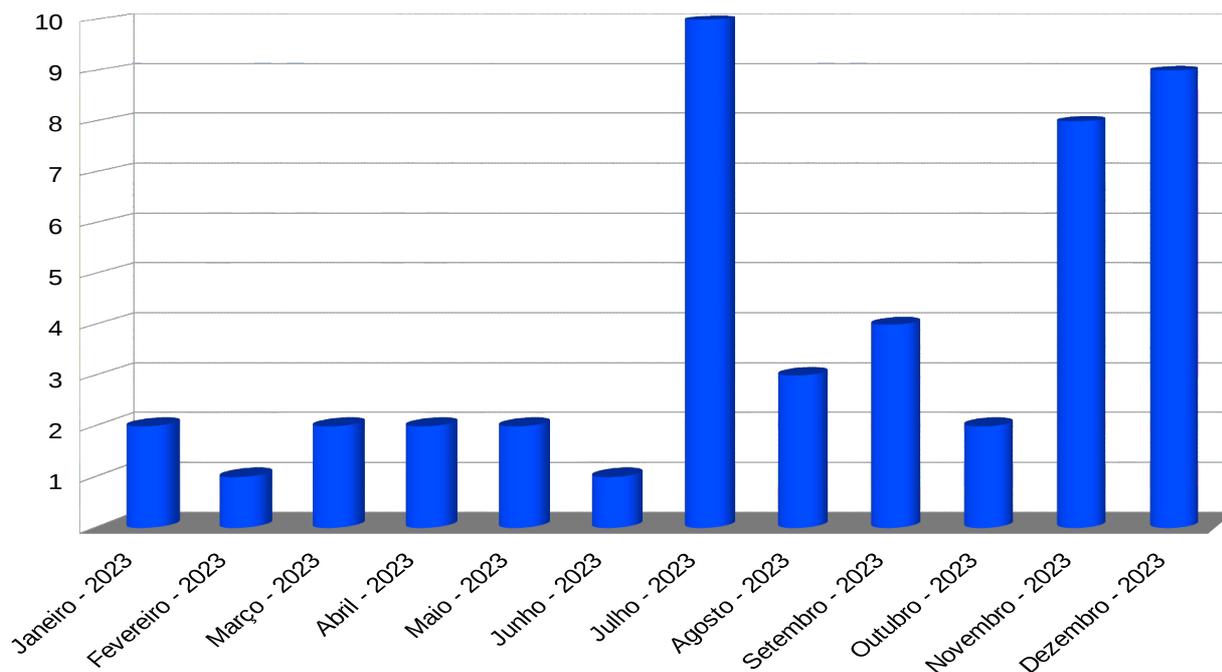
A Ouvidoria da Câmara está ligada à Controladoria Interna. A Organização Administrativa da Câmara prevê que cabe à Controladoria Interna receber e encaminhar tais manifestações para que os cidadãos recebam a correspondente resposta.

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

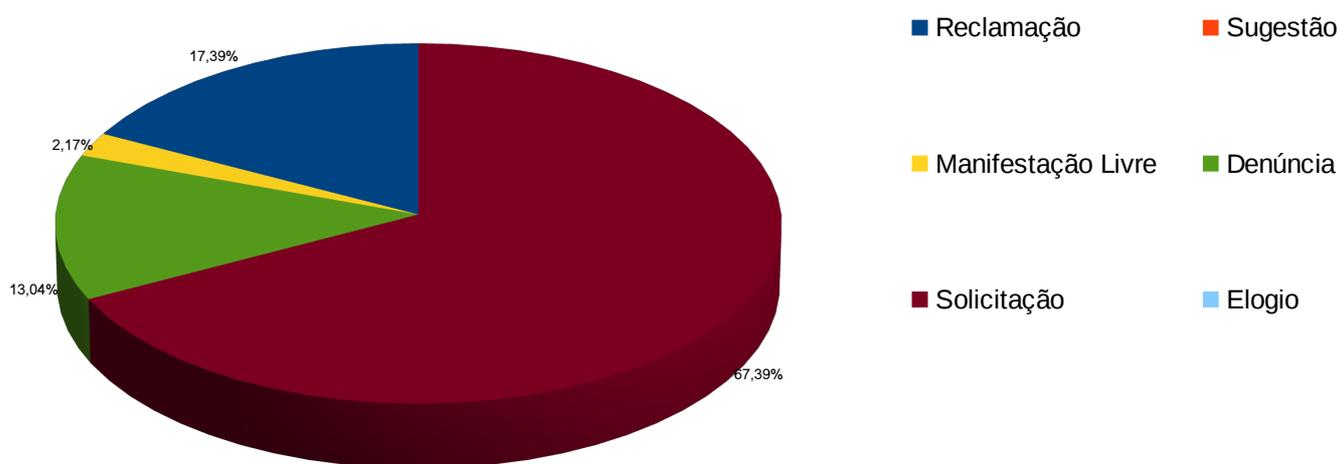
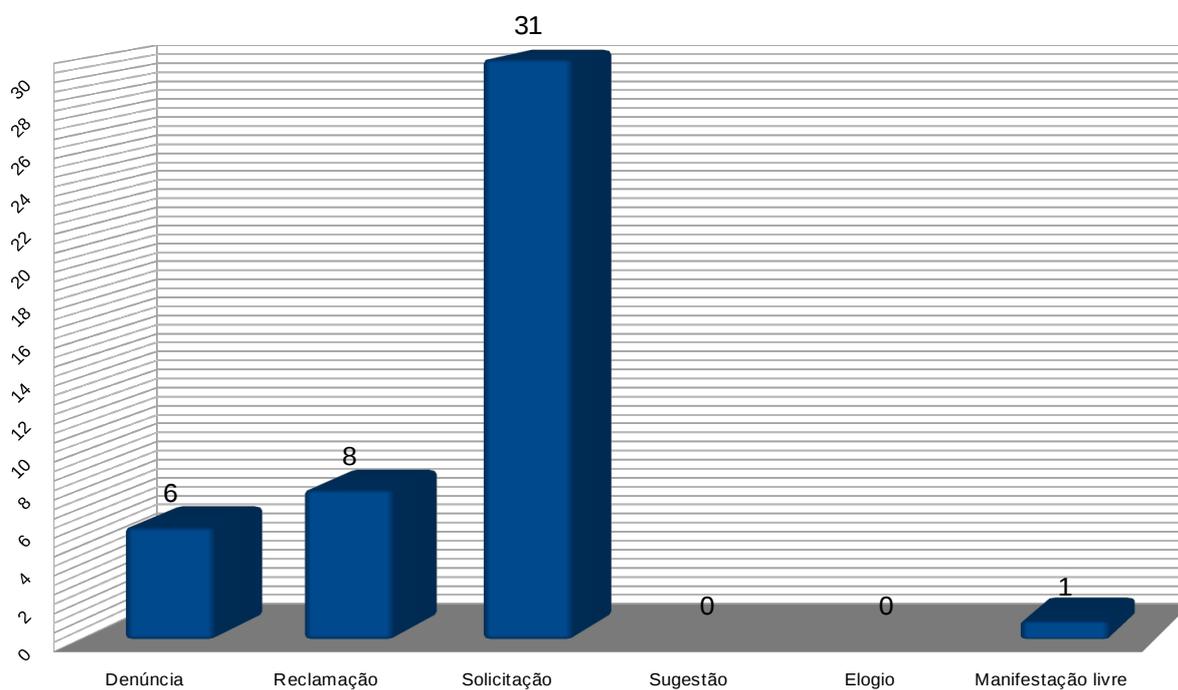
- Urna da Cidadania;
- Serviço Eletrônico de Ouvidoria / Informação;
- Telefone;
- Email da Ouvidoria;
- Manifestação por correspondência;
- Manifestação presencial.

Este relatório apresenta as estatísticas de atendimento de 2023.

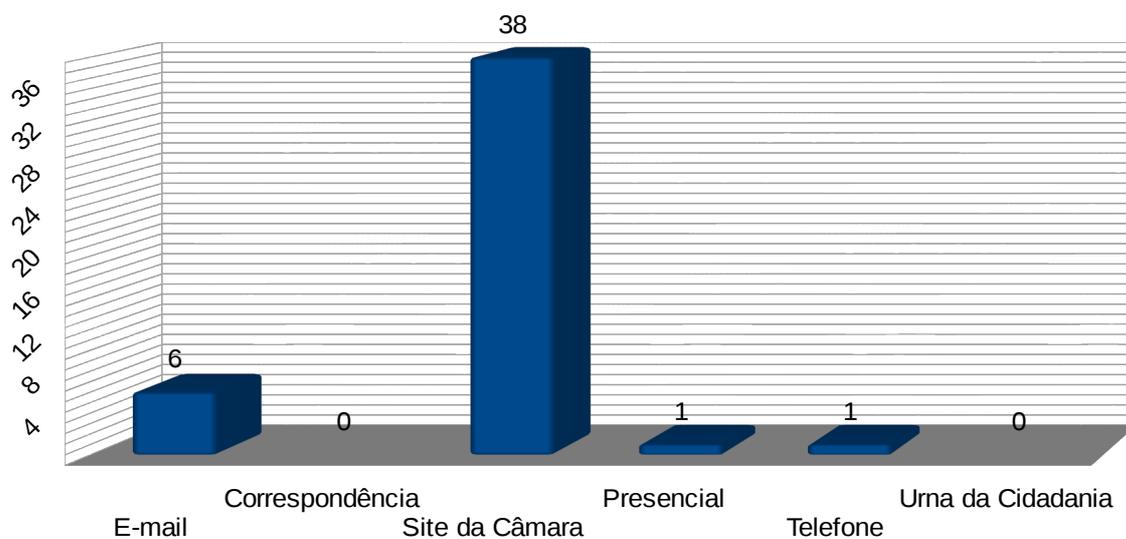
O Serviço de Ouvidoria da Câmara Municipal de Divinópolis recebeu de Janeiro a Dezembro de 2023: **330** fichas de avaliação relacionadas à Pesquisa de satisfação quanto ao atendimento do CAC – (Centro de Atendimento ao Cidadão da Câmara Municipal); e **46** manifestações de Ouvidoria com a seguinte distribuição mensal:



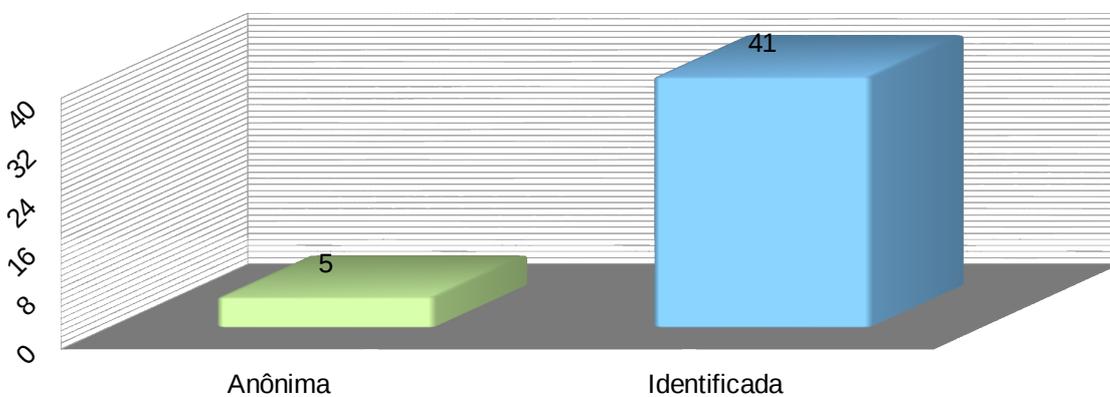
## Tipo de Manifestação



### Forma de Contato



### Quanto à Identificação



### Principais Assuntos

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

- *Concurso Público*
- *Funcionamento da Câmara*
- *Benefícios e vantagens dos servidores*
- *Comissão Parlamentar de Inquérito*
- *Conduta de assessor parlamentar*

**Notou-se em 2023 considerável recorrência de manifestações pertinentes ao Poder Executivo Municipal cujos temas principais foram:**

- Meio ambiente
- Processo seletivo
- Cadastro em programas de assistência social
- Perturbação do sossego
- Descarte irregular de lixo
- Mau atendimento em unidade de saúde / agendamento de consulta

### ***Providências Adotadas***

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

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

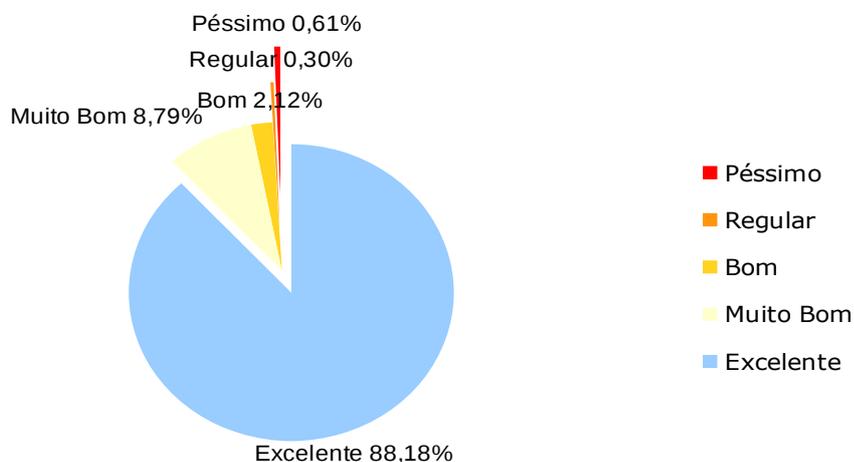
*As manifestações pertinentes ao Poder Executivo Municipal foram encaminhadas à Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Divinópolis para correto tratamento, em alguns casos os cidadãos foram orientados sobre o canal pertinente para receber sua manifestação.*

*As manifestações pertinentes a outros órgãos foram encaminhadas diretamente pelo Sistema FalaBR.*

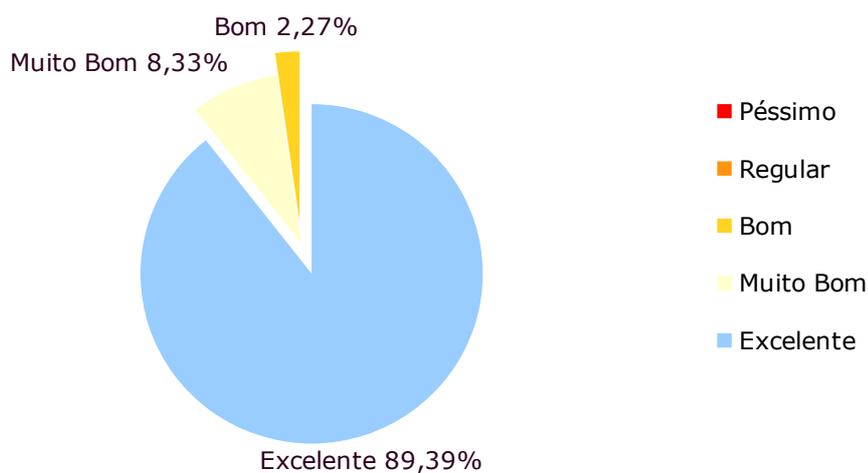
## Resultado da Pesquisa de Satisfação quanto ao Atendimento do CAC Centro de Atendimento ao Cidadão 2023

Foram recebidas, de Janeiro a Dezembro de 2023, 330 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?

