

Relatório Mensal – Setembro 2023

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 Setembro de 2023, especificando os principais assuntos e providências adotadas.

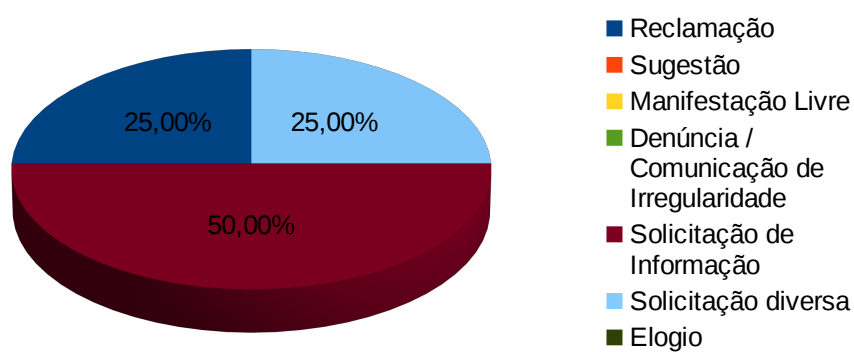
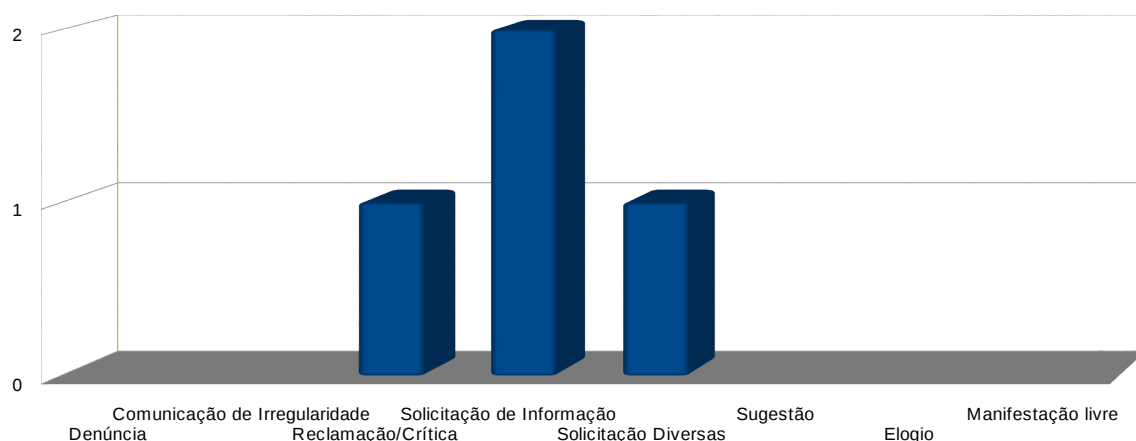
Como forma de promover o relacionamento com a sociedade, a Câmara disponibiliza aos cidadãos os seguintes canais de interatividade:

- 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.

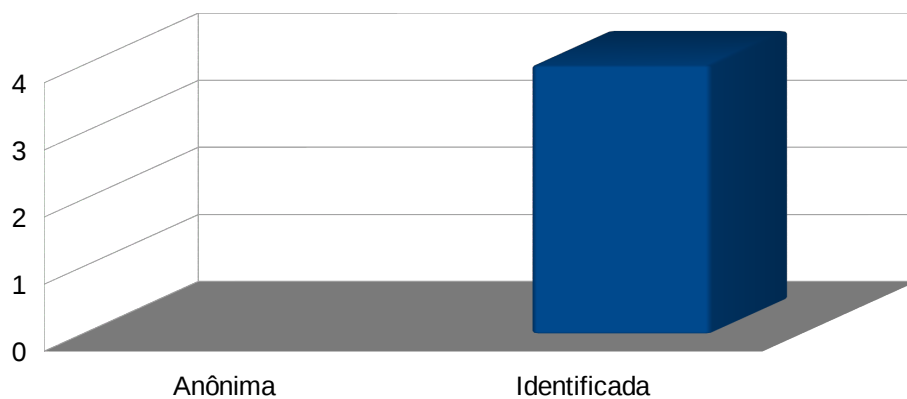
Com relação ao cômputo geral das manifestações, a Ouvidoria da Câmara, no período de 1º a 30 de Setembro de 2023, recebeu **04** mensagem de Ouvidoria e **12** questionários de avaliação preenchidos quanto a satisfação em relação ao atendimento no Centro de Atendimento ao Cidadão – CAC.

Distribuição por Tipo de Manifestação / Setembro 2023		
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%

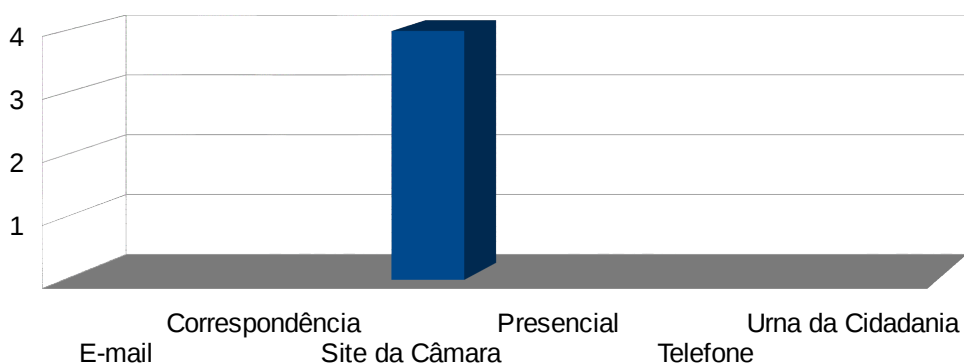
Quanto ao Tipo de Manifestação



Quanto à Identificação

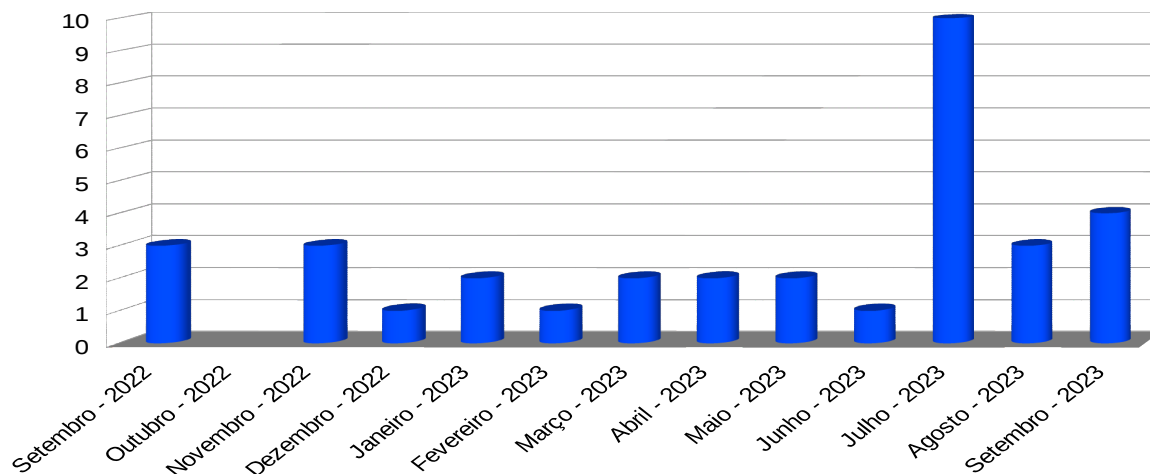


Quanto a Forma de Contato



Evolução das manifestações recebidas

Setembro de 2022 a Setembro de 2023



Principais Assuntos

Concurso Público da Câmara Municipal - carga horária de trabalho / remuneração

Assuntos de Competência do Poder Executivo Municipal

* *MEI – inscrição municipal para emissão de nota fiscal.*

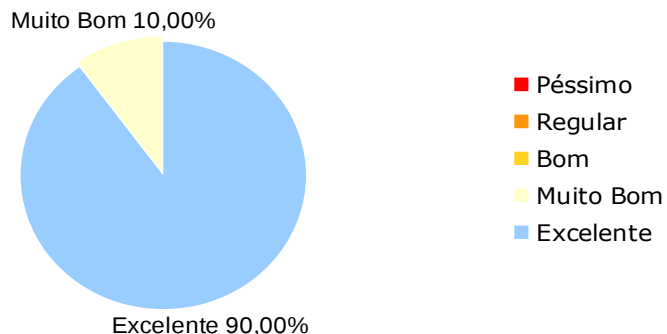
* *Reclamação sobre agendamento de consulta e atendimento no posto de saúde do bairro Ipiranga.*

– *Providências Adotadas:* cidadãos foram informados sobre a ausência de competência da Câmara para tratar dos assuntos apresentados e receberam orientações sobre o encaminhamento mais adequado para tais demandas.

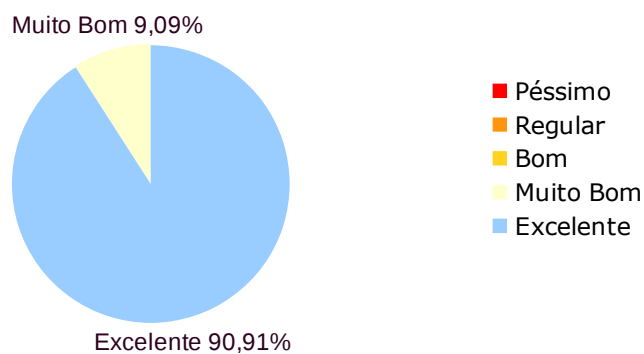
Pesquisa de Satisfação quanto ao Atendimento do CAC

Foram recebidas, no mês de Setembro, 12 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?

