

Relatório Mensal – Março 2021

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 março de 2021, especificando os principais assuntos e providências adotadas.

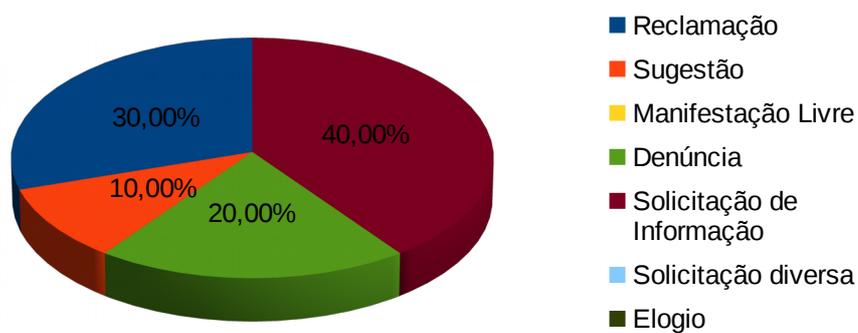
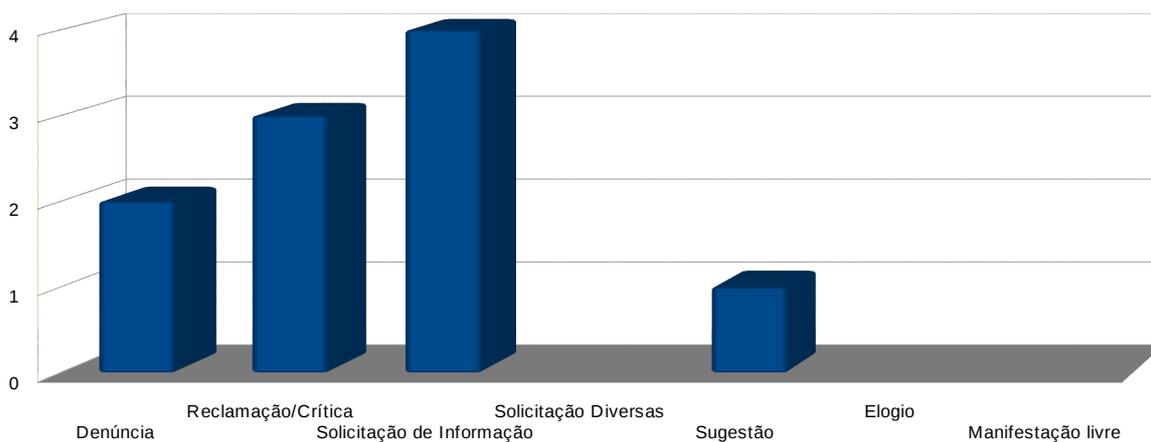
Como forma de promover o relacionamento com a sociedade, a Câmara disponibiliza aos cidadãos os seguintes canais de interatividade:

- 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.

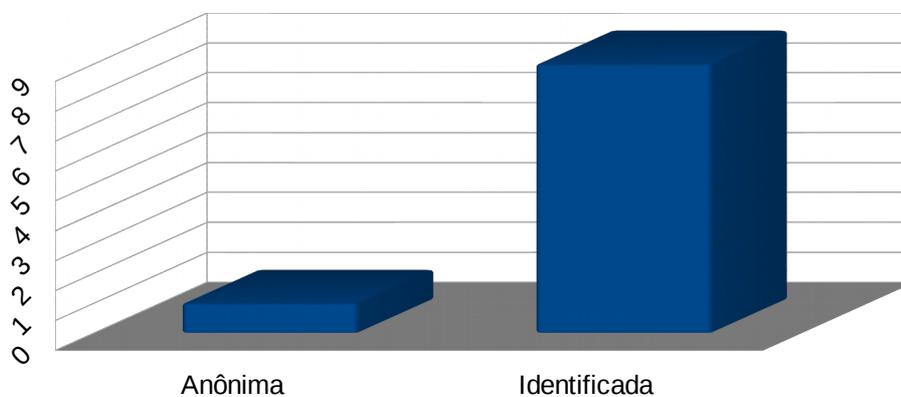
Com relação ao cômputo geral das manifestações, a Ouvidoria da Câmara, no período de 1º a 31 de março de 2021, recebeu **10** mensagens e **50** questionários de avaliação preenchidos quanto a satisfação em relação ao atendimento no Centro de Atendimento ao Cidadão – CAC.

Distribuição por Tipo de Manifestação/ Março 2021		
Solicitação	4	40%
Reclamação / Crítica	3	30%
Sugestão	1	10%
Manifestação livre	0	0
Elogio	0	0
Denúncia	2	20%
Total	10	100%

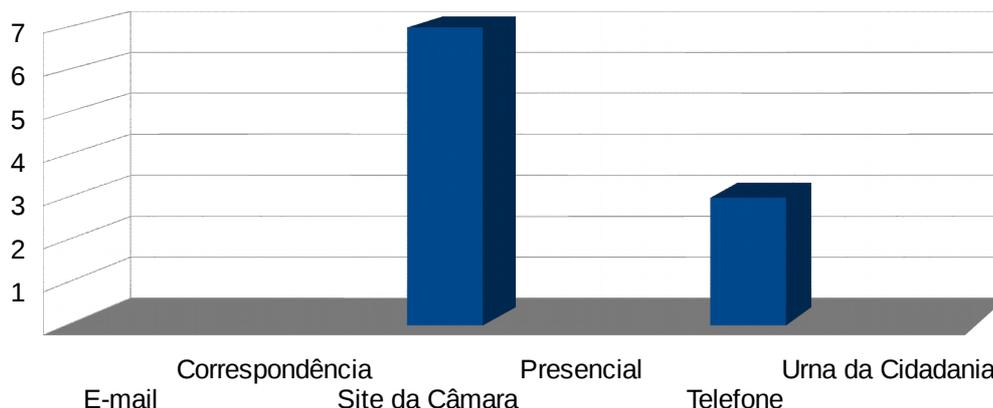
Quanto ao Tipo de Manifestação



Quanto à Identificação



Quanto a Forma de Contato



Principais assuntos abordados nas manifestações pertinentes ao Poder Legislativo Municipal:

- **Sugestão:** Manifestante sugere que sejam disponibilizadas no site da Câmara, para consulta online, as legislações de 1912 a 1948 que, segundo ele, já se encontram digitalizadas no arquivo público municipal.
Providência: sugestão encaminhada à Consultoria de Informações Legislativas e Documentação para conhecimento, análise da viabilidade de implementação da sugestão e resposta;
- **Reclamação:** Munícipe telefonou à Ouvidoria reclamando do site da Câmara, dizendo que “preferia o site como era antes, mais fácil de visualizar os parlamentares, com fotos e etc”.
Providência: ao conversar com o cidadão, buscando entender a reclamação, este Serviço de Ouvidoria constatou que o endereço acessado por ele era, na realidade, do Portal da Transparência: <http://cmdivinopolis-mg.portaltp.com.br/> e não da Página Inicial da Câmara. O Cidadão foi orientado quanto ao endereço correto para acesso à página da Câmara e quanto à localização dentro da página dos pontos de interesse de busca do cidadão;
- **Solicitação-Reclamação:** Cidadão entrou em contato com a Ouvidoria por meio telefônico manifestando repúdio em relação à fala de vereador e solicitando que sua manifestação fosse encaminhada ao vereador e lida em plenário.

- **Providência:** o cidadão foi orientado quanto aos procedimentos necessários para formalizar sua solicitação de leitura em plenário / manifestação foi reduzida a termo e encaminhada ao gabinete do vereador para conhecimento, conforme solicitado;

- **Solicitação:** informação quanto à possibilidade de cadastramento via internet de empresa para participar de licitação;

Providência: Solicitação encaminhada à Diretoria de Administração e Suprimentos – empresa foi orientada quanto à suspensão do processo licitatório em questão em virtude da classificação do município na Onda Roxa do Programa Minas Consciente e quanto a impossibilidade de realizar o cadastro via internet.

- **Solicitação:** localização de documento pessoal perdido

Providência: a Ouvidoria consultou a base de dados da Central de Documentos Perdidos (CDP) e verificou que o documento procurado não se encontra em seus cadastros. Cidadão foi orientado quanto a possibilidade de realizar a pesquisa por meio do site da Câmara ou pelo telefone do CAC – número do telefone e link para busca foram enviados ao cidadão.

- **Solicitação de Informação:** Foram solicitados Projeto de Lei nº 30, de 1955; Projeto de Lei nº 9, de 1972 e cópia dos documentos que fundamentaram a edição da Lei Municipal nº 1.440, de 1978.

Providência: Os documentos solicitados foram digitalizados e enviados aos solicitantes em formato pdf.

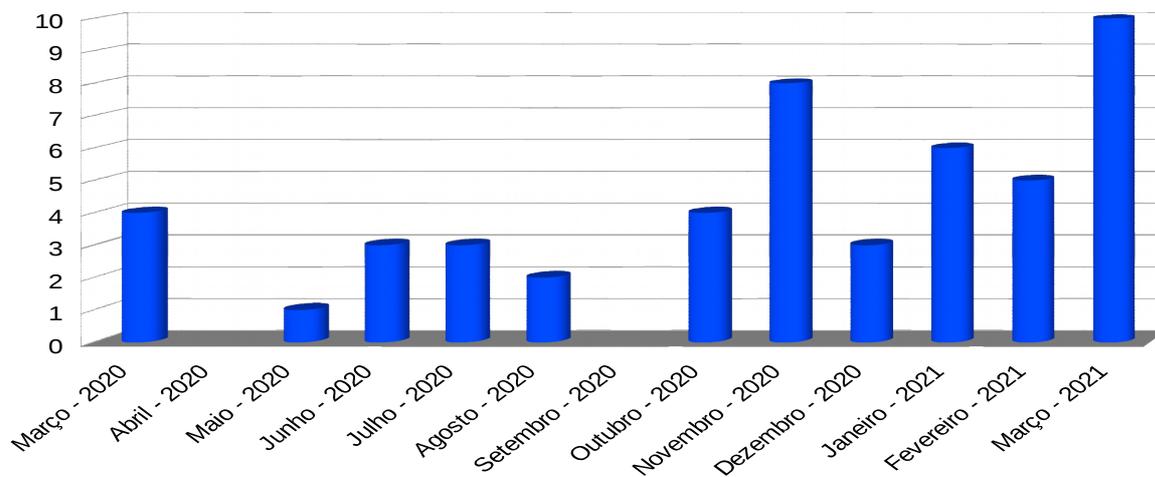
- **Denúncias:** As duas manifestações recebidas foram arquivadas por falta de materialidade e ausência de resposta à solicitação de complementação de informação.

Outros Assuntos:

- **Iluminação Pública** – Reclamações relacionadas à solicitação de trocas de lâmpadas foram enviadas à Ouvidoria da Prefeitura Municipal e as correspondentes respostas encaminhadas aos cidadãos solicitantes.

Evolução das manifestações recebidas

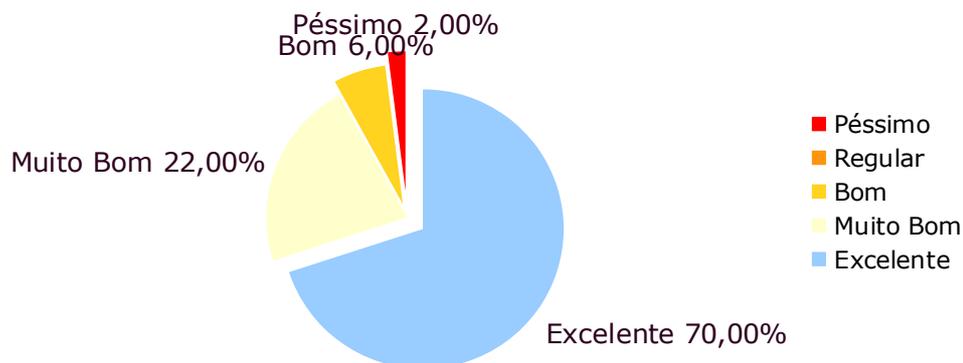
Março de 2020 a Março de 2021



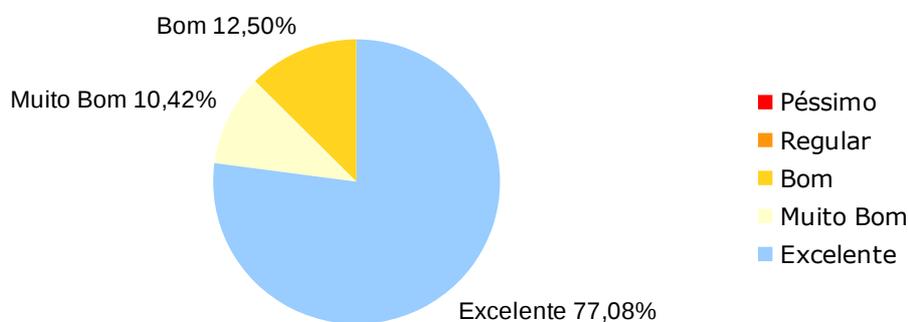
Pesquisa de Satisfação quanto ao Atendimento do CAC

Foram recebidas, no mês de Março, 50 fichas de avaliação contendo as seguintes perguntas:

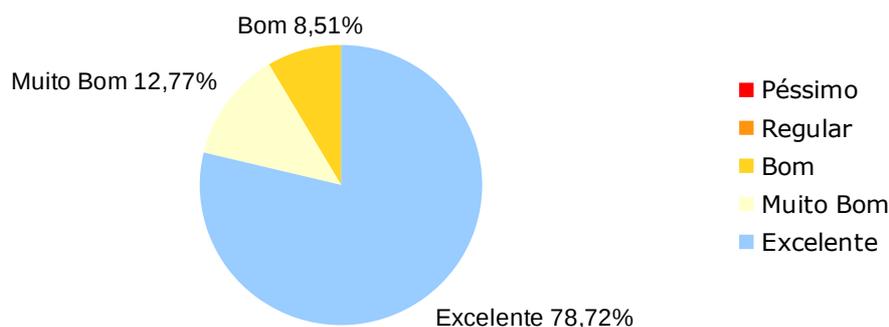
1. Qual a sua avaliação sobre o atendimento prestado na recepção do CAC?



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?

