

Relatório Mensal – Setembro 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 Setembro de 2021, especificando os principais assuntos e providências adotadas.

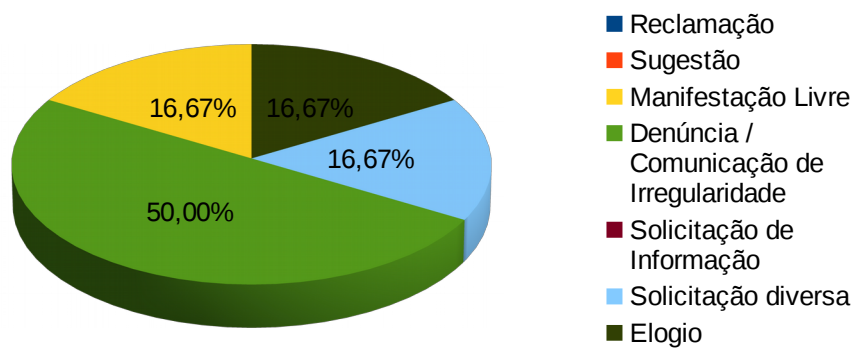
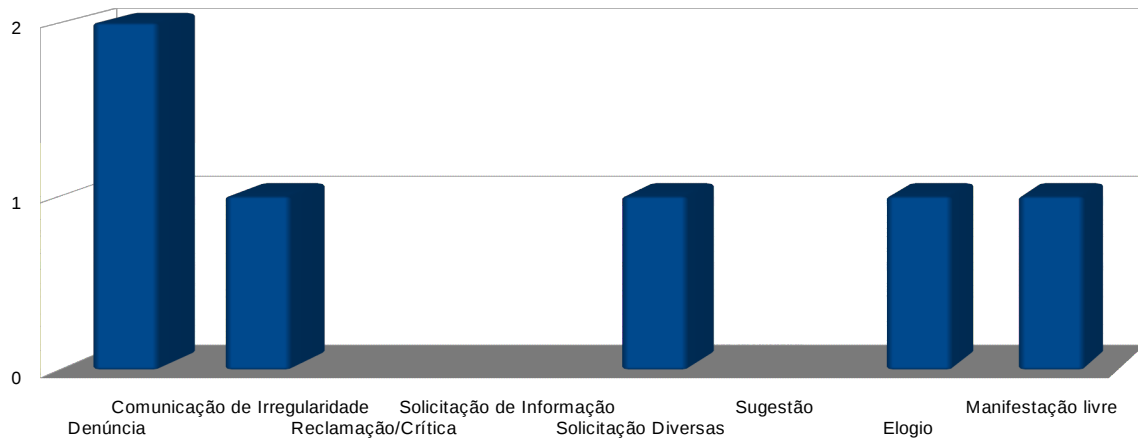
Como forma de promover o relacionamento com a sociedade, a Câmara disponibiliza aos cidadãos os seguintes canais de interatividade:

- 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.

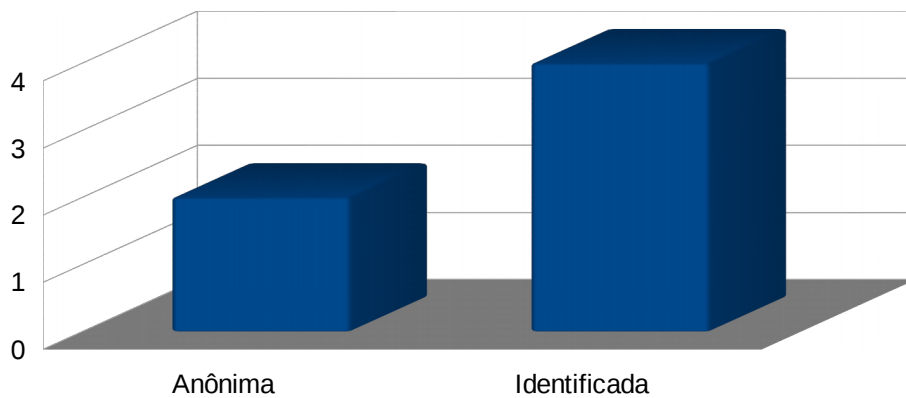
Com relação ao cômputo geral das manifestações, a Ouvidoria da Câmara, no período de 1º a 30 de setembro de 2021, recebeu **6** mensagens e **34** questionários de avaliação preenchidos quanto a satisfação em relação ao atendimento no Centro de Atendimento ao Cidadão – CAC.

Distribuição por Tipo de Manifestação/ Setembro 2021		
Solicitação	1	16,66%
Reclamação / Crítica	0	0%
Sugestão	0	0%
Manifestação livre	1	16,66%
Elogio	1	16,66%
Denúncia/Comunicação de Irregularidade	3	49,99%
Total	6	100%

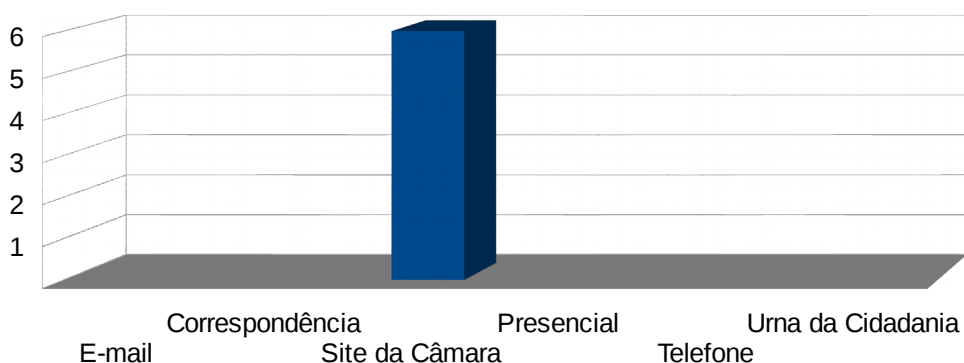
Quanto ao Tipo de Manifestação



Quanto à Identificação

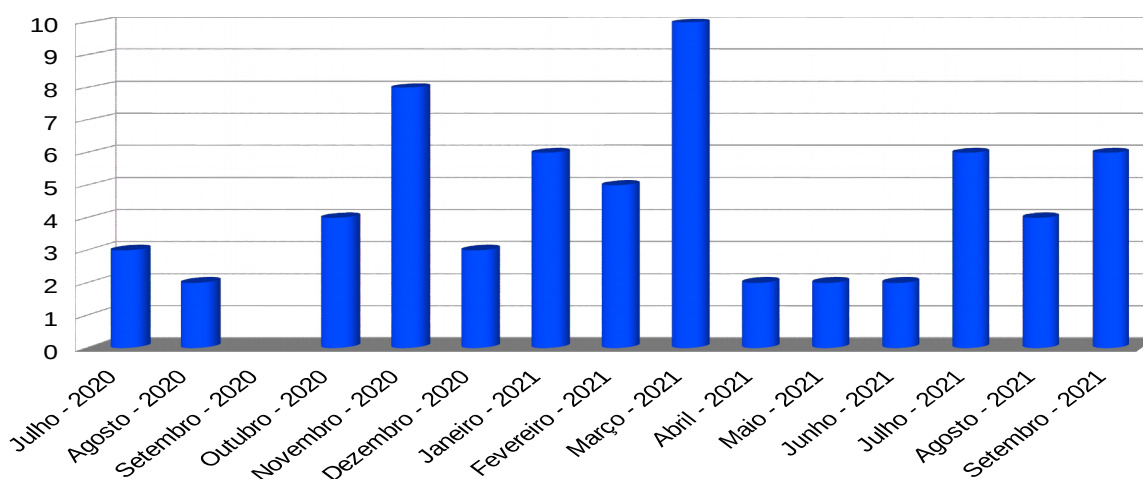


Quanto a Forma de Contato



Evolução das manifestações recebidas

Setembro de 2020 a Setembro de 2021



Principais assuntos das abordados nas manifestações pertinentes ao Poder Legislativo Municipal:

Manifestação Livre: cidadão expressa sua opinião relacionada à aprovação de projeto de lei em discussão e votação na Câmara na data de sua manifestação.

Elogio: munícipe parabeniza a Câmara pela implantação de mais um canal de comunicação com o cidadão, em referência à adesão ao Sistema Fala.BR de Ouvidoria.

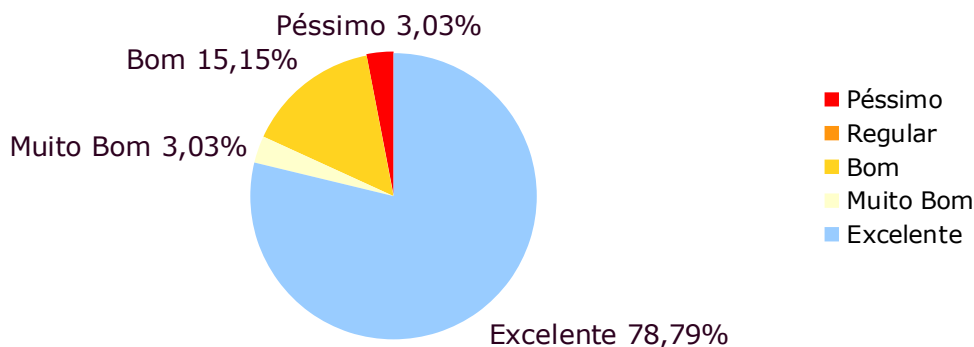
Outros Assuntos:

- Foram recebidas manifestações (denúncia, comunicação de irregularidade e solicitação) referentes ao auxílio emergencial, tais manifestações foram encaminhadas diretamente ao Ministério da Cidadania por meio do Sistema FALA BR;

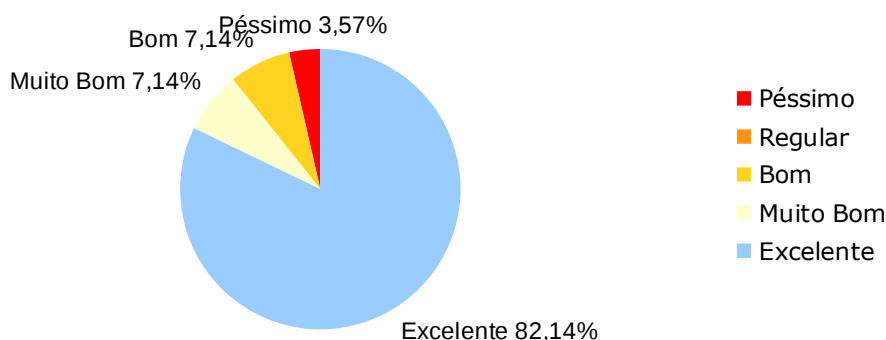
Pesquisa de Satisfação quanto ao Atendimento do CAC

Foram recebidas, no mês de Setembro, 34 fichas de avaliação contendo as seguintes perguntas:

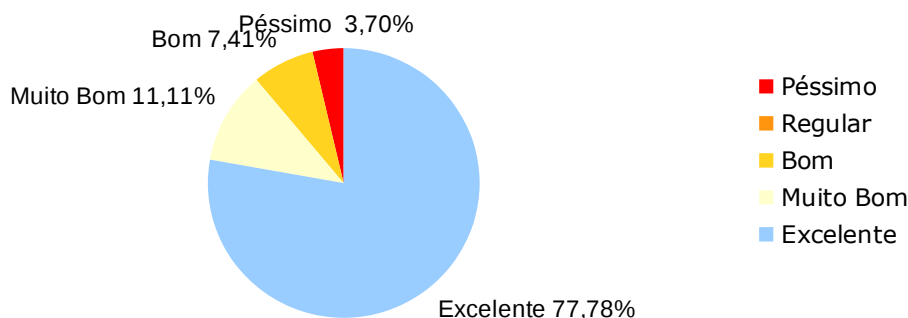
1. Qual a sua avaliação sobre o atendimento prestado na recepção do CAC?



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?



Considerações e Sugestões coletadas na Pesquisa:

- Foram recebidos elogios relacionados ao serviço do CAC e ao atendimento recebido no setor;
- Sugestão de maior divulgação dos serviços do CAC nos meios de comunicação.