

# Relatório Anual

## Ouvidoria 2022

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.

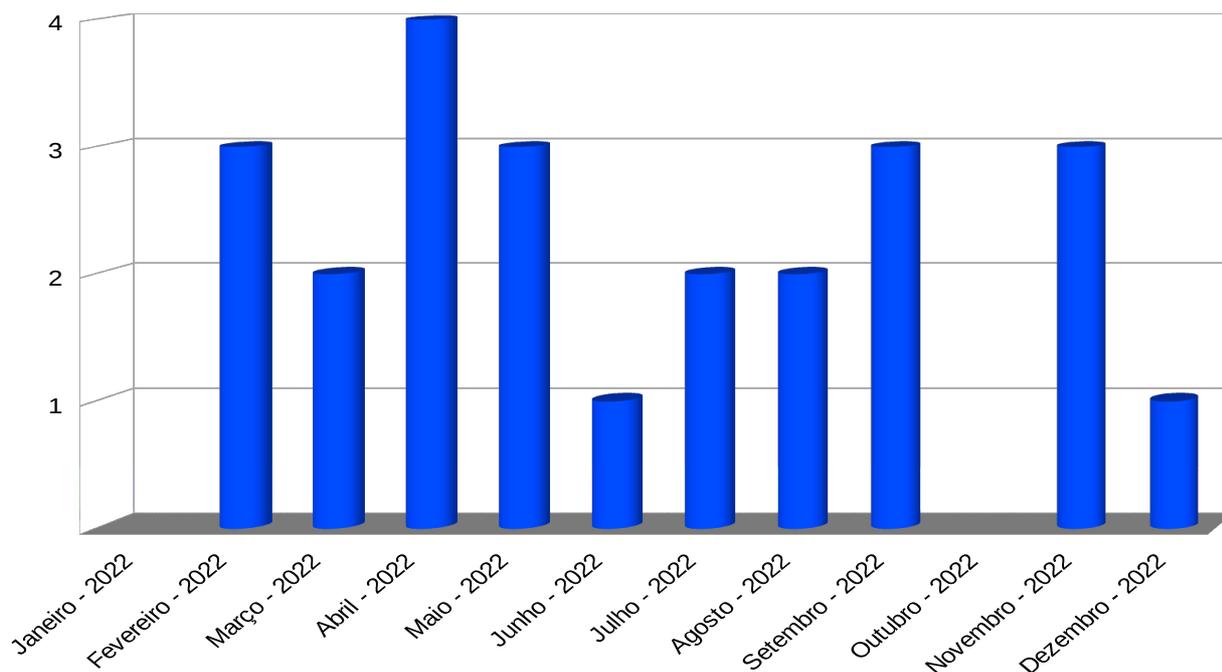
A Ouvidoria da Câmara está ligada à Controladoria Interna. A Organização Administrativa da Câmara prevê que cabe à Controladoria Interna receber e encaminhar tais manifestações para que os cidadãos recebam a correspondente resposta.

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

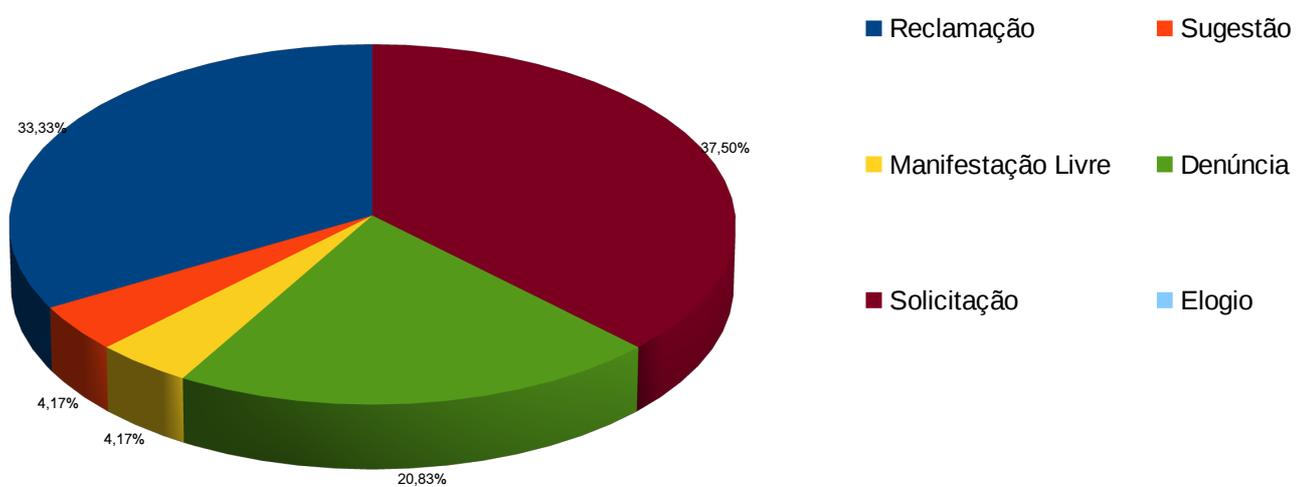
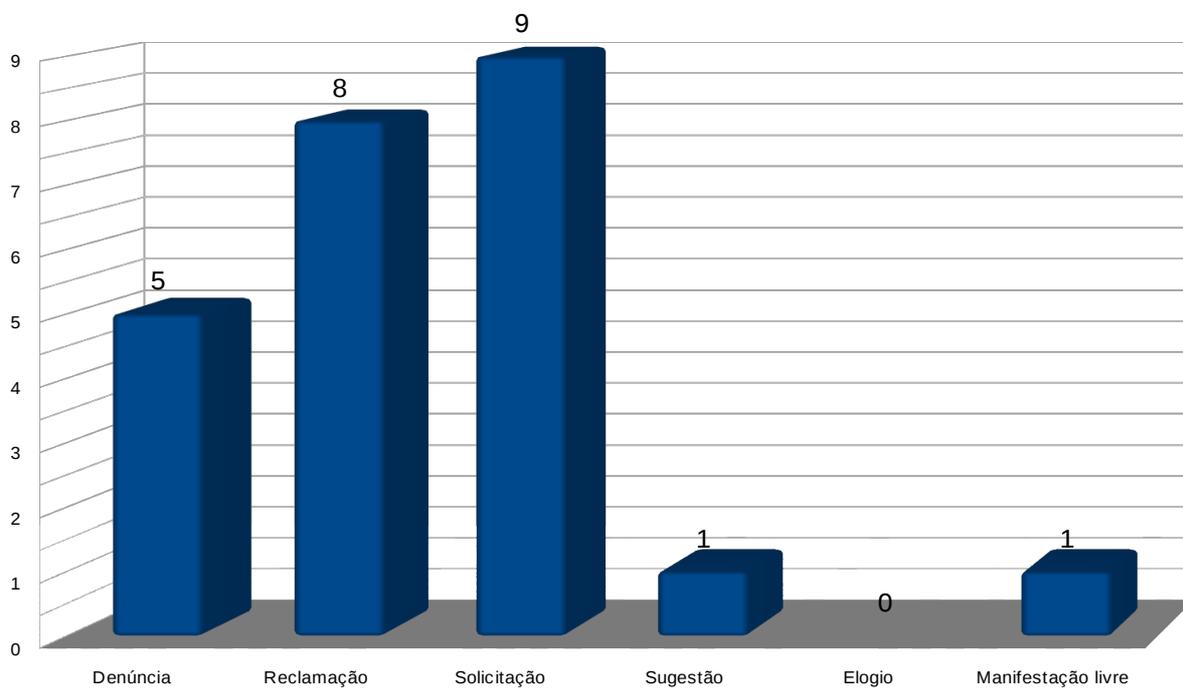
- Urna da Cidadania;
- Urna da Cidadania App;
- Serviço Eletrônico de Ouvidoria / Informação;
- Telefone;
- Email da Ouvidoria;
- Manifestação por carta pelo sistema de protocolo;
- Manifestação presencial.

Este relatório apresenta as estatísticas de atendimento de 2022.

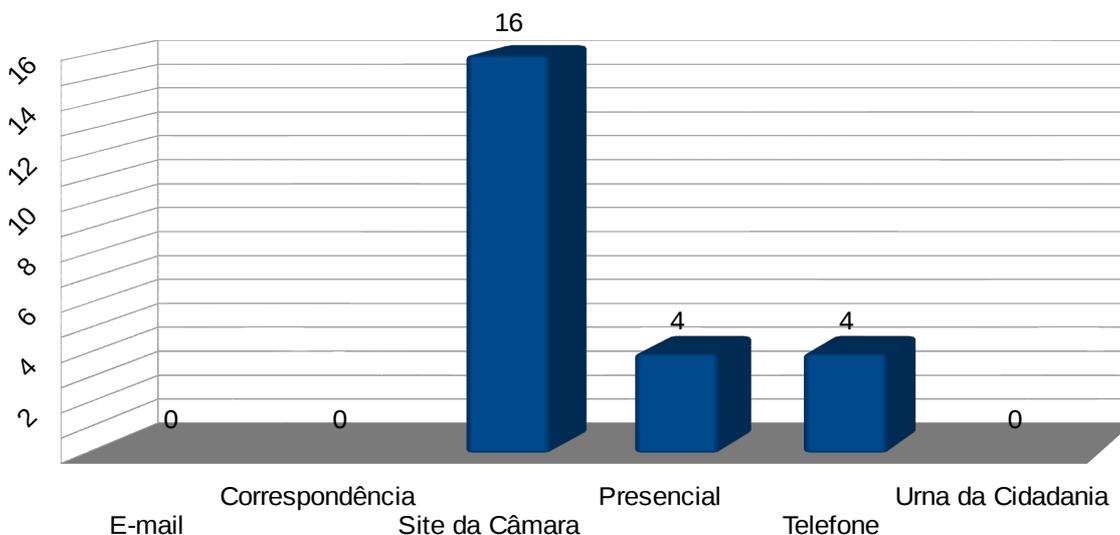
O Serviço de Ouvidoria da Câmara Municipal de Divinópolis recebeu de Janeiro a Dezembro de 2022: **573** fichas de avaliação relacionadas à Pesquisa de satisfação quanto ao atendimento do CAC – Centro de Atendimento ao Cidadão; e **24** manifestações de Ouvidoria com a seguinte distribuição mensal:



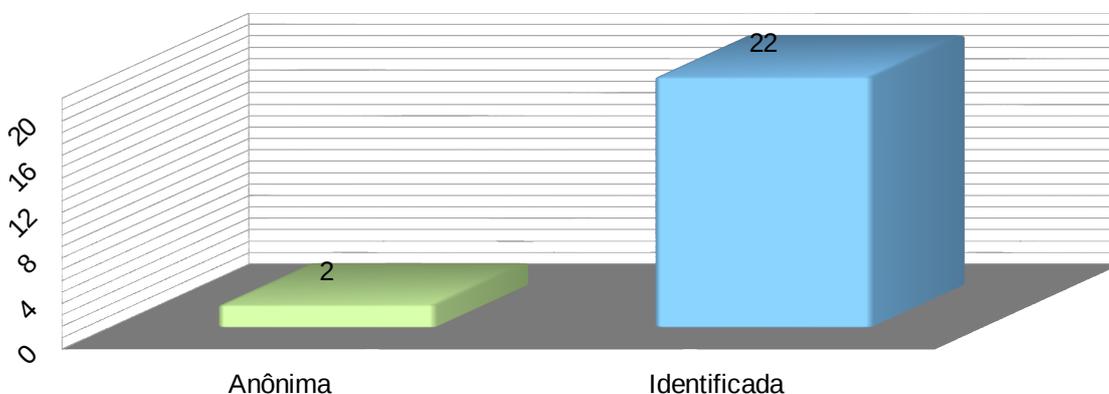
### Tipo de Manifestação



### Forma de Contato



### Quanto à Identificação



### Principais Assuntos

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

- *Uso de veículos oficiais;*
- *Conduta de vereadores;*
- *Informação sobre projetos de lei;*
- *Sugestão de implantação de sistema de identificação de visitantes na portaria da Câmara;*
- *Dificuldade de atendimento em comissão permanente;*
- *Informação sobre formulários para prestação de contas de entidades de interesse público;*
- *Problemas de acesso ao Site da Câmara.*

**Notou-se em 2022 considerável recorrência de manifestações pertinentes ao Poder Executivo Municipal cujos temas principais foram:**

- Atendimento em unidade de saúde;
- Infraestrutura;
- Limpeza urbana;
- Geoprocessamento/IPTU.

#### ***Providências Adotadas***

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

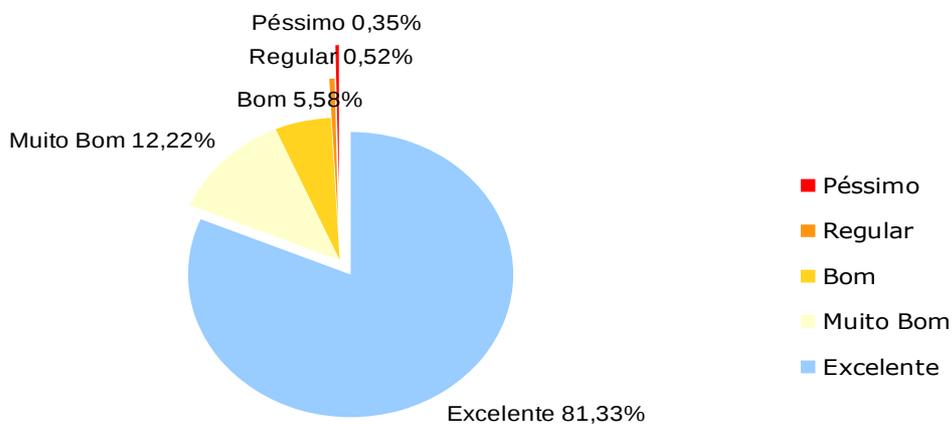
*As solicitações de informação apresentadas foram prontamente atendidas.*

*As manifestações pertinentes ao Poder Executivo Municipal foram encaminhadas à Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Divinópolis para correto tratamento.*

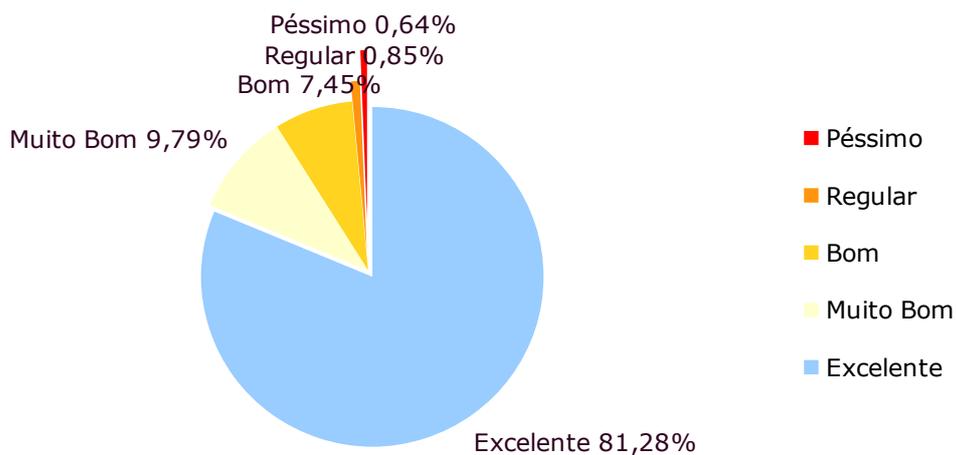
## Resultado da Pesquisa de Satisfação quanto ao Atendimento do CAC Centro de Atendimento ao Cidadão 2022

Foram recebidas, no ano de 2022, 573 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?

