

# Relatório Mensal – Fevereiro 2022

## 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 Fevereiro de 2022, 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:

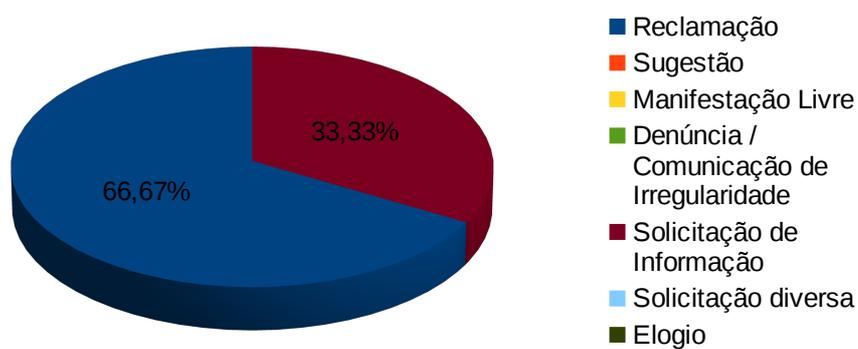
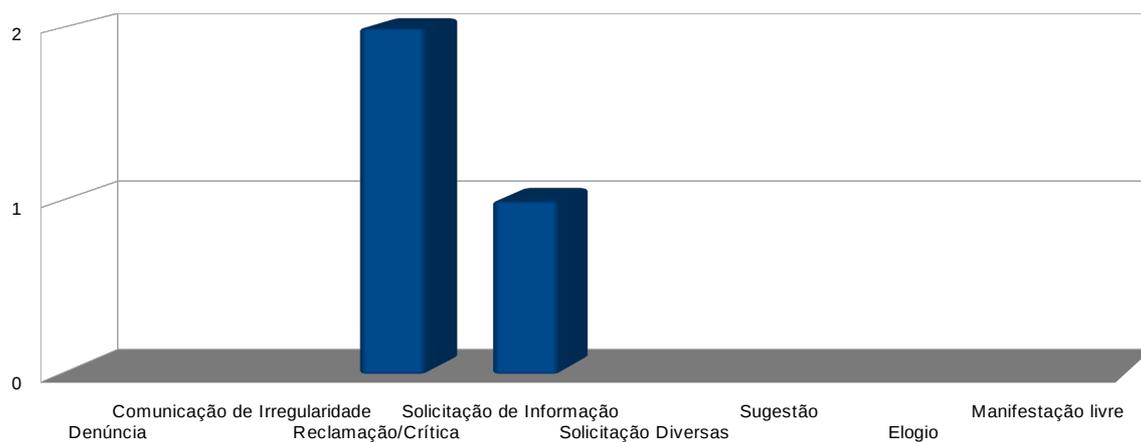
- Canal Eletrônico de Ouvidoria / Informação;
- E-mail da Ouvidoria;
- Telefone da Ouvidoria;
- Disque Câmara - 0800
- Manifestação por carta;
- Manifestação por presença física.
- Urna da Cidadania;
- Urna da Cidadania App.

Com relação ao cômputo geral das manifestações, a Ouvidoria da Câmara, no período de 1º a 28 de Fevereiro de 2022, recebeu **03** mensagens e **32** questionários de avaliação preenchidos quanto a satisfação em relação ao atendimento no Centro de Atendimento ao Cidadão – CAC.

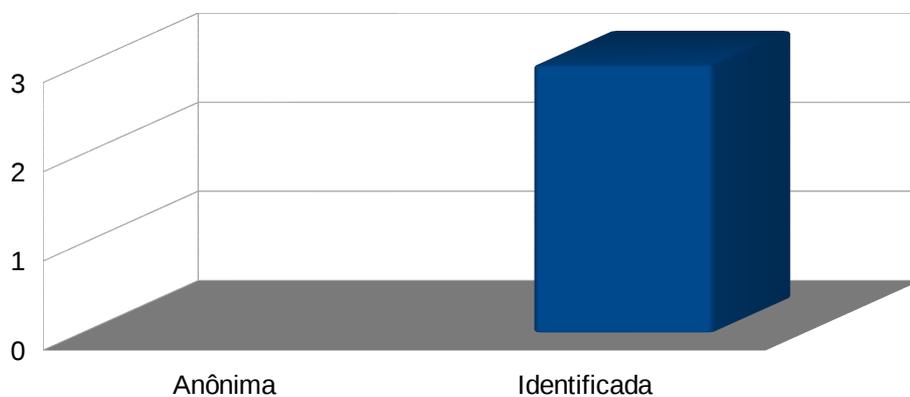
Distribuição por Tipo de Manifestação/ Fevereiro 2022		
Solicitação	1	33,3%
Reclamação / Crítica	2*	66,6%
Sugestão	0	0%
Manifestação livre	0	0%
Elogio	0	0%
Denúncia/Comunicação de Irregularidade	0	0%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

\* Manifestações pertinentes ao Poder Executivo Municipal

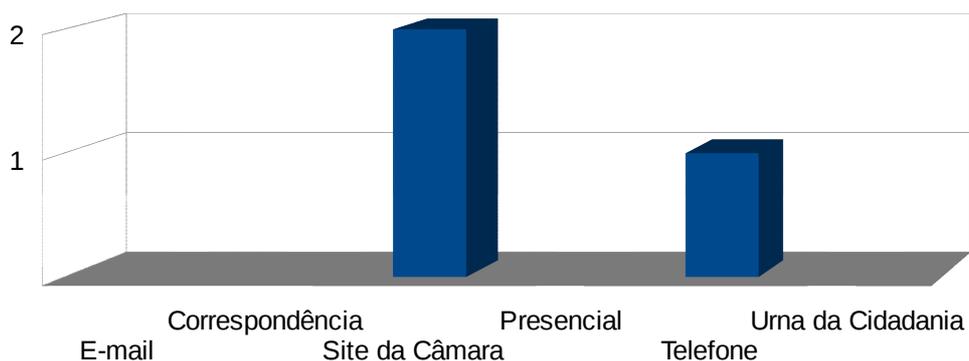
### Quanto ao Tipo de Manifestação



### Quanto à Identificação

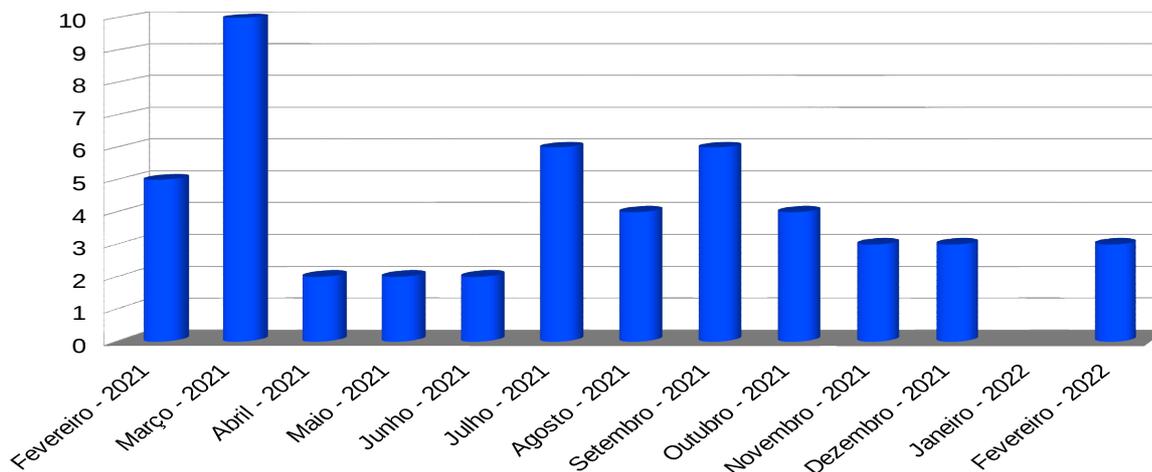


### Quanto a Forma de Contato



### Evolução das manifestações recebidas

Fevereiro de 2021 a Fevereiro de 2022



### Principais Assuntos

- Pedido de acesso a anexo de legislação municipal

Providência: anexo solicitado foi enviado ao solicitante que também foi instruído quanto à possibilidade de consultar os arquivos anexos às normas, de forma online, por meio do Sistema de Apoio ao Processo Legislativo – SAPL, clicando na aba "Anexos da Norma" localizada no canto superior direito, ao lado da aba "Início".

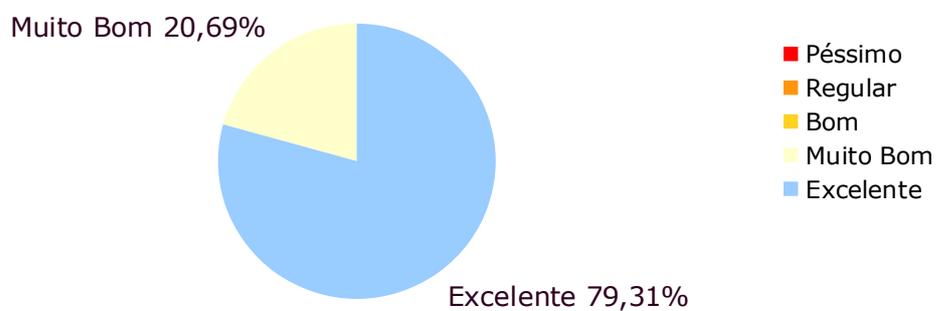
### Assuntos Pertinentes ao Poder Executivo Municipal

- Limpeza urbana;
- Geoprocessamento/IPTU.

## Pesquisa de Satisfação quanto ao Atendimento do CAC

Foram recebidas, no mês de Fevereiro, 32 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?

