

Relatório Mensal – Maio 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 Maio de 2022, especificando os principais assuntos e providências adotadas.

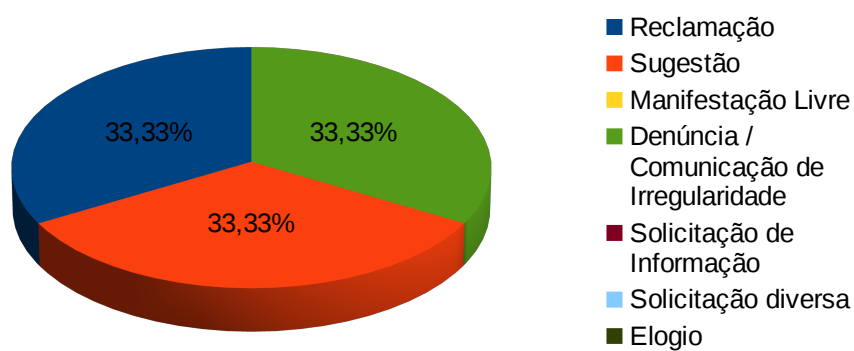
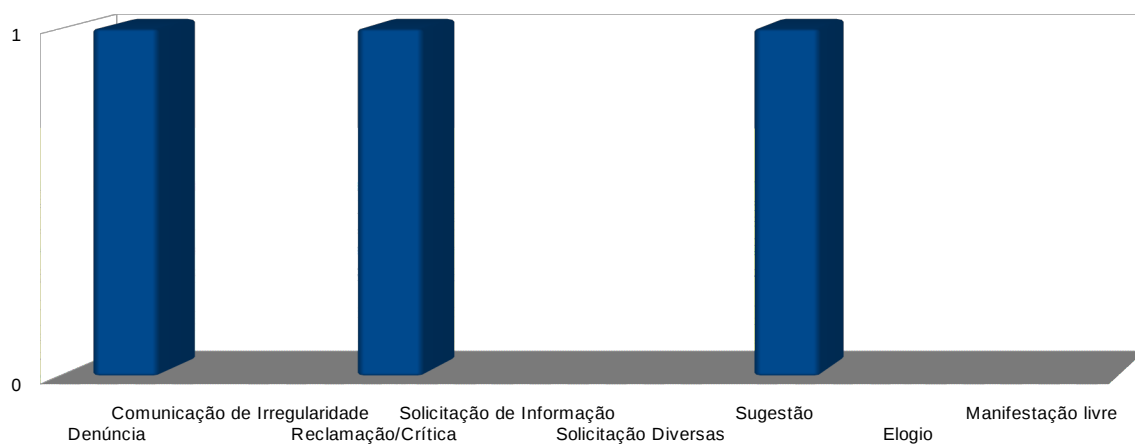
Como forma de promover o relacionamento com a sociedade, a Câmara disponibiliza aos cidadãos os seguintes canais de interatividade:

- 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.

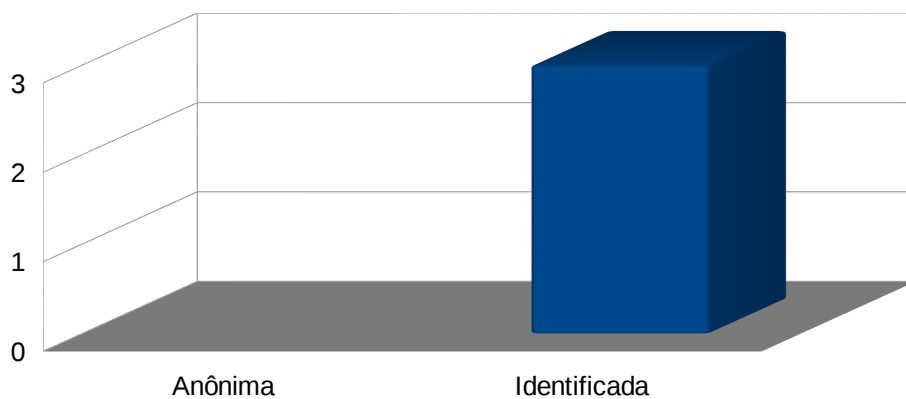
Com relação ao cômputo geral das manifestações, a Ouvidoria da Câmara, no período de 1º a 31 de Maio de 2022, recebeu **03** mensagens e **88** questionários de avaliação preenchidos quanto a satisfação em relação ao atendimento no Centro de Atendimento ao Cidadão – CAC.

Distribuição por Tipo de Manifestação / Maio 2022		
Solicitação	0	0%
Reclamação / Crítica	1	33%
Sugestão	1	33%
Manifestação livre	0	0%
Elogio	0	0%
Denúncia/Comunicação de Irregularidade	1	33%
Total	3	100%

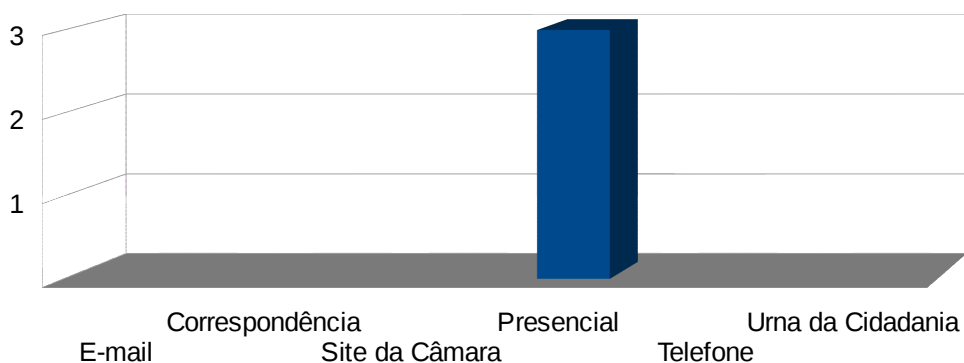
Quanto ao Tipo de Manifestação



Quanto à Identificação

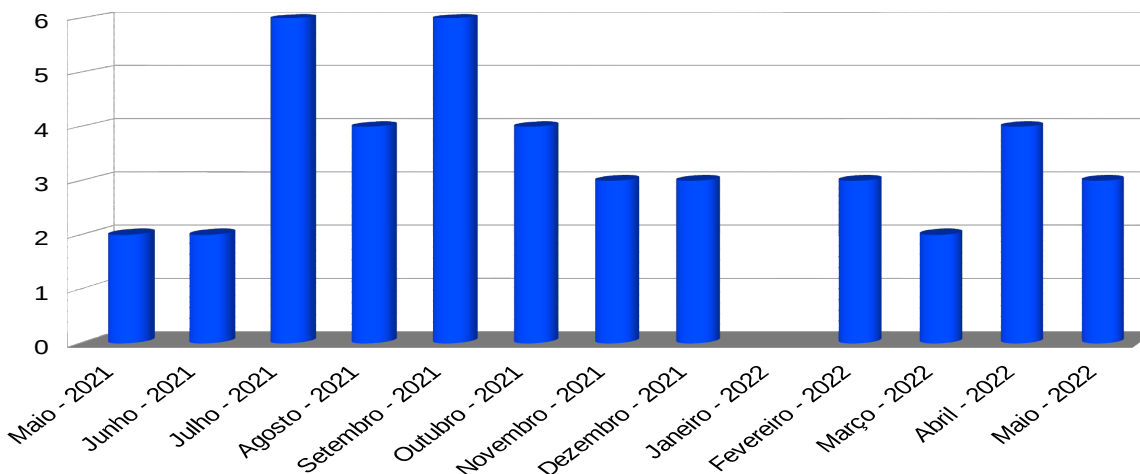


Quanto a Forma de Contato



Evolução das manifestações recebidas

Maio de 2021 a Maio de 2022



Principais Assuntos

- Sugestão de implantação de sistema de identificação de visitantes na portaria da Câmara;

Providência: Sugestão encaminhada à Presidência da Casa – Resposta conclusiva enviada ao manifestante.

- Dificuldade de atendimento em Comissão Permanente;

Providência: Comissão agendou horário para atendimento do(a) cidadã(o);

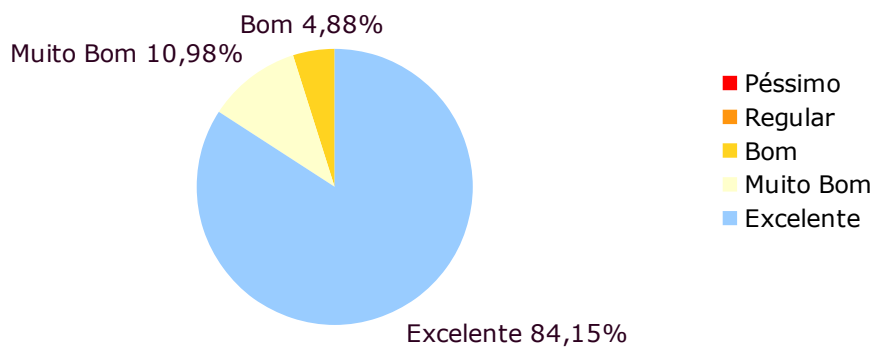
- Conduta de vereador;

Providência: Manifestação encaminhada à Presidência da Casa – Resposta Conclusiva enviada ao manifestante.

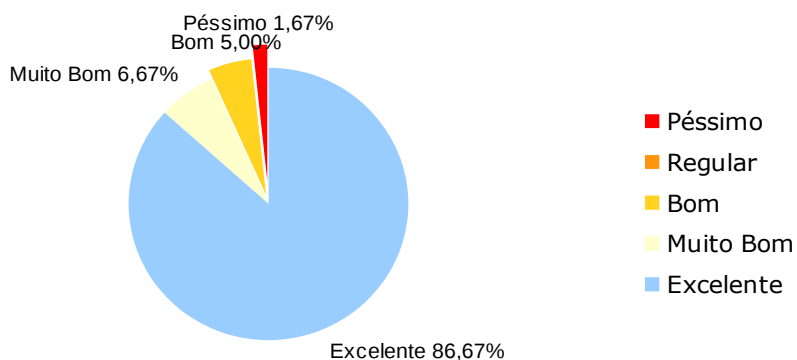
Pesquisa de Satisfação quanto ao Atendimento do CAC

Foram recebidas, no mês de Maio, **88** 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?

