

Relatório Anual

Ouvidoria 2019

Câmara Municipal de Divinópolis

A Ouvidoria é a Central de Relacionamento com o Cidadão, cujo objetivo principal é registrar as manifestações da população e encaminhá-las aos destinatários: Parlamentares ou Órgãos da Casa.

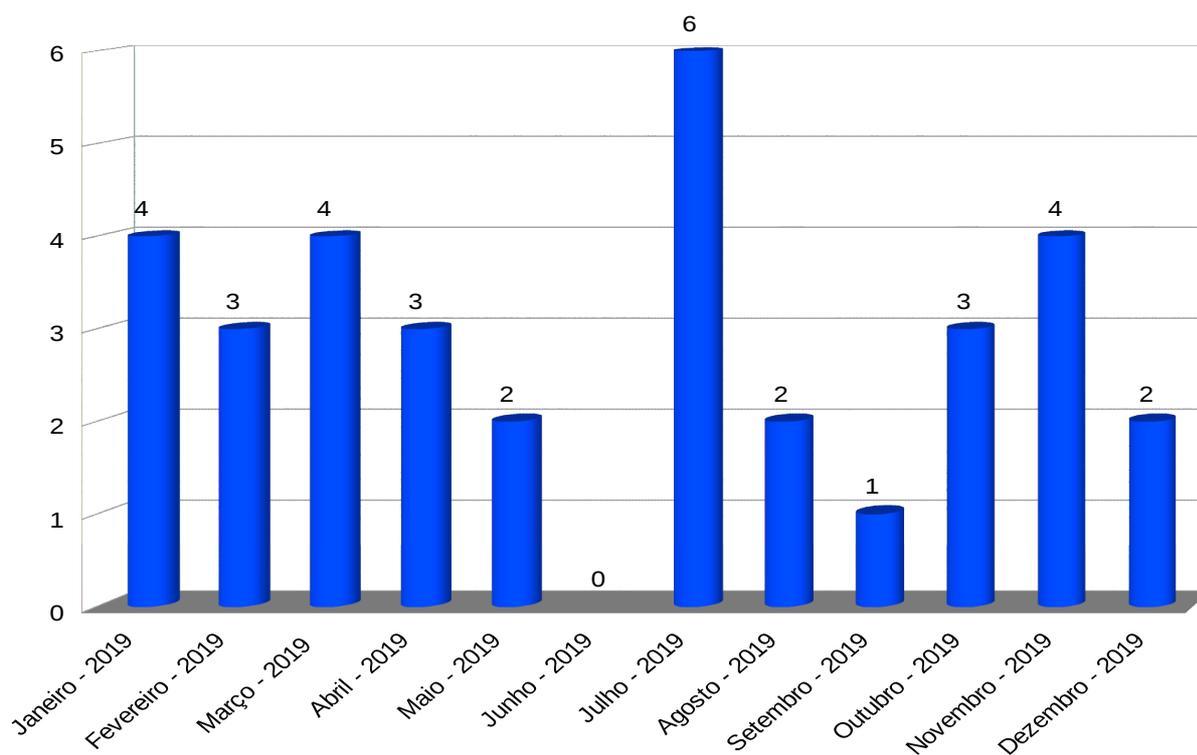
A Ouvidoria da Câmara está ligada à Controladoria Interna. A Organização Administrativa da Câmara prevê que cabe à Controladoria Interna receber e encaminhar tais manifestações para que os cidadãos recebam a correspondente resposta.

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

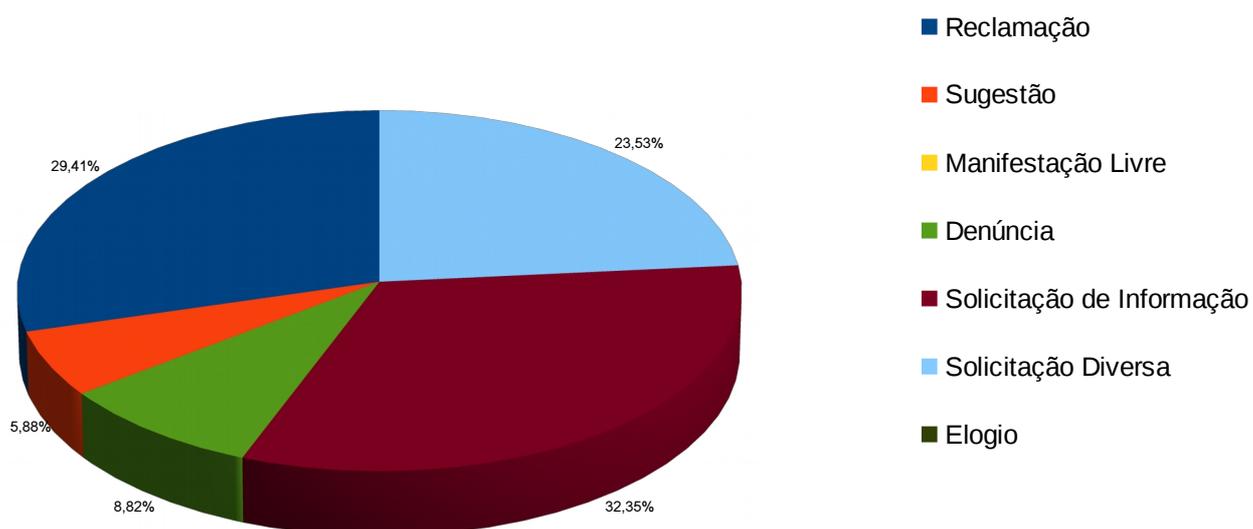
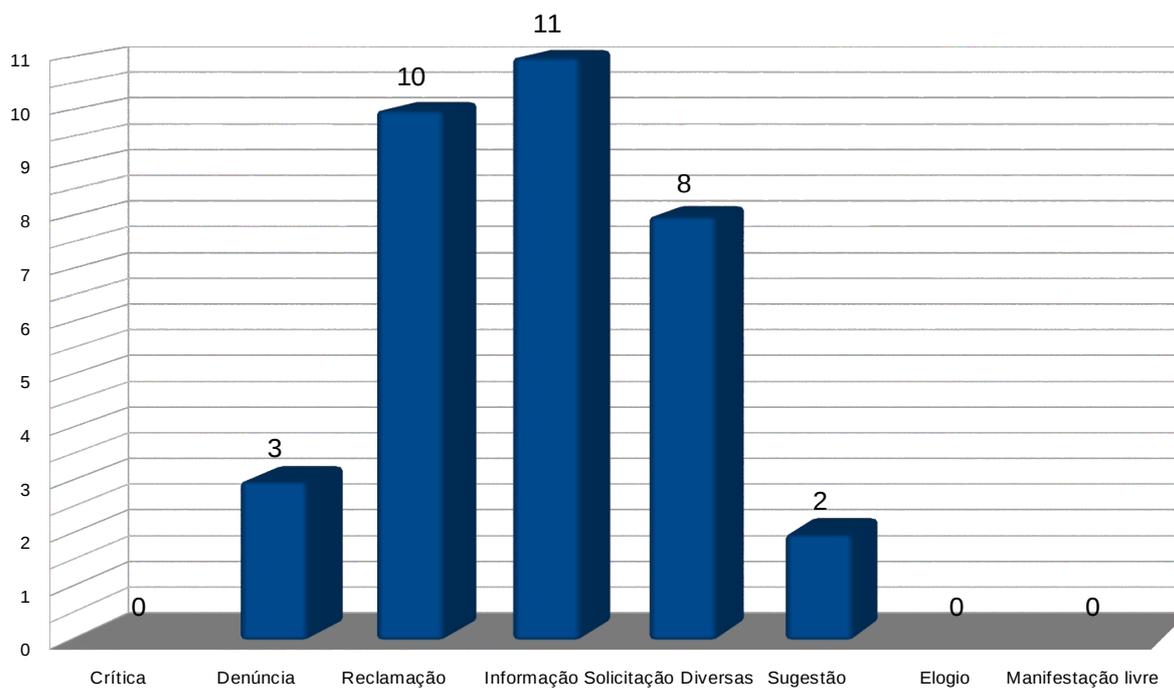
- Urna da Cidadania;
- Urna da Cidadania app;
- Serviço Eletrônico de Ouvidoria / Informação;
- Disque Câmara – 0800;
- Email da Ouvidoria;
- Manifestação por carta pelo sistema de protocolo;
- Manifestação por presença física.

Este relatório apresenta as estatísticas de atendimento de 2019.

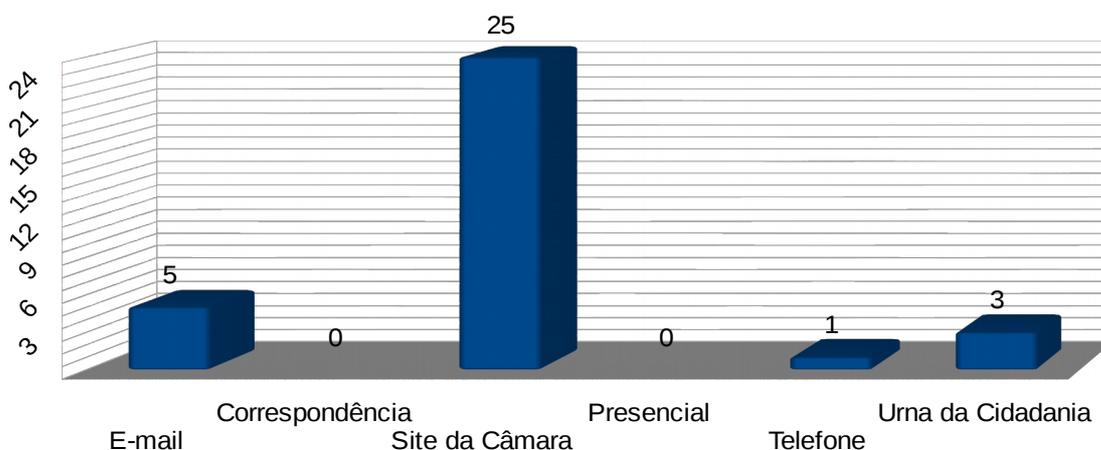
O Serviço de Ouvidoria da Câmara Municipal de Divinópolis recebeu ao longo do ano de 2019, 331 fichas de avaliação relacionadas à Satisfação quanto ao atendimento do CAC – Centro de Atendimento ao Cidadão e 34 manifestações de Ouvidoria com a seguinte distribuição mensal:



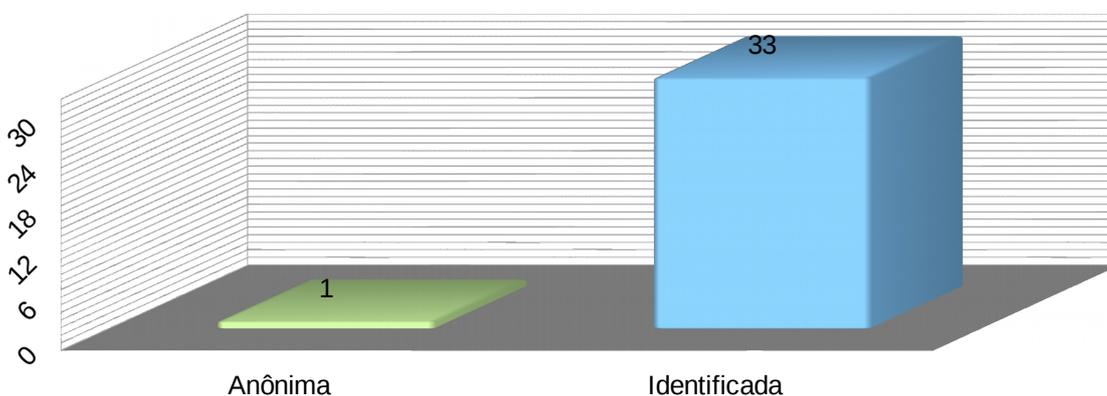
Tipo de manifestação



Forma de Contato



Quanto à Identificação



Assuntos Recorrentes

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

- Informação sobre realização de concurso público pela Câmara Municipal de Divinópolis;
- Informação sobre projetos, dados quantitativos do processo legislativo, leis orçamentárias;
- Tempo de uso de internet nos computadores do CAC;
- Modificação no modo de pesquisa de normas jurídicas no site da Câmara;
- Informação sobre obtenção de certidão gratuita – CDH;

Notou-se em 2019 considerável recorrência de manifestações pertinentes ao Poder Executivo Municipal cujos temas principais são:

- Iluminação pública;
- Saúde pública – condições de atendimento em postos de saúde / UPA;
- Infraestrutura, trânsito e transporte;
- Atendimento na Prefeitura;

Providências Adotadas

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

Do total de 3 denúncias recebidas no ano de 2019, apenas 1 era de competência do Poder Legislativo e foi arquivada por após pedido de complementação de informação e ausência de resposta por parte do denunciante.

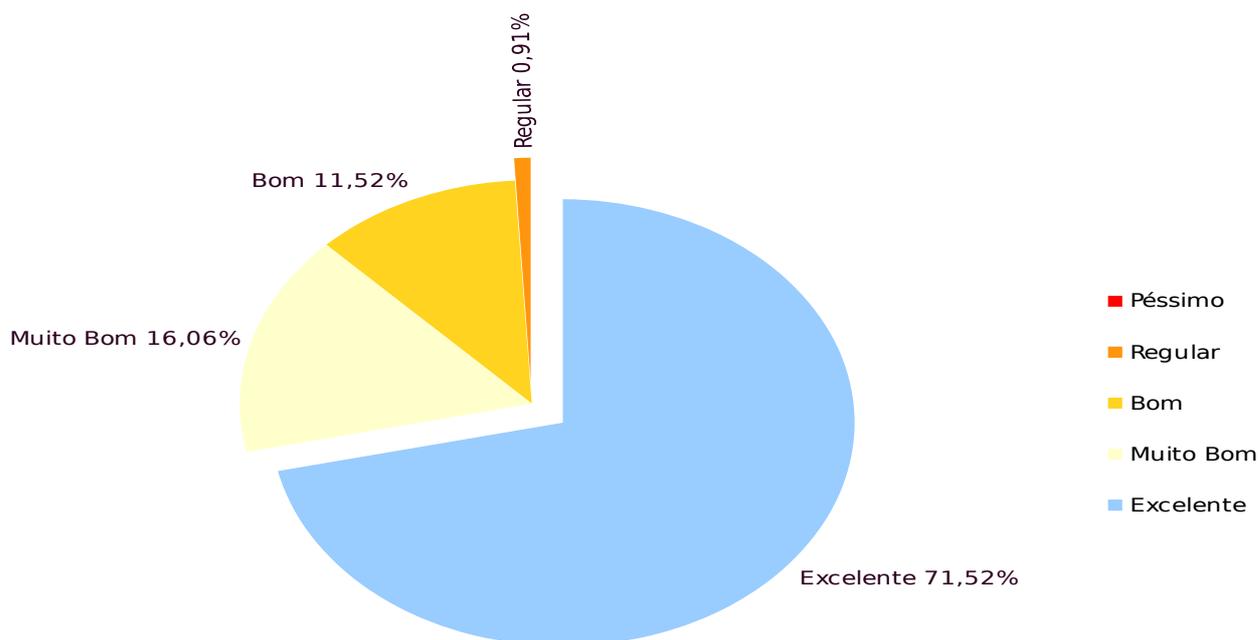
Uma denúncia foi encaminhada ao Executivo Municipal e após apuração emitida correspondente resposta definitiva;

Uma denúncia pertinente ao Poder Executivo Municipal foi arquivada por ausência de elementos mínimos que possibilitassem sua averiguação, cidadão foi orientado quanto a possibilidade de formalização de sua denúncia junto à Ouvidoria do Poder Executivo Municipal.

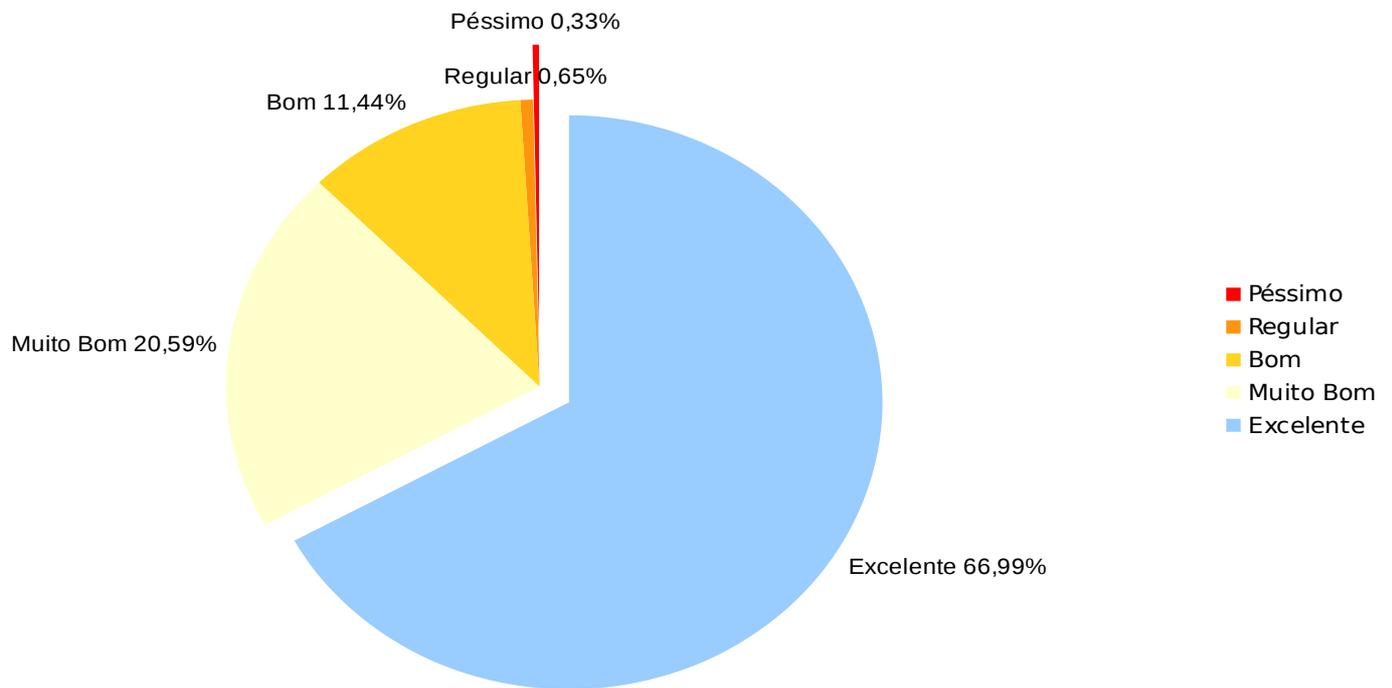
Pesquisa de Satisfação quanto ao Atendimento do CAC Centro de Atendimento ao Cidadão

Foram recebidas, no ano de 2019, 331 fichas de avaliação contendo as seguintes perguntas:

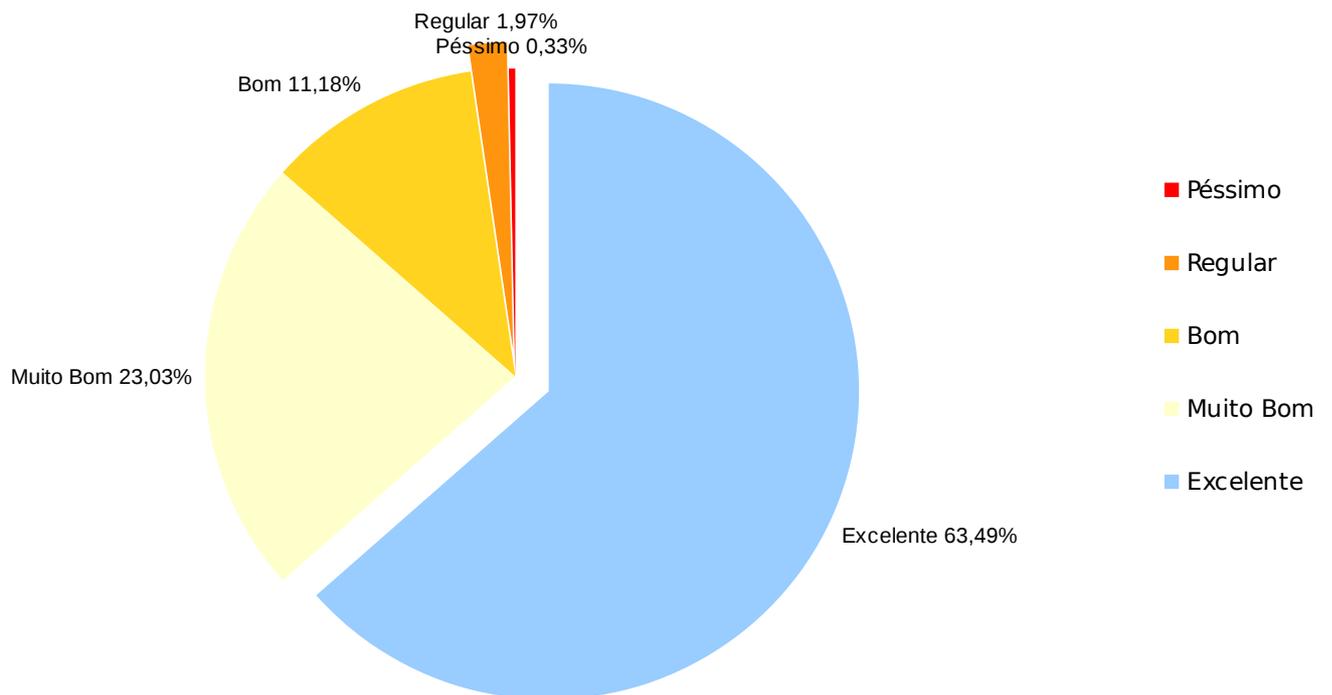
1. Qual a sua avaliação sobre o atendimento prestado na recepção do CAC?



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?

