



### RELATÓRIO DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA E DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC.

PERÍODO: 3º. Quadrimestre de 2018

OUVIDOR: Reinaldo Viana de Lima.

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Caucaia é um espaço estratégico e democrático que atua de forma integrada e colaborativa com os demais órgãos de estrutura administrativa, permitindo o acesso da sociedade e sua manifestação sobre os atos da administração pública municipal e do Poder Legislativo de Caucaia.

Utilizando-se de comunicação ágil, que proporciona a interação com os cidadãos e contribui para uma gestão transparente, ética, imparcial, eficiente, e de qualidade, a área conta com equipe técnica qualificada, com conhecimentos, habilidade e atitude para acolher as manifestações e identificar situações que carecem de imediata tomada de decisão.

Em se tratando de infraestrutura destaca-se a ampliação da área de atendimento com a integração de uma sala, meios de acesso (telefone, e-mail, e sítio institucional) e equipamento para atendimento ao público (sala climatizada e computador).

A Lei de Acesso à informação no âmbito da Câmara Municipal foi regulamentada através da Lei n.º. 2.748/2016, de 09 de novembro de 2016. As disposições acerca da Ouvidoria, das funções do Ouvidor Legislativo e sua função atividade institucional foram regulamentadas pela complementar n.º. 39 de 09 de dezembro de 2016.

Sendo instância de representação do público interno e externo, pois é responsável também pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, no terceiro quadrimestre de setembro a dezembro, a Ouvidoria continuou com o trabalho de conscientização do público interno e externo, buscando otimizar a forma de recebimento e atendimento dos pedidos e manifestação dos mais variados públicos.

A principal ferramenta utilizada pelos usuários para contato com a Ouvidoria / SIC é o sistema informatizado, pois atualmente os pedidos realizados pessoalmente são cadastrados no sistema de Ouvidoria ou de e-SIC, com o propósito de que o cidadão possa acompanhar a tramitação do seu pedido.

As manifestações encaminhadas à ouvidoria / SIC recebem registro próprio e são classificadas na fase de recebimento, em:

- Denúncia
- Reclamação

- Crítica
- Solicitação de informação
- Sugestão e
- Elogio

No período de setembro a dezembro de 2018 foram recebidas 19 (dezenove) manifestações na Ouvidoria da Câmara Municipal de Caucaia sendo 4 (quatro) através das Ouvidoria, 15 (quinze) pelo Sistema de Informação ao Cidadão – SIC, sendo que todas foram respondidas dentro do prazo disposto em lei.

Nesse período entre setembro a dezembro do corrente ano foram 01 (uma) reclamação, 01 (uma) denúncia, 1 (uma) sugestão, 1 (um) elogio e 15 (quinze) solicitação de informação. Dessas manifestações, 01 (uma) foi apócrifa pois se enquadram na modalidade Ouvidoria onde não há obrigatoriedade legal de identificação do usuário.

A tipificação das manifestações possibilita a geração de relatórios e diagnósticos fidedignos, que servirão para o aprimoramento dos serviços da Ouvidoria.

Quando as manifestações envolvem assuntos que não compete à Câmara, o interessado é comunicado para que possa direcionar a demanda ao órgão apropriado, zelando-se para que o cidadão seja atendido de forma eficiente e eficaz em suas manifestações, sendo-lhe facultado, caso haja necessidade ou conveniência, identificar-se, requisitar o sigilo ou manter-se no anonimato.

O prazo utilizado para atendimento às manifestações pela Ouvidoria é de, no máximo 20 (vinte) dias corridos. Embora internamente haja esforço institucional para reduzir esse tempo, há manifestações que exige uma análise mais complexa, requerendo maior lapso temporal para apuração. Nesse caso poderá ser requerido ao manifestante um prazo adicional de 10 (dez) dias além do inicial, totalizando o atendimento em até 30 (trinta) dias.

Importante ressaltar que mediante o número do atendimento registrado na Ouvidoria/Sic, o interessado sempre poderá consultar o trâmite de sua demanda pelos meios de comunicação disponíveis.

Continuamos construindo, gradativamente, a consciência fiscalizatória e participativa junto à população do Município de Caucaia. É notória a evolução da Ouvidoria/E-SIC do Poder Legislativo Municipal. Assim, cumprindo rigidamente as orientações dos órgãos fiscalizadores, os prazos e as solicitações postuladas, caminhamos para a excelência no desenvolvimento das nossas atividades.

Atualmente são disponibilizados os seguintes meios de atendimentos:

- ✓ **Mensagem Eletrônica (Internet):** acessando a página da Câmara no endereço eletrônico: <http://www.cmcaucaia.ce.gov.br>, no link Ouvidoria ou SIC.
- ✓ **E-MAIL:** [ouvidoria@cmcaucaia.ce.gov.br](mailto:ouvidoria@cmcaucaia.ce.gov.br)
- ✓ **Telefone:** (085) 3342 1716
- ✓ **Correspondência:** Praça Cel. Fausto Sales, 464, centro, Caucaia - Ceará, CEP 61.600-000
- ✓ **Atendimento Presencial:** comparecer ao endereço acima, de segunda a sexta – feira, no horário de 07h30min às 13h 30min.



Para melhor apresentar os atendimentos realizados nesse 3º quadrimestre, seguem gráficos demonstrativos:

### 1: Situação dos pedidos em 31/12/18



### 2: Manifestação por plataforma virtual.



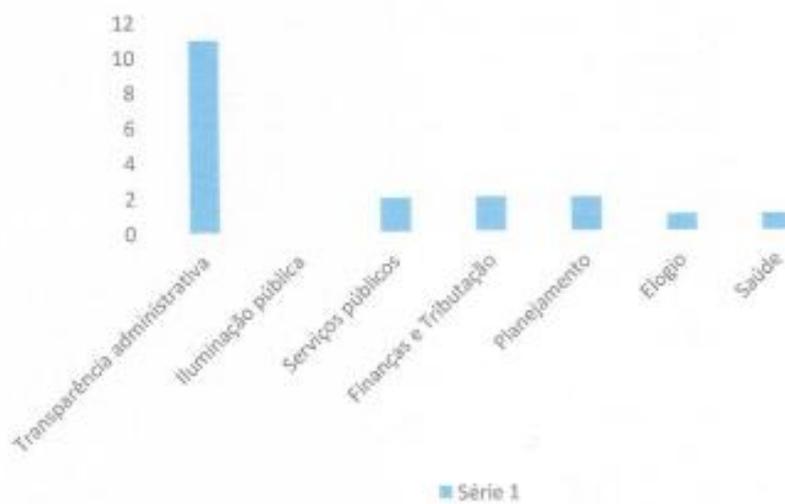
**3: Manifestação por meio de acesso.**

Série 1

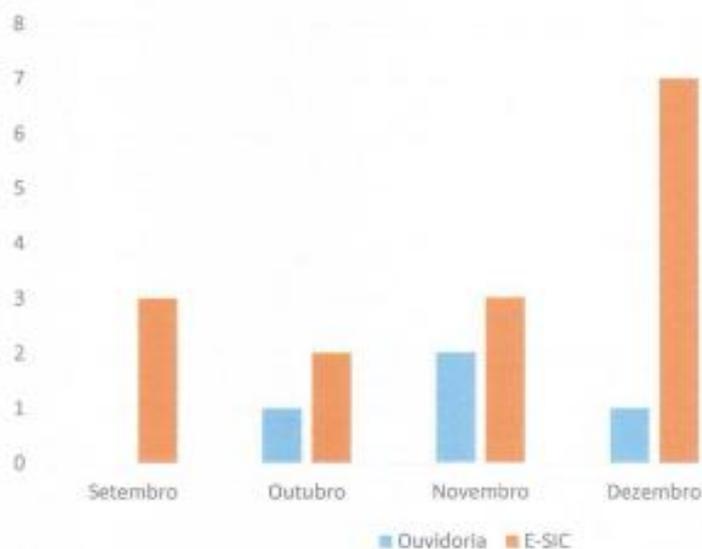


**4: Manifestação por assunto**

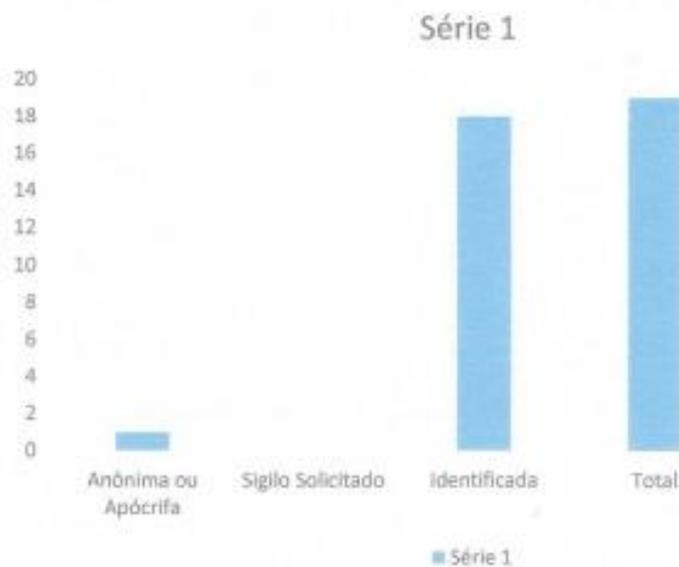
Série 1



**5: Manifestação por período**



**6: Manifestação quanto à identificação**



*Reinaldo Viana de Lima*  
**OUIDOR**  
 Câmara Municipal de Caucaia  
 Matrícula: 000709

**Caucaia, 31 de janeiro de 2019**