

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

PERÍODO: 2º quadrimestre de 2017.

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 da 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 conhecimento, habilidade e atitude para acolher as manifestações e identificar situações que carecem de imediata tomada de decisão. Alie-se a tudo isso, a Contratação de uma Consultoria especializada no assunto.

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 equipamentos para o atendimento ao público (sala climatizada e computador).

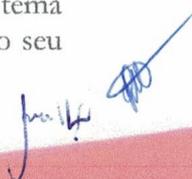
A Lei de Acesso à Informação no âmbito da Câmara Municipal foi regulamentada através da Lei nº 2.748/2016, de 09 de novembro de 2016. As disposições acerca da Ouvidoria, das funções do Ouvidor Legislativo e sua função institucional foram regulamentadas pela Lei Complementar nº 39 de 09 de dezembro de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

Em um esforço conjunto com a equipe responsável pelo suporte da página institucional recriamos o layout para que este se moldasse as exigências estabelecidas pela lei da transparência e demais dispositivos legais sobre o tema.

Sendo instância de representação do público interno e externo, pois é responsável também pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, no quadrimestre de maio a agosto, a Ouvidoria iniciou um trabalho de conscientização do público interno e externo, buscando otimizar a forma de recebimento e atendimento dos pedidos e manifestações dos mais variados públicos.

Destaca-se a confecção do Manual da Ouvidoria Legislativa que será um instrumento importante para facilitar o acesso do usuário ao serviço indicando um diagnóstico sucinto, porém preciso acerca de todos os serviços, possibilidades, requisitos mínimos e formas de acesso à Ouvidoria.

A principal ferramenta utilizada pelos usuários para o 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 maio a agosto de 2017 foram recebidas 16 (dezesesseis) manifestações na Ouvidoria da Câmara Municipal sendo que todas foram respondidas dentro do prazo disposto em lei.

Nesse período distribuído entre maio e agosto do corrente ano foram 06 (seis) reclamações, 03 (três) denúncias, (01) um elogio e (06) seis solicitações de informações. Dessas manifestações, 06 (cinco) foram apócrifas, 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 assunto 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 exigem uma análise mais complexa, requerendo maior lapso temporal para apuração. Nestes casos poderá ser requisitado 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.

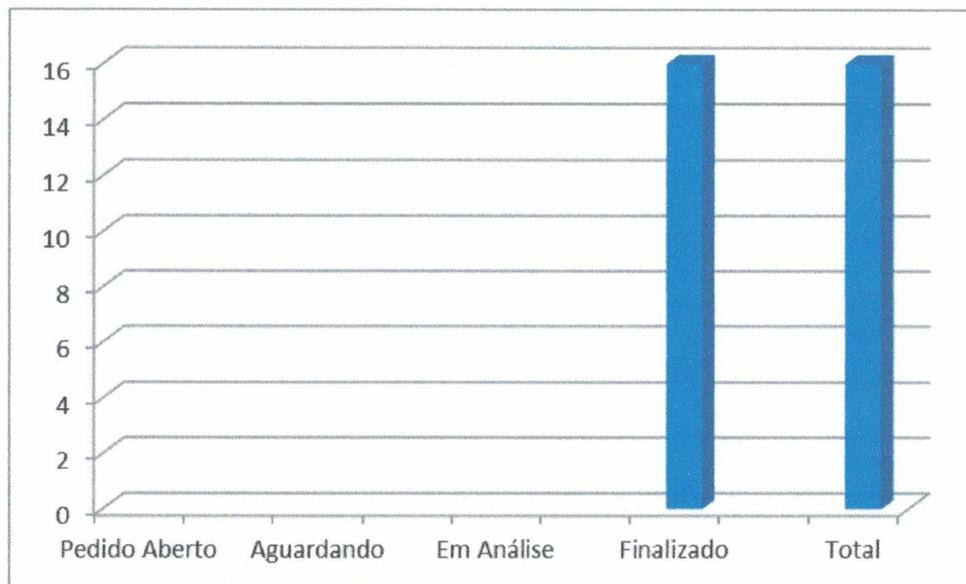
Atualmente são disponibilizados os seguintes meios de atendimento:

- ✓ **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
- ✓ **Telefone:** (085) 3342.1021
- ✓ **Correspondência:** Praça Cel. Fausto, 464, Centro, Caucaia, Ceará, CEP: 61.600-000.
- ✓ **Atendimento Presencial:** comparecer ao endereço acima, de segunda a sexta-feira, no horário de 07h 30min às 13h 30min.

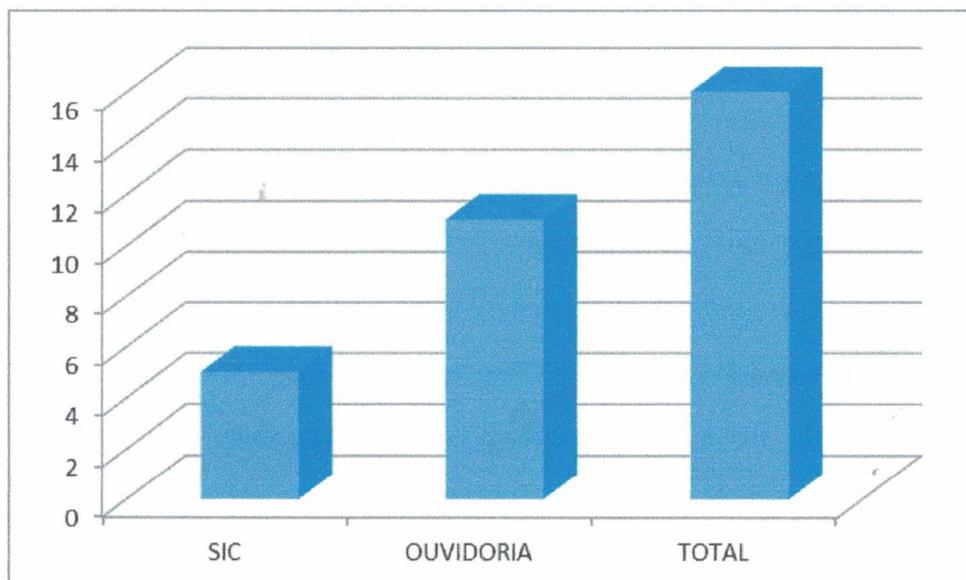


Para melhor apresentar os atendimentos realizados no ano 1º quadrimestre, seguem gráficos demonstrativos:

1.: Situação dos Pedidos em 31/08/2017.

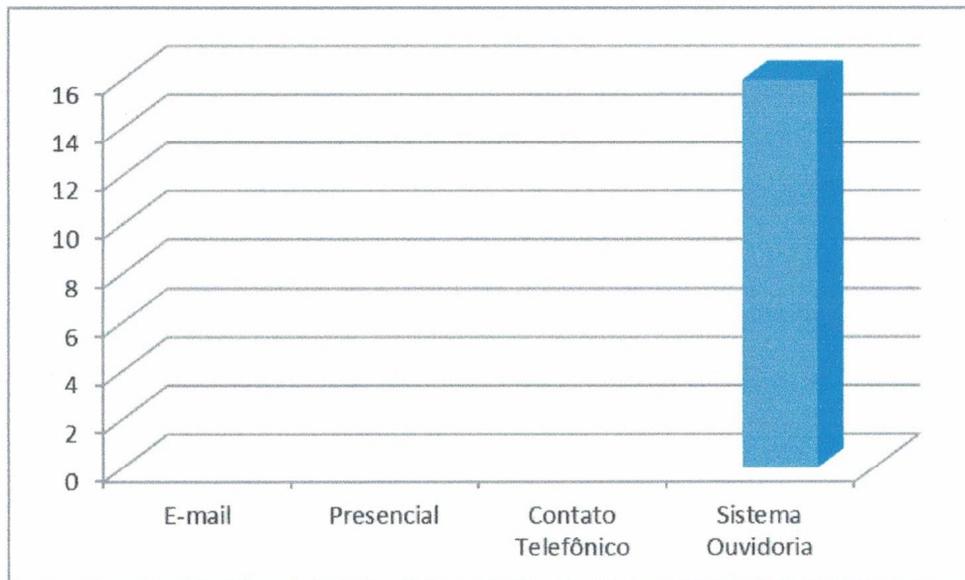


2.: Manifestações por plataforma virtual.

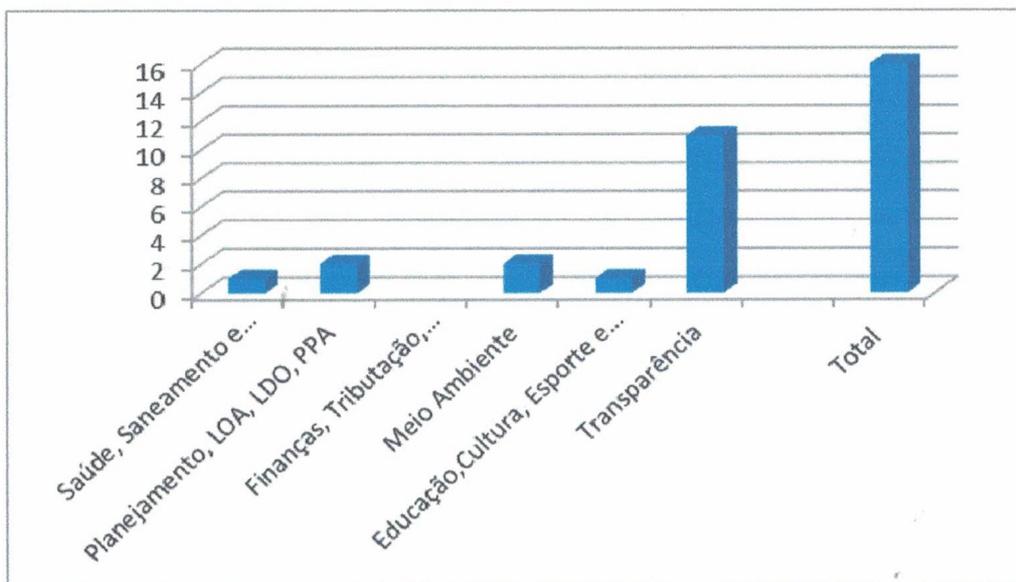


July

3.: Manifestações por meio de acesso

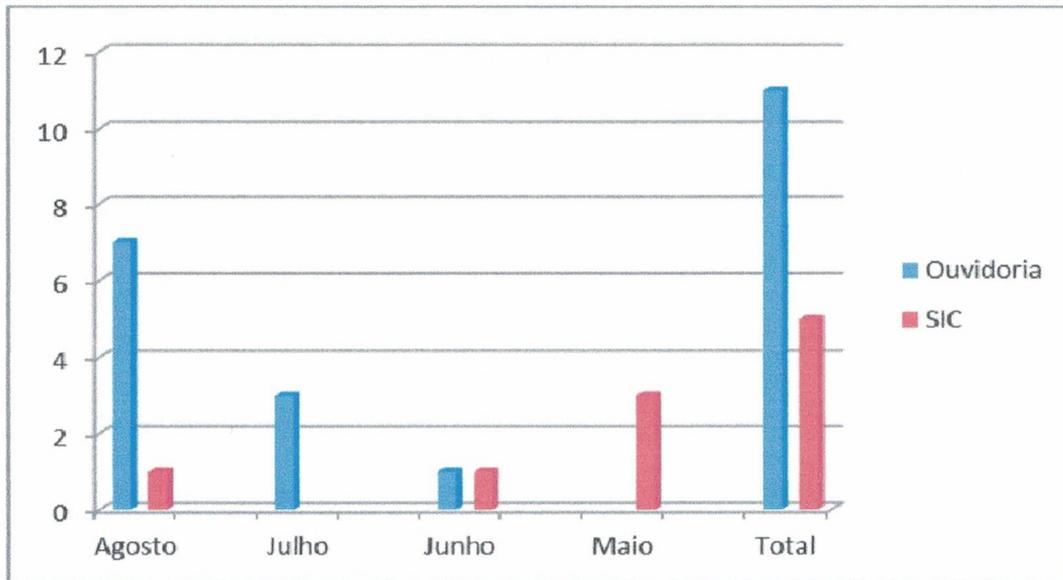


4.: Manifestação por assunto

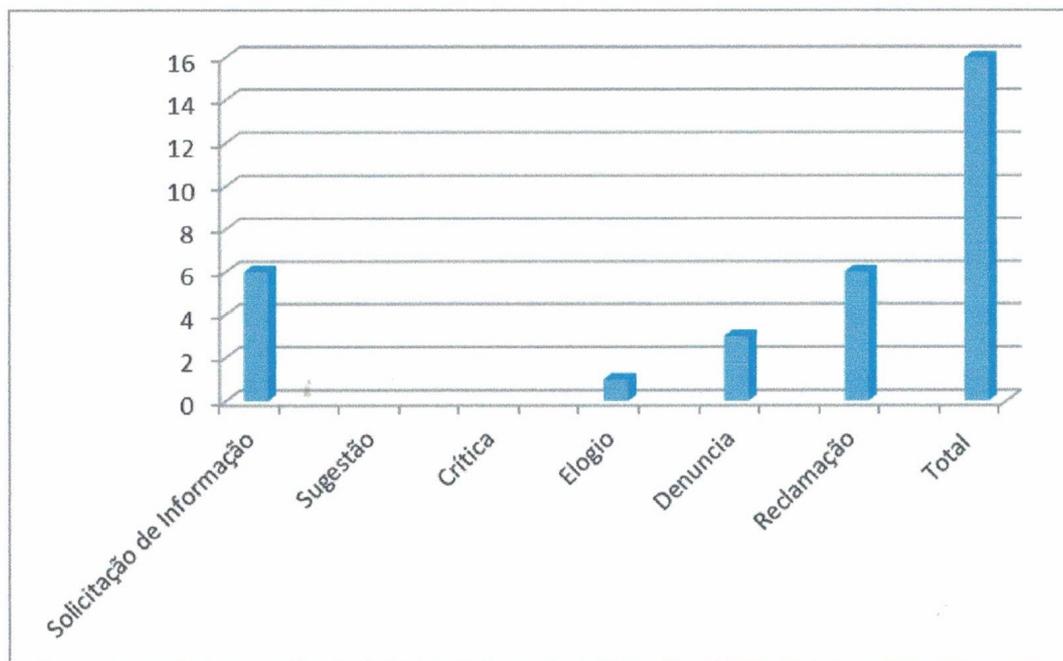


Julia

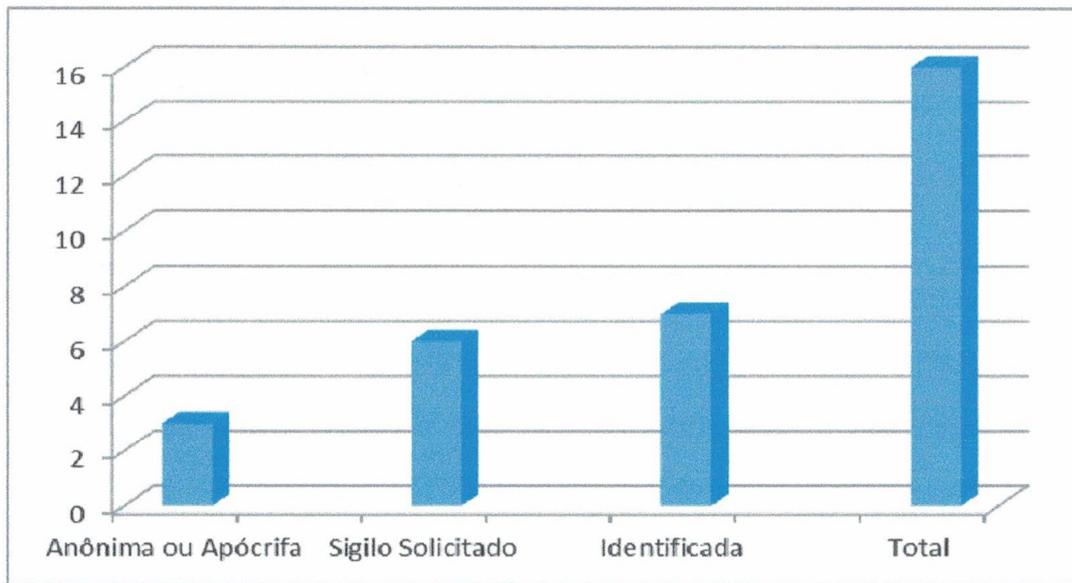
5.: Manifestação por período.



6.: Manifestação quanto ao tipo.



7.: Manifestação quanto à Identificação.

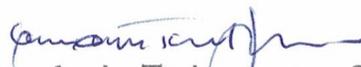


Caucaia-CE., 01 de setembro de 2017.



Reinaldo Viana de Lima
Ouvidor C - 11
Matrícula: 000709

Consultoria:



Digi-ex Consultoria, Treinamento e Serviços Ltda. ME
CNPJ: 15.093.428/0001-01
CRA-PJ: 3186