



OUVIDORIA

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

Período: 1º. Quadrimestre de 2020

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.

No primeiro quadrimestre de 2020 passamos a atender em novo endereço, na rua Coronel Correia nº.1959 sala 145 centro, onde dispomos de uma sala mais ampla e com melhor conforto para nossos usuários, continuamos com nossa equipe técnica qualificada para fazer o atendimento presencial e também o atendimento pelo sistema de Ouvidoria e E-SIC, através do site da Câmara Municipal de Caucaia <https://www.cmcaucaia.ce.gov.br/institucional/ouvidoria/>.

De acordo com a Portaria nº 212/2020 de 16 de março de 2020 e portaria 215/2020 de 02 de abril de 2020, que restringi os trabalhos da Câmara Municipal de Caucaia em sua sede, atendendo apenas a prestação continuada do serviço público em suas atividades essenciais até 30 de abril de 2020 devido a pandemia do COVID -19, estamos trabalhando apenas em home office através do sistema de Ouvidoria e E-SIC, garantindo a integralidade no atendimento as manifestações recebidas como sempre foi feito.

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

OUVIDORIA

Sendo instância de representação do poder público interno e externo, pois é responsável também pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.

A principal ferramenta utilizada pelos usuários para contato com a Ouvidoria / SIC é o sistema informatizado, pois atualmente os pedidos realizados pessoalmente continuam sendo cadastrado no sistema de Ouvidoria ou de E-SIC, com o objetivo de incentivar o cidadão a utilizar o sistema e dessa forma ele poderá acompanhar a tramitação de seu pedido.

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

- Denúncia
- Reclamação
- Crítica
- Solicitação de informação
- Sugestão e
- Elogio

No período de janeiro a abril de 2020 foram recebidas 8 (Oito) manifestações na Ouvidoria da Câmara Municipal de Caucaia sendo 4 (Quatro) através da Ouvidoria e 4 (Quatro) pelo Sistema de Informação ao Cidadão – SIC. Nesse período foram 01 (Uma) denúncia, 02 (Duas) reclamações, 01 (Uma) sugestão e 04(Quatro) solicitação de informação.

Através da tipificação das manifestações é gerado relatórios fidedignos que servirão para o aprimoramento dos serviços da Ouvidoria.

Quando as manifestações envolvem assuntos que não compete a 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.



OUVIDORIA

Continuamos construindo, gradativamente, a consciência fiscalizatória e participativa junto à população do Município de Caucaia e nesse momento que estamos impossibilitados de fazer atendimento ao público de forma presencial é de extrema importância que utilizem nosso sistema de Ouvidoria e E-SIC.

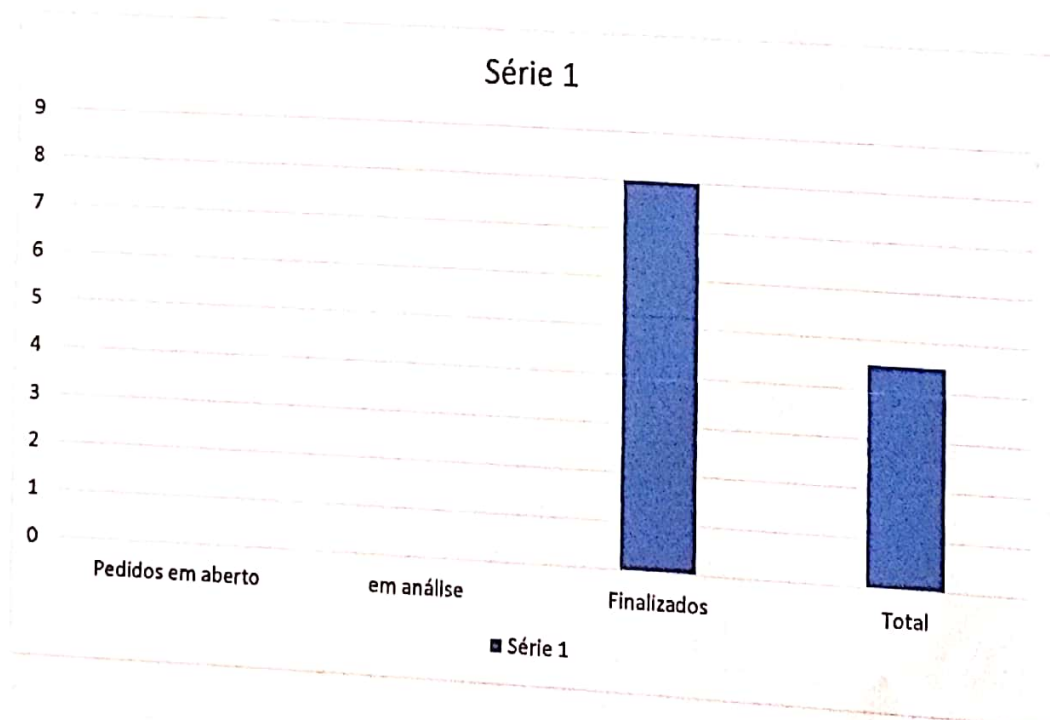
Atualmente são disponíveis os seguintes meios de atendimento:

- Mensagem Eletrônica (Internet): através do site <https://www.cmcaucaia.ce.gov.br/>
- E-MAIL: ouvidora@cmcaucaia.ce.gov.br

Após a pandemia do COVID- 19 voltaremos com todos os nossos meios de acessos.

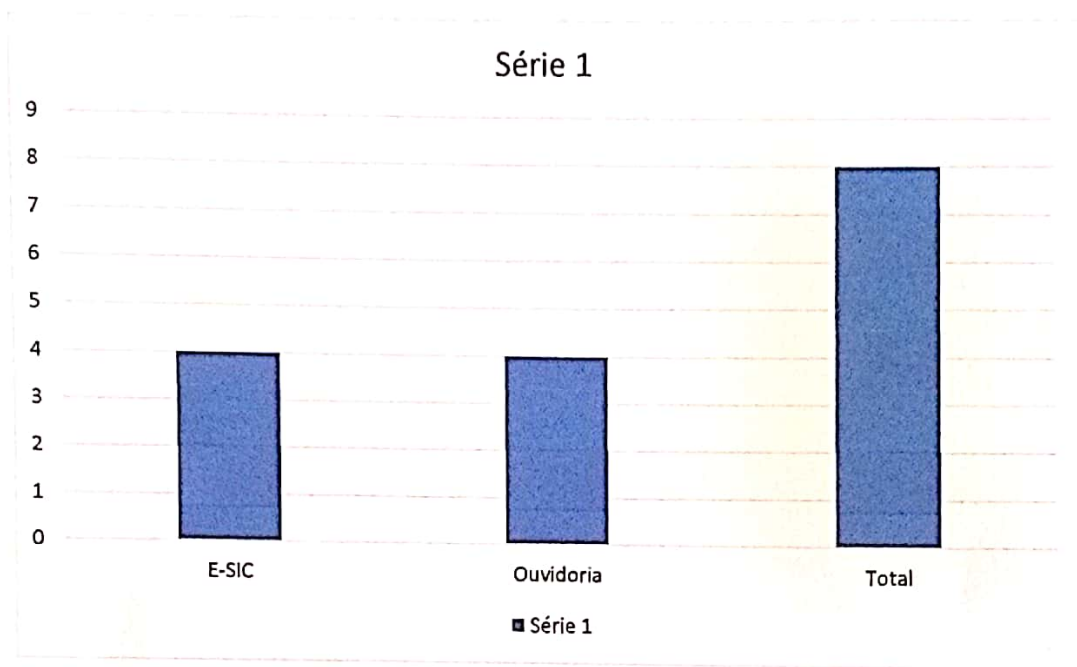
Para melhor apresentar os atendimentos realizados nesse 1º. Quadrimestre, seguem os gráficos demonstrativos:

1.: Situação dos pedidos em 30/04/2020

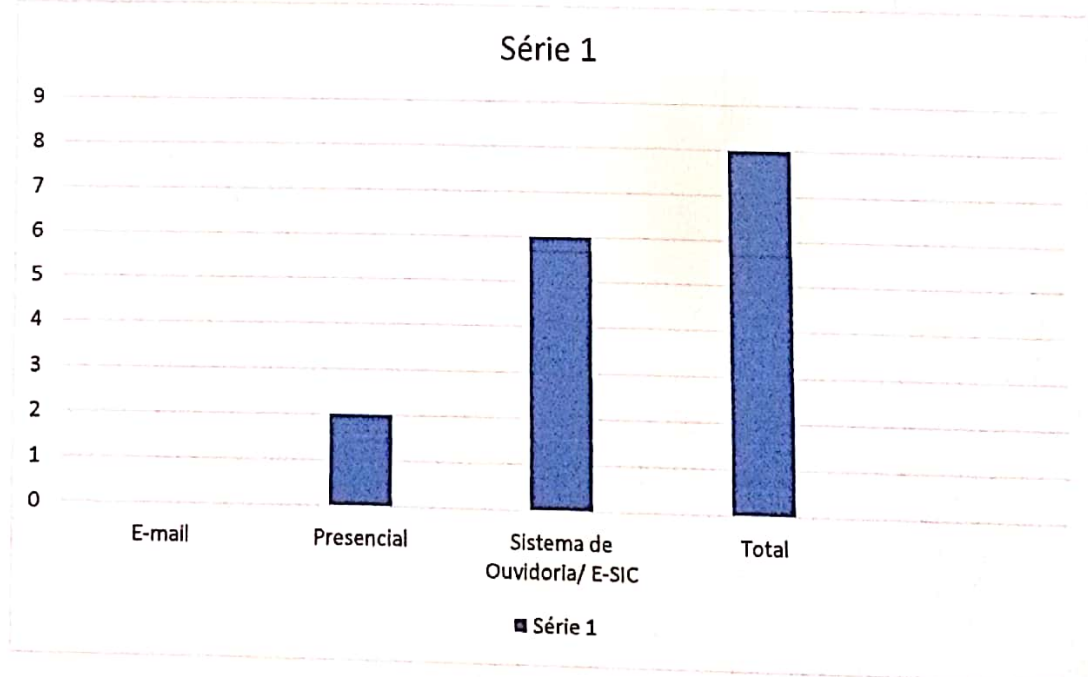


OUVIDORIA

2.: Manifestação por plataforma virtual

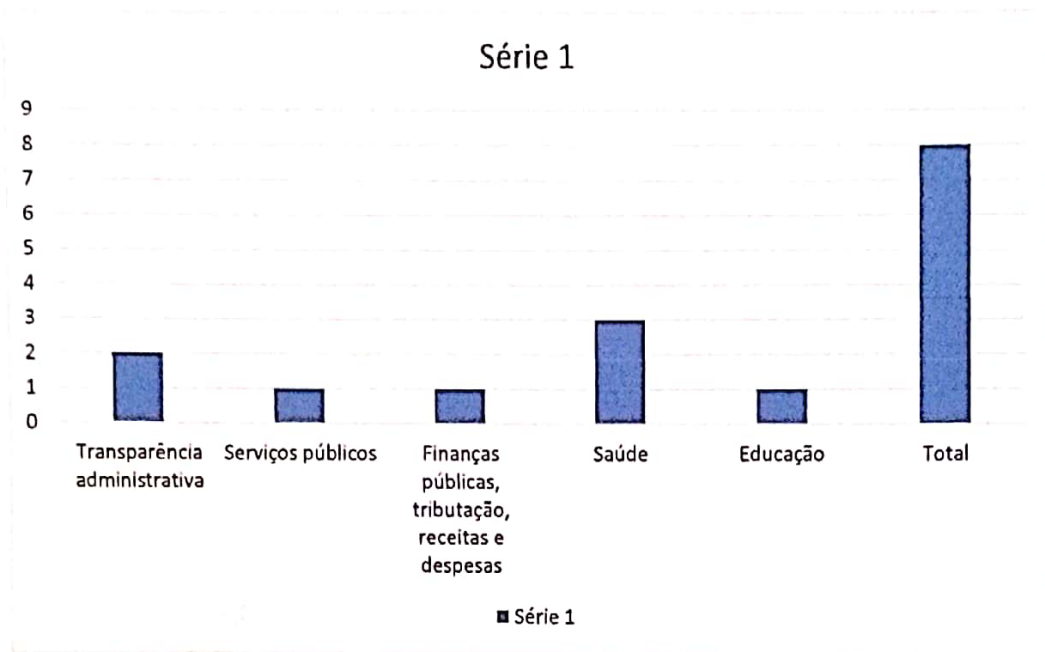


3.: Manifestação por acesso

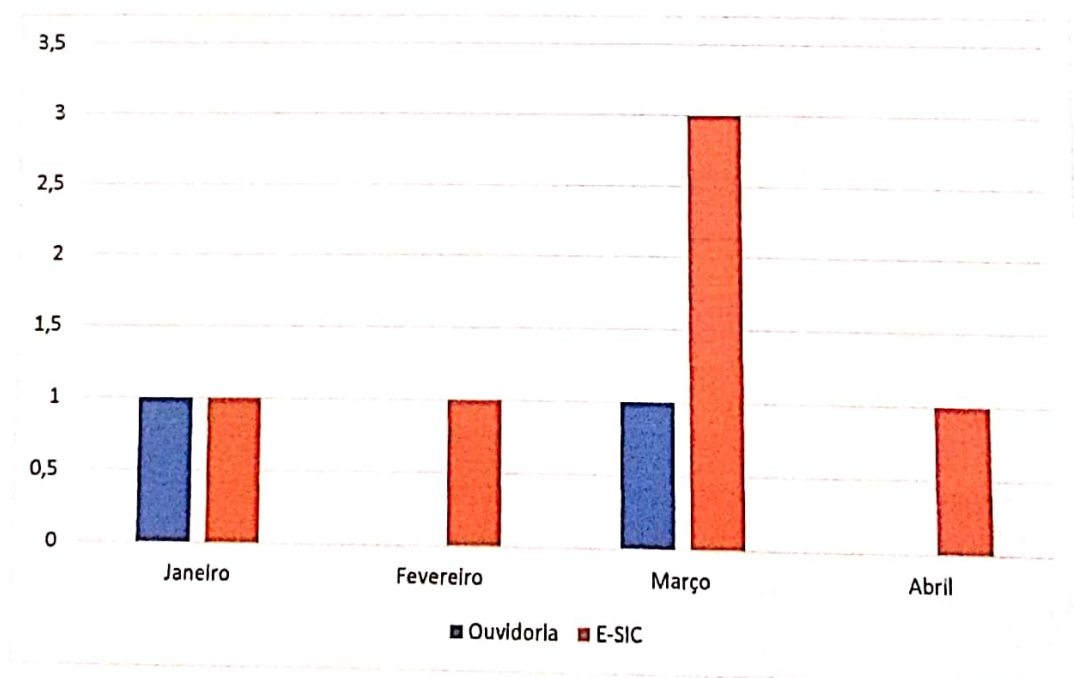


OUVIDORIA

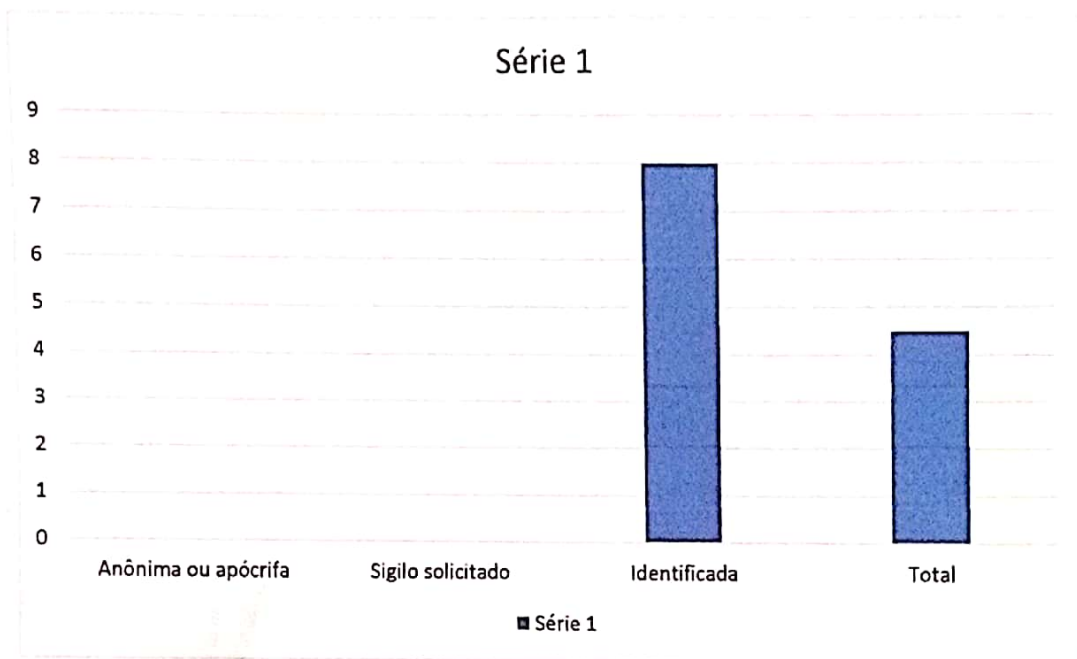
4.: Manifestação por assunto



5.: Manifestação por período



6.: Manifestação quanto á identificação



Reinaldo Viana de Lima
Ouvidor da CMC

Caucaia 30 de abril de 2020.