

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

**PERÍODO:** 1º quadrimestre de 2017.

**OUVIDOR:** Lino Queiroz de Barros Júnior - período: 02 de janeiro de 2017 a 10 de julho de 2017

A Ouvidoria Legislativa da Câmara Municipal de Amontada 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 Amontada.

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, habilidades 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.

Considerando que a Ouvidoria Legislativa compartilha o mesmo espaço físico e equipamentos do Departamento Legislativo, solicitamos a criação de uma área de atendimento destinada aos serviços de Ouvidoria/SIC, que disponha de equipamentos próprios para o atendimento ao público (sala climatizada, mobília e computador).

A Ouvidoria Legislativa – Ouvidoria/SIC - no âmbito da Câmara Municipal ainda não foi regulamentada, estamos reunindo esforços junto a Presidência da Casa para sanar essa falha no segundo quadrimestre do ano. Ressalte-se que o cargo de Ouvidor encontra-se devidamente regulamentado.

Sendo instância de representação do público interno e externo, pois é responsável também pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, no quadrimestre de janeiro a abril, 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.

Neste período a Ouvidoria Legislativa implantou uma nova plataforma onde foi unificado o Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC), juntamente com as manifestações da Ouvidoria (Sugestão, Crítica, Elogio, Reclamação, Denúncia e Solicitação).

Essa plataforma inova ao trazer a ferramenta “Fale com o Vereador”, instrumento eficaz para o contato direto entre o cidadão e seu vereador.

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, 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
- Elogio.

Convém salientar que, no quadrimestre de janeiro a abril, talvez pelo recesso parlamentar, festividades do início do ano e férias escolares a Ouvidoria Legislativa não recebeu nenhuma manifestação.

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

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.

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

## CÂMARA MUNICIPAL DE AMONTADA

O prazo utilizado para atendimento às manifestações pela Ouvidoria/SIC 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.

Atualmente são disponibilizados os seguintes meios de atendimento:

- ✓ **Mensagem Eletrônica (Internet):** acessando a página da Câmara no endereço eletrônico: <http://www.camaraamontada.ce.gov.br>, no link Ouvidoria ou SIC.
- ✓ **E-mail:** [ouvidoria@camaraamontada.ce.gov.br](mailto:ouvidoria@camaraamontada.ce.gov.br)
- ✓ **Telefone:** (88) 3636 1177
- ✓ **Correspondência:** Rua Dona Maria Belo, 1311, Centro, Amontada, Ceará, CEP: 62.540-000.
- ✓ **Atendimento Presencial:** comparecer ao endereço acima, de segunda a sexta-feira, nos horários de 08h 00min às 12h 00min (manhã), e de 13h 00min às 17h 00min.

Amontada-CE., 12 de julho de 2017.

  
**Francisco Xisto Filho**

Presidente da Câmara Municipal de Amontada

  
**Cristiane Tabosa de Melo Alves**

Ouvidora do Legislativo

Matrícula: 0221