

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

PERÍODO: 2º quadrimestre de 2017.

OUVIDORA: Cristiane Tabosa de Melo Alves

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 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.

A criação de uma sala própria para a Ouvidoria Legislativa com toda a estrutura necessária, ainda se encontra em fase de planejamento.

A Ouvidoria Legislativa no âmbito da Câmara Municipal foi regulamentada pela Lei nº 1155/2017.

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.

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 Legislativa executou várias atividades a fim de melhorar o atendimento e o grau de alcance dos serviços prestados. Dentre essas atividades podemos citar a distribuição, em escolas e repartições públicas do município, dos folders de divulgação dos serviços oferecidos pela Ouvidoria Legislativa Municipal.

No período de maio a agosto de 2017 foram recebidas 07 (sete) manifestações distribuídas da seguinte forma: 06 (seis) solicitações de informações através do SIC, (01) uma reclamação. Todas as solicitações foram respondidas dentro do prazo estabelecido em lei.

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.

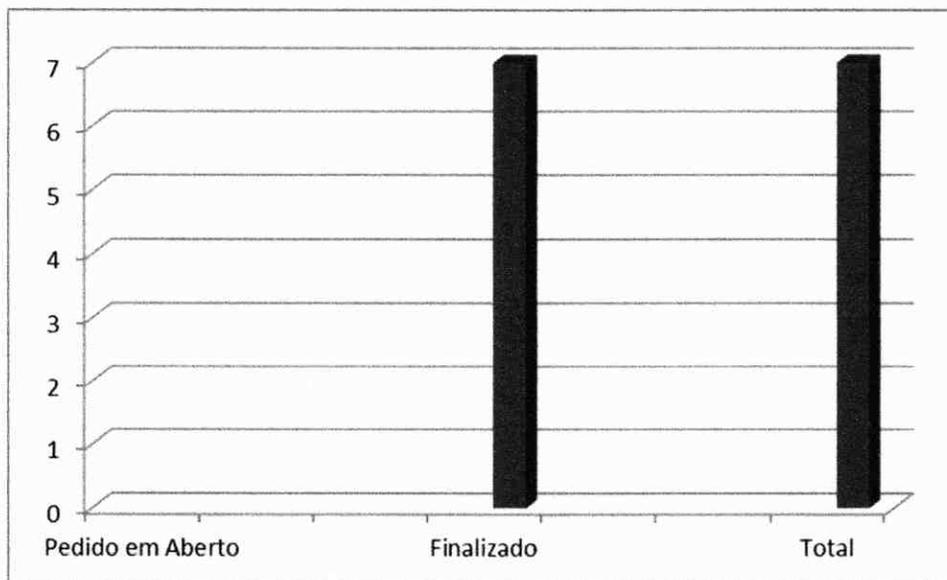
Importante ressaltar que mediante o número do atendimento registrado na Ouvidoria/SIC, o interessado sempre poderá consultar o trâmite de sua demanda pelos meios de comunicação disponíveis.

Atualmente são disponibilizados os seguintes meios de atendimento:

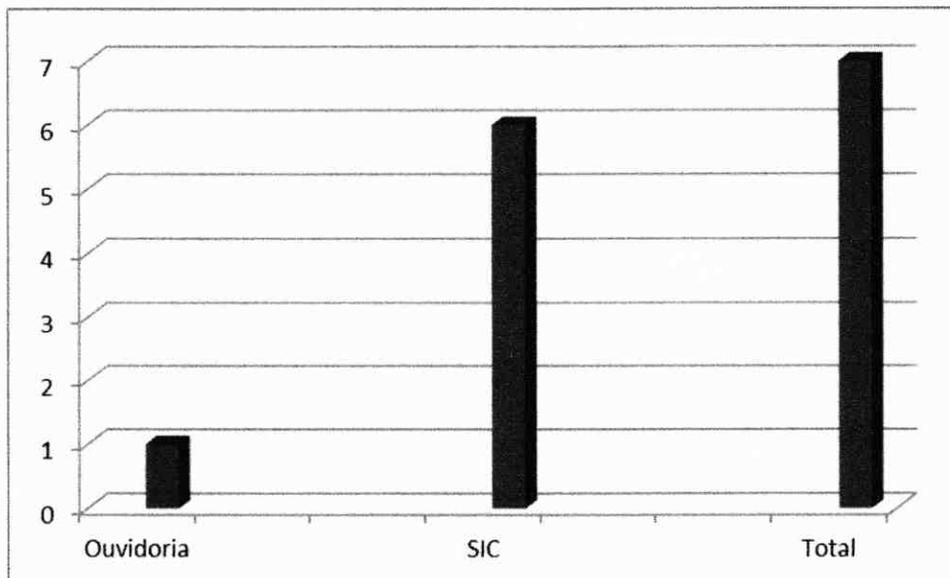
- ✓ **Mensagem Eletrônica (Internet):** acessando a página da Câmara no endereço eletrônico: <http://www.camaraamontada.ce.gov.br>, no link Ouvidoria ou SIC.
- ✓ **E-mail:** ouvidoria@camaraamontada.ce.gov.br
- ✓ **Telefone:** (88) 3636 1177
- ✓ **Correspondência:** Rua Dona Maria Belo, 1311, Centro, 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.

Para melhor apresentar os atendimentos realizados no ano 2º quadrimestre, seguem gráficos demonstrativos:

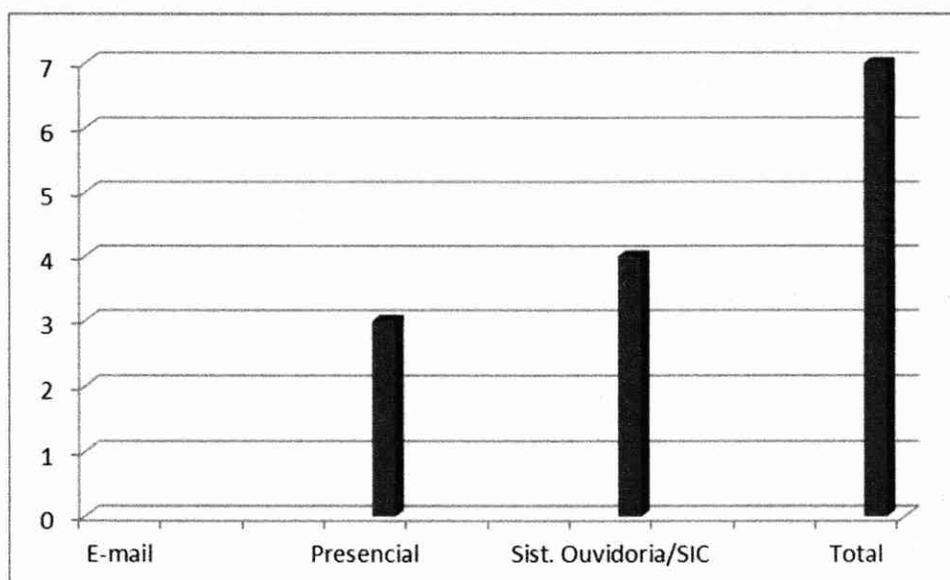
1.: Situação dos Pedidos em 31/08/2017



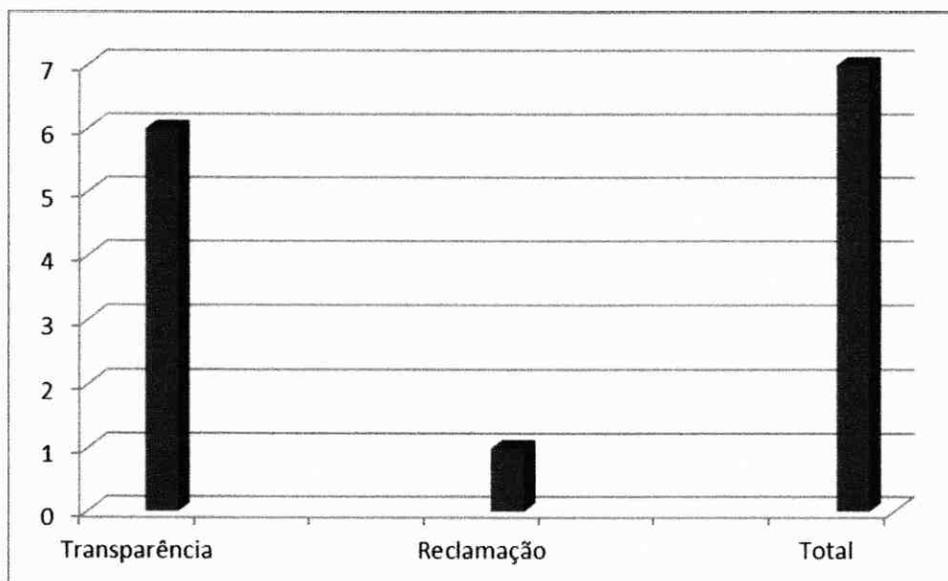
2.: Manifestações por plataforma virtual.



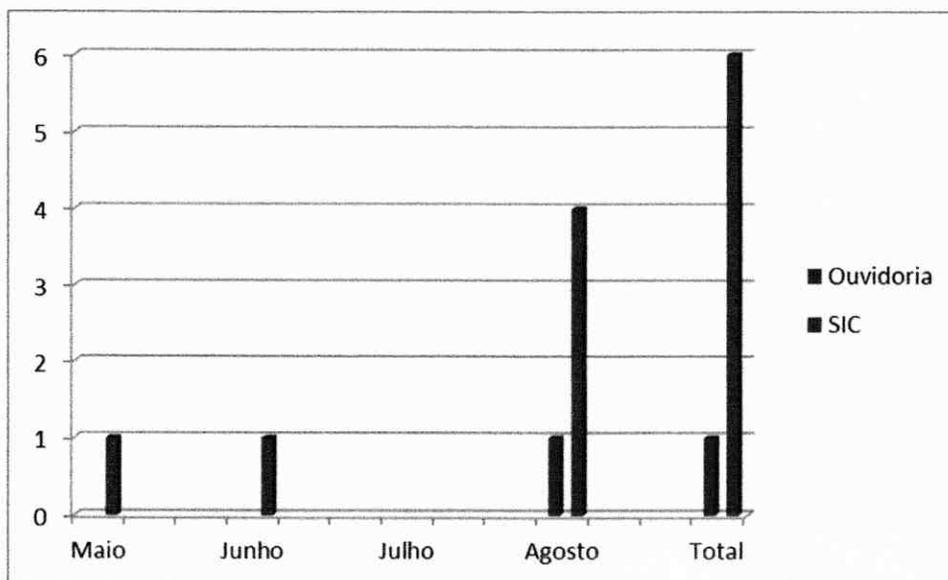
3.: Manifestações por meio de acesso



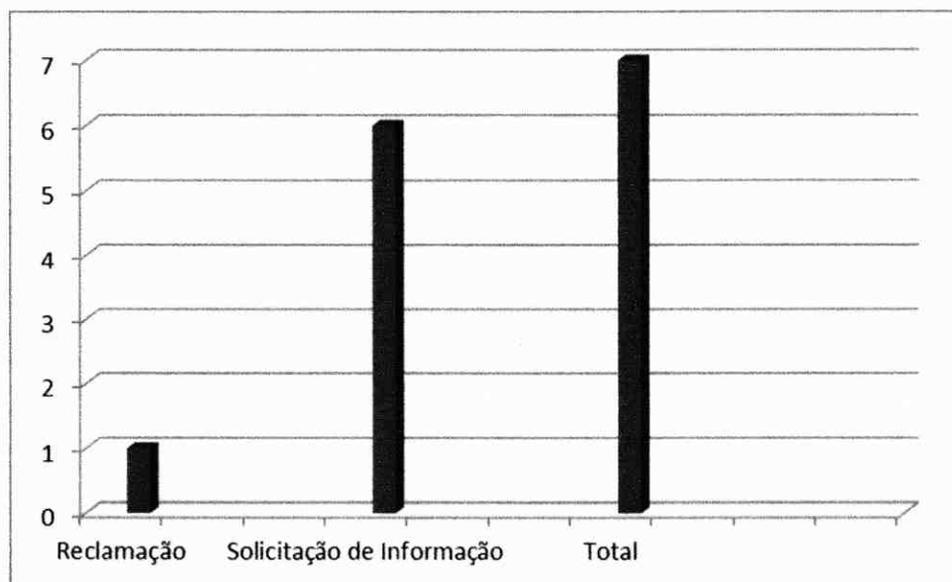
4.: Manifestação por assunto



5.: Manifestação por período.



6.: Manifestação quanto ao tipo.



Amontada-CE., 01 de setembro de 2017.



Francisco Xisto Filho
Presidente da Câmara Municipal de Amontada

Cristiane Tabosa de Melo Alves.
Cristiane Tabosa de Melo Alves
Ouvidora
Matrícula: 0221