

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

PERÍODO: 3º 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 colher 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 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.

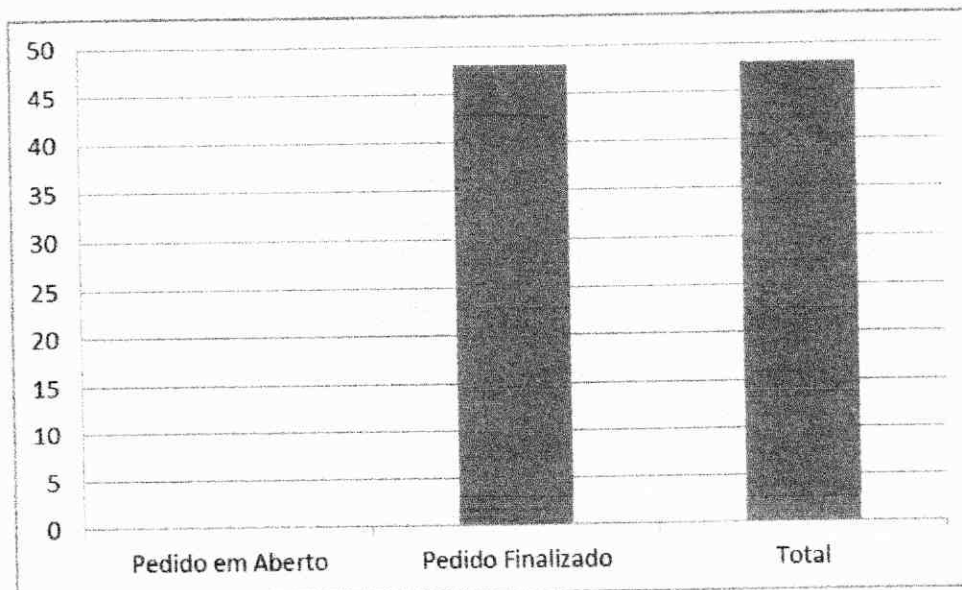
Assim, cumprindo rigidamente as orientações dos órgãos fiscalizadores, os prazos e as solicitações postuladas, caminhamos para a excelência no desenvolvimento das nossas atividades.

Atualmente são disponibilizados os seguintes meios de atendimento:

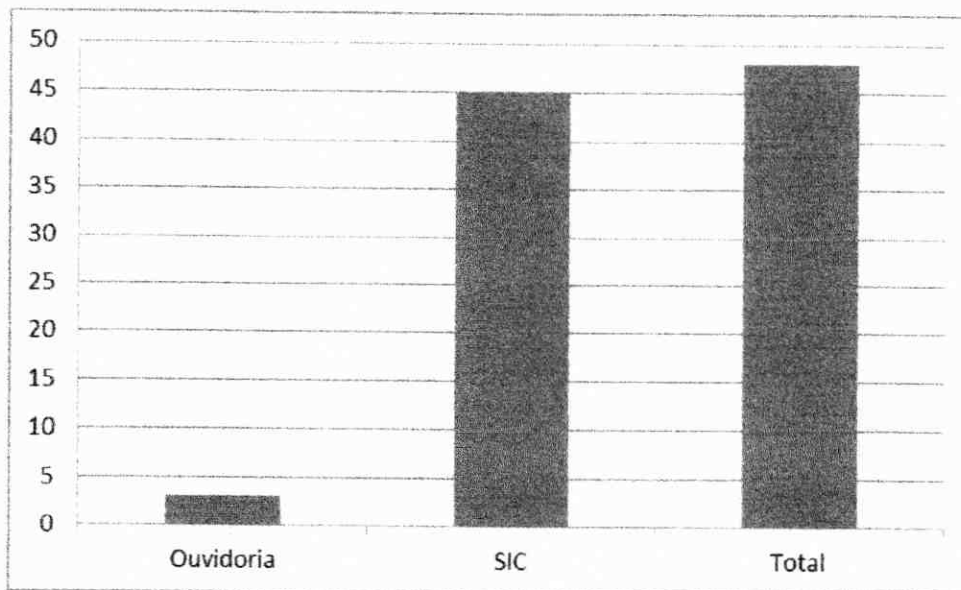
- ✓ **Mensagem Eletrônica (Internet):** acessando a página da Câmara no endereço eletrônico: <http://www.camaraamontada.ce.gov.br>, no link Ouvidoria ou SIC.
- ✓ **E-mail:** ouvidoria@camaraamontada.ce.gov.br
- ✓ **Telefone:** (88) 3636 1177
- ✓ **Correspondência:** Rua Dona Maria Belo, 1311, Centro, 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 nesse 3º quadrimestre de 2017, seguem gráficos demonstrativos:

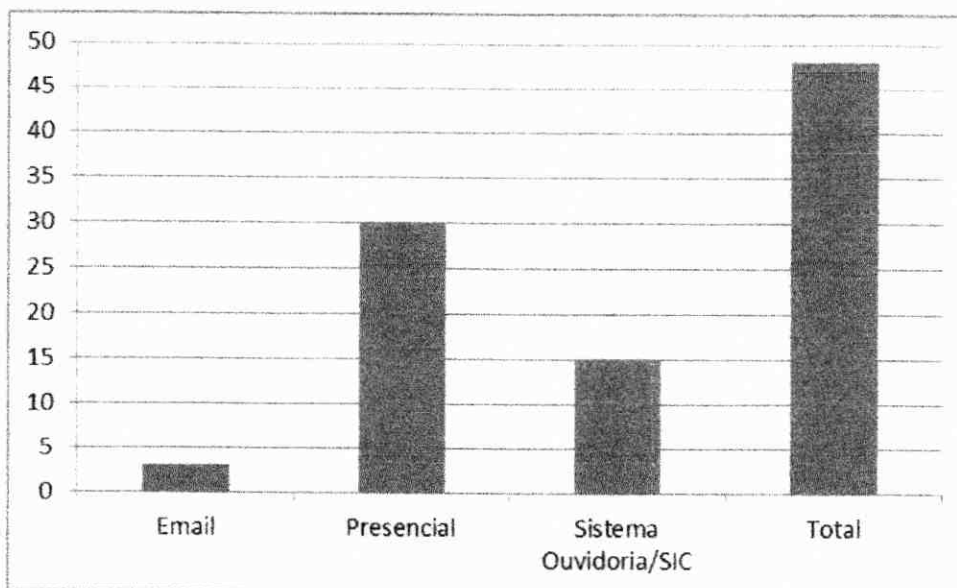
1.: Situação dos Pedidos em 31/12/2017



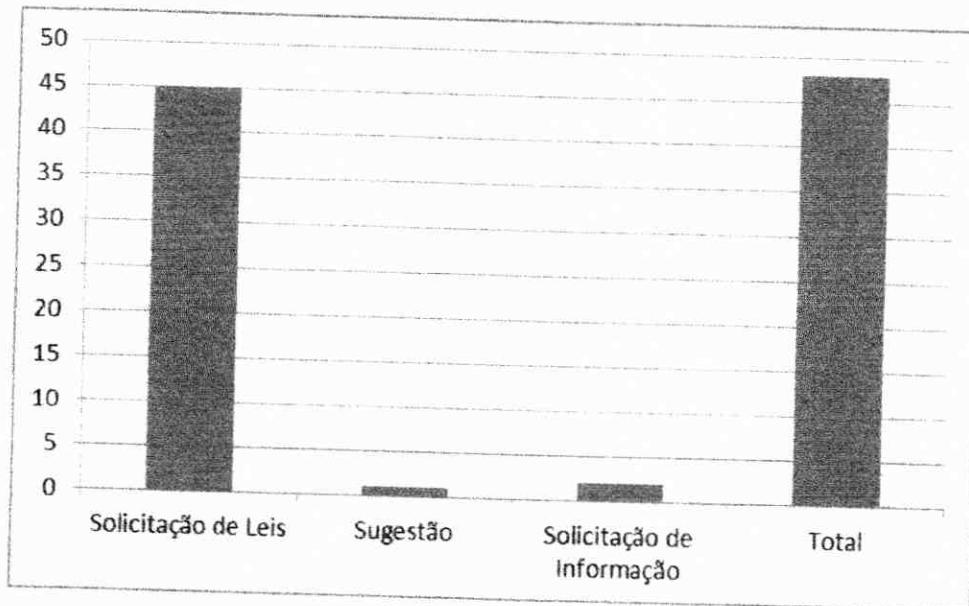
2.: Manifestações por plataforma virtual.



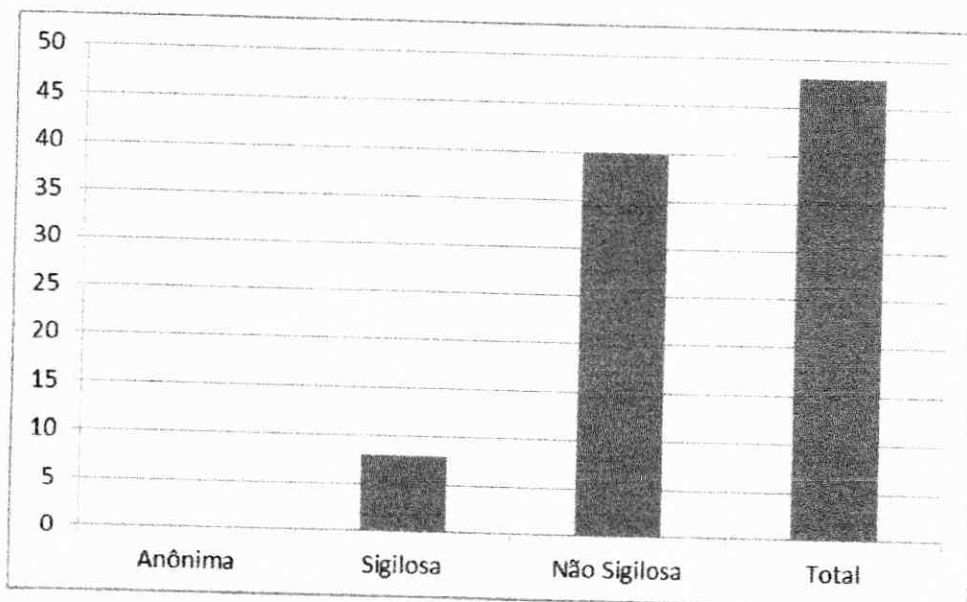
3.: Manifestações por meio de acesso



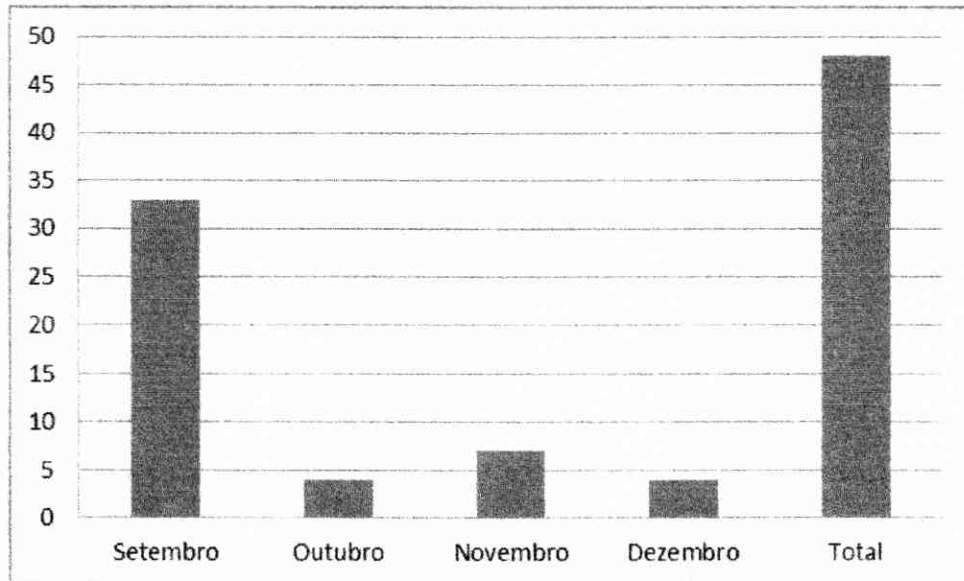
4.: Manifestação por assunto



5.: Manifestação quanto a identificação.



6.: Manifestação por período.



Amontada-CE., 02 de janeiro de 2018.


Francisco Xisto Filho

Presidente da Câmara Municipal de Amontada


Cristiane Tabosa de Melo Alves

Ouvidora

Matrícula: 0221