



Ouvidoria Legislativa

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

PERÍODO: 3º 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.



Ouvidoria Legislativa

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.

Sendo instância de representação do público interno e externo, pois é responsável também pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, no quadrimestre de setembro a dezembro, a Ouvidoria Legislativa executou várias atividades a fim de melhorar o atendimento e o grau de alcance dos serviços prestados.

É justo expormos o excelente serviço prestado por todo o corpo técnico de servidores da Câmara Municipal de Caucaia no tocante às atividades da Ouvidoria Legislativa.

Além do total apoio da Presidência da Casa, destacam-se os trabalhos dirigidos, organizados e orientados por este Ouvidor e o apoio e suporte incondicional de todos os departamentos que compõem a estrutura administrativa da Câmara Municipal de Caucaia.

No quadrimestre de setembro a dezembro de 2017 foram recebidas 13 (treze) manifestações na Ouvidoria Legislativa - 08 (oito) através da Ouvidoria e 05 (cinco) pelo Sistema de Informação ao Cidadão – SIC -, sendo que todas foram respondidas dentro do prazo disposto em lei.

Nesse período foram 04 (quatro) reclamações, 03 (três) denúncias, 01 (um) sugestão e 05 (cinco) solicitações de informações. Dessas manifestações, 03 (três) foram apócrifas, pois se enquadram na modalidade Ouvidoria onde não há obrigatoriedade legal de identificação do usuário

Através de um levantamento dirigido e orientado pelo Tribunal de Contas do Estado do Ceará – TCE/CE foi com bastante orgulho e satisfação que recebemos nota 9,75 em transparência pública.



Ouvidoria Legislativa

Com a instalação do Sistema de Processo Legislativo para esse ano de 2018, com certeza, estaremos no seletor grupo de Câmaras Municipais do Estado do Ceará que receberão nota 10 em transparência pública.

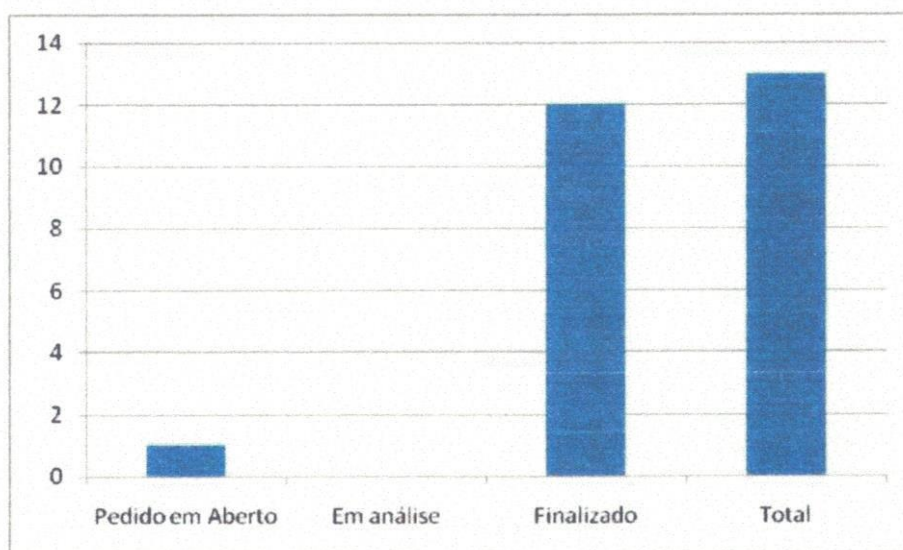
Estamos construindo, gradativamente, a consciência fiscalizatória e participativa junto à população do Município de Caucaia. É notória a evolução da Ouvidoria/SIC do Poder Legislativo Municipal. Assim, cumprindo rigidamente as orientações dos órgãos fiscalizadores, os prazos e as solicitações postuladas, caminhamos para a excelência no desenvolvimento das nossas atividades.

Atualmente são disponibilizados os seguintes meios de atendimento:

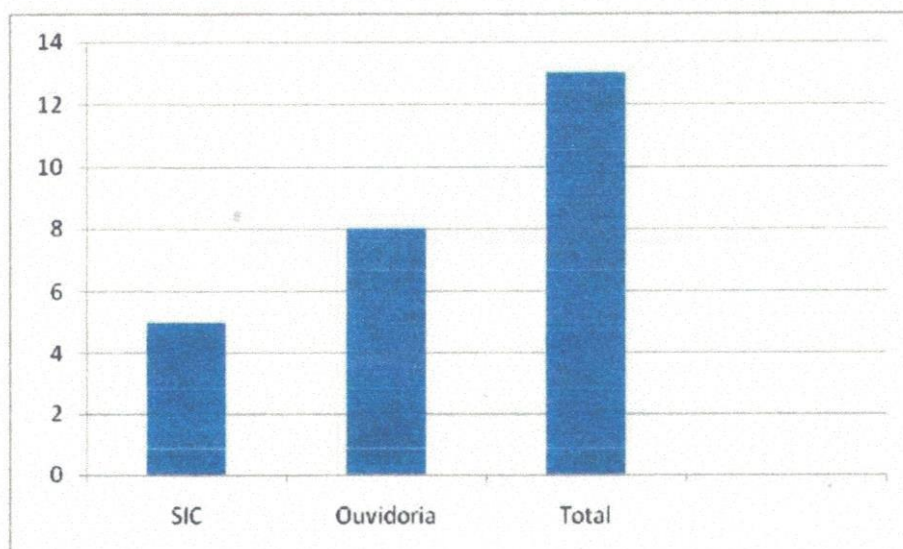
- ✓ **Mensagem Eletrônica (Internet):** acessando a página da Câmara no endereço eletrônico: <http://www.cmcaucaia.ce.gov.br>, no link Ouvidoria ou SIC.
- ✓ **E-mail:** ouvidoria@cmcaucaia.ce.gov.br
- ✓ **Telefone:** (085) 3342.1021
- ✓ **Correspondência:** Praça Cel. Fausto, 464, Centro, Caucaia, Ceará, 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 nesse 3º quadrimestre, seguem gráficos demonstrativos:

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

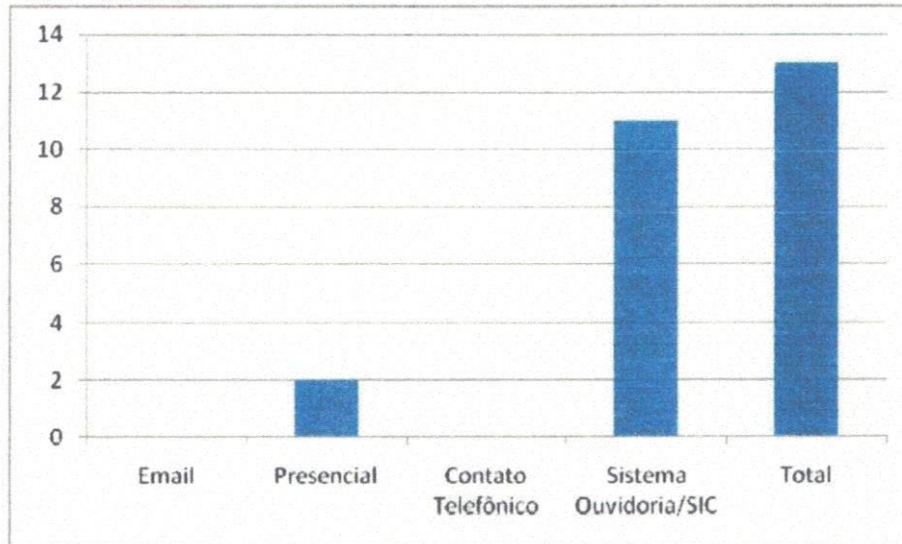


2.: Manifestações por plataforma virtual.

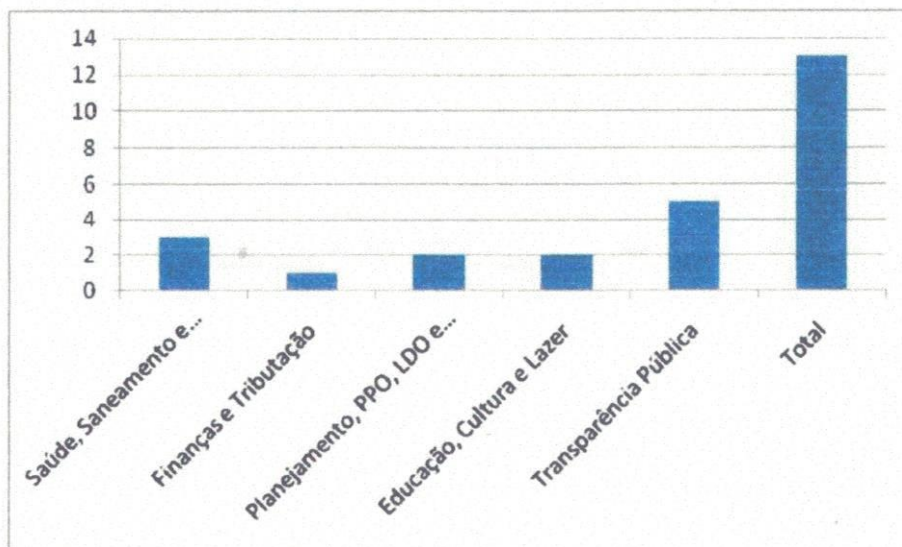


Handwritten signature and a blue circular stamp with a checkmark.

3.: Manifestações por meio de acesso

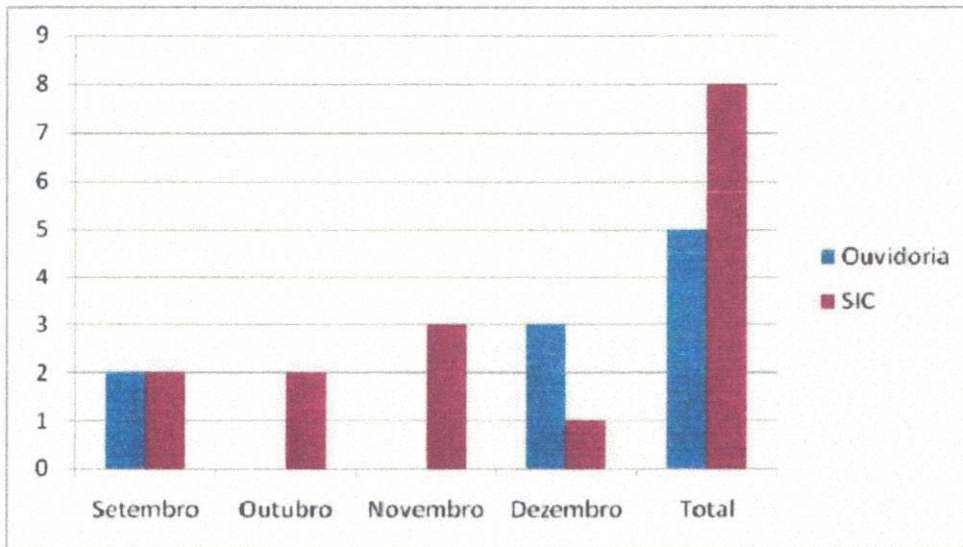


4.: Manifestação por assunto

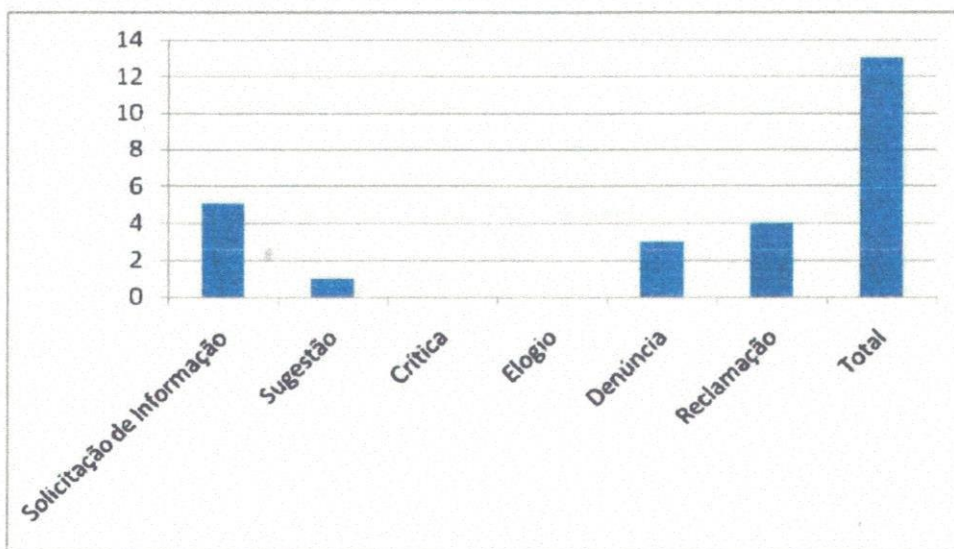


Jules

5.: Manifestação por período.

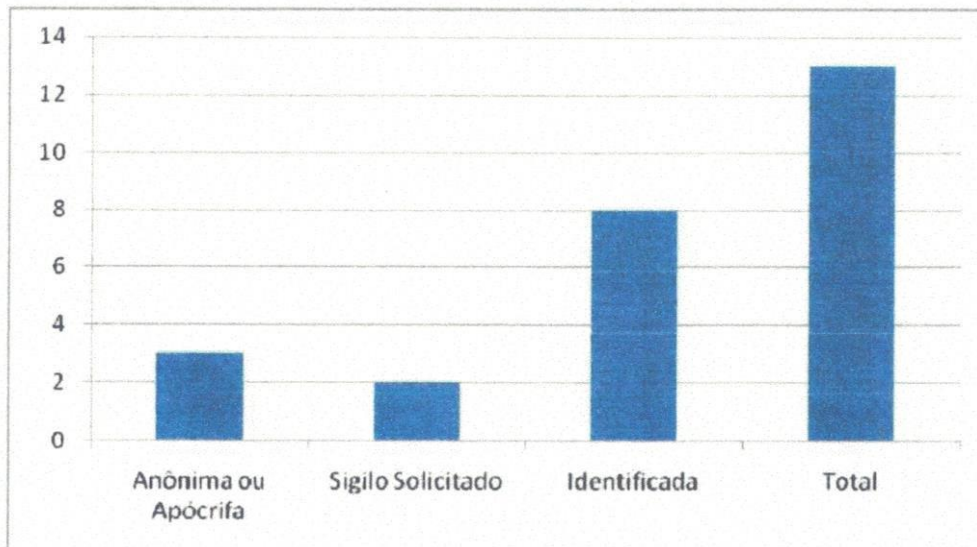


6.: Manifestação quanto ao tipo.



J.M.
[Assinatura]

7.: Manifestação quanto à Identificação.



Caucaia-CE., 08 de janeiro de 2018.



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