



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

PERÍODO: 2º. 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.

De acordo com as Portarias n.º. 245/2020 que resolve DECRETAR e 258/2020 de 14 de agosto de 2020, que prorroga a suspensão do atendimento ao público e restringi os trabalhos da Câmara Municipal de Caucaia em sua sede, atendendo apenas a prestação continuada do serviço público em suas atividades essenciais até 31 de agosto de 2020, passamos a dar expediente em nossa sala apenas as terças e quintas feira no horário de 7:30 as 13:30, sem atendimento ao público de forma presencial, porém nossos canais continuam abertos para que o cidadão possa acessar e solicitar o serviço de Ouvidoria e E-SIC da Câmara Municipal de Caucaia, pois nos demais dias continuamos trabalhando em *home office*, garantindo a continuidade dos trabalhos da Ouvidoria Legislativa de Caucaia.

A Lei de Acesso a Informação no âmbito da Câmara Municipal de Caucaia foi regulamentada através da Lei n.º. 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 n.º. 39 de 09 de dezembro de 2016. Sendo instância de representação do poder público interno e externo, pois é responsável também pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.

Canais de atendimento;

Sistema de Ouvidoria: <https://www.cmcaucaia.ce.gov.br/institucional/ouvidoria>

E-mail: [ouvidoria@cmcaucaia.ce.gov.br](mailto:ouvidoria@cmcaucaia.ce.gov.br)

Telefone: 3342-1716

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

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

No período de maio a agosto de 2020 foram recebidos 13 (treze manifestações) na ouvidoria da Câmara Municipal de Caucaia, sendo 5 (Cinco) através plataforma de Ouvidoria e 8 (Oito) na plataforma de E-SIC Sistema de Informação ao Cidadão, nesse período foram 1 (Uma) denúncia, 1 (Uma) sugestão, 3 (três) reclamações e 8 solicitações de informação.

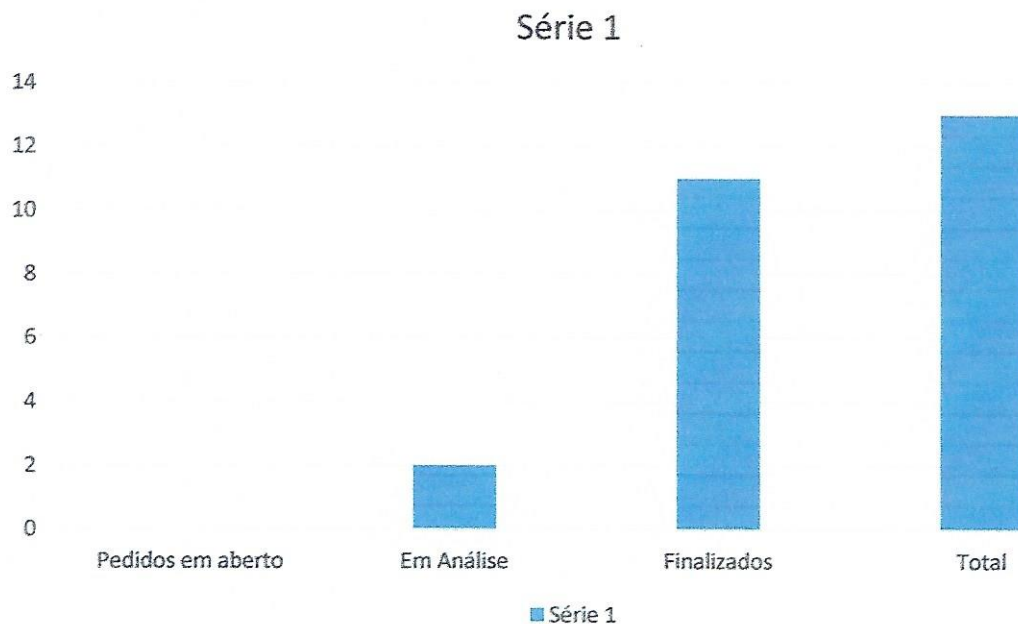
Através da tipificação das manifestações é gerado relatórios fidedignos que servirão para o aprimoramento dos serviços da Ouvidoria.

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.

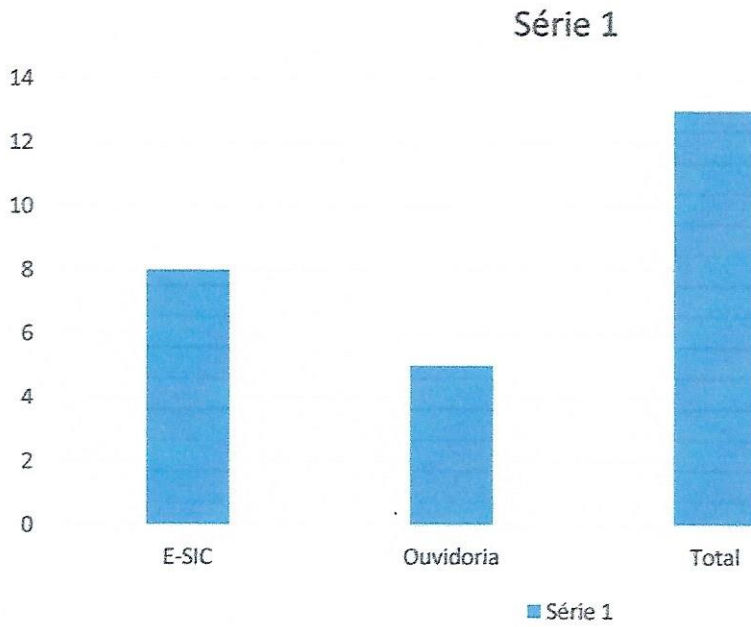
Continuamos construindo, gradativamente a consciência fiscalizatória e participativa junto à população do município de Caucaia e nesse momento que estamos impossibilitado de fazer atendimento ao público de forma presencial é de extrema importância que utilizem nosso sistema de Ouvidoria e E-SIC.

Para melhor apresentar os atendimentos realizados nesse 2º. Quadrimestre, seguem os gráficos demonstrativos:

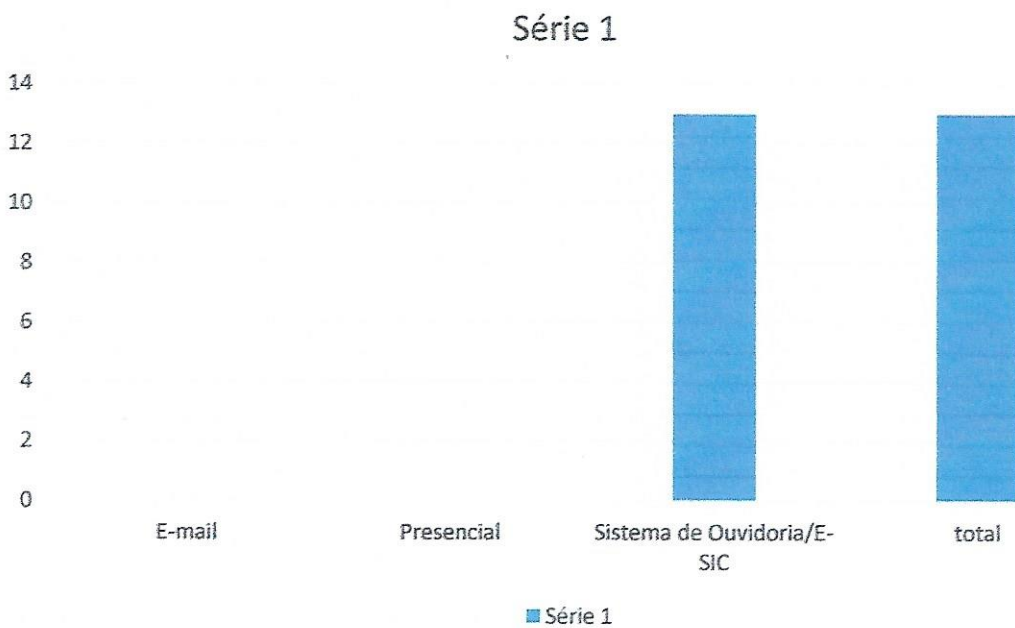
### 1. Situação dos pedidos em 31/08/2020



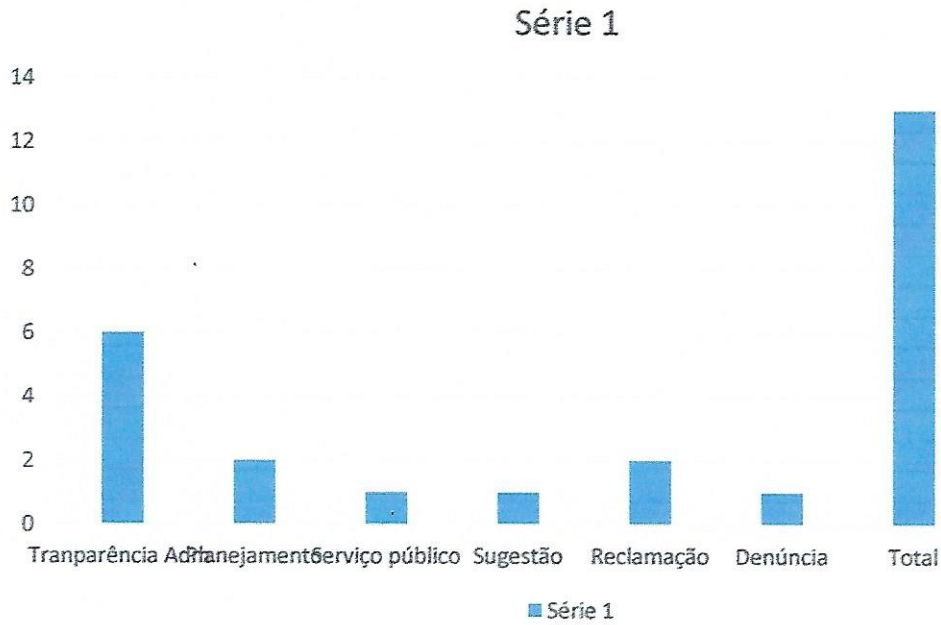
2 Manifestação por plataforma virtual



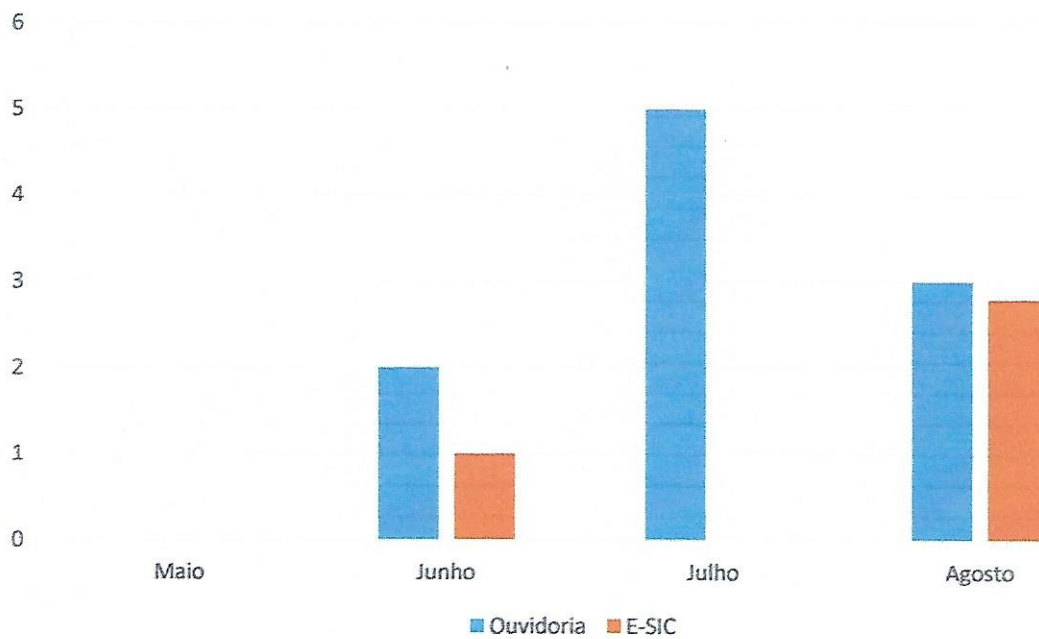
3 Manifestação por acesso



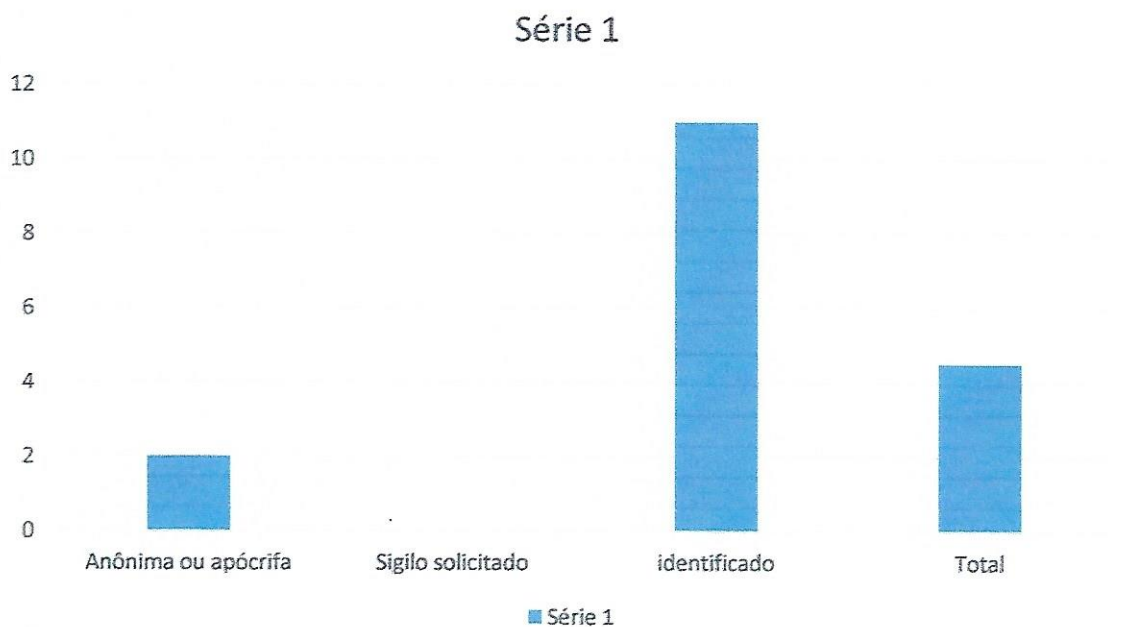
## 4 Manifestação por assunto



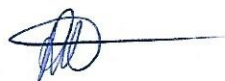
## 5 Manifestação por período



## 6 Manifestação quanto a identificação



Caucaia, 31 de agosto de 2020.



**Reinaldo Viana de Lima**  
OUVIDOR  
Câmara Municipal de Caucaia  
Matrícula: 000709