



CONTROLADORIA

**RELATÓRIO ANUAL
ESTATÍSTICO DO E-SIC
2023**



e-SIC

Serviço Eletrônico de
Informação ao Cidadão

OUVIDORIA

Rua Manuel Lourenço, nº 26, Centro, Itapissuma-PE, CEP: 53.700-000
E-mail: contato@camaradeitapissuma.pe.gov.br
Telefone Ouvidoria: (81)3548-1288



CONTROLADORIA

Presidente da Câmara Municipal de Itapissuma

Jefferson Telles Alves Carneiro de Albuquerque

OUVIDORIA

Rua Manuel Lourenço, nº 26, Centro, Itapissuma-PE, CEP: 53.700-000
E-mail: contato@camaradeitapissuma.pe.gov.br
Telefone Ouvidoria: (81)3548-1288



CONTROLADORIA

SUMÁRIO

| | |
|---|----|
| 1. INTRODUÇÃO | 4 |
| 2. FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA | 5 |
| 3. CANAIS DE ATENDIMENTO | 5 |
| 4. MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA EM 2023 | 7 |
| 4.1. MANIFESTAÇÕES POR PERÍODO DE ATENDIMENTO | 8 |
| 4.2. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES | 9 |
| 4.3. MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ATENDIMENTO | 10 |
| 4.4. ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS POR SETOR..... | 10 |
| 4.5. DEMONSTRATIVO DAS MANIFESTAÇÕES POR TEMA | 11 |
| 4.6. DEMONSTRATIVO DO STATUS DA DEMANDA | 11 |
| 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS..... | 12 |

OUVIDORIA

Rua Manuel Lourenço, nº 26, Centro, Itapissuma-PE, CEP: 53.700-000
E-mail: contato@camaradeitapissuma.pe.gov.br
Telefone Ouvidoria: (81)3548-1288



CONTROLADORIA

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Itapissuma foi instituída por meio de Lei Municipal, sendo uma unidade administrativa diretamente vinculada à Câmara Municipal do Município, a Ouvidoria do Município também exerce a função de SIC Central (Serviço de Informação ao Cidadão) nas dependências da Controladoria da Câmara do Município, sendo a sua estrutura organizada e regulamentada.

A Ouvidoria é o elo que busca estabelecer, por meio de seus procedimentos, a comunicação eficiente entre o cidadão, o público interno e a instituição. Atua como um espaço de diálogo com escuta qualificada, legitimando o canal onde o cidadão tem voz e é ouvido, fortalecendo a relação entre o usuário e a organização, a fim de promover a melhoria dos serviços oferecidos à sociedade e o aprimoramento de rotinas e processos de trabalho, além de contribuir para a prática de boa governança corporativa. Portanto, é responsável por receber, analisar, dar tratamento e apresentar resposta às manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados pela administração municipal.

Em conformidade com o que dispõe o artigo 15 da Lei Federal nº 13.460/2017, o presente relatório de Gestão apresenta o desempenho da Ouvidoria da Câmara Municipal, descrevendo as ações desenvolvidas e demonstrando que todas as manifestações registradas foram atentamente observadas, providenciando-se respostas as mais satisfatórias possíveis e propondo-se recomendações voltadas a contribuir para a promoção da integridade e a melhoria dos serviços prestados pela Câmara Municipal de Itapissuma.

OUVIDORIA

Rua Manuel Lourenço, nº 26, Centro, Itapissuma-PE, CEP: 53.700-000
E-mail: contato@camaradeitapissuma.pe.gov.br
Telefone Ouvidoria: (81)3548-1288



CONTROLADORIA

2. FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria é um instrumento essencial e imprescindível para o funcionamento das instituições públicas. É um dos principais canais que o cidadão possui para comunicação com o poder público onde o mesmo relata suas reclamações e solicitações, e de onde serão encaminhadas aos departamentos e/ou secretarias responsáveis, a fim de que sejam tomadas as medidas cabíveis.

A Ouvidoria da Câmara Municipal funciona no prédio da Câmara Municipal da Itapissuma, fica na Rua Manuel Lourenço, 26 – Centro – Itapissuma – PE, CEP: 53.700-000 com atendimento ao público das 07 às 13 horas.

3. CANAIS DE ATENDIMENTO

As demandas de Ouvidoria são recebidas, por meio de atendimento presencial, chamadas telefônicas, e-mail institucional da ouvidoria, pelo Site Oficial da Câmara Municipal de Itapissuma.

Durante o período analisado, a Câmara Municipal manteve disponível os seguintes canais de atendimento:

| Canal | Acesso | Registro |
|------------|--|---|
| Presencial | Rua Manuel Lourenço, 26 – Centro, Itapissuma - PE, CEP: 53.700-000 | Registro em banco de dados próprio da Ouvidoria. |

OUVIDORIA

Rua Manuel Lourenço, nº 26, Centro, Itapissuma-PE, CEP: 53.700-000
E-mail: contato@camaradeitapissuma.pe.gov.br
Telefone Ouvidoria: (81)3548-1288



CONTROLADORIA

| | | |
|-----------------|---|--|
| E-mail | contato@camaradeitapissuma. pe.gov.br | Registro em banco de dados próprio da Ouvidoria. |
| Telefone | (81)3548-1288 | Registro em banco de dados próprio da Ouvidoria. |

OUVIDORIA

Rua Manuel Lourenço, nº 26, Centro, Itapissuma-PE, CEP: 53.700-000
E-mail: contato@camaradeitapissuma.pe.gov.br
Telefone Ouvidoria: (81)3548-1288



CONTROLADORIA

4. MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA EM 2023.

O presente relatório, demonstra através de gráficos e tabelas, o levantamento realizado acerca das manifestações de Ouvidoria recebidas em 2023, totalizando 11 demandas.

4.1. MANIFESTAÇÕES POR PERÍODO DE ATENDIMENTO

| PERÍODO | QUANTITATIVO |
|-----------|--------------|
| JANEIRO | 0 |
| FEVEREIRO | 0 |
| MARÇO | 0 |
| ABRIL | 0 |
| MAIO | 2 |
| JUNHO | 0 |
| JULHO | 0 |

OUVIDORIA

Rua Manuel Lourenço, nº 26, Centro, Itapissuma-PE, CEP: 53.700-000
E-mail: contato@camaradeitapissuma.pe.gov.br
Telefone Ouvidoria: (81)3548-1288



CONTROLADORIA

| | |
|-----------------|-----------|
| AGOSTO | 3 |
| SETEMBRO | 2 |
| OUTUBRO | 2 |
| NOVEMBRO | 2 |
| DEZEMBRO | 0 |
| TOTAL | 11 |

OUVIDORIA

Rua Manuel Lourenço, nº 26, Centro, Itapissuma-PE, CEP: 53.700-000
E-mail: contato@camaradeitapissuma.pe.gov.br
Telefone Ouvidoria: (81)3548-1288



CONTROLADORIA

4.2. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



Os tipos de demandas mais recebidas foram a solicitação com 55%, seja ela de informações ou de prestação de algum tipo de serviço, seguida pela comunicação com 36% e pela reclamação 9%.

OUVIDORIA

Rua Manuel Lourenço, nº 26, Centro, Itapissuma-PE, CEP: 53.700-000 E-mail: contato@camaradeitapissuma.pe.gov.br
Telefone Ouvidoria: (81)3548-1288



CONTROLADORIA

4.3. MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ATENDIMENTO



Na triagem do canal de atendimento mais utilizado pelos usuários para expor as suas solicitações, sugestões, reclamações, denúncias e elogios, pudemos observar que as formas de atendimento mais utilizadas pelos usuários foram: o Telefone com 73%, e atendimento presencial com 27%.

4.4. ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS POR SETOR

| SETOR | PERCENTUAL |
|---------------|------------|
| CONTROLADORIA | 100% |

OUVIDORIA

Rua Manuel Lourenço, nº 26, Centro, Itapissuma-PE, CEP: 53.700-000
E-mail: contato@camaradeitapissuma.pe.gov.br
Telefone Ouvidoria: (81)3548-1288



CONTROLADORIA

Dentre os órgãos que mais receberam manifestações, estão a Controladoria que recebeu 100%.

4.5. DEMONSTRATIVO DAS MANIFESTAÇÕES POR TEMA

| TEMA | PERCENTUAL |
|------------------------|------------|
| PROJETO DE LEI | 70 % |
| INFORMAÇÕES FINANCEIRA | 30% |

Ao analisarmos as informações em relação ao tema, percebemos que a demanda mais recorrente é referente a Projetos de Lei com 70%, a segunda mais solicitada é Informações Financeiras 30%.

4.6. DEMONSTRATIVO DO STATUS DA DEMANDA



OUVIDORIA

Rua Manuel Lourenço, nº 26, Centro, Itapissuma-PE, CEP: 53.700-000
E-mail: contato@camaradeitapissuma.pe.gov.br
Telefone Ouvidoria: (81)3548-1288



CONTROLADORIA

Podemos observar que na triagem das demandas foram todas respondidas, não havendo pendências. 100% dos ofícios enviados para secretaria e foram respondidas.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Cabe a Ouvidoria da Câmara Municipal de Itapissuma, assim como preconiza a legislação ora vigente, fomentar e viabilizar o controle e a participação social, promovendo uma escuta ativa do cidadão para que repercuta na melhoria da gestão pública municipal.

Em muitos casos constitui-se uma interlocução com a esfera administrativa, acessível ao munícipe para dirimir impasses e insatisfações instauradas pelo contingente de serviços demandados.

OUVIDORIA

Rua Manuel Lourenço, nº 26, Centro, Itapissuma-PE, CEP: 53.700-000
E-mail: contato@camaradeitapissuma.pe.gov.br
Telefone Ouvidoria: (81)3548-1288



CONTROLADORIA

Pois, coloca à disposição do cidadão, múltiplas formas de acolhimento de manifestações, de modo a possibilitar que qualquer expressão do cidadão não seja ignorada por impossibilidade de encaminhamento.

Através das manifestações e pedidos de informação recebidos é possível identificar pontos sensíveis no atendimento ao usuário do serviço, assim como ocorrência de problemas recorrentes, os quais são colocados em pauta durante a reunião semanal, onde estão presentes o prefeito e seu secretariado, buscando a resolubilidade do caso em tela.

Dentre os desafios da Ouvidoria estão o de capacitar o usuário do serviço público de maneira que ele possa exercitar mais efetivamente seu direito. Também nesta seara deve-se promover uma motivação contínua e corrigir eventual desconhecimento por parte dos órgãos que compõem a gestão municipal da real função e utilidade da ouvidoria enquanto ferramenta de gestão, no que se refere ao cumprimento dos prazos de resposta ao munícipe.

Desse modo, destaca-se que, para o ano de 2023, a Ouvidoria tem o intuito de incentivar a utilização dos canais de comunicação e dar continuidade à boa execução percebida desde a sua criação, no sentido de:

- Manter o monitoramento dos prazos de atendimento aos usuários;
- Fortalecer o canal único por meio de campanhas e conscientização no órgão;
- Prestar apoio técnico às vinculadas como forma de crescimento conjunto;
- Manter atualizada a Carta de Serviços ao Usuário;
- Realizar pesquisa de satisfação para aferir a qualidade do atendimento e nível de satisfação dos usuários;

OUVIDORIA

Rua Manuel Lourenço, nº 26, Centro, Itapissuma-PE, CEP: 53.700-000
E-mail: contato@camaradeitapissuma.pe.gov.br
Telefone Ouvidoria: (81)3548-1288



CONTROLADORIA

- Apontar melhorias na transparência, como atualização dos dados no sítio eletrônico oficial;
- Promover a proteção dos dados pessoais e orientar as unidades internas com relação à aplicação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais;
- Aprimorar a participação interna em eventos como palestras, lives e demais oportunidades de demonstrar aos colaboradores da Pasta os trabalhos e competências da Ouvidoria.

Itapissuma, 22 de dezembro de 2023.

Antonielle Patricia Lima da Silva
Controladora

OUVIDORIA

Rua Manuel Lourenço, nº 26, Centro, Itapissuma-PE, CEP: 53.700-000
E-mail: contato@camaradeitapissuma.pe.gov.br
Telefone Ouvidoria: (81)3548-1288