



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%.

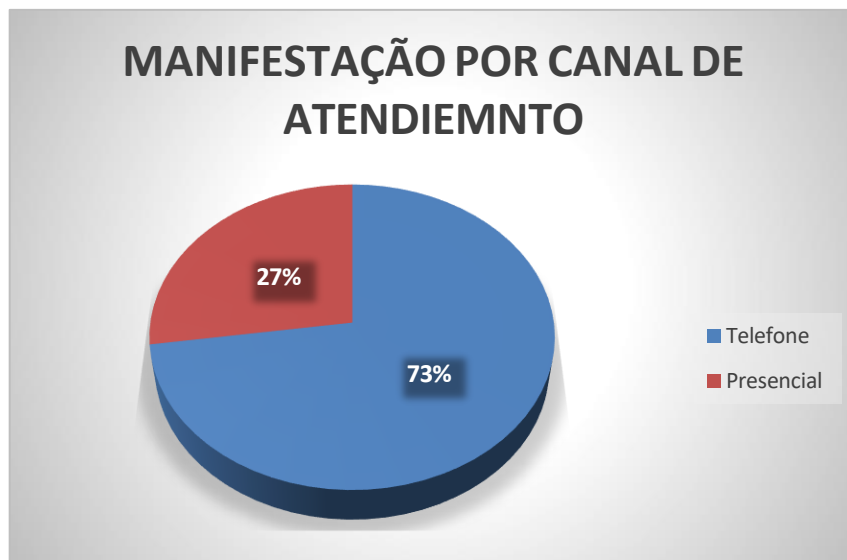
OUVIDORIA

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