



**CÂMARA  
MUNICIPAL  
DE VIANA**

**Relatório Anual de Atividades**  
**Exercício: 2018**  
**Ouvidoria da Câmara Municipal de Viana**

**Fábio Luiz Dias**  
Presidente da Câmara Municipal de Viana

**Ademir Pereira**  
Vice-Presidente da Câmara Municipal de Viana

**Max Daibert**  
1º Secretário

**Filipe Lawrence**  
Ouvidor



CÂMARA  
MUNICIPAL  
DE VIANA



Em atendimento ao disposto na Lei Federal 12.527/2011 no Art. 30, inciso III, onde solicita que seja gerado o **“Relatório Estatístico contendo a quantidade de pedidos de informações recebidos, atendidos e indeferidos, bem como informações genéricas sobre os solicitantes”**, a Câmara Municipal de Viana, divulga.

## **Apresentação**

O Relatório dos Chamados da Ouvidoria é um importante instrumento para o acompanhamento das demandas enviadas para a Câmara Municipal de Viana. Todas as informações apresentadas neste relatório são fornecidas pelo e-Sic – Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão, ferramenta utilizada na Gestão da Ouvidoria e que permite ao cidadão o registro das manifestações através do portal da Câmara Municipal de Viana.

O relatório tem como objetivo analisar, por meio de gráficos e demais informações, todas as manifestações recebidas:

- Denúncia;
- Elogios;
- Sugestões;
- Reclamações;
- Solicitação de informação

A disponibilidade das informações, por meio de relatórios, possibilita ao gestor dar visibilidade das demandas atendidas pela ouvidoria, e indica as melhorias necessárias dos serviços prestados por este departamento e dos serviços públicos prestados no município de Viana.

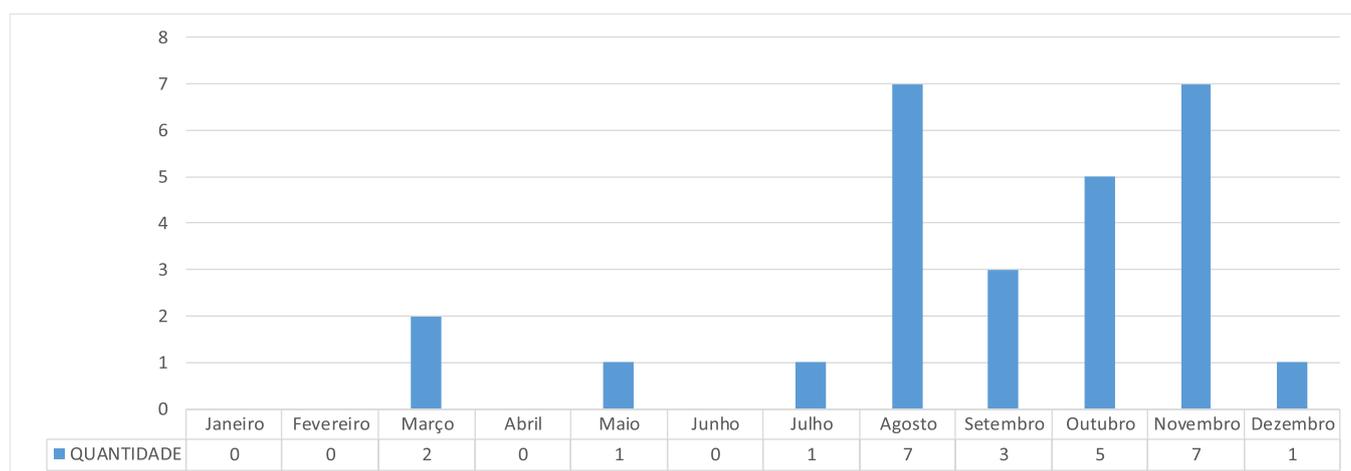
A Ouvidoria, através do relatório de atendimento, tem como objetivo favorecer indicadores de mudanças e ajustes nas atividades e nos processos desempenhados no setor público de acordo com as demandas da sociedade vianense, buscando qualidade, transparência e cidadania.



## Informações Consolidadas

No ano de 2018, a Ouvidoria da Câmara Municipal de Viana recebeu a quantidade de 27 manifestações.

Os meses de agosto e novembro apresentaram o maior número de chamados, totalizando 07 registros cada mês, e os meses de maio, julho e dezembro apresentaram o menor número de chamados, com um total de 1 manifestação cada mês. Os meses de janeiro, fevereiro, abril e junho não houve registro de chamados. O resultado mensal do número de chamados está representado abaixo:



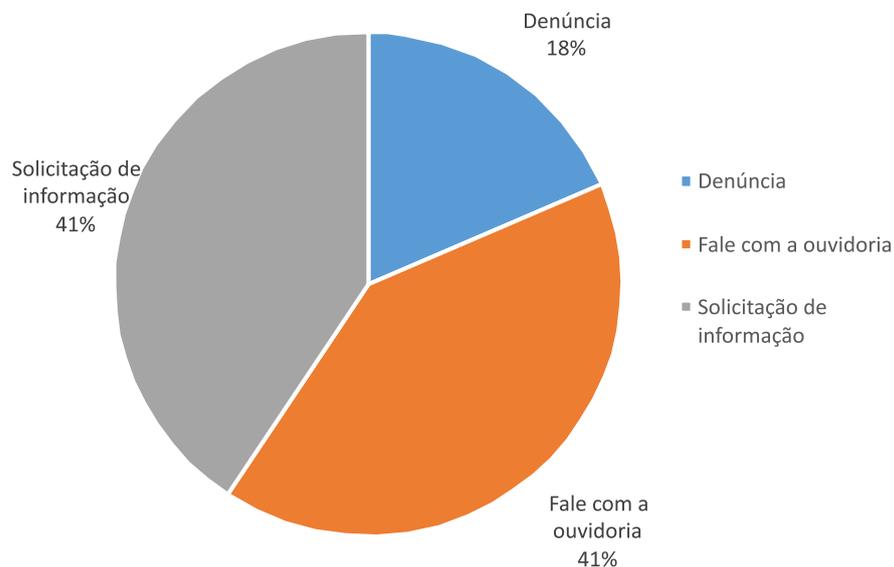
A média mensal com relação ao número de chamados recebidos durante o ano de 2018 foi de 2,6 registros/mês.

O tipo de demanda que mais apresentou maior número de registro no ano foi Solicitação de Informação Pessoal. Considerando o total de registros, esta demanda representou 25,93% dos chamados recebidos (7 registros). Além disso, foram registrados 6 Solicitações de Serviços, 4 Solicitação de Informações/documentos, 3 sugestões e 2 reclamações.

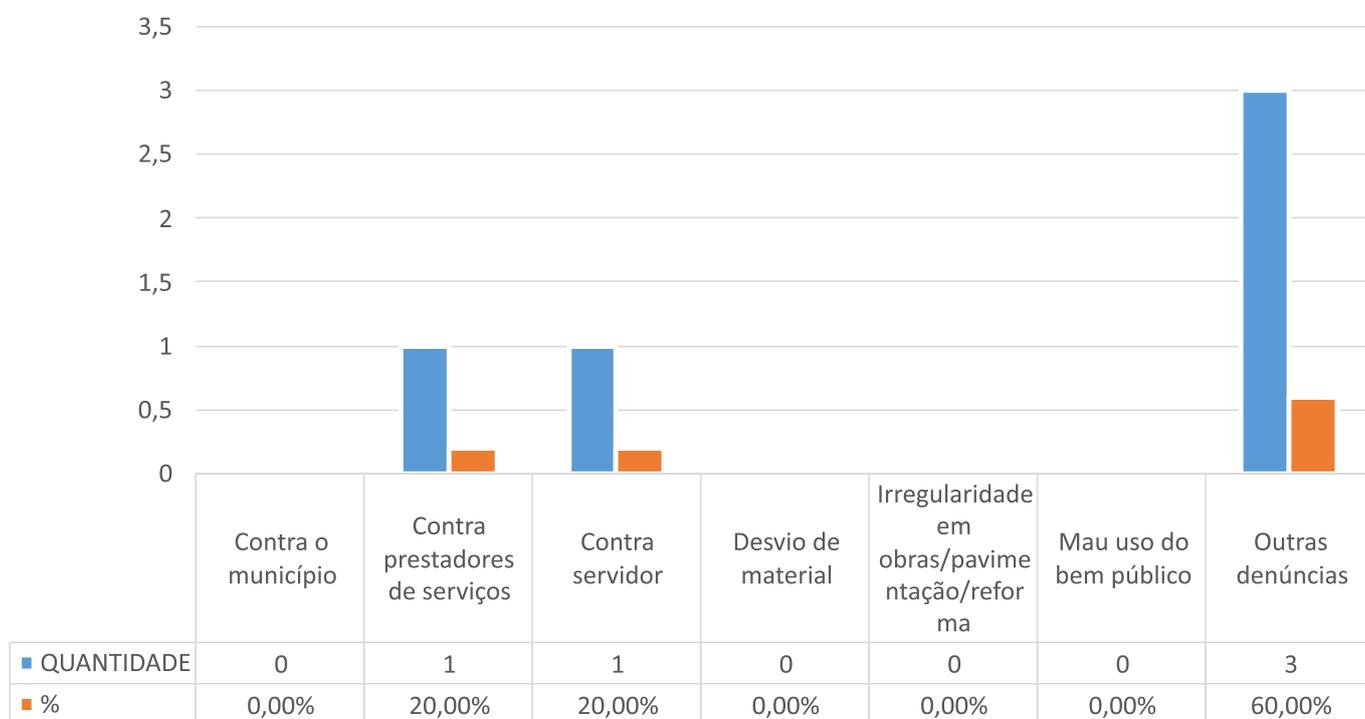
Na próxima página é demonstrada a representatividade dos tipos das demandas registradas durante o ano de 2018.



### Demandas recebidas

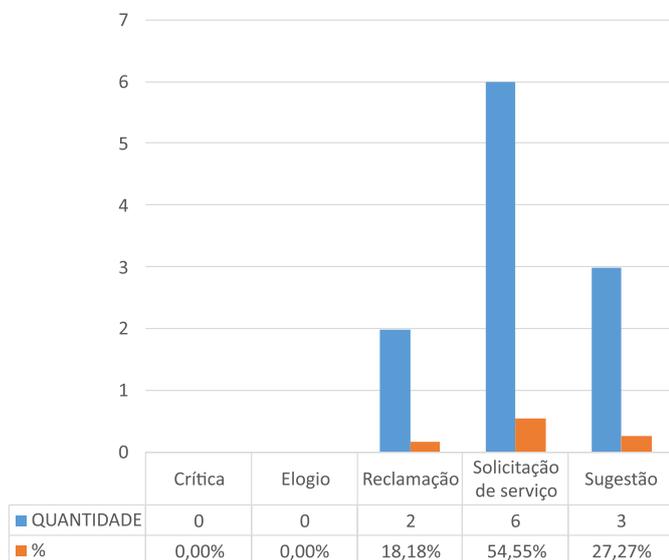


### Denúncias recebidas

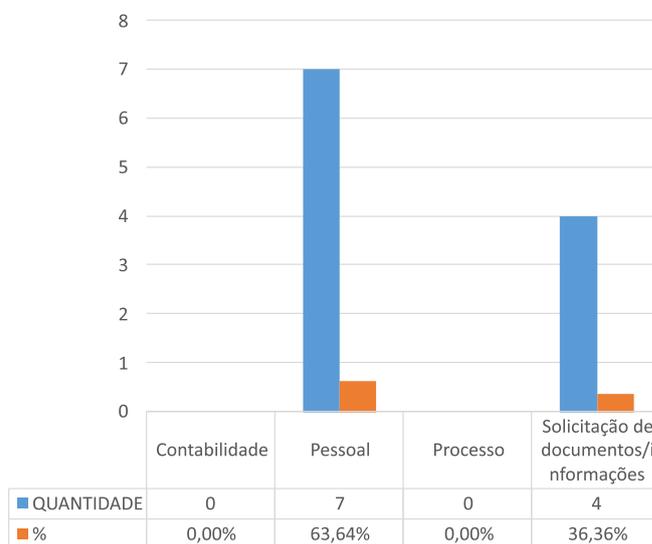




### Fale com a Ouvidoria



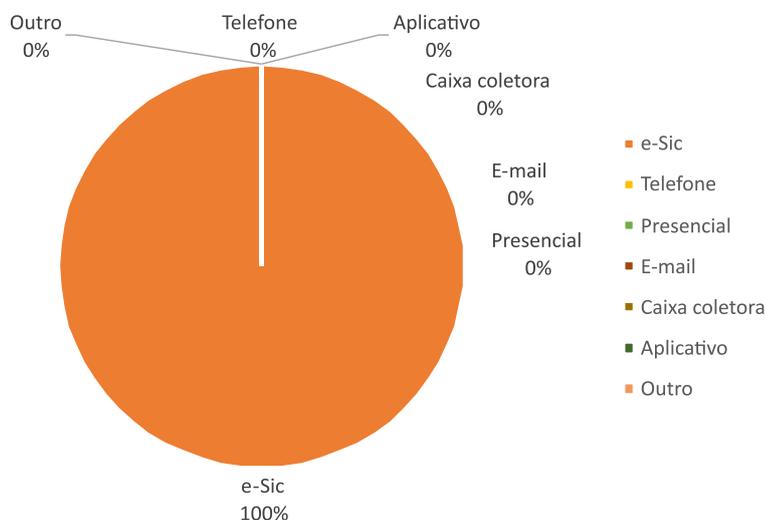
### Solicitação de informação



Hoje, o cidadão pode registrar sua manifestação através dos seguintes canais de comunicação:

- Presencial, dirigindo-se à Câmara Municipal de Viana, situada à Av. Florentino Avidos, 40, 2º piso, Centro, CEP 29130-065, Viana/ES;
- Online, acessando o site [www.camaraviana.es.gov.br/ouvidoria](http://www.camaraviana.es.gov.br/ouvidoria)
- Telefone: (27)3255-2955 / 3255-2769;
- Carta, enviada para o mesmo endereço acima; ou
- E-mail: [ouvidoria@camaraviana.es.gov.br](mailto:ouvidoria@camaraviana.es.gov.br).

O canal meio de comunicação mais utilizado no ano de 2018 pelos cidadãos foi a internet, por meio do sistema e-Sic com representatividade de 100%.

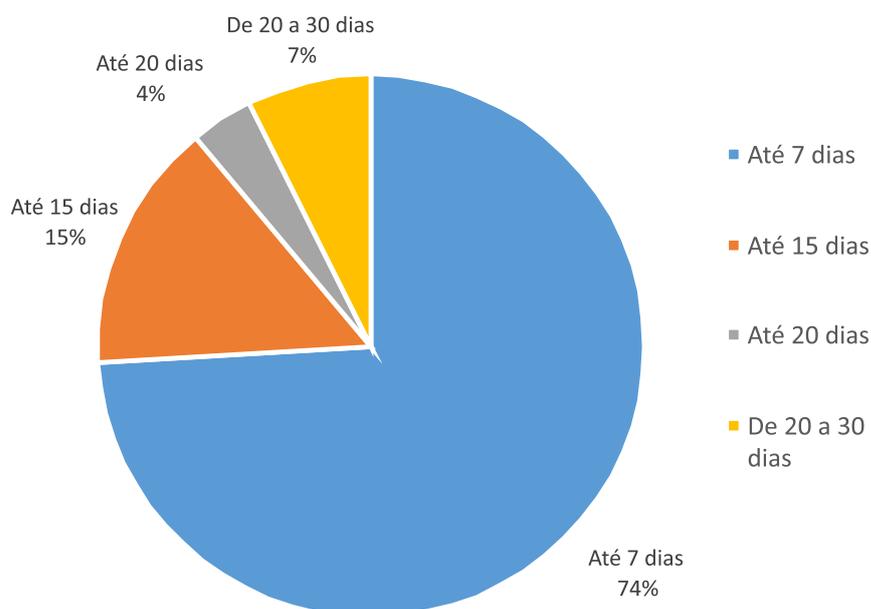




Ao final do ano de 2018, observa-se que o total de chamados recebidos pela Ouvidoria Municipal de Viana, 100% encontram-se encerrados.

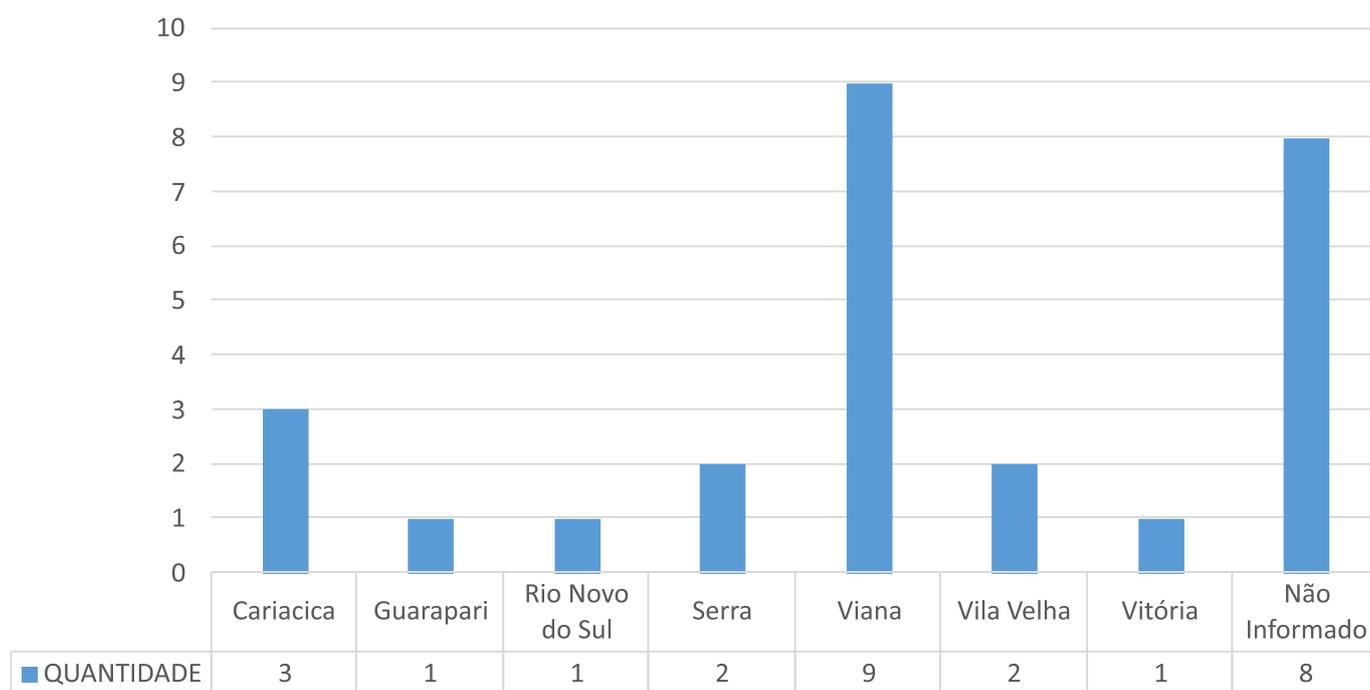
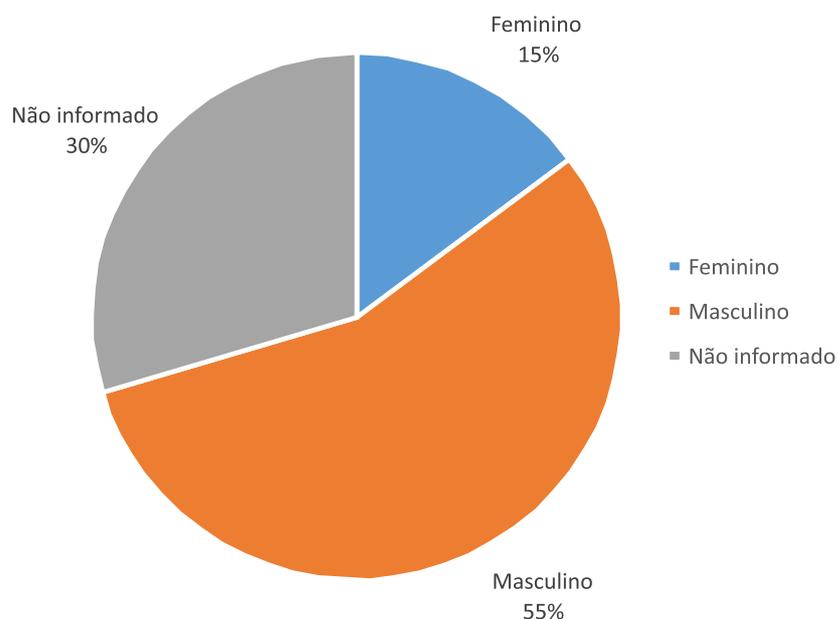


Do total dos chamados concluídos, 74,07% dos registros foram concluídos dentro de prazo de 07 dias, atendendo o prazo acordado com o cidadão e respeitando os prazos previstos nos dispositivos legais. O tempo de atendimento, distribuído por faixas, pode ser visualizado no gráfico a seguir.





A seguir, veremos os gráficos contendo informações do gênero do solicitante e de quais cidades foram originados os chamados.





**CÂMARA  
MUNICIPAL  
DE VIANA**



Relatamos ainda nos termos dos incisos I e II, do art. 30, que não houve desclassificação de informações e, não há informações gravadas de sigilo na Câmara Municipal de Viana, desde a vigência da Lei Federal de Acesso a Informação, até 31 de dezembro de 2018.

Informações consolidadas no Anexo.

### **Ouvidoria da Câmara Municipal de Viana**

**Contatos:**

Telefone: (27)3255-2955 / 3255-2769

E-mail: [ouvidoria@camaraviana.es.gov.br](mailto:ouvidoria@camaraviana.es.gov.br)

Site: [www.camaraviana.es.gov.br/ouvidoria](http://www.camaraviana.es.gov.br/ouvidoria)

**Endereço:**

Avenida Florentino Avidos, N°40, Centro, CEP 29130-065, Viana/ES

**Horário de funcionamento:** 8h às 17h