



# OUVIDORIA

## 2022

### RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES

**PERÍODO DE:**  
**DE JANEIRO A DEZEMBRO - 2022**

#### **Missão**

Garantir o direito de manifestação do cidadão-usuário sobre os serviços prestados pela Câmara de Vereadores de Joinville.

#### **Negócio**

Atuar na melhoria dos serviços prestados pela Câmara de Vereadores ao cidadão-usuário, estabelecendo parcerias internas em prol da qualidade e da efetividade do atendimento.

#### **Finalidade**

Mediar as questões que envolvam a competência legislativa e o cidadão joinvillense, melhorando e tornando mais acessível ao contribuinte buscar informações, tirar dúvidas, fazer reclamações, denúncias, sugestões ou elogios.

### **CONCEITOS ADOTADOS PELA OUVIDORIA PARA IDENTIFICAR AS MANIFESTAÇÕES**

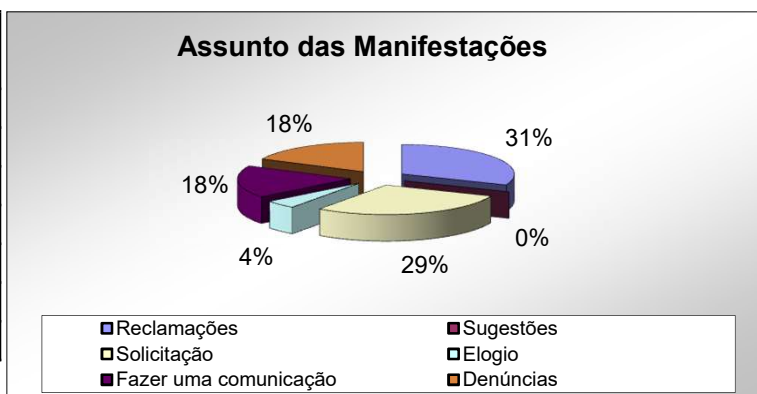
<b>Denúncia:</b>	ou acusação contra ato, pessoa ou órgão que descumpre ou não observa a norma jurídica ou o devido procedimento legal que deveria seguir ou que causa prejuízo ou dano ao patrimônio público.
<b>Elogio:</b>	demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação para com o serviço recebido.
<b>Sugestão:</b>	mensagem que apresenta uma idéia ou proposta para o aprimoramento dos processos de trabalho, administrativos ou serviços prestados pelo órgão.
<b>Pedido de Informação:</b>	pedido de referência, legislação ou dados referente aos poderes legislativo e executivo do município.
<b>Reclamação:</b>	queixa, manifestação de desagrado ou protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração e/ou servidor público e a existência ou ausência de norma reguladora.

**No ano de 2022, o serviço de Ouvidoria da Câmara de Vereadores de Joinville recebeu 54 manifestações !**

## 1. ASSUNTO

O quadro a seguir sintetiza o assunto das manifestações recebidas neste período avaliado.

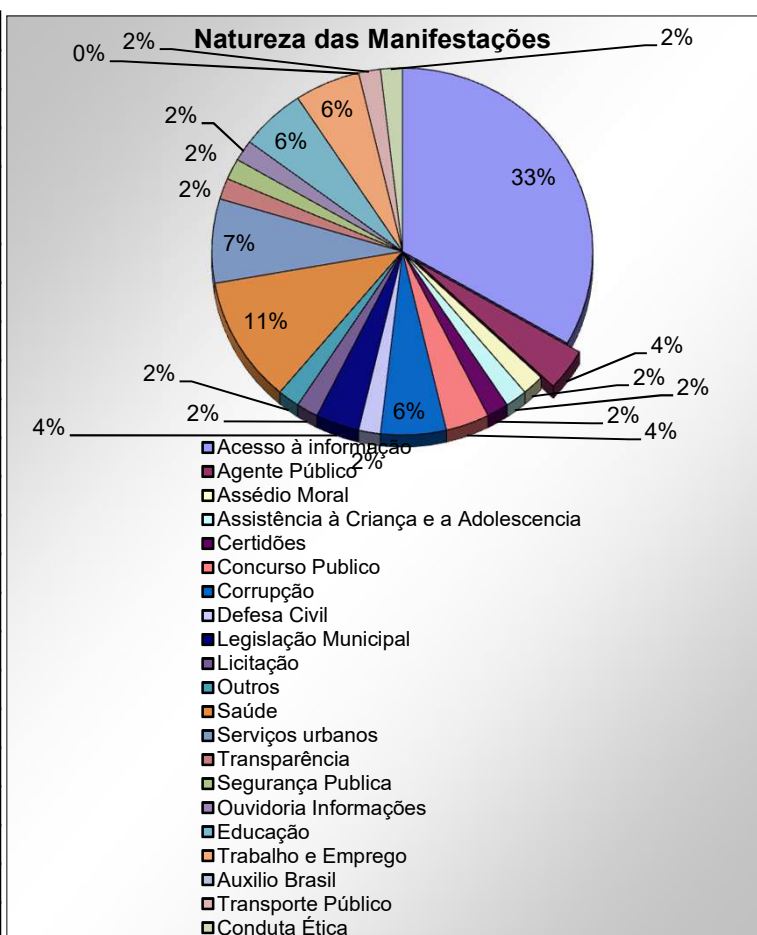
Assunto das Manifestações	Qnt	%
Reclamações	14	26
Sugestões	0	0
Solicitação	13	24
Elogio	2	4
Fazer uma comunicação	8	15
Denúncias	8	15
Acesso à informação	9	17
<b>Total de registros</b>	<b>54</b>	<b>100</b>



## 2. NATUREZA

Gráfico de acordo com a natureza das manifestações.

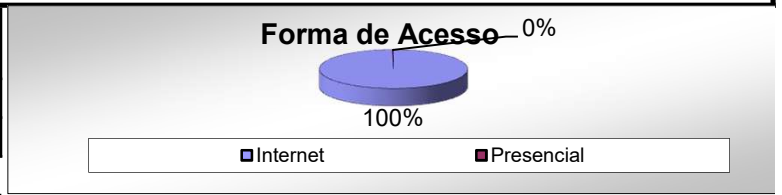
Natureza	Qnt	%
Acesso à informação	18	33
Agente Público	2	4
Assédio Moral	1	2
Assistência à Criança e a Adolescência	1	2
Certidões	1	2
Concurso Publico	2	4
Corrupção	3	6
Defesa Civil	1	2
Legislação Municipal	2	4
Licitação	1	2
Outros	1	2
Saúde	6	11
Serviços urbanos	4	7
Transparência	1	2
Segurança Publica	1	2
Ouvidoria Informações	1	2
Educação	3	6
Trabalho e Emprego	3	6
Auxilio Brasil	0	0
Transporte Público	1	2
Conduta Ética	1	2
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>81</b>



### 3. FORMA DE ACESSO

O principal meio utilizado pelos munícipes continua sendo através do auto atendimento 24h via internet (www.cvj.sc.gov.br), através do sistema FalaBr, 100% do total dos atendimentos.

Forma de Acesso	Qnt	%
Internet	99,75	100
Presencial	0,25	0
<b>Total de registros</b>	<b>100</b>	<b>100</b>



<https://camara.joinville.br/ouvidoria-e-servico-de-informacao-ao-cidadao/>

### 4. RESUBILIDADE

De acordo com a resubilidade das manifestações recebidas no período de referência 100% foram respondidas no prazo inicial estipulado - 30 dias, e pedidos de acesso à informação - 20 dias.

Resubilidade	Qnt	%
Respondidas no prazo	53	98
Respondidas em atraso	1	2
<b>Total de registros</b>	<b>54</b>	<b>100</b>

\*Aguardando licitação

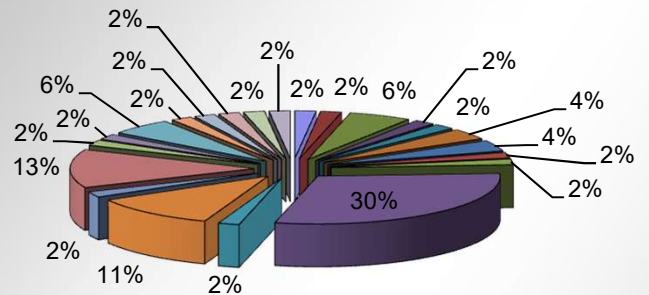


## 5.1 ÁREAS DE DIRECIONAMENTO INTERNO E EXTERNO

**Das manifestações direcionadas para a Câmara, 13 foram encaminhadas para a Direção Geral / Presidência, 11% para a Controladoria Interna/Ouvidoria; 38 % Para a Prefeitura Municipal através da ouvidoria e outras secretarias e/ou autarquias.**

Direcionamento das Manifestações	Qnt	%
Procuradoria Jurid.	1	2
Escola do Legislativo	1	2
Comissões	3	6
MCIDADANIA	1	2
Ministério Público do Trabalho	1	2
DGC ( Gerenc. Contratos)	2	4
Gabinetes dos Vereadores	2	4
DCS&RI ( jornalismo)	1	2
Detrans	1	<b>2</b>
Prefeitura Municipal	16	<b>30</b>
Bem Estar Social	1	<b>2</b>
Control. Interna/Ouvidoria	6	11
Portal Gov.Br	1	2
DG/Presidência	7	13
Receita Federal	1	2
Processo Licitatório	1	2
Vereadores	3	6
D.T.I	1	2
UPA ITAUM	1	<b>2</b>
Transtusa	1	<b>2</b>
Delegacia - BO On line	1	2
Prefeitura de Mafra	1	2
<b>Total de registros</b>	<b>54</b>	<b>100</b>

**Direcionamento das manifestações  
Ano 2022  
Interno e Externo**



■ Procuradoria Jurid.	■ Escola do Legislativo
■ Comissões	■ MCIDADANIA
■ Ministério Público do Trabalho	■ DGC ( Gerenc. Contratos)
■ Gabinetes dos Vereadores	■ DCS&RI ( jornalismo)
■ Detrans	■ Prefeitura Municipal
■ Bem Estar Social	■ Control. Interna/Ouvidoria
■ Portal Gov.Br	■ DG/Presidência
■ Receita Federal	■ Processo Licitatório
■ Vereadores	■ D.T.I
■ UPA ITAUM	■ Transtusa
■ Delegacia - BO On line	■ Prefeitura de Mafra

Franciny Roberta dos Santos  
Controladora Interna