



OUVIDORIA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

**PERÍODO DE:
DE JANEIRO A DEZEMBRO 2020**

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

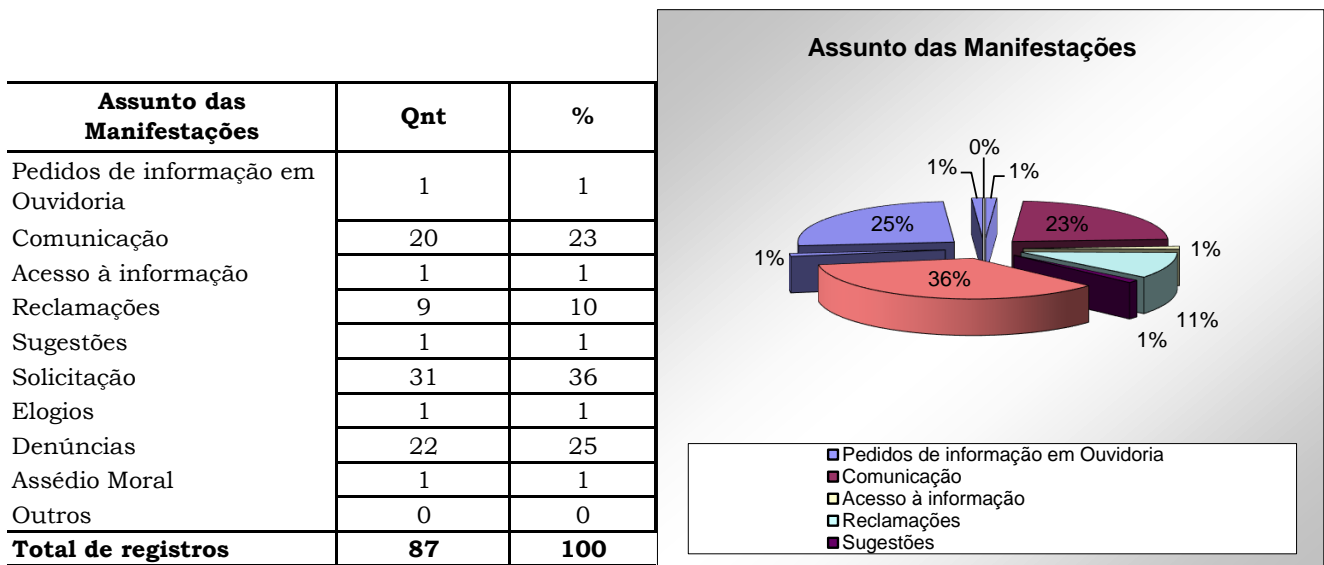
Mediar as questões que envolvam a competência legislativa e o cidadão joinvillense, melhorando e tornando mais acessível ao contribuinte buscar informações, tirar dúvidas, fazer reclamações, denúncias, sugestões ou elogios.

Joinville 18 de Dezembro de 2020

No ano de 2020 o serviço de Ouvidoria da Câmara de Vereadores de Joinville recebeu **87** ocorrências através do Portal FalaBR (Ouvidoria)

1. ASSUNTO

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



CONCEITOS ADOTADOS PELA OUVIDORIA PARA IDENTIFICAR AS MANIFESTAÇÕES

Denúncia: 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.

Elogio: demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação para com o serviço recebido.

Sugestão: ato ou efeito de sugerir, aquilo que se sugere, proposta, inspiração, estímulo

Pedido de Informação: pedido de referência, legislação ou dados referente aos poderes legislativo e executivo do município.

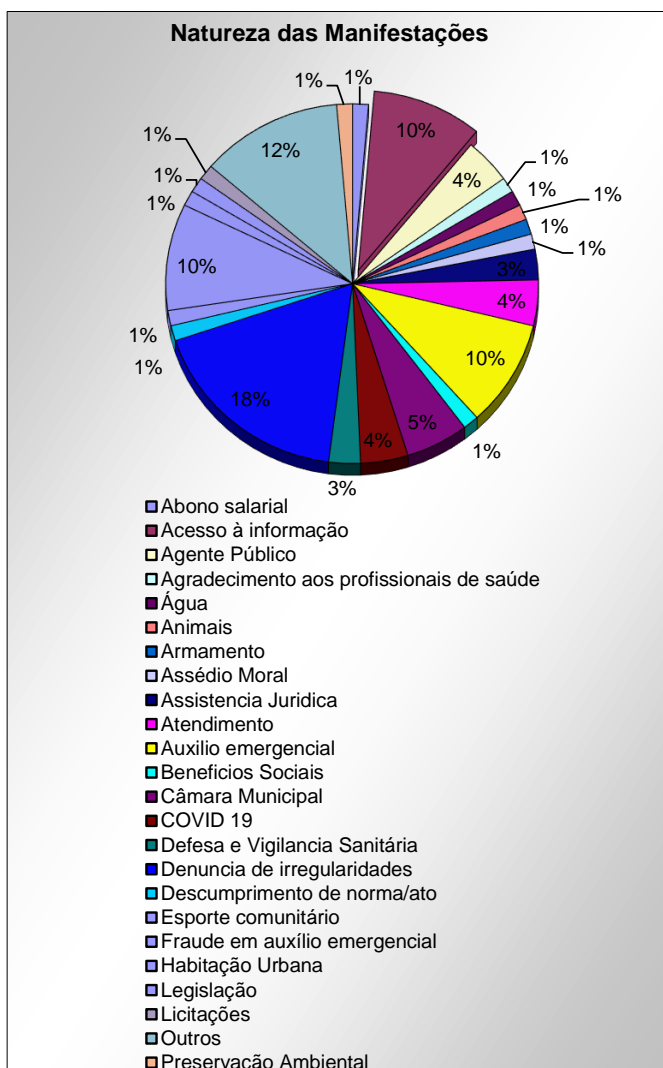
Reclamação: queixa, manifestação de desagrado ou protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração e/ou servidor público e a existência ou ausência de norma reguladora.

Sugestão: mensagem que apresenta uma idéia ou proposta para o aprimoramento dos processos de trabalho, administrativos ou serviços prestados pelo órgão.

2. NATUREZA

Gráfico de acordo com a natureza das manifestações.

Natureza	Qnt	%
Abono salarial	1	1
Acesso à informação	7	10
Agente Público	3	4
Agradecimento aos profissionais de saúde	1	1
Água	1	1
Animais	1	1
Armamento	1	1
Assédio Moral	1	1
Assistencia Juridica	2	3
Atendimento	3	4
Auxilio emergencial	7	10
Benefícios Sociais	1	1
Câmara Municipal	4	5
COVID 19	3	4
Defesa e Vigilancia Sanitária	2	3
Denuncia de irregularidades	13	18
Descumprimento de norma/ato	1	1
Esporte comunitário	1	1
Fraude em auxílio emergencial	7	10
Habitação Urbana	1	1
Legislação	1	1
Licitações	1	1
Outros	9	12
Preservação Ambiental	1	1
Total	73	100

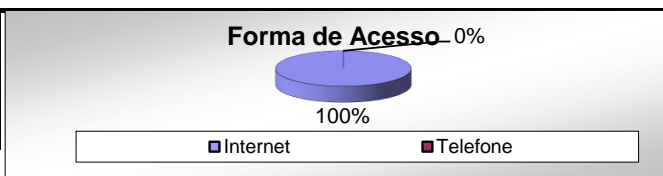


* Dentre os assuntos de natureza denominadas como "outros", podemos citar os atendimentos impróprios e atendimentos que foram encaminhados para a Prefeitura, sendo assim, não teriam tópicos específicos cadastrados previamente em nosso sistema.

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 e-ouv, 100% do total dos atendimentos.

Forma de Acesso	Qnt	%
Internet	100	100
Telefone	0	0
Total de registros	100	100



4. RESUBILIDADE

De acordo com a resubilidade das manifestações recebidas no período de referência 100% foram respondidas dentro do prazo estipulado.

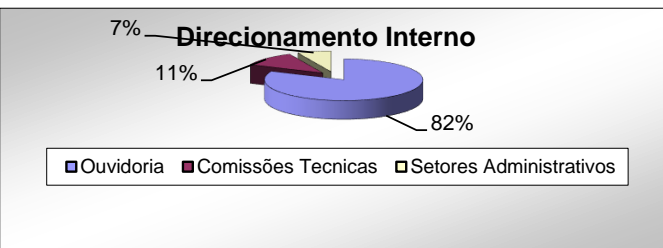
Resubilidade	Qnt	%
Respondidas no prazo	87	100
Respondidas em atraso	0	0
Total de registros	87	100



5.1 ÁREAS DE DIRECIONAMENTO INTERNO

Das manifestações direcionadas para a Câmara, 82% foram de responsabilidade da Ouvidoria, 11% de competência das comissões técnicas e 7% foram encaminhadas para os setores administrativos.

Direcionamento das Manifestações	Qnt	%
Ouvidoria	71	82
Comissões Técnicas	10	11
Setores Administrativos	6	7
Total de registros	87	100



Cristiane Cirne Vieira Arndt Spliter
Ouvidora

