



# OUVIDORIA

## RELATÓRIO DE ATIVIDADES

**PERÍODO DE:  
DE JANEIRO A DEZEMBRO 2021**

### **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.

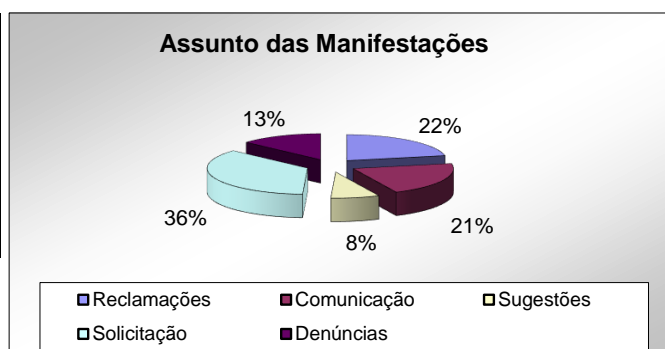
Joinville 31 de Dezembro de 2021

No ano de 2021 o serviço de Ouvidoria da Câmara de Vereadores de Joinville recebeu **128** ocorrências através do Portal FalaBR (Ouvidoria)

## 1. ASSUNTO

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

Assunto das Manifestações	Qnt	%
Reclamações	28	22
Comunicação	27	21
Sugestões	10	8
Solicitação	46	36
Denúncias	17	13
<b>Total de registros</b>	<b>128</b>	<b>100</b>



### 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.

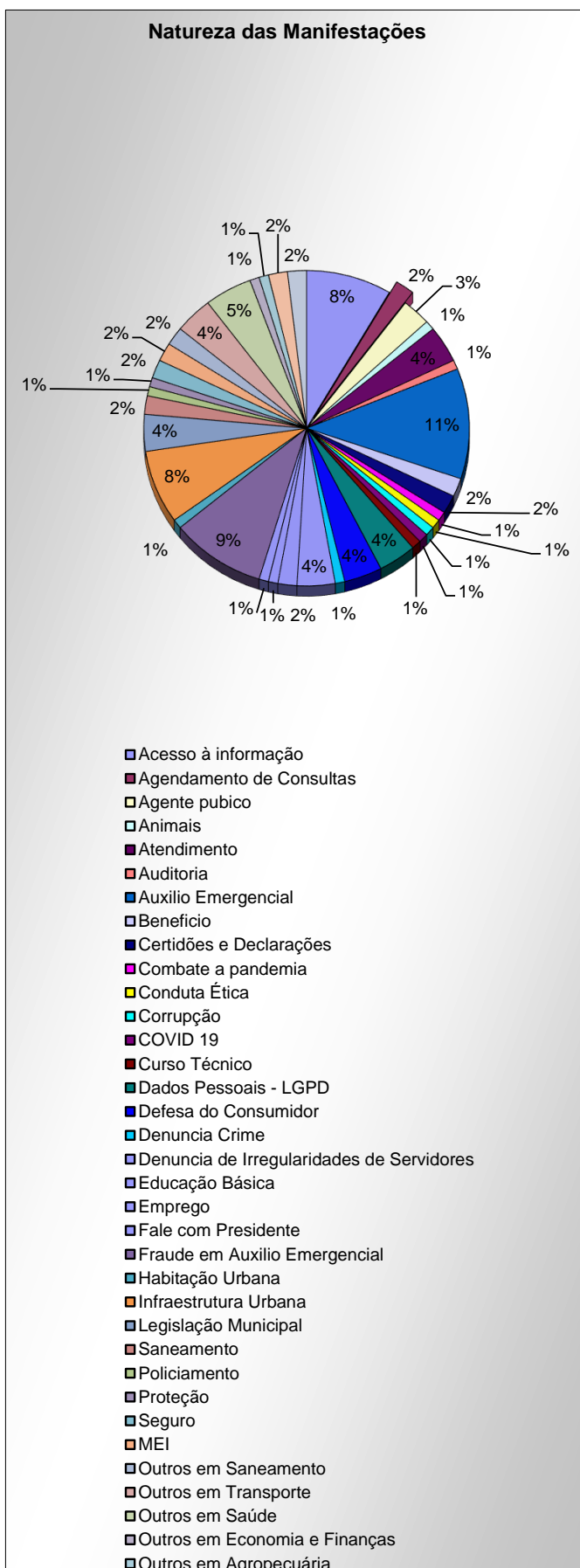
Reclamação: queixa, manifestação de desagrado ou protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração e/ou servidor público e a existência ou ausência de norma reguladora.

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	2	2
Acesso à informação	9	7
Agendamento de Consultas	2	2
Agente publico	3	2
Animais	1	1
Atendimento	4	3
Auditoria	1	1
Auxilio Emergencial	12	9
Beneficio	2	2
Certidões e Declarações	2	2
Combate a pandemia	1	1
Conduta Ética	1	1
Corrupção	1	1
COVID 19	1	1
Curso Técnico	1	1
Dados Pessoais - LGPD	4	3
Defesa do Consumidor	4	3
Denuncia Crime	1	1
Denuncia de Irregularidades de Servidores	4	3
Educação Básica	2	2
Emprego	1	1
Fale com Presidente	1	1
Fraude em Auxilio Emergencial	10	8
Habitação Urbana	1	1
Infraestrutura Urbana	8	6
Legislação Municipal	4	3
Saneamento	2	2
Policciamento	1	1
Proteção	1	1
Seguro	2	2
MEI	2	2
Outros em Saneamento	2	2
Outros em Transporte	4	3
Outros em Saúde	5	4
Outros em Economia e Finanças	1	1
Outros em Agropecuária	1	1
Outros em Administração	2	2
Outros em Urbanismo	2	2
Seguro	3	2
Segurança e Ordem Publica	1	1
Trabalho	1	1
Transporte	2	2
Proteção e Benefícios ao trabalhador	1	1
Relações de Trabalho	4	3
Transparência	3	2
Tributos	2	2



Ouvidoria	3	2
<b>Total</b>	<b>128</b>	<b>100</b>

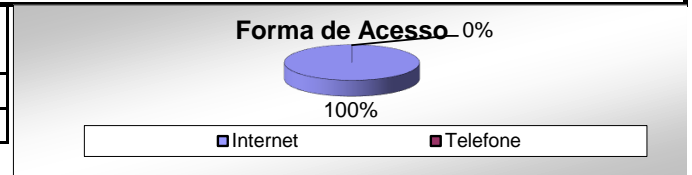
- Outros em Agropecuária
- Outros em Administração
- Outros em Urbanismo

\*As questões sobre auxílio emergencial e as fraudes no pagamento do auxílio emergencial foram os assuntos mais citados neste ano de 2021, representando 17 % dos atendimentos.

### 3. FORMA DE ACESSO

O principal meio utilizado pelos munícipes continua sendo através do auto atendimento 24h via internet ([www.cvj.sc.gov.br](http://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
<b>Total de registros</b>	<b>100</b>	<b>100</b>



#### 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	122	95
Respondidas em atraso	6	5
<b>Total de registros</b>	<b>128</b>	<b>100</b>

