



# OUVIDORIA

## 2023

### RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES

**PERÍODO DE:**  
**DE JANEIRO A DEZEMBRO - 2023**

#### **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**

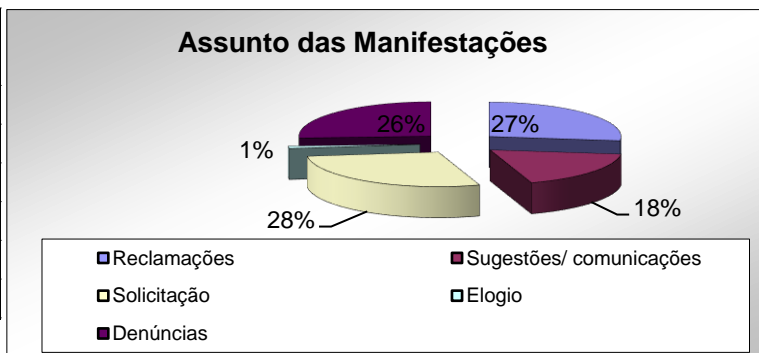
<b>Denúncia:</b>	ou acusação contra ato, pessoa ou órgão que descumpre ou não observa a norma jurídica ou o devido procedimento legal que deveria seguir ou que causa prejuízo ou dano ao patrimônio público.
<b>Elogio:</b>	demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação para com o serviço recebido.
<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 2023, o serviço de Ouvidoria da Câmara de Vereadores de Joinville recebeu 106 manifestações !**

## 1. ASSUNTO

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

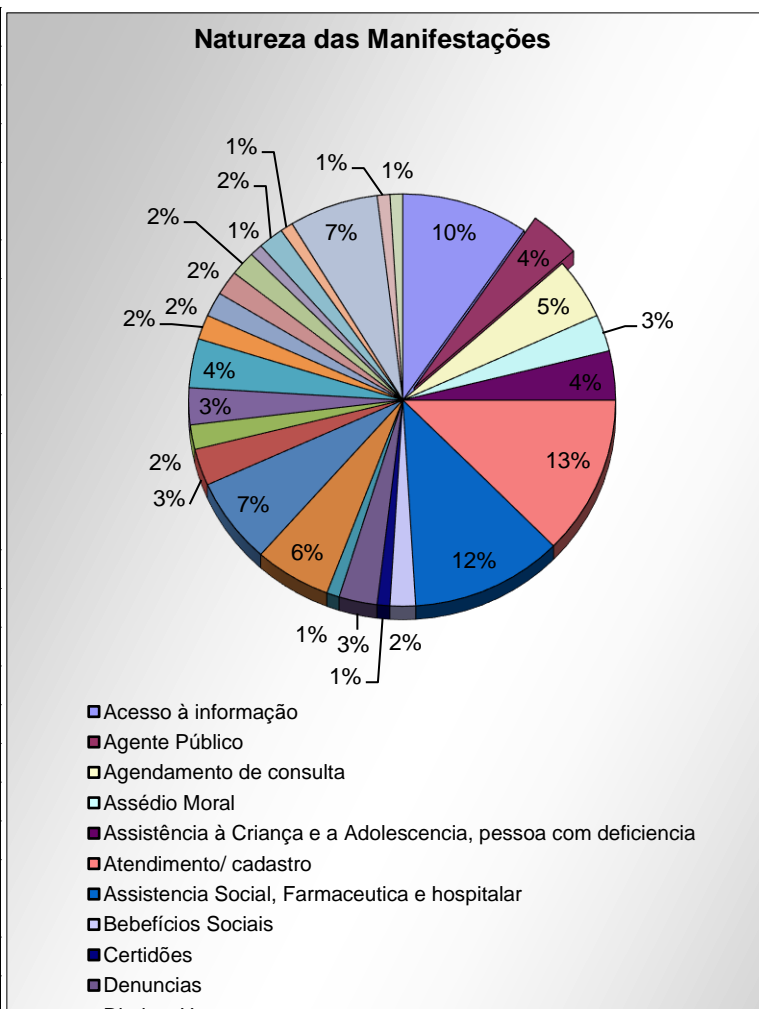
Assunto das Manifestações	Qnt	%
Reclamações	24	23
Sugestões/ comunicações	16	15
Solicitação	25	24
Elogio	1	1
Denúncias	23	22
Acesso à informação	17	16
<b>Total de registros</b>	<b>106</b>	<b>100</b>



## 2. NATUREZA

Gráfico de acordo com a natureza das manifestações.

Natureza	Qnt	%
Abono Salarial	2	2
Acesso à informação	10	9
Agente Público	4	4
Agendamento de consulta	5	5
Assédio Moral	3	3
Assistência à Criança e a Adolescência, pessoa com deficiência	4	4
Atendimento/ cadastro	13	12
Assistencia Social, Farmaceutica e hospitalar	12	11
Bebefícios Sociais	2	2
Certidões	1	1
Denuncias	3	3
Direitos Humanos	1	1
Educação	6	6
Microempreendedor	7	7
Legislação/ Leis	3	3
Licitação	2	2
Fraude em auxilio emergencial	3	3
Serviços Publicos	4	4
Fiscalização do Estado	2	2



Infra estrutura urbana	2	2
Outros em administração	2	2
Sistema Financeiro/Tributos	2	2
Ouvidoria Informações	1	1
Governo digital/ Auditoria	2	2
Habitação	1	1
Trabalho e Emprego	7	7
Transporte Público	1	1
Conduta Ética	1	1
<b>Total</b>	<b>106</b>	<b>100</b>

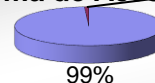
- Direitos Humanos
- Educação
- Microempreendedor
- Legislação/ Leis
- Licitação
- Fraude em auxílio emergencial
- Serviços Públicos
- Fiscalização do Estado
- Infra estrutura urbana
- Outros em administração
- Sistema Financeiro/Tributos
- Ouvidoria Informações
- Governo digital/ Auditoria
- Habitação
- Trabalho e Emprego
- Transporte Público
- Conduta Ética

### 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 FalaBr, 100% do total dos atendimentos.

Forma de Acesso	Qnt	%
Internet	105	99
Presencial	1	1
<b>Total de registros</b>	<b>106</b>	<b>100</b>

Forma de Acesso - 1%



99%

■ Internet ■ Presencial

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

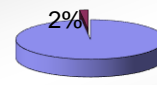
### 4. RESUBILIDADE

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	104	98
Respondidas em atraso	2	2
<b>Total de registros</b>	<b>106</b>	<b>100</b>

\*Aguardando licitação

Resubilidade



98%

■ Respondidas no prazo ■ Respondidas em atraso

### 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	%
Comissões	18	17
Ministério Público do Trabalho	5	5
Control. Interna/Ouvidoria	73	69
DG/Presidência	10	9
<b>Total de registros</b>	<b>106</b>	<b>100</b>



Franciny Roberta dos Santos  
Controladora Interna