

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES OUVIDORIA



**ANO
2024**

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.

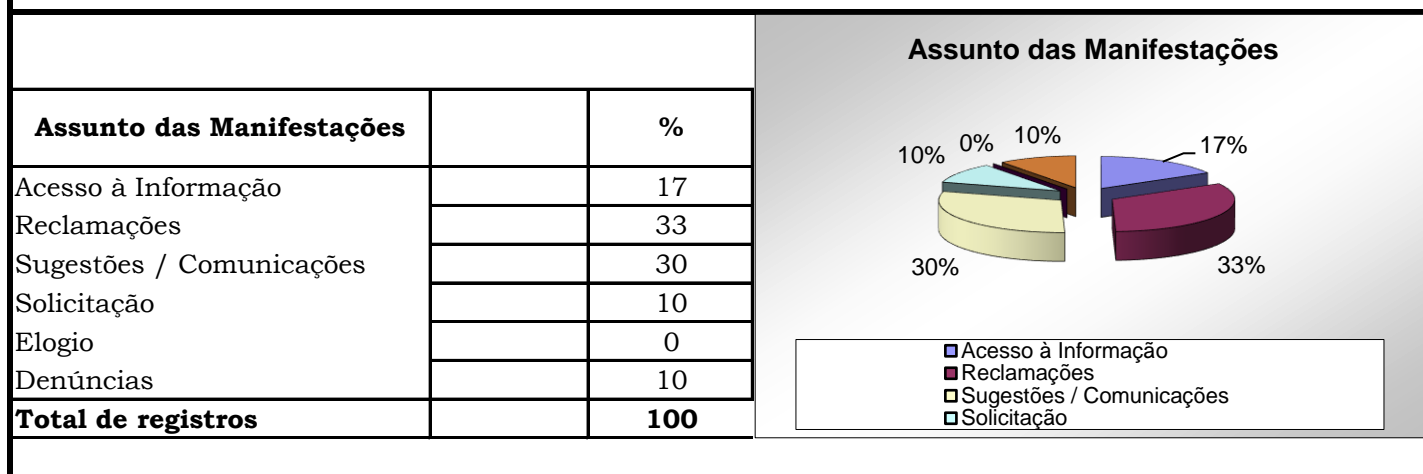
Controladoria Interna

Joinville, 31 de dezembro de 2024.

A Ouvidoria registra sugestões, elogios, denúncias, reclamações e pedidos de informações sobre as ações do Poder Legislativo do Município de Joinville. Participe! <https://falabr.cgu.gov.br/>

1. ASSUNTO

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



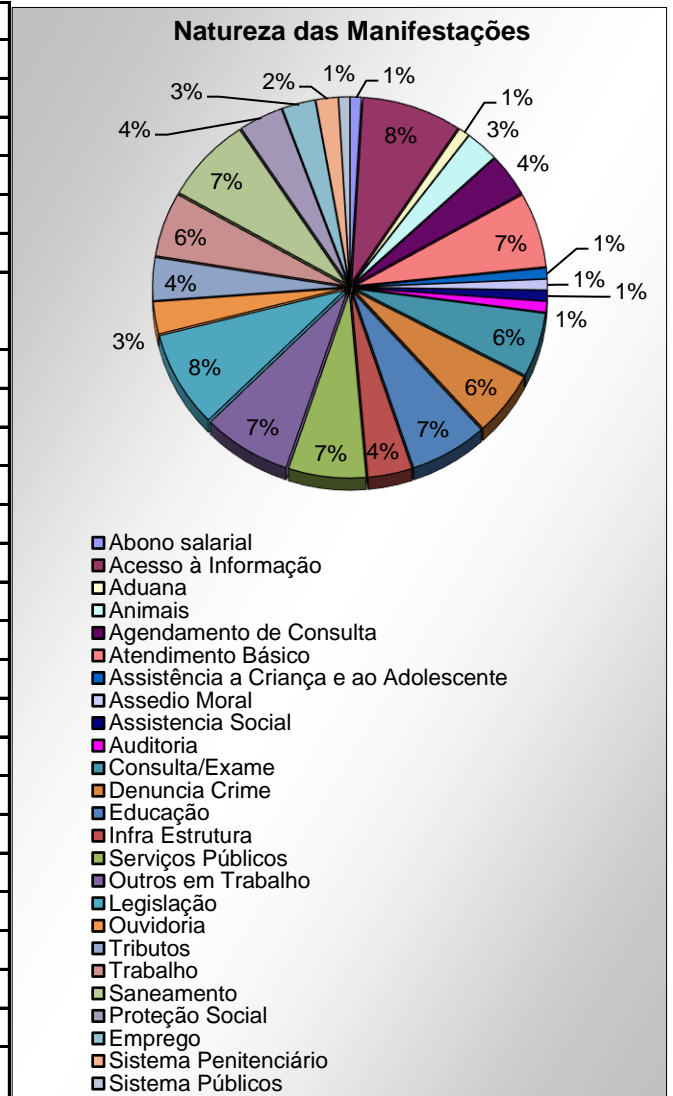
CONCEITOS ADOTADOS PELA OUVIDORIA PARA IDENTIFICAR AS MANIFESTAÇÕES

<u>Denúncia:</u>	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.
<u>Elogio:</u>	demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação para com o serviço recebido.
<u>Sugestão:</u>	ato ou efeito de sugerir, comunicar ao órgão aquilo que se refere ao legislativo, proposta, inspiração, estímulo.
<u>Pedido de Informação:</u>	pedido de referência, legislação ou dados referente aos poderes legislativo e executivo do município.
<u>Reclamação:</u>	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.
<u>Sugestão:</u>	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	%
Abono salarial	1
Acesso à Informação	8
Aduana	1
Animais	3
Agendamento de Consulta	4
Atendimento Básico	7
Assistência a Criança e ao Adolescente	1
Assedio Moral	1
Assistencia Social	1
Auditoria	1
Consulta/Exame	6
Denuncia Crime	6
Educação	7
Infra Estrutura	4
Serviços Públicos	7
Outros em Trabalho	7
Legislação	8
Ouvidoria	3
Tributos	4
Trabalho	6
Saneamento	7
Proteção Social	4
Emprego	3
Sistema Penitenciário	2
Sistema Públicos	1
Total	100

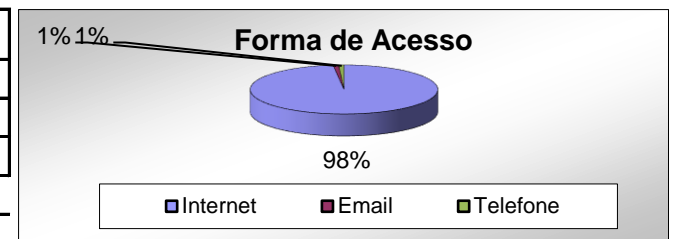


Dentre os assuntos os legislação, pedidos de acesso à informação se destacaram neste ano.

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, 86% do total dos atendimentos.

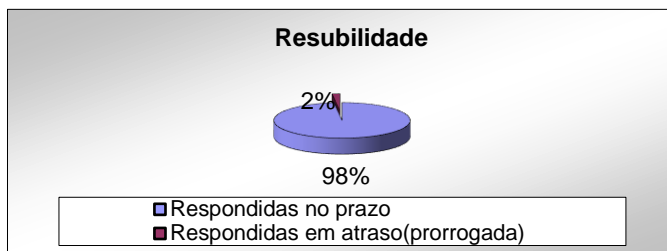
Forma de Acesso	%
Internet	98
Email	1
Telefone	1
Total de registros	100



4. RESUBILIDADE

De acordo com a resubilidade das manifestações recebidas no período de referência 98% foram respondidas dentro do prazo inicial estipulado (em até 30 dias).

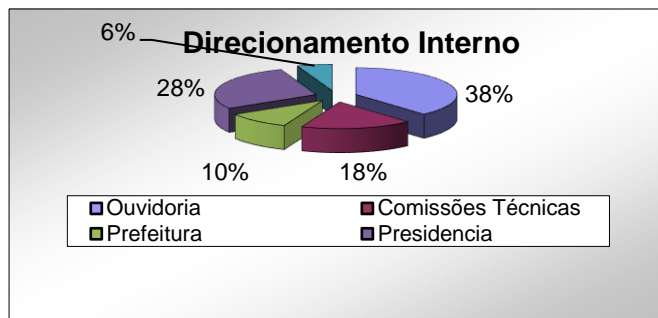
Resubilidade	Qnt	%
Respondidas no prazo		98
Respondidas em atraso(prorrogada)		2
Total de registros		100



5.1 ÁREAS DE DIRECIONAMENTO INTERNO E EXTERNO

Das manifestações direcionadas para a Câmara, 38 % foram de responsabilidade da Ouvidoria, 28 % de competência da Presidência e setores administrativos, já 18% foram encaminhadas para as comissões técnicas e 10 % para a Prefeitura. Os Orgão externos do judiciário e outros órgãos receberam 6% dos encaminhamentos.

Direcionamento das Manifestações		%
Ouvidoria		38
Comissões Técnicas		18
Prefeitura		10
Presidencia		28
Orgãos externos		6
Total de registros		100



Franciny Roberta dos Santos

Controladora Interna