

Câmara de Vereadores de Jaraguá do Sul

Relatório Semestral da Ouvidoria
1º Semestre



Elaboração

Ouvidor

Mateus Cidral Machado

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	3
DEMANDAS	4
- MESES	4
- PROCEDIMENTO	5
- TIPOLOGIA	6
- ASSUNTO	7
CONSIDERAÇÕES FINAIS	8

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Jaraguá do Sul (CMJS) apresenta o primeiro relatório semestral, referente ao período de 1º de janeiro de 2021 a 30 de junho de 2021.

Instituída a partir da Resolução nº 12/2009, teve sua efetivação em 20 de agosto de 2009. Com o decorrer dos anos, a Ouvidoria constituiu-se de um importante instrumento de atendimento à população, transparência pública e exercício da cidadania.

Os atendimentos realizados pela Ouvidoria abrangem os cidadãos de maneira ampla: munícipes em geral, cidadãos de outras cidades da região, servidores, instituições de pesquisa, instituições públicas e privadas, resultando em manifestações de diferentes tipos: solicitações, dúvidas, denúncias, reclamações, elogios, sugestões, críticas, opiniões e comentários.

Ao ouvir cada manifestação, a Ouvidoria busca, sempre com responsabilidade, as respostas, informações, orientações, explicações e os esclarecimentos necessários para o devido atendimento ao cidadão. Sempre que necessário, a Ouvidoria interage internamente com os demais setores da Casa, encaminhando as demandas que necessitam de informações, análise, apuração, esclarecimentos e resposta dos setores competentes.

Os cidadãos que procuram a Ouvidoria têm a garantia de que terão seus assuntos encaminhados e de que receberão uma resposta. Essa resposta, entretanto, não significa a resolução de todos os problemas ou a implantação de todas as sugestões.

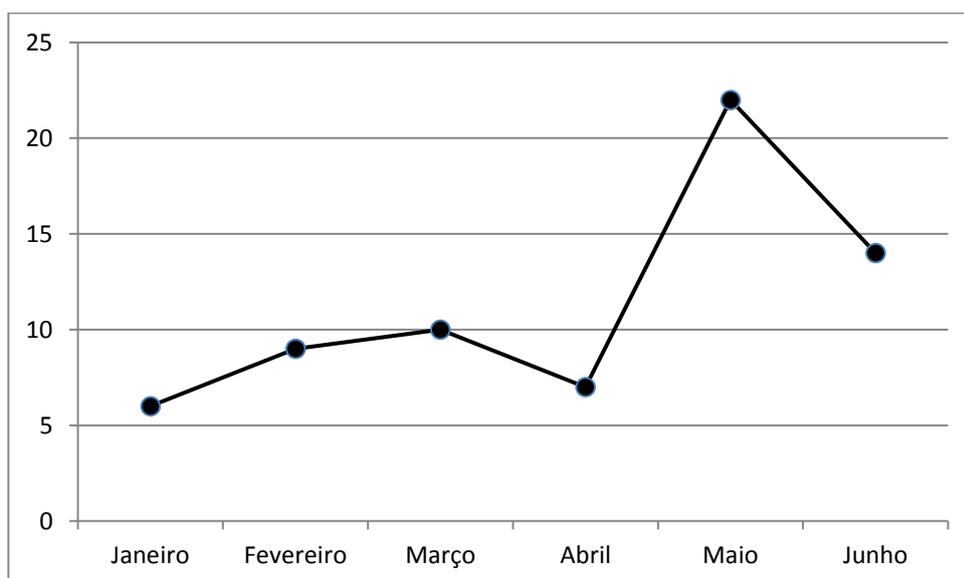
As informações apresentadas neste relatório possibilitam aos vereadores, aos servidores desta Casa de Leis e todos os cidadãos interessados, a visualização das demandas de atendimento da Ouvidoria e objetivam oferecer ampla publicidade das principais questões levantadas, bem como possíveis sugestões de melhorias.

Sendo assim, o atual relatório expõe considerações que pretendem subsidiar os setores da Câmara Municipal de Jaraguá do Sul na prestação dos serviços públicos com qualidade, conscientizar o cidadão que ele é parte de uma

sociedade com direitos e valores e proporcionar uma visão maior e mais elaborada dos problemas, aliado a possíveis soluções.

DEMANDAS

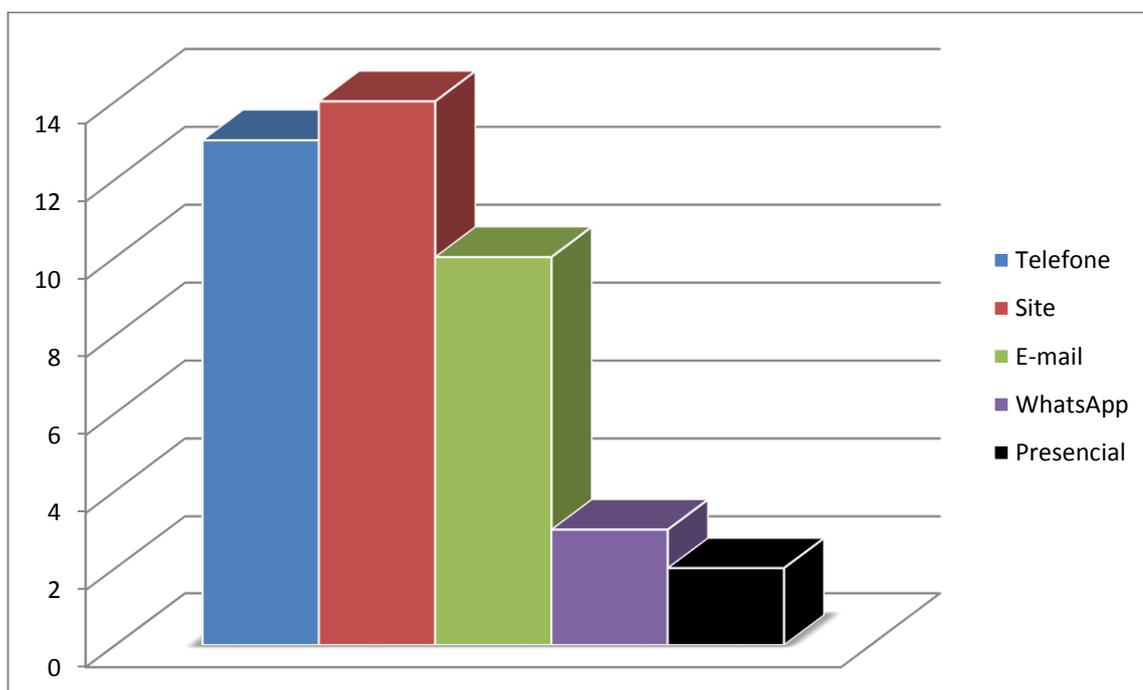
Foi gerado um total de 68 demandas no primeiro semestre de 2021, gerando um crescimento no volume de 68% em relação ao período do ano anterior. É possível avaliar que a publicidade feita pelo Setor de Comunicação Social no mês de maio, como foco na ouvidoria, gerou um aumento substancial no fluxo de demandas, tendo o mês referido se tornado o mês com maior volume de trabalho no setor.



Desta maneira, fica claro que o investimento em publicidade no setor gera um efeito positivo nos números da participação dos cidadãos junto à Ouvidoria da Câmara.

PROCEDIMENTO

As demandas apresentam-se à Ouvidoria por variados meios. Está à disposição do cidadão o número telefônico gratuito (0800), pela internet através do formulário online disponibilizado no site da CMJS, por WhatsApp ou por e-mail, assim como presencialmente. A modalidade presencialmente que estava suspensa por conta da pandemia global foi retomada, gerando dois atendimentos.

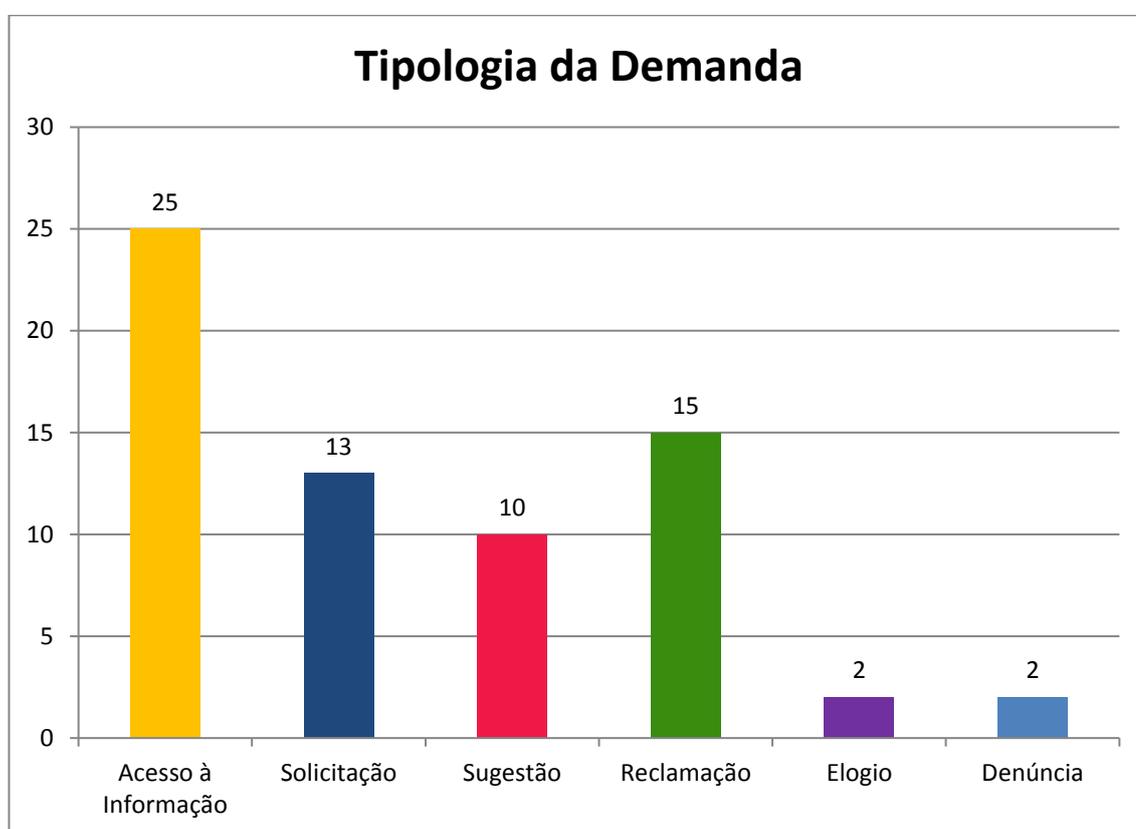


É possível notar que houveram algumas mudanças nos meios usados no 1º semestre. Anteriormente o procedimento mais usado havia sido o serviço de formulário online através do site da Câmara de Vereadores, com 11 operações. Neste novo relatório, nota-se o exponencial crescimento do atendimento por telefone. Esse evento pode ser explicado também pelo investimento em publicidade feito no período, pois as peças publicitárias focaram bastante nesta modalidade. A seguir, a maneira menos usada foi presencialmente. Esse método

é tradicionalmente menos usado, porém durante a pandemia, com os decretos estaduais estabelecendo regras rígidas quanto ao atendimento presencial, esse número se tornou menor ainda

TIPOLOGIA

As demandas, quando recebidas, são classificadas pela seguinte tipologia: solicitação, sugestão, pedido de acesso à informação, reclamação, denúncia e elogio. Abaixo estão descritos os números de requisições por tipo.

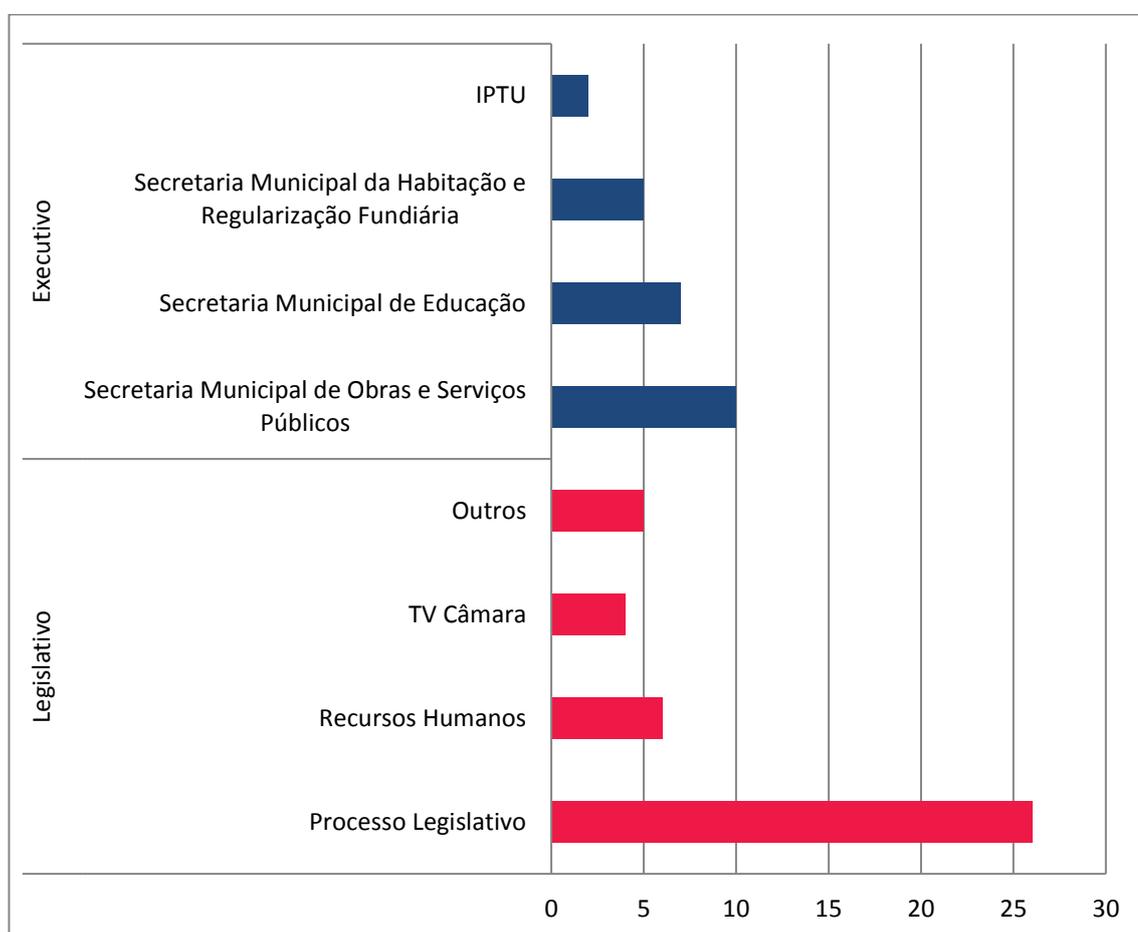


No primeiro semestre de 2021, a maior parte das demandas tem sido pedidos de acesso à informação. As mesmas podem ser variadas e abrangem um amplo número de assuntos, porém o processo legislativo (tramitação de projetos, aprovação dos mesmos, busca por matérias apreciadas no passado) é o mais popular. Porém, nesse período tivemos um número grande de reclamações. Isso se deve ao fato de algumas matérias discutidas no período se

tornarem mais populares na mídia, gerando uma reação da população. Todas as demandas do cidadão estão amparadas pela Lei de Acesso à Informação, que define prazos legais para encaminhamento e resposta.

ASSUNTO

Os assuntos são o teor da demanda, nele baseia-se toda a informação que foi passada e será encaminhada. Estes são os principais assuntos levantados de janeiro a março.



Constata-se que a maior parte das solicitações dos requerentes é de competência própria do Poder Legislativo. Entre os temas, foram registradas solicitações de informações sobre projetos em tramitação, questões de ordem financeira como despesas, e contatos de vereadores e assessorias.

Outras demandas, algumas relacionadas ao Executivo Municipal, também foram pauta de requisição, em todos os casos com os devidos esclarecimentos e encaminhamentos, sem exceção.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Câmara de Vereadores de Jaraguá do Sul está sempre na busca da aproximação do Poder Legislativo com o cidadão, primando pela transparência pública e zelando pelas diretrizes e prazos estabelecidos pela Lei de Acesso à Informação (12.527/2011).

Neste primeiro semestre de 2021, por meio do Presidente da Casa e do Setor de Comunicação Social, introduziu-se a publicidade para gerar maior movimento no fluxo de demandas, assim como foi solicitado no relatório do trimestre anterior. Esse projeto se mostrou bastante eficaz pois os números crescentes puderam ser vistos quase que imediatamente.

Entretanto, entendemos que se apresenta hoje como principal desafio a não só a ampliação da publicidade da atuação e existência da Ouvidoria, como também a sua manutenção nos demais períodos do ano. Adiante, a ouvidoria mantém como objetivo, a conscientização dos demais setores da Câmara de Vereadores para a transferência de demandas que hoje são feitas diretamente nos setores responsáveis, sem tratamento e registro adequado das informações passadas aos requerentes.

A Ouvidoria pretende cumprir fielmente suas competências, recebendo as críticas, sugestões, denúncias, manifestações e requisições de informações, respondendo indistintamente a todas as demandas, no prazo legal.