

Câmara de Vereadores de Jaraguá do Sul

Relatório Semestral da Ouvidoria
2º 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 segundo relatório semestral, referente ao período de 1º de julho de 2021 a 31 de dezembro 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.

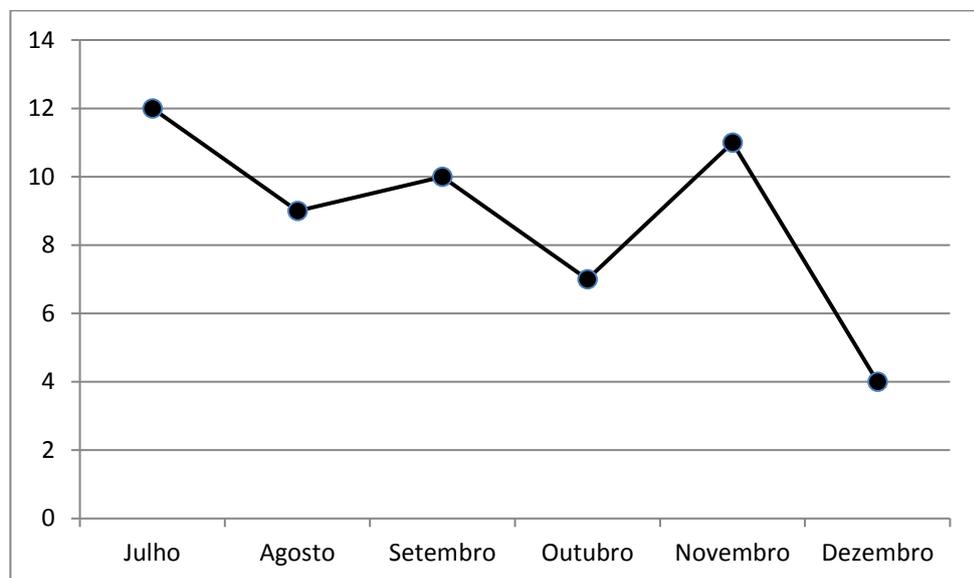
Os cidadãos que procuram a Ouvidoria têm a garantia de que terão seus assuntos encaminhados e de que receberão uma resposta. Essa resposta, entretanto, não significa a resolução de todos os problemas ou a implantação de todas as sugestões.

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

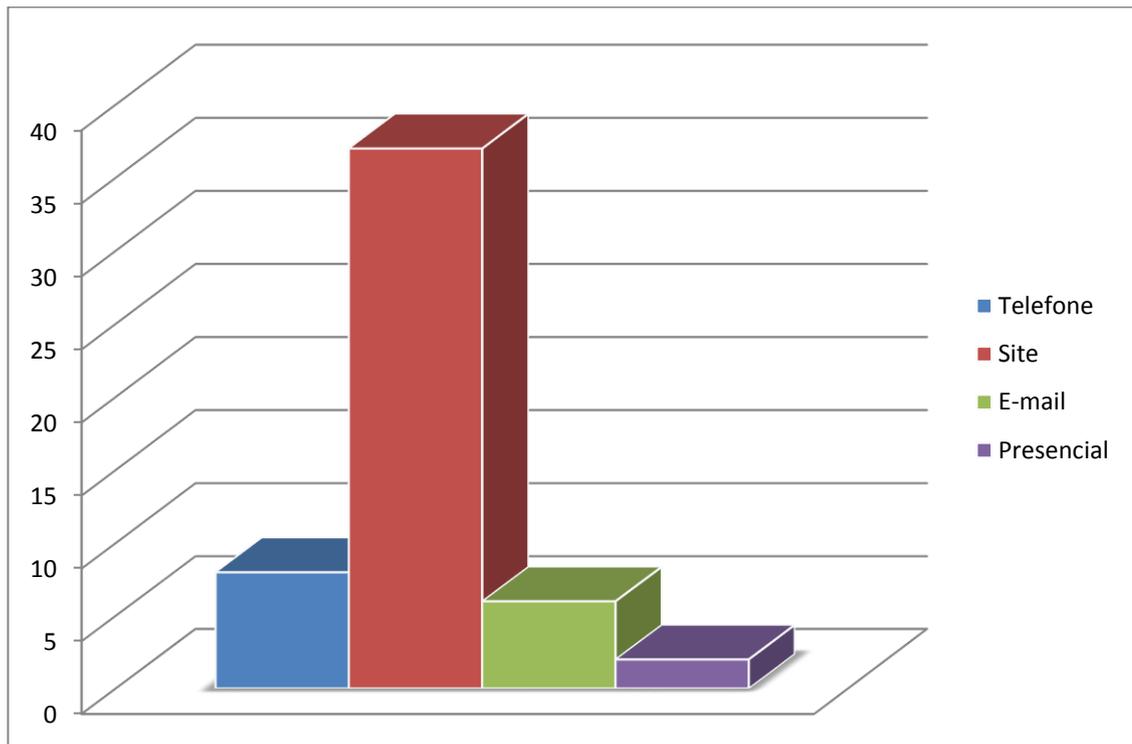
Foi gerado um total de 53 demandas no segundo semestre de 2021, gerando um decréscimo no volume de 23% em relação ao período anterior. É possível avaliar que a publicidade feita pelo Setor de Comunicação Social no 1º semestre, com foco na ouvidoria, gerou um aumento substancial no fluxo de demandas, que foi observado apenas quando a campanha publicitária estava correndo.



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

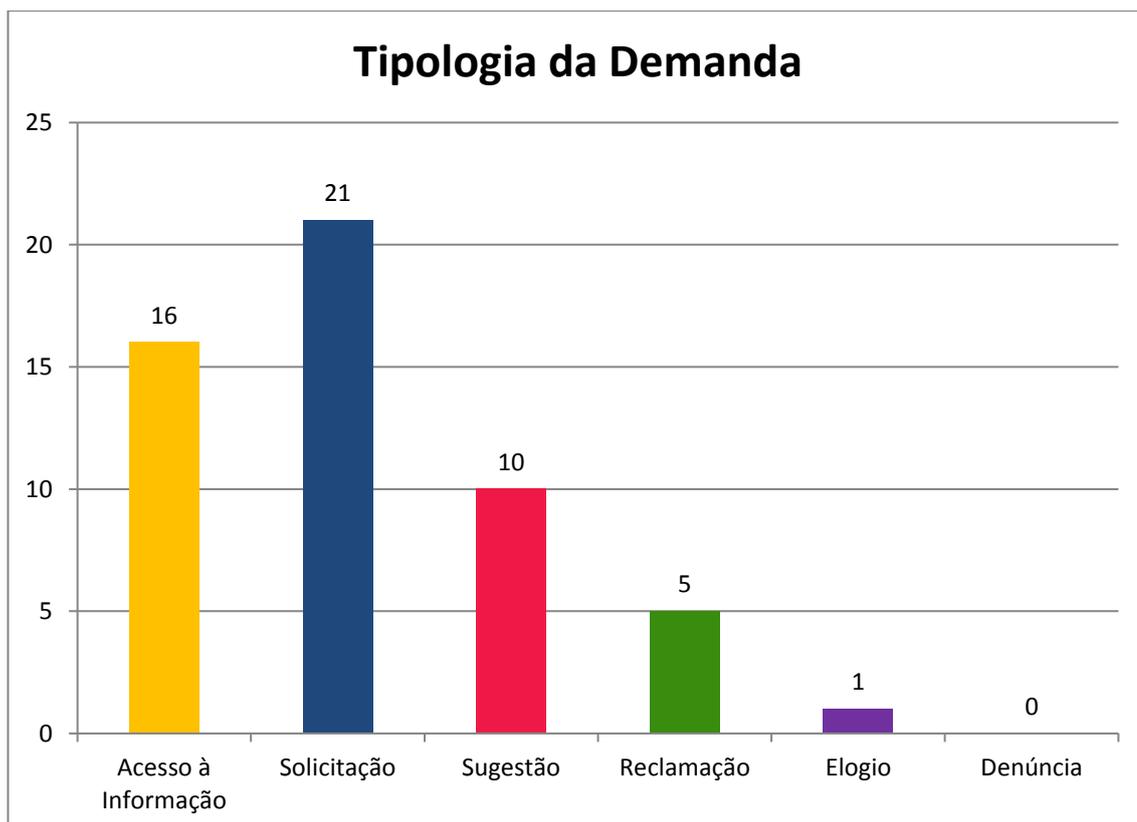
As demandas apresentam-se à Ouvidoria por variados meios. Está à disposição do cidadão o número telefônico gratuito (0800), pela internet através do formulário online disponibilizado no site da CMJS ou por e-mail, assim como presencialmente.



Assim como no semestre anterior, o procedimento mais usado foi o serviço de formulário online através do site da Câmara de Vereadores, com 37 operações. Os demais meios mantiveram a média dos últimos anos.

TIPOLOGIA

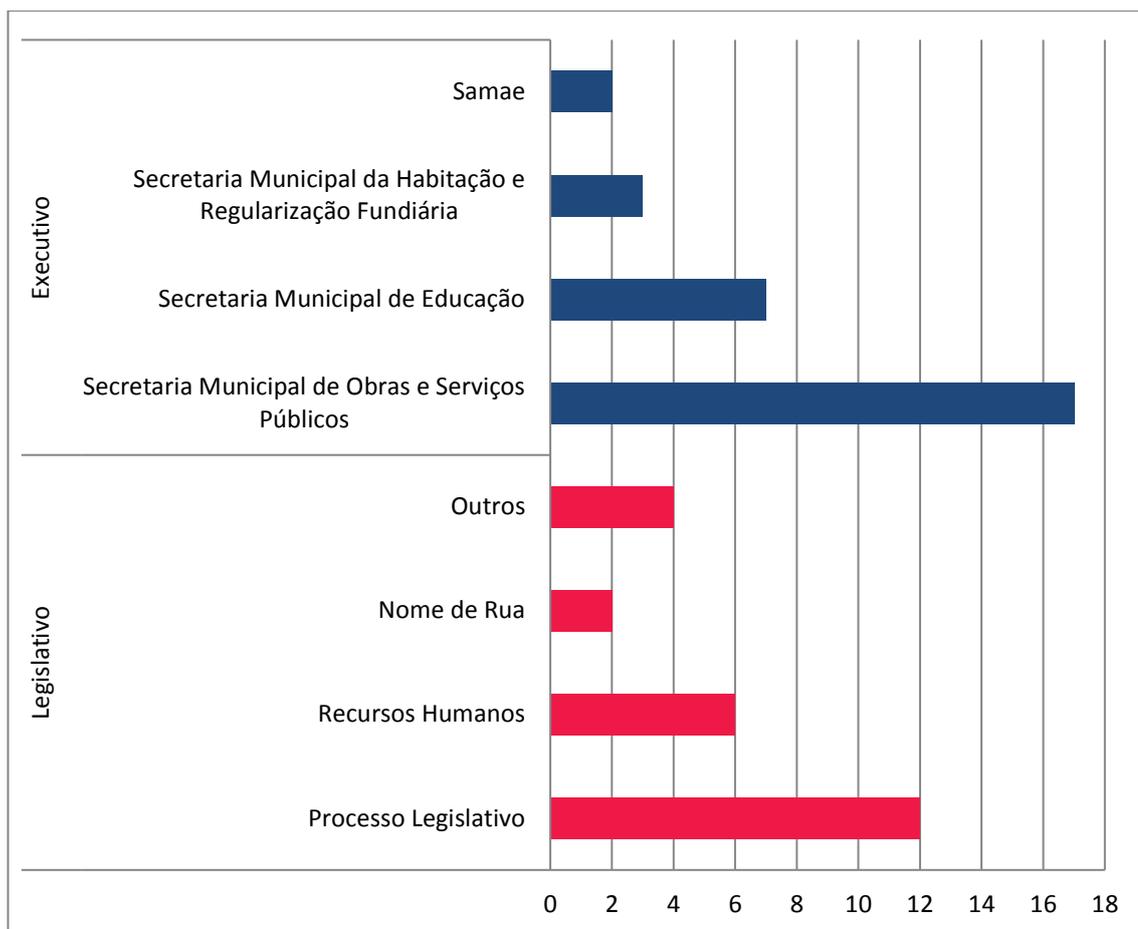
As demandas, quando recebidas, são classificadas pela seguinte tipologia: solicitação, sugestão, pedido de acesso à informação, reclamação, denúncia e elogio. Abaixo estão descritos os números de requisições por tipo.



No segundo semestre de 2021, a maior parte das demandas tem sido solicitações. As mesmas podem ser variadas e abrangem um amplo número de assuntos, porém o processo legislativo o setor de obras da Prefeitura é o mais popular. Neste segundo semestre não houve nenhuma denúncia na ouvidoria.

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, diferentemente do semestre anterior, foi de competência do Poder Executivo. Nestes casos, alguns são enviados para a ouvidoria da Prefeitura, outros são tramitados na Câmara por meio de indicação dos vereadores.

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 segundo semestre de 2021, houve uma notória baixa na busca pela ouvidoria por parte dos cidadãos em relação ao semestre anterior. A ouvidoria entende que isso deve-se ao fato de no período que antecedeu esse relatório, foi feita através do Setor de Comunicação Social um produto de publicidade focado na ouvidoria da Câmara, o que elevou os números anteriores. Desta maneira, a Ouvidoria continua enfrentando problemas no acesso dos munícipes, concluindo que o setor precisa estar em evidência para que as pessoas possam procurar procura-lo.

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.