

# **Câmara de Vereadores de Jaraguá do Sul**

Relatório Semestral da Ouvidoria  
2º Semestre de 2022



**Elaboração**

**Ouvidor**

Mateus Cidral Machado

## SUMÁRIO

<b>APRESENTAÇÃO</b>	3
<b>DEMANDAS</b>	4
- MESES	4
- PROCEDIMENTO	5
- TIPOLOGIA	6
- ASSUNTO	7

## APRESENTAÇÃO

Por meio deste documento, a Ouvidoria da Câmara Municipal de Jaraguá do Sul (CMJS) apresenta o seu segundo relatório semestral, referente ao período compreendido entre 1º de julho de 2022 a 31 de dezembro de 2022. A Ouvidoria foi instituída a partir da Resolução nº 12/2009, tendo sido efetivada em 20 de agosto de 2009. Desde então, a Ouvidoria tem se consolidado como um importante instrumento de atendimento à população, transparência pública e exercício da cidadania.

A Ouvidoria recebe manifestações de diversos públicos, tais como munícipes em geral, cidadãos de outras cidades da região, servidores, instituições de pesquisa, instituições públicas e privadas. As manifestações podem assumir diferentes formas, tais como solicitações, dúvidas, denúncias, reclamações, elogios, sugestões, críticas, opiniões e comentários.

A Ouvidoria tem como objetivo principal, sempre com responsabilidade, buscar as respostas, informações, orientações, explicações e os esclarecimentos necessários para o devido atendimento ao cidadão em relação a cada manifestação recebida. Quando 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.

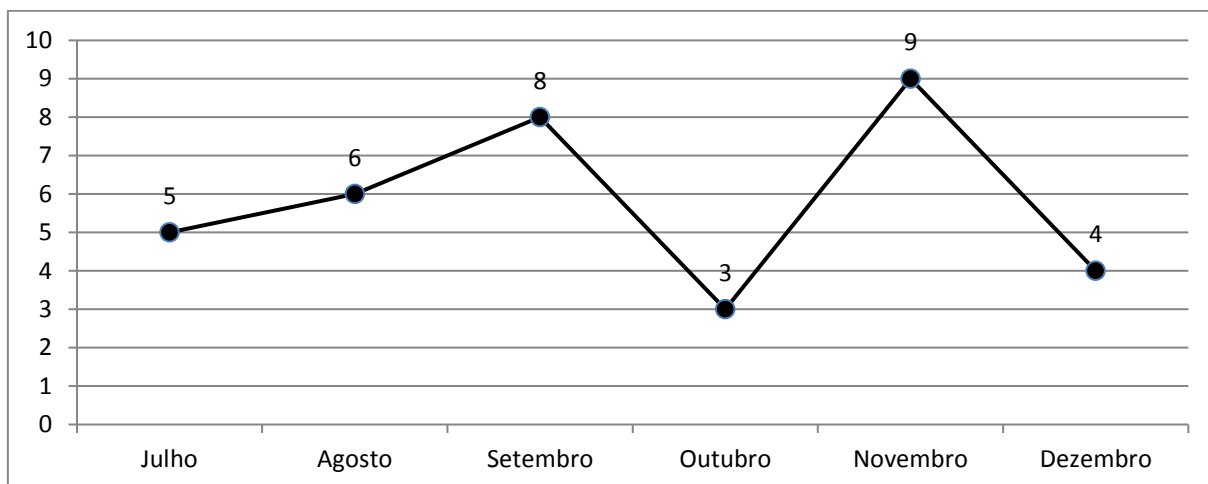
É importante destacar que, embora a Ouvidoria garanta que todos os assuntos encaminhados pelos cidadãos sejam analisados e respondidos, a resposta obtida não implica necessariamente na resolução de todos os problemas ou na implementação de todas as sugestões.

O relatório apresentado neste documento tem como finalidade possibilitar aos vereadores, servidores da Casa de Leis e a todos os cidadãos interessados, a visualização das demandas de atendimento da Ouvidoria e objetiva oferecer ampla publicidade das principais questões levantadas, bem como possíveis sugestões de melhorias.

O presente relatório contém considerações que visam subsidiar os setores da Câmara Municipal de Jaraguá do Sul na prestação de serviços públicos com qualidade, conscientizar o cidadão de que ele é parte de uma sociedade com direitos e valores, e fornecer uma visão mais elaborada dos problemas, aliada a possíveis soluções.

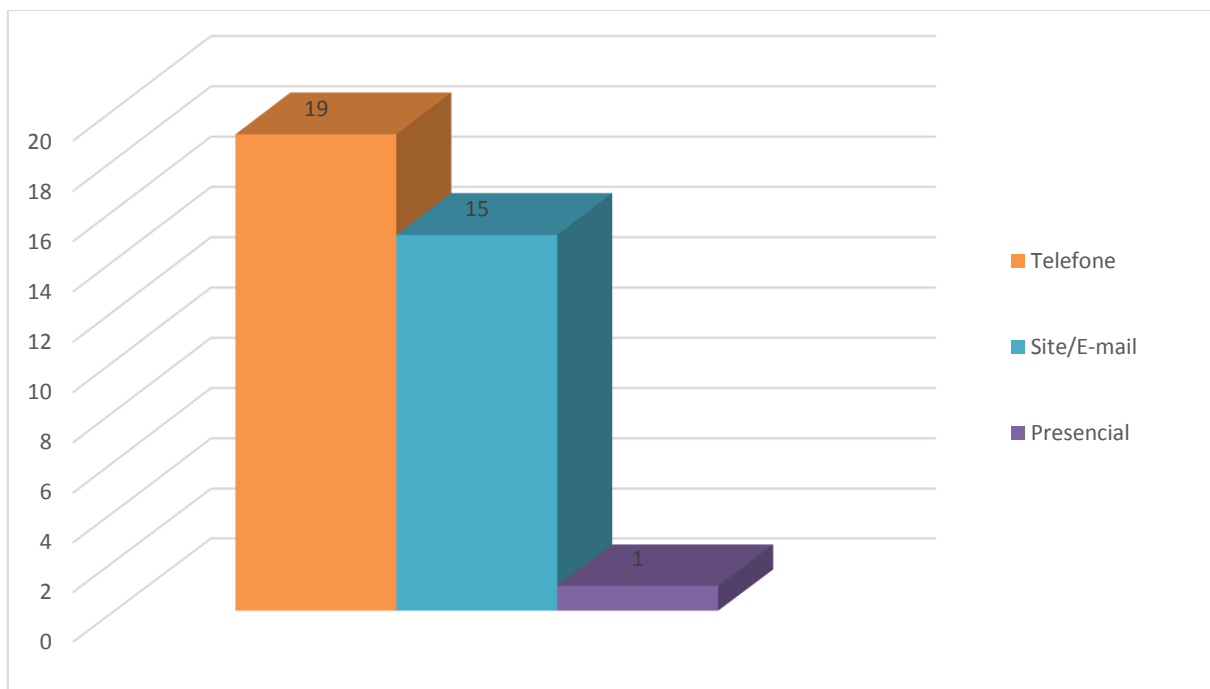
## DEMANDAS

No período de julho a dezembro de 2022, a Ouvidoria recebeu um total de 35 demandas, as quais foram prontamente atendidas pela equipe responsável. A seguir, apresentamos o detalhamento das demandas por mês:



## PROCEDIMENTO

As demandas, de natureza diversa, são apresentadas à Ouvidoria da Câmara de Vereadores de Jaraguá do Sul por múltiplos meios, tais como, o número telefônico gratuito (0800), o formulário online disponibilizado no website da Casa de Leis, o correio eletrônico e também, a opção de comparecimento pessoal. Certamente, é dever do Poder Legislativo Municipal garantir que todas as demandas sejam recebidas de forma apropriada e com a devida atenção, independentemente da maneira pela qual foram submetidas.



## TIPOLOGIA

As demandas, ao serem recebidas, passam por uma categorização com base na tipologia que as compõe, a saber: solicitação, sugestão, pedido de acesso à informação, reclamação, denúncia e elogio. A seguir, descrevemos a quantidade de requisições recebidas para cada tipo:

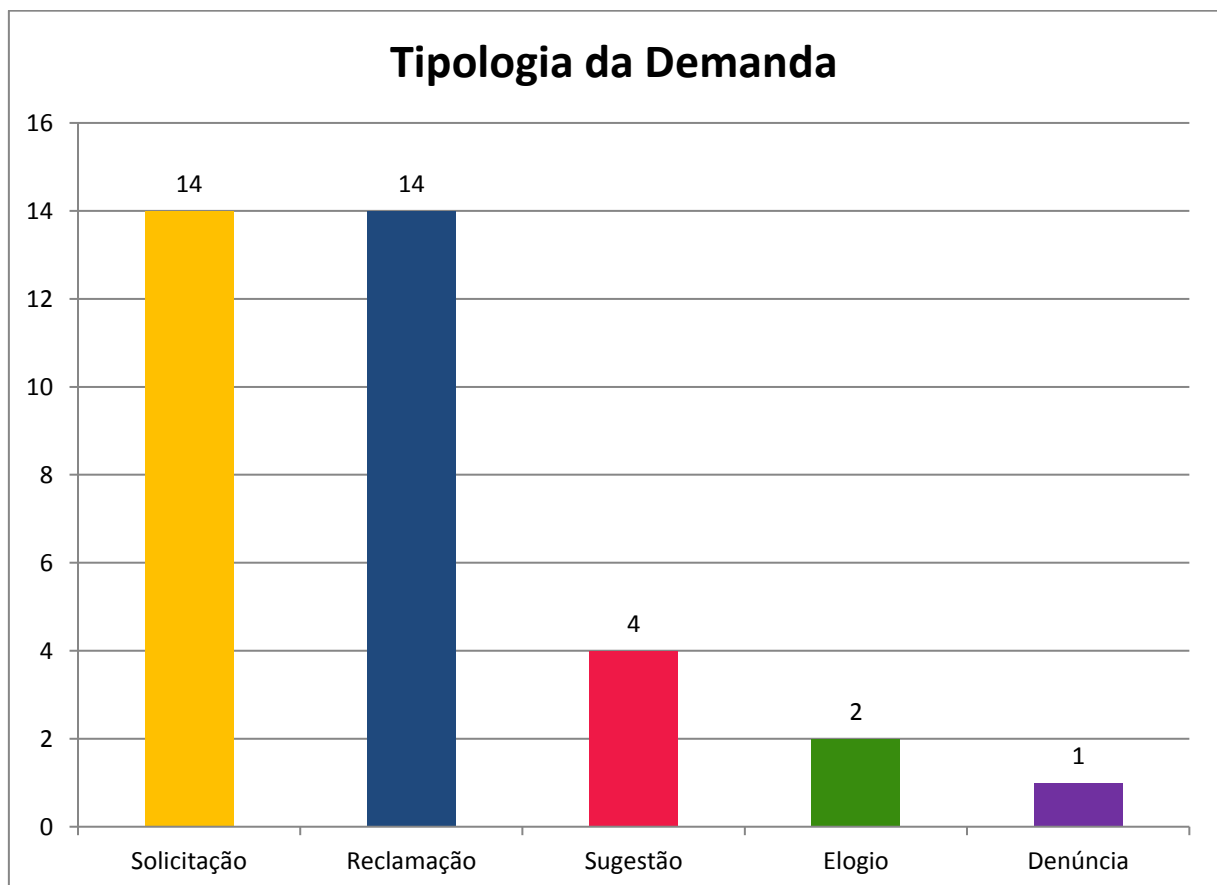
**Solicitação:** constam um total de 14 solicitações apresentadas, as quais foram devidamente tratadas pela equipe competente.

**Sugestão:** foram registradas um total de 4 sugestões, todas elas tratadas com o devido cuidado pela equipe encarregada.

**Reclamação:** foram recebidas um total de 14 reclamações, as quais foram tratadas com a necessária diligência pela equipe encarregada.

**Denúncia:** foram recebidas um total de 1 denúncia, as quais foram objeto de um tratamento cuidadoso e aprofundado pela equipe competente.

**Elogio:** constam um total de 2 elogios recebidos, os quais foram objeto de agradecimento pela equipe responsável.



## ASSUNTO

A Ouvidoria da Câmara de Vereadores é um canal fundamental para a democracia participativa, pois é responsável por receber demandas da população e encaminhá-las aos órgãos competentes. A fim de otimizar a gestão dessas demandas, a ouvidoria divide as mesmas em dois grandes grupos: demandas do poder legislativo municipal e demandas do poder executivo municipal.

As demandas do poder legislativo municipal são aquelas relacionadas à atuação dos vereadores, tais como projetos de lei, requerimentos, indicações e moções. Essas demandas podem ser apresentadas tanto por cidadãos quanto por entidades da sociedade civil, e têm como objetivo principal contribuir para a elaboração de políticas públicas que atendam às necessidades da comunidade.

Por sua vez, as demandas do poder executivo municipal referem-se às ações da administração pública municipal, como a prestação de serviços de saúde, educação, transporte, infraestrutura, entre outros. Essas demandas também podem ser apresentadas pelos cidadãos e entidades da sociedade civil, e a ouvidoria é responsável por encaminhá-las aos setores responsáveis pelo seu atendimento.

É importante ressaltar que a ouvidoria da Câmara de Vereadores tem o compromisso de garantir o sigilo e a privacidade dos cidadãos que apresentam suas demandas, bem como de realizar o acompanhamento de todas as solicitações recebidas, a fim de garantir a sua resolução. Além disso, a ouvidoria também é responsável por prestar informações aos cidadãos sobre os serviços oferecidos pela Câmara de Vereadores e pelos demais órgãos públicos municipais.

Dessa forma, a ouvidoria da Câmara de Vereadores desempenha um papel fundamental na promoção da transparência, da participação e do controle social, contribuindo para o fortalecimento da democracia e para a melhoria da qualidade de vida da população.

