

RELATÓRIO ANUAL 2019

PERÍODO: JAN. A DEZ./2019

INÍCIO DAS ATIVIDADES

O Serviço de Ouvidoria da Câmara Municipal de Blumenau foi implantado no final do ano de 2013 a partir da aprovação da Resolução nº 430, no dia 17 de dezembro, a qual passou a regulamentar a gestão e o funcionamento do Serviço de Ouvidoria da Câmara até a data de 10 de novembro de 2019. A partir do dia 11 de novembro de 2019, entrou em vigor a Resolução nº 502, dispendo sobre o Serviço de Ouvidoria-Geral no Âmbito da Câmara Municipal de Blumenau. A nova Resolução trouxe algumas mudanças, das quais se pode destacar o prazo para resposta ao cidadão que passou de 10 (dez) dias úteis para 20 (vinte) dias consecutivos, adequando-se à Lei de Acesso à Informação. O setor encontra-se localizado na sala 208, 2º piso, na sede da Câmara Municipal de Blumenau. Os cidadãos podem ter acesso ao serviço por meio de atendimento presencial, telefone, correspondência, e-mail ou ainda pelos formulários no site da Câmara.

COMO FUNCIONA O SERVIÇO DE OUVIDORIA-GERAL DA CÂMARA

O Serviço de Ouvidoria da Câmara atua como um canal de relacionamento direto entre a Câmara Municipal de Blumenau e o cidadão. O objetivo do serviço é prestar informações ao cidadão, esclarecer dúvidas, registrar solicitações, reclamações, sugestões, críticas, elogios e denúncias. A Ouvidoria é um setor que age com independência, visando aos direitos dos cidadãos usuários do serviço público. O Serviço de Ouvidoria recebe as manifestações dos munícipes e faz o tratamento/análise de cada demanda, registrando, protocolando e encaminhando aos setores ou gabinetes responsáveis pelas respostas. Cada setor ou gabinete tem o prazo de até 20 (vinte) dias consecutivos para retornar com a resposta ao cidadão, prazo esse que poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias nos casos de complexidade do assunto.

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC / E-SIC)

A partir do segundo quadrimestre de 2017, com o aperfeiçoamento do Portal da Transparência da Câmara, implantou-se o Sistema de Informação ao Cidadão, físico, de forma presencial (**SIC**), e eletrônico, por meio de um formulário na página da Câmara Municipal (**e-SIC**), permitindo que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de informação, de natureza pública, relacionados ao Poder Legislativo municipal, amparados na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011). Esse serviço também está sob a coordenação da Ouvidoria-Geral da Câmara (conforme disposto no artigo 2º da Resolução nº 475/2016), que faz o tratamento de cada solicitação aplicando os mesmos procedimentos previstos nas demandas de Ouvidoria.

ACOMPANHAMENTO DO E-MAIL GERAL DA CÂMARA

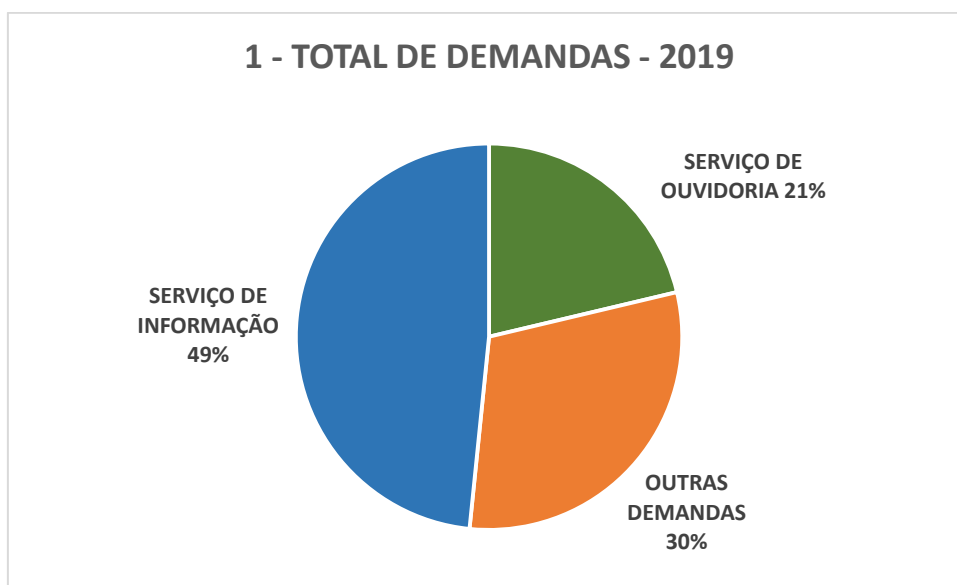
Além dos serviços aqui citados, a Ouvidoria-Geral também é responsável pelo acompanhamento do e-mail geral da Câmara (blumenau@camarablu.sc.gov.br), distribuindo para setores e gabinetes as mensagens que sejam de suas competências.

SERVIÇO 0800

Como forma de aprimoramento dos serviços prestados ao cidadão, no mês de junho/2019, foi implantado o serviço de atendimento 0800 com o objetivo de melhorar o acesso/contato do cidadão com a Ouvidoria da Câmara Municipal. Este é mais um canal colocado à disposição do munícipe para se manifestar. O número para contato é 0800 100 1514.

ATIVIDADES REGISTRADAS NO ANO DE 2019

Em cumprimento ao disposto no inciso IV, do art. 3º, da Resolução nº 502, de 11 de novembro de 2019, que dispõe sobre o Serviço de Ouvidoria-Geral no Âmbito da Câmara Municipal de Blumenau, informam-se a seguir os registros efetuados por este Serviço de Ouvidoria no período compreendido entre os dias 21 de janeiro e 20 de dezembro de 2019.

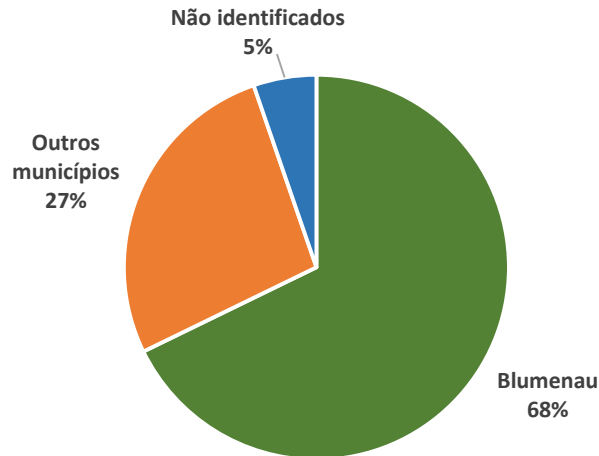


O Serviço de Ouvidoria-Geral da Câmara Municipal de Blumenau recebeu durante o ano de 2019 o total de **208 manifestações** de cidadãos, conforme apresentado no Gráfico 1:

- **49% SERVIÇO DE INFORMAÇÃO** – correspondem às solicitações/pedidos de informação relacionados à Câmara Municipal;
- **30% OUTRAS DEMANDAS** – correspondem a manifestações que, após tratamento/análise, não se enquadram, em sua maioria, como Serviço de Informação ou Serviço de Ouvidoria pertinentes à Câmara Municipal. Nos casos em que a demanda é de competência de outro órgão, a Ouvidoria da Câmara faz o encaminhamento ou orienta o cidadão sobre como proceder;
- **21% SERVIÇO DE OUVIDORIA** – correspondem a demandas pertinentes à Câmara Municipal e compreendem manifestações classificadas como reclamações, sugestões, críticas, denúncias e elogios.

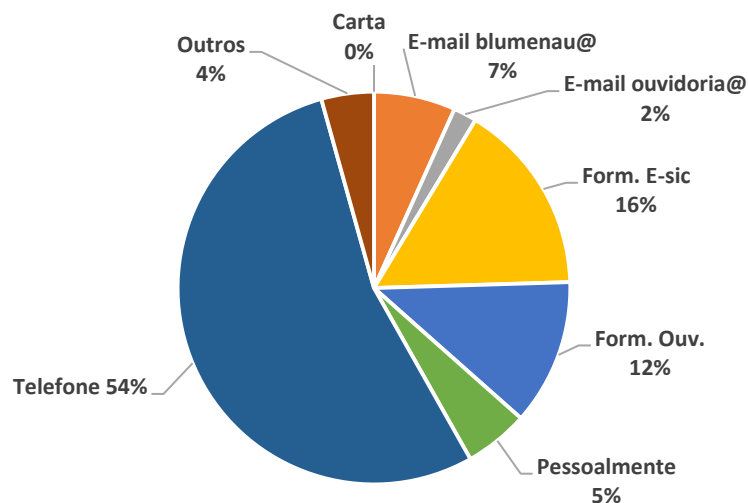


2 - MUNICÍPIO DE PROCEDÊNCIA

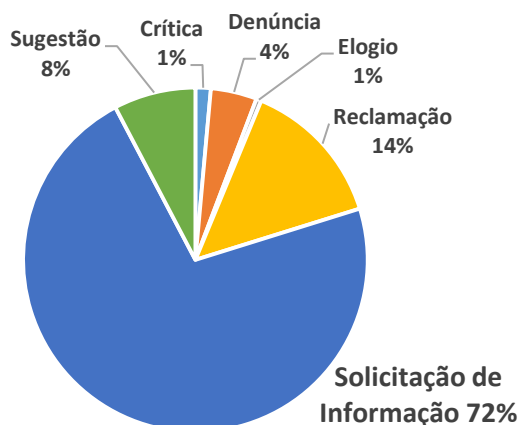


* **27% Outros municípios** – cidadãos de outras cidades como: Aracaju (SE), Campos Novos (SC), Chapecó (SC), Curitiba (PR), Dois Vizinhos (PR), Esteio (RS), Florianópolis (SC), Gaspar (SC), Ituporanga (SC), Marechal Cândido Rondon (PR), Palmitos (SC), Passo Fundo (RS), Piçarras (SC), Pomerode (SC), Resende (RJ), São Paulo (SP), Saudades (SC), Tangará da Serra (MT), Timóteo (MG), entre outras.

3 - FORMA DE ENTRADA DA DEMANDA



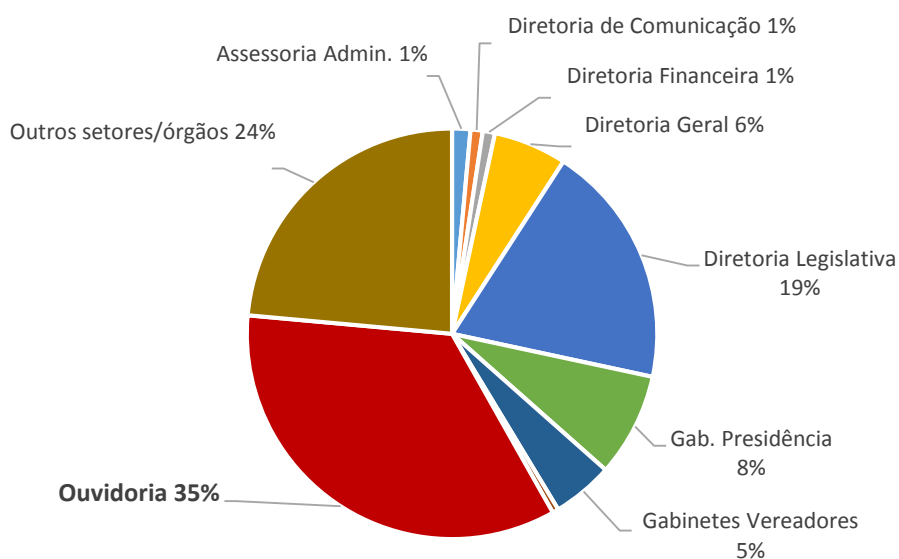
4 - TIPO DE MANIFESTAÇÃO/ASSUNTO



Este quarto gráfico tipifica o contato por assunto realizado pelos munícipes ao longo do ano:

* **72% Solicitação de Informação** – dentre os pedidos de informação que o cidadão mais buscou estão, em sua maioria, relacionados a Projetos de Lei (e trâmites), Leis Municipais, denominação de ruas e informações sobre Declaração de Utilidade Pública.

5 - SETOR RESPONSÁVEL PELA DEMANDA



Dessa forma, conclui-se a apresentação das atividades do Serviço de Ouvidoria-Geral da Câmara Municipal de Blumenau no ano de 2019.

Serviço de Ouvidoria-Geral

Blumenau, 21 de janeiro de 2020.