

RELATÓRIO ANUAL

ANO DE REFERÊNCIA 2020

**OUVIDORIA DA CÂMARA
MUNICIPAL DE INDAIAL**

Indaial, junho de 2021

1. APRESENTAÇÃO

O presente relatório tem o objetivo de apresentar os dados estatísticos relativos às manifestações protocoladas na Ouvidoria da Câmara de Indaial, ao longo de 2020.

Na elaboração deste relatório, foram observadas as políticas de sigilo e confidencialidade, prezando pela proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos.

2. OUVIDORIA E CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria é um canal de comunicação entre o cidadão e a Câmara de Indaial. Por meio da Ouvidoria, o usuário do serviço público pode registrar sugestões, reclamações, solicitações, elogios e denúncias.

É atribuição da Ouvidoria receber, analisar e encaminhar as manifestações aos órgãos ou setores competentes para tratamento e apuração dos fatos, garantir o cumprimento dos prazos de respostas às manifestações, assim como identificar situações irregulares e sugerir melhorias, a fim de auxiliar na correção de problemas existentes na instituição.

A Ouvidoria da Câmara de Indaial vem cumprindo sua função desde 2018, quando um servidor público efetivo foi oficialmente designado para

desempenhar a atribuição. No entanto, foi no final de 2019, com a implantação do sistema Fala.Br – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, que a Ouvidoria se fortaleceu como ferramenta de participação social.

Para facilitar a participação da sociedade, as manifestações destinadas à Câmara podem ser feitas por intermédio dos canais:

- **Sistema de Ouvidoria (Fala.BR)**, disponível na página da Câmara de Indaial: www.camaraindaial.sc.gov.br/atendimento.
- **E-mail:** ouvidoria@camaraindaial.sc.gov.br;
- **Telefone:** (47) 3380 6910.

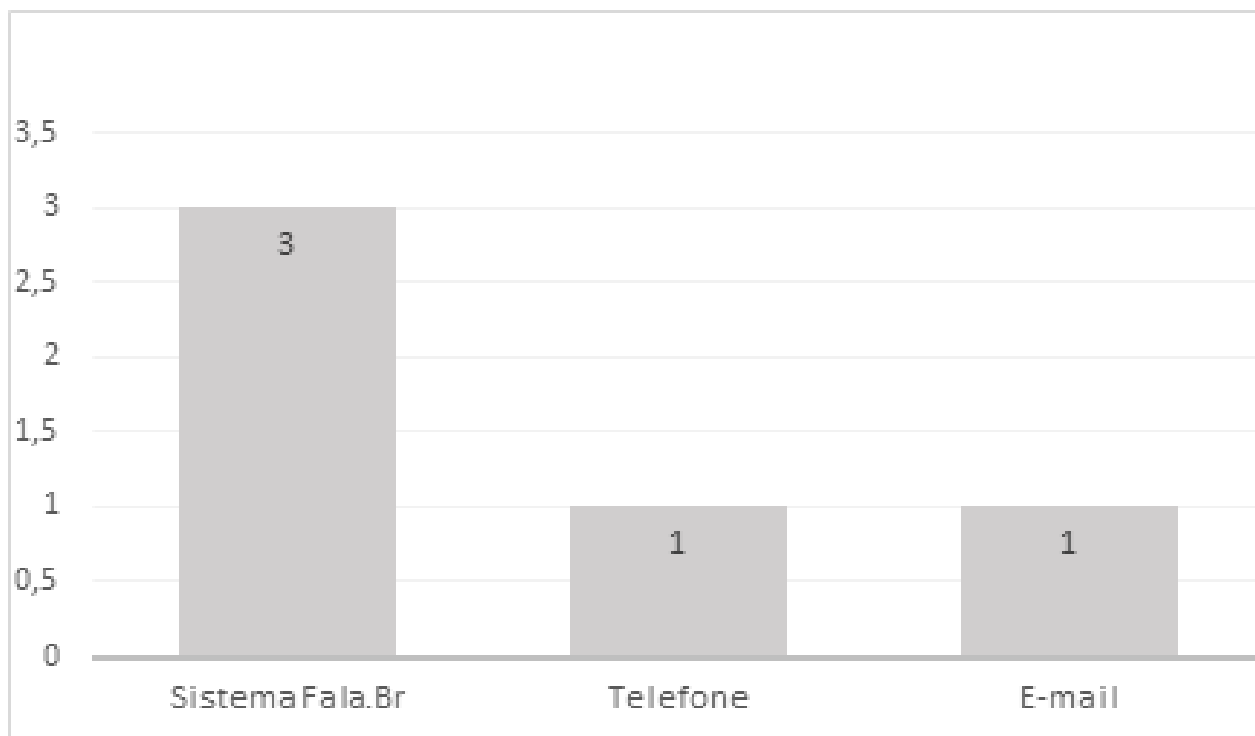
3. DEMANDAS RECEBIDAS EM 2020

Em 2020, a participação da população por meio dos canais de atendimento (e-mail, telefone e canal Fala.Br) da Ouvidoria contabilizou 5 (cinco) registros, conforme os números demonstrados no Gráfico 1.

Nenhuma das manifestações acima citadas eram destinadas ao Poder Legislativo de Indaial: duas envolviam o Poder Executivo Municipal; e as demais eram destinadas à Companhia Catarinense de Água e Saneamento (Casan), à empresa Oi Telefonia e à Caixa Econômica Federal.

Quatro manifestações foram encaminhadas aos órgãos a que se destinavam e uma foi arquivada, por não aderir a critérios legais e não conter dados do usuário para que a Ouvidoria solicitasse elementos complementares, uma vez que foi realizada na forma de comunicação anônima, quando o usuário opta por não cadastrar seu nome e e-mail.

GRÁFICO 01 - NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ATENDIMENTO.

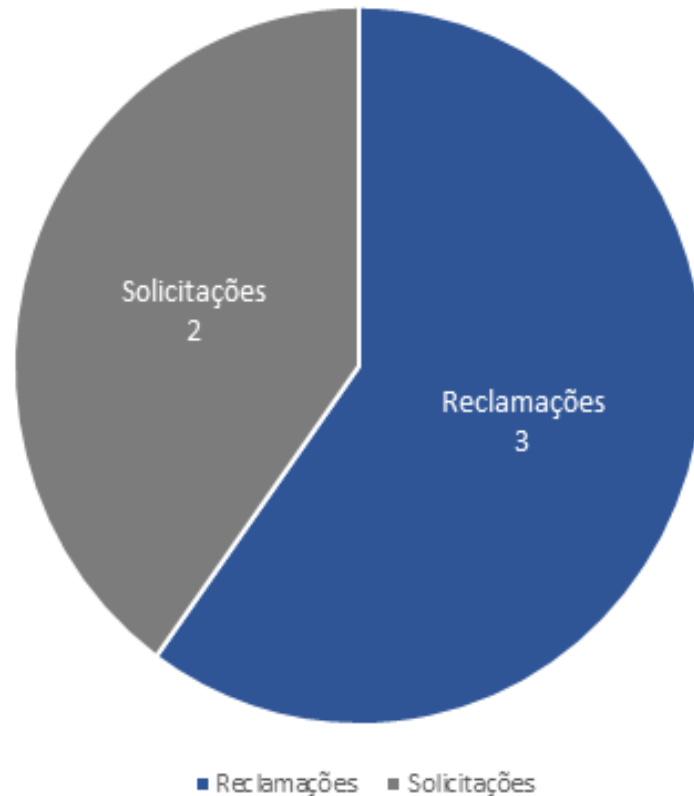


4. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

A Câmara de Vereadores de Indaial, com base na Lei Federal nº 13.460/2017, e seguindo o exemplo da Ouvidoria Geral da União, disponibiliza cinco tipos de manifestações a serem utilizados pela população:

- 1. Denúncia:** comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgãos apuratórios competentes.
- 2. Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização desse serviço.
- 3. Solicitação:** requerimento de adoção de providência por parte da administração.
- 4. Sugestão:** proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública.
- 5. Elogio:** demonstração de satisfação sobre serviço oferecido ou atendimento recebido.

GRÁFICO 2 - MANIFESTAÇÕES DIVIDIDAS POR TIPOS.



Conforme o Gráfico 2, observa-se que o número mais expressivo de manifestações registradas foi para o tipo reclamação, com 3 (três) incidências. Em seguida, foi a solicitação, com 2 (duas) ocorrências.

Em se tratando da triagem das manifestações por assunto, os principais registros de reclamação estão relacionados ao atendimento, com 2 (duas) ocorrências, seguido pela conduta de agente honorífico, com 1 (um) registro.

Já para as manifestações do tipo solicitação, foram registrados 1 (uma) solicitação para melhorias de serviço e 1 (uma) buscando informações para a obtenção de benefício.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Embora nenhuma das manifestações recebidas em 2020 tenham sido destinadas ao Legislativo, é válido destacar que a Ouvidoria cumpriu seu papel, registrando, analisando, solicitando informações complementares quando necessário, e realizando os devidos encaminhamentos às instituições corretas.

Diante do exposto, a Ouvidoria da Câmara de Indaial reitera seu principal objetivo de defender os interesses dos manifestantes, contribuindo para a promoção da cidadania e para elevar a qualidade dos serviços prestados na instituição.

Fabiane de Oliveira Borges

Jornalista da Câmara de Vereadores de Indaial
Ouvidora designada pela Portaria nº 37/2019