

OUVIDORIA DA CÂMARA

Câmara Municipal de Jaboticabal

RELATÓRIO ANUAL 2023



**CÂMARA MUNICIPAL
DE JABOTICABAL**
Palácio Ângelo Berchieri

Telefone
(16) 3209-9477
WhatsApp
(16) 3209-9499

Rua Barão do Rio Branco, nº 765
Centro, 14870-330 –
Jaboticabal-SP

E-mail:
ouvidoria@camarajaboticabal.sp.gov.br
Site:
<https://www.jaboticabal.sp.leg.br/>

SUMÁRIO

MESA DIRETORA.....	3
APRESENTAÇÃO	4
1. CANAIS DE ATENDIMENTOS E APRESENTAÇÃO DE DADOS	5
1.1 Atendimentos por e-mail em 2023.	5
1.2 Site.....	6
1.3 WhatsApp	8
1.4 Atendimento Presencial.....	11
1.5 Atendimento por Telefone.....	11
Informações sobre o curso de Libras	11
2. COMPARAÇÃO DOS CANAIS DE ATENDIMENTOS EM 2023	13
3. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA.....	15

MESA DIRETORA



**Dr. Edu Fenerich
(Presidente)**



(Vice-Presidente)



(1ª Secretária)



(2º Secretário)

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria é o canal responsável pela mediação entre os jaboticabalenses e a Câmara Municipal de Jaboticabal. Ela foi instituída pela Resolução nº 341, de 03 de outubro de 2017. Seu papel fundamental é receber as demandas dos cidadãos e permitir o acompanhamento destas solicitações, que podem ser:

Sugestões: propostas para aprimorar os trabalhos do Poder Legislativo.

Questionamentos ou reclamações: queixas contra a prestação de serviços ou abuso de autoridade praticada por aqueles que apresentam o Poder Legislativo;

Comentários: dúvidas, desabafos, críticas sobre temas relacionados à atuação de políticos e servidores do Poder Legislativo;

Elogios: agradecimento aos atendimentos realizados pela Ouvidoria, ou relacionados à atuação dos parlamentares e servidores da Câmara Municipal de Jaboticabal. Ou seja, por meio da Ouvidoria, qualquer cidadão ou entidade pode solicitar informações, enviar sugestões, críticas e elogios, bem como tirar dúvidas sobre a Câmara e seus vereadores.

Cada atendimento gera um tíquete de protocolo para que o solicitante acompanhe o andamento da sua solicitação. Nenhum pedido fica sem resposta. O registro pode ser feito através do site institucional, e-mail, WhatsApp, telefone, atendimento pessoal, por correspondência ou outro meio identificado para esse fim.

Após o atendimento, caso o pedido não possa ser respondido na hora, a Ouvidoria encaminha a solicitação para o setor responsável e agiliza o processo para a resposta, que deve ser dada ao requerente até no máximo 20 dias. Caso seja um assunto complexo, este prazo pode ser prorrogado, sendo o solicitante informado sobre a prorrogação.

Compete à Ouvidoria do Legislativo:

I. receber, analisar, encaminhar e acompanhar os tíquetes abertos pela sociedade civil dirigidas à Câmara Municipal;

II. organizar os canais de acesso do cidadão à Câmara Municipal, simplificando procedimentos;

III. orientar os cidadãos sobre os meios de formalização de tíquetes dirigidas à Ouvidoria;

IV. fornecer informações, material educativo e orientar os cidadãos quando os tíquetes abertos não forem de competência da Ouvidoria da Câmara Municipal;

V. responder aos cidadãos e entidades quanto às providências adotadas em face de seus tíquetes;

VI. auxiliar a Câmara Municipal na tomada de medidas necessárias à regularidade dos trabalhos ou sanar violações, ilegalidades e abusos constatados;

VII. auxiliar na divulgação dos trabalhos da Câmara Municipal, dando conhecimento dos mecanismos de participação social.

1. CANAIS DE ATENDIMENTOS E APRESENTAÇÃO DE DADOS

1.1 Atendimentos por e-mail em 2023.

Por e-mail, a Ouvidoria recebeu em 2023: 02 solicitações em janeiro; 02 em fevereiro; 01 em março; 02 em abril; 01 em maio; 02 em junho; 01 em julho; 04 em agosto; 03 em setembro; 02 em outubro; 03 em novembro e 03 em dezembro, totalizando 26 (vinte e seis) solicitações.

Tabela 1. Solicitações por e-mail em 2023.

MÊS	QUANTIDADE	TIPOS DE SOLICITAÇÕES
JANEIRO	2	Divulgação de serviço Divulgação de mesa diretora
FEVEREIRO	2	Divulgação de revista Divulgação – Esc. Parlamento
MARÇO	1	Informação Portal da Transparência
ABRIL	2	Divulgação de serviço Divulgação de curso
MAIO	1	Divulgação de prêmio
JUNHO	2	Divulgação de evento Divulgação de evento
JULHO	1	Convite
AGOSTO	4	Confirmação - evento Confirmação - evento Confirmação - evento Convite
SETEMBRO	3	Reclamação sobre soltura de rojões no Centro Esportivo Antônio Mônaco Convite - UVESP Convite - evento
OUTUBRO	2	Divulgação - serviço Convite - conferência
NOVEMBRO	3	Convite - Conferência Convite - Associação Convite - Debate
DEZEMBRO	3	Informações referente aos benefícios dos servidores efetivos Dúvida sobre o concurso da Câmara Dúvida sobre o concurso da Câmara
MÊS	QUANTIDADE	%
JANEIRO	2	8%
FEVEREIRO	2	8%
MARÇO	1	4%
ABRIL	2	8%
MAIO	1	4%

JUNHO	2	8%
JULHO	1	4%
AGOSTO	4	17%
SETEMBRO	3	13%
OUTUBRO	2	8%
NOVEMBRO	3	13%
DEZEMBRO	3	13%
TOTAL	26	100,00%

Gráfico 1. Comparativo de solicitações por e-mail em 2023.



1.2 Site

Em 2023, o site Câmara Municipal de Jaboticabal, na área da Ouvidoria, recebeu 04 solicitações, conforme a Tabela 2. Todas as solicitações e suas tramitações encontram-se no site da Câmara Municipal de Jaboticabal, disponível em <https://www.jaboticabal.sp.leg.br/transparencia/ouvidoria-1>

Tabela 2. Solicitações via site.

SOLICITAÇÃO	ENVIO	ASSUNTO	STATUS ATUAL
1	06/12/2023	Informações referente aos benefícios do servidores efetivos	Resolvida
2	09/12/2023	Comércio irregular Praça São marcos	Tramitando

SOLICITAÇÃO	ENVIO	ASSUNTO	STATUS ATUAL
3	10/10/2023	Solicitação de providências	Tramitando
4	31/08/2023	ESIC fora do ar e Esclarecimentos	Resolvida

Tabela 3. Comparativo de solicitações pelo site em 2023.

MÊS	QUANTIDADE	TIPOS DE SOLICITAÇÕES	%
JANEIRO	0		0,0%
FEVEREIRO	0		0,0%
MARÇO	0		0,0%
ABRIL	0		0,0%
MAIO	0		0,0%
JUNHO	0		0,0%
JULHO	0		0,0%
AGOSTO	1	Reclamação	25,0%
SETEMBRO	0		0,0%
OUTUBRO	1	Reclamação	25,0%
NOVEMBRO	0		0,0%
DEZEMBRO	2	Crítica / Pedido de informação	50,0%
TOTAL	4		100%

Gráfico 2. Comparativo de solicitações pelo site em 2023.



1.3 WhatsApp

No período deste Relatório, o WhatsApp da Ouvidoria recebeu 37 (trinta e sete) solicitações entre janeiro e dezembro, conforme a Tabela 4. Foram 03 em janeiro; 07 em fevereiro; 08 em março; 01 em abril; 0 em maio; 08 em junho; 03 em julho; 02 em agosto; 01 em setembro; 01 em outubro; 03 em novembro; e 0 em dezembro.

Tabela 4. Atendimentos via WhatsApp.

SOLICITAÇÃO	ENVIO	RESPOSTA	STATUS	DEPARTAMENTO ENCAMINHADO	DEMANDA
1	03/01	04/01	Respondida	Ouvidoria	Serviço de cópias
2	25/01	25/01	Respondida	Ouvidoria	Problema de atendimento em CIAF (indicação de contato direto com a Secretaria de Saúde)
3	31/01	01/02	Respondida	Ouvidoria	Contato PAT – Posto de Atendimento ao Trabalhador
4	07/02	07/02	Respondida	Ouvidoria	Serviços – Internet Popular
5	08/02	08/02	Respondida	Ouvidoria	Dúvida – inscrição concurso público
6	09/02	10/02	Respondida	Ouvidoria	Problema em bueiro na Major Novaes (Encaminhado ao Executivo em 28/09/2022, conforme Ofício nº 85/2022)
7	15/02	--	Encaminhada	Imprensa	Divulgação – inscrição para o curso de Libras
8	15/02	--	Encaminhada	Imprensa	Divulgação – inscrição para o curso de Libras
9	15/02	--	Encaminhada	Imprensa	Divulgação – inscrição para o curso de Libras
10	20/02	22/02	Respondida	Ouvidoria	Horário de expediente da Câmara
11	08/03	09/03	Respondida	Ouvidoria	Informação sobre o curso de Libras
12	08/03	09/03	Respondida	Ouvidoria	Encaminhamento de pedido à Secretaria da Saúde
13	21/03	21/03	Respondida	Ouvidoria	Informações sobre lotes do ITESP
14	22/03	22/03	Respondida	Ouvidoria	Serviços da Internet Popular
15	24/03	24/03	Respondida	Ouvidoria	Problema – atendimento CIAF da COHAB IV
16	27/03	27/03	Respondida	Ouvidoria	Elogio - Ouvidoria
17	28/03	28/03	Respondida	Ouvidoria	Problema – Atendimento UPA
18	29/03	29/03	Respondida	Ouvidoria	Serviços da Internet Popular

19	10/04	10/04	Encaminhada	Gabinete Renata Assirati	Solicitação de contato
20	01/06	01/06	Respondida	Ouvidoria	Informações sobre o edital do concurso da Câmara
21	05/06	05/06	Respondida	Ouvidoria	Serviços de impressão da Câmara
22	13/06	13/06	Respondida	Ouvidoria	Solicitação de e-mail para envio de arquivos para impressão
23	20/06	20/06	Respondida	Ouvidoria	Solicitação do link para assistir as sessões
24	21/06	21/06	Respondida	Ouvidoria	Serviços de impressão da Câmara
25	21/06	21/06	Respondida	Ouvidoria	Serviços de impressão da Câmara
26	27/06	27/06	Respondida	Ouvidoria	Serviços de impressão da Câmara
27	29/06	29/06	Respondida	Ouvidoria	Contato de vereador
28	17/07	17/07	Respondida	Ouvidoria	Contato de vereador
29	18/07	18/07	Respondida	Ouvidoria	Link da sessão ordinária
30	20/07	20/07	Respondida	Jurídico	Problema em condomínio
31	14/08	15/08	Respondida	Ouvidoria	Link da sessão ordinária
32	24/08	24/08	Respondida	Ouvidoria	Serviços de impressão
33	14/09	14/09	Respondida	Ouvidoria	Dúvida sobre transporte escolar
34	02/10	02/10	Respondida	Ouvidoria	Dúvida sobre serviço de impressão
35	01/11	01/11	Respondida	Ouvidoria	Dúvida sobre o funcionamento da Internet Popular
36	17/11	17/11	Respondida	Ouvidoria	Dúvida o edital do concurso da Câmara
37	30/11	30/11	Respondida	Ouvidoria	Informações sobre o concurso da Câmara

Tabela 5. Porcentagens de atendimentos via WhatsApp em 2023.

MÊS	QUANTIDADE	%
JANEIRO	3	9%
FEVEREIRO	7	21%
MARÇO	8	24%
ABRIL	1	3%
MAIO	0	0%
JUNHO	8	24%
JULHO	3	9%
AGOSTO	2	6%
SETEMBRO	1	3%
OUTUBRO	1	3%
NOVEMBRO	3	9%
DEZEMBRO	0	0%
TOTAL	37	100,00%

Gráfico 3. Comparativo de solicitações pelo WhatsApp em 2023.



1.4 Atendimento Presencial

Em 2023, não houve atendimento de forma presencial

Tabela 6. Atendimento presencial em 2023.

MÊS	QUANTIDADE	TIPOS DE SOLICITAÇÕES	%
JANEIRO	0		0,0%
FEVEREIRO	0		0,0%
MARÇO	0		0,0%
ABRIL	0		0,0%
MAIO	0		0,0%
JUNHO	0		0,0%
JULHO	0		0,0%
AGOSTO	0		0,0%
SETEMBRO	0		0,0%
OUTUBRO	0		0,0%
NOVEMBRO	0		0,0%
DEZEMBRO	0		0,0%
TOTAL	0		100%

1.5 Atendimento por Telefone

Em 2023, a Ouvidoria recebeu 29 (vinte e nove) contatos via telefone, como mostra a Tabela 7.

Tabela 7. Atendimento por telefone

ATENDIMENTO	DIA	DEPARTAMENTO ENCAMINHADO	DEMANDA
1	05/01	Ouvidoria	Informações sobre impressões da internet popular
2	26/01	Ouvidoria	Informações sobre agendamento de vacina
3	10/02	Ouvidoria	Informações sobre o curso de Libras
4	16/02	Ouvidoria	Informações sobre impressões da internet popular
5	27/02	Ouvidoria	Informações sobre o curso de Libras
6	13/03	Ouvidoria	Informações sobre agendamento de vacina
7	15/03	Ouvidoria	Informações sobre serviços da Internet Popular
8	16/03	Ouvidoria	Informações sobre serviços da Internet Popular

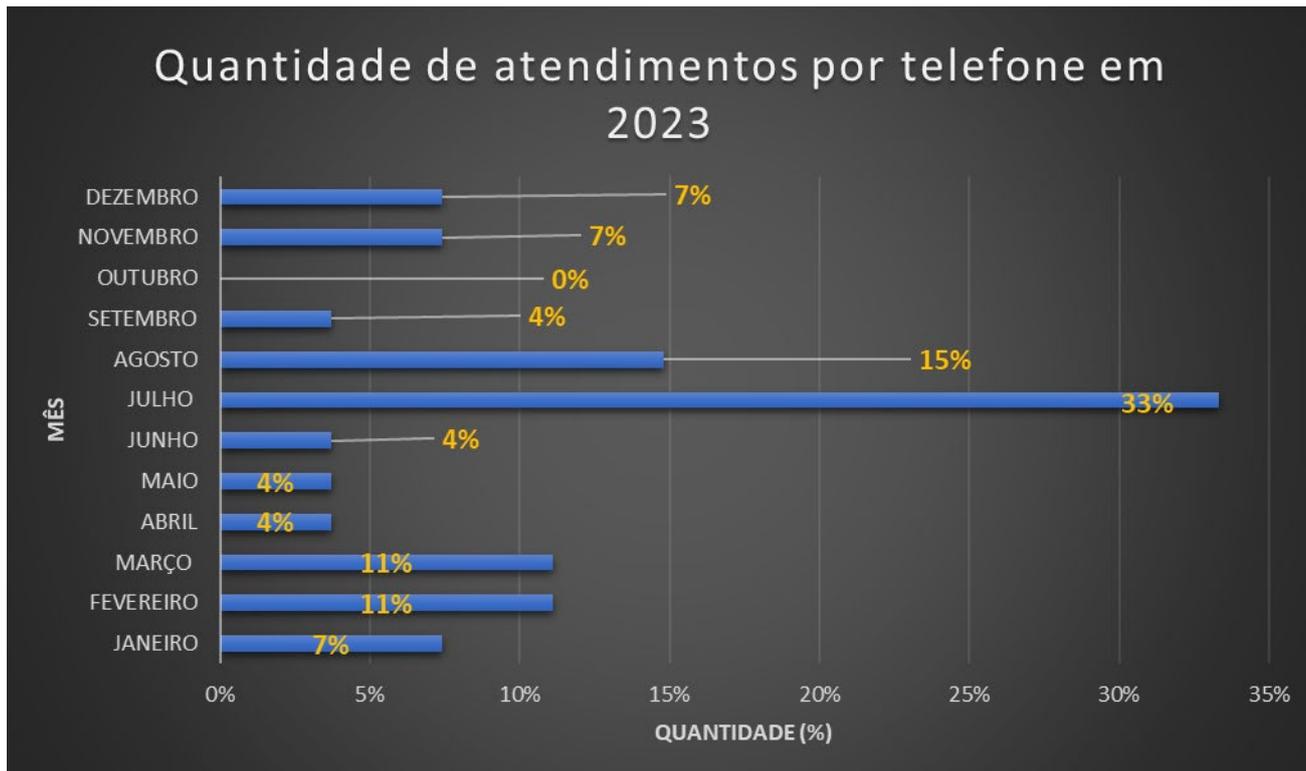
9	13/04	Ouvidoria	Informações sobre o curso de Libras
10	25/05	Ouvidoria	Informações sobre serviços da Internet Popular
11	19/06	Gabinete Pepa Servidone	Problema no asfalto da Avenida Madre Paula
12	04/07	Ouvidoria	Informação - Troca de lâmpada
13	05/07	Ouvidoria	Informação - Serviços de impressões
14	05/07	Ouvidoria	Informação - Contato do Sistema Prático
15	06/07	Ouvidoria	Serviços – Internet Popular
16	13/07	Ouvidoria	Serviços – Internet Popular
17	19/07	Ouvidoria	Serviços – Internet Popular
18	20/07	Ouvidoria	Problema em asfalto – Depart. Trânsito
19	31/07	Ouvidoria	Contato – Departamento de Trânsito
20	31/07	Ouvidoria	Contato – Bolsa Família
21	09/08	Presidência	Problema em terreno
22	14/08	Gabinete Ronaldinho	Problema – falta de água
23	21/08	Ouvidoria	Contato – Área Azul
24	21/08	Ouvidoria	Informações – Curso Libras
25	01/09	Departamento Legislativo/Vigilância Sanitária	Denúncia sobre fabricação de bebidas clandestina
26	09/11	Ouvidoria	Informações sobre o curso de Libras
27	23/11	Ouvidoria	Informações sobre o concurso da Câmara Municipal
28	01/12	Departamento Administrativo	Informações sobre o concurso da Câmara Municipal
29	14/12	Ouvidoria	Informações sobre o concurso da Câmara Municipal

Tabela 8. Porcentagens de atendimentos via telefone em 2023.

MÊS	QUANTIDADE	%
JANEIRO	2	7%
FEVEREIRO	3	11%
MARÇO	3	11%
ABRIL	1	4%
MAIO	1	4%
JUNHO	1	4%
JULHO	9	33%
AGOSTO	4	15%

SETEMBRO	1	4%
OUTUBRO	0	0%
NOVEMBRO	2	7%
DEZEMBRO	2	7%
TOTAL	29	100%

Gráfico 4. Comparativo de atendimentos por telefone em 2023.



2. COMPARAÇÃO DOS CANAIS DE ATENDIMENTOS EM 2023

Em 2023, a Ouvidoria da Câmara Municipal de Jaboticabal realizou 96 atendimentos, nos cinco canais. Foram 26 por e-mail; 04 pelo site; 37 por WhatsApp; 0 de forma presencial e 29 por telefone. Em 2022, foram 149 atendimentos, uma redução de 35,57%.

Tabela 9. Comparativo dos canais de atendimentos realizados em 2023.

CANAL DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE	%
E-mail	26	27%
Site	4	4%

WhatsApp	37	39%
Presencial	0	0%
Telefone	29	30%
TOTAL	96	100%

Gráfico 5. Comparação dos canais de atendimentos em quantidade (2023).

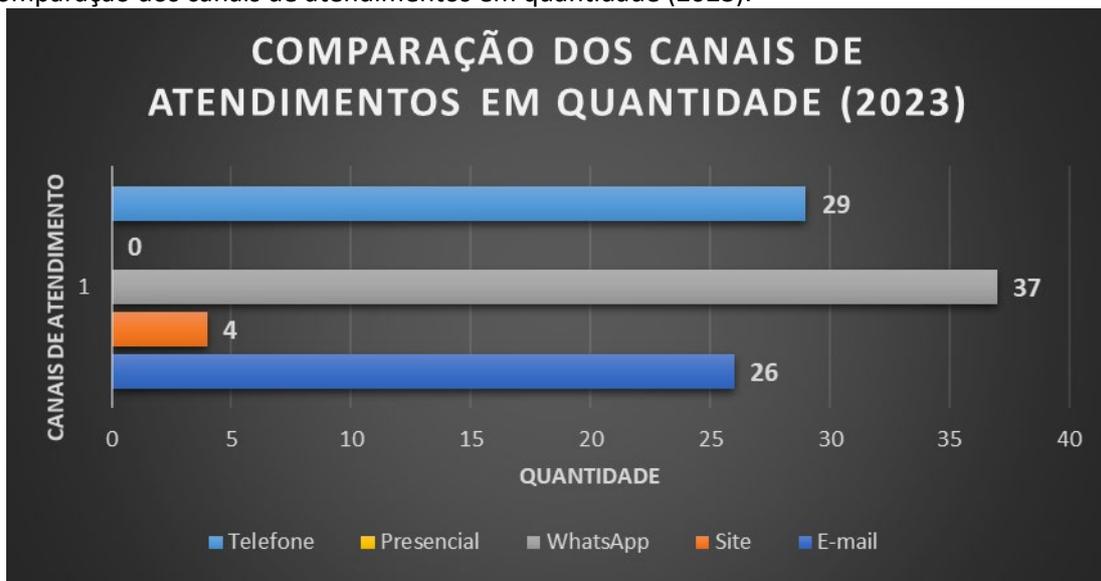


Gráfico 6. Comparação dos canais de atendimentos em porcentagem (2023).



3. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Jaboticabal possui diferentes canais para o atendimento das demandas dos munícipes: presencial, eletrônico (e-mails, site e WhatsApp) e telefônico.

O atendimento Presencial é realizado no Palácio Ângelo Berchieri, sede da Câmara Municipal de Jaboticabal, na Rua Barão do Rio Branco, nº 765 – Centro CEP 14870-330 - Jaboticabal / SP. De segunda a sexta-feira, das 7h30 às 17h, com intervalo das 12 às 13h30.

E-mail: ouvidoria@camarajaboticabal.sp.gov.br

Telefone (16) 3209-9477, ramal 9468

WhatsApp (16) 3209-9499

Site: <https://www.jaboticabal.sp.leg.br/>

Contato na Ouvidoria: Roberta Lucas Scatolim



**CÂMARA MUNICIPAL
DE JABOTICABAL**

Palácio Ângelo Berchieri