



OUVIDORIA DA CÂMARA

Câmara Municipal de Jaboticabal

RELATÓRIO
Julho - Agosto/2022



**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 E-mail.....	5
1.2 Site.....	6
1.3 WhatsApp	6
1.4 Atendimento Presencial.....	7
1.5 Atendimento por Telefone.....	8
2. COMPARAÇÃO DOS CANAIS DE ATENDIMENTOS.	9
3. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA.....	12

MESA DIRETORA



Renata Assirati

Presidente da Câmara Municipal de Jaboticabal



Gilberto de Faria
Vice-Presidente



Prof. Jonas
1º Secretário



Profa. Paula
2ª Secretária

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 E-mail

No período de análise, julho e agosto de 2022, conforme a Tabela 1, houve 15 (quinze) solicitações via e-mail, como mostra a Tabela 1.

Tabela 1. Solicitações por e-mail.

SOLICITAÇÃO	ENVIO	RESPOSTA	STATUS	TIPO DE SOLICITAÇÃO
1	01/07/2022	04/07/2022	Encaminhado	Divulgação de evento
2	06/07/2022	06/07/2022	Encaminhado	Recebimento de convite
3	13/07/2022	13/07/2022	Encaminhado	Convite para curso
4	03/08/2022	03/08/2022	Encaminhado	Notificação de requerimento
5	10/08/2022	10/08/2022	Encaminhado	Convite para curso
6	11/08/2022	11/08/2022	Encaminhado	Notificação de requerimento
7	11/08/2022	11/08/2022	Encaminhado	Resposta de parecer
8	12/08/2022	12/08/2022	Respondido	Notificação de requerimento
9	15/08/2022	15/08/2022	Respondido	Divulgação de evento
10	15/08/2022	15/08/2022	Encaminhado	Notificação de requerimento
11	22/08/2022	22/08/2022	Respondido	Divulgação de evento
12	23/08/2022	23/08/2022	Encaminhado	Notificação de requerimento
13	24/08/2022	24/08/2022	Encaminhado	Notificação de requerimento
14	24/08/2022	24/08/2022	Respondido	Notificação de requerimento
15	26/08/2022	29/08/2022	Respondido	Reclamação sobre empresa de transporte

1.2 Site

No referido período, houve 4 (quatro) solicitações por meio do site - portal da Câmara Municipal de Jaboticabal, conforme a Tabela 2.

Tabela 2. Solicitações via site.

SOLICITAÇÃO	ENVIO	PROTOCOLO	RESPOSTA	STATUS	TIPO DE SOLICITAÇÃO	ASSUNTO - DEMANDA
1	27/07/2022	20220727141135	-- --	Tramitando	Pedido de Informação	Acidente de trabalho
2	02/08/2022	20220802165823	03/08/2022	Tramitando	Reclamação	Cópia da chave
3	15/07/2022	20220715131649	03/08/2022	Resolvida	Pedido de Informação	Protocolo não encontrado
4	08/08/2022	20220808171350	09/08/2022	Tramitando	Pedido de Informação	Imagens das câmeras

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>

1.3 WhatsApp

No período deste Relatório, o WhatsApp da Ouvidoria atendeu 16 (dezesesseis) solicitações, conforme a Tabela 3.

Tabela 3. Atendimentos via WhatsApp.

SOLICITAÇÃO	ENVIO	RESPOSTA	STATUS	DEPARTAMENTO ENCAMINHADO	DEMANDA
1	03/07/2022	04/07/2022	Respondida	Ouvidoria	Orientação sobre reclamação de evento irregular.
2	04/07/2022	04/07/2022	Respondida	Ouvidoria	Informação sobre serviços de impressão da Internet Popular.

3	15/07/2022	21/07/2022	Respondida	Presidência / Prefeitura	Problema de rua sem asfalto no bairro Residencial.
4	25/07/2022	25/07/2022	Respondida	Ouvidoria	Contato de vereador.
5	20/04/2022	09/07/2022*	Respondida	Presidência / Prefeitura	Informações sobre o Conselho Municipal de Meio Ambiente.
6	07/08/2022	08/08/2022	Respondida	Presidência / Prefeitura	Solicitação de lombada no bairro Residencial.
7	08/08/2022	08/08/2022	Respondida	Ouvidoria	Informações sobre troca de lâmpadas.
8	10/08/2022	11/08/2022	Respondida	Ouvidoria	Uso irregular de área verde.
9	23/08/2022	23/08/2022	Respondida	Ouvidoria	Contato de vereador.
10	25/08/2022	25/08/2022	Respondida	Ouvidoria	Informação sobre impressão da Internet Popular.
11	25/08/2022	25/08/2022	Respondida	Ouvidoria	Contato de vereador.
12	25/08/2022	26/08/2022	Respondida	Ouvidoria	Dúvida sobre bloqueio em IPTU.
13	26/08/2022	30/08/2022	Respondida	Ouvidoria	Informação de solicitação de cesta básica na Assistência Social.
14	26/08/2022	26/08/2022	Respondida	Ouvidoria	Informação sobre inscrições para o curso de Libras.
15	29/08/2022	30/08/2022	Respondida	Ouvidoria	Contato de vereador.
16	30/08/2022	31/08/2022	Respondida	Ouvidoria	Informação de solicitação de cesta básica na Assistência Social.

* Houve prorrogação de prazo.

1.4 Atendimento Presencial

Não houve Atendimento Presencial no referido período.

Tabela 4. Atendimento Presencial

ATENDIMENTO	DIA	DEPARTAMENTO ENCAMINHADO	PROTOCOLO	RESPOSTA	DEMANDA
0	-- --	-- --	-- --	-- --	-- --

1.5 Atendimento por Telefone

A Ouvidoria recebeu 5 (cinco) contatos via telefone, conforme a Tabela 5.

Tabela 5. Atendimento por telefone

ATENDIMENTO	DIA	DEPARTAMENTO ENCAMINHADO	DEMANDA
1	04/07/2022	Ouvidoria	Contato do CRAS.
2	14/07/2022	Ouvidoria	Informações sobre os serviços da Internet Popular
3	15/07/2022	Ouvidoria	Reclamação do bairro Residencial
4	03/08/2022	Presidência	Relato de falta de segurança.
5	11/08/2022	Ouvidoria	Problema familiar e contato com o CRAS.

2. COMPARAÇÃO DOS CANAIS DE ATENDIMENTOS.

Nos meses de julho e agosto, a Ouvidoria da Câmara Municipal de Jaboticabal realizou 40 (quarenta) atendimentos, sendo 15 por e-mail; 4 pelo site; 16 por WhatsApp; e 5 por telefone. No canal Presencial, não houve atendimento, conforme a Tabela 6.

Tabela 6. Atendimentos realizados.

CANAL DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE	%
E-mail	15	38%
Site	4	10%
WhatsApp	16	40%
Presencial	0	0%
Telefone	5	13%
TOTAL	40	100%

Gráfico 1. Comparação dos canais de atendimentos em quantidade.

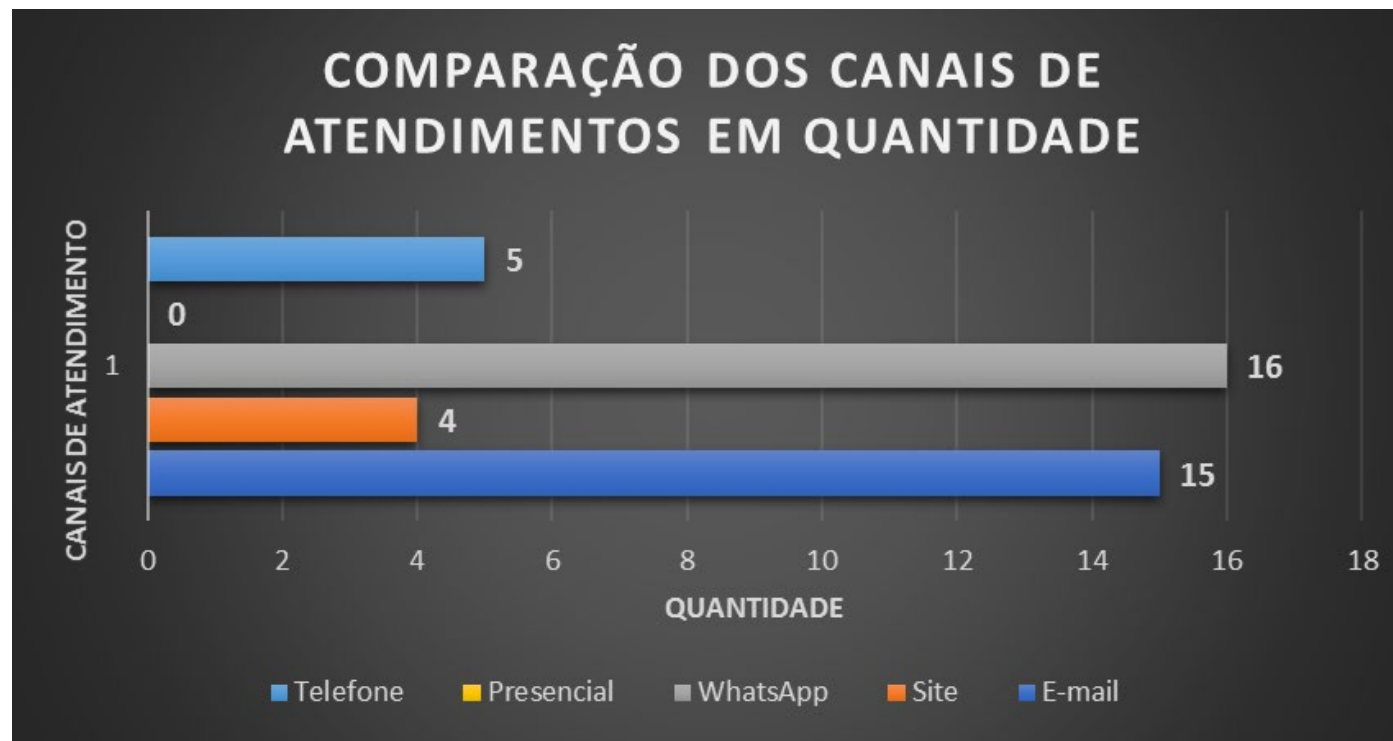
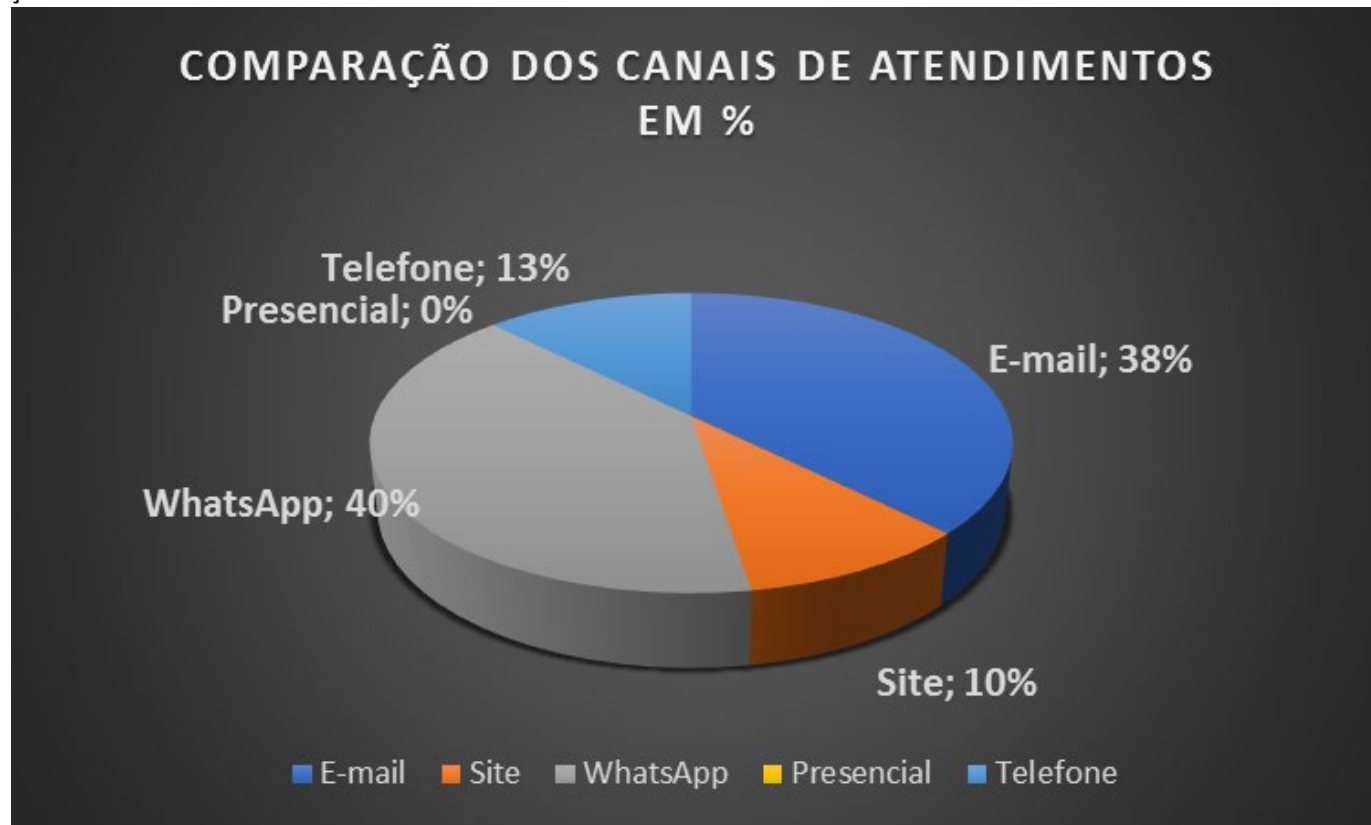


Gráfico 2. Comparação dos canais de atendimentos em %.



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