



OUVIDORIA DA CÂMARA

Câmara Municipal de Jaboticabal

RELATÓRIO

Julho - Agosto/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

ouvidoria@camarajaboticabal.sp.gov.br
<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	5
1.3 WhatsApp.....	5
1.4 Atendimento Presencial	6
1.5 Atendimento por Telefone.....	6
2. COMPARAÇÃO DOS CANAIS DE ATENDIMENTOS.....	6
3. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA.....	7

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, desabafo, 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 2023, conforme a Tabela 1, houve 5 (cinco) solicitações via e-mail.

Tabela 1. Solicitações por e-mail.

SOLICITAÇÃO	RECEBIMENTO	ENVIO	STATUS	TIPO DE SOLICITAÇÃO
1	19/07	20/07	Encaminhado	Convite
2	08/08	08/08	Encaminhado	Confirmação - evento
3	14/08	14/08	Encaminhado	Confirmação - evento
4	17/08	17/08	Encaminhado	Confirmação - evento
5	28/08	28/08	Encaminhado	Convite

1.2 Site

No referido período, houve 1 (uma) solicitação 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	14/08	20230814110847	31/08	Resolvida	Reclamação	Problema de acesso no e-SIC

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 5(cinco) solicitações, conforme a Tabela 3 (por ordem de resposta).

Tabela 3. Atendimentos via WhatsApp.

SOLICITAÇÃO	ENVIO	RESPOSTA	STATUS	DEPARTAMENTO ENCAMINHADO	DEMANDA
1	17/07	17/07	Respondida	Ouvidoria	Contato de vereador
2	18/07	18/07	Respondida	Ouvidoria	Link da sessão ordinária
3	20/07	20/07	Respondida	Jurídico	Problema em condomínio
4	14/08	15/08	Respondida	Ouvidoria	Link da sessão ordinária
5	24/08	24/08	Respondida	Ouvidoria	Serviços de impressão

1.4 Atendimento Presencial

No período desse relatório, não houve atendimento presencial.

Tabela 4. Atendimento Presencial

ATENDIMENTO	DIA	RESPOSTA	STATUS	DEPARTAMENTO ENCAMINHADO	DEMANDA
--	--	--	--	--	--

1.5 Atendimento por Telefone

A Ouvidoria recebeu 13 (treze) contatos via telefone, conforme a Tabela 5.

Tabela 5. Atendimento por telefone

ATENDIMENTO	DIA	DEPARTAMENTO ENCAMINHADO	DEMANDA
1	04/07	Ouvidoria	Informação - Troca de lâmpada
2	05/07	Ouvidoria	Informação - Serviços de impressões
3	05/07	Ouvidoria	Informação - Contato do Sistema Prático
4	06/07	Ouvidoria	Serviços – Internet Popular
5	13/07	Ouvidoria	Serviços – Internet Popular
6	19/07	Ouvidoria	Serviços – Internet Popular
7	20/07	Ouvidoria	Problema em asfalto – Depart. Trânsito
8	31/07	Ouvidoria	Contato – Departamento de Trânsito
9	31/07	Ouvidoria	Contato – Bolsa Família
10	09/08	Presidência	Problema em terreno
11	14/08	Gabinete Ronaldinho	Problema – falta de água
12	21/08	Ouvidoria	Contato – Área Azul
13	21/08	Ouvidoria	Informações – Curso Libras

2. COMPARAÇÃO DOS CANAIS DE ATENDIMENTOS.

Nos meses de julho e agosto, a Ouvidoria da Câmara Municipal de Jaboticabal realizou 24 (vinte e quatro) atendimentos, sendo 5 por e-mail; 1 pelo site; 5 por WhatsApp; 0 Presencial e 13 por telefone, conforme a Tabela 6.

Tabela 6. Atendimentos realizados.

CANAL DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE	%
E-mail	5	21%
Site	1	4%
WhatsApp	5	21%
Presencial	0	0%
Telefone	13	54%
TOTAL	24	100%

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

