

OUVIDORIA DA CÂMARA

Câmara Municipal de Jaboticabal

RELATÓRIO
Maio - Junho/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.....	5
1.3 WhatsApp	6
1.4 Atendimento Presencial	7
1.5 Atendimento por Telefone.....	7
2. COMPARAÇÃO DOS CANAIS DE ATENDIMENTOS.....	8
3. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA.....	11

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, maio e junho de 2022, conforme a Tabela 1, houve 9 (nove) solicitações via e-mail, como mostra a Tabela 1.

Tabela 1. Solicitações por e-mail.

SOLICITAÇÃO	ENVIO	RESPOSTA	STATUS	TIPO DE SOLICITAÇÃO
1	27/05/2022	27/05/2022	Encaminhado	Divulgação de evento
2	31/05/2022	31/05/2022	Encaminhado	Divulgação de evento
3	06/06/2022	06/06/2022	Encaminhado	Divulgação de evento
4	07/06/2022	07/06/2022	Encaminhado	Divulgação de serviço
5	13/06/2022	13/06/2022	Encaminhado	Divulgação de serviço
6	20/06/2022	20/06/2022	Encaminhado	Convite para de evento
7	20/06/2022	20/06/2022	Encaminhado	Divulgação de evento
8	23/06/2022	23/06/2022	Respondido	Divulgação de treinamento
9	27/06/2022	27/06/2022	Encaminhado	Reclamação interna

1.2 Site

No referido período, houve 2 (duas) 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	13/06/2022	20220613092828	14/06/2022	Respondida	Pedido de Informação	Contato (e-mail ou celular) do contador da Câmara Municipal de Jaboticabal.

2	02/06/2022	20220602094607	06/07/2022	Respondida	Pedido de Informação	Relatório das Contas da Câmara de Jaboticabal
---	------------	----------------	------------	------------	----------------------	---

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 6 (seis) solicitações, conforme a Tabela 3.

Tabela 3. Atendimentos via WhatsApp.

SOLICITAÇÃO	ENVIO	RESPOSTA	STATUS	DEPARTAMENTO ENCAMINHADO	DEMANDA
1	05/05/2022	05/05/2022	Respondida	Secretaria da Presidência / Prefeitura	Resposta da Prefeitura sobre o Requerimento nº 133/2022, enviado à Prefeitura
2	21/06/2022	21/06/2022	Respondida	Ouvidoria	Informações sobre transporte universitário
3	21/06/2022	21/06/2022	Respondida	Ouvidoria	Informação sobre objeto perdido na recepção
4	22/06/2022	-- --	Aguardando resposta	Secretaria da Presidência / Prefeitura	Problema de rua no bairro Residencial
5	23/06/2022	23/06/2022	Respondida	Ouvidoria	Contato de gabinete
6	29/06/2022	29/06/2022	Respondida	Ouvidoria	Pedido de protocolo

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	19/05/2022	Ouvidoria	Contato Secretaria de Administração da Prefeitura
2	20/05/2022	Ouvidoria	Informações sobre os serviços da Internet Popular
3	08/06/2022	Ouvidoria	Informação sobre agendamento de vacina
4	22/06/2022	Presidência	Reclamação de rua no bairro Residencial
5	28/06/2022	Ouvidoria	Dúvida troca de lâmpadas

2. COMPARAÇÃO DOS CANAIS DE ATENDIMENTOS.

Nos meses de maio e junho, a Ouvidoria da Câmara Municipal de Jaboticabal realizou 22 (vinte e dois) atendimentos, sendo 9 por e-mail; 2 pelo site; 6 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	9	41%
Site	2	9%
WhatsApp	6	27%
Presencial	0	0%
Telefone	5	23%
TOTAL	22	100%

Gráfico 1. Comparação dos canais de atendimentos em quantidade.

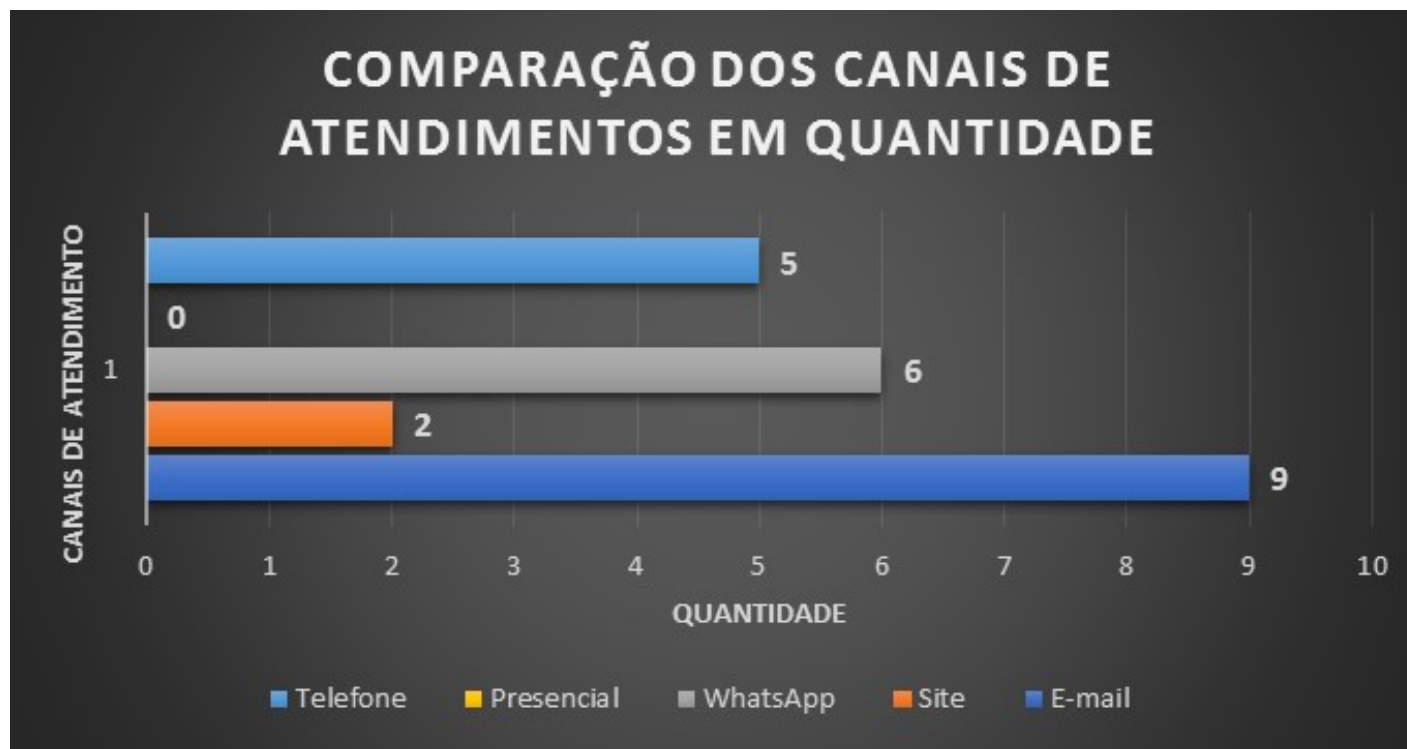


Gráfico 2. Comparação dos canais de atendimentos em %.



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