



**OUVIDORIA DA CÂMARA**

## **Câmara Municipal de Jaboticabal**

# **RELATÓRIO**

## **Março - Abril/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](mailto:ouvidoria@camarajaboticabal.sp.gov.br)  
<https://www.jaboticabal.sp.leg.br/>

# SUMÁRIO

|  |          |
|--|----------|
| <b>MESA DIRETORA.....</b>                                      | <b>3</b> |
| <b>APRESENTAÇÃO.....</b>                                       | <b>4</b> |
| <b>1. CANAIS DE ATENDIMENTOS E APRESENTAÇÃO DE DADOS .....</b> | <b>5</b> |
| 1.1 E-mail.....  | 5        |
| 1.2 Site .....   | 5        |
| 1.3 WhatsApp.....  | 5        |
| 1.4 Atendimento Presencial .....                               | 6        |
| 1.5 Atendimento por Telefone.....                              | 6        |
| <b>2. COMPARAÇÃO DOS CANAIS DE ATENDIMENTOS.....</b>           | <b>6</b> |
| <b>3. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA.....</b>              | <b>7</b> |

## 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, desabaços, 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, março e abril de 2023, conforme a Tabela 1, houve 3 (três) solicitações via e-mail.

Tabela 1. Solicitações por e-mail.

| SOLICITAÇÃO | RECEBIMENTO | ENVIO      | STATUS      | TIPO DE SOLICITAÇÃO                |
|-------------|-------------|------------|-------------|------------------------------------|
| 1           | 10/03/2023  | 10/03/2023 | Encaminhado | Informação Portal da Transparência |
| 2           | 06/04/2023  | 10/04/2023 | Encaminhado | Divulgação de serviço              |
| 3           | 24/04/2023  | 24/04/2023 | Encaminhado | Divulgação de curso                |

## 1.2 Site

No referido período, não houve 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 |
|-------------|-------|-----------|----------|--------|---------------------|-------------------|
| --          | --    | --        | --       | --     | --                  | --                |

Todas as solicitações e suas tramitações encontram-se no site da Câmara Municipal de Jaboticabal, disponíveis em

<https://www.jaboticabal.sp.leg.br/transparencia/ouvidoria>

## 1.3 WhatsApp

No período deste Relatório, o WhatsApp da Ouvidoria atendeu 9(nove) solicitações, conforme a Tabela 3 (por ordem de resposta).

Tabela 3. Atendimentos via WhatsApp.

| SOLICITAÇÃO | ENVIO      | RESPOSTA   | STATUS     | DEPARTAMENTO ENCAMINHADO | DEMANDA  |
|-------------|------------|------------|------------|--------------------------|--|
| 1           | 08/03/2023 | 09/03/2023 | Respondida | Ouvidoria                | Informação sobre o curso de Libras             |
| 2           | 08/03/2023 | 09/03/2023 | Respondida | Ouvidoria                | Encaminhamento de pedido à Secretaria da Saúde |
| 3           | 21/03/2023 | 21/03/2023 | Respondida | Ouvidoria                | Informações sobre lotes do ITESP               |
| 4           | 22/03/2023 | 22/03/2023 | Respondida | Ouvidoria                | Serviços da Internet Popular                   |

|   |            |            |             |                          |   |
|---|------------|------------|-------------|--------------------------|---|
| 5 | 24/03/2023 | 24/03/2023 | Respondida  | Ouvidoria                | Problema – atendimento CIAF da COHAB IV |
| 6 | 27/03/2023 | 27/03/2023 | Respondida  | Ouvidoria                | Elogio - Ouvidoria                      |
| 7 | 28/03/2023 | 28/03/2023 | Respondida  | Ouvidoria                | Problema – Atendimento UPA              |
| 8 | 29/03/2023 | 29/03/2023 | Respondida  | Ouvidoria                | Serviços da Internet Popular            |
| 9 | 10/04/2023 | 10/04/2023 | Encaminhada | Gabinete Renata Assirati | Solicitação de contato                  |

## 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 4 (quatro) contatos via telefone, conforme a Tabela 5.

Tabela 5. Atendimento por telefone

| ATENDIMENTO | DIA        | DEPARTAMENTO ENCAMINHADO | DEMANDA  |
|-------------|------------|--------------------------|--|
| 1           | 13/03/2023 | Ouvidoria                | Informações sobre agendamento de vacina        |
| 2           | 15/03/2023 | Ouvidoria                | Informações sobre serviços da Internet Popular |
| 3           | 16/03/2023 | Ouvidoria                | Informações sobre serviços da Internet Popular |
| 4           | 13/04/2023 | Ouvidoria                | Informações sobre o curso de Libras            |

## 2. COMPARAÇÃO DOS CANAIS DE ATENDIMENTOS.

Nos meses de março e abril, a Ouvidoria da Câmara Municipal de Jaboticabal realizou 16 (dezesseis) atendimentos, sendo 3 por e-mail; 0 pelo site; 9 por WhatsApp; 0 Presencial e 4 por telefone, conforme a Tabela 6.

Tabela 6. Atendimentos realizados.

| CANAL DE ATENDIMENTO | QUANTIDADE | %   |
|----------------------|------------|-----|
| E-mail               | 3          | 19% |

|            |    |      |
|------------|----|------|
| Site       | 0  | 0%   |
| WhatsApp   | 9  | 56%  |
| Presencial | 0  | 0%   |
| Telefone   | 4  | 25%  |
| TOTAL      | 16 | 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](mailto: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*

