

OUVIDORIA DA CÂMARA

Câmara Municipal de Jaboticabal

RELATÓRIO

Setembro - Outubro/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.....	10

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, setembro e outubro de 2022, conforme a Tabela 1, houve 7 (sete) solicitações via e-mail, como mostra a Tabela 1.

Tabela 1. Solicitações por e-mail.

SOLICITAÇÃO	ENVIO	RESPOSTA	STATUS	TIPO DE SOLICITAÇÃO
1	06/09/2022	14/09/2022	Respondido	Resposta de processo de requerimento diverso
2	08/09/2022	08/09/2022	Encaminhado	Divulgação de curso
3	12/09/2022	12/09/2022	Encaminhado	Divulgação de curso
4	19/09/2022	19/09/2022	Encaminhado	Retratação interna
5	19/09/2022	19/09/2022	Encaminhado	Convite - evento
6	10/10/2022	10/10/2022	Encaminhado	Convite - evento
7	27/10/2022	27/10/2022	Encaminhado	Convite - evento

1.2 Site

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

Tabela 2. Solicitações via site.

SOLICITAÇÃO	ENVIO	PROTOCOLO	RESPOSTA	STATUS	TIPO DE SOLICITAÇÃO	ASSUNTO - DEMANDA
1	08/08/2022	20220808171350	14/09/2022	Resolvida	Pedido de Informação	Imagens das câmeras
2	27/07/2022	20220727141135	14/09/2022	Resolvida	Pedido de Informação	Acidente de trabalho
3	02/08/2022	20220802165823	27/09/2022	Resolvida	Reclamação	Cópia da chave

4	04/10/2022	20221004125349	26/10/2022	Resolvida	Pedido de Informação	Solicitação da página 09 da resolução que regulamenta o uso do carro oficial pela Câmara
---	------------	----------------	------------	-----------	----------------------	--

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 12 (doze) solicitações, conforme a Tabela 3.

Tabela 3. Atendimentos via WhatsApp.

SOLICITAÇÃO	ENVIO	RESPOSTA	STATUS	DEPARTAMENTO ENCAMINHADO	DEMANDA
1	01/09/2022	01/09/2022	Encaminhada	Presidência / Prefeitura	Reclamação sobre a continuidade de uso irregular de área verde
2	13/09/2022	13/09/2022	Respondida	Imprensa	Informação sobre o curso de Libras
3	14/09/2022	14/09/2022	Respondida	Ouvidoria	Informação sobre solicitação de cesta básica na Secretaria de Assistência Social
4	16/09/2022	16/09/2022	Respondida	Imprensa	Informação sobre o curso de Libras
5	19/09/2022	19/09/2022	Respondida	Imprensa	Informação sobre o curso de Libras
6	26/09/2022	26/09/2022	Respondida	Imprensa	Divulgação de fotos do passeio ciclistico
7	23/09/2022	29/09/2022	Respondida	Presidência / Prefeitura	Reclamação sobre um problema de bueiro na Major Novaes
8	09/10/2022	10/10/2022	Encaminhada	Presidência	Munícipe gostaria do contato de familiares de Jaboticabal, porém não enviou dados
9	21/10/2022	21/10/2022	Respondida	Ouvidoria	Contato de gabinete

10	24/10/2022	24/10/2022	Respondida	Ouvidoria	Contato de funcionário
11	26/10/2022	26/10/2022	Respondida	Imprensa	Informação sobre o curso de Libras
12	26/10/2022	26/10/2022	Respondida	Ouvidoria	Informação sobre solicitação de cesta básica na Secretaria de Assistência Social

1.4 Atendimento Presencial

No período desse relatório, houve 1 (um) atendimento presencial.

Tabela 4. Atendimento Presencial

ATENDIMENTO	DIA	DEPARTAMENTO ENCAMINHADO	DEMANDA
1	15/09/2022	Ouvidoria	Orientação sobre carteira de trabalho digital (perdeu a impressa)

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	08/09/2022	Imprensa	Informações sobre o curso de Libras
2	18/10/2022	Presidência	Reclamação sobre sigilo de pedido
3	14/10/2022	Ouvidoria	Informações sobre os serviços da Internet Popular
4	21/10/2022	Ouvidoria	Informações sobre inscrição de concurso público

2. COMPARAÇÃO DOS CANAIS DE ATENDIMENTOS.

Nos meses de setembro e outubro, a Ouvidoria da Câmara Municipal de Jaboticabal realizou 28 (vinte e oito) atendimentos, sendo 7 por e-mail; 4 pelo site; 12 por WhatsApp; 1 Presencial e 4 por telefone, conforme a Tabela 6.

Tabela 6. Atendimentos realizados.

CANAL DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE	%
E-mail	7	25%
Site	4	14%
WhatsApp	12	43%
Presencial	1	4%
Telefone	4	14%
TOTAL	28	100%

Gráfico 1. Comparação dos canais de atendimentos em quantidade.

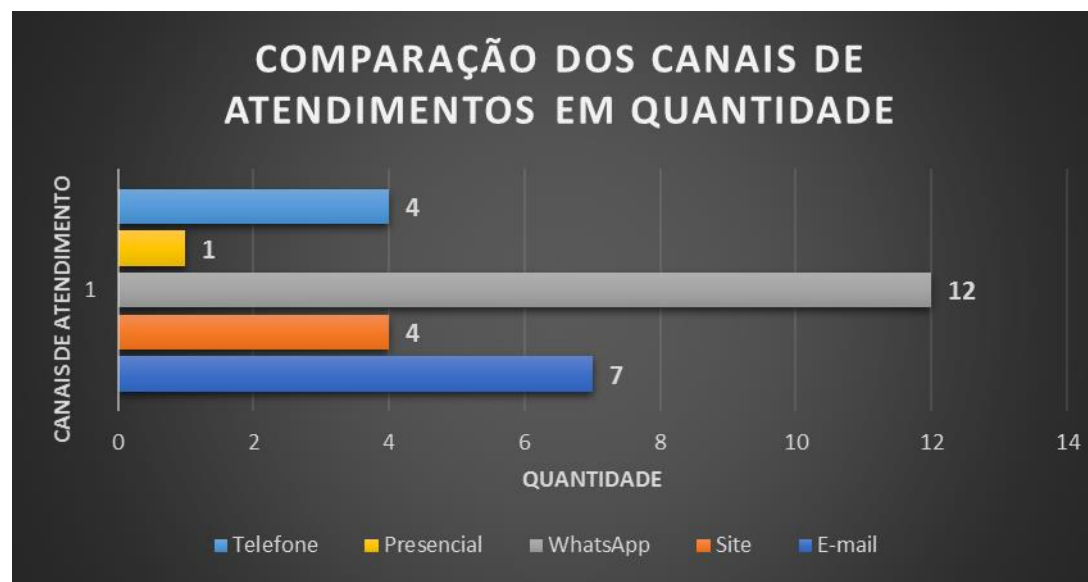
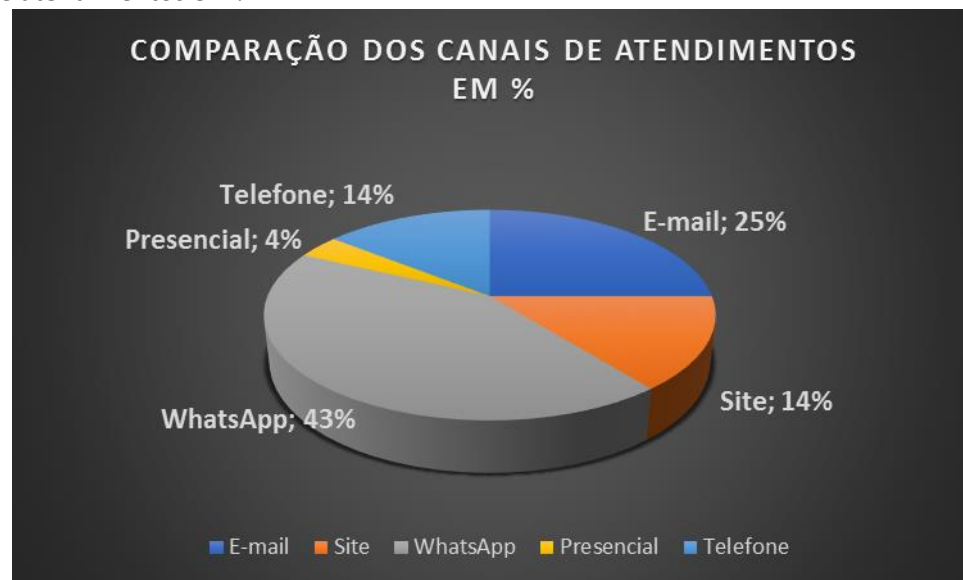


Gráfico 2. Comparação dos canais de atendimentos em %.



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