

OUVIDORIA DA CÂMARA

Câmara Municipal de Jaboticabal

RELATÓRIO
Janeiro-Fevereiro/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.....	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, janeiro e fevereiro de 2022, conforme a Tabela 1, houve 14 (quatorze) solicitações via e-mail, como mostra a Tabela 1.

Tabela 1. Solicitações por e-mail.

SOLICITAÇÃO	ENVIO	RESPOSTA	STATUS	TIPO DE SOLICITAÇÃO
1	06/01/2022	06/01/2022	Respondido	Solicitação – portal
2	06/01/2022	06/01/2022	Respondido	Solicitação – portal
3	10/01/2022	10/01/2022	Respondido	Divulgação de serviço
4	11/01/2022	11/01/2022	Respondido	Solicitação – portal
5	25/01/2022	25/01/2022	Respondido	Solicitação – portal
6	28/01/2022	28/01/2022	Respondido	Divulgação de serviço
7	28/01/2022	28/01/2022	Encaminhado	Manual – prestador de serviços
8	07/02/2022	07/02/2022	Respondido	Divulgação de serviço
9	14/02/2022	14/02/2022	Respondido	Divulgação de serviço
10	14/02/2022	14/02/2022	Respondido	Contato – funcionário de setor
11	18/02/2022	18/02/2022	Respondido	Solicitação – portal
12	25/02/2022	25/02/2022	Respondido	Solicitação – portal
13	25/02/2022	25/02/2022	Respondido	Solicitação – portal
14	28/02/2022	28/02/2022	Respondido	Solicitação – portal

1.2 Site

No referido período, houve 5 (cinco) 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	23/12/2021	20211223175110	06/01/2022	Respondida	Pedido de Informação	Solicitação de legislação
2	11/01/2022	20220111144406	25/01/2022	Respondida	Reclamação	Reclamação de atendimento
3	18/02/2022	20220218093238	04/03/2022	Respondida	Sugestão	Homenagem Mês das Mulheres
4	25/02/2022	20220225144534	-- --	Tramitando	Pedido de Informação	Nomenclatura de homenageado em prédio público
5	07/03/2022	20220307184653	-- --	Tramitando	Sugestão	Convocação do Prefeito e Secretária da SECEL para explicações sobre a Gratificação aos Servidores da Educação

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 03 (três) solicitações, conforme a Tabela 3.

Tabela 3. Atendimentos via WhatsApp.

SOLICITAÇÃO	ENVIO	RESPOSTA	STATUS	DEPARTAMENTO ENCAMINHADO	DEMANDA
1	04/02/2022	14/02/2022	Respondida	Presidência	Materiais para o Posto de Saúde
2	18/02/2022	04/03/2022	Respondida	Presidência	Sugestão de homenagem para o dia das mulheres
3	18/02/2022	08/03/2022	Respondida	Presidência	Melhorias no CIAF VII

1.4 Atendimento Presencial

Nos meses de janeiro e fevereiro de 2022, não houve Atendimento Presencial.

Tabela 4. Atendimento Presencial

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

1.5 Atendimento por Telefone

No período referido período, a Ouvidoria recebeu 07 (sete) contatos via telefone, conforme a Tabela 5.

Tabela 5. Atendimento por telefone

ATENDIMENTO	DIA	DEPARTAMENTO ENCAMINHADO	DEMANDA
1	28/01/2022	Ouvidoria	Dúvida troca de lâmpadas
2	01/02/2022	Ouvidoria	Informações sobre os serviços da Internet Popular
3	02/02/2022	Ouvidoria	Dúvida poda de árvore
4		Ouvidoria	Sobre a inauguração do Poupatempo em Jaboticabal

5	03/02/2022	Ouvidoria	Contato- Secretaria da Educação
6	08/02/2022	Ouvidoria	Dúvida carteira de trabalho digital
7	14/02/2022	Ouvidoria	Dúvida sobre passe escolar

2. COMPARAÇÃO DOS CANAIS DE ATENDIMENTOS.

Nos meses de janeiro e fevereiro, a Ouvidoria da Câmara Municipal de Jaboticabal realizou 29 (vinte e nove) atendimentos, sendo 14 por e-mail; 5 pelo site; 3 por WhatsApp; e 7 por telefone. Nos canais Site e Presencial, não houve atendimento, conforme a Tabela 6.

Tabela 6. Atendimentos realizados.

CANAL DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE	%
E-mail	14	48%
Site	5	17%
WhatsApp	3	10%
Presencial	0	0%
Telefone	7	24%
TOTAL	29	100%

Gráfico 1. Comparação dos canais de atendimentos em quantidade.

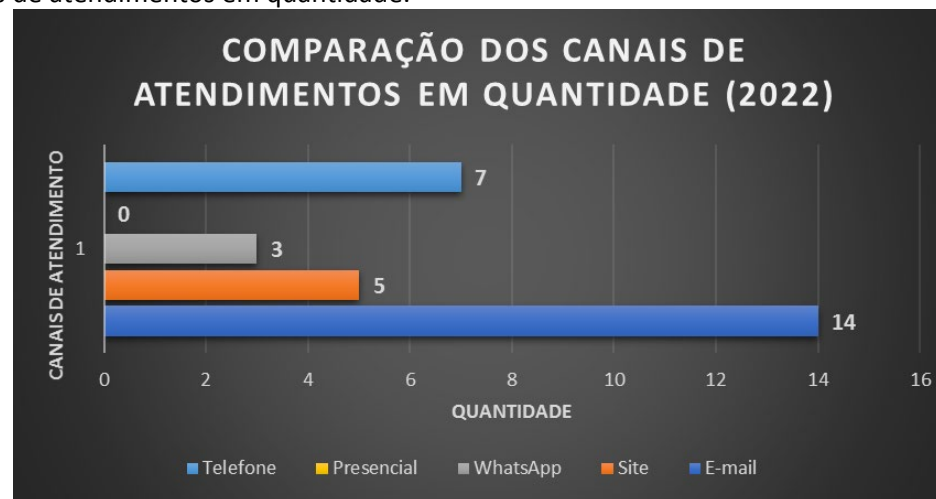
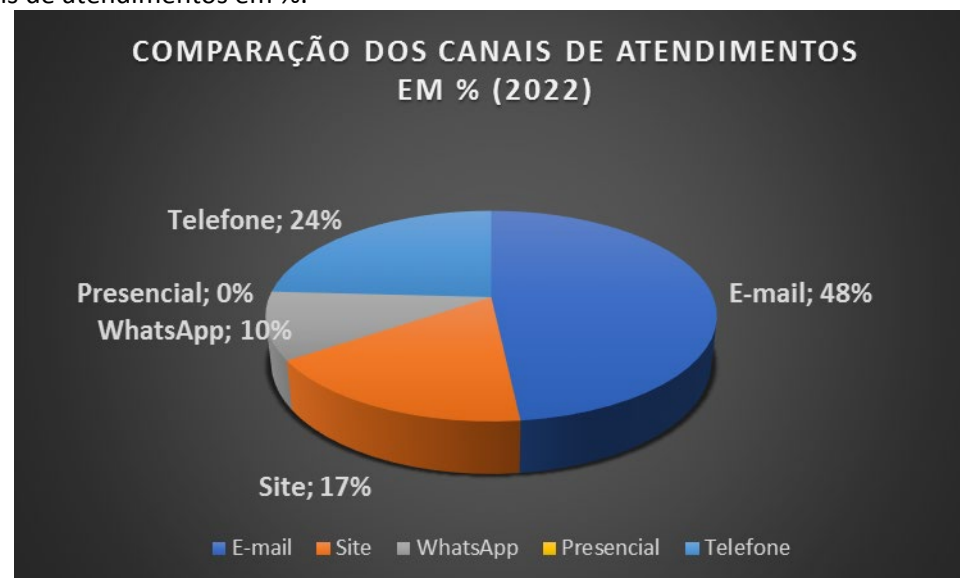


Gráfico 2. Comparação dos canais de atendimentos em %.



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