

OUVIDORIA DA CÂMARA

Câmara Municipal de Jaboticabal

RELATÓRIO

Março - Abril/2024



**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.....	6
1.4 Atendimento Presencial	6
1.5 Atendimento por Telefone	6
2. COMPARAÇÃO DOS CANAIS DE ATENDIMENTOS.....	7
3. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA.....	8

MESA DIRETORA



Dr. Edu Fenerich
(Presidente)



Val Barbieri
(Vice-Presidente)



Renata Assirati
(1ª Secretária)



Ronaldinho
(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, enviando 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 2024, conforme a Tabela 1, houve 15 (quinze) solicitações via e-mail.

Tabela 1. Solicitações por e-mail.

SOLICITAÇÃO	RECEBIMENTO	ENVIO	STATUS	TIPO DE SOLICITAÇÃO
1	06/03	06/03	Encaminhado	Convite – 35 anos da AMPPEPSP
2	11/03	11/03	Encaminhado	Convite – 35 anos da AMPPEPSP
3	14/03	14/03	Encaminhado	Quinta da Educação Legislativa - Escola do Parlamento de Itapevi
4	15/03	15/03	Encaminhado	Programação - 35 anos da AMPPEPSP
5	25/03	25/03	Encaminhado	Fórum de Cidades Digitais e Inteligentes da Região de Assis - AMPPEPSP
6	25/03	25/03	Encaminhado	Solicitação de munícipe
	02/04	02/04	Encaminhado	Solicitação de munícipe
7	09/04	10/04	Encaminhado	Câmara dos Deputados - Calendário Eleitoral Interativo 2024/2025
8	09/04	10/04	Encaminhado	Coordenadoria de Políticas para a Juventude - Certificado Câmara Parceira da Juventude
9	10/04	10/04	Encaminhado	Evento - Ciclo de Debates: Lei de Acesso à Informação
10	18/04	18/04	Encaminhado	Solicitação de munícipe
11	18/04	18/04	Encaminhado	Solicitação de munícipe
12	23/04	23/04	Encaminhado	Solicitação de munícipe
13	25/04	25/04	Encaminhado	Solicitação de munícipe
14	25/04	25/04	Encaminhado	Solicitação de munícipe
15	29/04	29/04	Encaminhado	Solicitação de munícipe

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	17/04	20240417161834	18/04	Resolvida	Pedido de Informação	Concurso público
2	28/04	20240428182347	---	Tramitando	Reclamação	Brincadeiras perigosas

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.

Tabela 3. Atendimentos via WhatsApp.

SOLICITAÇÃO	ENVIO	RESPOSTA	STATUS	DEPARTAMENTO ENCAMINHADO	DEMANDA
1	06/03	06/03	RESPONDIDO	Ouvidoria	Informações sobre o concurso da Câmara Municipal
2	11/03	11/03	RESPONDIDO	Ouvidoria	Informações sobre o curso de Libras
3	20/03	20/03	RESPONDIDO	Ouvidoria	Serviços de impressão
4	15/04	15/04	RESPONDIDO	Ouvidoria	Procedimentos para solicitação de cesta básica no Fundo Social
5	23/04	23/04	ENCAMINHADO	Jurídico	Denúncia de maus tratos em creche

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 10 (dez) contatos via telefone, conforme a Tabela 5.

Tabela 5. Atendimento por telefone

ATENDIMENTO	DIA	DEPARTAMENTO ENCAMINHADO	STATUS	DEMANDA
1	04/03	Comunicação	RESOLVIDO	Informações sobre o curso de Libras
2	12/03	Administrativo	RESOLVIDO	Informações sobre o concurso da Câmara Municipal
3	13/03	Administrativo	RESOLVIDO	Informações sobre o concurso da Câmara Municipal
4	22/03	Ouvidoria	RESOLVIDO	Informações sobre o concurso da Prefeitura
5	27/03	Comunicação	RESOLVIDO	Informações sobre o curso de Libras
6	03/04	Comunicação	RESOLVIDO	Informações sobre o curso de Libras
7	12/04	Administrativo	RESOLVIDO	Informações sobre o concurso da Câmara Municipal
8	17/04	Ouvidoria	RESOLVIDO	Informações sobre o concurso da Prefeitura
9	25/04	Ouvidoria	RESOLVIDO	Informações sobre troca de lâmpadas
10	29/04	Ouvidoria	RESOLVIDO	Informações sobre como realizar uma reclamação via Ouvidoria

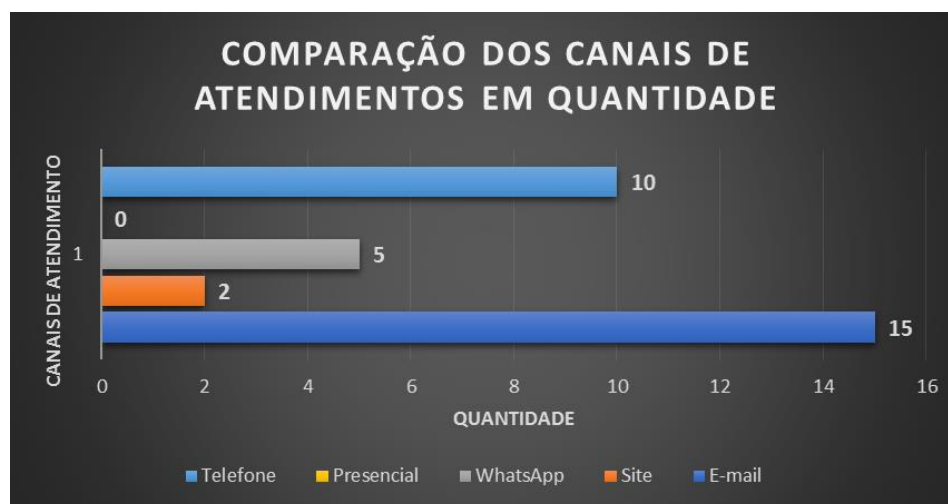
2.COMPARAÇÃO DOS CANAIS DE ATENDIMENTOS.

Nos meses de março e abril, a Ouvidoria da Câmara Municipal de Jaboticabal realizou 32 (trinta e dois) atendimentos, sendo 15 por e-mail; 2 pelo site; 5 por WhatsApp; 0 Presencial e 10 por telefone, conforme a Tabela 6.

Tabela 6. Atendimentos realizados.

CANAL DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE	%
E-mail	15	47%
Site	2	6%
WhatsApp	5	16%
Presencial	0	0%
Telefone	10	31%
TOTAL	32	100%

Gráfico 1. Comparação dos canais de atendimentos em quantidade.



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

