



**OUVIDORIA DA CÂMARA**

**Câmara Municipal de Jaboticabal**

**RELATÓRIO**  
**Março - Abril/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](mailto:ouvidoria@camarajaboticabal.sp.gov.br)  
Site: <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 .....	6
1.4 Atendimento Presencial .....	7
1.5 Atendimento por Telefone.....	7
<b>2. COMPARAÇÃO DOS CANAIS DE ATENDIMENTOS.....</b>	<b>8</b>
<b>3. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA.....</b>	<b>11</b>

## 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, março e abril de 2022, conforme a Tabela 1, houve 5 (cinco) solicitações via e-mail, como mostra a Tabela 1.

Tabela 1. Solicitações por e-mail.

SOLICITAÇÃO	ENVIO	RESPOSTA	STATUS	TIPO DE SOLICITAÇÃO
1	08/03/2022	08/03/2022	Respondido	Solicitação – portal (sugestão- homenagem Dia das Mulheres)
2	08/03/2022	24/03/2022	Respondido	Informações sobre EIV
3	08/03/2022	08/03/2022	Respondido	Divulgação de serviço
4	09/03/2022	-- --	Respondido	Solicitação – serviço do Executivo
5	21/03/2022	21/03/2022	Respondido	Divulgação de serviço
6	08/04/2022	08/04/2022	Respondido	Divulgação de serviço

## 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	07/03/2022	20220307184653	23/03/2022	Respondida	Sugestão	Convocação do Prefeito e Secretária da SECEL para explicações sobre a Gratificação aos Servidores da Educação
2	06/04/2022	20220405174258	18/04/2022	Respondida	Pedido de Informação	Informações referentes a taxa de alvará de publicidade

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 7 (sete) solicitações, conforme a Tabela 3.

Tabela 3. Atendimentos via WhatsApp.

SOLICITAÇÃO	ENVIO	RESPOSTA	STATUS	DEPARTAMENTO ENCAMINHADO	DEMANDA
1	08/03/2022	-- --	Pendente	Secretaria da Presidência / Prefeitura	Criação do Conselho Municipal do Meio Ambiente
2	04/04/2022	05/04/2022	Respondida	Ouvidoria	Informações sobre o curso de Libras
3	04/04/2022	04/06/2022	Respondida	Secretaria da Presidência / Prefeitura	Volta dos bailes do Centro de Convivência do Idoso - "Edson Martini", onde hoje está implantado o Centro de Atendimento ao Coronavírus
4	08/04/2022	08/04/2022	Respondida	Ouvidoria	Informações sobre o curso de Libras
5	12/04/2022	12/04/2022	Respondida	Ouvidoria	Dúvida sobre como fazer uma videoconferência
6	18/04/2022	04/05/2022	Respondida	Secretaria da Presidência / Prefeitura	Falta de ar condicionado na sala de espera do Ciaf Centro
7	18/04/2022	04/05/2022	Respondida	Secretaria da Presidência / Prefeitura	Implantação de uma escola profissionalizante em Jaboticabal

## 1.4 Atendimento Presencial

Nos meses de março e abril 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	27/03/2022	Ouvidoria	Informações sobre o curso de Libras
2	28/03/2022	Ouvidoria	Informações sobre o curso de Libras
3	30/03/2022	Ouvidoria	Dúvida troca de lâmpadas
4	04/04/2022	Ouvidoria	Informações sobre os serviços da Internet Popular
5	05/04/2022	Ouvidoria	Dúvida poda de árvore
6	20/04/2022	Ouvidoria	Informação sobre agendamento de vacina
7	25/04/2022	Ouvidoria	Dúvida sobre denúncia de maus tratos de animais

## 2. COMPARAÇÃO DOS CANAIS DE ATENDIMENTOS.

Nos meses de março e abril, a Ouvidoria da Câmara Municipal de Jaboticabal realizou 21 (vinte e um) atendimentos, sendo 5 por e-mail; 2 pelo site; 7 por WhatsApp; e 7 por telefone. No canal Presencial, não houve atendimento, conforme a Tabela 6.

Tabela 6. Atendimentos realizados.

<b>CANAL DE ATENDIMENTO</b>	<b>QUANTIDADE</b>	<b>%</b>
E-mail	5	24%
Site	2	10%
WhatsApp	7	33%
Presencial	0	0%
Telefone	7	33%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

Gráfico 1. Comparação dos canais de atendimentos em quantidade.

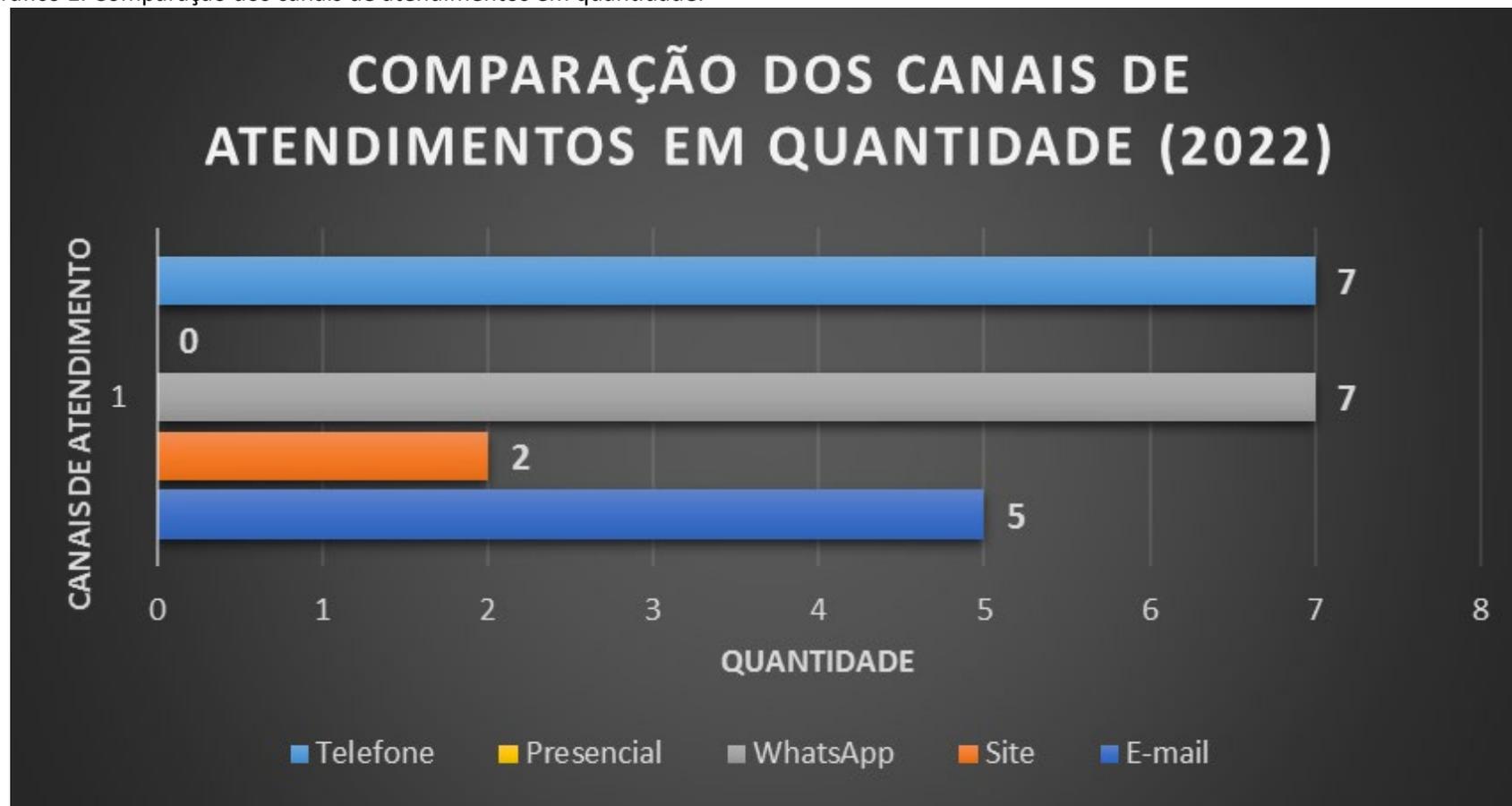
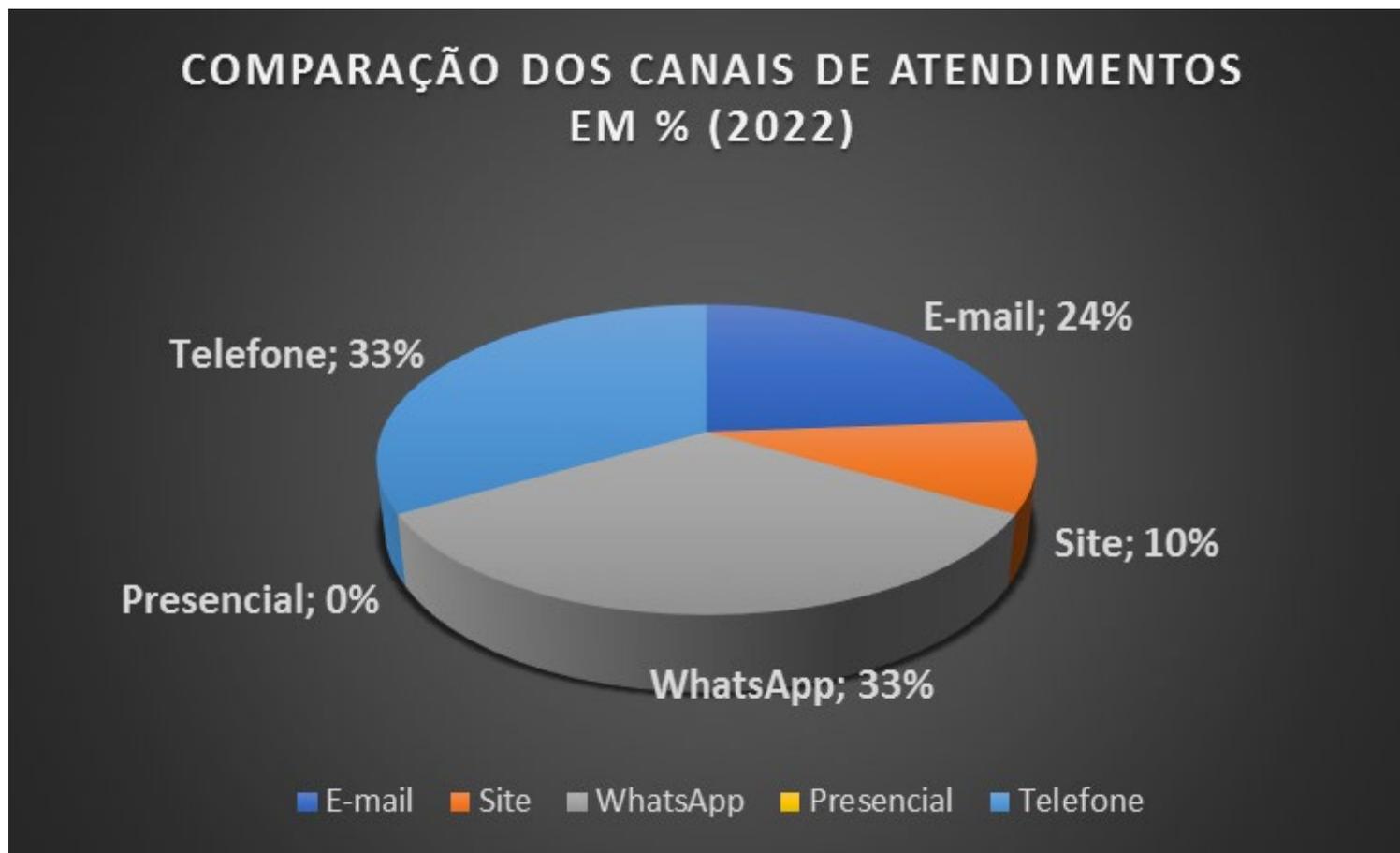


Gráfico 2. Comparação dos canais de atendimentos em %.



### 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](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*