



**OUVIDORIA DA CÂMARA**

## **Câmara Municipal de Jaboticabal**

# **RELATÓRIO**

**Maio - Junho/2024**



**CÂMARA MUNICIPAL  
DE JABOTICABAL**  
*Palácio Ângelo Berchieri*

Telefone (16) 3209-9477

Rua Barão do Rio Branco, nº 765 Centro,

[ouvidoria@camarajaboticabal.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@camarajaboticabal.sp.gov.br)

WhatsApp (16) 3209-9499

14870-330 – Jaboticabal-SP

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

## 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, desabafo, 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, maio e junho de 2024, houve 35(trinta e cinco) solicitações via e-mail, todos respondidos e encaminhados.

### **1.2 Site**

No referido período, não houve solicitações por meio do site - portal da Câmara Municipal de Jaboticabal.

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 11(onze) solicitações e todas foram respondidas.

### **1.4 Atendimento Presencial**

No período desse relatório, não houve atendimento presencial.

### **1.5 Atendimento por Telefone**

A Ouvidoria recebeu 05 (cinco) contatos via telefone e todos foram respondidos.

## **2.COMPARAÇÃO DOS CANAIS DE ATENDIMENTOS.**

Nos meses de maio e junho, a Ouvidoria da Câmara Municipal de Jaboticabal realizou 51 (cinquenta e um) atendimentos, sendo 35 por e-mail; 0 pelo site; 11 por WhatsApp; 0 Presencial e 5 por telefone.

### 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 12h às 13h30. E-mail: [ouvidoria@camarajaboticabal.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@camarajaboticabal.sp.gov.br) Telefone (16) 3209-9477, ramal 9499 WhatsApp (16) 3209-9499 Site: <https://www.jaboticabal.sp.leg.br/> Contato na Ouvidoria: Andreia Manoel

