



CÂMARA MUNICIPAL DE JALES

ESTADO DE SÃO PAULO

CNPJ 51.841.757/0001-49

Apresentação

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Jales, instituída pela Resolução nº 06, de 11 de setembro de 2017, possui o papel de ser a porta de entrada para o diálogo entre os munícipes e seus vereadores, recepcionando por meio de seus canais, manifestações dos cidadãos e assim colaborando para a transparência das ações, para a formação de uma cultura que respeite os Direitos Humanos, promova a Cidadania e a Democracia Participativa. A Ouvidoria é o canal de recebimento de solicitações, informações, reclamações, críticas, elogios, sugestões ao Parlamento e outros assuntos relacionados às atribuições e competências deste Poder. O relatório busca informar as atividades realizadas por essa Ouvidoria, assim como fomentar a transparência pública.

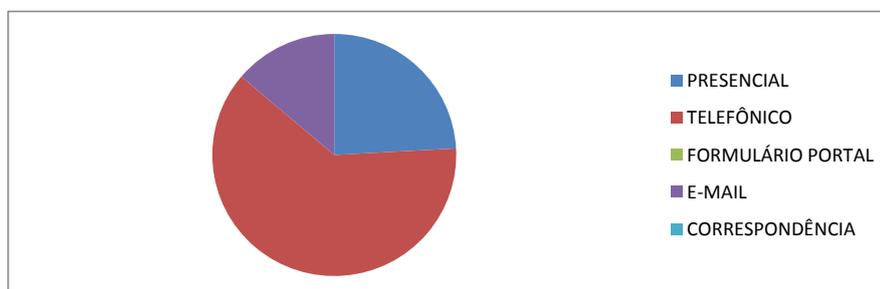
Apresentação de Dados

No período entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2021, a Ouvidoria da Câmara Municipal de Jales registrou 29 manifestações. A Ouvidoria realizou, principalmente, atendimentos por telefone, totalizando 62% das manifestações. Os demais canais correspondem aos outros 38%.

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS - OUVIDORIA

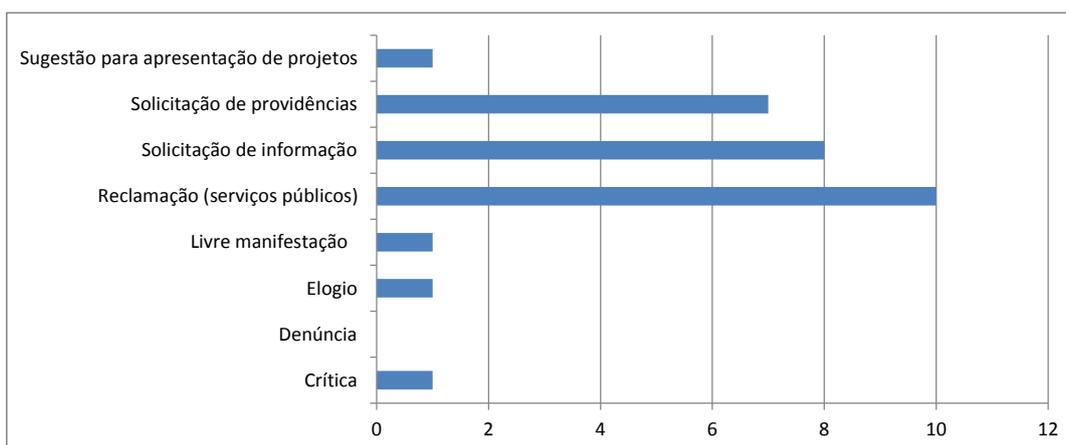
ANO 2021

| | |
|-------------------|----|
| PRESENCIAL | 7 |
| TELEFÔNICO | 18 |
| FORMULÁRIO PORTAL | 0 |
| E-MAIL | 4 |
| CORRESPONDÊNCIA | 0 |
| TOTAL | 29 |



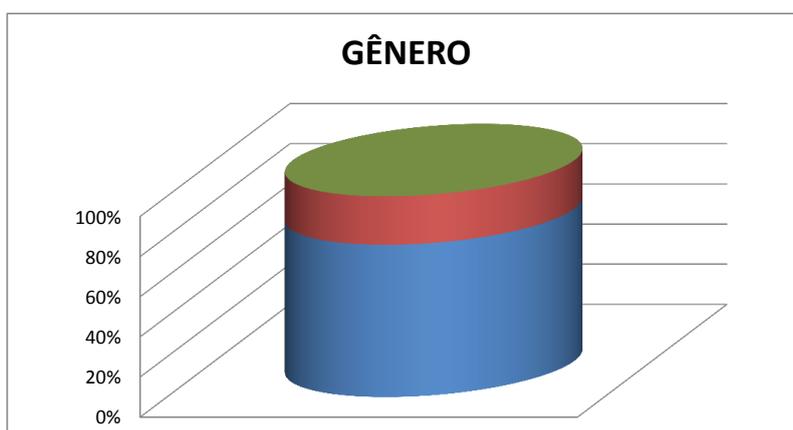
As demandas da Ouvidoria são, em sua maioria, reclamações sobre serviços públicos e sugestões aos Vereadores, além de solicitações de providências e solicitações de informações.

| | |
|--|-----------|
| Crítica | 1 |
| Denúncia | 0 |
| Elogio | 1 |
| Livre manifestação | 1 |
| Reclamação (serviços públicos) | 10 |
| Solicitação de informação | 8 |
| Solicitação de providências | 7 |
| Sugestão para apresentação de projetos | 1 |
| TOTAL | 29 |



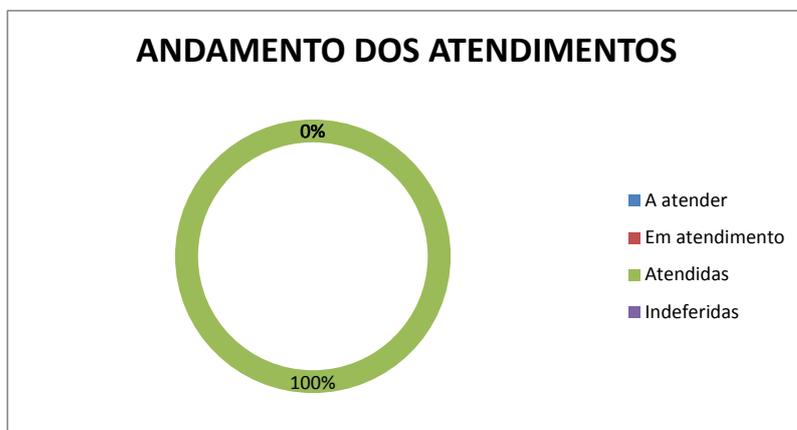
Atendimentos por gênero:

| | |
|---------------|-----------|
| Masculino | 22 |
| Feminino | 7 |
| Não Informado | 0 |
| TOTAL | 29 |



Atendimentos às demandas da Ouvidoria:

| | |
|----------------|-----------|
| A atender | 0 |
| Em atendimento | 0 |
| Atendidas | 29 |
| Indeferidas | 0 |
| TOTAL | 29 |



Modalidades de Atendimento

A modalidade Atendimento ao Cidadão pode ser caracterizada como de “acolhida” aos cidadãos. Estando a Ouvidoria do Parlamento dentro de uma casa pública ela recebe, por vezes, pessoas com demandas divergentes das que integram seu núcleo original de competências. Mantemos, porém, a convicção de que devemos fornecer o máximo possível de informação também nesses casos. Ou seja, realiza-se também pela Ouvidoria do Parlamento o atendimento primário de pessoas que procuram outras casas de interesse público como a Prefeitura e suas Secretarias. Muitos estão à procura de atendimento da assistência social, atendimento psicológico ou informações de procedimentos diversos como, por exemplo, atendimentos jurídicos, cabendo-nos fornecer a essas pessoas as informações para que se dirijam aos locais mais apropriados para o atendimento demandado.

O **Atendimento da Ouvidoria**, instituída em setembro de 2017, cujo **Ouvidor** foi nomeado em 09 de outubro de 2017, é a modalidade de atendimento que caracterizamos como própria dos serviços típicos de uma Ouvidoria: receber e dar curso às denúncias, críticas, elogios e solicitações relativos às atividades da Câmara Municipal de Jales, assim como das pessoas que nela trabalham. Também é função do Ouvidor fornecer aos cidadãos as informações da Casa sobre vereadores, lideranças, horários de reuniões, Comissões e demais eventos, assim como reclamações sobre serviços públicos e sugestões para apresentação de projetos.

Canais de Atendimento da Ouvidoria

A Ouvidoria do Parlamento possui diferentes canais para o atendimento das demandas dos munícipes: presencial, eletrônico (e-mails, formulários disponíveis no site), telefônico e correspondência (carta). O atendimento PRESENCIAL é realizado na sede do Poder Legislativo, na Câmara Municipal "Vereador Mário José Miranda", na Rua Seis, 2241 - Centro Jales - SP - CEP 15700 - 062 .

Horário de Funcionamento: de segunda a sexta, das 8h às 11h e das 13h às 17 h.

E-MAIL: ouvidoria@jales.sp.leg.br.

FORMULÁRIO DO PORTAL da CM Jales:

<http://www.jales.sp.leg.br/aceso-informacao/formulario/pessoa-fisica> e
<http://www.jales.sp.leg.br/aceso-informacao/formulario/pessoa-juridica>

TELEFONE: (17) 3632-1340 / 3632-7737 / 3632-7738

CORRESPONDÊNCIA: carta endereçada à Câmara Municipal de Jales,
A/c Ouvidoria do Parlamento, no endereço acima.

Ouvidor: Léo Huber