



# 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.

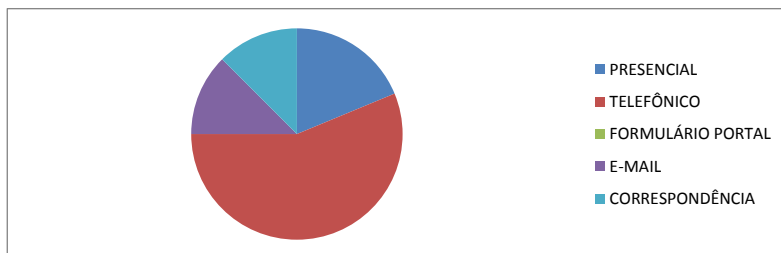
## Apresentação de Dados

No período entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2019, a Ouvidoria da Câmara Municipal de Jales registrou 16 manifestações. A Ouvidoria realizou, principalmente, atendimentos telefônicos: 56,25% das manifestações foram feitas por este meio.

## RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS - OUVIDORIA

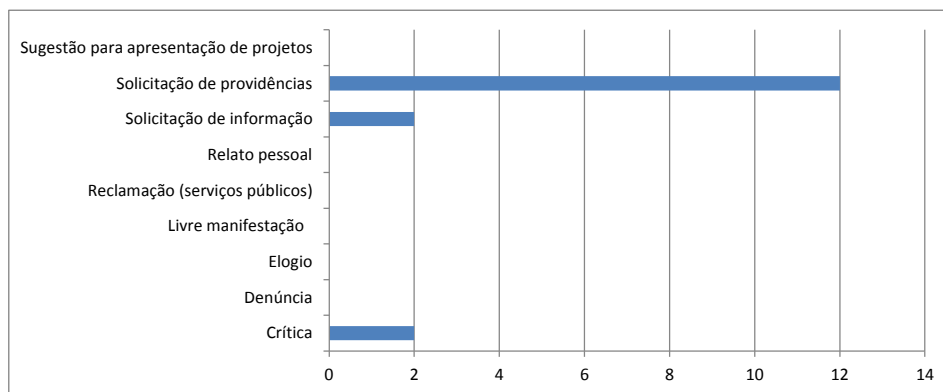
ANO 2019

|                   |    |
|-------------------|----|
| PRESENCIAL        | 3  |
| TELEFÔNICO        | 9  |
| FORMULÁRIO PORTAL | 0  |
| E-MAIL            | 2  |
| CORRESPONDÊNCIA   | 2  |
| TOTAL             | 16 |



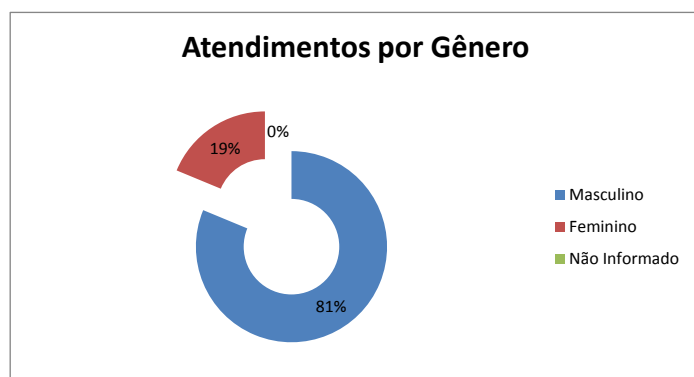
As demandas da Ouvidoria são, em sua maioria, reclamações sobre serviços públicos e sugestões aos Vereadores, além de solicitações de providências e solicitações de informações.

|                                        |    |
|----------------------------------------|----|
| Crítica                                | 2  |
| Denúncia                               |    |
| Elogio                                 |    |
| Livre manifestação                     |    |
| Reclamação (serviços públicos)         |    |
| Relato pessoal                         |    |
| Solicitação de informação              | 2  |
| Solicitação de providências            | 12 |
| Sugestão para apresentação de projetos |    |
| TOTAL                                  | 16 |



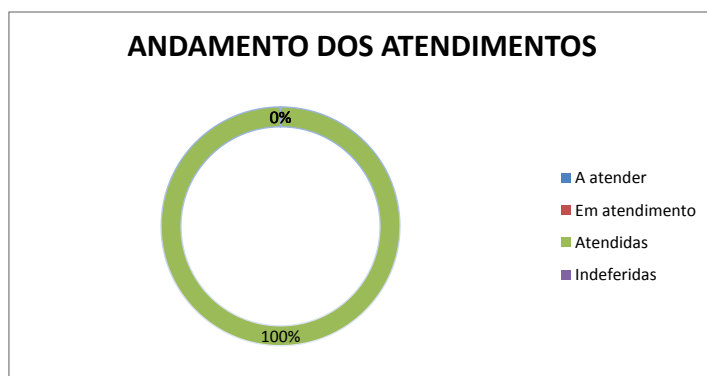
#### Atendimentos por gênero:

|               |           |
|---------------|-----------|
| Masculino     | 13        |
| Feminino      | 3         |
| Não Informado | 0         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>16</b> |



#### Atendimentos às demandas da Ouvidoria:

|                |           |
|----------------|-----------|
| A atender      | 0         |
| Em atendimento | 0         |
| Atendidas      | 16        |
| Indeferidas    | 0         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>16</b> |



### **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](mailto:ouvidoria@jales.sp.leg.br).

FORMULÁRIO DO PORTAL da CM Jales:

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

<http://www.jales.sp.leg.br/acesso-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