



CÂMARA MUNICIPAL

RUA ANTONINA JUNQUEIRA, 195 – CAIXA POSTAL 148

FONE/FAX: (19) 3634-4111

13870-200 – SÃO JOÃO DA BOA VISTA – S.P.

www.camarasjbv.sp.gov.br

Ofício Ouvidoria nº 27/2019

OFÍCIO DO EXPEDIENTE 74/19.

São João da Boa Vista, 23 de maio de 2019

Excelentíssimo Senhor
Luís Carlos Domiciano
Presidente da Câmara Municipal
São João da Boa Vista – SP.

A Disposição dos Vereadores
27/05/2019
Luís Carlos Domiciano
Presidente

Em cumprimento às determinações legais e pertinentes referentes à Lei nº 4.321 de 25 de junho de 2018, estamos encaminhando a Vossa Excelência, o relatório bimestral da Ouvidoria da Câmara Municipal de São João da Boa Vista, relativo aos meses de MARÇO E ABRIL do ano de 2.019.

Atenciosamente,

Flávia Leme Gamba
Flávia Leme Gamba

OUVIDORA

CAMARA MUNICIPAL DE SAO JOAO

PROTOCOLO DE ENTRADA

Sequência: 382 / 2019 Data/Hora: 23/05/2019 12:24

Descrição:

OFICIO DO EXPEDIENTE

ENCAMINHA RELATÓRIO BIMESTRAL DA OUVIDORIA

Jessica Maria Lopes
Jéssica Maria Lopes

OUVIDORA



OUVIDORIA

CAMÂRA MUNICIPAL

SÃO JOÃO DA BOA

VISTA

RELATÓRIO BIMESTRAL

MARÇO E ABRIL DE 2019

Sumário

Apresentação	3
Apresentação de Dados	4
Resolutividade das manifestações	7
Situação das manifestações	8
Canais de Atendimento da Ouvidoria	9

Apresentação

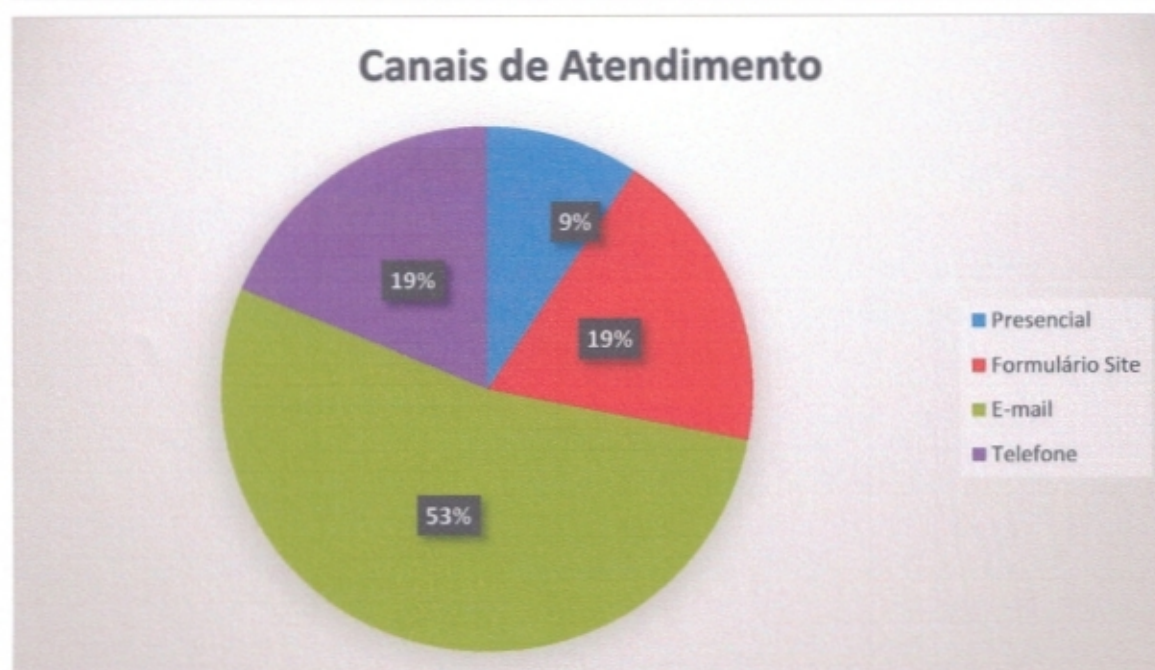
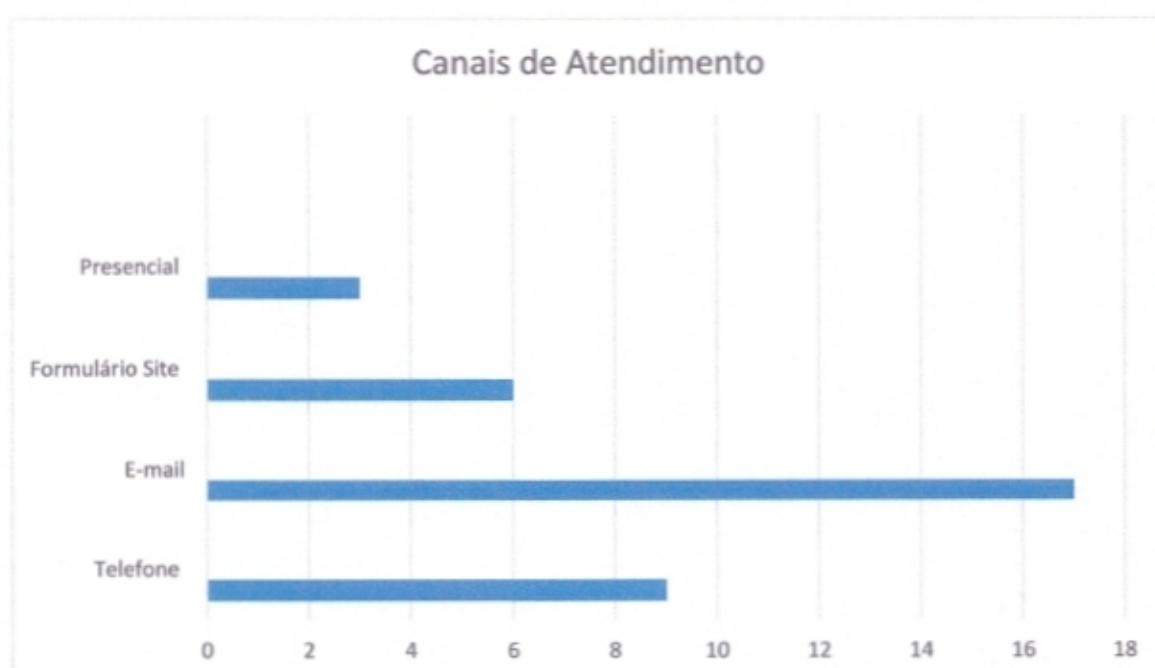
A Ouvidoria da Câmara Municipal de São João da Boa Vista, órgão autônomo, criado através da Lei 4.321 de 25 de junho de 2018, em atendimento ao disposto no artigo 9º da Lei 12.527 de 18 de novembro de 2011 (Lei de acesso a informação), tem como finalidade criar um canal de interlocução dos cidadãos junto ao Poder Legislativo, a fim de que possam apresentar informações, sugestões, elogios, críticas, solicitações, reclamações e denúncias relacionadas à qualidade e prestação de serviços no âmbito do Poder Legislativo Municipal.

A ouvidoria recebe as manifestações, analisa, orienta e encaminha aos respectivos responsáveis para o esclarecimento dos fatos e depois elabora a resposta para que o munícipe possa ter acesso ao que, por ele foi solicitado.

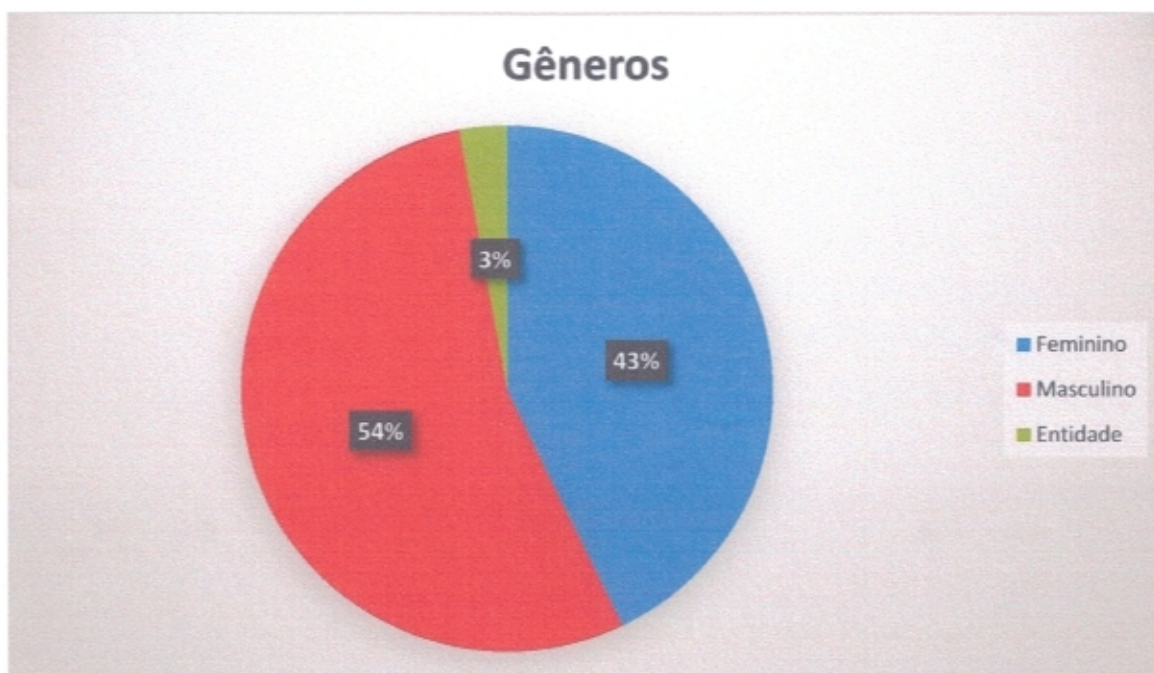
Apresentação dos dados

No período compreendido entre 01 de março e 30 de abril de 2019, a Ouvidoria da Câmara Municipal de São João da Boa Vista registrou 35 (trinta e cinco) manifestações.

Na tabela abaixo é possível verificar por quais canais de atendimento essas manifestações chegaram até a Ouvidoria:



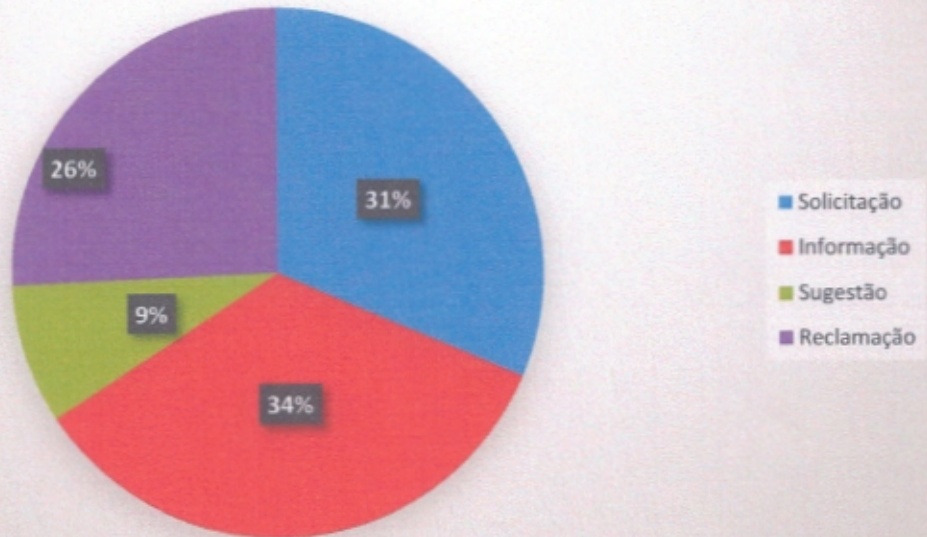
Nesses dois meses, do total de atendimentos, 43% foram realizados para mulheres, 54% para homens e 3% para entidades.



As demandas da Ouvidoria, foram em sua maioria, pedidos de acesso à informação e solicitações, como apresentado abaixo:



Tipos de manifestações



Resolutividade das manifestações

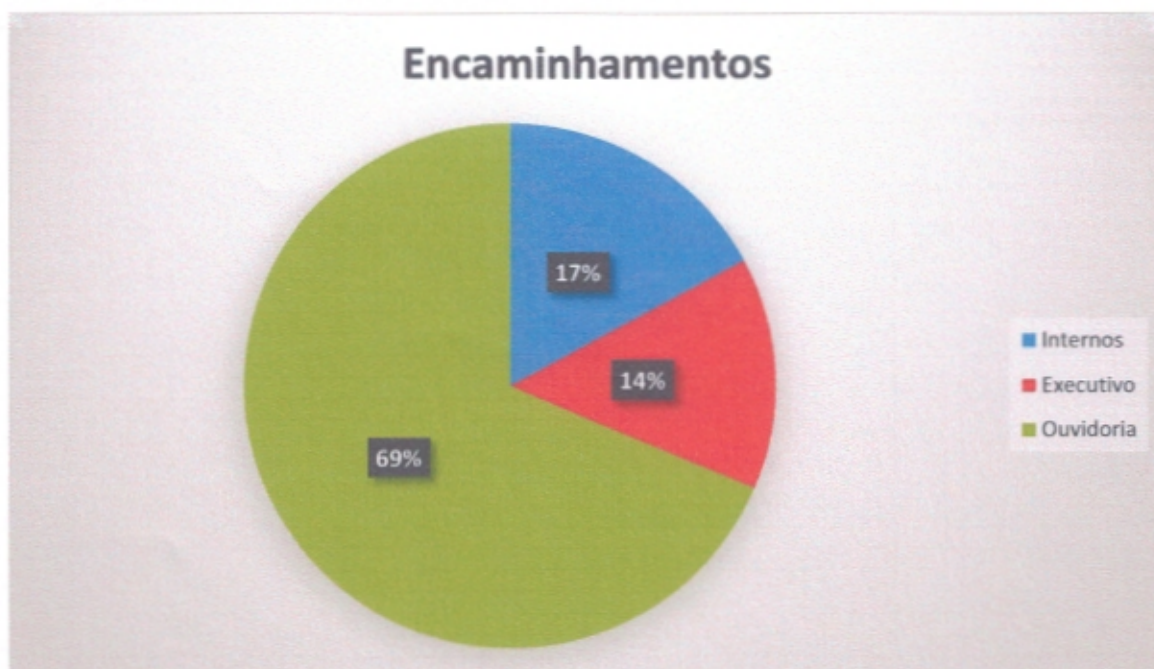
De acordo com as prerrogativas instituídas à Ouvidoria, a mesma pode requisitar informações, solicitar documentos às unidades e servidores da Câmara Municipal, que terão o prazo de 05 (cinco) dias úteis para a responder a solicitação.

Tratando-se de informações e solicitações a outros órgãos da Administração Pública, será realizado o encaminhamento das manifestações para o órgão competente.

De acordo com a Lei Federal nº 12.527/11 e da Lei Municipal nº 4.321/18, a Ouvidoria encaminhará resposta ao cidadão no prazo máximo de 20 (vinte) dias, a contar do recebimento da manifestação, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias se houver necessidade, informando as providências e encaminhamentos adotados.

Em todo e qualquer caso que exista a necessidade de prorrogação do prazo, será devidamente comunicado ao cidadão, autor da manifestação.

Diante do total das manifestações recebidas nos meses relativos a março e abril, 24 (vinte e quatro) foram resolvidas pela Ouvidoria sem necessidade de informações complementares, 4 (quatro) foram encaminhadas através de ofício interno aos vereadores da Câmara Municipal, 2 (duas) encaminhadas através de ofícios internos aos servidores da Câmara Municipal e 5 (cinco) ofícios foram externados ao Executivo Municipal para as devidas providências.



Situação das manifestações

Dentre as 35 (trinta e cinco) manifestações apresentadas à Ouvidoria da Câmara Municipal compreendida entre os meses de março e abril, 30 (trinta) já estão resolvidas, enquanto 05 (cinco) estão em processo de tramitação, aguardando resposta do órgão ou setor responsável.

34 (trinta e quatro) foram respondidas e encaminhadas em menos de 10 (dez) dias e, 1 (uma) levou mais de 10 dias para ser processada. Porém, todas foram respondidas em menos de 20 (vinte) dias. Nenhuma foi rejeitada até o presente momento.



Das manifestações relativas aos meses anteriores que estavam tramitando, todas foram resolvidas.

Canais de atendimento

A Ouvidoria da Câmara Municipal possui diferentes canais para o atendimento das demandas dos munícipes, sendo elas: presencial, via telefônica ou meio eletrônico.

O **atendimento presencial** é realizado na Sede da Câmara Municipal, localizada na Rua Antonina Junqueira, 195, 2º Andar – São João da Boa Vista – SP – CEP 13870-902, e o horário de funcionamento é de segunda a sexta, das 08 às 17 horas.

O **atendimento telefônico** se dá através de contato no número (19) 3634-4111 e o horário de funcionamento é de segunda a sexta, das 08 às 17 horas. O munícipe deve manifestar seu interesse em realizar uma solicitação à Ouvidoria, e serão pedidos alguns dados necessários para o andamento da manifestação.

O **atendimento por meio eletrônico** pode ser feito tanto pelo e-mail constitucional ouvidoria@camarasjbv.sp.gov.br, como pelo Site da Câmara Municipal, na aba Ouvidoria, inserindo nova solicitação no Sistema de Gerenciamento de Manifestações, onde será possível enviar e acompanhar o status da demanda levantada.

