



# 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.

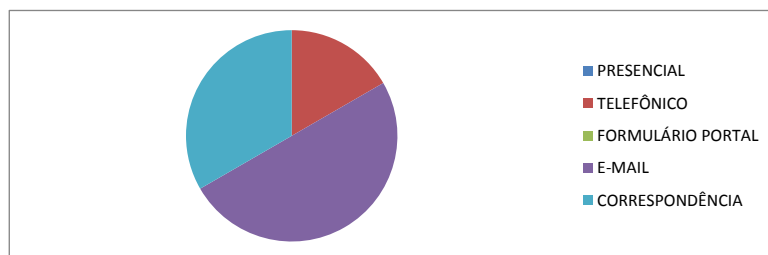
## Apresentação de Dados

No período entre 09 de outubro e 31 de dezembro de 2017, a Ouvidoria da Câmara Municipal de Jales registrou 06 manifestações. A Ouvidoria realizou, principalmente, atendimentos por e-mail, totalizando 50% das manifestações. Os demais canais correspondem aos outros 50%.

## RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS - OUVIDORIA

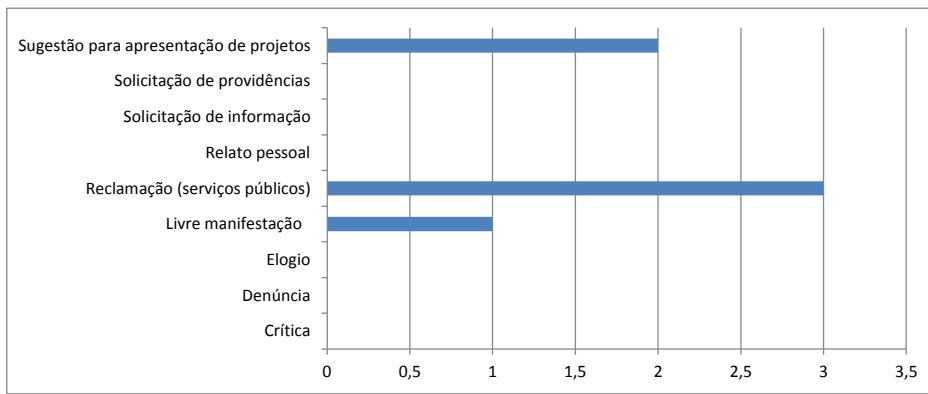
ANO 2017

PRESENCIAL	0
TELEFÔNICO	1
FORMULÁRIO PORTAL	0
E-MAIL	3
CORRESPONDÊNCIA	2
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>



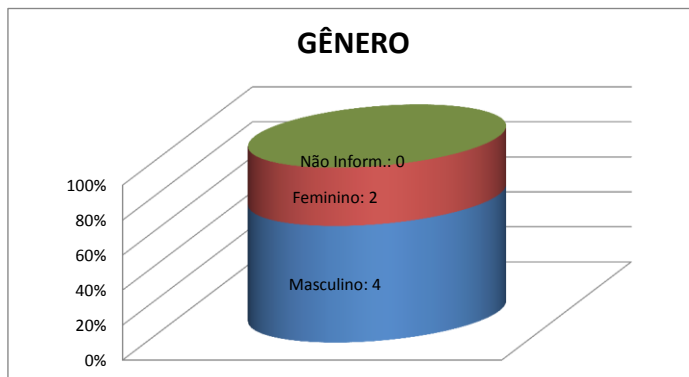
As demandas da Ouvidoria são, em sua maioria, reclamações sobre serviços públicos e sugestões aos Vereadores, além de solicitações de providências e solicitações de informações.

Crítica	0
Denúncia	0
Elogio	0
Livre manifestação	1
Reclamação (serviços públicos)	3
Relato pessoal	0
Solicitação de informação	0
Solicitação de providências	0
Sugestão para apresentação de projetos	2
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>



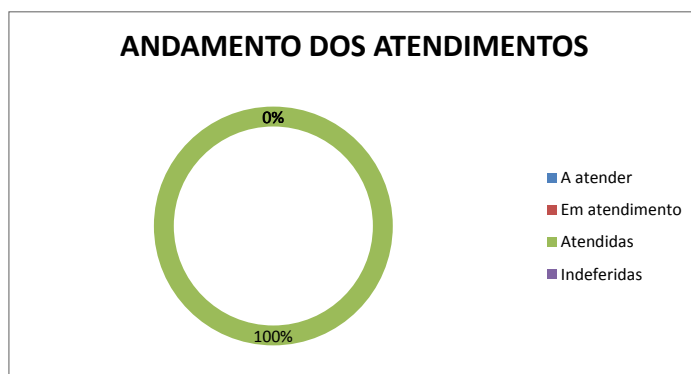
### Atendimentos por gênero:

Masculino	4
Feminino	2
Não Informado	0
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>



### Atendimentos às demandas da Ouvidoria:

A atender	0
Em atendimento	0
Atendidas	6
Indeferidas	0
<b>TOTAL</b>	<b>6</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. Contamos também com a sala da 3ª Idade, provendo um atendimento humanizado para as pessoas que muitas vezes procuram a Casa com demandas delicadas, que necessitam de atenção diferenciada.

**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/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