



CÂMARA MUNICIPAL DE
PALMITAL
ESTADO DE SÃO PAULO

CÂMARA MUNICIPAL DE PALMITAL

OUVIDORIA

Relatório de atividades – 2º Quadrimestre-2024



APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Palmital, criada pela Resolução n. 87/2019, apresenta o Relatório Semestral, referente aos meses de janeiro a junho de 2024.

Os dados estatísticos aqui apresentados referem-se às solicitações da comunidade interna e externa solicitada à Instituição, recebidas no período supracitado, que foram encaminhadas, acompanhadas e respondidas, com base nas informações prestadas pelas unidades administrativas.

A Ouvidoria é o lugar onde o cidadão pode fazer denúncias, reclamações, elogios ou sugestões sobre as atividades desenvolvidas pelo Poder Legislativo, com o objetivo de dar efetividade, aprimorar e aperfeiçoar os serviços ofertados.



Os atendimentos realizados pela Ouvidoria abrangem tanto o público interno da Câmara Municipal de Palmital, quanto o público externo (população em geral identificada ou anônima).

Ao receber cada manifestação, a Ouvidoria busca as respostas, informações, orientações, e esclarecimentos necessários para o devido atendimento ao cidadão/solicitante.

As informações apresentadas neste relatório possibilitam a visualização das demandas de atendimento da Ouvidoria e objetivam oferecer ampla publicidade das principais questões levantadas.

1. INSTALAÇÃO E CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria funciona nas dependências da Câmara Municipal de Palmital, situada na Rua Joaquim Nascimento Lourenço, n. 179 – Palmital/SP, com horário de atendimento das 07h30min as 11h30min e, das 13h às 17h.



As manifestações dos cidadãos podem ser realizadas através:

- De link no site da Câmara Municipal de Palmital: <https://www.palmital.sp.leg.br/ouvidoria>
- Do e-mail institucional: ouvidoria@palmital.sp.leg.br;
- Ligação telefônica através do número (18) 3351-1514;
- Atendimento presencial na sede deste Poder Legislativo.

2. DEMANDAS RECEPCIONADAS NA OUVIDORIA NO PRIMEIRO QUADRIMESTRE DE 2024

No segundo quadrimestre de 2024 a Ouvidoria da Câmara Municipal de Palmital recebeu 02 (duas) manifestações. O gráfico 01 a seguir demonstra o volume de manifestações recebidas mês a mês.



Gráfico 01 – Número de manifestações registradas no período



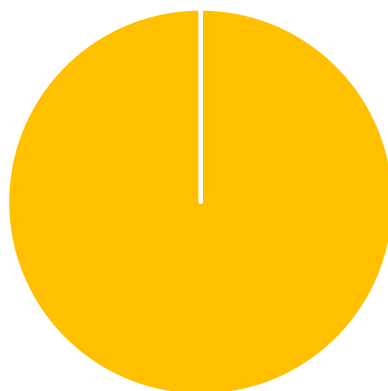
Fonte: Ouvidoria da Câmara

Dos meios de acesso utilizados pelos cidadãos para entrar em contato com a Ouvidoria neste segundo quadrimestre de 2024, a forma de acesso utilizada pelos cidadãos foi o e-mail institucional (100%), conforme demonstra o Gráfico 02.

Gráfico 02 – Número de demandas registradas no período, conforme tipo de acesso:



Título do Gráfico



■ telefone ■ site ■ presencial ■ e-mail

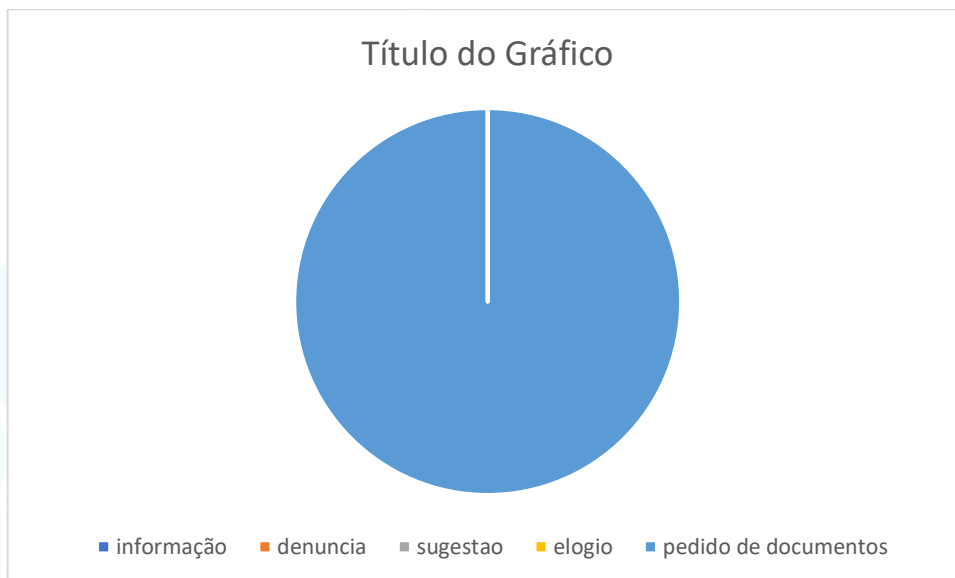
Fonte: Ouvidoria da Câmara Municipal

As manifestações recebidas na Ouvidoria são classificadas em cinco categorias: Pedido de Informação (imprópria da ouvidoria e cabível ao SIC), Denúncia, Reclamação, Sugestão e Elogio.

Observa-se no Gráfico 03 que as manifestações mais recorrentes registradas de maio a agosto de 2024 foram em sua totalidade os pedidos de documentos.



Gráfico 3 – Número de demandas registradas no período, conforme categoria:



Fonte: Ouvidoria da Câmara

Analizamos também, que o cidadão está fazendo uso do canal de maneira impropria, pois o pleito de documentos deve ser solicitado no canal “SIC”.

A Ouvidoria encaminha as solicitações, imediatamente, após registro do solicitante. O prazo previsto para resposta é de 15 (quinze) dias, mas o médio praticado por esta Ouvidoria foi de 6 dias. De modo geral, as manifestações são respondidas em um tempo razoável.



Gráfico 04: Situação do atendimento as manifestações registradas no período:



Fonte: Ouvidoria da Câmara Municipal

3. PROVIDÊNCIAS E ENCAMINHAMENTOS

A Ouvidoria da Câmara procura conduzir o processo das demandas recebidas com resposta imediata, sempre que possível.

Quando necessário, a Ouvidoria encaminha as manifestações recebidas à Mesa Diretora da Câmara Municipal e/ou solicita as informações necessárias ao setor responsável, no intuito de solicitar a manifestação e providências porventura cabíveis, receber orientações,



informações e esclarecimentos necessários para a realização do atendimento aos cidadãos.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Palmital tem a missão de representar todo cidadão, seja ele externo ou interno, garantindo que as manifestações sobre os serviços prestados pela instituição sejam apreciadas de forma independente e imparcial.

Leonardo Henrique Viecili Alves

Ouvidor

Port. n. 22/2024.