



CÂMARA MUNICIPAL DE CONCHAL

ESTADO DE SÃO PAULO

RELATÓRIO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

SETEMBRO DE 2024

O Serviço de Informação ao Cidadão, em cumprimento à Lei nº 12.527 de 18 de abril de 2011 – Lei de Acesso à Informação, à Resolução 144 – Dispõe sobre a estrutura e o funcionamento da ouvidoria parlamentar da Câmara municipal de Conchal-SP e à Resolução 145 - Dispõe sobre o funcionamento do serviço de informações ao cidadão – SIC da Câmara Municipal de Conchal e dá outras providências, apresenta o relatório referente ao mês de **SETEMBRO de 2024**.

ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

O atendimento fornecido pela Ouvidoria inicia-se a partir do recebimento da manifestação, realizado por meio de uma das opções disponíveis. Esse processo compreende a análise da manifestação, incluindo a verificação de sua pertinência à responsabilidade da Ouvidoria. Em seguida, a manifestação é tratada de maneira formal e adequada, envolvendo a adoção das providências necessárias para a elaboração e envio de uma resposta conclusiva ao cidadão.

Os usuários podem acessar o canal da Ouvidoria por meio das seguintes opções:

- a) Pela internet, preenchendo o formulário eletrônico disponível na página "Ouvidoria" e "Acesso à Informação" no site institucional;
- b) Presencialmente, de segunda a quinta-feira, das 09h00 às 18h00, e sexta-feira das 09h00 às 17h30, na sede da Câmara Municipal;
- c) Por telefone, de segunda a quinta-feira, das 09h00 às 18h00, e sexta-feira das 09:00 às 17:30, utilizando o número (19) 3866 -1197;
- d) Por meio do envio de carta para a Ouvidoria, localizada na sede da instituição.
- e) Pelo serviço Fala Cidadão através do WhatsApp pelo número (19) 3866 - 1197

Ao receber a manifestação, a Ouvidoria comunica ao cidadão o prazo estimado para resposta, o qual não pode exceder 30 (trinta) dias úteis, a contar da data de registro da ocorrência, podendo ser prorrogado de forma justificada, uma única vez, por igual período. Após analisar a manifestação, a Ouvidoria solicita, se necessário, esclarecimentos às unidades diretamente envolvidas. Essas unidades, ao receberem a

Email: contato@camaraconchal.sp.gov.br

Avenida Prefeito Nelson Cunha, 101 – JD São Luiz – CEP: 13836.220 – Fone: (19) 3866-1197 – Conchal/SP



CÂMARA MUNICIPAL DE CONCHAL

ESTADO DE SÃO PAULO

solicitação, devem priorizar os procedimentos de regularização e/ou esclarecimentos.

Se for identificada a necessidade de implementar medidas corretivas ou aprimorar procedimentos e rotinas internas, a Ouvidoria, em colaboração com a unidade gestora, encaminha as alterações necessárias. A resposta final ao cidadão é elaborada pela Ouvidoria, contendo os esclarecimentos pertinentes, com base nas informações das unidades gestoras, quando aplicável. O cidadão é então notificado sobre as demandas e as providências internas adotadas.

TIPOS DE DEMANDAS

A Ouvidoria é responsável por receber os seguintes tipos de manifestações:

- a) Solicitação/Informação: Solicitação de orientação ou informação relacionado à área de atuação da Câmara Municipal;
- b) Denúncia: Comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade/ilegalidade na administração ou no atendimento do Poder Legislativo;
- c) Elogio: Demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação por serviço prestado ou atendimento recebido pela Câmara de Vereadores;
- d) Reclamação/Crítica: Manifestação de insatisfação em relação às ações e serviços prestados pelo Poder Legislativo;
- e) Sugestão: Ideia ou proposta para o aprimoramento dos processos de trabalho da Câmara de Vereadores.

ANÁLISE DAS DEMANDAS RECEBIDAS

Neste período, a Ouvidoria assegurou o tratamento específico para cada tipo de demanda recebida. As manifestações relacionadas à Ouvidoria, que incluem conteúdos como denúncias, sugestões, elogios, reclamações e outros (pedidos diversos de informações e esclarecimentos), foram encaminhadas às unidades diretamente envolvidas, quando necessário, para conhecimento e eventual adoção de providências. Posteriormente, essas manifestações foram devolvidas à Ouvidoria para a elaboração e envio de respostas aos cidadãos.

Conforme evidenciado nos dados apresentados abaixo, o serviço ainda é pouco utilizado. A instituição, por adotar uma postura aberta à comunicação, assegura, por meio desse canal adicional, que seus valores estão sendo efetivamente colocados em

Email: contato@camaraconchal.sp.gov.br

Avenida Prefeito Nelson Cunha, 101 – JD São Luiz – CEP: 13836.220 – Fone: (19) 3866-1197 – Conchal/SP



CÂMARA MUNICIPAL DE CONCHAL

ESTADO DE SÃO PAULO

prática. Dessa forma, ela exercita as boas práticas corporativas ao criar um ambiente no qual a informação e a transparência são valorizadas.

Número de pedidos registrados: 04 pedidos realizados pelo WhatsApp da Câmara Municipal de Conchal.

Tempo médio de resposta: 1 dia

Quantitativo de Solicitações	
Atendidas	Indeferidas
04	00

Tabela 1: Quantitativo de Solicitações em SETEMBRO 2024.

Gênero dos solicitantes		
Masculino	Feminino	Não informado
01	01	02

Tabela 2: Perfil do gênero dos solicitantes em SETEMBRO de 2024.

CONCLUSÕES

Até 30 de SETEMBRO de 2024, a Ouvidoria recebeu 4 solicitações pelo WhatsApp disponibilizado por este Poder Legislativo.

Data de elaboração do relatório: 01/10/2024.

Douglas Fernando Corte Alves
Ouvidor

Email: contato@camaraconchal.sp.gov.br

Avenida Prefeito Nelson Cunha, 101 – JD São Luiz – CEP: 13836.220 – Fone: (19) 3866-1197 – Conchal/SP