



# CÂMARA MUNICIPAL DE CONCHAL

## ESTADO DE SÃO PAULO

### RELATÓRIO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

**FEVEREIRO 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 **fevereiro 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

*Email: [contato@camaraconchal.sp.gov.br](mailto: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

a 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

Email: [contato@camaraconchal.sp.gov.br](mailto: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

meio desse canal adicional, que seus valores estão sendo efetivamente colocados em 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: 14 pedidos realizados pelo WhatsApp da Câmara Municipal de Conchal.

Tempo médio de resposta: 1 dia

Quantitativo de Solicitações	
Atendidas	Indeferidas
14	00

Tabela 1: Quantitativo de Solicitações em fevereiro 2024.

Gênero dos solicitantes		
Masculino	Feminino	Não informado
08	06	00

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

### **CONCLUSÕES**

Até 29 de fevereiro de 2024, a Ouvidoria recebeu solicitações apenas pelo WhatsApp disponibilizado por este Poder Legislativo.

Data de elaboração do relatório: 04/03/2024.

**Douglas Fernando Corte Alves**  
Ouvidor