

OUVIDORIA DA CÂMARA

Câmara Municipal de Jaboticabal

RELATÓRIO ANUAL 2021



**CÂMARA MUNICIPAL
DE JABOTICABAL**
Palácio Ângelo Berchieri

Telefone
(16) 3209-9477
WhatsApp
(16) 3209-9499

Rua Barão do Rio Branco, nº 765
Centro, 14870-330 –
Jaboticabal-SP

E-mail:
ouvidoria@camarajaboticabal.sp.gov.br
Site:
<https://www.jaboticabal.sp.leg.br/>

SUMÁRIO

MESA DIRETORA	3
APRESENTAÇÃO.....	4
1. CANAIS DE ATENDIMENTOS E APRESENTAÇÃO DE DADOS.....	5
1.1 Atendimentos por e-mail em 2021.....	5
1.2 Site.....	6
1.3 WhatsApp	7
1.4 Atendimento Presencial	10
1.5 Atendimento por Telefone	11
2. COMPARAÇÃO DOS CANAIS DE ATENDIMENTOS EM 2021.....	13
3. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA.....	15

MESA DIRETORA



Renata Assirati
Presidente da Câmara Municipal de Jaboticabal



Gilberto de Faria
Vice-Presidente



Prof. Jonas
1º Secretário



Profa. Paula
2ª Secretária

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria é o canal responsável pela mediação entre os jaboticabalenses e a Câmara Municipal de Jaboticabal. Ela foi instituída pela Resolução nº 341, de 03 de outubro de 2017. Seu papel fundamental é receber as demandas dos cidadãos e permitir o acompanhamento destas solicitações, que podem ser:

Sugestões: propostas para aprimorar os trabalhos do Poder Legislativo.

Questionamentos ou reclamações: queixas contra a prestação de serviços ou abuso de autoridade praticada por aqueles que apresentam o Poder Legislativo;

Comentários: dúvidas, desabaços, críticas sobre temas relacionados à atuação de políticos e servidores do Poder Legislativo;

Elogios: agradecimento aos atendimentos realizados pela Ouvidoria, ou relacionados à atuação dos parlamentares e servidores da Câmara Municipal de Jaboticabal. Ou seja, por meio da Ouvidoria, qualquer cidadão ou entidade pode solicitar informações, enviar sugestões, críticas e elogios, bem como tirar dúvidas sobre a Câmara e seus vereadores.

Cada atendimento gera um tíquete de protocolo para que o solicitante acompanhe o andamento da sua solicitação. Nenhum pedido fica sem resposta. O registro pode ser feito através do site institucional, e-mail, WhatsApp, telefone, atendimento pessoal, por correspondência ou outro meio identificado para esse fim.

Após o atendimento, caso o pedido não possa ser respondido na hora, a Ouvidoria encaminha a solicitação para o setor responsável e agiliza o processo para a resposta, que deve ser dada ao requerente até no máximo 20 dias. Caso seja um assunto complexo, este prazo pode ser prorrogado, sendo o solicitante informado sobre a prorrogação.

Compete à Ouvidoria do Legislativo:

- I. receber, analisar, encaminhar e acompanhar os tíquetes abertos pela sociedade civil dirigidas à Câmara Municipal;
- II. organizar os canais de acesso do cidadão à Câmara Municipal, simplificando procedimentos;
- III. orientar os cidadãos sobre os meios de formalização de tíquetes dirigidas à Ouvidoria;
- IV. fornecer informações, material educativo e orientar os cidadãos quando os tíquetes abertos não forem de competência da Ouvidoria da Câmara Municipal;
- V. responder aos cidadãos e entidades quanto às providências adotadas em face de seus tíquetes;
- VI. auxiliar a Câmara Municipal na tomada de medidas necessárias à regularidade dos trabalhos ou sanar violações, ilegalidades e abusos constatados;
- VII. auxiliar na divulgação dos trabalhos da Câmara Municipal, dando conhecimento dos mecanismos de participação social.

1. CANAIS DE ATENDIMENTOS E APRESENTAÇÃO DE DADOS

1.1 atendimentos por e-mail em 2021.

Por e-mail, a Ouvidoria recebeu em 2021: 03 solicitações em agosto; 02 em setembro; 08 em outubro; e 09 em novembro, totalizando 22 (vinte e duas) solicitações.

Tabela 1. Solicitações por e-mail em 2021.

MÊS	QUANTIDADE	TIPOS DE SOLICITAÇÕES
FEVEREIRO	0	-- --
MARÇO	0	-- --
ABRIL	0	-- --
MAIO	0	-- --
JUNHO	0	-- --
JULHO	0	-- --
AGOSTO	3	Divulgação de curso Divulgação de curso Convite – curso
SETEMBRO	2	Convite – Evento político Convite – curso
OUTUBRO	8	Divulgação de curso Divulgação de curso Divulgação de curso Convite – Evento político Convite – Evento político Convite – Evento político Convite – Evento político Contato do Contador da Câmara
NOVEMBRO	9	Divulgação de curso Divulgação de curso Divulgação de curso Convite – Evento político Convite – Evento político Convite – Evento político Convite – Evento político Contato do Contador da Câmara
DEZEMBRO	0	-- --
MÊS	QUANTIDADE	%
FEVEREIRO	0	0,00%
MARÇO	0	0,00%
ABRIL	0	0,00%
MAIO	0	0,00%
JUNHO	0	0,00%
JULHO	0	0,00%

AGOSTO	3	13,64%
SETEMBRO	2	9,09%
OUTUBRO	8	36,36%
NOVEMBRO	9	40,91%
DEZEMBRO	0	0,00%
TOTAL	22	100,00%

Gráfico 1. Comparativo de solicitações por e-mail em 2021.



1.2 Site

Em 2021, o site Câmara Municipal de Jaboticabal, na área da Ouvidoria, recebeu 03 solicitações, as quais ocorreram nos meses de fevereiro, abril e dezembro.

Tabela 2. Solicitações via site.

SOLICITAÇÃO	PROTOCOLO	ENVIO	RESPOSTA	TIPO DE SOLICITAÇÃO
01	20210218163611	18/02/2021	08/04/2021	Relatório de viagens - abertura de inquérito. Disponível em: https://www.jaboticabal.sp.leg.br/transparencia/ouvidoria/20210218163611
02	20210317200945	17/03/2021	29/04/2021	Esclarecimentos sobre o Lockdown Jaboticabal-SP. Disponível em: https://www.jaboticabal.sp.leg.br/transparencia/ouvidoria/20210317200945
03	20211223175110	23/12/2021	Em andamento	Solicitação de legislação - EIV (Estudo de Impacto de Vizinhança) Disponível em: https://www.jaboticabal.sp.leg.br/transparencia/ouvidoria/20211223175110
TOTAL				03

Tabela 3. Comparativo de solicitações pelo site em 2021.

MÊS	QUANTIDADE	TIPOS DE SOLICITAÇÕES	%
FEVEREIRO	1	Relatório de viagens - abertura de inquérito	33,3%
MARÇO	1	Lockdown Jaboticabal-SP	33,3%
ABRIL	0		0%
MAIO	0		0%
JUNHO	0		0%
JULHO	0		0%
AGOSTO	0		0%
SETEMBRO	0		0%
OUTUBRO	0		0%
NOVEMBRO	0		0%
DEZEMBRO	1	Solicitação de legislação - EIV (Estudo de Impacto de Vizinhança)	33,3%
TOTAL	3		100%

Gráfico 2. Comparativo de solicitações pelo site em 2021.



Todas as solicitações e suas tramitações encontram-se no site da Câmara Municipal de Jaboticabal, disponível em <https://www.jaboticabal.sp.leg.br/transparencia/ouvidoria-1>

1.3 WhatsApp

No período deste Relatório, o WhatsApp da Ouvidoria recebeu 36 (trinta e seis) solicitações entre fevereiro e dezembro, conforme a Tabela 3. Foram 05 em fevereiro; 02 em março; 02 em abril; 03 em maio; 06 em junho; 07 em julho; 03 em agosto; 03 em setembro; 01 em outubro; 02 em novembro; e 02 em dezembro.

Tabela 4. Atendimentos via WhatsApp.

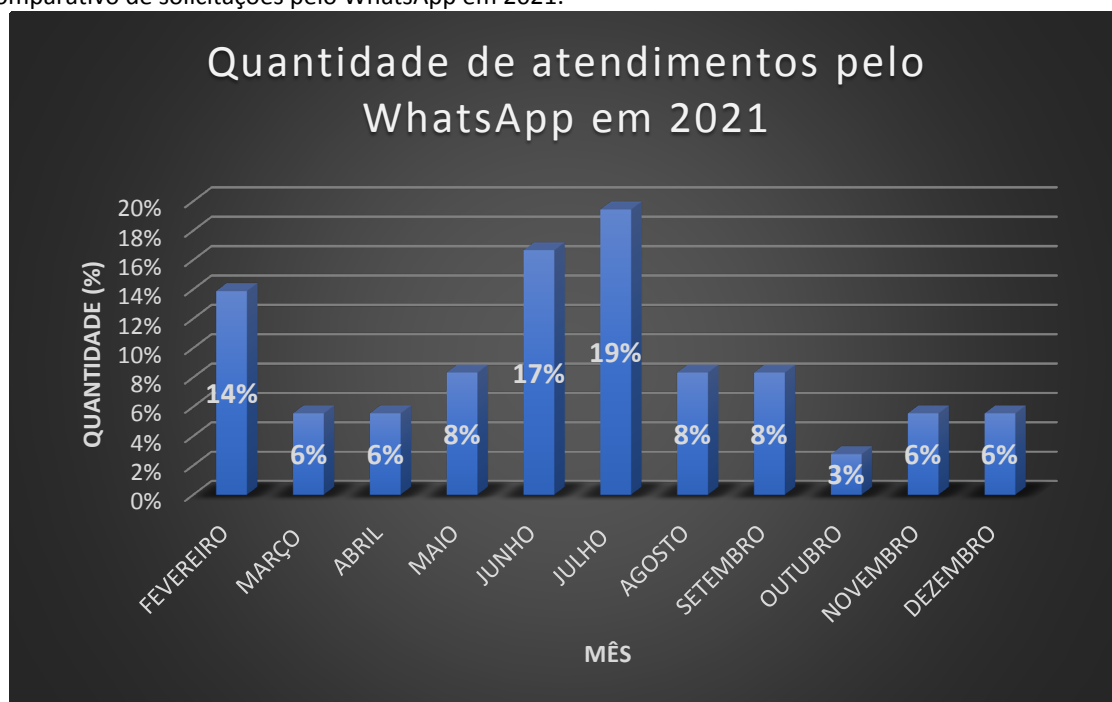
SOLICITAÇÃO	ENVIO	RESPOSTA	STATUS	DEPARTAMENTO ENCAMINHADO	DEMANDA
1	05/02/2021	16/04/2021	Respondida	Presidência	Publicação do Relatório Anual de Atividades 2020 no site da Câmara Municipal de Jaboticabal.
2	19/02/2021	19/02/2021	Respondida	Própria Ouvidoria	Dúvida sobre os serviços de cópia da Câmara Municipal de Jaboticabal.
3	18/02/2021	19/02/2021	Respondida	Administrativo	Reclamação de problemas no site da Câmara Municipal de Jaboticabal.
4	24/02/2021	24/02/2021	Respondida	Própria Ouvidoria	Dúvida se a Câmara Municipal de Jaboticabal tem o Programa Jovem Aprendiz.
5	25/02/2021	03/03/2021	Respondida	RH/ Administrativo	Solicitou o envio do valor total da folha de pagamento mensal da Câmara Municipal de Jaboticabal, incluindo salários de
6	10/03/2021	24/03/2021	Respondida	RH/ Administrativo	Solicitou cópia dos diplomas e/ou certificados de Graduação de todos os assessores da Câmara Municipal de Jaboticabal contratados em 2021.
7	16/03/2021	17/03/2021	Respondida	Própria Ouvidoria	Solicitou dos Vereadores lockdown em Jaboticabal, em virtude da pandemia.
8	27/04/2021	28/04/2021	Respondida	Própria Ouvidoria	Dúvida sobre os serviços de cópia da Câmara Municipal de Jaboticabal.
9	30/04/2021	03/05/2021	Respondida	Própria Ouvidoria	Reclamação sobre o CRAS.
10	07/05/2021	07/05/2021	Respondida	Própria Ouvidoria	Dúvida sobre os serviços de cópia da Câmara Municipal de Jaboticabal.
11	26/05/2021	26/05/2021	Respondida	Própria Ouvidoria	Dúvida sobre Seguro Desemprego e atendimento do Ministério do Trabalho.
12	31/05/2021	31/05/2021	Respondida	Própria Ouvidoria	Solicitou a e-mail da Prefeitura Municipal de Jaboticabal.
13	01/06/2021	01/06/2021	Respondida	Própria Ouvidoria	Dúvida sobre como solicitar a troca de lâmpadas.
14	02/06/2021	16/06/2021	Respondida	Presidência	Problemas na Rua Isidoro Garcia.
15	08/06/2021	09/06/2021	Respondida	Própria Ouvidoria	Solicitação de contato com vereador.
16	15/06/2021	15/06/2021	Respondida	Própria Ouvidoria	Como entrar em contato com a CPFL
17	16/06/2021	16/06/2021	Respondida	Própria Ouvidoria	Sobre os serviços de impressão da Internet Popular
18	17/06/2021	17/06/2021	Respondida	Própria Ouvidoria	Dúvida sobre a segunda via do título de eleitor
19	14/07/2021	19/07/2021	Aguardando	Presidência	Problema sobre a falta de água. Aguardando resposta do SAAEJ.
20	19/07/2021	09/08/2021	Respondida	Presidência	Abastecimento de água no município.
21	21/07/2021	04/08/2021	Aguardando	Presidência	Dúvida sobre implantação de escola profissionalizante.
22	22/07/2021	22/07/2021	Respondida	Própria Ouvidoria	Solicitação de contato com funcionário.
23	27/07/2021	28/07/2021	Respondida	Própria Ouvidoria	Solicitou o contato de todos os vereadores da atual gestão
24	28/07/2021	29/07/2021	Respondida	Própria Ouvidoria	Dúvida sobre a segunda dose da vacina da Covid.

25	30/07/2021	02/08/2021	Respondida	Própria Ouvidoria	Dúvida sobre a vacinação da Covid-19.
26	04/08/2021	04/08/2021	Respondida	Própria Ouvidoria	Procedimentos para solicitação de cesta básica no fundo social.
27	06/08/2021	09/08/2021	Respondida	Própria Ouvidoria	Horário de expediente da Câmara Municipal.
28	18/08/2021	18/08/2021	Respondida	Própria Ouvidoria	Documentos para cadastro na Internet Popular.
29	08/09/2021	08/09/2021	Respondida	Própria Ouvidoria	Dúvida sobre serviço da Internet Popular.
30	13/09/2021	13/09/2021	Respondida	Presidência	Dúvida sobre atendimento de creche localizada no Parque das Araras.
31	21/09/2021	22/09/2021	Respondida	Própria Ouvidoria	Dúvida sobre serviço e atendimento do INSS.
32	17/10/2021	27/10/2021	Aguardando	Presidência (Não houve devolutiva da Prefeitura Municipal)	Reclamação sobre o prédio do CIAF IV.
33	09/11/2021	09/11/2021	Respondida	Presidência	Reclamação sobre o Conselho do Idoso.
34	14/11/2021	14/11/2021	Aguardando	Presidência	Município solicitou que, por intermédio da Câmara, haja comemoração de Folia de Reis nas escolas do município.
35	22/12/2021	22/12/2021	Respondida	Própria Ouvidoria	Dúvida sobre solicitação de cesta básica.
36	27/12/2021	27/12/2021	Respondida	Própria Ouvidoria	Informações sobre vaga de trabalho no Poupatempo

Tabela 5. Porcentagens de atendimentos via WhatsApp em 2021.

MÊS	QUANTIDADE	%
FEVEREIRO	5	14%
MARÇO	2	6%
ABRIL	2	6%
MAIO	3	8%
JUNHO	6	17%
JULHO	7	19%
AGOSTO	3	8%
SETEMBRO	3	8%
OUTUBRO	1	3%
NOVEMBRO	2	6%
DEZEMBRO	2	6%
TOTAL	36	100%

Gráfico 3. Comparativo de solicitações pelo WhatsApp em 2021.



1.4 Atendimento Presencial

Em virtude, ainda, das medidas de restrições, em 2021, houve 03 atendimentos de forma presencial, 01 em fevereiro e 02 em dezembro.

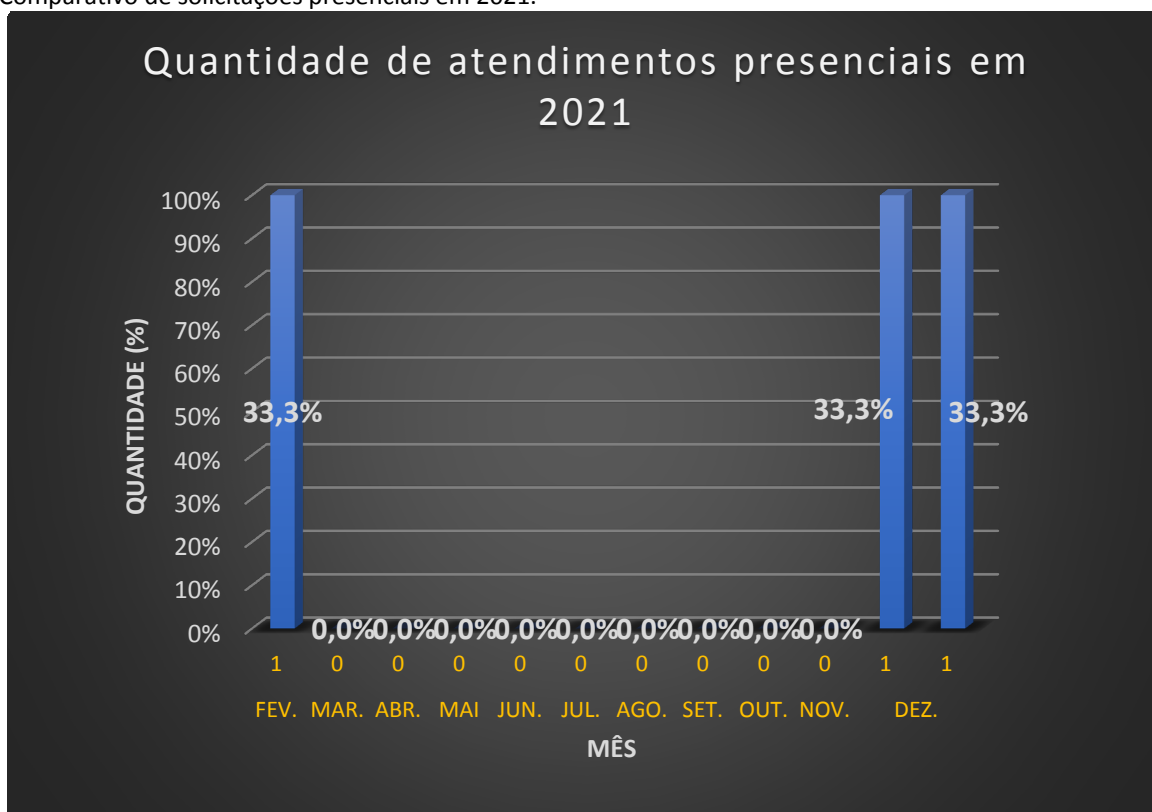
Tabela 6. Atendimento Presencial.

ATENDIMENTO	DIA	DEPARTAMENTO ENCAMINHADO	DEMANDA
1	08/02/2021	Administrativo e Presidência	Documentos de serviços prestados de rádio e jornal
2	16/12/2021	Presidência	Atendimento no Protocolo
3	17/12/2021	Presidência	Atendimento no Protocolo
TOTAL			03

Tabela 7. Porcentagens de atendimentos presenciais em 2021.

MÊS	QUANTIDADE	TIPOS DE SOLICITAÇÕES	%
FEVEREIRO	1	Documentos de serviços prestados de rádio e jornal	33,3%
MARÇO	0		0%
ABRIL	0		0%
MAIO	0		0%
JUNHO	0		0%
JULHO	0		0%
AGOSTO	0		0%
SETEMBRO	0		0%
OUTUBRO	0		0%
NOVEMBRO	0		0%
DEZEMBRO	1	Atendimento no Protocolo	33,3%
	1	Atendimento no Protocolo	33,3%
TOTAL	3		100%

Gráfico 4. Comparativo de solicitações presenciais em 2021.



1.5 Atendimento por Telefone

Em 2021, a Ouvidoria recebeu 27 contatos via telefone. Desses, 02 em junho; 05 em julho; 06 em agosto; 03 em setembro; 04 em outubro; 03 em novembro e 04 em dezembro.

Tabela 8. Atendimento por telefone

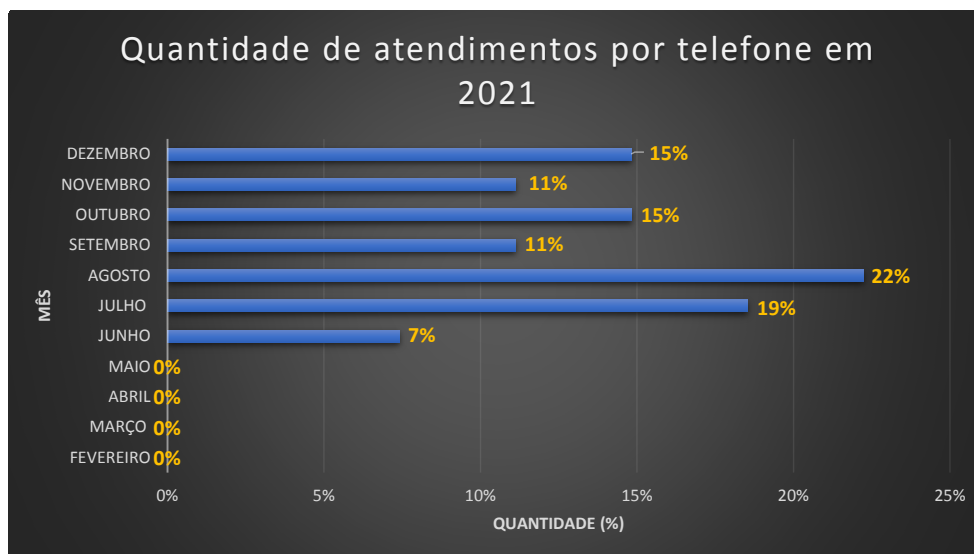
ATENDIMENTO	DIA	DEMANDA
1	15/06/2021	Dúvida sobre o agendamento da vacina – Covid
2	18/06/2021	Dúvida sobre o agendamento da vacina – Covid
3	02/07/2021	Dúvida sobre o agendamento da vacina – Covid
4	08/07/2021	Dúvida sobre o agendamento da vacina – Covid
5	13/07/2021	Dúvida sobre o agendamento da vacina – Covid
6	23/07/2021	Dúvida sobre o agendamento da vacina – Covid
7	24/07/2021	Dúvida sobre a data da Sessão Ordinária
8	09/08/2021	Dúvida sobre o agendamento da vacina – Covid
9	09/08/2021	Reclamação sobre falta de água
10	12/08/2021	Dúvida sobre o agendamento da vacina – Covid
11	16/08/2021	Dúvida sobre o agendamento da vacina – Covid
12	20/08/2021	Dúvida troca de lâmpadas
13	30/08/2021	Dúvida sobre denúncia de maus tratos a animais
14	01/09/2021	Dúvida sobre a data da Sessão Ordinária
15	15/09/2021	Reclamação sobre falta de água
16	23/09/2021	Reclamação sobre falta de água
17	04/10/2021	Dúvida sobre o agendamento da vacina – Covid
18	05/10/2021	Informações sobre as Sessões Ordinárias
19	22/10/2021	Dúvida troca de lâmpadas
20	26/10/2021	Sobre a inauguração do Poupatempo em Jaboticabal
21	08/11/2021	Dúvida o funcionamento da Internet Popular
22	23/11/2021	Dúvida sobre denúncia de maus tratos a animais
23	25/11/2021	Dúvida poda de árvore
24	14/12/2021	Iluminação Pública - Contato
25	14/12/2021	Problemas – Concurso Prefeitura
26	17/12/2021	Contato – denúncia maus tratos de animais
27	20/12/2021	Reclamação sobre ponte em Córrego Rico

Tabela 9. Porcentagens de atendimentos via telefone em 2021.

MÊS	QUANTIDADE	%
FEVEREIRO	0	0%
MARÇO	0	0%
ABRIL	0	0%
MAIO	0	0%
JUNHO	2	7%
JULHO	5	19%

AGOSTO	6	22%
SETEMBRO	3	11%
OUTUBRO	4	15%
NOVEMBRO	3	11%
DEZEMBRO	4	15%
TOTAL	27	100%

Gráfico 5. Comparativo de atendimentos por telefone em 2021.



2. COMPARAÇÃO DOS CANAIS DE ATENDIMENTOS EM 2021.

Em 2021, a Ouvidoria da Câmara Municipal de Jaboticabal realizou 91 atendimentos, nos cinco canais. Foram 22 por e-mail; 03 pelo site; 36 por WhatsApp; 03 de forma presencial e 27 por telefone.

Tabela 10. Comparativo dos canais de atendimentos realizados em 2021.

CANAL DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE	%
E-mail	22	24%
Site	03	3%
WhatsApp	36	40%
Presencial	03	3%
Telefone	27	30%
TOTAL	91	100%

Gráfico 6. Comparação dos canais de atendimentos em quantidade (2021).

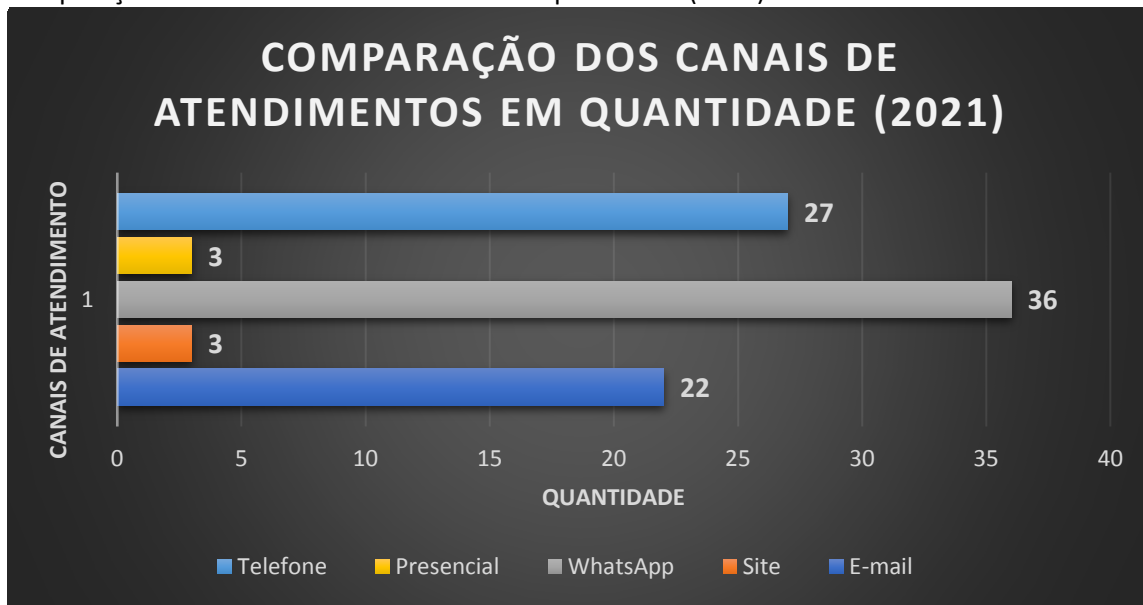
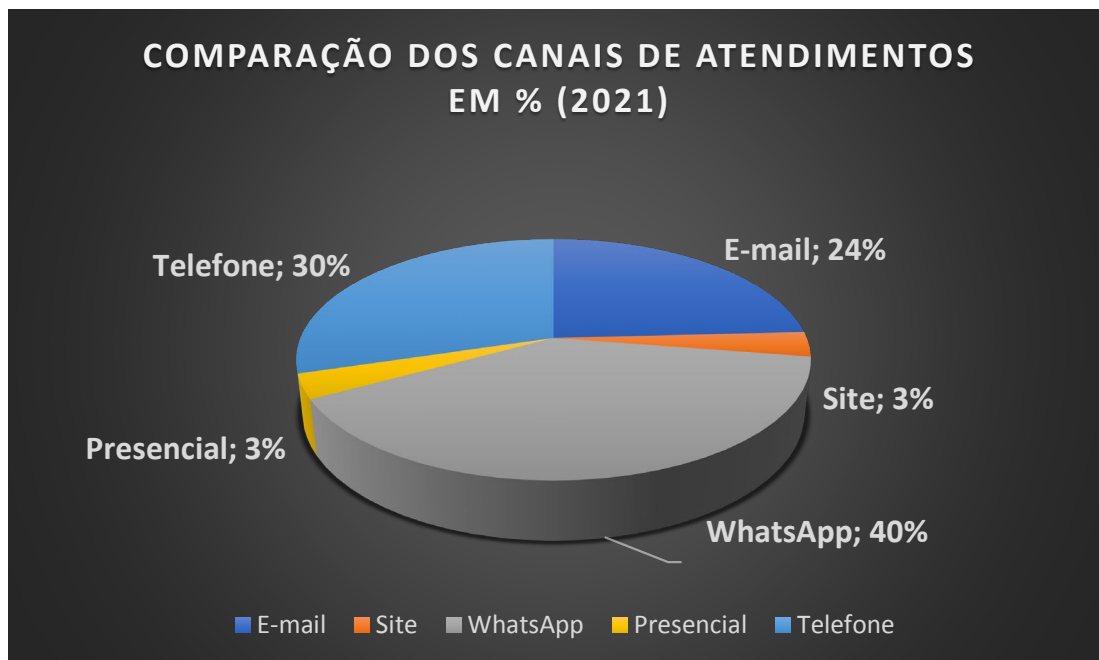


Gráfico 7. Comparação dos canais de atendimentos em porcentagem (2021).



3. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Jaboticabal possui diferentes canais para o atendimento das demandas dos munícipes: presencial, eletrônico (e-mails, site e WhatsApp) e telefônico.

O atendimento Presencial é realizado no Palácio Ângelo Berchieri, sede da Câmara Municipal de Jaboticabal, na Rua Barão do Rio Branco, nº 765 – Centro CEP 14870-330 - Jaboticabal / SP. De segunda a sexta-feira, das 7h30 às 17h, com intervalo das 12 às 13h30.

E-mail: ouvidoria@camarajaboticabal.sp.gov.br

Telefone (16) 3209-9477, ramal 9468

WhatsApp (16) 3209-9499

Site: <https://www.jaboticabal.sp.leg.br/>

Contato na Ouvidoria: Roberta Lucas Scatolim



**CÂMARA MUNICIPAL
DE JABOTICABAL**

Palácio Ângelo Berchieri