

OUVIDORIA DA CÂMARA

Câmara Municipal de Jaboticabal

RELATÓRIO ANUAL 2022



**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 2022.	5
1.2 Site.....	7
1.3 WhatsApp	9
1.4 Atendimento Presencial.....	12
1.5 Atendimento por Telefone.....	13
Dúvida poda de árvore	14
2. COMPARAÇÃO DOS CANAIS DE ATENDIMENTOS EM 2022.	16
3. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA.....	18

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 2022.

Por e-mail, a Ouvidoria recebeu em 2022: 06 solicitações em janeiro; 09 em fevereiro; 05 em março; 01 em abril; 02 em maio; 07 em junho; 03 em julho; 12 em agosto; 05 em setembro; 02 em outubro; 02 em novembro e nenhuma em dezembro, totalizando 54 (cinquenta e quatro) solicitações.

Tabela 1. Solicitações por e-mail em 2022.

MÊS	QUANTIDADE	TIPOS DE SOLICITAÇÕES
JANEIRO	6	Solicitação – portal Solicitação – portal Divulgação de serviço Solicitação – portal Solicitação – portal Divulgação de serviço
FEVEREIRO	9	Manual – prestador de serviços Divulgação de serviço Divulgação de serviço Contato – funcionário de setor Solicitação – portal Solicitação – portal Solicitação – portal Solicitação – portal
MARÇO	5	Solicitação – portal (sugestão-homenagem Dia das Mulheres) Informações sobre EIV Divulgação de serviço Solicitação – serviço do Executivo Divulgação de serviço
ABRIL	1	Divulgação de serviço
MAIO	2	Divulgação de evento Divulgação de evento
JUNHO	7	Divulgação de evento Divulgação de serviço Divulgação de serviço Convite para de evento Divulgação de evento Divulgação de treinamento Reclamação interna
JULHO	3	Divulgação de evento Recebimento de convite Convite para curso

AGOSTO	12	Notificação de requerimento Convite para curso Notificação de requerimento Resposta de parecer Notificação de requerimento Divulgação de evento Notificação de requerimento Divulgação de evento Notificação de requerimento Notificação de requerimento Notificação de requerimento Reclamação sobre empresa de transporte
SETEMBRO	5	Resposta de processo de requerimento diverso Divulgação de curso Divulgação de curso Retratação interna Convite - evento
OUTUBRO	2	Convite - evento Convite - evento
NOVEMBRO	2	Divulgação de curso Divulgação de curso
DEZEMBRO	0	-- --
MÊS	QUANTIDADE	%
JANEIRO	6	13%
FEVEREIRO	9	19%
MARÇO	5	10%
ABRIL	1	2%
MAIO	2	4%
JUNHO	7	15%
JULHO	3	6%
AGOSTO	12	25%
SETEMBRO	5	10%
OUTUBRO	2	4%
NOVEMBRO	2	4%
DEZEMBRO	0	0%
TOTAL	54	100%

Gráfico 1. Comparativo de solicitações por e-mail em 2022.



1.2 Site

Em 2022, o site Câmara Municipal de Jaboticabal, na área da Ouvidoria, recebeu 12 solicitações, conforme a Tabela 3. 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>

Tabela 2. Solicitações via site.

SOLICITAÇÃO	ENVIO	ASSUNTO	STATUS ATUAL
1	11/01/2022	falta de respeito - Paula do setor de tributos	Resolvida
2	18/02/2022	Homenagem Mês das Mulheres	Resolvida
3	25/02/2022	nota de esclarecimento (justificativa de erro ou acerto quanto a denominação do ame	Resolvida
4	07/03/2022	Convocação do Prefeito e Secretária da SECEL para explicações sobre a Gratificação aos Servidores da Educação	Resolvida
5	05/04/2022	Alvará de publicidade/ anúncio de fachada	Resolvida
6	02/06/2022	Contas Anuais da Câmara Municipal de Porangaba.	Resolvida

SOLICITAÇÃO	ENVIO	ASSUNTO	STATUS ATUAL
	13/06/2022	Contato do Contador	Resolvida
8	15/07/2022	Protocolo não encontrado	Resolvida
9	27/07/2022	Acidente de trabalho	Resolvida
10	02/08/2022	Cópia da chave	Resolvida
11	08/08/2022	Imagens das câmeras	Resolvida
12	04/10/2022	Solicitação da página 09 da resolução que regulamenta o uso do carro oficial pela Câmara	Resolvida

Tabela 3. Comparativo de solicitações pelo site em 2022.

MÊS	QUANTIDADE	TIPOS DE SOLICITAÇÕES	%
JANEIRO	1	Reclamação	9,1%
FEVEREIRO	2	Sugestão / Pedido de Informação	18,2%
MARÇO	1	Sugestão	9,1%
ABRIL	1	Pedido de Informação	9,1%
MAIO	0		0,0%
JUNHO	2	Pedido de Informação	18,2%
JULHO	2	Pedido de Informação	18,2%
AGOSTO	2	Reclamação / Pedido de Informação	18,2%
SETEMBRO	0		0,0%
OUTUBRO	1	Pedido de Informação	9,1%
NOVEMBRO	0		0,0%
DEZEMBRO	0		0,0%
TOTAL	12		100%

Gráfico 2. Comparativo de solicitações pelo site em 2022.



1.3 WhatsApp

No período deste Relatório, o WhatsApp da Ouvidoria recebeu 51 (cinquenta e uma) solicitações entre janeiro e dezembro, conforme a Tabela 4. Foram 03 em fevereiro; 01 em março; 02 em abril; 01 em maio; 05 em junho; 05 em julho; 11 em agosto; 07 em setembro; 07 em outubro; 03 em novembro; e 02 em dezembro.

Tabela 4. Atendimentos via WhatsApp.

SOLICITAÇÃO	ENVIO	RESPOSTA	STATUS	DEPARTAMENTO ENCAMINHADO	DEMANDA
1	04/02/2022	14/02/2022	Respondida	Presidência	Materiais para o Posto de Saúde
2	18/02/2022	04/03/2022	Respondida	Presidência	Sugestão de homenagem para o dia das mulheres
3	18/02/2022	08/03/2022	Respondida	Presidência	Melhorias no CIAF VII
4	08/03/2022	-- --	Pendente	Secretaria da Presidência / Prefeitura	Criação do Conselho Municipal do Meio Ambiente
5	04/04/2022	05/04/2022	Respondida	Ouvidoria	Informações sobre o curso de Libras
6	04/04/2022	04/06/2022	Respondida	Secretaria da Presidência / Prefeitura	Volta dos bailes do Centro de Convivência do Idoso - "Edson Martini", onde hoje está implantado o Centro de Atendimento ao Coronavírus
7	08/04/2022	08/04/2022	Respondida	Ouvidoria	Informações sobre o curso de Libras
8	12/04/2022	12/04/2022	Respondida	Ouvidoria	Dúvida sobre como fazer uma videoconferência
9	18/04/2022	04/05/2022	Respondida	Secretaria da Presidência / Prefeitura	Falta de ar condicionado na sala de espera do Ciaf Centro

10	18/04/2022	04/05/2022	Respondida	Secretaria da Presidência / Prefeitura	Implantação de uma escola profissionalizante em Jaboticabal
11	05/05/2022	05/05/2022	Respondida	Secretaria da Presidência / Prefeitura	Resposta da Prefeitura sobre o Requerimento nº 133/2022, enviado à Prefeitura
12	21/06/2022	21/06/2022	Respondida	Ouvidoria	Informações sobre transporte universitário
13	21/06/2022	21/06/2022	Respondida	Ouvidoria	Informação sobre objeto perdido na recepção
14	22/06/2022	-- --	Aguardando resposta	Secretaria da Presidência / Prefeitura	Problema de rua no bairro Residencial
15	23/06/2022	23/06/2022	Respondida	Ouvidoria	Contato de gabinete
16	29/06/2022	29/06/2022	Respondida	Ouvidoria	Pedido de protocolo
17	03/07/2022	04/07/2022	Respondida	Ouvidoria	Orientação sobre reclamação de evento irregular.
18	04/07/2022	04/07/2022	Respondida	Ouvidoria	Informação sobre serviços de impressão da Internet Popular.
19	15/07/2022	21/07/2022	Respondida	Presidência / Prefeitura	Problema de rua sem asfalto no bairro Residencial.
20	25/07/2022	25/07/2022	Respondida	Ouvidoria	Contato de vereador.
21	20/04/2022	09/07/2022 *	Respondida	Presidência / Prefeitura	Informações sobre o Conselho Municipal de Meio Ambiente.
22	07/08/2022	08/08/2022	Respondida	Presidência / Prefeitura	Solicitação de lombada no bairro Residencial.
23	08/08/2022	08/08/2022	Respondida	Ouvidoria	Informações sobre troca de lâmpadas.
24	10/08/2022	11/08/2022	Respondida	Ouvidoria	Uso irregular de área verde.
25	23/08/2022	23/08/2022	Respondida	Ouvidoria	Contato de vereador.
26	25/08/2022	25/08/2022	Respondida	Ouvidoria	Informação sobre impressão da Internet Popular.
27	25/08/2022	25/08/2022	Respondida	Ouvidoria	Contato de vereador.
28	25/08/2022	26/08/2022	Respondida	Ouvidoria	Dúvida sobre bloqueio em IPTU.
29	26/08/2022	30/08/2022	Respondida	Ouvidoria	Informação de solicitação de cesta básica na Assistência Social.
30	26/08/2022	26/08/2022	Respondida	Ouvidoria	Informação sobre inscrições para o curso de Libras.
31	29/08/2022	30/08/2022	Respondida	Ouvidoria	Contato de vereador.
32	30/08/2022	31/08/2022	Respondida	Ouvidoria	Informação de solicitação de cesta básica na Assistência Social.
33	01/09/2022	01/09/2022	Encaminhada	Presidência / Prefeitura	Reclamação sobre a continuidade de uso irregular de área verde
34	13/09/2022	13/09/2022	Respondida	Imprensa	Informação sobre o curso de Libras
35	14/09/2022	14/09/2022	Respondida	Ouvidoria	Informação sobre solicitação de cesta básica na Secretaria de Assistência Social
36	16/09/2022	16/09/2022	Respondida	Imprensa	Informação sobre o curso de Libras
37	19/09/2022	19/09/2022	Respondida	Imprensa	Informação sobre o curso de Libras

38	26/09/2022	26/09/2022	Respondida	Imprensa	Divulgação de fotos do passeio ciclístico
39	23/09/2022	29/09/2022	Respondida	Presidência / Prefeitura	Reclamação sobre um problema de bueiro na Major Novaes
40	09/10/2022	10/10/2022	Encaminhada	Presidência	Munícipe gostaria do contato de familiares de Jaboticabal, porém não enviou dados
41	21/10/2022	21/10/2022	Respondida	Ouvidoria	Contato de gabinete
42	24/10/2022	24/10/2022	Respondida	Ouvidoria	Contato de funcionário
43	26/10/2022	26/10/2022	Respondida	Imprensa	Informação sobre o curso de Libras
44	26/10/2022	26/10/2022	Respondida	Ouvidoria	Informação sobre solicitação de cesta básica na Secretaria de Assistência Social
45	31/10/2022	03/11/2022	Encaminhado	Presidência / Vereadores	Convite evento (capacitação)
46	18/10/2022	04/11/2022	Respondida	Presidência / Prefeitura	Reclamação sobre sigilo de pedido
47	07/11/2022	07/11/2022	Respondida	Presidência / Prefeitura	Problema asfalto bairro residencial
48	08/11/2022	09/11/2022	Respondida	Ouvidoria	Confirmação de providências para problema de bueiro na Major Novaes.
49	04/11/2022	18/11/2022	Respondida	Presidência / Prefeitura	Reclamação da infraestrutura da Farmácia Municipal
50	13/12/2022	14/12/2022	Respondida	Presidência	Denúncia de maus tratos de animais
51	15/12/2022	15/12/2022	Respondida	Presidência	Solicitação de contato.

* houve prorrogação de prazo

Tabela 5. Porcentagens de atendimentos via WhatsApp em 2022.

MÊS	QUANTIDADE	%
JANEIRO	0	0%
FEVEREIRO	3	6%
MARÇO	1	2%
ABRIL	6	12%
MAIO	1	2%
JUNHO	5	10%
JULHO	5	10%
AGOSTO	11	22%
SETEMBRO	7	14%
OUTUBRO	7	14%
NOVEMBRO	3	6%
DEZEMBRO	2	4%
TOTAL	51	100%

Gráfico 3. Comparativo de solicitações pelo WhatsApp em 2022.



1.4 Atendimento Presencial

Em 2022, houve 02 atendimentos de forma presencial, setembro e novembro.

Tabela 6. Atendimento Presencial.

ATENDIMENTO	DIA	DEPARTAMENTO ENCAMINHADO	DEMANDA
1	15/09/2022	Ouvidoria	Orientação sobre carteira de trabalho digital (perdeu a impressa)
2	04/11/2022	Presidência / Prefeitura	Terreno baldio, localizado na Rua Filomeno Votta

Tabela 7. Porcentagens de atendimentos presenciais em 2022.

MÊS	QUANTIDADE	TIPOS DE SOLICITAÇÕES	%
JAN.	0		0,0%
FEV.	0		0,0%
MAR.	0		0,0%
ABR.	0		0,0%
MAI	0		0,0%
JUN.	0		0,0%
JUL.	0		0,0%
AGO.	0		0,0%
SET.	1	Orientação sobre carteira de trabalho digital (perdeu a impressa)	50,0%
OUT.	0		0,0%
NOV.	1	Terreno baldio, localizado na Rua Filomeno Votta	50,0%
DEZ.	0		0,0%
TOTAL	2		100%

Gráfico 4. Comparativo de solicitações presenciais em 2022.



1.5 Atendimento por Telefone

Em 2022, a Ouvidoria recebeu 30 contatos via telefone, como mostra a Tabela 8.

Tabela 8. Atendimento por telefone

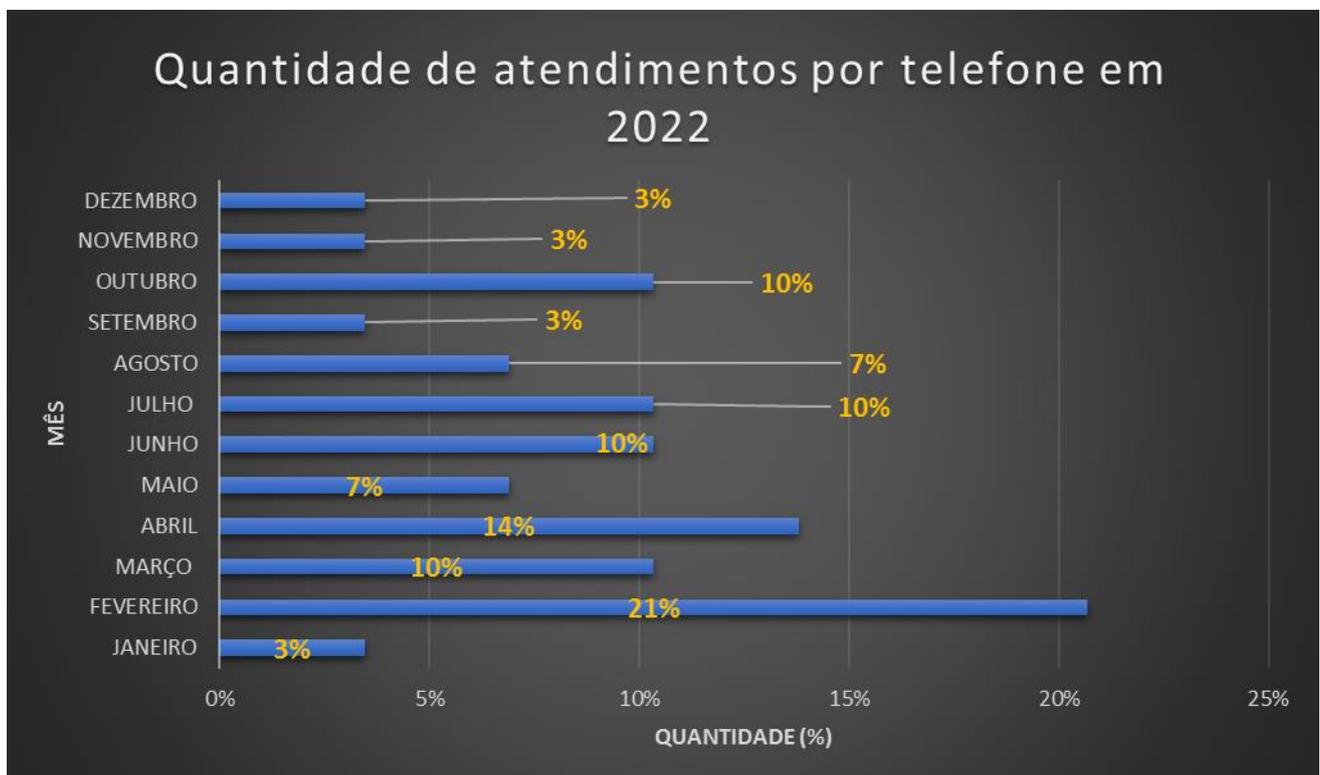
ATENDIMENTO	DIA	DEPARTAMENTO ENCAMINHADO	DEMANDA
1	28/01/2022	Ouvidoria	Dúvida troca de lâmpadas
2	01/02/2022	Ouvidoria	Informações sobre os serviços da Internet Popular
3	02/02/2022	Ouvidoria	Dúvida poda de árvore
4	02/02/2022	Ouvidoria	Sobre a inauguração do Poupatempo em Jaboticabal
5	03/02/2022	Ouvidoria	Contato- Secretaria da Educação
6	08/02/2022	Ouvidoria	Dúvida carteira de trabalho digital
7	14/02/2022	Ouvidoria	Dúvida sobre passe escolar
8	27/03/2022	Ouvidoria	Informações sobre o curso de Libras
9	28/03/2022	Ouvidoria	Informações sobre o curso de Libras
10	30/03/2022	Ouvidoria	Dúvida troca de lâmpadas
11	04/04/2022	Ouvidoria	Informações sobre os serviços da Internet Popular
12	05/04/2022	Ouvidoria	Dúvida poda de árvore
13	20/04/2022	Ouvidoria	Informação sobre agendamento de vacina
14	25/04/2022	Ouvidoria	Dúvida sobre denúncia de maus tratos de animais
15	19/05/2022	Ouvidoria	Contato Secretaria de Administração da Prefeitura
16	20/05/2022	Ouvidoria	Informações sobre os serviços da Internet Popular
17	08/06/2022	Ouvidoria	Informação sobre agendamento de vacina
18	22/06/2022	Presidência	Reclamação de rua no bairro Residencial
19	28/06/2022	Ouvidoria	Dúvida troca de lâmpadas
20	04/07/2022	Ouvidoria	Contato do CRAS.
21	14/07/2022	Ouvidoria	Informações sobre os serviços da Internet Popular
22	15/07/2022	Ouvidoria	Reclamação do bairro Residencial
23	03/08/2022	Presidência	Relato de falta de segurança.
24	11/08/2022	Ouvidoria	Problema familiar e contato com o CRAS.
25	08/09/2022	Imprensa	Informações sobre o curso de Libras
26	18/10/2022	Presidência	Reclamação sobre sigilo de pedido
27	14/10/2022	Ouvidoria	Informações sobre os serviços da Internet Popular
28	21/10/2022	Ouvidoria	Informações sobre inscrição de concurso público
29	04/11/2022	Presidência / Prefeitura	Terreno baldio, localizado na Rua Filomeno Votta

30	16/12/2022	Ouvidoria	Informações sobre solicitação de serviço à Secretaria de Obras.
----	------------	-----------	---

Tabela 9. Porcentagens de atendimentos via telefone em 2022.

MÊS	QUANTIDADE	%
JANEIRO	1	3%
FEVEREIRO	6	21%
MARÇO	3	10%
ABRIL	4	14%
MAIO	2	7%
JUNHO	3	10%
JULHO	3	10%
AGOSTO	2	7%
SETEMBRO	1	3%
OUTUBRO	3	10%
NOVEMBRO	1	3%
DEZEMBRO	1	3%
TOTAL	30	100%

Gráfico 5. Comparativo de atendimentos por telefone em 2022.



2. COMPARAÇÃO DOS CANAIS DE ATENDIMENTOS EM 2022.

Em 2022, a Ouvidoria da Câmara Municipal de Jaboticabal realizou 149 atendimentos, nos cinco canais. Foram 54 por e-mail; 12 pelo site; 51 por WhatsApp; 02 de forma presencial e 30 por telefone. Em 2021, foram 91 atendimentos, um crescimento de 63,73%.

Tabela 10. Comparativo dos canais de atendimentos realizados em 2022.

CANAL DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE	%
E-mail	54	36%
Site	12	8%
WhatsApp	51	34%
Presencial	2	1%
Telefone	30	20%
TOTAL	149	100%

Gráfico 6. Comparação dos canais de atendimentos em quantidade (2022).

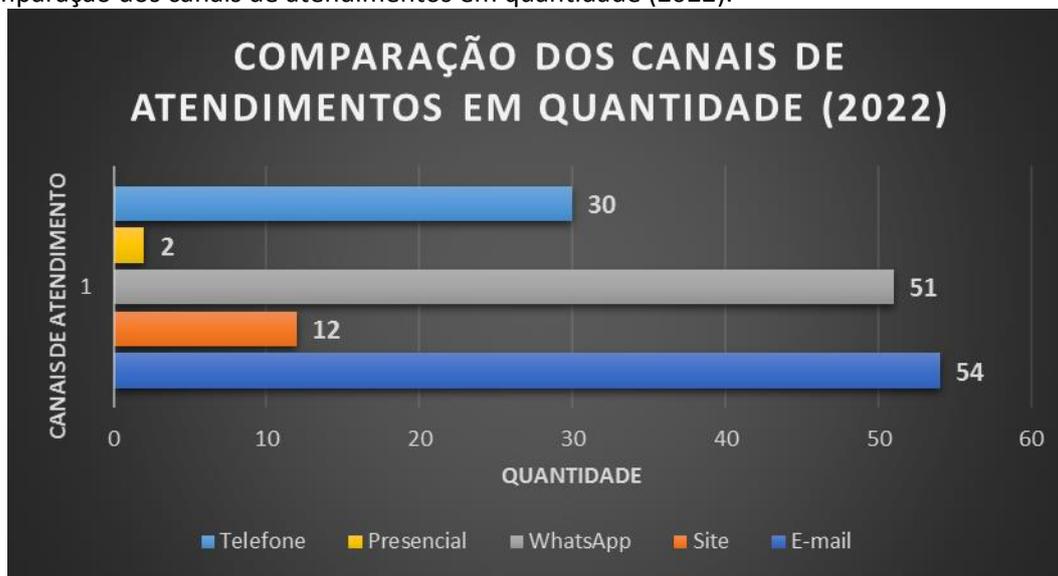


Gráfico 7. Comparação dos canais de atendimentos em porcentagem (2022).

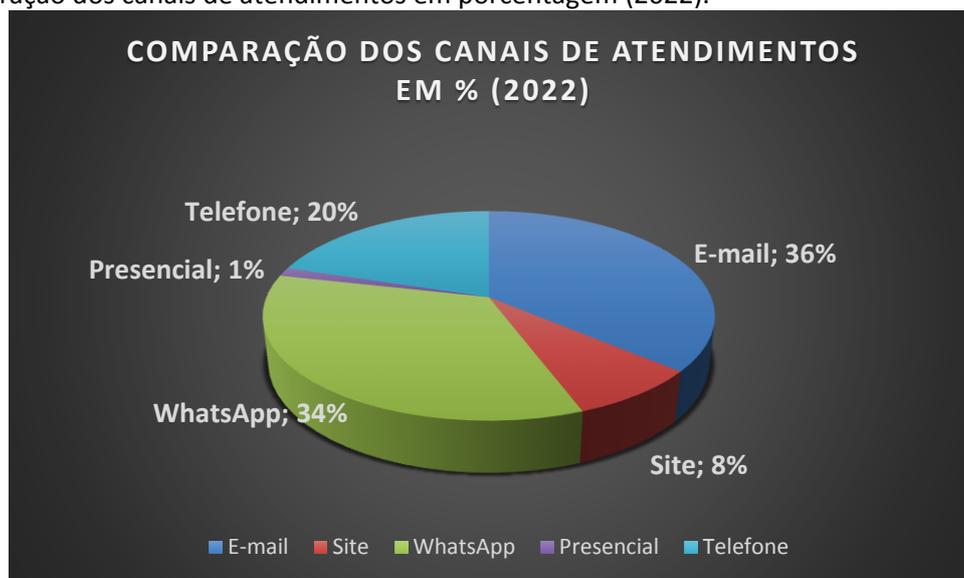


Tabela 11. Média de atendimentos realizados em 2022

CANAL DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE	MÉDIA MENSAL
E-mail	54	4,5
Site	12	1
WhatsApp	51	4,25
Presencial	2	0,16
Telefone	30	2,5
TOTAL	149	12,41

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