

**OUVIDORIA DA CÂMARA**

**Câmara Municipal de Jaboticabal**

# **RELATÓRIO**

## **Abril e Maio/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](mailto:ouvidoria@camarajaboticabal.sp.gov.br)  
Site: <https://www.jaboticabal.sp.leg.br/>

## MESA DIRETORA



**Renata Assirati**  
Presidente da Câmara Municipal de Jaboticabal



**Gilberto de Faria**  
Vice-Presidente



**Prof. Jonas**  
1º Secretário



**Profª. Paula**  
2ª Secretária

# SUMÁRIO

MESA DIRETORA	1
APRESENTAÇÃO	3
1. CANAIS DE ATENDIMENTOS E APRESENTAÇÃO DE DADOS	24
1.1 E-mail	24
1.2 Site	24
1.3 WhatsApp	25
1.4 Atendimento Presencial	26
1.5 Atendimento por Telefone	26
2. COMPARAÇÃO DOS CANAIS DE ATENDIMENTOS.	27
3. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA	29

# 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, desabafos, 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 E-mail

No período de análise, abril e maio de 2021, conforme a Tabela 1, não houve solicitação via e-mail diretamente. Porém, quando a solicitação é enviada via WhatsApp, é encaminhada aos departamentos responsáveis via e-mail, com “print” da tela do aplicativo, para a solicitação de resposta.

Tabela 1. Solicitações por e-mail.

SOLICITAÇÃO	ENVIO	RESPOSTA	STATUS	TIPO DE SOLICITAÇÃO	DEMANDA
0	-- --	-- --	-- --	-- --	-- --

## 1.2 Site

No referido período, não houve novas solicitações, ocorreu apenas resposta à solicitação apontada no relatório anterior (Figura 1), sobre questionamentos competentes ao Executivo e à Secretaria da Saúde

Figura 1. Solicitação 1 do site.

**Lockdown Jaboticabal-SP**

por Roberta Lucas Scatolin – publicado 22/03/2021 09h28, última modificação 26/03/2021 14h20

Venho através desta apresentar minha indignação pela falta de respeito de nossa prefeitura de Jaboticabal, na pessoa de seu prefeito e vereadores por apresentar o decreto DECRETO Nº 7350 de 16 de março de 2021 que instituiu o lockdown de 17 a 21 de março do corrente ano. Antes de decretar o lockdown deveria ser comunicado com antecedência de 48 horas para que a população pudesse se preparar com as compras principalmente em supermercados. A notícia so foi divulgada ontem no meio da tarde e provocou aglomerações com filas em todos os supermercados, sendo isto excelente para a transmissão do vírus. No entanto, gostaríamos de apresentar críticas a prefeitura e secretaria de saúde e de administração que não informa detalhadamente o que realmente ocorre durante a pandemia. Sinto dizer que existe incompetência e irresponsabilidade frente aos cidadãos que desinformados entram em pânico da doença e morte. Alguns pontos são importantes e devem ser respondidos: 1- Verificando a evolução diária do covid em nossa cidade, não encontramos quantos pacientes internados são de Jaboticabal e quantos de cidades vizinhas. ( Dados recentes) e na internet os dados são antigos e precisam ser atualizados. 2- Qual o numero de doentes por area ou bairro de Jaboticabal, assim como numero de mortes também distribuídos por bairro? 3- A secretaria de saúde tem uma comissão de medicos assessorando a e quais os protocolos indicados nos dois centros de covid nos hospitais e que devem também fazer parte medicos da Unimed e medicos chefes de pantonistas contratados pela prefeitura. O que foi feito da verba federal distribuída aos municipios pelo governo do Estado especificamente para o Covid? 4- O decreto publicado pelo prefeito é inconstitucional principalmente proibindo as pessoas caminharem na rua, pois o direito de ir e vir é garantido pela constituição e desta forma cabe entrar no ministerio publico com uma representação contra a prefeitura. O uso de

criada em: 17/03/2021 20h09  
Tipo de solicitação: Crítica  
Área: Ouvidoria  
Protocolo: 20210317200945  
Status atual: Tramitando

mascara deve ser obrigatorio. 5- A prefeitura tem uma leve noção da quantidade de pessoas pedintes mais recentemente? Acredito que não, mas qualquer cidadão de bem sabe do aumento de pessoas que perderam empregos e hoje pedem comida. 6- Sinceramente esperamos que a politicagem e ideologia não estejam norteando decisões dentro da prefeitura e entre vereadores. Alias os vereadores tem a responsabilidade de gerir junto ao prefeito esta pandemia, buscando informações seguras e transmitindo aos moradores desta cidade. 7- Nem o prefeito com todos da administração e secretaria da saúde devem gerir esta pandemia sem assessoria científica, pois não são da area medica. Fechar CIAFs, e outros centros de atendimento medico é incompetencia, lembre se que as outras doenças não desapareceram e a prevenção de doenças em crianças esta sendo negligenciada e a secretaria de saúde deveria fazer campanhas para que as mães vacinem seus filhos corretamente ou teremos mais a frentes surtos de sarampo e outros viroses. Campanhas de prevenção a dengue, nada se ouve falar neste assunto. 8- A desorganização na informação sobre covid é geral no pais, mas a responsabilidade de cada um gestor publico sera cobrada. Transcrevo abaixo o que li no portal da prefeitura e isto não é prevenção adequada ao Covid: Ações de Combate e Enfrentamento da COVID-19 Skip Navigation Links. Expand Dispensas de Licitação Dispensas de Licitação Expand Licitacoes Licitacoes Expand Atos Administrativos Atos Administrativos Expand Alterações Orçamentárias Alterações Orçamentárias Expand Repasses Terceiro Setor Repasses Terceiro Setor Expand Receitas e Despesas Receitas e Despesas Sinceramente, ainda é tempo para organizarem metas e decisões que irão favorecer o controle do covid. A periferia esta livre para festas e aglomerações a prefeitura nada sabe da prevalencia do covid, local de difícil acesso por razões que os senhores não desconhecem. Infelizmente no portal da prefeitura não encontramos o item ouvidoria. Atenciosamente, Rosângela Zacarias Machado

Tabela 2. Solicitações via site.

SOLICITAÇÃO	ENVIO	PROTOCOLO	RESPOSTA	STATUS	TIPO DE SOLICITAÇÃO	DEMANDA
1	17/03/2021	20210317200945	08/04/2021	Resolvida	Crítica	<i>Lockdown Jaboticabal-SP</i>

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 atendeu 05 solicitações, conforme a Tabela 3. (Obs.: as solicitações estão por ordem de Resposta).

Tabela 3. Atendimentos via WhatsApp.

SOLICITAÇÃO	ENVIO	RESPOSTA	STATUS	DEPARTAMENTO ENCAMINHADO	DEMANDA
1	27/04/2021	28/04/2021	Respondida	Própria Ouvidoria	Dúvida sobre os serviços de cópia da Câmara Municipal de Jaboticabal.
2	30/04/2021	03/05/2021	Respondida	Própria Ouvidoria	Reclamação sobre o CRAS.
3	07/05/2021	07/05/2021	Respondida	Própria Ouvidoria	Dúvida sobre os serviços de cópia da Câmara Municipal de Jaboticabal.
4	26/05/2021	26/05/2021	Respondida	Própria Ouvidoria	Dúvida sobre Seguro Desemprego e atendimento do Ministério do Trabalho.
5	31/05/2021	31/05/2021	Respondida	Própria Ouvidoria	Solicitou a e-mail da Prefeitura Municipal de Jaboticabal.

### 1.4 Atendimento Presencial

Nos meses de abril e maio de 2021, não houve Atendimento Presencial. Nesse período houve medidas de restrição do atendimento presencial ao público, devido à pandemia.

Tabela 4. Atendimento Presencial

ATENDIMENTO	DIA	DEPARTAMENTO ENCAMINHADO	PROTOCOLO	RESPOSTA	DEMANDA
0	---	---	---	---	---

### 1.5 Atendimento por Telefone

No período referido período, as ligações não foram específicas à Ouvidoria, mas solicitando falar com algum gabinete de vereador.

Tabela 5. Atendimento por telefone

ATENDIMENTO	DIA	DEPARTAMENTO ENCAMINHADO	RESPOSTA	DEMANDA
0	---	---	---	---

## 2. COMPARAÇÃO DOS CANAIS DE ATENDIMENTOS.

Tabela 6. Atendimentos realizados.

CANAL DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE	%
E-mail	0	0%
Site	1	17%
WhatsApp	5	83%
Presencial	0	0%
Telefone	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



Gráfico 1. Comparação dos canais de atendimentos em quantidade.

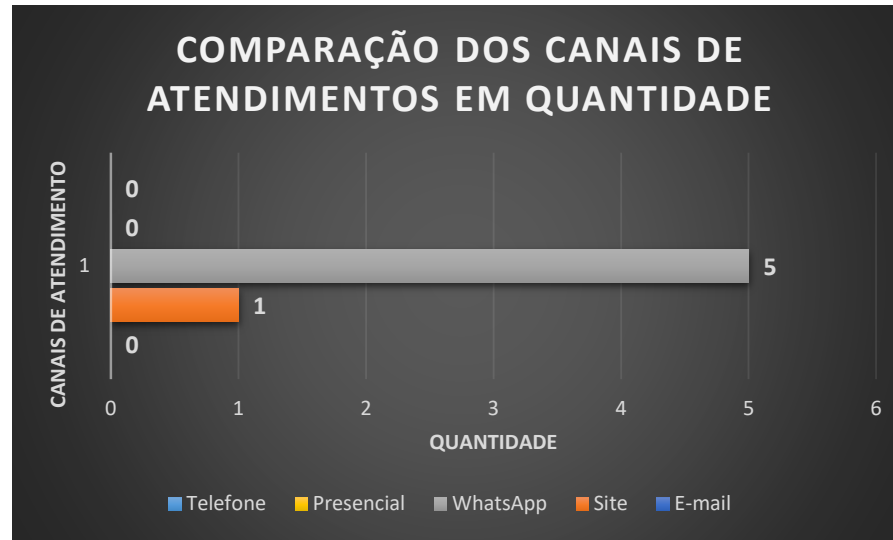
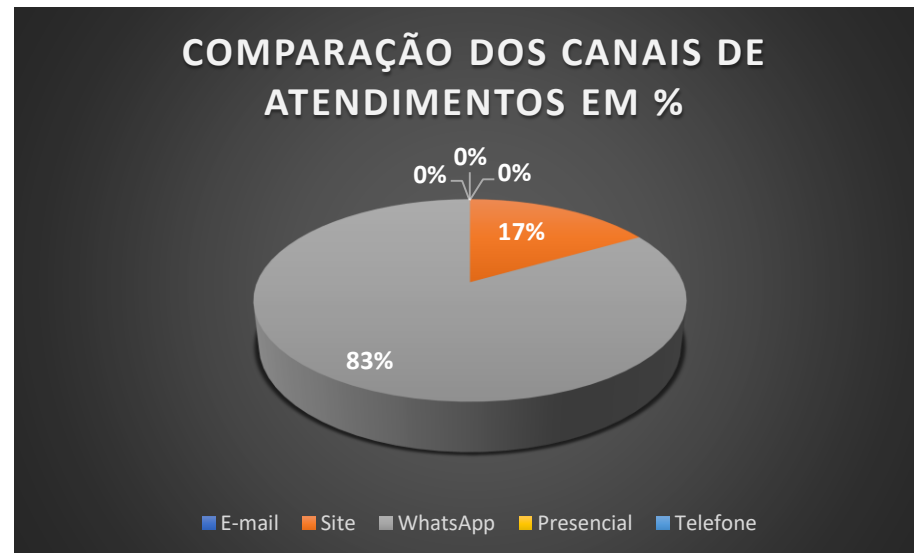


Gráfico 2. Comparação dos canais de atendimentos em %.



### 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 7h30m às 17h. (Por conta de medidas sanitárias contra a COVID-19, o horário de funcionamento estará reduzido das 8h às 13h.

E-mail: [ouvidoria@camarajaboticabal.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@camarajaboticabal.sp.gov.br)

Telefone (16) 3209-9477

WhatsApp (16) 3209-9499

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

Contato na Ouvidoria: Roberta Lucas Scatolim



**CÂMARA MUNICIPAL  
DE JABOTICABAL**  
*Palácio Ângelo Berchieri*