

OUVIDORIA DA CÂMARA

Câmara Municipal de Jaboticabal

RELATÓRIO
Agosto e Setembro/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 E-mail.....	5
1.2 Site.....	5
1.3 WhatsApp	6
1.4 Atendimento Presencial	<u>10</u>
1.5 Atendimento por Telefone.....	10
2. COMPARAÇÃO DOS CANAIS DE ATENDIMENTOS.....	11
3. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA.....	14

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, 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, agosto e setembro de 2021, conforme a Tabela 1, houve 5 (cinco) solicitações via e-mail.

Tabela 1. Solicitações por e-mail.

SOLICITAÇÃO	ENVIO	RESPOSTA	STATUS	TIPO DE SOLICITAÇÃO
1	18/08/2021	18/08/2021	Encaminhado	Divulgação de curso
2	19/08/2021	19/08/2021	Encaminhado	Divulgação de curso
3	30/08/2021	30/08/2021	Encaminhado	Convite – curso
4	10/09/2021	10/09/2021	Encaminhado	Convite – Evento político
5	24/09/2021	24/09/2021	Encaminhado	Convite – curso

1.2 Site

No referido período, não houve novas solicitações por meio do site da Câmara Municipal de Jaboticabal,

Tabela 2. Solicitações via site.

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

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 09 (nove) solicitações, conforme a Tabela 3. (Obs.: as solicitações estão por ordem de Envio). (Obs.: algumas solicitações ocorreram em julho, porém a resposta, por conta da demanda da Prefeitura e Autarquias, aconteceram no período desse relatório).

Tabela 3. Atendimentos via WhatsApp.

SOLICITAÇÃO	ENVIO	RESPOSTA	STATUS	DEPARTAMENTO ENCAMINHADO	DEMANDA
1	30/07/2021	02/08/2021	Respondida	Própria Ouvidoria	Dúvida sobre a vacinação da Covid-19.
2	21/07/2021	04/08/2021	Aguardando	Presidência	Dúvida sobre implantação de escola profissionalizante. (Figura 1) .
3	04/08/2021	04/08/2021	Respondida	Própria Ouvidoria	Procedimentos para solicitação de cesta básica no fundo social.
4	06/08/2021	09/08/2021	Respondida	Própria Ouvidoria	Horário de expediente da Câmara Municipal.
5	19/07/2021	09/08/2021	Respondida	Presidência	Abastecimento de água no município. (Figura 2) .
6	18/08/2021	18/08/2021	Respondida	Própria Ouvidoria	Documentos para cadastro na Internet Popular.
7	08/09/2021	08/09/2021	Respondida	Própria Ouvidoria	Dúvida sobre serviço da Internet Popular.
8	13/09/2021	13/09/2021	Respondida	Presidência	Dúvida sobre atendimento de creche localizada no Parque das Araras. (Figura 3) .
9	21/09/2021	22/09/2021	Respondida	Própria Ouvidoria	Dúvida sobre serviço e atendimento do INSS.

Figura 1. Ofício n.º 128/2021. (Não houve devolutiva do setor responsável).

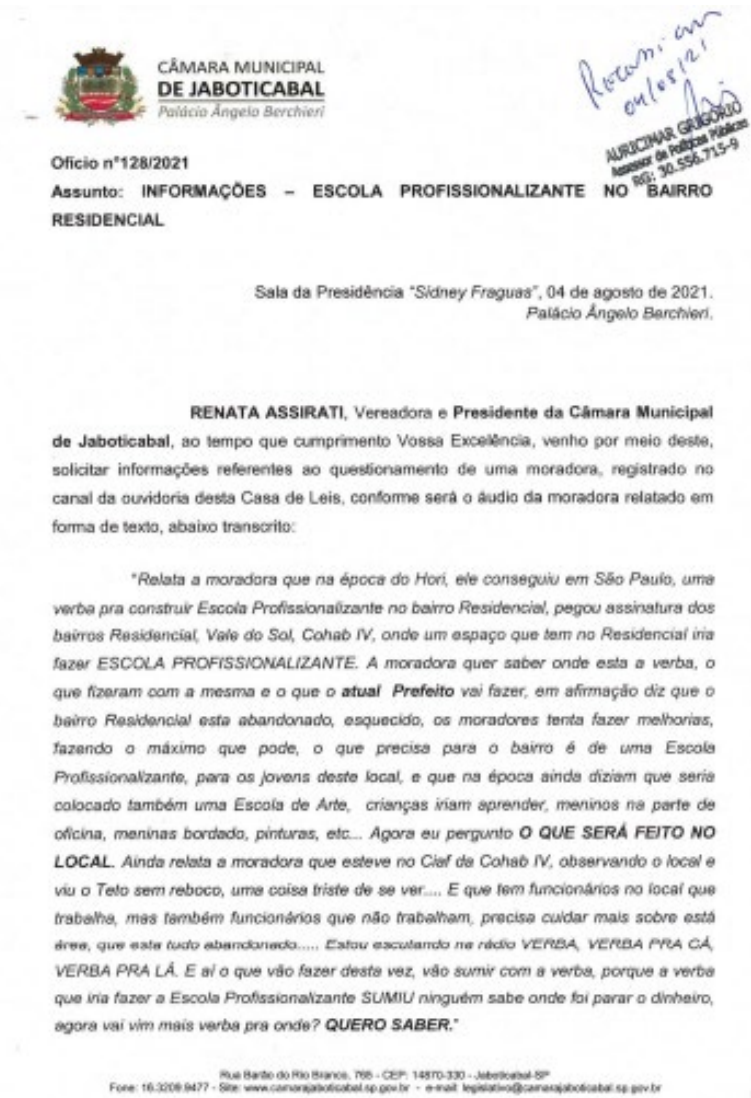
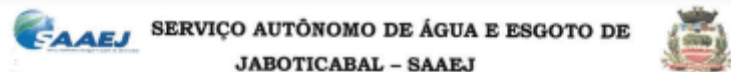


Figura 2. Ofício Externo n.º 219/2021.



**SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE
JABOTICABAL – SAAEJ**

Jaboticabal/SP, 05 de agosto de 2021.

Ofício Externo (Presidência) n° 219/2021

Assunto: Resposta ao Ofício n° 107/2021 formulado pela nobre Presidente da Câmara Municipal de Jaboticabal Renata Assirati (doc. anexo).

O Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Jaboticabal – “SAAEJ”, vem mui respeitosamente à presença de V. S^ª., em atenção ao ofício acima mencionado, **INFORMAR** visando a melhoria no abastecimento de água no bairro COHAB II, elaboramos um Projeto de Recuperação de Abastecimento do Reservatório do referido bairro. Implantando a colocação de registros de manobras e válvula de retenção, para que a água do reservatório fique confinada apenas no bairro.

O reservatório será abastecido por outros dois reservatórios menores, que tem a capacidade de 15.000 litros cada. Esses reservatórios ficarão semienterrados e receberão água provinda da rede de água do BOOSTER, localizado na Av. Antonieta Aleixo de Souza. Quando eles estiverem cheios sua água será bombeada para o reservatório principal e posteriormente irá para distribuição.

Sem mais para o momento, aproveito a oportunidade para reiterar-lhe os protestos de estima e consideração.

Atenciosamente,


JOÃO ANTONIO GALBIATTI
Presidente do SAAEJ


JOEL ANDRADE
Diretor Técnico

Ao
Ilmo. Sr.
DD. Rodrigo Manolo Pereira
Secretário Municipal de Governo
Jaboticabal/SP

Figura 3. Ofício Externo n.º 512/2021.

**PREFEITURA MUNICIPAL DE JABOTICABAL**
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO, CULTURA, ESPORTE E LAZER
Av. Carlos Berchieri, 101 – Bosque Municipal – JABOTICABAL-SP
Tel. (16) 3209-2469 – oficinapedagogicajab@hotmail.com

Jaboticabal, 17 de setembro de 2021

Ofício SECEL. 512/2021
Assunto: Informações ao requerimento n. 181/2021

Excelentíssima Senhora,

Em resposta ao estimado Ofício N. 181/2021 de 14 de setembro do corrente mês, por meio do qual se solicitava informações a serem dadas a uma munícipe, referente ao não funcionamento da EMEB “Mário de Stéfani” durante o presente período de pandemia de Covid-19, bem como a previsão para a retomada das atividades na referida creche, segue a seguinte resposta desta Secretaria Municipal de Educação.

Desde o início da pandemia de Covid-19 as atividades da mencionada Unidade Escolar e também de todas as outras unidades da Rede Municipal de Ensino foram regulamentadas pelas disposições dos vários Decretos emanados pela Prefeitura Municipal, tanto na administração anterior, como no atual governo. Após a publicação de cada Decreto, esta Secretaria Municipal de Educação sempre repassou as determinações práticas às Diretoras das Escolas, as quais comunicavam e orientavam os pais e/ou responsáveis dos alunos matriculados nas suas respectivas Unidades.

Durante todo o período da pandemia até o presente momento, todos os alunos da Rede Municipal de Educação foram acompanhados mediante atividades remotas, devidamente preparadas pelos professores e entregues às famílias, conforme o calendário estabelecido pela SECEL e previamente informado aos interessados.

Deve-se ressaltar que existe uma imprecisão no texto enviado pela munícipe, no qual afirma-se que “em outras escolas/creches as aulas/atividades já foram retomadas, a exemplo da creche do Bairro Sorocabano”. Na verdade, até agora foram realizadas duas semanas de atividades presenciais em todas as Unidades Escolares, com a presença de uma pequena percentagem dos alunos da 1ª e 2ª etapas do Ensino Infantil por dia e com horário reduzido no período, como forma de se fazer um teste para um eventual retorno das aulas, pois as Escolas necessitam de adequação física para se garantir os necessários protocolos de prevenção da Covid-19.

Em relação à previsão para a retomada das atividades presenciais nas Creches Municipais, o DECRETO N.º 7.499, de 10 de setembro de 2021, estabeleceu que as

aulas e demais atividades presenciais poderão receber alunos presencialmente, de forma gradual, sendo que a retomada das CRECHES será no mês de outubro, de acordo com a seguinte forma (cf. Art. 16, III):

a) A partir de 04/10/2021, com 100%, Maternal I, Maternal II, Berçário I e Berçário II;

§1º. Para garantir a segurança, o distanciamento e todos os protocolos sanitários, os alunos da modalidade creche serão atendidos, de modo presencial, neste mês de outubro, em apenas um período, distribuídos da seguinte maneira:

- 50% da turma frequentará o período da manhã e os outros 50% o período da tarde, sendo que o atendimento será realizado de terça à sexta-feira, das 7h às 11h e das 13h às 17h. Às segundas-feiras serão reservadas para o preparo de atividades e atendimento remoto.
- As turmas serão organizadas pelos gestores escolares em reunião com os pais, sendo que as creches atenderão 100% dos alunos de forma presencial, sendo 50% por período.

Obs.: Para as Creches, a partir de 01/11/2021, serão realizadas as Matrículas Novas, de acordo com a “Lista de Espera” (cf. Art. 16, IV).

Colocando-me à disposição para quaisquer outros esclarecimentos que se julgarem necessários, aproveito a oportunidade para reiterar os protestos de estima e consideração.

Atenciosamente,



Lucia Helena Vasques
Secretária de Educação, Cultura, Esporte e Lazer

Exma. Sra.

Renata Aparecida Roncaglio Assirati
Presidente da Câmara Municipal de Jaboticabal
Palácio Ângelo Berchieri
Rua Barão do Rio Branco, 765

14870-330 – Jaboticabal-SP

1.4 Atendimento Presencial

Nos meses de agosto e setembro de 2021, não houve Atendimento Presencial.

Tabela 4. Atendimento Presencial

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

1.5 Atendimento por Telefone

No período referido período, a Ouvidoria recebeu 09 (nove) contatos via telefone.

Tabela 5. Atendimento por telefone

ATENDIMENTO	DIA	DEPARTAMENTO ENCAMINHADO	DEMANDA
1	09/08/2021	Ouvidoria	Dúvida sobre o agendamento da vacina – Covid
2	09/08/2021	Ouvidoria	Reclamação sobre falta de água
3	12/08/2021	Ouvidoria	Dúvida sobre o agendamento da vacina – Covid
4	16/08/2021	Ouvidoria	Dúvida sobre o agendamento da vacina – Covid
5	20/08/2021	Ouvidoria	Dúvida troca de lâmpadas
6	30/08/2021	Ouvidoria	Dúvida sobre denúncia de maus tratos a animais
7	01/09/2021	Ouvidoria	Dúvida sobre a data da Sessão Ordinária
8	15/09/2021	Ouvidoria	Reclamação sobre falta de água
9	23/09/2021	Ouvidoria	Reclamação sobre falta de água

2. COMPARAÇÃO DOS CANAIS DE ATENDIMENTOS.

Nos meses de agosto e setembro, a Ouvidoria da Câmara Municipal de Jaboticabal realizou 23 (vinte e três) atendimentos, sendo 5 por e-mail; 9 por WhatsApp; e 9 por telefone. Nos canais Site e Presencial, não houve atendimento, conforme a Tabela 6.

Tabela 6. Atendimentos realizados.

CANAL DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE	%
E-mail	5	22%
Site	0	0%
WhatsApp	9	39%
Presencial	0	0%
Telefone	9	39%
TOTAL	23	100%

Gráfico 1. Comparação dos canais de atendimentos em quantidade.

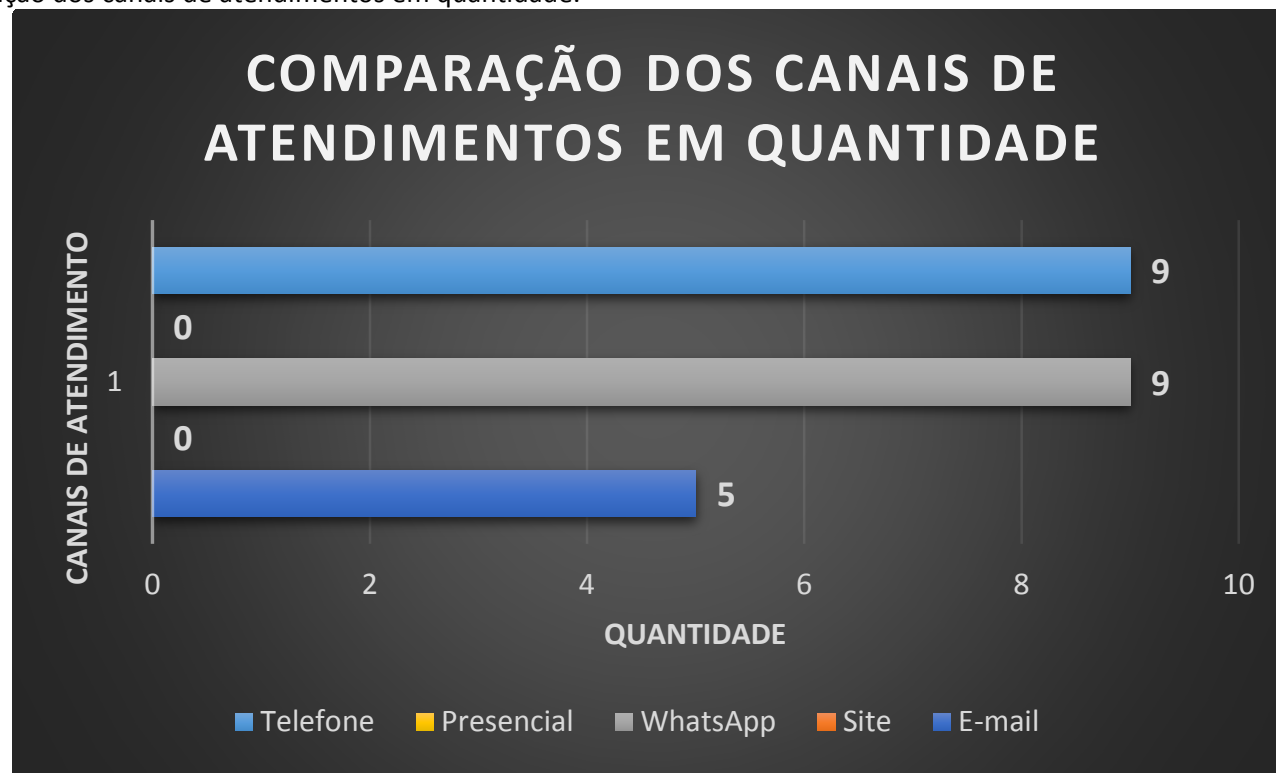
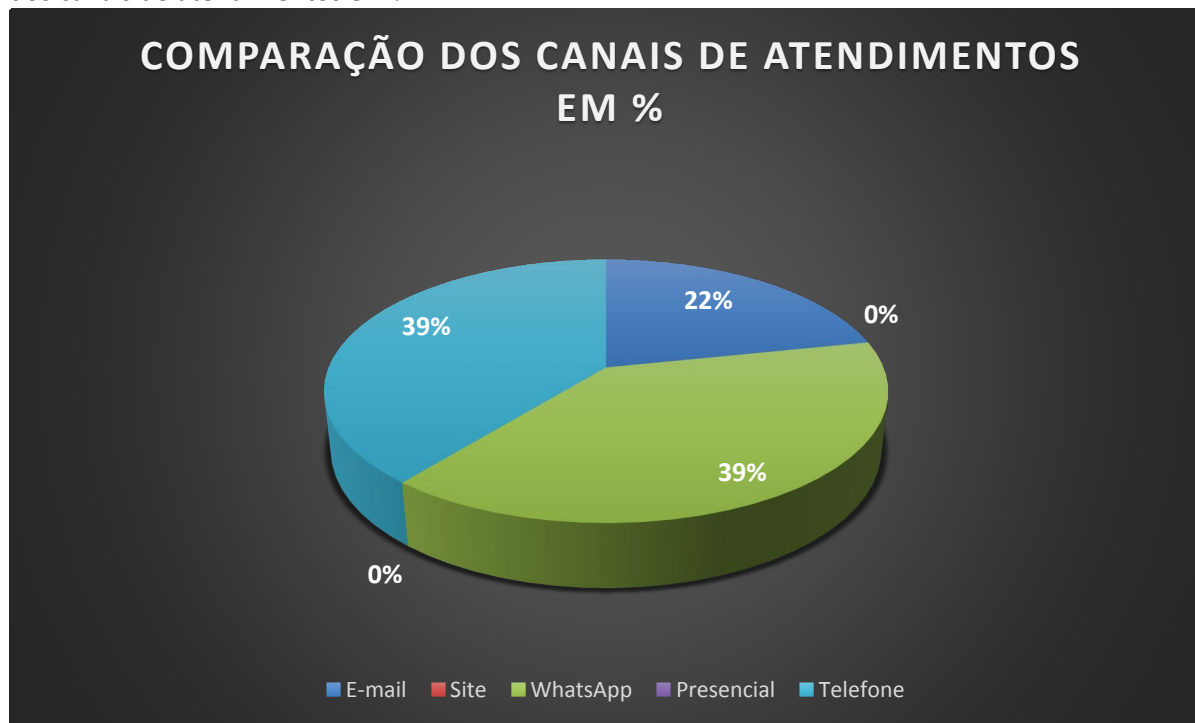


Gráfico 2. Comparação dos canais de atendimentos em %.



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 7h30 às 17h, com intervalo das 12 às 13h30.

E-mail: 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