

OUVIDORIA DA CÂMARA

Câmara Municipal de Jaboticabal

RELATÓRIO
Junho e Julho/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/>

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
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	29
1.5 Atendimento por Telefone	29
2. COMPARAÇÃO DOS CANAIS DE ATENDIMENTOS.	30
3. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA	33

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, junho e julho de 2021, conforme a Tabela 1, não houve solicitação via e-mail.

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 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 08 solicitações, conforme a Tabela 3. (Obs.: as solicitações estão por ordem de Envio).

Tabela 3. Atendimentos via WhatsApp.

SOLICITAÇÃO	ENVIO	RESPOSTA	STATUS	DEPARTAMENTO ENCAMINHADO	DEMANDA
1	01/06/2021	01/06/2021	Respondida	Própria Ouvidoria	Dúvida sobre como solicitar a troca de lâmpadas.
2	02/06/2021	16/06/2021	Respondida	Presidência	Problemas na Rua Isidoro Garcia. (Figura 1 e 2)
3	08/06/2021	09/06/2021	Respondida	Própria Ouvidoria	Solicitação de contato com vereador.
4	16/06/2021	16/06/2021	Respondida	Própria Ouvidoria	Sobre os serviços de impressão da Internet Popular
5	15/06/2021	15/06/2021	Respondida	Própria Ouvidoria	Como entrar em contato com a CPFL
6	17/06/2021	17/06/2021	Respondida	Própria Ouvidoria	Dúvida sobre a segunda via do título de eleitor
7	14/07/2021	19/07/2021	Aguardando	Presidência	Problema sobre a falta de água. Aguardando resposta do SAAEJ. (Figura 3)
8	22/07/2021	22/07/2021	Respondida	Própria Ouvidoria	Solicitação de contato com funcionário.
9	27/07/2021	28/07/2021	Respondida	Própria Ouvidoria	Solicitou o contato de todos os vereadores da atual gestão
10	28/07/2021	29/07/2021	Respondida	Própria Ouvidoria	Dúvida sobre a segunda dose da vacina da Covid.

Figura 1. Ofício n.º 80/2021.



**CÂMARA MUNICIPAL
DE JABOTICABAL**
Palácio Ângelo Berchieri

Ofício n.º 80/2021

Referência: Resposta Ouvidoria – solicitação feita por munícipe não identificada, na data de 02.06.2021

Sala da Presidência “Sidney Fraguas”, 16 de junho de 2021.
Palácio Ângelo Berchieri.

À Ouvidoria,

Em atendimento à solicitação feita por munícipe não identificada na data de 02.06.2021, através do Canal da Ouvidoria desta Câmara Municipal, é a presente para prestar as informações que abaixo seguem.

Cumpre informar que oportunamente o local da ocorrência dos fatos (Rua Isidoro Garcia) fora visitado, sendo facilmente identificados os problemas apontados pela munícipe (fotos no ofício anexo).

Na ocasião, através do Gabinete da Vereadora Renata Assirati, foi protocolado na data de 15.06.2021 ofício junto à Prefeitura Municipal de Jaboticabal, junto à Secretaria Municipal de Obras, Agricultura e Meio Ambiente, requerendo as providências necessárias no local, como limpeza de entulhos e solução a respeito da estrada de terra, a fim de melhorar a qualidade de vida dos moradores que vivem no bairro Residencial.

Sem mais para o momento, reitero os protestos de estima e de distinta consideração.

Cordialmente,

RENATA ASSIRATI RONDALDO
ADRIANO CENDEAS BIASI
RENATA ASSIRATI
Presidente

À Ouvidoria
Sra. Roberta Scatolin

Rua Barão do Rio Branco, 765 - CEP: 14870-330 - Jaboticabal-SP
Fone: 16.3209.9477 - Site: www.camarajaboticabal.sp.gov.br - e-mail: legislativo@camarajaboticabal.sp.gov.br

Figura 2. Ofício n.º 077/2021.



Ofício n.º 077/2021

Assunto: Solicita a manutenção no final da Rua Isidoro Garcia, Bairro Residencial.

Sala da Presidência "Sidney Fraguas", 14 de Junho de 2021.
Palácio Ângelo Berchieri.

RENATA ASSIRATI, Vereadora, **PRESIDENTE** da Câmara Municipal de Jaboticabal, vem por meio deste, solicitar a **Excelentíssimo Sr. NELSON DOS SANTOS GIMENEZ**, Vice-prefeito de Jaboticabal e **Secretário de Obras, Agricultura e Meio Ambiente**, atenção quanto ao Bairro Residencial Jaboticabal, precisa de limpeza e solução sobre estrada de terra.

Segundo informações, Moradores reclamam de entulhos e muita poeira no final da Rua Isidoro Garcia mais precisamente na interligação que estão usando para acessar a Rua Comendador João Maricato por essa mesma estrada terra.

Existem ali muitos moradores que estão insatisfeitos com a situação que se alastra há muito tempo e não é tomada nenhuma providencia.

Por oportuno, apresento a V. Ex.ª nossos protestos de elevada estima e distinta consideração.

Cordialmente,



RENATA ASSIRATI
Presidente



Exm.ª Sr.
NELSON DOS SANTOS GIMENEZ, Vice-prefeito de Jaboticabal e
Secretário de Obras, Agricultura e Meio Ambiente.



Figura 3. Ofício n.º 107/2021.

 **CÂMARA MUNICIPAL
DE JABOTICABAL**
Palácio Ângelo Berchieri

Ofício n.º 107/2021
Assunto: Solicitação de informação sobre a constante falta de água no bairro COHAB II.

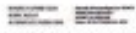
Sala da Presidência "Sídney Fraguas", 15 de julho de 2021.
Palácio Ângelo Berchieri.

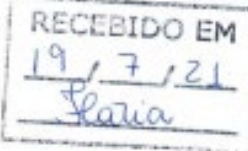
RENATA ASSIRATI, Vereadora e **PRESIDENTE** da Câmara Municipal de Jaboticabal, venho por meio deste, solicitar ao Excelentíssimo Sr. João Antônio Galbiatti, Presidente do SAAEJ, uma atenção especial quanto ao pleito de alguns munícipes que chegou ao conhecimento da Câmara Municipal, indagando-nos acerca de falta de água constantemente ocorrida no Bairro Cohab II, neste município.

Os munícipes nos relataram que residem no mencionado bairro há mais de 37 anos, e que a falta de água que é corriqueira, sendo que tal fato tem lhes causado **grandes transtornos**, afetando, notadamente, todos os moradores do bairro.

Assim sendo, peço a Vossa Senhoria que dentro de um prazo razoável, **preste as informações que julgar necessárias**, para que possamos dar uma resposta aos munícipes daquele bairro, sobretudo, informando o motivo pelo qual vem ocorrendo a "falta de água".

Aproveito para estimar protestos de distinta consideração.


RENATA ASSIRATI
Presidente



Ao Exm.^o,
Sr. JOÃO ANTONIO GALBIATTI,
Presidente do SAAEJ.

Rua Barão do Rio Branco, 705 - CEP: 14870-330 - Jaboticabal-SP
Fone: 16 3299 9477 - Site: www.camara.jaboticabal.sp.gov.br - e-mail: legislativo@camara.jaboticabal.sp.gov.br

1.4 Atendimento Presencial

Nos meses de junho e julho 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, as ligações não foram específicas à Ouvidoria, mas solicitando falar com algum gabinete de vereador.

Tabela 5. Atendimento por telefone

ATENDIMENTO	DIA	DEPARTAMENTO ENCAMINHADO	DEMANDA
1	15/06/2021	Ouvidoria	Dúvida sobre o agendamento da vacina – Covid
2	18/06/2021	Ouvidoria	Dúvida sobre o agendamento da vacina – Covid
3	02/07/2021	Ouvidoria	Dúvida sobre o agendamento da vacina – Covid
4	08/07/2021	Ouvidoria	Dúvida sobre o agendamento da vacina – Covid
5	13/07/2021	Ouvidoria	Dúvida sobre o agendamento da vacina – Covid
6	23/07/2021	Ouvidoria	Dúvida sobre o agendamento da vacina – Covid
7	24/07/2021	Ouvidoria	Dúvida sobre a data da Sessão Ordinária

2. COMPARAÇÃO DOS CANAIS DE ATENDIMENTOS.

Tabela 6. Atendimentos realizados.

CANAL DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE	%
E-mail	0	0%
Site	0	0%
WhatsApp	10	59%
Presencial	0	0%
Telefone	7	41%
TOTAL	17	100%

Gráfico 1. Comparação dos canais de atendimentos em quantidade.

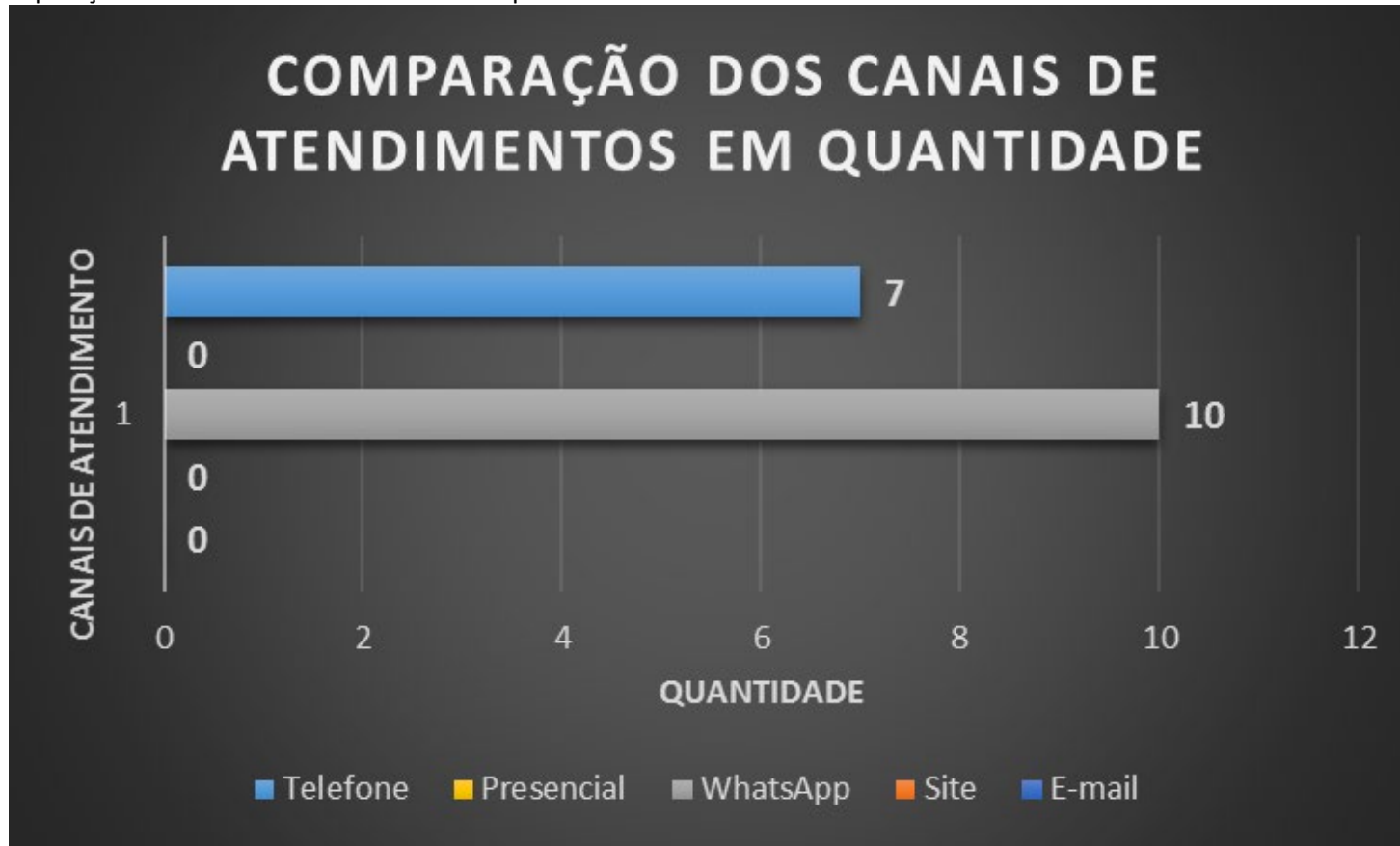
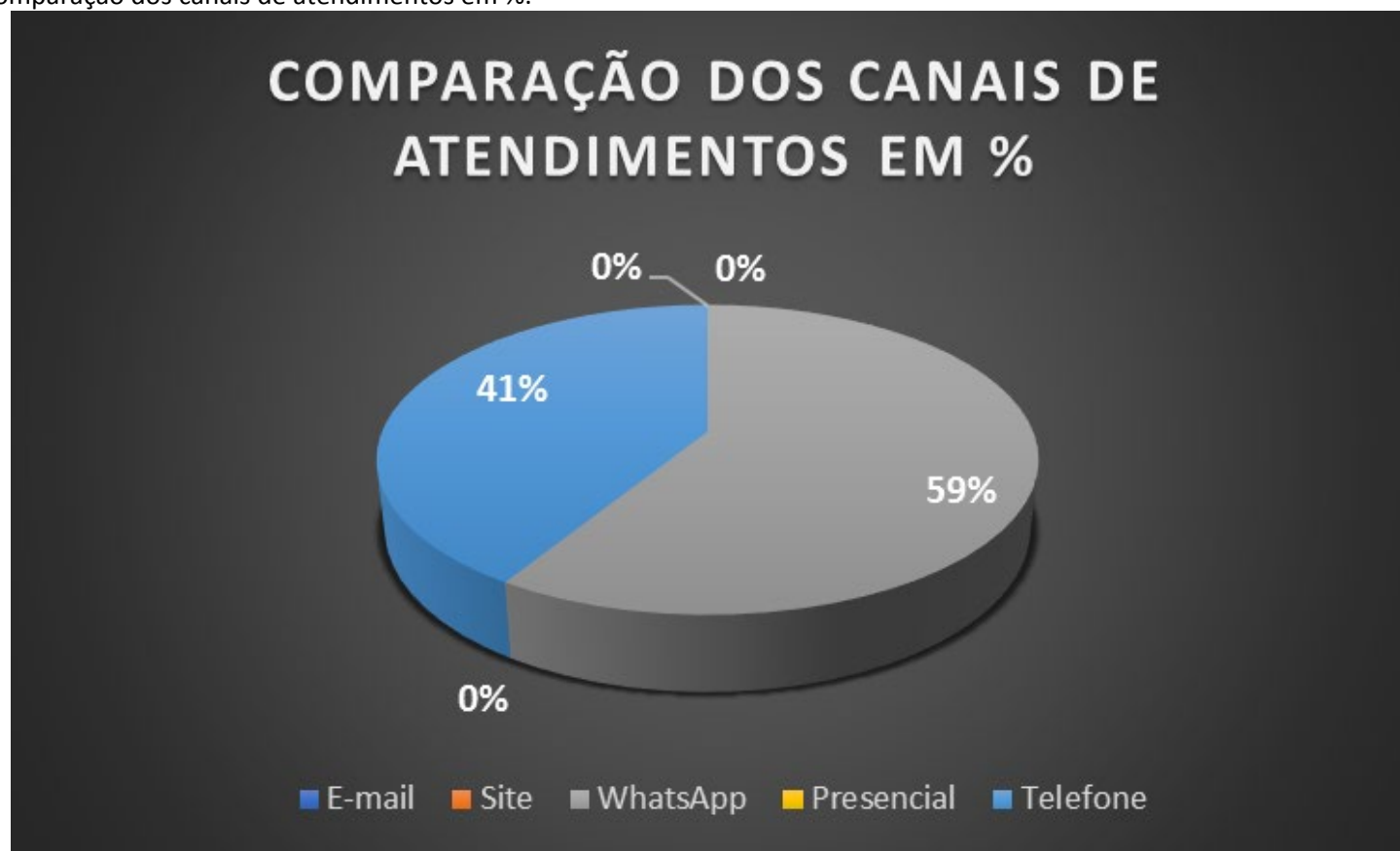


Gráfico 2. Comparação dos canais de atendimentos em %.



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 7h30m 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