

OUVIDORIA DA CÂMARA

Câmara Municipal de Jaboticabal

RELATÓRIO
Outubro e Novembro/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.....	6
1.3 WhatsApp	6
1.4 Atendimento Presencial	10
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, outubro e novembro de 2021, conforme a Tabela 1, houve 17 (dezesete) solicitações via e-mail.

Tabela 1. Solicitações por e-mail.

SOLICITAÇÃO	ENVIO	RESPOSTA	STATUS	TIPO DE SOLICITAÇÃO
1	01/10/2021	01/10/2021	Encaminhado	Divulgação de curso
2	02/10/2021	02/10/2021	Encaminhado	Divulgação de curso
3	03/10/2021	03/10/2021	Encaminhado	Divulgação de curso
4	07/10/2021	07/10/2021	Encaminhado	Convite – Evento político
5	10/10/2021	10/10/2021	Encaminhado	Convite – Evento político
6	13/10/2021	13/10/2021	Encaminhado	Convite – Evento político
7	18/10/2021	18/10/2021	Encaminhado	Convite – Evento político
8	26/10/2021	26/10/2021	Respondido	Contato do Contador da Câmara
9	07/11/2021	07/11/2021	Encaminhado	Divulgação de curso
10	08/11/2021	08/11/2021	Encaminhado	Divulgação de curso
11	10/11/2021	10/11/2021	Encaminhado	Divulgação de curso
12	18/11/2021	18/11/2021	Encaminhado	Divulgação de curso
13	19/11/2021	19/11/2021	Encaminhado	Divulgação de curso
14	21/11/2021	21/11/2021	Encaminhado	Divulgação de curso
15	22/11/2021	22/11/2021	Encaminhado	Divulgação de curso
16	23/11/2021	23/11/2021	Encaminhado	Aviso – Prestador de Serviço
17	23/11/2021	23/11/2021	Encaminhado	Município enviou apontamentos sobre aeroporto de Jaboticabal

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 03 (três) solicitações, conforme a Tabela 3.

Tabela 3. Atendimentos via WhatsApp.

SOLICITAÇÃO	ENVIO	RESPOSTA	STATUS	DEPARTAMENTO ENCAMINHADO	DEMANDA
1	17/10/2021	27/10/2021	Aguardando	Presidência (Não houve devolutiva da Prefeitura Municipal)	Reclamação sobre o prédio do CIAF IV (Figura 1) .
2	09/11/2021	09/11/2021	Respondida	Presidência	Reclamação sobre o Conselho do Idoso. (Figura 2) .
3	14/11/2021	14/11/2021	Aguardando	Presidência	Munícipe solicitou que, por intermédio da Câmara, haja comemoração de Folia de Reis nas escolas do município.

Figura 1. Ofício nº 228/2021. (Não houve devolutiva do setor responsável).



Câmara Municipal de Jaboticabal
Estado de São Paulo

PROCESSO ADMINISTRATIVO

REQUERIMENTO DIVERSO N° 469/2021 - Roberta Lucas Scatolin - Outros assuntos - SOLICITAÇÃO VIA WHATSAPP, DA MUNICÍPE ROSÂNGELA FERREIRA, SOBRE A ÁREA PARA ESPERA NO CIAF IV - ANTONIO RICARDO BENATTI EMEB, RUA DJALMA ALEIXO DE SOUZA - COHAB II, JABOTICABAL, SP, E GOTEIRAS NO LOCAL.

TRAMITAÇÃO

Data do Despacho	27/10/2021
Unidade de Origem	Gabinete da Presidência
Unidade de Destino	Ouvidoria
Status	Encaminha despacho

TEXTO DO DESPACHO


À Ouvidoria.

-

Acerca dos problemas relatados pela munícipe, em anexo segue ofício que protocolamos junto ao setor competente, relatando e suscitando os devidos reparos necessários.

Jaboticabal, 27 de outubro de 2021.

Renata Aparecida Roncaglio Assirati
Presidente da Câmara



CÂMARA MUNICIPAL DE JABOTICABAL
Palácio Ângelo Berchieri

CÓPIA

Ofício n.º 228 /2021

Assunto: Solicita manutenção e reforma do CIAF VII, Alice Kamla na R. São João, 3051 - COHAB 4.


Sala da Presidência "Sidney Fraguas", 25 de outubro de 2021.
Palácio Ângelo Berchieri.

RENATA ASSIRATI, Vereadora, **PRESIDENTE** da Câmara Municipal de Jaboticabal, vem por meio deste, solicitar aos Excelentíssimos Srs. **NELSON DOS SANTOS GIMENEZ, DD. Vice-prefeito de Jaboticabal** e **DD. Secretário de Obras, Agricultura e Meio Ambiente**, atenção quanto a reforma necessária deste posto de atendimento de saúde no Bairro Cohab 4.

A solicitação se faz necessária, pois os moradores reclamam das condições do prédio dificultando o transito das pessoas e o atendimento dos funcionários, algumas salas mostram infiltrações de água e o teto precisa de acabamento urgente. Fotos Anexo.


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


Cordialmente,


RENATA ASSIRATI

Presidente


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


NELSON DOS SANTOS GIMENEZ
 Vereador de Jaboticabal
 RG: 30.556.711-9

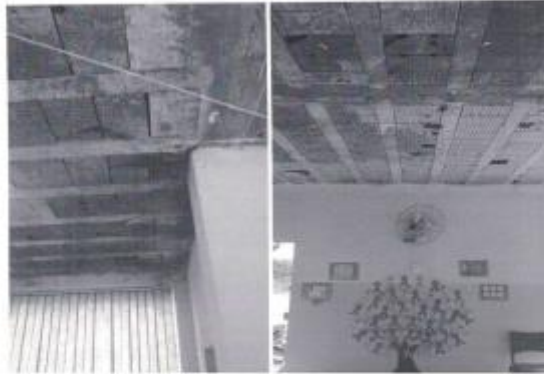


Pag. 1/2

Rua Barão de Rio Branco, 705 - CEP: 14870-330 - Jaboticabal-SP
Fone: 16.3209.8477 - Site: www.camaramunicipal.sp.gov.br - e-mail: legislativo@camaramunicipal.sp.gov.br



Pag. 2/2



Assinado digitalmente por
RENATA APARECIDA
RONCAGLIO ASSIRATI
257.602.618-43



Data: 27/10/2021 12:02

Rua Barão do Rio Branco, 765 - CEP: 14670-330 - Jaboticabal-SP
Fone: 19.3299.0477 - Site: www.camara.jaboticabal.sp.gov.br - e-mail: legislacao@camara.jaboticabal.sp.gov.br

TIPO: IMAGEM - 026 - 162 - 460021 - Esta é uma cópia do original assinado digitalmente por Renata Aparecida Roncaglio Assirati. Para validar o documento, vá ao endereço http://www.camara.jaboticabal.sp.gov.br/validar_documento.asp e insira o código QR e o código de barras.



Figura 2. Requerimento nº 487/2021.

 Câmara Municipal de Jaboticabal Estado de São Paulo	
PROCESSO ADMINISTRATIVO	
REQUERIMENTO DIVERSO Nº 487/2021 - Roberta Lucas Scatolin - Outros assuntos - Referente à reclamação, via WhatsApp da Ouvidoria da Câmara Municipal de Jaboticabal, da munícipe Rosângela Ferreira, sobre a capacitação de colaboradores do Conselho do Idoso.	
TRAMITAÇÃO	
Data do Despacho	10/11/2021
Unidade de Origem	Gabinete da Presidência
Unidade de Destino	Ouvidoria
Status	Encaminha despacho
TEXTO DO DESPACHO	
À Ouvidoria.	
.	
Através do aplicativo de comunicação - whatsapp - a munícipe Rosângela Ferreira contatou a Câmara Municipal para tratar sobre a capacitação de colaboradores do Conselho do Idoso.	
.	
No áudio em questão, a Sra. Rosângela faz diversas críticas ao Conselho, contudo, não realiza nenhum apontamento específico, bem como não indica profissional ou erro pontual.	
.	
Nesse sentido, por tratar-se de assunto relacionado exclusivamente ao Poder Executivo, solicito a esta Ouvidoria que entre em contato com a Sra. Rosângela e a informe que referido assunto deve ser tratado de forma direta com a Prefeitura Municipal, ofertando os seguintes contatos: via telefone (16 - 3209-3322), ou pelo canal da ouvidoria: https://www.jaboticabal.sp.gov.br/portal/ouvidoria.	
Jaboticabal, 10 de novembro de 2021.	
Renata Aparecida Roncaglio Assirati Presidente da Câmara	
Assinado digitalmente por RENATA APARECIDA RONCAGLIO ASSIRATI 257.602.618-43 Data: 10/11/2021 10:24	
 Pag. 1/1	

TRAMITAÇÃO Nº 6855 - REC 487/2021 - Este é uma cópia do original assinado digitalmente por Renata Aparecida Roncaglio Assirati. Para validar o documento, acesse: <https://sig.jaboticabal.sp.gov.br/portal/ouvidoria> ou pelo código de verificação: 02079-1420-A329-88156

1.4 Atendimento Presencial

Nos meses de outubro e novembro 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 07 (sete) contatos via telefone.

Tabela 5. Atendimento por telefone

ATENDIMENTO	DIA	DEPARTAMENTO ENCAMINHADO	DEMANDA
1	04/10/2021	Ouvidoria	Dúvida sobre o agendamento da vacina – Covid
2	05/10/2021	Ouvidoria	Informações sobre as Sessões Ordinárias
3	22/10/2021	Ouvidoria	Dúvida troca de lâmpadas
4	26/10/2021	Ouvidoria	Sobre a inauguração do Poupatempo em Jaboticabal
5	08/11/2021	Ouvidoria	Dúvida o funcionamento da Internet Popular
6	23/11/2021	Ouvidoria	Dúvida sobre denúncia de maus tratos a animais
7	25/11/2021	Ouvidoria	Dúvida poda de árvore

2. COMPARAÇÃO DOS CANAIS DE ATENDIMENTOS.

Nos meses de outubro e novembro, a Ouvidoria da Câmara Municipal de Jaboticabal realizou 27 (vinte e sete) atendimentos, sendo 17 por e-mail; 3 por WhatsApp; e 7 por telefone. Nos canais Site e Presencial, não houve atendimento, conforme a Tabela 6.

Tabela 6. Atendimentos realizados.

CANAL DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE	%
E-mail	17	63%
Site	0	0%
WhatsApp	3	11%
Presencial	0	0%
Telefone	7	26%
TOTAL	27	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, 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