

Relatório Anual 2020



**CÂMARA
MUNICIPAL
DE ANÁPOLIS**

Palácio de Santana, Praça 31 de Julho, S/N, Centro, Anápolis/GO, CEP 75025-040.

Telefone: + 55 (62) 3099-9908

WhatsApp: + 55 (62) 9 9919-5133

E-mail: ouvidoria@camaraanapolis.go.gov.br

Site: <https://www.anapolis.go.leg.br/ouvidoria/ouvidoria>



Mesa Diretora

Leandro Ribeiro

Presidente da Câmara Municipal de Anápolis

Luiz Lacerda

Vice-Presidente

Mauro Severiano

1º Secretário

Wederson Lopes

2º Secretário

Teles Júnior

3º Secretário

João da Luz

4º Secretário

Equipe Ouvidoria

Leonardo Fonseca Rodrigues

Ouvidor Geral

Samara Santana Machado

Chefe da Divisão de Relações Públicas

Jerusa da Silva Alves Guimarães

Chefe da Divisão de Arquivo e Controle das Reclamações ou Representações

Assessores Técnicos de Ouvidoria

Annelise Volpon Garrote

Bruna Fragola Sales

Italo Roriz Policena



Sumário

Mesa Diretora	2
Equipe da Ouvidoria	3
Apresentação.....	5
Apresentação de Dados	6
Manifestações Anuais.....	10
Manifestações Pendentes	12
Canais de Atendimento da Ouvidoria	13

Apresentação

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Anápolis, instituída pela **Lei nº 379/20** de **04 de fevereiro de 2020**, possui o papel de ser a porta de entrada para o diálogo entre os munícipes e seus vereadores, recepcionando por meio de seus canais, manifestações dos cidadãos e assim colaborando para a transparência das ações e para a formação de uma cultura que respeite os Direitos Humanos e promova a Cidadania e a Democracia Participativa. A Ouvidoria é o canal de recebimento de solicitações, sugestões, reclamações, elogios e denúncia ao Parlamento assim como outros encaminhamentos relacionados às atribuições e competências desta entidade. O relatório busca informar as atividades realizadas por esta Ouvidoria assim como fomentar a transparência pública.

Apresentação de Dados

No ano de **2020**, no período compreendido entre os dias **02 de março a 09 de dezembro de 2020** a Ouvidoria da Câmara Municipal de Anápolis registrou 75 manifestações.

A Ouvidoria apresentou uma preferência para os atendimentos pelo Portal da Ouvidoria, totalizando 32 manifestações, equivalente a 43% do total, seguido pelo WhatsApp com 24 demandas, que corresponde a 32%, através do telefone foram realizadas 11 manifestações, igual a 15% e por e-mail 8, correspondente a 10%, conforme é explanado através dos gráficos abaixo.

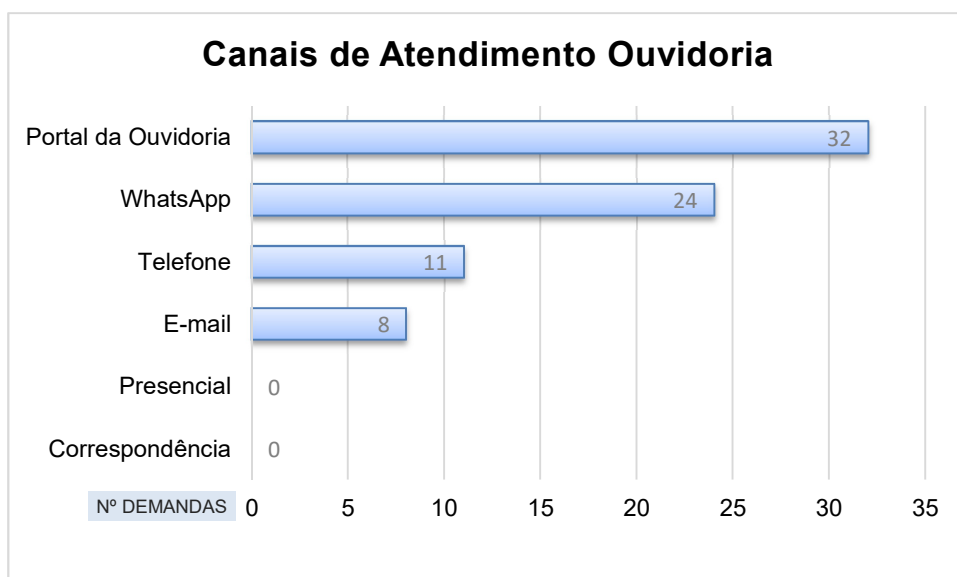


Gráfico 1 – Número de Demandas por Canais de Atendimentos

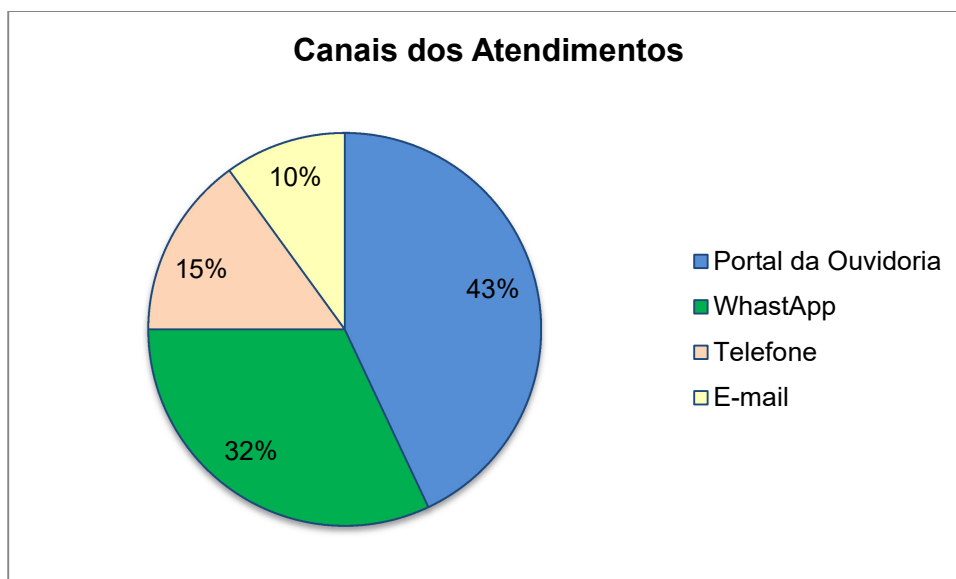


Gráfico 2 – Porcentagem Canais de Atendimentos

No ano de 2020, 52% dos atendimentos foram realizados por homens, 12% por mulheres, 31% não informaram por serem anônimos e 5% foram classificados como outros podendo ser instituições.

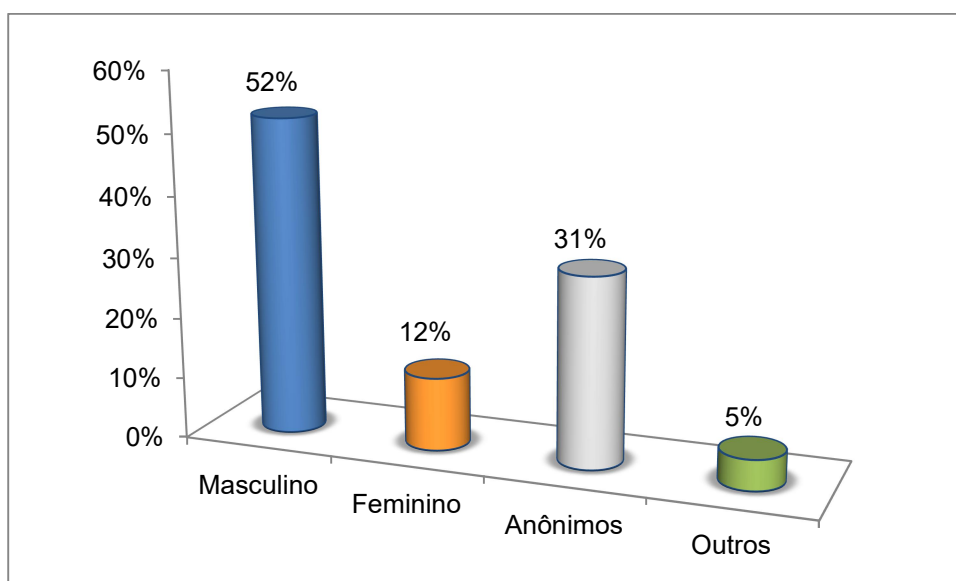


Gráfico 3 – Gêneros

Apresentação de Dados

Predominantemente, as manifestações são oriundas do Bairro de Lourdes e do Bairro Jundiáí, sendo que cada um contou com 5% das demandas recepcionadas, seguidas pelo Bairro Calixtolândia com 3%. As demais regiões importaram em 8% das demandas recebidas e 79% optaram por não informar a sua região.

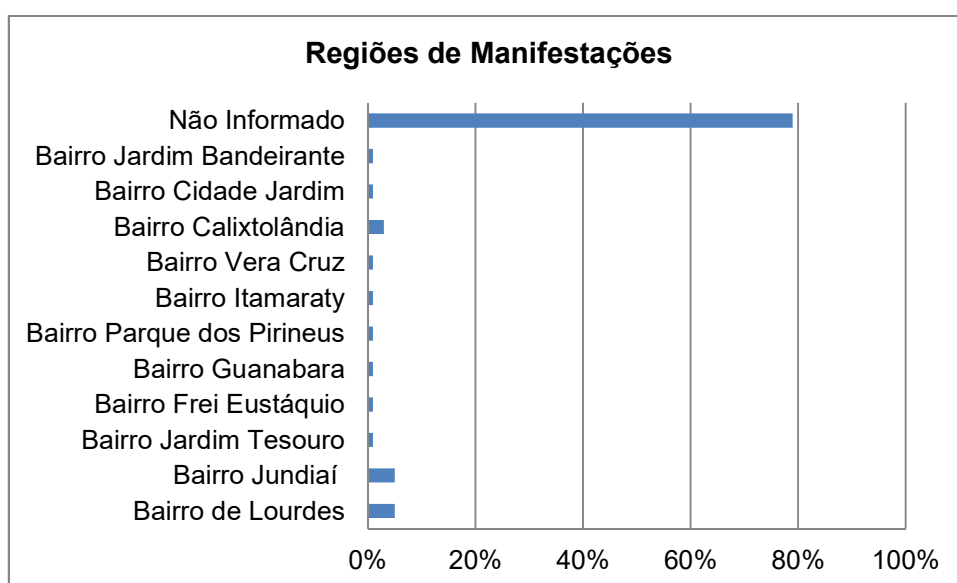


Gráfico 4 – Regiões de Manifestações

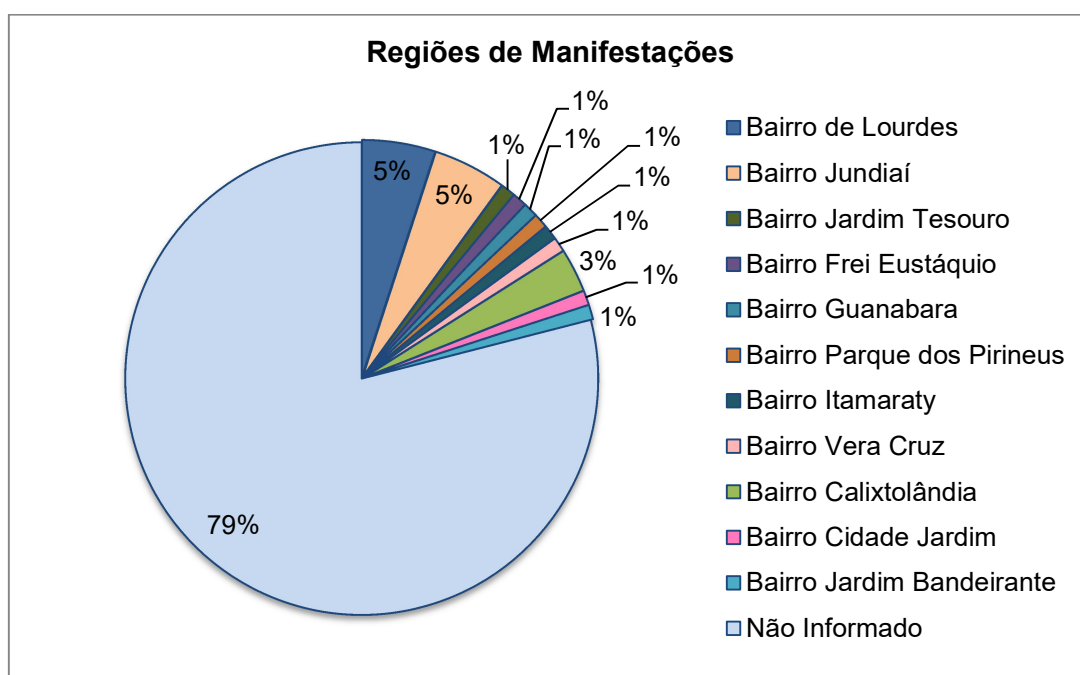


Gráfico 5 – Regiões de Manifestações

Apresentação de Dados

As demandas da Ouvidoria foram em sua maioria de Solicitação com 43 que corresponderam a 57% do total, seguido pela Denúncia com 14 equivalente a 19%, Reclamação com 13 demandas igual a 18%, Sugestão com 3, o que resulta no importe de 4% e Elogio com 2 equivalente a 2%.

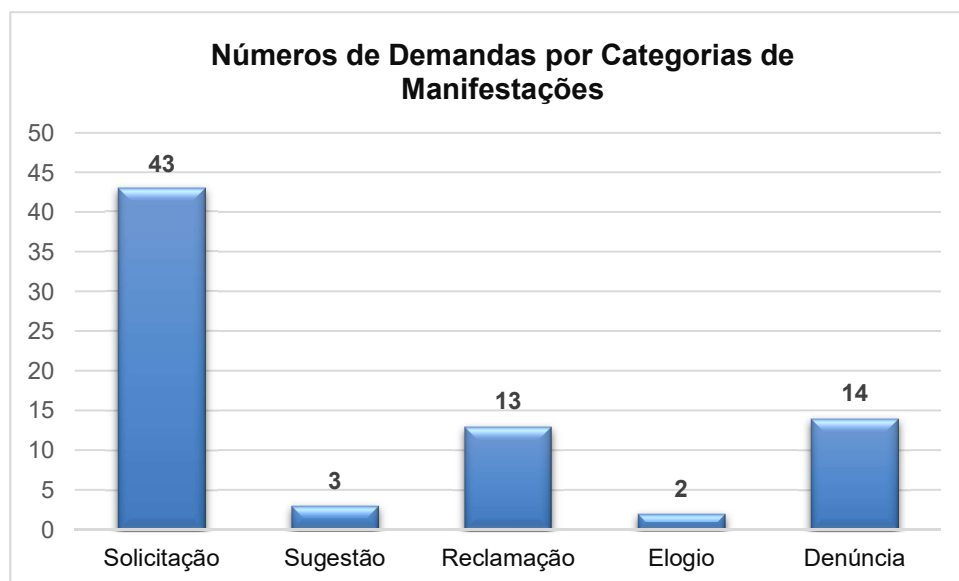


Gráfico 6 – Números de Demandas Categorias de Manifestações

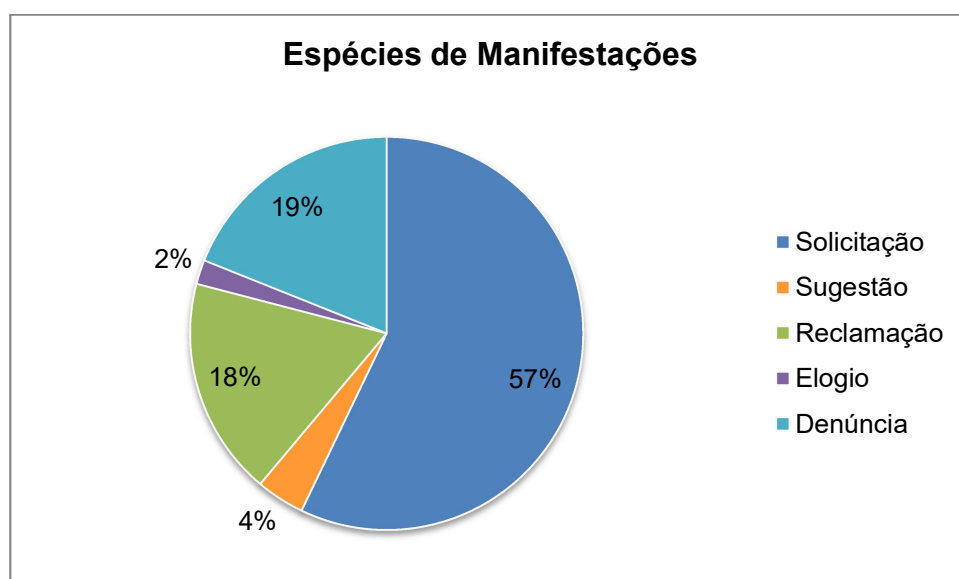


Gráfico 7 – Espécies de Manifestações

Manifestações Anuais

A Ouvidoria busca solucionar a maior parte das manifestações no âmbito de suas competências, mas são muitos os encaminhamentos para as demais entidades públicas externas a Câmara Municipal de Anápolis. No ano de 2020, todas as manifestações foram ou serão solucionadas nas instâncias da Câmara, segue abaixo exemplo de algumas das demandas recebidas e solucionadas pela Ouvidoria.

Manifestações Pertinentes à Prefeitura Municipal e Secretarias Municipais

- Solicitação de manutenção rede de esgoto.
- Solicitação de manutenção de iluminação pública.
- Reclamação sobre rede de esgoto clandestina.
- Solicitação de redutor de velocidade.
- Solicitação de manutenção em vias públicas.
- Solicitação manutenção de rede fluvial.
- Solicitação sincronização dos sinaleiros da Avenida Brasil.
- Solicitação de instalação de iluminação pública e calçada.
- Solicitação de regularização de fornecimento de água.
- Solicitação da troca de iluminação pública.
- Solicitação de instalação de quebra-molas.
- Solicitação previsão de término de obra pela Saneago/GO.
- Reclamações sobre obras inacabadas.
- Solicitação de providência para bairro afetado por chuva.
- Solicitação de providência para rua sem iluminação.

Manifestações Referentes aos Setores Internos da Câmara Municipal de Anápolis

- Denúncia não utilização de máscara de proteção por servidores.
- Solicitação de testagem (COVID-19) para servidores da Câmara.
- Denúncia sobre o descumprimento das medidas dos Atos da Mesa Diretora contra o COVID-19 por servidores desta Casa.
- Solicitação de disponibilização nos Anexos da Câmara Municipal de Anápolis de todos os Atos da Mesa Diretora e Circulares.
- Denúncia da não testagem dos servidores, que fere o estabelecido pelos Critérios Trabalhistas e Divulgação de Informações do COVID-19 na Câmara Municipal.
- Denúncia registro de ponto.
- Denúncia condições de trabalho dos servidores.

Manifestações Relacionadas a Leis e Projetos de Lei

- Solicitação de informação da alteração da Lei Complementar 132
- Solicitação sobre o Ato 006/2020 e a Circular nº001/2020.
- Solicitação de informação sobre a Lei nº 4.061, de 14 de Fevereiro de 2020.
- Solicitação de Informação sobre a Lei de nº. 299, de 13 de Agosto de 1.971 no âmbito do Poder Legislativo e Executivo Municipal.

Outras solicitações

- Reclamação sobre acúmulo de lixo nos parques de Anápolis.
- Elogio aos serviços prestados pela Câmara Municipal de Anápolis.
- Reclamação de instalação de cabeamento/antena de internet.

Manifestações Pendentes

A Ouvidoria desta Casa de Leis registra, até o dia **09 de dezembro de 2020**, 6 (seis) protocolos pendentes, os quais já foram encaminhados e aguardam a devolutiva do órgão ou setor responsável.

PROTOCOLO	TIPO DEMANDA	DATA DE REGISTRO	DATA DE ENCAMINHAMENTO	PERÍODO EM ABERTO (DIAS CORRIDOS)
0953/2020	Denúncia	28/09/2020	28/09/2020	70
01054/2020	Solicitação	02/10/2020	02/10/2020	67
01056/2020	Denúncia	07/10/2020	07/10/2020	62
01058/2020	Solicitação	07/10/2020	07/10/2020	62
01061/2020	Reclamação	13/10/2020	13/10/2020	56
01174/2020	Solicitação	26/11/2020	26/11/2020	12

Tabela 1 – Protocolos Pendentes até 09 de dezembro de 2020

A Ouvidoria já solucionou 92% dos atendimentos gerados no ano de 2020, estando apenas 8% das manifestações pendentes, as quais já estão em andamento e que aguarda somente o retorno do setor responsável.



Gráfico 8 – Situação dos Atendimentos do Ano de 2020

Canais de Atendimento da Ouvidoria

A **Ouvidoria** é a modalidade de atendimento que busca receber e dar curso às denúncias, reclamações, elogios, sugestões e solicitações relativas às atividades da Câmara Municipal de Anápolis, assim como das pessoas que nela trabalham, bem como fornecer aos cidadãos quaisquer informações pertinentes a esta Casa.

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Anápolis possui diferentes canais para o atendimento das demandas dos munícipes: Presencial, Portal da Ouvidoria (Site CMA), E-mail, WhatsApp, Telefone e Correspondência.

O atendimento **PRESENCIAL** é realizado no Palácio de Santana, sede da Câmara Municipal de Anápolis, na Praça 31 de julho, s/n, Setor Central, Anápolis/ GO, CEP: 75025-040. Horário de Funcionamento: de segunda a sexta, das 8 às 18 horas. *(Atendimento Suspenso Devido a Pandemia do Novo Coronavírus – COVID19)*

PORTAL DA OUVIDORIA:

<https://www.anapolis.go.leg.br/ouvidoria/ouvidoria>

E-MAIL: ouvidoria@camaranapolis.go.gov.br

WHATSAPP: + 55 (62) 9 9919-5133

TELEFONE: + 55 (62) 3099-9908

CORRESPONDÊNCIA: Carta Endereçada à Câmara Municipal de Anápolis, A/C Ouvidoria: Palácio de Santana - Praça 31 de julho, s/n, Setor Central, Anápolis/ GO, CEP: 75025-040.

