



**CÂMARA  
MUNICIPAL  
DE ANÁPOLIS**

# Relatório Anual 2021



**CÂMARA  
MUNICIPAL  
DE ANÁPOLIS**

Avenida Jamel Cecílio, Q.50 L.14, Bairro Jundiáí, Anápolis/GO, CEP 75110-330.

Telefone: + 55 (62) 3099-9960

WhatsApp: + 55 (62) 9 9919-5133

E-mail: [ouvidoria@camaraanapolis.go.gov.br](mailto:ouvidoria@camaraanapolis.go.gov.br)

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



## **Mesa Diretora**

***Leandro Ribeiro***

Presidente da Câmara Municipal de Anápolis

***Domingos Paula***

Vice-Presidente

***Andreia Rezende***

1º Secretário

***Cleide Hilário***

2º Secretário

***João da Luz***

3º Secretário

***José Fernandes***

4º Secretário



## **Equipe Ouvidoria**

**Leonardo Fonseca Rodrigues**

Ouvidor Geral

**Daniela Balbino de Freitas Nazario**

Chefe da Divisão de Relações Públicas

**Naasson Laureano da Costa**

Chefe da Divisão de Arquivo e Controle das Reclamações ou Representações



## 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 **2021**, no período compreendido entre os dias **12 de janeiro a 14 de dezembro de 2021** a Ouvidoria da Câmara Municipal de Anápolis registrou 164 (cento e sessenta e quatro) manifestações.

A Ouvidoria apresentou uma preferência para os atendimentos pelo Portal da Ouvidoria, totalizando 90 manifestações, equivalente a 55% do total, seguido pelo WhatsApp com 45 demandas, que corresponde a 27%, por e-mail 13, correspondente a 8%, através do telefone foram realizadas 10 manifestações, igual a 6%, presencial com 5 demandas, igual a 3% e por carta com 01 demanda, que corresponde a 1% conforme é explanado através dos gráficos abaixo.

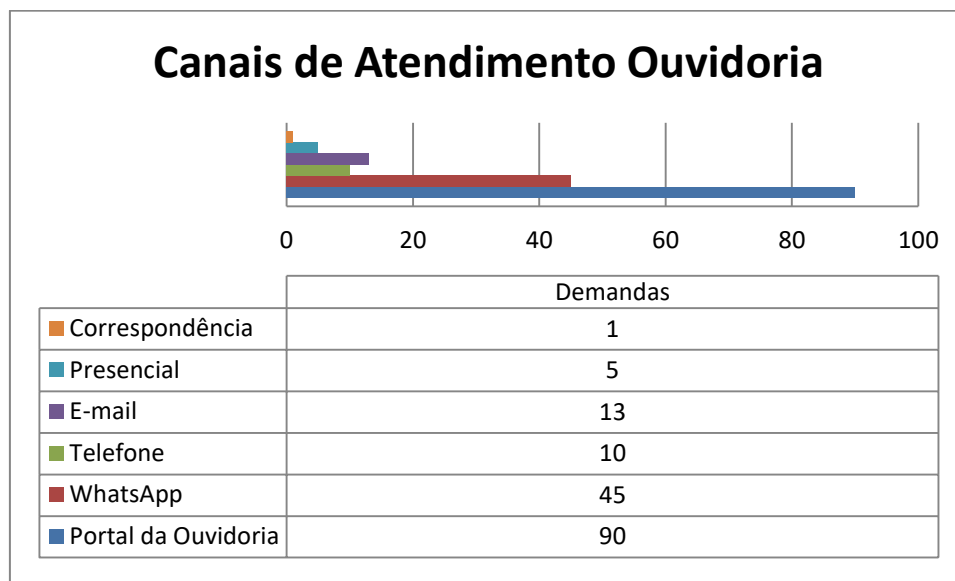


Gráfico 1 – Número de Demandas por Canais de Atendimentos

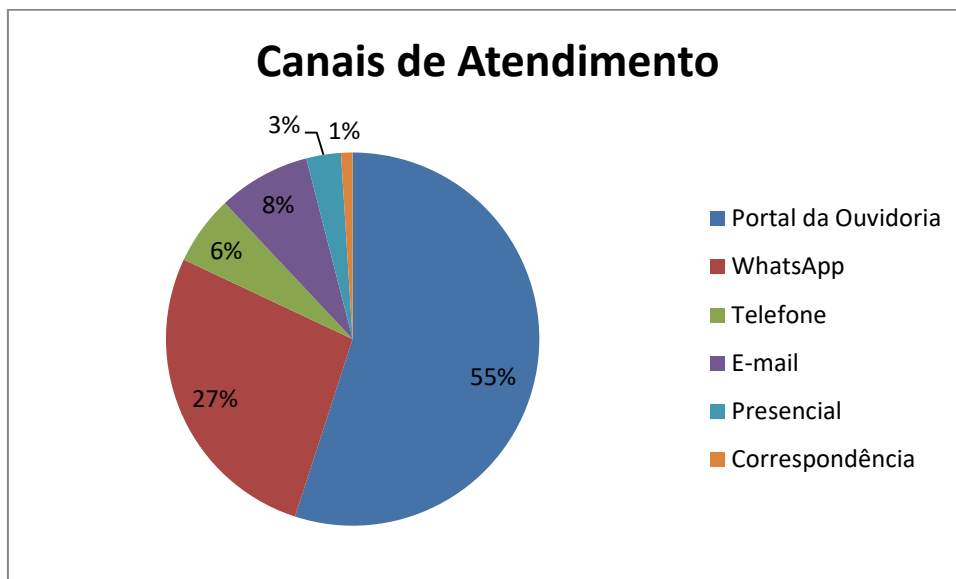


Gráfico 2 – Porcentagem Canais de Atendimentos

No ano de 2021, 33% dos atendimentos foram realizados por homens, 25% por mulheres, 41% não informaram por serem anônimos e 1% foram classificados como outros podendo ser instituições.

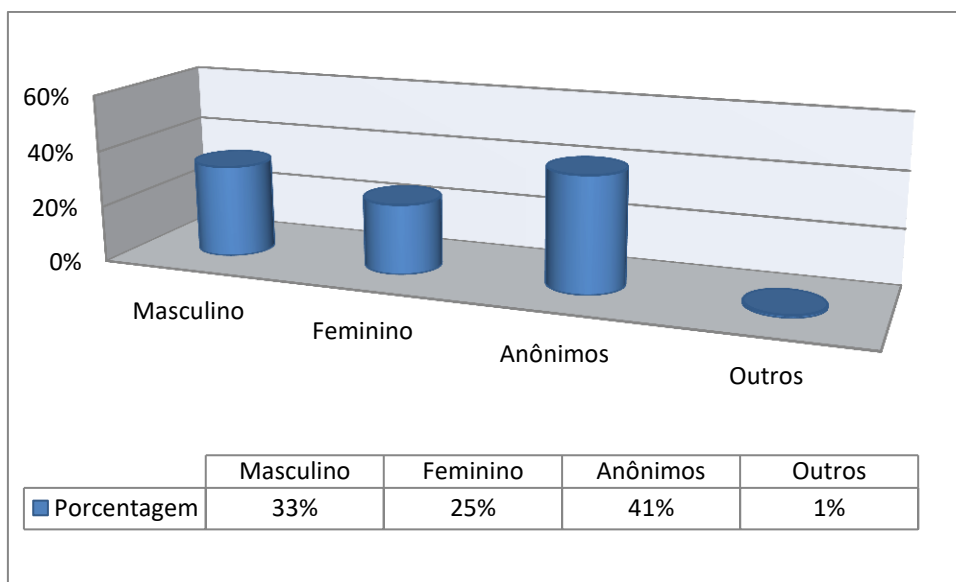


Gráfico 3 – Gêneros



As demandas da Ouvidoria foram em sua maioria de Reclamação com 60 demandas igual a 36%, seguido pela Solicitação com 51 que corresponderam a 31% do total, seguido pela Denúncia com 41 equivalente a 25%, Sugestão com 6, o que resulta no importe de 4% e Elogio com 6 equivalente a 4%.

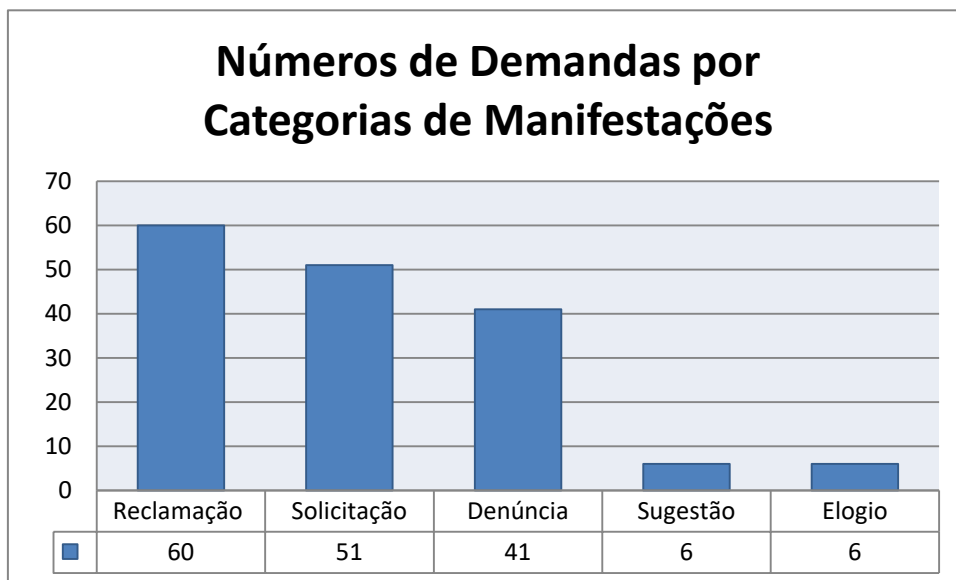


Gráfico 4 – Números de Demandas Categorias de Manifestações



Gráfico 5 – 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 2021, 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**

- Sugestão da construção de uma roda gigante ou pequena torre no Morro da Capuava.
- Solicitação de ronda policial no Park Ambiental JK (praia).
- Solicitação sobre "caps viver".
- Solicitação de placas de sinalização para motocicletas.
- Solicitação das obras asfáltica nos bairros Sítio Recreio Jd. Boa Vista e Sítio de Recreio Denise.
- Solicitação de limpeza de lote, devido à proliferação de mosquitos transmissores da dengue.
- Denúncia de maus tratos aos presos.
- Solicitação de fumacê contra o mosquito da dengue.
- Solicitação de Patrulha policial.
- Solicitação de serviço de tapa buraco.
- Reclamação de gratificação para servidores na área da saúde no Poder Executivo.
- Solicitação de manutenção de Ciclovia.
- Reclamação de fumantes na área do terminal urbano.
- Solicitação do nome do presidente da Comissão dos Direitos da Criança e Adolescente de Anápolis/GO.
- Reclamação falta de profissional endócrino e medicamento de insulina da rede pública.
- Reclamação de maus tratos em crianças nos semáforos.



- Solicitação de desentubimento de boca de lobo.
- Solicitação sobre o projeto da Saneago de terminar a rede de esgoto no Adriana Parque.
- Solicitação contato de infraestrutura da Prefeitura Municipal de Anápolis.
- Reclamação de fiscalização ao CMTT nas calçadas.
- Informação sobre a Enel, que realiza cortes as sextas feiras após as 16:00 e se existe alguma lei que proíbe esses cortes?
- Solicitação de limpeza de lote.
- Reclamação pelo mau atendimento dos servidores do ZAP da saúde.
- Solicitação do Decreto nº 10644 de 12/12/2000 da Prefeitura Municipal de Anápolis.
- Solicitação do telefone da Controladoria Municipal de Anápolis e Habitação.
- Solicitação bolsa de Graduação da Prefeitura Municipal de Anápolis.
- Solicitação referente taxa mínima cobrada pela Saneago
- Solicitação sobre local de vacinação.

### **Manifestações Referentes aos Setores Internos da Câmara Municipal de Anápolis**

- Denúncia não utilização de máscara de proteção por servidores.
- Solicitação da convocação do Concurso Público Edital nº01/2017.
- Servidores da câmara utilizando o estacionamento dos visitantes.
- Solicitação contato telefônico e e-mail dos vereadores que passaram pela Câmara Municipal de Anápolis de 2013 a 2021.
- Denúncia de servidor usando a máquina pública para realizar serviços particulares.
- Denúncia registro de ponto.
- Solicitação para acompanhar ao vivo as sessões ordinárias.
- Reclamação do Site da Câmara Municipal de Anápolis.
- Denúncia de servidores que não cumprem os horários de trabalho nos departamentos e gabinetes.



- Sugestão que sejam postadas por AR os Ofícios para outras cidades da Federação.
- Solicitação de contra cheque e contato de gabinete.
- Elogio aos departamentos de Administração, T.I. e Ouvidoria.
- Denúncia de propaganda enganosa com os convênios da Câmara.
- Solicitação e providências sobre a prática reiterada de Ofícios assinados por outras pessoas.

### **Manifestações Relacionadas a Leis e Projetos de Lei**

- Solicitação da íntegra dos projetos de lei protocolados até a data 19/01/2021
- Solicitação de documento para aposentadoria (4101-9742).
- Solicitação das sessões ordinárias do mês de Março de 2021.
- Descumprimento do Artigo 148, § 1º do Regimento Interno - uso de traje adequado no plenário da Câmara.

## **Manifestações Pendentes**

A Ouvidoria desta Casa de Leis registra, até o dia **14 de dezembro de 2021**, 5 (cinco) protocolos pendentes, os quais já foram encaminhados e aguardam a devolutiva do órgão ou setor responsável.

<b>PROTOCOLO</b>	<b>TIPO DEMANDA</b>	<b>DATA DE REGISTRO</b>	<b>DATA DE ENCAMINHAMENTO</b>	<b>PERÍODO EM ABERTO (DIAS CORRIDOS)</b>
01902/2021	Solicitação	16/02/2021	18/02/2021	270
03904/2021	Reclamação	13/04/2021	13/04/2021	240
08109/2021	Solicitação	01/09/2021	01/09/2021	90
20210921173402	Reclamação	22/09/2021	22/09/2021	60
09210/2021	Reclamação	13/10/2021	13/10/2021	45

Tabela 1 – Protocolos Pendentes até 14 de dezembro de 2021



A Ouvidoria já solucionou 96% dos atendimentos gerados no ano de 2021, estando apenas 4% das manifestações pendentes, as quais já estão em andamento e que aguarda somente o retorno do setor responsável.

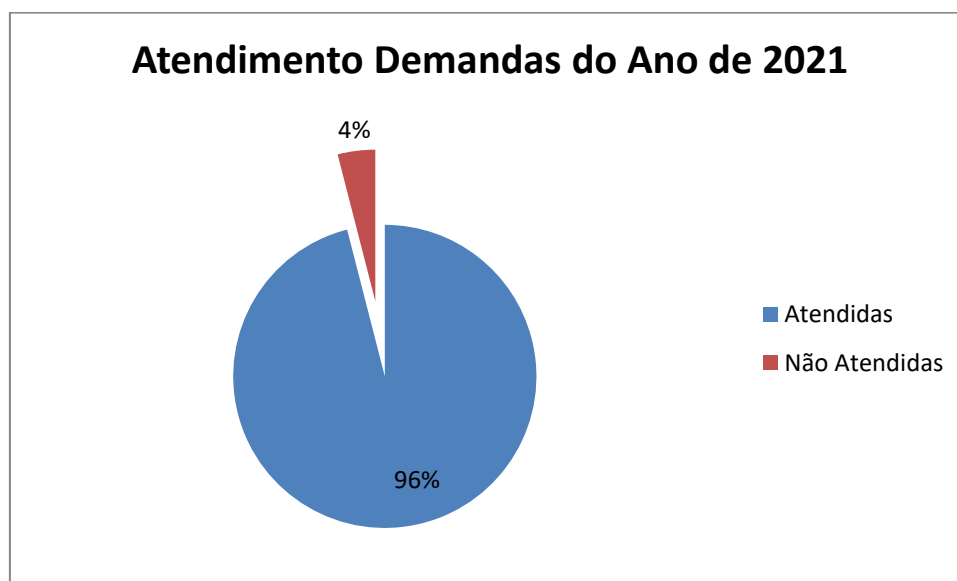


Gráfico 6 – Situação dos Atendimentos do Ano de 2021



## 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 na Avenida Jamel Cecílio, Q.50 L.14, Bairro Jundiá, Anápolis/ GO, CEP: 75110-330. Horário de Funcionamento: de segunda a sexta, das 8 às 18 horas.

### **PORTAL DA OUVIDORIA:**

**Site:** [www.anapolis.go.leg.br/ouvidoria/ouvidoria](http://www.anapolis.go.leg.br/ouvidoria/ouvidoria)

**E-mail:** [ouvidoria@camaranapolis.go.gov.br](mailto:ouvidoria@camaranapolis.go.gov.br)

**WhatsApp:** + 55 (62) 9 9919-5133

**Telefone:** + 55 (62) 3099-9960

**Correspondência:** Carta Endereçada à Câmara Municipal de Anápolis, A/C Ouvidoria: Avenida Jamel Cecílio Q.50 L.14, Bairro Jundiá, Anápolis/ GO, CEP: 75110-330.

