



OUVIDORIA

**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO JOSÉ DO RIO PRETO**

RELATÓRIO DE GESTÃO

2023

Mesa Diretora – Biênio 2023/2024

Ver. PAULO ROBERTO AMBRÓSIO

Presidente

Ver. ANDERSON BRANCO DA SILVA

Vice-Presidente

Ver.ª KARINA CAROLINE DE SOUZA

1º Secretário

Ver. DIEGO MAHFOUZ FARIA LIMA

2º Secretário

Ver. BRUNO HENRIQUE MARQUES MOURA

3º Secretário

Equipe da Ouvidoria

GELSON RASTELI JUNIOR

Ouvidor Titular

DANATHIELLE LOUISE MOITIM

Ouvidora Suplente e da Mulher

Ficha Catalográfica

Brasil. Câmara Municipal de São José do Rio Preto. Ouvidoria da Câmara Municipal de São José do Rio Preto.

Relatório de Gestão da Ouvidoria: 2023. / Ouvidoria da Câmara Municipal de São José do Rio Preto. – São José do Rio Preto : Câmara Municipal de São José do Rio Preto, 2024.

30 p.

1. Ouvidoria. 2. Serviços públicos. 3. Defesa do usuário. 4. Prestação de contas.

Sumário

1. APRESENTAÇÃO	4
2. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA	6
3. APRESENTAÇÃO DOS QUESITOS DO ART. 15 DA LEI FEDERAL Nº 13.460/2017	10
3.1. Número de Manifestações Recebidas	10
3.2. Motivos das Manifestações	17
3.3. Análise dos Pontos Recorrentes	18
3.4. Providências Adotadas pela Administração Pública nas Soluções Apresentadas	21
4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE ATENDIMENTO – PSA	23
5. CONCLUSÕES	28
6. CANAIS DE ATENDIMENTO	30

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Câmara Municipal de São José do Rio Preto, instituída por meio da Resolução nº 1.228, de 21 de fevereiro de 2019, em atendimento à Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, tem por escopo servir de canal de comunicação entre os usuários e a Edilidade, proporcionando aos cidadãos livre acesso para apresentar reclamações, denúncias, solicitações, elogios, comunicações ou sugestões relativas à qualidade e prestação de serviços administrativos e parlamentares no âmbito do Poder Legislativo municipal, presencial ou eletronicamente.

Por força do art. 2º, parágrafo único, da sobredita Resolução, são funções precípuas da Ouvidoria da Câmara Municipal:

- ❖ Promover a participação do usuário nos trabalhos do Poder Legislativo rio-pretense, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- ❖ Acompanhar e propor formas de aperfeiçoamento na prestação dos serviços pelo Poder Legislativo rio-pretense, visando a garantir a sua efetividade;
- ❖ Auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios aplicáveis à participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos do Poder Legislativo rio-pretense;
- ❖ Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações da legislação aplicável;
- ❖ Receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações recebidas, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante o Poder Legislativo rio-pretense;
- ❖ Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o Poder Legislativo rio-pretense.

O presente Relatório de Gestão é uma compilação das ações tomadas ativamente pela Ouvidoria da Câmara Municipal no exercício de 2023, concomitantemente com a apresentação dos quesitos insculpidos no art. 15 da Lei Federal nº 13.460/2017, nos seguintes termos:

2. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA

Designada por intermédio das Portarias nºs 6.925 e 7.162, para atuação no período de 1º/04/2022 a 31/03/2024, com possibilidade de prorrogações, a atual Equipe da Ouvidoria, composta pelos servidores efetivos Gelson Rasteli Junior (Titular) e Danathielle Louise Moitim (Suplente e Ouvidora da Mulher), realizou o levantamento das necessidades mais prementes de adequação da estrutura da Edilidade para atendimento dos ditames da Lei Federal nº 13.460/2017, notadamente:

- ❖ Realização, pela Equipe da Ouvidoria, de cursos de atualização e aperfeiçoamento na atuação das Ouvidorias, fornecidos pela Controladoria-Geral da União no ano de 2023, especialmente:
 - **26 a 28/4** – Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias;
 - **29/6** – Guia Lilás na Prática: Papel das ouvidorias e corregedorias nas denúncias de assédio sexual;
 - **22 a 24/8** – Implantação e Gestão de Ouvidorias;
 - **6/9** – Construindo a Ouvidoria Inteligente, Criativa e Participativa;
 - **26 e 27/9** – Intensivo de Sistemas: Fala.BR, e
 - **7/7 e 26/10** – De Olho no Fala.BR (Apresentação de novas atualizações da Plataforma Fala.BR).

- ❖ Acompanhamento de engajamento dos parlamentares para que continuem a participar das ações da Ouvidoria em encaminhar respostas o mais completas possível aos usuários, mesmo quando a manifestação não se refira a serviços da Edilidade (fiscalização das ações do Poder Executivo, por exemplo);

- ❖ Acompanhamento da constante atualização da Carta de Serviços para refletir as alterações ocorridas no ano de 2023;

- ❖ Realização de Pesquisa de Satisfação de Atendimento ao público por parte dos Gabinetes dos Vereadores no ano de 2023 (resultados integrantes do presente Relatório e disponíveis também em arquivo independente);
- ❖ Colaboração constante, especialmente com as Ouvidorias do Poder Executivo Municipal, no encaminhamento de manifestações equivocadamente remetidas a esta Ouvidoria sobre questões relacionadas à atuação da Prefeitura, por meio de suas Secretarias, e da Guarda Civil Municipal;
- ❖ Consolidação, ainda que informal (*i.e., sem normatização primária por meio de Resolução*), das atividades da Ouvidoria da Mulher, sob responsabilidade permanente da Ouvidora Suplente, com vistas a disponibilizar às Vereadoras, Servidoras, Colaboradoras e Estagiárias da Casa canal de comunicação e de atendimento exclusivamente feminino para o eventual encaminhamento de denúncias de assédio sofridas em razão da relação de trabalho, sejam tais atos perpetrados por público interno (Vereadores, Servidores, Colaboradores ou Estagiários) ou externo (Visitantes, prestadores de serviço contratados etc.);
- ❖ Colaboração com a Guarda Civil Municipal, mediante participação no evento de comemoração aos 3 anos de implementação da Patrulha Maria da Penha em São José do Rio Preto, realizado em 9/3/2023, no Parque Tecnológico, oportunidade em que a Ouvidoria da Mulher desta Câmara Municipal ministrou a palestra “Os desafios da mulher no combate ao assédio moral e sexual e à discriminação”;
- ❖ Colaboração com a Secretaria Municipal de Segurança Pública para, por meio da Ouvidoria da Mulher da Câmara Municipal, ministrar, em 08/08/2023, palestra sobre “Assédio Moral e Sexual” para todos os agentes da Guarda Civil Municipal de São José do Rio Preto;
- ❖ Adesão ao módulo de Acesso à Informação (e-SIC) da Plataforma Fala.BR, disponibilizando aos cidadãos interessados mais uma forma

gratuita de obter as informações que sejam de seu interesse, na forma da lei;

- ❖ Encaminhamento, por meio do Interno nº 7/2023, de sugestões de melhorias para o refeitório da Edilidade, beneficiando servidores, colaboradores e estagiários;
- ❖ Sugestão, por meio do Interno nº 13/2023, após recomendação de servidores, de alteração do Formulário de Avaliação para Progressão Funcional por Merecimento dos servidores ocupantes de cargos de provimento efetivo da Câmara (Anexo I da Resolução nº 1.158/2014), de modo a prever a obrigatoriedade de apresentação de justificativa para notas atribuídas a critérios que dependam do crivo pessoal do superior imediato, facilitando, se for o caso, a apresentação de defesa/recurso fundamentado e quais pontos devem ser objeto de melhoria no comportamento pessoal do servidor avaliado;
- ❖ Sugestão, por meio do Interno nº 14/2023, de instalação de urnas acrílicas nos banheiros femininos para recebimento, pela Ouvidoria da Mulher, de denúncias anônimas de eventual prática de assédio/importunação no ambiente de trabalho;
- ❖ Sugestão, por meio do Interno nº 18/2023, após recomendação de munícipe, de instalação ou aquisição de trocadores de fraldas para bebês nos banheiros do Hall de entrada da Câmara, facilitando que os pais ou responsáveis venham acompanhar os trabalhos/eventos parlamentares possam realizar esse tipo de cuidado com conforto e segurança;
- ❖ Adoção, em conjunto com a Coordenadoria de Comunicação Social e com a Escola do Legislativo, de medidas de conscientização e combate ao assédio no ambiente de trabalho, além da realização de curso e de distribuição de Cartilha temática, adaptada às necessidades internas;
- ❖ Colaboração com a Comissão Gestora de Proteção de Dados - CGPD na consecução de processo de proteção de dados pessoais armazenados nos bancos do Legislativo, notadamente sobre servidores,

Vereadores, colaboradores e estagiários, em alinhamento com a legislação mais atual de higiene do ambiente de trabalho e de tratamento de dados pessoais;

- ❖ Monitoramento contínuo dos prazos estabelecidos por lei ao E-sic – Serviço de Informação ao Cidadão.

3. APRESENTAÇÃO DOS QUESITOS DO ART. 15 DA LEI FEDERAL Nº 13.460/2017

3.1. Número de Manifestações Recebidas

Ao todo, foram recebidas e processadas pela Equipe da Ouvidoria, no período em análise, o total de 115 (cento e quinze) manifestações, sendo: 3 (três) denúncias, 1 (um) elogio, 55 (cinquenta e cinco) comunicações, 28 (vinte e oito) reclamações, 4 (quatro) sugestões e 24 (vinte e quatro) solicitações.

Também pelo módulo e-SIC da Plataforma Fala.BR, foram recebidos e respondidos 5 (cinco) pedidos de Acesso à Informação, que foram computados em Relatório próprio daquele serviço e, por esta razão, não serão desenvolvidos com pormenores neste Relatório.

Do total de manifestações de Ouvidoria, 61 (sessenta e um) eram propriamente atinentes aos serviços da Câmara Municipal de São José do Rio Preto, e 54 (cinquenta e quatro) foram encaminhadas a órgãos ou entidades externas (identificadas na tabela abaixo com asterisco), a exemplo das Ouvidorias do Poder Executivo Federal, notadamente as do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania – MDH, e do Instituto Nacional do Seguro Social – INSS; bem como das Ouvidorias do Poder Executivo Municipal, especialmente da pasta da Saúde e da Guarda Civil Municipal de São José do Rio Preto, por versarem sobre atribuições que lhes são atinentes.

O alto número de encaminhamentos se deve à constante busca da Equipe da Ouvidoria em bem orientar os manifestantes sobre os meios adequados de terem as suas necessidades atendidas, em vez de simplesmente determinar o arquivamento de manifestações cuja apreciação não seja de competência da Edilidade.

Mesmo assim, consoante descrito na tabela abaixo, algumas manifestações foram arquivadas no Fala.BR, principalmente quando de autoria não identificada (hipótese em que o manifestante não possui a prerrogativa de acompanhar o cadastro de resposta no sistema), e posteriormente encaminhadas por outros meios para os órgãos competentes de apuração, como é o caso do Ministério Público do Trabalho – MPT, que não é integrado ao Fala.BR, sendo inviável a remessa automática via sistema.

Por fim, computaram-se 60 (sessenta) manifestações de autoria identificada e 55 (cinquenta e cinco) manifestações apócrifas, todas atendidas dentro do prazo, segundo tabela explicativa abaixo:

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2023				
Protocolo	Natureza	Data Recebimento	Autor Identificado	Data Resposta
E-mail	Reclamação	03/01/2023	Sim	20/01/2023
E-mail	Sugestão	09/01/2023	Sim	20/01/2023
E-mail	Solicitação	12/01/2023	Sim	17/01/2023
01728.2023.000001-70	Reclamação	31/01/2023	Sim	03/02/2023
01728.2023.000002-51	Reclamação	31/01/2023	Sim	03/02/2023
01728.2023.000003-32	Reclamação	31/01/2023	Sim	03/02/2023
01728.2023.000004-13	Comunicação	01/02/2023	Não	07/02/2023
01728.2023.000005-02	Sugestão	03/02/2023	Sim	07/02/2023
01728.2023.000007-66	Comunicação	09/02/2023	Não	17/02/2023
E-mail*	Reclamação	14/02/2023	Sim	15/02/2023
01728.2023.000008-47*	Reclamação	17/02/2023	Sim	17/02/2023
E-mail*	Comunicação	22/02/2023	Não	02/03/2023
01728.2023.000009-28*	Reclamação	22/02/2023	Sim	02/03/2023
E-mail	Solicitação	27/02/2023	Sim	02/03/2023
01728.2023.000010-61*	Reclamação	03/03/2023	Sim	08/03/2023
01728.2023.000011-42	Reclamação	06/03/2023	Sim	17/03/2023
01728.2023.000012-23*	Denúncia	06/03/2023	Sim	08/03/2023
01728.2023.000013-04*	Comunicação	08/03/2023	Não	08/03/2023
Telefone*	Reclamação	08/03/2023	Sim	08/03/2023
01728.2023.000014-95	Comunicação	16/03/2023	Não	17/03/2023
01728.2023.000015-76*	Reclamação	20/03/2023	Sim	22/03/2023
01728.2023.000016-57*	Reclamação	20/03/2023	Sim	24/03/2023
01720.2023.000017-38	Comunicação	22/03/2023	Não	04/04/2023
E-mail	Solicitação	24/03/2023	Sim	04/04/2023
01728.2023.000018-19*	Comunicação	27/03/2023	Não	04/04/2023
01728.2023.000019-08	Solicitação	28/03/2023	Sim	04/04/2023
01728.2023.000021-14*	Comunicação	05/04/2023	Não	11/04/2023
01728.2023.000022-03*	Reclamação	06/04/2023	Sim	11/04/2023

E-mail	Solicitação	07/04/2023	Sim	11/04/2023
01728.2023.000023-86*	Reclamação	17/04/2023	Sim	20/04/2023
01728.2023.000024-67*	Reclamação	20/04/2023	Sim	25/04/2023
01728.2023.000025-48*	Comunicação	24/04/2023	Não	24/04/2023
01298.2023.000549-46	Reclamação	04/05/2023	Sim	16/05/2023
01728.2023.000026-29*	Comunicação	09/05/2023	Não	10/05/2023
01728.2023.000027-00	Comunicação	09/05/2023	Não	15/05/2023
01728.2023.000028-90	Reclamação	14/05/2023	Sim	22/05/2023
01728.2023.000030-05	Reclamação	16/05/2023	Sim	30/05/2023
E-mail	Solicitação	25/05/2023	Sim	26/05/2023
01728.2023.000032-77*	Comunicação	31/05/2023	Não	01/06/2023
01728.2023.000033-58	Comunicação	31/05/2023	Não	07/06/2023
01728.2023.000034-39*	Comunicação	31/05/2023	Não	01/06/2023
01728.2023.000035-10	Reclamação	05/06/2023	Sim	Arquivamento com remessa física ao órgão competente
01728.2023.000036-09*	Comunicação	14/06/2023	Não	20/06/2023
01728.2023.000037-81*	Comunicação	14/06/2023	Não	15/06/2023
01728.2023.000038-62*	Denúncia	20/06/2023	Sim	20/06/2023
01728.2023.000039-43	Comunicação	20/06/2023	Não	26/06/2023
01728.2023.000040-87*	Solicitação	24/06/2023	Sim	26/06/2023
01728.2023.000041-68	Comunicação	26/06/2023	Não	14/07/2023
01728.2023.000042-49	Comunicação	28/06/2023	Não	Arquivada (manifestação imprópria)
02447.2023.000171-65	Comunicação	29/06/2023	Não	29/06/2023
01728.2023.000043-20	Comunicação	30/06/2023	Não	30/06/2023
01728.2023.000044-00	Comunicação	30/06/2023	Não	30/06/2023
01728.2023.000045-91	Comunicação	03/07/2023	Não	14/04/2023
01728.2023.000046-72	Comunicação	04/07/2023	Não	04/07/2023
01728.2023.000047-53	Sugestão	06/07/2023	Sim	19/07/2023
01728.2023.000048-34	Solicitação	07/07/2023	Sim	19/07/2023
Petição	Solicitação	14/07/2023	Sim	25/07/2023
01728.2023.000049-15*	Reclamação	15/07/2023	Sim	19/07/2023

01728.2023.000050-59	Reclamação	20/07/2023	Sim	21/07/2023
01728.2023.000051-30	Comunicação	20/07/2023	Não	Arquivamento com remessa física ao órgão competente
01728.2023.000052-10*	Solicitação	24/07/2023	Sim	24/07/2023
01728.2023.000053-00*	Solicitação	04/08/2023	Sim	14/08/2023
E-mail	Comunicação	07/08/2023	Não	10/08/2023
E-mail	Solicitação	09/08/2023	Sim	10/08/2023
01728.2023.000054-82*	Solicitação	10/08/2023	Sim	14/08/2023
E-mail	Solicitação	20/08/2023	Sim	21/08/2023
01728.2023.000055-63	Comunicação	22/08/2023	Não	30/08/2023
01728.2023.000056-44*	Comunicação	23/08/2023	Não	23/08/2023
E-mail*	Sugestão	24/08/2023	Sim	25/08/2023
E-mail	Elogio	28/08/2023	Sim	30/08/2023
E-mail	Solicitação	29/08/2023	Sim	30/08/2023
01728.2023.000057-25*	Comunicação	29/08/2023	Não	30/08/2023
03005.265693/2023-27*	Reclamação	30/08/2023	Sim	30/08/2023
01728.2023.000059-97*	Comunicação	04/09/2023	Não	05/09/2023
01728.2023.000060-20*	Comunicação	12/09/2023	Não	13/09/2023
01728.2023.000061-01*	Comunicação	12/09/2023	Não	13/09/2023
01728.2023.000062-92*	Comunicação	12/09/2023	Não	13/09/2023
01728.2023.000063-73	Comunicação	19/09/2023	Não	20/09/2023
01728.2023.000064-54*	Comunicação	19/09/2023	Não	20/09/2023
01728.2023.000065-35	Comunicação	22/09/2023	Não	22/09/2023
01728.2023.000066-16	Comunicação	25/09/2023	Não	26/09/2023
01728.2023.000067-05	Comunicação	25/09/2023	Não	27/09/2023
01728.2023.000068-88	Comunicação	26/09/2023	Não	Arquivada por insuficiência de dados
00105.011300/2023-41*	Solicitação	26/09/2023	Sim	26/09/2023
E-mail	Reclamação	02/10/2023	Sim	05/10/2023
00105.011508/2023-60*	Reclamação	03/10/2023	Sim	03/10/2023
01728.2023.000070-00*	Comunicação	04/10/2023	Não	10/10/2023

01728.2023.000071-83	Comunicação	11/10/2023	Não	Arquivamento com remessa física ao órgão competente
01728.2023.000072-64	Comunicação	11/10/2023	Não	Arquivamento (manifestação ininteligível)
01728.2023.000073-45	Comunicação	15/10/2023	Não	16/10/2023
01728.2023.000075-07	Solicitação	17/10/2023	Sim	18/10/2023
01728.2023.000076-98	Comunicação	19/10/2023	Não	19/10/2023
01728.2023.000077-79	Comunicação	19/10/2023	Não	19/10/2023
01728.2023.000078-50*	Denúncia	24/10/2023	Sim	24/10/2023
01728.2023.000079-30	Solicitação	27/10/2023	Sim	06/11/2023
01728.2023.000080-74*	Comunicação	30/10/2023	Não	06/11/2023
01728.2023.000081-55*	Solicitação	01/11/2023	Sim	06/11/2023
01728.2023.000082-36*	Comunicação	03/11/2023	Não	06/11/2023
00105.012507/2023-32*	Reclamação	09/11/2023	Sim	10/11/2023
19955.085287/2023-83*	Reclamação	21/11/2023	Sim	21/11/2023
01728.2023.000085-89*	Reclamação	22/11/2023	Sim	23/11/2023
01728.2023.000086-60*	Comunicação	27/11/2023	Não	28/11/2023
01728.2023.000087-40*	Solicitação	05/12/2023	Sim	07/12/2023
01728.2023.000088-21	Comunicação	07/12/2023	Não	13/12/2023
01728.2023.000089-02	Comunicação	09/12/2023	Não	13/12/2023
01728.2023.000090-46*	Solicitação	09/12/2023	Sim	12/12/2023
01728.2023.000091-27*	Comunicação	11/12/2023	Não	12/12/2023
01728.2023.000092-08	Solicitação	11/12/2023	Sim	12/12/2023
18870.004269/2023-86*	Solicitação	11/12/2023	Sim	12/12/2023
01728.2023.000094-70	Solicitação	14/12/2023	Sim	15/12/2023
01728.2023.000095-50*	Comunicação	18/12/2023	Não	19/12/2023
01728.2023.000096-31	Comunicação	18/12/2023	Não	19/12/2023
01728.2023.000097-12*	Reclamação	21/12/2023	Sim	22/12/2023
01728.2023.000098-01	Comunicação	22/12/2023	Não	04/01/2024
01728.2023.000099-84	Comunicação	29/12/2023	Não	03/01/2024

Total de Manifestações:	115	Tempo Médio de Resposta:	6,03 dias ¹
--------------------------------	-----	---------------------------------	------------------------

A divisão das manifestações por critérios de interesse pode assim ser apresentada:

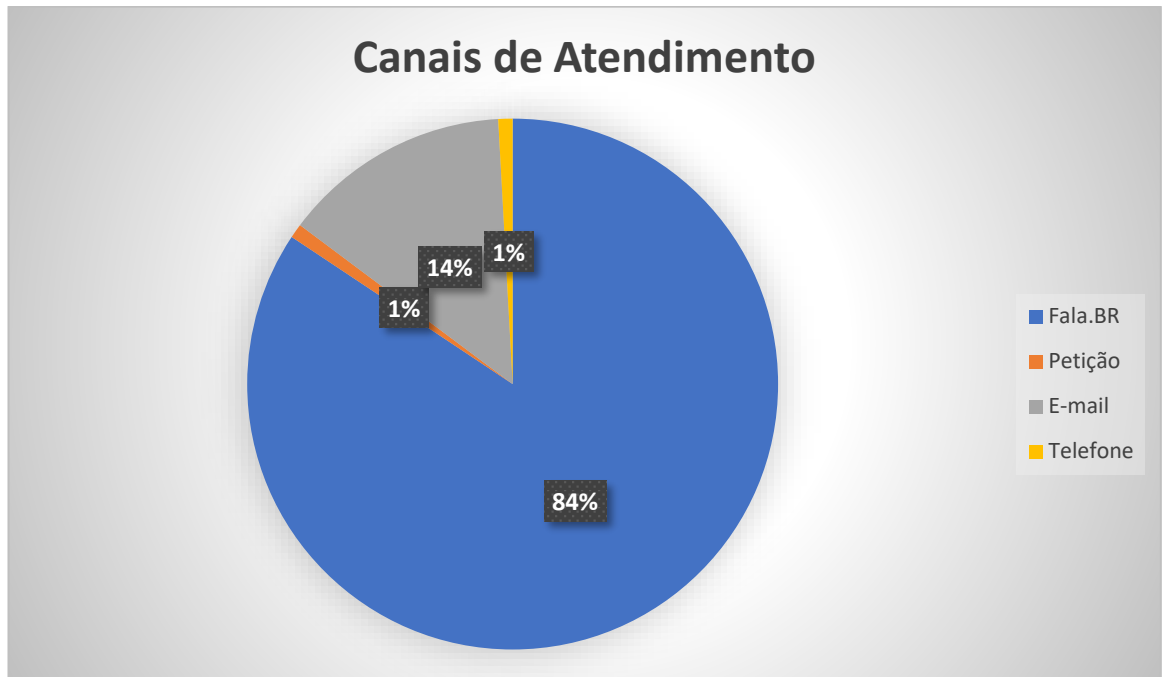


Gráfico 1 – Classificação por Canais de Atendimento

¹ O cálculo do tempo médio de resposta, conforme diretrizes do Painel Resolveu, ligado à própria Plataforma Fala.BR, exclui as comunicações e manifestações encaminhadas a outras Ouvidorias, e considera como 0 (zero) dias as manifestações respondidas no mesmo dia de cadastro.

Espécies de Manifestação

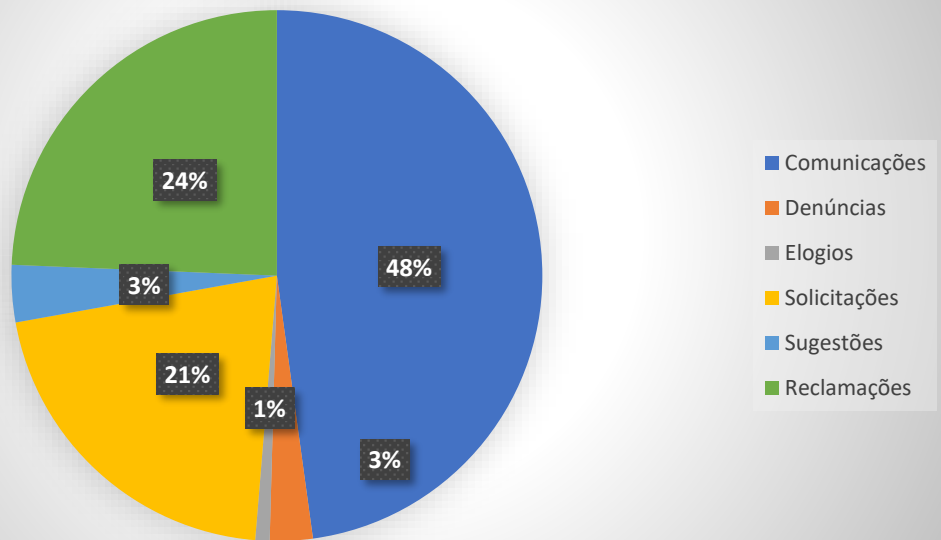


Gráfico 2 – Classificação por Espécies de Manifestação

Identificação da Autoria

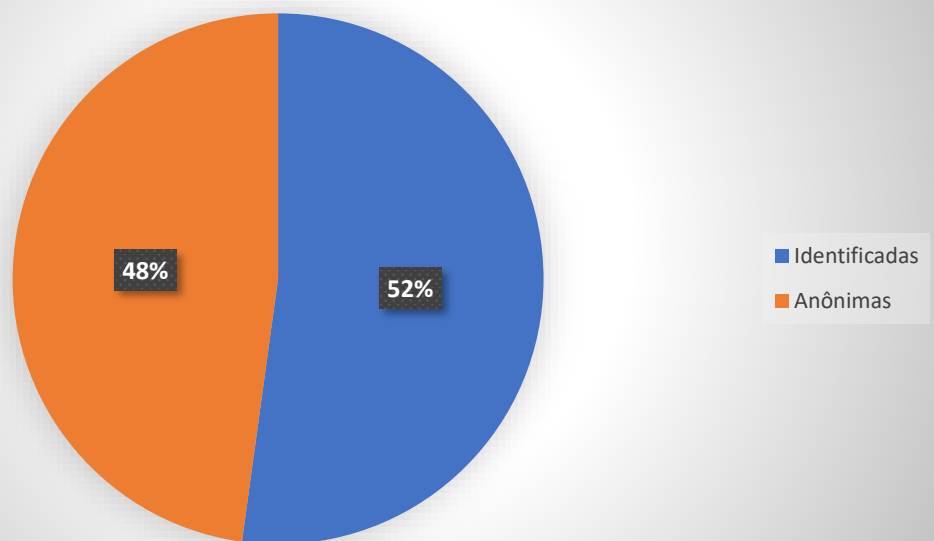


Gráfico 3 – Classificação por Identificação da Autoria

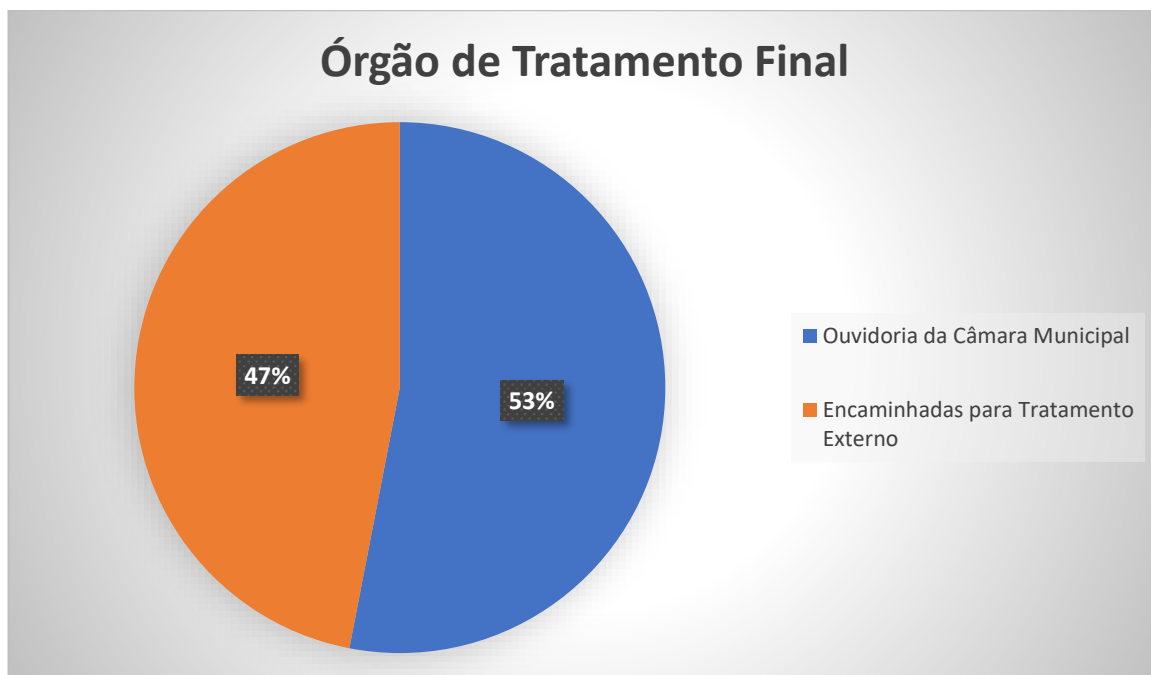


Gráfico 4 – Classificação por Órgão de Tratamento Final

No que tange à frequência de manifestações registradas, tem-se a seguinte representação gráfica:

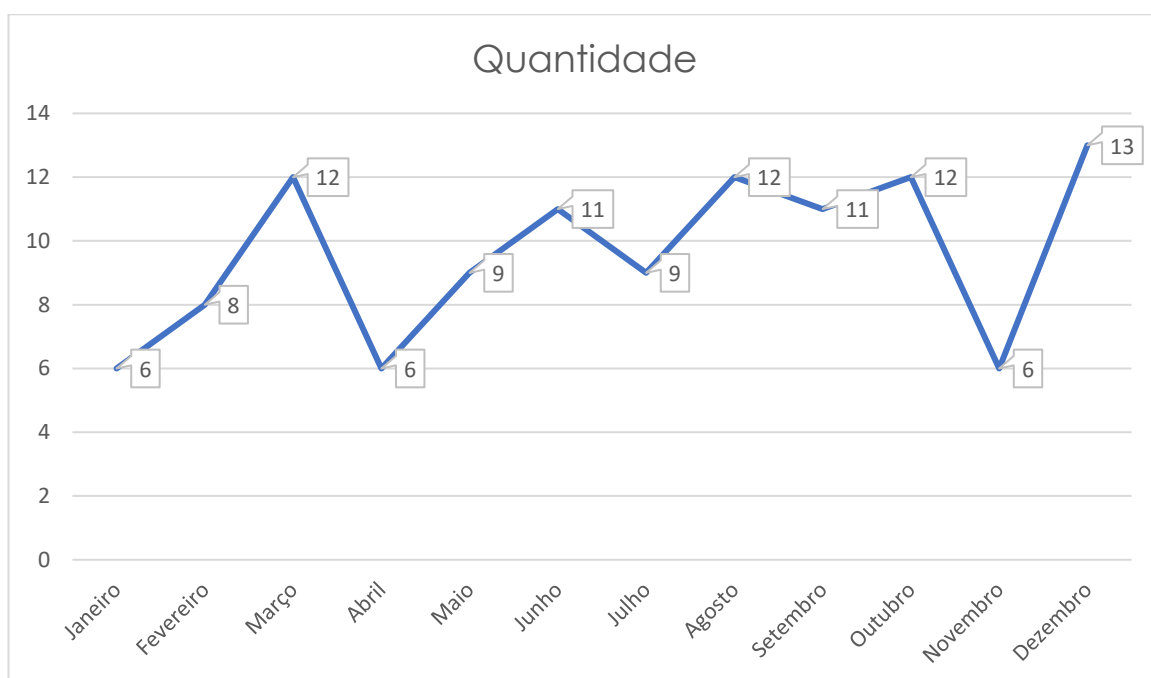


Gráfico 5 – Frequência mensal de registro de manifestações

3.2. Motivos das Manifestações

Os motivos das manifestações já constam do quantitativo apurado no item 3.1.

3.3. Análise dos Pontos Recorrentes

No período de análise apurado, houve alguns pontos recorrentes que se destacaram para itens não integrantes da Carta de Serviços ao Cidadão da Edilidade, os quais foram encaminhados a órgãos e entidades externas de tratamento, a saber:

- Sugestão de construção de passarelas na Rodovia Assis Chateaubriand, sentido Rio Preto-Guapiaçu, para segurança de pedestres;
- Pedidos de tapa-buraco e de manutenção geral na Rodovia Washington Luiz;
- Pedidos de manutenção em diversos bens públicos (tapa-buraco, roçada de mato alto, revitalização de praças, manutenção de equipamentos com barulho em Unidades de Saúde, recuperação do Córrego Piedadinha, dentre outros);
- Reclamações sobre serviços públicos municipais (necessidade de contratação de mais berçaristas em creches municipais, qualidade do transporte coletivo urbano, frequência e qualidade do serviço de coleta de lixo domiciliar, qualidade do atendimento de órgãos públicos municipais, pedidos de leitos de UTI e cirurgias pelo SUS, faltas de professores substitutos em escolas municipais, cancelamento de multas de trânsito supostamente indevidas, dentre outros);
- Pedido de reforço de segurança, de policiamento ostensivo e de combate a tráfico de drogas em praças públicas;
- Sugestão de instalação de geradores em Unidades Básicas de Saúde da Família – UBSF para melhor acondicionamento de vacinas em casos de falta de energia no período noturno;
- Solicitações de fiscalização de posturas municipais (som alto, fogos de artifício com estampido, maus-tratos aos animais, irregularidades do comércio, notificação para limpeza de terrenos baldios, calçadas em desconformidade com normas de acessibilidade, dentre outros);

- Solicitações de esclarecimentos sobre a realização de concurso público para a carreira do magistério e a transferência dos alunos do Ensino Fundamental II para o Estado;
- Denúncias de descumprimento de legislação trabalhista em diversos estabelecimentos;
- Pedidos de benefícios pecuniários federais (seguro-desemprego, benefícios previdenciários, bolsa-família, dentre outros).

Já dentre os temas respondidos diretamente por esta Ouvidoria, após consulta aos departamentos/gabinetes responsáveis, destacaram-se os seguintes pontos:

- ❖ Reclamação, com pedido de revisão, das vestimentas autorizadas para ingresso nas Galerias destinadas à população para acompanhamento das Sessões;
- ❖ Pedidos de fiscalização de atos do Poder Executivo, sendo:
 - Aumento de R\$ 0,70 (setenta centavos) na tarifa do transporte coletivo municipal;
 - Piscinas públicas municipais fechadas por falta de salva-vidas;
 - Qualidade da execução de serviços asfálticos pelo SeMAE;
 - Lotação máxima de salas de aula em escolas e creches municipais;
 - Qualidade da execução de serviços de recape;
 - Excesso de multas de área azul;
 - Falta de pagamento de verbas trabalhistas a trabalhadores de contratos de terceirização firmados pelo Município;

- Fiscalização de sobrepreço e defesa do consumidor em eventos sociais promovidos por particulares;
 - Fiscalização de combustível adulterado em postos;
 - Fiscalização do cumprimento de descontos em rodízios para pacientes bariátricos nos restaurantes e churrascarias.
- ❖ Sugestões de nomes para concessão de honrarias e denominação de ruas;
- ❖ Sugestões de projetos de lei sobre:
- Transparência nas filas de cirurgias e na divulgação de gastos praticados por empresas públicas municipais;
 - Regulamentação de serviços de transporte individual de passageiros por motocicleta, quando prestados por meio de aplicativo.
- ❖ Solicitações de pré-definição de horários em que os parlamentares se encontrem nas dependências da Câmara para atendimento direto a munícipes;
- ❖ Reclamações sobre a fixação de novos subsídios de Prefeito e de Vereadores para a Legislatura 2025/2028;
- ❖ Esclarecimento de dúvidas sobre leis municipais (maus-tratos aos animais, possibilidade de exercício da iniciativa popular mediante coleta de assinaturas digitais);
- ❖ Esclarecimento de dúvidas sobre gestão da Edilidade (realização de concurso público; quantitativo de servidores; horário de funcionamento; lotação dos espaços de eventos com público e custeio de despesas com Sessões Solenes; cálculos e demonstrativos para a fixação do subsídio para a Legislatura 2025/2028; listagem dos Suplentes de Vereadores da Legislatura, dentre outros).

3.4. Providências Adotadas pela Administração Pública nas Soluções Apresentadas

Após a designação da Comissão Gestora de Proteção de Dados – CGPD, foi implementada integralmente a solicitação, encaminhada por esta Ouvidoria à Presidência em 2022, de alterações na forma de divulgação dos dados contratuais e da folha de pagamento dos servidores da Câmara Municipal no sítio oficial, a fim de adequar a obediência ao Princípio da Transparência aos ditames de proteção de dados pessoais constantes da Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Nos mesmos moldes, a CGPD tomou as medidas necessárias para ocultar parcialmente os dados pessoais nos contratos administrativos divulgados na aba de "Transparência" do sítio oficial da Casa.

As reclamações sobre vestimentas adequadas para acompanhamento, por munícipes, dos trabalhos em Plenário culminou no afastamento em definitivo, pela Presidência, da vedação de ingresso nas galerias para quem estiver trajando bermudas.

A Cartilha de Política Permanente de Enfrentamento à Violência e ao Assédio na Câmara Municipal de São José do Rio Preto continuou sendo distribuída a todos os servidores, estagiários e colaboradores admitidos durante o exercício. O intuito é manter a iniciativa perenal, visando a cultivar um ambiente de trabalho saudável e respeitoso para todos os envolvidos.

Em atendimento ao Interno nº 7/2023, foram tomadas as providências administrativas necessárias para assegurar as melhorias imprescindíveis ao refeitório da Câmara.

A sugestão do Interno nº 13/2023 foi plenamente acatada pela Mesa Diretora do período, que editou a Resolução nº 1.289/2023 para promover as alterações necessárias no Anexo I da Resolução nº 1.158/2014, que regulamenta o instituto da Progressão Funcional por Merecimento a que se refere a Lei Complementar nº 156, de 30 de dezembro de 2002.

A solicitação do Interno nº 14/2023 também foi prontamente atendida pela Gestão, com a instalação de 4 (quatro) urnas acrílicas nos sanitários femininos destinados

às servidoras, Vereadoras, estagiárias e colaboradoras do Parlamento, possibilitando, se necessário, que protocolizem eventuais denúncias junto à Ouvidoria da Mulher com conforto e sigilo, para além do já assegurado nos outros meios de comunicação.

Por fim, encontra-se em fase de implementação a sugestão do Interno nº 18/2023, sendo que a Diretoria Administrativa, na data de conclusão deste Relatório, está realizando a pesquisa de mercado dos valores de trocadores de fraldas para bebês. Estima-se que o procedimento será concluído nos próximos meses.

4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE ATENDIMENTO – PSA

A Pesquisa de Satisfação de Atendimento – PSA foi medida de aferição da satisfação com os serviços prestados pelos Gabinetes Parlamentares, implementada por iniciativa da Ouvidoria da Câmara Municipal de São José do Rio Preto no segundo semestre de 2023.

Ao todo, a PSA contou com a colaboração de 361 (trezentos e sessenta e um) usuários voluntários, que responderam sigilosamente o formulário de pesquisa disponibilizado na recepção da Câmara Municipal ao final do atendimento, compartilhando com a equipe suas experiências e, caso assim desejassem, sugestões de aprimoramento.

Assim, comparando com a participação dos usuários na pesquisa anterior (total de 281), verifica-se que houve **aumento de 28,1% (vinte e oito inteiros e um décimo por cento)**, o que denota maior interesse dos munícipes não só em participar da pesquisa, mas também em buscar atendimento presencial junto aos gabinetes parlamentares após o fim do período de restrição de acesso às dependências por conta da COVID-19.

Contudo, também se vislumbra ampliação no quantitativo de participantes que não desejaram assinalar opções de idade e gênero, razão pela qual houve aumento expressivo no percentual de “não especificado” para ambas as informações.

No tocante ao preenchimento do campo de detalhamento/justificativa da avaliação, destacaram-se como pontos positivos recorrentes:

- **Ótimo atendimento, e**
- **Prestatividade.**

Não foram expressamente indicados pontos negativos para nenhum dos gabinetes, mesmo nas avaliações de “**Insatisfeito**” ou “**Muito insatisfeito**”.

A seguir, demonstram-se os resultados da pesquisa:

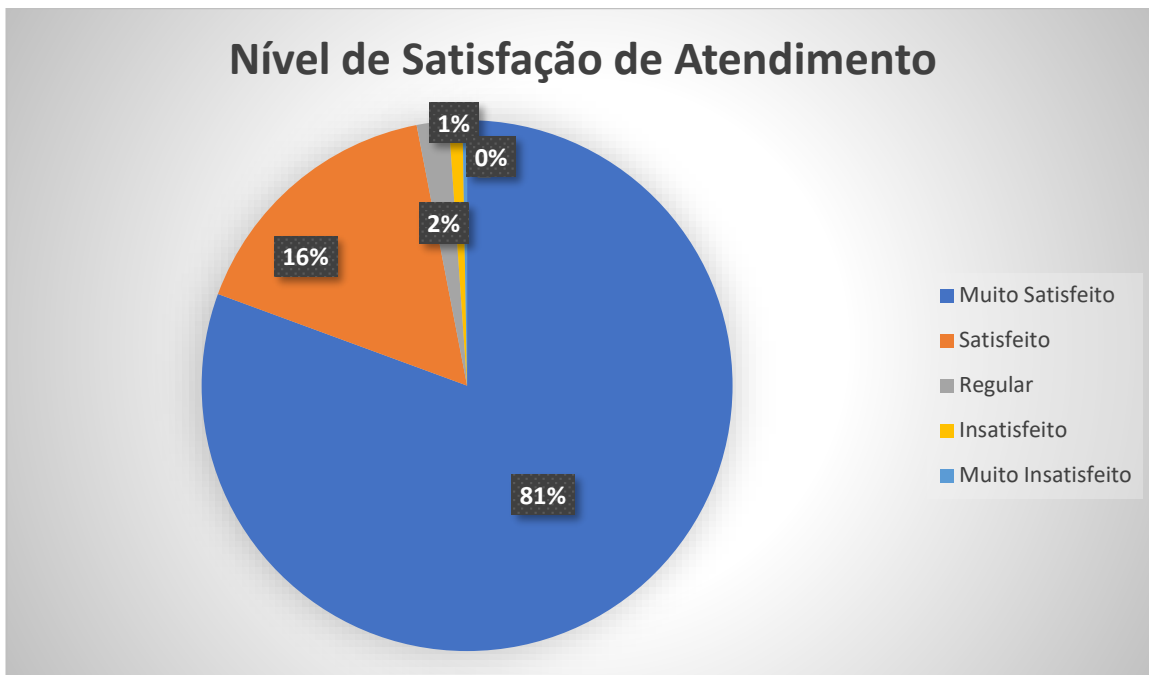


Gráfico 1 – Classificação por Satisfação de Atendimento

Sendo:

Muito Satisfeito: 291 (81%)

Satisfeito: 59 (16%)

Regular: 7 (2%)

Insatisfeito: 3 (1%)

Muito Insatisfeito: 1 (0%)

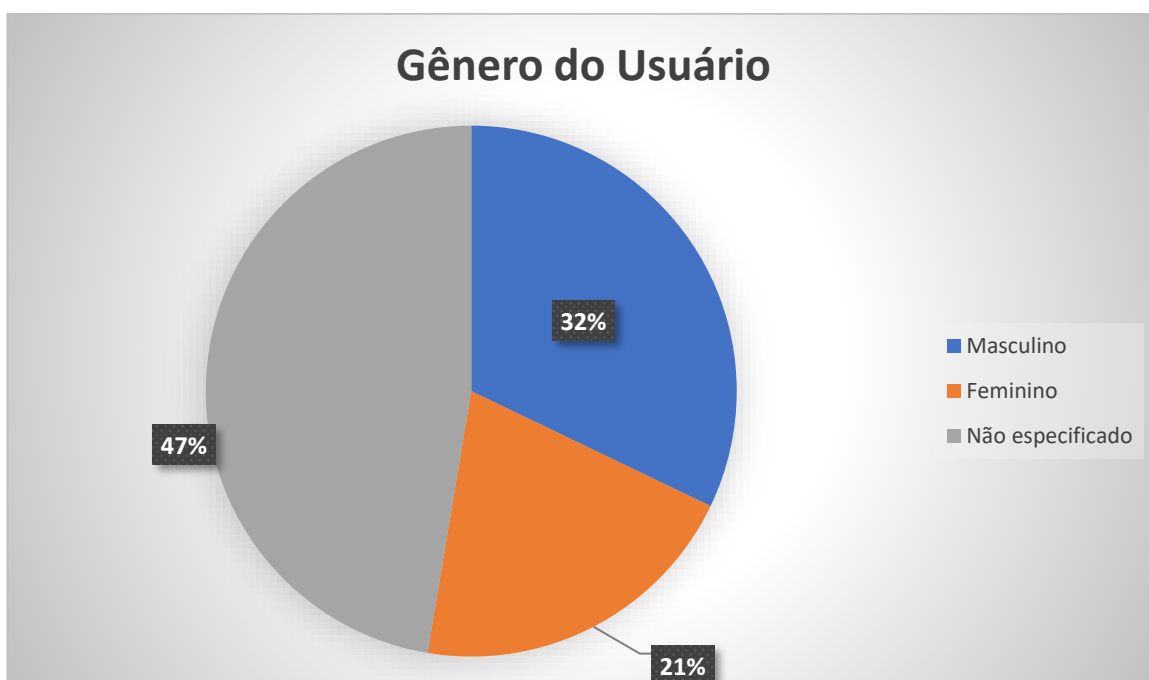


Gráfico 2 – Classificação por Gênero do Usuário

Sendo:

Masculino: 116 (32%)

Feminino: 74 (21%)

Não especificado: 171 (47%)

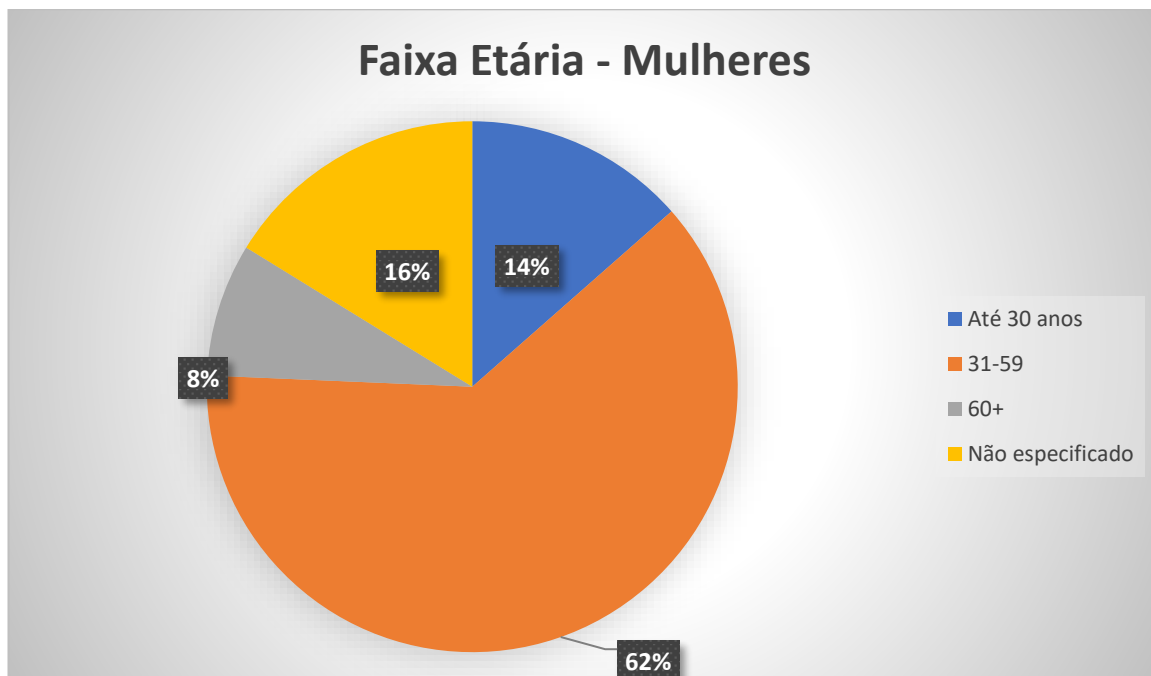


Gráfico 3 – Classificação por Faixa Etária – Mulheres

Sendo:

Até 30 anos: 10 (14%)

31-59: 46 (62%)

60+: 6 (8%)

Não Informado: 12 (16%)

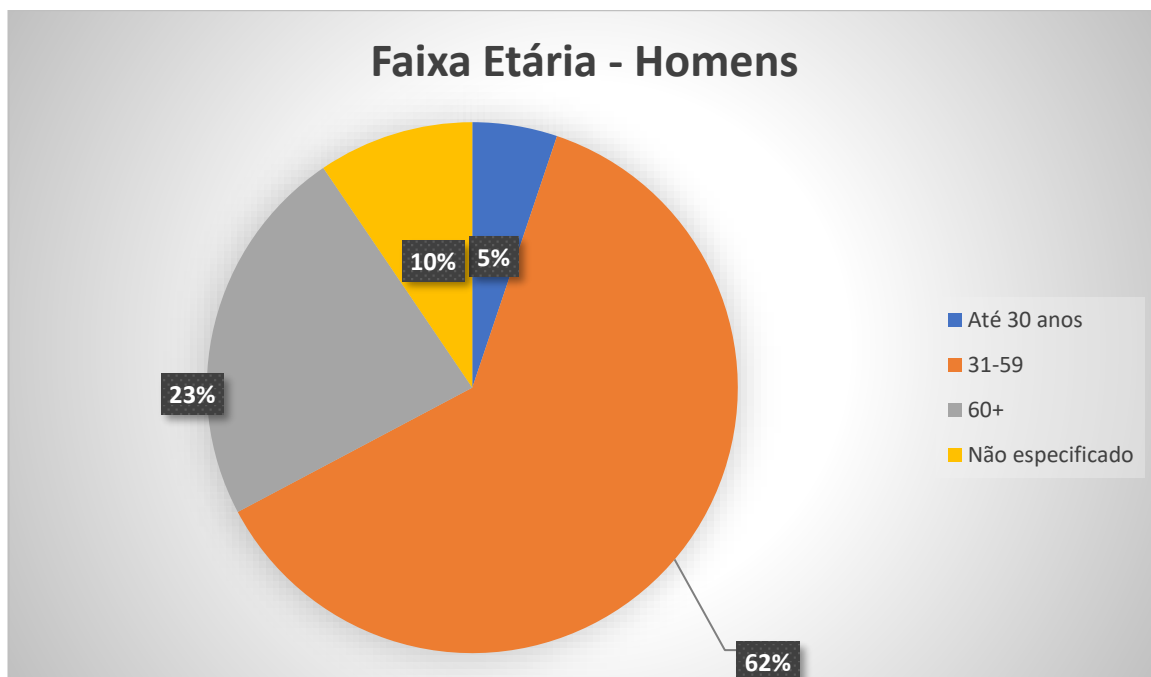


Gráfico 4 – Classificação por Faixa Etária – Homens

Sendo:

Até 30 anos: 6 (5%)

31-59: 72 (62%)

60+: 27 (23%)

Não Informado: 11 (10%)

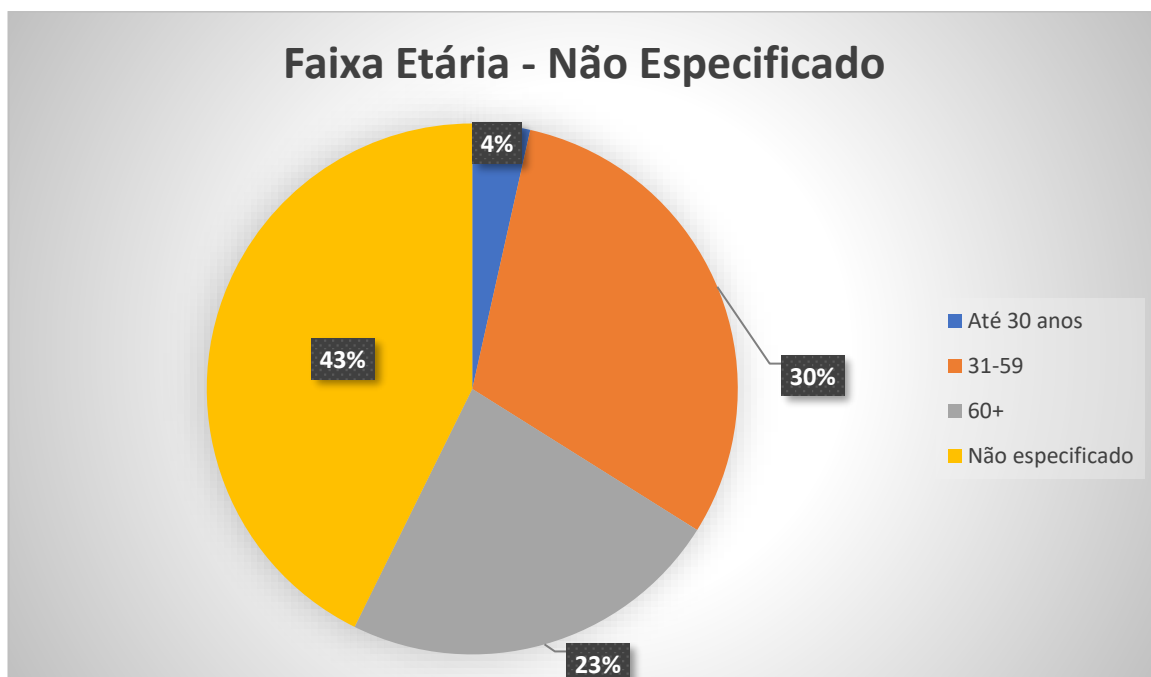


Gráfico 5 – Classificação por Faixa Etária – Não Identificado

Sendo:

Até 30 anos: 6 (3%)

31-59: 52 (31%)

60+: 40 (23%)

Não Informado: 73 (43%)

5. CONCLUSÕES

A divulgação ostensiva dos trabalhos da Ouvidoria nas plataformas da Câmara Municipal, somado à atuação contínua da Equipe em se colocar à disposição da população mesmo em assuntos que não integram os serviços da Edilidade, mostrou resultados muito produtivos, com manutenção do tempo médio de resposta em **6,03 dias**, muito aquém do prazo máximo conferido pelo art. 16, da Lei Nacional nº 13.460/2017, para encerramento do tratamento das manifestações (trinta dias, prorrogáveis por igual período).

Dando continuidade aos laços estabelecidos nos exercícios anteriores, a Ouvidoria da Câmara Municipal manteve constante contato com órgãos similares de outros Poderes e Esferas de Governo, inclusive no tocante ao rito de adesão por outras Ouvidorias à Plataforma Fala.BR, de modo que esta Equipe colaborou ativamente com orientações para atendimentos de manifestações que versavam sobre serviços alheios à sua Carta.

Não são poupados esforços no sentido de divulgar por meio do sítio oficial, das redes sociais, da programação da TV Câmara e de identificações visuais *in loco* a existência e a importância do trabalho da Ouvidoria do Parlamento que, mesmo quando as manifestações não se referiram a serviços da Edilidade, sempre prontamente encaminhou os registros aos órgãos e entidades competentes.

Dia a dia, a Ouvidoria da Mulher vem ganhando corpo e reverberando positivamente para além dos limites do Legislativo Rio-pretense, inclusive participando ativamente de outros eventos de conscientização da importância de a mulher se fazer presente nos mais diversos espaços sociais, sempre com o respaldo do Governo, instituições e sociedade em geral em lhe garantir respeito e integridade necessários para que se efetive, de fato, o respeito à dignidade da pessoa humana a esse grupo populacional historicamente tão subjugado.

Tanto os Senhores Vereadores e a Mesa Diretora, quanto os servidores e setores da Casa sempre se mostraram receptivos e interessados em também divulgar a existência do órgão e auxiliar no que fosse necessário para que se aprimorasse, de forma geral, o atendimento eficiente aos cidadãos que buscaram os serviços da Câmara.

A quarta edição da Pesquisa de Satisfação, realizada pela Ouvidoria, logrou ótimos resultados tanto na participação popular, quanto na busca de informações, por parte dos Vereadores, sobre os pontos positivos e negativos particulares do atendimento de cada gabinete, demonstrando interesse, por parte dos Edis, em adequar e aquilatar a atuação parlamentar ao *feedback* dos usuários diretos dos serviços. Tanto assim o é que, tão logo este Relatório de Gestão é divulgado pelos meios oficiais, diversos gabinetes buscam a equipe da Ouvidoria para obter informações pontuais sobre sua estrutura, e quais pontos positivos devem ser reforçados ou negativos devem ser mitigados ou eliminados para sempre atender aos cidadãos com a maior presteza possível.

Em todos os casos, a identidade dos participantes da pesquisa, quando informada nos formulários, é arquivada em mais absoluto sigilo, mantido o acesso, se necessário, apenas aos integrantes da Equipe da Ouvidoria.

A previsão é de que, com o decurso do tempo, aprimorem-se cada vez mais os mecanismos de que a Ouvidoria dispõe para cumprir sua missão precípua, aproximando a comunidade do Legislativo e colaborando ao máximo com a prestação de serviços públicos eficientes e de qualidade.

6. CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria da Câmara Municipal de São José do Rio Preto conta com os seguintes canais de atendimento aos usuários:

- ❖ **Atendimento Presencial:** na sede da Câmara Municipal (Palácio Nove de Julho), Rua Silva Jardim, 3357 – Centro – São José do Rio Preto – SP. CEP: 15010-060 – Sala 1. Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h.
- ❖ **Atendimento por Urna:** protocolo de formulário padronizado fornecido pela Ouvidoria na sede da Câmara Municipal (Palácio Nove de Julho), Rua Silva Jardim, 3357 – Centro – São José do Rio Preto – SP. CEP: 15010-060 – Sala 1. Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h.
- ❖ **Atendimento por Urna (exclusivo da Ouvidoria da Mulher):** protocolo de formulário padronizado fornecido pela Ouvidoria nos sanitários femininos da Câmara Municipal. Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h.
- ❖ **Correspondência:** carta endereçada à Ouvidoria da Câmara Municipal (Palácio Nove de Julho), Rua Silva Jardim, 3357 – Centro – São José do Rio Preto – SP. CEP: 15010-060;
- ❖ **E-mail:** ouvidoria@riopreto.sp.leg.br;
- ❖ **Telefones:** (17) 3214-7747 (Ouvidoria Geral) e (17) 3214-7783 (Ouvidoria da Mulher). Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h;
- ❖ **Portal Fala.BR:**
<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/SP/SAOJOSEDORIOPRETO/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

É o relatório. À ciência da Excelentíssima Presidência da Câmara Municipal e disponibilização integral na internet.

São José do Rio Preto, 16 de janeiro de 2024.

GELSON RASTELI JUNIOR

Ouvidor Titular

DANATHIELLE LOUISE MOITIM

Ouvidora Suplente e da Mulher