



OUVIDORIA

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

RELATÓRIO DE GESTÃO

2022

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

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: 2022. / Ouvidoria da Câmara Municipal de São José do Rio Preto. – São José do Rio Preto : Câmara Municipal de São José do Rio Preto, 2023.

25 p.

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

Sumário

1. APRESENTAÇÃO	4
2. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA	5
3. APRESENTAÇÃO DOS QUESITOS DO ART. 15 DA LEI FEDERAL Nº 13.460/2017.....	8
3.1. Número de Manifestações Recebidas	8
3.2. Motivos das Manifestações	15
3.3. Análise dos Pontos Recorrentes	16
3.4. Providências Adotadas pela Administração Pública nas Soluções Apresentadas	17
4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE ATENDIMENTO – PSA	18
5. CONCLUSÕES	23
6. CANAIS DE ATENDIMENTO.....	25

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 2022, 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 6.681 e 6.925, para atuação no período de 1º/04/2021 a 31/03/2023, com possibilidade de prorrogações, a atual Equipe da Ouvidoria, composta pelos servidores efetivos Gelson Rasteli Junior (Titular) e Danathielle Louise Moitim (Suplente), 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, pelo Ouvidor Titular e pela Ouvidora Suplente, de cursos de atualização e aperfeiçoamento na atuação das Ouvidorias, fornecidos pela Controladoria-Geral da União no ano de 2022;
- ❖ 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 2022;
- ❖ Realização de Pesquisa de Satisfação de Atendimento ao público por parte dos Gabinetes dos Vereadores no ano de 2022 (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;

- ❖ 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 evento de lançamento de Cartilha temática, adaptada às necessidades internas;
- ❖ Instituição, ainda que informal (*i.e., sem normatização primária por meio de Resolução*), 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.);
- ❖ Realização de reunião com todos os Setores da Câmara Municipal para discutir a situação de segurança das servidoras, mormente no atendimento ao público externo, com vistas a criar e fomentar um programa permanente de aprimoramento das condições de trabalho no Legislativo Rio-pretense;
- ❖ Realização de reunião, juntamente à Diretoria-Geral, à Diretoria de Finanças e à Comissão de Controle Interno, com os gabinetes parlamentares para orientar as assessorias sobre os cuidados necessários na solicitação e prestação de contas de realização de viagens parlamentares custeadas pelo orçamento da Câmara Municipal, ante a inovação promovida pela Ordem de Serviço nº 8/2022 à Ordem de Serviço nº 3/2014;
- ❖ Pedido de inclusão, no sítio oficial da Câmara Municipal, dos números de telefone dos Gabinetes de Vereadores na aba **“Nossos Telefones”**, facilitando a localização desse tipo de contato por parte dos munícipes;

- ❖ Encaminhamento, à Presidência, de reclamações de usuários sobre a utilização indevida de vagas do estacionamento rotativo da Câmara Municipal (visitantes por curta duração, idosos e deficientes), que estariam sendo ocupadas ou por período superior ao permitido, ou por quem não portava o cartão de identificação exigido pela legislação;
- ❖ Solicitação, à gestão da Casa, de disponibilização gratuita de máscaras descartáveis na recepção aos munícipes que, por falta de conhecimento prévio sobre os regramentos internos em períodos excepcionais de restrição, acabem comparecendo à Câmara sem o objeto e, por tal motivo, possam ter atendimento negado nos gabinetes;
- ❖ Início de processo de levantamento de informações técnicas sobre as soluções de segurança física dos servidores e de proteção de seus dados armazenados nos bancos de dados do Legislativo, em alinhamento com a legislação mais atual de higiene do ambiente de trabalho e de dados pessoais;
- ❖ Encaminhamento, à Presidência, de solicitação 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);
- ❖ Implementação, em caráter experimental e de transição gradativa, do Módulo de Acesso à Informação do Fala.BR para utilização pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC/e-SIC), a fim de facilitar o encaminhamento interno de pedidos de acesso à informação recebidos pela Ouvidoria ao destinatário correto, e vice-versa;
- ❖ 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 132 (cento e trinta e duas) manifestações, sendo: 3 (três) denúncias, 2 (dois) elogios, 79 (setenta e nove) comunicações, 26 (vinte e seis) reclamações, 2 (duas) sugestões e 20 (vinte) solicitações.

Desse total, 82 (oitenta e dois) eram propriamente atinentes aos serviços da Câmara Municipal de São José do Rio Preto, e 50 (cinquenta) foram encaminhadas a órgãos ou entidades externas (identificadas na tabela abaixo com asterisco), a exemplo da Ouvidoria do Poder Executivo Municipal, notadamente 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.

Por fim, computaram-se 53 (cinquenta e três) manifestações de autoria identificada e 79 (setenta e nove) manifestações apócrifas, todas atendidas dentro do prazo, segundo tabela explicativa abaixo:

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2022				
Protocolo	Natureza	Data Recebimento	Autor Identificado	Data Resposta
E-mail	Reclamação	01/01/2022	Sim	06/01/2022
E-mail	Reclamação	12/01/2022	Sim	14/01/2022
01728.2022.000001-44	Comunicação	13/01/2022	Não	14/01/2022
E-mail	Reclamação	17/01/2022	Sim	18/01/2022
E-mail	Reclamação	21/01/2022	Sim	21/01/2022
01728.2022.000002-25*	Comunicação	21/01/2022	Não	24/01/2022
01728.2022.000003-06*	Sugestão	25/01/2022	Sim	26/01/2022

E-mail	Reclamação	26/01/2022	Sim	28/01/2022
E-mail	Reclamação	26/01/2022	Sim	28/01/2022
01728.2022.000004-97*	Comunicação	29/01/2022	Não	31/01/2022
E-mail	Reclamação	01/02/2022	Sim	04/02/2022
01728.2022.000005-78	Solicitação	07/02/2022	Sim	08/02/2022
01728.2022.000006-59	Comunicação	08/02/2022	Sim	09/02/2022
E-mail	Reclamação	09/02/2022	Sim	11/02/2022
E-mail	Solicitação	11/02/2022	Sim	16/02/2022
01728.2022.000007-30	Reclamação	11/02/2022	Sim	16/02/2022
01728.2022.000008-10	Comunicação	14/02/2022	Não	07/03/2022
01728.2022.000009-00	Comunicação	23/02/2022	Não	Arquivada por falta de informações
E-mail	Reclamação	23/02/2022	Sim	23/02/2022
01728.2022.000010-35	Solicitação	04/03/2022	Sim	11/03/2022
01728.2022.000011-16*	Reclamação	04/03/2022	Sim	07/03/2022
01728.2022.000012-05	Comunicação	15/03/2022	Não	Arquivada por falta de informações
01728.2022.000013-88*	Reclamação	16/03/2022	Sim	25/03/2022
E-mail	Reclamação	23/03/2022	Sim	30/03/2022
01728.2022.000014-69	Comunicação	28/03/2022	Não	04/04/2022
01728.2022.000015-40	Solicitação	28/03/2022	Sim	28/03/2022
01728.2022.000016-20	Reclamação	29/03/2022	Sim	04/04/2022
01728.2022.000017-01*	Reclamação	04/04/2022	Sim	06/04/2022
01298.2022.000359-66*	Solicitação	06/04/2022	Sim	25/04/2022
01728.2022.000018-92	Comunicação	13/04/2022	Não	13/04/2022
01728.2022.000019-73	Comunicação	19/04/2022	Não	20/04/2022
01728.2022.000020-07	Elogio	20/04/2022	Sim	29/04/2022
01728.2022.000021-98	Reclamação	27/04/2022	Sim	03/05/2022
01728.2022.000022-79*	Comunicação	03/05/2022	Não	06/05/2022
01728.2022.000023-50*	Comunicação	03/05/2022	Não	03/05/2022
01728.2022.000024-30	Comunicação	10/05/2022	Não	23/05/2022
01728.2022.000025-11*	Solicitação	11/05/2022	Sim	12/05/2022
01728.2022.000026-00	Comunicação	17/05/2022	Não	09/06/2022

01728.2022.000027-83	Comunicação	19/05/2022	Não	27/05/2022
01728.2022.000028-64	Comunicação	23/05/2022	Não	02/06/2022
E-mail	Reclamação	27/05/2022	Sim	27/05/2022
E-mail	Reclamação	27/05/2022	Sim	27/05/2022
01728.2022.000029-45	Comunicação	30/05/2022	Não	02/06/2022
01728.2022.000030-89*	Solicitação	30/05/2022	Sim	02/06/2022
01728.2022.000031-60	Comunicação	01/06/2022	Não	03/06/2022
01728.2022.000032-40*	Solicitação	07/06/2022	Sim	08/06/2022
01728.2022.000033-21*	Comunicação	07/06/2022	Não	08/06/2022
01298.2022.000580-79	Solicitação	09/06/2022	Sim	10/06/2022
01728.2022.000034-02*	Comunicação	10/06/2022	Não	10/06/2022
01728.2022.000035-93*	Solicitação	10/06/2022	Sim	10/06/2022
01728.2022.000036-74	Solicitação	10/06/2022	Sim	14/06/2022
01728.2022.000037-55	Comunicação	19/06/2022	Não	01/07/2022
01728.2022.000038-36*	Reclamação	27/06/2022	Sim	28/06/2022
01728.2022.000040-50*	Comunicação	29/06/2022	Não	01/07/2022
01728.2022.000041-31*	Comunicação	29/06/2022	Não	01/07/2022
01728.2022.000042-12*	Comunicação	06/07/2022	Não	11/07/2022
01728.2022.000043-01	Comunicação	07/07/2022	Não	18/07/2022
01728.2022.000044-84*	Comunicação	09/07/2022	Não	11/07/2022
01728.2022.000045-65	Solicitação	10/07/2022	Sim	18/07/2022
01728.2022.000046-46	Elogio	10/07/2022	Sim	11/07/2022
01728.2022.000047-27*	Comunicação	12/07/2022	Não	12/07/2022
01728.2022.000048-08*	Comunicação	12/07/2022	Não	12/07/2022
01728.2022.000049-99*	Comunicação	13/07/2022	Não	13/07/2022
01728.2022.000050-22	Comunicação	14/07/2022	Não	18/07/2022
01728.2022.000051-03	Comunicação	17/07/2022	Não	27/07/2022
01728.2022.000052-94	Comunicação	19/07/2022	Não	Arquivada por falta de informações
E-mail	Solicitação	25/07/2022	Sim	26/07/2022
01728.2022.000053-75*	Comunicação	29/07/2022	Não	02/08/2022
01728.2022.000054-56	Comunicação	29/07/2022	Não	05/08/2022
01728.2022.000055-37*	Comunicação	29/07/2022	Não	02/08/2022

01728.2022.000056-18*	Comunicação	30/07/2022	Não	02/08/2022
01728.2022.000057-07	Comunicação	04/08/2022	Não	08/08/2022
01728.2022.000058-80	Reclamação	04/08/2022	Sim	05/08/2022
01728.2022.000059-60*	Comunicação	08/08/2022	Não	09/08/2022
01728.2022.000060-02*	Solicitação	09/08/2022	Sim	09/08/2022
01728.2022.000061-85	Reclamação	12/08/2022	Sim	23/08/2022
01728.2022.000062-66	Denúncia	14/08/2022	Sim	Arquivada por duplicidade
01728.2022.000063-47	Denúncia	14/08/2022	Sim	16/08/2022
01728.2022.000064-28*	Comunicação	16/08/2022	Não	19/08/2022
01728.2022.000065-09*	Comunicação	19/08/2022	Não	22/08/2022
01728.2022.000066-90*	Comunicação	19/08/2022	Não	19/08/2022
01728.2022.000067-70*	Comunicação	19/08/2022	Não	23/08/2022
01298.2022.000781-85*	Comunicação	19/08/2022	Não	19/08/2022
01728.2022.000068-51	Comunicação	23/08/2022	Não	01/09/2022
01728.2022.000069-32*	Comunicação	24/08/2022	Não	24/08/2022
01728.2022.000070-76	Comunicação	29/08/2022	Não	29/08/2022
E-mail*	Reclamação	01/09/2022	Sim	02/09/2022
01728.2022.000071-57	Comunicação	01/09/2022	Não	12/09/2022
01728.2022.000072-38	Comunicação	01/09/2022	Não	14/09/2022
E-mail	Solicitação	09/09/2022	Sim	09/09/2022
E-mail	Solicitação	13/09/2022	Sim	13/09/2022
01728.2022.000073-19	Comunicação	15/09/2022	Não	26/09/2022
01728.2022.000074-08	Comunicação	16/09/2022	Não	10/10/2022
01728.2022.000075-80	Denúncia	16/09/2022	Sim	04/10/2022
01728.2022.000076-61	Comunicação	20/09/2022	Não	10/10/2022
01728.2022.000077-42	Comunicação	24/09/2022	Não	26/09/2022
01728.2022.000078-23	Reclamação	25/09/2022	Sim	26/09/2022
01728.2022.000079-04*	Comunicação	26/09/2022	Não	27/09/2022
01728.2022.000080-48	Comunicação	26/09/2022	Não	30/09/2022
01728.2022.000081-29*	Comunicação	26/09/2022	Não	30/09/2022
01728.2022.000082-00*	Comunicação	27/09/2022	Não	27/09/2022
01728.2022.000083-90*	Solicitação	29/09/2022	Sim	30/09/2022
01728.2022.000084-71*	Comunicação	03/10/2022	Não	04/10/2022

01728.2022.000085-52*	Comunicação	04/10/2022	Não	04/10/2022
01728.2022.000086-33	Comunicação	04/10/2022	Não	18/10/2022
01728.2022.000087-14*	Solicitação	25/10/2022	Sim	27/10/2022
01728.2022.000088-03	Comunicação	26/10/2022	Não	04/11/2022
01728.2022.000089-86*	Comunicação	27/10/2022	Não	04/11/2022
01728.2022.000090-10	Sugestão	28/10/2022	Sim	04/11/2022
01728.2022.000091-09*	Comunicação	29/10/2022	Não	31/10/2022
01728.2022.000092-81	Comunicação	07/11/2022	Não	10/11/2022
01728.2022.000093-62	Comunicação	09/11/2022	Não	16/11/2022
01728.2022.000094-43	Comunicação	11/11/2022	Não	16/11/2022
01728.2022.000095-24	Comunicação	18/11/2022	Não	18/11/2022
01728.2022.000096-05	Comunicação	18/11/2022	Não	18/11/2022
01728.2022.000097-96	Comunicação	18/11/2022	Não	25/11/2022
01728.2022.000098-77	Comunicação	19/11/2022	Não	Arquivada por falta de informações
E-mail	Reclamação	21/11/2022	Sim	29/11/2022
01728.2022.000099-58*	Comunicação	22/11/2022	Não	25/11/2022
01728.2022.000100-26	Comunicação	24/11/2022	Não	02/12/2022
01728.2022.000101-07	Comunicação	29/11/2022	Não	Arquivada por falta de informações
01728.2022.000102-98	Comunicação	01/12/2022	Não	10/01/2023
01728.2022.000103-79*	Solicitação	07/12/2022	Sim	07/12/2022
01728.2022.000104-50	Comunicação	07/12/2022	Não	21/12/2022
01728.2022.000105-30	Comunicação	07/12/2022	Não	Arquivada por falta de informações
01728.2022.000106-11	Solicitação	12/12/2022	Sim	14/12/2022
01728.2022.000107-00*	Comunicação	16/12/2022	Não	21/12/2022
01728.2022.000108-83*	Reclamação	19/12/2022	Sim	21/12/2022
01728.2022.000109-64*	Comunicação	21/12/2022	Não	21/12/2022
01728.2022.000110-06	Comunicação	22/12/2022	Não	10/01/2023
01728.2022.000111-89*	Reclamação	29/12/2022	Sim	06/01/2023
01728.2022.000112-60*	Comunicação	30/12/2022	Não	10/01/2023

Total de Manifestações:	132	Tempo Médio de Resposta:	3,66 dias ¹
--------------------------------	-----	---------------------------------	------------------------

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

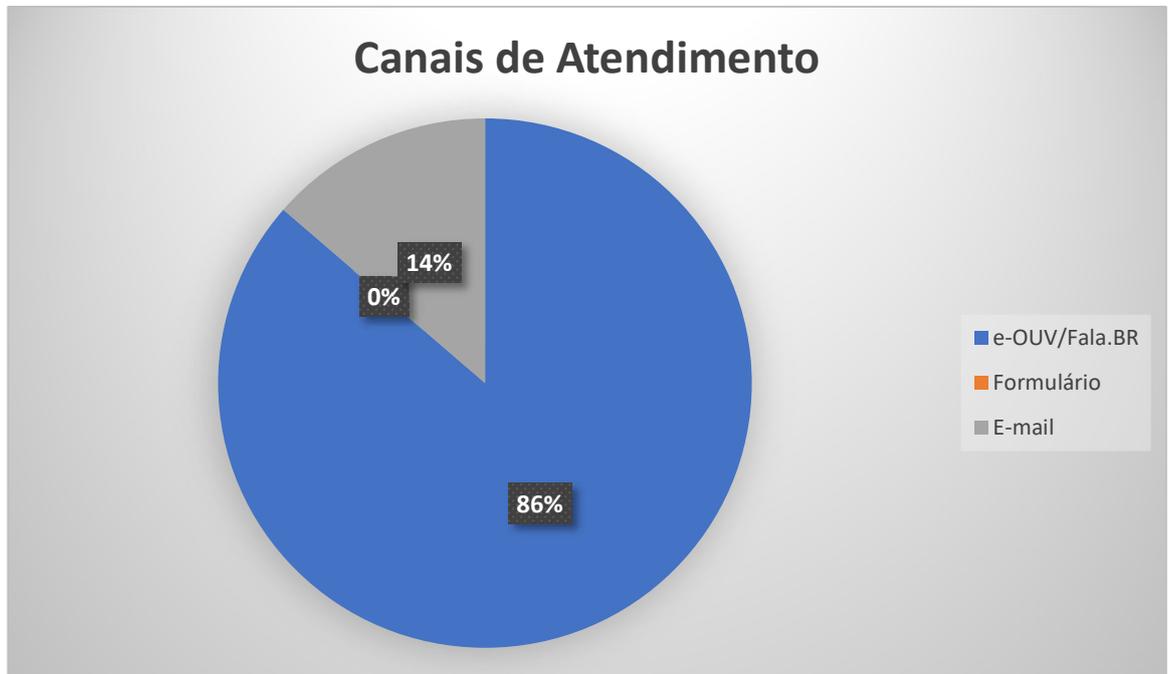


Gráfico 1 – Classificação por Canais de Atendimento

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.

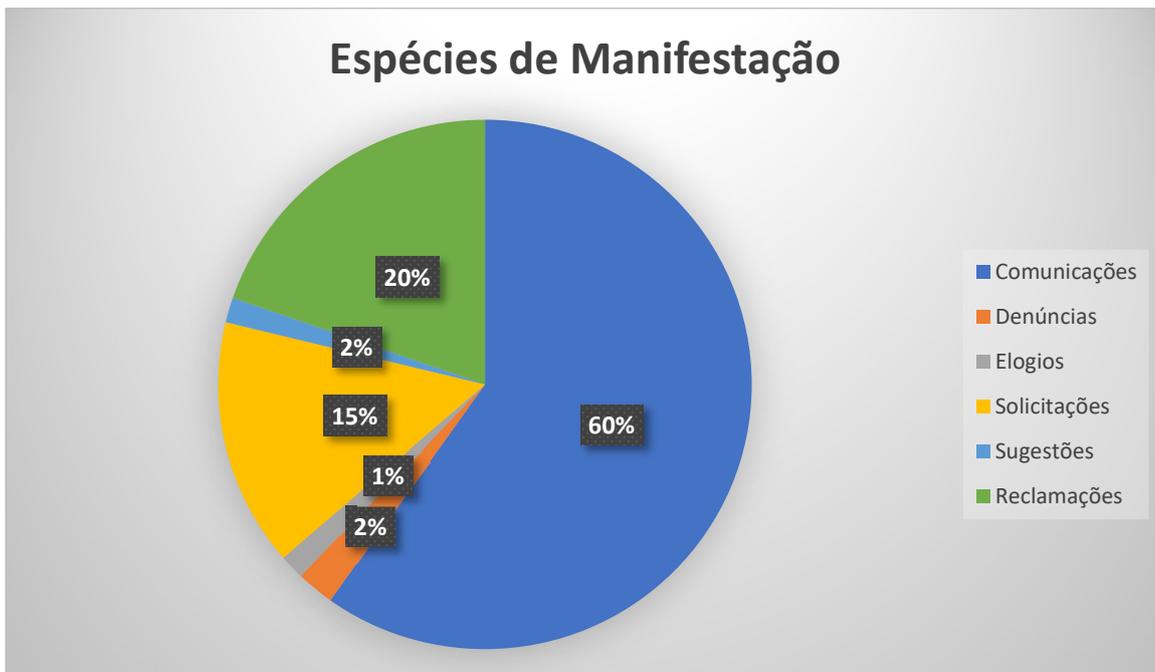


Gráfico 2 – Classificação por Espécies de Manifestação

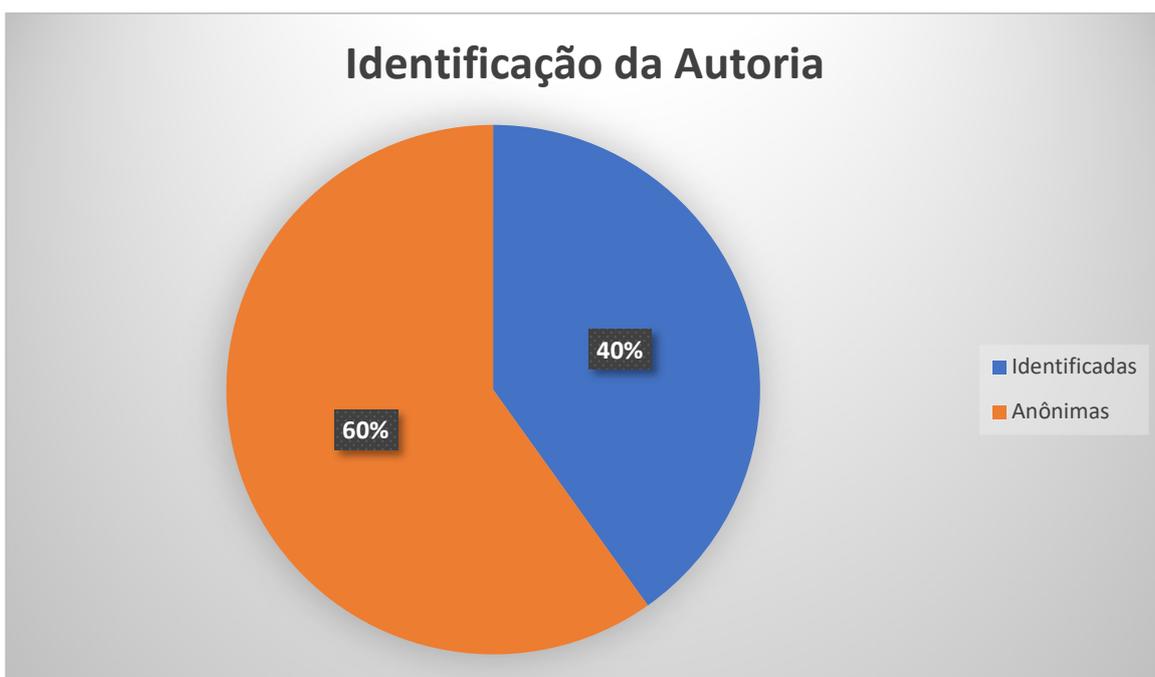


Gráfico 3 – Classificação por Identificação da Autoria

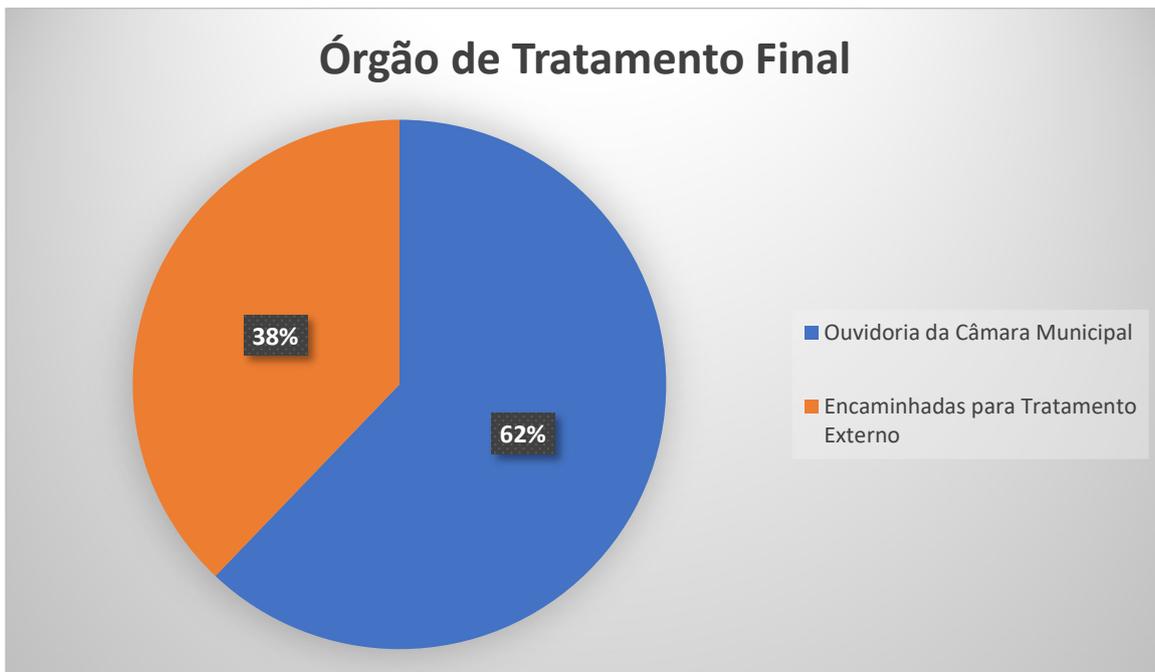


Gráfico 4 – Classificação por Órgão de Tratamento Final

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

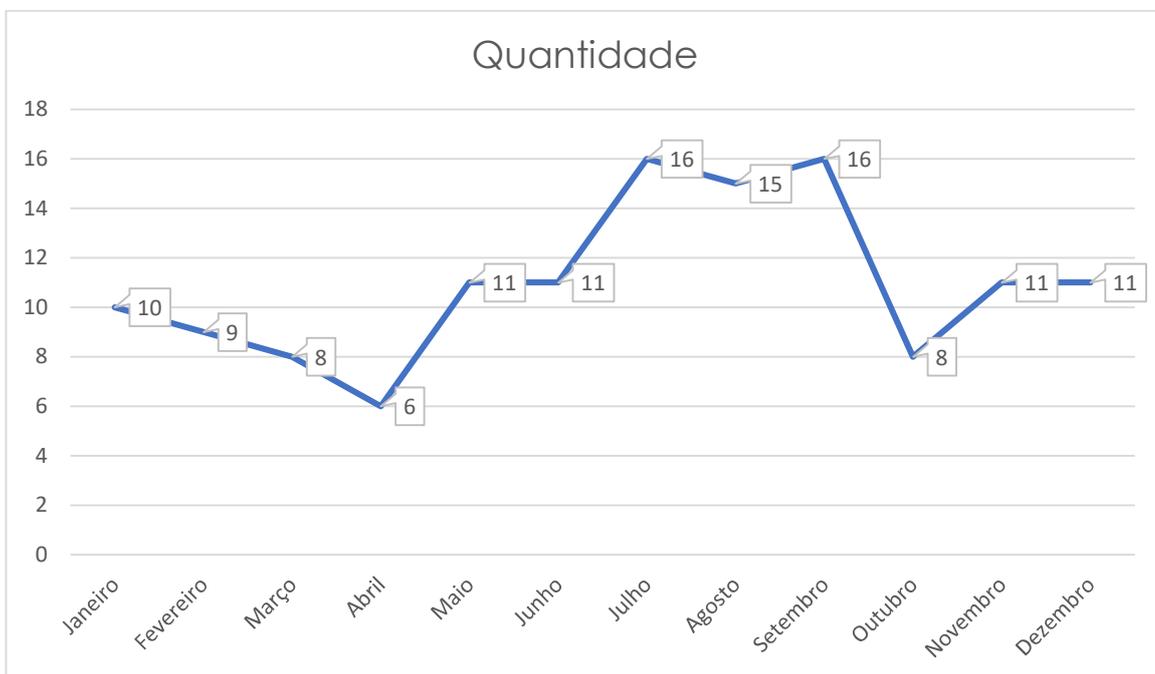


Gráfico 5 – Frequência mensal de registro de manifestações

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, a saber:

O início do ano ainda foi marcado por denúncias de descumprimento de medidas restritivas locais para combate à COVID-19 nos mais variados estabelecimentos, empreendimentos e localidades do Município, medidas que, por dependerem de atuação dos órgãos competentes do Poder Executivo, foram diretamente encaminhados à Ouvidoria daquele Poder.

Também houve o encaminhamento de diversas solicitações de serviços públicos ao Poder Executivo Municipal, dentre elas um pedido de limpeza de áreas públicas na região do Bairro Jardim do Bosque, bem como fiscalizações de comércios com supostas irregularidades, como usinas asfálticas, laboratórios, academias e salões de beleza.

Já dentre os temas respondidos diretamente por esta Ouvidoria, repetiram-se algumas manifestações contrárias ao aumento do número de Vereadores para a Legislatura 2025-2028, bem como diversas solicitações de providências encaminhadas pelos Parlamentares ao Poder Executivo por meio de indicações, notadamente:

- ❖ Fiscalização sobre o uso de notebooks adquiridos para as escolas municipais;
- ❖ Fiscalização sobre a situação do tráfego de veículos e pedestres no entorno do Novo Terminal Urbano, a fim de evitar acidentes;
- ❖ Fiscalização das condições de trabalho dos profissionais de saúde e das filas de espera nas UPAs do Município;
- ❖ Pedido de retomada do uso obrigatório de máscaras nos mais diversos locais;
- ❖ Solicitação de providências de regularização das placas de identificação de nomes de ruas no Bairro Residencial Luz da Esperança;
- ❖ Sugestões de nomes de pessoas falecidas a serem homenageadas por meio da denominação de ruas e outros próprios municipais.

3.4. Providências Adotadas pela Administração Pública nas Soluções Apresentadas

Encontra-se pendente de implementação a solicitação 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). Aproveita-se o momento deste Relatório para trazer a relevância das providências requeridas à nova Gestão 2023/2024.

Houve recepção muito positiva, inclusive já na nova Gestão de 2023, da Cartilha de Política Permanente de Enfrentamento à Violência e ao Assédio na Câmara Municipal de São José do Rio Preto, com todos os servidores, estagiários e colaboradores recém-admitidos recebendo cópia do livreto. O intuito é manter a iniciativa perenal, visando a cultivar um ambiente de trabalho saudável e respeitoso para todos os envolvidos.

Também é preocupação constante a melhoria das condições de segurança das servidoras do Poder Legislativo, encontrando-se em andamento a realização de estudos para aprimoramento da estrutura e da rápida resposta em situações em que o acionamento de forças de segurança eventualmente se mostre necessário.

Tanto o pedido de divulgação facilitada dos contatos telefônicos dos gabinetes de Vereadores, quanto da disponibilização de máscaras descartáveis na recepção para munícipes foram prontamente atendidos pela Administração, reforçando seu compromisso em adotar as sugestões encaminhadas pela Ouvidoria.

Por fim, no tocante às vagas de estacionamento rotativo, foi novamente reforçada a fiscalização dos veículos estacionados, bem como melhor sinalizada a excepcionalidade de sua utilização.

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 2022.

No ano em análise, a Ouvidoria inovou em relação aos exercícios anteriores e contactou todos os munícipes visitantes no primeiro semestre de 2022, via e-mail de cadastro na recepção, para que participassem também da pesquisa digitalmente, caso assim desejassem. No entanto, embora alguns munícipes tenham demonstrado interesse em receber o formulário eletrônico, acabaram por não o preencher-lo a tempo para contabilização nesta Pesquisa.

Ao todo, a PSA contou com a colaboração de 281 (duzentos e oitenta e um) usuários voluntários, que responderam 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 431), verifica-se que houve **redução de 34,8% (trinta e quatro inteiros e oito décimos por cento)**, o que não necessariamente denota diminuição nos atendimentos parlamentares ou falta de interesse por parte dos munícipes em participar da pesquisa, mas sim que, diferentemente dos anos anteriores, em que vigoram, no primeiro semestre, rigorosos períodos de restrição de acesso às dependências por conta da COVID-19, este se deu de forma mais diluída ao longo dos meses, não se concentrando tão fortemente apenas no segundo semestre de 2022.

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

- **Bom atendimento;**
- **Rapidez;**
- **Cordialidade;**
- **Objetividade, e**

- **Qualificação dos profissionais responsáveis pela análise da demanda apresentada.**

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

A seguir, demonstram-se os resultados da pesquisa:

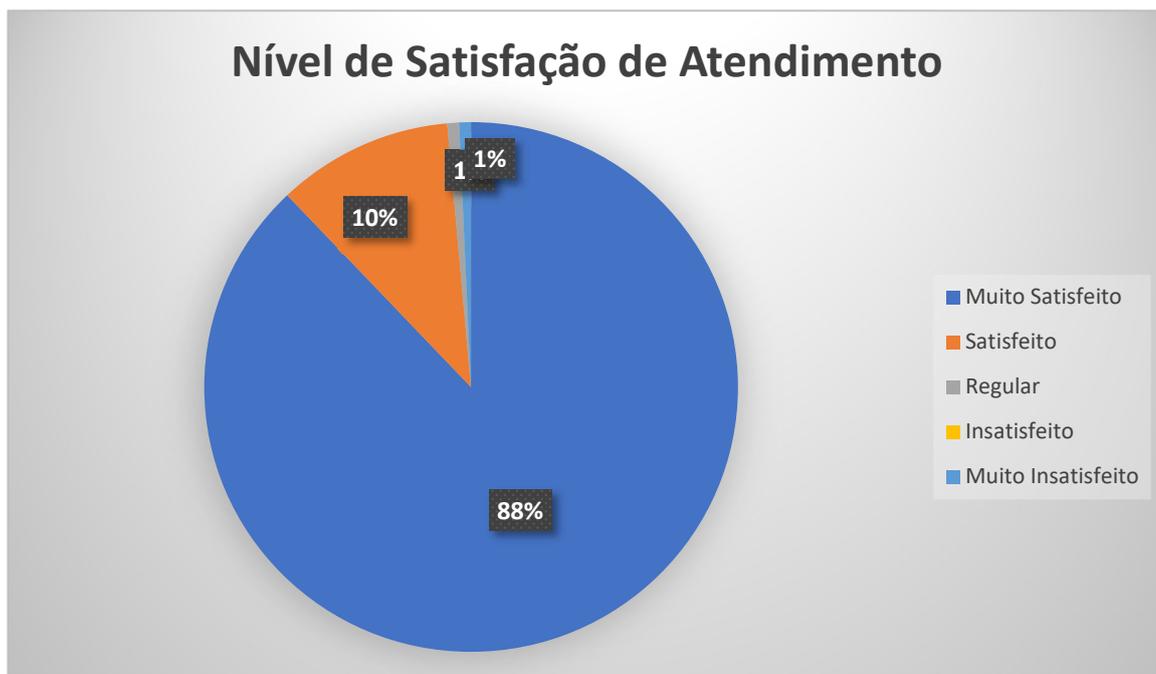


Gráfico 1 – Classificação por Satisfação de Atendimento

Sendo:

Muito Satisfeito: 247

Satisfeito: 30

Regular: 2

Insatisfeito: 0

Muito Insatisfeito: 2

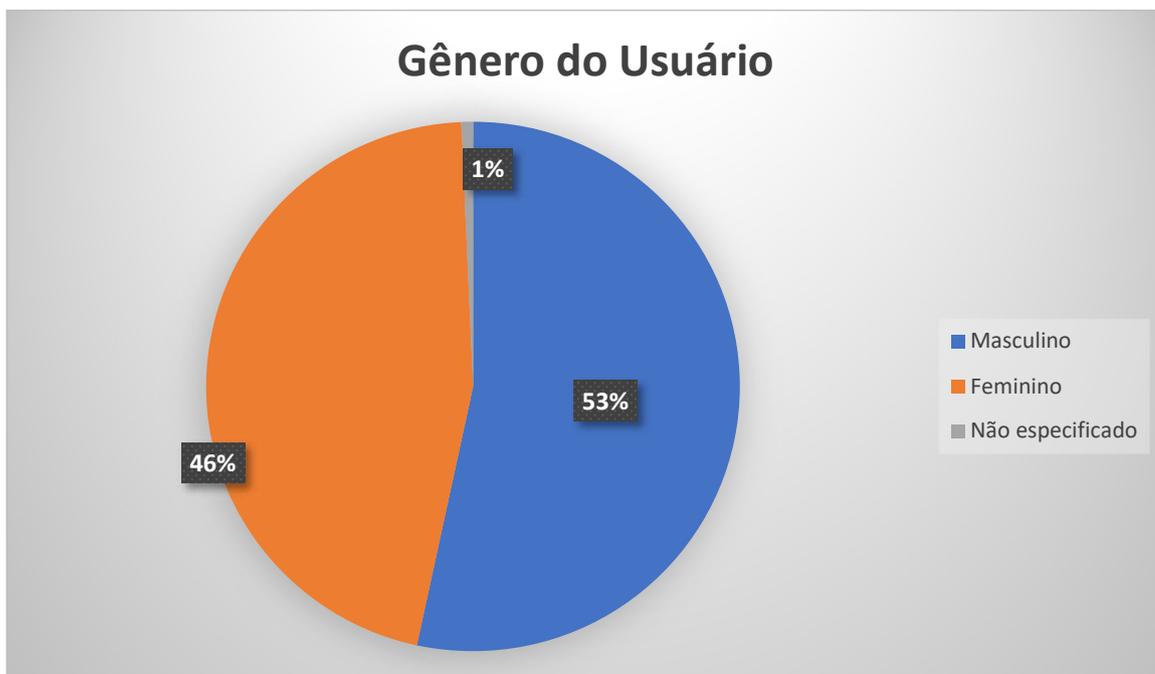


Gráfico 2 – Classificação por Gênero do Usuário

Sendo:

Masculino: 150

Feminino: 129

Não especificado: 2

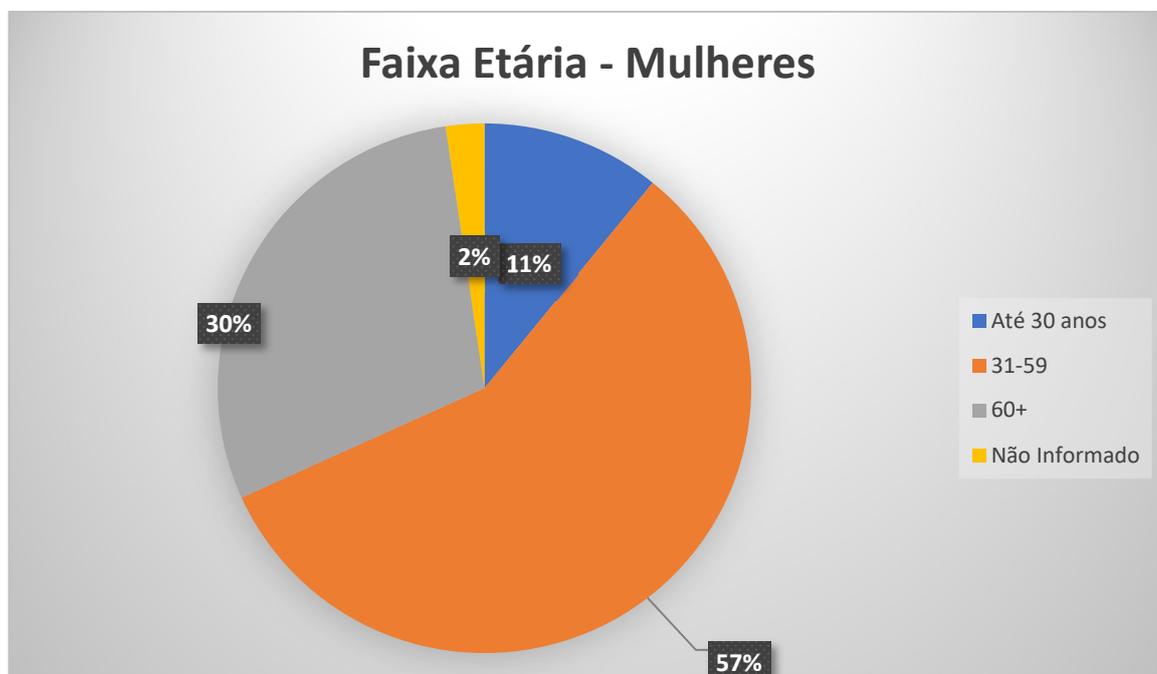


Gráfico 3 – Classificação por Faixa Etária – Mulheres

Sendo:

Até 30 anos: 14

31-59: 74

60+: 38

Não Informado: 3

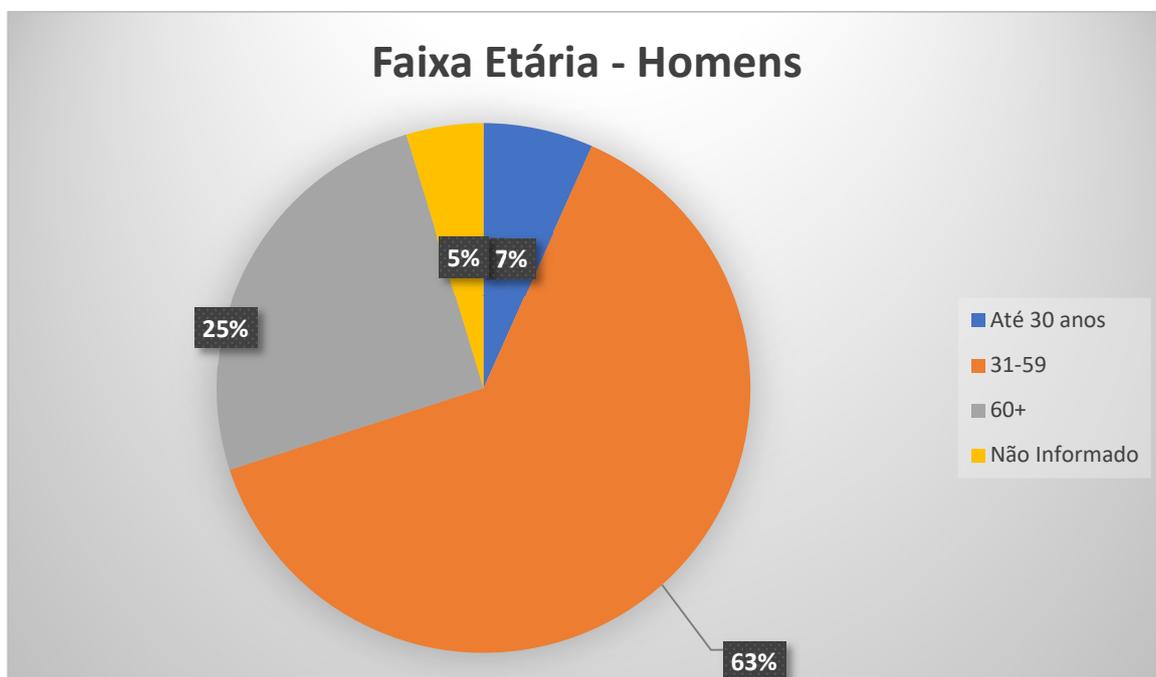


Gráfico 4 – Classificação por Faixa Etária – Homens

Sendo:

Até 30 anos: 10

31-59: 95

60+: 38

Não Informado: 7



Gráfico 5 – Classificação por Faixa Etária – Não Identificado

Sendo:

Até 30 anos: 0

31-59: 0

60+: 1

Não Informado: 1

5. CONCLUSÕES

O atendimento à solicitação de 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 **3,66 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 períodos mais críticos da pandemia de COVID-19, 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.

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 instituição da Ouvidoria da Mulher, inspirada em órgão de mesma nomenclatura instalado na estrutura do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, foi muito bem-recebida pelo público interno da Câmara, e já demonstra grande potencial, ainda que incipiente, de influenciar positivamente o convívio hodierno das trabalhadoras com seus pares em um ambiente tradicionalmente masculino.

Todos os roteiros de Sessões Ordinárias e Extraordinárias passaram a incluir, em seu final, os meios de contato com a Ouvidoria, para recebimento das manifestações dos

usuários que, tão gentilmente, continuam a colaborar para o crescente aperfeiçoamento na prestação de serviços por parte da Câmara Municipal de São José do Rio Preto.

A terceira 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.

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.
- ❖ **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;
- ❖ **Telefone:** (17) 3214-7747. 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, 25 de janeiro de 2023.

GELSON RASTELI JUNIOR

Ouvidor Titular

DANATHIELLE LOUISE MOITIM

Ouvidora Suplente