



# **OUVIDORIA**

CÂMARA MUNICIPAL DE  
SÃO JOSÉ DO RIO PRETO

**RELATÓRIO DE GESTÃO**

**2025**

Mesa Diretora – Biênio 2025/2026

**Ver. LUCIANO DE OLIVEIRA JULIÃO**

Presidente

**Ver. PAULO ROBERTO AMBRÓSIO**

Vice-Presidente

**Ver. ABNER JOÁS TOFANELLI**

1<sup>a</sup> Secretário

**Ver. JONATHAN SANTOS DA SILVA**

2<sup>o</sup> Secretário

**Ver.<sup>ª</sup> MÁRCIA REGINA RODRIGUES CALDAS FERNANDES**

3<sup>º</sup> Secretária

*Equipe da Ouvidoria*

**GELSON RASTELI JUNIOR**

Ouvíador Titular

**DANATHIELLE LOUISE MOITIM**

Ouvíadora 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: 2025. / Ouvidoria da Câmara Municipal de São José do Rio Preto. – São José do Rio Preto : Câmara Municipal de São José do Rio Preto, 2026.

40 p.

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

## **Sumário**

<b>1.</b>	<b>APRESENTAÇÃO.....</b>	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA.....</b>	<b>6</b>
<b>3.</b>	<b>APRESENTAÇÃO DOS QUESITOS DO ART. 15 DA LEI FEDERAL Nº 13.460/2017 .....</b>	<b>10</b>
<b>3.1.</b>	<b>Número de Manifestações de Ouvidoria Recebidas .....</b>	<b>10</b>
<b>3.2.</b>	<b>Número de Pedidos de Acesso à Informação Recebidos via Fala.BR/E-mail.....</b>	<b>22</b>
<b>3.3.</b>	<b>Motivos das Manifestações de Ouvidoria.....</b>	<b>25</b>
<b>3.4.</b>	<b>Análise dos Pontos Recorrentes das Manifestações de Ouvidoria .....</b>	<b>25</b>
<b>3.5.</b>	<b>Providências Adotadas pela Administração Pública nas Soluções Apresentadas ..</b>	<b>27</b>
<b>4.</b>	<b>PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE ATENDIMENTO – PSA .....</b>	<b>29</b>
<b>5.</b>	<b>PARTICIPAÇÃO POPULAR NAS PEÇAS ORÇAMENTÁRIAS (PPA/LDO/LOA) .....</b>	<b>34</b>
<b>5.1.</b>	<b>Lei de Diretrizes Orçamentárias para o Exercício de 2026 .....</b>	<b>34</b>
<b>5.2.</b>	<b>Plano Plurianual para o Quadriênio 2026/2029 .....</b>	<b>35</b>
<b>5.3.</b>	<b>Lei Orçamentária Anual para o Exercício de 2026 .....</b>	<b>36</b>
<b>6.</b>	<b>CONCLUSÕES.....</b>	<b>38</b>
<b>7.</b>	<b>CANAIS DE ATENDIMENTO.....</b>	<b>40</b>

## **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.

Em 2024, a Resolução nº 1.228/2019 sofreu atualizações por meio da edição da Resolução nº 1.292, de 21 de fevereiro, que institucionalizou a existência da Ouvidoria da Mulher, a quem incumbe (art. 2º-A):

- ❖ Receber as demandas relativas à igualdade de gênero, participação feminina e violência contra a mulher, envolvendo servidoras da Câmara Municipal, bem como estagiárias, colaboradoras e visitantes, em ocorrências internas e externas relacionadas diretamente às atividades do Poder Legislativo Municipal;
- ❖ Propor, com base nas demandas recebidas, a adoção de iniciativas que busquem a igualdade de gênero, a participação feminina e o combate à violência contra as mulheres no âmbito da Câmara Municipal;
- ❖ Promover a integração entre a Ouvidoria da Mulher e os demais órgãos e instituições envolvidos na prevenção e no combate da violência contra a mulher;
- ❖ Propor o estabelecimento de parcerias com instituições públicas ou privadas e iniciativas tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas pela Câmara Municipal e pela Ouvidoria da Mulher;
- ❖ Encaminhar, com o consentimento da manifestante, as demandas relacionadas à violência contra a mulher às respectivas autoridades competentes para atuar no caso;
- ❖ Realizar treinamentos e capacitações do material humano da Câmara Municipal, voltados à conscientização e combate a situações de violência contra a mulher e de atos atentatórios à igualdade de gênero, dentro e fora do ambiente de trabalho.

O presente Relatório de Gestão é uma compilação das ações tomadas ativamente pela Ouvidoria da Câmara Municipal no exercício de 2025, 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 7.268 e 7.467, para atuação no período de 1º/04/2024 a 31/03/2026, 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 2025, abordando os seguintes temas:
  - **11/02/2025 – 15h a 16h:** Webinário “De Olho no Fala.BR”.
  - **11/03/2025 – 15h a 16h:** Webinário “De Olho no Fala.BR”.
  - **14/03/2025:** Webinário “Dia da Ouvidoria”.
  - **08/04/2025 – 15h a 16h:** Webinário “De Olho no Fala.BR”.
  - **09/04/2025:** Webinário “A LGPD aplicada ao tratamento de manifestações de Ouvidoria”.
  - **29/04/2025:** Webinário “Ouvidoria Cidadã – Análise de Pedidos-Respostas”.
  - **15/05/2025:** Seminário Nacional de Acesso à Informação.
  - **28/05/2025 – 15h a 16h:** Webinário “De Olho no Fala.BR”.
  - **25, 26 e 27/06/2025:** I Seminário Nacional de Ouvidorias – Edição Belo Horizonte.
  - **08/07/2025 – 15h a 16h:** Webinário “De Olho no Fala.BR”.
  - **27/08/2025:** Webinário “Agosto Lilás: Como apurar assédio e discriminação no serviço público”.
  - **26/08/2025 – 15h a 16h:** Webinário “De Olho no Fala.BR”.
  - **16 e 17/10/2025:** II Seminário Nacional de Ouvidorias.
  - **2, 3, 4 e 5/12/2025:** Semana Dados BR.
  - **4/12/2025 – 15h a 16h:** Webinário “De Olho no Fala.BR”.
- ❖ Realização, pela Ouvidoria da Câmara Municipal, em conjunto com a equipe da Escola do Legislativo; palestra “Combate à Violência e ao

"Assédio contra a Mulher no Mundo do Trabalho", realizado em 14 de março de 2025, no Plenário da Câmara Municipal de São José do Rio Preto.

- ❖ Realização, pelas Equipes de Ouvidora-geral da Câmara Municipal, em conjunto com a equipe da Escola do Legislativo; da Ouvidoria-Geral do Município; da Ouvidoria da Secretaria de Saúde; da Ouvidoria do Transporte Público; da Ouvidoria da Guarda Civil Municipal; da Ouvidoria do Serviço Municipal Autônomo de Água e Esgoto (SeMAE); e da Núcleo de Ações de Ouvidoria e Prevenção da Corrupção da Controladoria-Geral da União (CGU) no Estado de São Paulo, do "1º Encontro de Ouvidorias do Noroeste Paulista", realizado em 13 de junho de 2025, no Plenário da Câmara Municipal de São José do Rio Preto, com participação de mais de 70 (setenta) gestores públicos da Região.
- ❖ 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 2025;
- ❖ Realização de Pesquisa de Satisfação de Atendimento ao público por parte dos Gabinetes dos Vereadores no ano de 2025 (resultados integrantes do presente Relatório e disponíveis também em arquivo independente);
- ❖ Realização, sob responsabilidade da Ouvidoria da Câmara Municipal, de pesquisa, via formulário online, para recebimento de sugestões populares ao Projeto de Lei nº 109/2025 (LDO/2026), ao Projeto de Lei nº 201/2025 (PPA – 2026/2029) e ao Projeto de Lei nº 231/2025 (LOA/2026), atendendo às orientações do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo para implementação do orçamento participativo no âmbito do Poder Legislativo (resultados integrantes do presente Relatório);

- ❖ 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 das atividades da Ouvidoria da Mulher, sob responsabilidade permanente da Ouvidora designada, 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.);
- ❖ Efetiva utilização do módulo de Acesso à Informação (e-SIC) da Plataforma Fala.BR, sob responsabilidade direta da Ouvidoria, disponibilizando aos cidadãos interessados mais uma forma gratuita de obter as informações que sejam de seu interesse, na forma da lei;
- ❖ Encaminhamento, por meio dos Internos nº 5 e 8/2025, de sugestão de organização dos horários de almoço de servidores e colaboradores, a fim de evitar superlotação do refeitório, bem como de implementação de melhorias para ampliação do espaço para atendimento da demanda;
- ❖ Encaminhamento, por meio do Interno nº 6/2025, de sugestão de realização de cursos e treinamentos para abordagem de medidas de combate à violência e ao assédio contra a mulher, bem como inserção, no cronograma permanente de capacitação de estagiários da Casa, dos temas “Ouvidoria” e “Ouvidoria da Mulher”;
- ❖ Encaminhamento, por meio do Interno nº 7/2025, de sugestão de reserva e de identificação visual de assentos para pessoas com deficiência nos espaços do Plenário e do Auditório.

- ❖ Encaminhamento, por meio do Interno nº 9/2025, de sugestão de atualização da forma de divulgação do Controle de Estoque da Edilidade no sítio oficial, conforme orientações do setor de Almoxarifado e Patrimônio da Casa, adequando-a à terminologia correta e aos Princípios de Transparência e Publicidade.
- ❖ Encaminhamento, por meio dos Internos nºs 10, 13, 15, 18 e 22/2025, reclamações no tocante ao uso indevido das vagas de estacionamento rotativo da Câmara Municipal.
- ❖ Encaminhamento, por meio do Interno nº 16/2025, de solicitação de indicação de regras para acesso ao plenário e às galerias durante as Sessões parlamentares.
- ❖ Encaminhamento, por meio do Interno nº 20/2025, de solicitação de providências quanto à venda de produtos por terceiros nas dependências da Câmara Municipal.
- ❖ Encaminhamento, por meio do Interno nº 24/2025, de solicitação de providências quanto à melhor alocação de servidores no espaço físico da Câmara Municipal.
- ❖ 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 de Ouvidoria Recebidas**

Ao todo, foram recebidas e processadas pela Equipe da Ouvidoria, no período em análise, o total de 221 (duzentos e vinte e uma) manifestações, sendo: 7 (sete) denúncias, 101 (cento e uma) comunicações, 61 (sessenta e uma) reclamações, 6 (seis) sugestões, 1 (um) elogio e 45 (quarenta e cinco) solicitações.

Do total de manifestações de Ouvidoria, 115 (cento e quinze) eram propriamente atinentes aos serviços da Câmara Municipal de São José do Rio Preto, e 106 (cento e seis) foram encaminhadas a órgãos ou entidades externas (identificadas na tabela abaixo com asterisco), a exemplo das Ouvidorias do Poder Executivo Federal, notadamente as do Polícia Federal – PF, da Receita Federal e do Instituto Nacional do Seguro Social – INSS; bem como das Ouvidorias do Poder Executivo Municipal, especialmente da pasta da Saúde e do Trânsito 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 para as manifestações de autoria não identificada (hipótese em que o manifestante não possui a prerrogativa de acompanhar o cadastro de resposta no sistema) houve encaminhamento para os órgãos competentes de apuração.

Por fim, computaram-se 120 (cento e vinte) manifestações de autoria identificada e 101 (cento e uma) manifestações apócrifas, todas atendidas dentro do prazo, segundo tabela explicativa abaixo:

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2025				
Protocolo	Natureza	Data	Autor	Data Resposta
	Recebimento	Identificado		
01728.2025.000002-04	Sugestão	02/01/2025	Sim	07/01/2025

01728.2025.000003-95	Comunicação	06/01/2025	Não	09/01/2025
01728.2025.000004-76*	Comunicação	06/01/2025	Não	07/01/2025
E-mail*	Solicitação	09/01/2025	Sim	09/01/2025
01728.2025.000005-57*	Solicitação	09/01/2025	Sim	09/01/2025
01728.2025.000006-38*	Comunicação	09/01/2025	Não	10/01/2025
01728.2025.000007-19	Denúncia	10/01/2025	Sim	Arquivamento automático por falta de consentimento para envio externo
01728.2025.000008-08	Denúncia	10/01/2025	Sim	Arquivamento por duplicidade
01298.2025.000061-71	Solicitação	10/01/2025	Sim	13/01/2025
E-mail*	Solicitação	13/01/2025	Sim	13/01/2025
01728.2025.000009-80	Comunicação	13/01/2025	Não	22/01/2025
01728.2025.000010-14	Comunicação	14/01/2025	Não	22/01/2025
01728.2025.000011-03	Comunicação	14/01/2025	Não	Arquivamento por duplicidade
01728.2025.000012-86	Comunicação	14/01/2025	Não	Arquivamento por duplicidade
01728.2025.000013-67*	Reclamação	14/01/2025	Sim	17/01/2025
E-mail*	Reclamação	18/01/2025	Sim	20/01/2025
01728.2025.000014-48	Comunicação	20/01/2025	Não	Arquivamento por manifestação imprópria/ inadequada
01728.2025.000015-29*	Comunicação	20/01/2025	Não	22/01/2025
01728.2025.000016-00*	Reclamação	21/01/2025	Sim	22/01/2025
01728.2025.000017-90	Reclamação	22/01/2025	Sim	03/02/2025
01728.2025.000018-71*	Reclamação	22/01/2025	Sim	23/01/2025

01728.2025.000019-52	Reclamação	22/01/2025	Sim	28/01/2025
01728.2025.000020-96	Solicitação	24/01/2025	Sim	Arquivamento por manifestação imprópria/ inadequada
E-mail*	Solicitação	25/01/2025	Sim	27/01/2025
E-mail*	Solicitação	25/01/2025	Sim	27/01/2025
01728.2025.000021-77	Comunicação	28/01/2025	Não	07/02/2025
01728.2025.000022-58*	Comunicação	04/02/2025	Não	04/02/2025
01728.2025.000023-39*	Solicitação	05/02/2025	Sim	10/02/2025
01728.2025.000024-10*	Comunicação	05/02/2025	Não	10/02/2025
01728.2025.000025-09	Comunicação	06/02/2025	Não	11/02/2025
01728.2025.000026-81	Comunicação	07/02/2025	Não	27/02/2025
01728.2025.000027-62*	Reclamação	08/02/2025	Sim	10/02/2025
01728.2025.000028-43*	Solicitação	08/02/2025	Sim	10/02/2025
01728.2025.000029-24	Comunicação	09/02/2025	Não	10/02/2025
01728.2025.000030-68*	Comunicação	10/02/2025	Não	10/02/2025
01728.2025.000031-49	Comunicação	10/02/2025	Não	13/02/2025
01728.2025.000032-20	Comunicação	10/02/2025	Não	13/02/2025
01728.2025.000033-00*	Reclamação	10/02/2025	Sim	11/02/2025
01728.2025.000034-91*	Reclamação	12/02/2025	Sim	13/02/2025
01728.2025.000035-72*	Reclamação	15/02/2025	Sim	17/02/2025
01728.2025.000036-53	Comunicação	15/02/2025	Não	24/02/2025
01728.2025.000038-15	Comunicação	17/02/2025	Não	25/02/2025
01728.2025.000039-04*	Reclamação	18/02/2025	Sim	25/02/2025
01728.2025.000040-30*	Reclamação	18/02/2025	Sim	25/02/2025
01728.2025.000041-10*	Reclamação	18/02/2025	Sim	25/02/2025
01728.2025.000042-00*	Reclamação	19/02/2025	Sim	24/02/2025
01728.2025.000043-82*	Solicitação	19/02/2025	Sim	24/02/2025
01728.2025.000044-63	Reclamação	19/02/2025	Sim	Arquivamento automático por falta de consentimento

				para envio externo
01728.2025.000046-25*	Comunicação	24/02/2025	Não	24/02/2025
01728.2025.000047-06	Comunicação	24/02/2025	Não	26/02/2025
01728.2025.000048-97	Comunicação	25/02/2025	Não	28/02/2025
01728.2025.000049-78*	Comunicação	26/02/2025	Não	26/02/2025
01728.2025.000050-01	Comunicação	26/02/2025	Não	26/02/2025
01728.2025.000051-92	Comunicação	26/02/2025	Não	26/02/2025
E-mail	Reclamação	26/02/2025	Sim	28/02/2025
01728.2025.000052-73*	Reclamação	27/02/2025	Sim	28/02/2025
01728.2025.000053-54	Comunicação	28/02/2025	Não	28/02/2025
01728.2025.000054-35*	Comunicação	28/02/2025	Não	11/03/2025
01728.2025.000055-16	Comunicação	05/03/2025	Não	Arquivamento por manifestação imprópria/ inadequada
01728.2025.000056-05	Comunicação	07/03/2025	Não	Arquivamento por manifestação imprópria/ inadequada
01728.2025.000057-88*	Comunicação	09/03/2025	Não	11/03/2025
01728.2025.000058-69*	Reclamação	10/03/2025	Não	11/03/2025
01728.2025.000059-40	Comunicação	10/03/2025	Não	11/03/2025
01728.2025.000060-83*	Comunicação	11/03/2025	Não	12/03/2025
01728.2025.000061-64	Comunicação	11/03/2025	Não	12/03/2025
01728.2025.000062-45*	Comunicação	12/03/2025	Não	12/03/2025
01728.2025.000063-26	Comunicação	13/03/2025	Não	Arquivamento por manifestação imprópria/ inadequada
01728.2025.000064-07	Comunicação	18/03/2025	Não	25/03/2025
01728.2025.000065-98	Reclamação	20/03/2025	Sim	25/03/2025

01728.2025.000066-79*	Comunicação	25/03/2025	Não	25/03/2025
01728.2025.000067-50	Comunicação	25/03/2025	Não	31/03/2025
01728.2025.000068-30*	Comunicação	1º/04/2025	Não	1º/04/2025
01728.2025.000069-11	Solicitação	02/04/2025	Sim	04/04/2025
01728.2025.000070-55	Comunicação	02/04/2025	Não	Arquivamento por manifestação imprópria/ inadequada
01728.2025.000071-36	Comunicação	02/04/2025	Não	Arquivamento por manifestação imprópria/ inadequada
01728.2025.000072-17*	Reclamação	04/04/2025	Sim	04/04/2025
01728.2025.000073-06*	Solicitação	07/04/2025	Sim	07/04/2025
01728.2025.000074-89*	Reclamação	07/04/2025	Sim	07/04/2025
01728.2025.000075-60*	Solicitação	07/04/2025	Sim	07/04/2025
01728.2025.000076-40*	Reclamação	07/04/2025	Sim	10/04/2025
01728.2025.000077-21*	Reclamação	07/04/2025	Sim	07/04/2025
01728.2025.000078-02*	Solicitação	07/04/2025	Sim	10/04/2025
01728.2025.000079-93*	Comunicação	07/04/2025	Não	07/04/2025
01728.2025.000080-27*	Reclamação	07/04/2025	Sim	07/04/2025
01728.2025.000081-08*	Reclamação	07/04/2025	Sim	10/04/2025
01728.2025.000082-99	Solicitação	07/04/2025	Sim	11/04/2025
01728.2025.000083-70	Comunicação	09/04/2025	Não	15/04/2025
01728.2025.000084-50	Comunicação	14/04/2025	Não	15/04/2025
01728.2025.000085-31*	Solicitação	14/04/2025	Sim	15/04/2025
01728.2025.000086-12	Comunicação	17/04/2025	Não	24/04/2025
01728.2025.000087-01*	Comunicação	19/04/2025	Não	22/04/2025
01728.2025.000088-84	Comunicação	22/04/2025	Não	28/04/2025
01728.2025.000089-65	Comunicação	24/04/2025	Não	07/05/2025
01728.2025.000090-07	Comunicação	26/04/2025	Não	Arquivamento por manifestação

				imprópria/ inadequada
E-mail*	Solicitação	26/04/2025	Sim	09/05/2025
E-mail*	Solicitação	26/04/2025	Sim	28/04/2025
E-mail*	Reclamação	28/04/2025	Sim	09/05/2025
01728.2025.000091-80*	Comunicação	28/04/2025	Não	05/05/2025
01728.2025.000092-60*	Comunicação	30/04/2025	Não	05/05/2025
E-mail*	Reclamação	30/04/2025	Sim	09/05/2025
01728.2025.000093-41*	Comunicação	02/05/2025	Não	05/05/2025
01728.2025.000094-22	Denúncia	02/05/2025	Sim	05/05/2025
01728.2025.000095-03*	Reclamação	04/05/2025	Sim	05/05/2025
01728.2025.000096-94*	Reclamação	07/05/2025	Sim	20/05/2025
01728.2025.000097-75*	Reclamação	07/05/2025	Sim	20/05/2025
01728.2025.000098-56*	Reclamação	07/05/2025	Sim	21/05/2025
01728.2025.000099-37*	Solicitação	07/05/2025	Sim	08/05/2025
01728.2025.000100-05	Comunicação	09/05/2025	Não	21/05/2025
01728.2025.000101-96*	Elogio	11/05/2025	Sim	20/05/2025
01728.2025.000102-77*	Reclamação	12/05/2025	Sim	21/05/2025
E-mail*	Solicitação	16/05/2025	Sim	19/05/2025
01728.2025.000104-39	Comunicação	20/05/2025	Não	20/05/2025
01728.2025.000106-09	Solicitação	23/05/2025	Sim	26/05/2025
01728.2025.000107-81*	Reclamação	26/05/2025	Sim	26/05/2025
01728.2025.000109-43	Comunicação	27/05/2025	Não	06/06/2025
01728.2025.000110-87	Comunicação	27/05/2025	Não	Arquivamento por manifestação imprópria/ inadequada
01728.2025.000111-68*	Reclamação	28/05/2025	Sim	30/05/2025
01728.2025.000112-49	Comunicação	29/05/2025	Não	30/05/2025
01728.2025.000113-20*	Solicitação	29/05/2025	Sim	30/05/2025
E-mail*	Reclamação	02/06/2025	Sim	03/06/2025
01728.2025.000114-00	Solicitação	03/06/2025	Sim	06/06/2025
E-mail*	Reclamação	03/06/2025	Sim	09/06/2025
01728.2025.000115-91	Comunicação	04/06/2025	Não	06/06/2025

01728.2025.000116-72	Comunicação	08/06/2025	Não	09/06/2025
01728.2025.000117-53*	Comunicação	08/06/2025	Não	23/06/2025
E-mail*	Reclamação	09/06/2025	Sim	10/06/2025
01728.2025.000118-34	Comunicação	12/06/2025	Não	23/06/2025
E-mail	Sugestão	17/06/2025	Sim	26/06/2025
E-mail	Reclamação	18/06/2025	Sim	26/06/2025
01728.2025.000120-59	Comunicação	19/06/2025	Não	04/07/2025
01728.2025.000121-30*	Solicitação	20/06/2025	Sim	23/06/2025
01728.2025.000122-10	Denúncia	22/06/2025	Sim	04/07/2025
E-mail	Solicitação	24/06/2025	Sim	26/06/2025
E-mail	Reclamação	25/06/2025	Sim	27/06/2025
E-mail	Reclamação	27/06/2025	Sim	04/07/2025
01728.2025.000123-00*	Comunicação	30/06/2025	Não	04/07/2025
01728.2025.000124-82*	Solicitação	08/07/2025	Sim	08/07/2025
01728.2025.000125-63	Comunicação	08/07/2025	Não	Arquivamento por manifestação imprópria/ inadequada
00137.006528/2025-11*	Sugestão	11/07/2025	Sim	16/07/2025
01728.2025.000126-44*	Reclamação	11/07/2025	Sim	17/07/2025
01728.2025.000128-06*	Reclamação	15/07/2025	Sim	17/07/2025
01728.2025.000129-97	Comunicação	17/07/2025	Não	04/08/2025
18800.295689/2025-57*	Reclamação	17/07/2025	Sim	17/07/2025
01728.2025.000131-01	Reclamação	19/07/2025	Sim	21/07/2025
01728.2025.000132-92	Reclamação	19/07/2025	Sim	21/07/2025
01728.2025.000133-73	Denúncia	23/07/2025	Sim	Arquivamento por manifestação imprópria/ inadequada
01728.2025.000134-54	Comunicação	27/07/2025	Não	1º/08/2025
01728.2025.000135-35	Comunicação	27/07/2025	Não	1º/08/2025
01728.2025.000136-16*	Comunicação	30/07/2025	Não	04/08/2025
E-mail	Solicitação	1º/08/2025	Sim	25/08/2025

01728.2025.000138-88	Comunicação	04/08/2025	Não	06/08/2025
01728.2025.000139-69*	Reclamação	05/08/2025	Sim	06/08/2025
01728.2025.000140-00	Comunicação	05/08/2025	Não	06/08/2025
E-mail*	Reclamação	05/08/2025	Sim	05/08/2025
E-mail*	Reclamação	05/08/2025	Sim	05/08/2025
01728.2025.000141-83	Comunicação	07/08/2025	Não	18/08/2025
E-mail	Solicitação	07/08/2025	Sim	27/08/2025
01728.2025.000142-64	Comunicação	08/08/2025	Não	11/08/2025
01728.2025.000143-45*	Comunicação	11/08/2025	Não	14/08/2025
01728.2025.000144-26*	Comunicação	13/08/2025	Não	13/08/2025
01728.2025.000145-07	Solicitação	13/08/2025	Sim	29/08/2025
01728.2025.000147-79	Comunicação	13/08/2025	Não	14/08/2025
01728.2025.000148-50	Comunicação	14/08/2025	Não	18/08/2025
01728.2025.000149-30	Comunicação	15/08/2025	Não	18/08/2025
01728.2025.000150-74*	Reclamação	18/08/2025	Sim	18/08/2025
01728.2025.000151-55*	Comunicação	18/08/2025	Não	18/08/2025
E-mail	Solicitação	20/08/2025	Sim	21/08/2025
01728.2025.000154-06	Comunicação	25/08/2025	Não	28/08/2025
01728.2025.000155-89*	Solicitação	26/08/2025	Sim	28/08/2025
Telefone	Solicitação	27/08/2025	Sim	27/08/2025
01728.2025.000156-60*	Comunicação	28/08/2025	Não	29/08/2025
01728.2025.000157-40	Solicitação	28/08/2025	Sim	29/08/2025
01728.2025.000158-21	Comunicação	1º/09/2025	Não	12/09/2025
01728.2025.000160-46*	Reclamação	02/09/2025	Sim	02/09/2025
01728.2025.000161-27*	Reclamação	02/09/2025	Sim	02/09/2025
01728.2025.000162-08	Comunicação	03/09/2025	Não	26/09/2025
01728.2025.000163-99	Comunicação	03/09/2025	Não	26/09/2025
01728.2025.000164-70	Comunicação	03/09/2025	Não	26/09/2025
01728.2025.000165-50*	Comunicação	03/09/2025	Não	04/09/2025
E-mail	Reclamação	06/09/2025	Sim	09/09/2025
01728.2025.000166-31*	Solicitação	08/09/2025	Sim	09/09/2025
01728.2025.000167-12	Comunicação	08/09/2025	Não	11/09/2025
01728.2025.000168-01*	Solicitação	08/09/2025	Sim	09/09/2025

E-mail	Reclamação	10/09/2025	Sim	Arquivamento por duplicidade
E-mail	Reclamação	10/09/2025	Sim	11/09/2025
01728.2025.000169-84	Reclamação	11/09/2025	Sim	11/09/2025
01728.2025.000170-18	Solicitação	11/09/2025	Sim	11/09/2025
01728.2025.000171-07*	Comunicação	11/09/2025	Não	12/09/2025
01728.2025.000172-80*	Solicitação	12/09/2025	Sim	16/09/2025
01728.2025.000173-60	Comunicação	15/09/2025	Não	16/09/2025
01728.2025.000174-41*	Solicitação	17/09/2025	Sim	17/09/2025
E-mail	Solicitação	17/09/2025	Sim	18/09/2025
01728.2025.000176-03	Comunicação	18/09/2025	Não	17/10/2025
01728.2025.000177-94	Comunicação	21/09/2025	Não	24/09/2025
01728.2025.000178-75*	Reclamação	21/09/2025	Sim	24/09/2025
01728.2025.000180-90	Reclamação	26/09/2025	Sim	30/09/2025
01728.2025.000181-70*	Solicitação	29/09/2025	Sim	30/09/2025
01728.2025.000182-51	Denúncia	30/09/2025	Sim	30/09/2025
01728.2025.000183-32	Comunicação	1º/10/2025	Não	10/10/2025
01728.2025.000184-13	Comunicação	03/10/2025	Não	10/10/2025
01728.2025.000185-02	Comunicação	12/10/2025	Não	17/10/2025
01728.2025.000186-85*	Reclamação	16/10/2025	Sim	17/10/2025
E-mail	Reclamação	21/10/2025	Sim	22/10/2025
E-mail	Solicitação	23/10/2025	Sim	23/10/2025
01728.2025.000190-61*	Comunicação	24/10/2025	Não	30/10/2025
E-mail	Solicitação	28/10/2025	Sim	04/11/2025
01728.2025.000191-42*	Comunicação	29/10/2025	Não	30/10/2025
E-mail	Solicitação	31/10/2025	Sim	05/11/2025
01728.2025.000192-23*	Comunicação	04/11/2025	Não	05/11/2025
01728.2025.000195-76	Comunicação	18/11/2025	Não	Arquivamento por manifestação imprópria/ inadequada
01728.2025.000197-38	Reclamação	19/11/2025	Sim	Arquivamento por

				endereçamen- to incorreto
01728.2025.000198-19*	Solicitação	24/11/2025	Sim	25/11/2025
01728.2025.000200-78*	Solicitação	02/12/2025	Sim	10/12/2025
01728.2025.000201-59	Sugestão	04/12/2025	Sim	10/12/2025
01728.2025.000202-30*	Sugestão	05/12/2025	Sim	10/12/2025
01728.2025.000203-10	Comunicação	07/12/2025	Não	10/12/2025
01728.2025.000204-00	Comunicação	07/12/2025	Não	10/12/2025
01728.2025.000205-82	Reclamação	13/12/2025	Sim	Arquivamento por endereçamen- to incorreto
01728.2025.000206-63	Comunicação	14/12/2025	Não	29/12/2025
01728.2025.000208-25	Denúncia	22/12/2025	Sim	29/12/2025
01728.2025.000209-06	Sugestão	29/12/2025	Sim	Arquivamento por manifestação imprópria/ inadequada
<b>Total de Manifestações:</b>	221	<b>Tempo Médio de Resposta:</b>	3,69 dias <sup>1</sup>	

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

---

<sup>1</sup> 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.

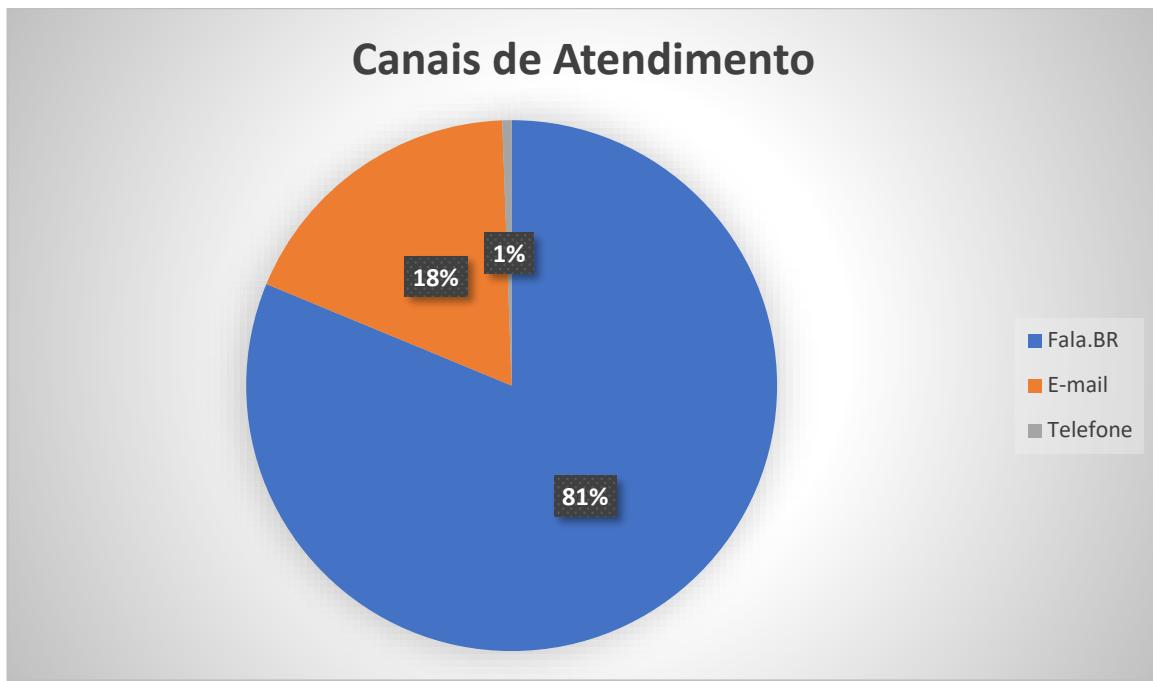


Gráfico 1 – Classificação por Canais de Atendimento

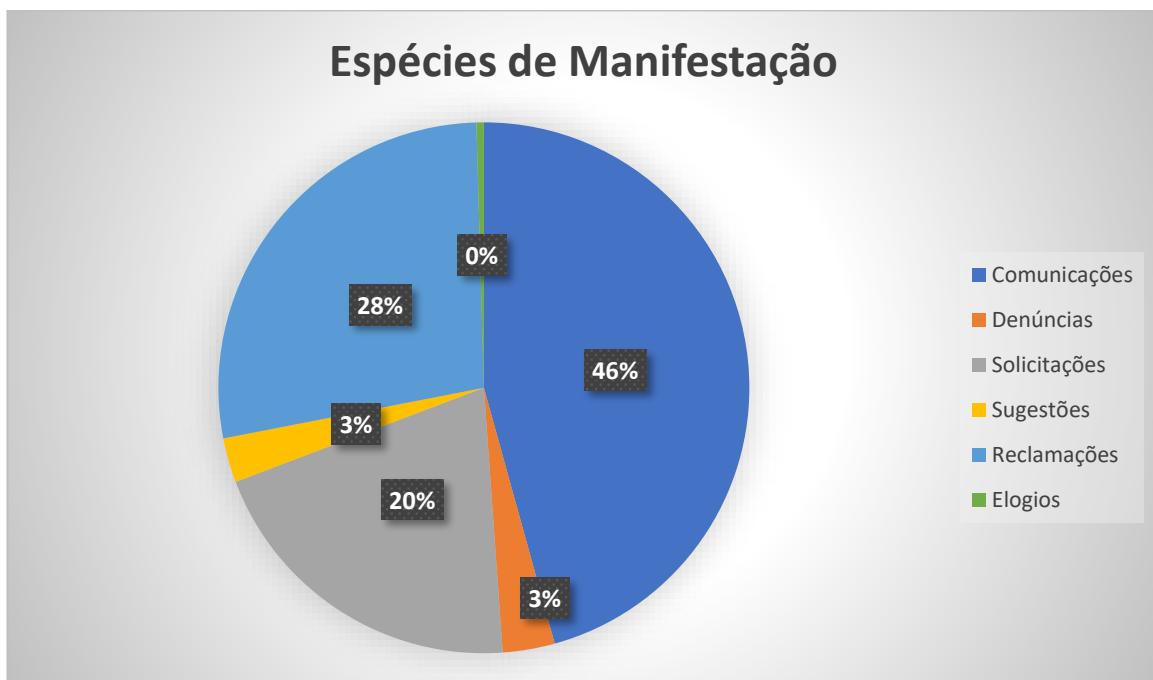


Gráfico 2 – Classificação por Espécies de Manifestação

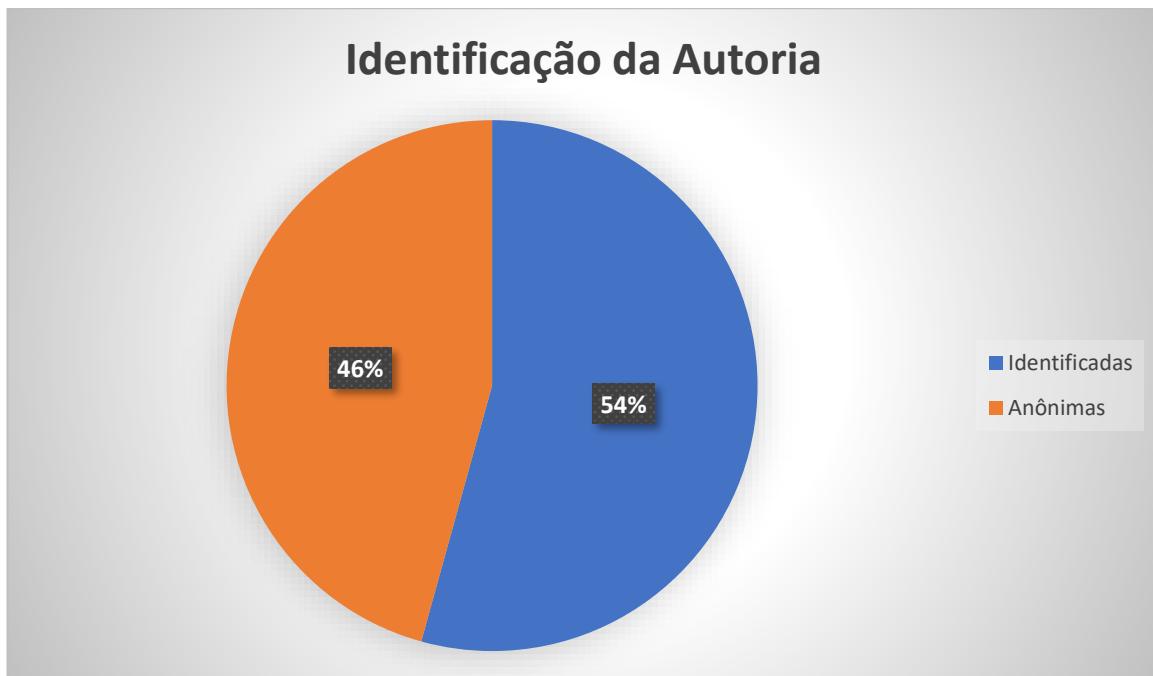


Gráfico 3 – Classificação por Identificação da Autoria

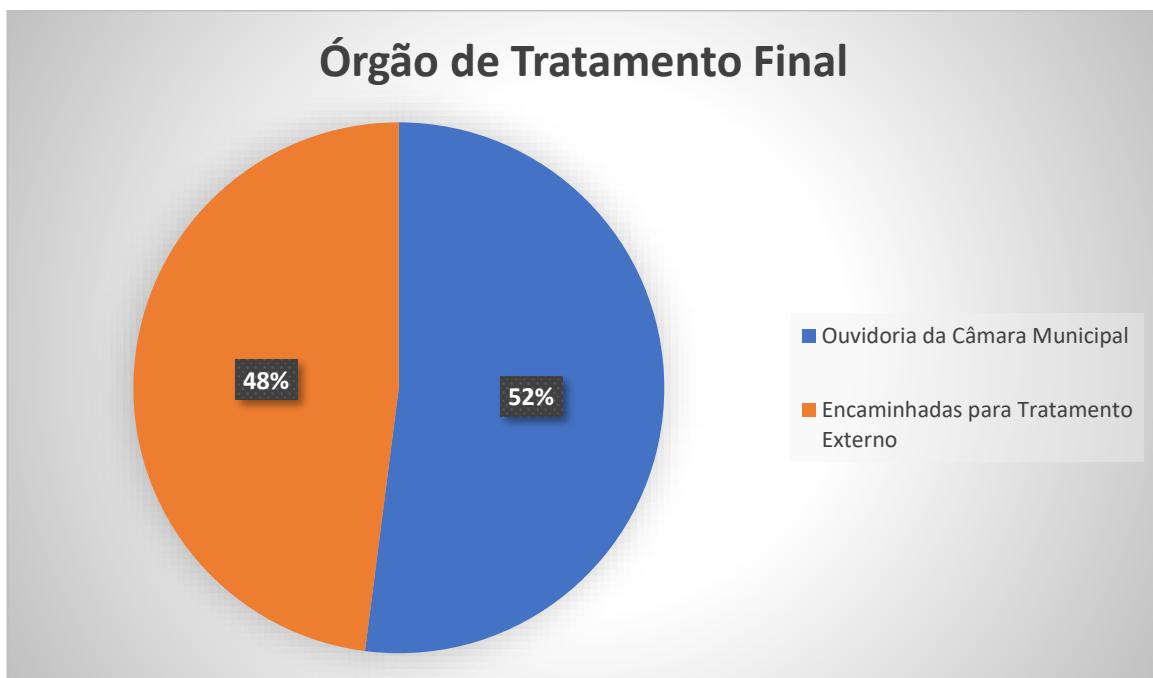


Gráfico 4 – Classificação por Órgão de Tratamento Final

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

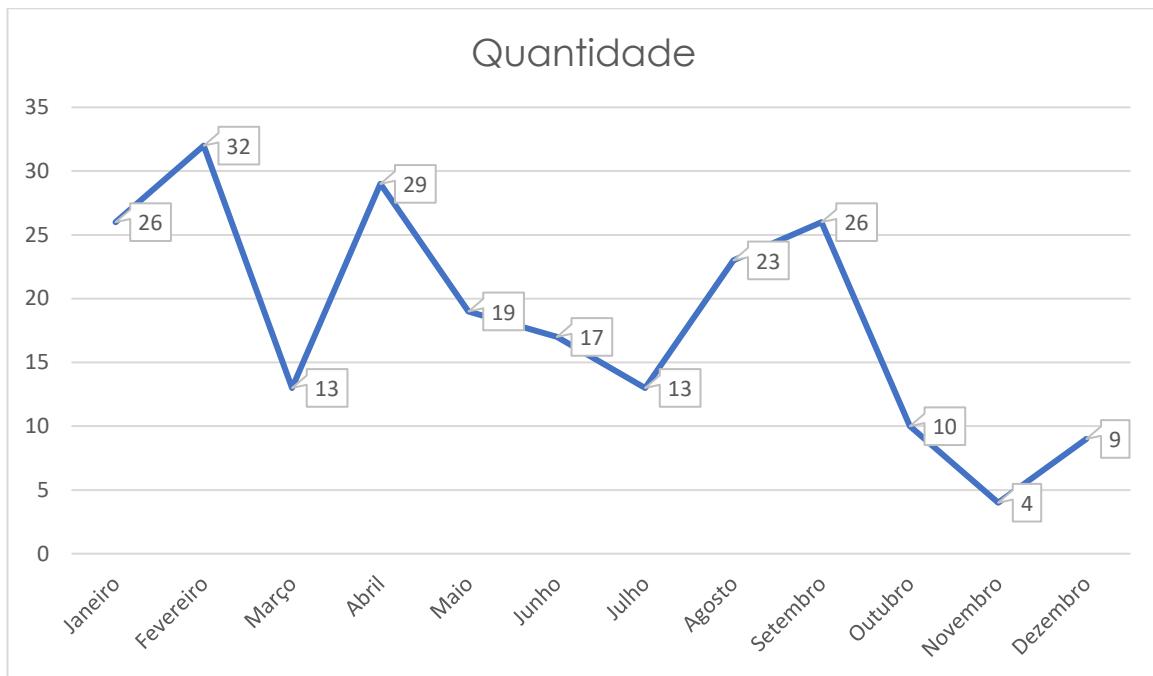


Gráfico 5 – Frequência mensal de registro de manifestações

### 3.2. Número de Pedidos de Acesso à Informação Recebidos via Fala.BR/E-mail

Pelo módulo e-SIC do Portal da Transparéncia do Município (desativado a partir do segundo semestre de 2025) e pela Plataforma Fala.BR, foram recebidos 34 (trinta e três) pedidos de Acesso à Informação, sendo 29 (vinte e nove) respondidos e 5 (cinco) encaminhado para outro órgão, consoante planilha a seguir:

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO RECEBIDOS EM 2025 VIA FALA.BR/E-MAIL/e-SIC		
Protocolo	Data de Re却bimento	Data de Resposta
01728.2025.000001-23	02/01/2025	03/01/2025
2025000176956	09/01/2025	10/01/2025
2025000011483	14/01/2025	14/01/2025
01728.2025.000037-34*	16/02/2025	17/02/2025
E-mail	17/02/2025	17/02/2025
E-mail	19/02/2025	24/02/2025
01728.2025.000045-44*	21/02/2025	24/02/2025
E-mail	25/02/2025	25/02/2025
E-mail	16/04/2025	16/04/2025
E-mail	23/04/2025	23/04/2025
2025000157363	08/05/2025	26/05/2025

01728.2025.000103-58*	16/05/2025	20/05/2025	
01728.2025.000105-10	22/05/2025	26/05/2025	
01728.2025.000108-62	26/05/2025	28/05/2025	
01728.2025.000119-15*	17/06/2025	23/06/2025	
01728.2025.000137-05	1º/08/2025	19/08/2025	
01728.2025.000146-98	13/08/2025	14/08/2025	
01728.2025.000152-36	21/08/2025	22/08/2025	
01728.2025.000153-17	23/08/2025	25/08/2025	
E-mail	25/08/2025	28/08/2025	
01728.2025.000159-02	1º/09/2025	02/09/2025	
01728.2025.000175-22	17/09/2025	26/09/2025	
01728.2025.000179-56	26/09/2025	26/09/2025	
Protocolo SISCAM nº 990/2025	30/09/2025	09/10/2025	
01728.2025.000187-66	20/10/2025	30/10/2025	
01728.2025.000188-47	24/10/2025	03/11/2025	
01728.2025.000189-28	24/10/2025	30/10/2025	
E-mail	24/10/2025	25/10/2025	
01728.2025.000193-04*	06/11/2025	13/11/2025	
01728.2025.000194-95 (Pedido)	12/11/2025	13/11/2025	
01728.2025.000194-95 (Recurso)	13/11/2025	14/11/2025	
01728.2025.000196-57	19/11/2025	25/11/2025	
01728.2025.000199-08	28/11/2025	01/12/2025	
01728.2025.000207-44	16/12/2025	29/12/2025	
<b>Total de Pedidos de Acesso à Informação:</b>	34	<b>Tempo Médio de Resposta:</b>	4,32 <sup>2</sup> dias

A divisão de protocolos, nessas plataformas, por critérios de interesse pode assim ser apresentada:

<sup>2</sup> O Relatório Geral exclusivo do e-SIC, disponível no sítio <http://www.riopreto.sp.leg.br/acesso-a-informacao>, considera, para o cálculo de tempo médio de resposta, os pedidos de acesso à informação que também foram protocolizados pelo antigo Portal da Transparência, e foi definitivamente desativado no segundo semestre de 2025.

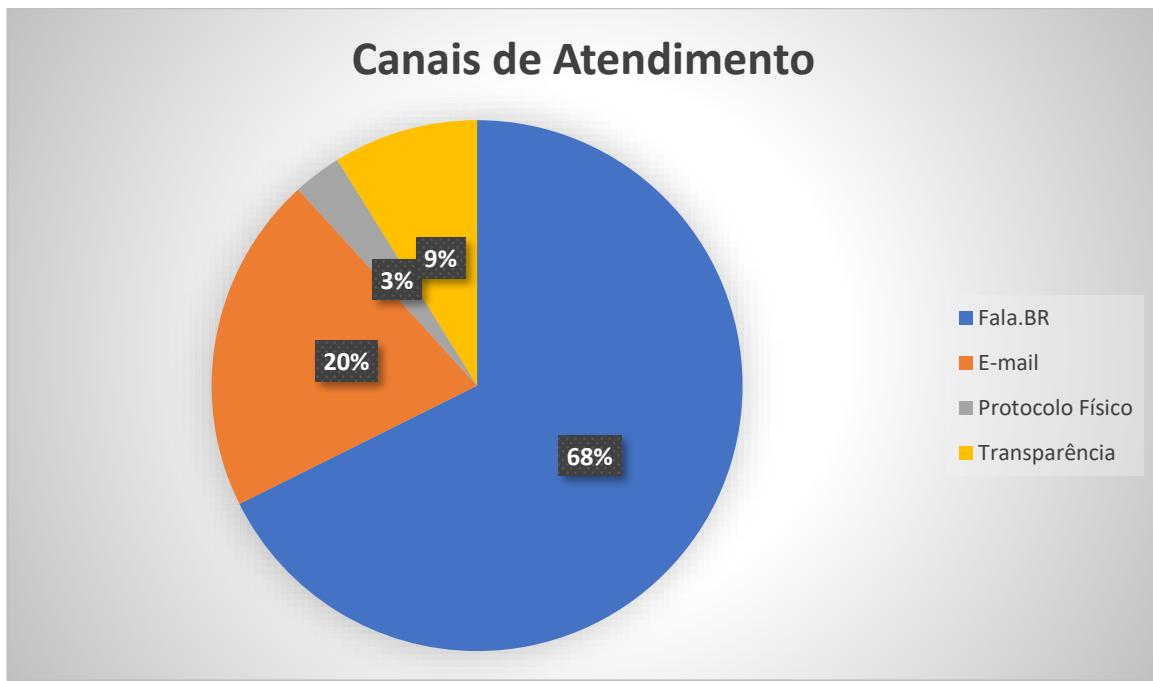


Gráfico 6 – Classificação por Canais de Atendimento

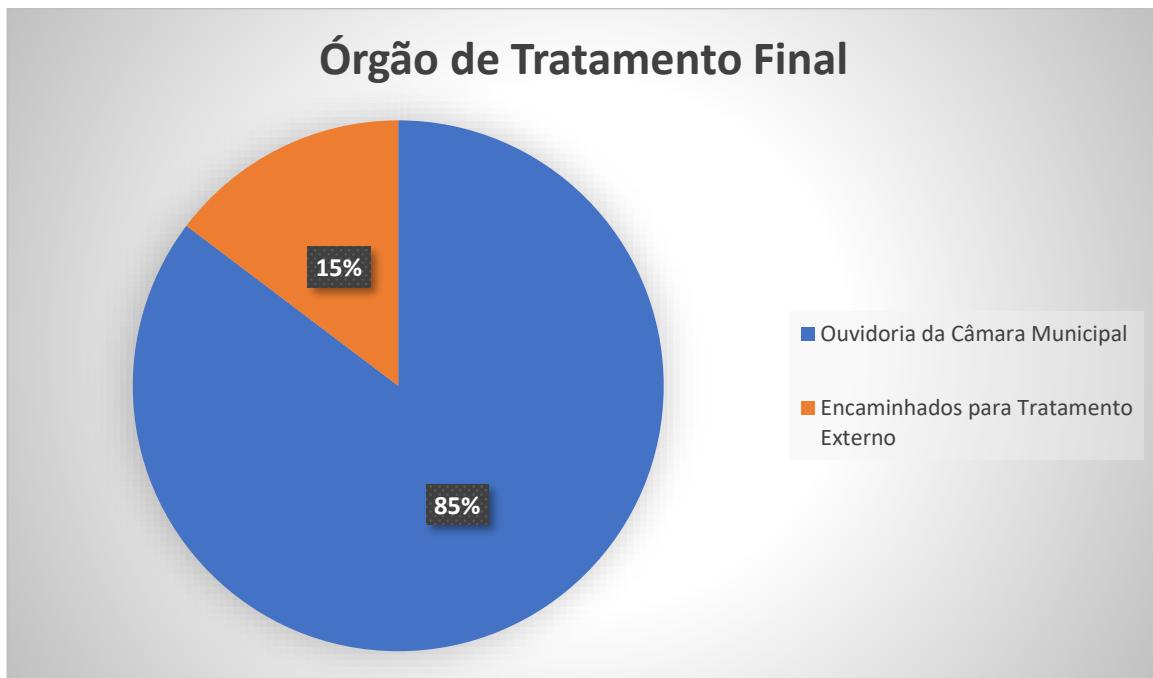


Gráfico 7 – Classificação por Órgão de Tratamento Final

No que tange à frequência de pedidos de acesso à informação registrados, tem-se a seguinte representação gráfica:

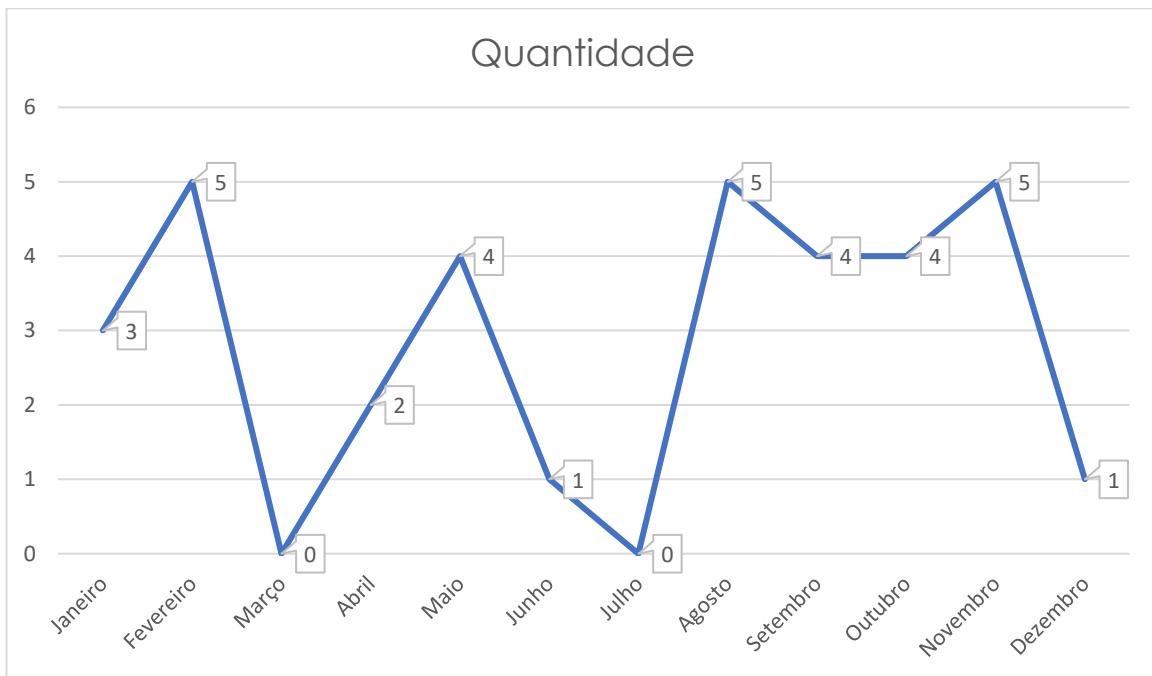


Gráfico 8 – Frequência mensal de registro de pedidos de acesso à informação

### 3.3. Motivos das Manifestações de Ouvidoria

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

### 3.4. Análise dos Pontos Recorrentes das Manifestações de Ouvidoria

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:

- Solicitação de informações referentes a Benefícios Previdenciários, emissão de Passaportes, ao Abono Salarial, Seguro Defeso, Exame Nacional do Ensino Médio – ENEM e outros serviços federais;
- Solicitação de realização de ações de limpeza em diversos espaços públicos de uso coletivo (praças, pontos de apoio, unidades de saúde, dentre outros);
- Solicitações de atuação de fiscalização de posturas e de vigilância sanitária em diversos estabelecimentos comerciais da cidade (farmácias, universidades, comércios de alimentos, salões de beleza etc.);

- Reclamações sobre serviços públicos municipais (pontos de apoio desorganizados, atendimentos demorados em UPA, UBSF e hospitais, espaços públicos sem limpeza e roçada, dentre outros);
- Denúncias de suposto descumprimento de legislação trabalhista em diversos estabelecimentos.

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

- ❖ Reclamação sobre a fiscalização das vagas rotativas de estacionamento na Câmara Municipal;
- ❖ Reclamações sobre a gestão do uso do espaço coletivo do refeitório;
- ❖ Reclamação sobre o processo de escolha de municíipes para pronunciamento na Tribuna Livre;
- ❖ Solicitação de adequações do Sistema Servidor On-line para dispositivos mobile;
- ❖ Solicitação de informações sobre a vigência de leis municipais, contratos vigentes e sobre mandatos parlamentares;
- ❖ Pedidos de fiscalização de atos do Poder Executivo, sendo:
  - Funcionamento e utilização da estrutura de subprefeituras;
  - Serviços executados pelo Serviço Municipal Autônomo de Água e Esgoto – SeMAE;
  - Instalação de radares em vicinais da cidade;
  - Estrutura e funcionamento do Zoobotânico Municipal;
  - Dificuldades na utilização do aplicativo de Estacionamento Digital do Município.

- ❖ Sugestão de doação de área pública para a implementação de parques temáticos.

### **3.5. Providências Adotadas pela Administração Pública nas Soluções Apresentadas**

A pendência do Interno nº 4/2024, constante do Relatório de Gestão de 2024, foi devidamente sanada, de modo que houve a supressão da utilização da Plataforma e-SIC do Catálogo de Serviços do Contrato nº 14/2023.

Acerca do Interno nº 8/2024, a manutenção predial no forro da recepção da Câmara Municipal se encontra em fase de correção do projeto, estando pendente a realização de pregão para a contratação de empresa para realização do objeto, tão logo se inicie o período de secas.

Para os Internos nºs 11/2024, 5/2025, 8/2025 e 24/2025, a reorganização de parcela dos setores administrativos no espaço anteriormente reservado ao Poupatempo, com refeitório próprio, bem como a reforma e reorganização do refeitório na Sede principal do Legislativo se mostrou suficiente para atender a todas as demandas de gestão de pessoas a que se referiam as solicitações listadas.

Sobre os Internos nºs 15/2024 e 6/2025, a Escola do Legislativo vem desempenhando importante trabalho na complementação à capacitação dos estagiários da Casa, abordando regras de conduta, direitos e outros relevantes aspectos à inserção desses jovens no mercado de trabalho, em suplemento à atividade educacional.

A reserva e identificação visual de assentos para pessoas com deficiência nos espaços do Plenário e do Auditório, solicitada por meio do Interno nº 7/2025 foi plenamente atendida, com sinalização específica em cada um dos espaços.

Similarmente, o Interno nº 9/2025 foi atendido a contento, com divulgação adequada do Controle de Estoque no sítio oficial, adequando-se a nomenclatura ao conteúdo.

No que tange aos Internos nºs 10, 13, 15, 18 e 22/2025, reforçou-se a fiscalização das vagas de estacionamento rotativo defronte à Sede, de modo que não foram recebidas novas reclamações da mesma natureza.

Em atendimento ao Interno nº 16/2025, a indicação de regras para acesso ao Plenário e às galerias durante as sessões parlamentares foi devidamente sinalizada a todos os visitantes e demais interessados, por meio da colocação de pôsteres e orientação da equipe de recepção.

Por fim, no tocante ao Interno nº 20/2025, a Diretoria-Geral (hoje, Secretaria-Geral) foi devidamente científica, para que ocorrências similares não se repitam futuramente.

Desse modo, todas as sugestões encaminhadas pela Ouvidoria foram prontamente atendidas pela gestão da Casa, ou se encontram em fase de implementação.

#### **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 2024.

Ao todo, a PSA contou com a colaboração de 115 (cento e quinze) 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 111), verifica-se que houve **ampliação de 3,6% (três inteiros e seis décimos por cento)**, em razão da abordagem ativa, por parte da equipe da recepção da Casa, em incentivar a participação dos visitantes na pesquisa.

No tocante ao preenchimento do campo de detalhamento/justificativa da avaliação, destacaram-se como pontos positivos recorrentes nas avaliações “**Muito Satisfeito**” ou “**Satisfeito**”:

- **Acolhimento;**
- **Gentileza;**
- **Pontualidade;**
- **Orientações precisas sobre os serviços procurados;**
- **Eficiência.**

Como ponto de uma avaliação “**Regular**”, destacou-se:

- **Indisponibilidade de atendimento direto pelo parlamentar, em vez de pela assessoria;**

Como ponto de avaliação “**Muito insatisfeito**”, destacou-se:

- **Ausência de garantia de atendimento da demanda.**

A seguir, demonstram-se os resultados da pesquisa:

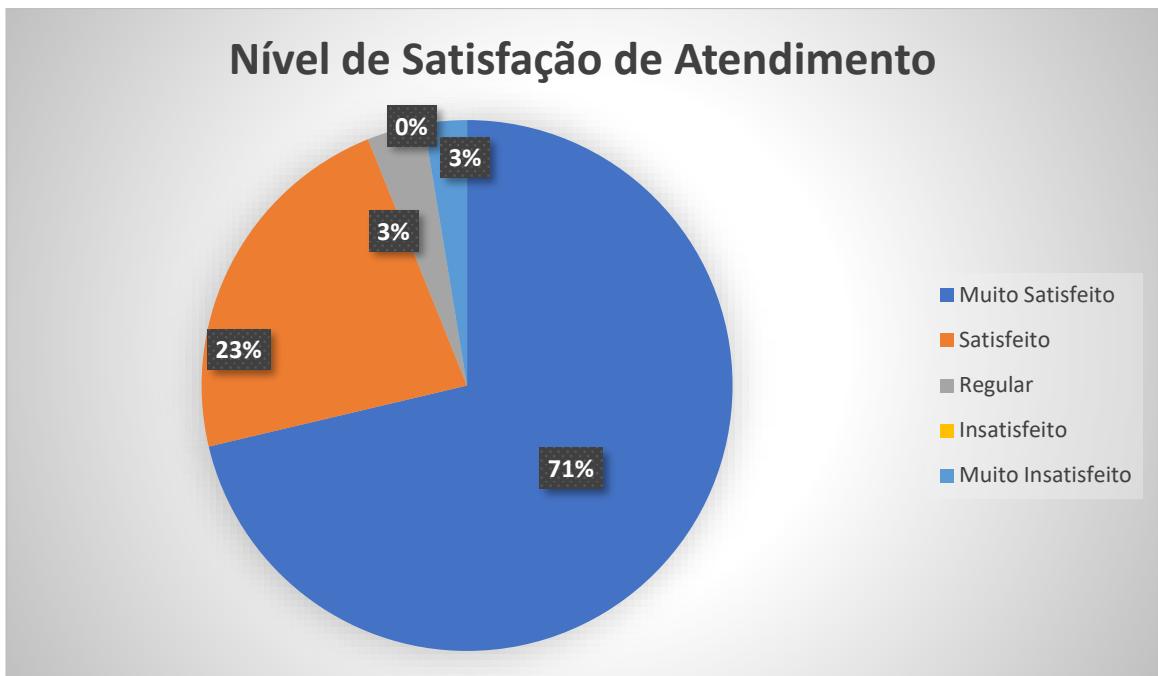


Gráfico 9 – Classificação por Satisfação de Atendimento

Sendo:

**Muito Satisffeito:** 82 (71%)

**Satisffeito:** 26 (23%)

**Regular:** 4 (3%)

**Insatisfiado:** 0 (0%)

**Muito Insatisfiado:** 3 (3%)

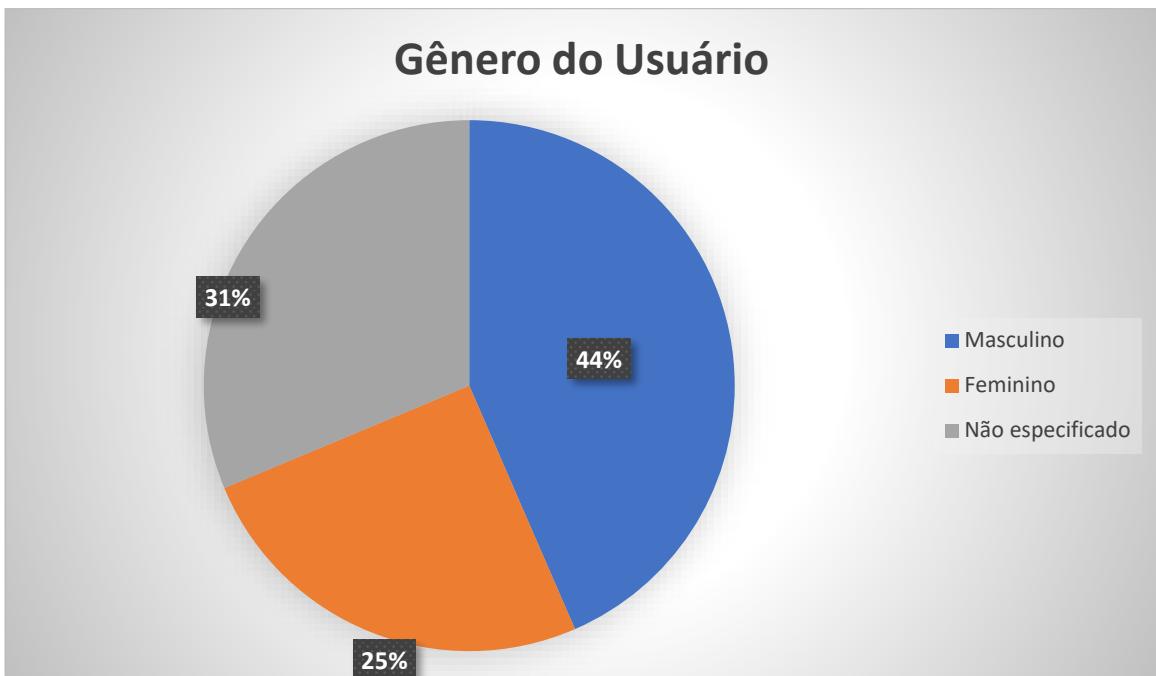


Gráfico 10 – Classificação por Gênero do Usuário

Sendo:

**Masculino:** 50 (44%)

**Feminino:** 29 (25%)

**Não especificado:** 36 (31%)

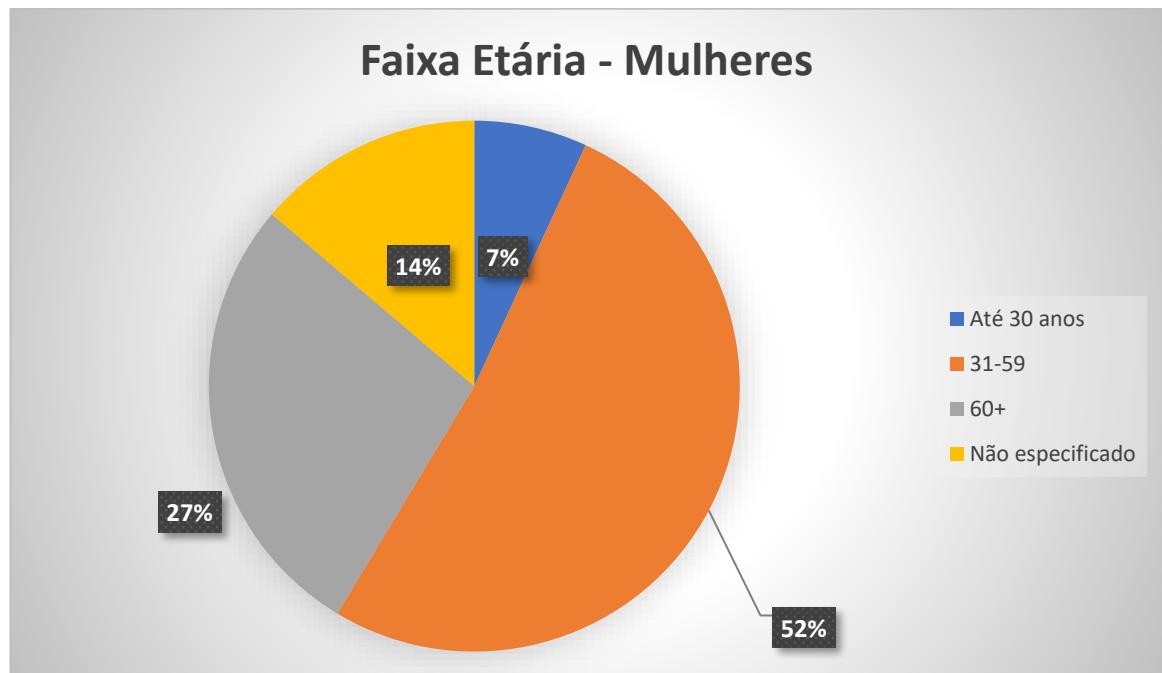


Gráfico 11 – Classificação por Faixa Etária – Mulheres

Sendo:

**Até 30 anos:** 2 (7%)  
**31-59:** 15 (52%)  
**60+:** 8 (27%)  
**Não Informado:** 4 (14%)

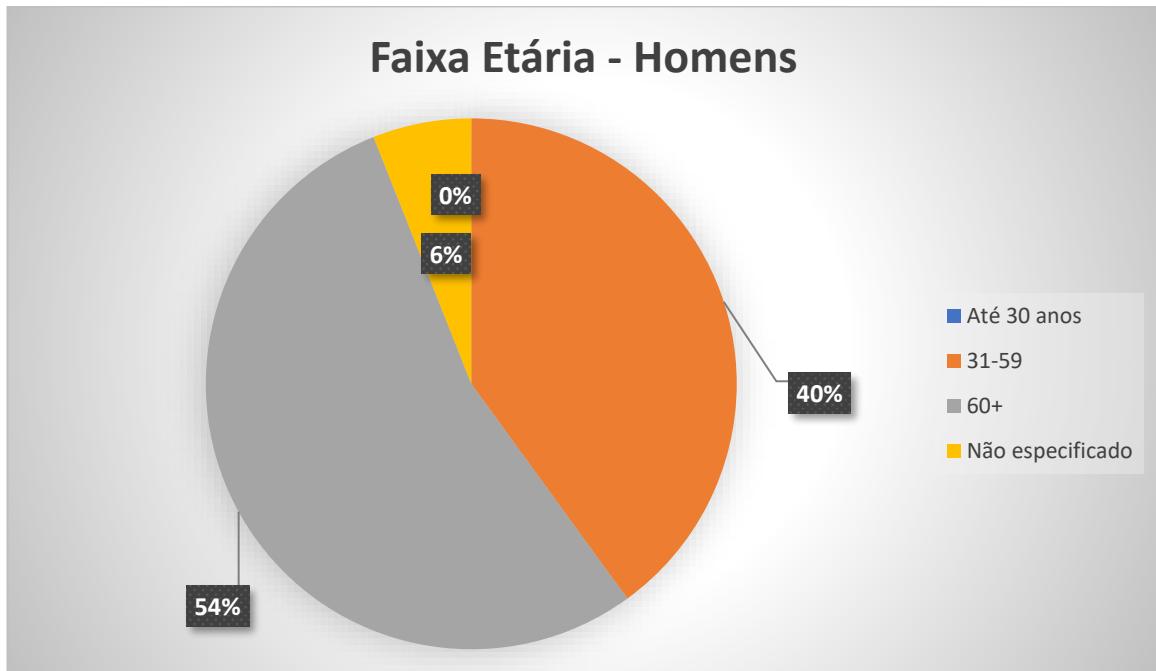


Gráfico 12 – Classificação por Faixa Etária – Homens

Sendo:

**Até 30 anos:** 0 (0%)  
**31-59:** 20 (40%)  
**60+:** 27 (54%)  
**Não Informado:** 3 (6%)

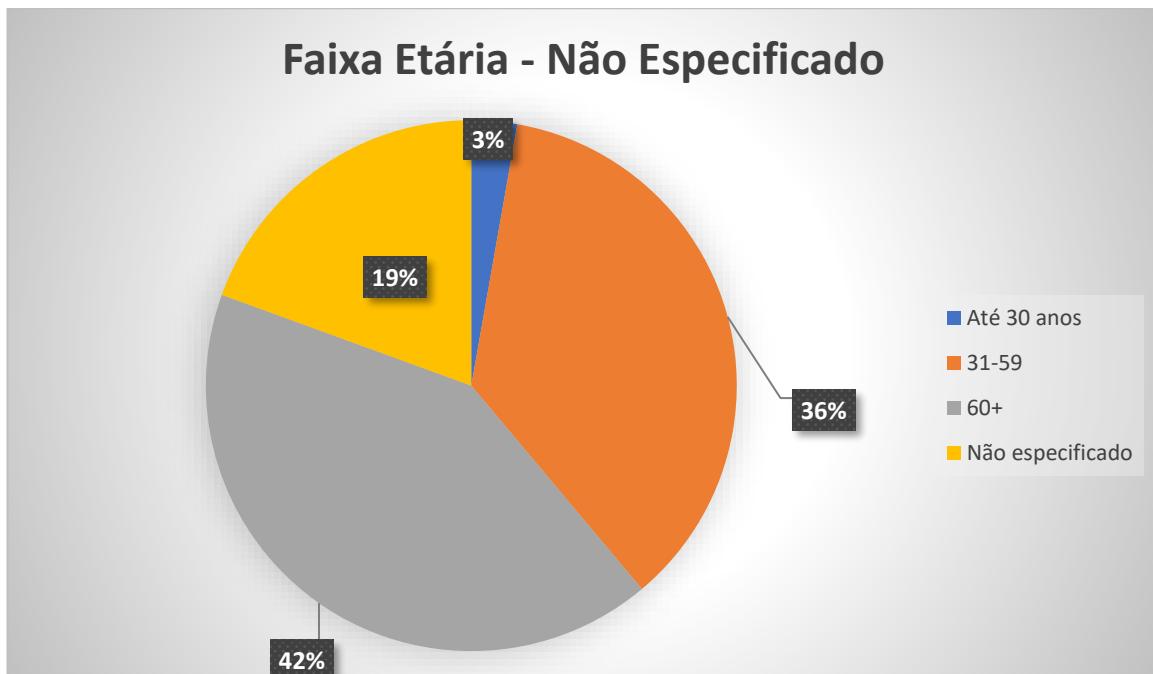


Gráfico 13 – Classificação por Faixa Etária – Não Identificado

Sendo:

**Até 30 anos:** 1 (3%)

**31-59:** 13 (36%)

**60+:** 15 (42%)

**Não Informado:** 7 (19%)

## **5. PARTICIPAÇÃO POPULAR NAS PEÇAS ORÇAMENTÁRIAS (PPA/LDO/LOA)**

A Lei Nacional nº 13.460/2017, em seu art. 18, estabelece que o Poder Público detém a prerrogativa de utilizar toda sorte de ferramentas disponíveis para promover a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos.

Em atenção a essa premissa, atendendo à sugestão encaminhada pelo Interno PG nº 10/2024, da Procuradoria Geral da Câmara Municipal, esta Ouvidoria se responsabilizou em disponibilizar e gerenciar a realização de consultas públicas, via formulário digital, para todas as peças orçamentárias que forem protocolizadas por iniciativa do Chefe do Poder Executivo (Plano Plurianual, Lei de Diretrizes Orçamentárias e Lei Orçamentária Anual) a partir de 2024, realizando os encaminhamentos pertinentes ao final do período de consulta (leitura, em Plenário, para ciência aos Vereadores, bem como encaminhamento ao Chefe do Poder Executivo) e garantindo maior protagonismo popular no processo de elaboração do orçamento participativo na cidade.

Assim, em 2025, foram realizados os seguintes acompanhamentos do processo de orçamento participativo no âmbito da Câmara Municipal, sob responsabilidade deste órgão:

### **5.1. Lei de Diretrizes Orçamentárias para o Exercício de 2026**

A primeira iniciativa de acompanhamento foi feita relativamente ao **Projeto de Lei nº 109/2025**, que “dispõe sobre as Diretrizes Orçamentárias para o Exercício de 2026 e dá outras providências - LDO.”

As medidas cronológicas para divulgação e participação popular no processo legislativo foram:

**25/04/2025, a partir das 15h** – Realização de audiência pública, pela Secretaria Municipal de Planejamento, para apresentação do Projeto de Lei<sup>3</sup>, com participação, na condição de convidada, da Comissão Permanente de Finanças e Orçamento.

---

<sup>3</sup> Gravação disponível no link: [https://www.youtube.com/watch?v=MY\\_ccT9nC7k](https://www.youtube.com/watch?v=MY_ccT9nC7k).

**19/05/2025, a partir das 18h30** – Realização de audiência pública, pela Comissão Permanente de Finanças e Orçamento, para apresentação de sugestões populares ao PL nº 109/2025<sup>4</sup>.

**12/05/2025 a 1º/06/2025** – Recebimento, via Google Forms, de sugestões populares à Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO) 2026.

Durante o prazo em que o formulário permaneceu aberto, foram recebidas 14 (catorze) sugestões populares, as quais foram lidas para ciência dos Parlamentares no decurso da 20ª Sessão Ordinária (03/06/2025) e encaminhadas à ciência do Excelentíssimo Senhor Prefeito, por meio do Ofício Departamentos nº 125/2025.

O restante da tramitação da propositura seguiu o rito previsto no Regimento Interno e na Lei Orgânica do Município.

## **5.2. Plano Plurianual para o Quadriênio 2026/2029**

A segunda iniciativa de acompanhamento foi feita relativamente ao **Projeto de Lei nº 201/2025**, que “dispõe sobre o Plano Plurianual do Município de São José do Rio Preto para o período de 2026 a 2029 e dá outras providências. (PPA)”

As medidas cronológicas para divulgação e participação popular no processo legislativo foram:

**13/08/2025, a partir das 15h** – Realização de audiência pública, pela Secretaria Municipal de Planejamento, para apresentação do Projeto de Lei<sup>5</sup>, com participação, na condição de convidada, da Comissão Permanente de Finanças e Orçamento.

**12/09/2025, a partir das 18h30** – Realização de audiência pública, pela Comissão Permanente de Finanças e Orçamento, para apresentação de sugestões populares ao PL nº 201/2025<sup>6</sup>.

---

<sup>4</sup> Gravação disponível no link: <https://www.riopreto.sp.leg.br/GaleriaVideo/Pesquisar#3571>.

<sup>5</sup> Gravação disponível no link: <https://www.youtube.com/watch?v=r4Lv-P4Hbo8>.

<sup>6</sup> Gravação disponível no link: <https://youtu.be/g-1glnghm10>.

**20/08/2025 a 22/09/2025** – Recebimento, via Google Forms, de sugestões populares ao Plano Plurianual 2026/2029.

Durante o prazo em que o formulário permaneceu aberto, foram recebidas 28 (vinte e oito) sugestões populares, as quais foram lidas para ciência dos Parlamentares no decurso da 34ª Sessão Ordinária (23/09/2025) e encaminhadas à ciência do Excelentíssimo Senhor Prefeito, por meio do Ofício Departamentos nº 259/2025.

O restante da tramitação da propositura seguiu o rito previsto no Regimento Interno e na Lei Orgânica do Município.

### **5.3. Lei Orçamentária Anual para o Exercício de 2026**

A última iniciativa de acompanhamento foi feita relativamente ao **Projeto de Lei nº 231/2025**, que “estima a receita e fixa a despesa do Município de São José do Rio Preto para o Exercício de 2026, e dá outras providências. (LOA).”

As medidas cronológicas para divulgação e participação popular no processo legislativo foram:

**29/09/2025, a partir das 15h** – Realização de audiência pública, pela Secretaria Municipal de Planejamento, para apresentação do Projeto de Lei<sup>7</sup>, com participação, na condição de convidada, da Comissão Permanente de Finanças e Orçamento.

**16/10/2025, a partir das 18h30** – Realização de audiência pública, pela Comissão Permanente de Finanças e Orçamento, para apresentação de sugestões populares ao PL nº 231/2025<sup>8</sup>.

**1º a 28/10/2025** – Recebimento, via Google Forms, de sugestões populares à Lei Orçamentária Anual (LOA) 2026.

---

<sup>7</sup> Gravação disponível no link: <https://www.youtube.com/watch?v=Rele5SU2v40> (Parte 1), <https://www.youtube.com/watch?v=dtL4oSQ5prM> (Parte 2) e <https://www.youtube.com/watch?v=dESPGwuzrWA> (Parte 3).

<sup>8</sup> Gravação disponível no link: <https://www.youtube.com/watch?v=Lvtzj6W7JNE>.

Durante o prazo em que o formulário permaneceu aberto, foram recebidas 12 (doze) sugestões populares, as quais foram lidas para ciência dos Parlamentares no decurso da 39ª Sessão Ordinária (30/10/2025) e encaminhadas à ciência do Excelentíssimo Senhor Prefeito, por meio do Ofício Departamentos nº 289/2025.

O restante da tramitação da propositura seguiu o rito previsto no Regimento Interno e na Lei Orgânica do Município.

## **6. CONCLUSÕES**

A divulgação ostensiva dos trabalhos da Ouvidoria nas plataformas da Câmara Municipal, somada 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 redução do tempo médio de resposta de **4,1 dias** para **3,69 dias** (10% mais célere), 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, de modo que esta Equipe colaborou ativamente com orientações para atendimentos de manifestações que versavam sobre serviços alheios à sua Carta.

Importante protagonismo também foi conquistado a partir da inserção ativa da Ouvidoria no gerenciamento de recebimento de sugestões populares para as peças orçamentárias municipais, demonstrando o intento dos cidadãos-usuários em colaborar com a definição dos rumos de aplicação do orçamento público. Tanto assim o é que houve participação popular, via formulário, ao PPPA, ao PLDO e ao PLOA, ainda que em quantitativo inferior ao ano anterior (2024).

Não são poupadados 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, pautada em 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 sexta 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 aprimorar a atuação parlamentar ao feedback dos usuários diretos dos serviços.

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.

## 7. 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-mails:** [ouvidoria@riopreto.sp.leg.br](mailto:ouvidoria@riopreto.sp.leg.br) e [mulher@riopreto.sp.leg.br](mailto:mulher@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://www.riopreto.sp.leg.br/ouvidoria>

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

São José do Rio Preto, 10 de fevereiro de 2026.

**GELSON RASTELI JUNIOR**

Ouvíador Titular

**DANATHIELLE LOUISE MOITIM**

Ouvíadora Suplente e da Mulher