



# **OUVIDORIA**

CÂMARA MUNICIPAL DE  
SÃO JOSÉ DO RIO PRETO

**RELATÓRIO DE GESTÃO**

**2019**

*Mesa Diretora – Biênio 2019/2020*

**Ver. PAULO ROBERTO AMBRÓSIO “PAULÉRA”**

Presidente

**Ver. FÁBIO FERREIRA DIAS MARCONDES**

Vice-Presidente

**Ver.ª KARINA CAROLINE DE SOUZA**

1ª Secretária

**Ver. ZÉ DA ACADEMIA – JOSÉ ANTÔNIO GOMES LAGOEIRO**

2º Secretário

**Ver. ANDERSON BRANCO DA SILVA**

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: 2019. / Ouvidoria da Câmara Municipal de São José do Rio Preto. – São José do Rio Preto : Câmara Municipal de São José do Rio Preto, 2020.

13 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 .....	7
3.1. Número de Manifestações Recebidas .....	7
3.2. Motivos das Manifestações .....	10
3.3. Análise dos Pontos Recorrentes .....	10
3.4. Providências Adotadas pela Administração Pública nas Soluções Apresentadas .....	11
4. CONCLUSÕES.....	12
5. CANAIS DE ATENDIMENTO.....	13

## 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 ou sugestões relativas à qualidade e prestação de serviços administrativos no âmbito do Poder Legislativo municipal, presencial ou eletronicamente.

Por força do art. 2º, parágrafo único, da sobredita Resolução, são funções precípua 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 2019, 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 da Portaria nº 6.246 para atuação no período de 29/03/2019 a 28/03/2020, 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:

- ❖ Acompanhamento da implantação e treinamento dos servidores da Casa para utilização de sistema de acesso a informação e-SIC, efetivamente implantado em 1º/07/2019;
- ❖ Acompanhamento da implantação do sistema e-OUV/Fala.Br para recebimento de manifestações destinadas à Ouvidoria, efetivamente implantado em junho/2019;
- ❖ Elaboração, em conjunto com a Coordenadoria de Comunicação Social, de Carta de Serviços ao Usuário, em atendimento à Resolução nº 1.228/2019 e Lei Federal nº 13.460/2017;
- ❖ Elaboração dos signos de identidade visual da Ouvidoria (logos, fichas, formulários, atualização do sítio oficial, ícones de manifestação, dentre outros);
- ❖ Participação do Ouvidor Titular em cursos de Qualificação em Ouvidoria disponibilizados pela Controladoria-Geral da União;
- ❖ **Interno nº 01/2019:** Solicitação de isolamento do ambiente físico de atendimento de Ouvidoria, a fim de assegurar conforto e privacidade no atendimento dos usuários;
- ❖ **Interno nº 02/2019:** Aquisição e identificação por adesivo de urna de acrílico e formulários padronizados para recebimento de manifestações dirigidas à

Ouvidoria, sem a necessidade de que o usuário adentre ao próprio público e se identifique na entrada para registrar sua manifestação;

- ❖ **Interno nº 03/2019:** Solicitação de providências no sentido de aderir ao Programa Federal de Fortalecimento das Ouvidorias – Profort, com fulcro à disponibilização gratuita da plataforma web e-OUV Municípios (atual Fala.BR) para recebimento on-line de manifestações dirigidas à Ouvidoria (vide **Processo SISCAM nº 38/2019**, contendo a minuta do Termo de Adesão);
  
- ❖ **Interno nº 05/2019:** Solicitação ao Coordenador de Comunicação Social para inclusão, na Grade de Programação da TV Câmara, de divulgação das plataformas de Ouvidoria, e-SIC e Transparência da Câmara Municipal;
  
- ❖ **Interno nº 07/2019:** Solicitação de utilização da Plataforma VLibras no sítio oficial da Câmara Municipal, ainda pendente de adequações de compatibilidade para sua utilização;
  
- ❖ **Interno nº 08/2019:** Solicitação de aquisição de chip de Telefonia Móvel para utilização dos serviços de Messenger Empresarial (Whatsapp) no atendimento dos setores de Intérpretes de Libras e de Cerimonial, visando a facilitar as formas de contato dos setores tipicamente mais voltados ao atendimento externo;
  
- ❖ **Interno nº 11/2019:** Solicita apoio à Coordenadoria de Comunicação Social para tradução em Libras e disponibilização em vídeo do teor da Carta de Serviços física;
  
- ❖ **Internos nºs 13 e 14/2019:** Encaminhamento de 200 (duzentos) exemplares da Carta de Serviços impressa aos setores da Casa. Em colaboração, a Presidência também remeteu exemplares ao Poder Executivo, Poder Judiciário, demais Legislativos, órgãos de imprensa, e sedes de Governo de outros entes federativos (vide Ofício GVPP nº 171/2019). Unidades físicas impressas também serão fornecidas aos usuários interessados;

- ❖ **Interno nº 15/2019:** Solicita renovação da identificação horizontal por placas das Salas/Setores da Câmara, bem como que as colaboradoras da recepção acompanhem os usuários ao destino desejado, evitando confusões.

Vale ressaltar que as condutas aqui discriminadas partiram ativamente da Equipe da Ouvidoria, razão pela qual não constaram das sugestões a que alude o art. 15 da Lei Federal nº 13.460/2017.

### 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 12 (doze) manifestações, sendo: 2 (duas) denúncias, 3 (três) elogios, 1 (uma) comunicação, 1 (uma) sugestão e 5 (cinco) solicitações.

Desse total, 8 (oito) eram propriamente atinentes aos serviços da Câmara Municipal de São José do Rio Preto, e 4 (quatro) foram encaminhadas à Ouvidoria do Poder Executivo, por se tratarem de serviços prestados por aquela sede de Poder.

Por fim, computaram-se 9 (nove) manifestações de autoria identificada e 3 (três) manifestações apócrifas, todas atendidas dentro do prazo, segundo tabela explicativa abaixo:

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2019				
Protocolo	Natureza	Data Recebimento	Autor Identificado	Data Resposta
01728.2019.000001-11	Elogio	07/06/2019	Sim	07/06/2019
01728.2019.000003-83	Elogio	25/06/2019	Sim	25/06/2019
01728.2019.000002-00	Solicitação	25/06/2019	Sim	25/06/2019
01729.2019.000005-45	Denúncia	28/06/2019	Sim	1º/07/2019
01728.2019.000006-26	Solicitação	25/07/2019	Sim	25/07/2019
01728.2019.000007-07	Comunicação	31/08/2019	Não	04/09/2019
01728.2019.000008-98	Solicitação	24/09/2019	Sim	24/09/2019
01728.2019.000009-79	Solicitação	27/09/2019	Sim	1º/10/2019
-	Elogio	30/09/2019	Não	15/10/2019

01298.2019.000214-79	Sugestão	04/10/2019	Sim	15/10/2019
01728.2019.000010-02	Solicitação	13/11/2019	Sim	14/11/2019
01728.2019.000011-93	Denúncia	02/12/2019	Não	07/01/2020
<b>Total de Manifestações:</b>	12	<b>Tempo Médio de Resposta:</b>	6,25 dias	

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

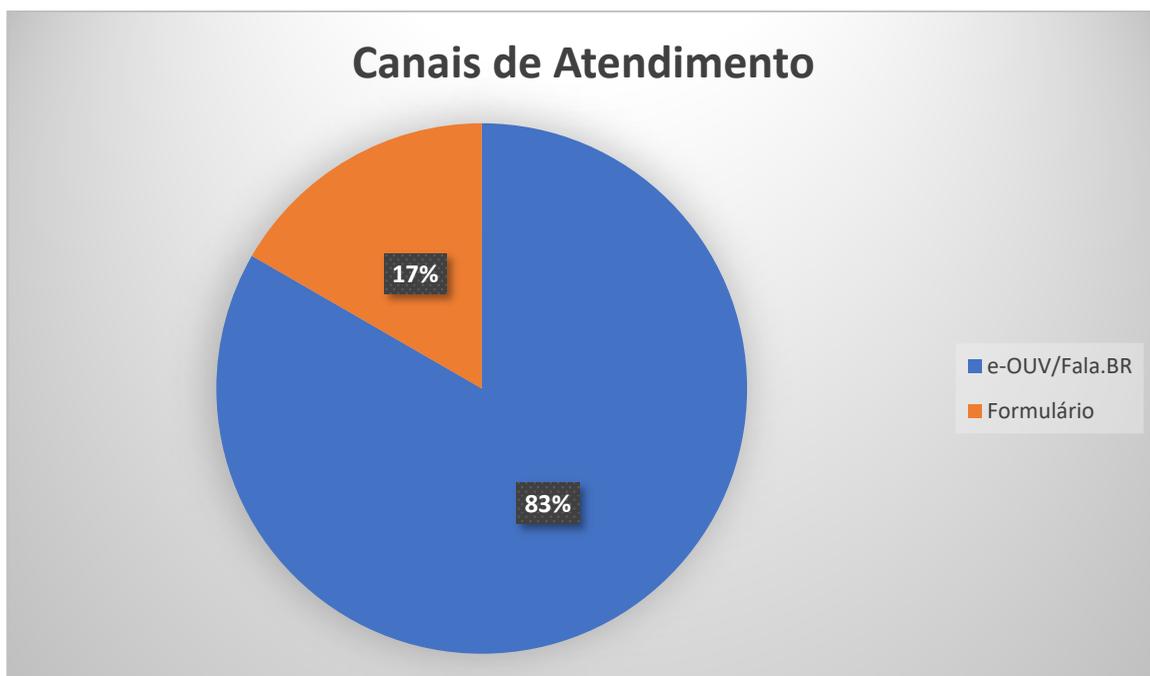


Gráfico 1 – Classificação por Canais de Atendimento

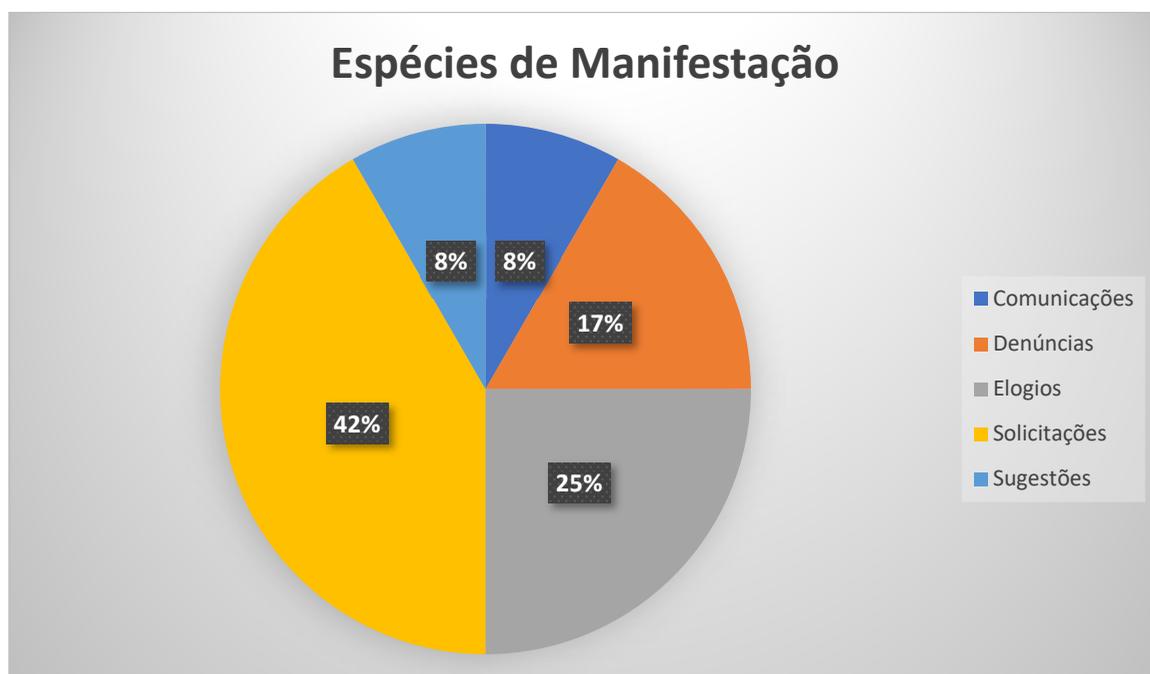


Gráfico 2 – Classificação por Espécies de Manifestação

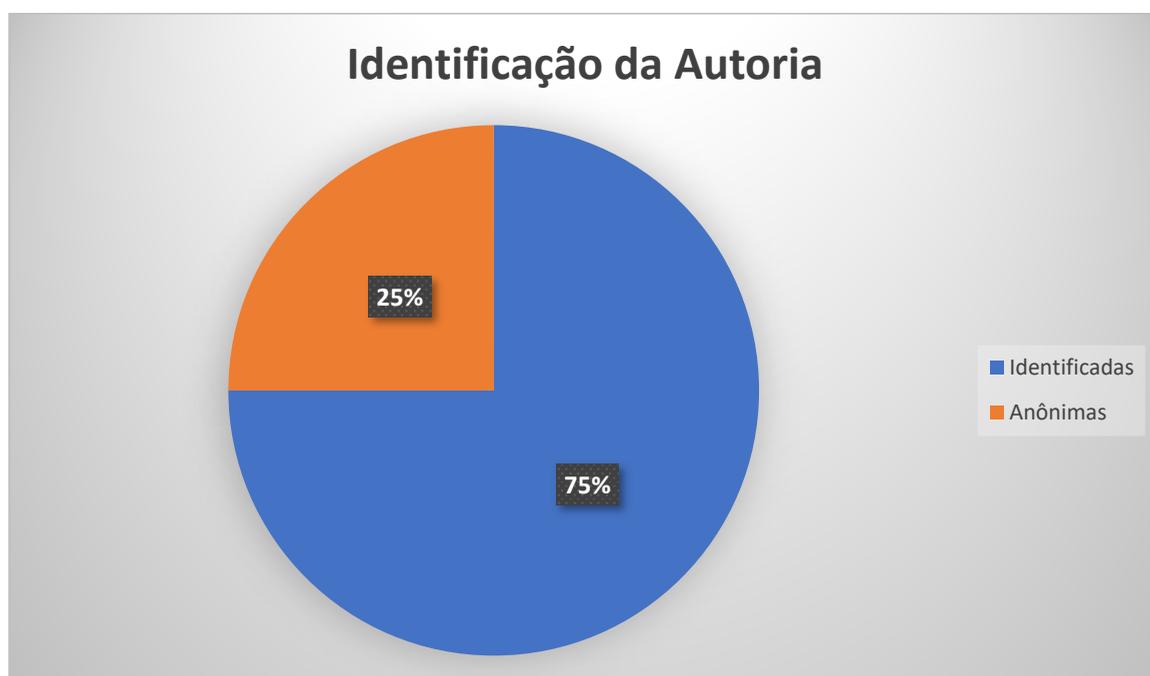


Gráfico 3 – Classificação por Identificação da Autoria

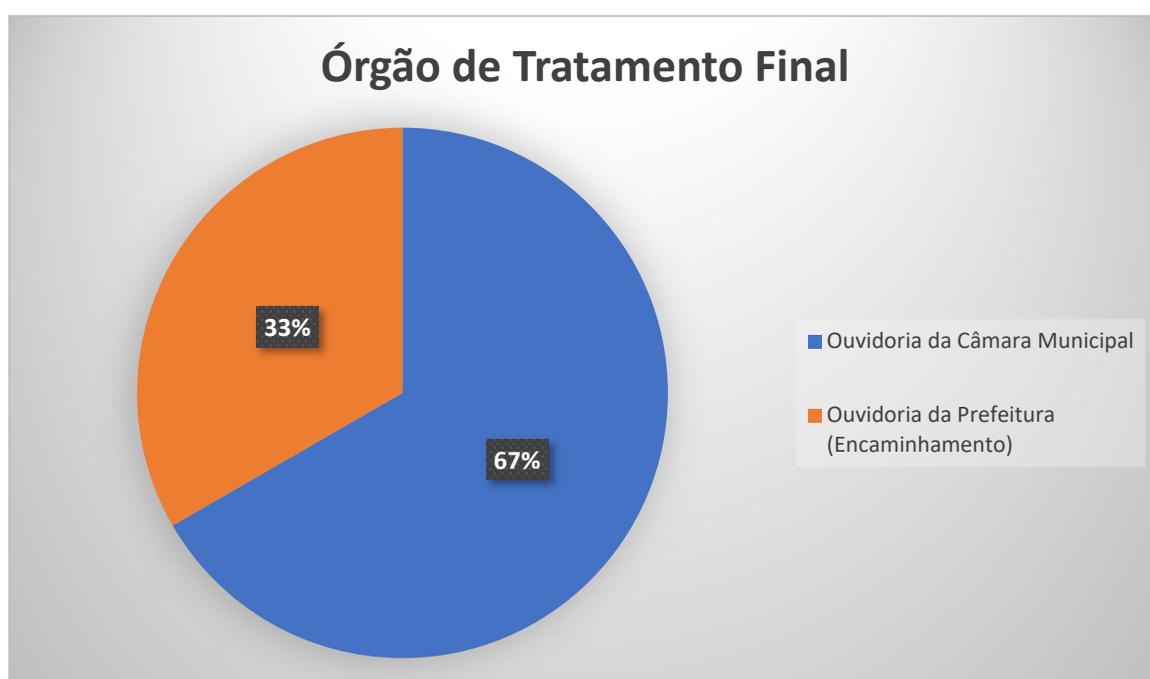


Gráfico 4 – Classificação por Órgão de Tratamento Final

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

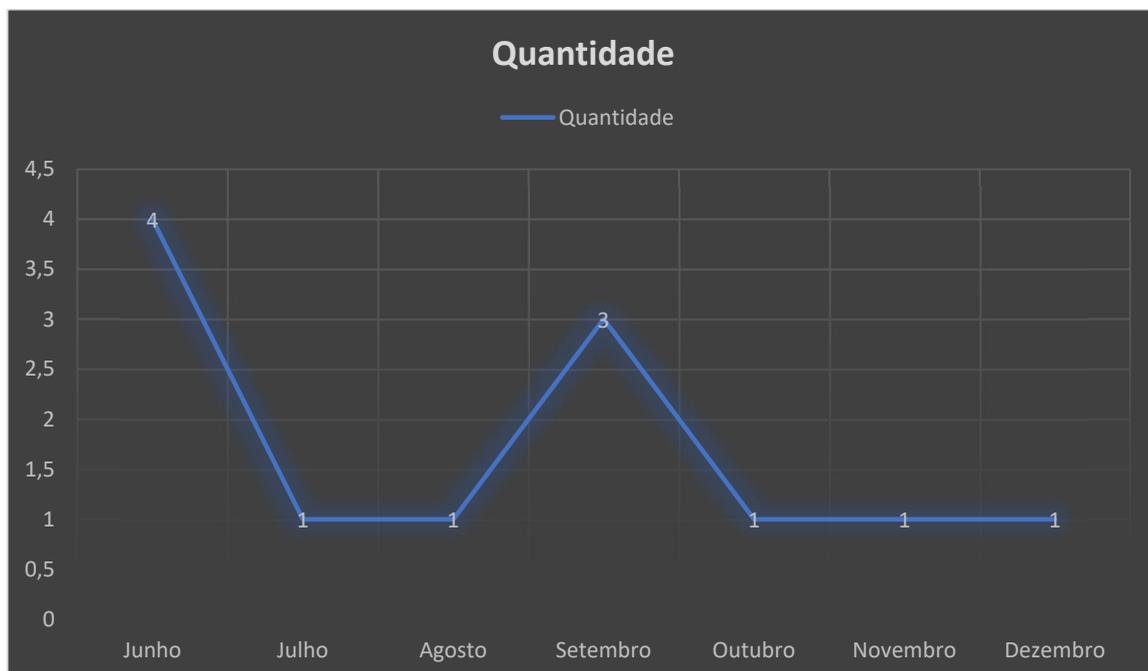


Gráfico 5 – Frequência mensal de registro de manifestações

### 3.2. Motivos das Manifestações

Sumariamente, têm-se os seguintes motivos para as manifestações:

- ❖ **Comunicação:** necessidade de fiscalização de estabelecimentos comerciais na Rua Abrão Thomé.
- ❖ **Elogios:** ao atendimento da recepção da Câmara e da Equipe da Ouvidoria;
- ❖ **Solicitações:** informações sobre remuneração dos agentes políticos, servidores ocupantes de cargos de provimento em comissão, revisão de edital de concurso público do Poder Executivo, pedido de recapeamento e de instalação de lombofaixa, e pedido de informações sobre vigência/aplicabilidade de leis municipais;
- ❖ **Denúncias:** suposta autuação indevida por multa de trânsito e suposta prática de infração por Conselheiro Tutelar;
- ❖ **Sugestão:** de arborização de avenidas.

### 3.3. Análise dos Pontos Recorrentes

No que concerne às manifestações relativas aos serviços prestados pela Edilidade, embora de pouca frequência na plataforma da Ouvidoria, tendo em vista que a Equipe deste órgão também acompanha o andamento de pedidos de acesso a informação pelo

sistema e-SIC, o ponto mais recorrente versa sobre a obtenção de informações quanto ao subsídio de agentes políticos do Poder Legislativo e remuneração de cargos de provimento em comissão da Casa.

Já com relação a manifestações recebidas e encaminhadas à Ouvidoria do Poder Executivo, o enfoque versou sobre serviços públicos de retorno mais imediato à população (arborização, lombofaixa e recapeamento).

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

Dada a aparente dificuldade de usuários em localizar, no sítio da Câmara Municipal, as informações relativas à folha de pagamentos, a Equipe da Ouvidoria sugeriu e acatou-se que, na Aba Transparência do sítio, alterasse-se a referência de “*Transparência Rio Preto*” para “*Remuneração de Servidores*”, circunstância que levou ao não registro de novas manifestações solicitando informações desta natureza.

#### **4. CONCLUSÕES**

Embora ainda incipientes, os canais de atendimento têm-se mostrado de fundamental relevância para encaminhamento das demandas dos usuários de serviços públicos à Ouvidoria da Câmara Municipal.

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 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 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.

## 5. 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](mailto: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, 9 de janeiro de 2020.

**GELSON RASTELI JUNIOR**

Ouvidor Titular

**DANATHIELLE LOUISE MOITIM**

Ouvidora Suplente