



OUVIDORIA

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

RELATÓRIO DE GESTÃO

2021

Mesa Diretora – Biênio 2021/2022

Ver. PEDRO ROBERTO GOMES

Presidente

Ver.ª KARINA CAROLINE DE SOUZA

Vice-Presidente

Ver. RENATO PUPO DE PAULA

1º Secretário

Ver. ROBSON LEANDRO RICCI

2º Secretário

Ver. JORGE MENEZES 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: 2021. / Ouvidoria da Câmara Municipal de São José do Rio Preto. – São José do Rio Preto : Câmara Municipal de São José do Rio Preto, 2022.

24 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	16
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	19
5. CONCLUSÕES	23
6. CANAIS DE ATENDIMENTO.....	24

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 2021, 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 6.446 e 6.681, para atuação no período de 29/03/2020 a 28/03/2022, 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 2021;
- ❖ 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;
- ❖ Acompanhamento da constante atualização da Carta de Serviços para refletir as alterações partidárias e parlamentares em geral ocorridas no ano de 2021;
- ❖ Encaminhamento da Carta de Serviços do ano de 2021 para todas as autoridades, órgãos e entidades representativas localizadas no Município, visando a auxiliá-las a bem identificar e difundir os serviços prestados pela Câmara Municipal;
- ❖ Realização de Pesquisa de Satisfação de Atendimento ao público por parte dos Gabinetes dos Vereadores no ano de 2021 (resultados integrantes do presente Relatório e disponíveis também em arquivo independente);
- ❖ Colaboração constante com as Ouvidorias Geral do Poder Executivo Municipal e da Secretaria Municipal de Saúde no encaminhamento de manifestações equivocadamente remetidas a esta Ouvidoria sobre questões relacionadas à pandemia de COVID-19 no Município, em especial denúncias de descumprimento da legislação vigente de prevenção de contágio;

- ❖ Orientação constante aos diversos manifestantes que buscaram a Ouvidoria da Câmara Municipal, pleiteando revisão do indeferimento do recebimento do Auxílio Emergencial, sobre o procedimento adequado para atendimento de suas necessidades junto ao Ministério da Cidadania;
- ❖ Solicitação, aos parlamentares, de que informassem à Ouvidoria, para posterior divulgação no sítio oficial, eventuais fechamentos do gabinete para horário de almoço, visando a garantir que os munícipes se informem previamente do expediente para atendimento de suas demandas;
- ❖ Solicitação, aos parlamentares, de que informassem à Ouvidoria e ao PABX número de telefone para contato externo, em caso de eventuais rotinas de trabalho exclusivamente remotas do gabinete, visando a garantir que os munícipes se informem previamente para atendimento de suas demandas;
- ❖ 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;
- ❖ Realização de reunião com todas as Chefias de Gabinetes parlamentares para reforçar as regras de preenchimento da autorização para uso de veículos oficiais, utilização das vagas de estacionamento rotativo da Câmara Municipal, e orientações de regime de trabalho remoto e fechamento do gabinete para horário de almoço, na forma delineada nos itens anteriores;
- ❖ Solicitação de inclusão, na grade de programação da TV Câmara e nas redes sociais do Legislativo, dos serviços prestados pela Ouvidoria e pelo E-sic em prol dos cidadãos;
- ❖ Sugestão de implementação de convocações via WhatsApp de servidores efetivos e comissionados da administração para assessoramento em Sessões Ordinárias e Extraordinárias, prezando pela redução de uso de papéis e acesso mais fácil às informações pelos servidores;
- ❖ Sugestão de destacar colaboradores terceirizados que prestam serviço na recepção para acompanhar os munícipes usuários até o

gabinete/departamento de destino solicitado, em reforço às placas de identificação em acrílico já instaladas, facilitando a localização;

- ❖ Encaminhamento à Presidência de sugestão de usuário sobre a normatização de eventual obrigatoriedade em fornecer passaporte de vacinação para adentrar nas dependências da Edilidade;
- ❖ 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 177 (cento e setenta e sete) manifestações, sendo: 12 (doze) denúncias, 1 (um) elogio, 49 (quarenta e nove) comunicações, 59 (cinquenta e nove) reclamações, 10 (dez) sugestões e 46 (quarenta e seis) solicitações.

Desse total, 81 (oitenta e uma) eram propriamente atinentes aos serviços da Câmara Municipal de São José do Rio Preto, e 96 (noventa e seis) 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, Ouvidoria do Ministério da Cidadania (protocolos equivocados de reanálise de concessão de auxílio emergencial) e do Ministério Público do Trabalho, 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 128 (cento e vinte e oito) manifestações de autoria identificada e 49 (quarenta e nove) manifestações apócrifas, todas atendidas dentro do prazo, segundo tabela explicativa abaixo:

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2020				
Protocolo	Natureza	Data Recebimento	Autor Identificado	Data Resposta
01728.2021.000001-18*	Reclamação	02/01/2021	Sim	06/01/2021
01728.2021.000002-07*	Solicitação	05/01/2021	Sim	07/01/2021
02447.2021.000008-03*	Reclamação	08/01/2021	Sim	08/01/2021
01728.2021.000003-80*	Reclamação	08/01/2021	Sim	08/01/2021
01728.2021.000004-60*	Reclamação	13/01/2021	Sim	13/01/2021
01728.2021.000005-41	Comunicação	15/01/2021	Não	22/01/2021
01728.2021.000006-22*	Solicitação	18/01/2021	Sim	22/01/2021
01728.2021.000007-03	Reclamação	18/01/2021	Sim	19/01/2021
01728.2021.000008-94*	Solicitação	19/01/2021	Sim	19/01/2021

01728.2021.000009-75	Comunicação	20/01/2021	Não	22/01/2021
01728.2021.000010-09*	Reclamação	21/01/2021	Sim	22/01/2021
01728.2021.000011-90*	Reclamação	25/01/2021	Sim	25/01/2021
01728.2021.000012-70*	Reclamação	26/01/2021	Sim	26/01/2021
01728.2021.000013-51	Solicitação	26/01/2021	Sim	Arquivada por ausência de complementação do usuário
E-mail	Solicitação	26/01/2021	Sim	02/02/2021
01728.2021.000014-32*	Reclamação	26/01/2021	Sim	02/02/2021
01728.2021.000015-13*	Reclamação	27/01/2021	Sim	02/02/2021
01728.2021.000016-02*	Reclamação	29/01/2021	Sim	02/02/2021
01728.2021.000017-85	Reclamação	31/01/2021	Sim	02/02/2021
01728.2021.000018-66	Comunicação	31/01/2021	Não	24/02/2021
01728.2021.000019-47*	Reclamação	31/01/2021	Sim	02/02/2021
01728.2021.000020-80*	Comunicação	03/02/2021	Não	04/02/2021
E-mail	Reclamação	03/02/2021	Sim	04/02/2021
01728.2021.000021-61*	Solicitação	04/02/2021	Sim	04/02/2021
01728.2021.000022-42*	Reclamação	12/02/2021	Sim	16/02/2021
01728.2021.000023-23	Reclamação	12/02/2021	Sim	16/02/2021
01728.2021.000024-04*	Reclamação	16/02/2021	Sim	16/02/2021
01728.2021.000025-95	Comunicação	19/02/2021	Não	26/02/2021
01728.2021.000026-76	Sugestão	26/02/2021	Sim	04/03/2021
01728.2021.000027-57*	Solicitação	26/02/2021	Sim	26/02/2021
01728.2021.000028-38*	Reclamação	02/03/2021	Sim	04/03/2021
01728.2021.000029-19	Reclamação	03/03/2021	Sim	04/03/2021
02447.2021.000085-45*	Reclamação	08/03/2021	Sim	08/03/2021
01728.2021.000030-52	Comunicação	09/03/2021	Não	Arquivado Duplicidade
01728.2021.000031-33*	Reclamação	09/03/2021	Sim	15/03/2021
01728.2021.000032-14	Reclamação	11/03/2021	Sim	24/03/2021
01728.2021.000033-03*	Sugestão	12/03/2021	Sim	15/03/2021
01728.2021.000034-86*	Solicitação	12/03/2021	Sim	15/03/2021
01728.2021.000035-67	Comunicação	14/03/2021	Não	15/03/2021
01728.2021.000036-48*	Sugestão	16/03/2021	Sim	18/03/2021
01728.2021.000037-29	Comunicação	16/03/2021	Não	18/03/2021
01728.2021.000038-00*	Solicitação	18/03/2021	Sim	18/03/2021

E-mail	Solicitação	19/03/2021	Sim	22/03/2021
01728.2021.000039-90*	Comunicação	22/03/2021	Não	22/03/2021
01728.2021.000040-24	Comunicação	23/03/2021	Não	24/03/2021
E-mail	Sugestão	24/03/2021	Sim	29/03/2021
01728.2021.000041-05	Comunicação	24/03/2021	Não	29/03/2021
01728.2021.000042-96*	Comunicação	24/03/2021	Não	29/03/2021
E-mail	Solicitação	26/03/2021	Sim	29/03/2021
01728.2021.000043-77*	Reclamação	02/04/2021	Sim	07/04/2021
01728.2021.000044-58*	Reclamação	06/04/2021	Sim	07/04/2021
01728.2021.000045-39*	Reclamação	07/04/2021	Sim	07/04/2021
01728.2021.000046-10	Solicitação	07/04/2021	Sim	07/04/2021
01728.2021.000047-09*	Denúncia	07/04/2021	Sim	28/04/2021
01728.2021.000048-81	Denúncia	07/04/2021	Sim	Arquivado Duplicidade
01728.2021.000049-62	Reclamação	09/04/2021	Sim	13/04/2021
01728.2021.000050-04*	Reclamação	10/04/2021	Sim	12/04/2021
01728.2021.000051-87*	Solicitação	12/04/2021	Sim	12/04/2021
01728.2021.000052-68*	Reclamação	12/04/2021	Sim	12/04/2021
01728.2021.000053-49*	Reclamação	12/04/2021	Sim	12/04/2021
01728.2021.000054-20*	Reclamação	12/04/2021	Sim	12/04/2021
01728.2021.000055-00	Solicitação	12/04/2021	Sim	13/04/2021
01728.2021.000056-91*	Solicitação	12/04/2021	Sim	13/04/2021
01728.2021.000057-72*	Reclamação	12/04/2021	Sim	13/04/2021
01728.2021.000058-53*	Reclamação	14/04/2021	Sim	19/04/2021
01728.2021.000059-34	Comunicação	19/04/2021	Não	28/04/2021
01728.2021.000060-78*	Comunicação	19/04/2021	Não	28/04/2021
E-mail	Reclamação	19/04/2021	Sim	23/04/2021
01728.2021.000061-59*	Reclamação	20/04/2021	Sim	23/04/2021
01728.2021.000062-30*	Solicitação	20/04/2021	Sim	23/04/2021
01728.2021.000063-10*	Reclamação	23/04/2021	Sim	23/04/2021
01728.2021.000064-00*	Solicitação	26/04/2021	Sim	04/05/2021
01728.2021.000065-82	Comunicação	02/05/2021	Não	12/05/2021
01728.2021.000066-63	Solicitação	03/05/2021	Sim	04/05/2021
01728.2021.000067-44	Reclamação	06/05/2021	Sim	Arquivada por ausência de complementa ção do usuário

01728.2021.000068-25*	Solicitação	11/05/2021	Sim	12/05/2021
01728.2021.000069-06	Comunicação	11/05/2021	Não	12/05/2021
01728.2021.000070-40*	Reclamação	11/05/2021	Sim	12/05/2021
01728.2021.000071-20*	Solicitação	12/05/2021	Sim	12/05/2021
01728.2021.000072-01*	Comunicação	13/05/2021	Não	18/05/2021
01728.2021.000073-92*	Reclamação	14/05/2021	Sim	18/05/2021
01728.2021.000074-73	Comunicação	18/05/2021	Não	26/05/2021
01728.2021.000075-54*	Reclamação	18/05/2021	Sim	19/05/2021
01298.2021.000192-25	Solicitação	19/05/2021	Sim	26/05/2021
01728.2021.000076-35	Comunicação	19/05/2021	Não	26/05/2021
01728.2021.000077-16	Comunicação	19/05/2021	Não	31/05/2021
01728.2021.000078-05*	Solicitação	20/05/2021	Sim	24/05/2021
01728.2021.000079-88	Solicitação	25/05/2021	Sim	26/05/2021
E-mail	Solicitação	25/05/2021	Sim	26/05/2021
01728.2021.000080-11*	Reclamação	26/05/2021	Sim	26/05/2021
01728.2021.000081-00*	Reclamação	27/05/2021	Sim	31/05/2021
01728.2021.000082-83*	Comunicação	28/05/2021	Não	07/06/2021
01728.2021.000083-64*	Reclamação	02/06/2021	Sim	02/06/2021
01728.2021.000084-45*	Comunicação	11/06/2021	Não	23/06/2021
01728.2021.000085-26*	Solicitação	14/06/2021	Sim	15/06/2021
01728.2021.000086-07	Reclamação	14/06/2021	Sim	23/06/2021
01728.2021.000087-98	Reclamação	15/06/2021	Sim	25/06/2021
01728.2021.000088-79*	Solicitação	15/06/2021	Sim	15/06/2021
01728.2021.000089-50*	Denúncia	16/06/2021	Sim	22/06/2021
01728.2021.000090-93	Comunicação	16/06/2021	Não	23/06/2021
01728.2021.000091-74*	Solicitação	16/06/2021	Sim	18/06/2021
E-mail	Solicitação	18/06/2021	Sim	18/06/2021
01728.2021.000092-55*	Reclamação	18/06/2021	Sim	18/06/2021
01728.2021.000093-36*	Elogio	18/06/2021	Sim	18/06/2021
01728.2021.000094-17*	Solicitação	19/06/2021	Sim	23/06/2021
01728.2021.000095-06*	Solicitação	21/06/2021	Sim	23/06/2021
01728.2021.000096-89*	Solicitação	24/06/2021	Sim	25/06/2021
01728.2021.000097-60*	Sugestão	25/06/2021	Sim	07/07/2021
01728.2021.000098-40	Comunicação	26/06/2021	Não	28/06/2021
01728.2021.000099-21	Denúncia	27/06/2021	Sim	28/06/2021
01728.2021.000100-08	Reclamação	28/06/2021	Sim	Arquivada por ausência de

				complementação do usuário
01728.2021.000101-80*	Reclamação	29/06/2021	Sim	30/06/2021
01728.2021.000102-61*	Reclamação	29/06/2021	Sim	30/06/2021
01728.2021.000103-42*	Solicitação	05/07/2021	Sim	07/07/2021
01728.2021.000104-23*	Solicitação	06/07/2021	Sim	07/07/2021
01728.2021.000105-04*	Sugestão	08/07/2021	Sim	12/07/2021
01728.2021.000106-95	Solicitação	11/07/2021	Sim	Arquivada por falta de informações
01728.2021.000107-76*	Reclamação	12/07/2021	Sim	12/07/2021
01728.2021.000108-57	Comunicação	13/07/2021	Não	Arquivada por falta de informações
01728.2021.000109-38*	Reclamação	17/07/2021	Sim	19/07/2021
01728.2021.000110-71	Denúncia	21/07/2021	Sim	27/07/2021
01728.2021.000111-52	Denúncia	21/07/2021	Sim	27/07/2021
01728.2021.000112-33	Comunicação	21/07/2021	Não	27/07/2021
01728.2021.000113-14	Denúncia	21/07/2021	Sim	27/07/2021
01728.2021.000114-03	Denúncia	21/07/2021	Sim	27/07/2021
02232.2021.000138-07	Comunicação	22/07/2021	Não	27/07/2021
01728.2021.000115-86	Comunicação	21/07/2021	Não	27/07/2021
01298.2021.000287-20	Comunicação	26/07/2021	Não	27/07/2021
01728.2021.000116-67	Comunicação	21/07/2021	Não	27/07/2021
01728.2021.000117-48	Comunicação	21/07/2021	Não	27/07/2021
01728.2021.000118-29	Comunicação	21/07/2021	Não	27/07/2021
01728.2021.000119-00	Comunicação	21/07/2021	Não	27/07/2021
01728.2021.000120-43	Sugestão	22/07/2021	Sim	27/07/2021
01728.2021.000121-24	Denúncia	22/07/2021	Sim	27/07/2021
01728.2021.000122-05*	Comunicação	22/07/2021	Não	27/07/2021
01728.2021.000123-96	Comunicação	03/08/2021	Não	10/08/2021
01728.2021.000124-77*	Solicitação	04/08/2021	Sim	04/08/2021
01728.2021.000127-10*	Reclamação	07/08/2021	Sim	12/08/2021
01728.2021.000129-81	Solicitação	11/08/2021	Sim	12/08/2021
01728.2021.000130-15*	Solicitação	11/08/2021	Sim	12/08/2021

01728.2021.000131-04	Comunicação	12/08/2021	Não	Arquivada por ausência de conteúdo
01728.2021.000132-87*	Reclamação	16/08/2021	Sim	16/08/2021
01728.2021.000133-68*	Reclamação	18/08/2021	Sim	25/08/2021
01728.2021.000134-49	Comunicação	25/08/2021	Não	1º/09/2021
E-mail	Denúncia	26/08/2021	Sim	31/08/2021
01728.2021.000135-20	Reclamação	30/08/2021	Sim	02/09/2021
01728.2021.000136-00	Comunicação	10/09/2021	Não	Arquivada por falta de informações
E-mail	Solicitação	21/09/2021	Sim	22/09/2021
01728.2021.000137-91	Comunicação	20/09/2021	Não	20/09/2021
01728.2021.000138-72*	Solicitação	21/09/2021	Sim	23/09/2021
01728.2021.000139-53	Denúncia	22/09/2021	Sim	23/09/2021
01728.2021.000140-97*	Solicitação	24/09/2021	Sim	28/09/2021
01728.2021.000141-78*	Solicitação	30/09/2021	Sim	05/10/2021
01728.2021.000142-59	Comunicação	03/10/2021	Não	14/10/2021
01728.2021.000143-30	Denúncia	03/10/2021	Sim	05/10/2021
01728.2021.000144-10*	Solicitação	05/10/2021	Sim	05/10/2021
Formulário Urna	Comunicação	08/10/2021	Não	13/10/2021
01728.2021.000145-00*	Reclamação	12/10/2021	Sim	14/10/2021
01728.2021.000146-82*	Comunicação	19/10/2021	Não	20/10/2021
01728.2021.000147-63	Sugestão	21/10/2021	Sim	03/11/2021
01728.2021.000148-44*	Sugestão	25/10/2021	Sim	27/10/2021
01728.2021.000149-25	Comunicação	29/10/2021	Não	08/11/2021
01728.2021.000150-69	Comunicação	02/11/2021	Não	16/11/2021
E-mail	Solicitação	10/11/2021	Sim	12/11/2021
01728.2021.000151-40*	Solicitação	10/11/2021	Sim	12/11/2021
01728.2021.000152-20*	Reclamação	10/11/2021	Sim	11/11/2021
01728.2021.000153-01*	Comunicação	12/11/2021	Não	12/11/2021
01728.2021.000154-92	Solicitação	14/11/2021	Sim	16/11/2021
01728.2021.000155-73*	Reclamação	15/11/2021	Sim	16/11/2021
01728.2021.000156-54	Comunicação	17/11/2021	Não	03/12/2021
01728.2021.000157-35*	Reclamação	19/11/2021	Sim	22/11/2021
01728.2021.000158-16*	Comunicação	22/11/2021	Não	25/11/2021
E-mail*	Solicitação	25/11/2021	Sim	25/11/2021

01728.2021.000159-05	Comunicação	26/11/2021	Não	Arquivada por falta de informações
01728.2021.000160-30*	Comunicação	09/12/2021	Não	13/12/2021
E-mail*	Reclamação	10/12/2021	Sim	13/12/2021
01728.2021.000161-11	Sugestão	20/12/2021	Sim	22/12/2021
Total de Manifestações:	177	Tempo Médio de Resposta:	3,34 dias ¹	

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

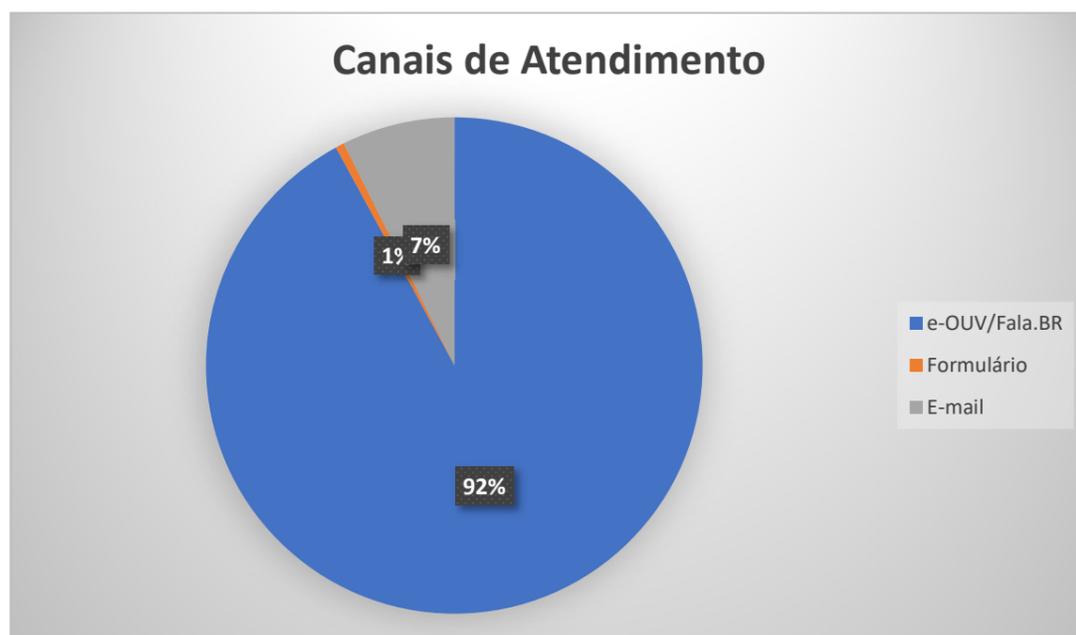


Gráfico 1 – Classificação por Canais de Atendimento

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

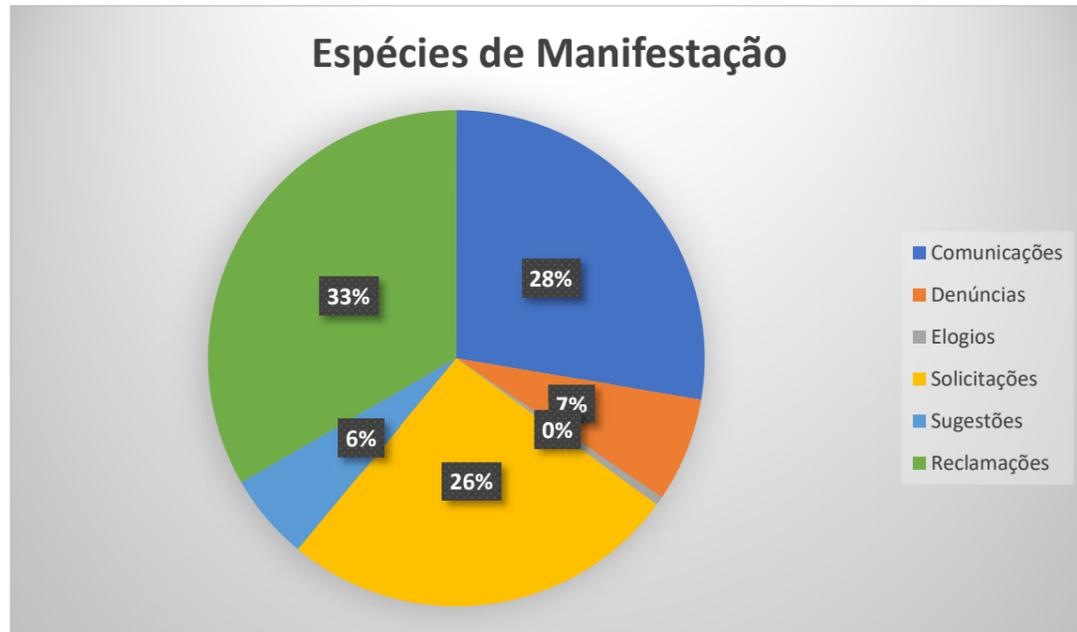


Gráfico 2 – Classificação por Espécies de Manifestação

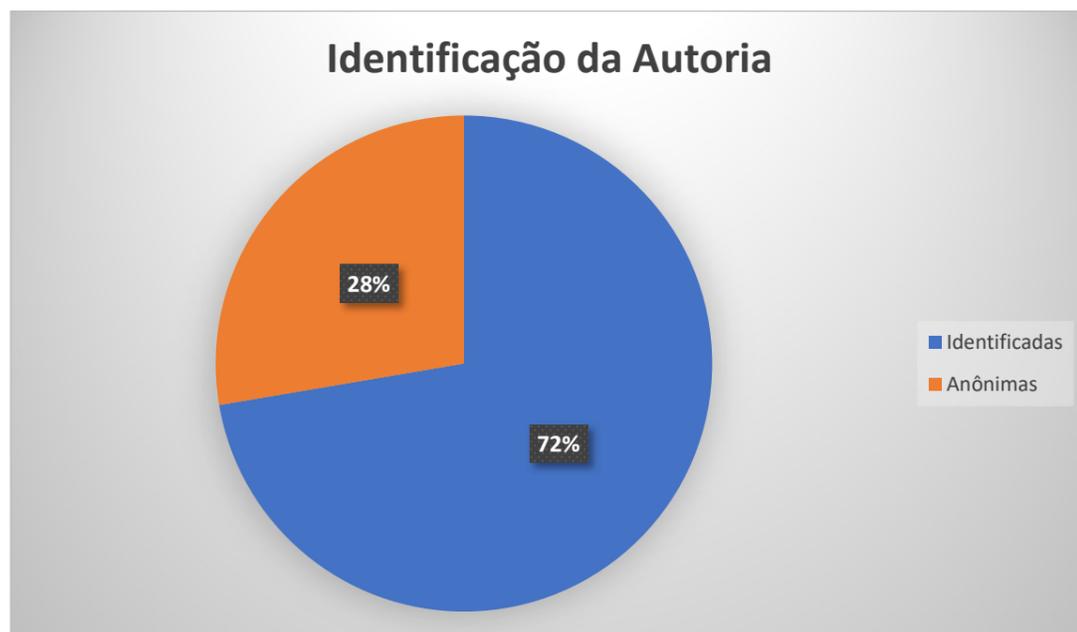


Gráfico 3 – Classificação por Identificação da Autoria

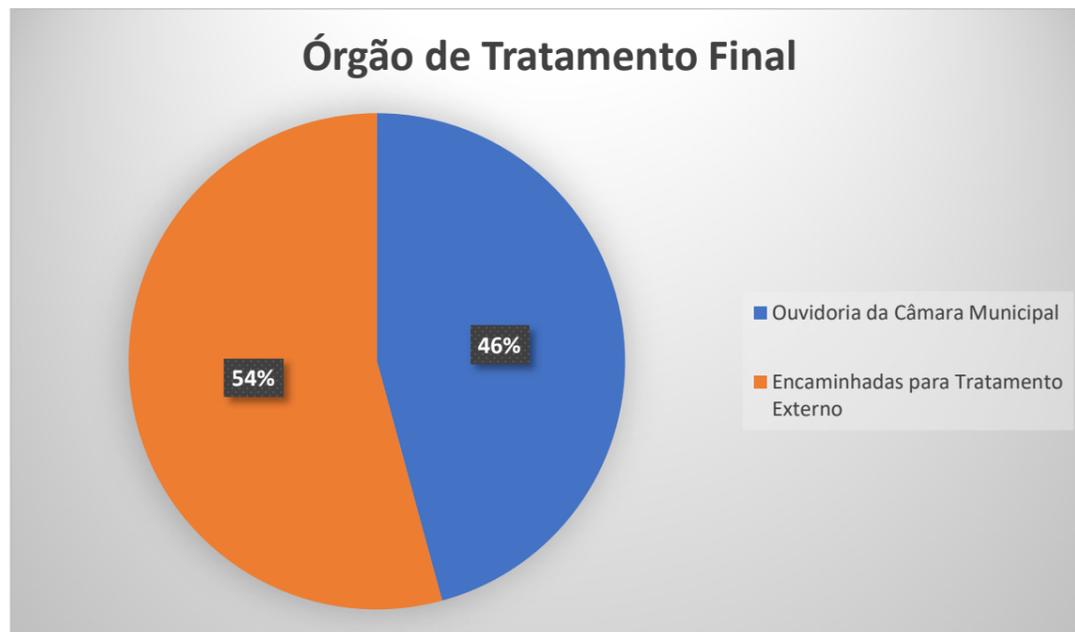


Gráfico 4 - Classificação por Órgão de Tratamento Final

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

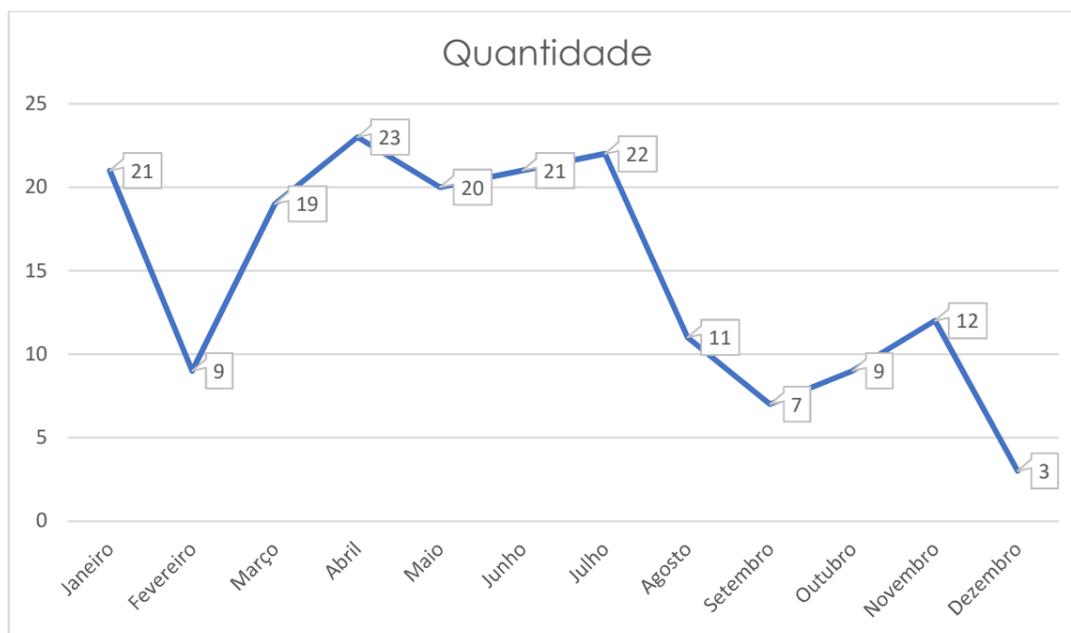


Gráfico 5 - Frequência mensal de registro de manifestações

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 dois pontos recorrentes que se destacaram, embora nenhum deles se relacione propriamente com os serviços prestados pela Edilidade, integrantes da Carta de Serviços ao Cidadão.

O primeiro tópico se refere a solicitações, denúncias de recebimentos supostamente indevidos e pedidos de revisão de concessão de Auxílio Emergencial fornecido pelo Governo Federal em razão da pandemia da COVID-19. Todas as manifestações nesse sentido foram devidamente encaminhadas à apreciação do Ministério da Cidadania, que é o órgão responsável por conferir tratamento adequado aos pleitos.

No que concerne ao segundo tópico, verificou-se uma grande atuação de manifestantes do Município no sentido de colaboração, por meio de denúncias, com a verificação de cumprimento das regras de combate e prevenção 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.

3.4. Providências Adotadas pela Administração Pública nas Soluções Apresentadas

Encontra-se pendente de implementação a sugestão de encaminhamento dos grupos de servidores convocados para assessoramento parlamentar nas Sessões Ordinárias e Extraordinárias da Casa.

O funcionamento dos gabinetes parlamentares (regime de trabalho remoto e fechamento para almoço) foi regularizado e se encontra em constante atualização de acordo com as necessidades pontuais e orientações sanitárias vigentes, de modo que o setor de PABX é informado a cada nova ocorrência sobre a necessidade de direcionamento dos atendimentos para número externo.

A sugestão de acompanhamento de munícipes por parte dos colaboradores da recepção aos gabinetes ou setores de destino foi pronta e integralmente acatada pela Administração, facilitando a localização e o deslocamento dos usuários que buscam atendimento presencial no Legislativo municipal.

No tocante às vagas de estacionamento rotativo, além da reunião em conjunto com a Ouvidoria e as Chefias de Gabinete, foi reforçada a fiscalização dos veículos estacionados, bem como melhor sinalizada a excepcionalidade de sua utilização, com a colocação de cones nos espaços reservados.

Por fim, com relação à normatização do passaporte vacinal, por ora, a Administração não se utilizou da medida restritiva de acesso às dependências, informando a esta Ouvidoria que, caso seja ela implementada no futuro, acatará a sugestão protocolizada pelo usuário interessado.

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 2021.

Ao todo, contou com a colaboração de 431 (quatrocentos e trinta e um) usuários voluntários, que preencheram 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 126), verifica-se que houve um **aumento de 242,06% (duzentos e quarenta e dois inteiros e seis centésimos por cento)**, denotando o interesse da população em fornecer feedback dos serviços da Edilidade mesmo durante a pandemia de COVID-19, bem como que a Casa Legislativa se esforçou em assegurar a continuidade dos trabalhos, ainda que com restrições de circulação de pessoas.

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

- **Assessoria atenciosa, cordial e qualificada para esclarecer as dúvidas;**
- **Bom atendimento, com solução eficaz das demandas apresentadas.**

Já como ponto negativo recorrente, identificou-se **não encontrar o Vereador no momento do atendimento procurado**, medida que já foi objeto de providências por parte desta Ouvidoria e consta, com maiores detalhes, no Relatório de Gestão do período.

A seguir, demonstram-se os resultados da pesquisa:

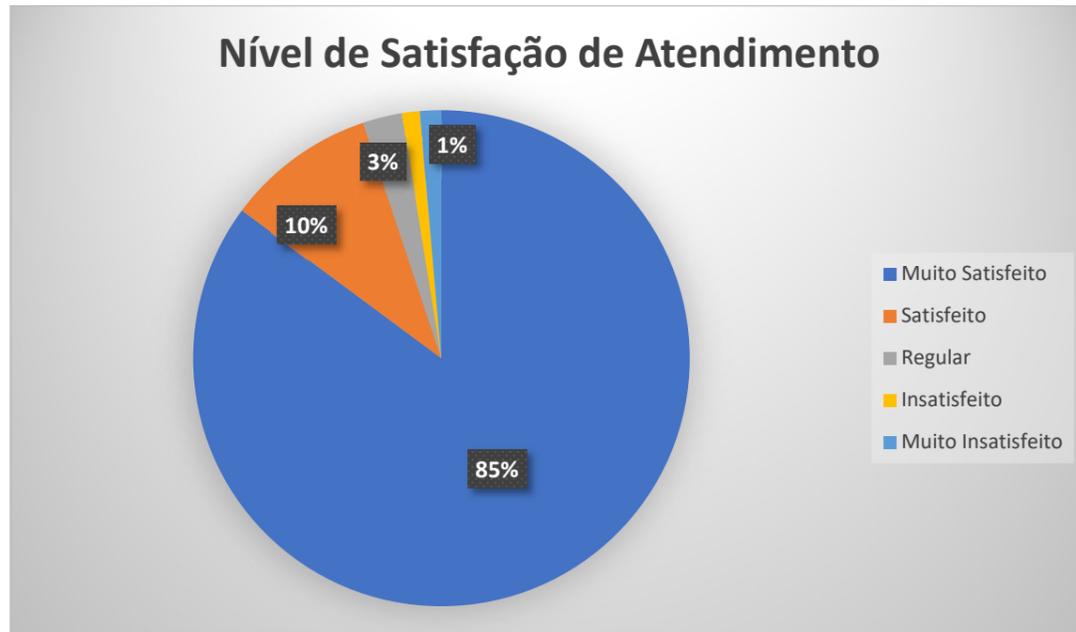


Gráfico 1 – Classificação por Satisfação de Atendimento

Sendo:

Muito Satisfeito: 367

Satisfeito: 42

Regular: 11

Insatisfeito: 5

Muito Insatisfeito: 6

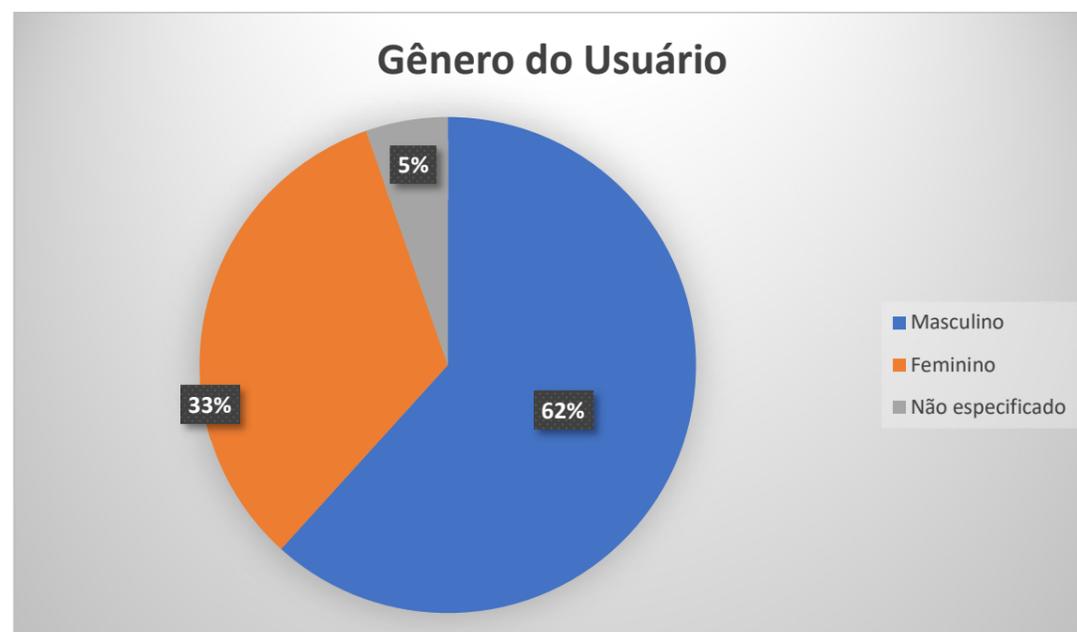


Gráfico 2 – Classificação por Gênero do Usuário

Sendo:

Masculino: 266

Feminino: 142

Não especificado: 23

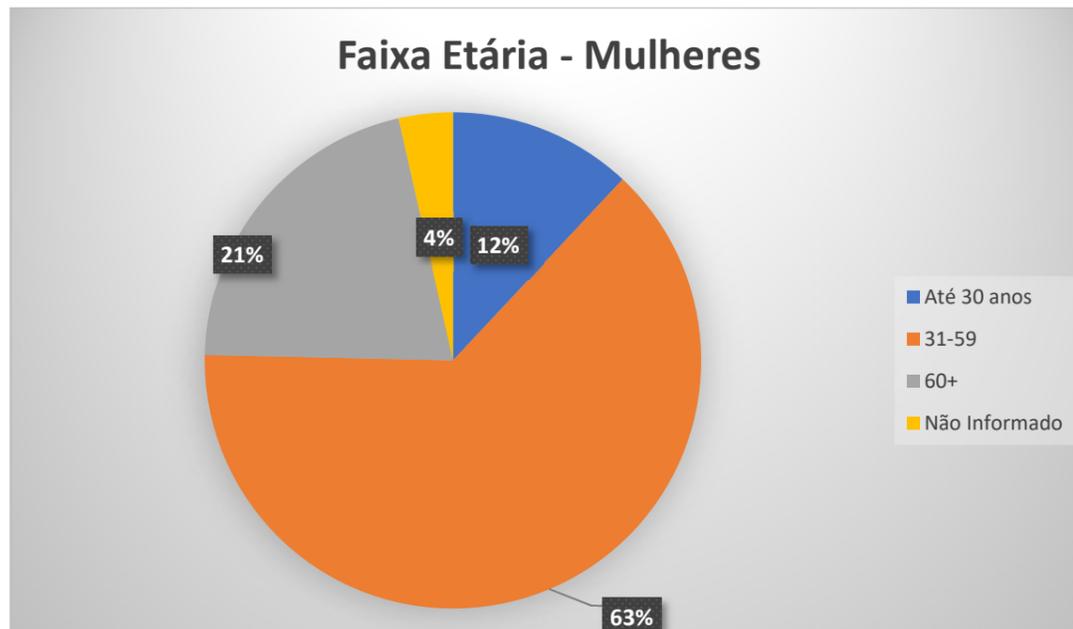


Gráfico 3 – Classificação por Faixa Etária – Mulheres

Sendo:

Até 30 anos: 17

31-59: 90

60+: 30

Não Informado: 5

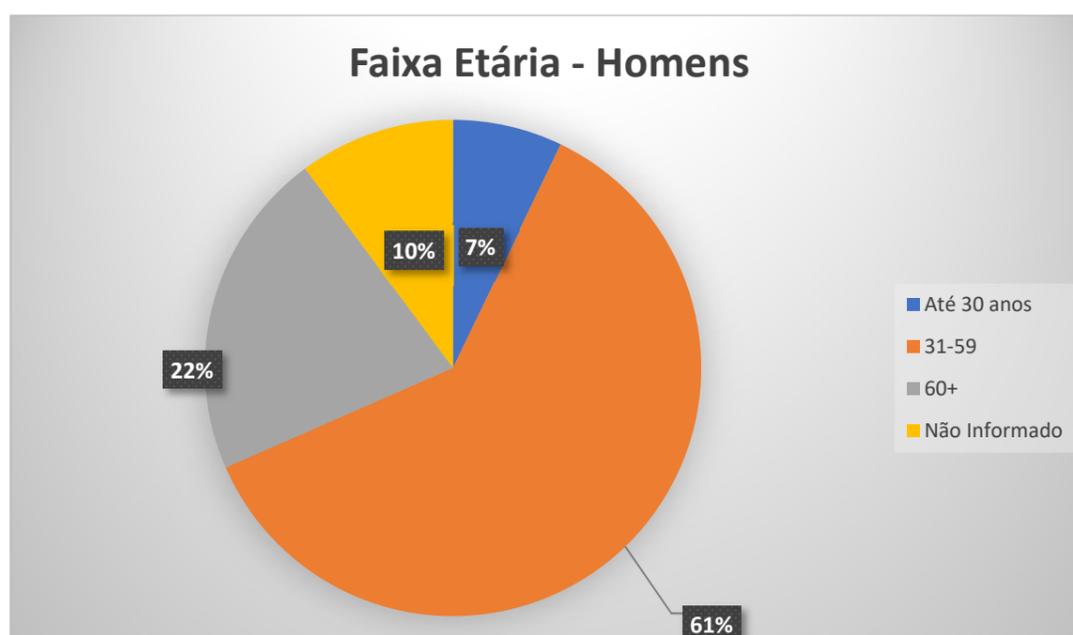


Gráfico 4 – Classificação por Faixa Etária – Homens

Sendo:

Até 30 anos: 19

31-59: 163

60+: 57

Não Informado: 27

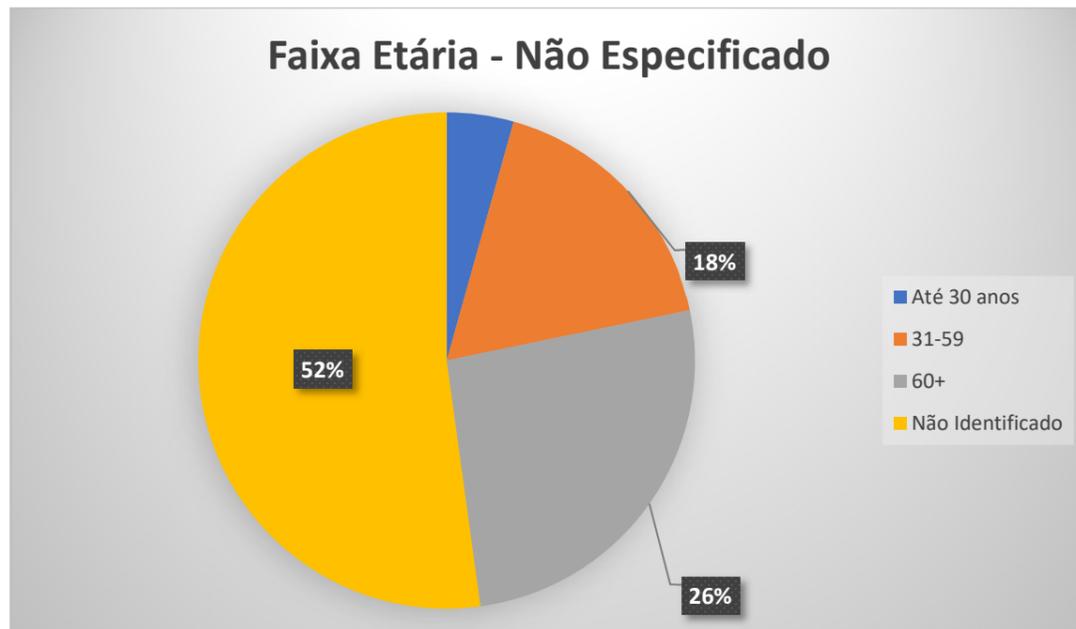


Gráfico 5 - Classificação por Faixa Etária - Não Identificado

Sendo:

Até 30 anos: 1

31-59: 4

60+: 6

Não Informado: 12

5. CONCLUSÕES

O atendimento à solicitação de 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 um aumento de 58,75% (cinquenta e oito inteiros e setenta e cinco centésimos por cento) das demandas levadas à Ouvidoria, todas respondidas ou encaminhadas dentro do prazo legal.

A excepcionalidade do período de pandemia da COVID-19 se mostrou como um campo importante para estreitar os laços da Ouvidoria da Câmara Municipal com o de órgãos similares de outros Poderes e Esferas de Governo, de modo que esta Equipe colaborou ativamente com orientações para revisão e concessão de Auxílios Emergenciais a usuários munícipes rio-pretenses ou não. Concomitantemente, houve importante atuação deste órgão em encaminhar denúncias de descumprimento das medidas preventivas de combate à COVID-19, que auxiliaram os trabalhos de fiscalização por parte do Poder Executivo.

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 segunda 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 parlamentares, em adequar e aprimorar 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, 20 de janeiro de 2022.

GELSON RASTELI JUNIOR

Ouvidor Titular

DANATHIELLE LOUISE MOITIM

Ouvidora Suplente