



OUVIDORIA

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

RELATÓRIO DE GESTÃO

2024

Mesa Diretora – Biênio 2025/2026

Ver. LUCIANO DE OLIVEIRA JULIÃO

Presidente

Ver. PAULO ROBERTO AMBRÓSIO

Vice-Presidente

Ver. ABNER JOÁS TOFANELLI

1º Secretário

Ver. JONATHAN SANTOS DA SILVA

2º Secretário

Ver.ª MÁRCIA REGINA RODRIGUES CALDAS FERNANDES

3º Secretária

Equipe da Ouvidoria

GELSON RASTELI JUNIOR

Ouvidor Titular

DANATHIELLE LOUISE MOITIM

Ouvidora Suplente e da Mulher

Ficha Catalográfica

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

Relatório de Gestão da Ouvidoria: 2024. / Ouvidoria da Câmara Municipal de São José do Rio Preto. – São José do Rio Preto : Câmara Municipal de São José do Rio Preto, 2025.

35 p.

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

Sumário

1. APRESENTAÇÃO.....	4
2. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA.....	6
3. APRESENTAÇÃO DOS QUESITOS DO ART. 15 DA LEI FEDERAL Nº 13.460/2017	9
3.1. Número de Manifestações de Ouvidoria Recebidas.....	9
3.2. Número de Pedidos de Acesso à Informação Recebidos via Fala.BR/E-mail.....	18
3.3. Motivos das Manifestações de Ouvidoria.....	21
3.4. Análise dos Pontos Recorrentes das Manifestações de Ouvidoria	21
3.5. Providências Adotadas pela Administração Pública nas Soluções Apresentadas ..	23
4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE ATENDIMENTO – PSA.....	25
5. PARTICIPAÇÃO POPULAR NAS PEÇAS ORÇAMENTÁRIAS (PPA/LDO/LOA)	30
5.1. Lei de Diretrizes Orçamentárias para o Exercício de 2025	30
5.2. Lei Orçamentária Anual para o Exercício de 2025	31
6. CONCLUSÕES.....	33
7. CANAIS DE ATENDIMENTO	35

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 2024, 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 7.162 e 7.268, para atuação no período de 1º/04/2023 a 31/03/2025, 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 2024, especialmente o Seminário Nacional de Ouvidorias, realizado nos dias 22 e 29/10, e 05, 12 e 19/11, abordando os seguintes temas:
 - **22/10/2024 – Painel:** Ouvidorias Públicas e Programas de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação.
 - **29/10/2024 – Painel:** Ouvidorias, LAI e LGPD.
 - **05/11/2024 – Painel:** Inovação e Ouvidoria.
 - **12/11/2024 – Painel:** Oficina: Como lidar com conflitos de forma humanizada.
 - **19/11/2024 – Painel:** Oficina: Carta de Serviços.

- ❖ 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 2024;

- ❖ Realização de Pesquisa de Satisfação de Atendimento ao público por parte dos Gabinetes dos Vereadores no ano de 2024 (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 58/2024 (LDO/2025) e ao Projeto de Lei nº 162/2024 (LOA/2025), 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 do Interno nº 4/2024, de sugestão de supressão do serviço de utilização da Plataforma e-SIC do Catálogo de Serviços do Contrato nº 14/2023, firmado com Empro Tecnologia e Informação, unificando o recebimento de pedidos eletrônicos de acesso à informação exclusivamente na Plataforma gratuita Fala.BR;

- ❖ Encaminhamento, por meio dos Internos nºs 6 e 7/2024, de sugestões de medidas de gestão do uso das vagas rotativas de estacionamento defronte à Câmara Municipal, evitando a permanência, por longos períodos, dos mesmos veículos nos espaços;
- ❖ Encaminhamento, por meio do Interno nº 8/2024, de solicitação de medidas de manutenção predial no forro da recepção da Câmara Municipal;
- ❖ Encaminhamento, por meio do Interno nº 11/2024, de sugestão de medidas de gestão de uso do espaço coletivo do refeitório, visando ao bom convívio dos trabalhadores que dele se utilizam;
- ❖ Encaminhamento, por meio do Interno nº 15/2024, de sugestão de medidas de orientação de estagiários da Edilidade sobre regras de conduta no ambiente profissional;
- ❖ Encaminhamento, por meio do Interno nº 17/2024, de sugestão de criação de e-mail exclusivo para a Ouvidoria da Mulher, com acesso restrito à titular do órgão, prezando pela preservação da identidade das eventuais manifestantes que se utilizarem da ferramenta de contato;
- ❖ 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 171 (cento e setenta e uma) manifestações, sendo: 7 (sete) denúncias, 70 (setenta) comunicações, 41 (quarenta e uma) reclamações, 9 (nove) sugestões e 44 (quarenta e quatro) solicitações.

Do total de manifestações de Ouvidoria, 78 (setenta e oito) eram propriamente atinentes aos serviços da Câmara Municipal de São José do Rio Preto, e 93 (noventa e três) foram encaminhadas a órgãos ou entidades externas (identificadas na tabela abaixo com asterisco), a exemplo das Ouvidorias do Poder Executivo Federal, notadamente as do Ministério da Educação – MEC, 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 da Guarda Civil Municipal de São José do Rio Preto, por versarem sobre atribuições que lhes são atinentes.

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

Mesmo para as manifestações de autoria não identificada (hipótese em que o manifestante não possui a prerrogativa de acompanhar o cadastro de resposta no sistema) que não tinham possibilidade de remessa eletrônica (quando o órgão destinatário não possui termo de adesão), houve encaminhamento por outros meios para os órgãos competentes de apuração, como é o caso do Ministério Público do Trabalho – MPT, que não é integrado ao Fala.BR, sendo inviável a remessa automática via sistema.

Por fim, computaram-se 101 (cento e uma) manifestações de autoria identificada e 70 (setenta) manifestações apócrifas, todas atendidas dentro do prazo, segundo tabela explicativa abaixo:

Protocolo	Natureza	Data Recebimento	Autor Identificado	Data Resposta
01728.2024.000001-05*	Reclamação	06/01/2024	Sim	08/01/2024
01728.2024.000002-88*	Reclamação	06/01/2024	Sim	08/01/2024
01728.2024.000003-69	Comunicação	07/01/2024	Não	09/01/2024
01728.2024.000004-40*	Solicitação	09/01/2024	Sim	09/01/2024
01728.2024.000005-20*	Reclamação	12/01/2024	Sim	16/01/2024
03005.012326/2024-11*	Solicitação	13/01/2024	Sim	16/01/2024
01728.2024.000007-92*	Sugestão	15/01/2024	Sim	17/01/2024
E-mail	Sugestão	15/01/2024	Sim	17/01/2024
E-mail	Sugestão	15/01/2024	Sim	17/01/2024
E-mail	Sugestão	16/01/2024	Sim	17/01/2024
01728.2024.000008-73	Solicitação	16/01/2024	Sim	Arquivamento por insuficiência de dados
01728.2024.000009-54	Solicitação	18/01/2024	Sim	23/01/2024
E-mail	Solicitação	18/01/2024	Sim	19/01/2024
01728.2024.000010-98*	Comunicação	19/01/2024	Não	23/01/2024
01728.2024.000011-79*	Comunicação	22/01/2024	Não	25/01/2024
01728.2024.000013-30	Solicitação	27/01/2024	Sim	Arquivamento por perda de objeto
E-mail	Solicitação	27/01/2024	Sim	29/01/2024
01728.2024.000014-11*	Comunicação	28/01/2024	Não	30/01/2024
E-mail	Solicitação	29/01/2024	Sim	29/01/2024
01728.2024.000015-00*	Solicitação	29/01/2024	Sim	1º/02/2024
01728.2024.000016-83*	Solicitação	1º/02/2024	Sim	1º/02/2024
01728.2024.000017-64*	Comunicação	1º/02/2024	Não	1º/02/2024
01728.2024.000018-45	Comunicação	04/02/2024	Não	05/02/2024
01728.2024.000019-26	Comunicação	05/02/2024	Não	16/02/2024
01728.2024.000020-60*	Comunicação	05/02/2024	Não	05/02/2024
01728.2024.000021-40*	Reclamação	05/02/2024	Sim	05/02/2024
E-mail	Solicitação	07/02/2024	Sim	07/02/2024
01728.2024.000022-21	Comunicação	09/02/2024	Não	16/02/2024

01728.2024.000023-02*	Sugestão	12/02/2024	Sim	15/02/2024
01728.2024.000025-74*	Reclamação	16/02/2024	Sim	20/02/2024
01728.2024.000026-55	Reclamação	19/02/2024	Sim	20/02/2024
01728.2024.000027-36	Reclamação	21/02/2024	Sim	27/02/2024
01728.2024.000028-17	Comunicação	21/02/2024	Não	21/02/2024
01728.2024.000029-06	Comunicação	22/02/2024	Não	27/02/2024
01728.2024.000030-31*	Reclamação	1º/03/2024	Sim	05/03/2024
01728.2024.000031-12*	Reclamação	1º/03/2024	Sim	05/03/2024
01728.2024.000034-65	Reclamação	06/03/2024	Sim	07/03/2024
01728.2024.000033-84*	Comunicação	07/03/2024	Não	08/03/2024
01728.2024.000035-46*	Comunicação	07/03/2024	Não	08/03/2024
19955.016484/2024-33*	Solicitação	08/03/2024	Sim	08/03/2024
01728.2024.000037-08	Comunicação	08/03/2024	Não	08/03/2024
01728.2024.000038-99	Comunicação	08/03/2024	Não	08/03/2024
01728.2024.000039-70*	Reclamação	11/03/2024	Sim	11/03/2024
01728.2024.000040-03*	Solicitação	14/03/2024	Sim	15/03/2024
01728.2024.000041-94	Comunicação	14/03/2024	Não	15/03/2024
01728.2024.000042-75	Comunicação	19/03/2024	Não	20/03/2024
01728.2024.000043-56*	Comunicação	20/03/2024	Não	20/03/2024
01728.2024.000044-37*	Reclamação	20/03/2024	Sim	25/03/2024
E-mail	Solicitação	21/03/2024	Sim	22/03/2024
18800.063029/2024-28*	Solicitação	22/03/2024	Sim	22/03/2024
01728.2024.000046-07*	Comunicação	22/03/2024	Não	25/04/2024
01728.2024.000047-80	Comunicação	25/03/2024	Não	26/03/2024
01728.2024.000048-60	Reclamação	27/03/2024	Sim	02/04/2024
01728.2024.000049-41	Reclamação	27/03/2024	Sim	02/04/2024
01728.2024.000050-85	Reclamação	27/03/2024	Sim	02/04/2024
01728.2024.000051-66	Denúncia	27/03/2024	Sim	02/04/2024
01728.2024.000052-47	Comunicação	27/03/2024	Não	02/04/2024
E-mail	Reclamação	27/03/2024	Sim	02/04/2024
01728.2024.000053-28	Comunicação	01/04/2024	Não	03/04/2024
01728.2024.000054-09*	Comunicação	02/04/2024	Não	02/04/2024
01728.2024.000055-90*	Denúncia	02/04/2024	Sim	03/04/2024
01728.2024.000056-70*	Comunicação	03/04/2024	Não	04/04/2024

01728.2024.000057-51	Sugestão	04/04/2024	Sim	Arquivamento por perda de objeto
01728.2024.000058-32*	Reclamação	07/04/2024	Sim	08/04/2024
01728.2024.000059-13	Solicitação	11/04/2024	Sim	19/04/2024
01728.2024.000060-57*	Reclamação	12/04/2024	Sim	16/04/2024
01728.2024.000061-38*	Solicitação	18/04/2024	Sim	18/04/2024
01728.2024.000062-19	Comunicação	18/04/2024	Não	29/04/2024
01728.2024.000063-08*	Reclamação	18/04/2024	Sim	19/04/2024
E-mail*	Solicitação	18/04/2024	Sim	19/04/2024
E-mail*	Denúncia	19/04/2024	Sim	19/04/2024
01728.2024.000064-80*	Comunicação	23/04/2024	Não	25/04/2024
01728.2024.000065-61	Solicitação	24/04/2024	Sim	24/04/2024
01728.2024.000066-42*	Comunicação	24/04/2024	Não	25/04/2024
01728.2024.000068-04*	Comunicação	26/04/2024	Não	26/04/2024
01728.2024.000069-95*	Reclamação	26/04/2024	Sim	26/04/2024
01728.2024.000070-29	Reclamação	27/04/2024	Sim	03/05/2024
E-mail	Solicitação	27/04/2024	Sim	02/05/2024
01728.2024.000071-00	Comunicação	28/04/2024	Não	02/05/2024
01728.2024.000072-90*	Comunicação	1º/05/2024	Não	02/05/2024
E-mail*	Solicitação	1º/05/2024	Sim	02/05/2024
01728.2024.000073-71*	Comunicação	06/05/2024	Não	07/05/2024
01728.2024.000074-52	Comunicação	07/05/2024	Não	Arquivamento por perda de objeto
E-mail	Solicitação	09/05/2024	Sim	28/05/2024
E-mail	Solicitação	10/05/2024	Sim	13/05/2024
01728.2024.000075-33*	Comunicação	10/05/2024	Não	10/05/2024
01728.2024.000076-14*	Comunicação	14/05/2024	Não	14/05/2024
01728.2024.000077-03*	Comunicação	15/05/2024	Não	15/05/2024
01728.2024.000078-86*	Comunicação	15/05/2024	Não	15/05/2024
18800.119113/2024-11*	Solicitação	15/05/2024	Sim	17/05/2024
01728.2024.000079-67*	Reclamação	15/05/2024	Sim	17/05/2024
01728.2024.000082-62	Comunicação	22/05/2024	Não	22/05/2024

01728.2024.000083-43	Comunicação	22/05/2024	Não	Arquivamento por perda de objeto
E-mail	Solicitação	22/05/2024	Sim	22/05/2024
01728.2024.000084-24	Comunicação	27/05/2024	Não	03/06/2024
E-mail	Solicitação	27/05/2024	Sim	29/05/2024
01728.2024.000085-05	Comunicação	02/06/2024	Não	04/06/2024
E-mail	Comunicação	03/06/2024	Não	03/06/2024
01728.2024.000087-77*	Comunicação	04/06/2024	Não	04/06/2024
18800.139125/2024-54*	Solicitação	05/06/2024	Sim	07/06/2024
E-mail	Reclamação	06/06/2024	Sim	13/06/2024
01728.2024.000089-39*	Comunicação	07/06/2024	Não	07/06/2024
E-mail	Solicitação	10/06/2024	Sim	14/06/2024
01728.2024.000090-72*	Comunicação	11/06/2024	Não	11/06/2024
01728.2024.000091-53	Comunicação	12/06/2024	Não	21/06/2024
01728.2024.000092-34	Reclamação	13/06/2024	Sim	Arquivamento por perda de objeto
E-mail	Reclamação	14/06/2024	Sim	17/06/2024
01728.2024.000093-15	Denúncia	18/06/2024	Sim	Arquivamento por manifestação imprópria / inadequada
01728.2024.000094-04*	Comunicação	20/06/2024	Não	20/06/2024
01728.2024.000095-87*	Comunicação	23/06/2024	Não	24/06/2024
01728.2024.000096-68*	Reclamação	24/06/2024	Sim	24/06/2024
01728.2024.000097-49*	Comunicação	26/06/2024	Não	26/06/2024
01728.2024.000098-20*	Reclamação	26/06/2024	Sim	26/06/2024
01728.2024.000100-89*	Reclamação	05/07/2024	Sim	05/07/2024
01728.2024.000101-60*	Comunicação	12/07/2024	Não	12/07/2024
01728.2024.000102-40	Solicitação	13/07/2024	Sim	15/07/2024
01728.2024.000103-21*	Solicitação	15/07/2024	Sim	15/07/2024
01728.2024.000104-02*	Reclamação	15/07/2024	Sim	15/07/2024
01728.2024.000106-74*	Comunicação	22/07/2024	Não	24/07/2024

01728.2024.000107-55*	Solicitação	22/07/2024	Sim	25/07/2024
01728.2024.000108-36*	Solicitação	24/07/2024	Sim	25/07/2024
01728.2024.000109-17*	Denúncia	31/07/2024	Sim	1º/08/2024
E-mail	Denúncia	31/07/2024	Sim	Arquivamento por duplicidade ¹
01728.2024.000110-50	Comunicação	08/08/2024	Não	14/08/2024
01728.2024.000111-31*	Solicitação	08/08/2024	Sim	08/08/2024
01728.2024.000113-01*	Reclamação	12/08/2024	Sim	14/08/2024
E-mail	Solicitação	12/08/2024	Sim	10/09/2024
01728.2024.000114-84*	Reclamação	13/08/2024	Sim	14/08/2024
01728.2024.000115-65	Comunicação	14/08/2024	Não	22/08/2024
01728.2024.000116-46*	Comunicação	16/08/2024	Não	16/08/2024
01728.2024.000117-27	Comunicação	21/08/2024	Não	Arquivado por perda de objeto
01728.2024.000118-08	Solicitação	26/08/2024	Sim	26/08/2024
E-mail	Solicitação	26/08/2024	Sim	26/08/2024
01728.2024.000119-99	Solicitação	27/08/2024	Sim	27/08/2024
E-mail	Solicitação	28/08/2024	Sim	30/08/2024
01728.2024.000120-22	Sugestão	03/09/2024	Sim	05/09/2024
01728.2024.000121-03*	Reclamação	04/09/2024	Sim	05/09/2024
19955.0407.852024-88*	Comunicação	09/09/2024	Não	10/09/2024
E-mail	Solicitação	16/09/2024	Sim	17/09/2024
E-mail	Solicitação	17/09/2024	Sim	23/09/2024
01728.2024.000123-75*	Comunicação	26/09/2024	Não	30/09/2024
E-mail	Reclamação	04/10/2024	Sim	Arquivado por ausência de competência (destinatário incorreto)
01728.2024.000125-37	Solicitação	16/10/2024	Sim	17/10/2024
18800.271841/2024-25*	Reclamação	21/10/2024	Sim	22/10/2024

¹ Duplicidade com a manifestação nº 01728.2024.000109-17.

01728.2024.000127-07*	Solicitação	22/10/2024	Sim	22/10/2024
01728.2024.000128-80*	Comunicação	24/10/2024	Não	25/10/2024
01728.2024.000129-60	Solicitação	03/11/2024	Sim	05/11/2024
01728.2024.000130-02*	Comunicação	05/11/2024	Não	05/11/2024
01728.2024.000131-85*	Comunicação	05/11/2024	Não	05/11/2024
01728.2024.000132-66*	Reclamação	11/11/2024	Sim	14/11/2024
01728.2024.000133-47*	Comunicação	14/11/2024	Não	14/11/2024
01728.2024.000135-09*	Sugestão	18/11/2024	Sim	19/11/2024
01728.2024.000137-70*	Comunicação	25/11/2024	Não	02/12/2024
01728.2024.000138-51*	Reclamação	25/11/2024	Sim	02/12/2024
01728.2024.000139-32*	Comunicação	27/11/2024	Não	02/12/2024
01728.2024.000140-76	Comunicação	28/11/2024	Não	Arquivada por duplicidade ²
01728.2024.000141-57	Comunicação	28/11/2024	Não	Arquivada por duplicidade ³
01728.2024.000142-38*	Comunicação	28/11/2024	Não	02/12/2024
18800.326964/2024-19*	Reclamação	02/12/2024	Sim	09/12/2024
02232.2024.000959-22	Sugestão	03/12/2024	Sim	09/12/2024
01728.2024.000144-08	Reclamação	04/12/2024	Sim	09/12/2024
01728.2024.000146-61*	Reclamação	06/12/2024	Sim	09/12/2024
01728.2024.000147-42	Comunicação	07/12/2024	Não	Arquivado por ausência de competência (destinatário incorreto)
01728.2024.000148-23	Reclamação	12/12/2024	Sim	19/12/2024
01728.2024.000149-04*	Reclamação	14/12/2024	Sim	17/12/2024
01728.2024.000150-48	Comunicação	17/12/2024	Não	18/12/2024
01728.2024.000151-29	Comunicação	20/12/2024	Não	03/01/2025
01728.2024.000152-00*	Comunicação	20/12/2024	Não	20/12/2024
01728.2024.000153-90*	Solicitação	23/12/2024	Sim	30/12/2024
01728.2024.000154-71*	Comunicação	23/12/2024	Não	30/12/2024
01728.2024.000155-52*	Denúncia	27/12/2024	Sim	30/12/2024

² Duplicidade com a manifestação nº 01728.2024.000141-57.

³ Duplicidade com a manifestação nº 01728.2024.000142-38.

Total de Manifestações:	171	Tempo Médio de Resposta:	4,1 dias ⁴
--------------------------------	-----	---------------------------------	-----------------------

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

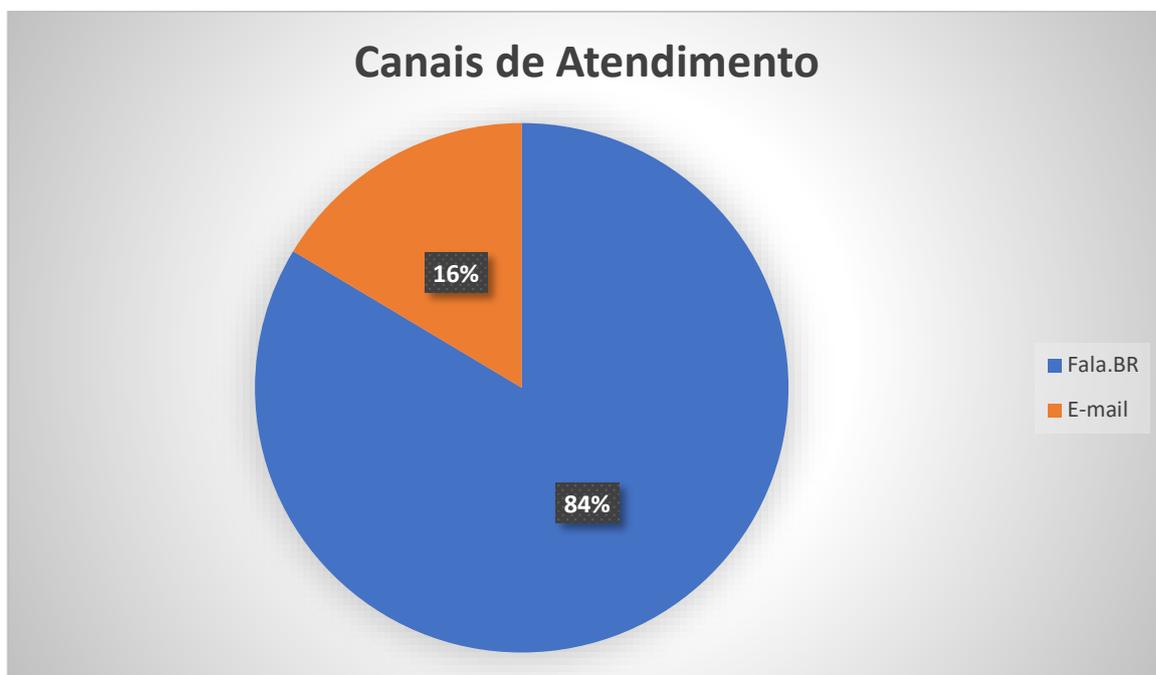


Gráfico 1 – Classificação por Canais de Atendimento

⁴ O cálculo do tempo médio de resposta, conforme diretrizes do Painel Resolveu, ligado à própria Plataforma Fala.BR, exclui as comunicações e manifestações encaminhadas a outras Ouvidorias, e considera como 0 (zero) dias as manifestações respondidas no mesmo dia de cadastro.

Espécies de Manifestação

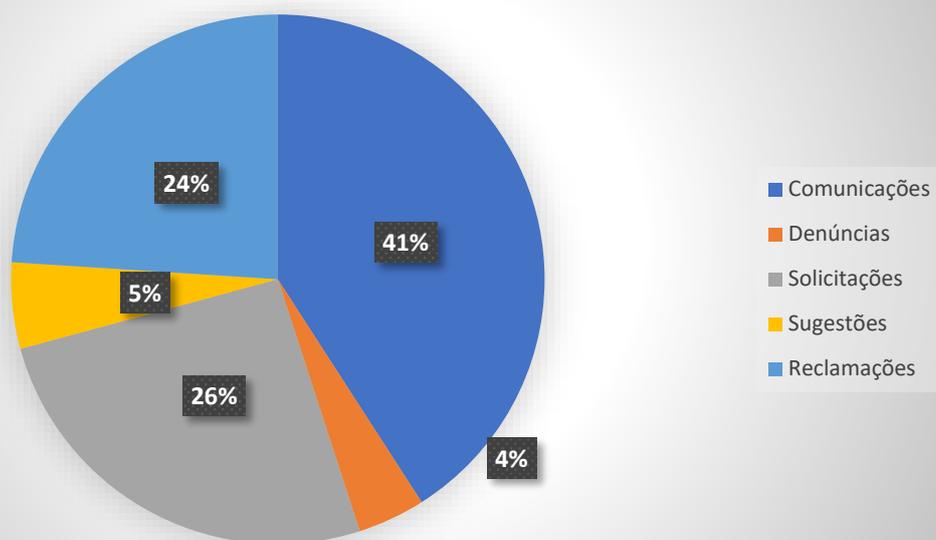


Gráfico 2 – Classificação por Espécies de Manifestação

Identificação da Autoria

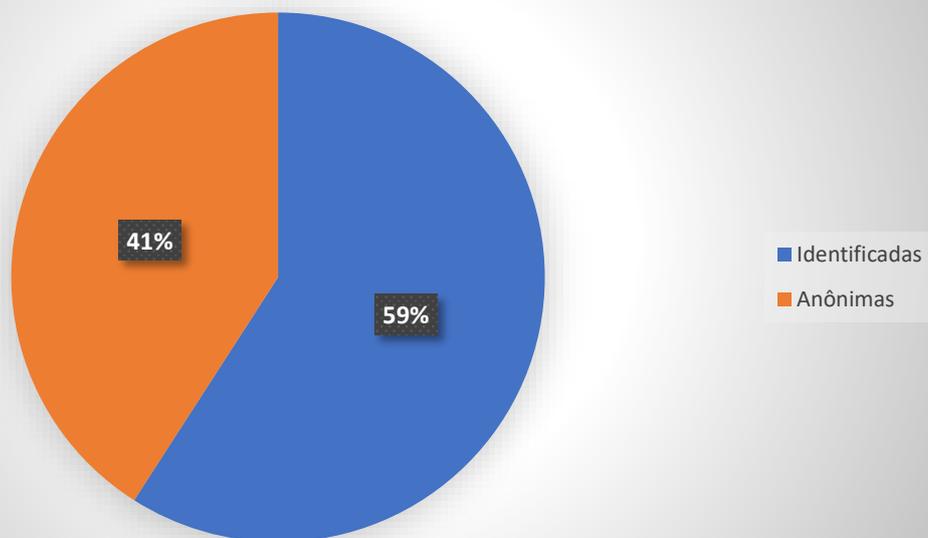


Gráfico 3 – Classificação por Identificação da Autoria

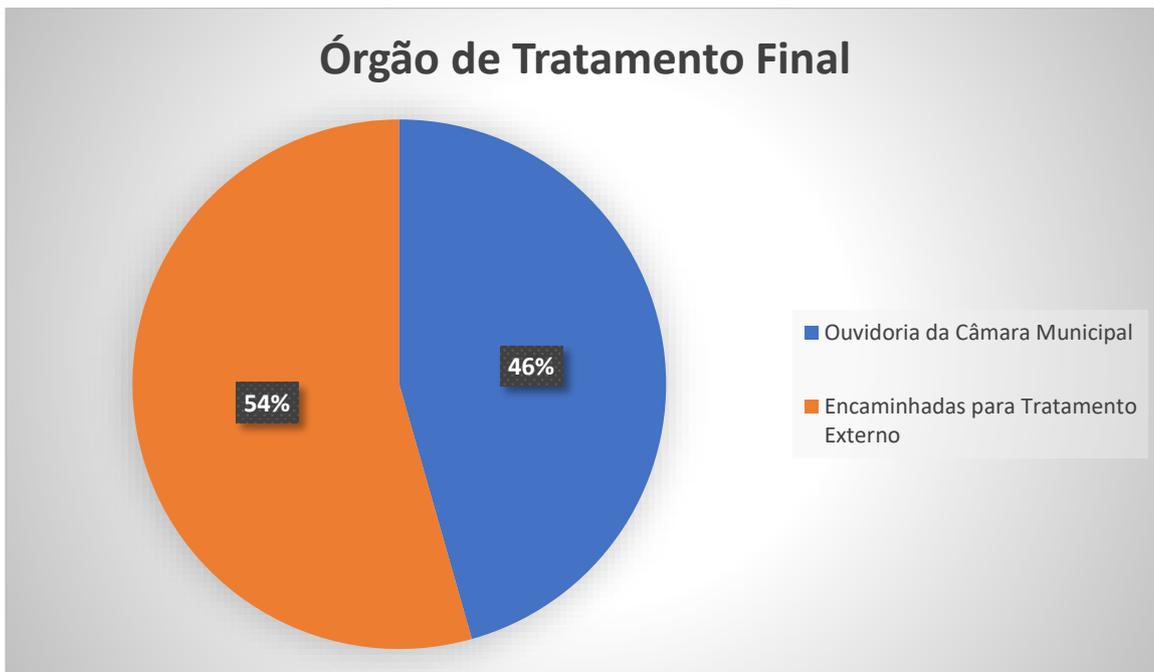


Gráfico 4 – Classificação por Órgão de Tratamento Final

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

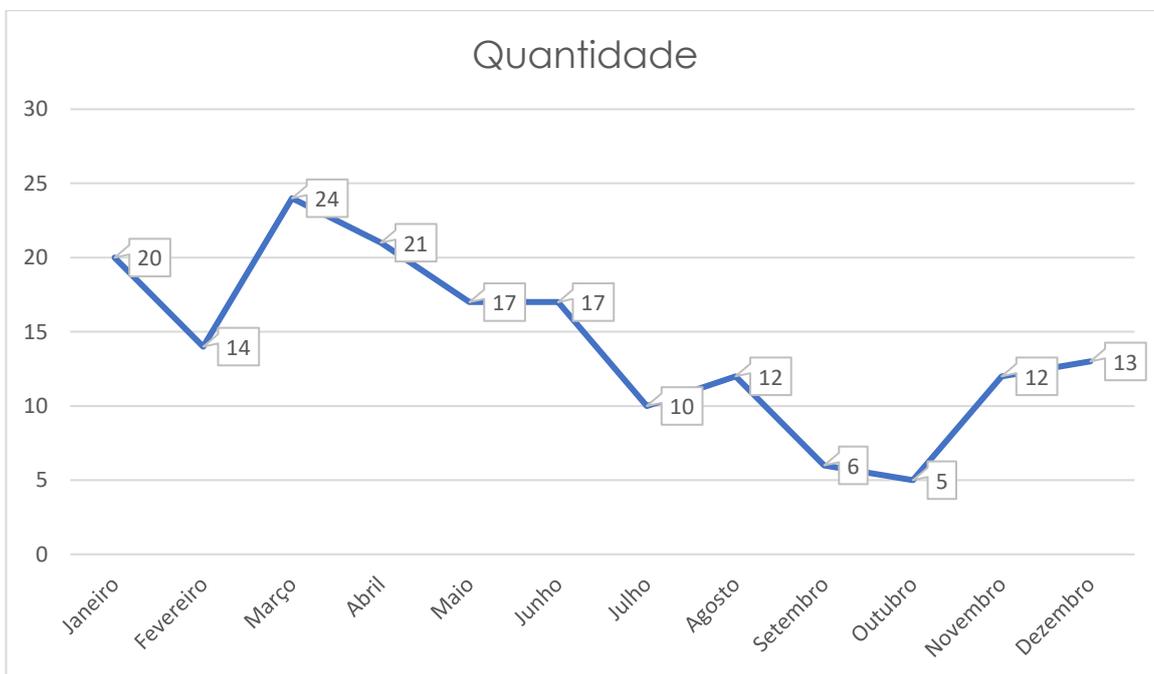


Gráfico 5 – Frequência mensal de registro de manifestações

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

Pelo módulo e-SIC da Plataforma Fala.BR, foram recebidos 18 (dezoito) pedidos de Acesso à Informação, sendo 17 (dezessete) respondidos e 1 (um) encaminhado para outro órgão, consoante planilha a seguir:

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO RECEBIDOS EM 2024 VIA FALA.BR/E-MAIL			
Protocolo		Data de Recebimento	Data de Resposta
01728.2024.000012-50		22/01/2024	25/01/2024
01728.2024.000024-93		16/02/2024	19/02/2024
E-mail		28/02/2024	29/02/2024
01728.2024.000032-01		05/03/2024	06/03/2024
E-mail		02/04/2024	03/04/2024
E-mail		02/04/2024	03/04/2024
E-mail		10/04/2024	11/04/2024
01728.2024.000067-23		25/04/2024	26/04/2024
01728.2024.000081-81		16/05/2024	17/05/2024
01728.2024.000086-96		03/06/2024	04/06/2024
01728.2024.000099-00		26/06/2024	27/06/2024
01728.2024.000105-93		19/07/2024	24/07/2024
23456.074087/2024-75*		09/08/2024	12/08/2024
01728.2024.000124-56		15/10/2024	17/10/2024
E-mail		16/10/2024	17/10/2024
01728.2024.000134-28		18/11/2024	19/11/2024
01728.2024.000136-90		21/11/2024	21/11/2024
01728.2024.000145-80		06/12/2024	09/12/2024
Total de Pedidos de	18	Tempo Médio de	Vide Relatório Geral ⁵
Acesso à Informação:		Resposta:	

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

⁵ O Relatório Geral, 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 que deixou de ser utilizado no segundo semestre de 2024.

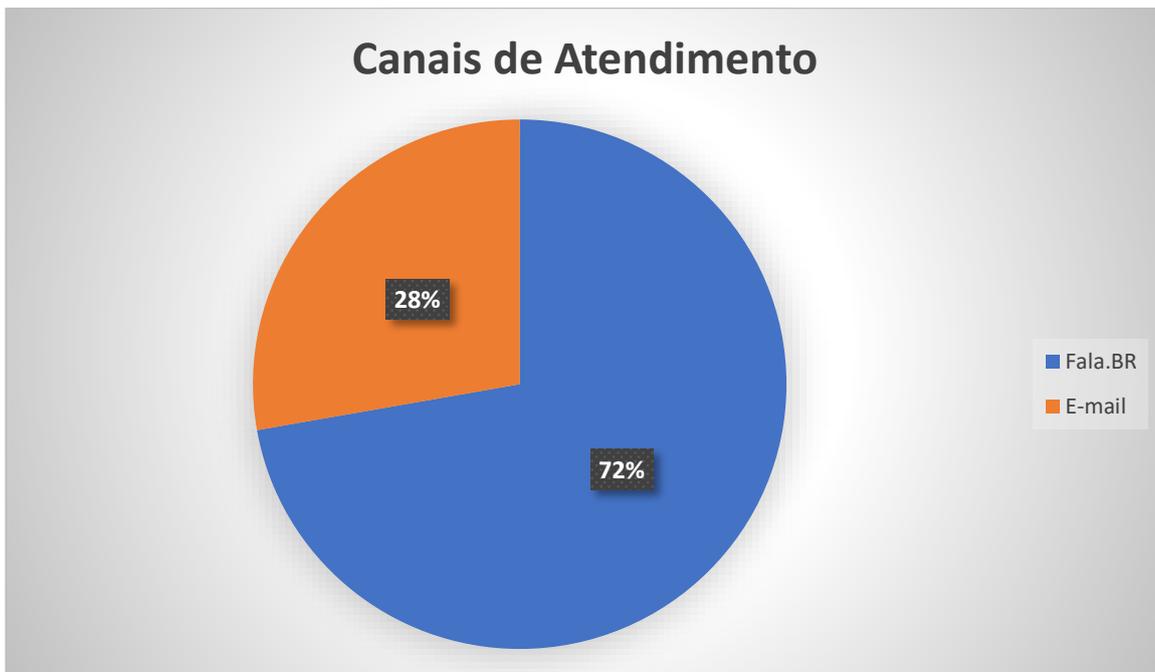


Gráfico 6 – Classificação por Canais de Atendimento

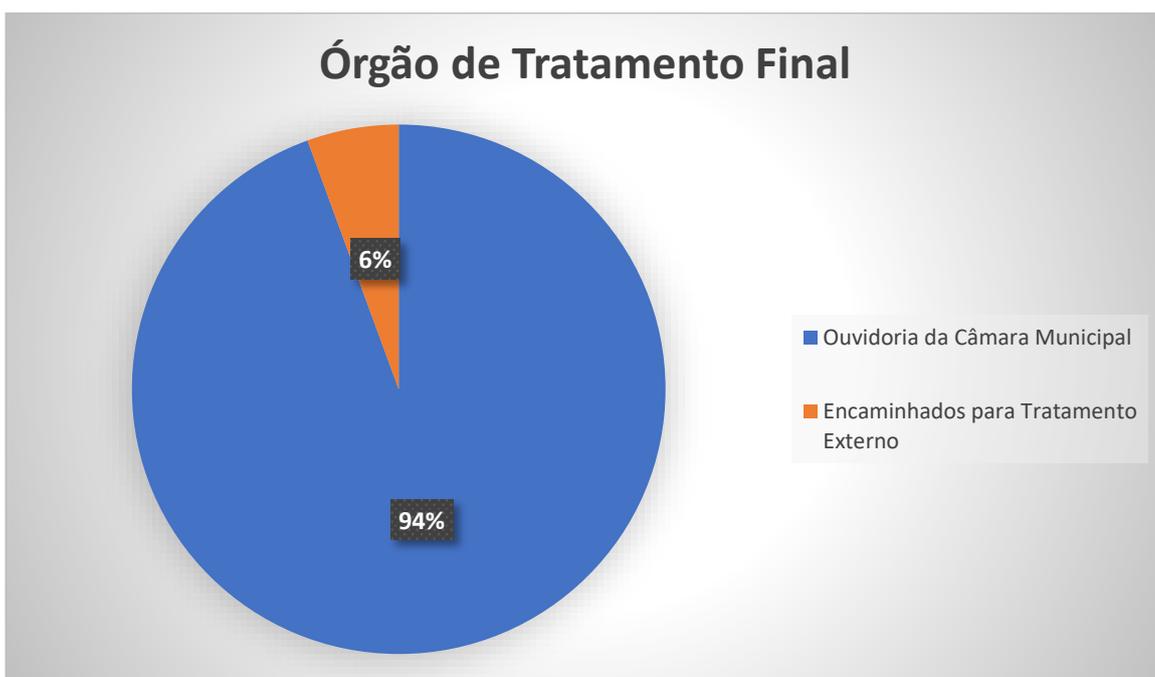


Gráfico 7 – Classificação por Órgão de Tratamento Final

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

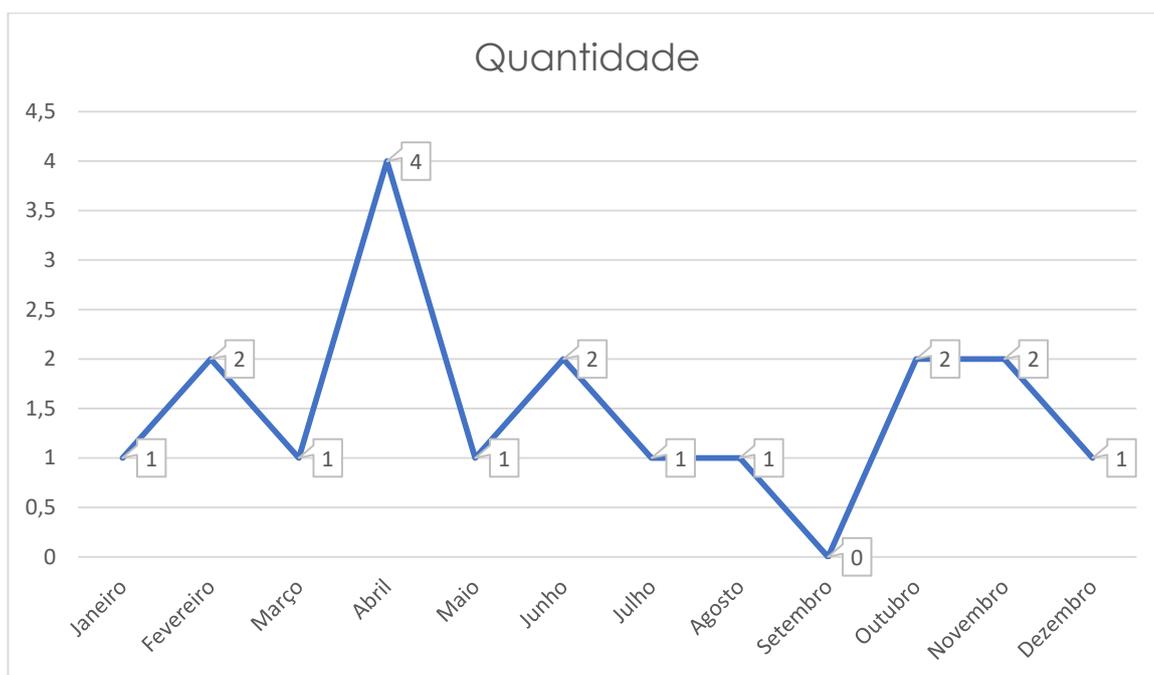


Gráfico 8 – Frequência mensal de registro de pedidos de acesso à informação

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 à inscrição no Exame Nacional do Ensino Médio – Enem, ao Abono Salarial, Informe de Rendimentos do Imposto de Renda, regularização de CPF 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 (docerias,

supermercados, salões de beleza, churrasarias, casas de ração, bares, lava-jatos, borracharias, comércios de gás, loja de tintas etc.);

- Sugestões de aprimoramento do transporte coletivo, com implementação de monotrilho;
- Reclamações sobre serviços públicos municipais (pontos de apoio desorganizados, coleta de lixo que não chega ao bairro, atendimentos demorados em UPA, motoristas do transporte coletivo dirigindo de forma imprudente, dentre outros);
- Denúncias de suposto descumprimento da legislação eleitoral na relotação de servidores;
- 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 e dos sanitários;
- ❖ Diversas solicitações de informações atinentes ao Concurso Público de 2024 (Edital nº 1/2024);
- ❖ Reclamação sobre a conduta profissional de estagiários durante o horário de expediente;
- ❖ Reclamação sobre a composição da Comissão Permanente de Defesa dos Trabalhadores Terceirizados;
- ❖ Reclamação sobre o processo de escolha de munícipes para pronunciamento na Tribuna Livre;

- ❖ Solicitação de adequações do Sistema Servidor On-line para dispositivos mobile;
- ❖ Solicitação de correção do processo de verificação CAPTCHA na utilização do sítio Leis Municipais, para consulta da legislação;
- ❖ Pedidos de fiscalização de atos do Poder Executivo, sendo:
 - Horário de funcionamento das escolas e das creches municipais;
 - Filas de espera e demoras no atendimento de Unidades de Saúde;
 - Instalação de radares em viciniais da cidade;
 - Soltura de fogos de artifício com estampido no Distrito de Engenheiro Schmitt;
 - Materiais utilizados no recapeamento asfáltico.
- ❖ Sugestão de projeto de lei sobre transparência na escala diária dos médicos nas Unidades de Saúde;
- ❖ Reclamações sobre a apresentação de projeto de lei complementar que assegura direitos a servidores comissionados, caso aprovados em concurso público.

3.5. Providências Adotadas pela Administração Pública nas Soluções Apresentadas

A pendência do Interno nº 18/2023, constante do Relatório de Gestão de 2023, foi devidamente sanada, de modo que todos os sanitários femininos contam com trocadores de fraldas para bebês.

Em atendimento ao Interno nº 4/2024, suprimiu-se do Contrato nº 14/2023 o módulo do e-SIC, gerando economicidade para a Edilidade por utilização da Plataforma Fala.BR, que é gratuita e já utilizada em manifestações da Ouvidoria desde 2019.

No que tange aos Internos nºs 6 e 7/2024, reforçou-se a fiscalização das vagas de estacionamento rotativo defronte à Sede, de modo que não foram recebidas novas reclamações da mesma natureza.

As medidas de gestão atinentes aos Internos nºs 8, 11 e 15/2024 também foram postas em prática, bem como, em atenção à solicitação do Interno nº 17/2024, criou-se o e-mail mulher@riopreto.sp.leg.br para recebimento de correspondências eletrônicas exclusivamente dirigidas à Ouvidoria da Mulher.

Desse modo, todas as sugestões encaminhadas pela Ouvidoria foram prontamente atendidas pela gestão da Casa.

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 111 (cento e onze) 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 361), verifica-se que houve **redução de 69,25% (sessenta e nove inteiros e vinte e cinco centésimos por cento)**, muito embora tenha havido 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”**:

- **Receptividade;**
- **Pontualidade;**
- **Cortesia;**
- **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;**

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

A seguir, demonstram-se os resultados da pesquisa:

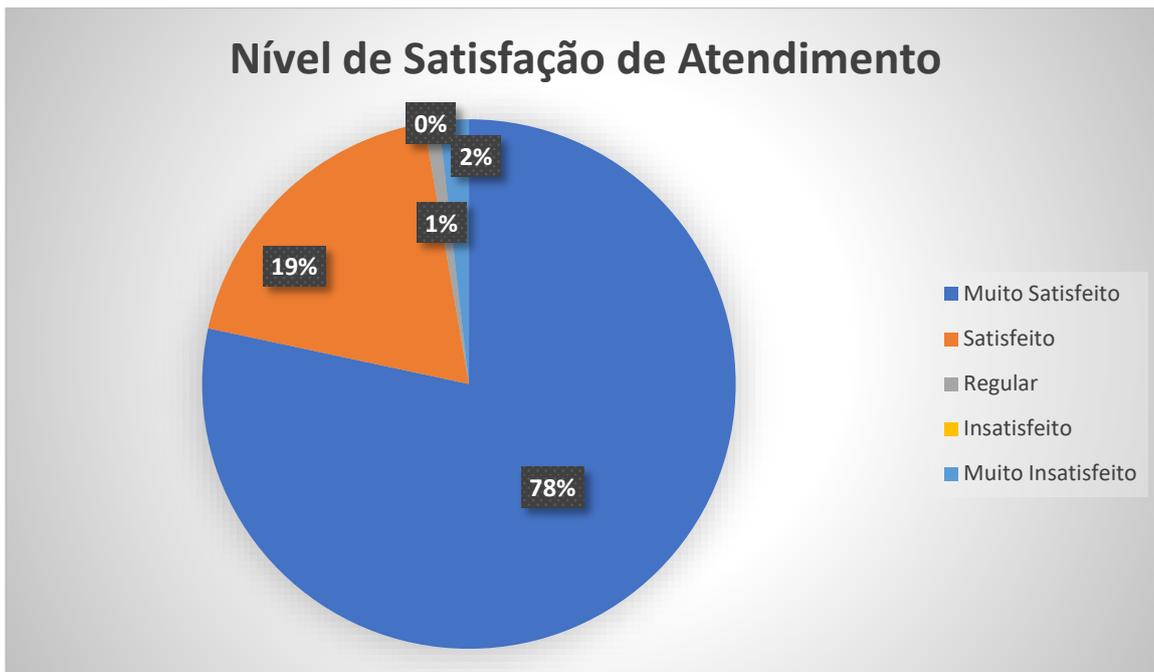


Gráfico 9 – Classificação por Satisfação de Atendimento

Sendo:

Muito Satisfeito: 87 (78%)

Satisfeito: 21 (19%)

Regular: 1 (1%)

Insatisfeito: 0 (0%)

Muito Insatisfeito: 2 (2%)

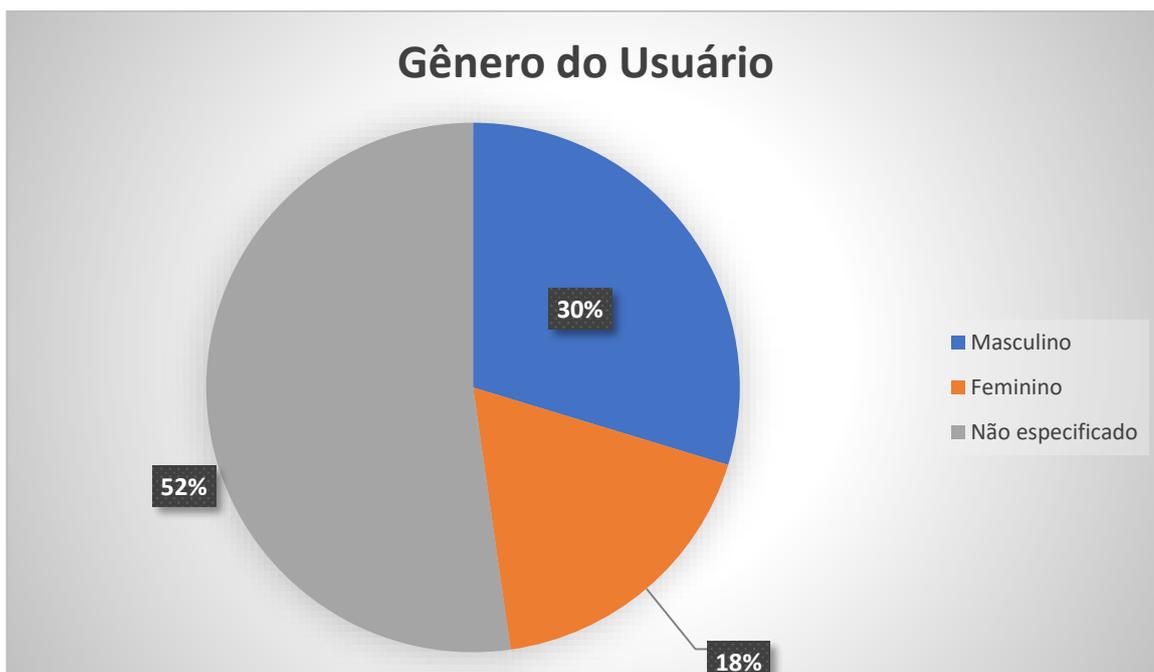


Gráfico 10 – Classificação por Gênero do Usuário

Sendo:

Masculino: 33 (30%)

Feminino: 20 (18%)

Não especificado: 58 (52%)

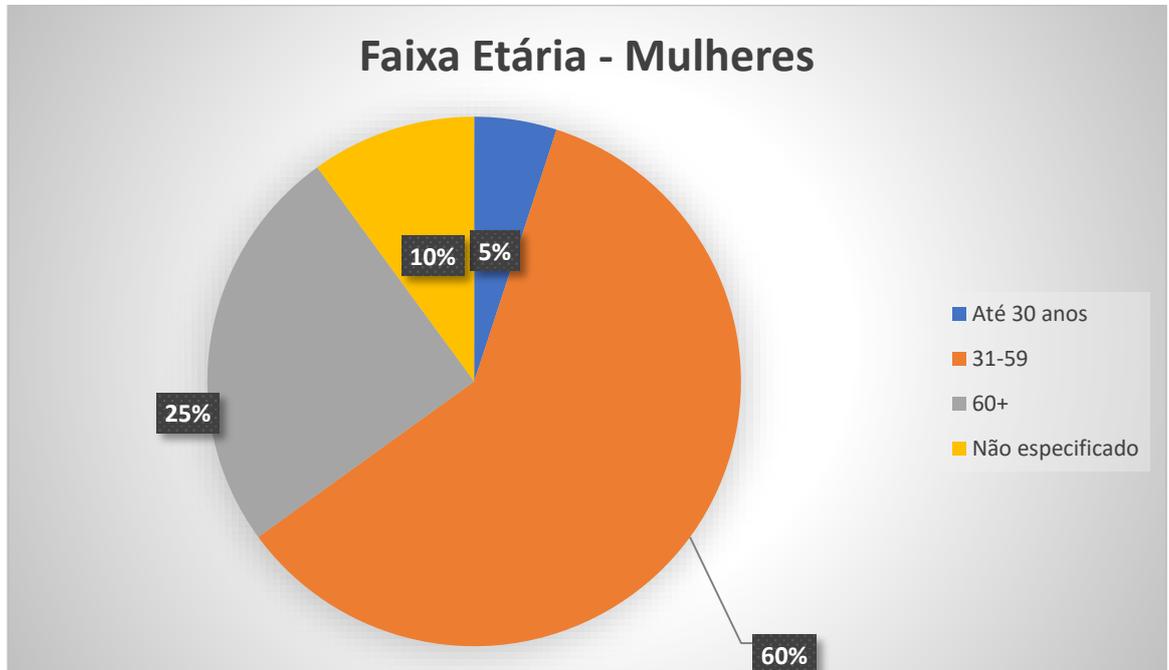


Gráfico 11 – Classificação por Faixa Etária – Mulheres

Sendo:

Até 30 anos: 1 (5%)

31-59: 12 (60%)

60+: 5 (25%)

Não Informado: 2 (10%)

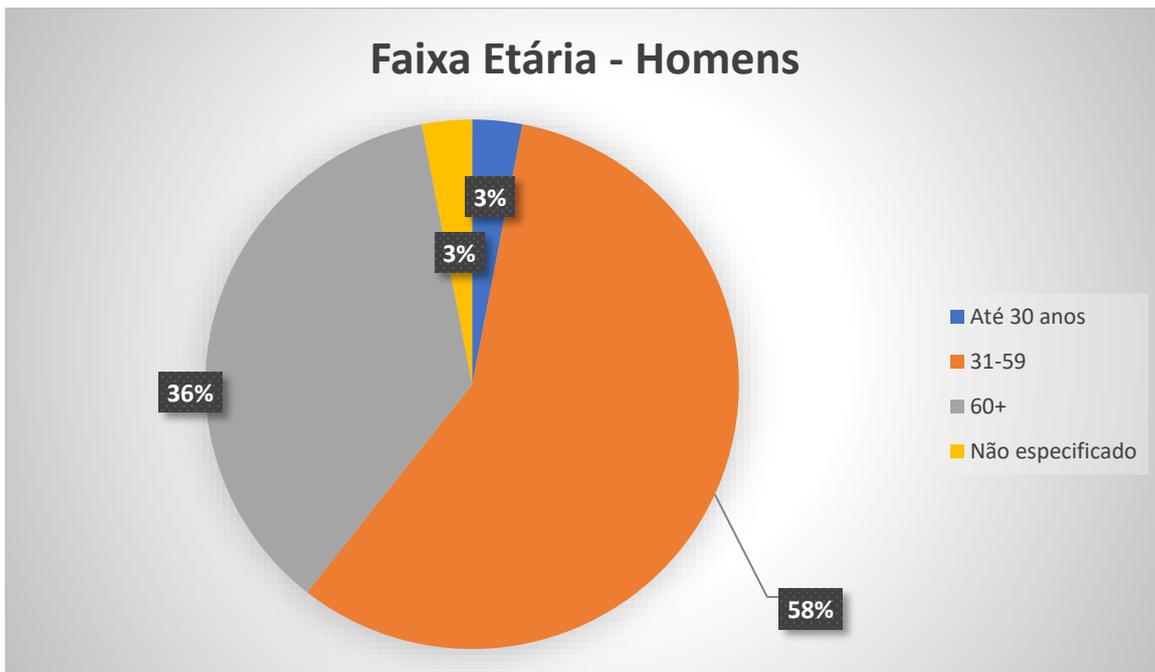


Gráfico 12 – Classificação por Faixa Etária – Homens

Sendo:

Até 30 anos: 1 (3%)

31-59: 19 (58%)

60+: 12 (36%)

Não Informado: 1 (3%)

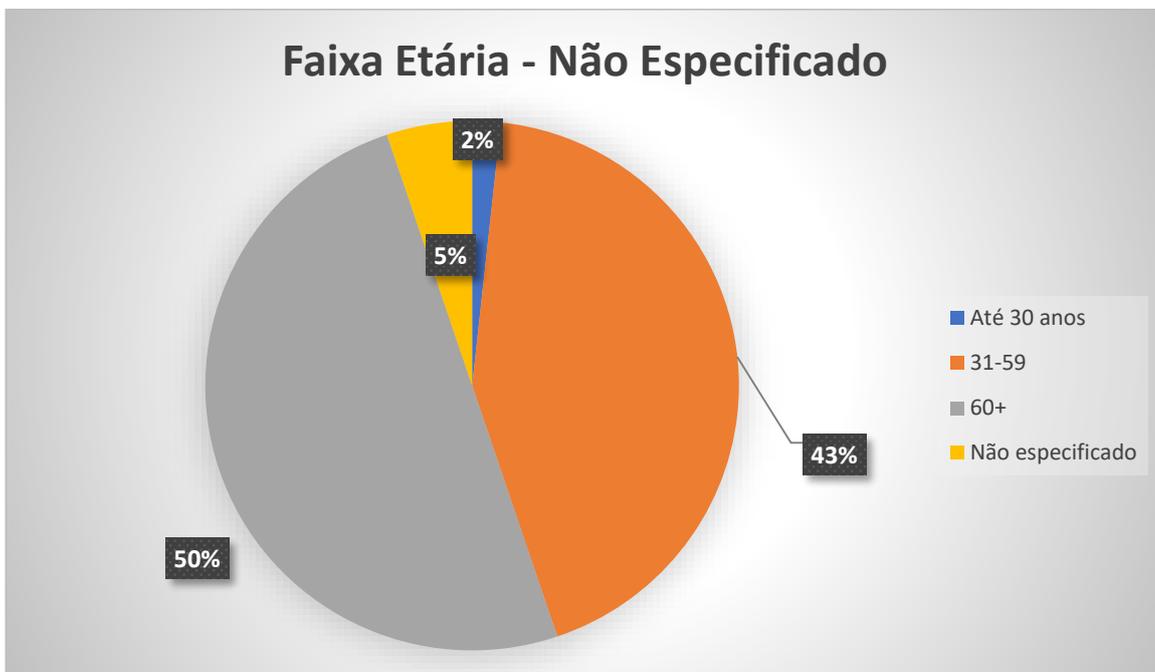


Gráfico 13 – Classificação por Faixa Etária – Não Identificado

Sendo:

Até 30 anos: 1 (2%)

31-59: 25 (43%)

60+: 29 (50%)

Não Informado: 3 (5%)

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 2024, 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 2025

A primeira iniciativa de acompanhamento foi feita relativamente ao **Projeto de Lei nº 58/2024**, que *“dispõe sobre as Diretrizes Orçamentárias para o Exercício de 2025 e dá outras providências – LDO.”*

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

25/04/2024, a partir das 15h – Realização de audiência pública, pela Secretaria Municipal de Planejamento, para apresentação do Projeto de Lei⁶, com participação, na condição de convidada, da Comissão Permanente de Finanças e Orçamento.

⁶ Gravação disponível no link: https://www.youtube.com/watch?v=-OfLuEX_pOY.

15/05/2024, a partir das 18h30 – Realização de audiência pública, pela Comissão Permanente de Finanças e Orçamento, para apresentação de sugestões populares ao PL nº 58/2024⁷.

09 a 29/05/2024 – Recebimento, via Google Forms, de sugestões populares à Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO) 2025.

Durante o prazo em que o formulário permaneceu aberto, foram recebidas 13 (treze) sugestões populares, as quais foram lidas para ciência dos Parlamentares no decurso da 20ª Sessão Ordinária (04/06/2024) e encaminhadas à ciência do Excelentíssimo Senhor Prefeito, por meio do Ofício Departamentos nº 152/2024.

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

5.2. Lei Orçamentária Anual para o Exercício de 2025

A segunda iniciativa de acompanhamento foi feita relativamente ao **Projeto de Lei nº 162/2024**, que *“estima a receita e fixa a despesa do Município de São José do Rio Preto para o Exercício de 2025, e dá outras providências (LOA).”*

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

27/09/2024, a partir das 14h30 – Realização de audiência pública, pela Secretaria Municipal de Planejamento, para apresentação do Projeto de Lei⁸, com participação, na condição de convidada, da Comissão Permanente de Finanças e Orçamento.

16/10/2024, a partir das 18h30 – Realização de audiência pública, pela Comissão Permanente de Finanças e Orçamento, para apresentação de sugestões populares ao PL nº 162/2024⁹.

⁷ Gravação disponível no link: <https://www.youtube.com/watch?v=b2ZFqhCOz1k>.

⁸ Gravação disponível no link: <https://www.youtube.com/watch?v=KoU9RoGXwo8>.

⁹ Gravação disponível no link: <https://www.youtube.com/watch?v=kYo03nZHObI>.

02 a 21/10/2024 – Recebimento, via Google Forms, de sugestões populares à Lei Orçamentária Anual (LOA) 2025.

Durante o prazo em que o formulário permaneceu aberto, foram recebidas 164 (cento e sessenta e quatro) sugestões populares, as quais foram lidas para ciência dos Parlamentares no decurso da 40ª Sessão Ordinária (22/10/2024) e encaminhadas à ciência do Excelentíssimo Senhor Prefeito, por meio do Ofício Departamentos nº 253/2024.

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 **6,03 dias** para **4,1 dias** (32% 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 significativo salto no recebimento de sugestões entre o PLDO e o PLOA, de 13 (treze) para 164 (cento e sessenta e quatro), representando um **aumento participativo de 1.162% (mil, cento e sessenta e dois por cento)** em apenas seis meses.

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

Dia a dia, a Ouvidoria da Mulher vem ganhando corpo e reverberando positivamente para além dos limites do Legislativo Rio-pretense, inclusive participando ativamente de outros eventos de conscientização da importância de a mulher se fazer presente nos mais diversos espaços sociais, sempre com o respaldo do Governo, da Ordem dos Advogados do Brasil, outras instituições e sociedade em geral em lhe garantir respeito

e integridade necessários para que se efetive, de fato, o respeito à dignidade da pessoa humana a esse grupo populacional historicamente tão subjugado.

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

A quinta edição da Pesquisa de Satisfação, realizada pela Ouvidoria, embora com público diminuto em relação ao ano anterior, logrou ótimos resultados tanto na participação popular, quanto na busca de informações, por parte dos Vereadores, sobre os pontos positivos e negativos particulares do atendimento de cada gabinete, demonstrando interesse, por parte dos Edis, em adequar e aquilatar a atuação parlamentar ao *feedback* dos usuários diretos dos serviços.

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.

Em razão desse *feedback* positivo por parte dos Vereadores e respectivas equipes, em caráter experimental, para o ano de 2025, a sexta edição da Pesquisa de Satisfação compreenderá o período de abril a dezembro, visando à obtenção de mais informações e sugestões de aprimoramento dos serviços da Casa, notadamente em um ambiente com nova composição, decorrente do aumento do número de Vereadores, de 17 (dezesete) para 23 (vinte e três), a partir da 19ª Legislatura (2025/2028).

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 e 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://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, 15 de janeiro de 2025.

GELSON RASTELI JUNIOR

Ouvidor Titular

DANATHIELLE LOUISE MOITIM

Ouvidora Suplente e da Mulher