



Câmara Municipal de Araçatuba
Estado de São Paulo

OUVIDORIA

**RELATÓRIO ANUAL
2023**

JANEIRO DE 2024



Câmara Municipal de Araçatuba

Estado de São Paulo

INTRODUÇÃO

A *Lei Federal n.º 13.460, de 26 de junho de 2017*, que “Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública” traz em seu *Capítulo IV* as disposições a serem aplicadas às Ouvidorias da Administração pública direta ou indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios:

“CAPÍTULO IV

DAS OUVIDORIAS

Art. 13. *As ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:*

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Art. 14. *Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:*

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 15. *O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:*

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. *O relatório de gestão será:*



Câmara Municipal de Araçatuba

Estado de São Paulo

I - encaminhada à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e

II - disponibilizado integralmente na internet.

Art. 16. *A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.*

Parágrafo único. *Observado o prazo previsto no caput, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.*

Art. 17. *Atos normativos específicos de cada Poder e esfera de Governo disporão sobre a organização e o funcionamento de suas ouvidorias.*

No âmbito do Poder Legislativo Municipal, a [Resolução n.º 2.007, de 2019](#), regulamentou a lei federal sobre o assunto, trazendo uma série de requisitos a serem cumpridos no tratamento das demandas apresentadas à Ouvidoria.

"CAPÍTULO III DA OUVIDORIA LEGISLATIVA

SEÇÃO I DA ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO

Art. 8.º *A Ouvidoria Legislativa será exercida pelo Ouvidor Legislativo com a finalidade de cumprir as atribuições definidas pelo [art. 13 da Lei Federal n.º 13.460, de 2017](#), e nesta Resolução, sem prejuízo daquelas disciplinadas pelo art. 24 da Lei Municipal n.º 7.706, de 2 de junho de 2015.*

Art. 9.º *A Ouvidoria Legislativa deverá dialogar diretamente com os demais setores e gabinetes da Câmara Municipal de Araçatuba, e receberá destes o apoio necessário para o atendimento de todas as manifestações, dentro do prazo estabelecido no art. 16 desta Resolução.*

Art. 10. *São objetivos da Ouvidoria Legislativa:*

I – facilitar e incentivar o acesso do usuário aos instrumentos de participação na gestão e na defesa de seus direitos;

II – promover a interlocução efetiva e atuar diretamente na defesa dos direitos do usuário quanto aos serviços públicos prestados pelo Poder Legislativo;

III – acompanhar as atualizações da Carta de Serviços ao Usuário;

IV – auxiliar, no que couber, o Conselho de Usuários;

V – definir, em conjunto com a Mesa Diretora da Câmara, metodologia padrão para aferir o nível de satisfação do usuário;

VI – processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos

ND



Câmara Municipal de Araçatuba

Estado de São Paulo

prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário;

VII – organizar, analisar e divulgar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais, a fim de subsidiar recomendações e propostas de medidas que visem ao aprimoramento da prestação de serviços públicos, bem como para corrigir eventuais falhas;

VIII – propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos ofertados pelo Poder Legislativo.”

Em cumprimento e conformidade às legislações acima citadas, segue a publicação do Relatório Anual da Ouvidoria.

Araçatuba, 29 de janeiro de 2024

Wesley Pereira Pariz

Ouvidor Legislativo



Câmara Municipal de Araçatuba

Estado de São Paulo

1. NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES PARA A OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL NO ANO DE 2023 ([Art. 15, inciso I da Lei Federal n.º 13.460/2017](#))

Total: 13



Gráfico 1. Quantitativo de manifestações encaminhadas à Ouvidoria no ano de 2023, por mês.

ND



Câmara Municipal de Araçatuba

Estado de São Paulo

2. MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS [\(Art. 15, inciso II e IV da Lei Federal 13.460/2017\)](#):

FEVEREIRO
02/02/2023 Canal de atendimento: PRESENCIAL RECLAMAÇÃO TRANSCRIÇÃO: "Referente ao setor de Recursos Humanos da Prefeitura, que não tem publicado as folhas de pagamento de férias, décimo terceiro, bônus e licença Prêmio separadamente no portal da transparência, também não tem publicado as folhas de rescisão dos servidores exonerados. Agravante: O ano de 2022 não colocaram no portal as folhas de novembro e no mês de dezembro foi pago adiantado o salário do mês de janeiro de 2023 e não foi colocado no referido portal. Solicita encaminhamento aos vereadores para conhecimento e providências que julgar necessárias" Providências: • ENCAMINHADO À PRESIDÊNCIA DA CÂMARA, para conhecimento; • CÓPIA A TODOS OS VEREADORES, PARA CONHECIMENTO E PROVIDÊNCIAS, conforme solicitado.
02/02/2023 Canal de atendimento: PRESENCIAL RECLAMAÇÃO TRANSCRIÇÃO: "Referente perseguição da Administração Municipal, agravante que no mês de janeiro de 2022 o Diretor do RH, Agostinho Moraes da Silva, não fez o pagamento e não emitiu a folha de pagamento no sistema, configurando a perseguição, mesmo solicitando à procuradora do Município Dr.^a Renata, que documentou a informação de que o Diretor não emitiu a folha e que a mesma não existe. Solicita encaminhamento aos vereadores para conhecimento e providências que julgar necessárias." Providências: • ENCAMINHADO À PRESIDÊNCIA DA CÂMARA PARA CONHECIMENTO; • ENCAMINHADO À OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO (PODER EXECUTIVO), PARA CONHECIMENTO E PROVIDÊNCIAS QUE JULGAR NECESSÁRIAS.

NP



Câmara Municipal de Araçatuba

Estado de São Paulo

14/02/2023

Canal de atendimento: **APLICATIVO DE MENSAGENS**

RECLAMAÇÃO

SÍNTESE:

RECLAMA DA FALTA DE PAGAMENTO A FUNCIONÁRIO, POR SERVIÇO PRESTADO EM OBRA REALIZADA DEFRENTE À CÂMARA MUNICIPAL (PRAÇA 9 DE JULHO).

Providências:

- ENCAMINHADO AO SETOR DE COMPRAS PARA INSTRUÇÃO;
- O SOLICITANTE FOI INFORMADO QUE O REFERIDO SERVIÇO ESTÁ SENDO EXECUTADO POR EMPRESA CONTRATADA, E O PEDIDO DEVE SER DIRECIONADO AO RESPONSÁVEL DA REFERIDA EMPRESA.

ABRIL

10/04/2023

Canal de atendimento: **APLICATIVO DE MENSAGENS**

RECLAMAÇÃO

SÍNTESE: SOLICITA A COLOCAÇÃO DE SEMÁFORO EMBAIXO DO PONTILHÃO LOCALIZADO PRÓXIMO AO SHOPPING PRAÇA NOVA, PELOS MOTIVOS DE SEGURANÇA ESPECIFICADOS NO PEDIDO.

Providências:

- ENCAMINHADO À OUVIDORIA GERAL DA PREFEITURA MUNICIPAL (ouvidoria.geral@aracatuba.sp.gov.br).

27/04/2023

Canal de atendimento: **APLICATIVO DE MENSAGENS**

RECLAMAÇÃO / SOLICITAÇÃO

SÍNTESE:

- 1) SOLICITA AO PREFEITO E VICE-PREFEITA MAIOR ATENÇÃO AOS CONSELHEIROS CHEFE E OS ELEITOS E NAS UBSs. SOLICITA EMISSÃO DE CRACHÁ PARA OS CONSELHEIROS.
- 2) INFORMA/RECLAMA SOBRE MOROSIDADE PARA EFETUAR REPARO NO TELHADO DA UBS DO JARDIM TV, INFORMANDO QUE JÁ FORAM ENVIADOS VÁRIOS PEDIDOS PELA DIREÇÃO DA UBS PARA A RESOLUÇÃO DO PROBLEMA (ENCAMINHA FOTOS DE VAZAMENTOS EM ANEXO).

RP



Câmara Municipal de Araçatuba

Estado de São Paulo

Providências:

- MANIFESTAÇÃO ENCAMINHADA À OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE ARAÇATUBA

(ouvidoria.geral@aracatuba.sp.gov.br);

- PROVIDÊNCIA INFORMADA AO SOLICITANTE/RECLAMANTE.

JULHO

18/07/2023

Canal de atendimento: **APLICATIVO DE MENSAGENS**

RECLAMAÇÃO / SOLICITAÇÃO

SÍNTESE: ENCAMINHA VÍDEO DE COMENTARISTA/JORNALISTA QUE TRATA ACERCA DE DECISÃO JUDICIAL DECLARANDO INCONSTITUCIONALIDADE DE DISPOSITIVO DO REGIMENTO INTERNO DA CÂMARA MUNICIPAL DE ARAÇATUBA E SOLICITA QUE A CÂMARA RECORRA DA DECISÃO.

Providências:

- O RECLAMANTE/SOLICITANTE FOI INFORMADO QUE O PODER LEGISLATIVO DEVE CUMPRIR AS DECISÕES DO PODER JUDICIÁRIO.

AGOSTO

10/08/2023

Canal de atendimento: **E-MAIL OUVIDORIA**

SOLICITAÇÃO

TRANSCRIÇÃO: "SOM AUTOMOTIVO EXTREMAMENTE ALTO QUE CIRCULA OS BAIRROS, É FEITO PELA EMPRESA : B*** L***. EU TRABALHO A NOITE MAS QUANDO PASSA ESSE CARRO DE SOM ME ACORDA RAPIDAMENTE. PELO AMOR DE DEUS ISSO É PERMITIDO .O CARRO DE SOM NÃO SAI DO BAIRRO E QUANDO PENSO QUE FOI EMBORA VOLTA E PASSA NA RUAS ADJACENTES. FACAM UMA LEI PELO AMOR DE DEUS OU BARRAM ESSA ATUAÇÃO DESSA EMPRESA. É INSUPORTAVEL ESSE TIPO DE PROPAGANDA OU MULTEM A EMPRESA QUE CONTRATE ESSE TIPO DE SERVIÇO COMO POR EXEMPLO :P***** ** ***** , QUE SEMPRE É A CONTRATANTE DESSA EMPRESA B*** L*** PROPAGANDA."

Providências:

- ENCAMINHADO À OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO, PARA CONHECIMENTO E PROVIDÊNCIAS QUE ENTENDER NECESSÁRIAS.

AP



Câmara Municipal de Araçatuba

Estado de São Paulo

15/08/2023

Canal de atendimento: **TELEFONE**

SOLICITAÇÃO

SÍNTESE: EM CONTATO ATRAVÉS DE TELEFONE, O MESMO RECLAMOU QUE SUA PRIMA S**** R. ***** V. ***** REALIZOU UMA CIRURGIA EM SOROCABA ATRAVÉS DA SECRETARIA DE SAÚDE DE ARAÇATUBA E NECESSITA DE RETORNO DE AMBULÂNCIA, PORÉM A SECRETARIA DISSE QUE A MESMA RETORNASSE DE VAN.

Providências:

- ENTRAMOS EM CONTATO COM A SECRETARIA DE SAÚDE QUE NOS INFORMOU QUE O RETORNO DE AMBULÂNCIA SÓ É FEITO ATRAVÉS DE PEDIDO FEITO PELO HOSPITAL OU PELO MÉDICO.
- INFORMAÇÃO ENCAMINHADA AO SOLICITANTE;
- INFORMADO AO SOLICITANTE ONDE BUSCAR A INFORMAÇÃO OU APRESENTAR MANIFESTAÇÃO (CONTATO FORNECIDO).

19/08/2023

Canal de atendimento: **e-SIC (Site)**

SOLICITAÇÃO

TRANSCRIÇÃO: "À PROCURADORIA GERAL DA GAMARA DOS VEREADORES DE ARAÇATUBA / O Requerente, qualificado, em pleno uso da cidadania e gozo dos direitos políticos, vem, respeitosamente, provocar manifestação da PGCM sob ADI nº 2294532-79.2022.8.26.0000, pelas breves considerações que passa a expor. Importante destacar que o acórdão proferido pelo órgão especial do T JSP está contrario à Constituição Federal, por essa razão, precisa recorrer para a Suprema Corte Guardiã da Carta Magna em ação rescisória/anulatória. De acordo com a ementa, os E. Des. acordam, ipsius litteris "EMENTA: Ação direta de inconstitucionalidade em face da expressão "e o presidente, dizendo que 'sob a proteção de Deus, iniciamos nossos trabalhos', solicitará a um Vereador, inscrito por ordem alfabética, que faça a leitura de um texto da Bíblia Sagrada, pelo tempo de até três minutos", constante do § 1º do art. 141 Resolução n.º 2.051, de 31 de outubro de 2022, do Município de Araçatuba - Violação aos princípios da liberdade religiosa e laicidade estatal bem como aos princípios da isonomia, finalidade e do interesse público - Ente público integrante de Estado laico que não pode manifestar filiação a determinada religião - Ofensa aos artigos 5, inciso VI, e 19, inciso 1, da Constituição Federal e aos artigos 111 e 144 da Carta Bandeirante -Ação procedente." Ora, cabe o Legislativo, representantes do povo estabelecer limites da liberdade religiosa. Há uma usurpação de competência e fere a harmonia que deve prevalecer entre os Poderes



Câmara Municipal de Araçatuba

Estado de São Paulo

da República. Sob o mérito, a manifestação deve ser livre, logo, a liberdade é extensiva na medida em que a GAMARA tem independência para manifestar como símbolo do que é divino/sagrado, a leitura bíblica adotada como um dos livros sagrados não fere a laicidade estatal. Sob a ofensa a liberdade individual daquele que professa fé diversa cabe a este a faculdade não obrigatoriedade imperativa prevalecendo assim a harmonia da liberdade religiosa dentro dos trabalhos da GAMARA. É o brevíssimo parecer. À consideração do Ilmo(a). Procurador(a). O cidadão cristão sente orgulho desta CAMARA, mas reclama da omissão à essa afronta ao Poder Legislativo Municipal. L*****."

Providências:

- **RESPOSTA ENCAMINHADA:**

Transcrição: "Prezado Senhor *****, Agradecemos seu contato e, acerca da questão apresentada, passamos a esclarecer: A ação que julgou inconstitucional trecho do dispositivo § 1.º do art. 141 do Regimento Interno desta Casa (Resolução n.º 2.051/2022), foi proposta através do MP-SP mediante prévia provocação, e seguiu os ritos processuais regulares, sendo que defesa da constitucionalidade foi realizada pela Procuradoria Legislativa. Outrossim, a Câmara Municipal deve sujeitar-se ao cumprimento de decisões emanadas do Poder Judiciário sempre que notificada de suas decisões. Informamos, contudo, que a Casa, através da Frente Parlamentar Cristã, já apresentou proposta visando a reformar referido dispositivo de forma a não ferir a decisão proferida pelo E. Tribunal de Justiça; atualmente essa encontra-se em tramitação, tendo sido aprovada em primeira discussão na sessão ordinária realizada em 21/08/2023 (Projeto de Lei n.º 18/2023).

24/08/2023

Canal de atendimento: **e-SIC (Site)**

SOLICITAÇÃO

SÍNTESE: O MUNICÍPE RECLAMOU QUE DESDE O INÍCIO DE 2023 TEM PROCURADO A UBS DO BAIRRO SÃO JOSÉ PARA CONSULTA E TRATAMENTO DA ESCÁPULA UMERAL E OMBRO ESQUERDO, ESTÁ AGUARDANDO TOMOGRAFIA, PORÉM SEM SUCESSO. SOLICITA PROVIDÊNCIAS PARA REALIZAR O TRATAMENTO NECESSÁRIO. DOCUMENTOS EM ANEXO: Laudo Rx Articulacao escapulo-umeral (08/02/2023).

Providências:

- OUVIDORIA ENCAMINHOU RECLAMAÇÃO FEITA PELO MUNICÍPE À OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO ATRAVÉS DE E-MAIL, COM CÓPIA DIGITAL (PDF) DO FORMULÁRIO DA RECLAMAÇÃO, BEM COMO DOS DOCUMENTOS APRESENTADOS À OUVIDORIA DO PODER LEGISLATIVO.

nd



Câmara Municipal de Araçatuba

Estado de São Paulo

SETEMBRO

14/09/2023

Canal de atendimento: **TELEFONE**

ELOGIO

SÍNTESE: A MUNÍCIPE LIGOU PARA FAZER UM ELOGIO PELO ATENDIMENTO PRESTADO POR ASSESSORIA DE VEREADOR, DIZENDO QUE PRESTOU UM ÓTIMO ATENDIMENTO.

Providências:

- CONHECIMENTO AO SERVIDOR;
- CONHECIMENTO AO VEREADOR.

DEZEMBRO

6/12/2023

Canal de atendimento: **E-MAIL OUVIDORIA**

SOLICITAÇÃO

TRANSCRIÇÃO: "Sou proprietário do imóvel na Rua Belmonte ***, Bairro Paraíso, que fica na esquina da Rua Paraíso. Já há vários anos, o asfalto perto da guia de sarjeta saiu e nunca foi reparado. O mato no local cresce e, na maioria das vezes sou eu quem tem de arcar com a limpeza. Solicito que a Prefeitura faça a limpeza e o reparo do asfalto com urgência, pois o mato está muito grande e está acumulando água e insetos o que pode provocar doenças. Seguem fotos do local. Aguardo providências imediatas. Obrigado, Emílio C. ***** Fone 18-*****-6***5"

Providências:

- OFÍCIO E INDICAÇÃO ENCAMINHADOS À PREFEITURA, REITERANDO O PEDIDO.
- RESPOSTA AO SOLICITANTE:

Transcrição: "Nós agradecemos o seu contato e informamos que sua solicitação foi encaminhada à Presidência desta Casa, que encaminhou ofício e indicação reiterando o referido pedido à Prefeitura, conforme documento anexo. Atenciosamente, Ouvidoria Legislativa Câmara Municipal de Araçatuba."

12/12/2023

Canal de atendimento: **E-MAIL OUVIDORIA**



Câmara Municipal de Araçatuba

Estado de São Paulo

RECLAMAÇÃO

TRANSCRIÇÃO: “A maioria dos bueiros da cidade oferecem perigo extremo aos transeuntes adultos, mas principalmente para crianças. O tamanho da abertura dos bueiros, sem nenhuma proteção ou arquitetura/engenharia mais prática e inteligente, faz com que as pessoas corram o risco de cair dentro com tempo bom, pois eu já quase caí dentro de um porque escorreguei nos pedriscos do asfalto e só não aconteceu o pior porque me agarrei nas bordas e sou adulta, embora pequena e magra. Imagine se for um dia de chuva forte em que as ruas aqui ficam alagadas e algumas parecendo um rio caudaloso. Quem vai enxergar esses bueiros com entrada enorme sem proteção? vai ser tragado. Então, antes que o pior aconteça, devem fiscalizar o executivo e exigir que o povo não precise cair em armadilhas das falhas da engenharia local, para fazer jus ao que ganham e querem ganhar.”

Providências:

- MANIFESTAÇÃO ENCAMINHADA À OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE ARAÇATUBA:
“Boa Tarde. Segue reclamação feita Senhora L**** L****, em relação à falta de proteção nos bueiros de nosso Município. Atenciosamente, Ouvidoria Legislativa”
- RECLAMANTE INFORMADA ACERCA DO ENCAMINHAMENTO.

W



Câmara Municipal de Araçatuba

Estado de São Paulo

3. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES ([Art. 15, inciso III da Lei n.º 13.460/2017](#))

As demandas apresentadas ano de 2023 foram:

DENÚNCIA ANÔNIMA	1
ELOGIO	1
RECLAMAÇÃO	6
RECLAMAÇÃO/SOLICITAÇÃO	3
SOLICITAÇÃO	2
Total Geral	13

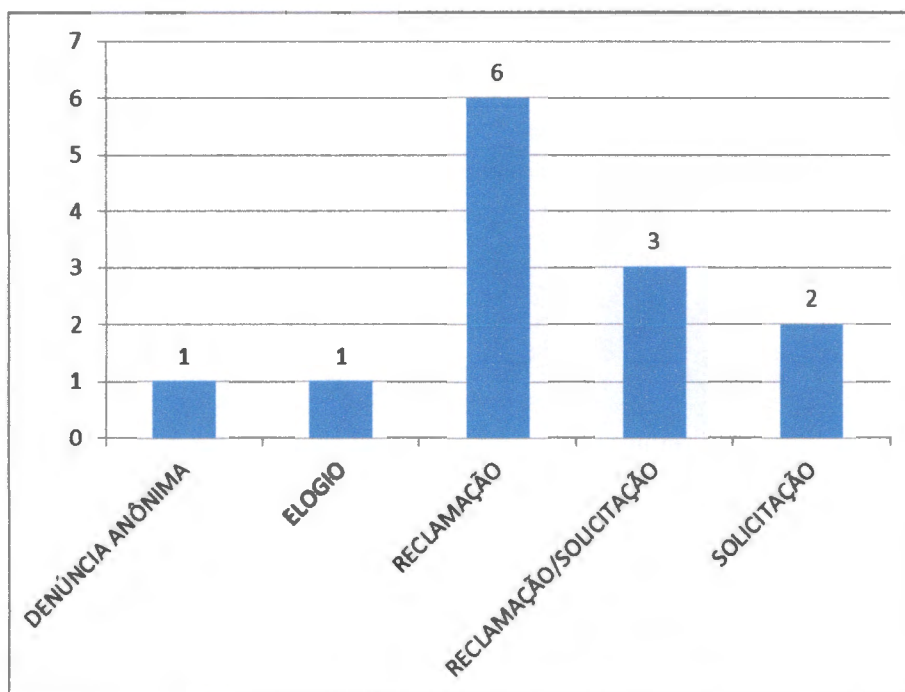


Gráfico 2. Tipo de demandas recebidas em 2023.

NP



Câmara Municipal de Araçatuba

Estado de São Paulo

Sobre a competência para resolução das demandas apresentadas (13 no total), a maioria eram do Poder Executivo Municipal (9) e apenas quatro (4) competiam ao Poder Legislativo:

- (1) **RECLAMAÇÃO:** DA FALTA DE PAGAMENTO A FUNCIONÁRIO, POR SERVIÇO PRESTADO EM OBRA REALIZADA DEFRENTE À CÂMARA MUNICIPAL (PRAÇA 9 DE JULHO).
- (1) **RECLAMAÇÃO:** DE SUPOSTA OMISSÃO DO PODER LEGISLATIVO QUANTO À DECISÃO QUE DECLAROU INCONSTITUCIONAL O DISPOSITIVO § 1.º DO ART. 141 DA RESOLUÇÃO N.º 2.051/2022, REGIMENTO INTERNO (Ref. "Leitura de trecho da Bíblia");
- (1) **RECLAMAÇÃO/SOLICITAÇÃO:** MANIFESTA DESCONTENTAMENTO SOBRE DECISÃO JUDICIAL QUE JULGOU INCONSTITUCIONAL DISPOSITIVO DO REGIMENTO INTERNO DA CÂMARA MUNICIPAL (Leitura de trecho da Bíblia na abertura das Sessões), E SOLICITA QUE A CÂMARA APRESENTE RECURSO DA DECISÃO.
- (1) **ELOGIO:** PELO ÓTIMO ATENDIMENTO PRESTADO POR ASSESSORIA DE VEREADOR.

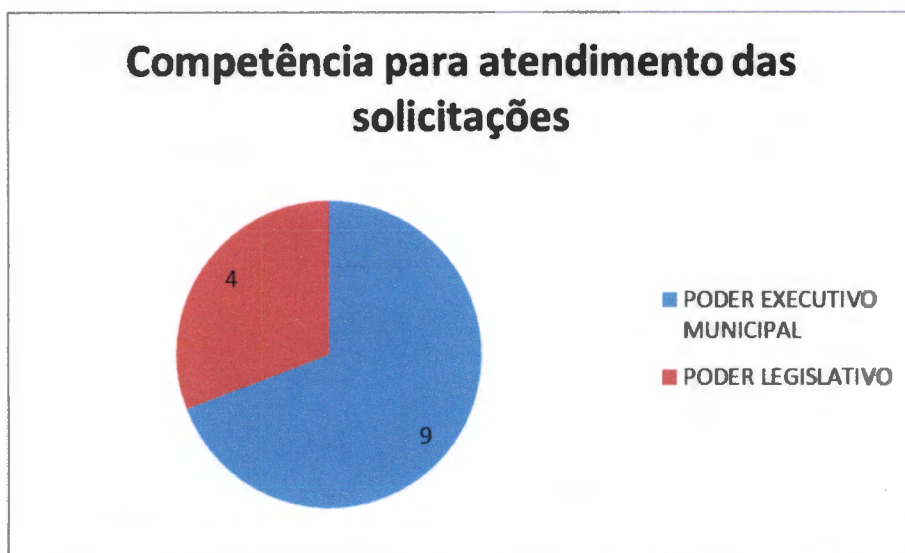
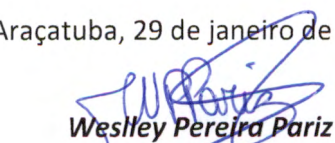


Gráfico 3. Competência para o atendimento das demandas encaminhadas à Ouvidoria da Câmara Municipal de Araçatuba (2023)

Araçatuba, 29 de janeiro de 2024.


Wesley Pereira Pariz
Ouvidor Legislativo

W