



Câmara Municipal de Araçatuba

Estado de São Paulo

OUVIDORIA

RELATÓRIO ANUAL

2021

Março de 2022



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.



Câmara Municipal de Araçatuba

Estado de São Paulo

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:

I - encaminhado 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:



Câmara Municipal de Araçatuba

Estado de São Paulo

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 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, 8 de março de 2021

Adriana Pereira Terenciani
Ouvidor Legislativo



Câmara Municipal de Araçatuba

Estado de São Paulo

1. NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES PARA A OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL NO ANO DE 2021 ([Art. 15, inciso I da Lei Federal n.º 13.460/2017](#))

Total: 13

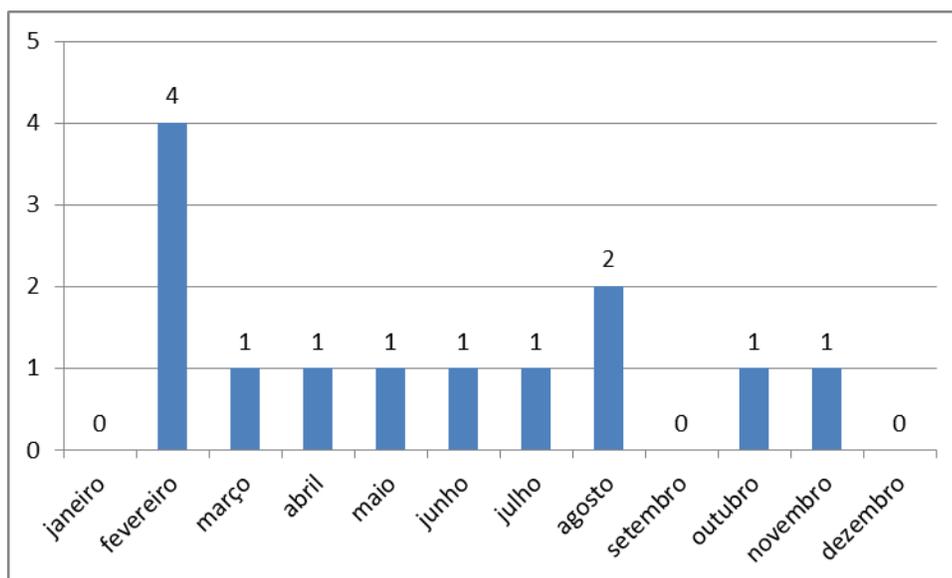


Gráfico 1. Quantitativo de manifestações encaminhadas à Ouvidoria no ano de 2021, por mês.



Câmara Municipal de Araçatuba

Estado de São Paulo

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

FEVEREIRO
<p>05/02/2021 Canal de atendimento: e-mail Solicitação Enviou fotos do serviço de tapa buracos na Rua Prof. Luiz Bento da Rocha, pedindo providências quanto às informações contidas em outdoor próximo ao Supermercado Rondon e Praça Rui Barbosa, que informava sobre o serviço de <i>recapeamento</i> no Bairro Ipanema (e não de tapa buracos). Providências: A solicitação foi encaminhada a todos os Vereadores.</p>
<p>16/02/2021 Canal de atendimento: telefone Reclamação Moradores construindo barracos na área verde defronte a residência da reclamante. Providências: Conforme contato com a Secretaria de Planejamento da Prefeitura Municipal foi informado que o referente assunto é de competência do Setor de Fiscalização do Executivo Municipal. Reclamante foi orientado a entrar em contato com a Ouvidoria da Prefeitura Municipal através do número 3607-6663.</p>
<p>18/02/2021 Reclamação Sobre a demora na espera de agendamento de retorno médico no AME para mostrar exames de raio-x do joelho. Providências: Foi solicitado que entrasse em contato com a Ouvidoria da Secretaria de Saúde através do n.º 3636-1149 para efetuar a reclamação.</p>
<p>18/02/2021 Reclamação Falta de iluminação na Praça São Joaquim, informou que não consegue falar na Prefeitura. Providências: Foi orientado a procurar o Atende Fácil para fazer a solicitação por escrito, ou procurar qualquer dos gabinetes de Vereador de sua preferência para apresentar a demanda.</p>



Câmara Municipal de Araçatuba

Estado de São Paulo

MARÇO

09/03/2021 Canal de atendimento: **Aplicativo de mensagem**

Solicitação

Pedido de providências para provimento de auxílio/prestação de auxílio a criança, moradora do Bairro Hilda Mandarin, que se encontra doente. Solicitante pediu que encaminhasse pedido a gabinete de Vereador.

Providências: Solicitação foi encaminhada ao Vereador, para conhecimento e providências que entender necessárias.

ABRIL

29/04/2021 Canal de atendimento: **e-mail**

Reclamação

Dificuldade para na Inscrição Municipal.

Providências: Encaminhada diretamente ao Ouvidor Geral do Município através do e-mail ouvidoria.geral@aracatuba.sp.gov.br

MAIO

28/05/2021 Canal de atendimento: **telefone**

Reclamação

Sobre o mau atendimento prestado por assessoria de Vereador.

Providências: Foi orientado a realizar a reclamação por escrito.

JUNHO

01/06/2021 Canal de atendimento: **Aplicativo de mensagem**

Solicitação

Ajuda para receber benefício no Cras, devido ser deficiente, o solicitante informou que o seu benefício foi cortado.

Providências: Foi orientado que o mesmo direcionasse o pedido à Ouvidoria da Prefeitura Municipal e fornecido o contato telefônico para tal.



Câmara Municipal de Araçatuba

Estado de São Paulo

JULHO

12/07/2021 Canal de atendimento: **E-mail**

Reclamação

Referente a mau atendimento prestado pelos servidores da Saúde no Hospital da Mulher no dia 11/07/2021.

Providências: Foi solicitado que a mesma fizesse a reclamação diretamente na Ouvidoria da Saúde, através do n.º (18) 3636-1149; informamos ainda que a referida reclamação foi encaminhada aos Vereadores para tomada de providências que julgarem necessárias.

AGOSTO

16/08/2021 Canal de atendimento: **Aplicativo de mensagem**

Solicitação

Auxílio para aquisição de uma prótese, pois o mesmo é deficiente físico.

Providências: O pedido foi encaminhado à Secretaria de Assistência Social e Secretaria de Saúde para tomada das providências cabíveis, bem como foi informado o solicitante sobre o envio.

22/08/2021 Canal de atendimento: **E-mail**

Sugestão

Criação de espaço para pedestre na Avenida Brasília, ao lado da Prefeitura e Rodoviária.

Providências: Solicitação encaminhada ao Presidente da Câmara para tomada de providências que julgar necessárias. O presidente encaminhou ofício ABJ.PRES 025/2021, indicando tal sugestão ao Prefeito Municipal.

OUTUBRO

06/10/2021 Canal de atendimento: **E-mail**

Reclamação

Pedido de informação se os Vereadores tinham conhecimento da mudança na data da Expô Araçatuba, o mesmo reclamou que a cidade vai perder com essa mudança e o público irá diminuir.

Providências: Encaminhamos a demanda para os Vereadores para conhecimento e providências que julgar necessárias.



Câmara Municipal de Araçatuba

Estado de São Paulo

NOVEMBRO

10/11/2021 Canal de atendimento: **Presencialmente**

Denúncia

Acerca do serviço prestado pela Secretaria Municipal de Saúde, bem como da Secretária Municipal, alegando má administração, o mesmo apresentou receituário médico, fornecido pela Secretaria de Saúde, para aquisição do remédio albendazol, que segundo ele estaria com data de validade vencida (foto anexa).

Providências: Denúncia encaminhada através do Gabinete da Presidência ao Senhor Prefeito Municipal, para conhecimento e providências que julgar necessárias. Denunciante cientificado das providências.



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 2021 foram:

1) Solicitações para prestação de serviços públicos ou de infraestrutura pública: 5

- Execução de serviços públicos (1);
- Necessidade de auxílios relacionados à Assistência Social ou Saúde (3);
- Notificação de ocupação irregular de logradouro público/área verde (1);

2) Reclamações sobre a prestação de serviços públicos: 6

- Demora para agendamento de retorno na área da saúde em especialidade médica (1);
- Falta de iluminação em logradouro público (1);
- Dificuldades para acesso a serviço público online (1);
- Mau atendimento prestado (2); e
- Mudança em data de evento privado tradicional no município (1).

3) Denúncias: 1

- Denúncia apresentada com suposta irregularidade em validade de medicação fornecida pela área da Saúde.

4) Sugestões: 1

- Sugestão de construção de espaço para pedestre (obra pública/ segurança viária).

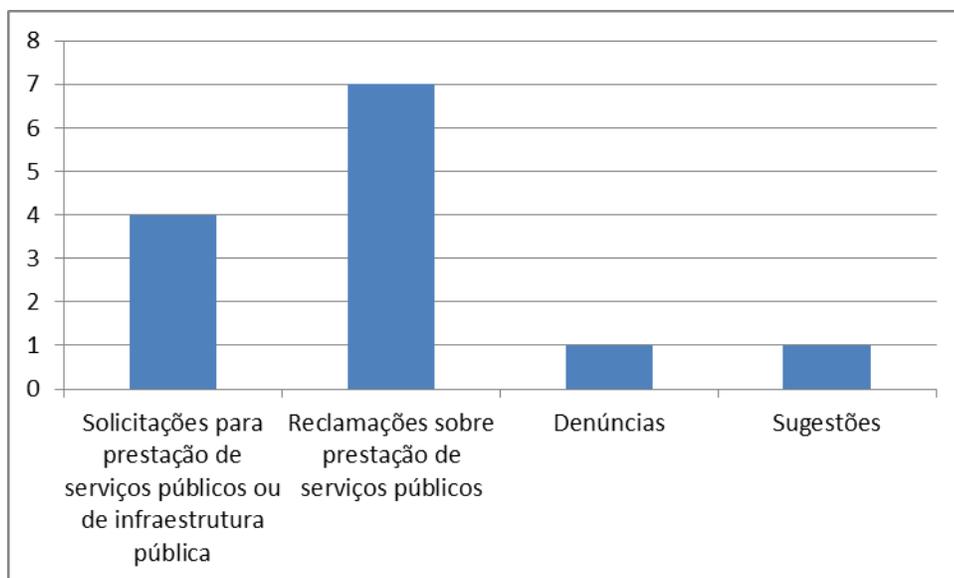


Gráfico 2. Quantitativo de pontos recorrentes nas demandas apresentadas à Ouvidoria da Câmara Municipal em 2021.



Câmara Municipal de Araçatuba

Estado de São Paulo

Sobre a competência legal para tratamento e resolução das demandas apresentadas (13 no total), a maioria não competiam por lei ao Poder Legislativo Municipal (12), sendo apenas 1 de possível resolução direta pela Câmara. Porém, nesse caso o reclamante optou por não registrar formalmente sua reclamação para prosseguimento, conforme previsto no art. 12 da Resolução n.º 2.007/2019.

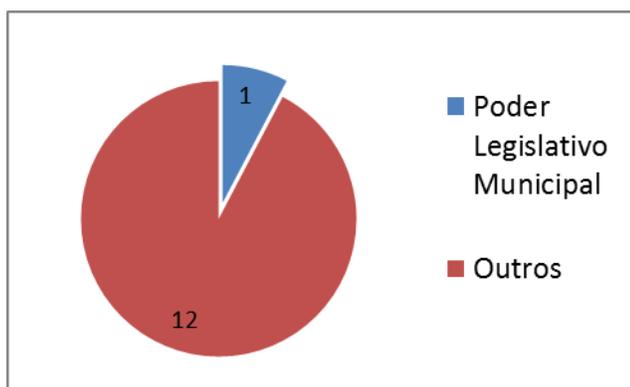


Gráfico 3. Quantitativo: competência para tratamento e resolução das demandas apresentadas em 2021.

Araçatuba, 8 de março de 2022.

Maria Adriana Pereira Terenciani
Ouvidor Legislativo