



Câmara Municipal de Araçatuba

Estado de São Paulo

OUVIDORIA

RELATÓRIO ANUAL 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:*

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



Câmara Municipal de Araçatuba

Estado de São Paulo

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



Câmara Municipal de Araçatuba

Estado de São Paulo

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, 31 de dezembro de 2024

Fernando José dos Santos

Ouvidor Legislativo



Câmara Municipal de Araçatuba

Estado de São Paulo

1. NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES PARA A OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL NO ANO DE 2024 ([Art. 15, inciso I da Lei Federal n.º 13.460/2017](#))

Total: 12

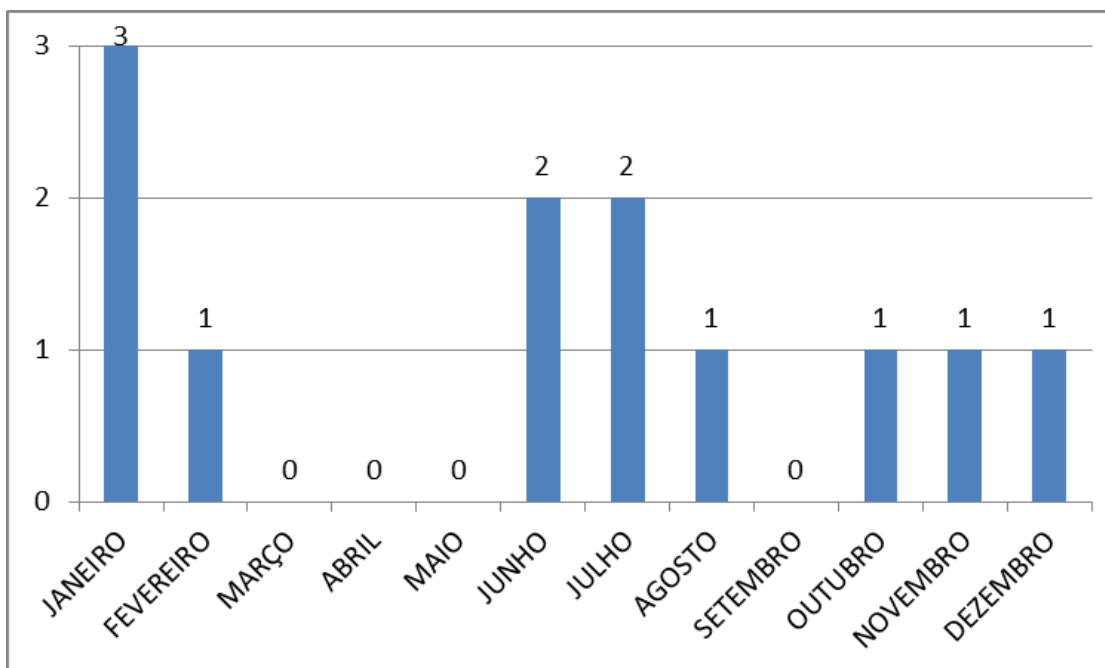


Gráfico 1. Quantitativo de manifestações encaminhadas à Ouvidoria no ano de 2024, por mês.



Câmara Municipal de Araçatuba

Estado de São Paulo

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

**Descrição das manifestações: caracteres em caixa alta*

***Transcrição das manifestações: entre aspas.*

JANEIRO
14/01/2024 Canal de atendimento: APLICATIVO DE MENSAGENS SOLICITAÇÃO <u>DESCRIÇÃO</u>: USUÁRIO SOLICITOU A DIVULGAÇÃO DE REUNIÃO, NA IMPRENSA DO MUNÍCIPIO, A SER REALIZADA NA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO, COM ASSESSORIA DE DEPUTADO ESTADUAL COM OBJETIVO DE FORTALECER PEQUENOS CLUBES DE SÃO PAULO. Providências: • ESTA OUVIDORIA INFORMOU QUE O CANAL UTILIZADO (OUVIDORIA LEGISLATIVA) TEM A FINALIDADE DE RECEBER ELOGIOS, RECLAMAÇÕES, PEDIDOS DE INFORMAÇÃO, SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE RESPONSABILIDADE DA CÂMARA MUNICIPAL OU DENÚNCIAS. • ORIENTOU, EM CASO DE INTERESSE DO SOLICITANTE, QUE O PEDIDO FOSSE ENCAMINHADO AOS VEREADORES DA CASA, ENCAMINHANDO-LHE OS ENDEREÇOS ELETRÔNICOS (E-MAIL'S) INSTITUCIONAIS DE CADA GABINETE EM LINK DO SITE OFICIAL.
18/01/2024 Canal de atendimento: APLICATIVO DE MENSAGENS SOLICITAÇÃO <u>DESCRIÇÃO</u>: USUÁRIO INFORMOU POSSUIR UM IMÓVEL EM ARAÇATUBA E MANIFESTOU INTERESSE EM PAGAR O IPTU COM DESCONTO, INDAGANDO QUANDO ESTARIA DISPONÍVEL PARA PAGAMENTO. Providências: • ESTA OUVIDORIA INFORMOU QUE O CANAL UTILIZADO (OUVIDORIA LEGISLATIVA) TEM A FINALIDADE DE RECEBER ELOGIOS, RECLAMAÇÕES, PEDIDOS DE INFORMAÇÃO, SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE



Câmara Municipal de Araçatuba

Estado de São Paulo

RESPONSABILIDADE DA CÂMARA MUNICIPAL OU DENÚNCIAS.

- ORIENTOU, PARA O ASSUNTO EM QUESTÃO, QUE ENTRASSE EM CONTATO COM A **PREFEITURA MUNICIPAL** ATRAVÉS DE TELEFONE FORNECIDO (ATENDE FÁCIL) OU ATRAVÉS DE LINK NO *SITE* OFICIAL (www.aracatuba.sp.gov.br).

26/01/2024

Canal de atendimento: **APLICATIVO DE MENSAGENS**

SOLICITAÇÃO

DESCRIÇÃO: USUÁRIO INDAGOU EM QUE SITUAÇÕES É POSSÍVEL CONSEGUIR DESCONTO NO IPTU PARA PESSOAS COM BAIXO RENDIMENTO E 77 ANOS DE IDADE.

Providências:

- ESTA OUVIDORIA INFORMOU QUE O CANAL UTILIZADO (OUVIDORIA LEGISLATIVA) TEM A FINALIDADE DE RECEBER ELOGIOS, RECLAMAÇÕES, PEDIDOS DE INFORMAÇÃO, SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE RESPONSABILIDADE DA CÂMARA MUNICIPAL OU DENÚNCIAS.
- ORIENTOU, PARA O ASSUNTO EM QUESTÃO, QUE ENTRASSE EM CONTATO COM A **PREFEITURA MUNICIPAL** ATRAVÉS DE TELEFONE FORNECIDO (ATENDE FÁCIL) OU ATRAVÉS DE LINK NO *SITE* OFICIAL (www.aracatuba.sp.gov.br).

FEVEREIRO

29/02/2024

Canal de atendimento: **APLICATIVO DE MENSAGENS**

ELOGIO/RECLAMAÇÃO

DESCRIÇÃO: USUÁRIA MANIFESTOU ELOGIO A ALGUNS PROFISSIONAIS DA SANTA CASA DE ARAÇATUBA.

ADEMAIS, RELATOU OCORRIDO NO PÓS-CIRÚRGICO DE FAMILIAR, COMO TEMPO DE ESPERA PROLONGADO (“HORAS”) NA SALA PÓS CIRÚRGICA, MESMO ACOMETIDO DE DORES E GRITANDO POR AUXÍLIO, SEM O/A DEVIDO/A ATENDIMENTO/ATENÇÃO.

Providências:

- ESTA OUVIDORIA INDAGOU À USUÁRIA SE A MANIFESTAÇÃO HAVIA SIDO RELATADA À OUVIDORIA DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA;
- COM A NEGATIVA, INFORMOU QUE ENCAMINHARIA A RECLAMAÇÃO E TAMBÉM SOLICITOU À MESMA QUE FIZESSE O PRESENTE RELATO NAS OUVIDORIAS PERTINENTES, ATRAVÉS DOS E-MAILS INFORMADOS (OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO E DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE ARAÇATUBA)



Câmara Municipal de Araçatuba

Estado de São Paulo

- ADEMAIS, ESTA OUVIDORIA ENCAMINHOU CÓPIA DA MANIFESTAÇÃO DA USUÁRIA À OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO.

JUNHO

03/06/2024

Canal de atendimento **APLICATIVO DE MENSAGENS**

SOLICITAÇÃO

DESCRIÇÃO: USUÁRIO APRESENTOU SOLICITAÇÃO VOLTADA A VEREADOR ESPECÍFICO, RELATANDO EXISTÊNCIA DE ÁRVORE COM POTENCIAL PARA PARTIR-SE E ATINGIR O TELHADO DE SUA RESIDÊNCIA EM IMÓVEL LOCALIZADO AOS FUNDOS, INFORMANDO O ENDEREÇO. SOLICITOU SE CONSEGUIRIA JUNTO A ÓRGÃO DA PREFEITURA O CORTE.

Providências:

- POR OCASIÃO DE SOLICITAÇÃO SER VOLTADA A VEREADOR ESPECÍFICO, ESTA OUVIDORIA INFORMOU O TELEFONE INSTITUCIONAL DO GABINETE DO VEREADOR SOLICITADO.

11/06/2024

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

RECLAMAÇÃO

DESCRIÇÃO: USUÁRIO MANIFESTA TRISTEZA PELA NOTÍCIA VEICULADA EM MÍDIA ELETRÔNICA QUE DIZ RESPEITO À APROVAÇÃO DE **PROJETO DE LEI QUE PROÍBE ATOS DE CRUELDADE CONTRA ANIMAIS ABANDONADOS**.

ARGUMENTA QUE O PROJETO FACILITA A SOLTURA E PROLIFERAÇÃO DE ANIMAIS ERRANTES, REFERINDO-SE À APROVAÇÃO COMO FALTA DE RESPONSABILIDADE PARA COM A MUNICIPALIDADE, POR SE TRATAR DE MATÉRIA DE SAÚDE PÚBLICA E INSEGURANÇA JURÍDICA.

INDAGA 'AOS AUTORES E ELEITORES' DO REFERIDO PROJETO A QUEM DEVE PROCESSAR PELOS DANOS CAUSADOS PELOS REFERIDOS ANIMAIS, E DE QUEM É A RESPONSABILIDADE JURÍDICA PELOS MESMOS.

Providências:

- OUVIDORIA APRESENTOU CÓPIA DO ART. 1.º DO REFERIDO PROJETO DE LEI E INFORMOU QUE EM CASO DE EVENTUAL SITUAÇÃO QUE GERE DEMANDA JUDICIAL RESULTANTE DE DANO DEVEM SER ACIONADOS ÓRGÃOS/PESSOAS QUE SÃO OPERADORES DE DIREITO PARA ORIENTAÇÃO (a exemplo:



Câmara Municipal de Araçatuba

Estado de São Paulo

CONSULTORIA JURÍDICA particular; DEFENSORIA PÚBLICA; MINISTÉRIO PÚBLICO).

- FISCALIZAÇÕES EM CALÇADAS SÃO DE RESPONSABILIDADE DO SETOR DE POSTURAS DA PREFEITURA MUNICIPAL.

JULHO

14/07/2024

Canal de atendimento: **APLICATIVO DE MENSAGENS**

SOLICITAÇÃO/SUGESTÃO

DESCRIÇÃO:

- USUÁRIO ENCAMINHA FOTOS E VÍDEO DE RUA COM GRANDES DEPÓSITOS DE ENTULHO E LIXO EM VÁRIOS PONTOS (Rua Manoel de Souza, Bairro Costa Araçatuba-SP);
- SOLICITA LIMPEZA NO LOCAL, BEM COMO RONDA DA GUARDA MUNICIPAL E SUGERE COLOCAÇÃO DE PLACA COM DIZERES “PROIBIDO JOGAR LIXO”.

Providências:

- ESTA OUVIDORIA INDAGA PARA QUAL VEREADOR O SOLICITANTE DESEJA QUE SEJA ENCAMINHADA SUA SOLICITAÇÃO;
- SOLICITANTE RESPONDE QUE QUALQUER VEREADOR PODERIA ATENDER;
- INDAGAMOS SE O DEPÓSITO DE MATERIAL PARA LIMPEZA É EM APENAS UMA QUADRA OU EM TODA A EXTENSÃO DA RUA;
- SOLICITANTE RESPONDE “EM TODA A EXTENSÃO” E SUGERE QUE APÓS A LIMPEZA SEJA COLOCADA PLACA NO LOCAL INDICANDO A PROIBIÇÃO DE JOGAR LIXO;
- ESTA OUVIDORIA ENCAMINHOU A MANIFESTAÇÃO À PRESIDÊNCIA DA CÂMARA MUNICIPAL, QUE FORMALIZOU OFÍCIO À PREFEITURA MUNICIPAL, SOLICITANDO AS PROVIDÊNCIAS DE SEU SETOR COMPETENTE QUANTO À QUESTÃO;
- INFORMADO O SOLICITANTE DA PROVIDÊNCIA ADOTADA.

28/07/2024

Canal de atendimento: **APLICATIVO DE MENSAGENS**

SOLICITAÇÃO

DESCRIÇÃO:

- USUÁRIO RELATA QUE AGUARDA EXAME SOLICITADO PELO SUS DESDE AGOSTO DE 2022, A SER REALIZADA PELO AME DE ARAÇATUBA;
- APÓS CONSULTA REALIZADA, FOI INFORMADO QUE SE ENCONTRAVA NA LISTA DE ESPERA;



Câmara Municipal de Araçatuba

Estado de São Paulo

- SOLICITA: 1- SABER QUAL SUA POSIÇÃO ATUAL NA FILA DE ESPERA PARA O EXAME; 2- POSSIBILIDADE DE PRIORIZAÇÃO DE SEU CASO, CONSIDERANDO URGÊNCIA ESPECIFICADA EM SEU PEDIDO.

Providências:

- ESTA OUVIDORIA INFORMOU O CONTATO DA OUVIDORIA DA SAÚDE DO MUNICÍPIO E ORIENTOU O SOLICITANTE A ENCAMINHAR A DEMANDA ATRAVÉS DELE.

AGOSTO

06/08/2024

Canal de atendimento: **APLICATIVO DE MENSAGENS**

RECLAMAÇÃO

DESCRIÇÃO: USUÁRIO RELATA QUE FEZ SOLICITAÇÃO DE LIMPEZA DA VIA E DE CALÇADAS DOS TERRENOS DA RUA MANOEL DE SOUZA (BAIRRO COSTA), MAS O SERVIÇO REALIZADO FOI APENAS DA VIA. SOLICITA O SERVIÇO COMPLETO (DA CALÇADA DOS TERRENOS).

Providências:

- FOI ENCAMINHADO O CONTATO DA OUVIDORIA DA PREFEITURA (TELEFONE E E-MAIL)

OUTUBRO

8/10/2024

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

ELOGIO/SOLICITAÇÃO

DESCRIÇÃO: USUÁRIA PARABENIZA O PREFEITO ELEITO NO ÚLTIMO PLEITO; SOLICITA AO PREFEITO ELEITO:

- AUXÍLIO PARA VAGA DE EMPREGO;
- SOLICITA 'MEDICAÇÃO DE AUTO (sic) CUSTO DOADO PELO GOVERNO PARA OS AUTISTAS DE PRIMEIRO GRAU (sic)'

Providências:

- OUVIDORIA ENCAMINHOU DEMANDA À ASSESSORIA DO PREFEITO ELEITO, QUE EXERCE ATUALMENTE O CARGO DE VEREADOR, PARA SEU CONHECIMENTO.



Câmara Municipal de Araçatuba

Estado de São Paulo

NOVEMBRO

01/11/2024

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

RECLAMAÇÃO/SOLICITAÇÃO

DESCRIÇÃO: SOLICITA AJUDA PARA O BAIRRO ENGENHEIRO TAVEIRA:

- RELATA QUE EM RAZÃO DE OBRAS PARA MELHORIAS DO BAIRRO CORTARAM O ESGOTO DAS CASAS HÁ MAIS DE 10 DIAS;
- RELATA ÁGUA DA CHUVA NOS CANAIS DE ESGOTO;
- SOLICITA RELIGAMENTO DO ESGOTO ('PELO MENOS PARCIAL') ANTES DO TÉRMINO DAS OBRAS, POR RAZÃO DE EMERGÊNCIA.
- ENCAMINHA FOTOS DE VALAS ABERTAS À FRENTE DE CASAS.

Providências:

- OUVIDORIA ENCAMINHOU MANIFESTAÇÃO PARA A OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE ARAÇATUBA E TAMBÉM CÓPIA PARA OS VEREADORES, PARA CONHECIMENTO E PROVIDÊNCIAS QUE ENTENDER NECESSÁRIAS.

DEZEMBRO

18/12/2024

Canal de atendimento: **SITE OFICIAL DA CÂMARA**

RECLAMAÇÃO/SOLICITAÇÃO

DESCRIÇÃO: SOLICITANTE APRESENTA DENÚNCIA DE TERRENO VAZIO QUE FAZ DIVISA COM SUA CASA, APRESENTANDO MATO ALTO HÁ 'UM BOM TEMPO', INCLUSIVE TOMANDO A CALÇADA (Rua Abrão Vinhas; Concórdia II). RELATA APARECIMENTO DE ESCORPIÃO EM SUA CASA E INFESTAÇÃO POR CARAMUJOS NO TERRENO. SOLICITA PROVIDÊNCIAS PARA O PROBLEMA.

Providências:

- ENCAMINHADO À OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO, PARA CONHECIMENTO E PROVIDÊNCIAS;
- OUVIDORIA DA SAÚDE INFORMOU QUE AGENTE DA EQUIPE DA VIGILÂNCIA SANITÁRIA ESTEVE NO LOCAL REALIZANDO FISCALIZAÇÃO.

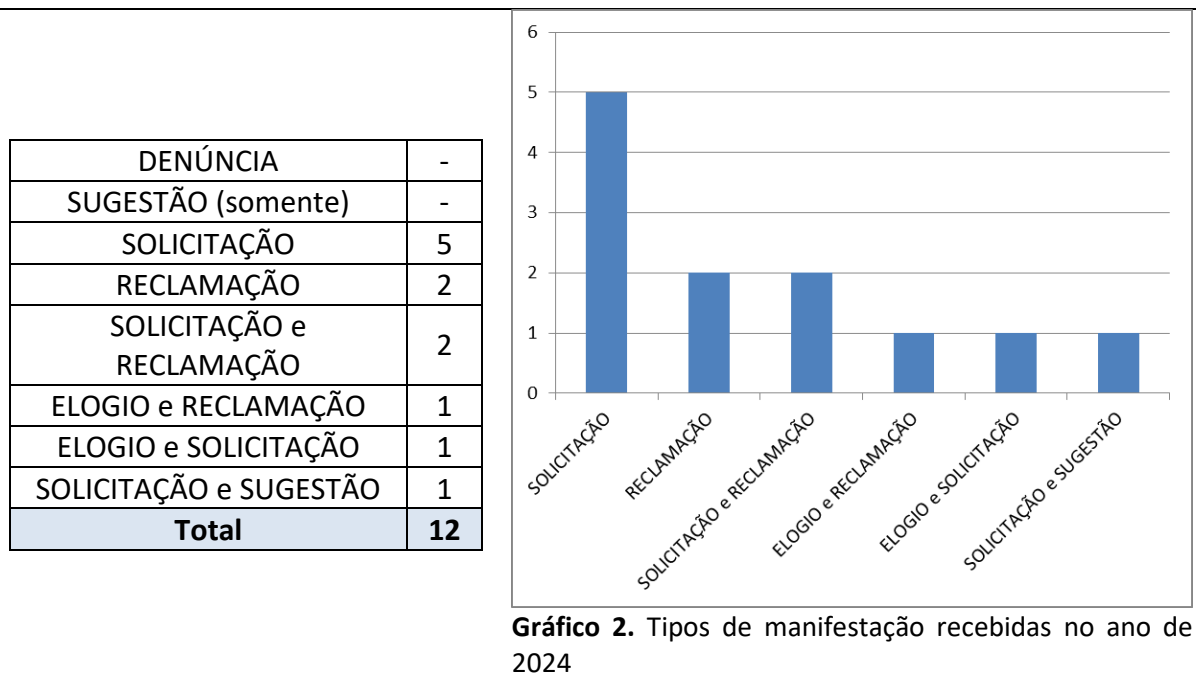


Câmara Municipal de Araçatuba

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 2024 foram:



Definições

Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Casa Legislativa.

Elogio: demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.

Solicitação: pedido de providência ou serviço; pedido de informação sobre assuntos de competência do Legislativo.

Reclamação: manifestação de desagrado ou protesto sobre serviço prestado, ação ou omissão da administração, de agente político ou de servidor da Casa Legislativa.

Denúncia: comunicação de casos de abusos de autoridade e prática de atos ilícitos cuja solução dependa da atuação da Câmara Municipal.



Câmara Municipal de Araçatuba

Estado de São Paulo

Sobre a **competência para atendimento/encaminhamento** das demandas recebidas pela Ouvidoria Legislativa (**12 no total**), a maioria competiam ao Poder Executivo Municipal (**11**), sendo **1** relacionada diretamente ao Poder Legislativo:

- Reclamação acerca da aprovação pela Câmara de Projeto de Lei *QUE PROÍBE ATOS DE CRUELDADE CONTRA ANIMAIS ABANDONADOS* (manifestação detalhada na parte 2 deste relatório, tabela de JUNHO/2024, 11/06/2024, página 8).

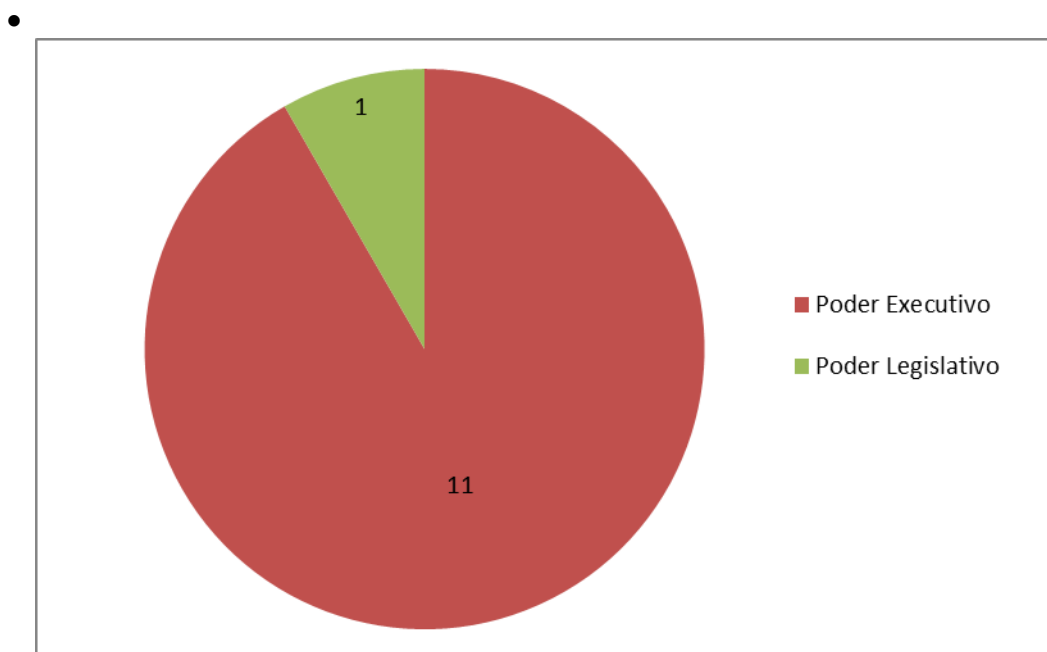


Gráfico 3. Sobre a **competência para atendimento/encaminhamento** das demandas recebidas pela Ouvidoria Legislativa.

Araçatuba, 31 de dezembro de 2024

Fernando José dos Santos

Ouvidor Legislativo