

**SUMÁRIO**

<b>PODER EXECUTIVO</b> .....	1
<i>PUBLICIDADE</i> .....	1
<i>CONVOCAÇÕES</i> .....	5
<i>PORTARIAS</i> .....	8
<i>DIVERSOS</i> .....	11
<i>DECRETOS</i> .....	82
<i>LEIS</i> .....	82
<b>PODER LEGISLATIVO</b> .....	82
<i>DIVERSOS</i> .....	82
<i>PORTARIAS</i> .....	83
<i>CONVOCAÇÕES</i> .....	83
<b>SÃO ROQUE PREV.</b> .....	83
<i>PORTARIA</i> .....	83

**PODER EXECUTIVO****PUBLICIDADE****EXTRATO DE TERMO DE COOPERAÇÃO  
TÉCNICA**

Partes: Município de São Roque e Cooperativa Coopernova Cotia Recicla – Cooperativa de Trabalho de Produção de Coleta e Reciclagem;

Celebrado em 20 de julho de 2023;

Objetivo da Parceria: Estabelecer normas e regras de parceria pelas quais os parceiros somam esforços ao recebimento e beneficiamento dos resíduos sólidos seletivos, passíveis de reciclagem, a preservação do meio ambiente na cidade de São Roque e a geração de trabalho e renda para os cooperados.

Vigência: 180 (cento e oitenta) dias a partir de 24 de julho de 2023.

**PRORROGAÇÃO DE EDITAL**

**PRORROGAÇÃO DE EDITAL – CONCURSO PÚBLICO N° 001/2023** – Concurso visando a apresentação de projetos inéditos que contemplem a criação de um parque linear na Avenida Prefeito Bernardino de Lucca, no Município de São Roque. Período de inscrições: período de 45 (quarenta e cinco) dias a contar do dia imediatamente após a publicação na imprensa oficial. Em 27 de julho de 2023 o Sr. Prefeito resolve, prorrogar o edital n° 082/2023 pelo prazo de 20 (vinte) dias, a contar do dia imediatamente posterior ao término do prazo de 45 (quarenta e cinco) dias da publicação na Imprensa Oficial do Município, aos 16 de junho de 2023.

**RESUMO DE EDITAL**

**RESUMO DE EDITAL – PE 048/2023** - Aquisição de VEÍCULO HATCH NOVO ZERO KM para atender o Departamento de Saúde, conforme quantidades e especificações devidamente especificadas no termo de referência. Encerramento às 08h45 horas do dia 21/08/2023. O edital encontra-se a disposição a partir do dia 31/07/2023, no site [www.saoroque.sp.gov.br](http://www.saoroque.sp.gov.br)

**AVISO DE CONSULTA PÚBLICA E AUDIÊNCIA  
PÚBLICA**

**AVISO DE CONSULTA PÚBLICA E AUDIÊNCIA PÚBLICA** - A Prefeitura Municipal de São Roque, por intermédio da Secretaria de Planejamento, comunica aos interessados que está aberta a **CONSULTA PÚBLICA**, de **01/08/2023 a 30/08/2023**, e que realizará **AUDIÊNCIA PÚBLICA**, no dia **22/08/2023**, às **18h00** na Sala **Darcy Penteado** na Brasital – Avenida Araçai, 250, Vila Aguiar, São Roque - SP, objetivando o recebimento de contribuições, críticas e sugestões, com a finalidade de realizar **CONCESSÃO ADMINISTRATIVA PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA NO MUNICÍPIO DE SÃO ROQUE, LOCALIZADO NO ESTADO DE SÃO PAULO, INCLUÍDAS A MODERNIZAÇÃO, MANUTENÇÃO E A GESTÃO DA REDE DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA, BEM COMO À IMPLANTAÇÃO, MANUTENÇÃO E OPERAÇÃO DO CENTRO DE CONTROLE OPERACIONAL - CCO PARA A TELEGESTÃO, E DE USINAS FOTOVOLTAICAS, PARA COMPENSAÇÃO DE CRÉDITOS JUNTO À CONCESSIONÁRIA**, pelo prazo de 20 (vinte) anos, com valor estimado do contrato em **R\$ 87.001.780,00** (oitenta e sete milhões, um mil e setecentos e oitenta reais). As contribuições, críticas e sugestões devem ser enviadas através do preenchimento do formulário disponível no site da Prefeitura ou para o e-mail: **planejamento@saoroque.sp.gov.br**. A participação nas audiências será aberta a todos, conforme Regulamento das Audiências Públicas disponíveis no site da Prefeitura. As inscrições para participação se darão através do formulário disponível no site da Prefeitura.

**EDITAL DE AUTO DE IMPOSIÇÃO DE  
PENALIDADE / EDITAL DE AUTO DE  
INFRAÇÃO****EDITAL DE AUTO DE INFRAÇÃO**

Pelo presente Edital, tornando público que, em 21(vinte e um) de julho de 2023, foi lavrado AUTO DE INFRAÇÃO N°188/2023 contra a empresa RESIDENCIAL EIJUN – CASA DE REPOUSO, CNPJ 10.520.103/0002-17, instalada na ALAMEDA DESCANSO DAS NUUVENS, N° 1185, VOLTA GRANDE, SÃO ROQUE, de acordo com o artigo 122 da lei estadual 10.083/98, a lei municipal n° 3.245/08, a lei federal n° 599/73, o regulamento decreto n°12.342/78 que dispõe sobre o código sanitário adotado

pelo município de São Roque pela lei municipal 2.751 de 03/01/2003 e em conformidade com o disposto no artigo 122, inciso XX, do referido código sanitário (lei estadual nº 10.083/98), por descumprir atos emanados das autoridades sanitárias visando a aplicação da legislação pertinente à promoção, prevenção e proteção a saúde (itens notificados a serem regularizados, separados, apresentados foram realizados apenas de maneira parcial ou ainda não realizados – notificação datada de 18/05/2023 e registrada no SIVISA sob os números 01.000980/23 e 01.001060/23), sujeitando-lhe às penalidades cabíveis em lei, em conformidade com o disposto nos artigos 112 e 122, XX, do referido Código Sanitário (lei estadual nº 10.083/98). Fica concedido o prazo de 10 (dez) dias para defesa ou impugnação, de acordo com o disposto no artigo 132 da Lei 10083/98.

#### **EDITAL DE AUTO DE IMPOSIÇÃO DE PENALIDADE**

Pelo presente Edital, tornando público que, em 24 (vinte e quatro) de junho de 2023, foi lavrado AUTO DE IMPOSIÇÃO DE PENALIDADE Nº164/2023 contra a empresa CLÍNICA RENASCENCE LTDA, CNPJ 40.839.017/0001-51 instalada na RODOVIA RAPOSO TAVARES, KM 47,5, Nº 58, MAILIASQUI, de acordo com o artigo 122 da lei estadual 10.083/98, a lei municipal nº 3.245/08, a lei federal nº 599/73, o regulamento decreto nº12.342/78 que dispõe sobre o código sanitário adotado pelo município de São Roque pela lei municipal 2.751 de 03/01/2003 e em conformidade com o disposto no artigo 122, inciso XIX, do referido código sanitário (lei estadual nº 10.083/98) por transgredir outras normas legais federais ou estaduais, destinadas à promoção, prevenção e proteção à saúde, especificamente, o inciso III do artigo 19 da RDC 29/2011, ao não disponibilizar termo de voluntariedade de todos os pacientes (foram evidenciados contratos sem datas e contratos vencidos), impondo-lhe à penalidade de MULTA no valor R\$ 3.686,25 (Seis Mil, seiscentos e oitenta e seis reais e vinte e cinco centavos), disposta no artigo 112, inciso III, do referido código sanitário (lei estadual nº 10.083/98). Fica concedido o prazo de 10 (dez) dias para defesa ou impugnação, de acordo com o disposto no artigo 134 da Lei 10083/98.

#### **EDITAL DE AUTO DE IMPOSIÇÃO DE PENALIDADE**

Pelo presente Edital, tornando público que, em 24 (vinte e

quatro) de julho de 2023, foi lavrado AUTO DE IMPOSIÇÃO DE PENALIDADE Nº165/2023 contra a empresa LEANDRO DELLA DEA VIEIRA DA CRUZ (CNPJ: 29.412.957/0001-27), instalada na RUA COMENDADOR INOCÊNCIO, Nº08, CENTRO, de acordo com o artigo 122 da lei estadual 10.083/98, a lei municipal nº 3.245/08, a lei federal nº 599/73, o regulamento decreto nº12.342/78 que dispõe sobre o código sanitário adotado pelo município de São Roque pela lei municipal 2.751 de 03/01/2003 e em conformidade com o disposto no artigo 122, inciso I, do referido código sanitário (lei estadual nº 10.083/98) por construir ou fazer funcionar estabelecimentos comerciais, de produção, embalagem e manipulação de produtos de interesse à saúde e estabelecimentos de assistência e de interesse à saúde, sem licença dos órgãos sanitários competentes ou contrariando as normas legais vigentes, impondo-lhe à penalidade de ADVERTÊNCIA, disposta no artigo 112, inciso I, do referido código sanitário (lei estadual nº 10.083/98). Fica concedido o prazo de 10 (dez) dias para defesa ou impugnação, de acordo com o disposto no artigo 134 da Lei 10083/98.

#### **EDITAL DE AUTO DE IMPOSIÇÃO DE PENALIDADE**

Pelo presente Edital, tornando público que, em 24 (vinte e quatro) de junho de 2023, foi lavrado AUTO DE IMPOSIÇÃO DE PENALIDADE Nº265/2023 contra a empresa BIANCA VERONICA TAVARES (CPF: 423.894.718-65), instalada na LADEIRA ALFREDO SALVETTI, Nº59, CENTRO, de acordo com o artigo 122 da lei estadual 10.083/98, a lei municipal nº 3.245/08, a lei federal nº 599/73, o regulamento decreto nº12.342/78 que dispõe sobre o código sanitário adotado pelo município de São Roque pela lei municipal 2.751 de 03/01/2003 e em conformidade com o disposto no artigo 122, inciso XI, do referido código sanitário (lei estadual nº 10.083/98), por extrair, produzir, fabricar, transformar, preparar, manipular, purificar, fracionar, embalar ou reembalar, importar, exportar, armazenar, expedir, transportar, comprar, vender, ceder ou usar produtos de interesse à saúde, sem os padrões de identidade, qualidade e segurança, impondo-lhe, assim, a penalidade de MULTA no valor R\$ 2.947,50 (Dois Mil, novecentos e quarenta e sete reais e cinquenta centavos), disposta no artigo 112, inciso III, do referido código sanitário (lei estadual nº 10.083/98). Fica concedido o prazo de 10 (dez) dias para defesa ou impugnação, de acordo com o disposto no artigo

134 da Lei 10083/98.

#### **EDITAL DE AUTO DE IMPOSIÇÃO DE PENALIDADE**

Pelo presente Edital, tornando público que, em 26(vinte e seis) de julho de 2023, foi lavrado AUTO DE IMPOSIÇÃO DE PENALIDADE Nº249/2023 contra a empresa ELAINE DADALTO ORTINO (CNPJ: 41.316.433/0001-38), instalada na RUA SOTERO DE SOUZA, 206, CENTRO, de acordo com o artigo 122 da lei estadual 10.083/98, a lei municipal nº 3.245/08, a lei federal nº 599/73, o regulamento decreto nº12.342/78 que dispõe sobre o código sanitário adotado pelo município de São Roque pela lei municipal 2.751 de 03/01/2003 e em conformidade com o disposto no artigo 122, inciso XX, do referido código sanitário (lei estadual nº 10.083/98) por descumprir atos emanados das autoridades sanitárias visando a aplicação da legislação pertinente à promoção, prevenção e proteção a saúde, impondo-lhe a penalidade de MULTA no valor R\$ 3. 684,37 (Três Mil, seiscentos e oitenta e quatro reais e trinta e sete centavos), disposta no artigo 112, inciso III, do referido código sanitário (lei estadual nº 10.083/98). Fica concedido o prazo de 10 (dez) dias para defesa ou impugnação, de acordo com o disposto no artigo 134 da Lei 10083/98.

#### **EDITAL DE AUTO DE IMPOSIÇÃO DE PENALIDADE**

Pelo presente Edital, tornando público que, em 27(vinte e sete) de julho de 2023, foi lavrado AUTO DE IMPOSIÇÃO DE PENALIDADE Nº118/2023 contra a empresa LENITA FAGUNDES, CPF 089.424.538-48, instalada na ESTRADA DO VINHO, Nº 551, GABRIEL PIZA, SÃO ROQUE, de acordo com o artigo 122 da lei estadual 10.083/98, a lei municipal nº 3.245/08, a lei federal nº 599/73, o regulamento decreto nº12.342/78 que dispõe sobre o código sanitário adotado pelo município de São Roque pela lei municipal 2.751 de 03/01/2003 e em conformidade com o disposto no artigo 122, inciso I, do referido código sanitário (lei estadual nº 10.083/98) por construir ou fazer funcionar estabelecimentos comerciais, de produção, embalagem e manipulação de produtos de interesse à saúde e estabelecimentos de assistência e de interesse à saúde, sem licença dos órgãos sanitários competentes ou contrariando as normas legais vigentes, impondo-lhe à penalidade de ADVERTÊNCIA, disposta no artigo 112, inciso I, do referido código sanitário (lei

estadual nº 10.083/98). Fica concedido o prazo de 10 (dez) dias para defesa ou impugnação, de acordo com o disposto no artigo 134 da Lei 10083/98.

#### **EDITAL DE AUTO DE IMPOSIÇÃO DE PENALIDADE**

Pelo presente Edital, tornando público que, em 27(vinte e sete) de julho de 2023, foi lavrado AUTO DE IMPOSIÇÃO DE PENALIDADE Nº250/2023 contra a empresa SALUSTIANO DOMINGOS DA SILVA, CPF 089.424.538-48, CNPJ 32.801.054 instalada na ESTRADA DO VINHO, Nº 551, GABRIEL PIZA, SÃO ROQUE, de acordo com o artigo 122 da lei estadual 10.083/98, a lei municipal nº 3.245/08, a lei federal nº 599/73, o regulamento decreto nº12.342/78 que dispõe sobre o código sanitário adotado pelo município de São Roque pela lei municipal 2.751 de 03/01/2003 e em conformidade com o disposto no artigo 122, inciso II, do referido código sanitário (lei estadual nº 10.083/98) construir ou fazer funcionar estabelecimentos comerciais, de produção, embalagem e manipulação de produtos de interesse à saúde, sem a presença de responsável técnico legalmente habilitado, impondo-lhe à penalidade de ADVERTÊNCIA, disposta no artigo 112, inciso I, do referido código sanitário (lei estadual nº 10.083/98). Fica concedido o prazo de 10 (dez) dias para defesa ou impugnação, de acordo com o disposto no artigo 134 da Lei 10083/98.

#### **EDITAL DE AUTO DE IMPOSIÇÃO DE PENALIDADE**

Pelo presente Edital, tornando público que, em 26(vinte e seis) de julho de 2023, foi lavrado AUTO DE IMPOSIÇÃO DE PENALIDADE Nº178/2023 contra a empresa JABANES BAR E LANCHES (CNPJ: 55.588.743/0001-16), instalada na RUA BENJAMIN CONSTANT, Nº227, CENTRO, de acordo com o artigo 122 da lei estadual 10.083/98, a lei municipal nº 3.245/08, a lei federal nº 599/73, o regulamento decreto nº12.342/78 que dispõe sobre o código sanitário adotado pelo município de São Roque pela lei municipal 2.751 de 03/01/2003 e em conformidade com o disposto no artigo 122, inciso XX, do referido código sanitário (lei estadual nº 10.083/98) por descumprir atos emanados das autoridades sanitárias visando a aplicação da legislação pertinente à promoção, prevenção e proteção a saúde, impondo-lhe a penalidade de ADVERTÊNCIA, disposta

no artigo 112, inciso I, do referido código sanitário (lei estadual nº 10.083/98). Fica concedido o prazo de 10 (dez) dias para defesa ou impugnação, de acordo com o disposto no artigo 134 da Lei 10083/98.

#### EDITAL DE AUTO DE INFRAÇÃO

Pelo presente Edital, tornando público que, em 27(vinte e sete) de julho de 2023, foi lavrado AUTO DE INFRAÇÃO Nº189/2023 contra a empresa LAÍS R. DE CAMARGO, CNPJ 26.711.613/0001-20, instalada na AVENIDA ANTONINO DIAS BASTOS, Nº466, LJ02, CENTRO, SÃO ROQUE, de acordo com o artigo 122 da lei estadual 10.083/98, a lei municipal nº 3.245/08, a lei federal nº 599/73, o regulamento decreto nº12.342/78 que dispõe sobre o código sanitário adotado pelo município de São Roque pela lei municipal 2.751 de 03/01/2003 e em conformidade com o disposto no artigo 122, inciso XIX, do referido código sanitário (lei estadual nº 10.083/98) por transgredir outras normas legais federais ou estaduais, destinadas à promoção, prevenção e proteção à saúde, especificamente, por transgredir o art. 5º da instrução normativa nº09, de 17 de agosto de 2009 (Apreensão de 24 unidades de óculos de grau – Lacre: 0031200), sujeitando-lhe à penalidade de APREENSÃO DE PRODUTOS, em conformidade com o disposto nos artigos 110, 112 e 122, XIX, do referido Código Sanitário(lei estadual nº 10.083/98). Fica concedido o prazo de 10 (dez) dias para defesa ou impugnação, de acordo com o disposto no artigo 132 da Lei 10083/98.

#### EDITAL DE AUTO DE IMPOSIÇÃO DE PENALIDADE

Pelo presente Edital, tornando público que, em 27(vinte e sete) de julho de 2023, foi lavrado AUTO DE IMPOSIÇÃO DE PENALIDADE Nº251/2023 contra a empresa LAÍS R. DE CAMARGO, CNPJ 26.711.613/0001-20, instalada na AVENIDA ANTONINO DIAS BASTOS, Nº466, LJ02, CENTRO, SÃO ROQUE, de acordo com o artigo 122 da lei estadual 10.083/98, a lei municipal nº 3.245/08, a lei federal nº 599/73, o regulamento decreto nº12.342/78 que dispõe sobre o código sanitário adotado pelo município de São Roque pela lei municipal 2.751 de 03/01/2003 e em conformidade com o disposto no artigo 122, inciso XIX, do referido código sanitário (lei estadual nº 10.083/98) por transgredir outras normas legais federais ou estaduais, destinadas à promoção, prevenção e proteção à saúde, especificamente,

por transgredir o art. 5º da instrução normativa nº09, de 17 de agosto de 2009 (Apreensão de 24 unidades de óculos de grau – Lacre: 0031200), impondo-lhe às penalidades de APREENSÃO E INUTILIZAÇÃO DE PRODUTOS, dispostas no artigo 112, incisos IV e VI, do referido código sanitário (lei estadual nº 10.083/98). Fica concedido o prazo de 10 (dez) dias para defesa ou impugnação, de acordo com o disposto no artigo 134 da Lei 10083/98.

#### DEPARTAMENTO DE EDUCAÇÃO E CULTURA

A Diretora do Departamento de Educação e Cultura, com base no artigo 153 da Lei Orgânica do Município de São Roque, expede os seguintes Atos Decisórios:

**ATO DECISÓRIO Nº 338/2023 - LENI NORONHA BRANCO**, RG 10.156.364-4, PEI – Adjunto na EMEI “São João Novo”, da Prefeitura da Estância Turística de São Roque acumula com aposentadoria pelo Regime Jurídico CLT junto ao Instituto Nacional do Seguro Social.  
**Decisão: Acumulação legal.**



DEPARTAMENTO DE BEM ESTAR SOCIAL

**COMUNICADO****DEPARTAMENTO DE BEM-ESTAR SOCIAL****Convocação para o Programa Frente Emergencial de Trabalho Temporário – FETT –****Edital 001/2023**

**CONVOCAMOS** os candidatos selecionados pelo Programa Frente Emergencial de Trabalho Temporário – FETT, abaixo relacionados, a comparecerem ao Departamento de Bem Estar Social, sito na Rua São Paulo, 966 – Taboão, nas dependências do Paço Municipal, em até 07 (sete) dias úteis após a data da publicação, das 09h00 às 15h00, portando os seguintes documentos:

- RG, CPF, Carteira de Trabalho, Comprovante de Endereço, 1 Foto 3X4, carteira de vacina COVID atualizada e laudo médico para os candidatos deficientes, atestando a espécie e o grau ou nível de deficiência, em expressa referência ao Código da Classificação Internacional de doença – CID.
- Caso o convocado seja cliente da Caixa Econômica Federal, apresentar o cartão ou os dados da Conta.

CLASSIF.	NOME COMPLETO	D.N.	UNIDADE
12	Patricia Constantino	18/5/1991	CRAS Paisagem Colonial
13	Debora Cristina De Albuquerque Paulino	23/6/1993	CRAS Central
14	Deyse Lopes Leotti	3/2/1999	CRAS Maylasky
15	Evelin Aparecida Carmo Rodrigues	8/8/2000	CRAS Paisagem Colonial
16	Amanda Raquel De Mario Silva	29/10/2002	CRAS Paisagem Colonial
17	Jaqueline Macedo De Lima	23/12/1991	CRAS Maylasky
18	Kamylla De Sá Oliveira	22/8/1994	CRAS Paisagem Colonial
19	Maria Aulenir De Jesus	21/5/1984	CRAS São João Novo

Conforme Item 3.4 do Edital 01/2022, e em conformidade com a Lei Municipal nº 4.776, de 14 de março de 2018, alterada pela Lei nº 5.441, de 31 de maio de 2022, **convocamos** os inscritos PCD:

CLASSIF.	NOME COMPLETO	D.N.	UNIDADE
79	Dione Nogueira Santos	20/7/1974	CRAS Central

**Departamento de Administração  
Divisão de Recursos Humanos****CONVOCAÇÃO: 28/07/2023****DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO – DIVISÃO DE RECURSOS HUMANOS  
COMUNICAÇÃO DE DESISTÊNCIA EM CONVOCAÇÃO DE  
CONCURSO PÚBLICO E PROCESSO SELETIVO**

Convocados os candidatos abaixo relacionados, os mesmos assinaram desistência dentro do prazo, ficando assim excluídos do referido concurso público e/ou processo seletivo:

NOME	RG	CLASSIF	CARGO/FUNÇÃO	CATEG
Janete Santos de Oliveira	456543922	5º	Assistente Social – Edital 06/2022	PS
Saete Yolanda de Santana Ramos	111218179	6º	Assistente Social – Edital 06/2022	PS
João Vitor Cavalcante Lobo	580207341	19º	Auxiliar de Farmácia	PS
Shirlene Aparecida dos Santos	415647800	50º	Técnico em Enfermagem	PS
Leila Ramos da Silva	32.969.005-X	51º	Técnico em Enfermagem	PS
Denio Gilberto Milagres Crepaldi	34905244897	4º	Prof. de Ensino Fundamental II - Geografia	CP
Leonardo Severino da Silva	466494956	28º	Auxiliar de Escritório	CP

Legenda: CP – Concurso Público; PS – Processo Seletivo.

**DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO – DIVISÃO DE RECURSOS HUMANOS  
COMUNICAÇÃO DE NÃO COMPARECIMENTO EM CONVOCAÇÃO DE  
CONCURSO PÚBLICO E PROCESSO SELETIVO**

Convocados os candidatos abaixo relacionados, os mesmos não compareceram dentro do prazo, ficando assim excluídos do referido concurso público e/ou processo seletivo:

NOME	RG	CLASSIF	CARGO/FUNÇÃO	CATEG
Leonardo Feichas Villanova	637925750	27º	Auxiliar de Escritório	CP
Kelly Soares da Silva	33340130x	46º	Técnico em Enfermagem	PS
Lilian Maria do Couto	27066404x	48º	Técnico em Enfermagem	PS

Legenda: CP – Concurso Público; PS – Processo Seletivo.



**Departamento de Administração  
Divisão de Recursos Humanos**

**DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO – DIVISÃO DE RECURSOS HUMANOS  
CONVOCAÇÕES DE CONCURSO PÚBLICO E PROCESSO SELETIVO**

Convocamos os candidatos abaixo relacionados para no prazo de 7 (sete) dias, a contar desta publicação, para comparecer na Divisão de Recursos Humanos. O não comparecimento implicará na exclusão do referido processo, nos termos do Art. 12 da Lei 2.209, de 1º de fevereiro de 1994.

NOME	RG	CLASSIF	CARGO/FUNÇÃO	CATEG
Jayceleide Maria da Silva Brasil Máximo	2956810 2	7º	Assistente Social – Edital 06/2022	PS
Pedro Egidio Nakasone	377095977	8º	Assistente Social – Edital 06/2022	PS
Denise Albuquerque Marreiro de Godoy	432731234	21º	Auxiliar de Farmácia	PS
Silvia Rodrigues Moreira	373825316	52º	Técnico em Enfermagem	PS
Angélica Aparecida Waki de Lima	332496326	53º	Técnico em Enfermagem	PS
Leandro de Paula Cavalheiro	470243508	54º	Técnico em Enfermagem	PS
Douglas Aparecido de Oliveira	336235161	55º	Técnico em Enfermagem	PS
Joaquim Pericles Mazzon do Nascimento	391479829	5º	Prof. de Ensino Fundamental II - Geografia	CP
Diego Ribeiro Nascimento	548723783	29º	Auxiliar de Escritório	CP
Daniela Maria Marques	548471885	30º	Auxiliar de Escritório	CP
Luana de Almeida Andrade	523259220	1º	Fisioterapeuta	PS
Franciole Yuki Okada	227483303	2º	Fisioterapeuta	PS
Debora Diniz dos Santos	250250202	3º	Fisioterapeuta	PS

Legenda: CP – Concurso Público; PS – Processo Seletivo.

**ENCERRAMENTO DO PRAZO PARA COMPARECIMENTO EM: 07/08/2023**

DIVISÃO DE RECURSOS HUMANOS: RUA SÃO PAULO, 966 – TABOÃO – SÃO ROQUE – SP.  
ATENDIMENTO AO PÚBLICO: SEGUNDA A SEXTA FEIRA DAS 09H00 ÀS 15H00  
TELEFONE: (11) 4784-8520 / 4784-8533

AFIXADO NO ÁTRIO DO PAÇO MUNICIPAL, NO PERÍODO DE 28/07/2023 A 07/08/2023.

**PORTARIAS****PORTARIAS EXPEDIDAS PELO SENHOR  
PREFEITO**

PORTARIA N.º 680/2023. De 24 de Julho de 2023. MARCOS AUGUSTO ISSA HENRIQUES DE ARAÚJO, Prefeito da Estância Turística de São Roque, no uso de suas atribuições legais, RESOLVE: RETIFICAR a portaria n.º 674 de 20 de julho de 2023, da seguinte forma: Onde se lê: "... Anderson Sidei Cesar...". Leia-se: "...Anderson Sidnei Cesar...".

PORTARIA N.º 681/2023. De 24 de Julho de 2023. MARCOS AUGUSTO ISSA HENRIQUES DE ARAÚJO, Prefeito da Estância Turística de São Roque, no uso de suas atribuições legais, RESOLVE: DESIGNAR a servidora PATRÍCIA PONTES DE MORAES TANCLER CAMPOS, portadora da Cédula de Identidade RG n.º 46.965.879-4, para substituir a servidora Vanessa dos Santos, como Chefe de Serviço de Saúde da Rede Básica de Saúde - SRBS, da Divisão Médica - DME, do Departamento de Saúde - DS, enquanto durar o gozo de suas férias.

PORTARIA N.º 682/2023. De 25 de Julho de 2023. MARCOS AUGUSTO ISSA HENRIQUES DE ARAÚJO, Prefeito da Estância Turística de São Roque, no uso de suas atribuições legais, RESOLVE: Art. 1º. DESIGNAR, para integrar a COMISSÃO PERMANENTE DE PROCESSO ADMINISTRATIVO DISCIPLINAR, os seguintes servidores: I - Presidente: a) Marta Galoni da Silva Mota II - Membros: a) Kelly Cristina Forti Schio Cipriano b) Claudio Roberto Devóglgio III - Suplente: a) Aline Oliveira Pedroso Moraes Parágrafo único. Os membros da Comissão farão jus à gratificação a que se refere o inciso VIII do art. 39 da Lei 2.209/94 alterado pela Lei 2310 de 08/05/96, no valor de 50% do vencimento-base do Nível V: Art. 2º. Esta Portaria entra em vigor na data da sua publicação, revogando a Portaria 322/2022.

PORTARIA N.º 683/2023. De 26 de Julho de 2023. MARCOS AUGUSTO ISSA HENRIQUES DE ARAÚJO, Prefeito da Estância Turística de São Roque, no uso de

suas atribuições legais, RESOLVE: DESIGNAR a servidora LUCIANE DE FATIMA CAMINI, portadora da Cédula de Identidade RG n.º 50.980.194-8, para substituir a servidora Juliana Regina Mesquita Viola, como Chefe de Divisão de Material - DMA, do Departamento de Administração - DA, enquanto durar sua licença médica.

PORTARIA N.º 684/2023. De 26 de Julho de 2023. MARCOS AUGUSTO ISSA HENRIQUES DE ARAÚJO, Prefeito da Estância Turística de São Roque, no uso de suas atribuições legais, RESOLVE: DESIGNAR a servidora BARBARA REGINA PEREIRA, portadora da Cédula de Identidade RG n.º 23.211.077-3, para substituir a servidora Luciane de Fatima Camini, como Chefe de Serviço Administrativo de Zeladoria e Portaria - SZPO, da Divisão de Encargos Administrativos - DEA, do Departamento de Administração - DA, enquanto durar a substituição de que se trata a portaria n.º 683/2023.

PORTARIA N.º 685/2023. De 26 de Julho de 2023. MARCOS AUGUSTO ISSA HENRIQUES DE ARAÚJO, Prefeito da Estância Turística de São Roque, no uso de suas atribuições legais, RESOLVE: Art. 1º CONSTITUIR uma Comissão Permanente de Leilão, a qual ficará responsável por efetuar o levantamento e avaliação dos bens considerados inservíveis, e todos os atos necessários à realização do certame, nos termos da legislação vigente. Parágrafo único. A comissão ora constituída será composta pelos seguintes membros: I – Celso Ricardo Andrade – Leiloeiro; II - Marco Antônio dos Santos Ribeiro; III - Adalberto da Silva Pereira; IV - Ademir Camargo; V - Ricardo Benedito Madureira Arruda; VI - Rodrigo de Oliveira; VII - Rodrigo de Souza Paregine; VIII - Moisés Alves de Freitas; IX - Marinilde da Silva Machado; X - João Batista Araújo; XI - Anderson Sidnei Cesar. Art. 2º Os membros da Comissão Permanente de Leilão farão jus à gratificação de que trata o inciso VIII, do artigo 39, da Lei Municipal n.º 2.209/1994, alterada pela Lei Municipal n.º 2.310/1996, no valor de 50% (cinquenta por cento) do vencimento base do nível V da tabela de vencimentos da Prefeitura da Estância Turística de São Roque. Art. 3º Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação, revogando a portaria 635/2023.

PORTARIA N.º 686/2023. De 26 de Julho de 2023. MARCOS AUGUSTO ISSA HENRIQUES DE ARAÚJO, Prefeito da Estância Turística de São Roque, no uso de suas atribuições legais, RESOLVE: CONTRATAR, a partir de 01 de agosto de 2023, DIOGO HENRIQUE SILVESTRE COELHO, portador da Cédula de Identidade RG n.º 50.586.117-3, para exercer em estágio probatório, a função de AGENTE COMUNITÁRIO DE SAÚDE - TABOÃO, com vencimento básico de R\$ 2.604,00 (dois mil, seiscentos e quatro reais) e jornada de trabalho de 40 horas semanais, a que se refere o anexo XIII da Lei 2.208/94 e alterações posteriores, tendo em vista a sua aprovação no processo seletivo n.º 09/2021 em 9º lugar.

PORTARIA N.º 687/2023. De 26 de Julho de 2023. MARCOS AUGUSTO ISSA HENRIQUES DE ARAÚJO, Prefeito da Estância Turística de São Roque, no uso de suas atribuições legais, RESOLVE: EXONERAR, a partir de 01 de agosto de 2023, MARIANA MAGALHÃES DOMINGUES, portadora da Célula de Identidade RG n.º 45.272.470-3, do quadro de funcionários da Prefeitura da Estância Turística de São Roque, do cargo de Inspetor de alunos, a seu próprio pedido.

PORTARIA N.º 688/2023. De 27 de Julho de 2023. MARCOS AUGUSTO ISSA HENRIQUES DE ARAÚJO, Prefeito da Estância Turística de São Roque, no uso de suas atribuições legais, RESOLVE: NOMEAR, a partir de 01 de agosto de 2023, LUDIMILA DE OLIVEIRA PERIN BARBOSA, portadora da Cédula de Identidade RG n.º 40.127.381-7, para exercer em estágio probatório, o cargo de PROFESSOR DE ATENDIMENTO EDUCACIONAL ESPECIALIZADO, com jornada básica de trabalho de 24 horas semanais, vencimento básico de R\$ 25,31 (vinte e cinco reais e trinta e um centavos) h/a, a que se refere o anexo XIII da Lei 2.208/94 e suas alterações e Lei 3.680/11, tendo em vista sua aprovação no concurso público 01/2019 em 51º lugar.

PORTARIA N.º 689/2023. De 28 de Julho de 2023. MARCOS AUGUSTO ISSA HENRIQUES DE ARAÚJO, Prefeito da Estância Turística de São Roque, no uso de suas atribuições legais, RESOLVE: Art. 1º DESIGNAR a servidora GIOVANNA KELLY IDALGO OLIVEIRA,

portadora da Cédula de Identidade RG n.º 39.548.613-0, Chefe de Divisão, como gestora do contrato administrativo n.º 055/2018, oriundo da Concorrência Pública n.º 04/2018. Art. 2º A empresa contratada é a Eppolix Tratamento de Resíduos Especiais Ltda. Art. 3º O objeto do contrato é a contratação de empresa para execução de serviços de coleta, transporte, tratamento e disposição de resíduos de saúde. Art. 4º O gestor possuirá todos os poderes de gerenciamento do ajuste, supervisão e avaliação, fiscalização da execução contratual, incluindo notificação e requisição de documentos à contratada. Art. 5º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação, revogando as disposições em contrário.

PORTARIA N.º 690/2023. De 28 de Julho de 2023. MARCOS AUGUSTO ISSA HENRIQUES DE ARAÚJO, Prefeito da Estância Turística de São Roque, no uso de suas atribuições legais, RESOLVE: Art. 1º DESIGNAR a servidora GIOVANNA KELLY IDALGO OLIVEIRA, portadora da Cédula de Identidade RG n.º 39.548.613-0, Chefe de Divisão, como gestora do contrato administrativo n.º 058/2018, oriundo da Concorrência Pública n.º 03/2018. Art. 2º A empresa contratada é a MROver Urbanização e Serviços Eireli. Art. 3º O objeto do contrato é a contratação de empresa para execução de serviços de limpeza pública no Município de São Roque. Art. 4º O gestor possuirá todos os poderes de gerenciamento do ajuste, supervisão e avaliação, fiscalização da execução contratual, incluindo notificação e requisição de documentos à contratada. Art. 5º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação, revogando as disposições em contrário.

PORTARIA N.º 691/2023. De 28 de Julho de 2023. MARCOS AUGUSTO ISSA HENRIQUES DE ARAÚJO, Prefeito da Estância Turística de São Roque, no uso de suas atribuições legais, RESOLVE: DESIGNAR a servidora MIRIAM RUIVO DE CAMPOS, portadora da Cédula de Identidade RG n.º 50.580.596-0, para substituir a servidora Fernanda de Souza Brito, como Chefe de Serviço Administrativo de Recrutamento, Seleção e Desenvolvimento - SRSD, da Divisão de Recursos Humanos - DRH, do Departamento de Administração - DA, enquanto durar o gozo de suas férias.

PORTARIA N.º 692/2023. De 28 de Julho de 2023. MARCOS AUGUSTO ISSA HENRIQUES DE ARAÚJO, Prefeito da Estância Turística de São Roque, no uso de suas atribuições legais, RESOLVE: Art. 1º Esta portaria estabelece normas sobre a convocação de servidores para prestarem serviços no dia 01 de outubro de 2023, durante as Eleições Unificadas para escolha de novos membros do Conselho Tutelar, conforme Edital n.º 01/2023 do Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente - CMDCA, e respectivas retificações, em consonância com a Lei Federal n.º 8.069/1990 e Lei Municipal n.º 3.391/2009. Art. 2º Fica determinado que o Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente, em articulação com os departamentos da Prefeitura poderá convocar servidores para prestar serviços no dia da eleição do Conselho Tutelar, a ser realizada em 01 de outubro de 2023. Art. 3º Fica instituído o regime de compensação devendo respeitar a normatização desta portaria, a qual determina que o servidor que efetivamente trabalhar no dia da eleição fará jus a dois dias de folga pelo dia trabalhado. Art. 4º A compensação prevista no art. anterior deverá ocorrer, obrigatoriamente, no prazo de 180 (cento e oitenta) dias após o dia da eleição. Art. 5º Esta portaria entrará em vigor na data de sua publicação.

na data de sua publicação.

PORTARIA N.º 693/2023. De 28 de Julho de 2023. MARCOS AUGUSTO ISSA HENRIQUES DE ARAÚJO, Prefeito da Estância Turística de São Roque, no uso de suas atribuições legais, RESOLVE: Art. 1º DESIGNAR a servidora GIOVANA KELLY IDALGO OLIVEIRA, portadora da Cédula de Identidade RG n.º 39.548.613-0, Chefe de Divisão, como gestora do Termo de Cooperação Técnica celebrado entre o Município de São Roque e a Cooperativa Coopernova Cotia Recicla - Cooperativa de Trabalho de Produção de Coleta de Reciclagem, oriundo do Processo Administrativo n.º 6107/2023. Art. 2º O objetivo do Termo de Cooperação Técnica é estabelecer normas e regras de parceria pelas quais os parceiros somam esforços ao recebimento e beneficiamento dos resíduos sólidos seletivos, passíveis de reciclagem, a preservação do meio ambiente na cidade de São Roque e a geração de trabalho e renda para os cooperados. Art. 3º A gestora deverá acompanhar, monitorar e avaliar a execução da parceria. Art. 4º Esta Portaria entra em vigor

**1º TRIMESTRE 2023**



# RELATÓRIO OUVIDORIA

## TRIMESTRAL

CAROLINA ARRUF0 DE ALMEIDA  
OUVIDORA



<b>ELOGIOS .....</b>	<b>3</b>
<b>OUVIDORIA MUNICIPAL .....</b>	<b>5</b>
▪ MISSÃO.....	5
▪ VALORES .....	5
<b>CANAIS DE ATENDIMENTO .....</b>	<b>6</b>
<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>7</b>
<b>DADOS: MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA.....</b>	<b>8</b>
▪ JANEIRO DE 2023 .....	9
▪ FEVEREIRO DE 2023 .....	10
▪ MARÇO DE 2023 .....	12
▪ 1º TRIMESTRE DE 2023.....	14
<b>ANÁLISE ESTATÍSTICA DAS MANIFESTAÇÕES.....</b>	<b>18</b>
▪ POR TIPO .....	18
▪ POR LOCALIDADE.....	20
▪ POR ASSUNTO.....	22
▪ POR DEPARTAMENTO .....	23
▪ POR STATUS .....	28
<b>DADOS: PEDIDO DE INFORMAÇÃO (E-SIC).....</b>	<b>31</b>
<b>ANÁLISE DOS PEDIDOS E-SIC.....</b>	<b>32</b>
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>33</b>
<b>GLOSSÁRIO DEPARTAMENTOS.....</b>	<b>35</b>



## ELOGIOS

Como forma de incentivo à constante melhoria do serviço público e como meio de valorar bons feitos, esta Ouvidoria inicia este relatório pontuando os elogios feitos, em meio ao andamento de suas manifestações, por cidadãos ao longo desse primeiro trimestre de 2023.

⌘ 12/01/2023 – Ouvidoria 001

*Saliento, outrossim, que na data de 11 de janeiro fui à PMSR para obter informações sobre como proceder para obter a individualização do IPTU de dois lotes de minha propriedade localizada no Sítio das Hortênsias em Mailasqui. Na oportunidade recebi um excelente atendimento pelo Sr. Efraim, sobre como proceder para solicitar a individualização do IPTU via Protocolo Digital, bem como pela Sra. Margareth (guichê 16) e pela Sra. responsável pelo Atendimento inicial.*

*Observo, também, que a solicitação da individualização do IPTU via Protocolo Digital (445/2023) ocorreu de maneira adequada. Parabéns por esta iniciativa.*

⌘ 19/01/2023 – e-Sic 026

*A todos os envolvidos da prefeitura de São Roque estou muito agradecido e gostaria de exaltar o excelente trabalho conjunto dos departamentos envolvidos que foram rápidos nas tomadas de decisão, vocês são exemplos para todo funcionalismo público do país.*

*Parabéns a todos.*

⌘ 13/03/2023 – Ouvidoria 019

*Boa tarde.*

*Hoje pela manhã veio a máquina e caminhão do setor de obras com pedrisco e arrumou o Viradouro do Ônibus, fizeram um excelente trabalho. Gostaria de deixar agradecimento ao todos os envolvidos, Laudemir do Transporte e Danielle de Castro do Gabinete que está sempre ajudando e dando apoio a população.*



⌘ 14/03/2023 – Ouvidoria 040

*Bom dia,*

*Venho agradecer ao senhor Ricardo (Ricardo Francisco Camargo) pela atenção com que me atendeu e prontamente resolveu a situação*

⌘ 20/03/2023 – Ouvidoria 067

*Senhores,*

*O município de São Roque tem feito um belo trabalho de prestação de serviço de limpeza em nosso bairro.*

⌘ 30/03/2023 – Ouvidoria 075

*... pediu para que seja feito um agradecimento ao Senhor Ernesto pela iniciativa e a forma como foi tratado por ele. Da mesma forma pede agradecimento, a tratativa dada a ele com respeito e consideração, para servidora da GCM, Jucimara Cristina de Camargo, e para Chefe de Gabinete, Danieli de Castro.*



## OUVIDORIA MUNICIPAL

Ouvidoria do Município de São Roque, vinculada ao Gabinete do Prefeito, foi criada pela Lei Municipal 5.324 em novembro de 2021 tendo por objetivo assegurar, de modo permanente e eficaz, a preservação dos princípios de legalidade, moralidade e eficiência dos atos dos agentes da Administração Direta e Indireta e entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos.

### ▪ MISSÃO

A missão da Ouvidoria é promover a democracia e a efetividade dos direitos humanos, mediar conflitos e reconhecer os indivíduos como sujeitos de direitos que podem avaliar, participar e obter informações sobre os serviços públicos do município, contribuindo com o controle interno, a transparência e a qualidade da gestão pública.

### ▪ VALORES

- independência e autonomia para o exercício de suas atribuições sem qualquer ingerência, inclusive político-partidária, visando garantir os direitos do usuário do serviço público;

- transparência na prestação de informações de forma a garantir a exata compreensão do usuário sobre as repercussões e abrangência do serviço público;

- confidencialidade para a proteção da informação de modo a assegurar a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem do usuário;

- imparcialidade e isenção necessárias para compreender, analisar e buscar soluções para as manifestações, bem como formular críticas e recomendações;

- acolhimento e acessibilidade, assegurando o atendimento respeitoso e a preservação da dignidade humana.



## CANAIS DE ATENDIMENTO

**Presencial/Carta:** Ouvidoria Geral do Município

(Sala Lei de Acesso à Informação, entre o Protocolo e o CADA)

Rua: São Paulo, nº 966 - Taboão

CEP 18135-125 - São Roque/SP

De segunda a sexta, das 09:00 às 12:30 / 13:30 às 15:00

**Telefone:** (11) 4784 – 8568

De segunda a sexta, das 09:00 às 12:30 / 13:30 às 15:00.

### Online

e-mail: [ouvidoria@saoroque.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@saoroque.sp.gov.br)

Site Prefeitura (<https://www.saoroque.sp.gov.br/>)



Site 1Doc (<https://saoroque.1doc.com.br/>)

Aplicativo 1Doc





## INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Geral do Município de São Roque é um canal fundamental de comunicação entre a Sociedade e o Poder Executivo Municipal, sendo responsável por receber, analisar e encaminhar manifestações e pedidos de informações dos cidadãos relacionadas aos serviços públicos municipais. Por meio da coleta e análise de estatística de dados, a ouvidoria pode fornecer informações valiosas sobre a qualidade dos serviços prestados, identificar problemas recorrentes, monitorar o desempenho dos órgãos e entidades municipais e promover melhorias na gestão pública.

O presente relatório estatístico tem como objetivo apresentar os principais resultados obtidos pela Ouvidoria no período de janeiro a março de 2023, com base nas manifestações registradas e analisadas. Serão apresentados indicadores, os quais evidenciarão: o volume de manifestações recebidas, os tipos e temas mais recorrentes, o tempo médio de resposta e as localidades de maior incidência.

Por meio destes dados coletados, a análise estatística é uma ferramenta importante para avaliar a efetividade dos serviços públicos municipais, identificar falhas e propor ações corretivas, contribuindo para o aprimoramento contínuo da gestão pública e o fortalecimento da participação cidadã.

Sendo assim, os dados, as análises, as sugestões e as considerações apresentadas neste relatório são fundamentais para subsidiar a tomada de decisão dos gestores públicos na busca por uma administração municipal mais transparente, eficiente e responsiva às necessidades da população.



## **DADOS: MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA**

Os dados apresentados nesse relatório se referem a entradas de manifestações de ouvidoria (Reclamação; Solicitação de Providência; Informação; Denúncia; Elogio; Suggestion) durante os meses de janeiro, fevereiro e março e foram atualizados até o dia 14/04/2023. Essa data foi estabelecida pela Ouvidoria, para que os Departamentos de Obras e Planejamento, por terem manifestações não finalizadas, enviassem suas justificativas de extrapolação de prazo e fizessem as atualizações pertinentes às mesmas manifestações. Pois considera-se também que o primeiro trimestre de 2023 correspondeu a um período de mudanças e adaptações, e também por ser o primeiro trimestre da Ouvidoria e o primeiro mês, a partir de 06/03/2023, de exercício da atual Ouvidora.

Ressalta-se que todos prazos de resposta da Ouvidoria ao usuário e dos Departamentos à Ouvidoria, foram ratificados pelo Departamento Jurídico através de parecer encaminhado pelo memorando nº 2.556/2023. Desta feita, segue-se o prazo estabelecido pela Lei Municipal 5324/21, lei responsável pela criação da Ouvidoria Geral no Município de São Roque.

Ressalta-se também que uma manifestação ao ser recebida pela Ouvidoria, após análise, pode ser desmembrada por se enquadrar em mais de um tipo de manifestação, por possuir mais de um tema ou podendo ser encaminhada a mais de um departamento, assim os números de Total que são apresentados nas tabelas que se seguem em sua grande maioria vão divergir em relação aos parâmetros apresentados.

As manifestações recebidas pelo e-Sic formam a base de dados deste relatório. Destes dados, coletados para o primeiro trimestre de 2023, dez entradas, não faziam parte do escopo da Ouvidoria as quais duas foram direcionadas para o setor pertinente e oito foram arquivadas por serem duplicadas.

A baixo tabelas com a base de dados, entre os meses de janeiro, fevereiro e março, separadas pelos seguintes indicadores: Tipos de manifestação, Localidade, Assunto, Departamento, Status, Respondido/Realizado.



▪ JANEIRO DE 2023

Tipo de Manifestação	Total	Porcentagem (%)
Solicitação	7	46,7
Reclamação	7	46,7
Informação	1	6,7
Denúncia	0	0,0
Elogio	0	0,0
Sugestão	0	0,0
<b>Total</b>	<b>15</b>	

Localidade	Total	Porcentagem (%)
Canguera	2	13,3
Centro	2	13,3
Chácara Flora	1	6,7
Jardim Flórida	1	6,7
Jardim Maria Trindade	1	6,7
Jardim Villaça	1	6,7
Lot. Villa de Roma	1	6,7
Maylasky	1	6,7
Planalto Verde	1	6,7
Taboão	1	6,7
Vila Marques	1	6,7
Site Prefeitura	2	13,3
<b>Total</b>	<b>15</b>	

Assunto	Total	Porcentagem (%)
Buraco	1	6,7
Demora em processo	2	13,3
Desorganização	4	26,7
Fiscalização de Obras	1	6,7
Limpeza urbana	1	6,7
Mato alto	1	6,7
Poda de árvore	2	13,3
Transporte escolar	3	20,0
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	

Departamentos	Total	Porcentagem (%)
DE	2	11,8
DF	1	5,9
DI	2	11,8
DJ	1	5,9
DO	6	35,3
DP	3	17,6
DS-VISA	1	5,9



GP-OGCM	1	5,9
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	

Status	Total	Porcentagem (%)
Respondido/Realizado	12	80,0
Descontinuado pelo usuário	1	6,7
Não finalizado	2	13,3
<b>Total</b>	<b>15</b>	

Respondido/Realizado	Total	Porcentagem (%)
Dentro do prazo	8	66,7
Prorrogado	1	8,3
Fora do prazo	3	25,0
<b>Total</b>	<b>12</b>	

#### ▪ FEVEREIRO DE 2023

Tipo de Manifestação	Total	Porcentagem (%)
Solicitação	17	53,1
Reclamação	11	34,4
Informação	4	12,5
Denúncia	0	0,0
Elogio	0	0,0
Sugestão	0	0,0
<b>Total</b>	<b>32</b>	

Localidade	Total	Porcentagem (%)
Canguera	6	18,8
Centro	3	9,4
Chácara Flora	1	3,1
Divisa com Itapevi	1	3,1
Jardim Boa Vista	1	3,1
Jardim Carambeí	1	3,1
Jardim Conceição	1	3,1
Jardim Flórida	1	3,1
Jardim Mosteiro	1	3,1
Maylasky	5	15,6
Paisagem Colonial	2	6,3
Parque Aliança	1	3,1
Parque Varanguera	3	9,4
Sítio Santa Luzia	1	3,1
Taboão	1	3,1
Vila Mike	1	3,1
não informado	1	3,1



App 1Doc	1	3,1
<b>Total</b>	<b>32</b>	

Assunto	Total	Porcentagem (%)
Asfalto	2	6,1
Assistência social	1	3,0
Buraco	4	12,1
Calçadas	1	3,0
Conduta de funcionários	2	6,1
Creches e escolas	1	3,0
Estabelecimento sem alvará	1	3,0
Estabelecimento sem nota fiscal	1	3,0
Faixa de pedestres	1	3,0
Horários	1	3,0
Imóvel abandonado	1	3,0
Limpeza de terreno baldio	1	3,0
Maus tratos a animais	1	3,0
Médicos	1	3,0
Ocupação Irregular	1	3,0
Pode de árvore	2	6,1
Posto de saúde	2	6,1
Serviço mal feito	1	3,0
Transporte escolar	2	6,1
Via sem pavimentação	2	6,1
Outros	4	12,1
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	

Departamentos	Total	Porcentagem (%)
DA-DRH	1	2,9
DE	2	5,9
DI	2	5,9
DO	12	35,3
DP	10	29,4
DS	3	8,8
DS-ZOO	1	2,9
DT-DIT	2	5,9
GP-CT	1	2,9
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	

Status	Total	Porcentagem (%)
Respondido/Realizado	26	78,8
Descontinuado pelo usuário	0	0,0
Parado	2	6,1
Não finalizado	5	15,2
<b>Total</b>	<b>33</b>	



Respondido/Realizado	Total	Porcentagem (%)
Dentro do prazo	16	61,5
Prorrogado	5	19,2
Fora do prazo	5	19,2
<b>Total</b>	<b>26</b>	

▪ MARÇO DE 2023

Tipo de Manifestação	Total	Porcentagem (%)
Solicitação	11	42,3
Reclamação	10	38,5
Informação	2	7,7
Denúncia	2	7,7
Elogio	0	0,0
Sugestão	1	3,8
<b>Total</b>	<b>26</b>	

Localidade	Total	Porcentagem (%)
Canguera	4	15,4
Centro	3	11,5
Jardim Bandeirantes	1	3,8
Jardim Carambeí	1	3,8
Jardim Conceição	2	7,7
Jardim Maria Trindade	1	3,8
Jardim Meny	1	3,8
Maylasky	3	11,5
Mombaça	1	3,8
Parque Primavera	1	3,8
Parque Varanguera	1	3,8
Saboó	1	3,8
São João Novo	3	11,5
Vila Junqueira	1	3,8
Site Prefeitura	1	3,8
Não Informado	1	3,8
<b>Total</b>	<b>26</b>	

Assunto	Total	Porcentagem (%)
Buraco	2	6,5
Coleta de lixo comum	3	9,7
Condição sanitária irregular	1	3,2
Conduta de funcionários	1	3,2
Demora em processo	1	3,2
Demora em marcar consulta	2	6,5



Desorganização	1	3,2
Estabelecimento sem alvará	1	3,2
Falta de higiene	2	6,5
Falta de vagas	1	3,2
Iluminação e energia	2	6,5
Infestação/proliferação de animais ou pragas	1	3,2
Mato alto	1	3,2
Maus tratos a animais	1	3,2
Médicos	2	6,5
Transporte escolar	1	3,2
Via sem pavimentação	1	3,2
Outros	7	22,6
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	

Departamentos	Total	Porcentagem (%)
DA-DRH	1	3,3
DE	2	6,7
DF-DRE	1	3,3
DO	4	13,3
DP	9	30,0
DS	5	16,7
DS-VEPID	1	3,3
DS-VISA	1	3,3
DS-ZOO	1	3,3
DT-DIT	1	3,3
GP-CG	1	3,3
GP-GCM	1	3,3
GP-OUV	2	6,7
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	

Status	Total	Porcentagem (%)
Respondido/Realizado	19	58,1
Descontinuado pelo usuário	1	3,2
Não finalizado	11	38,7
<b>Total</b>	<b>31</b>	

Respondido/Realizado	Total	Porcentagem (%)
Dentro do prazo	19	100,0
Prorrogado	0	0,0
Fora do prazo	0	0,0
<b>Total</b>	<b>18</b>	



▪ **1º TRIMESTRE DE 2023**

Tipo de Manifestação	Total	Porcentagem (%)
Solicitação	35	47,9
Reclamação	28	38,4
Informação	7	9,6
Denúncia	2	2,7
Elogio	0	0,0
Sugestão	1	1,4
<b>Total</b>	<b>73</b>	

Assunto	Total	Porcentagem (%)
Asfalto	2	2,5
Assistência Social	1	1,3
Buraco	7	8,8
Calçadas	1	1,3
Coleta de lixo comum	3	3,8
Condição sanitária irregular	1	1,3
Conduta de funcionários	3	3,8
Creches e escolas	1	1,3
Demora em processo	3	3,8
Demora em marcar consulta	2	2,5
Desorganização	5	6,3
Estabelecimento sem alvará	2	2,5
Estabelecimento sem nota fiscal	1	1,3
Faixa de pedestres	1	1,3
Falta de higiene	2	2,5
Falta de vagas	1	1,3
Fiscalização de obras	1	1,3
Horários	1	1,3
Iluminação e energia	2	2,5
Imóvel abandonado	1	1,3
Infestação/proliferação de animais ou pragas	1	1,3
Limpeza de terreno baldio	1	1,3
Limpeza urbana	1	1,3
Mato alto	2	2,5
Maus tratos a animais	2	2,5
Médicos	3	3,8
Ocupação irregular	1	1,3
Poda de árvore	4	5,0
Posto de saúde	2	2,5
Serviço mal feito	1	1,3
Transporte escolar	6	7,5
Via sem pavimentação	3	3,8
Outros	12	15,0
<b>Total</b>	<b>80</b>	



Localidade	Reclamação	Solicitação	Denúncia	Informação	Elogio	Sugestão	Total
Canguera	6	5		1			12
Centro	5	2	1				8
Chácara Flora		2					2
Divisa Itapevi		1					1
Jardim Bandeirantes		1					1
Jardim Boa Vista		1					1
Jardim Carambeí		1		1			2
Jardim Conceição		3					3
Jardim Flórida	1	1					2
Jardim Maria Trindade	1	1					2
Jardim Meny			1				1
Jardim Mosteiro		1					1
Jardim Villaça		1					1
Lot. Villa de Roma		1					1
Maylasky	4	2		2		1	9
Mombaça	1						1
Paisagem Colonial		2					2
Parque Aliança	1						1
Parque Primavera	1						1
Parque Varanguera	1	3					4
Planalto Verde	1						1
Saboó		1					1
São João Novo	3						3
Sítio Santa Luzia		1					1
Taboão	1	1					2
Vila Junqueira		1					1
Vila Marques		1					1
Vila Mike		1					1
não informado		1		1			2
App 1Doc	1						1
Site Prefeitura	1			2			3
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>35</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>73</b>

Departamentos	Reclamação	Solicitação	Denúncia	Informação	Elogio	Sugestão	Total
DA-DRH	1			1			2
DE	2	1		3			6
DF	1						1
DF-DRE	1						1
DI	2			2			4
DJ	1						1
DO	7	15					22
DP	7	14				1	22
DS	5	1	2				8
DS-VEPID		1					1
DS-VISA	1	1					2



DS-ZOO		2				2
DT-DIT		3				3
GP-CG	1					1
GP-CT		1				1
GP-GCM		1				1
GP-OGCM	1					1
GP-OUV	1			1		2
<b>Total</b>						<b>81</b>

Status	Total	Porcentagem (%)
Respondido/Realizado	57	70,9
Descontinuado pelo usuário	2	2,5
Parado	2	2,5
Não finalizado	18	24,1
<b>Total</b>	<b>79</b>	

Respondido/Realizado	Total	Porcentagem (%)
Dentro do prazo	43	75,0
Prorrogado	6	10,7
Fora do prazo	8	14,3
<b>Total</b>	<b>57</b>	

Departamentos	tempo médio(dias)
DA-DRH	9
DE	5
DF	8
DI	3
DJ	8
DO	24
DP	16
DS	8
DS-VISA	20
DS-ZOO	21
DT-DIT	20
GP-CT	2
GP-GCM	6
GP-OGCM	21
GP-OUV	14
<b>Média Geral</b>	<b>12</b>

Departamentos	não final/fora de prazo	não final/dentro de prazo	Total
DF-DRE		1	1
DO	5	2	7
DP	4		4



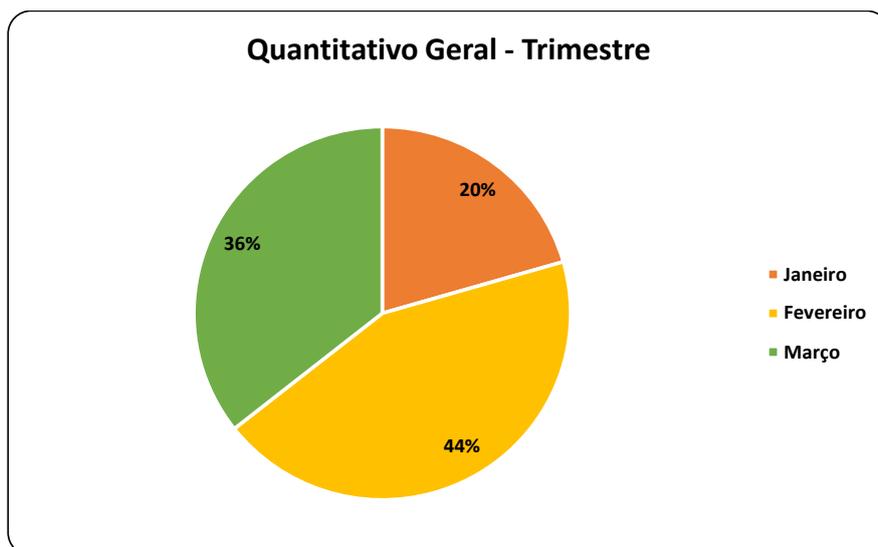
DS		2	2
DS-VEPID		1	1
DS-VISA		1	1
DS-ZOO		1	1
GP-CG		1	1
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>18</b>



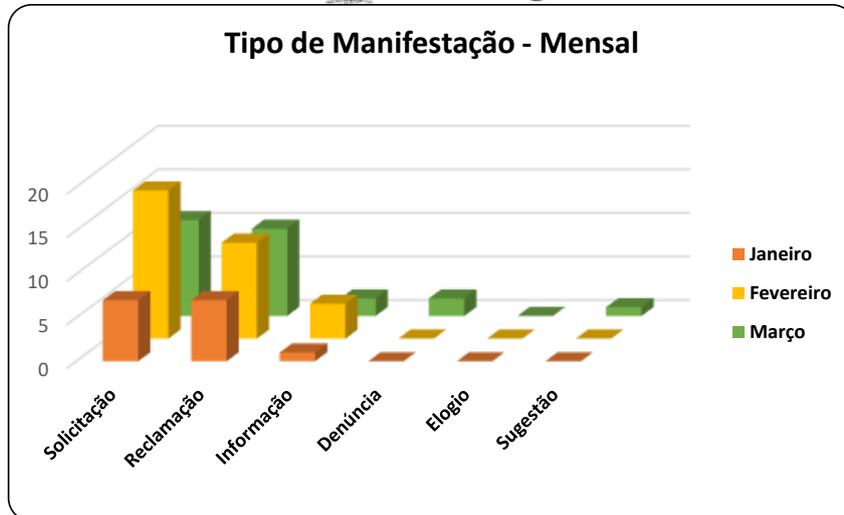
## ANÁLISE ESTATÍSTICA DAS MANIFESTAÇÕES

Importante pontuar que a análise estatística presente neste relatório mostra uma tendência apontada pelos indicadores. Sendo assim, nem todos os dados são utilizados nas análises, podendo em algumas situações serem pontuados apenas aqueles que se apresentam com maior frequência a depender dos parâmetros analisados. Porém, ter uma menor frequência de ocorrência não retira a importância que todas as manifestações apresentadas neste período têm para uma garantia de controle social e, por consequência, uma melhoria na gestão pública.

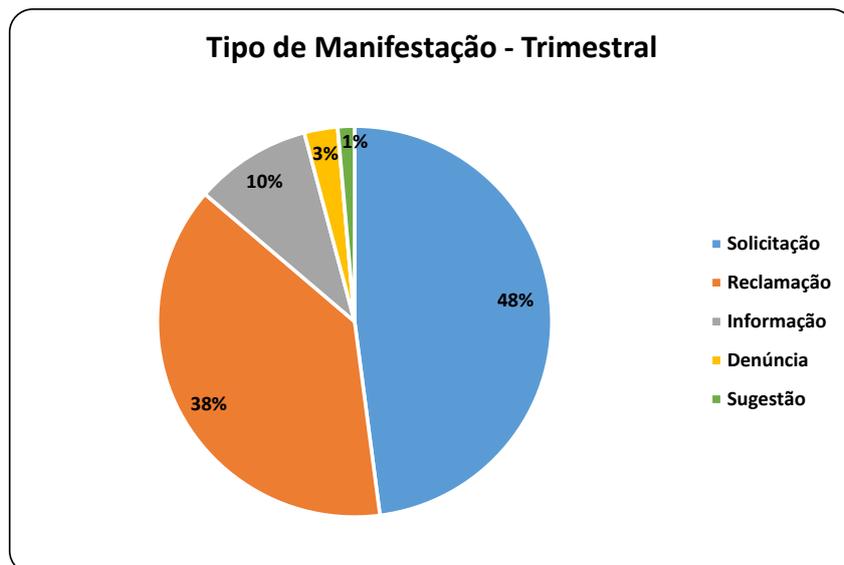
### ▪ POR TIPO



Verifica-se, em relação a quantidade de manifestações, uma alta entrada no mês de fevereiro sendo o destaque no trimestre, podendo ser pontuadas as questões de início de período escolar com demandas de transportes e demandas relacionadas a buracos em vias asfaltadas ou não.



Em relação aos tipos de manifestações se destacam as reclamações e solicitações com



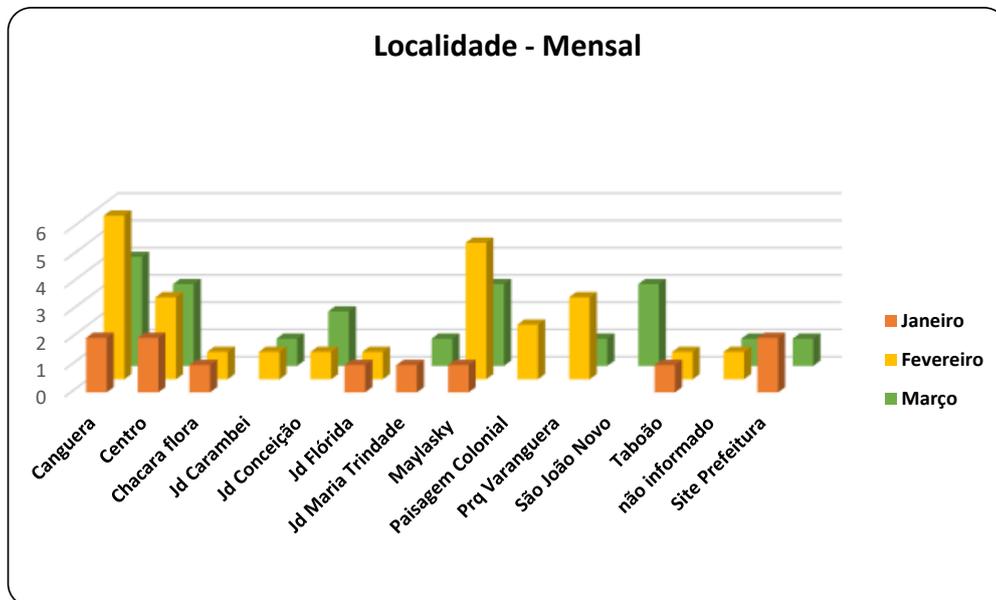
índice de 86% (38% + 48%) das 73 manifestações registradas neste primeiro trimestre. Sendo solicitações quase metade, com 48% do total de entradas, diante desse número é importante pontuar que muitas dessas solicitações foram abertas em função de denúncias não relacionadas aos serviços públicos prestados e sim a assuntos que demandavam ações do poder público, como a realização de fiscalização em estabelecimentos ou residências particulares.

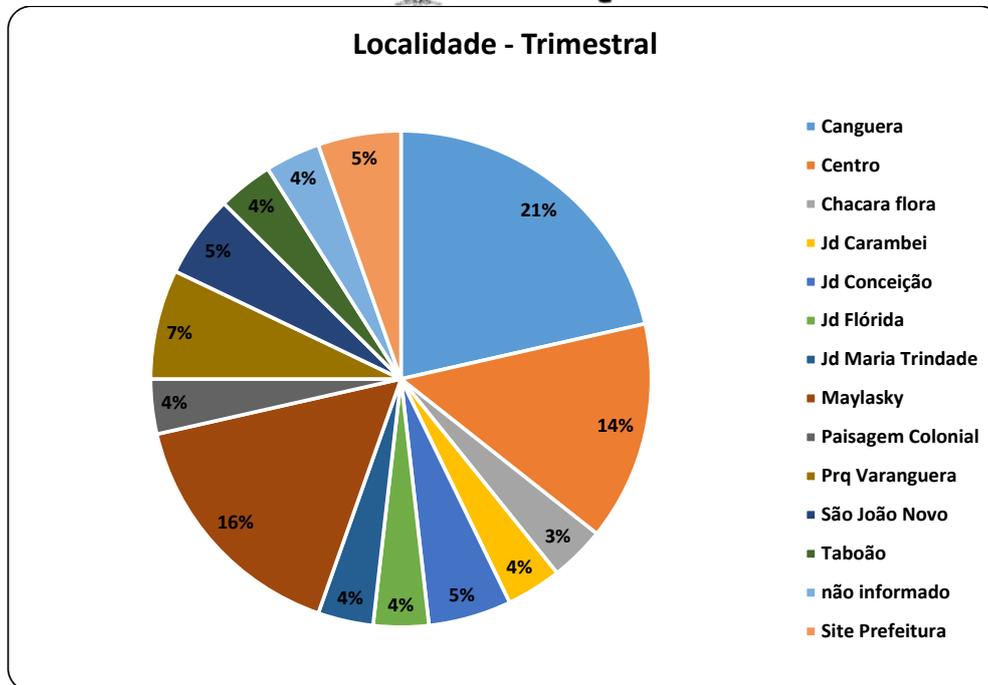
Uma distorção foi identificada, no período anterior a 06/03/2023, através do grande número de protocolos de solicitação de serviços públicos, os quais foram



destinados para Ouvidoria. Estas entradas deveriam ser encaminhadas ao setor de protocolo, setor responsável, porém foi dado seguimento pela ouvidoria, visto que neste início de implementação a adaptação acarreta alguns equívocos que vão sendo corrigidos ao longo do tempo. Enfim, em relação a manifestações sobre os serviços públicos prestados, não existe um destaque, mas alguns assuntos a serem pontuados como, a falta de transporte escolar, falta de coleta de lixo, falta de transporte coletivo e a conduta de servidores em relação a tratativa dada aos usuários do serviço público.

▪ **POR LOCALIDADE**



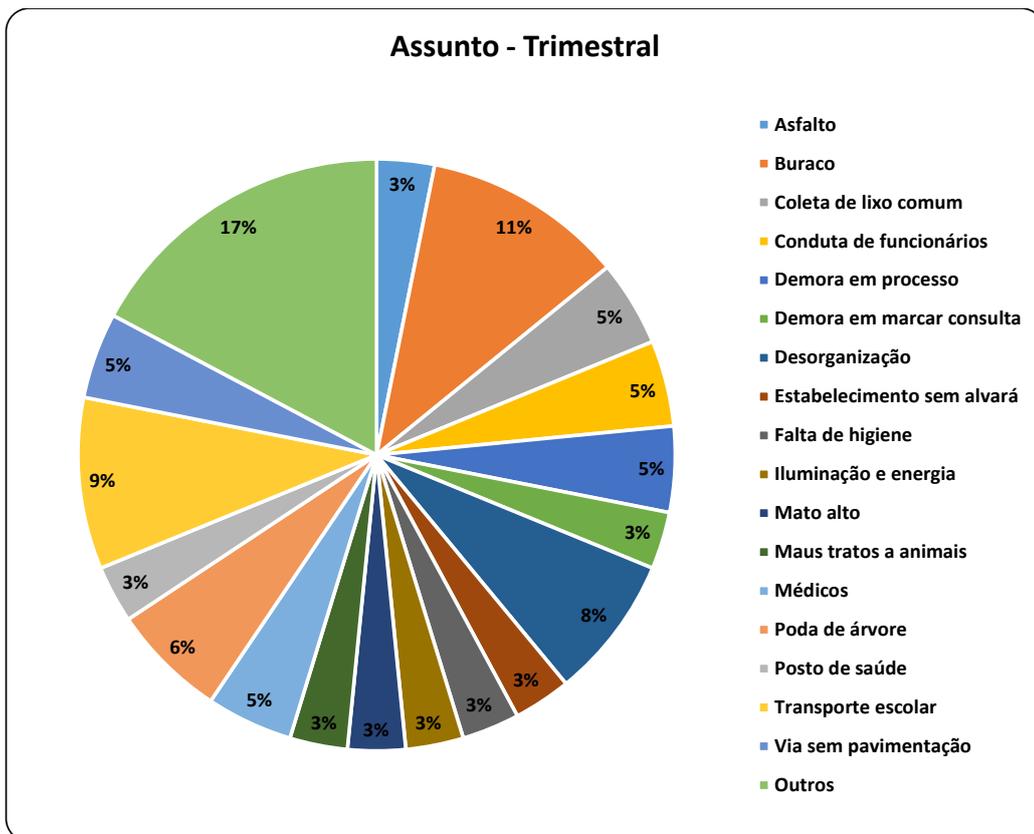
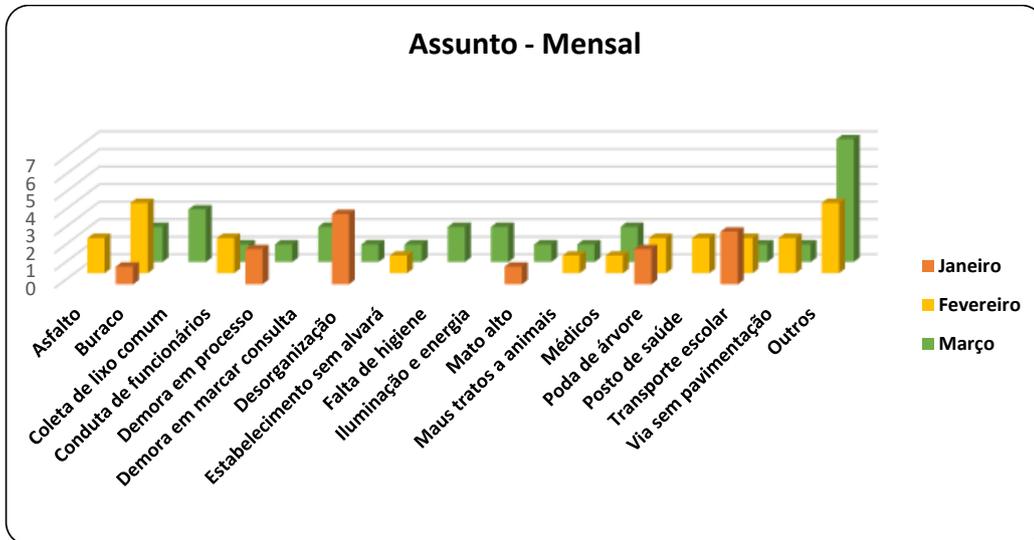


Quando o parâmetro a ser observado é a localidade os bairros Canguera, Centro e Mailasqui se destacam, sendo as localidades de maior ocorrência das manifestações totalizando 51% das 73 no trimestre. Lembrando que a localidade indica onde ocorrem ações que resultam nas manifestações.

Diversos assuntos compõem as manifestações nessas localidades, porém é possível destacar os assuntos relacionados a manutenção de vias públicas, transporte escolar e conduta de funcionários.



▪ Por ASSUNTO

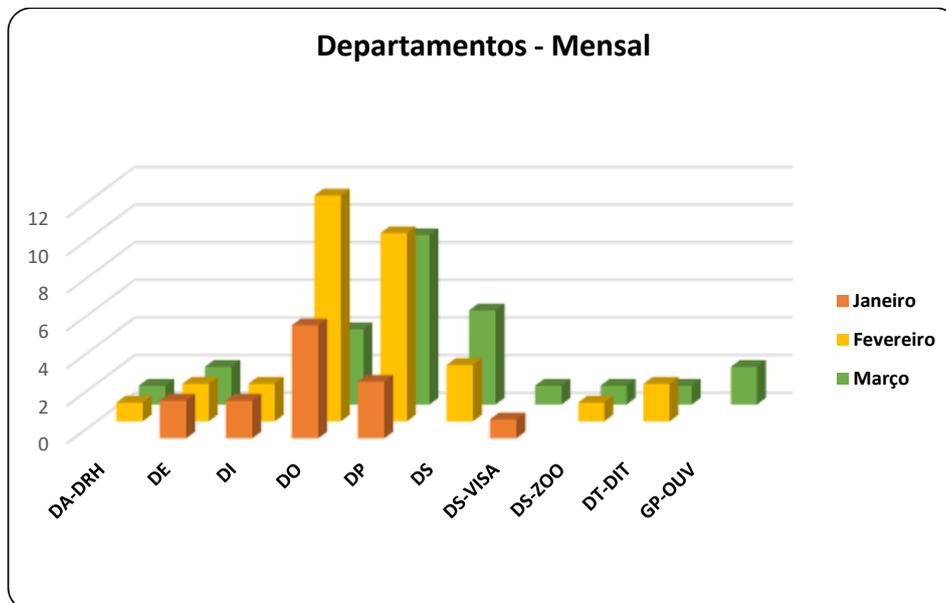


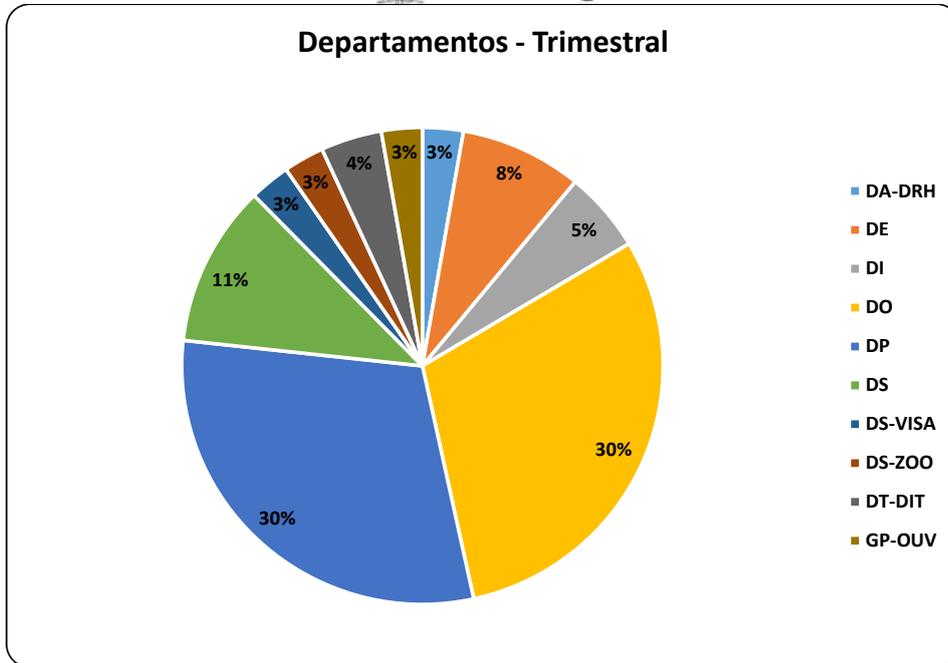


Em relação aos assuntos mais frequentes neste primeiro trimestre destaca-se o fato de o tema Outros aparecer com 17%. Os indicadores separados por Assunto são variados, com destaque para a presença de mais de uma entrada dos temas Plano Diretor e Falta de Transporte Público, sendo uma sugestão que se faça a inclusão de todos os assuntos apresentados nas manifestações como novas opções de seleção aos usuários no site e no aplicativo.

Quando não se olha para o assunto Outros, os que se destacam são: Buraco, Transporte escolar, Desorganização, Poda de árvore, Coleta de lixo comum, Conduta de Funcionários, Demora em processo, Médicos e Via sem pavimentação. Podendo ser observado que, em geral, trata-se de questões de manutenção e limpeza de vias e locais públicos, transporte escolar e, destaca-se, a conduta de funcionários e departamentos em suas funções ou em tratativas diretas com o usuário, por exemplo em relação a falta de atendimento das ligações telefônicas, demora em andamento a protocolo aberto, falta de urbanidade em tratativas diretas, falta de identificação dos departamentos e dos funcionários, entre outros.

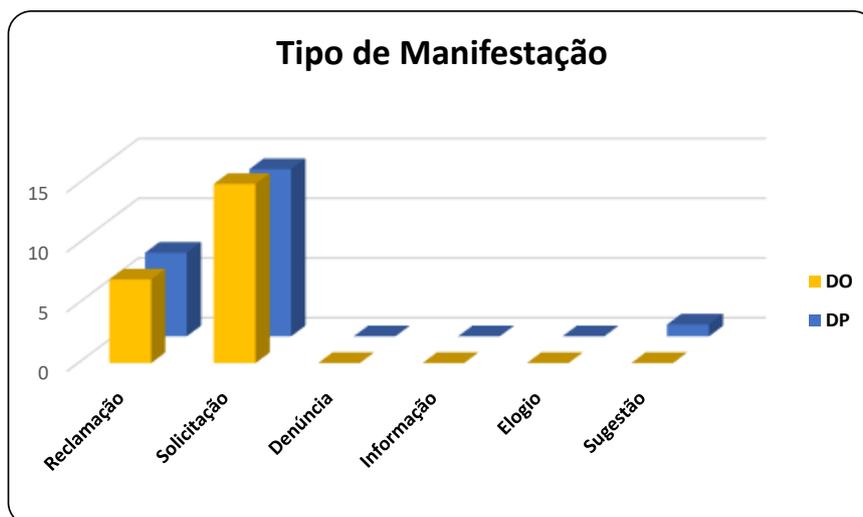
#### ▪ POR DEPARTAMENTO





Quando o parâmetro analisado se volta para os departamentos o destaque se faz ao Departamento de Obras e ao de Planejamento, sendo 60% das demandas encaminhadas para esses setores. Isso pode se dar devido ao fato de esses dois departamentos serem responsáveis por serviços que são mais perceptíveis para a população.

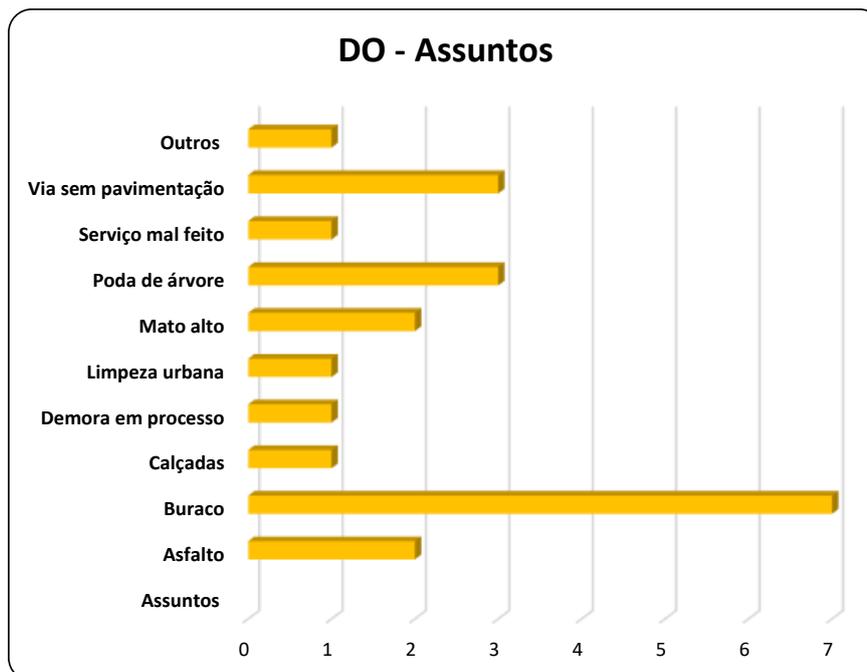
Assim, nota-se uma necessidade de análise em separado destes.

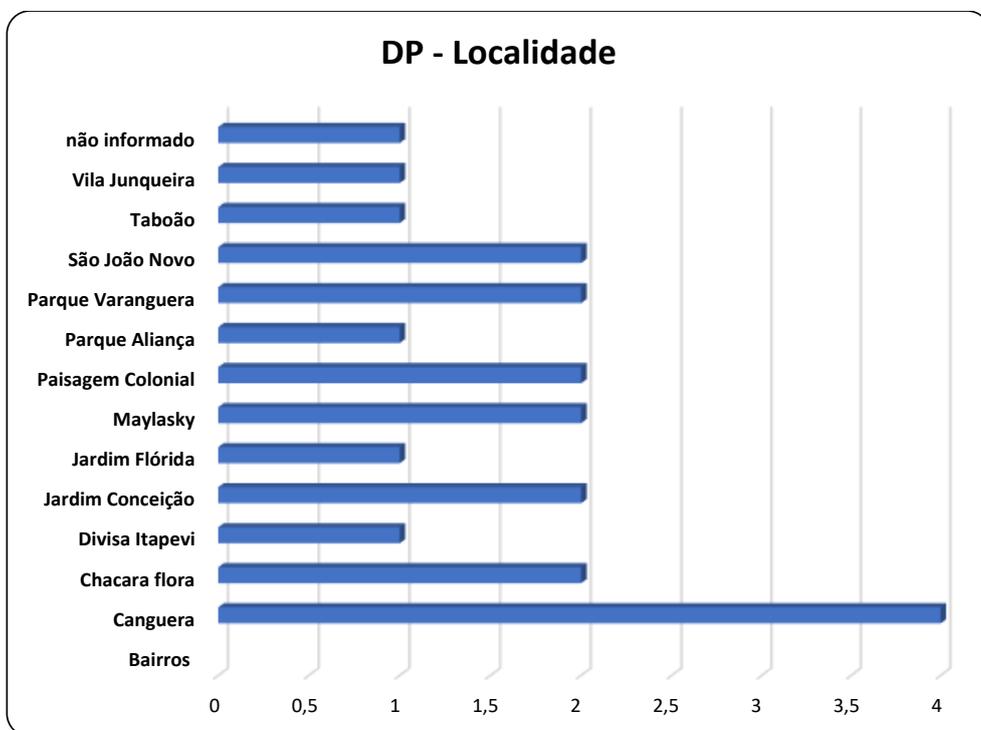
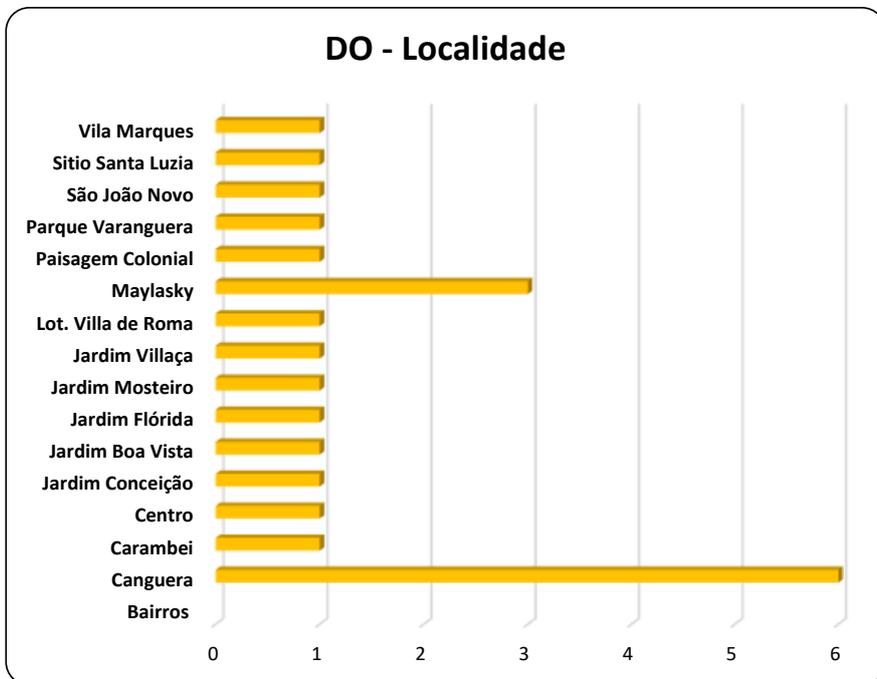


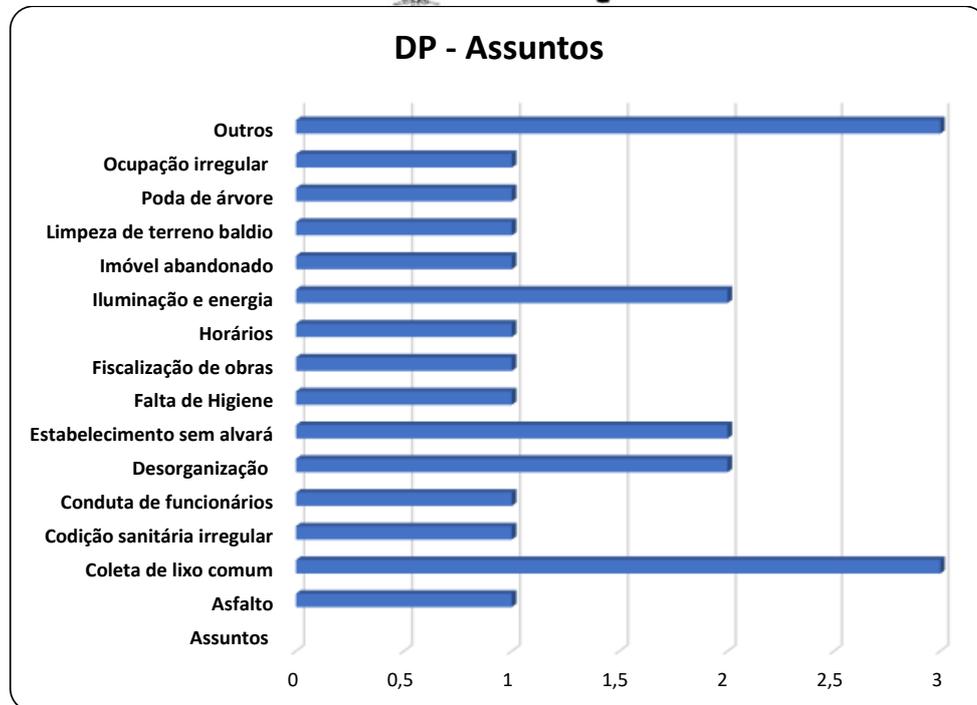


Como já percebido anteriormente, em relação aos tipos de manifestações mais frequentes, essa tendência se mantém para esses dois setores, porém de maneira mais acentuada. Sendo, as manifestações referentes a solicitação e reclamação, um total 98% das 44 manifestações encaminhadas para esses setores. Verificando que esses 98% compõem-se de reclamações com 32% e de solicitações com 66%.

Quando se analisa cada departamento são constatadas similaridades. Ao longo do trimestre foram encaminhadas 22 manifestações para cada setor, totalizando 32% de reclamações para ambos e para a quantidade de solicitações: 68% para o Departamento de Obras e 64% para o Departamento de Planejamento.





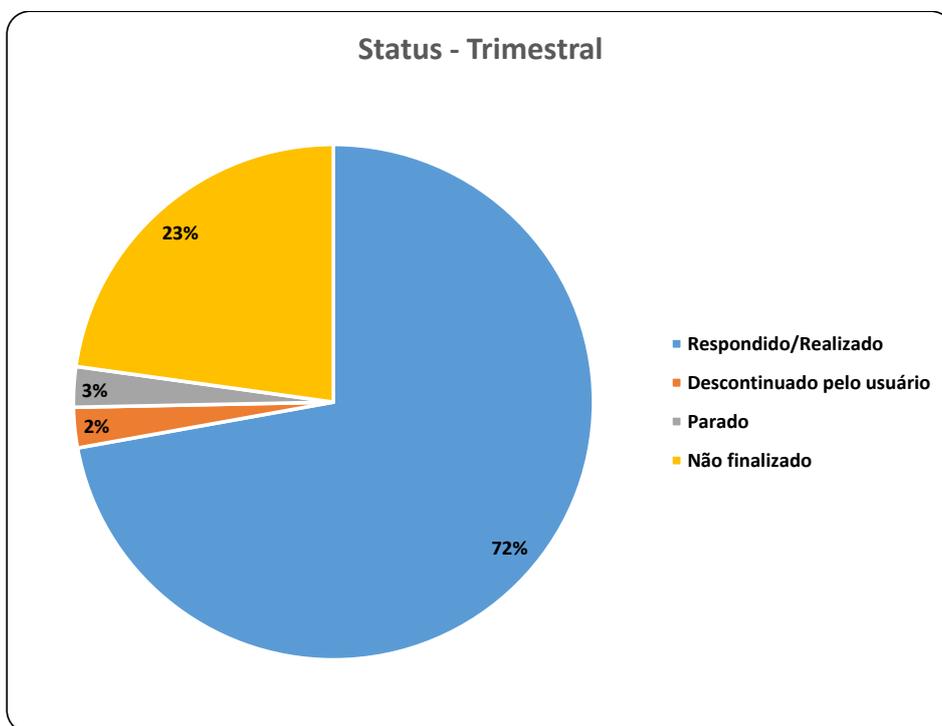
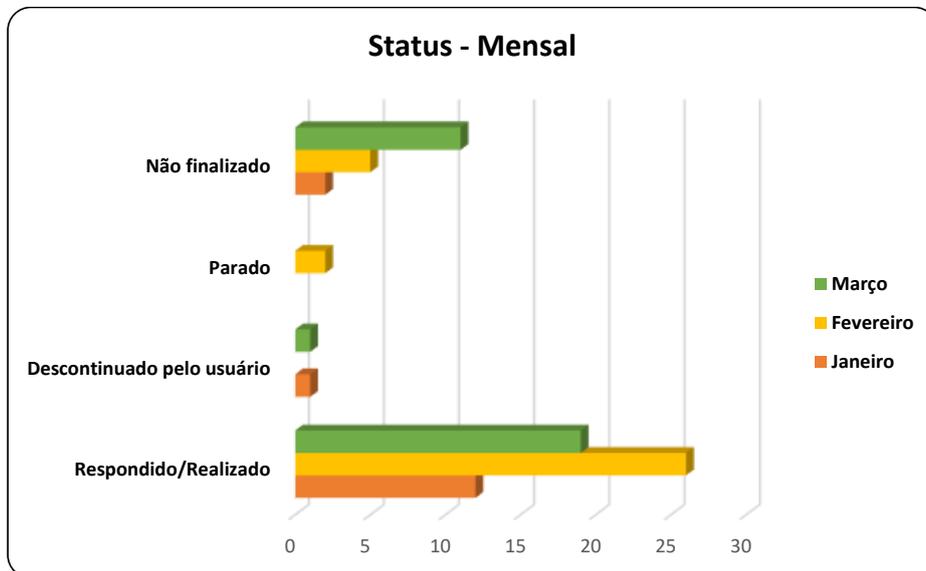


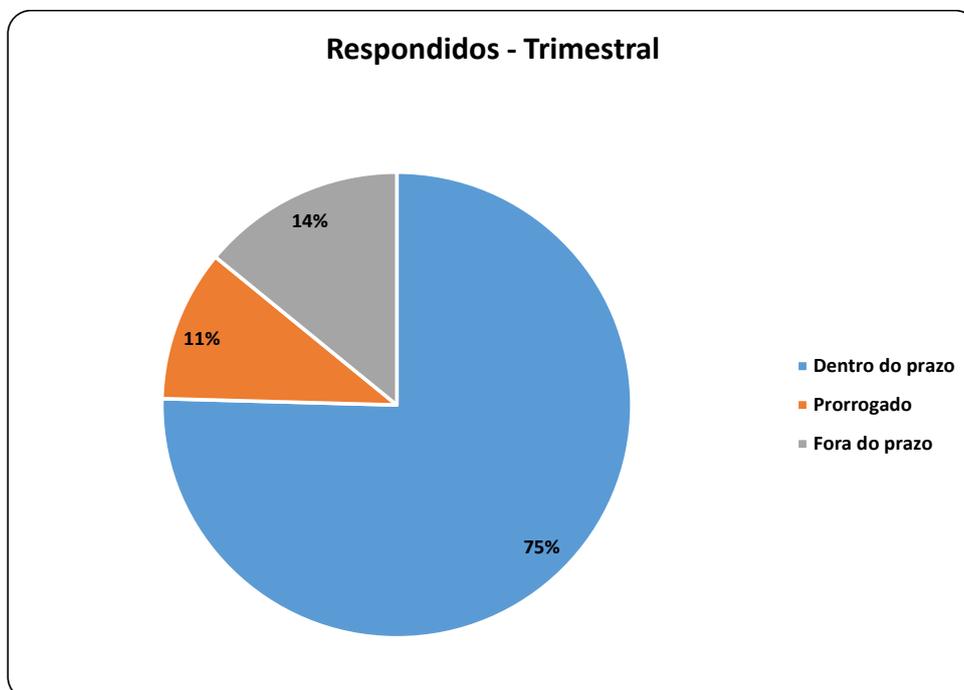
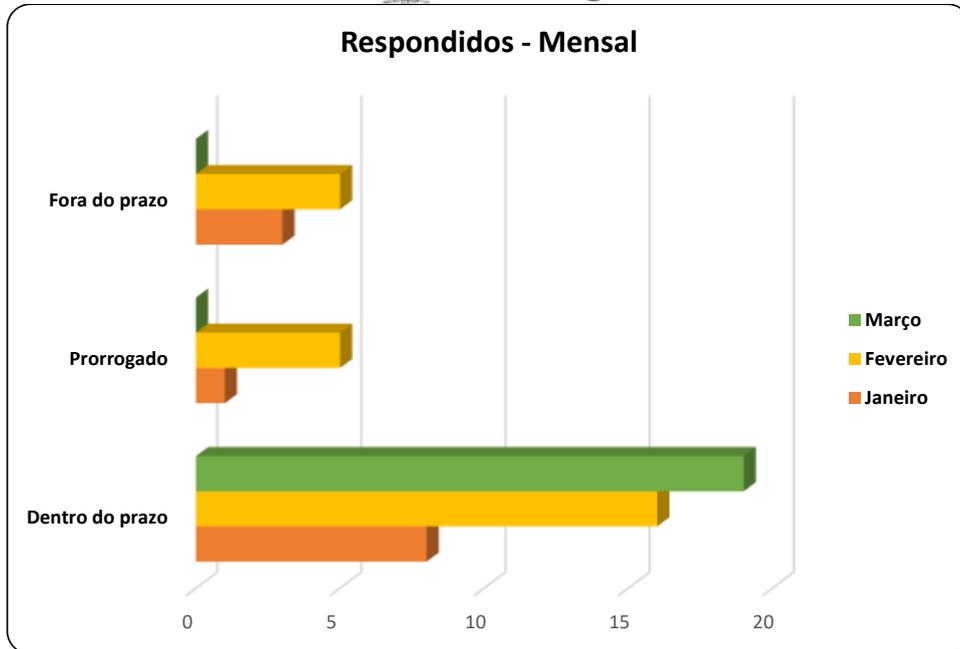
Ao analisar o indicador Localidade para o Departamento de Obras se destacam duas localidades: Canguera e Mailasqui, somando 41% das demandas. Para o Departamento de Planejamento existe uma composição mais espalhada pelo território, sendo que 50% das demandas estão distribuídos por Canguera, Chácara Flora, Mailasqui, Parque Varanguera e São João Novo, com destaque ao Canguera com uma frequência maior.

Comparando-se os assuntos mais frequentes, no Departamento de Obras as manifestações que mais se destacam são as questões de manutenção de vias públicas, como: Asfalto, Buraco e Via sem pavimentação com 45% das demandas e questões de zeladoria, como: Poda de árvore e Mato alto, com 36%. Já para o Departamento de Planejamento 45% da demanda se refere a denúncias que buscam a ação do poder público de fiscalização a terceiros, como: Construção irregular, Imóvel Abandonado, Estabelecimento sem Alvará. Dentre os assuntos que se relacionam ao serviço público, de fato, prestado a população pontuam-se as questões voltadas à Coleta de lixo comum, ao Transporte coletivo e à Iluminação pública.



▪ POR STATUS







Quando o parâmetro analisado é o Status das manifestações de ouvidoria observa-se que, nesse período do primeiro trimestre de 2023, 72% das entradas foram finalizadas, Realizadas/Respondidas, e que dentre essas manifestações, 75% delas foram respondidas dentro do prazo de 20 dias, 11% foram respondidas em um período que corresponde a prorrogação de prazo de 10 dias e 14% foram respondidas fora desses 30 dias. Pelo fato de ser o primeiro trimestre de funcionamento desta Ouvidoria, não foi solicitado aos departamentos o envio de justificativas quanto ao não cumprimento de prazo para as manifestações de ouvidoria realizadas.

Foi verificado que ao longo do trimestre a média geral de respostas dos departamentos às demandas foi de 12 dias, sendo que os departamentos de Obras, Zoonoses e Ouvidoria da GCM, apresentaram médias individuais superiores a 20 dias. As manifestações descontinuadas pelo usuário são consideradas finalizadas, pois não há retorno por parte do usuário quando solicitada informação necessária para complementação e andamento da demanda.

As manifestações apontadas como Paradas são referentes a entradas que buscavam a solicitação de serviços, de poda e de pavimentação, e ao dar andamento às demandas verificou tratar-se de área pública invadida. Foram solicitadas através de memorando nº 3.277/2023, à época, informações atualizadas diretamente aos departamentos envolvidos (Obras e Planejamento). Todavia, não houve retorno.

Em relação às manifestações Não finalizadas até o fim do trimestre, verifica-se que correspondem a 23% do total, sendo que 50% dessas manifestações o prazo para cumpri-las havia se esgotado no dia 31/03/2023, assim foi dado um prazo de dez dias (do dia 04/04/2023 ao dia 14/04/2023) para que os departamentos de Obras e de Planejamento pudessem fazer a atualização e o envio das justificativas sobre o motivo dessa não realização. Porém, das nove manifestações Não finalizadas apenas uma foi atualizada, pelo Departamento de Planejamento, e nenhuma justificativa foi enviada por nenhum departamento.



## DADOS: PEDIDO DE INFORMAÇÃO (E-SIC)

Dos pedidos de informação registrados no primeiro trimestre, os de numeração 001 a 025, 038 e 039 não foram encaminhados a esta Ouvidoria a despeito de solicitações de encaminhamento terem sido feitas através do memorando nº 2.642/2023 ao Departamento Jurídico. Através da Busca Ativa, um mecanismo que permite ter uma visão superficial do fluxo do pedido, assim foi possível ter acesso a informações como: data de entrada; por qual departamento entrou; para qual departamento foi encaminhado; a situação geral (Status).

Para os pedidos citados acima, a situação geral constava como resolvidos, porém, não houve possibilidade de verificar se todos foram realmente respondidos e se o prazo estabelecido pela lei 12537/2011 foi cumprido.

Das entradas de e-Sic, onze delas não estão contabilizadas para análise pois cinco são entradas referentes a manifestações de ouvidorias e foram contabilizadas e analisadas anteriormente neste relatório. Cinco delas são entradas de competência do setor Protocolo e assim o usuário foi orientado e encaminhado. E, por fim, um era Ofício Vereador que foi encaminhado ao departamento competente.

Pontua-se que as atualizações desses pedidos de informações, relativos ao primeiro trimestre, foram atualizados, assim como as manifestações de ouvidoria, até o dia 14/04/2023.



## **ANÁLISE DOS PEDIDOS E-SIC**

Os assuntos apresentados nos pedidos de informação foram variados:

- Portaria de promoção da Guarda Civil Municipal;
- Portaria de exoneração;
- Portaria de substituição;
- Veto;
- Projeto de lei;
- Tamanho a pista de corrido do Estádio Quintino de Lima;
- Projeto de pavimentação da Estrada Turística do Saboó;
- Esclarecimento sobre decreto;
- Frequência de servidor;
- Conselho Municipal de Meio Ambiente
- Nivelamento de rua;
- Portaria;
- Regulamentação fundiária;
- Plano diretor.

Dentre os pedidos de e-Sic acessados, verificou-se que todos eles foram respondidos dentro do prazo de 20 dias, apresentando uma média de 8 dias para resposta.



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Devido ao fato desta Ouvidoria ter por objetivo, advindo do art. 1º da Lei Municipal 5324/2021, de assegurar de modo permanente e eficaz, a preservação dos princípios de legalidade, moralidade e eficiência dos atos dos Agentes da Administração Direta e Indireta e entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação de serviços à população e por esta Ouvidoria reger-se pelos princípios estabelecidos pelo art. 2º da mencionada lei, em especial transparência na prestação de informações de forma a garantir a exata compreensão do usuário sobre as repercussões e abrangências do serviço público, segue considerações levando-se em conta o que foi exposto neste relatório e o que foi observado durante o trimestre quanto ao andamento das manifestações de ouvidoria.

É notório que a implementação de um novo departamento acarreta mudanças e adaptações na forma de lidar com novos procedimentos, porém não é novidade que a Administração Pública, constitucionalmente, precisa se pautar nos princípios, dentre outros, da legalidade e publicidade de seus atos, sendo assim, sugiro aos departamentos que se pautem em meios comprobatórios de respostas, dando publicidade ao que se propõe. A título de exemplo, quando se diz a um usuário que o serviço a ser realizado, devido a sua manifestação, está em cronograma de atendimento, este cronograma precisa estar publicizado para que o usuário, conseqüentemente, tenha previsão de atendimento.

Outra sugestão é a de que os departamentos constantemente atualizem as informações relacionadas às manifestações de ouvidoria bem como enviem informações e documentos quando solicitados. Reforça-se que diante do Decreto Executivo Municipal nº 10.019/2022 a partir de 02/01/2023 entrou em vigor o Programa Transformação Digital São Roque – Cidade Sem Papel, com vistas à produção, gestão, tramitação, armazenamento, preservação, segurança e acesso a documentos e informações arquivísticas em ambiente de gestão documental. Dessa maneira, toda informação que é produzida e armazenada através do sistema informatizado em uso, 1Doc, é considerada documento público, em consequência disso deve-se primar pela observância do registro dos andamentos das manifestações de ouvidoria visando



publicidade e transparência. A título de exemplo, quando a fiscalização é uma das atividades a serem realizadas, para dar andamento a uma manifestação, verifica-se a necessidade de se anexar à manifestação o relatório de fiscalização, bem como uma resposta fundamentada caso exista a impossibilidade de sua realização.

Buscando oferecer melhor andamento à tramitação das manifestações de ouvidoria, pautada na Lei Municipal 5.324/2021, foi encaminhada a Circular nº 48/2023, e assim como feito anteriormente através dessa circular, sugiro que o documento fornecido aos servidores, sobre a reorganização nos procedimentos de ouvidoria, seja lido e posto em prática. Prezando-se assim pelo cumprimento dos prazos e pelas Garantias dada a esta Ouvidoria por esta referida lei.

Considera-se também a orientação para que se realize a regulamentação em âmbito municipal de Lei Federal 13460/2017, bem como a realização daquilo que esta mencionada lei orienta:

- Elaboração da Carta de Serviço ao Usuário;
- Criação do Conselho do Usuário;
- Realização de Avaliação Continuada dos Serviços.

E por fim, visando a melhoria nos serviços prestados sugere-se orientação e incentivo aos servidores quanto a realização de aperfeiçoamento de pessoal em assuntos relacionados ao atendimento ao público, principalmente quanto à urbanidade, ao respeito, à acessibilidade e à cortesia no atendimento aos usuários.



## **GLOSSÁRIO DEPARTAMENTOS**

**DA-DRH** - Divisão de Recursos Humanos

**DE** - Departamento de Educação e Cultura

**DF** - Departamento de Finanças

**DF-DRE** - Divisão de Rendas

**DI** - Departamento de Informática

**DJ** - Departamento Jurídico

**DO** - Departamento de Obras

**DP** - Departamento de Planejamento e Meio Ambiente

**DS** - Departamento de Saúde

**DS-VEPID** - Vigilância Epidemiológica

**DS-VISA** - Vigilância Sanitária

**DS-ZOO** - Serviço de Controle de Zoonoses

**DT-DIT** - Divisão de Trânsito

**GP-CG** - Chefia de Gabinete

**GP-CT** - Conselho Tutelar

**GP-GCM** - Guarda Civil Municipal

**GP-OGCM** - Ouvidoria GCM

**GP-OUV** - Ouvidoria Geral

**2º TRIMESTRE 2023**



## RELATÓRIO OUVIDORIA

TRIMESTRAL

CAROLINA ARRUFÓ DE ALMEIDA  
OUVIDORA



<b>CONTROLE SOCIAL E PLANEJAMENTO.....</b>	<b>3</b>
<b>OUVIDORIA MUNICIPAL .....</b>	<b>4</b>
▪ MISSÃO.....	4
▪ VALORES .....	4
<b>CANAIS DE ATENDIMENTO .....</b>	<b>5</b>
<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>6</b>
<b>DADOS: MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA.....</b>	<b>7</b>
▪ ABRIL DE 2023 .....	7
▪ MAIO DE 2023.....	9
▪ JUNHO DE 2023 .....	11
▪ 2º TRIMESTRE DE 2023.....	12
<b>ANÁLISE ESTATÍSTICA DAS MANIFESTAÇÕES.....</b>	<b>16</b>
▪ POR TIPO .....	16
▪ POR LOCALIDADE.....	18
▪ POR ASSUNTO.....	20
▪ POR DEPARTAMENTO .....	21
▪ DEPARTAMENTOS EM DESTAQUE .....	22
▪ POR STATUS .....	27
<b>DADOS E ANÁLISE: E-SIC (PEDIDO DE INFORMAÇÃO)...</b>	<b>30</b>
<b>COMPARAÇÃO COM PRIMEIRO TRIMESTRE.....</b>	<b>31</b>
<b>GLOSSÁRIO .....</b>	<b>34</b>
▪ GERAL.....	34
▪ DEPARTAMENTOS.....	35
▪ TIPOS DE MANIFESTAÇÃO .....	36



## CONTROLE SOCIAL E PLANEJAMENTO

A Reforma Gerencial do Estado Brasileiro, iniciada pela Emenda Constitucional nº 19/98, elevou a eficiência a um princípio fundamental da Administração Pública, exigindo não apenas a gestão eficiente dos recursos públicos, mas também pressupondo o planejamento adequado das ações estatais. Dessa maneira, para que esse planejamento seja efetivo, é necessário incorporar o controle social como parte integrante do processo.

O controle social consiste na participação ativa da sociedade no acompanhamento e fiscalização das ações governamentais. Ao envolver os cidadãos, organizações da sociedade civil e outros atores relevantes, o controle social traz uma perspectiva ampla e plural para o processo de planejamento na Administração Pública. Isso garante que as metas e objetivos estabelecidos sejam genuinamente orientados para atender aos interesses e necessidades da população.

No ciclo PDCA ("plan, do, check, adjust" - em tradução livre, "planejar, executar, controlar e ajustar"), o controle social desempenha um papel crucial na fase de "check" (controlar). Ele exige a atuação do controle interno para verificar a compatibilidade entre as ações planejadas e as executadas, garantindo o uso eficiente e eficaz dos recursos públicos. Além disso, o controle social permite avaliar os aspectos operacionais das ações governamentais em termos de eficiência, eficácia, efetividade e economicidade, assegurando que a Administração Pública alcance os resultados desejados.

O ajuste (A) no ciclo PDCA também se beneficia da participação do controle social. O envolvimento da sociedade no processo de correção de desvios e busca por soluções adequadas é essencial para garantir que os resultados pretendidos não sejam comprometidos. Através da ação conjunta entre o controle interno e os cidadãos, é possível corrigir a tempo os indicadores das ações governamentais, atendendo às demandas da população.

Portanto, no contexto da Administração Pública, o controle social desempenha um papel fundamental no ciclo PDCA e no planejamento das ações estatais. Ao incorporar a participação da sociedade, o controle social fortalece a definição de metas claras e a busca por resultados efetivos, garantindo que a gestão pública seja pautada pela transparência, eficiência e atendimento às aspirações da população.



## OUIDORIA MUNICIPAL

Ouidoria do Município de São Roque, vinculada ao Gabinete do Prefeito, foi criada pela Lei Municipal 5.324 em novembro de 2021 tendo por objetivo assegurar, de modo permanente e eficaz, a preservação dos princípios de legalidade, moralidade e eficiência dos atos dos agentes da Administração Direta e Indireta e entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos.

### ▪ MISSÃO

A missão da Ouvidoria é promover a democracia e a efetividade dos direitos humanos, mediar conflitos e reconhecer os indivíduos como sujeitos de direitos que podem avaliar, participar e obter informações sobre os serviços públicos do município, contribuindo com o controle interno, a transparência e a qualidade da gestão pública.

### ▪ VALORES

- independência e autonomia para o exercício de suas atribuições sem qualquer ingerência, inclusive político-partidária, visando garantir os direitos do usuário do serviço público;

- transparência na prestação de informações de forma a garantir a exata compreensão do usuário sobre as repercussões e abrangência do serviço público;

- confidencialidade para a proteção da informação de modo a assegurar a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem do usuário;

- imparcialidade e isenção necessárias para compreender, analisar e buscar soluções para as manifestações, bem como formular críticas e recomendações;

- acolhimento e acessibilidade, assegurando o atendimento respeitoso e a preservação da dignidade humana.



## CANAIS DE ATENDIMENTO

**Presencial/Carta:** Ouvidoria Geral do Município

(Sala Lei de Acesso à Informação, entre o Protocolo e o CADA)

Rua: São Paulo, nº 966 - Taboão

CEP 18135-125 - São Roque/SP

De segunda a sexta, das 09:00 às 12:30 / 13:30 às 15:00

**Telefone:** (11) 4784 – 8568

De segunda a sexta, das 08:00 às 17:00.

### Online

e-mail: [ouvidoria@saoroque.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@saoroque.sp.gov.br)

Site Prefeitura (<https://www.saoroque.sp.gov.br/>)



Site 1Doc (<https://saoroque.1doc.com.br/>)

Aplicativo 1Doc





## INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Geral do Município de São Roque é um canal fundamental de comunicação entre a Sociedade e o Poder Executivo Municipal, sendo responsável por receber, analisar e encaminhar manifestações e pedidos de informações dos cidadãos relacionadas aos serviços públicos municipais. Por meio da coleta e análise de estatística de dados, a ouvidoria pode fornecer informações valiosas sobre a qualidade dos serviços prestados, identificar problemas recorrentes, monitorar o desempenho dos órgãos e entidades municipais e promover melhorias na gestão pública.

O presente relatório estatístico tem como objetivo apresentar os principais resultados obtidos pela Ouvidoria no período de abril a junho de 2023, com base nas manifestações registradas e analisadas. Serão apresentados indicadores, os quais evidenciarão: o volume de manifestações recebidas, os tipos e temas mais recorrentes, o tempo médio de resposta e as localidades de maior incidência.

Por meio destes dados coletados, a análise estatística é uma ferramenta importante para avaliar a efetividade dos serviços públicos municipais, identificar falhas e propor ações corretivas, contribuindo para o aprimoramento contínuo da gestão pública e o fortalecimento da participação cidadã.

Sendo assim, os dados, as análises, as sugestões e as considerações apresentadas neste relatório são fundamentais para subsidiar a tomada de decisão dos gestores públicos na busca por uma administração municipal mais transparente, eficiente e responsiva às necessidades da população.



## DADOS: MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Os dados apresentados nesse relatório se referem a entradas de manifestações de ouvidoria (Reclamação; Solicitação de Providência; Informação; Denúncia; Elogio; Suggestion) durante os meses de abril, maio e junho e foram atualizados até o dia 01/07/2023, logo que findado o primeiro trimestre.

Ressalta-se que todos prazos de resposta da Ouvidoria ao usuário e dos Departamentos à Ouvidoria, foram ratificados pelo Departamento Jurídico através de parecer encaminhado pelo memorando nº 2.556/2023. Desta feita, segue-se o prazo estabelecido pela Lei Municipal 5324/21, lei responsável pela criação da Ouvidoria Geral no Município de São Roque.

Ressalta-se também que uma manifestação ao ser recebida pela Ouvidoria, após análise, pode ser desmembrada por se enquadrar em mais de um tipo de manifestação, por possuir mais de um tema ou podendo ser encaminhada a mais de um departamento, assim os números de Total que são apresentados nas tabelas que se seguem em sua grande maioria vão divergir em relação aos parâmetros apresentados.

As manifestações recebidas pelo e-Sic formam a base de dados deste relatório. Destes dados, coletados para o segundo trimestre de 2023, catorze entradas não foram contabilizadas para análise. Sendo que dessas catorze, doze não faziam parte do escopo da Ouvidoria as quais cinco foram direcionadas para o setor pertinente e sete foram arquivadas por serem duplicadas. As outras duas manifestações não contabilizadas, uma era manifestação de ouvidoria propriamente dita e a outra era um pedido para desconsiderar a manifestação dita anteriormente e então não contabilizada.

Segue tabelas com a base de dados, entre os meses de abril, maio e junho separadas pelos seguintes indicadores: Tipos de manifestação, Localidade, Assunto, Departamento, Status, Respondido/Realizado.

### ▪ ABRIL DE 2023

Tipo de Manifestação	Total	Porcentagem (%)
Solicitação	17	60,7
Reclamação	10	28,6
Informação	1	3,6



Denúncia	0	7,1
Elogio	0	0,0
Sugestão	0	0,0
<b>Total</b>	<b>28</b>	

Localidade	Total	Porcentagem (%)
Canguera	2	7,1
Chácara Flora	1	3,6
Jardim Bandeirantes	1	3,6
Jardim Bela Vista	1	3,6
Jardim Brasília	1	3,6
Jardim Carambeí	1	3,6
Jardim Conceição	2	7,1
Jardim Esther	1	3,6
Jardim Flórida	1	3,6
Jardim Guaçu	4	14,3
Jardim Maria Trindade	1	3,6
Jardim Villaça	2	7,1
Maylasky	1	3,6
Restinga Verde	1	3,6
São João Novo	3	10,7
Taboão	3	10,7
Vila Santa Rita	1	3,6
Vila Santo Antônio	1	3,6
<b>Total</b>	<b>28</b>	

Assunto	Total	Porcentagem (%)
Baderna	1	3,3
Coleta de lixo comum	1	3,3
Conduta de funcionários	6	20,0
Construção irregular	1	3,3
Creches e escolas	5	16,7
Demora em processo	2	6,7
Estabelecimento sem alvará	1	3,3
Estacionamento irregular	2	6,7
Faixa de pedestres	1	3,3
Falta de higiene	2	6,7
iluminação e energia	1	3,3
Infestação/proliferação de animais ou pragas	1	3,3
Lombada	1	3,3
Poda de árvore	1	3,3
Posto de Saúde	1	33,3
Outros	3	10,0
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	



Departamentos	Total	Porcentagem (%)
DB	2	6,3
DE	4	12,5
DO	4	12,5
DP	4	12,5
DP-ILU	1	3,1
DS	3	9,4
DS-VISA	1	3,1
DS-ZOO	3	9,4
DT-DIT	4	12,5
GP	3	9,4
GP-GCM	1	3,1
GP-OUV	2	6,3
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	

Status	Total	Porcentagem (%)
Respondido/Realizado	26	81,3
Descontinuado pelo usuário	3	9,4
Não finalizado	3	9,4
<b>Total</b>	<b>32</b>	

Respondido/Realizado	Total	Porcentagem (%)
Dentro do prazo	14	53,8
Prorrogado	3	11,5
Fora do prazo	9	34,6
<b>Total</b>	<b>26</b>	

#### ▪ MAIO DE 2023

Tipo de Manifestação	Total	Porcentagem (%)
Solicitação	15	42,9
Reclamação	16	45,7
Informação	2	5,7
Denúncia	2	5,7
Elogio	0	0,0
Sugestão	0	0,0
<b>Total</b>	<b>35</b>	

Localidade	Total	Porcentagem (%)
Canguera	2	5,7
Centro	8	22,9
Jardim Bela Vista	2	5,7
Jardim Guaçu	3	8,6
Jardim Rene	1	2,9
Jardim Suíça Paulista	2	5,7
Jardim Villaça	1	2,9



Maylasky	5	14,3
Marmeleiro	2	5,7
São João Novo	1	2,9
Taboão	2	5,7
Vila Borghesi	1	2,9
Vila Santa Rita	1	2,9
Vinhedos	1	2,9
site prefeitura	1	2,9
não informado	2	5,7
<b>Total</b>	<b>35</b>	

Assunto	Total	Porcentagem (%)
Assistência social	1	2,6
Condição sanitária irregular	1	2,6
Conduta de funcionários	4	10,3
Construção irregular	1	2,6
Demora em obra pública	1	2,6
Demora em processo	7	17,9
Demora em marcar consulta	1	2,6
Desorganização	1	2,6
Entulho em via pública	1	2,6
Estacionamento irregular	1	2,6
Fiscalização de obras	1	2,6
Iluminação e energia	2	5,1
Limpeza em terreno baldio	1	2,6
Lombada	1	2,6
Médicos	1	2,6
Poda de árvore	1	2,6
Poluição ambiental	1	2,6
Ponto de ônibus	1	2,6
Queimada irregular	1	2,6
Semáforos	1	2,6
Transporte Escolar	2	5,1
Transporte irregular	1	2,6
Via sem pavimentação	2	5,1
Outros	4	10,3
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	

Departamentos	Total	Porcentagem (%)
DE	2	4,8
DF	1	2,4
DF-SCAI	1	2,4
DI	1	2,4
DJ	1	2,4
DJ-PROCON	1	2,4
DO	5	11,9
DP	11	26,2
DP-DMA	1	2,4



DP-ILU	2	4,8
DS	4	9,5
DS-VEPID	2	4,8
DS-VISA	3	7,1
DT-DIT	5	11,9
GP-GCM	1	2,4
GP-OUV	1	2,4
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	

Status	Total	Porcentagem (%)
Respondido/Realizado	34	79,1
Descontinuado pelo usuário	1	2,3
Não finalizado	8	18,6
<b>Total</b>	<b>43</b>	

Respondido/Realizado	Total	Porcentagem (%)
Dentro do prazo	28	82,4
Prorrogado	2	5,9
Fora do prazo	4	11,8
<b>Total</b>	<b>34</b>	

▪ JUNHO DE 2023

Tipo de Manifestação	Total	Porcentagem (%)
Solicitação	6	37,5
Reclamação	5	31,3
Informação	2	12,5
Denúncia	1	6,3
Elogio	0	0,0
Sugestão	2	12,5
<b>Total</b>	<b>16</b>	

Localidade	Total	Porcentagem (%)
Canguera	1	6,3
Centro	2	12,5
Jardim Villaça	1	6,3
Maylasky	2	12,5
Marmeleiro	2	12,5
São João Novo	2	12,5
Taboão	5	31,3
Vila Santo Antônio	1	6,3
<b>Total</b>	<b>16</b>	



Assunto	Total	Porcentagem (%)
Buraco	1	6,3
Condição sanitária irregular	1	6,3
Conduta de funcionários	1	6,3
Creches e escolas	1	6,3
Demora em processo	1	6,3
Demora em marcar consulta/procedimento	1	6,3
Falta de medicação	1	6,3
Fiscalização de Obras	1	6,3
Foco de dengue	1	6,3
Iluminação de energia	1	6,3
Imóvel abandonado	1	6,3
Outros	5	31,3
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	

Departamentos	Total	Porcentagem (%)
CCF	1	5,6
DA	1	5,6
DE	1	5,6
DO	2	11,1
DP	4	22,2
DP-ILU	1	5,6
DS	3	16,7
DS-ZOO	2	11,1
GP	2	11,1
GP-OUV	1	5,6
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	

Status	Total	Porcentagem (%)
Respondido/Realizado	9	50,0
Descontinuado pelo usuário	0	0,0
Não finalizado	9	50,0
<b>Total</b>	<b>18</b>	

Respondido/Realizado	Total	Porcentagem (%)
Dentro do prazo	9	100,0
Prorrogado	0	0,0
Fora do prazo	0	0,0
<b>Total</b>	<b>9</b>	

▪ **2º TRIMESTRE DE 2023**

Tipo de Manifestação	Total	Porcentagem (%)
Solicitação	38	48,1
Reclamação	31	36,7
Informação	5	6,3



Denúncia	3	6,3
Elogio	0	0,0
Sugestão	2	2,5
<b>Total</b>	<b>79</b>	

Localidade	Reclamação	Solicitação	Denúncia	Informação	Elogio	Sugestão	Total
Canguera	2	2		1			5
Centro	5	4	1				10
Chácara Flora		1					1
Jardim Bandeirantes		1					1
Jardim Bela Vista	3						3
Jardim Brasília	1						1
Jardim Carambeí		1					1
Jardim Conceição		2					2
Jardim Esther		1					1
Jardim Flórida		1					1
Jardim Guaçu	1	6					7
Jardim Maria Trindade		1					1
Jardim Rene		1					1
Jardim Suíça Paulista	1	1					2
Jardim Villaça	2	1				1	4
Marmeleiro	1	3					4
Maylasky	1	5		1		1	8
Restinga Verde	1						1
São João Novo	1	2	2	1			6
Taboão	6	1	1	2			10
Vila Borghesi			1				1
Vila Santa Rita		2					2
Vila Santo Antônio		2					2
Vinhedos	1						1
não informado	2						2
Site Prefeitura	1						1
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>38</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>79</b>

Assunto	Total	Porcentagem (%)
Assistência Social	1	1,2
Baderna	1	1,2
Buraco	1	1,2
Coleta de lixo comum	1	1,2
Condição sanitária irregular	2	2,4
Conduta de funcionários	11	12,9
Construção irregular	2	2,4
Creches e escolas	6	7,1
Demora em obra pública	1	1,2
Demora em processo	10	11,8
Demora em marcar consulta	2	2,4
Desorganização	1	1,2
Entulho em via pública	1	1,2



Estabelecimento sem alvará	1	1,2
Estacionamento irregular	3	3,5
Faixa de pedestres	1	1,2
Falta de higiene	2	2,4
Falta de medicação	1	1,2
Fiscalização de obras	2	2,4
Foco de dengue	1	1,2
Iluminação e energia	4	4,7
Imóvel abandonado	1	1,2
Infestação/proliferação de animais ou pragas	1	1,2
Limpeza de terreno baldio	1	1,2
Lombada	2	2,4
Médicos	1	1,2
Poda de árvore	2	2,4
Poluição ambiental	1	1,2
Ponto de ônibus	1	1,2
Posto de saúde	1	1,2
Queimada Irregular	1	1,2
Semáforo	1	1,2
Transporte escolar	2	2,4
Transporte irregular	1	1,2
Via sem pavimentação	2	2,4
Outros	12	14,1
<b>Total</b>	<b>85</b>	

Departamentos	Reclamação	Solicitação	Denúncia	Informação	Elogio	Sugestão	Total
CCF	1						1
DA				1			1
DB	2						2
DE	2	3		1		1	7
DF		1					1
DF-SCAI		1					1
DI	1						1
DJ		1					1
DJ-PROCON	1						1
DO	7	4					11
DP	3	14		2			19
DP-DMA	1						1
DP-ILU	4						4
DS	5	2	2	1			10
DS-VEPID	1	1					2
DS-VISA		4					4
DS-ZOO		5					5
DT-DIT	2	6	1				9
GP	2	2				1	5
GP-GCM	2						2
GP-OUV		4					4
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>48</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>92</b>



Status	Total	Porcentagem (%)
Respondido/Realizado	69	74,2
Descontinuado pelo usuário	4	4,3
Não finalizado	20	21,5
<b>Total</b>	<b>93</b>	

Respondido/Realizado	Total	Porcentagem (%)
Dentro do prazo	51	73,9
Prorrogado	5	7,2
Fora do prazo	13	18,8
<b>Total</b>	<b>69</b>	

Departamentos	tempo médio(dias)
CCF	1
DB	16
DE	28
DF	28
DF-SCAI	18
DI	1
DJ	15
DJ-PROCON	17
DO	30
DP	15
DP-DMA	1
DP-ILU	6
DS	8
DS-VEPID	12
DS-VISA	13
DS-ZOO	39
DT-DIT	20
GP	17
GP-GCM	3
GP-OUV	18
<b>Total</b>	<b>15</b>

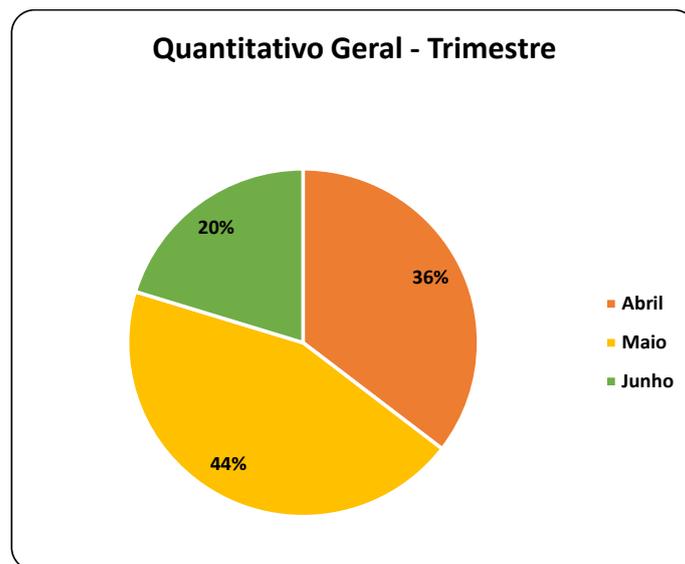
Departamentos	não final/fora de prazo	não final/dentro de prazo	Total
DA		1	1
DE	2	1	3
DO	5	1	6
DP	1	1	2
DS	1	2	3
DS-ZOO		1	1
DT-DIT	2		2
GP	1		1
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>19</b>



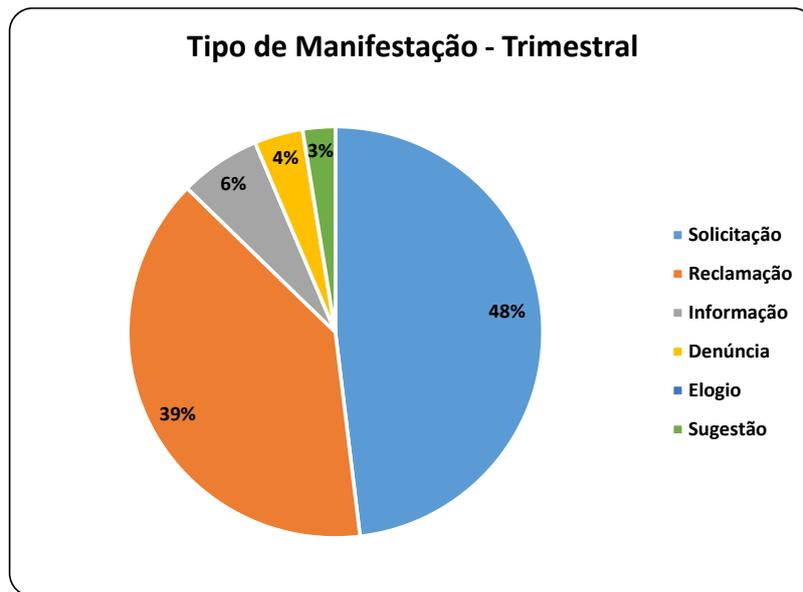
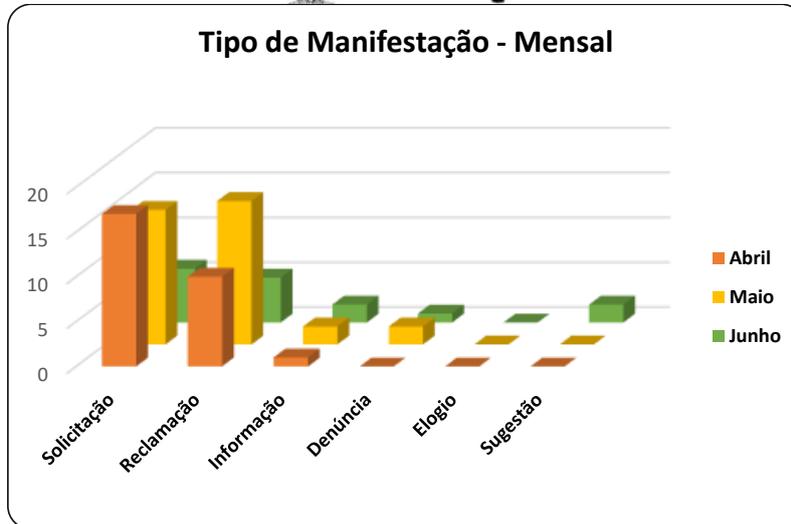
## ANÁLISE ESTATÍSTICA DAS MANIFESTAÇÕES

Importante pontuar que a análise estatística presente neste relatório mostra uma tendência apontada pelos indicadores. Sendo assim, nem todos os dados são utilizados nas análises, podendo em algumas situações serem pontuados apenas aqueles que se apresentam com maior frequência a depender dos parâmetros analisados. Porém, ter uma menor frequência de ocorrência não retira a importância que todas as manifestações apresentadas neste período têm para uma garantia de controle social e, por consequência, uma melhoria na gestão pública.

### ▪ POR TIPO



Verifica-se, em relação a quantidade de manifestações, uma alta entrada no mês de maio sendo o destaque no trimestre, as questões relacionadas a demora em processo e conduta de funcionários.



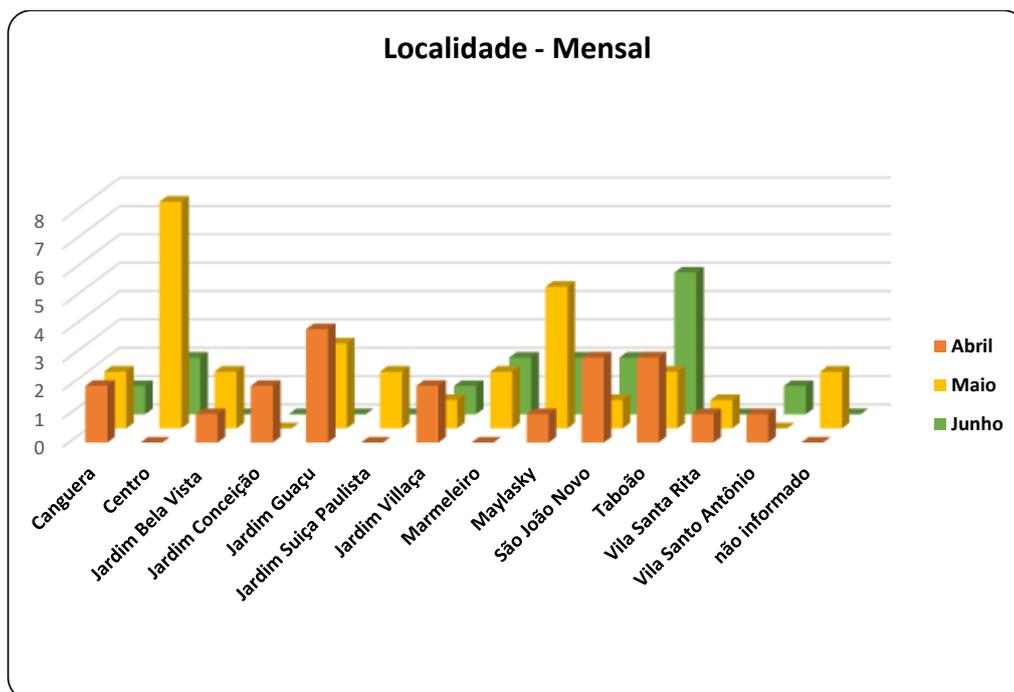
Em relação aos tipos de manifestações se destacam as reclamações e solicitações com índice de 87% (39% + 48%) das 79 manifestações registradas neste primeiro trimestre. Sendo solicitações quase metade, com 48% do total de entradas, diante desse número é importante pontuar que parte dessas solicitações foram abertas em função de denúncias não relacionadas aos serviços públicos prestados e sim a assuntos que demandavam ações do poder público, como a realização de fiscalização em estabelecimentos ou residências particulares tanto do departamento de obra e posturas quanto do departamento de vigilância sanitária.



E outra parte são relacionadas aos serviços públicos como demora em atendimento de protocolo aberto e tratativa dada por servidor aos usuários do serviço público em atendimento, demora em atendimento aos pedidos de manutenção em rede de iluminação pública e preocupação dos pais em relação a segurança de seus filhos ante a ataques ocorridos em escolas públicas no restante do país.

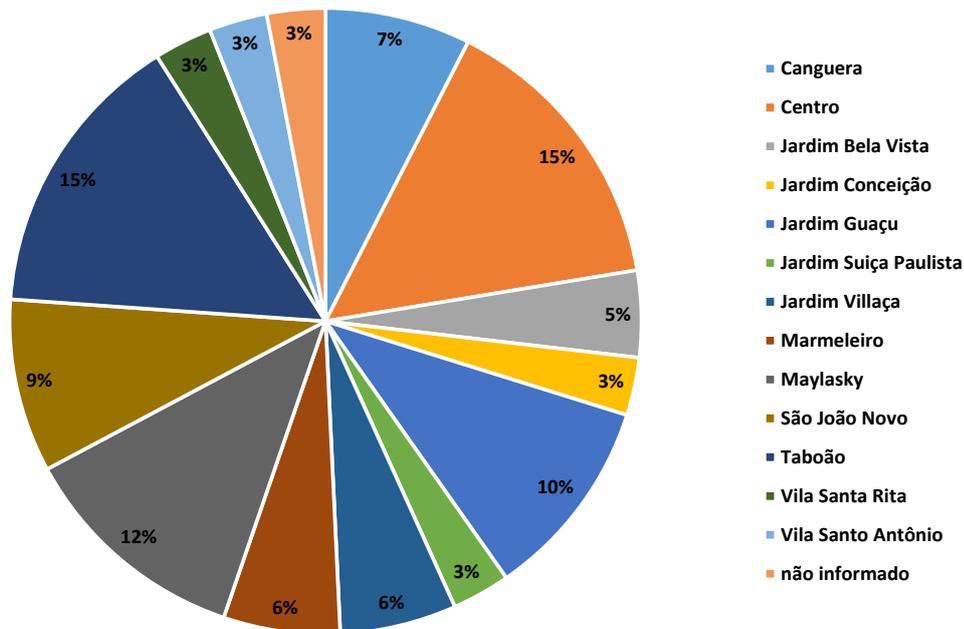
#### ▪ POR LOCALIDADE

Os gráficos a seguir representam os dados tabelados anteriormente apresentados e mostram a relação de proporcionalidade e destaque dentre as localidades onde foram ocasionados os motivos geradores de manifestações, sendo estes somente com incidência de duas ou mais manifestações.





Localidade - Trimestral

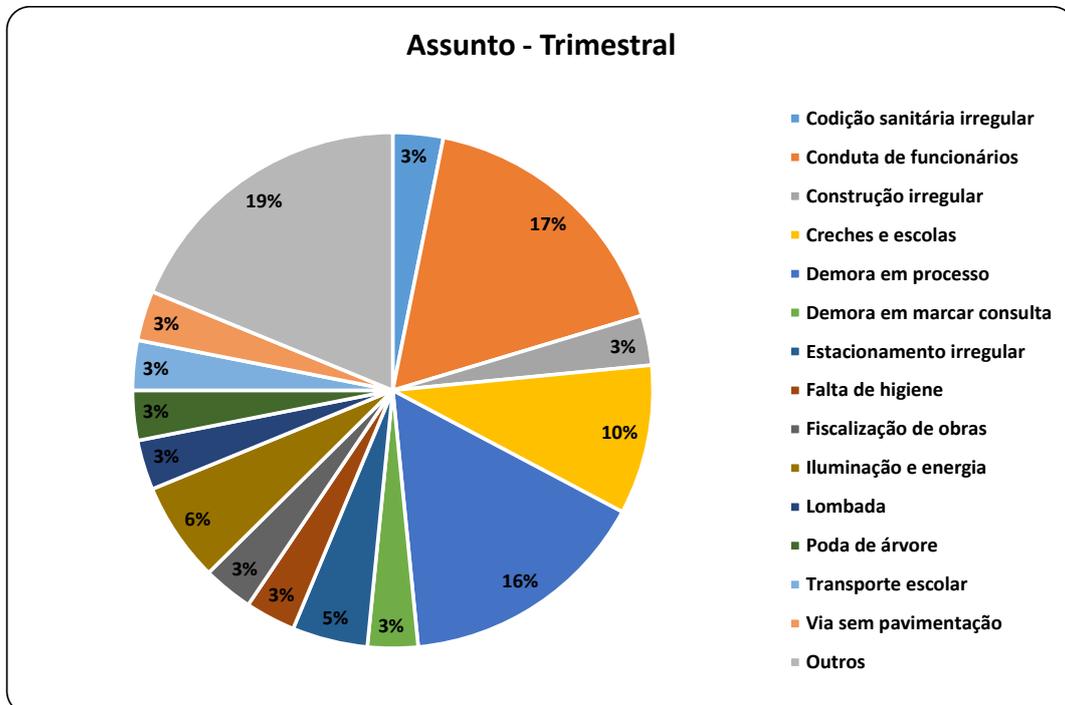
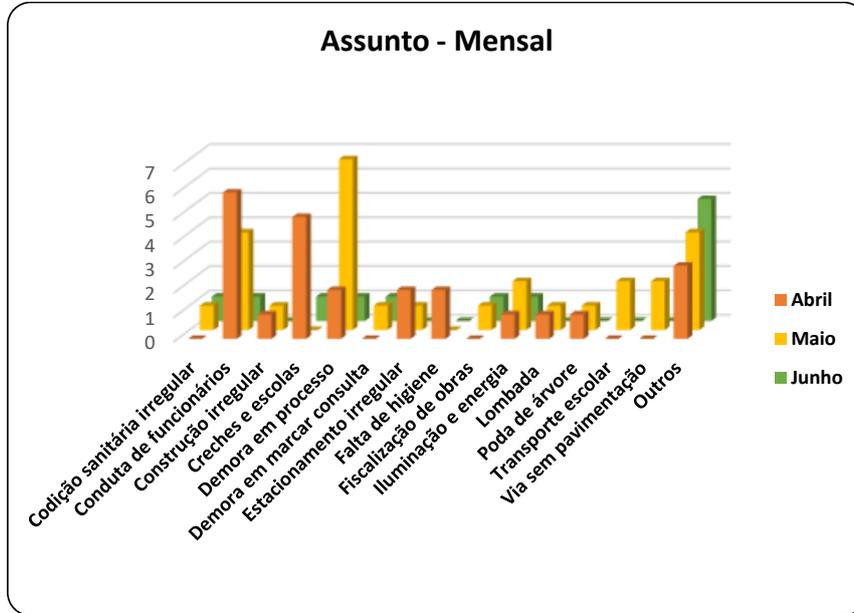


Quando o parâmetro a ser observado é a localidade os bairros Centro, Taboão, Maylasky e Jardim Guaçu se destacam, sendo as localidades de maior ocorrência das manifestações totalizando 52% das localidades com mais demandas no trimestre. Lembrando que a localidade indica onde ocorrem ações que resultam nas manifestações.

Diversos assuntos compõem as manifestações nessas localidades, porém é possível destacar os assuntos relacionados a conduta de funcionários, creches e escolas e demora em processo.



▪ Por ASSUNTO



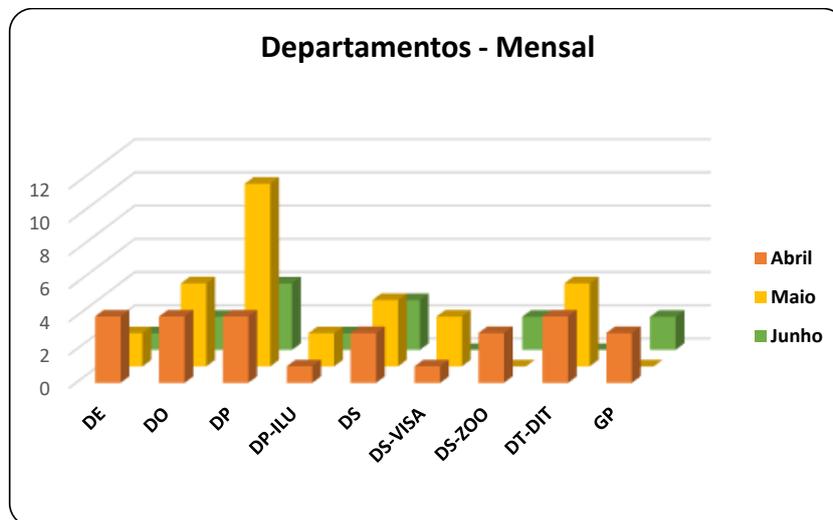
Em relação aos assuntos mais frequentes neste primeiro trimestre destaca-se o fato de o tema Outros aparecer com 19%. Os indicadores separados por Assunto são

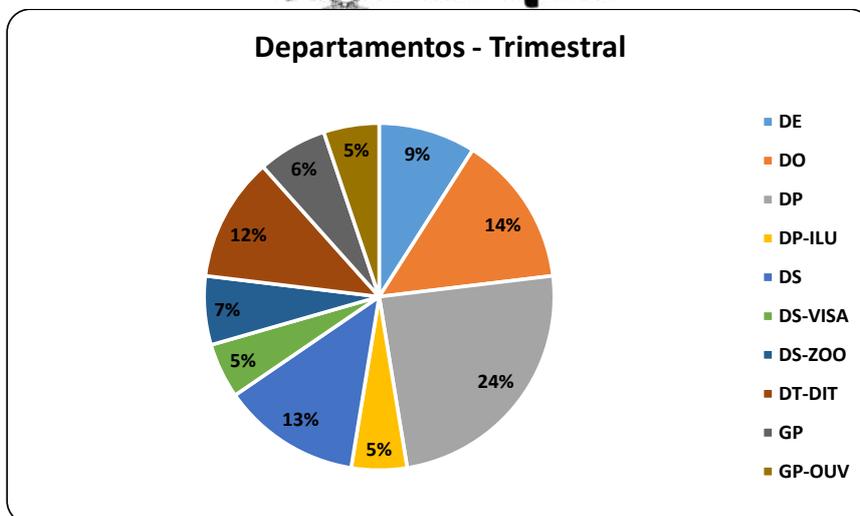


variados, com destaque para a presença de mais de uma entrada de falta de transporte coletivo, sendo uma sugestão que se faça a inclusão de todos os assuntos apresentados nas manifestações como novas opções de seleção aos usuários no site e no aplicativo.

Quando não se olha para o assunto Outros, os que se destacam são: Conduta de funcionário, Demora em processo, Creches e escolas e Iluminação e energia. Podendo ser destacado os pontos de reclamação, em relação a forma como servidores em atendimento direto trataram os usuários, sem urbanidade e não atendidos os anseios que motivaram a busca ao atendimento, não sendo sanadas dúvidas e nem obtido com clareza as informações buscadas. O outro ponto de destaque é em relação a demora em processo, que em sua maioria diz respeito a demora em realização de serviço solicitado via protocolo.

#### ▪ POR DEPARTAMENTO

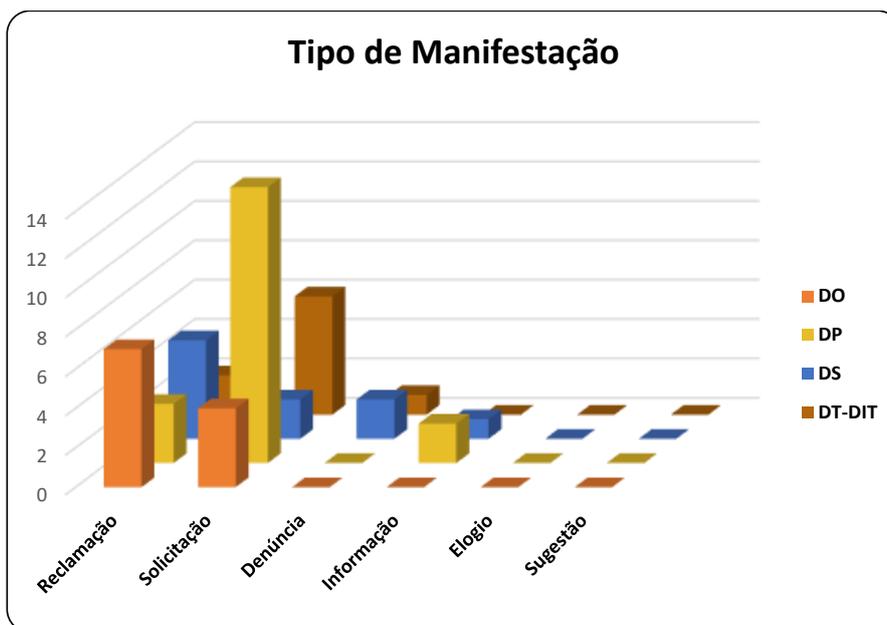




Quando o parâmetro analisado se volta para os departamentos o destaque se faz ao Departamento de Planejamento, de Obras, de Saúde e de Trânsito, sendo 63% das demandas encaminhadas para esses setores.

Assim, nota-se uma necessidade de análise em separado destes.

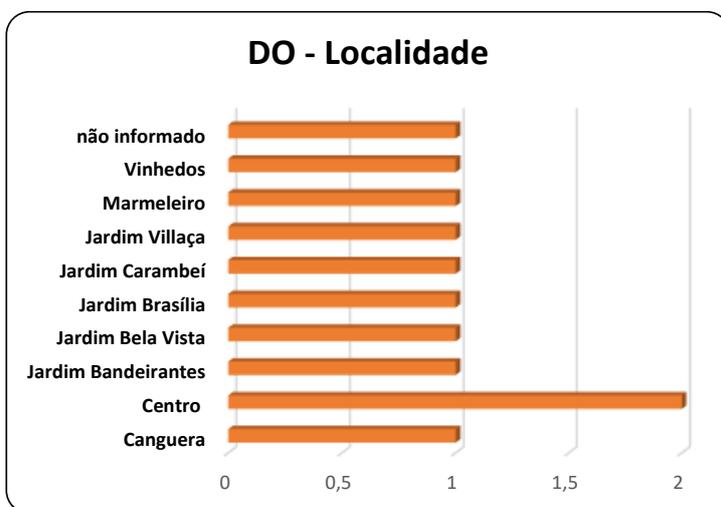
▪ **DEPARTAMENTOS EM DESTAQUE**

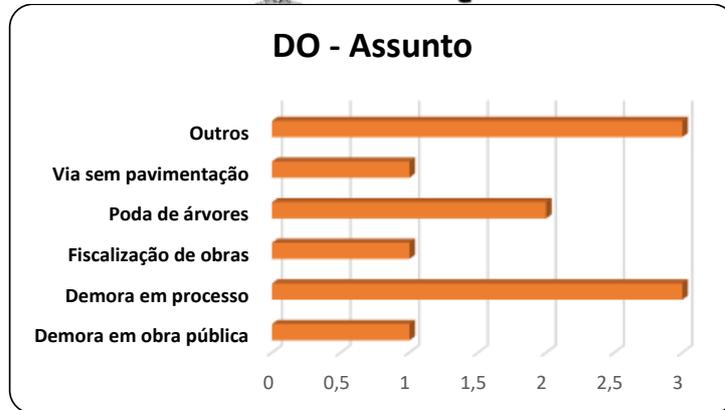




Em relação aos Tipos de manifestações mais frequentes, a tendência percebida anteriormente se mantém para esses quatro setores, porém de maneira mais acentuada. Essa acentuação é ainda mais destacada no tipo solicitação para o Departamento de Planejamento. Sendo as manifestações referentes a solicitação e reclamação um total de 88% das 49 manifestações encaminhadas para esses setores. Verificando que esses 88% compõem-se de reclamações com 35% e de solicitações com 53%.

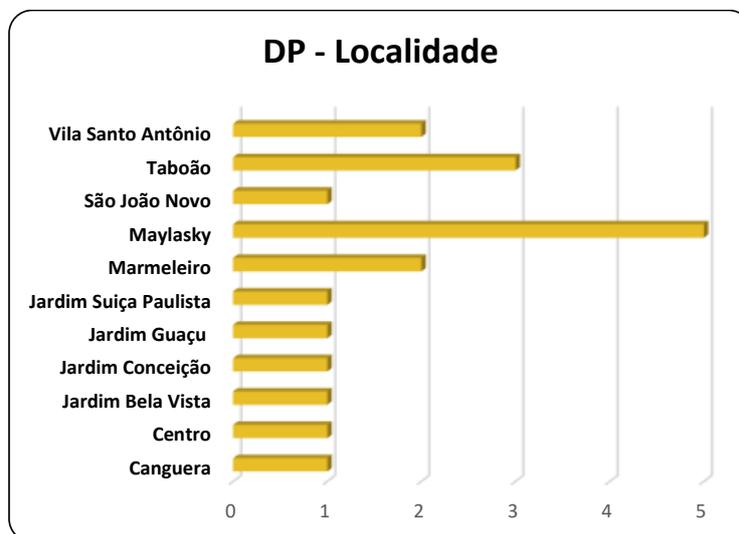
Quando se analisa dentre esses departamentos os Tipos de manifestações de maneira individualizada, foram encaminhadas ao departamento de obras 11 (sendo 64% de reclamações e 36% de solicitações), ao departamento de planejamento 19 (sendo 16% de reclamações e 74% de solicitações), quase o dobro dos demais departamentos em destaque, ao departamento de saúde 10 (sendo 50% de reclamações e 20% de solicitações) e a divisão de trânsito 9 (sendo 22% de reclamações e 67% de solicitações).

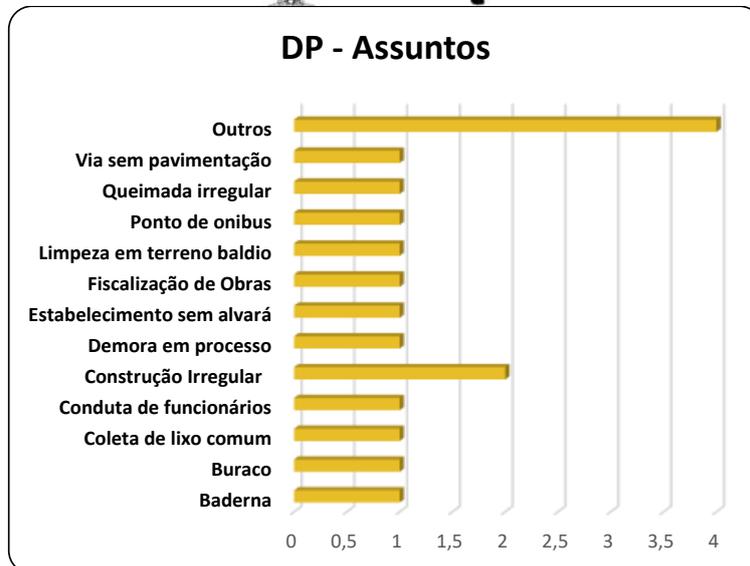




Ao analisar o indicador Localidade para o Departamento de Obras não se verifica um destaque proeminente, visto ter uma incidência bem uniforme dentre as localidades de onde ocorreram os fatos geradores das manifestações enviadas.

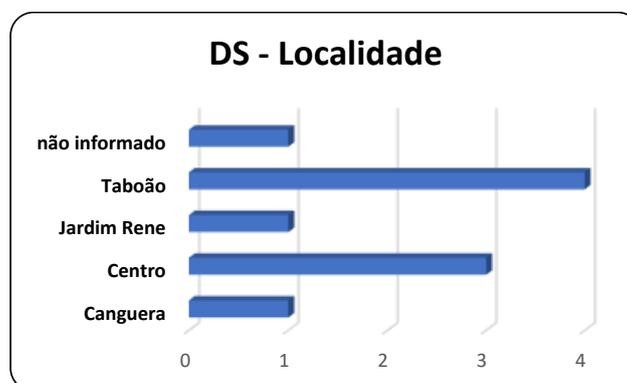
Comparando-se os assuntos mais frequentes, no Departamento de Obras as manifestações que mais se destacam são questões relacionadas a demora em atender protocolos aberto para a realização de serviços solicitados. Correspondendo a 64% de toda do total de manifestações repassadas ao departamento.

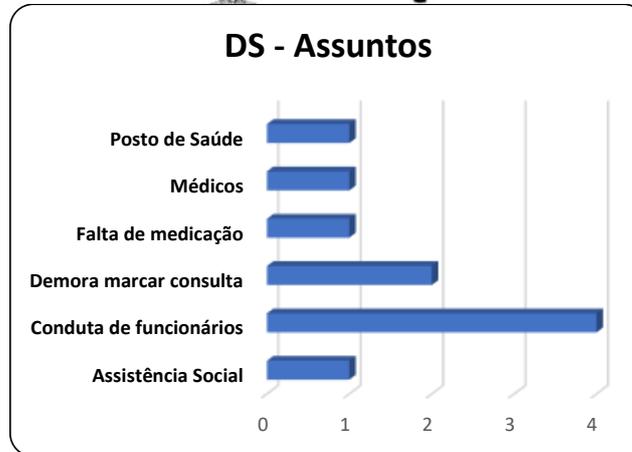




Ao analisar o indicador Localidade para o Departamento de Planejamento verifica-se um destaque para Maylasky e Taboão, visto corresponder a 42%, quase metade, da demanda enviada ao departamento.

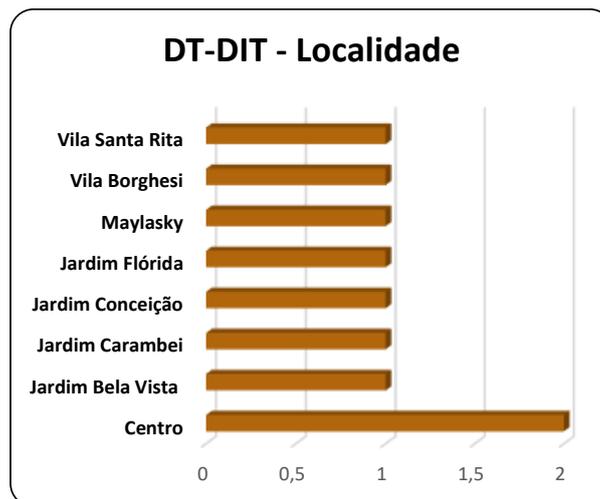
Comparando-se os assuntos mais frequentes, no Departamento de Planejamento 58% da demanda se refere a denúncias que buscam a ação do poder público na realização de algo, como uma fiscalização, que impeça ou cesse alguma atitude irregular de particulares. Dentre os assuntos que se relacionam ao serviço público, de fato, prestado a população pontua-se as questões voltadas à falta de transporte coletivo. Iluminação pública teria um grande destaque, porém não está mais relacionado, nos dados e estatísticas, diretamente ao departamento de planejamento e sim a sua divisão específica.

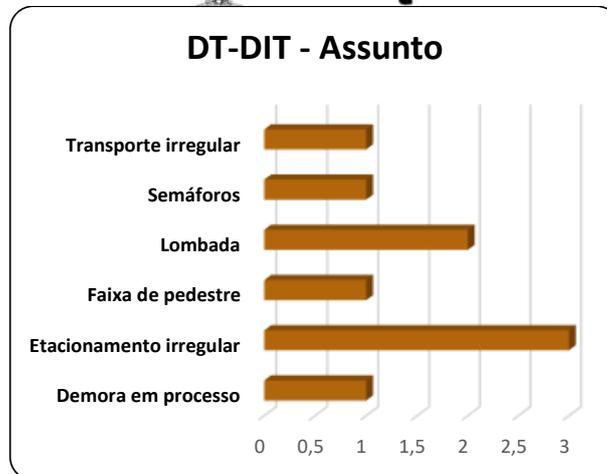




Ao analisar o indicador Localidade para o Departamento de Saúde verifica-se um destaque para Taboão (Paço Municipal) e Centro, visto corresponder a 70% da demanda enviada ao departamento.

Comparando-se os assuntos mais frequentes, no Departamento de Saúde 40% da demanda se refere a reclamações referente a comportamento de servidores em tratativas com os usuários de serviço público, em destaque para os motoristas e médicos. E 20% corresponde a demora em dar andamento a algum tipo de tratamento, com destaque para ortopedia.

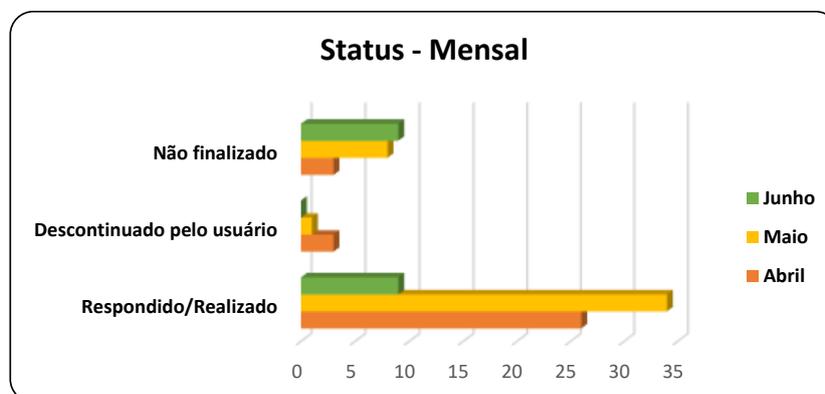




Ao analisar o indicador Localidade para o Departamento de Obras não se verifica um destaque proeminente, visto ter uma incidência bem uniforme dentre as localidades de onde ocorreram os fatos geradores das manifestações enviadas.

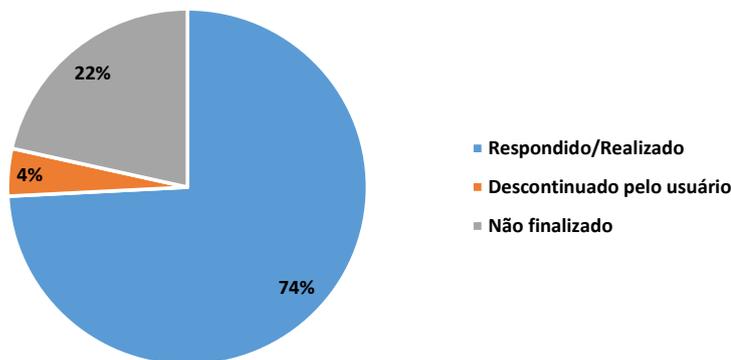
Comparando-se os assuntos mais frequentes, na Divisão de Transito 56% da demanda se refere a denúncias que buscam a ação do poder público na realização de algo, como uma fiscalização, que impeça ou cesse alguma atitude irregular de particulares. Dentre os assuntos que se relacionam ao serviço público, de fato, prestado a população pontua-se as questões voltadas à solicitação de lombada, solicitação e manutenção em sinalização, como faixa de pedestre e melhoria no sistema os semáforos.

#### ▪ POR STATUS

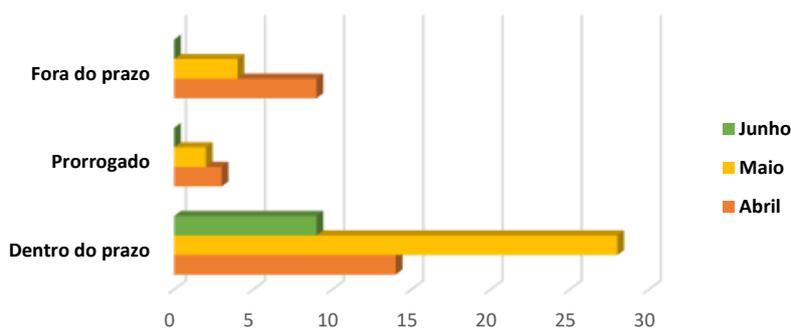




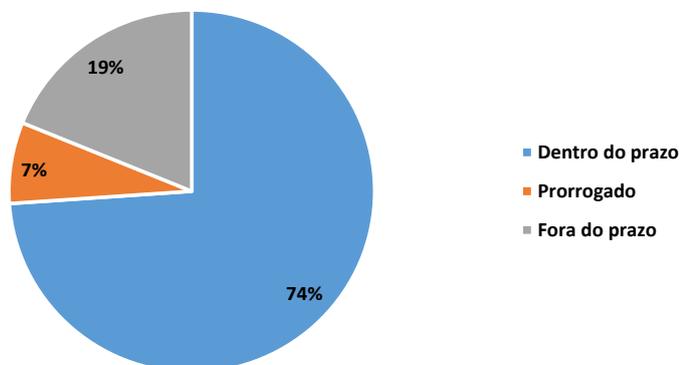
### Status - Trimestral



### Respondidos - Mensal



### Respondidos - Trimestral





Quando o parâmetro analisado é o Status das manifestações de ouvidoria observa-se que, nesse período do segundo trimestre de 2023, 74% das entradas foram finalizadas, Realizadas/Respondidas, e que dentre essas manifestações, 74% delas foram respondidas dentro do prazo de 20 dias, 7% foram respondidas em um período que corresponde a prorrogação de prazo, de 20 a 30 dias, e 19% foram respondidas fora desses 30 dias.

Foi verificado que ao longo do trimestre a média geral de respostas dos departamentos às demandas foi de 15 dias, sendo que os departamentos de Educação, Finança, Obras e Zoonoses, apresentaram médias individuais superiores a 20 dias. As manifestações descontinuadas pelo usuário são consideradas finalizadas, pois não há retorno, em 20 dias, por parte do usuário quando solicitada informação necessária para complementação e andamento da demanda.

Em relação às manifestações Não finalizadas até o fim do trimestre, verifica-se que correspondem a 22% do total, sendo que 63% dessas manifestações o prazo para cumpri-las havia se esgotado no dia 01/07/2023.



## DADOS E ANÁLISE: E-SIC (PEDIDO DE INFORMAÇÃO)

Dos pedidos de informação registrados no segundo trimestre, 4 delas não estão contabilizadas para análise pois cinco são entradas referentes a manifestações de ouvidorias e foram contabilizadas e analisadas anteriormente neste relatório. Cinco delas são entradas de competência do setor Protocolo e assim o usuário foi orientado e encaminhado. E, por fim, um era Ofício de Vereador que foi encaminhado ao departamento competente.

Pontua-se que as atualizações desses pedidos de informações, relativos ao segundo trimestre, foram atualizados, assim como as manifestações de ouvidoria, até o dia 01/07/2023.

Os assuntos apresentados nos pedidos de informação foram variados:

- Anexo referente a Lei Municipal 5.019, de 17/09/2019;
- Valores que empresa paga ao município (tributos);
- Dúvida como acessar consulta de protocolo;
- Proposta de conferência plano diretor;
- Informações sobre depósito de lixo em área pública estadual;
- Informações sobre instalação de energia e água em terreno particular;
- Rua Indaiá, ampliação da rede de água situação do projeto;
- Informações Loteamento Patrimônio do Carmo;
- Como participar de evento temporários da cidade;

Dentre os pedidos de e-Sic acessados, verificou-se que dos 10 pedidos de informações contabilizáveis 1 deles não foi respondido não foi respondido e os demais forma respondidos, sendo um deles em período de prorrogação, ou seja, entre 20 e 30 dias, e um fora de prazo, mais de 30 dias. Apresentando uma média de 12 dias para resposta.



## COMPARAÇÃO COM PRIMEIRO TRIMESTRE

Tipo de Manifestação	1º Trimestre		2º Trimestre	
Solicitação	35	48%	38	48%
Reclamação	28	38%	31	39%
Informação	7	10%	5	6%
Denúncia	2	3%	3	4%
Elogio	0	0%	0	0%
Sugestão	1	1%	2	3%
<b>Total</b>	<b>73</b>		<b>79</b>	

Localidade	1º Trimestre		2º Trimestre	
Canguera	12	16%	5	6%
Centro	8	11%	10	13%
Jardim Guaçu	0	0%	7	9%
Maylasky	9	12%	8	10%
Taboão	2	3%	10	13%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>42%</b>	<b>40</b>	<b>51%</b>

Assunto	1º Trimestre		2º Trimestre	
Buraco	7	9%	1	1%
Conduta de funcionários	3	4%	11	13%
Creches e escolas	1	1%	6	7%
Demora em processo	3	4%	10	12%
Desorganização	5	6%	1	1%
Iluminação e energia	2	3%	4	5%
Poda de árvore	4	5%	2	2%
Transporte escolar	6	8%	2	2%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>40%</b>	<b>37</b>	<b>43%</b>

Departamento	1º Trimestre		2º Trimestre	
CCF	0	0%	1	1%
DA	0	0%	1	1%
DA-DRH	2	2%	0	0%
DB	0	0%	2	2%
DE	6	7%	7	8%
DF	1	1%	1	1%
DF-DRE	1	1%	0	0%
DF-SCAI	0	0%	1	1%
DI	4	5%	1	1%
DJ	1	1%	1	1%
DJ-PROCON	0	0%	1	1%
DO	22	27%	11	12%
DP	22	27%	19	21%
DP-DMA	0	0%	1	1%
DP-ILU	0	0%	4	4%



DS	8	10%	10	11%
DS-VEPID	1	1%	2	2%
DS-VISA	2	2%	4	4%
DS-ZOO	2	2%	5	5%
DT-DIT	3	4%	9	10%
GCM	1	1%	0	0%
GP	1	1%	5	5%
GP-CT	1	1%	0	0%
GP-GCM	1	1%	2	2%
GP-OUV	2	2%	4	4%
<b>Total</b>	<b>81</b>		<b>92</b>	

Status	1º Trimestre		2º Trimestre	
Respondido/Realizado	57	72%	69	74%
Descontinuado pelo usuário	2	3%	4	4%
Parado	2	3%	0	0%
Não finalizado	18	23%	20	22%
<b>Total</b>	<b>79</b>		<b>93</b>	

Respondido/Realizado	1º Trimestre		2º Trimestre	
Dentro do prazo	43	75%	51	74%
Prorrogado	6	11%	5	7%
Fora do prazo	8	14%	13	19%
<b>Total</b>	<b>57</b>		<b>69</b>	

Tempo médio	1º Trimestre	2º Trimestre
CCF		1
DA		
DA-DRH	9	
DB		16
DE	5	28
DF	8	28
DF-SCAI		18
DI	3	1
DJ	8	15
DJ-PROCON		17
DO	24	30
DP	16	15
DP-DMA		1
DP-ILU		6
DS	8	8
DS-VEPID	20	12
DS-VISA	21	13
DS-ZOO	20	39
DT-DIT		20
GP	2	17
GP-GCM	6	3



GP-OGCM	21	
GP-OUV	14	18
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>15</b>

não finalizados/fora de prazo	1º Trimestre	2º Trimestre
DE		2
DO	5	5
DP	4	1
DS		1
DT-DIT		2
GP		1
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>12</b>



## GLOSSÁRIO

### ▪ GERAL

**Usuário** - pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

**Serviço Público** - atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

**Administração Pública** - órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública;

**Agente Público** - quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

**Manifestações** - reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

**▪ DEPARTAMENTOS**

**CCF** - Comissão Permanente de Cadastro de Fornecedor

**DB** - Departamento de Bem Estar Social

**DE** - Departamento de Educação e Cultura

**DF** - Departamento de Finanças

**DF-SCAI** - Setor de Cadastro Imobiliário

**DI** - Departamento de Informática

**DJ** - Departamento Jurídico

**DJ-PROCON** - PROCON

**DO** - Departamento de Obras

**DP** - Departamento de Planejamento e Meio Ambiente

**DP-DMA** - Divisão de Meio Ambiente

**DP-ILU** - Iluminação Pública

**DS** - Departamento de Saúde

**DS-VEPID** - Vigilância Epidemiológica

**DS-VISA** - Vigilância Sanitária

**DS-ZOO** - Serviço de Controle de Zoonoses

**DT-DIT** - Divisão de Trânsito

**GP** - Gabinete do Prefeito

**GP-GCM** - Guarda Civil Municipal

**GP-OUV** - Ouvidoria Geral



▪ TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

**Pedidos de informação** - seguem regramento de Lei de acesso à informação:

Art. 7º O acesso à informação de que trata esta Lei compreende, entre outros, os direitos de obter:

I - orientação sobre os procedimentos para a consecução de acesso, bem como sobre o local onde poderá ser encontrada ou obtida a informação almejada;

II - informação contida em registros ou documentos, produzidos ou acumulados por seus órgãos ou entidades, recolhidos ou não a arquivos públicos;

III - informação produzida ou custodiada por pessoa física ou entidade privada decorrente de qualquer vínculo com seus órgãos ou entidades, mesmo que esse vínculo já tenha cessado;

IV - informação primária, íntegra, autêntica e atualizada;

V - informação sobre atividades exercidas pelos órgãos e entidades, inclusive as relativas à sua política, organização e serviços;

VI - informação pertinente à administração do patrimônio público, utilização de recursos públicos, licitação, contratos administrativos; e

VII - informação relativa:

a) à implementação, acompanhamento e resultados dos programas, projetos e ações dos órgãos e entidades públicas, bem como metas e indicadores propostos;

b) ao resultado de inspeções, auditorias, prestações e tomadas de contas realizadas pelos órgãos de controle interno e externo, incluindo prestações de contas relativas a exercícios anteriores.

VIII – (VETADO). (Incluído pela Lei nº 14.345, de 2022)

§ 1º O acesso à informação previsto no caput não compreende as informações referentes a projetos de pesquisa e desenvolvimento científicos ou tecnológicos cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado.

**Elogio** - Demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

**Sugestão** - Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública;

**Reclamação** - Demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

**Denúncia** - Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;

**Solicitações** - Requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

**DECRETOS****DECRETO N.º 10.143**

De 25 de julho de 2023

Dispõe sobre a nomeação de servidor como orientador do Polo da Fundação Universidade Virtual do Estado de São Paulo – UNIVESP, e dá outras providências.

MARCOS AUGUSTO ISSA HENRIQUES DE ARAÚJO, Prefeito da Estância Turística de São Roque, no uso de suas atribuições legais, e nos termos da Lei Municipal n.º 5.609, de 24 de fevereiro de 2023.

DECRETA:

Art. 1º. Fica nomeada a servidora ANA FLÁVIA PASCHOAL, portadora da Cédula de Identidade RG nº 29.173.982-9, matrícula 91.189, como orientadora do Polo da Fundação Universidade Virtual do Estado de São Paulo – UNIVESP, no Município de São Roque.

Parágrafo único. A servidora ora nomeada fará jus à gratificação de que trata o art. 3º da Lei n.º 5.609, de 24 de fevereiro de 2023.

Art. 2º. Este Decreto entra em vigor na data da sua publicação.

PREFEITURA DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE SÃO ROQUE, 25/07/2023

MARCOS AUGUSTO ISSA HENRIQUES DE ARAÚJO  
PREFEITO

**LEIS****LEI 5.672**

De 24 de julho de 2023

PROJETO DE LEI Nº 43/2023 - L

De 18 de maio de 2023

AUTÓGRAFO Nº 5.703 de 05/07/2023

(De autoria da Vereadora Cláudia Rita Duarte Pedroso-PODEMOS)

Dispõe sobre a prestação de auxílio às pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida nos supermercados e estabelecimentos congêneres e dá outras providências.

O Prefeito Municipal da Estância Turística de São Roque, Faço saber que a Câmara Municipal da Estância Turística de São Roque decreta e eu promulgo a seguinte Lei:

Art. 1º Os mercados e estabelecimentos comerciais congêneres deverão disponibilizar, durante o horário regular de funcionamento, funcionários para auxiliarem pessoas com deficiência, que assim solicitarem, para realização das suas compras no interior do estabelecimento.

§ 1º O estabelecimento deverá disponibilizar pelo menos um funcionário com conhecimento de Libras para o atendimento de deficientes auditivos.

§ 2º Não se aplica esta Lei aos estabelecimentos que possuem até 6 (seis) funcionários

Art. 2º O auxílio estabelecido nesta Lei compreende:

I – conduzir a pessoa com deficiência e mobilidade reduzida no interior do estabelecimento;

II – indicar a localização do objeto desejado;

III – conduzir o carrinho de compras, em estabelecimentos que não possuem carrinhos motorizados, conforme estipula Lei Municipal 5.381, de 17 de fevereiro de 2022;

IV – pegar e colocar o objeto desejado no carrinho de compras;

V – ler as informações referentes a produtos, tais como preço, ofertas, data de validade, especificações e o que mais se fizer necessário;

VI – a comunicação por meio de Libras.

Art. 3º As pessoas com deficiência deverão solicitar o auxílio estabelecido nesta Lei junto ao balcão de informações/atendimento ou, não havendo o referido setor, a qualquer funcionário do estabelecimento comercial.

Art. 4º O não atendimento do previsto nesta Lei sujeitará o estabelecimento ao pagamento de multa a ser estipulada por Decreto do Poder Executivo.

Art. 5º O Poder Executivo regulamentará esta Lei no que couber no prazo de 90 (noventa) dias.

Art. 6º As despesas decorrentes com a execução desta Lei correrão por conta de dotação própria do orçamento vigente, suplementada se necessário.

Art. 7º Esta Lei entra em vigor após a sua publicação.

PREFEITURA DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE SÃO ROQUE, 24/07/2023

MARCOS AUGUSTO ISSA HENRIQUES DE ARAÚJO  
PREFEITO

Publicada em 24 de julho de 2023, no Átrio do Paço Municipal

Aprovado na 22ª Sessão Ordinária de 04/07/2023

## PODER LEGISLATIVO

## DIVERSOS

## EXTRATOS DE CONTRATOS

**EXTRATO DE CONTRATO nº 015/2023:**

**Processo nº 18**, de 23/06/2023; **Contratante:** Câmara Municipal da Estância Turística de São Roque; **Contratada:** Servizi Terceirizados Ltda; **Objeto:** Prestação de serviços de limpeza e conservação das dependências da Câmara Municipal, com fornecimento de mão de obra, materiais e equipamentos; **Assinatura:** 21/07/2023; **Valor do Contrato:** R\$ 71.580,96 (setenta e um mil quinhentos e oitenta reais e noventa e seis centavos) pelo período de 4(quatro) meses, até o limite da prorrogação de 1(um) ano no valor total de R\$ 214.742,88 ; **Vigência:** 21/07/2023 a 20/11/2023; **Modalidade:** Dispensa de Licitação pela Lei federal nº 14.133/21, artigo 75, VIII – contratação emergencial.

**EXTRATO DE CONTRATO Nº 16/2023:**

**Processo nº 19**, de 17/07/2023; **Contratante:** Câmara Municipal da Estância Turística de São Roque; **Contratada:** CM Comandos Lineares Ltda; **Objeto:** Manutenção de Nobreak Central com serviços de mão de obra e peças; **Valor do Contrato:** R\$ 20.670,36 (vinte mil, seiscentos e setenta reais e trinta e seis centavos); **Assinatura:** 25/07/2023; **Vigência:** 90(noventa) dias da Garantia, na emissão da Nota Fiscal; **Modalidade:** Inexigibilidade de Licitação nº 02/2023 nos termos do artigo 25, inciso I, da Lei nº 8.666/1993 e suas alterações posteriores.

## PORTARIAS

## PORTARIA EXPEDIDA

Portaria nº118, de 21/07/2023, que homologa a Dispensa de Licitação nº 10/2023, que trata da contratação

emergencial de empresa especializada na prestação de serviços de limpeza e conservação, com fornecimento da mão de obra, materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários para a perfeita execução dos serviços, nas dependências da Câmara Municipal da Estância Turística de São Roque.

## CONVOCAÇÕES

COMUNICAÇÃO DE NÃO  
COMPARECIMENTO

CÂMARA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA  
DE SÃO ROQUE

SETOR DE RECURSOS HUMANOS

Comunicação de não comparecimento em convocação de  
Concurso Público.

Convocado o candidato abaixo relacionado o mesmo não compareceu dentro do prazo, ficando assim excluído do referido concurso público:

NOME

CLASSIFICAÇÃO

CARGO

Leonardo Ventorim Pinheiro Machado 12º lugar  
Oficial Legislativo.

## SÃO ROQUE PREV.

## PORTARIA

## PORTARIAS DO SÃO ROQUE PREV

**Portaria SÃO ROQUE PREV 65/2023** – O Diretor Presidente do São Roque PREV, nos termos do Art. 59, inciso VII da Lei 5343/2021 e considerando tudo o mais que consta nos autos do Processo Administrativo nº de origem nº 133/2023, **Resolve CONCEDER** a partir de 01/08/2023, **Aposentadoria por Idade**, no cargo de provimento efetivo de Professor de Educação Fundamental II, à **Angela de Jesus Rosa** (matrícula 13338-8), nos termos do artigo 23 da Lei Municipal n.º 2.702/02 e suas alterações, e nos termos da alínea “b”, inciso III do § 1º, do artigo 40 da Constituição Federal, com proventos calculados nos termos do §§ 3º e 17 da Constituição

Federal.

O reajuste ocorrerá anualmente, na mesma proporção em que se der o reajuste dos benefícios do Regime Geral da Previdência Social, observado o disposto na Lei Municipal n.º 5.506 de 01/09/2022.

**Portaria SÃO ROQUE PREV 66/2023** – O Diretor Presidente do São Roque PREV, nos termos do Art. 59, inciso VII da Lei 5343/2021 e considerando tudo o mais que consta nos autos do Processo Administrativo nº de origem n.º 131/2023, **Resolve CONCEDER** a partir de 01/08/2023, **Aposentadoria por Idade**, no cargo de provimento efetivo de Professor de Educação Fundamental I, à **Cleonice Aparecida Cardoso de Sousa** (matrícula 8687-8), nos termos do artigo 23 da Lei Municipal n.º 2.702/02 e suas alterações, e nos termos da alínea “b”, inciso III do § 1º, do artigo 40 da Constituição Federal, com proventos calculados nos termos do §§ 3º e 17 da Constituição Federal.

O reajuste ocorrerá anualmente, na mesma proporção em que se der o reajuste dos benefícios do Regime Geral da Previdência Social, observado o disposto na Lei Municipal n.º 5.506 de 01/09/2022.

**Portaria SÃO ROQUE PREV 67/2023** – O Diretor Presidente do São Roque PREV, nos termos do Art. 59, inciso VII da Lei 5343/2021 e considerando tudo o mais que consta nos autos do Processo Administrativo nº de origem n.º 107/2023, **Resolve CONCEDER** a partir de 01/08/2023, **Aposentadoria por Idade**, no cargo de provimento efetivo de Médico, à **José Carlos Godinho** (matrícula 1568-7), nos termos do artigo 23 da Lei Municipal n.º 2.702/02 e suas alterações, e nos termos da alínea “b”, inciso III do § 1º, do artigo 40 da Constituição Federal, com proventos calculados nos termos do §§ 3º e 17 da Constituição Federal.

O reajuste ocorrerá anualmente, na mesma proporção em que se der o reajuste dos benefícios do Regime Geral da Previdência Social, observado o disposto na Lei Municipal n.º 5.506 de 01/09/2022.

**Portaria SÃO ROQUE PREV 68/2023** – O Diretor Presidente do São Roque PREV, nos termos do Art. 59,

inciso VII da Lei 5343/2021 e considerando tudo o mais que consta nos autos do Processo Administrativo nº de origem n.º 98/2023, **Resolve CONCEDER** a partir de 01/08/2023, **Aposentadoria por Idade**, no cargo de provimento efetivo de Servicial I, à **Natalina Roque da Silva de Oliveira** (matrícula 14436-3), nos termos do artigo 23 da Lei Municipal n.º 2.702/02 e suas alterações, e nos termos da alínea “b”, inciso III do § 1º, do artigo 40 da Constituição Federal, com proventos calculados nos termos do §§ 3º e 17 da Constituição Federal.

O reajuste ocorrerá anualmente, na mesma proporção em que se der o reajuste dos benefícios do Regime Geral da Previdência Social, observado o disposto na Lei Municipal n.º 5.506 de 01/09/2022.

**Portaria SÃO ROQUE PREV 69/2023** – O Diretor Presidente do São Roque PREV, nos termos do Art. 59, inciso VII da Lei 5343/2021 e considerando tudo o mais que consta nos autos do Processo Administrativo nº de origem n.º 111/2023, **Resolve CONCEDER** a partir de 01/08/2023, **Aposentadoria por Idade**, no cargo de provimento efetivo de Faxineira, à **Vera Lucia Gosmano Rodrigues** (matrícula 8468-9), nos termos do artigo 23 da Lei Municipal n.º 2.702/02 e suas alterações, e nos termos da alínea “b”, inciso III do § 1º, do artigo 40 da Constituição Federal, com proventos calculados nos termos do §§ 3º e 17 da Constituição Federal.

O reajuste ocorrerá anualmente, na mesma proporção em que se der o reajuste dos benefícios do Regime Geral da Previdência Social, observado o disposto na Lei Municipal n.º 5.506 de 01/09/2022.

**Portaria SÃO ROQUE PREV 70/2023** – O Diretor Presidente do São Roque PREV, nos termos do Art. 59, inciso VII da Lei 5343/2021 e considerando tudo o mais que consta nos autos do Processo Administrativo nº de origem n.º 129/2023, **Resolve CONCEDER** a partir de 01/08/2023, **Aposentadoria por Tempo de Contribuição** no cargo de provimento efetivo de Assistente Social, à **Cristine Andrea da Cunha** (matrícula 2267-5), nos termos do Artigo 3º da EC 47/2005, com proventos correspondentes a 100% da base de contribuição do cargo

efetivo em que está sendo concedido o benefício, de acordo com a Legislação Municipal.

O reajuste ocorrerá anualmente, na mesma proporção e data em que se der o reajuste dos servidores em atividade.

**Portaria SÃO ROQUE PREV 71/2023** – O Diretor Presidente do São Roque PREV, nos termos do Art. 59, inciso VII da Lei 5343/2021 e considerando tudo o mais que consta nos autos do Processo Administrativo nº de origem n.º 82/2023, **Resolve CONCEDER** a partir de 01/08/2023, **Aposentadoria por Tempo de Contribuição** no cargo de provimento efetivo de Servicial II, à **Silvia Maria Fernandes Rosa** (matrícula 14705-2), nos termos da alínea “a”, inciso III do § 1º, do Artigo 40 da Constituição Federal e Artigo 23 da Lei 2.702/02 e suas alterações e com proventos calculados nos termos do §§ 3º e 17 da Constituição Federal.

O reajuste ocorrerá anualmente, na mesma proporção em que se der o reajuste dos benefícios do Regime Geral da Previdência Social, observado o disposto na Lei Municipal n.º 5.506 de 01/09/2022.

**Portaria SÃO ROQUE PREV 72/2023** – O Diretor Presidente do São Roque PREV, nos termos do Art. 59, inciso VII da Lei 5343/2021 e considerando tudo o mais que consta nos autos do Processo Administrativo nº de origem n.º 141/2023, **Resolve CONCEDER** a partir de 01/08/2023, **Aposentadoria por Tempo de Contribuição**, no cargo de provimento efetivo de Professor de Educação Infantil, à **Maria Regina da Silva Soares** (matrícula 32123), nos termos do Artigo 6º da EC 41/2003, com proventos correspondentes a 100% da base de contribuição do cargo efetivo em que está sendo concedido o benefício, de acordo com a Legislação Municipal.

O reajuste ocorrerá anualmente, na mesma proporção e data em que se der o reajuste dos servidores em atividade

**Portaria SÃO ROQUE PREV 73/2023** – O Diretor Presidente do São Roque PREV, nos termos do Art. 59, inciso VII da Lei 5343/2021 e considerando tudo o mais que consta nos autos do Processo Administrativo nº de origem n.º 139/2023, **Resolve CONCEDER** a partir de

01/08/2023, **Pensão por Morte** com efeitos retroativos a 01/05/2023, à **Solange de Fátima Silva Octavio**, beneficiária do ex-servidor Mário Jorge Octávio (matrícula 12860), nos termos do artigo 60 da Lei nº 2702/2002, bem como nos termos do §7º do artigo 40 da Constituição Federal.

O reajuste ocorrerá anualmente, na mesma proporção e data em que se der o reajuste do RGPS.

**Portaria SÃO ROQUE PREV 74/2023** – O Diretor Presidente do São Roque PREV, nos termos do Art. 59, inciso VII da Lei 5343/2021 e considerando tudo o mais que consta nos autos do Processo Administrativo nº de origem n.º 126/2023, **Resolve CONCEDER** a partir de 01/08/2023, **Pensão por Morte** com efeitos retroativos a 01/05/2023, à **Sonia Maria Moraes Anunciato Haak Ribeiro**, beneficiária do ex-servidor Isaque da Silva Ribeiro (matrícula 20325), nos termos do artigo 60 da Lei nº 2702/2002, bem como nos termos do §7º do artigo 40 da Constituição Federal.

O reajuste ocorrerá anualmente, na mesma proporção e data em que se der o reajuste do RGPS.

**Portaria SÃO ROQUE PREV 76/2023** – O Diretor Presidente do São Roque PREV, **Resolve CONCEDER** à servidora abaixo relacionada os adicionais por tempo de serviço público prestado ao Município, suas autarquias e fundações, de que trata o artigo 44 c.c. artigo 74, ambos da Lei nº 2.209, de 1º de fevereiro de 1994 alterada pela Lei nº 2.318, de 20 de junho de 1996, com efeitos retroativos a 29 de abril de 2023.

Servidor (a)	Cargo Efetivo	Qtde	Pagamento retroativo a
Gabriela Ribeiro do Prado	Auxiliar de Escritório	18	29/04/2023

**Portaria SÃO ROQUE PREV 77/2023** – O Diretor Presidente do São Roque PREV, nos termos do Art. 59, inciso VII da Lei 5343/2021 e considerando tudo o mais que consta nos autos do Processo Administrativo nº de

origem n.º 119/2023, **Resolve CONCEDER** a partir de **01/08/2023, Aposentadoria por Incapacidade** no cargo de provimento efetivo de Professor de Ensino Fundamental II, à **Wanderley Arias Silva** (matrícula 6631-1), nos termos art. 40, § 1º, I, da Constituição Federal, com redação anterior à EC 103/2019, com proventos calculados nos termos do Art. 6º-A da EC 41/2003.

O reajuste ocorrerá anualmente, na mesma proporção e data em que se der o reajuste dos servidores em atividade

**Portaria SÃO ROQUE PREV 78/2023** – O Diretor Presidente do São Roque PREV, nos termos do Art. 59, inciso VII da Lei 5343/2021 e considerando tudo o mais que consta nos autos do Processo Administrativo nº de origem n.º 145/2023, **Resolve CONCEDER** a partir de **01/08/2023, Aposentadoria por Tempo de Contribuição** no cargo de provimento efetivo de Médico à **Paulo Sergio Rodrigues** (matrícula 1256-4), nos termos da Regra Transitória 3, Artigo 3º da EC 47/2005, com proventos correspondentes a 100% da base de contribuição do cargo efetivo em que está sendo concedido o benefício, de acordo com a Legislação Municipal.

O reajuste ocorrerá anualmente, na mesma proporção e data em que se der o reajuste dos servidores em atividade.

**Portaria SÃO ROQUE PREV 79/2023** – O Diretor Presidente do São Roque PREV, nos termos do Art. 59, inciso VII da Lei 5343/2021 e considerando tudo o mais que consta nos autos do Processo Administrativo nº de origem 13473/2015, **Resolve RETIFICAR** a Resolução do FSS nº 02/2019. **Onde se lê:** “nos termos da Lei 2.702/02 e suas alterações e com fundamento legal no inciso I do §1º do artigo 40, da Constituição Federal, com proventos proporcionais. O reajuste ocorrerá anualmente, na mesma proporção e data em que se der o reajuste dos benefícios do RGPS”, **leia-se:** “nos termos do Artigo 6º da EC 41/2003, com proventos proporcionais calculados com base na última remuneração. O reajuste ocorrerá anualmente, na mesma proporção e data em que se der o reajuste dos servidores em atividade”.