



Prefeitura Municipal de
TAPIRATIBA

OUVIDORIA DA PREFEITURA MUNICIPAL DE TAPIRATIBA - SP

RELATÓRIO SEMESTRAL

Período: Julho a Dezembro de 2024



Elaborado por: Aline Peres Pereira de Souza (Ouvidora Geral da Prefeitura)



Prefeitura Municipal de **TAPIRATIBA**

1. APRESENTAÇÃO

Em breve síntese, a Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Tapiratiba/SP foi criada em 05 de setembro de 2019, conforme Lei Complementar nº 008/2019. A implantação do Departamento teve início em 13 de abril de 2020, após a homologação do Concurso Público de Provas e Títulos (Edital 2019.1) e a nomeação da servidora pública responsável (Portaria nº 095/2020), posteriormente substituída por nova servidora em 01/08/2023, através da Portaria nº105/2023.

Importante destacar que esta Ouvidoria aderiu ao sistema FalaBR (Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação <https://falabr.cgu.gov.br>) em 04/05/2020, sendo membro da Rede Nacional de Ouvidorias, coordenadas pela CGU (Controladoria-Geral da União).

À guisa de ilustração, segue destaque da tela inicial do *site FalaBr*.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Fala.BR - Tapiratiba/SP

ALTO CONTRASTE | VLBRAS/7

Início Cadastre-se Órgãos Download de Dados LAI Ouvidorias.gov Ajuda-

Entrar Cadastrar

> Tipo > Descrição > Revisão > Conclusão

O que você quer fazer? AJUDA

Acesso à Informação
Solicite acesso a informações públicas

Denúncia
Comunique um ato ilícito praticado contra a administração pública

Elogio
Expresse se você está satisfeito com um atendimento público

Reclamação
Manifeste sua insatisfação com um serviço público

Simplifique
Sugira alguma ideia para desburocratizar o serviço público

Solicitação
Peça um atendimento ou uma prestação de serviço

Sugestão
Envie uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos

2. ESCLARECIMENTOS INICIAIS

A Ouvidoria funciona como uma ponte entre os cidadãos e a Prefeitura Municipal, intermediando o diálogo entre as duas partes. Uma vez registrada a demanda, é feito um exame de admissibilidade (conferência do conteúdo mínimo necessário para tramitação da manifestação e competência do órgão). Na sequência



Prefeitura Municipal de **TAPIRATIBA**

do processo, é encaminhada uma mensagem à Coordenação do Departamento responsável pelo tema, que deverá, dentro do prazo legal de atendimento, responder à Ouvidoria, que avalia a resposta e, caso esteja adequada, retorna com a resposta ao cidadão.

Frisa-se que a Ouvidoria não atua como auditoria, corregedoria ou comissão de ética. Além disso, não trabalha para resolver casos individualizados. Dentro da estrutura da Prefeitura, há Departamentos que, dentro de suas competências, atuam nessas áreas. A Ouvidoria não investiga, processa ou pune ninguém. É certo que manifestações recebidas por meio dos canais de atendimento podem dar início a sindicâncias, processos éticos ou disciplinares, os quais cabem, nesses casos, ao Departamento pertinente.

3. CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria realizou os atendimentos presencialmente e, também, pelos seguintes canais virtuais:

Sistema integrado de Ouvidorias pelo *link*:

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx>

via *e-mail*: ouvidoria@tapiratiba.sp.gov.br

via telefone: (19) 3657-9800 – Ramal 2076

4. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

SOLICITAÇÃO: requerimento de providências por parte da Prefeitura Municipal;

RECLAMAÇÃO: demonstração de insatisfação relativa a determinado serviço público;

SUGESTÃO: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Prefeitura Municipal;

ELOGIO: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

DENÚNCIA: comunicação de prática de ato ilícito (crime) cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo. Imprescindível conter requisitos mínimos para apuração, como dados pessoais dos envolvidos, locais exatos e maiores detalhes de identificação da materialidade. Normalmente é utilizada entre os servidores públicos da Prefeitura.



Importante destacar que as denúncias e comunicações anônimas não possuem acesso à resposta.

Ademais, o acesso à informação (e-SIC), conforme Lei vigente nº 12.527/11) está em pleno funcionamento pelo *link*: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx>

5. DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

A Ouvidoria da Prefeitura de Tapiratiba assumiu o compromisso de tratar, especificamente, cada manifestação recebida, direcionando-as aos departamentos responsáveis para conhecimento, cobrando providências, retornando ao cidadão dentro do prazo legal previsto em Lei n. 13.460/17 (30 dias prorrogáveis por igual período).

Neste segundo semestre de 2024, a Ouvidoria destaca o atendimento a diversas demandas oriundas da Câmara Municipal, via Boletim de Remessa, bem como as solicitadas pelos Municípios, abordando temas diversificados, dentre os mais recorrentes:

- Solicitação de troca de lâmpadas queimadas e/ou reparos nas redes de energia elétrica;
- Serviços urbanos relacionados à poda de árvores, plano de arborização, identificação de ruas e avenidas através de emplacamento, reparos de pavimentos asfálticos; manutenção de rede de esgoto, limpeza de galerias, desentupimento de bueiros e caixas coletoras (boca de lobo), drenagem de águas pluviais em pontos críticos, limpeza pública, pedido de remoção de galhos, folhas e entulhos;
- Fiscalização do cumprimento do Código de Posturas Municipal (Lei Complementar nº002/2015, de 30 de abril de 2015);
- Solicitações de visitas dos Setores de Zoonoses, Vigilância Sanitária e Fiscalização de Posturas para inspeções, tais como: imóveis em condição de abandono, com mato alto, depósito de lixo, descarte ilegal de resíduos sólidos, entulhos propensos a criadouros de mosquitos (dengue) e surgimento de animais peçonhentos, lotes (terrenos) com necessidade de asseamento, criação de aves e suínos em áreas urbanas, fiscalização de maus tratos e abandono de animais, pedidos de recolhimento de cães de rua e castração;
- Solicitações e reclamações acerca do Sistema Municipal de Saúde, dentre elas: lentidão no agendamento de consultas, dificuldades



Prefeitura Municipal de **TAPIRATIBA**

nos agendamentos de exames em especialidades médicas, atraso no andamento de processos e entrega de medicamentos na Farmácia de Alto Custo, cobrança de prestação efetiva e humanitária por parte das equipes de trabalho da saúde.

- Denúncias acerca do funcionalismo público relacionadas à atuação dos servidores, como questionamentos sobre jornadas duvidosas, descumprimento de horários, falta de postura, erros funcionais e defasagem de funcionários em determinados setores;
- Assuntos relacionados a intervenções sociais, pedido de visita técnica, esclarecimentos sobre políticas públicas e benefícios;
- Esclarecimentos acerca de obras e infraestrutura (obras paradas e/ou irregulares); solicitações de reformas em praças e prédios públicos, manutenções nos parquinhos e academias em ar livre, recapeamento de ruas, instalação de lombadas e redutores de velocidade, pintura de faixas de pedestres;
- Pedido de patrulhamento ostensivo da Guarda Civil Municipal para reforço da segurança pública e ordem local, bem como para inibir perturbação noturna por estabelecimentos comerciais, poluição sonora produzida por veículos e incômodos advindos de residências vizinhas (perturbação de sossego);

Todas as manifestações foram encaminhadas aos respectivos setores para análise e tomada de providências dentro do prazo legal.

6. DOS PONTOS RECORRENTES E SOLUÇÕES APRESENTADAS

Seguem abaixo as soluções levantadas pelas Secretarias, mediante os pontos recorrentes apresentados:

- Substituição das lâmpadas queimadas de forma célere e eficaz, visando a manutenção da qualidade do serviço de iluminação pública e maior segurança da população;
- Intensificação dos serviços de limpeza e manutenção urbana, bem como fiscalização e notificação aos munícipes pelo descumprimento do Código de Posturas. A Fiscalização de Posturas segue realizando continuamente a fiscalização de terrenos particulares desasseados, notificando os munícipes e os alertando sobre as possíveis multas, caso o prazo de providências não seja cumprido.



Prefeitura Municipal de **TAPIRATIBA**

O objetivo é a prevenção de doenças a partir da conscientização da população quanto à prevenção da disseminação de vetores, reduzindo consideravelmente o surgimento de mosquitos e animais que oferecem risco à saúde da população.

- Busca ativa por focos de vetores na municipalidade e ações de prevenção e orientação quanto ao aparecimento de animais nocivos à saúde humana. A Prefeitura Municipal, através da Equipe de Controle de Vetores, realizou arrastão de limpeza em todos os bairros para garantir a eliminação de criadouros do mosquito da dengue e a não proliferação de animais peçonhentos e não peçonhentos;
- Fornecimento de informações concernentes ao funcionamento do Sistema Municipal de Saúde à toda população, com esclarecimentos acerca do processo de agendamento de procedimentos e exames, bem como a tomada de medidas internas para a otimização destes processos, com intuito de reduzir significativamente a fila de espera e potencializar a agilidade do pleno atendimento a consultas;

7. RECOMENDAÇÕES E PERCENTUAL DE RESOLUTIVIDADE DAS DEMANDAS

Ainda há muito o que ser feito, porém, nota-se que a quantidade de manifestações se manteve equilibrada ao longo do ano de 2024, e estão sendo atendidas pelos departamentos, na medida do possível e das condições que lhes são proporcionadas, respeitando as providências da ordem do dia e recepcionando os cidadãos com respeito e civilidade.

A Ouvidoria recomenda que a gestão municipal realize ações voltadas à mediação e resolução de conflitos de forma constante, por meio da atuação dos gestores, diretores e chefes responsáveis pelos diversos departamentos, em concomitância com a formação de parcerias ou contratação de profissionais especializados que possam contribuir no fortalecimento das relações interpessoais.

O bom relacionamento interpessoal torna a comunicação interna mais clara e assertiva, o que forma a base de qualquer estrutura organizacional, tornando a equipe mais eficiente e motivada.

Desta forma, contabilizando as manifestações recebidas somente na plataforma FalaBr desde a adesão (em 04/05/2020), a Ouvidoria já alcançou o total de **2.966 (duas mil novecentas e sessenta e seis)** demandas, sendo que só nesse segundo semestre de 2024, recebeu **253 (duzentas e cinquenta e três)** manifestações (dentre reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, comunicações e elogios), subdivididas da seguinte forma:



Prefeitura Municipal de TAPIRATIBA



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

8 DA CONCLUSÃO

A Ouvidoria apresenta-se como instrumento autêntico da democracia participativa, na medida em que transporta o cidadão comum para o âmbito da Administração Pública.

As demandas recebidas pela Ouvidoria Municipal sejam elas reclamações, denúncias ou sugestões, são formas de aprimoramento dos desenhos de fluxos de trabalho, onde se torna possível melhorar o resultado da gestão pública.



Prefeitura Municipal de **TAPIRATIBA**

No ano de 2024, observou-se o empenho da Administração Pública Municipal no sentido de manter a qualidade na prestação dos serviços.

Assim, para 2025 a perspectiva é que a Ouvidoria Municipal continue avançando na melhoria dos trabalhos realizados e atuando com independência e agilidade, de modo a aproximar cada vez mais o Cidadão da Gestão Pública Municipal.

Considerando os números apresentados, nota-se que a Ouvidoria segue divulgando os trabalhos executados e os resultados obtidos, tendo atuado, também, no aconselhamento e na mediação em busca de soluções práticas aos cidadãos.

O Departamento está buscando melhorias no serviço público, no atendimento ao munícipe e aos demais servidores.

Ante o exposto, conclui-se que a Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Tapiratiba manteve as expectativas pela quantidade de manifestações e pelo encerramento da maioria destas dentro do prazo estabelecido em Lei.

Tapiratiba/SP, 02 de janeiro de 2025.

ALINE PERES PEREIRA DE SOUZA
Ouvidora da Prefeitura Municipal de Tapiratiba