



*Prefeitura Municipal de*  
**TAPIRATIBA**

---

**OUVIDORIA DA PREFEITURA MUNICIPAL DE TAPIRATIBA - SP**

# **RELATÓRIO SEMESTRAL**

**Período: de abril a julho de 2020**

**Elaborado por: Lussane Cristina Barbosa de Souza (Ouvidora 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).

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*:



## *Prefeitura Municipal de* **TAPIRATIBA**

---

### **2. ESCLARECIMENTOS INICIAIS**

Como supraexposto, a Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Tapiratiba/SP se encontra em fase de implantação e, temporariamente, recebe e oferece tratamento às diversas manifestações dos cidadãos apenas por meio virtual, em decorrência da decretação global de pandemia e, ainda, a declaração de calamidade pública no Município (Decreto nº 375/2020 de 30/04/2020).

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 (conteúdo mínimo necessário para tramitação da manifestação e competência do órgão). Na sequência 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**

Em razão da pandemia e de acordo com o Decreto Municipal nº 375 de 30 de abril de 2020, que declarou o estado de calamidade pública, a Ouvidoria atenderá, temporariamente, somente pelos canais virtuais:

Sistema integrado de Ouvidorias pelo *link*: <https://falabr.cgu.gov.br>

ou via *e-mail*: [ouvidoria@tapiratiba.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@tapiratiba.sp.gov.br)

**ATENÇÃO: por medida de segurança e prevenção do COVID-19, os atendimentos presenciais estão suspensos por tempo indeterminado.**



## *Prefeitura Municipal de* **TAPIRATIBA**

---

### **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 que forem feitas de forma anônima não terão acesso à resposta.**

Ademais, o cidadão também poderá solicitar acesso à informação (via e-SIC), conforme lei vigente (Lei nº 12.527/11).

### **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).

Durante o período compreendido entre 13/04/2020 e 31/07/2020, esta Ouvidoria recebeu 70 manifestações (dentre reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, comunicações e elogio), subdivididas da seguinte forma:



# Prefeitura Municipal de TAPIRATIBA

Prefeitura - Tapiratiba

Período dos dados do painel » 09/12/2014 a 05/08/2020  
Periodicidade de Atualização » Diário



Obs.: Denúncias ou Comunicações anônimas sem elementos mínimos de materialidade, que impeçam a apuração dos fatos, serão arquivadas imediatamente. Não é possível devolver ao denunciante anônimo para a devida complementação.

## TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

	RECLAMAÇÃO	24 (34,8%)
	SOLICITAÇÃO	31 (44,9%)
	DENÚNCIA	1 (1,4%)
	SUGESTÃO	6 (8,7%)
	ELOGIO	1 (1,4%)
	COMUNICAÇÃO	6 (8,7%)
	SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)

Fonte: <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>



## *Prefeitura Municipal de* **TAPIRATIBA**

---

### **6. CONCLUSÃO**

Não obstante a notória pandemia e a decretação de calamidade pública no Município, esta Ouvidoria vem sendo implantada com êxito e apresentou resultados significativos, especialmente por ser uma ferramenta de gestão pública, auxiliando, assim, o Poder Executivo.

Após a revogação do estado de calamidade pública e tão logo seja seguro o atendimento ao público, a Ouvidoria contará com espaço físico adequado para receber os cidadãos e demais servidores públicos que queiram se manifestar.

Ante o exposto, conclui-se que mesmo funcionando com restrições em razão da pandemia, a Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Tapiratiba superou as expectativas pela quantidade de manifestações e pelo encerramento destas dentro do prazo estabelecido em Lei.

Tapiratiba, 31 de julho de 2020.

---

LUSSANE CRISTINA BARBOSA DE SOUZA  
Ouvidora da Prefeitura Municipal de Tapiratiba