



Prefeitura Municipal de
TAPIRATIBA

OUVIDORIA DA PREFEITURA MUNICIPAL DE TAPIRATIBA - SP

RELATÓRIO SEMESTRAL

Período: de agosto a dezembro 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*.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

ALTO CONTRASTE | VÍDEOS 37

Início Cadastre-se Órgãos Ouvidorias.gov Ajuda Entrar Cadastre

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

Consulte sua manifestação Perguntas frequentes



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 atendeu apenas pelos canais virtuais:

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

ou via *e-mail*: 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 1º/08/2020 e 31/12/2020, esta Ouvidoria recebeu mais 165 manifestações (dentre reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, comunicações e elogios), subdivididas da seguinte forma:



Prefeitura Municipal de **TAPIRATIBA**



Obs.: No primeiro semestre de 2020, foram recebidas 70 manifestações que, subtraindo do total de 235 manifestações até o momento, alcançaram o montante de 165 manifestações recebidas no segundo semestre de 2020.

Obs.2: 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	32 (14,0%)
	SOLICITAÇÃO	152 (66,7%)
	DENÚNCIA	1 (0,4%)
	SUGESTÃO	14 (6,1%)
	ELOGIO	11 (4,8%)
	COMUNICAÇÃO	18 (7,9%)
	SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)

Fonte: <http://paineis.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.

Frisa-se que houve um considerável aumento das manifestações, comparando o primeiro semestre com o segundo semestre de 2020, o que se atribui à divulgação dos trabalhos executados e os resultados obtidos por esta Ouvidoria (vide anexo).

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/SP, 06 de janeiro de 2021.

LUSSANE CRISTINA BARBOSA DE SOUZA
Ouvidora da Prefeitura Municipal de Tapiratiba



(<https://www.facebook.com/Prefeitura-Municipal-de-Tapiratiba-SP-317736932513576/>)

[Entrar \(/component/users/?view=login\)](#)



A PREFEITURA DE TAPIRATIBA AGORA CONTA COM OUVIDORIA (/secretarias/seguranca-publica/3876-a-prefeitura-de-tapiratiba-agora-conta-com-ouvidoria)

Manifestar-se é um direito do cidadão tapiratibense.

A Ouvidoria Municipal foi criada para dar voz ao cidadão e mediar soluções com o órgão público.

Trata-se de um departamento para protocolo de sugestões práticas ao bom funcionamento do serviço público, reclamações, denúncias e elogios.

O cidadão também poderá solicitar acesso à informação (via e-SIC), conforme lei vigente.

Quais são os 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.

Para tanto, são disponibilizados os seguintes canais de atendimento:

Registre a manifestação preferencialmente no <https://falabr.cgu.gov.br> (<https://falabr.cgu.gov.br/>)

(basta clicar e selecionar o tipo de manifestação).

ou

via **e-mail:** ouvidoria@tapiratiba.sp.gov.br (<mailto:ouvidoria@tapiratiba.sp.gov.br>)