



Prefeitura Municipal de
TAPIRATIBA

OUVIDORIA DA PREFEITURA MUNICIPAL DE TAPIRATIBA - SP

RELATÓRIO SEMESTRAL

Período: Julho a Dezembro de 2023



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.77

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

Entrar Cadastrar

Tipos > 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.



Prefeitura Municipal de **TAPIRATIBA**

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 2023, a Ouvidoria destaca o atendimento a diversas demandas oriundas da Câmara Municipal via Boletim de Remessa, bem como as solicitadas pelos Munícipes, abordando temas diversificados, dentre os mais abrangentes:

- Demandas relacionadas à conduta e/ou postura de funcionários, conflitos em ambiente de trabalho, atuação funcional, não cumprimento de horário; falta de funcionários para atendimento;
- Cobranças de providências em vias públicas, coleta de lixo, quintais sujos com mato muito alto, lixo, descarte ilegal de resíduos sólidos, entulhos propensos a focos de dengue, caramujos africanos, baratas, escorpiões, cobras, ratos, etc.
- Denúncias acerca de estabelecimentos comerciais com relatos de supostas irregularidades, envolvendo questões sanitárias;
- Assuntos relacionados à assistência social (intervenções), equipes de trabalho de saúde (prestação efetiva e humanitária de serviços), revisão de tarifas tributárias, obras e infraestrutura (obras paradas e ou irregulares);
- Demandas importantes sobre meio ambiente, solicitação de reparos em rede de esgoto, bueiros entupidos, caixas coletoras (boca de lobo); poda de árvores, limpeza associada à capinação de áreas verdes do município, pedido de remoção de galhos e folhas de árvores;
- Questões de segurança pública, como troca ou reparo na iluminação de praças, ruas e avenidas; sinalização de trânsito,



Prefeitura Municipal de **TAPIRATIBA**

instalação de lombadas; solicitação de operação tapa buracos em ruas e avenidas; pedido de patrulhamento ostensivo da Guarda Civil Municipal para ordem local, contenção de perturbação noturna por estabelecimentos comerciais, poluição sonora produzida por veículos, incômodos advindos de residências vizinhas (caracterizada por "perturbação de sossego");

- Causa animal, denúncias por maus tratos e abandono, pedidos de recolhimento de cães de rua, pedidos de castração;
- Questionamentos sobre gestão de contratos, entre outros.

A Ouvidoria da Prefeitura de Tapiratiba enfatiza também nesse 2º semestre eventos "culturais e esportivos" apoiados pela Prefeitura, que ensejaram o reconhecimento dos Tapiratibenses e motivaram moções de parabenização da Câmara Municipal.

Além de ações efetivas, como:

- Operação ostensiva para combate ao uso de cerol e linha chilena durante o período de pipas;
- Assinatura de importantes convênios, dentre esses: Iluminação de Led, Infraestrutura e Recape de Ruas;
- Iluminação do Trevo Principal da Cidade: A Prefeitura investiu recursos próprios para iluminar completamente o trevo, proporcionando acolhimento e segurança a motoristas e pedestres.

Ilustra-se com os exemplos abaixo extraídos do Portal da Prefeitura, cujas notícias seguem anexas:

https://www.tapiratiba.sp.gov.br/?menu=noticia_detalhe&id=3779

https://www.tapiratiba.sp.gov.br/?menu=noticia_detalhe&id=3787

https://www.tapiratiba.sp.gov.br/?menu=noticia_detalhe&id=3784

https://www.tapiratiba.sp.gov.br/?menu=noticia_detalhe&id=3805

https://www.tapiratiba.sp.gov.br/?menu=noticia_detalhe&id=3832

https://www.tapiratiba.sp.gov.br/?menu=noticia_detalhe&id=3835

https://www.tapiratiba.sp.gov.br/?menu=noticia_detalhe&id=3836



Prefeitura Municipal de **TAPIRATIBA**

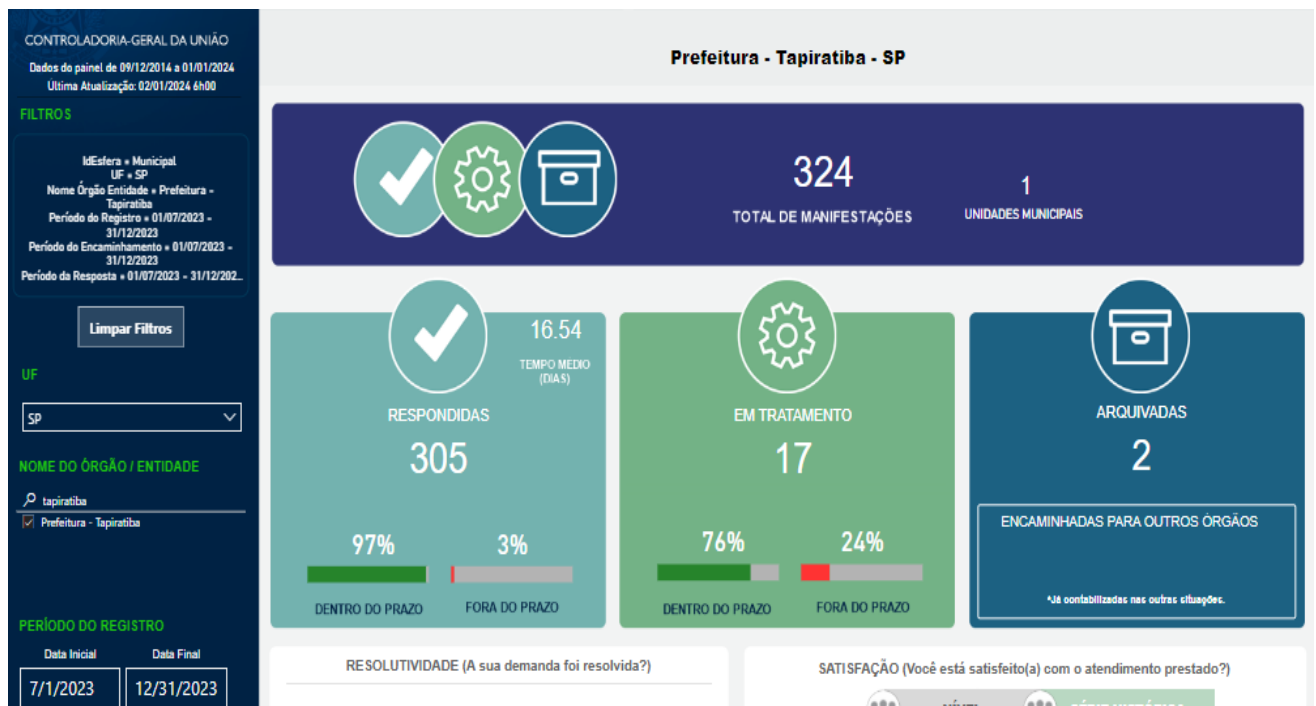
https://www.tapiratiba.sp.gov.br/?menu=noticia_detalhe&id=3857

https://www.tapiratiba.sp.gov.br/?menu=noticia_detalhe&id=3861

https://www.tapiratiba.sp.gov.br/?menu=noticia_detalhe&id=3872

Há ainda muito o que ser feito, mas diante do momento atual, em que a estrutura orgânica da Prefeitura Municipal está atravessando um período de transição com a implantação da Reforma Administrativa, nota-se que a quantidade de manifestações se manteve equilibrada e está sendo atendida 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.

Desta feita, contabilizando as manifestações recebidas somente na plataforma FalaBr desde a adesão (em 04/05/2020), a Ouvidoria já alcançou o **total de 2.409 (duas mil quatrocentas e nove) demandas**, sendo que só **nesse segundo semestre de 2023, recebeu 324 (trezentas e vinte e quatro) 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>

6. 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.

No ano de 2023, observou-se empenho da Administração Pública Municipal no sentido de manter a qualidade na prestação dos serviços. Assim, para 2024 a perspectiva é que a Ouvidoria Geral 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 2024.

ALINE PERES PEREIRA DE SOUZA
Ouvidora da Prefeitura Municipal de Tapiratiba



Prefeitura Municipal de **TAPIRATIBA**

1/2/24, 2:29 PM

Portal Oficial de Tapiratiba- São Paulo

[Ache Fácil](#) • [Início](#) • [Portal da Transparência](#) • [Contato](#)

[Turismo](#) [OUVIDORIA](#) [Serviços](#) [Acessibilidade](#) [Ajuda](#)



PREFEITURA MUNICIPAL
TAPIRATIBA



[INÍCIO](#)

[A CIDADE](#)

[GOVERNO MUNICIPAL](#)

[SERVIÇOS ONLINE](#)

[COVID 19](#)

[NOTÍCIAS](#)

[TURISMO](#)

[CONTATO](#)



Notícias

0 265

OPERAÇÃO CONTRA O USO DE CEROL E LINHA CHILENA



Neste sábado (08/07/23), o Conselho Tutelar, a Guarda Civil Municipal e Polícia Militar fizeram uma grande operação contra o uso do Cerol e linha Chilena.

OPERAÇÃO CONTRA O USO DE CEROL E LINHA CHILENA



Notícias

0 295

ILUMINAÇÃO DE LED AVANÇA E CHEGARÁ NO JARDIM SOLEDADÊ E JARDIM DOUTOR BECA.



Nesta terça-feira (18/07/23), o Prefeito Ramon Jesus Vieira esteve na Secretaria de Habitação de São Paulo, onde assinou um importante convênio para Tapiratiba.

ILUMINAÇÃO DE LED AVANÇA E CHEGARÁ NO JARDIM SOLEDADÊ E JARDIM DOUTOR BECA.



Prefeitura Municipal de **TAPIRATIBA**

1/2/24, 2:31 PM

Portal Oficial de Tapiratiba- São Paulo

[Ache Fácil](#) • [Início](#) • [Portal da Transparência](#) • [Contato](#)

[Turismo](#) [OUVIDORIA](#) [Serviços](#) [Acessibilidade](#) [Ajuda](#)



[INÍCIO](#) [A CIDADE](#) [GOVERNO MUNICIPAL](#) [SERVIÇOS ONLINE](#) [COVID 19](#)

[NOTÍCIAS](#) [TURISMO](#) [CONTATO](#)



Notícias

♥ 0 👁 196

PREFEITURA DE TAPIRATIBA SEGUE FIRME DEFENDO O SEU TÍTULO NO 7º CAMPEONATO INTERPREFEITURAS COM TRÊS VITÓRIAS CONSECUTIVAS.



Com o tempo a Prefeitura de Tapiratiba está provando mais uma vez sua força e domínio nas quadras, mantendo uma invencibilidade impressionante no 7º Campeonato Interprefeituras. Com três jogos disputados e três vitórias consecutivas, o time segue firme na busca pela retenção do título de campeão.

PREFEITURA DE TAPIRATIBA SEGUE FIRME DEFENDO O SEU TÍTULO NO 7º CAMPEONATO INTERPREFEITURAS COM TRÊS VITÓRIAS CONSECUTIVAS.



Notícias

0 likes 155 views

PREFEITO RAMON JESUS VIEIRA ASSINA CONVÊNIO DE 300 MIL REAIS DE INFRAESTRUTURA



O Prefeito Ramon Jesus Vieira realizou uma viagem estratégica a São Paulo, onde, em conjunto com o Governador do Estado, Senhor Tarcísio de Freitas, formalizou a assinatura de um convênio no valor de 300 mil reais destinado à infraestrutura do município.



Prefeitura Municipal de **TAPIRATIBA**

1/2/24, 2:34 PM

Portal Oficial de Tapiratiba- São Paulo

[Ache Fácil](#) • [Início](#) • [Portal da Transparência](#) • [Contato](#)

[Turismo](#) [OUVIDORIA](#) [Serviços](#) [Acessibilidade](#) [Ajuda](#)



PREFEITURA MUNICIPAL
TAPIRATIBA



[INÍCIO](#) [A CIDADE](#) [GOVERNO MUNICIPAL](#) [SERVIÇOS ONLINE](#) [COVID 19](#)
[NOTÍCIAS](#) [TURISMO](#) [CONTATO](#)



Notícias

0 129

PREFEITO RAMON ASSINA CONVÊNIO DE R\$ 200 MIL PARA RECAPE DE RUAS



O Prefeito de Tapiratiba, Ramon Jesus Vieira, realizou uma viagem estratégica a São Paulo, onde se reuniu com o Governador do Estado, Tarcísio de Freitas, para discutir questões importantes de infraestrutura urbana. Durante o encontro, foi assinado um convênio no valor de R\$ 200 mil destinado à realização de obras de recapeamento na cidade.

PREFEITO RAMON ASSINA CONVÊNIO DE R\$ 200 MIL PARA RECAPE DE RUAS



Prefeitura Municipal de TAPIRATIBA

1/2/24, 2:35 PM

Portal Oficial de Tapiratiba- São Paulo

[Ache Fácil](#) • [Início](#) • [Portal da Transparência](#) • [Contato](#)

[Turismo](#) [OUVIDORIA](#) [Serviços](#) [Acessibilidade](#) [Ajuda](#)



PREFEITURA MUNICIPAL
TAPIRATIBA



[INÍCIO](#) [A CIDADE](#) [GOVERNO MUNICIPAL](#) [SERVIÇOS ONLINE](#) [COVID 19](#)

[NOTÍCIAS](#) [TURISMO](#) [CONTATO](#)



Notícias

0 121

ILUMINAÇÃO NO TREVO DE TAPIRATIBA: 95 ANOS DE HISTÓRIA BRILHANDO



Por décadas, Tapiratiba sonhou com um trevo mais seguro, refletindo a prosperidade merecida por todos. Especulações sobre essa melhoria fizeram parte da história da cidade, alimentando o desejo de transformar o trevo de Tapiratiba, para São José do Rio Pardo e Guaxupé.

ILUMINAÇÃO NO TREVO DE TAPIRATIBA: 95 ANOS DE HISTÓRIA BRILHANDO