



Prefeitura Municipal de
TAPIRATIBA

OUVIDORIA DA PREFEITURA MUNICIPAL DE TAPIRATIBA - SP

RELATÓRIO SEMESTRAL

Período: de julho a dezembro de 2021

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 - Tapiratiba/SP

ALTO CONTRASTE | VLBRAS/77

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 do processo, é encaminhada uma mensagem à Coordenação do Departamento



Prefeitura Municipal de **TAPIRATIBA**

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 majoritariamente pelos canais virtuais:

Sistema integrado de Ouvidorias pelo *link*:

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

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

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

ATENÇÃO: por medida de segurança e prevenção ao COVID-19, os atendimentos presenciais ficaram suspensos até que a vacinação avançasse no Município. Os atendimentos presenciais iniciaram a partir de outubro do corrente ano.

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;



Prefeitura Municipal de **TAPIRATIBA**

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).

Neste segundo semestre de 2021, a Ouvidoria destaca o comprometimento e todo o trabalho executado pelos profissionais de saúde, bem como pelos demais servidores que não mediram esforços para atender a população durante a pandemia.

A vacinação no Município avançou e os Boletins Epidemiológicos (divulgados diariamente no Portal da Prefeitura - https://www.tapiratiba.sp.gov.br/?menu=noticia_detalhe&id=2359) demonstraram, gradativamente, a queda nos números de casos suspeitos, confirmados e de internações.

Paralelamente, destacam-se as Campanhas de Saúde realizadas no Município nesse segundo semestre: Mutirões de Exames Oftalmológicos, Outubro Rosa e Novembro Azul; iniciativas estas que foram reconhecidamente exitosas, conforme agradecimentos que seguem anexos.

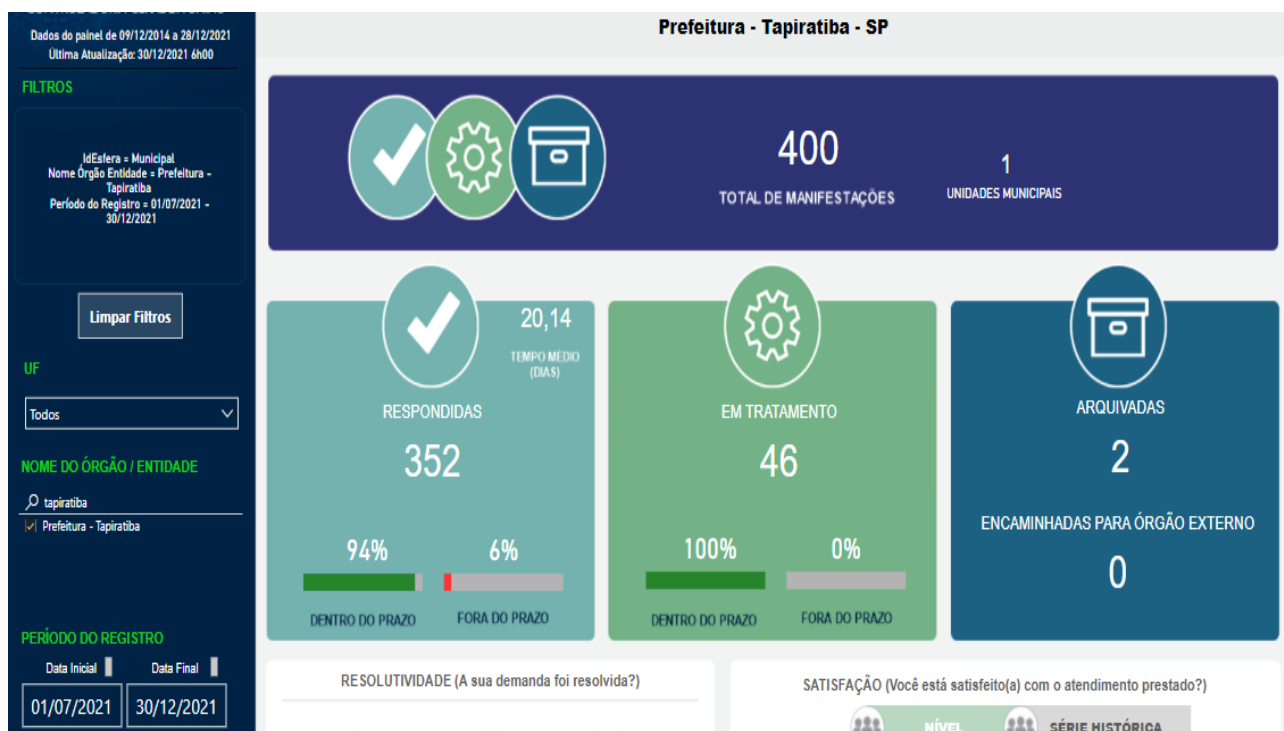
Também é importante frisar que em Relatório anterior (referente ao primeiro semestre de 2021), foi citada uma manifestação que não havia sido concluída, cujo pedido era de contenção ou demolição de imóvel do Município, localizado na Rua José Rosa Pereira (Requerimentos n. 008 e 048). Cumpre informar que a demolição ocorreu no mês de outubro e a solicitação foi encerrada.



Prefeitura Municipal de **TAPIRATIBA**

Em que pese o esforço de toda a Administração Pública, salienta-se que remanescem manifestações em aberto, aguardando providências, ainda em tempo hábil. As solicitações vencidas, que totalizam 07 (sete), versam sobre obras que requerem planejamento e que, até a conclusão deste Relatório, permaneceram em análise/pendentes.

Em prosseguimento, contabilizando o total de manifestações recebidas desde o início, a Ouvidoria alcançou 1.030 (um mil e trinta) demandas, sendo que só nesse segundo semestre, recebeu 400 manifestações (dentre reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, comunicações e elogios), subdivididas da seguinte forma:



TIPOS DE MANIFESTAÇÃO		
	RECLAMAÇÃO	3 (0,8%)
	SOLICITAÇÃO	315 (79,1%)
	DENÚNCIA	2 (0,5%)
	SUGESTÃO	9 (2,3%)
	ELOGIO	26 (6,5%)
	SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)
	COMUNICAÇÃO	43 (10,8%)

*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

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 foi 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 aumento considerável das manifestações, o que se atribui à divulgação dos trabalhos executados e aos resultados obtidos.

Após o avanço da vacinação e a flexibilização das restrições de acordo com o Governo Estadual, a Ouvidoria atendeu em espaço físico adequado para receber os cidadãos e demais servidores públicos que optaram por se manifestarem presencialmente.

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

Tapiratiba/SP, 30 de dezembro de 2021.

LUSSANE CRISTINA BARBOSA DE SOUZA
Ouvidora da Prefeitura Municipal de Tapiratiba






Câmara Municipal de Tapiratiba

Pça Dn^a Esméria R. do Valle Figueiredo, nº 55 - CEP 13.760-000 - Tapiratiba - SP

Fone: (19) 3657-1473 - email: camara@camaratapiratiba.sp.gov.br

CNPJ: 01.621.482/0001-60

<p>PROTOCOLO Nº <u>429</u></p> <p>Data da Entrada: 18 de Junho de 2021.</p> <p> Secretaria da Câmara</p>	<p>DESPACHO:</p> <p>Proceda-se de conformidade com a Petição</p> <p>Sala das Sessões, 28 de Junho de 2021.</p> <p> - PRESIDENTE -</p>
<p>MOÇÃO Nº <u>039</u> /2020</p>	
<p>EMENTA: PARABENIZAÇÃO Á TODA EQUIPE LINHA FRENTE COVID -19</p> <p>Conclamo á Casa, ouvido do Soberano Plenário, para que se officie á toda equipe : Médicos, Enfermeiros, Técnicos, Serventes do Centro de Triagem COVID, bem como, Centro de Imunização COVID, parabenizando-os pelo excelente trabalho que vem sendo realizando neste momento tão delicado de pandemia.</p> <p>Justificativa: É muito importante esta Casa de Leis, levar o reconhecimento de toda população, a estes profissionais que vêm desempenhando suas funções que maneira brilhante junto á linha de frente da pandemia – COVID-19.</p> <p>A todos os envolvidos, Gratidão por estarem deixando suas famílias em casa para proteger a nossa. Deus os abençoe!!!</p> <p>Plenário “Dr. João Bravo Caldeira”, 28 de Junho de 2021.</p> <p> ELAINE CRISTINA MARTINS FERREIRA Vereadora MDB</p> <p>Elaine Cristina M. Ferreira Vereadora MDB</p>	



Câmara Municipal de Tapiratiba

Onª Esméria R. do Valle Figueiredo, nº 55 - CEP 13.760-000 - Tapiratiba - SP

Fone: (19) 3657-1473 - email: camara@camaratapiratiba.sp.gov.br

CNPJ: 01.621.482/0001-60

CMT850182211202111471794202

1

Data da Entrada: 19 de novembro de 2021


Secretaria da Câmara

DESPACHO:

Proceda-se de conformidade com a Petição

Sala das Sessões, 22 de novembro de 2021.


- PRESIDENTE -

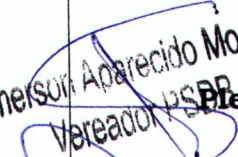
MOÇÃO Nº 094/2021

EMENTA:


PARABENIZAÇÃO

Conclamo à Casa ouvido o Soberano Plenário, para que se oficie aos funcionários da UBS Doutor Mauricio Motta Pacheco, parabenizando-os pelo brilhante trabalho realizado junto a “ **Campanha Novembro Azul** “, ocorrida dia 15 de novembro p.p.

JUSTIFICATIVA: A **Campanha Novembro Azul**, responsável pela conscientização do câncer de próstata (doença esta mais comum entre os homens causando hoje a morte de 28,6% da população masculina que desenvolve neoplasias malignas) realizada pela UBS Dr. Mauricio Motta Pacheco, veio trazer a toda população masculina de nossa cidade a oportunidade de realizar os exames preventivos, objetivando a importância do diagnóstico precoce. A todos os funcionários envolvidos nesta brilhante Campanha fica o reconhecimento desta Casa de Leis em nome de toda população tapiratibenses.

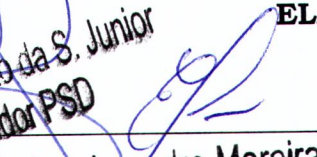

Emerson Aparecido Moraes
Vereador PSDB

Plenário “Dr. João Bravo Caldeira”, 22 de novembro de 2021.



ELAINE CRISTINA MARTINS FERREIRA
Vereadora


Josiane Estevão Moraes
Vereadora SOLIDARIEDADE

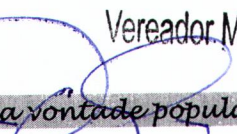

Carlos Roberto da S. Junior
Vereador PSD


Elton Leandro Moreira
Vereador CIDADANIA


Adilson Sebastião Rodrigues
Vereador CIDADANIA


Messandro A. Franceschini
Vereador MDB

Poder Legislativo: Expressão legítima da vontade popular.


Daniel Gonçalves Mendes
Vereador PSDB

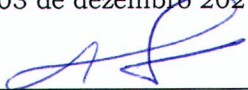



Câmara Municipal de Tapiratiba

Pça Dnª Esméria R. do Valle Figueiredo, nº 55 - CEP 13.760-000 - Tapiratiba - SP

Fone: (19) 3657-1473 - email: camara@camaratapiratiba.sp.gov.br

CNPJ: 01.621.482/0001-60

<p>CMT86139061220211111171012021</p> <p>Data da Entrada: 03 de dezembro 2021</p> <p> _____ Secretaria da Câmara</p>	<p>DESPACHO:</p> <p>Proceda-se de conformidade com a Petição</p> <p>Sala das Sessões, 6 de dezembro de 2021.</p> <p> _____ - PRESIDENTE -</p>
---	---

MOÇÃO Nº 101/2021

EMENTA: **PARABENIZAÇÃO**

Conclamo à Casa ouvido o Soberano Plenário, para que se officie á todos os envolvidos no “ Mutirão de Exame de Vista”, realizado no dia 27 de novembro p.p., parabenizando-os pelo sucesso do evento.

JUSTIFICATIVA: O “ Mutirão de Exame de Vista”, foi um sucesso, levando a toda comunidade tapiratibenses a oportunidade de realizar este exame em tempo hábil dentro do nosso município. Iniciativas como esta, merece todos o nosso reconhecimento, pelos relevantes beneficios oferecidos a todo comunidade.

Plenário “Dr. João Bravo Caldeira”, 6 de dezembro de 2021.


ELAINE CRISTINA MARTINS FERREIRA
Vereador


GILSON FERNANDO FERREIRA
Presidente


Adilson Sebastião Rodrigues
Vereador CIDADANIA


Jostane Estevão Moraes
Vereadora SOLIDARIEDADE



Câmara Municipal de Tapiratiba

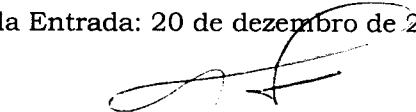
Pça Dn^a Esméria R. do Valle Figueiredo, n^o 55 - CEP 13.760-000 - Tapiratiba - SP

Fone: (19) 3657-1473 - email: camara@camaratapiratiba.sp.gov.br

CNPJ: 01.621.482/0001-60

PROTOCOLO:

Data da Entrada: 20 de dezembro de 2021


Secretaria da Câmara

DESPACHO:

Proceda-se de conformidade com a Petição

Sala das Sessões, 20 de dezembro de 2021


- PRESIDENTE -

MOÇÃO Nº 103/2021

EMENTA

MOÇÃO DE PARABENIZAÇÃO E AGRADECIMENTOS - SERVIDORES PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE TAPIRATIBA -

Venho por meio desta Moção de Parabenização e Agradecimentos apresentar em nome desta Casa de Leis e de toda nossa população, esta homenagem a todos os profissionais de nossos setores públicos que neste ano atípico tiveram que se dedicar ainda mais, se superar e acima de tudo se reinventar inclusive com os cuidados no enfrentamento desta terrível pandemia que estamos vencendo.

Ficou mais que evidente o importante papel de todos que mesmo com o cumprimento das rotinas trabalhistas, tiveram que estar sempre com os cuidados e protocolos necessários para não contrair o vírus, enfim, todos tiveram que aprender um novo de trabalhar, objetivando primeiro a proteção de si e do próximo, atendendo as demandas diárias, com os sufocos das máscaras e luvas, porém, nunca deixando de cumprir com entusiasmo a missão de continuar a zelar de nossa cidade e população.

Hoje podemos olhar a atual situação que mesmo inspiradora de cuidados, dá para termos a certeza que estamos vencendo e que nos mantemos de pé e fizemos o melhor de cada um nesta pior fase que superamos.

Enfim, oferecemos esta singela homenagem como reconhecimento da dedicação, do carinho, do amor e cuidados com a nossa população, motivo este que justifica esta moção de PARABENIZAÇÃO E AGRADECIMENTO pelos feitos a toda equipe municipal.


Aos servidores desta Casa de Leis, solicito a gentileza de oficiarem uma cópia ao Exmo. Sr. Ramon Jesus Vieira (Prefeito Municipal) e ao Exmo Sr Alessandro Assaroli Rangel (Vice Prefeito Municipal) para que possa estar ciente e também são merecedores deste reconhecimento.

Aos nossos servidores, Parabéns e Gratidão!

Sendo só para o momento, elevo voto de estima e consideração e certo de contar com sua atenção, agradeço antecipadamente.

Plenário "Dr. João Bravo Caldera", 20 de dezembro de 2021.


Elaine Cristina M. Ferreira
Vereadora MDB


Adilson Sebastião Rodrigues
ADILSON SEBASTIÃO RODRIGUES
Vereador


Josiane Estevão Moraes
Vereadora SOLIDARIEDADE


GILSON FERNANDO FERREIRA

Presidente Poder Legislativo: Expressão legítima da vontade popular