



*Prefeitura Municipal de*  
**TAPIRATIBA**

---

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

# **RELATÓRIO SEMESTRAL**

**Período: de janeiro a junho 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 apenas pelos canais virtuais:

Sistema integrado de Ouvidorias pelo *link*:

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/SP/TAPIRATIBA/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

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

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

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

### **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;



## Prefeitura Municipal de **TAPIRATIBA**

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).

Neste primeiro semestre de 2021, a Ouvidoria destaca o atendimento de diversas solicitações sobre limpeza urbana, citando, como amostragem, as Indicações n. 023, 058 e 113 recebidas via Boletim de Remessa da Câmara Municipal (anexos). Diante das providências tomadas e após a conclusão dos serviços, a Prefeitura recebeu elogios, conforme exemplo abaixo (que também segue anexo):

MOÇÃO Nº 012/2021

EMENTA

PARABENIZAÇÃO

Conclamo à Casa, ouvido o Soberano Plenário para que se officie ao Exmo. Sr. Ramon Jesus Vieira, DD. Prefeito Municipal, bem como, ao Exmo. Sr. Alessandro Assaroli Rangel, DD. Vice-Prefeito Municipal, parabenizando-os pelo brilhante trabalho que vem sendo realizado na limpeza de nossa cidade.

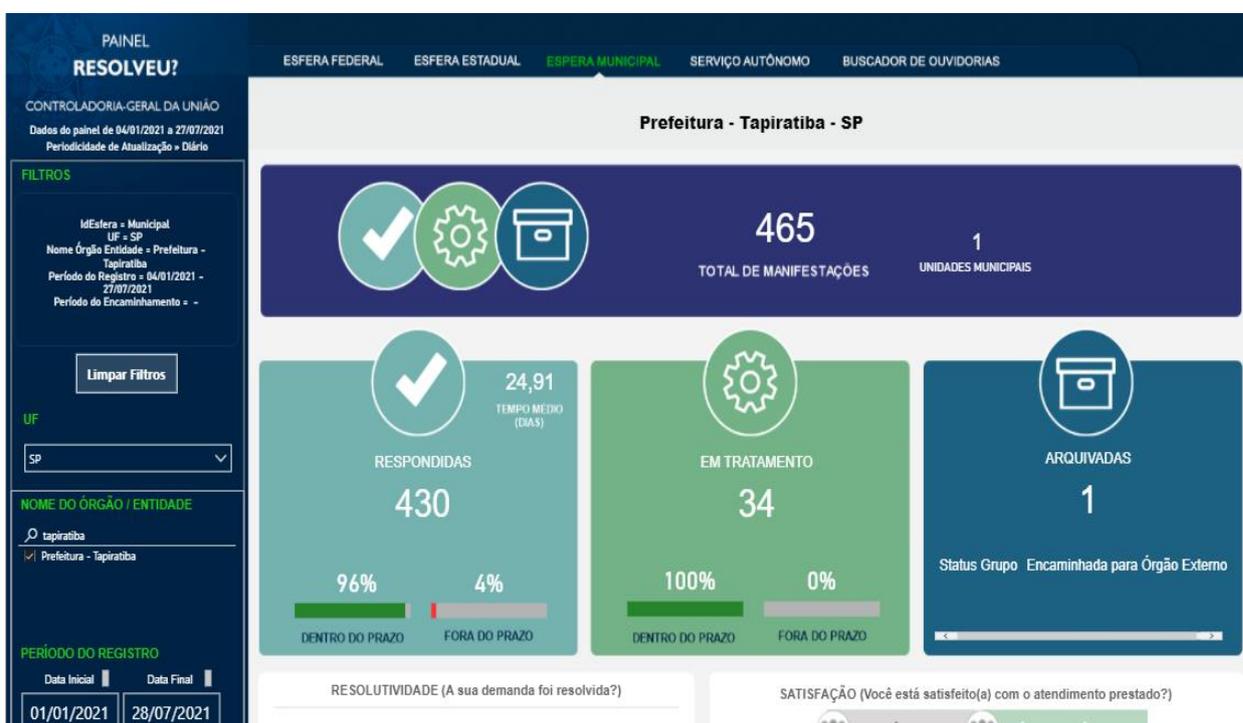
**Justificativa:** O desenvolvimento deste trabalho vem sendo elogiado não somente por esta Casa de Leis, como por toda nossa população pela seriedade, organização e brilhantismo que vem sendo feito. Ao nosso Executivo, bem como, a todos os funcionários braçais da Prefeitura Municipal, fica nosso reconhecimento e respeito pelo trabalho realizado.



# Prefeitura Municipal de TAPIRATIBA

Em que pese o esforço de toda a Administração Pública, salienta-se que remanescem manifestações em aberto, aguardando providências, tais como os Requerimentos n. 008 e 048, que versam sobre a obra de contenção do imóvel localizado na Rua José Rosa Pereira, de propriedade do Município, que, até a conclusão deste Relatório, permaneceram em análise/pendentes.

Em prosseguimento, durante o primeiro semestre do corrente ano, a Ouvidoria recebeu 465 manifestações (dentre reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, comunicações e elogios), subdivididas da seguinte forma:



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 os resultados obtidos.

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 presencialmente.

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, 30 de julho de 2021.

---

LUSSANE CRISTINA BARBOSA DE SOUZA  
Ouvidora da Prefeitura Municipal de Tapiratiba



# Câmara Municipal de Tapiratiba

Pça Dn<sup>a</sup> Esméria R. do Valle Figueiredo, nº 55 - CEP 13.760-000 - Tapiratiba - SP

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

**CNPJ: 01.621.482/0001-60**

<b>PROTOCOLO Nº</b> <u>231</u>  Data da Entrada: 01 de Abril de 2021   <b>Secretaria da Câmara</b>	<b>DESPACHO:</b>  Proceda-se de conformidade com a Petição  Sala das Sessões, 05 de Abril de 2021   <b>- PRESIDENTE -</b>
<b>MOÇÃO Nº</b> <u>012</u> /2021	
<b>EMENTA</b>	<b>PARABENIZAÇÃO</b>
<p>Conclamo à Casa, ouvido o Soberano Plenário para que se oficie ao Exmo. Sr. Ramon Jesus Vieira, DD. Prefeito Municipal, bem como, ao Exmo. Sr. Alessandro Assaroli Rangel, DD. Vice-Prefeito Municipal, parabenizando-os pelo brilhante trabalho que vem sendo realizado na limpeza de nossa cidade.</p> <p><b>Justificativa:</b> O desenvolvimento deste trabalho vem sendo elogiado não somente por esta Casa de Leis, como por toda nossa população pela seriedade, organização e brilhantismo que vem sendo feito. Ao nosso Executivo, bem como, a todos os funcionários braçais da Prefeitura Municipal, fica nosso reconhecimento e respeito pelo trabalho realizado.</p> <p><b>Plenário “Dr. João Bravo Caldeira”, 05 de Abril de 2021.</b></p> <p> <b>GILSON FERNANDO FERREIRA</b> Presidente</p> <p> <b>ELAINE CRISTINA MARTINS FERREIRA</b> Vereadora MDB Legislatura: 2121/2024</p> <p> Elaine Cristina M. Ferreira Vereadora MDB</p>	

Poder Legislativo: Expressão legítima da vontade popular.



# Câmara Municipal de Tapiratiba

Pça Dn<sup>a</sup> Esméria R. do Valle Figueiredo, nº 55 - CEP 13.760-000 - Tapiratiba - SP

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

**CNPJ: 01.621.482/0001-60**

<b>PROTOCOLO Nº</b> <u>067</u> Data da Entrada: 05 de fevereiro de 2021   <b>Secretaria da Câmara</b>	<b>DESPACHO:</b> Proceda-se de conformidade com a Petição  Sala das Sessões, 08 de fevereiro de 2021   <b>- PRESIDENTE -</b>
<b>INDICAÇÃO Nº</b> <u>023</u> /2021	
<b>EMENTA</b> <b>LIMPEZA DE BUEIROS</b>	
<p>INDIC O à Casa ouvido o Soberano Plenário, para que se officie a Sr(t)a Lussane Barbosa de Souza, digníssima Ouvidora Municipal da Prefeitura de Tapiratiba - SP, para que possa direcionar ao responsável do setor competente, solicitação para mutirão de limpeza dos BUEIROS localizados no bairro Jardim Santa Clara.</p> <p><b>JUSTIFICATIVA:</b> Tal solicitação vem de encontro ao pedido de vários munícipes que residem junto neste bairro onde todas as ruas estão com os bueiros entupidos necessitando de manutenção.</p> <p><b>Plenário “Dr. João Bravo Caldeira”, 08 de fevereiro de 2021.</b></p> <p> <b>ELAINE CRISTINA MARTINS FERREIRA</b> Vereadora MDB Legislatura: 2021/2024</p>	

*Poder Legislativo: Expressão legítima da vontade popular.*



*Prefeitura Municipal de*  
**TAPIRATIBA**

**OFÍCIO Nº 036/2021/GABINETE/Arsm**

Tapiratiba, 25 de Março de 2021.

Ilustríssima Senhora  
**ELAINE CRISTINA FERREIRA**  
Vereadora Municipal de Tapiratiba

**Prezada Senhora**

Venho através do presente , responder a Indicação 023/2021, referente a limpezas do Jardim Santa Clara , os mesmos iniciaram a limpeza na Rua Manoel dos Santos, vale salientar que a limpeza solicitada pela Nobre vereadora seria em alguns pontos , mas a Coordenadoria de Manutenção optou por realizar a limpeza de todos os bueiros do bairro mencionado. Segue algumas fotos em anexos.

Sendo que se apresenta para o momento, aproveitamos a oportunidade para renovar os protestos da mais alta estima e distinto apreço.

Atenciosamente,

  
Alini Roberta da Silva Mantovani  
Chefe de Gabinete

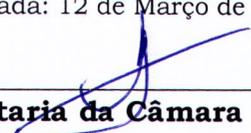


# Câmara Municipal de Tapiratiba

Pça Dn<sup>a</sup> Esméria R. do Valle Figueiredo, nº 55 - CEP 13.760-000 - Tapiratiba - SP

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

**CNPJ: 01.621.482/0001-60**

<b>PROTOCOLO Nº</b> <u>195</u>  Data da Entrada: 12 de Março de 2021   <b>Secretaria da Câmara</b>	<b>DESPACHO:</b> Proceda-se de conformidade com a Petição  Sala das Sessões, 15 de Março de 2021   <b>- PRESIDENTE -</b>
<b>INDICAÇÃO Nº</b> <u>113</u> /2021	
<b>EMENTA</b> <b>JARDIM JONAS SCAFF</b> <b>LIMPEZA DE TERRENOS e ILUMINAÇÃO</b>	
<p>I N D I C O à Casa ouvido o Soberano Plenário, para que se oficie a Srta Lussane Barbosa de Souza, digníssima Ouvidora Municipal da Prefeitura de Tapiratiba - SP, para que possa direcionar ao responsável pela área, assim como, ao conhecimento do Exmo Prefeito Municipal - Sr. Ramon Jesus Vieira e ao vice-prefeito Sr. Alessandro Assaroli Rangel.</p> <p>Venho por meio desta em atendimento a residentes do bairro Jardim Jonas Scaff, que possam estar direcionando a equipe de manutenções ao bairro Jardim Jonas Scaff, com a finalidade de limpeza geral como roçada nos terrenos que não possuem construção ainda, retirada de entulhos e amontoados de capim das vias públicas e inclusive a limpeza das calçadas que estão sendo tomadas pelo "mato" gerando assim danos como prejuízo no calçamento.</p> <p>Na questão da iluminação, como já possuímos um número razoável de residentes, venho mais uma vez solicitar a colocação de lâmpada em todo bairro, visto que hoje há pontos que foram selecionados por estarem próximos a residências já ocupadas e inclusive algumas nesta mesma situação se encontram no escuro, onde o indicado em respeito a todos que residem no local, é colocar a iluminação completa, em todo bairro, motivo este que venho solicitar.</p>	
<p><b>Plenário "Dr. João Bravo Caldeira", 15 de Março de 2021.</b></p> <p><del>Adilson Sebastião Rodrigues</del> <del>Vereador CIDADANIA</del></p> <p><b>Adilson Sebastião Rodrigues</b> <b>Vereador Cidadania</b> <b>Legislatura 2021/2024</b></p>	



# Câmara Municipal de Tapiratiba

Pça Dn<sup>a</sup> Esméria R. do Valle Figueiredo, nº 55 - CEP 13.760-000 - Tapiratiba - SP

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

**CNPJ: 01.621.482/0001-60**

<p><b>PROCOLO Nº</b> <u>125</u></p> <p>Data da Entrada: 19 de fevereiro de 2021</p> <p> <b>Secretaria da Câmara</b></p>	<p><b>DESPACHO:</b></p> <p>Proceda-se de conformidade com a Petição</p> <p>Sala das Sessões, 22 de fevereiro de 2021</p> <p> <b>- PRESIDENTE -</b></p>
<p><b>INDICAÇÃO Nº</b> <u>058</u> /2021</p>	
<p><b>EMENTA</b>      <b>LIMPEZA PASSARELA CAIXETÃO X TREVO RENASCER</b></p>	
<p><b>INDICO</b> à Casa ouvido o Soberano Plenário, para que se officie a Srta Lussane Barbosa de Souza, digníssima Ouvidora Municipal da Prefeitura de Tapiratiba - SP, para que possa direcionar ao responsável pela área assim como ao conhecimento do Exmo Prefeito Municipal - Sr. Ramon de Jesus Vieira e ao vice-prefeito Sr. Alessandro Assaroli Rangel, solicitando melhorias na passarela que se estende da entrada do Centro de Eventos - Caixetão, até a proximidade da ponte próxima ao trevo, sendo que a mesma tem alguns desníveis e que ocasiona acúmulo de água e terra, gerando barro, ainda, com as margens necessitando roçada e retirada da grama e finalizando, necessita-se também a melhoria na iluminação, onde os globos existentes estão sujos, prejudicando a iluminação.</p>	
<p><b>Plenário "Dr. João Bravo Caldeira", 22 de fevereiro de 2021.</b></p>	
<p> <b>Adilson Sebastião Rodrigues</b> <b>Vereador Cidadania</b> <b>Legislatura 2021/2024</b></p>	



*Prefeitura Municipal de*  
**TAPIRATIBA**

**OFÍCIO Nº 026/2021/GABINETE/Arsm**

Tapiratiba, 25 de Março de 2021.

Ilustríssimo Senhor  
**ADILSON SEBASTIÃO RODRIGUES**  
Vereador Câmara Municipal de Tapiratiba

**Prezado Senhor**

Venho através do presente , respondendo as Indicações 058/2021 , 113/2021, com satisfação informamos ao Nobre Vereador que a Limpeza da Passarela do Caixetão , e a Limpeza do Bairro Jardim Jonas Scaff, estão sendo realizadas nesta semana ( conforme as fotos ) , tendo previsão de término da passarela até na sexta -feira dia 26.03 e do Bairro Jardim Jonas Scaff ate na quarta -feira dia 30.10.

Sendo que se apresenta para o momento, aproveitamos a oportunidade para renovar os protestos da mais alta estima e distinto apreço.

Atenciosamente,

Alini Roberta da Silva Mantovani  
Chefe de Gabinete





