



Prefeitura Municipal de
TAPIRATIBA

OUVIDORIA DA PREFEITURA MUNICIPAL DE TAPIRATIBA - SP

RELATÓRIO ANUAL

Período: Janeiro a Dezembro de 2025



Elaborado por: Aline Peres Pereira de Souza (Ouvidora Geral da Prefeitura)



Prefeitura Municipal de **TAPIRATIBA**

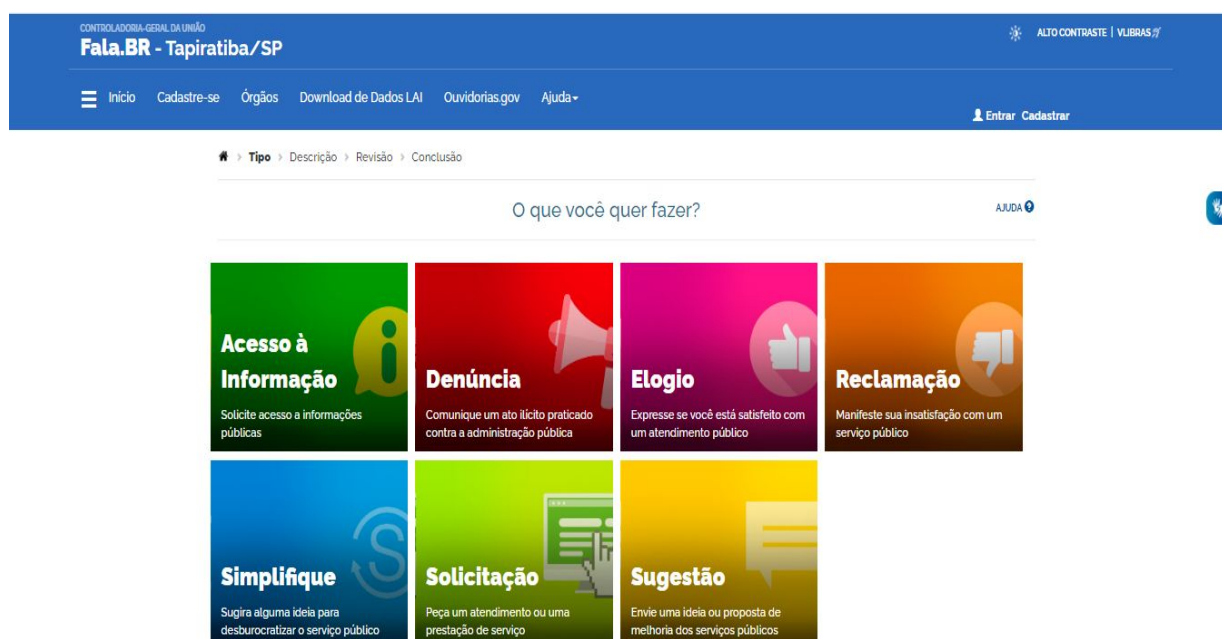
1. APRESENTAÇÃO

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 Fala.BR (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

A Ouvidoria funciona como uma ponte entre os cidadãos e a Prefeitura Municipal, intermediando o diálogo entre as duas partes. Todas as demandas, sejam presenciais, via e-mail ou por meio de ligação telefônica são cadastradas por esta Ouvidoria no Sistema Fala.Br, tendo como objetivo acompanhar o quantitativo de demandas, gerar número de protocolo e armazená-las eletronicamente, tanto a manifestação, quanto a resposta apresentada.

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 responsável pelo assunto, que deverá, dentro do prazo legal de atendimento, responder à Ouvidoria, que avalia a resposta e, caso esteja adequada, a direciona ao cidadão.

Frisa-se que a Ouvidoria não atua como auditoria, corregedoria ou comissão de ética e, além disso, não trabalha para resolver casos individualizados. Dentro da estrutura da prefeitura há departamentos que, de acordo com 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 realiza atendimentos presenciais 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 20076



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.

***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 através do link:

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

5. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

A Ouvidoria Municipal Geral é a unidade da Prefeitura de Tapiratiba que recebe os pedidos oriundos do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, com base na Lei n.º 12.527/2011, presencialmente, na sala da Ouvidoria, ou através do Sistema Eletrônico Fala.Br.

Por meio do canal SIC, qualquer pessoa física ou jurídica, pode encaminhar solicitações de informação para os órgãos públicos, de forma rápida e fácil, além de acompanhar o prazo e receber a resposta eletronicamente. O sistema encontra-se disponível no Portal Eletrônico da Prefeitura Municipal.



6. CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Em cumprimento à Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da

administração pública, foi disponibilizada a Carta de Serviços ao Usuário no Site Oficial da Prefeitura Municipal e no Diário Oficial do Município.

A Carta de Serviços ao Usuário traz informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados e seus respectivos responsáveis.

No âmbito do município de Tapiratiba, a Carta de Serviços ao Usuário foi regulamentada através do Decreto nº 768/2025, de 27 de fevereiro de 2025.

7. DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

As manifestações dos usuários de serviços públicos chegam nesta Ouvidoria através dos canais de atendimentos supracitados, sendo devidamente classificadas por natureza e remetidas aos setores responsáveis para ciência, avaliação e/ou apuração.

Neste ato são incumbidos de nos reportarem pareceres conclusivos acerca das demandas registradas no prazo regulamentar previsto na Lei n. 13.460/17 (30 dias prorrogáveis por igual período), havendo justificativas.

No período de 02/01/2025 a 31/12/2025 foram processadas 318 (trezentas e dezoito) manifestações, resultante da média de 27(*vinte e sete*) atendimentos ao mês.

Atendimentos Mensais:











Prefeitura Municipal de **TAPIRATIBA**

Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

8. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

Considerando as diretrizes da Controladoria Geral da União, todas as manifestações foram classificadas por natureza, em **Elogio, Sugestão, Solicitação, Reclamação e Denúncia**.

CLASSIFICAÇÃO DE ACIONAMENTOS – EXERCÍCIO 2025

	RECLAMAÇÃO	58 (21.4%)
	SOLICITAÇÃO	87 (32.1%)
	DENÚNCIA	125 (46.1%)
	SUGESTÃO	2 (0.7%)
	ELOGIO	1 (0.4%)
	SIMPLIFIQUE	()

Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

9. DO ENCERRAMENTO E ARQUIVAMENTO DAS DEMANDAS

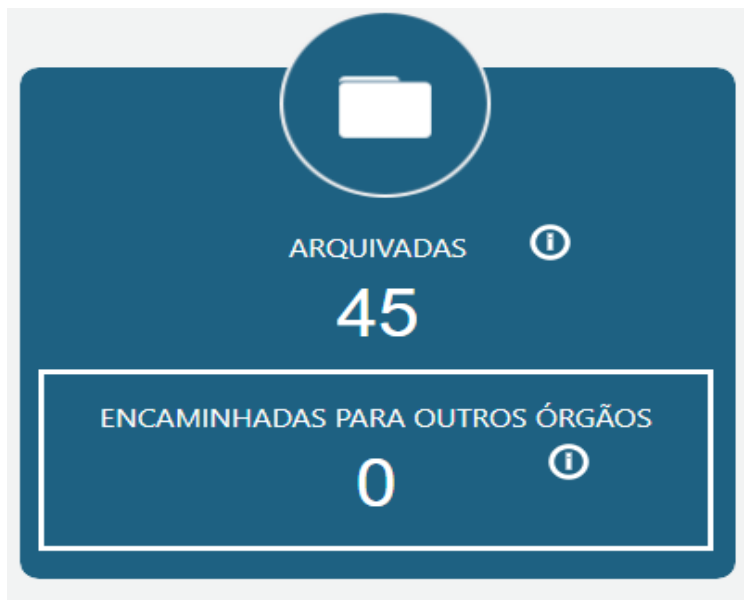
Todas as manifestações foram concluídas, não havendo manifestações com prazo expirado (sem parecer conclusivo) para retórica ao cidadão.

No respectivo exercício não foram computadas as manifestações arquivadas, cujas não continham requisitos mínimos de materialidade, como nomes dos denunciados, dias e locais dos fatos, por exemplo, manifestações duplicadas, e aquelas que não apresentaram um texto explicativo ou que se resumiram a xingamentos ou falta de urbanidade, sendo consideradas **vazias**, não permitindo o direcionamento a nenhum departamento para apurações, portanto arquivadas.

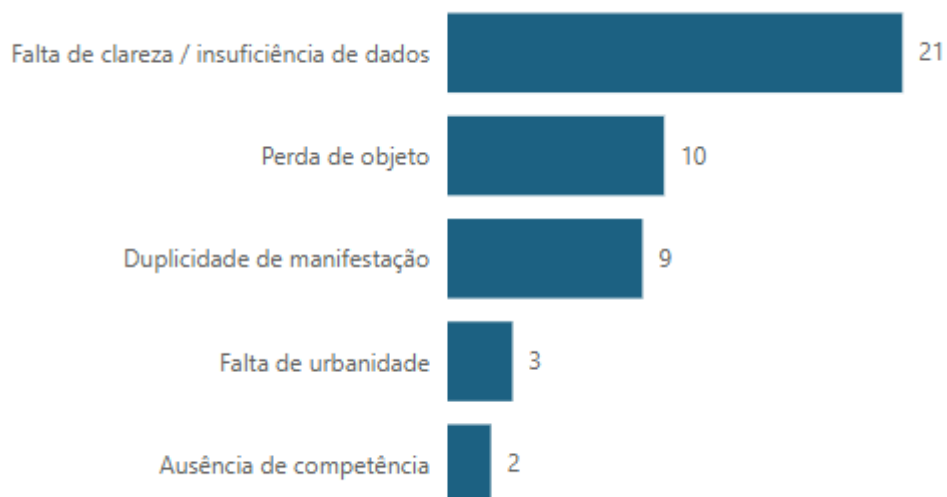


Prefeitura Municipal de **TAPIRATIBA**

TOTAL DE ARQUIVAMENTOS:



JUSTIFICATIVAS:





Prefeitura Municipal de **TAPIRATIBA**

10. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS – 2025

✓	Atendimentos nas Unidades da Estratégia Saúde da Família;
✓	Atendimentos no Pronto Socorro;
✓	Servidores – Escolas Municipais;
✓	Veículos abandonados;
✓	Estradas rurais;
✓	Inspeções Sanitárias;
✓	Limpeza de quintais;
✓	Dengue;
✓	Fiscalização de terrenos;
✓	Queimadas;
✓	Descartes irregulares;
✓	Obstruções de vias e calçadas;
✓	Serviços urbanos e/ou de infraestrutura urbana;
✓	Animais - cães/felinos/ruminantes/aves;
✓	Limpeza de vias e áreas públicas;
✓	Iluminação pública;
✓	Buracos em vias públicas;
✓	Erradicação e/ou poda de árvores;
✓	Fiscalização de estabelecimentos / empresas;
✓	Transporte de pacientes – atrasos / esquecimentos / atendimentos;

Foram considerados “assuntos mais demandados” aqueles protocolados entre três ou mais vezes com a mesma **tipificação de tema.*



11. SOLUÇÕES APRESENTADAS

A Ouvidoria Geral da Prefeitura Municipal de Tapiratiba, em 2025 desempenhou um papel fundamental na mediação entre a população e os serviços públicos, o que permitiu mapear problemas recorrentes que impactam na qualidade dos serviços e a satisfação dos cidadãos.

A análise das manifestações recebidas revelou padrões significativos que podem servir como base para melhorias na gestão pública:

1 - Infraestrutura Urbana, incluindo a conservação de ruas e calçadas: Reivindicações frequentes relacionadas a buracos em vias públicas e falta de manutenção em calçadas; - Esses problemas comprometem a mobilidade urbana, aumentam os riscos de acidentes e afetam diretamente a segurança da população, especialmente em áreas periféricas. Recomendações: Adoção de um cronograma contínuo de manutenção preventiva, através da criação de um canal direto para relatar problemas específicos de infraestrutura com prazos de solução pré-definidos.

2 - Iluminação Pública Insuficiente: Denúncias de ruas e praças com postes apagados ou sem iluminação; Recomendações: Substituição das lâmpadas queimadas de forma célere e eficaz, visando a manutenção da qualidade do serviço de iluminação pública e maior segurança da população.

3 - Saúde Pública: Atrasos em atendimentos médicos, longas filas de espera para consultas, exames, procedimentos especializados e falta de medicação na farmácia municipal. Atendimento humanizado: Reclamações sobre postura inadequada de profissionais da saúde. Impactos: A insatisfação com os serviços de saúde afeta diretamente a qualidade de vida da população e gera desconfiança em relação à administração pública. Recomendações: Ampliação da equipe de saúde para reduzir filas de espera; Melhorias na logística de distribuição de medicamentos; Capacitação contínua de profissionais para reforçar o atendimento humanizado.

4 – Educação: Atuação das Equipes nas Escolas Municipais. Problemas Recorrentes: Postura inadequada e falta de comprometimento. Esses problemas prejudicam o clima organizacional e o bem estar tanto da equipe, quanto dos alunos. Recomendações: Capacitação contínua de profissionais para reforçar o atendimento, melhorar o desempenho, convivência em grupo e preparar para desafios futuros, promovendo a inclusão, o aprimoramento de habilidades pedagógicas e administrativas, além de desenvolver o trabalho em equipe e a liderança.

5 – Lotes e Quintais Sujos: Denúncias constantes de desasseio em lotes e quintais de particulares. Recomendações: Intensificação dos serviços de limpeza e manutenção urbana, bem como fiscalização e notificação aos munícipes pelo descumprimento do Código de Posturas. Fiscalização contínua de terrenos particulares desasseados, notificando os munícipes e os alertando sobre as possíveis multas, caso o prazo de providências seja descumprido.



6 – Dengue: Denúncias de lotes, quintais, estabelecimentos e espaços públicos com acúmulo água parada, como caixas d'água destampadas, pneus, vasos de plantas, garrafas, calhas entupidas e recipientes em geral. Veículos abandonados em vias públicas também acumulando água. Recomendações: Busca ativa por focos de vetores na municipalidade e ações de prevenção e orientação quanto ao aparecimento de animais nocivos à saúde humana. A Prefeitura Municipal, através das Equipes de Serviços Públicos e Controle de Vetores, realizou arrastão de limpeza em todos os bairros para garantir a eliminação de criadouros do mosquito da dengue e a não proliferação de animais peçonhentos e não peçonhentos;

12. RECOMENDAÇÕES E PERCENTUAL DE RESOLUTIVIDADE DAS DEMANDAS

Ainda há muito o que ser feito, porém, nota-se que a quantidade de manifestações se manteve equilibrada ao longo do ano de 2025, e estão sendo atendidas 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.

A Ouvidoria recomenda que a gestão municipal realize ações voltadas à mediação e resolução de conflitos de forma constante, por meio da atuação dos gestores, diretores e chefes responsáveis pelos diversos departamentos, em concomitância com a formação de parcerias ou contratação de profissionais especializados que possam contribuir para com o fortalecimento das relações interpessoais.

Ressalta também a necessidade de ampliação das equipes para atender às crescentes demandas, além da modernização contínua dos sistemas tecnológicos para maior eficiência e agilidade no atendimento e o fortalecimento da cultura de participação cidadã, incentivando a população a utilizar os canais da ouvidoria de forma mais ampla.

Para 2026, a Ouvidoria da Prefeitura de Tapiratiba já traçou metas ambiciosas, como a implementação de novas ferramentas de análise de dados e a participação em audiências públicas para aproximar ainda mais a administração pública dos cidadãos.

Desta forma, contabilizando as manifestações recebidas somente na plataforma FalaBr desde a adesão (em 04/05/2020), a Ouvidoria já alcançou o total de **3.284 (três mil duzentas e oitenta e quatro)** demandas, sendo que em 2025, recebeu **318 (trezentas e dezoito)** manifestações (dentre reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, comunicações e elogios):



Prefeitura Municipal de **TAPIRATIBA**



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

13. 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 2025, observou-se o empenho da Administração Pública Municipal no sentido de manter a qualidade na prestação dos serviços.

Assim, para 2026 a perspectiva é que a Ouvidoria 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.



Prefeitura Municipal de **TAPIRATIBA**

Tapiratiba/SP, 02 de janeiro de 2025.

ALINE PERES PEREIRA DE SOUZA
Ouvidora da Prefeitura Municipal de Tapiratiba