



Prefeitura Municipal de
TAPIRATIBA

OUVIDORIA DA PREFEITURA MUNICIPAL DE TAPIRATIBA - SP

RELATÓRIO SEMESTRAL

Período: janeiro a junho de 2024



Elaborado por: Isabela Carvalho Felisberto (Substituta da 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.

Devido ao afastamento da titular do cargo, foi nomeada, através da Portaria nº 087/2024, substituta para responder pelo expediente de Ouvidora Geral durante o período de 03/05/2024 até 27/10/2024.

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 //

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

Entrar Cadastrear

> 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



Prefeitura Municipal de **TAPIRATIBA**

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 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;



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 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 primeiro semestre de 2024, a Ouvidoria destaca o atendimento a diversas demandas oriundas da Câmara Municipal via Boletim de Remessa, bem como as solicitadas pelos Municípes, abordando temas diversificados.

No que tange às demandas típicas da ouvidoria, manteve-se:

- Demandas relacionadas à conduta e/ou postura de funcionários, principalmente pelo não cumprimento do horário correto;
- Denúncias envolvendo questões sanitárias de estabelecimentos do município, relatando possíveis irregularidades;
- Pedidos de informações acerca da infraestrutura das obras, se estão irregulares ou paradas;
- Demandas importantes relacionadas ao Meio Ambiente e à Infraestrutura do município, como pedidos de poda de árvores, manutenção em estradas rurais, reparos em buracos, desentupimento de bueiros;



Prefeitura Municipal de **TAPIRATIBA**

- Solicitações relacionadas à segurança pública, como sinalização de trânsito e instalação e manutenção de lombadas.

Importante ressaltar que, em relação ao semestre anterior (02.2023), houve um aumento no número de pedidos e reclamações referentes à Iluminação pública. Em retorno dado pelo Gabinete do Prefeito, foi comunicado que o contrato com a empresa havia se encerrado, e a Prefeitura irá realizar processo licitatório para a contratação de uma nova empresa para que, muito brevemente, realize as devidas manutenções e substituições.

Houve, também, um aumento significativo do número de denúncias e reclamações acerca das más condições dos terrenos baldios (vegetação muito alta, acúmulo de entulhos e criadouros de insetos e animais peçonhentos). A Prefeitura nomeou, através da Portaria nº 098/2023, servidor responsável pela fiscalização de posturas. O mesmo foi acionado por esta Ouvidoria diversas vezes para verificação das demandas e notificações e autuações dos proprietários dos terrenos.

Com o surto de Dengue que ocorreu no Brasil inteiro nesse primeiro semestre de 2024, e que afetou nosso município, pode ser observado o aumento de reclamações acerca da limpeza de terrenos e acerca do atendimento da saúde. Houveram, também, solicitações para realização de mutirão de limpeza e de nebulização veicular.

Todos os pedidos foram prontamente atendidos pela Prefeitura, apresentados pelos exemplos abaixo extraídos do Portal da Prefeitura.

Arrastão da dengue:

https://www.tapiratiba.sp.gov.br/?menu=noticia_detalhe&id=3897

Operação de prevenção nos finais de semana:

https://www.tapiratiba.sp.gov.br/?menu=noticia_detalhe&id=3898

Capacitação para os agentes ambientais:

https://www.tapiratiba.sp.gov.br/?menu=noticia_detalhe&id=3924

Nebulização veicular:

https://www.tapiratiba.sp.gov.br/?menu=noticia_detalhe&id=3930

A Ouvidoria enfatiza nesse 1º semestre ações efetivas da Prefeitura, que ensejaram o reconhecimento dos munícipes. Ilustra-se com os exemplos



Prefeitura Municipal de **TAPIRATIBA**

abaixo extraídos do Portal da Prefeitura. Todas as notícias seguem anexas no final do presente relatório.

Realização do concurso público:

https://www.tapiratiba.sp.gov.br/?menu=noticia_detalhe&id=3878

Inauguração da Farmácia na Unidade Básica de Saúde Paschoalino Satti, localizada no Jardim Renascer:

https://www.tapiratiba.sp.gov.br/?menu=noticia_detalhe&id=3909

Realização da 2º etapa da Operação tapa-buraco:

https://www.tapiratiba.sp.gov.br/?menu=noticia_detalhe&id=3908

Destaque do município no mapa do turismo de São Paulo:

https://www.tapiratiba.sp.gov.br/?menu=noticia_detalhe&id=3920

Assinatura de importantes convênios, um que irá viabilizar a construção de 16 unidades habitacionais e outro destinado à compra de lâmpadas Leds para os bairros Jardim Santa Deolinda e Jardim José Scaff:

https://www.tapiratiba.sp.gov.br/?menu=noticia_detalhe&id=3936

https://www.tapiratiba.sp.gov.br/?menu=noticia_detalhe&id=3945

Início da 1ª Etapa do projeto de recapeamento das ruas da cidade e início da obra de construção do Piscinão para Contenção de Águas Pluviais:

https://www.tapiratiba.sp.gov.br/?menu=noticia_detalhe&id=3965

https://www.tapiratiba.sp.gov.br/?menu=noticia_detalhe&id=3966

Há ainda muito o que ser feito, mas diante do momento atual, 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.

Em prosseguimento, contabilizando as manifestações recebidas somente na plataforma FalaBr desde a adesão (em 04/05/2020), a Ouvidoria já alcançou o total de 2.707 (duas mil quatrocentas e nove) demandas, sendo que só **nesse primeiro semestre de 2024, recebeu 298 (duzentos e noventa**



Prefeitura Municipal de TAPIRATIBA

e oito) manifestações (dentre reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, comunicações e elogios), subdivididas da seguinte forma:



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

Pode-se observar que todas as demandas estão sendo concluídas dentro do prazo, em um tempo médio de 15.51 dias, o que evidencia que todas as unidades organizacionais da estrutura administrativa da Prefeitura de Tapiratiba



Prefeitura Municipal de **TAPIRATIBA**

estão se disponibilizando a prestar apoio à Ouvidoria, auxiliando nos processos e solicitações.

As 26 demandas arquivadas referem-se àquelas que foram solicitadas complementações de informações aos usuários e os mesmos não o fizeram dentro do prazo da lei, ou demandas que foram cadastradas em duplicidade ou que não forneciam elementos mínimos para seu encaminhamento.

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.

Nesse primeiro semestre de 2024, observou-se empenho da Administração Pública Municipal no sentido de manter a qualidade na prestação dos serviços, principalmente no tocante ao cumprimento dos prazos e atendimento às manifestações

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 sempre 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, 28 de junho de 2024.

ISABELA CARVALHO FELISBERTO
Substituta da Ouvidora da Prefeitura Municipal de Tapiratiba



Prefeitura Municipal de TAPIRATIBA



INÍCIO A CIDADE GOVERNO MUNICIPAL SERVIÇOS ONLINE LICITAÇÕES

NOTÍCIAS TURISMO CONTATO



Noticias

54 4467

CONCURSO PÚBLICO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE TAPIRATIBA 2024

ATENÇÃO TAPIRATIBA

CONCURSO PÚBLICO

LINK DO EDITAL
LINK DA INSCRIÇÃO



INÍCIO A CIDADE GOVERNO MUNICIPAL SERVIÇOS ONLINE LICITAÇÕES

NOTÍCIAS TURISMO CONTATO



Noticias

1 255

INAUGURAÇÃO DA FARMÁCIA NA UBS PASCHOALINO SATTI NO JARDIM RENASCER!



É com grande alegria que anunciamos a inauguração da Farmácia na Unidade Básica de Saúde Paschoalino Satti, localizada no coração do Jardim Renascer! Agora, os moradores deste querido bairro terão acesso facilitado aos medicamentos e cuidados de saúde que precisam.

INAUGURAÇÃO DA FARMÁCIA NA UBS PASCHOALINO SATTI NO JARDIM RENASCER!



Prefeitura Municipal de **TAPIRATIBA**



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

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



Notícias

1 159

OPERAÇÃO TAPA BURACOS 2ª ETAPA



Estamos avançando com mais uma etapa da operação tapa-buraco em Tapiratiba! Essa é a segunda fase desse importante trabalho para melhorar as condições das nossas ruas.

OPERAÇÃO TAPA BURACOS 2ª ETAPA



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

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



Notícias

0 127

TAPIRATIBA GANHA DESTAQUE NO MAPA DO TURISMO DE SÃO PAULO.



A Secretaria de Turismo do Estado de São Paulo lançou um vídeo sobre Tapiratiba, revelando os encantos e atrativos da nossa bela cidade. Com paisagens deslumbrantes e uma rica cultura local, Tapiratiba conquistou seu merecido lugar no mapa do turismo estadual.

TAPIRATIBA GANHA DESTAQUE NO MAPA DO TURISMO DE SÃO PAULO.



Prefeitura Municipal de **TAPIRATIBA**



PREFEITURA MUNICIPAL
TAPIRATIBA



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

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



Noticias

0 104

TAPIRATIBA CONQUISTA 16 UNIDADES HABITACIONAIS EM PARCERIA COM O GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO



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

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



Noticias

0 55

CONVÊNIO DE R\$ 200 MIL PARA COMPRA DE LÂMPADAS LED E ASSINADO EM SÃO PAULO, BENEFICIANDO OS BAIROS JARDIM SANTA DEOLINDA E JARDIM JOSE SCAFF





Prefeitura Municipal de TAPIRATIBA



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

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



Noticias

0 23

PREFEITURA DE TAPIRATIBA INICIA 1ª ETAPA DE RECAPE NAS RUAS DA CIDADE.



A Prefeitura de Tapiratiba iniciou com grande entusiasmo a 1ª Etapa do projeto de recapeamento das ruas da cidade, cobrindo uma área superior a 3.500 metros². Essa iniciativa, que visa melhorar significativamente a qualidade de vida dos munícipes e a fluidez do tráfego urbano.



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

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



Noticias

0 221

INÍCIO DA OBRA DE CONTENÇÃO DE ÁGUAS PLUVIAIS EM TAPIRATIBA: SOLUÇÃO PARA ALAGAMENTOS

A cidade de Tapiratiba comemora o início de uma obra crucial para seus moradores: a construção do Piscinão de Contenção de Águas Pluviais. Localizada no Centro de Eventos Caixetão, esta obra tem como objetivo eliminar os alagamentos que há décadas afligem os bairros ao redor, especialmente durante o período de chuvas intensas.

INÍCIO DA OBRA DE CONTENÇÃO DE ÁGUAS PLUVIAIS EM TAPIRATIBA: SOLUÇÃO PARA ALAGAMENTOS

A cidade de Tapiratiba comemora o início de uma obra crucial para seus moradores: a construção do Piscinão de Contenção de Águas Pluviais. Localizada no Centro de Eventos Caixetão, esta obra tem como objetivo eliminar os alagamentos que há décadas afligem os bairros ao redor, especialmente durante o período de chuvas intensas.