

PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA CLIMÁTICA DE
SÃO BENTO DO SAPUCAÍ



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA
2019



Prefeitura Municipal da Estância Climática de São Bento do Sapucaí
PACO MUNICIPAL PROF. MIGUEL REALE

Prefeito Municipal

Ronaldo Rivelino Venâncio

Vice-Prefeita

Ana Catarina Martins Bonassi

Ouvidor Geral Municipal

Leonardo de Souza Tenório

13 de janeiro de 2020



Prefeitura Municipal da Estância Climática de São Bento do Sapucaí
PACO MUNICIPAL PROF. MIGUEL REALE

1 APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Municipal da Prefeitura de São Bento do Sapucaí, instituída pela Lei Municipal 1.999 de 01 de novembro de 2018 que regulamentou os capítulos III, IV e VI da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública de que trata o §3º do art. 37 da Constituição Federal, apresenta, em cumprimento ao inciso II do artigo 14 da Lei 13.460/2017, o presente Relatório de Gestão que consolida as manifestações registradas no ano de 2019.

Todo cidadão pode contribuir para a gestão das políticas e serviços públicos municipais, por meio da Ouvidoria, optando por um dentre diversos canais, tais como: Disque Ouvidoria 162, no Sistema de Ouvidoria (e-Ouv), disponível na internet (<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/SP/SaoBentoDoSapucaí/Manifestacao/RegistrarManifestacao>), ou presencialmente na sala da Ouvidoria e Controladoria do Paço Municipal.



Prefeitura Municipal da Estância Climática de São Bento do Sapucaí
PACO MUNICIPAL PROF. MIGUEL REALE

2 MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

No exercício de 2019 foram registradas um total de 37 manifestações, das quais 6 foram arquivadas, sendo todo o restante atendidas dentro do prazo legal.

Abaixo segue quadro com informações consolidadas das manifestações registradas não arquivadas.

Tipo	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	Total Geral
Comunicação	1	2	1	1	1	1		3	1	2	13
Denúncia										1	1
Elogio				1							1
Reclamação		1	2	1	2	3		1			10
Solicitação	2				1		1				4
Sugestão	2										2
Total Geral	5	3	3	3	4	4	1	4	1	3	31

Assunto	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	Total Geral
Administração				1			1				2
Assédio Moral										1	1
Assistência à Criança e ao Adolescente			1								1
Assistência ao Portador de Deficiência									1		1
Assistência Social									1		1
Carro				1							1
Certidão							1				1
Cultura										1	1
Defesa Civil				1							1
Estrada rural							1				1
Fiscalização					1				1	1	3
IPTU							1				1
Lazer			1								1
Mobilidade Urbana						1					1
Obras							1				1
Relações de Trabalho										1	1
Saúde					1		1				2
Segurança e Ordem Pública					1	1					2
Serviços Públicos						1			1	1	3
Transportes							1				1
Turismo			1				1				2
Sem Assunto			2								2
Total Geral	5	3	3	3	4	4	1	4	1	3	31



Prefeitura Municipal da Estância Climática de São Bento do Sapucaí
PACO MUNICIPAL PROF. MIGUEL REALE

Canal de Entrada	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	Total Geral
Presencial						2				1	3
Telefone						1		2			3
Online	5	3	3	3	4	1	1	2	1	2	25
Total Geral	5	3	3	3	4	4	1	4	1	3	31

3 PONTOS RECORRENTES

Das manifestações registradas, o ponto recorrente foi sobre obstrução de via ou calçada pública. Todos os casos foram encaminhados ao setor de Fiscalização de Obras e Posturas, o qual tratou de verificar os fatos e notificar os responsáveis.

4 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO

Em todos os casos a Administração procurou atender de imediato às manifestações. As quais não foram possíveis pronto atendimento, por questões de apuração e julgamentos, foram tratadas por meio de Sindicâncias.

5 RECOMENDAÇÕES

Com base na legislação em vigor e manifestações encaminhadas a esta Ouvidoria, recomenda-se os seguintes:

1. Providenciar Carta de Serviços ao Usuário, nos termos do artigo 7º da Lei 13.460/2017;
2. Intensificar a fiscalização de uso indevido de espaços e vias públicas;
3. Melhorar a transparência e regras para inscrição de cursos oferecidos pela Administração em parceria com outros órgãos, a fim de se garantir impessoalidade e moralidade;
4. Aprimorar a publicidade das taxas e regras do Monumento Natural Estadual Pedra do Baú;
5. Dar publicidade às prestações de contas e investimentos realizados no referido Monumento;
6. Dar celeridade aos processos de sindicância que tiveram como origem Denúncia ou Comunicação de Irregularidade registradas na Ouvidoria.