

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.

<b>Tipo</b>	<b>JAN</b>	<b>FEV</b>	<b>MAR</b>	<b>ABR</b>	<b>MAI</b>	<b>JUN</b>	<b>JUL</b>	<b>AGO</b>	<b>SET</b>	<b>OUT</b>	<b>Total Geral</b>
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
<b>Total Geral</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>31</b>

<b>Assunto</b>	<b>JAN</b>	<b>FEV</b>	<b>MAR</b>	<b>ABR</b>	<b>MAI</b>	<b>JUN</b>	<b>JUL</b>	<b>AGO</b>	<b>SET</b>	<b>OUT</b>	<b>Total Geral</b>
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
<b>Total Geral</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>31</b>



**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
<b>Total Geral</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>31</b>

### 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.