

PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA CLIMÁTICA DE
SÃO BENTO DO SAPUCAÍ



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA
2020

LEONARDO DE SOUZA TENÓRIO
OUVIDOR GERAL MUNICIPAL



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

Prefeita Municipal

Ana Catarina Martins Bonassi

Vice-Prefeito

Fábio Luiz dos Santos Silva

Ouvidor Geral Municipal

Leonardo de Souza Tenório

Março de 2021



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 2020.

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, WhatsApp 12-3971-6126, no Sistema de Ouvidoria (e-Ouv), disponível na internet (<https://falabr.cgu.gov.br/publico/SP/SaoBentoDoSapucaí/Manifestacao/RegistrarManifestacao>), ou presencialmente na sala da Ouvidoria e Controladoria do Paço Municipal.

Nesses canais os cidadãos podem registrar suas manifestações, classificadas em: Elogios, Denúncias, Reclamações, Sugestões e Solicitações.

Elogios: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido em órgãos e entidades da administração pública municipal.

Denúncias: comunicação de ato ilícito ou práticas de irregularidade, cuja solução dependa da atuação de órgãos apuratórios. Ainda que **anônima**, é apurada, desde que contenha indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade. Nesse caso a manifestação é tratada como **Comunicação de Irregularidade**.

Reclamações: demonstração de insatisfação relativa à prestação de qualquer serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desses serviços.

Sugestões: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública municipal.

Solicitação: pedidos para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública municipal.

O manifestante tem a opção de fazer seu registro identificado ou anônimo. Nos dois casos sua identidade é restrita e assegurada por Lei, sendo apenas a Ouvidoria autorizada a ter acesso aos dados pessoais do manifestante, sendo responsabilizada por qualquer uso indevido. Porém, se houver necessidade de identificação do manifestante para outros órgãos da Administração Municipal, será solicitada prévia e expressa autorização do manifestante.



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

O manifestante identificado com restrição terá direito de resposta dentro do prazo legal de 30 dias, sendo prorrogável por igual período. Já o manifestante anônimo não tem o direito de resposta, mas ainda assim as tratativas internas têm a mesma relevância.

Esses canais visam facilitar o acesso dos usuários do serviço público, democratizando a participação de todos no Controle Social da Administração Pública Municipal. Assim, com uma sociedade participativa, podemos construir a cidade que todos queremos, pois juntos somos mais.



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

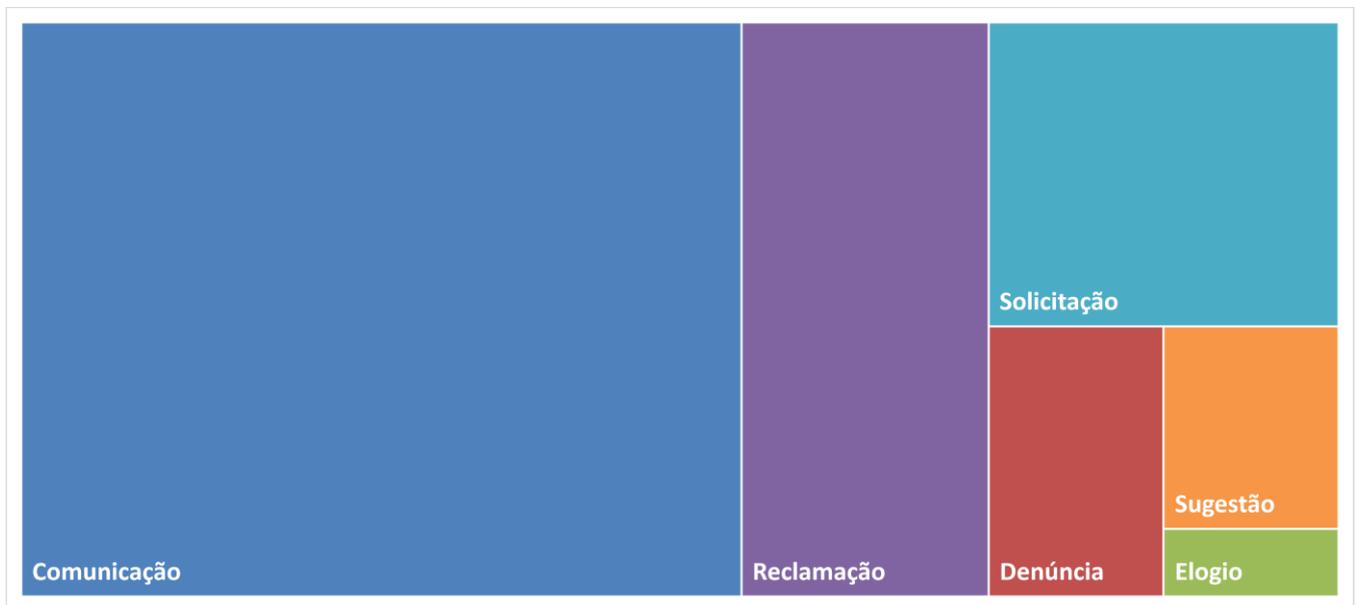
2 MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

No ano de 2020 foram registradas um total de 64 manifestações, um aumento de quase 73% em comparação com o ano de 2019. Dessas, 9 foram arquivadas e 3 foram atendidas com atraso, tendo uma efetividade (não arquivados/total) de 85% e uma pontualidade (atendidos no prazo/total) de 95%. O tempo médio de resposta foi de 42,18 dias.

Abaixo segue quadro com informações consolidadas das manifestações registradas.

POR TIPO DE REGISTRO

TIPO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total Geral
Comunicação	8	1	1	4	2	3	3	2	3	3	2	3	35
Denúncia		1								1	2		4
Elogio		1											1
Reclamação	1	3	1	2					1	2	2		12
Solicitação	1							1	2	1	3	1	9
Sugestão							1			2			3
Total Geral	10	6	2	6	2	3	4	3	6	9	9	4	64





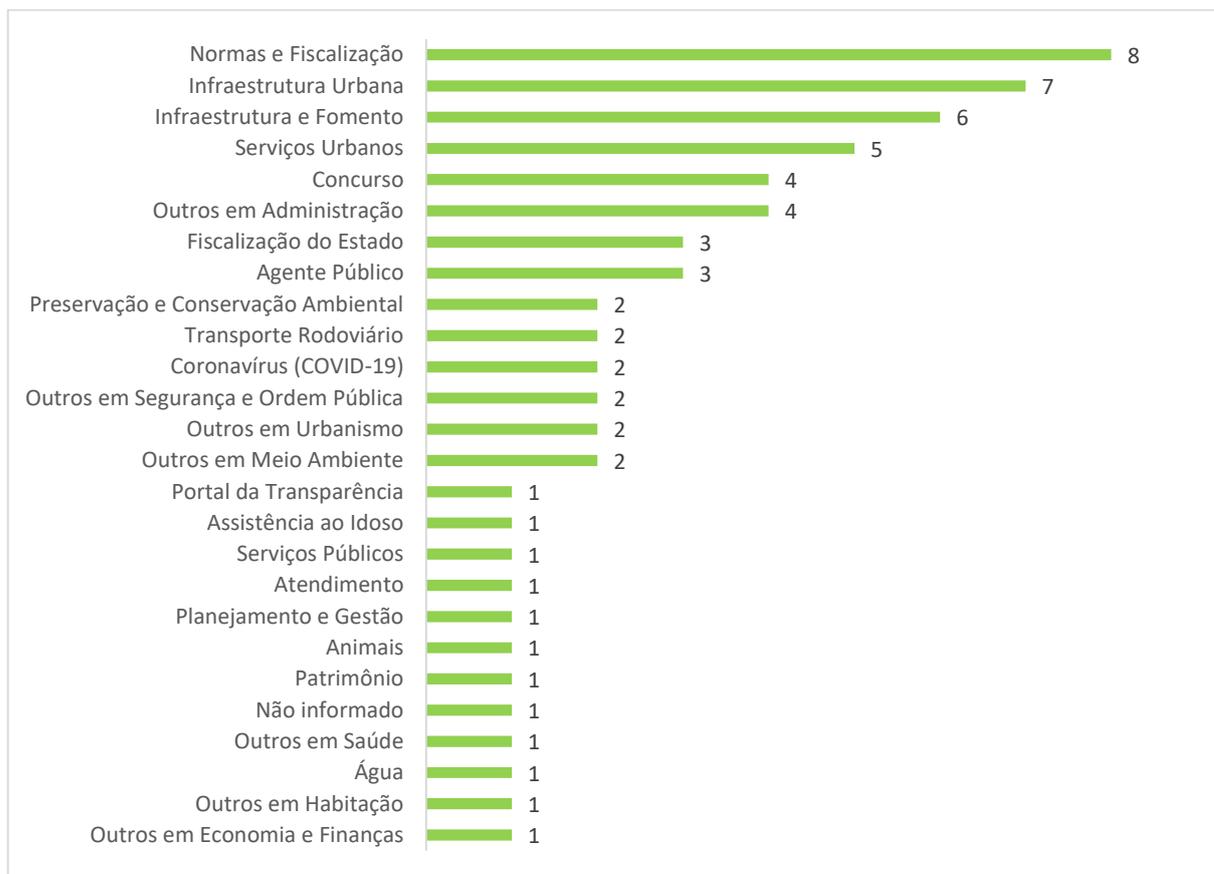
Prefeitura Municipal da Estância Climática de São Bento do Sapucaí
PACO MUNICIPAL PROF. MIGUEL REALE

POR ASSUNTO

ASSUNTO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total Geral
Não informado			1					1					2
Agente Público		3											3
Água										1			1
Animais									1				1
Assistência ao Idoso												1	1
Atendimento							1						1
Concurso	3	1											4
Coronavírus (COVID-19)					1					1			2
Fiscalização do Estado				1	1		1						3
Infraestrutura e Fomento		1		2			1	1			1		6
Infraestrutura Urbana	1								2	1	2	1	7
Normas e Fiscalização	1			2						1	3	1	8
Outros em Administração				1		2		1					4
Outros em Economia e Finanças									1				1
Outros em Habitação											1		1
Outros em Meio Ambiente										2			2
Outros em Saúde										1			1
Outros em Segurança e Ordem Pública									1		1		2
Outros em Urbanismo	1										1		2
Patrimônio	1												1
Planejamento e Gestão	1												1
Preservação e Conservação Ambiental	1											1	2
Serviços Públicos									1				1
Serviços Urbanos	1	1	1				1			1			5
Transporte Rodoviário						1				1			2
Total Geral	10	6	2	6	2	3	4	3	6	9	9	4	64



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

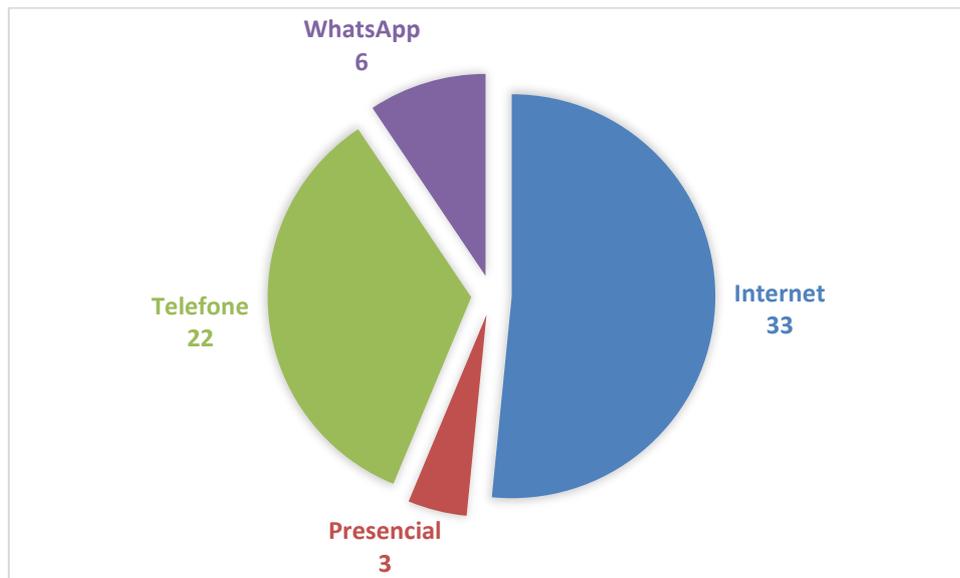


POR CANAL DE ENTRADA

CANAL DE ENTRADA	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total Geral
Internet	8	3	1	6	2	2	2	2	1		3	3	33
Presencial	1	2											3
Telefone	1	1	1			1	2	1	3	7	5		22
WhatsApp									2	2	1	1	6
Total Geral	10	6	2	6	2	3	4	3	6	9	9	4	64



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



3 PONTOS RECORRENTES

Das manifestações registradas, o ponto recorrente foi sobre o serviço de coleta de resíduos sólidos, tanto descartáveis e recicláveis quanto materiais inertes. Todos os casos foram encaminhados Secretaria de Meio Ambiente ou Secretaria de Obras e Serviços Municipais, os quais atenderam prontamente a manifestações encaminhadas.

4 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO

Quanto às denúncias, todas as manifestações registradas são avaliadas caso a caso, a fim de identificar a melhor forma de trata-las. Então são averiguadas a fundo para comprovar veracidade ou não ou dos fatos descritos na manifestação ou até mesmo o esclarecimento dos mesmos.

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:



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

1. Providenciar Carta de Serviços ao Usuário, nos termos do artigo 7º da Lei 13.460/2017;
2. Regularizar e padronização a construção das calçadas públicas, definindo normas de utilização e modificação por particulares;
3. Intensificar a fiscalização de uso indevido de espaços e vias públicas;
4. Regularizar transferência de recursos a Entidades do Terceiro Setor;
5. Elaborar e implementar o Plano de Carreiras dos Servidores Públicos;
6. Mapeamento das vias públicas e elaboração de planejamento de manutenção, de modo a ter uma ação mais ativa e menos reativa quanto à manutenção de todas as vias, ruas e estradas do município;
7. Melhoria da Gestão dos Resíduos Sólidos no município, oferecendo coleta e destinação efetiva dos descartáveis, recicláveis e inertes;
8. Aferir a qualidade dos atendimentos prestados pelas Entidades do Terceiro Setor beneficiadas pelos repasses públicos;
9. Criar o Portal do Cidadão de modo que os munícipes tenham acesso facilitado e inclusivo dos serviços municipais, principalmente os ofertados pela Secretaria da Fazenda.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Municipal da Prefeitura de São Bento do Sapucaí tem cumprido com a sua missão de atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e a Administração Municipal, tendo como foco possibilitar que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

Assim, para 2021, a perspectiva é que a Ouvidoria da Prefeitura de São Bento do Sapucaí continue avançando na melhoria do trabalho realizado e atuando com independência e agilidade, de modo a aproximar cada vez mais os usuários de serviço público e a Administração Pública federal.