



2021

RELATÓRIO
DE GESTÃO

**PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA CLIMÁTICA DE
SÃO BENTO DO SAPUCAÍ**
Av. Sebastião de Mello Mendes, 511, Jardim Santa Terezinha

PREFEITA MUNICIPAL
Ana Catarina Martins Bonassi

VICE-PREFEITO
Fábio Luiz dos Santos Silva

OUVIDOR GERAL MUNICIPAL
Leonardo de Souza Tenório

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.

APRESENTAÇÃO

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, 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, é solicitada prévia e expressa autorização do manifestante.

O manifestante identificado com restrição terá direito de resposta no prazo legal de 30 dias, prorrogável por igual período. Já o manifestante anônimo não tem o direito de resposta, mas ainda assim as tratativas internas têm a sua 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.

MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

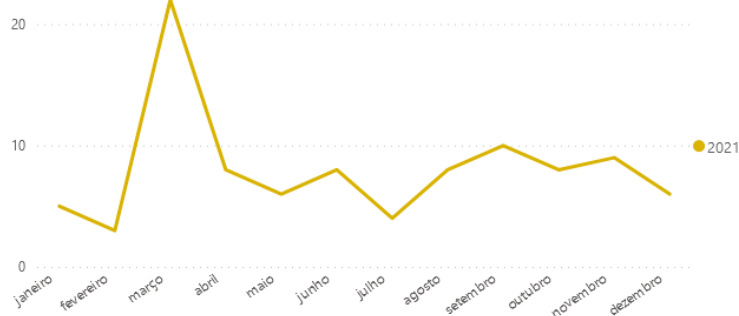
No ano de 2021 foram registradas um total de 97 manifestações, um aumento de 51,56% em comparação com o ano de 2020. Dessas, 14 foram arquivadas e 7 foram atendidas com atraso, tendo uma efetividade (não arquivados/total) de 85,57% e uma pontualidade (atendidos no prazo/total não arquivado) de 91,57%. O tempo médio de resposta foi de 31,54 dias.

- 97** Total de manifestações recebidas
- 83** Total de manifestações tratadas
- 76** Manifestações atendidas no prazo
- 31** Prazo médio de resposta
- 75%** Nível de satisfação média

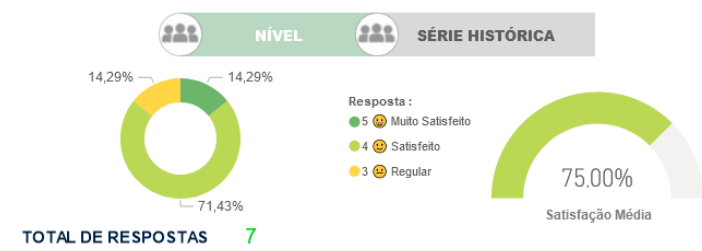
TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

	RECLAMAÇÃO	15 (18,1%)
	SOLICITAÇÃO	19 (22,9%)
	DENÚNCIA	2 (2,4%)
	SUGESTÃO	4 (4,8%)
	ELOGIO	0 (0,0%)
	SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)
	COMUNICAÇÃO	43 (51,8%)

SÉRIE HISTÓRICA DAS MANIFESTAÇÕES



SATISFAÇÃO (Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?)



ATENDIMENTO

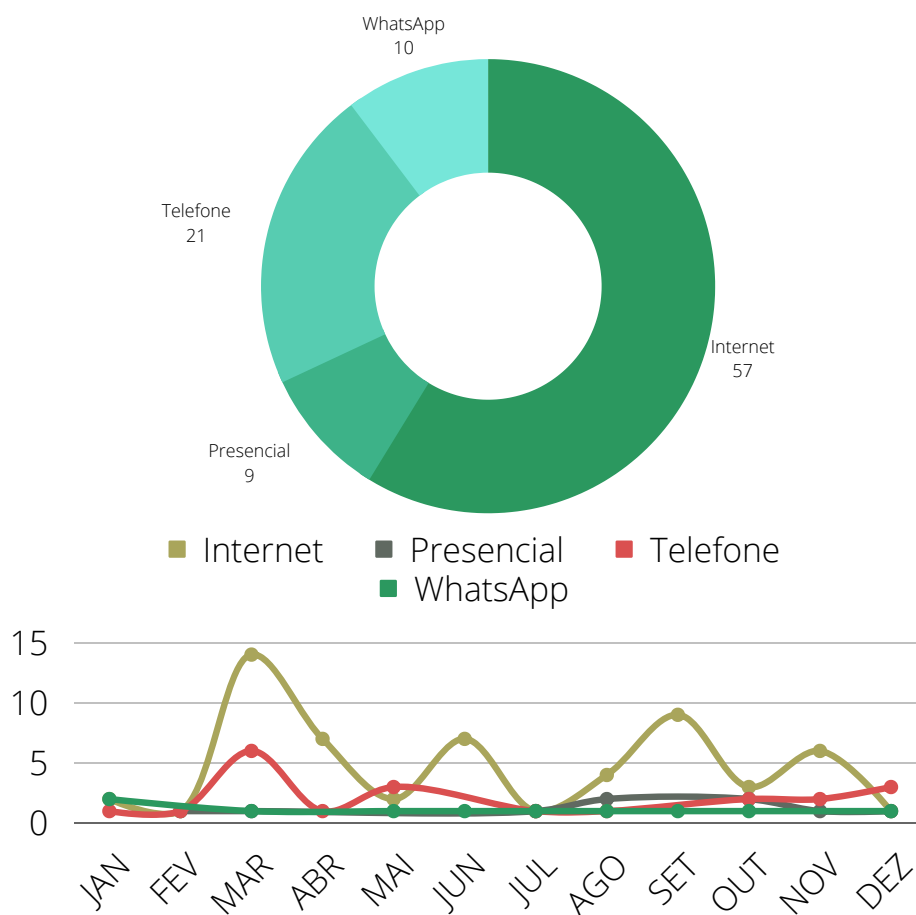
A Ouvidoria Geral do Município tem como principal competência atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

E por meio da OGM, conforme atribuições da função de Ouvidor Geral Municipal, que são recebidas, examinadas e encaminhadas denúncias, reclamações, elogios, sugestões e solicitações de providências referente a procedimentos e ações de agentes públicos e órgãos da Prefeitura Municipal. O contato entre os usuários de serviços públicos e a OGM ocorre de diferentes formas, sendo a principal delas a Plataforma Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>). Essa plataforma é fruto de uma parceria da Ouvidoria Geral da União com diversos entes da Federação. Esta ferramenta funciona de forma integrada, pois permite o cidadão escolher para qual órgão direcionar uma manifestação.

Além do recebimento de manifestações diretamente por meio da Plataforma Fala.BR, a OGM recebe ainda telefonemas, mensagens pelo WhatsApp e presencialmente, com registros inseridos posteriormente na plataforma, de modo a manter um repositório único de manifestações.

ATENDIMENTO

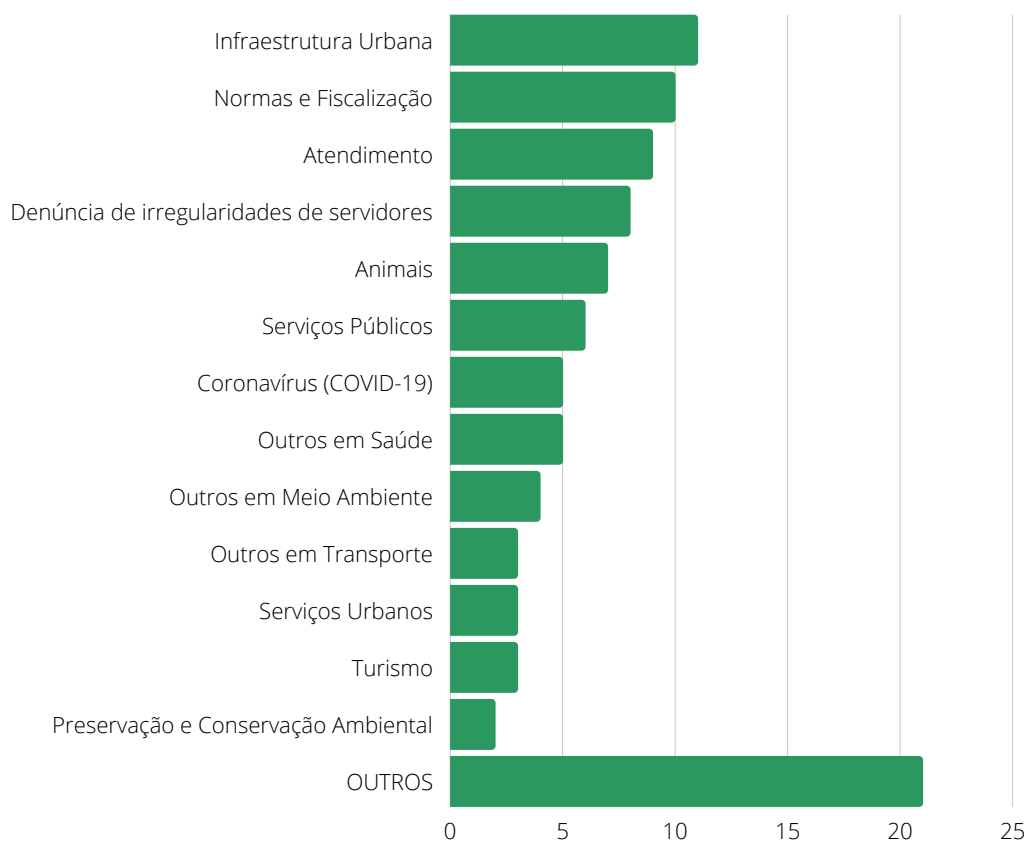
No ano de 2021 a OGM realizou o atendimento por diversos canais, dos registrados podemos verificar a seguinte distribuição:



O atendimento pelo WhatsApp é o mais demandado desta Ouvidoria, tendo recebido ao longo do ano cerca de 88 solicitações diversas, das quais apenas 10 foram efetivamente registradas como manifestações formais. A maioria se tratava de dúvidas e esclarecimentos pontuais.

PONTOS RECORRENTES

Das manifestações registradas, os pontos recorrentes foram sobre Normas e Fiscalizações, no sentido de denúncias e comunicações de irregularidades; e Infraestrutura Urbana com foco em reclamações e solicitações. Todos os casos foram encaminhados aos Departamentos responsáveis, os quais atenderam prontamente a manifestações encaminhadas.



PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

Quanto às denúncias, todas as manifestações registradas são avaliadas caso a caso, de modo a identificar a melhor forma de tratá-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 através de Sindicâncias. Com a abertura de processo apuratório, o manifestante é comunicado desse fato, encerrando-se a manifestação na Ouvidoria.

RECOMENDAÇÕES

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

1. Providenciar Carta de Serviços ao Usuário, nos termos do artigo 7º da Lei 13.460/2017;
2. Compor o Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos - COMUSP nos termos da Lei Municipal 2.247/2021;
3. Aprimorar o atendimento e prestação de serviços públicos realizados pela Secretaria de Serviços Públicos e Zeladoria, de modo que os usuários não tenham que recorrer à Ouvidoria para solicitar serviços básicos;
4. Fortalecer os trabalhos do Conselho Municipal de Proteção e Defesa Animal;
5. Elaborar e implementar o Plano de Carreiras dos Servidores Públicos, bem como políticas de Avaliação de Desempenho, Treinamento e Assiduidade;
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. Combater desvios de funções dos Servidores Públicos;
8. Implementar serviço de coleta de materiais volumosos Inertes (Cata-Treco);
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;
10. Implementar serviço de transfer no acesso ao Bauzinho;
11. Agir em parceria com a Santa Casa para melhorar o atendimento aos usuários.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Municipal da Prefeitura de São Bento do Sapucaí vem cumprindo 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 2022, 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.

LEONARDO DE SOUZA TENÓRIO
Ouvidor Geral Municipal



WWW.SAOBENTODOSAPUCAI.SP.GOV.BR



prefeiturasbsapucaí



prefeiturasbs



Unir para prosperar

ADMINISTRAÇÃO 2021-2024