

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO



2023

RELATÓRIO
DE GESTÃO

SÃO BENTO DO SAPUCAÍ
Abril de 2024

**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 2023.

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, disponível na internet:

(<https://saobentodosapucaí.1doc.com.br/b.php?pg=wp/wp&itd=6>),

e-mai: ouvidoria@saobentodosapucaí.sp.gov.br 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.

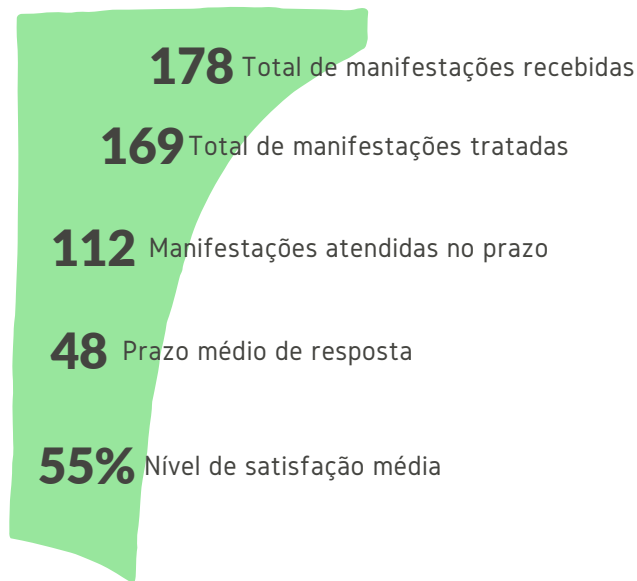
O manifestante tem a opção de fazer seu registro identificado ou anônimo. Nos dois casos sua identidade é restrita e assegurada por Lei, apenas a Ouvidoria é autorizada a ter acesso aos dados pessoais do manifestante, sendo responsabilizada por qualquer uso indevido. Porém, se houver necessidade de identificação 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 2023 foram registradas um total de 178 manifestações, um aumento de 45,90% em comparação com o ano de 2022. Dessas, 9 foram arquivadas por motivos de duplicidade, descontextualização ou não ser de competência do município, e 57 foram atendidas com atraso, tendo uma efetividade (não arquivados/total) de 94,94% e uma pontualidade (atendidos no prazo/total não arquivado) de 66%. O tempo médio de resposta foi de 48,72 dias.



TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

	RECLAMAÇÃO	74 (43,8%)
	SOLICITAÇÃO	34 (20,1%)
	DENÚNCIA	13 (7,7%)
	SUGESTÃO	4 (2,4%)
	ELOGIO	0 (0,0%)
	SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)
	COMUNICAÇÃO	44 (26,0%)

SÉRIE HISTÓRICA DAS MANIFESTAÇÕES



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



ATENDIMENTO

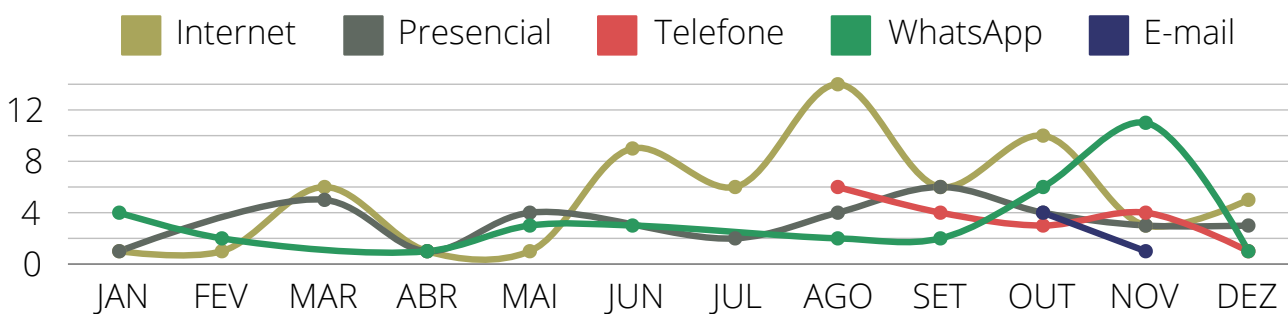
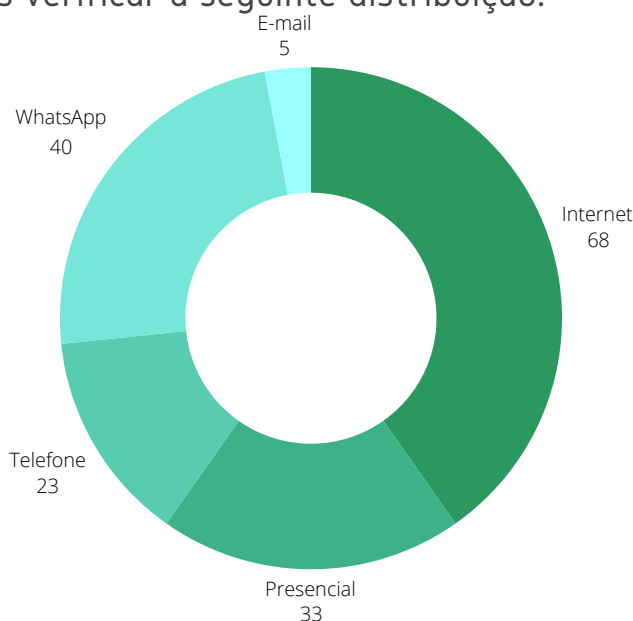
A Ouvidoria Geral do Município tem como principal competência atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

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, em 2023, a Plataforma Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>). Essa plataforma foi fruto de uma parceria da Ouvidoria Geral da União com diversos entes da Federação. Em 2024 migramos nossa plataforma de atendimento para o portal único da 1Doc, visando melhor atender aos cidadãos e ter melhores ferramentas de gestão das manifestações.

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

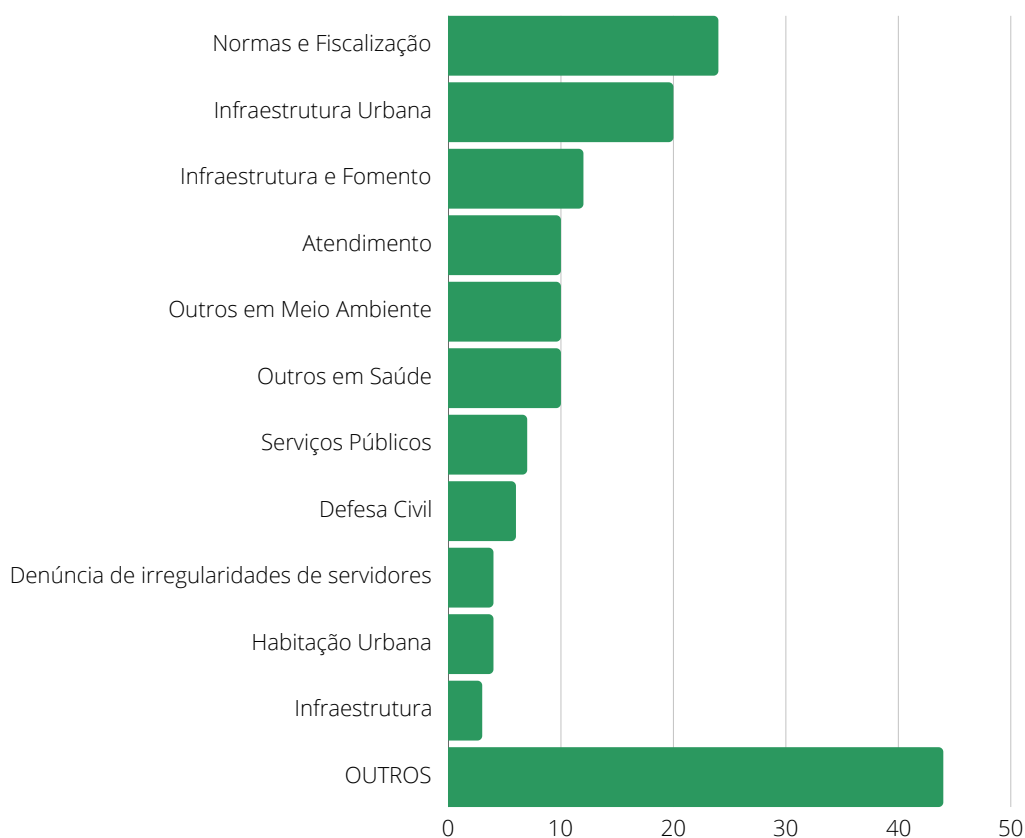
No ano de 2023 a OGM realizou o atendimento por diversos canais, dos registrados podemos verificar a seguinte distribuição:



O atendimento pelo WhatsApp desta Ouvidoria recebeu, ao longo do ano, cerca de 61 solicitações diversas, das quais 40 foram efetivamente registradas como manifestações formais. As demais, tratava-se 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, dos fatos descritos na manifestação, ou até mesmo o esclarecimento dos mesmos.

Em todos os casos a Administração visou 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. 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;
2. Aprimorar processos de avaliação de servidores públicos, de modo a inibir condutas inapropriadas com a função pública;
3. 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;
4. Melhoria nos processos de aprovação de projetos na Engenharia, de modo ter mais efetividade e transparência;
5. Criar política de acolhimento de animais em abandono que oferecem risco a saúde e integridade dos munícipes;
6. Aprimoramento do planejamento e execução de manutenção de vias públicas;
7. Agir em parceria com a Santa Casa para melhorar o atendimento aos usuários;
8. Melhorar controle dos veículos e motoristas, de modo a coibir uso indevido e condutas imprudentes;
9. Realizar manutenções preventivas no Cemitério Municipal;
10. Realizar avaliações e ações preventivas nas pontes de todo o município;
11. Intervir junto à SABESP de modo a garantir a boa execução dos serviços municipais.

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.

Entretanto, até o fechamento deste relatório, constavam 6 manifestações em aberto sem a devida solução, os quais foram encaminhados ao Ministério Público, totalizando 12 manifestações encaminhadas a esse órgão, sempre visando o respeito ao usuário e atendimento de suas demandas.

Assim, para 2024, 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 Municipal.

LEONARDO DE SOUZA TENÓRIO
Ouvidor Geral Municipal



WWW.SAOBENTODOSAPUCAI.SP.GOV.BR



prefeiturasbsapucaí



prefeiturasbs



Unir para prosperar

ADMINISTRAÇÃO 2021-2024