

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO



RELATÓRIO DE GESTÃO

2025

SÃO BENTO DO SAPUCAÍ

**PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA CLIMÁTICA DE
SÃO BENTO DO SAPUCAÍ**

Av. Sebastião de Mello Mendes, 511 - Jardim Santa
Terezinha

GILBERTO DONIZETI
DE
SOUZA:09849713860

Assinado de forma digital por
GILBERTO DONIZETI DE
SOUZA:09849713860
Dados: 2026.02.10 10:46:14
-03'00'

Gilberto Donizeti de Souza

PREFEITO MUNICIPAL

Rafael Souza Barros

VICE-PREFEITO

Sabrina Cristina Rocha

OUVIDORA MUNICIPAL

Permitida a reprodução desta obra, de forma parcial ou total, sem fins lucrativos, desde que citada a fonte ou endereço da internet no qual pode ser acessada integralmente em sua versão digital.

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 2024.

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: Ouvidoria WhatsApp (12) 99240-6994, no Sistema de Ouvidoria, disponível na internet: <https://saobentodosapucaí.1doc.com.br/b.php?pg=wp/wp&itd=6>
E-mail: ouvidoria@saobentodosapucaí.sp.gov.br

ou presencialmente no Paço Municipal da Prefeitura de São Bento do Sapucaí.

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, 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

OUVIDORIA

A Ouvidoria desempenha um papel importante dentro das prefeituras municipais, é por meio dela que podemos aproximar o cidadão da administração pública, promovendo sua participação e cooperação, assim como, é uma importante ferramenta de gestão, a qual pode proporcionar dados e informações relevantes aos gestores.

As competências da ouvidoria estão dispostas no Artigo 13, da Lei nº 13.460/2017, sendo elas:

- I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes, desenvolver outras atividades relacionadas aos serviços de ouvidoria, em consonância com as diretrizes estabelecidas pelo órgão central do Sistema Administrativo de Controle Interno e Ouvidoria; e IX – receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos.

ESTRUTURA

A Ouvidoria está alocada na sala do Empreendedor no Prédio da Secretária de Turismo, Cultura e Desenvolvimento Econômico, atendendo através dos seguintes canais:



Telefone e Whatsapp (12) 99240-6994

08h às 12h e das 13h às 16h



<https://saobentodosapucaí.1doc.com.br/b.phppg=wp/wp&itd=6>
ouvidoria@saobentodosapucaí.sp.gov.br

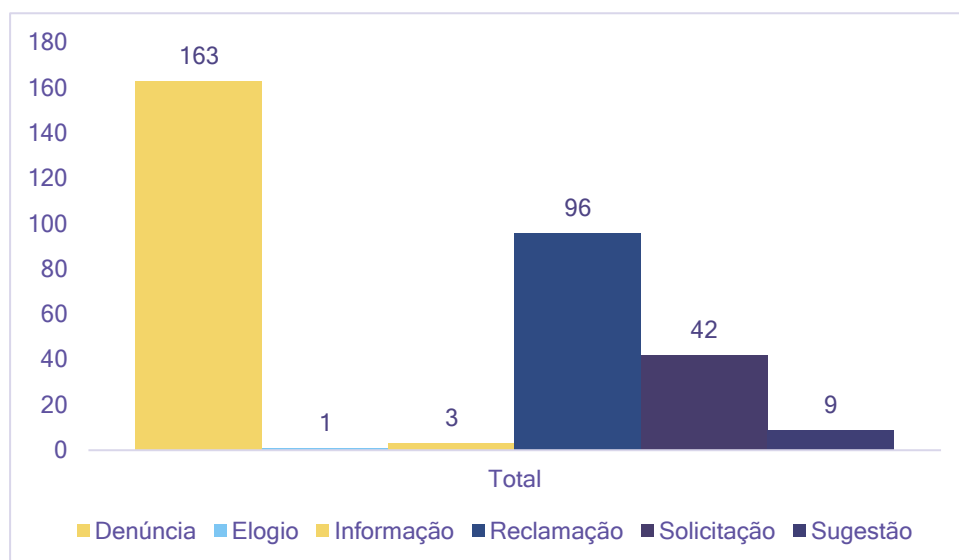


Paço Municipal da Prefeitura de São Bento do Sapucaí – Av Sebastião de Mello Mendes, Jardim Santa Teresinha, 511

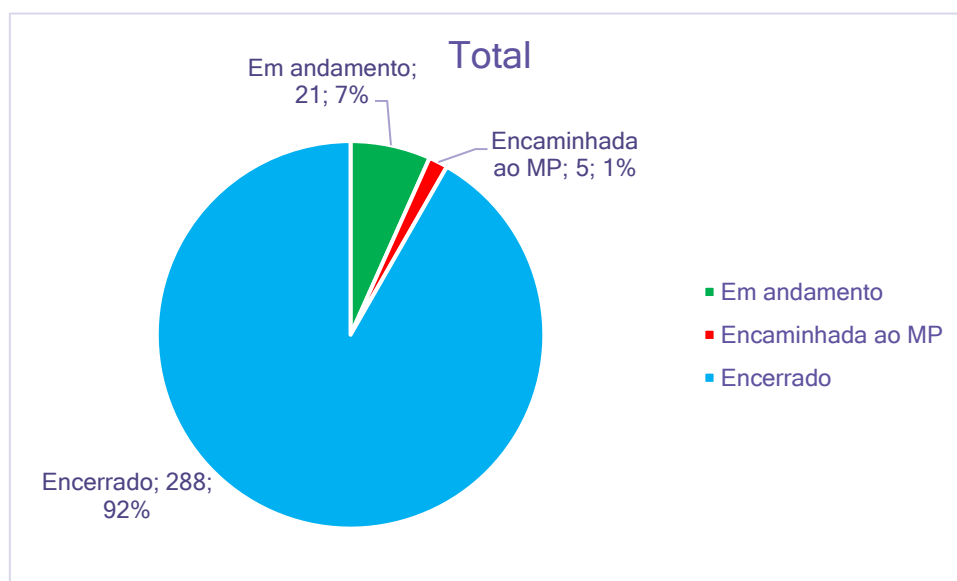
A gestão da Ouvidoria Municipal é realizada por uma servidora efetiva designada para a função conforme Portaria nº 4.349 de 16 de junho de 2025, a qual é responsável pelo recebimento, acompanhamento e tratamento das manifestações dos usuários de serviços públicos.

MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

No ano de 2025 foram registradas um total de 314 manifestações, com redução de aproximadamente 4,85% em comparação com o ano anterior. Dessas, 31 foram arquivadas por motivo de duplicidade, descontextualização ou não ser de competência do município.

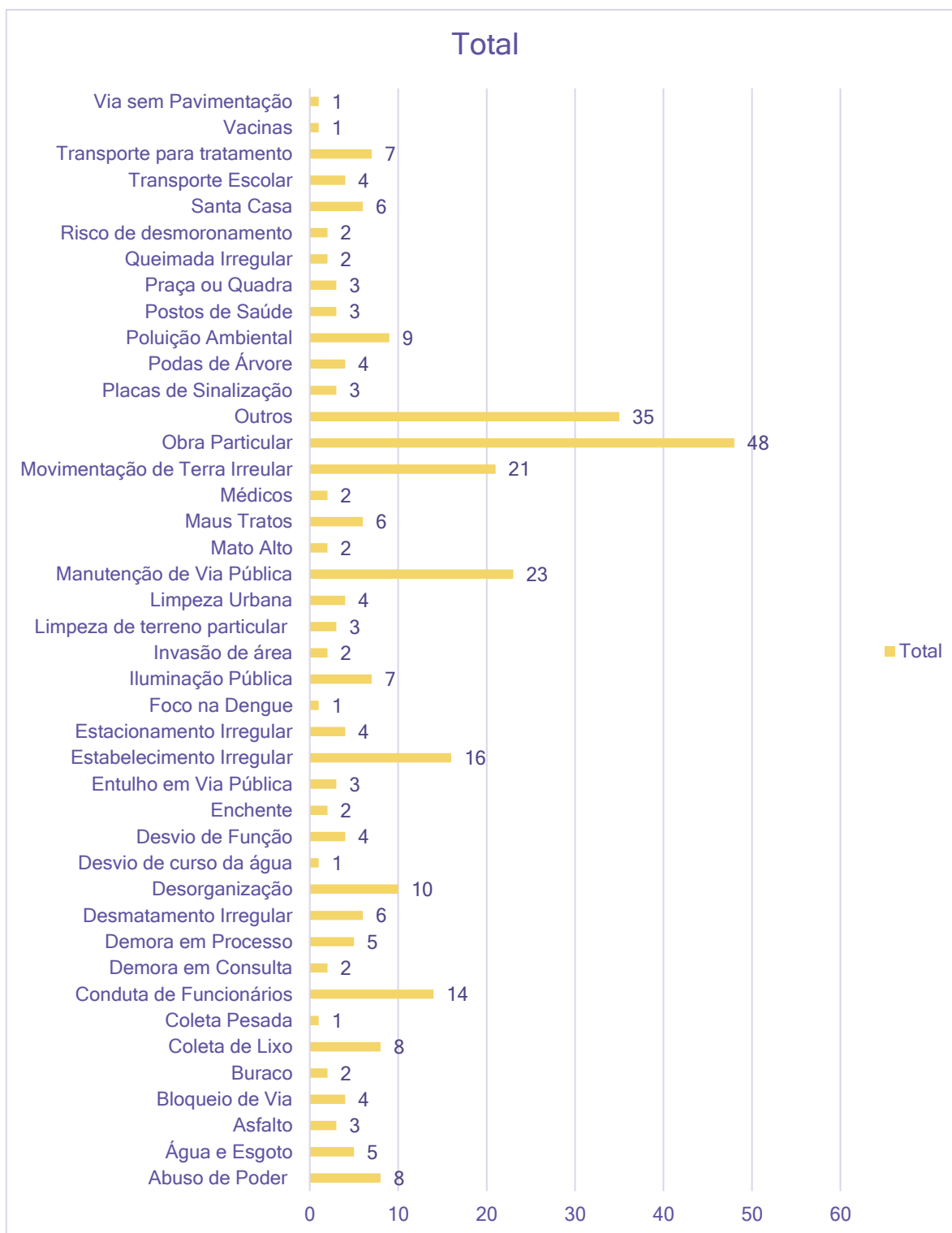


288 manifestações foram consideradas concluídas, 5 foram enviadas ao Ministério Público já que não houve resposta do setor competente, e 21 não foram finalizadas antes do término do ano.



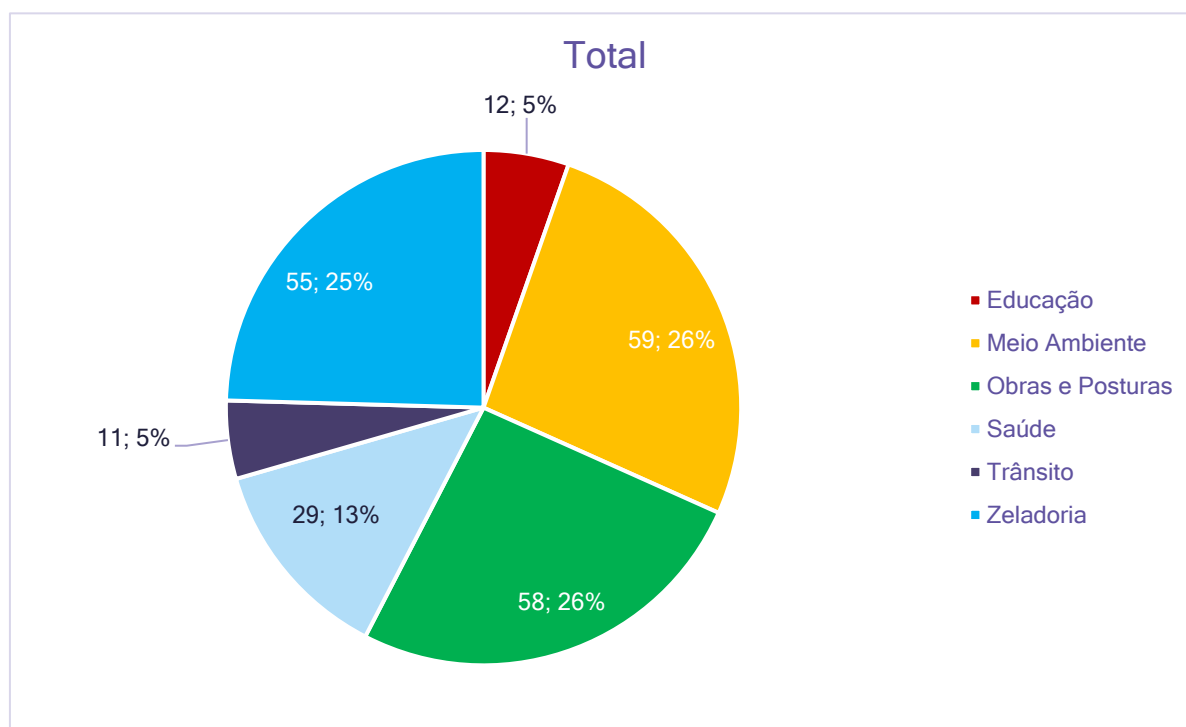
PONTOS RECORRENTES

As manifestações são registradas por assunto para facilitar o encaminhamento das demandas aos setores competentes, garantindo maior agilidade na resolução das questões apresentadas. Dentre os diversos temas registrados, alguns se destacam pela recorrência, evidenciando questões que demandam maior atenção do poder público para a melhoria dos serviços prestados conforme gráfico abaixo:



DEMANDA POR SETOR

O gráfico evidencia que a Secretaria de Meio Ambiente, a Secretaria de Serviços Públicos e Zeladoria, bem como o Setor de Fiscalização de Obras e Posturas, foram os mais acionados entre os registros analisados, e considera-se que estes demonstrados no gráfico apresentaram número superior a 10 encaminhamentos no período considerado.



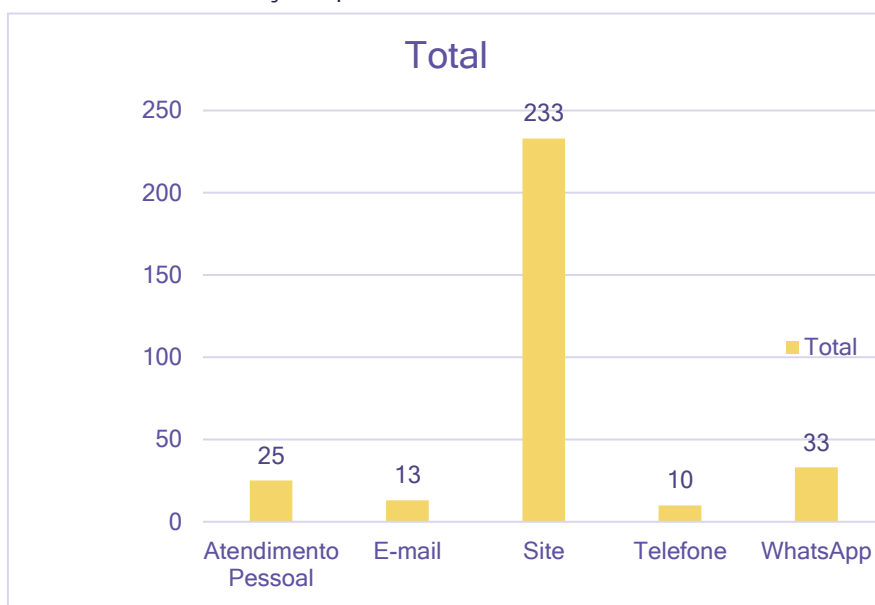
ATENDIMENTO

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.

É 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 dos serviços públicos e a OGM ocorre de diferentes formas, sendo a principal delas, em 2025, o portal 1Doc da Prefeitura Municipal. Além do recebimento de manifestações diretamente pelo 1doc, a OGM recebe ainda telefonemas, mensagens pelo WhatsApp (12) 99240-6994, e-mail e presencialmente, com registros inseridos posteriormente na plataforma, de modo a manter um repositório único de manifestações.

O registro pelo site corresponde a 74% do total de atendimentos. Enquanto os demais ficam distribuídos entre WhatsApp, telefone, presencial e poucos e-mails.



PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

Todas as manifestações registradas são analisadas individualmente para identificar a melhor forma de tratá-las. Cada caso é averiguado a fim de comprovar a veracidade dos fatos descritos ou esclarecer eventuais dúvidas. Sempre que possível, busca-se um atendimento imediato às demandas.

No entanto, quando a resolução imediata não é viável devido à necessidade de apuração e julgamento, o caso é encaminhado para outros processos administrativos. Nesses casos, um processo apuratório é instaurado, e o manifestante é devidamente informado, encerrando-se a manifestação na Ouvidoria. Já os processos que não são solucionados dentro do prazo legal são encaminhados ao Ministério Público para as devidas providências, resultando também no encerramento do registro na Ouvidoria.

RECOMENDAÇÕES

Com base na legislação vigente e análise das manifestações enviadas a esta Ouvidoria, recomenda-se:

- Aprimorar o atendimento e planejamento dos Serviços Públicos realizados pelas secretarias de Zeladoria, Fazenda e Saúde, de modo que os usuários recebam informações sobre o andamento do serviço e prazo de execução.
- Reforçar treinamentos e reforço na ética profissional, além da implementação de mecanismos de controle e avaliação do atendimento aos munícipes e visitantes.
- Reforçar a fiscalização urbana e aprimorar os processos de liberação de alvarás e licenciamentos.
- Melhor planejamento, organização e execução das ações de manutenção e recuperação de vias urbanas, assegurando a melhoria das condições de mobilidade e segurança da população.
- Fortalecer os mecanismos de controle, licenciamento e fiscalização de atividades que envolvam movimentação de terra, conforme normas ambientais vigentes, garantindo a prevenção de danos ao solo, recursos hídricos e vegetação nativa.

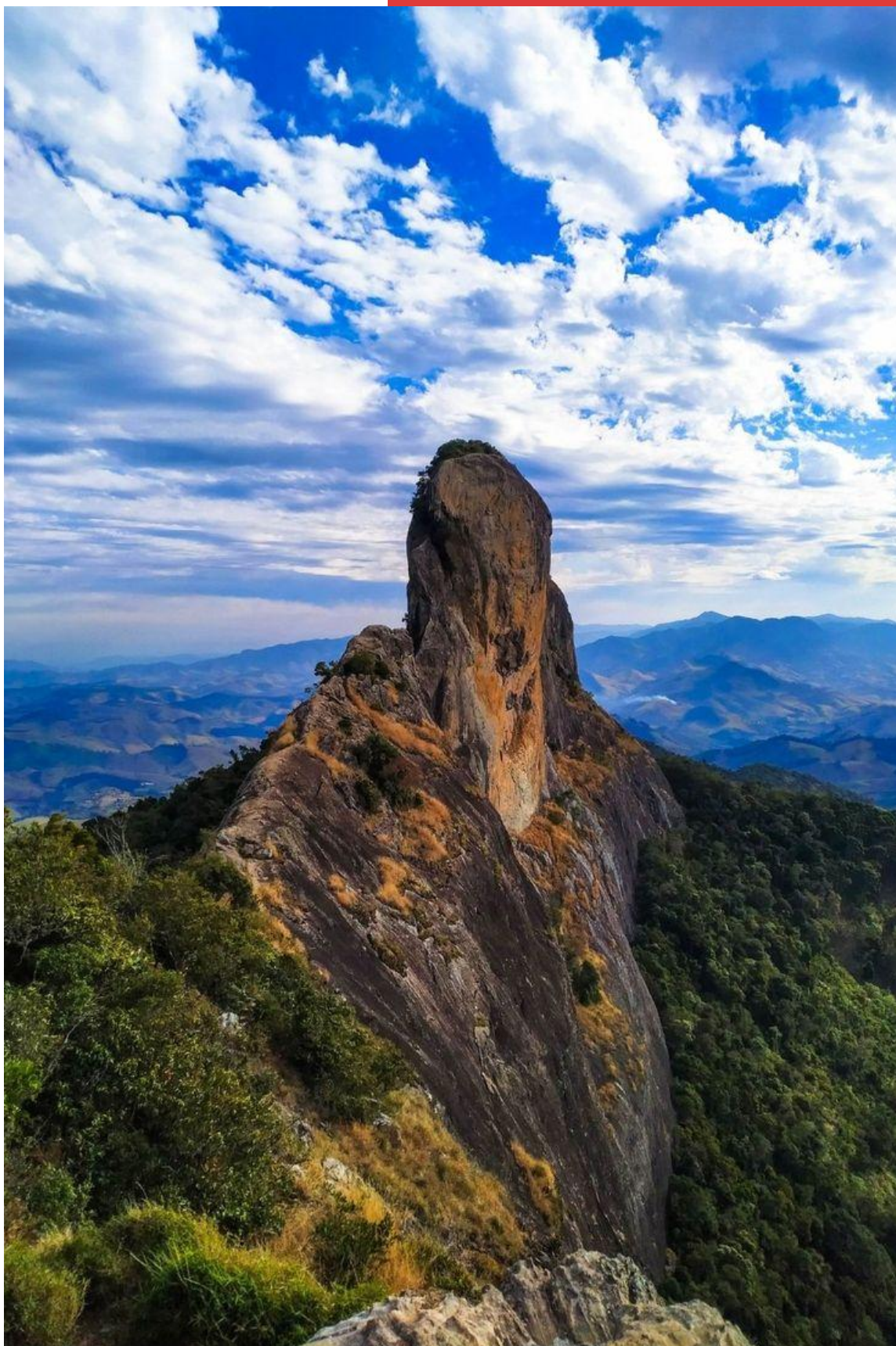
CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Municipal de São Bento do Sapucaí segue cumprindo com a sua missão de atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e a Administração Municipal. Esse trabalho é pautado na imparcialidade e transparência, garantindo que todas as manifestações sejam analisadas e encaminhadas aos órgãos responsáveis, sempre em busca de soluções eficazes.

Para 2026, permanece o objetivo de contribuir para a qualificação e melhoria dos serviços públicos ofertados em São Bento do Sapucaí, sensibilizando a Administração Municipal e os cidadãos sobre a importância da Ouvidoria como instrumento democrático e eficiente. A participação cidadã é fundamental para a construção de uma cidade melhor, e cada manifestação recebida ajuda a identificar desafios e aprimorar a administração pública do município.

Sabrina Cristina Rocha

OUVIDORA MUNICIPAL



WWW.SAOBENTODOSAPUCAI.SP.GOV.BR



prefeiturasbsapucaí



prefeiturasbs