

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA
EXERCÍCIO 2023

A Ouvidoria do Poder Executivo do Município de Lorena/SP, nos termos do disposto na Lei Federal nº 13.460/2017, regulamentada pela Lei Ordinária Municipal nº 3.928/2021 e Decreto Municipal nº 7.668/2021, apresenta a seguir Relatório Anual de Gestão referente às atividades realizadas no exercício 2023 em cumprimento a suas atribuições.

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Município de Lorena/SP, em cumprimento ao que estabelece o artigo 13, inciso II, da Lei Ordinária Municipal nº 3.928/2021, apresenta o seu Relatório Anual de Gestão, contendo os resultados obtidos no ano de 2021.

De acordo com o artigo 14 da Lei Ordinária Municipal nº 3.928/2021, o Relatório Anual de Gestão deverá indicar, ao menos:

- I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - os motivos das manifestações;
- III - a análise dos pontos recorrentes; e
- IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Além disso, o Relatório Anual de Gestão deverá, nos termos do Parágrafo Único do artigo 14 da Lei Ordinária Municipal nº 3.928/2021, ser encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de Ouvidoria e ser disponibilizado integralmente na internet.

2. CANAIS DE ATENDIMENTOS

A Ouvidoria do Município de Lorena/SP tem como principal finalidade atuar como mediadora entre o cidadão e a Administração Pública Municipal de modo a

OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos para o fortalecimento da relação entre ambos.

É por meio da Ouvidoria do Município, que são recebidas e encaminhadas manifestações como denúncias, reclamações, solicitação de providências, sugestões e elogios referentes a procedimentos e ações da Administração Pública Municipal e agentes públicos.

O contato entre os cidadãos e a Ouvidoria do Município ocorre de diferentes formas. As demandas da Ouvidoria do Município foram recebidas no exercício 2023, na maior parte, pelo site (conforme tabela e gráfico abaixo).

Formas de Recebimento de Manifestações	
Site	147
Telefone	60
Presencial	22
Email	11



OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

Além do recebimento de demandas por telefone, por email, a Ouvidoria do Município recebe demandas por meio do site : https://siap.lorena.sp.gov.br/pmlorena/websis/siapegov/administrativo/aten/aten_valida.php e também presencial, à Avenida Capitão Messias Ribeiro, nº 625 – Bairro Olaria – Lorena/SP.

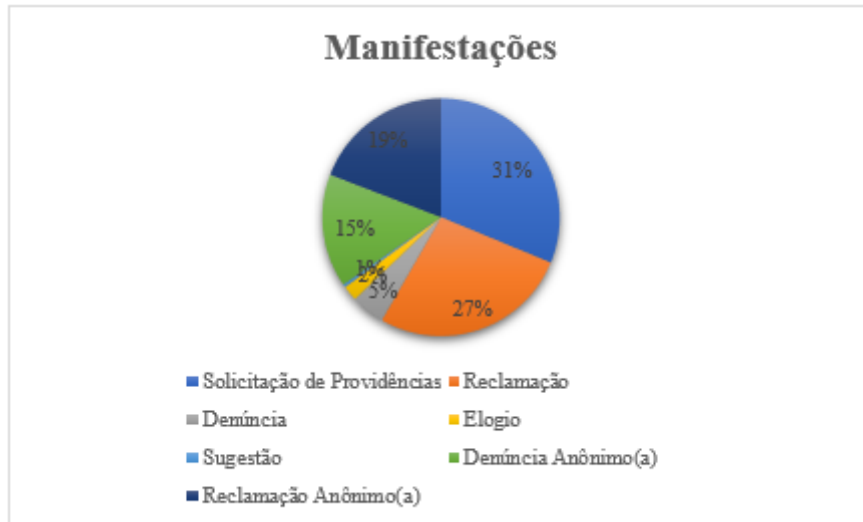
Eventuais manifestações recebidas por telefone, por email ou em atendimento presencial são inseridas no Sistema Eletrônico – Atendimento/Ouvidoria para tramitação interna.

3. DO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO EXERCÍCIO 2023

Em 2023, foram recebidas 240 manifestações sendo classificadas conforme tabela e gráfico abaixo:

Manifestações	
Solicitação de Providências	75
Reclamação	65
Denúncia	11
Elogio	5
Sugestão	1
Denúncia Anônimo(a)	37
Reclamação Anônimo(a)	46

OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo



De acordo com o artigo 2º do Decreto Municipal nº 7.768/2021, para fins do disposto, considera-se:

I - reclamação - demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

II - denúncia - ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

III - elogio - demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

IV - sugestão - apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública;

V - solicitação de providências - pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração pública;

De acordo com o § 2º do artigo 15 do Decreto Municipal nº 7.768/2021, as informações que constituírem comunicações de irregularidade, ainda que de origem anônima, serão enviadas ao órgão ou à entidade da administração pública competente para a sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

Em relação ao tempo de resposta de acordo com o artigo 15 da Lei Ordinária Municipal nº 3.928/2021, o prazo é de 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

As manifestações foram respondidas em um prazo médio de 11 (onze) dias, cumprindo a exigência do artigo 15 da Lei Ordinária Municipal nº 3.928/2021.

Nosso sistema informatizado para acompanhamento e atendimento das manifestações, permite aos cidadãos realizarem o acompanhamento diretamente através da internet, proporcionando mais transparência e agilidade ao processo e consequentemente maior proximidade com os mesmos.

Segue tabelas e gráficos abaixo detalhando as manifestações direcionadas a cada Secretaria recebidas no exercício 2023:

Total de Manifestações por Secretarias	
Secretaria de Manutenção e Serviços Municipais	51
Secretaria de Saúde	35
Secretaria de Meio Ambiente	33
Secretaria de Educação	22
Subsecretaria de Fiscalização	15
Secretaria de Trânsito e Transportes	11
Secretaria de Obras e Planejamento Urbano	9
Subsecretaria de Tributação	10
Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social	8
Subsecretaria de Recursos Humanos	8
Secretaria de Administração	7
Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação	6
Secretaria de Gabinete	4
Secretaria de Negócios Jurídicos	5
Secretaria de Segurança	5
CPAR - Comissão Permanente de Apuração de Responsabilidade	3
Secretaria de Finanças	2
Secretaria de Comunicação Social	1
Secretaria de Cultura	1
Secretaria de Esporte e Lazer	1
Fundo Social de Solidariedade	1
Cemitério Municipal	1
Ouvidoria Municipal	1
Total:	240



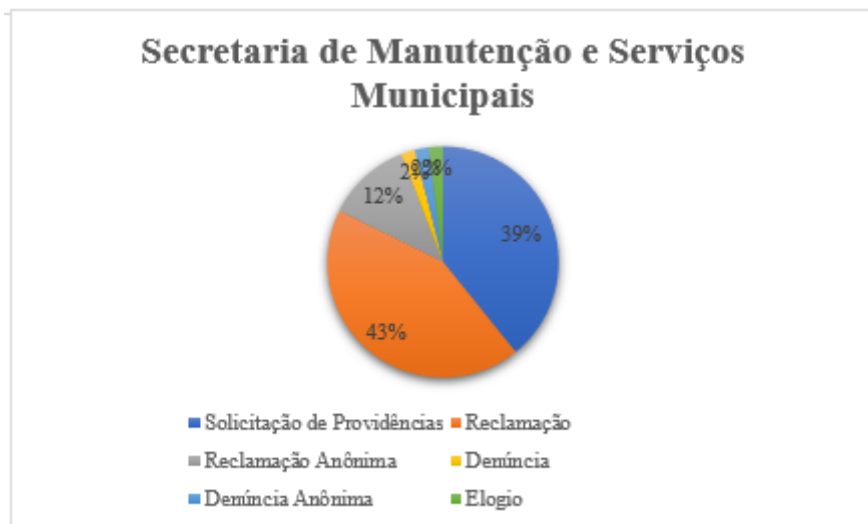
OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo



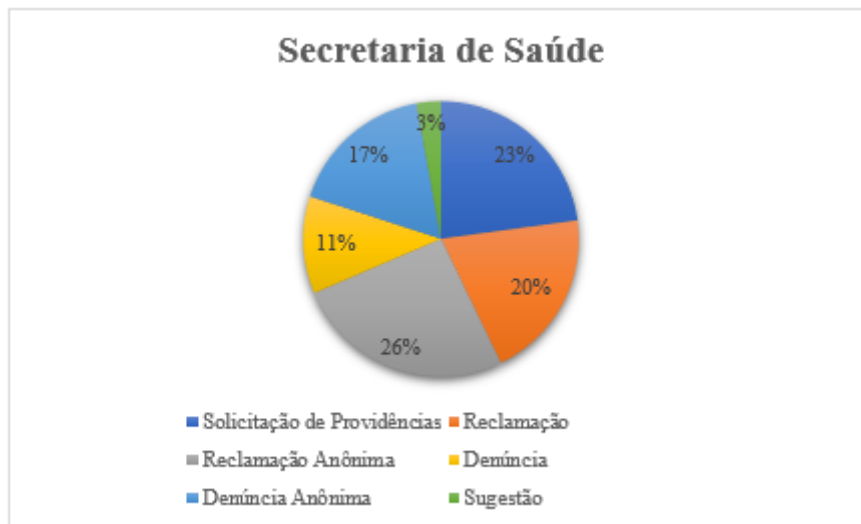
OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

Secretaria de Manutenção e Serviços Municipais	
Solicitação de Providências	20
Reclamação	22
Reclamação Anônima	6
Denúncia	1
Denúncia Anônima	1
Elogio	1



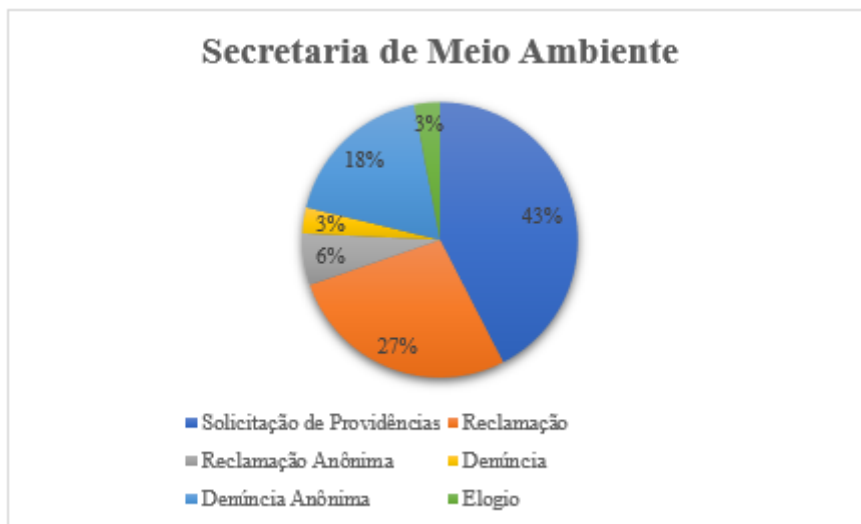
OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

Secretaria de Saúde	
Solicitação de Providências	8
Reclamação	7
Reclamação Anônima	9
Denúncia	4
Denúncia Anônima	6
Sugestão	1



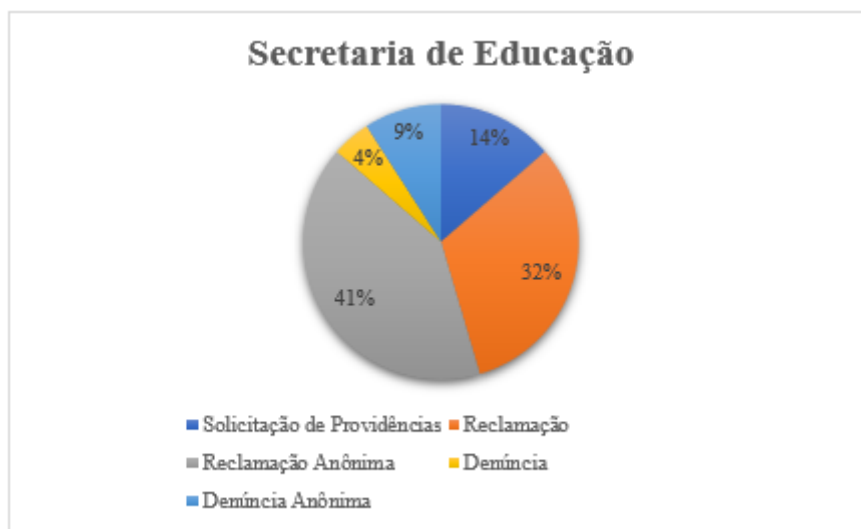
OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

Secretaria de Meio Ambiente	
Solicitação de Providências	14
Reclamação	9
Reclamação Anônima	2
Denúncia	1
Denúncia Anônima	6
Elogio	1



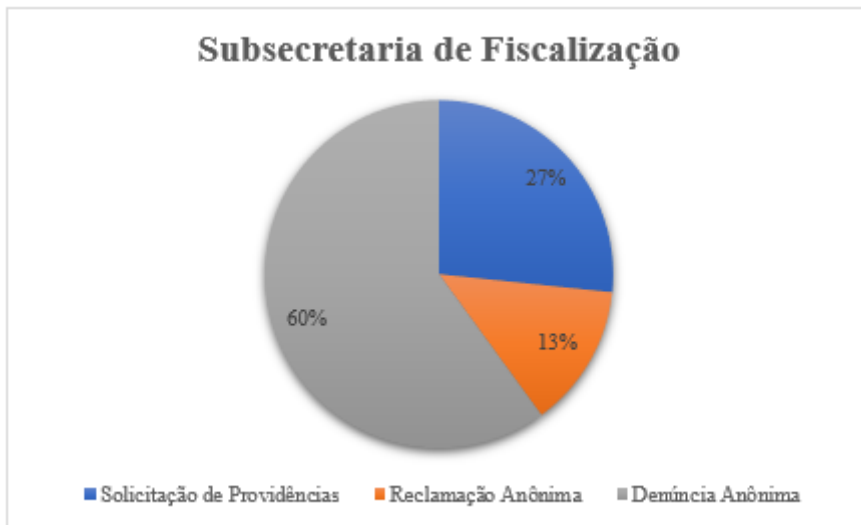
OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

Secretaria de Educação	
Solicitação de Providências	3
Reclamação	7
Reclamação Anônima	9
Denúncia	1
Denúncia Anônima	2



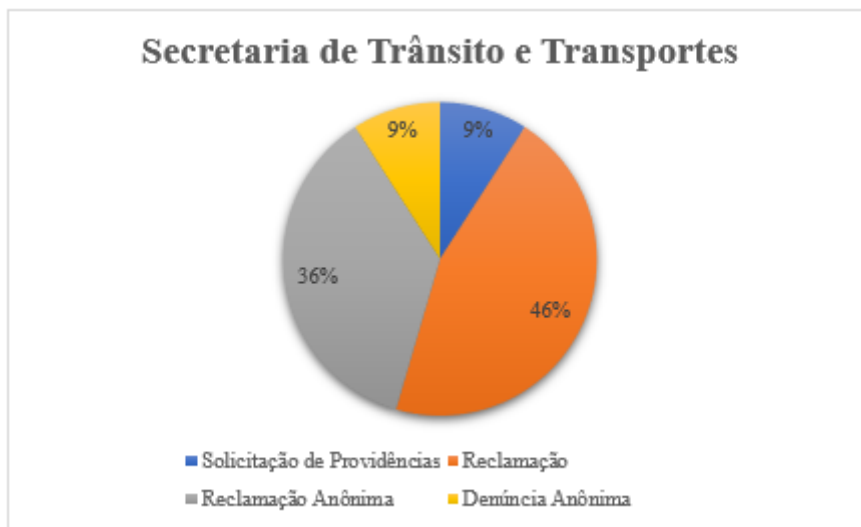
OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

Subsecretaria de Fiscalização	
Solicitação de Providências	4
Reclamação Anônima	2
Denúncia Anônima	9



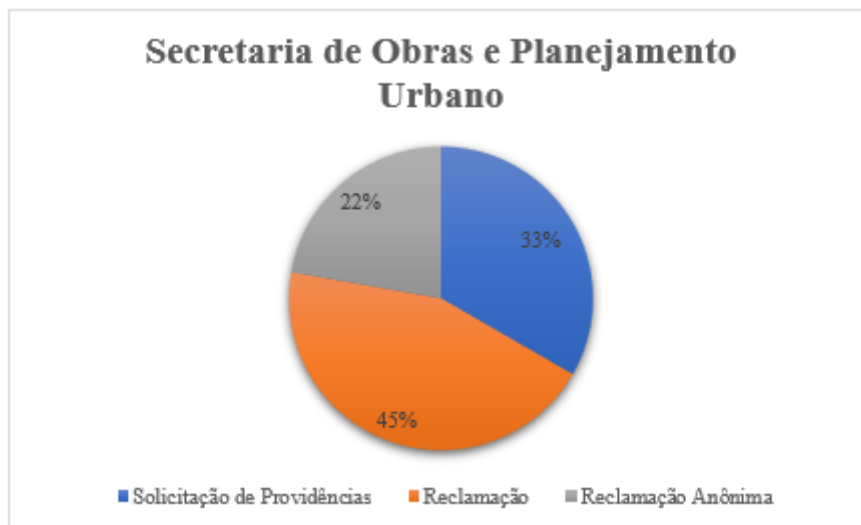
OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

Secretaria de Trânsito e Transportes	
Solicitação de Providências	1
Reclamação	5
Reclamação Anônima	4
Denúncia Anônima	1



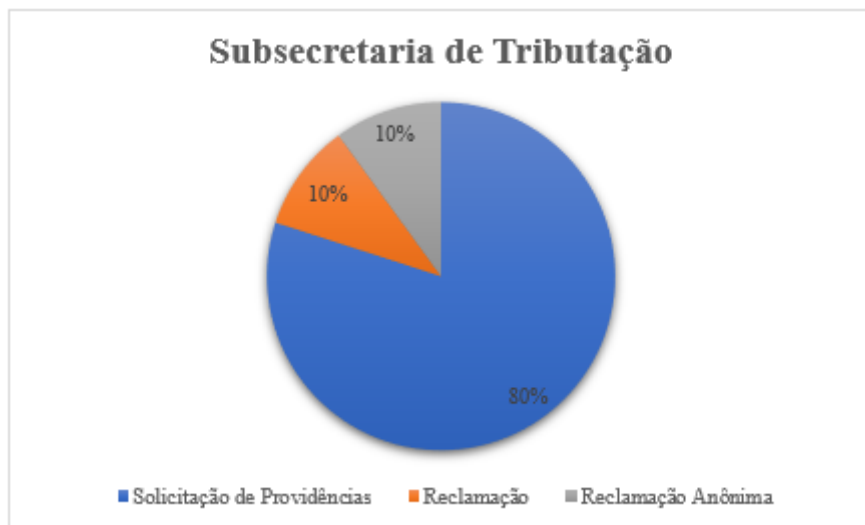
OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

Secretaria de Obras e Planejamento Urbano	
Solicitação de Providências	3
Reclamação	4
Reclamação Anônima	2



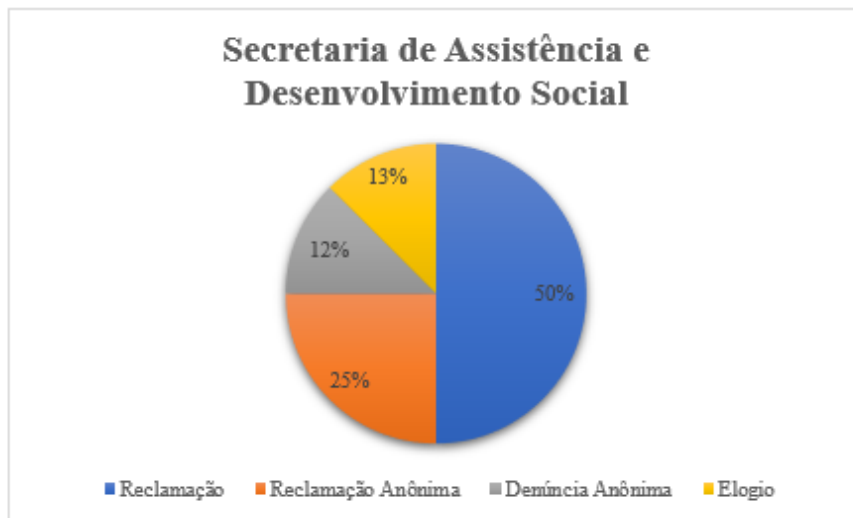
OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

Subsecretaria de Tributação	
Solicitação de Providências	8
Reclamação	1
Reclamação Anônima	1



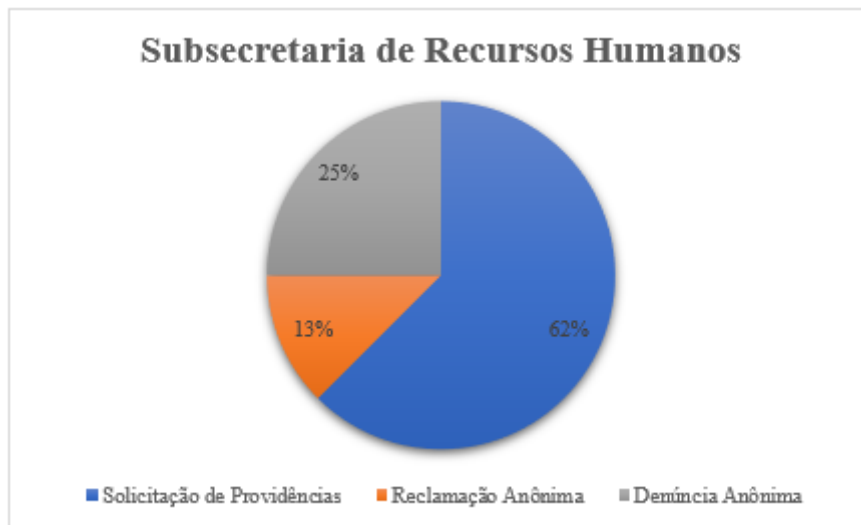
OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social	
Reclamação	4
Reclamação Anônima	2
Denúncia Anônima	1
Elogio	1



OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

Subsecretaria de Recursos Humanos	
Solicitação de Providências	5
Reclamação Anônima	1
Denúncia Anônima	2



OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

Secretaria de Administração	
Solicitação de Providências	2
Reclamação	1
Reclamação Anônima	4



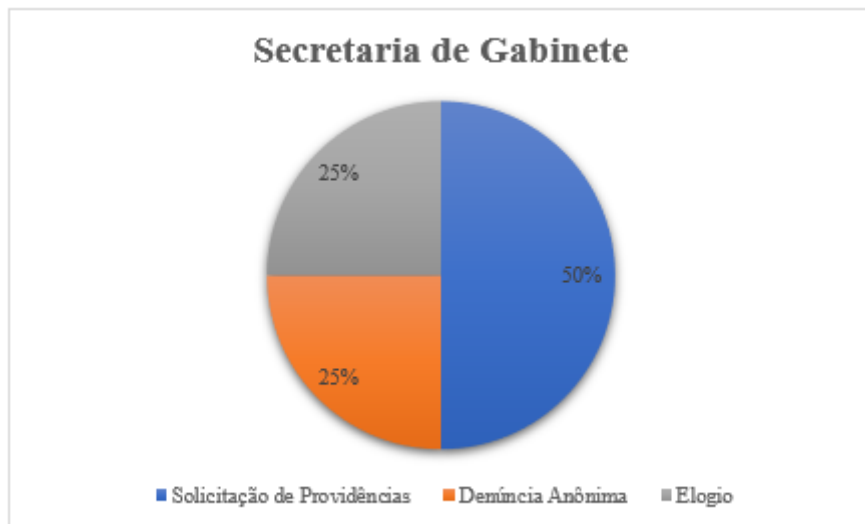
OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação	
Reclamação	2
Reclamação Anônima	2
Denúncia Anônima	1
Elogio	1



OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

Secretaria de Gabinete	
Solicitação de Providências	2
Denúncia Anônima	1
Elogio	1



OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

Secretaria de Negócios Jurídicos	
Solicitação de Providências	3
Denúncia Anônima	2



OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

Secretaria de Segurança	
Reclamação Anônima	1
Denúncia Anônima	4



OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

CPAR - Comissão Permanente de Apuração de Responsabilidade	
Denúncia	3



OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

Secretaria de Finanças	
Reclamação	1
Denúncia	1

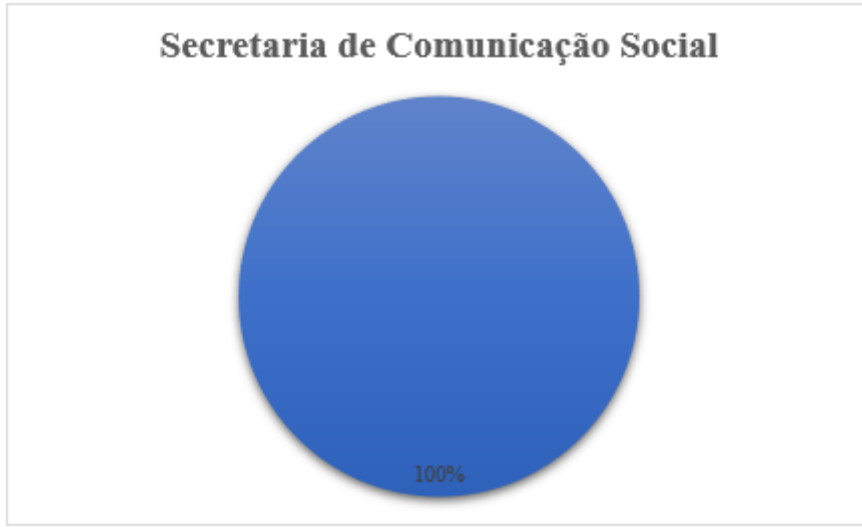




Lorena
P R E F E I T U R A

OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

Secretaria de Comunicação Social	
Solicitação de Providências	1

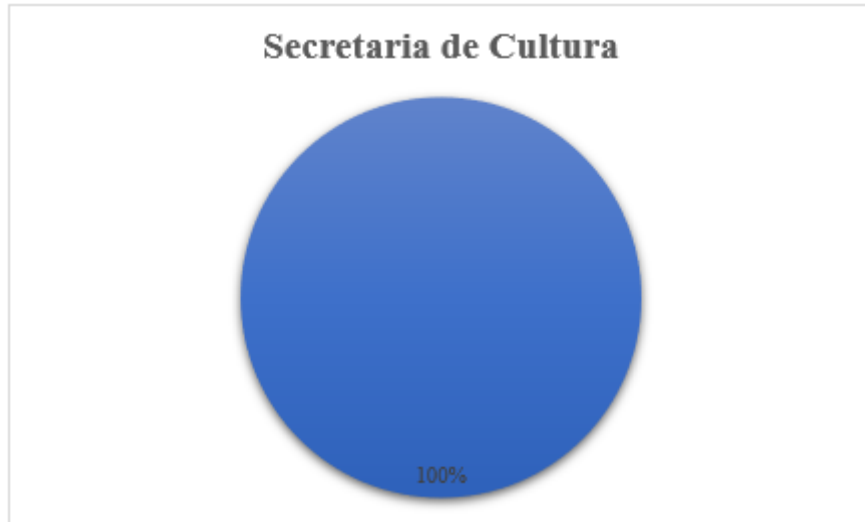




Lorena
P R E F E I T U R A

OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

Secretaria de Cultura	
Denúncia Anônima	1



OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

Secretaria de Esporte e Lazer	
Reclamação Anônima	1





Lorena
P R E F E I T U R A

OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

Fundo Social de Solidariedade	
Reclamação	1

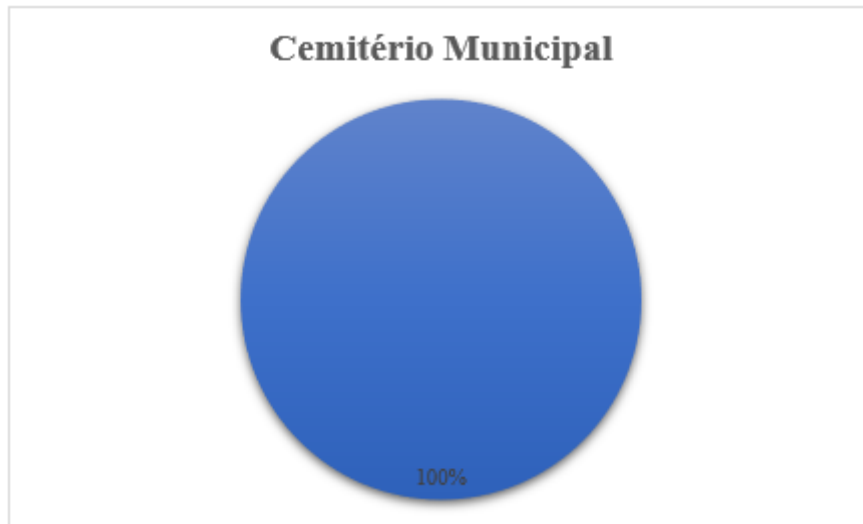




Lorena
P R E F E I T U R A

OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

Cemitério Municipal	
Reclamação	1

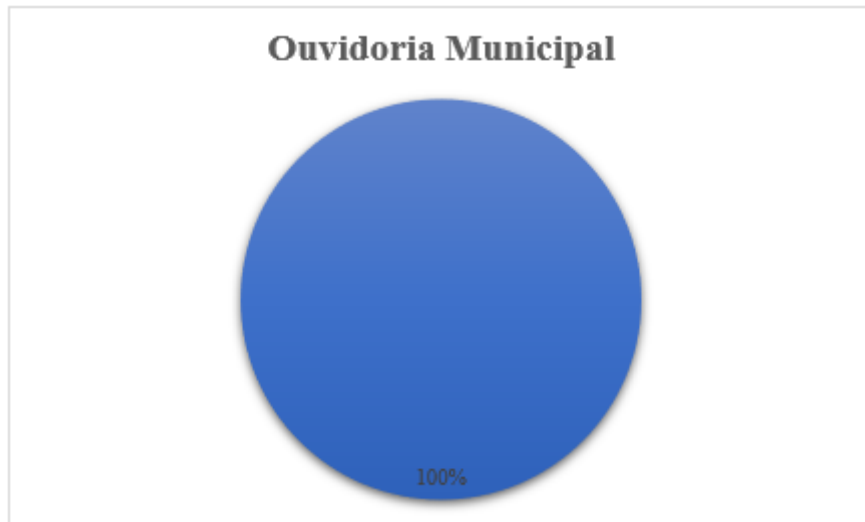




Lorena
P R E F E I T U R A

OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

Ouvidoria Municipal	
Solicitação de Providências	1



4. DOS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

Segue abaixo, os motivos das manifestações no exercício 2023:

- Denúncia anônima sobre abuso e assédio;
- Reclamação anônima sobre academia do CSU sem manutenção;
- Reclamação sobre agendamento de cata-treco;
- Reclamação sobre agendamento de consulta;
- Denúncia de agressão de servidor;
- Reclamação de água que empoça na esquina da residência e prejudica a estrutura da casa da munícipe;
- Solicitação de providências de alteração de dados cadastrais;
- Solicitação de providências de alteração de email no cadastro;
- Denúncia anônima de ambulância do bombeiro que não está disponível na cidade;
- Reclamação de animal bravo abandonado na rua e avançando nas pessoas;
- Denúncia anônima de animal peçonhento saindo de terreno;
- Denúncia anônima de animal solto na rua;
- Denúncia anônima de apresentação de atestado médico;
- Denúncia para apuração quanto a recusa de servidor em fazer uma fiscalização;
- Solicitação de providências sobre asfalto cedendo;
- Reclamação anônima sobre atenção para avenida com grande movimentação;
- Elogio para atendimento atencioso e satisfatório;
- Reclamação sobre atendimento não realizado;
- Reclamação sobre atendimento não satisfatório;
- Sugestão de melhorias no atendimento;
- Reclamação sobre o atendimento prestado pela Santa Casa do município;
- Denúncia anônima sobre atividade ilegal e perturbação;
- Reclamação anônima sobre o atraso da abertura do Parque Mondesir;

OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

- Reclamação no atraso no transporte de paciente em tratamento de hemodiálise;
- Reclamação no atraso no transporte de paciente que recebeu alta de cirurgia;
- Reclamação no transporte e cancelamento de consulta;
- Denúncia anônima sobre bagunça em frente a bar;
- Denúncia anônima de bar funcionando 24 horas por dia e pessoa armada dentro desse bar;
- Reclamação de barulho da carreta do Dogão;
- Reclamação anônima de barulho em escola;
- Solicitação de providências sobre buraco na calçada e na frente da casa do munícipe;
- Reclamação e denúncia anônima sobre buraco na rua;
- Solicitação de providências sobre cancelamento de carnê IPTU 2023;
- Solicitação de providências sobre capina de terreno baldio com mato alto;
- Reclamação anônima sobre casa que precisa ser demolida;
- Solicitação de providências sobre citação de execução fiscal mesmo após o pagamento;
- Reclamação sobre coleta de lixo não realizada;
- Denúncia sobre condições sanitárias de um hotel;
- Reclamação sobre consulta médica marcada e médico atrasado;
- Solicitação de providências sobre cópias de processos do ano de 2023;
- Solicitação de providências sobre corte de árvore que estão arriscando cair em residências;
- Reclamação sobre corte e limpeza de mato;
- Reclamação sobre corte e poda de árvore solicitada e não realizada;
- Denúncia anônima sobre criação de galinhas na cidade;
- Denúncia anônima de cumprimento de sentença transitada em julgado;
- Solicitação de providências sobre débitos prescritos e ausência de baixa de inscrição;

OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

- Denúncia contra servidor;
- Denúncia anônima sobre descontos errados no holerite;
- Reclamação anônima sobre desempenho de professora em sala de aula;
- Solicitação de providências sobre devolução de valor pago indevidamente;
- Solicitação de providências sobre diminuição do prazo de consultas;
- Reclamação de emissão de boleto de concessão de gaveta;
- Reclamação de certidão de valor venal;
- Solicitação de providências sobre emissão de certidão negativa de débitos;
- Reclamação anônima sobre entendimento sobre o uso de bicicleta elétrica;
- Reclamação anônima de escola municipal com som muito alto;
- Denúncia anônima de estabelecimento funcionando sem alvará e animal peçonhento saindo do terreno;
- Solicitação de providências sobre estacionamento de caminhões pesados de carga e descarga;
- Reclamação anônima de falta de assistente de creche nas CMEIS;
- Reclamação de falta de insumos na Prefeitura;
- Reclamação e reclamação anônima de falta de professora, falta de material escolar e professora tratando mal os alunos;
- Reclamação de falta de transporte para atendimento rural;
- Solicitação de providências de faltas injustificadas descontadas do holerite;
- Denúncia anônima sobre ferro velho funcionando ilegalmente;
- Reclamação anônima sobre fiscalização em empresa;
- Solicitação de providências sobre fornecimento de equipamentos para portador de necessidades especiais;
- Denúncia anônima sobre galinheiro fazendo muito barulho;
- Denúncia anônima sobre hora extra dos motoristas;
- Denúncia sobre informação de notificação ambiental;
- Reclamação anônima sobre informação sobre dívida;
- Reclamação sobre informação sobre pedido de fiscalização;

OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

- Solicitação de providências sobre informações do Concurso Público 01/2023;
- Reclamação sobre instalação de placa de sinalização de proibido carga e descarga em frente à casa do munícipe;
- Denúncia anônima sobre invasão de rua sem saída;
- Reclamação sobre lâmpada que caiu na cabeça de aluno e a escola não avisou a mãe;
- Solicitação de providências sobre liberações dos protocolos de viabilidade;
- Reclamação do limite de tolerância de atraso dos alunos nas escolas;
- Solicitação de providências sobre limpeza de boca de lodo;
- Reclamação de limpeza de mato alto em frente à creche;
- Reclamação anônima e solicitação de providências sobre limpeza de rua e calçada;
- Reclamação anônima de limpeza e fechamento de lote particular;
- Reclamação anônima sobre limpeza no bairro Vila Brito;
- Reclamação sobre linha de crédito do Banco do Povo não liberada;
- Solicitação de providências sobre o local do Velório Municipal sujo;
- Reclamação anônima sobre lote com mato alto;
- Denúncia anônima de loteamentos rurais irregulares;
- Denúncia sobre manutenção de parque infantil;
- Solicitação de providências sobre manutenção de rua, asfalto e rua com poeira;
- Solicitação de providências na manutenção na rede hidráulica do prédio do TJ/SP;
- Reclamação anônima de mato alto em pilar de viaduto;
- Denúncia anônima de mato jogado na calçada;
- Denúncia anônima sobre motorista dirigindo em alta velocidade;
- Solicitação de providências sobre motorista que não está pegando acompanhante de paciente com câncer;

OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

- Solicitação de providências sobre mudança de local do trailer de caldo de cana do município;
- Reclamação anônima de notificação de carro na zona azul sem ticket de estacionamento;
- Solicitação de providências sobre numeração de terreno;
- Solicitação de providências solicitadas pelo COMMAM através de ofícios;
- Solicitação de providências de pedido de poda de árvores que sofreram queimadas e estão correndo o risco de cair;
- Reclamação anônima sobre perturbação do sossego;
- Denúncia anônima de pessoa perigosa guardando vaga para veículos;
- Reclamação anônima de presença de marido da gestora no local de trabalho dela;
- Reclamação sobre problemas com lâmpadas;
- Reclamação sobre projeto não liberado;
- Solicitação de providências sobre protocolo não respondido no prazo;
- Solicitação de providências sobre o controle de zoonoses;
- Reclamação sobre o recapeamento de asfalto;
- Solicitação de providências sobre recarga de extintor e renovação do alvará dos bombeiros do Fórum;
- Reclamação anônimo sobre uma reclamação que foi feita e o servidor tomou ciência;
- Solicitação de providências e denúncia sobre recolhimento de animais de rua;
- Reclamação anônima de recolhimento de pedaços de árvores da calçada do município;
- Reclamação de reembolso do vidro de carro quebrado;
- Solicitação de providências para remoção de mato de 2 terrenos;
- Solicitação de providências sobre ressarcimento de valor pago a mais;

OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

- Solicitação de providências de retirada de caçamba de lixo de rua sem saída e limpeza da rua;
- Solicitação de providências de retirada de galho de árvore que caiu na casa do munícipe gerando danos patrimoniais;
- Denúncia anônima retirada de galinheiros da casa do vizinho;
- Solicitação de providências sobre retirada de mato da calçada e de sacos com folha seca;
- Denúncia anônima sobre revisão dos projetos habilitados pela Lei Paulo Gustavo;
- Reclamação de rua com muita poeira;
- Reclamação anônima de ruas alagadas com as fortes chuvas;
- Denúncia e reclamação anônima de ruído alto em igreja;
- Denúncia anônima de servidor solicitando senha pessoal dos munícipes;
- Denúncia anônima de servidor trabalhando em desvio de função;
- Solicitação de providências de mediador em classe;
- Solicitação de providências de transporte escolar;
- Denúncia de sujeira da água que empresa fornece para o consumo dos seus funcionários;
- Solicitação de providências e reclamação de tapa buraco;
- Denúncia de terreno com mato alto;
- Reclamação anônima de terreno sujo com animais peçonhentos;
- Denúncia anônima sobre trabalhar no Desfile de 7 de setembro;
- Reclamação de transferência de ponto de ônibus para o local anterior;
- Reclamação sobre trânsito congestionado;
- Solicitação de providências para a troca de local e manutenção do aparelho de ar condicionado utilizado pelo CEJUSC;
- Reclamação anônima sobre a velocidade dos radares eletrônicos;
- Denúncia anônima de visita não realizada pelo Conselho Tutelar.

OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

5. DA ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

A manifestação recebida com maior recorrência foi a reclamação por atendimento não satisfatório, as quais foram averiguadas, e buscando solução para sanar, esclarecer ou aprimorar os pontos negativos.

Outra manifestação recebida com maior recorrência foi a solicitação de providências/reclamação sobre corte e poda de árvore onde os serviços urgentes foram prontamente executados e os outros serviços foram colocados no cronograma da equipe responsável e posteriormente executados.

Por último, outra manifestação recebida com maior recorrência foi a reclamação pela coleta de lixo não realizada onde a empresa prestadora foi acionada pela secretaria responsável para tomar as devidas providências.

6. DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS

Quanto aos elogios, a Secretaria responsável informou que daria ciência aos respectivos servidores(as).

Quanto a sugestão, a Secretaria responsável informou que o atendimento será melhorado.

Quanto as reclamações, as solicitações de providências e as reclamações anônimas, as Secretarias responsáveis informaram por escrito como essas manifestações foram resolvidas.

Quanto às denúncias, todas essas manifestações foram avaliadas caso a caso, a fim de identificar a melhor forma de tratá-las. Após averiguação cautelosa para comprovar veracidade ou não dos fatos descritos nestas manifestações, 03 (três) denúncias tiveram o procedimento administrativo aberto para verificação dos fatos narrados e as outras foram resolvidas.

E quanto às denúncias anônimas, todas essas manifestações foram avaliadas caso a caso, para verificar a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e

OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

materialidade a fim de identificar a melhor forma de tratá-las. Após averiguação cautelosa para comprovar veracidade ou não dos fatos descritos nestas manifestações, uma denúncia anônima foi considerada como infundada pela secretaria responsável, 06 (seis) denúncias anônimas tiveram o procedimento administrativo aberto para verificação dos fatos narrados, uma denúncia anônima o processo administrativo já está instaurado e está em andamento e as outras foram resolvidas.

Informo que as respostas por escrito das 240 (duzentas e quarenta) manifestações recebidas no exercício de 2023, se encontram disponíveis para consulta na Ouvidoria Municipal de Lorena/SP para qualquer interessado sempre respeitando o que determina a Lei 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do Município de Lorena/SP tem cumprido com a sua missão de atuar como mediadora entre o cidadão e a Administração Pública Municipal.

Tendo como foco possibilitar que as manifestações proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados, em favor de um ambiente organizacional com alto nível de respeito mútuo.

Observa-se, contudo, a possibilidade de melhorias na sua atuação, de modo que seja colocado no site um quadro com as manifestações mais frequentes constatadas no exercício 2023 e suas respectivas respostas fornecidas pelas Secretarias responsáveis para que o cidadão possa fazer uma pesquisa preliminar antes de abrir uma nova manifestação e assim melhorar a transparência das informações.

Vale concluir, que embora a Ouvidoria do Município de Lorena/SP tenha sido instituída e regulamentada, a menos de três anos alcançou importante reconhecimento interno quanto ao papel de mediação entre, de um lado, as necessidades de informação e participação dos cidadãos e, de outro, as realidades operacionais e administrativas Administração Pública Municipal.