

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA
EXERCÍCIO 2021

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 2021 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

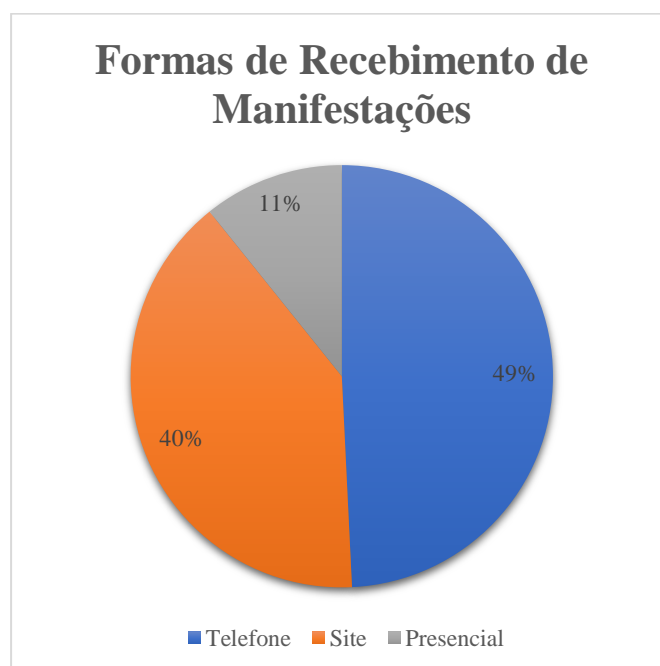
OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

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 2021, na maior parte, por telefone (conforme tabela e gráfico abaixo).

Formas de Recebimento de Manifestações	
Telefone	32
Site	26
Presencial	7



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

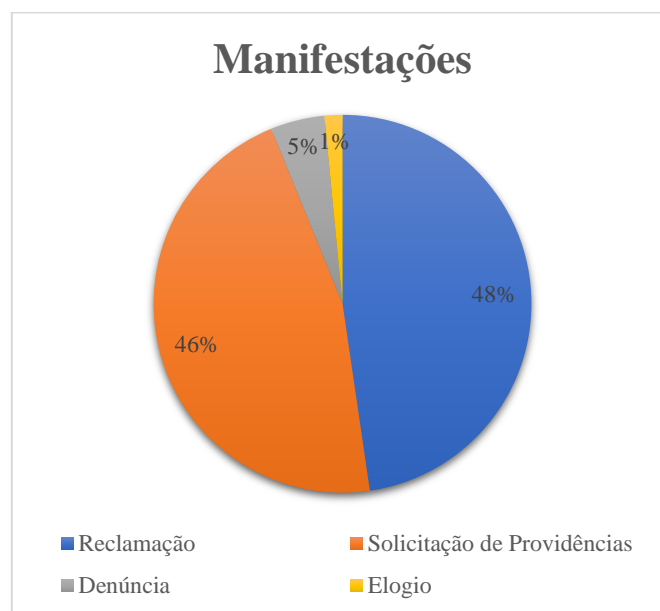
Além do recebimento de demandas por telefone, a Ouvidoria do Município recebe demandas por meio do site : https://siap.lorena.sp.gov.br/pmlorena/websis/siapegov/administrativo/aten/aten_valida.php e também presencial, à Avenida Capitão Messias Ribeiro, nº 625 – Bairro Olaria – Lorena/SP.

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

3. DO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO EXERCÍCIO 2021

Em 2021, foram recebidas 65 manifestações sendo classificadas conforme tabela e gráfico abaixo:

Manifestações	
Reclamação	31
Solicitação de Providências	30
Denúncia	3
Elogio	1



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.

As manifestações foram respondidas em um prazo médio de 9 (nove) dias, cumprindo a exigência do artigo 15 da Lei Ordinária Municipal nº 3.928/2021.

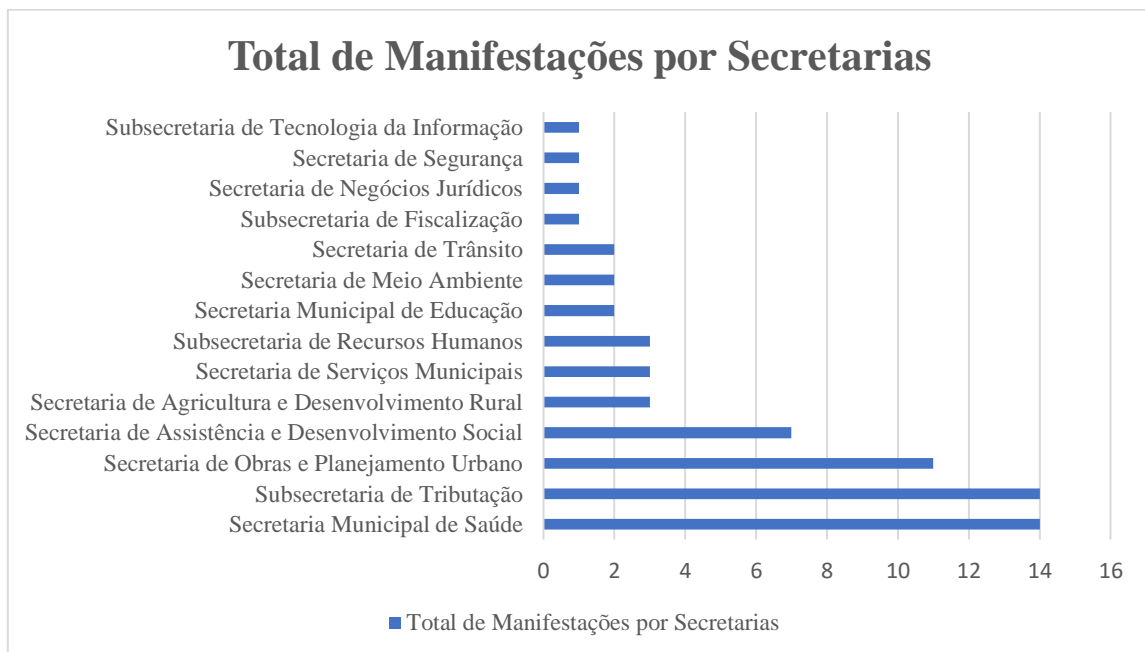
Nosso sistema informatizado para acompanhamento e atendimento das manifestações, permite aos cidadãos realizarem o acompanhamento diretamente através da internet, proporcionando mais transparência e agilidade ao processo e conseqüentemente maior proximidade com os mesmos.

Segue tabelas e gráficos abaixo detalhando as manifestações direcionadas a cada Secretaria recebidas no exercício 2021:

OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE

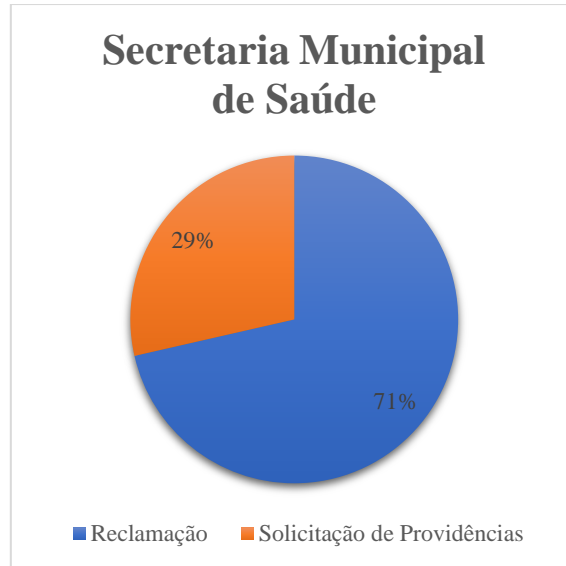
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

Total de Manifestações por Secretarias	
Secretaria Municipal de Saúde	14
Subsecretaria de Tributação	14
Secretaria de Obras e Planejamento Urbano	11
Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social	7
Secretaria de Agricultura e Desenvolvimento Rural	3
Secretaria de Serviços Municipais	3
Subsecretaria de Recursos Humanos	3
Secretaria Municipal de Educação	2
Secretaria de Meio Ambiente	2
Secretaria de Trânsito	2
Subsecretaria de Fiscalização	1
Secretaria de Negócios Jurídicos	1
Secretaria de Segurança	1
Subsecretaria de Tecnologia da Informação	1
Total:	65

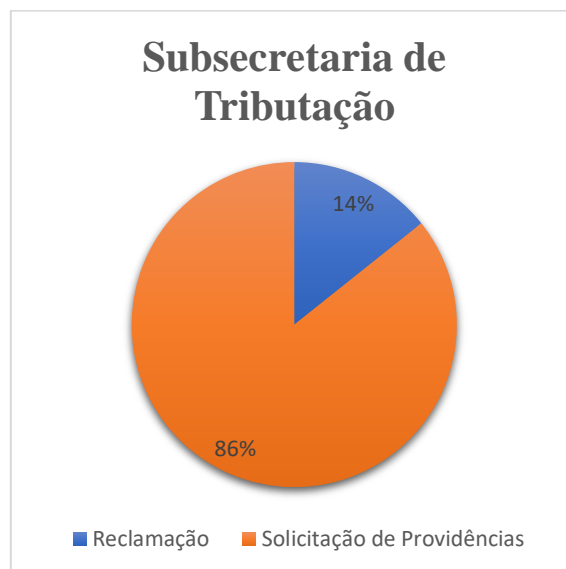


OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

Secretaria Municipal de Saúde	
Reclamação	10
Solicitação de Providências	4

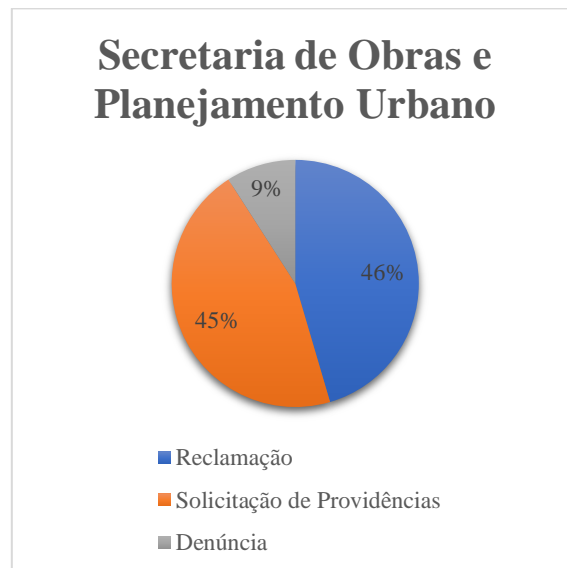


Subsecretaria de Tributação	
Reclamação	2
Solicitação de Providências	12

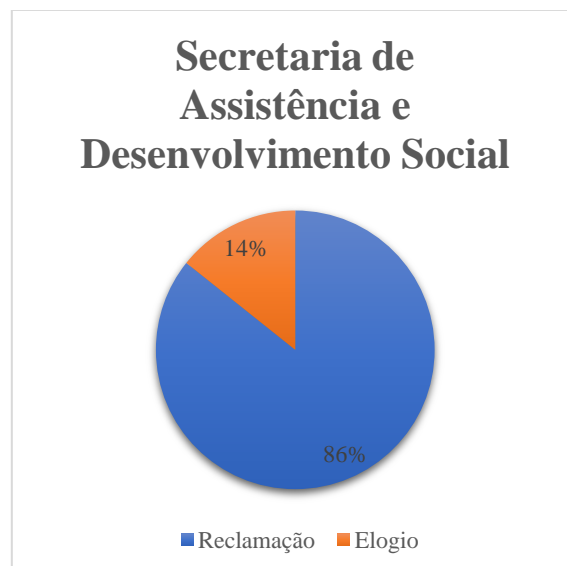


OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

Secretaria de Obras e Planejamento Urbano	
Reclamação	5
Solicitação de Providências	5
Denúncia	1

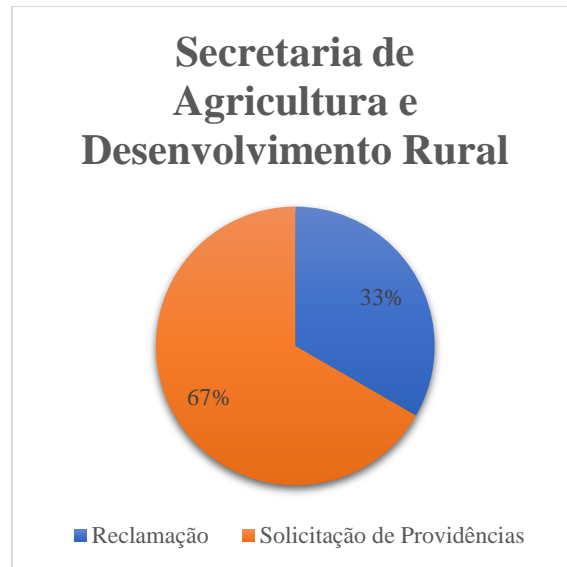


Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social	
Reclamação	6
Elogio	1



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

Secretaria de Agricultura e Desenvolvimento Rural	
Reclamação	1
Solicitação de Providências	2



Secretaria de Serviços Municipais	
Reclamação	2
Denúncia	1

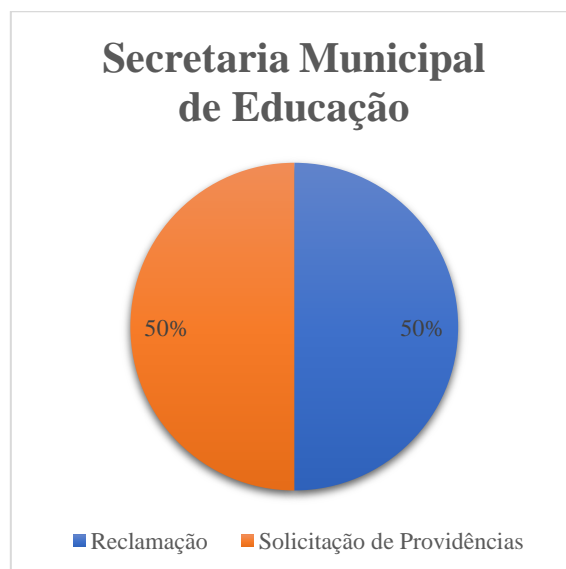


OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

Subsecretaria de Recursos Humanos	
Solicitação de Providências	3



Secretaria Municipal de Educação	
Reclamação	1
Solicitação de Providências	1



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

Secretaria de Meio Ambiente	
Reclamação	1
Denúncia	1



Secretaria de Trânsito	
Reclamação	2





Lorena
P R E F E I T U R A

OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

Subsecretaria de Fiscalização	
Solicitação de Providências	1



Secretaria de Negócios Jurídicos	
Solicitação de Providências	1





Lorena
P R E F E I T U R A

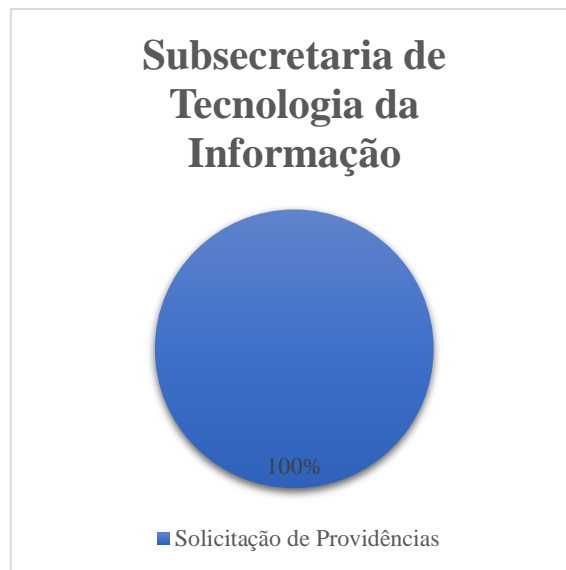
OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

Secretaria de Segurança	
Reclamação	1



Subsecretaria de Tecnologia da Informação	
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

4. DOS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

Segue abaixo, os motivos das manifestações no exercício 2021:

- Reclamação por atendimento não satisfatório;
- Reclamação sobre estado de estrada rural;
- Solicitação de providências para manutenção em estrada rural;
- Solicitação de providências para requerimento de licença prêmio ou afastamento médico;
- Reclamação de servidor por desconto em holerite;
- Solicitação de providências para a inclusão de nova atividade na inscrição municipal;
- Reclamação de rua com buraco;
- Denúncia contra servidor;
- Reclamação sobre retirada de caçamba de lixo da rua;
- Solicitação de providências para processo aberto no Procon,
- Denúncia sobre caixa de captação de água pluvial exalando cheiro forte;
- Reclamação de corte de árvore com descarte feito em local indevido;
- Solicitação de providências para abertura de inscrição municipal;
- Reclamação sobre calçada danificada devido a pavimentação da rua;
- Denúncia sobre calçada danificada devido a pavimentação da rua onde o munícipe não consegue guardar o seu carro na garagem;
- Solicitação de providências para manutenção de iluminação pública;
- Reclamação sobre processo de nome e forma de atuação indeferido;
- Solicitação de providências para a instalação de tela de proteção e passarela em ponte do município;
- Solicitação de providências para manutenção de casa da CDHU;
- Solicitação de providências para pagamento de insalubridade;
- Solicitação de providências sobre concurso público de ano anterior;
- Elogio para servidor;

OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

- Solicitação de providências para visita de profissionais de saúde aos moradores de um bairro na zona rural;
- Reclamação sobre funcionamento de estabelecimento comercial na fase de restrição da Covid-19 e o toque de recolher;
- Solicitação de providências para agendamento de consulta com médico e dentista;
- Reclamação sobre mato alto em terreno vizinho;
- Reclamação sobre a emissão da 2ª via de Alvará;
- Reclamação sobre o serviço de atendimento “Médico da Família”;
- Reclamação sobre barulho em bar de madrugada;
- Solicitação de providências para dificuldade de acesso ao site da Prefeitura;
- Reclamação sobre notificação de multa da Zona Azul;
- Solicitação de providências para emissão de certidões pelo Setor de Tributação;
- Solicitação de providências para débitos pendentes de IPTU;
- Reclamação sobre cobrança de imposto de ano anterior;
- Solicitação de providências para atualização de endereço para envio de correspondência e de carnê de IPTU;
- Solicitação de providências para cancelamentos de débitos devido a prescrição;
- Solicitação de providências para ressarcimento de pagamento de IPTU duplicado;
- Solicitação de providências para alvará de numeração de imóvel;
- Solicitação de providências sobre acordo pago integralmente e que teve recursos bloqueados;
- Solicitação de providências para correção de dados em boleto;
- Solicitação de baixa de parcela de IPTU paga.

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 junto ao Setor de Tributação com relação a emissão de certidões onde foi orientado ao cidadão o procedimento para ser feito através do site da internet.

Por último, outra manifestação recebida com maior recorrência foi a solicitação de providências para a agendamento de consulta com médico onde foi orientado ao cidadão com qual responsável de cada Unidade Básica de Saúde (UBS), esse cidadão deveria procurar.

6. DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS

Quanto ao elogio, a Secretaria responsável informou que daria ciência ao respectivo servidor(a).

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

E 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, uma denúncia foi considerada inócua e as outras foram resolvidas.

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.



Lorena
P R E F E I T U R A

OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

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 2021 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 um ano, 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.