

**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

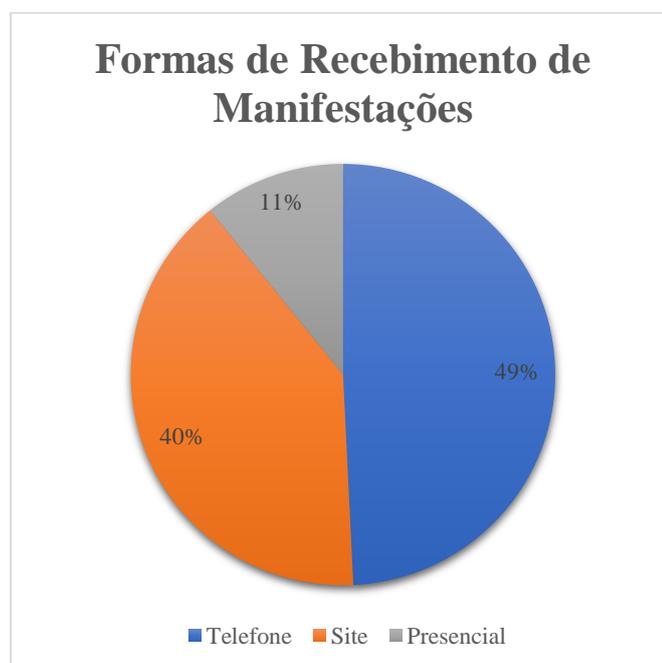
**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

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).

<b>Formas de Recebimento de Manifestações</b>	
Telefone	32
Site	26
Presencial	7



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

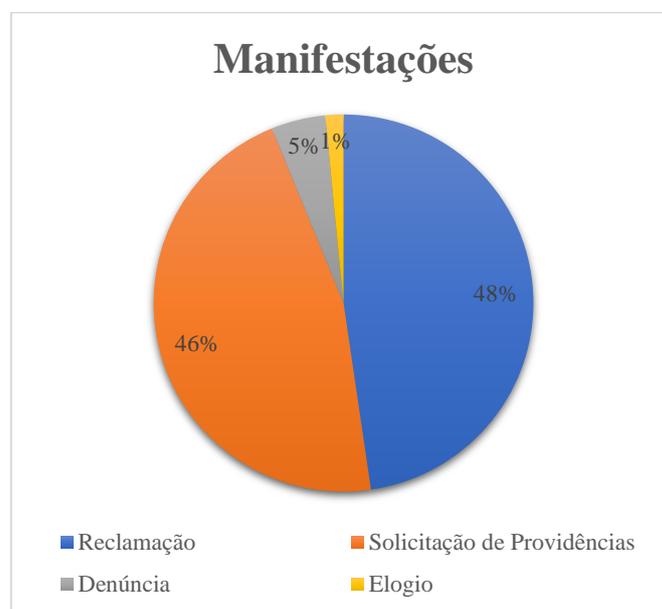
Além do recebimento de demandas por telefone, a Ouvidoria do Município recebe demandas por meio do site : [https://siap.lorena.sp.gov.br/pmlorena/websis/siapegov/administrativo/aten/aten\\_valida.php](https://siap.lorena.sp.gov.br/pmlorena/websis/siapegov/administrativo/aten/aten_valida.php) e também 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.

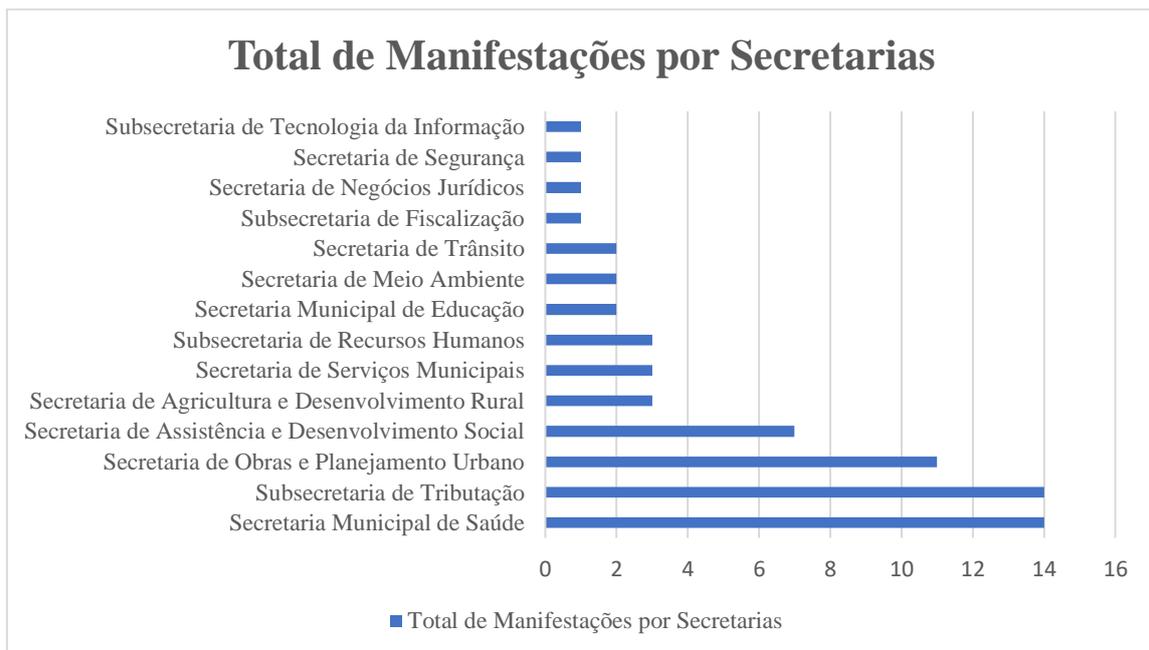
Nosso sistema informatizado para acompanhamento e atendimento das manifestações, permite aos cidadãos realizarem o acompanhamento diretamente através da internet, proporcionando mais transparência e agilidade ao processo e consequentemente maior proximidade com os mesmos.

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

## OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE

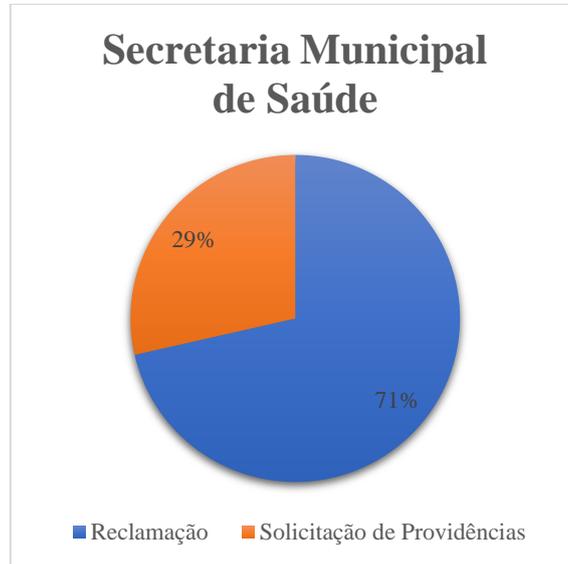
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

<b>Total de Manifestações por Secretarias</b>	
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
<b>Total:</b>	<b>65</b>



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

<b>Secretaria Municipal de Saúde</b>	
Reclamação	10
Solicitação de Providências	4



<b>Subsecretaria de Tributação</b>	
Reclamação	2
Solicitação de Providências	12

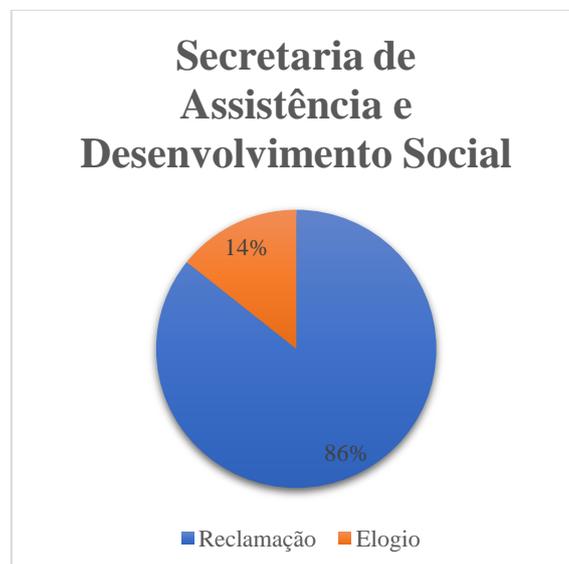


**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

<b>Secretaria de Obras e Planejamento Urbano</b>	
Reclamação	5
Solicitação de Providências	5
Denúncia	1



<b>Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social</b>	
Reclamação	6
Elogio	1



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

<b>Secretaria de Agricultura e Desenvolvimento Rural</b>	
Reclamação	1
Solicitação de Providências	2



<b>Secretaria de Serviços Municipais</b>	
Reclamação	2
Denúncia	1



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

<b>Subsecretaria de Recursos Humanos</b>	
Solicitação de Providências	3



<b>Secretaria Municipal de Educação</b>	
Reclamação	1
Solicitação de Providências	1



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

<b>Secretaria de Meio Ambiente</b>	
Reclamação	1
Denúncia	1



<b>Secretaria de Trânsito</b>	
Reclamação	2





**Lorena**  
P R E F E I T U R A

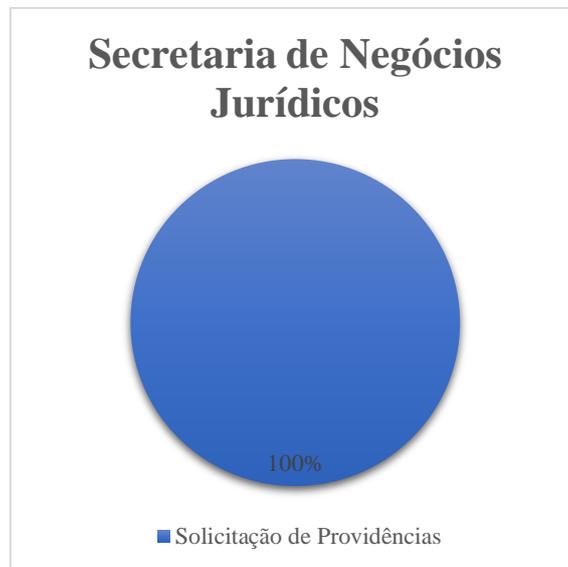
**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

<b>Subsecretaria de Fiscalização</b>	
Solicitação de Providências	1



<b>Secretaria de Negócios Jurídicos</b>	
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

<b>Secretaria de Segurança</b>	
Reclamação	1



<b>Subsecretaria de Tecnologia da Informação</b>	
Solicitação de Providências	1



#### **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.