

**RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA**  
**EXERCÍCIO 2022**

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 2022 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

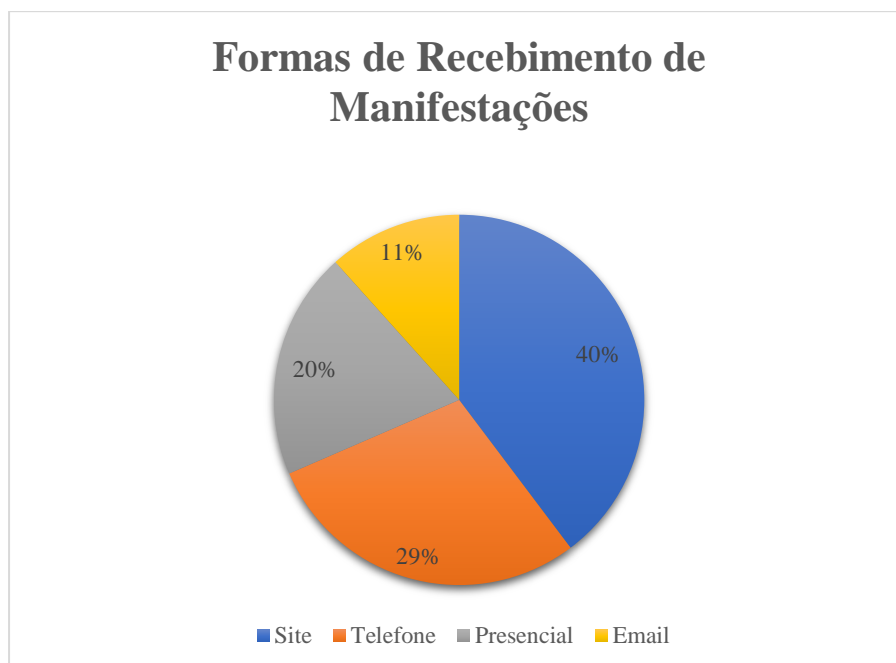
**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

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 2022, na maior parte, pelo site (conforme tabela e gráfico abaixo).

<b>Formas de Recebimento de Manifestações</b>	
Site	58
Telefone	42
Presencial	29
Email	17



**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](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.

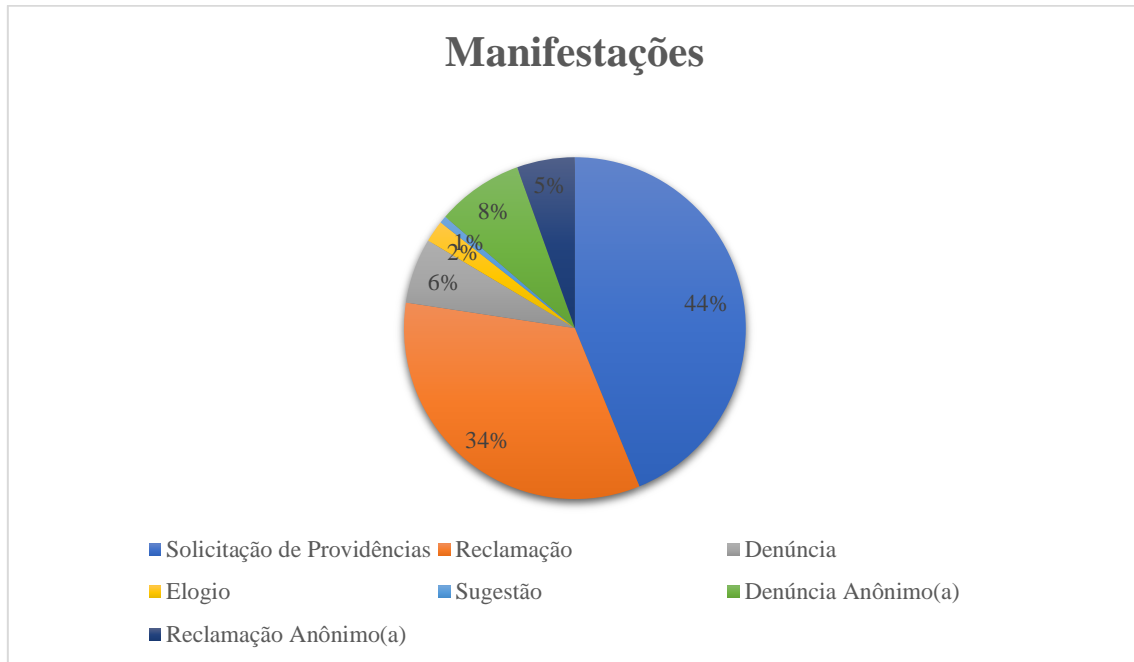
Eventuais manifestações recebidas por telefone, por email ou em atendimento presencial são inseridas no Sistema Eletrônico – Atendimento/Ouvidoria para tramitação interna.

### **3. DO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO EXERCÍCIO 2022**

Em 2022, foram recebidas 146 manifestações sendo classificadas conforme tabela e gráfico abaixo:

<b>Manifestações</b>	
Solicitação de Providências	64
Reclamação	49
Denúncia	9
Elogio	3
Sugestão	1
Denúncia Anônimo(a)	12
Reclamação Anônimo(a)	8

**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.

**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

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 8 (oito) 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 2022:

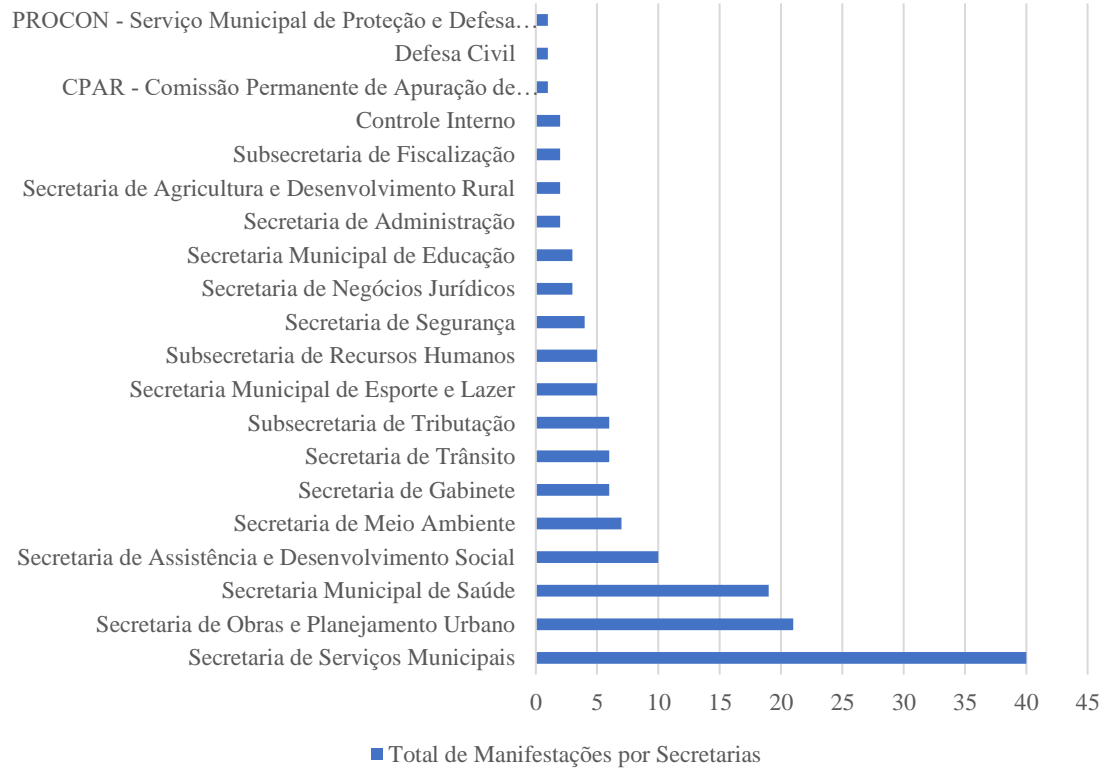
<b>Total de Manifestações por Secretarias</b>	
Secretaria de Serviços Municipais	40
Secretaria de Obras e Planejamento Urbano	21
Secretaria Municipal de Saúde	19
Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social	10
Secretaria de Meio Ambiente	7
Secretaria de Gabinete	6
Secretaria de Trânsito	6
Subsecretaria de Tributação	6
Secretaria Municipal de Esporte e Lazer	5
Subsecretaria de Recursos Humanos	5
Secretaria de Segurança	4
Secretaria de Negócios Jurídicos	3
Secretaria Municipal de Educação	3
Secretaria de Administração	2
Secretaria de Agricultura e Desenvolvimento Rural	2
Subsecretaria de Fiscalização	2
Controle Interno	2
CPAR - Comissão Permanente de Apuração de Responsabilidade	1
Defesa Civil	1
PROCON - Serviço Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor	1
<b>Total:</b>	<b>146</b>



## OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

### Total de Manifestações por Secretarias





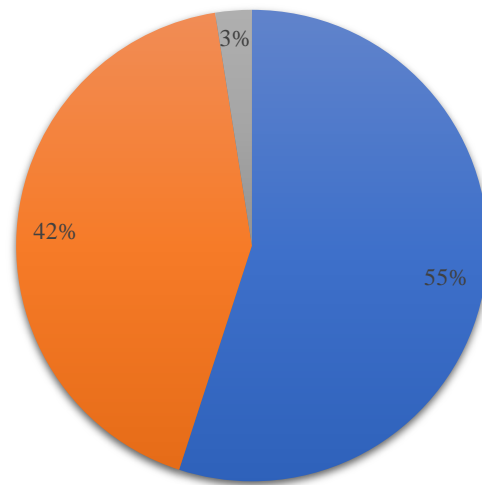
**Lorena**  
P R E F E I T U R A

## OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

Secretaria de Serviços Municipais	
Solicitação de Providências	22
Reclamação	17
Denúncia	1

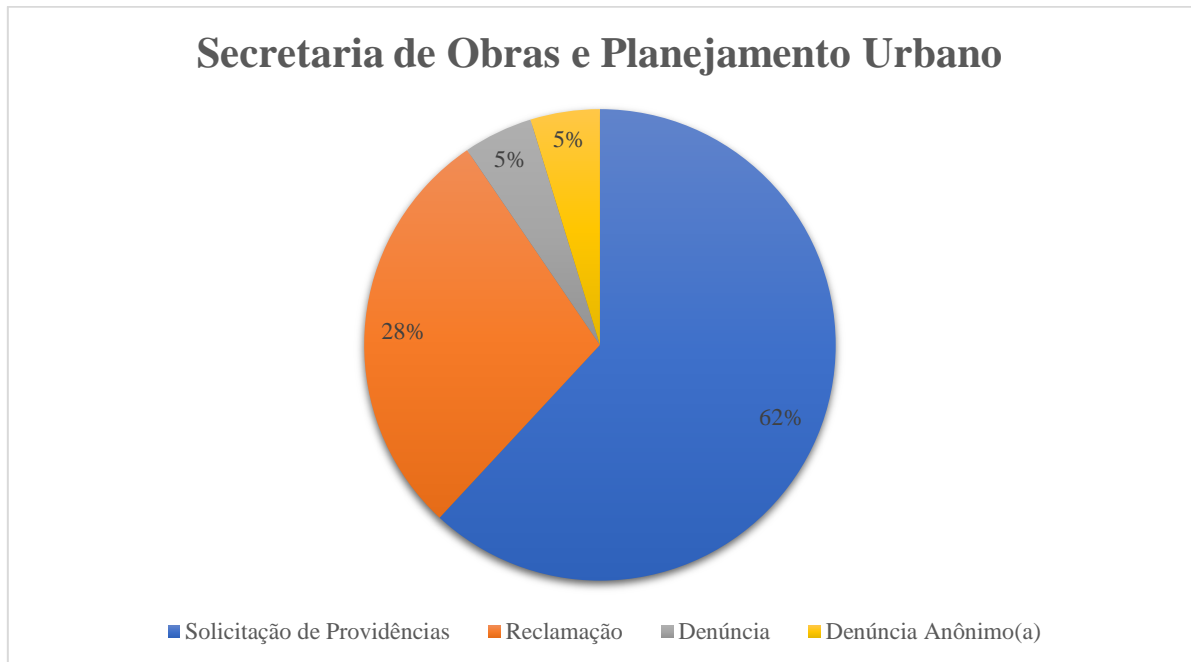
### Secretaria de Serviços Municipais



■ Solicitação de Providências ■ Reclamação ■ Denúncia

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

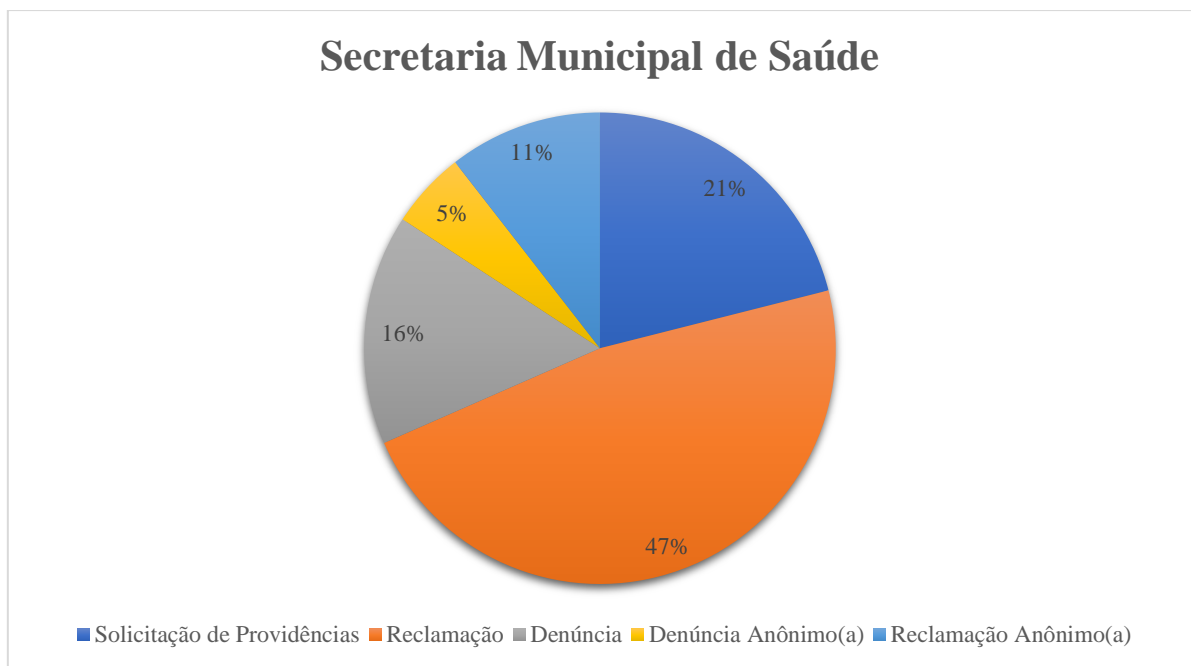
Secretaria de Obras e Planejamento Urbano	
Solicitação de Providências	13
Reclamação	6
Denúncia	1
Denúncia Anônimo(a)	1





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

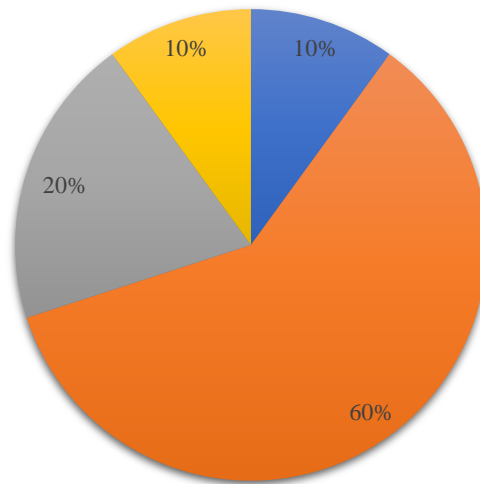
Secretaria Municipal de Saúde	
Solicitação de Providências	4
Reclamação	9
Denúncia	3
Denúncia Anônimo(a)	1
Reclamação Anônimo(a)	2



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

<b>Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social</b>	
Solicitação de Providências	1
Reclamação	6
Elogio	2
Denúncia Anônimo(a)	1

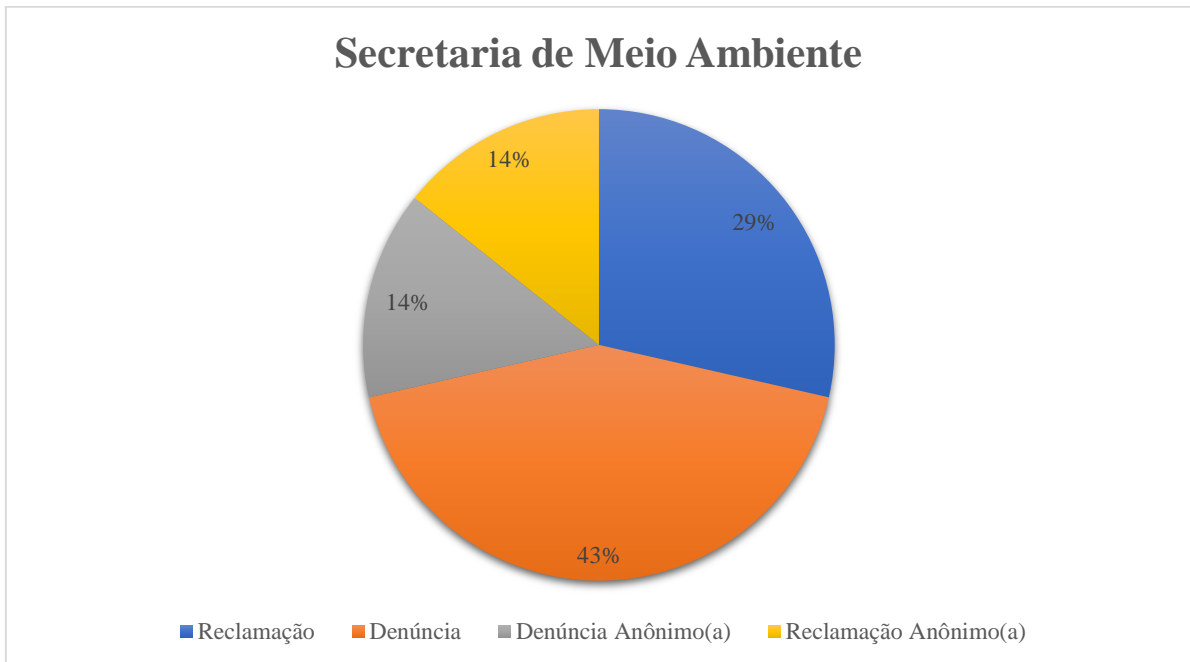
**Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social**



■ Solicitação de Providências ■ Reclamação ■ Elogio ■ Denúncia Anônimo(a)

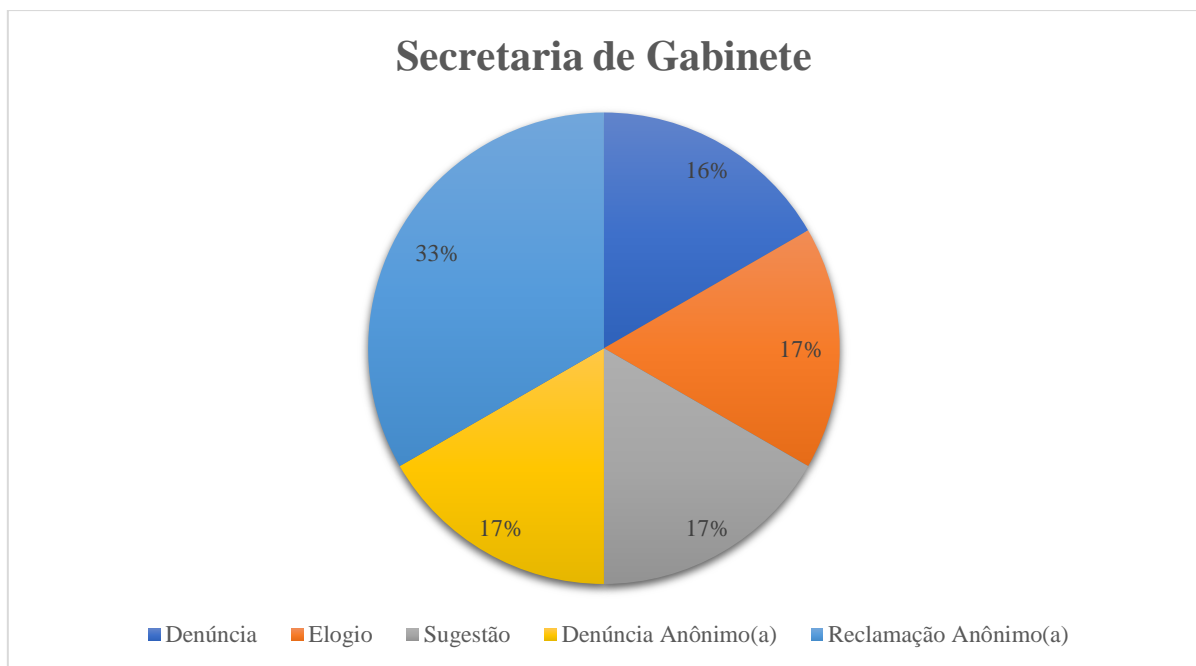
**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

Secretaria de Meio Ambiente	
Reclamação	2
Denúncia	3
Denúncia Anônimo(a)	1
Reclamação Anônimo(a)	1



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

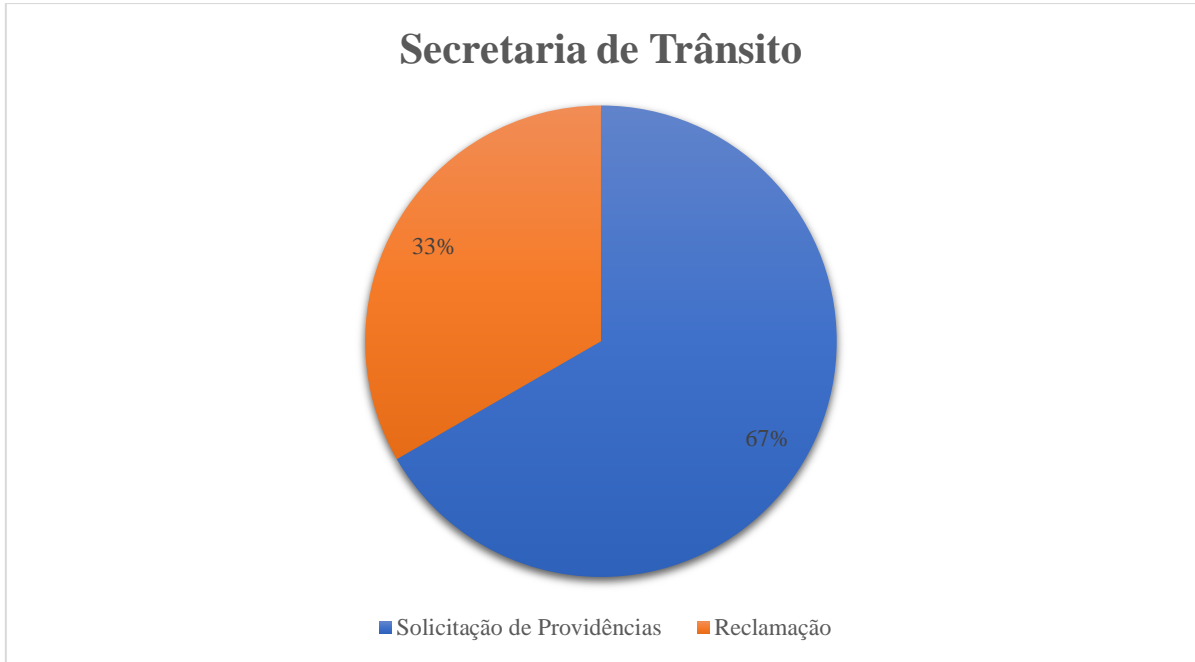
Secretaria de Gabinete	
Denúncia	1
Elogio	1
Sugestão	1
Denúncia Anônimo(a)	1
Reclamação Anônimo(a)	2





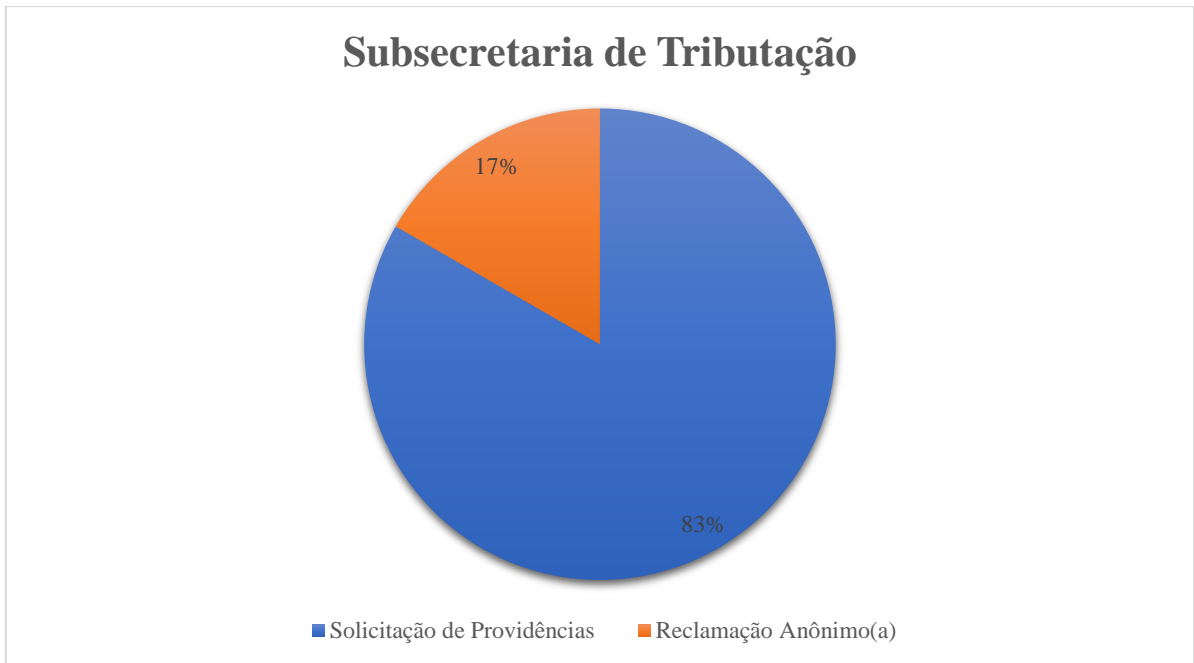
**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

Secretaria de Trânsito	
Solicitação de Providências	4
Reclamação	2



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

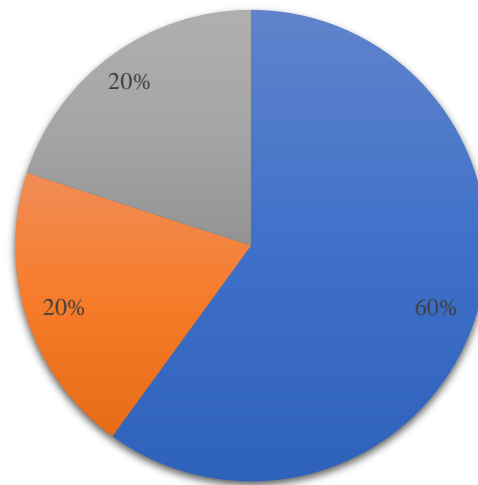
<b>Subsecretaria de Tributação</b>	
Solicitação de Providências	5
Reclamação Anônimo(a)	1



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

<b>Secretaria Municipal de Esporte e Lazer</b>	
Solicitação de Providências	3
Reclamação	1
Denúncia Anônimo(a)	1

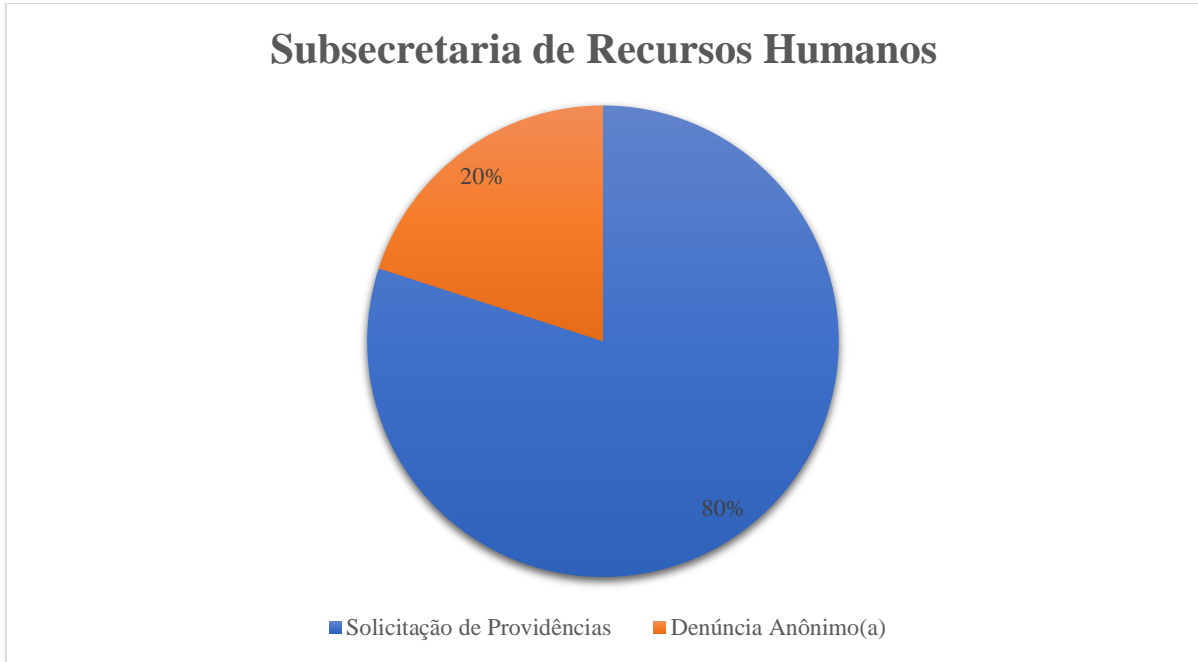
**Secretaria Municipal de Esporte e Lazer**



■ Solicitação de Providências   ■ Reclamação   ■ Denúncia Anônimo(a)

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

<b>Subsecretaria de Recursos Humanos</b>	
Solicitação de Providências	4
Denúncia Anônimo(a)	1





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

Secretaria de Segurança	
Reclamação	2
Denúncia Anônimo(a)	2



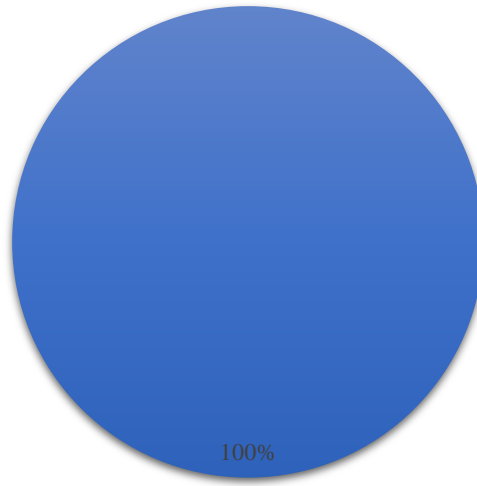


**Lorena**  
P R E F E I T U R A

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

Secretaria de Negócios Jurídicos	
Solicitação de Providências	3

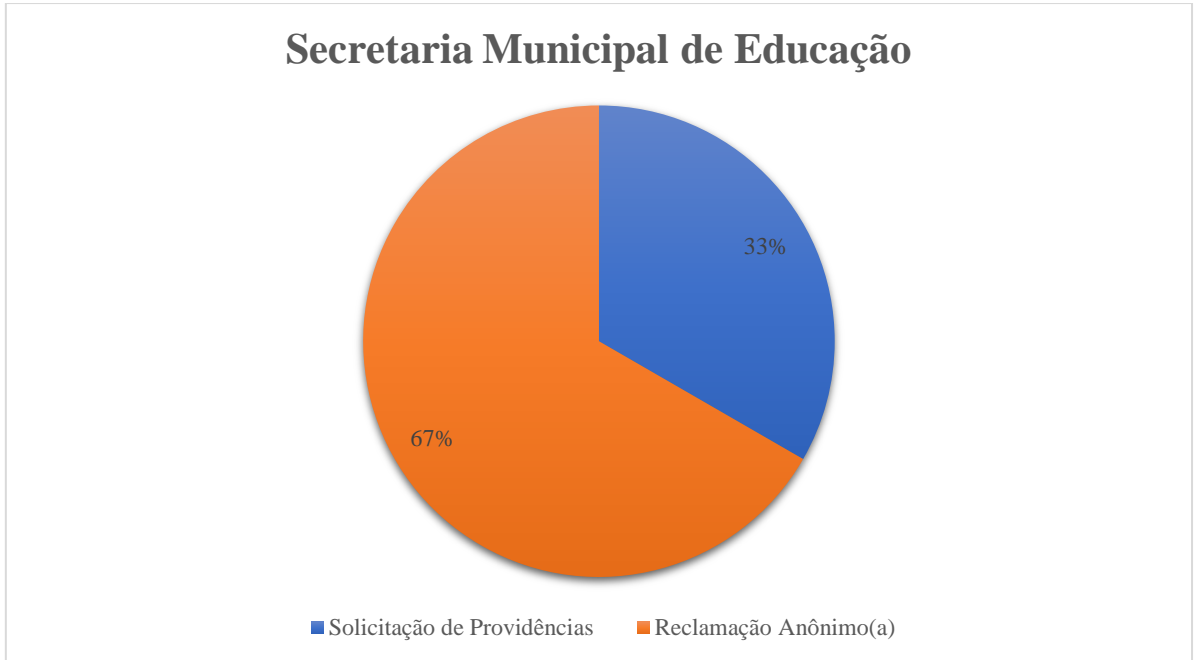
**Secretaria de Negócios Jurídicos**



■ Solicitação de Providências

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

Secretaria Municipal de Educação	
Solicitação de Providências	1
Reclamação Anônimo(a)	2



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

Secretaria de Administração	
Solicitação de Providências	1
Reclamação	1



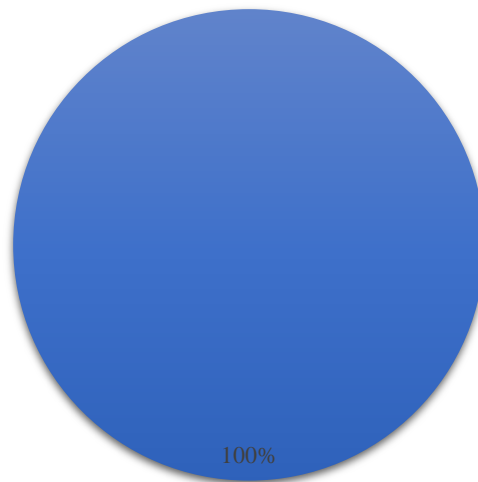


**Lorena**  
P R E F E I T U R A

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

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

**Secretaria de Agricultura e Desenvolvimento Rural**



■ Solicitação de Providências



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

**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

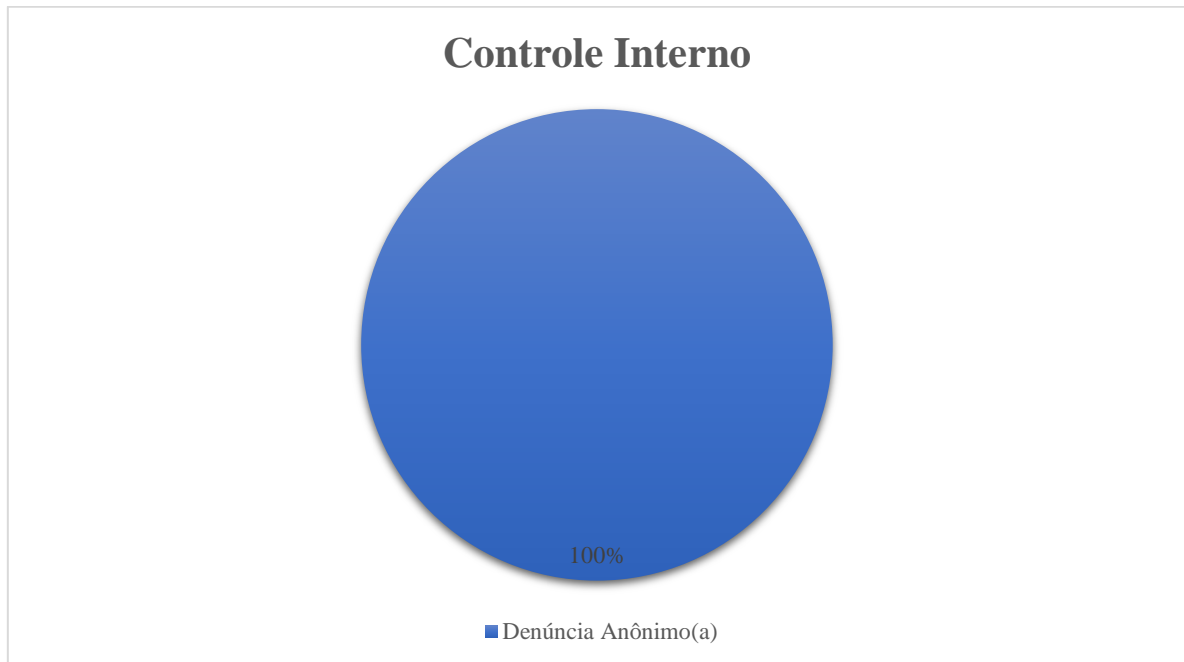
<b>Subsecretaria de Fiscalização</b>	
Solicitação de Providências	1
Reclamação	1





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

<b>Controle Interno</b>	
Denúncia Anônimo(a)	2





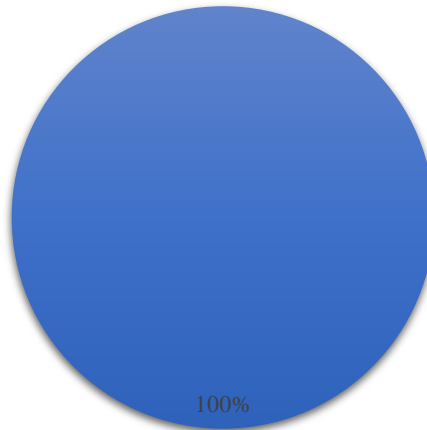
**Lorena**  
P R E F E I T U R A

**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

<b>CPAR - Comissão Permanente de Apuração de Responsabilidade</b>	
Denúncia Anônimo(a)	1

**CPAR - Comissão Permanente de Apuração de Responsabilidade**



■ Denúncia Anônimo(a)



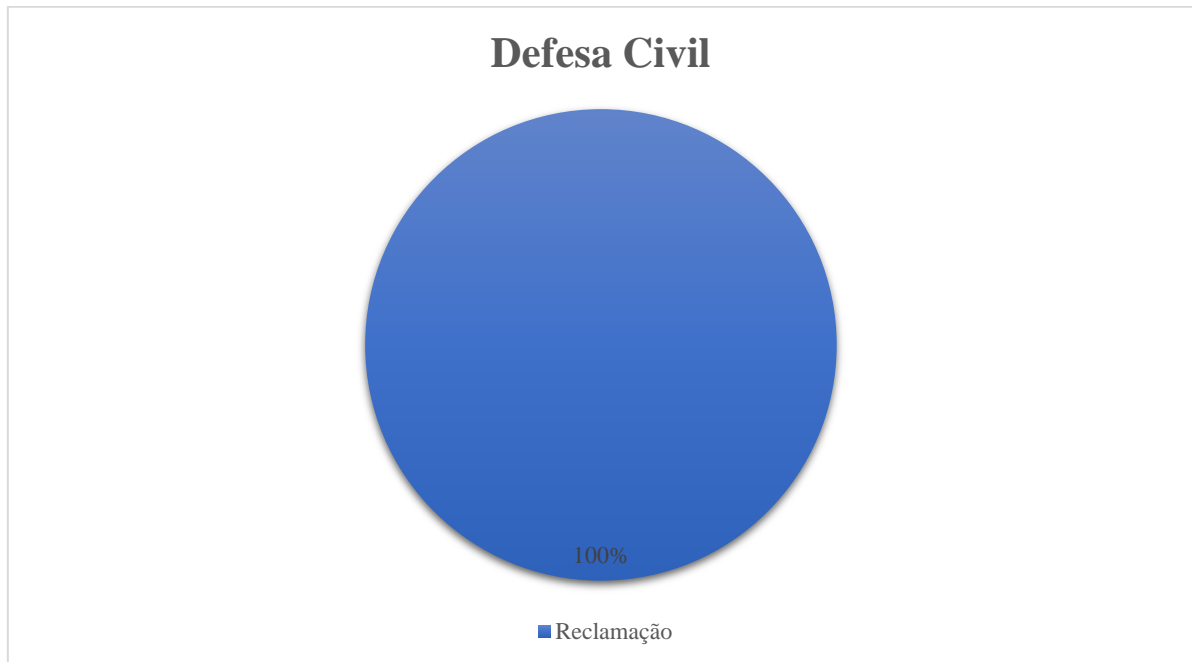


**Lorena**  
P R E F E I T U R A

**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

Defesa Civil	
Reclamação	1





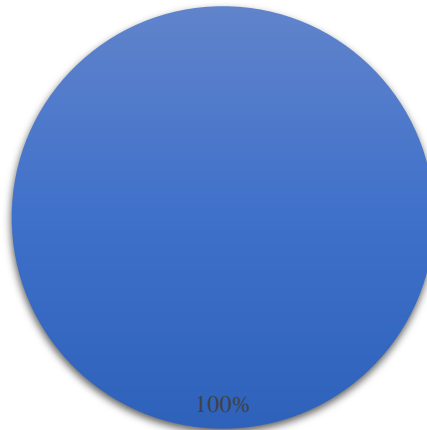
**Lorena**  
P R E F E I T U R A

**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

<b>PROCON - Serviço Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor</b>	
Reclamação	1

**PROCON - Serviço Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor**



■ Reclamação

#### **4. DOS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES**

Segue abaixo, os motivos das manifestações no exercício 2022:

- Denúncia sobre alvará de funcionamento de empresa;
- Solicitação de providências sobre a Aplicação da 4ª dose da vacina do Covid-19 para 18 anos e +;
- Reclamação anônima sobre aprovação de isenção de IPTU;
- Solicitação de providências para atendimento de munícipe pela APAE;
- Reclamação por atendimento não satisfatório;
- Reclamação por atraso na emissão da Carteira do Idoso;
- Reclamação anônima por bagunça em bar;
- Solicitação de providências para baixa de carnê de IPTU;
- Denúncia anônima de barulho no período da lei do silêncio;
- Solicitação de providências para manutenção de buraco em frente à casa do munícipe;
- Reclamação de calçada quebrada;
- Solicitação de providências sobre cancelamento do benefício do CadÚnico;
- Reclamação anônima sobre o projeto de lei sobre o aumento dos servidores;
- Denúncia de cheiro forte exalado de empresa;
- Solicitação de providências de cobrança indevida de IPTU;
- Reclamação de coleta de lixo não realizada;
- Reclamação de motorista dirigindo falando ao celular;
- Sugestão para construção de viaduto e avenida;
- Denúncia contra servidor;
- Reclamação de corte de poda de árvore não realizado;
- Reclamação e denúncia anônima de criação de animais em zona urbana;
- Reclamação de currículo não recebido;
- Denúncia no transporte da Saúde;

## **OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

---

- Reclamação de depressão em asfalto;
- Solicitação de providências sobre documentação de servidor;
- Elogio para servidora;
- Reclamação sobre a entrega da cesta básica;
- Reclamação da escala da guarda municipal em frente as escolas;
- Solicitação de Providências de falta de professor em sala de aula;
- Reclamação de falta de segurança na rodoviária da cidade;
- Reclamação de fiscalização realizada;
- Solicitação de providências de instalação de grama sintética no Campo do Flamenguinho no bairro Santo Antônio;
- Solicitação de providências para instalação de parquímetro;
- Reclamação de instalação de placa e obstáculo em rua do município;
- Denúncia anônima sobre irregularidades nas atribuições de cargos comissionados;
- Solicitação de providências sobre justificção de falta médica;
- Solicitação de providências de limpeza de rua e terreno com mato alto;
- Solicitação de providências de limpeza de terreno com entulho;
- Solicitação de providências de limpeza e reparo em asfalto;
- Reclamação de limpeza pública em ponto de ônibus;
- Solicitação de manutenção corretiva em prédio do Tribunal de Justiça;
- Solicitação de providências para manutenção de academia ao ar livre;
- Solicitação de providências para manutenção de Estrada Rural;
- Solicitação de providências para manutenção em guia de calçada;
- Solicitação de providências para manutenção de iluminação pública;
- Solicitação de providências para manutenção em obstáculo de rua em frente à casa do munícipe;
- Solicitação de providências para marcação de exames;
- Reclamação por não conseguir contato com o telefone do Setor de Transporte da Secretaria de Saúde;
- Reclamação por não conseguir encaixe com médico;

## **OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

---

- Solicitação de providências sobre notificação de dívida ativa;
- Solicitação de providências sobre ofícios da COMMAM;
- Solicitação de providências para pagamento retroativo de quinquênio;
- Solicitação de providências para parecer jurídico sobre equiparação salarial;
- Solicitação de providências de perdão de juros e multa;
- Denúncia anônima sobre perturbação do sossego;
- Denúncia anônima sobre prática de crime de nepotismo;
- Denúncia anônima sobre prática de improbidade administrativa;
- Solicitação de providências de problema com a calçada;
- Denúncia anônima sobre processo de assédio moral;
- Reclamação sobre projeto apresentado para os munícipes sobre a limpeza da beira do rio;
- Solicitação de providências para promoção de novos funcionários;
- Denúncia anônima de quadra de esporte sem segurança;
- Denúncia anônima de recebimento indevido do Auxílio Brasil para verificação;
- Solicitação de providências sobre regularização de abertura de empresa;
- Solicitação de providências sobre a resposta do ofício sobre o Pregão 37/2021;
- Reclamação sobre retirada de entulho e galhos em frente a calçada do munícipe;
- Solicitação de providências de retirada de lixo de ciclovia e manutenção em rua com buracos no asfalto;
- Solicitação de providências sobre retirada de lixo de terreno;
- Solicitação de providências sobre retirada de lixo em frente a calçada do munícipe;
- Solicitação de providências de retirada de mato na rua em frente a cada de munícipe;

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

---

- Solicitação de providências de retirada de terra em frente ao portão da casa do munícipe;
- Reclamação de risco de acidente de árvore com rede elétrica;
- Solicitação de providências de rua de bloquetes intransitável;
- Denúncia anônima sobre ruído sonoro;
- Reclamação sobre serviço de remoção de pacientes;
- Solicitação de providências sobre sinalização em rua e caminhões estacionados em local irregular;
- Denúncia anônima de solicitação de NFE de importação;
- Reclamação e denúncia de terreno vizinho com mato alto;
- Solicitação de providências de troca de lâmpada queimada;
- Solicitação de providências de troca de manilha de córrego;
- Reclamação de uso de máscara;
- Solicitação de providências para usuário e senha para gerar NFS;
- Reclamação de vidro de carro quebrado após serviço de corte e mato realizado pela empresa EPPO;
- Solicitação de providências de visita de engenheiro da Prefeitura na casa CDHU de munícipe;
- Solicitação de providências para vistoria de iluminação pública.

## **5. DA ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES**

A manifestação recebida com maior recorrência foi a solicitação de providências para manutenção de iluminação pública incluindo trocas de lâmpadas e vistorias, onde foram abertas ordens de serviço na empresa prestadora desses serviços e os mesmos foram realizados.

Outra 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.

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

---

Por último, outra manifestação recebida com maior recorrência foi a solicitação de providências para a retirada de entulho, galhos, lixo e terra em frente a calçada de munitípes onde os serviços foram colocados no cronograma da equipe responsável e posteriormente executados.

**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 apresentou a mesma para a empresa concessionária responsável pela execução do serviço.

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, as mesmas 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 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 foi considerada improcedente, uma denúncia teve o procedimento aberto para verificação dos fatos narrados, uma denúncia teve o processo instaurado e está em andamento 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 2022 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 dois 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.