

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA
EXERCÍCIO 2025

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 2025 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 2025.

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

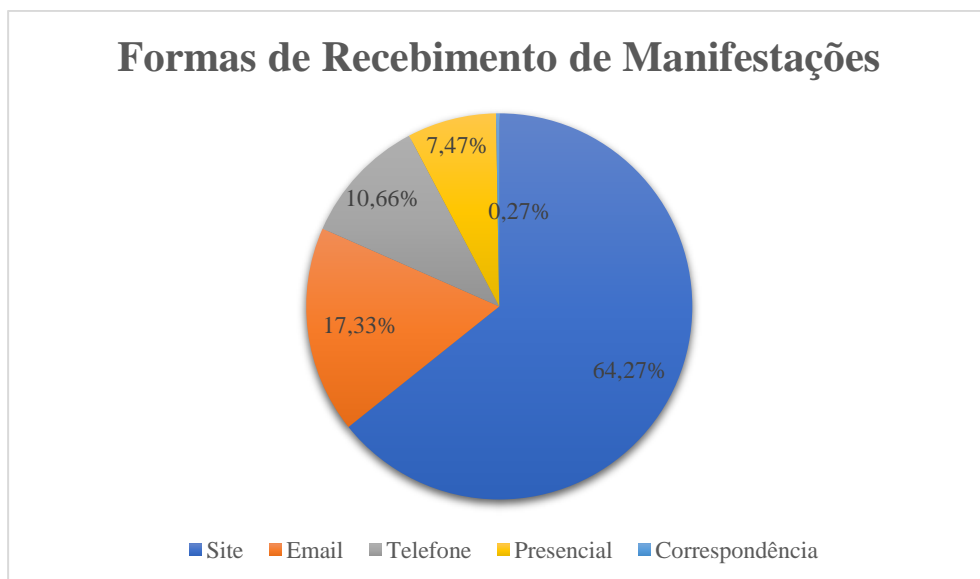
OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

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 2025, na maior parte, pelo site (conforme tabela e gráfico abaixo).

Formas de Recebimento de Manifestações	
Site	241
Email	65
Telefone	40
Presencial	28
Correspondência	01



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.

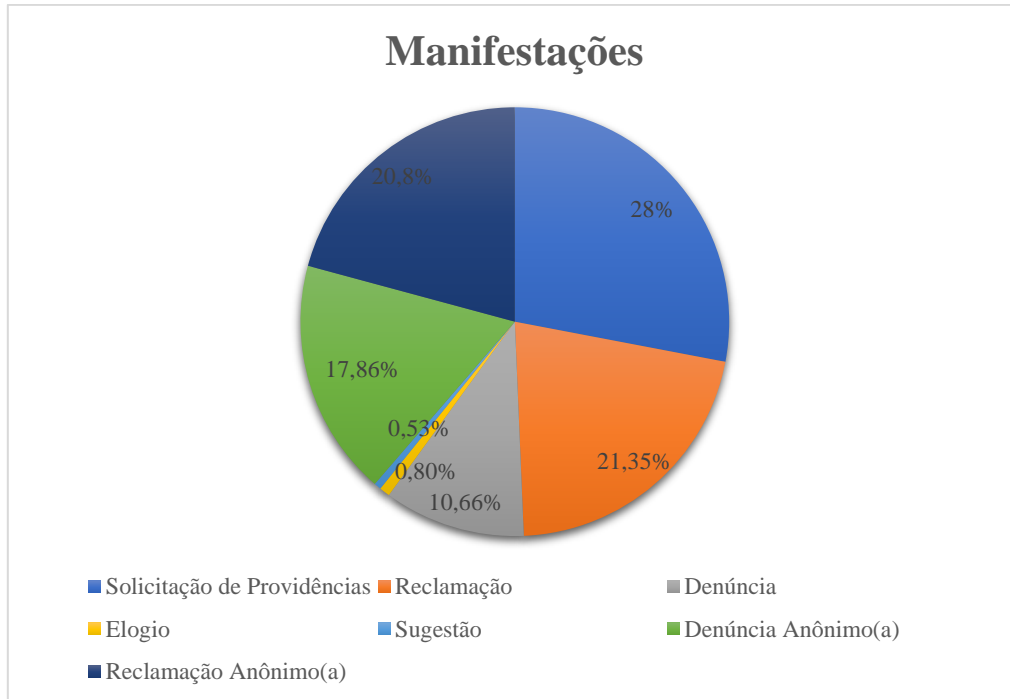
Eventuais manifestações recebidas por telefone, por email ou em atendimento presencial são inseridas no Sistema Eletrônico – Atendimento/Ouvidoria para tramitação interna.

3. DO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO EXERCÍCIO 2025

Em 2025, foram recebidas 375 manifestações sendo classificadas conforme tabela e gráfico abaixo:

Manifestações	
Solicitação de Providências	105
Reclamação	80
Denúncia	40
Elogio	03
Sugestão	02
Denúncia Anônimo(a)	67
Reclamação Anônimo(a)	78

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



Observação: A Ouvidoria do Município de Lorena/SP informa que uma denúncia anônima recebida por correspondência foi classificada como “denúncia” e uma reclamação anônima recebida por telefone foi classificada como “reclamação” devido adequação do sistema para atender o que estabeleceu o Decreto Municipal nº 8.387 de 01/09/2025.

A Ouvidoria do Município de Lorena/SP informa também que recebeu 02 manifestações anônimas que foram indeferidas decorrente do envio de pedidos sem especificação e da suspeita de vírus.

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 16 (dezesesseis) 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.

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

Segue tabelas e gráficos abaixo detalhando as manifestações direcionadas a cada Secretaria recebidas no exercício 2025:

Total de Manifestações por Secretarias	
Secretaria de Saúde	68
Secretaria de Meio Ambiente	41
Secretaria de Educação	34
Secretaria de Manutenção e Serviços Municipais	32
Secretaria de Trânsito e Transportes	31
Subsecretaria de Tributação	28
Subsecretaria de Fiscalização	20
Secretaria de Obras e Planejamento Urbano	18
Subsecretaria de Recursos Humanos	17
Secretaria de Administração	16
Secretaria de Gabinete	14
Secretaria de Segurança	10
Secretaria de Esporte e Lazer	9
Controladoria Municipal	7
Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social	7
Secretaria de Cultura	5
Secretaria de Negócios Jurídicos	4
Anexo Fiscal	3
Corregedoria Municipal	2
Defesa Civil	2
Secretaria de Agricultura e Desenvolvimento Rural	1
Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação	1
Secretaria de Governança Digital	1
Secretaria de Turismo	1
Gabinete Vice-Prefeita	1
Mercado Municipal	1
Ouvidoria Municipal	1
Total:	375



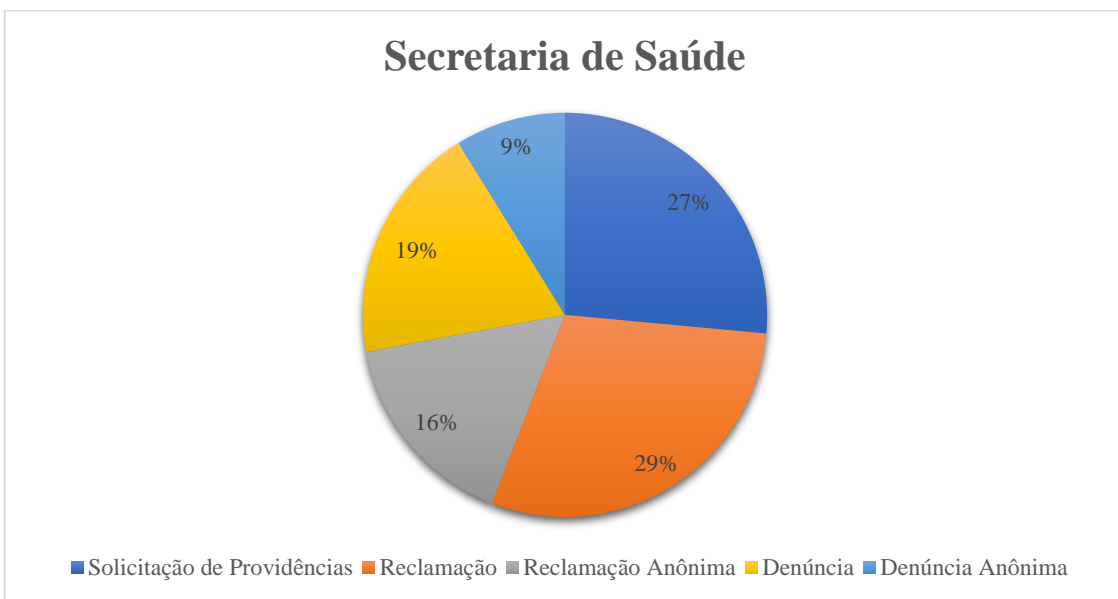
OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo



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

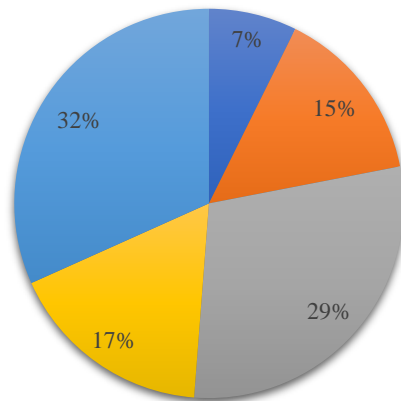
Secretaria de Saúde	
Solicitação de Providências	18
Reclamação	20
Reclamação Anônima	11
Denúncia	13
Denúncia Anônima	6



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

Secretaria de Meio Ambiente	
Solicitação de Providências	3
Reclamação	6
Reclamação Anônima	12
Denúncia	7
Denúncia Anônima	13

Secretaria de Meio Ambiente

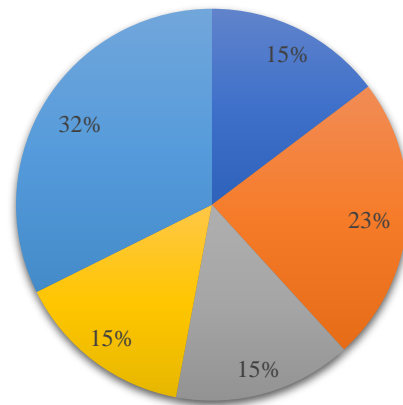


■ Solicitação de Providências ■ Reclamação ■ Reclamação Anônima ■ Denúncia ■ Denúncia Anônima

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

Secretaria de Educação	
Solicitação de Providências	5
Reclamação	8
Reclamação Anônima	5
Denúncia	5
Denúncia Anônima	11

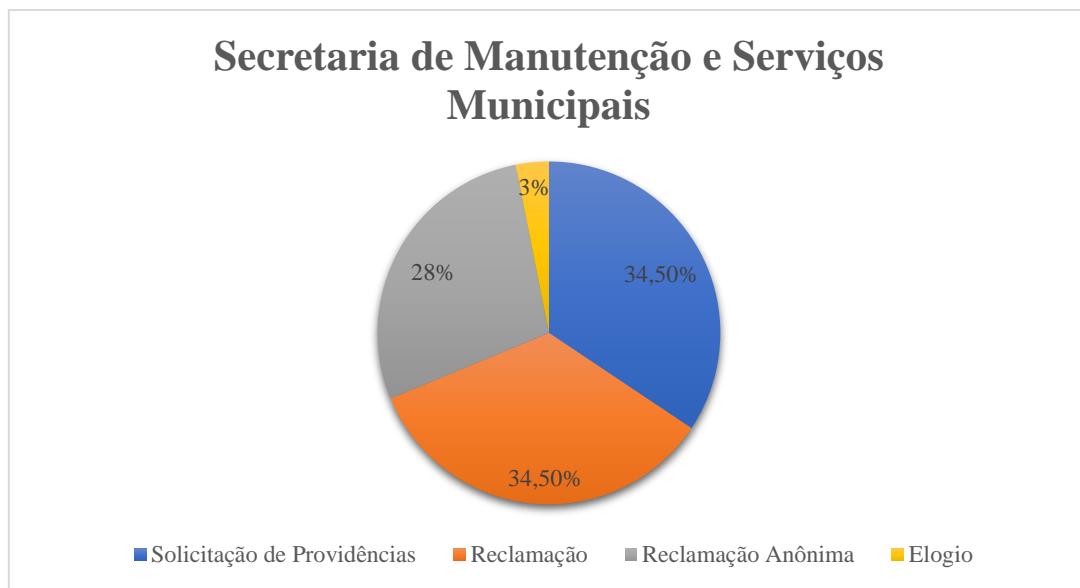
Secretaria de Educação



■ Solicitação de Providências ■ Reclamação ■ Reclamação Anônima ■ Denúncia ■ Denúncia Anônima

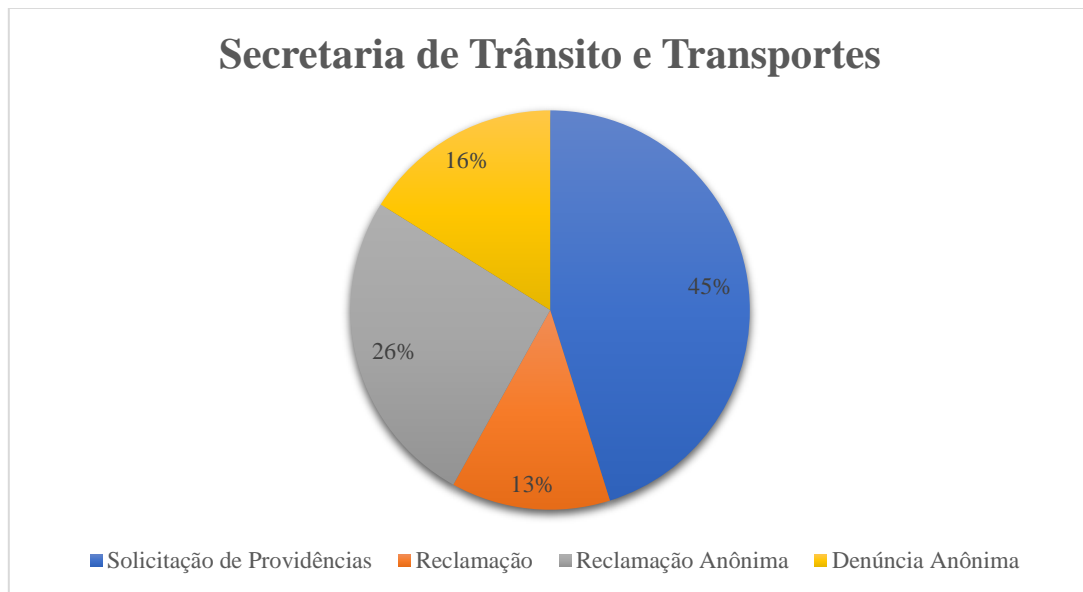
OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

Secretaria de Manutenção e Serviços Municipais	
Solicitação de Providências	11
Reclamação	11
Reclamação Anônima	9
Elogio	1



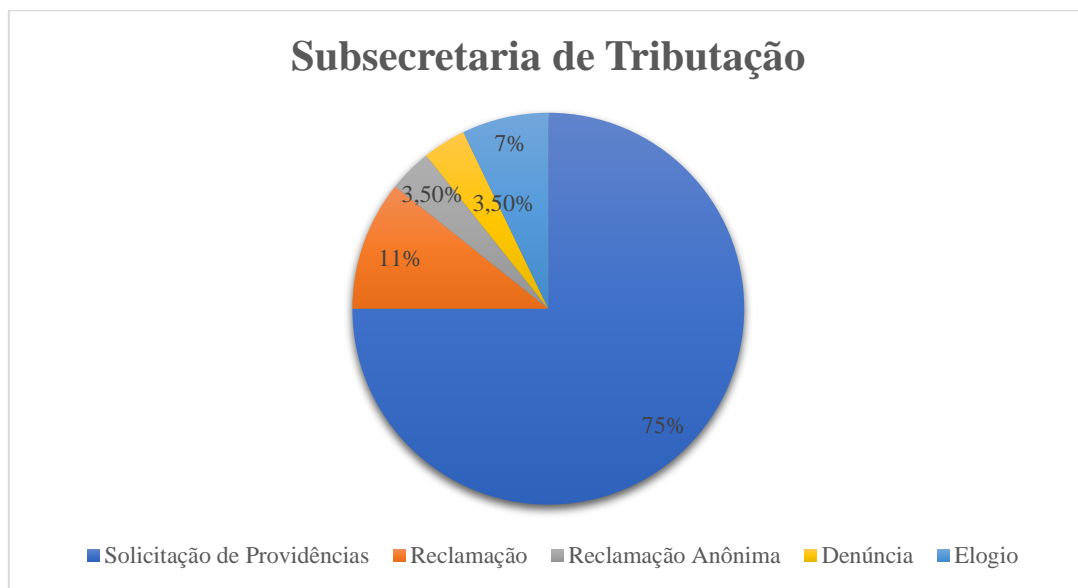
OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

Secretaria de Trânsito e Transportes	
Solicitação de Providências	14
Reclamação	4
Reclamação Anônima	8
Denúncia Anônima	5



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

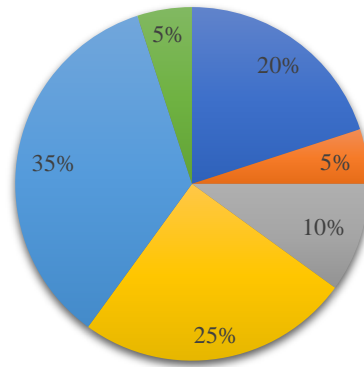
Subsecretaria de Tributação	
Solicitação de Providências	21
Reclamação	3
Reclamação Anônima	1
Denúncia	1
Elogio	2



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

Subsecretaria de Fiscalização	
Solicitação de Providências	4
Reclamação	1
Reclamação Anônima	2
Denúncia	5
Denúncia Anônima	7
Sugestão	1

Subsecretaria de Fiscalização

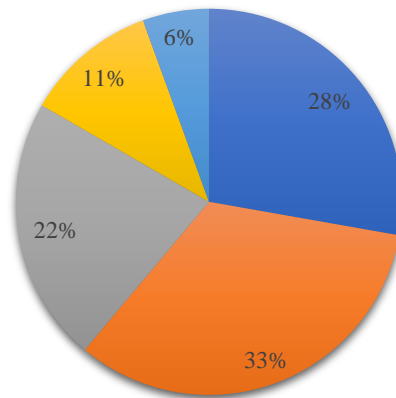


■ Solicitação de Providências ■ Reclamação ■ Reclamação Anônima
■ Denúncia ■ Denúncia Anônima ■ Sugestão

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

Secretaria de Obras e Planejamento Urbano	
Solicitação de Providências	5
Reclamação	6
Reclamação Anônima	4
Denúncia	2
Denúncia Anônima	1

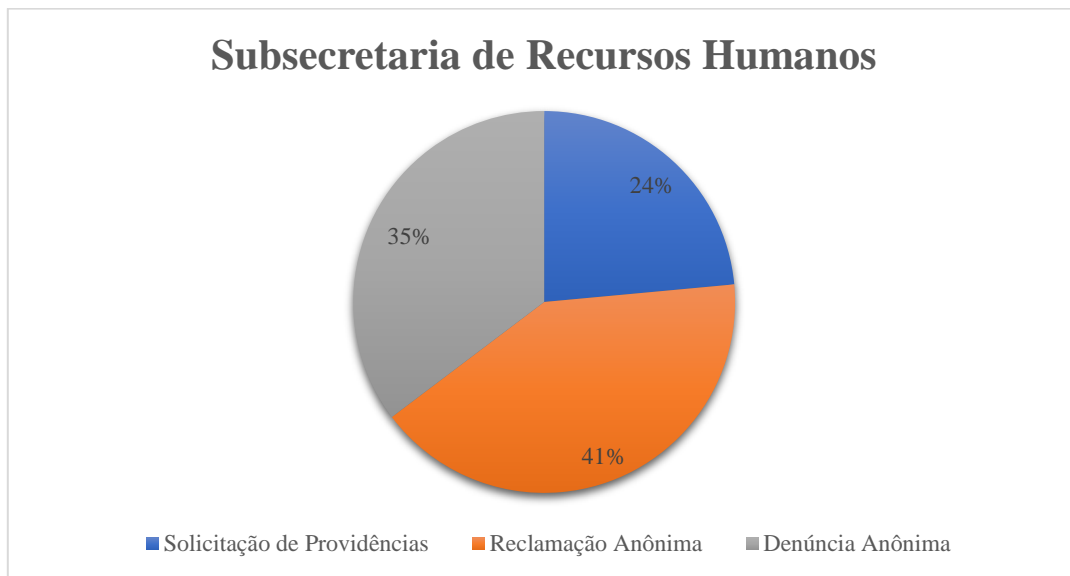
Secretaria de Obras e Planejamento Urbano



■ Solicitação de Providências ■ Reclamação ■ Reclamação Anônima ■ Denúncia ■ Denúncia Anônima

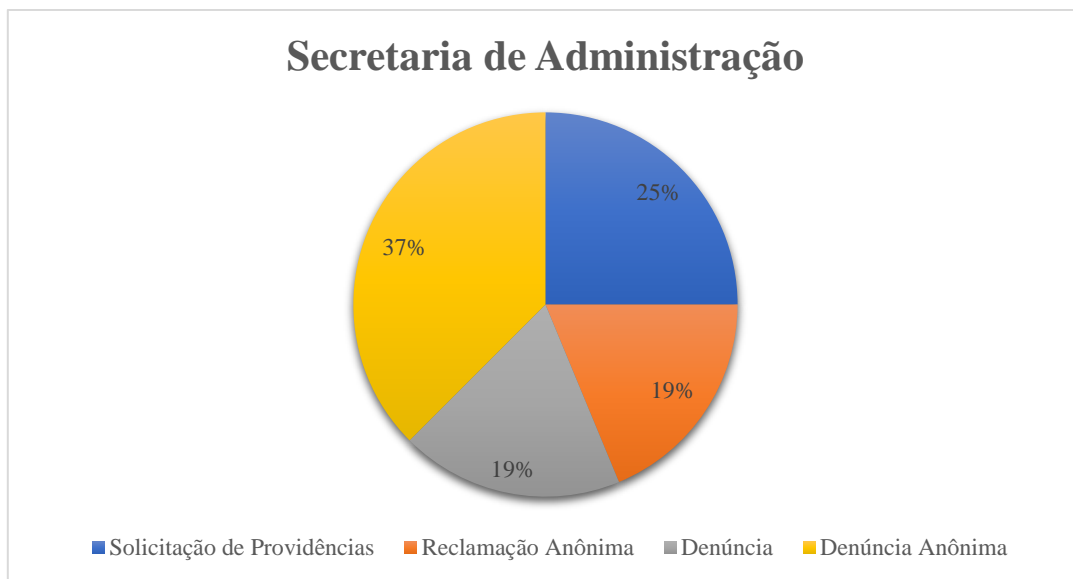
OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

Subsecretaria de Recursos Humanos	
Solicitação de Providências	4
Reclamação Anônima	7
Denúncia Anônima	6



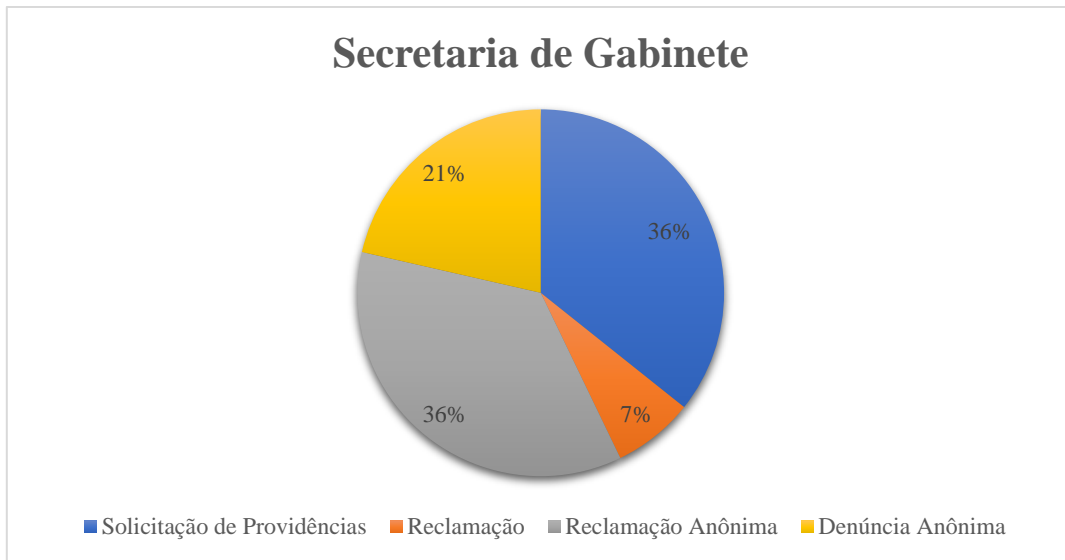
OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

Secretaria de Administração	
Solicitação de Providências	4
Reclamação Anônima	3
Denúncia	3
Denúncia Anônima	6



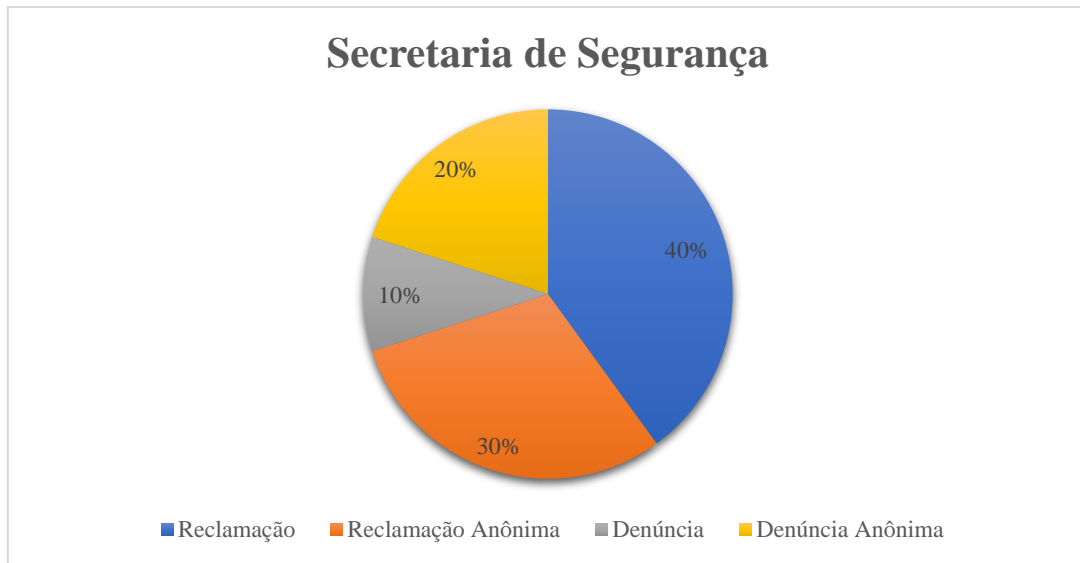
OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

Secretaria de Gabinete	
Solicitação de Providências	5
Reclamação	1
Reclamação Anônima	5
Denúncia Anônima	3



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

Secretaria de Segurança	
Reclamação	4
Reclamação Anônima	3
Denúncia	1
Denúncia Anônima	2



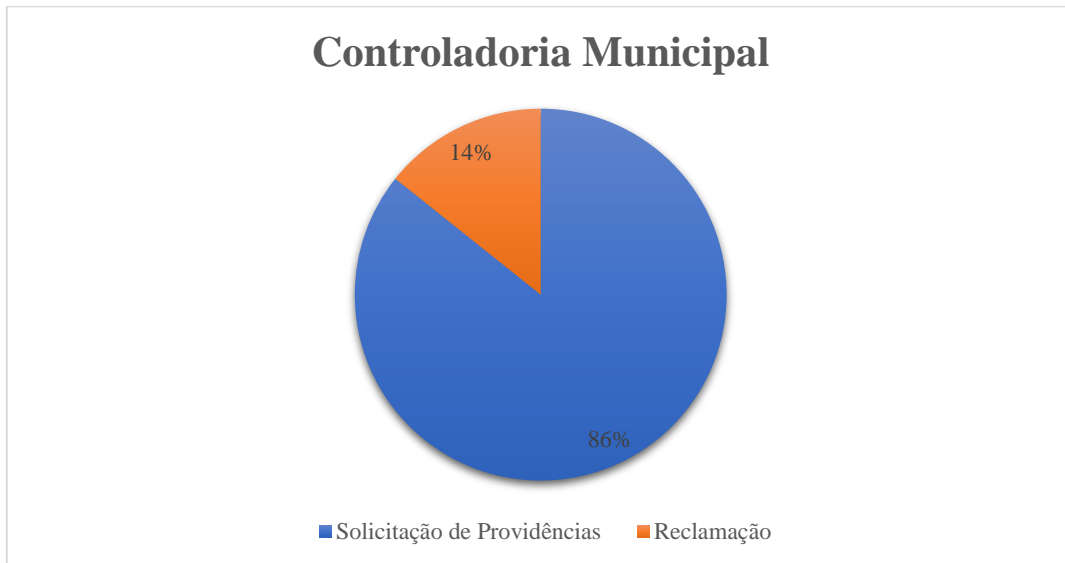
OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

Secretaria de Esporte e Lazer	
Reclamação	4
Reclamação Anônima	3
Denúncia Anônima	2



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

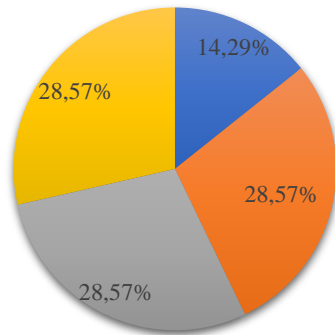
Controladoria Municipal	
Solicitação de Providências	6
Reclamação	1



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

Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social	
Solicitação de Providências	1
Reclamação	2
Reclamação Anônima	2
Denúncia Anônima	2

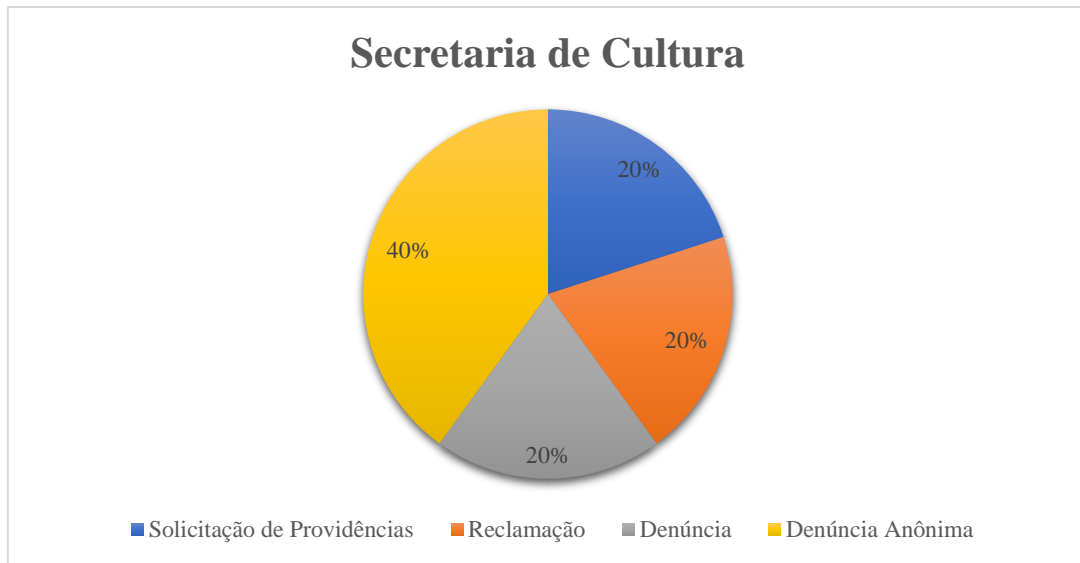
Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social



■ Solicitação de Providências ■ Reclamação ■ Reclamação Anônima ■ Denúncia Anônima

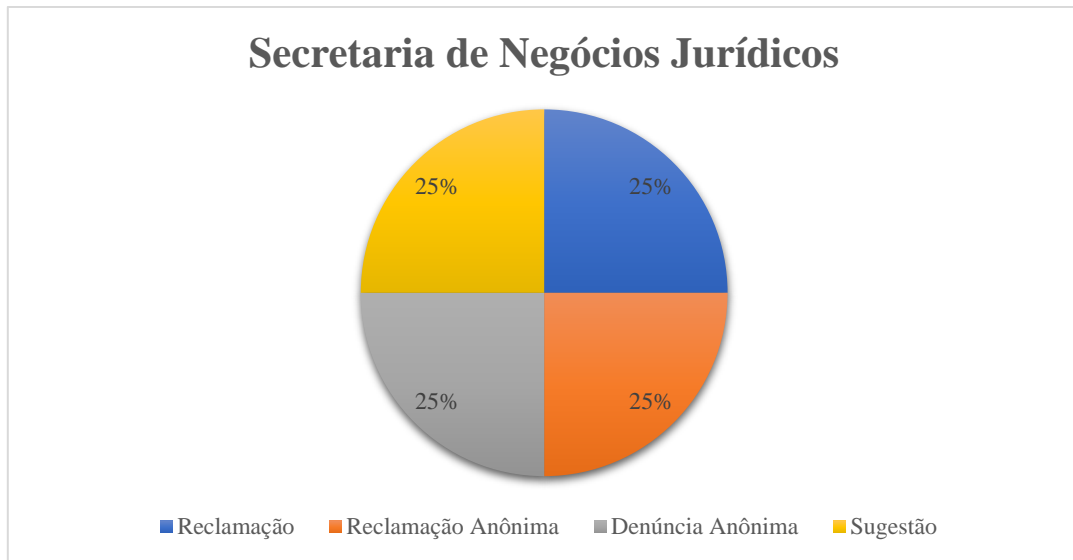
OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

Secretaria de Cultura	
Solicitação de Providências	1
Reclamação	1
Denúncia	1
Denúncia Anônima	2



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

Secretaria de Negócios Jurídicos	
Reclamação	1
Reclamação Anônima	1
Denúncia Anônima	1
Sugestão	1

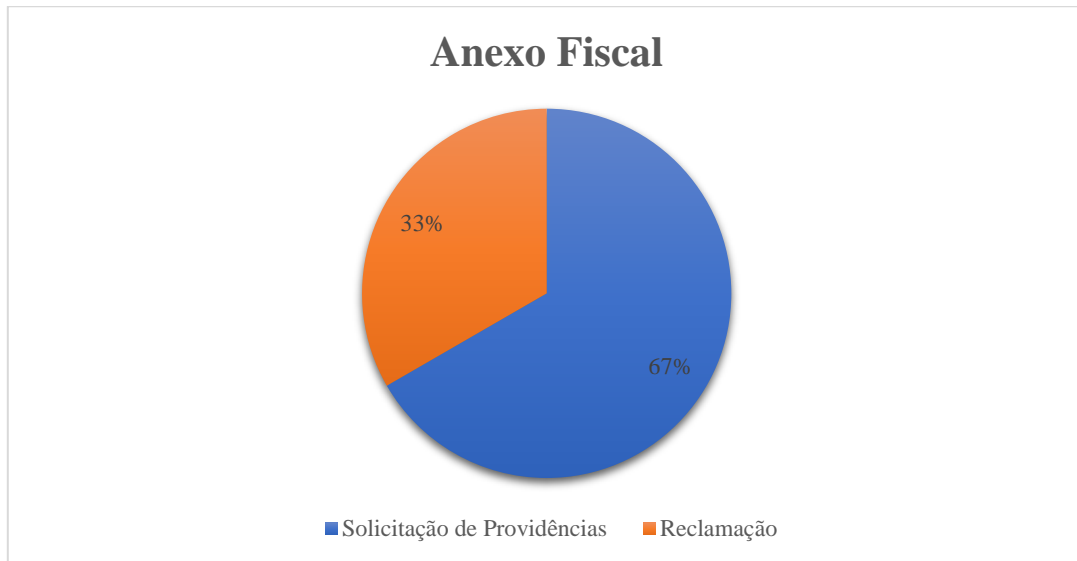




Lorena
P R E F E I T U R A

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

Anexo Fiscal	
Solicitação de Providências	2
Reclamação	1

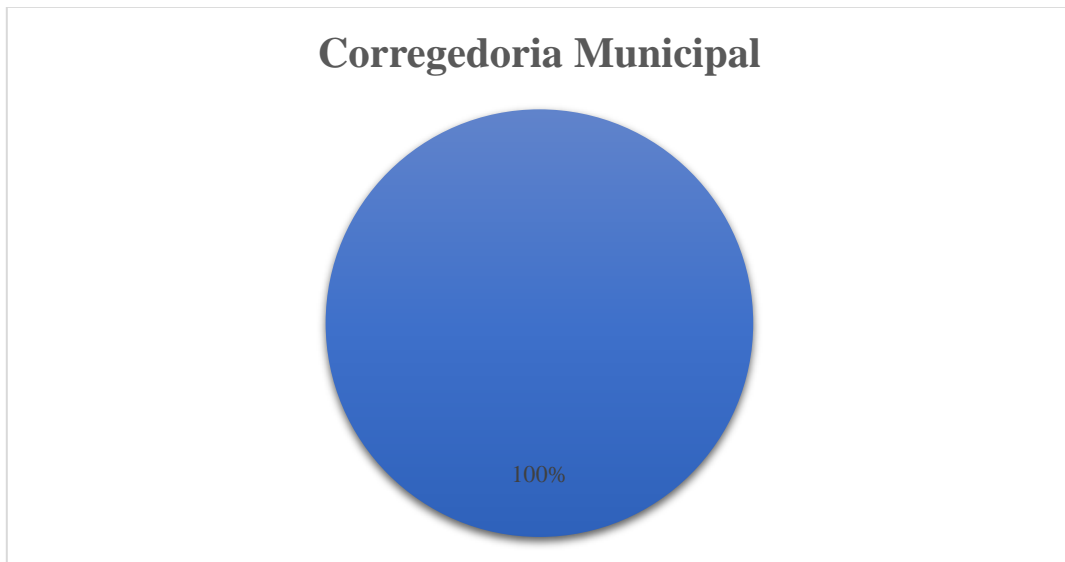




Lorena
P R E F E I T U R A

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

Corregedoria Municipal	
Denúncia	2

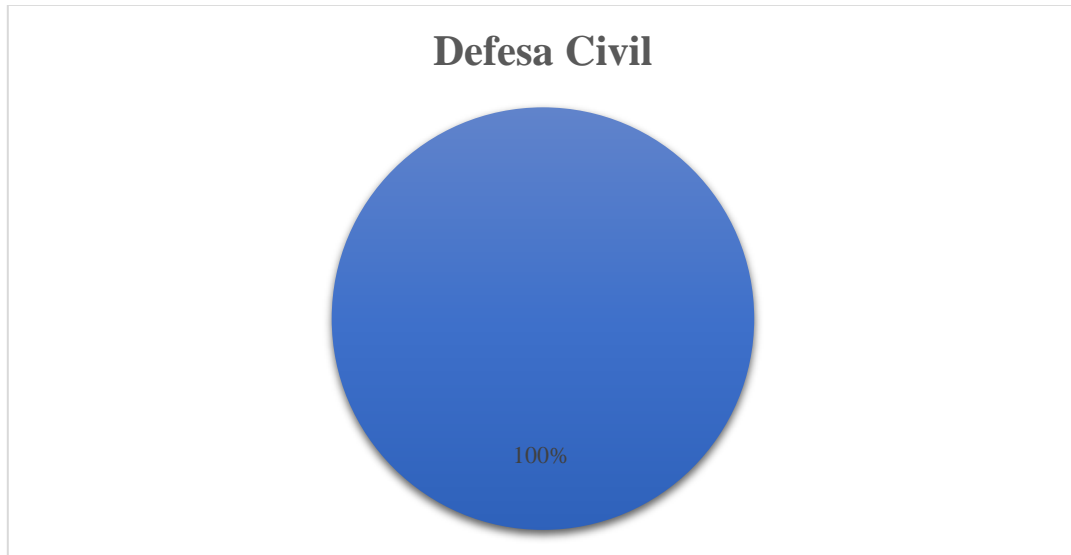




Lorena
P R E F E I T U R A

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

Defesa Civil	
Reclamação	2



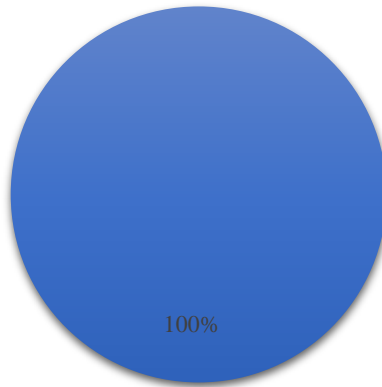


Lorena
P R E F E I T U R A

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

Secretaria de Agricultura e Desenvolvimento Rural	
Reclamação	1

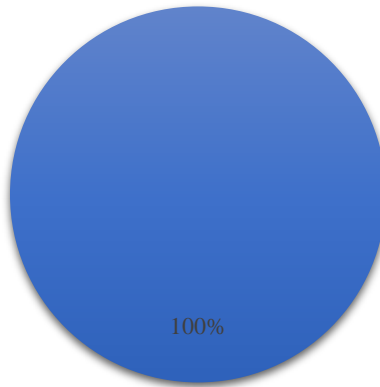
Secretaria de Agricultura e Desenvolvimento Rural



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

Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação	
Reclamação	1

**Secretaria de Desenvolvimento Econômico,
Ciência, Tecnologia e Inovação**

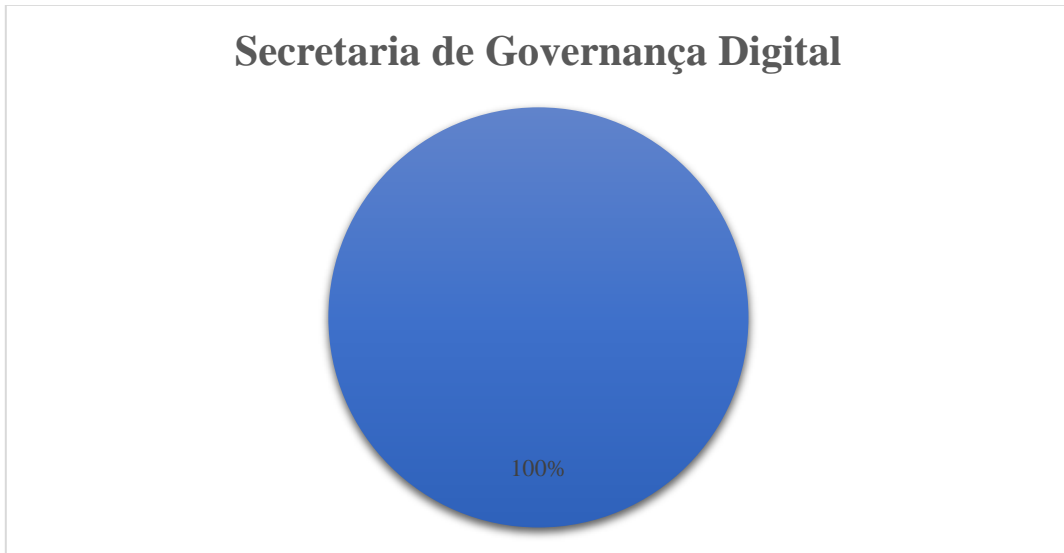




Lorena
P R E F E I T U R A

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

Secretaria de Governança Digital	
Reclamação	1





Lorena
P R E F E I T U R A

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

Secretaria de Turismo	
Solicitação de Providências	1

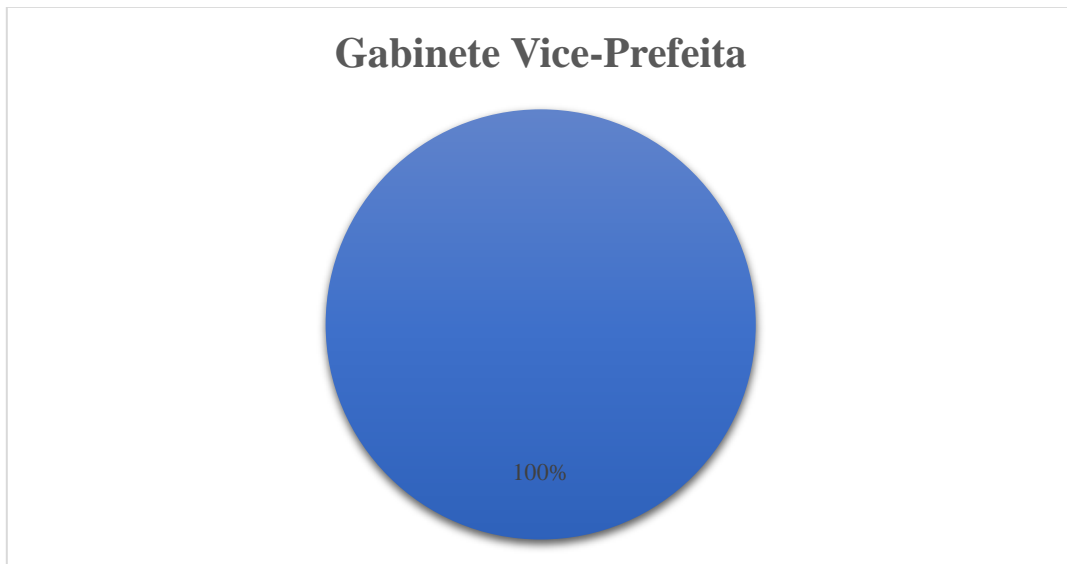




Lorena
P R E F E I T U R A

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

Gabinete Vice-Prefeita	
Reclamação Anônima	1





Lorena
P R E F E I T U R A

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

Mercado Municipal	
Reclamação Anônima	1





Lorena
P R E F E I T U R A

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

Ouvidoria Municipal	
Reclamação	1



4. DOS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

Segue abaixo, os motivos das manifestações no exercício 2025:

- Reclamação sobre pagamento de carnê IPTU;
- Denúncia sobre academia funcionando sem respeitar a Lei de Acessibilidade;
- Denúncia sobre acúmulo de lixo que está tomando parte da rua;
- Solicitação de providências para agendamento de consulta;
- Solicitação de providências para atendimento com o Senhor Prefeito;
- Denúncia anônima sobre aglomeração de jovens na rua e por isso solicitação de mais policiamento;
- Denúncia sobre aguardo de tratamento médico;
- Reclamação sobre alagamento de rua que está prejudicando a estrutura da casa de munícipe;
- Solicitação de providências de alteração de endereço;
- Denúncia anônima sobre alteração irregular na via pública;
- Denúncia anônima sobre ambulante de fora da cidade trabalhando nas festas;
- Reclamação sobre animais soltos que invadem as casas, viram o lixo e são agressivos;
- Reclamação anônima de animal morto em avenida;
- Reclamação sobre aplicativo SIPP que se encontra inoperante;
- Solicitação de providências de apoio para transferência hospitalar;
- Denúncia anônima sobre areia e carro velho na calçada;
- Solicitação de providências sobre areia sendo retirada do Rio Paraíba e veículos pesados trafegando em local proibido;
- Solicitação de providências sobre assédio moral e crime contra o idoso;
- Solicitação de providências sobre assédio moral;
- Solicitação de providências sobre assinatura de um novo ACT com a Fundação Casa;

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

- Solicitação de atendimento médico não realizado por falta de cadastro no sistema;
- Reclamação/reclamação anônima por atendimento não satisfatório;
- Solicitação de providências sobre atitude de agressão e desrespeito de servidora;
- Reclamação sobre atraso no transporte agendado de paciente;
- Solicitação de providências para atualização de data de vencimento de boleto;
- Solicitação de providências para atualização de razão social;
- Reclamação sobre atualização de registro de rua;
- Solicitação de providências sobre ausência de iluminação de Natal na praça localizada no centro da cidade;
- Denúncia anônima sobre ausências de servidoras no local de trabalho;
- Reclamação anônima sobre aviso de quando pode realizar a poda de árvore após o pedido;
- Solicitação de providências sobre bairro sem coleta de lixo;
- Denúncia anônima sobre estabelecimento com som alto perturbando o sossego dos vizinhos e com molecada fazendo uso de drogas;
- Reclamação anônima sobre barulho na madrugada perturbando o sono de munícipe;
- Denúncia sobre a Biblioteca Municipal com falta de funcionários;
- Solicitação de providências sobre boleto inválido;
- Reclamação anônima sobre briga na rua em frente à depósito de bebida e carros e motos estacionados em frente à casa de munícipes;
- Reclamação anônima de buraco em rua que precisa ser fechado;
- Reclamação anônima de caçamba de entulho colocada em frente à entradinha do Jardim Primavera;
- Denúncia/denúncia anônima sobre cachorros soltos na rua avançando nas pessoas;
- Denúncia anônima sobre cadastro de empresa no site da Prefeitura;

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

- Reclamação anônima de caixa de esgoto aberta e com moscas;
- Solicitação de providências de caminhão atrapalhando o campo de visão do PARE obrigatório;
- Reclamação de caminhão de lixo compactando o lixo na frente da casa de munícipe e deixando a rua suja e com cheiro ruim;
- Solicitação de providências de caminhão pipa para jogar água na estrada para diminuir o pó;
- Reclamação anônima sobre caminhoneiros que estacionam para carregar na Apollo Tubulares e passam por situação de risco e vulnerabilidade com relação à saúde, inclusive, devido à situação de muita sujeira dos banheiros;
- Denúncia sobre cancelamento arbitrário de licenças prêmio dos professores da rede municipal de Educação;
- Solicitação de providências sobre cancelamento de inscrição municipal;
- Solicitação de providências sobre o carnê de IPTU 2025 não está disponível para pagamento em cota única;
- Denúncia anônima sobre carro abandonado que está atrapalhando entrada e saída de garagem;
- Reclamação anônima sobre carro de som e drogas em estabelecimento;
- Denúncia anônima sobre carro estacionado deixando a rua apertada;
- **Denúncia anônima de estabelecimento: com carros com som alto em frente, com venda de bebidas em copos, trabalhando com grades no local, sem banheiro no local, as pessoas ficam consumindo as bebidas no lado de fora do estabelecimento em frente à casa de munícipes, prostituição, uso de drogas, brigas e ameaças de morte em frente ao estabelecimento, motos ficam dando estalos em frete ao estabelecimento, venda de bebidas alcoólicas para menores;**
- Reclamação sobre cartão de estacionamento de idoso digital;
- Reclamação sobre cartão de idoso não identificada pela Zona Azul;

OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

- Reclamação sobre casa abandonada com risco de desabamento, terreno com muita sujeira, mato alto e animais peçonhentos e limpeza deste terreno;
- Reclamação sobre casa invadida e que estão fazendo moradia no local;
- Reclamação sobre cesta básica não entregue para munícipe;
- Denúncia anônima sobre clima em escola;
- Reclamação sobre cobrança de imposto atrasado;
- Reclamação sobre coleta de lixo não realizada;
- Reclamação sobre colmeia enorme na casa vizinha;
- Reclamação sobre colocação de cartazes em muros e postes da empresa UBIZCAR;
- Denúncia anônima sobre colocação de placa de carga e descarga;
- Solicitação de providências sobre comunicação de ilícitos ambientais para o Ministério Público;
- Solicitação de providências sobre concessão de vista aos documentos relativos a RAT/SAT incidente sobre a folha de pagamento;
- Denúncia anônima sobre concurso público para o cargo de Agente Comunitário de Saúde 2024;
- Denúncia anônima de conserto de parquinho da Escola Horácio;
- Reclamação de construção de muro de arrimo na beira do rio Taboão e limpeza na beira do rio;
- Reclamação sobre container de lixo com mau cheiro muito forte;
- Reclamação sobre contato de moradora com funcionários de secretaria;
- Reclamação anônima sobre convocação de candidatos;
- Reclamação sobre convocação para matrículas das crianças;
- Solicitação de providências para correção de atos irregulares;
- Solicitação de providências para correção de documento antes da assinatura do Senhor Prefeito;
- Reclamação anônima para cortar mato em avenida;

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

- Solicitação de providências sobre corte de árvore e prazo pra execução do serviço de poda de árvore;
- Solicitação de providências sobre credenciamento como instituição para operar cartões de benefícios;
- Reclamação sobre criação de galinheiro em imóvel;
- Reclamação de criança matriculada no período da tarde para trocar para o período da manhã;
- Solicitação de providências sobre débito de IPTU 2018;
- Solicitação de providências sobre declaração de vínculo de servidora;
- Reclamação sobre deferimento de protocolo de viabilidade;
- Solicitação de providências sobre demora no início do tratamento médico;
- Reclamação sobre denúncia sanitária sem atendimento;
- Denúncia sobre a empresa prestadora de serviço de limpeza predial;
- Denúncia sobre concessão irregular de licença prêmio a servidora;
- Denúncia/reclamação anônima sobre secretário;
- Denúncia/denúncia anônima sobre servidor(a);
- Denúncia anônima sobre depósito de bebidas ao lado de escola;
- Denúncia sobre desmembramento resultando em duas unidades distintas contudo o imóvel permanece como uma única unidade imobiliária;
- Denúncia de despejo irregular de esgoto no córrego Mandi / Vila Passos;
- Solicitação de providências sobre dispensa de taxas de alvará;
- Reclamação sobre doações não lançadas;
- Solicitação de providências de documentação de casa recebida por herança;
- Reclamação sobre documento solicitado para a Junta Militar emitir;
- Elogio para o Setor de Tributação e para servidora do Setor;
- Elogio pela devolução de areia que havia sido recolhida por engano;
- Solicitação de providências para emissão de boleto IPTU já pago;
- Reclamação sobre emissão de carteira de idoso;

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

- Solicitação de emissão de certidão negativa municipal e de órgão ambiental;
- Reclamação sobre empresa contratada para fazer a limpeza da rua de feira que não tem feito a limpeza direito;
- Denúncia sobre encaminhamento para a Rede Hebe Camargo;
- Solicitação de providência para encaminhamento com especialistas;
- Solicitação de providência sobre o envio de dados sobre o Setor de Turismo;
- Denúncia/reclamação anônima sobre esclarecimento sobre a gestão do quadro de cargos de Agente Comunitário de Saúde;
- Reclamação anônima sobre escolinha de futebol que cobra as crianças sem comunicar os pais;
- Denúncia de escorpião em residência de munícipe;
- Reclamação anônima de esgoto sendo jogado em pasto sem tratamento;
- Reclamação anônima sobre estabelecimento com som alto e perturbando o sossego dos vizinhos e carros parando nos dois lados da rua atrapalhando o trânsito;
- Denúncia anônima sobre estabelecimento comercial que constantemente perturba o sossego de munícipe com som alto, que ultrapassa o horário permitido para funcionamento e autorização para funcionamento de comércio;
- Denúncia anônima sobre estabelecimento todo dia com som automotivo alto, com vazamento exorbitante de água esquecida pelo responsável, motos sem escapamento acelerando constantemente em frente à estabelecimento comercial, veículos atrapalhando fluxo contínuo da rua, menores usando drogas em estabelecimento e que não tem horário para fechar;
- Reclamação sobre estacionamento na rua e atendimento do COI não satisfatório;

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

- Solicitação de providências sobre estorno de pagamentos feitos indevidamente;
- Solicitação de explicação sobre diferença de valor pago;
- Denúncia anônima sobre explicações sobre a contratação de banda para o Carnaval;
- Reclamação anônima sobre extensão do estabelecimento interrompendo saídas de garagens com carros estacionados e motos acelerando, vários carros subindo e descendo a rua com o som no último volume, munícipes são ameaçados ao tentar tirar o carro da garagem porque na frente da casa tem carros estacionados em frente, proibição de venda de copos de bebida com canudos e autorização para funcionamento de comércio;
- Reclamação anônima sobre falta de contratação de Agentes Comunitários de Saúde (ACS) e sobre a transparência no site da Prefeitura;
- Reclamação anônima sobre falta de iluminação na rua e instalação e mais câmeras de segurança.
- Reclamação anônima sobre falta de internet no novo prédio do CRE;
- Reclamação sobre falta de médico psiquiatra no CAPS;
- Reclamação de falta de professores na escola;
- Solicitação de providências sobre falta de professores substitutos;
- Solicitação de providências sobre falta de retorno de dúvidas;
- Reclamação anônima sobre falta de visita dos ACS de Saúde no bairro Cabelinha;
- Reclamação sobre fechamento de semáforo;
- Reclamação anônima sobre fechar muro que foi quebrado pela prefeitura para realizar uma obra e limpeza de terreno com animais peçonhentos e focos de dengue;
- Reclamação anônima sobre furto de carrinho de feira, viatura da CGM apoia roubo/furto e apoia supermercado;
- Reclamação anônima sobre gatos que morreram envenenados;

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

- Reclamação anônima sobre gestora que não aparece na escola no período da tarde;
- Sugestão sobre implantação de lei para conservar os ambientes limpos e sobre limpeza das ruas do bairro Vila Passos;
- Solicitação de providências sobre inconsistência no Pregão 13/2025;
- Solicitação de providências sobre indicação de profissionais em Psicologia que atuem em Conselhos Municipais;
- Solicitação de providências sobre indisponibilidade do portal de nota fiscal da Prefeitura;
- Solicitação de providências sobre informação de denunciante;
- Solicitação de providências sobre informação sobre pagamento de dívida;
- Solicitação de providências sobre informações de parente;
- Denúncia anônima sobre informações sobre processo de licitação de aquisição dos relógios de ponto;
- Denúncia/reclamação anônima com a atual coordenação do setor de natação;
- Reclamação sobre insatisfação com o serviço do CSU;
- Solicitação de providências sobre instalação de bicicletário em frente à comércio;
- Solicitação de providências sobre instalação de placa de identificação de rua e manutenção de iluminação pública em luminária que não está funcionando;
- Solicitação de providências de instalação de placa de sinalização e sinalização vertical;
- Reclamação anônima sobre intermediação junto a gestora do CMEI Maria José;
- Reclamação sobre inúmeras situações;
- Denúncia sobre irregularidades ambientais em terreno situado em área sensível do bairro Vila Geny;

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

- Reclamação anônima sobre limpeza de ruas e bueiros do bairro Industrial e segurança zero;
- Solicitação de providências/reclamação/denúncia/denúncia anônima sobre limpeza de terreno abandonado com mato alto, focos de dengue e animais peçonhentos;
- Reclamação anônima sobre limpeza de terreno com máquina;
- Reclamação sobre limpeza de terreno da prefeitura;
- Reclamação anônima sobre limpeza de terreno onde teve demolição de casas na beira do rio Mandi;
- Reclamação anônima sobre lombadas instaladas que talvez não estejam dentro das normas;
- Denúncia anônima sobre mãe de criança que fica dentro da escola;
- Solicitação de providências sobre manutenção de salas em local de trabalho;
- Solicitação de providências sobre manutenção em rua com afundamento;
- Reclamação sobre marcação de transporte;
- Reclamação sobre marcar consulta com outro profissional para tirar dúvida;
- Reclamação anônima sobre material de construção despejado no meio da avenida;
- Denúncia anônima sobre memorando da secretaria que não está sendo cumprido;
- Solicitação de providências sobre moinho de cana na calçada atrapalhando os pedestres;
- Reclamação sobre munícipe que acabou se machucando no CSU;
- Solicitação de providências sobre não conseguir gerar a taxa de baixa da empresa;
- Denúncia anônima sobre não estar chamando candidatos aprovados em Concurso Público de Agente Comunitário de Saúde;

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

- Solicitação de providências sobre não está conseguindo acessar o site para fazer o parcelamento de dívidas;
- Reclamação de nuvem de spray de pimenta que ficou no meio da avenida;
- Solicitação de providências de obra de drenagem onde a empresa não concluiu o serviço;
- Denúncia/denúncia anônima sobre obra irregular;
- Reclamação sobre obra não concluída;
- Solicitação de providências sobre omissão na fiscalização de trânsito;
- Solicitação de providências sobre pagamento de notas em aberto;
- Solicitação de providências sobre pedido de calçamento de rua;
- Solicitação de providências sobre pedido de colocação de lombada e faixa de pedestre em rua;
- Solicitação de providências sobre pedido de recolhimento de entulhos e outros descartes;
- Reclamação sobre pedido de reembolso;
- Solicitação de providências sobre pedido solicitado que não foi atendido conforme solicitado;
- Denúncia/reclamação anônima de perturbação do sossego causada por som alto em estabelecimentos comerciais e dentro de condomínio fechado;
- Denúncia anônima sobre pessoa fazendo alambrado na beira do rio;
- Denúncia anônima sobre pessoa pegando cesta básica sem morar na cidade;
- Denúncia sobre pessoas dormindo constantemente no Pronto Socorro;
- Reclamação sobre piano da Casa da Cultura que não pode ser mais tocado;
- Denúncia anônima sobre piscina sem manutenção com possíveis focos de dengue;
- Reclamação anônima de Posto de Saúde com instalação suja;
- Reclamação anônima sobre postura de servidor no trato com colegas servidores;
- Solicitação de providências sobre prazo de emissão de habite-se;

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

- Reclamação sobre prazo de resposta da Ouvidoria e reclamação anônima sobre reforçar o atendimento da Ouvidoria;
- Reclamação sobre previsão para asfaltar a rua;
- Solicitação de providências sobre problema de infiltração na casa de munícipe;
- Solicitação de providências de procedimento de conciliação de processo do COREN;
- Reclamação anônima que o PROCON não possui linha telefônica;
- Solicitação de providências sobre protocolo de entrega de documentos;
- Solicitação de protocolo de isenção de IPTU;
- Reclamação sobre providências para retirada de título de cartório;
- Reclamação/solicitação de providências sobre realização de obras de nivelamento e melhorias na drenagem;
- Solicitação de providências para reclamação sobre a organização e do resultado da feira de ciências da Escola Conde de Moreira Lima;
- Denúncia anônima sobre reclamação sobre a sala de espera do Gabinete do Senhor Prefeito;
- Reclamação sobre comportamento de servidor;
- Reclamação/denúncia anônima sobre estrutura e atendimento da Obra Salesiana Mamã Margarida Lorena;
- Solicitação de providências sobre recolocar cilindros ou retirar a placa de contramão de local;
- Reclamação anônima sobre recuperação de senha e parcelamento de dívida;
- Reclamação anônima sobre regularização de poda de árvore;
- Reclamação anônima sobre a situação dos professores mediadores de aprendizagem;
- Solicitação de providências sobre o relatório sobre o FADENP;
- Solicitação de providências sobre remoção de placa de sinalização de local;

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

- Solicitação de providências sobre renovação de AVCB dos Bombeiros do prédio do Mercado Municipal;
- Solicitação de providências sobre reparo em calçada;
- Solicitação de providências sobre reposição de asfalto;
- Solicitação de providências sobre resposta de pedidos protocolados;
- Denúncia anônima sobre restaurante armazenando alimentos incorretamente;
- Reclamação de resto de areia deixado na rua acumulando sacos de lixo;
- Reclamação/solicitação de providências sobre retirada de caçamba de lixo, de lixo da calçada e de lixo que está na rua;
- Reclamação anônima sobre retirada de carro parado em via;
- Reclamação anônima/solicitação de providências sobre retirada e vistoria de veículo abandonado em rua;
- Solicitação de providências sobre retorno de linha de ônibus;
- Reclamação sobre rio/córrego com cheiro horroroso;
- Reclamação sobre ronda da GCM no Parque Mondesir;
- Reclamação anônima sobre sala do Setor da Medicina do Trabalho sendo utilizada para preparar o almoço;
- Reclamação sobre o Sebrae fechado;
- Reclamação anônima sobre secretaria sem carro para levar paciente para consulta em São Paulo;
- Reclamação sobre secretaria jogando lixo em várias partes da zona rural;
- Reclamação sobre seletiva para a Lorena CUP da categoria sub-10;
- Denúncia anônima sobre senhor que está passando necessidades em casa e a casa está com animais peçonhentos;
- Reclamação anônima sobre senhora falando alto na rua ao lado do Mercado;
- Solicitação de providências sobre situação de ventilação na Escola Municipal Papa João Paulo;

OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

- Denúncia sobre situações graves de risco à vida e irregularidades estruturais no imóvel;
- Denúncia anônima sobre solicitação de aumento de professores mediadores de aprendizagem;
- Solicitação de providências sobre baixa de multa;
- Reclamação anônima sobre reclamação de circulação de ônibus em bairro;
- Solicitação de providências sobre inscrição municipal;
- Sugestão de solicitação de inscrição municipal provisória;
- Reclamação anônima sobre suspensão das aulas de natação no CSU;
- Reclamação sobre tampão de poço pluvial que está afundando;
- Reclamação/reclamação anônima sobre telefones que não funcionam;
- Reclamação sobre informação sobre a vacina da Covid;
- Denúncia sobre empresa que está jogando mato no córrego;
- Denúncia sobre terreno aberto e uso indevido por pessoas usando drogas e fazendo bagunça;
- Solicitação de providências sobre troca das manilhas, limpeza e manutenção pluvial do bairro Vila Nunes;
- Reclamação anônima sobre usuários de drogas colocando fogo em estacionamento e vizinhos tem asma;
- Solicitação de providências sobre vaga reservada a PCD em Concurso Público;
- Solicitação de providências sobre valor cobrado pela Zona Azul;
- Solicitação de providências sobre valor depositado abaixo do total a ser ressarcido;
- Denúncia anônima sobre varanda de casa que foi transformada em estabelecimento comercial;
- Reclamação anônima sobre vazamento de água em rua da cidade;
- Reclamação anônima sobre vista e resposta de processo;
- Denúncia anônima sobre vizinho arrancando árvore de calçada;
- Denúncia sobre zelo pelo patrimônio público.

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

5. DA ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

A manifestação recebida com maior recorrência foi a denúncia/reclamação anônima sobre estabelecimentos comerciais com som alto perturbando o sossego onde em alguns casos foram agendadas visitas no local para verificar a aferição do ruído e em outros casos nos horários em que a Secretaria de Meio Ambiente não atua de forma imediata, foi solicitado ao munícipe acionar a Polícia Militar ou a Guarda Civil Municipal, solicitar o registro do Boletim de Ocorrência e depois apresentar na Secretaria de Meio Ambiente este Boletim de Ocorrência para que a mesma possa emitir a notificação possibilitando a abertura de procedimento administrativo e a devida responsabilização do estabelecimento.

Outra manifestação recebida com maior recorrência foi a reclamação/reclamação anônima por atendimento não satisfatório, as quais foram averiguadas buscando solução para sanar, esclarecer ou aprimorar os pontos negativos e lamentou-se profundamente o ocorrido reafirmando o compromisso com a prestação de serviços pautados no respeito, na ética e no profissionalismo.

Por último, outra manifestação recebida com maior recorrência foi a denúncia/denúncia anônima sobre servidor(a), em 01 (um) caso a Secretaria responsável considerou a denúncia improcedente, em 01 (um) caso a Secretaria responsável informou que as alegações são inverídicas sobre os fatos e conduta, em 03 (três) casos as denúncias/denúncias anônimas foram encaminhadas para a Corregedoria Municipal para abertura de processo de averiguação e em alguns outros casos as denúncias/denúncias anônimas já tinham processos administrativos na Corregedoria Municipal para apuração dos fatos e foram encaminhadas para indexação ao processo.

6. DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS

Quanto aos elogios, o Setor responsável agradeceu os elogios e a Secretaria responsável informou que está ciente sobre o mesmo.

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

Quanto as sugestões, a Secretaria responsável informou que será estudado a sugestão apresentada.

Quanto as solicitações de providências, todas essas manifestações foram avaliadas caso a caso, a fim de identificar a melhor forma de tratá-las. Após averiguação cautelosa, 01 (uma) solicitação de providências a Controladoria Municipal fará o acompanhamento do processo e das providências que vierem a ser tomadas pela Secretaria responsável, 03 (três) solicitações de providências a Controladoria Municipal recebeu os protocolos e encontram-se em tramitação para apuração e tão logo esses processos sejam concluído, as atualizações serão enviadas para serem incorporadas a esses protocolos e as outras as secretarias responsáveis informaram por escrito como essas manifestações foram resolvidas.

Quanto às reclamações, 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, 01 (uma) reclamação a Secretaria responsável informou que foi aberto processo administrativo para apuração e a empresa citada foi notificada e penalizada, 01 (uma) reclamação a Secretaria responsável informou que está realizando as averiguações estando nesse momento em fase de colheita de informações e as outras as secretarias responsáveis informaram por escrito como essas manifestações foram resolvidas.

Quanto às reclamações anônimas, 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, 01 (uma) reclamação anônima o fiscal da Secretaria responsável visitou o local e foi aplicada uma notificação e também um auto de inspeção e as outras 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, 01 (uma) denúncia à Corregedoria Municipal encaminhou a referida denúncia a Secretaria responsável para manifestação e posteriormente informou que no momento não vislumbra eventual falta

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

disciplinar praticada por parte de servidor que possa ensejar a abertura de procedimento administrativo disciplinar, 01 (uma) denúncia à Corregedoria Municipal recebeu uma resposta da Secretaria responsável e informou que no momento não vislumbra eventual falta disciplinar praticada por parte de servidor que possa ensejar a abertura de procedimento administrativo disciplinar e as outras as secretarias responsáveis informaram por escrito como essas manifestações 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, 01 (uma) denúncia anônima é refutável e caluniosa, 01 (uma) denúncia anônima é infundada, beirando a difamação, onde as falsas alegações são feitas sem fundamento, prejudicando a reputação da denunciada, 01 (uma) denúncia anônima a Secretaria responsável solicitou o arquivamento dessa manifestação, caracterizada por evidente má-fé e desvio do uso legítimo dos canais institucionais de controle social, 02 (duas) denúncias anônimas em questão devem ser arquivadas por falta de indícios de autoria, 01 (uma) denúncia anônima a Secretaria responsável solicitou parecer da Secretaria de Negócios Jurídicos para definir o escopo da Secretaria quanto a respectiva situação para que não ocorram excessos, 01 (uma) denúncia anônima a Secretaria responsável informou que o fiscal esteve no local a fim de verificar a denúncia e foi constatada a construção de um muro as margens do rio. O proprietário do imóvel foi notificado para paralisar a obra até a apresentação da autorização para a intervenção em APP, 02 (duas) denúncias anônimas constatou que as mesmas procedem e a responsável foi orientada para adequação das irregularidades encontradas e as outras as secretarias responsáveis informaram por escrito como essas manifestações foram resolvidas.

Informo que as respostas por escrito das 375 (trezentas e setenta e cinco) manifestações recebidas no exercício de 2025, 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 2025 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 a Ouvidoria do Município de Lorena/SP em poucos 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 da Administração Pública Municipal.