

OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA**EXERCÍCIO 2024**

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 2024 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 2024.

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

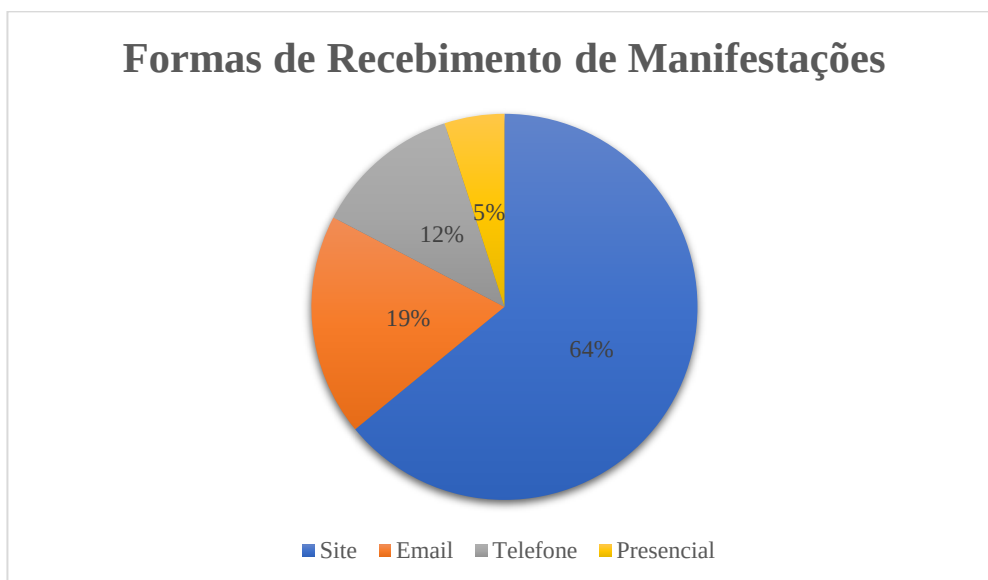
OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

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 2024, na maior parte, pelo site (conforme tabela e gráfico abaixo).

Formas de Recebimento de Manifestações	
Site	255
Email	74
Telefone	49
Presencial	20



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.

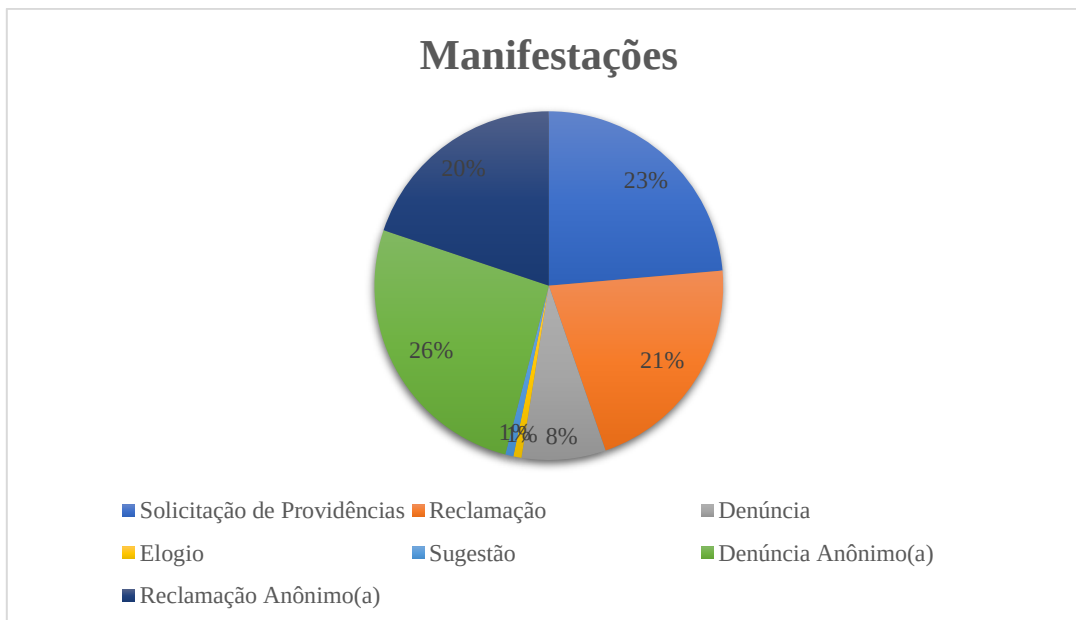
3. DO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO EXERCÍCIO 2024

Em 2024, foram recebidas 398 manifestações sendo classificadas conforme tabela e gráfico abaixo:

Manifestações	
Solicitação de Providências	94
Reclamação	84
Denúncia	31
Elogio	3
Sugestão	3
Denúncia Anônimo(a)	104
Reclamação Anônimo(a)	79

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 13 (treze) 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.

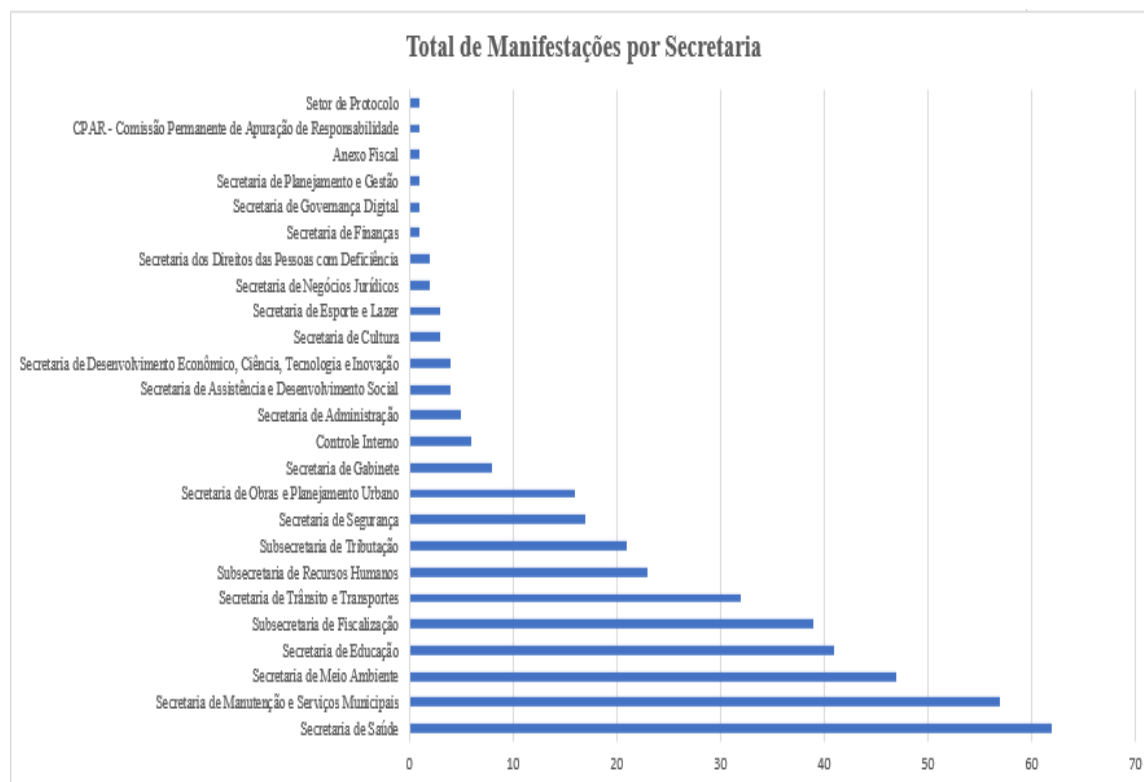
Segue tabelas e gráficos abaixo detalhando as manifestações direcionadas a cada Secretaria recebidas no exercício 2024:

Total de Manifestações por Secretarias	
Secretaria de Saúde	62
Secretaria de Manutenção e Serviços Municipais	57
Secretaria de Meio Ambiente	47
Secretaria de Educação	41
Subsecretaria de Fiscalização	39
Secretaria de Trânsito e Transportes	32
Subsecretaria de Recursos Humanos	23
Subsecretaria de Tributação	21
Secretaria de Segurança	17
Secretaria de Obras e Planejamento Urbano	16
Secretaria de Gabinete	8
Controle Interno	6
Secretaria de Administração	5
Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social	4
Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação	4
Secretaria de Cultura	3
Secretaria de Esporte e Lazer	3
Secretaria de Negócios Jurídicos	2
Secretaria dos Direitos das Pessoas com Deficiência	2
Secretaria de Finanças	1
Secretaria de Governança Digital	1
Secretaria de Planejamento e Gestão	1
Anexo Fiscal	1

OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

CPAR - Comissão Permanente de Apuração de Responsabilidade	1
Setor de Protocolo	1
Total:	398

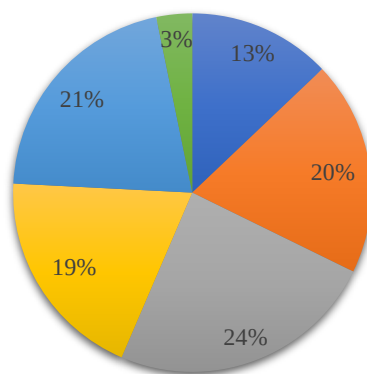


OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

Secretaria de Saúde	
Solicitação de Providências	8
Reclamação	12
Reclamação Anônima	15
Denúncia	12
Denúncia Anônima	13
Elogio	2

Secretaria de Saúde



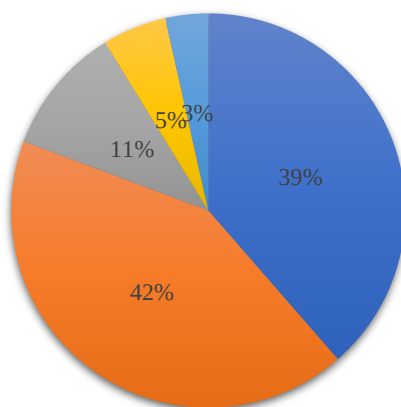
■ Solicitação de Providências ■ Reclamação ■ Reclamação Anônima
■ Denúncia ■ Denúncia Anônima ■ Elogio

OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

Secretaria de Manutenção e Serviços Municipais	
Solicitação de Providências	22
Reclamação	24
Reclamação Anônima	6
Denúncia	3
Denúncia Anônima	2

Secretaria de Manutenção e Serviços Municipais



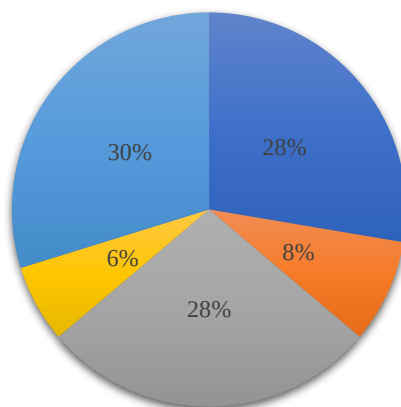
■ Solicitação de Providências ■ Reclamação ■ Reclamação Anônima ■ Denúncia ■ Denúncia Anônima

OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

Secretaria de Meio Ambiente	
Solicitação de Providências	13
Reclamação	4
Reclamação Anônima	13
Denúncia	3
Denúncia Anônima	14

Secretaria de Meio Ambiente



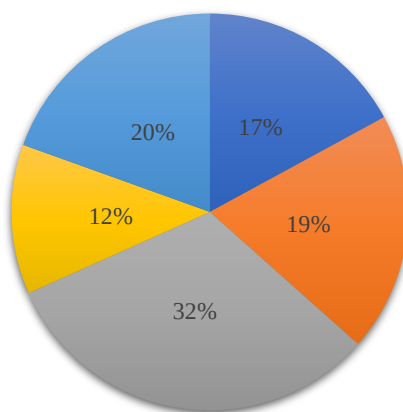
■ Solicitação de Providências ■ Reclamação ■ Reclamação Anônima ■ Denúncia ■ Denúncia Anônima

OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

Secretaria de Educação	
Solicitação de Providências	7
Reclamação	8
Reclamação Anônima	13
Denúncia	5
Denúncia Anônima	8

Secretaria de Educação



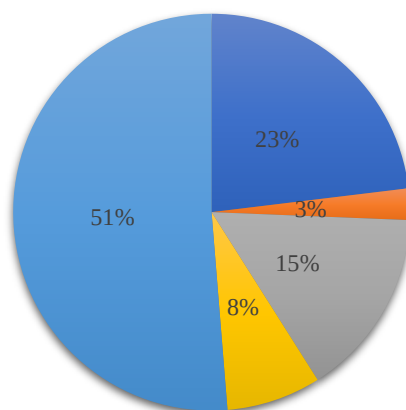
■ Solicitação de Providências ■ Reclamação ■ Reclamação Anônima ■ Denúncia ■ Denúncia Anônima

OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

Subsecretaria de Fiscalização	
Solicitação de Providências	9
Reclamação	1
Reclamação Anônima	6
Denúncia	3
Denúncia Anônima	20

Subsecretaria de Fiscalização



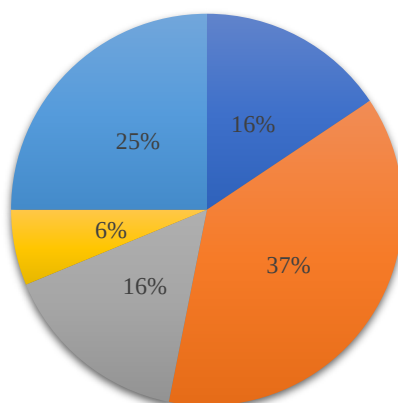
■ Solicitação de Providências ■ Reclamação ■ Reclamação Anônima ■ Denúncia ■ Denúncia Anônima

OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

Secretaria de Trânsito e Transportes	
Solicitação de Providências	5
Reclamação	12
Reclamação Anônima	5
Denúncia	2
Denúncia Anônima	8

Secretaria de Trânsito e Transportes



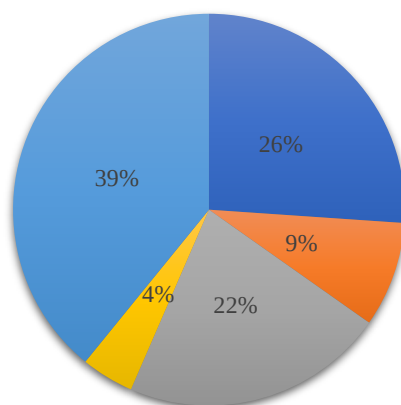
■ Solicitação de Providências ■ Reclamação ■ Reclamação Anônima ■ Denúncia ■ Denúncia Anônima

OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

Subsecretaria de Recursos Humanos	
Solicitação de Providências	6
Reclamação	2
Reclamação Anônima	5
Denúncia	1
Denúncia Anônima	9

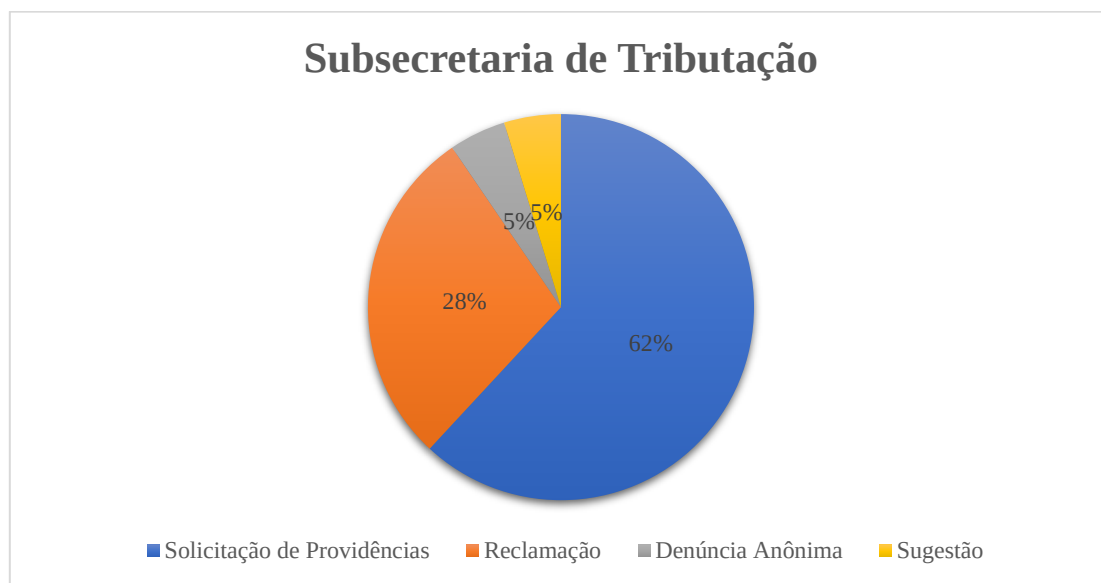
Subsecretaria de Recursos Humanos



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

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

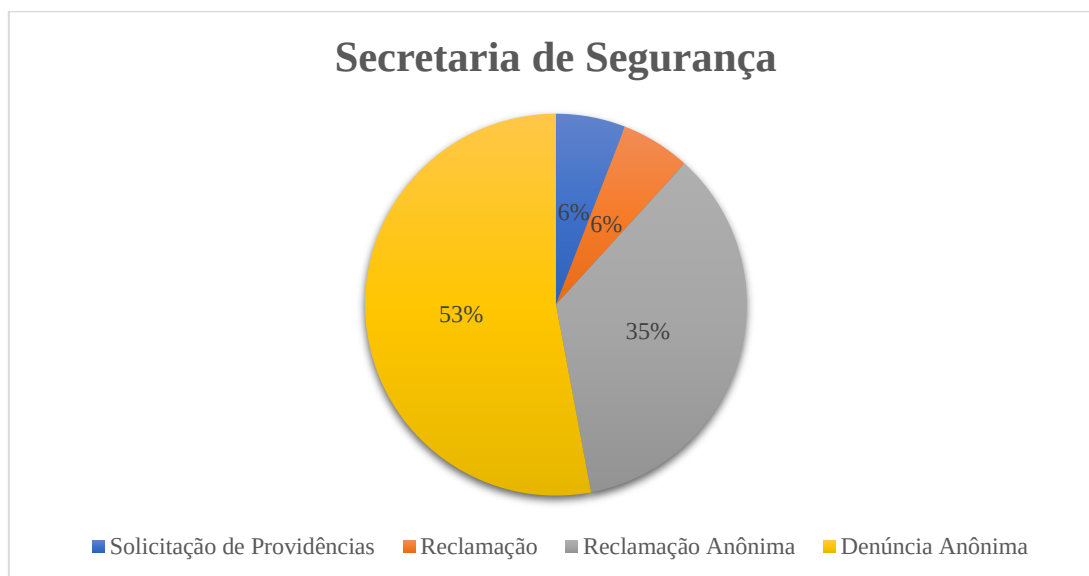
Subsecretaria de Tributação	
Solicitação de Providências	13
Reclamação	6
Denúncia Anônima	1
Sugestão	1



OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

Secretaria de Segurança	
Solicitação de Providências	1
Reclamação	1
Reclamação Anônima	6
Denúncia Anônima	9

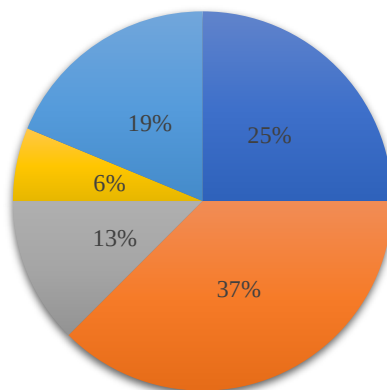


OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

Secretaria de Obras e Planejamento Urbano	
Solicitação de Providências	4
Reclamação	6
Reclamação Anônima	2
Denúncia	1
Denúncia Anônima	3

Secretaria de Obras e Planejamento Urbano



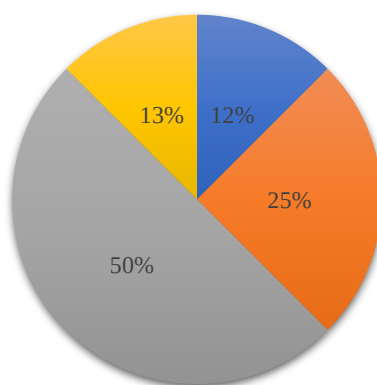
■ Solicitação de Providências ■ Reclamação ■ Reclamação Anônima ■ Denúncia ■ Denúncia Anônima

OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

Secretaria de Gabinete	
Solicitação de Providências	1
Reclamação	2
Reclamação Anônima	4
Denúncia Anônima	1

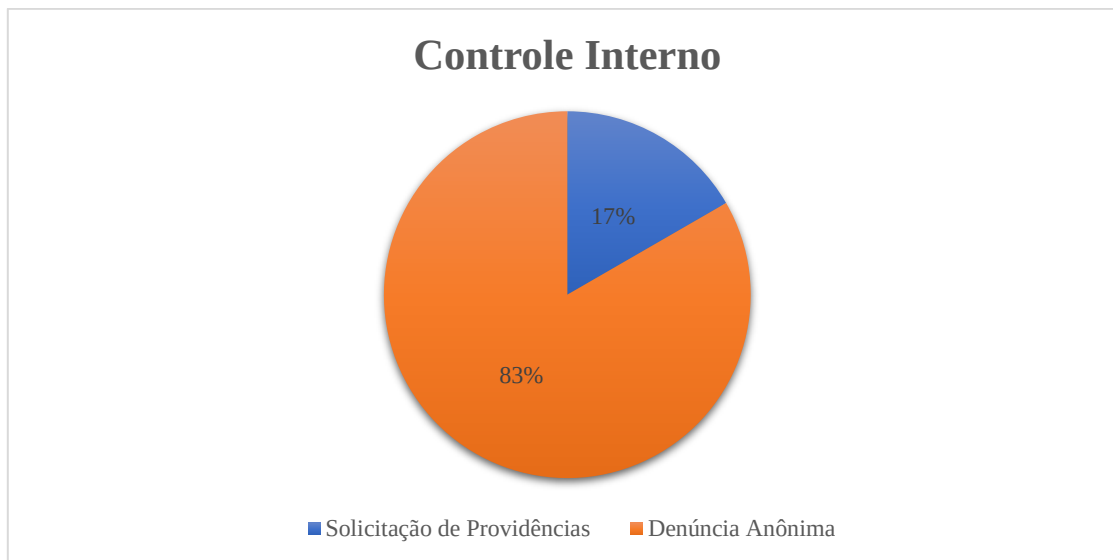
Secretaria de Gabinete



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

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

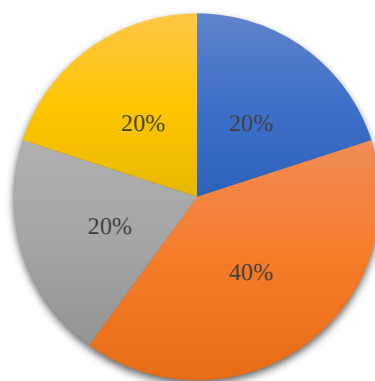
Controle Interno	
Solicitação de Providências	1
Denúncia Anônima	5



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

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

Secretaria de Administração



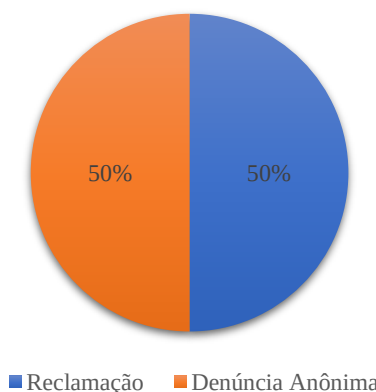
■ Solicitação de Providências ■ Reclamação ■ Reclamação Anônima ■ Denúncia Anônima

OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social	
Reclamação	2
Denúncia Anônima	2

Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social

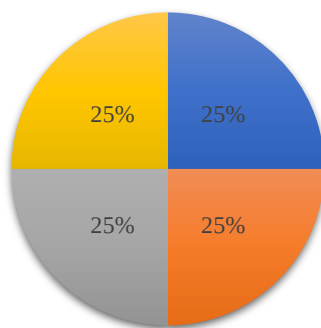


OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

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

Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação

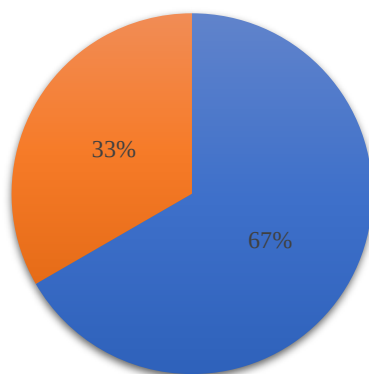


■ Solicitação de Providências ■ Reclamação ■ Denúncia Anônima ■ Elogio

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

Secretaria de Cultura	
Denúncia Anônima	2
Sugestão	1

Secretaria de Cultura



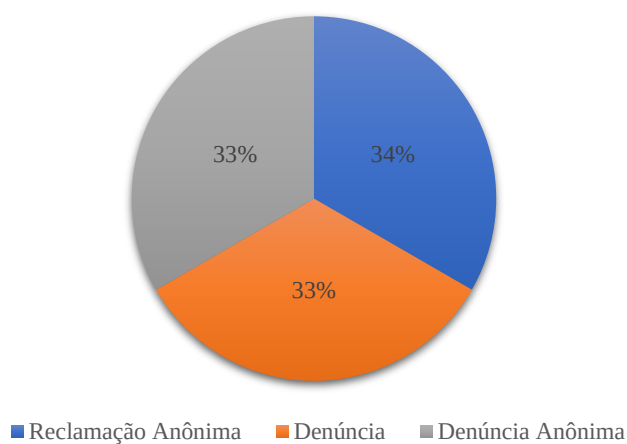
■ Denúncia Anônima ■ Sugestão

OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

Secretaria de Esporte e Lazer	
Reclamação Anônima	1
Denúncia	1
Denúncia Anônima	1

Secretaria de Esporte e Lazer

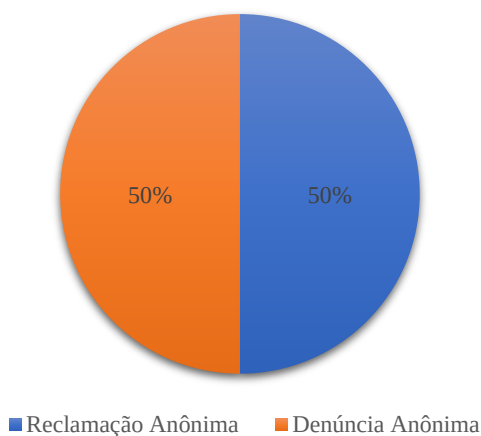


OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

Secretaria de Negócios Jurídicos	
Reclamação Anônima	1
Denúncia Anônima	1

Secretaria de Negócios Jurídicos

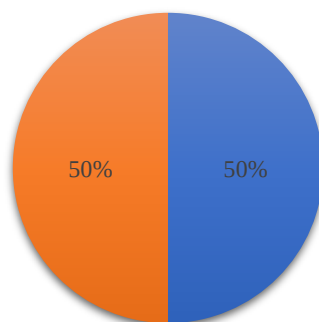


OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

Secretaria dos Direitos das Pessoas com Deficiência	
Reclamação	1
Denúncia Anônima	1

Secretaria dos Direitos das Pessoas com Deficiência

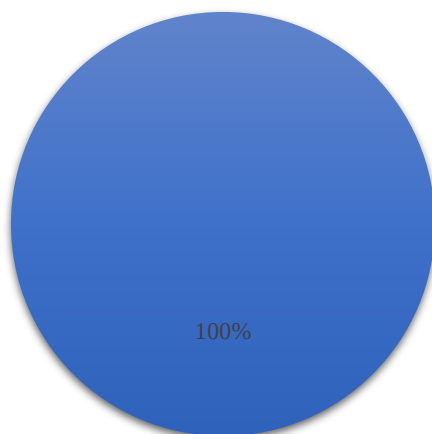


■ Reclamação ■ Denúncia Anônima

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

Secretaria de Finanças	
Reclamação Anônima	1

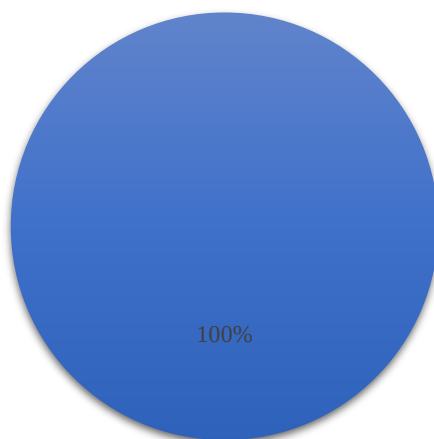
Secretaria de Finanças



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

Secretaria de Governança Digital	
Sugestão	1

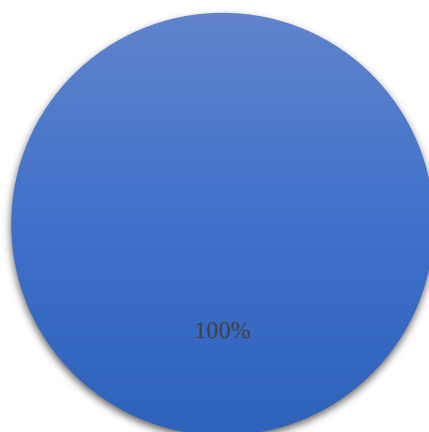
Secretaria de Governança Digital



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

Secretaria de Planejamento e Gestão	
Denúncia Anônima	1

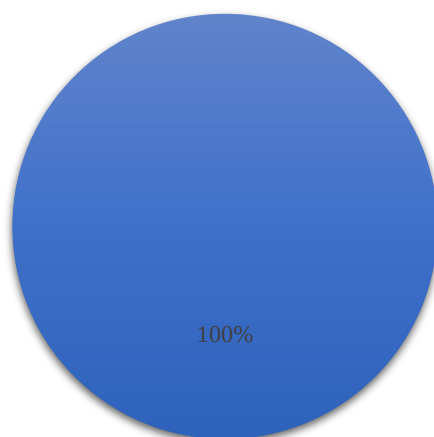
Secretaria de Planejamento e Gestão



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

Anexo Fiscal	
Solicitação de Providências	1

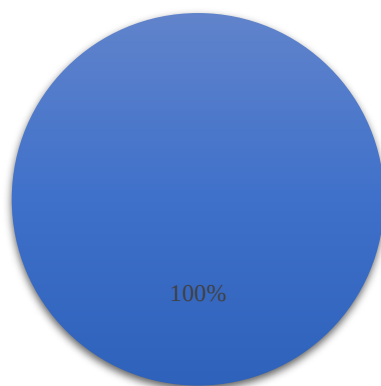
Anexo Fiscal



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

CPAR - Comissão Permanente de Apuração de Responsabilidade	
Denúncia Anônima	1

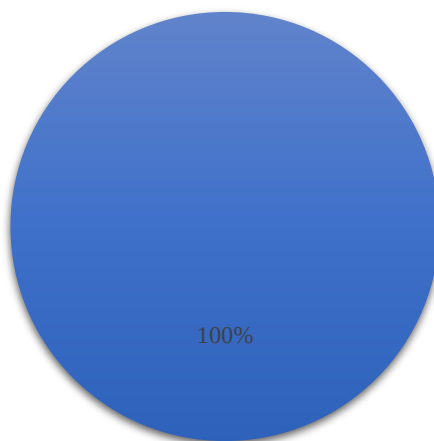
CPAR - Comissão Permanente de Apuração de Responsabilidade



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

Setor de Protocolo	
Solicitação de Providências	1

Setor de Protocolo



4. DOS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

Segue abaixo, os motivos das manifestações no exercício 2024:

- Solicitação de nota fiscal em aberto;
- Reclamação sobre 2ª via do habite-se;
- Denúncia anônima sobre o não pagamento de servidores que estão afastados por motivo de saúde;
- Denúncia anônima de abandono de filhotes;
- Reclamação anônima de abordagens recebidas no ambiente de trabalho;
- Solicitação de providências para acolhimento de animais;
- Solicitação de providências para convocação do concurso público;
- Denúncia anônima sobre estabelecimento comercial funcionando sem alvará;
- Solicitação de providências para adequação de calçada para acesso de cadeirantes;
- Solicitação de providências para adequação salarial;
- Solicitação de providências aferição de volume de som em uma igreja;
- Reclamação de afundamento de rua com presença de água/esgoto e de asfalto em frente de casa do munícipe;
- Reclamação anônima sobre agendamento de conversa com o Sr. Prefeito;
- Denúncia anônima de agressão física contra aluno;
- Denúncia anônima sobre água parada e dono nem liga;
- Denúncia de alteração da folha de ponto por servidor;
- Solicitação de providências sobre alteração de endereço no contrato social;
- Solicitação de providências sobre alvará de funcionamento;
- Reclamação anônima sobre estabelecimentos comerciais com som alto perturbando o sossego;
- Reclamação anônima sobre animais em residência;
- Reclamação anônima onde o munícipe foi fechado por um carro da Prefeitura;

OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

- Reclamação para asfaltar uma rua;
- Denúncia sobre assédio moral;
- Elogio de atendimento recebido e para servidores;
- Reclamação de atendimento não satisfatório;
- Reclamação na emissão do cartão do idoso;
- Denúncia anônima sobre atribuição ilegal de aulas;
- Solicitação de providências de atualização de cadastro municipal;
- Denúncia anônima sobre aumento de rondas em ruas e em frente a escolas;
- Solicitação de providências sobre limpeza de terreno desapropriado pela Prefeitura com mato alto;
- Denúncia anônima sobre averiguação de convocação do concurso;
- Solicitação de providências de baixa de uma empresa;
- Denúncia anônima sobre banco de rua com usuários de drogas;
- Reclamação de banheiro PCD da praça fechado;
- Reclamação sobre estabelecimento comercial funcionando durante toda a madrugada;
- Reclamação anônima sobre usuários de drogas em porta de bar e motos fazendo barulho na porta de bar durante a madrugada;
- Denúncia anônima de estabelecimento comercial com fluxo de pessoas estranhas;
- Reclamação de barulho das motos com cano de escapamento aberto;
- Solicitação de providências sobre bloqueio de conta bancária por motivo de dívida de ISS;
- Solicitação de providências sobre reparos buracos em frente à residência de munícipe e em rua;
- Reclamação anônima sobre caçamba de lixo exalando odor e onde está sendo colocado lixo indevido;
- Denúncia anônima sobre cachorros soltos na rua avançando nas pessoas;
- Denúncia anônima sobre cadeiras em calçada obstruindo a passagem dos pedestres;

OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

- Solicitação de providências sobre cancelamento da cobrança do ISS fixo e devolução do dinheiro bloqueado em conta corrente;
- Solicitação de providências sobre cancelamento da inscrição e da taxa 2024;
- Solicitação de providências sobre cancelamento de multa injusta;
- Solicitação de providências sobre cancelamento de notas fiscais;
- Reclamação anônima sobre canil clandestino;
- Denúncia anônima sobre cargos da Secretaria de Planejamento e Gestão;
- Solicitação de providências sobre carro abandonado em rua;
- Reclamação anônima sobre carro da Prefeitura trafegando na contra mão;
- Denúncia anônima sobre carros estacionados indevidamente;
- Denúncia anônima sobre cheiro forte vindo de estabelecimento comercial;
- Denúncia anônima sobre cavalos sendo mantidos em área urbana;
- Reclamação sobre coleta de lixo não realizada;
- Solicitação de providências sobre colocação de lombada em rua;
- Reclamação anônima sobre colocar professor na CEI Mamãe Margarida;
- Reclamação anônima de comércio com pessoas usando drogas;
- Denúncia anônima sobre comércio funcionando sem alvará da vigilância sanitária;
- Solicitação de providências sobre comunicação de ilícitos ambientais para o Ministério Público;
- Denúncia anônima sobre cônjuges exercendo função de chefia e subordinado;
- Reclamação anônima sobre constrangimento de aluna com tratamento de forma desrespeitosa;
- Reclamação sobre a construção da Casa Afro, falta de emprego e falta de parque;
- Reclamação sobre construção de gabiões a margens do Rio Taboão para o projeto ser revisado;
- Denúncia de construção irregular;

OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

- Denúncia anônima de construção que é uma biqueira disfarçada;
- Solicitação de providências sobre consulta de legislação municipal;
- Reclamação de convocação de candidatos PCD no concurso público;
- Denúncia anônima sobre convocação do Concurso de Agente Comunitário de Saúde;
- Solicitação de providências de cópia de alvará de funcionamento;
- Solicitação de providências de cópia de habite-se de imóvel;
- Solicitação de providências de correção de número de CPF no carnê de IPTU;
- Reclamação sobre corte e poda de árvores não realizada;
- Denúncia anônima sobre corte nos horários dos ônibus, reclamação sobre falta de ônibus e linha de ônibus atrasada;
- Solicitação de providências sobre crescimento de pombos embaixo de viaduto;
- Reclamação sobre criança que chegou mais tarde e não pode ficar na creche;
- Denúncia anônima sobre critério para um comércio estar aberto;
- Reclamação anônima de críticas à uma secretária;
- Reclamação que o CSU não funcionou no feriado de Páscoa conforme divulgado;
- Solicitação de providências sobre a data de coleta de lixo no bairro Santa Lucrécia;
- Reclamação anônima sobre decreto que normatiza o recebimento de doações de bens;
- Denúncia anônima contra a organização da Lorena CUP de 16/01/24 a 21/01/24;
- Denúncia/denúncia anônima sobre servidores;
- Denúncia anônima sobre forma de pagamento de salário de servidor;
- Denúncia anônima de depósito que faz manuseio de bebidas de forma irregular;

OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

- Solicitação de providências de desassoreação do Rio Taboão, construção de muro na lateral do Rio Taboão e remoção de árvores que estão caídas dentro do Rio Taboão;
- Solicitação de providências de desmembramento de IPTU;
- Solicitação de providências de valor pago indevidamente;
- Denúncia anônima sobre documentação de estabelecimento;
- Solicitação de providências de documentos do arquivo morto de 1976;
- Reclamação de documentos solicitados para o INCRA;
- Solicitação de emissão de certidão negativa de débitos;
- Denúncia anônima de emissão de fumaça por parte da fábrica;
- Denúncia anônima de animais peçonhentos em fábrica;
- Denúncia anônima sobre empresa contratada com pendências em outra prefeitura;
- Solicitação de providências de encerramento do ISS fixo cobrado;
- Solicitação de providências sobre enfeites de natal no meio da calçada impedindo o fluxo de pedestres principalmente dos cadeirantes;
- Solicitação de providências de erros no holerite de pagamento do mês de Outubro/2024;
- Reclamação de escola de período integral que não tem mais no Ensino Fundamental;
- Denúncia anônima sobre escola sendo invadida de madrugada;
- Denúncia anônima sobre escolha dos ambulantes para vender na praça no natal;
- Reclamação anônima sobre licença de funcionamento de estabelecimento;
- Denúncia sobre estacionamento em local proibido;
- Solicitação de providências sobre exposição repetitiva às situações desgastantes e humilhantes no ambiente de trabalho;
- Reclamação sobre falta de definição de perfil psicológico no concurso público da Guarda Civil;
- Reclamação anônima sobre falta de estrutura de escola;

OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

- Denúncia anônima sobre falta de fiscalização da vigilância sanitária;
- Denúncia sobre falta de iluminação pública em ruas e na quadra de tênis do CSU;
- Denúncia anônima sobre falta de informação dos secretários no Portal da Transparência;
- Reclamação de falta de medicamento na farmácia;
- Denúncia anônima sobre falta de transparência no acompanhamento do concurso público;
- Reclamação anônima sobre faltas de professores para fazer curso em horário de aulas;
- Reclamação anônima sobre feira sem banheiro que a Prefeitura disponibiliza;
- Denúncia anônima de fiscalização de obras em residência;
- Reclamação anônima de fiscalização sobre a dengue em ferro velho;
- Reclamação de frente da casa da munícipe fica com água empoçada;
- Sugestão da função do aplicativo da cidade;
- Denúncia anônima sobre funcionamento irregular de estabelecimento comercial;
- Denúncia de funcionária com acumulação de cargos;
- Reclamação anônima sobre funcionários com desvio de função;
- Denúncia de gato de energia em residência;
- Reclamação sobre horário de funcionamento de postinho;
- Reclamação de imóvel abandonado que foi autorizado a demolição;
- Reclamação de imóvel abandonado com animais peçonhentos;
- Solicitação de providências para implantação do ponto eletrônico no Milton Ballerini;
- Solicitação de providências de inconsistência no carnê de IPTU sem desconto para pagamento à vista;
- Sugestão para informação sobre a abertura da Chamada Pública Finep/MCTI Identidade Brasil 2024;

OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

- Solicitação de providências sobre informação sobre conclusão de obra de pavimentação;
- Solicitação de providências sobre informações e orientações sobre o vale transporte;
- Reclamação sobre o período de inscrição das crianças nas creches;
- Solicitação de providências sobre instalação de faixa de pedestre em cruzamento;
- Solicitação de providências sobre instalação de porta na sede do CEJUSC no Mercado;
- Reclamação sobre IPTU 2024 com informação errada;
- Reclamação de lançamento de boleto bancário no CPF do reclamante;
- Reclamação anônima sobre lei que autoriza o trabalho remoto;
- Solicitação de providências sobre liberação de licenciamento no site Rede Sim;
- Reclamação sobre limpeza de bueiros;
- Solicitação de providências de rua com mato na calçada;
- Reclamação sobre limpeza de terreno;
- Reclamação de limpeza de terreno com animais peçonhentos;
- Reclamação de limpeza, manutenção e troca de manilhas da rede pluvial do bairro da Vila Nunes;
- Reclamação anônima de lixo em terreno propício para dengue e animais peçonhentos;
- Reclamação de local de caçamba de lixo;
- Reclamação de matrícula de criança de quase 4 anos indeferida;
- Reclamação anônima de meio período na semana de pagamento;
- Solicitação de providências sobre modernização do processo de candidatura no PAT;
- Denúncia anônima sobre morador em um terreno sem muros e com apenas uma moradia precária;

OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

- Denúncia anônima sobre morador que comprou uma bebida de um depósito e passou mal;
- Reclamação sobre os moradores de rua localizados em frente ao supermercado Rosalina e Corpo de Bombeiros e solicitação de uma visita ao local;
- Denúncia anônima sobre moradores que tomaram posse irregularmente de parte de área de lazer do bairro Nassif;
- Reclamação anônima de motocicletas usando a ciclovia da rua principal;
- Reclamação anônima de munícipe trafegando sem habilitação e com documento de carro vencido;
- Reclamação anônima da não convocação de candidatos do processo seletivo dos Agentes Comunitários de Saúde;
- Reclamação anônima que ninguém atende o telefone da Garagem;
- Reclamação anônima sobre obra embargada por falta de documentação;
- Denúncia anônima de obra sendo realizada sem alvará de construção;
- Denúncia de ônibus municipal funcionando com a porta aberta;
- Solicitação de providências sobre pagamento de substituição aos professores;
- Reclamação anônima de página de cargos vagos e ocupados está fora do ar no Portal da Transparência;
- Reclamação de parcelamento de IPTU;
- Reclamação anônima de parquinho com pinos de drogas e animal solto neste parquinho;
- Reclamação anônima de pátio da Escola Milton Ballerini com carros de funcionários e alunos;
- Reclamação anônima de pedido de caçamba para coleta de entulho;
- Reclamação de pedido de revisão de salário;
- Denúncia sobre perseguição e assédio no local de trabalho;
- Solicitação de providências de bar fechando a rua;
- Solicitação de providências sobre pesquisa de débitos de IPTU;

OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

- Denúncia de pessoas colocando fogo em restos de mato dentro de propriedade;
- Denúncia anônima sobre pessoas usando drogas em frente a um estabelecimento comercial;
- Solicitação de providências de poda de árvore;
- Reclamação anônima sobre posto odontológico sem estacionamento para bicicletas;
- Denúncia anônima sobre o procedimento de como registrar uma queixa;
- Solicitação de providências sobre processo de taxas de IPTU;
- Reclamação anônima sobre produção de gelo sem lugar sujo;
- Denúncia anônima sobre proprietário de Prédio da Educação;
- Denúncia anônima sobre publicações das portarias que não estão atualizadas no Portal da Transparência;
- Solicitação de providências sobre queda de árvore que ocasionou danos à residência;
- Sugestão sobre cadastramento de isenção de IPTU;
- Denúncia anônima sobre recebimento do Bolsa Família sem merecimento e necessidade do mesmo;
- Denúncia anônima de regularização de IPTU;
- Denúncia anônima de regularização dos comércios de garagem ou não;
- Denúncia anônima de regularização por parte do município nos correios para entrega de correspondência no Residencial Convívio;
- Reclamação sobre remoção de caçamba de lixo;
- Solicitação de providências de reparo e recuperação de asfalto;
- Denúncia sobre reparo na rede de esgoto;
- Solicitação de providências sobre reparo realizado na rede de esgoto com imperfeições que está causando trincas no imóvel do munícipe;
- Solicitação de reparos na Sede do Tribunal de Justiça de São Paulo;
- Solicitação de providências para reposição de caçamba de lixo;

OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

- Solicitação de providências sobre requerimento de remoção ilegal de servidor;
- Reclamação de restaurante que não está colocando o lixo de forma adequada na rua;
- Reclamação de retificação de metragem de testada no IPTU;
- Reclamação de retirada de entulho/móveis em frente à casa de munícipe;
- Reclamação de retirada de saco de lixo com animal morto da rua;
- Solicitação de providências para retirada de vasos que obstruem/atrapalham a passagem/trânsito de pedestres e pessoas com deficiência na calçada;
- Reclamação de rua com feira e sem sinalização;
- Denúncia anônima de rua no bairro Santo Antonio cheio de pessoas usando drogas;
- Denúncia anônima sobre ruas do Parque Rodovias sem pavimentação;
- Reclamação anônima de saco com grama do quintal na calçada;
- Reclamação anônima sobre a Santa Casa não pagar o 13º salário dos funcionários;
- Reclamação anônima de servidora que come alimentos em sala de aula e não oferece aos alunos;
- Reclamação anônima do site eletrônico sobre doações de bens móveis;
- Solicitação de providências sobre situação de poluição sonora na Avenida Oswaldo Aranha;
- Reclamação sobre o não acesso a documento;
- Solicitação de providências de ajuda de auxílio de custo para paciente em tratamento oncológico;
- Solicitação de providências de AIT preenchido;
- Reclamação de solicitação de vacina;
- Solicitação de providências de bar funcionando com mesas na rua impedindo o deslocamento de carros;

OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

- Reclamação anônima sobre horário de funcionamento de estabelecimento comercial;
- Reclamação anônima de imagens do COI;
- Solicitação de providências de status de processo para abertura de 2 empresas;
- Denúncia anônima de terreno com mato muito alto;
- Reclamação de rua alagada;
- Solicitação de providências de terreno mal murado e com entulho no local;
- Denúncia anônima de terreno onde foi colocado fogo;
- Denúncia anônima de trabalhador sendo injustiçado devido os comércios funcionando sem alvará da vigilância sanitária;
- Solicitação de providências de troca de lotação de unidade escolar;
- Denúncia anônima de uso de caminhões da Prefeitura em escola de samba;
- Denúncia de uso exclusivo da sala na Secretaria de Educação;
- Denúncia de venda de terreno irregular;
- Denúncia de zona franca.

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 anônima sobre estabelecimentos comerciais com som alto perturbando o sossego onde em alguns casos foram feitas visitas no local para verificar a aferição do ruído, em outros casos foi solicitado ao munícipe chamar a Polícia Militar de imediato e solicitar o Boletim de Ocorrência (B.O) e depois apresentar este documento (B.O) na Secretaria de Meio Ambiente para que a mesma tome as providências e possa emitir a notificação (Lei Municipal nº 3.478/2011) e a Secretaria de Meio Ambiente realizou uma reunião com a Secretaria de Segurança no intuito de solicitar um apoio da Polícia Militar em relação a transtornos noturnos no município.

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.

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

6. DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS

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

Quanto as sugestões, a Secretaria responsável informou que serão encaminhadas para aos setores responsáveis para que sejam aproveitadas.

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 com um protocolo administrativo de solicitação de igual teor se encontra em análise pela Secretaria de Negócios Jurídicos, 01 (uma) solicitação de providências o Controle Interno está aguardando a conclusão de processos

OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

administrativos para que assim possam tomar as medidas cabíveis e necessárias 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 seria infundada, 01 (uma) reclamação foi encaminhado relatório para a Secretaria de Negócios Jurídicos sobre a possibilidade de abertura de processo de averiguação, 01 (uma) reclamação com um protocolo administrativo de solicitação de igual teor se encontra em análise pela Secretaria de Negócios Jurídicos, 01 (uma) reclamação a secretaria responsável solicitou parecer para a Secretaria de Negócios Jurídicos e aguarda orientações 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, 02 (duas) reclamações anônimas foram encaminhadas ao CPAR (Comissão Permanente de Apuração de Responsabilidade) para averiguação das acusações 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, 06 (seis) denúncias tiveram o procedimento de apuração preliminar aberto para verificação dos fatos narrados, 02 (duas) denúncias foram encaminhadas ao CPAR (Comissão Permanente de Apuração de Responsabilidade) para que os fatos sejam esclarecidos 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, em 02 (duas)

OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

denúncias anônimas não procedem os fatos narrados pelo denunciante, 01 (uma) denúncia anônima foi acolhida pelo Controle Interno e será aberto procedimento interno para verificação do objeto da denúncia, afim de apurar a realidade dos fatos, em 01 (uma) denúncia anônima parece acertado crer que se trata de denúncia sem fundamento, em 01 (uma) denúncia anônima não foi identificado nenhuma irregularidade, em 01 (uma) denúncia anônima não há dados suficientes para precisão da resposta, em 02 (duas) denúncias anônimas já existe reclamação pertinente cadastrada e que está sendo verificada através de protocolo administrativo, 01 (uma) denúncia anônima o processo administrativo já está instaurado e está sendo verificado e as outras as secretarias responsáveis informaram por escrito como essas manifestações foram resolvidas.

Informo que as respostas por escrito das 398 (trezentas e noventa e oito) manifestações recebidas no exercício de 2024, 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 2024 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 quase quatro anos alcançou importante reconhecimento interno quanto ao papel de mediação entre, de um lado, as necessidades de informação e



Lorena
P R E F E I T U R A

OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

participação dos cidadãos e, de outro, as realidades operacionais e administrativas da Administração Pública Municipal.