



MUNICÍPIO DE MONTEIRO LOBATO
ESTADO DE SÃO PAULO



RELATORIO DA GESTÃO DA OUVIDORIA DO MUNICIPIO DE MONTEIRO LOBATO NO ANO DE 2022

Praça Deputado Antônio Silvio Cunha Bueno, nº 180 - Centro - CEP: 12.250-000

Tel: (12) 3979-9000 - E-mail: gabinete@monteirolobato.sp.gov.br

www.monteirolobato.sp.gov.br



MUNICÍPIO DE MONTEIRO LOBATO

ESTADO DE SÃO PAULO



1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Monteiro Lobato, instituída pelo Decreto Municipal nº 1.653/17 de 30 de novembro de 2017 que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública, o presente Relatório de Gestão consolida as manifestações registradas no ano de 2022.

Todo cidadão pode contribuir para a gestão de políticas e serviços públicos municipais, por meio da ouvidoria, no Site da Prefeitura disponível na página (<http://www.monteirolobato.sp.gov.br/paginas/portal/ouvidoria/inicio>) ou realizado presencialmente no Setor de Protocolo.

Nesses canais os cidadãos podem registrar suas manifestações, classificadas em: Elogios, Denúncias, Reclamações, Sugestões e Solicitações.

- Elogios: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido em órgãos e entidades da administração pública municipal
- Denúncias: comunicação de ato ilícito ou práticas de irregularidade, cuja solução dependa da atuação de órgãos apuratórios. Ainda que anônima, é apurada, desde que contenha indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade. Nesse caso a manifestação é tratada como Comunicação de Irregularidade
- Reclamações: demonstração de insatisfação relativa à prestação de qualquer serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desses serviços.
- Sugestões: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública municipal.
- Solicitações: pedidos para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública municipal. O manifestante tem a opção de fazer seu registro identificado ou anônimo. Nos dois casos sua identidade é restrita e assegurada por Lei, sendo apenas a Ouvidoria autorizada a ter acesso aos dados pessoais do manifestante, sendo responsabilizada por qualquer uso indevido. Porém, se houver necessidade de identificação do manifestante para outros órgãos da Administração Municipal, será solicitada prévia e expressa autorização do manifestante.

Praça Deputado Antônio Silvio Cunha Bueno, nº 180 - Centro - CEP: 12.250-000

Tel: (12) 3979-9000 - E-mail: gabinete@monteirolobato.sp.gov.br

www.monteirolobato.sp.gov.br



MUNICÍPIO DE MONTEIRO LOBATO

ESTADO DE SÃO PAULO



O manifestante identificado com restrição terá direito de resposta dentro do prazo legal de 30 dias, sendo prorrogável por igual período. Já o manifestante anônimo não tem o direito de resposta, mas ainda assim as tratativas internas têm a mesma relevância.

Esses canais visam facilitar o acesso dos usuários do serviço público, democratizando a participação de todos no Controle Social da Administração Pública Municipal. Assim, com uma sociedade participativa, podemos construir a cidade que todos queremos, pois juntos somos mais.

2. MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

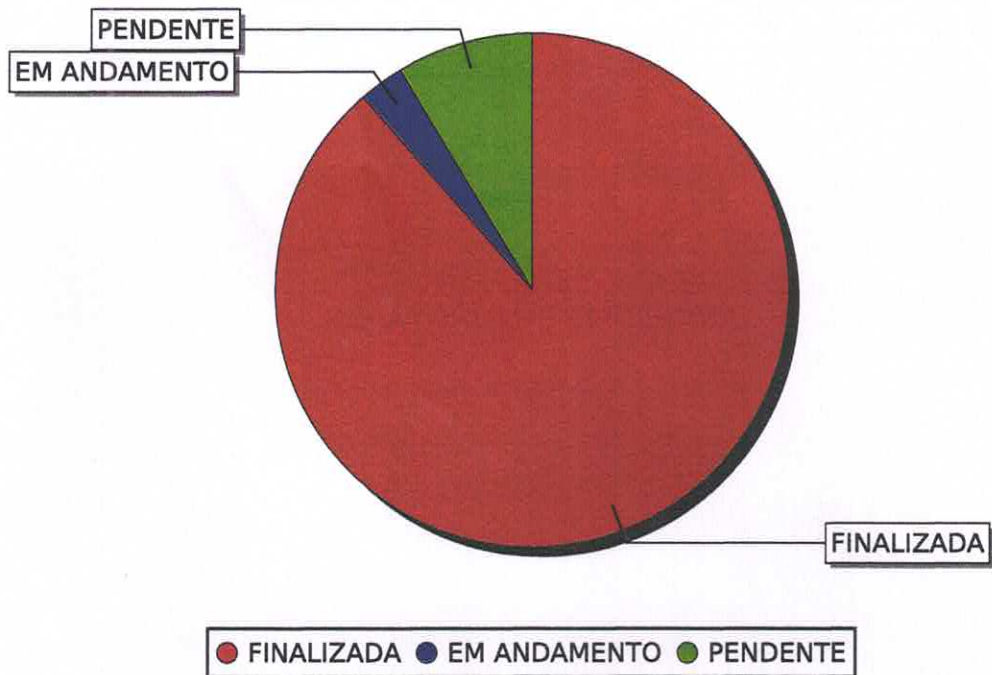
- No ano de 2022 foram registradas um total de 35 manifestações. Dessas 31 foram respondidas dentro do prazo, 1 está em andamento e 3 ainda estão pendentes.
- O mês que mais houve abertura de manifestações foi em março (total de 13).
- De acordo com o relatório de finalidade, houve 13 denúncias, 7 elogios, 7 reclamações, 0 sugestões e 4 definido como outros assuntos.

Abaixo segue quadro com informações consolidadas das manifestações registradas:



RELATÓRIO DE EFICIÊNCIA

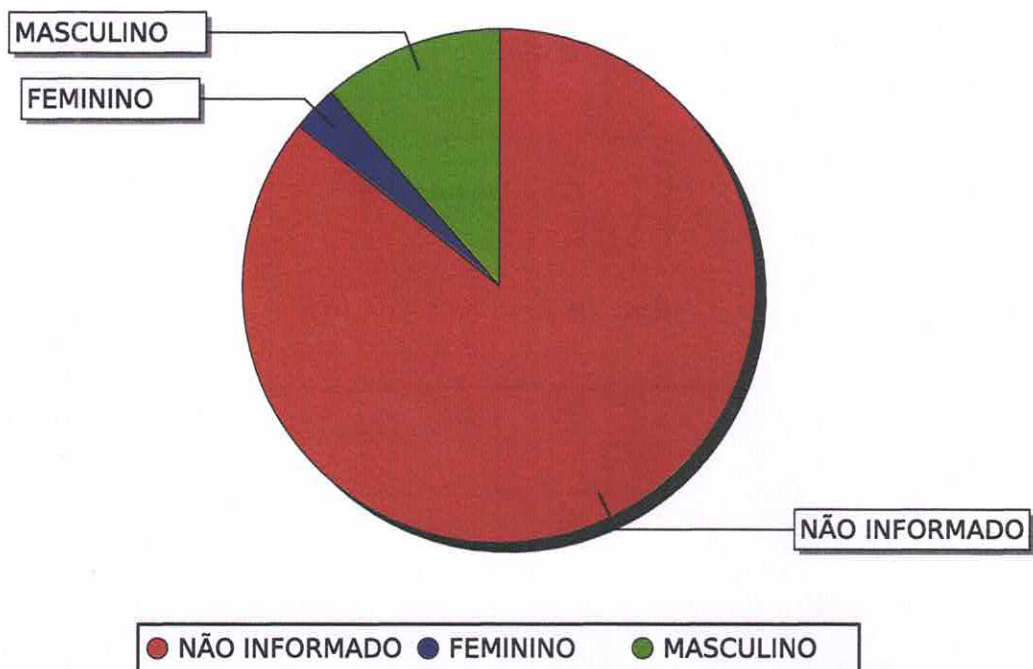
SITUAÇÃO	QUANTIDADE
FINALIZADA	31
EM ANDAMENTO	1
PENDENTE	3
TOTAL	35





RELATÓRIO POR GÊNERO

SEXO	QUANTIDADE
NÃO INFORMADO	30
FEMININO	1
MASCULINO	4
TOTAL	35



RELATÓRIO POR ASSUNTO E CATEGORIA

TIPO	ASSUNTO	DENÚNCIA	ELOGIO	OUTROS	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
EMPRESA	ESPORTE E LAZER	0	0	0	0	0	0	0
EMPRESA	MEIO AMBIENTE E AGRICULTURA	0	0	0	0	0	0	0
EMPRESA	OBRAS	0	0	0	0	0	0	0
EMPRESA	SAÚDE	0	0	0	0	0	0	0
EMPRESA	SERVIÇOS MUNICIPAIS	0	0	0	0	0	0	0
EMPRESA	TRANSPORTES	0	0	0	0	0	0	0
SERVIDOR	ADMINISTRAÇÃO	0	0	0	0	0	0	0
SERVIDOR	ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL	0	0	0	0	0	0	0
SERVIDOR	COMPRAS	0	0	0	0	0	0	0
SERVIDOR	CULTURA E TURISMO	0	0	0	0	0	0	0
SERVIDOR	EDUCAÇÃO	0	0	0	0	0	0	0
SERVIDOR	ESPORTE E LAZER	0	0	0	0	0	0	0
SERVIDOR	MEIO AMBIENTE E AGRICULTURA	0	0	0	0	0	0	0
SERVIDOR	OBRAS	0	0	0	0	0	0	0
SERVIDOR	PATRIMÔNIO	0	0	0	0	0	0	0
SERVIDOR	SAÚDE	0	0	0	0	0	0	0
SERVIDOR	SERVIÇOS MUNICIPAIS	0	0	0	0	0	0	0
SERVIDOR	TRANSPORTES	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL		13	7	4	11	0	0	35



RELATÓRIO POR ASSUNTO E CATEGORIA

TIPO	ASSUNTO	DENÚNCIA	ELOGIO	OUTROS	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
CIDADÃO	ADMINISTRAÇÃO	1	0	0	1	0	0	2
CIDADÃO	ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL	0	0	0	1	0	0	1
CIDADÃO	COMPRAS	0	0	0	0	0	0	0
CIDADÃO	CULTURA E TURISMO	0	1	0	0	0	0	1
CIDADÃO	EDUCAÇÃO	0	0	0	0	0	0	0
CIDADÃO	ESPORTE E LAZER	0	1	0	0	0	0	1
CIDADÃO	MEIO AMBIENTE E AGRICULTURA	9	0	0	1	0	0	10
CIDADÃO	OBRAS	1	1	0	0	0	0	2
CIDADÃO	OBRAS	1	0	1	0	0	0	2
CIDADÃO	PATRIMÔNIO	0	0	1	1	0	0	2
CIDADÃO	RECLAMAÇÃO	0	0	0	0	0	0	0
CIDADÃO	SAÚDE	0	1	0	2	0	0	3
CIDADÃO	SERVIÇOS MUNICIPAIS	0	0	0	3	0	0	3
CIDADÃO	TRANSPORTES	1	1	0	0	0	0	2
VISITANTE	ADMINISTRAÇÃO	0	0	0	2	0	0	2
VISITANTE	ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL	0	0	0	0	0	0	0
VISITANTE	COMPRAS	0	0	0	0	0	0	0
VISITANTE	CULTURA E TURISMO	0	0	0	0	0	0	0
VISITANTE	EDUCAÇÃO	0	0	0	0	0	0	0
VISITANTE	ESPORTE E LAZER	0	0	0	0	0	0	0
VISITANTE	MEIO AMBIENTE E AGRICULTURA	0	0	0	0	0	0	0
VISITANTE	OBRAS	0	1	0	0	0	0	1
VISITANTE	PATRIMÔNIO	0	0	1	0	0	0	1
VISITANTE	SAÚDE	0	0	0	0	0	0	0
VISITANTE	SERVIÇOS MUNICIPAIS	0	0	0	0	0	0	0
VISITANTE	TRANSPORTES	0	0	0	0	0	0	0
EMPRESA	FINANÇAS	0	0	0	0	0	0	0
EMPRESA	ADMINISTRAÇÃO	0	0	1	0	0	0	1
EMPRESA	ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL	0	0	0	0	0	0	0
EMPRESA	COMPRAS	0	1	0	0	0	0	1
EMPRESA	CULTURA E TURISMO	0	0	0	0	0	0	0
EMPRESA	EDUCAÇÃO	0	0	0	0	0	0	0



RELATÓRIO POR ASSUNTO E SITUAÇÃO

TIPO	ASSUNTO	FINALIZADA	EM ANDAMENTO	PENDENTE	TOTAL
CIDADÃO	ADMINISTRAÇÃO	2	0	0	2
CIDADÃO	ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL	1	0	0	1
CIDADÃO	COMPRAS	0	0	0	0
CIDADÃO	CULTURA E TURISMO	1	0	0	1
CIDADÃO	EDUCAÇÃO	0	0	0	0
CIDADÃO	ESPORTE E LAZER	1	0	0	1
CIDADÃO	MEIO AMBIENTE E AGRICULTURA	9	0	1	10
CIDADÃO	OBRAS	2	0	0	2
CIDADÃO	OBRAS	2	0	0	2
CIDADÃO	PATRIMÔNIO	2	0	0	2
CIDADÃO	RECLAMAÇÃO	0	0	0	0
CIDADÃO	SAÚDE	2	0	1	3
CIDADÃO	SERVIÇOS MUNICIPAIS	1	1	1	3
CIDADÃO	TRANSPORTES	2	0	0	2
VISITANTE	ADMINISTRAÇÃO	2	0	0	2
VISITANTE	ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL	0	0	0	0
VISITANTE	COMPRAS	0	0	0	0
VISITANTE	CULTURA E TURISMO	0	0	0	0
VISITANTE	EDUCAÇÃO	0	0	0	0
VISITANTE	ESPORTE E LAZER	0	0	0	0
VISITANTE	MEIO AMBIENTE E AGRICULTURA	0	0	0	0
VISITANTE	OBRAS	1	0	0	1
VISITANTE	PATRIMÔNIO	1	0	0	1
VISITANTE	SAÚDE	0	0	0	0
VISITANTE	SERVIÇOS MUNICIPAIS	0	0	0	0
VISITANTE	TRANSPORTES	0	0	0	0
EMPRESA	FINANÇAS	0	0	0	0
EMPRESA	ADMINISTRAÇÃO	1	0	0	1
EMPRESA	ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL	0	0	0	0
EMPRESA	COMPRAS	1	0	0	1
EMPRESA	CULTURA E TURISMO	0	0	0	0
EMPRESA	EDUCAÇÃO	0	0	0	0

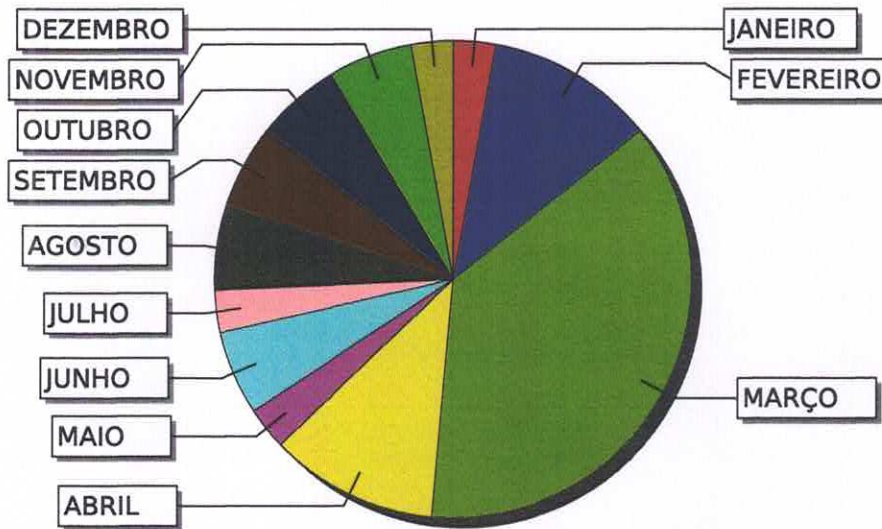
RELATÓRIO POR ASSUNTO E SITUAÇÃO

TIPO	ASSUNTO	FINALIZADA	EM ANDAMENTO	PENDENTE	TOTAL
EMPRESA	ESPORTE E LAZER	0	0	0	0
EMPRESA	MEIO AMBIENTE E AGRICULTURA	0	0	0	0
EMPRESA	OBRAS	0	0	0	0
EMPRESA	SAÚDE	0	0	0	0
EMPRESA	SERVIÇOS MUNICIPAIS	0	0	0	0
EMPRESA	TRANSPORTES	0	0	0	0
SERVIDOR	ADMINISTRAÇÃO	0	0	0	0
SERVIDOR	ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL	0	0	0	0
SERVIDOR	COMPRAS	0	0	0	0
SERVIDOR	CULTURA E TURISMO	0	0	0	0
SERVIDOR	EDUCAÇÃO	0	0	0	0
SERVIDOR	ESPORTE E LAZER	0	0	0	0
SERVIDOR	MEIO AMBIENTE E AGRICULTURA	0	0	0	0
SERVIDOR	OBRAS	0	0	0	0
SERVIDOR	PATRIMÔNIO	0	0	0	0
SERVIDOR	SAÚDE	0	0	0	0
SERVIDOR	SERVIÇOS MUNICIPAIS	0	0	0	0
SERVIDOR	TRANSPORTES	0	0	0	0
TOTAL		31	1	3	35



RELATÓRIO POR MÊS

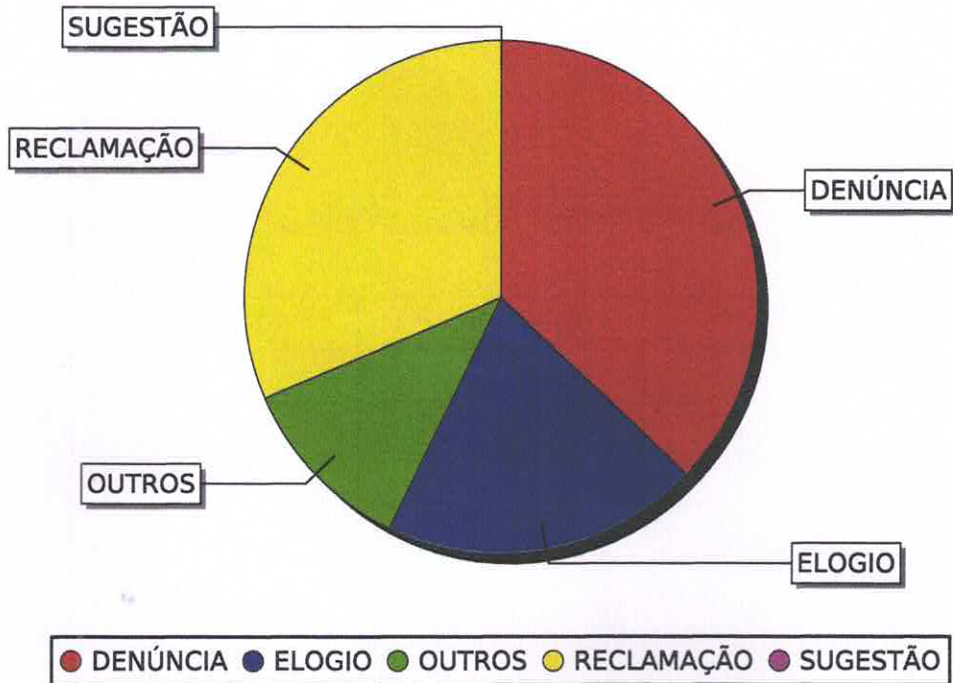
MÊS	QUANTIDADE
JANEIRO	1
FEVEREIRO	4
MARÇO	13
ABRIL	4
MAIO	1
JUNHO	2
JULHO	1
AGOSTO	2
SETEMBRO	2
OUTUBRO	2
NOVEMBRO	2
DEZEMBRO	1
TOTAL	35





RELATÓRIO POR FINALIDADE E SITUAÇÃO

FINALIDADE	FINALIZADA	EM ANDAMENTO	PENDENTE	TOTAL
DENÚNCIA	13	0	0	13
ELOGIO	7	0	0	7
OUTROS	4	0	0	4
RECLAMAÇÃO	7	1	3	11
SUGESTÃO	0	0	0	0
TOTAL	31	1	3	35





MUNICÍPIO DE MONTEIRO LOBATO

ESTADO DE SÃO PAULO



3. PONTOS RECORRENTES

Das manifestações registradas, o ponto recorrente foi para a Secretaria de Meio Ambiente referente a Vistoria Ambiental em decorrência a lugares de alagamento, deslizamento de terras, obstrução de barreiras e caída de arvores. Como também a denúncias de áreas em que houveram poluição causados por moradores. Todos os casos foram encaminhados para a equipe de Meio Ambiente, Defesa Civil e Serviços Municipais para os quais atenderam prontamente às manifestações encaminhadas.

4. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO

Quanto às denúncias, todas as manifestações registradas são avaliadas caso a caso, a fim de identificar a melhor forma de trata-las. Então são averiguadas a fundo para comprovar veracidade ou não ou dos fatos descritos na manifestação ou até mesmo o esclarecimento dos mesmos. Em todos os casos a Administração procurou atender de imediato às manifestações. As quais não foram possíveis pronto atendimento, por questões de apuração e julgamentos, foram tratadas por meio de Sindicâncias.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Monteiro Lobato tem cumprido com a sua missão de atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e a Administração Municipal, tendo como foco possibilitar que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

Assim, para 2023, a perspectiva é que a Ouvidoria da Prefeitura de Monteiro Lobato, amplie o canal de comunicação da ouvidoria para maior acesso do público, tendo um número próprio para a ouvidoria e um canal de WhatsApp para a facilitar o diálogo entre o ouvidor e o cidadão.

E também continue avançando na melhoria do trabalho realizado e atuando com independência e agilidade, de modo a aproximar cada vez mais os usuários de serviço público e a Administração Pública federal.