



**MUNICÍPIO DE MONTEIRO LOBATO**  
**ESTADO DE SÃO PAULO**



**RELATORIO DA GESTÃO DA OUVIDORIA DO**  
**MUNICIPIO DE MONTEIRO LOBATO NO ANO DE 2023**

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

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

[www.monteirolobato.sp.gov.br](http://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 2023.

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 ou até mesmo realizado através de ligação.

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.

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.



# MUNICÍPIO DE MONTEIRO LOBATO

## ESTADO DE SÃO PAULO



## 2. MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

- No ano de 2023 foram registradas um total de 86 manifestações. Dessas 71 foram respondidas dentro do prazo, 0 está em andamento e 15 ainda estão pendentes.
- O mês que mais houve abertura de manifestações foi em março (total de 21).
- De acordo com o relatório de finalidade, houve 34 denúncias, 7 elogios, 31 reclamações, 7 sugestões e 7 definido como outros assuntos.
- Abaixo segue quadro com informações consolidadas das manifestações registradas:



# MUNICÍPIO DE MONTEIRO LOBATO

Prefeitura de  
MONTEIRO LOBATO



## RELATÓRIO POR ASSUNTO E CATEGORIA

TIPO	ASSUNTO	DENÚNCIA	ELOGIO	OUTROS	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
CIDADÃO	ADMINISTRAÇÃO	6	0	1	3	0	4	14
CIDADÃO	ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL	0	0	0	1	0	1	2
CIDADÃO	COMPRAS	0	0	0	0	0	0	0
CIDADÃO	CULTURA E TURISMO	0	1	0	0	0	1	2
CIDADÃO	EDUCAÇÃO	0	0	0	1	0	0	1
CIDADÃO	ESPORTE E LAZER	0	1	0	0	0	0	1
CIDADÃO	MEIO AMBIENTE E AGRICULTURA	11	0	0	2	0	0	13
CIDADÃO	OBRAS	1	1	0	0	0	0	2
CIDADÃO	OBRAS	6	0	1	1	0	0	8
CIDADÃO	PATRIMÔNIO	0	0	1	1	0	0	2
CIDADÃO	RECLAMAÇÃO	0	0	0	0	0	0	0
CIDADÃO	SAÚDE	5	1	0	8	0	0	14
CIDADÃO	SERVIÇOS MUNICIPAIS	2	0	2	9	0	0	13
CIDADÃO	TRANSPORTES	1	1	0	3	0	1	6
VISITANTE	ADMINISTRAÇÃO	1	0	0	2	0	0	3
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

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

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

[www.monteirolobato.sp.gov.br](http://www.monteirolobato.sp.gov.br)



# MUNICÍPIO DE MONTEIRO LOBATO

Prefeitura de  
MONTEIRO LOBATO



## 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	1	0	0	0	0	0	1
SERVIDOR	SERVIÇOS MUNICIPAIS	0	0	0	0	0	0	0
SERVIDOR	TRANSPORTES	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>34</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>31</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>86</b>

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

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

[www.monteirolobato.sp.gov.br](http://www.monteirolobato.sp.gov.br)

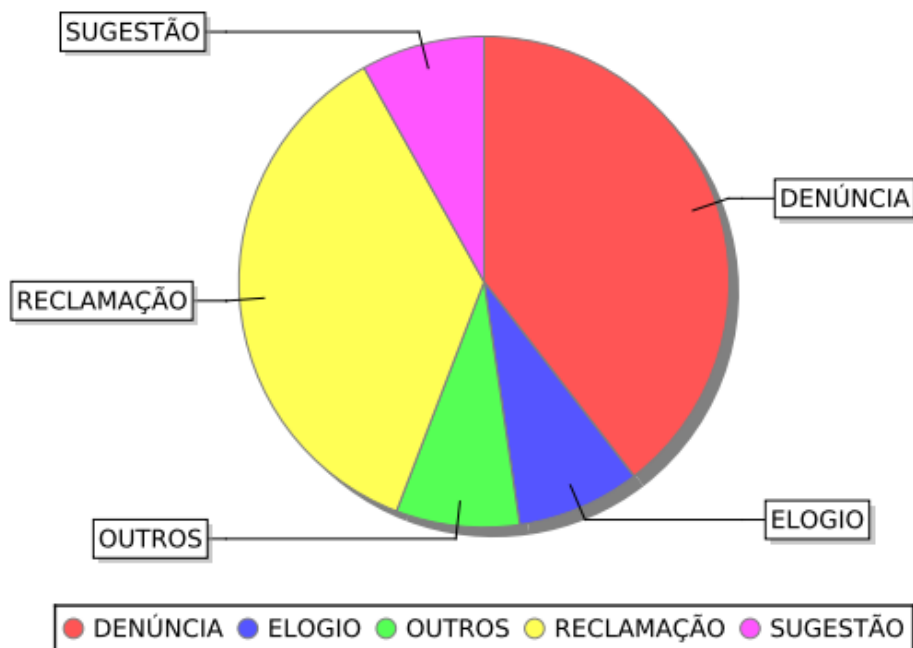


# MUNICÍPIO DE MONTEIRO LOBATO

## ESTADO DE SÃO PAULO



RELATÓRIO POR FINALIDADE E SITUAÇÃO				
FINALIDADE	FINALIZADA	EM ANDAMENTO	PENDENTE	TOTAL
DENÚNCIA	30	0	4	34
ELOGIO	7	0	0	7
OUTROS	6	0	1	7
RECLAMAÇÃO	21	0	10	31
SUGESTÃO	7	0	0	7
<b>TOTAL</b>	<b>71</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>86</b>





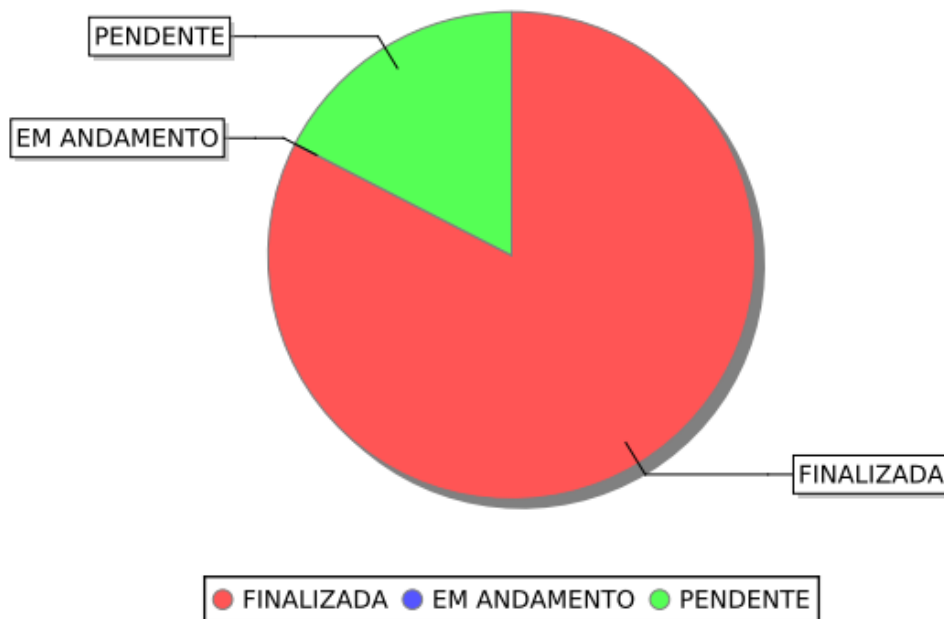
# MUNICÍPIO DE MONTEIRO LOBATO

## ESTADO DE SÃO PAULO



### RELATÓRIO DE EFICIÊNCIA

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
FINALIZADA	71
EM ANDAMENTO	0
PENDENTE	15
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>





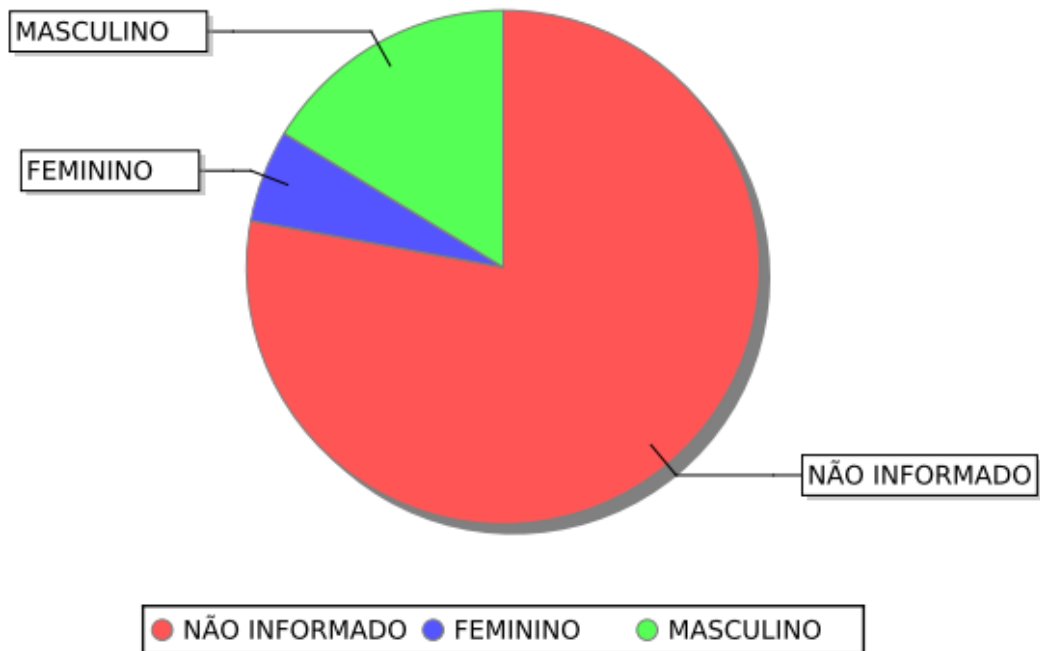
# MUNICÍPIO DE MONTEIRO LOBATO

## ESTADO DE SÃO PAULO



### RELATÓRIO POR GÊNERO

SEXO	QUANTIDADE
NÃO INFORMADO	67
FEMININO	5
MASCULINO	14
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>







# MUNICÍPIO DE MONTEIRO LOBATO

## ESTADO DE SÃO PAULO

Prefeitura de  
MONTEIRO LOBATO



### RELATÓRIO POR ASSUNTO E SITUAÇÃO

TIPO	ASSUNTO	FINALIZADA	EM ANDAMENTO	PENDENTE	TOTAL
CIDADÃO	ADMINISTRAÇÃO	12	0	2	14
CIDADÃO	ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL	2	0	0	2
CIDADÃO	COMPRAS	0	0	0	0
CIDADÃO	CULTURA E TURISMO	2	0	0	2
CIDADÃO	EDUCAÇÃO	0	0	1	1
CIDADÃO	ESPORTE E LAZER	1	0	0	1
CIDADÃO	MEIO AMBIENTE E AGRICULTURA	11	0	2	13
CIDADÃO	OBRAS	2	0	0	2
CIDADÃO	OBRAS	8	0	0	8
CIDADÃO	PATRIMÔNIO	2	0	0	2
CIDADÃO	RECLAMAÇÃO	0	0	0	0
CIDADÃO	SAÚDE	10	0	4	14
CIDADÃO	SERVIÇOS MUNICIPAIS	9	0	4	13
CIDADÃO	TRANSPORTES	5	0	1	6
VISITANTE	ADMINISTRAÇÃO	2	0	1	3
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

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

[www.monteirolobato.sp.gov.br](http://www.monteirolobato.sp.gov.br)



# MUNICÍPIO DE MONTEIRO LOBATO

## ESTADO DE SÃO PAULO

Prefeitura de  
MONTEIRO LOBATO



### 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	1	0	0	1
SERVIDOR	SERVIÇOS MUNICIPAIS	0	0	0	0
SERVIDOR	TRANSPORTES	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>71</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>86</b>

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

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

[www.monteirolobato.sp.gov.br](http://www.monteirolobato.sp.gov.br)



# MUNICÍPIO DE MONTEIRO LOBATO

## ESTADO DE SÃO PAULO



### 3. PONTOS RECORRENTES

Das manifestações registradas, o ponto recorrente foi para a Secretaria de Administração e Saúde referente a Vistoria de Vigilância Sanitária em decorrência a lugares com excesso de lixos, maus tratos e possíveis criadouros de animais peçonhentos devida à causa de poluição causados por moradores. Todos os casos foram encaminhados para a equipe de Saúde, Vigilância Sanitária, 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 tratá-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 2024, a perspectiva é que a Ouvidoria da Prefeitura de Monteiro Lobato, continue ampliando os canais de comunicação assim como foi realizado em 2023 com divulgação nos sites e pontos de atendimento ao público nos setores da Prefeitura.

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.