



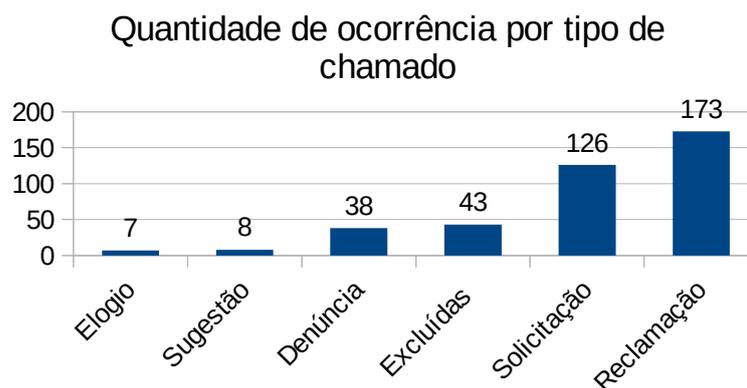
## **RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA MUNICIPAL DE LENÇÓIS PAULISTA**

O presente relatório tem a função de apresentar informações relacionadas ao número de ocorrências registradas no período de janeiro a dezembro de 2022 pela Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Lençóis Paulista. Tais informações serão apresentadas de forma geral e também separadas por secretaria, identificando e analisando também os pontos recorrentes nas ocorrências registradas.

O levantamento realizado e o relatório obtido tem como objetivo a transparência das ações da Ouvidoria e o auxílio aos Gestores na melhoria dos serviços oferecidos à população.

### **INFORMAÇÕES GERAIS**

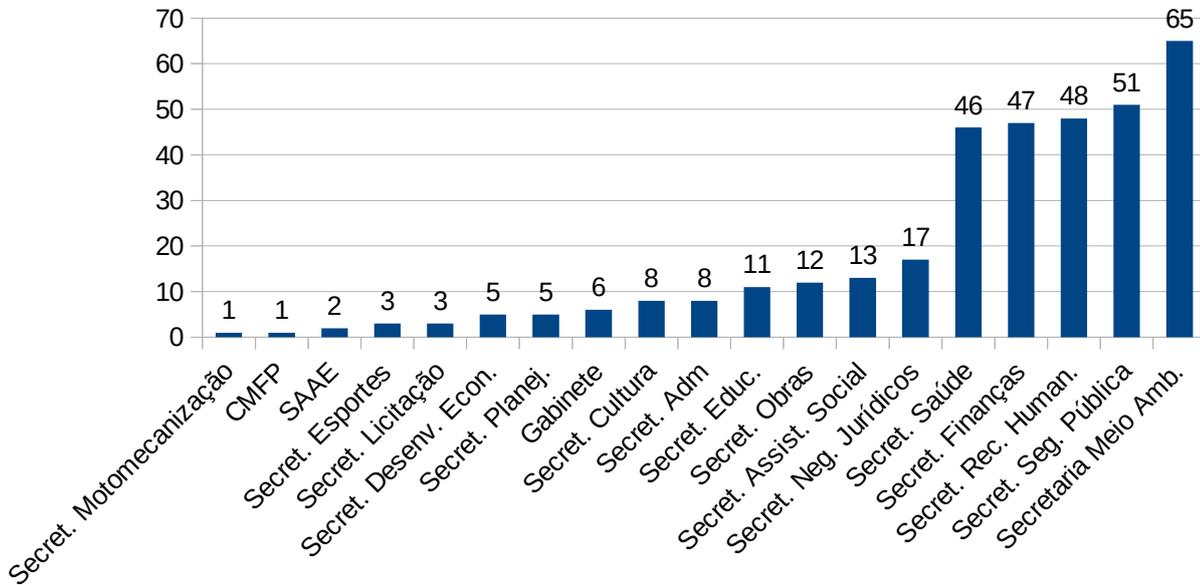
No ano de 2022 foram recebidos no total 395 chamados, sendo 352 válidos, distribuídos entre elogios, sugestões, denúncias, reclamações e solicitações conforme ilustrado abaixo:



Cabe esclarecer que as ouvidorias “excluídas” são caracterizadas como as que foram recebidas em duplicidade, não se caracterizavam como Ouvidoria ou não possuíam o conteúdo necessário para o atendimento do chamado, portanto não foram consideradas nos quadros abaixo.



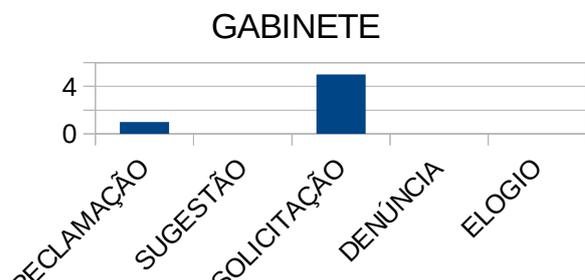
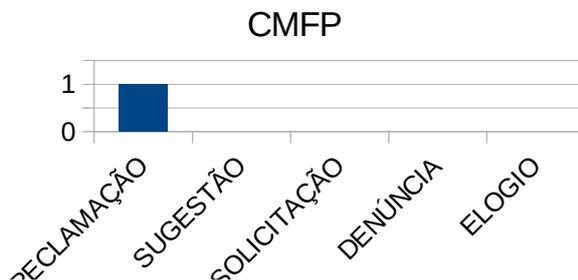
### QUANTIDADE DE CHAMADOS POR SECRETARIA



Os chamados foram direcionados às Secretarias como apresentado abaixo:

### TIPO DE OUVIDORIA POR SECRETARIA

A seguir, apresentamos através de gráficos os números e tipos de chamados encaminhados a cada secretaria:

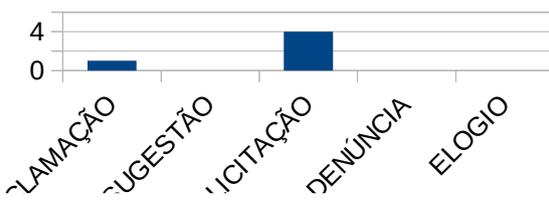




### SECRETARIA ASSISTÊNCIA SOCIAL



### SECRETARIA DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO



### SECRETARIA DE EDUCAÇÃO



### SECRETARIA DE ESPORTES



### SECRETARIA DE FINANÇAS



### SECRETARIA DE LICITAÇÕES

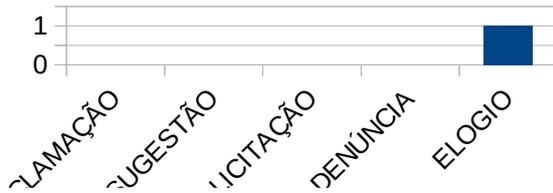


### SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE





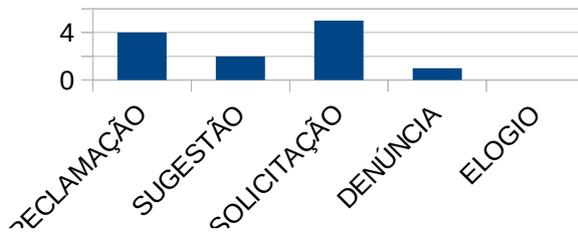
### SECRETARIA DE MOTO-MECANIZAÇÃO



### SECRETARIA DE NEG. JUR.



### SECRETARIA DE OBRAS



### SECRETARIA DE PLANEJAMENTO



### SECRETARIA DE RECURSOS HUMANOS



### SECRETARIA DE SAÚDE

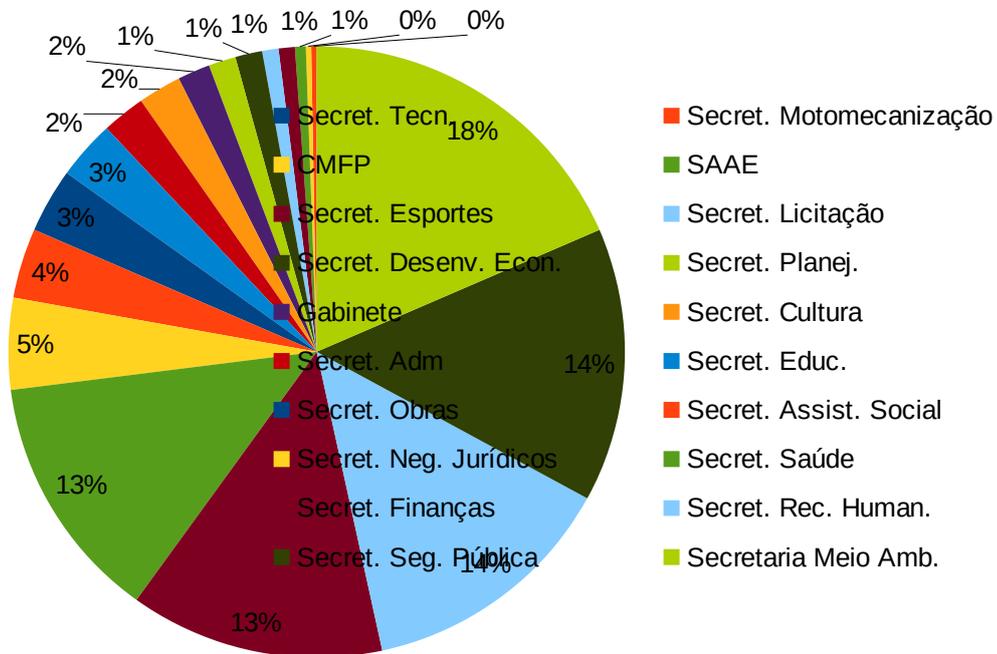


### SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA





Nota-se que durante o ano de 2022, as secretarias de Meio Ambiente, Segurança Pública, Recursos Humanos, Saúde e Finanças (fiscalização de empresas), foram as que receberam maior número de ocorrências. Juntas, as demandas direcionadas a estas secretarias representaram 72% do número total de chamados.





**PREFEITURA MUNICIPAL DE LENÇÓIS PAULISTA**  
Praça das Palmeiras, 55 – CEP 18682-900 – Lençóis Paulista – SP  
Fone (14) 3269-7000  
[www.lencoispaulista.sp.gov.br](http://www.lencoispaulista.sp.gov.br)  
[www.facebook.com/PrefeituraLencoisPaulista](https://www.facebook.com/PrefeituraLencoisPaulista)

## **ANÁLISE DE PONTOS RECORRENTES**

A seguir, apresentaremos a descrição e análise dos principais pontos recorrentes nos chamados para as Secretarias que receberam maior número de ouvidorias.

<b>Secretaria</b>	<b>Assunto Recorrente</b>	<b>Número de chamados sobre o tema recorrente</b>	<b>Número total de chamados para a Secretaria</b>
Meio Ambiente	Descumprimento de alvará	33	65
Segurança Pública	Perturbação do sossego	40	51
Recursos Humanos	Concurso Público	36	48
Saúde	Reclamação de atendimento	20	46
Finanças	Descumprimento de alvará	30	47

- Meio Ambiente: Denúncias e reclamações sobre descumprimento do alvará de funcionamento relacionado barulho excessivo ou fumaça em estabelecimentos diversos.
- Segurança Pública: Denúncia de perturbação de sossego e uso de drogas em avenida da cidade.
- Recursos Humanos: Questionamentos e reclamações sobre processo de concurso público.
- Saúde: Reclamações de atendimento.
- Finanças: Denúncias e reclamações por descumprimento de alvará de funcionamento relacionado a horário de funcionamento ou natureza das atividades em estabelecimentos diversos.



## **PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

Todas as manifestações recebidas pela administração pública municipal foram atendidas dentro do prazo legal com orientações e/ou soluções dos problemas apresentados, sendo que o tempo médio de resposta das ouvidorias de 2022 foi de 3 dias. Especificamente a respeito das medidas adotadas sobre as queixas recorrentes, temos o que segue:

### ➤ **Denúncias de estabelecimentos**

Adotou-se procedimento para averiguação de denúncias sobre estabelecimentos, direcionadas tanto para a Secretaria de Meio Ambiente, como de Finanças. As denúncias recebidas através da Ouvidoria são transformadas em processo administrativo, a partir do qual são realizadas vistorias e avaliações, além da aplicação das medidas cabíveis ao final do processo como notificações, multas, redução de alvará de funcionamento, entre outros.

### ➤ **Denúncia de Perturbação de sossego em via pública da cidade**

Um grande número de munícipes direcionou à Ouvidoria Municipal, queixas sobre desordem pública em uma avenida da cidade. Nesse caso, por serem denúncias cuja fiscalização caberia à polícia militar e não à Prefeitura, foram realizadas as orientações necessárias e tomadas as medidas possíveis à Prefeitura, como diálogo e alinhamento da administração pública com a Polícia Militar do município, solicitando, por exemplo, reforço nas rondas do local, além da implantação de sinalização viária de proibição de estacionamento e diminuição de alvarás de funcionamento de estabelecimentos do local.

### ➤ **Concursos Públicos**

Aqui cabe ressaltar que, muitas vezes, os requerentes utilizam o canal da Ouvidoria como primeiro contato, inclusive para orientações como por exemplo: a forma de se cadastrar e se inscrever para processos seletivos, instruções para recuperação de



**PREFEITURA MUNICIPAL DE LENÇÓIS PAULISTA**  
Praça das Palmeiras, 55 – CEP 18682-900 – Lençóis Paulista – SP  
Fone (14) 3269-7000  
[www.lencoispaulista.sp.gov.br](http://www.lencoispaulista.sp.gov.br)  
[www.facebook.com/PrefeituraLencoisPaulista](https://www.facebook.com/PrefeituraLencoisPaulista)

senhas de cadastros e outras relacionadas. Nessas situações, foram feitas orientações gerais, bem como o encaminhamento para o setor responsável. Houve também recorrência de reclamação sobre uma empresa vencedora de pregão para realização das provas de dois editais (06/2022 e 07/2022). Nessas situações, foram feitos esclarecimentos sobre o posicionamento da Prefeitura frente aos problemas apresentados pela empresa.

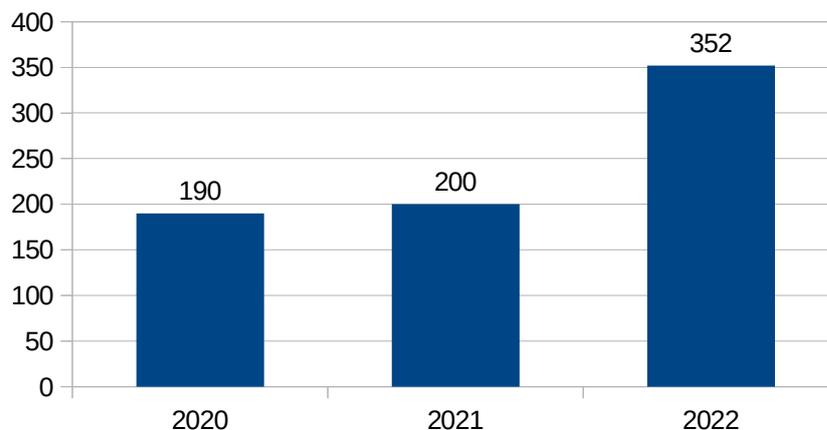
➤ **Reclamação de atendimento**

Todas as reclamações nesse sentido foram averiguadas junto aos denunciados com a realização de correções e orientações nos casos necessários.



## **CONCLUSÃO**

Quando comparado aos anos anteriores, notamos que em 2022 houve um aumento considerável do número de ocorrências registradas através da Ouvidoria Municipal:



Analisando os pontos recorrentes, porém, é percebido que as solicitações, em sua maioria, não são direcionadas a um local/ situação específicos, indicando que quando as queixas são apresentadas, são de fato tratadas da melhor maneira pelos gestores.

Assim sendo, entende-se que o número de demandas aumentou devido à implantação do Novo Sistema da Ouvidoria, bem como à maior divulgação deste canal de comunicação à população.

Como pontos a melhorar, nota-se que seria importante melhor esclarecimento à população sobre as demandas que podem ser direcionadas à Ouvidoria, para que o canal seja utilizado da maneira correta, funcionando como termômetro da satisfação com os serviços prestados por esta Prefeitura, indicando inclusive os outros caminhos para a realização de solicitações. Além disso, é sempre possível aprimorar a comunicação entre as Secretarias, a fim de melhorar os serviços oferecidos à população.

Lençóis Paulista, 10 de janeiro de 2023.

Ouvidoria Municipal