



MUNICÍPIO DE MONTEIRO LOBATO
ESTADO DE SÃO PAULO



RELATORIO DA GESTÃO DA OUVIDORIA DO
MUNICIPIO DE MONTEIRO LOBATO NO ANO DE 2024

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 2024.

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 localizado na Rua Abílio Pereira Dias 207 ou até mesmo realizado através de ligação (12) 3979-9028.

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.

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



2. MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

- No ano de 2024 foram registradas um total de 77 manifestações. Dessas 59 foram respondidas dentro do prazo, 1 está em andamento e 1 ainda está pendente.
- O mês que mais houve abertura de manifestações foi em março (total de 16).
- Os setores que mais tiveram ouvidoria registrada foram: Meio Ambiente (16), Serviços Municipais (11), Administração (10), Saúde (10);
- De acordo com o relatório de finalidade, houve 40 denúncias, 0 elogios, 23 reclamações, 3 sugestões e 11 definido como outros assuntos.
- Abaixo segue quadro com informações consolidadas das manifestações registradas:



MUNICÍPIO DE MONTEIRO LOBATO

ESTADO DE SÃO PAULO

Prefeitura de
MONTEIRO LOBATO



Prefeitura Municipal de Monteiro Lobato

Praça Deputado Antônio Silva Cunha Bueno, 180 - Centro

CNPJ: 46.643.482/0001-07

RELATÓRIO POR ASSUNTO E SITUAÇÃO

Período de 01/01/2024 à 31/12/2024

TIPO	ASSUNTO	FINALIZADA	EM ANDAMENTO	PENDENTE	TOTAL
CIDADÃO	ADMINISTRAÇÃO	10	0	0	10
CIDADÃO	ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL	7	0	0	7
CIDADÃO	COMPRAS	0	0	0	0
CIDADÃO	CULTURA E TURISMO	2	0	0	2
CIDADÃO	EDUCAÇÃO	4	0	0	4
CIDADÃO	ESPORTE E LAZER	1	0	0	1
CIDADÃO	MEIO AMBIENTE E AGRICULTURA	16	0	0	16
CIDADÃO	OBRAS	0	0	0	0
CIDADÃO	OBRAS	6	0	0	6
CIDADÃO	PATRIMÔNIO	0	0	0	0
CIDADÃO	RECLAMAÇÃO	0	0	0	0
CIDADÃO	SAÚDE	10	0	1	11
CIDADÃO	SERVIÇOS MUNICIPAIS	11	0	0	11
CIDADÃO	TRANSPORTES	3	0	0	3
VISITANTE	ADMINISTRAÇÃO	1	0	0	1
VISITANTE	ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL	1	0	0	1
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	0	0	0	0
VISITANTE	SAÚDE	1	0	0	1
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	0	0	0	0
EMPRESA	CULTURA E TURISMO	0	0	0	0
EMPRESA	EDUCAÇÃO	0	0	0	0



MUNICÍPIO DE MONTEIRO LOBATO

ESTADO DE SÃO PAULO



RELATÓRIO POR ASSUNTO E SITUAÇÃO

Período de 01/01/2024 à 31/12/2024

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	1	0	0	1
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		78	0	1	77

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

Prefeitura de
MONTEIRO LOBATO



Prefeitura Municipal de Monteiro Lobato

Praça Deputado Antônio Silva Cunha Bueno, 180 - Centro

CNPJ: 46.643.482/0001-07

RELATÓRIO POR ASSUNTO E CATEGORIA

Período de 01/01/2024 à 31/12/2024

TIPO	ASSUNTO	DENÚNCIA	ELOGIO	OUTROS	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
CIDADÃO	ADMINISTRAÇÃO	6	0	1	2	0	1	10
CIDADÃO	ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL	5	0	0	2	0	0	7
CIDADÃO	COMPRAS	0	0	0	0	0	0	0
CIDADÃO	CULTURA E TURISMO	1	0	1	0	0	0	2
CIDADÃO	EDUCAÇÃO	1	0	1	2	0	0	4
CIDADÃO	ESPORTE E LAZER	0	0	0	1	0	0	1
CIDADÃO	MEIO AMBIENTE E AGRICULTURA	13	0	3	0	0	0	16
CIDADÃO	OBRAS	0	0	0	0	0	0	0
CIDADÃO	OBRAS	3	0	1	1	0	1	6
CIDADÃO	PATRIMÔNIO	0	0	0	0	0	0	0
CIDADÃO	RECLAMAÇÃO	0	0	0	0	0	0	0
CIDADÃO	SAÚDE	6	0	0	5	0	0	11
CIDADÃO	SERVIÇOS MUNICIPAIS	1	0	3	7	0	0	11
CIDADÃO	TRANSPORTES	1	0	0	1	0	1	3
VISITANTE	ADMINISTRAÇÃO	1	0	0	0	0	0	1
VISITANTE	ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL	0	0	1	0	0	0	1
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	1	0	0	0	0	0	1
VISITANTE	PATRIMÔNIO	0	0	0	0	0	0	0
VISITANTE	SAÚDE	0	0	0	1	0	0	1
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	0	1	0	0	1
EMPRESA	ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL	0	0	0	0	0	0	0
EMPRESA	COMPRAS	0	0	0	0	0	0	0
EMPRESA	CULTURA E TURISMO	0	0	0	0	0	0	0
EMPRESA	EDUCAÇÃO	0	0	0	0	0	0	0



MUNICÍPIO DE MONTEIRO LOBATO

ESTADO DE SÃO PAULO

Prefeitura de
MONTEIRO LOBATO



RELATÓRIO POR ASSUNTO E CATEGORIA

Período de 01/01/2024 à 31/12/2024

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	1	0	0	0	0	0	1
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		40	0	11	23	0	3	77

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

Prefeitura de
MONTEIRO LOBATO

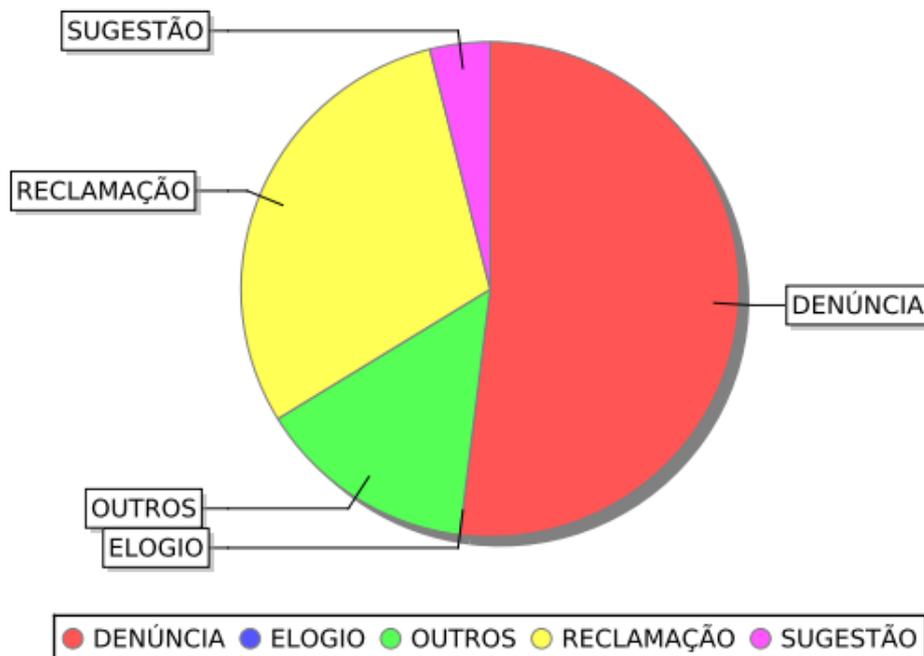


Prefeitura Municipal de Monteiro Lobato

Praça Deputado Antônio Silva Cunha Bueno, 180 - Centro

CNPJ: 46.643.482/0001-07

RELATÓRIO POR FINALIDADE E SITUAÇÃO				
Período de 01/01/2024 à 31/12/2024				
FINALIDADE	FINALIZADA	EM ANDAMENTO	PENDENTE	TOTAL
DENÚNCIA	39	0	1	40
ELOGIO	0	0	0	0
OUTROS	11	0	0	11
RECLAMAÇÃO	23	0	0	23
SUGESTÃO	3	0	0	3
TOTAL	76	0	1	77



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

Prefeitura de
MONTEIRO LOBATO



Prefeitura Municipal de Monteiro Lobato

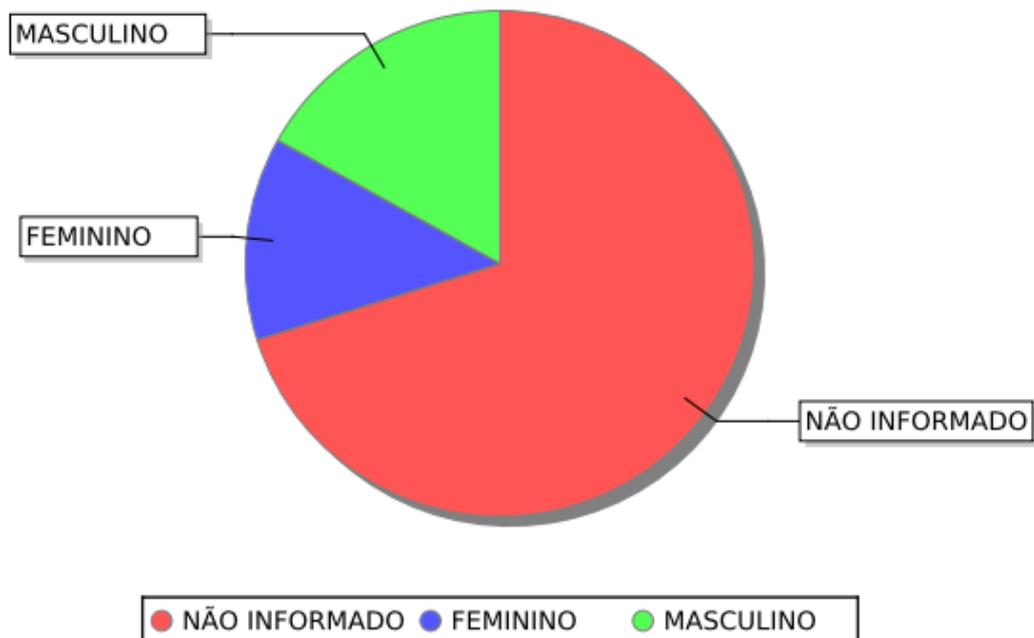
Praça Deputado Antônio Silva Cunha Bueno, 180 - Centro

CNPJ: 46.643.482/0001-07

RELATÓRIO POR GÊNERO

Período de 01/01/2024 à 31/12/2024

SEXO	QUANTIDADE
NÃO INFORMADO	54
FEMININO	10
MASCULINO	13
TOTAL	77





MUNICÍPIO DE MONTEIRO LOBATO

ESTADO DE SÃO PAULO

Prefeitura de
MONTEIRO LOBATO



Prefeitura Municipal de Monteiro Lobato

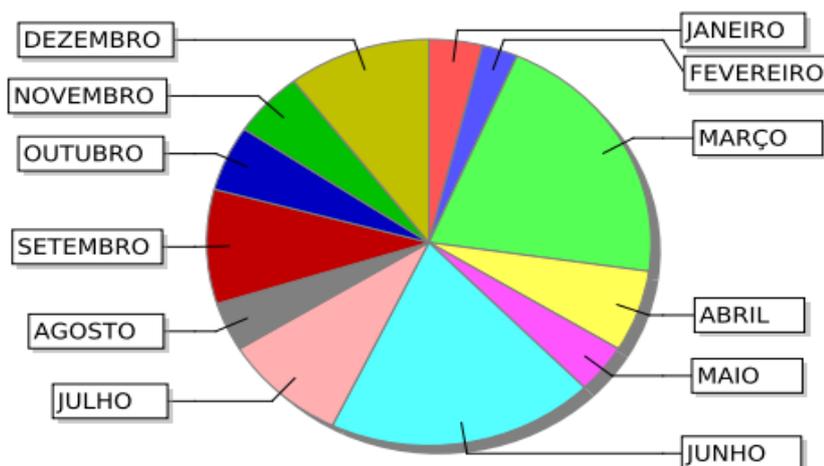
Praça Deputado Antônio Silva Cunha Bueno, 180 - Centro

CNPJ: 46.643.482/0001-07

RELATÓRIO POR MÊS

Período de 01/01/2024 à 31/12/2024

MÊS	QUANTIDADE
JANEIRO	3
FEVEREIRO	2
MARÇO	16
ABRIL	5
MAIO	3
JUNHO	15
JULHO	7
AGOSTO	3
SETEMBRO	7
OUTUBRO	4
NOVEMBRO	4
DEZEMBRO	8
TOTAL	77



JANEIRO FEVEREIRO MARÇO ABRIL MAIO JUNHO JULHO AGOSTO
SETEMBRO OUTUBRO NOVEMBRO DEZEMBRO

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

Prefeitura de
MONTEIRO LOBATO



Prefeitura Municipal de Monteiro Lobato

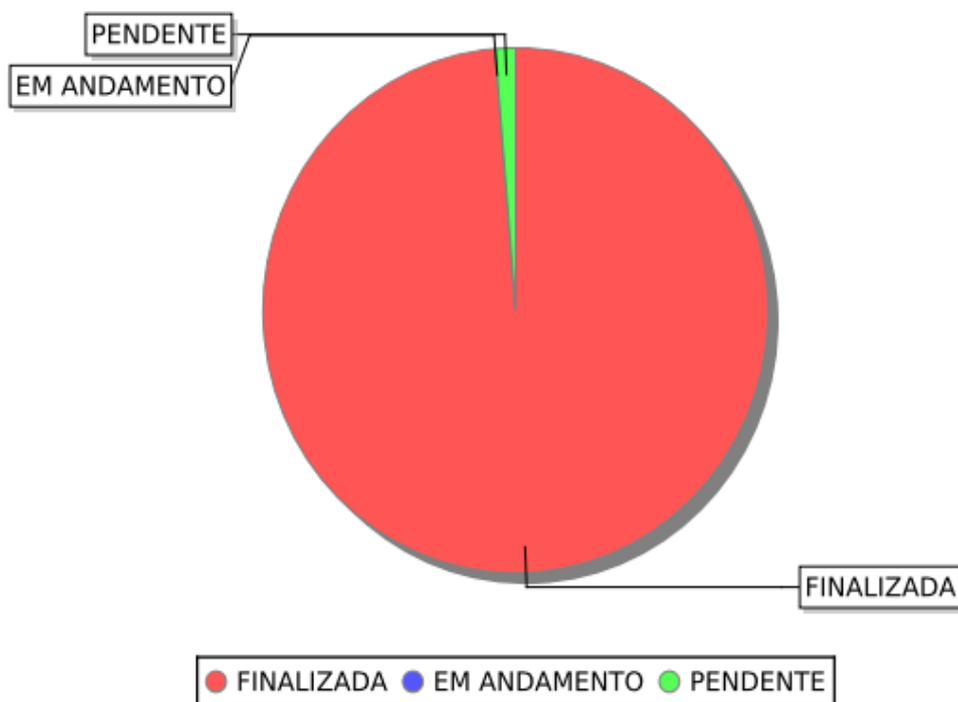
Praça Deputado Antônio Silva Cunha Bueno, 180 - Centro

CNPJ: 46.643.482/0001-07

RELATÓRIO DE EFICIÊNCIA

Período de 01/01/2024 à 31/12/2024

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
FINALIZADA	76
EM ANDAMENTO	0
PENDENTE	1
TOTAL	77



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



3. PONTOS RECORRENTES

Das manifestações registradas, o ponto recorrente foi para a Secretaria de Meio Ambiente, Serviços municipais e Saúde referente a casos de: Fiscalização de queimadas; Cortes de Árvores; Fiscalização de Obras sendo feitas em áreas de preservação por moradores; estradas que necessitam de manutenção; Maus tratos e abandono aos animais; áreas com poluição com possíveis criadouros a animais peçonhentos e Fiscalizações da Vigilância Sanitária. Todos os casos foram encaminhados para a equipe do Meio Ambiente, Serviços Municipais e Vigilância Sanitária para os quais atenderam todas as solicitações durante o decorrer do tempo.

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.

A perspectiva para 2025 é que a Ouvidoria da Prefeitura de Monteiro Lobato, continue atendendo a todos pelos canais de comunicação (sites, telefonemas, e-mails) e através de mais divulgações em nossos site e redes sociais dar o incentivo ao publico a registrar suas manifestações.

É importante que continuemos 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.