



**PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDRO DE TOLEDO
ESTADO DE SÃO PAULO**

Av. Cel. Raimundo Vasconcelos, nº 230 – Tel. (13) 3419-7000

www.pedrodetoledo.sp.gov.br

ouvidoria@pedrodetoledo.sp.gov.br

RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA MUNICIPAL ANO 2023

Pedro de Toledo 20 de março de 2024.

OUVIDORIA GERAL



**PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDRO DE TOLEDO
ESTADO DE SÃO PAULO**

Av. Cel. Raimundo Vasconcelos, nº 230 – Tel. (13) 3419-7000

www.pedrodetoledo.sp.gov.br

ouvidoria@pedrodetoledo.sp.gov.br

A Ouvidoria Municipal de Pedro de Toledo, nos termos do disposto da lei Complementar nº 073, 29 de junho de 2017 – Art. 1º, referente à apuração de reclamações das atividades realizadas, observaremos o apurado no exercício de 2023 em cumprimento a suas atribuições.

Neste aspecto, a Ouvidoria Municipal, apresenta-se como canal de comunicação com o cidadão, que pode sugerir denunciar, elogiar, e solicitar informações e/ ou esclarecimentos a respeito dos serviços prestados pela prefeitura.

As atribuições da Ouvidoria Municipal têm como objetivo receber e tratar todas as manifestações com imparcialidade; orientar o cidadão quanto ao encaminhamento de suas sugestões, elogios, solicitações e reclamações e informar ao usuário o resultado de sua demanda, controlar e encaminhar as manifestações aos setores responsáveis para adoção das providências cabíveis.

As manifestações recebidas pela Ouvidoria são classificadas em:

Sugestão: Propor idéias ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Municipal.

Elogio: Demonstração de satisfação sobre o serviço e/ou atendimento recebido.

Solicitação: Trata-se de um requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

Reclamação: Meio em que o cidadão pode demonstrar sua insatisfação relativa ao serviço público.

Denúncia: Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução deve ser encaminhada aos órgãos de controle interno ou externo para devida resolução.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDRO DE TOLEDO
ESTADO DE SÃO PAULO**

Av. Cel. Raimundo Vasconcelos, nº 230 – Tel. (13) 3419-7000

www.pedrodetoledo.sp.gov.br

ouvidoria@pedrodetoledo.sp.gov.br

CANAIS DE ATENDIMENTOS

O serviço prestado pela Ouvidoria para atender as demandas e facilitar o acesso ao cidadão poderá ser realizado pela internet, meio telefônico ou presencial.

Os atendimentos disponibilizados pela Ouvidoria estão acessíveis através dos canais relacionados abaixo:

E-mail: ouvidoria@pedrodetoledo.sp.gov.br

Fale com a Ouvidoria

<https://pedrodetoledo.sp.gov.br/ouvidoria>

SIC – Serviço de Informação ao Cidadão

<http://pmpedrodetoledo.geosiap.net/pmpedrodetoledo/websis/portal/transparencia/financeiro/contaspublicas/index.php?consulta=sic>

Presencial: Avenida Cel. Raimundo Vasconcelos, 230, Centro – Pedro de Toledo
– SP

Atendimento das 08h10 às 12h00 d das 13.10h às 17h00

Telefone: (13) 3419-7000.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDRO DE TOLEDO
ESTADO DE SÃO PAULO**

Av. Cel. Raimundo Vasconcelos, nº 230 – Tel. (13) 3419-7000

www.pedrodetoledo.sp.gov.br

ouvidoria@pedrodetoledo.sp.gov.br

CUMPRIMENTOS LEGAIS

Carta de Serviços ao Usuário

O município disponibilizou a Carta de Serviços ao Usuário no site oficial do município com a finalidade do usuário obter informações dos diversos serviços oferecidos pelo órgão, requisitos, documentos e informações necessárias para acesso, entre outras.

A carta de Serviços ao Usuário está prevista no art. 7º da Lei nº 13.460/2017, sendo um direito do cidadão.

§1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos

O Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos – COMUSP foi regulamentado através do Decreto Municipal nº 2.527 de 04 de maio de 2023, nos termos dos artigos 18 a 21, da Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017, sendo um órgão consultivo vinculado a Controladoria do Município e que terá como função principal o acompanhamento e a avaliação dos serviços públicos municipais.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDRO DE TOLEDO
ESTADO DE SÃO PAULO**

Av. Cel. Raimundo Vasconcelos, nº 230 – Tel. (13) 3419-7000

www.pedrodetoledo.sp.gov.br

ouvidoria@pedrodetoledo.sp.gov.br

TIPOLOGIA

Quanto à natureza, as manifestações são classificadas em informação, reclamação, denúncia, solicitação, elogio e sugestão.

Dos atendimentos classificados como informação totalizando 12 (doze), não foram gerados registros de demandas, devido serem passíveis de resolução e esclarecimentos imediatos, separando – se por canais de atendimento.

A Ouvidoria através dos canais de comunicação realizou aproximadamente:

15 atendimentos via de e-mail

10 atendimentos via telefone

08 atendimentos presenciais

Dentre os assuntos mais abordados e demandados foram:

Informações referentes à coleta de lixo

Concurso público

Pavimentação

Transportes municipais

Capinação e limpeza

Diversos

A orientação para os munícipes é que sejam realizados os respectivos pedidos através de solicitação no setor de protocolo da prefeitura, para acompanhamento de seu pedido para resolução dos problemas.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDRO DE TOLEDO
ESTADO DE SÃO PAULO**

Av. Cel. Raimundo Vasconcelos, nº 230 – Tel. (13) 3419-7000

www.pedrodetoledo.sp.gov.br

ouvidoria@pedrodetoledo.sp.gov.br

GABINETE

Denúncias sobre transportes

Vale ressaltar que grande parte das manifestações relacionadas ao Gabinete do Prefeito aborde temas sensíveis e de alta complexidade dificultando assim o cumprimento do prazo legal junto a esta Ouvidoria Municipal.

Quanto ao transporte público municipal já foram tomadas medidas e providenciados os respectivos meios de transporte para os bairros de difícil acesso.

ACOMPANHAMENTO DAS DEMANDAS POR DEPARTAMENTO

Departamento Administrativo: foi recepcionada uma demanda, solucionada e respondida.

Assistência Social: As demandas atendidas na prefeitura foram direcionadas para o departamento responsável e algumas passíveis de esclarecimentos e resolvidas no próprio paço municipal.

Departamento de Obras, Viação e Serviços Municipais: As demandas recepcionadas através de ligação telefônica, email e presencial foram atendidas e encaminhadas para o setor responsável para a resolução do respectivo problema.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDRO DE TOLEDO
ESTADO DE SÃO PAULO**

Av. Cel. Raimundo Vasconcelos, nº 230 – Tel. (13) 3419-7000

www.pedrodetoledo.sp.gov.br

ouvidoria@pedrodetoledo.sp.gov.br

CONSIDERAÇÕES FINAIS

As demandas recebidas pela Ouvidoria Municipal sejam reclamações, denúncias ou sugestões, são formas de aprimoramento do fluxo de trabalho, além de recomendar a implantação de mudanças que visam à melhoria contínua do serviço público.

Andréa Gonçalves

Ouvidora Geral Municipal