



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE TREMEMBÉ

(Lei Estadual nº. 8.506 de 27 de dezembro de 1993)

"PAÇO MUNICIPAL VEREADOR RENATO VARGAS"

(Lei Municipal nº. 3.452 de 16 de outubro de 2009)

CNPJ 46.638.714/0001-20

Rua 7 de Setembro, nº. 701 – Centro – Tremembé/SP – CEP 12120-000

www.tremembe.sp.gov.br | Tel. (12) 3607-1000 | tremembe@tremembe.sp.gov.br

RELATÓRIO ANUAL 2024

OUVIDORIA MUNICIPAL DE TREMEMBÉ

2024





PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE TREMEMBÉ

(Lei Estadual nº. 8.506 de 27 de dezembro de 1993)

"PAÇO MUNICIPAL VEREADOR RENATO VARGAS"

(Lei Municipal nº. 3.452 de 16 de outubro de 2009)

CNPJ 46.638.714/0001-20

Rua 7 de Setembro, nº. 701 – Centro – Tremembé/SP – CEP 12120-000

www.tremembe.sp.gov.br | Tel. (12) 3607-1000 | tremembe@tremembe.sp.gov.br

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Municipal de Tremembé, atendendo a Lei nº 13.460, de julho de 2017/Artigo 14, inciso II, regulamentada no Decreto Municipal nº 6.260, de 27 de setembro de 2021, apresenta o Relatório Anual 2024 de Gestão referente às atividades, contendo a consolidação das manifestações encaminhadas pelos usuários de serviços públicos durante o ano de 2024.

Todo cidadão pode contribuir para a gestão de políticas e serviços públicos municipais, por meio da ouvidoria.

A Ouvidoria Geral, no uso de suas atribuições fixadas em Lei, recebe, registra e responde as manifestações protocoladas através dos canais abaixo disponibilizados ao cidadão (ã) como:

Site www.tremembe.sp.gov.br/ouvidoria

Site: e-sic/Ouvidoria

Email: ouvidoria@tremembe.sp.gov.br

Telefone (12) 3607-1025

Presencial: Rua Sete de Setembro, nº 701 - Solar da Mantiqueira/Centro

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

- **Sugestão:** Através da sugestão, você pode propor alguma ideia ou a formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Municipal.
- **Elogio:** Através do elogio, você pode demonstrar sua satisfação com algum serviço que foi prestado ou com o atendimento.
- **Solicitação:** Esta solicitação é o requerimento de adoção de alguma providência por parte da Administração.
- **Reclamação:** Meio em que você pode demonstrar sua insatisfação relativa ao serviço público.
- **Denúncia:** Comunicação sobre ato ilícito, que deve ser encaminhada aos órgãos de controle interno ou externo para resolução.





PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE TREMEMBÉ

(Lei Estadual nº. 8.506 de 27 de dezembro de 1993)

"PAÇO MUNICIPAL VEREADOR RENATO VARGAS"

(Lei Municipal nº. 3.452 de 16 de outubro de 2009)

CNPJ 46.638.714/0001-20

Rua 7 de Setembro, nº. 701 – Centro – Tremembé/SP – CEP 12120-000

www.tremembe.sp.gov.br | Tel. (12) 3607-1000 | tremembe@tremembe.sp.gov.br

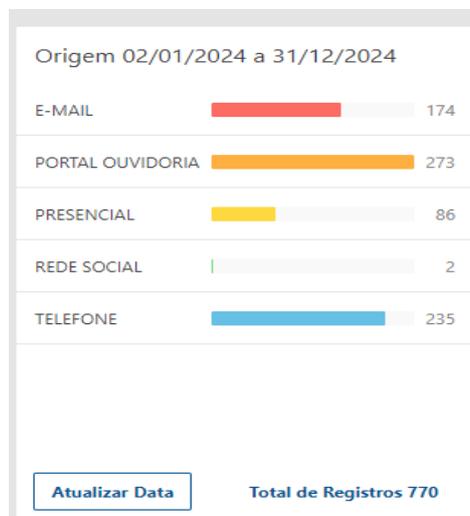
2. INTRODUÇÃO:

Neste relatório, apresentamos os resultados e estatísticas referentes aos registros recebidos durante o ano de 2024.

Todas as demandas recebidas na Ouvidoria Geral do Município de Tremembé são classificadas como: reclamações, denúncias, elogios, sugestões e solicitações.

3. MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

A Ouvidoria recepcionou e deu tratamento no ano de 2024 a 1.237 (mil duzentos e trinta e sete) atendimentos. Dentre eles 770 (setecentos e setenta) manifestações (88 %) finalizadas e 102 (cento e dois) manifestações (12%) não foram finalizadas até o fechamento desse relatório. O presente relatório consiste na descrição sintetizada das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, referente ao ano de 2024, de atendimento ao público, de tratamento e encaminhamento das demandas apresentadas, pautado na transparência desenvolvida por esta Ouvidoria, ao Governo Municipal e à população em geral.





PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE TREMEMBÉ

(Lei Estadual nº. 8.506 de 27 de dezembro de 1993)

"PAÇO MUNICIPAL VEREADOR RENATO VARGAS"

(Lei Municipal nº. 3.452 de 16 de outubro de 2009)

CNPJ 46.638.714/0001-20

Rua 7 de Setembro, nº. 701 – Centro – Tremembé/SP – CEP 12120-000

www.tremembe.sp.gov.br | Tel. (12) 3607-1000 | tremembe@tremembe.sp.gov.br

Quantidades de Demandas Por Categoria/Tipo de Manifestações,

| Manifestação | Quantidade/ % |
|--------------|---------------|
| Reclamação | 128 (17%) |
| Solicitação | 177 (23%) |
| Informação | 69 (09%) |
| Denúncia | 361 (47%) |
| Sugestão | 17 (01%) |
| Elogio | 18 (03%) |
| Total | 770 (100%) |

4. ANÁLISE DE PONTOS RECORENTES

Entre as manifestações recebidas no ano de 2024, os principais problemas relatados pelos munícipes, estavam relacionadas com denúncias de terrenos particulares sem manutenção, com mato alto e proliferação de bichos peçonhentos; solicitação de manutenção de via pública, e conduta de servidores da saúde relacionada ao mau atendimento, entre outros. Foram abertas 770 manifestações e o setor com o maior índice de demandas foi a Secretaria de Planejamento Urbano. Já a Secretaria de Obras Públicas e Serviços Urbanos, aparece na segunda posição com mais participação em relação aos serviços prestados pelas demandas recebidas.

SECRETARIAS COM MAIORES ÍNDICES DE DEMANDAS EM 2024:





PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE TREMEMBÉ

(Lei Estadual nº. 8.506 de 27 de dezembro de 1993)

"PAÇO MUNICIPAL VEREADOR RENATO VARGAS"

(Lei Municipal nº. 3.452 de 16 de outubro de 2009)

CNPJ 46.638.714/0001-20

Rua 7 de Setembro, nº. 701 – Centro – Tremembé/SP – CEP 12120-000

www.tremembe.sp.gov.br | Tel. (12) 3607-1000 | tremembe@tremembe.sp.gov.br

Setores com maiores índices de demandas em 2024:

| | |
|-----|---|
| 170 | Fiscalização de Obras e Postura/Planejamento Urbano Terreno sem manutenção com mato alto/construção irregular |
| 121 | Secretaria de Obras Públicas e Serviços Urbanos Reclamações de zeladoria |
| 110 | Secretaria de Saúde Atendimentos |
| 57 | Secretaria Mobilidade Urbana e Segurança Trânsito |
| 40 | Fiscalização de Tributos Denúncia de comércio irregular |
| 35 | Canil Solicitação/Denúncias |
| 32 | Vigilância Sanitária Solicitação/Denúncias |
| 35 | Secretaria de Educação Informações |
| 20 | Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente Solicitações/Denúncias |
| 14 | Ouvidoria Informações |

5-PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO:

A administração pública tem como objetivo garantir a transparência e a eficiência dos serviços prestados pela instituição. Para alcançar esse objetivo, são realizadas diversas ações, tais como: - Ser proativa na busca de soluções para os problemas dos usuários; - Garantir a confidencialidade das informações recebidas; - Fornecer respostas rápidas e eficientes aos usuários; - Buscar soluções satisfatórias para os problemas apresentados pelos usuários quanto às denúncias. Todas as manifestações registradas são avaliadas caso a caso, a fim de identificar a melhor forma de tratá-las.





PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE TREMEMBÉ

(Lei Estadual nº. 8.506 de 27 de dezembro de 1993)

"PAÇO MUNICIPAL VEREADOR RENATO VARGAS"

(Lei Municipal nº. 3.452 de 16 de outubro de 2009)

CNPJ 46.638.714/0001-20

Rua 7 de Setembro, nº. 701 – Centro – Tremembé/SP – CEP 12120-000

www.tremembe.sp.gov.br | Tel. (12) 3607-1000 | tremembe@tremembe.sp.gov.br

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Tremembé 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, e avançando na melhoria do trabalho realizado, atuando com independência e agilidade, de modo a aproximar cada vez mais os usuários do serviço público. Além disso, auxiliar o Poder Executivo a continuar atendendo a população.

Ouvidoria Municipal

Responsável: Regiane Alves Panace





PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE TREMEMBÉ

(Lei Estadual nº. 8.506 de 27 de dezembro de 1993)

"PAÇO MUNICIPAL VEREADOR RENATO VARGAS"

(Lei Municipal nº. 3.452 de 16 de outubro de 2009)

CNPJ 46.638.714/0001-20

Rua 7 de Setembro, nº. 701 – Centro – Tremembé/SP – CEP 12120-000

www.tremembe.sp.gov.br | Tel. (12) 3607-1000 | tremembe@tremembe.sp.gov.br

