



**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](http://www.pedrodetoledo.sp.gov.br)  
ouvidoriamunicipal@pedrodetoledo.sp.gov.br

**RELATÓRIO DE GESTÃO  
OVIDORIA MUNICIPAL  
ANO 2024**

Pedro de Toledo 20 de março de 2025.

**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](http://www.pedrodetoledo.sp.gov.br)

ouvidoriamunicipal@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 2024 em cumprimento a suas atribuições.

Neste contexto, a Ouvidoria Municipal é um canal de comunicação entre a instituição e o cidadão que permite a mediação dos conflitos podendo sugerir, denunciar, reclamar, elogiar e solicitar informações e/ou esclarecimentos a respeito dos serviços prestados pela Prefeitura.

A Ouvidoria está sempre empenhada em estabelecer e intermediar a comunicação entre o cidadão e os órgãos públicos.

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.

### **Tipos de manifestações registradas na Ouvidoria**

**Solicitação:** Requerimento para que a administração pública adote uma providência.

**Sugestão:** Proposição de idéia ou formulação de proposta para melhorar serviços ou políticas.

**Elogio:** Reconhecimento ou satisfação com um serviço ou atendimento.

**Reclamação:** Desagrado, crítica ou queixa sobre um serviço, ação ou omissão da administração.

**Denúncia:** Comunicação de uma prática ilícita, improbidade administrativa, violações de direito entre outras.

**Acesso à informação:** Manifestação relacionada com o acesso à informação.



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](http://www.pedrodetoledo.sp.gov.br)

ouvidoriamunicipal@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:** [ouvidoriamunicipal@pedrodetoledo.sp.gov.br](mailto:ouvidoriamunicipal@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\\_trasparencia/financeiro/contaspumaticas/index.php?consulta=sic](http://pmpedrodetoledo.geosiap.net/pmpedrodetoledo/websis/portal_trasparencia/financeiro/contaspumaticas/index.php?consulta=sic)

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

Atendimento das 08h00 às 12h00 e das 13h00 às 17h00

**Telefone:** (13) 3419-7000/ (13) 3419-1985



## **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. Foi regulamentado por meio do Decreto Municipal nº 2585 de 17 de abril de 2024.

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.

Com a carta de serviços o usuário obtém informações dos diversos serviços oferecidos pelo órgão, requisitos, documentos e informações necessárias para acesso entre outras.

### **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](http://www.pedrodetoledo.sp.gov.br)

ouvidoriamunicipal@pedrodetoledo.sp.gov.br

### **ASSUNTOS MAIS ABORDADOS**

Quanto aos órgãos mais acionados, a maior parte das demandas foi para o setor de obras, engenharia e serviços municipais com o total de 12 manifestações sendo 80% (oitenta) resolvidas.

Referente aos motivos questionados pelos contribuintes, as manifestações trataram-se de insatisfação na prestação de serviços com a manutenção de estradas que dão acesso aos sítios e chácaras.

Houve também reclamações quanto à coleta de lixo, sendo esclarecidas e resolvidas após contato telefônico efetuado pelo contribuinte.

### **DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS**

Todas as manifestações recebidas foram encaminhadas para os setores responsáveis e respondidas. Os servidores responsáveis efetivaram suas funções legalmente estabelecidas.

Quanto a reclamações, as manifestações são avaliadas caso a caso pelos departamentos responsáveis e são averiguadas para comprovar veracidade ou não dos fatos descritos na manifestação, sendo comprovado, são tomadas as devidas providências visando à busca de uma solução para o caso.

Foram realizadas obras de conservação, reparos, limpeza e outras medidas para garantir a segurança e transitabilidade das vias.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDRO DE TOLEDO

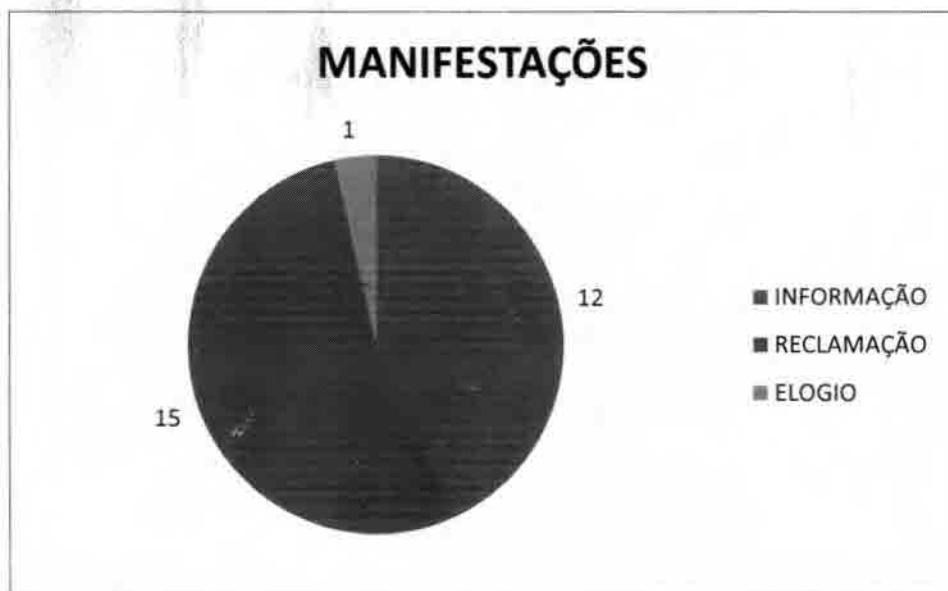
ESTADO DE SÃO PAULO

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

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

ouvidoriamunicipal@pedrodetoledo.sp.gov.br

**TOTAL DE MANIFESTAÇÕES NO ANO DE 2024**



DEPARTAMENTO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	ELOGIO	DENÚNCIA
OBRAS	04	08	-	-	-
ADMINISTRATIVO	04	02	-	-	-
CONTÁBIL	-	01	-	-	-
IPTU	03	-	-	-	-
EDUCAÇÃO	-	01	-	-	-
SAÚDE	01	03	-	01	-



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](http://www.pedrodetoledo.sp.gov.br)

ouvidoriamunicipal@pedrodetoledo.sp.gov.br

No ano de 2024 foi registrado um total de 28 (vinte e oito) manifestações recebidas através do canal de ouvidoria via e-mail sendo a forma de comunicação mais utilizada pela população para solicitação de informações, reclamações, elogios, etc.

As manifestações recebidas através de ligação telefônica foram esclarecidas e respondidas no ato do atendimento telefônico, sanando dúvidas. Portanto a informação mais questionada pelo contribuinte foi referente a horários e itinerários sobre transporte público para bairros de difícil acesso.

**Dentre as manifestações mais abordadas foram:**

Informação sobre concurso público;

Dúvidas frequentes ao departamento de IPTU;

Solicitação de informação referente à dívida ativa;

Manutenção em via pública;

Limpeza e Capinação;

Reparos nas estradas municipais;

Transporte público;

Coleta de lixo.

**ACOMPANHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES**

As demandas atendidas no protocolo e via email foram direcionadas ao setor responsável, sendo que algumas esclarecidas presencialmente e as demais são analisadas e concluídas conforme o respectivo assunto.

O setor com mais demandas foi o departamento de Obras, Viação e Serviços Municipais o qual foi solucionado oitenta por cento das manifestações recebidas no ano de 2024, ficando passível de resolução para os próximos meses subsequentes.



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](http://www.pedrodetoledo.sp.gov.br)

ouvidoriamunicipal@pedrodetoledo.sp.gov.br

O Setor Administrativo obteve suas solicitações de informações concluídas através de respostas imediatas solicitadas através de canal eletrônico e ligação telefônica questionando sobre esclarecimento quanto ao concurso público.

O Departamento de Saúde foi elogiado a respeito de um pronto atendimento emergencial enviado para o e-mail da Ouvidoria.

Vale ressaltar que a Secretaria Municipal de Saúde a partir do mês de novembro de 2024 disponibilizou o acesso presencial ao serviço de Ouvidoria da Saúde no P.S do município e através do canal de atendimento eletrônico o contribuinte pode enviar suas manifestações para o seguinte e-mail:

[ouvidoria-saude@pedrodetoledo.sp.gov.br](mailto:ouvidoria-saude@pedrodetoledo.sp.gov.br)

**CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A Ouvidoria Municipal segue em processo de evolução constante, sempre priorizando oferecer o melhor atendimento e praticidade ao cidadão, buscando efetivar sua responsabilidade no acompanhamento e conclusão das manifestações.

No ano de 2024 observou-se empenho na Administração Pública Municipal no sentido de manter a qualidade na prestação dos serviços.

*Andréa Gonçalves*  
Andréa Gonçalves

Ouvidora Geral Municipal