

1º QUADRIMESTRE

2024

RANKING DE RECLAMAÇÕES

OUVIDORIA MUNICIPAL



OUVIDORIA MUNICIPAL

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Municipal é a unidade responsável pelo acesso à informação, supervisão de serviços e a instância recursal de atendimento da Prefeitura Municipal de Assis.

LEGISLAÇÃO

Lei de Acesso à Informação (LAI) - Lei 12.527 de 18 de novembro de 2011.

Lei de Proteção e Defesa dos usuários de Serviços Públicos - Lei 13.460 de 26 de junho de 2017.

Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) - Lei 13.709 de 14 de agosto de 2018.

PRAZOS

Segundo a Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos (Lei 13.460/2017) a decisão administrativa final deve ser emitida em até **30 dias**, podendo ser prorrogada no para **60 dias**.

Contudo, o prazo adotado pela Ouvidoria Municipal de Assis é de **15 dias**, podendo ser prorrogado para **30 dias**.

OUVIDORIA MUNICIPAL

PASSO A PASSO

- 1.** O usuário aciona a Ouvidoria.
- 2.** A Ouvidoria realiza a análise preliminar, orienta o usuário e, quando necessário, formaliza uma manifestação, encaminha para a unidade competente e monitora o prazo de resposta.
- 3.** A unidade competente envia para Ouvidoria a decisão administrativa contendo os devidos esclarecimentos, resoluções ou justificativas.
- 4.** A Ouvidoria comunica ao usuário a resposta conclusiva, finalizando o atendimento.
- 5.** A Ouvidoria inclui os dados do atendimento em seus relatórios, que são disponibilizados ao público e enviados para a gestão como recomendações.

EQUIPE

Coordenador geral:

José Antonio de Camargo Filho (Theo).

Atendentes:

Barbara Cristina Veloso Henrique.

Paula Fernanda Perini.

Antonio Bezerra da Silva.

Adriana Aparecida da Silva.

OUVIDORIA MUNICIPAL

ATENDIMENTO DIGITAL

Prefeitura Digital

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



Zap da Prefeitura

(18) 3302-3300.

<https://assis.sp.gov.br/zap>



ATENDIMENTO TELEFÔNICO

Saúde

(18) 3302-5555.

Demais assuntos

(18) 3321-5070 - ramal.

REDES SOCIAIS

Instagram:

<https://www.instagram.com/ouvidoriadeassis>



Facebook:

<https://www.facebook.com/ouvidoriamunicipaldeassis>



RECLAMAÇÕES

ASSUNTO



3

DESENVOLVIMENTO

- **Assistência Social (3).**
- Comércio (0).
- Cultura (0).
- Curso (0).
- Emprego (0).
- Esporte (0).
- Evento (0).
- Habitação (0).
- Indústria (0).
- Lazer (0).
- Outros (0).
- Projeto (0).
- Turismo (0).



1

EDUCAÇÃO

- **Aula (1).**
- Cozinha Piloto (0).
- Material Didático (0).
- Outros (0).
- Projeto (0).
- Transporte de Alunos (0).
- Uniformes (0).
- Vaga (0).

RECLAMAÇÕES

ASSUNTO



59

GOVERNO

- Administração Indireta (0).
- **Apuração (1).**
- **Arrecadação (2).**
- **Atendimento (34).**
- Cadastro (0).
- **Comunicação (1).**
- Contrato (0).
- Convênio (0).
- Despesas (0).
- Empenho (0).
- **Fiscalização (3).**
- Licença (0).
- **Órgão Externo (1).**
- **Outros (1).**
- **Ouvidoria (1).**
- Patrimônio (0).
- Política de Governo (0).
- Política Pública (0).
- Previdência (ASSISPREV) (0).
- **Procedimento administrativo (12).**
- Programa (0).
- Projeto (0).
- **Segurança (1).**
- **Tecnologia (2).**
- Terceiro setor (0).



29

INFRAESTRUTURA

- Acessibilidade (0).
- **Controle Urbano (4).**
- **Drenagem (1).**
- **Iluminação (8).**
- **Manutenção (2).**
- **Obra (3).**
- Outros (0).
- Projeto (0).
- **Trânsito (1).**
- **Transporte Urbano (2).**
- **Via (8).**

RECLAMAÇÕES

ASSUNTO



35

MEIO AMBIENTE

- Controle de Animais (0).
- **Controle de Resíduos (14).**
- **Controle de Vegetação (7).**
- **Limpeza Pública (14).**
- Outros (0).
- Projeto (0).



68

SAÚDE

- **Cirurgia (6).**
- **Consulta (31).**
- **Controle de Endemias (4).**
- **Controle Sanitário (1).**
- **Exame (14).**
- **Insumo (4).**
- **Internação (1).**
- **Medicamento (3).**
- **Outros (1).**
- Projeto (0).
- **Transporte de Pacientes (3).**
- Vacina (0).

TOTAL DE
ATENDIMENTOS

195

