



PREFEITURA MUNICIPAL DE GUARAREMA

**RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA
OUVIDORIA MUNICIPAL**

EXERCÍCIO DE 2024

JOSÉ LUIZ EROLES FREIRE
Prefeito Municipal

DAISY ANNE HERINGER DOURADO
Ouvidora Municipal



Relatório de Gestão da Ouvidoria Municipal – Exercício 2024

1.Introdução:

A Ouvidoria Municipal, com a finalidade de dar transparência aos serviços prestados à população, apresenta o relatório anual de gestão referente ao exercício de 2024. A Ouvidoria Municipal foi criada pela Lei Municipal 3406 de 11 de junho de 2021 e regulamentada pelo Decreto Municipal 4048, de 25 de junho de 2021. O regulamento sofreu uma alteração através do Decreto 4268 de 16 de dezembro de 2022. A Ouvidoria Municipal também tem como base legal de funcionamento a Lei Federal 13460 de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre normas básicas de garantia de participação, proteção e defesa dos usuários dos serviços públicos. A Ouvidoria ainda atende aos princípios da Lei de Acesso à Informação, Lei Federal 12527 de 18 de novembro de 2011.

2.Meios de Acesso à Ouvidoria:

Atualmente a Ouvidoria possui uma Ouvidora, nomeada entre os servidores efetivos para prestar os atendimentos e proceder aos trâmites administrativos referentes aos atendimentos.

A Ouvidoria Municipal recebe as demandas por:

2.1. E-mail:

Através do e-mail institucional da Ouvidoria Municipal:

ouvidoria@guararema.sp.gov.br

2.2.Telefone:

Através do número: 11.4693-8000 Ramal 8040.

2.3. Pessoalmente:

No Paço Municipal de Segunda a Sexta- Feira das 08h00 às 12h00 e 13h00 às 17h00.



2.4. Por correspondência:

No endereço do Paço Municipal – Praça Coronel Brasília da Fonseca, 35 - Centro – Guararema/ SP. CEP: 08900-000

2.5. Pelo Site:

A Ouvidoria faz uso do Sistema Eouve, sistema digital que atende a muitos municípios pelo Brasil e pode ser acessado através do link:

<https://eouve.com.br/#/ouvidoria>

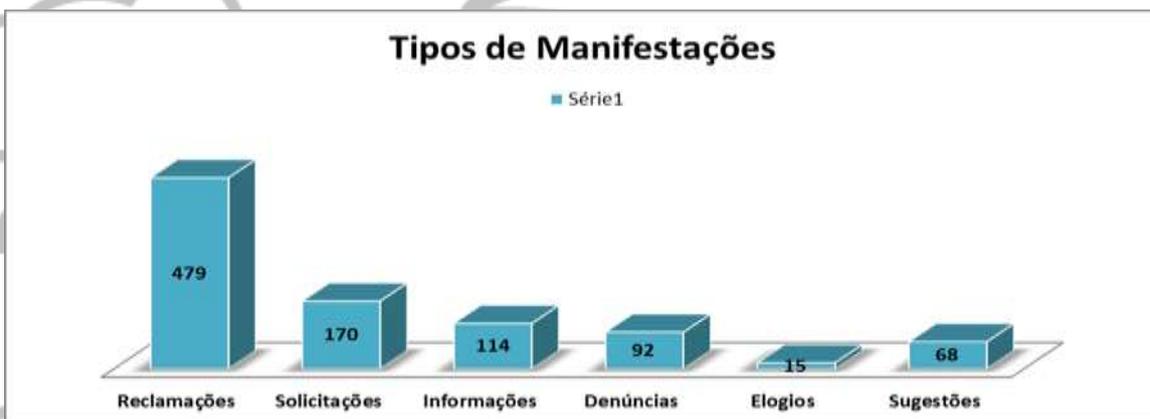
2.6. Pelo Aplicativo:

O sistema Eouve que está sendo utilizado, dispõe ainda de Aplicativo para ser baixado nas lojas de aplicativo para sistema Android ou IOS.

3. Atendimentos:

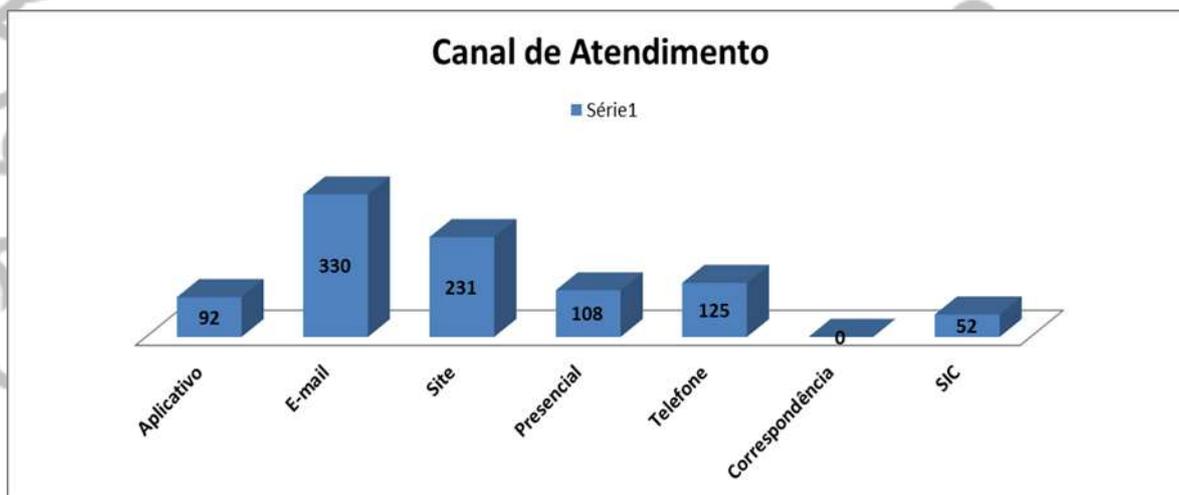
Durante o exercício de 2024, os atendimentos vieram pelos meios especificados acima e na proporção que pode ser compreendida através do gráfico abaixo:

Tipo de Manifestação	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
Reclamações	50	50	60	49	43	36	30	32	35	52	17	25	479
Solicitações	29	23	13	33	15	17	3	6	2	16	8	5	170
Informações	15	12	9	15	2	19	4	11	13	9	3	2	114
Denúncias	8	19	5	6	6	5	6	9	8	10	6	4	92
Elogios	0	3	2	0	1	1	0	2	1	2	2	1	15
Sugestões	4	7	4	1	1	10	3	6	8	14	7	3	68
Total	106	114	93	104	68	88	46	66	67	103	43	40	938





Isto é, houve um total de 938 atendimentos distribuídos entre os diversos canais citados, como é possível ver abaixo:



4. Tipos de Atendimento:

Na Ouvidoria Municipal, o usuário pode fazer as seguintes manifestações: solicitações, reclamações, sugestões, denúncias, elogios e pedidos de informações. Segundo Decreto Municipal 4048 de 25 de junho de 2021, as definições das manifestações são:

- **Solicitações** – Comunicação verbal ou escrita que, embora também possa indicar insatisfação, contenha requerimento de atendimento ou acesso às ações e serviços da Prefeitura;
- **Reclamações** – Comunicação verbal ou escrita que relate insatisfação em relação às ações e serviços prestados pela Prefeitura, sem conteúdo de requerimento.
- **Sugestões** – Comunicação verbal ou escrita que proponha ação considerada útil à melhoria dos serviços prestados pela Prefeitura.
- **Denúncias** – Comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade na administração ou no atendimento por órgão ou entidade pública da Prefeitura.
- **Elogios** – Comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento por serviço prestado pela Prefeitura.



•-**Pedidos de Informações** – Solicitação de orientação ou ensinamento relacionado à área de atuação da Prefeitura.

Atendimentos por Secretaria:

No exercício de 2024, as demandas foram enviadas para as seguintes secretarias municipais, que serão apresentadas por sua sigla na tabela abaixo:

Secretaria	Quantidade
GAB	39
S.A.	25
SAJ	11
SD	12
SE	53
SEL	19
SEDS	18
SF	10
SG	0
SMCT	22
SO	571
SS	144
SSP	2
Híbridas	12
Total	938

SO – Secretaria Municipal de Obras, Meio Ambiente, Planejamento Urbano e Serviços Públicos;

S.A. – Secretaria Municipal de Administração;

SF - Secretaria Municipal de Finanças e Tributação;

SE – Secretaria Municipal de Educação;

SG – Secretaria Municipal de Governo, Tecnologia e Sustentabilidade;

SMCT – Secretaria Municipal de Cultura e Turismo;

SS – Secretaria Municipal de Saúde;

SEL – Secretaria Municipal de Esportes e Lazer;



SD – Secretaria Municipal de Emprego e Desenvolvimento Econômico;

SAJ – Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos;

SEDS – Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social e Habitação;

GAB – Gabinete do Prefeito (Controle Interno, Corregedoria Municipal e Ouvidoria Municipal);

SSP – Secretaria Municipal de Segurança Pública;

Híbridas – Manifestações que demandaram no pedido análise de duas ou mais secretarias municipais.

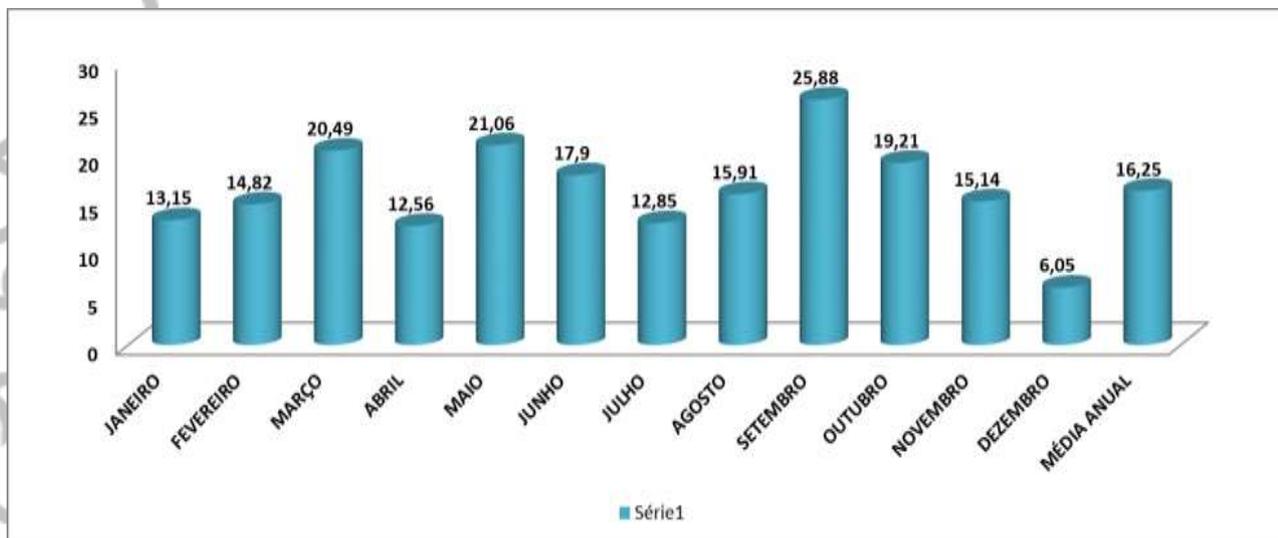


5.Média anual de tempo de resposta:

A média anual do tempo de resposta foi de aproximadamente 17 dias para resposta numa média anual, respeitando o prazo de 30 dias, ou mesmo a prorrogação de mais 30 dias, quando necessário e justificado para análise das secretarias:



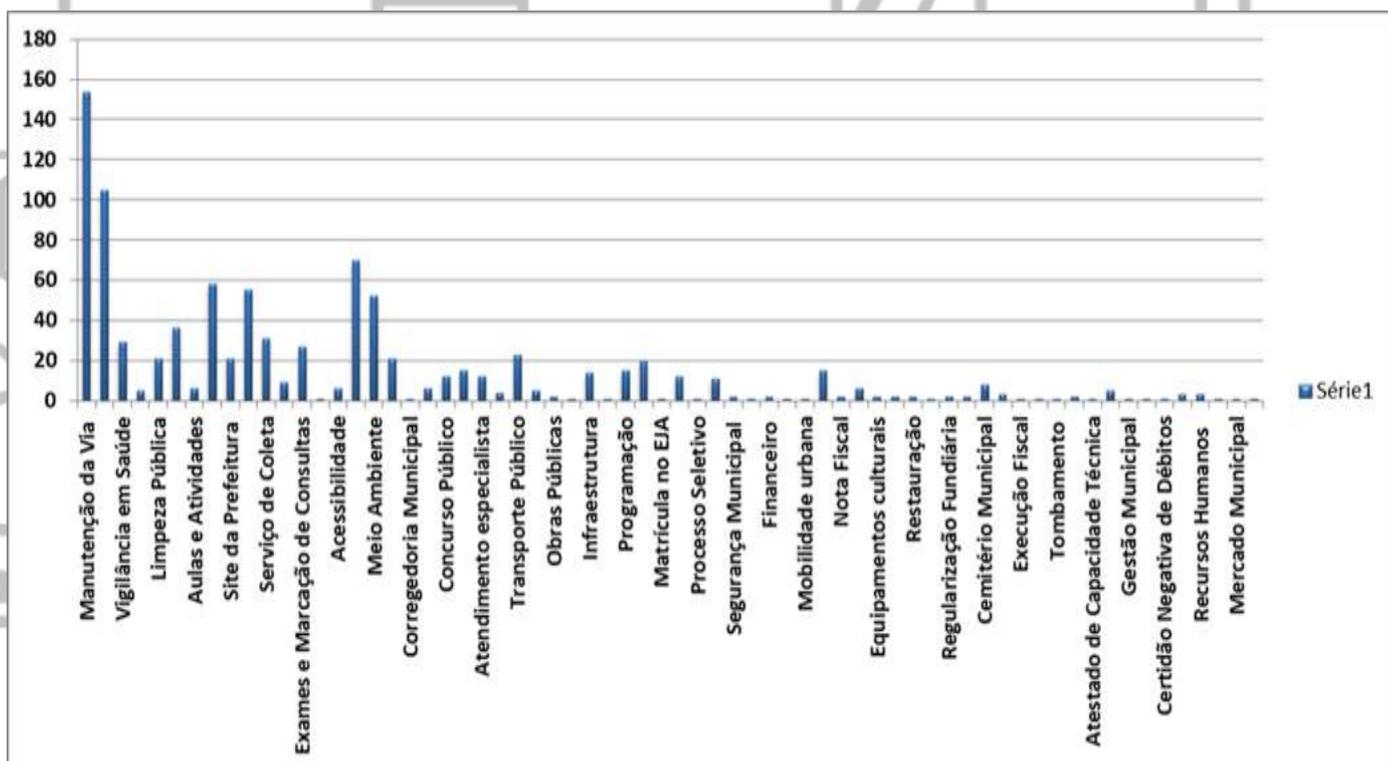
PREFEITURA DE Guararema



No próximo exercício algumas alterações serão feitas no sentido de garantir que as secretarias municipais cumpram o prazo de resposta aos interessados.

6.Assuntos das manifestações:

Durante o exercício de 2024, houve alguns assuntos que apareceram com frequência entre as demandas:





7. Análise e Descrição dos Pontos recorrentes:

Neste tópico serão expostos algumas das maiores dificuldades que relataram os munícipes durante o exercício de 2024 em relação aos serviços municipais.

Por motivo de não ficar extenso e tornar claro, os assuntos analisados são aqueles que impactam na coletividade e com maior incidência durante 2024.

Descrição:

Infraestrutura – Demandas que apontaram alguma falha na infraestrutura de prédios públicos como ar condicionado quebrado, materiais para a prática de esportes durante as aulas, água dos bebedouros nos equipamentos públicos, entre outros.

Análise – Demandas que foram encaminhadas às secretarias solicitando a averiguação e solução do problema apontado.

Programação – Demandas sobre os eventos culturais do município no decorrer de 2024.

Análise – Foram demandas em que os usuários fizeram apontamentos sobre os eventos e sugestões de melhorias.

Site da Prefeitura – Foram manifestações com o intuito de sugerir mudanças no site da prefeitura.

Análise – Em 2024 o site da prefeitura passou por diversas mudanças e sempre passa por atualizações, por isso, alguns apontamentos serão feitos por parte da população.

Resposta de Protocolo e Manifestação – demandas com apontamento sobre algum retorno dado através dos protocolos ou manifestações de ouvidoria.

Análise – Essas demandas são geralmente algum descontentamento sobre o retorno obtido, porém geralmente essas demandas representam uma decisão administrativa que pode ou não ser mudada.



Meio Ambiente – Demandas que versam sobre questões ambientais tais como análises ambientais, supressão de vegetação, bem estar animal, situações que colocam em risco o meio ambiente.

Análise – Demanda que encaminhamos à Diretoria de Meio Ambiente, para análise e resposta ao interessado. Cada caso é analisado e respondido individualmente, de acordo com as legislações vigentes.

Limpeza Pública – quando o munícipe reclama ou solicita varrição, troca de lixeira, lavagem de lixeira ou container, pedido de substituição de container ou lixeira, em algum ponto específico do Município de Guararema, limpeza de bueiro, entre outras demandas que impactam na limpeza e asseio dos ambientes públicos.

Análise – Sempre reportamos à Secretaria Municipal de Obras, Meio Ambiente, Planejamento Urbano e Serviços Públicos para proceder à limpeza e asseio dos ambientes públicos.

Serviço de Coleta – quando o munícipe deseja reclamar ou fazer algum apontamento sobre o serviço de coleta de resíduos sólidos do município, ou quando deseja saber quais os dias de coleta em seu bairro.

Análise – A Ouvidoria Municipal diligenciou diversas vezes à Secretaria Municipal de Obras, Meio Ambiente, Planejamento Urbano e Serviços Públicos sobre os apontamentos dos munícipes e em alguns momentos a empresa prestadora de serviço foi notificada quanto à observância da prestação de um bom serviço de coleta.

Fiscalização – quando o munícipe ou usuário informa à Administração Pública sobre o descumprimento de algum ponto do Código de Posturas Municipal, como por exemplo, comércio sem as devidas exigências legais, terrenos cujos proprietários deixam de realizar a limpeza devida e causam transtornos aos vizinhos, perturbação de sossego de residências e comércios, construção irregular sem alvará, entre outras demandas.

Análise – O setor de Fiscalização faz a vistoria no local e notifica aquele que descumpra a lei municipal, que tem um prazo para correção da irregularidade e caso não o faça poderá ser multado. Durante o exercício foram feitas várias vistorias, com o intuito de orientar o que pode



ou o que não se pode fazer em face do Código de Posturas Municipal, em certas ocasiões foram emitidas notificações ou autuações.

EDP/ Sabesp – são demandas que não são próprias da Prefeitura Municipal de Guararema, porém usamos como parâmetro para diligenciar junto às concessionárias de serviços públicos que prestam seus serviços em Guararema, porém sua subordinação é Estadual e Federal.

Análise - A Prefeitura Municipal de Guararema tem atuação limitada nestes tipos de serviços públicos, haja vista que as concessionárias de serviços públicos não são subordinadas à prefeitura, porém mantém com ela contrato de prestação de serviços.

Iluminação Pública – As demandas sobre a iluminação pública que chegaram, foram encaminhadas à empresa Tecnoluz para tratativas, porém, orientamos ao munícipe que se utilize dos canais de atendimento disponibilizados pela empresa e contratada para esse fim.

Análise – Demandas que são cobradas pela prefeitura através da Ouvidoria Municipal são aquelas cujo interessado já entrou anteriormente em contato com a empresa, abriu o protocolo solicitando o serviço e não foi atendido ou o serviço não foi feito de maneira adequada.

Trânsito – demandas que versam sobre multas, sinalização, redutores de velocidade, atendimento entre outros.

Análise: Encaminhamos as demandas para a Diretoria de Trânsito, que nos responde geralmente de forma rápida, a depender da complexidade da demanda apresentada.

Manutenção da Via – Esse tipo de demanda geralmente versa sobre reclamações sobre a execução de um serviço em via pública, seja pelo que foi feito, ou se um serviço solicitado anteriormente no protocolo não foi feito. Demandas sobre buracos na via, roçagem, pavimentação, recapeamento, pedriscos em estradas sem pavimentação, entre outras demandas de zeladoria, que dão um aspecto de cuidado quando executados.

Análise – Orientamos as pessoas a protocolarem direcionando para a Secretaria Municipal de Obras, Meio Ambiente, Planejamento Urbano e Serviços Públicos. Inicialmente, e caso a



secretaria não faça o serviço no prazo informado, que a pessoa entre com a manifestação para que a Ouvidoria diligencie junto à SO para que o serviço possa ser executado.

Transporte Escolar – Quando o munícipe solicita o uso do transporte escolar para aluno matriculado na rede ou mesmo reclama sobre o serviço para a Ouvidoria.

Análise – As demandas geralmente chegam e a Ouvidoria envia à Secretaria de Educação solicitando um retorno para que se manifeste acerca do relatado pelo usuário, os casos foram todos resolvidos quanto a isso.

Transporte Público – Manifestações sobre itinerário, horários, entre outros casos envolvendo o Transporte Público.

Análise – Em 2024 findou-se o transporte público municipal de forma paga, mas os apontamentos foram solucionados e os usuários orientados sobre os itinerários e horários.

Atendimento geral – demandas que versaram tanto sobre atendimento em diversos equipamentos públicos.

Análise: Quando ocorre algum apontamento, geralmente a Ouvidoria solicita que a secretaria analise o que pode ser feito diante da reclamação e geralmente os servidores públicos são orientados sobre o bom atendimento ao usuário de serviços públicos.

Atendimento de Especialistas – demandas que versaram sobre reclamações de atendimento do médico de alguma especialidade.

Análise - Quando ocorre algum apontamento sobre o atendimento dos médicos especialistas, ou o médico se manifesta na demanda, ou explica para a gestão da Secretaria Municipal de Saúde a sua conduta.

Exames e Marcação de Consultas – demandas que versam sobre alguma dificuldade encontrada pelo munícipe para agendamento de consultas e exames na rede municipal.

Análise - As soluções são analisadas caso a caso para que seja resolvido da melhor forma a fim de que os munícipes consigam seguir os seus tratamentos e tenham atendimento tão pronto quanto possível.



Transporte Sanitário – São demandas que versam sobre ocorrências em relação ao transporte que envia os pacientes para consultas, exames e cirurgias, em hospitais, clínicas e outros equipamentos não municipais.

Análise: Essas demandas acontecem quando ocorre algum atraso, ou o paciente não conseguiu embarcar no transporte, ou não conseguiu agendamento.

Vigilância em Saúde - Esse tipo de demanda versa sobre averiguações que a Vigilância precisa de fazer tais como: averiguar denúncias de possíveis focos de dengue, carrapatos, entre outros.

Análise: A Ouvidoria enviou ao conhecimento da Secretaria Municipal de Saúde sobre locais que deveriam ser vistoriados, e foram feitas várias ações, inclusive educativas sobre Aedes, carrapatos e outros cuidados que a população deve ter.

Outros – assuntos diversos – assuntos que geralmente impactam o munícipe, mas não a coletividade, assuntos de interesse particular diante da Administração Pública.

Análise – essas demandas foram colocadas como outros assuntos porque não se encaixavam em nenhuma das demandas que impactam a coletividade ou tinham assuntos muito específicos entre em o usuário e Administração Pública.

8.Recomendações finais:

Que as secretarias municipais prestem os serviços pautados na melhoria contínua e excelência dos serviços municipais. Durante o ano de 2024 Guararema alcançou o primeiro lugar no Estado de São Paulo no Selo Município Verde Azul, pelo cuidado com o Meio Ambiente.

Recomendo que à Secretaria Municipal de Obras, Meio Ambiente, Planejamento Urbano e Serviços Públicos continuem a monitorar as empresas prestadoras de serviço para que a cada ano possamos ter melhorias quanto aos serviços públicos prestados.

Também recomendo que todas as secretarias se atentem quanto aos prazos para responder à Ouvidoria Municipal, a fim de que possamos cumprir os prazos federais e municipais quanto aos prazos de Ouvidoria.



9. Conclusão:

A Ouvidoria Municipal se constitui um canal aberto para que os usuários de serviços públicos possam comunicar à Administração Pública municipal sobre a qualidade dos serviços públicos, para que tenhamos cada vez mais uma democracia participativa, na qual todos possam participar e terem suas demandas acolhidas e respondidas pela prefeitura. Sabemos que ainda temos muito a melhorar e aos poucos vamos conseguindo consolidar os trabalhos da Ouvidoria no município, e a tendência é que a cada ano, os serviços modifiquem com a finalidade de melhorar.

Portanto, visamos à melhoria contínua, de acordo com as normas e leis, para garantir a participação da comunidade na Administração Pública.

Guararema, 10 de janeiro de 2025.



PREFEITURA DE
Guararema

Responsável pela elaboração:

Daisy Anne Heringer Dourado

Ouvidora Municipal (Biênio 2024 a 2026)

Autorizado por:

Jose Luiz Eroles Freire

Prefeito Municipal

Revisado por:

Irineu Cláudio Leite

Secretário Municipal de Gabinete

Filipe Fidel Rufino de Carvalho

Corregedor Municipal

Carlos Cesar Costa

Controle Interno