



Relatório de Gestão da Ouvidoria Municipal – Exercício 2025

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 2025. A Ouvidoria Municipal foi criada pela Lei Municipal 3406 de 11 de junho de 2021, alterada em partes pela Lei Municipal 3708 de 06 de março de 2025. O regulamento atual é positivado no Decreto Municipal 4581 de 28 de maio de 2025. 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.

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:

1. E-mail:

Através do e-mail institucional da Ouvidoria Municipal:

ouvidoria@guararema.sp.gov.br

2. Telefone:

Através do número: 11.4693-8000 Ramal 8040.

3. Pessoalmente:

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



4. Por correspondência:

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

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>

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.

Funcionamento:

A Ouvidoria Municipal, como órgão de interlocução, recebe as demandas através dos canais citados acima, analisa, encaminha aos setores responsáveis, recebe a resposta dos setores e encaminha para ciência do usuário. Isso baseia no que diz no artigo 12, da Lei Federal 13460/2017: ***“Art. 12. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.***

Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;

II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação;

III - análise e obtenção de informações, quando necessário;

IV - decisão administrativa final; e



V - ciência ao usuário.”

Assim, uma ouvidoria funciona como uma área intermediária entre o usuário dos serviços públicos e a Administração Pública. Ela não funciona de forma a arbitrar o serviço público, mas como uma área de relacionamento para entender quais são as percepções dos usuários sobre os serviços prestados pela municipalidade e assim, encaminhar aos gestores para que estes ajustem os serviços públicos ao que espera a sociedade que faz uso da prestação destes serviços.

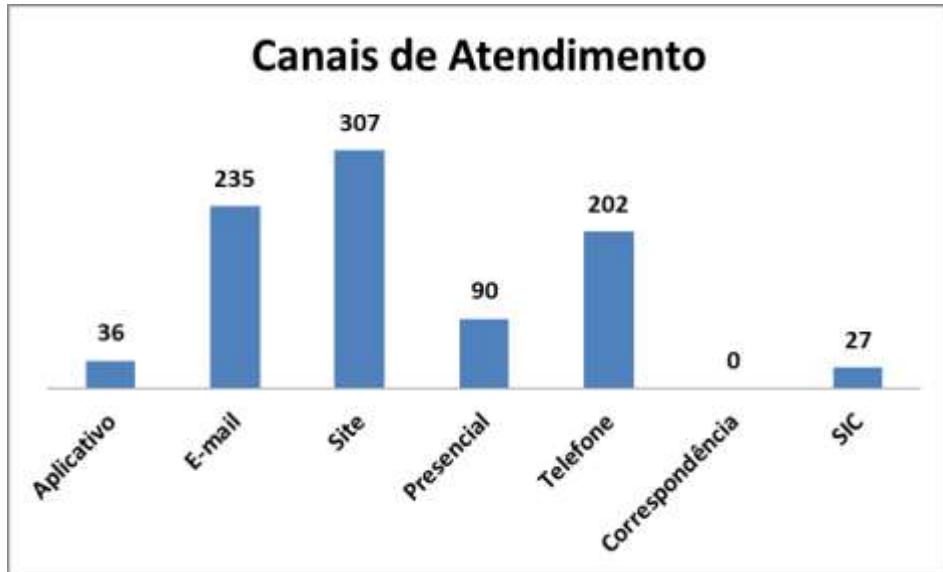
Atendimentos:

Durante o exercício de 2025, os atendimentos vieram pelos meios especificados acima e na proporção que pode ser compreendida através do gráfico abaixo¹:



Isto é, houve um total de 897 atendimentos distribuídos entre os diversos canais citados, que mostraremos abaixo:

¹ Somente são computados os atendimentos válidos, excluídas as demandas repetitivas do mesmo usuário, assim entendidas aquelas com o mesmo assunto, temática ou pedido, registradas na mesma oportunidade ou em período próximo a atendimento já respondido, conforme Decreto Municipal 4609/2025.



Tipos de Atendimento:

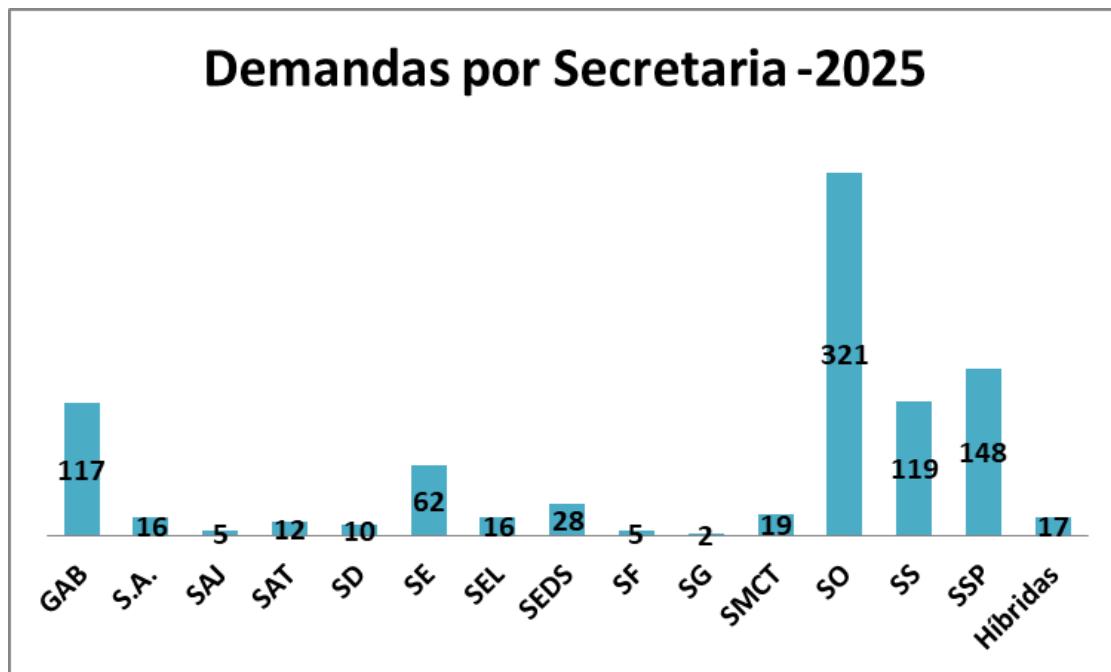
Na Ouvidoria Municipal, o usuário pode fazer as seguintes manifestações: solicitações, reclamações, sugestões, denúncias, elogios e pedidos de informações. Segundo Decreto Municipal 4581 de 28 de maio de 2025, as definições das manifestações são:

- **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 2025, as demandas foram para as seguintes secretarias municipais, que serão apresentadas por sua sigla na tabela abaixo:



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 em que necessariamente foi realizada a análise de mais de uma secretaria para a elaboração da resposta ao usuário. Não computados os números de encaminhamento para ciência de setores diferentes.

Média anual de tempo de resposta:

A média anual do tempo de resposta foi de aproximadamente 13,66, ou seja, cerca de 14 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:

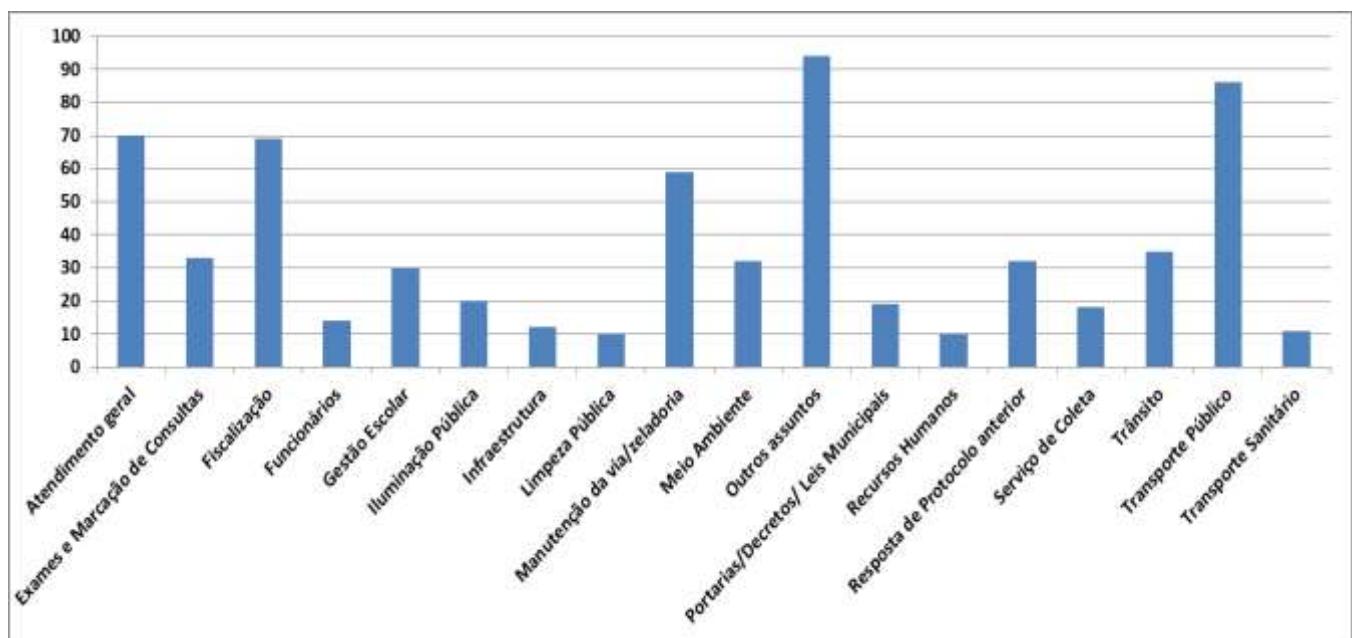




No exercício de 2025 algumas alterações foram feitas no sentido de garantir que as secretarias municipais cumpram o prazo de resposta aos interessados, como inclusão de prazo para que cada secretaria pudesse responder, excluído o prazo da Ouvidoria poder dar o retorno ao interessado.

Assuntos das manifestações:

Durante o exercício de 2025, houve alguns assuntos que apareceram com frequência entre as demandas:



Análise e Descrição dos Pontos recorrentes:

Neste tópico serão expostos os temas que mais foram citados e foram objeto de catalogação no gráfico acima.

Para garantir maior clareza e evitar que o relatório se torne prolixo, foram selecionadas as manifestações dos assuntos recorrentes que registraram, no mínimo, dez demandas anuais, a fim de analisar o tipo de providência geralmente adotada pelas secretarias municipais.



Descrição:

Infraestrutura:

Descrição – Demandas que apontam falhas na infraestrutura de prédios públicos, tais como ar-condicionado inoperante, ausência de manutenção em estruturas de uso comum, como espaços esportivos, falta de acesso à internet em bibliotecas, falta de sistema, entre outras situações que caracterizam problemas de infraestrutura básica, percebidos pelos municípios durante a utilização dos equipamentos municipais.

Análise – As manifestações são encaminhadas às secretarias competentes, com solicitação de providências visando à melhoria da infraestrutura dos espaços públicos. Em regra, as secretarias retornam informando as medidas adotadas ou programadas para solução do problema.

Atendimento Geral:

Descrição – Manifestações referentes à percepção dos usuários quanto ao atendimento recebido nos diversos equipamentos públicos municipais.

Análise – As demandas são encaminhadas ao setor responsável para análise, e o retorno é posteriormente enviado ao interessado, após manifestação da área competente.

Exames e Marcação de Consultas:

Descrição – Demandas que apontam dificuldades ou problemas no agendamento de exames e consultas no âmbito do município.

Análise – Os registros são encaminhados à Secretaria Municipal de Saúde, que se manifesta conforme o apontamento realizado. Em alguns casos, o atendimento é agendado diretamente pela pasta; em outros, o usuário é informado quando o agendamento depende da disponibilidade de vagas pelo sistema da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo.



Fiscalização:

Descrição – Registros que tratam de situações que demandam averiguação pelo setor de Fiscalização, como perturbação do sossego, obras irregulares sem aprovação de projeto, comércios sem Alvará de Funcionamento vigente, queimadas com potencial risco ao meio ambiente e à saúde pública, terrenos sem limpeza adequada, movimentação de terra irregular, entre outros assuntos correlatos.

Análise – As manifestações são encaminhadas ao setor responsável, que realiza vistoria no local para verificar eventual infração ao Código Municipal de Posturas, podendo resultar em notificação ou lavratura de auto de infração. O interessado é comunicado conforme a resposta encaminhada à Ouvidoria.

Limpeza Pública:

Descrição – Demandas relacionadas à varrição, troca ou lavagem de lixeiras e contêineres, substituição desses equipamentos, limpeza de bueiros e demais solicitações que impactam a limpeza e o asseio dos espaços públicos do Município de Guararema.

Análise – As demandas são encaminhadas à Secretaria Municipal de Obras, Meio Ambiente, Planejamento Urbano e Serviços Públicos para adoção das providências necessárias.

Funcionários:

Descrição – Manifestações em que o munícipe faz apontamentos sobre a atuação de servidores da Administração Municipal.

Análise – As demandas são encaminhadas ao setor responsável pelo servidor mencionado, para averiguação e análise da pertinência do registro. Após a manifestação da área, a resposta é encaminhada ao usuário.



Gestão Escolar :

Descrição – Demandas que tratam de comentários ou apontamentos relacionados à gestão das unidades escolares ou da própria Secretaria Municipal de Educação, bem como o atendimento nas escolas.

Análise – A Ouvidoria encaminha a manifestação à Secretaria Municipal de Educação, que analisa o caso concreto e responde à Ouvidoria, a qual posteriormente dá ciência ao usuário.

Iluminação Pública:

Descrição – Demandas relacionadas à iluminação pública, encaminhadas à empresa contratada Tecnoluz para providências. O município é orientado, sempre que possível, a utilizar também os canais de atendimento disponibilizados pela empresa.

Análise – A Ouvidoria Municipal acompanha e cobra as demandas para a Secretaria Municipal de Obras, Meio Ambiente e Bem Estar Animal quando o interessado já registrou protocolo junto à empresa e não obteve atendimento ou quando o serviço foi executado de forma inadequada.

Manutenção da via/zeladoria:

Descrição – Demandas referentes a serviços de roçagem, poda, tapa-buracos, pavimentação, recapeamento, manutenção de estradas e calçadas, entre outros que impactam diretamente o cotidiano do município.

Análise – Avalia-se, em regra, se há demanda anterior registrada e se o serviço foi executado ou realizado de forma insatisfatória. Quando necessário, a solicitação é encaminhada à secretaria competente para adoção das providências cabíveis, garantindo o adequado aspecto de cuidado e conservação dos espaços públicos.



Meio Ambiente:

Descrição – Demandas relacionadas a solicitações de informações ou averiguações sobre o estado de animais, plantio de espécies arbóreas e condições de saúde das árvores existentes no município, coleta seletiva, entre outros assuntos correlatos.

Análise – As manifestações são encaminhadas à Secretaria Municipal Adjunta de Meio Ambiente para análise e retorno ao interessado, conforme o caso concreto.

Outros Assuntos:

Descrição – Demandas de interesse predominantemente individual, que impactam o município de forma particular e não a coletividade, ou que não se enquadram nas demais classificações.

Análise – Essas manifestações são classificadas como “Outros Assuntos” por tratarem de temas muito específicos entre o usuário e a Administração Pública.

Portarias, decretos e leis municipais:

Descrição – Demandas que versam sobre discordâncias, questionamentos ou apontamentos relacionados a decretos, portarias e leis municipais.

Análise – Em geral, tais manifestações decorrem da insatisfação do usuário com a legislação vigente ou da discordância quanto a determinados dispositivos legais. Nesses casos, a demanda é encaminhada à área responsável, que se manifesta conforme a legislação aplicável.

Ressalta-se que, no exercício do poder regulamentar, a Administração Pública pode expedir atos normativos para detalhar a aplicação das leis, bem como, em decorrência do poder de autotutela, rever seus próprios atos, anulando-os em caso de ilegalidade ou revogando-os por conveniência e oportunidade, conforme entendimento consolidado do STF (Súmula nº 473).



Recursos Humanos:

Descrição – Demandas em que servidores ou usuários utilizam o canal da Ouvidoria para solicitar informações junto à Diretoria de Recursos Humanos.

Análise – A Ouvidoria encaminha as manifestações à área responsável, que emite resposta conforme o caso concreto, posteriormente disponibilizada ao interessado.

Resposta de Protocolo Anterior:

Descrição – Registros que demonstram discordância em relação a respostas previamente emitidas pelas secretarias.

Análise – As manifestações são encaminhadas à secretaria responsável pela resposta anterior, que se manifesta conforme a legislação vigente ou as especificidades do caso.

Serviço de Coleta:

Descrição – Demandas que informam falhas ou problemas na coleta de resíduos no município.

Análise – A Secretaria Municipal de Obras, Meio Ambiente e Bem-Estar Animal encaminha a reclamação à empresa responsável pela execução do serviço, para adoção das providências necessárias.

Trânsito:

Descrição – Manifestações relacionadas a temas da Diretoria de Trânsito, como multas, sinalização viária e solicitação de instalação de redutores de velocidade.

Análise – As demandas são encaminhadas à Diretoria de Trânsito para análise e resposta conforme o caso concreto, sendo posteriormente comunicadas ao usuário.

Transporte Público:

Descrição – Demandas relativas a itinerários, horários das linhas, pedidos de alteração de horários e solicitação de novos pontos de parada.



Análise – As manifestações são analisadas tecnicamente pela Secretaria Municipal de Segurança Pública e Transporte, que, quando necessário, promove ajustes nas linhas municipais. Destaca-se que, a partir de 1º de janeiro de 2025, foi instituído o programa **“Guararema Sem Pagar”**, que garante a gratuidade do transporte público municipal aos usuários.

Transporte Sanitário:

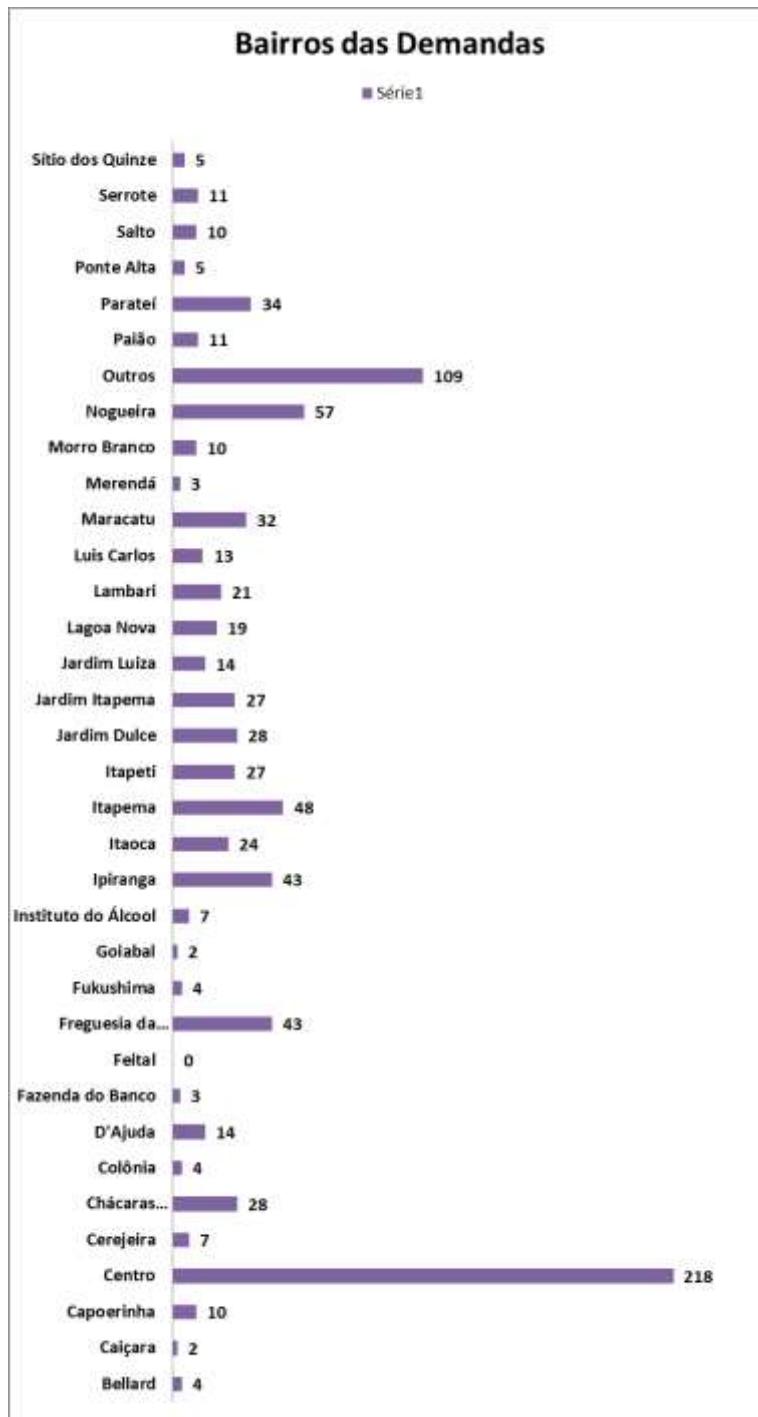
Descrição – Demandas relacionadas ao transporte da Secretaria Municipal de Saúde destinado ao deslocamento de pacientes para consultas, exames e procedimentos fora do Município de Guararema.

Análise – Os casos relatados, como atrasos ou problemas nos veículos, são analisados pela gestão da área, e o retorno é encaminhado ao interessado.



Localidades:

Durante o exercício de 2026, os bairros que demandaram e registraram manifestações na Ouvidoria, foram os abaixo citados:

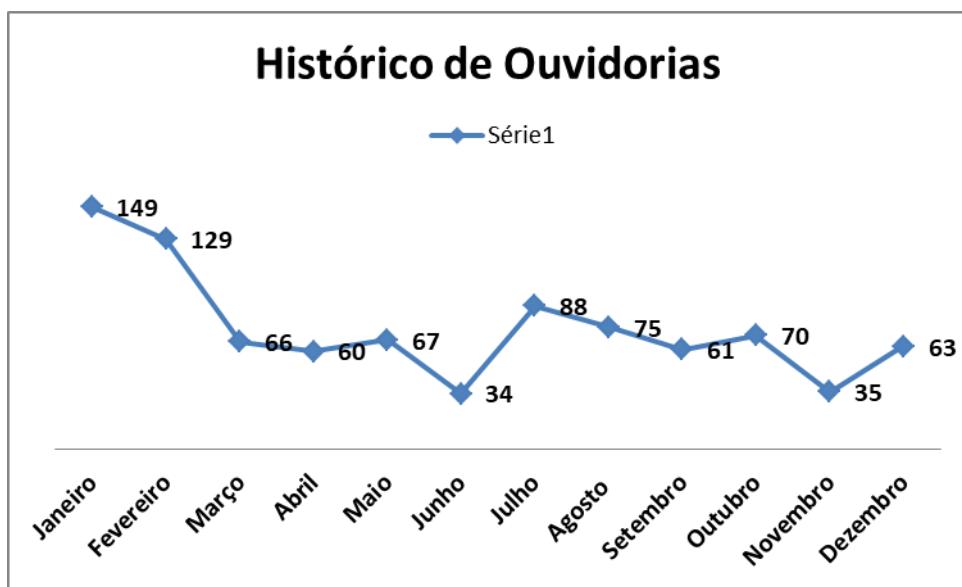




Atendimentos Mensais:

Os atendimentos tiveram a seguinte variação durante o ano de 2025, não computadas demandas repetitivas, assim consideradas como aquelas em que o usuário demandas semelhantes com o conteúdo similar, conforme Decreto Municipal 4609/2025, artigo 14-A:

“Art. 14-A. Manifestações que tratem de tema já respondido ao mesmo usuário não serão objeto de nova apreciação pela Ouvidoria Municipal e serão encaminhadas para arquivamento.”



Recomendações finais:

Recomenda-se que as secretarias municipais prestem seus serviços com foco na melhoria contínua e na excelência do atendimento, observando as normatizações aplicáveis a cada área e visando à eficiência administrativa.

Recomenda-se, ainda, que, no âmbito de suas atribuições, as secretarias atentem para o cumprimento dos prazos de resposta aos municípios, tanto por meio da Ouvidoria quanto dos protocolos administrativos, de modo a assegurar a percepção de um serviço público eficiente e eficaz, dentro dos recursos disponíveis.



Conclusão:

A Ouvidoria Municipal constitui-se como um canal de diálogo, por meio do qual os usuários podem comunicar à Administração Municipal suas percepções quanto à qualidade dos serviços prestados, assegurando que as demandas sejam analisadas e respondidas pelo Poder Público Municipal.

Reconhece-se que ainda há desafios a serem superados, contudo, de forma gradual, os trabalhos vêm sendo consolidados no Município, com a perspectiva de contínua melhoria para o trabalho em conjunto com as secretarias, de forma a trazer para os gestores das áreas a percepção daqueles que se utilizam dos serviços públicos. O trabalho continuará a ser pautado nas legislações pertinentes.

Guararema, 09 de janeiro de 2026.



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 Azevedo de Carvalho

Corregedor Municipal

Carlos Cesar Costa

Controle Interno