



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE GUARIBA - ESTADO DE SÃO PAULO  
AV. EVARISTO VAZ, N° 1.190 – CENTRO  
FONE/FAX: (16) 3251-9422  
CNPJ: 48.664.304/0001-80

# **RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA MUNICIPAL DE GUARIBA**

Exercício:  
2024

Guariba  
3º Trimestre de 2024

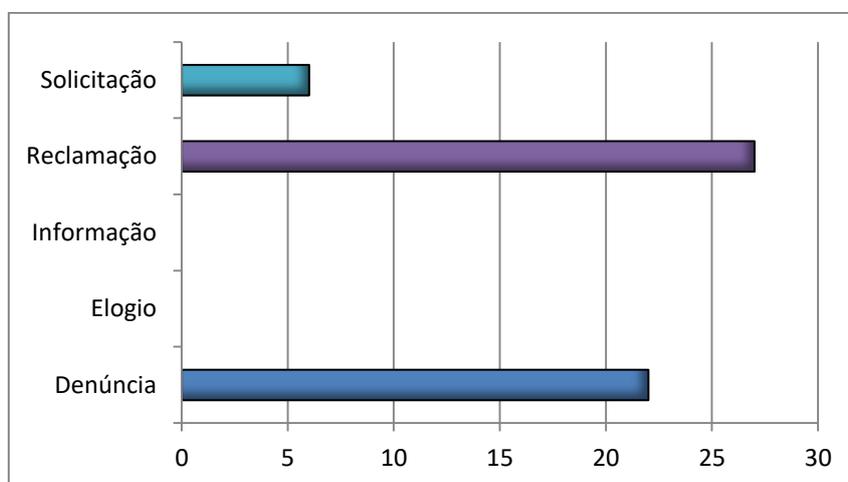
O presente relatório, desenvolvido pela responsável pela Ouvidoria Municipal de Guariba – Josiane Caminhas Ribeiro consiste na descrição sintetizada das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, referente ao 3º Trimestre de 2024, de atendimento ao público, de tratamento e encaminhamento das demandas apresentadas.

Os objetivos desse relatório são fundamentados na Política de Transparência desenvolvida por esta Ouvidoria, ao Governo Municipal e à população em geral, observando em sua publicação a política de sigilo e de confidencialidade.

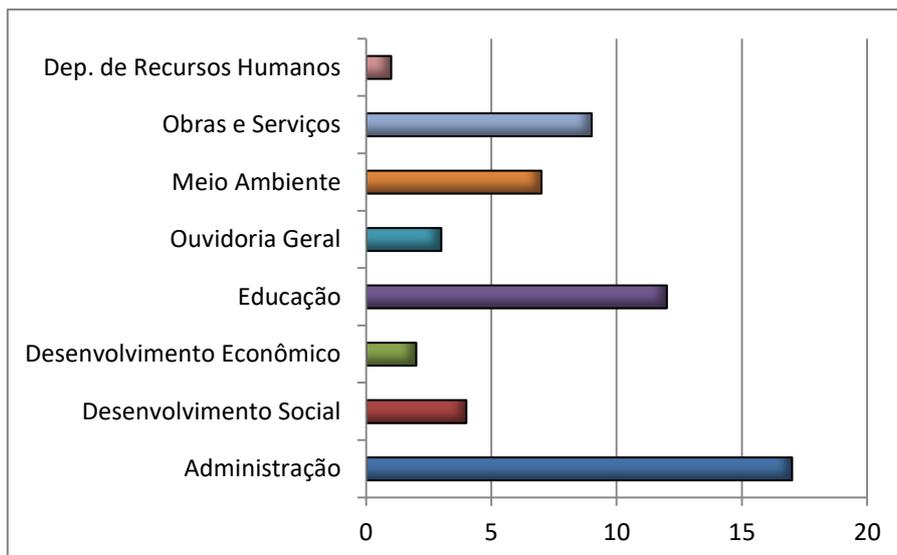
## I – DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Durante o período de abril à junho/2024, foram protocoladas 70 manifestações na Ouvidoria Municipal, sendo 35 denúncias, 32 reclamações, 02 solicitações e 01 pedido de informação.

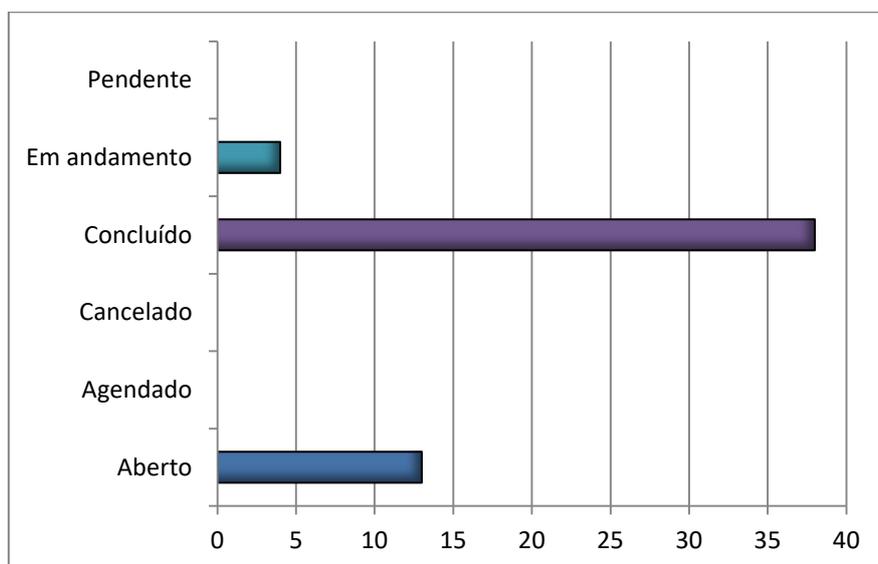
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO 2º TRIMESTRE DE 2024	
MÊS	MANIFESTAÇÕES
JULHO	18
AGOSTO	17
SETEMBRO	20
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>



Foram protocoladas 7 manifestações para a Secretaria de Meio Ambiente, 17 manifestações para a Secretaria de Administração (sendo 11 manifestações para o Departamento de Fiscalização, 4 manifestações para o Departamento de Trânsito e 02 manifestação para a Secretaria de Geral da Administração), 9 manifestações para a Secretaria de Planejamento, Obras e Serviços Públicos, 12 manifestações para a Secretaria de Educação, 04 manifestações para a Secretaria de Desenvolvimento Social, 02 manifestações para a Secretaria de Desenvolvimento Econômico, 01 manifestação para o Departamento Pessoal e Recursos e 03 manifestações para a Ouvidoria.



Dentre as manifestações protocoladas, 38 já foram concluídas, 04 estão em andamento e 13 estão em aberto aguardando providências da Secretaria.



Em relação aos prazos, a maior parte das manifestações estão sendo respondidas dentro do prazo.

É necessário mencionar, que a Ouvidoria verifica constantemente o andamento dos protocolos, observando sempre os prazos e notificando as Secretarias/Departamentos via email, sempre que necessário, para que os prazos sejam cumpridos.

No tocante ao SIC, não tivemos nenhuma manifestação protocolada.

## II – MOTIVO DAS MANIFESTAÇÕES

ASSUNTOS	DENÚNCIA	DOAÇÃO	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	SIC	TOTAL
Coleta De Entulho					2	1			3
Coleta De Lixo					1				1
Colocação De Placas					2				2
Comércio/Eventos	2				1				3
Condições de Trabalho					1				1
Conduta De Funcionário	10				2				12
Emissão de 2ª via de IPTU						2			2
Esclarecimento Construção de Casas					2				2
Esgotamento Sanitário					1				1
Falta De Funcionários	1								1
Maus Tratos	2								2
Manutenção de Praças	1								1
Não recebimento de cesta básica					1				1
Obstrução de calçada					2				2
Outros	1				4				5
Perturbação Do Sossego	1				6				7
Reclamação de Fumaça	1								1
Reparo em via pública					1				1
Resposta de Processo Administrativo						1			1
Segurança Pública					1				1
Transporte Escolar						1			1
Usuários de Intorpecentes	1								1
Varrição E Limpeza Urbana						1			1
Veículos Abandonados	2								2
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>			<b>0</b>	<b>27</b>	<b>6</b>			<b>55</b>
<b>TOTAL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS - OUVIDORIA</b>									<b>55</b>
<b>TOTAL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS - SIC</b>									<b>0</b>

### III – ASSUNTOS MAIS FREQUENTES

#### DENÚNCIA

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Conduta de Funcionários	10
Comércio/Eventos	02
Veículo Abandonado	02

**Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas:** As denúncias sobre conduta de funcionários, foram encaminhadas às Secretarias competentes que prontamente tomaram as providências, as questões sobre comércio/eventos, foram encaminhadas ao Departamento de Fiscalização da Prefeitura Municipal que em alguns casos prontamente se dirigiu até os locais denunciados para averiguar os fatos. Após constatar a veracidade das informações, o Departamento de Fiscalização tomou as providências cabíveis a cada caso. Em outros casos o Departamento de Fiscalização orientou os munícipes a entrarem em contato com a Polícia Militar através do 190 devido aos horários (das 18h00 às 06h00) que compete a este órgão.

As denúncias sobre veículo abandonado, foram encaminhadas ao Departamento de Fiscalização da Prefeitura Municipal que prontamente se dirigiu ao local para averiguar a veracidade da denúncia, notificou o proprietário para regularizar a situação. Em caso de descumprimento da notificação dentro do prazo especificado em lei, as medidas cabíveis estão sendo aplicadas.

#### RECLAMAÇÃO

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Perturbação do Sossego Público	06
Conduta de Funcionários	02
Outros	04

**Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas:** As reclamações de Perturbação do Sossego Público foram encaminhadas aos Departamentos de Fiscalização e Trânsito que prontamente responderam aos reclamantes que as providências referente à carros estacionados em locais proibidos e perturbação do sossego com som alto, devem ser tomadas pela Polícia Militar, no entanto foi orientado que entrassem em contato diretamente com esse órgão, através do 190 devido aos horários (das 18h00 às 06h00) que compete a este órgão.

Quanto às reclamações de Outros, diz respeito à usuários de entorpecentes em locais públicos, no entanto foram encaminhadas à Secretaria de Ação Social que prontamente verificou as reclamações recebidas e providenciou o necessário para resolver as situações apresentadas.

<b>SOLICITAÇÃO</b>
--------------------

<b>SITUAÇÃO</b>	<b>QUANTIDADE</b>
Emissão de IPTU	02
Coleta de Entulho	01

**Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas:** As solicitações de emissão de IPTU foram respondidas e orientado que o munícipe entrasse em contato com o Departamento de Gestão Tributária pelo telefone (16) 3251-8446 para atendimento da solicitação, com relação à solicitação de coleta de entulhos, foram encaminhadas à Secretaria de Meio Ambiente que prontamente providenciou o necessário para atender as solicitações.

#### **IV – CONCLUSÃO**

Através desse relatório, a Ouvidoria Municipal de Guariba demonstrou a sua atuação exercendo o canal de comunicação entre a população e a Administração Pública Municipal, recebendo reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios, direcionando aos departamentos responsáveis.

Podemos concluir que a Ouvidoria Municipal trabalhou intensamente para o bom funcionamento dos serviços públicos, por meio de atendimento ao munícipe e em parceria com as secretarias, com a finalidade de suprir as necessidades e principalmente, sanar grande parte dos problemas que ocorreram durante o trimestre, sempre respeitando e cumprindo a Lei Municipal nº 3.088, de 08 de dezembro de 2017, que estabeleceu os procedimentos relativos às atividades de Ouvidoria no âmbito do órgão, com o intuito de propiciar ao cidadão um instrumento de defesa de seus direitos, por meio de um canal direto de comunicação com o núcleo gestor.