



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 ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA MUNICIPAL DE GUARIBA**

Exercício:  
2022

Guariba  
Janeiro de 2023

# SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO

I – DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

II – MOTIVO DAS MANIFESTAÇÕES

III – ASSUNTOS MAIS FREQUENTES

IV – CONSIDERAÇÕES FINAIS

V – CONCLUSÃO

## **APRESENTAÇÃO**

O Relatório Anual da Ouvidoria Municipal é um meio de divulgação das principais ações realizadas pelo setor, e tem como objetivo dar transparência aos seus resultados, observando em sua publicação a política de sigilo e de confidencialidade.

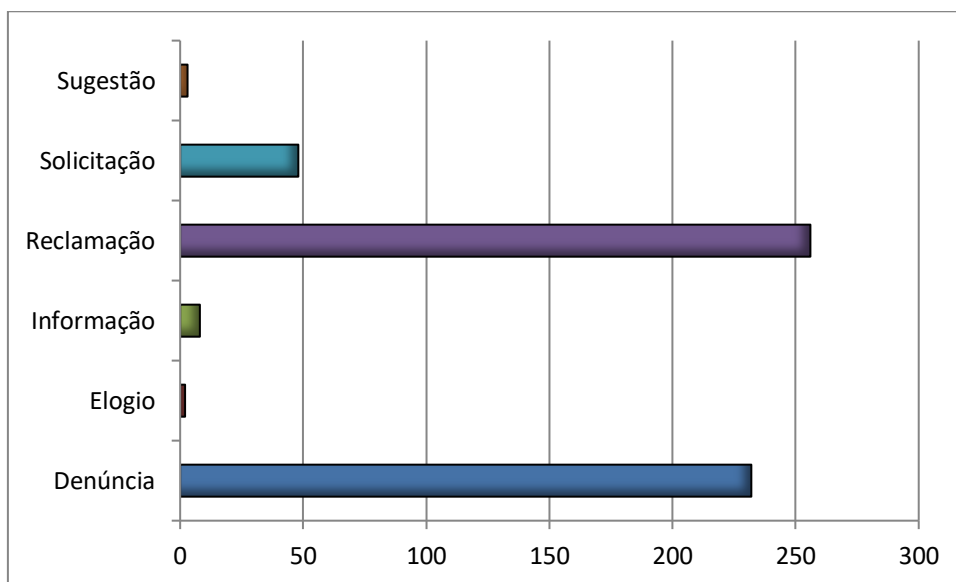
A Ouvidoria Municipal de Guariba tem se empenhado não só em atender as manifestações do cidadão/usuário, mas em auxiliar os gestores do Município para que aprimorem sua atuação.

Sendo assim, apresentamos o Relatório de Atividades da Ouvidoria Municipal de Guariba, desenvolvido pela responsável Daiane Marchi de Souza, que consiste na descrição sintetizada das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, referente ao ano de 2022, de atendimento ao público, de tratamento e encaminhamento das demandas apresentadas.

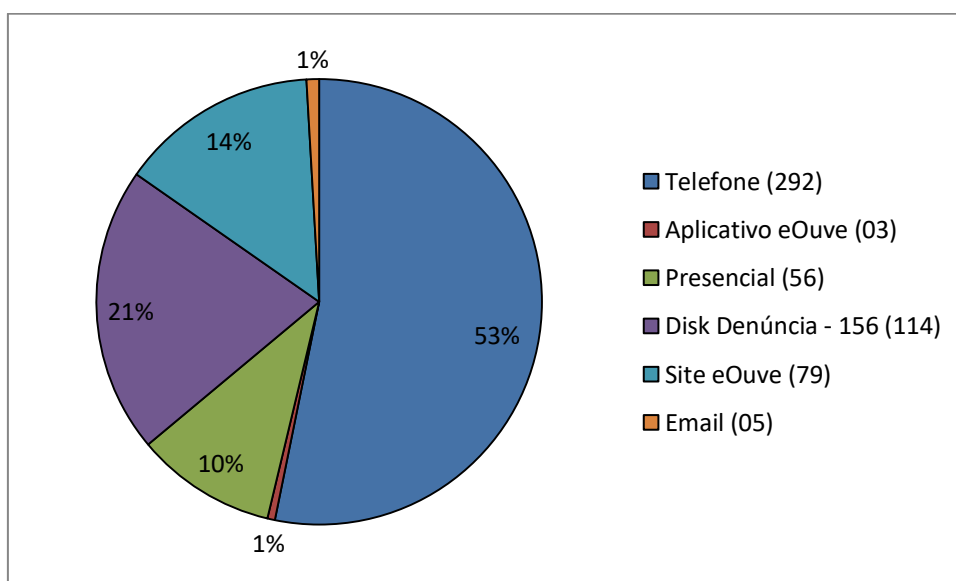
Os objetivos desse relatório são fundamentados na Política de Transparência desenvolvida por esta Ouvidoria, ao Governo Municipal e à população em geral.

## I – DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Durante o período de janeiro a dezembro/2022, foram protocoladas 549 manifestações na Ouvidoria Municipal, sendo 232 denúncias, 256 reclamações, 48 solicitações, 08 pedidos de informação, 03 sugestões e 02 elogios.

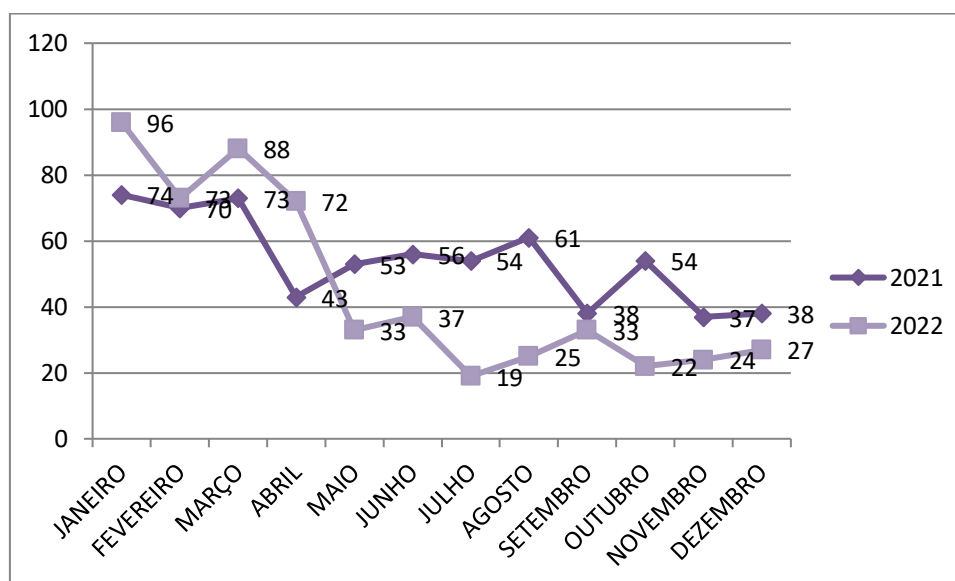


As manifestações são recebidas pelos mais diversos meios de comunicação possíveis, tais como: telefone, atendimento presencial, disk denúncia (156), aplicativo eOuve, site eOuve e email; tudo para garantir o acesso da população à Ouvidoria, que é o canal de comunicação da população com o núcleo gestor.



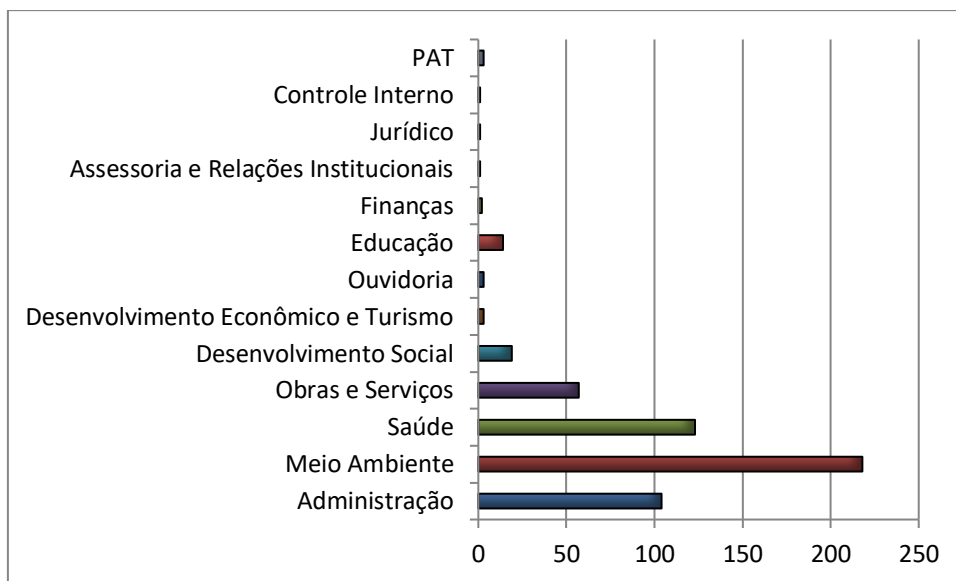
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2022	
MÊS	MANIFESTAÇÕES
JANEIRO	96
FEVEREIRO	73
MARÇO	88
ABRIL	72
MAIO	33
JUNHO	37
JULHO	19
AGOSTO	25
SETEMBRO	33
OUTUBRO	22
NOVEMBRO	24
DEZEMBRO	27
<b>TOTAL</b>	<b>549</b>

**COMPARATIVO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS - PERÍODO DE 2021 E 2022:**

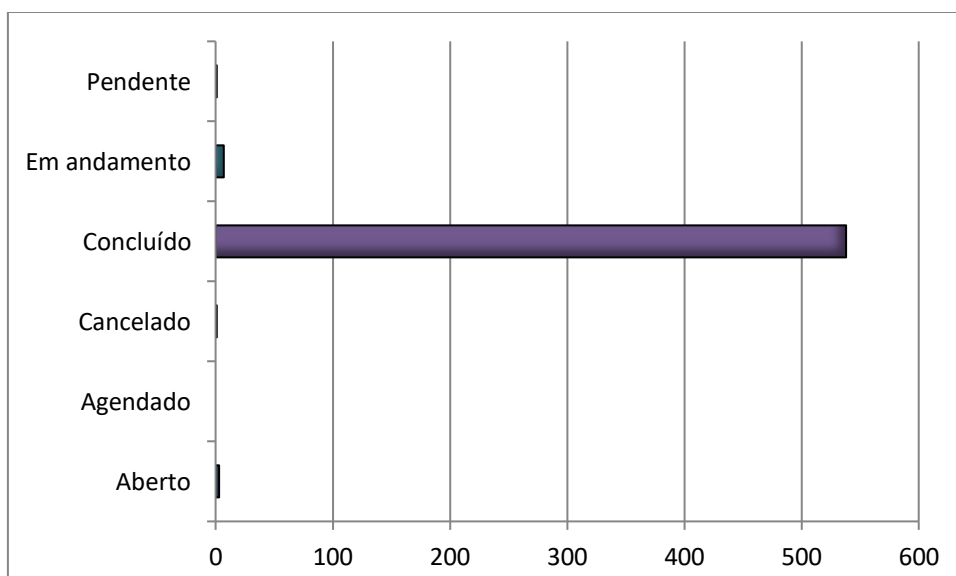


Foram protocoladas 218 manifestações para a Secretaria de Planejamento e Meio Ambiente, 104 manifestações para a Secretaria de Administração (sendo 22 para a Secretaria, 47 para o Departamento de Fiscalização, 04 para o Departamento de Lançadoria, 03 para o Departamento de Recursos Humanos, 01 para o Departamento de Tesouraria, 16 para o Departamento de Transportes e 11 para o Departamento de Trânsito), 123 manifestações para a Secretaria de Saúde (sendo 86 para a Secretaria, 01 para o Centro Odontológico, 02 para Farmácia Municipal, 04 para o Departamento de Vigilância Epidemiológica e 30 para o Departamento de Vigilância Sanitária), 57 manifestações para a Secretaria de Obras e Infraestrutura Urbana, 19 manifestações

para a Secretaria de Desenvolvimento Social, 03 manifestações para a Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Turismo e Cultura (sendo 02 manifestações para a Secretaria e 01 manifestação para o Procon), 03 manifestações para Ouvidoria Municipal, 14 manifestações para a Secretaria de Educação (sendo 13 manifestações para a Secretaria e 01 manifestação para a Merenda), 02 manifestações para o Departamento de Finanças e Orçamentos, 01 manifestação para a Assessoria de Relações Institucionais, 01 manifestação para a Procuradoria Jurídica, 01 manifestação para o Controle Interno e 03 manifestações para a Secretaria de Empregos e Relações do Trabalho.



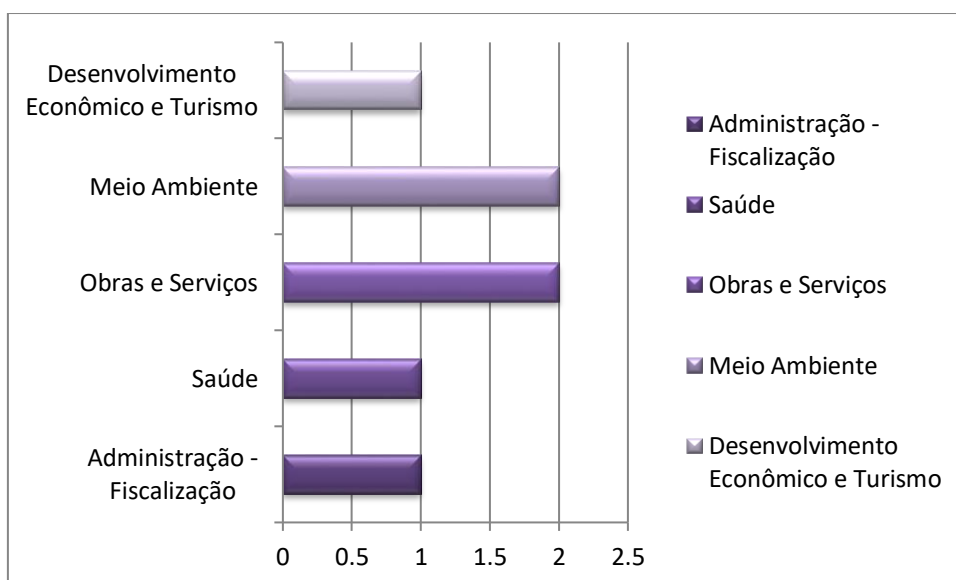
Dentre as manifestações protocoladas, 538 já foram concluídas, 07 estão em andamento, 01 está pendente e 03 ainda estão em aberto, aguardando manifestação das Secretarias/Departamentos.



Em relação à prazos, a maior parte das manifestações estão sendo respondidas dentro do prazo de 30 dias.

É necessário mencionar, que a Ouvidoria verifica todos os dias 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, tivemos 07 manifestações, sendo 02 destinadas à Secretaria de Planejamento e Meio Ambiente, 02 destinadas à Secretaria de Obras e Infraestrutura Urbana, 01 destinadas à Secretaria de Administração – Departamento de Fiscalização, 01 destinada a Secretaria de Saúde e 01 destinada à Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Turismo e Cultura, cujas respostas de todas foram providenciadas dentro do prazo.



## II – MOTIVO DAS MANIFESTAÇÕES

ASSUNTOS	DENÚNCIA	DOAÇÃO	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	SIC	TOTAL
Acesso de veículos					1				1
Acompanhamento psiquiátrico	1								1
Agendamento de cirurgia					2				2
Agendamento de consulta					1				1
Agendamento de exames					3				3
Agendamento de transportes					2				2
Aglomeração de pessoas	1								1
Água parada						1			1
Alagamento					2				2
Alto custo					1				1
Animais abandonados	1								1
Animais ameaçados						1			1
Animais em via / área pública	1				3				4
Animais que podem causar doenças	2				3	1			6
Aplicação de venenos em terrenos					1				1
Árvore atrapalhando o trânsito	1								1
Árvore em situação de risco					1				1
Atendimento					16				16
Atendimento médico					7				7
Atendimento telefônico					23				23
Auxílio Brasil	1								1
Bancos para área verde					1				1
Banheiro público					1				1
Benefícios					1				1
Boca de lobo					1				1
Bolsa empreendedor				1					1
Buraco e pavimentação					5	2			7
Caçamba	1								1
Cad-único					1				1
Caixa d'água					1				1
Calçada	2		1		1				4
Caminhão d'água					1	2			3
Capinação e roçada de áreas verdes					5				5
Cardápio escolar					1				1
Carga horária de médico	1								1
Carro fumacê					1	1			2
Cartão alimentação					1				1
Cesta básica				1	1				2
Cirurgias cataratas/pterígios					1				1
Coleta de entulhos	1				10	15			26
Coleta de galhos						1			1
Coleta de lixo					5	2			7
Comércio / eventos	26				10				36
Concurso público					2				2
Condições sanitárias inadequadas	2				1				3
Conduta de funcionário	12				13				25
Conselho tutelar	1								1
Construção inacabada	1								1
Cópia de documentos estabelecimento comercial								1	1
Covid-19	1			1	1				3
Criação inadequada de animais	4				1				5
Cumprimento execução contratual								1	1
Dengue	1				1				2
Disponibilidade de álcool					1				1
Encaminhamento médico					1	1			2
Entrega de gás					5				5
Entulhos de construção civil	1				2				3
Esgoto a céu aberto	1								1
Estabelecimento abandonado	1								1
Estabelecimento comercial irregular					1	1			2
Estacionamento					1				1
Excesso de velocidade	1				1				2
Falta de limpeza em escola					1				1
Falta de material médico					1				1
Falta de médico	1				1				2
Falta de remédios					1				1
Farmácia Municipal					1				1
Fiscalização					2				2



ASSUNTOS	DENÚNCIA	DOAÇÃO	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	SIC	TOTAL
Fiscalização de contrato	1								1
Fiscalização de obra						1			1
Fisioterapia					2				2
Foco de larvas (mosquito da dengue)	1				1				2
Fogueira					1				1
Formatura					1				1
Fornecimento de fralda					1				1
Fornecimento de botijão de gás					1				1
Fornecimento de leite	1				1				2
Fornecimento de lentes para óculos					2				2
Fornecimento de medicamentos	2				1				3
Fraldas/Vacina					1				1
Gestão da administração					1				1
Iluminação pública					4				4
Incêndio	3								3
Interdição de rua					1				1
IPTU				2	3				5
Legislação moto/escapamento adulterado					1				1
Lei orçamentária anual 2023							1		1
Limpeza de boca de lobo					4				4
Limpeza de terreno particular	141				7	1		1	150
Limpeza de terreno público	1								1
Lixo escolar					1				1
Lombada						2			2
Manutenção e sinalização de trânsito						2			2
Maus tratos animais	2								2
Muro de arrimo					1				1
Obra interditada					1				1
Obras em via pública					3		1	1	5
Outros	5			2	9	4	1	1	22
Passagem irregular					1				1
Pedido de esclarecimento					1				1
Perturbação do sossego	1				6				7
Plano diretor					1				1
Poda de árvores					5	4			9
Poeira em via pública					1				1
Poupatempo	3								3
Praças					1				1
Rampa de acessibilidade					1				1
Resposta requerimento					1				1
Restabelecimento do sossego			1						1
Retirada de árvore da via pública						4			4
Rua impedida					1				1
SAMU					1				1
Segurança pública					1	1			2
Solicitação de leis								1	1
Terreno com entulho	1				1				2
Transporte					20				20
Transporte escolar					1				1
Transporte de estudantes				1	5				6
Trenzinho					1				1
Ultrapassagem perigosa					1				1
Unidade de saúde								1	1
Vacina					2				2
Varrição e limpeza escolar	1								1
Varrição e limpeza urbana					3	1			4
Vazamento de esgoto					1				1
Veículos abandonados	3								3
<b>TOTAL</b>	<b>232</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>256</b>	<b>48</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	
<b>TOTAL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS - OUVIDORIA</b>									<b>549</b>
<b>TOTAL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS - SIC</b>									<b>7</b>

### III – ASSUNTOS MAIS FREQUENTES

#### SIC (Serviço de Informação ao Cidadão)

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Obras em via pública	1
Solicitação de leis	1
Unidade de saúde	1

**Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas:** As solicitações de informações são encaminhadas às Secretarias/Departamentos competentes que enviam ao requerente os dados solicitados, orientam quanto ao local onde a informação está disponibilizada ou quanto ao canal adequado para a solicitação.

Nos casos em questão, o assunto Obras em via pública foi encaminhado à Secretaria de Obras e Infraestrutura Urbana, que prontamente atendeu a solicitação do município, prestando as informações solicitadas e esclarecendo que a sarjeta havia sido feita recentemente e não apresentava problemas estruturais graves ou aparentes que justificassem que fosse refeita naquele momento.

No tocante à Solicitação de leis, a solicitação de informação foi encaminhada à Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Turismo e Cultura e respondida pelo Diretor de Cultura, que forneceu ao município as informações solicitadas.

Por fim, a solicitação de informações sobre a Unidade de saúde foi devidamente atendida pela Secretaria de Saúde que informou ao município que a reinauguração da UBS estava prevista para ocorrer no mês de setembro e que as informações sobre os valores gastos na obra poderiam ser obtidos no portal da transparência do município.

#### DENÚNCIA

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Limpeza de terreno particular	141
Comércio / Eventos	26
Conduta de funcionários	12

**Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas:** As denúncias recebidas sobre limpeza de terreno particular, foram encaminhadas à Secretaria de Meio Ambiente e Agricultura, que através dos fiscais que realizaram a vistoria *in loco*, após constatarem a veracidade da denúncia, notificaram o proprietário para regularizar a situação do terreno. Em caso de descumprimento da notificação dentro do prazo especificado em lei, as medidas cabíveis estão sendo aplicadas.

Em relação às questões de Comércio/Eventos, as denúncias recebidas foram encaminhadas ao Departamento de Fiscalização da Prefeitura Municipal que 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.

Por fim as questões referentes à conduta de funcionários, foram encaminhadas às Secretarias de Administração, Secretaria de Educação, Secretaria de Meio Ambiente,

Secretaria de Obras e Infraestrutura Urbana e Relações Institucionais, que após tomarem conhecimento das situações denunciadas, tomaram providências visando apurar a veracidade dos fatos para aplicação de eventuais medidas que se fizessem necessárias.

#### ELOGIO

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Calçada	1
Restabelecimento do sossego	1

**Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas:** O elogio referente à Calçada foi direcionado à Secretaria de Planejamento, Obras e Serviços Públicos, que demonstrou apreço pela conduta do município, se colocando à disposição do mesmo. Já o elogio referente ao restabelecimento do sossego foi enviado ao Departamento de Fiscalização, cujo responsável agradeceu o reconhecimento do município pelos serviços prestados.

#### INFORMAÇÃO

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
IPTU	2
Outros	2
Bolsa empreendedor	1

**Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas:** Todas as solicitações de pedido de informação são enviadas às Secretarias/Departamentos responsáveis que orientam os requerentes de acordo com a questão abordada.

Os pedidos de informação referente ao IPTU, foram encaminhados ao Departamento de Lançadoria e à Ouvidoria Municipal, que prontamente prestaram as informações solicitadas pelos municípios, esclarecendo as dúvidas apresentadas.

Os protocolos referentes ao assunto "Outros", foram encaminhados à Secretaria de Administração e à Secretaria de Obras, tratando de questões como critérios adotados para convocação de candidatos PCD e questões sobre construções de edículas. Em ambos os casos, as informações solicitadas foram devidamente fornecidas aos municípios solicitantes.

O pedido de informação referente à Bolsa empreendedor foi encaminhado à Secretaria de Emprego e Relações de Trabalho, que passou as orientações à município sobre o programa em questão.

#### RECLAMAÇÃO

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
----------	------------

Atendimento telefônico	23
Transporte	20
Atendimento	16

**Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas:** As reclamações sobre atendimento telefônico ocorreram em sua grande maioria em relação à Secretaria da Saúde, mas também houve registros para a Administração (Departamentos de Transporte e Lançadoria) e para a Secretaria de Desenvolvimento Social.

As Secretarias prestaram esclarecimentos sobre as reclamações recebidas, sendo que a Secretaria de Saúde respondeu os protocolos esclarecendo que o atendimento presencial é prioridade em relação aos telefonemas, e que os setores tem ramais para que os servidores possam entrar em contato com os pacientes, sendo impossível fazer o atendimento presencial e também por telefone.

A Secretaria de Desenvolvimento Social, através do Diretor de Departamento de Cadastro Único/Bolsa Família, informou que o telefone estava com problemas, porém já foi solucionado. Além disso, informou ao munícipe que não podem fornecer informações por telefone, por se tratar de dados sigilosos.

O Departamento de Transportes informou que não existe a possibilidade de bloquear o telefone e que todas as ligações são prontamente atendidas, sendo certo que estavam entrando em contato com outros setores para elucidar e atender a solicitação do munícipe.

Por fim o Departamento de Lançadoria informou que em virtude da alteração de sistema de gestão da nota fiscal eletrônica acumularam diversos atendimentos, mas enviaram ao munícipe o solicitado.

Quanto as reclamações sobre transporte, foram encaminhadas para a Secretaria de Administração - Departamento de Transportes e para a Secretaria Municipal de Saúde que prontamente analisaram as reclamações em questão, esclarecendo os fatos ocorridos, tendo os respectivos motoristas sido notificados e orientados quanto aos casos.

No tocante às reclamações de atendimento foram direcionadas à Secretaria de Administração, Secretaria Municipal de Saúde, Centro Odontológico, Secretaria de Emprego e Relações de Trabalho, Procon, Secretaria de Obras e Infraestrutura Urbana e Secretaria de Desenvolvimento Social que prestaram os esclarecimentos necessários sobre a situação ocorrida, bem como forneceram orientações aos responsáveis sobre os procedimentos que deverão ser adotados em situações semelhantes.

#### SOLICITAÇÃO

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Coleta de entulhos	15
Poda de árvore	4
Retirada de árvore da via pública	4

**Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas:** Tanto as solicitações de coleta de entulhos quanto as solicitações de poda de árvores quanto as solicitações de

retirada de árvore da via pública registradas na Ouvidoria foram enviadas à Secretaria de Meio Ambiente e Agricultura.

Após analisar a solicitação de coleta de entulhos, a Secretaria se dirigiu até os endereços informados em cada solicitação para providenciar a execução do serviço, informando no protocolo a conclusão do mesmo.

As solicitações referentes a podas de árvores foram analisadas e os serviços cuja execução era de responsabilidade da administração pública foram executados pela mesma, ou informado as providências que estavam sendo tomadas para a execução. Houve um protocolo onde a Secretaria informou que a Prefeitura realizava podas de árvores apenas em área pública, orientando ao munícipe que, por se tratar de área particular, precisaria providenciar mão de obra qualificada particular para execução do serviço ou então entrar em contato com a CPFL se a poda fosse referente à área de risco (próxima a fios).

Em relação às solicitações de retirada de árvores da via pública todas as solicitações foram atendidas pela Secretaria, sendo que os serviços foram prontamente realizados e as árvores/galhos de árvores retirados dos locais indicados.

<b>SUGESTÃO</b>
-----------------

<b>SITUAÇÃO</b>	<b>QUANTIDADE</b>
Lei Orçamentária Anual 2023	1
Obras em via pública	1
Outros	1

**Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas:** Todas as sugestões são recebidas e encaminhadas à Secretaria/Departamento competente para providenciarem avaliações e estudos sobre a possibilidade de implantação e execução do que foi sugerido.

As sugestões foram encaminhadas para a Secretaria de Obras e para o Departamento de Finanças e Orçamentos, como sugestões à Lei Orçamentária Anual 2023. A sugestão “Obras na via pública” encaminhada à Secretaria de Obras teve como resposta que o reparo sugerido já foi realizado.

Quanto as sugestões “Outros” e “Lei Orçamentária Anual 2023” foram encaminhadas para o Departamento de Finanças cujas repostas foram fornecidas em conjunto pelo Secretário do Meio Ambiente, Secretário de Desenvolvimento Econômico, Assessor de Relações Institucionais, Assessor de Imprensa e Divulgação, Supervisor de Informática, Diretor de Difusão Cultural, Secretária de Desenvolvimento Social, Secretário de Educação, Secretário de Esportes e Lazer, Secretário de Obras e Infraestrutura Urbana, Secretário de Emprego e Relações do Trabalho, Diretor do Departamento de Recursos Humanos, Assistente Social da Saúde e Chefe do Setor de Trânsito, que analisaram seus respectivos tópicos e prontamente forneceram respostas aos munícipes.

#### **IV – CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Diante das manifestações recebidas, novamente faz-se necessário apontar o alto número de manifestações por parte da população referente aos terrenos particulares com mato alto, um total de 150 demandas, já que o mesmo pode ser o causador de várias doenças e, principalmente, ser o criadouro de insetos e animais peçonhentos, além do perigo que pode ocasionar, por servir de esconderijos de bandidos, causando insegurança aos moradores próximos ao local.

Um olhar mais aprofundado sobre esse assunto, nos remete a pensar na necessidade de ser feita uma divulgação nos carnês de IPTU sobre a importância de se manter limpos os terrenos e as consequências para quem não o fizer, bem como serem realizadas campanhas de conscientização periódicas e contínuas no site e redes sociais da Prefeitura, além fiscalizações mais rotineiras, com equipes designadas para fiscalizarem os bairros da cidade identificando os imóveis infratores e notificando-os de imediato para regularizarem a situação, evitando que o município tenha que efetuar denúncias para que as providências sejam tomadas.

Outrossim, mostra-se necessário um estudo de um método mais célere de notificação dos proprietários infratores, para agilizar o processo de limpeza desses terrenos, visando uma melhor prestação de serviços aos moradores próximos aos locais denunciados que, atualmente precisam aguardar um prazo razoavelmente grande para verem sua demanda ser atendida.

Identificamos ainda que a falta de um Centro de Zoonoses no município de Guariba está afetando diretamente o atendimento das solicitações de recolhimento de animais abandonados na via pública direcionadas ao Departamento de Vigilância Sanitária.

É importante frisar a importância da Administração Municipal providenciar um local que abrigue os animais abandonados na via pública, para que os mesmos venham a ser devidamente recolhidos e recebam os cuidados que necessitam. Caso o serviço não possa ser fornecido diretamente pela Administração Pública, é interessante estudar a possibilidade de se firmar uma parceria com uma entidade cujo objeto se enquadre no fornecimento desse serviço que a cidade precisa nesse momento e que a Prefeitura não disponibiliza.

Por fim, notamos um grande número de manifestações elucidando um problema com o atendimento telefônico nos departamentos públicos, um total de 23 demandas, principalmente no Posto de Saúde Central, que foi alvo de grande reclamação dos munícipes de Guariba.

Diante disso, é necessário que a gestão administrativa providencie estudos com o objetivo de melhorar a questão do atendimento telefônico, para que a população possa contar com essa forma de atendimento, para evitar deslocamentos desnecessários até os locais de atendimento quando existe a possibilidade de resolver as questões via telefone.

## **V – 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.

Foi possível observar que a constituição e consolidação da Ouvidoria Municipal só foi possível dada a autonomia dos trabalhos do ouvidor e a aderência dos servidores e colaboradores aos seus trabalhos.

A Ouvidoria possui elevada efetividade por ter conduzido seus trabalhos de forma flexível e ágil, ancorando suas ações na equidade social, atendo-se aos princípios da moralidade, e da economicidade, ou seja, guiada por valores constitucionais norteadores da administração pública.

Por fim, 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 ano, 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.