



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
1º Trimestre de 2024

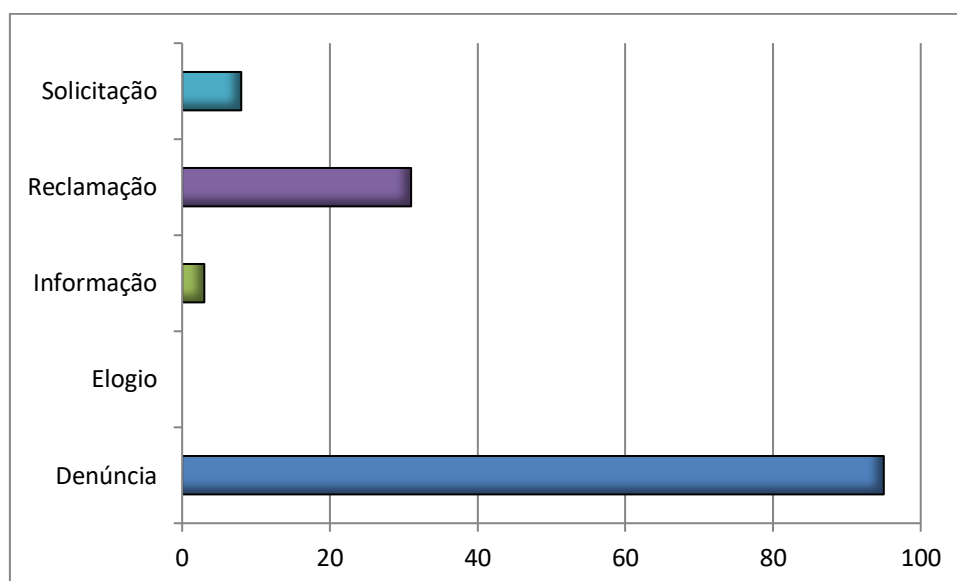
O presente relatório, desenvolvido pela responsável pela Ouvidoria Municipal de Guariba – Daiane Marchi de Souza consiste na descrição sintetizada das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, referente ao 1º Trimestre de 2024, de atendimento ao público, de tratamento e encaminhamento das demandas apresentadas.

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

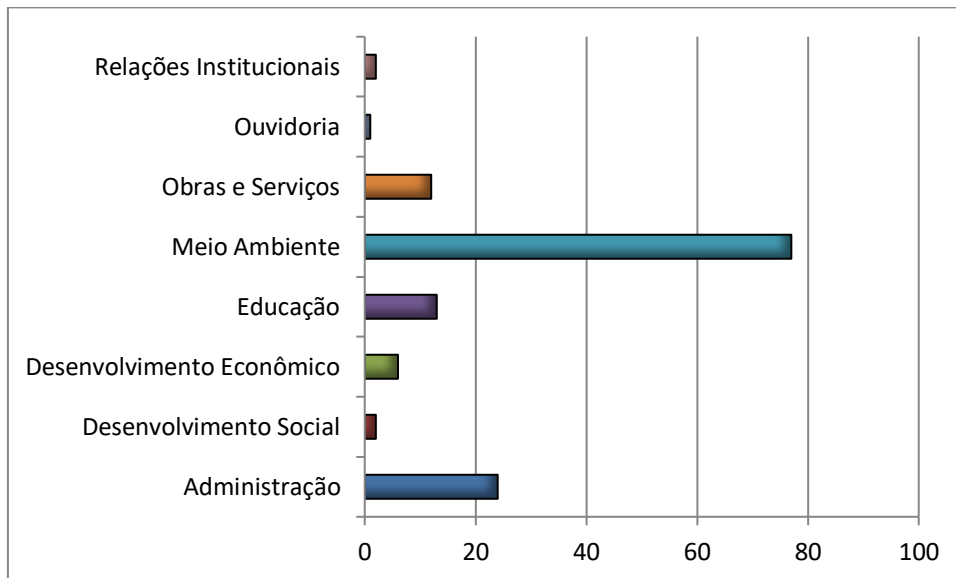
Durante o período de janeiro a março/2024, foram protocoladas 137 manifestações na Ouvidoria Municipal, sendo 95 denúncias, 31 reclamações, 08 solicitações e 03 pedidos de informação.

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO 1º TRIMESTRE DE 2024	
MÊS	MANIFESTAÇÕES
JANEIRO	40
FEVEREIRO	64
MARÇO	33
TOTAL	137

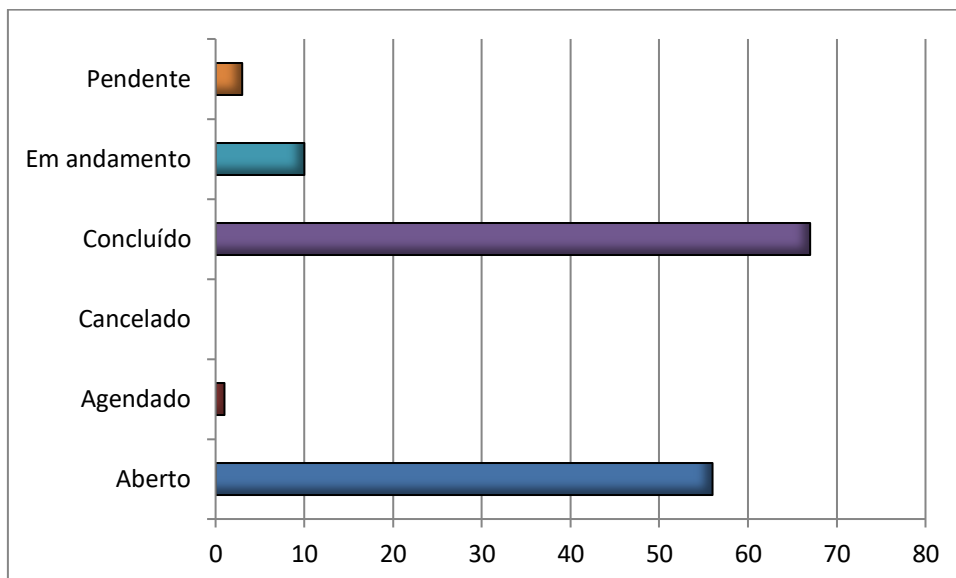


Foram protocoladas 77 manifestações para a Secretaria de Meio Ambiente, 24 manifestações para a Secretaria de Administração (sendo 01 manifestação para a Secretaria, 19 manifestações para o Departamento de Fiscalização, 01 manifestação para o Departamento de Licitação, 02 manifestações para o Departamento de Trânsito e 01 manifestação para o Departamento de Transportes), 12 manifestações para a Secretaria de Planejamento, Obras e Serviços Públicos, 13 manifestações para a Secretaria de Educação, 01 manifestação para a Ouvidoria Municipal, 02

manifestações para a Secretaria de Desenvolvimento Social, 06 manifestações para a Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Turismo e Cultura (sendo 01 manifestação para a Secretaria, 01 manifestação para o Procon e 03 manifestações para o Departamento de Cultura) e 02 manifestações para a Assessoria de Relações Institucionais.



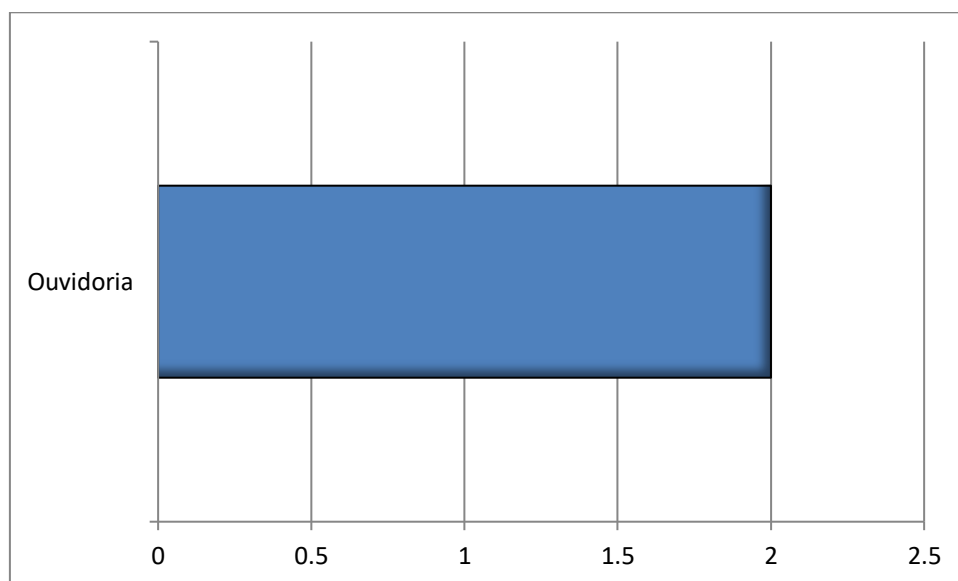
Dentre as manifestações protocoladas, 67 já foram concluídas, 10 estão em andamento, 03 estão com a execução do serviço pendente, 01 está com a execução do serviço agendada e 56 estão em aberto aguardando providências da Secretaria.



Em relação aos prazos, a maior parte das manifestações está 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, tivemos 02 manifestações protocoladas, sendo destinadas à Ouvidoria Municipal, tendo ambos sido respondidos dentro do prazo.



II – MOTIVO DAS MANIFESTAÇÕES

ASSUNTOS	DENÚNCIA	DOAÇÃO	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	SIC	TOTAL
Ar condicionado sem manutenção					1				1
Atendimento					1				1
Atendimento telefônico					1				1
Bueiro sem tampa					1				1
Calçada	3				1				4
Caminhão de água					1				1
Capinação e roçada de áreas verdes	2				2				4
Coleta de entulhos					5	1			6
Coleta de lixo					2	2			4
Comércio / eventos	18				1				19
Conduta de funcionário	3				1				4
Descarte irregular de lixo	1								1
Emissão de rg				1					1
Estacionamento irregular					1				1
Funcionamento creche				1					1
Iluminação pública					1				1
Limpeza boca de lobo						1			1
Limpeza escolar					1				1
Limpeza em terreno particular	53				1			1	55
Limpeza zona rural					1				1
Manutenção predial	1								1
Matricula escolar				1					1
Morador de rua	1								1
Obstrução de via pública	1								1
Oferecimento de serviços						1			1
Outros	3				3				6
Pavimentação					1				1
Perturbação do sossego	2								2
Poda de arvores						2			2
Propaganda enganosa	1								1
Resposta de protocolo								1	1
Sinal de televisão					1				1
Sirene escolar	5								5
Solicitação contrato/edital						1			1
Transporte escolar	1				1				2
Vagas em curso					1				1
Varrição e limpeza urbana					2				2
TOTAL	95	0	0	3	31	8	0	2	139
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS - OUVIDORIA									137
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS - SIC									2

III – ASSUNTOS MAIS FREQUENTES

SIC

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Limpeza em terreno particular	01
Resposta de protocolo	01

Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas: O pedido de informações referente ao assunto Limpeza em terreno particular, foi esclarecido ao munícipe que deveria ser registrada no campo da Ouvidoria para serem devidamente analisadas e terem suas providências adotadas conforme cada caso.

Em relação ao pedido de informação sobre Resposta de protocolo, foi informado ao munícipe o andamento do protocolo solicitado, conforme as informações obtidas com a Secretaria responsável pelo assunto.

DENÚNCIA

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Limpeza de terreno particular	53
Comércio/Eventos	18
Sirene escolar	05

Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas: As denúncias sobre limpeza de terreno particular recebidas 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 sobre comércio/eventos, 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.

Quanto as denúncias sobre sirene escolar, as manifestações foram encaminhadas à Secretaria de Educação e ainda estão em aberto aguardando providências da Secretaria.

INFORMAÇÃO

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Emissão RG	01
Funcionamento creche	01
Matricula escolar	01

Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas: As manifestações de funcionamento de creche e matrícula escolar foram encaminhadas para a Secretaria de Educação, que forneceu as informações necessárias sobre a matrícula escolar ao município, sendo que o protocolo sobre o funcionamento de creche ainda encontra-se aberto aguardando resposta da Secretaria.

Já o pedido de informação sobre emissão de RG, foi esclarecido que não é um serviço realizado pela Prefeitura Municipal, sendo passadas as informações necessárias ao município sobre onde poderia estar realizando o serviço.

RECLAMAÇÃO

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Coleta de entulhos	05
Coleta de lixo	02
Capinação e roçada de áreas verdes	02

Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas: Todas as reclamações descritas acima foram encaminhadas à Secretaria do Meio Ambiente que prontamente verificou as reclamações recebidas e providenciou o necessário para resolver a situação apresentada.

SOLICITAÇÃO

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Poda de árvores	02
Coleta de lixo	02
Limpeza de boca de lobo	01

Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas: As solicitações de poda de árvores e coleta de lixo tiveram a solicitação analisada pela Secretaria de Meio Ambiente. Em relação às solicitações de Poda de árvores, a Secretaria solicitou mais informações aos municípios para poder atender às solicitações. Quanto às solicitações de coleta de lixo, a Secretaria informou que realizou a limpeza do local solicitado. Por fim a solicitação de limpeza de boca de lobo foi encaminhada à Secretaria de Obras e encontra-se em andamento aguardando verificação técnica para execução do serviço.

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.