



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  
4° Trimestre de 2024

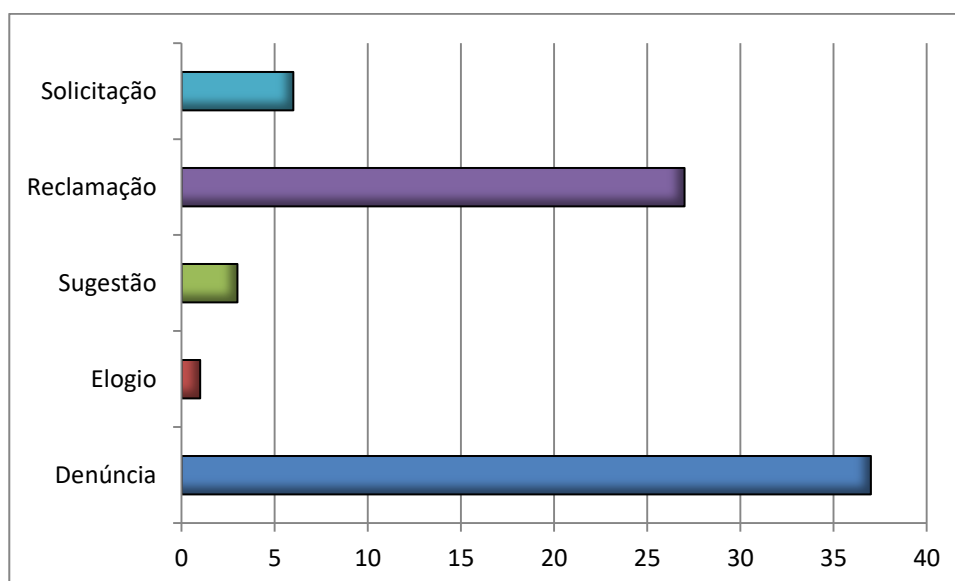
O presente relatório, desenvolvido pela responsável pela Ouvidoria Municipal de Guariba – Josiane Caminhas Ribeiro consiste na descrição sintetizada das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, referente ao 4º Trimestre de 2024, de atendimento ao público, de tratamento e encaminhamento das demandas apresentadas.

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.

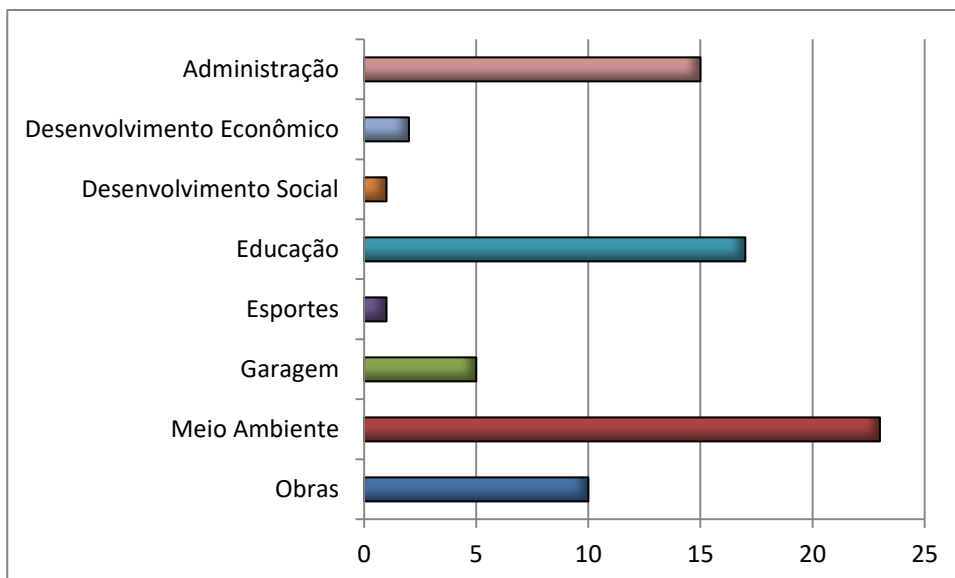
### I – DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Durante o período de outubro à dezembro/2024, foram protocoladas 74 manifestações na Ouvidoria Municipal, sendo 37 denúncias, 27 reclamações, 06 solicitações 03 sugestões e 01 elogio.

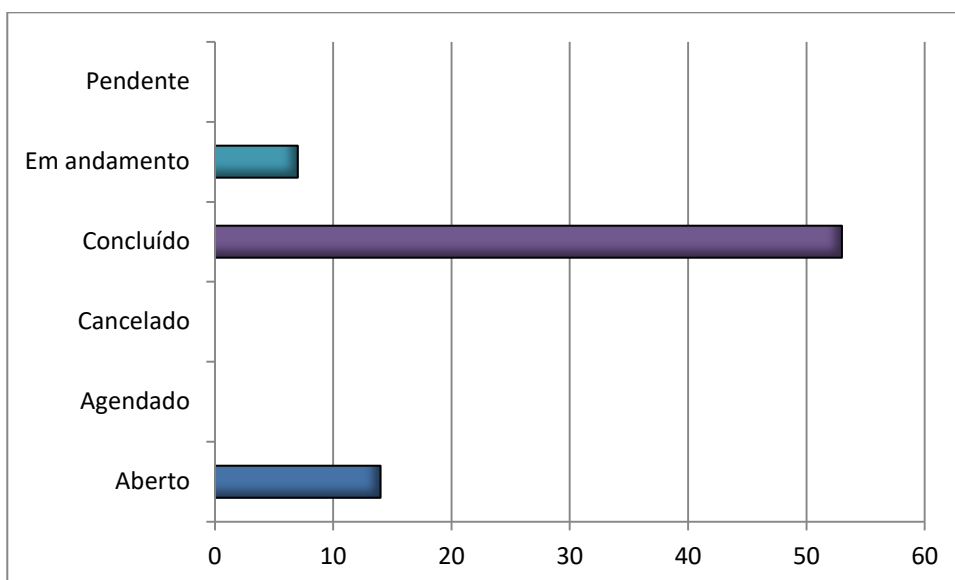
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO 4º TRIMESTRE DE 2024	
MÊS	MANIFESTAÇÕES
OUTUBRO	18
NOVEMBRO	27
DEZEMBRO	29
<b>TOTAL</b>	<b>74</b>



Foram protocoladas 23 manifestações para a Secretaria de Meio Ambiente, 16 manifestações para a Secretaria de Administração (sendo 14 manifestações para o Departamento de Fiscalização e 01 manifestação para a Secretaria de Geral da Administração), 10 manifestações para a Secretaria de Planejamento, Obras e Serviços Públicos, 17 manifestações para a Secretaria de Educação, 01 manifestação para a Secretaria de Desenvolvimento Social, 02 manifestações para a Secretaria de Desenvolvimento Econômico e 05 manifestações para a Garagem.



Dentre as manifestações protocoladas, 53 já foram concluídas, 07 estão em andamento e 14 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
Agendamento de Consulta							2		2
Animais em Via Pública	1								1
Calçada					3				3
Capinação e Roçada de Áreas Verdes					2	1			3
Cesta Básica					1				1
Coleta de Lixo			1		2				3
Comércio e Eventos	4								4
Conduta de Funcionários	16				6				22
Descarte Irregular de Lixo	1								1
Extração de Muda						1			1
Falta de Funcionários	1								1
Iluminação Pública					1				1
Implantação de Projeto							1		1
Limpeza e Manutenção de Creche					1				1
Limpeza em Terreno Particular	6				2	3			11
Obstrução de Calçada	2								2
Outros					1				1
Perturbação do Sossego	4				6				10
Reparo em Ponte					1				1
Retirada de Lombada						1			1
Transporte					1				1
Transporte Escolar	1								1
Varição E Limpeza Urbana	1								1
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>27</b>	<b>6</b>	<b>3</b>		<b>74</b>
<b>TOTAL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS - OUVIDORIA</b>									<b>74</b>
<b>TOTAL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS - SIC</b>									<b>0</b>

### III – ASSUNTOS MAIS FREQUENTES

#### DENÚNCIA

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Conduta de Funcionários	16
Limpeza em Terreno Particular	06
Perturbação do Sossego	04

**Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas:** As denúncias sobre conduta de funcionários, foram encaminhadas às Secretarias da Administração, Secretaria de Educação, Secretaria de Meio Ambiente, Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Turismo e Cultura e Garagem Municipal, que após tomarem conhecimento das situações denunciadas, tomaram as devidas providências visando apurar a veracidade dos fatos para aplicação de eventuais medidas que se fizessem necessárias. Quanto às denúncias sobre limpeza de terreno particular, foram encaminhadas à Secretaria de Meio Ambiente, que através dos fiscais que realizaram a vistoria in loco, após constatarem a veracidade da denúncia, notificaram os proprietários para regularizarem as situações dos terrenos. Em caso de descumprimento da notificação dentro do prazo especificado em lei, as medidas cabíveis estão sendo aplicadas. Por fim com relação às questões de perturbação do sossego, 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, orientando quando oportuno, a necessidade dos municípios acionarem a polícia militar para registro da ocorrência.

#### RECLAMAÇÃO

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Perturbação do Sossego Público	06
Conduta de Funcionários	06
Calçadas	03

**Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas:** As reclamações de Perturbação do Sossego Público foram encaminhadas aos Departamentos de Fiscalização que prontamente se dirigiu até os locais para averiguar os fatos. Após constatar a veracidade das informações, foram tomadas as devidas providências cabíveis a cada caso como notificações e auto de infração. Em relação às reclamações sobre a conduta de funcionários, foram direcionadas à Secretaria da Educação e Garagem que após tomarem conhecimento das situações, tomaram as devidas providências visando apurar a veracidade dos fatos para aplicações de eventuais medidas que se fizessem necessárias.

Quanto às reclamações sobre calçadas, as manifestações foram encaminhadas à Secretaria de Obras, que prontamente emitiu notificações aos proprietários para regularização da situação reclamada.

**ELOGIO**

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Capinação área Verde	01

**Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas:** O elogio quanto à capinação de área verde, foi encaminhada a Secretaria do Meio Ambiente, que prontamente agradeceu o munícipe.

**SOLICITAÇÃO**

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Limpeza em Terreno Particular	03
Capinação em Área Verde	01
Retirada de lombada	01

**Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas:** As solicitações de limpeza de terreno particular e capinação em área verde foram encaminhadas a Secretaria do Meio Ambiente que prontamente providenciou o necessário para atender as solicitações. Quanto à solicitação de retirada de lombada, foi encaminhada a Secretaria de Obras, Planejamento e Serviços Públicos, que orientou a munícipe a retirar um requerimento no Departamento de Trânsito, para providências necessárias quanto a sua solicitação.

**SUGESTÕES**

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Agendamento de Reunião	02
Implantação de Projeto	01

**Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas:** A sugestão para agendamento de reunião foi encaminhado a Secretaria do Meio Ambiente, na qual prontamente respondeu a empresa que o seu pedido estava sendo analisado. Quanto à sugestão sobre a implantação do projeto foi encaminhada a Secretaria de Esportes e Lazer, na qual após tomar conhecimento da sugestão sobre a implantação de um Dojo Karatê no município, informou ao munícipe que estudos estão sendo realizados.

#### **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.