



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE GUARIBA ESTADO DE SÃO PAULO
AV. EVARISTO VAZ, Nº 1.190 – CENTRO
FONE/FAX: (16) 3251-9422
CNPJ: 48.664.304/0001-80

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA MUNICIPAL DE GUARIBA

Exercício:
2024

Guariba
Janeiro de 2025

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.

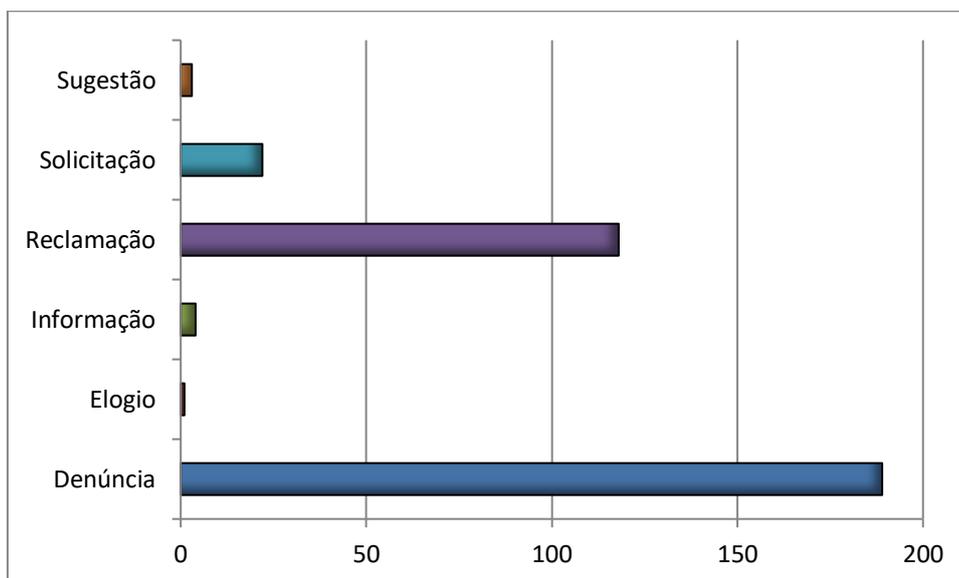
A Ouvidoria Municipal de Guariba tem se empenhado não só em atender as manifestações do cidadão/usuário, mas em auxiliar os gestores do Município para que aprimorem sua atuação.

Sendo assim, apresentamos o Relatório de Atividades da Ouvidoria Municipal de Guariba, desenvolvido pela responsável Josiane Caminhas Ribeiro, que consiste na descrição sintetizada das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, referente ao ano de 2024, de atendimento ao público, de tratamento e encaminhamento das demandas apresentadas.

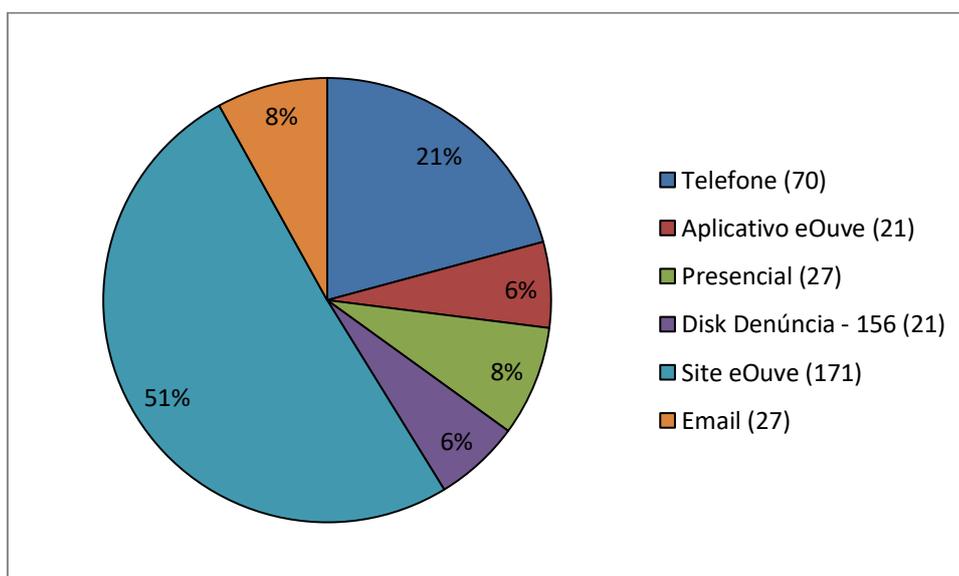
Os objetivos desse relatório são fundamentados na Política de Transparência desenvolvida por esta Ouvidoria, ao Governo Municipal e à população em geral.

I – DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Durante o período de janeiro a dezembro/2024, foram protocoladas 337 manifestações na Ouvidoria Municipal, sendo 189 denúncias, 118 reclamações, 22 solicitações, 04 pedidos de informação, 03 sugestões e 01 elogio.

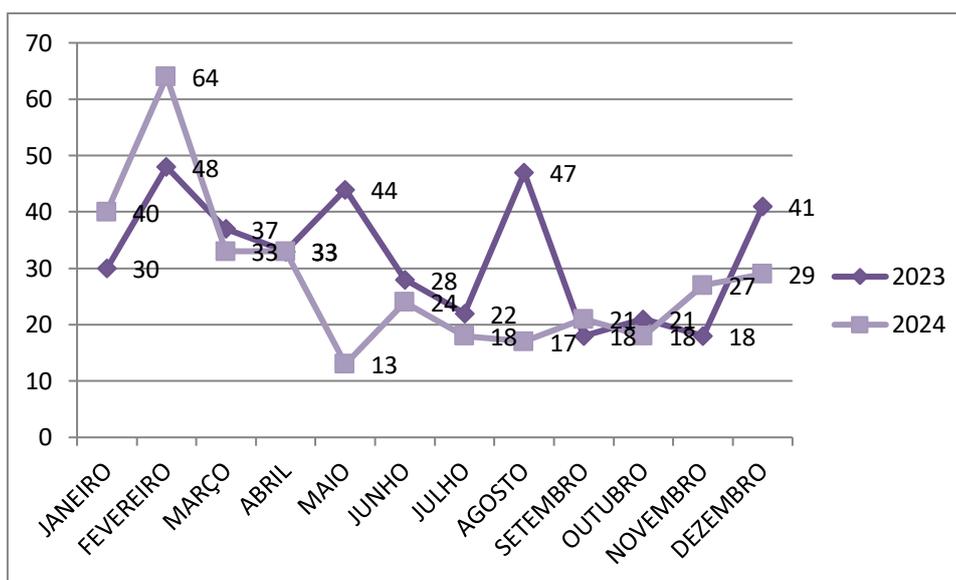


As manifestações são recebidas pelos mais diversos meios de comunicação possíveis, tais como: telefone, atendimento presencial, disk denúncia (156), aplicativo eOuve, site eOuve e email; tudo para garantir o acesso da população à Ouvidoria, que é o canal de comunicação da população com o núcleo gestor.



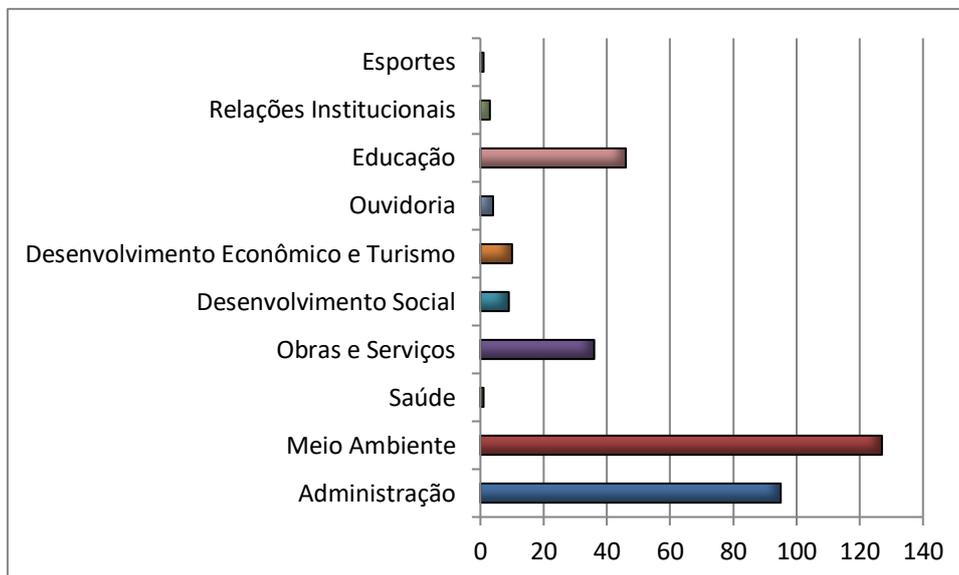
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2024	
MÊS	MANIFESTAÇÕES
JANEIRO	40
FEVEREIRO	64
MARÇO	33
ABRIL	33
MAIO	13
JUNHO	24
JULHO	18
AGOSTO	17
SETEMBRO	21
OUTUBRO	18
NOVEMBRO	27
DEZEMBRO	29
TOTAL	337

COMPARATIVO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS - PERÍODO DE 2023 E 2024:

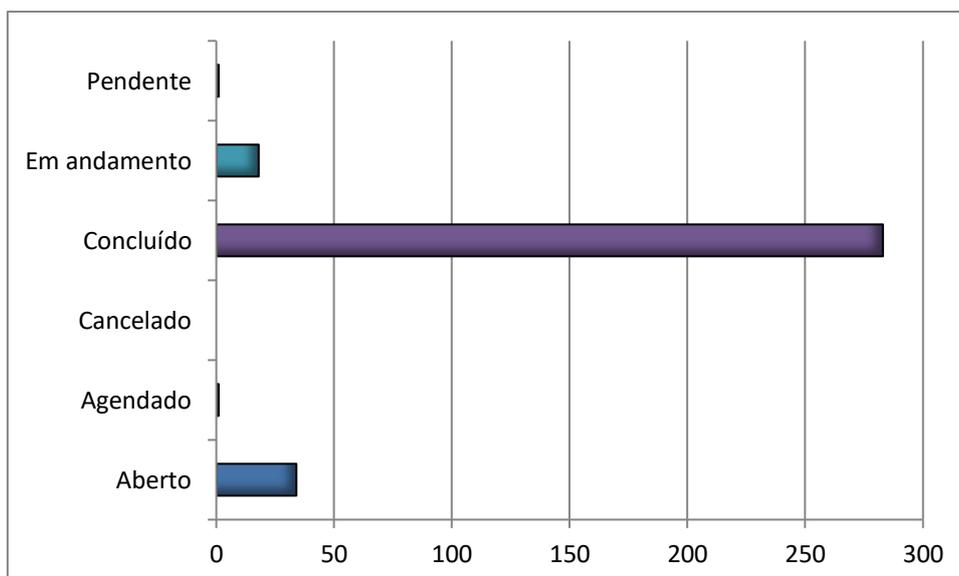


Foram protocoladas 127 manifestações para a Secretaria de Meio Ambiente, 101 manifestações para a Secretaria de Administração (sendo 04 para a Secretaria, 71 para o Departamento de Fiscalização, 01 para o Departamento de Recursos Humanos, 01 para o Departamento de Licitações, 06 para o Departamento de Garagem, 01 para o Departamento de Transportes e 17 para o Departamento de Trânsito), 36 manifestações para a Secretaria de Obras e Serviços, 9 manifestações para a Secretaria de Desenvolvimento Social, 10 manifestações para a Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Turismo e Cultura (sendo 06 manifestações para a Secretaria, 03 manifestações para o Departamento de Cultura e 01 manifestação para o Procon), 03

manifestações para Ouvidoria Municipal, 46 manifestações para a Secretaria de Educação, 01 manifestação para a Secretaria de Esportes e 03 manifestações para a Assessoria de Relações Institucionais.



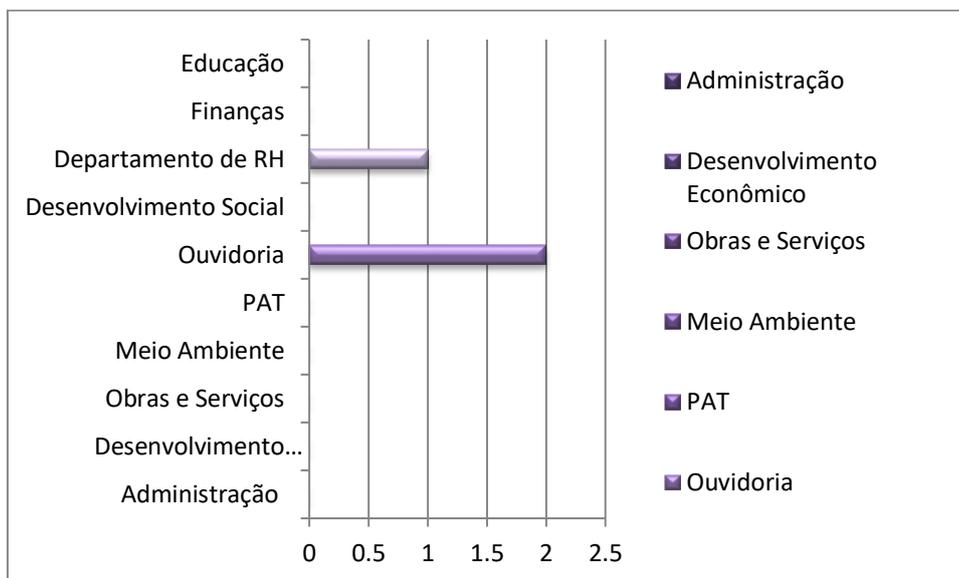
Dentre as manifestações protocoladas, 302 já foram concluídas, 14 estão em andamento, 01 está agendado, 01 está pendente e 19 ainda estão em aberto, aguardando manifestação das Secretarias/Departamentos.



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 03 manifestações, sendo 02 destinada à Ouvidoria, 01 destinada ao Departamento de RH, cujas respostas de todas foram providenciadas buscando observar o cumprimento do prazo.



II – MOTIVO DAS MANIFESTAÇÕES

ASSUNTOS	DENÚNCIA	DOAÇÃO	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	SIC	TOTAL
Agendamento de reunião							3		3
Animais em via / área pública	1								1
Atendimento					2				2
Bueiro sem tampa					1				1
Calçada	3				4				7
Caminhão d'água					1				1
Capinação e roçada de áreas verdes	2				4	1			7
Cesta básica					2				2
Coleta de entulhos					12	2			14
Coleta de lixo			1		9	2			12
Comércio / eventos	47				3				50
Conduta de funcionário	29				12				41
Conserto de Muro					1				1
Condições de trabalho					1				1
Descarte de lixo	2								2
Esclarecimento construção de casas					2				2
Emissão de RG				1					1
Esgotamento Sanitário					1				1
Estacionamento Irregular	1								1
Falta de funcionarios	2								2
Funcionamento de creches				2					2
Iluminação pública					5				5
Limpeza de zona rural					1				1
Limpeza de terreno particular	67				3				70
Limpeza e Manutenção de Creche e Escola					2				2
Manutenção de equipamentos					2				2
Matrícula escolar				1					1
Manutenção de praça e prédios	2								2
Maus tratos	3								3
Morador de rua	1								1
Multa de transito					1				1
Obstrução calçada	2				2				4
Obstrução via pública	1								1
Outros	5				9	9			23
Perturbação do sossego	7				18				25

Poda de árvores						5			5
Pavimentação					1				1
Queima de lixo em via pública e fumaça	4								4
Reparo em via pública					1				1
Retirada de lombada						3			3
Propaganda enganosa	1								1
Instalação e retirada de placas					4				4
Sinal de televisão					1				1
Segurança pública					1				1
Sinalização de trânsito					3				3
Sirene de escola	5								5
Transporte escolar					3				3
Transportes					1				1
Usuarios de droga	1								1
Vagas em cursos					1				1
Varrição e limpeza urbana					4				4
Veículos abandonados	3								3
TOTAL	189	0	1	4	118	22	3	0	
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS - OUVIDORIA									337
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS - SIC									3

III – ASSUNTOS MAIS FREQUENTES

SIC (Serviço de Informação ao Cidadão)

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Resposta de Protocolo	01
Limpeza de Terreno Particular	01
Empréstimo Consignado	01

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, as manifestações registradas no SIC referentes à solicitação de limpeza de terreno particular e resposta de protocolo, foram esclarecidas que deveriam ser registradas no campo da Ouvidoria para serem devidamente analisadas e terem suas providências adotadas conforme cada caso.

O pedido de informação referente ao empréstimo consignado foi encaminhado aos Departamentos de RH e Jurídico que prontamente foi respondido dentro da legalidade.

DENÚNCIA

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Limpeza de terreno particular	67
Comércio / Eventos	47
Conduta de funcionários	29

Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas: As denúncias recebidas 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 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, orientando quando oportuno, a necessidade dos munícipes acionarem a polícia militar para registro da ocorrência.

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 Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Turismo e Cultura, 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
Coleta de lixo	01

Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas: Os elogios referentes à Coleta de lixo, foi encaminhado a à Secretaria de Meio Ambiente, que apresentou resposta agradecendo ao munícipe pelo reconhecimento.

RECLAMAÇÃO

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Coleta de entulho	12
Perturbação do Sossego	18
Coleta de lixo	09

Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas: As reclamações sobre coleta de entulho e coleta de lixo foram encaminhadas à Secretaria de Meio Ambiente, que tomou as providências necessárias sobre as reclamações apresentadas.

Quanto as reclamações de Perturbação do Sossego Público, foram encaminhadas ao Departamento de Fiscalização 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.

SOLICITAÇÃO

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Coleta de lixo	07
Poda de árvore	03
Limpeza de terreno particular	03

Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas: Tanto as solicitações de coleta de lixo quanto as solicitações de poda de árvores e limpeza de terreno registradas na Ouvidoria foram enviadas à Secretaria de Meio Ambiente.

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

Em relação às solicitações de limpeza de terreno particular, os fiscais da Secretaria de Meio Ambiente realizaram a vistoria *in loco*, após constatarem a viabilidade da

solicitação, notificou o proprietário para regularizar a situação do terreno. Em caso de descumprimento da notificação dentro do prazo especificado em lei, as medidas cabíveis seriam aplicadas.

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.

SUGESTÃO

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Agendamento de reunião	02
Implantação de Projeto	01

Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas: Todas as sugestões são recebidas sobre agendamento de reuniões foi encaminhadas a Secretaria de Meio Ambiente, que apreciou a apresentação e agradeceu o contato da empresa e providenciou a resposta sobre estudar o possível agendamento. Quanto à sugestão de Implantação de Projeto, que seria para um Dojo Karatê, foi encaminhado a Secretaria de Esportes e Lazer, que apresentou a resposta na qual providenciará avaliações e estudos sobre a possibilidade de implantação e execução do que foi sugerido.

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 67 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 afundo sobre esse assunto, nos remete a pensar na necessidade de ser feito um trabalho de conscientização nas escolas municipais e realizar divulgação nas redes sociais da Prefeitura sobre a importância de se manter limpos os terrenos e as consequências para quem não o fizer, 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 munícipe 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 longo para verem suas demandas serem atendidas.

Há de se pensar ainda, na viabilidade da Prefeitura após realizar a notificação do proprietário para limpeza do terreno, permanecendo o mesmo inerte após o decurso do prazo, aplicar uma multa ao proprietário infrator (multa previamente regulamentada) e realizar a limpeza no local com recursos municipais, cobrando a execução do serviço do proprietário do imóvel infrator no momento da emissão do próximo IPTU (valores previamente regulamentados pela Administração de acordo com a metragem de cada terreno).

Identificamos ainda um grande registro de denúncias referentes à Comércios/Eventos, relacionados na grande maioria dos casos, à perturbação do sossego patrocinado por esses estabelecimentos comerciais, mostrando-se necessário adotar medidas como proibir a utilização de som alto e de algazarras em estabelecimentos a partir de um determinado horário, para possibilitar um bom convívio com os moradores das proximidades, coibindo assim a perturbação do sossego nesses locais.

Seria viável investir em uma fiscalização preventiva nesses estabelecimentos, solicitando o auxílio da polícia militar para a realização de patrulhamentos periódicos em áreas cujas denúncias são mais frequentes.

Diante disso, é necessário que a gestão administrativa providencie estudos e execute medidas objetivando encontrar mecanismos que visem melhorar as situações vivenciadas cotidianamente pela população municipal.

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.



Josiane Caminhas Ribeiro
Ouvidoria Municipal



Dr. Francisco Dias Mançano Junior
Prefeito Municipal