



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 TRIMESTRAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA MUNICIPAL DE GUARIBA

Exercício:
2024

Guariba
2º Trimestre de 2024

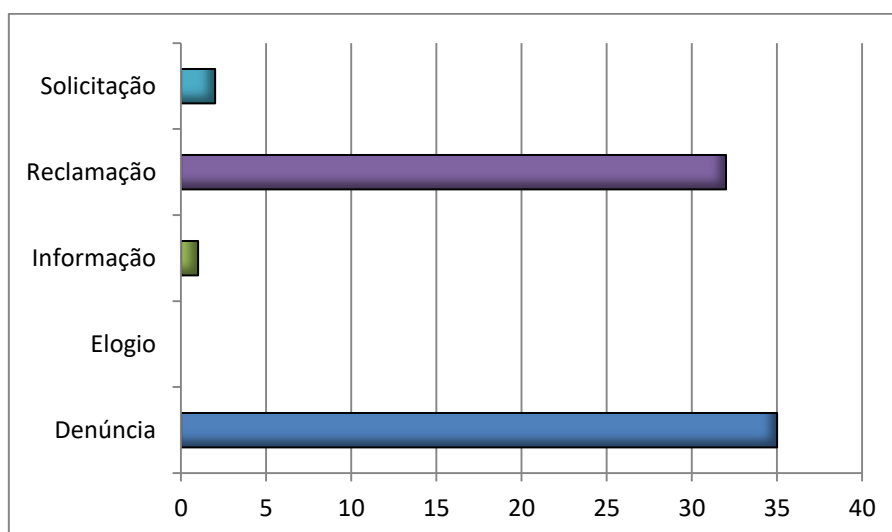
O presente relatório, desenvolvido pela responsável pela Ouvidoria Municipal de Guariba – Josiane Caminhas Ribeiro consiste na descrição sintetizada das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, referente ao 2º Trimestre de 2024, de atendimento ao público, de tratamento e encaminhamento das demandas apresentadas.

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.

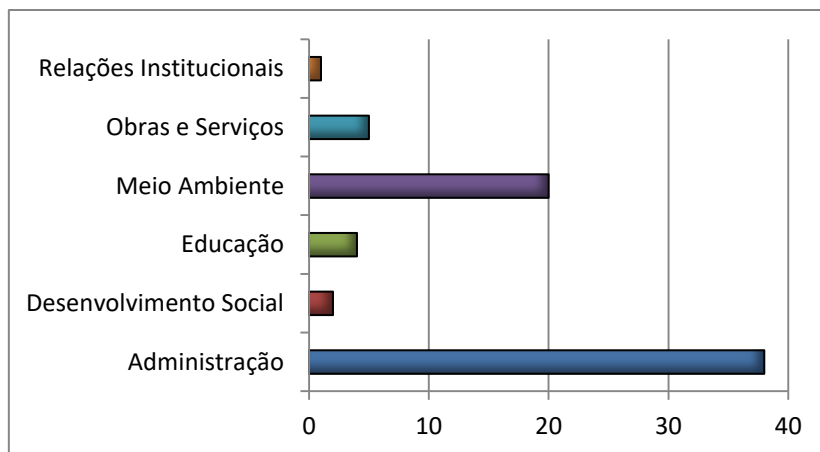
I – DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

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.

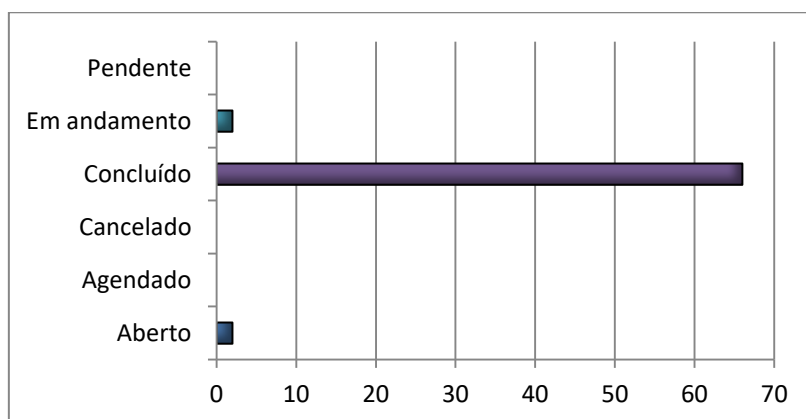
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO 2º TRIMESTRE DE 2024	
MÊS	MANIFESTAÇÕES
ABRIL	33
MAIO	13
JUNHO	24
TOTAL	70



Foram protocoladas 20 manifestações para a Secretaria de Meio Ambiente, 38 manifestações para a Secretaria de Administração (sendo 27 manifestações para o Departamento de Fiscalização, 10 manifestações para o Departamento de Trânsito e 01 manifestação para o Departamento de Transportes), 5 manifestações para a Secretaria de Planejamento, Obras e Serviços Públicos, 4 manifestações para a Secretaria de Educação, 02 manifestações para a Secretaria de Desenvolvimento Social, e 01 manifestação para a Assessoria de Relações Institucionais.



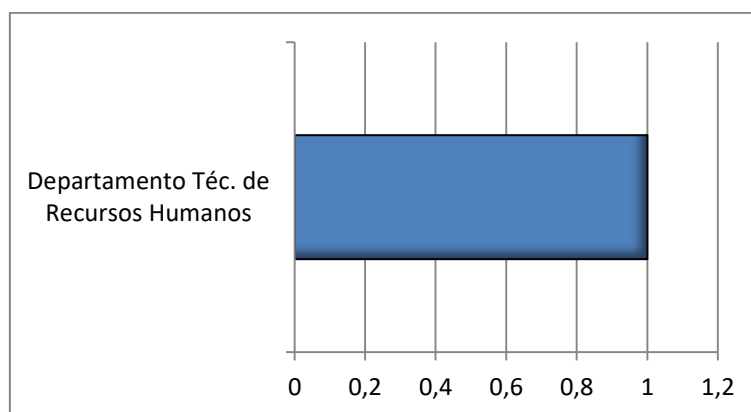
Dentre as manifestações protocoladas, 66 já foram concluídas, 02 estão em andamento e 02 estão em aberto aguardando providências da Secretaria.



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, tivemos 01 manifestação protocolada, sendo destinada ao Departamento Técnico de Recursos Humanos, aguardando providências.



II – MOTIVO DAS MANIFESTAÇÕES

ASSUNTOS	DENÚNCIA	DOAÇÃO	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	SIC	TOTAL
Coleta De Entulho					5				5
Coleta De Lixo					4				4
Colocação De Placas					1				1
Comércio/Eventos	23				1				24
Conduta De Funcionário					2				2
Conserto De Muro					1				1
Empréstimo Consignado								1	1
Falta De Funcionários				1					1
Iluminação Pública					3				3
Limpeza Terreno Particular	8								8
Maus Tratos	1								1
Multas De Trânsito					1				1
Outros	1				1				2
Perturbação Do Sossego					6				6
Poda De Árvore						1			1
Queima De Lixo Em Via Urbana	1								1
Retirada De Placa					1				1
Sentido Único Em Via Publica					1				1
Sinalização					2				2
Solicita Agendamento De Reunião Com Prefeito						1			1
Transporte Escolar					2				2
Varição E Limpeza Urbana					1				1
Veículos Abandonados	1								1
TOTAL	35			1	32	2			71
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS - OUVIDORIA									70
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS - SIC									1

III – ASSUNTOS MAIS FREQUENTES

SIC

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Oferecimento de serviço – Empréstimo Consignado	01

Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas: O pedido de informações referente ao assunto Empréstimo Consignado, foi encaminhado ao Departamento Técnico de Recursos Humanos que juntamente ao Departamento Jurídico estão analisando o pedido para posterior resposta ao requerente.

DENÚNCIA

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Comércio/Eventos	23
Limpeza de terreno particular	08
Veículo Abandonado	01

Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas: As denúncias sobre 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 limpeza de terreno particular recebidas foram encaminhadas à Secretaria de Meio Ambiente, que através dos fiscais que realizaram a vistoria *in loco*, após constatarem a veracidade da denúncia, notificou 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 à questão sobre veículo abandonado, foi encaminhada 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.

INFORMAÇÃO

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Falta de funcionários	01

Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas: A manifestação de falta de funcionário foi encaminhada para a Secretaria de Educação, que informou que quando acontece alguma falta de serventes ou merendeiras há sempre a ação de auxílio à Unidade e que até o atual momento não há motivo para providências além das adotadas. Relatou ainda que a Administração não poupa esforços para garantir que a satisfação expressa seja mantida.

RECLAMAÇÃO

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Perturbação do Sossego Público	06
Coleta de entulhos	05
Coleta de lixo	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 colocação de placas foram tomadas, com relação à perturbação do sossego com som alto, 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.

Quanto às reclamações de Coleta de entulhos e de lixo, foram encaminhadas à Secretaria do Meio Ambiente que prontamente verificou as reclamações recebidas e providenciou o necessário para resolver as situações apresentadas.

SOLICITAÇÃO

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Poda de árvores	01
Agendamento de reunião com o Prefeito	01

Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas: As solicitações de poda de árvores, a Secretaria de Meio Ambiente encaminhou à CPFL devido os galhos estarem na fiação e não terem capacitação e equipamento para realizar o serviço. Em relação à solicitação de agendamento de reunião com o Prefeito, a Secretaria de Obras informou ao requerente que para esse tipo de solicitação deveria entrar em contato diretamente com a recepção da secretaria e falar com o gestor do contrato.

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.