



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:
2025

Guariba
Janeiro de 2026

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.

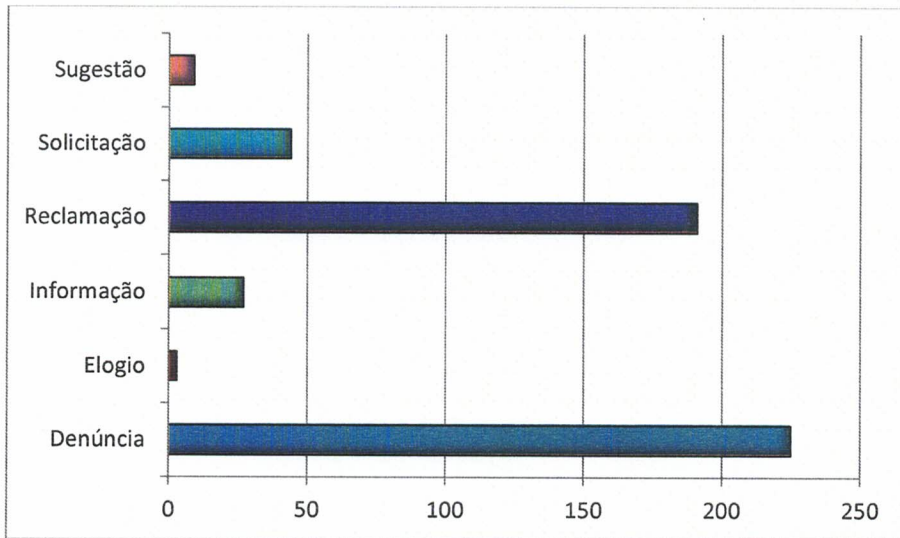
A Ouvidoria Municipal de Guariba tem se empenhado não só em atender as manifestações do cidadão/usuário, mas em auxiliar os gestores do Município para que aprimorem sua atuação.

Sendo assim, apresentamos o Relatório de Atividades da Ouvidoria Municipal de Guariba, desenvolvido pela responsável Cintia Mara de Oliveira, que consiste na descrição sintetizada das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, referente ao ano de 2025, de atendimento ao público, de tratamento e encaminhamento das demandas apresentadas.

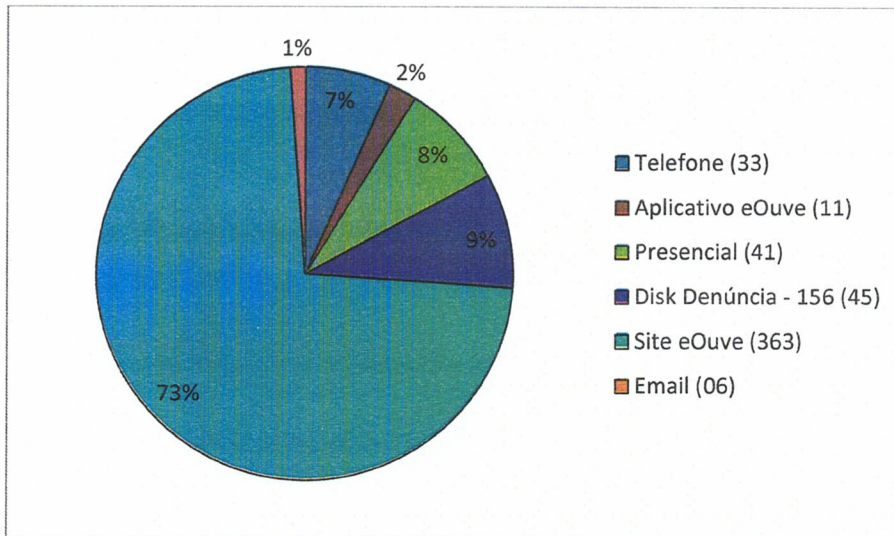
Os objetivos desse relatório são fundamentados na Política de Transparência desenvolvida por esta Ouvidoria, ao Governo Municipal e à população em geral.

I – DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Durante o período de janeiro a dezembro/2025, foram protocoladas 499 manifestações na Ouvidoria Municipal, sendo 225 denúncias, 191 reclamações, 44 solicitações, 27 pedidos de informação, 09 sugestões e 03 elogios.

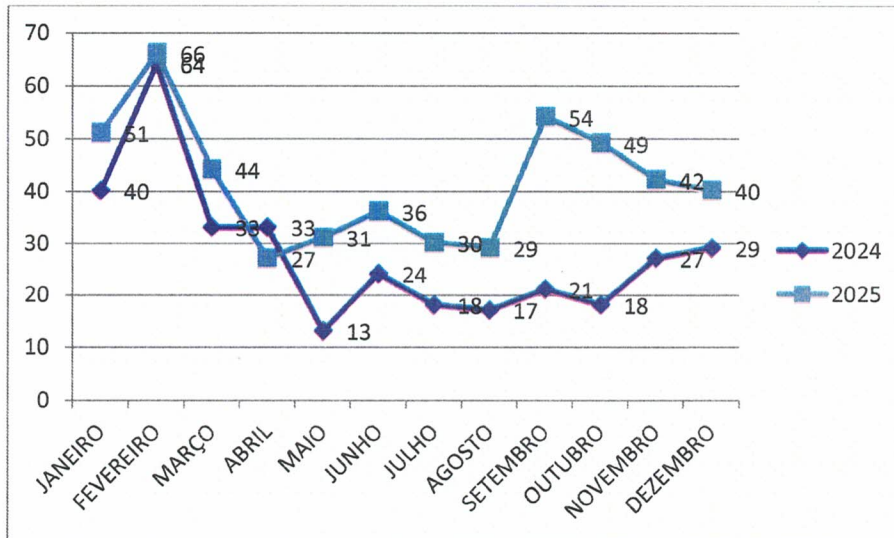


As manifestações são recebidas pelos mais diversos meios de comunicação possíveis, tais como: telefone, atendimento presencial, disk denúncia (156), aplicativo eOuve, site eOuve e email; tudo para garantir o acesso da população à Ouvidoria, que é o canal de comunicação da população com o núcleo gestor.

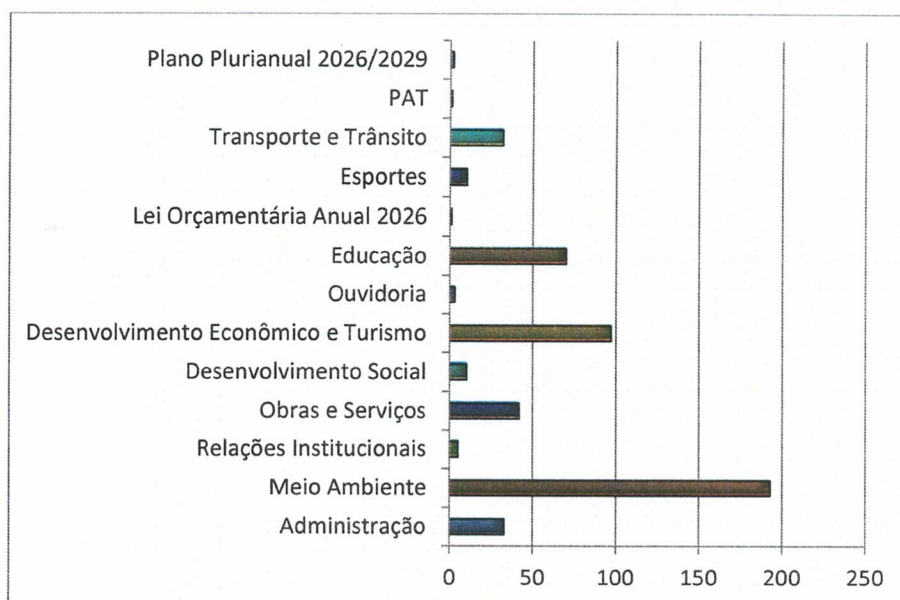


MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2025	
MÊS	MANIFESTAÇÕES
JANEIRO	51
FEVEREIRO	66
MARÇO	44
ABRIL	27
MAIO	31
JUNHO	36
JULHO	30
AGOSTO	29
SETEMBRO	54
OUTUBRO	49
NOVEMBRO	42
DEZEMBRO	40
TOTAL	499

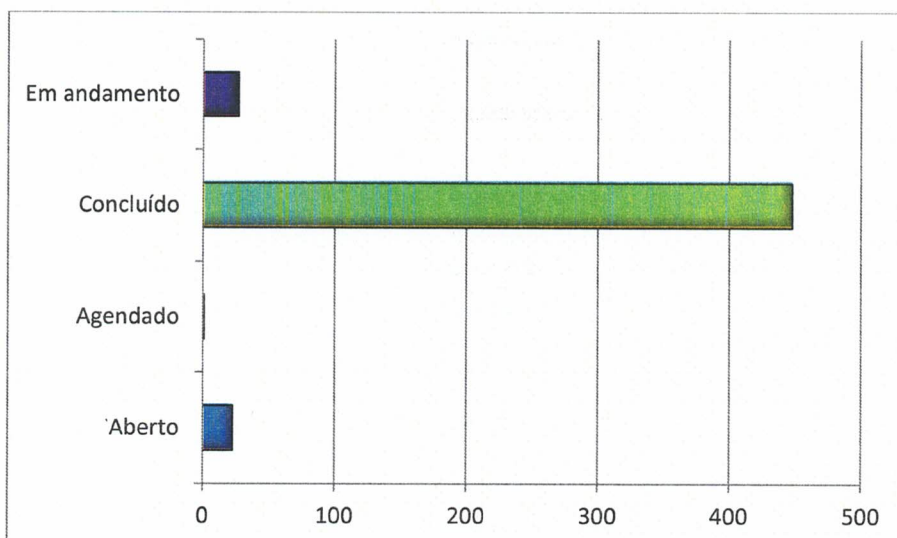
COMPARATIVO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS - PERÍODO DE 2024 E 2025:



Foram protocoladas de 193 manifestações para a Secretaria Meio Ambiente, 33 manifestações para a Secretaria de Administração (sendo 08 manifestações para Departamento Técnico de Recursos Humanos, 07 manifestação para o Departamento de Lançadoria, 03 manifestação para a Segurança do Trabalho, 11 manifestação para a Secretaria de Geral da Administração, 02 manifestação para Gestão Pública, 02 para Controle Interno), 42 manifestações para a Secretaria de Planejamento, Obras e Serviços Públicos, 70 manifestações para a Secretaria de Educação, 10 manifestação para a Secretaria de Desenvolvimento Social, 10 manifestações para a Secretaria Municipal de Esportes e Lazer, 01 manifestação para Secretaria Municipal de Emprego e Relações de Trabalho, 97 manifestações para Secretaria de Desenvolvimento Econômico Turismo e Cultura (sendo 02 manifestações para a Secretaria, 05 manifestação para o Procon, 05 manifestações para o Departamento de Difusão Cultural, 85 manifestações para a Departamento de Fiscalização) 05 manifestações para Relações Institucionais, 32 manifestações para Secretaria de Transporte e Trânsito (sendo 21 manifestações para Garagem e 11 manifestações para Departamento de Trânsito) 02 manifestações para Plano Plurianual 2026, 01 manifestação para Lei Orçamentária Anual e 03 manifestações para Ouvidoria Municipal.



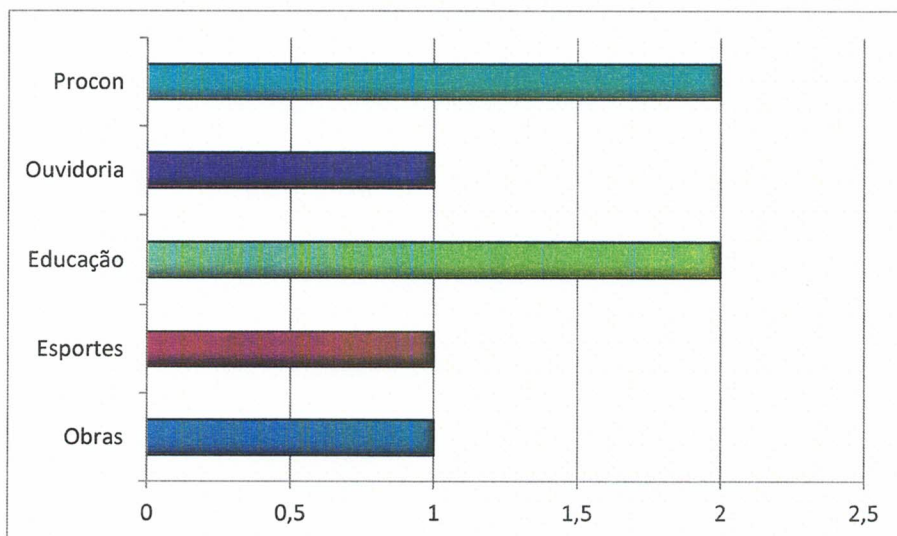
Dentre as manifestações protocoladas, 448 já foram concluídas, 27 estão em andamento, 01 está agendado e 23 ainda estão em aberto, aguardando manifestação das Secretarias/Departamentos.



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 destinada à Secretaria da Educação, 02 destinada ao Procon, 01 destinada a Secretaria de Esportes e Lazer, 01 destinada a Secretaria de Obras, 01 destinada a Ouvidoria, cujas respostas de todas foram providenciadas buscando observar o cumprimento do prazo.



Produtos Falsificados								1
Professor sem Qualificação Adequada								3
Propagandas Irregulares				1				1
Programas Educacionais para Deficientes							1	1
Quadro de Docentes Ativos							1	1
Redutores de Velocidade				1				1
Reforma da Biblioteca Municipal				1				1
Reforma de Pista de Corrida Ginasio de Esportes								1
Reparo Canaleta						1		1
Reparo Comporta do Parque dos Lagos	3			1				4
Reparo de Playgrounds Públicos				1				1
Ressarcimento de Danos Materiais						1		1
Reunião de Pais				1				1
Revitalização de Espaços Públicos							1	1
Revitalização Esportiva de Bairro							1	2
Sanitário Irregular	2							1
Segurança Escolar				1				1
Sinalização de Trânsito Irregular	1			1				2
Sinalização Semafórica				2				2
Solicitação de Certidões				1				1
Suposto Desvio de Funcionários	6							6
Trânsito de Máquinas Pesadas				1				1
Transportes			4	1				5
Transporte de Estudantes				3				3
Transporte de Empresa Particular				1				1
Varição e Limpeza Urbana				2				2
Vazamento em Via Publica				2				2
Veículos Abandonados				2				2
Venda de Bebidas Falsificadas	1							1
Viagem Escolar				2				2
TOTAL								
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS - OUVIDORIA								499
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS - SIC								07

III – ASSUNTOS MAIS FREQUENTES

SIC (Serviço de Informação ao Cidadão)

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Cancelamento de Protocolo de Atendimento	02
Programas Educacionais para Deficientes	01
Quadro de Docentes Ativos	01
Revitalização Esportiva de Bairro	01
Atestado Médico	01
Tampas de Boca de Lobo	01

Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas: As solicitações de cancelamento de protocolo de atendimento foram encaminhadas ao Departamento responsável que prontamente atendeu o pedido.

A solicitação de informação sobre Programas Educacionais para Deficientes, foi encaminhada a Secretaria da Educação que informou que a rede atende dentro de suas necessidades, com os programas respectivos como suporte auxiliar à aprendizagem.

Quanto a quantidade de docentes ativos, foi respondido pela Secretaria da Educação que as informações solicitadas encontram-se disponíveis no Portal da Transparência, acessível por meio do site oficial da Prefeitura de Guariba, no seguinte endereço eletrônico: <https://www.guariba.sp.gov.br/portal-da-transparencia> e que caso a informação desejada não esteja disponível no referido portal, será necessário protocolar um requerimento junto à Prefeitura Municipal.

Já a solicitação de revitalização esportiva de bairro, foi informado que a Secretaria Municipal de Esportes e Lazer já está realizando estudos técnicos para avaliar as melhorias necessárias no local, incluindo a instalação de refletores, nivelamento do campo, recuperação do alambrado e a substituição das redes das traves. Essas ações fazem parte do planejamento de manutenção e adequação dos espaços esportivos do município, visando oferecer mais segurança e melhores condições de uso para a comunidade. Já a solicitação por tampas de boca de lobo, foi encaminhada para a Secretaria de Obras que informou que as tampas são produzidas sob medida, pois existem diferentes dimensões utilizadas na cidade. Após a fabricação, é necessário um período de cura de 28 dias antes que possam ser instaladas. Dessa forma, informou que a solicitação será atendida e que as tampas já estão sendo providenciadas para a realização do reparo no local. Quanto ao pedido de informação feito a Ouvidoria sobre a veracidade de atestado médico, foi informado que o atestado em questão pertencia ao município de Guaíba/RS e não ao município de Guariba/SP.

DENÚNCIA

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Limpeza de terreno particular	55
Comércio / Eventos	30
Conduta de funcionários	21

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 responsáveis, 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
Conduta de funcionário	02
Coleta de lixo	01

Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas: Os elogios referentes à Conduta de funcionários foram direcionados à Secretaria de Educação e ao Departamento de Segurança do trabalho, que apresentaram respostas aos munícipes agradecendo a confiança no trabalho que vem sendo prestado pela Administração Municipal.

Já o elogio referente às Coleta de lixo, foi enviado à Secretaria de Meio Ambiente que prontamente agradeceu o elogio recebido.

RECLAMAÇÃO

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Perturbação do sossego	20
Poda de árvores	04
Buraco e pavimentação	03

Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas:

Em 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 munícipes acionarem a polícia militar para registro da ocorrência. As solicitações de poda de árvores, foram encaminhadas a Secretaria do Meio Ambiente que prontamente providenciou o necessário para atender as solicitações. Já a reclamação de Buraco e pavimentação, foi encaminhada a Secretaria de Obras Planejamento e Serviços Públicos, para análise e providências necessárias quanto à solicitação.

SOLICITAÇÃO

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Capinação, roçada de áreas verdes	04
Obras na via pública	03
Boca de lobo e bueiros	04

Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas:

Após analisar a solicitação de Capinação, roçada de áreas verdes, a Secretaria se dirigiu até os endereços informados em cada solicitação para providenciar a execução do serviço, informando no protocolo a conclusão do mesmo. Já a solicitação de Obras na Via Pública e Boca de lobo e bueiros, foi encaminhada a Secretaria de Obras Planejamento e Serviços Públicos, para análise e providências necessárias quanto à solicitação.

SUGESTÃO

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Ações culturais	01
Limpeza de córrego	01

Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas: Todas as sugestões de Ações culturais, foram recebidas e encaminhadas à Departamento de Cultura que não mediram esforços para providenciarem avaliações e estudos sobre a possibilidade de implantação e execução do que foi sugerido.

No tocante à sugestão de limpeza de córrego, foi encaminhada à Secretaria do Meio Ambiente, que agradeceu a sugestão e parceria e se comprometeu a aplicar as providências necessárias.

IV – CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante das diversas manifestações encaminhadas pela população, observa-se um número expressivo de reclamações relacionadas a terrenos particulares com mato alto. Essa situação representa risco à saúde pública, pois pode favorecer a proliferação de doenças, servir de criadouro para insetos e animais peçonhentos, além de gerar insegurança aos moradores vizinhos, já que esses locais podem ser utilizados como esconderijo para práticas ilícitas.

Nesse contexto, torna-se fundamental intensificar as ações de orientação e prevenção, com informações claras sobre a obrigatoriedade de manutenção e limpeza dos terrenos, bem como sobre as penalidades previstas em caso de descumprimento. Paralelamente, é recomendável promover campanhas educativas contínuas nos canais oficiais da Prefeitura, como o site institucional e as redes sociais, reforçando a importância da colaboração dos proprietários para a saúde e segurança coletiva.

Também se mostra necessária a ampliação e sistematização das fiscalizações, com equipes designadas para vistoriar regularmente os bairros, identificar imóveis em situação irregular e notificar prontamente os responsáveis, evitando que a atuação do poder público dependa exclusivamente de denúncias. Além disso, é importante estudar mecanismos mais ágeis de notificação, a fim de reduzir o tempo de resposta e atender com maior eficiência as demandas da comunidade.

Outra medida a ser avaliada é a possibilidade de, após a notificação e o esgotamento do prazo sem a devida regularização, aplicar multa previamente regulamentada ao proprietário e realizar a limpeza do terreno com recursos públicos, efetuando posteriormente a cobrança do serviço junto ao responsável, por ocasião do lançamento do próximo IPTU, conforme critérios previamente estabelecidos pela Administração.

No que se refere às reclamações envolvendo comércios e eventos, especialmente quanto à perturbação do sossego, evidencia-se a necessidade de adoção de normas mais rigorosas quanto ao uso de som em volume elevado e à promoção de algazarras em determinados horários, assegurando o direito ao descanso dos moradores das imediações. Para tanto, recomenda-se investir em fiscalização preventiva, inclusive com apoio da Polícia Militar, por meio de patrulhamentos periódicos nas áreas com maior incidência de denúncias.

Dessa forma, cabe à gestão municipal promover estudos e implementar medidas eficazes que contribuam para a melhoria da qualidade de vida da população, garantindo maior organização urbana, segurança e bem-estar coletivo.

V – CONCLUSÃO

Por meio deste relatório, a Ouvidoria Municipal de Guariba reafirma seu papel como instrumento essencial de interlocução entre a população e a Administração Pública Municipal. Ao longo do período analisado, o órgão recebeu e encaminhou reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios aos setores competentes, assegurando que as demandas dos munícipes fossem devidamente apreciadas.

Verificou-se que a estruturação e o fortalecimento da Ouvidoria somente se concretizaram graças à autonomia no exercício das atribuições do ouvidor, bem como ao comprometimento e à colaboração dos servidores envolvidos em suas atividades.

A atuação da Ouvidoria destacou-se pela eficiência e dinamismo, pautando-se na flexibilidade e na celeridade dos procedimentos. Suas ações foram orientadas pelos princípios constitucionais que regem a administração pública, especialmente a moralidade, a economicidade e a equidade social, garantindo um atendimento responsável e comprometido com o interesse coletivo.

Em conclusão, a Ouvidoria Municipal de Guariba desempenhou papel fundamental na melhoria dos serviços públicos, atuando em parceria com as secretarias municipais e oferecendo atendimento direto ao cidadão. Suas atividades foram desenvolvidas em conformidade com a Lei Municipal nº 3.088, assegurando ao munícipe um canal efetivo de comunicação com a gestão municipal e um importante instrumento de garantia e defesa de direitos.


Cintia Mara de Oliveira
Ouvidoria Municipal


Dr. Francisco Dias Mançano Junior
Prefeito Municipal