



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:
2022

Guariba
1º Trimestre de 2022

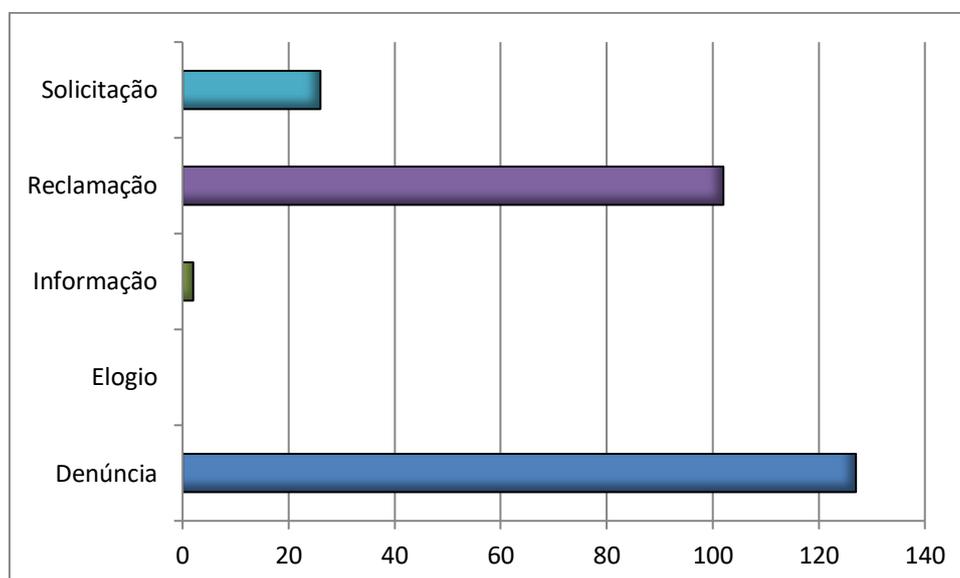
O presente relatório, desenvolvido pela responsável pela Ouvidoria Municipal de Guariba – Patrícia Neves dos Santos consiste na descrição sintetizada das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, referente ao 1º Trimestre de 2022, de atendimento ao público, de tratamento e encaminhamento das demandas 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

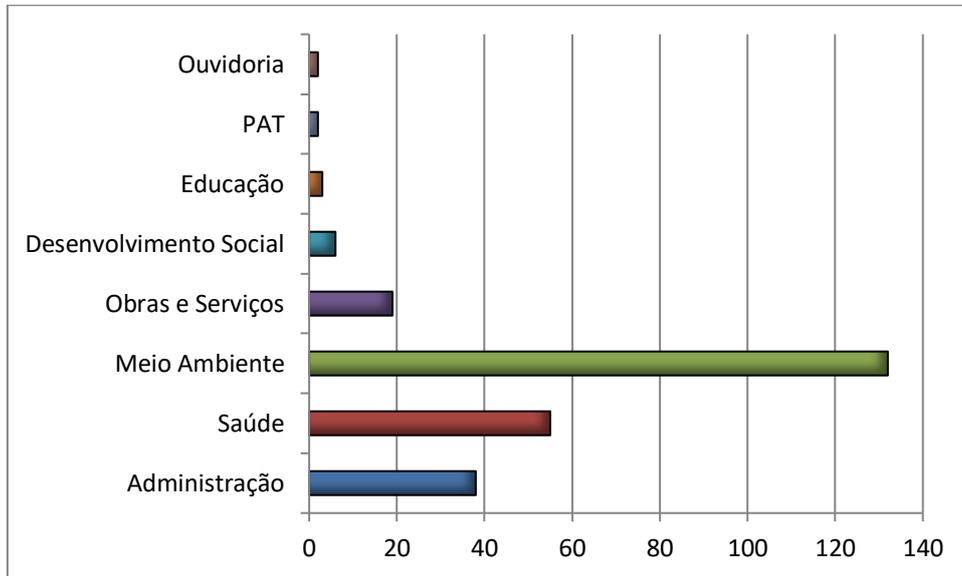
Durante o período de janeiro a março/2022, foram protocoladas 257 manifestações na Ouvidoria Municipal, sendo 102 reclamações, 127 denúncias, 26 solicitações e 02 pedidos de informação.

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO 1º TRIMESTRE DE 2022	
MÊS	MANIFESTAÇÕES
JANEIRO	96
FEVEREIRO	73
MARÇO	88
TOTAL	257

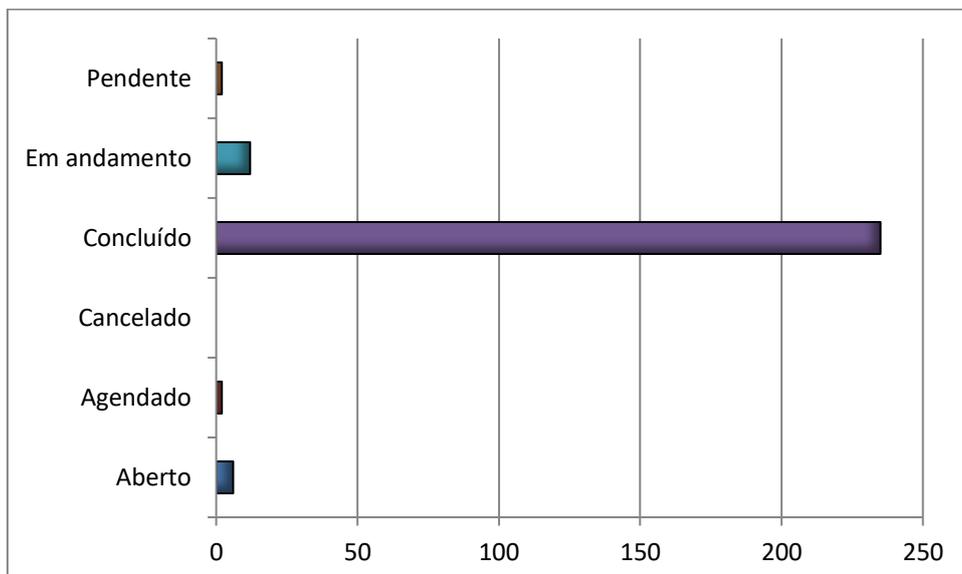


Foram protocoladas 132 manifestações para a Secretaria de Meio Ambiente e Agricultura, 38 manifestações para a Secretaria de Administração (sendo 11 manifestações para a Secretaria, 21 manifestações para o Departamento de Fiscalização, 03 manifestações para o Departamento de Transportes, 02 manifestações para o Departamento de Trânsito e 01 manifestação para o Departamento de Recursos Humanos), 55 manifestações para a Secretaria de Saúde (sendo 34 manifestações para a Secretaria, 15 manifestações para o Departamento de Vigilância Sanitária, 04

manifestações para o Departamento de Vigilância Epidemiológica, 01 manifestação para a Farmácia Municipal e 01 manifestação para o Centro Odontológico), 19 manifestações para a Secretaria de Planejamento, Obras e Serviços Públicos, 06 manifestações para a Secretaria de Desenvolvimento Social, 03 manifestação para a Secretaria de Educação, 02 manifestações para a Ouvidoria Municipal e 01 manifestação para a Secretaria de Emprego e Relações do Trabalho.



Dentre as manifestações protocoladas, 235 já foram concluídas, 12 estão em andamento, 02 estão com a execução do serviço pendente, 02 estão com a execução dos serviços agendados e 06 estão em aberto aguardando providências da Secretaria.



Em relação à 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 registros nesse período.

II – MOTIVO DAS MANIFESTAÇÕES

ASSUNTOS	DENÚNCIA	DOAÇÃO	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	SIC	TOTAL
Agendamento de consulta					1				1
Água parada						1			1
Animais abandonados	1								1
Animais que podem causar doenças					1	1			2
Animais soltos em via pública					2				2
Atendimento					6				6
Atendimento médico					3				3
Atendimento telefônico					8				8
Bancos para área verde					1				1
Bolsa empreendedor				1					1
Buraco e pavimentação					2	1			3
Caçamba	1								1
Cadúnico					1				1
Calçada	1								1
Capinação e roçada de áreas verdes					4				4
carro fumacê						1			1
cesta básica					1				1
Cirurgias cataratas / pterígios					1				1
Coleta de entulhos					5	11			16
Coleta de lixo					1	1			2
Comércio / eventos	12				5				17
Concurso Público					2				2
Condições sanitárias inadequadas	2				1				3
Conduta de funcionário	1				4				5
Conduta de funcionário (terceiro)					1				1
Construção inacabada	1								1
Covid-19	1								1
Criação inadequada de animais	3				1				4
Disponibilidade de Alcool					1				1
Entulhos construção civil	1				1				2
Estabelecimento comercial irregular					1				1
Falta de médico					1				1
Fornecimento de fralda					1				1
Fornecimento de leite	1				1				2
Fornecimento de lentes p/ óculos					2				2
Fornecimento errado de medicamento	1								1
Fraldas/vacina					1				1
Gestão da administração	1								1
Iluminação pública					2				2
Limpeza boca de lobo					3				3
Limpeza em terreno particular	89				2	1			92
Limpeza em terreno público	1								1
Lombada						1			1
Muro de arrimo					1				1
Obras na via pública					1				1
Outros	9				18	1			28
Perturbação do sossego					2				2
Poda de arvores					2	2			4
Retirada de árvore da via pública						4			4
Segurança Pública					1				1
Transporte estudantes				1	4				5
Transporte saúde					4				4
Ultrapassagem perigosa					1				1
Varrição e limpeza escolar					1				1
Varrição e limpeza urbana						1			1
Veículos abandonados	1								1
TOTAL	127	0	0	2	102	26	0	0	257
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS - OUVIDORIA									257
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS - SIC									0

III – ASSUNTOS MAIS FREQUENTES

DENÚNCIA

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Limpeza de terreno particular	89
Comércio/Eventos	12
Outros	09

Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas: As denúncias recebidas 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.

Em alguns casos o Departamento de Fiscalização informou que a questão era de competência da Polícia Militar, oportunidade em que orientou como o munícipe deveria estar procedendo nesses casos.

Em relação às questões de limpeza de terreno particular, as denúncias 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.

Quanto ao assunto outros, englobou questões como carga horária médica, princípio de incêndio e maus tratos de animais. Os protocolos foram encaminhados para as Secretarias/Departamentos da Saúde, Meio Ambiente e Vigilância Sanitária, que após tomarem conhecimento das situações denunciadas, apuraram os fatos e tomaram as providências cabíveis quando necessário.

INFORMAÇÃO

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Bolsa Empreendedor	1
Transporte Estudantes	1

Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas: As manifestações foram encaminhadas à Secretaria da Administração e Secretaria de Emprego e Relações do Trabalho que prestaram os esclarecimentos necessários sobre a situação ocorrida, bem como forneceram orientações aos responsáveis sobre os procedimentos que deverão ser adotados em situações semelhantes.

RECLAMAÇÃO

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Outros	18

Atendimento Telefônico	8
Atendimento	6

Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas: As reclamações sobre o assunto outros tratou de questões como material para procedimentos dermatológicos, cartão de alimentação, boca de lobo etc. Os protocolos foram encaminhados para as Secretarias/Departamentos de Saúde, Recursos Humanos e Obras. As Secretarias após apurarem os fatos, tomaram as medidas cabíveis.

Em relação às reclamações sobre atendimento telefônico, sete foram encaminhadas para a Secretaria Municipal de Saúde, uma foi encaminhada para a Secretaria de Desenvolvimento Social. A Secretaria da Saúde, respondeu esclarecendo que o atendimento presencial é prioridade em relação aos telefonemas, pela grande quantidade de pessoas que estão no local para serem atendidas. Entretanto, a equipe é orientada a atender as ligações sempre que possível. A Secretaria de Desenvolvimento Social, informou o horário de atendimento e esclareceu que não fornecem informações por telefone devido ao caráter sigiloso das informações com que trabalham.

No tocante às reclamações de atendimento, quatro foram encaminhadas à Secretaria da Saúde, uma para a Secretaria da Administração e uma para a Secretaria de Emprego e Relações do Trabalho que prestaram os esclarecimentos necessários sobre a situação ocorrida, bem como forneceram orientações aos responsáveis sobre os procedimentos que deverão ser adotados em situações semelhantes.

SOLICITAÇÃO

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Coleta de entulho	11
Retirada de Árvores	4
Poda de Árvores	2

Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas: As solicitações de coleta de entulhos, retirada de arvores e poda de árvores, que já foram concluídas, tiveram a solicitação analisada pela Secretaria de Meio Ambiente e Agricultura que se dirigiu até os endereços informados em cada solicitação para providenciar a execução o 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.