



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:
2020

Guariba
Janeiro de 2021

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.

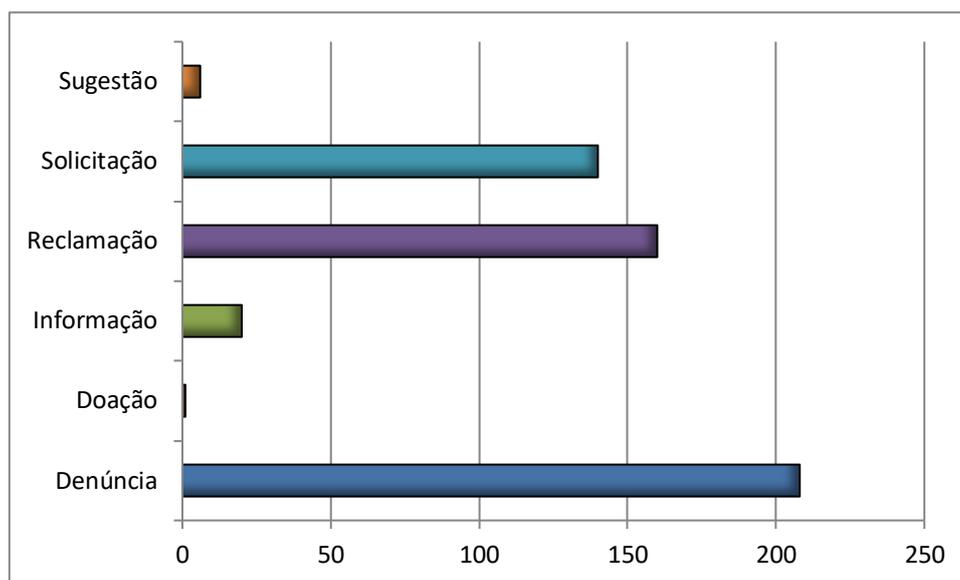
Sendo assim, apresentamos o Relatório de Atividades da Ouvidoria Municipal de Guariba, desenvolvido pela responsável Daiane Marchi de Souza, que consiste na descrição sintetizada das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, referente ao ano de 2020, de atendimento ao público, de tratamento e encaminhamento 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.

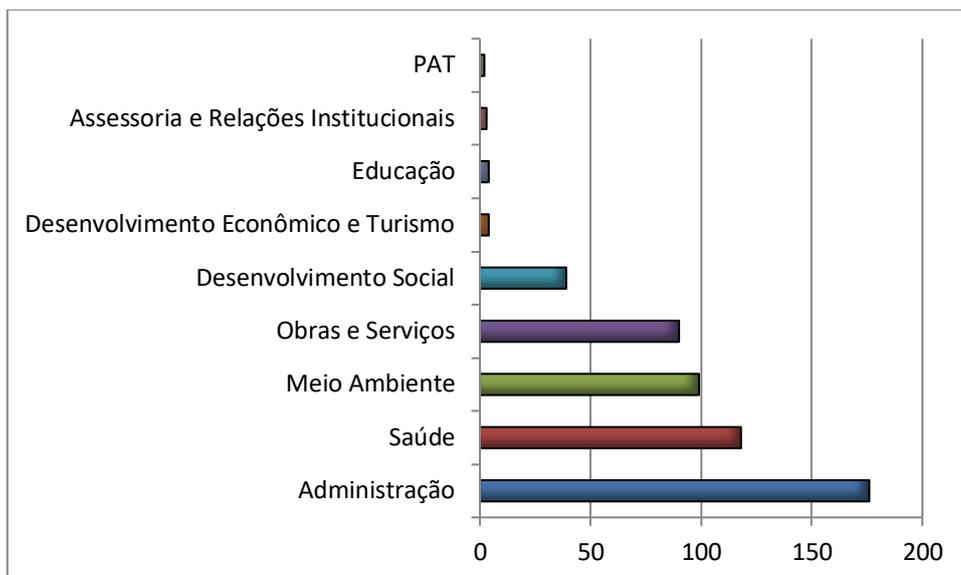
I – DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Durante o período de janeiro a dezembro/2020, foram protocoladas 535 manifestações na Ouvidoria Municipal, sendo 208 denúncias, 160 reclamações, 140 solicitações, 20 pedidos de informação, 06 sugestões e 01 pedido de doação.

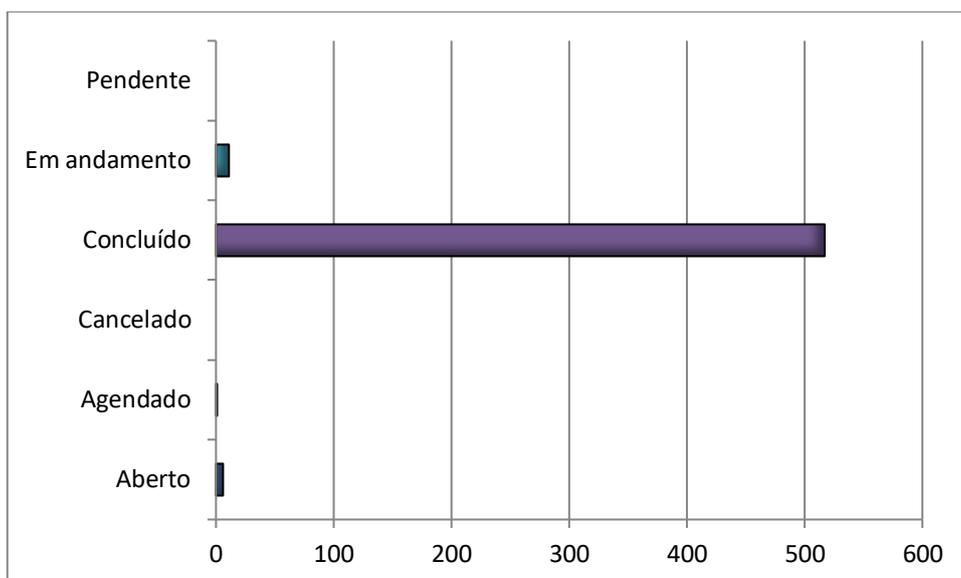
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2020	
MÊS	MANIFESTAÇÕES
JANEIRO	32
FEVEREIRO	43
MARÇO	91
ABRIL	39
MAIO	34
JUNHO	37
JULHO	74
AGOSTO	52
SETEMBRO	39
OUTUBRO	34
NOVEMBRO	33
DEZEMBRO	27
TOTAL	535



Foram protocoladas 176 manifestações para a Secretaria de Administração, 118 manifestações para a Secretaria de Saúde, 99 manifestações para a Secretaria de Planejamento e Meio Ambiente, 90 manifestações para a Secretaria de Obras e Infraestrutura Urbana, 39 manifestações para a Secretaria de Desenvolvimento Social, 04 manifestações para a Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Turismo, 04 manifestações para a Secretaria de Educação, 03 manifestações para a Assessoria de Relações Institucionais e 02 manifestações para a Secretaria de Empregos e Relações do Trabalho.



Dentre as manifestações protocoladas, 517 já foram concluídas, 11 estão em andamento, 01 está com a execução do serviço agendada e 06 ainda estão em aberto, aguardando manifestação das Secretarias/Departamentos.

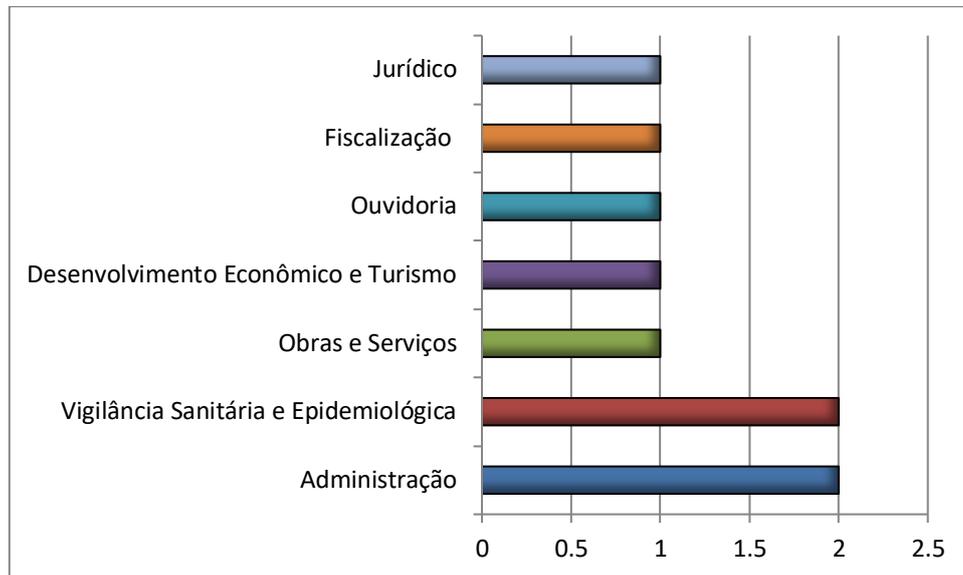


Em relação à prazos, a maior parte das manifestações estão sendo respondidas dentro do prazo de 30 dias.

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 09 manifestações, sendo 02 destinadas à Secretaria de Administração, 02 destinadas ao Departamento de Vigilância Sanitária e Epidemiológica, 01 destinada à Secretaria de Obras e Infraestrutura Urbana, 01 destinada à Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Turismo, 01 destinada à Ouvidoria Municipal, 01 destinada ao Departamento de Fiscalização e 01 destinada ao

Departamento Jurídico, cujas respostas de 08 manifestações foram providenciadas dentro do prazo e 01 manifestação ainda está em aberto, aguardando manifestação do Departamento de Vigilância Sanitária.



II – MOTIVO DAS MANIFESTAÇÕES

ASSUNTOS	DENÚNCIA	DOAÇÃO	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	SIC	TOTAL
Abelhas em área pública						2			2
Abertura de ruas - Cohab I						1			1
Aerossol					3				3
Agendamento de cirurgia					1	1			2
Agendamento de consulta						1			1
Agendamento de exames						1			1
Agendamento de transportes					1	3			4
Aglomeração de pessoas	29				1				30
Água Santa Cruz					1				1
Alagamento						1			1
Álcool em gel em caixa eletrônico	1								1
Aluguel social						2			2
Ambulantes	2				1				3
Animais em via / área pública	6								6
Animais que podem causar doenças	3				3	2	1		9
Animal morto em via pública						1			1
Animal solto em terreno	1								1
Aprovação de projeto					3				3
Armazenamento irregular de areia	1								1
Árvores cemitério						1			1
Assuntos internos				1	1	2			4
Atendimento					5				5
Atendimento médico	1				4	1			6
Atendimento telefônico					17				17
Atendimento urgência / emergência					1				1
Atividades em praça pública	2								2
Autorização para gesso						1			1
Autorização receituário azul						1			1
Banco do povo					1				1
Buraco e pavimentação					1	5			6
Caminhão de água					1	12			13
Campeonato paulista						1			1
Capinação e roçada de áreas verdes	2					2			4
Carro de som - divulgação covid-19					1				1
Cartão de consulta							1		1
Casa abandonada com possível foco de dengue	1								1
Casa abandonada com risco de desmoronamento	1								1
Castração de animais						1			1
Cesta básica	1	1				4			6
Cesta básica e gás						2			2
Coleta de entulhos					4	15			19
Coleta de lixo	1				9	2			12
Coleta de papelão / recicláveis					1	1			2
Conduta de motorista	3				1				4
Conduta de municípios					1				1
Construção de sala no ponto de táxi da praça						1			1
Consulta médica				2					2
Contratos administrativos								1	1
Coronavírus / Covid-19	8			2	1	2	1		14
Correio				1				1	2
CPFL					1				1
CREAS						1			1
Criação inadequada de animais	3				9				12
Curso de tratorista					1				1
Demora em atendimento					1				1
Demora em atendimento de solicitação					2				2
Demora em resposta de requerimento					1				1
Dengue	1								1
Denúncia sobre botijão de gás	1								1
Desativação de fábricas				1					1
Descarte inadequado de lixo / terra	1				1				2
Descumprimento de Decreto Municipal	3								3
Desmatamento	1								1
Documentação de imóvel						3			3

ASSUNTOS	DENÚNCIA	DOAÇÃO	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	SIC	TOTAL
Dúvida sobre Secretaria responsável				1					1
Empresa de apreensão de animais	1								1
Entulhos em residência / terrenos	3				1				4
Entulhos em via pública	1								1
Equipamentos de academia	1								1
Esgoto a céu aberto					1				1
Estabelecimento comercial	6				4				10
Estabelecimento comercial (bar) em local indevido	1								1
Estabelecimento comercial em descumprimento	10								10
Estabelecimento comercial em funcionamento	24								24
Estabelecimento escolar em funcionamento	1								1
Excesso de velocidade	1								1
Falta de água					2				2
Fitas para controle de diabetes						1			1
Fornecimento de água						1			1
Fornecimento de botijão de gás					1	4			5
Fornecimento de caçambas para viveiro de mudas					1				1
Fornecimento de leite					1				1
Fornecimento de sonda					1				1
Fornecimento de soro fisiológico					1				1
Fornecimento de transporte					1	2			3
Funcionamento asilo	1								1
Funcionamento lançadaria	1								1
Funcionários públicos	10				5				15
Iluminação pública				1	5	3			9
Imposto feira pública					1	1			2
Informações				4	1	2		4	11
Instalação de câmeras de segurança						1			1
Instalações da Secretaria					1				1
Interdição de via pública					2	1			3
IPTU								1	1
Lei orçamentária anual 2021						1	1		2
Leite de soja					1				1
Limpeza de boca de lobo					3	4			7
Limpeza de área / via pública					1	3			4
Limpeza de terreno particular	27				6	1			34
Lockdown						1			1
Lombadas					2	3			5
Manutenção de caixa d'água na Santa Cruz					1				1
Manutenção de cercas em área verde						1			1
Máscaras descartadas indevidamente					1				1
Maus tratos a animais	1								1
Medicamentos						2			2
Mensalidade clube				1					1
Morador de rua	6				1				7
Mudança de sentido de via						1			1
Nível de água da represa do parque dos lagos	1								1
Obras em via pública					5	2			7
Obras no parque dos lagos				1					1
Obstrução de via pública	1				1				2
Orientação				2					2
Parecer						1			1
Perturbação do sossego	1				4				5
Plantio de mudas em praças						1			1
Poda de árvore					2	8			10
Poeira	1								1
Polícia Militar					2				2
Ponto de táxi						2			2
Poste com risco de desabamento						1			1
Preços abusivos					1				1
Preparo irregular do solo	1								1
Prestadoras de serviço	1					1			2
Procedimento cirúrgico de urgência						1			1
Projeto casas populares				1					1
Publicidade do Distrito Industrial						1			1

ASSUNTOS	DENÚNCIA	DOAÇÃO	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	SIC	TOTAL
Queimadas	3								3
Rebaixamento de guia						1			1
Recapeamento asfáltico	1					2			3
Reclamação sobre Secretária	1								1
Reforma área/centro de lazer						2			2
Reforma na quadra da escola					1				1
Reparo de bomba de água no Cemitério Municipal						1			1
Riscos com as lagoas de biodigestão anaeróbicas	1								1
Rompimento asfáltico						1			1
Sabesp					2				2
Segurança em obra pública	1								1
Seguro desemprego					1				1
Serviço de pronto atendimento	1				3				4
Sinalização	1					1			2
Solicitação de documento						2		2	4
Sugestão							1		1
Taxa abusiva					1				1
Trabalhador autônomo	1								1
Tranferência de sepultura				1					1
Transporte público	1				5	1			7
Tratamento dentário					1				1
Unidades de saúde					1				1
Uso de máscaras	12						1		13
Uso indevido de maquinário	1								1
Usuário de drogas em via pública	1								1
Utilização de área verde para torneio	1								1
Utilização indevida de via pública					1				1
Vagas para consulta					1				1
Varrição e limpeza urbana						3			3
Vazamento de água em via pública					1				1
Veículo abandonado	8				2				10
Veículos de outros municípios				1					1
Vendedor ambulante					1	1			2
Viva leite						1			1
TOTAL	208	1	0	20	160	140	6	9	
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS - OUVIDORIA									535
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS - SIC									9

III – ASSUNTOS MAIS FREQUENTES

SIC (Serviço de Informação ao Cidadão)

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Informações	4
Solicitação de documento	2
Contratos Administrativos	1

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.

DENÚNCIA

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Aglomeração de pessoas	29
Limpeza de terreno particular	27
Estabelecimento comercial em funcionamento	24

Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas: As denúncias recebidas sobre aglomeração de pessoas, bem como as denúncias recebidas sobre os estabelecimentos comerciais que estariam em funcionamento em descumprimento ao Decreto Municipal relacionado à pandemia provocada pela Covid-19, 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 aos casos.

Em relação às questões de limpeza de terreno particular, as denúncias recebidas foram encaminhadas à equipe de fiscais da Secretaria de Obras e Infraestrutura Urbana que realizaram a vistoria *in loco* e, ao 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 são aplicadas.

INFORMAÇÃO

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Informações	4
Consulta médica	2
Coronavírus/Covid-19	2

Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas: As informações solicitadas se refere a assuntos esporádicos como, por exemplo, pedido de informações acerca de abrimto de ruas na Cohab I, manifestações registradas na Ouvidoria Municipal,

bairros que registraram falta de água e rede municipal de educação. Todas as solicitações de pedido de informação são enviadas às Secretarias/Departamentos responsáveis que orientam os requerentes de acordo com a questão abordada.

RECLAMAÇÃO

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Atendimento telefônico	17
Coleta de lixo	9
Criação Inadequada de animais	9

Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas: As reclamações sobre atendimento telefônico ocorreram em sua maioria em relação à Secretaria da Saúde, mas também houve registros para o Procon.

O Procon respondeu as reclamações esclarecendo aos reclamantes que o departamento possui um horário específico para atendimento telefônico e explicando as razões que levaram o departamento a estabelecer esse horário de atendimento; além de fornecer um meio alternativo para que os mesmos pudessem estar entrando em contato com o departamento.

A Secretaria da Saúde, por sua vez, respondeu a maioria das reclamações 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. Em algumas reclamações a Secretaria justificou que, devido a pandemia, houve a suspensão dos serviços presenciais e tudo estava sendo resolvido por telefone, gerando o congestionamento dos ramais.

Quanto as reclamações sobre a coleta de lixo, todas foram encaminhadas à Secretaria de Meio Ambiente que, após apurar os fatos narrados na reclamação, executou a realização do serviço e providenciou o necessário para que a situação não voltasse a se repetir.

No tocante às reclamações de criação inadequada de animais, o Departamento de Vigilância Sanitária do Município foi acionado para proceder a fiscalização nos locais informados e, após constatar a veracidade das reclamações, notificou os proprietários que retiraram os animais do local no prazo estipulado na notificação.

SOLICITAÇÃO

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Coleta de entulhos	15
Caminhão de água	12
Poda de árvore	8

Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas: Tanto as solicitações de coleta de entulhos quanto as solicitações de caminhão de água, quanto as solicitações

de poda de árvores registradas na Ouvidoria são enviadas à Secretaria de Meio Ambiente.

Após analisar a solicitação de coleta de entulhos, a Secretaria agenda uma data para a execução do serviço e, posteriormente, informa no protocolo a conclusão do serviço.

As solicitações de caminhão de água foram analisadas pela Secretaria e atendidas de acordo com a necessidade e a disponibilidade dos caminhões na data da solicitação.

Por fim, as solicitações referentes a podas de árvores foram analisadas e os serviços cuja execução eram de responsabilidade da administração pública foram executados pela mesma.

SUGESTÃO

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Animais que podem causar doenças	1
Cartão de consulta	1
Uso de máscaras	1

Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas: Todas as sugestões são recebidas e encaminhadas à Secretaria/Departamento competente para providenciarem avaliações e estudos sobre a possibilidade de implantação e execução do que foi sugerido.

A sugestão de animais que podem causar doenças foi encaminhada à Secretaria de Meio Ambiente que se comprometeu a analisar a possibilidade da sugestão.

Em relação à sugestão de cartão de consulta, foi enviado à Secretaria de Saúde que informou que já estavam realizando orçamentos para verificar a possibilidade de disponibilizar esse tipo de cartão à toda a população.

Por fim, a sugestão sobre o uso de máscaras foi enviada à Secretaria de Administração que informou que a Prefeitura já estava realizando essas divulgações sobre a obrigatoriedade do uso de máscaras.

IV – CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante das manifestações recebidas, novamente faz-se necessário apontar que a falta de um Centro de Zoonoses no município de Guariba afeta diretamente o atendimento das solicitações de recolhimento de animais abandonados na via pública direcionadas ao Departamento de Vigilância Sanitária.

Também é possível observar, que houve um maior interesse por parte da população referente aos terrenos particulares com mato alto, um total de 34 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 feita uma divulgação nos carnês de IPTU sobre a importância de se manter limpos os terrenos e as consequências para quem não o fizer.

Outro aspecto importante a ser ressaltado e que deve ser elencado entre as metas de melhoria da nova gestão administrativa é a questão do atendimento telefônico nos departamentos públicos, que foi alvo de grande reclamação dos munícipes de Guariba.

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.