



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:
2025**

**Guariba
1º Trimestre de 2025**

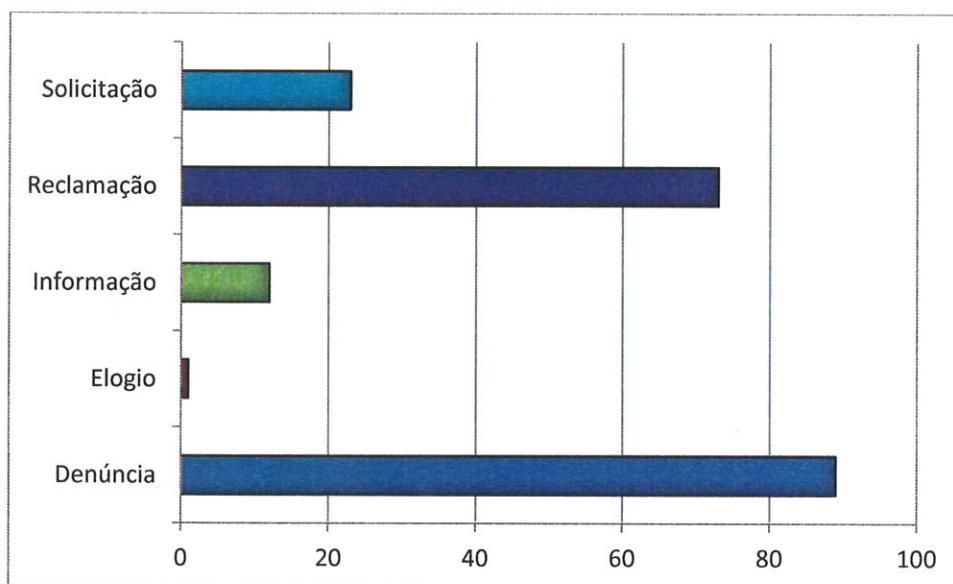
O presente relatório, desenvolvido pela responsável pela Ouvidoria Municipal de Guariba – Cintia Mara de Oliveira consiste na descrição sintetizada das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, referente ao 1º Trimestre de 2025, de atendimento ao público, de tratamento e encaminhamento das demandas apresentadas.

Os objetivos desse relatório são fundamentados na Política de Transparência desenvolvida por esta Ouvidoria, ao Governo Municipal e à população em geral, observando em sua publicação a política de sigilo e de confidencialidade.

I – DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

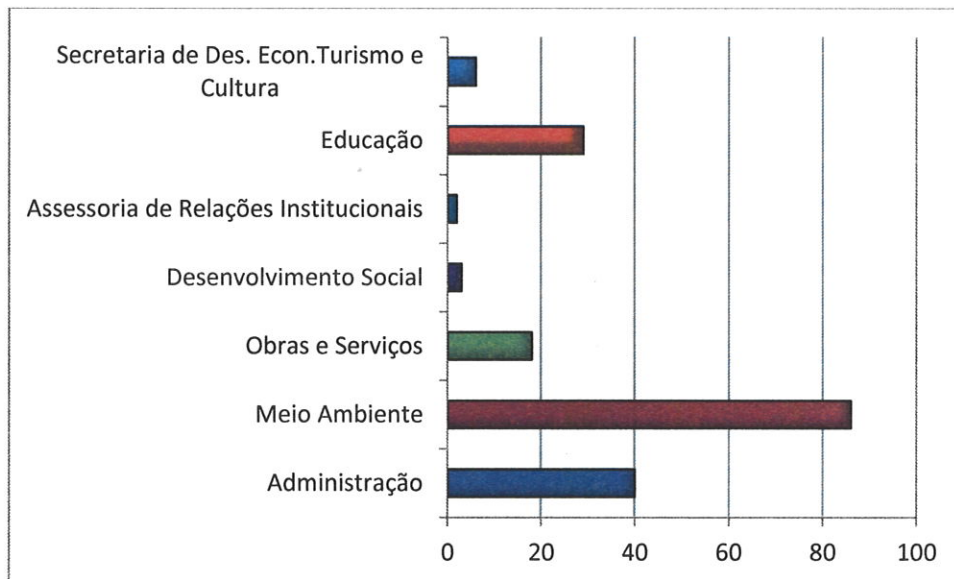
Durante o período de janeiro à março/2025, foram protocoladas 184 manifestações na Ouvidoria Municipal, sendo 81 denúncias, 67 reclamações, 22 solicitações 02 sugestões e 01 elogio.

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO 1º TRIMESTRE DE 2025	
MÊS	MANIFESTAÇÕES
JANEIRO	52
FEVEREIRO	69
MARÇO	63
TOTAL	184

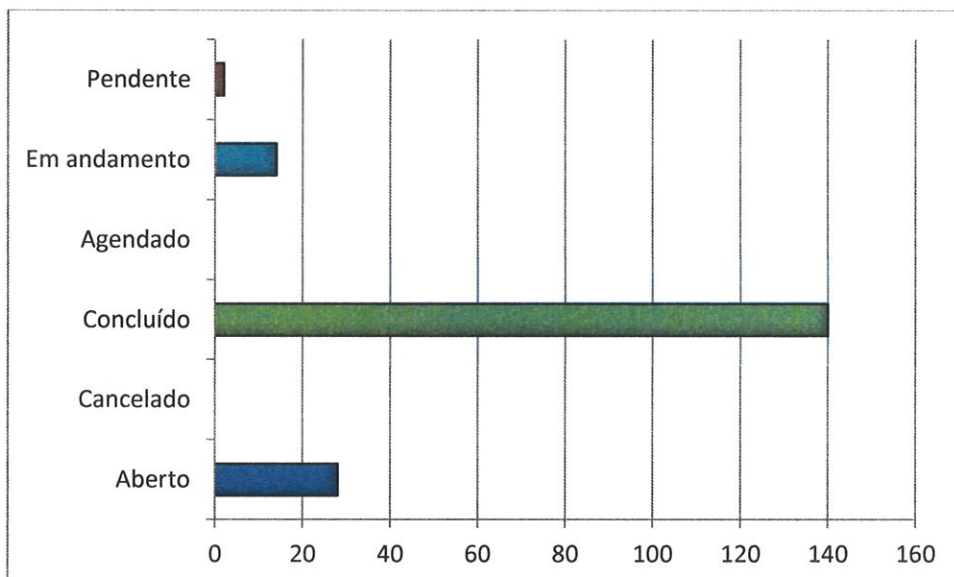


Foram protocoladas de 86 manifestações para a Secretaria Meio Ambiente, 40 manifestações para a Secretaria de Administração (sendo 17 manifestações para o Departamento de Fiscalização 02 manifestações para o Controle Interno, 02 manifestações para Departamento de Lançadoria, 02 manifestações para Departamento Técnico de Recursos Humanos, 05 manifestações para o Departamento de Trânsito, 06 manifestações para a Garagem, 02 manifestações para Setor de Segurança e Medicina do Trabalho e 04 manifestação para a Secretaria de Geral da Administração), 18 manifestações para a

Secretaria de Planejamento, Obras e Serviços Públicos, 29 manifestações para a Secretaria de Educação, 03 manifestação para a Secretaria de Desenvolvimento Social, 06 manifestações para Secretaria de Desenvolvimento Econômico Turismo e Cultura (sendo 02 manifestações para o Procon e 04 manifestações para o Departamento de Difusão Cultural) e 02 manifestações para a Assessoria de Relações Institucionais.

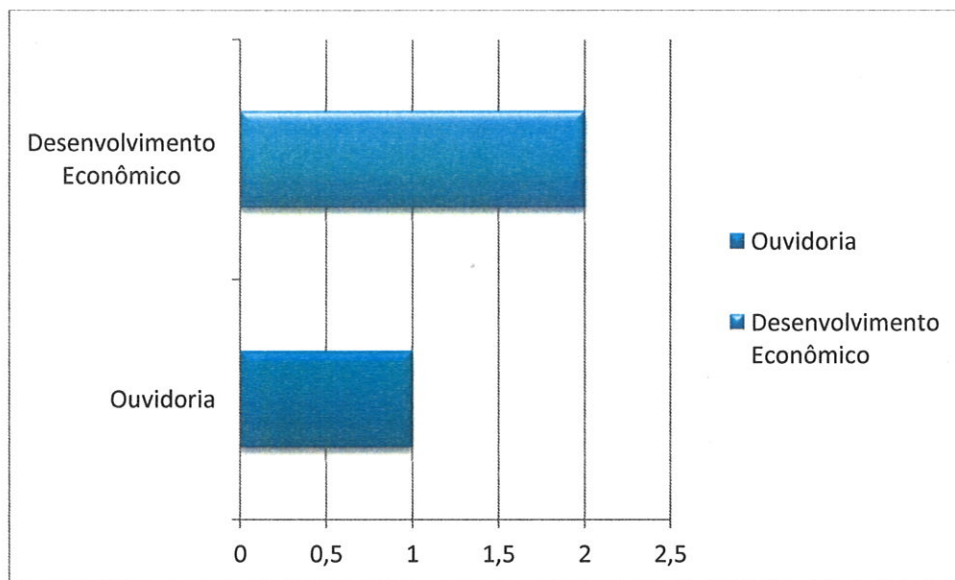


Dentre as manifestações protocoladas, 140 já foram concluídas, 14 estão em andamento, 02 estão pendentes e 28 estão em aberto aguardando providências da Secretaria.



Em relação aos prazos, a maior parte das manifestações estão sendo respondidas dentro do prazo.

No tocante ao SIC, tivemos 03 manifestações protocoladas, sendo 01 destinada a Ouvidoria já concluída e 02 manifestações a Secretaria de Desenvolvimento Econômico (Procon), aguardando providências.



II – MOTIVO DAS MANIFESTAÇÕES

ASSUNTOS	DENÚNCIA	DOAÇÃO	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	SIC	TOTAL
Afastamento de Funcionário	1								1
Autenticidade de Atestado Médico								1	1
Autorização de Via Pública	1								1
Buraco e Pavimentação					1	5			6
Calçada				1					1
Cancelamento de Protocolo								2	2
Capinação e Roçada de Áreas Verdes	3				5	4			12
Circulação de Transporte Rodoviário				2					2
Coleta de Lixo					5				5
Coleta de Entulho em Área Pública					2	1			3
Coleta de Recicláveis					1				1
Comércio e Eventos	12				2				14
Conduta de Funcionários	17		1		7				25
Contratação de Funcionários				3					3
Desentupimento					1				1
Entrega de Leite	1								1
Estacionamento de Veículo	1				1				2
Falta de Funcionários	1			1	2				4
Funcionamento de Prédio Público				1					1
Informações de Processo Seletivo	3								3
IPTU				1					1
Lei Aldir Blanc	2				1	1			4
Limpeza de Córrego							1		1
Limpeza de Creche					1				1
Limpeza em Terreno Particular	31				18	6			55
Matrícula Escolar					2				2

[illegible]

III – ASSUNTOS MAIS FREQUENTES

SIC

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Cancelamento de Protocolo	02
Autenticidade de Atestado Médico	01

Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas: O pedido de informações referente ao assunto Cancelamento de Protocolo, foi encaminhado ao Procon que está analisando o pedido para posterior resposta ao requerente. Quanto ao pedido de informação de Autenticidade de Atestado Médico foi encaminhado para Ouvidoria que forneceu à empresa as informações solicitadas.

DENÚNCIA

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Limpeza em Terreno Particular	31
Conduta de Funcionário	17
Comércio e Eventos	12

Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas: As denúncias 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 os proprietários para regularizarem as situações dos terrenos. Em caso de descumprimento da notificação dentro do prazo especificado em lei, as medidas cabíveis estão sendo aplicadas. Quanto às denúncias sobre conduta de funcionários, foram encaminhadas às Secretarias da Administração, Secretaria de Educação, Secretaria de Meio Ambiente, Secretaria de Desenvolvimento Social, Garagem Municipal, Setor de Engenharia Segurança e Medicina do Trabalho e Controle Interno que após tomarem conhecimento das situações denunciadas, tomaram as devidas providências visando apurar a veracidade dos fatos para aplicação de eventuais medidas que se fizessem necessárias. Por fim com relação às denúncias 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 com aplicação de notificações e multas aos responsáveis.

RECLAMAÇÃO

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Limpeza de Terreno Particular	18
Conduta de Funcionários	07
Coleta de Lixo	05

Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas: As reclamações sobre limpeza de terreno particular foram encaminhadas à Secretaria de Meio Ambiente, que através dos fiscais realizaram a vistoria in loco, após constatarem a veracidade da denúncia, notificaram os proprietários para regularizarem as situações dos terrenos. Em caso de descumprimento da notificação dentro do prazo especificado em lei, as medidas cabíveis estão sendo aplicadas.

Quanto às denúncias sobre conduta de funcionários, foram encaminhadas Secretarias da Administração, Secretaria de Educação, Secretaria de Meio Ambiente, Secretaria de Desenvolvimento Social, Garagem Municipal, Setor de Engenharia Segurança e Medicina do Trabalho e Controle Interno, que após tomarem conhecimento das situações denunciadas, tomaram as devidas providências visando apurar a veracidade dos fatos para aplicação de eventuais medidas que se fizessem necessárias.

Quanto às reclamações sobre a Coleta de Lixo também foram encaminhadas a Secretaria do Meio Ambiente que prontamente verificou as reclamações recebidas e providenciou o necessário para resolver as situações apresentadas.

ELOGIO

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Conduta de Funcionário	01

Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas: O elogio quanto à conduta de funcionário foi encaminhado ao Setor de Engenharia Segurança e Medicina do Trabalho, que ao tomar conhecimento repassou o elogio ao colaborador e de pronto agradeceu o munícipe pela manifestação.

SOLICITAÇÃO

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Limpeza em Terreno Particular	06
Buraco e Pavimentação	05
Capinação em Área Verde	04

Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas: As solicitações de limpeza de terreno particular e capinação em área verde foram encaminhadas a Secretaria do Meio Ambiente que prontamente providenciou o necessário para atender as solicitações. Quanto à solicitação de Buraco e Pavimentação, foi encaminhada a Secretaria de Obras Planejamento e Serviços Públicos, para análise e providências necessárias quanto as solicitações.

SUGESTÕES

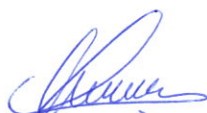
SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Plantio de Árvores	01
Limpeza de Córrego	01

Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas: A sugestão para plantio de árvores foi encaminhada a Secretaria do Meio Ambiente que solicitou ao cidadão o agendamento de uma reunião para que tratassem melhor do assunto em questão. Quanto à sugestão sobre limpeza de córregos foi encaminhada também a Secretaria de Meio Ambiente que está analisando o pedido para posterior resposta ao requerente.

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.



Cintia Mara de Oliveira
Ouvidoria Municipal



Dr. Francisco Dias Mançano Junior
Prefeito Municipal