



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

Guariba, 03 de janeiro de 2020.

Assunto: Relatório Ouvidoria Municipal

Meses: Janeiro, Fevereiro, Março, Abril, Maio, Junho, Julho, Agosto, Setembro, Outubro, Novembro e Dezembro / 2019.

A Ouvidoria tem por finalidade intermediar as relações entre os cidadãos que as demandam e os órgãos ou entidades aos quais pertencem, desenvolvendo a qualidade da comunicação entre eles e promovendo a colaboração mútua para o município. Acolhendo solicitações são formuladas manifestações subsidiando as secretarias com informações importantes para constante melhoria dos serviços e da gestão. A ouvidoria recebe a demanda e busca soluções nos departamentos responsáveis para tomar providências em seus devidos setores.

O presente relatório consiste na descrição sintetizada das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, referente ao ano de 2019, 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.

Durante o período de janeiro a dezembro/2019, foram protocoladas 142 manifestações na Ouvidoria Municipal, sendo 16 denúncias, 01 elogio, 05 pedidos de informação, 59 reclamações, 43 solicitações e 18 sugestões.

Foram protocoladas 44 manifestações para a Secretaria de Obras e Infraestrutura Urbana, 34 manifestações para a Secretaria do Meio Ambiente, 28 manifestações para a Secretaria de Saúde, 22 manifestações para a Secretaria de Administração, 05 manifestações para a Secretaria de Desenvolvimento Social, 05 manifestações para a Secretaria de Educação e 04 manifestações para a Secretaria de Empregos e Relações de Trabalho.

Dentre as manifestações protocoladas, 117 já foram concluídas, 11 estão em andamento, 03 estão com a execução dos serviços agendadas e 11 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 de todos os protocolos, observando sempre os prazos e notificando as Secretarias/Departamentos via email, sempre que necessário, para que os prazos sejam cumpridos.

Face às manifestações recebidas, foi possível observar que a falta de um Centro de Zoonoses no município de Guariba afetou diretamente o atendimento das solicitações de recolhimento de animais abandonados na via pública direcionadas ao Departamento de Vigilância Sanitária.

No tocante ao SIC, tivemos 03 manifestações, todas destinadas à Secretaria de Administração, cujas respostas foram providenciadas dentro do prazo.

Através desse relatório, a Ouvidoria Municipal de Guariba demonstra 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.

Com estas informações, finalizo e coloco-me à disposição para qualquer esclarecimento ou informação adicional.

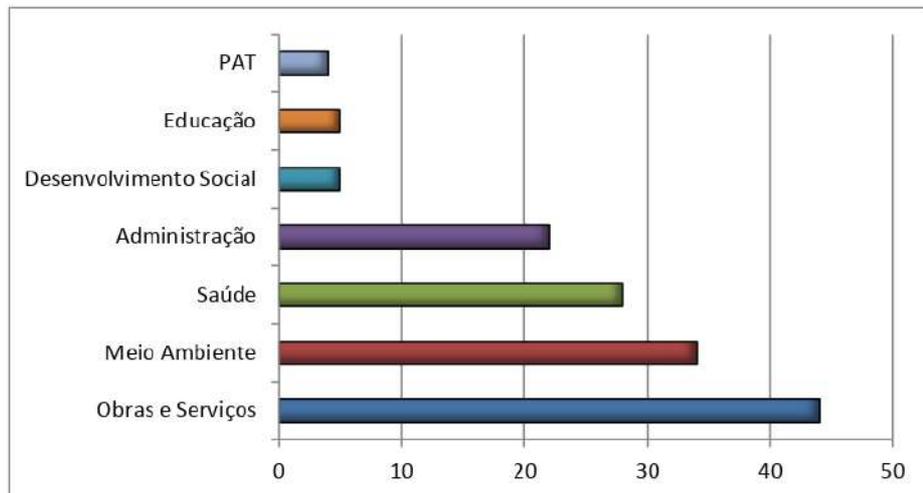
Daiane Marchi de Souza
OUVIDORIA MUNICIPAL DE GUARIBA

Gráficos

SECRETARIAS

Ano: 2019

Mês: Todos os meses



SECRETARIA	TOTAL
Obras e Serviços	44
Meio Ambiente	34
Saúde	28
Administração	22
Desenvolvimento Social	5
Educação	5
PAT	4

Gráficos

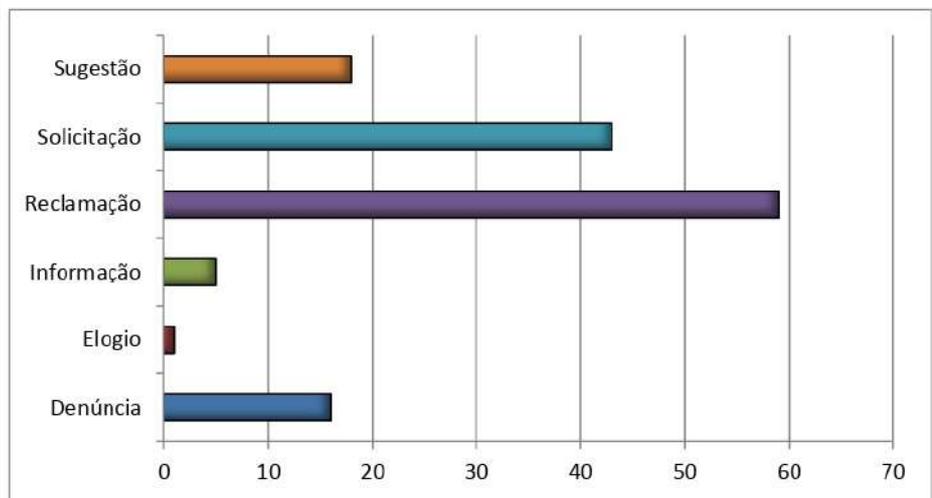
CATEGORIAS

Ano: 2019

Mês: Todos os meses

Secretaria: Todas as secretarias

Assunto: Todos os assuntos



CATEGORIA	TOTAL
Denúncia	16
Elogio	1
Informação	5
Reclamação	59
Solicitação	43
Sugestão	18

Gráficos

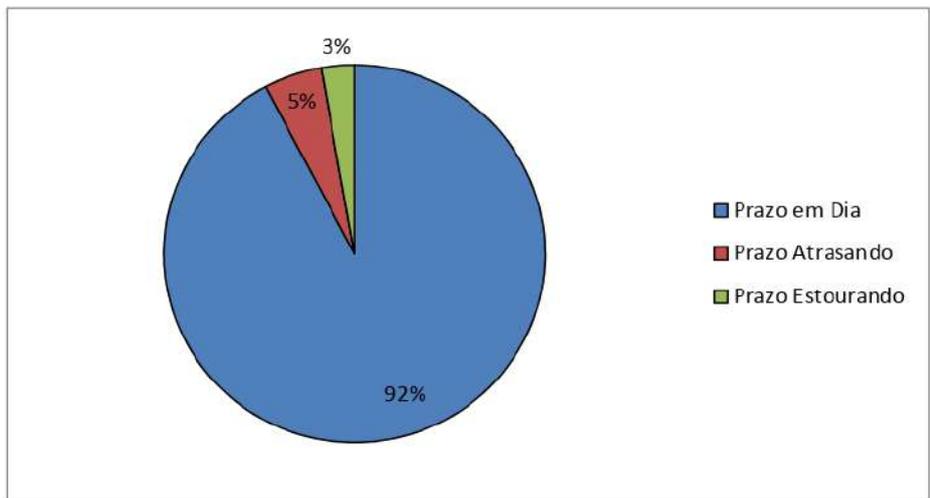
PRAZO

Ano: 2019

Mês: Todos os meses

Secretaria: Todas as secretarias

Assunto: Todos os assuntos



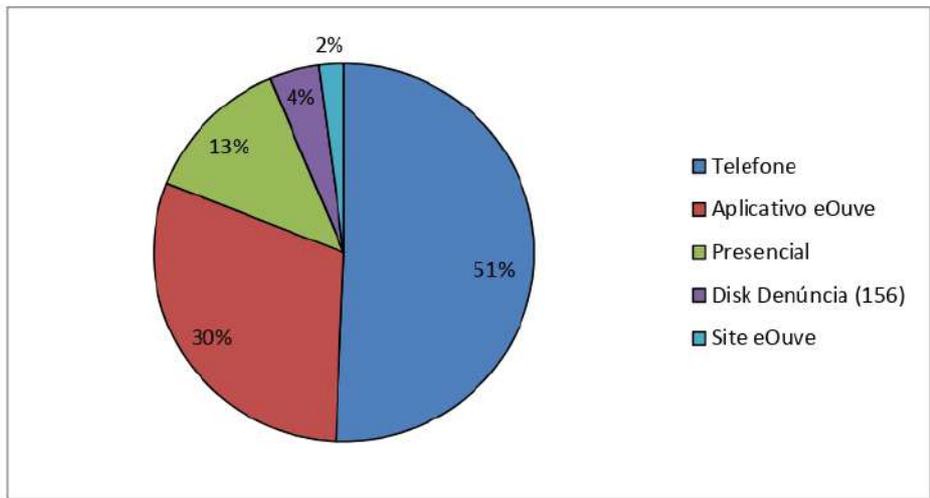
PRAZO	TOTAL
Prazo em Dia	131
Prazo Atrasando	7
Prazo Estourando	4

Gráficos

TOP 5 ORIGEM

Ano: 2019

Mês: Todos os meses



ORIGEM DE CADASTRO	TOTAL
Telefone	72
Aplicativo eOuve	43
Presencial	18
Disk Denúncia (156)	6
Site eOuve	3

Gráficos

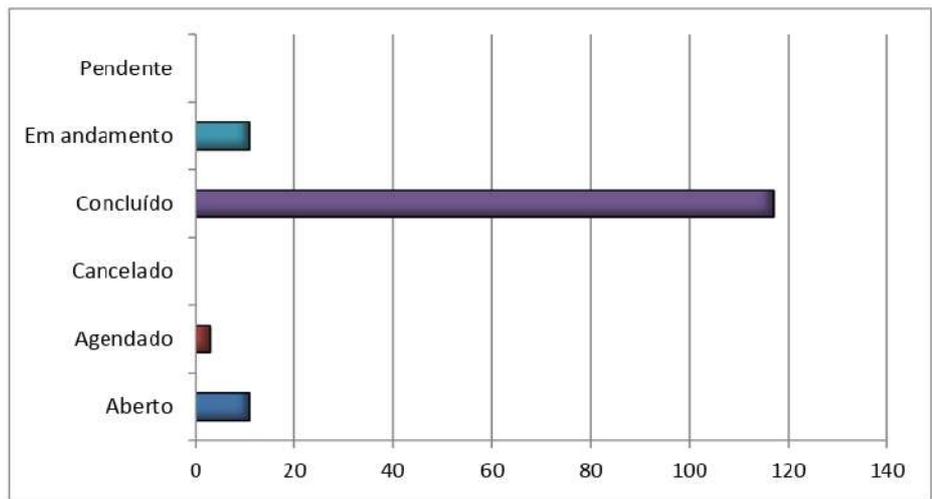
STATUS

Ano: 2019

Mês: Todos os meses

Secretaria: Todas as secretarias

Assunto: Todos os assuntos



STATUS	TOTAL
Aberto	11
Agendado	3
Cancelado	0
Concluído	117
Em andamento	11
Pendente	0