



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:
2023

Guariba
Janeiro de 2024

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.

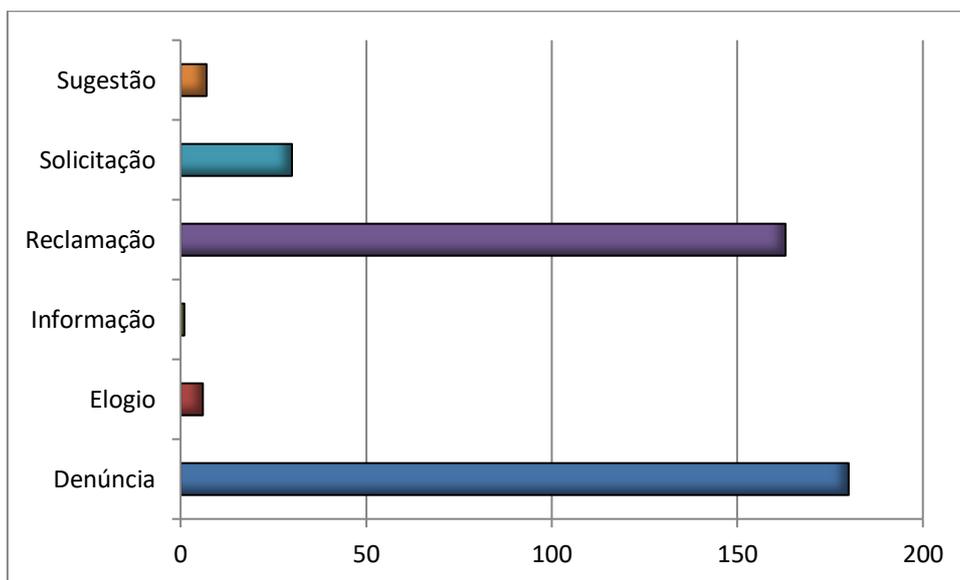
A Ouvidoria Municipal de Guariba tem se empenhado não só em atender as manifestações do cidadão/usuário, mas em auxiliar os gestores do Município para que aprimorem sua atuação.

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 2023, de atendimento ao público, de tratamento e encaminhamento das demandas apresentadas.

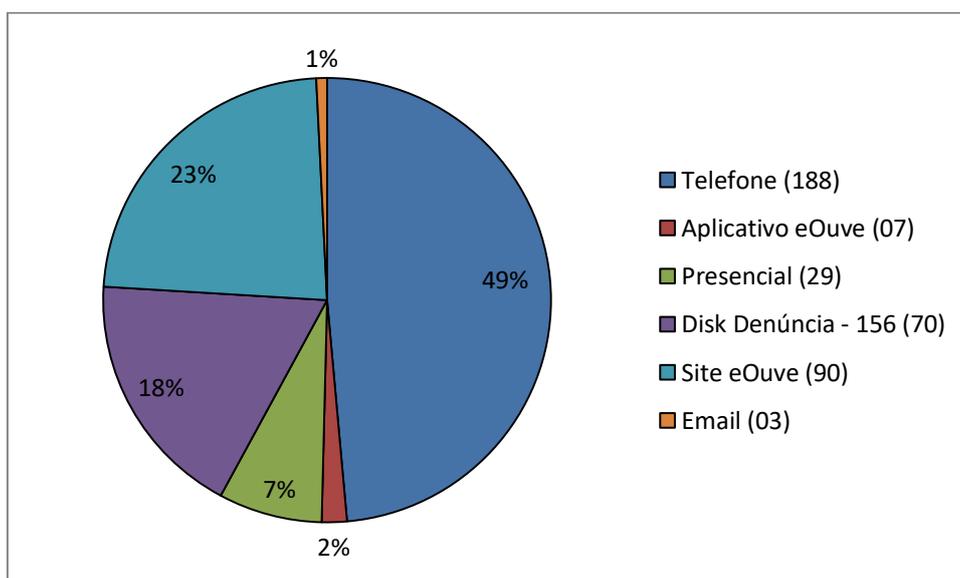
Os objetivos desse relatório são fundamentados na Política de Transparência desenvolvida por esta Ouvidoria, ao Governo Municipal e à população em geral.

I – DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Durante o período de janeiro a dezembro/2023, foram protocoladas 387 manifestações na Ouvidoria Municipal, sendo 180 denúncias, 163 reclamações, 30 solicitações, 01 pedido de informação, 07 sugestões e 06 elogios.

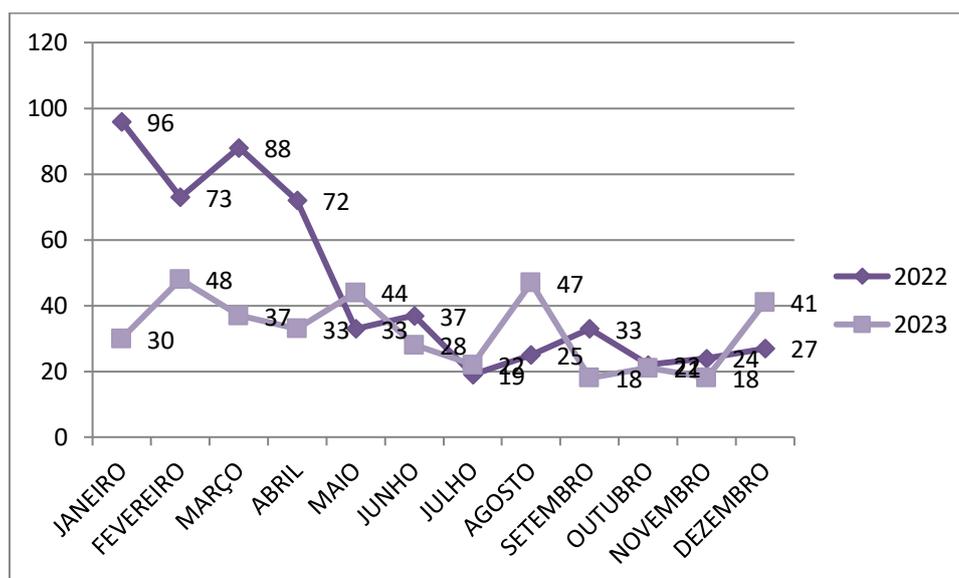


As manifestações são recebidas pelos mais diversos meios de comunicação possíveis, tais como: telefone, atendimento presencial, disk denúncia (156), aplicativo eOuve, site eOuve e email; tudo para garantir o acesso da população à Ouvidoria, que é o canal de comunicação da população com o núcleo gestor.



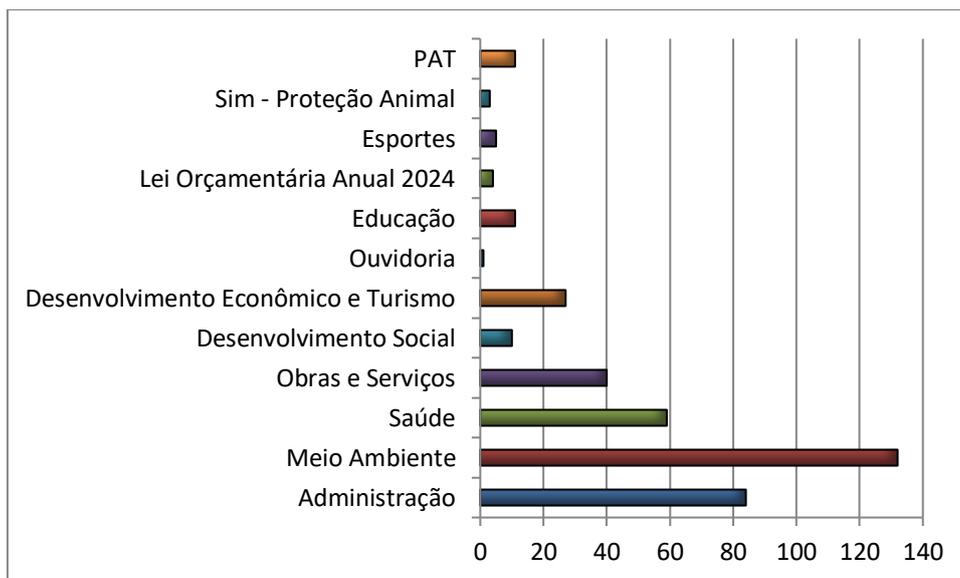
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2023	
MÊS	MANIFESTAÇÕES
JANEIRO	30
FEVEREIRO	48
MARÇO	37
ABRIL	33
MAIO	44
JUNHO	28
JULHO	22
AGOSTO	47
SETEMBRO	18
OUTUBRO	21
NOVEMBRO	18
DEZEMBRO	41
TOTAL	387

COMPARATIVO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS - PERÍODO DE 2022 E 2023:

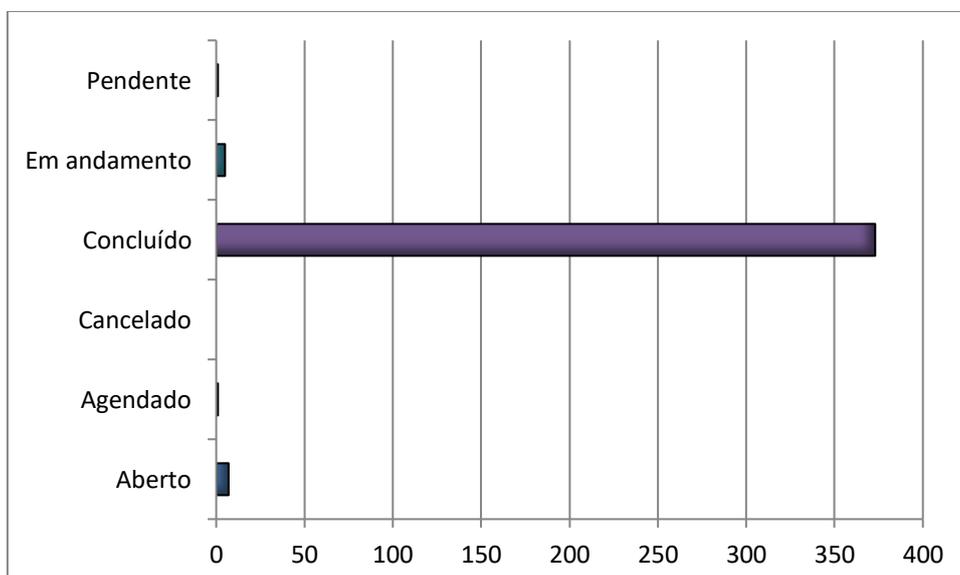


Foram protocoladas 132 manifestações para a Secretaria de Planejamento e Meio Ambiente, 84 manifestações para a Secretaria de Administração (sendo 03 para a Secretaria, 48 para o Departamento de Fiscalização, 03 para o Departamento de Lançadoria, 05 para o Departamento de Recursos Humanos, 02 para o Departamento de Informática, 18 para o Departamento de Transportes e 05 para o Departamento de Trânsito), 59 manifestações para a Secretaria de Saúde (sendo 46 para a Secretaria, 02 para o Centro Odontológico, 01 para Farmácia Municipal, 01 para o Departamento de Vigilância Epidemiológica e 09 para o Departamento de Vigilância Sanitária), 40 manifestações para a Secretaria de Obras e Infraestrutura Urbana, 10 manifestações

para a Secretaria de Desenvolvimento Social (sendo 08 manifestações para a Secretaria e 02 manifestações para o Conselho Tutelar), 27 manifestações para a Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Turismo e Cultura (sendo 23 manifestações para a Secretaria, 02 manifestações para o Departamento de Cultura e 02 manifestações para o Procon), 01 manifestação para Ouvidoria Municipal, 11 manifestações para a Secretaria de Educação, 04 manifestações para a Lei Orçamentária Anual 2024, 05 manifestações para a Secretaria de Esportes, 03 manifestações para o Sim e Proteção Animal e 11 manifestações para a Secretaria de Empregos e Relações do Trabalho.



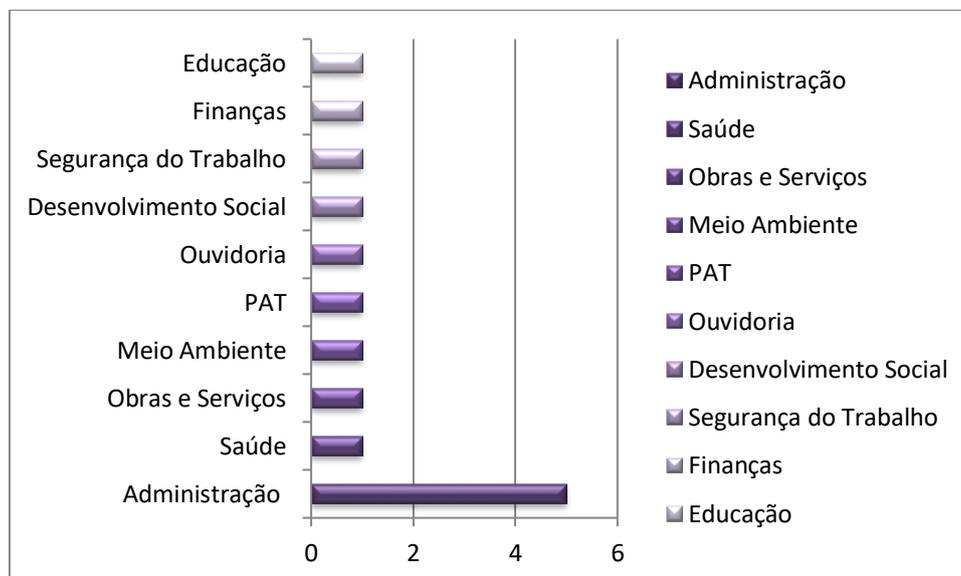
Dentre as manifestações protocoladas, 373 já foram concluídas, 05 estão em andamento, 01 está pendente, 01 está agendado e 07 ainda estão em aberto, aguardando manifestação das Secretarias/Departamentos.



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 14 manifestações, sendo 01 destinada à Secretaria de Planejamento e Meio Ambiente, 01 destinada à Secretaria de Obras e Infraestrutura Urbana, 05 destinadas à Secretaria de Administração, 01 destinada a Secretaria de Saúde, 01 destinada à Secretaria de Emprego e Relações de Trabalho, 01 destinada à Ouvidoria, 01 destinada à Secretaria de Segurança do Trabalho, 01 destinada à Finanças, 01 destinada à Secretaria de Educação e 01 destinada à Secretaria de Desenvolvimento Social, cujas respostas de todas foram providenciadas buscando observar o cumprimento do prazo.



ASSUNTOS	DENÚNCIA	DOAÇÃO	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	SIC	TOTAL
Poda de árvores	4				3	3			10
Procedimento médico					1				1
Projetos					1				1
Providências adotadas			1		1	2			4
Recadastramento					2				2
Retirada de placas					1				1
Salário de funcionários								1	1
Segurança na escola					1		1		2
Sessões de fonoaudiologia					1				1
Sugestões LOA						1	3		4
Tampas de bueiros					2				2
Transporte escolar					1				1
Transportes					12			1	13
Vaga escolar					2				2
Varrição e limpeza urbana					4	1			5
Vazamento de água em escola					1				1
Veículos abandonados	6								6
TOTAL	180	0	6	1	163	30	7	14	
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS - OUVIDORIA									387
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS - SIC									14

III – ASSUNTOS MAIS FREQUENTES

SIC (Serviço de Informação ao Cidadão)

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Conduta de funcionários	06
ITBI	01
Magistério público da educação básica	01

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.

Nos casos em questão, as manifestações registradas no SIC referentes à denúncias sobre conduta de funcionários, foram esclarecidas que deveriam ser registradas no campo da Ouvidoria para serem devidamente analisadas e terem suas providências adotadas conforme cada caso.

O pedido de informação referente ao ITBI foi prontamente atendido pela administração, que forneceu ao solicitante cópia da documentação requerida.

Em relação ao pedido de informação sobre o Magistério Público da Educação Básica, foi encaminhado à Secretaria da Educação que forneceu ao munícipe as informações solicitadas.

DENÚNCIA

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Limpeza de terreno particular	67
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 de Administração, Secretaria de Educação, Secretaria de Meio Ambiente, Secretaria de Obras e Infraestrutura Urbana, Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Turismo e Cultura e Secretaria da Saúde, 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	04
Outros	01
Providências Adotadas	01

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

Já o elogio referente às Providências Adotadas foi enviado à Secretaria de Desenvolvimento Econômico que prontamente agradeceu o elogio recebido.

RECLAMAÇÃO

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Atendimento médico	12
Coleta de lixo	10
Atendimento telefônico	09

Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas: As reclamações sobre atendimento médico foram encaminhadas à Secretaria da Saúde, que informou que estão trabalhando para solucionar as reclamações apresentadas, tomando as devidas providências para que as condutas não voltem a se repetir.

Quanto as reclamações de Coleta de lixo, foram encaminhadas à Secretaria de Meio Ambiente, que tomou as providências necessárias sobre as reclamações apresentadas. No tocante às reclamações sobre atendimento telefônico ocorreram em sua grande maioria em relação à Secretaria da Saúde, mas também houve um registro para a Administração (Departamentos de Lançadoria).

As Secretarias prestaram esclarecimentos sobre as reclamações recebidas, sendo que a Secretaria de Saúde respondeu os protocolos informando em um dos casos que a telefonista necessitou de afastamento por motivos de saúde e que as ligações estão sendo distribuídas nos setores da unidade, que atendem conforme o possível devido a alta demanda; em outros casos que os setores estão orientados a atender os ramais em caso de ausência da telefonista, porque a mesma ausentou-se e foi substituída por outra funcionária; e em outro caso informou que orientou a telefonista sobre as demandas para que a mesma atenda assim que disponível, visto que pelo aumento da demanda, na semana referente à reclamação, a mesma passou parte do tempo realizando ligações aos munícipes sobre os procedimentos/encaminhamentos agendados durante a semana.

O Departamento de Lançadoria, por sua vez, informou que o atendimento telefônico tornou-se um pouco mais lento nessa eventualidade em decorrência do grande volume de atendimentos presenciais por conta do IPTU 2023.

SOLICITAÇÃO

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Coleta de entulhos	07
Poda de árvore	03
Perturbação do sossego	03

Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas: Tanto as solicitações de coleta de entulhos quanto as solicitações de poda de árvores registradas na Ouvidoria foram enviadas à Secretaria de Meio Ambiente.

Após analisar a solicitação de coleta de entulhos, a Secretaria se dirigiu até os endereços informados em cada solicitação para providenciar a execução do serviço, informando no protocolo a conclusão do mesmo.

As solicitações referentes a podas de árvores foram analisadas e os serviços cuja execução era de responsabilidade da administração pública foram executados pela mesma, ou informado as providências que estavam sendo tomadas para a execução. Houve um protocolo onde a Secretaria prestou orientação ao munícipe sobre como proceder sobre a situação apresentada.

Em relação às solicitações de perturbação do sossego foram encaminhadas para Secretaria de Desenvolvimento Econômico, que orientou o munícipe sobre como proceder em relação à situação apresentada.

SUGESTÃO

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Sugestão Lei Orçamentário Anual	03
Exame	01
Segurança na escola	01

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.

As sugestões LOA foram encaminhadas para a Secretaria do Meio Ambiente e para Assessoria de Relações Institucionais, como sugestões à Lei Orçamentária Anual 2024, que prontamente analisaram as sugestões enviadas.

Em relação à sugestão de Exame, foi enviada à Secretaria da Saúde, que orientou ao munícipe sobre o procedimento que está sendo adotado no momento e como ele deveria estar procedendo.

No tocante à sugestão Segurança na Escola, foi encaminhada à Secretaria de Educação, que agradeceu a sugestão e parceria e se comprometeu a enviar para todas as escolas.

IV – CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante das manifestações recebidas, novamente faz-se necessário apontar o alto número de manifestações por parte da população referente aos terrenos particulares com mato alto, um total de 67 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, bem como serem realizadas campanhas de conscientização periódicas e contínuas no site e redes sociais da Prefeitura, além fiscalizações mais rotineiras, com equipes designadas para fiscalizarem os bairros da cidade identificando os imóveis infratores e notificando-os de imediato para regularizarem a situação, evitando que o munícipe tenha que efetuar denúncias para que as providências sejam tomadas.

Outrossim, mostra-se necessário um estudo de um método mais célere de notificação dos proprietários infratores, para agilizar o processo de limpeza desses terrenos, visando uma melhor prestação de serviços aos moradores próximos aos locais denunciados que, atualmente precisam aguardar um prazo razoavelmente longo para verem suas demandas serem atendidas.

Há de se pensar ainda, na viabilidade da Prefeitura após realizar a notificação do proprietário para limpeza do terreno, permanecendo o mesmo inerte após o decurso do prazo, aplicar uma multa ao proprietário infrator (multa previamente regulamentada) e realizar a limpeza no local com recursos municipais, cobrando a execução do serviço do proprietário do imóvel infrator no momento da emissão do próximo IPTU (valores previamente regulamentados pela Administração de acordo com a metragem de cada terreno).

Identificamos ainda um grande registro de denúncias referentes à Comércios/Eventos, relacionados na grande maioria dos casos, à perturbação do sossego patrocinado por esses estabelecimentos comerciais, mostrando-se necessário adotar medidas como proibir a utilização de som alto e de algazaras em estabelecimentos a partir de um determinado horário, para possibilitar um bom convívio com os moradores das proximidades, coibindo assim a perturbação do sossego nesses locais.

Seria viável investir em uma fiscalização preventiva nesses estabelecimentos, solicitando o auxílio da polícia militar para a realização de patrulhamentos periódicos em áreas cujas denúncias são mais frequentes.

Diante disso, é necessário que a gestão administrativa providencie estudos e execute medidas objetivando encontrar mecanismos que visem melhorar as situações vivenciadas cotidianamente pela população municipal.

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.



Daiane Marchi de Souza
Ouvidoria Municipal



Celso Antônio Romano
Prefeito Municipal