



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:  
2021

Guariba  
Janeiro de 2022

# 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.

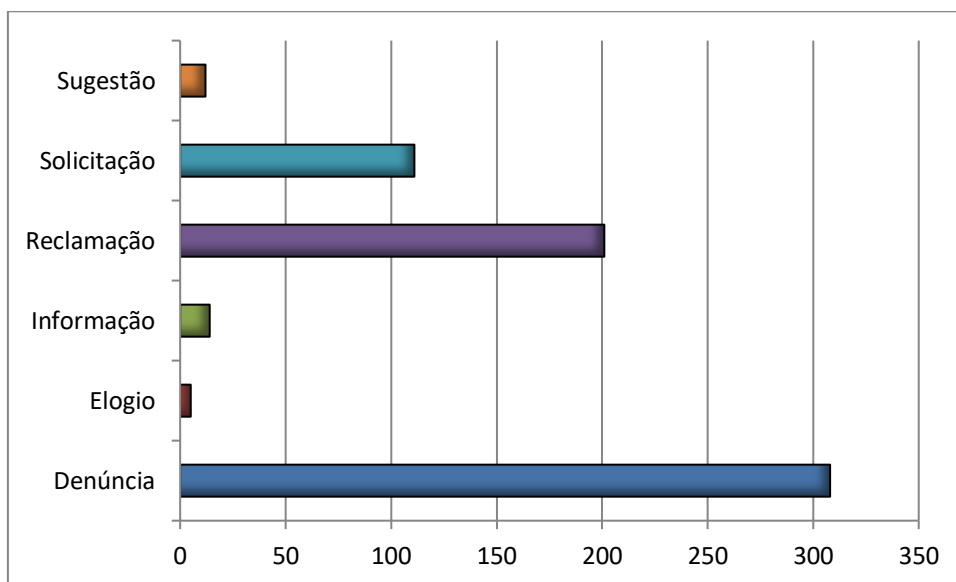
A Ouvidoria Municipal de Guariba tem se empenhado não só em atender as manifestações do cidadão/usuário, mas em auxiliar os gestores do Município para que aprimorem sua atuação.

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 2021, de atendimento ao público, de tratamento e encaminhamento das demandas apresentadas.

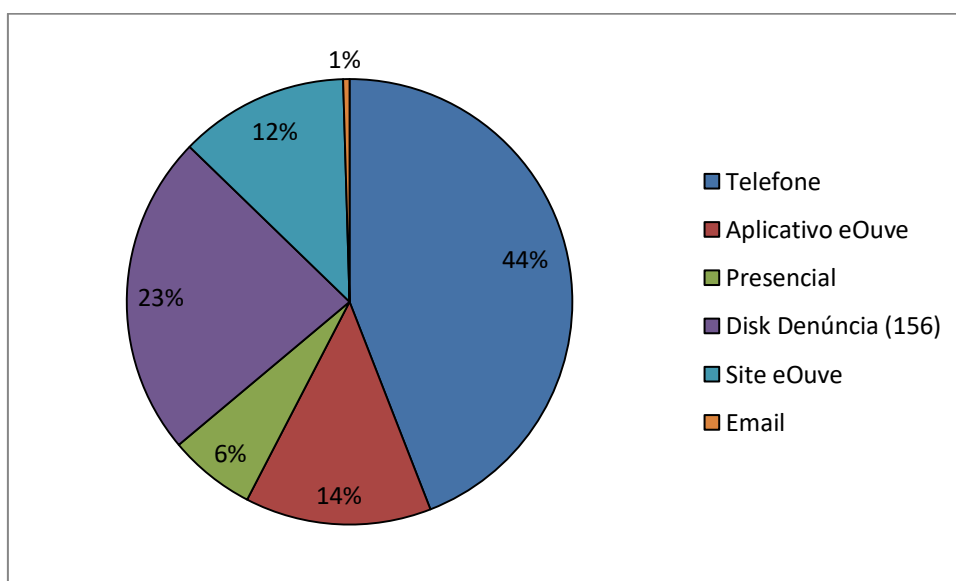
Os objetivos desse relatório são fundamentados na Política de Transparência desenvolvida por esta Ouvidoria, ao Governo Municipal e à população em geral.

## I – DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Durante o período de janeiro a dezembro/2021, foram protocoladas 651 manifestações na Ouvidoria Municipal, sendo 308 denúncias, 201 reclamações, 111 solicitações, 14 pedidos de informação, 12 sugestões e 05 elogios.

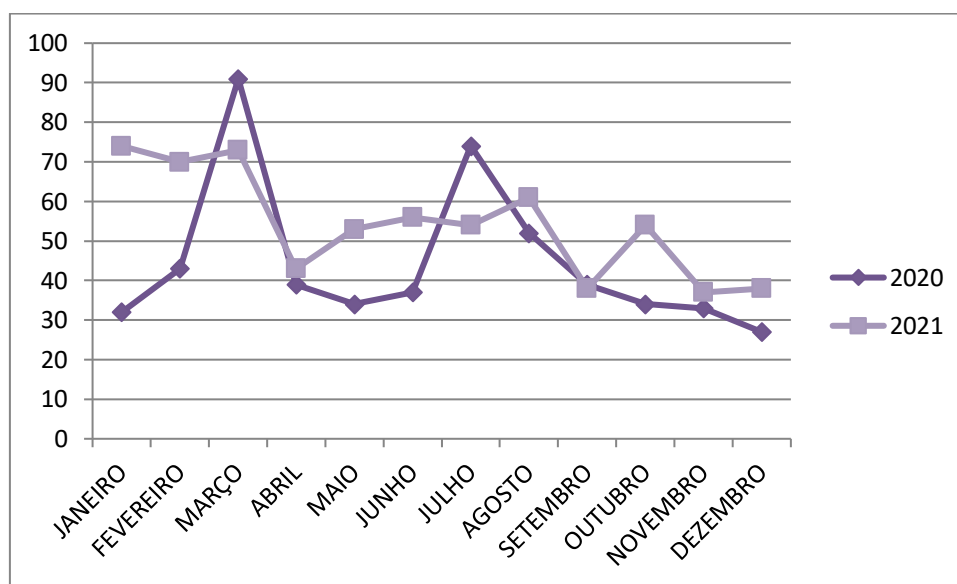


As manifestações são recebidas pelos mais diversos meios de comunicação possíveis, tais como: telefone, atendimento presencial, disk denúncia (156), aplicativo eOuve, site eOuve e email; tudo para garantir o acesso da população à Ouvidoria, que é o canal de comunicação da população com o núcleo gestor.



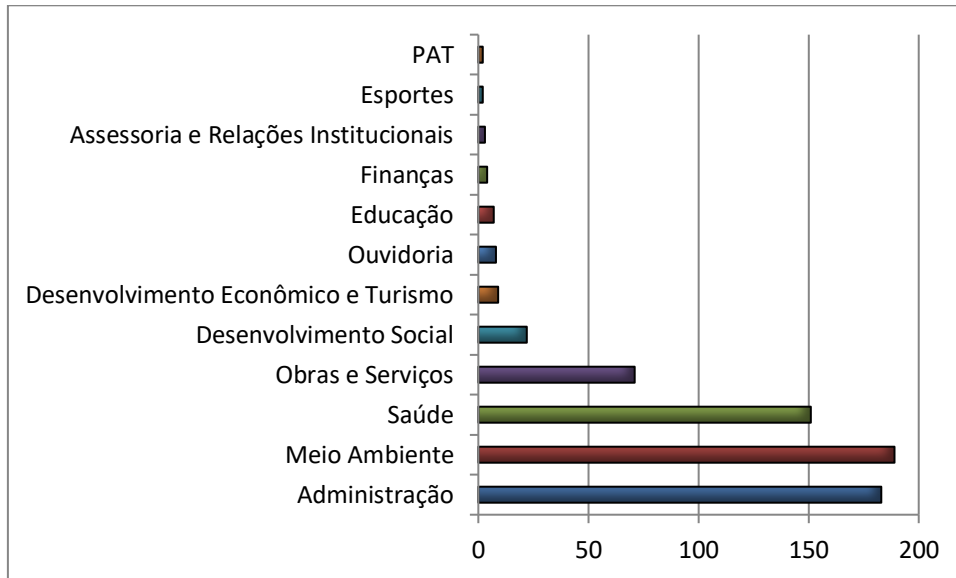
<b>MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2021</b>	
<b>MÊS</b>	<b>MANIFESTAÇÕES</b>
JANEIRO	74
FEVEREIRO	70
MARÇO	73
ABRIL	43
MAIO	53
JUNHO	56
JULHO	54
AGOSTO	61
SETEMBRO	38
OUTUBRO	54
NOVEMBRO	37
DEZEMBRO	38
<b>TOTAL</b>	<b>651</b>

**COMPARATIVO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS - PERÍODO DE 2020 E 2021:**

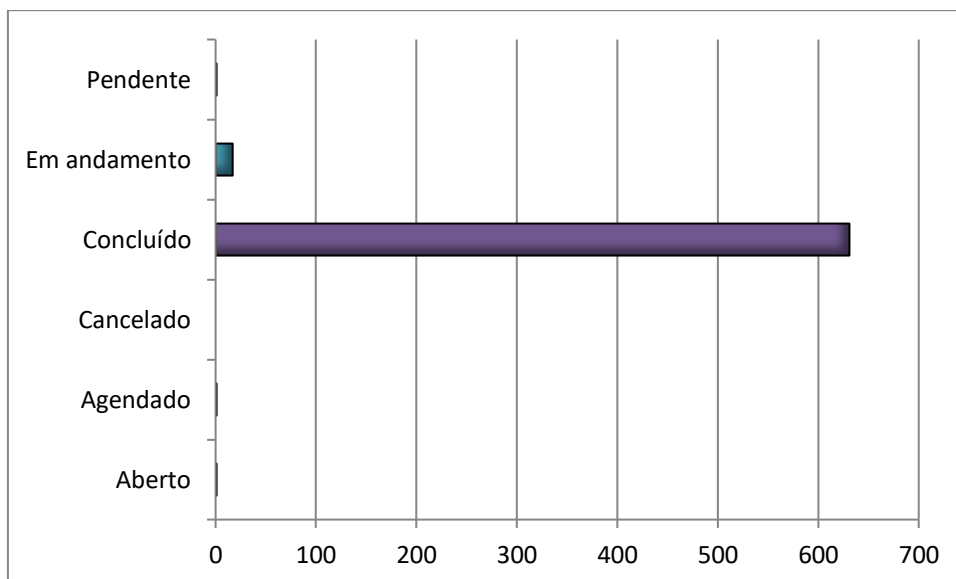


Foram protocoladas 189 manifestações para a Secretaria de Planejamento e Meio Ambiente, 183 manifestações para a Secretaria de Administração (sendo 10 para a Secretaria, 01 para o Departamento de Comunicação, 143 para o Departamento de Fiscalização, 05 para o Departamento de Lançadoria, 12 para o Departamento de Transportes e 12 para o Departamento de Trânsito), 151 manifestações para a Secretaria de Saúde (sendo 86 para a Secretaria, 01 para o Centro Odontológico, 18 para o Departamento de Vigilância Epidemiológica e 46 para o Departamento de Vigilância Sanitária), 71 manifestações para a Secretaria de Obras e Infraestrutura Urbana, 22 manifestações para a Secretaria de Desenvolvimento Social, 09

manifestações para a Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Turismo e Cultura, 08 manifestações para Ouvidoria Municipal, 07 manifestações para a Secretaria de Educação, 04 manifestações para o Departamento de Finanças e Orçamentos, 03 manifestações para a Assessoria de Relações Institucionais, 02 manifestações para a Secretaria de Esportes e Lazer e 02 manifestações para a Secretaria de Empregos e Relações do Trabalho.



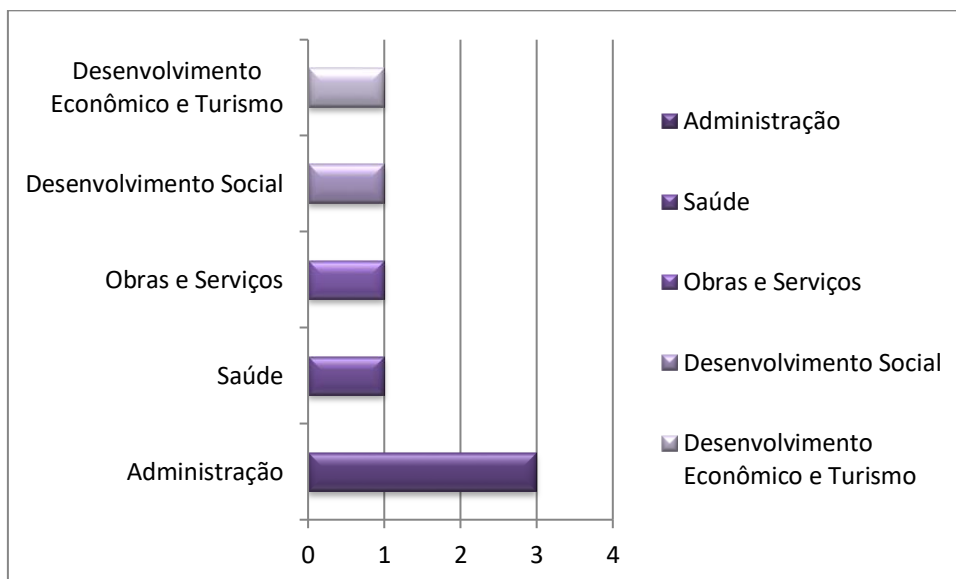
Dentre as manifestações protocoladas, 631 já foram concluídas, 17 estão em andamento, 01 está com a execução do serviço agendada, 01 está pendente e 01 ainda está em aberto, aguardando manifestação das Secretarias/Departamentos.



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 07 manifestações, sendo 03 destinadas à Secretaria de Administração, 01 destinada a Secretaria de Saúde, 01 destinada à Secretaria de Obras e Infraestrutura Urbana, 01 destinada à Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Turismo e Cultura e 01 destinada à Secretaria de Desenvolvimento Social, cujas respostas da maioria delas foram providenciadas dentro do prazo.



## II – MOTIVO DAS MANIFESTAÇÕES

ASSUNTOS	DENÚNCIA	DOAÇÃO	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	SIC	TOTAL
Agendamento de consulta					10	3	1		14
Aglomeração de pessoas	18				2				20
Ambulantes	2								2
Animais em via / área pública	9				2				11
Animais que podem causar doenças	2				1				3
Aprovação de projeto					2				2
Atendimento					5				5
Atendimento médico	1			1	10				12
Atendimento telefônico					19				19
Auxílio assistencial						1			1
Biblioteca					1				1
Bolsa família	1			1				1	3
Buraco e pavimentação					7	3			10
Calçada	2				2				4
Caminhão de água					1	3			4
Canteiro de obras					2				2
Capinação e roçada de áreas verdes	4				16	4			24
Carro fumacê						4			4
Cartão alimentação					1				1
Casas CDHU						1			1
Cemitério Municipal					1				1
Cesta básica	1				2	1			4
Coleta de entulhos	1				3	22			26
Coleta de lixo	1				9	1			11
Coleta seletiva				1					1
Colocação de lombadas						1			1
Colocação de placas						1			1
Colocação de redutores						2			2
Comércio / eventos	92				5				97
Condições sanitárias inadequadas	4				1	1			6
Conduta de funcionário	5		1		8				14
Conduta de motorista	6				3				9
Construção irregular	1								1
Corte de árvore						1			1
Covid-19	6			4	1				11
CRAS					3				3
Criação inadequada de animais	3				1				4
Crianças em situação de vulnerabilidade	1								1
Cursos				1					1
Descarte de terra em área institucional	1								1
Descarte inadequado de lixo / terra	2								2
Diploma de ensino médio						1			1
Distrito industrial	1								1
Empresa de apreensão de animais					1				1
Entulhos em residência / terrenos					1				1
Entulhos em via pública					2				2
Enxame de abelhas						1			1
Esclarecimento de atendimento realizado				1					1
Estabelecimento comercial	1								1
Estabelecimento comercial irregular	9				1				10
Faixa adicional em rodovia						1			1
Farmácia Municipal					2				2
Ferro velho	3								3
Fornecimento de botijão de gás						3			3
Fornecimento de botijão de fraldas						1			1
Fornecimento de leite					1				1
Funcionários públicos	3				1				4
Furto de fios	1								1
Horário de atendimento					1				1
Iluminação pública	1			1	3	5			10
Incêndio	1								1
Informação de zoneamento de bairro						1			1
Informações				1					1
Interpretação de Lei						1			1
IPTU					2	2			4
Kit de alimentação escolar					1				1
Kit higiene	1								1
Lei orçamentária anual 2022							3		3
Limpeza de boca de lobo					1	1			2



ASSUNTOS	DENÚNCIA	DOAÇÃO	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	SIC	TOTAL
Limpeza de área / via pública					1	1			2
Limpeza de terreno particular	60				10			1	71
Limpeza urbana	1				1	1			3
Lixo escolar					1				1
Manifestações Secretaria Meio Ambiente							1		1
Manutenção de aparelhos da praça						1			1
Manutenção de área de lazer						1			1
Manutenção de prédios					1				1
Maus tratos - idoso	1								1
Maus tratos - animais	8								8
Médicos				1					1
Morador de rua	1					1			2
Mudança de mão de direção						1			1
Muro de arrimo / contenção						2			2
Obras em via pública	1					2			3
Obstrução de via pública	1				1				2
Obstrução de passagem	2				1				3
Outros	16			2	11	7	2	4	42
Perturbação do sossego	11				5				16
Placas	1								1
Plantio plurianual de investimentos						1			1
Plantio de árvores					1				1
Plataforme de agendamentos						3			3
Poda de árvores	6				3	13			22
Posto de Saúde da Família					1				1
Praças						2			2
Prestadoras de serviço	1				1				2
Processo de licitação								1	1
Projeto de educação ambiental						1			1
Quadra de esportes						1			1
Recapeamento asfáltico							1		1
Reforma em quiosque						1			1
Reforma em praça rotatória							1		1
Sabesp					1				1
SAMU					1				1
Sentido da via							1		1
Serviço de pronto atendimento					2				2
Site							1		1
Solicitação de número de telefone					1				1
Solicitação de remédio						1			1
Tampa de bueiro quebrada						1			1
Transporte					9				9
Uso de máscaras	2								2
Utilização de veneno em árvores	2								2
Vacinação covid-19	2		4		6	2	1		15
Varrição e limpeza urbana	1				6	2			9
Vazamento de água					1				1
Veículo estacionado em local proibido	1								1
Veículo abandonado	3								3
Veículo estacionado de forma permanente	3								3
Volta às aulas					1				1
<b>TOTAL</b>	<b>308</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>14</b>	<b>201</b>	<b>111</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	
<b>TOTAL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS - OUVIDORIA</b>									<b>651</b>
<b>TOTAL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS - SIC</b>									<b>7</b>

### III – ASSUNTOS MAIS FREQUENTES

#### SIC (Serviço de Informação ao Cidadão)

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Outros	4
Bolsa família	1
Processo de licitação	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.

Nos casos em questão, o assunto "Outros" tratou de questões como: questionários para fins de TCC, cadastro de tomador, pagamento realizado a empresa contratada pela Prefeitura e empreendedores locais. Tais solicitações foram encaminhadas às Secretarias de Administração, Desenvolvimento Econômico, Turismo e Cultura e Secretaria de Saúde, que prontamente atenderam as solicitações dos munícipes, prestando as informações solicitadas.

No tocante ao Bolsa Família, a solicitação de informação foi encaminhada à Secretaria de Desenvolvimento Social, oportunidade em que a munícipe foi devidamente orientada sobre os procedimentos para inclusão no cadastro único.

Por fim, a solicitação de informações sobre processo licitatório foi devidamente atendida pela Administração Pública através do Departamento de Licitação que informou ao munícipe todos os dados questionados sobre o contrato, bem como forneceu ao mesmo, cópia do Contrato e do Termo de Aditamento, conforme solicitado.

#### DENÚNCIA

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Comércio / Eventos	92
Limpeza de terreno particular	60
Aglomerção de pessoas	18

**Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas:** As denúncias recebidas sobre comércio/eventos, bem como as denúncias recebidas sobre aglomeração de pessoas, são em sua grande maioria relacionadas à pandemia provocada pela Covid-19. Tais denúncias 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.

#### ELOGIO

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Vacinação Covid-19	4
Conduta de funcionário	1

**Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas:** Os elogios referentes à campanha para a imunização dos munícipes contra o vírus da covid-19 foram enviados à Secretaria Municipal de Administração, Secretaria Municipal de Educação, Secretaria Municipal de Esportes e Lazer e Departamento de Cultura do município de Guariba, cujos responsáveis pelas pastas agradeceram pelo reconhecimento.

O elogio referente à conduta de funcionário foi enviado à Secretaria Municipal de Saúde, cuja responsável pela pasta agradeceu pelo reconhecimento, transmitindo o elogio aos funcionários competentes.

#### INFORMAÇÃO

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Covid-19	4
Outros	2
Coleta Seletiva	1

**Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas:** Todas as solicitações de pedido de informação são enviadas às Secretarias/Departamentos responsáveis que orientam os requerentes de acordo com a questão abordada.

Duas informações solicitadas sobre Covid-19 foram encaminhadas ao Departamento de Vigilância Epidemiológica que tomou providências para publicar as informações solicitadas nos meios de comunicação oficial da Prefeitura em um dos casos e providenciou o levantamento de dados de colaboradores, bem como orientou o proprietário sobre as recomendações a serem seguidas em outro caso. As outras duas manifestações foram encaminhadas para o Departamento de Vigilância Sanitária que prontamente atenderam os munícipes e solucionaram suas dúvidas.

O assunto "Outros", ambos encaminhados à Secretaria de Saúde, refere-se a solicitação de informações sobre o número de falecimentos em Guariba, separado por "causa mortis" e sobre o pagamento de uma nota fiscal, bem como outras informações referente ao processo de licitação que gerou a contratação desse fornecedor. Em ambos os protocolos, foi fornecido o endereço eletrônico onde o munícipe poderia encontrar as informações solicitadas.

O pedido de informação referente à Coleta Seletiva foi encaminhado à Secretaria de Meio Ambiente e Agricultura, referindo-se sobre a divulgação de dias e horários da coleta seletiva. Em resposta, a Secretaria informou que essa divulgação é feita através dos meios de comunicação da Prefeitura (facebook e instragram) ou, para aqueles que não tiverem acesso a essas redes sociais, a consulta pode ser feita diretamente na Secretaria, oportunidade em que também forneceu cópia do cronograma da coleta ao munícipe.

## RECLAMAÇÃO

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Atendimento telefônico	19
Capinação e roçada de áreas verdes	16
Atendimento médico	10

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

As Secretarias prestaram esclarecimentos sobre as reclamações recebidas, sendo que a Administração informou que, após verificar os fatos narrados, constatou que no período reclamado, o atendimento telefônico estava ocorrendo normalmente.

A Secretaria da Saúde, por sua vez, esclareceu alguns protocolos informando 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. Houve também uma manifestação onde a Secretaria da Saúde informou que enfrentaram problemas técnicos durante um período do dia, mas que o problema já havia sido resolvido e que os telefones estavam funcionando normalmente novamente, sendo que entrou em contato com o munícipe e prestou as orientações que o mesmo buscava. Em outras reclamações, a Secretaria da Saúde entrou em contato com os munícipes prestando as orientações que os mesmos buscavam.

Já o Departamento do Procon, informou que o telefone encontra-se ocupado constantemente com atendimento de consumidores. Informou ainda que o contato com o departamento também pode ser realizado através do email do departamento.

Quanto as reclamações de capinação e roçada de áreas verdes, todas foram encaminhadas à Secretaria de Meio Ambiente e Agricultura, que prontamente se dirigiu aos locais indicados e efetuou a realização dos serviços apontados.

No tocante às reclamações de atendimento médico foram direcionadas à Secretaria Municipal de Saúde que se desculpou pela situação vivenciada pelos munícipes e informou que os médicos em questão foram comunicados sobre os casos apresentados, sendo que em alguns dos casos, a Secretaria informou ainda que esta analisando os meios legais para aplicação das providências cabíveis.

## SOLICITAÇÃO

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Coleta de entulhos	22
Poda de árvore	13
Iluminação Pública	5

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

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 eram de responsabilidade da administração pública foram executados pela mesma. Houve protocolos onde a Secretaria informou que os funcionários designados foram até o local da ocorrência e constataram tratar-se de área particular. Diante disso, foi informado ao munícipe que o serviço não poderia ser realizado pela Prefeitura Municipal, por se tratar de área particular, orientando-o a providenciar mão de obra qualificada particular para execução do serviço. Também houve casos em que, após a verificação do local, foi constatado que as árvores estavam em contato com a fiação elétrica. Assim, tendo em vista que somente a CPFL é especializada para estar executando a poda dos galhos que estão em contato com os fios e, por se tratar de área particular, os munícipes foram orientados a entrar em contato com a CPFL para solicitar o serviço. Por fim, em alguns protocolos, a Secretaria prestou esclarecimentos aos munícipes sobre podas drásticas e sobre como a poda é realizada pela Secretaria. Em relação às solicitações de iluminação pública foram encaminhadas à Secretaria de Planejamento, Obras e Serviços Públicos que prontamente realizou os reparos solicitados.

#### SUGESTÃO

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Lei Orçamentária Anual 2022	3
Outros	2
Sentido da Via	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.

As sugestões sobre a Lei Orçamentária Anual 2022 foram encaminhadas ao Departamento de Finanças e Orçamento que contou com a colaboração das Secretarias de Meio Ambiente e Agricultura e Planejamento, Obras e Serviços Públicos para apresentar resposta aos munícipes.

A manifestação sobre Sentido da Via foi encaminhada ao Departamento de Trânsito que se comprometeu a estudar a viabilidade de uma das sugestões e enviar à

Administração para aprovação, caso viável; bem como explicou ao munícipe a inviabilidade da outra.

No tocante ao assunto “Outros”, ambas as sugestões foram encaminhadas à Secretaria do Meio Ambiente e Agricultura que se comprometeu a avaliar a sugestão recebida em um dos casos e apresentou justificativa ao munícipe sobre o outro caso.

#### **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 71 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 grande para verem sua demanda ser atendida.

## **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.