



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 TRIMESTRAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA MUNICIPAL DE GUARIBA

Exercício:
2021

Guariba
2° Trimestre de 2021

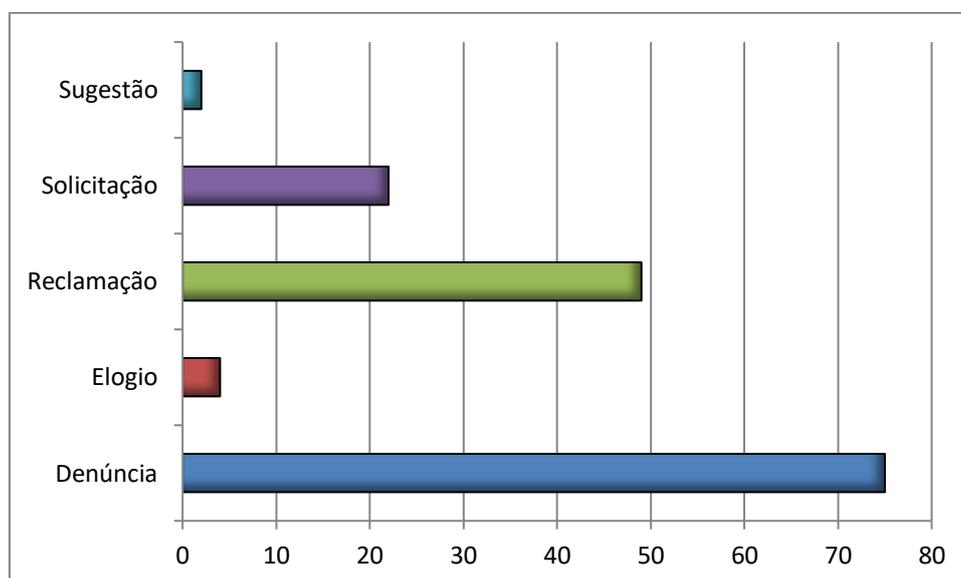
O presente relatório, desenvolvido pela responsável pela Ouvidoria Municipal de Guariba - Daiane Marchi de Souza, consiste na descrição sintetizada das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, referente ao 2º Trimestre de 2021, de atendimento ao público, de tratamento e encaminhamento das demandas apresentadas.

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

I – DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

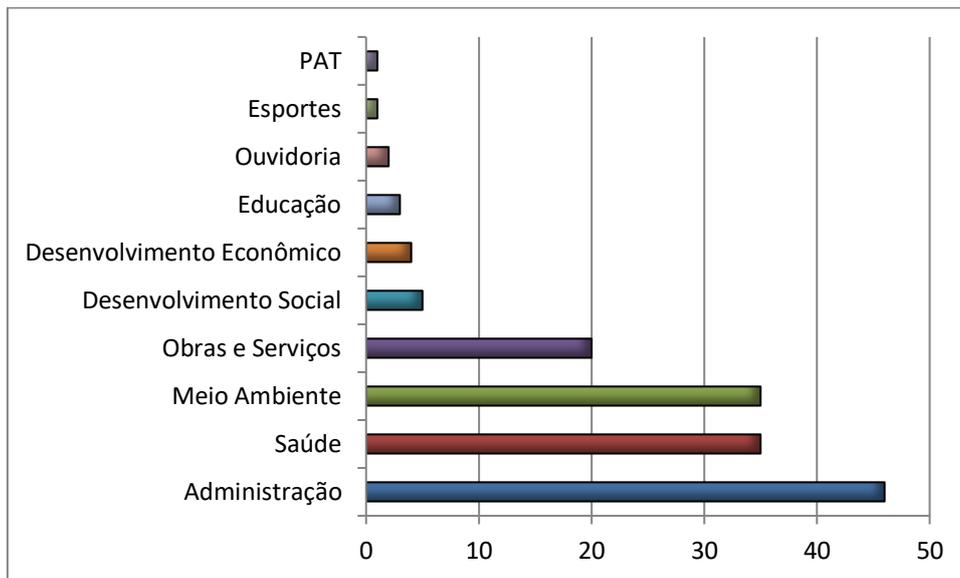
Durante o período de abril a junho/2021, foram protocoladas 152 manifestações na Ouvidoria Municipal, sendo 75 denúncias, 49 reclamações, 22 solicitações, 04 elogios e 02 sugestões.

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO 2º TRIMESTRE DE 2021	
MÊS	MANIFESTAÇÕES
ABRIL	43
MAIO	53
JUNHO	56
TOTAL	152

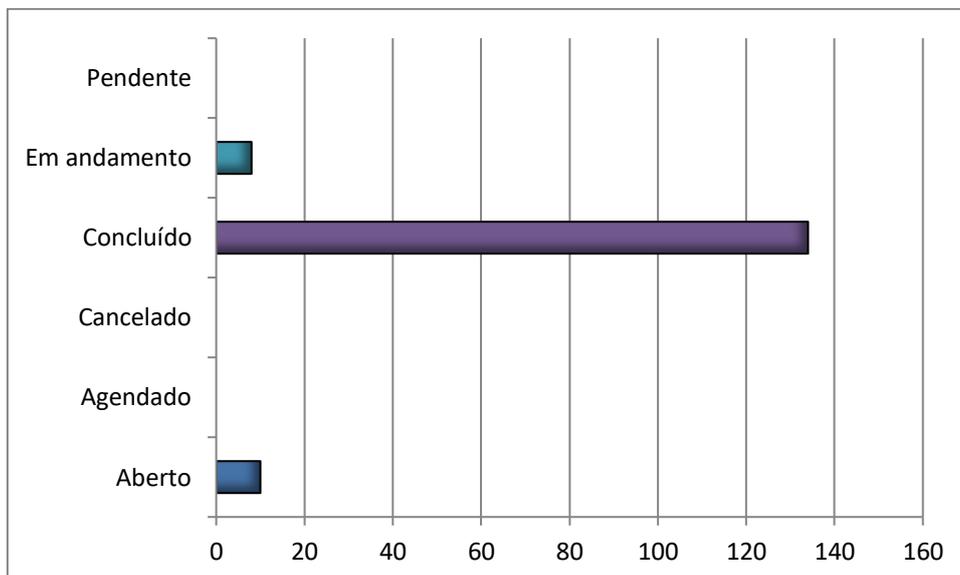


Foram protocoladas 46 manifestações para a Secretaria de Administração, 35 manifestações para a Secretaria de Saúde, 35 manifestações para a Secretaria de Meio Ambiente e Agricultura, 20 manifestações para a Secretaria de Planejamento, Obras e Serviços Públicos, 05 manifestações para a Secretaria de Desenvolvimento Social, 04 manifestações para a Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Turismo e Cultura, 03 manifestações para a Secretaria de Educação, 02 manifestações para a Ouvidoria

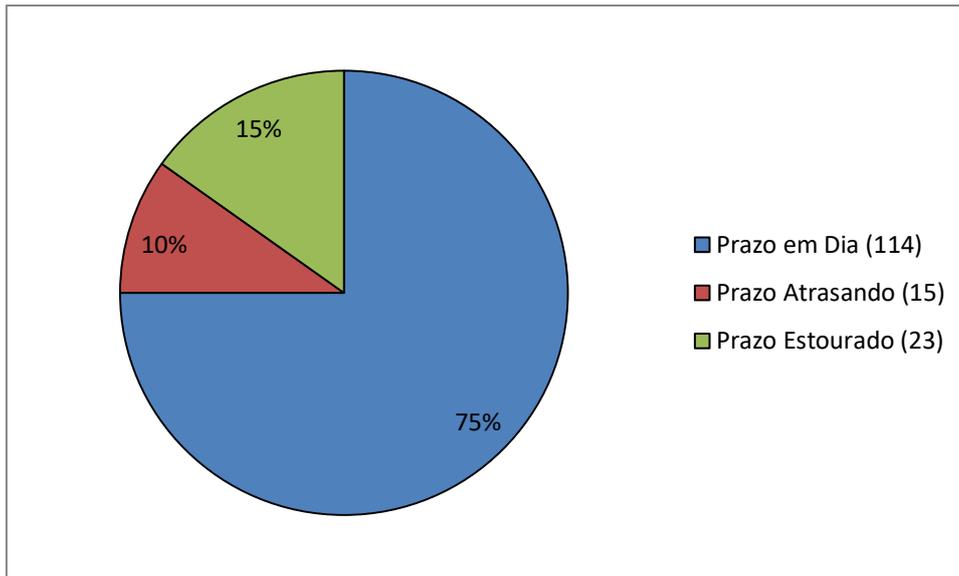
Municipal, 01 manifestação para Secretaria de Esportes e Lazer e 01 manifestação para a Secretaria de Emprego e Relações do Trabalho.



Dentre as manifestações protocoladas, 134 já foram concluídas, 08 estão em andamento e 10 ainda estão em aberto, aguardando manifestação das Secretarias/Departamentos.

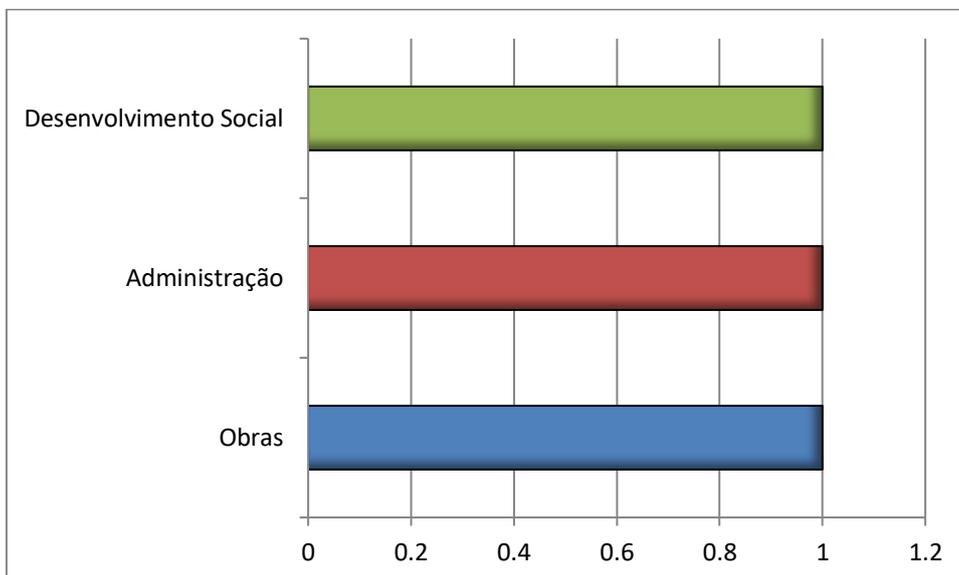


Em relação à prazos, a maior parte das manifestações estão sendo respondidas dentro do prazo de 30 dias.



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 03 manifestações, sendo 01 destinada à Secretaria de Planejamento, Obras e Serviços Públicos, 01 destinada à Secretaria de Administração e 01 destinada à Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Turismo e Cultura. Das 03 manifestações recebidas, 02 foram respondidas dentro do prazo e 01 foi respondida com o prazo estourado.



II – MOTIVO DAS MANIFESTAÇÕES

ASSUNTOS	DENÚNCIA	DOAÇÃO	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	SIC	TOTAL
Agendamento de consulta					2	2			4
Aglomeração de pessoas	14				1				15
Ambulantes	1								1
Animais em via / área pública	1								1
Animais que podem causar doenças					1				1
Aprovação de projeto					1				1
Atendimento					1				1
Atendimento médico					4				4
Atendimento telefônico					3				3
Biblioteca					1				1
Bolsa família	1								1
Buraco e pavimentação					3				3
Caminhão de água						2			2
Canteiro de Obras					1				1
Cesta básica					2				2
Coleta de entulhos					1	3			4
Coleta de lixo					4				4
Colocação de redutores de velocidade						1			1
Colocação de placas						1			1
Comércio / eventos	14								14
Conduta de funcionários	2				1				3
Conduta de motoristas	3								3
Coronavírus / Covid-19	3								3
Criação inadequada de animais	1				1				2
Estabelecimento comercial irregular	2								2
Faixa adicional em rodovial						1			1
Falta de calçada	1								1
Farmácia municipal					1				1
Ferro velho	1								1
Fornecimento de botijão de gás						1			1
Iluminação pública	1				1	1			3
Kit alimentação escolar					1				1
Limpeza de terreno particular	16				2			1	19
Limpeza de via pública					1				1
Maus tratos a animais	3								3
Morador de rua						1			1
Obras em via pública						1			1
Obstrução de passagem	1				1				2
Outros	6				3	1		1	11
Perturbação do sossego	4				2				6
Plataforma de agendamentos						3			3
Poda de árvore						4			4
Posto de Saúde da Família					1				1
Processo de licitação								1	1
Serviço de pronto atendimento					1				1
Site							1		1
Transporte coletivo					1				1
Transporte público					2				2
Vacinação covid-19			4		3		1		8
Varrição e limpeza urbana					2				2
TOTAL	75	0	4	0	49	22	2	3	152
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS - OUVIDORIA									152
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS - SIC									3

III – ASSUNTOS MAIS FREQUENTES

SIC (Serviço de Informação ao Cidadão)

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Limpeza terreno particular	01
Outros	01
Processo de licitação	01

Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas: No tocante ao assunto Limpeza de terreno particular, o munícipe foi informado que as denúncias sobre a falta de limpeza em terreno particular devem ser enviadas à Secretaria do Meio Ambiente, sendo que o registro da denúncia pode ser efetuada diretamente através do eouve - pelo campo da Ouvidoria (Cadastro de Manifestação) ou através dos telefones: 3251-9422 - opção 06 ou 156.

O assunto “Outros” refere-se, nesse caso, a solicitação de informações sobre emprego e renda, planejamento estratégico de apoio aos empreendedores locais, distrito industrial e dados do Prefeito e Secretário do Gabinete, os quais foram prontamente fornecidos ao munícipe pelo Secretário Municipal de Desenvolvimento Econômico, Turismo e Cultura.

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
Limpeza de terreno particular	16
Comércio/eventos	14
Aglomerção de pessoas	14

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

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.

RECLAMAÇÃO

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Atendimento médico	4
Coleta de lixo	4
Buraco e pavimentação	3

Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas: As reclamações sobre atendimento médico foram todas encaminhadas à Secretaria Municipal de Saúde. Três dos protocolos foram concluídos pela Secretaria, sendo informado em um deles que foram tomadas as medidas necessárias para que o médico escalado para o atendimento na UBS volte com suas atividades normais, sendo o médico em questão comunicado por escrito das medidas adotadas.

Em outro protocolo, a Secretaria pediu desculpas pela situação vivenciada pela munícipe informando que os médicos em questão foram comunicados sobre as respectivas reclamações e orientados sobre as providências que deveriam adotar a partir do recebimento do comunicado.

Por fim, em relação ao terceiro protocolo concluído, a Secretaria informou que, inicialmente houve uma falha de comunicação entre o médico e o paciente, que foi devidamente sanada através do fornecimento do documento solicitado pelo médico ao paciente.

As reclamações sobre coleta de lixo foram encaminhadas à Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Agricultura que verificaram as ocorrências *in loco* e solucionaram cada caso conforme a reclamação apresentada. Em um dos casos, a Secretaria providenciou a normalização do serviço de coleta de lixo na residência da reclamante. Em outro caso a munícipe foi orientada que o caminhão de lixo não recolhe sacos que contenham apenas folhas, pois esse serviço é realizado por outro caminhão que faz somente a coleta de poda de árvores e vegetação, devendo ligar na Secretaria do Meio Ambiente para agendar essa coleta. Em outro caso, os funcionários foram orientados a proceder conforme solicitado pelo munícipe.

Em relação as reclamações sobre buraco e pavimentação foram encaminhadas à Secretaria de Planejamento, Obras e Serviços Públicos. Apenas um dos protocolos foi concluído, onde a Secretaria informou que as obras foram retomadas e que os serviços que foram interrompidos pelas chuvas estão sendo finalizados. Os outros dois protocolos que ainda estão em andamento, receberam respostas da Secretaria informando que os reparos foram agendados na programação para serem executados o mais breve possível, sendo que sua execução deverá ser notificada no protocolo antes de ser concluído.

SOLICITAÇÃO

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Poda de árvore	4
Coleta de entulhos	3
Plataforma de agendamentos	3

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

As solicitações de poda de árvore foram analisadas pela Secretaria e, em dois dos casos, 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.

Nos outros dois casos, 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.

Em relação às solicitações de coleta de entulhos, após analisar a solicitação a Secretaria se dirigiu até os endereços informados em cada solicitação para providenciar a execução o serviço.

Por fim, os protocolos referentes à plataforma de agendamentos, foram encaminhados à Secretaria da Saúde que apresentou resposta à solicitante, informando que seguiria com os critérios já estabelecidos no município referente a imunização da população do vírus da covid-19.

SUGESTÃO

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Site	1
Vacinação Covid-19	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 sobre o site da Prefeitura do Município de Guariba foi encaminhada ao Departamento de Comunicação que informou ao munícipe que estão trabalhando para melhorar o site e torná-lo mais atrativo para a população, sendo que as sugestões recebidas são muito importantes.

A sugestão sobre a vacinação Covid-19 foi encaminhada ao Departamento de Vigilância Sanitária que informou ao munícipe que o cadastro estava sendo realizado no mesmo dia da vacinação e, como a equipe é grande e a espera em fila é pequena, a campanha de vacinação estava ocorrendo sem maiores transtornos, razão pela qual não via necessidade de alterações naquele momento.

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.