

RELATÓRIO GERENCIAL ANUAL DE OUVIDORIA

Este relatório visa a consolidar as informações das manifestações recebidas dos cidadãos pela Ouvidoria Geral do Município e, com base na análise delas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos ofertados.

Com base na lei federal 13.460 de 26 de junho de 2017, foi sancionada a Lei Complementar 354 de 24 de novembro 2021, que, por sua vez, “dispõe sobre a criação da Ouvidoria Geral do Município de Araçoiaba da Serra e dá outras providências”. Estabelecida por esse normativo, a Ouvidoria passou a contar com uma ouvidora geral nomeada por Portaria no dia 17 de maio de 2022.

Segundo o artigo 2º desta Lei Complementar, são atribuições da Ouvidoria:

- I – atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos (...);
- II – promover a participação do usuário na administração pública (...);
- III – acompanhar a prestação dos serviços (...);
- IV – propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços (...);
- V – auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis (...);
- VII – receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e
- VIII – promover a adoção de mediação e conciliação (...) sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Quanto aos canais de atendimento disponibilizados para os cidadãos, figuram a plataforma do sistema de ouvidoria pública municipal (eOuve), e-mail (ouvidoria@aracoiaba.sp.gov.br) e canal exclusivo por mensagens predominantemente escritas pelo WhatsApp (+55 15 99679-0499). Além deles, quando possível, realiza-se atendimento presencial. Neste ano, para melhoria desse último tipo de atendimento, finalmente a Ouvidoria passou a contar com sala própria localizada no Paço Municipal.

De início, vale declarar que os dados relativos ao SIC (Sistema de Informação ao Cidadão) não estão inclusos neste relatório. As comunicações, principalmente por WhatsApp e telefone, de pedidos de informação, na maior parte dos casos, não deixaram, contudo, de ser acolhidos, de modo rápido e adequado e, quando necessário, redirecionados às áreas técnicas responsáveis mediante o esclarecimento de necessário protocolo prévio a eles. Inclusive, para muitas pessoas, foi enviado um “passo a passo” de como protocolizar via internet a fim de evitar uma vinda desnecessária, por vezes até dispendiosa, ao Paço Municipal.

Usuários que já detinham um número de protocolo não atendido no período de 30 dias receberam orientação acerca do funcionamento da Ouvidoria e, assim, puderam ter seus relatos computados como manifestações do órgão e tratados como de acordo.

O presente relatório inclui estatística anual com base de dados do sistema eOuve onde todas as manifestações foram registradas, inclusive aquelas colhidas presencialmente, por telefone e por e-mail.

DADOS E ESTATÍSTICAS

O presente relatório inclui estatística contabilizada até o dia 12 de dezembro.

Importa mencionar que, em ordem decrescente, os dez assuntos mais mencionados foram: manutenção ou recuperação de via pública, reclamação contra Águas de Araçoiaba, reclamação contra escolas, reclamação contra atendimento de servidores, pedido de patrulhamento da GCM, iluminação pública, perturbação de sossego, pedido de inspeção da VISA, maus tratos de animais domésticos e convocação em concurso público.

Assuntos recorrentes

- Manutenção de vias públicas
- Iluminação de vias públicas
- Perturbação de sossego
- Reclamação de atendimento de servidor

Assuntos específicos do ano mais relevantes

- Teve certo destaque, este ano, reclamações e denúncias contra a concessionária Águas de Araçoiaba, principalmente no primeiro semestre, que chegaram a constituir quase metade das reclamações para a manutenção de vias públicas nesse período, dado bastante significativo.
- Pedido de patrulhamento para a GCM
- Maus tratos a animais domésticos
- Reclamações contra escolas
- Pedidos de inspeção da VISA

GRÁFICO 1 ASSUNTOS MAIS ABORDADOS



TABELA 1
Assuntos das manifestações

ILUMINAÇÃO PÚBLICA
MANUTENÇÃO DE VIAS PÚBLICAS
DENÚNCIA CONTRA PROJETOS DE LEI
GCM PATRULHAMENTO EM RUA ONDE SE EMPINAM MOTOS
CONVOCAÇÃO EM CONCURSO PÚBLICO
DIREÇÃO IMPRUDENTE DE CAMINHÃO DE LIXO
PROBLEMA DE ESCOAMENTO DE VALETAS NO ASFALTO
SOLICITAÇÃO DE LISTA DE MEDICAMENTOS ESSENCIAIS
AUSÊNCIA DE COLETA DE LIXO
MATO ALTO
ASFALTAMENTO DE VIA PÚBLICA
PERTURBAÇÃO DE SOSSEGO
OFERECIMENTO DE SERVIÇO PARA A PREFEITURA
SOLICITAÇÃO DE LOMBADA
PLANTIO DE ÁRVORES
GCM PEDIDO DE PATRULHAMENTO
MANUTENÇÃO DE POSTE
PEDIDO DE INSPEÇÃO DA VISA
SOLICITAÇÃO DE CANCELAMENTO OU TROCA DE LTA
MANUTENÇÃO EM POSTO DE SAÚDE
RECLAMAÇÃO CONTRA ATENDIMENTO DE SERVIDOR
DENÚNCIA CONTRA SERVIDOR

RECLAMAÇÃO CONTRA ÁGUAS DE ARAÇOIABA DA SERRA
RECLAMAÇÃO CONTRA LINHAS DE ÔNIBUS MUNICIPAIS
PEDIDO DE PRONUNCIAMENTO SOBRE PROTOCOLO VENCIDO DA SAMA
PEDIDO DE INFORMAÇÕES SOBRE TERRENOS PÚBLICOS
REALOCAÇÃO DE PONTO DE ÔNIBUS
CORTE DE ÁRVORES NATIVAS PELO VIZINHO
PEDIDO DE LIMPEZA DE VEGETAÇÃO DE LAGO
ELOGIO A SERVIDOR
OUIDORIA DO MP SOBRE EDITAL DA SECRETARIA DA EDUCAÇÃO
PEDIDO DE REVISÃO DO BOLSA FAMÍLIA
SOLICITAÇÃO DE FÓRMULA PARA ALIMENTAÇÃO DE BEBÊ
PEDIDO DE FISCALIZAÇÃO AMBIENTAL
DOAÇÃO DE FRUTA (MANGAS)
DESABASTECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA
DENÚNCIA CONTRA USUÁRIO DE DROGAS
PODA OU SUPRESSÃO DE ÁRVORE (SAMA)
ALAGAMENTO DE PROPRIEDADE PROVAVELMENTE CAUSADA POR VIZINHOS
PROBLEMAS COM TRANSPORTE ESCOLAR
DENÚNCIA DE VENDA DE LOTE CLANDESTINO
RISCOS DE OCUPAÇÃO IRREGULAR POR FAVELA
DENÚNCIA DE DIAGNÓSTICO SUPOSTAMENTE INCORRETO NA SAÚDE
ATAQUE DE CÃES NA PRAÇA MATRIZ
RECLAMAÇÃO CONTRA MOTORISTA DE ÔNIBUS
FALTA DE ATENDIMENTO A PROTOCOLO
FALTA DE RECARGA DE CARTÃO DE ÔNIBUS
RECLAMAÇÃO OU DENÚNCIA CONTRA GCM
FISCALIZAÇÃO COMERCIAL
FALTA DE VACINA
INFORMAÇÃO SOBRE ENTRADA DE ÔNIBUS TURÍSTICO NO MUNICÍPIO
PEDIDO DE CONTENTOR DE LIXO
SOLICITAÇÃO DE REPARO DE VAZAMENTO DE ÁGUA NO CENTRO
REMOÇÃO DE ÁRVORES NO INTERIOR DE PROPRIEDADE PRIVADA
PEDIDO DE INFORMAÇÃO SOBRE COLETA DE LIXO
REMOÇÃO DE ENTULHOS
PEDIDO DE INSPEÇÃO DA VISA
QUEIMADAS
USO COMERCIAL IRREGULAR DE CHÁCARA DE ALUGUEL
LIMPEZA DE ÁREA INSTITUCIONAL DA PREFEITURA
MAUS TRATOS DE ANIMAIS DOMÉSTICOS
IPTU
DRENAGEM DE ÁGUAS PLUVIAIS
FALTA DE MEDICAMENTO
INFRAÇÕES DE TRÂNSITO
SOLICITAÇÃO DE MUDANÇA DE TURMA DE ALUNA
OFERECIMENTO DE PALESTRAS PARA A EDUCAÇÃO

IMPOSSIBILIDADE DE CONSULTA NO DIÁRIO OFICIAL
RECOLOCAÇÃO DE PACIENTE NA LISTA DE VAGA PARA OPERAÇÃO
DIFICULDADE DE CONTATO COM O CRAS MÓVEL PEDIDO DE CESTA BÁSICA
FALTA DE ENFERMEIRA PARA VACINAÇÃO SAÚDE
AUSÊNCIA DE DOSES SUFICIENTES PARA VACINAÇÃO DE PETS
DEMORA PARA ATENDIMENTO NO PA E TEMPO DE CONSULTA EXÍGUO
DEMORA DE ENCAMINHAMENTOS E EXAMES NA SAÚDE
DOAÇÃO DE CÃES
PEDIDO DE FISCALIZAÇÃO EM TERRENO PARTICULAR
DENÚNCIA DE ASSÉDIO MORAL
FALTA DE ATENDIMENTO PRESENCIAL NO PROCON
RECLAMAÇÃO CONTRA ESCOLAS
RECLAMAÇÃO DE PESSOA ALCOOLIZADA SER ATENDIDA COM PREFERÊNCIA
TRANSFERÊNCIA DE INSCRIÇÃO MUNICIPAL
FALTA DE COLETA DE LIXO
TROCA DE CILINDROS DE OXIGÊNIO E CONCENTRADOR URGENTE
REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA
RECLAMAÇÃO CONTRA PROJETO DE ÓCULOS ACESSÍVEL
DIRECIONAMENTO DE ORDEM JUDICIAL PARA O CAPS SAJ Saúde
REMOÇÃO DE ANIMAL MORTO
ESCLARECIMENTO DE PAGAMENTO DA BOLSA ESTÁGIO
RESSARCIMENTO DE DANOS A VEÍCULO
FALTA DE LIMPEZA EM UBS
ELOGIO A ESTUDANTE QUE NÃO TRABALHA PARA A PREFEITURA
FALTA DE PEDIATRA NO BAIRRO JUNDIAQUARA
HORÁRIO DAS CRECHES MUNICIPAIS
QUESTIONAMENTO DE ESTAGIÁRIA DE PSICOLOGIA NO PA
PEDIDO DE AULAS DE LIBRAS
POSSÍVEIS IRREGULARIDADES EM CUMPRIMENTO DE CONTRATO (LICITAÇÃO)
SUGESTÃO DE TROCA DE VALE ALIMENTAÇÃO POR CESTA BÁSICA A SERVIDORES
APURAÇÃO DE CONDUTA MÉDICA
SUGESTÃO DE BRIGADA DE INCÊNDIO VOLUNTÁRIA
PASSE ESTUDANTIL BUROCRACIA
VAGA EM CRECHE
SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS PARA ATENDIMENTO INFANTIL
SOLICITAÇÃO DE PLACA COM NOME DE RUA
POSIÇÃO NA FILA PARA CIRURGIA
ESCLARECIMENTO DE CADASTRO NO RH
SOLICITAÇÃO DE LAQUEADURA NO DIA DO PARTO
CASTRACÃO E VACINAÇÃO DE ANIMAIS
RECLAMAÇÃO CONTRA PROCEDIMENTO DA SAÚDE
RECLAMAÇÃO CONTRA FIOS DE TELECOMUNICAÇÃO SOLTOS EM POSTES
ENXAME DE ABELHAS
RECLAMAÇÃO DE TINTA USADA NO PA
MELHORIAS PARA O BAIRRO CAMPO DO MEIO

ANÁLISE DE VIABILIDADE DE ALTERAÇÃO DE EMPRESAS
RECLAMAÇÃO SOBRE FALTA DE HIGIENE NA SALA DO EMPREENDEDOR
REGISTRO DE NOVO PROTOCOLO DE OUVIDORIA SOBRE UM ANTERIOR VENCIDO
DIFICULDADE EM SE OBTER CND
DISPENSA DE TAXA DE ALVARÁ DE FUNCIONAMENTO PARA TEMPLO RELIGIOSO
DENÚNCIA DE PARCELAMENTO DE SOLO E CONSTRUÇÕES IRREGULARES
INFORMAÇÕES SOBRE RODOVIAS ESTADUAIS INSERIDAS EM PERÍMETRO URBANO
DERRUBADA ARBITRÁRIA DE ÁRVORES EM VIA PÚBLICA
POSTE DANIFICADO (CPFL)
DENÚNCIA DE ADULTERAÇÃO DE COMBUSTÍVEIS
SOLICITAÇÃO DE PLANTA DE LOTEAMENTO PARA FINS DE ESTUDO
PEDIDO DE FAIXA ELEVADA E DEMARCAÇÃO DE VAGA PARA ESTACIONAMENTO
IMPORTUNAÇÃO DE CACHORRO NO PAÇO MUNICIPAL
CRÍTICAS À COMPOSIÇÃO DA PAD E CORREGEDORIA DA GCM
USO DE CÂMERAS NAS ESCOLAS PARA INTIMIDAÇÃO DE SERVIDORES
QUESTIONAMENTO DE CLASSIFICAÇÃO FINAL EM CONCURSO DA CULTURA
SUGESTÃO DE NOVO NOME PARA RUA
ÔNIBUS COM PROBLEMA NO ESCAPAMENTO
FALTA DE ABASTECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA
INFORMAÇÕES SOBRE O CDHU
DENÚNCIA SOBRE SUPOSTA IRREGULARIDADE EM CONTRATO PARA VIATURAS DA GCM
SOLICITAÇÃO PARA INSTALAÇÃO DE CAIXAS ELETRÔNICOS

Até o momento, considerando os protocolos abertos desde 12/12/2024, a Ouvidoria registrou 627 manifestações. No ano passado inteiro, até 11 de dezembro, foram contabilizados 460 protocolos.

Cabe esclarecer que, via de regra, as áreas técnicas costumam ter prazo próprio para tratar de suas demandas e a Ouvidoria apenas costuma intervir após esgotado esse prazo (30 dias corridos conforme legislação própria) sem que o usuário se veja parcial ou plenamente atendido. Aí sim é razoável, com base na Lei Complementar 354/2021, exigir para esse usuário uma resposta conclusiva a que ele tem total direito. Apenas para constar, trata-se de 10 dias úteis para as secretarias e suas divisões e mais 20 dias, úteis também, para a Ouvidoria, prazos esses só prorrogáveis mediante justificativa bem embasada, formal e escrita. A título de esclarecimento, nestes três anos à frente da Ouvidoria Geral, nunca nenhum órgão pediu prorrogação para tratar de casos, cujos prazos, já estourados, chegaram a permanecer assim e alguns poucos chegaram a fornecer apenas resposta parcial ao manifestante.

Ainda com relação ao acolhimento de manifestações, importa mencionar que alguns tipos de reclamações, bem como todas as denúncias são acolhidas

mesmo sem esse protocolo prévio, visando à agilidade de respostas conclusivas aos munícipes.

PARTICIPAÇÃO DAS SECRETARIAS

Na tabela abaixo, listam-se as secretarias da Prefeitura e a quantidade de manifestações por elas recebidas. Neste caso, computam-se as manifestações de 12/12/2024 até o momento (12/12/2025).

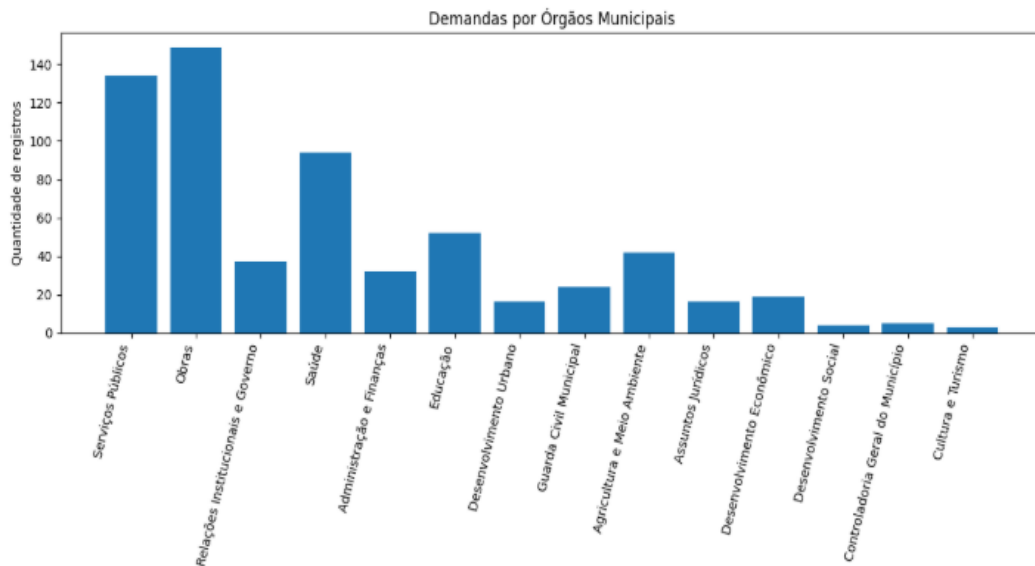
TABELA 2
Órgãos e quantidade de manifestações

ÓRGÃOS MUNICIPAIS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Secretaria Municipal de Serviços Públicos	134	21,4
Secretaria Municipal de Obras	149	23,8
Secretaria de Relações Institucionais e Governo	37	5,9
Secretaria Municipal de Saúde	94	15
Administração e Finanças	32	5,1
Secretaria Municipal de Educação	52	8,3
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano	16	2,5
Guarda Civil Municipal	24	3,8
Secretaria Municipal de Agricultura e Meio Ambiente	42	6,7
Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos	16	2,5
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico	19	3
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social	4	0,6
Controladoria Geral do Município	5	0,8
Secretaria Municipal de Cultura e Turismo	3	0,48
TOTAL	627	

Pela tabela 2, percebe-se que as secretarias que mais receberam manifestações foram, em ordem decrescente, de Obras, Serviços Públicos, Saúde, Educação, Agricultura e Meio Ambiente, Relações Institucionais e Governo, Administração e Finanças, GCM, Desenvolvimento Econômico, Assuntos Jurídicos, Desenvolvimento Urbano, Controladoria do Município, Desenvolvimento Social, Cultura e Turismo.

Pelo gráfico 2, abaixo, esses números são traduzidos de modo mais visual.

Gráfico 2
Órgãos e quantidade de manifestações



EFICÁCIA

Dessa feita, entenda-se, aqui nesta seção, tabela 3, gráfico 3, tão só a finalização das demandas até o fechamento deste relatório.

TABELA 3
Manifestações Finalizadas

Secretarias	Finalizadas	Não finalizadas	% Finalizadas
Desenvolvimento Econômico	18	1	94,74
Assuntos Jurídicos	16	0	100
Administração e Finanças	31	1	96,87
Serviços Públicos	91	43	67,91
Educação	51	1	98,08
Saúde	78	16	82,98
Relações Institucionais e Governo	34	3	91,9
Obras	137	12	91,95
Desenvolvimento Urbano	16	0	100
Desenvolvimento Social	4	0	100
Agricultura e Meio Ambiente	40	2	95,24

Observações:

- a Divisão de Abastecimento de Água está contida na Secretaria de Obras e conta com 35 manifestações. Essa Secretaria engloba também a Divisão de Fiscalização, Postura e Meio Ambiente, que conta com 93 manifestações.
- DEMUTRAN (14 manifestações), Defesa Civil (16 manifestações), Segurança Pública (1 manifestação) e Comunicação (3 manifestações) integram a Secretaria de Relações Institucionais e Governo.
- Recursos Humanos (13 manifestações), Receita (11 manifestações) e Licitação e Contratos (3 manifestações) integram a Secretaria de Administração e Finanças.

Gráfico 3
Finalização de ouvidorias



No gráfico acima, a cor azul abarca manifestações respondidas e a laranja, as ignoradas.

FINALIZAÇÃO DE DEMANDAS E NAS RESPOSTAS

Como se sabe, as secretarias e divisões da Prefeitura, de acordo com a Lei Municipal Complementar nº 354/2021, têm até 10 dias úteis para responder à Ouvidoria, que tem mais 20 dias para dar a resposta final, conclusiva, para os usuários de serviços públicos. A seguir, informa-se a média de tempo das **manifestações finalizadas** pelos órgãos.

Os números apresentados, nesta seção, desprezam ouvidorias do ano de 2024, por se basearem exclusivamente no relatório gerado no site eOuve. Assim, abarcam os meses de janeiro de 2024 até 12 de dezembro de 2025. Este tópico, associado à eficácia, aponta para a eficiência.

O prazo médio de resposta de todas as áreas técnicas foi de 24 dias contra 46 dias do ano de 2024. E a Ouvidoria preza em repassar, com as devidas adaptações (respeitando a LGPD, por exemplo, e tentando usar linguagem mais acessível dependendo do usuário), o *feedback* tão logo quanto possível, em termos mais precisos, sem nunca utilizar seu prazo adicional regulamentar de 20 dias. Dessa maneira, tenta-se minimizar, ao máximo a espera da devolutiva.

Um dos problemas de médias é que não revelam um descompasso grande entre quem responde rápida e quem morosamente.

Secretaria de Administração e Finanças: todas as manifestações direcionadas a essa secretaria foram atendidas e a Divisão mais requisitada foi a de Recursos Humanos, seguida da de Receita. Tempo total médio de resposta: 3 dias contra 9 dias em 2024.

Secretaria de Serviços Públicos: novamente, essa Secretaria foi a que apresentou mais problemas em responder as ouvidorias. Resulta claro que a secretaria necessita de um plano mais eficiente para melhorar o tratamento das demandas de seus usuários no tempo estipulado em lei.

Conforme já fora esclarecido em 2024, mesmo a impossibilidade de execução de um serviço seria uma resposta válida ao munícipe desde que fundamentada. O secretário da pasta foi instado, neste ano, a apresentar um cronograma de suas atividades que contemplasse ao menos uma resposta intermediária acerca do tempo médio de que necessitaria para realizar os serviços exigidos por protocolos vencidos a fim de que a população pudesse aguardar a prestação deles tão logo fosse possível. Isso foi feito em um momento específico, mas, depois, não mais, o que descredibilizou a pasta frente aos munícipes, que ficaram aguardando várias intervenções, mas sem expectativa de quando seriam feitas. Ao longo do ano, a Ouvidoria cobrou, por reiteradas vezes, respostas a grande maioria delas totalmente negligenciadas. Algumas das manifestações estão com prazo correndo desde o ano passado. Tempo médio das respostas conclusivas: 37 dias, contra 58 dias em 2024. Aponte-se que, mesmo que esse tempo tenha se reduzido em relação ao do ano passado, não se contabiliza, aqui, todas as devolutivas não apresentadas, que ultrapassaram muito às do ano passado e que constam em laranja no gráfico 3.

Guarda Civil Municipal: as manifestações direcionadas à GCM foram concluídas até o prazo de fechamento deste relatório. A GCM é instituição que possui um ouvidor próprio e atende a prazos diferenciados de acordo com a legislação que segue. Tempo médio para resposta final: 15 dias, contra 21 dias em 2024.

Secretaria de Saúde: das manifestações recebidas por essa secretaria, o percentual de finalização ficou abaixo do do ano passado. Vale lembrar que sempre houve alta demanda, posto que muitas ouvidorias são tratadas diretamente na área, mas, em 2022, a eficiência era maior: 96,78%. Os serviços de saúde foram bem ampliados nesta gestão, o que pode justificar uma queda dos indicadores no trato dessas ouvidorias. Tempo médio para as respostas finais: 43 dias. Ano anterior, 38.

Secretaria de Obras: o grande número de manifestações feitas justifica-se, como já mencionado, pelo fato de essa secretaria abrigar as demandas relativas a Abastecimento público de água e a relação da Prefeitura com a CPFL bem como à Divisão de Fiscalização e Postura, só essa última responsável por 54 manifestações. Tempo médio para resposta conclusiva: 19 dias. Aqui, a média não caracteriza bem os atrasos porque, quanto ao Abastecimento, a média é de apenas dois dias, enquanto a Fiscalização detém a média de 27 dias para a resposta final, contra 40 dias em 2024.

Secretaria de Assuntos Jurídicos: Tempo médio de respostas finalizadas: 19 dias, contra 6 em 2024. Em 2025, essa secretaria foi, por vezes, acionada depois de encaminhamento de outras áreas, que justifica o atraso maior neste ano.

Controladoria Geral do Município: tempo de resposta de 4 manifestações: 31 dias. Esse tempo se justifica pelo fato de a manifestação contemplar um elogio anônimo, que poderia caber a três servidoras porque o relato só mencionou o primeiro nome, sendo aberto um prazo de 20 dias úteis para que houvesse complemento de informações, que não veio e, por isso, findo esse período, a manifestação foi concluída no sistema conforme regramento da lei municipal complementar 354/2021. Em 2024, não houve protocolo registrado para esse órgão.

Secretaria de Turismo e Cultura: tempo médio de resposta finalizada de 43 dias. Ano passado, o tempo médio de respostas era de 35 dias.

Secretaria de Desenvolvimento Econômico: tempo médio de resposta de 13,5 dias considerando que o SEBRAE integra a pasta. Em 2024, 10 dias.

Secretaria de Desenvolvimento Social: tempo médio de resposta de 13 dias. Em 2024, 118 dias. Nota-se, assim, bem maior grau de comprometimento da pasta no ano presente.

Secretaria de Desenvolvimento Urbano: tempo médio de resposta: 10 dias, contra 81 dias em 2024.

Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente: tempo médio de resposta: 17 dias, contra 11 dias em 2024.

Secretaria de Educação: tempo médio de resposta: 14 dias, contra 25 dias em 2024. Mencione-se que esta secretaria costuma apresentar respostas conclusivas robustas, que, mesmo não contemplando o desejo do manifestante, embasa o porquê de algumas solicitações não serem atendidas.

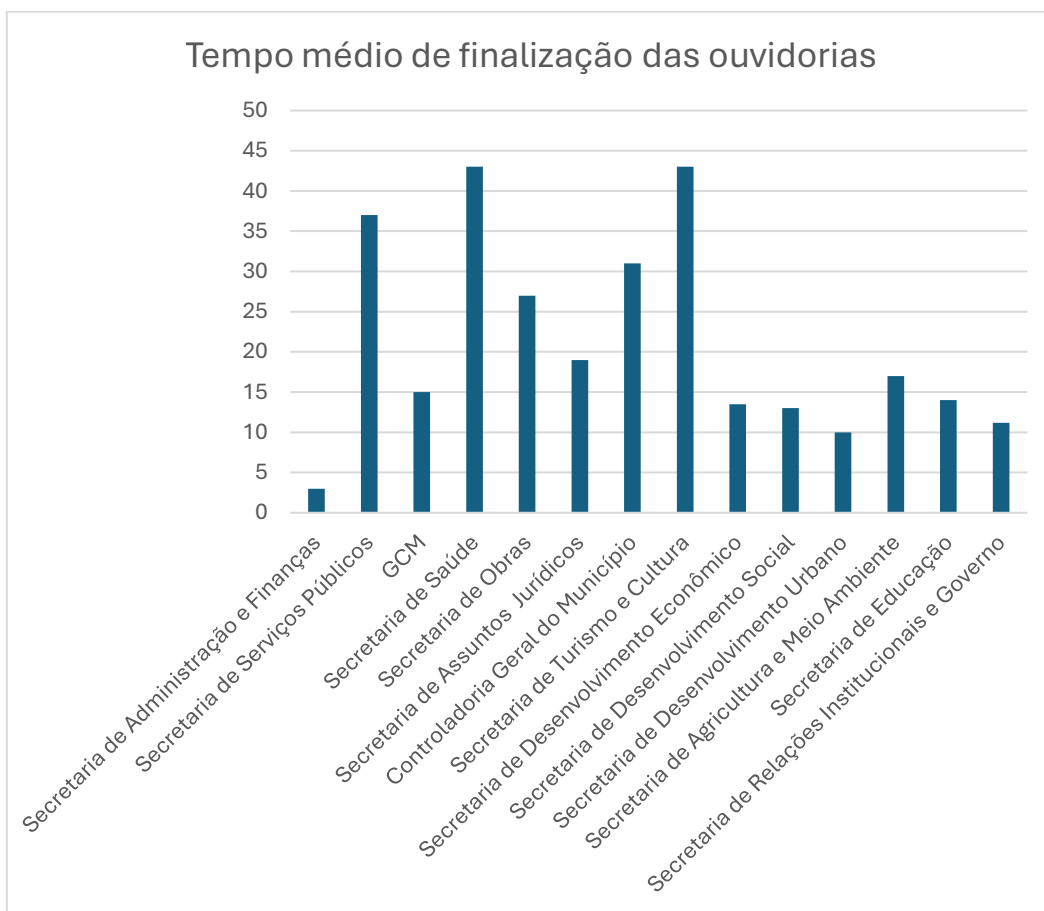
Secretaria de Relações Institucionais e Governo: considerando as divisões que essa pasta abarca, tempo médio de resposta de 11,2 dias, sendo Comunicação mais eficiente enquanto a do próprio governo ser mais morosa. Ano passado, houve um tempo médio de resposta de 193 dias.

Com base nesses dados apresentados, depreende-se que ainda as respostas das secretarias costumam, de modo geral, ultrapassar os 10 dias úteis previsto em legislação. Meta que, sem o apoio da alta gestão, terá dificuldade de ser atingida. Deve-se considerar também que esses dados envolvem manifestações concluídas. As que não estão, continuam com prazo correndo e são cobradas periodicamente pela Ouvidoria Geral do Município.

Por todos esses dados, nota-se que, por enquanto, a maioria das secretarias e divisões da Prefeitura têm atentado mais para as cobranças da Ouvidoria Geral e da Ouvidoria da GCM. Porém, 12,92% das manifestações não foram finalizadas (“abertas”, “agendadas”, “em andamento” e “pendentes”). Destaque, nesse sentido, para 43 ouvidorias da Secretaria de Serviços Públicos e 16 da Saúde, cujo prazo de resposta continua a ser contabilizado na grande maioria dos casos atrasadas.

Abaixo, o Gráfico 4, relativo ao tempo médio das ouvidorias finalizadas.

Gráfico 4



CATEGORIA DAS OUVIDORIAS

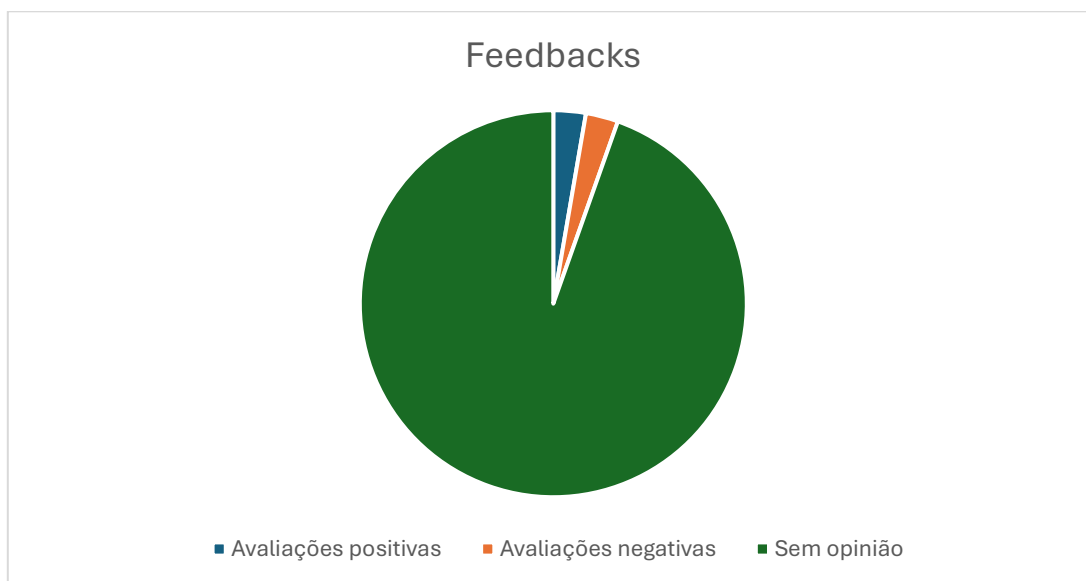
Tabela 4 (até 12/12/2025)

CATEGORIAS	QUANTITATIVO
RECLAMAÇÃO	241
DENÚNCIA	208
SOLICITAÇÃO	107
INFORMAÇÃO	28
ELOGIO	14
DOAÇÃO	1
SUGESTÃO	10
SIMPLIFIQUE	0

Como no ano passado, reclamações e denúncias foram as categorias mais registradas, seguidas por solicitações.

Avaliação das manifestações canceladas ou concluídas

Gráfico 5

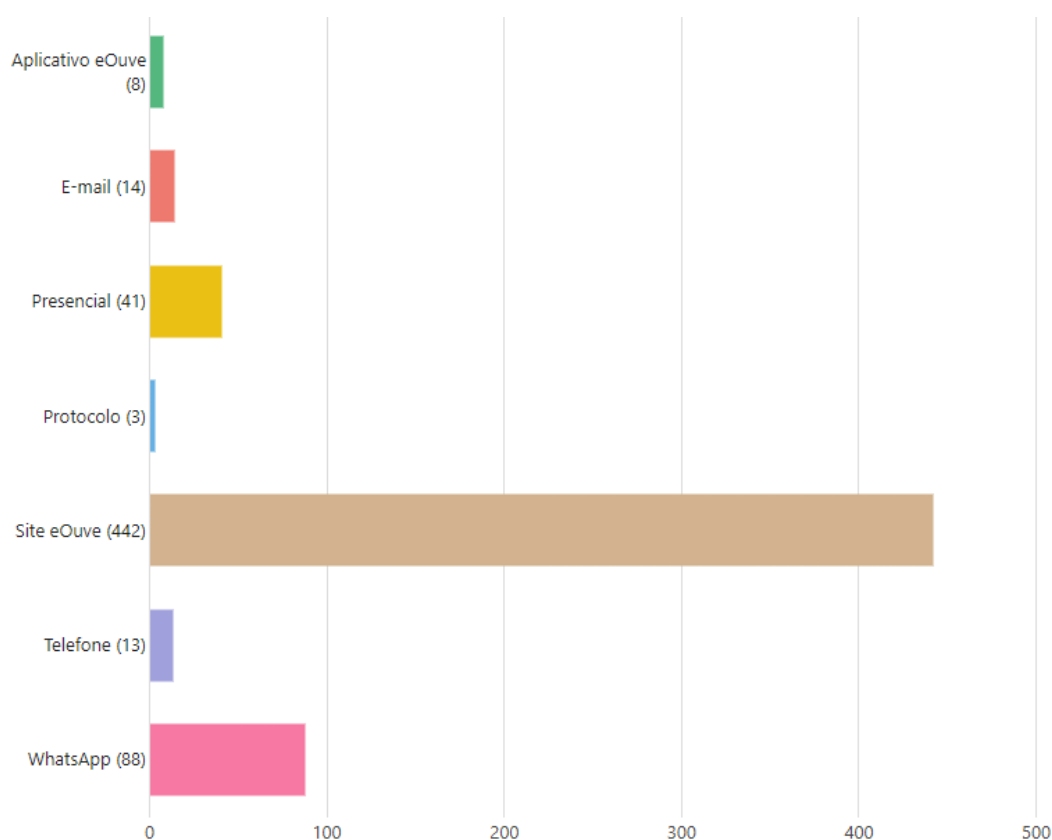


Já se mencionou, em relatórios anteriores, que é bem rara a avaliação das respostas e esse fenômeno é nacional, de acordo com o que a ouvidora observa no cotejo com outras regiões e mesmo pelo que o Gov.br revela nesta parte. Conforme o gráfico 5, visualiza-se que as demandas concluídas ou mesmo canceladas tiveram o mesmo número de avaliações positivas e negativas: 17 cada. Todavia, a enorme maioria delas não recebeu opinião alguma dos manifestantes. Pode ser que haja uma falta de interesse do usuário de voltar à plataforma para registrar se sua situação foi resolvida ou não e atribuir uma nota ao atendimento. De qualquer forma, cabe, à Ouvidoria Geral estimular mais esse “feedback” posto que é importantíssimo para revelar a satisfação do usuário e, assim, estimular a melhoria dos serviços públicos prestados. Neste ano, pelo fato de a Prefeitura ainda não contar com tótems de avaliação de qualidade de atendimento, sugestão feita desde 2023, de forma paliativa, a Ouvidoria concebeu formulários em que o usuário se posicionasse tanto quanto ao atendimento recebido pela ouvidora, numa escala de 1 a 5, sendo 5 a nota máxima a revelar satisfação no contato e prestação de serviço da servidora bem como a expectativa de ver a sua demanda atendida dentro do prazo. Esses formulários foram preenchidos fora do olhar da ouvidora, dobrados e colocados numa urna fechada para ser aberta apenas ao final do ano para contabilização no presente documento. Claro que, devolutivas assim, não devem ser encaradas com muita seriedade, em função da facilidade de poderem ser adulteradas, contudo, foi um desejo da Ouvidoria de contar com feedbacks que,

difícilmente, ocorrem via plataforma e aplicativo, com vista ao aprimoramento do serviço ofertado pelo órgão.

Concluindo, excetuando-se as avaliações feitas durante o atendimento presencial da ouvidora, feedbacks positivos e negativos se igualaram. No entanto, nos atendimentos presenciais, despontaram os positivos em quase todas as ocasiões, motivo pelo qual o ouvidor deveria ser mais presente no contato com o público, seja pelo trato com os usuários, seja para alinhar expectativas deles para com as demandas, mediando conflitos e, assim, poupando, por vezes, a máquina pública.

Abaixo, o **gráfico 6** em que constam o número de manifestações por origem dos cadastros:



SUGESTÕES DE MELHORIA

Para a manutenção de vias públicas em municípios pequenos que ainda não podem investir em asfaltamento, é possível adotar medidas de baixo custo e eficiência razoável para melhorar a circulação e reduzir os impactos para os moradores.

A Secretaria de Serviços Públicos já costuma a fazer o nivelamento e compactação regular das vias, aplicação de cascalho ou brita, mas o trabalho precisa ser feito a todo momento, principalmente quando chove muito. E parece

ainda não investir tanto em um sistema de drenagem, ao que se percebe pelas manifestações recebidas. Criar valetas laterais ou drenos para escoar a água da chuva e evitar a formação de erosões e buracos evitaria o desgaste prematuro das vias. Além disso, a manutenção programada, desde o final do ano passado, sofreu sérios atrasos o que rendeu reclamações reiteradas de munícipes, em especial, ao WhatsApp da Ouvidoria, com vários munícipes ameaçando levar suas questões ao conhecimento do Ministério Público, motivo pelo qual as manifestações deveriam ter sido priorizadas. A participação da comunidade na identificação de pontos problemáticos e pequenos reparos denota maior engajamento e fiscalização por parte dos cidadãos. Um cronograma periódico de manutenção preventiva com mapeamento das áreas mais críticas reduz os custos de manutenção emergencial e evita o agravamento de problemas, contudo, deve ser seguido à risca principalmente quando as condições climáticas forem favoráveis. Caso não sejam, caberia uma resposta intermediária aos munícipes e pedido de prorrogação de prazo para a Ouvidoria. Tal medida alinharia a expectativa deles com o possível dentro da realidade do serviço público sem que a Prefeitura restasse descreditada.

Também seria apropriado promover campanhas para conscientizar a população sobre o descarte correto de lixo e o respeito às vias públicas, o que evita entupimentos de drenagem e desgaste acelerado das vias.

Para os casos, mais raros, de pedidos de controle de poeira, uma boa sugestão seria a de se aplicar produtos estabilizadores de solo ou soluções salinas para reduzir a poeira durante a seca, tal medida melhoraria a qualidade do ar e o conforto dos moradores.

Por fim, buscar parcerias com empresas da região para doação de materiais ou serviços em troca de benefícios fiscais ou publicidade ampliaria os recursos da Prefeitura sem aumentar os gastos públicos nessa área tão crítica.

Águas de Araçoiaba: todo ano, há reclamações de Ouvidoria acerca dos serviços prestados por essa concessionária. No entanto, neste ano, foram vultosas essa categoria de manifestação, principalmente no que tange a desabastecimento de água em especial. A qualidade da água também foi questionada, mas em menor número. Em conversa com o senhor Alcebíades Duarte Júnior, o responsável, na Prefeitura, para intermediar o contato dos cidadãos com a concessionária e, até mesmo, com a agência reguladora, soube-se que o poder público admitiu falta de comprometimento das antigas gestões quanto ao contrato firmado com a Prefeitura. Para sanar o problema de desabastecimento, principalmente em finais de semana, temporadas, agravado pelo aumento de temperatura na região, o Prefeito se comprometeu a construir, de imediato, três novos poços profundos nos bairros mais afetados, um deles já em construção no bairro Rio Verde. Quanto à

responsabilização de Águas de Araçoiaba, vale observar que muitas das manifestações dos usuários de serviços públicos têm sido reportadas à ARES-PCJ, agência reguladora e fiscalizadora, que tem aplicado as sanções cabíveis, o que se traduziu em autuações, segundo relatórios acompanhados pelo servidor Júnior Duarte. Agora, com a criação do CMUSP (Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos), ficou mais fácil indagar o que a Concessionária tem feito frente às ouvidorias recebidas e dialogar sobre ações de melhoria dos serviços por ela ofertados pela participação, nesse colegiado, do senhor Marco Aurélio Di Tata Campos, conselheiro representante de Águas de Araçoiaba. As respostas já fornecidas no final deste ano constam nos anexos.

Já na área da Saúde, este ano houve atrasos de resposta que, talvez, pudessem ser contornados. Em parte, isso se deveu a férias tiradas pela servidora, que é a Assistente Social da pasta, pessoa responsável por distribuir as demandas às diversas unidades da Saúde e cobrar respostas. Assim, na ausência dela, as devolutivas aos cidadãos não vieram ao conhecimento da Ouvidoria Geral durante esse período. Por outro lado, soube-se que uma equipe da Saúde, cuja mesma assistente social fez parte, ao final de ano, foi mobilizada para tratar questões do CDHU, outro motivo de atraso nas respostas de Ouvidoria. O CMUSP, criado este ano e que age paralelamente à Ouvidoria, fez uma série de questionamentos para que se entendesse qual a realidade da pasta com o intuito de sugerir melhorias, mas até o momento de elaboração deste relatório, não houve respostas. Sendo assim, segue anexo tais indagações, sem as quais a proposição de sugestões resta prejudicada.

No que diz respeito à GCM, a Ouvidoria Geral indagou o ouvidor interno do órgão a fim de identificar quais medidas vêm sendo recomendadas para aprimorar os serviços oferecidos à população. Ele ressaltou que a GCM ainda não dispõe de sistema informatizado para registrar as solicitações da população, e que as ligações recebidas pelo órgão não são gravadas. A iniciativa se justifica pelo volume significativo de denúncias envolvendo a guarda, cujo tratamento é de evidente interesse público. Os pedidos de reforço no patrulhamento das ruas foram especialmente recorrentes no ano — mesmo após a adoção do DEAC (Diária Extraordinária por Atividade Complementar), conforme indicado em uma manifestação específica. Outras sugestões incluem a adoção de escalas rotativas de guardas em áreas estratégicas e a criação de um canal de denúncias via WhatsApp, facilitando a comunicação direta entre cidadãos e a instituição. Também foi mencionada a possível contribuição de grupos de vizinhos organizados, atuando em modelo de vigilância colaborativa. Por outro lado, ações como a integração das câmeras instaladas nas escolas com a rede de monitoramento da GCM já têm ampliado a vigilância em diversos pontos da cidade.

Quanto à atuação da própria Ouvidoria, no ano passado, marcado por muitas reclamações e denúncias anônimas, além de um igualmente volumoso cancelamento por réplicas de manifestações que não respeitaram o tempo regulamentar do protocolo prévio, acentuou-se a ideia de um desconhecimento de usuários de como funciona a Ouvidoria. Como os projetos de uma Ouvidoria Itinerante não puderam sair do papel, este órgão procurou, além da fixação de cartazes em unidades escolares, da saúde e de serviço social, desde o começo deste ano, a fazer divulgações periódicas nas redes sociais oficiais da Prefeitura e a realizar palestras de conscientização dos usuários dos serviços Públicos. A primeira delas se deu no CRAS, com a presença maciça de servidores que lá trabalham. A segunda, na Câmara Municipal. Esta embora divulgada em cartazes e nas redes sociais da Prefeitura não contou com a adesão do público. Apenas um servidor da Casa de Leis se interessou e, para ele, puderam se sanar algumas dúvidas sobre como procede a Ouvidoria Geral, diferentemente da Ouvidoria da Câmara. Em outra frente, a Ouvidoria encabeçou a criação do CMUSP (Conselho de Usuários de Serviços Públicos). A Ouvidora passou coordenar trabalhos desse novo grupo, tornando, ainda mais públicos relatórios próprios com o intuito de subsidiar questionamentos principalmente da Sociedade Civil cuja finalidade última seria a proposição de melhorias para todas as secretarias e divisões da Prefeitura, abrangendo as concessionárias vinculadas ao Poder Executivo. Até o momento de finalização deste relatório anual, nem a Secretaria de Serviços Públicos, nem a da Saúde responderam às indagações e sugestões de melhorias direcionadas a elas no prazo concedido. À Secretaria de Educação, a seu turno, foi solicitada uma reunião com a representante da sociedade civil, Luciene, contudo, não houve, por parte do Secretário, agendamento do encontro até o momento. Sendo assim, Luciene, que é vice-coordenadora do CMUSP, decidiu se encontrar com o Secretário de Relações Institucionais e de Governo com o propósito de angariar apoio contra essas omissões. O Secretário acolheu Luciene dia 26 de novembro prometendo amparo no fortalecimento do Conselho.

Diga-se, de passagem, que a mediação conduzida pelo ouvidor oferece diversos benefícios, como a redução de tensões ao resolver conflitos de forma pacífica, evitando que se agravem; a economia de tempo e recursos, ao diminuir a necessidade de processos formais ou judiciais; e o aprimoramento da gestão pública, ao promover mais transparência e melhorar a percepção dos serviços pela população.

Outro passo importante, nesse sentido, foi o da criação de um Conselho Municipal de Serviços Públicos, o CMUSP. Suas atribuições principais são: acompanhar e avaliar a qualidade dos serviços públicos oferecidos, propor melhorias e diretrizes para o atendimento ao cidadão, fiscalizar e subsidiar a atuação da Ouvidoria Municipal, atuar de forma consultiva junto à administração

pública e promover a participação social nas decisões sobre os serviços públicos. Suas atividades são voluntárias, com reuniões periódicas e envolvimento direto na escuta e representação das demandas da população usuária. Levou meio semestre até a composição plena do conselho e sua primeira reunião aconteceu no dia 18 de julho, após toda a documentação dos conselheiros ser apresentada e aprovada com exceção de uma suplente na época.

Sobre a Secretaria de Educação, todas as reclamações direcionadas às instituições de ensino foram respondidas de forma consistente. Embora nem todas as melhorias solicitadas pelos manifestantes pudessem ser atendidas, as respostas conclusivas trouxeram justificativas claras. Um número significativo das manifestações questionava o funcionamento das Salas Maker, especialmente quanto à rotatividade dos oficineiros. A empresa contratada para esse serviço também se posicionou, apresentando um ofício no qual esclareceu os detalhes da contratação, com base nos termos firmados com a Prefeitura. A respeito de tratamento descortês por parte de alguns colaboradores do Projeto, a empresa responsável pela prestação dos serviços “já iniciou a implementação de um Programa de Integridade Ética, com foco na prevenção de situações semelhantes e na promoção de uma cultura de responsabilidade e respeito no ambiente escolar. O programa prevê: treinamento obrigatório para todos os colaboradores da empresa, abordando ética profissional, postura funcional e responsabilidade social; elaboração e aplicação de um Manual de Conduta Ética, adaptado à realidade do serviço público e às especificidades da atuação educacional; ações contínuas de sensibilização, com vistas à formação cidadã e à valorização do papel de cada profissional como agente de construção de um serviço público digno, íntegro e centrado no bem comum.” Para manifestações, pontuais, como atitude violenta de aluna em determinada escola, o registro preferencial do manifestante privilegiou o canal da Ouvidoria tendo em vista de não se tratar de caso muito grave, porém recorrente. Uma possível solução seria o encaminhamento da aluna a uma equipe multifuncional escolar (assistente social, psicólogo, orientador) para acolhimento das vítimas e da agressora. Quanto a essa última, um plano individual de acompanhamento seria oportuno também. Para além disso, seria interessante que toda a comunidade escolar - formada por professores, alunos e familiares – tivesse capacitação para uma cultura de paz, fundada na CNV (comunicação não violenta) e na mediação e prevenção de conflitos.

Perturbação de sossego: esse problema, que costuma se agravar nos finais de semana, períodos de festa e feriados, ainda persiste em boa medida por Araçoiaba da Serra abrigar muitas chácaras, que, por vezes, são alugadas para recreação. A Divisão de Fiscalização, a Guarda Civil Municipal e, se necessário, a Polícia Militar podem atuar para prevenir, medir ruídos e multar responsáveis por exceder os limites legais agindo em conjunto. As queixas diminuíram, se

comparadas com o ano anterior, mas persistem frente a uma sensação de impunidade. No entanto, muitos munícipes denunciaram vizinhos sem saber que, é no momento da infração, que a GCM deve ser acionada para medir o nível de poluição sonora, para, somente depois, a Fiscalização poder verificar de quem é a propriedade problemática a fim de poder realizar os trâmites próprios de autuação. E que tal processo não é imediato vide o respeito aos regramentos legais de Araçoiaba da Serra. Assim, neste ano, a Ouvidoria respondeu de forma mais educativa, buscando ajustar as expectativas dos moradores no município sem descuidar do tratamento dessas denúncias.

Por fim, como houve muitas manifestações contra atendimento de servidores seriam oportunas várias estratégias. Uma delas, acerca de divisões onde ocorrem atendimento presencial, seria a de se instalar tótems de atendimento para que os usuários registrassem sua opinião acerca da satisfação no contato com servidores. Protocolos de atendimento padronizados também viriam a calhar, com roteiros mínimos para situações recorrentes e o uso de linguagem acessível. Capacitação contínua curta e prática sobre comunicação clara, escuta ativa e gestão de conflitos (nesse caso, ainda mais interessante nas escolas). Canal de escuta interna para servidores, que seria um espaço para que eles relatassem dificuldades estruturais como falta de pessoal, sistema ineficiente, normas confusas. Acrescente-se que, quando necessárias, a resposta institucional, muitas vezes obtida pela Ouvidoria Geral do Município, deve acolher o desconforto do cidadão, explicar os limites administrativos com clareza e informar as medidas adotadas para resolver ou minimizar as queixas apresentadas pelos cidadãos.