



## **Relatório de Gestão da Ouvidoria Municipal – Exercício 2023**

### **Introdução:**

A Ouvidoria Municipal apresenta o relatório de gestão anual, referente ao exercício de 2023. A Ouvidoria Municipal foi criada pela Lei Municipal 3406 de 11 de junho de 2021 e regulamentada pelo Decreto Municipal 4048, de 25 de junho de 2021. O regulamento sofreu uma alteração através do Decreto 4268 de 16 de dezembro de 2022. A Ouvidoria Municipal também tem como base legal de funcionamento a Lei Federal 13460 de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre normas básicas de garantia de participação, proteção e defesa dos usuários dos serviços públicos. A Ouvidoria ainda atende aos princípios da Lei de Acesso à Informação, Lei Federal 12527 de 18 de novembro de 2011.

### **Meios de Acesso à Ouvidoria:**

Atualmente a Ouvidoria possui uma Ouvidora, nomeada entre os servidores efetivos para prestar os atendimentos e proceder aos trâmites administrativos referentes aos atendimentos. A Ouvidoria Municipal recebe as demandas por:

#### **1. E-mail:**

Através do e-mail institucional da Ouvidoria Municipal:

[ouvidoria@guararema.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@guararema.sp.gov.br)

#### **2.Telefone:**

Através do número: 11.4693-8005

#### **3. Pessoalmente:**

No Paço Municipal de Segunda a Sexta- Feira das 08h00 às 12h00 e 13h00 às 17h00.



#### 4. Por correspondência:

No endereço do Paço Municipal – Praça Coronel Brasília da Fonseca, 35 - Centro – Guararema/SP. CEP: 08900-000

#### 5. Pelo Site:

Este ano a Ouvidoria fez uso do Sistema ATEN, até a segunda quinzena do mês de novembro de 2023, no qual recebeu as demandas de Fale Conosco e SIC, através do site.

Posteriormente, iniciamos com o uso do sistema EOuve, através do link pelo site:

<https://guararema.sp.gov.br/redirecionando/?redirect=https://guararema.eouve.com.br&timeout=5000>

#### 6. Pelo Aplicativo:

O sistema EOuve que está sendo utilizado, dispõe ainda de Aplicativo para ser baixado nas lojas de aplicativo.

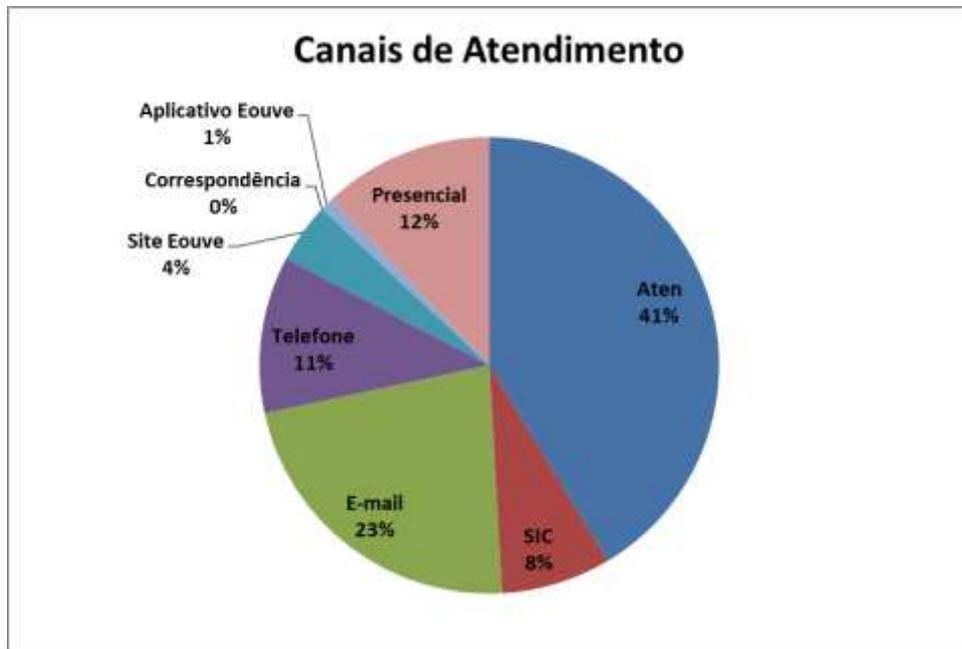
#### Atendimentos:

Durante o exercício de 2023, os atendimentos vieram pelos meios especificados acima e na proporção que pode ser compreendida através do gráfico:

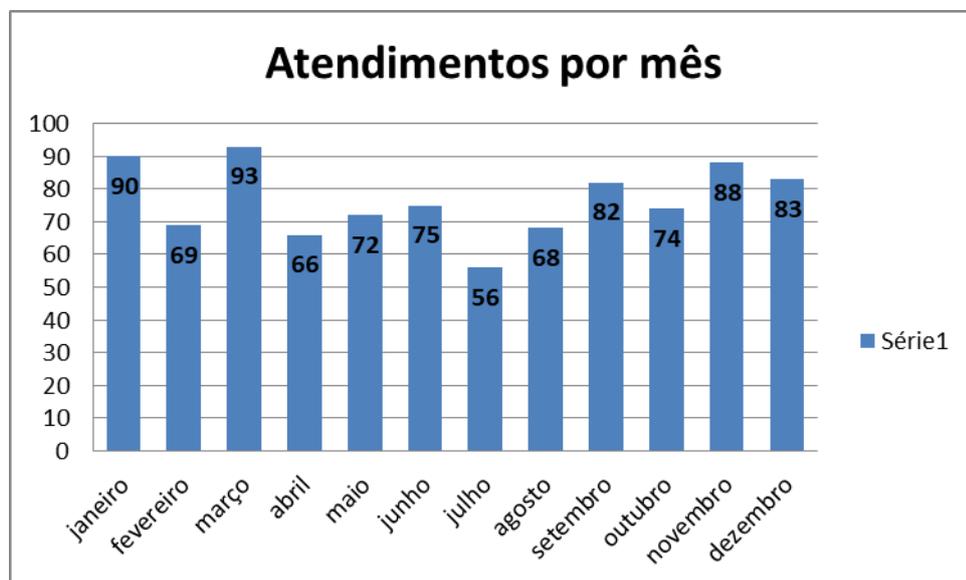
Canal de Atendimento	Mês												Total por tipo de
	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	
Aten	55	46	39	38	25	30	29	37	27	37	16	0	379
SIC	16	8	6	5	6	5	6	5	0	3	5	6	71
E-mail	11	6	18	11	16	19	13	18	19	20	27	28	206
Telefone	4	1	11	8	13	13	3	4	8	5	13	19	102
Site	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17	22	39
Correspondência	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Aplicativo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	5	9
Presencial	4	8	19	4	12	8	5	4	28	9	6	3	110
Total Mensal	90	69	93	66	72	75	56	68	82	74	88	83	916
Total Anual	916												



# PREFEITURA DE Guararema



Isto é, houve um total de 916 atendimentos distribuídos entre os diversos canais citados.





### **Tipos de Atendimento:**

Na Ouvidoria Municipal, o usuário pode fazer as seguintes manifestações: solicitações, reclamações, sugestões, denúncias, elogios e pedidos de informações. Segundo Decreto Municipal 4048 de 25 de junho de 2021, as definições das manifestações são:

- **-Solicitações** – Comunicação verbal ou escrita que, embora também possa indicar insatisfação, contenha requerimento de atendimento ou acesso às ações e serviços da Prefeitura.
- **-Reclamações** – Comunicação verbal ou escrita que relate insatisfação em relação às ações e serviços prestados pela Prefeitura, sem conteúdo de requerimento.
- **-Sugestões** – Comunicação verbal ou escrita que proponha ação considerada útil à melhoria dos serviços prestados pela Prefeitura.
- **-Denúncias** – Comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade na administração ou no atendimento por órgão ou entidade pública da Prefeitura.
- **-Elogios** – Comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento por serviço prestado pela Prefeitura.
- **-Pedidos de Informações** – Solicitação de orientação ou ensinamento relacionado à área de atuação da Prefeitura.

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	Total
Reclamações	23	29	53	31	43	44	24	38	55	39	44	44	467
Solicitações	52	25	24	20	9	17	19	11	17	18	26	14	252
Informações	12	6	5	4	8	3	3	5	4	6	10	11	77
Denúncias	2	5	8	4	12	5	5	9	2	5	3	10	70
Elogios	1	1	0	3	0	1	2	3	2	2	0	1	16
Sugestões	0	3	3	4	0	5	3	2	2	4	5	3	34
Total	90	69	93	66	72	75	56	68	82	74	88	83	916



#### **Atendimentos por Secretaria:**

No exercício de 2023, as demandas foram para as seguintes secretarias municipais, que serão apresentadas por sua sigla na tabela abaixo:

**SO** – Secretaria Municipal de Obras, Meio Ambiente, Planejamento Urbano e Serviços Públicos;

**S.A.** – Secretaria Municipal de Administração;

**SF** - Secretaria Municipal de Finanças e Tributação;

**SE** – Secretaria Municipal de Educação;

**SG** – Secretaria Municipal de Governo, Tecnologia e Sustentabilidade;

**SMCT** – Secretaria Municipal de Cultura e Turismo;

**SS** – Secretaria Municipal de Saúde;

**SEL** – Secretaria Municipal de Esportes e Lazer;

**SD** – Secretaria Municipal de Emprego e Desenvolvimento Econômico;



# PREFEITURA DE **Guararema**

**SAJ** – Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos;

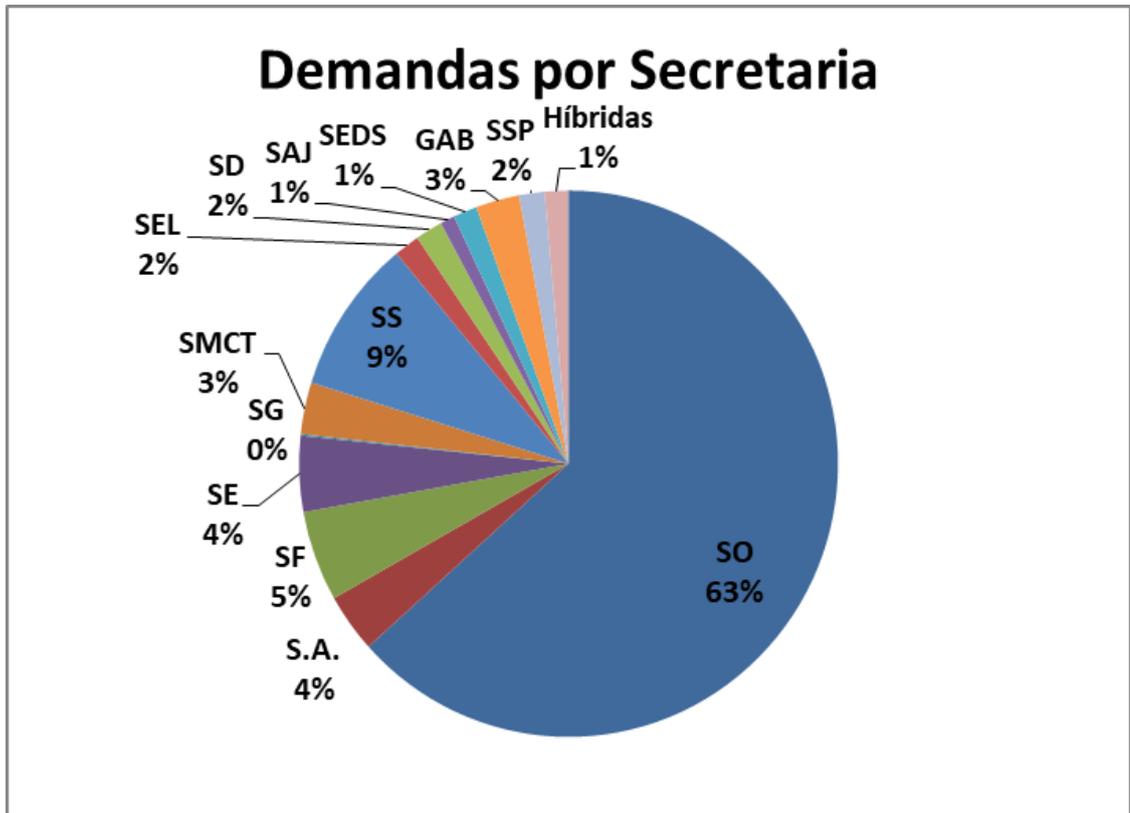
**SEDS** – Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social e Habitação;

**GAB** – Gabinete do Prefeito (Controle Interno, Corregedoria Municipal e Ouvidoria Municipal);

**SSP** – Secretaria Municipal de Segurança Pública;

**Híbridas** – Demandas que solicitavam no pedido solicitações para duas secretarias.

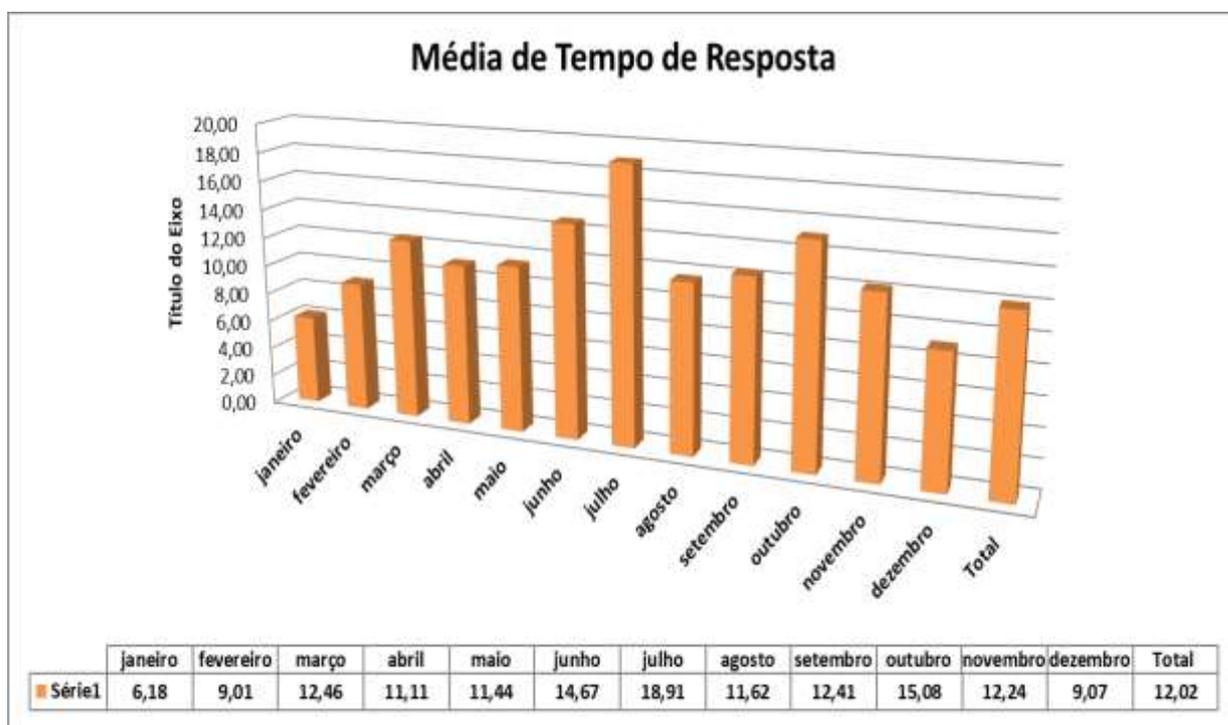
<b>Secretarias</b>	<b>Quantidade</b>
SO	580
S.A.	32
SF	49
SE	41
SG	1
SMCT	28
SS	84
SEL	14
SD	15
SAJ	8
SEDS	13
GAB	24
SSP	14
Híbridas	13
<b>Total</b>	<b>916</b>





### Média anual de tempo de resposta:

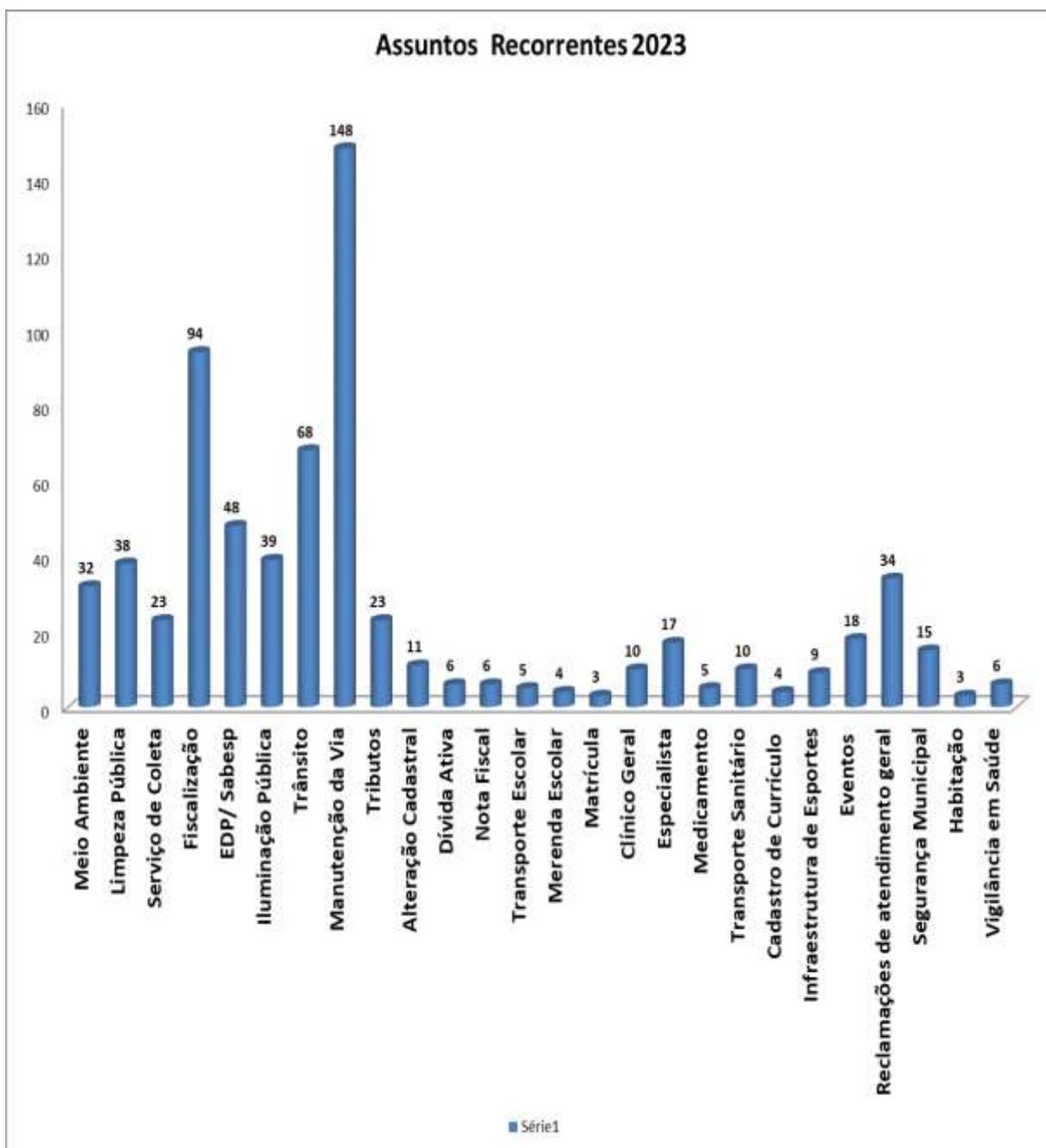
A média anual do tempo de resposta foi de aproximadamente 12 dias para resposta numa média anual, respeitando o prazo de 30 dias, ou mesmo a prorrogação de mais 30 dias, quando necessário e justificado para análise das secretarias.





## Assuntos recorrentes das demandas:

Durante o exercício de 2023, houve alguns assuntos que apareceram com frequência entre as demandas. Os assuntos são diversificados, mas aqui abaixo estão os que com regularidade apareceram na Ouvidoria Municipal:





### **Análise e Descrição dos Pontos recorrentes:**

Neste tópico serão expostos algumas das maiores dificuldades que relataram os munícipes durante o exercício de 2023 em relação aos serviços municipais. Por motivo de não ficar repetitivo e tornar claro, os assuntos trazidos são aqueles que impactam na coletividade.

#### **Descrição:**

**Meio Ambiente** – Demandas que versam sobre questões ambientais tais como análises ambientais, supressão de vegetação, bem estar animal, animais soltos, ariscos e com risco de mordidas aos transeuntes, quando não são cães comunitários, entre outros temas correlatos.

**Análise** – Demanda que encaminhamos à Diretoria de Meio Ambiente, para análise e resposta ao interessado. Os cães comunitários são aqueles que têm como tutor não apenas um, mas uma coletividade de pessoas que os alimentam, dão água e cuidam. Houve neste ano de 2023 alguns pedidos de recolhimento de animais comunitários, isso somente pode ser feito se o animal está mordendo as pessoas na rua, se ele é dócil, e é um cão comunitário, não pode ser recolhido, também houve pedidos para supressão de vegetação, e neste caso a diretoria analisou cada caso.

**Limpeza Pública** – quando o munícipe reclama ou solicita varrição, troca de lixeira, lavagem de lixeira ou container, pedido de substituição de container ou lixeira, em algum ponto específico do Município de Guararema.

**Análise** – Para solicitar colocação de lixeiras em um ponto específico no qual não há, é necessário que o interessado se dirija ao setor de Protocolo, e aguarde a resposta, caso a Secretaria Municipal de Obras, Meio Ambiente, Planejamento Urbano e Serviços Públicos, não responda em tempo hábil, ou negue o pedido, ele pode solicitar junto à Ouvidoria Municipal, que diligencia junto à Secretaria, porém quando o munícipe vem diretamente à Ouvidoria, é orientado a seguir o fluxo de atendimento com o Protocolo, para que a Secretaria tenha tempo hábil de cumprir a solicitação.

**Serviço de Coleta** – quando o munícipe deseja reclamar ou fazer algum apontamento sobre o serviço de coleta de resíduos sólidos do município, ou quando deseja saber quais os dias de coleta em seu bairro.



**Análise** – A Ouvidoria Municipal diligenciou diversas vezes à SO (Secretaria Municipal de Obras, Meio Ambiente, Planejamento Urbano e Serviços Públicos) sobre os problemas encontrados com o serviço e os problemas foram resolvidos e os funcionários orientados sobre os cuidados no momento da coleta.

**Fiscalização** – quando o munícipe ou usuário informa à Administração Pública sobre o descumprimento de algum ponto do Código de Posturas Municipal, como por exemplo, comércio sem as devidas exigências legais, terrenos cujos proprietários deixam de realizar a limpeza devida e causam transtornos aos vizinhos, perturbação de sossego de residências e comércios, construção irregular sem alvará, entre outras demandas.

**Análise** – O setor de Fiscalização faz a vistoria no local e notifica aquele que descumpra a lei municipal, que tem um prazo para correção da irregularidade e caso não o faça poderá ser multado. Durante o exercício foram feitas várias vistorias, com o intuito de orientar o que pode ou o que não se pode fazer em face do Código de Posturas Municipal.

**EDP/ Sabesp** – são demandas que não são próprias da Prefeitura Municipal de Guararema, porém usamos como parâmetro para diligenciar junto às concessionárias de serviços públicos que prestam seus serviços em Guararema, porém sua subordinação é Estadual e Federal.

**Análise:** A Prefeitura Municipal de Guararema tem atuação limitada nestes tipos de serviços públicos, haja vista que as concessionárias de serviços públicos não são subordinadas à prefeitura, porém mantém com ela contrato de prestação de serviços. Durante o exercício de 2023 foi necessário cobrar as duas concessionárias EDP e Sabesp na esfera judicial, para garantir a devida execução dos serviços públicos à população guararemense. Em ambas as ações, a Prefeitura Municipal de Guararema foi exitosa, haja vista que os pedidos versavam sobre a continuidade dos serviços de fornecimento de água. No caso da falta de água, a Prefeitura inaugurou em parceria com a Sabesp, uma Estação de Tratamento de Água no Parateí, que leva água tratada a cerca de 8 (oito) mil pessoas, na região norte do município. No caso da EDP, a demanda judicial foi para que a EDP pudesse realizar as podas de árvores junto à fiação elétrica, que é o que causa, muitas vezes, a queda de energia durante as chuvas intensas.



**Iluminação Pública** – As demandas sobre a iluminação pública que chegaram, foram encaminhadas à empresa Tecnoluz para tratativas, porém, orientamos ao munícipe que se utilize dos canais de atendimento disponibilizados pela empresa e contratada para esse fim.

**Análise** – A Ouvidoria sugere à Secretaria Municipal de Obras, Meio Ambiente, Planejamento Urbano e Serviços Públicos que possa diligenciar junto à empresa, através do gestor do contrato, a disponibilização de mais canais de atendimento ao público e controle das demandas realizadas, por exemplo, a criação de uma Ouvidoria da empresa Tecnoluz para agilizar na resolução de demandas não realizadas no prazo.

**Trânsito** – demandas que versam sobre multas, sinalização, redutores de velocidade, atendimento entre outros.

**Análise:** Encaminhamos as demandas para a Diretoria de Trânsito, que nos responde geralmente de forma rápida, a depender da complexidade da demanda apresentada, na grande parte dos casos foi sobre a aplicação das multas.

**Manutenção da Via** – Esse tipo de demanda geralmente versa sobre reclamações sobre a execução de um serviço em via pública, seja pelo que foi feito, ou se um serviço solicitado anteriormente no protocolo não foi feito. Demandas sobre buracos na via, roçagem, pavimentação, recapeamento, pedriscos em estradas sem pavimentação, entre outras demandas de zeladoria, que dão um aspecto de cuidado quando executados.

**Análise**– Orientamos as pessoas a protocolarem para a SO inicialmente, e caso a secretaria não faça o serviço no prazo informado, que a pessoa entre com a manifestação para que a Ouvidoria diligencie junto à SO para que o serviço possa ser executado. Recomendamos que a Secretaria faça, caso ainda não tenha, um cronograma de roçagem e serviços de zeladoria nos bairros periodicamente, para mantermos a aparência de cuidado, que é característica do município.

**Tributos e Taxas** – demandas que têm relação com dúvidas sobre os tributos e taxas municipais, e assuntos correlatos: 2ª via de tributos e taxas, valores, isenção, cancelamento, entre outros.

**Análise** – Esse tipo de demanda é comum no início da tributação de IPTU (março, geralmente), e ao longo dos meses do ano, vai diminuindo.



**Alteração Cadastral** – Quando o munícipe solicita alteração de titularidade ou endereço de entrega dos tributos e taxas.

**Análise:** O usuário nos procura sempre que não concorda com algo nas interações com a Secretaria Municipal de Finanças e Tributação.

**Dívida Ativa** - quando algum contribuinte de tributos e taxas deixa de pagar no exercício de lançamento, esses débitos se transformam em Dívida Ativa.

**Análise** – São demandas que surgiram com alguma dúvida ou questionamento sobre a Dívida Ativa, procedimento para parcelamento, entre outros. Geralmente essas demandas já vinham por um de nossos canais, mas é ideal que o contribuinte procure a Secretaria Municipal de Finanças e Tributação inicialmente, para que possa ter o serviço executado de forma mais célere.

**Notas Fiscais** – Quando o munícipe tem dúvidas sobre a confecção de notas fiscais através do município de Guararema;

**Análise** – Geralmente, quando a pessoa precisa gerar Notas Fiscais, ela procura diretamente a Diretoria de Tributos Mobiliários, porém houve dúvidas que entraram em nossos canais de Ouvidoria, e respondemos ao interessado, orientando – o.

**Transporte Escolar** – Quando o munícipe solicita o uso do transporte escolar para aluno matriculado na rede ou mesmo reclama sobre o serviço para a Ouvidoria.

**Análise** – As demandas geralmente chegam e a Ouvidoria envia à Secretaria de Educação solicitando um retorno para que se manifeste acerca do relatado pelo usuário, os casos foram todos resolvidos quanto a isso.

**Merenda Escolar** – Essa é a demanda que versa sobre algum tipo de apontamento sobre as informações nutricionais, ou solicitado algum esclarecimento sobre os alimentos oferecidos aos estudantes.

**Análise-** A Secretaria Municipal de Educação dispõe de nutricionistas contratadas para avaliar os cardápios oferecidos às crianças, além de um Conselho específico: o Conselho Municipal de Alimentação Escolar que também está acompanhando o trabalho de merenda escolar em



Guararema, mas sempre que solicitada, a SE nos deu informações acerca das dúvidas de alguns pais sobre a merenda.

**Matrícula** – Essas demandas costumam chegar em dois momentos do ano: no início das atividades escolares, em fevereiro/ março e no final do ano para rematrícula.

**Análise** – Houve reclamações muito pontuais sobre isso; no exercício de 2023 foram feitas várias vistorias nos locais de residência informados pelos interessados e foi verificado que algumas pessoas matriculadas não residiam de fato em Guararema, nestas circunstâncias, quando se sabe o verdadeiro endereço do discente, envia-se um ofício à Secretaria Municipal de Educação do município de residência para que ele possa ter atendimento escolar pelo município onde reside.

**Clínico Geral** – demandas que versaram tanto sobre agendamento, quanto reclamações do atendimento do profissional.

**Análise:** Quando ocorre algum apontamento, geralmente também o médico se manifesta na demanda. É importante destacar que a forma cortês de tratamento deve prevalecer de ambos os lados na relação paciente – médico.

**Especialistas** – demandas que versaram sobre agendamento e reclamações de atendimento do médico, a maioria dos médicos são terceirizados.

**Análise:** Quando ocorre algum apontamento sobre o atendimento dos médicos especialistas, geralmente também o médico se manifesta na demanda.

**Medicamentos** – Demandas que relatam alguma dificuldade em retirar remédios nos equipamentos de saúde municipais.

**Análise:** Houve demandas que os remédios solicitados não faziam parte do REMUME – Relação Municipal de Medicamentos. A orientação é sempre que o interessado busque com o médico municipal alternativas de remédios que façam parte desta lista para que seja disponibilizado ao paciente.



**Transporte Sanitário** – São demandas que versam sobre ocorrências em relação ao transporte que envia os pacientes para consultas, exames e cirurgias, em hospitais, clínicas e outros equipamentos não municipais.

**Análise:**

Essas demandas acontecem quando ocorre algum atraso e a Secretaria Municipal de Saúde precisa reagendar a consulta, ou procedimento, na maior parte dos casos, os atendimentos conseguiram ser realizados.

**Vigilância em Saúde:** Esse tipo de demanda versa sobre averiguações que a Vigilância precisa de fazer tais como: averiguar denúncias de possíveis focos de dengue, carrapatos, entre outros.

**Análise:** A Ouvidoria enviou ao conhecimento da Secretaria Municipal de Saúde sobre locais que deveriam ser vistoriados, e foram feitas várias ações, inclusive educativas sobre Aedes, carrapatos e outros cuidados que a população deve ter.

**Reclamações sobre atendimento** – Essas reclamações versaram sobre os atendimentos dados pelos servidores no geral, não apenas de uma secretaria, mas de todas.

**Análise:** Que os servidores que ficam em atendimento possam realizar os atendimentos com empatia, respeito e urbanidade, essa sempre foi a recomendação da Ouvidoria Municipal.

**Segurança Municipal:** Demandas em que o munícipe pediu à Administração Municipal que averiguasse situações que geram insegurança.

**Análise:** A SSP (Secretaria Municipal de Segurança Pública) dispõe de câmeras em pontos estratégicos no município, e sempre que possível são instaladas mais câmeras para garantir a segurança dos munícipes.

**Outros assuntos:**

-Houve demandas sobre como cadastrar os currículos para conseguir um emprego na cidade e que foram prontamente atendidas pela SD;



PREFEITURA DE  
**Guararema**

-Houve reclamações sobre a Infraestrutura da Secretaria Municipal de Esportes e Lazer que se comprometeu a fazer os reparos necessários para trocar equipamentos com problemas: tatame da sala de judô, por exemplo;

-Houve denúncias de unidades habitacionais de formas diversas das que são regidas pelo contrato entre particulares e prefeitura ou particulares e Caixa Econômica Federal. Tais denúncias foram apuradas e algumas nas quais se constatou o uso indevido de moradia popular, a Caixa Econômica Federal foi acionada e quando o imóvel é de uma unidade da prefeitura, foram abertos processos de regularização, quando a pessoa era diversa da que consta em nosso banco de dados no Cadastro Imobiliário.

Este ano a prefeitura fez a divulgação dos canais de acesso no site, painéis digitais em sala de espera, panfletos nas secretarias da prefeitura, nos painéis de ônibus, para maior conhecimento por parte da população.

Durante 2023 foi formado o Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos, COMUSP, como parte de trazer a avaliação e participação da sociedade civil e o poder público, para a construção de uma cidade cada vez mais eficiente, com a participação popular, observada a legalidade, dentro das seguintes etapas: aprovação de lei de criação do COMUSP, chamamento público para a Sociedade Civil se candidatar, e a eleição dos membros da sociedade civil e nomeação dos membros do poder público que compõem o conselho.

A Ouvidoria Municipal, com a adoção do novo software EOuve, deixou de usar papel para o registro das demandas, o que, em longo prazo, irá resultar em economia de recursos naturais e recursos financeiros.

### **Recomendações finais:**

Que as secretarias continuem a prestar um bom trabalho para a população de Guararema, a fim de que os serviços sejam de excelência, sempre podemos melhorar em nossa eficiência e atendimento à população, naquilo que depender exclusivamente da Prefeitura, é recomendado que façam com zelo e dedicação. Pude verificar como os índices do município melhoraram em 2023 e foi um ano com várias mudanças: Guararema passou a contar com o Sistema de Gestão Integrado, que alia as



métricas da ISO 9001 (Qualidade) e ISO 14000(Meio Ambiente), Guararema recebeu o prêmio de 1º lugar em Gestão Franco Montoro 2023, 1º lugar município Verde Azul na categoria municípios de 10.000 a 49.999 habitantes e 2º lugar em todo Estado. É de suma importância que as secretarias reduzam o consumo de papel nas atividades que puderem dispensá-lo, para evitar o impacto ambiental, que é cumulativo, com uma gestão voltada ao cuidado com as pessoas, usando de itens que facilitem o fluxo administrativo com menos impacto nos recursos naturais.

Recomendo que à Secretaria Municipal de Obras, Meio Ambiente, Planejamento Urbano e Serviços Públicos tenham um cronograma quanto a serviços de zeladoria, como afirmado anteriormente, para que continuemos mantendo os bairros bem cuidados e geremos cada vez mais satisfação para os munícipes.

Também recomendo que todas as secretarias se atentem quanto aos prazos para responder à Ouvidoria Municipal, a fim de que possamos continuar cumprindo os prazos federais e municipais quanto aos prazos de Ouvidoria.

### **Pesquisas de Satisfação com a Ouvidoria Municipal - Atendimento**

<b>2023</b>	<b>Satisfeitos</b>	<b>Insatisfeitos</b>	<b>Total</b>
<b>OUVIDORIA MUNICIPAL</b>	18	01	19
<b>TOTAL GERAL</b>	18	01	19



### **Conclusão:**

A Ouvidoria Municipal se constitui um canal aberto para que os usuários de serviços públicos possam comunicar à Administração Pública municipal sobre a qualidade dos serviços públicos, para que tenhamos cada vez mais uma democracia participativa, na qual todos possam participar e terem suas demandas acolhidas e respondidas pela prefeitura. Sabemos que ainda temos muito a melhorar e aos poucos vamos conseguindo consolidar os trabalhos da Ouvidoria no município, e a tendência é que a cada ano, os serviços melhorem.

Em 2023 o COMUSP – Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos teve a eleição de membros da sociedade civil, nomeação dos membros do Poder Público e posse, após o empenho de que o Conselho pudesse ter interessados em participar do acompanhamento dos serviços públicos, junto à Ouvidoria, em 15 de dezembro de 2023.

Portanto, visamos à melhoria contínua, de acordo com as normas e leis, para garantir a participação da comunidade na Administração Pública.

Guararema, 22 de janeiro de 2024.



PREFEITURA DE  
**Guararema**

**Responsável pela elaboração:**

Daisy Anne Heringer Dourado

**Ouvidora Municipal (Biênio 2022 a 2024)**

**Autorizado por:**

Jose Luiz Eroles Freire

**Prefeito Municipal**

**Revisado por:**

Claudinei Santos de Oliveira

**Secretário Municipal de Gabinete**

Janaína Aparecida da Silva Camasmie

**Corregedora Municipal**

Filipe Fidel Rufino de Carvalho

**Agente de Gestão Pública responsável pelo Controle Interno**