



PREFEITURA DE  
**Guararema**

## **Relatório de Gestão da Ouvidoria Municipal – Exercício 2022**

### **Introdução:**

A Ouvidoria Municipal apresenta seu primeiro relatório anual, referente ao exercício de 2022. Cumpre informar que durante o exercício de 2022, a Ouvidoria teve sua primeira ouvidora nomeada em 02 de maio de 2022. Assim, o presente relatório contabilizará os atendimentos a partir de maio de 2022, ou seja, um período de oito meses de atividades.

### **Base Legal:**

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



# PREFEITURA DE Guararema

### 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:

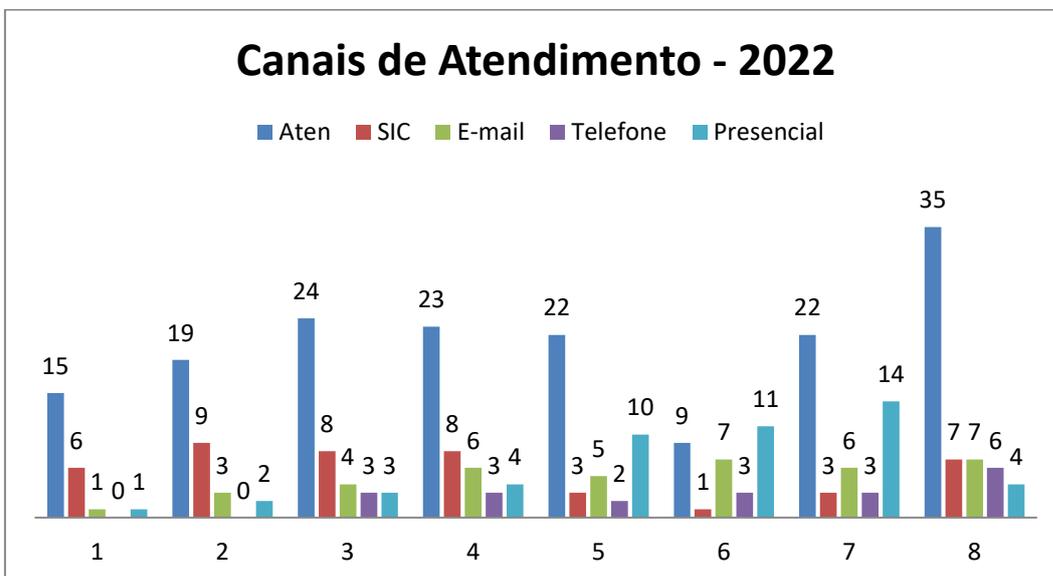
Através do sistema ATEN (Fale Conosco e SIC), no link:

[https://portal.guararema.sp.gov.br/pmguararema/websis/siapegov/administrativo/aten/at\\_en\\_valida.php](https://portal.guararema.sp.gov.br/pmguararema/websis/siapegov/administrativo/aten/at_en_valida.php)

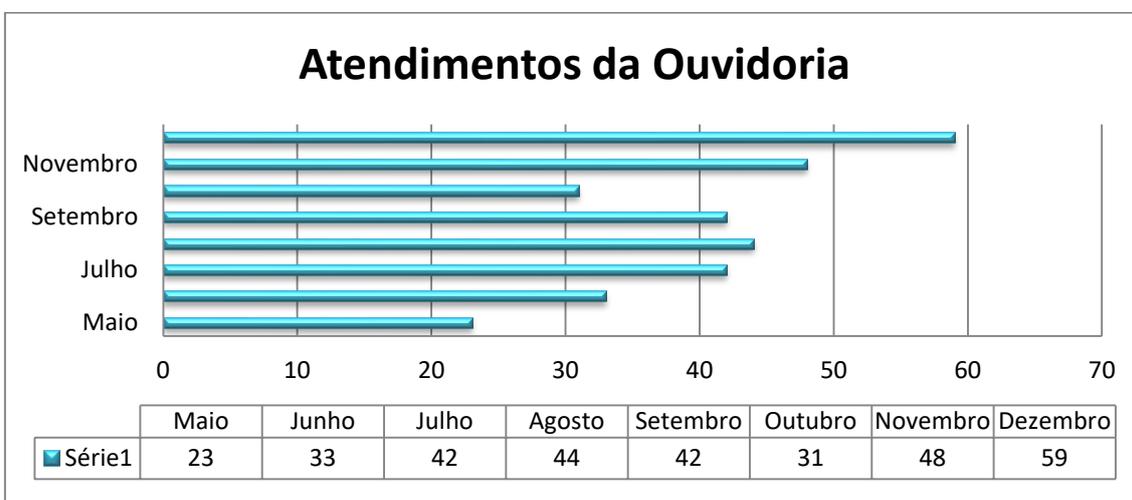
### Atendimentos:

Durante o exercício de 2022, 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 Atendimento
	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	
Aten(Fale Conosco)	15	19	24	23	22	9	22	35	169
SIC	6	9	8	8	3	1	3	7	45
E-mail	1	3	4	6	5	7	6	7	39
Telefone	0	0	3	3	2	3	3	6	20
Presencial	1	2	3	4	10	11	14	4	49
Total Mensal	23	33	42	44	42	31	48	59	322
Total Anual	322								



Isto é, houve um total de 322 atendimentos distribuídos entre os diversos canais citados.



### Tipos de Atendimento:

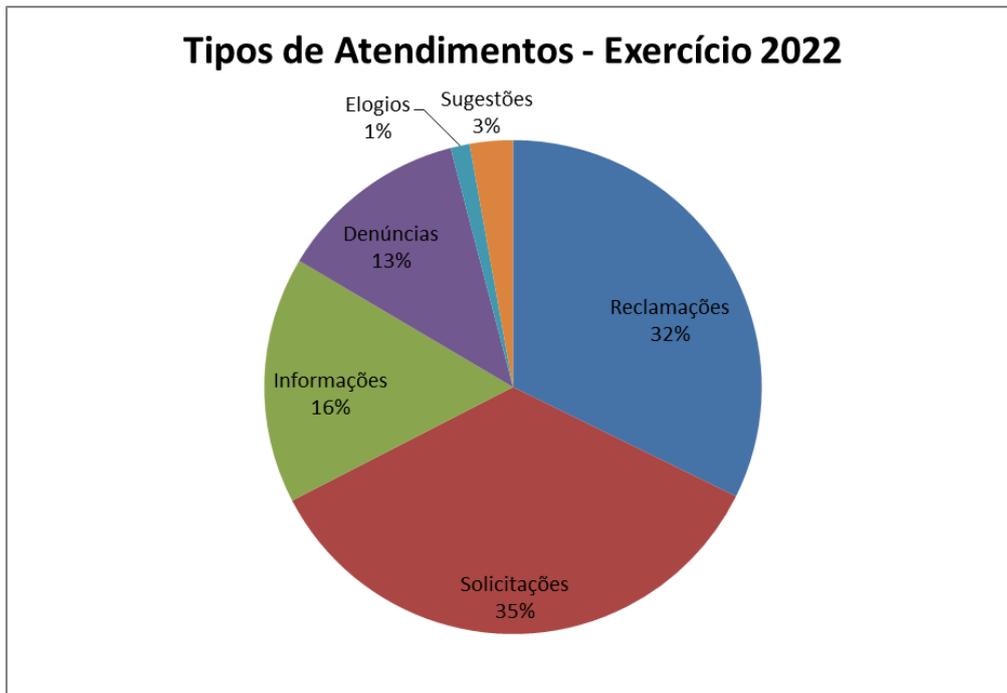
Na Ouvidoria Municipal, o usuário pode fazer as seguintes manifestações: solicitações, reclamações, sugestões, denúncias, elogios e pedidos de informações. Segundo Decreto Municipal 4048 de 25 de junho de 2021, as definições das manifestações são:



# PREFEITURA DE Guararema

- **-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.

Reclamações	104
Solicitações	113
Informações	52
Denúncias	40
Elogios	4
Sugestões	9
Total	322



**Atendimentos por Secretaria:**

No exercício de 2022, 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;



# PREFEITURA DE Guararema

**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;

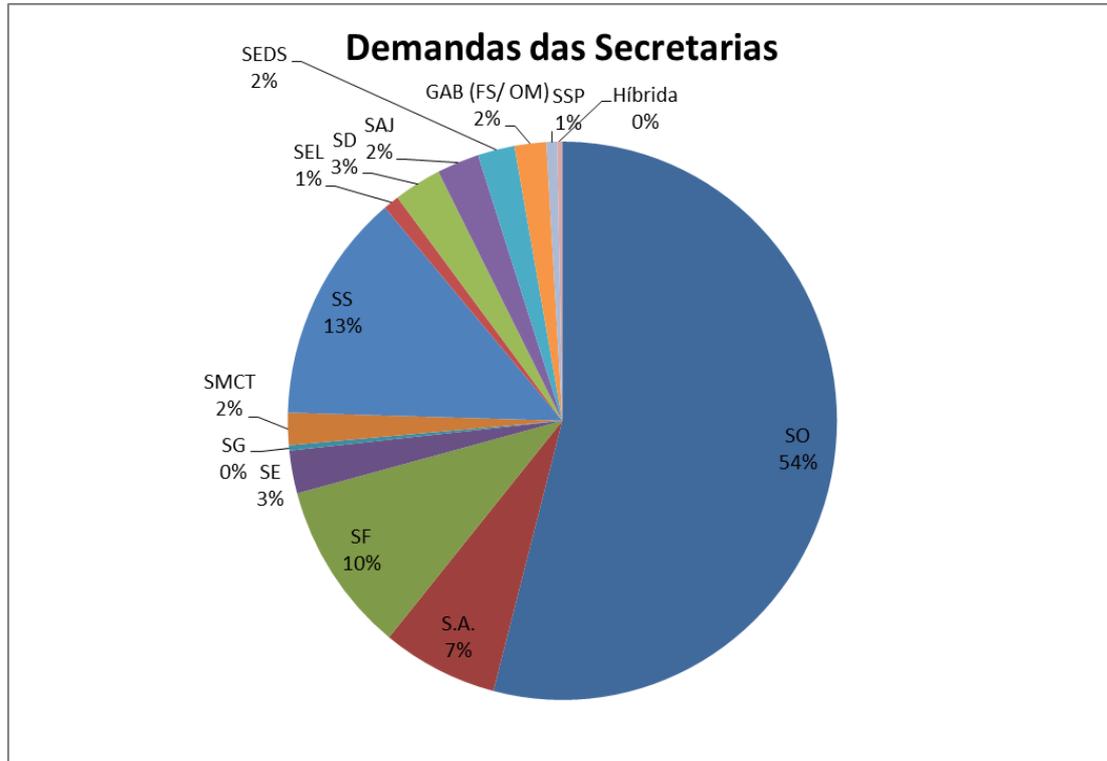
**SAJ** – Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos;

**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.





PREFEITURA DE  
**Guararema**

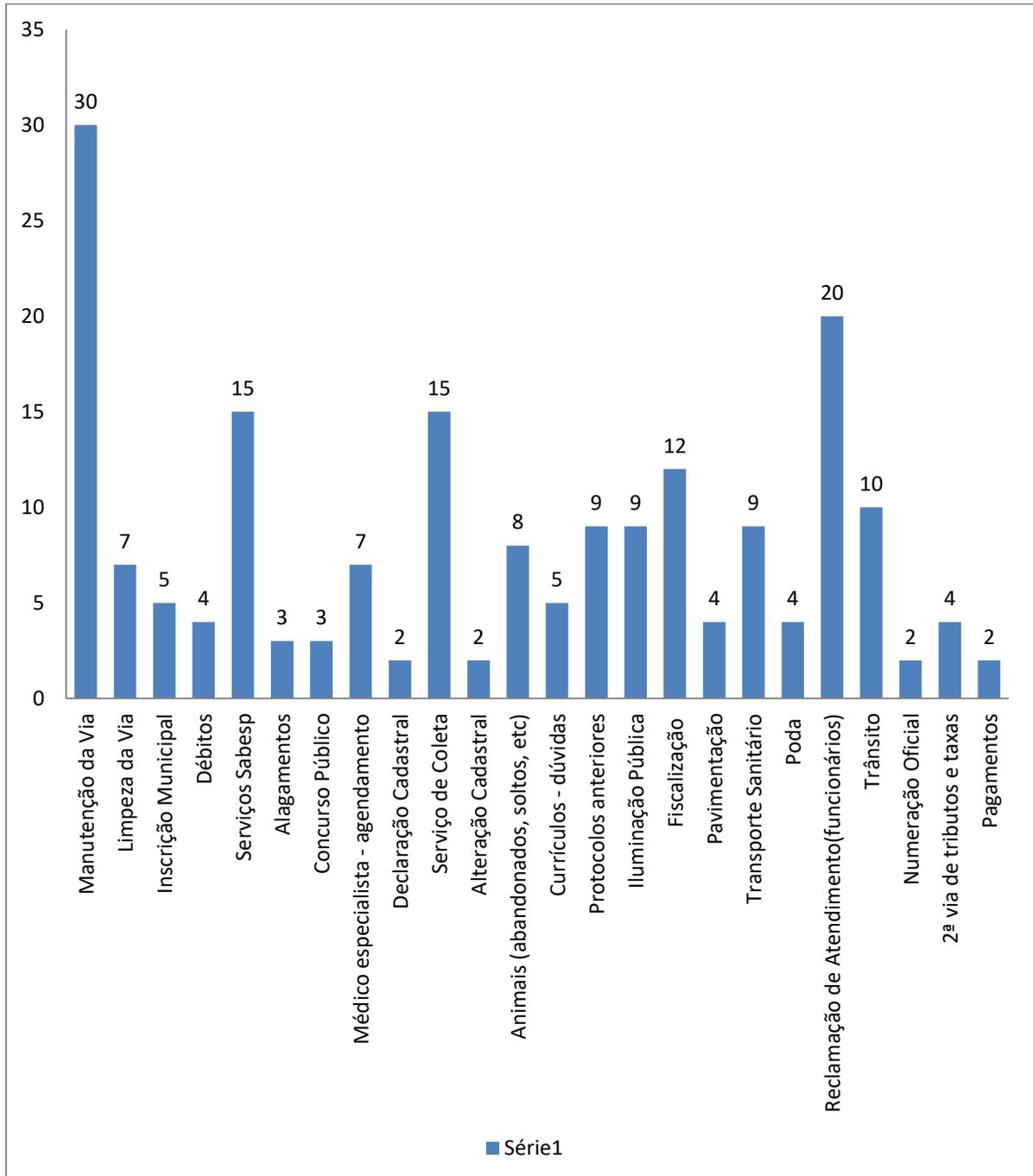
Secretarias	Quantidade
SO	174
S.A.	22
SF	32
SE	8
SG	1
SMCT	6
SS	43
SEL	3
SD	9
SAJ	8
SEDS	7
GAB (FS/ OM)	6
SSP	2
Híbrida	1
Total	322

**Assuntos das demandas:**

Durante o exercício de 2022, 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:



# PREFEITURA DE Guararema





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

Neste tópico serão expostos algumas das maiores dificuldades que relataram os munícipes durante o exercício de 2022 em relação aos serviços municipais. Por motivo de tornar claro o presente relatório, não serão expostos todos os assuntos relatados durante o ano porque alguns assuntos não impactam na coletividade, iremos nos ater aos assuntos que afetam o cotidiano de várias pessoas.

### **Descrição:**

**Protocolos anteriores** – quando a pessoa reclama de uma resposta ou sobre a demora na resposta para um protocolo anterior.

**Análise** – Demanda típica de Ouvidoria Municipal, procuramos entender e questionar o setor do por que da demora, ou análise da resposta emitida no despacho. Até o momento, as secretarias municipais sempre nos respaldam suas respostas em lei.

**Numeração Oficial** – quando o munícipe necessita de numeração expedida pelo setor de Cadastro Imobiliário para que seu endereço fique oficializado.

**Análise** – Há alguns documentos que geralmente são exigidos, e as demandas que versam sobre o tema, falam sobre estes documentos, além do mais, os documentos necessários estão também listados em nossa Carta de Serviços:

<https://guararema.sp.gov.br/wp-content/uploads/2022/12/Carta-de-Servicos-Versao-2.0-06.12.2022.pdf>

**Débitos** – quando o munícipe deseja saber qual o seus valores em aberto, ou como fazer parcelamentos em Dívida Ativa.



**Análise** – O usuário é orientado a entrar em contato com o setor de Dívida Ativa para poder sanar suas dúvidas quanto ao parcelamento por e-mail ou telefone.

**Inscrição Municipal** – Dúvidas sobre como abrir, encerrar, sobre o número da inscrição municipal de uma empresa ou como autônomo.

**Análise** – O setor de ISS e a Sala do Empreendedor sempre nos dão a devolutiva sobre os assuntos relacionados a essas dúvidas.

**Alagamentos** – quando os munícipes sofrem nos períodos de chuvas com as possibilidades de alagamentos.

**Análise:** A Secretaria Municipal de Obras, Meio Ambiente, Planejamento Urbano e Serviços Públicos sempre nos dá o respaldo para este tipo de problema, indo resolver o problema no local ou mesmo realizando estudos para escoamento de água.

**Concurso Público** – Dúvidas sobre próximos concursos, validade de concursos e convocações.

**Análise** – Geralmente a Secretaria Municipal de Administração nos dá o retorno através da Diretoria de Recursos Humanos.

**Médico especialista** – solicitação de agendamento – quando o munícipe entrou em contato, pois não estava conseguindo agendar pela secretaria;

**Análise:** Até o momento todos os pedidos de agendamento solicitados foram respondidos pela Secretaria Municipal de Saúde, que sempre nos respondeu prontamente quando solicitamos algum esclarecimento. Em grande parte dos casos, quando o munícipe solicita agendamento, seja por um médico ter desmarcado a consulta ou não ter comparecido, a Secretaria Municipal de Saúde entra em contato com o munícipe já com o outro agendamento feito. A orientação é sempre ligar na Secretaria Municipal de Saúde para esclarecimentos mais precisos quanto aos procedimentos. Algumas vezes, não é incumbência do município, por vezes o paciente tem que aguardar o sistema da Secretaria de Saúde do Estado de São Paulo para liberação das



vagas quando a especialidade não tem atendimento no município, mas em todos os casos, a nossa prioridade é dar o retorno ao paciente, zelando pela qualidade de atendimento dos serviços municipais.

**Declaração Cadastral** – Documento geralmente exigido para instalação de energia elétrica, ou para finalidade de atestar se a área é ou não regular perante a Prefeitura.

**Análise** – Orientamos as pessoas a protocolarem para a Diretoria de Planejamento Urbano fazer a análise e emissão do documento.

**Currículo** – demandas que geralmente expressam dúvidas sobre como cadastrar um currículo na Secretaria Municipal de Emprego e Desenvolvimento Econômico.

**Análise** – Até o momento as demandas respondidas pela SD foram sempre respondidas de maneira rápida, inclusive a secretaria entra em contato com o interessado para poder auxiliar.

**Reclamação de Atendimento** – Quando o munícipe reclama do atendimento dado por algum funcionário, em alguma das repartições da Prefeitura;

**Análise:** Sempre que recebemos esse tipo de reclamação, procuramos entender o que gerou essa insatisfação, e as secretarias prontamente nos dão o retorno, para que possamos entrar em contato com os munícipes, pedir desculpas e explicar quando houve mal entendidos entre as partes envolvidas. Os funcionários sempre são orientados a prestar um serviço com presteza, cortesia, gentileza e empatia, que são princípios que norteiam também a Ouvidoria Municipal.

**Trânsito** - quando entram demandas de trânsito, como pedidos de sinalizações, lombadas, redutores de velocidade, barreiras de estacionamento, entre outras demandas que o departamento de Trânsito que responde ao usuário;

**Análise** – Algumas vezes os munícipes solicitam redutores de velocidade, lombadas e essas análises são decididas através da legislação nacional de trânsito, este ano houve alguns pedidos negados, devido à solicitação não atender aos parâmetros do



CONTRAN, que é o órgão máximo normativo e consultivo, por isso alguns pedidos foram indeferidos. No que tange a pedidos de colocação de barreiras de estacionamento sempre foram deferidos, bem como informações solicitadas pelos munícipes sempre foram informados com rapidez.

**Fiscalização** – quando por algum motivo alguém denuncia alguma atividade irregular exercida nos limites municipais, a Secretaria Municipal de Obras, Meio Ambiente, Planejamento Urbano e Serviços Públicos, através do departamento de Fiscalização faz a visitação in loco para averiguar o que é trazido ao conhecimento da Prefeitura;

**Análise** – O setor de Fiscalização sempre atendeu prontamente às demandas dos munícipes, com visitas no local para averiguação dos fatos narrados pelos munícipes, no entanto, algumas vezes a irregularidade que foi relatada na demanda não foi identificada pelos funcionários. Algumas notificações foram emitidas a fim de que comerciantes pudessem regularizar sua situação. Outras notificações foram emitidas para pessoas que geraram perturbação de sossego no momento da vistoria, porque violaram dispositivos do Código Municipal de Posturas.

**Água encanada/ Esgoto – Serviços da Sabesp** – Algumas vezes os munícipes entraram em contato conosco para informar sobre os serviços no município, alguns solicitam serviços de instalação de água encanada, encanamentos de esgoto, entre outros. Registramos porque a Secretaria de Obras, Meio Ambiente, Planejamento Urbano e Serviços Públicos entra em contato com a concessionária para cobrar melhorias para o município;

**Análise** - A Sabesp geralmente nos responde quando questionados sobre as demandas, mas infelizmente, o serviço para o município não melhorou. Há muitos problemas nas estações elevatórias de esgoto e estações de tratamento, há reclamações sobre falta de água na região norte, região do bairro Parateí, e nada fazem sobre essa questão. A prefeitura enviou alguns ofícios à Sabesp, a exemplo do ofício 169/2022 assinado pelo prefeito Municipal para pedido de ampliação de água encanada que já está no Plano de Investimentos vinculado ao Contrato de Concessão 298/2018. Solicitações foram feitas



por meio da Prefeitura, mas não houve uma resolução satisfatória por parte da concessionária. Ao que a Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo, realizou auditoria no município em relação ao Convênio de Cooperação 009/2018 e elaborou o termo de notificação TNS. SAFI – 0598/2022, em 29 de novembro de 2022, no qual apontou falhas que a concessionária tem com a prestação de serviço. Por isso, os assuntos serão tratados de forma judicial.

**Limpeza da via** – quando o munícipe solicita que seja feita uma limpeza em via pública, ou reclama do serviço realizado;

**Análise** – Até o momento a Secretaria de Obras, Meio Ambiente, Planejamento Urbano e Serviços Públicos sempre tem atendido aos pedidos que são feitos através dos processos de Ouvidoria quando o munícipe reclama da limpeza.

**Iluminação Pública** – A Ouvidoria Municipal acolhe as demandas, mas informa aos munícipes que a empresa terceirizada Engeluz faz reparos, troca de lâmpadas e instalação dos pontos de iluminação pública;

**Análise** - Até o momento, as demandas de iluminação versam, em sua maioria, sobre pedidos de iluminação em rodovias, ou pedidos de troca de lâmpadas queimadas, que a Engeluz, empresa terceirizada dispõe de um canal de comunicação exclusivo para atendimento dos munícipes.

**2ª Via de Tributos e Taxas** – Quando o munícipe questiona como tirar segunda via de tributos e taxas, ou solicita este serviço;

**Análise** – O site da prefeitura dispõe do serviço para emissão de segunda via de maneira rápida e segura. Mas sempre informamos aos munícipes como retirar a segunda via dos tributos municipais e suas taxas.

**Pagamentos** – demandas que expressam dúvida quanto à forma de pagamento dos tributos e taxas da Prefeitura.



# PREFEITURA DE **Guararema**

**Análise** – A SF sempre nos responde prontamente em relação a quais bancos estão cadastrados para receberem os boletos emitidos pela Prefeitura.

**Transporte Sanitário** – O transporte sanitário leva e busca o munícipe que faz exames, consultas e tratamentos fora do município, com horário agendado com antecedência;

**Análise** – Ocorreram alguns desencontros entre pacientes e motoristas em relação ao local de partida, horários de ida e retorno ao município. Mas agora já existe um sistema de agendamento do serviço de transporte da Saúde, no qual a pessoa faz o preenchimento de um formulário disponível na Internet, com um vídeo explicativo no site da prefeitura de como fazer, com link direto para o formulário, onde o paciente tem que agendar 2(dois) dias antes do procedimento agendado de saúde a ser feito fora do município e confirmado via WhatsApp. O link para agendamento é :

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd4Xlt48G0Q\\_zVoNpjiuuBpDMEsjidRq2\\_zlNAHGnqvDIM6qA/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd4Xlt48G0Q_zVoNpjiuuBpDMEsjidRq2_zlNAHGnqvDIM6qA/viewform)

**Serviço de Coleta**– Quando o munícipe solicita os horários de coleta, reclamação do serviço sobre a retirada completa dos lixos dentro dos containers;

**Análise** – As demandas chegaram para reclamar do serviço de coleta, recentemente implantado por empresa terceirizada Renovar Saneamento Ambiental. A empresa alterou os horários de coleta, o que gerou insatisfações. Algumas vezes a reclamação versava sobre os coletores que não retiravam todos os lixos em frente às casas ou dentro de lixeiras ou containers da prefeitura, mas a Prefeitura notificou a empresa, por exemplo, a Notificação Nº 004/2022 de 02/12/2022 e o serviço tem apresentado melhoras. Eles constantemente enviam fotos do trabalho que foi realizado.

**Pavimentação** – Algumas vezes apareceram demandas solicitando a pavimentação de estradas, que não foram somadas às demandas de manutenção da via, porque as pavimentações demandam estudo técnico aprofundado.

**Análise** – Os pedidos de pavimentação são importantes, pois eles dão a métrica dos locais que não possuem pavimentação, e que os munícipes gostariam de ter esta



melhoria. O município dispõe de um Plano de Pavimentação, que quantifica as áreas através de cronograma de quando a área poderá ser atendida por pavimentação e quantos metros foram concluídos deste cronograma. Podemos citar, por exemplo, três vias que foram pavimentadas no exercício de 2022, a Estrada Municipal Tomé Antonio Moreira, no bairro Itapeti, com 2445 metros de asfalto, a Estrada Municipal Sol Nascente, no bairro Cerejeira, com 1400 metros e a Rua Espanha, no bairro Chácaras Guanabara, com 700 metros de pavimentação.

**Manutenção da Via** – Essa foi a demanda mais recorrente, nela estão englobados pedidos de tapar buracos, pedidos de colocação de pedriscos para o transporte viário, pedidos de aplinar a via, quando existem valetas e fissuras nas vias, roçagem, entre outras manutenções que dependem de serviços da prefeitura. Basicamente são demandas de zeladoria.

**Poda** – Quando as árvores precisam ser cortadas e surgem dúvidas sobre o protocolo para o procedimento.

**Análise** – Até o momento, sempre tivemos respostas rápidas do Meio Ambiente, através da SO, que descreve exatamente os procedimentos que os usuários devem seguir para que a prefeitura proceda ao atendimento da demanda.

#### **Análise:**

Essas demandas são recorrentes porque alguns bairros têm ruas ou estradas que não tem pavimentação, o que gera dificuldades para transitar. Um grande exemplo é o citado acima da Estrada Yara Regina, responsável por grande parte das demandas, porém quando for terminado o procedimento do Processo Administrativo 6040/2022, será realizada a pavimentação e muitos dos problemas da região serão diminuídos.

#### **Outros assuntos:**

-Houve bastantes assuntos específicos que apareceram através da Ouvidoria. Alguns deles geraram processos de sindicância administrativa;



-Houve denúncia de comércio que trabalhava sem alvará, o que gerou notificação pela Fiscalização e em seguida a empresa regularizou sua situação em relação à municipalidade;

-Houve processo que denunciou uma situação de irregularidade cadastral por parte de residentes no Conjunto Habitacional Gerbásio Marcelino, o que gerou a abertura de um novo processo administrativo específico com a finalidade de regularizar esse condomínio de habitações populares, em parcerias com várias secretarias como Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social e Habitação, Secretaria Municipal de Finanças e Tributação, Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos e Secretaria Municipal de Administração.

#### **Recomendações:**

Que as secretarias continuem a prestar um bom trabalho para a população de Guararema, a fim de que os serviços sejam de excelência, como preconiza a nossa Política de Qualidade:

- - Excelência nos serviços municipais;
- - Comprometimento com a melhoria contínua e atendimento aos requisitos;
- -Bem – estar da população Guararemensense.

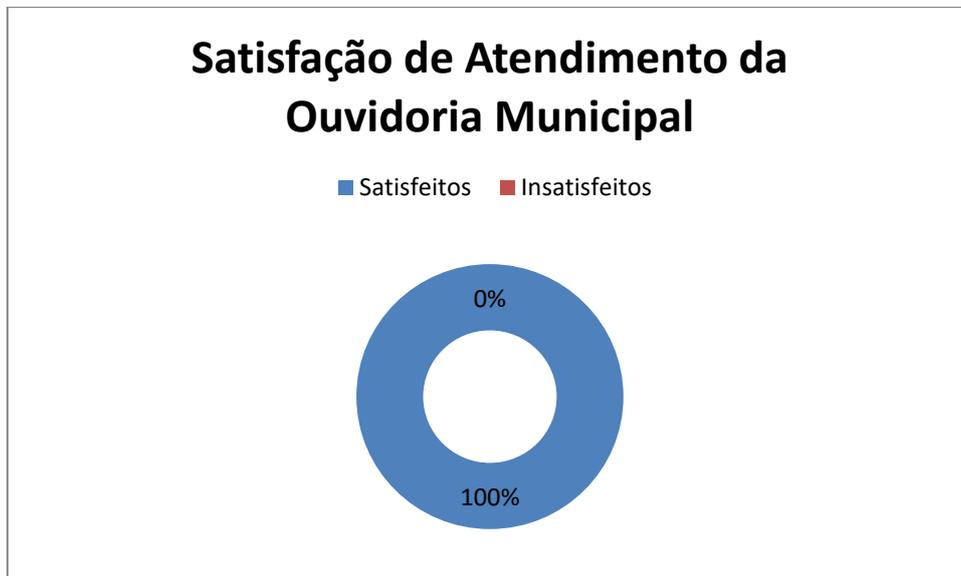
Para tanto, precisamos buscar uma solução efetiva quanto à prestação do serviço de água e esgoto, devido a dependermos da concessionária para a prestação do serviço.

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

2022	Satisfeitos	Insatisfeitos	Total
<b>OUVIDORIA MUNICIPAL</b>	05	00	05
<b>TOTAL GERAL</b>	05	00	05



#### **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. É nítido através dos gráficos, que houve um crescimento em relação à participação popular no decorrer dos meses.



# PREFEITURA DE **Guararema**

Sabemos que ainda temos muito a melhorar e aos poucos vamos conseguindo consolidar os trabalhos da Ouvidoria no município, porém neste pouco tempo de funcionamento, desenvolvemos nossa forma de trabalho, que visa à identificação dos problemas e tratamento de acordo com a lei.

Portanto, visamos à melhoria contínua, de acordo com as normas e leis para garantir um atendimento humanizado para as demandas municipais.

Guararema, 22 de fevereiro de 2023.

**Responsável pela elaboração:**

Daisy Anne Heringer Dourado

**Ouvidora Municipal**

**Revisado por:**

Jose Luiz Eroles Freire

**Prefeito Municipal**

Marlon Rodrigues do Nascimento

**Chefe de Gabinete do Prefeito**

Silmara Moreno dos Santos

**Diretora de Relações Institucionais**

Janaína Aparecida da Silva Camasmie

**Corregedora Municipal**

Filipe Fidel Rufino de Carvalho

**Controle Interno**