



RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE UBATUBA/SP

2025

- **Ouvidora Geral:** *Thiago Alves Cardozo*
- **Data da Posse:** *07/06/2024*
- **Portaria:** *855/2024*
- **Destino:** *Exma. Prefeita Flávia Cômitte do Nascimento*
- **Fundamentação Legal:** *Lei Federal nº 13.460/2017 e Decreto Municipal nº 8034/2022*



INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Geral do Município de Ubatuba, devidamente regulamentada pelo **Decreto Municipal nº 8034 de 09 de novembro de 2022**, de acordo com o termos estabelecidos na Lei Orgânica do Município (Lei nº 4418/2021), sendo participante do sistema de Controle Interno da Prefeitura e subordinada à Controladoria Geral do Município, seguindo que estabelece o inciso II, do artigo 14 da Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017, expõe o seu Relatório Anual de Gestão do ano de 2025.

Atualmente o atendimento da Ouvidoria Geral é realizado por meio eletrônico (plataforma FalaBR da Controladoria Geral da União) e presencialmente. Após alteração de gestão e mudança de espaço físico, ocorrido em março de 2023, passou a atender os munícipes junto à sede da Prefeitura Municipal de Ubatuba (Paço Municipal).

Como meio de comunicação direta entre a sociedade civil e o Executivo Municipal, a mediação da comunicação entre munícipe e administração pública, por meio das manifestações recebidas através dos canais oficiais a Ouvidoria pode apontar alterações e aperfeiçoamentos necessários no atendimento, gerenciando a remessa e devolução de respostas das manifestações (reclamações, sugestões, denúncias ou elogios) dos usuários.

Após análise às respostas concedidas pelas Secretarias/setores responsáveis, aufere-se o caminho entre a manifestação inicial e resposta, atingindo a satisfação do usuário público.

A Ouvidoria Geral também é responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão, a fim de garantir a ampliação da transparência, em cumprimento à Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), o qual é realizado por intermédio da plataforma FalaBR (LAI), cujo módulo encontra-se ativo desde 30/09/2022 após as negociações da Administração Pública junto à Controladoria Geral da União para sua ativação.

Quanto à sua composição, no ano de 2025, as atividades inerentes à Ouvidoria Geral foram desempenhadas pelo ouvidor e uma estagiária de nível superior, por meio período, que iniciou suas atividades durante o mês de setembro/2024 apenas.

Sendo estes os apontamentos introdutórios pertinentes, segue a compilação dos dados referentes às manifestações recebidas no período que abrangeu janeiro a dezembro do ano de 2025.



1. RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES

A partir da instituição do Decreto 8034/2022, as demandas da Ouvidoria Geral no município de Ubatuba são protocoladas, em sua maioria, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FalaBR, com exceção daquelas encaminhadas por correio eletrônico pela Ouvidoria do Ministério Público de São Paulo e Delegacia de Polícia Civil do Estado de São Paulo.

Contudo, é importante esclarecer que o atendimento aos munícipes e usuários, além da plataforma FalaBR, se estende de forma presencial, por intermédio do e-mail institucional da ouvidoria e contato telefônico.

De janeiro a dezembro de 2025, foram contabilizadas 458 manifestações, das quais 05 elogios, 121 comunicações, 45 denúncias, 124 reclamações, 0 simplifique, 72 solicitações, 86 Pedidos de Acesso à Informação, fundamentadas na Lei 12.527 de 2011 e 05 sugestões.

Do total de 458 demandas, 386 foram finalizadas sem encaminhamento aos setores, por se tratar de assuntos não correlatos às funções de Ouvidoria e/ou por não atenderem o mínimo de informações para prosseguimento.

Das demandas todas foram respondidas pela Ouvidoria Geral. Dos pedidos de acesso à informação, 01 continua em aberto, devido à sua complexidade.

Foram instaurados 61 processos administrativos para apuração de denúncias; 01 da Secretaria de Administração, 03 da Secretaria de Segurança Pública, 05 da Secretaria de Urbanismo, 04 da Secretaria de Obras Públicas, 07 da Secretaria de Meio Ambiente, 01 da Secretaria de Governo, 16 da Secretaria de Fazenda, 11 da Secretaria de Saúde, 05 da Ouvidoria Geral, 01 da Secretaria de Educação, 01 da Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos e 06 da Secretaria de Assistência Social.

Ainda a respeito dos processos administrativos instaurados para apuração das denúncias encaminhadas, vale esclarecer que é procedimento desta Ouvidoria, cientificar os denunciantes a respeito do número do processo, o canal, com envio de link, para acompanhamento processual, bem como do rito que seguem tais processos. Dessa forma, apurou-se o seguinte quantitativo no período analisado:



MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS 2025		
ELOGIOS		
Secretaria	Quantidade	Objeto
Fazenda	01	Procedimento Administrativo/Irregularidades de empresas
Segurança Pública	02	Normas e Fiscalização
Fechadas pela Ouvidoria	02	Diversos
TOTAL COMUNICAÇÕES	05	-

MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS 2025		
COMUNICAÇÕES		
Secretaria	Quantidade	Objeto
Administração	01	Procedimento Administrativo/ Cargos e servidores
Educação	01	Educação Básica
Fundart	01	Corrupção
Obras Públicas	01	Infraestrutura urbana/Procedimento administrativo
Saúde	01	Medicamento e insumos/Proteção
Fechadas pela Ouvidoria	116	Diversos
TOTAL COMUNICAÇÕES	121	-



DENÚNCIAS		
Secretaria	Quantidade	Objeto
Administração	01	Procedimento Administrativo/ Cargos e servidores
Educação	03	Educação Básica
Fazenda	04	Procedimento Administrativo/Irregularidades de empresas
Gabinete da Prefeita	02	Atendimento
Meio Ambiente	01	Procedimento Administrativo/Lei do Som/Perturbação do sossego
Saúde	03	Medicamento e insumos/Proteção Animal/Vigilância em Saúde
Urbanismo	01	Procedimento Administrativo/Fiscalização
Fechadas pela Ouvidoria	30	Diversos
TOTAL DENÚNCIAS	45	-

RECLAMAÇÕES		
Secretaria	Quantidade	Objeto
Administração	02	Procedimento Administrativo/ Cargos e servidores
Assistência Social	01	Atendimento ao Público
Educação	01	Educação Básica
Emdurb	01	Autorização, Regulação e Fiscalização
Fazenda	01	Procedimento Administrativo/Irregularidades de empresas
Governo	01	Atendimento
Obras Públicas	01	Infraestrutura urbana/Procedimento administrativo
Saúde	05	Medicamento e insumos/Proteção

OUVIDORIA GERAL

Rua Dona Maria Alves, 865 - Centro Ubatuba/SP - CEP: 11690-156 - Tel.: (12) 3834-1022

ouvidoria@ubatuba.sp.gov.br



Segurança Pública	03	Normas e Fiscalização
Fechadas pela Ouvidoria	108	Diversos
TOTAL RECLAMAÇÕES	124	-

SOLICITAÇÕES		
Secretaria	Quantidade	Objeto
Administração	01	Procedimento Administrativo/ Cargos e servidores
Fazenda	01	Procedimento Administrativo/Irregularidades de empresas
Meio Ambiente	01	Procedimento Administrativo/Lei do Som/Perturbação do sossego
Saúde	03	Medicamento e insumos/Proteção
Urbanismo	01	Procedimento Administrativo/Fiscalização
Fechadas pela Ouvidoria	65	Diversos
TOTAL SOLICITAÇÕES	72	-

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO		
Secretaria	Quantidade	Objeto
Administração	05	Procedimento Administrativo/ Cargos e servidores
Assistência Social	01	Atendimento ao Público
Educação	11	Educação Básica
Informática	01	Atendimento
Meio Ambiente	02	Procedimento Administrativo/Lei do Som/Perturbação do sossego
Saúde	02	Medicamento e insumos/Proteção
Turismo	01	Atendimento
Fechadas pela Ouvidoria	63	Diversos
TOTAL SOLICITAÇÕES	86	-

SUGESTÕES		
Fechadas pela Ouvidoria	05	Diversos
TOTAL SOLICITAÇÕES	05	



TOTAL GERAL DE MANIFESTAÇÕES POR SECRETARIAS		
Secretaria	Quantidade	Objeto
Administração	10	Procedimento Administrativo/ Cargos e servidores
Assistência Social	02	Atendimento ao Público
Educação	16	Educação Básica
Emdurb	01	Autorização, Regulação e Fiscalização
Fazenda	07	Procedimento Administrativo/Irregularidades de empresas
Fundart	01	Corrupção
Gabinete da Prefeita	02	Atendimento
Governo	01	Atendimento
Informática	01	Atendimento
Meio Ambiente	04	Procedimento Administrativo/Lei do Som/Perturbação do sossego
Obras Públicas	02	Infraestrutura urbana/Procedimento administrativo
Saúde	14	Medicamento e insumos/Proteção
Segurança Pública	05	Normas e Fiscalização
Turismo	01	Atendimento
Urbanismo	02	Infraestrutura urbana
Fechadas pela Ouvidoria	389	Diversos
TOTAL GERAL	458	-

OUVIDORIA GERAL

Rua Dona Maria Alves, 865 - Centro Ubatuba/SP - CEP: 11690-156 - Tel.: (12) 3834-1022

ouvidoria@ubatuba.sp.gov.br



Cumpre salientar que, pelos números apresentados, a Secretaria de Educação, a Secretaria de Saúde e a Secretaria de Administração são as secretarias com maior número de demandas.

Sendo assim, constata-se, portanto, que a Secretaria de Saúde é a segunda com maior número de manifestações, contando com 14 demandas encaminhadas; boa parte delas referem-se a dificuldades experimentadas durante o atendimento.

A Secretaria de Administração detém o terceiro maior número de manifestações, somando-se, ao todo, 10 manifestações.

Importante ressaltar que a Ouvidoria Geral diariamente presta assistência aos usuários, com o fornecimento de informações referentes aos serviços prestados pelas secretarias, como horário de funcionamento de setores de maior demanda, telefones para contato, procedimentos adequados, entre outras, para que possa ser atingido a satisfação dos usuários dos serviços públicos com as informações prontamente prestadas.

Thiago Alves Cardozo

Ouvidor Geral