



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

2022

- ***Ouvidora Geral:*** Ana Paula Leite Felix dos Santos
- ***Data da Posse:*** 19/07/2022
- ***Portaria:*** 586/2022
- ***Destino:*** Exma. Prefeita Flávia Cômitte do Nascimento
- ***Fundamentação Legal:*** Lei Federal nº 13.460/2017 e Decreto Municipal nº 7148/2019
- ***Data da Elaboração do Relatório:*** 03 de novembro de 2022
- ***Data de Publicação do Relatório:*** 29 de dezembro de 2022



SUMÁRIO

INTRODUÇÃO

2

1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

4

1.1 Da Posse do Novo Corpo Técnico e Alteração do Banco de Dados

4

1.2 Da Proposição de Aperfeiçoamento dos Serviços Públicos Municipais

6

1.3 Da Atualização da Carta de Serviços dos Usuários

7

1.4 Da Elaboração e Publicação de Perguntas Frequentes no Site do Município

8

1.5 Da Atualização do Decreto Municipal de Regulamentação da Ouvidoria Geral

9

2. RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES

10

2.1 Do Saneamento das Demandas no Sistema FalaBR

10

2.2 Demandas Recebidas até 18/07/2022

12

2.3 Demandas Recebidas à Partir de 19/07/2022

15

3. CONCLUSÃO

20



INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Geral do Município de Ubatuba, a qual foi regulamentada pelo **Decreto Municipal nº 7148 de 31 de julho de 2019** e, nos termos do estabelecido na Lei Orgânica do Município (Lei nº 4418/2021), e que é participante do sistema de Controle Interno da Prefeitura e subordinada à Controladoria Geral do Município, de acordo com o que estabelece o inciso II, do artigo 14 da Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017, apresenta o seu Relatório Anual de Gestão do ano de 2022.

A Ouvidoria Geral, sem prejuízo das atividades previstas na Lei Federal nº 13.460/2017, além de ser o mecanismo adequado para participação do munícipe/usuário no serviço público, a partir das manifestações recebidas, também sugere alterações e aperfeiçoamentos no atendimento que melhor atinjam ao interesse público.

Compete a ela o recebimento, gerenciamento, remessa e devolução da resposta das manifestações (reclamações, sugestões, denúncias ou elogios) dos usuários, de forma a analisar as respostas concedidas pelas Secretarias/setores responsáveis, a fim de se verificar a congruência entre a manifestação inicial e resposta, com a finalidade de maior e melhor atendimento à satisfação do usuário público.

Atualmente o atendimento da Ouvidoria Geral é realizado por meio eletrônico (e-mail ou plataforma FalaBR da Controladoria Geral da União), por telefone e presencialmente.

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.

Órgãos

Esfera

Estado

Município

Municipal

SP

Ubatuba/SP

Órgão

Selecione um órgão...

Buscar

Selecione um órgão da lista para ir para o seu subsite

Listagem de todos os órgãos que aderiram ao FalaBR

Nome do Órgão	Esfera	UF	Município	Adesão à Ouvidoria	Adesão à LAI
Prefeitura - Ubatuba/SP	Municipal	SP	Ubatuba	23/10/2020	30/09/2022

(Dados extraídos da plataforma FalaBR -

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/BuscadorOuvidorias/BuscadorOuvidorias.aspx>
em 03/11/2022).



Atualmente, a Ouvidoria Geral conta com a seguinte equipe em seu corpo técnico, as quais executam as atividades inerentes da Ouvidoria Geral:

Nome do Agente	Cargo/Função/Atividade
Ana Paula Leite Felix dos Santos	Ouvidora Geral
Isadora Dias Branco Lages dos Santos	Estagiária de Nível Superior
Luiza Maria Gotardo Furlanetto	Bolsista (Bolsa Trabalho - Governo Federal)

Estes foram os apontamentos introdutórios.

Seguem as considerações iniciais a serem tecidas no presente relatório.



1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Inicialmente, há de ser tecidas algumas considerações iniciais no presente relatório, eis que interferiram diretamente nos dados coletados e aqui reproduzidos, bem como, no tempo em que há a manutenção do banco de dados que é atualmente utilizado, o qual viabilizou a execução de projetos em conformidade com a legislação vigente, a fim de se atender tanto as previsões contidas na Lei Federal nº 13.460/2017, como a satisfação, eficiência, transparência e proteção ao usuário dos serviços públicos municipais.

1.1 Da Posse do Novo Corpo Técnico e Alteração do Banco de Dados

Houve a posse de novo corpo técnico para a execução das atividades desta Ouvidoria em 19 de julho de 2022, composto pela nova Ouvidora Geral, e que resultou na instituição de novos parâmetros, bem como, na sistematização do controle das demandas de maneira digital (planilhas) e não mais a utilização de livro físico para controle das demandas internas.

Com a reestruturação, fora elaborado relatório circunstanciado, relatando a situação atual da Ouvidoria Geral, e submetido à análise do Controlador Geral do Município (Memorando OG nº 637/2022).

MEMORANDO OUVIDORIA Nº 0637/ 2022

CÓPIA

PAÇO ANCHIETA – Ubatuba, 29 de julho de 2022.

De: Ouvidoria Geral

Para: Controladoria Geral - A/C Sr. Controlador Ralph Solera

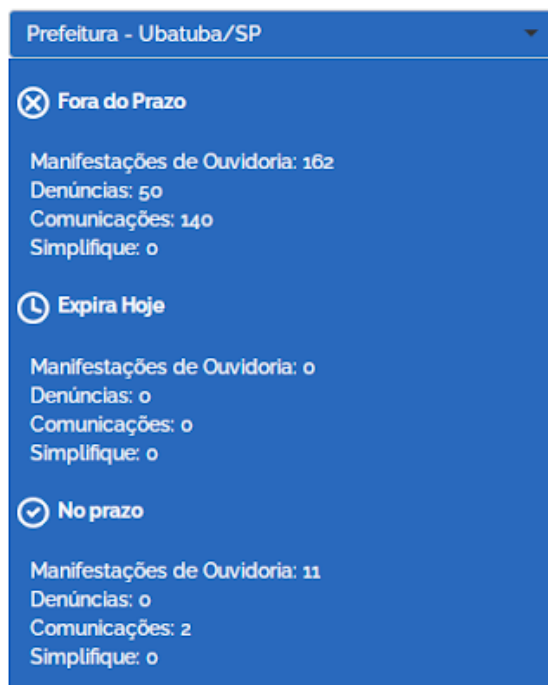
Assunto: Relatório Circunstanciado de Posse.

Prezado Senhor (a):

Trata-se o presente memorando e seus anexos de relatório circunstanciado das atividades encontradas nesta Ouvidoria Geral no dia em que esta subscritora assumiu as suas atividades, a qual se deu em 19/07/2022.

(Arquivo interno - Memorando OG nº 637/2022, de 29/07/2022, e recebido pela Controladoria Geral).

Em tal relatório ficou constatado que se encontravam em aberto no sistema FalaBR em situação vencida os seguintes chamados:



(Dados extraídos da plataforma FalaBR - <https://falabr.cgu.gov.br/PainelServidor/Principal.aspx> - em 29/07/2022 para confecção do relatório de posse).

Entre as demandas acima, ficou constatada que a mais antiga era do ano de 2020, e a mais recente de 2022.

Em mesmo relatório verificou-se que as demandas eram controladas exclusivamente por intermédio de livro ata físico, contendo número de memorando, nome do usuário, data de envio e recebimento.

Atualmente, os registros oriundos do referido livro (arquivo legado) foram todos inseridos em banco de dados digital (planilha) para acompanhamento mais eficaz pela equipe quando questionados pelos munícipes.

Nesse mesmo sentido, todos os memorandos do presente ano de 2022 (canal de encaminhamento e controle das demandas, cuja numeração é a mesma concedida ao usuário), além de se encontrarem fisicamente arquivados, foram digitalizados, sendo periodicamente atualizados conforme são concedidas as respostas pelas secretarias responsáveis e encaminhadas aos munícipes, a fim de que os processos se mantenham de forma concentrada e que o trabalho atinja o nível de eficiência e organização esperada de um órgão de Ouvidoria.

Todos os arquivos acima encontram-se em pasta compartilhada com os funcionários do setor, a fim de maior agilidade no atendimento e resposta ao munícipe.

No mais, a fim de sistematizar e facilitar a busca e acompanhamento das manifestações, já em 19/07/2022 fora criado banco de dados e sistema de controle de demandas da Ouvidoria Geral, o qual possibilitou maior assertividade na elaboração deste relatório.

O novo banco de dados, além de conter as informações que já eram inseridas no aposentado livro, também contém o andamento delas, como: a data do envio do memorando, o prazo final para resposta das Secretarias, se houve reiteração e a respectiva data, bem como, quando já oferecida resposta pela Secretaria/setor competente, a data e o meio utilizado para dar ciência ao usuário pela Ouvidoria.

Tal mecanismo também evitou a abertura simultânea de demandas com o mesmo objeto, principalmente no que tange a procedimentos administrativos, possibilitando a conferência prévia das respostas já concedida pelo setor destino e devolução mais célere ao munícipe.

No caso de denúncias (manifestação em face de ilegalidade de servidor público municipal, ou munícipe em caso de agir contrário à legislação municipal), passou esta Ouvidoria a adotar o procedimento padrão de abertura de processo administrativo, instruído com a manifestação do usuário, bem como, com peças encaminhadas por eles, a fim de apuração pelos setores competentes, sendo que tal procedimento também resultou no saneamento de demandas que possuam o mesmo assunto.

1.2 Da Proposição de Aperfeiçoamento dos Serviços Públicos Municipais

Em continuidade, foi implementada nova atividade nesta Ouvidoria, a qual se encontra determinada pela Lei Federal nº 13.460/2017, quanto a “Proposição de Aperfeiçoamento dos Serviços Públicos Municipais”.

Em tal atividade, fora realizado mapeamento das principais demandas recebidas nesta Ouvidoria Geral, a fim de se verificar o principal pleito dos seus usuários e encontrar meios de viabilizar a resolução em massa, efetuando a contextualização dessas demandas e sugerir alterações que facilitem o acesso à informação pelos munícipes, bem como, a execução dos serviços públicos pelos próprios servidores.

Dessa forma, considerando o período de 19/07/2022 à 03/11/2022, foram propostos os seguintes aperfeiçoamentos:

PROPOSIÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS			
Memorando	Secretaria	Objeto	Data de Envio
802/2022	Comunicação	Alteração/Correção de Dados/Contatos das Secretarias no Site do Município	13/10/2022
806/2022	Urbanismo	Criação de e-mail específico para o recebimento de denúncias de obras irregulares, e criação de FAQ	14/10/2022
807/2022	Infraestrutura	Criação de canal exclusivo para recebimento de solicitações de serviços públicos, com número de protocolo, e criação de FAQ	14/10/2022
811/2022	Obras Públicas	Divulgação do cronograma de obras e suas fases, criação de mecanismo para recebimento de solicitações de pavimentação, e criação de FAQ	17/10/2022
812/2022	Fazenda	Divulgação dos e-mails e das atribuições dos setores, para consulta dos munícipes, criação de FAQ e protocolo online	17/10/2022

Até o presente momento não houve resposta dos setores quanto às proposições, excetuando-se a Secretaria de Fazenda, a qual instruiu processo administrativo para este fim (proc. 14784/2022) e exarou despacho naqueles autos informando que medidas vêm sendo avaliadas para sua implementação.

A medida atua de modo a otimizar os trabalhos públicos e o tempo dos munícipes, resultando na aplicação dos princípios administrativos de celeridade, transparência e eficiência da Administração Pública Municipal.

1.3 Da Atualização da Carta de Serviços dos Usuários

Considerando a determinação contida na Lei Federal nº 13.460/2017, em que pese a atualização regular da Carta de Serviços ao Usuário ser de responsabilidade das Ouvidorias, fora iniciado os trabalhos para colheita de dados entre as Secretarias para a consolidação de nova Carta de Serviços ao Usuários, de modo a concentrar informações relevantes acerca do atendimento das diversas Secretarias e Setores participantes desta Administração Municipal, por intermédio da Circular OG nº 001/2022, contendo como data final para o recebimento dessas informações em 21 de novembro de 2022.



CIRCULAR OUVIDORIA Nº 001 / 2022

CÓPIA

PAÇO ANCHIETA – Ubatuba, 22 de outubro de 2022.

De: Ouvidoria Geral
Para: Secretarias Municipais

Assunto: Concessão de Informações para a Elaboração da Carta de Serviços ao Usuário.

Prezados Senhores (as):

A Lei Federal nº 13.460/2017, a qual dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, determinou, em seu artigo 7º a divulgação pela Administração Pública da “Carta de Serviços ao Usuário”.

O referido documento se trata de um **compilado de informações acerca da prestação dos serviços públicos**, as formas de acesso, prazos para cumprimento e/ou resposta, entre outras informações, visando a qualidade no atendimento dos seus usuários.

Diante disso, torna-se obrigatório a divulgação do documento no site oficial do Município, sendo necessário a colaboração de todas as Secretarias e setores para a coleta de tais informações, o que também resultará em agilidade para a Administração Pública (visto que as informações recorrentes já estarão divulgadas).

A confecção (unificação das informações) referente a Carta de Serviços ao Usuário será realizada por esta Ouvidoria Geral, e remetida para publicação no site oficial do Município na forma das informações prestadas por cada Secretaria.

Para tanto, solicito às Secretarias que encaminhem a esta Ouvidoria às informações abaixo dispostas, as quais se tratam das mesmas já requeridas em Lei, observando as atribuições de cada setor interno e as respostas relativas a estes:

(Arquivo interno - Circular OG nº 001/2022, confeccionada em 22/10/2022 e recebida por todas as Secretarias Municipais).

Dessa forma, após a reunião dessas informações, será elaborada nova Carta, a qual ficará disponível no site do Município visando a melhoria das informações aos usuários dos serviços públicos.

1.4 Da Elaboração e Publicação de Perguntas Frequentes no Site do Município

Ainda com o compromisso de melhor atingir ao interesse e satisfação do usuário dos serviços públicos, no que tange a esta Ouvidoria Geral, fora publicada nova seção de Perguntas Frequentes (FAQ), a fim de que haja maior conhecimento pelos usuários das atividades desempenhadas no referido órgão, bem como, das formas de acesso para registro de manifestações.

Também consta da referida seção dúvidas quanto aos pedidos de informações (SIC) disponíveis aos usuários por intermédio da plataforma FalaBR, entre outras informações relevantes.

A nova *FAQ* se encontra disponível no site do município, pelo link: <https://www.ubatuba.sp.gov.br/ouvidoria/faq/>.



1.5 Da Atualização do Decreto Municipal de Regulamentação da Ouvidoria Geral

Cabe informar, ainda, que foi elaborada e encaminhada pela Ouvidoria Geral, e se encontra em análise pela Secretaria de Assuntos Jurídicos nova minuta de Decreto de Regulamentação da Ouvidoria Geral no Município (processo administrativo nº 14.859/2022), a fim de melhor adequação à Lei Federal nº 13.460/2017, bem como, conta com a regulamentação do E-SIC no Município, ferramenta utilizada para tratamento dos pedidos de informação cuja gestão ficou atribuída a esta Ouvidoria tendo em vista a natureza similar de suas atribuições.

Com a aprovação e publicação do referido decreto, passará também a Ouvidoria Geral a concentrar as demandas unicamente via Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - FalaBR, o qual já conta com ferramentas para emissão de relatórios e gráficos automatizados, e que resultará em maior agilidade para o controle e gerenciamento das demandas, de modo que, em caso de manifestações realizadas de forma oral, estas serão reduzidas a termo pela equipe da Ouvidoria no próprio sistema.

2. RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES

Realizadas as considerações iniciais, passa a elencar as manifestações recebidas e tratadas pela Ouvidoria Geral no presente ano de 2022.

Necessário destacar que por tudo quanto já condicionado no presente relatório haverá a separação de períodos, visto a obtenção de informações de forma mais completa no segundo período.

As informações relacionadas neste capítulo tiveram como base o período de 01/01/2022 à 03/11/2022, sendo esta última a data de elaboração do presente relatório.

2.1 Do Saneamento das Demandas no Sistema FalaBR

Conforme já fora objeto de análise no presente relatório ao item 1.1, Capítulo 1, em julho/2022 somava-se em mais de 200 manifestações em atraso.

Prefeitura - Ubatuba/SP	
☒ Fora do Prazo	
Manifestações de Ouvidoria: 162	
Denúncias: 50	
Comunicações: 140	
Simplifique: 0	
☐ Expira Hoje	
Manifestações de Ouvidoria: 0	
Denúncias: 0	
Comunicações: 0	
Simplifique: 0	
☒ No prazo	
Manifestações de Ouvidoria: 11	
Denúncias: 0	
Comunicações: 2	
Simplifique: 0	

(Dados extraídos da plataforma FalaBR - <https://falabr.cgu.gov.br/PainelServidor/Principal.aspx> - em 29/07/2022 para confecção do relatório de posse).

Dessa forma, a partir de 19/07/2022, iniciou-se o trabalho de saneamento dessas manifestações, com resposta aos usuários, contendo ou a informação do local indicado para a

obtenção das informações/serviços desejados, visto que não possuíam caráter de Ouvidoria (como, por exemplo, solicitação de protocolo de documentos ou solicitação de execução de serviços), ou resposta de manifestações conforme recebido dos setores responsáveis, ou até mesmo o encaminhamento de demandas que ainda não haviam, por algum motivo, sido encaminhadas ao setor correto, buscando sempre a melhor resolução de tais manifestações.

Ao final do processo, **das demandas em atraso, foram saneados os seguintes quantitativos: 159 manifestações, 50 denúncias, 138 Comunicações.**

Quanto às demandas, fora realizado trabalho investigativo junto ao sistema interno de protocolo, bem como, do arquivo interno da Ouvidoria, a fim de se arguir quais já haviam sido tratadas por intermédio de processo administrativo, ou até mesmo quais já possuíam resposta dos setores responsáveis, com o fim de ofertar resposta aos usuários, contendo a numeração do processo ou a resposta concedida.

Prefeitura - Ubatuba/SP	
✕ Fora do Prazo	
Manifestações LAI: 0	
Recursos LAI: 0	
Manifestações de Ouvidoria: 3	
Denúncias: 0	
Comunicações: 2	
Simplifique: 0	
🕒 Expira Hoje	
Manifestações LAI: 0	
Recursos LAI: 0	
Manifestações de Ouvidoria: 0	
Denúncias: 0	
Comunicações: 0	
Simplifique: 0	
✓ No prazo	
Manifestações LAI: 0	
Recursos LAI: 0	
Manifestações de Ouvidoria: 4	
Denúncias: 0	
Comunicações: 1	
Simplifique: 0	
🕒 Aguardando Cumprimento de Decisão	
Total: 0	

(Dados extraídos da plataforma FalaBR - <https://falabr.cgu.gov.br/PainelServidor/Principal.aspx> - em 03/11/2022).

2.2 Demandas Recebidas até 18/07/2022

Verifica-se que o acolhimento dos usuários e a admissibilidade das manifestações eram realizadas por intermédio do sistema FalaBR, telefone, e-mail e presencial na sede da Ouvidoria.

Dos arquivos internos, verificou-se o registro à época de 572 manifestações, sendo 115 denúncias, 19 elogios, 240 reclamações, 189 solicitações e 9 sugestões.

Dentre tais, destacam-se a abertura de 70 processos para apuração de denúncias, sendo os assuntos de empresas e obras irregulares em sua maior parte.

Constata-se que a Secretaria Municipal de Infraestrutura Pública detém o maior número de reclamações, solicitações e denúncias, em sua grande parte versando sobre manutenção e zeladoria dos logradouros públicos, bem como, à respeito da iluminação pública municipal, somando-se, ao todo, 184 manifestações dos tipos mencionados.

Outro setor que se destaca é a Secretaria de Fazenda, contando com 89 manifestações direcionadas (reclamações, denúncias e solicitações), sendo que a maioria se refere a estabelecimentos comerciais irregulares, e quanto a procedimentos administrativos.

Dessa forma, apurou-se o seguinte quantitativo no período analisado:

MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS 2022 - Até 18/07/2022		
ELOGIOS		
Secretaria	Quantidade	Objeto
Administração	1	-
Assistência Social	12	-
Fazenda	1	-
Infraestrutura	1	-
Assuntos Jurídicos	1	-
Saúde	2	-
Esportes	1	-
TOTAL ELOGIOS	19	-
DENÚNCIAS		
Secretaria	Quantidade	Objeto
Protocolo e Vistas	70	Abertura de Processos - Obras Irregulares/Comércios Irregulares
Meio Ambiente	3	Crimes Ambientais/ Poluição Sonora



Fazenda	11	Irregularidades de empresas/ Poluição Sonora de estabelecimentos comerciais
Infraestrutura	1	Descarte Irregular de Entulhos por Terceiro
Urbanismo	29	Obras Irregulares/Invasão de Área Pública
Gabinete	1	Servidores Públicos
TOTAL DENÚNCIAS	115	-
RECLAMAÇÕES		
Secretaria	Quantidade	Objeto
Administração	4	Licitação/Ouvidoria Interna (Servidores Públicos)
Assistência Social	2	Serviços Assistenciais
Assuntos Jurídicos	5	Procedimentos Administrativos referente a Processos Judiciais/Procon
Segurança Pública	13	Poda de Árvores/Trânsito
Educação	5	Servidores Públicos/Serviços Escolares
Fazenda	30	Procedimentos Administrativos/Irregularidades de Empresas
Guarda Civil Municipal	1	Agentes Públicos
Infraestrutura	126	Manutenção e Zeladoria/Iluminação Pública/Servidores Públicos/Procedimentos Administrativos
Meio Ambiente	22	Poluição Sonora/Taxa de Preservação Ambiental/Poda de Árvore
Saúde	16	Saúde Pública/Servidores Públicos/Procedimentos Administrativos
Urbanismo	9	Descarte Irregular de Entulhos por Terceiros/Obras Irregulares
Comunicação	1	Correção de Dados Divulgados
Empresas Públicas (COMTUR/EMDURB)	6	Procedimentos Internos
TOTAL RECLAMAÇÕES	240	-



SOLICITAÇÕES		
Secretaria	Quantidade	Objeto
Administração	17	Informações sobre processos administrativos e licitatórios
Gabinete	4	Informações/Serviços de Concessionárias
Esportes	2	Informações
Educação	1	Informações
Fazenda	48	Informações/Procedimentos Administrativos
Habitação	1	Informações
Infraestrutura	57	Serviços Públicos
Assuntos Jurídicos	2	Procedimentos Administrativos
Meio Ambiente	12	Informações/Fiscalização
Obras Públicas	3	Serviços Públicos
Saúde	5	Serviços Públicos
Segurança Pública	12	Serviços Públicos/Informações
Tecnologia da Informação	3	Informações sobre Site do Município
Urbanismo	14	Procedimentos Administrativos/Informações
Empresas Públicas (COMTUR/EMDURB)	8	Informações
TOTAL SOLICITAÇÕES	189	-
SUGESTÕES		
Secretaria	Quantidade	Objeto
Administração	1	Serviços Públicos
Assistência Social	1	Serviços Assistenciais
Comunicação	1	Serviços Públicos
Fazenda	1	Procedimentos Administrativos
Infraestrutura	1	Serviços Públicos
Meio Ambiente	1	Campanhas de Conscientização
Segurança Pública	3	Trânsito
TOTAL SUGESTÕES	9	-
TOTAL GERAL DE MANIFESTAÇÕES POR SECRETARIAS		
Secretaria	Quantidade	Objeto
Administração	23	-
Gabinete	5	
Habitação	1	
Esportes	3	
Assistência Social	15	-

Tecnologia da Informação	3	
Segurança Pública	28	-
Educação	6	-
Fazenda	91	-
Guarda Civil Municipal	1	-
Infraestrutura	186	-
Assuntos Jurídicos	8	-
Meio Ambiente	38	-
Saúde	23	-
Urbanismo	52	-
Obras Públicas	3	
Comunicação	2	-
Protocolo e Vistas	70	
Empresas Públicas (COMTUR/EMDURB)	14	-
TOTAL GERAL	572	-

2.3 Demandas Recebidas à Partir de 19/07/2022

Atualmente, são recebidas manifestações por intermédio do e-mail institucional da Ouvidoria Geral, Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - FalaBR, telefone, e presencialmente na sede da Ouvidoria Geral.

À partir de 19/07/2022 (data em que houve reformulação técnica na Ouvidoria Geral e implementação de novos procedimentos organizacionais) até a data de 03/11/2022, fora contabilizado o recebimento de 265 manifestações, sendo 134 reclamações, 14 elogios, 103 denúncias, 04 sugestões e 10 pedidos de informações (LAI/SIC), sendo que desses últimos 05 já realizados por intermédio da plataforma FalaBR, via módulo SIC aderido pelo município em 30/09/2022.

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	
Secretaria de Referência	Quantidade
Controladoria	1
Fazenda	4
Gabinete	1
Meio Ambiente	2
Saúde	2
TOTAL SOLICITAÇÕES	10

Dentre o total das manifestações, **36 ainda se encontram pendentes de resposta aos usuários, em face de 229 já respondidas**, sendo que dessas 06 ainda se encontram em prazo para resposta pelas Secretarias.

Das **demandas vencidas (30 ao todo)**, mesmo após reiterações pela Ouvidoria Geral, somam-se: 9 da Secretaria de Infraestrutura Pública, 8 da Secretaria de Urbanismo, 7 da Secretaria de Fazenda, 3 da Secretaria de Meio Ambiente, ao passo de apenas 1 demanda das Secretarias de Obras Públicas, de Assistência Social/Segurança Pública e de Educação, **sendo que a vencida há mais tempo pertence à Secretaria de Urbanismo, com vencimento em 25/07/2022**.

Em continuidade, registrou-se o quantitativo de 96 manifestações por intermédio de e-mail (ouvidoria@ubatuba.sp.gov.br), 58 por intermédio da plataforma FalaBR, 35 de forma oral e presencial na sede da Ouvidoria Geral, e 74 manifestações via telefone, bem como, 1 manifestação encaminhada por outro órgão (Delegacia da Cidade).

Cabe salientar que nas hipóteses de reclamações via telefone ou presencial, são estas reduzidas a termo em formulário próprio, para regular processamento.

Foram **instaurados 90 processos administrativos** ao todo, sendo que 89 foram originados de denúncias/reclamações recebidas (em sua maior parte sobre construções ou empresas irregulares), e 1 relacionado a pedido de informação.

Constata-se que a **Secretaria Municipal de Infraestrutura Pública detém o maior número de manifestações**, em sua grande parte versando sobre manutenção e zeladoria dos logradouros públicos, bem como, à respeito da iluminação pública municipal, somando-se, ao todo, 38 manifestações.

Outras Secretarias que se destacam são a **Secretaria de Meio Ambiente, contando com 25 manifestações direcionadas**, sendo que a maioria se refere a poluição sonora e Taxa de Preservação Ambiental, e a **Secretaria de Fazenda com 23 manifestações direcionadas**, sendo em sua maioria reclamações em face de procedimentos administrativos e atendimento.

Dessa forma, apurou-se o seguinte quantitativo no período analisado:

MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS 2022 - À partir de 19/07/2022		
ELOGIOS		
Secretaria	Quantidade	Objeto
Assistência Social	13	Servidores Públicos
Saúde	1	Servidores Públicos
TOTAL ELOGIOS	14	-



DENÚNCIAS		
Secretaria	Quantidade	Objeto
Assistência Social	2	Entidades ou OSC/Ocupação Irregular
Corregedoria	2	Servidores Públicos
Educação	1	Servidores Públicos
Fazenda	25	Poluição Sonora/Irregularidades Empresas
Meio Ambiente	7	Crimes Ambientais/Supressão de Árvore e Vegetação
Saúde	6	Saúde Pública/Vigilância/Servidores Públicos
Urbanismo	60	Obras Irregulares
TOTAL DENÚNCIAS	103	-

RECLAMAÇÕES		
Secretaria	Quantidade	Objeto
Administração	1	Concessionárias de Serviços Públicos
Assistência Social	3	Procedimentos Administrativos/Serviços Assistenciais
Assistência Social/Segurança Pública	1	Ocupação Irregular
Assuntos Jurídicos	4	Procedimentos Administrativos
Saúde	7	Saúde Pública/Procedimentos Administrativos
Fazenda	21	Procedimentos Administrativos/Servidores Públicos
Comunicação	1	Procedimentos Administrativos
Controladoria	1	Procedimentos Administrativos
Corregedoria	2	Servidores Públicos
Segurança Pública	12	Defesa Civil/Segurança Pública/Trânsito
Educação	3	Procedimentos Administrativos/Servidores Públicos
Habitação	1	Procedimentos Administrativos
Gabinete	1	Procedimentos Administrativos



Infraestrutura	37	Manutenção e Zeladoria/Iluminação Pública/Procedimento Administrativo
Meio Ambiente	21	Taxa de Preservação Ambiental/Poluição Sonora/Procedimentos Administrativos
Turismo	2	Procedimentos Administrativos
Urbanismo	11	Obras Irregulares/Procedimentos Administrativos
Obras Públicas	3	Pavimentação e Drenagem
Empresas Públicas (COMTUR/EMDURB)	2	Procedimentos Internos
TOTAL RECLAMAÇÕES	134	-
SUGESTÕES		
Secretaria	Quantidade	Objeto
Meio Ambiente	2	Procedimentos Administrativos
Assistência Social	1	Procedimentos Administrativos
Infraestrutura	1	Procedimentos Administrativos
TOTAL SUGESTÕES	4	-
PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO		
Secretaria	Quantidade	Objeto
Controladoria	1	-
Fazenda	4	-
Gabinete	1	-
Meio Ambiente	2	-
Saúde	2	-
TOTAL SOLICITAÇÕES	10	-
TOTAL GERAL DE MANIFESTAÇÕES POR SECRETARIAS		
Secretaria	Quantidade	Objeto
Administração	1	-
Assistência Social	19	-
Assistência Social/Segurança Pública	1	-
Assuntos Jurídicos	4	-
Saúde	16	-
Fazenda	50	-
Comunicação	1	-
Controladoria	2	-



Corregedoria	4	-
Segurança Pública	12	-
Educação	4	-
Habitação	1	-
Gabinete	2	-
Infraestrutura	38	-
Meio Ambiente	32	-
Turismo	2	-
Urbanismo	71	-
Obras Públicas	3	-
Empresas Públicas (COMTUR/EMDURB)	2	-
TOTAL GERAL	265	-

Importante ressaltar que a Ouvidoria Geral diariamente presta assistência aos usuários, com o fornecimento de informações 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.

3. CONCLUSÃO

De tudo quanto se apurou no presente relatório, conclui-se que houve a implementação no presente ano de diversos procedimentos, bem como, atualização das formas de mapeamento dos processos da Ouvidoria Geral a fim de atingir o consignado na legislação vigente.

Foram contabilizadas o processamento de **827 manifestações no total** no período de análise (01 de janeiro a 03 de novembro de 2022), detendo as reclamações o índice de maior protocolo pelos usuários de serviços públicos.

A **Secretaria Municipal de Infraestrutura Pública detém a maioria dos direcionamentos** das manifestações, sendo mais da metade em reclamações principalmente acerca da infraestrutura urbana como, manutenção da malha asfáltica, limpeza de vias, prestação de serviços de iluminação pública, entre outros.

Como medida de enfrentamento de tais situações, **foi proposto pela Ouvidoria Geral em época de Proposição de Aperfeiçoamento dos Serviços Públicos Municipais (Capítulo 1, item 1.2) a criação de canal de contato direto daquela Secretaria com o munícipe para a indicação e solicitação dos serviços públicos**, a fim de estreitar o relacionamento dos usuários ao setor da Administração Pública que executa tais serviços e melhora quanto a satisfação dos mesmos, possibilitando a atuação de forma prévia, mediante mapeamento das maiores solicitações e das regiões defasadas.

Apurou-se, ainda, que **a maioria das manifestações quanto a procedimentos administrativos, principalmente no que tange as reclamações sobre atendimentos**, possuem como destinatária a **Secretaria Municipal de Fazenda**. Com a apuração do conteúdo dos reclamos, foi constatado que versavam sobre dúvidas recorrentes dos usuários dos serviços públicos acerca de procedimentos internos, e que tal fato tem acarretado a sobrecarga nos meios de comunicação daquela Secretaria, resultando no atraso ou na falha no atendimento, visto o corpo técnico disponível no local.

Dessa forma, também com relação ao item 1.2 do presente relatório, **foi proposto pela Ouvidoria Geral a criação de uma página informativa no site do Município, contendo as perguntas frequentes (FAQ) relacionadas aos procedimentos internos daquela Secretaria**, principalmente no que tange ao protocolo de processos e requerimentos, bem como, os trâmites destes, facilitando o acesso à informação pelos seus usuários, e diminuindo o congestionamento dos seus canais de atendimento, viabilizando, assim, mais rápida e eficaz resposta em assuntos específicos que não já abordados no site.



Foi também difundido pela Ouvidoria Geral, por intermédio da **Circular OG nº 001/2022**, a colheita de informações de procedimentos internos a fim de **elaboração/atualização da Carta de Serviços dos Usuários no site do Município**, com data limite para o envio das informações em 21/11/2022 pelas Secretarias, o que **facilitará o acesso à informação pelos usuários** dos serviços públicos, obedecerá o princípio da transparência na Administração Pública, e irá **viabilizar a apuração pelos gestores**, principalmente pela autoridade máxima do órgão (Exma. Prefeita Municipal), quanto a eventuais procedimentos incorretos sendo aplicados nos diversos setores da Prefeitura Municipal, sendo possível à gestora mapear riscos, sanar erros e, se for o caso, apurar responsabilidades, **salvaguardando a gestão e garantindo a satisfação dos usuários dos serviços públicos municipais quanto aos procedimentos internos administrativos**.

É o que se pretendia tratar o presente relatório, razão pela qual, submeto à apreciação da Controladoria Geral, bem como, da Exma. Prefeita Municipal Flávia Cômitte do Nascimento.

Ubatuba, 03 de novembro de 2022 (5º feira).

ANA PAULA LEITE FELIX DOS SANTOS

Ouvidora Geral