



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

2023

- *Ouvidora Geral: Tays Brulher dos Santos*
- *Data da Posse: 19/01/2023*
- *Portaria: 033/2023*
- *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 2023.

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. Após alteração de gestão e mudança de espaço físico, ocorrido em Março de 2023, passou a atender os munícipes junto a 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 atingem 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 a sua composição, no ano de 2023, as atividades inerentes à Ouvidoria Geral foram desempenhadas pela ouvidora e um estagiário de nível superior, por meio período, 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 2023.



## **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 (e-mail) pela Ouvidoria do Ministério Público de São Paulo.

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

De janeiro a dezembro de 2023, foram contabilizadas 471 (quatrocentos e setenta e um) manifestações, das quais 187 (cento e oitenta e sete) denúncias, 247 (duzentos e quarenta e sete) reclamações, 28 (vinte e oito) solicitações e 09 (nove) elogios. Não houve proposição de sugestões.

Quanto às solicitações de Acesso à Informação, fundamentadas na Lei 12.527 de 2011, somaram-se 58 (cinquenta e oito) manifestações.

Dentre o total das manifestações, 21 (vinte e uma) ainda se encontram pendentes de resposta aos usuários, em face de 450 (quatrocentos e cinquenta) respondidas.

Das demandas vencidas, mesmo após reiteraões pela Ouvidoria Geral, somam-se: 9 (nove) da Secretaria de Infraestrutura Pública, 8 (oito) da Secretaria de Urbanismo, 1 (uma) da Secretaria de Meio Ambiente, 2 (duas) da Secretaria de Saúde e 1 (uma) da EMDURB. Dos pedidos de acesso à informação, 2 (duas) permanecem sem respostas aos cidadãos, sendo 1 (uma) direcionada à Secretaria de Administração e 1 (uma) à Chefia de Governo.

Foram instaurados 142 (cento e quarenta e dois) processos administrativos para apuração de denúncias, sendo: 03 (três) para o Gabinete, 47 (quarenta e sete) para a Secretaria de Fazenda e Planejamento, 51 (cinquenta e uma) para a Secretaria de Urbanismo, 12 (doze) para a Secretaria de Saúde, 6 (seis) para a Secretaria de Meio Ambiente, 3 (três) para a Secretaria de Obras Públicas, 3 (três) para a Secretaria de Assuntos Jurídicos, 5 (cinco) para a Secretaria de Educação, 3 (três) para a Secretaria de Segurança Pública, 1 (uma) para a Secretaria de Assistência Social, 7 (sete) para a Secretaria de Infraestrutura e 1 (uma) para a Fundart.

Ainda a respeito dos processos administrativos instaurados para apuração das denúncias encaminhadas, vale esclarecer que é procedimento desta Ouvidoria cientificar os denunciante a respeito do número do processo, o canal para acompanhamento processual, com o respectivo envio de link para a consulta, bem como do rito que seguem tais processos.

### 1.1. Total de Demandas Recebidas

Em continuidade, durante o exercício de 2023, apurou-se o seguinte quantitativo de demandas recebidas e processadas por esta Ouvidoria Geral<sup>1</sup>.

- Pedido de Acesso à Informação:

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO EM 2023		
SECRETARIA	QUANTIDADE	OBJETO
Meio Ambiente	10	-
Fazenda	8	-
Gabinete	6	-
Educação	6	-
Administração	6	-
Obras Públicas	5	-
Infraestrutura	3	-
Urbanismo	3	-
Saúde	3	-
Governo	2	-
Turismo	2	-
Tecnologia da Informação	1	-
Assuntos Jurídicos	1	-
Segurança Pública	1	-
Assistência Social	1	-
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	-

- Elogios:

ELOGIOS EM 2023		
SECRETARIA	QUANTIDADE	OBJETO
Saúde	3	Servidores Públicos
Esporte e Lazer	2	Servidores Públicos
Gabinete	1	Lei 4357/2020
Educação	1	Servidores Públicos
Urbanismo	1	Menor Aprendiz
Habitação	1	Servidor Público
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	-

<sup>1</sup> Lembrando que a manifestação formal é o veículo por meio do qual o cidadão expressa para a ouvidoria seus anseios, angústias, dúvidas e opiniões. Assim, pode auxiliar o Poder Público a aprimorar a gestão de políticas e serviços, ou a combater a prática de atos ilícitos.

**- Denúncias:**

DENÚNCIAS EM 2023		
SECRETARIA	QUANTIDADE	OBJETO
Fazenda	146	Procedimento Administrativo/Irregularidades de empresas
Urbanismo	19	Procedimento Administrativo/Construção Irregular/Invasão e Fiscalização
Segurança Pública	4	Servidores Públicos/Trânsito/Defesa Civil
Meio Ambiente	4	Procedimento Administrativo/Lei do Som/Perturbação do sossego
Administração	3	Procedimento Administrativo/ Cargos e servidores
Educação	3	Procedimento Administrativo/ Cargos e servidores
Saúde	3	Medicamento e insumos/Proteção Animal/Vigilância em Saúde
Assistências Social	2	Servidores Públicos
Gabinete	1	Procedimento Administrativo
Habitação	1	Procedimento Administrativo
Infraestrutura	1	Procedimento Administrativo/Manutenção e Zeladoria
<b>TOTAL</b>	<b>187</b>	-

**- Reclamações:**

RECLAMAÇÕES EM 2023		
SECRETARIA	QUANTIDADE	OBJETO
Infraestrutura	66	Iluminação pública/Coleta de lixo/Manutenção de vias/Zeladoria
Meio Ambiente	41	Taxa de Preservação Ambiental/Lei do Som/Procedimento administrativo
Saúde	29	Atendimento/Servidores Públicos/Medicamentos e insumos/Esgoto
Fazenda	29	Procedimento administrativo/Fiscalização comércio e praias/Irregularidade empresas
Segurança Pública	20	Veículos abandonados/Perturbação do sossego/Outros
Urbanismo	10	Andamento Processual/Obras irregulares/Fiscalização
Gabinete	8	Procedimento Administrativo/Servidores Públicos/Atendimento
Administração	8	Transporte Coletivo/Cargos e Servidores/Atendimento
Educação	8	Procedimentos Administrativos/Servidores Públicos/cargos e Funções
Obras Públicas	7	Infraestrutura urbana/Procedimento administrativo
Assistências Social	6	Atendimento/Servidores Públicos/Fiscalização
Assuntos Jurídicos	4	Procedimentos Administrativos/Atendimento
Comtur	4	Procedimentos Administrativos/ Fretamento turístico
Emdurb	4	Zona Azul/Atendimento/Prestação de contas
Habitação	1	Procedimento Administrativo
Governo	1	Infraestrutura Urbana
Esporte e Lazer	1	Procedimento Administrativo
<b>TOTAL</b>	<b>247</b>	-

**- Solicitações:**

SOLICITAÇÕES EM 2023		
SECRETARIA	QUANTIDADE	OBJETO
Fazenda	11	Procedimento Administrativo
Urbanismo	6	Procedimento Administrativo/Fiscalização
Infraestrutura	5	Iluminação Pública/Manutenção e Zeladoria
Administração	2	Procedimentos Administrativos
Obras Públicas	2	Previsão de melhorias/Procedimento Administrativo
Assuntos Jurídicos	1	Procedimentos Administrativos
Tecnologia da Informação	1	Site prefeitura
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	-

**OUVIDORIA GERAL**

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

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

- Total geral de manifestações:

TOTAL GERAL DE MANIFESTAÇÕES		
SECRETARIA	QUANTIDADE	OBJETO
Fazenda	186	-
Infraestrutura	72	-
Meio Ambiente	45	-
Urbanismo	36	-
Saúde	35	-
Segurança Pública	24	-
Administração	13	-
Educação	12	-
Gabinete	10	-
Obras Públicas	9	-
Assistência Social	8	-
Assuntos Jurídicos	5	-
Comtur	4	-
Emdurb	4	-
Esporte e Lazer	3	-
Habitação	3	-
Tecnologia da Informação	1	-
Governo	1	-
<b>TOTAL</b>	<b>471</b>	-

## 1.2. Análise de Pareto

Cumprе salientar que, pelos números apresentados, a Secretaria de Fazenda seria a secretaria com maior número de demandas, porém, tal interpretação não corresponde à realidade, considerando que das 186 (cento e oitenta e seis) demandas contabilizadas, 142 (cento e quarenta e duas) delas foram encaminhadas à Secretaria de Fazenda (Protocolo e Vistas) para a instauração de processos, que envolvem denúncias pertinentes à diversas secretarias.

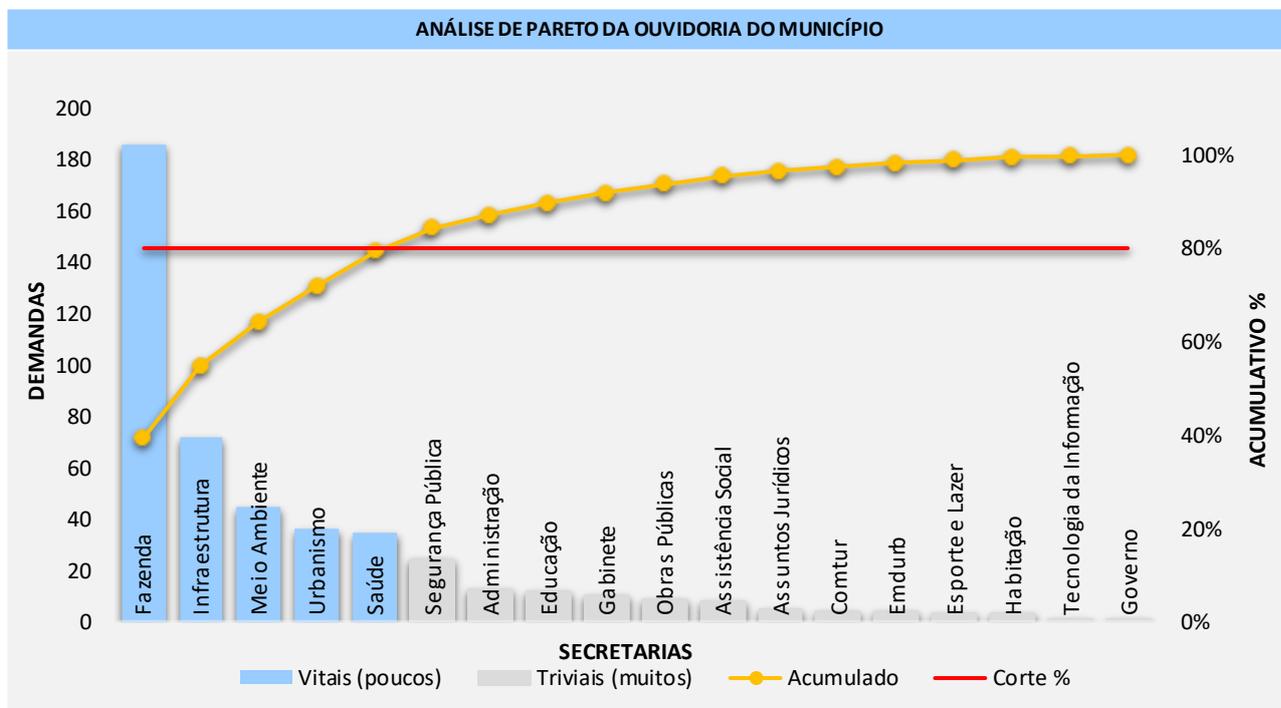
Sendo assim, constata-se, portanto, que a Secretaria Municipal de Infraestrutura Pública detém o maior número de manifestações, em sua grande parte versando sobre manutenção e zeladoria dos logradouros públicos, bem como, a respeito da iluminação pública municipal e coleta de lixo, somando-se, ao todo, 72 (setenta e duas) manifestações.

Outra Secretaria que se destaca é a Secretaria de Meio Ambiente, contando com 45 (quarenta e cinco) manifestações encaminhadas; boa parte delas referem-se a dificuldades experimentadas durante o pedido de isenção/renovação, reclamações quanto à empresa concessionária EcoUbatuba e, por fim, denúncias relacionadas ao descumprimento da chamada “Lei do Sossego Público” – Lei nº 4357/2020.

---

### OUVIDORIA GERAL

Trazendo, por sua vez, essa realidade para dentro do Diagrama de Pareto<sup>2</sup>, o resultado apontou que apenas 20% das Secretarias Municipais são responsáveis por 80% das demandas, como é possível verificar no quadro abaixo:



Obs.: as 5 primeiras Secretarias concentram 80% do total de demandas da Ouvidoria

Com isso se pretende fornecer uma visão geral das demandas da prefeitura com o objetivo de identificar àquelas que merecem uma atenção maior no mapeamento de processo por parte do Poder Público.

Por fim, é 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.

**TAYS BRULHER DOS SANTOS**  
*Ouvidora Geral*

<sup>2</sup> De forma simples, o Princípio de Pareto, também conhecido como regra 80/20, consiste em dizer que 80% das consequências são resultado de 20% das causas.