



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

2024

- **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 2024.

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 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 2024, 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 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 2024.

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.

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 2024, foram contabilizadas 480 manifestações, das quais 91 comunicações, 96 denúncias, 6 elogios, 162 reclamações, 0 simplifique, 63 solicitações.

Quanto às solicitações de Acesso à Informação, fundamentadas na Lei 12.527 de 2011, somaram-se 62 manifestações.

Dentre o total das manifestações, 200 ainda se encontram pendentes de resposta aos usuários, em face de 218 respondidas

Das demandas vencidas, mesmo após reiteraões pela Ouvidoria Geral, somam-se: 01 da Secretaria de Transportes, 13 da Secretaria de Segurança Pública, 26 da Secretaria de Saúde, 03 da Secretaria de Obras Públicas, 06 da Secretaria de Meio Ambiente, 22 da Secretaria de Infraestrutura, 02 da EMDURB, 01 da Fundart, 02 do Gabinete, 06 da Secretaria de Administração, 06 da Secretaria de Assistência Social, 05 da Secretaria de Educação, 01 da Secretaria de Esportes e Lazer, 51 da Fazenda e 02 da Habitação. Dos pedidos de acesso à informação, 16 permanecem sem respostas aos cidadãos, sendo 04 direcionados à Secretaria de Administração, 03 à Secretaria de Educação, 01 à Fazenda, 03 ao Meio Ambiente, 01 a Obras Públicas, 01 para a Secretaria de Saúde, 02 a Tecnologia da Informação, 1 à Secretaria de Urbanismo e 21 para respostas diretas ao cidadão.

Foram instaurados 27 processos administrativos para apuração de denúncias; 01 da Infraestrutura, 04 da Secretaria de Administração, 02 do Gabinete da Prefeita, 04 da Secretaria de Assuntos Jurídicos, 06 da Secretaria de Assistência Social, 02 da Secretaria de Urbanismo, 01 de Obras Públicas, 01 da Habitação, 03 da Secretaria de Educação, 02 da Secretaria de Meio Ambiente, 01 da Chefia de Gabinete, 01 da Fazenda e 02 da Secretaria de Segurança Pública.

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, com envio de link, para acompanhamento processual, bem como do rito que seguem tais processos.

De janeiro a dezembro de 2024, foram contabilizadas 480 manifestações, das quais 91 comunicações, 96 denúncias, 06 elogios, 162 reclamações, 0 simplifique, 63 solicitações.

Quanto às solicitações de Acesso à Informação, fundamentadas na Lei 12.527 de 2011, somaram-se 62 manifestações.

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

MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS 2024		
COMUNICAÇÕES		
Secretaria	Quantidade	Objeto
Assistência Social	03	Servidores Públicos
Educação	04	Servidores Públicos
Fazenda	12	Procedimento Administrativo/Irregularidades de empresas
Infraestrutura	01	Procedimento Administrativo/Manutenção e Zeladoria
Saúde	09	Medicamento e insumos/Proteção Animal/Vigilância em Saúde
Segurança Pública	04	Procedimento Administrativo/Cargos e servidores
TOTAL COMUNICAÇÕES	33	-

MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS 2024		
ELOGIOS		
Secretaria	Quantidade	Objeto
Administração	01	Procedimento Administrativo/Cargos e servidores
Assistência Social	01	Servidores Públicos
Fazenda	01	Procedimento Administrativo/Irregularidades de empresas
Gabinete	01	Servidores Públicos



Infraestrutura	01	Procedimento Administrativo/Manutenção e Zeladoria
Obras Públicas	01	Infraestrutura urbana/Procedimento administrativo
TOTAL ELOGIOS	06	-

DENÚNCIAS		
Secretaria	Quantidade	Objeto
Administração	02	Procedimento Administrativo/Cargos e servidores
Assistência Social	02	Servidores Públicos
Assuntos Jurídicos	02	Procedimentos Administrativos
Educação	08	Procedimento Administrativo/Cargos e servidores
Esporte e Lazer	01	Procedimentos Administrativos
Fazenda	35	Procedimento Administrativo/Irregularidades de empresas
Gabinete Prefeita	04	Procedimento Administrativo
Infraestrutura	09	Procedimento Administrativo/Manutenção e Zeladoria
Meio Ambiente	02	Procedimento Administrativo/Lei do Som/Perturbação do sossego
Saúde	07	Medicamento e insumos/Proteção Animal/Vigilância em Saúde
Segurança Pública	08	Servidores Públicos/Trânsito/Defesa Civil
Urbanismo	10	Procedimento Administrativo/Construção Irregular/Invasão e Fiscalização
TOTAL DENÚNCIAS	90	-



RECLAMAÇÕES		
Secretaria	Quantidade	Objeto
Administração	04	Transporte Coletivo/Cargos e Servidores/Atendimento
Assistência Social	04	Atendimento/Servidores Públicos/Fiscalização
Assuntos Jurídicos	01	Procedimentos Administrativos/Atendimento
Emdurb	07	Zona Azul/Atendimento/Prestação de contas
Esporte e Lazer	01	Procedimento Administrativo
Fazenda	30	Procedimento administrativo/Fiscalização comércio e praias/Irregularidade empresas
Gabinete Prefeita	02	Procedimento Administrativo/Servidores Públicos/Atendimento
Infraestrutura	26	Iluminação pública/Coleta de lixo/Manutenção de vias/Zeladoria
Meio Ambiente	03	Taxa de Preservação Ambiental/Lei do Som/Procedimento administrativo
Obras Públicas	04	Infraestrutura urbana/Procedimento administrativo
Saúde	21	Atendimento/Servidores Públicos/Medicamentos e insumos/Esgoto
Segurança Pública	13	Veículos abandonados/Perturbação do sossego/Outros
Urbanismo	08	Andamento Processual/Obras irregulares/Fiscalização
TOTAL RECLAMAÇÕES	124	-



SOLICITAÇÕES		
Secretaria	Quantidade	Objeto
Administração	03	Procedimentos Administrativos
Fazenda	04	Procedimento Administrativo
Gabinete Prefeita	02	Procedimento Administrativo/Servidores Públicos/Atendimento
Habitação	02	Procedimentos Administrativos
Infraestrutura	05	Iluminação Pública/Manutenção e Zeladoria
Meio Ambiente	04	Taxa de Preservação Ambiental/Lei do Som/Procedimento administrativo
Obras Públicas	01	Previsão de melhorias/Procedimento Administrativo
Saúde	03	Atendimento/Servidores Públicos/Medicamentos e insumos/Esgoto
Segurança Pública	03	Veículos abandonados/Perturbação do sossego/Outros
Urbanismo	06	Procedimento Administrativo/Fiscalização
TOTAL SOLICITAÇÕES	33	-

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO		
Secretaria	Quantidade	Objeto
Administração	08	-
Educação	09	-
Fazenda	03	-
Gabinete do Prefeita	01	-
Infraestrutura	01	-
Meio Ambiente	06	-
Obras Públicas	02	-
Saúde	04	-
Segurança Pública	03	-
Tecnologia da Informação	03	-
Urbanismo	02	-
TOTAL SOLICITAÇÕES	42	-

OUVIDORIA GERAL

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

ouvidoria@ubatuba.sp.gov.br

TOTAL GERAL DE MANIFESTAÇÕES POR SECRETARIAS		
Secretaria	Quantidade	Objeto
Administração	18	-
Assistência Social	10	-
Assuntos Jurídicos	03	-
Educação	21	-
Emdurb	07	-
Esporte e Lazer	02	-
Fazenda	85	-
Gabinete Prefeita	10	-
Habitação	02	-
Infraestrutura	43	-
Meio Ambiente	15	-
Obras Públicas	08	-
Saúde	44	-
Segurança Pública	31	-
Tecnologia da Informação	03	-
Urbanismo	26	-
TOTAL GERAL	328	-

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 85 demandas contabilizadas, 21 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 de Saúde, contando com 44 manifestações encaminhadas; boa parte delas referem-se a dificuldades experimentadas durante o atendimento.

Outra Secretaria que se destaca é a Secretaria Municipal de Infraestrutura Pública que detém o terceiro 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, 43 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