



CARAGUATATUBA
PREFEITURA

OUVIDORIA MUNICIPAL

RELATÓRIO DE GESTÃO
REFERENTE AO ANO DE 2018

Em atendimento ao inciso II do caput do art. 14 e do art. 15 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

CARAGUATATUBA

2019

Relatório de Manifestações Recebidas em 2018

Ordem	Mês	Ano 2018
01	Janeiro	466
02	Fevereiro	589
03	Março	395
04	Abril	278
05	Maio	243
06	Junho	238
07	Julho	226
08	Agosto	302
09	Setembro	268
10	Outubro	380
11	Novembro	371
12	Dezembro	308
Total		4064

Motivos das Manifestações

Assuntos	Informação	Sugestão	Reclamação	Denúncia	Elogio	SIC	Total
Abertura de rua	6	0	6	62	0	0	74
Acessibilidade	1	0	26	23	0	0	50
Acidentes	2	0	4	4	0	0	10
Alagamento	4	0	6	6	0	0	16
Apreensão de animais	0	0	0	6	0	0	6
Assuntos Jurídicos	1	1	3	2	0	2	9
Atendimento médico	0	0	4	1	3	0	8
Acampamento irregular em praia	0	0	0	4	0	0	4
AME (Ambulatório Médico de Especialidades)	0	0	0	0	0	0	0
Bolsa Família	0	0	2	0	0	0	2
Bolsa de Estudos	1	0	1	0	0	6	8
Calçadas e muros	8	0	7	104	0	0	119
Cesta básica	1	0	0	1	0	0	2
Cobrança de IPTU	5	1	1	24	0	0	31
Cobrança de taxas administrativas	0	0	0	0	0	0	0
Coleta de lixo	2	0	27	27	1	0	57
Colocação de lombadas e sinalização	4	5	32	4	0	0	45

Motivos das Manifestações (continuação)

Assuntos	Informação	Sugestão	Reclamação	Denúncia	Elogio	SIC	Total
Colocação de postes e braços de luz	0	0	1	1	0	0	2
Concursos Públicos	5	0	2	1	0	4	12
Conduta de funcionário	0	0	7	65	1	1	74
Construção abandonada	0	0	2	24	0	0	26
Construção sem projeto aprovado	2	0	2	388	0	0	392
CIAPI (Centro Integrado de Atenção à Pessoa com Deficiência e ao Idoso)	0	0	0	0	0	0	0
CDA (Certidão de Diretrizes Ambientais)	1	0	1	16	0	0	18
Corte/Poda de árvore	5	1	8	65	0	0	79
Correção cadastral	1	0	2	42	0	1	46
CRASS (Centro de Referência de Assistência Social)	0	0	1	4	0	0	5
Despejo irregular de resíduos, lixo, entulho, etc.	0	0	5	78	0	0	83
Devolução de IPTU	0	0	0	0	0	0	0
Dívida ativa	2	0	3	3	0	1	9
Entrega de carnê de IPTU	0	0	0	0	0	0	0
Escolas e Creches	2	0	13	10	2	0	27
Extravasão de esgoto em via pública	0	0	3	172	0	0	175
Erosão	0	0	0	1	0	0	1
Falta de medicação na rede	0	0	1	2	0	0	3
Falta de alvará de funcionamento	0	0	0	20	0	0	20
Fiscalização de comércio	3	0	5	61	0	0	69
Foco de dengue	0	0	1	25	0	0	26
Iluminação pública	2	0	19	10	0	1	32
Invasão de área pública	4	0	1	102	0	0	107
Isenção de IPTU	0	0	1	0	0	0	1
Isenção/Reclamação de CIP (Contribuição de Iluminação Pública)	0	0	0	0	0	0	0
Licitação	3	0	1	1	0	7	12
Limpeza de praias, praças e ruas	0	0	26	68	0	0	94
Limpeza de terreno	1	1	11	545	0	0	558
Manutenção de patrimônio público	0	0	2	13	0	0	15
Manutenção de vias públicas	4	1	54	53	1	0	113

Motivos das Manifestações (continuação)

Assuntos	Informação	Sugestão	Reclamação	Denúncia	Elogio	SIC	Total
Maus tratos com animais	0	0	0	3	0	0	3
Medicina do trabalho	0	0	0	0	0	0	0
Moradores de rua	0	0	4	4	0	0	8
Obstrução de passeio	1	0	1	95	0	0	97
Obstrução de águas pluviais	0	0	0	9	0	0	9
Parcelamento de IPTU	1	0	1	0	0	0	2
Pavimentação	2	0	11	5	0	0	18
Perturbação do sossego público	1	0	10	275	0	0	286
Praia acessível	0	0	0	0	0	0	0
Projeto habitacional	0	1	1	1	0	2	5
Queimada	0	0	0	22	0	0	22
Reclamação de Santa Casa	0	0	2	0	0	0	2
Reclamação de UBS (Unidade Básica de Saúde)	2	0	10	9	0	0	21
Reclamação de UPA (Unidade de Pronto Atendimento)	0	0	2	1	0	1	4
Retirada de veículo abandonado	0	0	2	11	0	0	13
Reforma sem autorização	0	0	0	16	0	0	16
SIC (Serviço de Informação ao Cidadão)	13	0	4	5	0	3	25
Tecnologia assistiva	0	0	2	0	0	0	2
Transporte público	0	0	2	6	0	0	8
Transportes e manutenção	0	0	0	2	0	0	2
Tributação	0	0	0	0	0	1	1
Troca de lâmpadas	0	0	0	1	0	0	1
Veículo estacionado irregularmente	0	0	1	16	0	0	17
Vigilância Sanitária	1	0	4	51	0	0	56
Zoonose	0	0	10	51	0	0	61
Outros	63	19	150	536	10	46	824
Fiscalização do comércio	2	0	11	102	0	0	115
Coleta Seletiva	1	0	3	2	0	0	6

Relatório de Assuntos mais Frequentes – SIC (Serviço de Informação ao Cidadão)

Ordem	Situação	Qtde
01	Outros	46
02	Licitação	7
03	Bolsa de Estudos	6

Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas: As solicitações de informação são encaminhadas as secretarias competentes, que em atendimento ao Decreto Municipal nº 102, de 10 de agosto de 2012, enviam ao requerente os dados solicitados, orientam quanto ao local onde a informação está disponibilizada ou quanto ao canal adequado para a solicitação.

Relatório de Assuntos mais Frequentes - Sugestão

Ordem	Situação	Qtde
01	Outros	19
02	Colocação de lombadas e sinalização	5
03	Cobrança de IPTU	1

Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas: O item Outros se refere a assuntos esporádicos como, por exemplo, a sugestão de criação de bicicletário em determinado local ou criação de quadra poliesportiva em terreno da prefeitura em determinado bairro, estas sugestões são enviadas aos setores responsáveis para estudo quanto a possível implantação.

O item Colocação de lombadas e sinalização é imediatamente enviado a Secretaria de Mobilidade Urbana e Proteção ao Cidadão, que por meio do Setor de Engenharia avalia o local e elabora um estudo técnico sobre a viabilidade da instalação da sinalização.

Quanto ao item Cobrança de IPTU, a Secretaria da Fazenda analisa a sugestão enviada e caso seja percebida a necessidade pode elaborar projeto de lei sobre o assunto.

Relatório de Assuntos mais Frequentes - Denúncia

Ordem	Situação	Qtde
01	Limpeza de terreno	545
02	Outros	536
03	Construção sem projeto aprovado	388

Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas: A questão da Limpeza de terreno é tratada pelo Código de Posturas do Município, Lei nº 1.144, de 06 de novembro de 1980 e também pela Lei nº 1870, de 05 de outubro de 2010. A equipe de fiscais da Secretaria de Urbanismo vai até o local e se for constatada a veracidade da

denuncia o proprietário é notificado para regularizar a situação do terreno, caso não cumpra o exigido pela notificação dentro do prazo especificado em Lei é gerada a multa.

O item Outros se refere a assuntos esporádicos como, por exemplo, a denuncia de risco de queda de uma estrutura metálica, que prontamente foi fiscalizada pela Secretaria de Urbanismo e pela Defesa Civil, o proprietário foi notificado e também foi aberto um processo administrativo.

Quanto ao item Construção sem projeto aprovado, os fiscais da Secretaria de Urbanismo vão até o local verificar se a construção segue o disposto no Código de Edificações do Município, por meio da Lei nº 969, de 11 de agosto de 1975, caso haja infração é lavrada uma autuação ao proprietário.

Relatório de Assuntos mais Frequentes - Informação

Ordem	Situação	Qtde
01	Outros	63
02	SIC (Serviço de Informação ao Cidadão)	13
03	Calçadas e muros	8

Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas: O item Outros se refere a assuntos esporádicos como, por exemplo, pedido de informações acerca do cronograma da coleta seletiva ou sobre a possível prorrogação de prazo de concurso público, todas as solicitações são enviadas as secretarias responsáveis que orientam os requerentes. Assim como no item SIC (Serviço de Informação ao Cidadão), onde as manifestações são encaminhadas ao setor competente para atendimento conforme o Decreto Municipal nº 102, de 10 de agosto de 2012.

No item Calçadas e muros, percebemos que em sua maioria trata-se de denuncia acerca de calçadas e muros irregulares, este assunto é fiscalizado de acordo com o Código Municipal de Limpeza Urbana, Lei Complementar nº 09, de 12 de setembro de 2002, Código de Posturas do Município, Lei nº 1.144, de 06 de novembro de 1980 e também pela Lei nº 1870, de 05 de outubro de 2010, caso exista infração o proprietário é notificado a se adequar, caso não cumpra é gerada a multa.

Relatório de Assuntos mais Frequentes - Elogio

Ordem	Situação	Qtde
01	Outros	10
02	Atendimento médico	3
03	Escolas e Creches	2

Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas: Os elogios são recebidos com muita satisfação e são enviados diretamente para a secretaria em que o servidor ou em que a equipe está lotada, que fica responsável por dar ciência aos servidores mencionados.

Relatório de Assuntos mais Frequentes - Reclamação

Ordem	Situação	Qtde
01	Outros	150
02	Manutenção de vias públicas	54
03	Colocação de lombadas e sinalização	32

Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas: O item Outros se refere a assuntos esporádicos como, por exemplo, a reclamação de que um processo está há muito tempo em um setor sem que o munícipe tenha recebido uma resposta, neste caso o setor responsável é imediatamente notificado para que dê explicações acerca do fato e também que forneça informações sobre o andamento do processo.

Na questão de Manutenção de vias públicas, podemos citar como exemplo a existência de buracos ou falta de limpeza em determinada rua, este serviço é executado pela Secretaria de Serviços Públicos que tem um cronograma para a manutenção de cada bairro do município, neste caso esta ouvidoria acata a reclamação e a Secretaria de Serviços Públicos abre um número de Ordem de Serviço para que a demanda seja incluída no cronograma e posteriormente executada.

O item Colocação de lombadas e sinalização na categoria reclamação é de responsabilidade da Secretaria de Mobilidade Urbana e Proteção ao Cidadão, que por meio do Setor de Engenharia avalia o local e elabora um estudo técnico sobre a viabilidade da instalação da sinalização, quando se trata de sinalização que foi retirada ou está ilegível o setor de Sinalização inclui a demanda na programação para que a manutenção seja executada.