



**CARAGUATATUBA**  
PREFEITURA

**OUVIDORIA MUNICIPAL**

**RELATÓRIO DE GESTÃO**  
**REFERENTE AO ANO DE 2019**

Em atendimento ao inciso II do caput do art. 14  
da Lei nº 2474, de 17 de abril de 2019.

**CARAGUATATUBA**

**2020**

## **O que é a Ouvidoria?**

A Ouvidoria é o canal direto do Cidadão com a Administração Municipal, serve para que você registre sua reclamação da prestação ou morosidade de qualquer serviço público municipal, denúncia de possível ilegalidade de servidores, sugestão para melhoria do serviço público, elogio a servidores ou solicitação de informação por meio do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.

A Ouvidoria atende pessoalmente no endereço Rua São Benedito, nº 436 – Centro, das 9h às 16h30min. Os telefones para contato são: (12)3883-2724 e 0800 770 0678, também existe o atendimento via e-mail [ouvidoria@caraguatatuba.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@caraguatatuba.sp.gov.br) ou pelo Sistema de Ouvidoria Municipal Geral no link: <http://ouvidoria.caraguatatuba.sp.gov.br/manifestacao/nova>.

## **Serviço de Informação ao Cidadão – SIC**

O Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, é o meio no qual é possível solicitar documentos e dados relativos aos órgãos e entidades da Administração Pública, de acordo com as Legislações vigentes, o usuário poderá registrar seu requerimento pelos canais de atendimento da Ouvidoria.

## **Forma da Prestação de Serviço da Ouvidoria Geral**

O usuário poderá registrar sua manifestação por meio do Sistema de Ouvidoria Municipal Geral, e-mail, telefone ou pessoalmente.

As manifestações podem ser abertas, sigilosas ou anônimas, no caso da manifestação anônima informaremos o número do protocolo para que o usuário faça o acompanhamento da demanda, nos casos de manifestações abertas ou sigilosas o usuário poderá optar por receber a resposta por e-mail ou por telefone.

As manifestações são analisadas e encaminhadas para a Secretaria ou Órgão responsável pela demanda, que tem o prazo de 15 (quinze) dias úteis prorrogáveis por até mais 10 (dez) dias úteis para enviar uma resposta, ela é analisada pela Ouvidoria e enviada para o usuário pelo meio informado no ato do registro.

## **Outros Canais de Comunicação**

Além da Ouvidoria Geral, o município de Caraguatatuba possui a Ouvidoria Municipal de Saúde de Caraguatatuba que é o canal específico pelo qual a população pode fazer elogios, denúncias, reclamações, solicitações e sugestões sobre a saúde do município e também foi implantada a Central 156 de Relacionamento.

## **Qual a diferença entre a Ouvidoria e o 156?**

A Central 156 de Relacionamento foi criada para viabilizar um sistema de comunicação ágil e eficiente entre você e a Prefeitura de Caraguatatuba, fornecendo informações, centralizando e encaminhando as solicitações de serviços, sugestões e reclamações aos setores competentes, acompanhando as solicitações e prazos de resposta, tendo em vista maior agilidade dos serviços à população e melhor utilização dos recursos públicos. Atualmente, há três formas de atendimento: pelo telefone 156, pelo site [156.caraguatatuba.sp.gov.br](http://156.caraguatatuba.sp.gov.br) e também pelos aplicativos para celulares Android e iOS.

Já a Ouvidoria recebe reclamações quanto à morosidade no atendimento de solicitações registradas no 156, bem como denúncias de fatos que, após a devida averiguação, poderão caracterizar uma infração disciplinar prevista no Estatuto dos Servidores.

<b>Relatório de Manifestações Recebidas em 2019</b>
---

<b>Ordem</b>	<b>Mês</b>	<b>Ano 2019</b>
01	Janeiro	645
02	Fevereiro	381
03	Março	354
04	Abril	419
05	Maiο	316
06	Junho	235
07	Julho	119
08	Agosto	31
09	Setembro	40
10	Outubro	40
11	Novembro	27
12	Dezembro	37
<b>Total</b>		<b>2644</b>

Com a implantação da Central 156 de Relacionamento no ano de 2019 a Ouvidoria Geral passou a atuar como segunda instância de atendimento, visto que o primeiro contato do munícipe é feito com a Central 156, então a Ouvidoria Geral recebe especificamente reclamações quanto à morosidade no atendimento de solicitações registradas na Central 156, bem como denúncias referentes à conduta de servidores, solicitação de informação por meio do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC e nos casos presenciais para não deixar o munícipe sem atendimento.

Portanto nos casos não previstos acima, os munícipes passaram a ser orientados a realizar suas manifestações por meio da Central 156, e como se pode verificar no Relatório de Manifestações Recebidas em 2019, o número de ocorrências registradas pela Ouvidoria Geral diminuiu ao longo dos meses.

<b>Motivos das Manifestações</b>
----------------------------------

<b>Assuntos</b>	<b>Informação</b>	<b>Sugestão</b>	<b>Reclamação</b>	<b>Denúncia</b>	<b>Elogio</b>	<b>SIC</b>	<b>Total</b>
Abertura de rua	1	0	0	11	0	0	12
Acessibilidade	3	0	3	7	1	0	14
Acidentes	0	0	0	3	0	0	3
Alagamento	0	0	11	2	0	1	14
Apreensão de animais	0	0	0	1	0	1	2
Assuntos Jurídicos	2	0	5	0	0	3	10
Atendimento médico	0	0	2	4	2	0	8
Acampamento irregular em praia	0	0	0	0	0	0	0
Bolsa Família	0	0	0	1	0	0	1
Bolsa de Estudos	0	0	0	0	0	0	0
Calçadas e muros	0	0	3	63	0	0	66

**Motivos das Manifestações (continuação)**

<b>Assuntos</b>	<b>Informação</b>	<b>Sugestão</b>	<b>Reclamação</b>	<b>Denúncia</b>	<b>Elogio</b>	<b>SIC</b>	<b>Total</b>
Cesta básica	0	0	0	0	0	0	0
Cobrança de IPTU	0	0	3	15	0	1	19
Cobrança de taxas administrativas	0	0	0	0	0	0	0
Coleta de lixo	1	2	20	18	0	0	41
Colocação de lombadas e sinalização	2	4	6	3	0	0	15
Colocação de postes e braços de luz	0	0	1	1	0	0	2
Concursos Públicos	3	0	3	0	0	3	9
Conduta de funcionário	0	1	15	59	0	0	75
Construção abandonada	0	0	0	10	0	0	10
Construção sem projeto aprovado	0	0	0	180	0	3	183
CIAPI (Centro Integrado de Atenção à Pessoa com Deficiência e ao Idoso)	0	0	1	0	0	0	1
CDA (Certidão de Diretrizes Ambientais)	0	0	0	5	0	0	5
Corte/Poda de árvore	2	0	2	63	0	1	68
Correção cadastral	0	0	0	44	0	0	44
CRASS (Centro de Referência de Assistência Social)	0	0	2	2	0	0	4
Despejo irregular de resíduos, lixo, entulho, etc.	0	0	2	54	0	0	56
Devolução de IPTU	0	0	1	0	0	0	1
Dívida ativa	0	0	2	0	0	1	3
Entrega de carnê de IPTU	2	0	0	0	0	0	2
Escolas e Creches	1	1	8	9	1	1	21
Extravasão de esgoto em via pública	0	0	1	86	0	0	87
Erosão	0	0	0	0	0	0	0
Falta de medicação na rede	0	0	0	0	0	0	0
Falta de alvará de funcionamento	0	0	0	6	0	0	6
Fiscalização de comércio	0	0	0	15	0	0	15
Foco de dengue	1	0	5	20	0	0	26
Iluminação pública	1	0	7	2	0	0	10
Invasão de área pública	0	0	0	38	0	0	38
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	0	0	1	1	0	0	2

**Motivos das Manifestações (continuação)**

<b>Assuntos</b>	<b>Informação</b>	<b>Sugestão</b>	<b>Reclamação</b>	<b>Denúncia</b>	<b>Elogio</b>	<b>SIC</b>	<b>Total</b>
Limpeza de praias, praças e ruas	0	0	22	34	0	0	56
Limpeza de terreno	0	0	7	376	0	0	383
Manutenção de patrimônio público	0	0	2	12	0	0	14
Manutenção de vias públicas	2	0	40	50	0	0	92
Maus tratos com animais	0	0	0	1	0	0	1
Medicina do trabalho	0	0	0	1	0	0	1
Moradores de rua	0	0	1	3	0	0	4
Obstrução de passeio	0	0	0	62	0	0	62
Obstrução de águas pluviais	0	0	1	18	0	0	19
Parcelamento de IPTU	0	0	0	0	0	0	0
Pavimentação	1	0	8	2	0	1	12
Perturbação do sossego público	0	1	0	116	0	0	117
Praia acessível	0	0	0	0	0	0	0
Projeto habitacional	1	0	0	0	0	0	1
Queimada	0	0	0	17	0	0	17
Reclamação de Santa Casa	0	0	0	0	0	0	0
Reclamação de UBS (Unidade Básica de Saúde)	0	0	5	6	0	0	11
Reclamação de UPA (Unidade de Pronto Atendimento)	0	0	1	3	0	0	4
Retirada de veículo abandonado	0	0	0	5	0	0	5
Reforma sem autorização	0	0	0	30	0	0	30
SIC ( Serviço de Informação ao Cidadão)	5	0	4	6	0	11	26
Tecnologia assistiva	0	0	0	0	0	0	0
Transporte público	0	0	0	1	0	0	1
Transportes e manutenção	0	0	0	0	0	0	0
Tributação	0	0	0	0	0	0	0
Troca de lâmpadas	0	0	0	0	0	0	0
Veículo estacionado irregularmente	0	0	2	15	0	0	17
Vigilância Sanitária	0	0	0	15	0	0	15
Zoonose	0	2	3	37	0	0	42
Fiscalização do comércio	2	0	2	30	0	2	36
Coleta Seletiva	3	1	2	0	1	0	7
Atendimento	0	0	7	7	0	0	14

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

<b>Ordem</b>	<b>Situação</b>	<b>Qtde</b>
01	SIC (Serviço de Informação ao Cidadão)	11
02	Construção sem projeto aprovado	3
03	Concursos públicos	3

**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**

<b>Ordem</b>	<b>Situação</b>	<b>Qtde</b>
01	Colocação de lombadas e sinalização	4
02	Coleta de lixo	2
03	Zoonose	2

**Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas:** 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 Coleta de Lixo a Secretaria de Serviços Públicos recebe e analisa a sugestão enviada para verificação da viabilidade de implantação.

Item Zoonose é encaminhado para a Ouvidoria Municipal da Saúde, responsável pelas demandas referentes à saúde municipal, foram sugeridas mudanças quanto aos procedimentos da Área de Zoonoses, em um dos casos a utilização de drones para verificação de focos de dengue e após verificação foi respondido ao munícipe que a prefeitura já utiliza esta tecnologia.

**Relatório de Assuntos mais Frequentes - Denúncia**

<b>Ordem</b>	<b>Situação</b>	<b>Qtde</b>
01	Limpeza de terreno	376
02	Construção sem projeto aprovado	180
03	Perturbação do sossego público	116

**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.

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.

Na questão da Perturbação do Sossego Público a fiscalização também é feita pela Secretaria de Urbanismo seguindo o disposto no Código de Posturas do Município, Lei nº 1.144, de 06 de novembro de 1980.

#### Relatório de Assuntos mais Frequentes - Informação

Ordem	Situação	Qtde
01	SIC (Serviço de Informação ao Cidadão)	5
02	Concursos públicos	3
03	Coleta Seletiva	3

**Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas:** No item SIC (Serviço de Informação ao Cidadão), as manifestações são encaminhadas ao setor competente para atendimento conforme o Decreto Municipal nº 102, de 10 de agosto de 2012.

Quanto ao item Concursos Públicos, os pedidos de informações são encaminhados para manifestação da Secretaria de Administração, pois geralmente se referem dúvidas sobre editais ou publicações.

No item Coleta Seletiva existe o pedido de informação acerca do cronograma da coleta seletiva e também pedido de informação acerca de inclusão de rota, portanto as manifestações são enviadas para a Secretaria de Meio Ambiente, Agricultura e Pesca.

#### Relatório de Assuntos mais Frequentes - Elogio

Ordem	Situação	Qtde
01	Atendimento médico	2
02	Escolas e Creches	1
03	Acessibilidade	1

**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.

<b>Relatório de Assuntos mais Frequentes - Reclamação</b>
---

<b>Ordem</b>	<b>Situação</b>	<b>Qtde</b>
01	Manutenção de vias públicas	40
02	Limpeza de praias, praças e ruas	22
03	Coleta de lixo	20

**Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas:** Na questão de Manutenção de Vias Públicas e também Limpeza de Praias, Praças e Ruas, podemos citar como exemplo o pedido de limpeza em determinada rua, de corte de mato nas vias ou de tapa buraco, estes serviços são executados 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.

No caso da reclamação de Coleta de Lixo as manifestações também são enviadas para a Secretaria de Serviços Públicos, normalmente são ocorrências de atraso na coleta ou que o caminhão de lixo não passou em determinada rua segundo o cronograma, portanto a secretaria verifica a situação e caso seja necessário notifica a empresa prestadora de serviços para providências.