



Relatório Mensal

Relatório referente aos atendimentos realizados pela Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Caraguatatuba no mês de Setembro de 2025.

Ouvidoria Municipal

Ouvidoria Geral da Prefeitura Municipal da Estância Balneária de Caraguatatuba. Av. Engenheiro João Fonseca, nº. 233 – Centro – Caraguatatuba – SP. CEP 11.660-200 Telefone: (12) 3883-2724 / 0800-7700678

Email: ouvidoria@caraguatatuba.sp.gov.br

Caraguatatuba
2025

✉ ouvidoria@caraguatatuba.sp.gov.br

📘 @prefeituradecaraguatatuba

📷 @caraguatatuba_oficial

(12) 3883-2724

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria é o canal direto do Cidadão com a Administração Municipal, onde o cidadão poderá realizar seu registro de reclamações da prestação ou morosidade de qualquer serviço público municipal; denúncia de possível ilegalidade de servidores ou elogio a servidores.

A Ouvidoria tem por objetivo representar os cidadãos que fazem reclamações em relação aos serviços prestados pela Administração Pública do Município; elogios e denúncias.



TRABALHO REALIZADO PELA OUVIDORIA MUNICIPAL GERAL DO MUNICÍPIO DE CARAGUATATUBA - ATENDIMENTO AOS CIDADÃOS REFERENTE AO MÊS DE SETEMBRO DE 2025

DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

A Ouvidoria Municipal recebe as manifestações do cidadão, sendo, aproximadamente 75% por meio, do próprio e-mail da ouvidoria, depois, por ligações telefônicas, atendimento presencial e pelo canal 156;

O Número de manifestações recebidas é computado levando em consideração a real informação prestada pelo cidadão, que, em sua maioria, ao enviar um único e-mail, apresenta mais de um tipo de manifestação, como exemplo, denúncia, reclamação e solicitação de providências, podendo ocorrer também nos casos de ligação telefônica, ou, até mesmo, de forma presencial.

NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Tipos de manifestações	Quantidade
Solicitação de informação	131
Reclamações	055
Solicitação de providências	060
Denúncias, denúncias sigilosas e anônimas	041
Elogios	004
Sugestões	002
Outros	023

Após analisada as manifestações, a Ouvidoria encaminha para análise e providências cabíveis da Secretaria competente, que dentro de um prazo estipulado, encaminhará sua resposta para a Ouvidoria, bem como ao cidadão, orientando ou prestando assistência necessária da melhor maneira possível.

MOTIVO DAS MANIFESTAÇÕES

São diversos assuntos, porém, no mês de Setembro de 2025, são as especificadas abaixo que compreendem o maior número de manifestações.

- Cobranças de IPTU, Solicitação de Restituição de ISS Pago Indevidamente e levantamento de débitos, baixa de inscrição municipal e outros relacionados a área da Secretaria da Fazenda.
- Manutenção de vias públicas, coleta de lixo, água empossada nas ruas, serviços de capina, entre outros relacionados à SESEP.
- Perturbação de Sossego, assim como outras manifestações relacionadas à Secretaria de Urbanismo.



- Reclamação de transporte público do município, motorista utilizando celular enquanto dirigia, bem como multa de trânsito, infração de trânsito, denúncia de oficina que ocupa extensão de via pública, entre outras, pertencente à Secretaria de Segurança Pública e Mobilidade Urbana, bem como, a GCM, em alguns casos de perturbação de sossego.
- As reclamações e denúncias relacionadas a animais, maus tratos e animais abandonados, foram encaminhadas para a Zoonoses.
- As manifestações referentes à consulta médica, reclamação de atendimento médico, solicitação de liberação de medicamento de uso controlado e outros relacionados à saúde, foram direcionados a Ouvidoria do SUS.

Houve outras manifestações, em menor número, referentes à Secretaria do Meio Ambiente, Secretaria de Obras Públicas, Secretaria de Assistência Social, Secretaria de Habitação, Secretaria da Administração, ou, Recursos Humanos, Secretaria de Turismo, Secretaria de Assuntos Jurídicos, Gabinete do Prefeito, Secretaria de Governo, Secretaria da Educação, FUNDACC, Canal 156, e Vigilância Sanitária.

Houve reclamação sobre conduta de servidor, ocasião em que a reclamação foi direcionada a secretaria competente, para conhecimento do servidor mencionado e manifestação, ocasião em que a Ouvidoria recebeu a resposta e a encaminhou ao reclamante.

Destaca-se a tipologia “outros”, nesse caso, as demais manifestações, como, reclamação, solicitação de informação, ou serviços que não estão relacionados com ao município, ou, as que não competem com a execução dos serviços prestados pela prefeitura, e pedidos para apresentação de serviços em que o solicitante entende ser interessante para a prefeitura.

ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

As manifestações relacionadas à perturbação de sossego, foram recorrentes, especialmente em áreas residenciais. Os reclamantes ou denunciante relataram situações de barulho excessivo em horários inadequados, comprometendo a tranquilidade da comunidade. Eles pedem maior fiscalização por parte da fiscalização e outras providências cabíveis em relação ao assunto.

Quanto às reclamações do transporte público do município, as reclamações são relacionadas à motorista que estava usando celular enquanto dirigia, motorista que não parava nos pontos de ônibus, atrasando a locomoção do



munícipe aos seus compromissos. Entende-se que essas ocorrências afetam diretamente a vida das pessoas que utilizam o transporte público, e, prejudicando o acesso aos serviços essenciais. Os cidadãos pedem melhoria no serviço e mais fiscalização quanto à conduta dos motoristas relacionados nas reclamações ou nas denúncias.

PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO

A Ouvidoria encaminha as demandas diretamente para o e-mail de cada servidor ou servidora, por secretaria, responsável para acompanhar as demandas da Ouvidoria, bem como para o e-mail principal da pasta, assim que recebe a demanda, a Secretaria responsável analisa e encaminha para demais providências, para que seja atendido o pedido referente àquela manifestação, ou, respondem, como exemplo, no caso específico de uma demanda, “de que estão realizando os orçamentos necessários para os reparos e manutenção e que em breve iniciarão a execução dos serviços”. Outra resposta, já de outra Secretaria, e, em caso específico, que, “até o momento não há cronograma previsto para a abertura da rua no local”. Já, outra Secretaria, em determinada reclamação e solicitação, respondeu a Secretaria que, no momento não há previsão orçamentária para atender ao pedido. Porém, as maiorias das manifestações tiveram retorno positivo, pois considerando as respostas das secretarias, muitas das solicitações que foram encaminhadas e colocadas em seus cronogramas, já foram atendidas, outras estão no cronograma para serem atendidas, poucas estão em andamento, e, duas a três das manifestações, não tiveram retorno por parte de suas Secretarias.

O presente relatório contempla o papel da Ouvidoria Municipal como instrumento de participação social. As manifestações recebidas também refletem a confiança do cidadão com o nosso trabalho, onde são apontadas áreas que podem ser melhoradas e ajustadas pela Administração Pública. Busca também a Ouvidoria, cada dia se capacitar para oferecer ao cidadão, o compromisso com a eficiência, a transparência e a melhoria contínua dos serviços públicos.

Assim sendo, a Ouvidoria Geral do Município de Caraguatatuba encerrou o mês de Setembro de 2025, com um total de aproximadamente 316 manifestações de atendimento a cidadãos.

Atenciosamente,

Dr. José Aginaldo Ivo Salinas – Diretor.
Ouvidora Municipal