



**PREFEITURA DE SÃO SEBASTIÃO**  
ESTÂNCIA BALNEÁRIA ESTADO DE SÃO PAULO



# **RELATÓRIO DE ATIVIDADE DA OUVIDORIA GERAL MUNICIPAL DE SÃO SEBASTIÃO-SP ANO 2017**

A EQUIPE

OUVIDOR MUNICIPAL:

Adv. Vilson Costa Junior OAB/SP: 216.330

Matrícula n. 71.348-1

HORÁRIO DE ATENDIMENTO:

De segunda a sexta-feira (exceto feriados e pontos facultativos) das 09h00 às 16h00.

ENDEREÇO:

Secretaria de Segurança Urbana

Rua Sebastião Silvestre Neves, 185 – Centro – São Sebastião - SP - CEP: 11.608-614.

TELEFONE:

162 ou (12) 3892-4311

EMAIL:

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



## **1. O que é Ouvidoria Municipal?**

Ouvidoria é um canal de comunicação direta entre a sociedade e a administração pública e tem competência para receber, analisar e concluir a procedência de reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitação relacionados aos serviços públicos municipais e encaminhá-los aos órgãos ou autoridades competentes.

Esta Ouvidoria Municipal restringe-se ao território do Município de São Sebastião, Estado de São Paulo, de modo a propiciar a participação do cidadão sebastianense no controle e na avaliação dos serviços municipais, promovendo a melhoria de sua qualidade, através de atendimento pessoal, por carta, por telefone através do tridígito 162 ou por meio de correio eletrônico ([ouvidoria.pmss@saosebastiao.sp.gov.br](mailto:ouvidoria.pmss@saosebastiao.sp.gov.br)).

### **1.1 Outros Canais de Comunicação e Transparência**

Além da Ouvidoria, o Município de São Sebastião possui outros canais de comunicação e transparência com a sociedade e entre eles estão:

- a) Imprensa Oficial (Boletim Oficial Eletrônico Municipal) que é um periódico diário e que dá publicidade aos principais atos da Administração Pública;
- b) Serviço de informação ao Cidadão – SIC - Protocolo Geral (Paço Municipal);

## **2. Transparência e participação dos munícipes**

A manutenção da adequada prestação dos serviços públicos municipais é uma das principais missões da Ouvidoria Municipal e é compromisso de sua equipe que estes sejam prestados com credibilidade, fornecendo respostas com brevidade e efetividade, quanto às manifestações abertas neste órgão.

O presente Relatório de Atividades do ano de 2017 tem por finalidade dar transparência e publicidade aos atos praticados por este canal de comunicação com os cidadãos, além de chamá-los a participar e conhecer a gestão administrativa de nossa cidade, de forma a torná-la ainda mais transparente, participativa e inclusiva.



O desafio da Ouvidoria é a conclusão com celeridade de todas as manifestações realizadas. Entretanto, algumas delas necessitam de ações administrativas e/ou judiciais que se estendem por prazos maiores que os desejáveis.

Por essa razão, ao longo do ano de 2017, atingimos a marca de **68% (sessenta e oito por cento) de conclusão das manifestações abertas**, sendo que os 32% restantes estão em andamento nos órgãos competentes, os quais, se encontram comprometidos a buscarem suas conclusões com a maior brevidade possível.

Entendemos que o ideal é atingir o percentual de 100% de conclusão e é esse o caminho seguido por esta equipe. Contudo, consideramos que 68% de efetividade no atendimento de 518 (quinhentos e dezoito) manifestações representam uma grande conquista para a gestão administrativa e para a população e usuário dos serviços municipais.

Nosso objetivo principal é o atendimento ético e humanizado, e a melhoria das ações e serviços municipais.

### **3. Relatório de atividades da ouvidoria municipal/2017**

#### **3.1 - Breve Histórico**

A implantação da Ouvidoria Municipal se deu inicialmente por meio do Decreto nº. 6.437/2015 do mês de dezembro de 2015. Em 2017, através da Lei Complementar nº. 223, a Ouvidoria foi novamente abordada de forma mais robusta, sendo neste momento criado o cargo de Ouvidor e determinadas as atribuições do cargo e do órgão.

Desse momento em diante, e com a divulgação sobre sua existência, os munícipes passaram a utilizá-la com maior frequência, e o índice de abertura de manifestações passou a aumentar gradativamente.





E mais, quando solicitado pelo munícipe, as manifestações envolvendo a Guarda Civil Municipal são iniciadas por este órgão e encaminhadas ao órgão competente, isto é, à Ouvidoria da Guarda Municipal, as quais detêm a atribuição direta de recepção e análise de reclamações e denúncias relacionadas a essa categoria profissional do servidorismo público municipal. De outra sorte, o mesmo acontece com a Ouvidoria da Saúde.

Abaixo, segue resumo dos assuntos apresentados no Relatório, os quais, mensuram apenas o ano de 2017 na gestão de Vilson Costa júnior.

➤ **QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO DE 2017:**

518 (Quinhentos e dezoito);

➤ **TIPOS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS:** reclamações, sugestões, denúncias, elogios, informação e solicitações;

O cidadão que buscar acesso à informação, desde 01 de dezembro de 2017, deve utilizar o canal próprio de atendimento SIC – Serviço de Informação ao Cidadão, que funciona junto ao Protocolo Central.

➤ **ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS:** os assuntos envolvem diversos temas, especificados no presente relatório, tais como: pagamento e 2 via de IPTU, limpeza de rua e poda, ambulantes, acúmulo e coleta de lixo na via pública, processo administrativo, informações, sinalização de trânsito, multa de trânsito, denúncia de obras irregulares, perturbação do sossego, iluminação pública de praças, denúncia de comércio irregular.

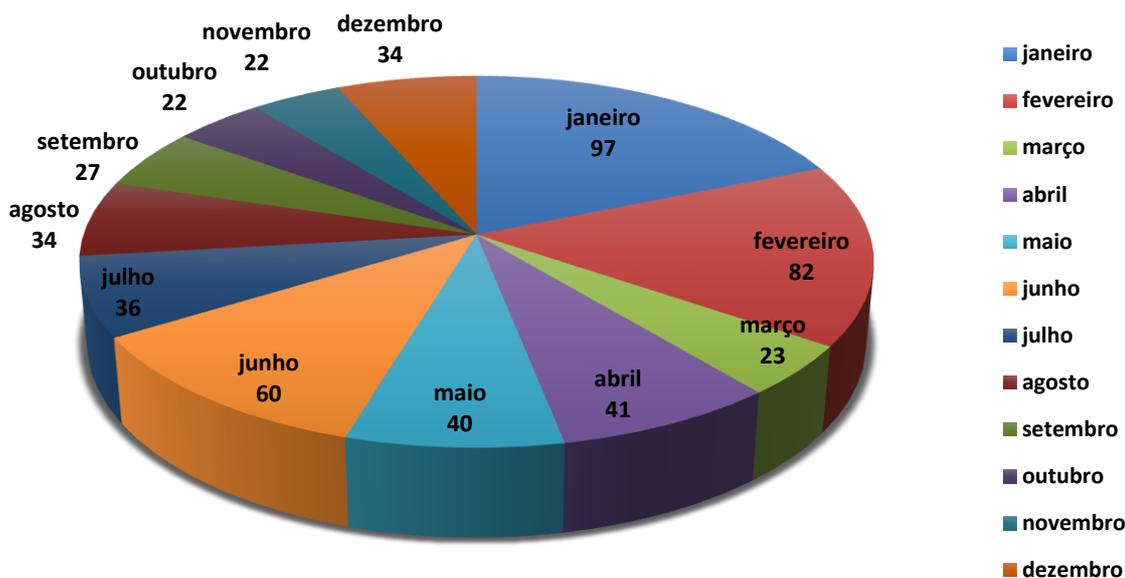
➤ **ORIGENS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS:** pessoalmente, por telefone, por carta e correio eletrônico. A Ouvidoria Municipal ainda não recebe manifestações pelo site. Atualmente, a Ouvidoria Municipal de São Sebastião conta com o tridígito 162, o telefone nacional de Ouvidoria.

No município, contamos com as Ouvidorias Setoriais, que são a Ouvidoria da Saúde e a Ouvidoria da Guarda Civil Municipal, sendo que esta, do presente relatório, funciona como uma Ouvidoria Geral.

A Ouvidoria Geral pretende futuramente atuar como 2º instância de atendimento de solicitações, no entanto, antes desta medida, é necessário que as Unidades Setoriais forneçam protocolo de atendimento ao usuário, o que está em planejamento.

*O gráfico abaixo demonstra o número de atendimentos / demandas mensais desde a implantação do controle da Ouvidoria em 2017:*

### Atendimentos mensais 2017



Conforme o gráfico, é possível notar que as demandas foram maiores nos meses de Janeiro (sua maioria referente a pagamento de IPTU), Fevereiro (sua maioria referente a pagamento e segunda via de IPTU) e Junho (sua maioria referente a ambulantes e limpeza rua, poda).

As manifestações que atualmente podem ser abertas junto a esta Ouvidoria Municipal se classificam em denúncias, reclamações, solicitações, elogios e sugestões.

Em resumo, no decorrer do ano de 2017, registramos:

97 (noventa e sete) ocorrências em Janeiro,

82 (oitenta e duas) em Fevereiro

23 (vinte e três) em Março

41 (quarenta e uma) em Abril

40 (quarenta) em Maio

60 (sessenta) em Junho

36 (trinta e seis) em Julho

34 (trinta e quatro) em Agosto

27 (vinte e sete) em Setembro

22 (vinte e duas) em Outubro

22 (vinte e duas) em Novembro

34 (trinta e quatro) em Dezembro

Totalizando: **518 aberturas de denúncias / reclamações / sugestões / elogios / informações e solicitações.**

### 3.3 - Tipos das Manifestações Ocorridas e Canais de Atendimento.

#### MANIFESTAÇÕES

ELOGIO: 4

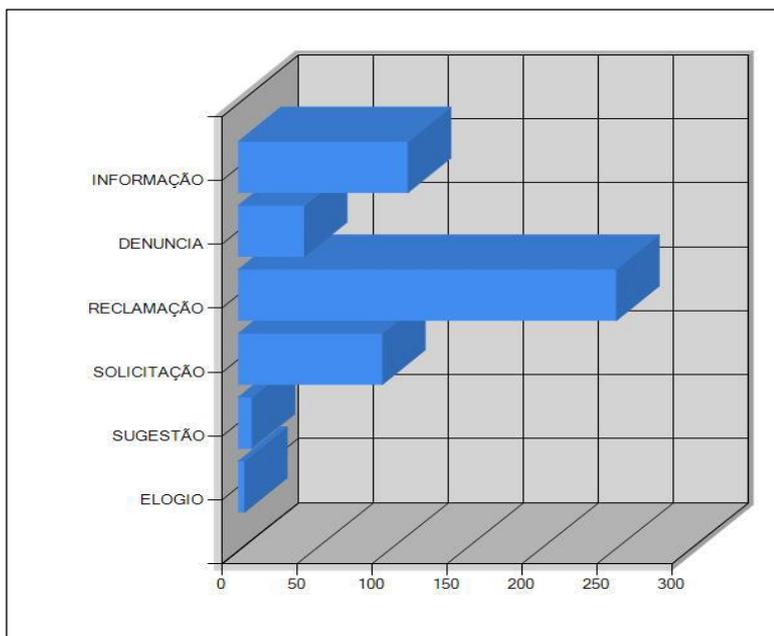
SUGESTÃO: 9

SOLICITAÇÃO: 96

RECLAMAÇÃO: 252

DENÚNCIA: 44

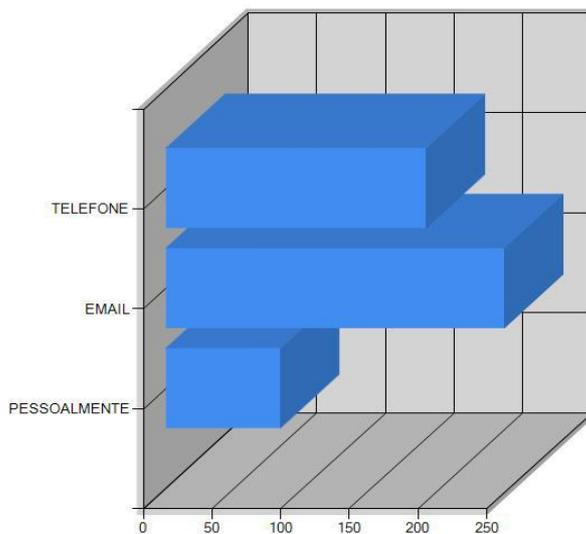
INFORMAÇÃO: 113



Fonte: Programa do OP da empresa Govbr – Número de atendimentos por secretaria.

Dentre as que foram formalizadas no ano de 2017, se destacam as reclamações e informações, com somatório de 365 (Trezentos e sessenta e cinco) ocorrências dessas categorias.

O gráfico demonstra o ranking dos canais mais utilizados pelos munícipes.



PESSOALMENTE	83
E-MAIL	246
TELEFONE	189

Fonte: Programa do OP da empresa Govbr – Número de atendimentos por secretaria.

Quando da abertura por e-mail, solicita-se que o reclamante forneça seus dados pessoais e breve relato de sua demanda, podendo requerer e ter assegurado o seu anonimato, assim como pessoalmente, já que este é um direito do cidadão.

### **3.4 – MAIORES ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES**

Pagamento de IPTU e segunda via

Processos Administrativos

Iluminação Pública

Coleta de Lixo e Seletiva

Perturbação de Sossego

Sinalização da via pública

Ambulantes

Denúncia de obra irregular

Denúncia de comércio irregular



### **3.5 - PROCEDÊNCIA E ANDAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES**

Dentre as ocorrências registradas junto à Ouvidoria Municipal, há aquelas que são sugestões e/ou elogios, os quais são recepcionados pelas áreas competentes, bem como há reclamações, denúncias, e algumas solicitações, que podem ser procedentes, isto é, cuja alegação denota a necessidade de correção do serviço público prestado, mas também podem ser improcedentes, ou seja, as alegações trazidas podem não ter relação com o serviço público prestado ou não demonstram falha de procedimento na prestação do serviço público. Nota-se que, o trabalho desempenhado pela Ouvidoria Municipal ao longo do ano de 2017, alcançou **68% (sessenta e oito por cento) de conclusão até o momento**, sendo que as manifestações ainda em aberto estão todas com andamento nos órgãos que devem adotar os procedimentos. Periodicamente, solicita-se informações sobre seus respectivos “status” de resposta.

### **3.5 – CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A Ouvidoria Municipal exerce o papel de auxiliar a Prefeitura do Município de São Sebastião a realizarem ações ou medidas necessárias ao melhoramento de suas atividades e prestações de serviços, de forma a garantir aos munícipes um atendimento de qualidade e eficiente. Tendo em vista o conteúdo do presente relatório, esta Ouvidoria fará a avaliação dos dados e encaminhará às pastas relacionadas suas conclusões e sugestões para a melhoria dos serviços prestados e do desempenho de seus servidores públicos. Portanto, é expedido o presente relatório para que se dê publicidade, de forma que possa contribuir com a avaliação das atividades internas já desenvolvidas ou que se encontram em planejamento e implantação pelos órgãos desta Municipalidade.

São Sebastião-SP, em 01 de janeiro de 2018.

Vilson Costa Júnior  
**Ouidor Municipal**  
Matricula 71.348-1