



PREFEITURA MUNICIPAL DE  
**SÃO SEBASTIÃO**

# Relatório de Fechamento - 2023

**Meses: Julho, Agosto, Setembro, Outubro, Novembro, Dezembro**

## INTRODUÇÃO

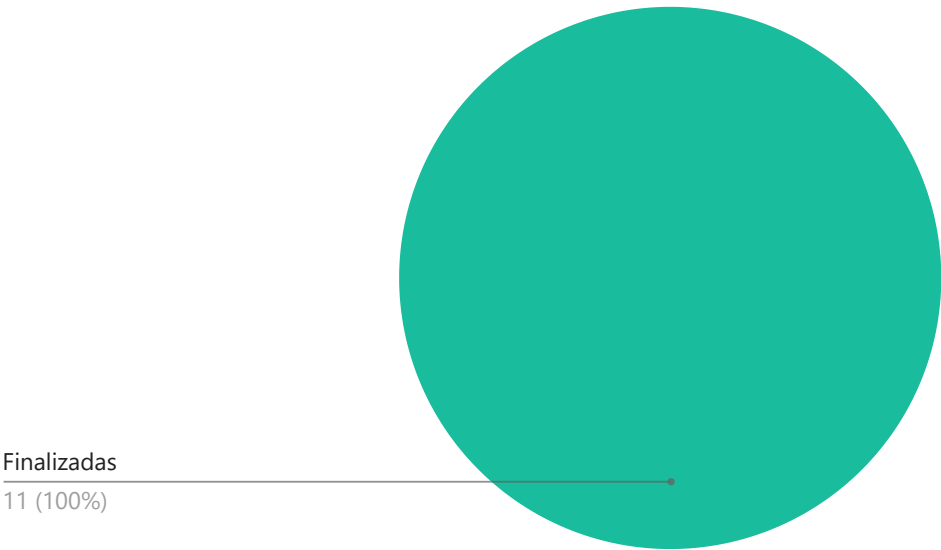
A Ouvidoria tem por finalidade intermediar as relações entre os cidadãos que as demandam e os órgãos ou entidades aos quais pertencem, desenvolvendo a qualidade da comunicação entre eles promovendo a colaboração mútua para o município. Acolhendo solicitações são formuladas manifestações subsidiando as secretarias com informações importantes para constante melhoria dos serviços e da gestão. A ouvidoria recebe a demanda e busca soluções nos setores responsáveis para tomar providências em seus devidos setores.

O presente relatório consiste na descrição sintetizada das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, referente ao ano de 2023, de atendimento ao público, de tratamento e encaminhamento das demandas apresentadas.

Os objetivos desse relatório são fundamentados na Política de Transparência desenvolvida por esta Ouvidoria, ao Governo Municipal e à população em geral.

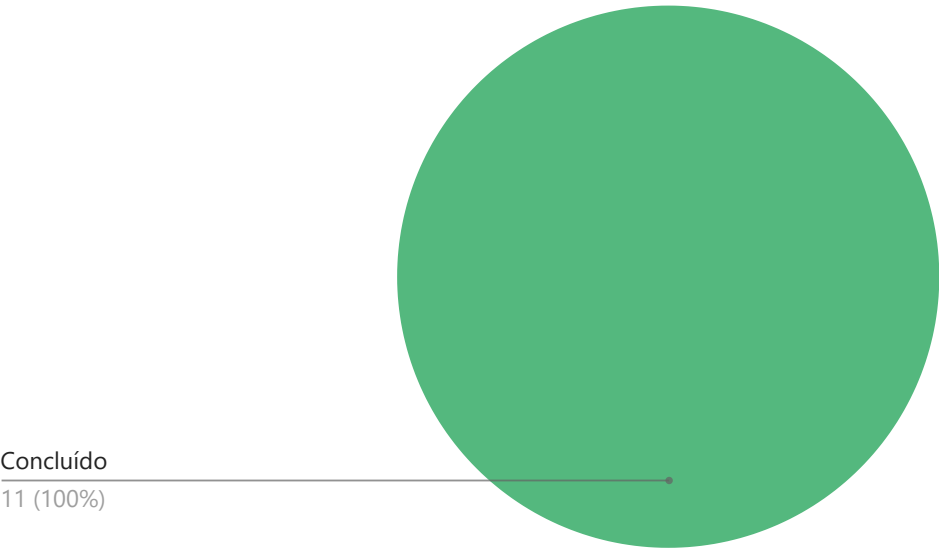
1.0 - Relatório de eficiência

1.1 - Percentual de eficiência



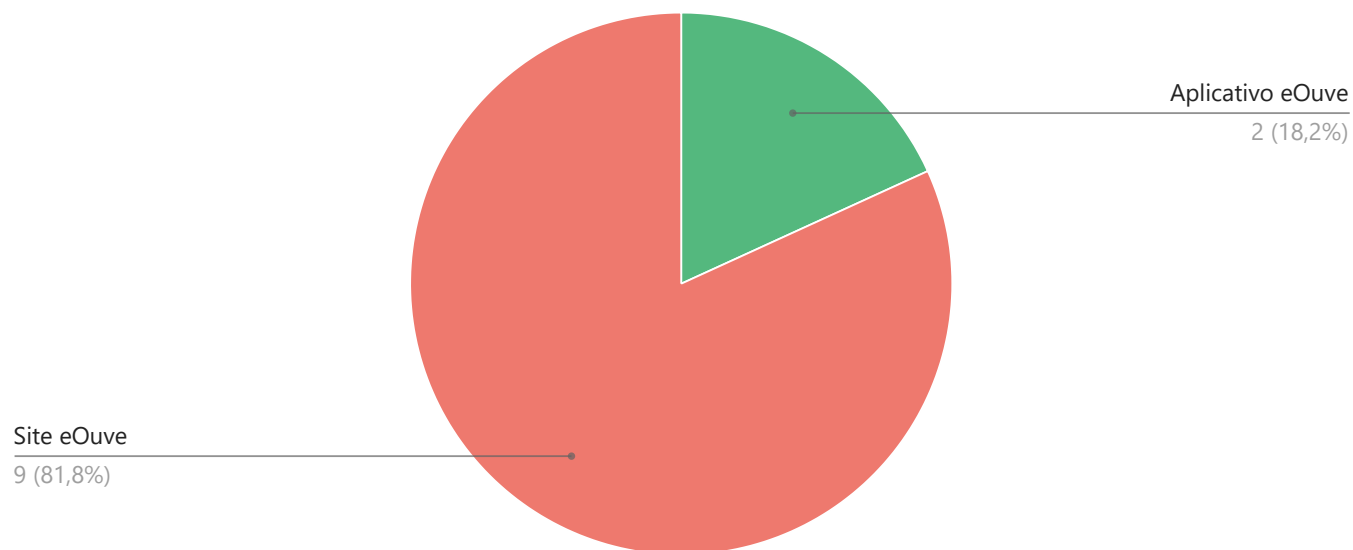
Obs.: Nesse gráfico é possível analisar o percentual e o número total de demandas, finalizadas e não finalizadas do ano vigente deste relatório.

1.2 - Percentual por status



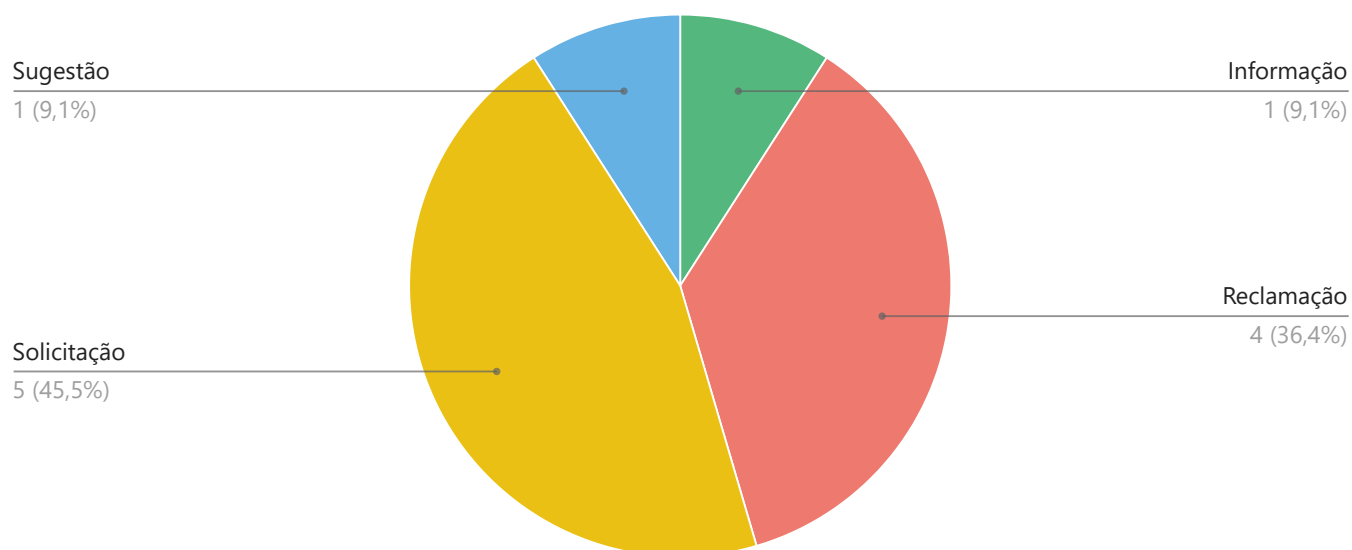
Obs.: Nesse gráfico é possível analisar o percentual e o número total dos status de andamento, das solicitações do ano vigente deste relatório.

### 1.3 - Percentual por origem dos cadastros



Obs.: Nesse gráfico é possível analisar o percentual e o número total de origem, das solicitações realizadas pelo munícipe do ano vigente deste relatório.

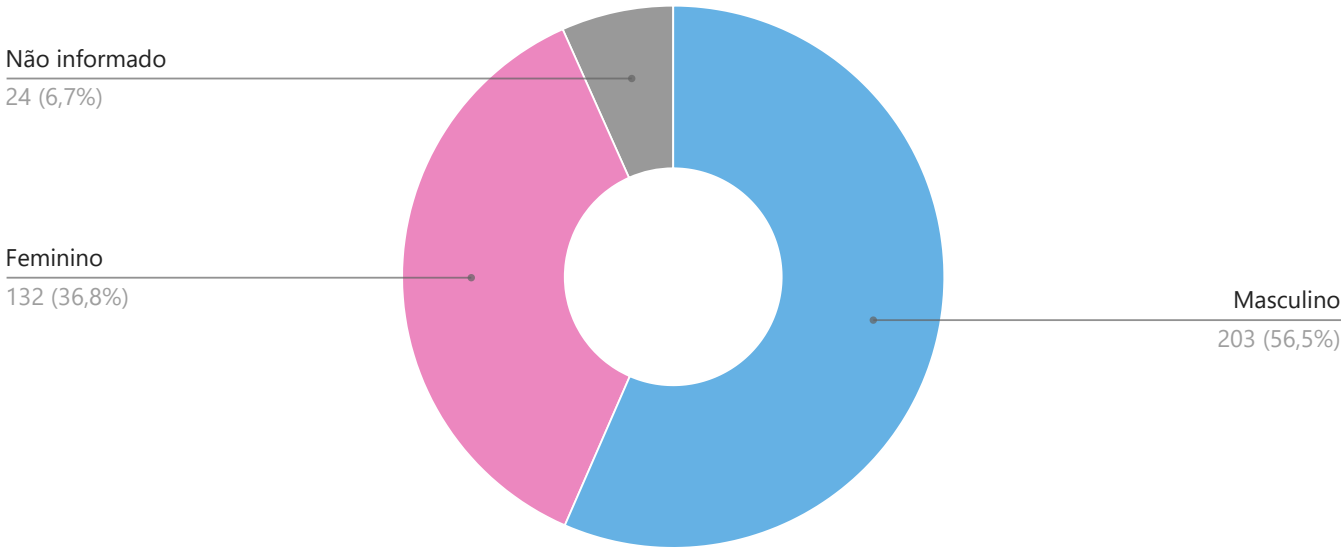
### 1.4 - Percentual por categoria



Obs.: Nesse gráfico é possível analisar o percentual e o número total de solicitações realizadas pelo munícipe do ano vigente deste relatório.

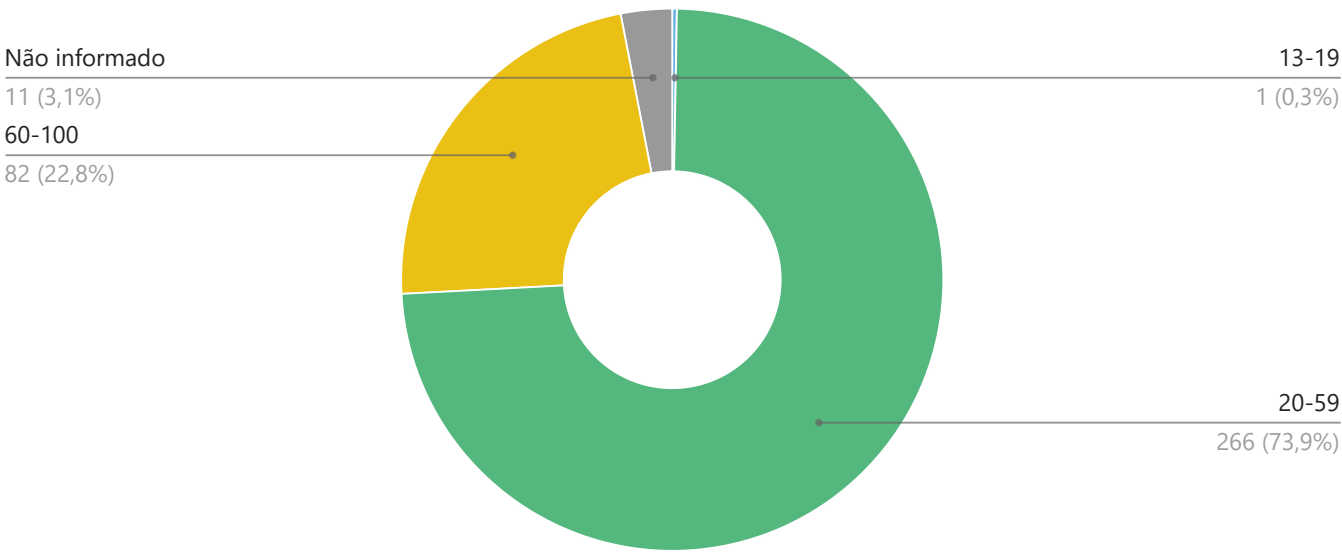
2.0 - Perfil dos Solicitantes

2.1 - Percentual por sexo



Obs.: Nesse gráfico é possível visualizar o perfil dos sexos das pessoas que se cadastraram na Ouvidoria.

2.2 - Percentual por faixa etária



Obs.: Nesse gráfico é possível visualizar o perfil da faixa etária das pessoas que se cadastraram na Ouvidoria.

3.0 - Relatório das secretarias

3.1 - Totalizador por secretaria e categoria

| Secretaria        | Denúncia | Doação | Elogio | Informação | Reclamação | Simplifique | Solicitação | Sugestão | Total |
|-------------------|----------|--------|--------|------------|------------|-------------|-------------|----------|-------|
| Polícia Municipal | 0        | 0      | 0      | 1          | 4          | 0           | 5           | 1        | 11    |
|                   | 0%       | 0%     | 0%     | 9,1%       | 36,4%      | 0%          | 45,5%       | 9,1%     | 11    |

3.2 - Totalizador por secretaria e status

| Secretaria        | Aberto | Agendado | Cancelado | Concluído | Em andamento | Pendente | Total |
|-------------------|--------|----------|-----------|-----------|--------------|----------|-------|
| Polícia Municipal | 0      | 0        | 0         | 11        | 0            | 0        | 11    |
|                   | 0%     | 0%       | 0%        | 100%      | 0%           | 0%       | 11    |

4.0 - Relatório dos assuntos

4.1 - Totalizador por assunto e categoria

| Assunto                                                                                         | Denúncia | Doação | Elogio | Informação | Reclamação | Simplifique | Solicitação | Sugestão | Total |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|--------|--------|------------|------------|-------------|-------------|----------|-------|
| Polícia Municipal<br>- Abuso de<br>Autoridade                                                   | 0        | 0      | 0      | 0          | 1          | 0           | 0           | 0        | 1     |
| Polícia Municipal<br>- ADM                                                                      | 0        | 0      | 0      | 0          | 0          | 0           | 2           | 1        | 3     |
| Polícia Municipal<br>- COVID-19                                                                 | 0        | 0      | 0      | 0          | 0          | 0           | 0           | 0        | 0     |
| Polícia Municipal<br>- Disparo de<br>Arma de Fogo                                               | 0        | 0      | 0      | 0          | 0          | 0           | 1           | 0        | 1     |
| Polícia Municipal<br>- E-SIC Sistema<br>Eletrônico do<br>Serviço de<br>Informação ao<br>Cidadão | 0        | 0      | 0      | 0          | 0          | 0           | 0           | 0        | 0     |
| Polícia Municipal<br>- Falta de<br>Atendimento                                                  | 0        | 0      | 0      | 0          | 3          | 0           | 0           | 0        | 3     |
| Polícia Municipal<br>- Outros                                                                   | 0        | 0      | 0      | 0          | 0          | 0           | 0           | 0        | 0     |
| Polícia Municipal<br>- Perturbação do<br>Sossego                                                | 0        | 0      | 0      | 0          | 0          | 0           | 0           | 0        | 0     |
| Polícia Municipal<br>- Projeto Guarda<br>Mirim                                                  | 0        | 0      | 0      | 0          | 0          | 0           | 0           | 0        | 0     |
| Polícia Municipal<br>- Segurança<br>Pública                                                     | 0        | 0      | 0      | 0          | 0          | 0           | 0           | 0        | 0     |
| Polícia Municipal<br>- Servidor Público                                                         | 0        | 0      | 0      | 1          | 0          | 0           | 2           | 0        | 3     |
|                                                                                                 | 0%       | 0%     | 0%     | 9,1%       | 36,4%      | 0%          | 45,5%       | 9,1%     | 11    |

4.2 - Totalizador por assunto e status

| Assunto                                                                          | Aberto | Agendado | Cancelado | Concluído | Em andamento | Pendente | Total |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------|----------|-----------|-----------|--------------|----------|-------|
| Polícia Municipal - Abuso de Autoridade                                          | 0      | 0        | 0         | 1         | 0            | 0        | 1     |
| Polícia Municipal - ADM                                                          | 0      | 0        | 0         | 3         | 0            | 0        | 3     |
| Polícia Municipal - COVID-19                                                     | 0      | 0        | 0         | 0         | 0            | 0        | 0     |
| Polícia Municipal - Disparo de Arma de Fogo                                      | 0      | 0        | 0         | 1         | 0            | 0        | 1     |
| Polícia Municipal - E-SIC Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão | 0      | 0        | 0         | 0         | 0            | 0        | 0     |
| Polícia Municipal - Falta de Atendimento                                         | 0      | 0        | 0         | 3         | 0            | 0        | 3     |
| Polícia Municipal - Outros                                                       | 0      | 0        | 0         | 0         | 0            | 0        | 0     |
| Polícia Municipal - Perturbação do Sossego                                       | 0      | 0        | 0         | 0         | 0            | 0        | 0     |
| Polícia Municipal - Projeto Guarda Mirim                                         | 0      | 0        | 0         | 0         | 0            | 0        | 0     |
| Polícia Municipal - Segurança Pública                                            | 0      | 0        | 0         | 0         | 0            | 0        | 0     |
| Polícia Municipal - Servidor Público                                             | 0      | 0        | 0         | 3         | 0            | 0        | 3     |
|                                                                                  | 0%     | 0%       | 0%        | 100%      | 0%           | 0%       | 11    |

5.0 - Relatório dos bairros

5.1 - Totalizador por bairro e categoria

| Bairro          | Denúncia | Doação | Elogio | Informação | Reclamação | Simplifique | Solicitação | Sugestão | Total |
|-----------------|----------|--------|--------|------------|------------|-------------|-------------|----------|-------|
| Arrastão        | 0        | 0      | 0      | 0          | 0          | 0           | 0           | 0        | 0     |
| Baleia          | 0        | 0      | 0      | 0          | 0          | 0           | 0           | 0        | 0     |
| Barequeçaba     | 0        | 0      | 0      | 0          | 0          | 0           | 0           | 0        | 0     |
| Barra do Sahy   | 0        | 0      | 0      | 0          | 0          | 0           | 0           | 0        | 0     |
| Barra do Una    | 0        | 0      | 0      | 0          | 0          | 0           | 0           | 0        | 0     |
| Boiçucanga      | 0        | 0      | 0      | 0          | 0          | 0           | 0           | 0        | 0     |
| Boracéia        | 0        | 0      | 0      | 0          | 0          | 0           | 0           | 0        | 0     |
| Camburi         | 0        | 0      | 0      | 0          | 0          | 0           | 1           | 0        | 1     |
| Canto do Mar    | 0        | 0      | 0      | 0          | 1          | 0           | 0           | 0        | 1     |
| Centro          | 0        | 0      | 0      | 0          | 1          | 0           | 1           | 0        | 2     |
| Cigarras        | 0        | 0      | 0      | 0          | 0          | 0           | 0           | 0        | 0     |
| Enseada         | 0        | 0      | 0      | 0          | 0          | 0           | 2           | 1        | 3     |
| Guaecá          | 0        | 0      | 0      | 0          | 0          | 0           | 0           | 0        | 0     |
| Itatinga        | 0        | 0      | 0      | 0          | 0          | 0           | 0           | 0        | 0     |
| Jaraguá         | 0        | 0      | 0      | 0          | 0          | 0           | 0           | 0        | 0     |
| Juquehy         | 0        | 0      | 0      | 0          | 0          | 0           | 0           | 0        | 0     |
| Juréia          | 0        | 0      | 0      | 0          | 0          | 0           | 0           | 0        | 0     |
| Maresias        | 0        | 0      | 0      | 0          | 0          | 0           | 0           | 0        | 0     |
| Morro do Abrigo | 0        | 0      | 0      | 0          | 0          | 0           | 0           | 0        | 0     |
| Olaria          | 0        | 0      | 0      | 0          | 0          | 0           | 0           | 0        | 0     |
| Outros          | 0        | 0      | 0      | 0          | 0          | 0           | 0           | 0        | 0     |
| Paúba           | 0        | 0      | 0      | 0          | 0          | 0           | 0           | 0        | 0     |
| Pitangueiras    | 0        | 0      | 0      | 0          | 0          | 0           | 0           | 0        | 0     |
| Pontal da Cruz  | 0        | 0      | 0      | 0          | 2          | 0           | 0           | 0        | 2     |

|                        |    |    |    |      |       |    |       |      |    |
|------------------------|----|----|----|------|-------|----|-------|------|----|
| Portal da Olaria       | 0  | 0  | 0  | 0    | 0     | 0  | 0     | 0    | 0  |
| Porto Grande           | 0  | 0  | 0  | 0    | 0     | 0  | 1     | 0    | 1  |
| Praia da Figueira      | 0  | 0  | 0  | 0    | 0     | 0  | 0     | 0    | 0  |
| Praia Deserta          | 0  | 0  | 0  | 0    | 0     | 0  | 0     | 0    | 0  |
| Praia do Engenho       | 0  | 0  | 0  | 0    | 0     | 0  | 0     | 0    | 0  |
| Praia Grande           | 0  | 0  | 0  | 0    | 0     | 0  | 0     | 0    | 0  |
| Praia Preta            | 0  | 0  | 0  | 0    | 0     | 0  | 0     | 0    | 0  |
| Reserva Du<br>Moulin   | 0  | 0  | 0  | 0    | 0     | 0  | 0     | 0    | 0  |
| Santiago               | 0  | 0  | 0  | 0    | 0     | 0  | 0     | 0    | 0  |
| São Francisco          | 0  | 0  | 0  | 1    | 0     | 0  | 0     | 0    | 1  |
| Topolândia             | 0  | 0  | 0  | 0    | 0     | 0  | 0     | 0    | 0  |
| Toque Toque<br>Grande  | 0  | 0  | 0  | 0    | 0     | 0  | 0     | 0    | 0  |
| Toque Toque<br>Pequeno | 0  | 0  | 0  | 0    | 0     | 0  | 0     | 0    | 0  |
| Varadouro              | 0  | 0  | 0  | 0    | 0     | 0  | 0     | 0    | 0  |
| Vila Amélia            | 0  | 0  | 0  | 0    | 0     | 0  | 0     | 0    | 0  |
|                        | 0% | 0% | 0% | 9,1% | 36,4% | 0% | 45,5% | 9,1% | 11 |

**5.2 - Totalizador por bairro e status**

| Bairro           | Aberto | Agendado | Cancelado | Concluído | Em andamento | Pendente | Total |
|------------------|--------|----------|-----------|-----------|--------------|----------|-------|
| Arrastão         | 0      | 0        | 0         | 0         | 0            | 0        | 0     |
| Baleia           | 0      | 0        | 0         | 0         | 0            | 0        | 0     |
| Barequeçaba      | 0      | 0        | 0         | 0         | 0            | 0        | 0     |
| Barra do Sahy    | 0      | 0        | 0         | 0         | 0            | 0        | 0     |
| Barra do Una     | 0      | 0        | 0         | 0         | 0            | 0        | 0     |
| Boiçucanga       | 0      | 0        | 0         | 0         | 0            | 0        | 0     |
| Boracéia         | 0      | 0        | 0         | 0         | 0            | 0        | 0     |
| Camburi          | 0      | 0        | 0         | 1         | 0            | 0        | 1     |
| Canto do Mar     | 0      | 0        | 0         | 1         | 0            | 0        | 1     |
| Centro           | 0      | 0        | 0         | 2         | 0            | 0        | 2     |
| Cigarras         | 0      | 0        | 0         | 0         | 0            | 0        | 0     |
| Enseada          | 0      | 0        | 0         | 3         | 0            | 0        | 3     |
| Guaecá           | 0      | 0        | 0         | 0         | 0            | 0        | 0     |
| Itatinga         | 0      | 0        | 0         | 0         | 0            | 0        | 0     |
| Jaraguá          | 0      | 0        | 0         | 0         | 0            | 0        | 0     |
| Juquehy          | 0      | 0        | 0         | 0         | 0            | 0        | 0     |
| Juréia           | 0      | 0        | 0         | 0         | 0            | 0        | 0     |
| Maresias         | 0      | 0        | 0         | 0         | 0            | 0        | 0     |
| Morro do Abrigo  | 0      | 0        | 0         | 0         | 0            | 0        | 0     |
| Olaria           | 0      | 0        | 0         | 0         | 0            | 0        | 0     |
| Outros           | 0      | 0        | 0         | 0         | 0            | 0        | 0     |
| Paúba            | 0      | 0        | 0         | 0         | 0            | 0        | 0     |
| Pitangueiras     | 0      | 0        | 0         | 0         | 0            | 0        | 0     |
| Pontal da Cruz   | 0      | 0        | 0         | 2         | 0            | 0        | 2     |
| Portal da Olaria | 0      | 0        | 0         | 0         | 0            | 0        | 0     |

|                     |    |    |    |      |    |    |    |
|---------------------|----|----|----|------|----|----|----|
| Porto Grande        | 0  | 0  | 0  | 1    | 0  | 0  | 1  |
| Praia da Figueira   | 0  | 0  | 0  | 0    | 0  | 0  | 0  |
| Praia Deserta       | 0  | 0  | 0  | 0    | 0  | 0  | 0  |
| Praia do Engenho    | 0  | 0  | 0  | 0    | 0  | 0  | 0  |
| Praia Grande        | 0  | 0  | 0  | 0    | 0  | 0  | 0  |
| Praia Preta         | 0  | 0  | 0  | 0    | 0  | 0  | 0  |
| Reserva Du Moulin   | 0  | 0  | 0  | 0    | 0  | 0  | 0  |
| Santiago            | 0  | 0  | 0  | 0    | 0  | 0  | 0  |
| São Francisco       | 0  | 0  | 0  | 1    | 0  | 0  | 1  |
| Topolândia          | 0  | 0  | 0  | 0    | 0  | 0  | 0  |
| Toque Toque Grande  | 0  | 0  | 0  | 0    | 0  | 0  | 0  |
| Toque Toque Pequeno | 0  | 0  | 0  | 0    | 0  | 0  | 0  |
| Varadouro           | 0  | 0  | 0  | 0    | 0  | 0  | 0  |
| Vila Amélia         | 0  | 0  | 0  | 0    | 0  | 0  | 0  |
|                     | 0% | 0% | 0% | 100% | 0% | 0% | 11 |

6.0 - Relatório das unidades

6.1 - Totalizador por unidade e categoria

| Unidade | Denúncia | Doação | Elogio | Informação | Reclamação | Simplifique | Solicitação | Sugestão | Total |
|---------|----------|--------|--------|------------|------------|-------------|-------------|----------|-------|
|         | 0%       | 0%     | 0%     | 8,33%      | 36,11%     | 0%          | 47,22%      | 8,33%    | 0     |

6.2 - Totalizador por unidade e status

| Unidade | Aberto | Agendado | Cancelado | Concluído | Em andamento | Pendente | Total |
|---------|--------|----------|-----------|-----------|--------------|----------|-------|
|         | 0%     | 0%       | 0%        | 100%      | 0%           | 0%       | 0     |

8.0 - Relatório de manifestações sigilosas por categorias

| Secretaria                                    | Denúncia | Doação | Elogio | Informação | Reclamação | Simplifique | Solicitação | Sugestão | Total |
|-----------------------------------------------|----------|--------|--------|------------|------------|-------------|-------------|----------|-------|
| Polícia Municipal<br>- Abuso de<br>Autoridade | 0        | 0      | 0      | 0          | 0          | 0           | 0           | 0        | 0     |
| Polícia Municipal<br>- ADM                    | 0        | 0      | 0      | 0          | 0          | 0           | 1           | 0        | 1     |
| Polícia Municipal<br>- COVID-19               | 0        | 0      | 0      | 0          | 0          | 0           | 0           | 0        | 0     |

|                                                                                     |    |    |    |       |        |    |        |       |   |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|-------|--------|----|--------|-------|---|
| Polícia Municipal<br>- Disparo de Arma de Fogo                                      | 0  | 0  | 0  | 0     | 0      | 0  | 0      | 0     | 0 |
| Polícia Municipal<br>- E-SIC Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão | 0  | 0  | 0  | 0     | 0      | 0  | 0      | 0     | 0 |
| Polícia Municipal<br>- Falta de Atendimento                                         | 0  | 0  | 0  | 0     | 1      | 0  | 0      | 0     | 1 |
| Polícia Municipal<br>- Outros                                                       | 0  | 0  | 0  | 0     | 0      | 0  | 0      | 0     | 0 |
| Polícia Municipal<br>- Perturbação do Sossego                                       | 0  | 0  | 0  | 0     | 0      | 0  | 0      | 0     | 0 |
| Polícia Municipal<br>- Projeto Guarda Mirim                                         | 0  | 0  | 0  | 0     | 0      | 0  | 0      | 0     | 0 |
| Polícia Municipal<br>- Segurança Pública                                            | 0  | 0  | 0  | 0     | 0      | 0  | 0      | 0     | 0 |
| Polícia Municipal<br>- Servidor Público                                             | 0  | 0  | 0  | 0     | 0      | 0  | 1      | 0     | 1 |
|                                                                                     | 0% | 0% | 0% | 8,33% | 36,11% | 0% | 47,22% | 8,33% | 3 |

## Conclusão

Através desse relatório, a Ouvidoria São Sebastião demonstra a sua atuação exercendo o canal de comunicação entre a população e a Administração Pública Municipal, recebendo reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios, direcionando aos departamentos responsáveis.

Salientamos que todas as providências adotadas pela administração referente às ocorrências, entraram no cronograma de trabalho, dentre elas, uma de imediata solução e outras de acordo com o cronograma de cada departamento.

Com estas informações, finalizamos e colocamo-nos à disposição para qualquer esclarecimento ou informação adicional.

***Ouvidoria Pública do Município de São Sebastião***

Gerado em: 02/01/2024 às 09:30  
Servidor: EVERALDO MARTINS DE SOUZA