

## **RELATÓRIO DE ATIVIDADES**

(De 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2019)

Complemento ao [Relatório Anual de Atendimento na Ouvidoria-Geral](#) do Município, da Secretaria Municipal de Comunicação Social, publicado em 19 de fevereiro de 2020, em atendimento ao inciso IV do artigo 15 da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

### **ATENDIMENTOS**

Como já mencionados no relatório anual, a Ouvidoria-Geral recebeu 5.336 manifestações durante todo o ano de 2019. Do total, 26 seguiam em aberto no dia 31 de dezembro de 2019 e o restante (5.310) obtiveram respostas conclusivas ou foram encerradas.

As secretarias com maior demanda são: Serviços e Urbanização, Obras e Desenvolvimento Urbano, Educação, Cultura e Esportes, Fazenda e Procuradoria Geral do Município. As solicitações mais frequentes foram concursos públicos, IPTU, Dívida Ativa, segurança pública, regularização de obras, trânsito, transporte coletivo, manutenção de ruas, pavimentação, iluminação pública e terreno baldio.

As manifestações relacionadas à zeladoria da Cidade representaram 31,4% de todas as demandas da Ouvidoria-Geral (ver relação completa no [link](#)).

## PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO MUNICIPAL

SECRETARIA	APONTAMENTO	PROVIDÊNCIAS ADOTADAS
<b>Serviços Urbanização</b>	Cerca de 20% de todas as demandas recebidas pela Ouvidoria-Geral são relacionadas a manutenção de ruas (coleta de resíduos, limpeza de galerias de águas pluviais, iluminação Pública, limpeza de valas, tapa-buraco, roçada, cascalhamento, varrição de ruas e outros)	O munícipe, primeiramente, foi orientado a abrir uma solicitação no sistema de atendimento da Secretaria de Serviços e Urbanização ( <a href="http://sdi.gedxml.com.br/">http://sdi.gedxml.com.br/</a> ). Em casos onde o munícipe já tinha o protocolo e não foi atendido, a Ouvidoria-Geral encaminhou o pedido diretamente ao Gabinete do Secretário de Serviços e Urbanização para as providências necessárias. O setor, em resposta, informou que em todas as ocasiões solicitou, via memorando, a imediata execução do serviço por parte da Regional responsável.
<b>Obras Desenvolvimento Urbano</b>	Ainda relacionado à Zeladoria da Cidade, 11% das demandas foram referentes à Secretaria de Obras e Desenvolvimento Urbano. Os principais assuntos foram solicitações de informações sobre projetos de pavimentação de ruas, andamento de obras públicas, fiscalização de obras particulares e terrenos particulares sem a devida manutenção.	Quanto a projetos de pavimentação de ruas e/ou andamento de demais obras públicas, as demandas foram esclarecidas pelo Gabinete da Secretária de Obras e Desenvolvimento Urbano. Quanto a terrenos baldios e fiscalização de empreendimentos particulares, a Divisão de Fiscalização de Obras, ao receber a demanda, imediatamente abriu procedimento administrativo

		<p>para envio de um fiscal e, caso o local já havia sido notificado, foi lavrada a multa de acordo com o Código de Posturas.</p>
<p><b>Educação, Cultura e Esportes</b></p>	<p>Em 2019, foi realizado o Concurso Público para o preenchimento de mais de 100 vagas. O certame gerou diversas dúvidas nos municípios e algumas inconsistências na inscrição. Havia outras demandas também a respeito de manutenção das unidades escolares e vagas em creche.</p>	<p>Quanto aos casos relacionados ao Concurso Público, as dúvidas gerais foram esclarecidas pela própria Ouvidoria-Geral e as questões mais complexas a Supervisão de Ensino imediatamente esclareceu. A manutenção das unidades escolares, a equipe da Secretaria de Educação, Cultura e Esportes, em conjunto com a Secretaria de Obras e Desenvolvimento Urbano, abriu procedimento para a resolução dos problemas apontados. As vagas de creche foram diretamente respondidas pela Central de Vagas.</p>
<p><b>Fazenda</b></p>	<p>Durante os períodos de início e final de ano, houve um grande número de pedidos de segunda via de boletos de IPTU, ISS e outros tributos municipais, além de dúvidas relacionadas a pedidos de isenção parcial do IPTU para aposentados, pensionistas e beneficiários de renda vitalícia.</p>	<p>O Site Oficial tem um serviço on-line onde o munícipe pode conferir todos os seus tributos e gerar o boleto de pagamento. A Secretaria de Comunicação Social reforçou a divulgação dos serviços on-line, além da Ouvidoria-Geral ter sanado todas as dúvidas. Quanto à isenção parcial de IPTU, o Cadastro Municipal atendeu aos casos pontuais de</p>

		inconsistências.
<b>Procuradoria-Geral do Município</b>	<p>Praticamente todas as demandas relacionadas à Procuradoria-Geral do Município foram relacionadas ao Departamento da Dívida Ativa. Além de dúvidas gerais relacionados ao REFIS 2019, também houve casos de inconsistências durante a renegociação e dificuldades gerais no atendimento.</p>	<p>Assim como é procedido em todas as demandas, a Ouvidoria-Geral imediatamente sanou as dúvidas gerais relacionados ao assunto. Quanto a reclamações sobre atendimentos, todas as demandas foram encaminhadas para ciência da diretora do Departamento da Dívida Ativa e as dificuldades gerais no atendimento foram tratadas também com o procurador-geral do município para a melhoria dos serviços.</p>
<b>Trânsito e Segurança Municipal</b>	<p>Houve ao longo do ano, e principalmente em feriados e finais de semana, um grande número de reclamações relacionadas a som alto. Também houve demanda sobre a violência urbana. Outro questionamento diz respeito ao transporte coletivo na Cidade, como horários dos ônibus e estrutura dos abrigos e veículos.</p>	<p>Quanto ao som alto, os munícipes foram orientados a sempre ligar imediatamente ao número 153 da Guarda Municipal, para que haja o flagrante e a possível multa. Onde é recorrente o desrespeito a chamada Lei do Silêncio e/ou não houve atendimento da Guarda Civil Municipal, os casos foram todos encaminhados para a Corregedoria da GCM e também para o comando da corporação. Sobre as reclamações do transporte público, todas as demandas foram encaminhadas para o Departamento de Trânsito, para</p>

		notificação da empresa concessionária.
<b>Administração</b>	Dúvidas relacionadas aos concursos públicos realizados em 2019 e alguns assuntos internos sobre servidores municipais. Também houve pedidos de informações sobre os procedimentos licitatórios.	Os pedidos de informações sobre procedimentos licitatórios e concursos públicos foram sanados pela Ouvidoria-Geral e/ou setor competente. Os assuntos internos sobre servidores municipais foram tratados diretamente do setor competente com o servidor, respeitando as informações sigilosas e os dados sensíveis.
<b>Comunicação Social</b>	Pedidos de correção a informações nas matérias do Site e Boletim Oficial.	Imediatamente corrigidas, quando constatado o erro, pela Secretaria.
<b>Saúde</b>	Críticas e reclamações gerais sobre a Unidade de Pronto Atendimento do Sabaúna, agendamento de exames, estrutura e atendimentos nas Unidades de Saúde da Família e pedidos de visita da Vigilância em Saúde.	Todos os casos foram encaminhados pela responsável pela Ouvidoria da Saúde e tratados diretamente com o Secretário de Saúde. O Conselho Municipal de Saúde também tem conhecimentos sobre as demandas encaminhadas e tratadas na Secretaria.
<b>Planejamento e Meio Ambiente</b>	Denúncias de crimes ambientais, invasões de áreas públicas e dúvidas gerais sobre podas e/ou corte de árvores isoladas. Houve também questionamentos sobre	Denúncias de crimes ambientais e invasões, em todos os casos, foram abertas procedimentos administrativos para apuração e ação. Sobre as notificações de regularização

	as notificações de regularização de obras particulares.	de obras particulares foram encaminhadas para o Departamento de Planejamento Urbano, que tratou os casos específicos.
<b>Desenvolvimento Econômico</b>	Denúncia sobre irregularidades em estabelecimentos comerciais e dúvidas gerais sobre abertura de alvará de funcionamento.	As denúncias foram todas enviadas para o setor de fiscalização, que imediatamente abriu procedimento administrativo para envio de um fiscal. As dúvidas gerais foram sanadas pela própria Ouvidoria-Geral ou pelo Gabinete do Secretário de Desenvolvimento Econômico.
<b>Turismo</b>	Dúvidas e críticas sobre os procedimentos para entrada de veículos com mais de 12 lugares (ônibus e vans), além de comunicações gerais sobre os principais pontos turísticos da Cidade.	A Secretaria de Turismo respondeu imediatamente todos os questionamentos.
<b>Relações do Trabalho</b>	Envio de currículos e pedidos de informações sobre vagas.	Primeiramente, o munícipe foi orientado a encaminhar os dados e o currículo para o banco do Posto de Atendimento ao Trabalhador (PAT) e, sobre vagas de trabalho, a própria equipe da Secretaria respondeu ao munícipe.
<b>Relações Institucionais</b>	Solicitações de leis e decretos específicos.	Todos os pedidos foram atendidos pela equipe da Secretaria.

<b>Governo Municipal</b>	Elogios e críticas gerais ao Prefeito e/ou Vice-Prefeito, sem mencionar especificamente uma área da Administração Municipal.	Encaminhado para ciência do Gabinete do Prefeito e para o Gabinete do Vice-Prefeito.
<b>Assistência e Desenvolvimento Social</b>	Pedidos gerais sobre o CadÚnico, solicitações para visita e/ou acompanhamento de assistentes sociais e dúvidas gerais sobre os postos do CRAS.	Dúvidas gerais esclarecidas pela Ouvidoria-Geral e, em casos mais específicos, o Gabinete do Secretário de Assistência e Desenvolvimento Social imediatamente retornou ao munícipe.
<b>Habitação</b>	Muitos questionamentos sobre projetos de habitação do Programa Minha Casa, Minha Vida e sobre regularização fundiária.	Em todos os casos, foi primeiramente orientada pela Ouvidoria-Geral e, em casos mais específicos, a secretária de Habitação realizou o atendimento.
<b>Fundo Social de Solidariedade</b>	Solicitação de cestas básicas e também pedidos de informações para sobre curso de qualificação.	Em todos os casos, foi primeiramente orientada pela Ouvidoria-Geral e, em casos mais específicos, a equipe do Fundo Social de Solidariedade atendeu de imediato o munícipe por telefone.
<b>Gestão e Controle</b>	Apenas uma demanda (denúncia), mas não apta a qualquer procedimento.	Encaminhado apenas para ciência do setor.

**Itanhaém, 22 de dezembro de 2020**

**CLAUDIOMAR FERREIRA DE SANTANA**

**Ouvidor-Geral do Município**

**SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL**