



PREFEITURA DE  
**ITANHAÉM**

**OUVIDORIA**  
G E R A L

**Secretaria de Comunicação**

[www.itanhaem.sp.gov.br](http://www.itanhaem.sp.gov.br)

Terça-Feira, 9 de fevereiro de 2021

# **RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DA** **OUVIDORIA-GERAL**

(De 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2020)



## **RELATÓRIO DE ATIVIDADES**

(De 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2020)

Relatório semestral de atendimento na Ouvidoria-Geral do Município, da Secretaria Municipal de Comunicação Social, referente ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2020, atendendo o disposto na Lei Municipal nº 4.244, de 7 de junho de 2018.

### **INTRODUÇÃO**

A Ouvidoria-Geral do Município foi criada e regulamentada pela Lei Municipal nº 4.244, de 7 de junho de 2018, assim como o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC). A Ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, as analisa, orienta e encaminha às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração do caso.

É um espaço para apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias. Além disso, a partir das informações fornecidas pelos cidadãos, a Ouvidoria pode identificar melhorias, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares no órgão ou entidade.

Importante destacar que a Ouvidoria-Geral de Itanhaém funciona atualmente como último nível de atendimento. Todas as secretarias e departamentos têm disponíveis serviços de atendimento ao cidadão (primeiro nível), devidamente divulgados no Site e Boletim Oficial. A Ouvidoria-Geral é acionada como uma alternativa ao serviço prioritário.

Além da Ouvidoria-Geral do Município, também funciona na Prefeitura de Itanhaém a Ouvidoria da Saúde e a Ouvidoria da Guarda Civil Municipal. Os atendimentos são realizados via plataforma on-line, e-mail, presencial, telefônico, correspondência, Serviço de Informações ao Cidadão (Sic) e Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-Sic).

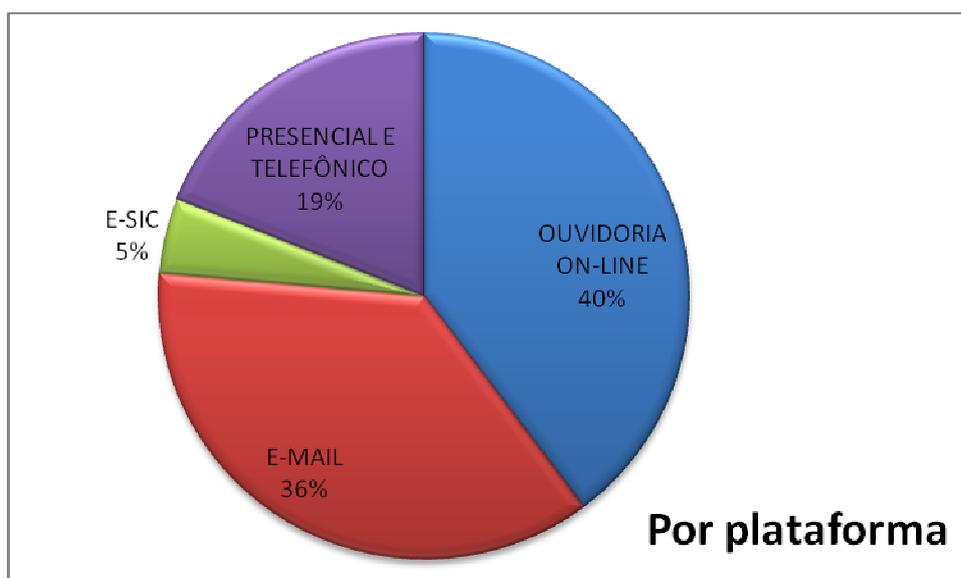


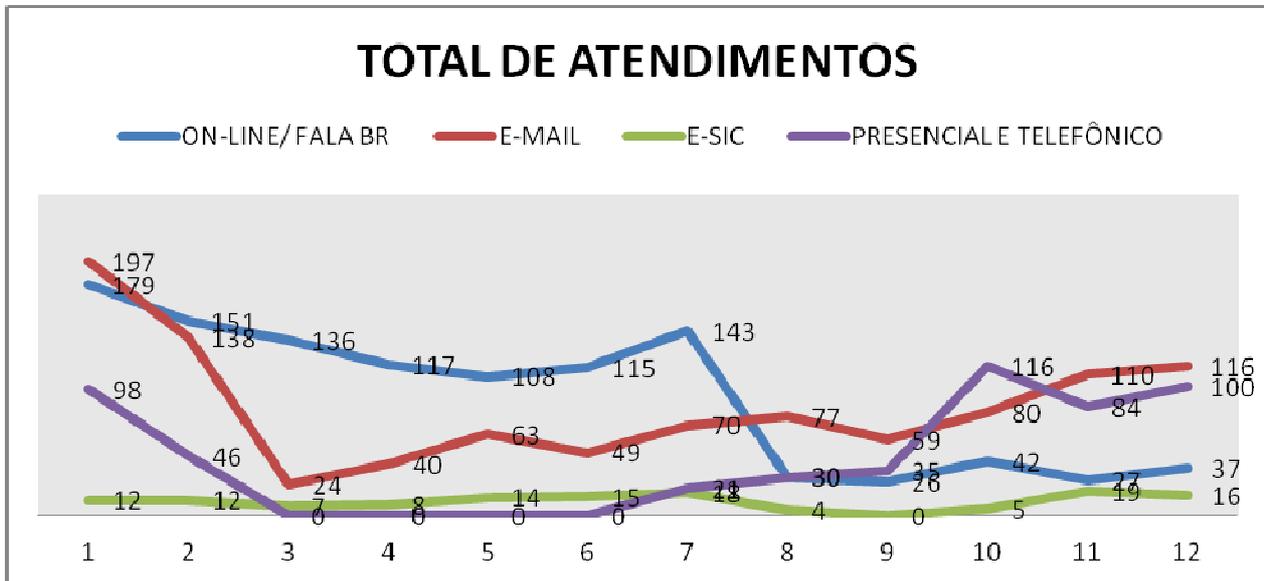
**Legislação pertinente** – [Lei nº 4.244/2018](#) (Cria a Ouvidoria-Geral do Município e o Serviço de Informações ao Cidadão – SIC); [Lei Complementar nº 191/2018](#) (Cria o cargo Ouvidor-Geral do Município); [Lei Complementar nº 195/2018](#) (altera artigo da Lei Complementar nº 191/2018); [Lei Federal nº 12.527/2011](#) (Lei de Acesso à Informação) e [Lei Federal nº 13.460/2016](#) (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público).

## ATENDIMENTOS

A Ouvidoria-Geral recebeu 2.794 demandas durante todo o ano de 2020. As plataformas mais utilizadas foram: On-line (40%), e-mail (36%), Presencial e Telefônico (19%) e Sic (5%). Do total de demandas da Ouvidoria-Geral de Itanhaém, 67 seguiam em aberto no dia 31 de dezembro de 2020 e o restante (2.727) obtiveram respostas conclusivas ou foram encerradas.

Importante destacar que o atendimento na Ouvidoria-Geral foi prejudicado por causa da pandemia do novo Coronavírus (Covid-19), tendo normalizado o atendimento presencial e telefônico no início de julho de 2020.





### Seguem os números:

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO - TOTAL DE ATENDIMENTO						
PLATAFORMA	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maiio	Junho
OUVIDORIA ON-LINE	179	151	136	117	108	115
E-MAIL	197	138	24	40	63	49
E-SIC	12	12	7	8	14	15
PRESENCIAL E TELEFÔNICO	98	46	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>307</b>	<b>196</b>	<b>31</b>	<b>48</b>	<b>77</b>	<b>64</b>

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO - TOTAL DE ATENDIMENTO							
PLATAFORMA	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL
ON-LINE/ FALA BR	143	30	26	42	27	37	1111
E-MAIL	70	77	59	80	110	116	1023
E-SIC	18	4	0	5	19	16	130
PRESENCIAL E TELEFÔNICO	21	30	35	116	84	100	530
<b>TOTAL</b>	<b>109</b>	<b>111</b>	<b>94</b>	<b>201</b>	<b>213</b>	<b>232</b>	<b>2794</b>

PLATAFORMA	MANIFESTAÇÕES EM ABERTO
E-MAIL	25
OUVIDORIA ON-LINE	16
E-SIC	0
PRESENCIAL E TELEFÔNICO	26
<b>TOTAL</b>	<b>67</b>



## COMPARAÇÃO COM OS ÚLTIMOS TRÊS ANOS

- Em comparação aos últimos três anos, o total de atendimentos na Ouvidoria-Geral caiu. Porém, esta queda pode ser explicada pela interrupção nos atendimentos telefônicos e presenciais no período de março a junho de 2020, devido à pandemia do Novo Coronavírus (Covid-19), tendo normalizado no início de julho de 2020.

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO – 2020	
PLATAFORMA	TOTAL
E-MAIL	1023
OUVIDORIA ON-LINE	1111
E-SIC	130
PRESENCIAL E TELEFÔNICO	530
<b>TOTAL</b>	<b>2794</b>

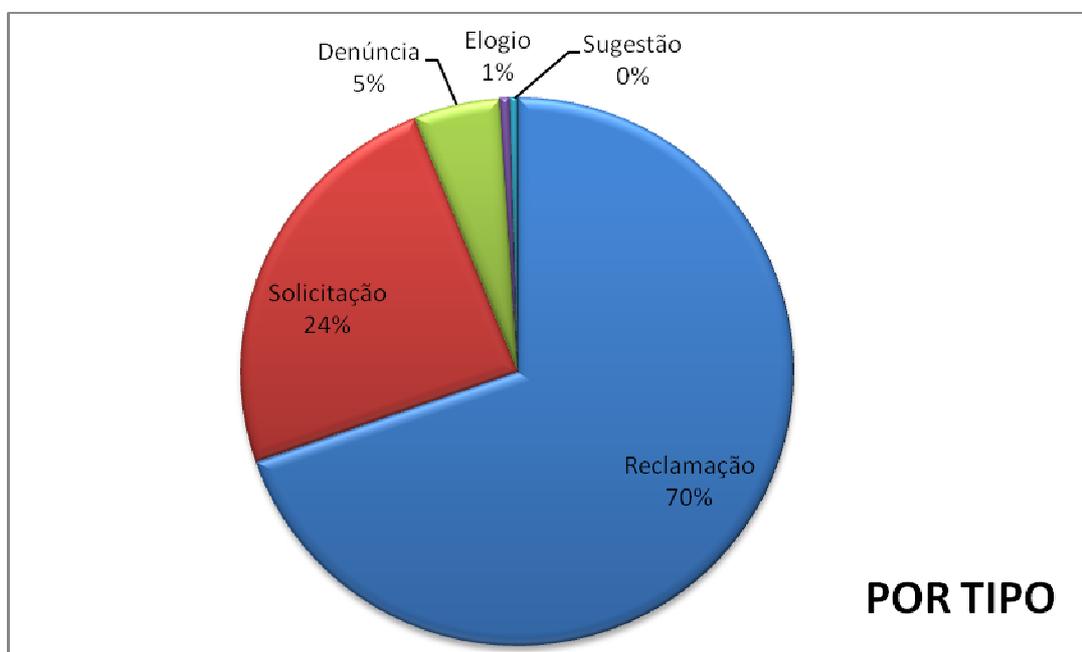
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO – 2019	
PLATAFORMA	TOTAL
FALE CONOSCO/E-MAIL	3119
OUVIDORIA ON-LINE	1535
E-SIC	110
PRESENCIAL E TELEFÔNICO	572
<b>TOTAL</b>	<b>5336</b>

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO – 2018	
PLATAFORMA	TOTAL
FALE CONOSCO/E-MAIL	3566
OUVIDORIA ON-LINE	748
E-SIC	102
PRESENCIAL E TELEFÔNICO	160
<b>TOTAL</b>	<b>4576</b>



## POR TIPO DE DEMANDA

- Das 2.794 demandas recebidas pela Ouvidoria-Geral, 692 delas foram possíveis realizar a classificação em Reclamação, Solicitação, Denúncia, Elogio e Sugestão. Deste total, 70% foram reclamações de serviços públicos e apenas 1% de elogios e reclamações. Todas as providências adotadas pela Administração Municipal podem ser conferidas ao final deste relatório.

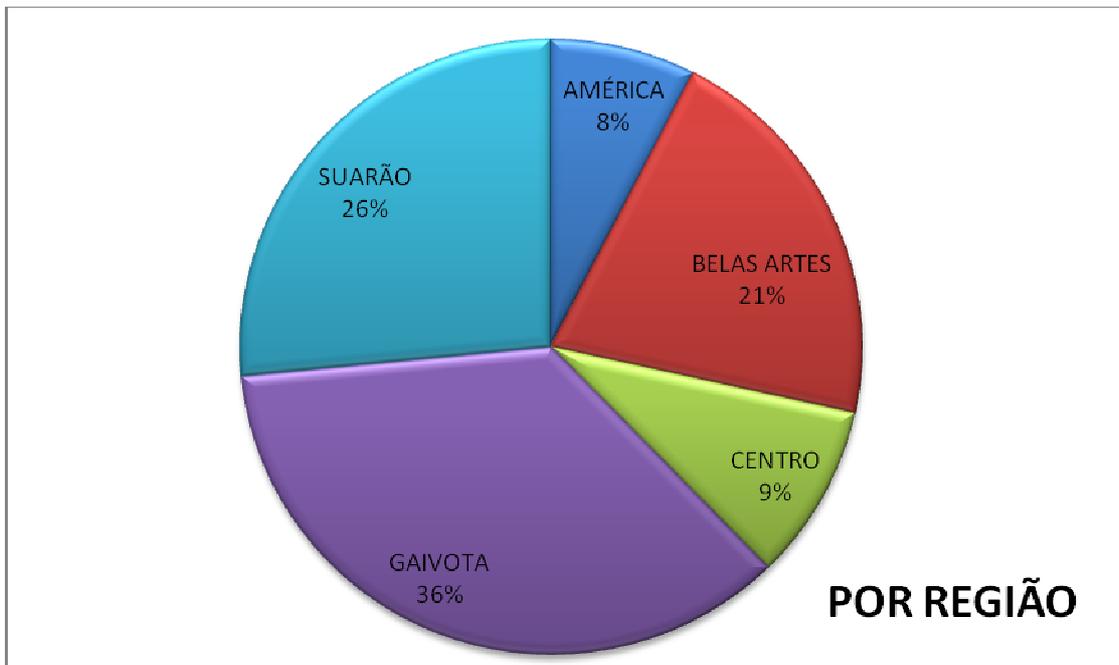


TIPOS DE SOLICITAÇÃO	JAN	FEV	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Reclamação	54	32	11	35	26	121	92	111	482
Solicitação	41	12	8	15	25	30	16	21	168
Denúncia	1	1	1	10	7	7	3	5	35
Elogio	1	1	1	0	1	0	0	0	4
Sugestão	1	0	0	0	2	0	0	0	3
<b>TOTAL</b>	<b>98</b>	<b>46</b>	<b>21</b>	<b>60</b>	<b>61</b>	<b>158</b>	<b>111</b>	<b>137</b>	<b>692</b>



## **POR BAIRROS**

- Também parte das demandas (1.244 dos 2.794 atendimentos recebidos) foi possível identificar o bairro onde foi solicitado um serviço ou partiu a reclamação do munícipe. A maior concentração de pedidos é na Região do Gaivota (Gaivota, Bopiranga, Tupy, São Fernando, Jardim das Palmeiras e Jamaica) e na Região do Suarão (Suarão, Loty, Nova Itanhaém, Oásis, Jardim Suarão, Verde Mar, Aguapeú, Savoy, Guapurá, Campos Elíseos, Marrocos, Tropical, Parque Vergara e Nossa Senhora do Sion);





- As regiões foram divididas de acordo com as Regionais da Secretaria de Serviços e Urbanização.

AMÉRICA	TOTAL
Jardim Coronel	30
Umuarama	27
Iemanjá	17
Corumbá	15
Guapiranga	4
Jardim Anchieta	1
<b>TOTAL</b>	<b>94</b>

REGIÃO	TOTAL
Gaivota	445
Suarão	330
Belas Artes	260
Centro	115
América	94
<b>TOTAL</b>	<b>1244</b>

BELAS ARTES	TOTAL
Cibratel II	110
Belas Artes	49
Cibratel I	44
Praia dos Sonhos	43
Chácaras Cibratel	7
Sabaúna	7
<b>TOTAL</b>	<b>260</b>

CENTRO	TOTAL
Centro	53
Cidade Anchieta	15
Satélite	14
Laranjeiras	8
Guarda Civil	8
Mosteiro	6
Vila São Paulo	5
Ivoty	3
Guaraú	2
Baixio	1
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>

SUARÃO	TOTAL
Suarão	47
Loty	41
Nova Itanhaém	34
Oásis	34
Jardim Suarão	29
Verde Mar	28
Nossa Senhora do Sion	24
Aguapeú	25
Savoy	22
Campos Elíseos	21
Guapurá	16
Marrocos	5
Tropical	4
<b>TOTAL</b>	<b>330</b>



- A divisão por bairros foi realizada de acordo com o [Plano Diretor de Desenvolvimento Integrado](#)

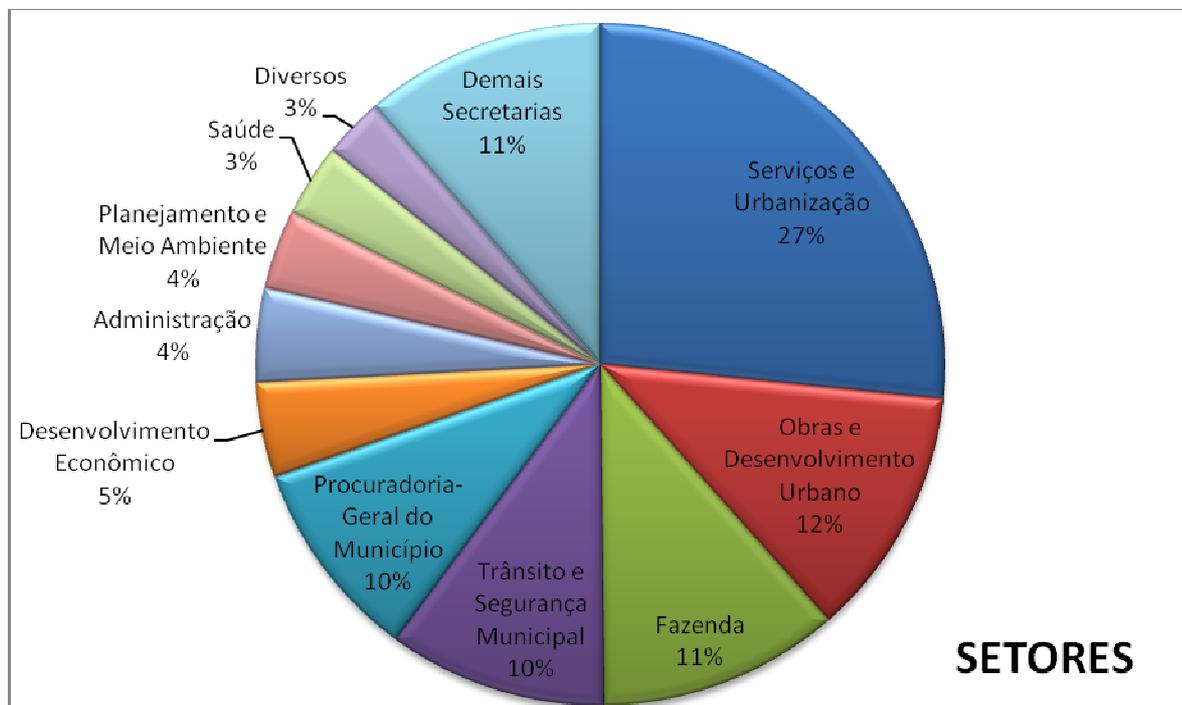
OCORRÊNCIAS POR BAIROS	TOTAL
Gaivota	168
Cibratel II	110
Bopiranga	106
Jamaica	66
Tupy	61
Centro	53
Belas Artes	49
Suarão	47
Cibratel I	44
Praia dos Sonhos	43
Loty	41
Nova Itanhaém	34
Oásis	34
São Fernando	33
Jardim Coronel	30
Jardim Suarão	29
Verde Mar	28
Umuarama	27
Nossa Senhora do Sion	24
Aguapeú	23
Savoy	22
Campos Elíseos	21

Iemanjá	17
Guapurá	16
Cidade Anchieta	15
Corumbá	15
Satélite	14
Jardim das Palmeiras	11
Guarda Civil	8
Laranjeiras	8
Chácaras Cibratel	7
Sabaúna	7
Mosteiro	6
Marrocos	5
Vila São Paulo	5
Guapiranga	4
Tropical	4
Ivoty	3
Guaraú	2
Parque Vergara	2
Baixio	1
Jardim Anchieta	1
Rio Acima	0
<b>TOTAL</b>	<b>1244</b>



## ATENDIMENTO POR SECRETARIAS

- As secretarias com maior demanda, novamente, são praticamente as mesmas dos três últimos anos: Serviços e Urbanização, Obras e Desenvolvimento Urbano, Fazenda, Trânsito e Segurança Municipal e Procuradoria Geral do Município (todas as providências adotadas pela Administração Municipal podem ser conferidas ao final deste relatório);
- As solicitações mais frequentes foram IPTU, Dívida Ativa, comércio, limpeza pública, transporte coletivo, manutenção de ruas, pavimentação, iluminação pública, terreno baldio, fiscalização de obras particulares, som alto e meio ambiente;
- Também em comparação aos três últimos anos, houve um considerável aumento nas demandas relacionadas à zeladoria da Cidade. Apenas as secretarias de Serviços e Urbanização e Obras e Desenvolvimento Urbano, houve um salto de 31,4% para 39% de todas as demandas da Ouvidoria-Geral.





## SETORES COM MAIOR DEMANDA



DEMANDAS POR SECRETARIA	OUVIDORIA ON-LINE	E-MAIL	E-SIC	PRESENCIAL E TELEFÔNICO	TOTAL
Administração	66	41	10	7	124
Assistência e Desenvolvimento Social	15	24	1	9	49
Comunicação Social	13	34	3	2	52
Desenvolvimento Econômico	77	27	8	14	126
Educação, Cultura e Esportes	46	17	2	4	69
Fazenda	124	112	50	31	317
Gestão e Controle	1	1	0	0	2
Governo Municipal	0	14	1	0	15
Habitação	9	9	0	3	21
Obras e Desenvolvimento Urbano	190	105	10	26	331
Planejamento e Meio Ambiente	64	24	5	11	104
Relações do Trabalho	0	42	0	1	43
Relações Institucionais	6	13	0	0	19
Saúde	45	35	5	12	97
Serviços e Urbanização	232	321	5	186	744
Trânsito e Segurança Municipal	104	73	3	108	288
Turismo	8	31	1	3	43
Procuradoria-Geral do Município	74	63	21	108	266
Fundo Social de Solidariedade	0	4	0	0	4
Diversos*	37	33	5	5	80
<b>TOTAL</b>	<b>1111</b>	<b>1023</b>	<b>130</b>	<b>530</b>	<b>2794</b>

\*inclui demandas que não são de responsabilidade da Prefeitura de Itanhaém



**OUIDORIA ON-LINE E PORTAL FALA.BR** – A Prefeitura de Itanhaém também conta com uma [plataforma on-line de Ouvidoria](#), onde os munícipes podem enviar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias. A partir de agosto de 2020, a Prefeitura de Itanhaém aderiu a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à informação (Portal Fala BR), do Governo Federal.

A plataforma é padrão em todo o país e atende a 100% do disposto na [Lei Federal nº 13.460/2016](#) (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público). Até 31 de dezembro de 2020, apenas 42 demandas permaneciam em aberto. Somadas a plataforma anterior, o ano de 2020 fechou em 1.111 atendimentos. Deste total, apenas 16 permaneciam em aberto no dia 31 de dezembro de 2020.

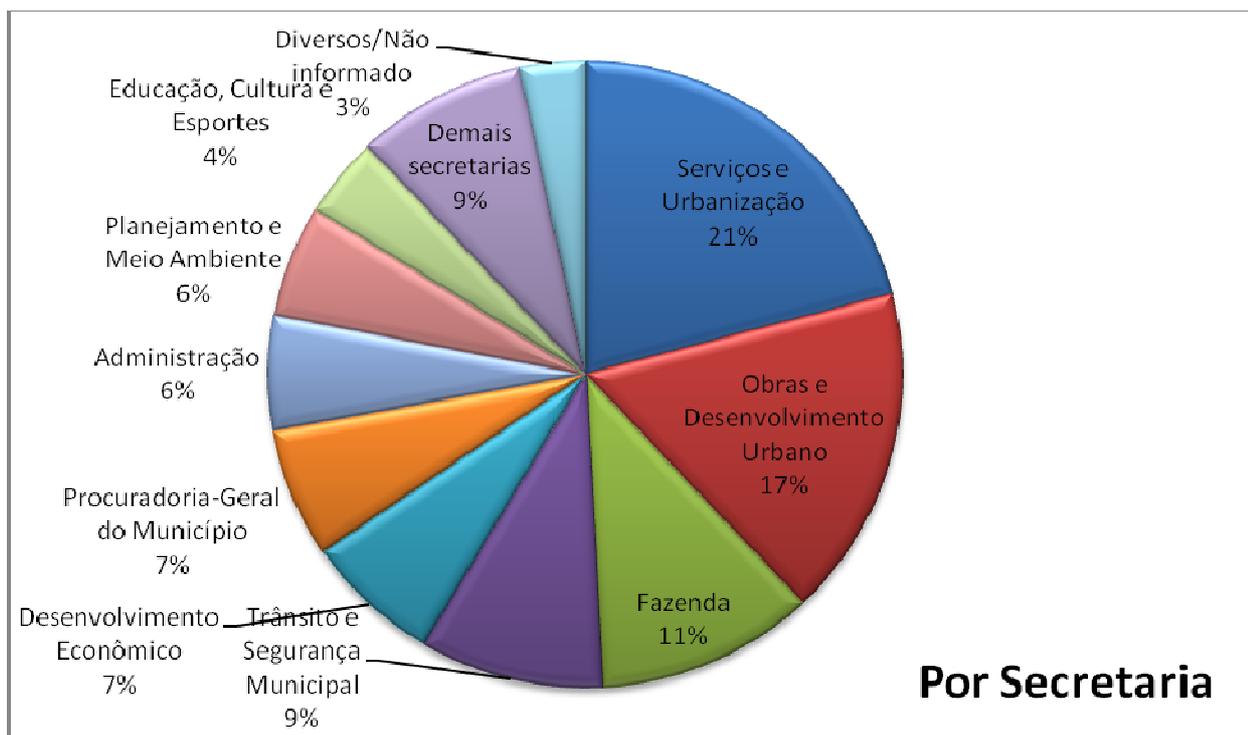
### Seguem os números:

DEMANDAS POR SECRETARIA	TOTAL
Serviços e Urbanização	232
Obras e Desenvolvimento Urbano	190
Fazenda	124
Trânsito e Segurança Municipal	104
Desenvolvimento Econômico	77
Procuradoria-Geral do Município	74
Administração	66
Planejamento e Meio Ambiente	64
Educação, Cultura e Esportes	46
Saúde	45
Assistência e Desenvolvimento Social	15
Comunicação Social	13
Habitação	9
Turismo	8
Relações Institucionais	6
Gestão e Controle	1
Diversos/Não informado	37
<b>TOTAL</b>	<b>1111</b>



OCORRÊNCIAS POR BAIRROS	TOTAL
Gaivota (Praia)	101
Cibratel II	86
Bopiranga	80
Centro	48
Jamaica - Praia	42
Praia dos Sonhos	41
Belas Artes	37
Tupy	37
Suarão	36
Cibratel I	34
São Fernando	31
Loty	28
Gaivota (Interior)	24
Jardim Coronel	24
Oásis	22
Verde Mar	21
Nossa Senhora do Sion	20
Aguapeú	19
Nova Itanhaém (Interior)	19
Umuarama	19
Campos Elíseos	17
Savoy	17
Jardim Suarão (Praia)	15

Corumbá	14
Guapurá	13
Satélite	13
Cidade Anchieta	11
Nova Itanhaém (Praia)	11
Iemanjá	10
Chácaras Cibratel	7
Jardim Suarão (interior)	7
Laranjeiras	7
Sabaúna	6
Jamaica - Interior	5
Jardim das Palmeiras	5
Vila São Paulo	5
Balneário Califórnia	4
Guapiranga	4
Mosteiro	4
Tropical	4
Guarda Civil	3
Ivoty	3
Marrocos	3
Baixio	1
Não identificado	153
<b>TOTAL</b>	<b>1111</b>





ASSUNTOS PRINCIPAIS	TOTAL
IPTU	97
Comércio	76
Regionais	76
Dívida Ativa	72
Limpeza Pública	71
Fiscalização de Obras	69
Guarda Civil Municipal	51
Pavimentação	48
Terreno Baldio	48
Meio Ambiente	44
Iluminação Pública	40
Outros	40
Trânsito	39
Recursos Humanos	30
Administração	21
Saneamento Básico	20
Escolas municipais	18
Fazenda	18
Obras	18
Assistência Social	17
Unidades de Saúde da Família	17
Combate à Invasões	15
Manutenção de ruas	14
Comunicação	13

Concurso Público	13
Transporte Coletivo	11
Vigilância em Saúde	11
Agendamento de Exames	10
Educação	10
Habitação	9
Contabilidade	8
Turismo	8
Urbanização de Praças	8
Calçadas	7
Leis e Decretos	6
Merenda	6
Transporte Escolar	6
Creches Municipais	5
Invasão	5
UPA	4
Saúde	3
Consulta Processos	2
Poda de árvore	2
Acessibilidade	1
Desenvolvimento Econômico	1
Esportes	1
Gestão e Controle	1
Pontos de Ônibus	1
<b>TOTAL</b>	<b>1111</b>



# TELEFONE/PRESENCIAL

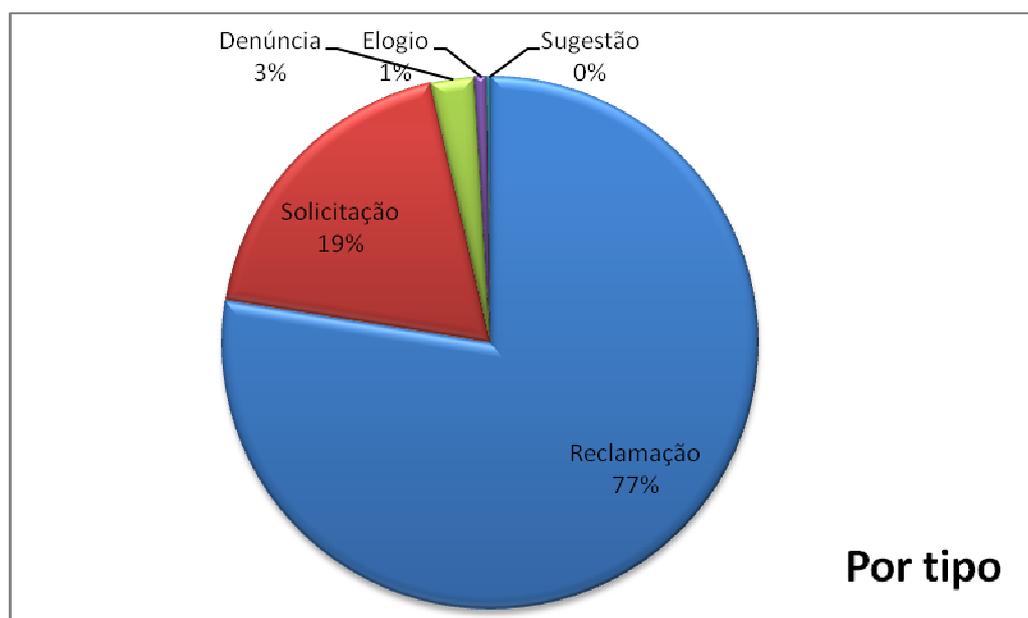
**PRESENCIAL E TELEFÔNICO** – A Ouvidoria-Geral do Município também realiza atendimento presencial e telefônico, nas dependências da Secretaria de Comunicação Social, no Paço Municipal Anchieta (Avenida Washington Luiz, 75, Centro), de segunda a sexta-feira, das 9 às 16 horas. Telefone: (13) 3421 1600 – ramal 1274.

De março a junho de 2020, os atendimentos estavam suspensos por causa da pandemia do novo Coronavírus (Covid-19), tendo normalizado o atendimento presencial e telefônico no início de julho de 2020.

Em 31 de dezembro de 2020, 26 demandas permaneciam em aberto das 530 do ano.

## Seguem os números:

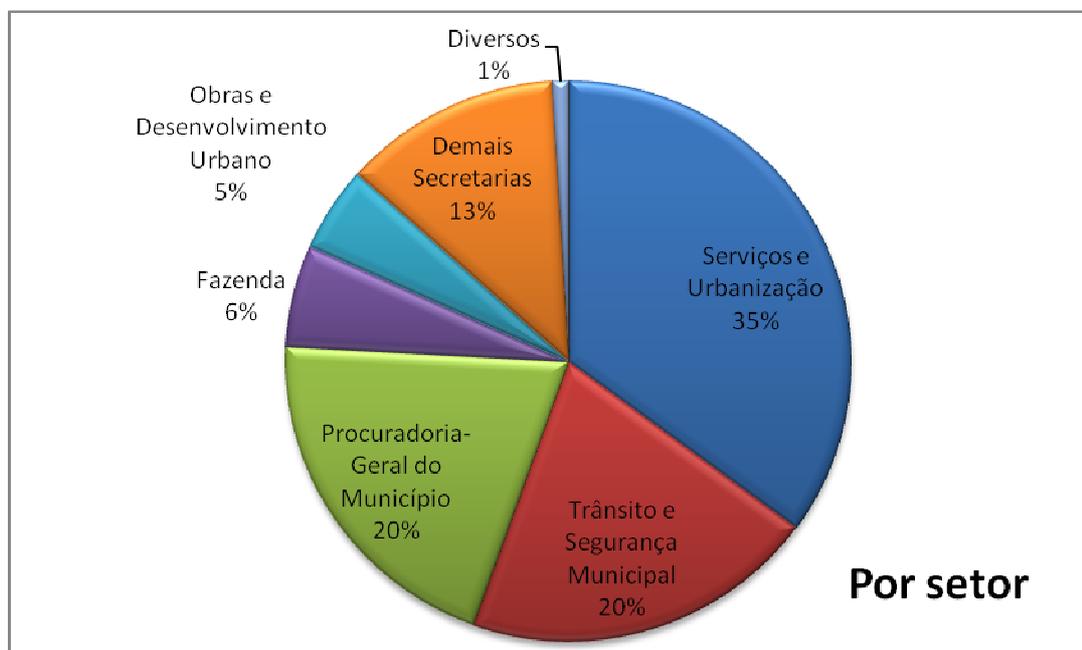
TIPOS DE SOLICITAÇÃO	Janeiro	Fevereiro	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Reclamação	54	32	11	20	23	103	77	91	411
Solicitação	41	12	8	9	9	9	7	5	100
Denúncia	1	1	1	1	2	4	0	4	14
Elogio	1	1	1	0	1	0	0	0	4
Sugestão	1	0	0	0	0	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>98</b>	<b>46</b>	<b>21</b>	<b>30</b>	<b>35</b>	<b>116</b>	<b>84</b>	<b>100</b>	<b>530</b>





# TELEFONE/PRESENCIAL

SECRETARIA	Total
Serviços e Urbanização	186
Trânsito e Segurança Municipal	108
Procuradoria-Geral do Município	108
Fazenda	31
Obras e Desenvolvimento Urbano	26
Desenvolvimento Econômico	14
Saúde	12
Planejamento e Meio Ambiente	11
Assistência e Desenvolvimento Social	9
Administração	7
Educação, Cultura e Esportes	4
Habitação	3
Turismo	3
Comunicação Social	2
Relações do Trabalho	1
Diversos	5
<b>TOTAL</b>	<b>530</b>





# TELEFONE/PRESENCIAL

<b>BAIRROS</b>	<b>Total</b>
Gaivota	43
Bopiranga	26
Cibratel II	24
Tupy	18
Jamaica	14
Loty	13
Belas Artes	12
Jardim Oásis	12
Suarão	11
Cibratel	10
Umuarama	8
Iemanjá	7
Jardim Suarão	7
Verde Mar	7
Aguapeu	6
Jardim Coronel	6
Jardim das Palmeiras	6
Jardim Grandesp	6
Centro	5
Guarda Civil	5
Savoy	5
Campos Elíseos	4
Cidade Anchieta	4
Nossa Senhora do Sion	4
Nova Itanhaém	4
Guapurá	3
Guaraú	2
Marrocos	2
Mosteiro	2
Praia do Sonho	2
São Fernando	2
Corumbá	1
Jardim Anchieta	1
Jardim Regina	1
Laranjeiras	1
Sabaúna	1
Satélite	1
<b>TOTAL</b>	<b>286</b>



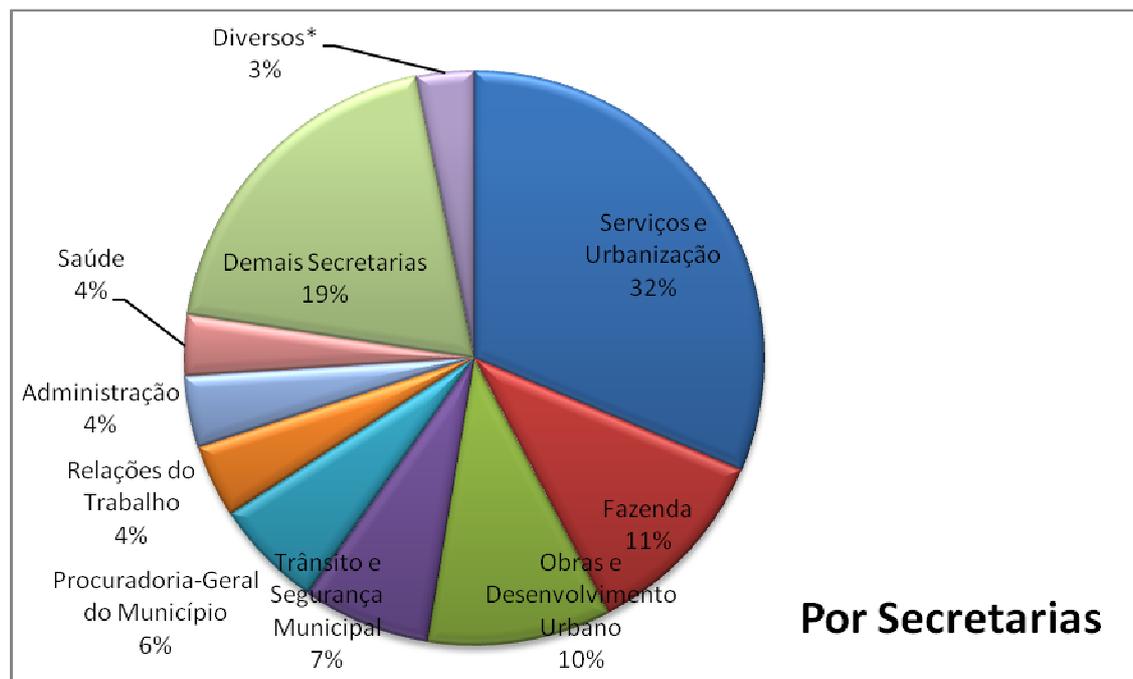
# E-MAIL

**E-MAIL** – Pelo e-mail oficial da Secretaria de Comunicação Social ([comunicacao@itanhaem.sp.gov.br](mailto:comunicacao@itanhaem.sp.gov.br)) ou o e-mail oficial da Ouvidoria-Geral ([ouvidoria@itanhaem.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@itanhaem.sp.gov.br)), foram recebidas 1.023 demandas durante o ano. Seguindo a tendência de outras plataformas, as secretarias mais acionadas foram Serviços e Urbanização, Fazenda e Obras e Desenvolvimento Urbano. Até 31 de dezembro de 2020, 25 e-mails ainda não haviam sido respondidos.

## Seguem os números:

SETORES	TOTAL
Serviços e Urbanização	321
Fazenda	112
Obras e Desenvolvimento Urbano	105
Trânsito e Segurança Municipal	73
Procuradoria-Geral do Município	63
Relações do Trabalho	42
Administração	41
Saúde	35
Comunicação Social	34
Turismo	31

Desenvolvimento Econômico	27
Assistência e Desenvolvimento Social	24
Planejamento e Meio Ambiente	24
Educação, Cultura e Esportes	17
Governo Municipal	14
Relações Institucionais	13
Habitação	9
Gestão e Controle	1
Fundo Social de Solidariedade	4
Diversos*	33
<b>TOTAL</b>	<b>1023</b>



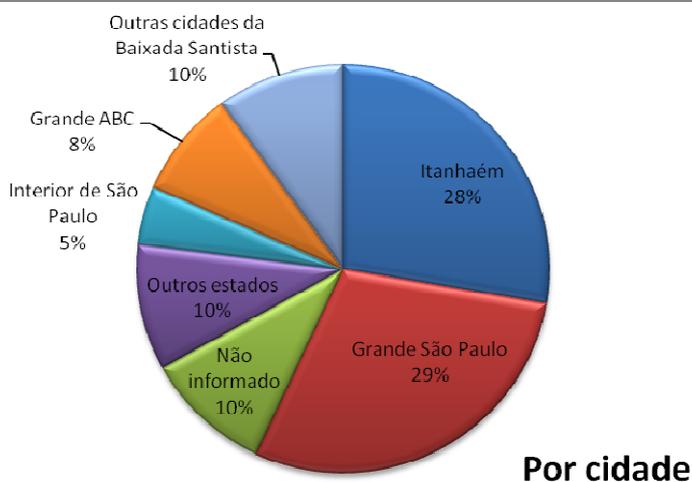


**E-SIC e SIC** – O Sic é uma unidade física existente em órgãos e entidades do poder público que tem como objetivo atender e orientar o público quanto ao acesso a informações, conceder de imediato à informação disponível, informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades e protocolizar documentos e requerimentos de acesso à informações. Durante todo o ano de 2020 não houve solicitações presenciais no Sic, somente eletrônico (e-Sic). Todas as demandas haviam sido respondidas até dia 31 de dezembro de 2020.

### Seguem os números:

ATENDIMENTOS POR MÊS	
JANEIRO	12
FEVEREIRO	12
MARÇO	7
ABRIL	8
MAIO	14
JUNHO	15
JULHO	18
AGOSTO	4
SETEMBRO	0
OUTUBRO	5
NOVEMBRO	19
DEZEMBRO	16
<b>TOTAL</b>	<b>130</b>

ATENDIMENTO - POR SECRETARIA	
Fazenda	50
Procuradoria-Geral do Município	21
Administração	10
Obras e Desenvolvimento Urbano	10
Desenvolvimento Econômico	8
Planejamento e Meio Ambiente	5
Saúde	5
Serviços e Urbanização	5
Diversos	5
Comunicação Social	3
Trânsito e Segurança Municipal	3
Educação, Cultura e Esportes	2
Assistência e Desenvolvimento Social	1
Governo Municipal	1
Turismo	1
<b>TOTAL</b>	<b>130</b>





Quanto ao tipo de atendimento, seguem as definições:

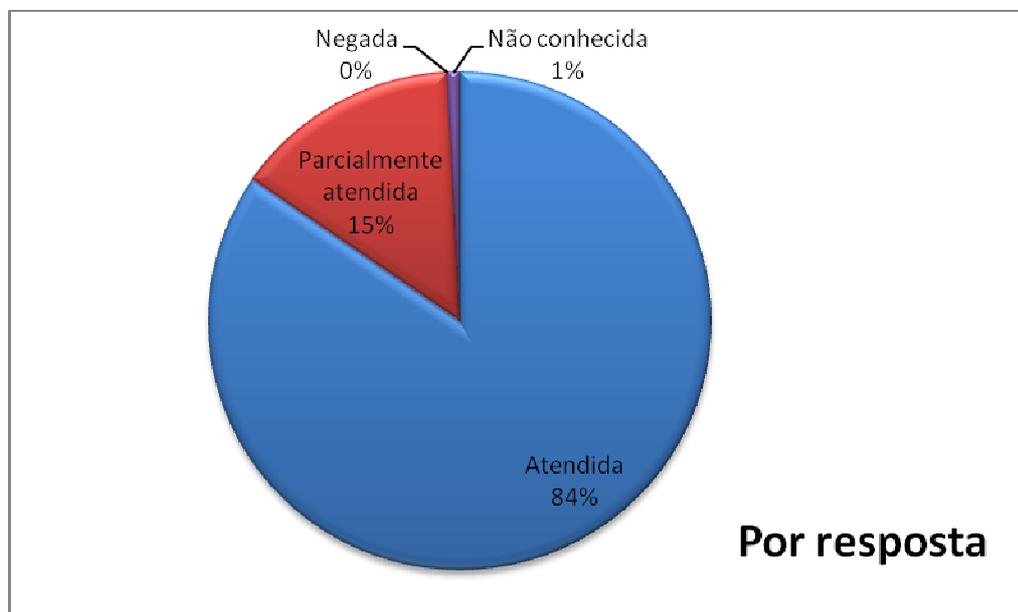
**Atendida:** É aquela solicitação cuja resposta atende plenamente ao solicitado.

**Parcialmente atendida:** É aquela cuja resposta atende apenas parcialmente ao solicitado, quer pela inexistência da informação, quer pela impossibilidade legal de fornecê-la.

**Negada:** É aquela cuja resposta nega acesso à informação solicitada.

**Não conhecida:** É aquela que não possui elementos mínimos previsto em lei para ser atendida, ou seja, identificação do solicitante e especificação do assunto solicitado.

Atendimento à solicitação de resposta - por tipo de resposta	
Atendida	110
Parcialmente atendida	19
Negada	0
Não conhecida	1
<b>TOTAL</b>	<b>130</b>





ATENDIMENTO - POR CIDADE	
Itanhaém	36
São Paulo	32
Não informado	13
Araras	1
Belém	1
Bertioga	1
Blumenau	1
Capinópolis	1
Cerquillo	1
Cotia	1
Goiânia	3
Guarulhos	5
Itapeva	1
Lages-SC	5

Mauá	1
Mongaguá	4
Peruíbe	2
Praia Grande	2
Presidente Prudente	1
Rio de Janeiro	1
Santo André	2
Santos	2
São Bernardo do Campo	7
São Caetano do Sul	1
São Vicente	2
Sorocaba	1
Tupã	1
Uberlândia	1
<b>TOTAL</b>	<b>130</b>

ATENDIMENTO - POR ASSUNTO	
IPTU	31
Dívida Ativa	20
Cadastro	6
Comércio	6
Recursos Humanos	6
Concurso Público	4
Contabilidade	4
Receita	4
Meio Ambiente	3
Trânsito	3
Fiscalização de Obras	3
Pavimentação	3
Cartório	2
ISS	2
Terreno Baldio	2
Tesouraria	2
Agricultura	2
Limpeza Pública	2
Acesso (Covid)	1
Ano Letivo (Covid)	1
Canais	1
Casamento na Praia	1

Certidão Ambiental	1
Cetesb	1
Consulta Processo	1
Equipamentos de Saúde (Covid)	1
e-Sic	1
Imprensa	1
Loteamento	1
Manutenção de ruas	1
Rede de Esgoto	1
Sem dados	1
UPA	1
Vigilância em Saúde	1
Assistência Social (Covid)	1
Conselhos Municipais	1
Entulho	1
Iluminação pública	1
ITBI	1
Ouvidoria	1
Tecnologia (Covid)	1
Regularização de Obras	1
Rede Especializada	1
<b>TOTAL</b>	<b>130</b>



# COVID-19

**COVID-19** – A partir de março de 2020, a Ouvidoria-Geral recebeu demandas relacionadas a pandemia do novo Coronavírus (Covid-19). Assim como no primeiro semestre, parte das demandas (17) foram denúncias de comércio abertos durante o período de quarentena ou aglomerações em espaços públicos.

Também foram recebidas reclamações e solicitações (pedidos de informação ou dúvidas) relacionadas aos serviços da Prefeitura de Itanhaém, que teve seu atendimento presencial interrompido por cerca de três meses. Entre os assuntos, destaque para: IPTU (revisão ou suspensão), limpeza, iluminação pública, Dívida Ativa, agendamento de exames e equipamentos da Saúde.

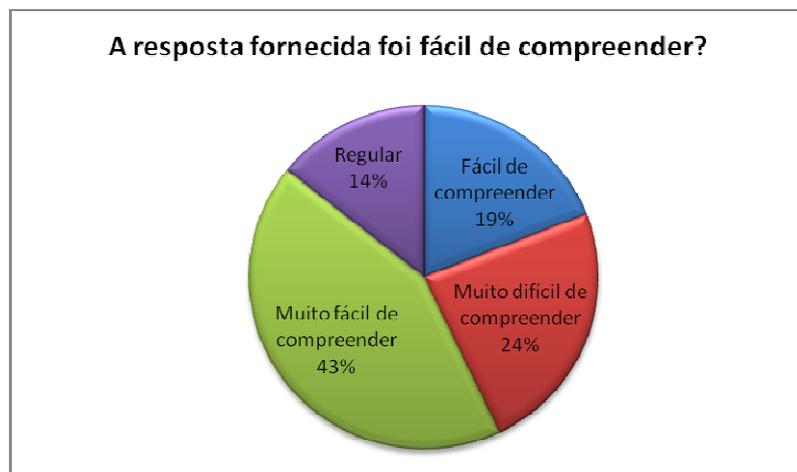
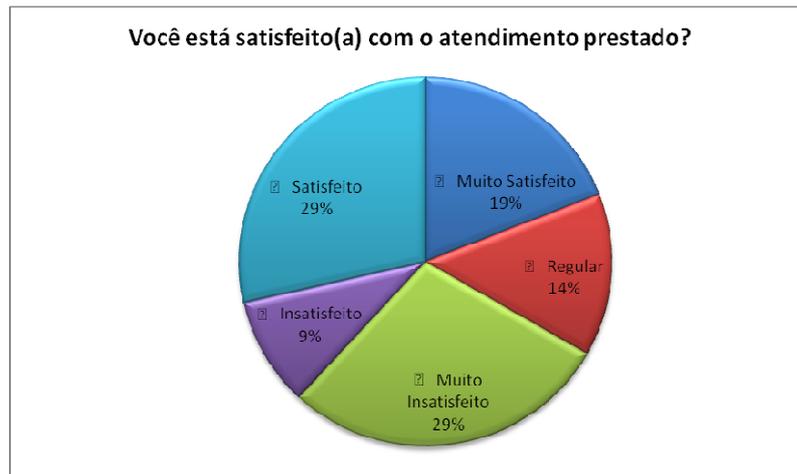
## Seguem os números:

	Reclamação	Solicitação	Denúncia	TOTAL
Administração	0	1	0	1
Agendamento de Exames	4	0	0	4
Ano letivo	0	1	0	1
Assistência Social	1	1	0	2
Cartão merenda	2	0	0	2
Comércio	0	0	17	17
Concurso público	1	2	0	3
Dívida Ativa	7	2	0	9
Emissão de Certidão	0	1	0	1
Equipamentos de Saúde	1	1	1	3
Expediente	0	1	0	1
Fiscalização de obras	3	1	0	4
Guarda Municipal	1	0	4	5
Iluminação	1	0	0	1
IPTU	7	2	0	9
Limpeza	6	0	1	7
Meio Ambiente	1	0	0	1
Recursos Humanos	0	1	0	1
Trânsito	2	1	0	3
Transporte Coletivo	1	0	0	1
Turismo	1	3	0	4
Unidades escolares	1	1	1	3
UPA	2	0	0	2
Vigilância	0	0	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>19</b>	<b>25</b>	<b>86</b>



# RESPOSTAS ÀS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO** – Em atendimento ao disposto no art. 23 da [Lei Federal nº 13.460/2016](#) (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público), no Portal Fala.BR é possível ao munícipe responder às pesquisas de satisfação, após o encerramento da demanda. Do total de atendimentos realizado entre setembro e dezembro de 2020, apenas 21 municípios responderam a pesquisa on-line.





# PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO

**PROVIDÊNCIAS ADOTADAS** – Em atendimento ao inciso IV do artigo 15 da [Lei Federal nº 13.460/2016](#), seguem os principais problemas identificados pela Ouvidoria-Geral, as providências adotadas e as demandas mais corriqueiras. Por questões práticas da Administração Municipal, a Ouvidoria-Geral separou as demandas em “Demandas complexas”, no qual exigem ações de longo prazo, e “Demandas Corriqueiras”, pedidos de informações e solicitações de serviços rotineiros da Prefeitura de Itanhaém.

DEMANDAS COMPLEXAS		
SECRETARIA	APONTAMENTO	PROVIDÊNCIAS ADOTADAS
<b>Serviços e Urbanização</b>	<p>Em 2020, 27% do total de demandas recebidas pela Ouvidoria-Geral foram referentes a Serviços e Urbanização. Este percentual representa um salto em relação 2019 (20% naquele período). Houve uma grande variedade de solicitações:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>*Coleta de resíduos</li><li>*Iluminação pública</li><li>*Limpeza de galerias de águas pluviais</li><li>*Limpeza de valas</li><li>*Tapa-buraco</li><li>*Roçada</li><li>*Casalhamento</li><li>*Varrição de ruas</li></ul>	<p>Quando 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.</p>



# PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO

		<p>*Limpeza de praias</p>	
		<p>Também houve um significativo aumento de demandas relacionadas à manutenção da iluminação pública a partir de agosto de 2020.</p>	<p>Quanto à iluminação pública, a Prefeitura estava em processo licitatório para contratação de uma nova empresa responsável pela manutenção. Os pedidos recebidos via Ouvidoria-Geral foram encaminhados para o Gabinete do Secretário de Serviços e Urbanização para as providências emergenciais.</p>
<b>Obras e Desenvolvimento Urbano</b>		<p>Do total de demandas, 12% foram referentes à Secretaria de Obras e Desenvolvimento Urbano. Os principais assuntos foram:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>* Solicitações de informações sobre projetos de pavimentação de ruas</li><li>* Andamento de demais obras públicas</li><li>* Denúncia de irregularidade em obras particulares</li><li>* Terrenos particulares sem a devida manutenção.</li></ul>	<p>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 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>
<b>Trânsito e Segurança Municipal</b>		<p>As três principais demandas foram:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>* Som Alto (principalmente em</li></ul>	<p>Quanto ao som alto, os munícipes foram orientados a sempre ligar imediatamente ao número 153 da</p>



# PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO

	<p>feriados e finais de semana)</p> <p>* Reclamações em relação à segurança pública na Cidade. O estudo recente do "Instituto Sou da Paz" causou grande repercussão.</p> <p>* Transporte Coletivo foi outro ponto que concentrou um grande número de reclamações (paralisação do serviço em novembro, atrasos no atendimento, substituição da empresa concessionária do serviço, estrutura dos abrigos e dos veículos e muitas outras reclamações).</p>	<p>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 Segurança Pública, os munícipes foram informados sobre os investimentos na área e todas as demandas encaminhadas para ciência do comando da Guarda Civil Municipal. Sobre as reclamações do transporte público, todas as demandas foram encaminhadas para o Departamento de Trânsito, para notificação da empresa concessionária.</p>
<b>Saúde</b>	<p>Assim como nos anos anteriores, 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.</p>	<p>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.</p>
<b>Planejamento e</b>	<p>Denúncias de crimes ambientais,</p>	<p>Denúncias de crimes ambientais e</p>



# PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO

<b>Meio Ambiente</b>	invasões de áreas públicas e dúvidas gerais sobre podas e/ou corte de árvores isoladas. Houve também questionamentos sobre as notificações de regularização de obras particulares.	invasões, em todos os casos, foram abertas procedimentos administrativos para apuração e ação. Sobre as notificações de regularização de obras particulares, foram encaminhadas para o Departamento de Planejamento Urbano, que tratou os casos específicos.
----------------------	--	--

## DEMANDAS CORRIQUEIRAS

SECRETARIA	APONTAMENTO	PROVIDÊNCIAS ADOTADAS
<b>Educação, Cultura e Esportes</b>	A Secretaria de Educação, Cultura e Esportes foi o setor que teve maior queda de demandas em relação aos anos anteriores. Os atendimentos específicos foram a respeito de manutenção das unidades escolares e vagas em creche.	Quanto à 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.
<b>Fazenda</b>	Comumente, durante os períodos de início e final de ano, há 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,	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



# PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO

	<p>pensionistas e beneficiários de renda vitalícia.</p>	<p>parcial de IPTU, o Cadastro Municipal atendeu aos casos pontuais de inconsistências.</p>
<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 dos anos 2019 e 2020, 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>Administração</b>	<p>Dúvidas relacionadas aos concursos públicos realizados em 2019 e alguns assuntos internos sobre servidores municipais. Também houve pedidos de informações sobre os procedimentos licitatórios e reclamações quanto ao cumprimento das medidas sanitárias de combate ao Novo Coronavírus (Covid-19) dentro das repartições públicas.</p>	<p>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.</p>
<b>Comunicação Social</b>	<p>Pedidos de correção a informações nas matérias do Site</p>	<p>Imediatamente corrigidas, quando constatado o erro, pela Secretaria.</p>



# PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO

	e Boletim Oficial.	
<b>Desenvolvimento Econômico</b>	Denúncia sobre irregularidades em estabelecimentos comerciais e dúvidas gerais sobre abertura de alvará de funcionamento. Também houve denúncias de comércio abertos durante o período de quarentena ou aglomerações em espaços públicos	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 dúvidas gerais sobre barreiras sanitárias e acesso às praias e demais pontos turísticos com a pandemia do Novo Coronavírus (Covid-19)	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 município 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 município.
<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	Encaminhado para ciência do



# PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO

	Prefeito e/ou Vice-Prefeito, sem mencionar especificamente uma área da Administração Municipal.	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 Secretaria 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, 09 de fevereiro de 2021**

**CLAUDIOMAR FERREIRA DE SANTANA**  
**Ouvidor-Geral do Município**  
**SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL**