



PREFEITURA DE  
**ITANHAÉM**

**Secretaria de Comunicação**

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

Terça-feira, 20 de julho de 2021

# OUVIDORIA

G E R A L

## **RELATÓRIO SEMESTRAL** **OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO**

(De 1º de janeiro a 30 de junho de 2021)



## **RELATÓRIO DE ATIVIDADES**

(De 1º de janeiro a 30 de junho de 2021)

Relatório semestral de atendimento na Ouvidoria-Geral do Município, da Secretaria Municipal de Comunicação Social, referente ao período de 1º de janeiro a 30 de junho de 2021, 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).

## **CONTATOS E ATENDIMENTO**

**Presencial:** 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.

**Telefônico:** (13) 3421 1600 – ramal 1274, de segunda a sexta-feira, das 9 às 16 horas.

**Ouvidoria on-line:** [www.itanhaem.sp.gov.br/ouvidoria](http://www.itanhaem.sp.gov.br/ouvidoria).

**Correspondência:** Avenida Washington Luiz, 75, Centro, Itanhaém/SP – CEP: 11740-000 (aos Cuidados da Ouvidoria-Geral do Município)

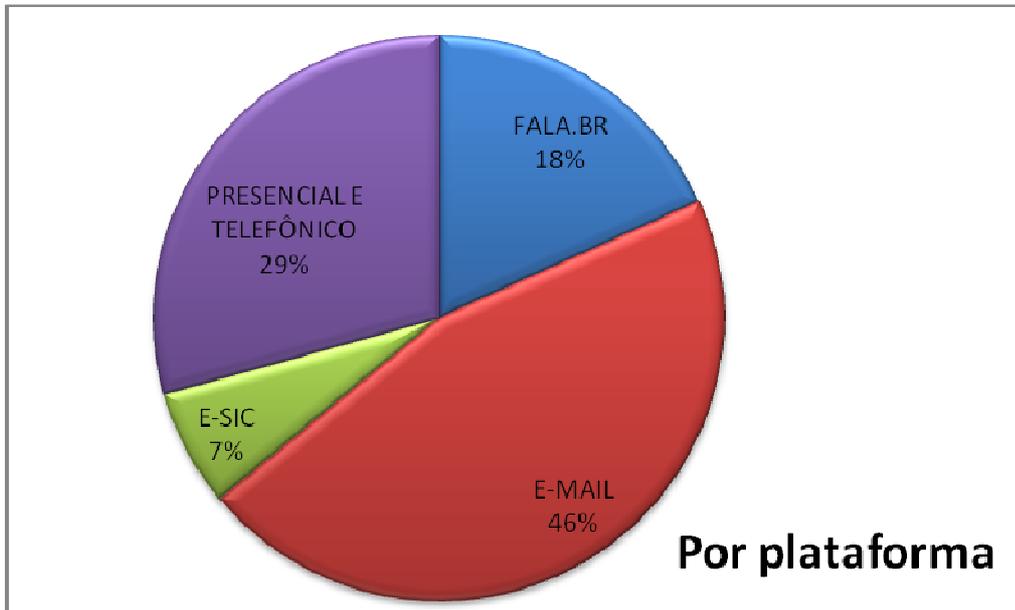
**E-Sic:** [www.itanhaem.sp.gov.br/esic](http://www.itanhaem.sp.gov.br/esic)

**Sic:** 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.

## **ATENDIMENTOS**

Nos seis primeiros meses de 2021, a Ouvidoria-Geral recebeu 1.380 demandas, sendo que 72 delas seguiam em aberto até o dia 30 de junho de 2021 e 1.308 obtiveram resposta conclusiva. As plataformas mais utilizadas foram: Fala.BR (18%), e-mail (46%), Presencial e Telefônico (29%) e e-Sic (7%).

Importante lembrar que do dia 15 de março a 30 de abril de 2021 a Ouvidoria-Geral do Município não realizou atendimentos presenciais, por causa da pandemia do novo Coronavírus (Covid-19).



**Seguem os números:**

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO - TOTAL DE ATENDIMENTO							
PLATAFORMA	Janeiro	Fevereiro	Março*	Abril*	Maiο	Junho	TOTAL
FALA BR	47	42	62	35	42	24	252
E-MAIL	105	102	98	101	99	126	631
E-SIC	25	18	17	13	13	6	92
PRESENCIAL E TELEFÔNICO	89	85	102	34	38	57	405
<b>TOTAL</b>	<b>219</b>	<b>205</b>	<b>217</b>	<b>148</b>	<b>150</b>	<b>189</b>	<b>1380</b>

\* de 15 de março a 30 de abril de 2021 os atendimentos presenciais foram suspensos

MANIFESTAÇÕES EM ABERTO - POR PLATAFORMA	
E-MAIL	11
FALA.BR	27
E-SIC	0
PRESENCIAL E TELEFÔNICO	34
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>

MANIFESTAÇÕES EM ABERTO - POR PRAZO	
Dentro do prazo	39
Fora do prazo	33
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>

MANIFESTAÇÕES EM ABERTO - POR SECRETARIA	
Administração	2
Assistência e Desenvolvimento Social	2
Obras e Desenvolvimento Urbano	3
Planejamento e Meio Ambiente	1
Saúde	9
Serviços e Urbanização	50
Trânsito e Segurança Municipal	3
Procuradoria-Geral do Município	2
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>



## COMPARAÇÃO COM OS ÚLTIMOS QUATRO ANOS

TOTAL DE ATENDIMENTO – 2021	
PLATAFORMA	TOTAL
FALA BR	252
E-MAIL	631
E-SIC	92
PRESENCIAL E TELEFÔNICO	405
<b>TOTAL</b>	<b>1380</b>

TOTAL DE ATENDIMENTO – 2020	
OUVIDORIA ON-LINE	806
E-MAIL	511
E-SIC	68
PRESENCIAL E TELEFÔNICO	144
<b>TOTAL</b>	<b>1529</b>

TOTAL DE ATENDIMENTO – 2019	
FALE CONOSCO/E-MAIL	2507
OUVIDORIA ON-LINE	916
E-SIC	59
PRESENCIAL E TELEFÔNICO	246
<b>TOTAL</b>	<b>3728</b>

TOTAL DE ATENDIMENTO – 2018	
FALE CONOSCO	1440
OUVIDORIA ON-LINE	395
E-SIC	54
<b>TOTAL</b>	<b>1889</b>

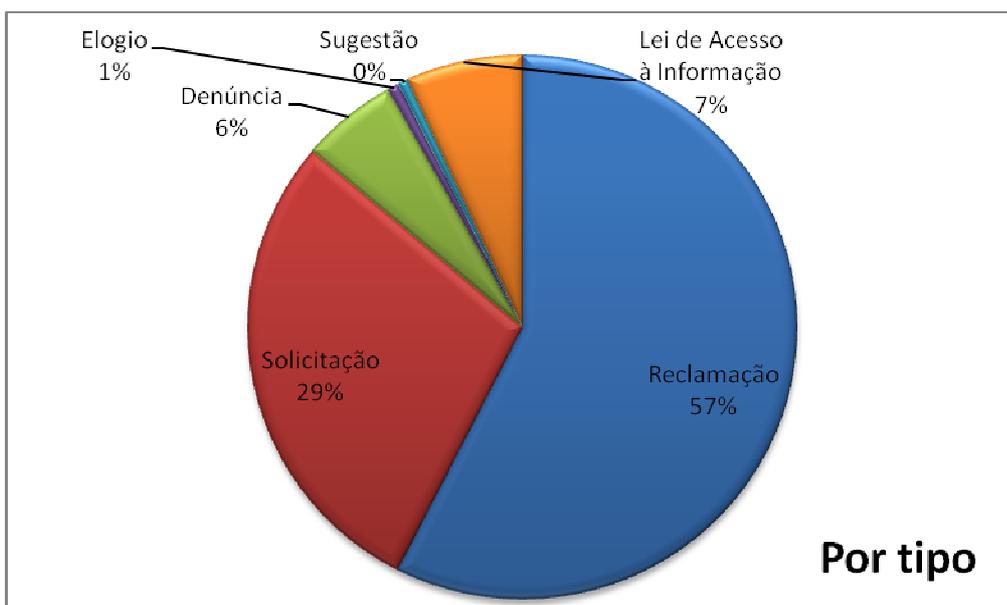


## POR TIPO DE DEMANDA

• Todas as demandas recebidas pela Ouvidoria-Geral foram classificadas em Reclamação, Solicitação, Denúncia, Elogio e Sugestão, além das especificadas como demanda da Lei de Acesso à Informação. Deste total, 57% foram reclamações de serviços públicos, 29% de solicitações, 6% denúncias e 7% pedido de acesso à informação. Seguindo a tendência verificada em outros órgãos públicos no Brasil, apenas 1% de todas as demandas foram Sugestões e Elogios. Todas as providências adotadas pela Administração Municipal podem ser conferidas ao final deste relatório.

TIPOS DE SOLICITAÇÃO	Janeiro	Fevereiro	Março*	Abril*	Maió	Junho	Total
Reclamação	166	150	172	90	93	105	776
Solicitação	70	65	54	59	60	79	387
Denúncia	5	9	28	6	14	15	77
Elogio	0	1	0	3	2	3	9
Sugestão	0	1	3	0	4	0	8
Não especificado (diversos)	0	3	5	12	6	5	31
Lei de Acesso à Informação	25	18	17	13	13	6	92
<b>TOTAL</b>	<b>266</b>	<b>247</b>	<b>279</b>	<b>183</b>	<b>192</b>	<b>213</b>	<b>1380</b>

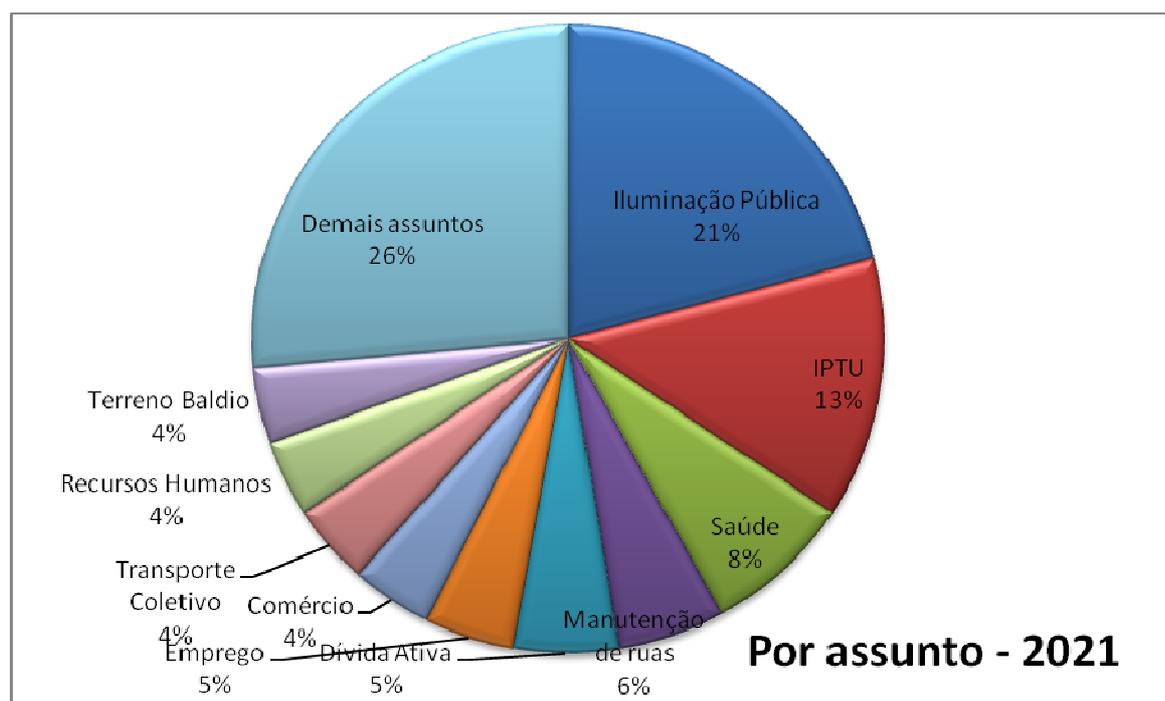
\* de 15 de março a 30 de abril de 2021 os atendimentos presenciais foram suspensos





## POR ASSUNTO

- Durante o primeiro semestre deste ano, disparada, a solicitação mais frequente foi sobre a iluminação pública, sendo responsável por 21% de todas as demandas recebidas pela Ouvidoria-Geral;
- Ainda em consequência da pandemia do Covid-19, houve muitos pedidos relativos à Secretaria de Saúde (8%), comércio (4%) e solicitações de emprego (5%);
- Assim como em anos anteriores, foram frequentes os pedidos relativos à IPTU, Dívida Ativa, manutenção de ruas e terreno baldio.

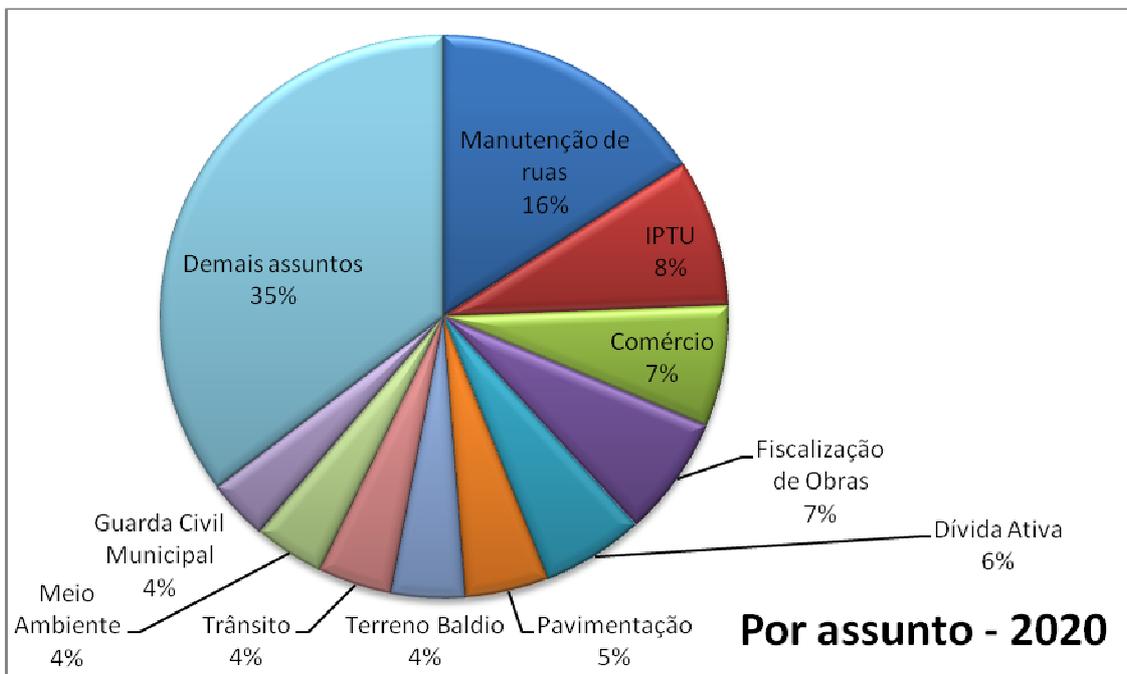


## COMPARATIVO COM O ANO ANTERIOR

- Em comparação ao primeiro semestre do ano anterior, dois serviços chamam a atenção pelo aumento significativo de reclamações: iluminação pública e transporte coletivo;



- Iluminação pública recebeu, nos seis primeiros meses de 2020, apenas 25 reclamações (1,6% do total), mas saltou para 288 reclamações (21% do total) somente no primeiro semestre deste ano;
- Da mesma forma, transporte coletivo recebeu 57 reclamações, enquanto que, no mesmo período do ano passado, foram apenas 5;
- Dois assuntos que tiveram grande queda nas reclamações: manutenção de ruas e Dívida Ativa;
- No primeiro semestre de 2020, foram 330 pedidos de manutenção de ruas (coleta de resíduos, limpeza de galerias de águas pluviais, limpeza de valas, tapa-buraco, roçada, cascalhamento, varrição de ruas, limpeza de praias e etc). No mesmo período deste ano, foram 164 reclamações (uma queda de 49%);
- Já sobre Dívida Ativa, também houve uma grande queda no número de reclamações. De janeiro a junho de 2020, foram 150 demandas na Ouvidoria-Geral e, no mesmo período deste ano, foram 74 (queda de 49,33%).



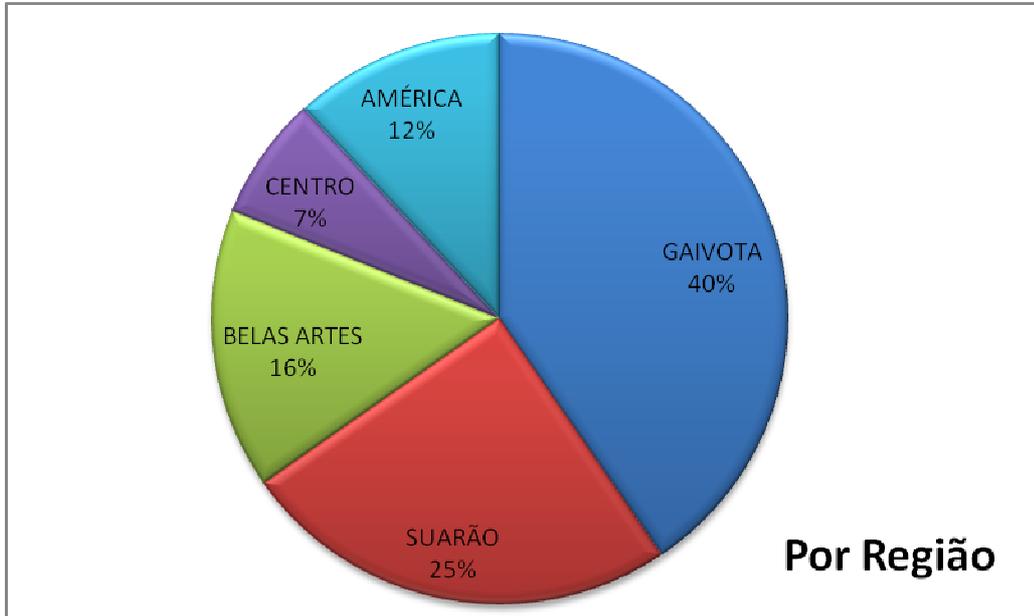


ASSUNTOS PRINCIPAIS	TOTAL
Iluminação Pública	288
IPTU	186
Saúde	105
Manutenção de ruas	76
Dívida Ativa	74
Emprego	63
Comércio	57
Transporte Coletivo	57
Recursos Humanos	55
Terreno Baldio	54
Diversos	36
Leis e Decretos	26
Cadastro	25
Fazenda	25
Pavimentação	25
Assistência Social	24
Educação	24
Coleta de resíduos	23
Meio Ambiente	20
Som Alto	19
Trânsito	16
Comunicação Social	13
Segurança Pública	12
Turismo	12
Governo	11
Habitação	9
Licitações	8
Administração	7
Causa Animal	6
Obras públicas	6
Cultura	4
Esporte	4
Invasão de área pública	4
Procuradoria	4
Zona Azul	2
<b>TOTAL</b>	<b>1380</b>



## **POR BAIROS**

- Parte das demandas (472 dos 1.380 atendimentos recebidos) foi possível identificar o bairro onde foi solicitado um serviço ou partiu a reclamação do munícipe. Novamente, o maior número de pedidos foi para a Região do Gaivota (Gaivota, Bopiranga, Tupy, São Fernando, Jardim das Palmeiras e Jamaica), com cerca de 40% de todas as demandas;
- Duas regiões com grande população também concentraram um número grande de pedidos: 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), com 25%, e Belas Artes (Belas Artes, Chácaras Cibratel, Cibratel I, Cibratel II, Praia do Sonho e Sabaúna), com 16%.





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

<b>GAIVOTA</b>	<b>TOTAL</b>
Gaivota	83
Bopiranga	33
Tupy	36
São Fernando	11
Jardim das Palmeiras	7
Jamaica	21
<b>TOTAL</b>	<b>191</b>

<b>AMÉRICA</b>	<b>TOTAL</b>
Jardim Coronel	21
Umuarama	23
Corumbá	7
Guapiranga	5
Jardim Anchieta	0
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>

<b>BELAS ARTES</b>	<b>TOTAL</b>
Cibratel II	46
Belas Artes	6
Cibratel I	12
Praia do Sonho	9
Chácaras Cibratel	0
Sabaúna	2
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>

<b>CENTRO</b>	<b>TOTAL</b>
Centro	13
Cidade Anchieta	3
Satélite	0
Laranjeiras	10
Guarda Civil	4
Mosteiro	0
Vila São Paulo	0
Ivoty	2
Guaraú	0
Baixio	1
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>

<b>SUARÃO</b>	<b>TOTAL</b>
Suarão	15
Loty	16
Nova Itanhaém	8
Oásis	12
Jardim Suarão	12
Verde Mar	17
Nossa Senhora do Sion	7
Aguapeú	0
Savoy	16
Campos Elíseos	2
Guapurá	7
Marrocos	4
Tropical	1
<b>TOTAL</b>	<b>117</b>



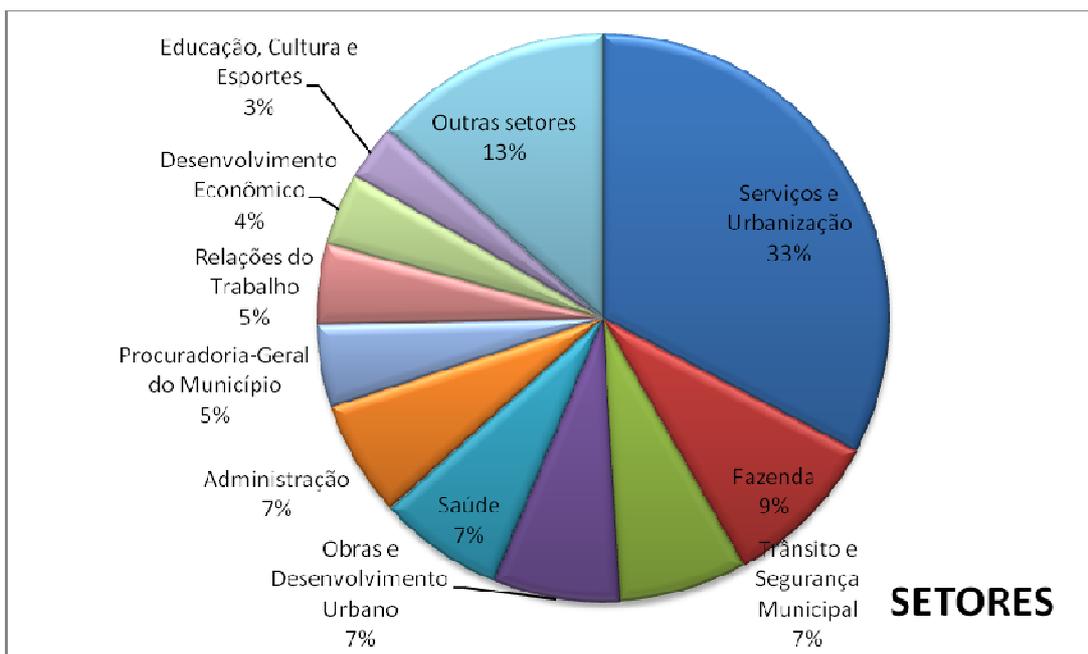
- A divisão por bairros foi realizada de acordo com o Plano Diretor de Desenvolvimento Integrado

<b>OCORRÊNCIAS POR BAIROS</b>	<b>TOTAL</b>
Gaivota	83
Cibratel II	46
Tupy	36
Bopiranga	33
Umuarama	23
Jamaica	21
Jardim Coronel	21
Verde Mar	17
Loty	16
Savoy	16
Suarão	15
Centro	13
Cibratel I	12
Jardim Suarão	12
Oásis	12
São Fernando	11
Laranjeiras	10
Praia do Sonho	9
Nova Itanhaém	8
Corumbá	7
Guapurá	7
Jardim das Palmeiras	7
Nossa Senhora do Sion	7
Belas Artes	6
Guapiranga	5
Guarda Civil	4
Marrocos	4
Cidade Anchieta	3
Campos Elíseos	2
Ivoty	2
Sabaúna	2
Baixio	1
Tropical	1
<b>TOTAL</b>	<b>472</b>



## ATENDIMENTO POR SECRETARIAS

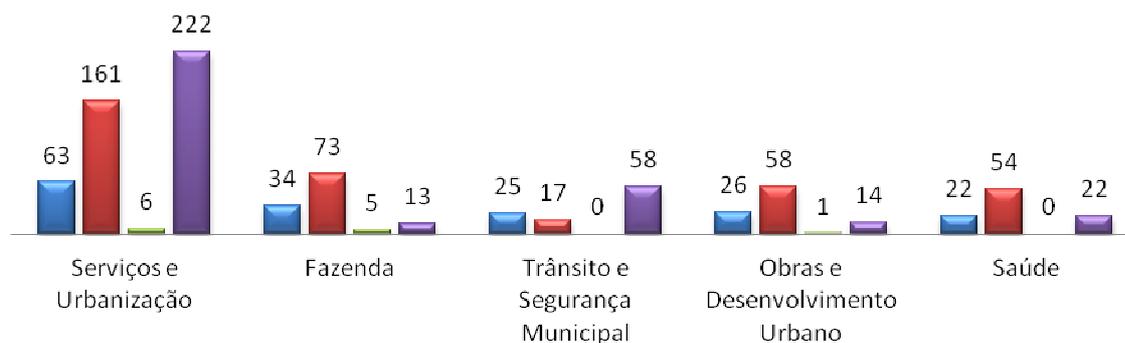
- As secretarias com maior demanda foram: Serviços e Urbanização; Fazenda; Trânsito e Segurança Municipal; Obras e Desenvolvimento Urbano e Saúde (todas as providências adotadas pela Administração Municipal podem ser conferidas ao final deste relatório);
- Em comparação aos semestres anteriores, houve uma mudança nas secretarias mais frequentes, com o aumento das demandas relativas a iluminação pública, transporte coletivo e relacionados a pandemia do Covid-19;
- O percentual relativo à Secretaria de Obras e Desenvolvimento Urbano sempre girou em torno de 12% do total de demandas, porém neste primeiro semestre caiu para entorno de 7%;
- Quanto a Secretaria de Serviços e Urbanização o número de demandas aumentou de 27% no período anterior para 33%. Interessante notar que deste total, mais de metade é relativo à iluminação pública, enquanto que as demais demandas relativas ao setor (manutenção de ruas, limpeza, coleta de resíduos e etc) tiveram queda no número de reclamações.





## SETORES COM MAIOR DEMANDA

■ FALA.BR ■ E-MAIL ■ E-SIC ■ PRESENCIAL E TELEFÔNICO



DEMANDAS POR SECRETARIA	FALA.BR	E-MAIL	E-SIC	PRESENCIAL E TELEFÔNICO	TOTAL
Administração	14	28	38	11	91
Assistência e Desenvolvimento Social	9	6	14	9	38
Comunicação Social	1	9	10	3	23
Desenvolvimento Econômico	21	24	5	7	57
Educação, Cultura e Esportes	12	19	5	7	43
Fazenda	34	73	5	13	125
Gestão e Controle	0	0	0	0	0
Governo Municipal	1	7	6	3	17
Habitação	1	5	0	2	8
Obras e Desenvolvimento Urbano	26	58	1	14	99
Planejamento e Meio Ambiente	10	6	0	12	28
Relações do Trabalho	0	63	0	0	63
Relações Institucionais	0	26	0	0	26
Saúde	22	54	0	22	98
Serviços e Urbanização	63	161	6	222	452
Trânsito e Segurança Municipal	25	17	0	58	100
Turismo	2	10	1	0	13
Procuradoria-Geral do Município	8	34	1	22	65
Fundo Social de Solidariedade	0	0	0	0	0
Diversos*	3	31	0	0	34
<b>TOTAL</b>	<b>252</b>	<b>631</b>	<b>92</b>	<b>405</b>	<b>1380</b>

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



**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 Prefeitura de Itanhaém utiliza 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. No primeiro semestre de 2021, a plataforma recebeu 252 demandas. Até 30 de junho de 2021, 27 permaneciam em aberto.

## Seguem os números:

DEMANDAS POR SECRETARIA	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	TOTAL
Administração	3	2	3	4	2	0	14
Assistência e Desenvolvimento Social	2	1	0	1	2	3	9
Comunicação Social	1	0	0	0	0	0	1
Desenvolvimento Econômico	3	1	13	1	2	1	21
Educação, Cultura e Esportes	1	2	2	7	0	0	12
Fazenda	10	7	5	1	8	3	34
Governo Municipal	0	0	0	0	0	1	1
Habitação	0	0	0	1	0	0	1
Obras e Desenvolvimento Urbano	3	7	0	4	8	4	26
Planejamento e Meio Ambiente	1	1	4	0	2	2	10
Saúde	2	4	7	4	4	1	22
Serviços e Urbanização	11	11	20	11	5	5	63
Trânsito e Segurança Municipal	5	6	4	1	7	2	25
Turismo	0	0	1	0	1	0	2
Procuradoria-Geral do Município	4	0	2	0	1	1	8
Diversos/Não informado*	1	0	1	0	0	1	3
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>42</b>	<b>62</b>	<b>35</b>	<b>42</b>	<b>24</b>	<b>252</b>

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

TIPOS DE SOLICITAÇÃO	TOTAL
Reclamação	117
Solicitação	88
Denúncia	36
Elogio	3
Sugestão	5
Diversos	3
<b>TOTAL</b>	<b>252</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.

Em 30 de junho de 2021, 34 demandas permaneciam em aberto das 405 do primeiro semestre. De dia 15 de março a 30 de abril de 2021, os atendimentos presenciais estavam suspensos por causa da pandemia do novo Coronavírus (Covid-19).

## Seguem os números:

* SECRETARIA	Janeiro	Fevereiro	Março*	Abril*	Maió	Junho	Total
Administração	3	3	3	0	1	1	11
Assistência e Desenvolvimento Social	1	1	1	2	1	3	9
Comunicação Social	0	1	0	1	1	0	3
Desenvolvimento Econômico	1	4	1	0	1	0	7
Educação, Cultura e Esportes	1	1	1	1	1	2	7
Fazenda	6	5	0	0	1	1	13
Governo Municipal	0	0	0	0	0	3	3
Habitação	0	0	0	2	0	0	2
Obras e Desenvolvimento Urbano	5	2	3	1	2	1	14
Planejamento e Meio Ambiente	1	2	2	0	1	6	12
Saúde	2	3	4	5	4	4	22
Serviços e Urbanização	37	54	76	20	14	21	222
Trânsito e Segurança Municipal	20	9	9	2	9	9	58
Procuradoria-Geral do Município	12	0	2	0	2	6	22
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>85</b>	<b>102</b>	<b>34</b>	<b>38</b>	<b>57</b>	<b>405</b>

\* De 15 de março a 30 de abril de 2021 os atendimentos presenciais foram suspensos

TIPOS DE SOLICITAÇÃO	Total
Reclamação	348
Solicitação	36
Denúncia	16
Elogio	5
Sugestão	0
<b>TOTAL</b>	<b>405</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 oficial da Ouvidoria-Geral ([ouvidoria@itanhaem.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@itanhaem.sp.gov.br)), foram recebidas 631 demandas durante o semestre. Seguindo a tendência de outras plataformas, as secretarias mais acionadas foram Serviços e Urbanização, Fazenda, Obras e Desenvolvimento Urbano e Saúde. Até 30 de junho de 2021, 11 e-mails ainda não haviam sido respondidos.

## Seguem os números:

SETORES	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	TOTAL
Administração	4	5	6	5	3	5	28
Assistência e Desenvolvimento Social	1	1	0	3	0	1	6
Comunicação Social	2	2	2	1	2	0	9
Desenvolvimento Econômico	2	2	12	2	6	0	24
Educação, Cultura e Esportes	8	4	1	0	5	1	19
Fazenda	20	8	5	13	9	18	73
Governo Municipal	0	2	0	1	2	2	7
Habitação	0	1	1	0	3	0	5
Obras e Desenvolvimento Urbano	7	14	13	8	6	10	58
Planejamento e Meio Ambiente	1	1	2	0	2	0	6
Relações do Trabalho	7	11	6	5	10	24	63
Relações Institucionais	2	6	5	5	4	4	26
Saúde	2	4	5	13	18	12	54
Serviços e Urbanização	36	25	29	20	16	35	161
Trânsito e Segurança Municipal	6	3	0	2	2	4	17
Turismo	4	1	3	1	0	1	10
Procuradoria-Geral do Município	3	9	3	10	5	4	34
Diversos*	0	3	5	12	6	5	31
<b>TOTAL</b>	<b>105</b>	<b>102</b>	<b>98</b>	<b>101</b>	<b>99</b>	<b>126</b>	<b>631</b>

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

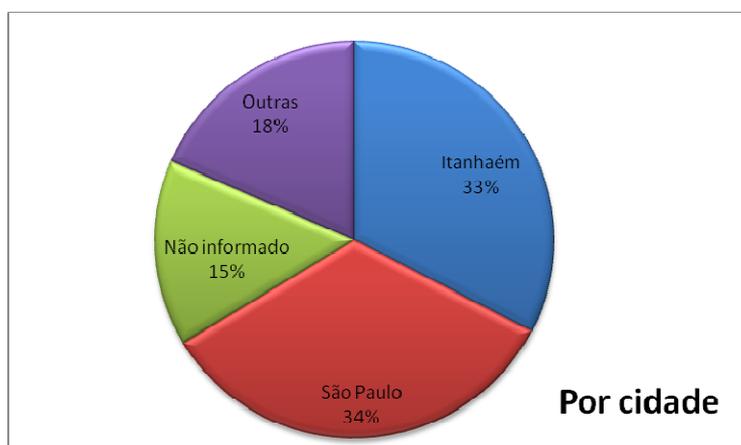
TIPOS DE SOLICITAÇÃO	Total
Reclamação	308
Solicitação	263
Denúncia	25
Elogio	1
Sugestão	3
Não especificado (diversos)	31
<b>TOTAL</b>	<b>631</b>



**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 às informações, conceder de imediato à informação disponível, informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades e protocolizar documentos e requerimentos de acesso às informações. Durante todo o primeiro semestre de 2021 não houve solicitações presenciais no Sic, somente eletrônico (e-Sic). Todas as demandas haviam sido respondidas até 30 de junho de 2020.

## Seguem os números:

ATENDIMENTOS POR MÊS	
JANEIRO	25
FEVEREIRO	18
MARÇO	17
ABRIL	13
MAIO	13
JUNHO	6
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>



ATENDIMENTO - POR ASSUNTO	
Cadastro	7
Comércio	5
Concurso Público	2
Conselhos	1
Contabilidade	1
Dívida Ativa	14
Expediente	1
Farmácia Solidária	2
IPTU	26
ITBI	2
Manutenção de ruas	1
Meio Ambiente	3
Multa	3
Obras particulares	3
Pandemia	3

Pavimentação	1
Planejamento Urbano	2
Plano Municipal	1
Portal Transparência	2
Recursos Humanos	7
Rede de Esgoto	1
Som Alto	1
Trânsito	1
Transporte Coletivo	1
Vacina Covid-19	1
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>



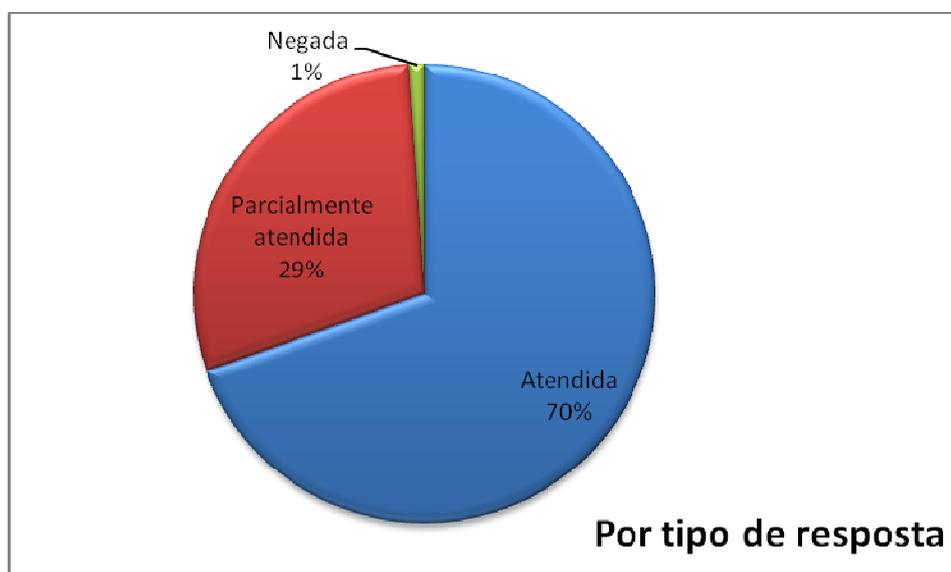
## Quanto ao tipo de atendimento, seguem as definições:

**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.







# ATIVIDADES E PROJETOS DA OUVIDORIA

## PROJETOS PARA O SEGUNDO SEMESTRE DE 2021

- No início do segundo semestre de 2021, a Carta de Serviços ao Usuário terá um novo padrão (modelo abaixo) e será totalmente reformulada pela Secretaria de Comunicação Social, por meio da Ouvidoria-Geral do Município. A Carta de Serviços ao Usuário foi publicada primeiramente em junho de 2019, pela Ouvidoria-Geral do Município, e está disponível no link <http://www2.itanhaem.sp.gov.br/carta-de-servicos-ao-usuario/>.



## Guia de serviços

Informativos sobre os processos

Digite sua busca

**Alteração de titularidade**  
Fazenda

**Revisão do valor venal de imóvel**  
Fazenda

**Atualização de Cadastro de IPTU**  
Fazenda



# ATIVIDADES E PROJETOS DA OUVIDORIA

- Também está em estudo pela Secretaria de Comunicação Social a regulamentação, por lei ou via decreto, a regulamentação da Carta de Serviços ao Usuário. A minuta da legal deverá ser apresentada ainda em 2021;
- Também está em estudo pela Secretaria de Comunicação Social a criação, regulamentação e instituição do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, conforme disposto nos arts. 18 a 21 da Lei Federal nº 13.460/2017. A minuta legal também deverá ser apresentada ainda em 2021.

## **NECESSIDADES E SUGESTÕES DE MELHORIAS PARA A OUVIDORIA-GERAL**

- Além das alterações na plataforma de atendimento on-line, a regulamentação legal da Carta de Serviços ao Usuário e a criação do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, é necessário reforço de Recursos Humanos nas atividades da Ouvidoria-Geral do Município.
- A Ouvidoria-Geral do Município estudava um projeto de lei para criação, no quadro de pessoal efetivo da Prefeitura de Itanhaém, de pelo menos dois (2) cargos de "Atendente de Ouvidoria", mediante concurso público. Porém, este projeto está paralisado, pois os incisos II, III e IV do art. 8º da [Lei Federal Complementar nº 173](#), de 27 de maio de 2020, proíbe a abertura de concurso público, criação de cargos, entre outros.
- Diante deste impeditivo legal, a Secretaria de Comunicação Social já solicitou a Secretaria de Administração a transferência de um servidor do quadro de pessoal efetivo da Prefeitura de Itanhaém, que esteja à disposição da municipalidade. O novo servidor irá auxiliar nos serviços administrativos, prestando auxílio diretamente e exclusivamente a Ouvidoria-Geral do Município.
- A Ouvidoria-Geral de Itanhaém irá estreitar relações e troca de informações com as ouvidorias de outras cidades da Região Metropolitana da Baixada Santista, em visitas presenciais. A iniciativa é fundamental, pois os apontamentos e demandas são relativamente comuns entre os municípios da região.



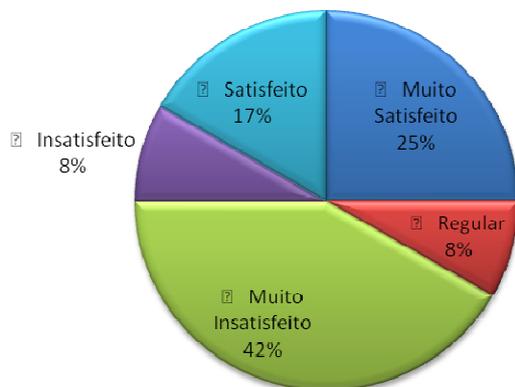
# RESPOSTAS ÀS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO** – Em atendimento ao disposto no art. 23 da Lei Federal nº 13.460/2016, no Portal Fala.BR é possível ao munícipe responder às pesquisas de satisfação, após o encerramento da demanda. Do total de atendimentos realizado no primeiro semestre de 2021, apenas 36 municípios responderam a pesquisa on-line.

## A sua demanda foi atendida?



## Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?



## A resposta fornecida foi fácil de compreender?





# 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/ ASSUNTOS	APONTAMENTO	PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E OBSERVAÇÕES
<b>Iluminação Pública/ Serviços e Urbanização</b>	Iluminação pública foi disparada a solicitação mais frequente, sendo responsável por 21% de todas as demandas recebidas pela Ouvidoria-Geral. Nos seis primeiros meses de 2020 foram apenas 25 reclamações (1,6% do total), mas saltou para 288 reclamações este ano.	Até meados de fevereiro de 2021, o serviço de manutenção da iluminação pública estava paralisado devido ao processo licitatório em curso. A grande demanda para o setor gerou atrasos e o problema ainda persiste mesmo com o novo contrato. Os pedidos recebidos via Ouvidoria-Geral foram encaminhados para o Gabinete do Secretário de Serviços e Urbanização para as providências necessárias.
<b>Manutenção de ruas/ Serviços e Urbanização</b>	Estas solicitações tiveram uma queda no número de pedidos em relação ao mesmo período do ano anterior (49%). No primeiro semestre de 2020, foram 330 pedidos de manutenção de ruas. No mesmo período deste ano,	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 solicitou



# PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO

	foram 164 reclamações (uma queda de 49%).	imediate execução do serviço por parte da Regional responsável. A Ouvidoria também solicitou o serviço diretamente aos administradores das Regionais.
<b>Coleta de resíduos/ Serviços Urbanização</b>	Também houve muitas demandas sobre pontos viciados de descarte de entulho e materiais inservíveis.	A Ouvidoria-Geral encaminhou os pedidos ao Departamento de Saneamento para que um fiscal fosse ao local identificar os autores dos descartes. Concomitantemente a isso, foi solicitado a Regional a limpeza local, além de ter sido instaladas placas informativas e de conscientização.
<b>Poda de árvore/ Serviços Urbanização</b>	Pedidos de poda de árvore em áreas residenciais que estão atingindo a rede elétrica.	Não há uma definição se a responsabilidade sobre o serviço é do proprietário, da empresa concessionária Elektro ou da Prefeitura. O serviço não vem sendo realizado e é necessária regulamentação legal para estes casos.
<b>Pavimentação e obras públicas/ Obras Desenvolvimento Urbano</b>	Solicitações de informações sobre projetos de pavimentação de ruas.	Quanto a projetos de pavimentação de ruas e/ou andamento de demais obras públicas, as demandas foram esclarecidas pelo Gabinete do secretário de Obras e Desenvolvimento Urbano.
<b>Terreno Baldio e Obras Particulares/</b>	Terrenos particulares sem a devida manutenção.	Quanto a terrenos baldios e fiscalização de empreendimentos



# PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO

<b>Obras e Desenvolvimento Urbano</b>		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.
<b>Transporte Coletivo/ Trânsito e Segurança Municipal</b>	Transporte coletivo recebeu 57 reclamações, enquanto que, no mesmo período do ano passado, foram apenas 5. Entre as reclamações estão atrasos no atendimento, falta de atendimento no cadastro do bilhete eletrônico, substituição da empresa concessionária do serviço, estrutura dos abrigos e dos veículos e muitas outras reclamações.	Os problemas persistem mesmo com a entrada da nova empresa. Todas as demandas foram encaminhadas para o Departamento de Trânsito, para notificação da empresa concessionária.
<b>Som Alto/ Trânsito e Segurança Municipal</b>	Som Alto (principalmente em feriados e finais de semana)	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



# PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO

		da corporação.
<b>Segurança/ Trânsito Segurança Municipal</b>	e Reclamações em relação à segurança pública na Cidade.	Sobre Segurança Pública, os munícipes foram informados sobre os investimentos na área e todas as demandas encaminhadas para ciência do comanda da Guarda Civil Municipal.
<b>Saúde</b>	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, pedidos de visita da Vigilância em Saúde e dúvidas sobre a vacinação contra a Covid-19.	Todos os casos foram encaminhados para a responsável pela Ouvidoria da Saúde e tratados diretamente com a secretária de Saúde.
<b>Invasão de área pública/ Planejamento Meio Ambiente</b>	e Denúncias de crimes ambientais, invasões de áreas públicas e dúvidas gerais sobre corte de árvores isoladas.	Denúncias de crimes ambientais e invasões, em todos os casos, foram abertas procedimentos administrativos para apuração e ação.

## DEMANDAS CORRIQUEIRAS

<b>SECRETARIA</b>	<b>APONTAMENTO</b>	<b>PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E OBSERVAÇÕES</b>
<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,	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



# PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO

	<p>ISS e outros tributos municipais, além de dúvidas relacionadas a pedidos de isenção parcial do IPTU e Cadastro Municipal.</p>	<p>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 inconsistências.</p>
<b>Procuradoria-Geral do Município</b>	<p>Durante o primeiro semestre de 2021 houve uma queda de 49% nas demandas do Departamento da Dívida Ativa. Também é bem clara a queda nas reclamações sobre dificuldades gerais no atendimento. Os pedidos foram praticamente todos sobre dúvidas gerais e possibilidade de novo REFIS.</p>	<p>Assim como é procedido em todas as demandas, a Ouvidoria-Geral imediatamente sanou as dúvidas gerais relacionados ao assunto. O reforço no atendimento telefônico e via e-mail no Departamento mostrou-se positivo. É necessária mais iniciativas visando modernizar o atendimento, cuja implantação já em estudo pelo Departamento da Dívida Ativa. Uma das possibilidades é solicitar o parcelamento via Site Oficial da Prefeitura.</p>
<b>Educação, Cultura e Esportes</b>	<p>De forma geral, houve apenas críticas sobre a possibilidade de retorno das aulas presenciais e poucos atendimentos sobre vagas em creche.</p>	<p>Todas as demandas foram encaminhadas para ciência da Secretaria de Educação, Cultura e Esportes. As vagas de creche foram diretamente respondidas pela Central de Vagas.</p>
<b>Administração</b>	<p>Dúvidas relacionadas aos concursos públicos realizados em 2019 e alguns assuntos internos</p>	<p>Assim como nos anos anteriores, os pedidos de informações sobre concursos públicos foram sanados</p>



# PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO

	sobre servidores municipais.	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>Desenvolvimento Econômico</b>	Da mesma forma que no ano anterior, houve muitas denúncias 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>	Devido à pandemia do Covid-19, houve poucas demandas. Apenas algumas dúvidas gerais sobre acesso às praias e demais pontos turísticos.	A Secretaria de Turismo respondeu imediatamente todos os questionamentos.
<b>Relações do Trabalho</b>	Envio de currículos	O município foi orientado a encaminhar os dados e o currículo para o banco do Posto de Atendimento ao Trabalhador (PAT).



# PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO

<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, dúvidas gerais sobre os postos do CRAS e esclarecimentos sobre algumas "fake news" de vale-cesta básica, por exemplo.	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>	Questionamentos sobre projetos habitacionais 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>	Não houve demandas	Não houve demandas
<b>Gestão e Controle</b>	Não houve demandas	Não houve demandas

**Itanhaém, 20 de junho de 2021**

**CLAUDIOMAR FERREIRA DE SANTANA**  
**Ouvidor-Geral do Município**