



PREFEITURA DE
ITANHAÉM

Secretaria de Comunicação

www.itanhaem.sp.gov.br

OUVIDORIA
G E R A L

DE 1º DE JANEIRO A 31 DE DEZEMBRO DE 2021



RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES 2021



EXPEDIENTE

PREFEITURA DE ITANHAÉM

Av. Washington Luiz, 75 - Centro - Cep. 11.740-000
Tel. (13) 3421-1600

TIAGO RODRIGUES CERVANTES

Prefeito Municipal

RODRIGO DIAS DE OLIVEIRA

Vice-prefeito

SECRETARIAS

ADMINISTRAÇÃO

Gilberto Andriguetto Júnior

ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL

Hugo Di Lallo

COMUNICAÇÃO SOCIAL

Luciano Santos Netto

DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

Rogélio Ferreira Rodrigues Salceda

EDUCAÇÃO, CULTURA E ESPORTES

Márcia Galdino Alves

FAZENDA

Ronnie Alexandre Aleluia

GESTÃO E CONTROLE

Mara Sanches Figueiredo

GOVERNO MUNICIPAL

Rodrigo Dias de Oliveira

HABITAÇÃO

Rafael Indalencio

OBRAS E DESENVOLVIMENTO URBANO

Vinicius Camba de Almeida

PLANEJAMENTO E MEIO AMBIENTE

César Augusto de Souza Ferreira

RELAÇÕES DO TRABALHO

Eliseu Braga Chagas

RELAÇÕES INSTITUCIONAIS

Renato Lancellotti

SAÚDE

Guacira Nóbrega Barbi

SERVIÇOS E URBANIZAÇÃO

José Renato Costa de Oliva

TRÂNSITO E SEGURANÇA MUNICIPAL

Milton Saldiba Passareli de Campos Júnior

TURISMO

Rodrigo Andrade Zanella Ramos

PROCURADORIA

PROCURADOR GERAL DO MUNICÍPIO

Jorge Eduardo dos Santos

OUVIDORIA-GERAL
DO MUNICÍPIO

LUCIANO SANTOS NETTO

Secretário Municipal

CLAUDIOMAR FERREIRA DE SANTANA

Ouvidor-Geral do Município

GILBERTO CARLOS PEREIRA NETO

Escriturário

CONTATOS E ATENDIMENTO

Presencial:

Avenida Washington Luiz, 75, Centro
Segunda a sexta-feira, das 9 às 16 horas.

Telefônico:

(13) 3421 1600 – ramal 1274
Segunda a sexta-feira, das 9 às 16 horas.

Ouvidoria on-line:

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:

www2.itanhaem.sp.gov.br/servico-de-informacao-ao-cidadao-sic

Sic:

Avenida Washington Luiz, 75, Centro
Segunda a sexta-feira, das 9 às 16 horas

OUVIDORIA DA SAÚDE

Presencial:

Rua Capitão Mendes, 52 - Centro
De segunda a sexta-feira, das 9 às 16 horas.

Telefone: (13) 3421-4418

E-mail: ouvidoriadasaude@itanhaem.sp.gov.br

Coordenação: ILZA LIMA DA SILVA

OUVIDORIA DA GUARDA
CIVIL MUNICIPAL

Presencial:

Avenida Tietê, Nº 315 - Suarão
De segunda a sexta-feira, das 9 às 16 horas.

Telefone: (13) 3425 3649/ 153 - 24 horas

E-mail: guardamunicipal@itanhaem.sp.gov.br

Ouvidora da Guarda Municipal:

TATIANA CRISTINA RAO NAZARIAN POLASTRE

MÍDIAS SOCIAIS



www.facebook.com/prefeituramunicipaldeitanhaem



www.instagram.com/prefeituradeitanhaem



www.twitter.com/pref_itanhaem



www.flickr.com/governomunicipaldeitanhaem



www.youtube.com/governomunicipal



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

(De 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2021)

Relatório anual 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 2021, atendendo o disposto na Lei Municipal nº 4.244, de 7 de junho de 2018. Este documento é uma importante ferramenta de gestão, com as estatísticas dos atendimentos, setores com mais demandas, bairros e regiões com maior número de reclamações, as providências adotadas pela Administração Municipal e sugestões de melhorias.

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 (Portal Fala.BR), 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 Complementar nº 220/2021 (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.

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

E-Sic: www2.itanhaem.sp.gov.br/servico-de-informacao-ao-cidadao-sic

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

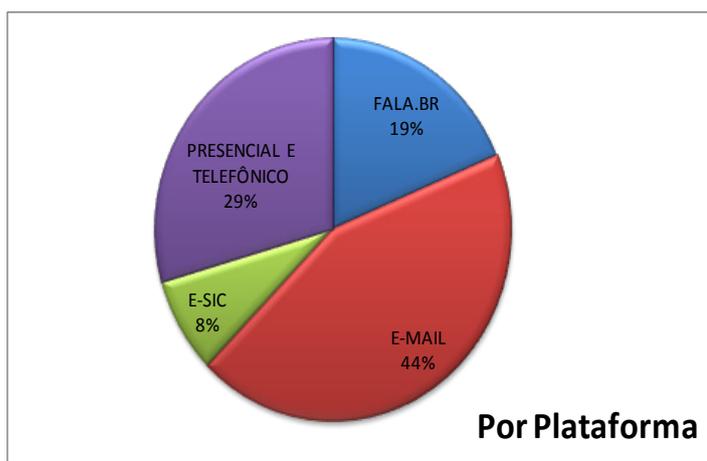
Durante todo o ano de 2021, a Ouvidoria-Geral recebeu 2.432 demandas, sendo que 62 delas seguiam em aberto até o dia 31 de dezembro de 2021 e 2.370 obtiveram resposta conclusiva. As plataformas mais utilizadas foram: Fala BR (18%), e-mail (46%), Presencial e Telefônico (29%) e Sic (7%).

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).

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO - TOTAL DE ATENDIMENTO						
PLATAFORMA	Janeiro	Fevereiro	Março*	Abril*	Maió	Junho
FALA BR	47	42	62	35	42	24
E-MAIL	105	102	98	101	99	126
E-SIC	25	18	17	13	13	6
PRESENCIAL E TELEFÔNICO	89	85	102	34	38	57
TOTAL	266	247	279	183	192	213

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

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO - TOTAL DE ATENDIMENTO						
PLATAFORMA	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL
FALA BR	44	28	48	31	32	455
E-MAIL	99	71	81	42	66	1064
E-SIC	21	14	16	8	15	196
PRESENCIAL E TELEFÔNICO	104	33	32	45	47	717
TOTAL	268	146	177	126	160	2432



MANIFESTAÇÕES EM ABERTO	
Serviços e Urbanização	31
Fazenda	12
Trânsito e Segurança Municipal	6
Saúde	4
Administração	3
Obras e Desenvolvimento Urbano	2
Planejamento e Meio Ambiente	2
Desenvolvimento Econômico	1
Turismo	1
TOTAL	62

MANIFESTAÇÕES EM ABERTO

MANIFESTAÇÕES EM ABERTO - POR PRAZO	
Dentro do prazo	33
Fora do prazo	29
TOTAL	62

MANIFESTAÇÕES EM ABERTO	
E-MAIL	20
FALA BR	9
E-SIC	12
PRESENCIAL E TELEFÔNICO	21
TOTAL	62



COMPARATIVO COM OS ÚLTIMOS 4 ANOS

Desde que a Ouvidoria-Geral foi institucionalizada, há 4 anos, o ano de 2021 foi o de menor número de atendimentos no setor. Porém, a queda pode ser explicada pela interrupção nos atendimentos telefônicos e presenciais devido à pandemia do Novo Coronavírus (Covid-19). Também os atendimentos via e-mail foram concentrados nas respectivas secretarias.

Curiosamente, os atendimentos pela Lei de Acesso à Informação aumentaram em 33% em relação a 2020.

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO - 2021	
FALA.BR	455
E-MAIL	1064
E-SIC	196
PRESENCIAL E TELEFÔNICO	717
TOTAL	2432

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

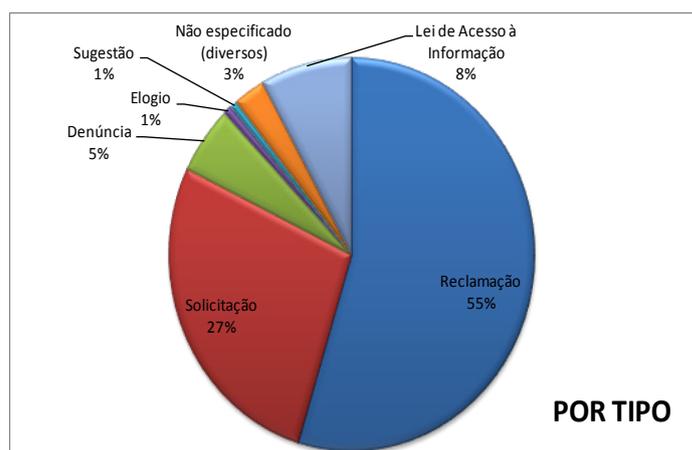
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO - 2020	
E-MAIL	1023
OUVIDORIA ON-LINE	1111
E-SIC	130
PRESENCIAL E TELEFÔNICO	530
TOTAL	2794

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

POR TIPO DE DEMANDA

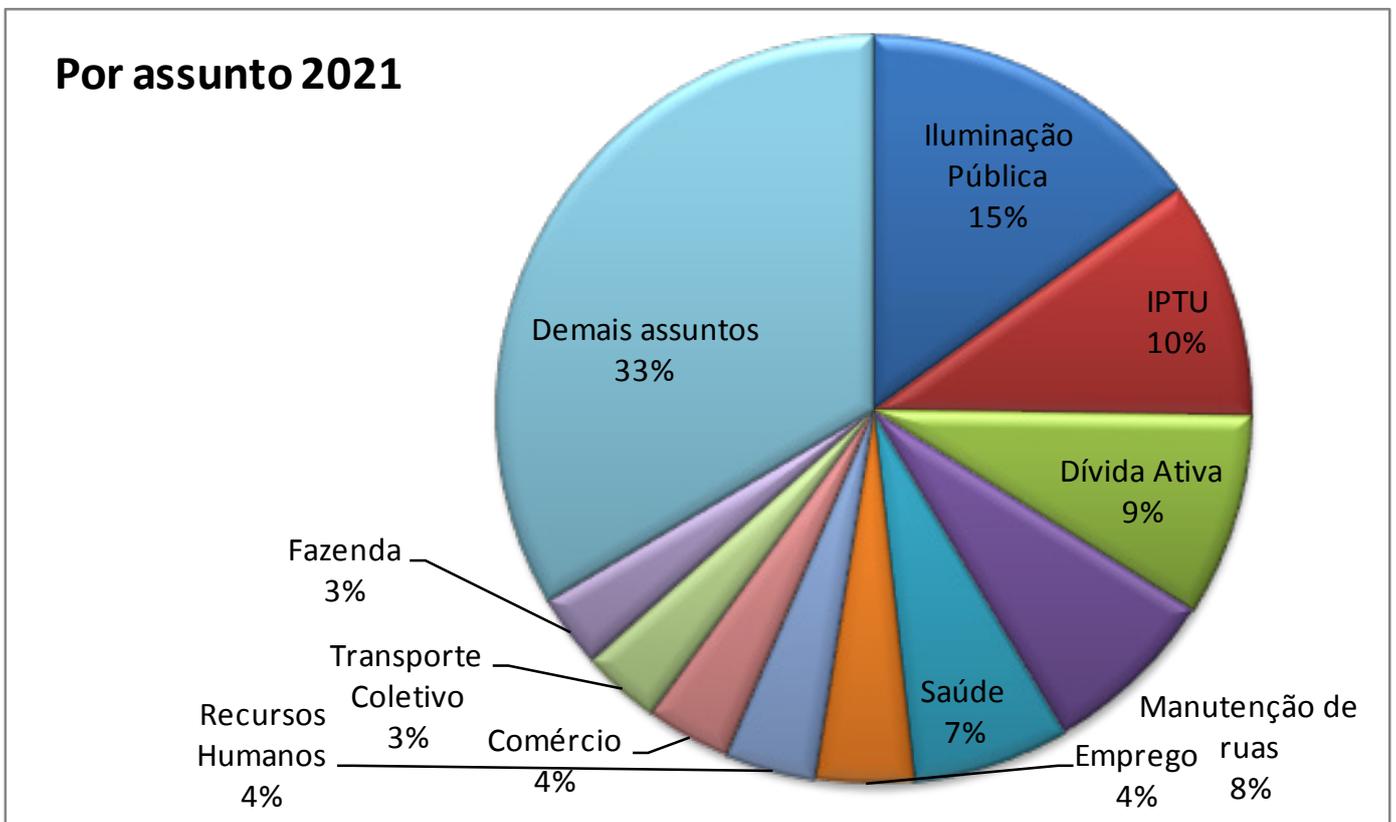
Todas as demandas recebidas pela Ouvidoria-Geral foram classificadas em Reclamação, Solicitação, Denúncia, Elogio e Sugestão, além das especificadas como demanda da Lei de Acesso à Informação. Deste total, 55% foram reclamações de serviços públicos, 27% de solicitações, 5% denúncias e 8% pedido de acesso 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	
Reclamação	1331
Solicitação	668
Denúncia	136
Elogio	18
Sugestão	15
Não especificado (diversos)	68
Lei de Acesso à Informação	196
TOTAL	2432



POR ASSUNTO

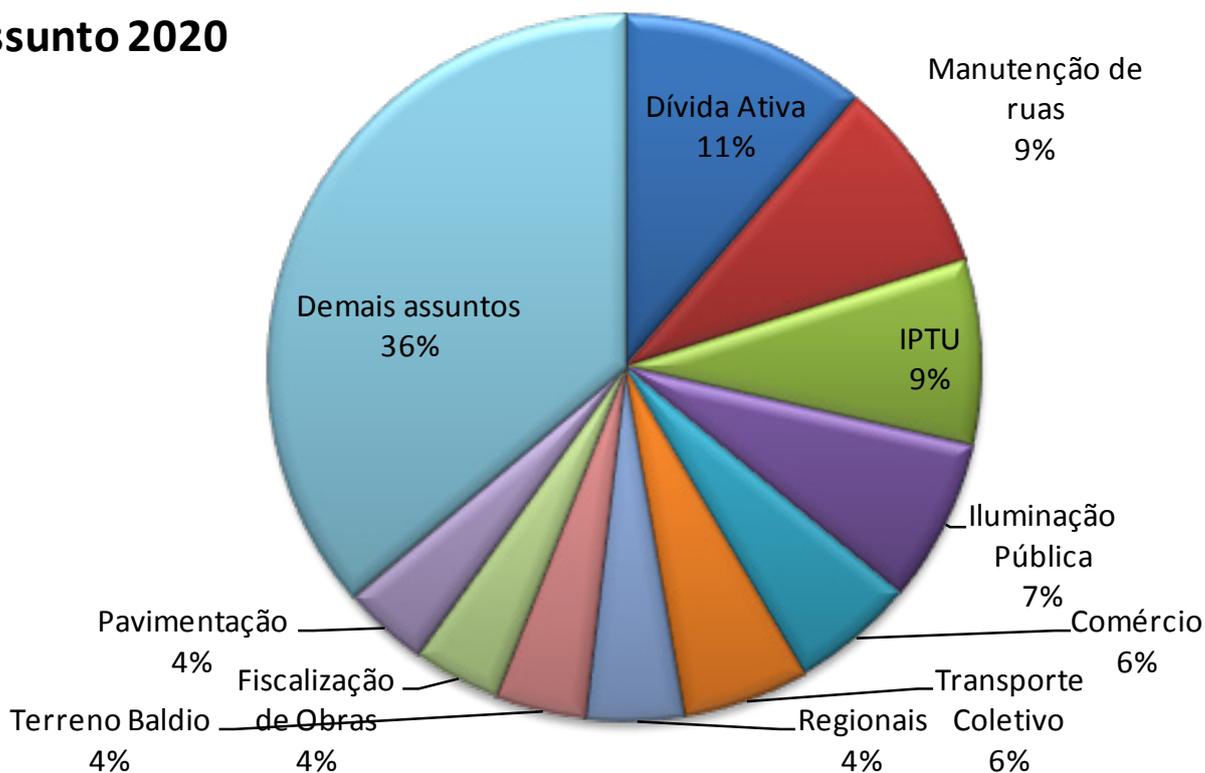
- Em 2021, a solicitação mais frequente foi sobre a iluminação pública, sendo responsável por 15% de todas as demandas recebidas pela Ouvidoria-Geral;
- Ainda em consequência da pandemia do Covid-19, houve muitos pedidos relativos à Secretaria de Saúde (7%), comércio (4%) e solicitações de emprego (4%);
- Assim como em anos anteriores, foram frequentes os pedidos relativos à IPTU (10%), Dívida Ativa (9%), manutenção de ruas (8%), Recursos Humanos (4%) e Fazenda (3%);
- Outro setor que recebeu um grande número de reclamações foi o transporte coletivo (3%), devido as mudanças relacionadas a nova empresa concessionária.



COMPARATIVO COM O ANO ANTERIOR

- É o segundo ano seguido que os assuntos Iluminação pública e transporte coletivo estão entre as maiores reclamações da população;
- Iluminação pública recebeu, durante todo o ano de 2020, 248 reclamações (8,88% do total). Em 2021, o número saltou para 364 (15% do total). Para efeito de comparação, em 2019 foram apenas 47 demandas; e, em 2018, 42;
- Da mesma forma, transporte coletivo segue com grande número de reclamações: 82 em 2021 e 98 em 2020;
- Com exceção dos pedidos relacionados a iluminação pública, os demais serviços da Secretaria de Serviços e Urbanização (coleta de resíduos, limpeza de galerias de águas pluviais, limpeza de valas, tapa-buraco, roçada, cascalhamento, varrição de ruas, limpeza de praias e etc) tiveram grande queda nos últimos dois anos. Em 2021 foram 311 reclamações, contra 494 em 2020 e 742 em 2019;
- Após a criação de um novo sistema para denúncia de obras irregulares, lotes abandonados, calçadas danificadas, vazamento de esgoto entre outros assuntos, as reclamações recebidas pela Ouvidoria-Geral do Município tiveram queda a partir de agosto. Em 2020 foram 140 pedidos, enquanto que em 2021 foram 96.

Por assunto 2020





COMPARATIVO COM O ANO ANTERIOR

ASSUNTOS PRINCIPAIS 2021	
Iluminação Pública	364
IPTU	250
Dívida Ativa	212
Manutenção de ruas	184
Saúde	165
Emprego	101
Recursos Humanos	94
Comércio	89
Transporte Coletivo	82
Fazenda	77
Diversos	73
Terreno Baldio	62
Educação	55
Assistência Social	50
Cadastro	47
Coleta de resíduos	47
Som Alto	47
Segurança Pública	42
Pavimentação	39
Meio Ambiente	38
Obras particulares	34
Trânsito	31
Governo	30
Leis e Decretos	29
Comunicação Social	25
Licitações	24
Turismo	23
Poda de árvore	19
Causa Animal	17
Obras públicas	16
Administração	15
Habitação	12
Procuradoria	10
Cultura	9
Esporte	9
Invasão de área pública	7
Zona Azul	4
TOTAL	2432

ASSUNTOS PRINCIPAIS 2020	
Iluminação Pública	248
Dívida Ativa	193
Manutenção de ruas	154
IPTU	146
Comércio	98
Transporte Coletivo	98
Regionais	76
Terreno Baldio	71
Fiscalização de Obras	69
Diversos	67
Pavimentação	63
Saúde	62
Guarda Civil Municipal	52
Meio Ambiente	51
Trânsito	50
Educação	44
Recursos Humanos	38
Fazenda	30
Combate à Invasões	26
Assistência Social	25
Administração	24
Obras Públicas	22
Concurso Público	18
Comunicação	17
Cadastro	13
Contabilidade	12
Coleta de Resíduos	11
Som Alto	11
Turismo	11
Habitação	9
Poda de árvore	9
Leis e Decretos	6
Creches Municipais	5
Obras particulares	4
Causa animal	3
Procuradoria	3
Governo	2
Defesa Civil	1
Emprego	1
Esportes	1
Gestão e Controle	1
TOTAL	1845

POR BAIRROS

• Parte das demandas (797 dos 2.432 atendimentos recebidos) foi possível identificar o bairro onde foi solicitado um serviço ou partiu a reclamação do munícipe.

• É o quarto ano seguido que a Região do Gaivota lidera as demandas (Gaivota, Bopiranga, Tupy, São Fernando, Jardim das Palmeiras e Jamaica), com cerca de 40% de todas as demandas;

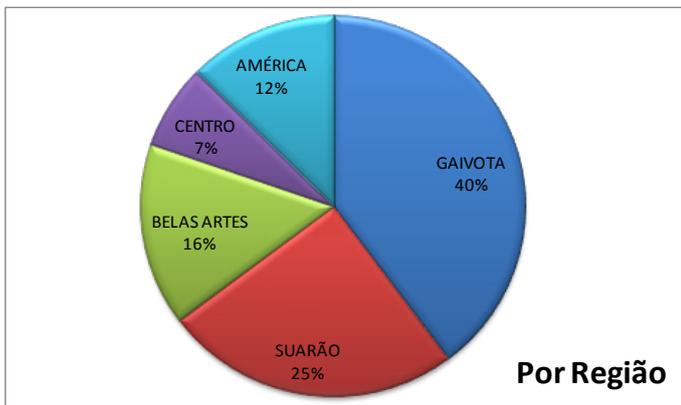
• Novamente, duas regiões com grande população também concentraram um número grande de pedidos: Região do Suarão (Suarão, Loty, Nova Itanhaém, Oásis, Jardim Suarão, Verde Mar, Aguapeú, Savoy, Guapurá, Campos Elíseos, Marrocos, Tropical, Parque Vergara e Nossa Senhora do Sion), com 25%, e Belas Artes (Belas Artes, Chácaras Cibratel, Cibratel I, Cibratel II, Praia do Sonho e Sabaúna), com 16%.

AMÉRICA	
Jardim Coronel	49
Umuarama	34
Corumbá	11
Guapiranga	5
Jardim Anchieta	1
TOTAL	100

GAIVOTA	
Gaivota	142
Bopiranga	51
Tupy	55
São Fernando	18
Jardim das Palmeiras	10
Jamaica	41
TOTAL	317

BELAS ARTES	
Cibratel II	61
Belas Artes	17
Cibratel I	24
Praia do Sonho	17
Chácaras Cibratel	0
Sabaúna	5
TOTAL	124

SUARÃO	
Suarão	23
Loty	26
Nova Itanhaém	14
Oásis	21
Jardim Suarão	12
Verde Mar	17
Nossa Senhora do Sion	15
Aguapeú	6
Savoy	25
Campos Elíseos	8
Guapurá	10
Marrocos	9
Tropical	13
Rio Acima	0
TOTAL	199



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

CENTRO	
Centro	24
Cidade Anchieta	5
Satélite	2
Laranjeiras	15
Guarda Civil	4
Mosteiro	4
Vila São Paulo	0
Ivoty	2
Guaraú	0
Baixio	1
TOTAL	57

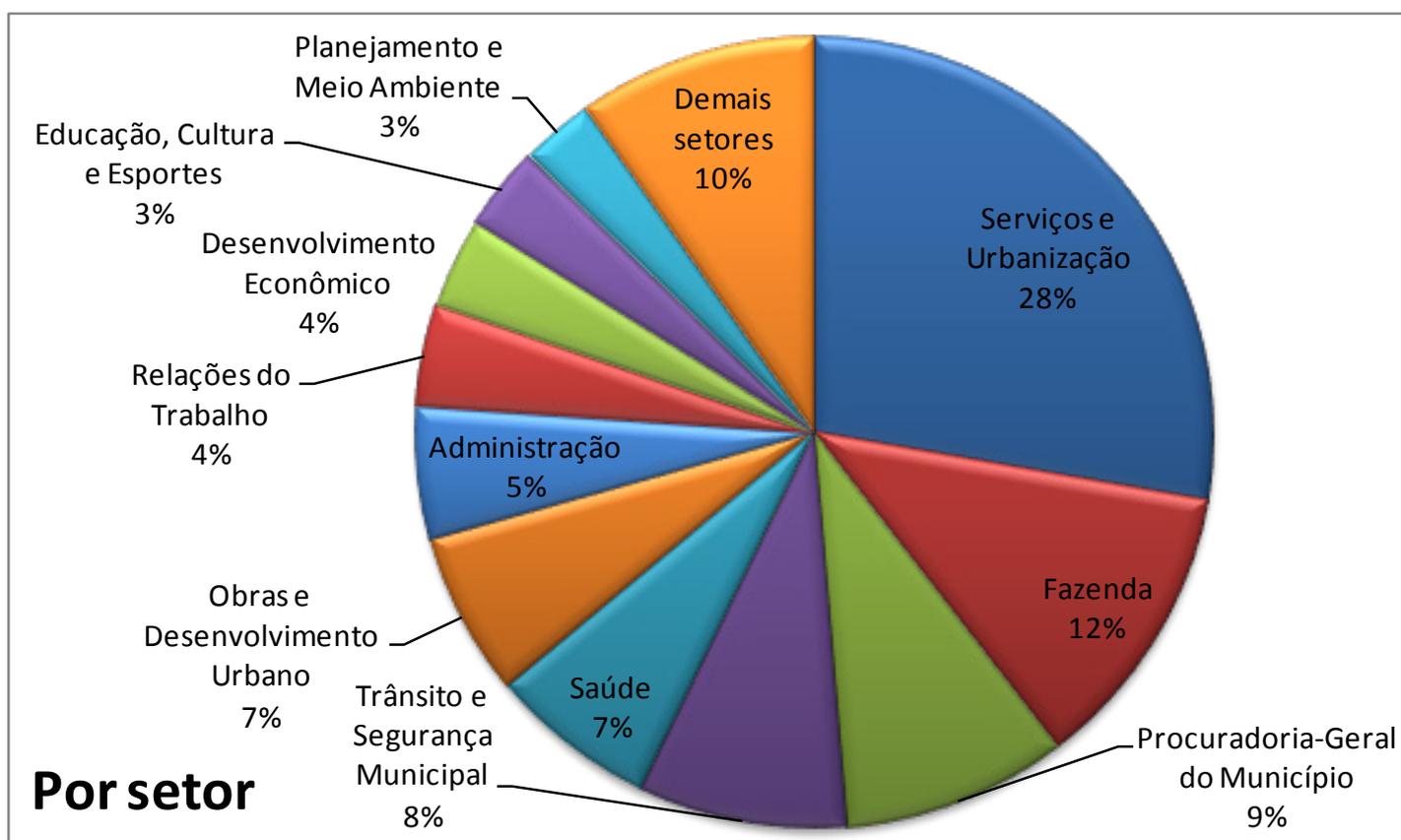


- A divisão por bairros foi realizada de acordo com o Plano Diretor de Desenvolvimento Integrado

OCORRÊNCIAS POR BAIROS	
Gaivota	142
Cibratel II	61
Tupy	55
Bopiranga	51
Jardim Coronel	49
Jamaica	41
Umuarama	34
Loty	26
Savoy	25
Centro	24
Cibratel I	24
Suarão	23
Oásis	21
São Fernando	18
Belas Artes	17
Praia do Sonho	17
Verde Mar	17
Laranjeiras	15
Nossa Senhora do Sion	15
Nova Itanhaém	14
Tropical	13
Jardim Suarão	12
Corumbá	11
Guapurá	10
Jardim das Palmeiras	10
Marrocos	9
Campos Elíseos	8
Aguapeú	6
Cidade Anchieta	5
Guapiranga	5
Sabaúna	5
Guarda Civil	4
Mosteiro	4
Ivoty	2
Satélite	2
Baixio	1
Jardim Anchieta	1
Chácaras Cibratel	0
Guaraú	0
Rio Acima	0
Vila São Paulo	0
TOTAL	797

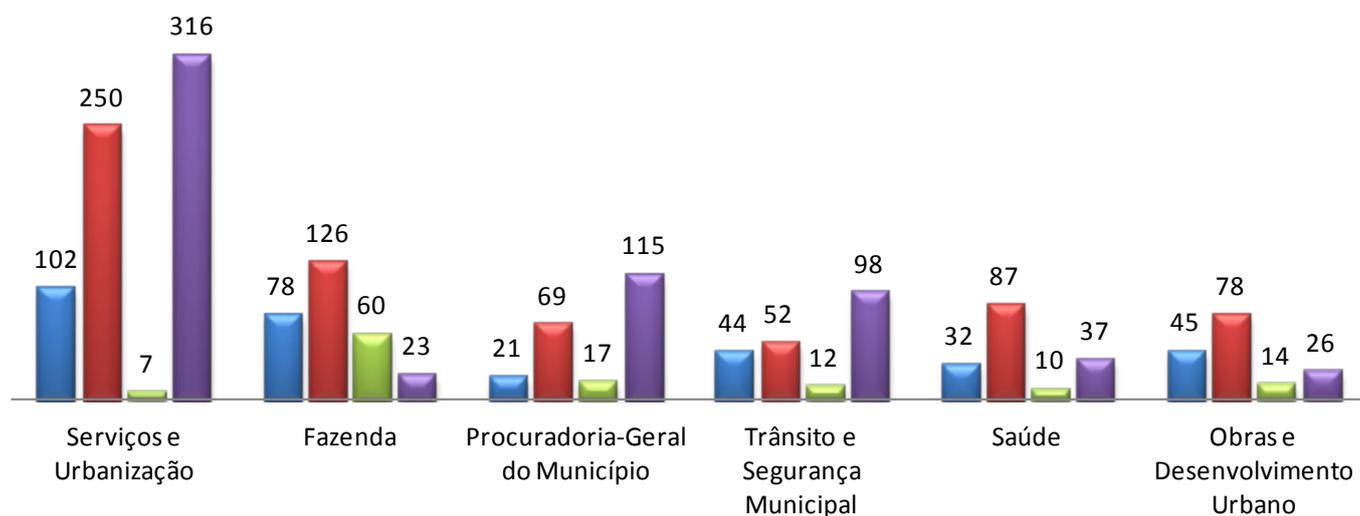
ATENDIMENTO POR SECRETARIAS

- As secretarias com maior demanda foram: Serviços e Urbanização; Fazenda; Procuradoria Geral do Município, Trânsito e Segurança Municipal; Saúde e Obras e Desenvolvimento Urbano (todas as providências adotadas pela Administração Municipal podem ser conferidas ao final deste relatório);
- As secretarias mais frequentes foram as relativas a setores que tiveram grande aumento de reclamações, como iluminação pública, transporte coletivo e relacionados a pandemia do Covid-19;
- É o terceiro ano seguido que a Secretaria de Serviços e Urbanização lidera as demanas da Ouvidoria-Geral do Município. O interessante é que, deste total, 54% é somente sobre iluminação pública, enquanto que os demais serviços, como manutenção de ruas, tiveram uma 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	25	53	34	19	131
Assistência e Desenvolvimento Social	15	13	1	18	47
Comunicação Social	2	17	2	4	25
Desenvolvimento Econômico	34	35	6	15	90
Educação, Cultura e Esportes	21	35	15	12	83
Fazenda	78	126	60	23	287
Gestão e Controle	0	0	2	0	2
Governo Municipal	2	18	2	3	25
Habitação	1	7	0	3	11
Obras e Desenvolvimento Urbano	45	78	14	26	163
Planejamento e Meio Ambiente	19	20	8	24	71
Relações do Trabalho	4	96	0	1	101
Relações Institucionais	0	26	3	0	29
Saúde	32	87	10	37	166
Serviços e Urbanização	102	250	7	316	675
Trânsito e Segurança Municipal	44	52	12	98	206
Turismo	6	16	1	0	23
Procuradoria-Geral do Município	21	69	17	115	222
Fundo Social de Solidariedade	0	2	0	2	4
Diversos*	4	64	2	1	71
TOTAL	455	1064	196	717	2432

*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. Em 2021, a plataforma recebeu 455 demandas. Até 31 de dezembro de 2021, apenas nove permaneciam em aberto.

DEMANDAS POR SECRETARIA	
Administração	25
Assistência e Desenvolvimento Social	15
Comunicação Social	2
Desenvolvimento Econômico	34
Educação, Cultura e Esportes	21
Fazenda	78
Gestão e Controle	0
Governo Municipal	2
Habitação	1
Obras e Desenvolvimento Urbano	45
Planejamento e Meio Ambiente	19
Relações do Trabalho	4
Relações Institucionais	0
Saúde	32
Serviços e Urbanização	102
Trânsito e Segurança Municipal	44
Turismo	6
Procuradoria-Geral do Município	21
Fundo Social de Solidariedade	0
Diversos/Não informado	4
TOTAL	455

TIPOS DE SOLICITAÇÃO	
Reclamação	210
Solicitação	164
Denúncia	63
Elogio	7
Sugestão	7
Diversos	4
TOTAL	455

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.

Até 31 de dezembro de 2021, permaneciam em aberto 21 demandas. 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).

DEMANDAS POR SECRETARIA	
Administração	19
Assistência e Desenvolvimento Social	18
Comunicação Social	4
Desenvolvimento Econômico	15
Educação, Cultura e Esportes	12
Fazenda	23
Gestão e Controle	0
Governo Municipal	3
Habitação	3
Obras e Desenvolvimento Urbano	26
Planejamento e Meio Ambiente	24
Relações do Trabalho	1
Relações Institucionais	0
Saúde	37
Serviços e Urbanização	316
Trânsito e Segurança Municipal	98
Turismo	0
Procuradoria-Geral do Município	115
Fundo Social de Solidariedade	2
Diversos	1
TOTAL	717

TIPOS DE SOLICITAÇÃO	
Reclamação	638
Solicitação	46
Denúncia	23
Elogio	7
Sugestão	3
TOTAL	717



E-MAIL

Pelo e-mail oficial da Secretaria de Comunicação Social (comunicacao@itanhaem.sp.gov.br) ou o oficial da Ouvidoria-Geral (ouvidoria@itanhaem.sp.gov.br), foram recebidas 1064 demandas durante o ano passado. Seguindo a tendência de outras plataformas, as secretarias mais acionadas foram Serviços e Urbanização e Fazenda. Também houve um grande número de envio de currículos. Até 31 de dezembro de 2021, ainda não haviam sido respondidos 20 e-mails.

DEMANDAS POR SECRETARIA	
Administração	53
Assistência e Desenvolvimento Social	13
Comunicação Social	17
Desenvolvimento Econômico	35
Educação, Cultura e Esportes	35
Fazenda	126
Gestão e Controle	0
Governo Municipal	18
Habitação	7
Obras e Desenvolvimento Urbano	78
Planejamento e Meio Ambiente	20
Relações do Trabalho	96
Relações Institucionais	26
Saúde	87
Serviços e Urbanização	250
Trânsito e Segurança Municipal	52
Turismo	16
Procuradoria-Geral do Município	69
Fundo Social de Solidariedade	2
Diversos*	64
TOTAL	1064

TIPOS DE SOLICITAÇÃO	
Reclamação	483
Solicitação	458
Denúncia	50
Elogio	4
Sugestão	5
Não especificado (diversos)	64
TOTAL	1064

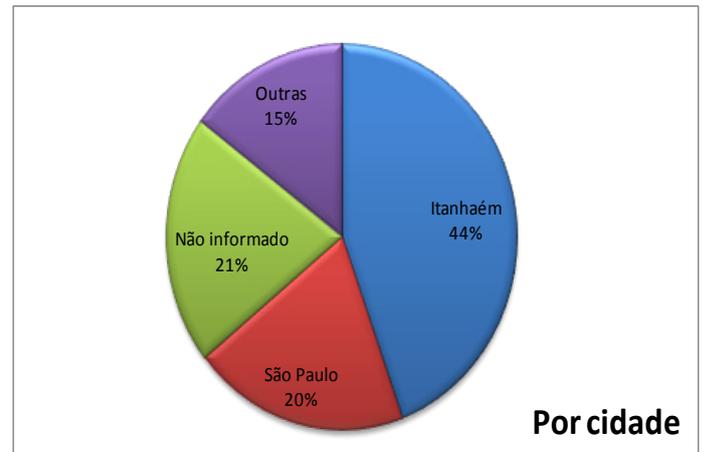
LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

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 ano de 2021 houve apenas 1 solicitação presencial no Sic e todas as outras foram por meio eletrônico (e-Sic). Até 31 de dezembro de 2021, haviam 12 pedidos em aberto, porém ainda no prazo de resposta.

ATENDIMENTO - POR ASSUNTO	
Fazenda	33
IPTU	26
Dívida Ativa	15
Recursos Humanos	13
Cadastro	12
Educação	11
Licitações	11
Saúde	9
Governo	7
Obras particulares	7
Comércio	6
Obras públicas	6
Trânsito	6
Manutenção de ruas	5
Meio Ambiente	5
Diversos	3
Leis e Decretos	3
Pavimentação	3
Segurança Pública	3
Administração	2
Comunicação Social	2
Procuradoria	2
Transporte Coletivo	2
Iluminação Pública	1
Poda de árvore	1
Som Alto	1
Turismo	1
TOTAL	196

ATENDIMENTOS POR MÊS	
JANEIRO	25
FEVEREIRO	18
MARÇO	17
ABRIL	13
MAIO	13
JUNHO	6
JULHO	30
AGOSTO	21
SETEMBRO	14
OUTUBRO	16
NOVEMBRO	8
DEZEMBRO	15
TOTAL	196



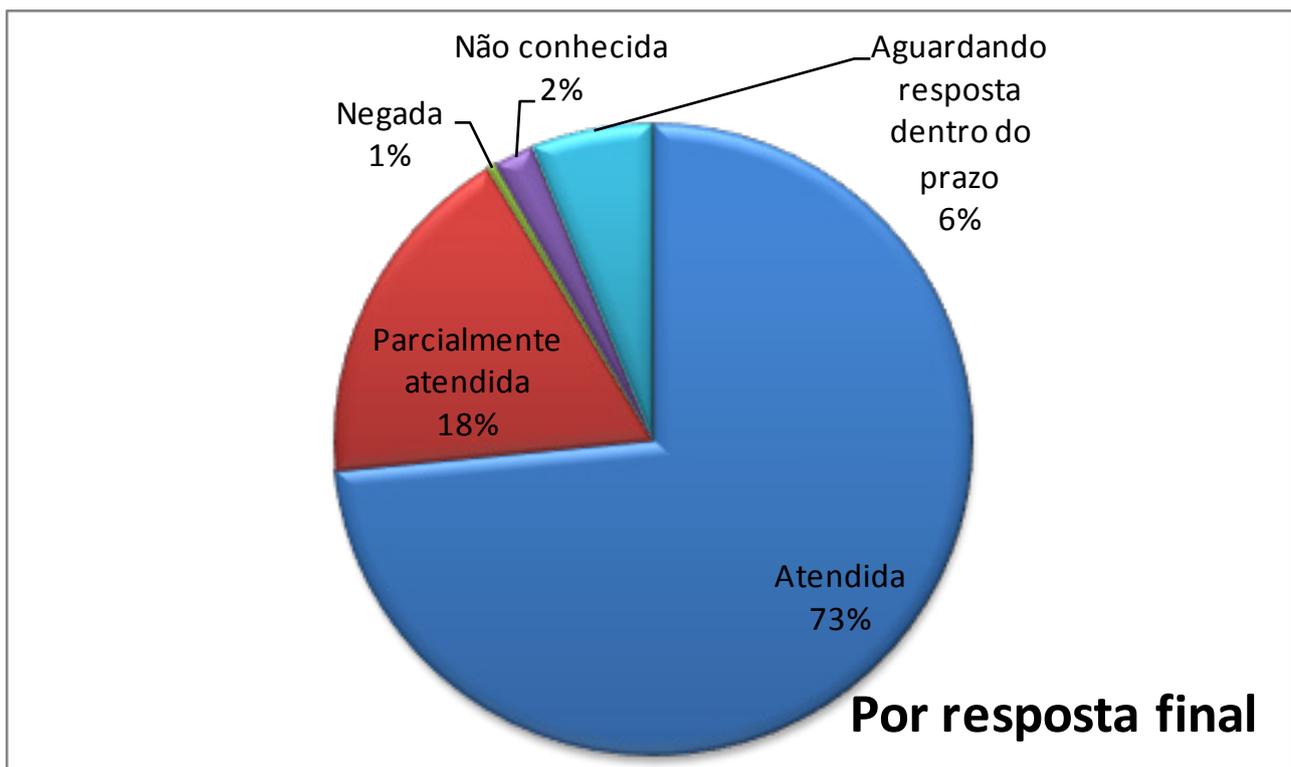
Quanto ao tipo de atendimento, seguem as definições:

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.

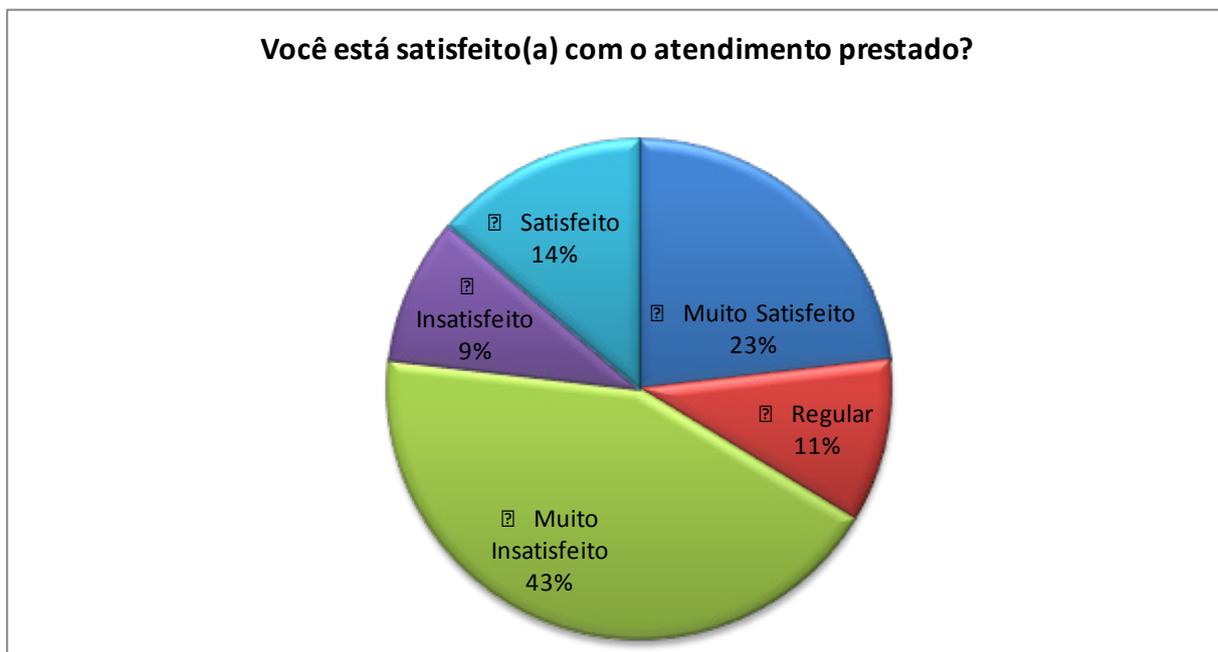
Não conhecida: É aquela que não possui elementos mínimos previsto em lei para ser atendida, ou seja, identificação do solicitante e especificação do assunto solicitado.



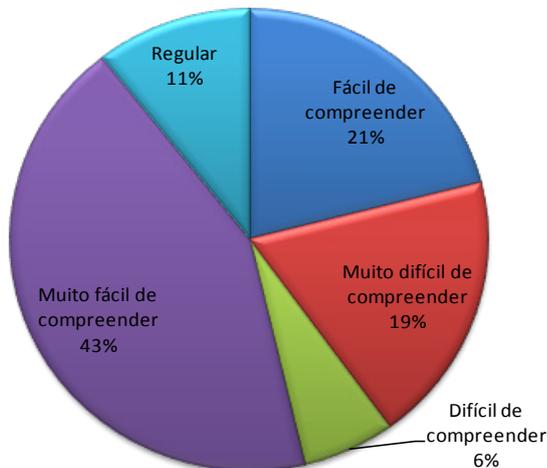
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Em atendimento ao disposto no art. 23 da Lei Federal nº 13.460/2016, no Portal Fala.BR é possível ao município responder às pesquisas de satisfação, após o encerramento da demanda. Do total de atendimentos realizado no primeiro semestre de 2021, apenas 95 municípios responderam a pesquisa on-line.

Seguem os números:



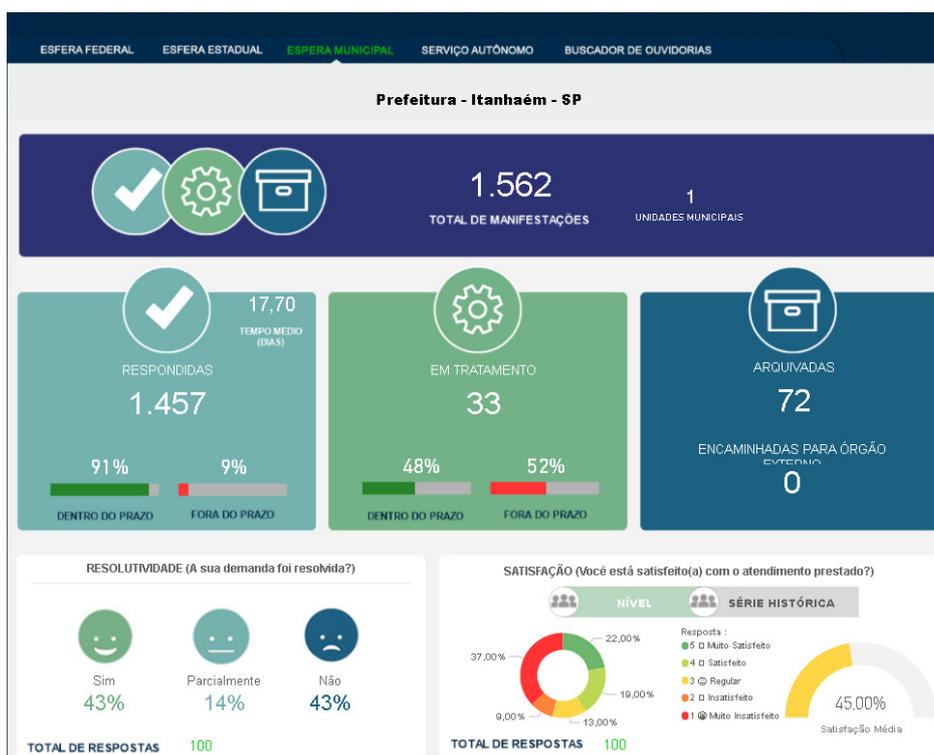
A resposta fornecida foi fácil de compreender?



PAINEL RESOLVEU?

O “Painel Resolveu?” (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu>), do Governo Federal, é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria que a Administração Pública recebe diariamente pelo sistema Fala.BR. A aplicação permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa. O painel visa dar transparência e fornecer dados que auxiliem gestores e cidadãos no exercício do controle por meio da participação social.

A grau de satisfação do munícipe com a Ouvidoria-Geral da Prefeitura de Itanhaém foi de 45%, número próximo a média nacional (46,33%). O índice de resolutividade está em 43% (Sim), 14% (parcialmente atendida) e 43% (Não) - acima da média nacional (39%). Outro dado positivo é que 91% das demandas recebidas pela Prefeitura de Itanhaém foram respondidas dentro do prazo.



ATIVIDADES E PROJETOS DA OUVIDORIA

- Durante todo o ano de 2021, a Ouvidoria-Geral recebeu 2.432 demandas, sendo que 62 delas seguiam em aberto até o dia 31 de dezembro de 2021 e 2.370 obtiveram resposta conclusiva.
- Em 2021, a Ouvidoria-Geral publicou dois relatórios de atividades: o anual de 2020 (http://www2.itanhaem.sp.gov.br/portalttransparencia/estatisticas/ouvidoria/2020/relatorio_ouvidoria_anual-2020.pdf e <http://www2.itanhaem.sp.gov.br/boletim-oficial/edicao-659/>) e o semetral de 2021 (http://www2.itanhaem.sp.gov.br/wp-content/uploads/2021/07/relatorio_ouvidoria_semestral-2021.pdf e <http://www2.itanhaem.sp.gov.br/boletim-oficial/edicao-691>). Ambos os relatórios foram apresentados também ao Chefe do Executivo;

8 BOLETIM OFICIAL ATOS DO PODER EXECUTIVO 14 A 20 DE JULHO DE 2021 | ANO 18 | Nº 691

TRANSPARÊNCIA
• O Relatório de Atividades é uma importante ferramenta de gestão, com estatísticas, setores com mais demandas, bairros, regiões, providências e sugestões de melhorias

OUVIDORIA ITANHAÉM

MAIS DE 1,3 MIL ATENDIMENTOS DURANTE PRIMEIRO SEMESTRE

- Em julho de 2021, a Ouvidoria-Geral integrou o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-Sic) ao Portal Fala.BR e, dessa forma, tanto as demandas da Ouvidoria-Geral quanto as solicitações da Lei de Acesso à Informação são realizadas em uma única plataforma;

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Fala.BR - Itanhaém/SP ALTO CONTRASTE | VLBRAS

Início Tratar Manifestações Tratar Recursos LAI Configurações Usuários Relatórios Gestor - Prefeitura - Itanhaém/SP Sua sessão expira em 29:48 minutos

Tipo Descrição Revisão Conclusão

O que você quer fazer? AJUDA

- Acesso à Informação**
Solicite acesso a informações públicas
- Denúncia**
Comunique um ato ilícito praticado contra a administração pública
- Elogio**
Expresse se você está satisfeito com um atendimento público
- Reclamação**
Manifeste sua insatisfação com um serviço público
- Solicitação**
Peça um atendimento ou uma prestação de serviço
- Sugestão**
Envie uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos



• Em 2021, a Ouvidoria-Geral passou a produzir Relatórios de Gestão específicos sobre os assuntos com maior demanda de reclamações. Foram entregues as autoridades responsáveis dois relatórios de atendimento do Departamento da Dívida Ativa e três sobre a iluminação pública na Cidade. Os Relatórios de Gestão não foram publicados por conter informações pessoais dos munícipes.



Secretaria de Comunicação



www.itanhaem.sp.gov.br

Quarta-feira, 25 de agosto de 2021

RELATÓRIO DE GESTÃO – PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO/DÍVIDA ATIVA

INTRODUÇÃO

Conforme a competência e obrigatoriedade legal disposta no inciso V do artigo 2º da Lei Municipal nº 4.244/2018, em consonância com a Lei Federal 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público), a Ouvidoria-Geral do Município, entre suas obrigações, deve informar a respeito de falhas na prestação de serviços público e realizar



Secretaria de Comunicação



www.itanhaem.sp.gov.br

Quinta-feira, 28 de outubro de 2021

ANEXO AO RELATÓRIO DE GESTÃO – ILUMINAÇÃO PÚBLICA

HISTÓRICO

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). Portanto, a Prefeitura de Itanhaém tem registrado histórico de reclamações, elogios, denúncias, solicitações e sugestões a partir do ano de 2018.

PROJETOS PARA 2022

- Com previsão de lançamento para os primeiros meses de 2022, a Carta de Serviços ao Usuário terá um novo padrão 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>;
- A Secretaria de Comunicação Social já elaborou a minuta da regulamentação da Carta de Serviços ao Usuário, que deverá ser apresentada no primeiros meses de 2022;
- 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 opção da Ouvidoria-Geral de Itanhaém será o modelo virtual, conforme já adotado pelo Governo Federal e outros órgão públicos do país. O projeto será apresentado nos primeiros meses de 2022.

NECESSIDADES E SUGESTÕES DE MELHORIAS PARA A OUVIDORIA-GERAL

- Além da 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 estuda 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. Este projeto será retomado com o fim dos prazos estabelecidos nos incisos II, III e IV do art. 8º da Lei Federal Complementar nº 173, de 27 de maio de 2020, que proibia a abertura de concurso público, criação de cargos, entre outros;
- 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.

PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO MUNICIPAL

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 pela Administração Municipal 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.

Importante ressaltar que todas as demandas foram encaminhadas pela Ouvidoria-Geral para os setores responsáveis, e após apuração e tratamento da demanda, encaminhada a resposta ao munícipe. Os secretários responsáveis pelos setores estão cientes dos apontamentos deste relatório.

DEMANDAS COMPLEXAS

SECRETARIA/ ASSUNTOS	APONTAMENTO	PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E OBSERVAÇÕES
Iluminação Pública (Serviços e Urbanização)	Em 2021, a solicitação mais frequente foi sobre a iluminação pública, sendo responsável por 15% de todas as demandas recebidas pela Ouvidoria-Geral. Iluminação pública recebeu, durante todo o ano de 2020, 248 reclamações (8,88% do total). Em 2021, o número saltou para 364 (15% do total). Para efeito de comparação, em 2019 foram apenas 47 demandas; e em 2018, 42.	Até meados de fevereiro de 2021, o serviço de manutenção da iluminação pública estava paralisado devido ao processo licitatório. Após a assinatura do novo contrato, as reclamações caíram. No primeiro semestre de 2021 foram 289, enquanto que no segundo semestre foram 75. Os pedidos recebidos via Ouvidoria-Geral foram encaminhados para o Gabinete do Secretário para as providências necessárias, inclusive com a notificação da empresa responsável.
Poda de árvore (Serviços e Urbanização)	Muitos pedidos de poda de árvore que estão atingindo a rede de energia elétrica	Conforme determina o contrato com a empresa responsável pela manutenção da iluminação pública, a RT Energia assumiu o serviço emergencial na Cidade. Os trabalhos têm alta demanda e merecem atenção. Os pedidos recebidos via Ouvidoria-Geral foram encaminhados para o Gabinete do Secretário para as providências necessárias



Manutenção de ruas (Serviços e Urbanização)	Com exceção dos pedidos relacionados a iluminação pública, os demais serviços da Secretaria de Serviços e Urbanização tiveram grande queda nos últimos dois anos. Em 2021 foram 311 reclamações, contra 494 em 2020 e 742 em 2019;	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 imediata execução do serviço por parte da Regional responsável. A Ouvidoria também solicitou o serviço diretamente aos administradores das Regionais.
Pavimentação e obras públicas (Obras e Desenvolvimento Urbano)	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.
Terreno Baldio e Obras Particulares (Obras e Desenvolvimento Urbano)	Terrenos particulares sem a devida manutenção.	Após a criação de um novo sistema para denúncia, as reclamações recebidas pela Ouvidoria-Geral do Município tiveram queda a partir de agosto. Em 2020, foram 140 pedidos, enquanto que em 2021 foram 96. 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.
Transporte Coletivo (Trânsito e Segurança Municipal)	Transporte coletivo segue com grande número de reclamações: 82 em 2021 e 98 em 2020, devido as mudanças relacionadas a nova empresa concessionária.	Todas as demandas foram encaminhadas para o Departamento de Trânsito, para notificação da empresa concessionária.



Segurança (Trânsito e Segurança Municipal)	Reclamações em relação à segurança pública na Cidade.	Embora a responsabilidade seja do Governo Estadual, os municípios foram informados sobre os investimentos na área e todas as demandas encaminhadas para ciência do comando da Guarda Civil Municipal.
Som Alto (Trânsito e Segurança Municipal)	Som Alto em feriados e finais de semana	Os municípios 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 o comando da corporação.
Saúde	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.
Planejamento e Meio Ambiente	Denúncias de crimes ambientais, invasões de áreas públicas, processos de abertura de rua e dúvidas gerais sobre corte de árvores isoladas.	Denúncias de crimes ambientais e invasões, em todos os casos, foram abertos procedimentos administrativos para apuração e ação.



DEMANDAS CORRIGUEIRAS

SECRETARIA/ ASSUNTOS	APONTAMENTO	PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E OBSERVAÇÕES
Fazenda	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 e Cadastro Municipal.	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 inconsistências.
Procuradoria Geral do Município	Houve reclamações sobre as dificuldades de atendimento, além de dúvidas gerais e possibilidade de novo REFIS.	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 se iniciou no Departamento da Dívida Ativa.
Educação, Cultura e Esportes	De forma geral, houve apenas críticas sobre a possibilidade de retorno das aulas presenciais e poucos atendimentos sobre vagas em creche.	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.
Administração	Dúvidas relacionadas aos concursos públicos realizados em 2019 e alguns assuntos internos sobre servidores municipais.	Assim como nos anos anteriores, os pedidos de informações sobre 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.



Comunicação Social	Pedidos de correção a informações nas matérias do Site e Boletim Oficial. E dúvidas sobre o funcionamento da Ouvidoria-Geral do Município.	Imediatamente corrigidas, quando constatado o erro, pela Secretaria.
Desenvolvimento Econômico	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.
Turismo	Houve poucas demandas. Apenas algumas dúvidas gerais sobre acesso às praias e demais pontos turísticos, além de dúvidas sobre a entrada de vans e ônibus na Cidade.	A Secretaria de Turismo respondeu imediatamente todos os questionamentos.
Relações do Trabalho	Envio de currículos.	O munícipe foi orientado a encaminhar os dados e o currículo para o banco do PAT.
Relações Institucionais	Solicitações de leis e decretos específicos.	Todos os pedidos foram atendidos pela equipe da Secretaria.
Governo Municipal	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.
Assistência e Desenvolvimento Social	Pedidos gerais sobre o CadÚnico, dúvidas gerais sobre os postos do CRAS e as possibilidades de atendimento a pessoas em vulnerabilidade social.	Dúvidas gerais esclarecidas pela Ouvidoria-Geral e, em casos mais específicos, o Gabinete do Secretário de Assistência e Desenvolvimento Social imediatamente atendeu ao munícipe.
Habitação	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.



Fundo Social de Solidariedade	Poucos atendimentos relacionados a pedidos de cesta básica.	A equipe do Fundo Social de Solidariedade imediatamente realizou atendimento, após contato com a Ouvidoria-Geral.
Gestão e Controle	Durante o ano de 2021, houve apenas dois pedidos pela Lei de Acesso à Informação sobre o funcionamento da Controladoria do Município.	Pedidos respondidos pela equipe da respectiva Secretaria.

Itanhaém, 25 de janeiro de 2022

CLAUDIOMAR FERREIRA DE SANTANA
Ouvidor-Geral do Município