



PREFEITURA DE
ITANHAÉM

OUVIDORIA
G E R A L

Secretaria de Comunicação

www.itanhaem.sp.gov.br

De 1º de janeiro a 30 de junho de 2022



RELATÓRIO SEMESTRAL DE ATIVIDADES

1º SEMESTRE 2022



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 30 de junho de 2022)

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 2022, 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)

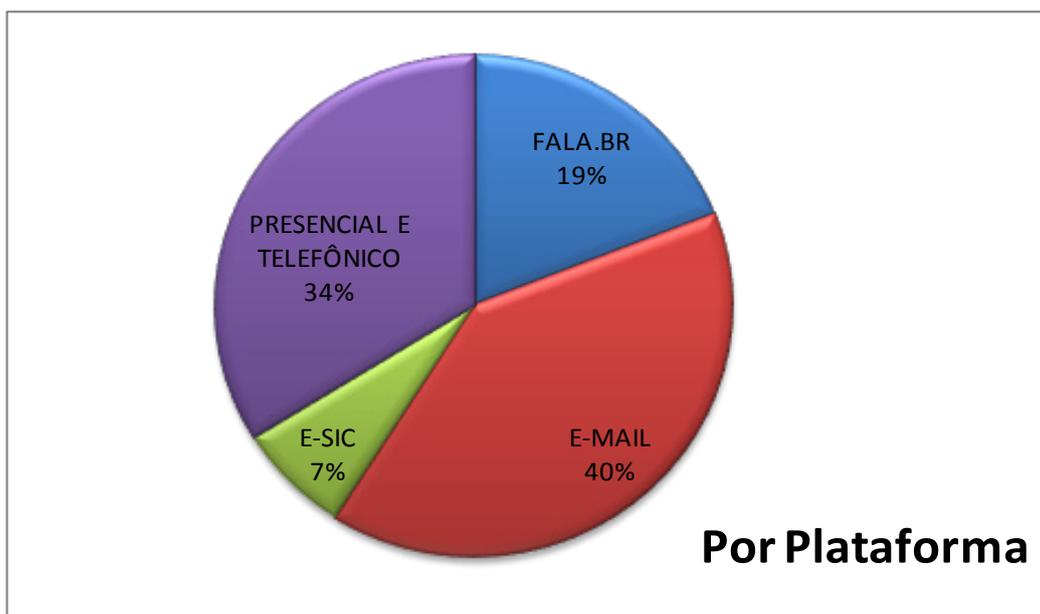
E-Sic: www2.itanhaem.sp.gov.br/servico-de-informacao-ao-cidadao-sic

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 o primeiro semestre de 2022, a Ouvidoria-Geral recebeu 1.049 demandas, sendo que 47 delas seguiam em aberto até o dia 30 de junho de 2022 e 1002 obtiveram resposta conclusiva. As plataformas mais utilizadas foram: E-mail (40%), Presencial e Telefônico (34%), Fala.BR (19%) e e-Sic (7%).

| OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO - TOTAL DE ATENDIMENTO | | | | | | | |
|---|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|
| PLATAFORMA | Janeiro | Fevereiro | Março | Abril | Maior | Junho | TOTAL |
| FALA BR | 46 | 30 | 22 | 23 | 38 | 41 | 200 |
| E-MAIL | 97 | 75 | 59 | 49 | 59 | 80 | 419 |
| E-SIC | 4 | 21 | 11 | 10 | 18 | 11 | 75 |
| PRESENCIAL E TELEFÔNICO | 75 | 60 | 92 | 46 | 45 | 37 | 355 |
| TOTAL | 222 | 186 | 184 | 128 | 160 | 169 | 1049 |



MANIFESTAÇÕES EM ABERTO

| MANIFESTAÇÕES EM ABERTO - POR PRAZO | |
|-------------------------------------|-----------|
| Dentro do prazo | 21 |
| Fora do prazo | 26 |
| TOTAL | 47 |

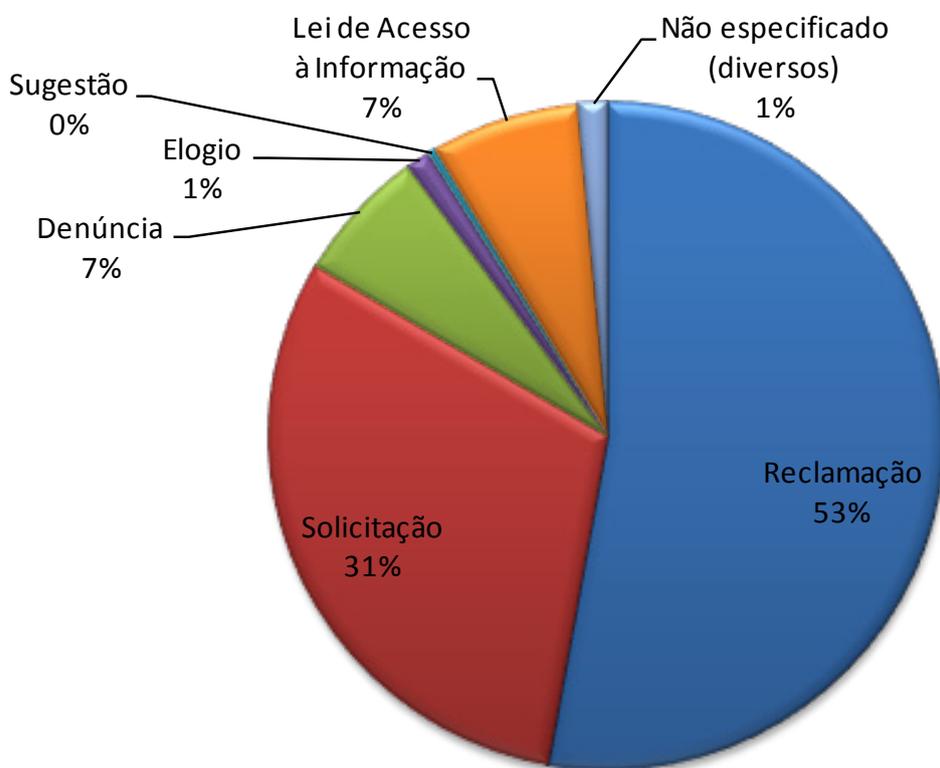
| MANIFESTAÇÕES EM ABERTO | |
|-------------------------|-----------|
| E-MAIL | 8 |
| FALA BR | 13 |
| E-SIC | 8 |
| PRESENCIAL E TELEFÔNICO | 18 |
| TOTAL | 47 |

| MANIFESTAÇÕES EM ABERTO | |
|---------------------------------|-----------|
| Serviços e Urbanização | 26 |
| Educação, Cultura e Esportes | 2 |
| Trânsito e Segurança Municipal | 5 |
| Procuradoria Geral do Município | 2 |
| Administração | 8 |
| Obras e Desenvolvimento Urbano | 2 |
| Planejamento e Meio Ambiente | 1 |
| Saúde | 1 |
| TOTAL | 47 |

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, 53% foram reclamações de serviços públicos, 31% de solicitações, 7% denúncias e 7% pedido de acesso à informação. Seguindo a tendência verificada em outros órgãos públicos no Brasil e nos últimos anos na Ouvidoria-Geral da Prefeitura de Itanhaém, apenas 1% de todas as demandas foram Sugestões e Elogios. Todas as providências adotadas pela Administração Municipal podem ser conferidas ao final deste relatório.

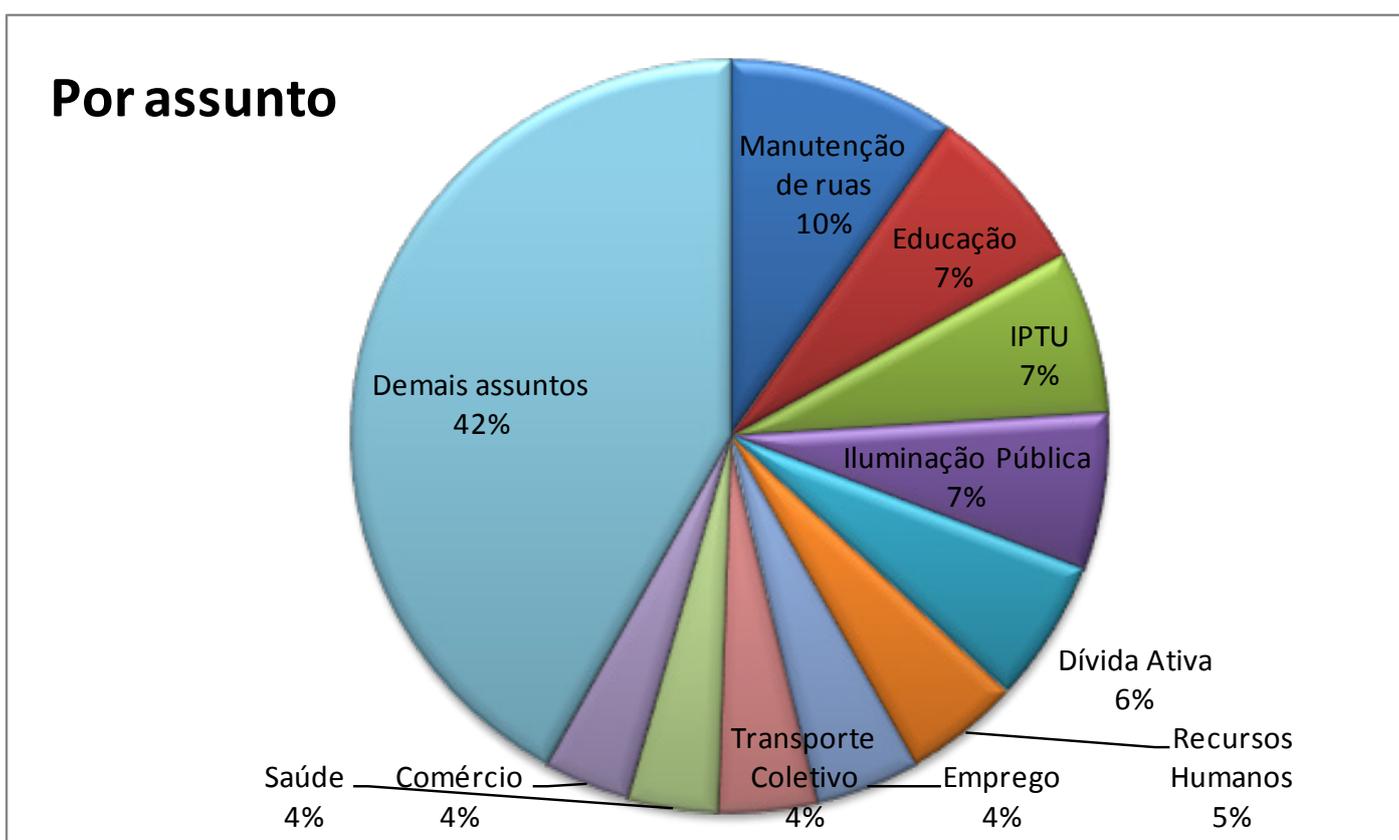
| TIPOS DE SOLICITAÇÃO | |
|-----------------------------|-------------|
| Reclamação | 554 |
| Solicitação | 322 |
| Denúncia | 68 |
| Elogio | 12 |
| Sugestão | 4 |
| Não especificado (diversos) | 75 |
| Lei de Acesso à Informação | 14 |
| TOTAL | 1049 |



Por tipo

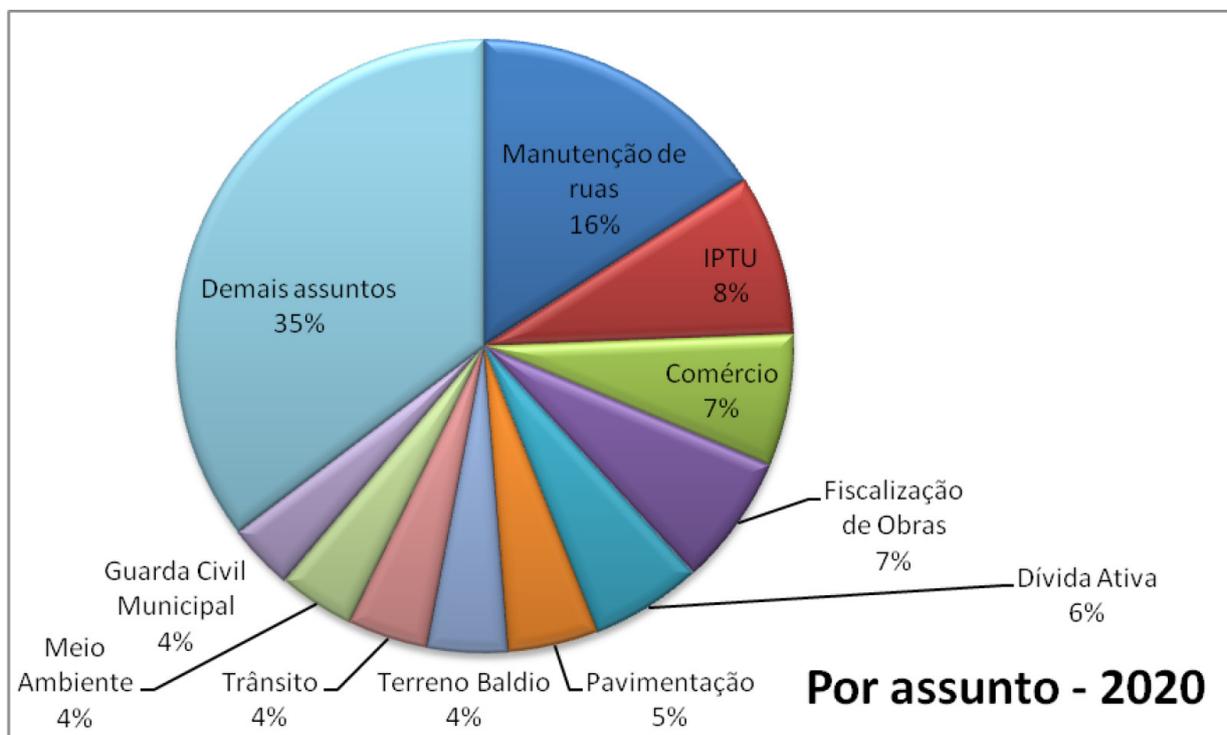
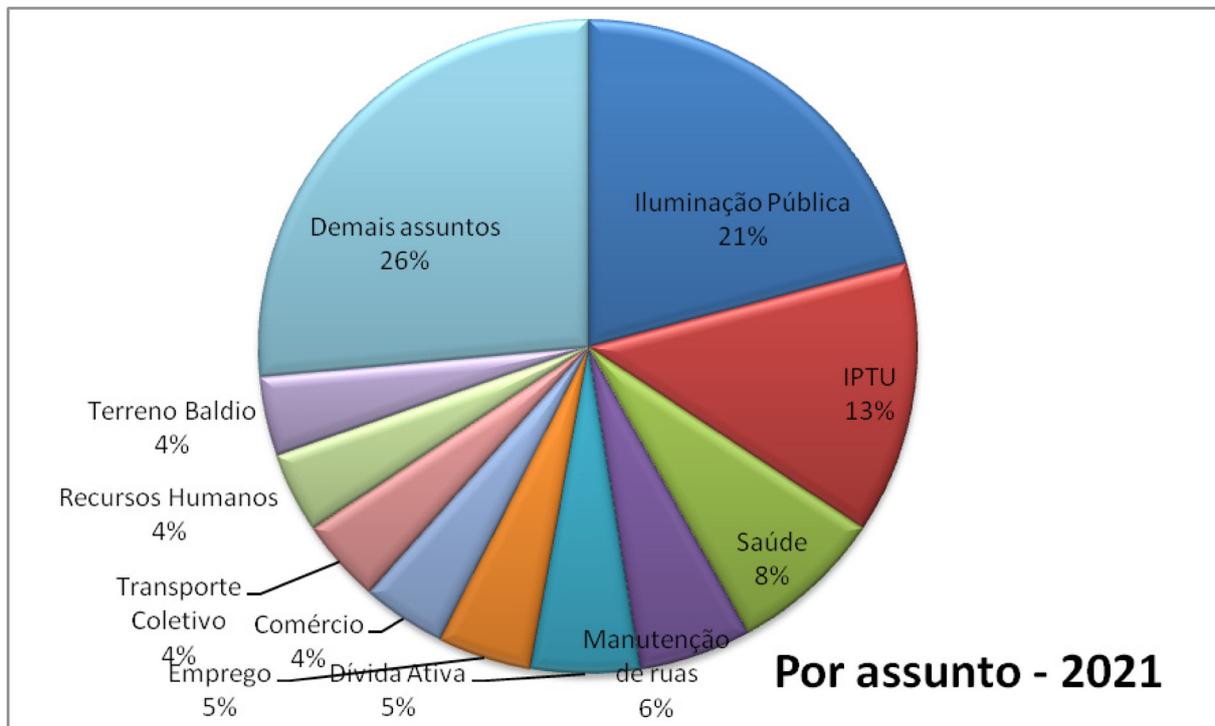
POR ASSUNTO

- Durante o primeiro semestre de 2022, a solicitação mais frequente foi sobre Manutenção de Ruas (limpeza, coleta de resíduos, cascalhamento, roçada e outros), sendo responsável por 10% de todas as demandas recebidas pela Ouvidoria-Geral;
- Com a retomada de aulas presencial na Rede Municipal de Ensino, o primeiro semestre de 2022 se verificou também um aumento nas demandas da Educação, correspondendo a 7% do total;
- Também são frequentes os pedidos relativos à IPTU (7%), Iluminação Pública (7%), Dívida Ativa (6%), Recursos Humanos (5%), Emprego (4%) e Comércio (4%);



COMPARATIVO COM O MESMO PERÍODO DOS ANOS ANTERIORES

- Os três semestres anteriores, a solicitação mais frequente foi manutenção na Iluminação Pública, devido a alta demais causada pela período sem contrato com a empresa terceirizada. Nos primeiros seis meses de 2022, foram 71 pedidos relacionados a Iluminação Pública, contra 289 no mesmo período de 2021. Uma queda de 75% nas reclamações;
- Também foram registradas quedas no número de demandas relacionadas a IPTU, Dívida Ativa, Comércio e Saúde;
- Por outro lado, demandas da Educação, Emprego, Transporte Coletivo e Manutenção de Ruas segue entre os assuntos mais acionados.



COMPARATIVO COM O MESMO PERÍODO DO ANO ANTERIOR

| ASSUNTOS PRINCIPAIS 2022 | |
|--------------------------|-------------|
| Manutenção de ruas | 102 |
| Educação | 77 |
| IPTU | 73 |
| Iluminação Pública | 71 |
| Dívida Ativa | 64 |
| Recursos Humanos | 52 |
| Emprego | 47 |
| Transporte Coletivo | 44 |
| Saúde | 40 |
| Comércio | 39 |
| Meio Ambiente | 37 |
| Pavimentação | 34 |
| Som Alto | 34 |
| Trânsito | 32 |
| Obras particulares | 30 |
| Diversos | 28 |
| Coleta de resíduos | 26 |
| Cadastro | 23 |
| Fazenda | 23 |
| Terreno Baldio | 20 |
| Assistência Social | 19 |
| Contabilidade | 19 |
| Comunicação Social | 12 |
| Poda de árvore | 12 |
| Governo | 11 |
| Licitações | 11 |
| Procuradoria | 10 |
| Turismo | 9 |
| Leis e Decretos | 7 |
| Causa Animal | 6 |
| Segurança Pública | 6 |
| Esporte | 5 |
| Habitação | 5 |
| Administração | 4 |
| Cultura | 4 |
| Obras públicas | 4 |
| Defesa Civil | 3 |
| Zona Azul | 3 |
| Cemitério | 2 |
| Invasão de área pública | 1 |
| TOTAL | 1049 |

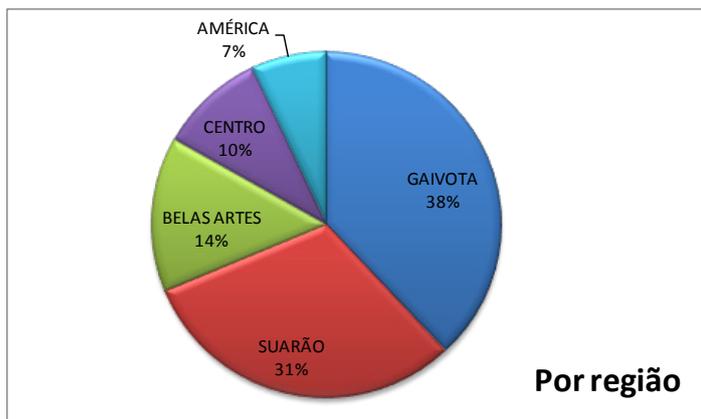
| ASSUNTOS PRINCIPAIS 2021 | |
|--------------------------|-------------|
| Iluminação Pública | 289 |
| IPTU | 186 |
| Saúde | 107 |
| Manutenção de ruas | 80 |
| Dívida Ativa | 75 |
| Emprego | 63 |
| Recursos Humanos | 59 |
| Comércio | 58 |
| Transporte Coletivo | 58 |
| Fazenda | 53 |
| Terreno Baldio | 51 |
| Diversos | 38 |
| Educação | 35 |
| Cadastro | 30 |
| Leis e Decretos | 29 |
| Pavimentação | 27 |
| Assistência Social | 24 |
| Coleta de resíduos | 23 |
| Meio Ambiente | 20 |
| Licitações | 19 |
| Som Alto | 19 |
| Governo | 18 |
| Trânsito | 18 |
| Comunicação Social | 15 |
| Segurança Pública | 15 |
| Turismo | 13 |
| Obras públicas | 12 |
| Habitação | 9 |
| Administração | 7 |
| Obras particulares | 7 |
| Causa Animal | 6 |
| Procuradoria | 6 |
| Cultura | 4 |
| Esporte | 4 |
| Invasão de área pública | 4 |
| Zona Azul | 2 |
| Poda de árvore | 1 |
| TOTAL | 1484 |

POR BAIRROS

- Parte das demandas (345 dos 1.049 atendimentos recebidos) foi possível identificar o bairro onde foi solicitado um serviço ou partiu a reclamação do munícipe.

- Desde 2018, a Região do Gaivota lidera as demandas (Gaivota, Bopiranga, Tupy, São Fernando, Jardim das Palmeiras e Jamaica). Em 2022, a região já corresponde a 38% de todos os pedidos;

- 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 31%, e Belas Artes (Belas Artes, Chácaras Cibratel, Cibratel I, Cibratel II, Praia do Sonho e Sabaúna), com 14%.



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

| AMÉRICA | |
|-----------------|-----------|
| Jardim Coronel | 10 |
| Umuarama | 6 |
| Corumbá | 4 |
| Guapiranga | 4 |
| Jardim Anchieta | 0 |
| TOTAL | 24 |

| GAIVOTA | |
|----------------------|------------|
| Gaivota | 51 |
| Bopiranga | 17 |
| Tupy | 21 |
| São Fernando | 16 |
| Jardim das Palmeiras | 1 |
| Jamaica | 25 |
| TOTAL | 131 |

| BELAS ARTES | |
|-------------------|-----------|
| Cibratel II | 21 |
| Belas Artes | 9 |
| Cibratel I | 8 |
| Praia do Sonho | 6 |
| Chácaras Cibratel | 5 |
| Sabaúna | 1 |
| TOTAL | 50 |

| SUARÃO | |
|-----------------------|------------|
| Suarão | 21 |
| Loty | 15 |
| Nova Itanhaém | 16 |
| Oásis | 13 |
| Jardim Suarão | 2 |
| Verde Mar | 1 |
| Nossa Senhora do Sion | 5 |
| Aguapeú | 3 |
| Savoy | 4 |
| Campos Elíseos | 6 |
| Guapurá | 1 |
| Marrocos | 2 |
| Tropical | 17 |
| Rio Acima | 0 |
| TOTAL | 106 |

| CENTRO | |
|-----------------|-----------|
| Centro | 19 |
| Cidade Anchieta | 0 |
| Satélite | 3 |
| Laranjeiras | 6 |
| Guarda Civil | 2 |
| Mosteiro | 1 |
| Vila São Paulo | 1 |
| Ivoty | 2 |
| Guaraú | 0 |
| Baixio | 0 |
| TOTAL | 34 |



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

| OCORRÊNCIAS POR BAIRROS - 1º SEMESTRE 2022 | |
|--|------------|
| Gaivota | 51 |
| Jamaica | 25 |
| Cibratel II | 21 |
| Suarão | 21 |
| Tupy | 21 |
| Centro | 19 |
| Bopiranga | 17 |
| Tropical | 17 |
| Nova Itanhaém | 16 |
| São Fernando | 16 |
| Loty | 15 |
| Oásis | 13 |
| Jardim Coronel | 10 |
| Belas Artes | 9 |
| Cibratel I | 8 |
| Campos Elíseos | 6 |
| Laranjeiras | 6 |
| Praia do Sonho | 6 |
| Umuarama | 6 |
| Chácaras Cibratel | 5 |
| Nossa Senhora do Sion | 5 |
| Corumbá | 4 |
| Guapiranga | 4 |
| Savoy | 4 |
| Aguapeú | 3 |
| Satélite | 3 |
| Guarda Civil | 2 |
| Ivoty | 2 |
| Jardim Suarão | 2 |
| Marrocos | 2 |
| Guapurá | 1 |
| Jardim das Palmeiras | 1 |
| Mosteiro | 1 |
| Sabaúna | 1 |
| Verde Mar | 1 |
| Vila São Paulo | 1 |
| Baixio | 0 |
| Cidade Anchieta | 0 |
| Guaraú | 0 |
| Jardim Anchieta | 0 |
| Rio Acima | 0 |
| TOTAL | 345 |

| OCORRÊNCIAS POR BAIRROS - 1º SEMESTRE 2021 | |
|--|------------|
| 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 |
| Aguapeú | 0 |
| Chácaras Cibratel | 0 |
| Guaraú | 0 |
| Jardim Anchieta | 0 |
| Mosteiro | 0 |
| Rio Acima | 0 |
| Satélite | 0 |
| Vila São Paulo | 0 |
| TOTAL | 472 |

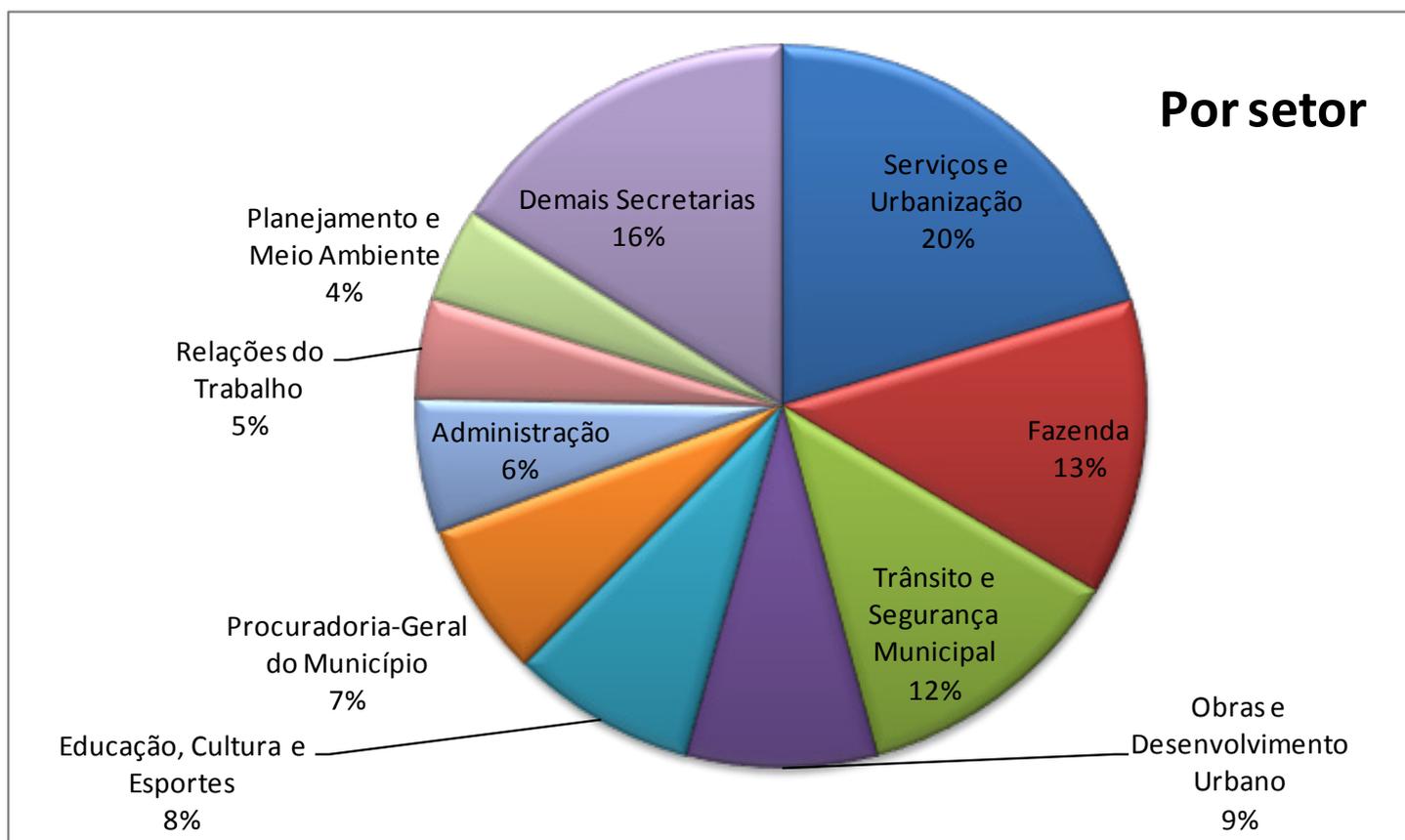


ATENDIMENTO POR SECRETARIAS

As secretarias com maior demanda foram: Serviços e Urbanização (20%); Fazenda (13%); Trânsito e Segurança Municipal (12%); Obras e Desenvolvimento Urbano (9%); Educação, Cultura e Esportes (8%) e Procuradoria Geral do Município (7%) - todas as providências adotadas pela Administração Municipal podem ser conferidas ao final deste relatório;

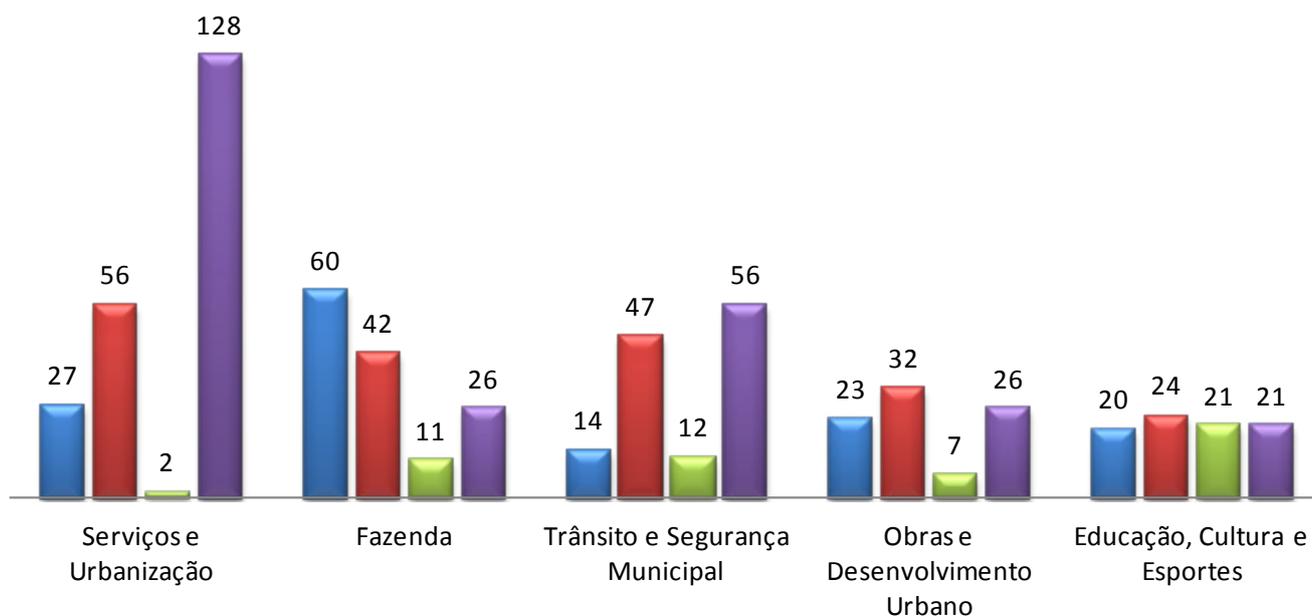
É o quarto ano seguido que a Secretaria de Serviços e Urbanização lidera as demandas da Ouvidoria-Geral do Município. De qualquer forma, há um grande queda no número de reclamações. Somente considerando mesmo período do ano passado, as demandas caíram 53% (452 em 2021 contra 213 em 2022). Iluminação pública caiu 75% (289 em 2021 contra 71 em 2022);

Por outro lado, aumentaram as demandas em relação a Educação, Cultura e Esportes (50%), por conta da retomada das aulas presenciais; e Trânsito e Segurança Municipal (29%), muito em função das constantes reclamações sobre o transporte público no Município;



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 | 12 | 24 | 13 | 13 | 62 |
| Assistência e Desenvolvimento Social | 3 | 3 | 1 | 10 | 17 |
| Comunicação Social | 2 | 9 | 1 | 0 | 12 |
| Desenvolvimento Econômico | 1 | 31 | 0 | 7 | 39 |
| Educação, Cultura e Esportes | 20 | 24 | 21 | 21 | 86 |
| Fazenda | 60 | 42 | 11 | 26 | 139 |
| Gestão e Controle | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Governo Municipal | 0 | 8 | 1 | 0 | 9 |
| Habitação | 1 | 4 | 0 | 0 | 5 |
| Obras e Desenvolvimento Urbano | 23 | 32 | 7 | 26 | 88 |
| Planejamento e Meio Ambiente | 11 | 19 | 0 | 14 | 44 |
| Relações do Trabalho | 0 | 44 | 0 | 3 | 47 |
| Relações Institucionais | 0 | 7 | 0 | 0 | 7 |
| Saúde | 10 | 23 | 4 | 3 | 40 |
| Serviços e Urbanização | 27 | 56 | 2 | 128 | 213 |
| Trânsito e Segurança Municipal | 14 | 47 | 12 | 56 | 129 |
| Turismo | 0 | 8 | 1 | 0 | 9 |
| Procuradoria-Geral do Município | 9 | 23 | 0 | 41 | 73 |
| Fundo Social de Solidariedade | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 |
| Diversos* | 7 | 14 | 1 | 6 | 28 |
| TOTAL | 200 | 419 | 75 | 355 | 1049 |

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



PORTAL FALA.BR

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. É padrão em todo o país e atende a 100% do disposto na Lei Federal nº 13.460/2016. No primeiro semestre de 2022, a plataforma recebeu 200 demandas. Até 30 de junho de 2022, 13 permaneciam em aberto.

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 30 de junho de 2022, permaneciam em aberto 18 dos 355 atendimentos realizados.

| DEMANDAS POR SECRETARIA | |
|--------------------------------------|------------|
| Administração | 12 |
| Assistência e Desenvolvimento Social | 3 |
| Comunicação Social | 2 |
| Desenvolvimento Econômico | 1 |
| Educação, Cultura e Esportes | 20 |
| Fazenda | 60 |
| Gestão e Controle | 0 |
| Governo Municipal | 0 |
| Habitação | 1 |
| Obras e Desenvolvimento Urbano | 23 |
| Planejamento e Meio Ambiente | 11 |
| Relações do Trabalho | 0 |
| Relações Institucionais | 0 |
| Saúde | 10 |
| Serviços e Urbanização | 27 |
| Trânsito e Segurança Municipal | 14 |
| Turismo | 0 |
| Procuradoria-Geral do Município | 9 |
| Fundo Social de Solidariedade | 0 |
| Diversos/Não informado | 7 |
| TOTAL | 200 |

| DEMANDAS POR SECRETARIA | |
|--------------------------------------|------------|
| Administração | 13 |
| Assistência e Desenvolvimento Social | 10 |
| Comunicação Social | 0 |
| Desenvolvimento Econômico | 7 |
| Educação, Cultura e Esportes | 21 |
| Fazenda | 26 |
| Gestão e Controle | 0 |
| Governo Municipal | 0 |
| Habitação | 0 |
| Obras e Desenvolvimento Urbano | 26 |
| Planejamento e Meio Ambiente | 14 |
| Relações do Trabalho | 3 |
| Relações Institucionais | 0 |
| Saúde | 3 |
| Serviços e Urbanização | 128 |
| Trânsito e Segurança Municipal | 56 |
| Turismo | 0 |
| Procuradoria-Geral do Município | 41 |
| Fundo Social de Solidariedade | 1 |
| Diversos | 6 |
| TOTAL | 355 |

| TIPOS DE SOLICITAÇÃO | |
|----------------------|------------|
| Reclamação | 86 |
| Solicitação | 89 |
| Denúncia | 20 |
| Elogio | 2 |
| Sugestão | 3 |
| TOTAL | 200 |

| TIPOS DE SOLICITAÇÃO | |
|----------------------|------------|
| Reclamação | 311 |
| Solicitação | 31 |
| Denúncia | 9 |
| Elogio | 3 |
| Sugestão | 1 |
| TOTAL | 355 |



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 419 demandas no primeiro semestre de 2022. Seguindo a tendência de outras plataformas, as secretarias mais acionadas foram Serviços e Urbanização, Trânsito e Segurança Municipal e Fazenda. Até 30 de junho de 2022, ainda não haviam sido respondidos 8 e-mails.

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.

No primeiro semestre de 2022, todos os pedidos foram apenas por meio eletrônico (e-Sic). Até 30 de junho de 2022, haviam 8 pedidos em aberto.

DEMANDAS POR SECRETARIA

| DEMANDAS POR SECRETARIA | |
|--------------------------------------|------------|
| Administração | 24 |
| Assistência e Desenvolvimento Social | 3 |
| Comunicação Social | 9 |
| Desenvolvimento Econômico | 31 |
| Educação, Cultura e Esportes | 24 |
| Fazenda | 42 |
| Gestão e Controle | 0 |
| Governo Municipal | 8 |
| Habitação | 4 |
| Obras e Desenvolvimento Urbano | 32 |
| Planejamento e Meio Ambiente | 19 |
| Relações do Trabalho | 44 |
| Relações Institucionais | 7 |
| Saúde | 23 |
| Serviços e Urbanização | 56 |
| Trânsito e Segurança Municipal | 47 |
| Turismo | 8 |
| Procuradoria-Geral do Município | 23 |
| Fundo Social de Solidariedade | 1 |
| Diversos* | 14 |
| TOTAL | 419 |

TIPOS DE SOLICITAÇÃO

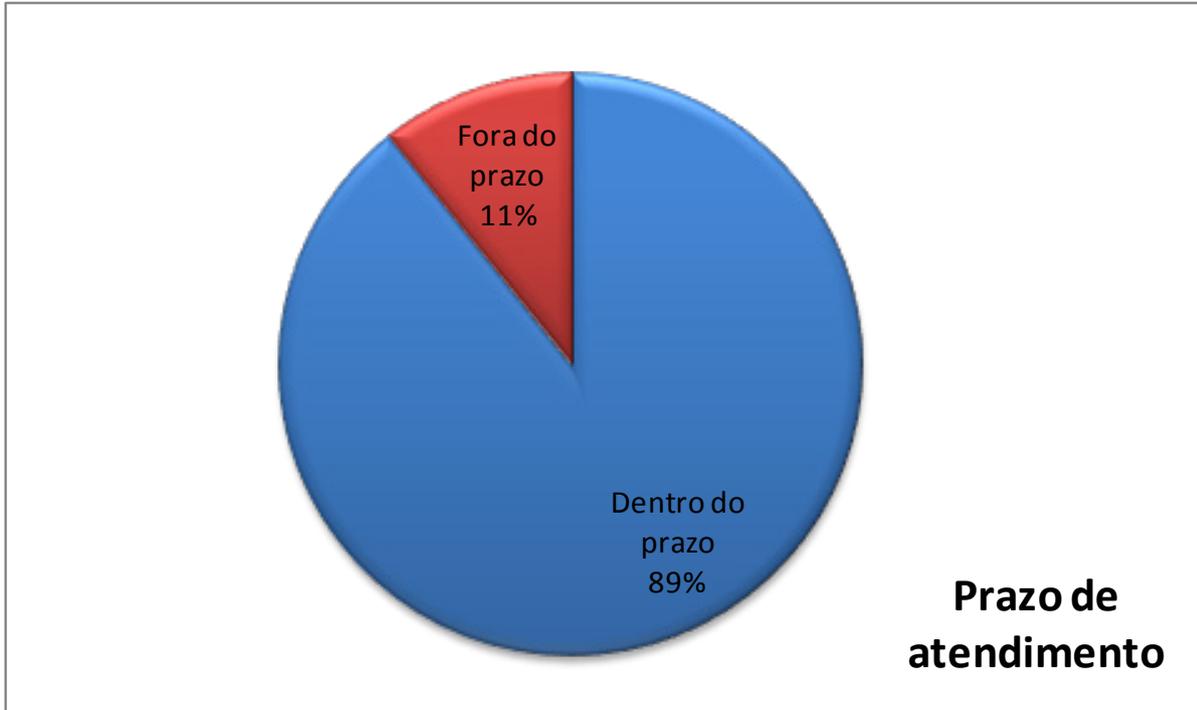
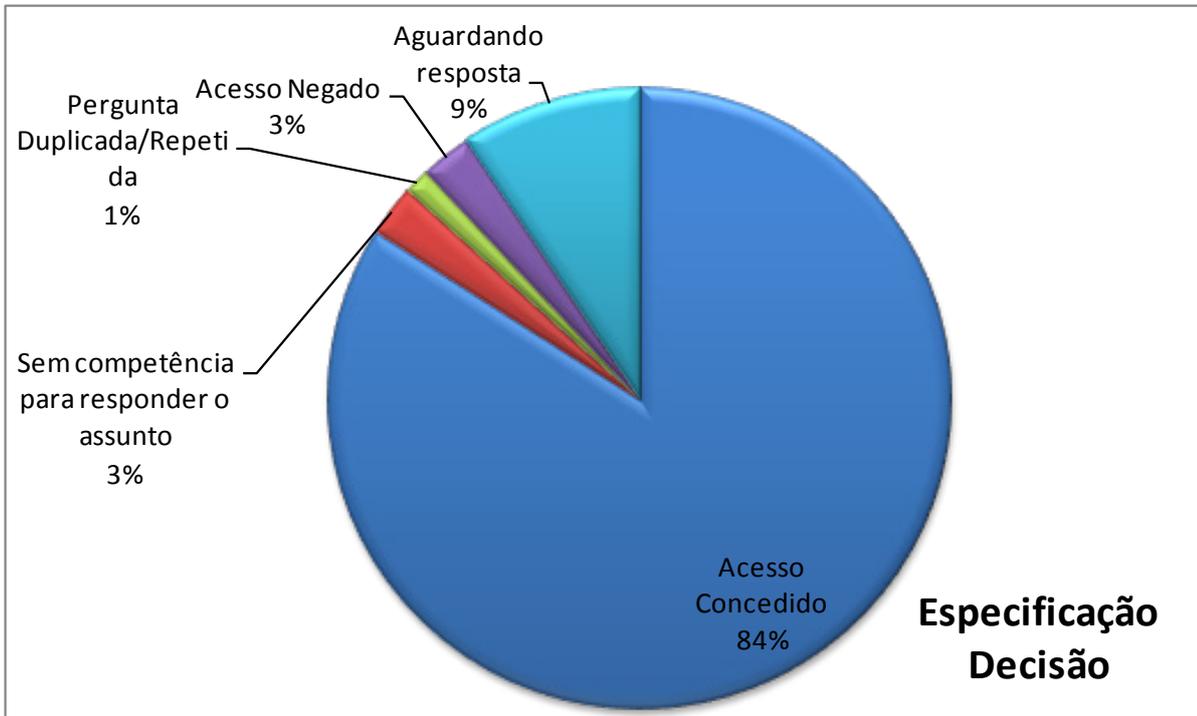
| TIPOS DE SOLICITAÇÃO | |
|-----------------------------|------------|
| Reclamação | 157 |
| Solicitação | 202 |
| Denúncia | 39 |
| Elogio | 7 |
| Sugestão | 0 |
| Não especificado (diversos) | 14 |
| TOTAL | 419 |

ATENDIMENTO - POR ASSUNTO

| ATENDIMENTO - POR ASSUNTO | |
|---------------------------|-----------|
| Educação | 20 |
| Recursos Humanos | 14 |
| Fazenda | 5 |
| Pavimentação | 5 |
| Licitações | 4 |
| Saúde | 4 |
| Contabilidade | 3 |
| Transporte Coletivo | 3 |
| Cadastro | 2 |
| Coleta de resíduos | 2 |
| Governo | 2 |
| Obras públicas | 2 |
| Administração | 1 |
| Assistência Social | 1 |
| Comunicação Social | 1 |
| Cultura | 1 |
| Diversos | 1 |
| IPTU | 1 |
| Segurança Pública | 1 |
| Trânsito | 1 |
| Turismo | 1 |
| TOTAL | 75 |

ATENDIMENTOS POR MÊS

| ATENDIMENTOS POR MÊS | |
|----------------------|-----------|
| JANEIRO | 4 |
| FEVEREIRO | 21 |
| MARÇO | 11 |
| ABRIL | 10 |
| MAIO | 18 |
| JUNHO | 11 |
| TOTAL | 75 |

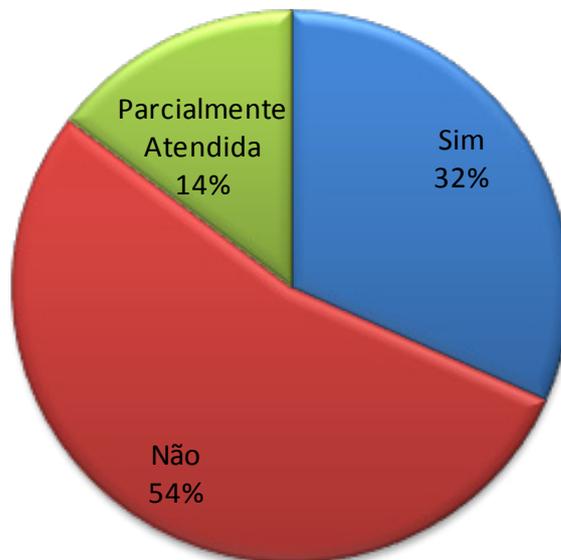


PESQUISA DE SATISFAÇÃO

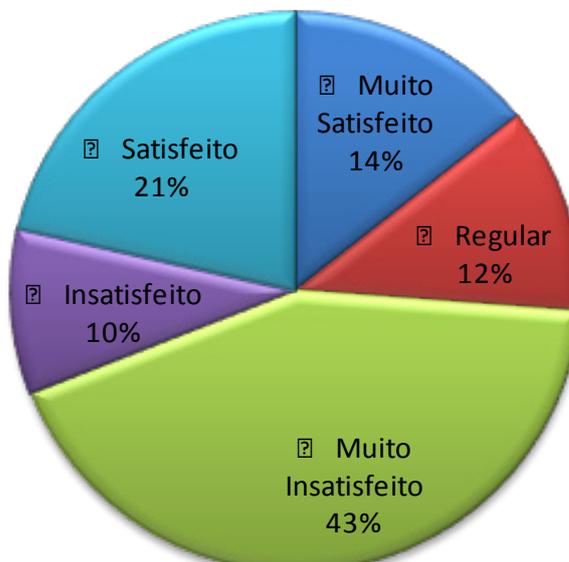
Em atendimento ao disposto no art. 23 da Lei Federal nº 13.460/2016, no Portal Fala.BR é possível ao munícipe responder às pesquisas de satisfação, após o encerramento da demanda. Do total de atendimentos realizados no primeiro semestre de 2022, apenas 42 munícipes responderam a pesquisa on-line.

Seguem os números:

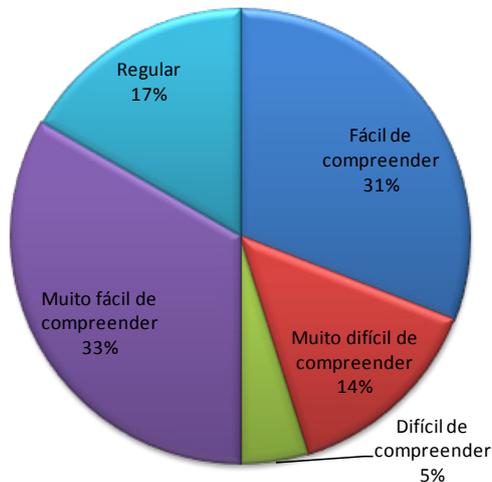
A sua demanda foi atendida?



Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?



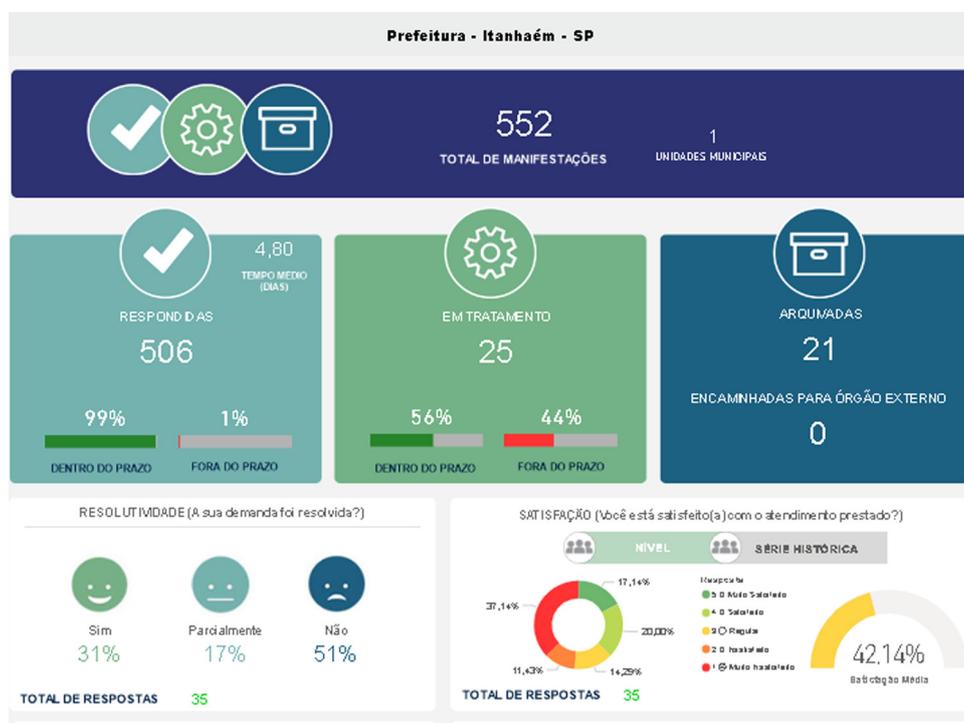
A resposta fornecida foi fácil de compreender?



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 42%. O índice de resolatividade está em 31% (Sim), 17% (parcialmente atendida) e 51% (Não) - próximo da média nacional (39%). Um dado positivo é que 98% das demandas recebidas pela Prefeitura de Itanhaém foram respondidas dentro do prazo.



ATIVIDADES E PROJETOS DA OUVIDORIA

- Durante o primeiro semestre de 2022, a Ouvidoria-Geral recebeu 1.049 demandas, sendo que 47 delas seguiam em aberto até o dia 30 de junho de 2022 e 1.002 obtiveram resposta conclusiva;
- Em 25 de janeiro de 2022, a Ouvidoria-Geral publicou o Relatório Anual de Atividades no Site Oficial (<http://www2.itanhaem.sp.gov.br/wp-content/uploads/2022/01/Relatorio-Anual-2021.pdf>) e no Boletim Oficial nº 726 (<http://www2.itanhaem.sp.gov.br/boletim-oficial/edicao-723/>), sendo apresentado também ao ao Chefe do Executivo;

10
BOLETIM OFICIAL
19 A 25 DE JANEIRO DE 2022 | ANO 18 | Nº 723

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 DE ITANHAÉM REALIZA MAIS DE 2,4 MIL ATENDIMENTOS EM 2021

A Ouvidoria-Geral da Prefeitura de Itanhaém recebeu 2.432 demandas durante todo o ano de 2021, de acordo com levantamento publicado no Relatório de Atividades. O 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.

Do total de 2021, 62 demandas seguiam em aberto até o dia 31 de dezembro e 2.370 obtiveram resposta conclusiva. As plataformas mais utilizadas foram: Fala BR (18%), e-mail (46%), Presencial e Telefônico (29%) e Sic (7%).

As reclamações recebidas representaram 55% do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral, enquanto que 27% foram solicitações, 3% 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.

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%). Também foram frequentes os pedidos relativos à IPTU (10%), Dívida Ativa (9%), manutenção de ruas (8%), Recursos Humanos (4%), Fazenda (3%) e transporte coletivo (3%).

Com exceção dos pedidos relacionados à iluminação pública, os demais serviços da Secretaria de

PROVIDÊNCIAS ADOTADAS – O relatório também publicou os principais problemas identificados pela Ouvidoria-Geral e as providências adotadas. O set separou as demandas em "complexas", no qual exigem ações de longo prazo, e "corriqueiras", com pedidos de informações e solicitações de serviços rotineiros da Prefeitura de Itanhaém.

PAINEL RESOLVEU? – O Painel 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 grau de satisfação do município com a Ouvidoria-Geral da Prefeitura de Itanhaém foi de 45%, número próximo à média nacional (46,33%). O índice de resolatividade es em 43% (Sim) - acima da média nacional (39%). Outro dado positivo é que 91% das demandas recebidas pela Prefeitura de Itanhaém foram respondidas dentro do prazo.

CONFIRA COMO ENTRAR EM CONTATO COM A OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO:

PRESENCIAL: Nas dependências da Secretaria de Comunicação Social, no Paço Municipal Anchieta (Avenida Washington Luiz, 75, Centro), de segunda-feira, das 9 às 16 horas.

OUVIDORIA
ITANHAÉM

PROJETOS PARA 2022

- Reformulação e regulamentação legal da Carta de Serviços ao Usuário
- 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.
- Implantação de dois guichês no Call Center do Paço Municipal Anchieta, ampliando assim o atendimento.

NECESSIDADES E SUGESTÕES DE MELHORIAS PARA A OUVIDORIA-GERAL

- Regulamentação legal da Carta de Serviços ao Usuário e a criação do Conselho de Usuários de Serviços Públicos e reforço de Recursos Humanos nas atividades da Ouvidoria-Geral do Município;
- Criação, no quadro de pessoal efetivo da Prefeitura de Itanhaém, de pelo menos dois (2) cargos de "Atendente de Ouvidoria";
- Estreitar relações e troca de informações com as ouvidorias de outras cidades da Região Metropolitana da Baixada Santista.



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 |
| Manutenção de ruas (Serviços e Urbanização) | Durante o primeiro semestre de 2022, a solicitação mais frequente foi sobre Manutenção de Ruas (limpeza, coleta de resíduos, cascalhamento, roçada e outros), sendo responsável por 10% de todas as demandas recebidas pela Ouvidoria-Geral. As demandas de toda a Secretaria de Serviços e Urbanização caíram 53% (452 em 2021 contra 213 em 2022) | 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. |
| Iluminação Pública (Serviços e Urbanização) | Os pedidos de manutenção na Iluminação pública caíram 75% em relação ao mesmo período do ano anterior (289 em 2021 contra 71 em 2022); | 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) | Pedidos de poda de árvore que estão atingindo a rede de energia elétrica | 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. |
| 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. |

| | | |
|---|---|---|
| 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 estão em queda. | Sobre o assunto, 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) | As demandas relacionadas a Secretaria de Trânsito e Segurança Municipal tiveram aumento de 29% em relação ao mesmo período do ano passado, muito em função das constantes reclamações sobre o transporte público no Município | 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 a 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 UPA, agendamento de exames, estrutura e atendimentos nas USF, 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 CORRIQUEIRAS

| 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 divulga os serviços on-line, além da Ouvidoria-Geral sanar dúvidas. |
| Procuradoria Geral do Município | Houve reclamações sobre as dificuldades de atendimento na Dívida Ativa, além de dúvidas gerais sobre o novo Refis. | Assim como é procedido em todas as demandas, a Ouvidoria-Geral imediatamente sanou as dúvidas gerais. As instalações de novos guichês e alterações nos procedimentos de atendimento na Dívida Ativa mostraram-se positivas. |
| Educação, Cultura e Esportes | Com a retomada de aulas presenciais, se verificou também um aumento nas demandas da Educação. Em geral, as demandas foram sobre vagas em creche, transporte escolar e andamento das aulas. | Todas as demandas foram encaminhadas para ciência da Secretaria de Educação, Cultura e Esportes, que encaminhou resposta tempestiva à Ouvidoria-Geral. |
| Administração | Dúvidas relacionadas aos concursos públicos e pedidos de acesso à informação sobre licitações e recursos humanos. | Os pedidos de informações sobre concursos públicos e licitações foram sanados pela Ouvidoria-Geral e/ou setor competente. Os assuntos internos sobre servidores foram tratados diretamente pelo setor competente, respeitando as informações sigilosas e os dados sensíveis. |
| Assistência e Desenvolvimento Social | Reclamação sobre a falta de informações relacionadas a distribuição de cestas básicas. Dúvidas sobre CadÚnico, 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. |
| Comunicação Social | Pedidos de correção a informações nas matérias do Site e Boletim Oficial. E dúvidas sobre o funcionamento da Ouvidoria. | Imediatamente corrigidas, quando constatado o erro. |



| | | |
|--------------------------------------|--|---|
| Desenvolvimento Econômico | Denúncias sobre irregularidades em estabelecimentos comerciais e dúvidas gerais sobre abertura de alvará de funcionamento. | As denúncias foram enviadas para o setor de fiscalização, que imediatamente abriu procedimento administrativo. As dúvidas gerais foram sanadas pela própria Ouvidoria-Geral ou pelo Gabinete do Secretário. |
| Turismo | Apenas poucas dúvidas gerais sobre os pontos turísticos da 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. | Encaminhado para ciência do Gabinete do Prefeito e para o Gabinete do Vice-Prefeito. |
| Habitação | Questionamentos sobre projetos habitacionais e sobre regularização fundiária. | Primeiramente o munícipe foi orientado pela Ouvidoria-Geral e, em casos mais específicos, a Secretaria de Habitação realizou o atendimento. |
| Fundo Social de Solidariedade | Pedidos de cesta básica. | A equipe do Fundo Social de Solidariedade imediatamente realizou atendimento, após contato com a Ouvidoria-Geral. |
| Gestão e Controle | Até 30 de junho de 2022, não houve demandas à Secretaria. | |

Itanhaém, 19 de julho de 2022

CLAUDIOMAR FERREIRA DE SANTANA
Ouvidor-Geral do Município