



OUVIDORIA GERAL

MUNICÍPIO DE ITANHAÉM



VEM QUE
EU TE
ESCUTO



www.itanhaem.sp.gov.br

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES 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

ELIANE TAVARES DOS ANJOS FAUSTINO
Ouvidora-Geral do Município

MARIA CLEIB SOARES OLIVEIRA REIS
Recepcionista

CONTATOS E ATENDIMENTO

Presencial/Call-center:

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

Telefônico:

(13)3421.1600-Ramal 1274

(13) 3421 1616 (Whatsapp)

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:
CAMILA ALEXANDRE DA SILVA

MÍDIAS SOCIAIS



[www.twitter.com/
pref_itanhaem](http://www.twitter.com/pref_itanhaem)



[www.facebook.com/
prefeituramunicipaldeitanhaem](http://www.facebook.com/prefeituramunicipaldeitanhaem)



[www.flickr.com/
governomunicipaldeitanhaem](http://www.flickr.com/governomunicipaldeitanhaem)



[www.instagram.com/
prefeituradeitanhaem](http://www.instagram.com/prefeituradeitanhaem)



[www.youtube.com/
governomunicipal](http://www.youtube.com/governomunicipal)



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

(De 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2022)

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 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, 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: Nos Guichês 13 e 14, no Paço Municipal Anchieta (Avenida Washington Luiz, 75, Centro), de segunda a sexta-feira, das 9 às 16 horas.

Telefônico: Call-center (13) 3421 1600 - ramal 1274, e (13) 3421.1616 (whatsapp) 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

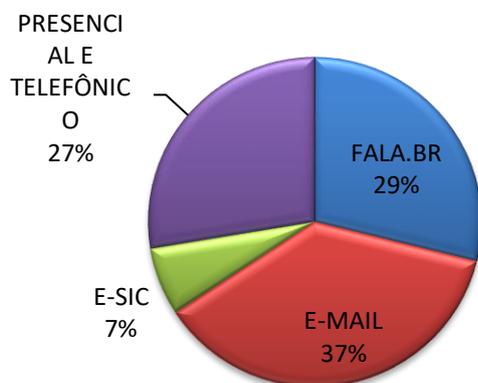
Durante todo o ano de 2022, a Ouvidoria-Geral recebeu 1851 demandas, sendo que 89 delas seguiam em aberto até o dia 31 de dezembro de 2022 e 1.762 obtiveram resposta conclusiva. As plataformas mais utilizadas foram: Fala BR (29%), e-mail (37%), Presencial e Telefônico (27%) e e-Sic (7%).

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

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO - TOTAL DE ATENDIMENTO							
PLATAFORMA	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL
FALA BR	23	59	59	34	53	106	534
E-MAIL	42	57	20	54	29	62	683
E-SIC	10	8	15	1	10	4	123
PRESENCIAL E TELEFÔNICO	33	18	7	13	22	63	511
TOTAL	108	142	101	102	114	235	1851

MANIFESTAÇÕES EM ABERTO - POR PRAZO	
Dentro do prazo	78
Fora do prazo	11
TOTAL	89

Por Plataforma



MANIFESTAÇÕES EM ABERTO	
Serviços e Urbanização	32
Fazenda	3
Trânsito e Segurança Municipal	8
Saúde	6
Administração	8
Obras e Desenvolvimento Urbano	4
Planejamento e Meio Ambiente	2
Desenvolvimento Econômico	2
Turismo	0
TOTAL	89



COMPARATIVO COM O 1º ANO DA GESTÃO ATUAL

Desde que a Ouvidoria-Geral foi institucionalizada, há pouco mais de 4 anos, o ano de 2022 contou com menor número de atendimentos no setor. Essa queda pode ser explicada pela permanente comunicação com o público usuário, com o objetivo de mantê-lo informado sobre os assuntos de seu interesse. Neste último ano, além da participação em cursos de aperfeiçoamento em atendimento, a Ouvidoria manteve contato com as áreas e seus respectivos gestores, com objetivo de encaminhar demandas bem específicas. Além disso, para atendimento de solicitações de informação, o setor trata diretamente com as áreas objeto da questão solicitada, de um modo geral, procurando utilizar as demandas encaminhadas como subsídio para a tomada de decisões.

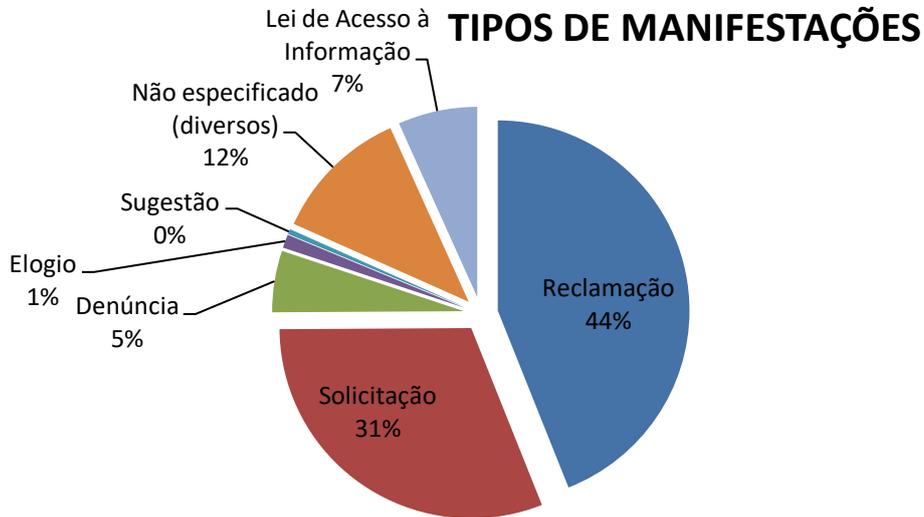
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO - 2022	
FALA.BR	534
E-MAIL	683
E-SIC	123
PRESENCIAL E TELEFÔNICO	511
TOTAL	1851

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO – 2021	
E-MAIL	455
OUVIDORIA ON-LINE	1064
E-SIC	196
PRESENCIAL E TELEFÔNICO	717
TOTAL	2432

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, 44% foram reclamações de serviços públicos, 31% de solicitações, 5% 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.

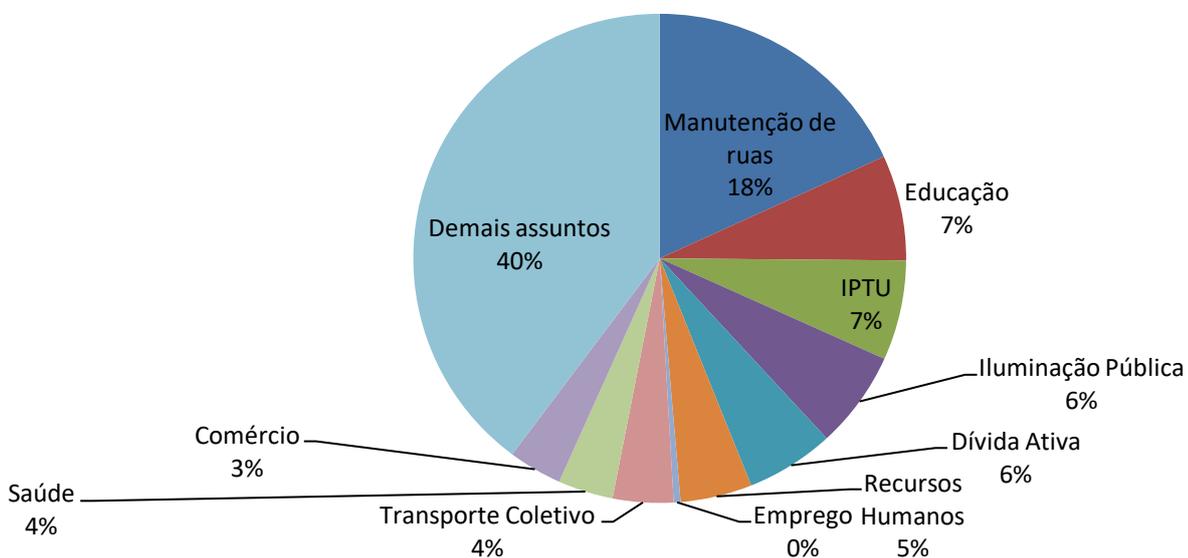
TIPOS DE SOLICITAÇÃO	
Reclamação	808
Solicitação	568
Denúncia	96
Elogio	21
Sugestão	8
Não especificado (diversos)	213
Lei de Acesso à Informação	123
TOTAL	1851



POR ASSUNTO

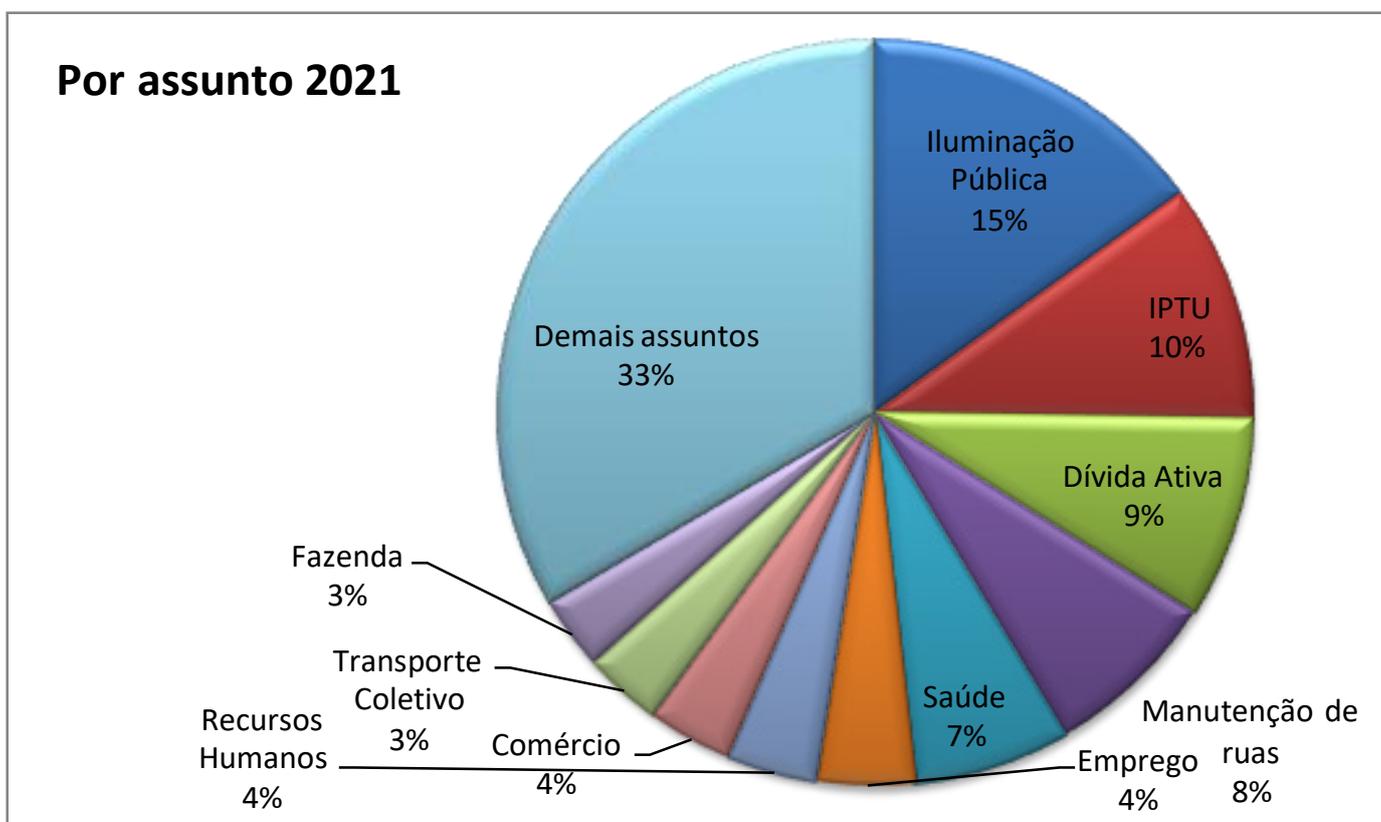
- Em 2022, a solicitação mais frequente foi sobre manutenção de ruas, sendo responsável por 18% de todas as demandas recebidas pela Ouvidoria-Geral;
- Assim como em anos anteriores, foram frequentes os pedidos relativos à IPTU (7%), Dívida Ativa (6%), Iluminação pública (6%) e Educação (7%);
- Outro setor que recebeu reclamações foi o transporte coletivo (4%), tendo como motivo os constantes atrasos de algumas das linhas de ônibus.

POR ASSUNTO 2022



COMPARATIVO COM O ANO ANTERIOR

- É o segundo ano seguido que os assuntos Iluminação pública e manutenção de ruas estão entre os temas principais de reclamações da população;
- Iluminação pública recebeu, durante todo o ano de 2021, 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;
- Com exceção dos pedidos relacionados a iluminação pública e manutenção de ruas, os demais serviços da Secretaria de Serviços e Urbanização (coleta de resíduos, limpeza de galerias de águas pluviais, limpeza de valas, 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 sistema para denúncia de obras irregulares, lotes abandonados, calçadas danificadas, vazamento de esgoto entre outros assuntos, as reclamações recebidas pela Ouvidoria-Geral do Município continuaram em queda, conforme foi registrado nos boletins dos anos anteriores. Em 2020 foram 140 pedidos, enquanto que em 2021 foram 96 e neste ano de 2022 foram 88 no total.





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

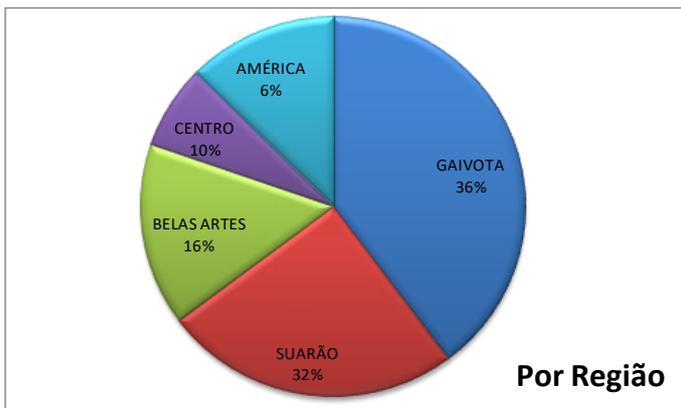
ASSUNTOS PRINCIPAIS 2022	
Iluminação Pública	162
Dívida Ativa	108
Manutenção de ruas	252
IPTU	115
Comércio	61
Transporte Coletivo	56
Terreno Baldio	28
Diversos	63
Pavimentação	56
Saúde	127
Guarda Civil Municipal	16
Meio Ambiente	52
Trânsito	60
Educação	152
Recursos Humanos	56
Fazenda	40
Assistência Social	29
Administração	25
Obras Públicas	11
Comunicação	13
Cadastro	36
Contabilidade	19
Coleta de Resíduos	31
Som Alto	66
Turismo	9
Habitação	7
Poda de árvore	16
Leis e Decretos	9
Creches Municipais	4
Obras particulares	60
Causa animal	20
Procuradoria	19
Governo	11
Defesa Civil	3
Emprego	53
Esportes	6
TOTAL	1851

POR BAIRROS

Parte das demandas (494 dos 1.851 atendimentos recebidos) foi possível identificar o bairro onde foi solicitado um serviço ou partiu a reclamação do munícipe.

É o segundo ano seguido que a Região do Gaivota lidera as demandas (Gaivota, Bopiranga, Tupy, São Fernando, Jardim das Palmeiras e Jamaica), com cerca de 38% 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 32%, e Belas Artes (Belas Artes, Chácaras Cibratel, Cibratel I, Cibratel II, Praia do Sonho e Sabaúna), com 15%.



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

CENTRO	
Centro	30
Cidade Anchieta	0
Satélite	4
Laranjeiras	8
Mosteiro	2
Vila São Paulo	3
Ivoty	2
Guaraú	0
Baixio	0
TOTAL	49

AMÉRICA	
Jardim Coronel	8
Umuarama	8
Corumbá	10
Guapiranga	4
Jardim Anchieta	0
TOTAL	30

GAIVOTA	
Gaivota	62
Bopiranga	33
Tupy	29
São Fernando	18
Jardim das Palmeiras	3
Jamaica	27
TOTAL	172

BELAS ARTES	
Cibratel II	34
Belas Artes	18
Cibratel I	10
Praia do Sonho	8
Chácaras Cibratel	5
Sabaúna	1
TOTAL	76

SUARÃO	
Suarão	30
Loty	25
Nova Itanhaém	18
Oásis	18
Jardim Suarão	2
Verde Mar	5
Nossa Senhora do Sion	5
Aguapeú	4
Savoy	15
Campos Elíseos	7
Guapurá	4
Marrocos	2
Tropical	20
Rio Acima	0
TOTAL	155



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

OCORRÊNCIAS POR BAIROS	
Gaivota	62
Cibratel II	34
Tupy	29
Bopiranga	33
Jardim Coronel	8
Jamaica	27
Umuarama	8
Loty	25
Savoy	15
Centro	30
Cibratel I	10
Suarão	30
Oásis	18
São Fernando	18
Belas Artes	18
Praia do Sonho	8
Verde Mar	5
Laranjeiras	8
Nossa Senhora do Sion	5
Nova Itanhaém	18
Tropical	20
Jardim Suarão	2
Corumbá	10
Guapurá	4
Jardim das Palmeiras	3
Marrocos	2
Campos Elíseos	7
Aguapeú	4
Cidade Anchieta	0
Guapiranga	4
Sabaúna	1
Mosteiro	2
Ivoty	2
Satélite	4
Baixio	0
Jardim Anchieta	0
Chácaras Cibratel	5
Guaraú	0
Rio Acima	0
Vila São Paulo	3
TOTAL	482

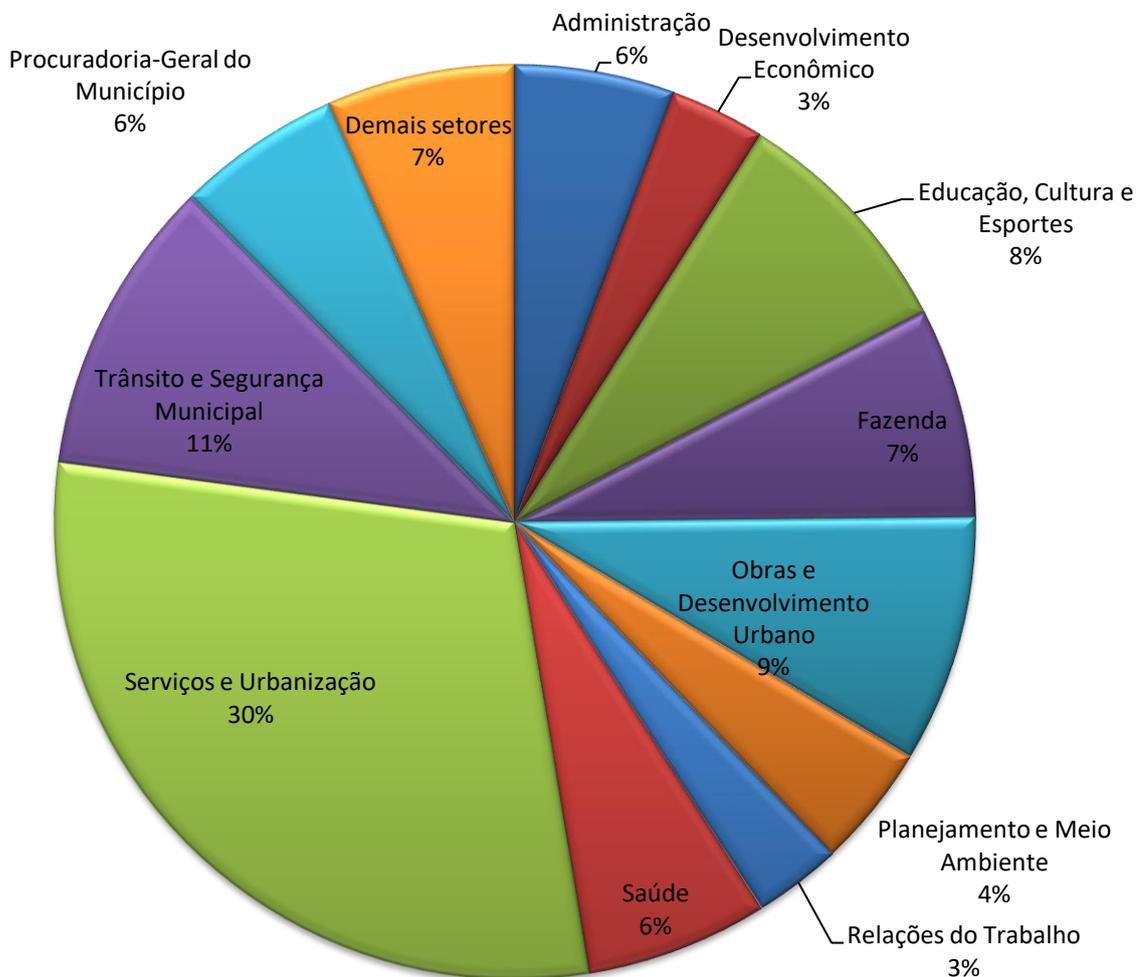


ATENDIMENTO POR SECRETARIAS

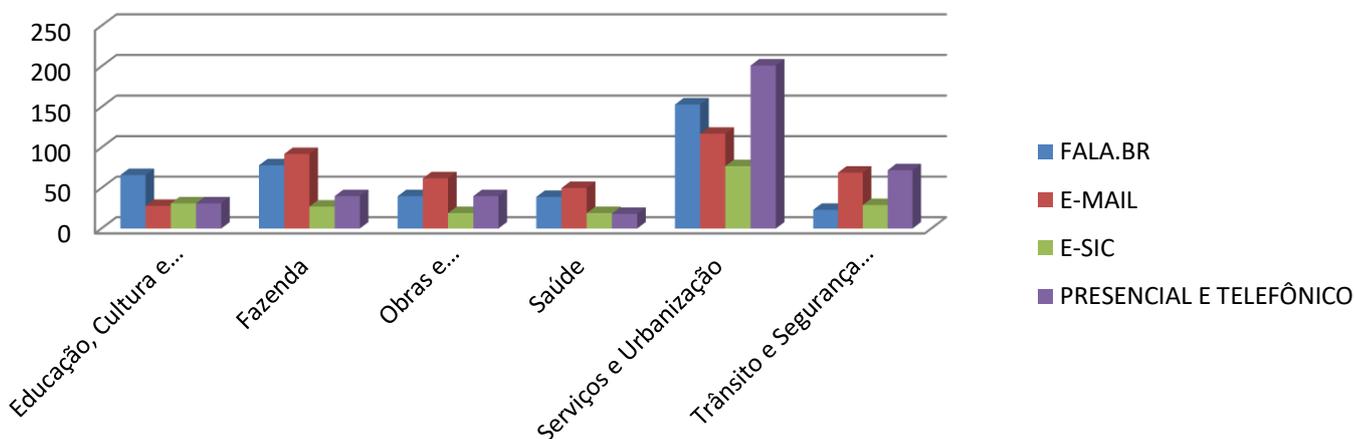
As secretarias com maiores demandas foram: Serviços e Urbanização; Fazenda; Procuradoria Geral do Município, Trânsito e Segurança Municipal; Saúde e Obras e Desenvolvimento Urbano (todas as providências adotadas pela Administração Municipal podem ser conferidas ao final deste relatório);

As secretarias mais frequentes foram as relativas a setores que tiveram grande aumento de reclamações, como iluminação pública, transporte coletivo.

POR SETOR



SETORES COM MAIOR DEMANDA



DEMANDAS POR SECRETARIA	FALA.BR	E-MAIL	E-SIC	PRESENCIAL E TELEFÔNICO	TOTAL
Administração	34	43	13	13	103
Assistência e Desenvolvimento Social	5	8	3	12	28
Comunicação Social	3	9	1	0	13
Desenvolvimento Econômico	15	40	0	7	62
Educação, Cultura e Esportes	66	28	4	31	129
Fazenda	78	92	27	40	237
Gestão e Controle	15	3	0	0	18
Governo Municipal	0	9	1	0	10
Habitação	2	5	0	0	7
Obras e Desenvolvimento Urbano	40	62	11	40	153
Planejamento e Meio Ambiente	22	34	5	19	80
Relações do Trabalho	0	50	2	5	57
Relações Institucionais	0	7	0	0	7
Saúde	39	50	6	18	113
Serviços e Urbanização	153	117	38	201	509
Trânsito e Segurança Municipal	23	69	8	72	172
Turismo	0	8	1	0	9
Procuradoria-Geral do Município	32	34	0	41	107
Fundo Social de Solidariedade	0	1	0	1	2
Diversos	7	14	3	11	35
TOTAL	534	683	123	511	1851



PORTAL FALA.BR

A Prefeitura de Itanhaém 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 2022 a plataforma recebeu 534 demandas.

DEMANDAS POR SECRETARIA	
Administração	34
Assistência e Desenvolvimento Social	5
Comunicação Social	3
Desenvolvimento Econômico	15
Educação, Cultura e Esportes	66
Fazenda	78
Gestão e Controle	15
Governo Municipal	0
Habitação	2
Obras e Desenvolvimento Urbano	40
Planejamento e Meio Ambiente	22
Relações do Trabalho	0
Relações Institucionais	0
Saúde	39
Serviços e Urbanização	153
Trânsito e Segurança Municipal	23
Turismo	0
Procuradoria-Geral do Município	32
Fundo Social de Solidariedade	0
Diversos/Não informado	7
TOTAL	534

TIPOS DE SOLICITAÇÃO	
Reclamação	86
Solicitação	89
Denúncia	20
Elogio	2
Sugestão	3
Diversos	0
TOTAL	200

Até 31 de dezembro de 2022,

PRESENCIAL e TELEFÔNICO

A Ouvidoria-Geral do Município também realiza atendimento presencial e telefônico, no call-center e 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 (call-center) além do Whatsapp (13) 3421-1616.

DEMANDAS POR SECRETARIA	
Administração	13
Assistência e Desenvolvimento Social	12
Comunicação Social	0
Desenvolvimento Econômico	7
Educação, Cultura e Esportes	31
Fazenda	40
Gestão e Controle	0
Governo Municipal	0
Habitação	0
Obras e Desenvolvimento Urbano	40
Planejamento e Meio Ambiente	19
Relações do Trabalho	5
Relações Institucionais	0
Saúde	18
Serviços e Urbanização	201
Trânsito e Segurança Municipal	72
Turismo	0
Procuradoria-Geral do Município	41
Fundo Social de Solidariedade	1
Diversos	11
TOTAL	511

TIPOS DE SOLICITAÇÃO	
Reclamação	407
Solicitação	74
Denúncia	22
Elogio	7
Sugestão	1
TOTAL	511



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 683 demandas durante o ano 2022. Seguindo a tendência de outras plataformas, as secretarias mais acionadas foram Serviços e Urbanização e Fazenda.

DEMANDAS POR SECRETARIA	
Administração	43
Assistência e Desenvolvimento Social	8
Comunicação Social	9
Desenvolvimento Econômico	40
Educação, Cultura e Esportes	28
Fazenda	92
Gestão e Controle	3
Governo Municipal	9
Habitação	5
Obras e Desenvolvimento Urbano	62
Planejamento e Meio Ambiente	34
Relações do Trabalho	50
Relações Institucionais	7
Saúde	50
Serviços e Urbanização	117
Trânsito e Segurança Municipal	69
Turismo	8
Procuradoria-Geral do Município	34
Fundo Social de Solidariedade	1
Diversos*	14
TOTAL	683

TIPOS DE SOLICITAÇÃO	
Reclamação	218
Solicitação	375
Denúncia	65
Elogio	11
Sugestão	0
Não especificado (diversos)	14
TOTAL	683

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 2022 houve apenas 4 solicitações presencial no Sic e todas as outras foram por meio eletrônico (e-Sic). Até 31 de dezembro de 2021, haviam 04 pedidos em aberto, porém ainda no prazo de resposta.

ATENDIMENTO - POR ASSUNTO	
Fazenda	20
IPTU	16
Dívida Ativa	10
Recursos Humanos	7
Cadastro	5
Educação	6
Licitações	8
Saúde	6
Governo	4
Obras particulares	4
Comércio	1
Obras públicas	6
Trânsito	2
Manutenção de ruas	5
Meio Ambiente	2
Diversos	3
Leis e Decretos	3
Pavimentação	1
Segurança Pública	3
Administração	2
Comunicação Social	2
Procuradoria	2
Transporte Coletivo	2
Iluminação Pública	1
Poda de árvore	1
Som Alto	1
Turismo	0
TOTAL	123



ATENDIMENTOS POR MÊS	
JANEIRO	17
FEVEREIRO	10
MARÇO	7
ABRIL	11
MAIO	13
JUNHO	6
JULHO	11
AGOSTO	10
SETEMBRO	10
OUTUBRO	9
NOVEMBRO	8
DEZEMBRO	11
TOTAL	123

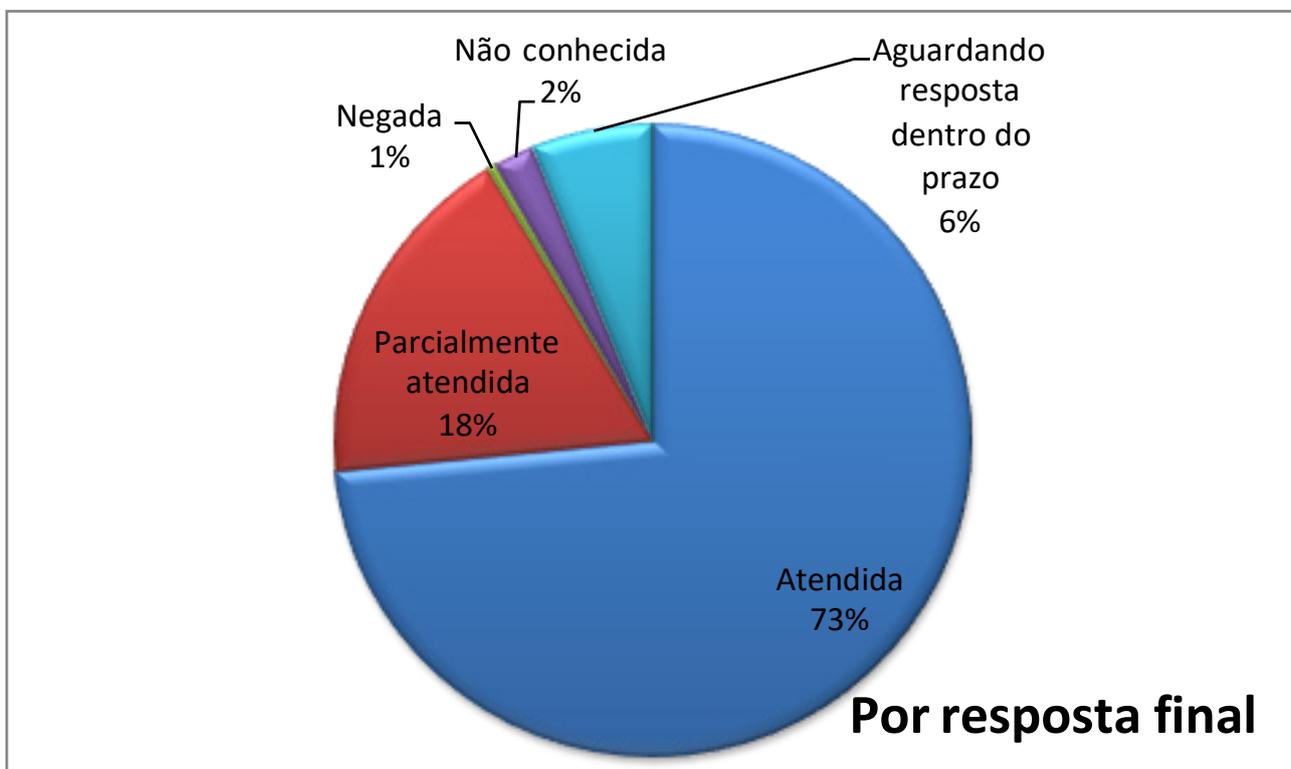
Quanto ao tipo de atendimento, seguem as definições:

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.

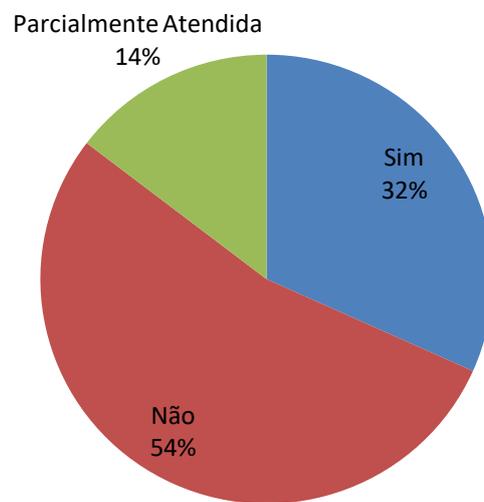


PESQUISA DE SATISFAÇÃO

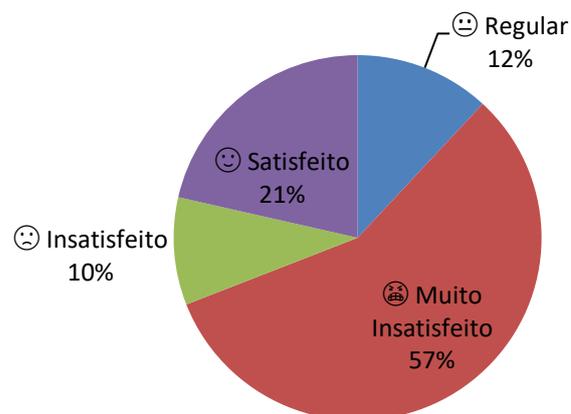
Em atendimento ao disposto no art. 23 da Lei Federal nº 13.460/2016, no Portal Fala.BR é possível ao munícipe responder às pesquisas de satisfação, após o encerramento da demanda. Do total de atendimentos realizado no primeiro semestre de 2022 apenas 42 munícipes responderam a pesquisa on-line.

Seguem os números:

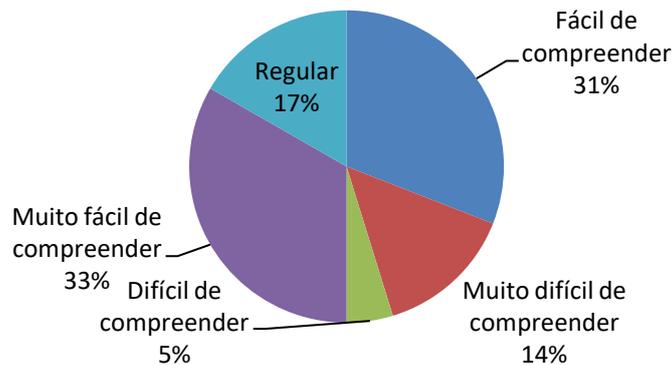
A SUA DEMANDA FOI ATENDIDA?



Você está satisfeito com o atendimento prestado?



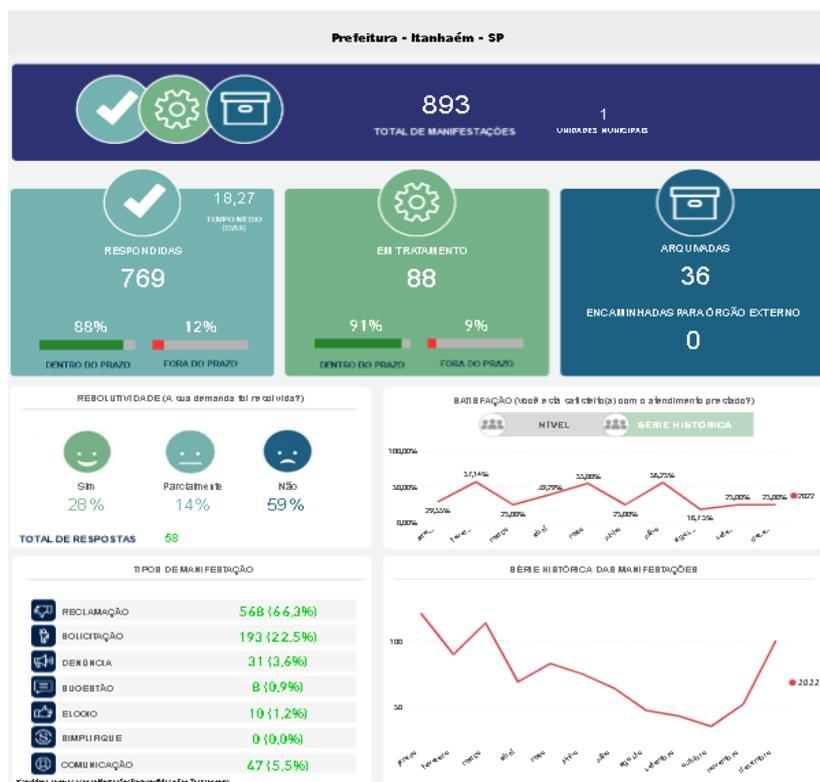
A resposta fornecida foi fácil de compreender?



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.

O grau de satisfação do munícipe com a Ouvidoria-Geral da Prefeitura de Itanhaém foi de 28%. O índice de resolatividade está em 28% (Sim), 14% (parcialmente atendida) e 59% (Não) - acima da média nacional (39%). Um dado positivo é que 88% das demandas recebidas pela Prefeitura de Itanhaém foram respondidas dentro do prazo.



ATIVIDADES E PROJETOS DA OUVIDORIA

- Durante todo o ano de 2022, a Ouvidoria-Geral recebeu 1.851 demandas, sendo que 89 delas seguiam em aberto até o dia 31 de dezembro de 2022 e 1.762. obtiveram resposta conclusiva.
- Em 2022, a Ouvidoria-Geral publicou dois relatórios de atividades: o anual de 2021 (<https://www2.itanhaem.sp.gov.br/wp-content/uploads/2022/01/Relatorio-Anual-2021.pdf>) e o semetral de 2022(<https://www2.itanhaem.sp.gov.br/wp-content/uploads/2022/07/Relatorio-Semestral-2022.pdf>). Ambos os relatórios foram apresentados também ao Chefe do Executivo;
- No dia 14/12/2022 a ouvidoria Geral com a finalidade de ampliar o atendimento e acolhimento á população itanhaense, impalntou como ferramenta facilitadora de contato o whatsapp, e, inaugurou recentemente dois guichês de atendimento no cal-center do paço municipal.Conforme Matéria abaixo:

Ouvidoria oferece atendimento em guichês do Call Center e via Whatsapp

NOVIDADE - O serviço funciona de segunda a sexta-feira, das 9 às 16 horas, em ambas as modalidades (presencial e online)



Ouvidoria de Itanhaém realiza atendimento via Whatsapp

NOVIDADE - O aplicativo será utilizado como recebimento da demanda apresentada e funciona de segunda a sexta-feira, das 9 às 16 horas





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		

PROJETOS PARA 2023

- Com previsão de lançamento para os primeiros meses de 2023, 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>;
- Encontra-se em fase de elaboração/conclusão na Secretaria de Relações Institucional Decreto de regulamentação da Carta de Serviços ao Usuário, bem como da regulamentação da instituição do Conselho de Usuários, que tem por finalidade a participação dos usuários e o acompanhamento da prestação e avaliação dos serviços públicos, conforme disposto nos arts. 18 a 21 da Lei Federal nº 13.460/2017.
- Ainda com previsão para o primeiro semestre de 2023, será apresentado ao Governo Municipal projeto da “Ouvidoria Intinerante **VEM QUE EU TE ESCUTO**”, cujo objetivo central é levar ao conhecimento da população o trabalho da Ouvidoria Geral e sua importância ao acolhimento do cidadão, buscando alternativas regionalizadas, ou seja, de acordo com a realidade de cada local.

NECESSIDADES E SUGESTÕES DE MELHORIAS PARA A OUVIDORIA-GERAL

- 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 2022, a iluminação pública teve uma queda expressiva se comparada ao ano anterior que teve por 15% de todas as demandas recebidas pela Ouvidoria-Geral em 2021, e em 2022 teve 6% do total de demandas, sendo que o crescimento se deu nos últimos meses do ano.	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 2022 foram 71, enquanto que no segundo semestre cresceu e foram 91. Os pedidos recebidos via Ouvidoria-Geral foram encaminhados para o Gabinete do Secretário para as providências necessárias, inclusive com a notificação da empresa responsável para regularizar.
Poda de árvore (Serviços e Urbanização)	Caiu o número de 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, é de sua responsabilidade a manutenção de galhos que encontram-se em torno da luminária, quanto aos galhos entrelaçados na fiação em geral, fica a cargo da Concessionária Elektro, a qual é informada por meio de ofício. Os pedidos recebidos via Ouvidoria-Geral foram encaminhados para o Gabinete do Secretário para as providências Necessárias.



Manutenção de ruas (Serviços e Urbanização)	Houve um crescimento consideração quanto as solicitações de manutenção de rua.	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 nos informou que esta alta demanda tem se dado por conta das frquentes chuvas que ocorreram no município, todo o cronograma de serviços de todas as regionais ficaram comprometidos. A secretaria tem atendido conforme o tempo estia.
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 seguem em queda desde agosto 2021. Em 2020, foram 140 pedidos, enquanto que em 2021 foram 62 e agora em 2022 foram 28 pedidos e a maioria via e-mail. 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 redução número de reclamações: de 82 em 2021 para e 56 em 2022,	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. Houve aumento em comparação ao ano anterior de 47 para 66 em 2022.	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 Savoy, agendamento de exames, estrutura e atendimentos nas Unidades de Saúde da Família.	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 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 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 críticas sobre a mudança de períodos das aulas, criação de um unico periodo do 5º ano da escola Silvia Marasca, e poucos atendimentos sobre vagas em creche.	Todas as demandas foram encaminhadas para ciência da Secretaria de Educação, Cultura e Esportes.
Administração	Dúvidas relacionadas aos concursos públicos realizados em 2019 e alguns assuntos internos sobre servidores municipais, e demandas sobre Lei de Acesso à Informação.	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 referente a disposição de cadeiras e mesas na orla da praia.	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 2022, houve alguns pedidos pela Lei de Acesso à Informação sobre o funcionamento da Controladoria do Município.	Pedidos respondidos pela equipe da respectiva Secretaria.

Itanhaém, 16 de janeiro de 2022

ELIANE TAVARES DOS ANJOS FAUSTINO
Ouvidora-Geral do Município