



# OUVIDORIA GERAL

## MUNICÍPIO DE ITANHAÉM



VEM QUE  
EU TE  
ESCUTO

DENÚNCIA

RECLAMAÇÃO

SOLICITAÇÃO

ELIPELO

SUGESTÃO

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

# RELATÓRIO SEMESTRAL DE ATIVIDADES

1º SEMESTRE 2023



## 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

**Eliseu Braga Chagas**

## HABITAÇÃO

**Mara Sanches Figueiredo**

## 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

**LETHICIA DANIELLY BESSON BITTENCOURT**

Estagiária

**MYLENA DA COSTA OLIVEIRA**

Estagiária

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

**Correspondência:**

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

**e-Sic:**

[www2.itanhaem.sp.gov.br/servico-de-informacao-ao-cidadao-sic](http://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](mailto: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](mailto:guardamunicipal@itanhaem.sp.gov.br)

**Ouvidora da Guarda Municipal:**

CAMILA ALEXANDRE DA SILVA



# RELATÓRIO DE ATIVIDADES

(De 1º de janeiro a 30 de junho de 2023)

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 2023, 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, Whatsapp, 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); Decreto Municipal nº 4.434/2023 que regulamenta a Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) no âmbito do poder executivo Municipal, estabelecendo procedimentos e outras providências correlatas para garantir o direito de acesso à informação, Decreto Municipal nº 4.432/2023 que regulamenta a 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 e (13) 3421.1616 (**whatsapp**) de segunda a sexta-feira, das 9 às 16 horas.

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

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

**E-Sic:** [www2.itanhaem.sp.gov.br/servico-de-informacao-ao-cidadao-sic](http://www2.itanhaem.sp.gov.br/servico-de-informacao-ao-cidadao-sic)

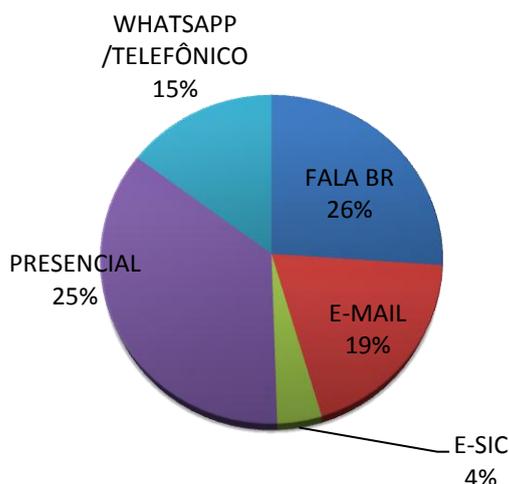
**Sic:** Nas dependências da Secretaria de Comunicação Social, no Paço Municipal Anchieta (Avenida Washington Luiz, 75, Centro), de segunda a sexta-feira, das 9 às 16 horas.

## ATENDIMENTOS

Durante o primeiro semestre de 2023, a Ouvidoria-Geral recebeu 859 demandas, sendo que 127 delas seguiam em aberto até o dia 30 de junho de 2023 e 732 obtiveram resposta conclusiva. As plataformas mais utilizadas foram: Presencial(25%), ,Telefônico e Whatsapp (15%), Fala.BR (26%) , E-mail (19%), e e-Sic (4%).

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO - TOTAL DE ATENDIMENTO							
PLATAFORMA	Janeiro	Fevereiro	Março*	Abril*	Maió	Junho	TOTAL
FALA BR	54	47	40	26	24	33	231
E-MAIL	36	40	30	16	16	28	176
E-SIC	11	4	7	5	3	4	34
WHATSAPP / TELEFÔNICO	89	63	71	28	35	21	307
PRESENCIAL	33	20	28	9	33	4	127
<b>TOTAL</b>	<b>223</b>	<b>174</b>	<b>177</b>	<b>84</b>	<b>111</b>	<b>90</b>	<b>859</b>

## POR PLATAFORMA



## MANIFESTAÇÕES EM ABERTO

MANIFESTAÇÕES EM ABERTO - POR PRAZO	
Dentro do prazo	77
Fora do prazo	50
<b>TOTAL</b>	<b>127</b>

MANIFESTAÇÕES EM ABERTO	
E-MAIL	1
FALA BR	43
E-SIC	5
PRESENCIAL/ TELEFÔNICO / WHATSAPP	78
<b>TOTAL</b>	<b>127</b>

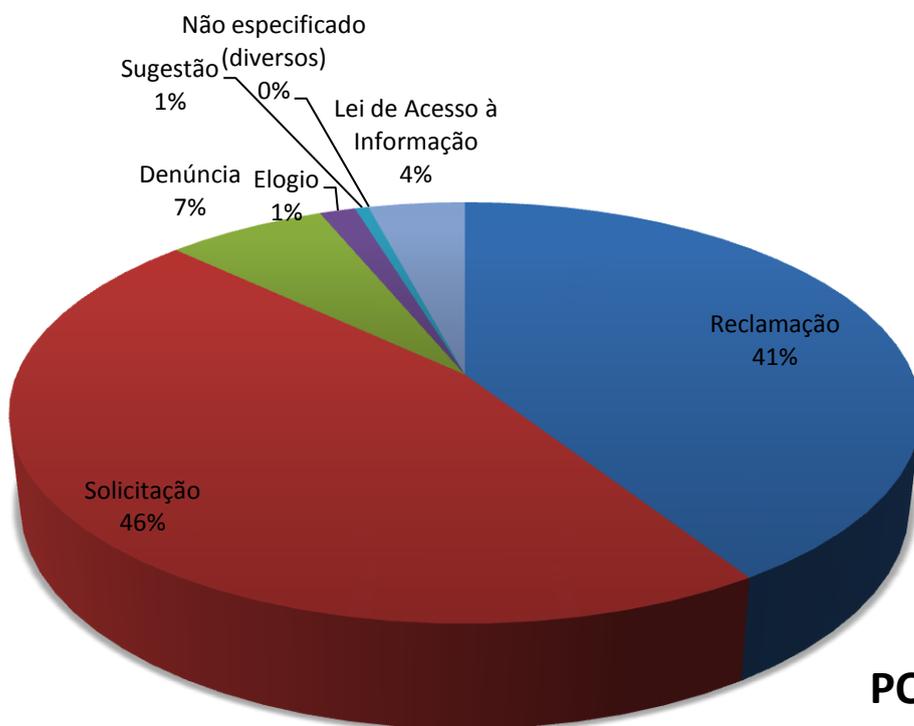
MANIFESTAÇÕES EM ABERTO	
Serviços e Urbanização	92
Educação, Cultura e Esportes	5
Trânsito e Segurança Municipal	13
Procuradoria Geral do Município	5
Administração	5
Obras e Desenvolvimento Urbano	1
Planejamento e Meio Ambiente	2
Saúde	4
<b>TOTAL</b>	<b>127</b>



## POR TIPO DE DEMANDA

Todas as demandas recebidas pela Ouvidoria-Geral foram classificadas em Reclamação, Solicitação, Denúncia, Elogio e Sugestão, além das especificadas como demanda da Lei de Acesso à Informação. Deste total, 41% foram reclamações de serviços públicos, 46% de solicitações, 7% denúncias e 4% 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 2% 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	352
Solicitação	397
Denúncia	58
Elogio	13
Sugestão	5
Não especificado (diversos)	0
Lei de Acesso à Informação	34
<b>TOTAL</b>	<b>859</b>

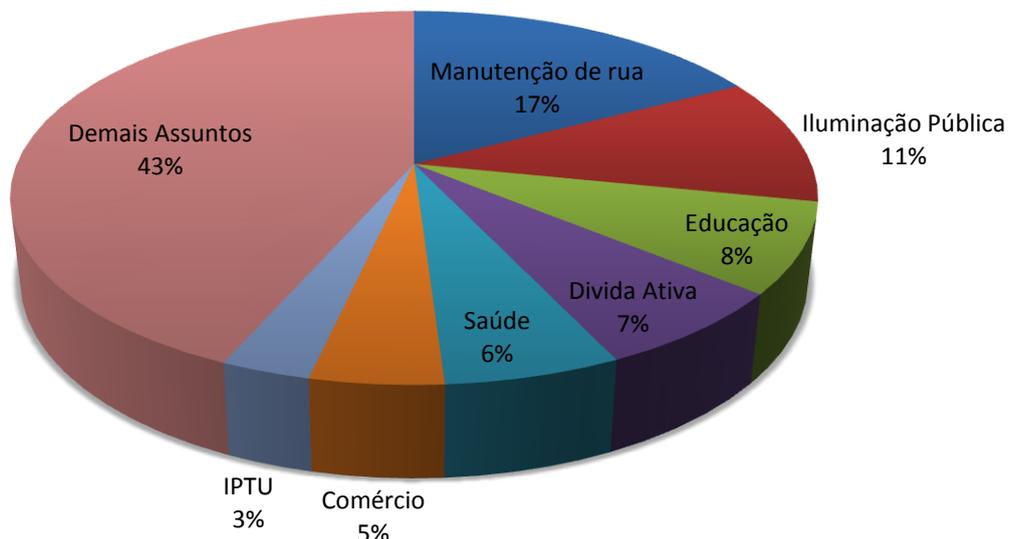


**POR TIPO**

## POR ASSUNTO

- Durante o primeiro semestre de 2023, a solicitação mais frequente foi sobre Manutenção de Ruas (limpeza, coleta de resíduos, cascalhamento, roçada e outros), sendo responsável por 17% de todas as demandas recebidas pela Ouvidoria-Geral;
- Com troca da parceria para empresa de iluminação Pública em 2023, se verificou um aumento significativo nas demandas, correspondendo a 11% do total;
- Também são frequentes os pedidos relativos à Educação (8%), Dívida Ativa (7%), Saúde (6%), Comércio (5%).

## POR ASSUNTO 2023



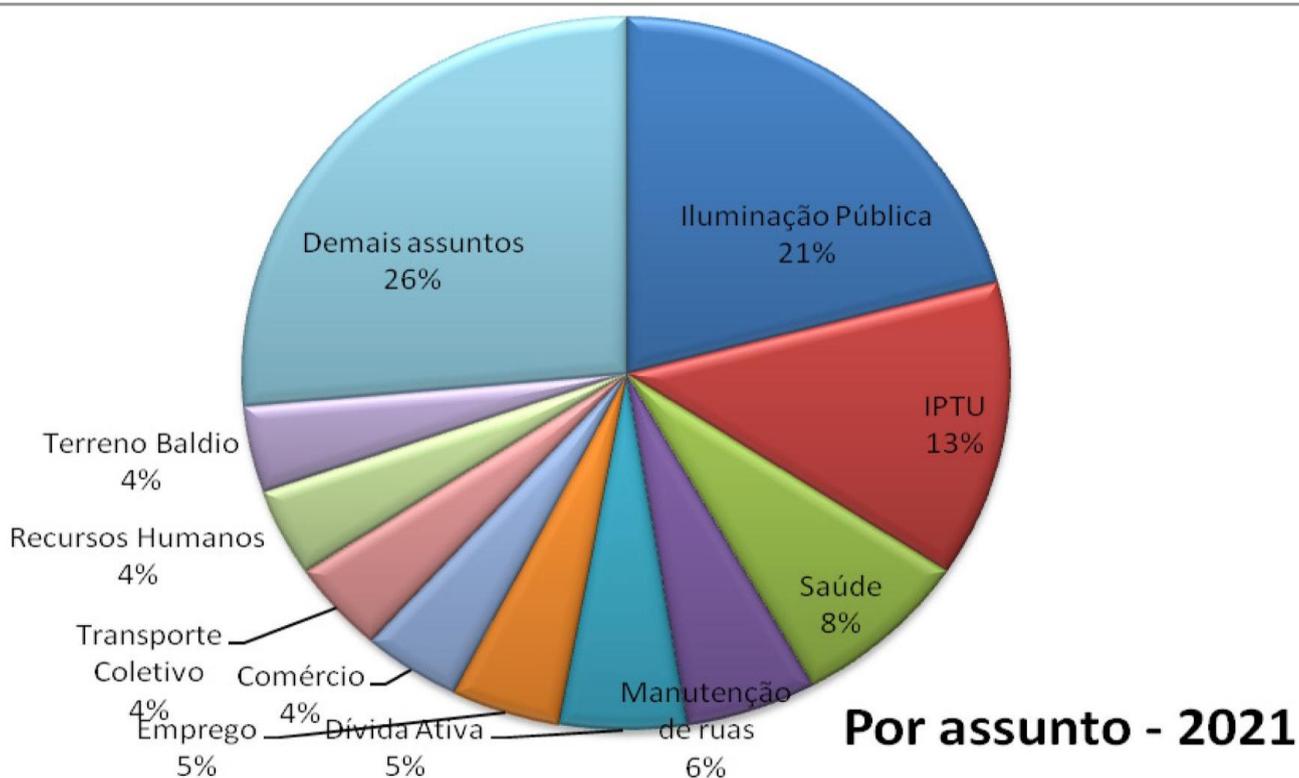
## COMPARATIVO COM O MESMO PERÍODO DOS ANOS ANTERIORES

- Os três semestres anteriores, a solicitação mais frequente foi referente a Secretaria de Urbanização com Manutenção de rua e Iluminação Pública, sua alta foi causada pelo intenso período de chuvas. Nos primeiros seis meses de 2023, foram 153 pedidos relacionados a manutenção de rua e 97 pedidos referente a Iluminação Pública, contra 102 demandas de manutenção de rua e 71 demandas de iluminação pública no mesmo período de 2022. Um aumento de 8% nas reclamações de manutenção e 4% nas de iluminação;
- Foram registradas queda no número de demandas relacionadas a IPTU;
- Por outro lado, demandas da Educação, saúde, Dívida Ativa e Comércio segue entre um dos assuntos mais acionados.



2022-

### Por assunto



Por assunto - 2021



## COMPARATIVO COM O MESMO PERÍODO DO ANO ANTERIOR

ASSUNTOS PRINCIPAIS 2023	
Manutenção de ruas	153
Iluminação Pública	97
Educação	69
Dívida Ativa	62
Saúde	53
Diversos	43
Obras particulares	40
Comércio	40
Cadastro	36
Administração	32
Fazenda	29
Recursos Humanos	27
IPTU	27
Trânsito	20
Meio Ambiente	18
Causa Animal	17
Pavimentação	15
Segurança Pública	14
Poda de árvore	13
Assistência Social	13
Som Alto	9
Transporte Coletivo	7
Saneamento	5
Esporte	3
Comunicação Social	3
Coleta de resíduos	3
Turismo	2
Procuradoria	2
Leis e Decretos	2
Habitação	2
Cultura	2
Emprego	1
Terreno Baldio	0
Obras públicas	0
Licitações	0
Invasão de área pública	0
Governo	0
<b>TOTAL</b>	<b>859</b>

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
<b>TOTAL</b>	<b>1049</b>

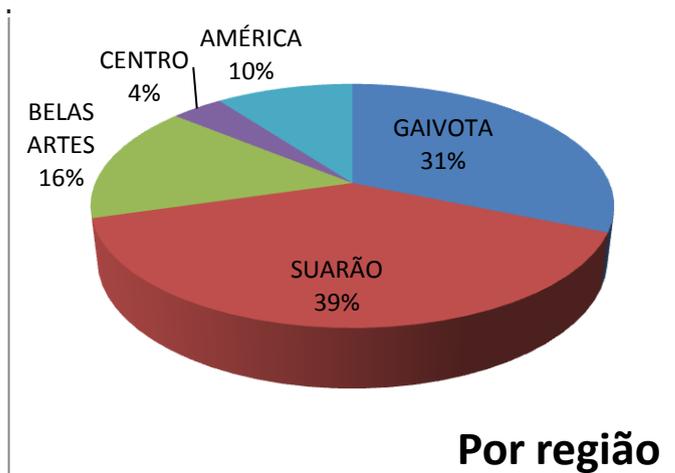


## POR BAIRROS

· Parte das demandas (443 dos 859 atendimentos recebidos) foi possível identificar o bairro onde foi solicitado um serviço ou partiu a reclamação do munícipe.

· Novamente, a região 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, Itapel e Nossa Senhora do Sion), com 39%,

· Neste semestre a Região do Gaivota ficou em segundo lugar, com 31%.



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

CENTRO	
Cidade Anchieta	4
Satélite	2
Laranjeiras	1
Mosteiro	3
Vila São Paulo	4
Ivoty	3
Guaraú	0
Baixio	0
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>

AMÉRICA	
Jardim Coronel	6
Umuarama	25
Corumbá	13
Guapiranga	1
Jardim Anchieta	0
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>

GAIVOTA	
Gaivota	51
Bopiranga	28
Tupy	24
São Fernando	15
Jardim das Palmeiras	9
Jamaica	12
<b>TOTAL</b>	<b>139</b>

BELAS ARTES	
Cibratel II	30
Belas Artes	8
Cibratel I	12
Praia do Sonho	4
Chácaras Cibratel	8
Sabaúna	7
<b>TOTAL</b>	<b>69</b>

SUARÃO	
Suarão	20
Loty	9
Oásis	19
Jardim Suarão	11
Verde Mar	15
Nossa Senhora do Sion	10
Aguapeú	5
Savoy	29
Itapel	11
Campos Elíseos	6
Guapurá	22
Marrocos	7
Tropical	9
Rio Acima	0
<b>TOTAL</b>	<b>173</b>



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

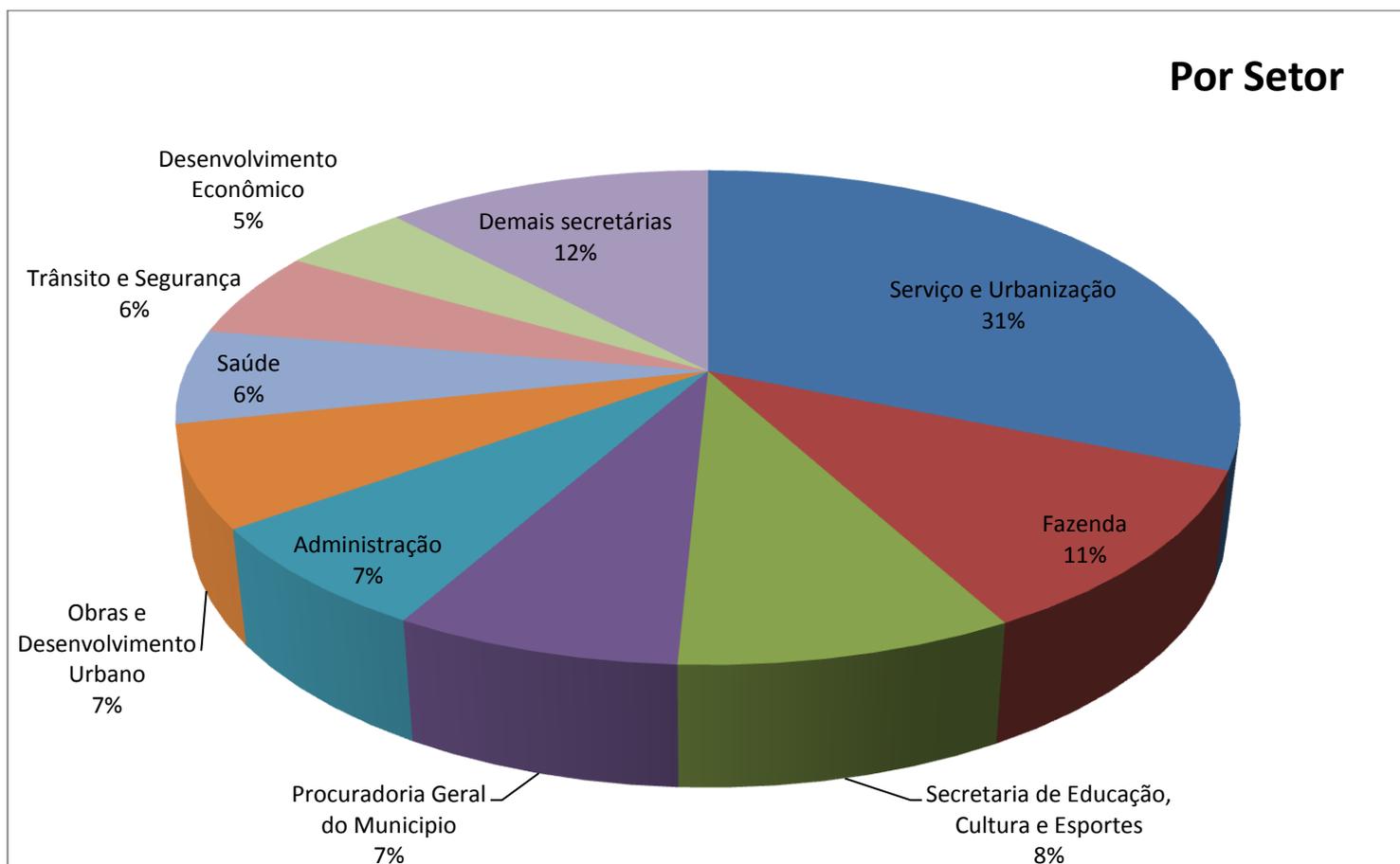
OCORRÊNCIAS POR BAIRROS - 1º SEMESTRE 2023	
Aguapeú	5
Baixio	0
Belas Artes	8
Bopiranga	28
Campos Elíseos	6
Centro	6
Chácaras Cibratel	8
Cibratel I	12
Cibratel II	30
Cidade Anchieta	4
Corumbá	18
Gaivota	51
Guapiranga	1
Guapurá	22
Ivoty	3
Itapel	11
Jamaica	12
Jardim Coronel	16
Jardim das Palmeiras	9
Jardim Suarão	11
Laranjeiras	1
Loty	9
Marrocos	7
Mosteiro	3
Nossa Senhora do Sion	10
Nova Itanhaém	13
Oásis	19
Praia do Sonho	4
Rio Acima	2
Sabaúna	7
São Fernando	15
Satélite	2
Savoy	29
Suarão	20
Tropical	9
Tupy	24
Umuarama	25
Verde mar	15
Vila São Paulo	4
<b>TOTAL</b>	<b>479</b>

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
Guaráú	0
Jardim Anchieta	0
Rio Acima	0
<b>TOTAL</b>	<b>345</b>



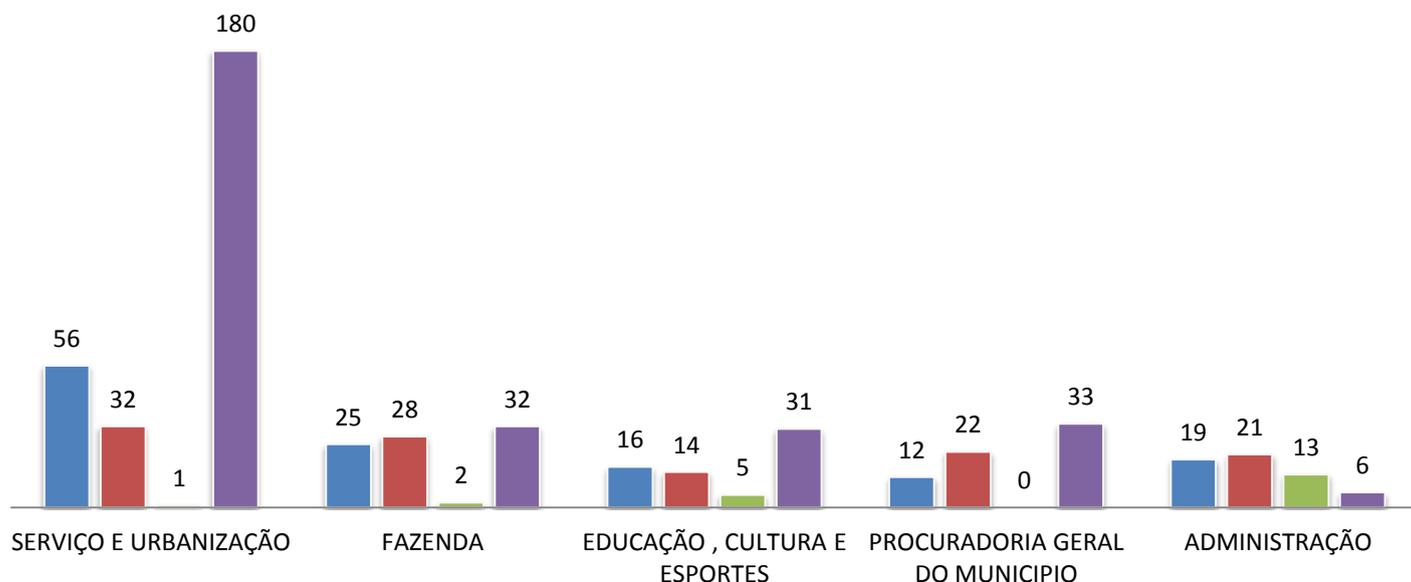
## ATENDIMENTO POR SECRETARIAS

- As secretarias com maior demanda foram: Serviços e Urbanização (31%); Fazenda (11%); Educação, Cultura e Esportes (8%); Procuradoria Geral do Município (Divida Ativa) (7%) ; Administração (7%) ; Obras e Desenvolvimento Urbano (7%). – todas as providências adotadas pela Administração Municipal podem ser conferidas ao final deste relatório;
- É o sexto ano seguido que a Secretaria de Serviços e Urbanização lidera as demandas da Ouvidoria-Geral do Município.
- Continua com a mesma porcentagem do ano anterior a Secretaria de Educação, Cultura e Esportes (8%), demandas por conta da retomada das aulas.
- Este ano foi incentivado por parte da secretaria da Fazenda a emissão dos carnês digitais, aderindo desta forma a questão ambiental de usar papel de forma consciente, e mesmo com essa mudança, houve uma procura menor (11%), em consideração com o ano anterior.



## SETORES COM MAIOR DEMANDA

■ FALA BR ■ E-MAIL ■ E-SIC ■ PRESENCIAL/TELEFONE/WHATSAPP



DEMANDAS POR SECRETARIA	FALA.BR	E-MAIL	E-SIC	PRESENCIAL E TELEFÔNICO / WHATSAPP	TOTAL
Administração	19	21	13	6	59
Assistência e Desenvolvimento Social	4	1	0	8	13
Comunicação Social	0	0	0	2	2
Desenvolvimento Econômico	18	4	0	18	40
Educação, Cultura e Esportes	16	14	5	31	66
Fazenda	25	28	2	32	87
Gestão e Controle	0	0	0	0	0
Governo Municipal	0	0	0	1	1
Habitação	1	1	0	0	2
Obras e Desenvolvimento Urbano	12	15	1	28	56
Planejamento e Meio Ambiente	7	9	1	18	35
Relações do Trabalho	0	1	0	0	1
Relações Institucionais	0	1	1	0	2
Saúde	23	9	0	24	56
Serviços e Urbanização	56	32	1	180	269
Trânsito e Segurança Municipal	19	4	0	26	49
Turismo	1	0	1	0	2
Procuradoria-Geral do Município	12	22	0	33	67
Fundo Social de Solidariedade	18	0	0	0	18
Diversos	0	14	9	11	34
<b>TOTAL</b>	<b>231</b>	<b>176</b>	<b>34</b>	<b>418</b>	<b>859</b>

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



## PORTAL FALA.BR

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. É padrão em todo o país e atende a 100% do disposto na Lei Federal nº 13.460/2016. No primeiro semestre de 2023, a plataforma recebeu 231 demandas. Até 30 de junho de 2023, 43 permaneciam em aberto.

## PRESENCIAL , TELEFÔNICO E WHATSAPP

A grande novidade deste semestre, aderindo a tendência de outras cidades, foi a implementação do aplicativo Whatsapp como mais um canal de atendimento, essa ferramenta nos dias atuais, é essencial para dar celeridade ao atendimento a população.

A Ouvidoria-Geral do Município também realiza atendimento presencial, telefônico e via Whatsapp, 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 e Whatsapp (13) 3421-1616.

Até 30 de junho de 2023, permaneciam em aberto 78 dos 418 atendimentos realizados.

DEMANDAS POR SECRETARIA	
Administração	19
Assistência e Desenvolvimento Social	6
Comunicação Social	0
Desenvolvimento Econômico	20
Educação, Cultura e Esportes	28
Fazenda	24
Gestão e Controle	0
Governo Municipal	0
Habitação	1
Obras e Desenvolvimento Urbano	12
Planejamento e Meio Ambiente	7
Relações do Trabalho	0
Relações Institucionais	0
Saúde	23
Serviços e Urbanização	58
Trânsito e Segurança Municipal	15
Turismo	1
Procuradoria-Geral do Município	12
Fundo Social de Solidariedade	0
Diversos	5
<b>TOTAL</b>	<b>231</b>

TIPOS DE SOLICITAÇÃO	
Reclamação	109
Solicitação	98
Denúncia	22
Elogio	2
Sugestão	1
<b>TOTAL</b>	<b>231</b>

DEMANDAS POR SECRETARIA	
Administração	6
Assistência e Desenvolvimento Social	8
Comunicação Social	2
Desenvolvimento Econômico	18
Educação, Cultura e Esportes	31
Fazenda	32
Gestão e Controle	0
Governo Municipal	1
Habitação	0
Obras e Desenvolvimento Urbano	28
Planejamento e Meio Ambiente	18
Relações do Trabalho	0
Relações Institucionais	0
Saúde	24
Serviços e Urbanização	180
Trânsito e Segurança Municipal	26
Turismo	0
Procuradoria-Geral do Município	33
Fundo Social de Solidariedade	0
Diversos	11
<b>TOTAL</b>	<b>418</b>

TIPOS DE SOLICITAÇÃO	
Reclamação	240
Solicitação	143
Denúncia	20
Elogio	11
Sugestão	4
<b>TOTAL</b>	<b>418</b>



## 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 176 demandas no primeiro semestre de 2023. Seguindo a tendência de outras plataformas, as secretarias mais acionadas foram Serviços e Urbanização, Fazenda e Administração. Até 30 de junho de 2023, ainda não haviam sido respondidos 1 e-mails.

DEMANDAS POR SECRETARIA	
Administração	21
Assistência e Desenvolvimento Social	1
Comunicação Social	0
Desenvolvimento Econômico	4
Educação, Cultura e Esportes	14
Fazenda	28
Gestão e Controle	0
Governo Municipal	0
Habitação	1
Obras e Desenvolvimento Urbano	15
Planejamento e Meio Ambiente	9
Relações do Trabalho	1
Relações Institucionais	1
Saúde	9
Serviços e Urbanização	32
Trânsito e Segurança Municipal	4
Turismo	0
Procuradoria-Geral do Município	22
Fundo Social de Solidariedade	0
Diversos	14
<b>TOTAL</b>	<b>176</b>

TIPOS DE SOLICITAÇÃO	
Reclamação	97
Solicitação	70
Denúncia	2
Elogio	3
Sugestão	0
Não especificado (diversos)	4
<b>TOTAL</b>	<b>176</b>

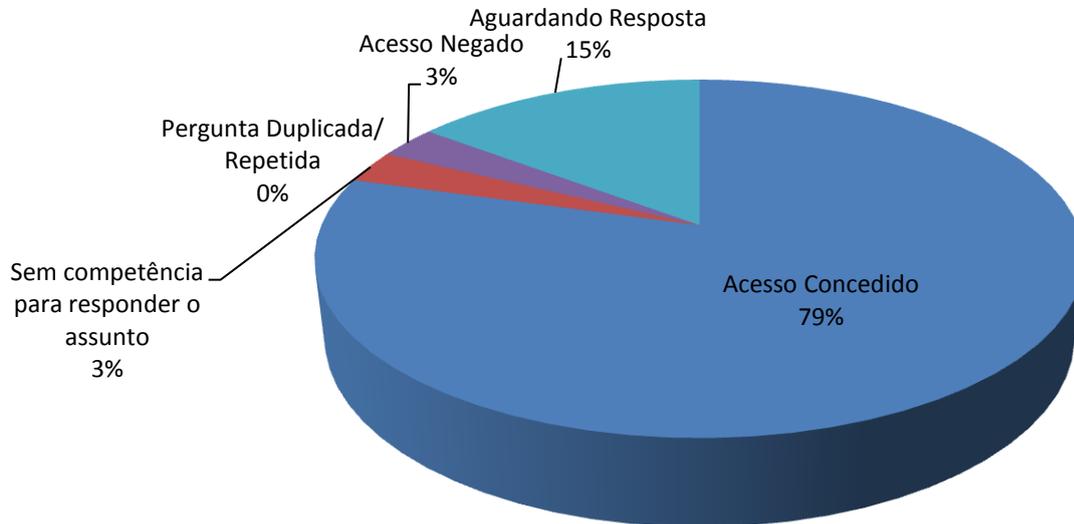
## LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

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 2023, todos os pedidos foram apenas por meio eletrônico (e-Sic). Até 30 de junho de 2023, haviam 5 pedidos em aberto.

ATENDIMENTO - POR ASSUNTO	
Educação	6
Recursos Humanos	3
Fazenda	0
Pavimentação	1
Licitações	0
Saúde	0
Contabilidade	0
Transporte Coletivo	0
Cadastro	0
Coleta de resíduos	1
Governo	0
Obras públicas	0
Administração	10
Assistência Social	0
Comunicação Social	0
Cultura	0
Diversos	12
IPTU	0
Segurança Pública	0
Trânsito	0
Turismo	1
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>

ATENDIMENTOS POR MÊS	
JANEIRO	11
FEVEREIRO	4
MARÇO	7
ABRIL	5
MAIO	3
JUNHO	4
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>



## Especificação Decisão



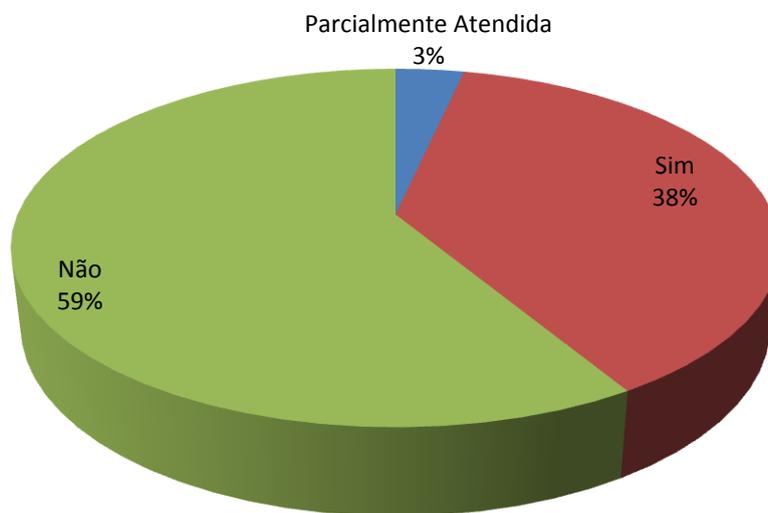
## Prazo de Atendimento

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO

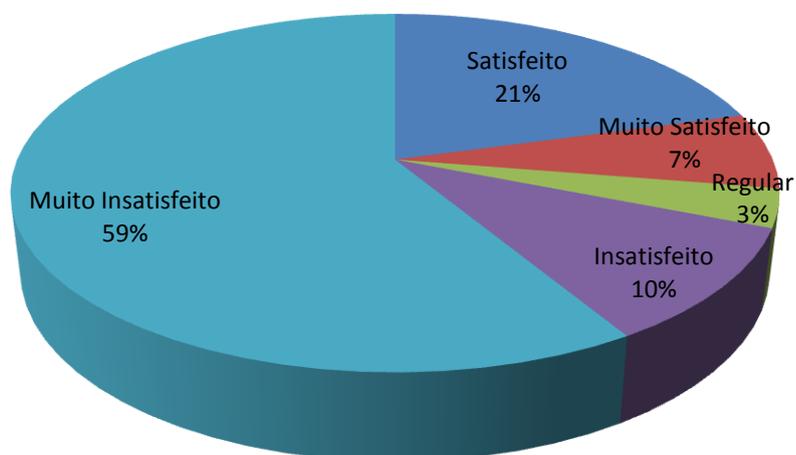
Em atendimento ao disposto no art. 23 da Lei Federal nº 13.460/2016, no Portal Fala.BR é possível ao munícipe responder às pesquisas de satisfação, após o encerramento da demanda. Do total de atendimentos realizados no primeiro semestre de 2023, apenas 29 munícipes responderam a pesquisa on-line.

Seguem os números:

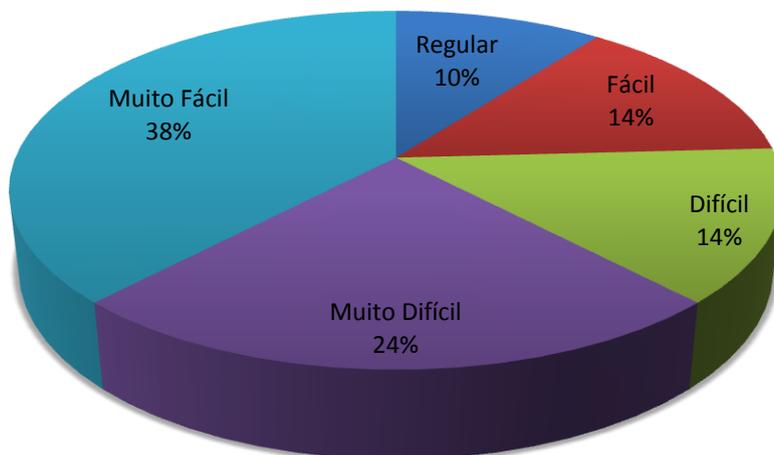
### A sua demanda foi atendida?



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



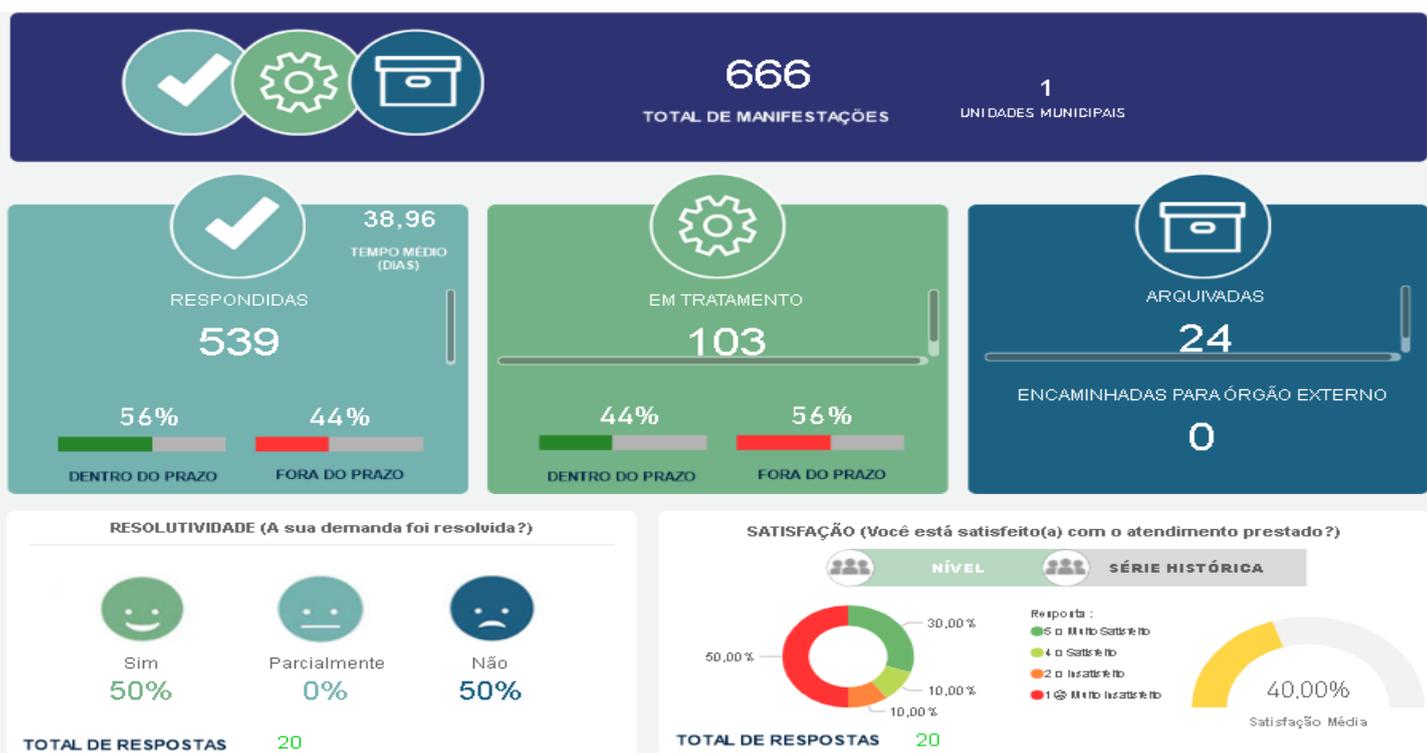
## A resposta fornecida foi fácil de compreender?



## 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 40%. O índice de resolutividade está em 50% (Sim), 0% (parcialmente atendida) e 50% (Não) – próximo da média nacional (39%). Um dado positivo é que 56% das demandas recebidas pela Prefeitura de Itanhaém foram respondidas dentro do prazo.



## ATIVIDADES E PROJETOS DA OUVIDORIA

- Durante o primeiro semestre de 2023, a Ouvidoria-Geral recebeu 859 demandas, sendo que 127 delas seguiam em aberto até o dia 30 de junho de 2023 e 732 obtiveram resposta conclusiva;
- Em 17 de janeiro de 2023, a Ouvidoria-Geral publicou o Relatório Anual de Atividades no Site Oficial <https://www2.itanhaem.sp.gov.br/boletim-oficial/edicao-786/>, sendo apresentado também ao ao Chefe do Executivo;

11 A 17 DE JANEIRO DE 2023 | ANO 20 | Nº 786

ATOS DO PODER  
EXECUTIVO

PREFEITURA DE ITANHAÉM

BOLETIM OFICIAL

25

Lembramos que existe o auto de infração nº 49682/2021 no valor de 960 UFs  
Processo 21178/2022  
Maria Gimenez Munhoz, proprietário do imóvel situado à:  
Rua Gilmar José Carneiro, Quadra Q Lote 013 - Bal. Campos Eliseos.  
Lembramos que existe o auto de infração nº 54633/2022 no valor de 1060 UFs.  
PROCESSO 18154/2022  
Carmello Francisco Rodolpho Verrone, proprietário do imóvel situado à:  
Avenida da França, Quadra 003 Lote 006 - Bal. Pigalle.  
Lembramos que existe o auto de infração nº 54108/2022 no valor de 960 UFs.  
PROCESSO 3230/2009  
Haydee Andrade de Queiroz, proprietário do imóvel situado à:  
Av. Rui Barbosa, Quadra 000 Lote 000 - Bal. Laranjeiras.  
Lembramos que existe o auto de infração nº 54178/2022 no valor de 960 UFs.  
PROCESSO 11274/2020  
Monica Maria Borges da Silva (espolio), proprietário do imóvel situado à:  
Rua Amapá, Quadra 170 Lote 014 - Est. Bal. De Itanhaém.  
Lembramos que existe o auto de infração nº 54805/2022 no valor de 760 UFs.  
DANILO QUEIROZ DA SILVA  
Fiscalização de Obras Particulares  
Diretor de Divisão

mais utilizadas foram: Fala BR (29%), e-mail (37%), Presencial e Telefônico (27%) 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

### OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE ITANHAÉM

#### RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES - 2022

##### RELATÓRIO DE ATIVIDADES

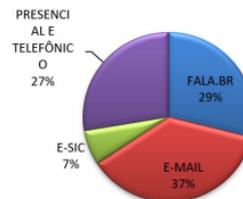
(De 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2022)

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

#### Por Plataforma



## PROJETOS REALIZADOS EM 2023

- Em Janeiro de 2023 ocorreu a reformulação e regulamentação legal da Carta de Serviços ao Usuário através do Decreto Municipal nº 4.432/2023 que regulamenta a Lei Federal nº 13.460/2016 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público), bem como a Regulamentação do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.
- Implantação de dois guichês no Call Center do Paço Municipal Anchieta, ampliando assim o atendimento.
- Ouvidoria itinerante em ação.
- Este primeiro semestre de 2023, a Ouvidoria Geral em parceria com a Secretaria Desenvolvimento Social, com evento intitulado de "Social até você", colocou em ação o projeto da "Ouvidoria itinerante", aonde esteve executando pesquisa de satisfação dos serviços publicos na Região do Suarão e Umuarama.
- Participamos também, em do evento social promovido em parceria com o governo municipal e Iniciativa privada "Rádio Massa", em 27/05/2023 no bairro Savoy no espaço do "Instituto Bodeguita", aonde promovemos pesquisa de satisfação, bem como captação de solicitações, reclamações e sugestões para a Região em tela.
- Foi iniciado a indicação dos membros da Comissão da Lei de Acesso a Informação.

## NECESSIDADES E SUGESTÕES DE MELHORIAS PARA A OUIDORIA-GERAL

- A criação do Conselho de Usuários de Serviços Públicos e reforço de Recursos Humanos nas atividades da Ouvidoria-Geral do Município;
- Estreitar relações e troca de informações com as ouvidorias de outras cidades da Região Metropolitana da Baixada Santista;

### “Social Até Você” acontece na próxima quinta (29) no Umuarama

**ATENIMENTO** - A ação acontece a partir das 9 horas e contará com serviços de assistência social, orientação jurídica, trabalho, saúde, beleza, meio ambiente e proteção e bem estar animal



Compartilhar:

Em um trabalho intersetorial, com diversos atendimentos à população, a Prefeitura de Itanhaém realizará na próxima quinta-feira (29), na Praça do Umuarama (ao lado do Centro Comunitário do Umuarama), o projeto “Social até Você”. A ação acontece a partir das 9 horas e contará com serviços de assistência social, orientação jurídica, trabalho, saúde, beleza, meio ambiente, proteção e bem estar animal.

Siga a Prefeitura de Itanhaém no Instagram, no Facebook, no Twitter, no Youtube e no Flickr

Na oportunidade, as equipes da Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social estarão no local com uma van para orientar a população sobre inserção em serviços, programas, projetos, benefícios e ainda realizando as devidas soluções para demandas apresentadas.

A Secretaria de Saúde estará presente realizando multivacinação e orientações educativas sobre saúde e combate a endemias. Acontece também na iniciativa triagem ocular com a Ótica Renata. Já a Secretaria de Desenvolvimento econômico irá levar orientações sobre os serviços realizados pelo Sebrae e Procon.

A Secretaria de Relações do Trabalho levará serviços do Posto de Atendimento ao Trabalhador (PAT), como atualização de currículo, encaminhamento para vagas do PAT e Banco do Povo. O Cartório Eleitoral também marca presença para revisões, transferências e quitação de multas.

Dentre outros serviços oferecidos, constam cadastramento e atualização do CadÚnico, Ouvidoria Geral do Município, orientações financeira, inscrições para Castração e Feira de Adoção Animal. A Ordem dos Advogados do Brasil (OAB) – 83ª Subseção de Itanhaém, Mongaguá e Itariri marcará presença ofertando orientações jurídicas. Haverá ainda: Van da SICDOB com orientação financeira e equipe do NAR-ANOM para familiares e amigos de dependentes químicos.

Publicado em: 10/01/2023 - Última modificação: 16/01/2023 - 09:41  
comunicacao@itanhaem.sp.gov.br

### 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)



### “Social Até Você” estará no Suarão nesta quarta (24)

**ATENIMENTO** - A ação acontece a partir das 9 horas na Praça Nossa Senhora do Sion, e contará com serviços de assistência social, trabalho, saúde, beleza e bem estar animal



Compartilhar:

Em um trabalho intersetorial, com diversos atendimentos à população, a Prefeitura de Itanhaém realizará nesta quarta-feira (24), na Praça Nossa Senhora do Sion, o projeto “Social até Você”. A ação acontece a partir das 9 horas e contará com serviços de assistência social, orientação jurídica, trabalho, saúde, beleza, meio ambiente, proteção e bem estar animal.

Siga a Prefeitura de Itanhaém no Instagram, no Facebook, no Twitter, no Youtube e no Flickr

Na oportunidade, as equipes da Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social estarão no local com uma van para orientar a população sobre inserção em serviços, programas, projetos, benefícios e ainda realizando as devidas soluções para demandas apresentadas.

A Secretaria de Relações do Trabalho levará serviços do Posto de Atendimento ao Trabalhador (PAT), como: atualização de currículo, encaminhamento para vagas do PAT e Banco do Povo. O Cartório Eleitoral também marca presença para revisões, transferências e quitação de multas.

Dentre outros serviços oferecidos, constam cadastramento e atualização do CadÚnico, Ouvidoria Geral do Município, orientações financeira, inscrições para Castração e Feira de Adoção Animal. A OAB – Ordem dos Advogados do Brasil – 83ª Subseção de Itanhaém, Mongaguá e Itariri marcará presença ofertando orientações jurídicas.

Na área da Beleza, a Casa da Mulher ofertará serviços em parceria com a Escola Yelo.







## 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 2023, a solicitação mais frequente foi sobre Manutenção de Ruas (limpeza, coleta de resíduos, cascalhamento, roçada e outros), sendo responsável por 17% de todas as demandas recebidas pela Ouvidoria-Geral. As demandas de toda a Secretaria de Serviços e Urbanização aumentaram 7% em comparação com o mesmo semestre no ano de 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 das Regionais responsáveis. A Ouvidoria realizou em alguns casos o serviço diretamente aos administradores das Regionais.
Iluminação Pública (Serviços e Urbanização)	Os pedidos de manutenção na Iluminação pública aumentou 4% em relação ao mesmo período do ano anterior (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 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.



<b>Terreno Baldio e Obras Particulares (Obras e Desenvolvimento Urbano)</b>	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 abre procedimento administrativo para envio de um fiscal e, caso o local já havia sido notificado, é lavrada a multa de acordo com o Código de Posturas.
<b>Transporte Coletivo (Trânsito e Segurança Municipal)</b>	As demandas relacionadas a Secretaria de Trânsito e Segurança Municipal tiveram diminuição em relação ao mesmo período do ano passado.	Todas as demandas foram encaminhadas para o Departamento de Trânsito, para notificação da empresa concessionária.
<b>Segurança (Trânsito e Segurança Municipal)</b>	Reclamações em relação à segurança pública na Cidade.	Embora a responsabilidade seja do Governo Estadual, os munícipes foram informados sobre os investimentos na área e todas as demandas encaminhadas para ciência do comando da Guarda Civil Municipal.
<b>Som Alto (Trânsito e Segurança Municipal)</b>	Som Alto em feriados e finais de semana.	Os munícipes 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.
<b>Saúde</b>	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 vacinas.	Todos os casos foram encaminhados para a responsável pela Ouvidoria da Saúde e tratados diretamente com a secretária de Saúde.
<b>Planejamento e Meio Ambiente</b>	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 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. Este ano o munícipe foi incentivado a emitir o carnê digital.
Procuradoria Geral do Município	Houve reclamações sobre a demora no atendimento na Dívida Ativa, além de dúvidas gerais referente a parcelamentos e acordos quebrados.	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 e adição de informações nas matérias do Site e Boletim Oficial.	Imediatamente corrigidas, quando constatado o erro.



<b>Desenvolvimento Econômico</b>	Denúncias sobre irregularidades em estabelecimentos comerciais e dúvidas gerais sobre abertura de alvará de funcionamento e licença ambulante.	As denúncias foram enviadas para o setor de fiscalização, que imediatamente abriu procedimento administrativo. As dúvidas gerais foram sanadas pela própria Ouvidoria-Geral ou pela secretária.
<b>Turismo</b>	Apenas poucas dúvidas gerais sobre os pontos turísticos da Cidade e o volume de turistas anualmente.	A Secretaria de Turismo respondeu imediatamente todos os questionamentos.
<b>Relações do Trabalho</b>	Envio de currículos.	O munícipe foi orientado a encaminhar os dados e o currículo para o banco do PAT.
<b>Relações Institucionais</b>	Solicitações de leis e decretos específicos.	Todos os pedidos foram atendidos pela equipe da Secretaria.
<b>Governo Municipal</b>	Elogios ao Prefeito e/ou Vice-Prefeito, sem mencionar especificamente uma área.	Encaminhado para ciência do Gabinete do Prefeito.
<b>Habitação</b>	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.
<b>Fundo Social de Solidariedade</b>	Até 30 de junho de 2023, não houve demandas à Secretaria.	
<b>Gestão e Controle</b>	Até 30 de junho de 2023, não houve demandas à Secretaria.	

Itanhaém, 18 de julho de 2023

**ELIANE TAVARES DOS ANJOS FAUSTINO**  
Ouvidora-Geral do Município