



OUVIDORIA GERAL

MUNICÍPIO DE ITANHAÉM



VEM QUE
EU TE
ESCUTO



www.itanhaem.sp.gov.br

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES 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

Hugo Di Lallo

ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL

Edvaldo Juvino dos Santos

COMUNICAÇÃO SOCIAL

Gilberto Andriguetto Junior

DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

Rogélio Ferreira Rodrigues Salceda

EDUCAÇÃO, CULTURA E ESPORTES

Márcia Galdino Alves

FAZENDA

Douglas Luiz Rodrigues

GESTÃO E CONTROLE

Ronnie Alexandre Aleluia

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 Passarelli de Campos Júnior

TURISMO

Rodrigo Andrade Zanella Ramos

PROCURADORIA

PROCURADOR GERAL DO MUNICÍPIO

Jorge Eduardo dos Santos

OUVIDORIA-GERAL
DO MUNICÍPIO**GILBERTO ANDRIGUETTO JUNIOR**

Secretário Municipal

ELIANE TAVARES DOS ANJOS FAUSTINO

Ouvidora-Geral do Município

MARIA CLEIB SOARES OLIVEIRA REIS

Recepcionista

LETHICIA DANIELLY BESSON BITTENCOURT

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.

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



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

(De 1º de janeiro a 31 de Dezembro 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 31 de Dezembro 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 sala da Ouvidoria Geral no prédio II ao lado do 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.

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 sala da Ouvidoria Geral no prédio II (térreo) ao lado do Paço Municipal Anchieta (Avenida Washington Luiz, 75, Centro), de segunda a sexta-feira, das 9 às 16 horas

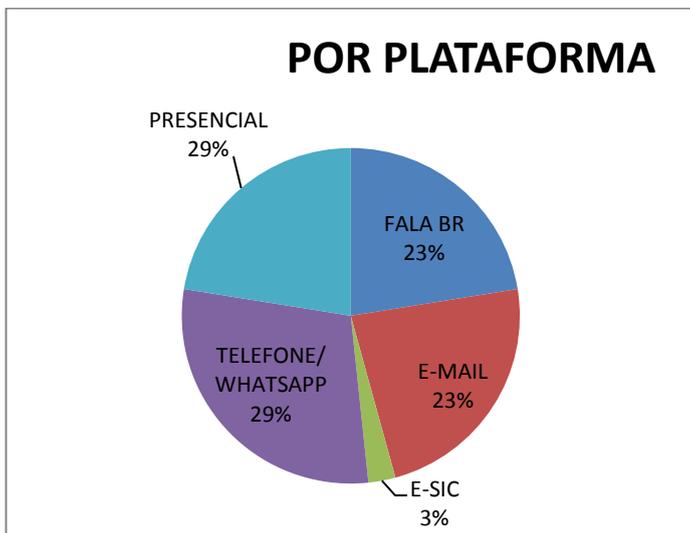


ATENDIMENTOS

Durante todo o ano de 2023, a Ouvidoria-Geral recebeu 1.775 demandas, sendo que 89 delas seguiam em aberto até o dia 31 de dezembro de 2023 e 1.686 obtiveram resposta conclusiva. As plataformas mais utilizadas foram: Fala. BR (23%), e-mail (23%), Presencial (29%), Telefônico/ Whatsapp (29%) e e-Sic (3%).

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO - TOTAL DE ATENDIMENTO												
PLATAFORMA	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
FALA BR	54	47	40	26	24	33	28	23	40	31	36	16
E-MAIL	36	40	30	16	16	28	0	53	54	62	57	21
E-SIC	6	5	7	7	6	4	4	3	0	4	0	2
PRESENCIAL	54	47	40	26	24	33	28	23	40	31	36	16
TELEFONE E WHATSAPP	68	36	59	11	44	8	39	53	44	44	70	42
TOTAL	218	175	176	86	114	106	99	155	178	172	199	97

MANIFESTAÇÕES EM ABERTO - POR PRAZO	
Dentro do prazo	50
Fora do prazo	37
TOTAL	89



MANIFESTAÇÕES EM ABERTO	
Serviços e Urbanização	33
Fazenda	3
Trânsito e Segurança Municipal	8
Saúde	24
Administração	5
Obras e Desenvolvimento Urbano	4
Planejamento e Meio Ambiente	3
Desenvolvimento Econômico	4
Diversos	5
TOTAL	89



COMPARATIVO DOS ANOS ANTERIORES

Desde que a Ouvidoria-Geral foi institucionalizada, isso é há pouco mais de 6 anos, o ano de 2023 contou com menor número de atendimentos no setor. Essa queda se justifica pela divulgação constante nos canais de comunicação com o público usuário, tendo por objetivo mantê-lo informado sobre os assuntos de seu interesse. Neste último ano, além da participação em cursos de aperfeiçoamento em atendimento, a Ouvidoria intensificou contato com as áreas e seus respectivos gestores, com objetivo de encaminhar demandas mais específicas.

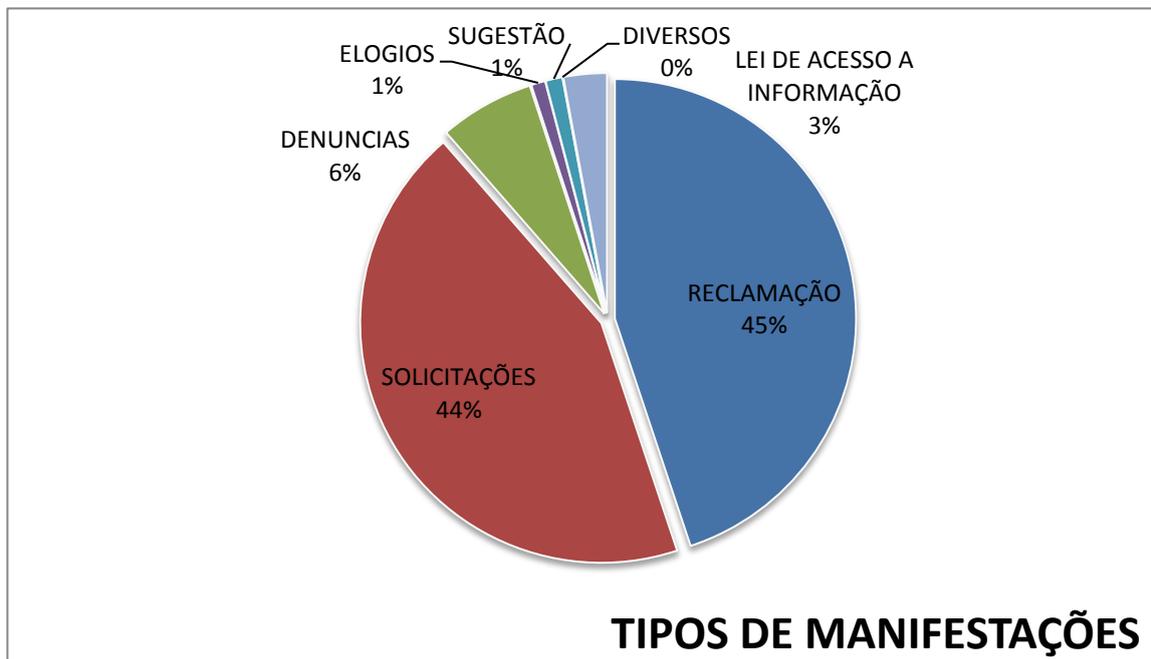
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO - 2023	
FALA.BR	398
E-MAIL	413
E-SIC	46
PRESENCIAL	398
TELEFONE E WHATSAPP	518
TOTAL	1775

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

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, 45% foram reclamações de serviços públicos, 44% de solicitações, 6% denúncias e 3% pedido de acesso à informação. Seguindo a tendência verificada em outros órgãos públicos no Brasil, 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	711
Solicitação	692
Denúncia	101
Elogio	15
Sugestão	18
Não especificado (diversos)	0
Lei de Acesso à Informação	46
TOTAL	1775



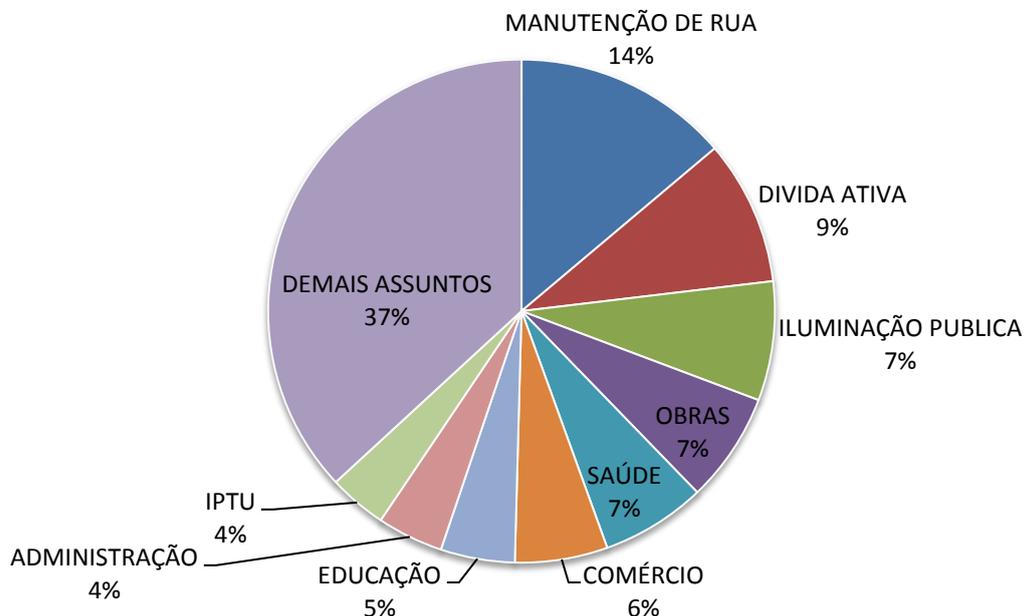
POR ASSUNTO

Em 2023, a solicitação mais frequente foi sobre manutenção de ruas, sendo responsável por 14% de todas as demandas recebidas pela Ouvidoria-Geral;

Assim como em anos anteriores, foram frequentes os pedidos relativos à Dívida Ativa (9%), Iluminação pública (7%) e saindo dos frequentes entrou o setor de Obras (7%) e Saúde (7%);

Outro setor que recebeu reclamações foi o comércio (6%), tendo como motivo os constantes problemas relacionado as normas, tais como, cadeira sobre passeio publico, estacionamento no passeio publico, entres outros.

POR ASSUNTO 2023





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;

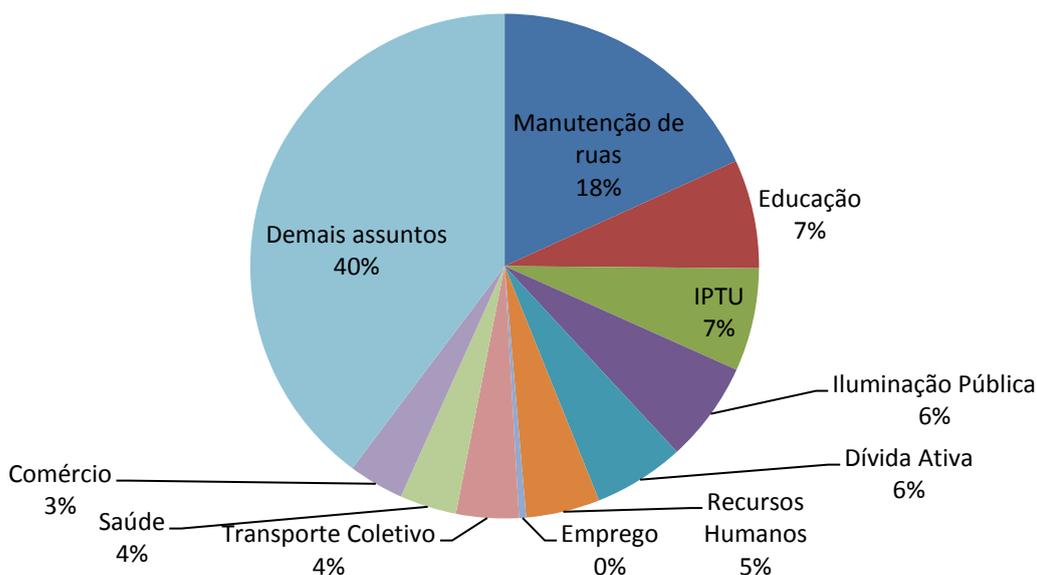
Iluminação pública recebeu, durante todo o ano de 2023, 136 reclamações. Em 2022, o número saltou para 162 para efeito de comparação, em 2021 foram 364 demandas;

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 2023 foram 274 reclamações, contra 299 em 2022 e 311 em 2021;

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 .

POR ASSUNTO 2022





COMPARATIVO COM O ANO ANTERIOR

ASSUNTOS PRINCIPAIS 2023		ASSUNTOS PRINCIPAIS 2022	
Iluminação Pública	136	Iluminação Pública	162
Dívida Ativa	165	Dívida Ativa	108
Manutenção de ruas	245	Manutenção de ruas	252
IPTU	66	IPTU	115
Comércio	105	Comércio	61
Transporte Coletivo	11	Transporte Coletivo	56
Diversos	139	Terreno Baldio	28
Pavimentação	26	Diversos	63
Saúde	119	Pavimentação	56
Guarda Civil Municipal	31	Saúde	127
Meio Ambiente	36	Guarda Civil Municipal	16
Trânsito	41	Meio Ambiente	52
Educação	80	Trânsito	60
Recursos Humanos	51	Educação	152
Fazenda	49	Recursos Humanos	56
Assistência Social	47	Fazenda	40
Administração	75	Assistência Social	29
Obras Públicas	7	Administração	25
Comunicação	4	Obras Públicas	11
Cadastro	69	Comunicação	13
Coleta de Resíduos	4	Cadastro	36
Som Alto	21	Contabilidade	19
Turismo	2	Coleta de Resíduos	31
Habitação	16	Som Alto	66
Poda de árvore	15	Turismo	9
Leis e Decretos	4	Habitação	7
Obras particulares	125	Poda de árvore	16
Causa animal	44	Leis e Decretos	9
Procuradoria	2	Creches Municipais	4
Governo	0	Obras particulares	60
Emprego	7	Causa animal	20
Esportes	5	Procuradoria	19
Creches Municipais	4	Governo	11
Defesa Civil	7	Defesa Civil	3
Saneamento	10	Emprego	53
Invasão de area publica	4	Esportes	6
TOTAL	1775	TOTAL	1851

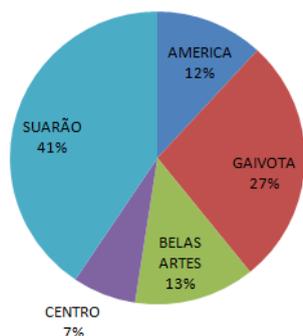


POR BAIROS

Parte das demandas (633 dos 1.775 atendimentos recebidos) foi possível identificar o bairro onde foi solicitado um serviço ou partiu a reclamação do munícipe.

É o primeiro ano que a Região do Suarão lidera as demandas (Suarão, Loty, Nova Itanhaém, Oásis, Jardim Suarão, Verde Mar, Nossa senhora do Sion, Aguapeú, Savoy, Itapel, Campos Eliseos, Guapura, Marrocos, Tropical e Rio Acima), com cerca de 41% de todas as demandas;

Duas outras regiões com grande população também concentraram um número grande de pedidos: Região do Gaivotas com 27%, e Belas Artes com 13%.



POR REGIÃO

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

CENTRO	
Centro	15
Cidade Anchieta	4
Satélite	2
Laranjeiras	5
Mosteiro	10
Vila São Paulo	5
Ivoty	3
Guaraú	0
Baixio	0
TOTAL	44

AMÉRICA	
Jardim Coronel	22
Umuarama	31
Corumbá	21
Guapiranga	1
Jardim Anchieta	0
TOTAL	75

GAIVOTA	
Gaivota	71
Bopiranga	31
Tupy	28
São Fernando	20
Jardim das Palmeiras	11
Jamaica	12
TOTAL	173

BELAS ARTES	
Cibratel II	34
Belas Artes	10
Cibratel I	16
Praia do Sonho	6
Chácaras Cibratel	8
Sabaúna	10
TOTAL	84

SUARÃO	
Suarão	31
Loty	20
Nova Itanhaém	19
Oásis	20
Jardim Suarão	15
Verde Mar	19
Nossa Senhora do Sion	13
Aguapeú	6
Savoy	37
Itapel	11
Campos Eliseos	14
Guapurá	29
Marrocos	8
Tropical	14
Rio Acima	1
TOTAL	257



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

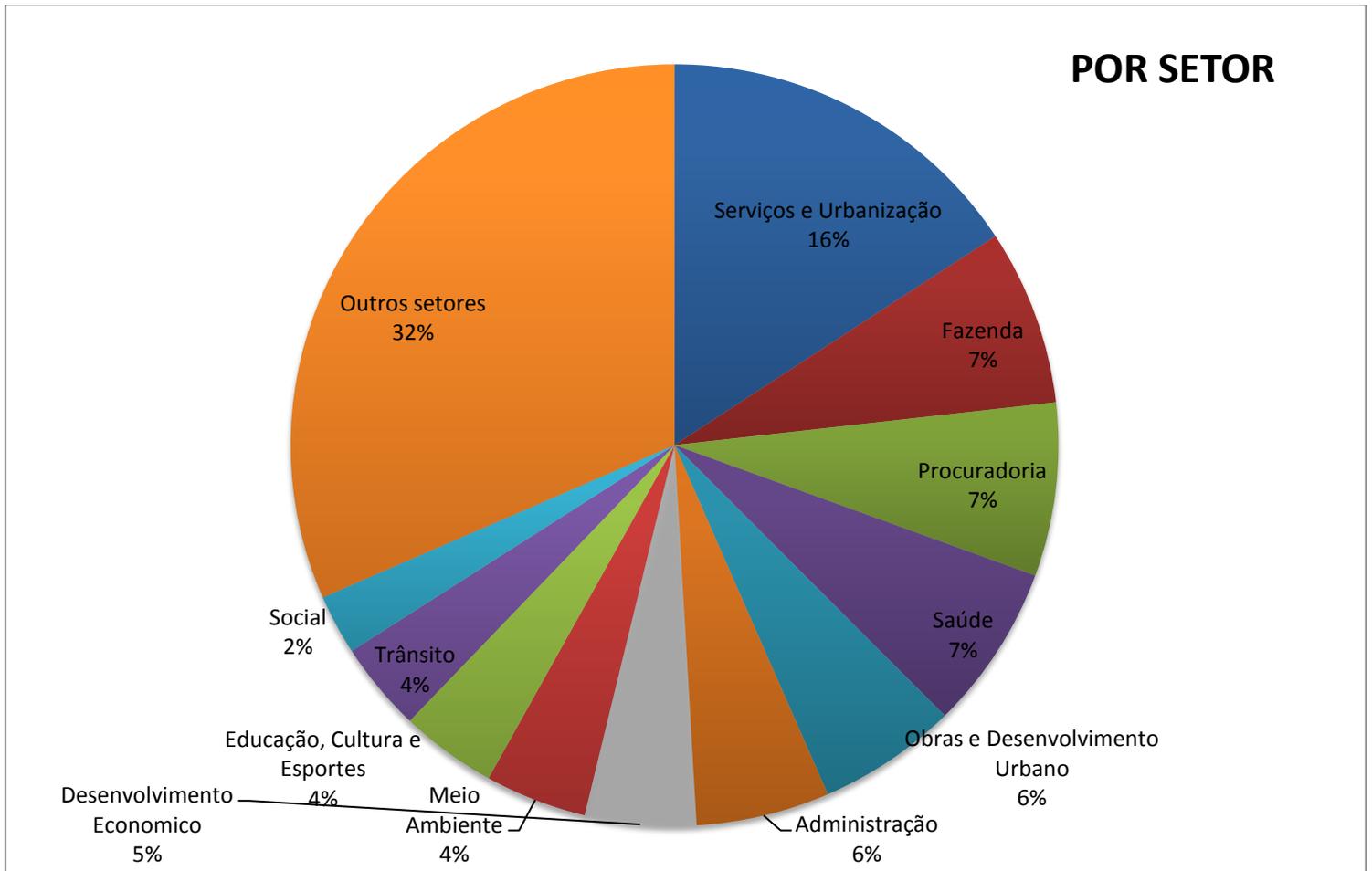
OCORRÊNCIAS POR BAIROS	
Gaivota	71
Cibratel II	34
Tupy	28
Bopiranga	31
Jardim Coronel	22
Jamaica	12
Umuarama	31
Loty	20
Savoy	37
Centro	15
Cibratel I	16
Suarão	31
Oásis	20
São Fernando	20
Belas Artes	10
Praia do Sonho	6
Verde Mar	19
Laranjeiras	5
Nossa Senhora do Sion	13
Nova Itanhaém	19
Tropical	14
Jardim Suarão	15
Corumbá	21
Guapurá	29
Jardim das Palmeiras	11
Marrocos	8
Campos Elíseos	14
Aguapeú	6
Cidade Anchieta	4
Guapiranga	1
Sabaúna	10
Mosteiro	10
Ivoty	3
Satélite	2
Baixio	0
Jardim Anchieta	0
Chácaras Cibratel	8
Guaraú	0
Rio Acima	1
Vila São Paulo	5
Itapel	11
TOTAL	633



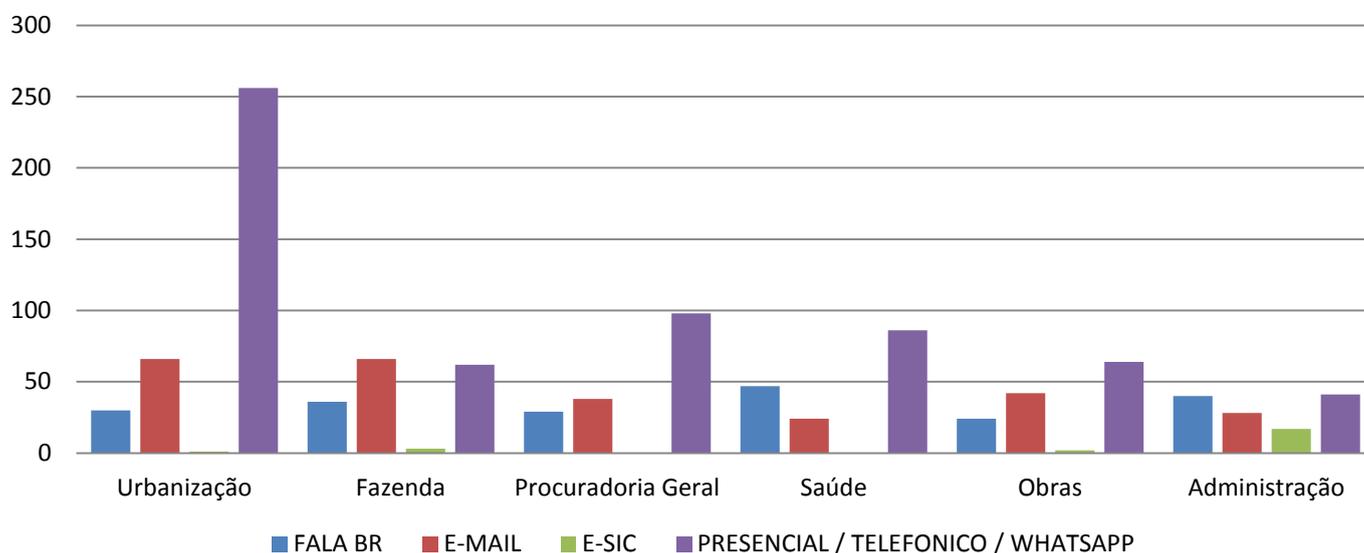
ATENDIMENTO POR SECRETARIAS

As secretarias com maiores demandas foram: Serviços e Urbanização; Fazenda; Procuradoria Geral do Município; 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 e IPTU/ Dívida Ativa.



Título do Gráfico



DEMANDAS POR SECRETARIA	FALA.BR	E-MAIL	E-SIC	PRESENCIAL E TELEFÔNICO	TOTAL
Administração	40	28	17	41	126
Assist. e Desenvolvimento Social	18	14	1	24	57
Comunicação Social	0	0	0	3	3
Desenvolvimento Econômico	59	12	0	34	105
Educação, Cultura e Esportes	35	12	4	40	91
Fazenda	36	66	3	62	167
Gestão e Controle	0	2	0	0	2
Governo Municipal	0	0	0	1	1
Habituação	1	15	0	0	16
Obras e Desenvolvimento Urbano	24	42	2	64	132
Planejamento e Meio Ambiente	12	35	1	48	96
Relações do Trabalho	1	4	0	2	7
Relações Institucionais	1	1	2	2	6
Saúde	47	24	0	86	157
Serviços e Urbanização	30	66	1	256	353
Trânsito e Segurança Municipal	34	19	1	31	85
Turismo	1	6	1	2	10
Procuradoria-Geral do Município	29	38	0	98	165
Fundo Social de Solidariedade	0	0	0	0	0
Diversos	30	31	13	122	196
TOTAL	398	415	46	916	1775



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 2023 a plataforma recebeu 398 demandas.

DEMANDAS POR SECRETARIA	
Administração	46
Assistência e Desenvolvimento Social	16
Comunicação Social	0
Desenvolvimento Econômico	30
Educação, Cultura e Esportes	25
Fazenda	36
Gestão e Controle	0
Governo Municipal	0
Habitação	1
Obras e Desenvolvimento Urbano	29
Planejamento e Meio Ambiente	13
Relações do Trabalho	1
Relações Institucionais	3
Saúde	45
Serviços e Urbanização	57
Trânsito e Segurança Municipal	30
Turismo	2
Procuradoria-Geral do Município	17
Fundo Social de Solidariedade	0
Diversos/Não informado	37
TOTAL	398

TIPOS DE SOLICITAÇÃO	
Reclamação	148
Solicitação	157
Denúncia	35
Elogio	5
Sugestão	7
Lei de Acesso a Informação	46
TOTAL	398

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	25
Assistência e Desenvolvimento Social	10
Comunicação Social	4
Desenvolvimento Econômico	38
Educação, Cultura e Esportes	50
Fazenda	107
Gestão e Controle	0
Governo Municipal	3
Habitação	2
Obras e Desenvolvimento Urbano	65
Planejamento e Meio Ambiente	48
Relações do Trabalho	4
Relações Institucionais	0
Saúde	65
Serviços e Urbanização	286
Trânsito e Segurança Municipal	46
Turismo	0
Procuradoria-Geral do Município	93
Fundo Social de Solidariedade	0
Diversos	70
TOTAL	916

TIPOS DE SOLICITAÇÃO	
Reclamação	533
Solicitação	313
Denúncia	54
Elogio	8
Sugestão	8
TOTAL	916



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 413 demandas durante o ano 2023. Seguindo a tendência de outras plataformas, as secretarias mais acionadas foram Serviços e Urbanização e Fazenda.

DEMANDAS POR SECRETARIA	
Administração	28
Assistência e Desenvolvimento Social	14
Comunicação Social	0
Desenvolvimento Econômico	12
Educação, Cultura e Esportes	12
Fazenda	65
Gestão e Controle	2
Governo Municipal	0
Habitação	15
Obras e Desenvolvimento Urbano	44
Planejamento e Meio Ambiente	35
Relações do Trabalho	4
Relações Institucionais	1
Saúde	24
Serviços e Urbanização	63
Trânsito e Segurança Municipal	19
Turismo	6
Procuradoria-Geral do Município	38
Fundo Social de Solidariedade	0
Diversos*	31
TOTAL	413
TIPOS DE SOLICITAÇÃO	
Reclamação	150
Solicitação	246
Denúncia	12
Elogio	2
Sugestão	3
Não especificado (diversos)	0
TOTAL	413

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 2023 houve apenas 0 solicitações presencial no Sic e todas as outras foram por meio eletrônico (e-Sic). Até 31 de dezembro de 2023, haviam 01 pedido em aberto, vencida.

ATENDIMENTO - POR ASSUNTO	
Fazenda	3
Dívida Ativa	0
Recursos Humanos	2
Cadastro	2
Educação	5
Licitações	0
Saúde	0
Governo	0
Obras particulares	2
Comércio	0
Obras públicas	0
Trânsito	1
Manutenção de ruas	2
Meio Ambiente	1
Diversos	9
Leis e Decretos	2
Pavimentação	0
Segurança Pública	0
Administração	13
Comunicação Social	0
Procuradoria	0
Transporte Coletivo	0
Iluminação Pública	1
Social	1
Contabilidade	1
Turismo	1
TOTAL	46



ATENDIMENTOS POR MÊS	
JANEIRO	218
FEVEREIRO	175
MARÇO	176
ABRIL	86
MAIO	114
JUNHO	106
JULHO	99
AGOSTO	155
SETEMBRO	178
OUTUBRO	172
NOVEMBRO	199
DEZEMBRO	97
TOTAL	1775

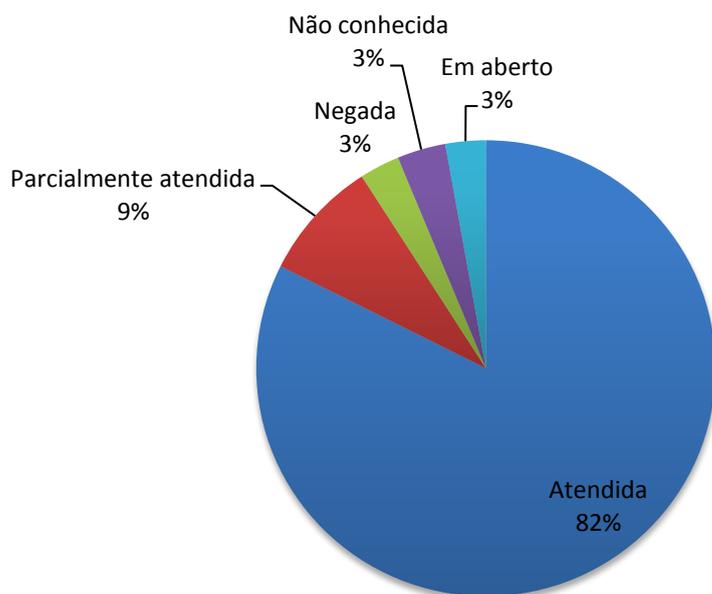
Quanto ao tipo de atendimento, seguem as definições:

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.



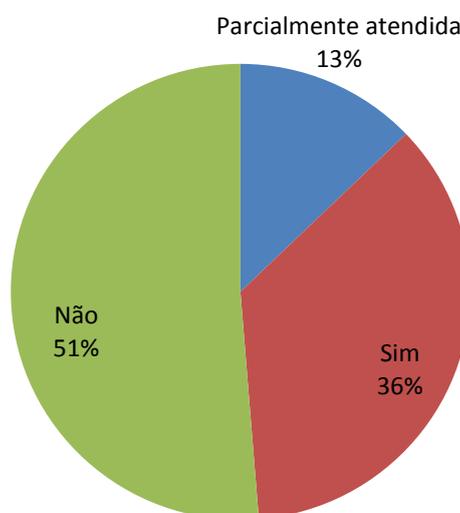
Por resposta final

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

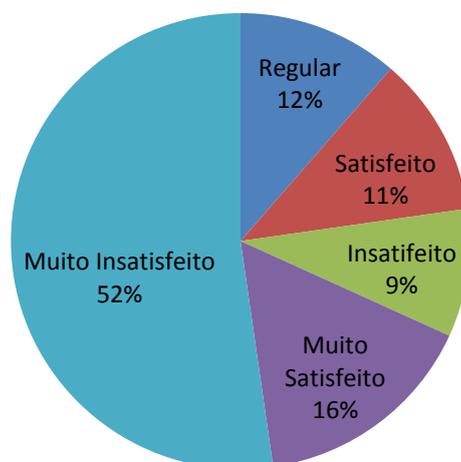
Em atendimento ao disposto no art. 23 da Lei Federal nº 13.460/2016, no Portal Fala.BR é possível ao munícipe responder às pesquisas de satisfação, após o encerramento da demanda. Do total de atendimentos realizado no primeiro semestre de 2023 apenas **44** munícipes responderam a pesquisa on-line.

Seguem os números:

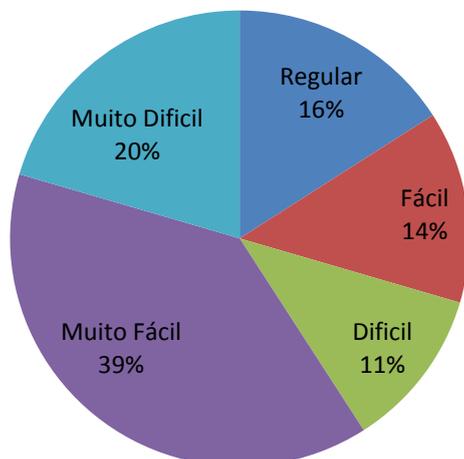
A SUA DEMANDA FOI ATENDIDA?



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 resolutividade está em 37% (Sim), 13% (parcialmente atendida) e 50% (Não) - **acima da média nacional (39%)**. Um dado positivo é que 91% das demandas foram tratadas dentro do prazo na Prefeitura de Itanhaém.





ATIVIDADES E PROJETOS DA OUVIDORIA

- Durante todo o ano de 2023, a Ouvidoria-Geral recebeu 1.775 demandas, sendo que 89 delas seguiam em aberto até o dia 31 de dezembro de 2023 e 1.686 obtiveram resposta conclusiva.
- Em 2023, a Ouvidoria-Geral publicou dois relatórios de atividades: o anual de 2022 (<https://www2.itanhaem.sp.gov.br/wp-content/uploads/2023/03/Relatorio-Anual-2022-OFICIAL.pdf>) e o semestral de 2023 (<https://www2.itanhaem.sp.gov.br/wp-content/uploads/2023/08/Relatorio-Semestral-2023-03.pdf>). Ambos os relatórios foram apresentados ao Chefe do Executivo.
- 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.
- E para finalizar o ano a Ouvidoria Geral participou do lançamento do programa Municipal Ilumina Itanhaém que ocorreu no dia 13.11.2023 no Bairro Oásis.
- Foi iniciado a indicação dos membros da Comissão da Lei de Acesso a Informação, porém não foi concluído.

PROJETOS PARA 2024

- Com previsão para o primeiro mes de 2024 será entregue as novas instalações da Ouvidoria Geral com acessibilidade e um melhor acolhimento ao cidadão.

NECESSIDADES E SUGESTÕES DE MELHORIAS PARA A OUVIDORIA-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;



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 2023, a iluminação publica manteve a média se comparada ao ano anterior que teve 6% de todas as demandas recebidas pela Ouvidoria-Geral em 2022, e em 2023 teve 7% do total de demandas, sendo que o crescimento se deu no ultimo mes do ano.	A empresa RT energia estava operacionando regularmente com os atendimentos, em novembro docorrente ano houve a entrada da empresa que venceu o Leilão da Parceria Publico Privada de Iluminação publica, a qual começou efetivamente em 13 de novembro de 2023 com as trocas do antigo padrão para Led, por isso motivo a demanda em Dezembro começaram a subir
Poda de árvore (Serviços e Urbanização)	Caiu o numero de pedidos de poda de árvore que estão atingindo a redede energia elétrica	Conforme determina o contrato com a empresa responsável pela manutenção da iluminação pública, 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 oficio. Os pedidos recebidos via Ouvidoria-Geral foram encaminhados para o Gabinete do Secretário para as providências Necessárias.



Manutenção de ruas (Serviços e Urbanização)	Permanece a média se comparado ao ano anterior 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 todas as solicitações seguem o cronograma de serviços, e que todas as regionais estão comprometidas.
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 seguia em queda desde agosto 2021. Em 2020, foram 140 pedidos, enquanto que em 2021 foram 62 e agora em 2022 foram 28 . Porém no ano de 2023 houve um aumento expressivo de 125 pedidos sendo que a maioria está vindo via Whatsapp e via e-mail. Todos encaminhados para Fiscalização de Obras.
Transporte Coletivo (Trânsito e Segurança Municipal)	Transporte coletivo segue com redução número de reclamações: de 82 em 2021 para e 56 em 2022, 11 em 2023.	Todas as demandas foram encaminhadas para o Departamento de Trânsito, para notificação da empresa concessionária.



<p>Segurança (Trânsito e Segurança Municipal)</p>	<p>Reclamações em relação à segurança pública na Cidade.</p>	<p>Embora a responsabilidade da segurança pública seja do Governo Estadual, os municípios foram informados sobre os investimentos na área de segurança, e todas as demandas relacionadas foram encaminhadas para ciência do comando da Guarda Civil Municipal. Com a implementação da ROMU, a população tem acionado com mais frequência a GCM, aumentando desta forma o número de chamados a esta ouvidoria que saltou de 16(2022) para 31 em (2023).</p>
<p>Som Alto (Trânsito e Segurança Municipal)</p>	<p>Som Alto em feriados e finais de semana. Houve a queda em comparação ao ano anterior de 66 para 21 em 2023.</p>	<p>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.</p>
<p>Saúde</p>	<p>Assim como nos anos anteriores, críticas e reclamações gerais sobre a Unidade de Pronto Atendimento do Savoy e do Suarão, agendamento de exames, estrutura e atendimentos nas Unidades de Saúde da Família.</p>	<p>Todos os casos foram encaminhados para a responsável pela Ouvidoria da Saúde e tratados diretamente com a secretária de Saúde.</p>
<p>Planejamento e Meio Ambiente</p>	<p>Denúncias de crimes ambientais, invasões de áreas públicas, processos de abertura de rua e dúvidas gerais sobre corte de árvores isoladas.</p>	<p>Denúncias de crimes ambientais e invasões, em todos os casos, foram abertos procedimentos administrativos para apuração e ação.</p>



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 por telefone, além de dúvidas gerais e possibilidade sobre anistia.	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 atendimentos sobrevagas em creche.	Todas as demandas foram encaminhadas para ciência da Secretaria de Educação, Cultura e Esportes.
Administração	Dúvidas relacionadas aos concursos, 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	Não houve nenhuma procura relaciona-dos a pedidos de cesta básica.	.
Gestão e Controle	Não houve nenhuma procura	Tratativas internas da Ouvidoria Geral referente a questionamentos do TCE.

Itanhaém, 20 de janeiro de 2024

ELIANE TAVARES DOS ANJOS FAUSTINO

Ouvidora-Geral do Município