



OUVIDORIA GERAL

MUNICÍPIO DE ITANHAÉM



www.itanhaem.sp.gov.br

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES

ANO DE 2024

(De 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024)

Relatório Anual 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 2024, 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.



OUVIDORIA GERAL

MUNICÍPIO DE ITANHAÉM



www.itanhaem.sp.gov.br

EXPEDIENTE

PREFEITURA DE ITANHAÉM

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

TIAGO RODRIGUES CERVANTES

Prefeito Municipal

JOSÉ RENATO COSTA DE OLIVA

Vice-prefeito

SECRETARIAS

ADMINISTRAÇÃO

Frank Willian Miranda Lima

ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL

Edvaldo Juvino dos Santos

COMUNICAÇÃO SOCIAL

Thiago Fernando Zanotto

DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

Antonio Pierre Pugliese Musacchio

EDUCAÇÃO, CULTURA E ESPORTES

HUGO DI LALLO

FAZENDA

Gilberto Andriquetto junior

GESTÃO E CONTROLE

Ronnie Alexandre Aleluia

GOVERNO MUNICIPAL

Peterson Gonzaga Dias

HABITAÇÃO

Mara Sanches Figueiredo

OBRAS E DESENVOLVIMENTO URBANO

Vinicius Camba de Almeida

PLANEJAMENTO E MEIO AMBIENTE

CESAR AUGUSTO DE SOUZA FERREIRA

RELAÇÕES DO TRABALHO

Eliseu Braga Chagas

RELAÇÕES INSTITUCIONAIS

Renato Lancellotti

SAÚDE

Marcelo Gonçalves Jesus

SERVIÇOS E URBANIZAÇÃO

Luiz Gustavo Coquemala

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

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 / 1616
(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



OUVIDORIA GERAL

MUNICÍPIO DE ITANHAÉM



www.itanhaem.sp.gov.br

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria-Geral do Município foi criada e regulamentada pela Lei Municipal nº 4.244, de 7 de junho de 2018, assim como o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC). A Ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, as analisa, orienta e encaminha às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração do caso.

É um espaço para apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias. Além disso, a partir das informações fornecidas pelos cidadãos, a Ouvidoria pode identificar melhorias, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares no órgão ou entidade.

Importante destacar que a Ouvidoria-Geral de Itanhaém funciona atualmente como último nível de atendimento. Todas as secretarias e departamentos têm disponíveis serviços de atendimento ao cidadão (primeiro nível), devidamente divulgados no Site e Boletim Oficial. A Ouvidoria-Geral é acionada como uma alternativa ao serviço prioritário. Além da Ouvidoria-Geral do Município, também funciona na Prefeitura de Itanhaém a Ouvidoria da Saúde e a Ouvidoria da Guarda Civil Municipal.

Os atendimentos são realizados via plataforma on-line (Portal Fala.BR), e-mail, presencial, telefônico, correspondência, Serviço de Informações ao Cidadão (Sic) e Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-Sic).

Legislação pertinente – Lei nº 4.244/2018 (Cria a Ouvidoria-Geral do Município e o Serviço de Informações ao Cidadão – SIC); Lei Complementar nº 191/2018 (Cria o cargo Ouvidor-Geral do Município); Lei Complementar nº 195/2018 (altera artigo da Lei Complementar nº 191/2018); Lei Complementar nº 220/2021 (altera artigo da Lei Complementar nº 191/2018); Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e Lei Federal nº 13.460/2016 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público).

CONTATOS E ATENDIMENTO

Presencial: 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.

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 Ouvidoria Geral no Paço Municipal Anchieta (Avenida Washington Luiz, 75, Centro), de segunda a sexta-feira, das 9 às 16 horas.

A Ouvidoria apresenta-se como instrumento autêntico da democracia participativa, na medida em que transporta o cidadão comum para o âmbito da administração pública, permitindo a correção e o aprimoramento dos serviços públicos.



OUVIDORIA GERAL

MUNICÍPIO DE ITANHAÉM



www.itanhaem.sp.gov.br

Classificação das Manifestações

Os atendimentos registrados podem ser classificados por cinco tipos:

Elogio	Comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento.
Informação	Comunicação verbal ou escrita em que o cidadão faz questionamentos a respeito dos serviços públicos.
Sugestão	Comunicação verbal ou escrita que propõe ação considerada útil à melhoria do município.
Reclamação	Comunicação verbal ou escrita que relata insatisfação em relação a ações e serviços públicos.
Denúncia	Comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade na administração ou no atendimento prestado por entidade ou pessoa pública.

ATENDIMENTOS

Durante todo o ano de 2024, a Ouvidoria-Geral recebeu 1.761 demandas, sendo que 73 delas seguiam em aberto até o dia 31 de dezembro de 2024 e 1.688 obtiveram resposta conclusiva. As plataformas mais utilizadas foram: Presencial (20%), Telefônico (5%) e Whatsapp (52%), Fala.BR (20%), E-mail (1%), e e-Sic (1%).

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO - TOTAL DE ATENDIMENTO													
PLATAFORMA	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL
FALA BR	33	36	34	35	47	23	23	17	23	26	34	22	353
E-MAIL	2	7	33	51	15	19	7	4	4	2	13	6	163
E-SIC	1	0	1	3	6	3	9	3	1	4	1	0	32
PRESENCIAL	33	21	19	12	12	13	11	10	10	7	12	18	178
TELEFONE E WHATSAPP	91	65	143	279	90	89	63	73	35	33	40	33	1035
TOTAL	161	129	230	380	170	147	113	107	73	72	100	79	1761



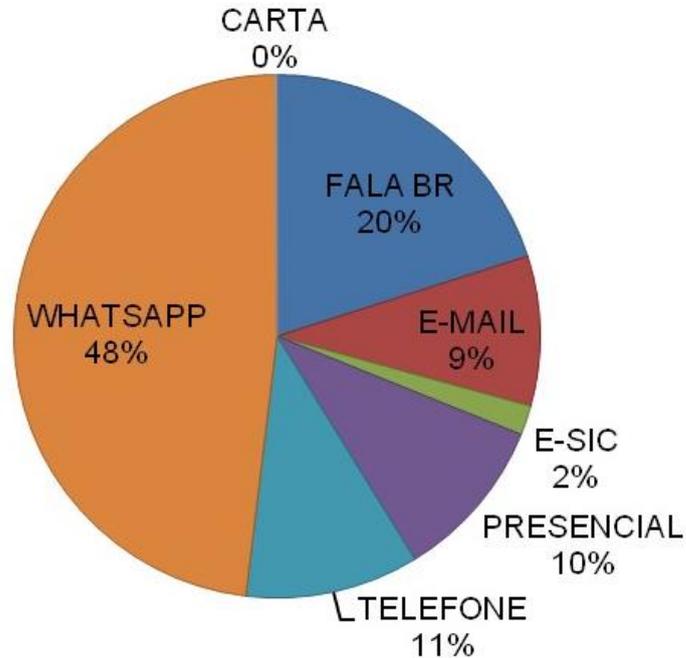
OUVIDORIA GERAL

MUNICÍPIO DE ITANHAÉM



www.itanhaem.sp.gov.br

CANAL DE ATENDIMENTO 2024



MANIFESTAÇÕES EM ABERTO

MANIFESTAÇÕES EM ABERTO - POR PRAZO	
Dentro do prazo	56
Fora do prazo	1
TOTAL	57

MANIFESTAÇÕES EM ABERTO	
E-MAIL	2
E-SIC	1
PRESENCIAL/TELEFÔNICO / WHATSAPP	54
TOTAL	57

MANIFESTAÇÕES EM ABERTO	
Serviços e Urbanização	30
Saúde	13
Trânsito e Segurança Municipal	1
Procuradoria Geral do Município	3
Administração	2
Cadastro	4
Planejamento e Meio Ambiente	1
Educação	3
TOTAL	57



OUVIDORIA GERAL

MUNICÍPIO DE ITANHAÉM

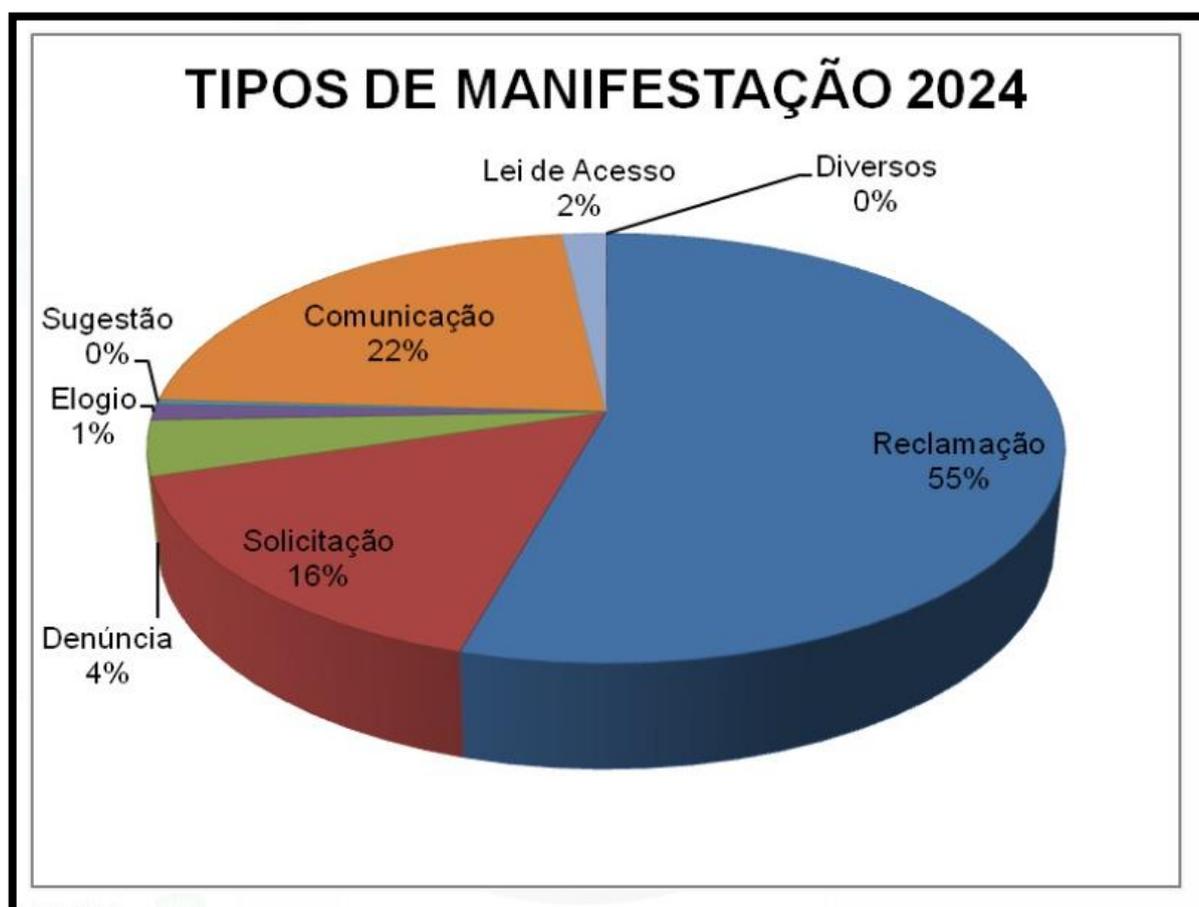


www.itanhaem.sp.gov.br

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

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, 60% foram reclamações de serviços públicos, 29% de solicitações, 2% denúncias e 2% 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, as demandas de Sugestões obteve o percentual em (zero) 0% e Elogio obteve 1%. Todas as providências adotadas pela Administração Municipal podem ser conferidas ao final deste relatório.

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO	
Reclamação	605
Solicitação	206
Denúncia	41
Elogio	10
Sugestão	2
Comunicação	339
Não especificado (diversos)	8
Lei de Acesso à Informação	14
TOTAL	1761





OUVIDORIA GERAL

MUNICÍPIO DE ITANHAÉM



www.itanhaem.sp.gov.br

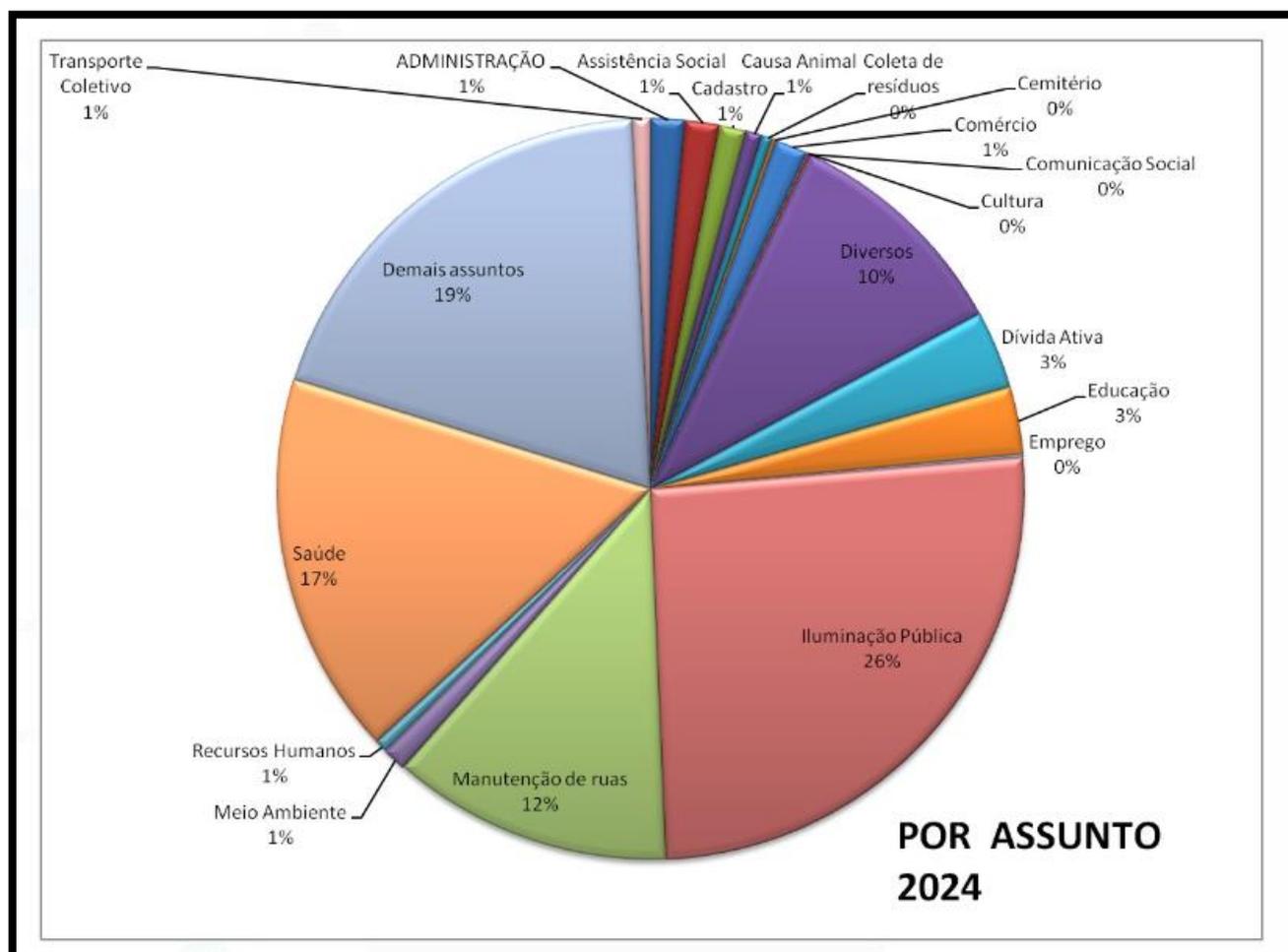
POR ASSUNTO

Ao longo do ano de 2024, observamos um aumento significativo no número de reclamações com relação ao serviço de Iluminação Pública, que liderou com (26%), e em segundo lugar solicitações referentes a saúde com percentual de (17%), quanto ao serviço de manutenção de ruas (limpeza, coleta de resíduos, cascalhamento, roçada e outros), este foi responsável por (12 %) de todas as demandas recebidas pela Ouvidoria-Geral, o que demonstra uma maior conscientização da população em relação aos seus direitos e uma confiança maior no trabalho da ouvidoria.

Esse aumento também nos demandou um esforço dobrado para dar conta das demandas no menor tempo possível.

Outras solicitações frequentes foram os pedidos relativos à Educação (3%), Dívida Ativa (3%), Comércio (1%).

POR ASSUNTO ANO 2024



COMPARATIVO COM O MESMO PERÍODO DOS ANOS ANTERIORES

Os quatro semestres anteriores, a solicitação mais frequente foi referente a Secretaria de Urbanização, neste a Iluminação Pública, pois sua alta procura se deu por conta da modernização do parque de Iluminação Pública que esta substituindo as lâmpadas antigas pelas as de led. Nos primeiros seis meses de 2024, foram



OUVIDORIA GERAL

MUNICÍPIO DE ITANHAÉM



www.itanhaem.sp.gov.br

331 pedidos relacionados a Iluminação Pública, contra 97 demandas de iluminação pública no mesmo período de 2023.

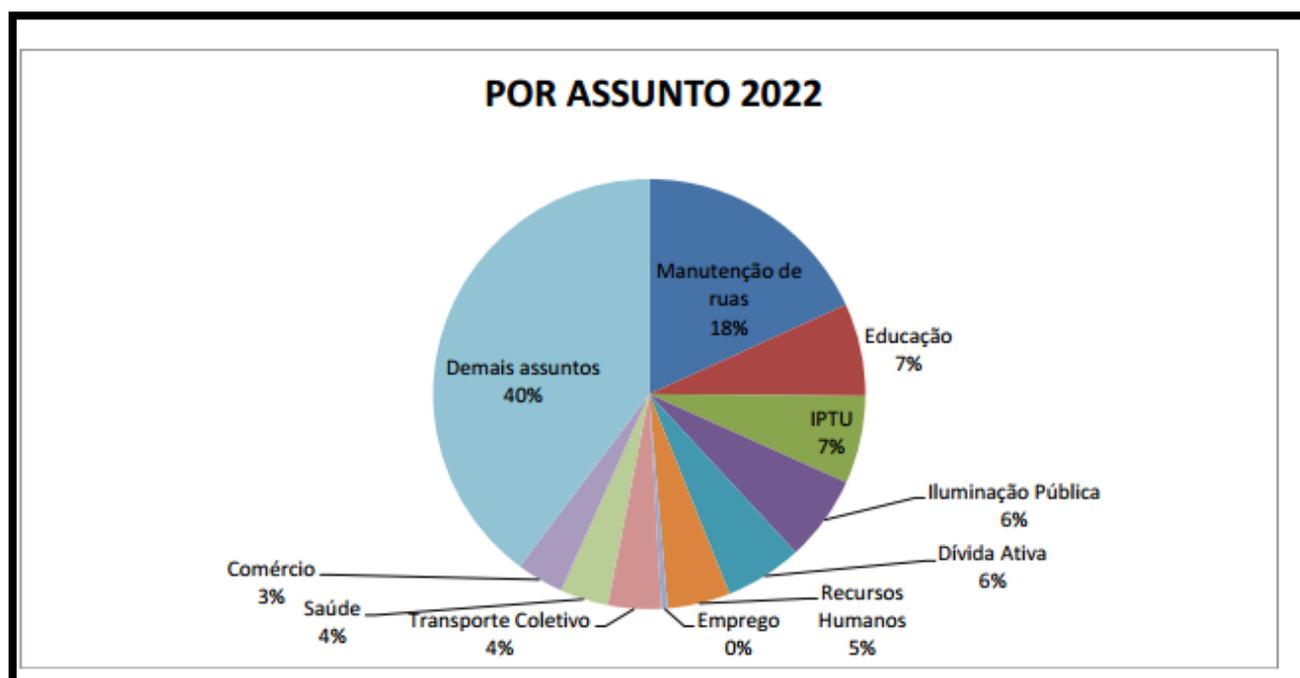
Foram registradas queda no número de demandas relacionadas a manutenção de ruas em 49%.

Por outro lado, demandas da Educação, Dívida Ativa e Comércio segue entre um dos assuntos corriqueiramente mais acionados.

POR ASSUNTO ANO 2023



POR ASSUNTO ANO 2022





OUVIDORIA GERAL

MUNICÍPIO DE ITANHAÉM



www.itanhaem.sp.gov.br

COMPARATIVO COM O MESMO PERÍODO DO ANO ANTERIOR

ASSUNTOS PRINCIPAIS	2024	2023
Administração	26	75
Assistência Social	26	47
Cadastro	20	69
Causa Animal	13	44
Coleta de resíduos	8	4
Comércio	25	105
Comunicação Social	2	4
Cultura	1	0
Diversos	206	139
Dívida Ativa	60	165
Educação	52	80
Emprego	2	7
Esporte	0	7
Fazenda	47	49
Governo	2	0
Habitação	3	16
Iluminação Pública	453	136
Invasão de área pública	0	4
IPTU	7	66
Leis e Decretos	9	4
Licitações	6	0
Manutenção de ruas	205	245
Meio Ambiente	18	36
Obras particulares	133	125
Obras públicas	14	7
Pavimentação	11	26
Poda de árvore	8	15
Procuradoria	6	2
Recursos Humanos	10	51
Saúde	294	119
Guarda Civil Municipal	17	31
Som Alto	16	21
Terreno Baldio	8	0
Trânsito	26	41
Transporte Coletivo	11	11
Turismo	1	2
Saneamento	14	10
TOTAL	1761	1775



OUVIDORIA GERAL

MUNICÍPIO DE ITANHAÉM



www.itanhaem.sp.gov.br

POR BAIRROS

OCORRÊNCIAS POR BAIRROS - ANO- 2023		2024
Aguapeú	6	5
Baixio	0	0
Belas Artes	10	25
Bopiranga	31	39
Campos Elíseos	14	17
Centro	15	37
Chácaras Cibratel	8	7
Cibratel I	16	15
Cibratel II	34	46
Cidade Anchieta	4	0
Corumbá	21	16
Gaivota	71	85
Guapiranga	1	8
Guapurá	29	5
Guarda civil	0	2
Ivoty	3	7
Itapel	11	2
Jamaica	12	39
Jardim Coronel	22	14
Jardim das Palmeiras	11	6
Jardim Suarão	15	2
Laranjeiras	5	26
Loty	20	32
Marrocos	8	2
Mosteiro	10	1
Nossa Senhora do Sion	13	11
Nova Itanhaém	19	19
Oásis	20	23
Praia do Sonho	6	12
Rio Acima	1	0
Sabaúna	10	6
São Fernando	20	21
Satélite	2	7
Savoy	37	17
Suarão	31	45
Tropical	14	18
Tupy	28	30
Umuarama	31	11
Verde mar	19	5
Vila São Paulo	6	1
TOTAL	633	665



OUVIDORIA GERAL

MUNICÍPIO DE ITANHAÉM

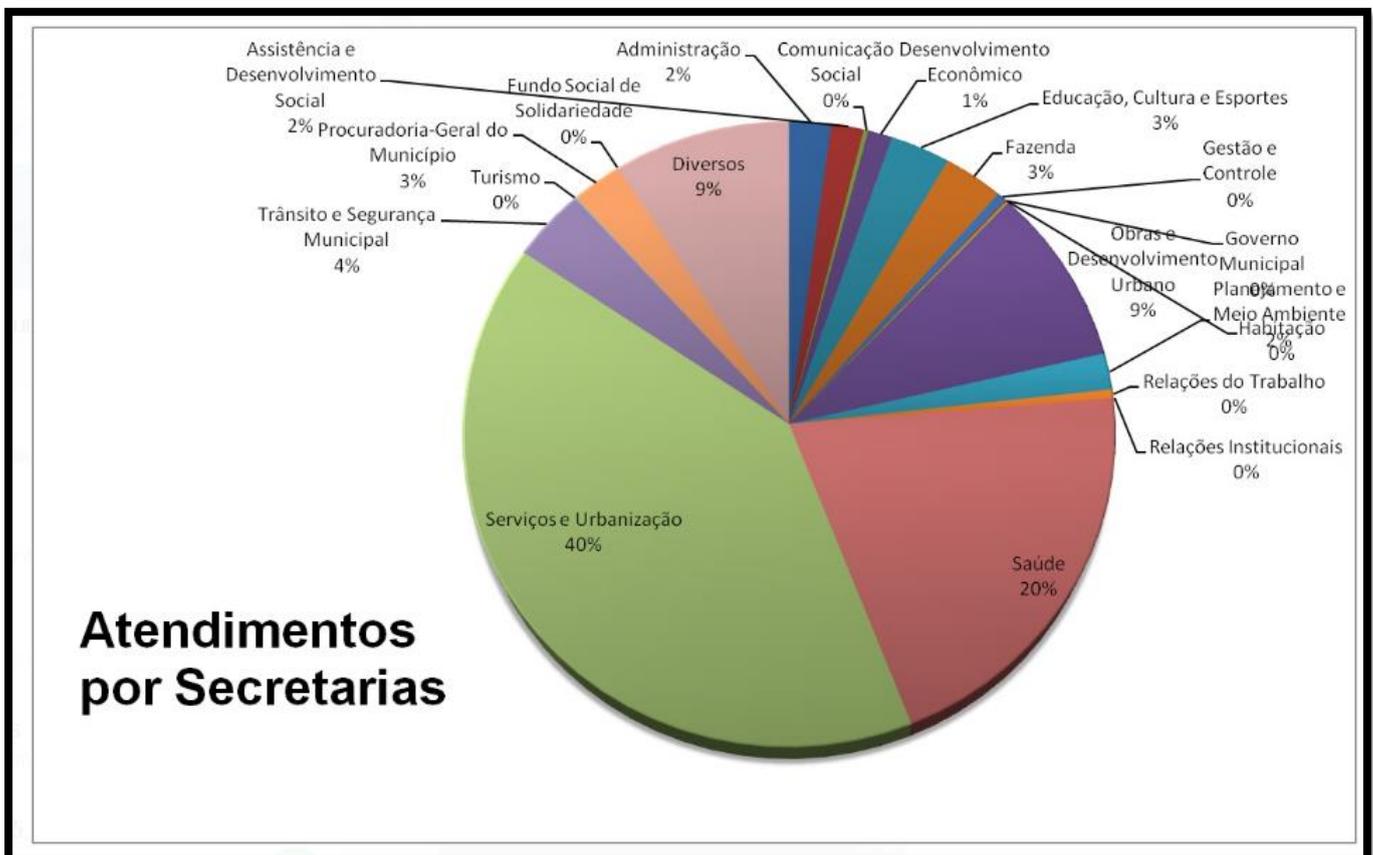


www.itanhaem.sp.gov.br

ATENDIMENTO POR SECRETARIAS

As secretarias com maior demanda foram: Serviços e Urbanização (40%); Saúde (20%); Obras e Desenvolvimento Urbano (9%); Trânsito e Segurança Municipal (4%); Educação, Cultura e Esportes (3%) e Procuradoria Geral do Município (3%) - todas as providências adotadas pela Administração Municipal podem ser conferidas ao final deste relatório.

A Secretaria de Serviços e Urbanização lidera as demandas da Ouvidoria-Geral do Município. Entretanto, verificou-se um aumento significativo nas demandas em relação à saúde, mais que triplicou em comparação ao mesmo período de 2023 que era de 6%, essa alteração se deu pelo fato desta ouvidoria está atendendo diretamente as demandas do assunto DENGUE.



Ovidoria da Dengue

Este semestre, devido ao grande aumento de casos de dengue no Estado de São Paulo, a Ouvidoria Geral em parceria com a Secretaria de Saúde criou um atendimento exclusivo para assunto dengue, intitulado de "**OUVIDORIA DA DENGUE**", onde atendeu um número considerável de denúncias, computando os bairros com maiores ocorrências, conforme gráfico abaixo:



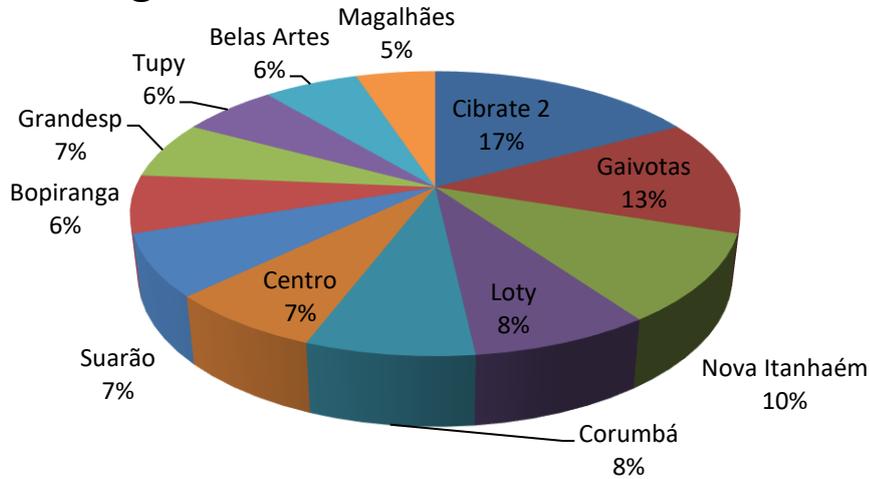
OUVIDORIA GERAL

MUNICÍPIO DE ITANHAÉM



www.itanhaem.sp.gov.br

Dengue: Bairros maiores ocorrências



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 2024 todos os pedidos de acesso à informação foram por meio eletrônico (e-Sic). Até 31 de dezembro de 2024, havia 01 pedido em aberto, porém ainda no prazo de resposta.

DEMANDAS POR SECRETARIA	
Administração	13
Assistência e Desenvolvimento Social	2
Comunicação Social	0
Desenvolvimento Econômico	2
Educação, Cultura e Esportes	1
Fazenda	1
Gestão e Controle	0
Governo Municipal	0
Habitação	0
Obras e Desenvolvimento Urbano	0
Planejamento e Meio Ambiente	0
Relações do Trabalho	0
Relações Institucionais	0
Saúde	3
Serviços e Urbanização	4
Trânsito e Segurança Municipal	0
Turismo	0
Procuradoria-Geral do Município	1
Fundo Social de Solidariedade	0
Diversos	6
TOTAL	33



OUVIDORIA GERAL

MUNICÍPIO DE ITANHAÉM



www.itanhaem.sp.gov.br

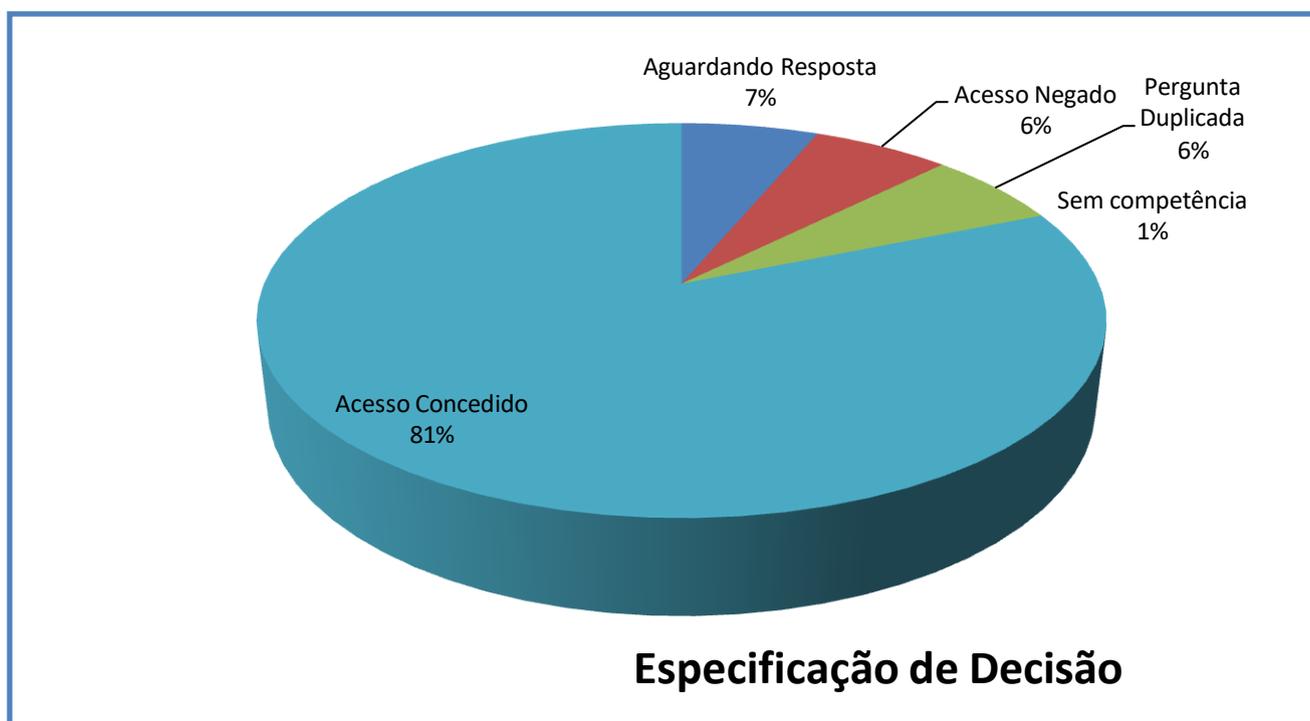
Quanto ao tipo de atendimento, seguem as definições:

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 realizados no primeiro semestre de 2024, apenas 48 munícipes responderam a pesquisa on-line.

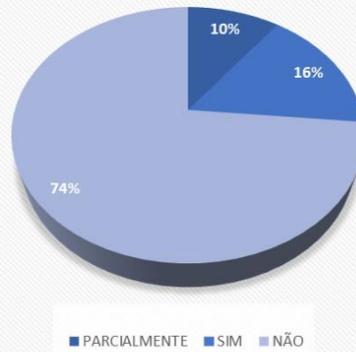


OUVIDORIA GERAL

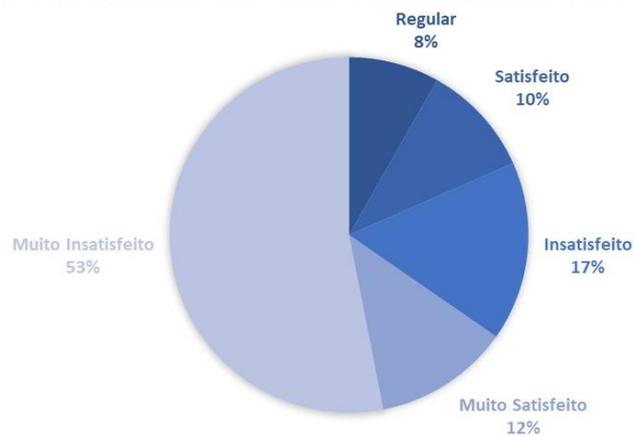
MUNICÍPIO DE ITANHAÉM



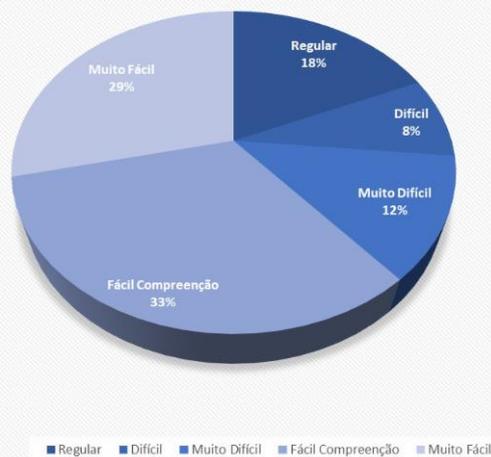
A sua demanda foi atendida?



VOCÊ ESTÁ SATISFEITO COM O ATENDIMENTO PRESTADO?



A resposta fornecida foi fácil de compreender?





OUVIDORIA GERAL

MUNICÍPIO DE ITANHAÉM



www.itanhaem.sp.gov.br

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 médio de satisfação do munícipe com a Ouvidoria-Geral da Prefeitura de Itanhaém foi de 27,08%. O índice de resolutividade está em 94,21% (Sim), 5,79% (Não).



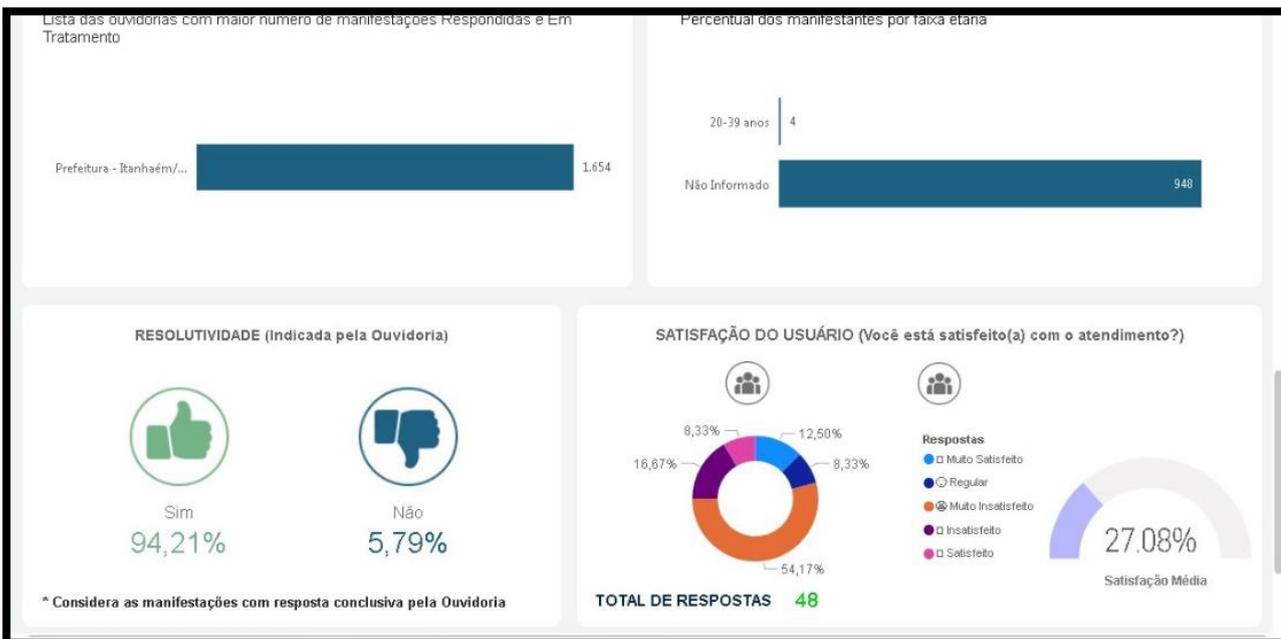


OUVIDORIA GERAL

MUNICÍPIO DE ITANHAÉM



www.itanhaem.sp.gov.br





OUVIDORIA GERAL

MUNICÍPIO DE ITANHAÉM



www.itanhaem.sp.gov.br

ATIVIDADES E PROJETOS DA OUVIDORIA

Durante o primeiro semestre de 2024, a Ouvidoria-Geral recebeu 1.217 demandas, quanto ao segundo semestre seguiu caindo o número de demandas.

Em 24 de janeiro de 2024, a Ouvidoria-Geral publicou o Relatório Anual de Atividades (Ano 2023) no Site Oficial <https://www2.itanhaem.sp.gov.br/boletim-oficial/edicao-845/>, sendo apresentado também ao ao Chefe do Executivo;

No início do semestre de 2024 a Ouvidoria Geral recebeu novas instalações, contando com um espaço que proporciona aos usuários, individualidade em seu atendimento, bem como acessibilidade para todos.

A Ouvidoria Geral investe em ações para promover a transparência e a comunicação com usuários, desenvolvendo relatório mensais, informando as atividades, resultados e impactos alcançados.

Outro aspecto importante que merece destaque é referente a qualidade do atendimento, prazos de resposta, aonde a ouvidoria se compromete em elaborar um plano de ação para aprimorar nossos processos internos e treinamentos, visando melhorar a qualidade do serviço.

No dia 15 julho de 2024 foi publicado no Boletim Informativo nº 873/2024 o Decreto 4.608/2024, que “Disciplina a Designação das Atividades dos Responsáveis por Ações de Ouvidoria de cada órgão e entidade da Administração Pública Direta e Indireta do Município de Itanhaém”.

- <https://www2.itanhaem.sp.gov.br/boletim-oficial/edicao-873/>

No Boletim Informativo nº 895/2024 foi divulgado a lista oficial dos responsáveis de Ações de Ouvidoria de cada Secretaria, em atendimento ao artigo 3º, § 2º do Decreto nº 4.608/2024;

- <https://www2.itanhaem.sp.gov.br/boletim-oficial/edicao-895/>



OUVIDORIA GERAL

MUNICÍPIO DE ITANHAÉM



www.itanhaem.sp.gov.br

4



BOLETIM OFICIAL

ATOS DO PODER EXECUTIVO

07 A 12 NOVEMBRO DE 2024 | ANO 21 | Nº 895

LEIS

LEI Nº 4.765, DE 11 DE NOVEMBRO DE 2024

"Institui a "Semana Escolar de Combate à Violência contra a Mulher", nas escolas de educação básica da rede pública e privada, no Município de Itanhaém." TIAGO RODRIGUES CERVANTES, Prefeito Municipal de Itanhaém, FAÇO SABER que a Câmara Municipal de Itanhaém decretou e eu promulgo a seguinte Lei:

Art. 1º Fica instituída a "Semana Escolar de Combate à Violência contra a Mulher", nas escolas de educação básica da rede pública e privada, no Município de Itanhaém.

Art. 2º A "Semana Escolar de Combate à Violência contra a Mulher" será comemorada, anualmente, na última semana de março.

Art. 3º A comemoração da "Semana Escolar de Combate à Violência contra a Mulher", tem como objetivos:

I - promover a produção de conhecimento das disposições da Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006 (Lei Maria da Penha);

II - fomentar a reflexão crítica entre estudantes, profissionais da educação e comunidade escolar sobre a prevenção e o combate à violência contra a mulher;

III - contribuir para fortalecer as redes de proteção, de prevenção e de combate à violência contra a mulher.

Art. 4º As despesas decorrentes da aplicação desta Lei, correrão por conta de dotação própria, constante do orçamento vigente.

Art. 5º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Prefeitura Municipal de Itanhaém, em 11 de novembro de 2024.
TIAGO RODRIGUES CERVANTES
Prefeito Municipal

Registrada em livro próprio. Proc. nº 17.382/2024.
Projeto de Lei de autoria do Vereador Fernando da Silva Xavier de Miranda.

SECRETARIA DA FAZENDA

ASSUNTO: APROVAÇÃO DE PLANTA
PROCESSO: 5778/2022
Requerente: Rinaldo Louzada de Carvalho
Notificação: 688 (recolhimento de ISSQN de mão de obra)
Prazo: 10 dias
Osmar Gonzalez
Fiscal Tributário

ASSUNTO: DIVIDA ATIVA
PROCESSO: 13968/2024
Requerente: Melry dos Santos Gomes
Notificação: 640 (taxas de Funcionamento)
Prazo: 10 dias
Célia C. Freitas Santiago
Diretora de Departamento

SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO

EXTRATO DO TERMO ADITIVO
PROCESSO Nº 10644/1/2022
LOCATÁRIA: Prefeitura Municipal de Itanhaém
LOCADORES: CHN Construções Eireli representada por Camila de Mouna Nicaretta
Objeto: Prorrogação do contrato de locação do imóvel situado a Estrada Coronel Joaquim Branco Km 11, Sítio Piraguara Mirim, Área Rural, onde encontra-se alocados os carros abandonados e inservíveis, Secretaria de Trânsito e Segurança, pelo período de 12 (doze) meses, a partir de 27/10/2024.
VALOR: R\$ 6.383,29 (seis mil trezentos e oitenta e três reais e vinte e nove centavos) mensais.
DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA: 02.09.02.06.182.0005.2033.3.3.90.39
DATA DE ASSINATURA: 25/10/2024

SECRETARIA DE SERVIÇOS E URBANIZAÇÃO

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 5706/2024

Auto de Infração e Imposição de Penalidade nº 1151 de 10 de Abril de 2024.
Interessado: Decio Segatto
Localização: Avenida Presidente Vargas, 5705 - Jardim Eneida Beira Mar
Infração: Descarte irregular de Resíduos Sólidos no passeio público.
Enquadramento legal: Lei 4.811/2016 artigo 2º (I)em e VI.
Penalidade: Multa Simples no valor de R\$ 1.575,00
Notificação: Apresentar defesa contra auto de infração e imposição de penalidade em 2ª instância (CONDEMA) no prazo de 15 dias a contar da data de publicação do ato no Boletim Oficial do Município
Luiz Gustavo Coquemala
Secretário de Serviços e Urbanização

SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E MEIO AMBIENTE

Proc. ADM. Nº 17.769/2024
Objeto: 1 Equino. Reqte: Secretaria de Planejamento e Meio Ambiente.
Decisão: doação de animais apreendidos conforme termo de apreensão 212-E.
Doado 01/11/2024
Donatário: Josivaldo Alves dos Santos.
ROBERTO GERALDES JUNIOR
Departamento de Proteção e Bem-Estar Animal

SECRETARIA DA COMUNICAÇÃO SOCIAL

Em atendimento ao disposto no artigo 3º, § 2º do DECRETO Nº 4.608, DE 15 DE JULHO DE 2024, que "Disciplina a designação e o desempenho das atividades dos responsáveis por ações de ouvidoria de cada órgão e entidade da Administração Pública Direta e Indireta do Município de Itanhaém," venho tomar publico os nomes dos servidores responsáveis de cada Secretaria, conforme listado abaixo:

Secretaria	Responsável	RC
Secretaria do Turismo	Carlos Frederico Munhoz Ferreira	6333
Secretaria de Habitação	Marc Sanches Figueiredo	27764
Secretaria de Saúde	Rita Lima da Silva	6077
Secretaria de Planejamento e Meio Ambiente	Celso Reinaldo Monteiro Junior	17228
ITAPREV	Paulo Roberto Haris	
Secretaria do Trânsito e Segurança Municipal	Fabio Ramos de Oliveira	5593
Secretaria De Administração	Frank William Miranda Lima	
Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social	Edvaldo Juvino dos Santos	5594
Secretaria de Gestão e Controle	Ronnie Alexandre Aleluia	
Secretaria da Fazenda	Fávia De Souza Santos / Diego Rodrigues	1054 / 26537
Secretaria do Governo Municipal	Marcos Antonio Gaspar Cerato	26777
Secretaria de Serviços e Urbanização	Juliana Fernandes Neves	2796
Secretaria de Relações do Trabalho	Ana Carolina da Costa Ferreira dos Santos	26962
Secretaria de Educação, Cultura e Esportes	Válnei da Silva	18701
Secretaria de Relações Institucionais	Renato Lancalotti	
Secretaria de Desenvolvimento Econômico	Martu da Silva Potara	18150
Secretaria de Comunicação Social	Claudomir Ferreira de Santana	16417
Secretaria de Obras e Desenvolvimento Urbano	Daniel Queiroz da Silva	18701

Itanhaém, 11 de novembro de 2024
Eliane Tavares dos Anjos Faustino RC 26330
Ouvidora-Geral

PROJETOS PARA 2025

- Criação de uma Cartilha informativa para os Responsáveis das Ações de Ouvidoria;

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;



OUVIDORIA GERAL

MUNICÍPIO DE ITANHAÉM



www.itanhaem.sp.gov.br

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 município. Os secretários responsáveis pelos setores estão cientes dos apontamentos deste relatório.

DEMANDAS COMPLEXAS E SUAS PROVIDENCIAS		
SECRETARIA/ ASSUNTOS	APONTAMENTO	PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E OBSERVAÇÕES
Iluminação Pública (Serviços e Urbanização)	Em 2023, a iluminação pública 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 último mês do ano de 2024	Em Novembro de 2023 foi assinado contrato de Parceria Público Privada do Serviço de Iluminação Pública, para a troca de todo o Parque de iluminação pública, com as trocas do antigo padrão (vapor de sódio) para Led, por isso motivo do aumento significativo das .
Manutenção de ruas (Serviços e Urbanização)	Permanece a média se comparado ao ano anterior quanto as solicitações de manutenção de rua	Quando o município 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 todos os pedidos entram no cronograma de atendimento. A secretaria atende de acordo com as condições climáticas.



OUVIDORIA GERAL

MUNICÍPIO DE ITANHAÉM



www.itanhaem.sp.gov.br

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 manutenção, casas com piscina abandonadas.	Com relação ao período do ano anterior, por conta do surto de dengue houve um aumento considerável de denúncias de terrenos particulares sem manutenção. Entretanto, a fiscalização de obras Particulares, ao receber a demanda, tem prontamente atuado e procedido com as notificações e demais possíveis procedimentos conforme determina o Código de Posturas.
Transporte Coletivo (Trânsito e Segurança Municipal)	Transporte coletivo teve um pequeno aumento no número de reclamações: de 07 em 2023 para 11 em 2024, no mesmo período.	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. Mantive praticamente os mesmos indicadores comparação ao semestre anterior de 09 para 10 em 2024.	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-Dengue	As críticas esse semestre foi geral sobre todas as UBSF, bem como a Unidade de Pronto Atendimento (UPA). Tivemos um atendimento exclusivo a denúncias relacionadas a Dengue numa média de 320 denúncias divididas entre os setores responsáveis.	Todos os casos foram encaminhados para a responsável pela Ouvidoria da Saúde e da Vigilância em saúde, bem como alguns casos para fiscalização de obras
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.



OUVIDORIA GERAL

MUNICÍPIO DE ITANHAÉM



www.itanhaem.sp.gov.br

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	No primeiro semestre de 2024 por conta da prorrogação da Lei de anistia, houve reclamações sobre as dificuldades de atendimento, além de dúvidas gerais e possibilidade de REFIS. Houve também alguns bloqueios judiciais. No final segundo Semestre com a entrada em vigor da Resolução do CNJ nº547/2024, que trata de protesto de dívida ativa em cartório, gerou muitas dúvidas e atendimentos aos contribuintes.	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.
Educação, Cultura e Esportes	De forma geral, houve críticas e dúvidas sobre algumas escolas, e alguns atendimentos sobre vagas em creche.	Todas as demandas foram encaminhadas para ciência da Secretaria de Educação, Cultura e Esportes.
Administração	Assuntos internos sobre servidores municipais, e demandas sobre Lei de Acesso à Informação e quando da abertura de novos concursos públicos.	Assim como nos semestres 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 de barracas de feira, sobre supostas vendas de pontos.	Todas as denúncias e comunicações 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.



OUVIDORIA GERAL

MUNICÍPIO DE ITANHAÉM



www.itanhaem.sp.gov.br

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. Questionamento sobre a realidade de número de vagas de emprego.	Encaminhado para ciência do Secretário, com relação aos currículos foi orientado a encaminhar os dados e o currículo para o banco do PAT.
Relações Institucionais	Solicitações de leis e decretos específicos. Preenchimento de questionário do IBGE.	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. solicitação de mais acessibilidade aos atendimentos públicos, especialmente com relação ao surdo e mudo.	Encaminhado para ciência do Gabinete do Prefeito e para o Gabinete do Vice-Prefeito. Quanto mais acessibilidade o governo respondeu que está desenvolvendo projetos para atender todos com igualdade.
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. Sobre inscrição do Jardim Tanise.	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 2024, de preenchimento de questionários oriundos do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo.	Pedidos respondidos por esta ouvidoria.

CONCLUSÃO

A Administração Pública Municipal de Itanhaém conta com a colaboração da Ouvidoria para um processo contínuo de melhoria da nossa cidade, sendo assim destacamos que 94,21% das ocorrências foram respondidas pelos órgãos competentes, demonstrando comprometimento e dedicação com a demanda da população.

Os dados citados por todo o relatório demonstram que as atividades da Ouvidoria se manteve na média de atendimento comparado ao ano anterior, e está como instrumento de participação, com a disponibilização dos canais de atendimento e ações mais concretas e intensas para o cumprimento dos prazos, além da busca



OUVIDORIA GERAL

MUNICÍPIO DE ITANHAÉM



www.itanhaem.sp.gov.br

efetiva na melhoria dos serviços públicos fornecidos pela Prefeitura Municipal de Itanhaém.

No entanto, apesar dos avanços conquistados, reconhecemos que ainda existem desafios a serem superados, sendo que um dos principais desafios é a capacidade de resposta rápida e eficiente, especialmente em momentos de pico de demanda, desta forma, estamos trabalhando para fortalecer nossa estrutura e recursos, a fim de atender às expectativas de todos, aonde abraçamos como meta atuar ativamente como estância de controle social, contribuindo onde se percebem falhas na prestação de serviços públicos.

Sendo assim, publicamos o referido relatório anual do exercício de 2024

Itanhaém, 20 de janeiro de 2025

ELIANE TAVARES DOS ANJOS FAUSTINO
Ouvidora-Geral do Município