

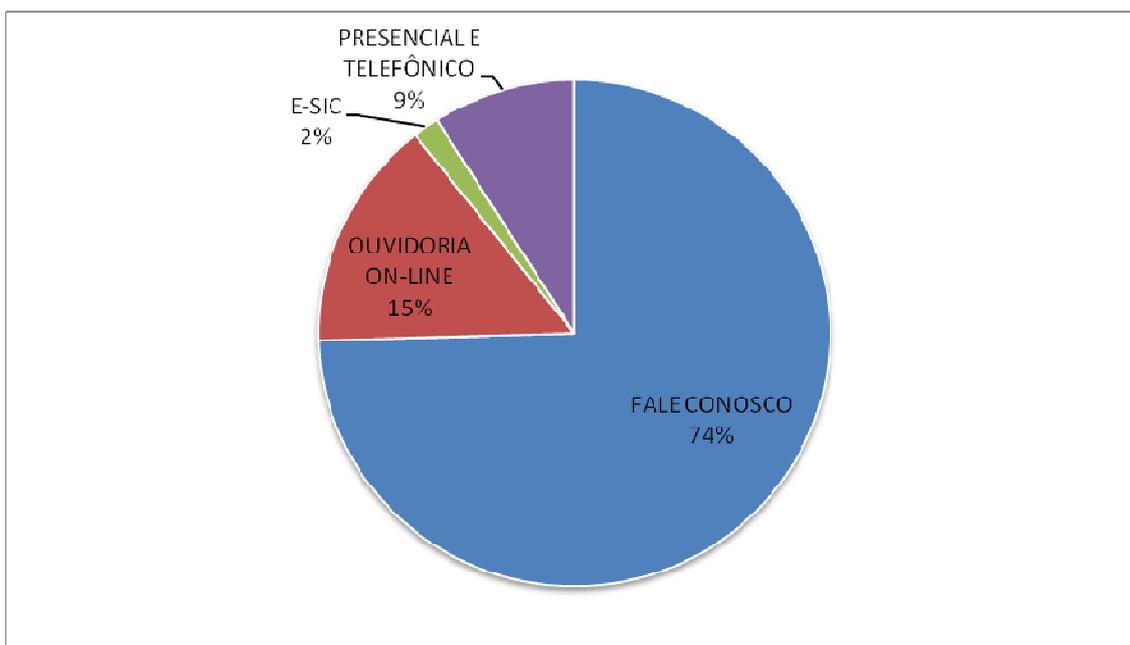
RELATÓRIO MENSAL DE ATIVIDADES

(De 1º a 31 de dezembro de 2018)

Relatório mensal de atendimento na Ouvidoria-Geral do Município, da Secretaria Municipal de Comunicação Social, referente ao mês de dezembro de 2018, atendendo o disposto na Lei Municipal nº 4.244, de 7 de junho de 2018.

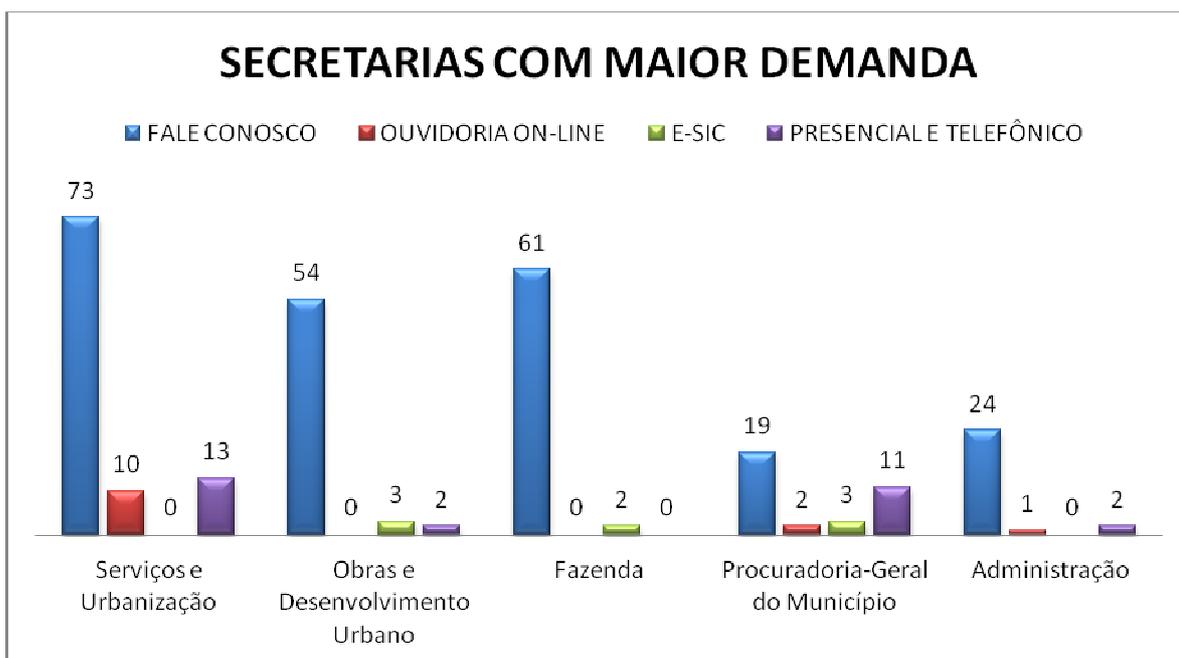
ATENDIMENTO GERAL

TOTAL DE ATENDIMENTO	
FALE CONOSCO	404
OUVIDORIA ON-LINE	80
E-SIC	9
PRESENCIAL E TELEFÔNICO	49
TOTAL	542



DEMANDAS POR SECRETARIA	FALE CONOSCO	OUVIDORIA ON-LINE	E-SIC	PRESENCIAL E TELEFÔNICO	TOTAL
Administração	24	10	0	2	36
Assistência e Desenvolvimento Social	0	0	0	0	0
Comunicação Social	21	0	0	0	21
Desenvolvimento Econômico	14	2	0	0	16
Educação, Cultura e Esportes	21	1	1	10	33
Fazenda	61	1	2	0	64
Gestão e Controle	0	0	0	0	0
Governo Municipal	1	0	0	1	2
Habitação	2	0	0	0	2
Obras e Desenvolvimento Urbano	54	20	3	2	79
Planejamento e Meio Ambiente	31	1	0	2	34
Relações do Trabalho	3	1	0	0	4
Relações Institucionais	22	0	0	0	22
Saúde	5	8	0	1	14
Serviços e Urbanização	73	19	0	13	105
Trânsito e Segurança Municipal	34	8	0	5	47
Turismo	9	1	0	0	10
Procuradoria-Geral do Município	19	5	3	11	38
Fundo Social de Solidariedade	9	0	0	0	9
Diversos	1	3	0	2	6
TOTAL	404	80	9	49	542

SECRETARIAS COM MAIOR DEMANDA





FALE CONOSCO

FALE CONOSCO – Ferramenta disponível no Site Oficial (link: www2.itanhaem.sp.gov.br/fale-conosco), permite solicitar demandas diversas para todos os órgãos da Administração direta e indireta. A média de atendimento é 250 solicitações por mês e 3 mil ao ano, sendo as maiores demandas relativas a Serviços e Urbanização, IPTU, concursos públicos e Dívida Ativa.

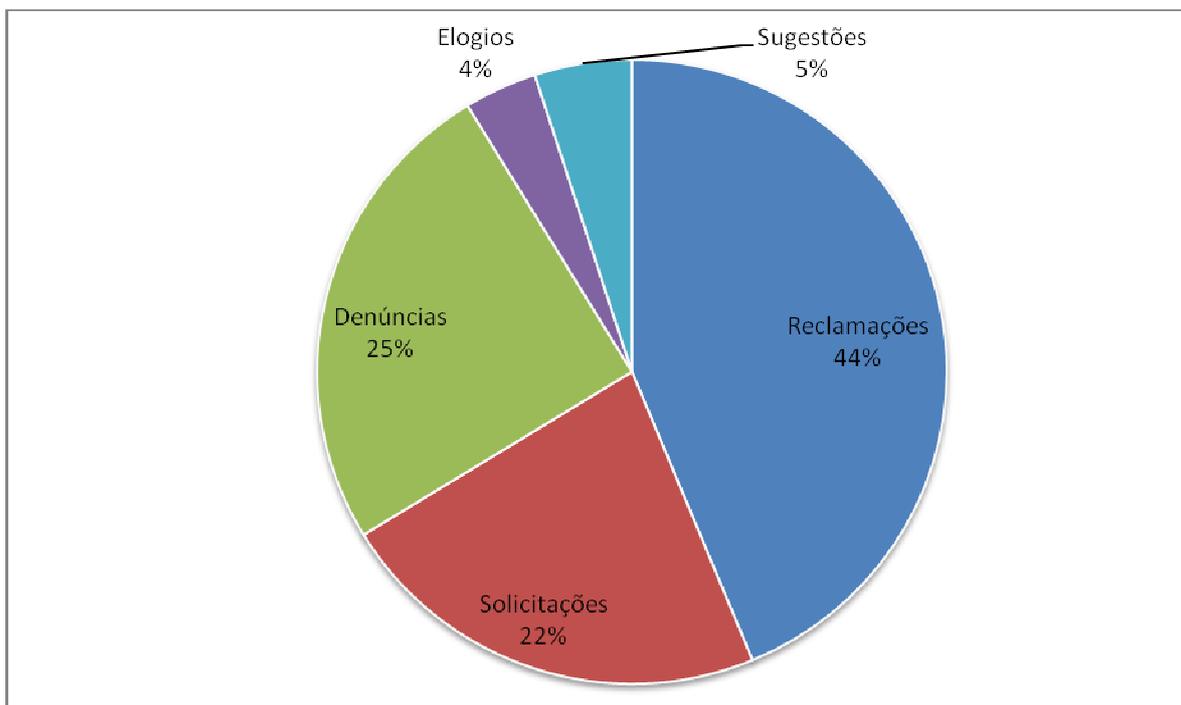
FALE CONOSCO	
Secretaria de Administração (Geral)	7
Concurso	17
Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social	0
Secretaria de Comunicação Social	21
Secretaria de Desenvolvimento Econômico	14
Secretaria de Educação, Cultura e Esportes	
Educação	11
Cultura	6
Esportes	4
Secretaria da Fazenda (Geral)	22
Cadastro Municipal	9
Receita/IPTU	30
Secretaria de Gestão e Controle	0
Secretaria de Governo Municipal	1
Secretaria de Habitação	2
Secretaria de Obras e Desenvolvimento Urbano	54
Secretaria de Planejamento e Meio Ambiente	31
Secretaria de Relações do Trabalho	3
Secretaria de Relações Institucionais	22
Secretaria de Saúde	5
Secretaria de Serviços e Urbanização	73
Secretaria de Trânsito e Segurança Municipal	
Segurança	15
Trânsito	17
Transportes	2
Secretaria de Turismo	9
Procuradoria-Geral do Município	0
Dívida Ativa	19
Fundo Social de Solidariedade	1
Diversos	9
TOTAL	404



OUVIDORIA ON-LINE

OUVIDORIA ON-LINE – Além do Fale Conosco, a Prefeitura de Itanhaém criou a Ouvidoria On-line (www.itanhaem.sp.gov.br/ouvidoria), onde os munícipes podem enviar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias. A Ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, as analisa, orienta e encaminha às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração do caso. A média é de 800 solicitações ao ano.

TIPOS DE SOLICITAÇÕES	Outubro
Reclamações	35
Solicitações	18
Denúncias	20
Elogios	3
Sugestões	4
TOTAL	80





OUVIDORIA ON-LINE

POR BAIRRO	
Anônimos	9
Cibratel II	5
Grandesp	2
Belas Artes	1
Jardim Suarão	5
Tupy	1
Nova Itanhaém	7
Bopiranga	5
Gaivota	13
Jamaica	2
Nossa Senhora do Sion	1
Cibratel I	2
Centro	4
Cidade Anchieta	1
Savoy	4
Praia dos Sonhos	1
Marrocos	1
Jardim Coronel	2
Loty	1
São Fernando	2
Mosteiro	2
Santa Júlia	1
Satélite	2
Suarão	2
Tropical	3
Vila São Paulo	1
TOTAL	80

POR ASSUNTO	
Dívida Ativa	5
IPTU	1
Concursos Públicos	8
Call Center	2
Desenvolvimento Econômico	2
Escolas Municipais	1
Pavimentação	3
Fiscalização de Obras	12
Taxa de Obras	3
Saneamento básico	2
Planejamento e Meio Ambiente	1
Relações do Trabalho	1
Programa Alto Custo	2
Vigilância Sanitária	2
Unidades de Saúde da Família	4
Limpeza Pública	3
Iluminação Pública	2
Urbanização de Praças	2
Manutenção de ruas	12
Pontos de Ônibus	1
Trânsito	4
Som Alto	3
Secretaria de Turismo	1
Outros	3
TOTAL	80

DEMANDAS POR SECRETARIA	
Procuradoria-Geral do Município	5
Fazenda	1
Administração	10
Desenvolvimento Econômico	2
Educação, Cultura e Esportes	1
Obras e Desenvolvimento Urbano	20
Planejamento e Meio Ambiente	1
Relações do Trabalho	1
Saúde	8
Serviços e Urbanização	19
Trânsito e Segurança Municipal	8
Turismo	1
Outros	3
TOTAL	80



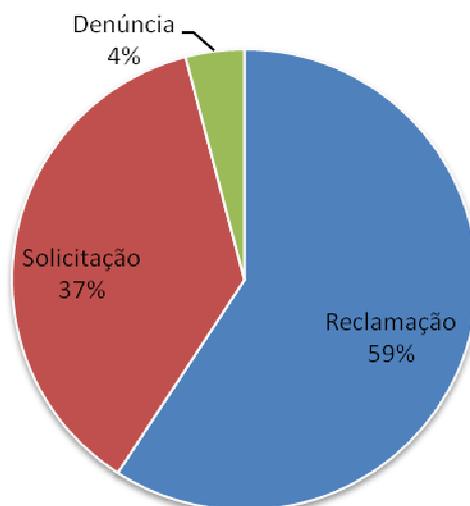
E-SIC e SIC – O Sic é uma unidade física existente em órgãos e entidades do poder público que tem como objetivo atender e orientar o público quanto ao acesso a informações, conceder de imediato à informação disponível, informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades e protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações. Também em formato on-line, o e-Sic está disponível no link www.itanhaem.sp.gov.br/esic. A média é de 150 atendimentos ao ano.

DATA	BAIRRO/CIDADE	SECRETARIA	ASSUNTO
01/11/2018	São Paulo	Procuradoria Geral do Município	Consulta Processo
06/11/2018	Brasília	Procuradoria Geral do Município	Dívida Ativa
13/11/2018	São Paulo	Obras e Desenvolvimento Urbano	Obras particulares
13/11/2018	São Paulo	Obras e Desenvolvimento Urbano	Obras particulares
15/11/2018	Não especificado	Educação, Cultura e Esportes	Escolas Municipais
21/11/2018	São Bernardo do Campo	Procuradoria Geral do Município	Dívida Ativa
26/11/2018	Osasco	Fazenda	ITBI
27/11/2018	Americana	Fazenda	IPTU
25/11/2018	Umuarama	Obras e Desenvolvimento Urbano	Obras particulares

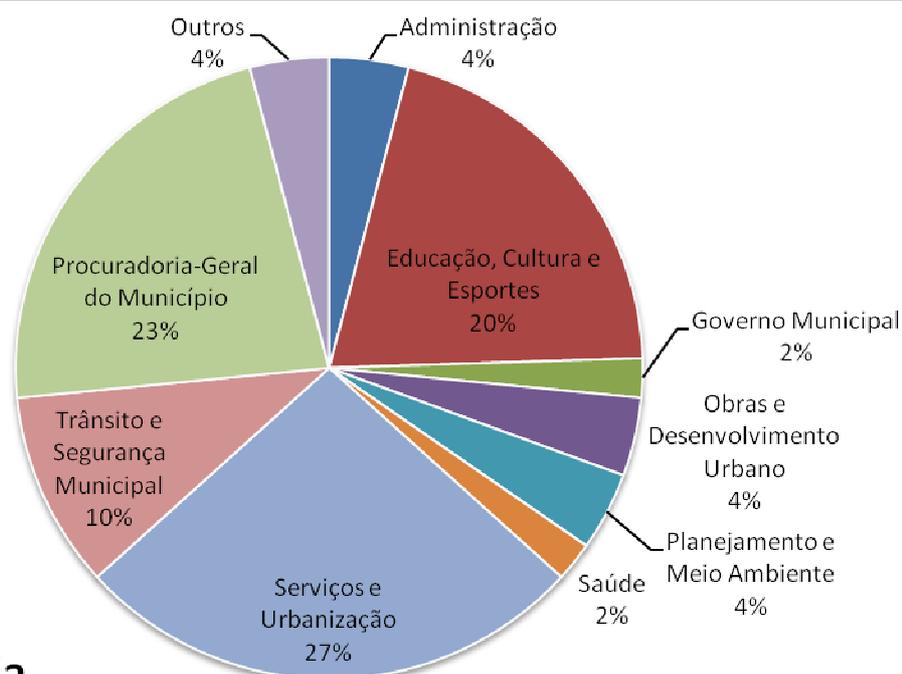


PRESENCIAL

PRESENCIAL E TELEFÔNICO – Além do atendimento on-line, a Ouvidoria-Geral do Município realiza atendimento presencial e telefônico, nas dependências da Secretaria de Comunicação Social, no Paço Municipal Anchieta (Avenida Washington Luiz, 75, Centro), de segunda a sexta-feira, das 9 às 16 horas. Telefone: (13) 3421 1600 – ramal 1274, de segunda a sexta-feira, das 8 às 12 e das 13 às 17 horas.



Por tipo de solicitação



Demandas por Secretaria



PRESENCIAL

DATA	SECRETARIA	ASSUNTO	RESPOSTA
01/11/2018 – 16h20 – telefônico	Referências	Administração	Solicitação
05/11/2018 – 10h35 – telefônico	Diversos	Diversos	Reclamação
05/11/2018 – 14h30 – presencial	Iluminação pública	Serviços e Urbanização	Denúncia
05/11/2018 – 15h51 – telefônico	Diversos	Diversos	Denúncia
05/11/2018 – 16 horas – telefônico	Dívida Ativa	Procuradoria Geral do Município	Reclamação
06/11/2018 – 11 horas – telefônico	Manutenção de ruas	Serviços e Urbanização	Reclamação
07/11 – 10h13 – telefônico	Iluminação	Serviços e Urbanização	Solicitação
07/11 – 11h20 – presencial	Ponto de ônibus	Trânsito e Segurança Municipal	Reclamação
08/11 – 10h13 – telefônico	Iluminação	Serviços e Urbanização	Reclamação
09/11 – 10h45 – telefônico	Procuradoria Geral	Procuradoria Geral do Município	Solicitação
09/11 – 11h04 – telefônico	Trânsito	Trânsito e Segurança Municipal	Reclamação
09/11 – 11h40 – telefônico	Serviços e Urbanização	Serviços e Urbanização	Reclamação
09/11 – 13h49 – telefônico	Fiscalização de Obras	Obras e Desenvolvimento Urbano	Reclamação
09/11 – 14h12 – telefônico	Processo Seletivo – Educação	Educação, Cultura e Esportes	Solicitação
09/11 – 14h23 – telefônico	Saúde	Saúde	Reclamação
09/11 – 14h48 – telefônico	Processo Seletivo – Educação	Educação, Cultura e Esportes	Solicitação
09/11 – 15h21 – telefônico	Dívida Ativa	Procuradoria Geral do Município	Reclamação
12/11 – 10h45 – telefônico	Ponto de ônibus	Trânsito e Segurança Municipal	Solicitação
12/11 – 11h50 – telefônico	Processo Seletivo – Educação	Educação, Cultura e Esportes	Solicitação
13/11 – 9h25 – telefônico	Serviços e Urbanização/ Obras	Serviços e Urbanização	Reclamação
13/11 – 9h35 – telefônico	Dívida Ativa	Procuradoria Geral do Município	Solicitação
13/11 – 9h58 – telefônico	Dívida Ativa	Procuradoria Geral do Município	Solicitação
13/11 – 11h20 – telefônico	Educação	Educação, Cultura e Esportes	Solicitação
13/11 – 11h44 – telefônico	Educação	Educação, Cultura e Esportes	Solicitação
13/11 – 13h22 – telefônico	Dívida Ativa	Procuradoria Geral do Município	Reclamação
13/11 – 13h36 – telefônico	Educação	Educação, Cultura e Esportes	Solicitação
13/11 – 16h44 – telefônico	Serviços e Urbanização	Serviços e Urbanização	Reclamação
21/11 – 9h25 – telefônico	Processo Seletivo – Educação	Educação, Cultura e Esportes	Solicitação
21/11 – 11h05 – telefônico	Manutenção de ruas	Serviços e Urbanização	Reclamação
21/11 – 15h53 – telefônico	Manutenção de ruas	Serviços e Urbanização	Reclamação
22/11 – 9h01 – telefônico	Processo Seletivo – Educação	Educação, Cultura e Esportes	Solicitação
22/11 – 11h20 – telefônico	Dívida Ativa	Procuradoria Geral do Município	Solicitação
22/11 – 14h – telefônico	Procon	Governo	Reclamação
23/11 – 11h11 – telefônico	Trânsito	Trânsito e Segurança Municipal	Reclamação
23/11 – 14h05 – telefônico	Dívida Ativa	Procuradoria Geral do Município	Solicitação
23/11 – 15h07 – telefônico	Suprimentos	Administração	Reclamação
26/11 – 9h05 – telefônico	Processo Seletivo – Educação	Educação, Cultura e Esportes	Solicitação
26/11 – 11h30 – telefônico	Transporte público	Trânsito e Segurança Municipal	Reclamação
27/11 – 9h30 – telefônico	Manutenção de ruas	Serviços e Urbanização	Reclamação
27/11 – 10h20 – telefônico	Processo Seletivo – Educação	Educação, Cultura e Esportes	Solicitação
28/11 – 10h47 – telefônico	Iluminação pública	Serviços e Urbanização	Reclamação
28/11 – 15h34 – telefônico	Iluminação pública	Serviços e Urbanização	Reclamação



PRESENCIAL

29/11 – 15h41 – telefônico	Queimada ilegal	Planejamento e Meio Ambiente	Reclamação
29/11 – 16h32 – telefônico	Queimada ilegal	Planejamento e Meio Ambiente	Reclamação
30/11 – 9h10 – telefônico	Cemitérios	Serviços e Urbanização	Reclamação
30/11 – 9h45 – telefônico	Dívida Ativa	Procuradoria Geral do Município	Reclamação
30/11 – 15h29 – telefônico	Manutenção de Ruas	Procuradoria Geral do Município	Reclamação
30/11 – 16h02 – telefônico	Manutenção de Ruas	Procuradoria Geral do Município	Reclamação
30/11 – 16h27 – telefônico	Terreno sem manutenção	Obras e Desenvolvimento Urbano	Reclamação