

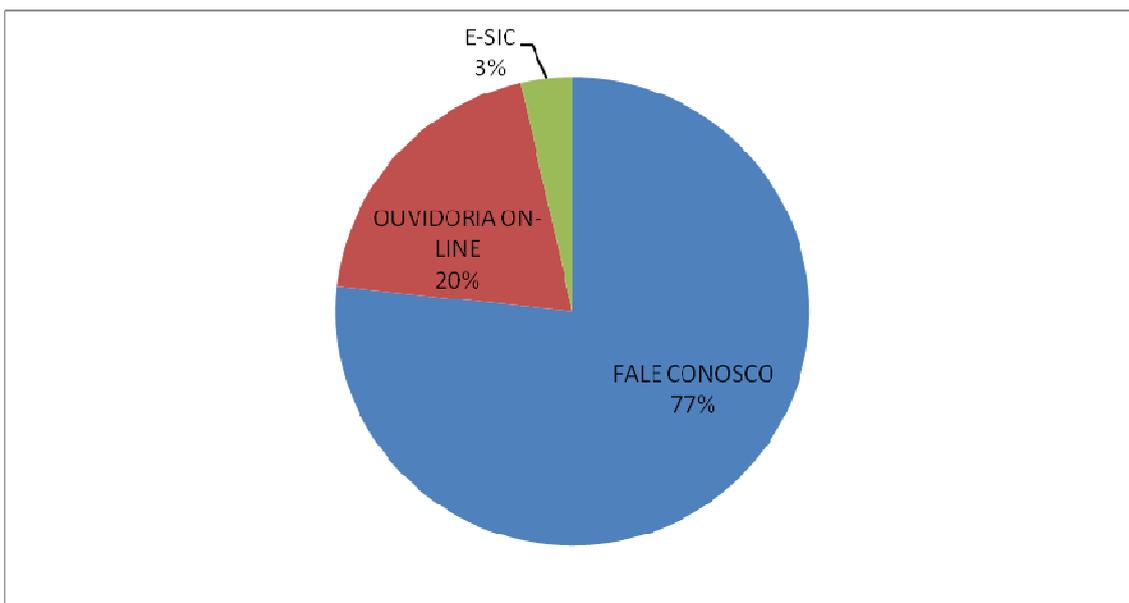
## RELATÓRIO MENSAL DE ATIVIDADES

(De 1º a 28 de fevereiro de 2018)

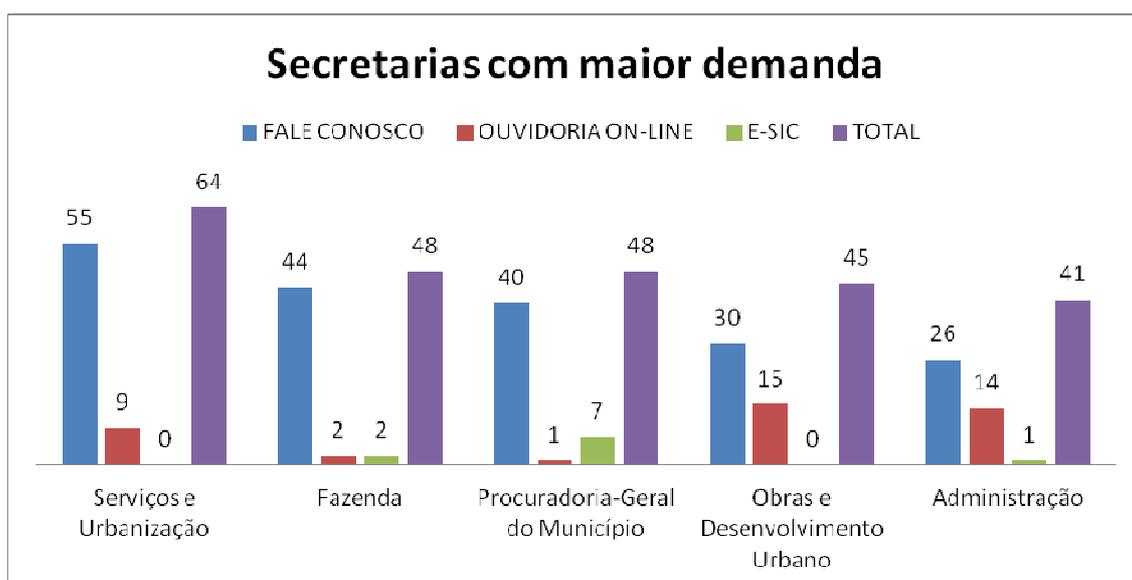
Relatório mensal de atendimento na Ouvidoria-Geral do Município, da Secretaria Municipal de Comunicação Social, referente ao mês de fevereiro de 2018, atendendo o disposto na Lei Municipal nº 4.244, de 7 de junho de 2018.

### ATENDIMENTO GERAL

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO - TOTAL	
FALE CONOSCO	283
OUVIDORIA ON-LINE	73
E-SIC	13
<b>TOTAL</b>	<b>369</b>



DEMANDAS POR SECRETARIA	FALE CONOSCO	OUVIDORIA ON-LINE	E-SIC	TOTAL
Administração	26	14	1	41
Assistência e Desenvolvimento Social	0	1	0	1
Comunicação Social	3	0	0	3
Desenvolvimento Econômico	8	1	1	10
Educação, Cultura e Esportes	17	3	1	21
Fazenda	44	2	2	48
Gestão e Controle	0	0	0	0
Governo Municipal	0	0	0	0
Habitação	1	0	0	1
Obras e Desenvolvimento Urbano	30	15	0	45
Planejamento e Meio Ambiente	6	0	0	6
Relações do Trabalho	2	3	0	5
Relações Institucionais	5	0	0	5
Saúde	19	7	0	26
Serviços e Urbanização	55	9	0	64
Trânsito e Segurança Municipal	17	1	0	18
Turismo	10	0	1	11
Procuradoria-Geral do Município	40	1	7	48
Fundo Social de Solidariedade	0	0	0	0
Diversos	0	16	0	16
<b>TOTAL</b>	<b>283</b>	<b>73</b>	<b>13</b>	<b>369</b>





## FALE CONOSCO

**FALE CONOSCO** – Ferramenta disponível no Site Oficial (link: [www2.itanhaem.sp.gov.br/fale-conosco](http://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.

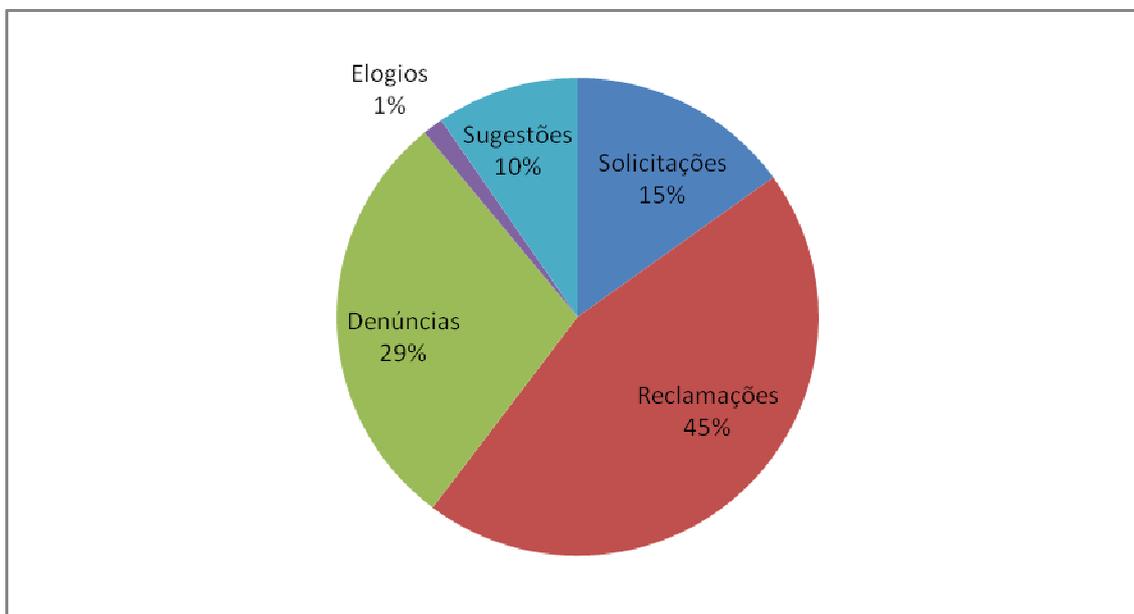
DEMANDAS POR SECRETARIA	FALE CONOSCO
Administração	26
Assistência e Desenvolvimento Social	0
Comunicação Social	3
Desenvolvimento Econômico	8
Educação, Cultura e Esportes	17
Fazenda	44
Gestão e Controle	0
Governo Municipal	0
Habitação	1
Obras e Desenvolvimento Urbano	30
Planejamento e Meio Ambiente	6
Relações do Trabalho	2
Relações Institucionais	5
Saúde	19
Serviços e Urbanização	55
Trânsito e Segurança Municipal	17
Turismo	10
Procuradoria-Geral do Município	40
Fundo Social de Solidariedade	0
Diversos	0
<b>TOTAL</b>	<b>283</b>



## 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](http://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	Fevereiro
Solicitações	11
Reclamações	33
Denúncias	21
Elogios	1
Sugestões	7
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>





# OUVIDORIA ON-LINE

POR BAIRRO	
Aguapeú	14
Anônimos	14
Gaivota - Praia	9
Bopiranga	5
Belas Artes	4
Suarão	4
Cibratel II	4
Jamaica - Praia	3
Jardim Coronel	3
Satélite	2
Centro	2
Nova Itanhaém Praia	2
Jardim Suarão-Praia	1
Tupy	1
Loty	1
Campos Elíseos	1
Laranjeiras	1
Corumbá	1
Gaivota - Interior	1
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>

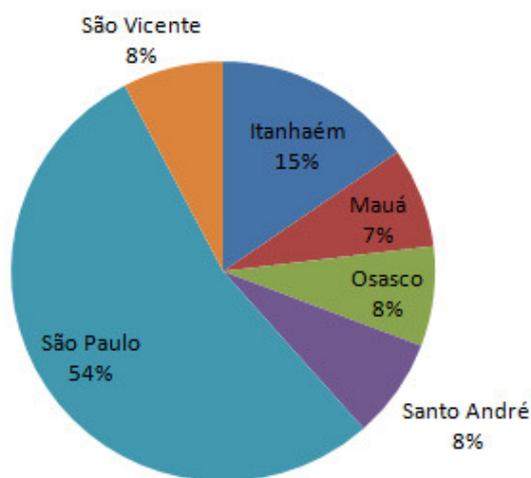
DEMANDAS POR SECRETARIA	
Administração	14
Assistência e Desenvolvimento Social	1
Desenvolvimento Econômico	1
Educação, Cultura e Esportes	3
Fazenda	2
Obras e Desenvolvimento Urbano	15
Relações do Trabalho	3
Saúde	7
Serviços e Urbanização	9
Trânsito e Segurança Municipal	1
Procuradoria-Geral do Município	1
Diversos	16
Relações Institucionais	0
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>

ASSUNTOS	
Concurso Público 01/2017	12
Outros	10
Limpeza Pública	7
Outros assuntos	6
Terreno Baldio	6
Pavimentação	4
Unidades de Saúde da Família	4
Empregos	3
Iluminação Pública	2
IPTU	2
Acessibilidade	2
Escolas Municipais	2
Administração	2
Dívida Ativa	1
Agendamento de exames	1
Calçadas	1
Unidade de Pronto Atendimento - UPA	1
Urbanização de Praças	1
CAPS – Centro de Atenção Psico Social	1
Merenda	1
Assistência e Desenvolvimento Social	1
Guarda Civil Municipal	1
Desenvolvimento Econômico	1
Fiscalização de Obras	1
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>



**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](http://www.itanhaem.sp.gov.br/esic). A média é de 150 atendimentos ao ano.

ATENDIMENTO - POR CIDADE	
Itanhaém	2
Mauá	1
Osasco	1
Santo André	1
São Paulo	7
São Vicente	1
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>



ATENDIMENTO - POR SETOR	
Concurso Público	1
Creche	1
Dívida Ativa	7
IPTU	2
Licença Ambulante	1
Programação Verão	1
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>

ATENDIMENTO - POR SECRETARIA	
Procuradoria Geral do Município	7
Secretaria da Fazenda	2
Secretaria de Administração	1
Secretaria de Desenvolvimento Econômico	1
Secretaria de Educação, Cultura e Esportes	1
Secretaria de Turismo	1
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>