

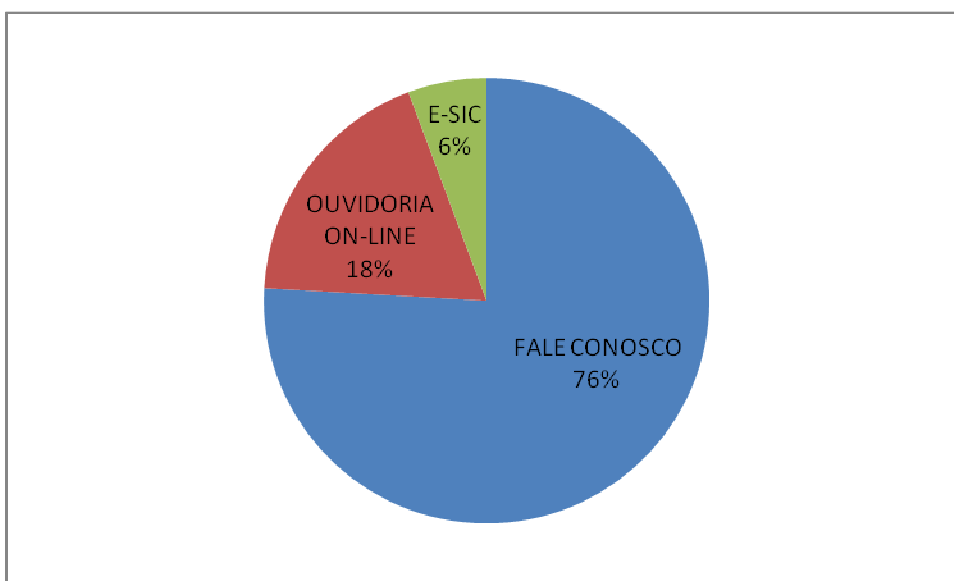
## **RELATÓRIO MENSAL DE ATIVIDADES**

(De 1º a 31 de janeiro de 2018)

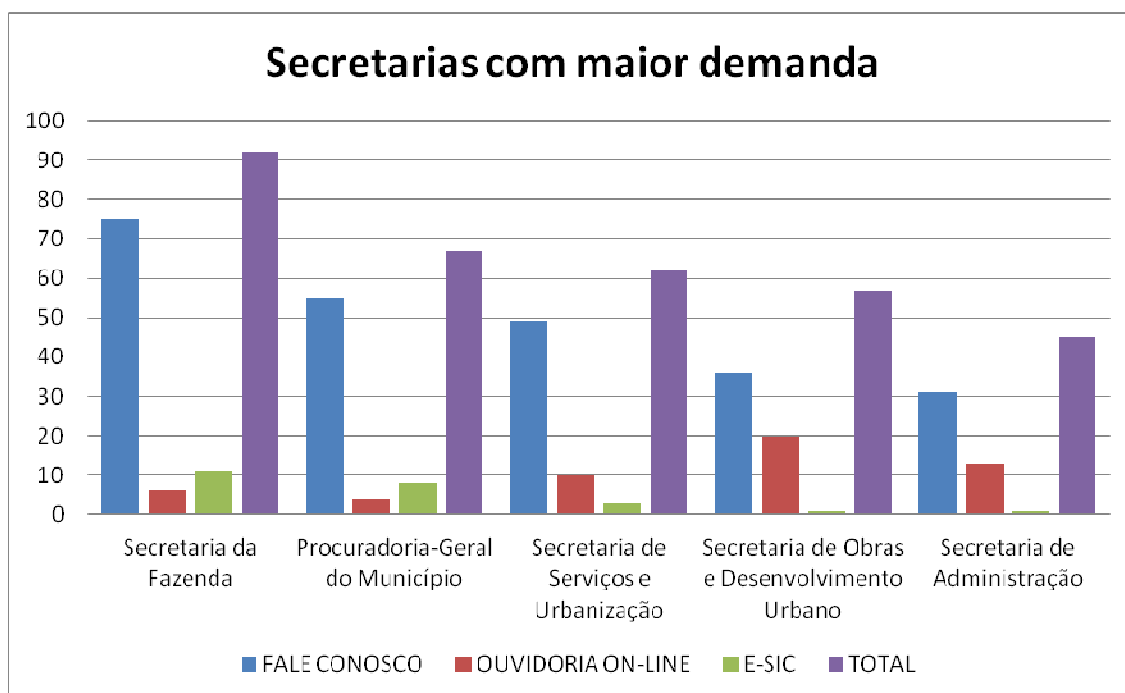
Relatório mensal de atendimento na Ouvidoria-Geral do Município, da Secretaria Municipal de Comunicação Social, referente ao mês de janeiro de 2018, atendendo o disposto na Lei Municipal nº 4.244, de 7 de junho de 2018.

### **ATENDIMENTO GERAL**

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO - TOTAL DE ATENDIMENTO	
FALE CONOSCO	359
OUVIDORIA ON-LINE	87
E-SIC	27
<b>TOTAL</b>	<b>473</b>



DEMANDAS POR SECRETARIA	FALE CONOSCO	OUVIDORIA ON-LINE	E-SIC	TOTAL
Administração	31	13	1	45
Assistência e Desenvolvimento Social	0	0	0	0
Comunicação Social	2	0	0	2
Desenvolvimento Econômico	16	0	0	16
Educação, Cultura e Esportes	15	2	0	17
Fazenda	75	6	11	92
Gestão e Controle	0	0	0	0
Governo Municipal	0	0	0	0
Habitação	8	0	0	8
Obras e Desenvolvimento Urbano	36	20	1	57
Planejamento e Meio Ambiente	10	0	0	10
Relações do Trabalho	12	1	0	13
Relações Institucionais	1	0	1	2
Saúde	17	1	0	18
Serviços e Urbanização	49	10	3	62
Trânsito e Segurança Municipal	15	3	1	19
Turismo	17	0	0	17
Procuradoria-Geral do Município	55	4	8	67
Fundo Social de Solidariedade	0	0	0	0
Diversos	0	27	1	28
<b>TOTAL</b>	<b>359</b>	<b>87</b>	<b>27</b>	<b>473</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.

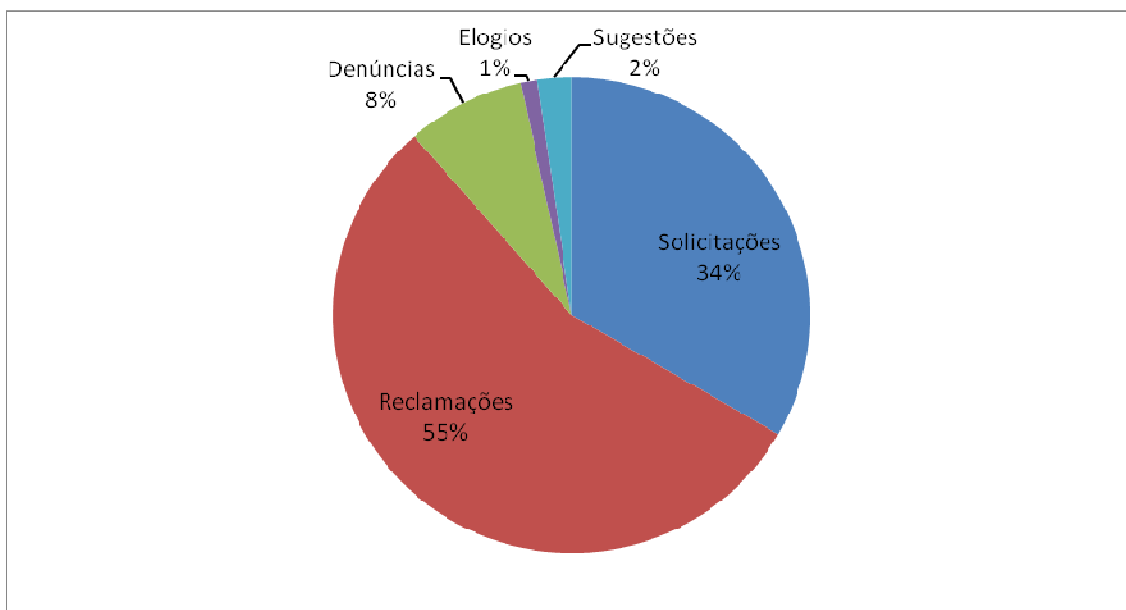
DEMANDAS POR SECRETARIA	FALE CONOSCO
Secretaria de Administração	31
Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social	0
Secretaria de Comunicação Social	2
Secretaria de Desenvolvimento Econômico	16
Secretaria de Educação, Cultura e Esportes	15
Secretaria da Fazenda	75
Secretaria de Gestão e Controle	0
Secretaria de Governo Municipal	0
Secretaria de Habitação	8
Secretaria de Obras e Desenvolvimento Urbano	36
Secretaria de Planejamento e Meio Ambiente	10
Secretaria de Relações do Trabalho	12
Secretaria de Relações Institucionais	1
Secretaria de Saúde	17
Secretaria de Serviços e Urbanização	49
Secretaria de Trânsito e Segurança Municipal	15
Secretaria de Turismo	17
Procuradoria-Geral do Município	55
<b>TOTAL</b>	<b>359</b>

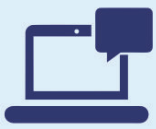


# OUVIDORIA ON-LINE

**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	
Solicitações	29
Reclamações	48
Denúncias	7
Elogios	1
Sugestões	2
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>





# OUVIDORIA ON-LINE

Demandas por bairro	
Cibratel II	11
Aguapeú	11
Bopiranga	10
Belas Artes	7
Tupy	7
Praia dos Sonhos	5
Anônimos	4
São Fernando	4
Loty	3
Jardim Coronel	3
Gaivota - Praia	3
Centro	2
Nova Itanhaém-Interior	2
Nossa Senhora do Sion	2
Gaivota - Interior	2
Nova Itanhaém Praia	2
Bairro do Rio Acima	1
Campos Elíseos	1
Cibratel I	1
Savoy	1
Cidade Anchieta	1
Verde Mar	1
Jardim Suarão-Praia	1
Jardim Anchieta	1
Jardim Suarão-Interior	1
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>

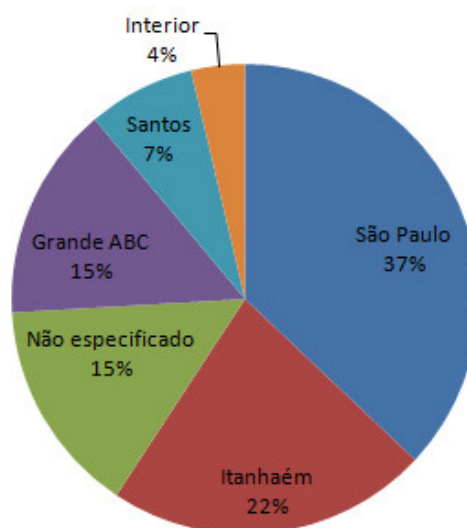
Assunto	
Outros assuntos	18
Concurso Público 01/2017	12
Pavimentação	10
Outros	9
Limpeza Pública	5
Iluminação Pública	5
IPTU	5
Dívida Ativa	4
Acessibilidade	3
Saneamento Básico	3
Transporte Coletivo	2
Fiscalização de Obras	2
Urbanização de Praças	1
Empregos	1
Unidade de Pronto Atendimento - UPA	1
Merenda	1
Ciclovias	1
CETPI	1
Fazenda	1
Concurso Público 02/2017	1
Calçadas	1
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>

POR SECRETARIA MUNICIPAL	
Diversos	27
Obras e Desenvolvimento Urbano	20
Administração	13
Serviços e Urbanização	10
Fazenda	6
Procuradoria-Geral do Município	4
Trânsito e Segurança Municipal	3
Educação, Cultura e Esportes	2
Relações do Trabalho	1
Saúde	1
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>

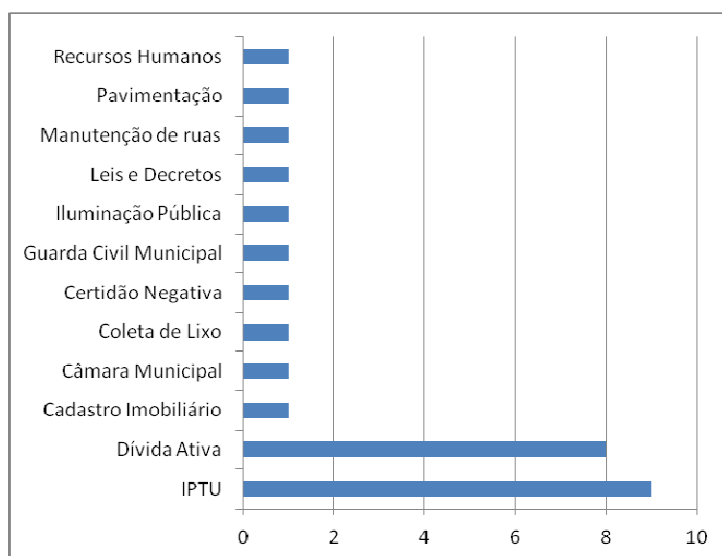


**E-SIC e SIC** – O Sic é uma unidade física existente em órgãos e entidades do poder público que tem como objetivo atender e orientar o público quanto ao acesso a informações, conceder de imediato à informação disponível, informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades e protocolizar 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	
São Paulo	10
Itanhaém	6
Não especificado	4
Grande ABC	4
Santos	2
Interior	1
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>



ATENDIMENTO - POR SETOR	
IPTU	9
Dívida Ativa	8
Cadastro Imobiliário	1
Câmara Municipal	1
Coleta de Lixo	1
Certidão Negativa	1
Guarda Civil Municipal	1
Iluminação Pública	1
Leis e Decretos	1
Manutenção de ruas	1
Pavimentação	1
Recursos Humanos	1
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>





DEMANDAS POR SECRETARIA	
Fazenda	11
Procuradoria-Geral do Município	8
Serviços e Urbanização	3
Administração	1
Obras e Desenvolvimento Urbano	1
Relações Institucionais	1
Trânsito e Segurança Municipal	1
Diversos	1
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>

