

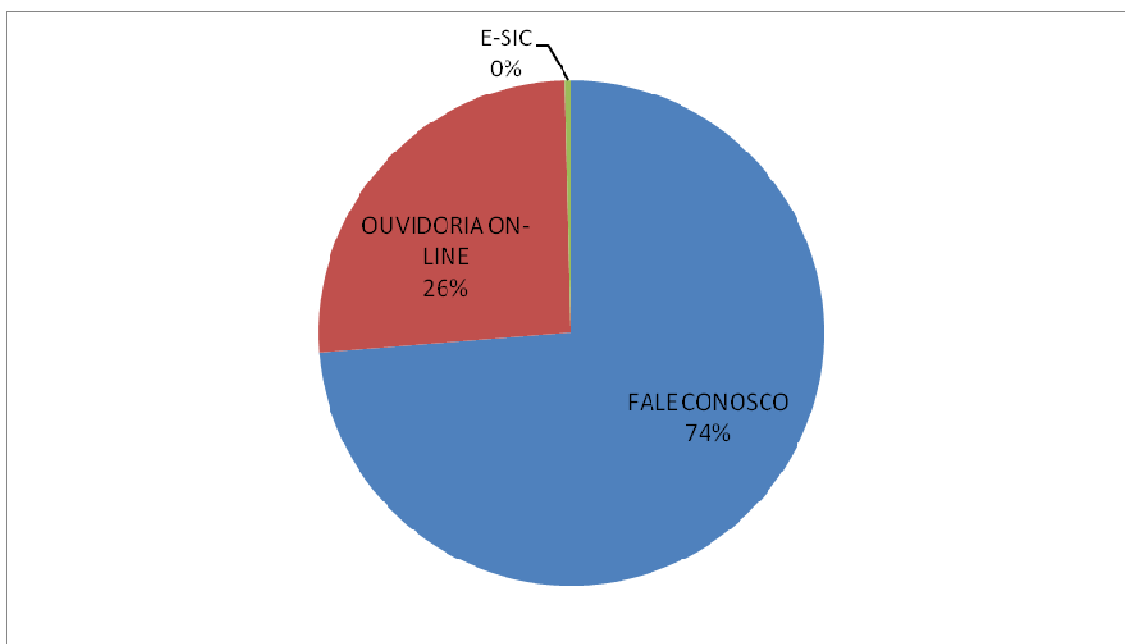
## **RELATÓRIO MENSAL DE ATIVIDADES**

(De 1º a 31 de maio de 2018)

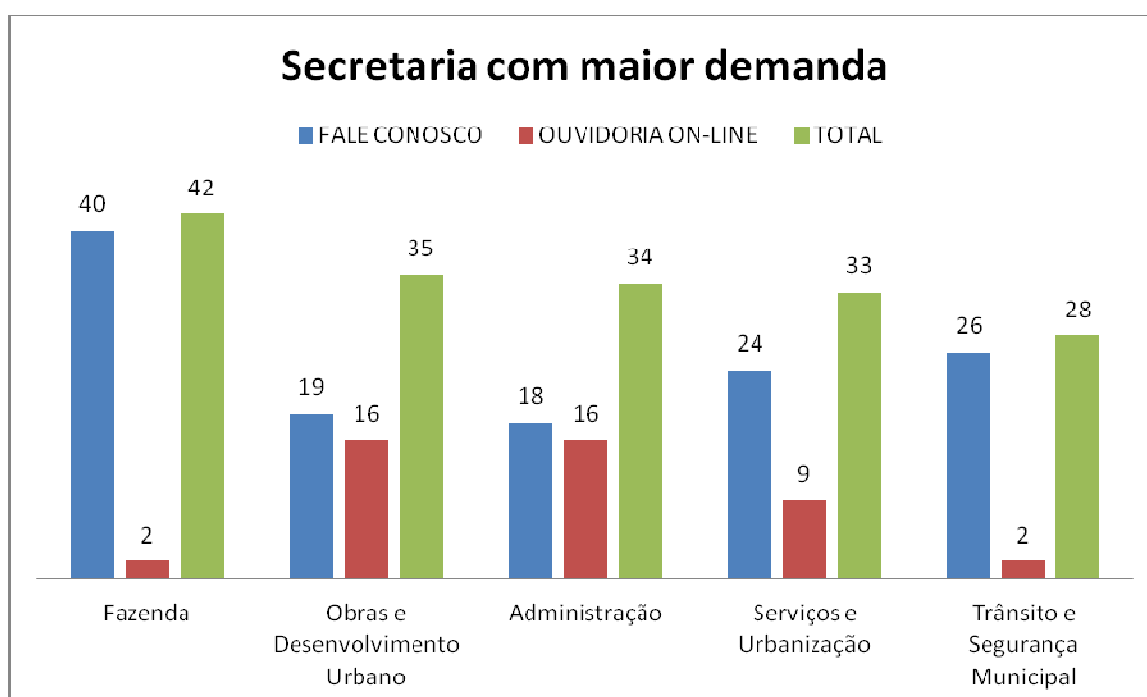
Relatório mensal de atendimento na Ouvidoria-Geral do Município, da Secretaria Municipal de Comunicação Social, referente ao mês de maio de 2018, atendendo o disposto na Lei Municipal nº 4.244, de 7 de junho de 2018.

### **ATENDIMENTO GERAL**

TOTAL DE ATENDIMENTO	
FALE CONOSCO	197
OUVIDORIA ON-LINE	69
E-SIC	1
<b>TOTAL</b>	<b>267</b>



DEMANDAS POR SECRETARIA	FALE CONOSCO	OUVIDORIA ON-LINE	E-SIC	TOTAL
Administração	18	16	0	34
Assistência e Desenvolvimento Social	3	0	0	3
Comunicação Social	4	0	0	4
Desenvolvimento Econômico	11	0	0	11
Educação, Cultura e Esportes	9	0	0	9
Fazenda	40	2	0	42
Gestão e Controle	0	0	0	0
Governo Municipal	2	0	0	2
Habitação	1	0	0	1
Obras e Desenvolvimento Urbano	19	16	0	35
Planejamento e Meio Ambiente	1	1	0	2
Relações do Trabalho	2	0	0	2
Relações Institucionais	2	0	0	2
Saúde	11	11	0	22
Serviços e Urbanização	24	9	0	33
Trânsito e Segurança Municipal	26	2	0	28
Turismo	2	0	0	2
Procuradoria-Geral do Município	22	1	1	24
Fundo Social de Solidariedade	0	0	0	0
Diversos	0	11	0	11
<b>TOTAL</b>	<b>197</b>	<b>69</b>	<b>1</b>	<b>267</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.

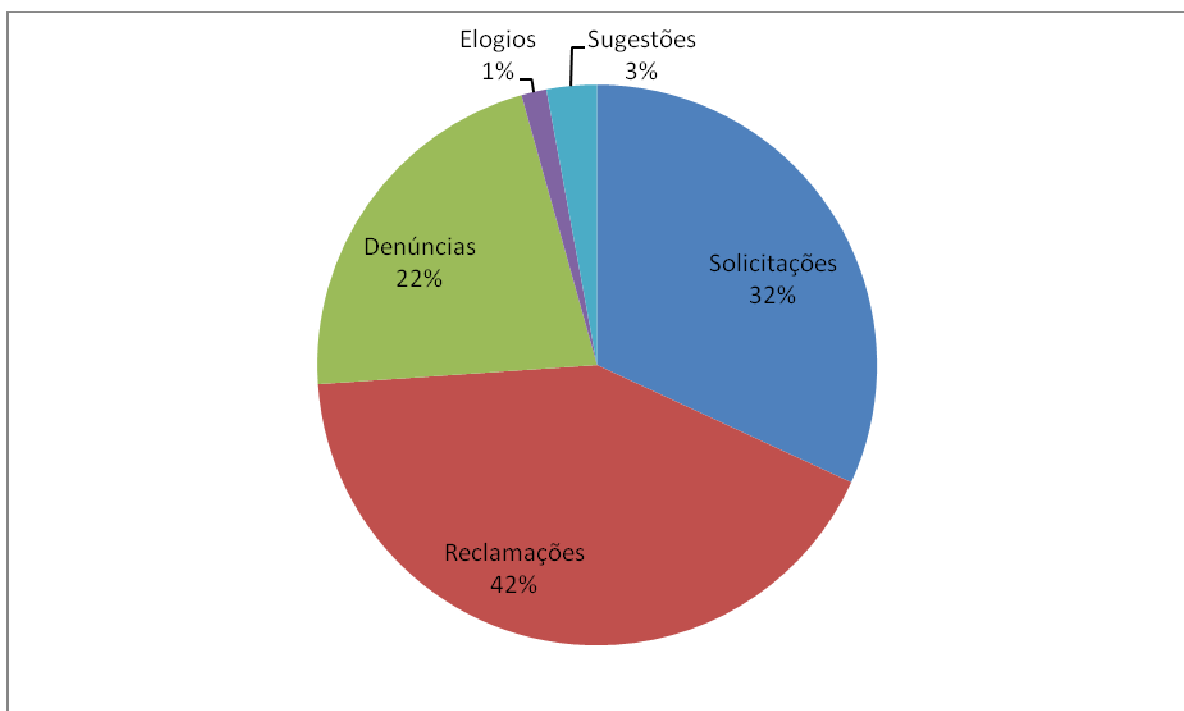
DEMANDAS POR SECRETARIA	FALE CONOSCO
Administração	18
Assistência e Desenvolvimento Social	3
Comunicação Social	4
Desenvolvimento Econômico	11
Educação, Cultura e Esportes	9
Fazenda	40
Gestão e Controle	0
Governo Municipal	2
Habitação	1
Obras e Desenvolvimento Urbano	19
Planejamento e Meio Ambiente	1
Relações do Trabalho	2
Relações Institucionais	2
Saúde	11
Serviços e Urbanização	24
Trânsito e Segurança Municipal	26
Turismo	2
Procuradoria-Geral do Município	22
Fundo Social de Solidariedade	0
Diversos	0
<b>TOTAL</b>	<b>197</b>

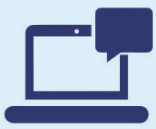


## OUVIDORIA ON-LINE

**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	22
Reclamações	29
Denúncias	15
Elogios	1
Sugestões	2
<b>TOTAL</b>	<b>69</b>





# OUVIDORIA ON-LINE

POR BAIRRO	
Anônimos	23
Bopiranga	6
Cibratel II	6
Gaivota - Interior	5
Nova Itanhaém Praia	4
Praia dos Sonhos	3
Belas Artes	3
Cibratel I	2
Marrocos	2
Gaivota - Praia	2
Umuarama	2
Campos Elíseos	2
Savoy	2
Laranjeiras	1
Corumbá	1
Suarão	1
São Fernando	1
Jardim Coronel	1
Jamaica - Interior	1
Tupy	1

ASSUNTOS	
Concurso Público 01/2017	15
Programa Cuidar	8
Outros assuntos	6
Fiscalização de Obras	6
Outros	5
Iluminação Pública	5
Acessibilidade	4
Limpeza Pública	2
Unidades de Saúde da Família	2
Regionais	2
Terreno Baldio	2
IPTU	2
Urbanização de Praças	1
Pontos de Ônibus	1
CAPS – Centro de Atenção Psico Social	1
Sinalização de Trânsito	1
Administração	1
Pavimentação	1
Planejamento e Meio Ambiente	1
Calçadas	1
Dívida Ativa	1
Saneamento Básico	1
<b>TOTAL</b>	<b>69</b>

POR SECRETARIA	
Administração	16
Fazenda	2
Obras e Desenvolvimento Urbano	16
Planejamento e Meio Ambiente	1
Saúde	11
Serviços e Urbanização	9
Trânsito e Segurança Municipal	2
Procuradoria-Geral do Município	1
Diversos	11
<b>TOTAL</b>	<b>69</b>



## E-SIC

**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.

E-SIC			
DATA	BAIRRO/CIDADE	SECRETARIA	ASSUNTO
17/05/2018	São Paulo	Procuradoria Geral do Município	Dívida Ativa