

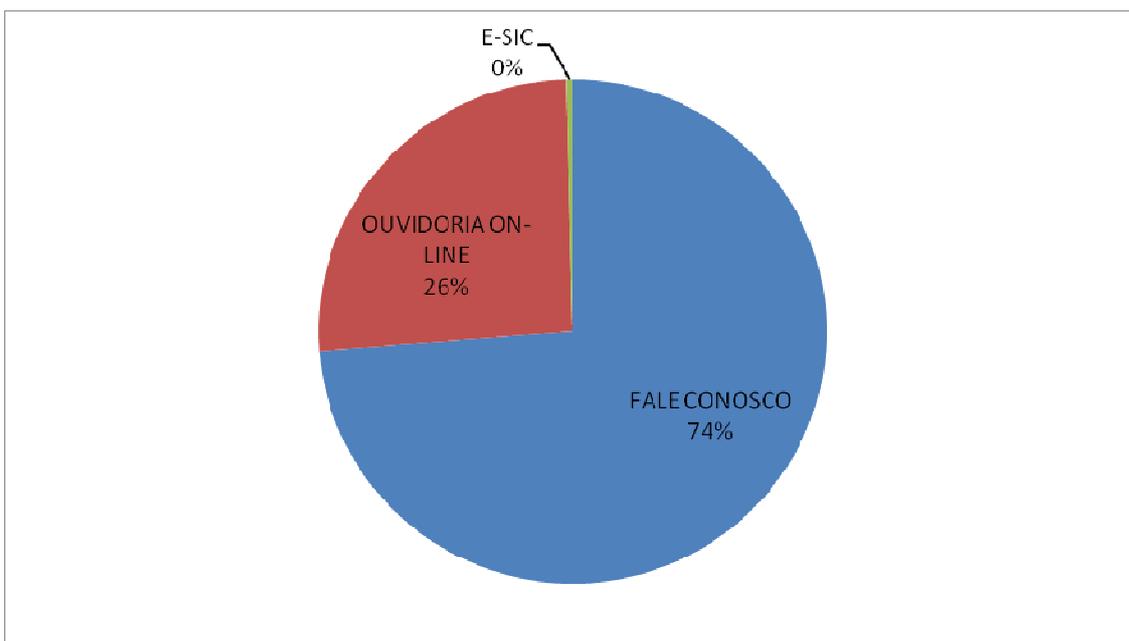
## **RELATÓRIO MENSAL DE ATIVIDADES**

(De 1º a 31 de maio de 2018)

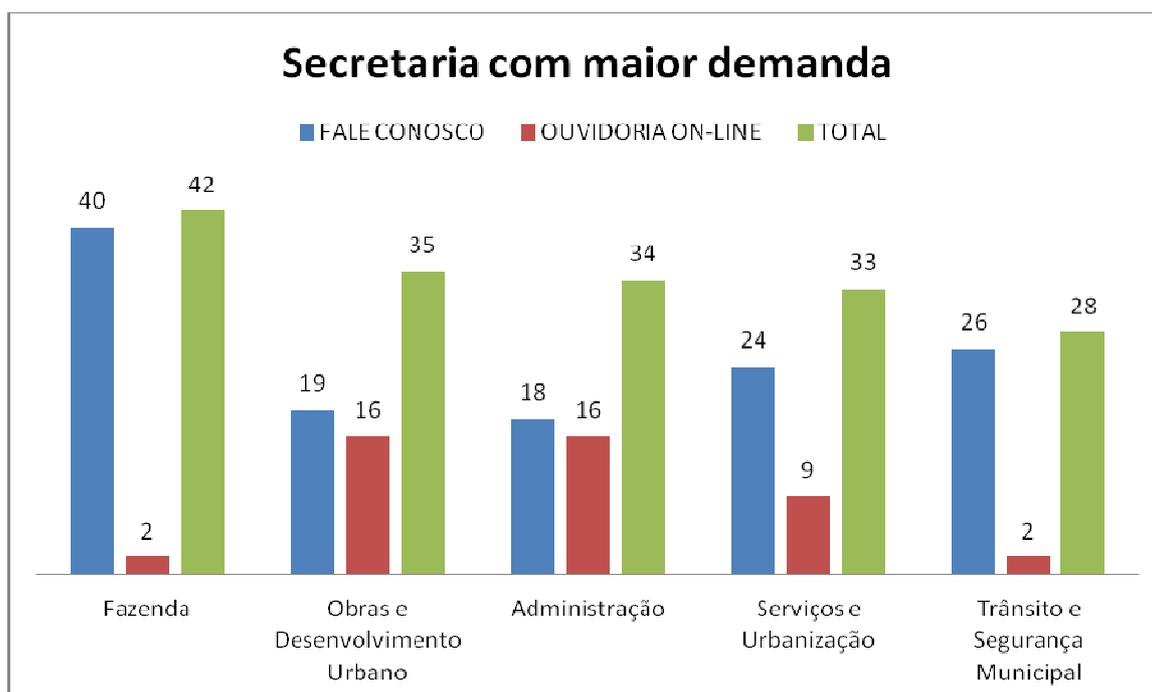
Relatório mensal de atendimento na Ouvidoria-Geral do Município, da Secretaria Municipal de Comunicação Social, referente ao mês de maio de 2018, atendendo o disposto na Lei Municipal nº 4.244, de 7 de junho de 2018.

### **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.

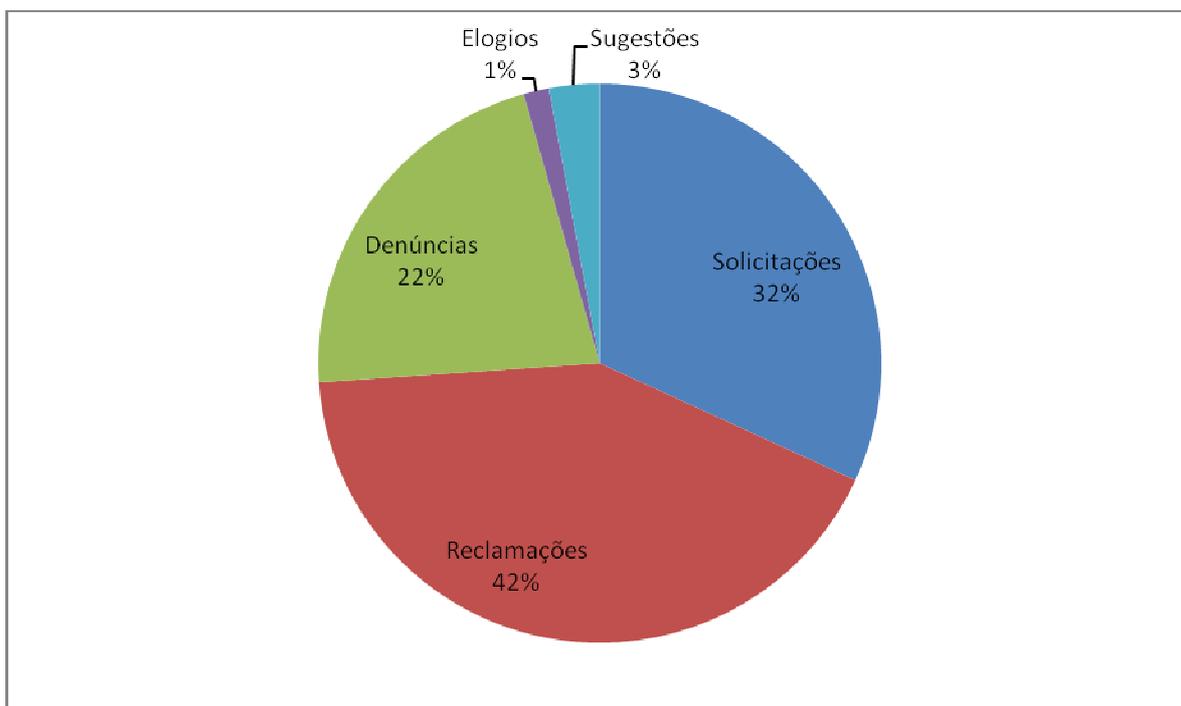
| DEMANDAS POR SECRETARIA              | FALE CONOSCO |
|--------------------------------------|--------------|
| Administração                        | 18           |
| Assistência e Desenvolvimento Social | 3            |
| Comunicação Social                   | 4            |
| Desenvolvimento Econômico            | 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 |