

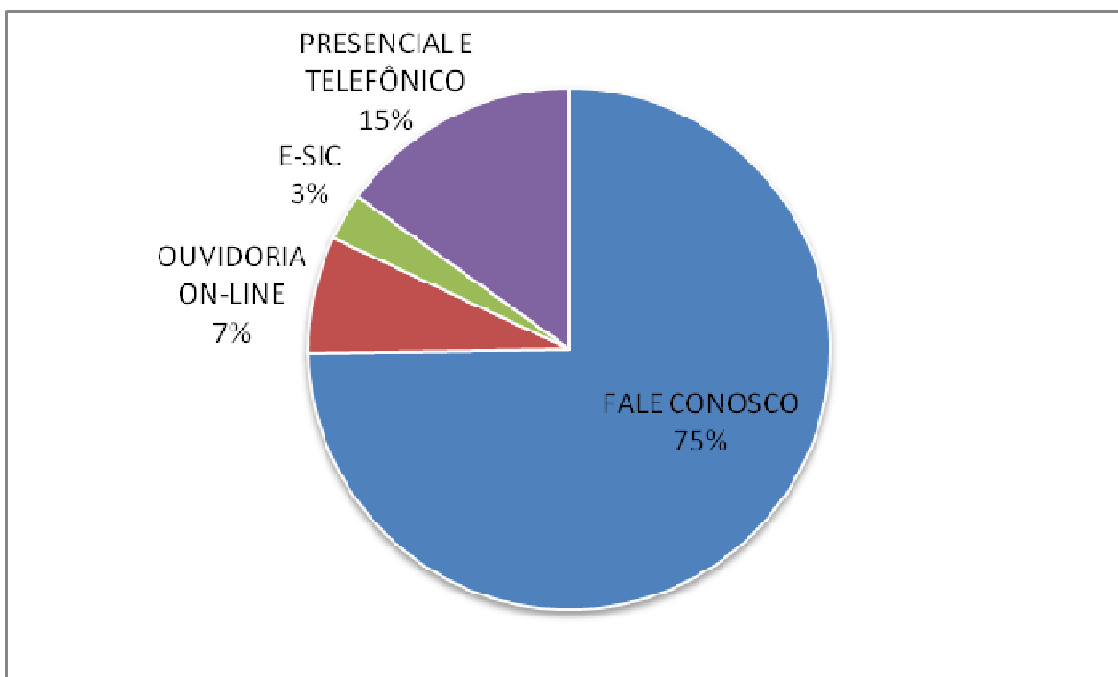
RELATÓRIO MENSAL DE ATIVIDADES

(De 1º a 31 de outubro de 2018)

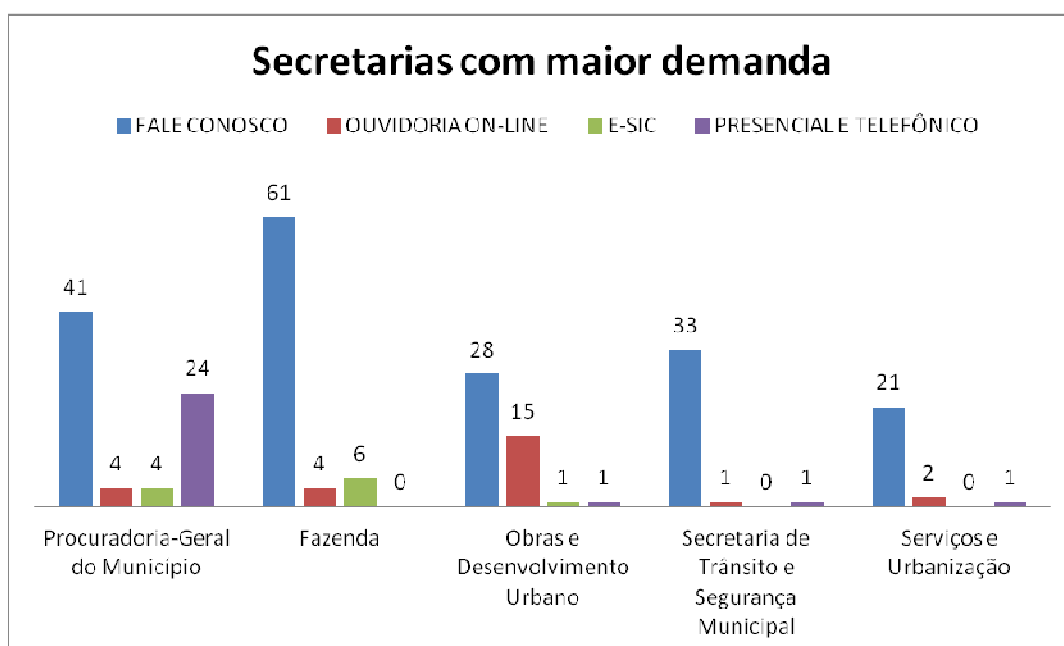
Relatório mensal de atendimento na Ouvidoria-Geral do Município, da Secretaria Municipal de Comunicação Social, referente ao mês de outubro de 2018, atendendo o disposto na Lei Municipal nº 4.244, de 7 de junho de 2018.

ATENDIMENTO GERAL

TOTAL DE ATENDIMENTO	
FALE CONOSCO	382
OUVIDORIA ON-LINE	37
E-SIC	15
PRESENCIAL E TELEFÔNICO	77
TOTAL	511



DEMANDAS POR SECRETARIA	FALE CONOSCO	OUVIDORIA ON-LINE	E-SIC	PRESENCIAL E TELEFÔNICO	TOTAL
Administração	16	0	2	0	18
Assistência e Desenvolvimento Social	3	11	0	3	17
Comunicação Social	6	0	0	0	6
Desenvolvimento Econômico	16	0	0	2	18
Educação, Cultura e Esportes	69	0	3	0	72
Fazenda	76	2	2	4	84
Gestão e Controle	0	1	0	0	1
Governo Municipal	2	0	0	0	2
Habitação	3	0	0	0	3
Obras e Desenvolvimento Urbano	25	0	0	1	26
Planejamento e Meio Ambiente	9	25	5	1	40
Relações do Trabalho	4	0	0	0	4
Relações Institucionais	12	0	0	0	12
Saúde	17	0	1	4	22
Serviços e Urbanização	49	11	0	7	67
Trânsito e Segurança Municipal	27	5	0	5	37
Turismo	13	6	1	0	20
Procuradoria Geral do Município	25	14	1	9	49
Diversos	10	2	0	1	13
Fundo Social de Solidariedade	0	0	0	0	0
TOTAL	382	77	15	37	511





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.

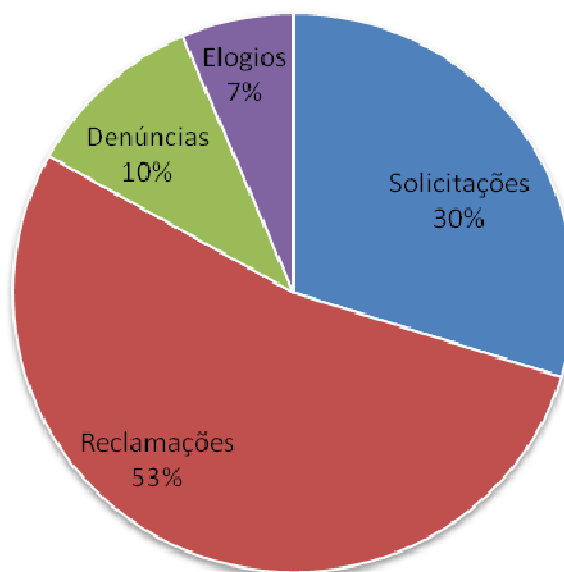
SETORES	Outubro
Secretaria de Administração (Geral)	5
Concurso	11
Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social	3
Secretaria de Comunicação Social	6
Secretaria de Desenvolvimento Econômico	16
Secretaria de Educação, Cultura e Esportes	
Educação	62
Cultura	5
Esportes	2
Secretaria da Fazenda (Geral)	28
Cadastro Municipal	5
Receita/IPTU	43
Secretaria de Gestão e Controle	0
Secretaria de Governo Municipal	2
Secretaria de Habitação	3
Secretaria de Obras e Desenvolvimento Urbano	25
Secretaria de Planejamento e Meio Ambiente	9
Secretaria de Relações do Trabalho	4
Secretaria de Relações Institucionais	12
Secretaria de Saúde	17
Secretaria de Serviços e Urbanização	49
Secretaria de Trânsito e Segurança Municipal	
Segurança	7
Trânsito	20
Transportes	0
Secretaria de Turismo	13
Procuradoria Geral do Município	5
Dívida Ativa	20
Fundo Social de Solidariedade	0
Diversos	10
TOTAL	382

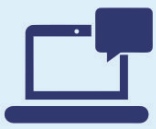


OUVIDORIA ON-LINE

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
Solicitações	23
Reclamações	41
Denúncias	8
Elogios	5
Sugestões	0
TOTAL	77





OUVIDORIA ON-LINE

POR BAIRRO	
Anônimos	20
Gaivota - Praia	7
Suarão	4
Bopiranga	4
Cibratel II	4
Jardim Coronel	3
Gaivota - Interior	3
Savoy	3
Centro	3
Tupy	2
Loty	2
Umuarama	2
Laranjeiras	2
Jamaica - Praia	2
Cibratel I	2
Praia dos Sonhos	2
Sabaúna	2
Oásis	2
Nova Itanhaém Praia	2
Corumbá	2
Verde Mar	1
Nossa Senhora do Sion	1
Satélite	1
Mosteiro	1
TOTAL	77

DEMANDAS POR SECRETARIA	
Assistência e Desenvolvimento Social	11
Fazenda	2
Gestão e Controle	1
Planejamento e Meio Ambiente	25
Serviços e Urbanização	11
Trânsito e Segurança Municipal	5
Turismo	6
Procuradoria Geral do Município	2
Outros	14
TOTAL	77

POR ASSUNTO	
Outros assuntos	10
Pavimentação	9
Acessibilidade	8
Concurso Público 01/2017	6
Fiscalização de Obras	4
Concurso Público 02/2017	4
Outros	4
Guarda Civil Municipal	3
Agendamento de exames	3
Unidade de Pronto Atendimento - UPA	3
Terreno Baldio	3
Dívida Ativa	2
Iluminação Pública	2
Limpeza Pública	2
Transporte Coletivo	2
Unidades de Saúde da Família	1
IPTU	1
Central Reguladora de Vagas	1
Calçadas	1
Saúde da Criança	1
Urbanização de Praças	1
Pontos de Ônibus	1
Vigilância Sanitária	1
Transporte de Pacientes	1
CETPI	1
CMTECE	1
Administração	1
TOTAL	77



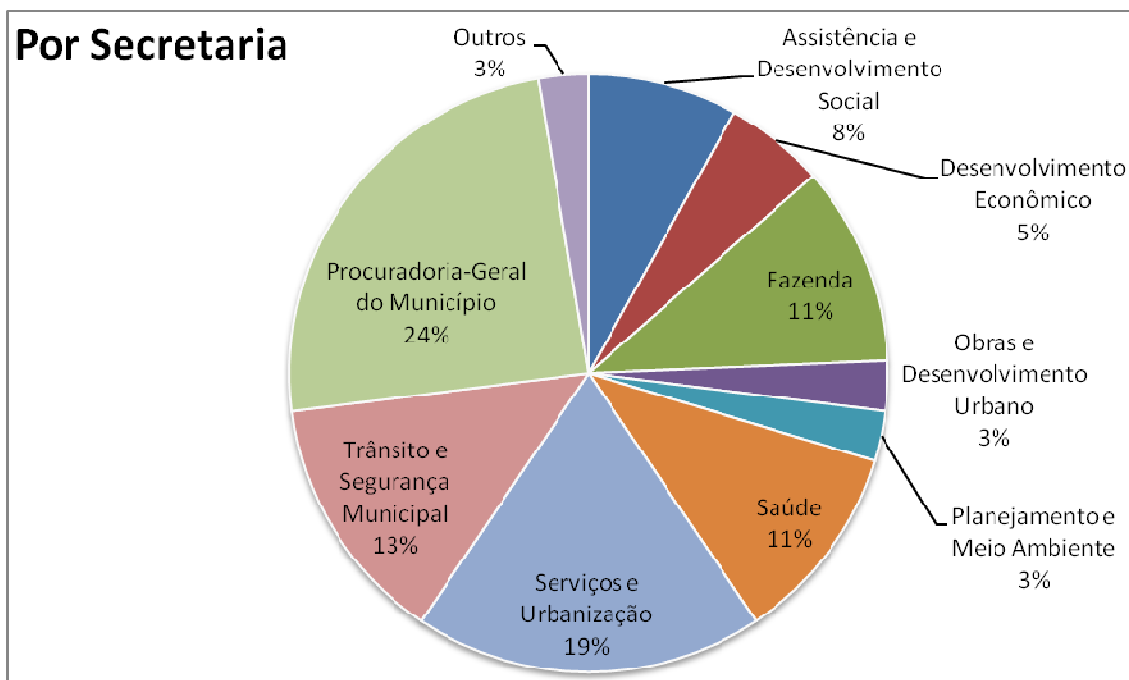
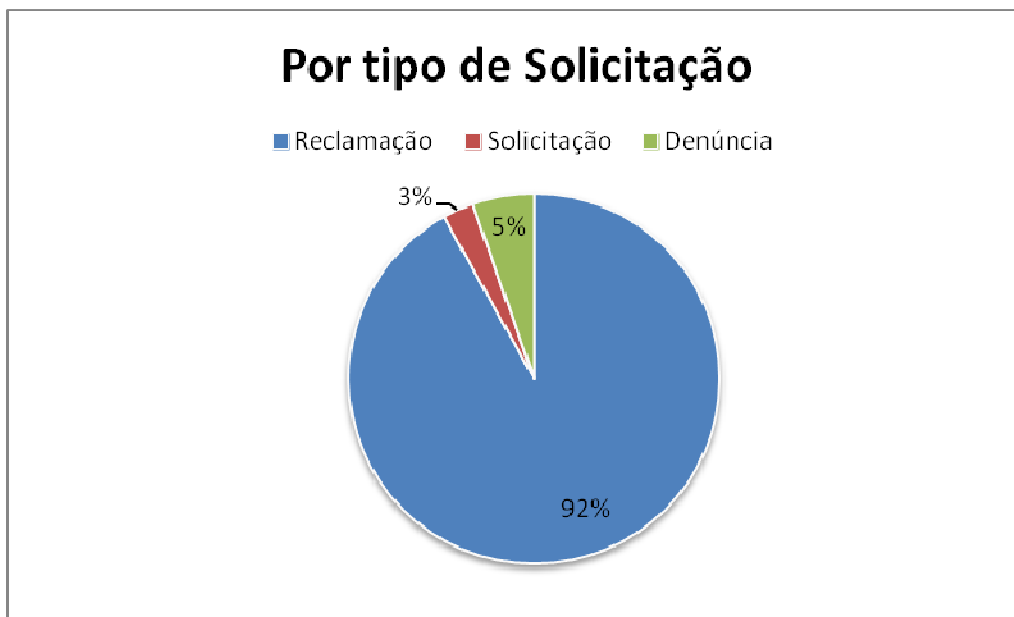
E-SIC e SIC – O Sic é uma unidade física existente em órgãos e entidades do poder público que tem como objetivo atender e orientar o público quanto ao acesso a informações, conceder de imediato à informação disponível, informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades e protocolizar 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
01/10/2018	Não especificado	Saúde	Atendimento
02/10/2018	Praia dos Sonhos	Educação, Cultura e Esportes	Conselho do Fundeb
04/10/2018	Não especificado	Administração	Concurso Público
09/10/2018	Santo André	Procuradoria Geral do Município	Dívida Ativa
14/10/2018	Jardim Coronel	Turismo	Eventos
20/10/2018	São Paulo	Planejamento e Meio Ambiente	Corte de Árvore
21/10/2018	Peruíbe	Educação, Cultura e Esportes	Processo Seletivo
22/10/2018	São Paulo	Planejamento e Meio Ambiente	Corte de Árvore
24/10/2018	Não especificado	Administração	Referências
24/10/2018	Satélite	Planejamento e Meio Ambiente	Eventos
24/10/2018	Satélite	Planejamento e Meio Ambiente	Eventos
25/10/2018	Satélite	Planejamento e Meio Ambiente	Eventos
29/10/2018	Praia dos Sonhos	Educação, Cultura e Esportes	Conselho do Fundeb
30/10/2018	Ribeirão Preto	Fazenda	Certidão Negativa
30/10/2018	São Paulo	Fazenda	IPTU



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.





PRESENCIAL

DATA	SECRETARIA	ASSUNTO	RESPOSTA
01/10 – 9h15 – telefônico	Dívida Ativa	Procuradoria Geral do Município	Reclamação
01/10 – 11h02 – telefônico	Saúde	Saúde	Reclamação
01/10 – 12h57 – telefônico	Assistência Social	Assistência e Desenvolvimento Social	Reclamação
01/10 – 11h02 – telefônico	Dívida Ativa	Procuradoria Geral do Município	Reclamação
03/10 – 15h - telefônico	Dívida Ativa	Procuradoria Geral do Município	Reclamação
04/10 – 9h45 – telefônico	IPTU	Fazenda	Reclamação
04/10 – 12h10 – telefônico	IPTU	Fazenda	Reclamação
08/10 – 13h53 – telefônico	Planta Genérica do Município	Fazenda	Solicitação
08/10 – 14h15 – telefônico	Dívida Ativa	Procuradoria Geral do Município	Reclamação
08/10 – 15h23 – telefônico	Dívida Ativa	Procuradoria Geral do Município	Reclamação
08/10 – 16h06 – telefônico	Dívida Ativa	Procuradoria Geral do Município	Reclamação
09/10 – 8h30 – telefônico	Limpeza urbana	Serviços e Urbanização	Reclamação
09/10 – 13h35 – telefônico	Rede básica	Saúde	Reclamação
09/10 – 13h41 – telefônico	Atendimento Secretaria	Trânsito e Segurança Municipal	Reclamação
09/10 – 14h50 – presencial	Funai e Guarda Municipal	Trânsito e Segurança Municipal	Reclamação
15/10 – 10h45 – telefônico	Guarda Civil Municipal	Trânsito e Segurança Municipal	Reclamação
15/10 – 14h15 – telefônico	CRAS Oásis	Assistência e Desenvolvimento Social	Reclamação
15/10 – 15h05 – telefônico	CRAS Oásis	Assistência e Desenvolvimento Social	Reclamação
15/10 – 15h50 – telefônico	Fiscalização de Obras	Obras e Desenvolvimento Urbano	Reclamação
15/10 – 16 horas – telefônico	Manutenção de ruas	Serviços e Urbanização	Reclamação
16/10 – 10h20 – telefônico	Atendimento Meio Ambiente	Planejamento e Meio Ambiente	Reclamação
16/10 – 10h50 – telefônico	Manutenção de ruas	Serviços e Urbanização	Reclamação
17/10 - 10h52 – telefônico	Rede especializada	Saúde	Reclamação
18/10 - 11h20 – telefônico	Iluminação pública	Serviços e Urbanização	Reclamação
19/10 – 11 horas – telefônico	Manutenção de ruas	Serviços e Urbanização	Reclamação
23/10 – 9h41 – telefônico	Ponto de ônibus	Trânsito e Segurança Municipal	Reclamação
23/10 – 10h48 – telefônico	RPA	Fazenda	Reclamação
23/10 – 13 horas – telefônico	Dívida Ativa	Procuradoria Geral do Município	Reclamação
24/10 – 11h08 – telefônico	Dívida Ativa	Procuradoria Geral do Município	Reclamação
24/10 – 16h01 – telefônico	Dívida Ativa	Procuradoria Geral do Município	Reclamação
26/10 – 13h15 – presencial	Iluminação pública	Serviços e Urbanização	Reclamação
26/10 – 16h15 – telefônico	Rede básica	Saúde	Reclamação
29/10 – 11h43 – telefônico	Multa	Trânsito e Segurança Municipal	Reclamação
30/10 – 9h11 – presencial	Ambulantes	Desenvolvimento Econômico	Reclamação
30/10 – 13h15 – telefônico	Iluminação pública	Serviços e Urbanização	Reclamação
30/10 – 15h32 – telefônico	Comércio	Desenvolvimento Econômico	Denúncia
30/10 – 16h56 – telefônico	Diversos	Diversos	Denúncia