

## RELATÓRIO SEMESTRAL DE ATIVIDADES

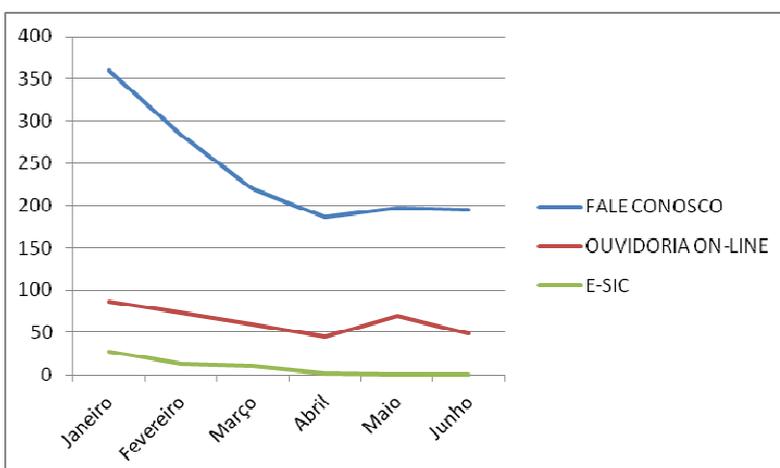
(De 1º de janeiro a 30 de junho de 2018)

Relatório semestral de atendimento na Ouvidoria-Geral do Município, da Secretaria Municipal de Comunicação Social, referente ao 1º semestre de 2018, atendendo o disposto na Lei Municipal nº 4.244, de 7 de junho de 2018.

### ATENDIMENTOS:

- No atendimento geral verifica-se um aumento considerável nos meses da alta temporada, evidentemente por conta da população flutuante na temporada de Verão. Em Janeiro (450 atendimento) apresentou um número 50% maior em relação a média dos meses de baixa temporada (250 atendimentos de março a abril).

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO - TOTAL DE ATENDIMENTO							
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	TOTAL
FALE CONOSCO	359	283	220	186	197	195	1440
OUVIDORIA ON-LINE	87	73	60	57	69	49	395
E-SIC	27	13	10	2	1	1	54
<b>TOTAL</b>	<b>473</b>	<b>369</b>	<b>290</b>	<b>233</b>	<b>267</b>	<b>245</b>	<b>1889</b>

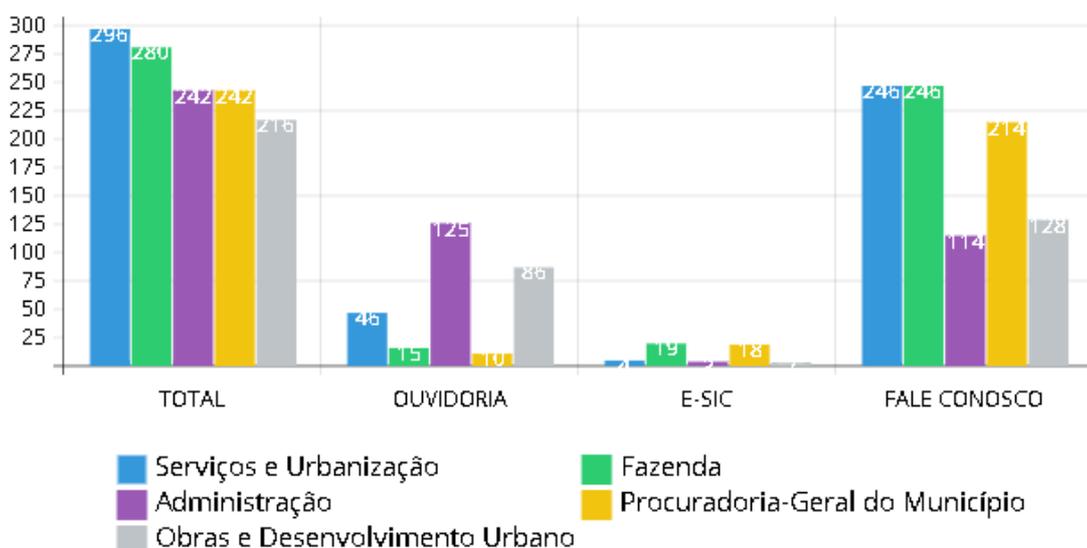


## ATENDIMENTO POR SECRETARIAS:

- Analisando as secretarias mais acionadas na Ouvidoria-Geral a grande demanda se concentra em Serviços e Urbanização (em sua maioria são pedidos de limpeza, iluminação pública, manutenção de ruas e outros serviços), Fazenda (IPTU, Certidão Negativa de Débitos, Certidão de Valor Venal, ISS, entre outros), Administração (Concursos públicos e processos seletivos) e Procuradoria-Geral do Município (Dívida Ativa).
- Não apenas no primeiro semestre de 2018, mas em outros anos, há uma queda gradual nos pedidos relativos à Secretaria de Serviços e Urbanização, após a implantação do novo sistema de solicitações pelo Site Oficial (<http://sdi.gedxml.com.br/>). A maior parte dos pedidos deste é quanto ao cronograma de execução dos serviços.

## SECRETARIAS COM MAIOR DEMANDA

Ouvidoria-Geral do Município



DEMANDAS POR SECRETARIA	FALE CONOSCO	OUVIDORIA ON-LINE	E-SIC	TOTAL
Serviços e Urbanização	246	46	4	296
Fazenda	246	15	19	280
Administração	114	125	3	242
Procuradoria-Geral do Município	214	10	18	242
Obras e Desenvolvimento Urbano	128	86	2	216
Trânsito e Segurança Municipal	110	13	1	124
Saúde	79	27	1	107
Educação, Cultura e Esportes	78	20	1	99
Desenvolvimento Econômico	58	0	2	60
Turismo	45	0	1	46
Outros	3	41	1	45
Relações do Trabalho	27	7	0	34
Comunicação Social	25	1	0	26
Planejamento e Meio Ambiente	21	3	0	24
Relações Institucionais	19	0	1	20
Habitação	16	0	0	16
Assistência e Desenvolvimento Social	7	1	0	8
Governo Municipal	4	0	0	4
Gestão e Controle	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1440</b>	<b>395</b>	<b>54</b>	<b>1889</b>



# FALE CONOSCO

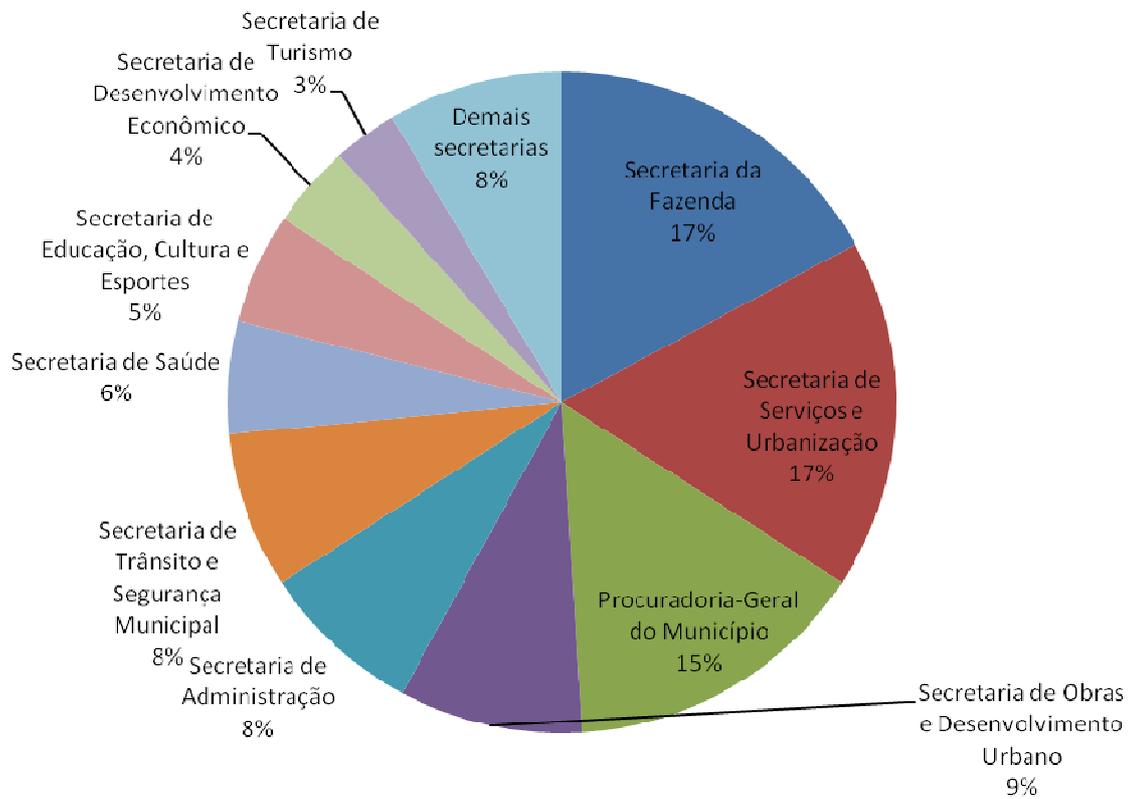
FALE CONOSCO							
SETORES	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	TOTAL
<b>Administração (Geral)</b>	9	5	2	3	6	7	32
Concurso	22	21	13	10	12	4	82
<b>Assistência e Desenvolvimento Social</b>	0	0	0	0	3	4	7
<b>Comunicação Social</b>	2	3	7	2	4	7	25
<b>Desenvolvimento Econômico</b>	16	8	10	7	11	6	58
<b>Educação, Cultura e Esportes</b>							
Educação	8	15	12	3	5	8	51
Cultura	2		2	1	4	4	13
Esportes	5	2	4	2	0	1	14
<b>Fazenda (Geral)</b>	8	4	1	6	3	8	30
Cadastro Municipal	31	8	6	11	17	12	85
Receita	36	32	18	16	20	9	131
<b>Gestão e Controle</b>	0	0	0	0	0	0	0
<b>Governo Municipal</b>	0	0	1	1	2	0	4
<b>Habitação</b>	8	1	1	1	1	4	16
<b>Obras e Desenvolvimento Urbano</b>	36	30	19	13	19	11	128
<b>Planejamento e Meio Ambiente</b>	10	6	2	1	1	1	21
<b>Relações do Trabalho</b>	12	2	3	3	2	5	27
<b>Relações Institucionais</b>	1	5	0	2	2	9	19
<b>Saúde</b>	17	19	15	5	11	12	79
<b>Serviços e Urbanização</b>	49	55	59	35	24	24	246
<b>Trânsito e Segurança Municipal</b>							
Segurança	10	4	3	9	4	2	32
Trânsito	5	12	10	14	18	8	67
Transportes	0	1	0	3	4	3	11
<b>Turismo</b>	17	10	5	7	2	4	45
<b>Procuradoria-Geral do Município</b>	3	1	3	1	0	0	8
Dívida Ativa	52	39	24	30	22	39	206
<b>Itanhaém-PREV</b>	0	0	0	0	0	0	0
<b>Fundo Social de Solidariedade</b>	0	0	0	0	0	0	0
<b>Diversos</b>	0	0	0	0	0	3	3
<b>TOTAL</b>	<b>359</b>	<b>283</b>	<b>220</b>	<b>186</b>	<b>197</b>	<b>195</b>	<b>1440</b>



# FALE CONOSCO

A-FEIRA  
RO|2017

## FALE CONOSCO - POR SECRETARIA



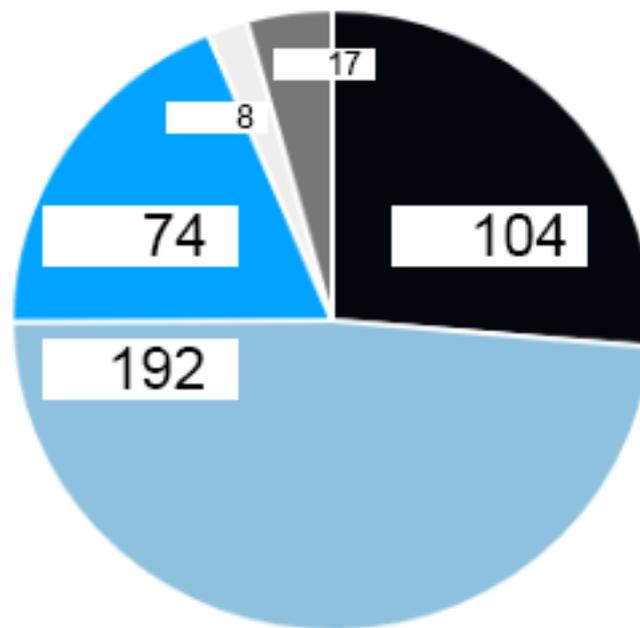


# OUVIDORIA ON-LINE



## OCORRÊNCIAS - DE 1 JANEIRO ATÉ 30 DE JUNHO

■ Solicitações ■ Reclamações ■ Denúncias ■ Elogios  
■ Sugestões



TIPOS DE SOLICITAÇÕES	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	TOTAL
Solicitações	29	11	15	17	22	10	104
Reclamações	48	33	31	24	29	27	192
Denúncias	7	21	7	12	15	12	62
Elogios	1	1	5	0	1	0	8
Sugestões	2	7	2	4	2	0	17
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>	<b>73</b>	<b>60</b>	<b>57</b>	<b>69</b>	<b>49</b>	<b>395</b>



# OUVIDORIA ON-LINE

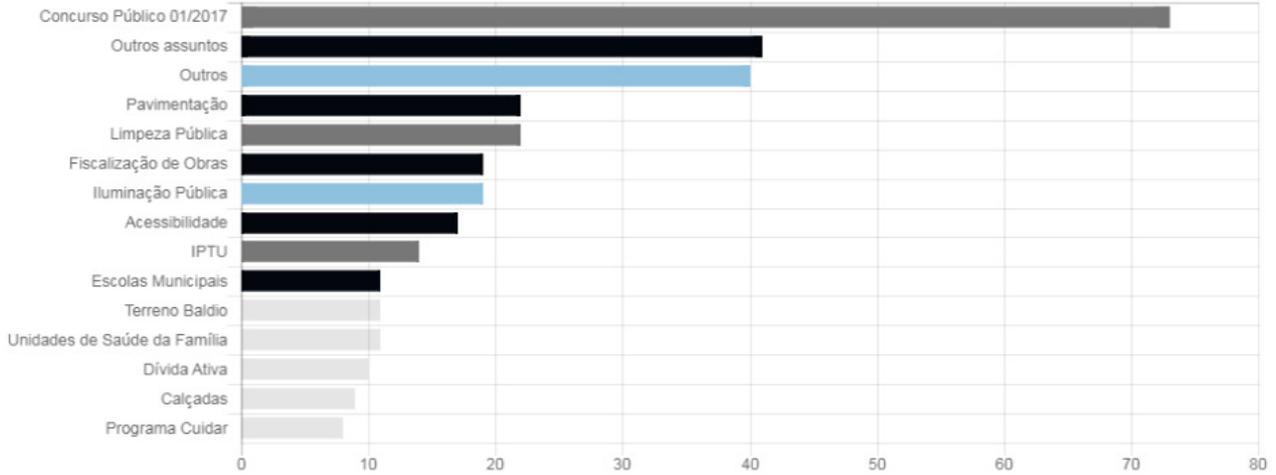
ASSUNTOS PRINCIPAIS	
Concursos Públicos	121
Outros Assuntos	41
Pavimentação	22
Limpeza Pública	22
Fiscalização de Obras	19
Iluminação Pública	19
Acessibilidade	17
IPTU	14
Terreno Baldio	11
Unidades de Saúde da Família	11
Escolas Municipais	11
Dívida Ativa	10
Calçadas	9
Programa Cuidar	8
Saneamento Básico	8
Empregos	7
Transporte Coletivo	6
Guarda Civil Municipal	4
Administração	4
Urbanização de Praças	3
Planejamento e Meio Ambiente	3
Agendamento de exames	3
CETPI	3
Unidade de Pronto Atendimento - UPA	2
CAPS - Centro de Atenção Psico Social	2
Creches Municipais	2
Merenda	2
Regionais	2
CMTECE	1
Sinalização de Trânsito	1
Ciclovias	1
Vigilância Sanitária	1
Pontos de Ônibus	1
Assistência e Desenvolvimento Social	1
Desenvolvimento Econômico	1
Fazenda	1
Transporte Escolar	1
<b>TOTAL</b>	<b>395</b>



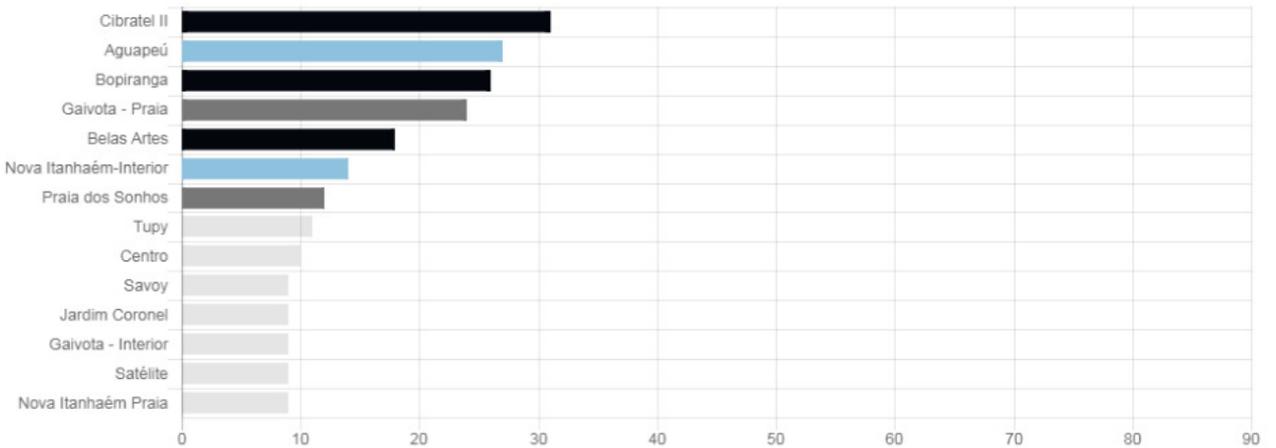
# OUVIDORIA ON-LINE



## ASSUNTOS PRINCIPAIS - DE 1 JANEIRO ATÉ 30 DE JUNHO



## OCORRÊNCIAS POR BAIRROS - DE 1 JANEIRO ATÉ 30 DE JUNHO





# OUVIDORIA ON-LINE

DEMANDAS POR SECRETARIA	
<b>Procuradoria-Geral do Município</b>	
Dívida Ativa	10
<b>Secretaria da Fazenda</b>	
IPTU	14
Fazenda	1
<b>Secretaria de Administração</b>	
cos	121
Administração	4
<b>Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social</b>	1
<b>Secretaria de Comunicação Social</b>	1
<b>Secretaria de Desenvolvimento Econômico</b>	
<b>Secretaria de Educação, Cultura e Esportes</b>	
Creches Municipais	2
Merenda	2
CMTECE	1
Transporte Escolar	1
Escolas Municipais	11
CETPI	3
<b>Secretaria de Gestão e Controle</b>	
<b>Secretaria de Governo Municipal</b>	
<b>Secretaria de Habitação</b>	
<b>Secretaria de Obras e Desenvolvimento Urbano</b>	
Pavimentação	22
Fiscalização de Obras	19
Acessibilidade	17
Terreno Baldio	11
Calçadas	9
Saneamento Básico	8
<b>Secretaria de Planejamento e Meio Ambiente</b>	3
<b>Secretaria de Relações do Trabalho</b>	
Empregos	7
<b>Secretaria de Relações Institucionais</b>	
<b>Secretaria de Saúde</b>	
Unidades de Saúde da Família	11
Programa Cuidar	8
Unidade de Pronto Atendimento - UPA	2
CAPS - Centro de Atenção Psico Social	2
Vigilância Sanitária	1
Agendamento de exames	3
<b>Secretaria de Serviços e Urbanização</b>	
Limpeza Pública	22



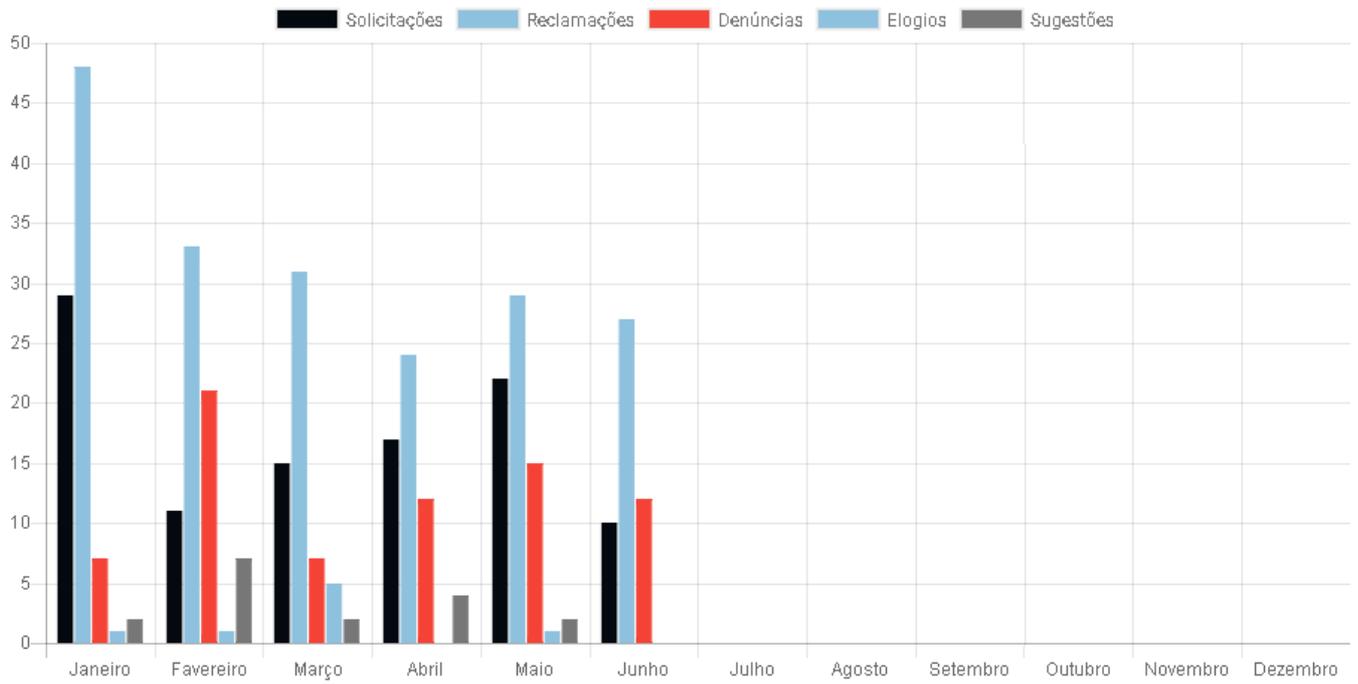
# OUVIDORIA ON-LINE

Iluminação Pública	19
Urbanização de Praças	3
Regionais	2
<b>Secretaria de Trânsito e Segurança Municipal</b>	
Sinalização de Trânsito	1
Ciclovias	1
Pontos de Ônibus	1
Transporte Coletivo	6
Guarda Civil Municipal	4
<b>Secretaria de Turismo</b>	
<b>Outros</b>	41
<b>TOTAL</b>	<b>395</b>

<b>OCORRÊNCIAS POR BAIROS</b>	
Anônimos	88
Cibratel II	31
Aguapeú	27
Bopiranga	26
Gaivota (Praia)	24
Nova Itanhaém (Interior)	18
Praia dos Sonhos	14
Tupy	12
Centro	11
Satélite	10
Nova Itanhaém (Praia)	9
Savoy	0
Jardim Coronel	9
Gaivota (Interior)	9

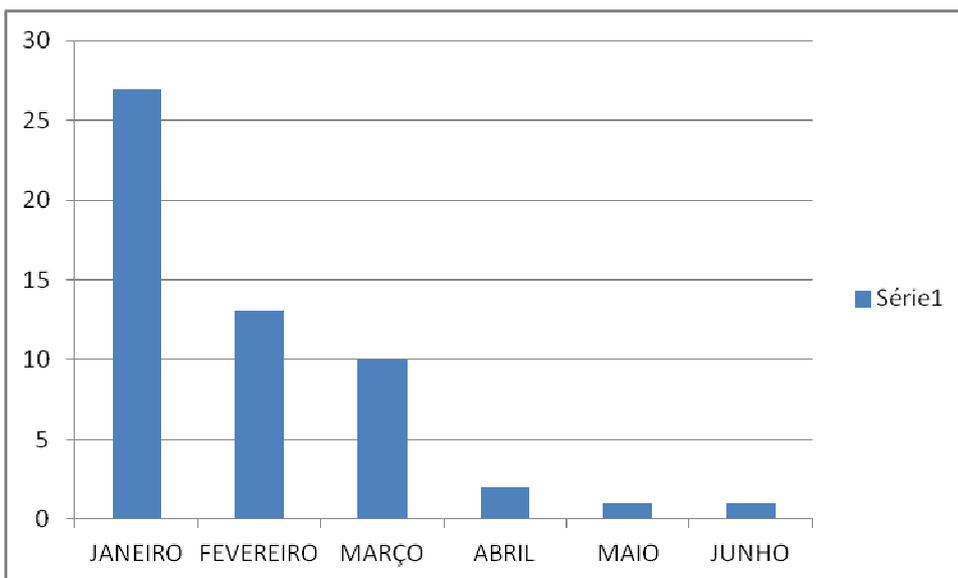


# OUVIDORIA ON-LINE





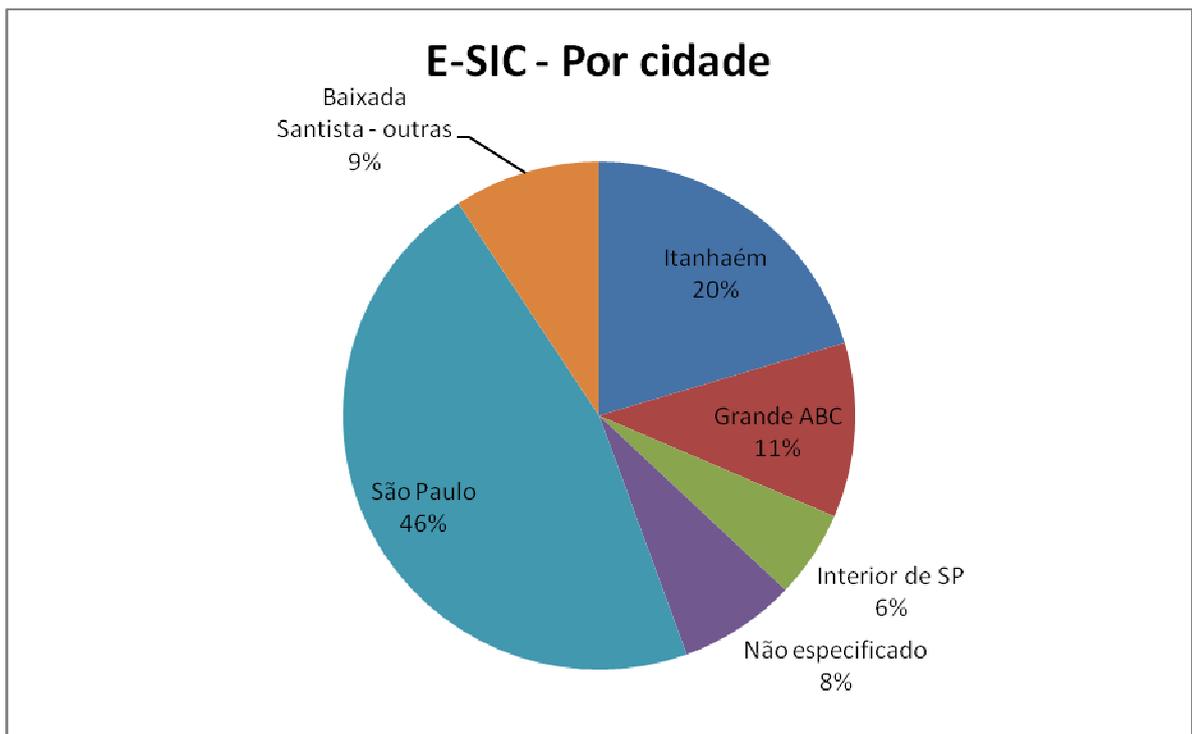
ATENDIMENTOS POR MÊS	
JANEIRO	27
FEVEREIRO	13
MARÇO	10
ABRIL	2
MAIO	1
JUNHO	1
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>





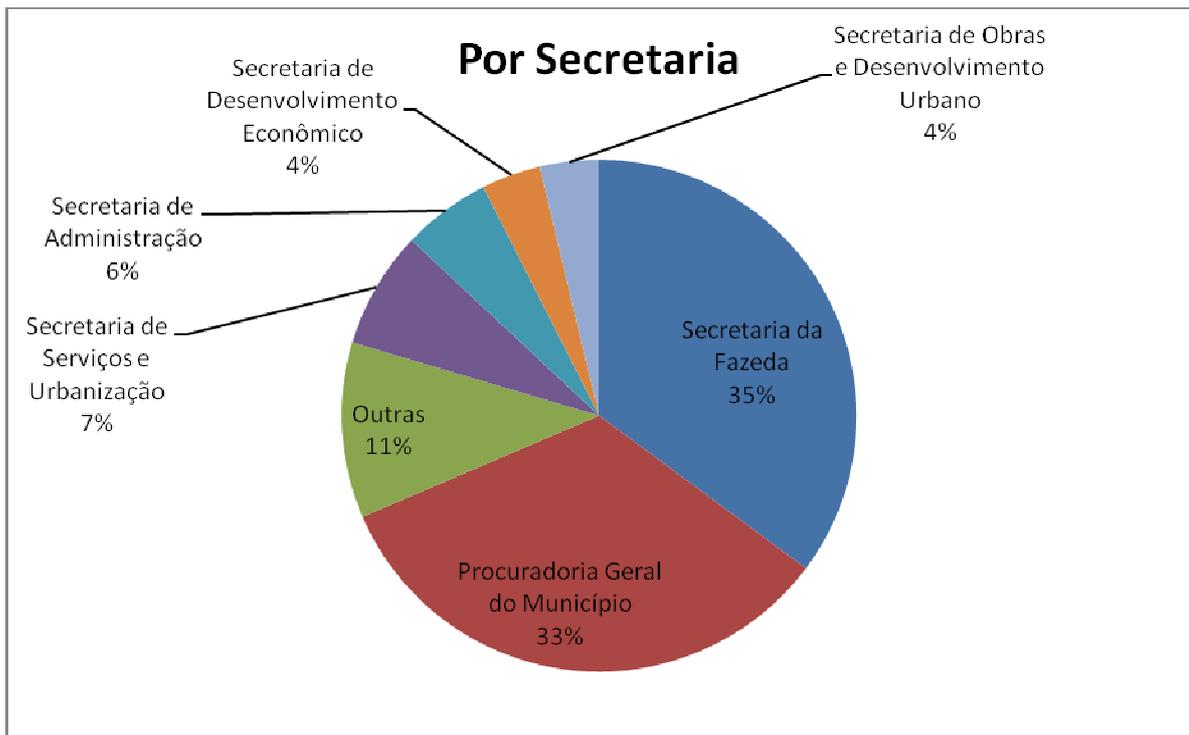
# E-SIC

ATENDIMENTO - POR CIDADE	
Americana	1
Diadema	1
Idaiatuba	1
Itanhaém	11
Mauá	1
Mongaguá	1
Não especificado	4
Osasco	1
Santo André	1
Santos	3
São Bernardo do Campo	2
São Caetano do Sul	1
São Paulo	25
São Vicente	1
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>





<b>ATENDIMENTO - POR SECRETARIA</b>	
Procuradoria Geral do Município	18
Câmara Municipal	1
Secretaria da Fazenda	19
Secretaria da Saúde	1
Secretaria de Administração	3
Secretaria de Desenvolvimento Econômico	2
Secretaria de Educação, Cultura e Esportes	1
Secretaria de Obras e Desenvolvimento Urbano	2
Secretaria de Relações Institucionais	1
Secretaria de Serviços e Urbanização	4
Secretaria de Trânsito e Segurança Municipal	1
Secretaria de Turismo	1
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>





<b>ATENDIMENTO - POR SETOR</b>	
Cadastro Imobiliário	2
Câmara Municipal	1
Coleta de Lixo	1
Certidão Negativa	1
Concurso Público	2
Creche	1
Dívida Ativa	18
Guarda Civil Municipal	1
Iluminação Pública	2
IPTU	16
Comércio	1
Leis e Decretos	1
Licença Ambulante	1
Manutenção de ruas	1
Médicos	1
Obras particulares	1
Pavimentação	1
Programação Verão	1
Recursos Humanos	1
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>