

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

(De 1º de janeiro a 30 de junho de 2019)

Relatório semestral de atendimento na Ouvidoria-Geral do Município, da Secretaria Municipal de Comunicação Social, referente ao período de 1º de janeiro a 30 de junho de 2019, atendendo o disposto na Lei Municipal nº 4.244, de 7 de junho de 2018.

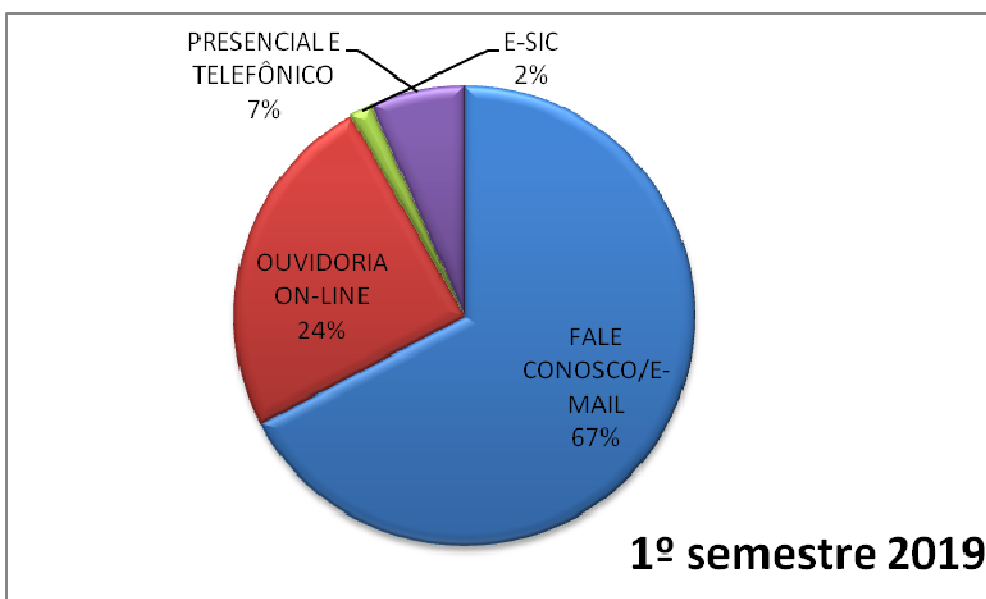
ATENDIMENTOS

A Ouvidoria-Geral recebeu 3.728 demandas durante todo o 1º semestre de 2019.

Seguem os números:

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO - TOTAL DE ATENDIMENTO							
PLATAFORMA	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	TOTAL
FALE CONOSCO/E-MAIL	597	598	393	396	346	177	2507
OUVIDORIA ON-LINE	234	176	161	140	145	60	916
E-SIC	16	8	14	4	6	11	59
PRESENCIAL E TELEFÔNICO	90	65	2*	18*	30	41	246
TOTAL	937	847	570	558	527	289	3728

**Parte dos dados presenciais e telefônicos foram perdidos, por problemas técnicos*



COMPARAÇÃO COM O ANO ANTERIOR

- Comparando ao mesmo período do ano passado, os atendimentos da Ouvidoria-Geral tiveram mais um salto expressivo, de 97,35%.

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO - TOTAL DE ATENDIMENTO							
PLATAFORMA	jan/19	fev/19	mar/19*	abr/19*	mai/19	Jun/19	TOTAL
FALE CONOSCO/E-MAIL	597	598	393	396	346	177	2507
OUVIDORIA ON-LINE	234	176	161	140	145	60	916
E-SIC	16	8	14	4	6	11	59
PRESENCIAL E TELEFÔNICO	90	65	2	18	30	41	246
TOTAL	937	847	570	558	527	289	3728

*Parte dos dados presenciais e telefônicos foram perdidos, por problemas técnicos

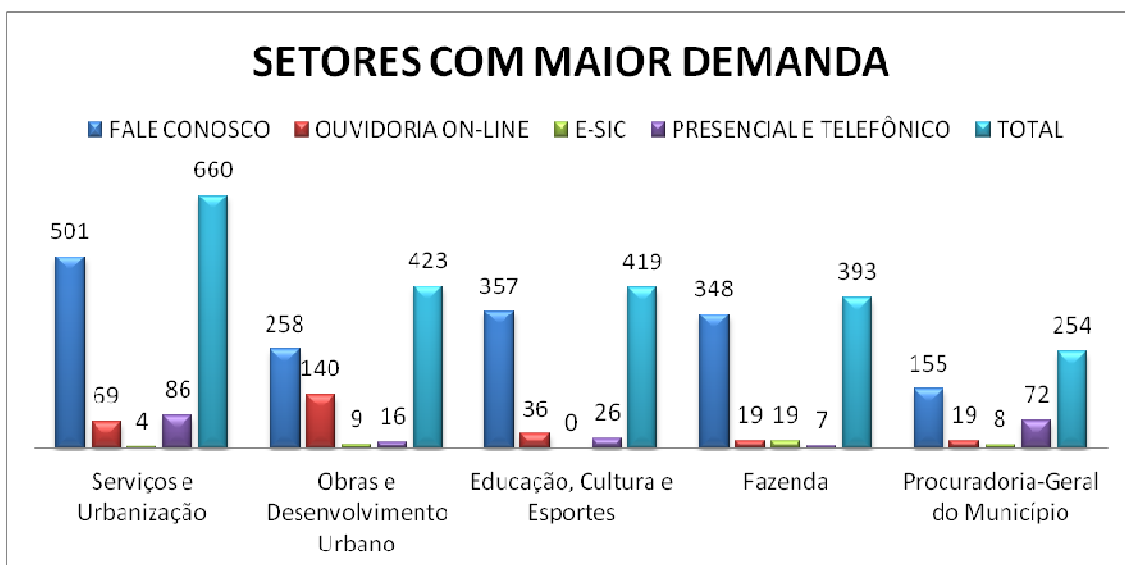
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO - TOTAL DE ATENDIMENTO**							
	jan/18	fev/18	mar/18	abr/18	mai/18	Jun/18	TOTAL
FALE CONOSCO	359	283	220	186	197	195	1440
OUVIDORIA ON-LINE	87	73	60	57	69	49	395
E-SIC	27	13	10	2	1	1	54
TOTAL	473	369	290	245	267	245	1889

**não eram computados os atendimentos presenciais e telefônicos

ATENDIMENTO POR SECRETARIAS

- As secretarias com maior demanda são: Serviços e Urbanização, Desenvolvimento Urbano, Educação, Cultura e Esportes, Fazenda e Procuradoria Geral do Município;
- As solicitações mais frequentes foram o concurso público da Educação, IPTU, Dívida Ativa, segurança pública, regularização de obras, manutenção de ruas, pavimentação e terreno baldio;
- Somente as secretarias de Serviços e Urbanização e Obras e Desenvolvimento Urbano representaram 29% de todas as demandas da Ouvidoria-Geral.

SETORES COM MAIOR DEMANDA



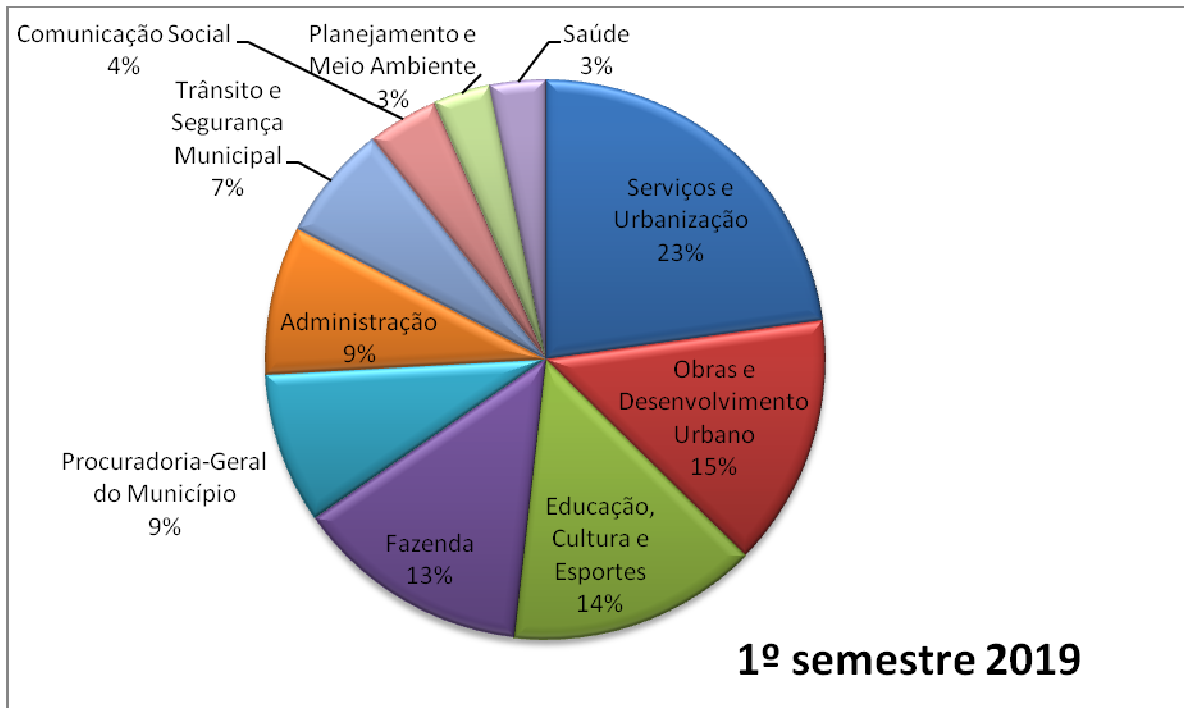
DEMANDAS POR SECRETARIA	FALE CONOSCO	OUVIDORIA ON-LINE	E-SIC	PRESENCIAL E TELEFÔNICO	TOTAL
Serviços e Urbanização	501	69	4	86	660
Obras e Desenvolvimento Urbano	258	140	9	16	423
Educação, Cultura e Esportes	357	36	0	26	419
Fazenda	348	19	19	7	393
Procuradoria-Geral do Município	155	19	8	72	254
Administração	67	170	6	6	249
Trânsito e Segurança Municipal	177	7	1	10	195
Comunicação Social	114	1	1	2	118
Planejamento e Meio Ambiente	85	1	7	3	96
Saúde	82	2	0	8	92
Relações do Trabalho	68	15	1	0	84
Turismo	70	0	0	2	72
Desenvolvimento Econômico	49	0	2	7	58
Assistência e Desenvolvimento Social	34	0	0	5	39
Relações Institucionais	28	0	0	0	28
Governo Municipal	24	0	0	0	24
Habitação	20	1	0	0	21
Fundo Social de Solidariedade	3	0	0	0	3
Gestão e Controle	1	0	0	0	1
Diversos*	66	436	1	1	504
TOTAL	2507	916	59	246	3728

*inclui demandas que não são de responsabilidade da Prefeitura de Itanhaém



FALE CONOSCO

FALE CONOSCO/ E-MAIL – A ferramenta estava disponível no Site Oficial até o dia 7 de junho de 2019. Porém, a plataforma foi removida e concentrada na Nova Ouvidoria On-line. Considerando Fale Conosco e as manifestações recebidas por meio do e-mail da Secretaria de Comunicação Social foram 2.507 demandas.





FALE CONOSCO

FALE CONOSCO - E-MAIL							
SETORES	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maiο	Junho	TOTAL
Administração (Geral)	5	6	0	4	2	3	20
Concurso	9	12	4	4	12	6	47
Assistência e Desenvolvimento Social	3	8	13	2	6	2	34
Comunicação Social	10	24	25	39	10	6	114
Desenvolvimento Econômico	7	13	7	11	6	5	49
Educação, Cultura e Esportes							
Educação	114	122	34	18	13	5	306
Cultura	9	6	6	6	7	3	37
Esportes	1	6	1	3	3	0	14
Fazenda (Geral)	9	26	6	13	18	5	77
Cadastro Municipal	10	13	16	7	3	3	52
Receita/IPTU	79	54	28	16	23	19	219
Gestão e Controle	0	0	0	0	1	0	1
Governo Municipal	4	4	6	2	1	7	24
Habitação	4	6	6	1	2	1	20
Obras e Desenvolvimento Urbano	52	48	44	39	53	22	258
Planejamento e Meio Ambiente	13	26	23	10	6	7	85
Relações do Trabalho	9	11	18	15	9	6	68
Relações Institucionais	11	6	4	2	1	4	28
Saúde	28	12	7	12	15	8	82
Serviços e Urbanização	77	85	101	121	79	38	501
Trânsito e Segurança Municipal							
Segurança	32	17	2	7	28	2	88
Trânsito e Transporte	23	21	14	17	11	3	89
Turismo	24	20	7	12	5	2	70
Procuradoria-Geral do Município	0	6	0	6	2	0	14
Dívida Ativa	48	32	18	20	15	8	141
Fundo Social de Solidariedade	1	1	1	0	0	0	3
Diversos*	15	13	2	9	15	12	66
TOTAL	597	598	393	396	346	177	2507

**inclui demandas que não são de responsabilidade da Prefeitura de Itanhaém*



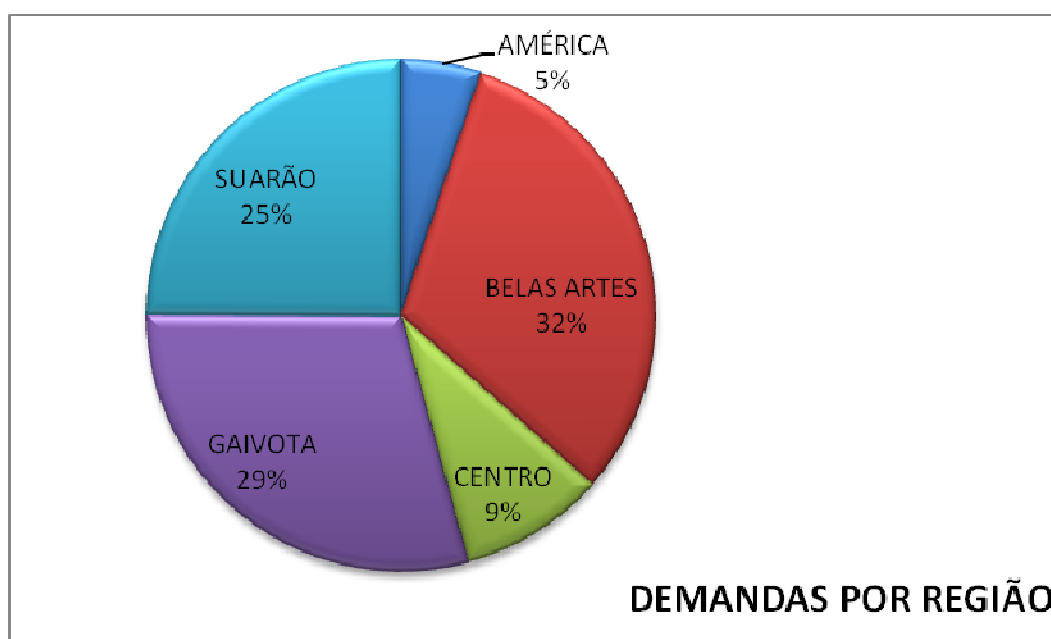
OUVIDORIA ON-LINE

OUVIDORIA ON-LINE – A Prefeitura de Itanhaém também a Ouvidoria On-line (www.itanhaem.sp.gov.br/ouvidoria), onde os munícipes podem enviar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias. No dia 7 de junho, foi implantado um novo e mais moderno sistema da Ouvidoria On-line.

Seguem os números:

DEMANDAS POR SECRETARIA	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	TOTAL
Administração	57	35	25	24	24	5	170
Comunicação Social	0	0	0	0	0	1	1
Educação, Cultura e Esportes	0	7	17	0	9	3	36
Fazenda	11	0	0	6	0	2	19
Habitação	0	0	0	0	0	1	1
Obras e Desenvolvimento Urbano	21	16	28	21	32	22	140
Planejamento e Meio Ambiente	0	0	0	0	0	1	1
Relações do Trabalho	5	0	0	9	0	1	15
Saúde	0	0	0	0	0	2	2
Serviços e Urbanização	7	19	11	4	12	16	69
Trânsito e Segurança Municipal	0	5	0	0	0	2	7
Procuradoria-Geral do Município	7	5	0	5	0	2	19
Diversos/Não informado	126	89	80	71	68	2	436
TOTAL	234	176	161	140	145	60	916

POR REGIÃO E BAIRRO:





OUVIDORIA ON-LINE

OCORRÊNCIAS POR BAIROS	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	TOTAL
Cibratel II	12	18	15	12	15	12	84
Gaivota (Praia)	17	14	14	9	13	10	77
Belas Artes	7	6	15	6	5	3	42
Bopiranga	8	11	4	4	6	1	34
Centro	9	9	3	6	2	2	31
Suarão	6	7	7	5	4	1	30
Cibratel I	8	3	2	8	5	2	28
Loty	5	9	4	2	5	2	27
Corumbá	9	5	4	1	3	0	22
Gaivota (Interior)	4	0	5	8	3	1	21
Jamaica - Praia	3	3	6	5	0	2	19
Jardim Coronel	4	6	2	4	1	1	18
Tupy	4	0	0	3	9	2	18
Jardim Suarão (Praia)	3	2	0	2	7	1	15
Praia dos Sonhos	5	6	3	0	1	0	15
São Fernando	5	2	1	0	5	2	15
Nossa Senhora do Sion	7	4	0	3	0	0	14
Savoy	0	1	3	3	6	1	14
Nova Itanhaém (Interior)	5	0	4	2	1	1	13
Umuarama	3	1	1	4	0	2	11
Laranjeiras	4	3	2	0	0	1	10
Verde Mar	4	3	0	0	1	2	10
Campos Elíseos	3	0	2	0	3	0	8
Jardim Suarão (interior)	4	1	2	0	1	0	8
Sabaúna	0	0	2	4	0	1	7
Guapurá	2	0	0	4	0	0	6
Cidade Anchieta	0	0	4	0	0	1	5
Oásis	0	2	0	2	0	1	5
Satélite	0	2	2	0	0	1	5
Guapiranga	0	0	0	1	2	0	3
Nova Itanhaém (Praia)	0	0	0	1	1	1	3
Ivoty	0	0	0	0	0	2	2
Marrocos	0	0	1	0	0	1	2
Mosteiro	0	1	0	1	0	0	2
Tropical	0	0	0	0	2	0	2
Vila São Paulo	0	1	0	0	1	0	2
Baixio	0	0	0	0	0	1	1
Balneário Califórnia	0	0		0	0	1	1
Anônimos	93	56	53	40	43	1	286
TOTAL	141	120	108	100	102	59	916



OUVIDORIA ON-LINE

POR ASSUNTO PRINCIPAL:

ASSUNTOS PRINCIPAIS	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maiο	Junho	TOTAL
Concurso Público	57	35	25	24	24	1	166
Outros assuntos	126	89	80	71	68	1	435
IPTU	11	0	0	6	0	2	19
Acessibilidade	8	0	8	9	7	0	32
Pavimentação	8	11	10	8	9	3	49
Limpeza Pública	7	13	11	4	7	5	47
Dívida Ativa	7	5	0	5	0	2	19
Fiscalização de Obras	5	0	5	4	9	10	33
Empregos	5	0	0	9	0	1	15
Saneamento Básico	0	6	0	0	5	1	12
Transporte Escolar	0	7	0	0	0	0	7
Calçadas	0	5	0	0	0	2	7
Guarda Civil Municipal	0	5	0	0	0	1	6
Terreno Baldio	0	0	5	0	7	3	15
Creches Municipais	0	0	5	0	0	0	5
Escolas Municipais	0	0	12	0	9	1	22
Regionais	0	0	0	0	0	8	8
Administração	0	0	0	0	0	5	5
Obras Gerais	0	0	0	0	0	4	4
UPA	0	0	0	0	0	2	2
Iluminação pública	0	0	0	0	0	2	2
Comunicação	0	0	0	0	0	1	1
Habitação	0	0	0	0	0	1	1
Meio Ambiente	0	0	0	0	0	1	1
CMTECE	0	0	0	0	0	1	1
Cultura	0	0	0	0	0	1	1
Ponto de ônibus	0	0	0	0	0	1	1
TOTAL	234	176	161	140	145	60	916



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. Durante todo o primeiro semestre de 2019 não houve atendimento presencial no Sic, somente eletrônico (e-Sic).

Seguem os números:

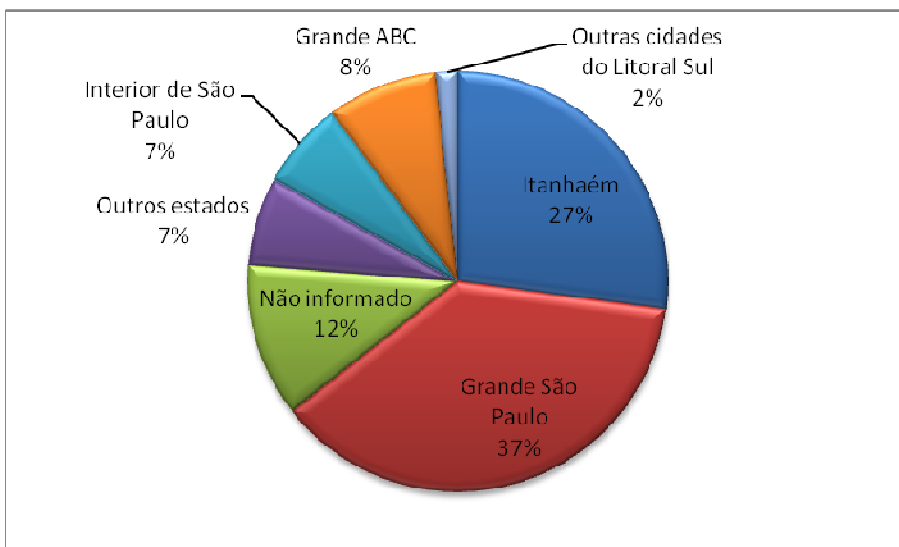
ATENDIMENTOS POR MÊS	
JANEIRO	16
FEVEREIRO	8
MARÇO	14
ABRIL	4
MAIO	6
JUNHO	11
TOTAL	59

ATENDIMENTO - POR SECRETARIA	
Administração	6
Comunicação Social	1
Desenvolvimento Econômico	2
Fazenda	19
Obras e Desenvolvimento Urbano	9
Planejamento e Meio Ambiente	7
Relações do Trabalho	1
Serviços e Urbanização	4
Trânsito e Segurança Municipal	1
Procuradoria-Geral do Município	8
Diversos	1
TOTAL	59

ATENDIMENTO - POR ASSUNTO	
Cadastro Municipal	3
Certidão de Uso do Solo	1
Certidão Negativa	4
Coleta Seletiva	1
Comércio	2
Concurso Público	3
Contabilidade	2
Dívida Ativa	8
E-Sic	1
Habite-se	1
IPTU	10
Licitações	2
Manutenção de ruas	4
Obras gerais	1
Obras particulares	4
Pavimentação	3
Planejamento Urbano	1
Praias	2
Recursos Humanos	1
Remoção de árvore	1
Vagas de emprego	1
Regularização de Obras	2
Matrícula de Imóvel	1
TOTAL	59



POR CIDADE:



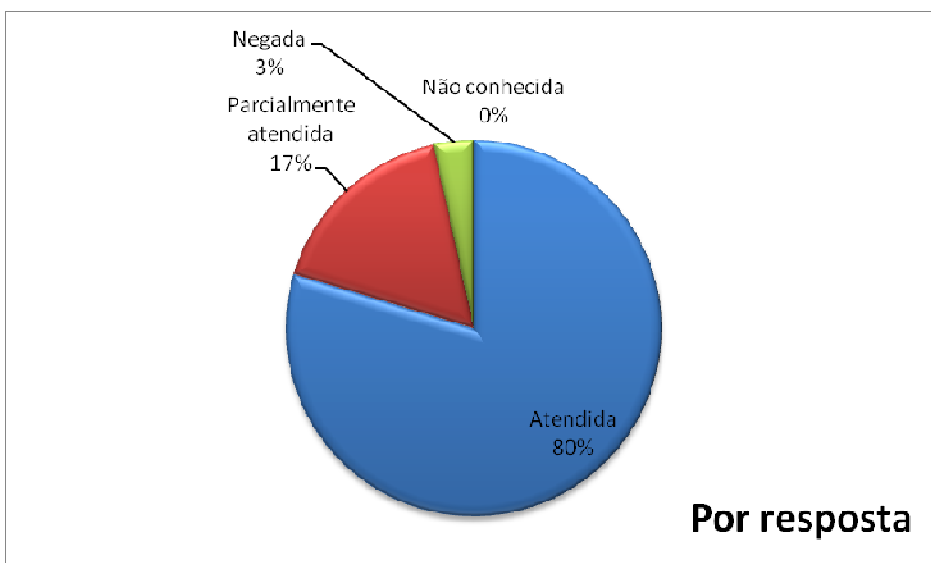
- Quanto ao tipo de atendimento, seguem as definições:

Atendida: É aquela solicitação cuja resposta atende plenamente ao solicitado

Parcialmente atendida: É aquela cuja resposta atende apenas parcialmente ao solicitado, quer pela inexistência da informação, quer pela impossibilidade legal de fornecê-la

Negada: É aquela cuja resposta nega acesso à informação solicitada

Não conhecida: É aquela que não possui elementos mínimos previsto em lei para ser atendida, ou seja, identificação do solicitante e especificação do assunto solicitado.





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. As manifestações são divididas em Solicitações, Reclamações, Denúncias, Elogios e Sugestões.

Seguem os números:

TIPOS DE SOLICITAÇÃO	Janeiro	Fevereiro	Março*	Abril*	Maió	Junho	Total
Reclamação	59	51	1	15	24	34	184
Solicitação	27	14	1	2	6	6	56
Denúncia	1	1	0	1	0	0	3
Elogios	3	1	0	0	0	0	4
Sugestões	0	0	0	0	0	1	1
TOTAL	90	65	2	18	30	41	246

**Parte dos dados perdidos por problemas técnicos*

SECRETARIA	Janeiro	Fevereiro	Março*	Abril*	Maió	Junho	Total
Administração	1	0	0	2	1	2	6
Assistência e Desenvolvimento Social	2	1	0	2	0	0	5
Comunicação Social	1	0	0	0	1	0	2
Desenvolvimento Econômico	1	3	0	1	1	1	7
Educação, Cultura e Esportes	7	12	1	2	1	3	26
Fazenda	5	2	0	0	0	0	7
Obras e Desenvolvimento Urbano	5	4	0	0	4	3	16
Planejamento e Meio Ambiente	0	0	0	0	0	3	3
Saúde	2	1	1	1	2	1	8
Serviços e Urbanização	17	19	0	7	19	24	86
Trânsito e Segurança Municipal	2	5	0	2	0	1	10
Turismo	1	1	0	0	0	0	2
Procuradoria-Geral do Município	46	20	0	1	3	2	72
Diversos	0	0	0	0	0	1	1
TOTAL	90	65	2	18	30	41	246

**Parte dos dados perdidos por problemas técnicos*