

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

(De 1º a 30 de abril de 2019)

Relatório mensal de atendimento na Ouvidoria-Geral do Município, da Secretaria Municipal de Comunicação Social, referente a abril de 2019, atendendo o disposto na Lei Municipal nº 4.244, de 7 de junho de 2018.

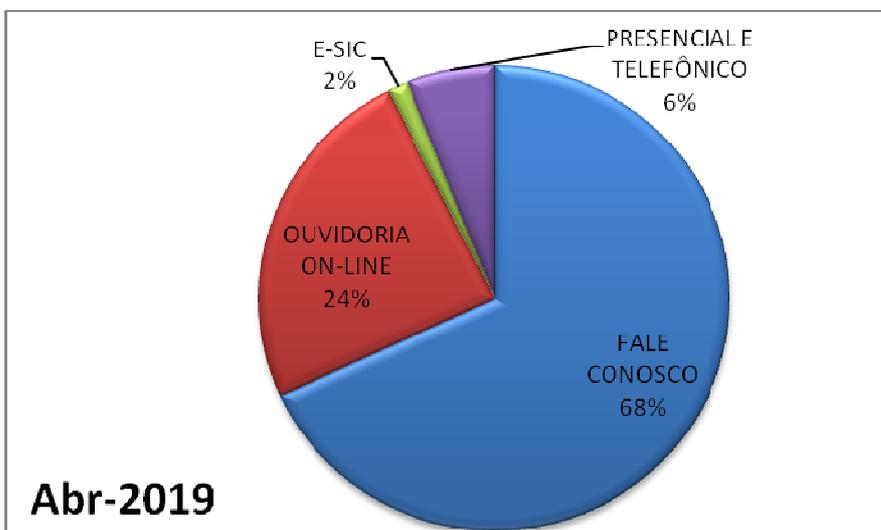
ATENDIMENTOS

A Ouvidoria-Geral recebeu 558 solicitações de munícipes, número muito próximo do mês anterior. No acumulado do ano, já foram 2.912 demandas.

Seguem os números:

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO - TOTAL DE ATENDIMENTO					
PLATAFORMA	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	TOTAL
FALE CONOSCO	597	598	393	396	1984
OUVIDORIA ON-LINE	234	176	161	140	711
E-SIC	16	8	14	4	42
PRESENCIAL E TELEFÔNICO	90	65	2*	18*	175
TOTAL	937	847	570	558	2912

**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, agora de 111%.

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO - TOTAL DE ATENDIMENTO					
PLATAFORMA	jan/19	fev/19	mar/19	abr/19	TOTAL - 2019
FALE CONOSCO	597	598	393	396	1984
OUVIDORIA ON-LINE	234	176	161	140	711
E-SIC	16	8	14	4	42
PRESENCIAL E TELEFÔNICO	90	65	2*	18*	175
TOTAL	937	847	570	558	2912

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

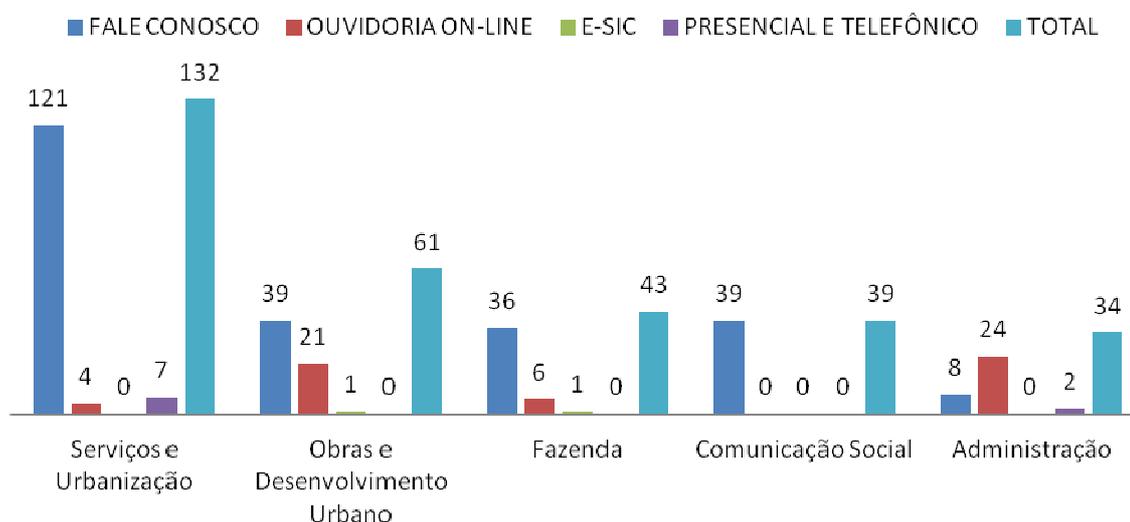
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO - TOTAL DE ATENDIMENTO					
PLATAFORMA	jan/18	fev/18	mar/18	abr/18	TOTAL-2018
FALE CONOSCO	359	283	220	186	1048
OUVIDORIA ON-LINE	87	73	60	57	277
E-SIC	27	13	10	2	52
PRESENCIAL E TELEFÔNICO**	-	-	-	-	-
TOTAL	473	369	290	245	1377

***não eram computados os atendimentos presenciais e telefônicos*

ATENDIMENTO POR SECRETARIAS

- As secretarias com maior demanda são: Serviços e Urbanização, Desenvolvimento Urbano, Fazenda, Comunicação Social e Administração.
- O mês de abril foi atípico, pois os dois meses de fortes chuvas na Cidade refletiram num aumento substancial de solicitações relativas à limpeza pública, iluminação pública, manutenção de ruas, pavimentação, terreno baldio e regularização de obras.

Setores com maior demanda

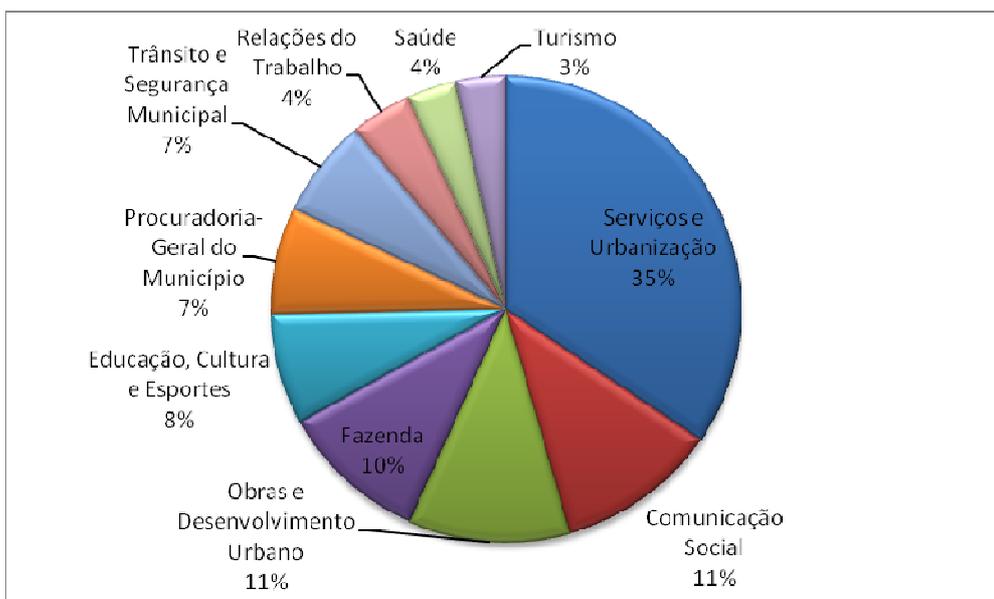


DEMANDAS POR SECRETARIA	FALE CONOSCO	OUVIDORIA ON-LINE	E-SIC	PRESENCIAL E TELEFÔNICO	TOTAL
Serviços e Urbanização	121	4	0	7	132
Obras e Desenvolvimento Urbano	39	21	1	0	61
Fazenda	36	6	1	0	43
Comunicação Social	39	0	0	0	39
Administração	8	24	0	2	34
Procuradoria-Geral do Município	26	5	2	1	34
Educação, Cultura e Esportes	27	0	0	2	29
Trânsito e Segurança Municipal	24	0	0	2	26
Relações do Trabalho	15	9	0	0	24
Saúde	12	0	0	1	13
Desenvolvimento Econômico	11	0	0	1	12
Turismo	12	0	0	0	12
Planejamento e Meio Ambiente	10	0	0	0	10
Assistência e Desenvolvimento Social	2	0	0	2	4
Governo Municipal	2	0	0	0	2
Relações Institucionais	2	0	0	0	2
Habitação	1	0	0	0	1
Gestão e Controle	0	0	0	0	0
Fundo Social de Solidariedade	0	0	0	0	0
Diversos	9	71	0	0	80
TOTAL	396	140	4	18	558



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. Em abril de 2019, foram 396 atendimentos, seguindo exatamente a mesma tendência dos setores mais atendidos.



SETORES	Abril
Serviços e Urbanização	121
Comunicação Social	39
Obras e Desenvolvimento Urbano	39
Fazenda	36
Educação, Cultura e Esportes	27
Procuradoria-Geral do Município	26
Trânsito e Segurança Municipal	24
Relações do Trabalho	15
Saúde	12
Turismo	12
Desenvolvimento Econômico	11
Planejamento e Meio Ambiente	10
Diversos*	9
Administração	8
Assistência e Desenvolvimento Social	2
Governo Municipal	2
Relações Institucionais	2
Habitação	1
TOTAL	396



FALE CONOSCO

FALE CONOSCO					
SETORES	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	TOTAL
Administração (Geral)	5	6	0	4	15
Concurso	9	12	4	4	29
Assistência e Desenvolvimento Social	3	8	13	2	26
Comunicação Social	10	24	25	39	98
Desenvolvimento Econômico	7	13	7	11	38
Educação, Cultura e Esportes					
Educação	114	122	34	18	288
Cultura	9	6	6	6	27
Esportes	1	6	1	3	11
Fazenda (Geral)	9	26	6	13	54
Cadastro Municipal	10	13	16	7	46
Receita/IPTU	79	54	28	16	177
Gestão e Controle	0	0	0	0	0
Governo Municipal	4	4	6	2	16
Habitação	4	6	6	1	17
Obras e Desenvolvimento Urbano	52	48	44	39	183
Planejamento e Meio Ambiente	13	26	23	10	72
Relações do Trabalho	9	11	18	15	53
Relações Institucionais	11	6	4	2	23
Saúde	28	12	7	12	59
Serviços e Urbanização	77	85	101	121	384
Trânsito e Segurança Municipal					
Segurança	32	17	2	7	58
Trânsito	19	18	14	16	67
Transportes	4	3	0	1	8
Turismo	24	20	7	12	63
Procuradoria-Geral do Município	0	6	0	6	12
Dívida Ativa	48	32	18	20	118
Fundo Social de Solidariedade	1	1	1	0	3
Diversos*	15	13	2	9	39
TOTAL	597	598	393	396	1984

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

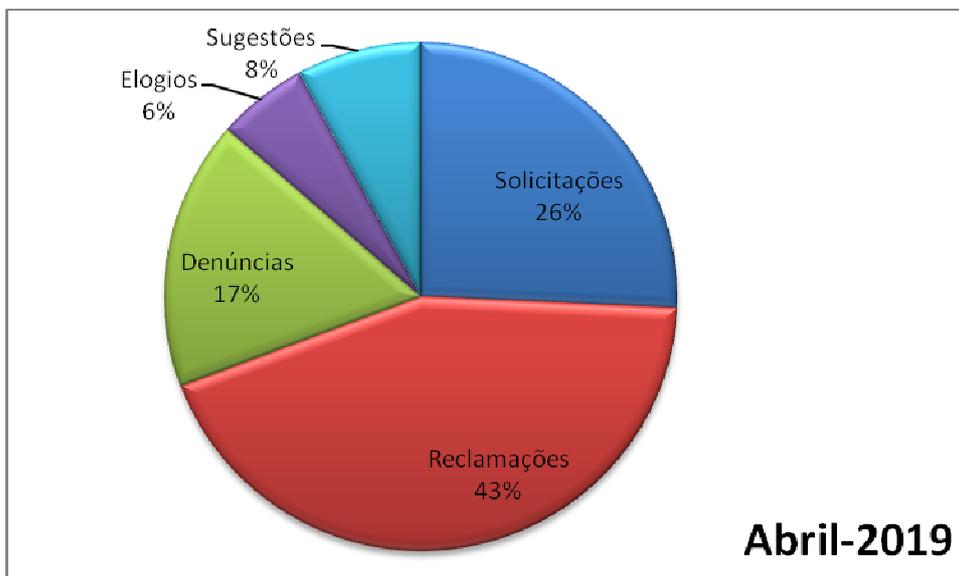


OUVIDORIA ON-LINE

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.

As estatísticas da plataforma são geradas de acordo com o preenchimento do município e, por isso, os dados não são precisos, como secretarias, bairros e tipo de solicitação.

TIPOS DE SOLICITAÇÕES	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	TOTAL
Solicitações	75	52	35	36	198
Reclamações	96	75	80	61	312
Denúncias	49	37	35	24	145
Elogios	8	3	6	8	25
Sugestões	6	9	5	11	31
TOTAL	234	176	161	140	711





OUVIDORIA ON-LINE

DEMANDAS POR SECRETARIA	Abril
Administração	24
Fazenda	6
Obras e Desenvolvimento Urbano	21
Relações do Trabalho	9
Serviços e Urbanização	4
Procuradoria-Geral do Município	5
Diversos/Não informado	71
TOTAL	140

ASSUNTOS PRINCIPAIS	Abril
Concurso Público	24
Outros assuntos	71
IPTU	6
Acessibilidade	9
Pavimentação	8
Limpeza Pública	4
Dívida Ativa	5
Fiscalização de Obras	4
Empregos	9
TOTAL	140

OCORRÊNCIAS POR BAIRROS	Abril
Anônimos	40
Belas Artes	6
Bopiranga	4
Centro	6
Cibratel I	8
Cibratel II	12
Corumbá	1
Gaivota (Interior)	8
Gaivota (Praia)	9
Guapiranga	1
Guapurá	4
Jamaica - Praia	5
Jardim Coronel	4
Jardim Suarão (Praia)	2
Loty	2
Mosteiro	1
Nossa Senhora do Sion	3
Nova Itanhaém (Interior)	2
Nova Itanhaém (Praia)	1
Oásis	2
Sabaúna	4
Savoy	3
Suarão	5
Tupy	3
Umuarama	4
TOTAL	140



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. Em abril de 2019, não houve atendimento presencial, somente eletrônico (e-Sic).

DATA	CIDADE	SETOR	ASSUNTO	ATENDIMENTO
08/04/2019	São Paulo	Procuradoria-Geral do Município	Dívida Ativa	Atendida
10/04/2019	Mauá	Obras e Desenvolvimento Urbano	Obras particulares	Atendida
20/04/2019	Itanhaém	Fazenda	Contabilidade	Atendida
27/04/2019	Osasco	Procuradoria-Geral do Município	Dívida Ativa	Atendida



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.

Assim como na Ouvidoria On-line, as manifestações são divididas em Solicitações, Reclamações, Denúncias, Elogios e Sugestões.

No mês de abril, por problemas técnicos, os dados de atendimento presencial e telefônico foram perdidos no período de 02 de março a 14 de abril de 2019.

Seguem os números:

DATA	ASSUNTO	SECRETARIA	TIPO DE DEMANDA
15/04 – 9h31 – presencial	Animais abandonados	Saúde	Reclamação
15/04 – 9h56 – telefone	Iluminação pública	Serviços e Urbanização	Reclamação
15/04 – 12h34 – telefone	Escolas municipais	Educação, Cultura e Esportes	Denúncia
15/04 – 14h04 – telefone	Assistência Social	Assistência e Desenvolvimento Social	Reclamação
15/04 – 16h15 – telefone	Manutenção de ruas	Serviços e Urbanização	Reclamação
16/04 – 9h43 – telefone	Cata-treco	Serviços e Urbanização	Reclamação
16/04 – 11 horas – telefone	Manutenção de ruas	Serviços e Urbanização	Reclamação
16/04 – 14h41 – telefone	Manutenção de ruas	Serviços e Urbanização	Reclamação
17/04 – 10h42 – telefone	Creches Municipais	Educação, Cultura e Esportes	Reclamação
24/04/19 – 9h15 – telefone	Limpeza pública	Serviços e Urbanização	Reclamação
23/04 – 12 horas – presencial	Trânsito	Trânsito e Segurança Municipal	Solicitação
24/04/19 – 9h15 – telefone	Comércio	Desenvolvimento Econômico	Reclamação
24/04/19 – 9h15 – presencial	Assistência Social	Assistência e Desenvolvimento Social	Solicitação
24/04/19 – 11h02 – telefone	Lei do Silêncio	Trânsito e Segurança Municipal	Reclamação
24/04/19 – 11h55 – telefone	Dívida Ativa	Procuradoria Geral do Município	Reclamação
25/04/19 – 10 horas – presencial	Paço Municipal	Administração	Reclamação
26/04/19 – 9h35 – telefone	Manutenção de ruas	Serviços e Urbanização	Reclamação
30/04/19 – 11 horas – presencial	Recursos Humanos	Administração	Reclamação



PRESENCIAL

TIPOS DE SOLICITAÇÃO	Janeiro	Fevereiro	Março*	Abril*	Total
Reclamação	59	51	1	15	126
Solicitação	27	14	1	2	44
Denúncia	1	1	0	1	3
Elogios	3	1	0	0	4
Sugestões	0	0	0	0	0
TOTAL	90	65	2	18	177

**Parte dos dados perdidos por problemas técnicos*

DEMANDAS POR SECRETARIA					
SECRETARIA	Janeiro	Fevereiro	Março*	Abril*	Total
Administração	1	0	0	2	3
Assistência e Desenvolvimento Social	2	1	0	2	5
Comunicação Social	1	0	0	0	1
Desenvolvimento Econômico	1	3	0	1	5
Educação, Cultura e Esportes	7	12	1	2	22
Fazenda	5	2	0	0	7
Gestão e Controle	0	0	0	0	0
Governo Municipal	0	0	0	0	0
Habitação	0	0	0	0	0
Obras e Desenvolvimento Urbano	5	4	0	0	9
Planejamento e Meio Ambiente	0	0	0	0	0
Relações do Trabalho	0	0	0	0	0
Relações Institucionais	0	0	0	0	0
Saúde	2	1	1	1	5
Serviços e Urbanização	17	19	0	7	43
Trânsito e Segurança Municipal	2	5	0	2	9
Turismo	1	1	0	0	2
Procuradoria-Geral do Município	46	20	0	1	67
Fundo Social de Solidariedade	0	0	0	0	0
Diversos	0	0	0	0	0
TOTAL	90	65	2	18	175

**Parte dos dados perdidos por problemas técnicos*