

## RELATÓRIO DE ATIVIDADES

(De 1º a 31 de agosto de 2019)

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

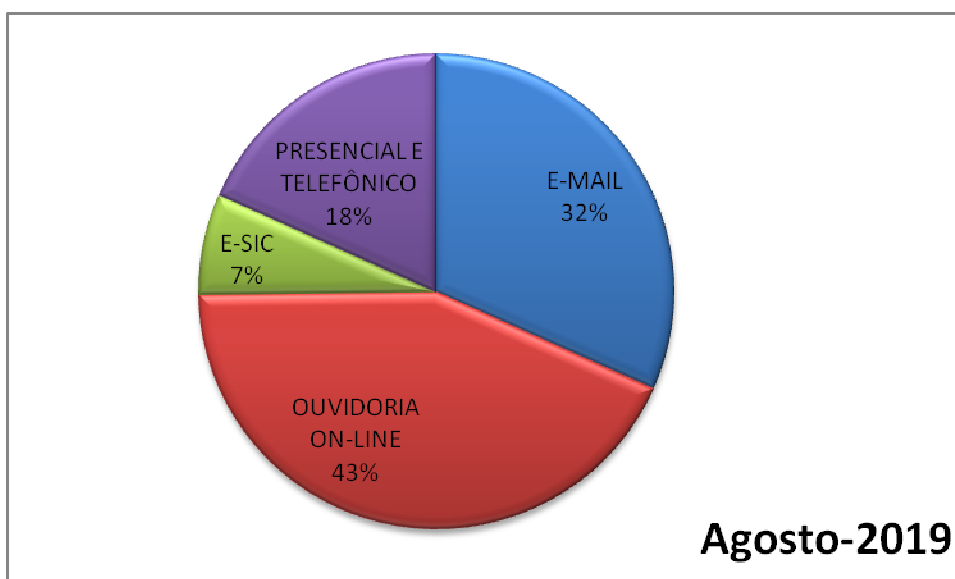
### ATENDIMENTOS

A Ouvidoria-Geral recebeu 285 solicitações de munícipes e acumula no ano 4.013 demandas.

Seguem os números:

| OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO - TOTAL DE ATENDIMENTO |            |            |            |            |            |            |            |            |             |
|---|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|
| PLATAFORMA  | Jan        | Fev        | Mar        | Abr        | Mai        | Jun        | Jul        | Ago        | TOTAL       |
| FALE CONOSCO/E-MAIL                                 | 597        | 598        | 393        | 396        | 346        | 177        | 142        | 83         | 2732        |
| OUVIDORIA ON-LINE                                   | 234        | 176        | 161        | 140        | 145        | 60         | 100        | 113        | 1129        |
| E-SIC   | 16         | 8          | 14         | 4          | 6          | 11         | 12         | 18         | 89          |
| PRESENCIAL E TELEFÔNICO                             | 90         | 65         | 2*         | 18*        | 30         | 41         | 31         | 48         | 325         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>937</b> | <b>847</b> | <b>570</b> | <b>558</b> | <b>527</b> | <b>289</b> | <b>285</b> | <b>262</b> | <b>4275</b> |

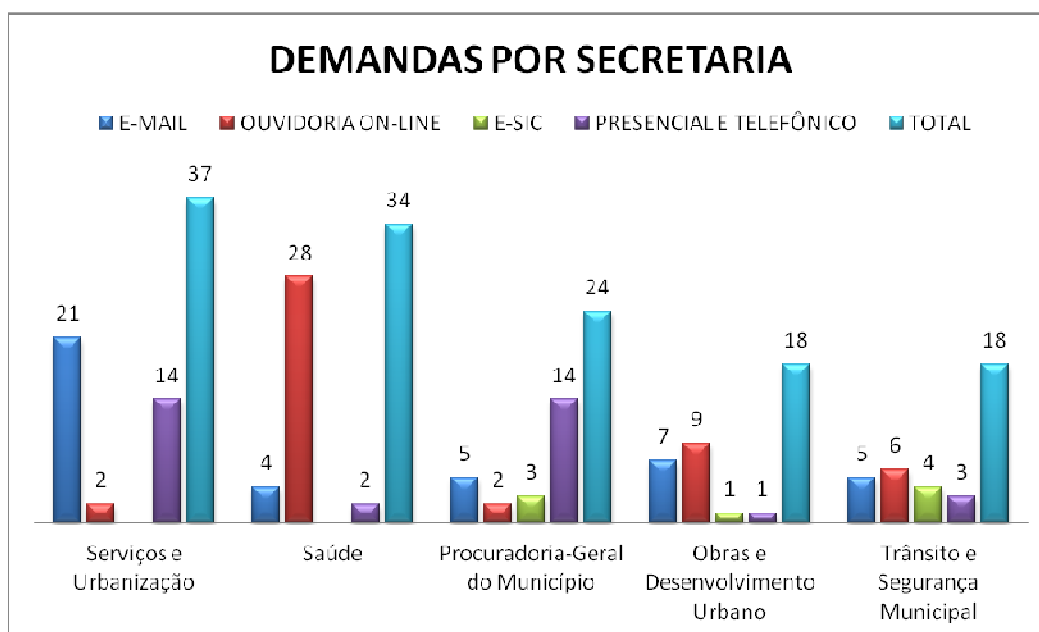
*\*Parte dos dados presenciais e telefônicos foram perdidos, por problemas técnicos*



## ATENDIMENTO POR SECRETARIAS DURANTE AGOSTO-2019

| DEMANDAS POR SECRETARIA              | E-MAIL    | OUVIDORIA ON-LINE | E-SIC     | PRESENCIAL E TELEFÔNICO | TOTAL      |
|--------------------------------------|-----------|-------------------|-----------|-------------------------|------------|
| Administração                        | 3         | 2                 | 4         | 0                       | 9          |
| Assistência e Desenvolvimento Social | 0         | 2                 |           | 1                       | 3          |
| Comunicação Social                   | 2         | 1                 | 1         | 1                       | 5          |
| Desenvolvimento Econômico            | 2         | 3                 |           | 2                       | 7          |
| Educação, Cultura e Esportes         | 5         | 4                 | 1         | 2                       | 12         |
| Fazenda                              | 5         | 4                 | 1         | 2                       | 12         |
| Gestão e Controle                    | 0         | 0                 |           | 0                       | 0          |
| Governo Municipal                    | 1         | 0                 |           | 0                       | 1          |
| Habitação                            | 2         | 0                 |           | 0                       | 2          |
| Obras e Desenvolvimento Urbano       | 7         | 18                | 1         | 1                       | 27         |
| Planejamento e Meio Ambiente         | 4         | 2                 | 3         | 5                       | 14         |
| Relações do Trabalho                 | 1         | 0                 |           | 2                       | 3          |
| Relações Institucionais              | 7         | 1                 |           | 0                       | 8          |
| Saúde                                | 4         | 5                 |           | 2                       | 11         |
| Serviços e Urbanização               | 21        | 37                |           | 14                      | 72         |
| Trânsito e Segurança Municipal       | 5         | 14                | 4         | 3                       | 26         |
| Turismo                              | 0         | 0                 |           | 0                       | 0          |
| Procuradoria-Geral do Município      | 5         | 13                | 3         | 14                      | 35         |
| Fundo Social de Solidariedade        | 2         | 0                 |           | 0                       | 2          |
| Diversos*                            | 7         | 7                 |           | 0                       | 14         |
| <b>TOTAL</b>                         | <b>83</b> | <b>113</b>        | <b>18</b> | <b>48</b>               | <b>262</b> |

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





# FALE CONOSCO

**E-MAIL** – Por meio do e-mail da Secretaria de Comunicação Social, a Ouvidoria-Geral recebeu 83 demandas.

| SETORES                                     | Agosto    |
|---|-----------|
| <b>Administração (Geral)</b>                | 0         |
| Concurso                                    | 3         |
| <b>Assistência e Desenvolvimento Social</b> | 0         |
| <b>Comunicação Social</b>                   | 2         |
| <b>Desenvolvimento Econômico</b>            | 2         |
| <b>Educação, Cultura e Esportes</b>         |           |
| Educação                                    | 3         |
| Cultura                                     | 1         |
| Esportes                                    | 1         |
| <b>Fazenda (Geral)</b>                      | 0         |
| Cadastro Municipal                          | 0         |
| Receita/IPTU                                | 5         |
| <b>Gestão e Controle</b>                    | 0         |
| <b>Governo Municipal</b>                    | 1         |
| <b>Habitação</b>                            | 2         |
| <b>Obras e Desenvolvimento Urbano</b>       | 7         |
| <b>Planejamento e Meio Ambiente</b>         | 4         |
| <b>Relações do Trabalho</b>                 | 1         |
| <b>Relações Institucionais</b>              | 7         |
| <b>Saúde</b>                                | 4         |
| <b>Serviços e Urbanização</b>               | 21        |
| <b>Trânsito e Segurança Municipal</b>       |           |
| Segurança                                   | 3         |
| Trânsito e Transporte                       | 2         |
| <b>Turismo</b>                              | 0         |
| <b>Procuradoria-Geral do Município</b>      | 0         |
| Dívida Ativa                                | 5         |
| <b>Fundo Social de Solidariedade</b>        | 2         |
| <b>Diversos*</b>                            | 7         |
| <b>TOTAL</b>                                | <b>83</b> |

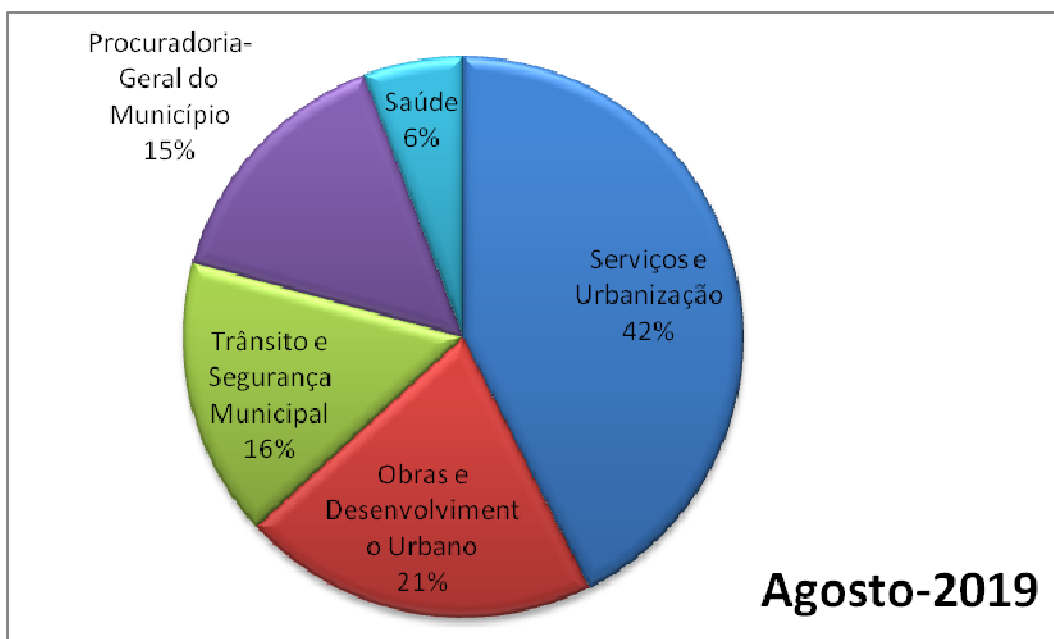
*\*inclui demandas que não são de responsabilidade da Prefeitura de Itanhaém*

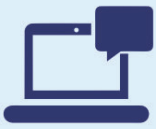


# OUVIDORIA ON-LINE

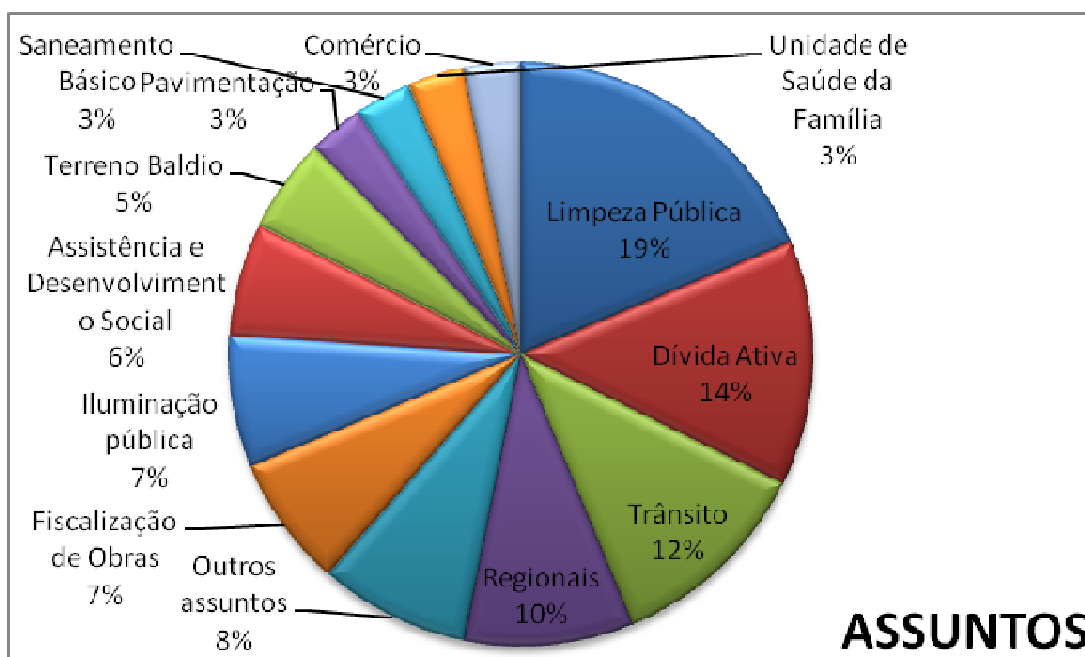
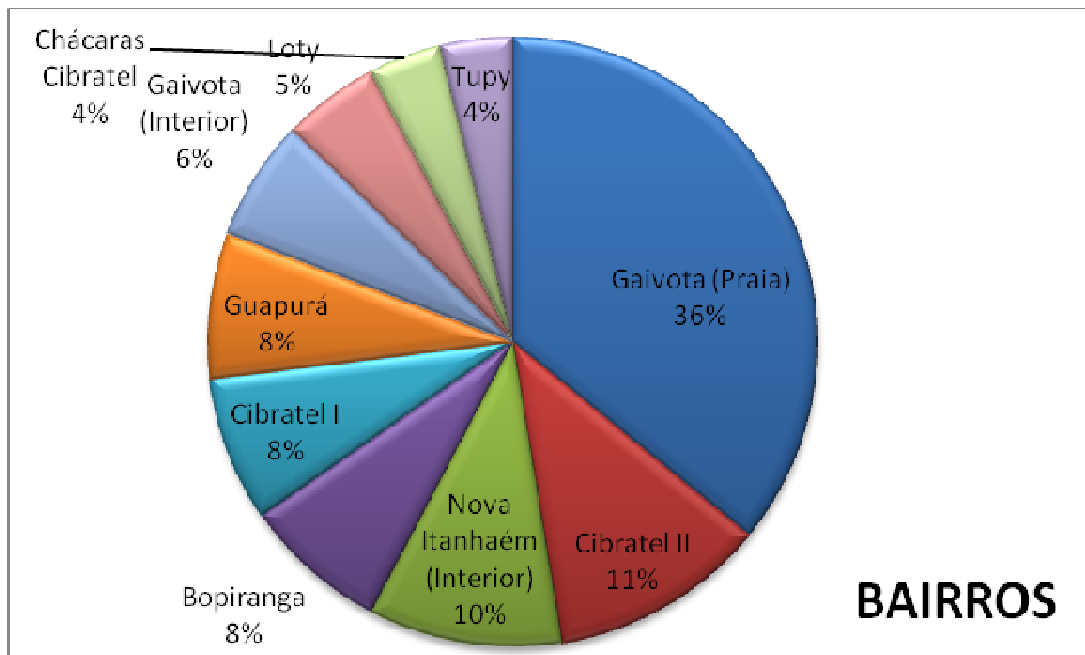
**OUVIDORIA ON-LINE** – A Prefeitura de Itanhaém também a Ouvidoria On-line ([www.itanhaem.sp.gov.br/ouvidoria](http://www.itanhaem.sp.gov.br/ouvidoria)), onde os munícipes podem enviar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias. No dia 7 de junho, foi implantado um novo e mais moderno sistema da Ouvidoria On-line, o que tornou as estatísticas (bairros, assuntos e secretarias) mais precisas.

| DEMANDAS POR SECRETARIA              | TOTAL      |
|--------------------------------------|------------|
| Serviços e Urbanização               | 37         |
| Obras e Desenvolvimento Urbano       | 18         |
| Trânsito e Segurança Municipal       | 14         |
| Procuradoria-Geral do Município      | 13         |
| Saúde                                | 5          |
| Educação, Cultura e Esportes         | 4          |
| Fazenda                              | 4          |
| Desenvolvimento Econômico            | 3          |
| Administração                        | 2          |
| Assistência e Desenvolvimento Social | 2          |
| Planejamento e Meio Ambiente         | 2          |
| Comunicação Social                   | 1          |
| Relações Institucionais              | 1          |
| Diversos/Não informado               | 7          |
| <b>TOTAL</b>                         | <b>113</b> |





# OUVIDORIA ON-LINE





# OUVIDORIA ON-LINE

| OCORRÊNCIAS POR BAIROS   | TOTAL      |
|--------------------------|------------|
| Gaivota (Praia)          | 28         |
| Cibratel II              | 9          |
| Nova Itanhaém (Interior) | 8          |
| Anônimos                 | 6          |
| Bopiranga                | 6          |
| Cibratel I               | 6          |
| Guapurá                  | 6          |
| Gaivota (Interior)       | 5          |
| Loty                     | 4          |
| Chácaras Cibratel        | 3          |
| Tupy                     | 3          |
| Campos Elíseos           | 2          |
| Centro                   | 2          |
| Guapiranga               | 2          |
| Iemanjá                  | 2          |
| Jardim das Palmeiras     | 2          |
| Praia dos Sonhos         | 2          |
| Santa Terezinha          | 2          |
| São Fernando             | 2          |
| Aguapeú                  | 1          |
| Balneário Califórnia     | 1          |
| Corumbá                  | 1          |
| Ivoty                    | 1          |
| Jamaica - Praia          | 1          |
| Jardim Coronel           | 1          |
| Jardim Suarão (Praia)    | 1          |
| Marrocos                 | 1          |
| Mosteiro                 | 1          |
| Oásis                    | 1          |
| Savoy                    | 1          |
| Suarão                   | 1          |
| Tropical                 | 1          |
| <b>TOTAL</b>             | <b>113</b> |

| ASSUNTOS PRINCIPAIS                  | TOTAL      |
|--------------------------------------|------------|
| Limpeza Pública                      | 18         |
| Dívida Ativa                         | 13         |
| Trânsito                             | 11         |
| Regionais                            | 9          |
| Outros assuntos                      | 8          |
| Fiscalização de Obras                | 7          |
| Iluminação pública                   | 7          |
| Assistência e Desenvolvimento Social | 6          |
| Terreno Baldio                       | 5          |
| Pavimentação                         | 3          |
| Saneamento Básico                    | 3          |
| Unidade de Saúde da Família          | 3          |
| Comércio                             | 3          |
| Escolas Municipais                   | 2          |
| Comunicação                          | 2          |
| Meio Ambiente                        | 2          |
| Regularização de Obras               | 2          |
| IPTU                                 | 1          |
| Guarda Civil Municipal               | 1          |
| Creches Municipais                   | 1          |
| UPA                                  | 1          |
| Vigilância em Saúde                  | 1          |
| Recursos Humanos                     | 1          |
| Livro Didático                       | 1          |
| Leis e Decretos                      | 1          |
| Emplacamento de Ruas                 | 1          |
| <b>TOTAL</b>                         | <b>113</b> |



**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 agosto de 2019, não houve atendimento presencial no Sic, somente na plataforma eletrônica (e-Sic).

| DATA  | CIDADE           | SETOR                           | ASSUNTO                  | ATENDIMENTO                             |
|-------|------------------|---------------------------------|--------------------------|---|
| 03/08 | Não informado    | Comunicação Social              | Boletim Oficial          | Atendida                                |
| 05/08 | São Paulo        | Administração                   | Recursos Humanos         | Negada (demanda pessoal sobre terceiro) |
| 06/08 | São Paulo        | Fazenda                         | IPTU                     | Atendida                                |
| 08/08 | Não informado    | Procuradoria-Geral do Município | Recursos Humanos         | Atendida                                |
| 09/08 | Diadema          | Trânsito e Segurança Municipal  | Multa                    | Atendida                                |
| 09/08 | São Paulo        | Educação, Cultura e Esportes    | Creche                   | Atendida                                |
| 13/08 | Itariri          | Administração                   | Recursos Humanos         | Atendida                                |
| 14/08 | São Paulo        | Planejamento e Meio Ambiente    | Topografia               | Atendida                                |
| 15/08 | Baixio           | Trânsito e Segurança Municipal  | Trânsito                 | Atendida                                |
| 15/08 | Baixio           | Trânsito e Segurança Municipal  | Trânsito                 | Atendida                                |
| 19/08 | Mongaguá         | Administração                   | Recursos Humanos         | Atendida                                |
| 19/08 | Cibratel         | Obras e Desenvolvimento Urbano  | Obras particulares       | Atendida                                |
| 22/08 | Oásis            | Planejamento e Meio Ambiente    | Regularização de Obras   | Atendida                                |
| 27/08 | Jardim Regina    | Administração                   | Recursos Humanos         | Atendida                                |
| 28/08 | Jardim Diplomata | Planejamento e Meio Ambiente    | Regularização de Obras   | Atendida                                |
| 29/08 | Mongaguá         | Trânsito e Segurança Municipal  | Multa                    | Atendida                                |
| 29/08 | São Paulo        | Procuradoria-Geral do Município | Dívida Ativa             | Parcialmente atendida                   |
| 29/08 | São Paulo        | Procuradoria-Geral do Município | Dívida Ativa             | Parcialmente atendida                   |
| 26/09 | Cibratel II      | Conteúdo Incompreensível        | Conteúdo Incompreensível | Não conhecida                           |



# 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:

| SECRETARIA                           | TOTAL     |
|--------------------------------------|-----------|
| Serviços e Urbanização               | 14        |
| Procuradoria-Geral do Município      | 14        |
| Planejamento e Meio Ambiente         | 5         |
| Trânsito e Segurança Municipal       | 3         |
| Desenvolvimento Econômico            | 2         |
| Educação, Cultura e Esportes         | 2         |
| Fazenda                              | 2         |
| Relações do Trabalho                 | 2         |
| Saúde                                | 2         |
| Assistência e Desenvolvimento Social | 1         |
| Comunicação Social                   | 1         |
| Obras e Desenvolvimento Urbano       | 1         |
| <b>TOTAL</b>                         | <b>48</b> |

| TIPOS DE SOLICITAÇÃO | TOTAL     |
|----------------------|-----------|
| Reclamação           | 32        |
| Solicitação          | 13        |
| Denúncia             | 2         |
| Elogios              | 1         |
| Sugestões            | 0         |
| <b>TOTAL</b>         | <b>48</b> |