

## **RELATÓRIO DE ATIVIDADES**

(De 1º a 31 de dezembro de 2019)

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

### **ATENDIMENTOS**

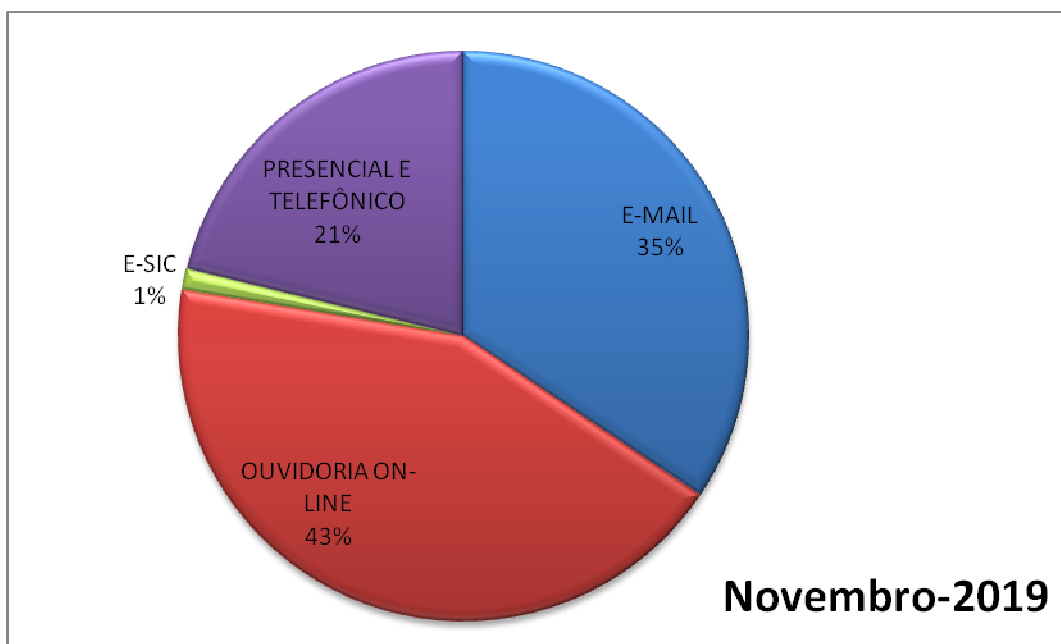
A Ouvidoria-Geral recebeu 278 solicitações de munícipes, fechando o ano com 5.336 demandas.

Seguem os números:

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

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

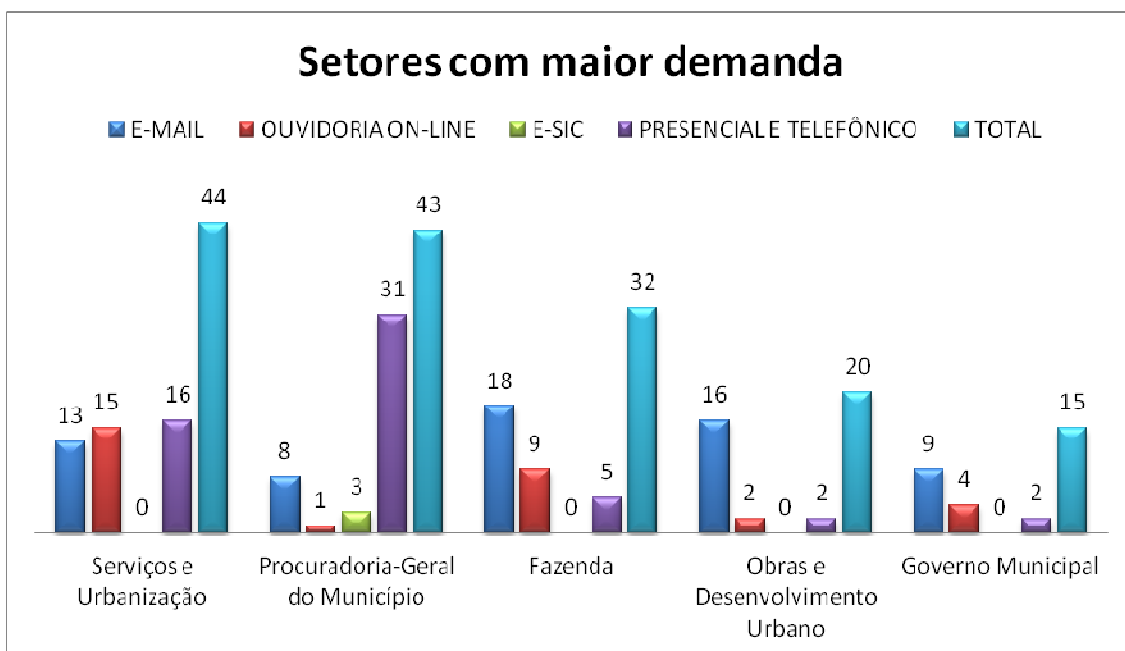
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO - TOTAL DE ATENDIMENTO							
PLATAFORMA	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL
E-MAIL	142	83	110	93	86	98	3119
OUVIDORIA ON-LINE	100	113	77	105	108	116	1535
E-SIC	12	18	2	11	3	5	110
PRESENCIAL E TELEFÔNICO	31	48	75	60	53	59	572
<b>TOTAL</b>	<b>285</b>	<b>262</b>	<b>264</b>	<b>269</b>	<b>250</b>	<b>278</b>	<b>5336</b>



DEMANDAS POR SECRETARIA	E-MAIL	OUVIDORIA ON-LINE	E-SIC	PRESENCIAL E TELEFÔNICO	TOTAL
Administração	1	12	1	0	14
Assistência e Desenvolvimento Social	0	1	0	0	1
Comunicação Social	3	0	0	0	3
Desenvolvimento Econômico	4	2	0	1	7
Educação, Cultura e Esportes	2	12	0	0	14
Fazenda	18	7	0	5	30
Gestão e Controle	0	0	0	0	0
Governo Municipal	9	0	0	2	11
Habitação	0	2	0	0	2
Obras e Desenvolvimento Urbano	16	19	0	2	37
Planejamento e Meio Ambiente	1	1	0	1	3
Relações do Trabalho	2	0	0	0	2
Relações Institucionais	1	1	1	0	3
Saúde	2	11	0	1	14
Serviços e Urbanização	13	14	0	16	43
Trânsito e Segurança Municipal	10	19	0	3	32
Turismo	3	2	0	1	6
Procuradoria-Geral do Município	8	11	3	31	53
Fundo Social de Solidariedade	0	0	0	0	0
Diversos*	5	2	0	0	7
<b>TOTAL</b>	<b>98</b>	<b>116</b>	<b>5</b>	<b>59</b>	<b>278</b>

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

## Setores com maior demanda





## FALE CONOSCO

**E-MAIL** – Por meio do e-mail da Secretaria de Comunicação Social, a Ouvidoria-Geral recebeu 98 manifestações, sendo grande parte para as secretarias de Serviços e Urbanização, Obras e Desenvolvimento Urbano e Fazenda.

SETORES	TOTAL
<b>Administração (Geral)</b>	0
Concurso	1
<b>Assistência e Desenvolvimento Social</b>	0
<b>Comunicação Social</b>	3
<b>Desenvolvimento Econômico</b>	4
<b>Educação, Cultura e Esportes</b>	
Educação	1
Cultura	1
Esportes	0
<b>Fazenda (Geral)</b>	3
Cadastro Municipal	5
Receita/IPTU	10
<b>Gestão e Controle</b>	0
<b>Governo Municipal</b>	9
<b>Habitação</b>	0
<b>Obras e Desenvolvimento Urbano</b>	16
<b>Planejamento e Meio Ambiente</b>	1
<b>Relações do Trabalho</b>	2
<b>Relações Institucionais</b>	1
<b>Saúde</b>	2
<b>Serviços e Urbanização</b>	13
<b>Trânsito e Segurança Municipal</b>	
Segurança	9
Trânsito e Transporte	1
<b>Turismo</b>	3
<b>Procuradoria-Geral do Município</b>	0
Dívida Ativa	8
<b>Fundo Social de Solidariedade</b>	0
<b>Diversos*</b>	5
<b>TOTAL</b>	<b>98</b>

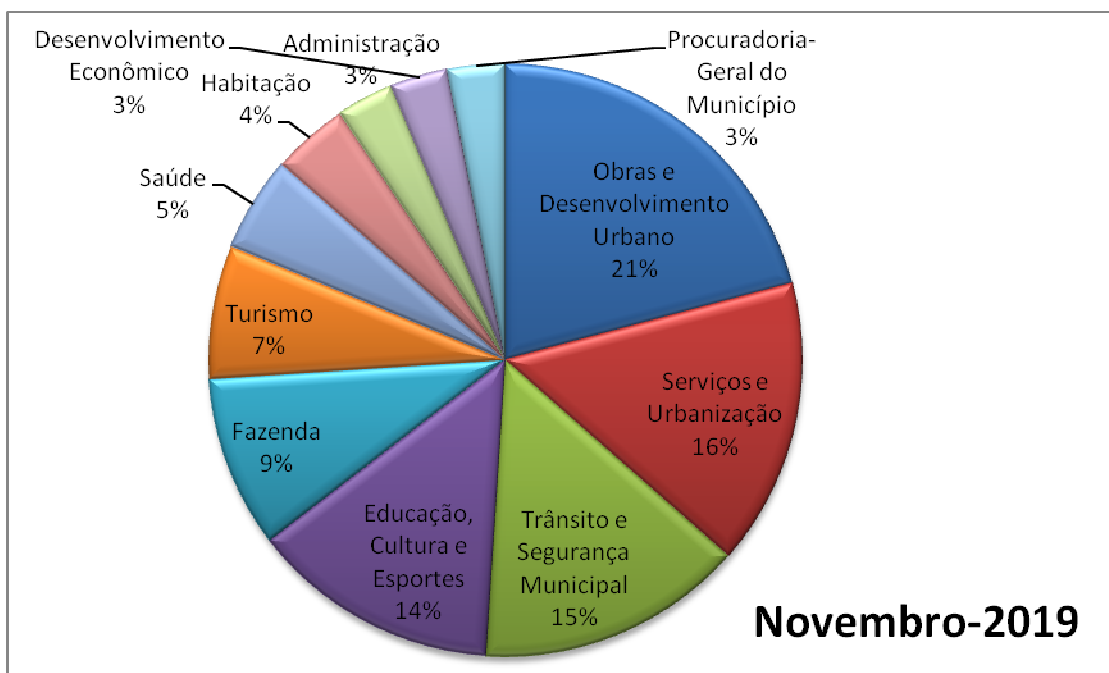
*\*inclui demandas que não são de responsabilidade da Prefeitura de Itanhaém*



# OUVIDORIA ON-LINE

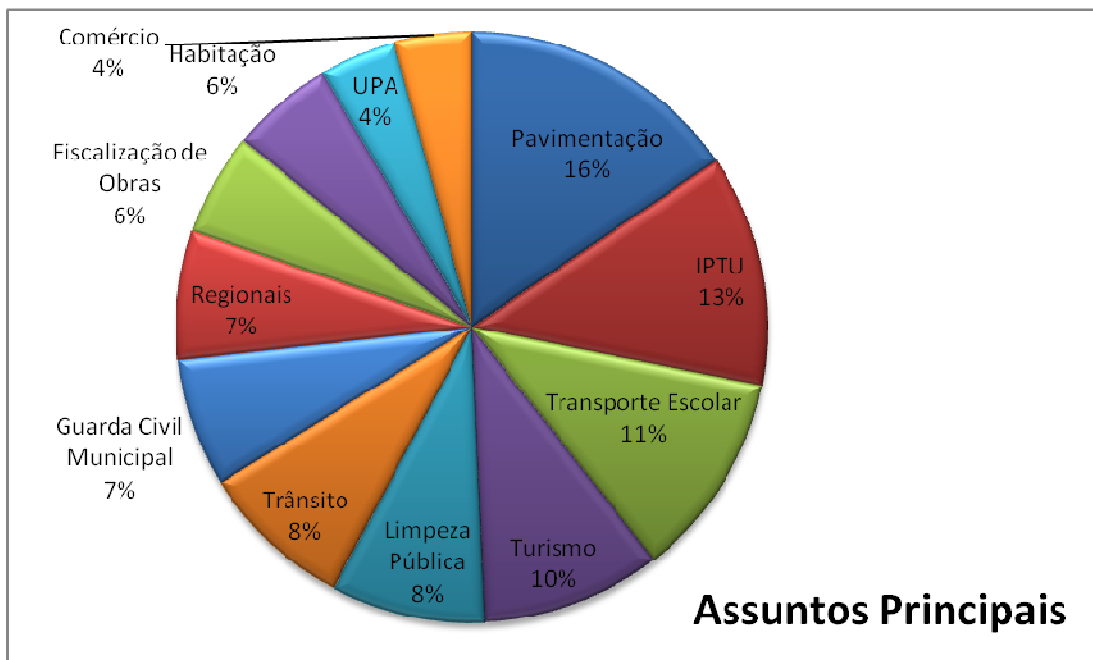
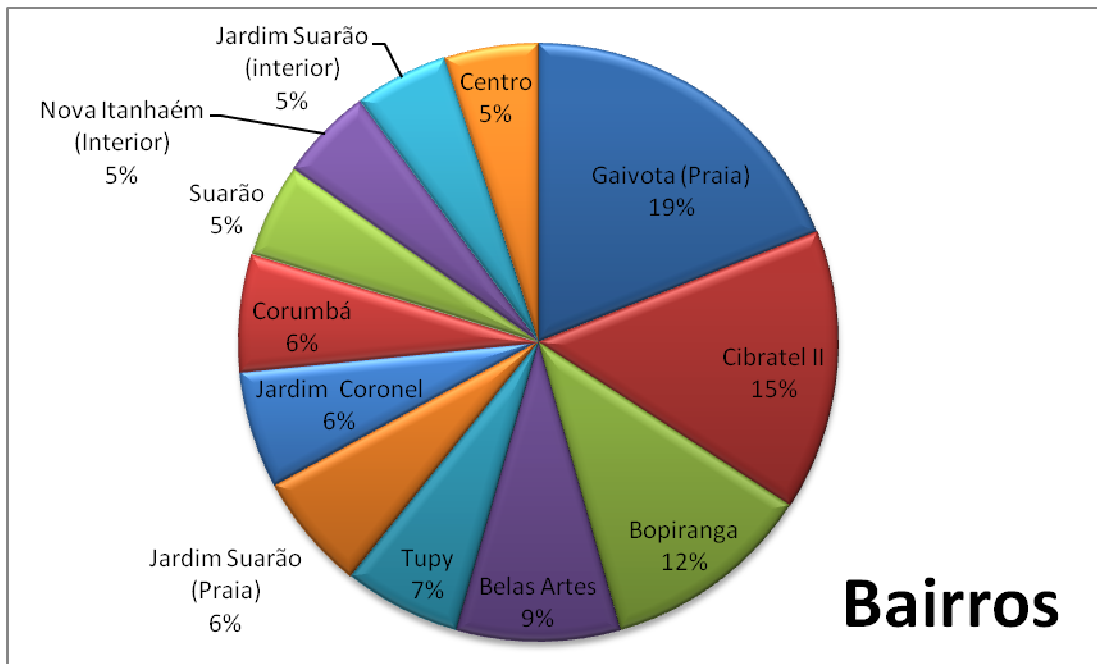
**OUVIDORIA ON-LINE** – A Prefeitura de Itanhaém também a Ouvidoria On-line ([www.itanhaem.sp.gov.br/ouvidoria](http://www.itanhaem.sp.gov.br/ouvidoria)), onde os munícipes podem enviar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias.

DEMANDAS POR SECRETARIA	TOTAL
Obras e Desenvolvimento Urbano	19
Trânsito e Segurança Municipal	19
Serviços e Urbanização	14
Administração	12
Educação, Cultura e Esportes	12
Saúde	11
Procuradoria-Geral do Município	11
Fazenda	7
Desenvolvimento Econômico	2
Habitação	2
Turismo	2
Assistência e Desenvolvimento Social	1
Planejamento e Meio Ambiente	1
Relações Institucionais	1
Diversos/Não informado	2
<b>TOTAL</b>	<b>116</b>





# OUVIDORIA ON-LINE





# OUVIDORIA ON-LINE

OCORRÊNCIAS POR BAIROS	TOTAL
Cibratel II	9
Gaivota (Praia)	9
Tropical	7
Bopiranga	5
Suarão	5
Praia dos Sonhos	4
Tupy	4
Belas Artes	3
Jardim Coronel	3
Nova Itanhaém (Interior)	3
Nova Itanhaém (Praia)	3
São Fernando	3
Aguapeú	2
Cidade Anchieta	2
Gaivota (Interior)	2
Iemanjá	2
Jamaica - Praia	2
Laranjeiras	2
Loty	2
Umuarama	2
Verde Mar	2
Balneário Califórnia	1
Centro	1
Chácaras Cibratel	1
Cibratel I	1
Corumbá	1
Guarda Civil	1
Ivoty	1
Jardim Itamar	1
Jardim Suarão (Praia)	1
Jardim Suarão (interior)	1
Oásis	1
Santa Terezinha	1
Savoy	1
Anônimos	19
<b>TOTAL</b>	<b>108</b>

ASSUNTOS PRINCIPAIS	TOTAL
Pavimentação	11
IPTU	9
Transporte Escolar	8
Turismo	7
Limpeza Pública	6
Trânsito	6
Guarda Civil Municipal	5
Regionais	5
Fiscalização de Obras	4
Habitação	4
UPA	3
Comércio	3
Dívida Ativa	2
Escolas Municipais	2
Iluminação pública	2
Comunicação	2
Saneamento Básico	1
Meio Ambiente	1
Unidade de Saúde da Família	1
Regularização de Obras	1
Vigilância em Saúde	1
Assistência e Desenvolvimento Social	1
Recursos Humanos	1
Urbanização de Praças	1
Consulta Processos	1
Faixas e sinalização	1
Fiscalização de Transporte Clandestino	1
Desenvolvimento Econômico	1
Outros assuntos	17
<b>TOTAL</b>	<b>108</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 dezembro, não houve atendimento presencial no Sic, somente na plataforma eletrônica (e-Sic).

DATA	CIDADE	SETOR	ASSUNTO	ATENDIMENTO
08/11/2019	São Paulo	Administração	Recursos Humanos	Atendida
10/11/2019	Não informado	Administração	Licitações	Atendida
11/11/2019	Gaivota	Saúde	Rede especializada	Atendida

- 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:

SECRETARIA	TOTAL
Serviços e Urbanização	20
Procuradoria-Geral do Município	13
Turismo	8
Obras e Desenvolvimento Urbano	4
Educação, Cultura e Esportes	3
Fazenda	3
Trânsito e Segurança Municipal	3
Desenvolvimento Econômico	1
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>

TIPOS DE SOLICITAÇÃO	TOTAL
Reclamação	41
Solicitação	10
Denúncia	2
Elogios	0
Sugestões	0
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>