

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

(De 1º a 28 de fevereiro de 2019)

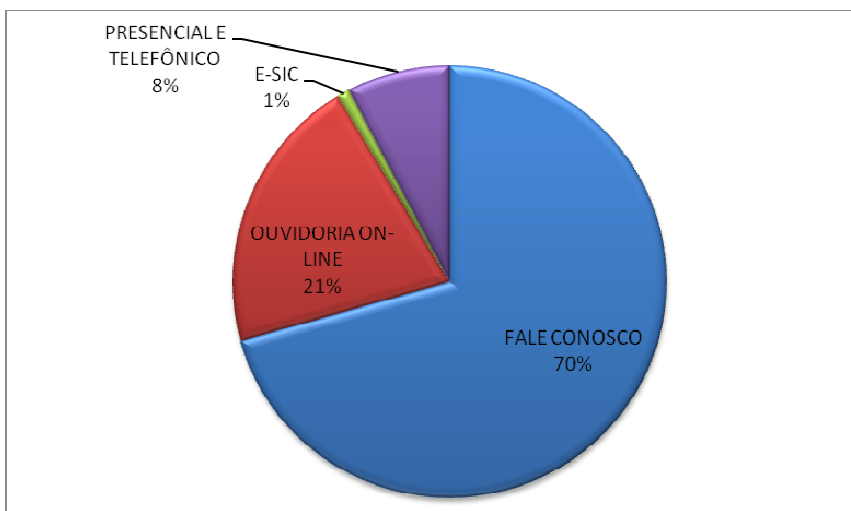
Relatório mensal de atendimento na Ouvidoria-Geral do Município, da Secretaria Municipal de Comunicação Social, referente a fevereiro de 2019, atendendo o disposto na Lei Municipal nº 4.244, de 7 de junho de 2018.

ATENDIMENTOS

A Ouvidoria-Geral recebeu 847 solicitações de munícipes. A plataforma mais utilizada segue sendo o Fale Conosco (70,6%). No acumulado do ano, o setor já recebeu 1.784 demandas no total.

Seguem os números:

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO - TOTAL DE ATENDIMENTO			
PLATAFORMA	Janeiro	Fevereiro	TOTAL
FALE CONOSCO	597	598	1195
OUVIDORIA ON-LINE	234	176	410
E-SIC	16	8	24
PRESENCIAL E TELEFÔNICO	90	65	155
TOTAL	937	847	1784



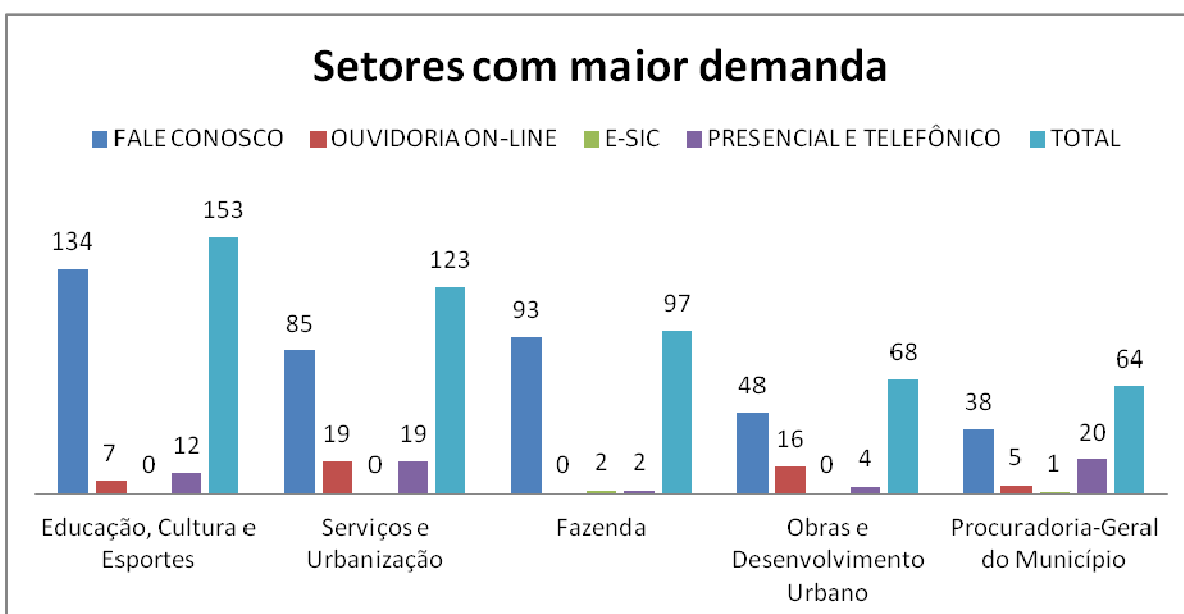
ANDAMENTO DOS ATENDIMENTOS

PLATAFORMA	Encerrada	Em aberto*
FALE CONOSCO	587	11
OUVIDORIA ON-LINE	168	8
E-SIC	8	0
PRESENCIAL E TELEFÔNICO	65	0
TOTAL	828	19

*Dados referentes até o dia 28 de fevereiro de 2019

ATENDIMENTO POR SECRETARIAS

- As Secretarias com maior demanda são: Educação, Cultura e Esportes, Serviços e Urbanização, Fazenda, Obras e Desenvolvimento Urbano e Procuradoria-Geral do Município.
- Assim como janeiro, o mês de fevereiro houve diversos pedidos de informações relacionados aos processos seletivos para professor e Guarda Patrimonial e, por isso, a Educação seguiu como a área com maior número de demandas. IPTU, pedidos de limpeza, iluminação pública, manutenção de ruas, pavimentação e Dívida Ativa seguem como assuntos mais abordados, o que é comum em início de ano.



SETORES	FALE CONOSCO	OUVIDORIA ON-LINE	E-SIC	PRESENCIAL E TELEFÔNICO	TOTAL
Educação, Cultura e Esportes	134	7	0	12	153
Serviços e Urbanização	85	19	0	19	123
Diversos	13	89	0	0	102
Fazenda	93	0	2	2	97
Obras e Desenvolvimento Urbano	48	16	0	4	68
Procuradoria Geral do Município	38	5	1	20	64
Administração	18	35	1	0	54
Trânsito e Segurança Municipal	38	5	0	5	48
Planejamento e Meio Ambiente	26	0	3	0	29
Comunicação Social	24	0	0	0	24
Turismo	20	0	0	1	21
Desenvolvimento Econômico	13	0	1	3	17
Saúde	12	0	0	1	13
Relações do Trabalho	11	0	0	0	11
Assistência e Desenvolvimento Social	8	0	0	1	9
Habitação	6	0	0	0	6
Relações Institucionais	6	0	0	0	6
Governo Municipal	4	0	0	0	4
Fundo Social de Solidariedade	1	0	0	0	1
Gestão e Controle	0	0	0	0	0
TOTAL	598	176	8	65	847

COMPARAÇÃO COM O ANO ANTERIOR

- Comparando ao mesmo período do ano passado, os atendimentos da Ouvidoria-Geral tiveram mais um salto expressivo, agora de 112%.

PLATAFORMA	JANEIRO DE 2019	FEVEREIRO DE 2019	TOTAL
FALE CONOSCO	597	598	1195
OUVIDORIA ON-LINE	234	176	410
E-SIC	16	8	24
PRESENCIAL E TELEFÔNICO	90	65	155
TOTAL	937	847	1784

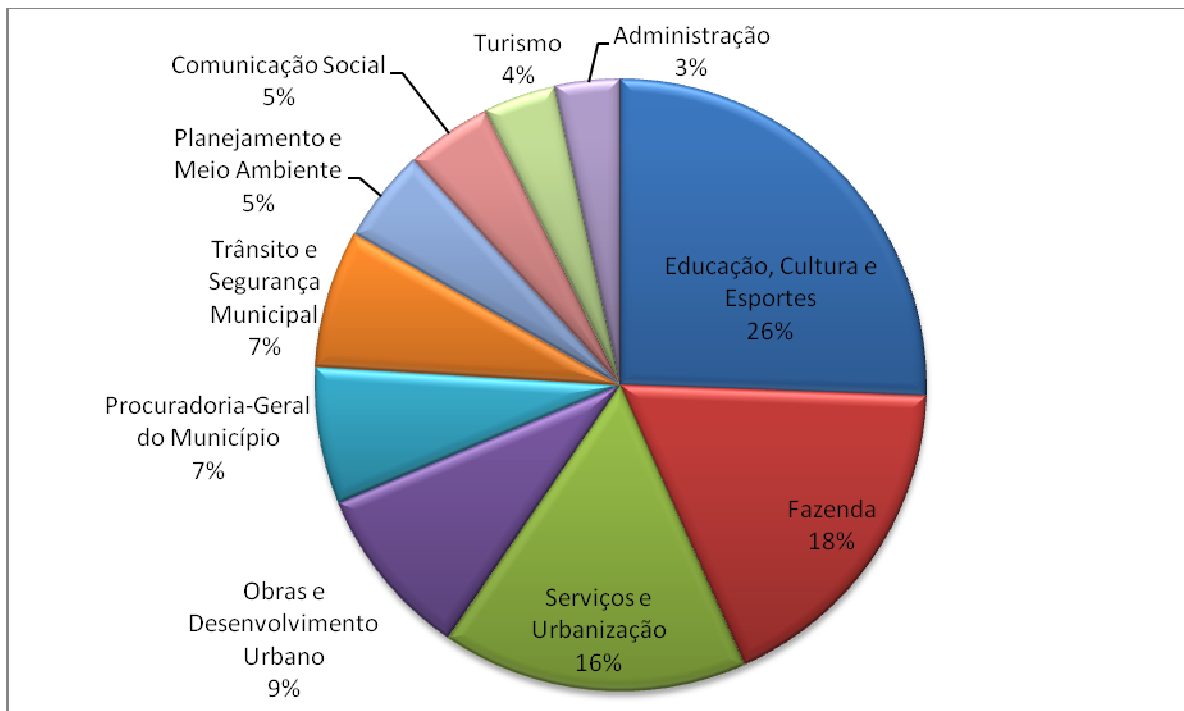
PLATAFORMA	JANEIRO DE 2018	FEVEREIRO DE 2018	TOTAL
FALE CONOSCO	359	283	642
OUVIDORIA ON-LINE	87	73	160
E-SIC	27	13	40
PRESENCIAL E TELEFÔNICO*	-	-	-
TOTAL	473	369	842

*não eram computados os atendimentos presenciais e telefônicos



FALE CONOSCO

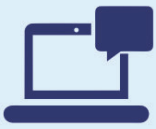
FALE CONOSCO – Ferramenta disponível no Site Oficial (link: www2.itanhaem.sp.gov.br/fale-conosco), permite solicitar demandas diversas para todos os órgãos da Administração direta. Em fevereiro de 2019, foram 598 atendimentos, seguindo exatamente a mesma tendência dos setores mais atendidos: Educação, Cultura e Esportes, Fazenda, Serviços e Urbanização, Obras e Desenvolvimento Urbano e Procuradoria Geral do Município.





FALE CONOSCO

FALE CONOSCO			
SETORES	Janeiro	Fevereiro	TOTAL
Administração (Geral)	5	6	11
Concurso	9	12	21
Assistência e Desenvolvimento Social	3	8	11
Comunicação Social	10	24	34
Desenvolvimento Econômico	7	13	20
Educação, Cultura e Esportes			
Educação	114	122	236
Cultura	9	6	15
Esportes	1	6	7
Fazenda (Geral)	9	26	35
Cadastro Municipal	10	13	23
Receita/IPTU	79	54	133
Gestão e Controle	0	0	0
Governo Municipal	4	4	8
Habitação	4	6	10
Obras e Desenvolvimento Urbano	52	48	100
Planejamento e Meio Ambiente	13	26	39
Relações do Trabalho	9	11	20
Relações Institucionais	11	6	17
Saúde	28	12	40
Serviços e Urbanização	77	85	162
Trânsito e Segurança Municipal			
Segurança	32	17	49
Trânsito	19	18	37
Transportes	4	3	7
Turismo	24	20	44
Procuradoria Geral do Município	0	6	6
Dívida Ativa	48	32	80
Fundo Social de Solidariedade	1	1	2
Diversos*	15	13	28
TOTAL	597	598	1195

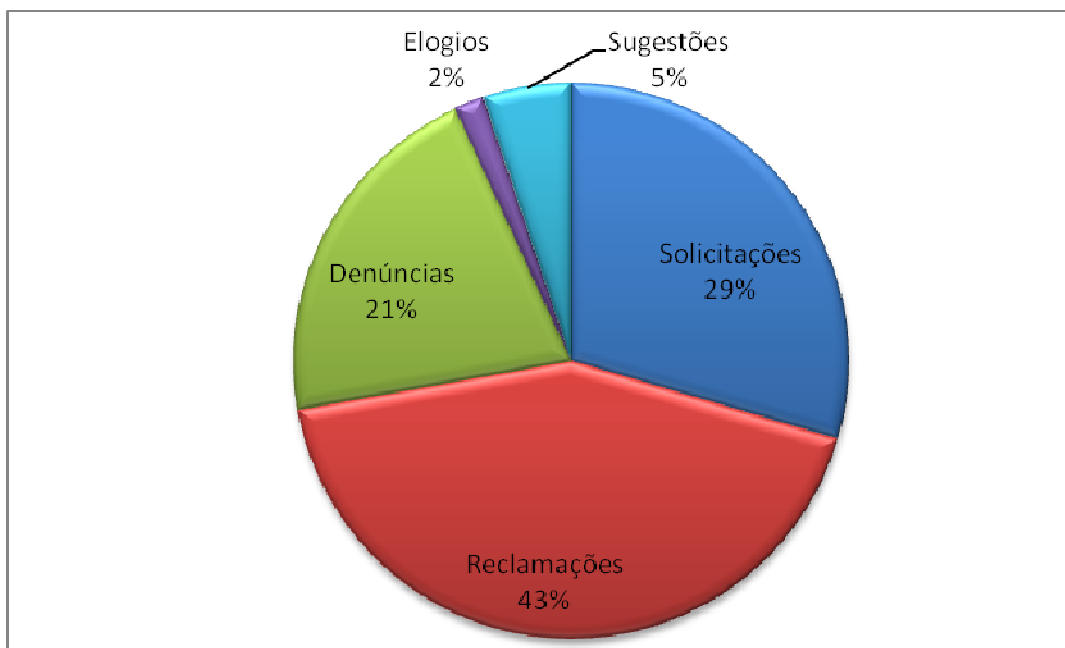


OUVIDORIA ON-LINE

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. São divididas em Solicitações, Reclamações, Denúncias, Elogios e Sugestões.

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.

OUVIDORIA ON-LINE			
TIPOS DE SOLICITAÇÕES	Janeiro	Fevereiro	TOTAL
Solicitações	75	52	127
Reclamações	96	75	171
Denúncias	49	37	86
Elogios	8	3	11
Sugestões	6	9	15
TOTAL	234	176	410





OUVIDORIA ON-LINE

DEMANDAS POR SECRETARIA	FEV
Administração	35
Educação, Cultura e Esportes	7
Obras e Desenvolvimento Urbano	16
Serviços e Urbanização	19
Trânsito e Segurança Municipal	5
Procuradoria-Geral do Município	5
Diversos/Não informado	89
TOTAL	176

ASSUNTOS PRINCIPAIS	FEV
Concurso Público	35
Outros assuntos	89
Pavimentação	11
Limpeza Pública	13
Dívida Ativa	5
Saneamento Básico	6
Transporte Escolar	7
Calçadas	5
Guarda Civil Municipal	5
TOTAL	176

OCORRÊNCIAS POR BAIRROS	FEV
Anônimos	56
Belas Artes	6
Bopiranga	11
Centro	9
Cibratel I	3
Cibratel II	18
Corumbá	5
Gaivota (Praia)	14
Jamaica - Praia	3
Jardim Coronel	6
Jardim Suarão (Praia)	2
Jardim Suarão (interior)	1
Laranjeiras	3
Loty	9
Mosteiro	1
Nossa Senhora do Sion	4
Oásis	2
Praia dos Sonhos	6
São Fernando	2
Satélite	2
Savoy	1
Suarão	7
Umuarama	1
Verde Mar	3
Vila São Paulo	1
TOTAL	176



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 fevereiro de 2019, não houve atendimento presencial para este tipo de demanda, somente eletrônico (e-Sic).

DATA	CIDADE	SETOR	ASSUNTO	ATENDIMENTO
02/02/2019	São Paulo	Planejamento e Meio Ambiente	Remoção de árvore	Atendida
06/02/2019	Baixio	Planejamento e Meio Ambiente	Coleta Seletiva	Atendida
09/02/2019	Não informado	Fazenda	IPTU	Atendida
12/02/2019	São Paulo	Fazenda	IPTU	Atendida
19/02/2019	Andradina	Administração	Licitações	Atendida
20/02/2019	São Paulo	Planejamento e Meio Ambiente	Planejamento Urbano	Parcialmente atendida
25/02/2019	Vila São Paulo	Desenvolvimento Econômico	Comércio	Atendida
25/02/2019	São Bernardo do Campo	Procuradoria-Geral do Município	Dívida Ativa	Atendida

- Quanto ao tipo de atendimento, segue as definições e número:

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.

Atendimento à solicitação de resposta - por tipo de resposta	
Atendida	7
Parcialmente atendida	1
Negada	0
Não conhecida	0
TOTAL	8



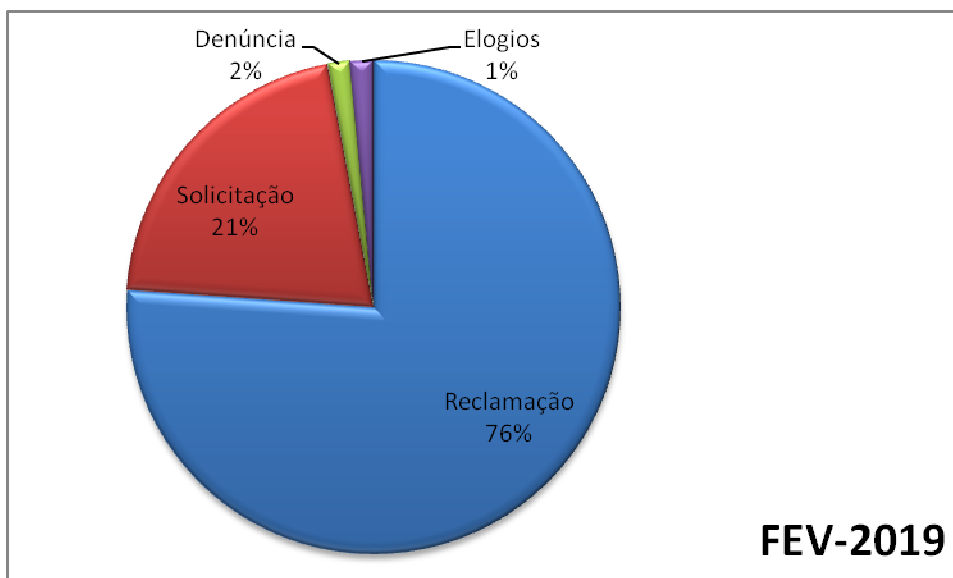
PRESENCIAL

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.

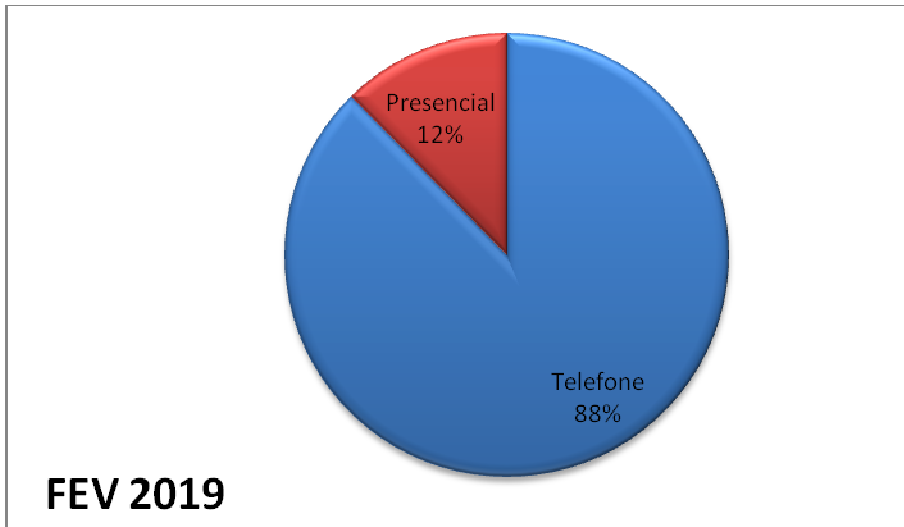
Seguem os números:

TIPOS DE SOLICITAÇÃO	Janeiro	Fevereiro	Total
Reclamação	59	51	110
Solicitação	27	14	41
Denúncia	1	1	2
Elogios	3	1	4
Sugestões	0	0	0
TOTAL	90	65	155





PRESENCIAL



SECRETARIA	Janeiro	Fevereiro	Total
Administração	1	0	1
Assistência e Desenvolvimento Social	2	1	3
Comunicação Social	1	0	1
Desenvolvimento Econômico	1	3	4
Educação, Cultura e Esportes	7	12	19
Fazenda	5	2	7
Gestão e Controle	0	0	0
Governo Municipal	0	0	0
Habitação	0	0	0
Obras e Desenvolvimento Urbano	5	4	9
Planejamento e Meio Ambiente	0	0	0
Relações do Trabalho	0	0	0
Relações Institucionais	0	0	0
Saúde	2	1	3
Serviços e Urbanização	17	19	36
Trânsito e Segurança Municipal	2	5	7
Turismo	1	1	2
Procuradoria-Geral do Município	46	20	66
Fundo Social de Solidariedade	0	0	0
Diversos	0	0	0
TOTAL	90	65	155