

## RELATÓRIO DE ATIVIDADES

(De 1º a 31 de janeiro de 2019)

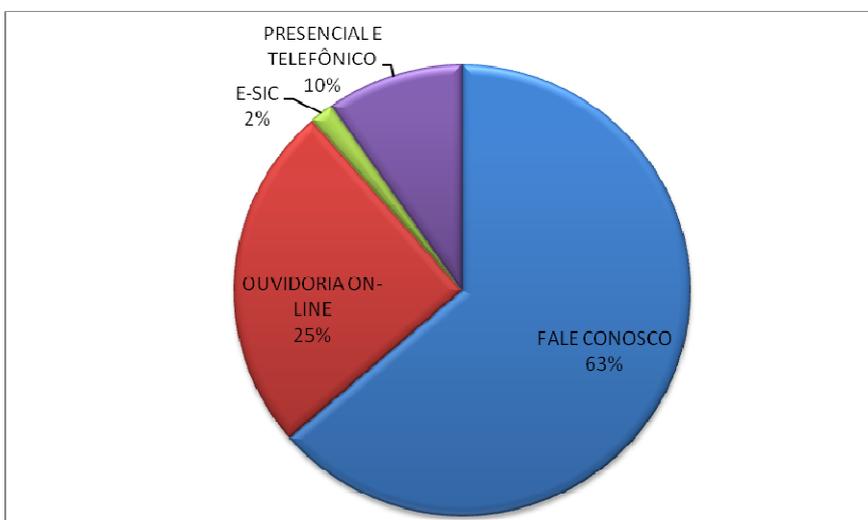
Relatório mensal de atendimento na Ouvidoria-Geral do Município, da Secretaria Municipal de Comunicação Social, referente a janeiro de 2019, atendendo o disposto na Lei Municipal nº 4.244, de 7 de junho de 2018.

### ATENDIMENTOS

A Ouvidoria-Geral recebeu 937 solicitações de munícipes. A plataforma mais utilizada segue sendo o Fale Conosco (63%), seguido por Ouvidoria On-line (25%), Presencial e Telefônico (10%) e E-sic (2%).

Seguem os números:

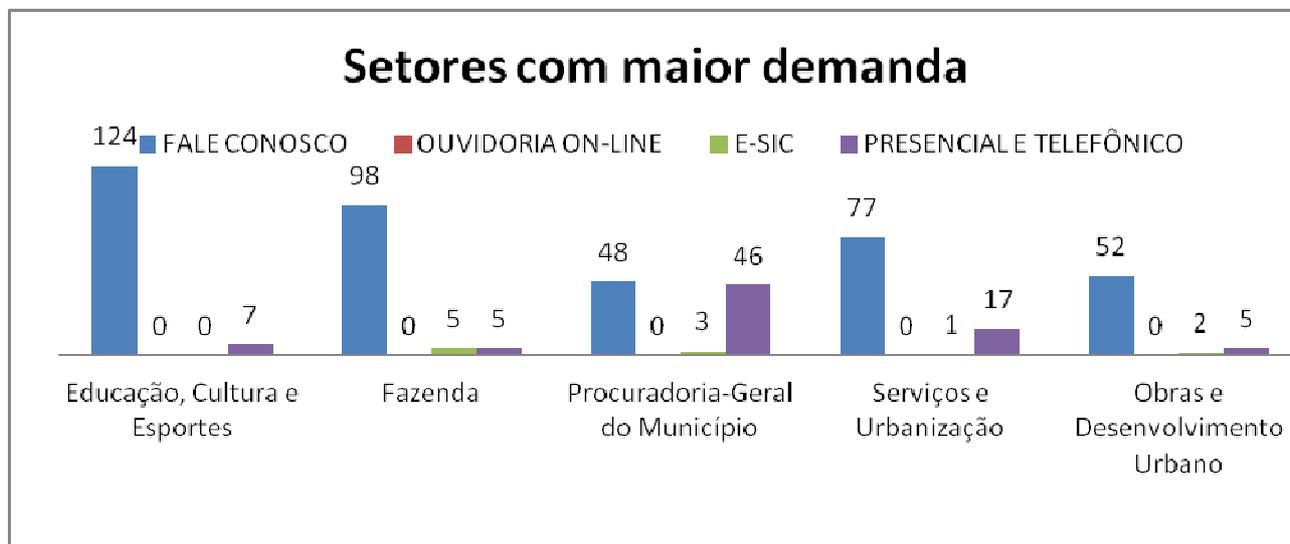
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO - TOTAL DE ATENDIMENTO	
PLATAFORMA	Janeiro
FALE CONOSCO	597
OUVIDORIA ON-LINE	234
E-SIC	16
PRESENCIAL E TELEFÔNICO	90
<b>TOTAL</b>	<b>937</b>



## ATENDIMENTO POR SECRETARIAS:

- As Secretarias com maior demanda são: Educação, Cultura e Esportes (14%), Fazenda (13%), Serviços e Urbanização (11%), Procuradoria-Geral do Município (11%) e Obras e Desenvolvimento Urbano (8%);
- No mês de janeiro houve diversos pedidos de informações relacionados aos processos seletivos para professor e Guarda Patrimonial e, por isso, a Educação foi a área com maior número de demandas. Outros assuntos principais comumente atendidos são sobre IPTU, pedidos de limpeza, iluminação pública, manutenção de ruas, pavimentação e Dívida Ativa.

DEMANDAS POR SETOR	FALE CONOSCO	OUVIDORIA ON-LINE	E-SIC	PRESENCIAL E TELEFÔNICO	TOTAL
Administração	14	57	2	1	74
Assistência e Desenvolvimento Social	3	0	0	2	5
Comunicação Social	10	0	1	1	12
Desenvolvimento Econômico	7	0	1	1	9
Educação, Cultura e Esportes	124	0	0	7	131
Fazenda	98	11	5	5	119
Gestão e Controle	0	0	0	0	0
Governo Municipal	4	0	0	0	4
Habitação	4	0	0	0	4
Obras e Desenvolvimento Urbano	52	21	2	5	80
Planejamento e Meio Ambiente	13	0	1	0	14
Relações do Trabalho	9	5	0	0	14
Relações Institucionais	11	0	0	0	11
Saúde	28	0	0	2	30
Serviços e Urbanização	77	7	1	17	102
Trânsito e Segurança Municipal	55	0	0	2	57
Turismo	24	0	0	1	25
Procuradoria-Geral do Município	48	7	3	46	104
Fundo Social de Solidariedade	1	0	0	0	1
Diversos	15	126	0	0	141
<b>TOTAL</b>	<b>597</b>	<b>234</b>	<b>16</b>	<b>90</b>	<b>937</b>



### COMPARAÇÃO COM O ANO ANTERIOR

- Comparando com o mesmo mês do ano passado, os atendimentos da Ouvidoria-Geral tiveram um expressivo crescimento de 98,30%.

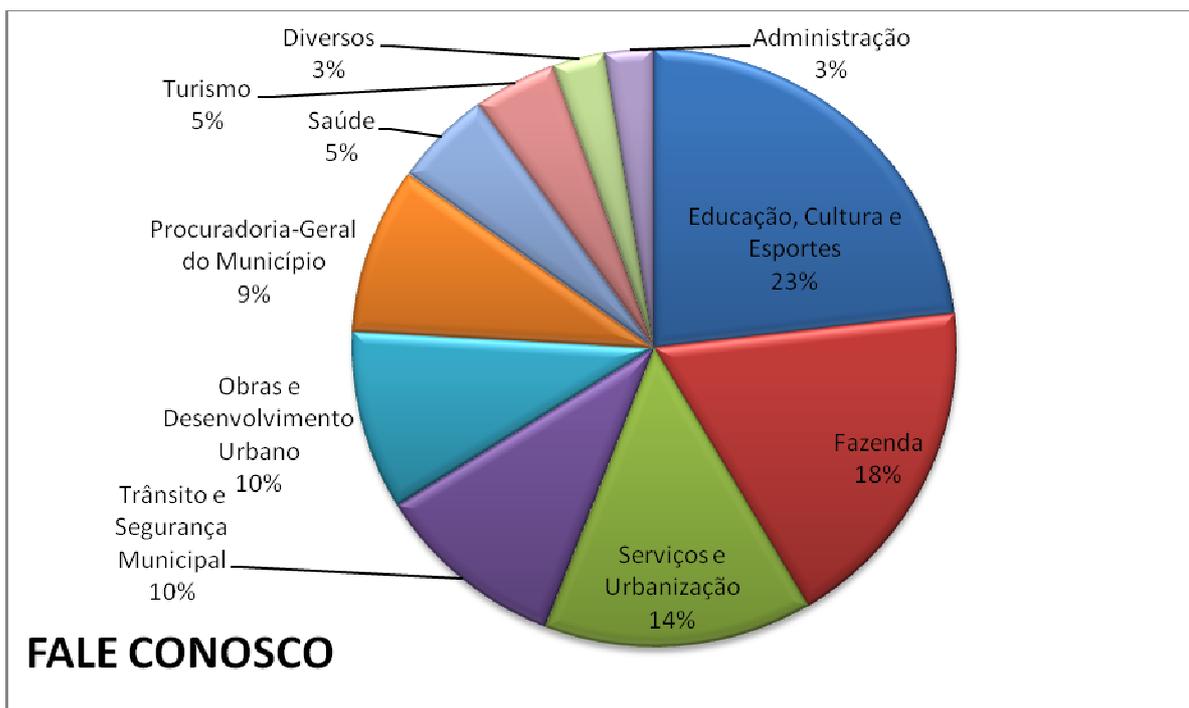
PLATAFORMA	JANEIRO DE 2018	JANEIRO DE 2019
FALE CONOSCO	359	597
OUVIDORIA ON-LINE	87	234
E-SIC	27	16
PRESENCIAL E TELEFÔNICO*	-	90
<b>TOTAL</b>	<b>473</b>	<b>937</b>

\*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](http://www2.itanhaem.sp.gov.br/fale-conosco)), permite solicitar demandas diversas para todos os órgãos da Administração direta. Em janeiro de 2019, foram 597 atendimentos, sendo Educação, Cultura e Esportes, Fazenda, Serviços e Urbanização, Trânsito e Segurança Municipal e Obras e Desenvolvimento Urbano foram os setores mais solicitados.





# FALE CONOSCO

FALE CONOSCO	
SETORES	Janeiro
<b>Administração (Geral)</b>	5
Concurso	9
<b>Assistência e Desenvolvimento Social</b>	3
<b>Comunicação Social</b>	10
<b>Desenvolvimento Econômico</b>	7
<b>Educação, Cultura e Esportes</b>	
Educação	114
Cultura	9
Esportes	1
<b>Fazenda (Geral)</b>	9
Cadastro Municipal	10
Receita/IPTU	79
<b>Gestão e Controle</b>	0
<b>Governo Municipal</b>	4
<b>Habitação</b>	4
<b>Obras e Desenvolvimento Urbano</b>	52
<b>Planejamento e Meio Ambiente</b>	13
<b>Relações do Trabalho</b>	9
<b>Relações Institucionais</b>	11
<b>Saúde</b>	28
<b>Serviços e Urbanização</b>	77
<b>Trânsito e Segurança Municipal</b>	
Segurança	32
Trânsito	19
Transportes	4
<b>Turismo</b>	24
<b>Procuradoria-Geral do Município</b>	0
Dívida Ativa	48
<b>Fundo Social de Solidariedade</b>	1
<b>Diversos*</b>	15
<b>TOTAL</b>	<b>597</b>

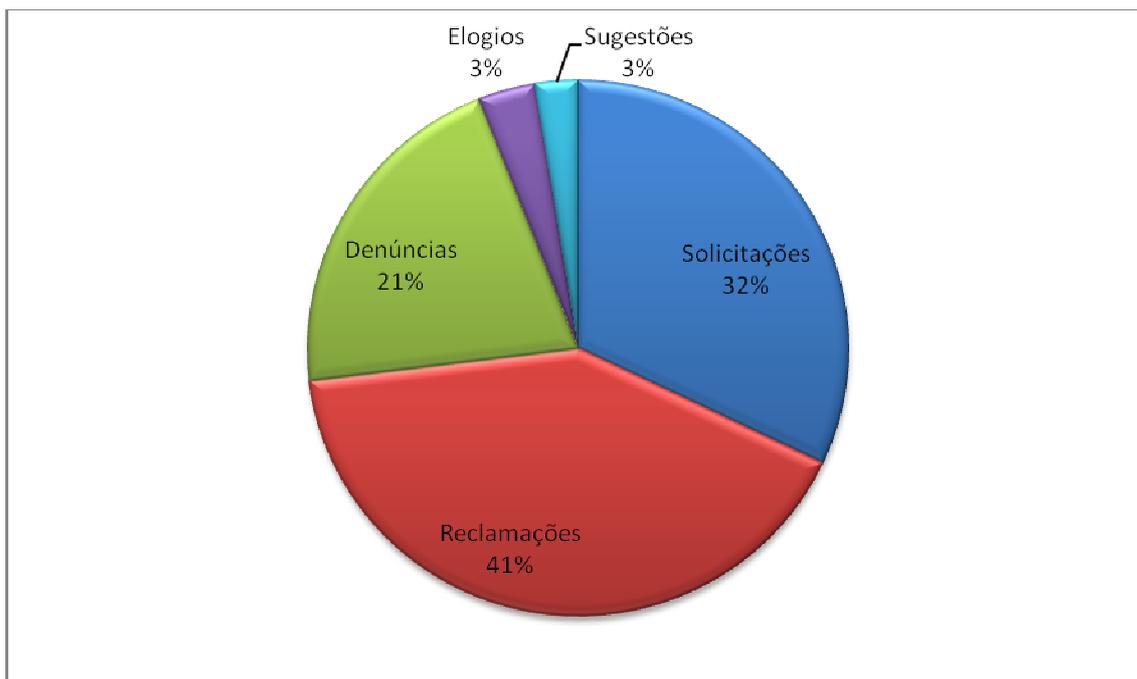


# OUVIDORIA ON-LINE

**OUVIDORIA ON-LINE** – Além do Fale Conosco, a Prefeitura de Itanhaém criou a Ouvidoria On-line ([www.itanhaem.sp.gov.br/ouvidoria](http://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 munícipe e, por isso, os dados não são precisos, como secretarias, bairros e tipo de solicitação.

OUVIDORIA ON-LINE	
TIPOS DE SOLICITAÇÕES	Janeiro
Solicitações	75
Reclamações	96
Denúncias	49
Elogios	8
Sugestões	6
<b>TOTAL</b>	<b>234</b>





# OUVIDORIA ON-LINE

DEMANDAS POR SECRETARIA	Janeiro
Administração	57
Fazenda	11
Obras e Desenvolvimento Urbano	21
Relações do Trabalho	5
Serviços e Urbanização	7
Procuradoria-Geral do Município	7
Diversos/Não informado	126
<b>TOTAL</b>	<b>234</b>

ASSUNTOS PRINCIPAIS	Janeiro
Concurso Público	57
Outros assuntos	126
IPTU	11
Acessibilidade	8
Pavimentação	8
Limpeza Pública	7
Dívida Ativa	7
Fiscalização de Obras	5
Empregos	5
<b>TOTAL</b>	<b>234</b>

OCORRÊNCIAS POR BAIROS	Janeiro
Anônimos	93
Belas Artes	7
Bopiranga	8
Campos Elíseos	3
Centro	9
Cibratel I	8
Cibratel II	12
Corumbá	9
Gaivota (Interior)	4
Gaivota (Praia)	17
Guapurá	2
Jamaica - Praia	3
Jardim Coronel	4
Jardim Suarão (Praia)	3
Jardim Suarão (interior)	4
Laranjeiras	4
Loty	5
Nossa Senhora do Sion	7
Nova Itanhaém (Interior)	5
Praia dos Sonhos	5
São Fernando	5
Suarão	6
Tupy	4
Umuarama	3
Verde Mar	4
<b>TOTAL</b>	<b>234</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 janeiro de 2019, não houve atendimento presencial para este tipo de demanda, somente eletrônico (e-Sic).

E-SIC				
DATA	CIDADE	SETOR	ASSUNTO	ATENDIMENTO
02/01/2019	Cibratel II	Serviços e Urbanização	Limpeza pública e Manutenção de ruas	Parcialmente atendida
03/01/2019	Não informado	Administração	Licitações	Atendida
07/01/2019	Gaivota	Procuradoria-Geral do Município	Dívida Ativa	Atendida
07/01/2019	Diadema	Procuradoria-Geral do Município	Dívida Ativa	Atendida
08/01/2019	Jardim Mosteiro	Fazenda	IPTU	Atendida
08/01/2019	Marrocos	Fazenda	Cadastro	Parcialmente atendida
09/01/2019	Não informado	Comunicação Social	E-Sic	Atendida
09/01/2019	Peruíbe	Administração	Concurso Público	Atendida
10/01/2019	Gaivota	Obras e Desenvolvimento Urbano	Obras particulares	Atendida
10/01/2019	São Paulo	Procuradoria-Geral do Município	Dívida Ativa	Atendida
11/01/2019	São Paulo	Fazenda	IPTU	Atendida
16/01/2019	Jardim Suarão	Fazenda	Certidão Negativa	Atendida
17/01/2019	São Bernardo do Campo	Trânsito e Segurança Municipal	Praias	Atendida
21/01/2019	Laranjeiras	Desenvolvimento Econômico	Comércio	Atendida
21/01/2019	São Paulo	Fazenda	IPTU	Atendida
31/01/2019	Santo André	Obras e Desenvolvimento Urbano	Obras particulares	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.

<b>Atendimento à solicitação de resposta - por tipo de resposta</b>	
Atendida	14
Parcialmente atendida	2
Negada	0
Não conhecida	0
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>



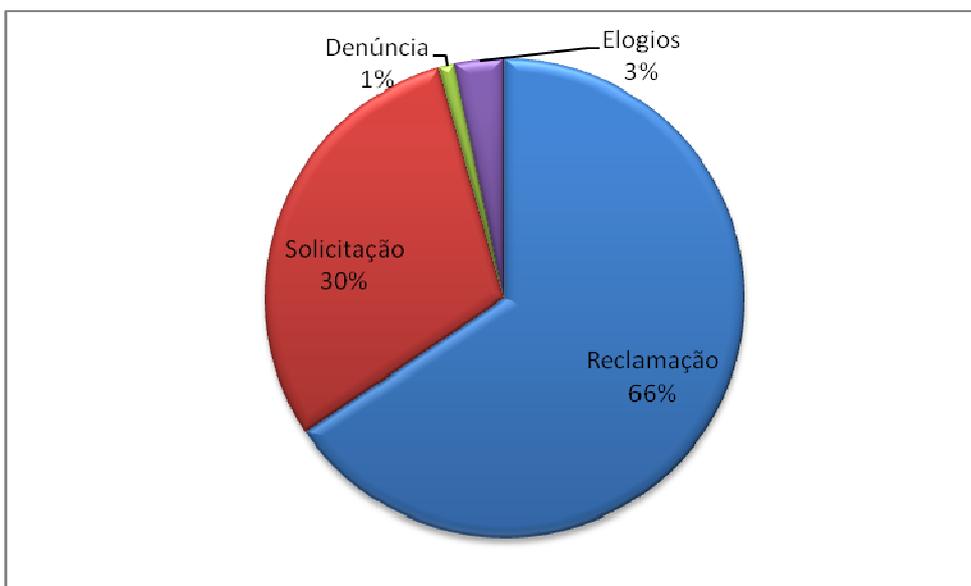
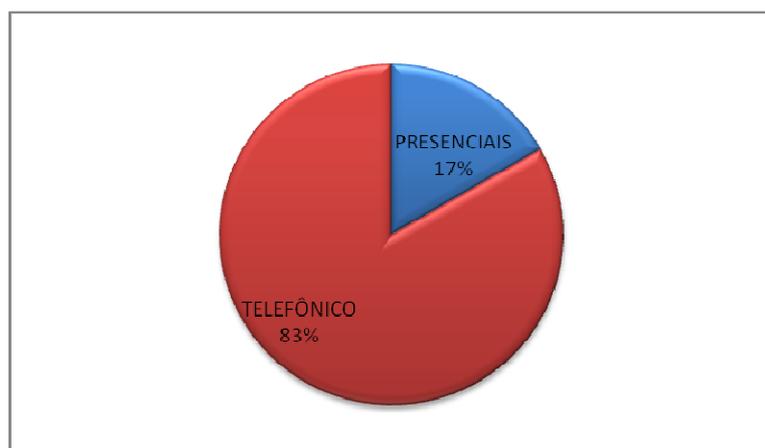
# PRESENCIAL

**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
Reclamação	59
Solicitação	27
Denúncia	1
Elogios	3
Sugestões	0
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>





# PRESENCIAL

DEMANDAS POR SECRETARIA	
SECRETARIA	Janeiro
Administração	1
Assistência e Desenvolvimento Social	2
Comunicação Social	1
Desenvolvimento Econômico	1
Educação, Cultura e Esportes	7
Fazenda	5
Obras e Desenvolvimento Urbano	5
Saúde	2
Serviços e Urbanização	17
Trânsito e Segurança Municipal	2
Turismo	1
Procuradoria-Geral do Município	46
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>

POR ASSUNTO	
Biblioteca Municipal	2
Cadastro	1
CAPS	1
Comércio	1
Consultas	1
CRAS	1
Dívida Ativa	46
Educação	1
Entrada de ônibus e vans	1
Fiscalização de Obras	2
Iluminação pública	3
IPTU	4
Licitações	1
Manutenção de ruas	14
Multa de trânsito	1
Ouvidoria-Geral	1
Prédio CETPI	1
Processo seletivo	3
Terreno Baldio	3
Trânsito e Segurança	1
UBS Suarão	1
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>

