



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

(De 1º a 31 de julho de 2019)

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

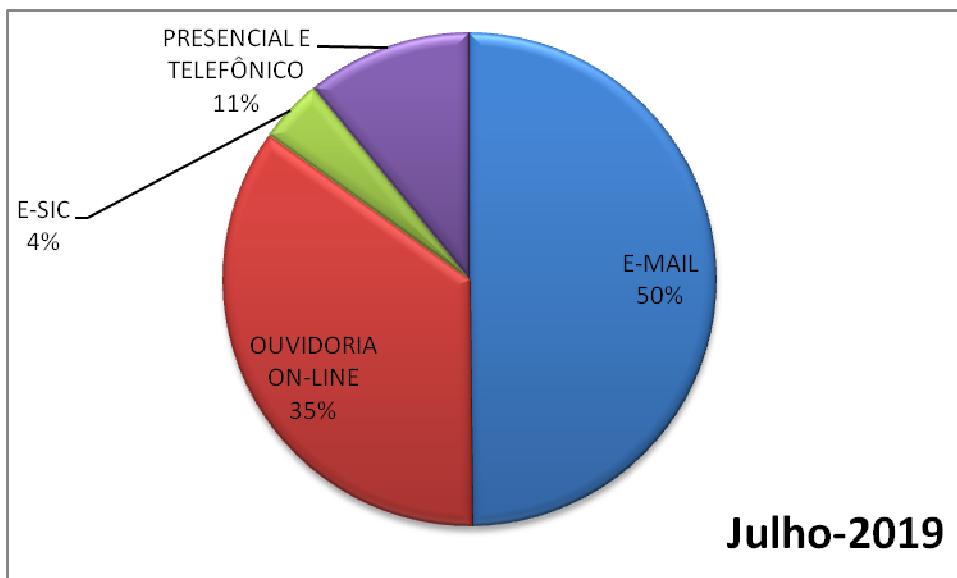
ATENDIMENTOS

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	TOTAL	
FALE CONOSCO/E-MAIL	597	598	393	396	346	177	142	2649	
OUVIDORIA ON-LINE	234	176	161	140	145	60	100	1016	
E-SIC	16	8	14	4	6	11	12	71	
PRESENCIAL E TELEFÔNICO	90	65	2	18	30	41	31	277	
TOTAL	937	847	570	558	527	289	285	4013	

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





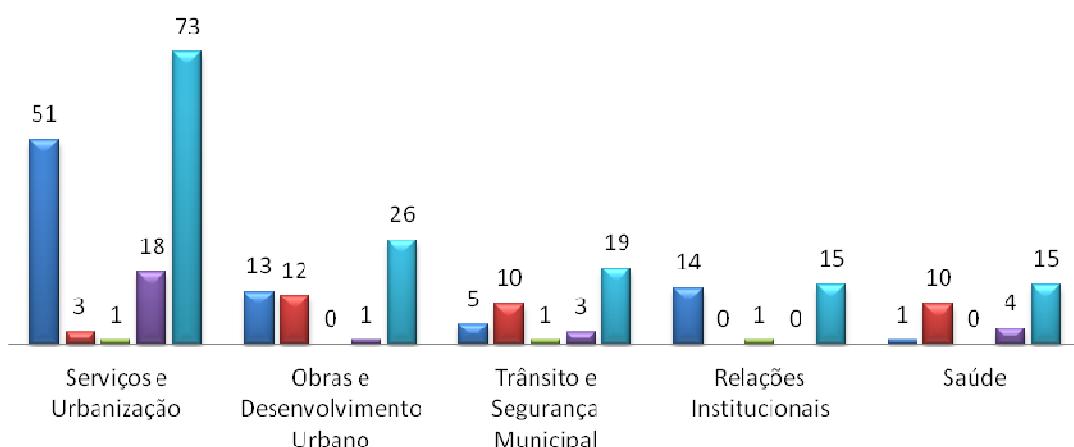
ATENDIMENTO POR SECRETARIAS DURANTE JULHO-2019

DEMANDAS POR SECRETARIA	E-MAIL	OUVIDORIA ON-LINE	E-SIC	PRESENCIAL E TELEFÔNICO	TOTAL
Administração	2	10	2	0	14
Assistência e Desenvolvimento Social	0	0	0	1	1
Comunicação Social	10	2	0	0	12
Desenvolvimento Econômico	4	1	0	1	6
Educação, Cultura e Esportes	5	15	0	1	21
Fazenda	6	3	4	0	13
Gestão e Controle	0	0	0	0	0
Governo Municipal	4	0	0	0	4
Habitação	2	0	0	0	2
Obras e Desenvolvimento Urbano	13	22	0	1	36
Planejamento e Meio Ambiente	7	1	1	2	11
Relações do Trabalho	6	0	0	0	6
Relações Institucionais	14	0	1	0	15
Saúde	1	10	0	4	15
Serviços e Urbanização	51	18	1	18	88
Trânsito e Segurança Municipal	5	11	1	3	20
Turismo	2	0	0	0	2
Procuradoria-Geral do Município	7	5	1	3	16
Fundo Social de Solidariedade	2	0	0	0	2
Diversos*	1	2	1	0	4
TOTAL	142	100	12	31	285

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

DEMANDAS POR SECRETARIA

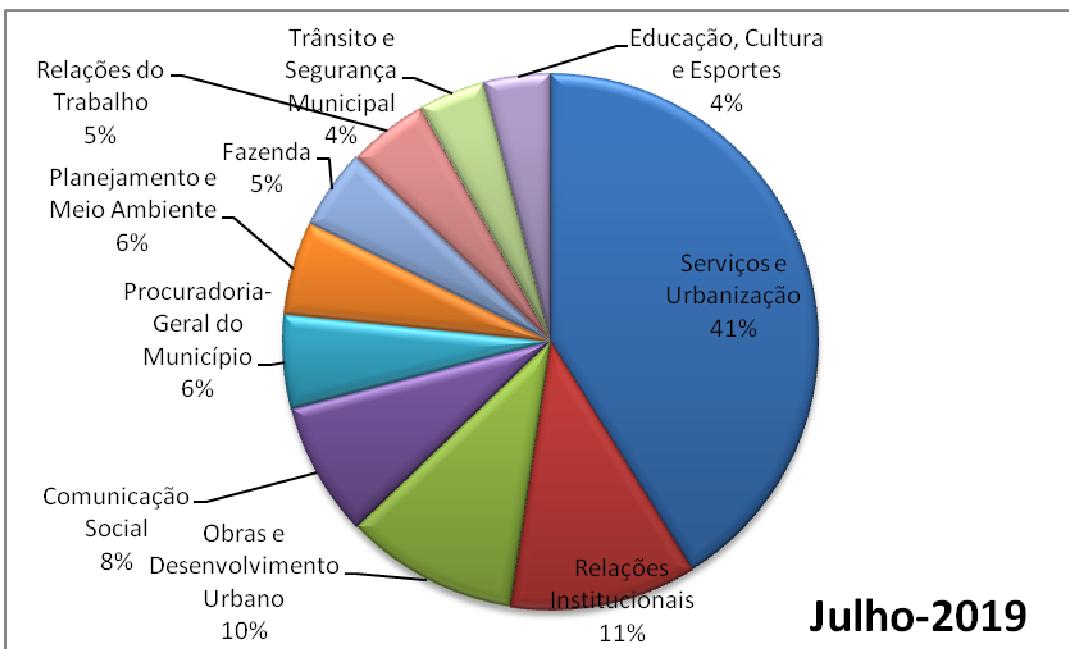
■ FALE CONOSCO ■ OUVIDORIA ON-LINE ■ E-SIC ■ PRESENCIAL E TELEFÔNICO ■ TOTAL





FALE CONOSCO

E-MAIL – Por meio do e-mail da Secretaria de Comunicação Social, a Ouvidoria-Geral recebeu 142 demandas.



SETORES	TOTAL
Serviços e Urbanização	51
Relações Institucionais	14
Obras e Desenvolvimento Urbano	13
Comunicação Social	10
Procuradoria-Geral do Município	7
Planejamento e Meio Ambiente	7
Fazenda	6
Relações do Trabalho	6
Trânsito e Segurança Municipal	5
Educação, Cultura e Esportes	5
Desenvolvimento Econômico	4
Governo Municipal	4
Administração	2
Turismo	2
Habitação	2
Fundo Social de Solidariedade	2
Saúde	1
Assistência e Desenvolvimento Social	0
Gestão e Controle	0
Diversos	1
TOTAL	141



OUVIDORIA ON-LINE

OUVIDORIA ON-LINE – A Prefeitura de Itanhaém também a Ouvidoria On-line (www.itanhaem.sp.gov.br/ouvidoria), onde os munícipes podem enviar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias. O novo sistema da Ouvidoria On-line, implantado em 7 de junho, tornou os dados mais precisos.

DEMANDAS POR SECRETARIA	TOTAL
Obras e Desenvolvimento Urbano	22
Serviços e Urbanização	18
Educação, Cultura e Esportes	15
Trânsito e Segurança Municipal	11
Administração	10
Saúde	10
Procuradoria-Geral do Município	5
Fazenda	3
Comunicação Social	2
Desenvolvimento Econômico	1
Planejamento e Meio Ambiente	1

Comércio	1
TOTAL	100

ASSUNTOS PRINCIPAIS	TOTAL
Fiscalização de Obras	10
Regionais	9
Outros assuntos	9
Creches Municipais	8
Concurso Público	7
Unidade de Saúde da Família	7
Trânsito	5
Pavimentação	5
Limpeza Pública	5
Escolas Municipais	5
Dívida Ativa	5
Terreno Baldio	4
Illuminação pública	4
IPTU	3
Guarda Civil Municipal	3
UPA	2
Regularização de Obras	2
Comunicação	2
Vigilância em Saúde	1
Transporte Coletivo	1
Meio Ambiente	1
Esportes	1

OCORRÊNCIAS POR BAIRROS	TOTAL
Cibratel II	12
Gaivota (Praia)	10
Guapurá	10
Bopiranga	7
Jardim Coronel	6
Centro	5
Jamaica - Praia	5
Nova Itanhaém (Interior)	4
Suarão	4
Umuarama	4
Guapiranga	3
Loty	3
Praia dos Sonhos	3
Aguapeú	2
Anônimos	2
Balneário Califórnia	2
Cibratel I	2
Tupy	2
Baixio	1
Belas Artes	1
Campos Elíseos	1
Chácaras Cibratel	1
Corumbá	1
Laranjeiras	1
Mosteiro	1
Nossa Senhora do Sion	1
Nova Itanhaém (Praia)	1
Oásis	1
Rio Acima	1
Santa Terezinha	1
Verde Mar	1
Vila São Paulo	1
TOTAL	100



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 julho de 2019, houve um único atendimento presencial, os demais foram eletrônicos (e-Sic).

DATA	CIDADE	SETOR	ASSUNTO	ATENDIMENTO
02/07	Loty	Trânsito e Segurança Municipal	Trânsito	Atendida
03/07 – presencial – Bopiranga		Serviços e Urbanização	Iluminação pública	Atendida
04/07	Cibratel	Fazenda	IPTU	Atendida
09/07	São Paulo	Fazenda	IPTU	Atendida
11/07	Brasília	Relações Institucionais	Leis	Atendida
13/07	Barueri	Administração	Concurso Público	Atendida
15/07	Sorocaba	Fazenda	IPTU	Atendida
17/07	Não informado	Planejamento e Meio Ambiente	Regularização de Obras	Atendida
17/07	Mauá	Administração	Concurso Público	Atendida
17/07	São Paulo	Procuradoria-Geral do Município	Dívida Ativa	Parcialmente atendida
24/07	Cibratel	Diversos	Sabesp	Negada (não competência do Município)
25/07	Centro	Fazenda	IPTU	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	18
Saúde	4
Trânsito e Segurança Municipal	3
Procuradoria-Geral do Município	3
Planejamento e Meio Ambiente	2
Assistência e Desenvolvimento Social	1
Desenvolvimento Econômico	1
Educação, Cultura e Esportes	1
Obras e Desenvolvimento Urbano	1
TOTAL	31

TIPOS DE SOLICITAÇÃO	Julho
Reclamação	28
Solicitação	3
Denúncia	1
TOTAL	31