

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

(De 1º a 30 de junho de 2019)

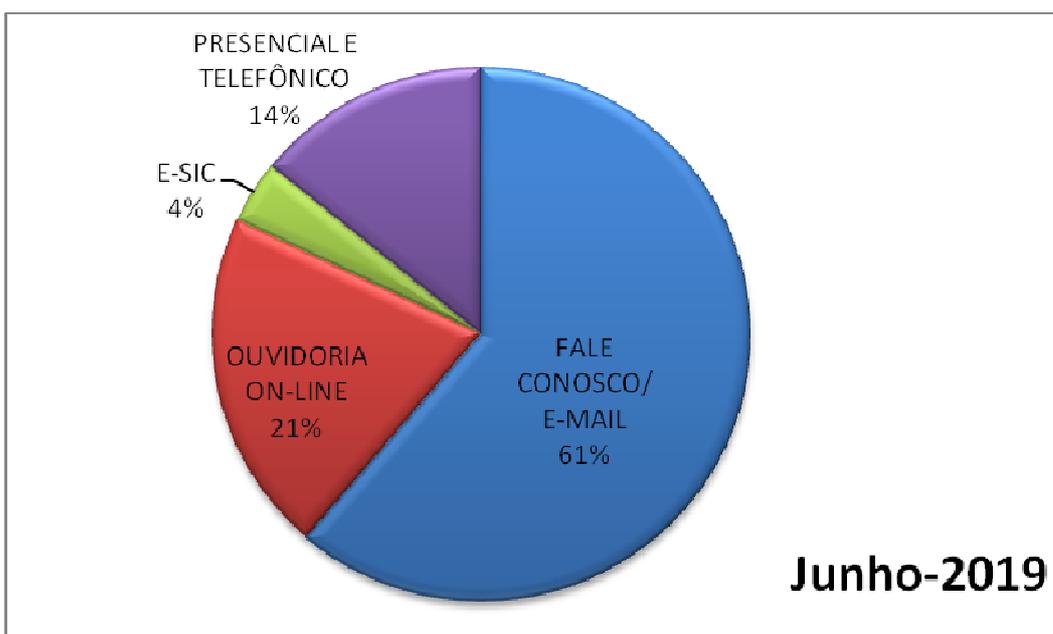
Relatório semestral de atendimento na Ouvidoria-Geral do Município, da Secretaria Municipal de Comunicação Social, referente ao mês junho de 2019, atendendo o disposto na Lei Municipal nº 4.244, de 7 de junho de 2018.

ATENDIMENTOS

A Ouvidoria-Geral recebeu 289 solicitações de munícipes e acumula no ano 3.728 demandas. No mês foi implantado um novo sistema de Ouvidoria On-line, que abrangeu também o Fale Conosco. Seguem os números:

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO - TOTAL DE ATENDIMENTO							
PLATAFORMA	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	TOTAL
FALE CONOSCO/E-MAIL	597	598	393	396	346	177	2507
OUVIDORIA ON-LINE	234	176	161	140	145	60	916
E-SIC	16	8	14	4	6	11	59
PRESENCIAL E TELEFÔNICO	90	65	2*	18*	30	41	246
TOTAL	937	847	570	558	527	289	3728

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



ATENDIMENTO POR SECRETARIAS DURANTE JUNHO-2019

DEMANDAS POR SECRETARIA	E-MAIL	OUVIDORIA ON-LINE	E-SIC	PRESENCIAL E TELEFÔNICO	TOTAL
Serviços e Urbanização	38	16	1	24	79
Obras e Desenvolvimento Urbano	22	22	0	3	47
Fazenda	27	2	3	0	32
Administração	9	5	2	2	18
Educação, Cultura e Esportes	8	3	0	3	14
Procuradoria-Geral do Município	8	2	2	2	14
Planejamento e Meio Ambiente	7	1	2	3	13
Saúde	8	2	0	1	11
Trânsito e Segurança Municipal	5	2	0	1	8
Comunicação Social	6	1	0	0	7
Governo Municipal	7	0	0	0	7
Relações do Trabalho	6	1	0	0	7
Desenvolvimento Econômico	5	0	0	1	6
Relações Institucionais	4	0	0	0	4
Assistência e Desenvolvimento Social	2	0	0	0	2
Habitação	1	1	0	0	2
Turismo	2	0	0	0	2
Gestão e Controle	0	0	0	0	0
Fundo Social de Solidariedade	0	0	0	0	0
Diversos*	12	2	1	1	16
TOTAL	177	60	11	41	289

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

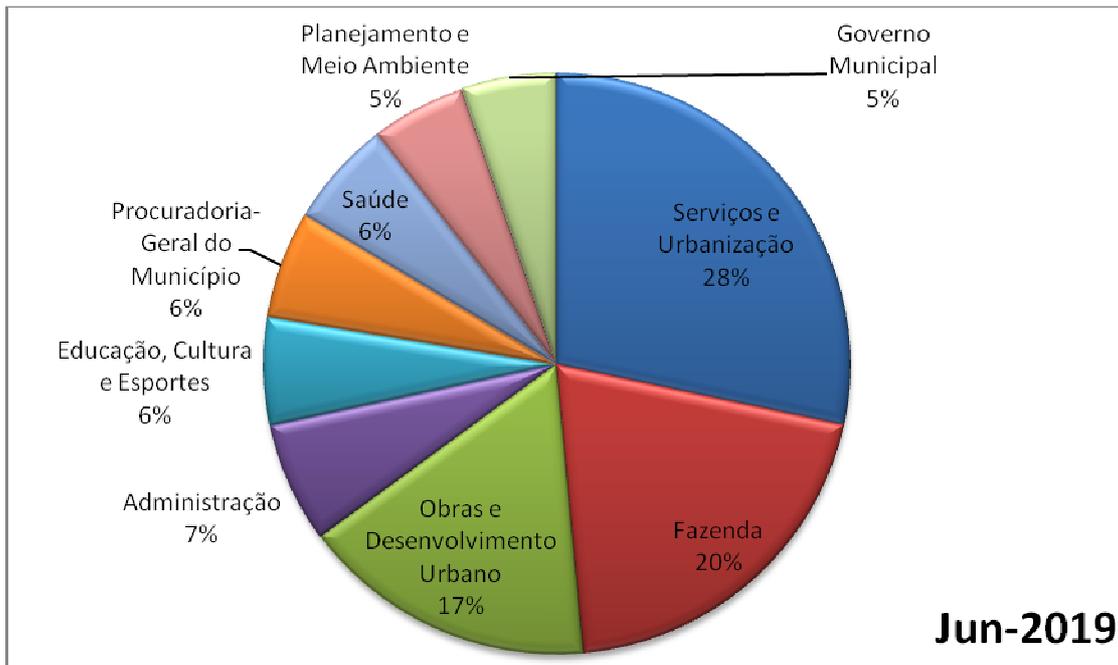
- As secretarias com maior demanda são: Serviços e Urbanização, Desenvolvimento Urbano, Fazenda, Administração e Trânsito e Segurança Municipal;
- O mês de maio as solicitações foram relativas à limpeza pública, iluminação pública, manutenção de ruas, pavimentação, terreno baldio, desconto de IPTU para aposentados, concurso público da Educação e regularização de obras;





FALE CONOSCO

FALE CONOSCO/ E-MAIL – A ferramenta estava disponível no Site Oficial até o dia 7 de junho de 2019. Porém, a plataforma foi removida e concentrada na Nova Ouvidoria On-line. Ainda assim, em junho de 2019, foram 177 atendimentos por meio do e-mail da Secretaria de Comunicação Social.





FALE CONOSCO

SETORES	TOTAL
Administração (Geral)	3
Concurso	6
Assistência e Desenvolvimento Social	2
Comunicação Social	6
Desenvolvimento Econômico	5
Educação, Cultura e Esportes	
Educação	5
Cultura	3
Esportes	0
Fazenda (Geral)	5
Cadastro Municipal	3
Receita/IPTU	19
Gestão e Controle	0
Governo Municipal	7
Habitação	1
Obras e Desenvolvimento Urbano	22
Planejamento e Meio Ambiente	7
Relações do Trabalho	6
Relações Institucionais	4
Saúde	8
Serviços e Urbanização	38
Trânsito e Segurança Municipal	
Segurança	2
Trânsito e Transporte	3
Turismo	2
Procuradoria-Geral do Município	0
Dívida Ativa	8
Fundo Social de Solidariedade	0
Diversos*	12
TOTAL	177



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. No dia 7 de junho, foi implantado um novo e mais moderno sistema da Ouvidoria On-line.

DEMANDAS POR SECRETARIA	TOTAL
Administração	5
Comunicação Social	1
Educação, Cultura e Esportes	3
Fazenda	2
Habitação	1
Obras e Desenvolvimento Urbano	22
Planejamento e Meio Ambiente	1
Relações do Trabalho	1
Saúde	2
Serviços e Urbanização	16
Trânsito e Segurança Municipal	2
Procuradoria-Geral do Município	2
Diversos/Não informado	2
TOTAL	60

ASSUNTOS PRINCIPAIS	TOTAL
Fiscalização de Obras	10
Regionais	8
Administração	5
Limpeza Pública	5
Obras Gerais	4
Pavimentação	3
Terreno Baldio	3
Calçadas	2
Dívida Ativa	2
Iluminação pública	2
IPTU	2
UPA	2
CMTECE	1
Comunicação	1
Concurso Público	1
Cultura	1
Empregos	1
Escolas Municipais	1
Guarda Civil Municipal	1
Habitação	1
Meio Ambiente	1
Outros assuntos	1
Ponto de ônibus	1
Saneamento Básico	1
TOTAL	60



OUVIDORIA ON-LINE

OCORRÊNCIAS POR BAIROS	TOTAL
Cibratel II	12
Gaivota (Praia)	10
Belas Artes	3
Centro	2
Cibratel I	2
Ivoty	2
Jamaica - Praia	2
Loty	2
São Fernando	2
Tupy	2
Umuarama	2
Verde Mar	2
Anônimos	1
Baixio	1
Balneário Califórnia	1
Bopiranga	1
Cidade Anchieta	1
Gaivota (Interior)	1
Jardim Coronel	1
Jardim Suarão (Praia)	1
Laranjeiras	1
Marrocos	1
Nova Itanhaém (Interior)	1
Nova Itanhaém (Praia)	1
Oásis	1
Sabaúna	1
Satélite	1
Savoy	1
Suarão	1
TOTAL	60



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 junho de 2019, não houve atendimento presencial, somente eletrônico (e-Sic).

DATA	CIDADE	SETOR	ASSUNTO	ATENDIMENTO
04/06	Vargem Grande Paulista	Planejamento e Meio Ambiente	Regularização de Obras	Atendida
04/06	Gaivota	Serviços e Urbanização	Manutenção de ruas	Parcialmente atendida
12/06	Curitiba	Fazenda	IPTU	Negada (demanda de outro município)
15/06	São Paulo	Fazenda	IPTU	Atendida
18/06	São Paulo	Planejamento e Meio Ambiente	Regularização de Obras	Atendida
19/06	Votuporanga	Procuradoria-Geral do Município	Dívida Ativa	Parcialmente atendida
20/06	São Paulo	Fazenda	IPTU	Atendida
25/06	São Paulo	Diversos	Matrícula de Imóvel	Negada (não competência do Município)
25/06	Rio de Janeiro	Administração	Concurso Público	Atendida
26/06	Presidente Prudente	Administração	Concurso Público	Atendida
28/06	São Paulo	Procuradoria-Geral do Município	Dívida Ativa	Parcialmente 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:

DEMANDAS POR SECRETARIA	
SECRETARIA	Junho
Administração	2
Desenvolvimento Econômico	1
Educação, Cultura e Esportes	3
Obras e Desenvolvimento Urbano	3
Planejamento e Meio Ambiente	3
Saúde	1
Serviços e Urbanização	24
Trânsito e Segurança Municipal	1
Procuradoria-Geral do Município	2
Diversos	1
TOTAL	41

TIPOS DE SOLICITAÇÃO	Junho
Reclamação	34
Solicitação	6
Sugestões	1
TOTAL	41



PRESENCIAL

DATA	ASSUNTO	SECRETARIA	TIPO
03/06 – 9h15 – telefônico	Biblioteca	Educação, Cultura e Esportes	Reclamação
04/06 – 9h15 – telefônico	Manutenção de ruas	Serviços e Urbanização	Reclamação
05/06 – 9h15 – telefônico	Regularização de obras	Obras e Desenvolvimento Urbano	Solicitação
05/06 – 16h45 – telefônico	Poda de árvore	Serviços e Urbanização	Solicitação
05/06 – 16h45 – telefônico	Manutenção de ruas	Serviços e Urbanização	Reclamação
06/06 – 13h27 – telefônico	Manutenção de ruas	Serviços e Urbanização	Reclamação
06/06 – 14 horas – presencial	Saúde	Saúde	Reclamação
06/06 – 15h20 – telefônico	Terreno Baldio	Obras e Desenvolvimento Urbano	Reclamação
06/06 – 15h31 – telefônico	Limpeza de vala	Serviços e Urbanização	Reclamação
06/06 – 16h03 – telefônico	Iluminação pública	Serviços e Urbanização	Reclamação
06/06 – 16h21 – telefônico	Manutenção de ruas	Serviços e Urbanização	Reclamação
07/06 – 11 horas – presencial	Iluminação pública	Serviços e Urbanização	Reclamação
07/06 – 15h09 – telefônico	Manutenção de ruas	Serviços e Urbanização	Reclamação
10/06 – 10 horas – presencial	Manutenção de ruas	Serviços e Urbanização	Reclamação
10/06 – 14h08 – telefônico	Comércio	Desenvolvimento Econômico	Reclamação
10/06 – 14h34 – telefônico	Educação	Educação, Cultura e Esportes	Solicitação
10/0619 – 15h01 – telefônico	Manutenção de ruas	Serviços e Urbanização	Reclamação
10/06 – 15h09 - telefônico	Manutenção de ruas	Serviços e Urbanização	Reclamação
11/06 – 12 horas - presencial	Manutenção de ruas	Serviços e Urbanização	Reclamação
11/06 – 14h47 – presencial	Dívida Ativa	Procuradoria Geral do Município	Reclamação
12/06 – 15h55 – telefônico	Regularização de Obras	Obras e Desenvolvimento Urbano	Reclamação
13/06 – 8h40 – telefônico	CMTECE	Educação, Cultura e Esportes	Reclamação
13/06 – 10h40 – presencial	Manutenção de ruas	Serviços e Urbanização	Reclamação
13/06 – 13h55	Regularização de Obras	Planejamento e Meio Ambiente	Solicitação
18/06 – 10h40	Manutenção de ruas/ Iluminação Pública	Serviços e Urbanização	Reclamação
18/06 – 13h20 – telefone	Manutenção de ruas	Serviços e Urbanização	Reclamação
19/06 – 9h45 – telefônico	Sinalização de trânsito	Trânsito e Segurança Municipal	Reclamação
19/06 – 10h15 - telefônico	Manutenção de ruas	Serviços e Urbanização	Reclamação
19/06 – 11h05 – telefônico	Manutenção de ruas/ iluminação pública	Serviços e Urbanização	Reclamação
19/06 – 1h15 - presencial	Meio Ambiente	Planejamento e Meio Ambiente	Sugestão
19/06 – 12h12 – telefônico	Manutenção de ruas	Serviços e Urbanização	Reclamação
24/06 – 9h41 – telefone	Iluminação pública	Serviços e Urbanização	Reclamação
24/06 – 11 horas – telefone	Manutenção de ruas	Serviços e Urbanização	Reclamação
25/06 – 14h01 – telefone	Dívida Ativa	Procuradoria Geral do Município	Reclamação
25/06 – 15h30	Administração	Administração	Reclamação
26/06 – 8h58 – telefone	Manutenção de ruas	Serviços e Urbanização	Reclamação
26/06 – 9h48 – telefone	Manutenção de ruas	Serviços e Urbanização	Reclamação
27/06 – 11h17 – telefone	Administração	Administração	Reclamação
27/06 – 10h40 – telefone	Manutenção de ruas	Serviços e Urbanização	Reclamação
28/06 – 12h04 – presencial	Regularização de Obras	Planejamento e Meio Ambiente	Solicitação
28/06 – 13h21 – telefone	Diversos	Diversos	Solicitação