

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

(De 1º a 31 de março de 2019)

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

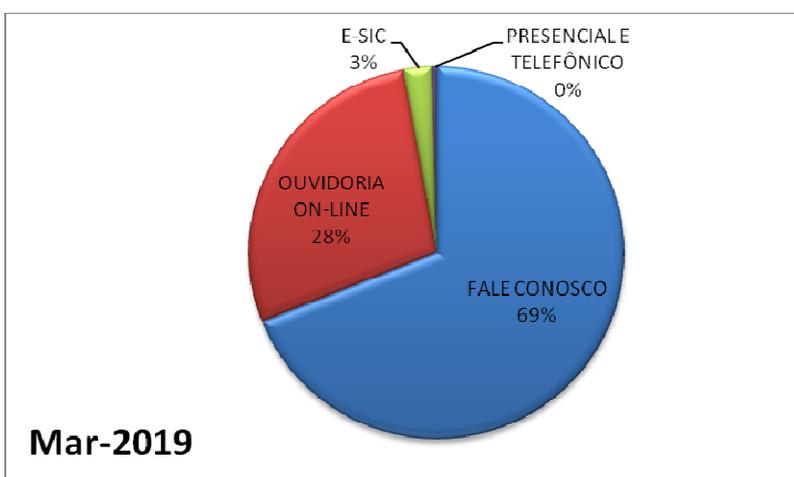
ATENDIMENTOS

A Ouvidoria-Geral recebeu 393 solicitações de munícipes, número menor que os últimos dois meses, muito em função do fim da temporada de verão. No acumulado do ano, o setor já recebeu 2.354 demandas no total.

Seguem os números:

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO - TOTAL DE ATENDIMENTO				
PLATAFORMA	Janeiro	Fevereiro	Março*	TOTAL
FALE CONOSCO	597	598	393	1588
OUVIDORIA ON-LINE	234	176	161	571
E-SIC	16	8	14	38
PRESENCIAL E TELEFÔNICO	90	65	2	157
TOTAL	937	847	570	2354

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



COMPARAÇÃO COM O ANO ANTERIOR

- Comparando ao mesmo período do ano passado, os atendimentos da Ouvidoria-Geral tiveram mais um salto expressivo, agora de 108%.

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO - TOTAL DE ATENDIMENTO				
PLATAFORMA	Janeiro de 2019	Fevereiro de 2019	Março de 2019	TOTAL
FALE CONOSCO	597	598	393	1588
OUVIDORIA ON-LINE	234	176	161	571
E-SIC	16	8	14	38
PRESENCIAL E TELEFÔNICO	90	65	2*	157
TOTAL	937	847	570	2354

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

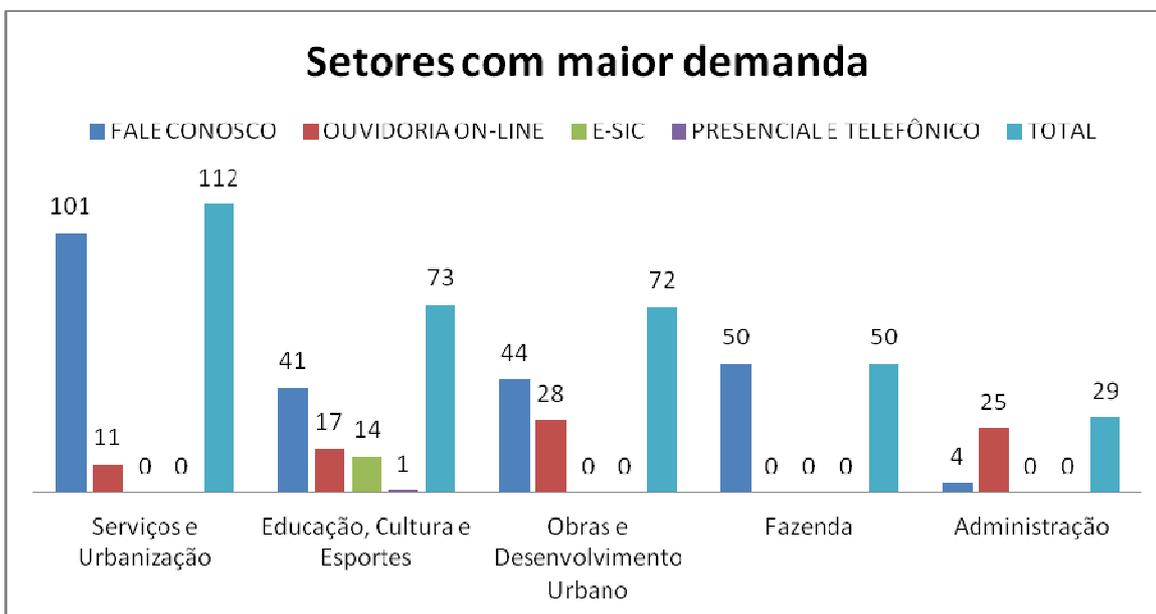
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO - TOTAL DE ATENDIMENTO				
PLATAFORMA	Janeiro de 2018	Fevereiro de 2018	Março de 2018	TOTAL
FALE CONOSCO	359	283	220	862
OUVIDORIA ON-LINE	87	73	60	220
E-SIC	27	13	10	50
PRESENCIAL E TELEFÔNICO**	-	-	-	0
TOTAL	473	369	290	1132

***não eram computados os atendimentos presenciais e telefônicos*

ATENDIMENTO POR SECRETARIAS

- As secretarias com maior demanda são: Serviços e Urbanização, Educação, Cultura e Esportes, Obras e Desenvolvimento Urbano, Fazenda e Administração.
- Em março houve diversos pedidos de informações relacionados aos processos seletivos, IPTU, Educação, Obras e Desenvolvimento Urbano, Limpeza pública, iluminação pública, manutenção de ruas, Dívida Ativa e Regularização de Obras.

Setores com maior demanda

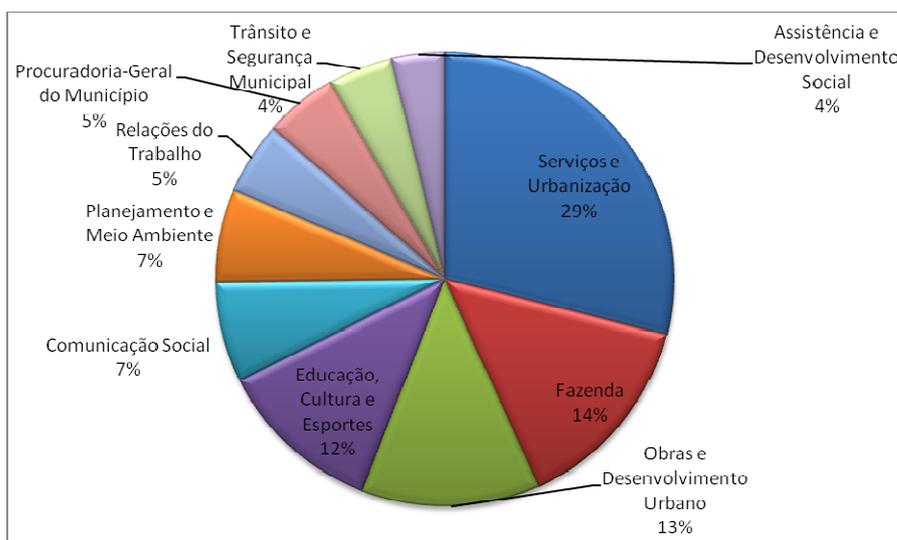


DEMANDAS POR SECRETARIA	FALE CONOSCO	OUVIDORIA ON-LINE	E-SIC	PRESENCIAL E TELEFÔNICO	TOTAL
Serviços e Urbanização	101	11	0	0	112
Educação, Cultura e Esportes	41	17	14	1	73
Obras e Desenvolvimento Urbano	44	28	0	0	72
Fazenda	50	0	0	0	50
Administração	4	25	0	0	29
Comunicação Social	25	0	0	0	25
Planejamento e Meio Ambiente	23	0	0	0	23
Relações do Trabalho	18	0	0	0	18
Procuradoria-Geral do Município	18	0	0	0	18
Trânsito e Segurança Municipal	16	0	0	0	16
Assistência e Desenvolvimento Social	13	0	0	0	13
Saúde	7	0	0	1	8
Desenvolvimento Econômico	7	0	0	0	7
Turismo	7	0	0	0	7
Governo Municipal	6	0	0	0	6
Habitação	6	0	0	0	6
Relações Institucionais	4	0	0	0	4
Fundo Social de Solidariedade	1	0	0	0	1
Gestão e Controle	0	0	0	0	0
Diversos	2	80	0	0	82
TOTAL	393	161	14	2	570



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 393 atendimentos, seguindo exatamente a mesma tendência dos setores mais atendidos.



SETORES	Março
Serviços e Urbanização	101
Fazenda	50
Obras e Desenvolvimento Urbano	44
Educação, Cultura e Esportes	41
Comunicação Social	25
Planejamento e Meio Ambiente	23
Relações do Trabalho	18
Procuradoria-Geral do Município	18
Trânsito e Segurança Municipal	16
Assistência e Desenvolvimento Social	13
Desenvolvimento Econômico	7
Saúde	7
Turismo	7
Governo Municipal	6
Habitação	6
Administração	4
Relações Institucionais	4
Fundo Social de Solidariedade	1
Gestão e Controle	0
Diversos	2
TOTAL	393



FALE CONOSCO

FALE CONOSCO				
SETORES	Janeiro	Fevereiro	Março	TOTAL
Administração (Geral)	5	6	0	11
Concurso	9	12	4	25
Assistência e Desenvolvimento Social	3	8	13	24
Comunicação Social	10	24	25	59
Desenvolvimento Econômico	7	13	7	27
Educação, Cultura e Esportes				
Educação	114	122	34	270
Cultura	9	6	6	21
Esportes	1	6	1	8
Fazenda (Geral)	9	26	6	41
Cadastro Municipal	10	13	16	39
Receita/IPTU	79	54	28	161
Gestão e Controle	0	0	0	0
Governo Municipal	4	4	6	14
Habitação	4	6	6	16
Obras e Desenvolvimento Urbano	52	48	44	144
Planejamento e Meio Ambiente	13	26	23	62
Relações do Trabalho	9	11	18	38
Relações Institucionais	11	6	4	21
Saúde	28	12	7	47
Serviços e Urbanização	77	85	101	263
Trânsito e Segurança Municipal				
Segurança	32	17	2	51
Trânsito	19	18	14	51
Transportes	4	3	0	7
Turismo	24	20	7	51
Procuradoria-Geral do Município	0	6	0	6
Dívida Ativa	48	32	18	98
Fundo Social de Solidariedade	1	1	1	3
Diversos	15	13	2	30
TOTAL	597	598	393	1588

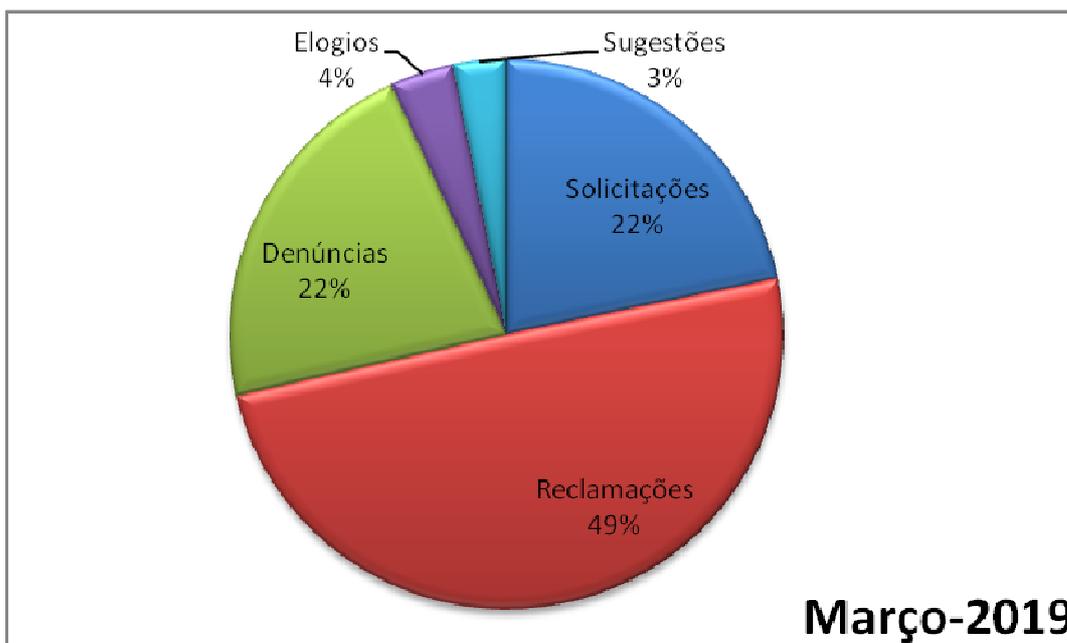


OUVIDORIA ON-LINE

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.

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	Março	TOTAL
Solicitações	75	52	35	162
Reclamações	96	75	80	251
Denúncias	49	37	35	121
Elogios	8	3	6	17
Sugestões	6	9	5	20
TOTAL	234	176	161	571





OUVIDORIA ON-LINE

DEMANDAS POR SECRETARIA	Março
Administração	25
Educação, Cultura e Esportes	17
Obras e Desenvolvimento Urbano	28
Serviços e Urbanização	11
Diversos/Não informado	80
TOTAL	161

ASSUNTOS PRINCIPAIS	Março
Concurso Público	25
Outros assuntos	80
Acessibilidade	8
Pavimentação	10
Limpeza Pública	11
Fiscalização de Obras	5
Terreno Baldio	5
Creches Municipais	5
Escolas Municipais	12
TOTAL	161

OCORRÊNCIAS POR BAIRROS	Março
Anônimos	53
Belas Artes	15
Bopiranga	4
Campos Elíseos	2
Centro	3
Cibratel I	2
Cibratel II	15
Cidade Anchieta	4
Corumbá	4
Gaivota (Interior)	5
Gaivota (Praia)	14
Jamaica - Praia	6
Jardim Coronel	2
Jardim Suarão (interior)	2
Laranjeiras	2
Loty	4
Marrocos	1
Nova Itanhaém (Interior)	4
Praia dos Sonhos	3
Sabaúna	2
São Fernando	1
Satélite	2
Savoy	3
Suarão	7
Umuarama	1
TOTAL	161



OUVIDORIA ON-LINE

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

DATA	CIDADE	SETOR	ASSUNTO	ATENDIMENTO
01/03/2019	São Paulo	Serviços e Urbanização	Manutenção de ruas	Parcialmente atendida
01/03/2019	Não informado	Fazenda	Certidão Negativa	Atendida
01/03/2019	São Paulo	Serviços e Urbanização	Manutenção de ruas	Parcialmente atendida
04/03/2019	Loty	Obras e Desenvolvimento Urbano	Pavimentação	Parcialmente atendida
04/03/2019	São Paulo	Obras e Desenvolvimento Urbano	Obras gerais	Atendida
07/03/2019	Belo Horizonte	Planejamento e Meio Ambiente	Certidão de Uso do Solo	Parcialmente atendida
09/03/2019	São Paulo	Fazenda	Contabilidade	Atendida
11/03/2019	São Paulo	Planejamento e Meio Ambiente	Praias	Atendida
18/03/2019	Jandira	Fazenda	Cadastro	Atendida
19/03/2019	São Paulo	Fazenda	Certidão Negativa	Atendida
19/03/2019	Balneário Paranapanuan	Obras e Desenvolvimento Urbano	Pavimentação	Atendida
23/03/2019	Nossa Senhora do Sion	Relações do Trabalho	Vagas de emprego	Atendida
26/03/2019	Belo Horizonte	Fazenda	Certidão Negativa	Atendida
26/03/2019	São Paulo	Fazenda	IPTU	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	10
Parcialmente atendida	4
Negada	0
Não conhecida	0
TOTAL	14



OUVIDORIA ON-LINE

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.

No mês de março, por problemas técnicos, os dados de atendimento presencial e telefônico foram perdidos no período de 02 de março a 14 de abril de 2019.

Seguem os números:

DATA	ASSUNTO	SECRETARIA	TIPO DE DEMANDA
01/03 – 12h05 – telefone	Creche municipal	Educação, Cultura e Esportes	Solicitação
01/03 – 15h25 – telefone	CAPS	Saúde	Reclamação

TIPOS DE SOLICITAÇÃO	Janeiro	Fevereiro	Março	Total
Reclamação	59	51	1	111
Solicitação	27	14	1	42
Denúncia	1	1	0	2
Elogios	3	1	0	4
Sugestões	0	0	0	0
TOTAL	90	65	2	159