

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

(De 1º a 31 de outubro de 2019)

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

ATENDIMENTOS

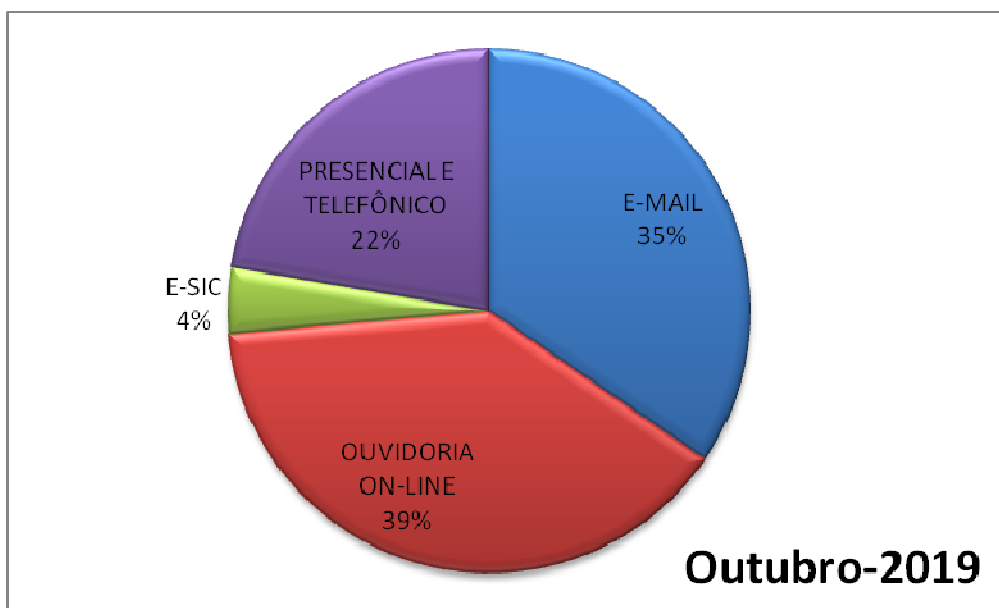
A Ouvidoria-Geral recebeu 269 solicitações de munícipes e acumula no ano 4.992 demandas.

Seguem os números:

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

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

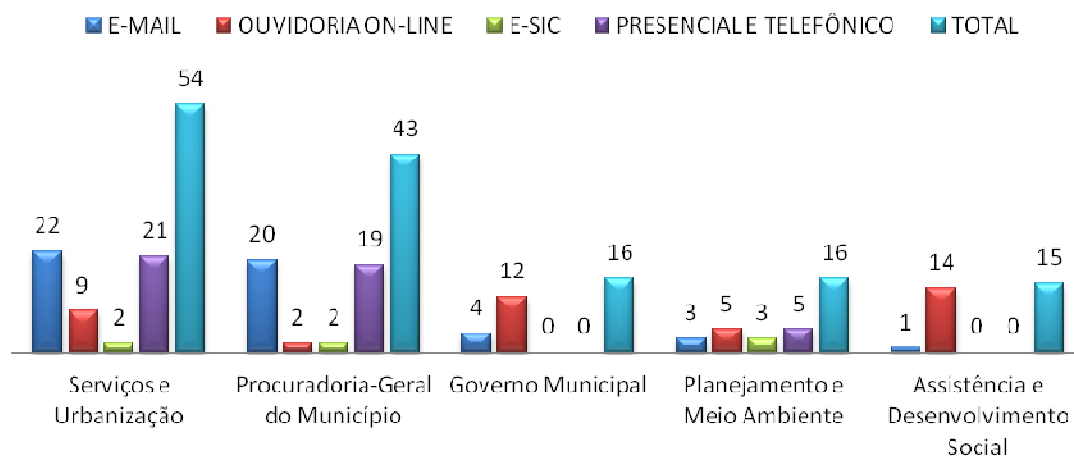
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO - TOTAL DE ATENDIMENTO					
PLATAFORMA	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	TOTAL
E-MAIL	142	83	110	93	3119
OUVIDORIA ON-LINE	100	113	77	105	1311
E-SIC	12	18	2	11	102
PRESENCIAL E TELEFÔNICO	31	48	75	60	460
TOTAL	285	262	264	269	4992



DEMANDAS POR SECRETARIA	E-MAIL	OUVIDORIA ON-LINE	E-SIC	PRESENCIAL E TELEFÔNICO	TOTAL
Administração	2	8	1	4	15
Assistência e Desenvolvimento Social	1	0	0	0	1
Comunicação Social	7	3	0	5	15
Desenvolvimento Econômico	1	6	0	0	7
Educação, Cultura e Esportes	0	13	1	2	16
Fazenda	6	4	1	4	15
Gestão e Controle	0	0	0	0	0
Governo Municipal	4	0	0	0	4
Habitação	0	1	0	0	1
Obras e Desenvolvimento Urbano	8	21	0	3	32
Planejamento e Meio Ambiente	3	5	3	5	16
Relações do Trabalho	0	0	0	0	0
Relações Institucionais	1	0	1	0	2
Saúde	5	6	0	2	13
Serviços e Urbanização	22	15	2	21	60
Trânsito e Segurança Municipal	7	12	0	1	20
Turismo	1	0	0	1	2
Procuradoria-Geral do Município	20	8	2	19	49
Fundo Social de Solidariedade	0	0	0	0	0
Diversos*	5	3	0	0	8
TOTAL	93	105	11	60	269

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

SETORES COM MAIOR DEMANDA



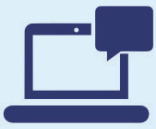


FALE CONOSCO

E-MAIL – Por meio do e-mail da Secretaria de Comunicação Social, a Ouvidoria-Geral recebeu 93 manifestações, sendo grande parte para a Secretaria de Serviços e Urbanização e Procuradoria-Geral do Município.

SETORES	TOTAL
Administração (Geral)	0
Concurso	2
Assistência e Desenvolvimento Social	1
Comunicação Social	7
Desenvolvimento Econômico	1
Educação, Cultura e Esportes	
Educação	0
Cultura	0
Esportes	0
Fazenda (Geral)	3
Cadastro Municipal	0
Receita/IPTU	3
Gestão e Controle	0
Governo Municipal	4
Habitação	0
Obras e Desenvolvimento Urbano	8
Planejamento e Meio Ambiente	3
Relações do Trabalho	0
Relações Institucionais	1
Saúde	5
Serviços e Urbanização	22
Trânsito e Segurança Municipal	
Segurança	1
Trânsito e Transporte	6
Turismo	1
Procuradoria-Geral do Município	0
Dívida Ativa	20
Fundo Social de Solidariedade	0
Diversos*	5
TOTAL	93

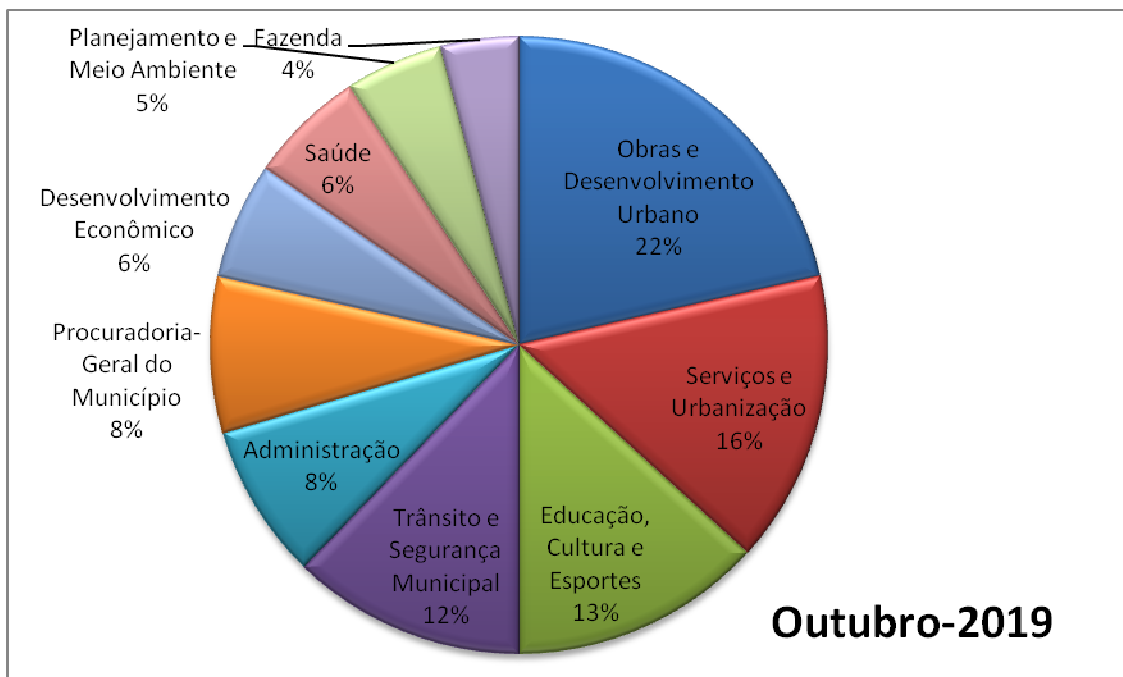
**inclui demandas que não são de responsabilidade da Prefeitura de Itanhaém*



OUVIDORIA ON-LINE

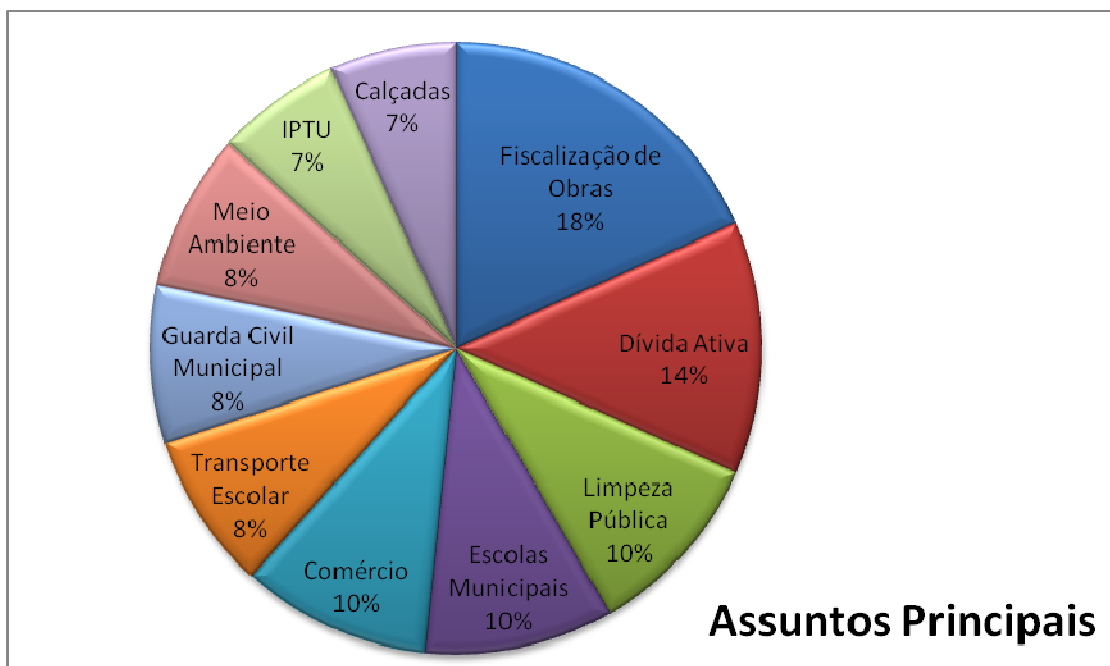
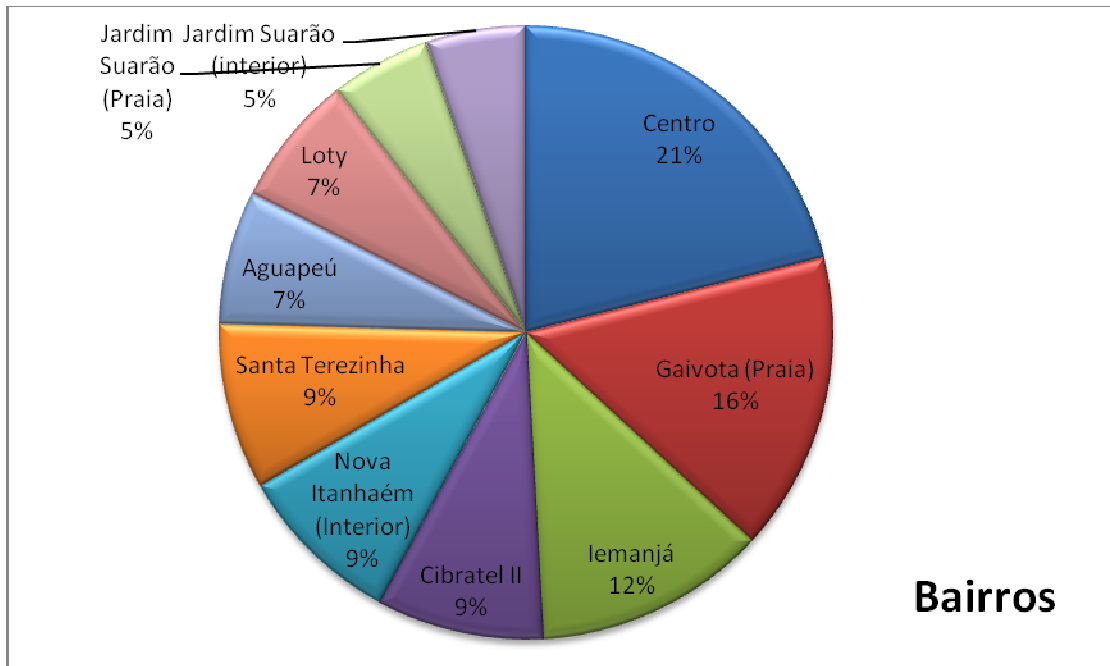
OUVIDORIA ON-LINE – A Prefeitura de Itanhaém também a Ouvidoria On-line (www.itanhaem.sp.gov.br/ouvidoria), onde os munícipes podem enviar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias.

DEMANDAS POR SECRETARIA	TOTAL
Obras e Desenvolvimento Urbano	21
Serviços e Urbanização	15
Educação, Cultura e Esportes	13
Trânsito e Segurança Municipal	12
Administração	8
Procuradoria-Geral do Município	8
Desenvolvimento Econômico	6
Saúde	6
Planejamento e Meio Ambiente	5
Fazenda	4
Comunicação Social	3
Habitação	1
Diversos/Não informado	3
TOTAL	105





OUVIDORIA ON-LINE





OUVIDORIA ON-LINE

OCORRÊNCIAS POR BAIRROS	TOTAL
Centro	12
Gaivota (Praia)	9
Iemanjá	7
Cibratel II	5
Nova Itanhaém (Interior)	5
Santa Terezinha	5
Aguapeú	4
Loty	4
Jardim Suarão (Praia)	3
Jardim Suarão (interior)	3
Baixio	2
Bopiranga	2
Corumbá	2
Guarda Civil	2
Jamaica - Interior	2
Mosteiro	2
Praia dos Sonhos	2
São Fernando	2
Satélite	2
Savoy	2
Verde Mar	2
Belas Artes	1
Campos Elíseos	1
Cidade Anchieta	1
Guapurá	1
Jamaica - Praia	1
Jardim Coronel	1
Jardim das Palmeiras	1
Nova Itanhaém (Praia)	1
Rio Acima	1
Suarão	1
Tupy	1
Umuarama	1
Anônimos	14
TOTAL	105

ASSUNTOS PRINCIPAIS	TOTAL
Fiscalização de Obras	11
Dívida Ativa	8
Limpeza Pública	6
Escolas Municipais	6
Comércio	6
Transporte Escolar	5
Guarda Civil Municipal	5
Meio Ambiente	5
IPTU	4
Calçadas	4
Concurso Público	3
Saneamento Básico	3
Regionais	3
Comunicação	3
Unidade de Saúde da Família	3
Pavimentação	2
Terreno Baldio	2
Iluminação pública	2
Agendamento de exames	2
Habitação	1
Trânsito	1
Regularização de Obras	1
Recursos Humanos	1
Fazenda	1
EMAD	1
Urbanização de Praças	1
Qualidade no Ensino	1
Uniforme Escolar	1
Outros assuntos	13
TOTAL	105



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 outubro, não houve atendimento presencial no Sic, somente na plataforma eletrônica (e-Sic).

DATA	CIDADE	SETOR	ASSUNTO	ATENDIMENTO
01/10	Não informado	Planejamento e Meio Ambiente	Loteamentos	Atendida
02/10	Guarulhos	Fazenda	IPTU	Atendida
02/10	Diadema	Administração	Concurso Público	Atendida
04/10	Não informado	Planejamento e Meio Ambiente	Licença Ambiental	Atendida
05/10	São Paulo	Procuradoria-Geral do Município	Dívida Ativa	Parcialmente atendida
07/10	Suzano	Educação, Cultura e Esportes	Escolas Municipais	Negada (demanda pessoal sobre terceiro)
09/10	Vargem Grande Paulista	Planejamento e Meio Ambiente	Regularização de Obras	Atendida
10/10	Cibratel II	Serviços e Urbanização	Manutenção de ruas	Atendida
11/10	Mongaguá	Relações Institucionais	Leis	Atendida
15/10	São Paulo	Procuradoria-Geral do Município	Dívida Ativa	Parcialmente atendida
24/10	Osasco	Serviços e Urbanização	Manutenção de ruas	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:

SECRETARIA	TOTAL
Serviços e Urbanização	21
Procuradoria-Geral do Município	19
Comunicação Social	5
Planejamento e Meio Ambiente	5
Administração	4
Fazenda	4
Obras e Desenvolvimento Urbano	3
Educação, Cultura e Esportes	2
Saúde	2
Trânsito e Segurança Municipal	1
Turismo	1
TOTAL	60

TIPOS DE SOLICITAÇÃO	TOTAL
Reclamação	37
Solicitação	21
Denúncia	1
Elogios	1
Sugestões	1
TOTAL	60