

## RELATÓRIO DE ATIVIDADES

(De 1º a 30 de setembro de 2019)

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

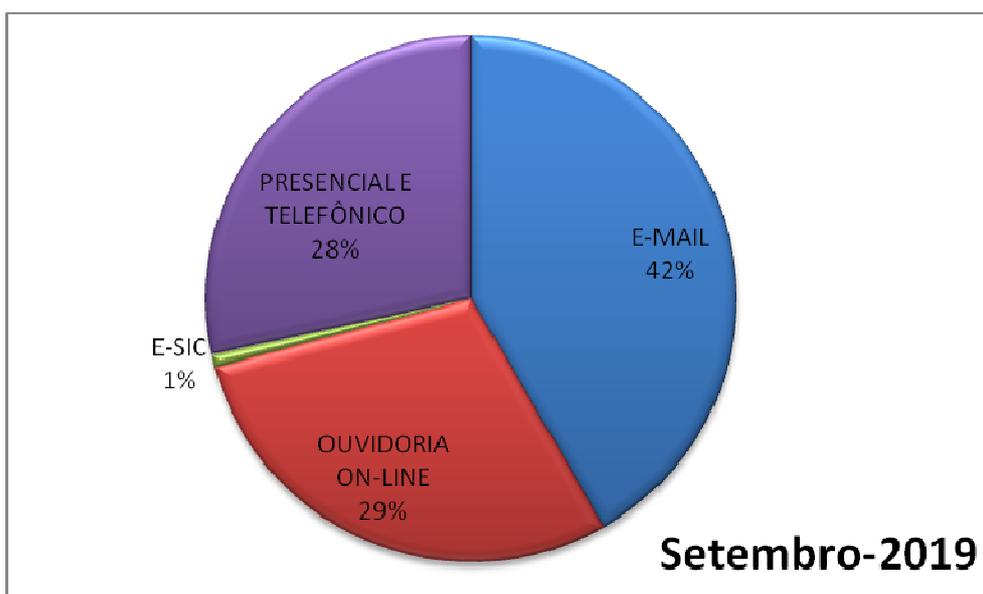
### ATENDIMENTOS

A Ouvidoria-Geral recebeu 264 solicitações de munícipes e acumula no ano 4.275 demandas.

Seguem os números:

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO - TOTAL DE ATENDIMENTO										
PLATAFORMA	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	TOTAL
E-MAIL	597	598	393	396	346	177	142	83	110	3119
OUVIDORIA ON-LINE	234	176	161	140	145	60	100	113	77	1206
E-SIC	16	8	14	4	6	11	12	18	2	91
PRESENCIAL E TELEFÔNICO	90	65	2*	18*	30	41	31	48	75	400
<b>TOTAL</b>	<b>937</b>	<b>847</b>	<b>570</b>	<b>558</b>	<b>527</b>	<b>289</b>	<b>285</b>	<b>262</b>	<b>264</b>	<b>4816</b>

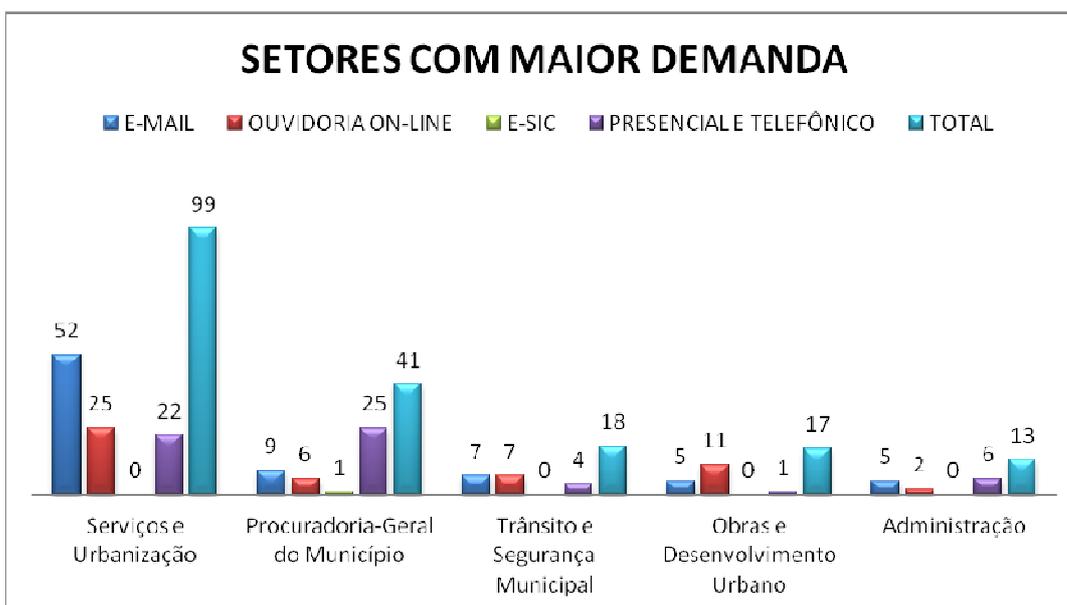
*\*Parte dos dados presenciais e telefônicos foram perdidos, por problemas técnicos*



## ATENDIMENTO POR SECRETARIAS DURANTE SETEMBRO-2019

DEMANDAS POR SECRETARIA	E-MAIL	OUVIDORIA ON-LINE	E-SIC	PRESENCIAL E TELEFÔNICO	TOTAL
Administração	5	2	0	6	13
Assistência e Desenvolvimento Social	0	0	0	0	0
Comunicação Social	3	3	0	3	9
Desenvolvimento Econômico	2	6	0	4	12
Educação, Cultura e Esportes	2	5	0	0	7
Fazenda	0	4	0	5	9
Gestão e Controle	0	0	0	0	0
Governo Municipal	1	0	0	2	3
Habitação	0	1	0	1	2
Obras e Desenvolvimento Urbano	5	11	0	1	17
Planejamento e Meio Ambiente	7	1	0	3	11
Relações do Trabalho	3	0	0	0	3
Relações Institucionais	8	0	0	0	8
Saúde	2	3	0	1	6
Serviços e Urbanização	52	25	0	22	99
Trânsito e Segurança Municipal	7	7	0	4	18
Turismo	1	0	0	0	1
Procuradoria-Geral do Município	9	6	1	25	41
Fundo Social de Solidariedade	1	0	0	0	1
Diversos*	2	3	1	0	6
<b>TOTAL</b>	<b>110</b>	<b>77</b>	<b>2</b>	<b>75</b>	<b>264</b>

\*incli demandas que não são de responsabilidade da Prefeitura de Itanhaém





# FALE CONOSCO

**E-MAIL** – Por meio do e-mail da Secretaria de Comunicação Social, a Ouvidoria-Geral recebeu 110 manifestações, sendo quase 50% das demandas pertinentes a Secretaria de Serviços e Urbanização.

SETORES	TOTAL
<b>Administração (Geral)</b>	2
Concurso	3
<b>Assistência e Desenvolvimento Social</b>	0
<b>Comunicação Social</b>	3
<b>Desenvolvimento Econômico</b>	2
<b>Educação, Cultura e Esportes</b>	
Educação	0
Cultura	2
Esportes	0
<b>Fazenda (Geral)</b>	0
Cadastro Municipal	0
Receita/IPTU	0
<b>Gestão e Controle</b>	0
<b>Governo Municipal</b>	1
<b>Habitação</b>	0
<b>Obras e Desenvolvimento Urbano</b>	5
<b>Planejamento e Meio Ambiente</b>	7
<b>Relações do Trabalho</b>	3
<b>Relações Institucionais</b>	8
<b>Saúde</b>	2
<b>Serviços e Urbanização</b>	52
<b>Trânsito e Segurança Municipal</b>	
Segurança	1
Trânsito e Transporte	6
<b>Turismo</b>	1
<b>Procuradoria-Geral do Município</b>	0
Dívida Ativa	9
<b>Fundo Social de Solidariedade</b>	1
<b>Diversos*</b>	2
<b>TOTAL</b>	<b>110</b>

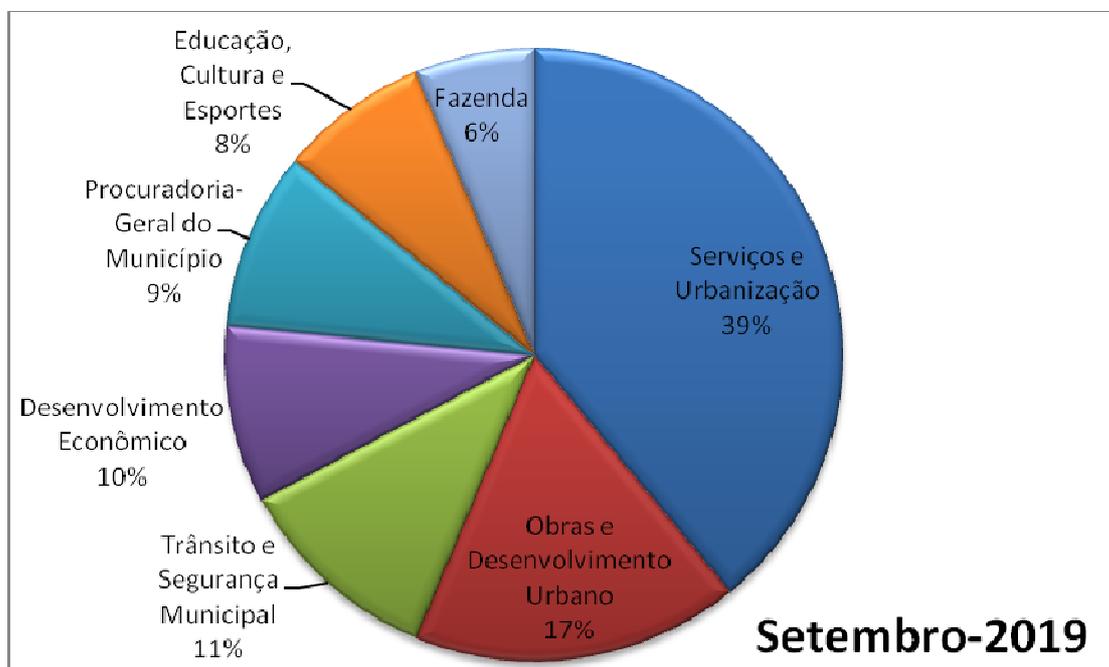
*\*inclui demandas que não são de responsabilidade da Prefeitura de Itanhaém*



# OUVIDORIA ON-LINE

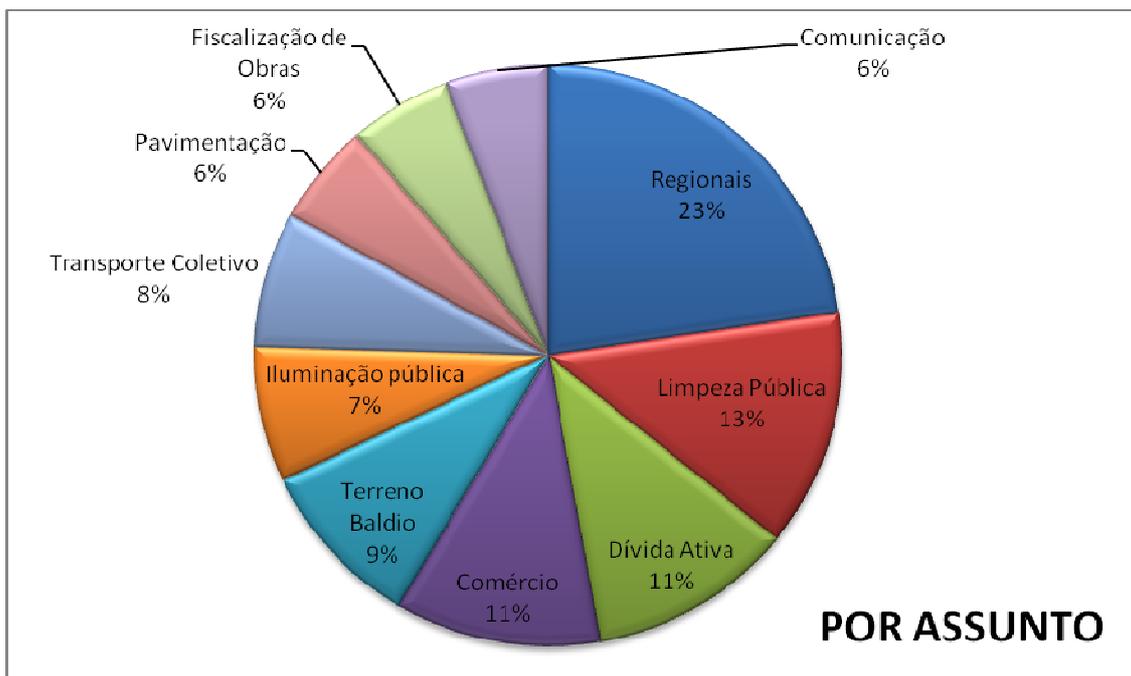
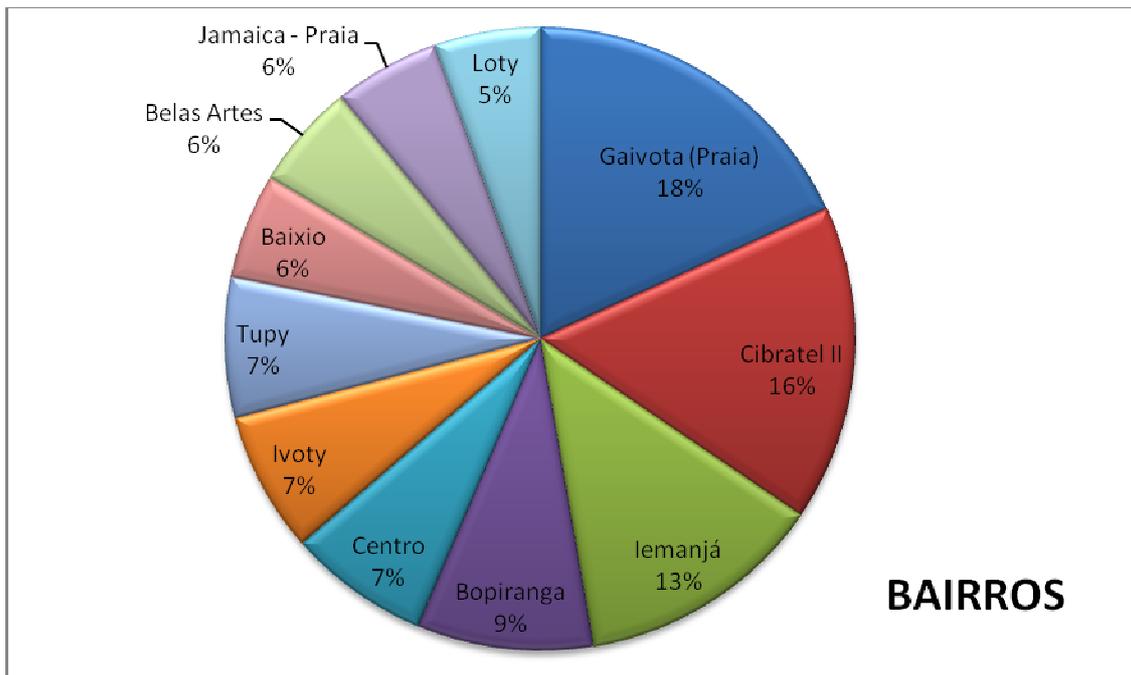
**OUVIDORIA ON-LINE** – A Prefeitura de Itanhaém também a Ouvidoria On-line ([www.itanhaem.sp.gov.br/ouvidoria](http://www.itanhaem.sp.gov.br/ouvidoria)), onde os munícipes podem enviar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias.

DEMANDAS POR SECRETARIA	Setembro
Administração	2
Comunicação Social	3
Desenvolvimento Econômico	6
Educação, Cultura e Esportes	5
Fazenda	4
Habitação	1
Obras e Desenvolvimento Urbano	11
Planejamento e Meio Ambiente	1
Saúde	3
Serviços e Urbanização	25
Trânsito e Segurança Municipal	7
Procuradoria-Geral do Município	6
Diversos/Não informado	3
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>





# OUVIDORIA ON-LINE





# OUVIDORIA ON-LINE

OCORRÊNCIAS POR BAIROS	TOTAL
Gaivota (Praia)	10
Cibratel II	9
Iemanjá	7
Bopiranga	5
Centro	4
Ivoty	4
Tupy	4
Baixio	3
Belas Artes	3
Jamaica - Praia	3
Loty	3
Gaivota (Interior)	2
Jardim Coronel	2
São Fernando	2
Savoy	2
Suarão	2
Verde Mar	2
Balneário Califórnia	1
Cidade Anchieta	1
Jardim das Palmeiras	1
Sabaúna	1
Santa Terezinha	1
Umuarama	1
Anônimos	4
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>

ASSUNTOS PRINCIPAIS	TOTAL
Regionais	12
Outros assuntos	9
Limpeza Pública	7
Dívida Ativa	6
Comércio	6
Terreno Baldio	5
Iluminação pública	4
Transporte Coletivo	4
Pavimentação	3
Fiscalização de Obras	3
Comunicação	3
IPTU	2
Saneamento Básico	2
Guarda Civil Municipal	2
Escolas Municipais	2
Creches Municipais	1
UPA	1
Habitação	1
Meio Ambiente	1
CMTECE	1
Unidade de Saúde da Família	1
Saúde da Mulher	1
<b>TOTAL</b>	<b>77</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 setembro de 2019, não houve atendimento presencial no Sic, somente na plataforma eletrônica (e-Sic).

DATA	CIDADE	SETOR	ASSUNTO	ATENDIMENTO
26/09	Cibratel II	Conteúdo Incompreensível	Conteúdo Incompreensível	Não conhecida
29/09	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:

SECRETARIA	TOTAL
Administração	6
Comunicação Social	3
Desenvolvimento Econômico	4
Fazenda	5
Governo Municipal	2
Habitação	1
Obras e Desenvolvimento Urbano	1
Planejamento e Meio Ambiente	3
Saúde	1
Serviços e Urbanização	22
Trânsito e Segurança Municipal	4
Procuradoria-Geral do Município	25
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>

TIPOS DE SOLICITAÇÃO	Total
Reclamação	46
Solicitação	26
Denúncia	3
Elogios	0
Sugestões	0
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>