

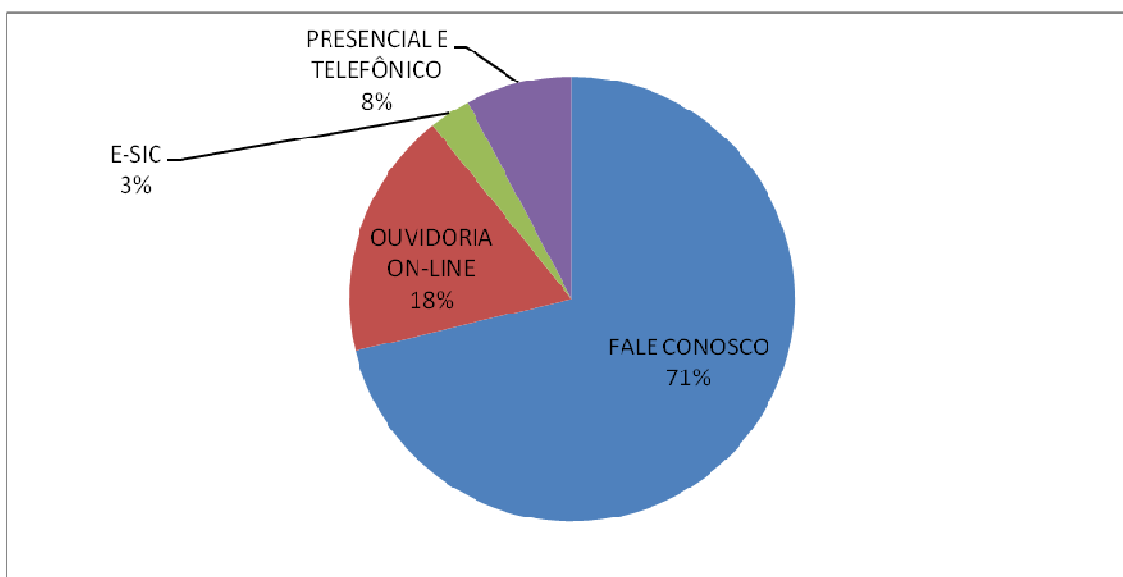
RELATÓRIO MENSAL DE ATIVIDADES

(De 1º a 30 de setembro de 2018)

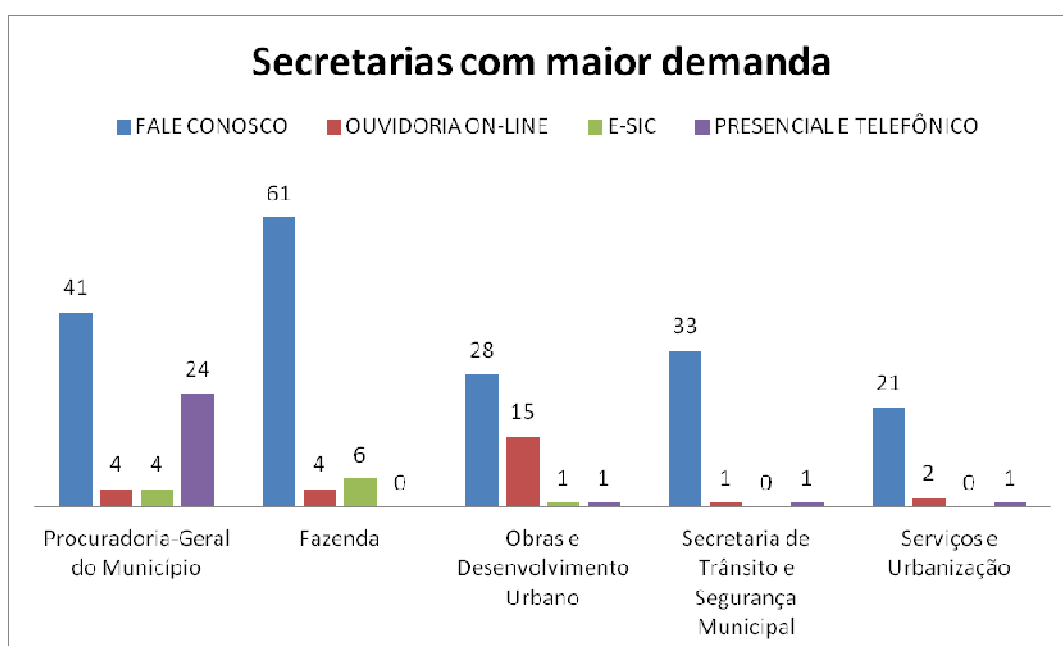
Relatório mensal de atendimento na Ouvidoria-Geral do Município, da Secretaria Municipal de Comunicação Social, referente ao mês de setembro de 2018, atendendo o disposto na Lei Municipal nº 4.244, de 7 de junho de 2018.

ATENDIMENTO GERAL

TOTAL DE ATENDIMENTO	
FALE CONOSCO	285
OUVIDORIA ON-LINE	72
E-SIC	12
PRESENCIAL E TELEFÔNICO	31
TOTAL	400



DEMANDAS POR SECRETARIA	FALE CONOSCO	OUVIDORIA ON-LINE	E-SIC	PRESENCIAL E TELEFÔNICO	TOTAL
Administração	7	10	0	1	18
Assistência e Desenvolvimento Social	3	0	0	0	3
Comunicação Social	9	0	0	0	9
Desenvolvimento Econômico	13	2	0	0	15
Educação, Cultura e Esportes	8	9	0	1	18
Fazenda	61	4	6	0	71
Gestão e Controle	0	2	0	0	2
Governo Municipal	0	0	0	1	1
Habitação	4	0	0	0	4
Obras e Desenvolvimento Urbano	28	15	1	1	45
Planejamento e Meio Ambiente	11	0	0	0	11
Relações do Trabalho	7	1	0	0	8
Relações Institucionais	8	0	0	0	8
Saúde	8	4	1	1	14
Serviços e Urbanização	21	2	0	1	24
Secretaria de Trânsito e Segurança Municipal	33	1	0	1	35
Turismo	18	0	0	0	18
Procuradoria-Geral do Município	41	4	4	24	73
Fundo Social de Solidariedade	0	0	0	0	0
Diversos	5	18	0	0	23
TOTAL	285	72	12	31	400





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 e indireta. A média de atendimento é 250 solicitações por mês e 3 mil ao ano, sendo as maiores demandas relativas a Serviços e Urbanização, IPTU, concursos públicos e Dívida Ativa.

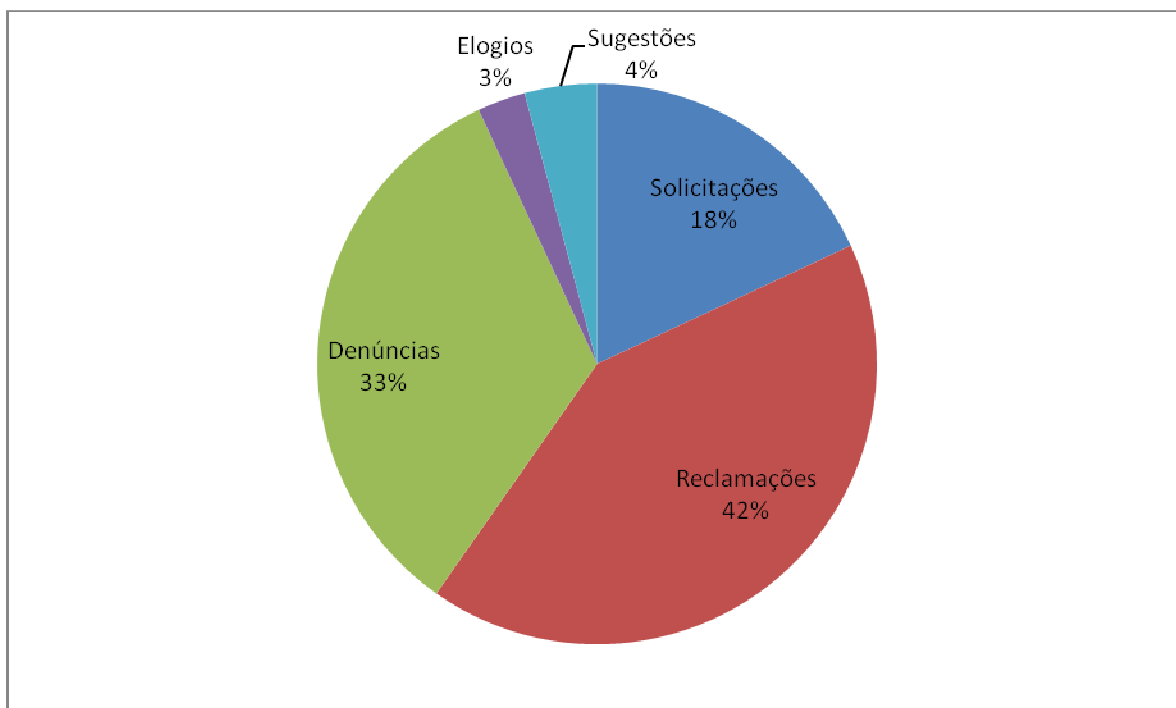
SETORES	Setembro
Secretaria de Administração (Geral)	2
Concurso	5
Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social	3
Secretaria de Comunicação Social	9
Secretaria de Desenvolvimento Econômico	13
Secretaria de Educação, Cultura e Esportes	
Educação	6
Cultura	2
Esportes	0
Secretaria da Fazenda (Geral)	22
Cadastro Municipal	10
Receita/IPTU	29
Secretaria de Gestão e Controle	0
Secretaria de Governo Municipal	0
Secretaria de Habitação	4
Secretaria de Obras e Desenvolvimento Urbano	28
Secretaria de Planejamento e Meio Ambiente	11
Secretaria de Relações do Trabalho	7
Secretaria de Relações Institucionais	8
Secretaria de Saúde	8
Secretaria de Serviços e Urbanização	21
Secretaria de Trânsito e Segurança Municipal	
Segurança	7
Trânsito	25
Transportes	1
Secretaria de Turismo	18
Procuradoria-Geral do Município	1
Dívida Ativa	40
Fundo Social de Solidariedade	0
Diversos	5
TOTAL	285

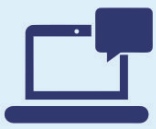


OUVIDORIA ON-LINE

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. A média é de 800 solicitações ao ano.

TIPOS DE SOLICITAÇÕES	Setembro
Solicitações	13
Reclamações	30
Denúncias	24
Elogios	2
Sugestões	3
TOTAL	72





OUVIDORIA ON-LINE

POR ASSUNTO	
Outros assuntos	13
Concurso Público 01/2017	8
Outros	5
Creches Municipais	5
Fiscalização de Obras	5
Escolas Municipais	4
Dívida Ativa	4
Pavimentação	4
IPTU	4
Calçadas	2
Limpeza Pública	2
Acessibilidade	2
Unidade de Pronto Atendimento - UPA	2
Terreno Baldio	2
Administração	2
Desenvolvimento Econômico	2
Gestão e Controle	2
Agendamento de exames	1
Vigilância Sanitária	1
Relações do Trabalho	1
Guarda Civil Municipal	1

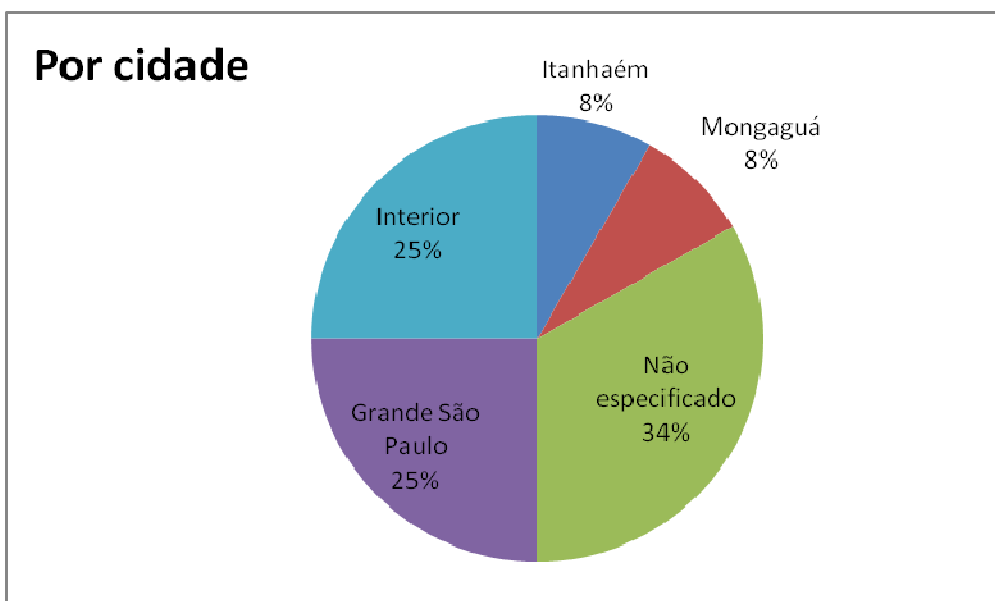
OCORRÊNCIAS POR BAIRROS	
Anônimos	34
Cidade Anchieta	6
Nossa Senhora do Sion	3
Suarão	3
Cibratel II	3
Centro	3
Gaivota - Praia	3
Sabaúna	2
Umuarama	2
Bopiranga	2
Praia dos Sonhos	2
Campos Elíseos	2
Guarda Civil	1
Guapurá	1
Cibratel I	1
Gaivota - Interior	1
Ivoty	1
Savoy	1
Jamaica - Praia	1

DEMANDAS POR SECRETARIA	
Administração	10
Desenvolvimento Econômico	2
Educação, Cultura e Esportes	9
Fazenda	4
Gestão e Controle	2
Obras e Desenvolvimento Urbano	15
Relações do Trabalho	1
Saúde	4
Serviços e Urbanização	2
Trânsito e Segurança Municipal	1
Procuradoria-Geral do Município	4
Outros	18
TOTAL	72



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. Também em formato on-line, o e-Sic está disponível no link www.itanhaem.sp.gov.br/esic. A média é de 150 atendimentos ao ano.

DATA	BAIRRO/CIDADE	SECRETARIA	ASSUNTO
01/09	Mogi das Cruzes	Procuradoria Geral do Município	Dívida Ativa
04/09	Não especificado	Fazenda	Contabilidade
04/09	Não especificado	Fazenda	Contabilidade
04/09	Não especificado	Saúde	Conselho Municipal
09/09	São Paulo	Procuradoria Geral do Município	Dívida Ativa
10/09	Várzea Paulista	Procuradoria Geral do Município	Dívida Ativa
18/09	Jundiaí	Procuradoria Geral do Município	Dívida Ativa
19/09	Itapetininga	Fazenda	Cadastro Imobiliário
21/09	Não especificado	Fazenda	Cadastro Imobiliário
24/09	São Paulo	Fazenda	Certidão Negativa
24/09	Mongaguá	Obras e Desenvolvimento Urbano	Consulta Processo
25/09	Vila Loty	Fazenda	IPTU





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.

DATA	SECRETARIA	ASSUNTO	RESPOSTA
agosto – telefônico	Administração	Concurso Público	Solicitação
31/08 – telefônico	Procuradoria Geral do Município	Dívida Ativa	Reclamação
31/08 – telefônico	Procuradoria Geral do Município	Dívida Ativa	Reclamação
31/08 – presencial	Procuradoria Geral do Município	Dívida Ativa	Reclamação
31/08 – telefônico	Procuradoria Geral do Município	Dívida Ativa	Reclamação
31/08 – telefônico	Procuradoria Geral do Município	Dívida Ativa	Reclamação
31/08 – telefônico	Procuradoria Geral do Município	Dívida Ativa	Reclamação
03/09 – telefônico	Procuradoria Geral do Município	Dívida Ativa	Reclamação
28/08 – telefônico	Procuradoria Geral do Município	Dívida Ativa	Reclamação
28/08 – telefônico	Procuradoria Geral do Município	Dívida Ativa	Reclamação
04/09 – telefônico	Procuradoria Geral do Município	Dívida Ativa	Reclamação
04/09 – telefônico	Procuradoria Geral do Município	Dívida Ativa	Reclamação
04/09 – telefônico	Governo	Governo, Obras e Comércio	Denúncia
05/09 – telefônico	Procuradoria Geral do Município	Dívida Ativa	Dúvidas
05/09 – telefônico	Procuradoria Geral do Município	Dívida Ativa	Dúvidas
06/09 – presencial	Trânsito e Segurança Municipal	Transporte público	Reclamação
06/09 – telefônico	Educação, Cultura e Esportes	Aulas de judô	Denúncia
09/09 – telefônico	Procuradoria Geral do Município	Dívida Ativa	Reclamação
10/09 – telefônico	Procuradoria Geral do Município	Dívida Ativa	Reclamação
12/09 – telefônico	Procuradoria Geral do Município	Dívida Ativa	Reclamação
12/09 – telefônico	Obras e Desenvolvimento Urbano	Limpeza de terrenos	Reclamação
13/09 – presencial	Procuradoria Geral do Município	Dívida Ativa	Reclamação
19/09 – telefônico	Procuradoria Geral do Município	Procuradoria-Geral	Reclamação
20/09 – telefônico	Procuradoria Geral do Município	Dívida Ativa	Reclamação
20/09 – telefônico	Procuradoria Geral do Município	Dívida Ativa	Reclamação
20/09 – telefônico	Serviços e Urbanização	Iluminação Pública	Reclamação
24/09 – telefônico	Procuradoria Geral do Município	Dívida Ativa	Reclamação
25/09 – telefônico	Procuradoria Geral do Município	Dívida Ativa	Reclamação
25/09 – telefônico	Procuradoria Geral do Município	Dívida Ativa	Reclamação
28/09 – telefônico	Saúde	Especialidades médicas	Dúvidas
28/09 – telefônico	Procuradoria Geral do Município	Dívida Ativa	Reclamação



PRESENCIAL

