

## **RELATÓRIO DE ATIVIDADES**

(De 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2019)

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

### **ATENDIMENTOS**

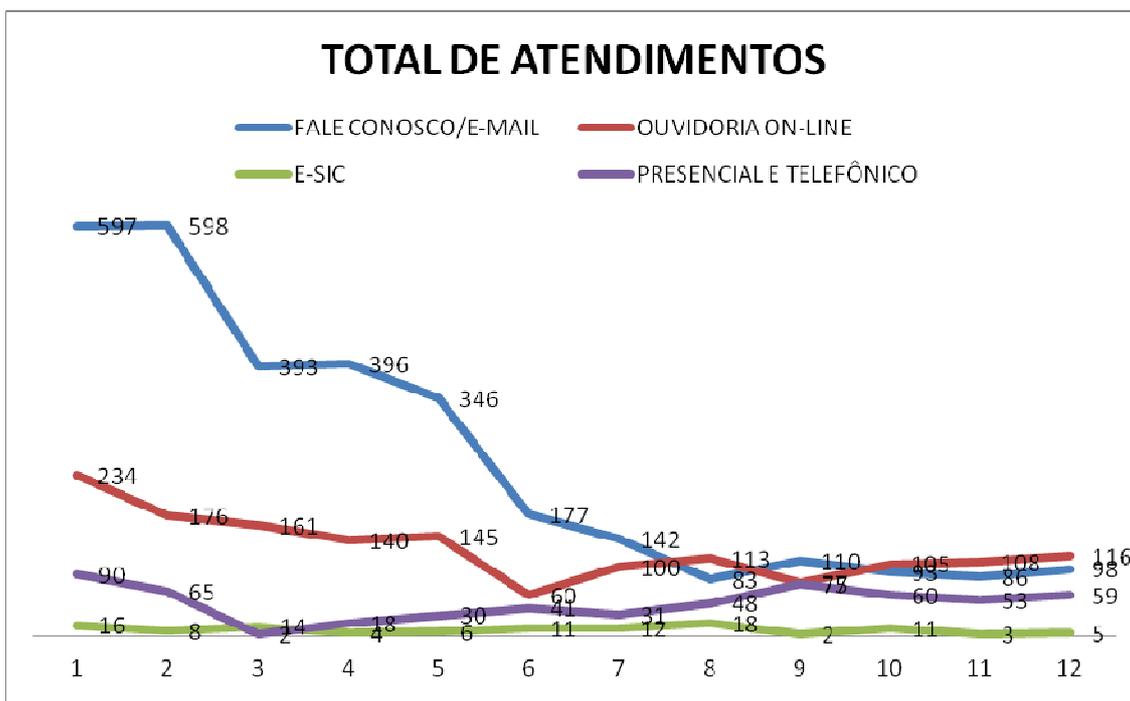
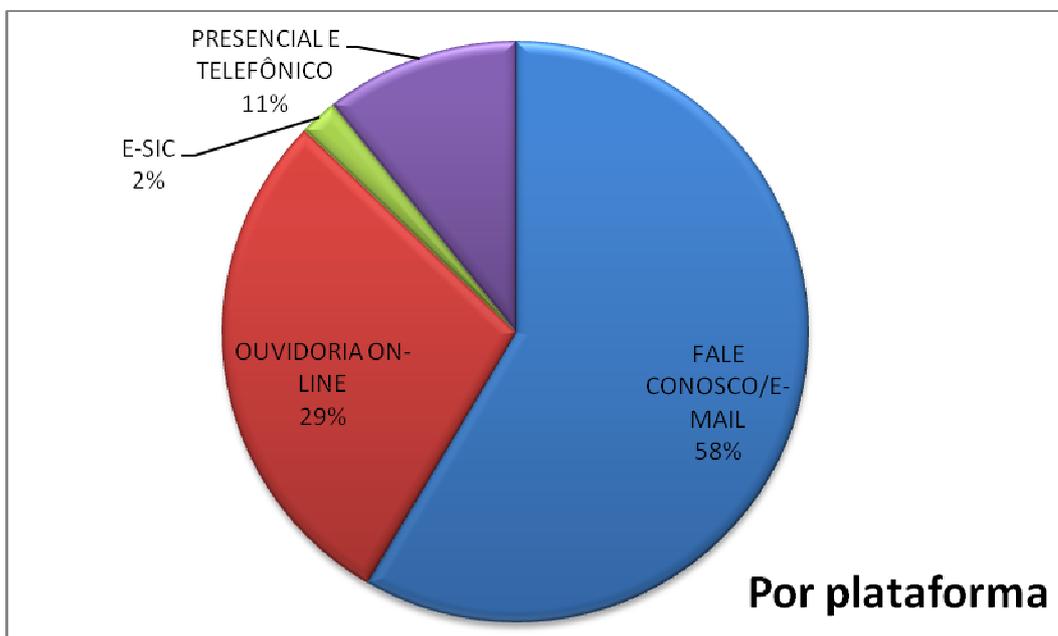
A Ouvidoria-Geral recebeu 5.336 manifestações durante todo o ano de 2019. As plataformas mais utilizadas foram: E-mail (58%), Ouvidoria On-line (29%), Presencial e Telefônico (11%) e-Sic (2%). Do total de demandas da Ouvidoria-Geral de Itanhaém, 26 seguiam em aberto no dia 31 de dezembro de 2019 e o restante (5.310) obtiveram respostas conclusivas ou foram encerradas.

Seguem os números:

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO - TOTAL DE ATENDIMENTO						
PLATAFORMA	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	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
<b>TOTAL</b>	<b>937</b>	<b>847</b>	<b>570</b>	<b>558</b>	<b>527</b>	<b>289</b>

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

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO - TOTAL DE ATENDIMENTO							
PLATAFORMA	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL
E-MAIL	142	83	110	93	86	98	3119
OUVIDORIA ON-LINE	100	113	77	105	108	116	1535
E-SIC	12	18	2	11	3	5	110
PRESENCIAL E TELEFÔNICO	31	48	75	60	53	59	572
<b>TOTAL</b>	<b>285</b>	<b>262</b>	<b>264</b>	<b>269</b>	<b>250</b>	<b>278</b>	<b>5336</b>



OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO – POR ATENDIMENTO	
PLATAFORMA	MANIFESTAÇÕES EM ABERTO
E-MAIL	3
OUVIDORIA ON-LINE	14
E-SIC	1
PRESENCIAL E TELEFÔNICO	8
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>

### COMPARAÇÃO COM O ANO ANTERIOR

- Comparando ao mesmo período do ano passado, os atendimentos da Ouvidoria-Geral tiveram um aumento de 16% no número de manifestações.

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO – TOTAL DE ATENDIMENTO EM 2019	
PLATAFORMA	TOTAL
FALE CONOSCO/E-MAIL	3119
OUVIDORIA ON-LINE	1535
E-SIC	110
PRESENCIAL E TELEFÔNICO	572
<b>TOTAL</b>	<b>5336</b>

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO – TOTAL DE ATENDIMENTO EM 2018	
PLATAFORMA	TOTAL
FALE CONOSCO/E-MAIL	3566
OUVIDORIA ON-LINE	748
E-SIC	102
PRESENCIAL E TELEFÔNICO	160
<b>TOTAL</b>	<b>4576</b>

## ATENDIMENTO POR SECRETARIAS

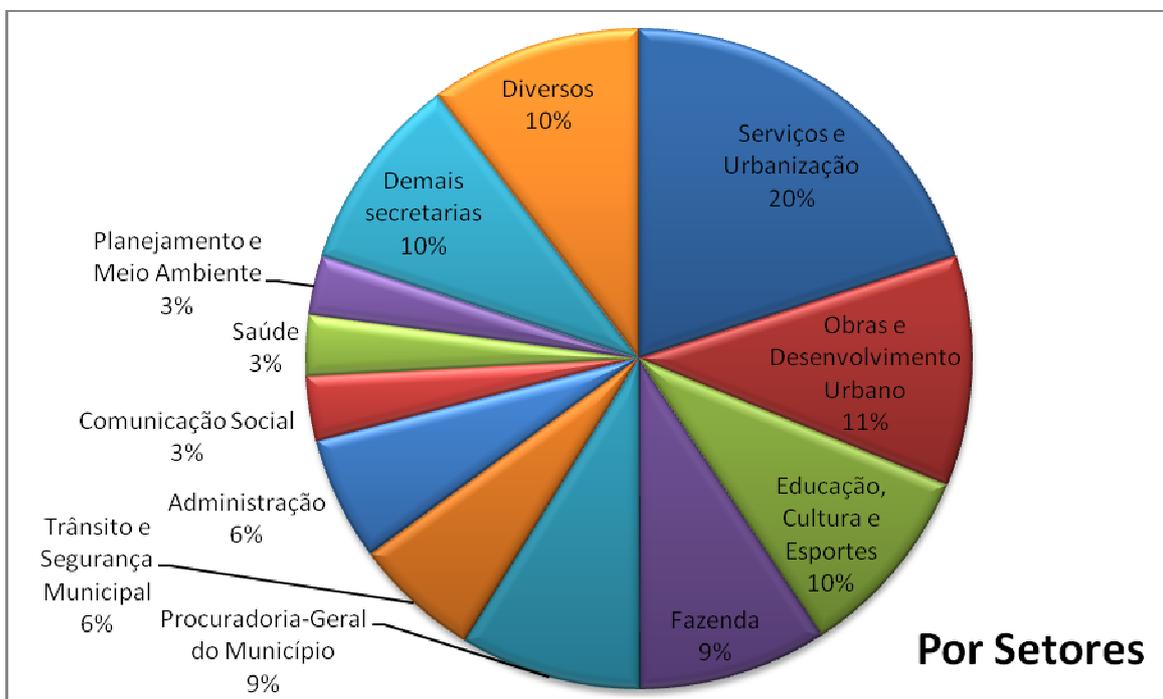
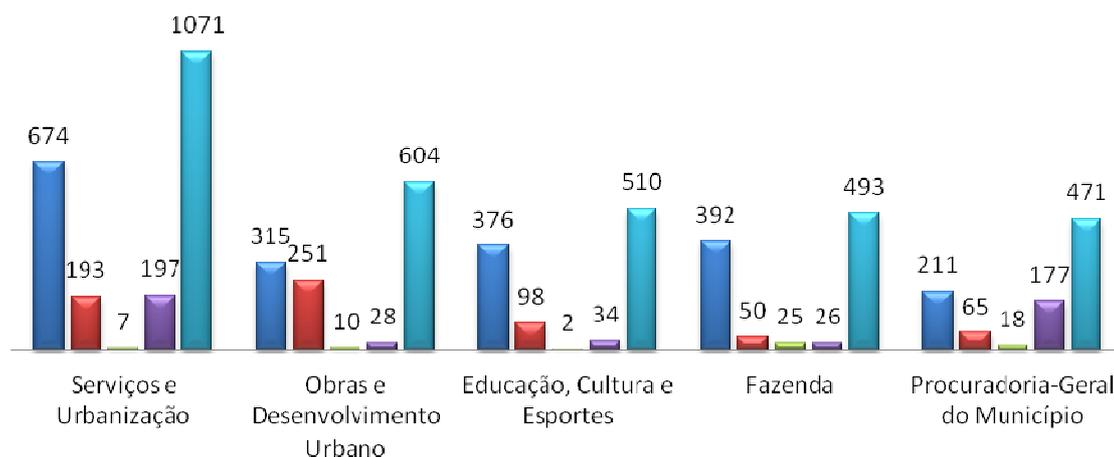
DEMANDAS POR SECRETARIA	E-MAIL	OUVIDORIA ON-LINE	E-SIC	PRESENCIAL E TELEFÔNICO	TOTAL
Administração	86	207	16	16	325
Assistência e Desenvolvimento Social	38	4	0	7	49
Comunicação Social	145	12	2	11	170
Desenvolvimento Econômico	66	21	2	16	105
Educação, Cultura e Esportes	376	98	2	34	510
Fazenda	392	50	25	26	493
Gestão e Controle	1	0	0	0	1
Governo Municipal	48	0	0	4	52
Habitação	25	9	0	1	35
Obras e Desenvolvimento Urbano	315	251	10	28	604
Planejamento e Meio Ambiente	111	12	14	19	156
Relações do Trabalho	82	15	1	2	100
Relações Institucionais	62	2	3	0	67
Saúde	98	42	1	18	159
Serviços e Urbanização	674	193	7	197	1071
Trânsito e Segurança Municipal	214	84	6	27	331
Turismo	81	9	0	12	102
Procuradoria-Geral do Município	211	65	18	177	471
Fundo Social de Solidariedade	8	0	0	0	8
Diversos*	86	461	3	1	551
<b>TOTAL</b>	<b>3119</b>	<b>1535</b>	<b>110</b>	<b>572</b>	<b>5336</b>

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

- As secretarias com maior demanda são: Serviços e Urbanização, Obras e Desenvolvimento Urbano, Educação, Cultura e Esportes, Fazenda e Procuradoria Geral do Município;
- As solicitações mais frequentes foram concursos públicos, IPTU, Dívida Ativa, segurança pública, regularização de obras, trânsito, transporte coletivo, manutenção de ruas, pavimentação, iluminação pública e terreno baldio;
- As manifestações relacionadas à zeladoria da Cidade, considerando as secretarias de Serviços e Urbanização e Obras e Desenvolvimento Urbano, representaram 31,4% de todas as demandas da Ouvidoria-Geral.

## SETORES COM MAIOR DEMANDA

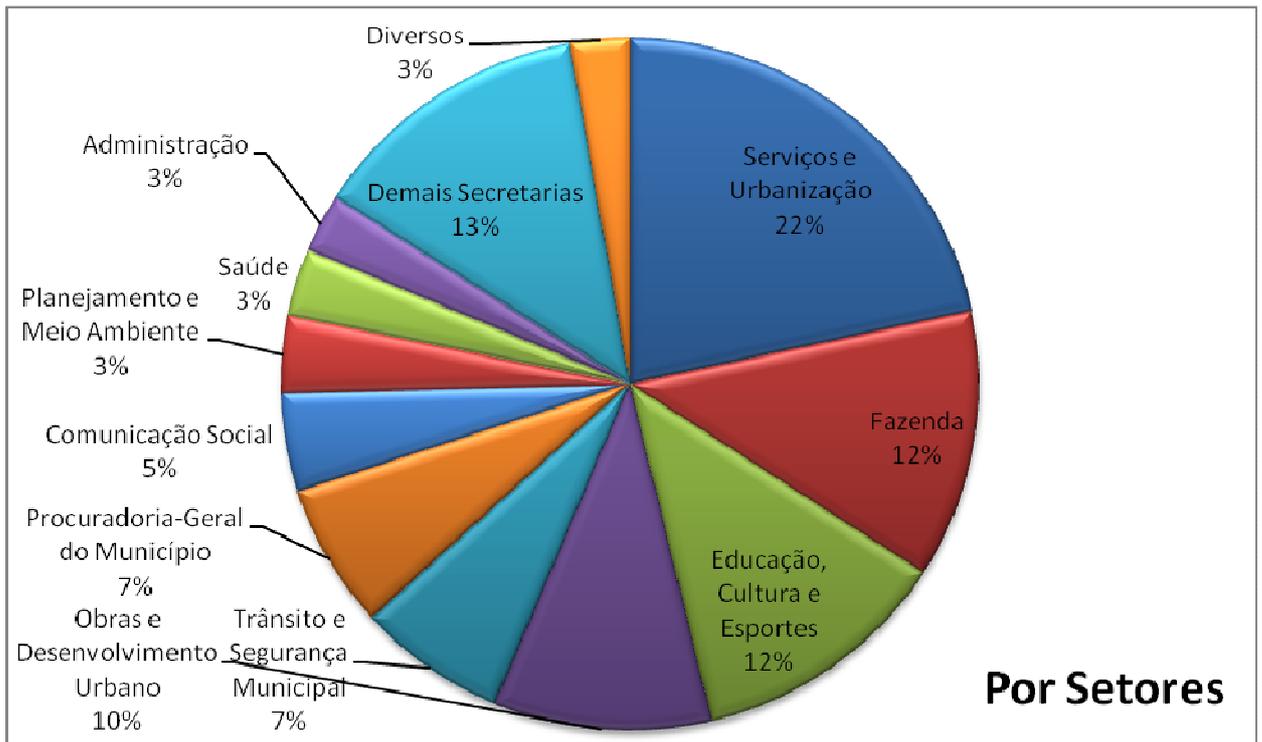
■ FALE CONOSCO ■ OUVIDORIA ON-LINE ■ E-SIC ■ PRESENCIAL E TELEFÔNICO ■ TOTAL





# FALE CONOSCO

**FALE CONOSCO/ E-MAIL** – A ferramenta Fale Conosco 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. Considerando Fale Conosco e as manifestações recebidas por meio do e-mail da Secretaria de Comunicação Social foram 3.119 demandas.





# FALE CONOSCO

FALE CONOSCO - E-MAIL							
SETORES	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	TOTAL
<b>Administração (Geral)</b>	5	6	0	4	2	3	20
Concurso	9	12	4	4	12	6	47
<b>Assistência e Desenvolvimento Social</b>	3	8	13	2	6	2	34
<b>Comunicação Social</b>	10	24	25	39	10	6	114
<b>Desenvolvimento Econômico</b>	7	13	7	11	6	5	49
<b>Educação, Cultura e Esportes</b>							
Educação	114	122	34	18	13	5	306
Cultura	9	6	6	6	7	3	37
Esportes	1	6	1	3	3	0	14
<b>Fazenda (Geral)</b>	9	26	6	13	18	5	77
Cadastro Municipal	10	13	16	7	3	3	52
Receita/IPTU	79	54	28	16	23	19	219
<b>Gestão e Controle</b>	0	0	0	0	1	0	1
<b>Governo Municipal</b>	4	4	6	2	1	7	24
<b>Habitação</b>	4	6	6	1	2	1	20
<b>Obras e Desenvolvimento Urbano</b>	52	48	44	39	53	22	258
<b>Planejamento e Meio Ambiente</b>	13	26	23	10	6	7	85
<b>Relações do Trabalho</b>	9	11	18	15	9	6	68
<b>Relações Institucionais</b>	11	6	4	2	1	4	28
<b>Saúde</b>	28	12	7	12	15	8	82
<b>Serviços e Urbanização</b>	77	85	101	121	79	38	501
<b>Trânsito e Segurança Municipal</b>							
Segurança	32	17	2	7	28	2	88
Trânsito e Transporte	23	21	14	17	11	3	89
<b>Turismo</b>	24	20	7	12	5	2	70
<b>Procuradoria-Geral do Município</b>	0	6	0	6	2	0	14
Dívida Ativa	48	32	18	20	15	8	141
<b>Fundo Social de Solidariedade</b>	1	1	1	0	0	0	3
<b>Diversos*</b>	15	13	2	9	15	12	66
<b>TOTAL</b>	<b>597</b>	<b>598</b>	<b>393</b>	<b>396</b>	<b>346</b>	<b>177</b>	<b>2507</b>

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



# FALE CONOSCO

FALE CONOSCO - E-MAIL							
SETORES	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL
<b>Administração (Geral)</b>	0	0	2	0	3	0	25
Concurso	2	3	3	2	3	1	61
<b>Assistência e Desenvolvimento Social</b>	0	0	0	1	3	0	38
<b>Comunicação Social</b>	10	2	3	7	6	3	145
<b>Desenvolvimento Econômico</b>	4	2	2	1	4	4	66
<b>Educação, Cultura e Esportes</b>							
Educação	3	3	0	0	2	1	315
Cultura	2	1	2	0	0	1	43
Esportes	0	1	0	0	3	0	18
<b>Fazenda (Geral)</b>	2	0	0	3	7	3	92
Cadastro Municipal	0	0	0	0	1	5	58
Receita/IPTU	4	5	0	3	1	10	242
<b>Gestão e Controle</b>	0	0	0	0	0	0	1
<b>Governo Municipal</b>	4	1	1	4	5	9	48
<b>Habitação</b>	2	2	0	0	1	0	25
<b>Obras e Desenvolvimento Urbano</b>	13	7	5	8	8	16	315
<b>Planejamento e Meio Ambiente</b>	7	4	7	3	4	1	111
<b>Relações do Trabalho</b>	6	1	3	0	2	2	82
<b>Relações Institucionais</b>	14	7	8	1	3	1	62
<b>Saúde</b>	1	4	2	5	2	2	98
<b>Serviços e Urbanização</b>	51	21	52	22	14	13	674
<b>Trânsito e Segurança Municipal</b>							
Segurança	3	3	1	1	1	9	106
Trânsito e Transporte	2	2	6	6	2	1	108
<b>Turismo</b>	2	0	1	1	4	3	81
<b>Procuradoria-Geral do Município</b>	0	0	0	0	0	0	14
Dívida Ativa	7	5	9	20	7	8	197
<b>Fundo Social de Solidariedade</b>	2	2	1	0	0	0	8
<b>Diversos*</b>	1	7	2	5	0	5	86
<b>TOTAL</b>	<b>142</b>	<b>83</b>	<b>110</b>	<b>93</b>	<b>86</b>	<b>98</b>	<b>3119</b>

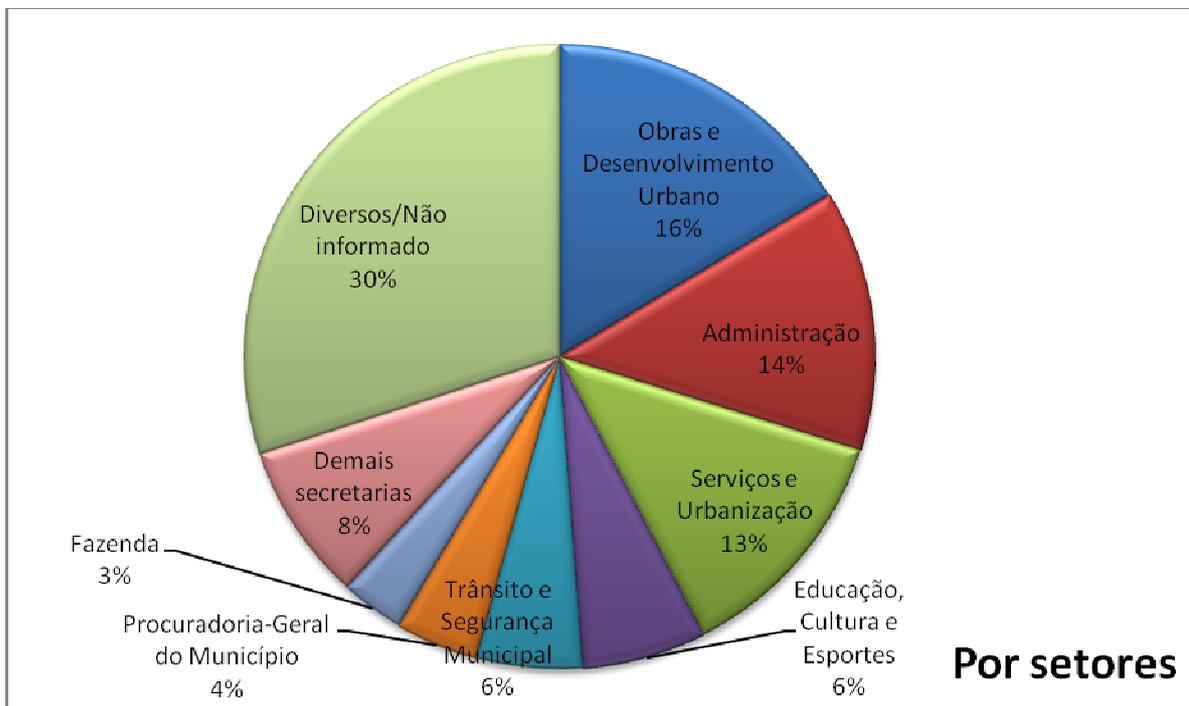
*\*inclui demandas que não são de responsabilidade da Prefeitura de Itanhaém*



# 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. No dia 7 de junho, foi implantado um novo e mais moderno sistema da Ouvidoria On-line, o que tornou as estatísticas (bairros, assuntos e secretarias) mais precisas.

Seguem os números:





# OUVIDORIA ON-LINE

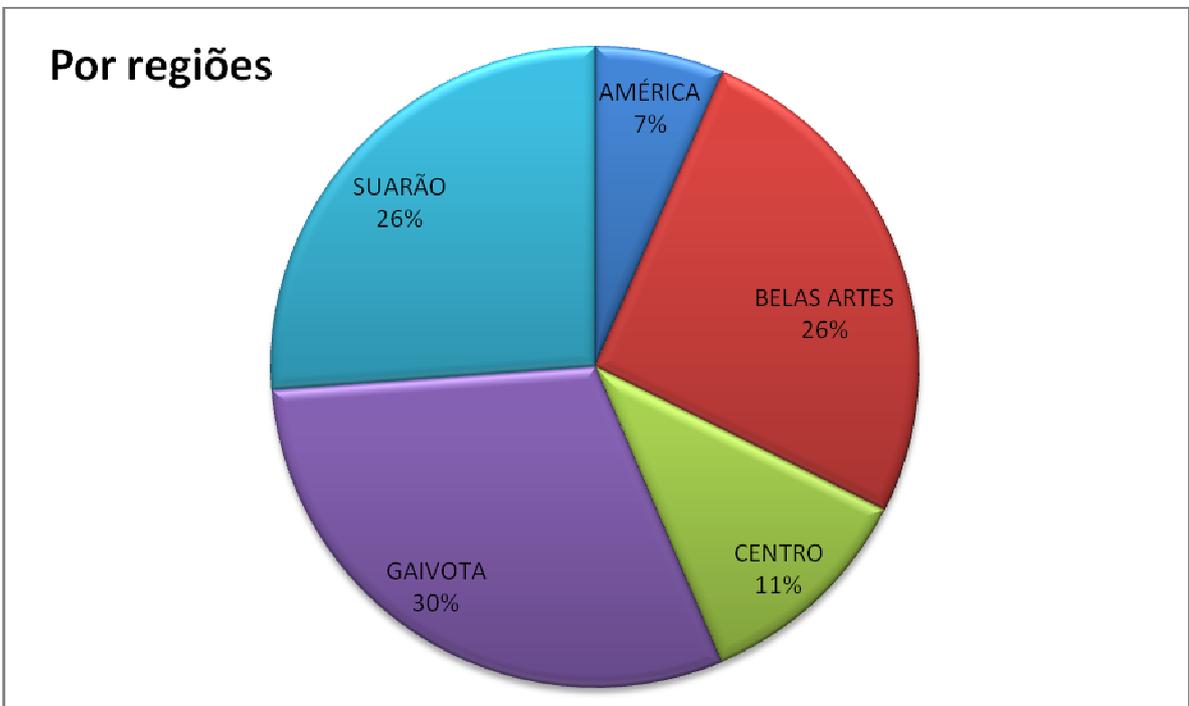
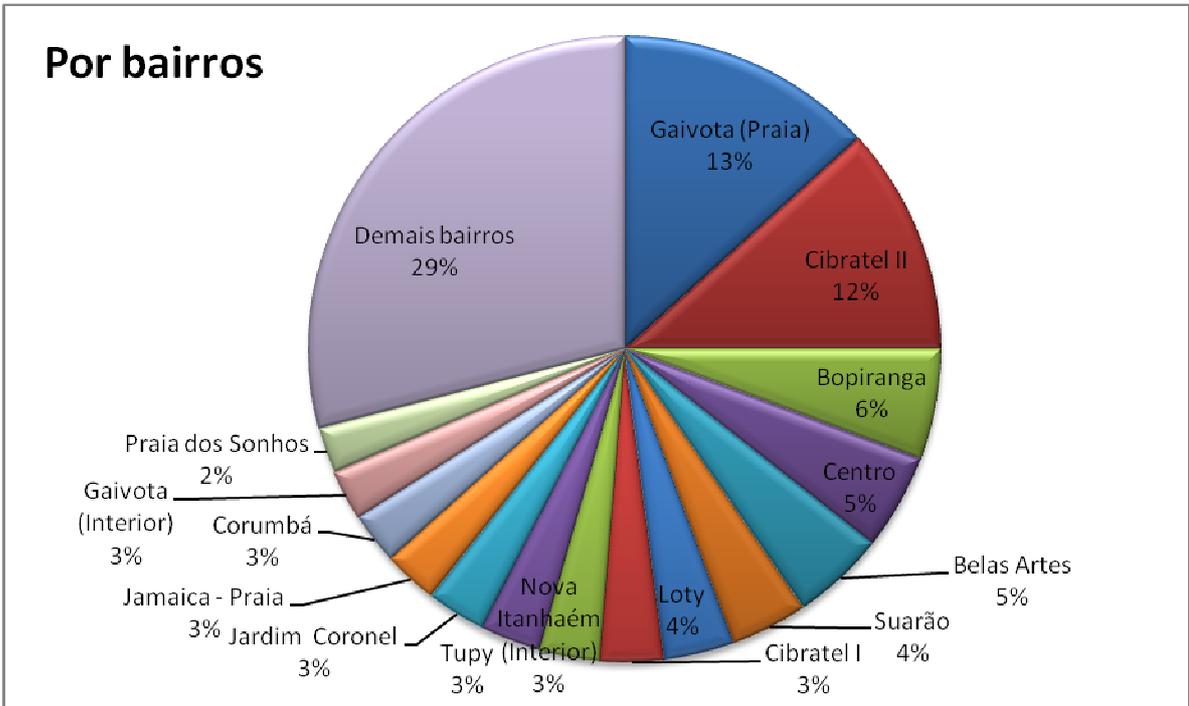
DEMANDAS POR SECRETARIA	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	TOTAL
Administração	57	35	25	24	24	5	170
Comunicação Social	0	0	0	0	0	1	1
Desenvolvimento Econômico	0	0	0	0	0	0	0
Educação, Cultura e Esportes	0	7	17	0	9	3	36
Fazenda	11	0	0	6	0	2	19
Habitação	0	0	0	0	0	1	1
Obras e Desenvolvimento Urbano	21	16	28	21	32	22	140
Planejamento e Meio Ambiente	0	0	0	0	0	1	1
Relações do Trabalho	5	0	0	9	0	1	15
Saúde	0	0	0	0	0	2	2
Serviços e Urbanização	7	19	11	4	12	16	69
Trânsito e Segurança Municipal	0	5	0	0	0	2	7
Procuradoria-Geral do Município	7	5	0	5	0	2	19
Diversos/Não informado	126	89	80	71	68	2	436
<b>TOTAL</b>	<b>234</b>	<b>176</b>	<b>161</b>	<b>140</b>	<b>145</b>	<b>60</b>	<b>916</b>

DEMANDAS POR SECRETARIA	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL
Administração	10	2	2	8	3	12	207
Assistência e Desenvolvimento Social	0	2	0	0	1	1	4
Comunicação Social	2	1	3	3	2	0	12
Desenvolvimento Econômico	1	3	6	6	3	2	21
Educação, Cultura e Esportes	15	4	5	13	13	12	98
Fazenda	3	4	4	4	9	7	50
Gestão e Controle	0	0	0	0	0	0	0
Governo Municipal	0	0	0	0	0	0	0
Habitação	0	0	1	1	4	2	9
Obras e Desenvolvimento Urbano	22	18	11	21	20	19	251
Planejamento e Meio Ambiente	1	2	1	5	1	1	12
Relações do Trabalho	0	0	0	0	0	0	15
Relações Institucionais	0	1	0	0	0	1	2
Saúde	10	5	3	6	5	11	42
Serviços e Urbanização	18	37	25	15	15	14	193
Trânsito e Segurança Municipal	11	14	7	12	14	19	84
Turismo	0	0	0	0	7	2	9
Procuradoria-Geral do Município	5	13	6	8	3	11	65
Fundo Social de Solidariedade	0	0	0	0	0	0	0
Diversos/Não informado	2	7	3	3	8	2	461
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>113</b>	<b>77</b>	<b>105</b>	<b>108</b>	<b>116</b>	<b>1535</b>



# OUVIDORIA ON-LINE

## POR REGIÃO E BAIRRO:





# OUVIDORIA ON-LINE

## 1º SEMESTRE:

OCORRÊNCIAS POR BAIROS	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	TOTAL
Cibratel II	12	18	15	12	15	12	84
Gaivota (Praia)	17	14	14	9	13	10	77
Belas Artes	7	6	15	6	5	3	42
Bopiranga	8	11	4	4	6	1	34
Centro	9	9	3	6	2	2	31
Suarão	6	7	7	5	4	1	30
Cibratel I	8	3	2	8	5	2	28
Loty	5	9	4	2	5	2	27
Corumbá	9	5	4	1	3	0	22
Gaivota (Interior)	4	0	5	8	3	1	21
Jamaica - Praia	3	3	6	5	0	2	19
Jardim Coronel	4	6	2	4	1	1	18
Tupy	4	0	0	3	9	2	18
Jardim Suarão (Praia)	3	2	0	2	7	1	15
Praia dos Sonhos	5	6	3	0	1	0	15
São Fernando	5	2	1	0	5	2	15
Nossa Senhora do Sion	7	4	0	3	0	0	14
Savoy	0	1	3	3	6	1	14
Nova Itanhaém (Interior)	5	0	4	2	1	1	13
Umuarama	3	1	1	4	0	2	11
Laranjeiras	4	3	2	0	0	1	10
Verde Mar	4	3	0	0	1	2	10
Campos Elíseos	3	0	2	0	3	0	8
Jardim Suarão (interior)	4	1	2	0	1	0	8
Sabaúna	0	0	2	4	0	1	7
Guapurá	2	0	0	4	0	0	6
Cidade Anchieta	0	0	4	0	0	1	5
Oásis	0	2	0	2	0	1	5
Satélite	0	2	2	0	0	1	5
Guapiranga	0	0	0	1	2	0	3
Nova Itanhaém (Praia)	0	0	0	1	1	1	3
Ivoty	0	0	0	0	0	2	2
Marrocos	0	0	1	0	0	1	2
Mosteiro	0	1	0	1	0	0	2
Tropical	0	0	0	0	2	0	2
Vila São Paulo	0	1	0	0	1	0	2
Baixio	0	0	0	0	0	1	1
Balneário Califórnia	0	0		0	0	1	1
Anônimos	93	56	53	40	43	1	286
<b>TOTAL</b>	<b>141</b>	<b>120</b>	<b>108</b>	<b>100</b>	<b>102</b>	<b>59</b>	<b>916</b>



# OUVIDORIA ON-LINE

## 2º SEMESTRE:

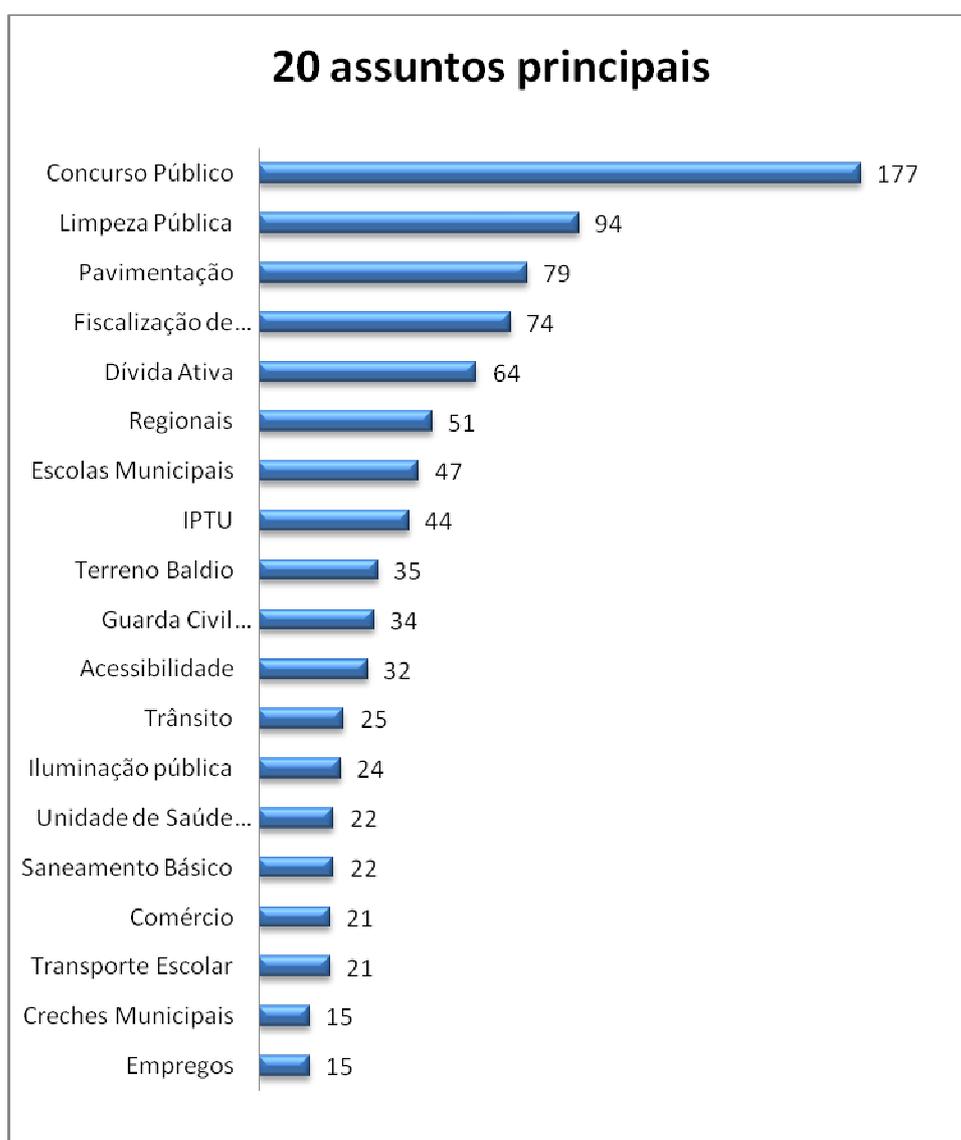
OCORRÊNCIAS POR BAIROS	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL DO ANO
Aguapeú	2	1	0	4	2	1	10
Anônimos	2	6	4	14	19	12	343
Baixio	1	0	3	2	0	0	7
Balneário Califórnia	2	1	1	0	1	0	6
Belas Artes	1	0	3	1	3	7	57
Bopiranga	7	6	5	2	5	9	68
Campos Elíseos	1	2	0	1	0	3	15
Centro	5	2	4	12	1	4	59
Chácaras Cibratel	1	3	0	0	1	0	5
Cibratel I	2	6	0	0	1	2	39
Cibratel II	12	9	9	5	9	12	140
Cidade Anchieta	0	0	1	1	2	2	11
Corumbá	1	1	0	2	1	5	32
Gaivota (Interior)	0	5	2	0	2	1	31
Gaivota (Praia)	10	28	10	9	9	15	158
Guapiranga	3	2	0	0	0	0	8
Guapurá	10	6	0	1	0	1	24
Guarda Civil	0	0	0	2	1	1	4
Iemanjá	0	2	7	7	2	1	19
Ivoty	0	1	4	0	1	0	8
Jamaica - Interior	0	0	0	2	0	1	3
Jamaica - Praia	5	1	3	1	2	2	33
Jardim Coronel	6	1	2	1	3	5	36
Jardim Itamar	0	0	0	0	1	0	1
Jardim Suarão (Praia)	0	1	0	3	1	5	25
Jardim Suarão (interior)	0	0	0	3	1	4	16
Jardim das Palmeiras	0	2	1	1	0	1	5
Laranjeiras	1	0	0	0	2	0	13
Loty	3	4	3	4	2	0	43
Marrocos	0	1	0	0	0	0	3
Mosteiro	1	1	0	2	0	0	6
Nossa Senhora do Sion	1	0	0	0	0	0	15
Nova Itanhaém (Interior)	4	8	0	5	3	4	37
Nova Itanhaém (Praia)	1	0	0	1	3	0	8
Oásis	1	1	0	0	1	1	9
Praia dos Sonhos	3	2	0	2	4	2	28
Rio Acima	1	0	0	1	0	0	2
Sabaúna	0	0	1	0	0	0	8
Santa Terezinha	1	2	1	5	1	0	10
São Fernando	0	2	2	2	3	0	24



# OUVIDORIA ON-LINE

Satélite	0	0	0	2	0	0	7
Savoy	0	1	2	2	1	0	20
Suarão	4	1	2	1	5	4	47
Tropical	0	1	0	0	7	2	12
Tupy	2	3	4	1	4	5	37
Umuarama	4	0	1	1	2	2	21
Verde Mar	1	0	2	2	2	1	18
Vila São Paulo	1	0	0	0	0	1	4
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>113</b>	<b>77</b>	<b>105</b>	<b>108</b>	<b>116</b>	<b>1535</b>

## POR ASSUNTO PRINCIPAL:





# OUVIDORIA ON-LINE

## 1º SEMESTRE:

ASSUNTOS PRINCIPAIS	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	TOTAL
Concurso Público	57	35	25	24	24	1	166
Outros assuntos	126	89	80	71	68	1	435
IPTU	11	0	0	6	0	2	19
Acessibilidade	8	0	8	9	7	0	32
Pavimentação	8	11	10	8	9	3	49
Limpeza Pública	7	13	11	4	7	5	47
Dívida Ativa	7	5	0	5	0	2	19
Fiscalização de Obras	5	0	5	4	9	10	33
Empregos	5	0	0	9	0	1	15
Saneamento Básico	0	6	0	0	5	1	12
Transporte Escolar	0	7	0	0	0	0	7
Calçadas	0	5	0	0	0	2	7
Guarda Civil Municipal	0	5	0	0	0	1	6
Terreno Baldio	0	0	5	0	7	3	15
Creches Municipais	0	0	5	0	0	0	5
Escolas Municipais	0	0	12	0	9	1	22
Regionais	0	0	0	0	0	8	8
Administração	0	0	0	0	0	5	5
Obras Gerais	0	0	0	0	0	4	4
UPA	0	0	0	0	0	2	2
Iluminação pública	0	0	0	0	0	2	2
Comunicação	0	0	0	0	0	1	1
Habitação	0	0	0	0	0	1	1
Meio Ambiente	0	0	0	0	0	1	1
CMTECE	0	0	0	0	0	1	1
Cultura	0	0	0	0	0	1	1
Ponto de ônibus	0	0	0	0	0	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>234</b>	<b>176</b>	<b>161</b>	<b>140</b>	<b>145</b>	<b>60</b>	<b>916</b>

## 2º SEMESTRE:

ASSUNTOS PRINCIPAIS	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL
Outros assuntos	9	8	9	13	17	17	508
Concurso Público	7	0	0	3	0	1	177
Limpeza Pública	5	18	7	6	6	5	94
Pavimentação	5	3	3	2	11	6	79
Fiscalização de Obras	10	7	3	11	4	6	74
Dívida Ativa	5	13	6	8	2	11	64
Regionais	9	9	12	3	5	5	51
Escolas Municipais	5	2	2	6	2	8	47
IPTU	3	1	2	4	9	6	44



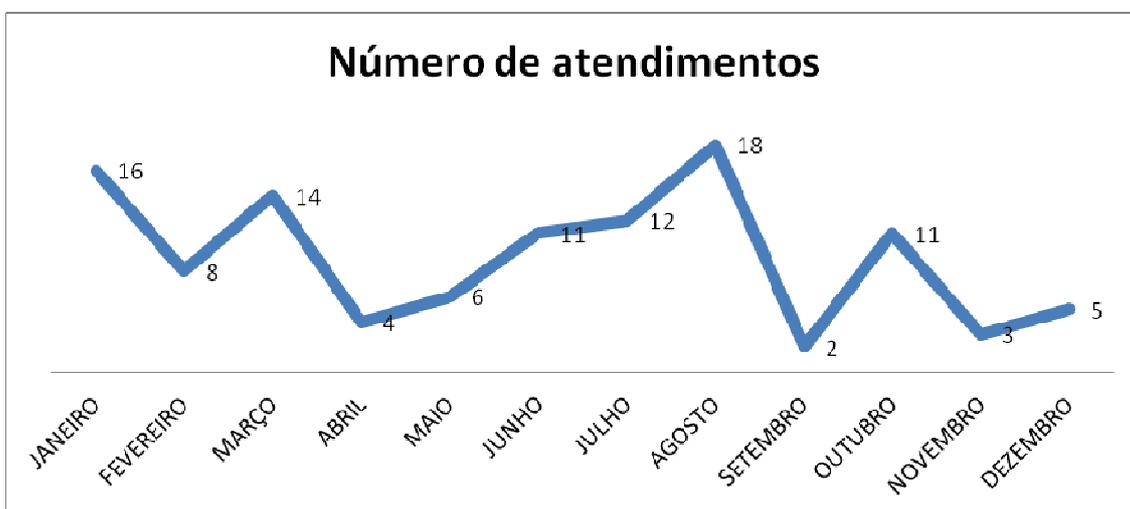
# OUVIDORIA ON-LINE

Terreno Baldio	4	5	5	2	0	4	35
Guarda Civil Municipal	3	1	2	5	5	12	34
Acessibilidade	0	0	0	0	0	0	32
Trânsito	5	11	0	1	6	2	25
Iluminação pública	4	7	4	2	2	3	24
Saneamento Básico	0	3	2	3	1	1	22
Unidade de Saúde da Família	7	3	1	3	1	7	22
Transporte Escolar	0	0	0	5	8	1	21
Comércio	1	3	6	6	3	2	21
Empregos	0	0	0	0	0	0	15
Creches Municipais	8	1	1	0	0	0	15
Comunicação	2	2	3	3	2	0	13
Calçadas	0	0	0	4	0	1	12
Meio Ambiente	1	2	1	5	1	1	12
UPA	2	1	1	0	3	1	10
Habitação	0	0	1	1	4	2	9
Turismo	0	0	0	0	7	2	9
Transporte Coletivo	1	0	4	0	0	3	8
Assistência Social	0	6	0	0	1	1	8
Regularização de Obras	2	2	0	1	1	1	7
Administração	0	0	0	0	0	0	5
Obras Gerais	0	0	0	0	0	1	5
Vigilância em Saúde	1	1	0	0	1	2	5
CMTECE	0	0	1	0	0	1	3
Recursos Humanos	0	1	0	1	1	0	3
Agendamento de exames	0	0	0	2	0	1	3
Leis e Decretos	0	1	0	0	0	1	2
Urbanização de Praças	0	0	0	1	1	0	2
Faixas e sinalização	0	0	0	0	1	1	2
Cultura	0	0	0	0	0	0	1
Ponto de ônibus	0	0	0	0	0	0	1
Livro Didático	0	1	0	0	0	0	1
Emplacamento de Ruas	0	1	0	0	0	0	1
Esportes	1	0	0	0	0	0	1
Fazenda	0	0	0	1	0	0	1
EMAD	0	0	0	1	0	0	1
Qualidade no Ensino	0	0	0	1	0	0	1
Uniforme Escolar	0	0	0	1	0	0	1
Consulta Processos	0	0	0	0	1	0	1
Fiscalização de Transporte Clandestino	0	0	0	0	1	0	1
Desenvolvimento Econômico	0	0	0	0	1	0	1
Saúde da Mulher	0	0	1	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>113</b>	<b>77</b>	<b>105</b>	<b>108</b>	<b>116</b>	<b>1535</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. Durante todo o ano de 2019, houve apenas 1 (um) atendimento ao Sic, e os demais (109) foram na plataforma eletrônica (e-Sic).

Seguem os números:



- Quanto ao tipo de atendimento, seguem as definições:

**Atendida:** É aquela solicitação cuja resposta atende plenamente ao solicitado

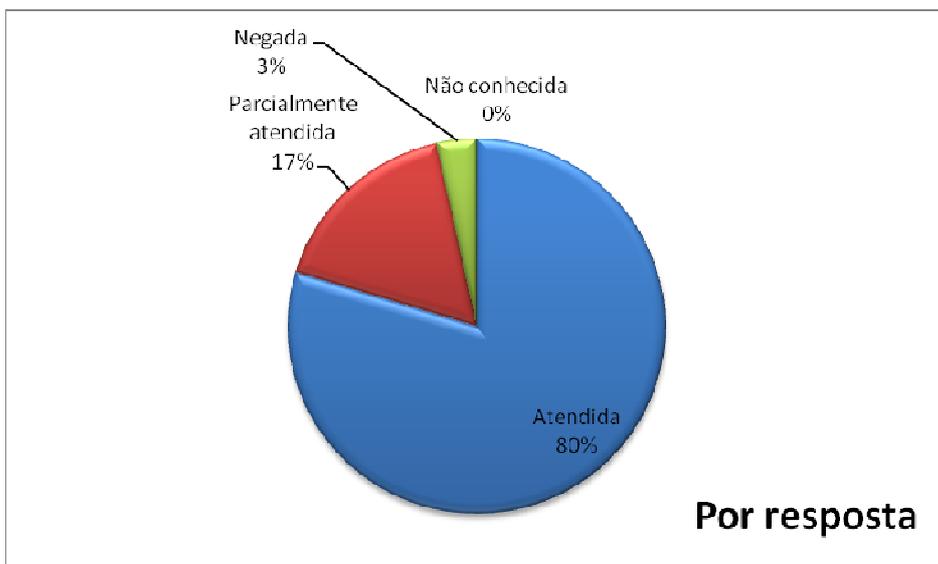
**Parcialmente atendida:** É aquela cuja resposta atende apenas parcialmente ao solicitado, quer pela inexistência da informação, quer pela impossibilidade legal de fornecê-la

**Negada:** É aquela cuja resposta nega acesso à informação solicitada

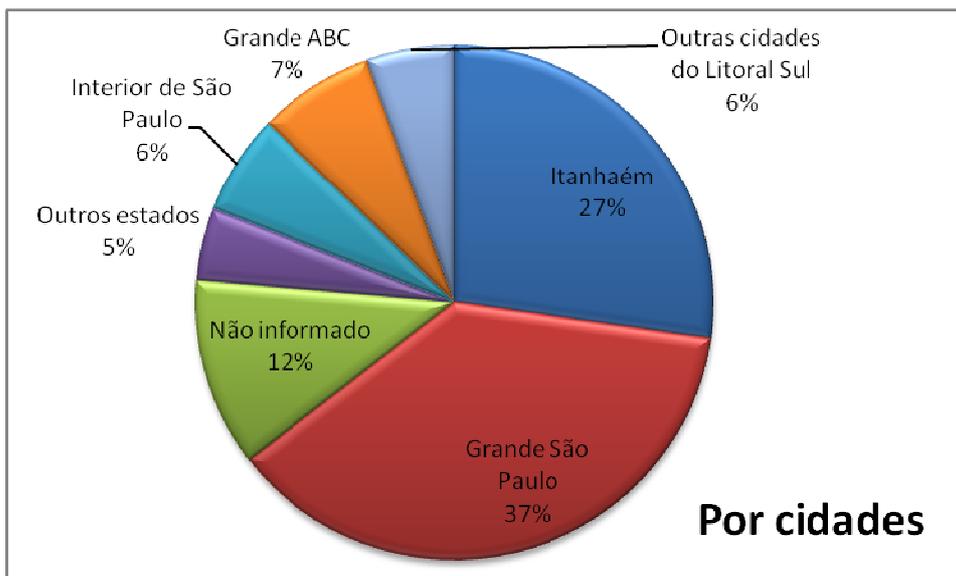
**Não conhecida:** É aquela que não possui elementos mínimos previsto em lei para ser atendida, ou seja, identificação do solicitante e especificação do assunto solicitado.



## POR RESPOSTA:



## POR CIDADE:





<b>ATENDIMENTO - POR SECRETARIA</b>	
Administração	16
Comunicação Social	2
Desenvolvimento Econômico	2
Educação, Cultura e Esportes	2
Fazenda	25
Obras e Desenvolvimento Urbano	10
Planejamento e Meio Ambiente	14
Relações do Trabalho	1
Relações Institucionais	3
Saúde	1
Serviços e Urbanização	7
Trânsito e Segurança Municipal	6
Procuradoria-Geral do Município	18
Diversos	3
<b>TOTAL</b>	<b>110</b>

<b>ATENDIMENTO - POR ASSUNTO</b>	
Boletim Oficial	1
Cadastro Municipal	3
Certidão de Uso do Solo	1
Certidão Negativa	4
Coleta Seletiva	1
Comércio	2
Concurso Público	6
Contabilidade	2
Conteúdo Incompreensível	1
Creche	1
Dívida Ativa	17
Escolas Municipais	1
E-Sic	1
Iluminação pública	1
IPTU	16
Leis	3
Licença Ambiental	1
Licitações	3
Manutenção de ruas	6
Matrícula de Imóvel	1
Obras gerais	1
Obras particulares	5
Pavimentação	3

Planejamento Urbano	2
Praias	2
Recursos Humanos	8
Rede especializada	1
Regularização de Obras	7
Remoção de árvore	1
Sabesp	1
Topografia	1
Trânsito	5
Vagas de emprego	1
<b>TOTAL</b>	<b>110</b>

<b>ATENDIMENTO - POR CIDADE</b>	
Itanhaém	30
São Paulo	34
Não informado	13
Belo Horizonte	2
Andradina	1
Diadema	3
Jandira	1
Mauá	2
Osasco	2
Peruíbe	2
Santo André	1
São Bernardo do Campo	2
Brasília	1
Campinas	1
Guarulhos	1
Itariri	1
Mongaguá	3
Presidente Prudente	1
Ribeirão Preto	1
Rio de Janeiro	1
Sorocaba	1
Suzano	1
Vargem Grande Paulista	2
Votuporanga	1
Barueri	1
Curitiba	1
<b>TOTAL</b>	<b>110</b>



# PRESENCIAL

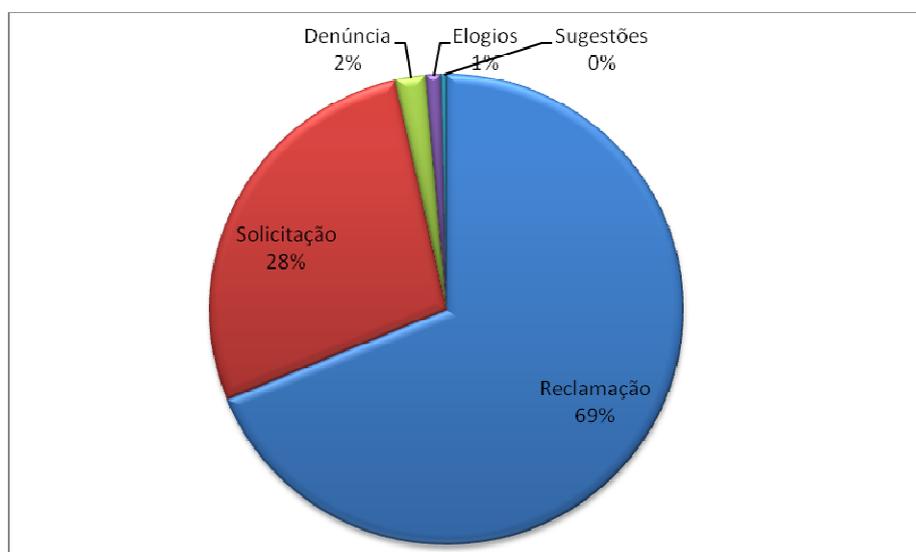
**PRESENCIAL E TELEFÔNICO** – Além do atendimento on-line, a Ouvidoria-Geral do Município realiza atendimento presencial e telefônico, nas dependências da Secretaria de Comunicação Social, no Paço Municipal Anchieta (Avenida Washington Luiz, 75, Centro), de segunda a sexta-feira, das 9 às 16 horas. Telefone: (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:

TIPOS DE SOLICITAÇÃO	Janeiro	Fevereiro	Março*	Abril*	Maió	Junho	Total
Reclamação	59	51	1	15	24	34	184
Solicitação	27	14	1	2	6	6	56
Denúncia	1	1	0	1	0	0	3
Elogios	3	1	0	0	0	0	4
Sugestões	0	0	0	0	0	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>65</b>	<b>2</b>	<b>18</b>	<b>30</b>	<b>41</b>	<b>246</b>

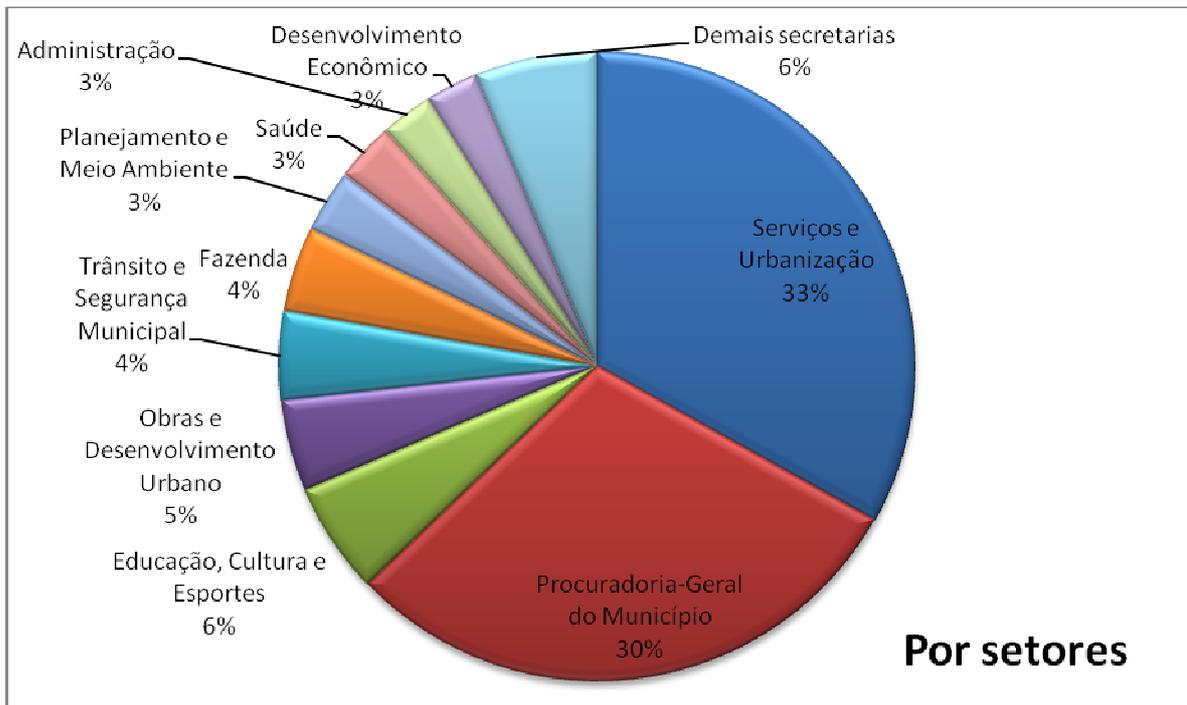
*\*Parte dos dados perdidos por problemas técnicos*

TIPOS DE SOLICITAÇÃO	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Reclamação	28	32	46	37	41	28	396
Solicitação	3	13	26	21	10	31	160
Denúncia	1	2	3	1	2	0	12
Elogios	0	1	0	1	0	0	6
Sugestões	0	0	0	1	0	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>48</b>	<b>75</b>	<b>60</b>	<b>53</b>	<b>59</b>	<b>572</b>





# PRESENCIAL



## 1º SEMESTRE:

SECRETARIA	Janeiro	Fevereiro	Março*	Abril*	Maió	Junho	Total
Administração	1	0	0	2	1	2	6
Assistência e Desenvolvimento Social	2	1	0	2	0	0	5
Comunicação Social	1	0	0	0	1	0	2
Desenvolvimento Econômico	1	3	0	1	1	1	7
Educação, Cultura e Esportes	7	12	1	2	1	3	26
Fazenda	5	2	0	0	0	0	7
Obras e Desenvolvimento Urbano	5	4	0	0	4	3	16
Planejamento e Meio Ambiente	0	0	0	0	0	3	3
Saúde	2	1	1	1	2	1	8
Serviços e Urbanização	17	19	0	7	19	24	86
Trânsito e Segurança Municipal	2	5	0	2	0	1	10
Turismo	1	1	0	0	0	0	2
Procuradoria-Geral do Município	46	20	0	1	3	2	72
Diversos	0	0	0	0	0	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>65</b>	<b>2</b>	<b>18</b>	<b>30</b>	<b>41</b>	<b>246</b>

\*Parte dos dados perdidos por problemas técnicos



# PRESENCIAL

## 2º SEMESTRE:

SECRETARIA	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL DO ANO
Administração	0	0	6	4	0	0	16
Assistência e Desenvolvimento Social	1	1	0	0	0	0	7
Comunicação Social	0	1	3	5	0	0	11
Desenvolvimento Econômico	1	2	4	0	1	1	16
Educação, Cultura e Esportes	1	2	0	2	3	0	34
Fazenda	0	2	5	4	3	5	26
Gestão e Controle	0	0	0	0	0	0	0
Governo Municipal	0	0	2	0	0	2	4
Habitação	0	0	1	0	0	0	1
Obras e Desenvolvimento Urbano	1	1	1	3	4	2	28
Planejamento e Meio Ambiente	2	5	3	5	0	1	19
Relações do Trabalho	0	2	0	0	0	0	2
Relações Institucionais	0	0	0	0	0	0	0
Saúde	4	2	1	2	0	1	18
Serviços e Urbanização	18	14	22	21	20	16	197
Trânsito e Segurança Municipal	3	3	4	1	3	3	27
Turismo	0	0	0	1	8	1	12
Procuradoria-Geral do Município	3	14	25	19	13	31	177
Fundo Social de Solidariedade	0	0	0	0	0	0	0
Diversos	0	0	0	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>48</b>	<b>75</b>	<b>60</b>	<b>53</b>	<b>59</b>	<b>572</b>

**Itanhaém, 19 de fevereiro de 2020**

**CLAUDIOMAR FERREIRA DE SANTANA**  
**Ouvidor-Geral do Município**  
**SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL**