

## RELATÓRIO DE ATIVIDADES

(De 1º a 31 de maio de 2019)

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

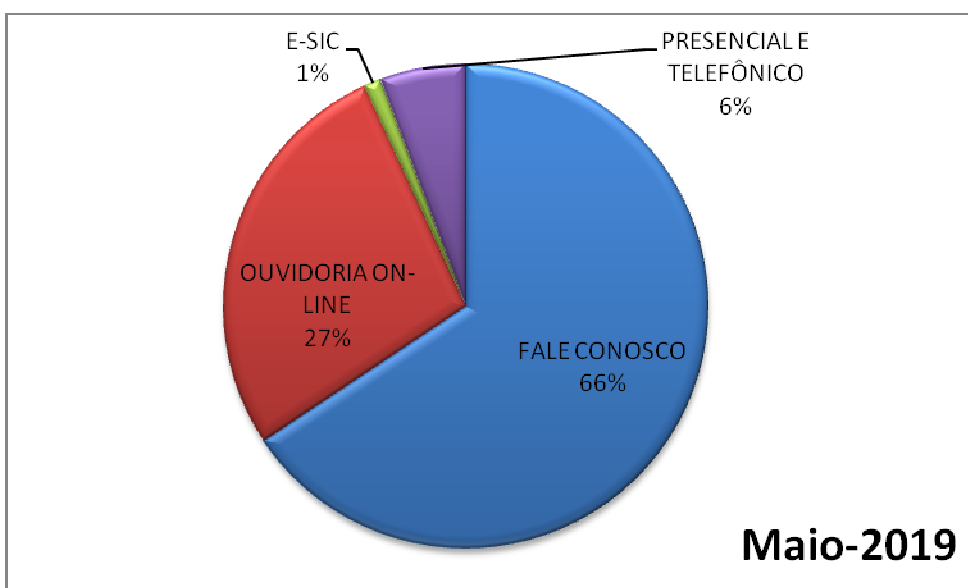
### ATENDIMENTOS

A Ouvidoria-Geral recebeu 527 solicitações de munícipes, número muito próximo do mês anterior. No acumulado do ano, já foram 3.439 demandas.

Seguem os números:

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO - TOTAL DE ATENDIMENTO						
PLATAFORMA	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	TOTAL
FALE CONOSCO	597	598	393	396	346	2.330
OUVIDORIA ON-LINE	234	176	161	140	145	856
E-SIC	16	8	14	4	6	48
PRESENCIAL E TELEFÔNICO	90	65	2*	18*	30	205
<b>TOTAL</b>	<b>937</b>	<b>847</b>	<b>570</b>	<b>558</b>	<b>527</b>	<b>3.439</b>

*\*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 111%.

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO - TOTAL DE ATENDIMENTO						
PLATAFORMA	jan/19	fev/19	mar/19	abr/19	mai/19	TOTAL
FALE CONOSCO	597	598	393	396	346	2.330
OUVIDORIA ON-LINE	234	176	161	140	145	856
E-SIC	16	8	14	4	6	48
PRESENCIAL E TELEFÔNICO	90	65	2*	18*	30	205
<b>TOTAL</b>	<b>937</b>	<b>847</b>	<b>570</b>	<b>558</b>	<b>527</b>	<b>3.439</b>

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

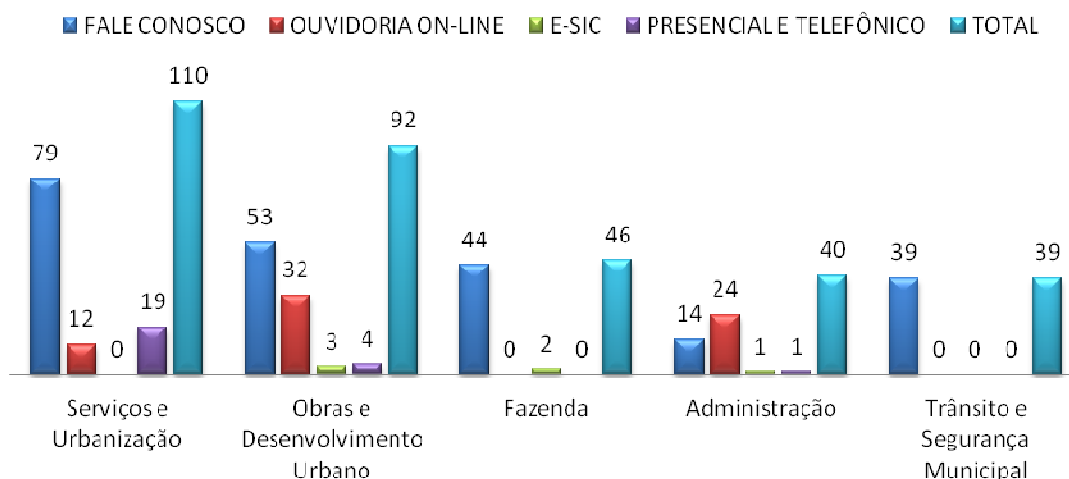
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO - TOTAL DE ATENDIMENTO						
PLATAFORMA	jan/18	fev/18	mar/18	abr/18	mai/18	TOTAL
FALE CONOSCO	359	283	220	186	197	1.245
OUVIDORIA ON-LINE	87	73	60	57	69	346
E-SIC	27	13	10	2	1	53
PRESENCIAL E TELEFÔNICO**						0
<b>TOTAL</b>	<b>473</b>	<b>369</b>	<b>290</b>	<b>245</b>	<b>267</b>	<b>1.644</b>

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

## ATENDIMENTO POR SECRETARIAS

- As secretarias com maior demanda são: Serviços e Urbanização, Desenvolvimento Urbano, Fazenda, Administração e Trânsito e Segurança Municipal;
- O mês de maio as solicitações foram relativas à limpeza pública, iluminação pública, manutenção de ruas, pavimentação, terreno baldio e regularização de obras;
- Em maio, o estudo do Instituto Sou da Paz, que apresentou novos números de violência no Estado de São Paulo, repercutiu bastante na Cidade, o que aumentou as demandas da Secretaria de Trânsito e Segurança Municipal.

## Setores com maior demanda



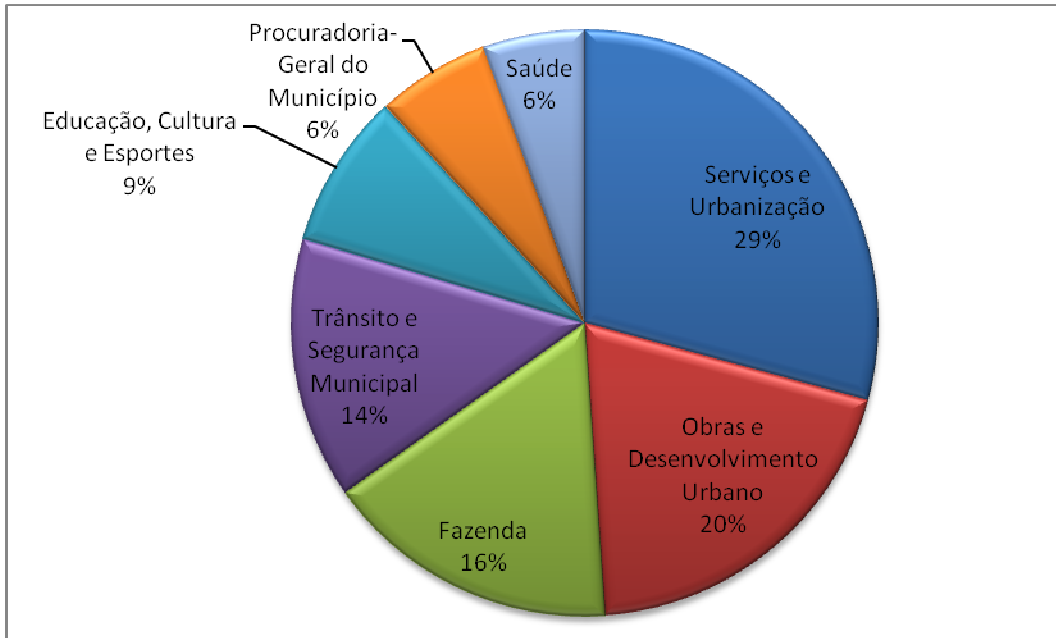
DEMANDAS POR SECRETARIA	FALE CONOSCO	OUVIDORIA ON-LINE	E-SIC	PRESENCIAL E TELEFÔNICO	TOTAL
Administração	14	24	1	1	40
Assistência e Desenvolvimento Social	6	0	0	0	6
Comunicação Social	10	0	0	1	11
Desenvolvimento Econômico	6	0	0	1	7
Educação, Cultura e Esportes	23	9	0	1	33
Fazenda	44	0	2	0	46
Gestão e Controle	1	0	0	0	1
Governo Municipal	1	0	0	0	1
Habitação	2	0	0	0	2
Obras e Desenvolvimento Urbano	53	32	3	4	92
Planejamento e Meio Ambiente	6	0	0	0	6
Relações do Trabalho	9	0	0	0	9
Relações Institucionais	1	0	0	0	1
Saúde	15	0	0	2	17
Serviços e Urbanização	79	12	0	19	110
Trânsito e Segurança Municipal	39	0	0	0	39
Turismo	5	0	0	0	5
Procuradoria-Geral do Município	17	0	0	3	20
Fundo Social de Solidariedade	0	0	0	0	0
Diversos*	15	68	0	0	83
<b>TOTAL</b>	<b>346</b>	<b>145</b>	<b>6</b>	<b>30</b>	<b>527</b>

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



# FALE CONOSCO

**FALE CONOSCO** – Ferramenta disponível no Site Oficial (link: [www2.itanhaem.sp.gov.br/fale-conosco](http://www2.itanhaem.sp.gov.br/fale-conosco)), permite solicitar demandas diversas para todos os órgãos da Administração direta. Em maio de 2019, foram 346 atendimentos.



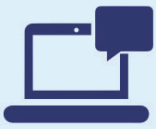
SETORES	Maio
Serviços e Urbanização	79
Obras e Desenvolvimento Urbano	53
Fazenda	44
Trânsito e Segurança Municipal	39
Educação, Cultura e Esportes	23
Procuradoria-Geral do Município	17
Saúde	15
Diversos*	15
Administração	14
Comunicação Social	10
Relações do Trabalho	9
Assistência e Desenvolvimento Social	6
Desenvolvimento Econômico	6
Planejamento e Meio Ambiente	6
Turismo	5
Habitação	2
Gestão e Controle	1
Governo Municipal	1
Relações Institucionais	1
Fundo Social de Solidariedade	0
<b>TOTAL</b>	<b>346</b>



# FALE CONOSCO

FALE CONOSCO						
SETORES	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	TOTAL
<b>Administração (Geral)</b>	5	6	0	4	2	17
Concurso	9	12	4	4	12	41
<b>Assistência e Desenvolvimento Social</b>	3	8	13	2	6	32
<b>Comunicação Social</b>	10	24	25	39	10	108
<b>Desenvolvimento Econômico</b>	7	13	7	11	6	44
<b>Educação, Cultura e Esportes</b>						
Educação	114	122	34	18	13	301
Cultura	9	6	6	6	7	34
Esportes	1	6	1	3	3	14
<b>Fazenda (Geral)</b>	9	26	6	13	18	72
Cadastro Municipal	10	13	16	7	3	49
Receita/IPTU	79	54	28	16	23	200
<b>Gestão e Controle</b>	0	0	0	0	1	1
<b>Governo Municipal</b>	4	4	6	2	1	17
<b>Habitação</b>	4	6	6	1	2	19
<b>Obras e Desenvolvimento Urbano</b>	52	48	44	39	53	236
<b>Planejamento e Meio Ambiente</b>	13	26	23	10	6	78
<b>Relações do Trabalho</b>	9	11	18	15	9	62
<b>Relações Institucionais</b>	11	6	4	2	1	24
<b>Saúde</b>	28	12	7	12	15	74
<b>Serviços e Urbanização</b>	77	85	101	121	79	463
<b>Trânsito e Segurança Municipal</b>						
Segurança	32	17	2	7	28	86
Trânsito	19	18	14	16	11	78
Transportes	4	3	0	1	0	8
<b>Turismo</b>	24	20	7	12	5	68
<b>Procuradoria-Geral do Município</b>	0	6	0	6	2	14
Dívida Ativa	48	32	18	20	15	133
<b>Fundo Social de Solidariedade</b>	1	1	1	0	0	3
<b>Diversos*</b>	15	13	2	9	15	54
<b>TOTAL</b>	<b>597</b>	<b>598</b>	<b>393</b>	<b>396</b>	<b>346</b>	<b>2.330</b>

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

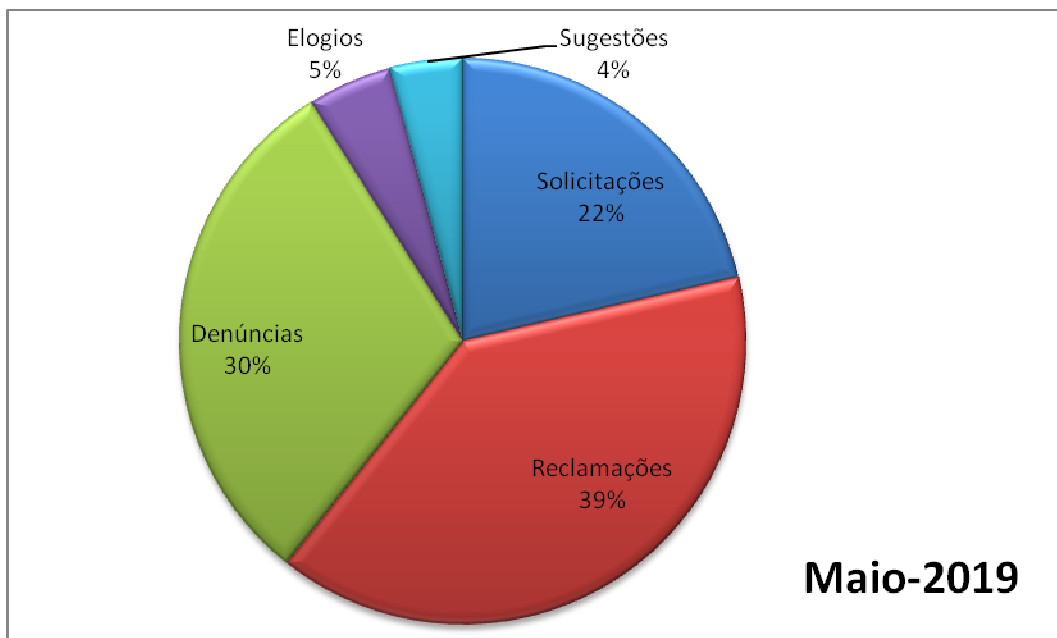


# OUVIDORIA ON-LINE

**OUVIDORIA ON-LINE** – Além do Fale Conosco, a Prefeitura de Itanhaém criou a Ouvidoria On-line ([www.itanhaem.sp.gov.br/ouvidoria](http://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.

TIPOS DE SOLICITAÇÕES	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	TOTAL
Solicitações	75	52	35	36	31	229
Reclamações	96	75	80	61	57	369
Denúncias	49	37	35	24	44	189
Elogios	8	3	6	8	7	32
Sugestões	6	9	5	11	6	37
<b>TOTAL</b>	<b>234</b>	<b>176</b>	<b>161</b>	<b>140</b>	<b>145</b>	<b>856</b>





# OUVIDORIA ON-LINE

DEMANDAS POR SECRETARIA	Maio
Administração	24
Educação, Cultura e Esportes	9
Obras e Desenvolvimento Urbano	32
Serviços e Urbanização	12
Diversos/Não informado	68
<b>TOTAL</b>	<b>145</b>

ASSUNTOS PRINCIPAIS	Maio
Concurso Público	24
Outros assuntos	68
Acessibilidade	7
Pavimentação	9
Limpeza Pública	7
Fiscalização de Obras	9
Saneamento Básico	5
Terreno Baldio	7
Escolas Municipais	9
<b>TOTAL</b>	<b>145</b>

OCORRÊNCIAS POR BAIROS	Maio
Anônimos	43
Belas Artes	5
Bopiranga	6
Campos Elíseos	3
Centro	2
Cibratel I	5
Cibratel II	15
Corumbá	3
Gaivota (Interior)	3
Gaivota (Praia)	13
Guapiranga	2
Jardim Coronel	1
Jardim Suarão (Praia)	7
Jardim Suarão (interior)	1
Loty	5
Nova Itanhaém (Interior)	1
Nova Itanhaém (Praia)	1
Praia dos Sonhos	1
São Fernando	5
Savoy	6
Suarão	4
Tropical	2
Tupy	9
Verde Mar	1
Vila São Paulo	1
<b>TOTAL</b>	<b>145</b>



## E-SIC

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

DATA	CIDADE/BAIRRO	SETOR	ASSUNTO	ATENDIMENTO
05/05/2019	Jardim das Palmeiras	Fazenda	IPTU	Atendida
13/05/2019	Não informado	Obras e Desenvolvimento Urbano	Pavimentação	Atendida
14/05/2019	Não informado	Administração	Recursos Humanos	Atendida
25/05/2019	Não informado	Fazenda	Cadastro	Atendida
27/05/2019	Cibratel I	Obras e Desenvolvimento Urbano	Habite-se	Atendida
29/05/2019	São Paulo	Obras e Desenvolvimento Urbano	Obras particulares	Atendida





## 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.

Assim como na Ouvidoria On-line, as manifestações são divididas em Solicitações, Reclamações, Denúncias, Elogios e Sugestões.

### Seguem os números:

DATA	ASSUNTO	SECRETARIA	TIPO DE DEMANDA
02/05 – 16h23 – telefone	Dívida Ativa	Procuradoria Geral do Município	Reclamação
02/05 – telefônico	Comércio	Desenvolvimento Econômico	Solicitação
03/05 – 8h50 – telefônico	Manutenção de ruas	Serviços e Urbanização	Reclamação
03/05 - 14h30 – presencial	Dívida Ativa	Procuradoria Geral do Município	Solicitação
03/05 - 15h45 – presencial	Manutenção de ruas	Serviços e Urbanização	Reclamação
06/05 – 10 horas – telefônico	Manutenção de ruas	Serviços e Urbanização	Reclamação
06/05 - 10h42 – telefônico	Manutenção de ruas	Serviços e Urbanização	Reclamação
07/05 - 9h45 – telefônico	Fisioterapia Municipal	Saúde	Reclamação
07/05 – 13h53 – telefônico	Manutenção de ruas	Serviços e Urbanização	Reclamação
07/05 – 14h45 – telefônico	Iluminação pública	Serviços e Urbanização	Reclamação
09/05 - 10h58 – telefônico	Manutenção de ruas	Serviços e Urbanização	Solicitação
09/05 - 16h34 – telefônico	Centro de Especialidades	Saúde	Reclamação
10/05 – 9h32 – telefônico	Portal Transparência	Comunicação Social	Solicitação
13/05 – 11h22 – telefônico	Manutenção de ruas	Serviços e Urbanização	Reclamação
14/05 – 15h42 – telefônico	Manutenção de ruas e terreno baldio	Serviços e Urbanização e Obras e Desenvolvimento Urbano	Reclamação
15/05 – 14h51 – telefônico	Manutenção de ruas	Serviços e Urbanização	Reclamação
16/05 – telefônico	Manutenção de ruas	Serviços e Urbanização	Reclamação
20/05 – 10 horas – telefone	Manutenção de ruas	Serviços e Urbanização	Reclamação
20/05 – 10 horas – presencial	Manutenção de ruas e terreno baldio	Serviços e Urbanização e Obras e Desenvolvimento Urbano	Reclamação
21/05 – 10h50 – telefônico	Manutenção de ruas	Serviços e Urbanização	Reclamação
21/05 – 12h03 – telefônico	Manutenção de ruas	Serviços e Urbanização	Reclamação
22/05 – 14h35 – telefônico	Dívida Ativa	Procuradoria Geral do Município	Reclamação
22/05 – 15h27 – telefônico	Escolas Municipais	Educação, Cultura e Esportes	Solicitação
24/05 – 10h15 – telefônico	Manutenção de ruas	Serviços e Urbanização	Reclamação



# PRESENCIAL

24/05 – 10h25 – telefônico	Manutenção de ruas	Serviços e Urbanização	Reclamação
27/05 – 14h19 – telefônico	Terreno Baldio	Obras e Desenvolvimento Urbano	Reclamação
28/05 – 11h20 – telefônico	Setor Protocolo	Administração	Reclamação
28/05 – 15h12 - telefônico	Manutenção de uras	Serviços e Urbanização	Reclamação
28/05 – 16h44 – telefônico	Regularização de obras	Obras e Desenvolvimento Urbano	Solicitação
30/05 – 15h30 – presencial	Manutenção de ruas	Serviços e Urbanização	Reclamação

TIPOS DE SOLICITAÇÃO	Janeiro	Fevereiro	Março*	Abril*	Maió	Total
Reclamação	59	51	1	15	24	150
Solicitação	27	14	1	2	6	50
Denúncia	1	1	0	1	0	3
Elogios	3	1	0	0	0	4
Sugestões	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>65</b>	<b>2</b>	<b>18</b>	<b>30</b>	<b>207</b>

*\*Parte dos dados perdidos por problemas técnicos*

DEMANDAS POR SECRETARIA						
SECRETARIA	Janeiro	Fevereiro	Março*	Abril*	Maió	Total
Administração	1	0	0	2	1	4
Assistência e Desenvolvimento Social	2	1	0	2	0	5
Comunicação Social	1	0	0	0	1	2
Desenvolvimento Econômico	1	3	0	1	1	6
Educação, Cultura e Esportes	7	12	1	2	1	23
Fazenda	5	2	0	0	0	7
Gestão e Controle	0	0	0	0	0	0
Governo Municipal	0	0	0	0	0	0
Habitação	0	0	0	0	0	0
Obras e Desenvolvimento Urbano	5	4	0	0	4	13
Planejamento e Meio Ambiente	0	0	0	0	0	0
Relações do Trabalho	0	0	0	0	0	0
Relações Institucionais	0	0	0	0	0	0
Saúde	2	1	1	1	2	7
Serviços e Urbanização	17	19	0	7	19	62
Trânsito e Segurança Municipal	2	5	0	2	0	9
Turismo	1	1	0	0	0	2
Procuradoria-Geral do Município	46	20	0	1	3	70
Fundo Social de Solidariedade	0	0	0	0	0	0
Diversos	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>65</b>	<b>2</b>	<b>18</b>	<b>30</b>	<b>205</b>

*\*Parte dos dados perdidos por problemas técnicos*