

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

(De 1º a 30 de novembro de 2019)

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

ATENDIMENTOS

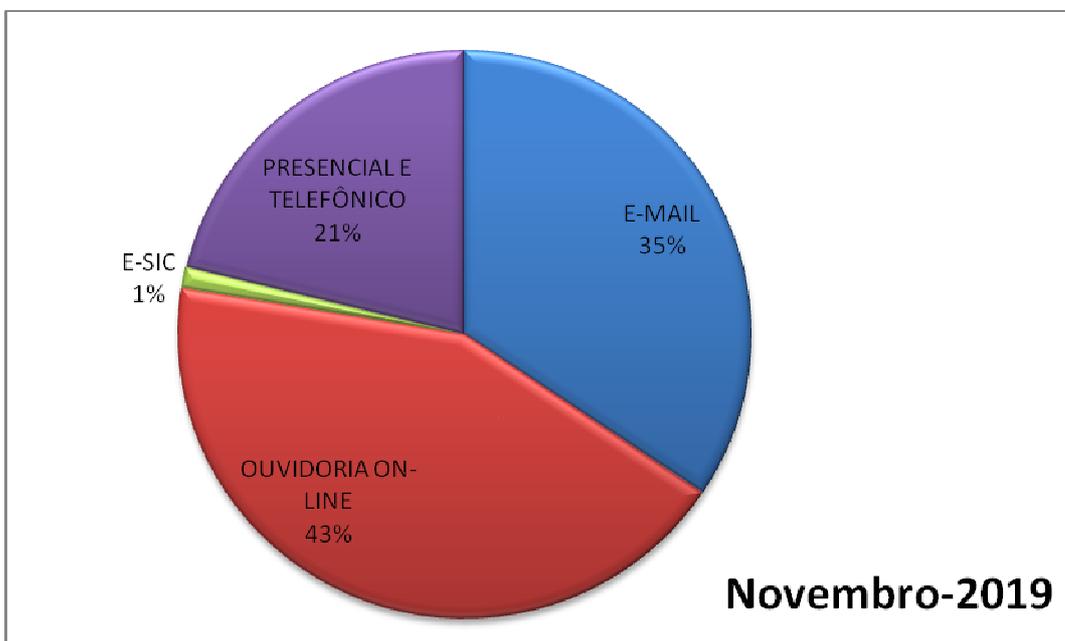
A Ouvidoria-Geral recebeu 250 solicitações de munícipes e acumula no ano 5.156 demandas.

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
TOTAL	937	847	570	558	527	289

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

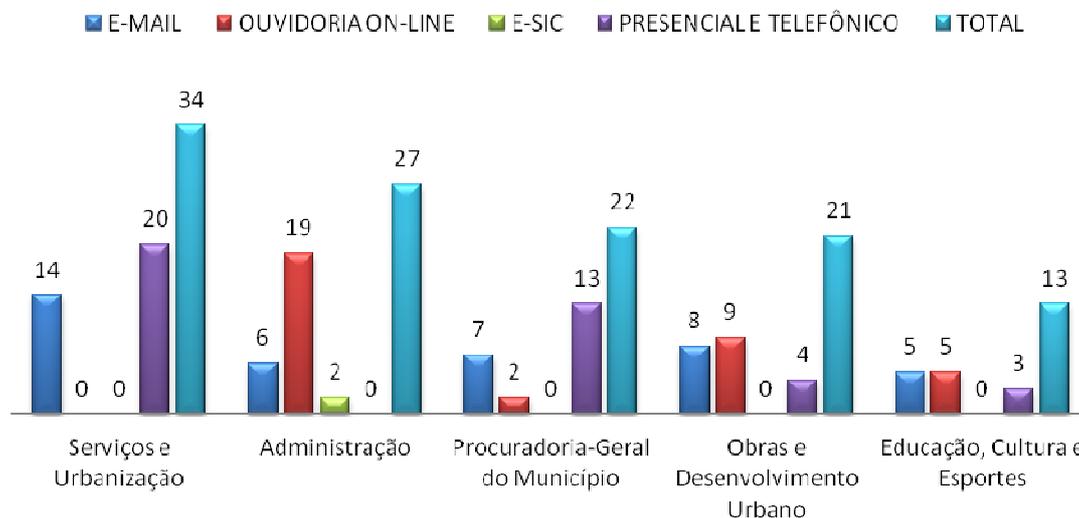
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO - TOTAL DE ATENDIMENTO						
PLATAFORMA	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	TOTAL
E-MAIL	142	83	110	93	86	3119
OUVIDORIA ON-LINE	100	113	77	105	108	1419
E-SIC	12	18	2	11	3	105
PRESENCIAL E TELEFÔNICO	31	48	75	60	53	513
TOTAL	285	262	264	269	250	5156



DEMANDAS POR SECRETARIA	E-MAIL	OUVIDORIA ON-LINE	E-SIC	PRESENCIAL E TELEFÔNICO	TOTAL
Administração	6	3	2	0	11
Assistência e Desenvolvimento Social	3	1	0	0	4
Comunicação Social	6	2	0	0	8
Desenvolvimento Econômico	4	3	0	1	8
Educação, Cultura e Esportes	5	13	0	3	21
Fazenda	9	9	0	3	21
Gestão e Controle	0	0	0	0	0
Governo Municipal	5	0	0	0	5
Habitação	1	4	0	0	5
Obras e Desenvolvimento Urbano	8	20	0	4	32
Planejamento e Meio Ambiente	4	1	0	0	5
Relações do Trabalho	2	0	0	0	2
Relações Institucionais	3	0	0	0	3
Saúde	2	5	1	0	8
Serviços e Urbanização	14	15	0	20	49
Trânsito e Segurança Municipal	3	14	0	3	20
Turismo	4	7	0	8	19
Procuradoria-Geral do Município	7	3	0	13	23
Fundo Social de Solidariedade	0	0	0	0	0
Diversos*	0	8	0	0	8
TOTAL	86	108	3	53	250

*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 86 manifestações, sendo grande parte para a Secretaria de Serviços e Urbanização e Procuradoria-Geral do Município.

SETORES	TOTAL
Administração (Geral)	3
Concurso	3
Assistência e Desenvolvimento Social	3
Comunicação Social	6
Desenvolvimento Econômico	4
Educação, Cultura e Esportes	
Educação	2
Cultura	0
Esportes	3
Fazenda (Geral)	7
Cadastro Municipal	1
Receita/IPTU	1
Gestão e Controle	0
Governo Municipal	5
Habitação	1
Obras e Desenvolvimento Urbano	8
Planejamento e Meio Ambiente	4
Relações do Trabalho	2
Relações Institucionais	3
Saúde	2
Serviços e Urbanização	14
Trânsito e Segurança Municipal	
Segurança	1
Trânsito e Transporte	2
Turismo	4
Procuradoria-Geral do Município	0
Dívida Ativa	7
Fundo Social de Solidariedade	0
Diversos*	0
TOTAL	86

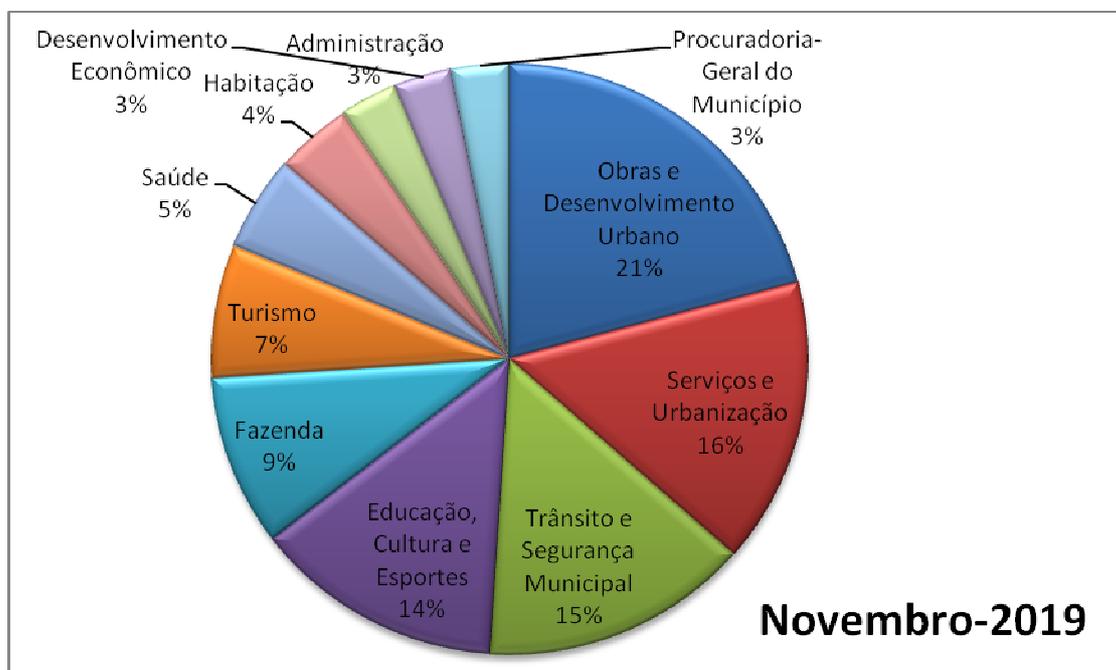
**inclui demandas que não são de responsabilidade da Prefeitura de Itanhaém*



OUVIDORIA ON-LINE

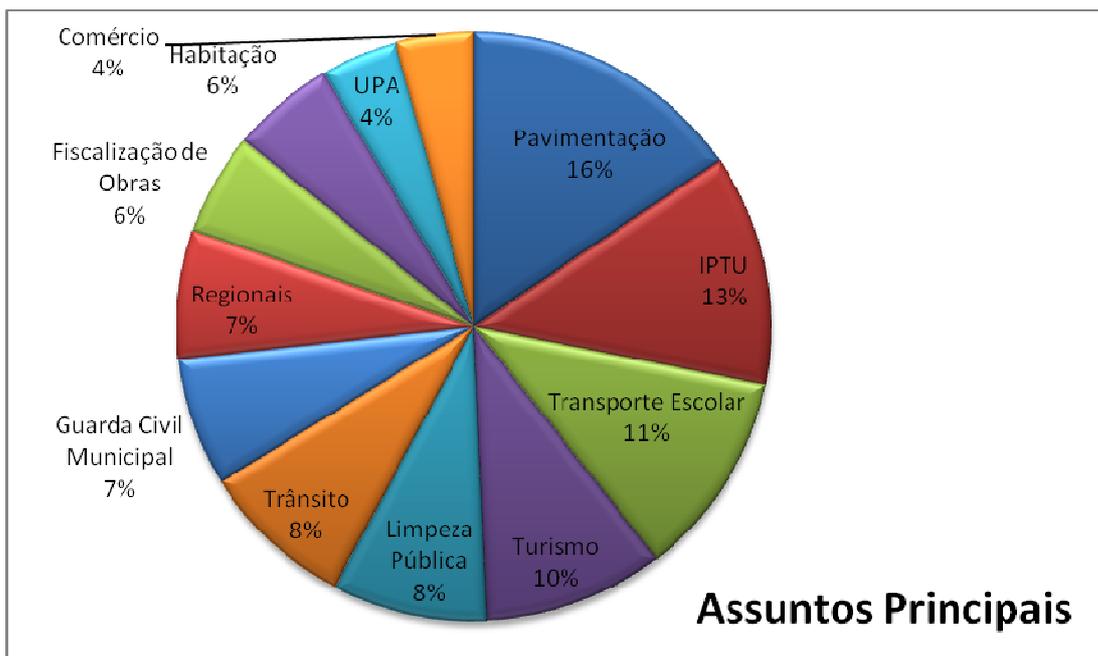
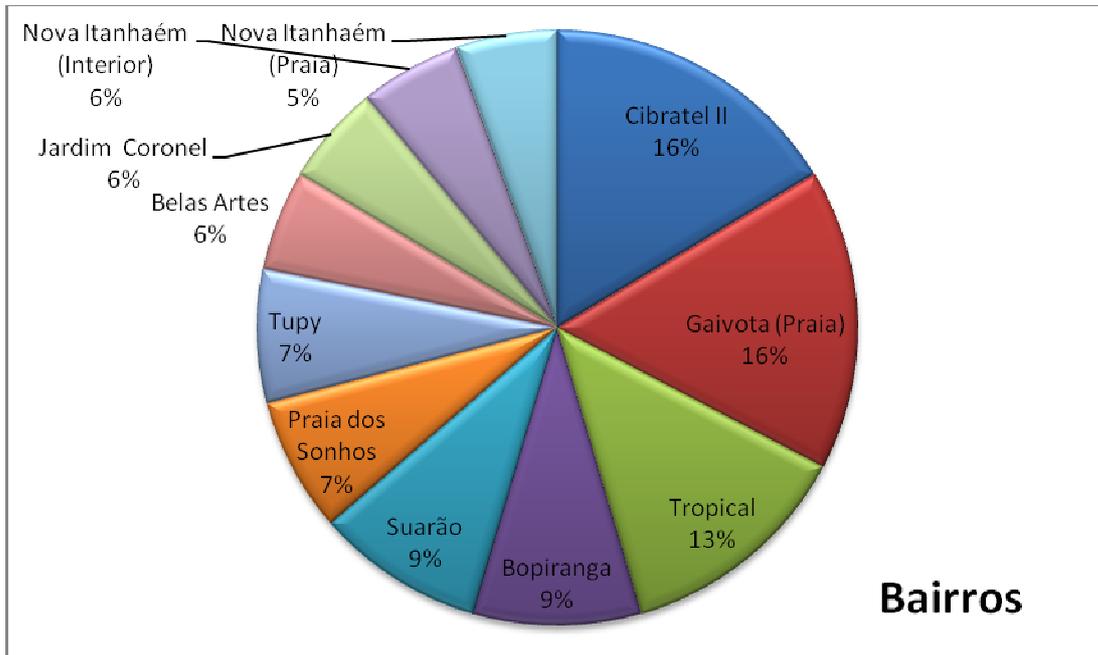
OUVIDORIA ON-LINE – A Prefeitura de Itanhaém também a Ouvidoria On-line (www.itanhaem.sp.gov.br/ouvidoria), onde os munícipes podem enviar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias.

DEMANDAS POR SECRETARIA	TOTAL
Obras e Desenvolvimento Urbano	20
Serviços e Urbanização	15
Trânsito e Segurança Municipal	14
Educação, Cultura e Esportes	13
Fazenda	9
Turismo	7
Saúde	5
Habitação	4
Administração	3
Desenvolvimento Econômico	3
Procuradoria-Geral do Município	3
Comunicação Social	2
Assistência e Desenvolvimento Social	1
Planejamento e Meio Ambiente	1
Diversos/Não informado	8
TOTAL	108





OUVIDORIA ON-LINE





OUVIDORIA ON-LINE

OCORRÊNCIAS POR BAIRROS	TOTAL
Cibratel II	9
Gaivota (Praia)	9
Tropical	7
Bopiranga	5
Suarão	5
Praia dos Sonhos	4
Tupy	4
Belas Artes	3
Jardim Coronel	3
Nova Itanhaém (Interior)	3
Nova Itanhaém (Praia)	3
São Fernando	3
Aguapeú	2
Cidade Anchieta	2
Gaivota (Interior)	2
Iemanjá	2
Jamaica - Praia	2
Laranjeiras	2
Loty	2
Umuarama	2
Verde Mar	2
Balneário Califórnia	1
Centro	1
Chácaras Cibratel	1
Cibratel I	1
Corumbá	1
Guarda Civil	1
Ivoty	1
Jardim Itamar	1
Jardim Suarão (Praia)	1
Jardim Suarão (interior)	1
Oásis	1
Santa Terezinha	1
Savoy	1
Anônimos	19
TOTAL	108

ASSUNTOS PRINCIPAIS	TOTAL
Pavimentação	11
IPTU	9
Transporte Escolar	8
Turismo	7
Limpeza Pública	6
Trânsito	6
Guarda Civil Municipal	5
Regionais	5
Fiscalização de Obras	4
Habitação	4
UPA	3
Comércio	3
Dívida Ativa	2
Escolas Municipais	2
Iluminação pública	2
Comunicação	2
Saneamento Básico	1
Meio Ambiente	1
Unidade de Saúde da Família	1
Regularização de Obras	1
Vigilância em Saúde	1
Assistência e Desenvolvimento Social	1
Recursos Humanos	1
Urbanização de Praças	1
Consulta Processos	1
Faixas e sinalização	1
Fiscalização de Transporte Clandestino	1
Desenvolvimento Econômico	1
Outros assuntos	17
TOTAL	108



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

DATA	CIDADE	SETOR	ASSUNTO	ATENDIMENTO
08/11/2019	São Paulo	Administração	Recursos Humanos	Atendida
10/11/2019	Não informado	Administração	Licitações	Atendida
11/11/2019	Gaivota	Saúde	Rede especializada	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	20
Procuradoria-Geral do Município	13
Turismo	8
Obras e Desenvolvimento Urbano	4
Educação, Cultura e Esportes	3
Fazenda	3
Trânsito e Segurança Municipal	3
Desenvolvimento Econômico	1
TOTAL	53

TIPOS DE SOLICITAÇÃO	TOTAL
Reclamação	41
Solicitação	10
Denúncia	2
Elogios	0
Sugestões	0
TOTAL	53