

## RELATÓRIO DE ATIVIDADES

(De 1º de janeiro a 30 de junho de 2020)

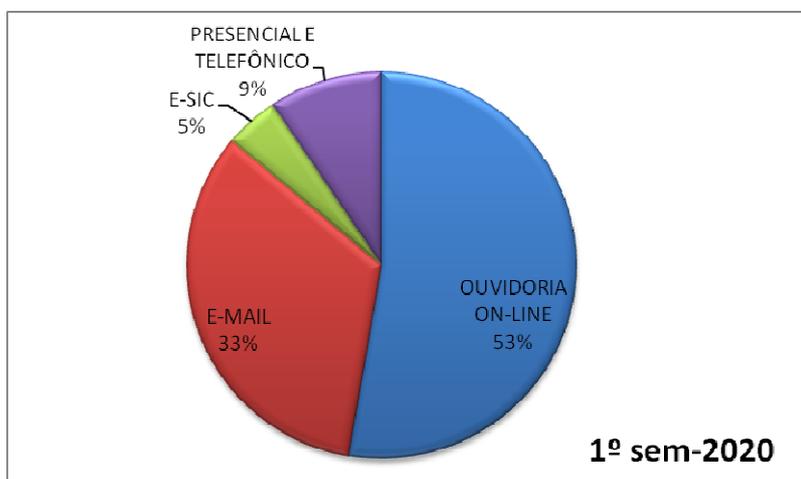
Relatório semestral de atendimento na Ouvidoria-Geral do Município, da Secretaria Municipal de Comunicação Social, referente ao período de 1º de janeiro a 30 de junho de 2020, atendendo o disposto na Lei Municipal nº 4.244, de 7 de junho de 2018.

### ATENDIMENTOS

A Ouvidoria-Geral recebeu 1.529 demandas durante todo o 1º semestre de 2019. Importante destacar que o atendimento na Ouvidoria-Geral foi prejudicado por causa da pandemia do novo Coronavírus (Covid-19), tendo normalizado o atendimento presencial e telefônico no início de julho de 2020.

### Seguem os números:

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO - TOTAL DE ATENDIMENTO							
PLATAFORMA	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maiο	Junho	TOTAL
OUVIDORIA ON-LINE	179	151	136	117	108	115	806
E-MAIL	197	138	24	40	63	49	511
E-SIC	12	12	7	8	14	15	68
PRESENCIAL E TELEFÔNICO	98	46	-	-	-	-	144
<b>TOTAL</b>	<b>307</b>	<b>196</b>	<b>31</b>	<b>48</b>	<b>77</b>	<b>64</b>	<b>1529</b>



**ITANHAÉM**

P R E F E I T U R A

**OUVIDORIA**

G E R A L

**2020**

PERÍODO

1º de janeiro a 30 de junho

Secretaria de Comunicação

www.itanhaem.sp.gov.br

**COMPARAÇÃO COM O ANO ANTERIOR**

- Comparando ao mesmo período do ano passado, os atendimentos da Ouvidoria-Geral tiveram uma diminuição de 41%. A queda tem relação com a interrupção no atendimento presencial nos serviços públicos de Itanhaém, como medida preventiva ao novo Coronavírus.

**Seguem os números:**

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO - TOTAL DE ATENDIMENTO							
PLATAFORMA	jan/20	fev/20	mar/20	abr/20	mai/20	Jun/20	TOTAL
OUVIDORIA ON-LINE	179	151	136	117	108	115	806
E-MAIL	197	138	24	40	63	49	511
E-SIC	12	12	7	8	14	15	68
PRESENCIAL E TELEFÔNICO*	98	46	-	-	-	-	144
<b>TOTAL</b>	<b>307</b>	<b>196</b>	<b>31</b>	<b>48</b>	<b>77</b>	<b>64</b>	<b>1529</b>

\*atendimento interrompido por causa da pandemia do novo Coronavírus (Covid-19)

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO - TOTAL DE ATENDIMENTO							
PLATAFORMA	jan/19	fev/19	mar/19*	abr/19*	mai/19	Jun/19	TOTAL
FALE CONOSCO/E-MAIL	597	598	393	396	346	177	2507
OUVIDORIA ON-LINE	234	176	161	140	145	60	916
E-SIC	16	8	14	4	6	11	59
PRESENCIAL E TELEFÔNICO	90	65	2	18	30	41	246
<b>TOTAL</b>	<b>937</b>	<b>847</b>	<b>570</b>	<b>558</b>	<b>527</b>	<b>289</b>	<b>3728</b>

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

**ATENDIMENTO POR SECRETARIAS**

- As secretarias com maior demanda no 1º semestre de 2020 são: Serviços e Urbanização, Obras e Desenvolvimento Urbano, Fazenda, Procuradoria Geral do Município e Trânsito e Segurança Municipal;
- As solicitações mais frequentes foram relacionadas IPTU, zeladoria, comércio, fiscalização de obras, pavimentação, terrenos baldios, trânsito, denúncia de som alto e Dívida Ativa;
- As demandas relativas às secretarias de Serviços e Urbanização e Obras e Desenvolvimento Urbano estão crescendo proporcionalmente e, no primeiro semestre de 2020, representou 38,59% do atendimento na Ouvidoria-Geral.

**ITANHAÉM**

P R E F E I T U R A

**OUVIDORIA**

G E R A L

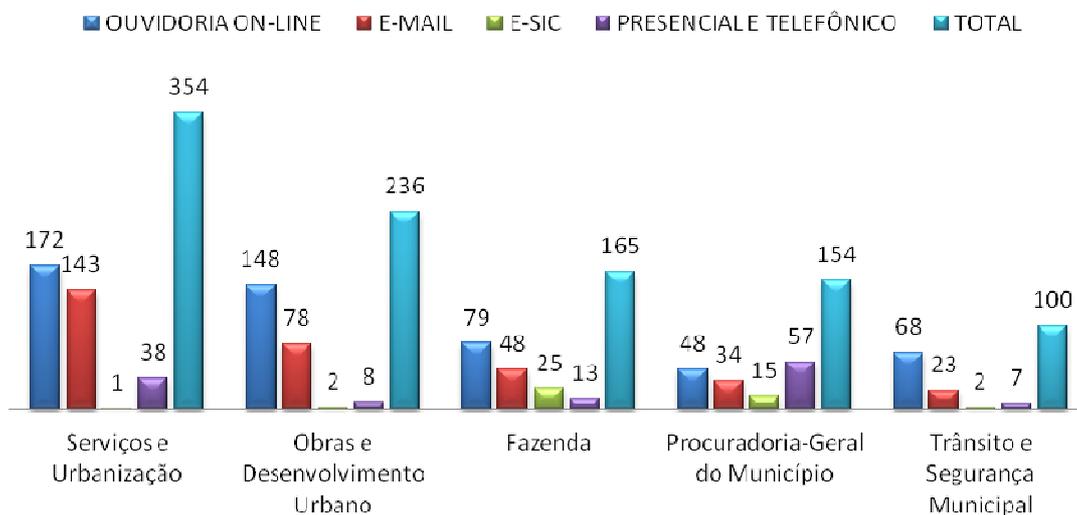
**2020**

PERÍODO

1º de janeiro a 30 de junho

Secretaria de Comunicação

www.itanhaem.sp.gov.br

**Setores com maior demanda**

DEMANDAS POR SECRETARIA	OUVIDORIA ON-LINE	E-MAIL	E-SIC	PRESENCIAL E TELEFÔNICO	TOTAL
Administração	51	25	5	4	85
Assistência e Desenvolvimento Social	5	11	0	1	17
Comunicação Social	11	27	2	2	42
Desenvolvimento Econômico	57	13	2	1	73
Educação, Cultura e Esportes	38	8	2	2	50
Fazenda	79	48	25	13	165
Gestão e Controle	0	0	0	0	0
Governo Municipal	0	13	1	0	14
Habitação	8	4	0	0	12
Obras e Desenvolvimento Urbano	148	78	2	8	236
Planejamento e Meio Ambiente	46	11	3	1	61
Relações do Trabalho	0	17	0	0	17
Relações Institucionais	5	6	0	0	11
Saúde	34	15	3	8	60
Serviços e Urbanização	172	143	1	38	354
Trânsito e Segurança Municipal	68	23	2	7	100
Turismo	6	15	1	2	24
Procuradoria-Geral do Município	48	34	15	57	154
Fundo Social de Solidariedade	0	4	0	0	4
Diversos*	30	16	4	0	50
<b>TOTAL</b>	<b>806</b>	<b>511</b>	<b>68</b>	<b>144</b>	<b>1529</b>

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



## ON-LINE

**OUIDORIA ON-LINE** – Atualmente é o principal meio de comunicação da Ouvidoria-Geral da Prefeitura de Itanhaém, concentrando mais da metade dos atendimentos (53%). No endereço [www.itanhaem.sp.gov.br/ouvidoria](http://www.itanhaem.sp.gov.br/ouvidoria), os munícipes podem enviar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias. É possível identificar com precisão os bairros e os assuntos da demanda.

### Seguem os números:

DEMANDAS POR SECRETARIA	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	TOTAL
Administração	8	10	12	9	9	3	51
Assistência e Desenvolvimento Social	0	1	1	1	1	1	5
Comunicação Social	4	2	2	3	0	0	11
Desenvolvimento Econômico	10	2	11	9	17	8	57
Educação, Cultura e Esportes	3	13	9	6	1	6	38
Fazenda	18	10	15	11	13	12	79
Gestão e Controle	0	0	0	0	0	0	0
Governo Municipal	0	0	0	0	0	0	0
Habitação	2	3	1	0	0	2	8
Obras e Desenvolvimento Urbano	35	39	23	17	10	24	148
Planejamento e Meio Ambiente	6	5	4	11	11	9	46
Relações do Trabalho	0	0	0	0	0	0	0
Relações Institucionais	2	0	3	0	0	0	5
Saúde	7	6	1	10	2	8	34
Serviços e Urbanização	37	37	37	15	22	24	172
Trânsito e Segurança Municipal	17	8	8	12	12	11	68
Turismo	4	0	0	1	1	0	6
Procuradoria-Geral do Município	22	6	4	5	6	5	48
Fundo Social de Solidariedade	0	0	0	0	0	0	0
Diversos/Não informado	4	9	5	7	3	2	30
<b>TOTAL</b>	<b>179</b>	<b>151</b>	<b>136</b>	<b>117</b>	<b>108</b>	<b>115</b>	<b>806</b>

### POR ASSUNTO PRINCIPAL:

ASSUNTOS PRINCIPAIS	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	TOTAL
IPTU	16	9	13	10	10	10	68
Regionais	11	22	21	4	4	6	68
Limpeza Pública	11	11	11	8	6	13	60
Comércio	9	2	11	9	17	8	56
Fiscalização de Obras	11	12	6	12	5	9	55

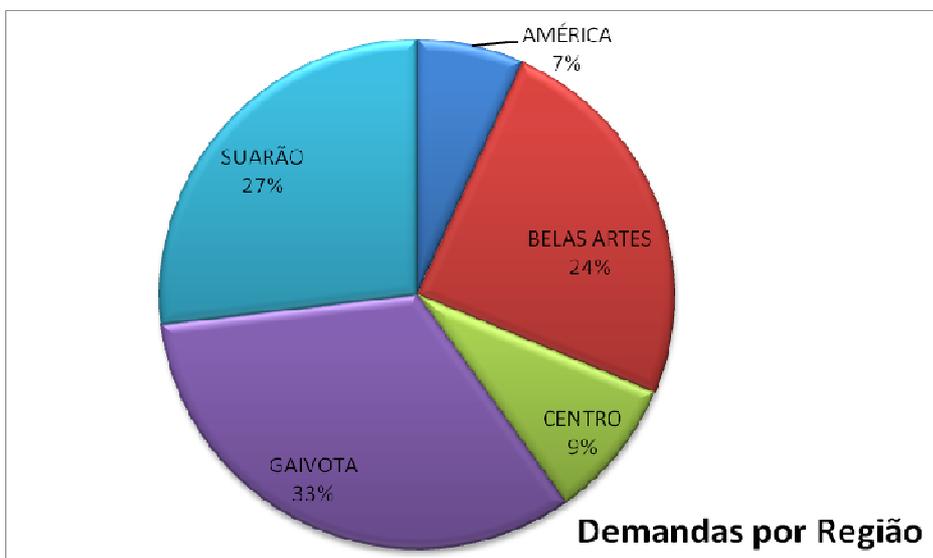


## ON-LINE

Dívida Ativa	22	5	4	5	6	5	47
Pavimentação	7	12	6	1	4	8	38
Terreno Baldio	13	8	7	3	0	3	34
Trânsito	10	3	5	8	3	5	34
Meio Ambiente	6	2	3	6	9	6	32
Outros	4	9	5	7	3	2	30
Guarda Civil Municipal	6	3	3	3	7	6	28
Iluminação Pública	5	1	3	1	5	5	20
Administração	4	4	4	2	2	3	19
Recursos Humanos	2	6	2	6	2	0	18
Escolas municipais	0	7	3	2	1	2	15
Obras	4	4	4	1	0	2	15
Saneamento Básico	8	2	1	1	3	0	15
Combate à Invasões	0	3	1	5	2	3	14
Concurso Público	2	0	6	1	3	0	12
Unidades de Saúde da Família	3	3	0	3	2	1	12
Comunicação	4	2	2	3	0	0	11
Fazenda	2	1	2	1	3	2	11
Agendamento de Exames	2	2	0	4	0	1	9
Educação	1	1	0	2	0	4	8
Habitação	2	3	1	0	0	2	8
Urbanização de Praças	2	1	0	1	4	0	8
Vigilância em Saúde	1	1	0	1	0	5	8
Assistência Social	0	1	1	1	3	1	7
Calçadas	0	2	1	0	1	2	6
Transporte Escolar	0	4	2	0	0	0	6
Turismo	4	0	0	1	1	0	6
Leis e Decretos	2	0	3	0	0	0	5
Transporte Coletivo	0	2	0	1	2	0	5
Creches Municipais	1	1	2	0	0	0	4
Merenda	0	0	2	2	0	0	4
UPA	1	0	0	2	0	1	4
Acessibilidade	0	1	0	0	0	0	1
Consulta Processos	0	1	0	0	0	0	1
Desenvolvimento Econômico	1	0	0	0	0	0	1
Esportes	1	0	0	0	0	0	1
Pontos de Ônibus	1	0	0	0	0	0	1
Saúde	0	0	1	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>179</b>	<b>151</b>	<b>136</b>	<b>117</b>	<b>108</b>	<b>115</b>	<b>806</b>



## POR REGIÃO E BAIRRO:



OCORRÊNCIAS POR BAIRROS	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	TOTAL
Aguapeú	4	0	4	1	3	1	13
Anônimos	18	20	12	12	6	9	77
Baixio	0	0	0	1	0	0	1
Balneário Califórnia	2	0	1	0	0	0	3
Belas Artes	9	4	4	6	5	2	30
Bopiranga	20	5	15	7	2	11	60
Campos Elíseos	3	5	1	1	4	0	14
Centro	5	1	10	4	7	2	29
Chácaras Cibratel	0	0	0	0	2	2	4
Cibratel I	6	2	5	9	2	2	26
Cibratel II	13	10	10	15	15	9	72
Cidade Anchieta	1	0	2	1	3	2	9
Corumbá	0	6	4	0	0	3	13
Gaivota (Interior)	2	5	3	1	2	4	17
Gaivota (Praia)	12	6	18	15	12	6	69
Guapiranga	1	0	0	0	1	1	3
Guapurá	1	0	1	1	0	4	7
Guarda Civil	1	0	1	0	0	0	2
Iemanjá	4	2	0	0	0	0	6
Ivoty	0	0	1	1	0	0	2
Jamaica - Interior	0	1	1	0	1	1	4
Jamaica - Praia	5	22	2	4	0	2	35
Jardim Coronel	4	5	3	2	4	1	19
Jardim Suarão (Praia)	3	3	3	0	2	1	12
Jardim Suarão (interior)	0	2	0	1	0	4	7



## ON-LINE

Jardim das Palmeiras	2	0	1	1	0	0	4
Laranjeiras	1	0	1	0	0	3	5
Loty	2	4	0	4	2	5	17
Marrocos	1	0	1	0	0	1	3
Mosteiro	0	1	1	0	2	0	4
Nossa Senhora do Sion	4	5	5	2	3	0	19
Nova Itanhaém (Interior)	5	3	2	3	0	2	15
Nova Itanhaém (Praia)	6	2	0	0	2	1	11
Oásis	3	7	1	2	1	2	16
Praia dos Sonhos	8	3	4	6	4	8	33
Rio Acima	0	0	0	0	0	0	0
Sabaúna	1	1	0	0	2	1	5
São Fernando	7	4	2	3	0	5	21
Satélite	1	1	2	4	0	2	10
Savoy	2	3	0	2	4	2	13
Suarão	7	7	4	1	7	1	27
Tropical	1	0	0	0	1	1	3
Tupy	8	4	2	3	4	6	27
Umuarama	2	3	4	3	2	3	17
Verde Mar	3	4	5	1	1	3	17
Vila São Paulo	1	0	0	0	2	2	5
<b>TOTAL</b>	<b>179</b>	<b>151</b>	<b>136</b>	<b>117</b>	<b>108</b>	<b>115</b>	<b>806</b>



## PRESENCIAL | TELEFONE

**PRESENCIAL E TELEFÔNICO** – A Ouvidoria-Geral do Município também 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 março a junho de 2020, os atendimentos estavam suspensos por causa da pandemia do novo Coronavírus (Covid-19), tendo normalizado o atendimento presencial e telefônico no início de julho de 2020.

### Seguem os números:

TIPOS DE SOLICITAÇÃO	Janeiro	Fevereiro	Março a Junho	Total
Reclamação	54	32	-	86
Solicitação	41	12	-	53
Denúncia	1	1	-	2
Elogios	1	1	-	2
Sugestões	1	0	-	1
<b>TOTAL</b>	<b>98</b>	<b>46</b>	-	<b>144</b>

SECRETARIA	Janeiro	Fevereiro	Março a Junho	Total
Administração	3	1	-	4
Assistência e Desenvolvimento Social	0	1	-	1
Comunicação Social	1	1	-	2
Desenvolvimento Econômico	1	0	-	1
Educação, Cultura e Esportes	1	1	-	2
Fazenda	9	4	-	13
Gestão e Controle	0	0	-	0
Governo Municipal	0	0	-	0
Habitação	0	0	-	0
Obras e Desenvolvimento Urbano	4	4	-	8
Planejamento e Meio Ambiente	1	0	-	1
Relações do Trabalho	0	0	-	0
Relações Institucionais	0	0	-	0
Saúde	6	2	-	8
Serviços e Urbanização	18	20	-	38
Trânsito e Segurança Municipal	3	4	-	7
Turismo	2	0	-	2
Procuradoria-Geral do Município	49	8	-	57
Fundo Social de Solidariedade	0	0	-	0
Diversos	0	0	-	0
<b>TOTAL</b>	<b>98</b>	<b>46</b>	-	<b>144</b>



## E-MAIL

**E-MAIL** – Pelo e-mail oficial da Secretaria de Comunicação Social ([comunicacao@itanhaem.sp.gov.br](mailto:comunicacao@itanhaem.sp.gov.br)), a Ouvidoria-Geral recebeu 511 demandas durante o primeiro semestre deste ano. Seguindo a tendência de outras plataformas, as secretarias mais acionadas foram Serviços e Urbanização e Obras e Desenvolvimento Urbano.

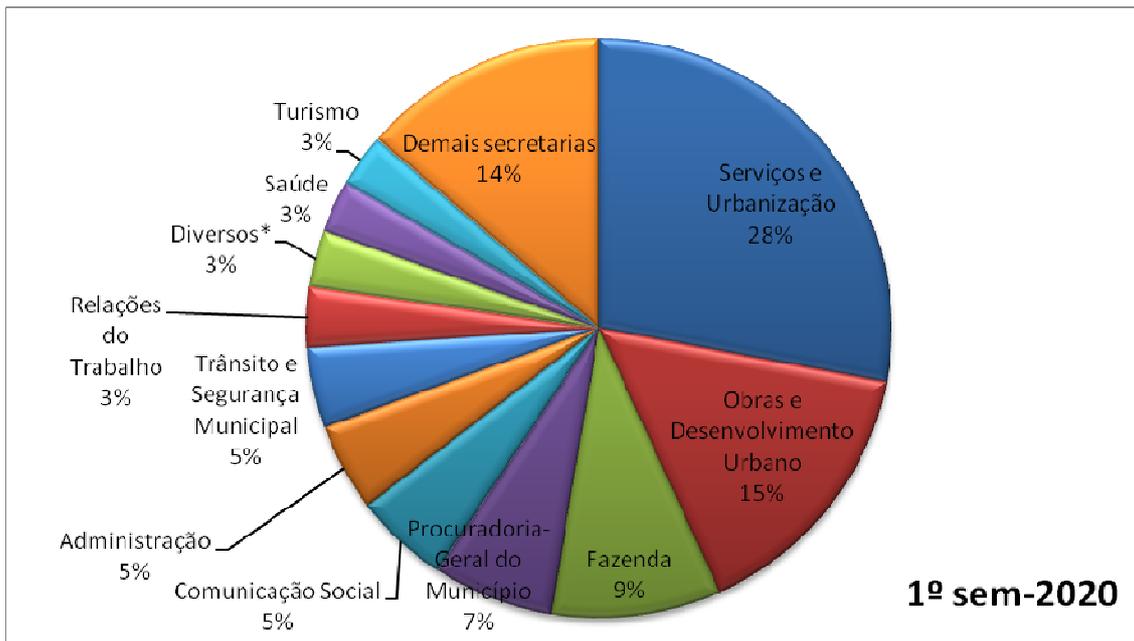
### Seguem os números:

SETORES	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	TOTAL
Administração	7	8	5	0	3	2	25
Assistência e Desenvolvimento Social	3	0	1	1	4	2	11
Comunicação Social	8	6	2	5	5	1	27
Desenvolvimento Econômico	3	3	2	3	1	1	13
Educação, Cultura e Esportes	2	3	0	0	1	2	8
Fazenda	9	15	2	9	8	5	48
Gestão e Controle	0	0	0	0	0	0	0
Governo Municipal	5	3	0	2	2	1	13
Habitação	0	4	0	0	0	0	4
Obras e Desenvolvimento Urbano	47	16	4	2	2	7	78
Planejamento e Meio Ambiente	8	3	0	0	0	0	11
Relações do Trabalho	5	3	0	0	3	6	17
Relações Institucionais	0	0	1	1	2	2	6
Saúde	5	4	1	2	2	1	15
Serviços e Urbanização	54	54	4	7	20	4	143
Trânsito e Segurança Municipal	15	4	0	1	1	2	23
Turismo	1	2	2	2	3	5	15
Procuradoria-Geral do Município	20	3	0	4	2	5	34
Fundo Social de Solidariedade	1	3	0	0	0	0	4
Diversos*	4	4	0	1	4	3	16
<b>TOTAL</b>	<b>197</b>	<b>138</b>	<b>24</b>	<b>40</b>	<b>63</b>	<b>49</b>	<b>511</b>

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



# E-MAIL





**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 primeiro semestre de 2019 não houve solicitações presenciais no Sic, somente eletrônico (e-Sic). Seguem os números:

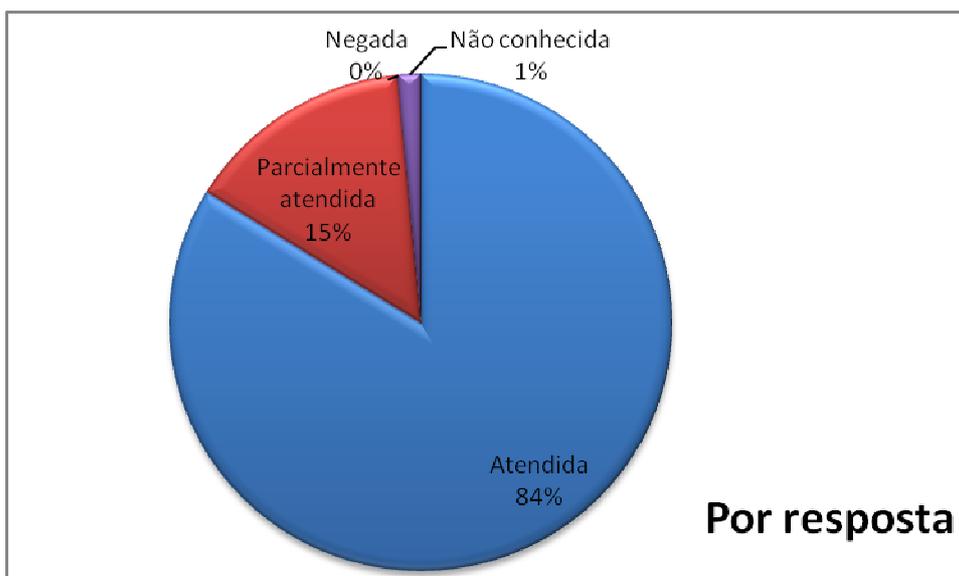
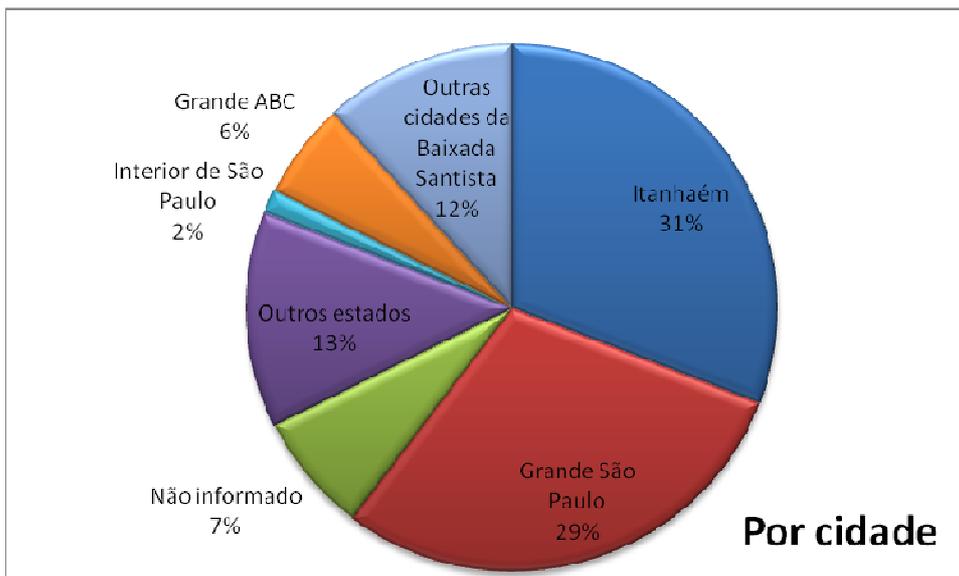
ATENDIMENTOS POR MÊS	
JANEIRO	12
FEVEREIRO	12
MARÇO	7
ABRIL	8
MAIO	14
JUNHO	15
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>

ATENDIMENTO - POR SECRETARIA	
Fazenda	25
Procuradoria-Geral do Município	15
Administração	5
Diversos	4
Planejamento e Meio Ambiente	3
Saúde	3
Comunicação Social	2
Desenvolvimento Econômico	2
Educação, Cultura e Esportes	2
Obras e Desenvolvimento Urbano	2
Trânsito e Segurança Municipal	2
Governo Municipal	1
Serviços e Urbanização	1
Turismo	1
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>

ATENDIMENTO - POR ASSUNTO	
Acesso (Covid)	1
Ano Letivo (Covid)	1
Cadastro	1
Canais	1
Cartório	1
Casamento na Praia	1
Certidão Ambiental	1
Cetesb	1
Comércio	2
Concurso Público	4
Consulta Processo	1
Contabilidade	4
Dívida Ativa	14
Equipamentos de Saúde (Covid)	1
e-Sic	1
Imprensa	1
IPTU	14
ISS	2
Loteamento	1
Manutenção de ruas	1
Meio Ambiente	1
Receita	2
Recursos Humanos	2
Rede de Esgoto	1
Sem dados	1
Terreno Baldio	1
Tesouraria	2
Trânsito	2
UPA	1
Vigilância em Saúde	1
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>



## POR CIDADE:



- 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.



# COVID-19

**COVID-19** – No período de março a junho de 2020, a Ouvidoria-Geral também recebeu 66 demandas relacionadas a pandemia do novo Coronavírus (Covid-19). Parte das demandas (14) foram denúncias de comércio abertos durante o período de quarentena ou aglomerações em espaços públicos.

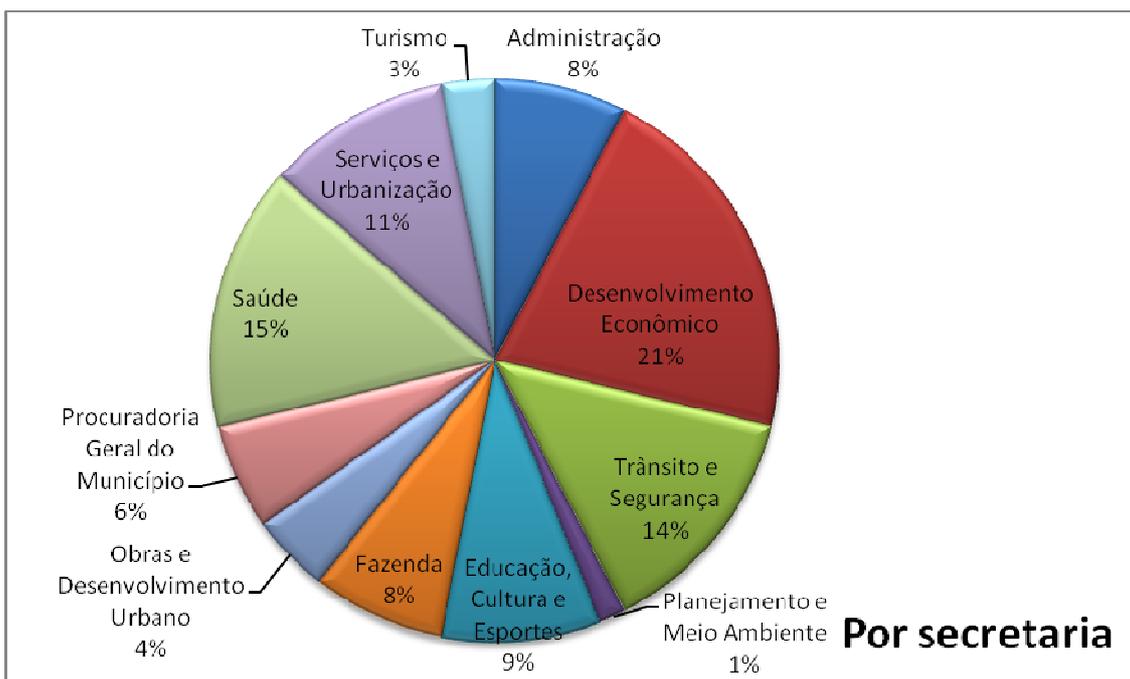
Também foram recebidas reclamações e solicitações (pedidos de informação ou dúvidas) relacionadas aos serviços da Prefeitura de Itanhaém, que teve seu atendimento presencial interrompido por cerca de três meses. Entre os assuntos, destaque para: limpeza, iluminação pública, revisão ou suspensão de IPTU, Dívida Ativa, transporte coletivo, merenda escolar, agendamento de exames e equipamentos da Saúde.

## Seguem os números:

ASSUNTO	Reclamação	Solicitação	Denúncia	TOTAL
Expediente	0	1	0	1
Recursos Humanos	0	1	0	1
Concurso público	1	2	0	3
Comércio	0	0	14	14
Transporte Coletivo	1	0	0	1
Guarda Municipal	1	0	4	5
Trânsito	2	1	0	3
Meio Ambiente	1	0	0	1
Unidades escolares	1	1	1	3
Ano letivo	0	1	0	1
Cartão merenda	2	0	0	2
Emissão de Certidão	0	1	0	1
IPTU	2	2	0	4
Obras	2	1	0	3
Dívida Ativa	2	2	0	4
Equipamentos de Saúde	1	1	1	3
Vigilância	0	0	1	1
Agendamento de Exames	4	0	0	4
UPA	2	0	0	2
Iluminação	1	0	0	1
Limpeza	5	0	1	6
Turismo	1	1	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>15</b>	<b>22</b>	<b>66</b>



# COVID-19



Itanhaém, 31 de julho de 2020

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