



PREFEITURA DE PRAIA GRANDE

**15º RELATÓRIO
DA OUVIDORIA MUNICIPAL
JAN/2021 A DEZ/2021**

SECRETARIA MUNICIPAL DE GOVERNO

PREFEITURA MUNICIPAL DE PRAIA GRANDE

AV. Presidente Kennedy, 9000 - Mirim - Praia Grande - SP - CEP. 11704-900 - Tel.: (13) 3496-2000

ÍNDICE

Apresentação	03	Secretaria de Habitação (SEHAB)	24
Expediente	04	Secretaria de Serviços Urbanos (SESURB)	25
Glossário	05	Secretaria de Trânsito (SETRAN)	26
Relatório	06	Secretaria de Transporte (SETRANSP)	27
Dados Gerais – Ouvidoria Municipal – Ano 2021	07	Secretaria de Assuntos Institucionais (SEAI)	28
Dados Gerais – Representação Gráfica	08	Secretaria de Turismo (SECTUR)	29
Dados Gerais por Secretaria, Bairros e Serviços	09	Secretaria de Esporte e Lazer (SEEL)	30
Levantamento das Manifestações por Secretaria		Subsecretaria de Comunicação Social (SUBCOM)	31
Gabinete da Prefeita (GP)	11	Subsecretaria de Ações De Cidadania (CIDADANIA)	32
Secretaria de Governo (SEG)	12	Secretaria de Saúde Pública – Ouvidoria SUS	33
Secretaria de Planejamento (SEPLAN)	13	Pesquisa de Opinião Referente à Ouvidoria Municipal	34
Secretaria de Assuntos de Segurança Pública (SEASP)	14	Representação Gráfica da Pesquisa de Opinião	35
Secretaria de Administração (SEAD)	15	Observações Gerais	37
Procuradoria Geral do Município (PROGEM)	16		
Secretaria de Finanças (SEFIN)	17		
Secretaria de Assistência Social (SEAS)	18		
Secretaria de Educação (SEDUC)	19		
Secretaria de Saúde Pública (SESAP)	20		
Secretaria de Urbanismo (SEURB)	21		
Secretaria de Meio Ambiente (SEMA)	22		
Secretaria de Obras Públicas (SEOP)	23		

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Municipal de Praia Grande é um instrumento de interação entre o órgão público e a sociedade. Logo, estabelece um canal de comunicação direta entre o usuário dos serviços públicos e a Administração Municipal para receber, examinar e encaminhar quaisquer manifestações sejam elas de elogios, denúncias, pedidos de informação, reclamações e sugestões de qualquer natureza sobre as atividades e serviços desenvolvidos pelas Secretarias Municipais.

A função da Ouvidoria é receber as manifestações dos cidadãos, interpretá-las e buscar soluções para cada caso, com o objetivo de aperfeiçoar o processo de prestação do serviço público, além de ser um canal de informações para direcionar os munícipes aos órgãos que devem ser acionados para resolução de suas demandas, explicando quais são as responsabilidades e de que forma a resposta poderá ser cobrada.

A Ouvidoria é composta por uma equipe de atendimento telefônico (*call center*), que atendem através do telefone 162 ou (13) 3496-2281 - Opção 1 de segunda a sexta-feira, exceto feriados e ponto facultativo, das 08h30 às 17h30 e, registram as manifestações no sistema e direcionam à secretaria responsável.

Com o intuito de atender as manifestações nas secretarias, contamos com os *Responsáveis pelo Serviço no Órgão (RSO)*, que recebem as demandas registradas pelos atendentes na central de atendimento ou pelos munícipes pelo site da prefeitura (www.praia grande.sp.gov.br/ouvidoria), examinam, encaminham à divisão responsável e após o retorno, respondem a manifestação do munícipe no sistema da ouvidoria.

A nossa equipe é constantemente orientada e capacitada para prestar um atendimento humanizado e de qualidade aos munícipes, contribuintes e turistas, e buscar sempre a melhor solução para a demanda apresentada.

Por isso, levando em consideração a missão da Ouvidoria que é promover a prática da democracia e a efetividade dos direitos humanos, por meio da mediação de conflitos, da solução pacífica das controvérsias e do reconhecimento dos cidadãos como sujeitos de direitos, desempenhamos algumas funções, como por exemplo: ouvir e compreender as diferentes formas de manifestação dos cidadãos como demandas legítimas; responder aos cidadãos; e, demonstrar os resultados produzidos que serão mostrados nas próximas páginas deste relatório.

EXPEDIENTE

Prefeita

Raquel Auxiliadora Chini

Vice-Prefeito

Ednaldo dos Santos Passos

Secretário Municipal de Governo

Cássio de Castro Navarro

Ouvidor

Sergio Amaro da Silva

Diretora de Departamento de Assuntos de Transparência

Juliana Maria Gomes da Silva Samuel

Diretora de Divisão de Atendimento ao Cidadão

Cláudia Gardelli

Diretora de Departamento de Acompanhamento de Metas

Flávia Aparecida dos Santos Alexandrino

Responsável pelo Serviço no Órgão (RSO)

Alex Félix Oliveira - SEDUC

Cláudio Luiz Monteiro de Moraes - SEEL

Dirceu Angelotti Junior - SETRANSP

Eliane Dominguez Mazetto - SEPLAN

Flávia Cristina Alvarez Lorenzo - SEAI

Gilberto Douglas Batista - SESURB

Jennifer Moreira Pontes - SECTUR

João Carlos Moreno Gallego - SEMA

Juliana Pergola - SEAD

Laio Peres Santos Silva / Artur Luz - SUBCOM

Leonardo Conti Santos - SEURB

Marileide Barreto Leal - SEG

Mônica Correia de Moura - SESAP

Nadilma Maria de Melo Farinelli - PROGEM

Natalie Bodra - SETRAN

Paola Ghelare Mastrichi - SEOP

Rodrigo Carlo Volante - SEHAB

Rosângela Andreatta - SEFIN

Tânia Maria de Souza Queiroz - SEAS

Thiago Monti Gonçalves - GABINETE

Ouvidoria da SEASP

Rosana Cátia Santos da Costa - SEASP

Colaboradores

Adriana Stradioto Maciel Oliveira - PROGEM

Alexandre Nascimento - SEASP

Aline Caires da Silva - GP

Ana Beatriz Zanellato - SECTUR

Andréa Chrystinne Monetiro Rodrigues - PROGEM

Aniello Garcia - SEMA

Camila Mattos - SEAD

Carla Batista de Souza - SEAD

Cíntia Guimarães - SESURB

Débora Regina dos Santos de Carvalho - SETRAN

Débora Roberta Pego Carvalho - SEAS

Diego Zampieri Guimarães - SETRAN

Ecedite da Silva Cruz Filho - SEAD

Ewerton Ferreira Silva - SETRAN

Fabiana Vasconcelos - SEFIN

Gloria Maria Estrela James - SEDUC

Gracielly Pereira de Souza - SESURB

Humberto Rodrigo Mares da Silva - SEPLAN

Ingrid Danilla Maniçoba de Oliveira Santos - SEDUC

Jennifer Moreira Pontes - SECTUR

Kátia Teixeira da Silva - SEURB

Leonardo Silva de Souza - SEAI

Luiz Felipe Marchezoni - SESAP

Colaboradores (continuação)

Maísa Victorio Nogueira Cadurim - SESURB

Maria Verônica Baiano - SEHAB

Marina Caroline Pitorri Melli - SESURB

Matheus Borges Ferreira - SEDUC

Nadilza Maria Manaroulas - SEEL

Nicole Souza de Siqueira - SESURB

Patrícia Guimarães da Silva - SESURB

Paula Andréa Lacopino Rafaini - SEPLAN

Paula Rodrigues Canovas Pinto - SEURB

Piter Koga dos Santos - SEMA

Rodolpho Celio Campos Ferreira - SESAP

Ronaldo Alcântara - SEAD

Rosa Maria Franceschini - SESAP

Sara Jane Ribeiro Vitorino - SEDUC

Silvia Shinzato - SEOP

Tamara Cândido Gama - SEURB

Tarcísio Luís Guella - SESURB

Vanessa Carvalho - SESURB

Verônica da Silva Fernandes Renner - SESURB

Central de Atendimento - 162

Allan Gavioli Ferreira

Elenice Aparecida Laurindo Fernandes

Juliana de Souza Barbosa

Sandra Regina Ferreira Sampaio

Stephani Pamella Rodrigues

Subsecretaria de Controle Interno

Érika Cristina Picolo - G.P-1.6

GLOSSÁRIO

CONTRU - Controle Urbano

GP - Gabinete do Prefeito

LAIP - Lei de Acesso à Informação Pública

PROGEM - Procuradoria Geral do Município

RSO - Responsável pelo Serviço no Órgão

SEAD - Secretaria de Administração

SEAI - Secretaria de Assuntos Institucionais

SEAS - Secretaria de Assistência Social

SEASP - Secretaria de Assuntos de Segurança Pública

SECTUR - Secretaria de Cultura e Turismo

SEDUC - Secretaria de Educação

SEEL - Secretaria de Esporte e Lazer

SEFIN - Secretaria de Finanças

SEG - Secretaria de Governo

SEHAB - Secretaria de Habitação

SEMA - Secretaria de Meio Ambiente

SEOP - Secretaria de Obras Públicas

SEPLAN - Secretaria de Planejamento

SESAP - Secretaria de Saúde Pública

SESURB - Secretaria de Serviços Urbanos

SETRAN - Secretaria de Trânsito

SETRANSP - Secretaria de Transporte

SEURB - Secretaria de Urbanismo

SUBCOM - Subsecretaria de Comunicação Social

SUS - Serviço Único de Saúde

RELATÓRIO

Após mais um ano de muito trabalho, apresentamos neste 15º relatório, relacionado ao período de janeiro a dezembro de 2021, os números de manifestações registradas, atendidas e em andamento, bem como informações pertinentes de forma geral e discriminadas por Secretarias Municipais.

A apresentação do relatório tem como objetivo dar transparência às ações da Ouvidoria, auxiliar os gestores na melhoria dos serviços oferecidos à população, bem como socializar os resultados dos trabalhos que são desenvolvidos por cada Secretaria para população.

Em resumo, no ano de 2021, foram registradas um total de **39.946 manifestações**, destas 2.778 manifestações¹ foram pedidos de informação na *Central de Atendimento 162* e a diferença que soma 37.168 manifestações foram encaminhadas às secretarias responsáveis para as devidas providências, ou seja, solução e/ou resposta.

A seguir, detalharemos todos esses números em uma visão geral por secretaria para apreciação e análise por parte dos gestores desta municipalidade e dos cidadãos.

¹ Início deste levantamento em agosto/2021.

DADOS GERAIS - OUVIDORIA MUNICIPAL - ANO 2021

POR MÊS | Qtdade. e %

Jan	3482	8,72%
fev	3308	8,28%
mar	3746	9,38%
abr	3049	7,63%
mai	3081	7,71%
jun	2811	7,04%
jul	3001	7,51%
ago	3330	8,34%
set	3345	8,37%
out	3046	7,63%
nov	3996	10,00%
dez	3751	9,39%

POR TIPO DE PESSOA | Qtdade. e %

MUNÍCIPE	21345	53,43%
ANÔNIMO	7230	18,10%
AGENTE POLÍTICO	6078	15,22%
SERVIDOR	2001	5,01%
EMPRESA	907	2,27%
AGENTE CIDADANIA	904	2,26%
ENTIDADES/ASSOC.	482	1,21%
TURISTA	351	0,88%
ASSESSOR GP	333	0,83%
SECRETARIA	315	0,79%

POR BAIRRO | Qtdade. e %

CAIÇARA	3006	7,53%
MIRIM	2716	6,80%
GUILHERMINA	2481	6,21%
OCIAN	2217	5,55%
CANTO DO FORTE	2204	5,52%
TUPI	2171	5,43%
ANHANGUERA	2168	5,43%
BOQUEIRÃO	2156	5,40%
AVIAÇÃO	1894	4,74%
SAMAMBAIA	1805	4,52%
SÍTIO DO CAMPO	1748	4,38%
MARACANÃ	1671	4,18%
NOVA MIRIM	1585	3,97%
ESMERALDA	1432	3,58%
RIBEIRÓPOLIS	1416	3,54%
VILA SONIA	1317	3,30%
MELVI	1037	2,60%
REAL	970	2,43%
ANTÁRTICA	937	2,35%
QUIETUDE	911	2,28%
TUPIRY	899	2,25%
SOLEMAR	734	1,84%
FLÓRIDA	652	1,63%
PRINCESA	627	1,57%
GLÓRIA	502	1,26%
IMPERADOR	344	0,86%
CIDADE DA CRIANÇA	240	0,60%
XIXOVÁ	41	0,10%
ANDARAGUÁ	35	0,09%
MILITAR	15	0,04%
SANTA MARINA	10	0,03%
SERRA DO MAR	5	0,01%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Qtdade. e %

SOLICITAÇÃO	20387	51,04%
DENÚNCIA	8826	22,09%
RECLAMAÇÃO	6641	16,62%
INFORMAÇÃO	3445	8,62%
ELOGIO	339	0,85%
SUGESTÃO	308	0,77%

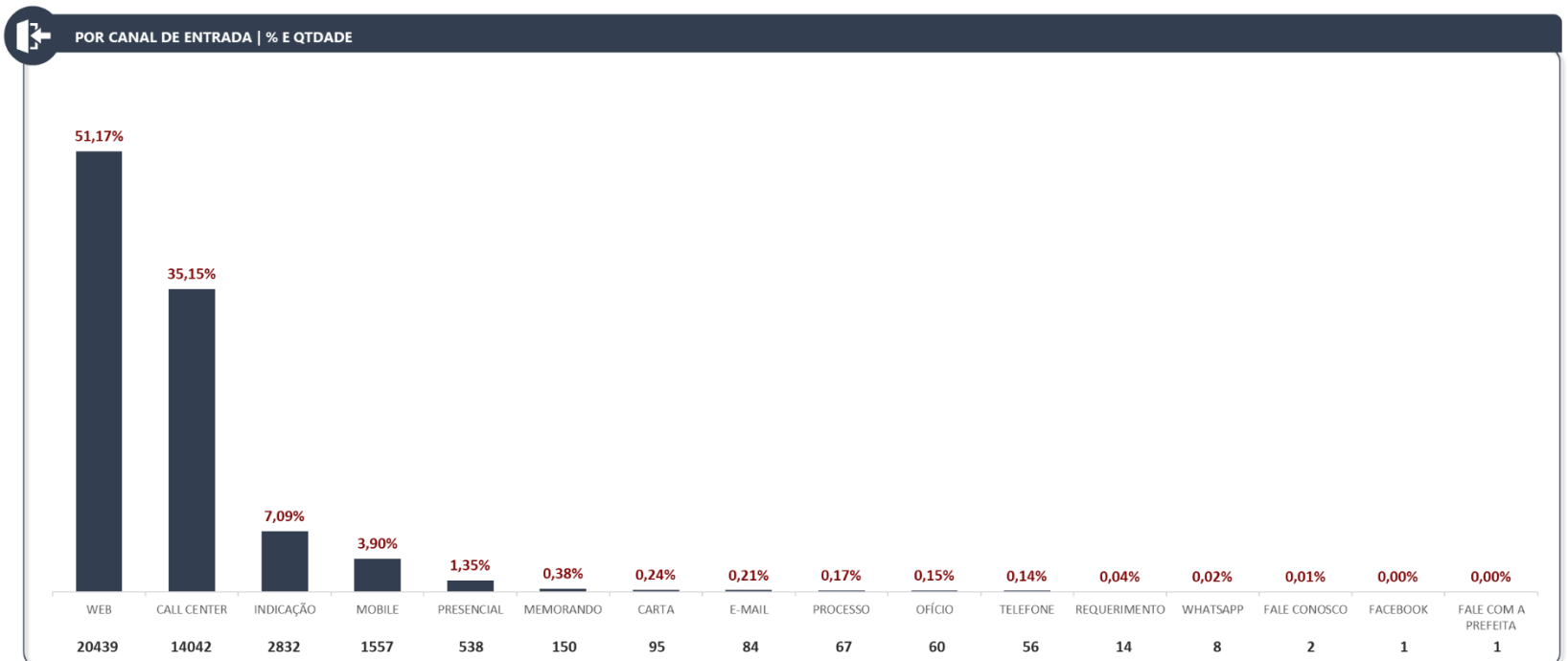
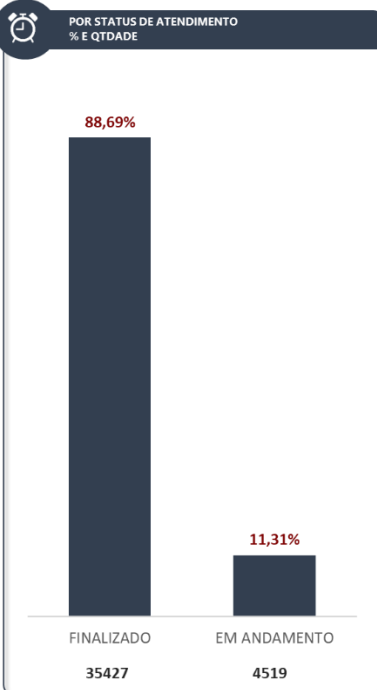
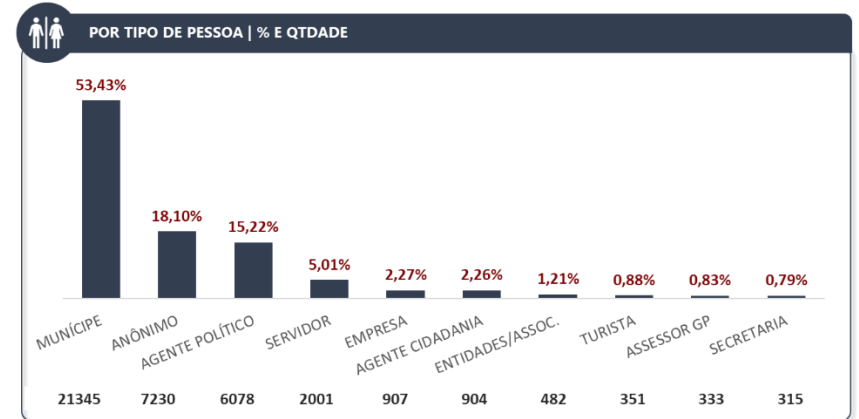
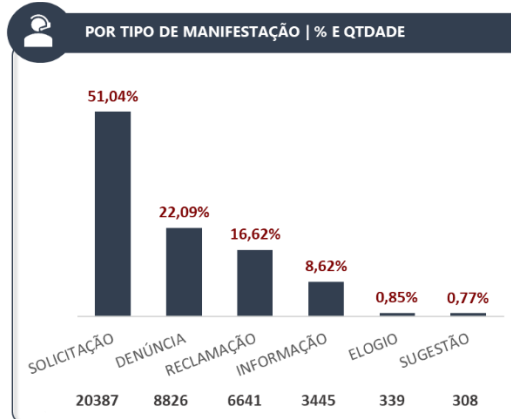
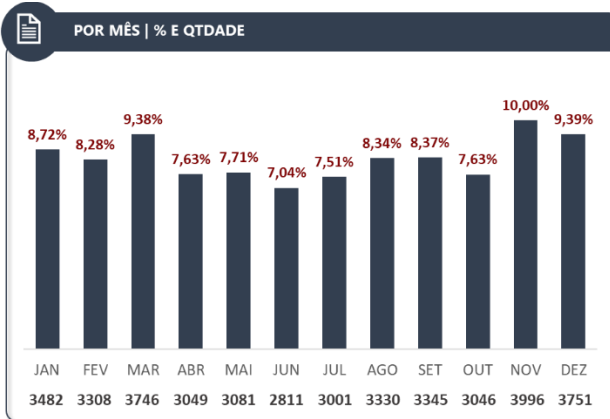
POR CANAL DE ENTRADA | Qtdade. e %

WEB	20439	51,17%
CALL CENTER	14042	35,15%
INDICAÇÃO	2832	7,09%
MOBILE	1557	3,90%
PRESENCIAL	538	1,35%
MEMORANDO	150	0,38%
CARTA	95	0,24%
E-MAIL	84	0,21%
PROCESSO	67	0,17%
OFÍCIO	60	0,15%
TELEFONE	56	0,14%
REQUERIMENTO	14	0,04%
WHATSAPP	8	0,02%
FALE CONOSCO	2	0,01%
FACEBOOK	1	0,00%
FALE COM A PREFEITA	1	0,00%

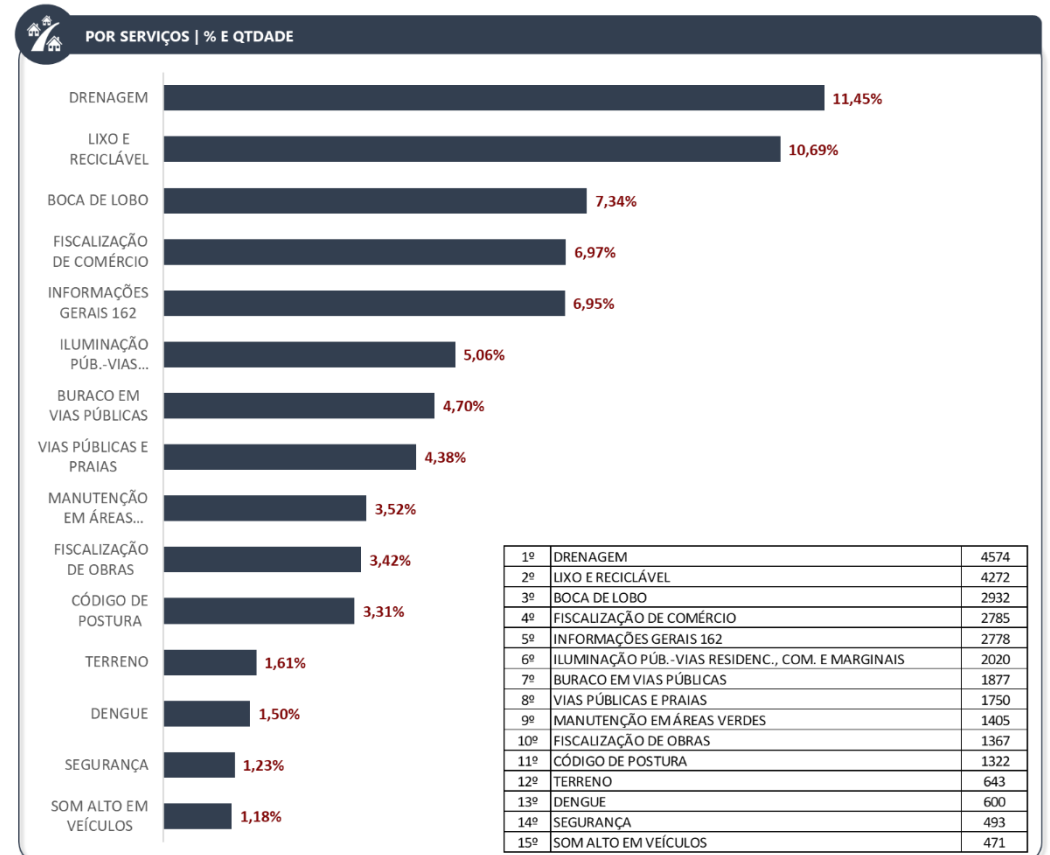
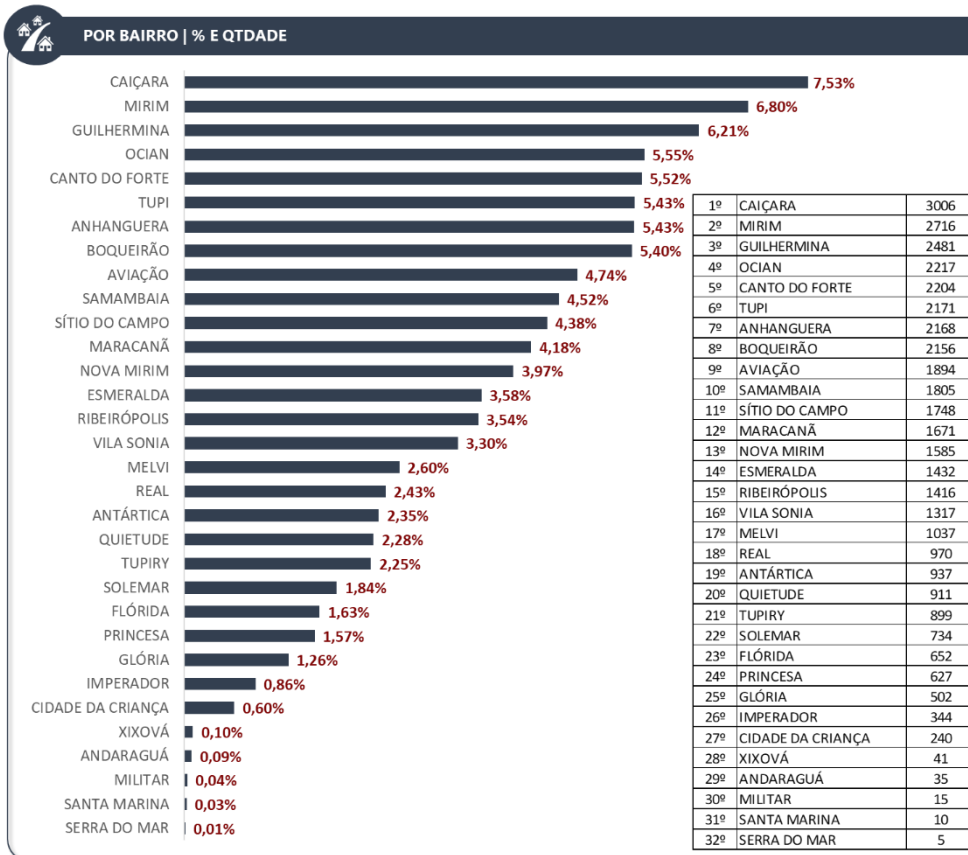
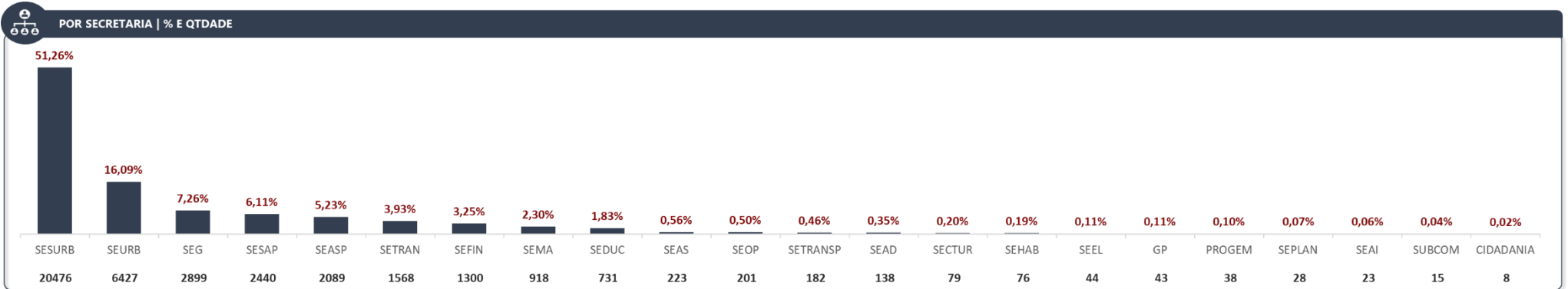
POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	35427	88,69%
EM ANDAMENTO	4519	11,31%

DADOS GERAIS - REPRESENTAÇÃO GRÁFICA



DADOS GERAIS POR SECRETARIA, BAIRRO E SERVIÇOS



**LEVANTAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES
POR SECRETARIA**

GABINETE DA PREFEITA (GP)

POR MÊS | Qtdade. e %

jan	8	18,60%
fev	4	9,30%
mar	6	13,95%
abr	3	6,98%
mai	5	11,63%
jun	3	6,98%
jul	2	4,65%
set	5	11,63%
out	1	2,33%
nov	6	13,95%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Qtdade. e %

SOLICITAÇÃO	16	37,21%
RECLAMAÇÃO	9	20,93%
SUGESTÃO	9	20,93%
DENÚNCIA	6	13,95%
INFORMAÇÃO	2	4,65%
ELOGIO	1	2,33%

POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	43	100,00%
------------	----	---------

POR TIPO DE PESSOA | Qtdade. e %

MUNÍCIPE	17	39,53%
AGENTE POLÍTICO	7	16,28%
SERVIDOR	5	11,63%
TURISTA	5	11,63%
ANÔNIMO	5	11,63%
ASSESSOR GP	3	6,98%
AGENTE CIDADANIA	1	2,33%

POR CANAL DE ENTRADA | Qtdade. e %

WEB	35	81,40%
CALL CENTER	6	13,95%
MOBILE	2	4,65%

POR SERVIÇOS - TOP 15 | Qtdade. e %

GERAL	40	93,02%
PISTAS DE SKATE	2	4,65%
PROJETOS ESPECIAIS	1	2,33%

POR BAIRRO | Qtdade. e %

MIRIM	9	20,93%
AVIAÇÃO	7	16,28%
CAIÇARA	5	11,63%
NOVA MIRIM	4	9,30%
CANTO DO FORTE	3	6,98%
BOQUEIRÃO	3	6,98%
SÍTIO DO CAMPO	2	4,65%
ANTÁRTICA	2	4,65%
GUILHERMINA	2	4,65%
SAMAMBAIA	1	2,33%
ANHANGUERA	1	2,33%
TUPIRY	1	2,33%
PRINCESA	1	2,33%
REAL	1	2,33%
MARACANÃ	1	2,33%

SECRETARIA DE GOVERNO (SEG)

POR MÊS | Qtdade. e %

jan	8	0,28%
fev	5	0,17%
mar	10	0,34%
abr	6	0,21%
mai	10	0,34%
jun	7	0,24%
jul	22	0,76%
ago	358	12,35%
set	746	25,73%
out	474	16,35%
nov	636	21,94%
dez	617	21,28%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Qtdade. e %

INFORMAÇÃO	2680	92,45%
SOLICITAÇÃO	113	3,90%
RECLAMAÇÃO	53	1,83%
DENÚNCIA	29	1,00%
ELOGIO	19	0,66%
SUGESTÃO	5	0,17%

POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	2899	100,00%
------------	------	---------

POR TIPO DE PESSOA | Qtdade. e %

MUNÍCIPE	1507	51,98%
ANÔNIMO	1337	46,12%
TURISTA	21	0,72%
SERVIDOR	14	0,48%
AGENTE POLÍTICO	5	0,17%
EMPRESA	5	0,17%
AGENTE CIDADANIA	4	0,14%
ASSESSOR GP	4	0,14%
ENTIDADES/ASSOC.	1	0,03%
SECRETARIA	1	0,03%

POR CANAL DE ENTRADA | Qtdade. e %

CALL CENTER	2779	95,86%
WEB	94	3,24%
CARTA	19	0,66%
PRESENCIAL	3	0,10%
E-MAIL	1	0,03%
MOBILE	1	0,03%
WHATSAPP	1	0,03%
MEMORANDO	1	0,03%

POR SERVIÇOS - TOP 15 | Qtdade. e %

INFORMAÇÕES GERAIS 162	2778	95,83%
CIDADÃO	61	2,10%
FUNCIONÁRIO	14	0,48%
IRREGULARIDADES	12	0,41%
DENÚNCIA CONTRA O SERVIDOR PÚBLICO	10	0,34%
SISTEMA OUVIDORIA E CALL CENTER	7	0,24%
PROJETOS ESPECIAIS	6	0,21%
OUTROS	4	0,14%
ADMINISTRATIVO	4	0,14%
PROPOSTAS	2	0,07%
AUXÍLIO SOCIAL	1	0,03%

POR BAIRRO | Qtdade. e %

MIRIM	775	26,73%
CAIÇARA	191	6,59%
GUILHERMINA	168	5,80%
MARACANÃ	166	5,73%
SAMAMBAIA	142	4,90%
SÍTIO DO CAMPO	130	4,48%
TUPI	128	4,42%
BOQUEIRÃO	121	4,17%
OCIAN	120	4,14%
CANTO DO FORTE	113	3,90%
AVIAÇÃO	90	3,10%
ESMERALDA	72	2,48%
IMPERADOR	72	2,48%
GLÓRIA	63	2,17%
NOVA MIRIM	55	1,90%
RIBEIRÓPOLIS	54	1,86%
MELVI	54	1,86%
VILA SONIA	51	1,76%
FLÓRIDA	48	1,66%
QUIETUDE	47	1,62%
ANHANGUERA	44	1,52%
REAL	42	1,45%
SOLEMAR	39	1,35%
ANTÁRTICA	36	1,24%
TUPIRY	31	1,07%
PRINCESA	18	0,62%
CIDADE DA CRIANÇA	18	0,62%
SANTA MARINA	4	0,14%
ANDARAGUÁ	3	0,10%
XIXOVÁ	2	0,07%
MILITAR	2	0,07%

SECRETARIA DE PLANEJAMENTO (SEPLAN)

POR MÊS | Qtdade. e %

jan	2	7,14%
mar	5	17,86%
abr	1	3,57%
mai	2	7,14%
jun	1	3,57%
jul	4	14,29%
ago	3	10,71%
set	4	14,29%
out	1	3,57%
nov	2	7,14%
dez	3	10,71%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Qtdade. e %

SOLICITAÇÃO	11	39,29%
INFORMAÇÃO	9	32,14%
RECLAMAÇÃO	4	14,29%
SUGESTÃO	3	10,71%
DENÚNCIA	1	3,57%

POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	28	100,00%
------------	----	---------

POR TIPO DE PESSOA | Qtdade. e %

MUNÍCIPE	16	57,14%
ENTIDADES/ASSOC.	5	17,86%
AGENTE POLÍTICO	2	7,14%
ANÔNIMO	2	7,14%
SERVIDOR	1	3,57%
ASSESSOR GP	1	3,57%
EMPRESA	1	3,57%

POR CANAL DE ENTRADA | Qtdade. e %

WEB	21	75,00%
MOBILE	4	14,29%
CALL CENTER	2	7,14%
INDICAÇÃO	1	3,57%

POR SERVIÇOS - TOP 15 | Qtdade. e %

DADOS DO MUNICÍPIO	11	39,29%
REDE DE ESGOTO E ÁGUA	8	28,57%
RUA SEM NOME (NOVA)	5	17,86%
ENSINO SUPERIOR	1	3,57%
TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO	1	3,57%
PLANO DE MOBILIDADE URBANA	1	3,57%
PLANO DIRETOR	1	3,57%

POR BAIRRO | Qtdade. e %

BOQUEIRÃO	3	10,71%
NOVA MIRIM	3	10,71%
CANTO DO FORTE	3	10,71%
TUPIRY	2	7,14%
REAL	2	7,14%
MARACANÃ	2	7,14%
CIDADE DA CRIANÇA	2	7,14%
MELVI	2	7,14%
CAIÇARA	1	3,57%
SAMAMBAIA	1	3,57%
ANDARAGUÁ	1	3,57%
MIRIM	1	3,57%
TUPI	1	3,57%
ESMERALDA	1	3,57%
VILA SONIA	1	3,57%
OCIAN	1	3,57%
GUILHERMINA	1	3,57%

SECRETARIA DE ASSUNTOS DE SEGURANÇA PÚBLICA (SEASP)

POR MÊS | Qtdade. e %

jan	150	7,18%
fev	211	10,10%
mar	259	12,40%
abr	201	9,62%
mai	136	6,51%
jun	301	14,41%
jul	91	4,36%
ago	145	6,94%
set	143	6,85%
out	142	6,80%
nov	118	5,65%
dez	192	9,19%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Qtdade. e %

DENÚNCIA	1634	78,22%
RECLAMAÇÃO	264	12,64%
SOLICITAÇÃO	105	5,03%
ELOGIO	54	2,58%
SUGESTÃO	16	0,77%
INFORMAÇÃO	16	0,77%

POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	2089	100,00%
------------	------	---------

POR TIPO DE PESSOA | Qtdade. e %

ANÔNIMO	1240	59,36%
MUNÍCIPE	654	31,31%
AGENTE POLÍTICO	57	2,73%
ENTIDADES/ASSOC.	39	1,87%
TURISTA	35	1,68%
SERVIDOR	27	1,29%
AGENTE CIDADANIA	15	0,72%
EMPRESA	15	0,72%
SECRETARIA	4	0,19%
ASSESSOR GP	3	0,14%

POR CANAL DE ENTRADA | Qtdade. e %

WEB	1833	87,75%
CALL CENTER	183	8,76%
MOBILE	68	3,26%
PRESENCIAL	4	0,19%
TELEFONE	1	0,05%

POR SERVIÇOS - TOP 15 | Qtdade. e %

CÓDIGO DE POSTURA	1322	63,28%
SEGURANÇA	493	23,60%
GUARDA CIVIL MUNICIPAL	203	9,72%
MONITORAMENTO INTERNO E EXTEF	36	1,72%
GUARDA AMBIENTAL	29	1,39%
GUARDA COSTEIRA	4	0,19%
JUNTA MILITAR	2	0,10%

POR BAIRRO | Qtdade. e %

ANHANGUERA	807	38,63%
CAIÇARA	345	16,52%
SAMAMBAIA	101	4,83%
MARACANÃ	99	4,74%
CANTO DO FORTE	80	3,83%
OCIAN	65	3,11%
TUPI	63	3,02%
QUIETUDE	62	2,97%
GUILHERMINA	61	2,92%
AVIAÇÃO	43	2,06%
NOVA MIRIM	41	1,96%
MIRIM	37	1,77%
RIBEIRÓPOLIS	33	1,58%
VILA SONIA	31	1,48%
BOQUEIRÃO	30	1,44%
ESMERALDA	29	1,39%
SÍTIO DO CAMPO	27	1,29%
SOLEMAR	22	1,05%
ANTÁRTICA	21	1,01%
FLÓRIDA	19	0,91%
REAL	16	0,77%
MELVI	16	0,77%
GLÓRIA	11	0,53%
IMPERADOR	9	0,43%
PRINCESA	9	0,43%
TUPIRY	6	0,29%
CIDADE DA CRIANÇA	3	0,14%
XIXOVÁ	2	0,10%
SANTA MARINA	1	0,05%

SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO (SEAD)

POR MÊS | Qtdade. e %

jan	19	13,77%
fev	12	8,70%
mar	18	13,04%
abr	4	2,90%
mai	14	10,14%
jun	10	7,25%
jul	8	5,80%
ago	9	6,52%
set	12	8,70%
out	12	8,70%
nov	13	9,42%
dez	7	5,07%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Qtdade. e %

RECLAMAÇÃO	49	35,51%
INFORMAÇÃO	45	32,61%
SOLICITAÇÃO	31	22,46%
DENÚNCIA	7	5,07%
ELOGIO	5	3,62%
SUGESTÃO	1	0,72%

POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	138	100,00%
------------	-----	---------

POR TIPO DE PESSOA | Qtdade. e %

MUNÍCIPE	61	44,20%
SERVIDOR	42	30,43%
ANÔNIMO	19	13,77%
EMPRESA	6	4,35%
AGENTE CIDADANIA	5	3,62%
SECRETARIA	2	1,45%
ENTIDADES/ASSOC.	2	1,45%
TURISTA	1	0,72%

POR CANAL DE ENTRADA | Qtdade. e %

WEB	102	73,91%
CALL CENTER	29	21,01%
MOBILE	5	3,62%
E-MAIL	1	0,72%
PRESENCIAL	1	0,72%

POR SERVIÇOS - TOP 15 | Qtdade. e %

FUNCIONÁRIO	37	26,81%
CONCURSOS PÚBLICOS	35	25,36%
MEDICINA DO TRABALHO	13	9,42%
OUTROS ASSUNTOS	12	8,70%
BENEFÍCIOS	12	8,70%
ATOS OFICIAIS	6	4,35%
CADASTRO DE FORNECEDORES	4	2,90%
RELACIONAMENTOS	3	2,17%
ESTAGIÁRIO/PATRULHEIRO	3	2,17%
CÂMERA DE MONITORAMENTO	2	1,45%
REDES	2	1,45%
CONVÊNIOS	2	1,45%
PRÓPRIO/EQUIPAMENTO	2	1,45%
SEGURANÇA DO TRABALHO	1	0,72%
IPMPG	1	0,72%

POR BAIRRO | Qtdade. e %

MIRIM	52	37,68%
BOQUEIRÃO	11	7,97%
TUPI	9	6,52%
CAIÇARA	9	6,52%
SAMAMBAIA	8	5,80%
NOVA MIRIM	6	4,35%
SÍTIO DO CAMPO	5	3,62%
CANTO DO FORTE	5	3,62%
AVIAÇÃO	4	2,90%
MARACANÃ	3	2,17%
SERRA DO MAR	3	2,17%
MELVI	3	2,17%
ANTÁRTICA	3	2,17%
GUILHERMINA	3	2,17%
ANDARAGUÁ	3	2,17%
FLÓRIDA	2	1,45%
PRINCESA	2	1,45%
ANHANGUERA	2	1,45%
SOLEMAR	1	0,72%
QUIETUDE	1	0,72%
RIBEIRÓPOLIS	1	0,72%
REAL	1	0,72%
OCIAN	1	0,72%

PROCURADORIA GERAL DO MUNÍCIPIO (PROGEM)

POR MÊS | Qtdade. e %

jan	3	7,89%
fev	2	5,26%
mar	3	7,89%
abr	2	5,26%
mai	5	13,16%
jun	5	13,16%
jul	3	7,89%
ago	5	13,16%
set	2	5,26%
out	4	10,53%
nov	1	2,63%
dez	3	7,89%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Qtdade. e %

DENÚNCIA	21	55,26%
SOLICITAÇÃO	9	23,68%
RECLAMAÇÃO	4	10,53%
ELOGIO	2	5,26%
INFORMAÇÃO	2	5,26%

POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	38	100,00%
------------	----	---------

POR TIPO DE PESSOA | Qtdade. e %

MUNÍCIPE	17	44,74%
ANÔNIMO	10	26,32%
EMPRESA	4	10,53%
AGENTE CIDADANIA	3	7,89%
SERVIDOR	3	7,89%
SECRETARIA	1	2,63%

POR CANAL DE ENTRADA | Qtdade. e %

WEB	25	65,79%
CALL CENTER	11	28,95%
MOBILE	2	5,26%

POR SERVIÇOS - TOP 15 | Qtdade. e %

PROCON	19	50,00%
JURÍDICO	19	50,00%

POR BAIRRO | Qtdade. e %

MIRIM	9	23,68%
NOVA MIRIM	6	15,79%
CAIÇARA	3	7,89%
ANTÁRTICA	3	7,89%
AVIAÇÃO	2	5,26%
SAMAMBAIA	2	5,26%
REAL	2	5,26%
CANTO DO FORTE	2	5,26%
TUPI	2	5,26%
BOQUEIRÃO	2	5,26%
SÍTIO DO CAMPO	1	2,63%
OCIAN	1	2,63%
PRINCESA	1	2,63%
GUILHERMINA	1	2,63%
ANDARAGUÁ	1	2,63%

SECRETARIA DE FINANÇAS (SEFIN)

POR MÊS | Qtdade. e %

jan	223	17,15%
fev	135	10,38%
mar	142	10,92%
abr	53	4,08%
mai	75	5,77%
jun	101	7,77%
jul	112	8,62%
ago	68	5,23%
set	94	7,23%
out	78	6,00%
nov	112	8,62%
dez	107	8,23%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Qtdade. e %

SOLICITAÇÃO	542	41,69%
RECLAMAÇÃO	441	33,92%
INFORMAÇÃO	251	19,31%
DENÚNCIA	39	3,00%
ELOGIO	22	1,69%
SUGESTÃO	5	0,38%

POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	1300	100,00%
------------	------	---------

POR TIPO DE PESSOA | Qtdade. e %

MUNÍCIPE	981	75,46%
ANÔNIMO	81	6,23%
TURISTA	70	5,38%
AGENTE CIDADANIA	61	4,69%
EMPRESA	60	4,62%
SECRETARIA	22	1,69%
SERVIDOR	14	1,08%
AGENTE POLÍTICO	6	0,46%
ENTIDADES/ASSOC.	5	0,38%

POR CANAL DE ENTRADA | Qtdade. e %

WEB	985	75,77%
CALL CENTER	286	22,00%
MOBILE	27	2,08%
CARTA	1	0,08%
PRESENCIAL	1	0,08%

POR SERVIÇOS - TOP 15 | Qtdade. e %

DÍVIDA ATIVA	401	30,85%
IPTU DO EXERCÍCIO	378	29,08%
CADASTRO	332	25,54%
ATENDIMENTO	96	7,38%
EMPRESA	93	7,15%

POR BAIRRO | Qtdade. e %

MIRIM	190	14,62%
CAIÇARA	179	13,77%
GUILHERMINA	138	10,62%
TUPI	101	7,77%
CANTO DO FORTE	100	7,69%
AVIAÇÃO	98	7,54%
OCIAN	82	6,31%
BOQUEIRÃO	67	5,15%
SOLEMAR	52	4,00%
FLÓRIDA	48	3,69%
REAL	47	3,62%
MARACANÃ	40	3,08%
IMPERADOR	20	1,54%
SÍTIO DO CAMPO	19	1,46%
ANTÁRTICA	18	1,38%
NOVA MIRIM	12	0,92%
SAMAMBAIA	12	0,92%
VILA SONIA	11	0,85%
ESMERALDA	10	0,77%
RIBEIRÓPOLIS	10	0,77%
PRINCESA	9	0,69%
ANDARAGUÁ	9	0,69%
TUPIRY	8	0,62%
QUIETUDE	6	0,46%
MELVI	5	0,38%
GLÓRIA	3	0,23%
CIDADE DA CRIANÇA	3	0,23%
ANHANGUERA	2	0,15%
XIXOVÁ	1	0,08%

SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (SEAS)

POR MÊS | Qtdade. e %

jan	20	8,97%
fev	11	4,93%
mar	27	12,11%
abr	19	8,52%
mai	17	7,62%
jun	16	7,17%
jul	21	9,42%
ago	25	11,21%
set	21	9,42%
out	12	5,38%
nov	13	5,83%
dez	21	9,42%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Qtdade. e %

SOLICITAÇÃO	81	36,32%
DENÚNCIA	66	29,60%
RECLAMAÇÃO	65	29,15%
INFORMAÇÃO	5	2,24%
SUGESTÃO	3	1,35%
ELOGIO	3	1,35%

POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	223	100,00%
------------	-----	---------

POR TIPO DE PESSOA | Qtdade. e %

MUNÍCIPE	140	62,78%
ANÔNIMO	53	23,77%
EMPRESA	10	4,48%
SERVIDOR	8	3,59%
AGENTE POLÍTICO	6	2,69%
AGENTE CIDADANIA	4	1,79%
TURISTA	1	0,45%
ENTIDADES/ASSOC.	1	0,45%

POR CANAL DE ENTRADA | Qtdade. e %

WEB	128	57,40%
CALL CENTER	89	39,91%
MOBILE	5	2,24%
E-MAIL	1	0,45%

POR SERVIÇOS - TOP 15 | Qtdade. e %

POPULAÇÃO DE RUA	134	60,09%
SERVIÇOS/ASSISTÊNCIA SOCIAL	26	11,66%
ATENDIMENTO À 3ª IDADE	25	11,21%
CONSELHOS	25	11,21%
ATENDIMENTO À CRIANÇA E AO ADC	7	3,14%
INFRA ESTRUTURA	3	1,35%
CURSOS E CAPACITAÇÃO PARA GERA	3	1,35%

POR BAIRRO | Qtdade. e %

BOQUEIRÃO	33	14,80%
OCIAN	26	11,66%
GUILHERMINA	22	9,87%
MIRIM	15	6,73%
QUIETUDE	13	5,83%
TUPI	12	5,38%
CAIÇARA	12	5,38%
AVIAÇÃO	10	4,48%
MELVI	10	4,48%
NOVA MIRIM	9	4,04%
SÍTIO DO CAMPO	8	3,59%
CANTO DO FORTE	6	2,69%
SOLEMAR	5	2,24%
VILA SONIA	5	2,24%
GLÓRIA	5	2,24%
FLÓRIDA	4	1,79%
ANHANGUERA	4	1,79%
ANTÁRTICA	4	1,79%
REAL	4	1,79%
TUPIRY	3	1,35%
ESMERALDA	3	1,35%
SAMAMBAIA	3	1,35%
IMPERADOR	2	0,90%
MARACANÃ	2	0,90%
ANDARAGUÁ	1	0,45%
RIBEIRÓPOLIS	1	0,45%
PRINCESA	1	0,45%

SECRETARIA DE EDUCAÇÃO (SEDUC)

POR MÊS | Qtdade. e %

jan	56	7,66%
fev	104	14,23%
mar	67	9,17%
abr	38	5,20%
mai	47	6,43%
jun	36	4,92%
jul	47	6,43%
ago	61	8,34%
set	55	7,52%
out	88	12,04%
nov	78	10,67%
dez	54	7,39%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Qtdade. e %

RECLAMAÇÃO	331	45,28%
SOLICITAÇÃO	244	33,38%
DENÚNCIA	75	10,26%
INFORMAÇÃO	43	5,88%
ELOGIO	28	3,83%
SUGESTÃO	10	1,37%

POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	714	97,67%
EM ANDAMENTO	17	2,33%

POR TIPO DE PESSOA | Qtdade. e %

MUNÍCIPE	505	69,08%
ANÔNIMO	83	11,35%
SERVIDOR	76	10,40%
SECRETARIA	26	3,56%
AGENTE CIDADANIA	16	2,19%
AGENTE POLÍTICO	12	1,64%
ENTIDADES/ASSOC.	6	0,82%
ASSESSOR GP	3	0,41%
EMPRESA	3	0,41%
TURISTA	1	0,14%

POR CANAL DE ENTRADA | Qtdade. e %

WEB	445	60,88%
CALL CENTER	236	32,28%
PRESENCIAL	35	4,79%
MOBILE	10	1,37%
CARTA	2	0,27%
REQUERIMENTO	2	0,27%
WHATSAPP	1	0,14%

POR SERVIÇOS - TOP 15 | Qtdade. e %

PROFESSORES/FUNCIÓNÁRIOS	202	27,63%
ESCOLAS MUNICIPAIS	185	25,31%
CENTRAL DE VAGAS	141	19,29%
ALUNOS	67	9,17%
TRANSPORTE ESCOLAR	49	6,70%
MERENDA ESCOLAR	42	5,75%
BOLSA DE ESTUDO	22	3,01%
SUPER ESCOLA	9	1,23%
BOLSA FAMÍLIA	5	0,68%
MATERIAL ESCOLAR	4	0,55%
FORMAÇÃO	3	0,41%
UNIFORME ESCOLAR	2	0,27%

POR BAIRRO | Qtdade. e %

MIRIM	163	22,30%
BOQUEIRÃO	65	8,89%
TUPI	55	7,52%
GUILHERMINA	49	6,70%
AVIAÇÃO	46	6,29%
SAMAMBAIA	38	5,20%
CANTO DO FORTE	36	4,92%
OCIAN	33	4,51%
CAIÇARA	31	4,24%
SÍTIO DO CAMPO	30	4,10%
VILA SONIA	23	3,15%
NOVA MIRIM	21	2,87%
QUIETUDE	18	2,46%
ESMERALDA	15	2,05%
MELVI	14	1,92%
TUPIRY	13	1,78%
ANHANGUERA	12	1,64%
MARACANÃ	12	1,64%
RIBEIRÓPOLIS	11	1,50%
REAL	10	1,37%
GLÓRIA	10	1,37%
ANTÁRTICA	9	1,23%
CIDADE DA CRIANÇA	8	1,09%
SOLEMAR	4	0,55%
PRINCESA	2	0,27%
FLÓRIDA	1	0,14%
XIXOVÁ	1	0,14%
IMPERADOR	1	0,14%

SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA (SESAP)¹

POR MÊS | Qtdade. e %

jan	211	8,65%
fev	198	8,11%
mar	377	15,45%
abr	414	16,97%
mai	272	11,15%
jun	208	8,52%
jul	173	7,09%
ago	183	7,50%
set	99	4,06%
out	101	4,14%
nov	101	4,14%
dez	103	4,22%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Qtdade. e %

RECLAMAÇÃO	854	35,00%
SOLICITAÇÃO	825	33,81%
DENÚNCIA	557	22,83%
ELOGIO	95	3,89%
INFORMAÇÃO	91	3,73%
SUGESTÃO	18	0,74%

POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	2196	90,00%
EM ANDAMENTO	244	10,00%

POR TIPO DE PESSOA | Qtdade. e %

MUNÍCIPE	1689	69,22%
ANÔNIMO	395	16,19%
SERVIDOR	109	4,47%
AGENTE POLÍTICO	67	2,75%
AGENTE CIDADANIA	65	2,66%
EMPRESA	38	1,56%
SECRETARIA	29	1,19%
TURISTA	19	0,78%
ASSESSOR GP	17	0,70%
ENTIDADES/ASSOC.	12	0,49%

POR CANAL DE ENTRADA | Qtdade. e %

WEB	1454	59,59%
CALL CENTER	887	36,35%
MOBILE	91	3,73%
PRESENCIAL	4	0,16%
E-MAIL	3	0,12%
MEMORANDO	1	0,04%

POR SERVIÇOS - TOP 15 | Qtdade. e %

DENGUE	600	24,59%
UNIDADES DE SAÚDE	342	14,02%
#CORONAVÍRUS	338	13,85%
ANIMAIS	326	13,36%
MÉDICO/FUNCIÓNÁRIOS	265	10,86%
CONSULTAS/AGENDAMENTOS	147	6,02%
CAMPANHA DE VACINAÇÃO	106	4,34%
CIRURGIAS/EXAMES/PROCEDIMENTOS	95	3,89%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	80	3,28%
FARMÁCIA	60	2,46%
TRANSPORTE DE PACIENTES	18	0,74%
ESPECIALIDADES	16	0,66%
SAMU	11	0,45%
OUVIDORIA SUS	10	0,41%
MANUTENÇÃO	9	0,37%

POR BAIRRO | Qtdade. e %

MIRIM	226	9,26%
CANTO DO FORTE	225	9,22%
TUPI	196	8,03%
BOQUEIRÃO	195	7,99%
OCIAN	163	6,68%
GUILHERMINA	161	6,60%
AVIAÇÃO	159	6,52%
CAIÇARA	143	5,86%
SAMAMBAIA	103	4,22%
SÍTIO DO CAMPO	94	3,85%
MARACANÃ	92	3,77%
QUIETUDE	84	3,44%
ESMERALDA	82	3,36%
NOVA MIRIM	68	2,79%
RIBEIRÓPOLIS	55	2,25%
MELVI	52	2,13%
VILA SONIA	47	1,93%
ANHANGUERA	45	1,84%
ANTÁRTICA	45	1,84%
SOLEMAR	41	1,68%
TUPIRY	37	1,52%
REAL	33	1,35%
FLÓRIDA	31	1,27%
GLÓRIA	23	0,94%
PRINCESA	17	0,70%
CIDADE DA CRIANÇA	10	0,41%
IMPERADOR	8	0,33%
XIXOVÁ	3	0,12%
SERRA DO MAR	1	0,04%
SANTA MARINA	1	0,04%

¹ Registros efetuados na Ouvidoria Municipal através do Portal da Ouvidoria ou pela Central de Atendimento 162.

A SESAP possui a Ouvidoria SUS que é uma ouvidoria independente e específica para assuntos relacionados à Saúde Pública. Relatório na página 34.

SECRETARIA DE URBANISMO (SEURB)

POR MÊS | Qtdade. e %

jan	677	10,53%
fev	585	9,10%
mar	990	15,40%
abr	592	9,21%
mai	450	7,00%
jun	432	6,72%
jul	466	7,25%
ago	452	7,03%
set	453	7,05%
out	386	6,01%
nov	457	7,11%
dez	487	7,58%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Qtdade. e %

DENÚNCIA	4870	75,77%
RECLAMAÇÃO	865	13,46%
SOLICITAÇÃO	524	8,15%
INFORMAÇÃO	129	2,01%
SUGESTÃO	31	0,48%
ELOGIO	8	0,12%

POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	6042	94,01%
EM ANDAMENTO	385	5,99%

POR TIPO DE PESSOA | Qtdade. e %

MUNÍCIPE	3166	49,26%
ANÔNIMO	2359	36,70%
EMPRESA	372	5,79%
AGENTE POLÍTICO	143	2,22%
SERVIDOR	104	1,62%
AGENTE CIDADANIA	98	1,52%
ENTIDADES/ASSOC.	91	1,42%
TURISTA	68	1,06%
ASSESSOR GP	16	0,25%
SECRETARIA	10	0,16%

POR CANAL DE ENTRADA | Qtdade. e %

WEB	3508	54,58%
CALL CENTER	2645	41,15%
MOBILE	205	3,19%
PRESENCIAL	49	0,76%
E-MAIL	11	0,17%
CARTA	5	0,08%
REQUERIMENTO	3	0,05%
TELEFONE	1	0,02%

POR SERVIÇOS - TOP 15 | Qtdade. e %

FISCALIZAÇÃO DE COMÉRCIO	2785	43,33%
FISCALIZAÇÃO DE OBRAS	1367	21,27%
TERRENO	643	10,00%
CALÇADAS PARTICULARES	321	4,99%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	252	3,92%
IMÓVEIS ABANDONADOS	248	3,86%
ATENDIMENTO	137	2,13%
PRAIA	126	1,96%
VISTORIAS TÉCNICAS E LAUDOS	117	1,82%
CONCESSIONÁRIAS	117	1,82%
CERTIDÕES	89	1,38%
CONSULTA DE PROCESSOS	82	1,28%
FISCALIZAÇÃO DE FEIRA	55	0,86%
INVASÃO DE ÁREAS PÚBLICAS	38	0,59%
AVCB	27	0,42%

POR BAIRRO | Qtdade. e %

BOQUEIRÃO	597	9,29%
GUILHERMINA	540	8,40%
CAIÇARA	478	7,44%
OCIAN	477	7,42%
CANTO DO FORTE	471	7,33%
SAMAMBAIA	415	6,46%
TUPI	389	6,05%
AVIAÇÃO	343	5,34%
MARACANÃ	288	4,48%
MIRIM	275	4,28%
SÍTIO DO CAMPO	215	3,35%
VILA SONIA	211	3,28%
ANHANGUERA	196	3,05%
NOVA MIRIM	179	2,79%
RIBEIRÓPOLIS	164	2,55%
MELVI	153	2,38%
ESMERALDA	145	2,26%
REAL	136	2,12%
ANTÁRTICA	120	1,87%
QUIETUDE	111	1,73%
SOLEMAR	106	1,65%
GLÓRIA	86	1,34%
FLÓRIDA	80	1,24%
TUPIRY	78	1,21%
PRINCESA	77	1,20%
IMPERADOR	44	0,68%
CIDADE DA CRIANÇA	33	0,51%
XIXOVÁ	17	0,26%
ANDARAGUÁ	2	0,03%
SANTA MARINA	1	0,02%

SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE (SEMA)

POR MÊS | Qtdade. e %

jan	135	14,71%
fev	97	10,57%
mar	60	6,54%
abr	67	7,30%
mai	68	7,41%
jun	77	8,39%
jul	79	8,61%
ago	78	8,50%
set	51	5,56%
out	67	7,30%
nov	80	8,71%
dez	59	6,43%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Qtdade. e %

DENÚNCIA	420	45,75%
SOLICITAÇÃO	277	30,17%
RECLAMAÇÃO	195	21,24%
SUGESTÃO	12	1,31%
INFORMAÇÃO	11	1,20%
ELOGIO	3	0,33%

POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	918	100,00%
------------	-----	---------

POR TIPO DE PESSOA | Qtdade. e %

MUNÍCIPE	568	61,87%
ANÔNIMO	206	22,44%
EMPRESA	74	8,06%
AGENTE POLÍTICO	28	3,05%
AGENTE CIDADANIA	24	2,61%
ENTIDADES/ASSOC.	7	0,76%
SERVIDOR	5	0,54%
ASSESSOR GP	3	0,33%
TURISTA	2	0,22%
SECRETARIA	1	0,11%

POR CANAL DE ENTRADA | Qtdade. e %

WEB	620	67,54%
CALL CENTER	242	26,36%
MOBILE	50	5,45%
PRESENCIAL	5	0,54%
E-MAIL	1	0,11%

POR SERVIÇOS - TOP 15 | Qtdade. e %

POLUIÇÃO SONORA EM ESTABELECIN	317	34,53%
REMOÇÃO/QUEDA DE ÁRVORES	220	23,97%
ESGOTO IRREGULAR	125	13,62%
POLUIÇÃO DO AR	64	6,97%
ARBORIZAÇÃO	60	6,54%
EDUCAÇÃO AMBIENTAL/PROJETOS	58	6,32%
RESÍDUO DE CONSTRUÇÃO CIVIL - RC	29	3,16%
RISCO AMBIENTAL	29	3,16%
ÁREA DE PROTEÇÃO AMBIENTAL	16	1,74%

POR BAIRRO | Qtdade. e %

GUILHERMINA	97	10,57%
AVIAÇÃO	92	10,02%
CANTO DO FORTE	90	9,80%
CAIÇARA	67	7,30%
MARACANÃ	66	7,19%
OCIAN	62	6,75%
TUPI	54	5,88%
BOQUEIRÃO	54	5,88%
ANHANGUERA	39	4,25%
SÍTIO DO CAMPO	35	3,81%
VILA SONIA	27	2,94%
SAMAMBAIA	24	2,61%
MIRIM	24	2,61%
ESMERALDA	20	2,18%
FLÓRIDA	19	2,07%
SOLEMAR	17	1,85%
REAL	17	1,85%
RIBEIRÓPOLIS	14	1,53%
MELVI	14	1,53%
NOVA MIRIM	13	1,42%
TUPIRY	13	1,42%
ANTÁRTICA	12	1,31%
QUIETUDE	11	1,20%
IMPERADOR	10	1,09%
GLÓRIA	10	1,09%
PRINCESA	9	0,98%
CIDADE DA CRIANÇA	5	0,54%
ANDARAGUÁ	1	0,11%
XIXOVÁ	1	0,11%
SERRA DO MAR	1	0,11%

SECRETARIA DE OBRAS PÚBLICAS (SEOP)

POR MÊS | Qtdade. e %

jan	26	12,94%
fev	35	17,41%
mar	30	14,93%
abr	15	7,46%
mai	7	3,48%
jun	13	6,47%
jul	15	7,46%
ago	10	4,98%
set	13	6,47%
out	15	7,46%
nov	14	6,97%
dez	8	3,98%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Qtdade. e %

SOLICITAÇÃO	116	57,71%
RECLAMAÇÃO	72	35,82%
INFORMAÇÃO	8	3,98%
DENÚNCIA	3	1,49%
ELOGIO	2	1,00%

POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	201	100,00%
------------	-----	---------

POR TIPO DE PESSOA | Qtdade. e %

MUNÍCIPE	141	70,15%
AGENTE POLÍTICO	18	8,96%
AGENTE CIDADANIA	14	6,97%
ANÔNIMO	12	5,97%
EMPRESA	8	3,98%
SERVIDOR	4	1,99%
ASSESSOR GP	2	1,00%
ENTIDADES/ASSOC.	1	0,50%
SECRETARIA	1	0,50%

POR CANAL DE ENTRADA | Qtdade. e %

WEB	109	54,23%
CALL CENTER	68	33,83%
PRESENCIAL	12	5,97%
MOBILE	11	5,47%
E-MAIL	1	0,50%

POR SERVIÇOS - TOP 15 | Qtdade. e %

PAVIMENTAÇÃO E DRENAGEM EM E	172	85,57%
OBRAS ESPECIAIS EM CONCRETO (EN	10	4,98%
PRAÇAS EM EXECUÇÃO	7	3,48%
LICITAÇÕES DE OBRAS DE ENGENHAF	4	1,99%
PRÉDIOS PÚB. EM CONS./OU REFORI	3	1,49%
CANAIS EM EXECUÇÃO	3	1,49%
OBRAS ESPECIAIS EM CONCRETO EM	2	1,00%

POR BAIRRO | Qtdade. e %

TUPI	34	16,92%
PRINCESA	20	9,95%
BOQUEIRÃO	13	6,47%
GUILHERMINA	12	5,97%
MIRIM	11	5,47%
OCIAN	11	5,47%
VILA SONIA	10	4,98%
CAIÇARA	10	4,98%
MARACANÃ	9	4,48%
RIBEIRÓPOLIS	7	3,48%
REAL	6	2,99%
SAMAMBAIA	6	2,99%
AVIAÇÃO	6	2,99%
ANTÁRTICA	6	2,99%
GLÓRIA	5	2,49%
TUPIRY	5	2,49%
FLÓRIDA	5	2,49%
IMPERADOR	4	1,99%
ESMERALDA	4	1,99%
SÍTIO DO CAMPO	4	1,99%
CANTO DO FORTE	3	1,49%
NOVA MIRIM	2	1,00%
CIDADE DA CRIANÇA	2	1,00%
SOLEMAR	2	1,00%
ANHANGUERA	1	0,50%
QUIETUDE	1	0,50%
ANDARAGUÁ	1	0,50%
MELVI	1	0,50%

SECRETARIA DE HABITAÇÃO (SEHAB)

POR MÊS | Qtdade. e %

jan	15	19,74%
fev	4	5,26%
mar	5	6,58%
abr	3	3,95%
mai	5	6,58%
jun	6	7,89%
jul	9	11,84%
ago	8	10,53%
set	5	6,58%
out	4	5,26%
nov	5	6,58%
dez	7	9,21%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Qtdade. e %

DENÚNCIA	21	27,63%
RECLAMAÇÃO	19	25,00%
INFORMAÇÃO	17	22,37%
SOLICITAÇÃO	17	22,37%
SUGESTÃO	2	2,63%

POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	76	100,00%
------------	----	---------

POR TIPO DE PESSOA | Qtdade. e %

MUNÍCIPE	49	64,47%
ANÔNIMO	13	17,11%
SERVIDOR	4	5,26%
AGENTE CIDADANIA	4	5,26%
AGENTE POLÍTICO	3	3,95%
TURISTA	2	2,63%
ASSESSOR GP	1	1,32%

POR CANAL DE ENTRADA | Qtdade. e %

WEB	54	71,05%
CALL CENTER	19	25,00%
MOBILE	2	2,63%
PRESENCIAL	1	1,32%

POR SERVIÇOS - TOP 15 | Qtdade. e %

CONJUNTOS HABITACIONAIS	35	46,05%
PROGRAMAS HABITACIONAIS	22	28,95%
REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA	11	14,47%
ATENDIMENTO	8	10,53%

POR BAIRRO | Qtdade. e %

SÍTIO DO CAMPO	10	13,16%
VILA SONIA	10	13,16%
MELVI	10	13,16%
CANTO DO FORTE	8	10,53%
ANHANGUERA	7	9,21%
IMPERADOR	6	7,89%
CAIÇARA	5	6,58%
SAMAMBAIA	4	5,26%
ANTÁRTICA	4	5,26%
ESMERALDA	3	3,95%
OCIAN	2	2,63%
MIRIM	2	2,63%
GUILHERMINA	1	1,32%
QUIETUDE	1	1,32%
BOQUEIRÃO	1	1,32%
RIBEIRÓPOLIS	1	1,32%
NOVA MIRIM	1	1,32%

SECRETARIA DE SERVIÇOS URBANOS (SESURB)

POR MÊS | Qtdade. e %

jan	1746	8,53%
fev	1743	8,51%
mar	1583	7,73%
abr	1531	7,48%
mai	1865	9,11%
jun	1304	6,37%
jul	1790	8,74%
ago	1749	8,54%
set	1518	7,41%
out	1488	7,27%
nov	2230	10,89%
dez	1928	9,42%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Qtdade. e %

SOLICITAÇÃO	16867	82,38%
RECLAMAÇÃO	3013	14,72%
DENÚNCIA	308	1,50%
SUGESTÃO	131	0,64%
INFORMAÇÃO	79	0,39%
ELOGIO	77	0,38%

POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	16726	81,69%
INICIADO	3746	18,30%

POR TIPO DE PESSOA | Qtdade. e %

MUNÍCIPE	10941	53,44%
AGENTE POLÍTICO	5592	27,31%
SERVIDOR	1534	7,49%
ANÔNIMO	819	4,00%
AGENTE CIDADANIA	517	2,53%
ENTIDADES/ASSOC.	271	1,32%
ASSESSOR GP	260	1,27%
EMPRESA	248	1,21%
SECRETARIA	214	1,05%
TURISTA	79	0,39%

POR CANAL DE ENTRADA | Qtdade. e %

WEB	9538	46,58%
CALL CENTER	6233	30,44%
INDICAÇÃO	2831	13,83%
MOBILE	1005	4,91%
PRESENCIAL	388	1,89%
MEMORANDO	148	0,72%
CARTA	68	0,33%
PROCESSO	67	0,33%
E-MAIL	64	0,31%
OFÍCIO	60	0,29%
TELEFONE	54	0,26%
REQUERIMENTO	9	0,04%
WHATSAPP	6	0,03%
FALE CONOSCO	2	0,01%
FACEBOOK	1	0,00%
FALE COM A PREFEITA	1	0,00%

POR SERVIÇOS - TOP 15 | Qtdade. e %

DRENAGEM	4576	22,35%
LIXO E RECICLÁVEL	4272	20,86%
BOCA DE LOBO	2932	14,32%
ILUMINAÇÃO PÚB.-VIAS RESIDENC.,	2020	9,87%
BURACO EM VIAS PÚBLICAS	1877	9,17%
VIAS PÚBLICAS E PRAIAS	1750	8,55%
MANUTENÇÃO EM ÁREAS VERDES	1405	6,86%
MANUTENÇÃO MOBILIÁRIO URBANCO	318	1,55%
PRAÇAS/PLAYGROUNDS	289	1,41%
MANUTENÇÃO DE PRÉDIOS E ESPAÇ	279	1,36%
CAÇADAS PÚBLICAS	230	1,12%
CANAIS E VALAS	214	1,05%
PLACAS DE IDENTIFICAÇÕES DE RUA:	99	0,48%
REMOÇÃO DE ANIMAIS MORTOS	68	0,33%
POSTURA DE SERVIDOR	67	0,33%

POR BAIRRO | Qtdade. e %

CAIÇARA	1411	6,89%
NOVA MIRIM	1117	5,46%
GUILHERMINA	1111	5,43%
SÍTIO DO CAMPO	1063	5,19%
RIBEIRÓPOLIS	1038	5,07%
OCIAN	1034	5,05%
ESMERALDA	1024	5,00%
TUPI	1008	4,92%
AVIAÇÃO	930	4,54%
CANTO DO FORTE	906	4,42%
MARACANÃ	862	4,21%
VILA SONIA	858	4,19%
BOQUEIRÃO	843	4,12%
MIRIM	839	4,10%
SAMAMBAIA	836	4,08%
TUPIRY	689	3,37%
MELVI	680	3,32%
REAL	629	3,07%
ANHANGUERA	607	2,96%
ANTÁRTICA	584	2,85%
QUIETUDE	534	2,61%
PRINCESA	448	2,19%
SOLEMAR	429	2,10%
FLÓRIDA	384	1,88%
GLÓRIA	275	1,34%
IMPERADOR	157	0,77%
CIDADE DA CRIANÇA	149	0,73%
MILITAR	10	0,05%
ANDARAGUÁ	9	0,04%
XIXOVÁ	8	0,04%
SANTA MARINA	3	0,01%

SECRETARIA DE TRÂNSITO (SETRAN)

POR MÊS | Qtdade. e %

jan	160	10,20%
fev	133	8,48%
mar	132	8,42%
abr	88	5,61%
mai	82	5,23%
jun	277	17,67%
jul	135	8,61%
ago	145	9,25%
set	91	5,80%
out	142	9,06%
nov	97	6,19%
dez	86	5,48%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Qtdade. e %

DENÚNCIA	714	45,54%
SOLICITAÇÃO	492	31,38%
RECLAMAÇÃO	290	18,49%
SUGESTÃO	35	2,23%
INFORMAÇÃO	25	1,59%
ELOGIO	12	0,77%

POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	1568	100,00%
------------	------	---------

POR TIPO DE PESSOA | Qtdade. e %

MUNÍCIPE	676	43,11%
ANÔNIMO	544	34,69%
AGENTE POLÍTICO	107	6,82%
AGENTE CIDADANIA	62	3,95%
EMPRESA	46	2,93%
TURISTA	41	2,61%
SERVIDOR	39	2,49%
ENTIDADES/ASSOC.	38	2,42%
ASSESSOR GP	11	0,70%
SECRETARIA	4	0,26%

POR CANAL DE ENTRADA | Qtdade. e %

WEB	1232	78,57%
CALL CENTER	248	15,82%
MOBILE	56	3,57%
PRESENCIAL	31	1,98%
E-MAIL	1	0,06%

POR SERVIÇOS - TOP 15 | Qtdade. e %

SOM ALTO EM VEÍCULOS	471	30,04%
INFRAÇÕES DE TRÂNSITO	351	22,39%
SINALIZAÇÃO DE TRÂNSITO	342	21,81%
INFORMAÇÕES	150	9,57%
LOMBADA/ FAIXA ELEVADA	102	6,51%
RUAS E AVENIDAS	61	3,89%
FUNCIONÁRIO	37	2,36%
VAGAS DE ESTACIONAMENTO	26	1,66%
SEMÁFOROS	18	1,15%
PÁTIO DE APREENSÃO	6	0,38%
ÔNIBUS E MICRO-ÔNIBUS DE TURISM	3	0,19%
EDUCAÇÃO DE TRÂNSITO	1	0,06%

POR BAIRRO | Qtdade. e %

ANHANGUERA	398	25,38%
CANTO DO FORTE	106	6,76%
SAMAMBAIA	103	6,57%
OCIAN	101	6,44%
TUPI	97	6,19%
BOQUEIRÃO	94	5,99%
GUILHERMINA	93	5,93%
SÍTIO DO CAMPO	79	5,04%
CAIÇARA	68	4,34%
AVIAÇÃO	58	3,70%
ANTÁRTICA	56	3,57%
MIRIM	50	3,19%
NOVA MIRIM	41	2,61%
VILA SONIA	29	1,85%
MARACANÃ	25	1,59%
REAL	22	1,40%
RIBEIRÓPOLIS	21	1,34%
ESMERALDA	20	1,28%
QUIETUDE	19	1,21%
MELVI	17	1,08%
PRINCESA	11	0,70%
SOLEMAR	11	0,70%
FLÓRIDA	10	0,64%
TUPIRY	9	0,57%
GLÓRIA	8	0,51%
IMPERADOR	8	0,51%
CIDADE DA CRIANÇA	7	0,45%
ANDARAGUÁ	3	0,19%
XIXOVÁ	3	0,19%
MILITAR	1	0,06%

SECRETARIA DE TRANSPORTE (SETRANSP)

POR MÊS | Qtdade. e %

jan	10	5,49%
fev	15	8,24%
mar	21	11,54%
abr	9	4,95%
mai	8	4,40%
jun	9	4,95%
jul	16	8,79%
ago	22	12,09%
set	27	14,84%
out	20	10,99%
nov	12	6,59%
dez	13	7,14%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Qtdade. e %

SOLICITAÇÃO	71	39,01%
RECLAMAÇÃO	58	31,87%
DENÚNCIA	37	20,33%
SUGESTÃO	8	4,40%
INFORMAÇÃO	5	2,75%
ELOGIO	3	1,65%

POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	182	100,00%
------------	-----	---------

POR TIPO DE PESSOA | Qtdade. e %

MUNÍCIPE	108	59,34%
ANÔNIMO	33	18,13%
AGENTE POLÍTICO	13	7,14%
SERVIDOR	9	4,95%
ASSESSOR GP	8	4,40%
EMPRESA	5	2,75%
AGENTE CIDADANIA	5	2,75%
ENTIDADES/ASSOC.	1	0,55%

POR CANAL DE ENTRADA | Qtdade. e %

WEB	116	63,74%
CALL CENTER	56	30,77%
MOBILE	7	3,85%
PRESENCIAL	3	1,65%

POR SERVIÇOS - TOP 15 | Qtdade. e %

TRANSPORTE COLETIVO (ÔNIBUS E V	121	66,48%
MOBILIDADE URBANA	17	9,34%
TRANSPORTE ESCOLAR	16	8,79%
TRANSPORTE RODOVIÁRIO	7	3,85%
TAXI	7	3,85%
TRANSPORTADORES DE ESCOLARES	5	2,75%
DEFICIENTES E IDOSOS	4	2,20%
TAXISTAS E PREPOSTOS	4	2,20%
SISTEMA DE INTERLIGAÇÃO	1	0,55%

POR BAIRRO | Qtdade. e %

MIRIM	25	13,74%
CAIÇARA	23	12,64%
OCIAN	20	10,99%
SÍTIO DO CAMPO	17	9,34%
CANTO DO FORTE	15	8,24%
TUPI	13	7,14%
GUILHERMINA	11	6,04%
BOQUEIRÃO	10	5,49%
ANTÁRTICA	7	3,85%
SAMAMBAIA	5	2,75%
MELVI	4	2,20%
NOVA MIRIM	4	2,20%
RIBEIRÓPOLIS	3	1,65%
ESMERALDA	3	1,65%
IMPERADOR	3	1,65%
ANHANGUERA	3	1,65%
PRINCESA	2	1,10%
GLÓRIA	2	1,10%
SOLEMAR	2	1,10%
REAL	2	1,10%
MARACANÃ	2	1,10%
TUPIRY	1	0,55%
XIXOVÁ	1	0,55%
VILA SONIA	1	0,55%
QUIETUDE	1	0,55%
MILITAR	1	0,55%
AVIAÇÃO	1	0,55%

SECRETARIA DE ASSUNTOS INSTITUCIONAIS (SEAI)

POR MÊS | Qtdade. e %

jan	3	13,04%
fev	5	21,74%
mar	3	13,04%
abr	1	4,35%
mai	2	8,70%
jun	2	8,70%
jul	2	8,70%
ago	2	8,70%
nov	2	8,70%
dez	1	4,35%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Qtdade. e %

INFORMAÇÃO	7	30,43%
SOLICITAÇÃO	6	26,09%
DENÚNCIA	4	17,39%
RECLAMAÇÃO	3	13,04%
SUGESTÃO	2	8,70%
ELOGIO	1	4,35%

POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	23	100,00%
------------	----	---------

POR TIPO DE PESSOA | Qtdade. e %

EMPRESA	10	43,48%
MUNÍCIPE	5	21,74%
AGENTE POLÍTICO	3	13,04%
ANÔNIMO	2	8,70%
AGENTE CIDADANIA	1	4,35%
SERVIDOR	1	4,35%
ASSESSOR GP	1	4,35%

POR CANAL DE ENTRADA | Qtdade. e %

WEB	18	78,26%
MOBILE	3	13,04%
CALL CENTER	2	8,70%

POR SERVIÇOS - TOP 15 | Qtdade. e %

MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL	11	47,83%
BANCO DO POVO	4	17,39%
EMPREENDEDORISMO E INOVAÇÃO	3	13,04%
INTERMEDIÇÃO DE MÃO DE OBRA	2	8,70%
CURSOS	1	4,35%
CREDENCIAMENTO DE ARTESÃO - SU	1	4,35%
INCUBADORA DE EMPRESAS	1	4,35%

POR BAIRRO | Qtdade. e %

TUPI	3	13,04%
MIRIM	3	13,04%
BOQUEIRÃO	3	13,04%
ANTÁRTICA	3	13,04%
SÍTIO DO CAMPO	2	8,70%
CANTO DO FORTE	1	4,35%
CAIÇARA	1	4,35%
GLÓRIA	1	4,35%
OCIAN	1	4,35%
VILA SONIA	1	4,35%
TUPIRY	1	4,35%
MARACANÃ	1	4,35%
AVIAÇÃO	1	4,35%
GUILHERMINA	1	4,35%

SECRETARIA DE TURISMO (SECTUR)

POR MÊS | Qtdade. e %

jan	2	2,53%
fev	4	5,06%
mar	3	3,80%
abr	1	1,27%
mai	3	3,80%
jun	1	1,27%
jul	4	5,06%
ago	4	5,06%
set	1	1,27%
out	4	5,06%
nov	12	15,19%
dez	40	50,63%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Qtdade. e %

RECLAMAÇÃO	37	46,84%
SOLICITAÇÃO	17	21,52%
SUGESTÃO	12	15,19%
INFORMAÇÃO	10	12,66%
DENÚNCIA	2	2,53%
ELOGIO	1	1,27%

POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	79	100,00%
------------	----	---------

POR TIPO DE PESSOA | Qtdade. e %

MUNÍCIPE	61	77,22%
ANÔNIMO	5	6,33%
TURISTA	4	5,06%
AGENTE POLÍTICO	4	5,06%
EMPRESA	2	2,53%
AGENTE CIDADANIA	1	1,27%
ENTIDADES/ASSOC.	1	1,27%
SERVIDOR	1	1,27%

POR CANAL DE ENTRADA | Qtdade. e %

WEB	63	79,75%
CALL CENTER	15	18,99%
MOBILE	1	1,27%

POR SERVIÇOS - TOP 15 | Qtdade. e %

CALENDÁRIO TURÍSTICO/CULTURAL	46	58,23%
ESPAÇOS CULTURAIS	9	11,39%
PONTOS TURÍSTICOS	8	10,13%
ARTESANATO	5	6,33%
INFRAESTRUTURA	5	6,33%
PROJETOS	4	5,06%
KARTÓDROMO	1	1,27%
AULAS E OFICINAS CULTURAIS	1	1,27%

POR BAIRRO | Qtdade. e %

CANTO DO FORTE	23	29,11%
CAIÇARA	16	20,25%
OCIAN	13	16,46%
BOQUEIRÃO	9	11,39%
GUILHERMINA	6	7,59%
MIRIM	4	5,06%
AVIAÇÃO	2	2,53%
SÍTIO DO CAMPO	1	1,27%
NOVA MIRIM	1	1,27%
TUPI	1	1,27%
XIXOVÁ	1	1,27%
ANDARAGUÁ	1	1,27%
QUIETUDE	1	1,27%

SECRETARIA DE ESPORTE E LAZER (SEEL)

POR MÊS | Qtdade. e %

jan	3	6,82%
fev	4	9,09%
mar	2	4,55%
abr	1	2,27%
mai	7	15,91%
jun	1	2,27%
jul	2	4,55%
ago	3	6,82%
set	3	6,82%
out	5	11,36%
nov	6	13,64%
dez	7	15,91%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Qtdade. e %

SOLICITAÇÃO	17	38,64%
RECLAMAÇÃO	11	25,00%
INFORMAÇÃO	7	15,91%
SUGESTÃO	4	9,09%
DENÚNCIA	4	9,09%
ELOGIO	1	2,27%

POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	44	100,00%
------------	----	---------

POR TIPO DE PESSOA | Qtdade. e %

MUNÍCIPE	32	72,73%
ANÔNIMO	5	11,36%
AGENTE POLÍTICO	4	9,09%
AGENTE CIDADANIA	3	6,82%

POR CANAL DE ENTRADA | Qtdade. e %

WEB	38	86,36%
CALL CENTER	4	9,09%
PRESENCIAL	1	2,27%
MOBILE	1	2,27%

POR SERVIÇOS - TOP 15 | Qtdade. e %

ATIVIDADES ESPORTIVAS E RECREAT	30	68,18%
EQUIPAMENTOS ESPORTIVOS	9	20,45%
APOIO ESPORTIVO	4	9,09%
EVENTOS ESPORTIVOS	1	2,27%

POR BAIRRO | Qtdade. e %

CANTO DO FORTE	6	13,64%
SÍTIO DO CAMPO	6	13,64%
MIRIM	5	11,36%
TUPI	3	6,82%
OCIAN	3	6,82%
GUILHERMINA	3	6,82%
ANTÁRTICA	3	6,82%
TUPIRY	2	4,55%
BOQUEIRÃO	2	4,55%
CAIÇARA	2	4,55%
AVIAÇÃO	2	4,55%
NOVA MIRIM	2	4,55%
SAMAMBAIA	1	2,27%
MELVI	1	2,27%
XIXOVÁ	1	2,27%
SOLEMAR	1	2,27%
FLÓRIDA	1	2,27%

SUBSECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL (SUBCOM)

POR MÊS | Qtdade. e %

jan	5	33,33%
fev	1	6,67%
mar	2	13,33%
mai	1	6,67%
jun	1	6,67%
set	2	13,33%
out	2	13,33%
nov	1	6,67%

POR CANAL DE ENTRADA | Qtdade. e %

WEB	13	86,67%
CALL CENTER	1	6,67%
MOBILE	1	6,67%

POR BAIRRO | Qtdade. e %

CAIÇARA	5	33,33%
CANTO DO FORTE	2	13,33%
SOLEMAR	2	13,33%
OCIAN	1	6,67%
TUPI	1	6,67%
MARACANÃ	1	6,67%
VILA SONIA	1	6,67%
MILITAR	1	6,67%
MIRIM	1	6,67%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Qtdade. e %

SOLICITAÇÃO	5	33,33%
INFORMAÇÃO	3	20,00%
DENÚNCIA	2	13,33%
ELOGIO	2	13,33%
RECLAMAÇÃO	2	13,33%
SUGESTÃO	1	6,67%

POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	13	86,67%
EM ANDAMENTO	2	13,33%

POR TIPO DE PESSOA | Qtdade. e %

MUNÍCIPE	8	53,33%
TURISTA	2	13,33%
ANÔNIMO	2	13,33%
AGENTE POLÍTICO	1	6,67%
AGENTE CIDADANIA	1	6,67%
SERVIDOR	1	6,67%

POR SERVIÇOS - TOP 15 | Qtdade. e %

ASSESSORIA DE IMPRENSA	10	66,67%
PORTAL DA PREFEITURA	5	33,33%


SUBSECRETARIA DE AÇÕES DE CIDADANIA (CIDADANIA)

 **POR MÊS | Qtdade. e %**

mar	1	12,50%
dez	7	87,50%

 **POR CANAL DE ENTRADA | Qtdade. e %**


WEB	8	100,00%
-----	---	---------

 **POR BAIRRO | Qtdade. e %**

RIBEIRÓPOLIS	3	37,50%
MELVI	1	12,50%
QUIETUDE	1	12,50%
CAIÇARA	1	12,50%
ANTÁRTICA	1	12,50%
ESMERALDA	1	12,50%

 **POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Qtdade. e %**


DENÚNCIA	6	75,00%
SOLICITAÇÃO	1	12,50%
RECLAMAÇÃO	1	12,50%

 **POR SERVIÇOS - TOP 15 | Qtdade. e %**

PROGRAMAS	4	50,00%
ONG/ENT. RELIGIOSAS/ASSOCIAÇÃ	3	37,50%
CONSELHOS	1	12,50%

 **POR STATUS | Qtdade. e %**

FINALIZADO	8	100,00%
------------	---	---------

 **POR TIPO DE PESSOA | Qtdade. e %**

ANÔNIMO	5	62,50%
MUNÍCIPE	2	25,00%
ENTIDADES/ASSOC.	1	12,50%

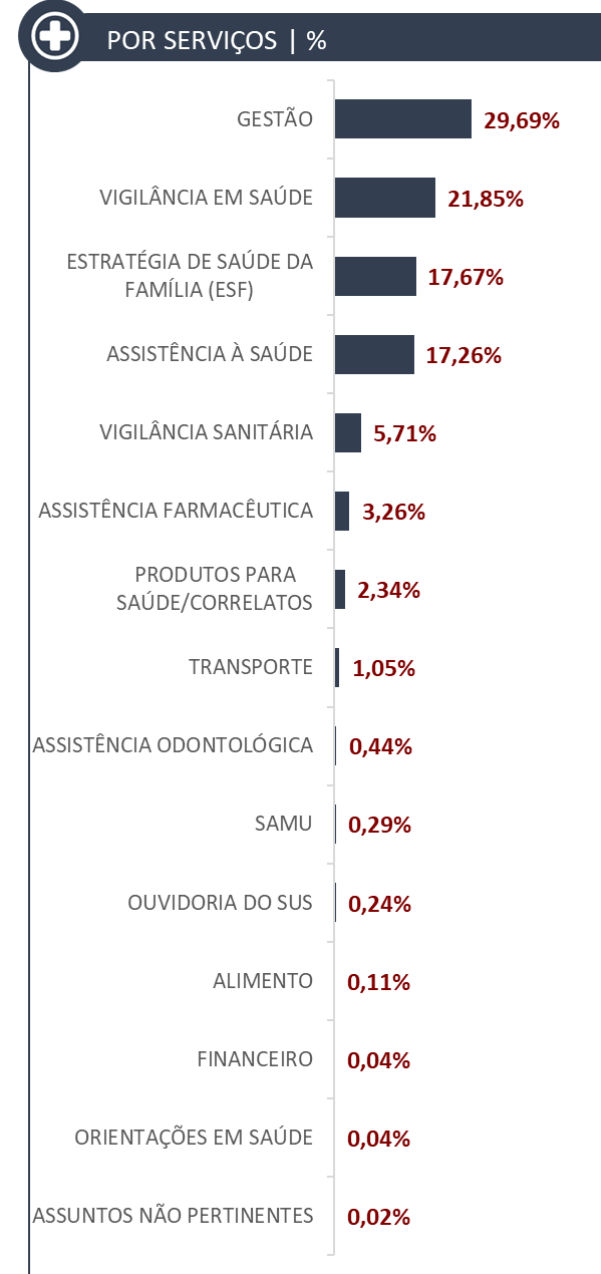
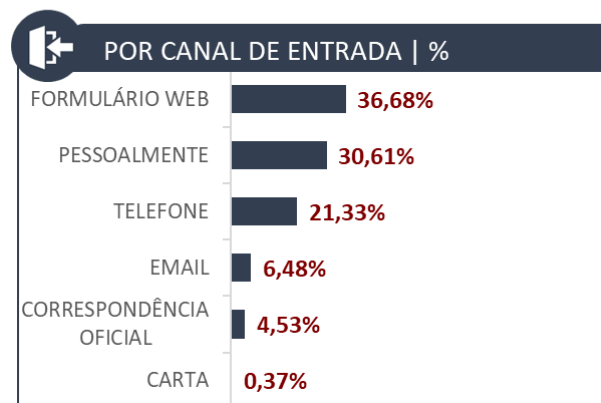
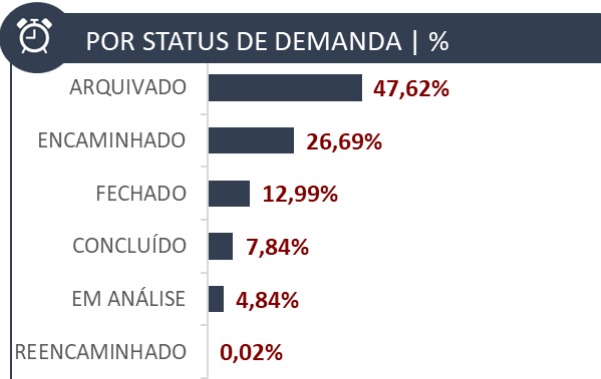
SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA (SESAP) - OUVIDORIA SUS

STATUS DA DEMANDA	QTDADE	%
ARQUIVADO	2587	47,62%
ENCAMINHADO	1450	26,69%
FECHADO	706	12,99%
CONCLUÍDO	426	7,84%
EM ANÁLISE	263	4,84%
REENCAMINHADO	1	0,02%

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QTDADE	%
SOLICITAÇÃO	2729	50,23%
RECLAMAÇÃO	2030	37,36%
DENÚNCIA	338	6,22%
ELOGIO	172	3,17%
INFORMAÇÃO	142	2,61%
SUGESTÃO	22	0,40%

CANAL DE ENTRADA	QTDADE	%
FORMULÁRIO WEB	1993	36,68%
PESSOALMENTE	1663	30,61%
TELEFONE	1159	21,33%
EMAIL	352	6,48%
CORRESPONDÊNCIA OFICIAL	246	4,53%
CARTA	20	0,37%

SERVIÇOS	QTDADE	%
GESTÃO	1613	29,69%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	1187	21,85%
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ES)	960	17,67%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	938	17,26%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	310	5,71%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	177	3,26%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	127	2,34%
TRANSPORTE	57	1,05%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	24	0,44%
SAMU	16	0,29%
OUVIDORIA DO SUS	13	0,24%
ALIMENTO	6	0,11%
FINANCEIRO	2	0,04%
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	2	0,04%
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	1	0,02%



PESQUISA DE OPINIÃO REFERENTE À OUVIDORIA MUNICIPAL

A pesquisa de opinião sobre a Ouvidoria Municipal de Praia Grande foi disponibilizada a partir de Novembro/2021 no sítio eletrônico da prefeitura (www.praiagrade.sp.gov.br >>> ícone abaixo) em formato de formulário *Google Forms* com o objetivo de sabermos a opinião e percepção dos munícipes com relação ao serviço prestado pela Ouvidoria, no que se refere ao atendimento, registro de manifestação e qualidade do atendimento.



Botão/Link da Pesquisa de Opinião

A referida pesquisa foi desenvolvida pela Secretaria Municipal de Governo para atender o disposto no art. 23, §1º da Lei Federal 13460/2017 para medir a satisfação dos usuários dos serviços públicos e, que gerou um montante de 190 participações.

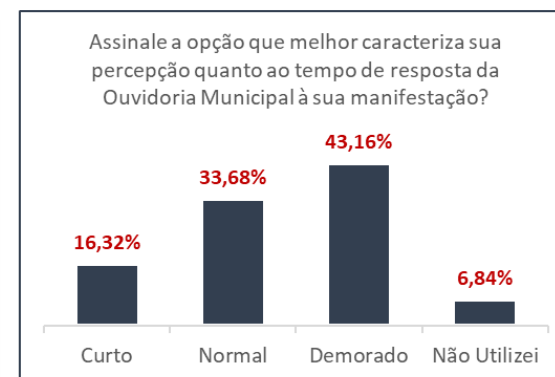
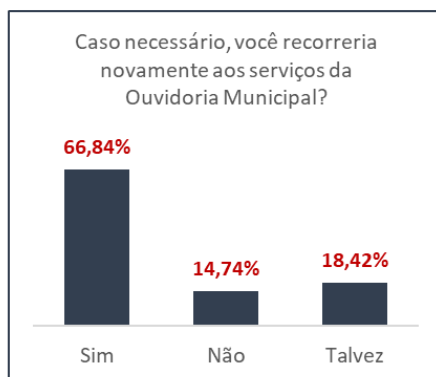
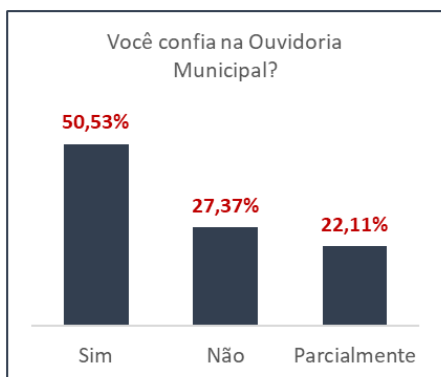
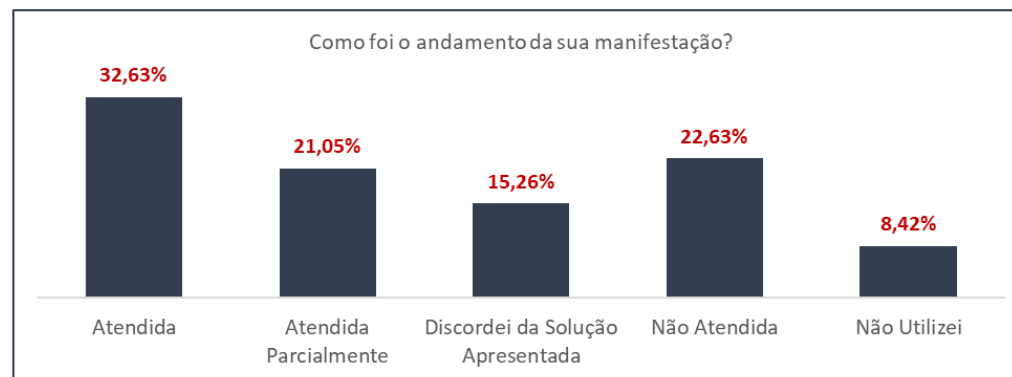
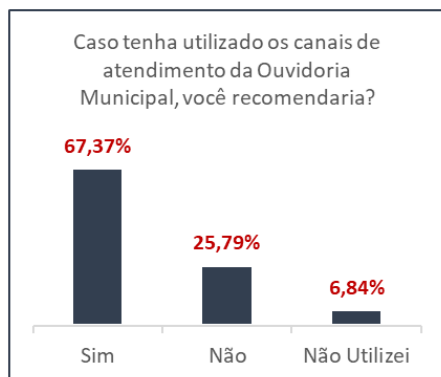
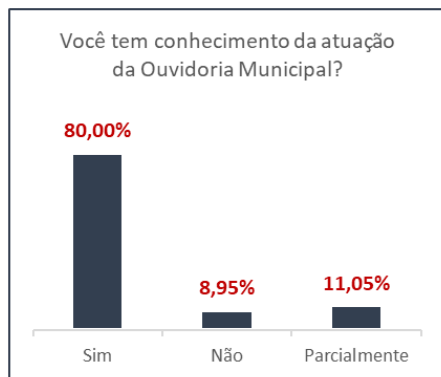
Em parceria com o Departamento de Assuntos de Transparência foi realizado a análise da participação dos munícipes na pesquisa de opinião e concluímos que a atuação da Ouvidoria Municipal é conhecida por 80% (oitenta por cento) dos participantes, bem como os seus canais de atendimento. Com a tecnologia cada vez mais presente no dia a dia das pessoas, o Portal da Ouvidoria na internet foi o canal mais utilizado, seguido da Central de Atendimento 162 que está disponível das 08h30 às 17h30 de segunda a sexta-feira, exceto feriado e pontos facultativo para o registro de manifestação.

O índice de confiança plena dos munícipes chegou a 50,53% e os que confiam parcialmente alcançou 22,11%; estes índices demonstrados geram um desafio de evolução para o ano de 2022. Desafio este que a equipe de atendimento e os *Responsáveis pelo Serviço no Órgão* (RSO), que são os servidores responsáveis pelos serviços de ouvidoria nas secretarias municipais têm conhecimento e trabalham arduamente para prestar um atendimento eficaz aos munícipes e contribuintes da cidade de Praia Grande.

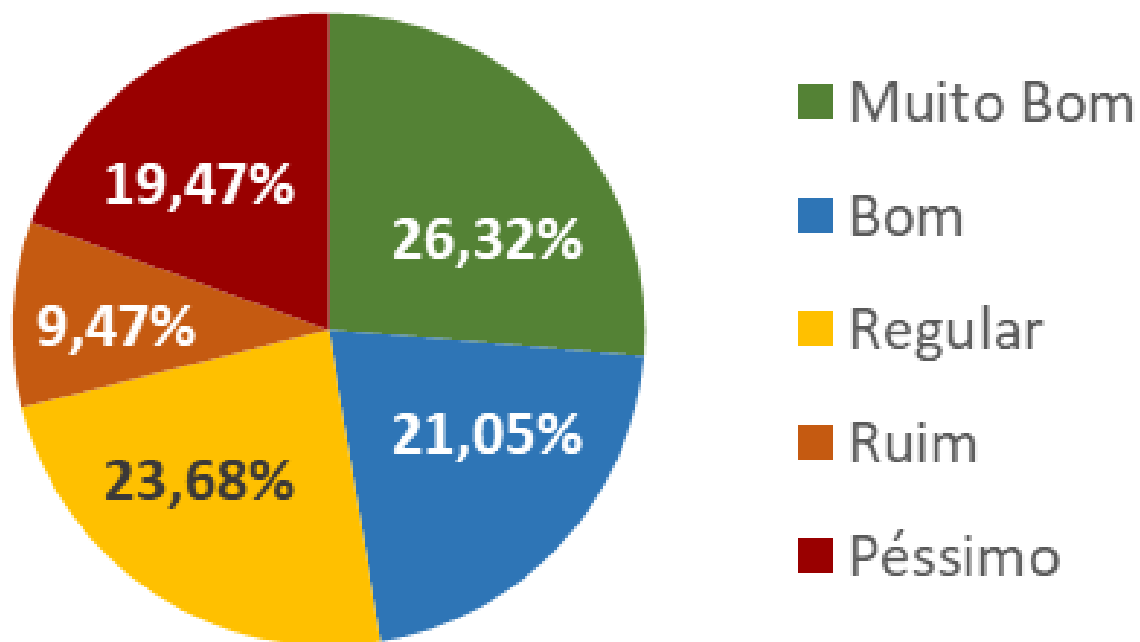
Observamos também que quase 70% (setenta por cento) das pessoas recomendariam a Ouvidoria Municipal em busca da solução de problemas não solucionados, o que mostra que a Ouvidoria é um canal de comunicação de suporte importante para cidade.

Por fim, tivemos uma avaliação final positiva, onde constatou-se que as pessoas que escolheram “Muito Bom”, “Bom” e “Regular” atingiu a marca de mais de 70% de aprovação.

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA PESQUISA DE OPINIÃO



Como você avalia os serviços prestados pela Ouvidoria Municipal?



OBSERVAÇÕES GERAIS

A Ouvidoria Municipal é um canal de grande visibilidade na cidade de Praia Grande, tendo em vista o número de manifestações registradas no ano de 2021 que totalizou 39.946 manifestações registradas. Se comparado com outros municípios da região da Baixada Santista observa-se que a Ouvidoria Municipal de Praia Grande é uma ferramenta de apoio à gestão pública e aos munícipes, estreitando cada vez mais a relação dos cidadãos com a administração pública.

O número elevado de manifestações demonstra que a Ouvidoria Municipal é uma ferramenta de grande utilidade, porém aponta eventuais falhas. Foram observados no ano de 2021, uma deficiência na interação interna² no sistema de ouvidoria, utilizado pelos servidores responsáveis pelo serviço de ouvidoria nas secretarias municipais, para manter os funcionários envolvidos atualizados quanto ao andamento da manifestação, e caso o cidadão entre em contato com a *Central de Atendimento 162* para saber informações sobre a demanda registrada, a informação recente será informada.

A ausência dessas informações ou interação rasa dificultava o acompanhamento da manifestação pelo RSO e pela equipe técnica de telefonistas da *Central de Atendimento 162*, responsável por informar o andamento da manifestação ao cidadão, quando solicitado. Para sanar essa deficiência a Secretaria Municipal de Governo, através da Ouvidoria Municipal, realizou reuniões de capacitação com todos servidores municipais lotados nas diversas secretarias afim de alinhar a rotina de trabalho, atualizando-os com relação à legislação vigente, em especial a Lei Federal nº 13.460/2017, reiterando a importância da proteção de dados, do sigilo e do anonimato nas manifestações com restrição de dados do denunciante, visando a melhoria da qualidade da informação com relação ao andamento da manifestação para prestar um serviço de qualidade, eficiente e eficaz.

Além disso, visando aperfeiçoar o atendimento, possibilitando respostas mais rápidas e eficientes, a Secretaria Municipal de Governo, através da Ouvidoria Municipal, com a colaboração do Departamento de Assuntos de Transparência desenvolveu diversos trabalhos de conscientização da importância da *Carta de Serviço ao Usuário*³ como ferramenta de apoio fundamental ao usuário do serviço público, bem como para os servidores que prestam serviço público, pois é um mecanismo que serve de apoio na orientação ao cidadão. Diante essa importância, a administração pública atual, em 2021, se empenhou ao máximo para manter a Carta de Serviço atualizada.

Dentre as **39.946 manifestações** registradas é possível verificar que os assuntos com mais reincidência são relativos aos serviços de drenagem, lixo e reciclável, boca de lobo, iluminação pública, fiscalização de comércio, dentre outros. Esse número excessivo de manifestações se dá, em sua grande maioria, pela ausência de uma Central de Atendimento que faça o registro de solicitações primárias de serviços. Tal deficiência sobrecarrega a Ouvidoria, gerando dados que distorcem a real demanda de “*elogios, denúncias, pedidos de informação, reclamações e sugestões*” inerentes às funções da Ouvidoria Municipal. A Central de Atendimento 162 recepcionou durante o exercício de 2021 diversas manifestações de **solicitações primárias de serviços**, totalizando **20.387**, o que corresponde a **51,04%** do total de demandas registradas, das quais destaca-se as relacionadas à Secretaria de Serviços Urbanos (SESURB), conforme ranking dos registros mais reincidentes mencionados anteriormente.

² A interação interna é utilizada pelos servidores responsáveis pelos serviços de ouvidoria (RSO) em cada secretaria e que indicam o andamento da manifestação até a sua finalização.

³ Acesso pelo site no link: <https://www.praiagrande.sp.gov.br/cartaservicos/>

Um exemplo dessa solicitação são os pedidos de limpeza de boca de lobo, serviço esse que é realizado através de um cronograma, programação ou agendamento, refletindo nessa alta demanda.

Com relação ao lixo e reciclável, a prefeitura tem desempenhado um papel importante nas redes sociais conscientizando a população do uso adequado da rede de esgoto, *eco ponto*, data do rapa treco em cada bairro etc. Ainda é preciso avançar na difusão dessas informações aos munícipes para conscientizar a população que o lixo é responsabilidade de todos. Observa-se que muitas das manifestações referente a este assunto é solucionado pela SESURB e, em menos de 24 horas, o lixo retorna ao local, evidenciando também uma falta de responsabilidade da parte cidadã, gerando reincidência e conseqüentemente um novo registro na Ouvidoria.

Acreditamos que a Ouvidoria Municipal é uma ferramenta de humanização, de apoio ao cidadão, ou seja, uma linha direta entre o munícipe e a administração pública e, todos esses apontamentos foram levados ao gestor municipal a fim de serem atendidos em 2022. Logo teremos uma análise muito mais aprofundada em comparação ao que já temos apresentado.

Foi observado no decorrer de 2021 a ausência de um local apropriado para atendimento presencial do cidadão que busca a Ouvidoria Municipal de Praia Grande. O atendimento presencial foi realizado, durante o exercício 2021 no balcão de atendimento da recepção do Paço Municipal. Visando um melhor atendimento presencial, a Secretaria Municipal de Governo, através da Ouvidoria Municipal, com o apoio da Administração Pública, desenvolveu um projeto do “Novo Espaço” da Ouvidoria para sanar a necessidade de um espaço próprio, com a criação de uma área ampla para os atendentes da *Central de Atendimento 162* e uma área para um atendimento humanizado e digno aos munícipes. Em tempo, encerramos o ano de 2021 com este espaço em obras e prestes à finalização.

Com relação ao sistema tecnológico da ouvidoria, sistema este obsoleto, ativo desde 2014 sem contrato de manutenção que possibilite a atualização de novas versões. A necessidade de atualização, dentre outros fatores, impede que os munícipes encaminhem via sistema as imagens, fotos e documentos, que por ora são recebidos através de e-mail e WhatsApp. Uma das soluções seria o desenvolvimento de um sistema próprio, através da Secretaria de Planejamento (SEPLAN), o que não prosperou diante a alta demanda de solicitações a esta secretaria. Por esta razão, no final do ano a Secretaria de Governo deu início aos procedimentos necessários para contratação da empresa que fará a manutenção.

Quanto a pesquisa de qualidade dos serviços públicos, a Secretaria Municipal de Governo deu início aos procedimentos necessários para contratação de uma empresa especializada, que dará legitimidade, legalidade e imparcialidade aos dados a serem coletados. Em razão da ausência de recursos humanos para desempenhar esses trabalhos dentro da SEG, iniciou as tratativas e acreditamos que no exercício de 2022 a pesquisa que hoje é elaborada através de um formulário *Google Forms* e dirigida unicamente aos serviços de ouvidoria será expandida as demais áreas e serviços prestados pela municipalidade.

Além disso, em 2021 foi regulamentado o Conselho Municipal de Usuário do Serviço Público através do Decreto 7416/2021 que trará inúmeros benefícios a Ouvidoria Municipal, uma vez que, teremos representantes da sociedade civil e da Administração Municipal.



PREFEITURA DE PRAIA GRANDE
SECRETARIA MUNICIPAL DE GOVERNO

Secretário de Governo Cássio Navarro



OUVIDORIA MUNICIPAL

www.praia grande.sp.gov.br/ouvidoria
ouvidoriamunicipal@praia grande.sp.gov.br

162 ou (13) 3496-2281 – Opção 1

PREFEITURA MUNICIPAL DE PRAIA GRANDE

AV. Presidente Kennedy, 9000 - Mirim - Praia Grande - SP - CEP. 11704-900 - Tel.: (13) 3496-2000