



**PREFEITURA DE PRAIA GRANDE**

**16º RELATÓRIO  
DA OUVIDORIA MUNICIPAL  
JAN/2022 A DEZ/2022**

**SECRETARIA MUNICIPAL DE GOVERNO**

**PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE PRAIA GRANDE**  
AV. Presidente Kennedy, 9000 - Mirim - Praia Grande - SP – CEP: 11704-900 - Tel.: (13) 3496-2000

## ÍNDICE

Apresentação .....	03	Secretaria de Serviços Urbanos (SESURB) .....	24
Expediente .....	04	Secretaria de Trânsito (SETRAN) .....	25
Glossário .....	05	Secretaria de Transporte (SETRANSP) .....	26
Dados Gerais – Ouvidoria Municipal – Ano 2022 .....	06	Secretaria de Assuntos Institucionais (SEAI) .....	27
Dados Gerais – Representação Gráfica .....	07	Secretaria de Turismo (SECTUR) .....	28
Dados Gerais por Secretaria, Bairros e Serviços .....	08	Secretaria de Esporte e Lazer (SEEL) .....	29
<b>Levantamento das Manifestações por Secretaria</b>		Subsecretaria de Comunicação Social (SUBCOM) .....	30
Gabinete da Prefeita (GP) .....	10	Subsecretaria de Ações De Cidadania (CIDADANIA) .....	31
Secretaria de Governo (SEG) .....	11	Pesquisa de Opinião Referente à Ouvidoria Municipal .....	32
Secretaria de Planejamento (SEPLAN) .....	12	Representação Gráfica da Pesquisa de Opinião .....	33
Secretaria de Assuntos de Segurança Pública (SEASP) .....	13	Considerações Finais .....	35
Secretaria de Administração (SEAD) .....	14		
Procuradoria Geral do Município (PROGEM) .....	15		
Secretaria de Finanças (SEFIN) .....	16		
Secretaria de Assistência Social (SEAS) .....	17		
Secretaria de Educação (SEDUC) .....	18		
Secretaria de Saúde Pública (SESAP) .....	19		
Secretaria de Urbanismo (SEURB) .....	20		
Secretaria de Meio Ambiente (SEMA) .....	21		
Secretaria de Obras Públicas (SEOP) .....	22		
Secretaria de Habitação (SEHAB) .....	23		

## APRESENTAÇÃO

Apresentamos neste 16º relatório, relacionado ao período de **janeiro a dezembro de 2022**, 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.

A seguir, detalharemos todos esses números em uma visão geral, por secretaria, para melhor compreensão.

## EXPEDIENTE

### **Prefeita**

Raquel Auxiliadora Chini

### **Vice-Prefeito**

Ednaldo dos Santos Passos

### **Secretário Municipal de Governo**

Cássio de Castro Navarro

### **Secretária Adjunto**

Claudia Monteiro Lopes

### **Divisão de Apoio**

Douglas Gianotti

### **Ouvidor**

Sergio Amaro da Silva

### **Apoio**

Bruna Amorim Cajaiba

Marileide Barreto de Oliveira Leal

Thais Manzo Augusto Palmeira

### **Central de Atendimento – 162**

Adriana Garcia Matias Carolino

Allan Gavioli Ferreira

Elenice Aparecida Laurindo Fernandes

Juliana de Souza Barbosa

Sandra Regina Ferreira Sampaio

Stephani Pamella Rodrigues

Thays Ferreira da Silva Marques

### **Diretora de Departamento de Assuntos de Transparência**

Juliana Maria Gomes da Silva Samuel

### **Diretora de Departamento de Acompanhamento de Metas**

Flávia Aparecida dos Santos Alexandrino

### **Diretor de Departamento de Avaliação e Qualidade de Serviços Públicos**

Daniel Cristian da Silva

### **Diretora de Divisão de Atendimento ao Cidadão**

Claudia Gardelli

### **Responsável pelo Serviço no Órgão (RSO) - Titulares**

Alex Félix Oliveira – SEDUC

Andréa Chrystinne Monteiro Rodrigues - PROCON

Carla Regina Marques Barcelos – GP/JUVENTUDE

Cezídio Monteiro Macedo - GP/CONTROLE INTERNO

Cláudio Luiz Monteiro de Moraes – SEEL

Débora Regina dos Santos de Carvalho - SETRAN

Dirceu Angelotti Junior - SETRANS

Eliane Dominguez Mazetto - SEPLAN

Fabiana Nascimento Vasconcelos - SEFIN

Flávia Cristina Alvarez Lorenzo - SEAI

Gilberto Douglas Batista - SESURB

Jade Ane Schroeder Costa – GP/CIDADANIA

Jennifer Moreira Pontes - SECTUR

João Carlos Moreno Gallego - SEMA

Juliana Pergola – SEAD

Juliana Vaz Francisco – GP/SUBBOM

Marileide Barreto Leal - SEG

Mônica Correia de Moura - SESAP

Nadilma Maria de Melo Farinelli - PROGEM

Paola Ghelare Mastrichi – SEOP

Paula Rodrigues Canovas Pinto - SEURB

Rodrigo Carlo Volante - SEHAB

Tânia Maria de Souza Queiroz - SEAS

Thiago Monti Gonçalves - GABINETE

### **Ouvidoria da SEASP**

Rosana Cátia Santos da Costa - SEASP

### **Responsável pelo Serviço no Órgão (Suplentes)**

Adriana Stradioto Maciel Oliveira – PROGEM

Adriano da Silva Gonçalves - SEEL

Alexandre Nascimento Silva - SEASP

Aline Caires da Silva - GP

Ana Beatriz Zanellato - SECTUR

Ana Cláudia da Silva Macedo - SEAD

Débora Roberta Pego Carvalho - SEAS

Diego Zampieri Guimarães - SETRAN

Ewerton Ferreira Silva - SETRAN

Glória Maria Estrela James - SEDUC

Humberto Rodrigo Mares da Silva - SEPLAN

Leonardo Conti - SEURB

Leonardo Silva de Souza - SEAI

Luiz Felipe Marchezoni - SESAP

Maria Verônica Baiano - SEHAB

Piter Koga dos Santos - SEMA

Rosângela Andreatta - SEFIN

Sara Jane Ribeiro Vitorino - SEDUC

Silvia Tomoko Shinzato - SEOP

Vanessa Carvalho - SESURB

### **Subsecretária de Controle Interno**

Érika Cristina Picolo da Silva

## GLOSSÁRIO

**CONTRU** - Controle Urbano

**GP** - Gabinete da Prefeita

**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

## DADOS GERAIS - OUVIDORIA MUNICIPAL - ANO 2022

### POR MÊS | Qtdade. e %

JAN	4478	10,83%
FEV	3382	8,18%
MAR	3748	9,06%
ABR	3728	9,01%
MAI	3622	8,76%
JUN	3011	7,28%
JUL	2965	7,17%
AGO	3093	7,48%
SET	2835	6,86%
OUT	2958	7,15%
NOV	3274	7,92%
DEZ	4261	10,30%

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

SOLICITAÇÃO	18623	45,03%
INFORMAÇÃO	8444	20,42%
RECLAMAÇÃO	7645	18,49%
DENÚNCIA	5997	14,50%
ELOGIO	387	0,94%
SUGESTÃO	259	0,63%

### POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	36754	88,87%
EMANDAMENTO	4601	11,13%

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

MUNÍCIPLE	24474	59,18%
AGENTE POLÍTICO	7705	18,63%
ANÔNIMO	5838	14,12%
SERVIDOR	876	2,12%
EMPRESA	827	2,00%
AGENTE CIDADANIA	527	1,27%
TURISTA	419	1,01%
ENTIDADES/ASSOC.	277	0,67%
SECRETARIA	236	0,57%
ASSESSOR GP	176	0,43%

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

CALL CENTER	18359	44,39%
WEB	16878	40,81%
INDICAÇÃO	4804	11,62%
PRESENCIAL	1038	2,51%
E-MAIL	75	0,18%
TELEFONE	39	0,09%
CARTA	35	0,08%
WHATSAPP	31	0,07%
MEMORANDO	26	0,06%
OFÍCIO	22	0,05%
REQUERIMENTO	20	0,05%
PROCESSO	14	0,03%
FACEBOOK	9	0,02%
MOBILE	3	0,01%
FALE CONOSCO	2	0,00%

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

INFORMAÇÕES GERAIS 162	7858	19,00%
DRENAGEM	4646	11,23%
ILUMINAÇÃO PÚB.-VIAS RESIDENC., C	3612	8,73%
BOCA DE LOBO	3132	7,57%
BURACO EM VIAS PÚBLICAS	2399	5,80%
LIXO E RECICLÁVEL	2044	4,94%
VIAS PÚBLICAS E PRAIAS	1643	3,97%
FISCALIZAÇÃO DE COMÉRCIO	1546	3,74%
MANUTENÇÃO EM ÁREAS VERDES	1102	2,66%
FISCALIZAÇÃO DE OBRAS	1024	2,48%
POLUIÇÃO SONORA EM ESTABELECIM	690	1,67%
CÓDIGO DE POSTURA	584	1,41%
PROFESSORES/FUNCIÓNÁRIOS	551	1,33%
ILUMINAÇÃO PÚB.-ORLA, PRAÇAS, PA	533	1,29%
TERRENO	505	1,22%

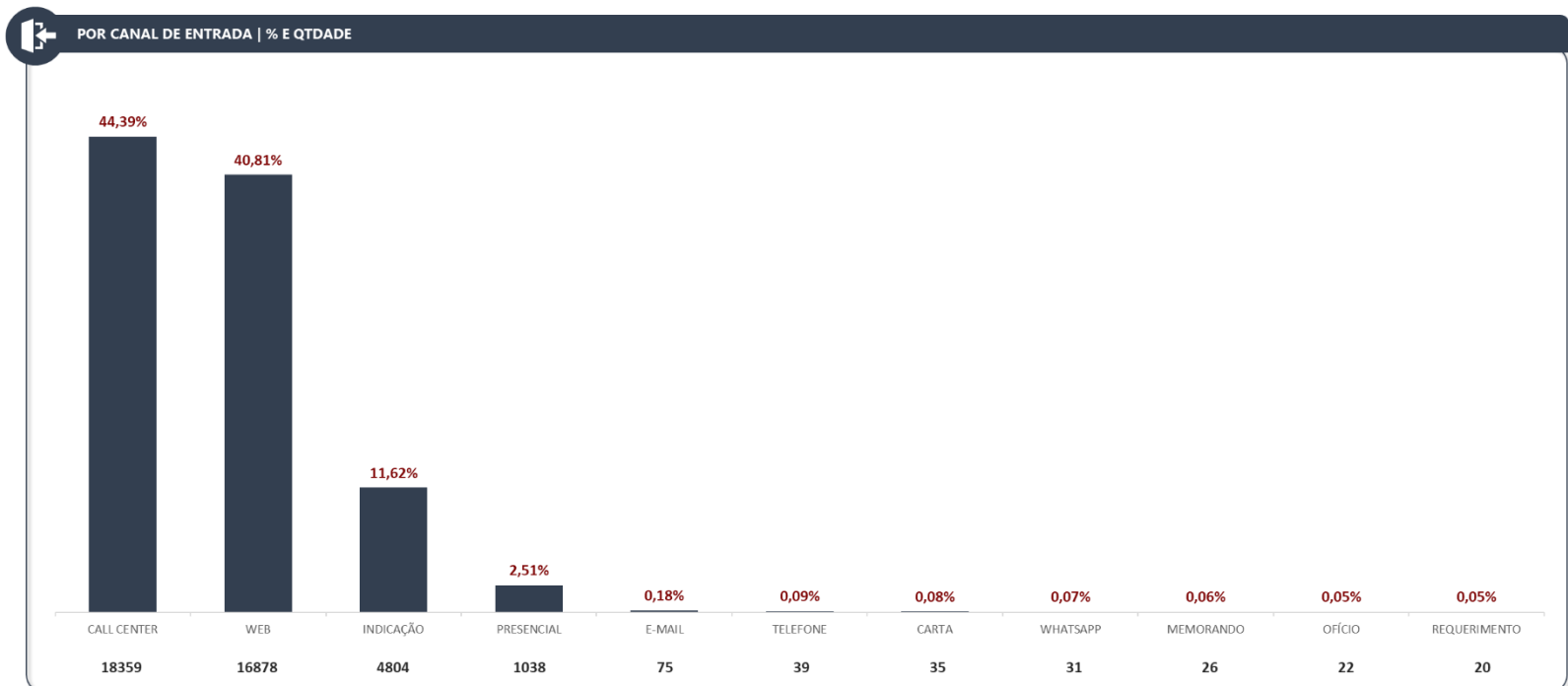
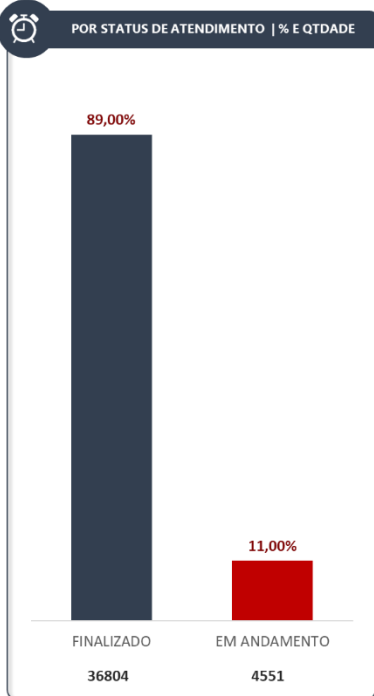
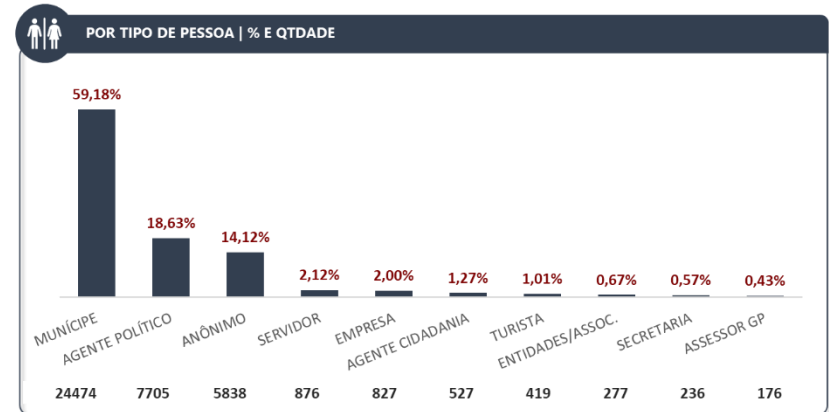
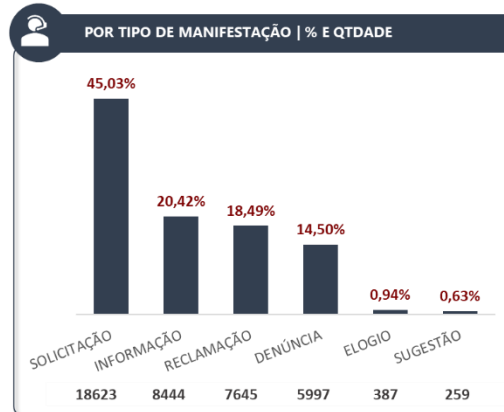
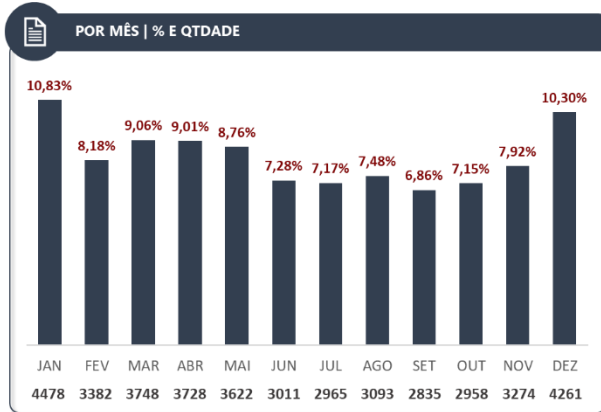
### POR BAIRRO | Qtdade. e %

MIRIM	3295	7,97%
CAIÇARA	3200	7,74%
GUILHERMINA	2844	6,88%
TUPI	2260	5,46%
OCIAN	2259	5,46%
CANTO DO FORTE	2206	5,33%
AVIAÇÃO	2062	4,99%
BOQUEIRÃO	2043	4,94%
MARACANÃ	2020	4,88%
SAMAMBAIA	1869	4,52%
SÍTIO DO CAMPO	1840	4,45%
RIBEIRÓPOLIS	1642	3,97%
ESMERALDA	1431	3,46%
ANTÁRTICA	1420	3,43%
NOVA MIRIM	1313	3,17%
MELVI	1249	3,02%
VILA SONIA	1211	2,93%
TUPIRY	1042	2,52%
REAL	990	2,39%
QUIETUDE	940	2,27%
ANHANGUERA	851	2,06%
SOLEMAR	831	2,01%
PRINCESA	611	1,48%
GLÓRIA	584	1,41%
FLÓRIDA	572	1,38%
IMPERADOR	455	1,10%
CIDADE DA CRIANÇA	247	0,60%
XIXOVÁ	28	0,07%
MILITAR	16	0,04%
SANTA MARINA	11	0,03%
ANDARAGUÁ	9	0,02%
SERRA DO MAR	4	0,01%

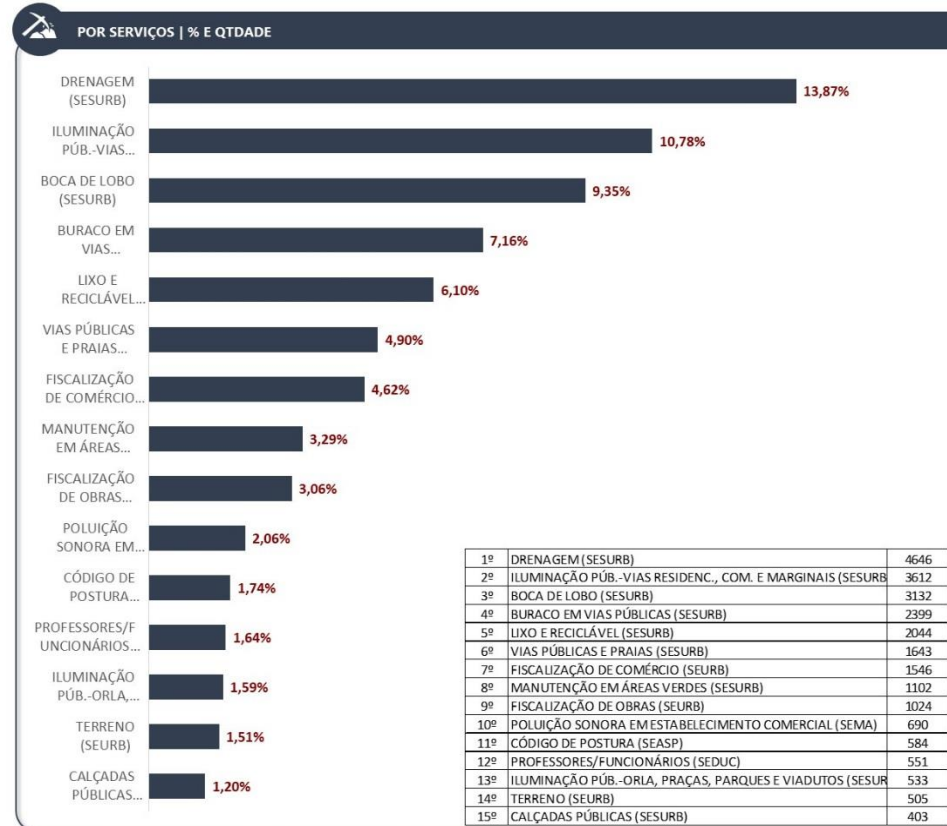
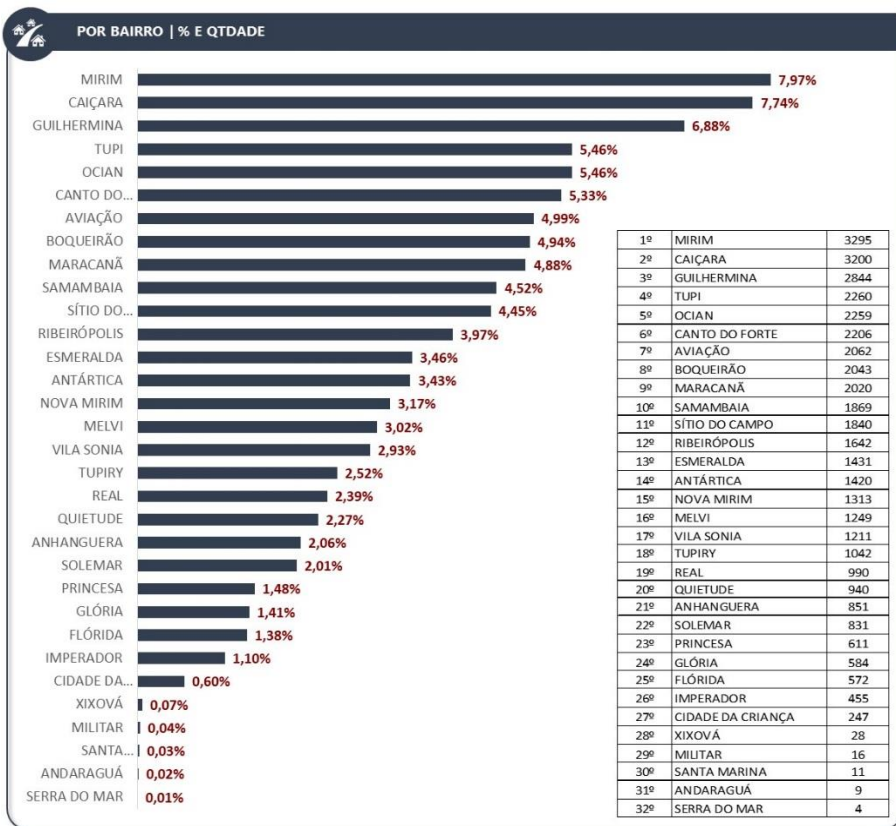
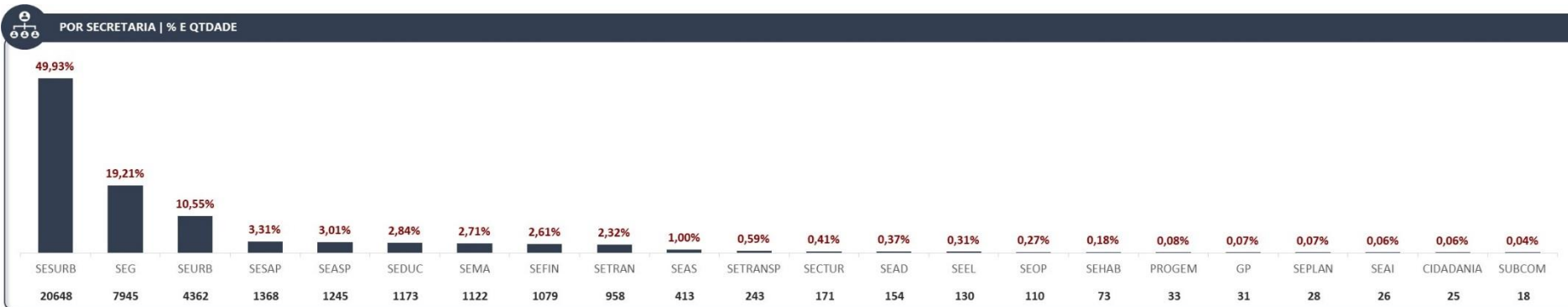
TOTAL DE PROTOCOLOS  
REGISTRADOS

41355

## DADOS GERAIS - REPRESENTAÇÃO GRÁFICA



## DADOS GERAIS POR SECRETARIA, BAIRRO E SERVIÇOS





# **LEVANTAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES POR SECRETARIA**

## GABINETE DA PREFEITA (GP)

### POR MÊS | Qtdade. e %

FEV	4	12,90%
MAR	1	3,23%
ABR	3	9,68%
JUN	2	6,45%
JUL	5	16,13%
AGO	3	9,68%
OUT	5	16,13%
NOV	2	6,45%
DEZ	6	19,35%

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

SOLICITAÇÃO	15	48,39%
RECLAMAÇÃO	7	22,58%
SUGESTÃO	4	12,90%
INFORMAÇÃO	3	9,68%
ELOGIO	1	3,23%
DENÚNCIA	1	3,23%

### POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	27	87,10%
EM ANDAMENTO	4	12,90%

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

MUNÍCIPE	13	41,94%
ENTIDADES/ASSOC.	10	32,26%
AGENTE POLÍTICO	4	12,90%
TURISTA	2	6,45%
SERVIDOR	2	6,45%

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

WEB	28	90,32%
CALL CENTER	3	9,68%

### POR BAIRRO | Qtdade. e %

MIRIM	12	38,71%
CANTO DO FORTE	5	16,13%
TUPI	4	12,90%
BOQUEIRÃO	3	9,68%
OCIAN	2	6,45%
CAIÇARA	2	6,45%
QUIETUDE	1	3,23%
ANTÁRTICA	1	3,23%
AVIAÇÃO	1	3,23%

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

PISTAS DE SKATE	1	3,23%
TODOS	30	96,77%

TOTAL DE PROTOCOLOS  
REGISTRADOS

31

## SECRETARIA DE GOVERNO (SEG)

### POR MÊS | Qtdade. e %

JAN	858	10,80%
FEV	598	7,53%
MAR	702	8,84%
ABR	600	7,55%
MAI	811	10,21%
JUN	537	6,76%
JUL	632	7,95%
AGO	640	8,06%
SET	491	6,18%
OUT	616	7,75%
NOV	678	8,53%
DEZ	782	9,84%

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

INFORMAÇÃO	7587	95,49%
SOLICITAÇÃO	154	1,94%
RECLAMAÇÃO	135	1,70%
ELOGIO	33	0,42%
DENÚNCIA	31	0,39%
SUGESTÃO	5	0,06%

### POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	7945	100,00%
------------	------	---------

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

MUNÍCIPE	4699	59,14%
ANÔNIMO	3196	40,23%
SERVIDOR	17	0,21%
EMPRESA	9	0,11%
SECRETARIA	8	0,10%
TURISTA	6	0,08%
ASSESSOR GP	3	0,04%
ENTIDADES/ASSOC.	3	0,04%
AGENTE CIDADANIA	2	0,03%
AGENTE POLÍTICO	2	0,03%

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

CALL CENTER	7488	94,25%
WEB	424	5,34%
CARTA	12	0,15%
PRESENCIAL	11	0,14%
FACEBOOK	4	0,05%
E-MAIL	2	0,03%
REQUERIMENTO	2	0,03%
WHATSAPP	1	0,01%
PROCESSO	1	0,01%

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

INFORMAÇÕES GERAIS 162	7858	98,90%
CIDADÃO	38	0,48%
FUNCIONÁRIO	22	0,28%
IRREGULARIDADES	10	0,13%
PROPOSTAS	5	0,06%
SISTEMA OUVIDORIA E CALL CENTER	5	0,06%
DENÚNCIA CONTRA O SERVIDOR PÚBLICO	4	0,05%
ADMINISTRATIVO	2	0,03%
FINANCEIRO	1	0,01%

### POR BAIRRO | Qtdade. e %

MIRIM	1502	18,90%
GUILHERMINA	670	8,43%
CAIÇARA	536	6,75%
MARACANÃ	479	6,03%
BOQUEIRÃO	469	5,90%
CANTO DO FORTE	376	4,73%
SÍTIO DO CAMPO	366	4,61%
OCIAN	361	4,54%
TUPI	352	4,43%
SAMAMBAIA	334	4,20%
AVIAÇÃO	299	3,76%
ESMERALDA	232	2,92%
MELVI	227	2,86%
SOLEMAR	184	2,32%
FLÓRIDA	172	2,16%
VILA SONIA	156	1,96%
REAL	146	1,84%
ANTÁRTICA	144	1,81%
QUIETUDE	137	1,72%
IMPERADOR	127	1,60%
NOVA MIRIM	126	1,59%
GLÓRIA	125	1,57%
RIBEIRÓPOLIS	119	1,50%
ANHANGUERA	106	1,33%
CIDADE DA CRIANÇA	73	0,92%
TUPIRY	65	0,82%
PRINCESA	50	0,63%
SANTA MARINA	4	0,05%
XIXOVÁ	3	0,04%
MILITAR	3	0,04%
SERRA DO MAR	1	0,01%
ANDARAGUÁ	1	0,01%

TOTAL DE PROTOCOLOS  
REGISTRADOS

7945

## SECRETARIA DE PLANEJAMENTO (SEPLAN)

POR MÊS   Qtdade. e %		
JAN	5	17,86%
FEV	7	25,00%
MAR	2	7,14%
ABR	3	10,71%
MAI	4	14,29%
JUN	2	7,14%
AGO	2	7,14%
OUT	1	3,57%
NOV	1	3,57%
DEZ	1	3,57%

POR CANAL DE ENTRADA   Qtdade. e %		
WEB	25	89,29%
INDICAÇÃO	2	7,14%
CALL CENTER	1	3,57%

POR BAIRRO   Qtdade. e %		
MIRIM	5	17,86%
SÍTIO DO CAMPO	4	14,29%
GUILHERMINA	3	10,71%
REAL	2	7,14%
CANTO DO FORTE	2	7,14%
BOQUEIRÃO	2	7,14%
TUPI	2	7,14%
QUIETUDE	2	7,14%
ANHANGUERA	2	7,14%
MARACANÃ	1	3,57%
NOVA MIRIM	1	3,57%
AVIAÇÃO	1	3,57%
SAMAMBAIA	1	3,57%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO   Qtdade. e %		
RECLAMAÇÃO	12	42,86%
SOLICITAÇÃO	8	28,57%
INFORMAÇÃO	5	17,86%
SUGESTÃO	2	7,14%
DENÚNCIA	1	3,57%

POR STATUS   Qtdade. e %		
FINALIZADO	28	100,00%

POR TIPO DE PESSOA   Qtdade. e %		
MUNÍCIPE	18	64,29%
ENTIDADES/ASSOC.	3	10,71%
AGENTE POLÍTICO	2	7,14%
ANÔNIMO	2	7,14%
EMPRESA	1	3,57%
TURISTA	1	3,57%
SERVIDOR	1	3,57%

POR SERVIÇOS - TOP 15   Qtdade. e %		
REDE DE ESGOTO E ÁGUA	9	32,14%
DADOS DO MUNICÍPIO	7	25,00%
RUA SEM NOME	4	14,29%
TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO	3	10,71%
BOLSA UNIVERSITÁRIA	2	7,14%
ENSINO MÉDIO PROFISSIONALIZANTE	1	3,57%
TRANSPORTE UNIVERSITÁRIO	1	3,57%
ENSINO SUPERIOR	1	3,57%

TOTAL DE PROTOCOLOS  
REGISTRADOS

28

## SECRETARIA DE ASSUNTOS DE SEGURANÇA PÚBLICA (SEASP)

POR MÊS   Qtdade. e %		
JAN	157	12,61%
FEV	120	9,64%
MAR	113	9,08%
ABR	84	6,75%
MAI	107	8,59%
JUN	68	5,46%
JUL	104	8,35%
AGO	81	6,51%
SET	83	6,67%
OUT	90	7,23%
NOV	94	7,55%
DEZ	144	11,57%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO   Qtdade. e %		
DENÚNCIA	711	57,11%
RECLAMAÇÃO	290	23,29%
SOLICITAÇÃO	157	12,61%
ELOGIO	56	4,50%
INFORMAÇÃO	17	1,37%
SUGESTÃO	14	1,12%

POR STATUS   Qtdade. e %		
FINALIZADO	1186	95,26%
EMANDAMENTO	59	4,74%

POR TIPO DE PESSOA   Qtdade. e %		
MUNÍCIPE	796	63,94%
ANÔNIMO	284	22,81%
AGENTE POLÍTICO	50	4,02%
TURISTA	36	2,89%
SERVIDOR	25	2,01%
EMPRESA	21	1,69%
ENTIDADES/ASSOC.	21	1,69%
SECRETARIA	8	0,64%
AGENTE CIDADANIA	4	0,32%

POR CANAL DE ENTRADA   Qtdade. e %		
WEB	985	79,12%
CALL CENTER	209	16,79%
PRESENCIAL	33	2,65%
E-MAIL	15	1,20%
TELEFONE	2	0,16%
WHATSAPP	1	0,08%

POR SERVIÇOS - TOP 15   Qtdade. e %		
CÓDIGO DE POSTURA	584	46,91%
SEGURANÇA	368	29,56%
GUARDA CIVIL MUNICIPAL	232	18,63%
MONITORAMENTO INTERNO E EXTERI	39	3,13%
GUARDA AMBIENTAL	15	1,20%
DEFESA CIVIL	3	0,24%
GUARDA COSTEIRA	3	0,24%
JUNTA MILITAR	1	0,08%

POR BAIRRO   Qtdade. e %		
MARACANÃ	217	17,43%
CAIÇARA	203	16,31%
GUILHERMINA	79	6,35%
SAMAMBAIA	66	5,30%
OCIAN	62	4,98%
CANTO DO FORTE	48	3,86%
MIRIM	46	3,69%
BOQUEIRÃO	45	3,61%
TUPI	43	3,45%
NOVA MIRIM	41	3,29%
REAL	40	3,21%
AVIAÇÃO	39	3,13%
SÍTIO DO CAMPO	37	2,97%
QUIETUDE	37	2,97%
SOLEMAR	33	2,65%
RIBEIRÓPOLIS	32	2,57%
ESMERALDA	31	2,49%
ANTÁRTICA	29	2,33%
VILA SONIA	25	2,01%
MELVI	20	1,61%
GLÓRIA	18	1,45%
FLÓRIDA	13	1,04%
TUPIRY	12	0,96%
IMPERADOR	8	0,64%
PRINCESA	8	0,64%
ANHANGUERA	6	0,48%
CIDADE DA CRIANÇA	5	0,40%
XIXOVÁ	1	0,08%
SANTA MARINA	1	0,08%

TOTAL DE PROTOCOLOS REGISTRADOS

1245

## SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO (SEAD)

POR MÊS   Qtdade. e %		
JAN	14	9,09%
FEV	11	7,14%
MAR	9	5,84%
ABR	20	12,99%
MAI	11	7,14%
JUN	13	8,44%
JUL	11	7,14%
AGO	21	13,64%
SET	5	3,25%
OUT	16	10,39%
NOV	15	9,74%
DEZ	8	5,19%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO   Qtdade. e %		
RECLAMAÇÃO	52	33,77%
INFORMAÇÃO	45	29,22%
SOLICITAÇÃO	24	15,58%
ELOGIO	18	11,69%
DENÚNCIA	8	5,19%
SUGESTÃO	7	4,55%

POR STATUS   Qtdade. e %		
FINALIZADO	154	100,00%

POR TIPO DE PESSOA   Qtdade. e %		
MUNÍCIPE	68	44,16%
SERVIDOR	54	35,06%
ANÔNIMO	13	8,44%
EMPRESA	5	3,25%
ENTIDADES/ASSOC.	5	3,25%
AGENTE CIDADANIA	4	2,60%
TURISTA	3	1,95%
SECRETARIA	2	1,30%

POR CANAL DE ENTRADA   Qtdade. e %		
WEB	105	68,18%
CALL CENTER	30	19,48%
PRESENCIAL	19	12,34%

POR SERVIÇOS - TOP 15   Qtdade. e %		
CONCURSOS PÚBLICOS	43	27,92%
MEDICINA DO TRABALHO	35	22,73%
FUNCIONÁRIO	34	22,08%
BENEFÍCIOS	7	4,55%
SEGURANÇA DO TRABALHO	5	3,25%
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO	4	2,60%
PRÓPRIO/EQUIPAMENTO	4	2,60%
CONVÊNIOS	4	2,60%
ESTAGIÁRIO/PATRULHEIRO	4	2,60%
SUGESTÃO DE MELHORIA DO TRABALH	3	1,95%
ATOS OFICIAIS	3	1,95%
CADASTRO DE FORNECEDORES	2	1,30%
QUIOSQUES	2	1,30%
CÂMERA DE MONITORAMENTO	1	0,65%
*	1	0,65%

POR BAIRRO   Qtdade. e %		
MIRIM	63	40,91%
NOVA MIRIM	13	8,44%
BOQUEIRÃO	10	6,49%
GUILHERMINA	8	5,19%
SÍTIO DO CAMPO	8	5,19%
CANTO DO FORTE	7	4,55%
SAMAMBAIA	5	3,25%
AVIAÇÃO	5	3,25%
CAIÇARA	4	2,60%
SOLEMAR	4	2,60%
OCIAN	4	2,60%
RIBEIRÓPOLIS	4	2,60%
TUPI	4	2,60%
MELVI	3	1,95%
QUIETUDE	2	1,30%
ANTÁRTICA	2	1,30%
ANHANGUERA	2	1,30%
MILITAR	1	0,65%
VILA SONIA	1	0,65%
GLÓRIA	1	0,65%
FLÓRIDA	1	0,65%
ANDARAGUÁ	1	0,65%
MARACANÃ	1	0,65%

TOTAL DE PROTOCOLOS REGISTRADOS

154

## PROCURADORIA GERAL DO MUNÍCIPIO (PROGEM)

**POR MÊS | Qtdade. e %**

JAN	2	6,06%
FEV	4	12,12%
MAR	4	12,12%
ABR	2	6,06%
MAI	5	15,15%
JUN	1	3,03%
JUL	2	6,06%
AGO	3	9,09%
OUT	2	6,06%
NOV	2	6,06%
DEZ	6	18,18%

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

DENÚNCIA	15	45,45%
SOLICITAÇÃO	12	36,36%
RECLAMAÇÃO	2	6,06%
INFORMAÇÃO	2	6,06%
SUGESTÃO	1	3,03%
ELOGIO	1	3,03%

**POR STATUS | Qtdade. e %**

FINALIZADO	33	100,00%
------------	----	---------

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

MUNÍCIPE	22	66,67%
TURISTA	3	9,09%
ANÔNIMO	3	9,09%
EMPRESA	3	9,09%
AGENTE POLÍTICO	1	3,03%
SERVIDOR	1	3,03%

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

CALL CENTER	16	48,48%
WEB	15	45,45%
PRESENCIAL	2	6,06%

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

JURÍDICO	17	51,52%
PROCON	16	48,48%

**POR BAIRRO | Qtdade. e %**

BOQUEIRÃO	4	12,12%
GUILHERMINA	4	12,12%
MIRIM	4	12,12%
CAIÇARA	3	9,09%
ANHANGUERA	2	6,06%
SAMAMBAIA	2	6,06%
IMPERADOR	2	6,06%
OCIAN	2	6,06%
TUPI	1	3,03%
MARACANÃ	1	3,03%
XIXOVÁ	1	3,03%
NOVA MIRIM	1	3,03%
SÍTIO DO CAMPO	1	3,03%
CANTO DO FORTE	1	3,03%
TUPIRY	1	3,03%
REAL	1	3,03%
AVIAÇÃO	1	3,03%
RIBEIRÓPOLIS	1	3,03%

TOTAL DE PROTOCOLOS REGISTRADOS

33

## SECRETARIA DE FINANÇAS (SEFIN)

### POR MÊS | Qtdade. e %

JAN	204	18,91%
FEV	84	7,78%
MAR	69	6,39%
ABR	55	5,10%
MAI	71	6,58%
JUN	66	6,12%
JUL	94	8,71%
AGO	86	7,97%
SET	62	5,75%
OUT	67	6,21%
NOV	75	6,95%
DEZ	146	13,53%

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

SOLICITAÇÃO	387	35,87%
RECLAMAÇÃO	352	32,62%
INFORMAÇÃO	279	25,86%
DENÚNCIA	26	2,41%
ELOGIO	25	2,32%
SUGESTÃO	10	0,93%

### POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	1070	99,17%
EMANDAMENTO	9	0,83%

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

MUNÍCIPE	809	74,98%
EMPRESA	85	7,88%
ANÔNIMO	62	5,75%
TURISTA	53	4,91%
AGENTE CIDADANIA	35	3,24%
SECRETARIA	16	1,48%
SERVIDOR	13	1,20%
ENTIDADES/ASSOC.	4	0,37%
AGENTE POLÍTICO	2	0,19%

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

WEB	961	89,06%
CALL CENTER	82	7,60%
PRESENCIAL	34	3,15%
E-MAIL	2	0,19%

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

IPTU DO EXERCÍCIO	293	27,15%
DÍVIDA ATIVA	283	26,23%
CADASTRO	190	17,61%
EMPRESA	85	7,88%
EXECUÇÃO FISCAL	72	6,67%
ATENDIMENTO	70	6,49%
COSIP - CONTRIBUIÇÃO CUSTEIO DA II	67	6,21%
AUTÔNOMO	18	1,67%
CONTABILIDADE PÚBLICA	1	0,09%

### POR BAIRRO | Qtdade. e %

CAIÇARA	136	12,60%
CANTO DO FORTE	120	11,12%
GUILHERMINA	105	9,73%
MIRIM	85	7,88%
AVIAÇÃO	83	7,69%
TUPI	83	7,69%
OCIAN	79	7,32%
BOQUEIRÃO	74	6,86%
SOLEMAR	50	4,63%
MARACANÃ	37	3,43%
FLÓRIDA	34	3,15%
REAL	27	2,50%
NOVA MIRIM	26	2,41%
IMPERADOR	25	2,32%
VILA SONIA	15	1,39%
SÍTIO DO CAMPO	12	1,11%
ANTÁRTICA	12	1,11%
SAMAMBAIA	11	1,02%
QUIETUDE	10	0,93%
TUPIRY	9	0,83%
RIBEIRÓPOLIS	8	0,74%
ANHANGUERA	8	0,74%
PRINCESA	7	0,65%
CIDADE DA CRIANÇA	6	0,56%
ESMERALDA	5	0,46%
MELVI	4	0,37%
XIXOVÁ	3	0,28%
GLÓRIA	3	0,28%
ANDARAGUÁ	2	0,19%

TOTAL DE PROTOCOLOS  
REGISTRADOS

1079



## SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (SEAS)

### POR MÊS | Qtdade. e %

JAN	21	5,08%
FEV	32	7,75%
MAR	26	6,30%
ABR	23	5,57%
MAI	23	5,57%
JUN	14	3,39%
JUL	28	6,78%
AGO	27	6,54%
SET	28	6,78%
OUT	35	8,47%
NOV	75	18,16%
DEZ	81	19,61%

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

RECLAMAÇÃO	213	51,57%
DENÚNCIA	95	23,00%
SOLICITAÇÃO	83	20,10%
INFORMAÇÃO	13	3,15%
ELOGIO	5	1,21%
SUGESTÃO	4	0,97%

### POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	413	100,00%
------------	-----	---------

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

MUNÍCIPE	306	74,09%
ANÔNIMO	45	10,90%
EMPRESA	22	5,33%
AGENTE POLÍTICO	9	2,18%
AGENTE CIDADANIA	9	2,18%
SERVIDOR	8	1,94%
TURISTA	5	1,21%
ENTIDADES/ASSOC.	5	1,21%
SECRETARIA	4	0,97%

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

CALL CENTER	216	52,30%
WEB	184	44,55%
PRESENCIAL	9	2,18%
E-MAIL	3	0,73%
WHATSAPP	1	0,24%

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

POPULAÇÃO DE RUA	162	39,23%
SERVIÇOS/ASSISTÊNCIA SOCIAL	153	37,05%
ATENDIMENTO À 3ª IDADE	47	11,38%
CONSELHOS	29	7,02%
CURSOS E CAPACITAÇÃO PARA GERAÇ	9	2,18%
INFRA ESTRUTURA	8	1,94%
ATENDIMENTO À CRIANÇA E AO ADOI	3	0,73%
VOLUNTARIADO	2	0,48%

### POR BAIRRO | Qtdade. e %

BOQUEIRÃO	54	13,08%
MIRIM	49	11,86%
GUILHERMINA	44	10,65%
OCIAN	30	7,26%
ESMERALDA	21	5,08%
QUIETUDE	20	4,84%
TUPI	19	4,60%
SÍTIO DO CAMPO	18	4,36%
ANHANGUERA	17	4,12%
NOVA MIRIM	17	4,12%
MELVI	16	3,87%
CANTO DO FORTE	14	3,39%
RIBEIRÓPOLIS	11	2,66%
VILA SONIA	11	2,66%
AVIAÇÃO	11	2,66%
GLÓRIA	10	2,42%
ANTÁRTICA	10	2,42%
SAMAMBAIA	9	2,18%
CAIÇARA	8	1,94%
MARACANÃ	6	1,45%
REAL	5	1,21%
TUPIRY	4	0,97%
CIDADE DA CRIANÇA	3	0,73%
SOLEMAR	2	0,48%
IMPERADOR	2	0,48%
PRINCESA	1	0,24%
ANDARAGUÁ	1	0,24%

TOTAL DE PROTOCOLOS  
REGISTRADOS

413

## SECRETARIA DE EDUCAÇÃO (SEDUC)

### POR MÊS | Qtdade. e %

JAN	54	4,60%
FEV	175	14,92%
MAR	136	11,59%
ABR	82	6,99%
MAI	94	8,01%
JUN	67	5,71%
JUL	61	5,20%
AGO	114	9,72%
SET	112	9,55%
OUT	93	7,93%
NOV	97	8,27%
DEZ	88	7,50%

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

RECLAMAÇÃO	568	48,42%
SOLICITAÇÃO	299	25,49%
DENÚNCIA	171	14,58%
ELOGIO	73	6,22%
INFORMAÇÃO	46	3,92%
SUGESTÃO	16	1,36%

### POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	1115	95,06%
EMANDAMENTO	58	4,94%

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

MUNÍCIPE	850	72,46%
SERVIDOR	180	15,35%
ANÔNIMO	89	7,59%
SECRETARIA	27	2,30%
AGENTE CIDADANIA	11	0,94%
ENTIDADES/ASSOC.	8	0,68%
AGENTE POLÍTICO	5	0,43%
TURISTA	2	0,17%
ASSESSOR GP	1	0,09%

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

WEB	690	58,82%
CALL CENTER	290	24,72%
PRESENCIAL	182	15,52%
E-MAIL	5	0,43%
REQUERIMENTO	4	0,34%
CARTA	1	0,09%
FALE CONOSCO	1	0,09%

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

PROFESSORES/FUNCIÓNARIOS	551	46,97%
ESCOLAS MUNICIPAIS	194	16,54%
TRANSPORTE ESCOLAR	174	14,83%
CENTRAL DE VAGAS	123	10,49%
ALUNOS	69	5,88%
MERENDA ESCOLAR	28	2,39%
UNIFORME ESCOLAR	9	0,77%
BOLSA DE ESTUDO	7	0,60%
BOLSA FAMÍLIA	7	0,60%
EVENTOS	4	0,34%
FORMAÇÃO	4	0,34%
SUPER ESCOLA	2	0,17%
MATERIAL ESCOLAR	1	0,09%

### POR BAIRRO | Qtdade. e %

MIRIM	262	22,34%
AVIAÇÃO	86	7,33%
GUILHERMINA	73	6,22%
SAMAMBAIA	66	5,63%
SÍTIO DO CAMPO	64	5,46%
CAIÇARA	63	5,37%
BOQUEIRÃO	60	5,12%
OCIAN	58	4,94%
TUPI	50	4,26%
VILA SONIA	50	4,26%
QUIETUDE	48	4,09%
NOVA MIRIM	37	3,15%
MELVI	34	2,90%
MARACANÃ	33	2,81%
RIBEIRÓPOLIS	27	2,30%
ESMERALDA	26	2,22%
ANHANGUERA	23	1,96%
ANTÁRTICA	20	1,71%
CANTO DO FORTE	20	1,71%
REAL	19	1,62%
TUPIRY	12	1,02%
CIDADE DA CRIANÇA	12	1,02%
GLÓRIA	12	1,02%
PRINCESA	8	0,68%
IMPERADOR	6	0,51%
SOLEMAR	3	0,26%
FLÓRIDA	1	0,09%

TOTAL DE PROTOCOLOS  
REGISTRADOS

1173

# SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA (SESAP)<sup>1</sup>

## POR MÊS | Qtdade. e %

JAN	153	11,18%
FEV	152	11,11%
MAR	133	9,72%
ABR	136	9,94%
MAI	119	8,70%
JUN	99	7,24%
JUL	89	6,51%
AGO	100	7,31%
SET	91	6,65%
OUT	98	7,16%
NOV	81	5,92%
DEZ	117	8,55%

## POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Qtdade. e %

RECLAMAÇÃO	608	44,44%
DENÚNCIA	383	28,00%
SOLICITAÇÃO	228	16,67%
INFORMAÇÃO	66	4,82%
ELOGIO	61	4,46%
SUGESTÃO	22	1,61%

## POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	921	67,32%
EMANDAMENTO	447	32,68%

## POR TIPO DE PESSOA | Qtdade. e %

MUNÍCIPE	905	66,15%
ANÔNIMO	173	12,65%
SERVIDOR	113	8,26%
AGENTE POLÍTICO	39	2,85%
AGENTE CIDADANIA	38	2,78%
SECRETARIA	29	2,12%
TURISTA	26	1,90%
ENTIDADES/ASSOC.	23	1,68%
EMPRESA	20	1,46%
ASSESSOR GP	2	0,15%

## POR CANAL DE ENTRADA | Qtdade. e %

WEB	1298	94,88%
CALL CENTER	60	4,39%
PRESENCIAL	9	0,66%
WHATSAPP	1	0,07%

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

UNIDADES DE SAÚDE	293	21,42%
ANIMAIS	234	17,11%
MÉDICO/FUNCIÓNÁRIOS	219	16,01%
DENGUE	121	8,85%
CONSULTAS/AGENDAMENTOS	119	8,70%
CIRURGIAS/EXAMES/PROCEDIMENTO	103	7,53%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	65	4,75%
FARMÁCIA	53	3,87%
#CORONAVÍRUS	48	3,51%
OUVIDORIA SUS	32	2,34%
CAMPAÑA DE VACINAÇÃO	27	1,97%
ESPECIALIDADES	21	1,54%
TRANSPORTE DE PACIENTES	14	1,02%
MANUTENÇÃO	7	0,51%
CONSELHO MUNICIPAL DE SAÚDE	4	0,29%

## POR BAIRRO | Qtdade. e %

BOQUEIRÃO	154	11,26%
GUILHERMINA	132	9,65%
TUPI	121	8,85%
CAIÇARA	92	6,73%
CANTO DO FORTE	82	5,99%
MIRIM	79	5,77%
AVIAÇÃO	76	5,56%
NOVA MIRIM	69	5,04%
OCIAN	69	5,04%
SAMAMBAIA	56	4,09%
QUIETUDE	50	3,65%
SÍTIO DO CAMPO	44	3,22%
ANTÁRTICA	43	3,14%
MARACANÃ	39	2,85%
ESMERALDA	31	2,27%
REAL	29	2,12%
SOLEMAR	27	1,97%
VILA SONIA	27	1,97%
RIBEIRÓPOLIS	25	1,83%
MELVI	23	1,68%
PRINCESA	21	1,54%
ANHANGUERA	20	1,46%
TUPIRY	17	1,24%
GLÓRIA	13	0,95%
FLÓRIDA	9	0,66%
CIDADE DA CRIANÇA	8	0,58%
IMPERADOR	5	0,37%
XIXOVÁ	3	0,22%
SANTA MARINA	2	0,15%
MILITAR	2	0,15%

<sup>1</sup> 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. *Informações adicionais devem ser solicitadas na secretaria.*

TOTAL DE PROTOCOLOS REGISTRADOS

**1368**

## SECRETARIA DE URBANISMO (SEURB)

### POR MÊS | Qtdade. e %

JAN	527	12,08%
FEV	369	8,46%
MAR	391	8,96%
ABR	374	8,57%
MAI	388	8,90%
JUN	312	7,15%
JUL	348	7,98%
AGO	324	7,43%
SET	283	6,49%
OUT	342	7,84%
NOV	328	7,52%
DEZ	376	8,62%

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

DENÚNCIA	3220	73,82%
RECLAMAÇÃO	609	13,96%
SOLICITAÇÃO	388	8,90%
INFORMAÇÃO	110	2,52%
ELOGIO	19	0,44%
SUGESTÃO	16	0,37%

### POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	2846	65,25%
EMANDAMENTO	1516	34,75%

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

MUNÍCIPE	2725	62,47%
ANÔNIMO	1115	25,56%
EMPRESA	233	5,34%
AGENTE POLÍTICO	75	1,72%
AGENTE CIDADANIA	58	1,33%
ENTIDADES/ASSOC.	50	1,15%
TURISTA	49	1,12%
SERVIDOR	31	0,71%
SECRETARIA	16	0,37%
ASSESSOR GP	10	0,23%

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

WEB	2145	49,17%
CALL CENTER	1988	45,58%
PRESENCIAL	213	4,88%
E-MAIL	14	0,32%
MOBILE	1	0,02%
FACEBOOK	1	0,02%

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

FISCALIZAÇÃO DE COMÉRCIO	1546	35,44%
FISCALIZAÇÃO DE OBRAS	1024	23,48%
TERRENO	505	11,58%
CALÇADAS PARTICULARES	280	6,42%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	226	5,18%
IMÓVEIS ABANDONADOS	216	4,95%
ATENDIMENTO	104	2,38%
PRAIA	85	1,95%
VISTORIAS TÉCNICAS E LAUDOS	72	1,65%
CONCESSIONÁRIAS	67	1,54%
CONSULTA DE PROCESSOS	57	1,31%
CERTIDÕES	39	0,89%
FISCALIZAÇÃO DE FEIRA	36	0,83%
INVASÃO DE ÁREAS PÚBLICAS	34	0,78%
AVCB	28	0,64%

### POR BAIRRO | Qtdade. e %

BOQUEIRÃO	329	7,54%
CAIÇARA	328	7,52%
GUILHERMINA	321	7,36%
OCIAN	321	7,36%
CANTO DO FORTE	297	6,81%
AVIAÇÃO	282	6,46%
TUPI	276	6,33%
RIBEIRÓPOLIS	253	5,80%
MIRIM	185	4,24%
SAMAMBAIA	182	4,17%
MARACANÃ	171	3,92%
SÍTIO DO CAMPO	149	3,42%
VILA SONIA	140	3,21%
ANTÁRTICA	135	3,09%
NOVA MIRIM	129	2,96%
REAL	109	2,50%
MELVI	109	2,50%
ESMERALDA	100	2,29%
SOLEMAR	96	2,20%
ANHANGUERA	93	2,13%
QUIETUDE	71	1,63%
GLÓRIA	63	1,44%
TUPIRY	58	1,33%
PRINCESA	56	1,28%
IMPERADOR	51	1,17%
FLÓRIDA	37	0,85%
CIDADE DA CRIANÇA	16	0,37%
XIXOVÁ	4	0,09%
ANDARAGUÁ	1	0,02%

TOTAL DE PROTOCOLOS  
REGISTRADOS

4362

## SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE (SEMA)

### POR MÊS | Qtdade. e %

JAN	101	9,00%
FEV	124	11,05%
MAR	91	8,11%
ABR	114	10,16%
MAI	126	11,23%
JUN	84	7,49%
JUL	141	12,57%
AGO	82	7,31%
SET	52	4,63%
OUT	66	5,88%
NOV	74	6,60%
DEZ	67	5,97%

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

DENÚNCIA	665	59,27%
RECLAMAÇÃO	243	21,66%
SOLICITAÇÃO	177	15,78%
INFORMAÇÃO	18	1,60%
SUGESTÃO	17	1,52%
ELOGIO	2	0,18%

### POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	1110	98,93%
EMANDAMENTO	12	1,07%

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

MUNÍCIPE	659	58,73%
ANÔNIMO	293	26,11%
EMPRESA	78	6,95%
AGENTE POLÍTICO	31	2,76%
ENTIDADES/ASSOC.	23	2,05%
SERVIDOR	13	1,16%
AGENTE CIDADANIA	12	1,07%
TURISTA	9	0,80%
SECRETARIA	2	0,18%
ASSESSOR GP	2	0,18%

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

WEB	809	72,10%
CALL CENTER	273	24,33%
PRESENCIAL	33	2,94%
TELEFONE	3	0,27%
E-MAIL	2	0,18%
FACEBOOK	1	0,09%
INDICAÇÃO	1	0,09%

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

POLUIÇÃO SONORA EM ESTABELECIM	690	61,50%
ESGOTO IRREGULAR	124	11,05%
REMOÇÃO/QUEDA DE ÁRVORES	87	7,75%
EDUCAÇÃO AMBIENTAL/PROJETOS	65	5,79%
ARBORIZAÇÃO	50	4,46%
POLUIÇÃO DO AR	41	3,65%
RISCO AMBIENTAL	30	2,67%
RESÍDUO DE CONSTRUÇÃO CIVIL - RCC	26	2,32%
ÁREA DE PROTEÇÃO AMBIENTAL	9	0,80%

### POR BAIRRO | Qtdade. e %

CANTO DO FORTE	159	14,17%
OCIAN	114	10,16%
RIBEIRÓPOLIS	109	9,71%
BOQUEIRÃO	105	9,36%
GUILHERMINA	94	8,38%
AVIAÇÃO	73	6,51%
CAIÇARA	62	5,53%
TUPI	53	4,72%
MARACANÃ	50	4,46%
SÍTIO DO CAMPO	40	3,57%
SAMAMBAIA	38	3,39%
MIRIM	38	3,39%
NOVA MIRIM	33	2,94%
ANTÁRTICA	20	1,78%
GLÓRIA	19	1,69%
ESMERALDA	18	1,60%
ANHANGUERA	12	1,07%
VILA SONIA	12	1,07%
PRINCESA	12	1,07%
QUIETUDE	11	0,98%
MELVI	11	0,98%
TUPIRY	10	0,89%
SOLEMAR	10	0,89%
REAL	7	0,62%
IMPERADOR	6	0,53%
CIDADE DA CRIANÇA	4	0,36%
FLÓRIDA	2	0,18%

TOTAL DE PROTOCOLOS  
REGISTRADOS

1122

## SECRETARIA DE OBRAS PÚBLICAS (SEOP)

### POR MÊS | Qtdade. e %

JAN	13	11,82%
FEV	7	6,36%
MAR	11	10,00%
ABR	6	5,45%
MAI	6	5,45%
JUN	14	12,73%
JUL	13	11,82%
AGO	14	12,73%
SET	5	4,55%
OUT	6	5,45%
NOV	2	1,82%
DEZ	13	11,82%

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

SOLICITAÇÃO	59	53,64%
RECLAMAÇÃO	35	31,82%
INFORMAÇÃO	11	10,00%
DENÚNCIA	5	4,55%

### POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	110	100,00%
------------	-----	---------

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

MUNÍCIPE	84	76,36%
AGENTE POLÍTICO	16	14,55%
EMPRESA	5	4,55%
ANÔNIMO	2	1,82%
SERVIDOR	1	0,91%
AGENTE CIDADANIA	1	0,91%
ENTIDADES/ASSOC.	1	0,91%

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

WEB	80	72,73%
CALL CENTER	27	24,55%
PRESENCIAL	2	1,82%
CARTA	1	0,91%

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

PAVIMENTAÇÃO E DRENAGEM EM EXI	75	68,18%
OBRAS ESPECIAIS EM CONCRETO	13	11,82%
LICITAÇÕES DE OBRAS DE ENGENHARI	12	10,91%
CANAIS EM EXECUÇÃO	5	4,55%
PRÉDIOS PÚB. EM CONS./OU REFORM	3	2,73%
PRAÇAS EM EXECUÇÃO	2	1,82%

### POR BAIRRO | Qtdade. e %

PRINCESA	25	22,73%
TUPI	20	18,18%
VILA SONIA	10	9,09%
AVIAÇÃO	6	5,45%
OCIAN	6	5,45%
GUILHERMINA	5	4,55%
QUIETUDE	5	4,55%
REAL	4	3,64%
SAMAMBAIA	4	3,64%
TUPIRY	3	2,73%
NOVA MIRIM	3	2,73%
MIRIM	3	2,73%
SÍTIO DO CAMPO	2	1,82%
CAIÇARA	2	1,82%
MELVI	2	1,82%
CANTO DO FORTE	2	1,82%
MARACANÃ	2	1,82%
ESMERALDA	2	1,82%
IMPERADOR	1	0,91%
BOQUEIRÃO	1	0,91%
GLÓRIA	1	0,91%
RIBEIRÓPOLIS	1	0,91%

TOTAL DE PROTOCOLOS  
REGISTRADOS

110

## SECRETARIA DE HABITAÇÃO (SEHAB)

### POR MÊS | Qtdade. e %

JAN	3	4,11%
FEV	1	1,37%
MAR	8	10,96%
ABR	12	16,44%
MAI	3	4,11%
JUN	11	15,07%
JUL	6	8,22%
AGO	1	1,37%
SET	3	4,11%
OUT	11	15,07%
NOV	8	10,96%
DEZ	6	8,22%

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

INFORMAÇÃO	21	28,77%
DENÚNCIA	19	26,03%
SOLICITAÇÃO	17	23,29%
RECLAMAÇÃO	14	19,18%
ELOGIO	2	2,74%

### POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	73	100,00%
------------	----	---------

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

MUNÍCIPE	49	67,12%
ANÔNIMO	13	17,81%
AGENTE CIDADANIA	5	6,85%
SERVIDOR	4	5,48%
SECRETARIA	1	1,37%
AGENTE POLÍTICO	1	1,37%

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

WEB	56	76,71%
CALL CENTER	15	20,55%
PRESENCIAL	2	2,74%

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

CONJUNTOS HABITACIONAIS	37	50,68%
PROGRAMAS HABITACIONAIS	26	35,62%
REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA	5	6,85%
ATENDIMENTO	5	6,85%

### POR BAIRRO | Qtdade. e %

VILA SONIA	11	15,07%
MELVI	10	13,70%
ESMERALDA	7	9,59%
QUIETUDE	6	8,22%
CAIÇARA	6	8,22%
TUPIRY	5	6,85%
TUPI	4	5,48%
SÍTIO DO CAMPO	4	5,48%
NOVA MIRIM	3	4,11%
IMPERADOR	3	4,11%
ANHANGUERA	3	4,11%
MIRIM	3	4,11%
CANTO DO FORTE	2	2,74%
RIBEIRÓPOLIS	2	2,74%
GLÓRIA	1	1,37%
GUILHERMINA	1	1,37%
SAMAMBAIA	1	1,37%
SOLEMAR	1	1,37%

TOTAL DE PROTOCOLOS  
REGISTRADOS

73

## SECRETARIA DE SERVIÇOS URBANOS (SESURB)

### POR MÊS | Qtdade. e %

JAN	2206	10,68%
FEV	1544	7,48%
MAR	1883	9,12%
ABR	2074	10,04%
MAI	1748	8,47%
JUN	1611	7,80%
JUL	1313	6,36%
AGO	1475	7,14%
SET	1529	7,41%
OUT	1388	6,72%
NOV	1616	7,83%
DEZ	2261	10,95%

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

SOLICITAÇÃO	16101	77,98%
RECLAMAÇÃO	3992	19,33%
DENÚNCIA	305	1,48%
INFORMAÇÃO	109	0,53%
SUGESTÃO	79	0,38%
ELOGIO	62	0,30%

### POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	18195	88,12%
EMANDAMENTO	2453	11,88%

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

MUNÍCIPE	11476	55,58%
AGENTE POLÍTICO	7352	35,61%
ANÔNIMO	386	1,87%
SERVIDOR	361	1,75%
AGENTE CIDADANIA	315	1,53%
EMPRESA	274	1,33%
ASSESSOR GP	156	0,76%
TURISTA	147	0,71%
SECRETARIA	101	0,49%
ENTIDADES/ASSOC.	80	0,39%

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

WEB	7837	37,96%
CALL CENTER	7369	35,69%
INDICAÇÃO	4801	23,25%
PRESENCIAL	450	2,18%
TELEFONE	34	0,16%
E-MAIL	30	0,15%
MEMORANDO	26	0,13%
WHATSAPP	25	0,12%
OFÍCIO	22	0,11%
CARTA	21	0,10%
REQUERIMENTO	14	0,07%
PROCESSO	13	0,06%
FACEBOOK	3	0,01%
MOBILE	2	0,01%
FALE CONOSCO	1	0,00%

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

DRENAGEM	4646	22,50%
ILUMINAÇÃO PÚB.-VIAS RESIDENC., C	3612	17,49%
BOCA DE LOBO	3132	15,17%
BURACO EM VIAS PÚBLICAS	2399	11,62%
LIXO E RECICLÁVEL	2044	9,90%
VIAS PÚBLICAS E PRAIAS	1643	7,96%
MANUTENÇÃO EM ÁREAS VERDES	1102	5,34%
ILUMINAÇÃO PÚB.-ORLA, PRAÇAS, PA	533	2,58%
CALÇADAS PÚBLICAS	403	1,95%
MANUTENÇÃO MOBILIÁRIO URBANO	236	1,14%
PRAÇAS/PLAYGROUNDS	203	0,98%
MANUTENÇÃO DE PRÉDIOS E ESPAÇO	201	0,97%
CANAIS E VALAS	179	0,87%
PLACAS DE IDENTIFICAÇÕES DE RUAS	125	0,61%
REMOÇÃO DE ANIMAIS MORTOS	79	0,38%

### POR BAIRRO | Qtdade. e %

CAIÇARA	1635	7,92%
GUILHERMINA	1193	5,78%
TUPI	1122	5,43%
OCIAN	1042	5,05%
SAMAMBAIA	1041	5,04%
RIBEIRÓPOLIS	1022	4,95%
AVIAÇÃO	1014	4,91%
SÍTIO DO CAMPO	959	4,64%
ANTÁRTICA	958	4,64%
ESMERALDA	950	4,60%
MARACANÃ	935	4,53%
CANTO DO FORTE	929	4,50%
MIRIM	832	4,03%
TUPIRY	828	4,01%
MELVI	767	3,71%
VILA SONIA	737	3,57%
NOVA MIRIM	718	3,48%
BOQUEIRÃO	602	2,92%
REAL	579	2,80%
ANHANGUERA	528	2,56%
QUIETUDE	516	2,50%
PRINCESA	418	2,02%
SOLEMAR	401	1,94%
GLÓRIA	294	1,42%
FLÓRIDA	288	1,39%
IMPERADOR	207	1,00%
CIDADE DA CRIANÇA	115	0,56%
XIXOVÁ	10	0,05%
SANTA MARINA	4	0,02%
MILITAR	3	0,01%
SERRA DO MAR	1	0,00%

TOTAL DE PROTOCOLOS  
REGISTRADOS

20648



## SECRETARIA DE TRÂNSITO (SETRAN)

### POR MÊS | Qtdade. e %

JAN	71	7,41%
FEV	89	9,29%
MAR	101	10,54%
ABR	93	9,71%
MAI	77	8,04%
JUN	71	7,41%
JUL	81	8,46%
AGO	86	8,98%
SET	53	5,53%
OUT	84	8,77%
NOV	76	7,93%
DEZ	76	7,93%

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

SOLICITAÇÃO	337	35,18%
RECLAMAÇÃO	269	28,08%
DENÚNCIA	255	26,62%
INFORMAÇÃO	50	5,22%
SUGESTÃO	34	3,55%
ELOGIO	13	1,36%

### POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	946	98,75%
EMANDAMENTO	12	1,25%

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

MUNÍCIPE	591	61,69%
ANÔNIMO	114	11,90%
AGENTE POLÍTICO	78	8,14%
TURISTA	54	5,64%
EMPRESA	39	4,07%
SERVIDOR	31	3,24%
AGENTE CIDADANIA	24	2,51%
ENTIDADES/ASSOC.	16	1,67%
SECRETARIA	9	0,94%
ASSESSOR GP	2	0,21%

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

WEB	797	83,19%
CALL CENTER	138	14,41%
PRESENCIAL	21	2,19%
WHATSAPP	1	0,10%
E-MAIL	1	0,10%

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

INFRAÇÕES DE TRÂNSITO	330	34,45%
SINALIZAÇÃO DE TRÂNSITO	193	20,15%
RUAS E AVENIDAS	108	11,27%
INFORMAÇÕES	90	9,39%
LOMBADA/ FAIXA ELEVADA	66	6,89%
VAGAS DE ESTACIONAMENTO	51	5,32%
SOM ALTO EM VEÍCULOS	32	3,34%
SEMÁFOROS	25	2,61%
FUNCIONÁRIO	21	2,19%
LEGISLAÇÃO	14	1,46%
ÔNIBUS E MICRO-ÔNIBUS DE TURISMO	12	1,25%
EDUCAÇÃO DE TRÂNSITO	6	0,63%
PÁTIO DE APREENSÃO	5	0,52%
RAMPA DE ACESSO	3	0,31%
.	2	0,21%

### POR BAIRRO | Qtdade. e %

BOQUEIRÃO	92	9,60%
CANTO DO FORTE	88	9,19%
GUILHERMINA	80	8,35%
TUPI	75	7,83%
SÍTIO DO CAMPO	68	7,10%
NOVA MIRIM	67	6,99%
CAIÇARA	67	6,99%
OCIAN	61	6,37%
MIRIM	56	5,85%
AVIAÇÃO	49	5,11%
SAMAMBAIA	39	4,07%
ANTÁRTICA	27	2,82%
ANHANGUERA	25	2,61%
MARACANÃ	23	2,40%
GLÓRIA	21	2,19%
QUIETUDE	16	1,67%
RIBEIRÓPOLIS	15	1,57%
REAL	13	1,36%
SOLEMAR	12	1,25%
TUPIRY	9	0,94%
FLÓRIDA	9	0,94%
VILA SONIA	9	0,94%
MELVI	8	0,84%
IMPERADOR	7	0,73%
MILITAR	6	0,63%
PRINCESA	5	0,52%
ESMERALDA	5	0,52%
ANDARAGUÁ	3	0,31%
XIXOVÁ	2	0,21%
SERRA DO MAR	1	0,10%

TOTAL DE PROTOCOLOS  
REGISTRADOS

958

## SECRETARIA DE TRANSPORTE (SETRANSP)

### POR MÊS | Qtdade. e %

JAN	16	6,58%
FEV	26	10,70%
MAR	35	14,40%
ABR	22	9,05%
MAI	19	7,82%
JUN	17	7,00%
JUL	15	6,17%
AGO	16	6,58%
SET	21	8,64%
OUT	21	8,64%
NOV	21	8,64%
DEZ	14	5,76%

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

RECLAMAÇÃO	104	42,80%
SOLICITAÇÃO	73	30,04%
DENÚNCIA	47	19,34%
INFORMAÇÃO	12	4,94%
SUGESTÃO	6	2,47%
ELOGIO	1	0,41%

### POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	234	96,30%
EMANDAMENTO	9	3,70%

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

MUNÍCIPE	162	66,67%
ANÔNIMO	26	10,70%
AGENTE POLÍTICO	22	9,05%
EMPRESA	12	4,94%
TURISTA	7	2,88%
SERVIDOR	5	2,06%
AGENTE CIDADANIA	4	1,65%
ENTIDADES/ASSOC.	3	1,23%
SECRETARIA	2	0,82%

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

WEB	160	65,84%
CALL CENTER	69	28,40%
PRESENCIAL	14	5,76%

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

TRANSPORTE COLETIVO	160	65,84%
MOBILIDADE URBANA	22	9,05%
TRANSPORTE ESCOLAR	18	7,41%
TRANSPORTADORES DE ESCOLARES	13	5,35%
DEFICIENTES E IDOSOS	9	3,70%
TAXISTAS E PREPOSTOS	8	3,29%
TAXI	5	2,06%
TRANSPORTE RODOVIÁRIO	3	1,23%
FRETAMENTO	3	1,23%
TRANSPORTE DE CARGAS	2	0,82%

### POR BAIRRO | Qtdade. e %

MIRIM	33	13,58%
CAIÇARA	27	11,11%
SÍTIO DO CAMPO	20	8,23%
NOVA MIRIM	16	6,58%
OCIAN	16	6,58%
CANTO DO FORTE	16	6,58%
BOQUEIRÃO	13	5,35%
TUPI	12	4,94%
GUILHERMINA	11	4,53%
MARACANÃ	11	4,53%
SAMAMBAIA	9	3,70%
AVIAÇÃO	8	3,29%
SOLEMAR	6	2,47%
ANTÁRTICA	6	2,47%
CIDADE DA CRIANÇA	5	2,06%
TUPIRY	5	2,06%
REAL	5	2,06%
MELVI	5	2,06%
RIBEIRÓPOLIS	3	1,23%
IMPERADOR	3	1,23%
VILA SONIA	3	1,23%
ESMERALDA	3	1,23%
FLÓRIDA	3	1,23%
QUIETUDE	2	0,82%
GLÓRIA	2	0,82%

TOTAL DE PROTOCOLOS  
REGISTRADOS

243

## SECRETARIA DE ASSUNTOS INSTITUCIONAIS (SEAI)

### POR MÊS | Qtdade. e %

JAN	1	3,85%
MAR	1	3,85%
ABR	3	11,54%
MAI	2	7,69%
JUN	3	11,54%
JUL	3	11,54%
AGO	4	15,38%
SET	3	11,54%
OUT	1	3,85%
NOV	2	7,69%
DEZ	3	11,54%

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

INFORMAÇÃO	10	38,46%
RECLAMAÇÃO	8	30,77%
SUGESTÃO	2	7,69%
SOLICITAÇÃO	2	7,69%
DENÚNCIA	2	7,69%
ELOGIO	2	7,69%

### POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	26	100,00%
------------	----	---------

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

EMPRESA	11	42,31%
MUNÍCIPE	9	34,62%
ANÔNIMO	3	11,54%
AGENTE POLÍTICO	1	3,85%
TURISTA	1	3,85%
SERVIDOR	1	3,85%

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

WEB	22	84,62%
CALL CENTER	4	15,38%

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

MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL-CURSOS	15	57,69%
EMPREENDEDORISMO E INOVAÇÃO	4	15,38%
INTERMEDIÇÃO DE MÃO DE OBRA	4	15,38%
	3	11,54%

### POR BAIRRO | Qtdade. e %

SÍTIO DO CAMPO	4	15,38%
OCIAN	4	15,38%
CANTO DO FORTE	3	11,54%
MIRIM	3	11,54%
BOQUEIRÃO	2	7,69%
VILA SONIA	2	7,69%
QUIETUDE	2	7,69%
AVIAÇÃO	1	3,85%
ANHANGUERA	1	3,85%
TUPI	1	3,85%
FLÓRIDA	1	3,85%
GUILHERMINA	1	3,85%
REAL	1	3,85%

TOTAL DE PROTOCOLOS REGISTRADOS

26

## SECRETARIA DE TURISMO (SECTUR)

### POR MÊS | Qtdade. e %

JAN	58	33,92%
FEV	9	5,26%
MAR	9	5,26%
ABR	7	4,09%
MAI	1	0,58%
JUN	9	5,26%
JUL	9	5,26%
AGO	5	2,92%
SET	7	4,09%
OUT	6	3,51%
NOV	14	8,19%
DEZ	37	21,64%

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

RECLAMAÇÃO	74	43,27%
SOLICITAÇÃO	50	29,24%
INFORMAÇÃO	18	10,53%
SUGESTÃO	11	6,43%
ELOGIO	9	5,26%
DENÚNCIA	9	5,26%

### POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	166	97,08%
EMANDAMENTO	5	2,92%

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

MUNÍCIPE	121	70,76%
ENTIDADES/ASSOC.	15	8,77%
ANÔNIMO	9	5,26%
TURISTA	9	5,26%
AGENTE POLÍTICO	6	3,51%
SECRETARIA	5	2,92%
EMPRESA	2	1,17%
AGENTE CIDADANIA	2	1,17%
SERVIDOR	2	1,17%

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

WEB	126	73,68%
CALL CENTER	43	25,15%
PRESENCIAL	1	0,58%
E-MAIL	1	0,58%

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

CALENDÁRIO TURÍSTICO/CULTURAL	108	63,16%
PROJETOS	23	13,45%
PONTOS TURÍSTICOS	16	9,36%
ARTESANATO	7	4,09%
AULAS E OFICINAS CULTURAIS	6	3,51%
INFRAESTRUTURA	6	3,51%
ESPAÇOS CULTURAIS	5	2,92%

### POR BAIRRO | Qtdade. e %

SÍTIO DO CAMPO	26	15,20%
CANTO DO FORTE	24	14,04%
AVIAÇÃO	21	12,28%
CAIÇARA	16	9,36%
OCIAN	15	8,77%
BOQUEIRÃO	14	8,19%
GUILHERMINA	14	8,19%
MIRIM	9	5,26%
TUPI	8	4,68%
MELVI	7	4,09%
NOVA MIRIM	5	2,92%
SAMAMBAIA	2	1,17%
REAL	2	1,17%
SOLEMAR	2	1,17%
FLÓRIDA	2	1,17%
ANTÁRTICA	1	0,58%
IMPERADOR	1	0,58%
QUIETUDE	1	0,58%
MILITAR	1	0,58%

TOTAL DE PROTOCOLOS  
REGISTRADOS

171

## SECRETARIA DE ESPORTE E LAZER (SEEL)

### POR MÊS | Qtdade. e %

JAN	7	5,38%
FEV	22	16,92%
MAR	16	12,31%
ABR	8	6,15%
MAI	7	5,38%
JUN	10	7,69%
JUL	4	3,08%
AGO	7	5,38%
SET	7	5,38%
OUT	7	5,38%
NOV	10	7,69%
DEZ	25	19,23%

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

RECLAMAÇÃO	52	40,00%
SOLICITAÇÃO	41	31,54%
INFORMAÇÃO	17	13,08%
DENÚNCIA	12	9,23%
SUGESTÃO	5	3,85%
ELOGIO	3	2,31%

### POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	115	88,46%
EMANDAMENTO	15	11,54%

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

MUNÍCIPE	92	70,77%
SERVIDOR	10	7,69%
AGENTE POLÍTICO	7	5,38%
ANÔNIMO	6	4,62%
SECRETARIA	5	3,85%
TURISTA	4	3,08%
AGENTE CIDADANIA	2	1,54%
EMPRESA	2	1,54%
ENTIDADES/ASSOC.	2	1,54%

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

WEB	93	71,54%
CALL CENTER	35	26,92%
WHATSAPP	1	0,77%
PRESENCIAL	1	0,77%

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

ATIVIDADES ESPORTIVAS E RECREATIVAS	67	51,54%
EQUIPAMENTOS ESPORTIVOS	28	21,54%
FUNIONÁRIOS	13	10,00%
APOIO ESPORTIVO	11	8,46%
COMPETIÇÃO	6	4,62%
EVENTOS ESPORTIVOS	5	3,85%

### POR BAIRRO | Qtdade. e %

MIRIM	21	16,15%
SÍTIO DO CAMPO	14	10,77%
OCIAN	12	9,23%
MARACANÃ	10	7,69%
RIBEIRÓPOLIS	9	6,92%
TUPI	9	6,92%
CANTO DO FORTE	9	6,92%
ANTÁRTICA	8	6,15%
BOQUEIRÃO	6	4,62%
NOVA MIRIM	6	4,62%
AVIAÇÃO	5	3,85%
TUPIRY	4	3,08%
CAIÇARA	4	3,08%
GUILHERMINA	3	2,31%
ANHANGUERA	3	2,31%
SAMAMBAIA	2	1,54%
REAL	1	0,77%
SERRA DO MAR	1	0,77%
VILA SONIA	1	0,77%
MELVI	1	0,77%
QUIETUDE	1	0,77%

TOTAL DE PROTOCOLOS  
REGISTRADOS

130

## SUBSECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL (SUBCOM)

### POR MÊS | Qtdade. e %

JAN	5	27,78%
FEV	3	16,67%
MAR	3	16,67%
ABR	2	11,11%
JUL	3	16,67%
OUT	1	5,56%
DEZ	1	5,56%

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

WEB	16	88,89%
CALL CENTER	2	11,11%

### POR BAIRRO | Qtdade. e %

MARACANÃ	3	16,67%
MIRIM	3	16,67%
QUIETUDE	2	11,11%
CAIÇARA	2	11,11%
BOQUEIRÃO	1	5,56%
TUPI	1	5,56%
SAMAMBAIA	1	5,56%
AVIAÇÃO	1	5,56%
VILA SONIA	1	5,56%
XIXOVÁ	1	5,56%
GLÓRIA	1	5,56%
OCIAN	1	5,56%

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

SOLICITAÇÃO	6	33,33%
SUGESTÃO	4	22,22%
RECLAMAÇÃO	4	22,22%
INFORMAÇÃO	3	16,67%
DENÚNCIA	1	5,56%

### POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	18	100,00%
------------	----	---------

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

PORTAL DA PREFEITURA	8	44,44%
PUBLICAÇÃO	4	22,22%
PUBLICIDADE	3	16,67%
ASSESSORIA DE IMPRENSA	3	16,67%

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

MUNÍCIPE	10	55,56%
SERVIDOR	2	11,11%
ENTIDADES/ASSOC.	1	5,56%
AGENTE POLÍTICO	1	5,56%
SECRETARIA	1	5,56%
ANÔNIMO	1	5,56%
AGENTE CIDADANIA	1	5,56%
EMPRESA	1	5,56%

TOTAL DE PROTOCOLOS REGISTRADOS

18

## SUBSECRETARIA DE AÇÕES DE CIDADANIA (CIDADANIA)



### POR MÊS | Qtdade. e %

JAN	2	8,00%
FEV	1	4,00%
MAR	4	16,00%
ABR	5	20,00%
JUL	3	12,00%
AGO	2	8,00%
OUT	2	8,00%
NOV	3	12,00%
DEZ	3	12,00%



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

WEB	22	88,00%
PRESENCIAL	2	8,00%
CALL CENTER	1	4,00%



### POR BAIRRO | Qtdade. e %

ANTÁRTICA	4	16,00%
CAIÇARA	4	16,00%
BOQUEIRÃO	3	12,00%
GUILHERMINA	3	12,00%
MELVI	2	8,00%
NOVA MIRIM	2	8,00%
MIRIM	2	8,00%
CANTO DO FORTE	2	8,00%
RIBEIRÓPOLIS	1	4,00%
MARACANÃ	1	4,00%
IMPERADOR	1	4,00%



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

DENÚNCIA	15	60,00%
SOLICITAÇÃO	5	20,00%
RECLAMAÇÃO	2	8,00%
INFORMAÇÃO	2	8,00%
ELOGIO	1	4,00%



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

ONG/ENT. RELIGIOSAS/ASSOCIAÇÃO I	15	60,00%
CONSELHOS	7	28,00%
PROGRAMAS	3	12,00%



### POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	23	92,00%
EMANDAMENTO	2	8,00%



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

MUNÍCIPE	10	40,00%
EMPRESA	4	16,00%
ENTIDADES/ASSOC.	4	16,00%
ANÔNIMO	3	12,00%
TURISTA	2	8,00%
AGENTE POLÍTICO	1	4,00%
SERVIDOR	1	4,00%

TOTAL DE PROTOCOLOS  
REGISTRADOS

25

## PESQUISA DE OPINIÃO REFERENTE À OUVIDORIA MUNICIPAL

A pesquisa de opinião sobre a Ouvidoria Municipal de Praia Grande foi disponibilizada para participação de munícipes/contribuintes a partir de Novembro/2021, no sítio eletrônico da prefeitura ([www.praiagrande.sp.gov.br](http://www.praiagrande.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.



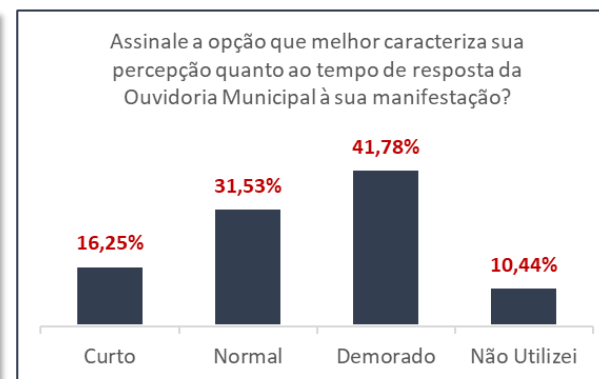
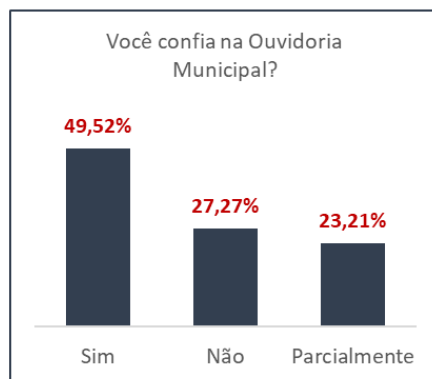
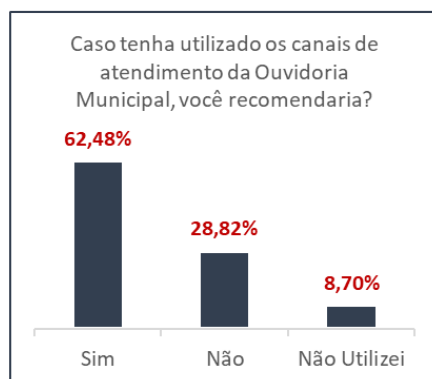
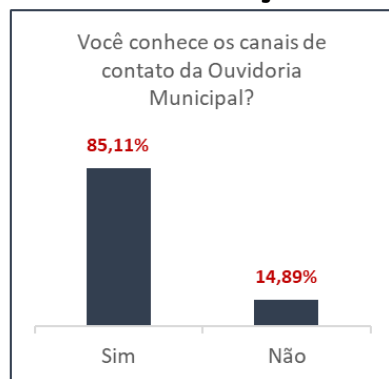
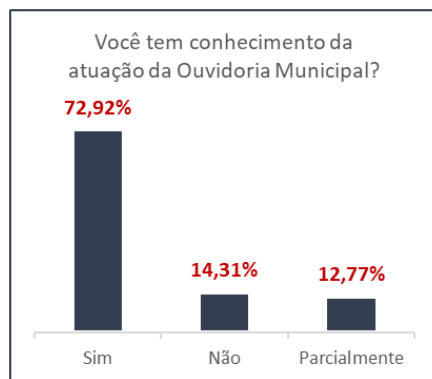
*Botão/Link da Pesquisa de Opinião*

A referida pesquisa foi desenvolvida pela Secretaria Municipal de Governo para medir a satisfação dos usuários, que gerou um montante de 517 participações, onde constatou-se que as pessoas que escolheram “Muito Bom”, “Bom” e “Regular”, atingiu a marca de aproximadamente 70% de aprovação.

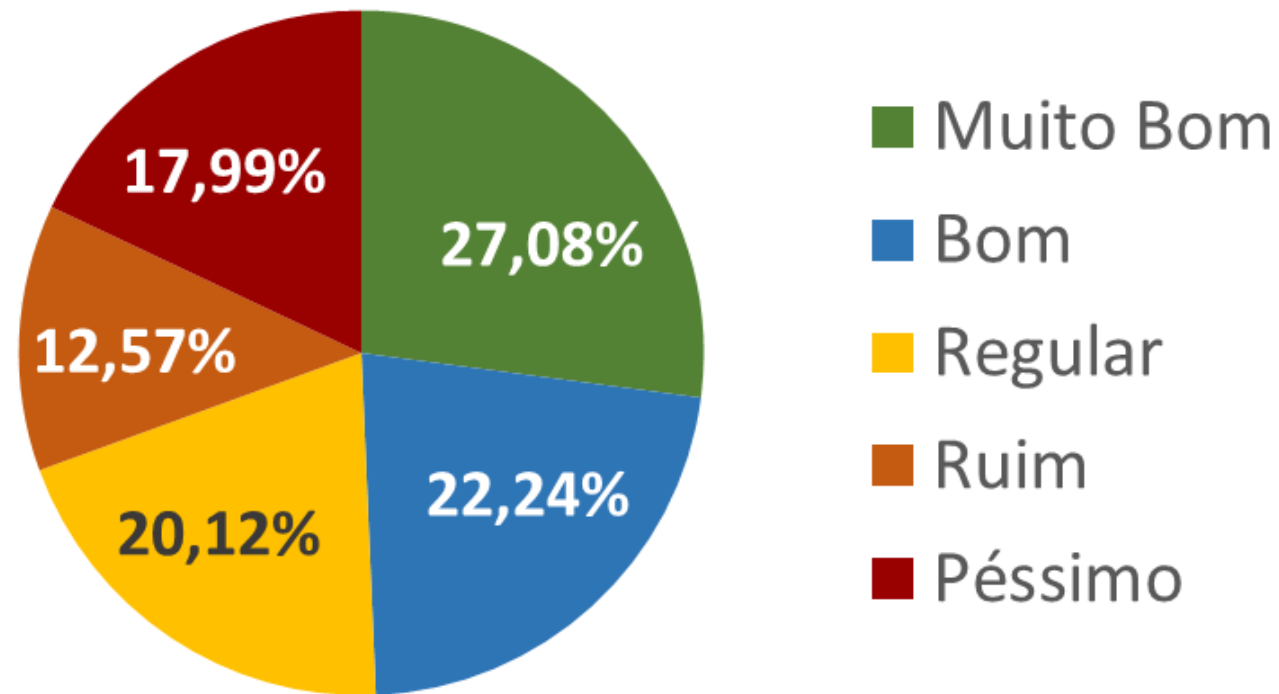
Observamos também que quase 70% (setenta por cento) das pessoas recomendariam a Ouvidoria Municipal em busca da solução de problemas não solucionados, o que mostra que a Ouvidoria é um canal de comunicação de suporte importante para cidade.



## REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA PESQUISA DE OPINIÃO



## Como você avalia os serviços prestados pela Ouvidoria Municipal?



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em atendimento ao Decreto Municipal 6656, de 1º de abril de 2019, onde fixa a atribuição da Ouvidoria Municipal, disponibilizamos o relatório da Ouvidoria, referente ao exercício de 2022, com as informações consolidadas de recebimento, análises e respostas às manifestações dos usuários.

Podemos constatar, através deste relatório, que a Ouvidoria Municipal é um canal de grande visibilidade, tendo em vista o número de manifestações registradas no ano de 2022, onde totalizou **41.355 manifestações**, sendo que 33.497 manifestações foram encaminhadas às Secretarias e 7.858 manifestações foram pedidos de informação através da *Central de Atendimento 162*.

A divulgação da Ouvidoria Municipal foi realizada no ano de 2022, pela Prefeitura Municipal de Praia Grande, nas plataformas digitais como *Instagram* e *Facebook*, dando amplo conhecimento dos nossos serviços e meios de comunicação.

Por fim, salientamos que a Secretaria Municipal de Governo, através da Ouvidoria Municipal, é uma ferramenta de apoio à gestão pública e aos munícipes, estabelecendo um canal de comunicação direta entre o cidadão e a Administração Municipal para receber, examinar e encaminhar quaisquer manifestações sejam elas de elogios, denúncias, pedidos de informação, reclamações ou sugestões de qualquer natureza, sobre as atividades e serviços desenvolvidos pelas Secretarias Municipais.

Por fim, salientamos que a Secretaria Municipal de Governo, através da Ouvidoria Municipal, disponibiliza um canal efetivo, possibilitando cada vez mais a participação da população e, através das manifestações recebidas, podemos identificar os anseios da população e contribuir para o constante aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Administração Pública Municipal.



**PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE PRAIA GRANDE  
SECRETARIA MUNICIPAL DE GOVERNO**

**CÁSSIO DE CASTRO NAVARRO  
Secretário Municipal de Governo**



**OUVIDORIA MUNICIPAL**

[www.praia grande.sp.gov.br/ouvidoria](http://www.praia grande.sp.gov.br/ouvidoria)  
[ouvidoriamunicipal@praia grande.sp.gov.br](mailto:ouvidoriamunicipal@praia grande.sp.gov.br)  
162 ou (13) 3496-2281 – Opção 1

**PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE PRAIA GRANDE**  
AV. Presidente Kennedy, 9000 - Mirim - Praia Grande - SP – CEP: 11704-900 - Tel.: (13) 3496-2000