



PREFEITURA
PRAIA GRANDE
Inovação a serviço das pessoas



PREFEITURA DE PRAIA GRANDE

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA MUNICIPAL

2025

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 2025	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		Secretaria de Projetos Especiais e Estratégicos (SEPEE)	31
Gabinete da Prefeito (GP)	11	Secretaria de Diversidade e Inclusão (SEDI)	32
Secretaria de Governo (SEG)	12	Subsecretaria de Comunicação Social (SUBCOM)	33
Secretaria de Planejamento (SEPLAN)	13	Subsecretaria de Ações De Cidadania (CIDADANIA)	34
Secretaria de Assuntos de Segurança Pública (SEASP)	14	Pesquisa de Opinião Referente à Ouvidoria Municipal	35
Secretaria de Administração (SEAD)	15	Representação Gráfica da Pesquisa de Opinião	36
Procuradoria Geral do Município (PROGEM)	16	Diagnóstico	38
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 permanente de interação entre a Administração Pública e a sociedade, constituindo-se como um canal direto de comunicação entre os usuários dos serviços públicos e o Poder Público Municipal.

Por meio da Ouvidoria, cidadãos, contribuintes e turistas podem registrar elogios, denúncias, pedidos de informações, reclamações e sugestões relacionadas às atividades e aos serviços prestados pelas Secretarias Municipais, fortalecendo a transparência, o controle social e a melhoria contínua da gestão pública.

A função da Ouvidoria é receber, analisar e encaminhar as manifestações dos cidadãos, interpretando cada demanda e buscando soluções junto aos órgãos competentes. Além disso, atua como um importante canal de orientação, direcionando os munícipes sobre quais órgãos devem ser acionados, quais são as responsabilidades envolvidas e de que forma as respostas podem ser acompanhadas e cobradas.

O atendimento é realizado por uma equipe de profissionais que atuam no serviço de atendimento telefônico (*call center*), por meio do telefone **162 ou (13) 3496-2281 – opção 1**, de segunda a sexta-feira, exceto feriados e pontos facultativos, das 8h às 17h. As manifestações também podem ser registradas diretamente pelos cidadãos por meio do *site* oficial da Prefeitura de Praia Grande.

Após o registro, as demandas são encaminhadas aos *Responsáveis pelo Serviço no Órgão (RSO)* de cada Secretaria Municipal, que analisam as manifestações, direcionam às áreas competentes e elaboram as respostas aos cidadãos no sistema da Ouvidoria.

A equipe da Ouvidoria Municipal é constantemente orientada e capacitada para oferecer um atendimento humanizado, ético e de qualidade, sempre buscando a melhor solução para cada situação apresentada.

Em conformidade com o *Decreto Municipal nº 6.656/2019*, a Ouvidoria desempenha um papel essencial na promoção da democracia, na efetivação dos direitos dos cidadãos e na mediação de conflitos, contribuindo para a solução pacífica das demandas e para o aperfeiçoamento dos serviços públicos. Os resultados desse trabalho são apresentados ao longo das próximas páginas deste relatório.

Este Relatório Anual apresenta um panorama consolidado das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria ao longo do período, destacando dados quantitativos, análises qualitativas, principais demandas da população e recomendações à Administração Pública.

EXPEDIENTE

Prefeito

Alberto Pereira Mourão

Vice-Prefeito

Rodrigo Santana

Secretário Municipal de Governo

Cássio de Castro Navarro

Subsecretária de Planejamento e Controle Orçamentário

Aparecida Regina Fermino da Silva

Subsecretário de Convênios e Transferências Intragovernamentais

Andrey Batista Monteiro de Moraes

Secretário Adjunto

Benedito Evandro Francisco de Souza

Ouvidor

Sergio Amaro da Silva

Diretora de Departamento de Assuntos de Transparência

Claudia Monteiro Lopes

Diretor de Departamento de Acompanhamento de Metas

Douglas Gianotti

Diretor de Departamento de Avaliação de Qualidade de Serviços Públicos

Daniel Cristian da Silva

Diretora do Departamento de Planejamento e Controle do Orçamento

Rosely Andrade da Silva

Diretora de Divisão de Atendimento ao Cidadão

Claudia Gardelli

Diretora de Divisão de Gestão e Controle Fiscal

Ester Alves Moreira

Diretora de Divisão de Controle de Compras e Serviços

Flávia Macintosh

Diretora da Divisão de Apoio

Nadilza Maria Manaroulas

Chefe de Seção de Controle das Aplicações Legais

Michelle Gabriela Alves da Silva

Responsável pelo Serviço no Órgão (RSO) - Titulares

Amarildo de Lima - GP

Andréa Chrystinne Monteiro Rodrigues - PROCON

Carolina Rodrigues - SEPEE

Cezídio Monteiro Macedo - GP/CONTROLE INTERNO

Cláudio Luiz Monteiro de Moraes - SEEL

Débora Regina dos Santos Lima - SETRAN

Denise Abreu dos Santos - SEDUC

Dirceu Angelotti Junior - SETRANSP

Eliane Dominguez Mazetto - SEPLAN

Fabiana Nascimento Vasconcelos - SEFIN

Flávia Cristina Alvarez Lorenzo - SEAI

Jennifer Moreira Pontes - SECTUR

João Guilherme Tasca Pereira - SEAD

Juliana Vaz Francisco - GP/SUBBOM

Marcelo Moraes de Oliveira - GP/JUVENTUDE

Maria Verônica Baiano - SEHAB

Marileide Barreto de Oliveira Leal - SEG

Mônica Correia de Moura - SESAP

Nadilma Maria de Melo Farinelli - PROGEM

Pamela Miranda de Lima - SESURB

Paola Ghelare Mastrichi – SEOP

Paula Rodrigues Canovas Pinto - SEURB

Patrícia Fernandes - SEDI

Piter Koga dos Santos - SEMA

Sarah Dantas de Andrade Amaral - GP/CIDADANIA

Tânia Maria de Souza Queiroz - SEAS

Ouvidoria da SEASP

Clemilson Vieira de Oliveira - SEASP

Silvia Regina Delgado – SEASP

Responsável pelo Serviço no Órgão (Suplentes)

Adriana Stradioto Maciel Oliveira – PROGEM

Adriano da Silva Gonçalves - SEEL

Alyne Carolyne de Jesus Araújo - SEPEE

Ana Beatriz Zanellato Vasconcelos- SECTUR

Débora Roberta Pego Carvalho - SEAS

Glória Maria Estrela James - SEDUC

Humberto Rodrigo Mares da Silva - SEPLAN

Joelma Silva de Jesus - GP

Juliana Pergola - SEAD

Kátia Teixeira da Silva - SEURB

Leandro Aparecido da Costa Nunes - SETRANSP

Leonardo Silva de Souza - SEAI

Lua de Souza Siani - SEHAB

Luiz Felipe Marchezoni - SESAP

Maria Aparecida Corbaneze - CIDADANIA

Maria Helena Miguez Feros – SEAD

Natalie Bodra - SETRAN

Rosângela Andreatta - SEFIN

Sandra Nazareth Evangelista Tuzzi - SEASP

Silvia Tomoko Shinzato - SEOP

Vanessa Carvalho - SESURB

Central de Atendimento - Ouvidoria 162

Adriana Garcia Matias Carolino

Allan Gavioli Ferreira

Elenice Aparecida Laurindo Fernandes

Sandra Regina Ferreira Sampaio

Stephani Pamella Rodrigues

Equipe de Atendimento Presencial - Ouvidoria

Egleide de Sousa Duarte Santos

Luciana Rodrigues de Novaes

Marileide Barreto de Oliveira Leal

Sergio Amaro da Silva

Thais Manzo Augusto Palmeira

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

SEDI – Secretaria de Diversidade e Inclusão

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

SEPEE - Secretaria de Projetos Especiais e Estratégicos

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

Após mais um ano de intenso trabalho, apresentamos o 19º Relatório da Ouvidoria Municipal, referente ao período de janeiro a dezembro de 2025, contemplando os números de manifestações registradas, atendidas e em andamento, bem como informações gerais e dados discriminados por Secretarias Municipais.

A apresentação deste relatório tem como objetivo conferir transparência às ações da Ouvidoria Municipal, subsidiar os gestores públicos na melhoria contínua dos serviços oferecidos à população e socializar os resultados dos trabalhos desenvolvidos por cada Secretaria Municipal, fortalecendo o controle social e a participação cidadã.

Em síntese, no ano de 2025, foram registradas **33.916 manifestações** na Ouvidoria Municipal. Deste total, **5.722 manifestações** corresponderam a pedidos de informação, realizados principalmente por meio da *Central de Atendimento 162* e classificados como *INFORMAÇÕES GERAIS 162*. As demais **28.194 manifestações** foram encaminhadas às Secretarias Municipais competentes para análise, providências, solução e/ou resposta aos cidadãos.

Nas páginas seguintes, estes dados serão apresentados de forma detalhada, com uma visão geral por Secretaria Municipal, permitindo a apreciação e a análise tanto por parte dos gestores desta municipalidade quanto pelos cidadãos interessados.

DADOS GERAIS - OUVIDORIA MUNICIPAL - ANO 2025

POR MÊS | Qtdade. e %

JAN	4.457	13,14%
FEV	3.787	11,17%
MAR	2.916	8,60%
ABR	2.739	8,08%
MAI	2.983	8,80%
JUN	2.549	7,52%
JUL	2.733	8,06%
AGO	2.582	7,61%
SET	2.707	7,98%
OUT	2.481	7,32%
NOV	2.080	6,13%
DEZ	1.902	5,61%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Qtdade. e %

SOLICITAÇÃO	13.140	38,74%
RECLAMAÇÃO	7.261	21,41%
DENÚNCIA	6.754	19,91%
INFORMAÇÃO	6.132	18,08%
ELOGIO	413	1,22%
SUGESTÃO	216	0,64%

POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	31.897	94,05%
EM ANDAMENTO	2.019	5,95%

POR TIPO DE PESSOA | Qtdade. e %

MUNÍCIPE	27.184	80,15%
AGENTE POLÍTICO	3.142	9,26%
SERVIDOR	1.226	3,61%
AGENTE CIDADANIA	804	2,37%
EMPRESA	768	2,26%
SECRETARIA	299	0,88%
TURISTA	259	0,76%
ENTIDADES/ASSOC.	170	0,50%
ASSESSOR GP	60	0,18%
ANÔNIMO	4	0,01%

POR CANAL DE ENTRADA | Qtdade. e %

WEB	15.359	45,29%
CALL CENTER	15.214	44,86%
PRESENCIAL	1.149	3,39%
WHATSAPP	996	2,94%
FALE CONOSCO	322	0,95%
E-MAIL	267	0,79%
FALE COM A PREFEITO	177	0,52%
REQUERIMENTO	161	0,47%
PORTAL TRANSPARÊNCIA	67	0,20%
PROCESSO	56	0,17%
MOBILE	48	0,14%
INDICAÇÃO	44	0,13%
CARTA	42	0,12%
OFÍCIO	14	0,04%

POR SERVIÇOS - TOP 15 | Qtdade. e %

INFORMAÇÕES GERAIS 162	5.722	16,87%
DRENAGEM	5.157	15,21%
FISCALIZAÇÃO DE COMÉRCIO	1.410	4,16%
BURACO EM VIAS PÚBLICAS	1.347	3,97%
PROFESSORES/FUNCIONÁRIOS	1.210	3,57%
MANUTENÇÃO EM ÁREAS VERDES	1.203	3,55%
VIAS PÚBLICAS E PRAIAS	1.179	3,48%
FISCALIZAÇÃO DE OBRAS	945	2,79%
BOCA DE LOBO	843	2,49%
LIXO E RECICLÁVEL (NÃO UTILIZAR)	840	2,48%
POLUIÇÃO SONORA	757	2,23%
LIXO DESCARTADO IRREGULARMENTE	631	1,86%
CALÇADAS PÚBLICAS	542	1,60%
RAPA-TRECO (MATERIAL INSERVÍVEL)	472	1,39%
TERRENO	447	1,32%

POR BAIRRO | Qtdade. e %

MIRIM	2.893	8,53%
CAIÇARA	2.199	6,48%
GUILHERMINA	2.109	6,22%
OCIAN	1.988	5,86%
BOQUEIRÃO	1.872	5,52%
AVIAÇÃO	1.839	5,42%
CANTO DO FORTE	1.721	5,07%
TUPI	1.612	4,75%
SAMAMBAIA	1.577	4,65%
MARACANÃ	1.544	4,55%
RIBEIRÓPOLIS	1.474	4,35%
NOVA MIRIM	1.393	4,11%
VILA SÔNIA	1.380	4,07%
SÍTIO DO CAMPO	1.354	3,99%
ESMERALDA	1.260	3,72%
ANHANGUERA	1.052	3,10%
ANTÁRTICA	1.041	3,07%
MELVI	996	2,94%
REAL	899	2,65%
QUIETUDE	765	2,26%
TUPIRY	703	2,07%
SOLEMAR	576	1,70%
PRINCESA	516	1,52%
GLÓRIA	377	1,11%
FLÓRIDA	351	1,03%
CIDADE DA CRIANÇA	195	0,57%
IMPERADOR	172	0,51%
XIXOVÁ	24	0,07%
ANDARAGUÁ	16	0,05%
MILITAR	8	0,02%
SANTA MARINA	6	0,02%
SERRA DO MAR	4	0,01%

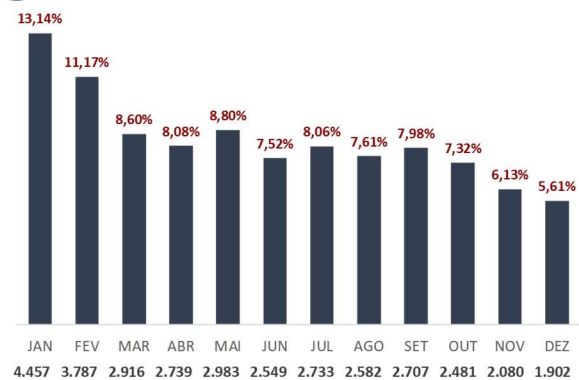
TOTAL DE PROTOCOLOS
REGISTRADOS

33.916

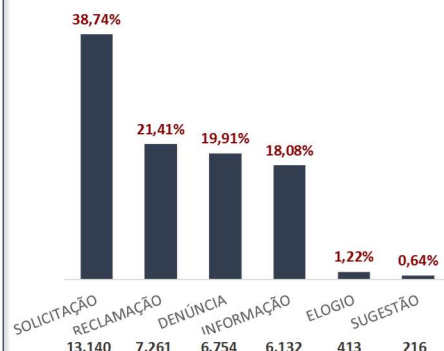
DADOS GERAIS - REPRESENTAÇÃO GRÁFICA



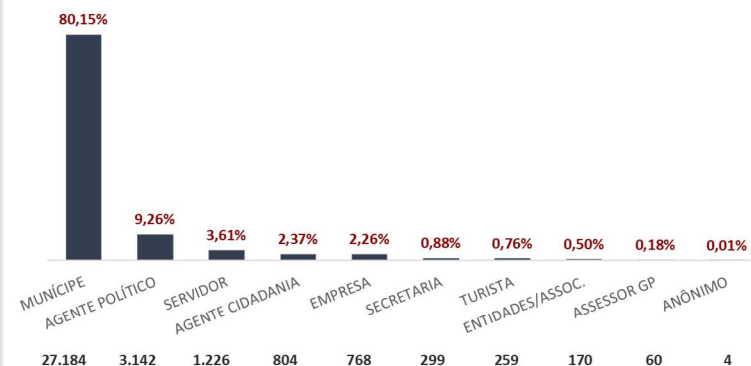
POR MÊS | % E QTDADE



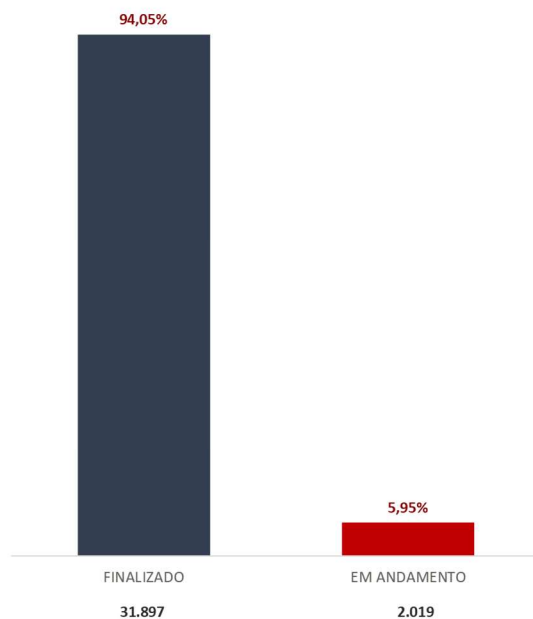
POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO | % E QTDADE



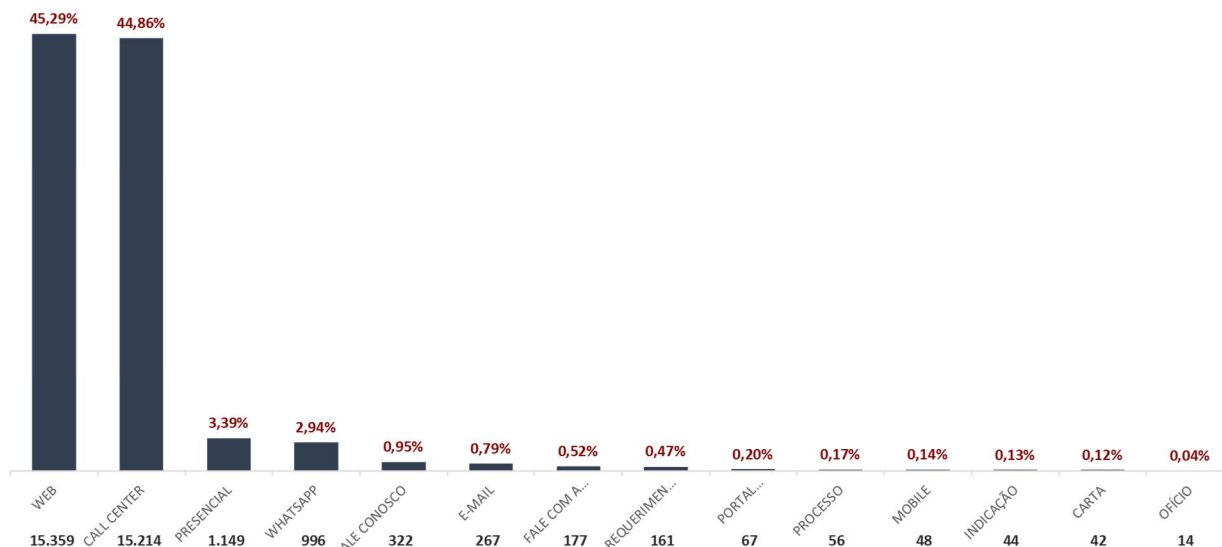
POR TIPO DE PESSOA | % E QTDADE



POR STATUS DE ATENDIMENTO | % E QTDADE



POR CANAL DE ENTRADA | % E QTDADE



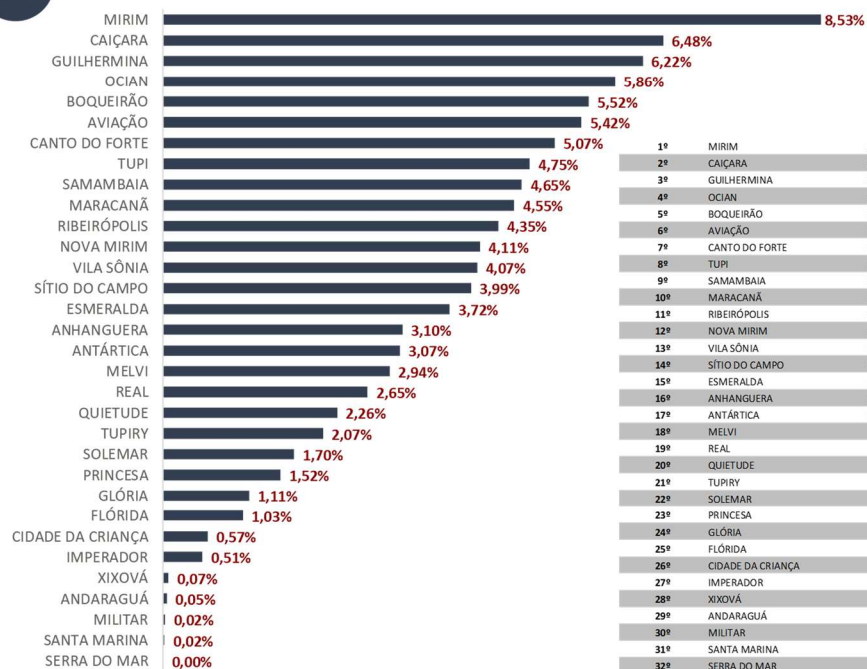
DADOS GERAIS POR SECRETARIA, BAIRRO E SERVIÇOS



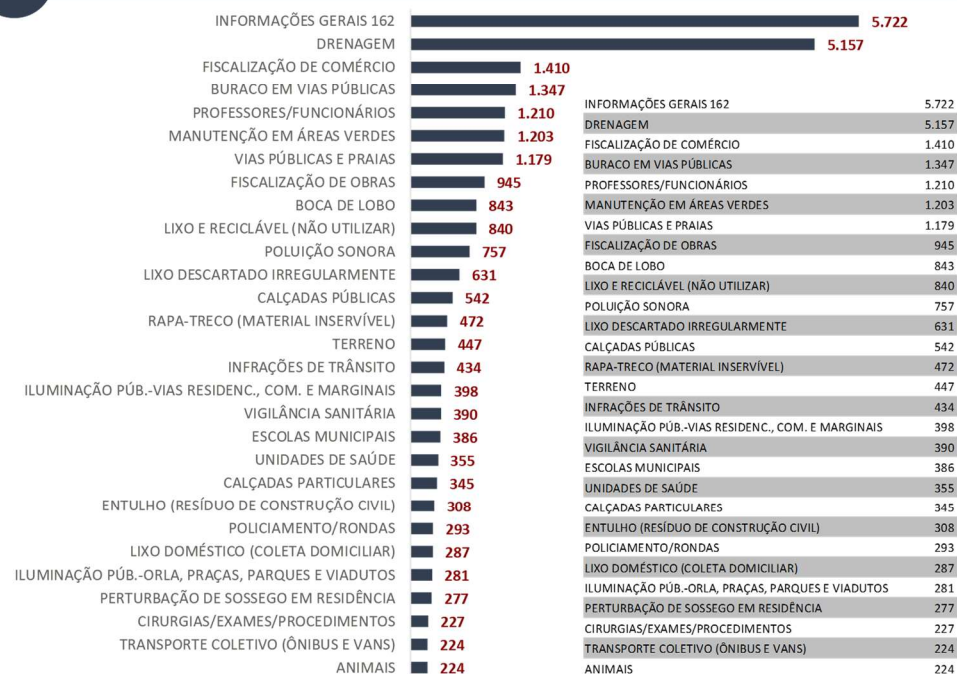
POR SECRETARIA | % E QTDADE



POR BAIRRO | % E QTDADE



POR SERVIÇOS | % E QTDADE



LEVANTAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES POR SECRETARIA

GABINETE DO PREFEITO (GP)

POR MÊS Qtdade. e %		
MAR	5	23,81%
ABR	2	9,52%
MAI	2	9,52%
JUN	1	4,76%
JUL	1	4,76%
SET	7	33,33%
OUT	1	4,76%
NOV	1	4,76%
DEZ	1	4,76%

POR CANAL DE ENTRADA Qtdade. e %		
WEB	13	61,90%
PORTAL TRANSPARÊNCIA	2	9,52%
CALL CENTER	2	9,52%
E-MAIL	2	9,52%
FALE COM A PREFEITO	1	4,76%
CARTA	1	4,76%

POR BAIRRO Qtdade. e %		
MIRIM	8	38,10%
CANTO DO FORTE	3	14,29%
FLÓRIDA	2	9,52%
BOQUEIRÃO	2	9,52%
GUILHERMINA	1	4,76%
MELVI	1	4,76%
CAIÇARA	1	4,76%
TUPIRY	1	4,76%
AVIAÇÃO	1	4,76%
ESMERALDA	1	4,76%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO Qtdade. e %		
SOLICITAÇÃO	8	38,10%
ELOGIO	5	23,81%
RECLAMAÇÃO	4	19,05%
SUGESTÃO	2	9,52%
DENÚNCIA	1	4,76%
INFORMAÇÃO	1	4,76%

POR STATUS Qtdade. e %		
FINALIZADO	17	80,95%
EM ANDAMENTO	4	19,05%

POR TIPO DE PESSOA Qtdade. e %		
MUNÍCIPE	17	80,95%
TURISTA	1	4,76%
SECRETARIA	1	4,76%
AGENTE POLÍTICO	1	4,76%
AGENTE CIDADANIA	1	4,76%

POR SERVIÇOS - TOP 15 Qtdade. e %		
PROPOSTAS/SUGESTÕES	8	38,10%
ELOGIO À ADMINISTRAÇÃO	6	28,57%
COMUNICADO DE IRREGULARIDADES	5	23,81%
AGENDAMENTOS	2	9,52%

TOTAL DE PROTOCOLOS
REGISTRADOS

21

SECRETARIA DE GOVERNO (SEG)

POR MÊS Qtdade. e %		
JAN	776	13,20%
FEV	632	10,75%
MAR	292	4,97%
ABR	381	6,48%
MAI	521	8,87%
JUN	405	6,89%
JUL	474	8,07%
AGO	426	7,25%
SET	496	8,44%
OUT	444	7,55%
NOV	578	9,83%
DEZ	452	7,69%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO Qtdade. e %		
INFORMAÇÃO	5.704	97,06%
SOLICITAÇÃO	124	2,11%
DENÚNCIA	22	0,37%
RECLAMAÇÃO	20	0,34%
SUGESTÃO	5	0,09%
ELOGIO	2	0,03%

POR STATUS Qtdade. e %		
FINALIZADO	5.877	100,00%

POR TIPO DE PESSOA Qtdade. e %		
MUNÍCIPE	5.849	99,52%
SERVIDOR	8	0,14%
ENTIDADES/ASSOC.	6	0,10%
TURISTA	5	0,09%
EMPRESA	3	0,05%
AGENTE POLÍTICO	3	0,05%
SECRETARIA	2	0,03%
AGENTE CIDADANIA	1	0,02%

POR CANAL DE ENTRADA Qtdade. e %		
CALL CENTER	5.774	98,25%
WEB	95	1,62%
PRESENCIAL	3	0,05%
FALE CONOSCO	2	0,03%
WHATSAPP	1	0,02%
CARTA	1	0,02%
REQUERIMENTO	1	0,02%

POR SERVIÇOS - TOP 15 Qtdade. e %		
INFORMAÇÕES GERAIS 162	5.722	97,36%
ASSUNTOS RELACIONADOS A OUVIDORIA	124	2,11%
CIDADÃO	16	0,27%
DENÚNCIA CONTRA SERVIDOR PÚBLICO	7	0,12%
ADMINISTRATIVO	3	0,05%
SISTEMA OUVIDORIA E CALL CENTER	2	0,03%
ASSUNTOS DE TRANSPARÊNCIA	1	0,02%
AValiação DE QUALIDADE DO SERVIÇO P	1	0,02%
CONVÊNIOS	1	0,02%

POR BAIRRO Qtdade. e %		
MIRIM	1.563	26,60%
GUILHERMINA	355	6,04%
BOQUEIRÃO	323	5,50%
CAIÇARA	313	5,33%
OCIAN	301	5,12%
MARACANÃ	275	4,68%
TUPI	257	4,37%
CANTO DO FORTE	238	4,05%
SAMAMBAIA	221	3,76%
SÍTIO DO CAMPO	216	3,68%
AVIAÇÃO	214	3,64%
ESMERALDA	206	3,51%
VILA SÔNIA	181	3,08%
MELVI	152	2,59%
RIBEIRÓPOLIS	134	2,28%
ANTÁRTICA	122	2,08%
QUIETUDE	114	1,94%
ANHANGUERA	113	1,92%
REAL	96	1,63%
NOVA MIRIM	95	1,62%
SOLEMAR	86	1,46%
GLÓRIA	67	1,14%
FLÓRIDA	65	1,11%
TUPIRY	54	0,92%
PRINCESA	49	0,83%
IMPERADOR	46	0,78%
CIDADE DA CRIANÇA	13	0,22%
SANTA MARINA	3	0,05%
MILITAR	3	0,05%
ANDARAGUÁ	1	0,02%
XIXOVÁ	1	0,02%

TOTAL DE PROTOCOLOS
REGISTRADOS

5.877

SECRETARIA DE PLANEJAMENTO (SEPLAN)

POR MÊS Qtdade. e %		
JAN	8	3,03%
FEV	14	5,30%
MAR	9	3,41%
ABR	12	4,55%
MAI	28	10,61%
JUN	35	13,26%
JUL	33	12,50%
AGO	39	14,77%
SET	25	9,47%
OUT	29	10,98%
NOV	19	7,20%
DEZ	13	4,92%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO Qtdade. e %		
SOLICITAÇÃO	120	45,45%
RECLAMAÇÃO	119	45,08%
DENÚNCIA	16	6,06%
INFORMAÇÃO	8	3,03%
SUGESTÃO	1	0,38%

POR STATUS Qtdade. e %		
FINALIZADO	264	100,00%

POR TIPO DE PESSOA Qtdade. e %		
MUNÍCIPE	184	69,70%
AGENTE POLÍTICO	54	20,45%
EMPRESA	8	3,03%
AGENTE CIDADANIA	5	1,89%
ENTIDADES/ASSOC.	5	1,89%
SERVIDOR	4	1,52%
TURISTA	2	0,76%
ASSESSOR GP	1	0,38%
SECRETARIA	1	0,38%

POR CANAL DE ENTRADA Qtdade. e %		
WEB	179	67,80%
CALL CENTER	42	15,91%
WHATSAPP	22	8,33%
FALE CONOSCO	8	3,03%
FALE COM A PREFEITO	4	1,52%
E-MAIL	3	1,14%
REQUERIMENTO	2	0,76%
PRESENCIAL	2	0,76%
MOBILE	1	0,38%
PORTAL TRANSPARÊNCIA	1	0,38%

POR SERVIÇOS - TOP 15 Qtdade. e %		
OBRAS DE INFRAESTRUTURA - SABESP	164	62,12%
PLACAS DE IDENTIFICAÇÕES DE RUAS E AV	36	13,64%
OBRAS INFRAESTRUTURA - SABESP	21	7,95%
PLANO DE ABAST. ÁGUA E ESGOTO	14	5,30%
REDE DE ESGOTO E ÁGUA	8	3,03%
RUA NOVA SEM NOME	6	2,27%
DADOS DO MUNÍCIPIO	6	2,27%
TECNOLOGIA E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	2	0,76%
PLANO DE MOBILIDADE URBANA	2	0,76%
RUA SEM NOME (NOVA)	2	0,76%
PORTAL DE DADOS ABERTOS	2	0,76%
PLANO DIRETOR DE INFORMÁTICA	1	0,38%

POR BAIRRO Qtdade. e %		
SAMAMBAIA	41	15,53%
CANTO DO FORTE	32	12,12%
NOVA MIRIM	17	6,44%
RIBEIRÓPOLIS	15	5,68%
ANHANGUERA	14	5,30%
CAIÇARA	14	5,30%
GUILHERMINA	14	5,30%
MARACANÃ	13	4,92%
SÍTIO DO CAMPO	11	4,17%
ESMERALDA	10	3,79%
TUPIRY	9	3,41%
VILA SÔNIA	9	3,41%
REAL	8	3,03%
BOQUEIRÃO	8	3,03%
MIRIM	8	3,03%
QUIETUDE	7	2,65%
AVIAÇÃO	7	2,65%
TUPI	6	2,27%
OCIAN	5	1,89%
PRINCESA	4	1,52%
ANTÁRTICA	3	1,14%
MELVI	3	1,14%
CIDADE DA CRIANÇA	2	0,76%
FLÓRIDA	2	0,76%
XIXOVÁ	1	0,38%
SOLEMAR	1	0,38%

TOTAL DE PROTOCOLOS
REGISTRADOS

264

SECRETARIA DE ASSUNTOS DE SEGURANÇA PÚBLICA (SEASP)

POR MÊS Qtdade. e %		
JAN	132	12,14%
FEV	67	6,16%
MAR	100	9,20%
ABR	80	7,36%
MAI	107	9,84%
JUN	69	6,35%
JUL	64	5,89%
AGO	96	8,83%
SET	93	8,56%
OUT	96	8,83%
NOV	86	7,91%
DEZ	97	8,92%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO Qtdade. e %		
DENÚNCIA	586	53,91%
RECLAMAÇÃO	252	23,18%
SOLICITAÇÃO	196	18,03%
ELOGIO	38	3,50%
INFORMAÇÃO	8	0,74%
SUGESTÃO	7	0,64%

POR STATUS Qtdade. e %		
FINALIZADO	1.084	99,72%
EM ANDAMENTO	3	0,28%

POR TIPO DE PESSOA Qtdade. e %		
MUNÍCIPE	863	79,39%
AGENTE POLÍTICO	49	4,51%
TURISTA	48	4,42%
SERVIDOR	43	3,96%
EMPRESA	30	2,76%
AGENTE CIDADANIA	24	2,21%
ENTIDADES/ASSOC.	15	1,38%
SECRETARIA	13	1,20%
ASSESSOR GP	2	0,18%

POR CANAL DE ENTRADA Qtdade. e %		
WEB	816	75,07%
CALL CENTER	140	12,88%
PRESENCIAL	42	3,86%
WHATSAPP	28	2,58%
FALE CONOSCO	16	1,47%
E-MAIL	12	1,10%
FALE COM A PREFEITO	10	0,92%
MOBILE	8	0,74%
REQUERIMENTO	6	0,55%
PORTAL TRANSPARÊNCIA	4	0,37%
OFÍCIO	2	0,18%
PROCESSO	1	0,09%
CARTA	1	0,09%
INDICAÇÃO	1	0,09%

POR SERVIÇOS - TOP 15 Qtdade. e %		
POLICIAMENTO/RONDAS	293	26,95%
PERTURBAÇÃO DE SOSSEGO EM RESIDÊNC	277	25,48%
PERTURBAÇÃO DE SOSSEGO - CAIXA DE SC	132	12,14%
POSTURA DE GUARDA CIVIL MUNICIPAL	104	9,57%
CÓDIGO DE POSTURA	66	6,07%
GUARDA CIVIL MUNICIPAL	51	4,69%
SEGURANÇA	37	3,40%
MAU USO DO ESPAÇO PÚBLICO	36	3,31%
CÂMERA DE MONITORAMENTO INTERNO	34	3,13%
POLÍCIA CIVIL - INVESTIGAÇÃO DE CRIMES	15	1,38%
PROTEÇÃO DE BENS, INSTALAÇÕES E SERV	8	0,74%
DEFESA CIVIL	7	0,64%
DESMATAMENTO ILEGAL	7	0,64%
LOTEAMENTO/CONSTRUÇÃO ILEGAL	6	0,55%
GUARDA COSTEIRA	3	0,28%

POR BAIRRO Qtdade. e %		
MARACANÃ	102	9,38%
CAIÇARA	84	7,73%
REAL	75	6,90%
BOQUEIRÃO	68	6,26%
CANTO DO FORTE	65	5,98%
GUILHERMINA	60	5,52%
OCIAN	59	5,43%
ANTÁRTICA	54	4,97%
AVIAÇÃO	53	4,88%
ANHANGUERA	45	4,14%
SÍTIO DO CAMPO	41	3,77%
NOVA MIRIM	40	3,68%
QUIETUDE	38	3,50%
VILA SÔNIA	38	3,50%
MIRIM	37	3,40%
MELVI	36	3,31%
TUPI	34	3,13%
SOLEMAR	34	3,13%
ESMERALDA	22	2,02%
SAMAMBAIA	21	1,93%
GLÓRIA	18	1,66%
RIBEIRÓPOLIS	17	1,56%
PRINCESA	16	1,47%
IMPERADOR	9	0,83%
CIDADE DA CRIANÇA	8	0,74%
FLÓRIDA	6	0,55%
TUPIRY	5	0,46%
XIXOVÁ	2	0,18%

TOTAL DE PROTOCOLOS
REGISTRADOS

1.087

SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO (SEAD)



POR MÊS | Qtdade. e %

JAN	18	9,05%
FEV	21	10,55%
MAR	10	5,03%
ABR	8	4,02%
MAI	30	15,08%
JUN	23	11,56%
JUL	17	8,54%
AGO	16	8,04%
SET	20	10,05%
OUT	18	9,05%
NOV	9	4,52%
DEZ	9	4,52%



POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Qtdade. e %

RECLAMAÇÃO	94	47,24%
SOLICITAÇÃO	44	22,11%
INFORMAÇÃO	36	18,09%
DENÚNCIA	18	9,05%
ELOGIO	4	2,01%
SUGESTÃO	3	1,51%



POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	199	100,00%
------------	-----	---------



POR TIPO DE PESSOA | Qtdade. e %

SERVIDOR	123	61,81%
MUNÍCIPE	59	29,65%
SECRETARIA	7	3,52%
AGENTE CIDADANIA	4	2,01%
TURISTA	3	1,51%
AGENTE POLÍTICO	2	1,01%
EMPRESA	1	0,50%



POR CANAL DE ENTRADA | Qtdade. e %

WEB	132	66,33%
CALL CENTER	21	10,55%
PRESENCIAL	18	9,05%
WHATSAPP	11	5,53%
REQUERIMENTO	7	3,52%
E-MAIL	4	2,01%
FALE CONOSCO	2	1,01%
INDICAÇÃO	1	0,50%
PORTAL TRANSPARÊNCIA	1	0,50%
FALE COM A PREFEITO	1	0,50%
PROCESSO	1	0,50%



POR SERVIÇOS - TOP 15 | Qtdade. e %

MEDICINA DO TRABALHO	39	19,60%
CONTAGEM DE TEMPO DE SERVIÇO	26	13,07%
BENEFÍCIOS	22	11,06%
CANAIS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO	18	9,05%
CONCURSOS PÚBLICOS	18	9,05%
SERVIDOR PÚBLICO	16	8,04%
FOLHA DE PAGAMENTO	15	7,54%
PRÓPRIO/EQUIPAMENTO	9	4,52%
PLANO DE CARREIRA	8	4,02%
ATOS OFICIAIS	7	3,52%
SUGESTÃO DE MELHORIA DO TRABALHO	6	3,02%
SEGURANÇA DO TRABALHO	6	3,02%
ESTAGIÁRIO/PATRULHEIRO	4	2,01%
PONTO ELETRÔNICO	4	2,01%
INFORME DE RENDIMENTOS	1	0,50%



POR BAIRRO | Qtdade. e %

MIRIM	80	40,20%
TUPI	14	7,04%
NOVA MIRIM	11	5,53%
CANTO DO FORTE	10	5,03%
CAIÇARA	9	4,52%
AVIAÇÃO	9	4,52%
OCIAN	6	3,02%
SÍTIO DO CAMPO	6	3,02%
GUILHERMINA	6	3,02%
SAMAMBAIA	5	2,51%
ESMERALDA	5	2,51%
VILA SÔNIA	5	2,51%
BOQUEIRÃO	5	2,51%
QUIETUDE	5	2,51%
SOLEMAR	3	1,51%
ANTÁRTICA	3	1,51%
MARACANÃ	2	1,01%
FLÓRIDA	2	1,01%
XIXOVÁ	2	1,01%
MELVI	2	1,01%
REAL	2	1,01%
TUPIRY	2	1,01%
CIDADE DA CRIANÇA	1	0,50%
RIBEIRÓPOLIS	1	0,50%
PRINCESA	1	0,50%
MILITAR	1	0,50%
ANDARAGUÁ	1	0,50%

TOTAL DE PROTOCOLOS
REGISTRADOS

199

PROCURADORIA GERAL DO MUNÍCIPIO (PROGEM)

POR MÊS Qtdade. e %		
JAN	21	24,42%
FEV	9	10,47%
MAR	6	6,98%
ABR	5	5,81%
MAI	10	11,63%
JUN	3	3,49%
JUL	3	3,49%
AGO	5	5,81%
SET	2	2,33%
OUT	7	8,14%
NOV	2	2,33%
DEZ	13	15,12%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO Qtdade. e %		
DENÚNCIA	59	68,60%
RECLAMAÇÃO	12	13,95%
SOLICITAÇÃO	11	12,79%
INFORMAÇÃO	3	3,49%
ELOGIO	1	1,16%

POR STATUS Qtdade. e %		
FINALIZADO	86	100,00%

POR TIPO DE PESSOA Qtdade. e %		
MUNÍCIPE	53	61,63%
SERVIDOR	15	17,44%
EMPRESA	8	9,30%
TURISTA	4	4,65%
SECRETARIA	2	2,33%
AGENTE CIDADANIA	2	2,33%
AGENTE POLÍTICO	1	1,16%
ENTIDADES/ASSOC.	1	1,16%

POR CANAL DE ENTRADA Qtdade. e %		
WEB	58	67,44%
CALL CENTER	7	8,14%
PRESENCIAL	7	8,14%
WHATSAPP	3	3,49%
FALE COM A PREFEITO	3	3,49%
E-MAIL	3	3,49%
FALE CONOSCO	2	2,33%
REQUERIMENTO	2	2,33%
PROCESSO	1	1,16%

POR SERVIÇOS - TOP 15 Qtdade. e %		
PROCON	35	40,70%
ASSUNTOS JURÍDICOS	24	27,91%
JURÍDICO	15	17,44%
COMISSÃO PERM. PROC. DISCIPLINARES	12	13,95%

POR BAIRRO Qtdade. e %		
AVIAÇÃO	25	29,07%
GUILHERMINA	12	13,95%
BOQUEIRÃO	10	11,63%
MIRIM	8	9,30%
CANTO DO FORTE	6	6,98%
QUIETUDE	6	6,98%
OCIAN	5	5,81%
SÍTIO DO CAMPO	5	5,81%
ANTÁRTICA	2	2,33%
MELVI	2	2,33%
SOLEMAR	1	1,16%
CIDADE DA CRIANÇA	1	1,16%
TUPI	1	1,16%
RIBEIRÓPOLIS	1	1,16%
GLÓRIA	1	1,16%

TOTAL DE PROTOCOLOS
REGISTRADOS

86

SECRETARIA DE FINANÇAS (SEFIN)



POR MÊS | Qtdade. e %

JAN	106	24,54%
FEV	41	9,49%
MAR	27	6,25%
ABR	31	7,18%
MAI	32	7,41%
JUN	35	8,10%
JUL	28	6,48%
AGO	23	5,32%
SET	31	7,18%
OUT	18	4,17%
NOV	20	4,63%
DEZ	40	9,26%



POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Qtdade. e %

RECLAMAÇÃO	244	56,48%
SOLICITAÇÃO	115	26,62%
INFORMAÇÃO	48	11,11%
ELOGIO	12	2,78%
DENÚNCIA	11	2,55%
SUGESTÃO	2	0,46%



POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	432	100,00%
------------	-----	---------



POR TIPO DE PESSOA | Qtdade. e %

MUNÍCIPE	317	73,38%
AGENTE CIDADANIA	36	8,33%
EMPRESA	33	7,64%
SERVIDOR	20	4,63%
TURISTA	16	3,70%
SECRETARIA	7	1,62%
AGENTE POLÍTICO	1	0,23%
ASSESSOR GP	1	0,23%
ENTIDADES/ASSOC.	1	0,23%



POR CANAL DE ENTRADA | Qtdade. e %

WEB	251	58,10%
CALL CENTER	64	14,81%
PRESENCIAL	48	11,11%
WHATSAPP	24	5,56%
E-MAIL	12	2,78%
PROCESSO	12	2,78%
FALE CONOSCO	11	2,55%
REQUERIMENTO	5	1,16%
FALE COM A PREFEITO	4	0,93%
PORTAL TRANSPARÊNCIA	1	0,23%



POR SERVIÇOS - TOP 15 | Qtdade. e %

IPTU DO EXERCÍCIO	112	25,93%
DÍVIDA ATIVA	91	21,06%
ATENDIMENTO	45	10,42%
EMPRESA	40	9,26%
EXECUÇÃO FISCAL	38	8,80%
CADASTRO IMOBILIÁRIO	34	7,87%
REDUÇÃO E ISENÇÃO DE IPTU	27	6,25%
FPGPREV	9	2,08%
AMBULANTE	9	2,08%
COSIP - CONTRIBUIÇÃO CUSTEIO DA ILUM	8	1,85%
FPGPREV (IPMPG)	6	1,39%
ITBI	5	1,16%
CONTABILIDADE/TESOURARIA SEFIN	3	0,69%
CONTABILIDADE PÚBLICA	2	0,46%
FEIRA	2	0,46%



POR BAIRRO | Qtdade. e %

MIRIM	90	20,83%
GUILHERMINA	56	12,96%
AVIAÇÃO	43	9,95%
CAIÇARA	42	9,72%
OCIAN	33	7,64%
CANTO DO FORTE	31	7,18%
BOQUEIRÃO	28	6,48%
REAL	24	5,56%
TUPI	20	4,63%
SOLEMAR	13	3,01%
NOVA MIRIM	9	2,08%
MARACANÃ	7	1,62%
VILA SÔNIA	6	1,39%
FLÓRIDA	5	1,16%
SÍTIO DO CAMPO	4	0,93%
MELVI	4	0,93%
RIBEIRÓPOLIS	4	0,93%
PRINCESA	3	0,69%
ANTÁRTICA	2	0,46%
SAMAMBAIA	2	0,46%
QUIETUDE	2	0,46%
MILITAR	2	0,46%
CIDADE DA CRIANÇA	1	0,23%
ESMERALDA	1	0,23%

TOTAL DE PROTOCOLOS
REGISTRADOS

432

SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (SEAS)

POR MÊS Qtdade. e %		
JAN	46	9,27%
FEV	30	6,05%
MAR	31	6,25%
ABR	39	7,86%
MAI	63	12,70%
JUN	41	8,27%
JUL	62	12,50%
AGO	49	9,88%
SET	40	8,06%
OUT	42	8,47%
NOV	24	4,84%
DEZ	29	5,85%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO Qtdade. e %		
RECLAMAÇÃO	249	50,20%
SOLICITAÇÃO	112	22,58%
DENÚNCIA	110	22,18%
INFORMAÇÃO	13	2,62%
ELOGIO	8	1,61%
SUGESTÃO	4	0,81%

POR STATUS Qtdade. e %		
FINALIZADO	496	100,00%

POR TIPO DE PESSOA Qtdade. e %		
MUNÍCIPE	410	82,66%
EMPRESA	20	4,03%
SERVIDOR	17	3,43%
AGENTE POLÍTICO	15	3,02%
AGENTE CIDADANIA	11	2,22%
ENTIDADES/ASSOC.	10	2,02%
TURISTA	8	1,61%
SECRETARIA	5	1,01%

POR CANAL DE ENTRADA Qtdade. e %		
WEB	256	51,61%
CALL CENTER	164	33,06%
PRESENCIAL	28	5,65%
WHATSAPP	20	4,03%
FALE CONOSCO	9	1,81%
E-MAIL	7	1,41%
FALE COM A PREFEITO	6	1,21%
REQUERIMENTO	3	0,60%
MOBILE	2	0,40%
CARTA	1	0,20%

POR SERVIÇOS - TOP 15 Qtdade. e %		
SERVIÇOS/ASSISTÊNCIA SOCIAL	205	41,33%
POPULAÇÃO DE RUA	196	39,52%
ATENDIMENTO À CRIANÇA E AO ADOLESC	34	6,85%
ATENDIMENTO AO IDOSO	29	5,85%
CURSOS E CAPACITAÇÃO PARA GERAÇÃO I	11	2,22%
BOLSA FAMÍLIA	8	1,61%
INFRA ESTRUTURA	7	1,41%
CONSELHOS	5	1,01%
VOLUNTARIADO	1	0,20%

POR BAIRRO Qtdade. e %		
ESMERALDA	48	9,68%
BOQUEIRÃO	43	8,67%
GUILHERMINA	43	8,67%
VILA SÔNIA	33	6,65%
OCIAN	29	5,85%
MELVI	28	5,65%
QUIETUDE	27	5,44%
ANTÁRTICA	26	5,24%
TUPI	26	5,24%
AVIAÇÃO	23	4,64%
CANTO DO FORTE	23	4,64%
RIBEIRÓPOLIS	19	3,83%
MIRIM	17	3,43%
NOVA MIRIM	16	3,23%
MARACANÃ	13	2,62%
ANHANGUERA	11	2,22%
CAIÇARA	11	2,22%
GLÓRIA	10	2,02%
REAL	10	2,02%
SAMAMBAIA	8	1,61%
SÍTIO DO CAMPO	8	1,61%
SOLEMAR	7	1,41%
CIDADE DA CRIANÇA	5	1,01%
TUPIRY	4	0,81%
PRINCESA	3	0,60%
FLÓRIDA	2	0,40%
IMPERADOR	2	0,40%
XIXOVÁ	1	0,20%

TOTAL DE PROTOCOLOS
REGISTRADOS

496

SECRETARIA DE EDUCAÇÃO (SEDUC)



POR MÊS | Qtdade. e %

JAN	95	4,78%
FEV	405	20,39%
MAR	200	10,07%
ABR	163	8,21%
MAI	140	7,05%
JUN	147	7,40%
JUL	119	5,99%
AGO	162	8,16%
SET	161	8,11%
OUT	123	6,19%
NOV	117	5,89%
DEZ	154	7,75%



POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Qtdade. e %

RECLAMAÇÃO	995	50,10%
DENÚNCIA	424	21,35%
SOLICITAÇÃO	278	14,00%
ELOGIO	199	10,02%
INFORMAÇÃO	54	2,72%
SUGESTÃO	36	1,81%



POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	1.952	98,29%
EM ANDAMENTO	34	1,71%



POR TIPO DE PESSOA | Qtdade. e %

MUNÍCIPE	1.276	64,25%
SERVIDOR	507	25,53%
SECRETARIA	100	5,04%
AGENTE CIDADANIA	45	2,27%
AGENTE POLÍTICO	38	1,91%
ENTIDADES/ASSOC.	11	0,55%
EMPRESA	5	0,25%
ASSESSOR GP	3	0,15%
TURISTA	1	0,05%



POR CANAL DE ENTRADA | Qtdade. e %

WEB	1.296	65,26%
CALL CENTER	300	15,11%
WHATSAPP	141	7,10%
PRESENCIAL	120	6,04%
FALE CONOSCO	36	1,81%
E-MAIL	25	1,26%
FALE COM A PREFEITO	23	1,16%
CARTA	18	0,91%
REQUERIMENTO	13	0,65%
PROCESSO	5	0,25%
OFÍCIO	4	0,20%
PORTAL TRANSPARÊNCIA	4	0,20%
MOBILE	1	0,05%



POR SERVIÇOS - TOP 15 | Qtdade. e %

PROFESSORES/FUNCIONÁRIOS	1.210	60,93%
ESCOLAS MUNICIPAIS	386	19,44%
CENTRAL DE VAGAS	176	8,86%
ALUNOS	89	4,48%
TRANSPORTE ESCOLAR	26	1,31%
MERENDA ESCOLAR	23	1,16%
FORMAÇÃO	21	1,06%
UNIFORME ESCOLAR	20	1,01%
MATERIAL ESCOLAR	19	0,96%
BOLSA DE ESTUDO	9	0,45%
EVENTOS	6	0,30%
SUPER ESCOLA	1	0,05%



POR BAIRRO | Qtdade. e %

MIRIM	249	12,54%
AVIAÇÃO	197	9,92%
BOQUEIRÃO	147	7,40%
VILA SÔNIA	135	6,80%
SAMAMBAIA	111	5,59%
SÍTIO DO CAMPO	92	4,63%
QUIETUDE	91	4,58%
TUPIRY	88	4,43%
OCIAN	81	4,08%
NOVA MIRIM	81	4,08%
MARACANÃ	80	4,03%
CAIÇARA	80	4,03%
GUILHERMINA	76	3,83%
TUPI	68	3,42%
RIBEIRÓPOLIS	64	3,22%
CANTO DO FORTE	55	2,77%
MELVI	54	2,72%
ANHANGUERA	51	2,57%
ESMERALDA	48	2,42%
ANTÁRTICA	36	1,81%
CIDADE DA CRIANÇA	27	1,36%
REAL	25	1,26%
GLÓRIA	21	1,06%
PRINCESA	15	0,76%
SOLEMAR	8	0,40%
FLÓRIDA	3	0,15%
IMPERADOR	1	0,05%
SERRA DO MAR	1	0,05%
MILITAR	1	0,05%

TOTAL DE PROTOCOLOS
REGISTRADOS

1.986

SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA (SESAP)¹

POR MÊS Qtdade. e %		
JAN	165	10,00%
FEV	147	8,91%
MAR	136	8,24%
ABR	159	9,64%
MAI	157	9,52%
JUN	119	7,21%
JUL	129	7,82%
AGO	149	9,03%
SET	137	8,30%
OUT	121	7,33%
NOV	141	8,55%
DEZ	90	5,45%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO Qtdade. e %		
RECLAMAÇÃO	752	45,58%
DENÚNCIA	464	28,12%
SOLICITAÇÃO	307	18,61%
ELOGIO	67	4,06%
INFORMAÇÃO	48	2,91%
SUGESTÃO	12	0,73%

POR STATUS Qtdade. e %		
FINALIZADO	1.650	100,00%

POR TIPO DE PESSOA Qtdade. e %		
MUNÍCIPE	1.170	70,91%
AGENTE POLÍTICO	128	7,76%
SERVIDOR	110	6,67%
AGENTE CIDADANIA	92	5,58%
EMPRESA	69	4,18%
SECRETARIA	49	2,97%
TURISTA	17	1,03%
ENTIDADES/ASSOC.	13	0,79%
ASSESSOR GP	2	0,12%

POR CANAL DE ENTRADA Qtdade. e %		
WEB	1.281	77,64%
WHATSAPP	94	5,70%
CALL CENTER	62	3,76%
E-MAIL	56	3,39%
FALE CONOSCO	49	2,97%
PRESENCIAL	41	2,48%
FALE COM A PREFEITO	24	1,45%
REQUERIMENTO	12	0,73%
PROCESSO	10	0,61%
PORTAL TRANSPARÊNCIA	10	0,61%
CARTA	5	0,30%
MOBILE	3	0,18%
INDICAÇÃO	2	0,12%
OFÍCIO	1	0,06%

POR SERVIÇOS - TOP 15 Qtdade. e %		
UNIDADES DE SAÚDE	355	21,52%
CIRURGIAS/EXAMES/PROCEDIMENTOS	227	13,76%
ANIMAIS	224	13,58%
MÉDICO/FUNCIONÁRIOS	203	12,30%
DENGUE	172	10,42%
CONSULTAS/AGENDAMENTOS	151	9,15%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	134	8,12%
FARMÁCIA	71	4,30%
OUVIDORIA SUS	44	2,67%
ESPECIALIDADES	15	0,91%
MANUTENÇÃO	14	0,85%
TRANSPORTE DE PACIENTES	12	0,73%
SAMU	12	0,73%
CAMPANHA DE VACINAÇÃO	11	0,67%
ACADEMIA DA SAÚDE	3	0,18%

POR BAIRRO Qtdade. e %		
BOQUEIRÃO	172	10,42%
GUILHERMINA	137	8,30%
OCIAN	132	8,00%
MIRIM	115	6,97%
AVIAÇÃO	92	5,58%
CAIÇARA	90	5,45%
TUPI	84	5,09%
CANTO DO FORTE	80	4,85%
NOVA MIRIM	72	4,36%
QUIETUDE	70	4,24%
SÍTIO DO CAMPO	69	4,18%
MARACANÃ	69	4,18%
VILA SÔNIA	68	4,12%
SAMAMBAIA	56	3,39%
ANTÁRTICA	48	2,91%
MELVI	43	2,61%
REAL	40	2,42%
RIBEIRÓPOLIS	39	2,36%
ANHANGUERA	38	2,30%
ESMERALDA	36	2,18%
SOLEMAR	26	1,58%
PRINCESA	25	1,52%
TUPIRY	19	1,15%
FLÓRIDA	9	0,55%
CIDADE DA CRIANÇA	8	0,48%
GLÓRIA	7	0,42%
IMPERADOR	3	0,18%
SANTA MARINA	2	0,12%
ANDARAGUÁ	1	0,06%

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. *Informações adicionais devem ser solicitadas na secretaria.*

TOTAL DE PROTOCOLOS REGISTRADOS

1.650

SECRETARIA DE URBANISMO (SEURB)

POR MÊS Qtdade. e %		
JAN	433	10,35%
FEV	375	8,96%
MAR	298	7,12%
ABR	314	7,51%
MAI	343	8,20%
JUN	283	6,77%
JUL	378	9,04%
AGO	323	7,72%
SET	387	9,25%
OUT	328	7,84%
NOV	356	8,51%
DEZ	365	8,73%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO Qtdade. e %		
DENÚNCIA	3.242	77,50%
RECLAMAÇÃO	565	13,51%
SOLICITAÇÃO	318	7,60%
INFORMAÇÃO	44	1,05%
SUGESTÃO	9	0,22%
ELOGIO	5	0,12%

POR STATUS Qtdade. e %		
FINALIZADO	3.086	73,77%
EM ANDAMENTO	1.097	26,23%

POR TIPO DE PESSOA Qtdade. e %		
MUNÍCIPE	3.630	86,78%
EMPRESA	259	6,19%
AGENTE POLÍTICO	106	2,53%
AGENTE CIDADANIA	78	1,86%
TURISTA	42	1,00%
SERVIDOR	26	0,62%
ENTIDADES/ASSOC.	26	0,62%
SECRETARIA	13	0,31%
ANÔNIMO	2	0,05%
ASSESSOR GP	1	0,02%

POR CANAL DE ENTRADA Qtdade. e %		
CALL CENTER	2.046	48,91%
WEB	1.567	37,46%
PRESENCIAL	265	6,34%
WHATSAPP	118	2,82%
FALE CONOSCO	57	1,36%
E-MAIL	43	1,03%
FALE COM A PREFEITO	28	0,67%
REQUERIMENTO	20	0,48%
PROCESSO	20	0,48%
MOBILE	8	0,19%
CARTA	6	0,14%
PORTAL TRANSPARÊNCIA	2	0,05%
OFÍCIO	2	0,05%
INDICAÇÃO	1	0,02%

POR SERVIÇOS - TOP 15 Qtdade. e %		
FISCALIZAÇÃO DE COMÉRCIO	1.410	33,71%
FISCALIZAÇÃO DE OBRAS	945	22,59%
TERRENO	447	10,69%
CALÇADAS PARTICULARES	345	8,25%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	256	6,12%
IMÓVEIS ABANDONADOS	185	4,42%
PRAIA	174	4,16%
VISTÓRIAS TÉCNICAS E LAUDOS	99	2,37%
ATENDIMENTO	65	1,55%
CONSULTA DE PROCESSOS	55	1,31%
FISCALIZAÇÃO DE FEIRA	46	1,10%
CERTIDÕES	45	1,08%
AVCB	43	1,03%
INVASÃO DE ÁREAS PÚBLICAS	31	0,74%
OBRAS DA SABESP	11	0,26%

POR BAIRRO Qtdade. e %		
CANTO DO FORTE	352	8,42%
BOQUEIRÃO	315	7,53%
OCIAN	312	7,46%
GUILHERMINA	311	7,43%
CAIÇARA	295	7,05%
AVIAÇÃO	265	6,34%
TUPI	259	6,19%
SÍTIO DO CAMPO	175	4,18%
VILA SÔNIA	163	3,90%
NOVA MIRIM	162	3,87%
MIRIM	145	3,47%
SAMAMBAIA	144	3,44%
REAL	132	3,16%
RIBEIRÓPOLIS	127	3,04%
MARACANÃ	124	2,96%
ANHANGUERA	122	2,92%
ANTÁRTICA	118	2,82%
ESMERALDA	116	2,77%
MELVI	110	2,63%
TUPIRY	91	2,18%
SOLEMAR	83	1,98%
GLÓRIA	68	1,63%
QUIETUDE	58	1,39%
PRINCESA	52	1,24%
CIDADE DA CRIANÇA	28	0,67%
FLÓRIDA	26	0,62%
IMPERADOR	20	0,48%
XIXOVÁ	8	0,19%
ANDARAGUÁ	1	0,02%
SANTA MARINA	1	0,02%

TOTAL DE PROTOCOLOS
REGISTRADOS

4.183

SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE (SEMA)

POR MÊS Qtdade. e %		
JAN	143	10,92%
FEV	75	5,73%
MAR	117	8,94%
ABR	99	7,56%
MAI	127	9,70%
JUN	153	11,69%
JUL	152	11,61%
AGO	108	8,25%
SET	95	7,26%
OUT	85	6,49%
NOV	75	5,73%
DEZ	80	6,11%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO Qtdade. e %		
DENÚNCIA	816	62,34%
SOLICITAÇÃO	242	18,49%
RECLAMAÇÃO	222	16,96%
SUGESTÃO	14	1,07%
INFORMAÇÃO	13	0,99%
ELOGIO	2	0,15%

POR STATUS Qtdade. e %		
FINALIZADO	1.090	83,27%
EM ANDAMENTO	219	16,73%

POR TIPO DE PESSOA Qtdade. e %		
MUNÍCIPE	1.065	81,36%
EMPRESA	92	7,03%
AGENTE POLÍTICO	69	5,27%
AGENTE CIDADANIA	37	2,83%
ENTIDADES/ASSOC.	17	1,30%
TURISTA	11	0,84%
SERVIDOR	9	0,69%
SECRETARIA	6	0,46%
ASSESSOR GP	3	0,23%

POR CANAL DE ENTRADA Qtdade. e %		
WEB	778	59,43%
CALL CENTER	359	27,43%
WHATSAPP	48	3,67%
PRESENCIAL	48	3,67%
FALE COM A PREFEITO	19	1,45%
FALE CONOSCO	17	1,30%
E-MAIL	14	1,07%
PORTAL TRANSPARÊNCIA	10	0,76%
REQUERIMENTO	10	0,76%
MOBILE	2	0,15%
OFÍCIO	2	0,15%
INDICAÇÃO	1	0,08%
CARTA	1	0,08%

POR SERVIÇOS - TOP 15 Qtdade. e %		
POLUIÇÃO SONORA	757	57,83%
ESGOTO IRREGULAR	194	14,82%
REMOÇÃO/QUEDA DE ÁRVORES	134	10,24%
ARBORIZAÇÃO	75	5,73%
EDUCAÇÃO AMBIENTAL/PROJETOS	61	4,66%
POLUIÇÃO DO AR	39	2,98%
RISCO AMBIENTAL	29	2,22%
ÁREA DE PROTEÇÃO AMBIENTAL	12	0,92%
RESÍDUO DE CONSTRUÇÃO CIVIL - RCC	8	0,61%

POR BAIRRO Qtdade. e %		
BOQUEIRÃO	200	15,28%
CANTO DO FORTE	118	9,01%
GUILHERMINA	101	7,72%
NOVA MIRIM	88	6,72%
AVIAÇÃO	88	6,72%
OCIAN	75	5,73%
CAIÇARA	70	5,35%
TUPI	66	5,04%
SAMAMBAIA	59	4,51%
VILA SÔNIA	57	4,35%
SÍTIO DO CAMPO	50	3,82%
MARACANÃ	48	3,67%
REAL	45	3,44%
TUPIRY	33	2,52%
ESMERALDA	29	2,22%
ANHANGUERA	28	2,14%
RIBEIRÓPOLIS	27	2,06%
MIRIM	21	1,60%
MELVI	19	1,45%
ANTÁRTICA	17	1,30%
QUIETUDE	16	1,22%
FLÓRIDA	16	1,22%
GLÓRIA	12	0,92%
CIDADE DA CRIANÇA	8	0,61%
PRINCESA	7	0,53%
SOLEMAR	7	0,53%
IMPERADOR	2	0,15%
XIXOVÁ	1	0,08%
ANDARAGUÁ	1	0,08%

TOTAL DE PROTOCOLOS
REGISTRADOS

1.309

SECRETARIA DE OBRAS PÚBLICAS (SEOP)



POR MÊS | Qtdade. e %

JAN	13	18,57%
FEV	5	7,14%
MAR	9	12,86%
ABR	5	7,14%
MAI	5	7,14%
JUN	4	5,71%
JUL	10	14,29%
AGO	4	5,71%
SET	4	5,71%
OUT	6	8,57%
NOV	4	5,71%
DEZ	1	1,43%



POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Qtdade. e %

SOLICITAÇÃO	32	45,71%
RECLAMAÇÃO	30	42,86%
INFORMAÇÃO	5	7,14%
DENÚNCIA	3	4,29%



POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	70	100,00%
------------	----	---------



POR TIPO DE PESSOA | Qtdade. e %

MUNÍCIPE	54	77,14%
AGENTE POLÍTICO	8	11,43%
AGENTE CIDADANIA	3	4,29%
SERVIDOR	2	2,86%
SECRETARIA	1	1,43%
EMPRESA	1	1,43%
ENTIDADES/ASSOC.	1	1,43%



POR CANAL DE ENTRADA | Qtdade. e %

WEB	40	57,14%
CALL CENTER	20	28,57%
PRESENCIAL	5	7,14%
WHATSAPP	2	2,86%
FALE COM A PREFEITO	1	1,43%
E-MAIL	1	1,43%
FALE CONOSCO	1	1,43%



POR SERVIÇOS - TOP 15 | Qtdade. e %

PAVIMENTAÇÃO E DRENAGEM EM EXECU	53	75,71%
OBRAS ESPECIAIS EM CONCRETO (EM EXE	6	8,57%
PRÉDIOS PÚB. EM CONS./OU REFORMAS(E	4	5,71%
OBRAS ESPECIAIS EM CONCRETO (EM CON	3	4,29%
CANAIS EM EXECUÇÃO	2	2,86%
PRAÇAS EM EXECUÇÃO	1	1,43%
LICITAÇÕES DE OBRAS DE ENGENHARIA	1	1,43%



POR BAIRRO | Qtdade. e %

CANTO DO FORTE	22	31,43%
PRINCESA	9	12,86%
TUPI	6	8,57%
NOVA MIRIM	4	5,71%
ANTÁRTICA	4	5,71%
AVIAÇÃO	4	5,71%
RIBEIRÓPOLIS	4	5,71%
GUILHERMINA	4	5,71%
VILA SÔNIA	2	2,86%
ESMERALDA	2	2,86%
ANHANGUERA	2	2,86%
SÍTIO DO CAMPO	1	1,43%
TUPIRY	1	1,43%
CAIÇARA	1	1,43%
REAL	1	1,43%
QUIETUDE	1	1,43%
CIDADE DA CRIANÇA	1	1,43%
MELVI	1	1,43%

TOTAL DE PROTOCOLOS
REGISTRADOS

70

SECRETARIA DE HABITAÇÃO (SEHAB)

POR MÊS Qtdade. e %		
JAN	5	13,89%
FEV	7	19,44%
MAR	3	8,33%
ABR	3	8,33%
MAI	2	5,56%
JUN	2	5,56%
JUL	8	22,22%
AGO	2	5,56%
SET	2	5,56%
OUT	1	2,78%
DEZ	1	2,78%

POR CANAL DE ENTRADA Qtdade. e %		
WEB	17	47,22%
CALL CENTER	7	19,44%
WHATSAPP	6	16,67%
PRESENCIAL	4	11,11%
FALE CONOSCO	2	5,56%

POR BAIRRO Qtdade. e %		
ESMERALDA	6	16,67%
VILA SÔNIA	6	16,67%
MELVI	6	16,67%
IMPERADOR	3	8,33%
QUIETUDE	2	5,56%
ANHANGUERA	2	5,56%
ANTÁRTICA	2	5,56%
TUPI	2	5,56%
MIRIM	2	5,56%
CANTO DO FORTE	1	2,78%
SÍTIO DO CAMPO	1	2,78%
AVIAÇÃO	1	2,78%
SAMAMBAIA	1	2,78%
OCIAN	1	2,78%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO Qtdade. e %		
DENÚNCIA	12	33,33%
RECLAMAÇÃO	11	30,56%
SOLICITAÇÃO	7	19,44%
INFORMAÇÃO	4	11,11%
SUGESTÃO	1	2,78%
ELOGIO	1	2,78%

POR STATUS Qtdade. e %		
FINALIZADO	36	100,00%

POR SERVIÇOS - TOP 15 Qtdade. e %		
ASSUNTOS SOBRE CONJUNTOS HABITACIC	18	50,00%
REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA	8	22,22%
PROGRAMA MINHA CASA MINHA VIDA	7	19,44%
ATENDIMENTO SOCIAL - HABITAÇÃO	3	8,33%

POR TIPO DE PESSOA Qtdade. e %		
MUNÍCIPE	25	69,44%
SECRETARIA	7	19,44%
AGENTE CIDADANIA	3	8,33%
AGENTE POLÍTICO	1	2,78%

TOTAL DE PROTOCOLOS
REGISTRADOS

36

SECRETARIA DE SERVIÇOS URBANOS (SESURB)



POR MÊS | Qtdade. e %

JAN	2.346	15,94%
FEV	1.831	12,44%
MAR	1.551	10,54%
ABR	1.314	8,93%
MAI	1.277	8,68%
JUN	1.100	7,47%
JUL	1.117	7,59%
AGO	1.030	7,00%
SET	1.074	7,30%
OUT	1.057	7,18%
NOV	556	3,78%
DEZ	465	3,16%



POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Qtdade. e %

SOLICITAÇÃO	10.765	73,14%
RECLAMAÇÃO	3.147	21,38%
DENÚNCIA	611	4,15%
INFORMAÇÃO	85	0,58%
SUGESTÃO	68	0,46%
ELOGIO	42	0,29%



POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	14.064	95,56%
EM ANDAMENTO	654	4,44%



POR TIPO DE PESSOA | Qtdade. e %

MUNÍCIPE	11.148	75,74%
AGENTE POLÍTICO	2.533	17,21%
AGENTE CIDADANIA	386	2,62%
SERVIDOR	295	2,00%
EMPRESA	156	1,06%
TURISTA	57	0,39%
SECRETARIA	57	0,39%
ENTIDADES/ASSOC.	43	0,29%
ASSESSOR GP	41	0,28%
ANÔNIMO	2	0,01%



POR CANAL DE ENTRADA | Qtdade. e %

WEB	7.433	50,50%
CALL CENTER	6.030	40,97%
PRESENCIAL	493	3,35%
WHATSAPP	415	2,82%
FALE CONOSCO	81	0,55%
E-MAIL	72	0,49%
REQUERIMENTO	71	0,48%
INDICAÇÃO	36	0,24%
FALE COM A PREFEITO	33	0,22%
PORTAL TRANSPARÊNCIA	28	0,19%
MOBILE	17	0,12%
CARTA	4	0,03%
OFÍCIO	3	0,02%
PROCESSO	2	0,01%



POR SERVIÇOS - TOP 15 | Qtdade. e %

DRENAGEM	5.157	35,04%
BURACO EM VIAS PÚBLICAS	1.347	9,15%
MANUTENÇÃO EM ÁREAS VERDES	1.203	8,17%
VIAS PÚBLICAS E PRAIAS	1.179	8,01%
BOCA DE LOBO	843	5,73%
LIXO E RECICLÁVEL (NÃO UTILIZAR)	840	5,71%
LIXO DESCARTADO IRREGULARMENTE	631	4,29%
CALÇADAS PÚBLICAS	542	3,68%
RAPA-TRECO (MATERIAL INSERVÍVEL)	472	3,21%
ILUMINAÇÃO PÚBL.-VIAS RESIDENC., COM.	398	2,70%
ENTULHO (RESÍDUO DE CONSTRUÇÃO CIVIL)	308	2,09%
LIXO DOMÉSTICO (COLETA DOMICILIAR)	287	1,95%
ILUMINAÇÃO PÚBL.-ORLA, PRAÇAS, PARQU	281	1,91%
CANAIS E VALAS	218	1,48%
POSTURA DE SERVIDOR	211	1,43%



POR BAIRRO | Qtdade. e %

CAIÇARA	1.116	7,58%
RIBEIRÓPOLIS	997	6,77%
OCIAN	860	5,84%
SAMAMBAIA	850	5,78%
GUILHERMINA	845	5,74%
MARACANÃ	769	5,22%
AVIAÇÃO	745	5,06%
NOVA MIRIM	734	4,99%
ESMERALDA	711	4,83%
TUPI	693	4,71%
VILA SÔNIA	649	4,41%
ANHANGUERA	556	3,78%
CANTO DO FORTE	553	3,76%
SÍTIO DO CAMPO	541	3,68%
ANTÁRTICA	510	3,47%
MELVI	487	3,31%
MIRIM	479	3,25%
REAL	410	2,79%
BOQUEIRÃO	404	2,74%
TUPIRY	367	2,49%
PRINCESA	322	2,19%
QUIETUDE	291	1,98%
SOLEMAR	289	1,96%
FLÓRIDA	205	1,39%
GLÓRIA	163	1,11%
CIDADE DA CRIANÇA	84	0,57%
IMPERADOR	73	0,50%
ANDARAGUÁ	7	0,05%
XIXOVÁ	4	0,03%
SERRA DO MAR	3	0,02%
MILITAR	1	0,01%

TOTAL DE PROTOCOLOS
REGISTRADOS

14.718

SECRETARIA DE TRÂNSITO (SETRAN)



POR MÊS | Qtdade. e %

JAN	107	11,46%
FEV	78	8,35%
MAR	70	7,49%
ABR	90	9,64%
MAI	71	7,60%
JUN	71	7,60%
JUL	93	9,96%
AGO	93	9,96%
SET	73	7,82%
OUT	69	7,39%
NOV	60	6,42%
DEZ	59	6,32%



POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Qtdade. e %

SOLICITAÇÃO	313	33,51%
RECLAMAÇÃO	285	30,51%
DENÚNCIA	275	29,44%
SUGESTÃO	29	3,10%
INFORMAÇÃO	27	2,89%
ELOGIO	5	0,54%



POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	934	100,00%
------------	-----	---------



POR TIPO DE PESSOA | Qtdade. e %

MUNÍCIPE	629	67,34%
AGENTE POLÍTICO	88	9,42%
EMPRESA	72	7,71%
AGENTE CIDADANIA	55	5,89%
TURISTA	33	3,53%
SERVIDOR	27	2,89%
SECRETARIA	19	2,03%
ENTIDADES/ASSOC.	6	0,64%
ASSESSOR GP	5	0,54%



POR CANAL DE ENTRADA | Qtdade. e %

WEB	769	82,33%
CALL CENTER	47	5,03%
WHATSAPP	47	5,03%
FALE CONOSCO	16	1,71%
PRESENCIAL	16	1,71%
FALE COM A PREFEITO	12	1,28%
E-MAIL	11	1,18%
REQUERIMENTO	5	0,54%
PROCESSO	4	0,43%
PORTAL TRANSPARÊNCIA	3	0,32%
CARTA	2	0,21%
MOBILE	1	0,11%
INDICAÇÃO	1	0,11%



POR SERVIÇOS - TOP 15 | Qtdade. e %

INFRAÇÕES DE TRÂNSITO	434	46,47%
SINALIZAÇÃO DE TRÂNSITO	219	23,45%
LOMBADA/ FAIXA ELEVADA	76	8,14%
INFORMAÇÕES	61	6,53%
RUAS E AVENIDAS	49	5,25%
SOM ALTO EM VEÍCULOS	37	3,96%
SEMÁFOROS	22	2,36%
FUNCIONÁRIO	20	2,14%
EDUCAÇÃO DE TRÂNSITO	11	1,18%
VAGAS DE ESTACIONAMENTO	2	0,21%
PÁTIO DE APREENSÃO	2	0,21%
LEGISLAÇÃO	1	0,11%



POR BAIRRO | Qtdade. e %

CANTO DO FORTE	105	11,24%
ANTÁRTICA	86	9,21%
BOQUEIRÃO	76	8,14%
SÍTIO DO CAMPO	75	8,03%
GUILHERMINA	58	6,21%
OCIAN	56	6,00%
AVIAÇÃO	53	5,67%
CAIÇARA	44	4,71%
TUPI	44	4,71%
SAMAMBAIA	40	4,28%
NOVA MIRIM	37	3,96%
MELVI	33	3,53%
QUIETUDE	29	3,10%
MARACANÃ	27	2,89%
MIRIM	27	2,89%
ANHANGUERA	21	2,25%
VILA SÔNIA	18	1,93%
RIBEIRÓPOLIS	17	1,82%
TUPIRY	15	1,61%
REAL	15	1,61%
ESMERALDA	13	1,39%
SOLEMAR	11	1,18%
PRINCESA	9	0,96%
GLÓRIA	7	0,75%
IMPERADOR	6	0,64%
FLÓRIDA	5	0,54%
XIXOVÁ	3	0,32%
ANDARAGUÁ	3	0,32%
CIDADE DA CRIANÇA	1	0,11%

TOTAL DE PROTOCOLOS
REGISTRADOS

934

SECRETARIA DE TRANSPORTE (SETRANSP)



POR MÊS | Qtdade. e %

JAN	12	4,14%
FEV	18	6,21%
MAR	27	9,31%
ABR	16	5,52%
MAI	39	13,45%
JUN	32	11,03%
JUL	28	9,66%
AGO	25	8,62%
SET	35	12,07%
OUT	22	7,59%
NOV	18	6,21%
DEZ	18	6,21%



POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Qtdade. e %

RECLAMAÇÃO	144	49,66%
SOLICITAÇÃO	82	28,28%
DENÚNCIA	44	15,17%
SUGESTÃO	12	4,14%
INFORMAÇÃO	5	1,72%
ELOGIO	3	1,03%



POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	290	100,00%
------------	-----	---------



POR TIPO DE PESSOA | Qtdade. e %

MUNÍCIPE	233	80,34%
AGENTE POLÍTICO	32	11,03%
EMPRESA	8	2,76%
SERVIDOR	5	1,72%
ENTIDADES/ASSOC.	4	1,38%
SECRETARIA	3	1,03%
AGENTE CIDADANIA	3	1,03%
TURISTA	2	0,69%



POR CANAL DE ENTRADA | Qtdade. e %

WEB	194	66,90%
CALL CENTER	67	23,10%
WHATSAPP	9	3,10%
FALE CONOSCO	8	2,76%
PRESENCIAL	5	1,72%
FALE COM A PREFEITO	3	1,03%
MOBILE	2	0,69%
E-MAIL	1	0,34%
INDICAÇÃO	1	0,34%



POR SERVIÇOS - TOP 15 | Qtdade. e %

TRANSPORTE COLETIVO (ÔNIBUS E VANS)	224	77,24%
MOBILIDADE URBANA	22	7,59%
TAXI	14	4,83%
TAXISTAS E PREPOSTOS	9	3,10%
DEFICIENTES E IDOSOS	7	2,41%
TRANSPORTE ESCOLAR	6	2,07%
TRANSPORTADORES DE ESCOLARES	5	1,72%
TRANSPORTE RODOVIÁRIO	2	0,69%
FRETAMENTO	1	0,34%



POR BAIRRO | Qtdade. e %

ANHANGUERA	48	16,55%
SÍTIO DO CAMPO	30	10,34%
BOQUEIRÃO	24	8,28%
OCIAN	22	7,59%
MIRIM	19	6,55%
CAIÇARA	16	5,52%
TUPI	16	5,52%
NOVA MIRIM	14	4,83%
GUILHERMINA	12	4,14%
CANTO DO FORTE	11	3,79%
MARACANÃ	11	3,79%
VILA SÔNIA	9	3,10%
REAL	8	2,76%
AVIAÇÃO	7	2,41%
TUPIRY	7	2,41%
CIDADE DA CRIANÇA	5	1,72%
SOLEMAR	5	1,72%
SAMAMBAIA	4	1,38%
IMPERADOR	4	1,38%
MELVI	4	1,38%
QUIETUDE	3	1,03%
ANTÁRTICA	3	1,03%
GLÓRIA	3	1,03%
ESMERALDA	2	0,69%
RIBEIRÓPOLIS	2	0,69%
FLÓRIDA	1	0,34%

TOTAL DE PROTOCOLOS
REGISTRADOS

290

SECRETARIA DE ASSUNTOS INSTITUCIONAIS (SEAI)

POR MÊS Qtdade. e %		
JAN	3	14,29%
FEV	4	19,05%
MAR	1	4,76%
ABR	1	4,76%
MAI	6	28,57%
JUL	2	9,52%
AGO	1	4,76%
SET	1	4,76%
OUT	2	9,52%

POR CANAL DE ENTRADA Qtdade. e %		
CALL CENTER	10	47,62%
WEB	8	38,10%
CARTA	1	4,76%
FALE COM A PREFEITO	1	4,76%
WHATSAPP	1	4,76%

POR BAIRRO Qtdade. e %		
BOQUEIRÃO	6	28,57%
SÍTIO DO CAMPO	6	28,57%
QUIETUDE	3	14,29%
ANHANGUERA	1	4,76%
NOVA MIRIM	1	4,76%
CANTO DO FORTE	1	4,76%
XIXOVÁ	1	4,76%
IMPERADOR	1	4,76%
MIRIM	1	4,76%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO Qtdade. e %		
ELOGIO	11	52,38%
RECLAMAÇÃO	6	28,57%
DENÚNCIA	2	9,52%
INFORMAÇÃO	2	9,52%

POR STATUS Qtdade. e %		
FINALIZADO	21	100,00%

POR TIPO DE PESSOA Qtdade. e %		
MUNÍCIPE	17	80,95%
SERVIDOR	2	9,52%
AGENTE CIDADANIA	1	4,76%
EMPRESA	1	4,76%

POR SERVIÇOS - TOP 15 Qtdade. e %		
CURSOS	7	33,33%
MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL- MEI	7	33,33%
CARTEIRA DE TRABALHO	2	9,52%
SEGURO DESEMPREGO	2	9,52%
INTERMEDIÇÃO DE MÃO DE OBRA	1	4,76%
PROGRAMA DE APOIO À PESSOA COM DEF	1	4,76%
EMPREENDEDORISMO E INOVAÇÃO	1	4,76%

TOTAL DE PROTOCOLOS
REGISTRADOS

21

SECRETARIA DE TURISMO (SECTUR)



POR MÊS | Qtdade. e %

JAN	18	18,18%
FEV	11	11,11%
MAR	5	5,05%
ABR	6	6,06%
MAI	12	12,12%
JUN	6	6,06%
JUL	1	1,01%
AGO	14	14,14%
SET	4	4,04%
OUT	5	5,05%
NOV	3	3,03%
DEZ	14	14,14%



POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Qtdade. e %

RECLAMAÇÃO	43	43,43%
DENÚNCIA	25	25,25%
SOLICITAÇÃO	17	17,17%
ELOGIO	6	6,06%
INFORMAÇÃO	6	6,06%
SUGESTÃO	2	2,02%



POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	96	96,97%
EM ANDAMENTO	3	3,03%



POR TIPO DE PESSOA | Qtdade. e %

MUNÍCIPE	69	69,70%
TURISTA	7	7,07%
SERVIDOR	6	6,06%
AGENTE POLÍTICO	5	5,05%
AGENTE CIDADANIA	5	5,05%
SECRETARIA	4	4,04%
ENTIDADES/ASSOC.	2	2,02%
EMPRESA	1	1,01%



POR CANAL DE ENTRADA | Qtdade. e %

WEB	69	69,70%
CALL CENTER	19	19,19%
WHATSAPP	3	3,03%
FALE CONOSCO	3	3,03%
MOBILE	2	2,02%
CARTA	1	1,01%
PORTAL TRANSPARÊNCIA	1	1,01%
REQUERIMENTO	1	1,01%



POR SERVIÇOS - TOP 15 | Qtdade. e %

CALENDÁRIO TURÍSTICO/CULTURAL	32	32,32%
PONTOS TURÍSTICOS	21	21,21%
ARTESANATO	10	10,10%
PROJETOS	8	8,08%
AULAS E OFICINAS CULTURAIS	8	8,08%
ESPAÇO KIDS	8	8,08%
INFRAESTRUTURA	4	4,04%
ESPAÇOS CULTURAIS	4	4,04%
KARTÓDROMO	3	3,03%
ATRATIVOS TURÍSTICOS	1	1,01%



POR BAIRRO | Qtdade. e %

BOQUEIRÃO	30	30,30%
GUILHERMINA	14	14,14%
SÍTIO DO CAMPO	13	13,13%
OCIAN	7	7,07%
TUPI	7	7,07%
AVIAÇÃO	6	6,06%
MELVI	5	5,05%
CAIÇARA	4	4,04%
MIRIM	4	4,04%
CANTO DO FORTE	2	2,02%
SAMAMBAIA	2	2,02%
REAL	1	1,01%
ANDARAGUÁ	1	1,01%
VILA SÔNIA	1	1,01%
FLÓRIDA	1	1,01%
SOLEMAR	1	1,01%

TOTAL DE PROTOCOLOS
REGISTRADOS

99

SECRETARIA DE ESPORTE E LAZER (SEEL)

POR MÊS Qtdade. e %		
JAN	6	5,88%
FEV	7	6,86%
MAR	16	15,69%
ABR	9	8,82%
MAI	8	7,84%
JUN	14	13,73%
JUL	7	6,86%
AGO	14	13,73%
SET	12	11,76%
OUT	5	4,90%
NOV	4	3,92%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO Qtdade. e %		
RECLAMAÇÃO	50	49,02%
SOLICITAÇÃO	28	27,45%
INFORMAÇÃO	11	10,78%
DENÚNCIA	9	8,82%
SUGESTÃO	3	2,94%
ELOGIO	1	0,98%

POR STATUS Qtdade. e %		
FINALIZADO	102	100,00%

POR TIPO DE PESSOA Qtdade. e %		
MUNÍCIPE	77	75,49%
AGENTE CIDADANIA	7	6,86%
ENTIDADES/ASSOC.	7	6,86%
SERVIDOR	4	3,92%
AGENTE POLÍTICO	3	2,94%
SECRETARIA	2	1,96%
TURISTA	1	0,98%
ASSESSOR GP	1	0,98%

POR CANAL DE ENTRADA Qtdade. e %		
WEB	65	63,73%
CALL CENTER	25	24,51%
REQUERIMENTO	3	2,94%
PRESENCIAL	3	2,94%
FALE COM A PREFEITO	2	1,96%
FALE CONOSCO	2	1,96%
WHATSAPP	1	0,98%
E-MAIL	1	0,98%

POR SERVIÇOS - TOP 15 Qtdade. e %		
ATIVIDADES ESPORTIVAS E RECREATIVAS	56	54,90%
EQUIPAMENTOS ESPORTIVOS	23	22,55%
FUNCIONÁRIOS	10	9,80%
APOIO ESPORTIVO	5	4,90%
EVENTOS ESPORTIVOS	4	3,92%
COMPETIÇÃO	4	3,92%

POR BAIRRO Qtdade. e %		
MIRIM	13	12,75%
SÍTIO DO CAMPO	9	8,82%
SAMAMBAIA	9	8,82%
CAIÇARA	9	8,82%
NOVA MIRIM	9	8,82%
CANTO DO FORTE	8	7,84%
TUPIRY	7	6,86%
RIBEIRÓPOLIS	6	5,88%
TUPI	6	5,88%
ANTÁRTICA	5	4,90%
GUILHERMINA	3	2,94%
BOQUEIRÃO	3	2,94%
MARACANÃ	3	2,94%
REAL	3	2,94%
AVIAÇÃO	3	2,94%
OCIAN	2	1,96%
CIDADE DA CRIANÇA	1	0,98%
ESMERALDA	1	0,98%
SOLEMAR	1	0,98%
PRINCESA	1	0,98%

TOTAL DE PROTOCOLOS
REGISTRADOS

102

SECRETARIA DE PROJETOS ESPECIAIS E ESTRATÉGICOS (SEPEE)



POR MÊS | Qtdade. e %

FEV	4	19,05%
MAR	1	4,76%
ABR	2	9,52%
MAI	3	14,29%
JUN	1	4,76%
AGO	1	4,76%
SET	5	23,81%
NOV	3	14,29%
DEZ	1	4,76%



POR CANAL DE ENTRADA | Qtdade. e %

WEB	15	71,43%
CALL CENTER	4	19,05%
FALE COM A PREFEITO	1	4,76%
MOBILE	1	4,76%



POR BAIRRO | Qtdade. e %

CANTO DO FORTE	4	19,05%
REAL	4	19,05%
AVIAÇÃO	2	9,52%
ESMERALDA	2	9,52%
BOQUEIRÃO	1	4,76%
MIRIM	1	4,76%
NOVA MIRIM	1	4,76%
OCIAN	1	4,76%
SAMAMBAIA	1	4,76%
FLÓRIDA	1	4,76%
TUPI	1	4,76%
IMPERADOR	1	4,76%
MELVI	1	4,76%



POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Qtdade. e %

SOLICITAÇÃO	9	42,86%
RECLAMAÇÃO	7	33,33%
INFORMAÇÃO	3	14,29%
SUGESTÃO	2	9,52%



POR SERVIÇOS - TOP 15 | Qtdade. e %

PROJETOS DE URBANISMO	16	76,19%
EDIFICAÇÕES E OBRAS DE ARTE	5	23,81%



POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	16	76,19%
EM ANDAMENTO	5	23,81%



POR TIPO DE PESSOA | Qtdade. e %

MUNÍCIPE	15	71,43%
AGENTE POLÍTICO	3	14,29%
TURISTA	1	4,76%
AGENTE CIDADANIA	1	4,76%
EMPRESA	1	4,76%

TOTAL DE PROTOCOLOS
REGISTRADOS

21

SECRETARIA DE DIVERSIDADE E INCLUSÃO (SEDI)

POR MÊS Qtdade. e %		
JAN	1	14,29%
FEV	1	14,29%
JUN	2	28,57%
JUL	2	28,57%
OUT	1	14,29%

POR CANAL DE ENTRADA Qtdade. e %		
WEB	5	71,43%
WHATSAPP	1	14,29%
CALL CENTER	1	14,29%

POR BAIRRO Qtdade. e %		
MIRIM	2	28,57%
SÍTIO DO CAMPO	1	14,29%
GUILHERMINA	1	14,29%
CANTO DO FORTE	1	14,29%
BOQUEIRÃO	1	14,29%
ESMERALDA	1	14,29%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO Qtdade. e %		
SOLICITAÇÃO	4	57,14%
DENÚNCIA	2	28,57%
RECLAMAÇÃO	1	14,29%

POR SERVIÇOS - TOP 15 Qtdade. e %		
ASSUNTOS DE PORTADORES DE DEFICIÊNC	4	57,14%
ASSUNTOS LGBTQ+	2	28,57%
ASSUNTOS DA IGUALDADE RACIAL	1	14,29%

POR STATUS Qtdade. e %		
FINALIZADO	7	100,00%

POR TIPO DE PESSOA Qtdade. e %		
MUNÍCIPE	4	57,14%
SERVIDOR	2	28,57%
ENTIDADES/ASSOC.	1	14,29%

TOTAL DE PROTOCOLOS
REGISTRADOS

7

SUBSECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL (SUBCOM)

POR MÊS Qtdade. e %		
JAN	2	22,22%
FEV	2	22,22%
JUL	1	11,11%
NOV	4	44,44%

POR CANAL DE ENTRADA Qtdade. e %		
WEB	6	66,67%
CALL CENTER	2	22,22%
WHATSAPP	1	11,11%

POR BAIRRO Qtdade. e %		
MELVI	3	33,33%
MIRIM	2	22,22%
TUPI	1	11,11%
SAMAMBAIA	1	11,11%
BOQUEIRÃO	1	11,11%
QUIETUDE	1	11,11%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO Qtdade. e %		
RECLAMAÇÃO	4	44,44%
SOLICITAÇÃO	3	33,33%
SUGESTÃO	1	11,11%
DENÚNCIA	1	11,11%

POR STATUS Qtdade. e %		
FINALIZADO	9	100,00%

POR TIPO DE PESSOA Qtdade. e %		
MUNÍCIPE	7	77,78%
SERVIDOR	1	11,11%
AGENTE POLÍTICO	1	11,11%

POR SERVIÇOS - TOP 15 Qtdade. e %		
ASSESSORIA DE IMPRENSA	5	55,56%
PUBLICAÇÃO	2	22,22%
PUBLICIDADE	1	11,11%
PORTAL DA PREFEITURA	1	11,11%

TOTAL DE PROTOCOLOS
REGISTRADOS

9

SUBSECRETARIA DE AÇÕES DE CIDADANIA (CIDADANIA)

POR MÊS Qtdade. e %		
FEV	3	20,00%
JUN	3	20,00%
JUL	3	20,00%
AGO	2	13,33%
SET	3	20,00%
OUT	1	6,67%

POR CANAL DE ENTRADA Qtdade. e %		
WEB	12	80,00%
FALE COM A PREFEITO	1	6,67%
CALL CENTER	1	6,67%
PRESENCIAL	1	6,67%

POR BAIRRO Qtdade. e %		
BOQUEIRÃO	5	33,33%
MELVI	2	13,33%
TUPI	1	6,67%
OCIAN	1	6,67%
NOVA MIRIM	1	6,67%
IMPERADOR	1	6,67%
SAMAMBAIA	1	6,67%
AVIAÇÃO	1	6,67%
CIDADE DA CRIANÇA	1	6,67%
MIRIM	1	6,67%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO Qtdade. e %		
RECLAMAÇÃO	5	33,33%
SOLICITAÇÃO	3	20,00%
INFORMAÇÃO	3	20,00%
SUGESTÃO	2	13,33%
ELOGIO	1	6,67%
DENÚNCIA	1	6,67%

POR STATUS Qtdade. e %		
FINALIZADO	15	100,00%

POR SERVIÇOS - TOP 15 Qtdade. e %		
ONG/ENT. RELIGIOSAS/ASSOCIAÇÃO DE B,	8	53,33%
CONSELHOS	4	26,67%
PROGRAMAS	3	20,00%

POR TIPO DE PESSOA Qtdade. e %		
MUNÍCIPE	12	80,00%
AGENTE CIDADANIA	2	13,33%
ENTIDADES/ASSOC.	1	6,67%

TOTAL DE PROTOCOLOS
REGISTRADOS

15

PESQUISA DE OPINIÃO REFERENTE À OUVIDORIA MUNICIPAL

A Ouvidoria Municipal de Praia Grande realizou pesquisa de opinião, que foi desenvolvida pela *Secretaria Municipal de Governo* para atender o disposto no art. 23, §1º da Lei Federal 13460/2017 com a finalidade de medir a satisfação dos usuários dos serviços públicos, obtendo um feedback direto da população sobre a eficiência no atendimento e resolução de demandas. A pesquisa, que teve ampla participação dos cidadãos, totalizando **324 usuários do serviço público participantes**, revelou importantes informações sobre a percepção do cidadão com relação à Ouvidoria.

- **Avaliação Geral dos Serviços da Ouvidoria Municipal**

A análise dos resultados mostra uma divisão significativa entre as opiniões da população, com um total de **20,06% dos participantes** avaliando os serviços da Ouvidoria como **"muito bom"**, o que considera o trabalho da Ouvidoria eficiente e satisfatório, reconhecendo a agilidade e a qualidade do atendimento.

Por outro lado, **20,99% dos participantes** consideraram os serviços como **"bom"** e **23,46% dos participantes** avaliaram o atendimento como **"regular"**, indicando que, embora a avaliação seja positiva, há pontos que ainda podem ser aprimorados para garantir um atendimento ainda mais eficaz, o que sugere que há aspectos do serviço que precisam ser melhorados, seja no tempo de resposta, na clareza das informações ou na resolução das demandas.

Infelizmente, uma parte da população, **15,43%**, classificou os serviços da Ouvidoria como **"ruim"**, e **20,06% dos participantes** deram a nota **"péssima"**. Esses índices evidenciam a insatisfação de uma parcela significativa dos cidadãos e indicam a necessidade de aprimorar alguns processos internos e garantir um atendimento mais eficiente e resolutivo.

- **Análise dos Resultados**

A pesquisa mostra que, apesar de a maioria dos cidadãos avaliar o atendimento da Ouvidoria de maneira positiva, com quase **65% dos participantes** considerando os serviços como **"muito bom"**, **"bom"** e **"regular"**, há uma parcela significativa que ainda se sente insatisfeita ou desapontada com o serviço oferecido. A combinação das notas **"ruim"** e **"péssimo"** somam quase **35%**, o que demonstra que há espaço para melhorias e ajustes na atuação da Ouvidoria.

Os resultados da pesquisa fornecem à Ouvidoria Municipal de Praia Grande um panorama importante sobre as necessidades e expectativas da população. Com base nas opiniões recebidas, a Ouvidoria se compromete a tomar medidas concretas para aprimorar os serviços prestados, implementando ações como:

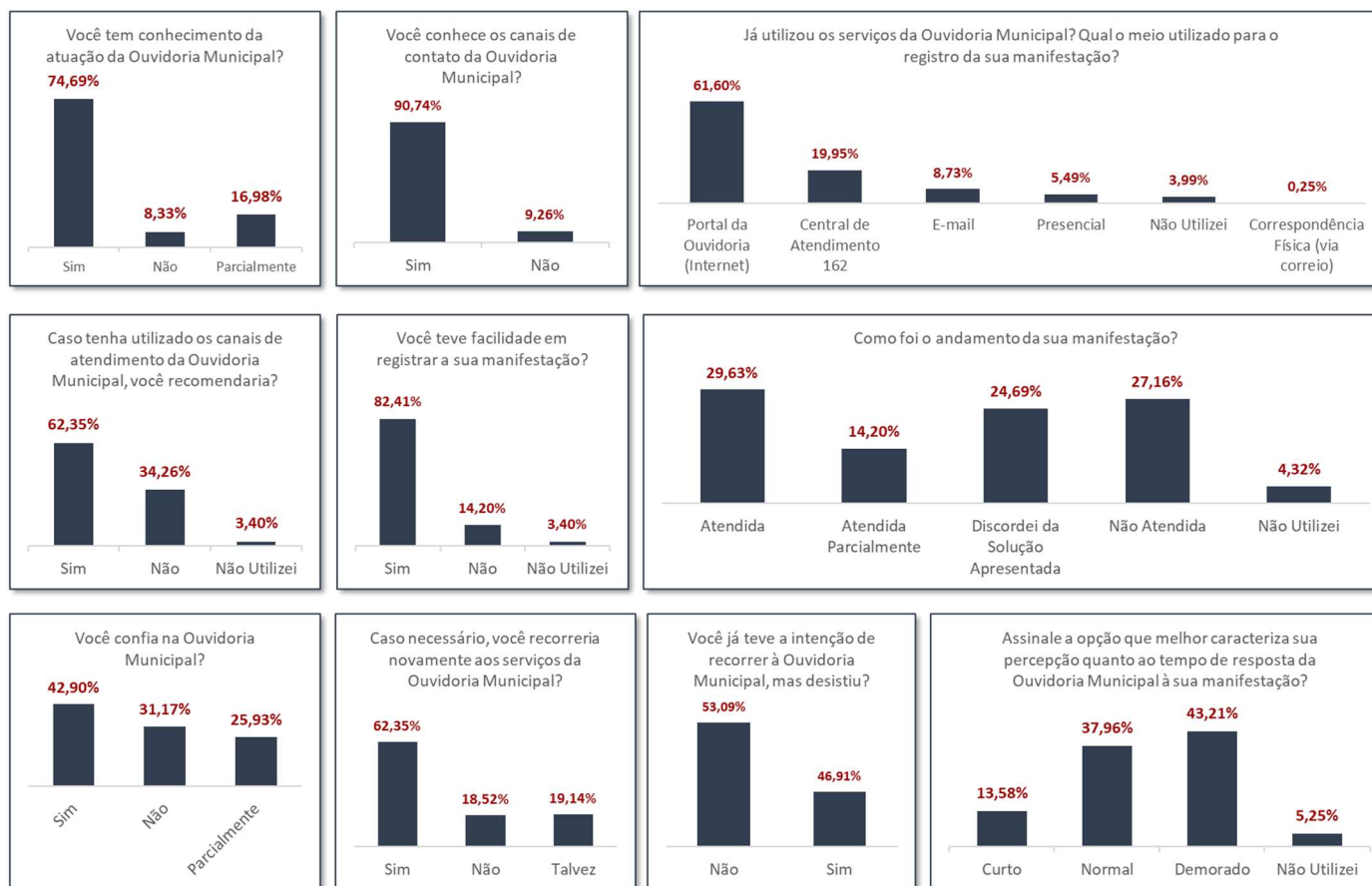
- ✓ Aceleração dos processos de atendimento, com o objetivo de reduzir o tempo de espera para respostas e soluções;
- ✓ Treinamento contínuo da equipe da Ouvidoria, em especial, os *Responsáveis pelo Serviço no Órgão (RSO)*, que são os servidores responsáveis pelos serviços de ouvidoria nas secretarias municipais, focando em qualidade no atendimento, escuta ativa e resposta eficaz das demandas;

- ✓ Melhoria nos canais de comunicação, garantindo que todos os cidadãos possam facilmente acompanhar suas solicitações e recebam informações claras e precisas sobre os processos.

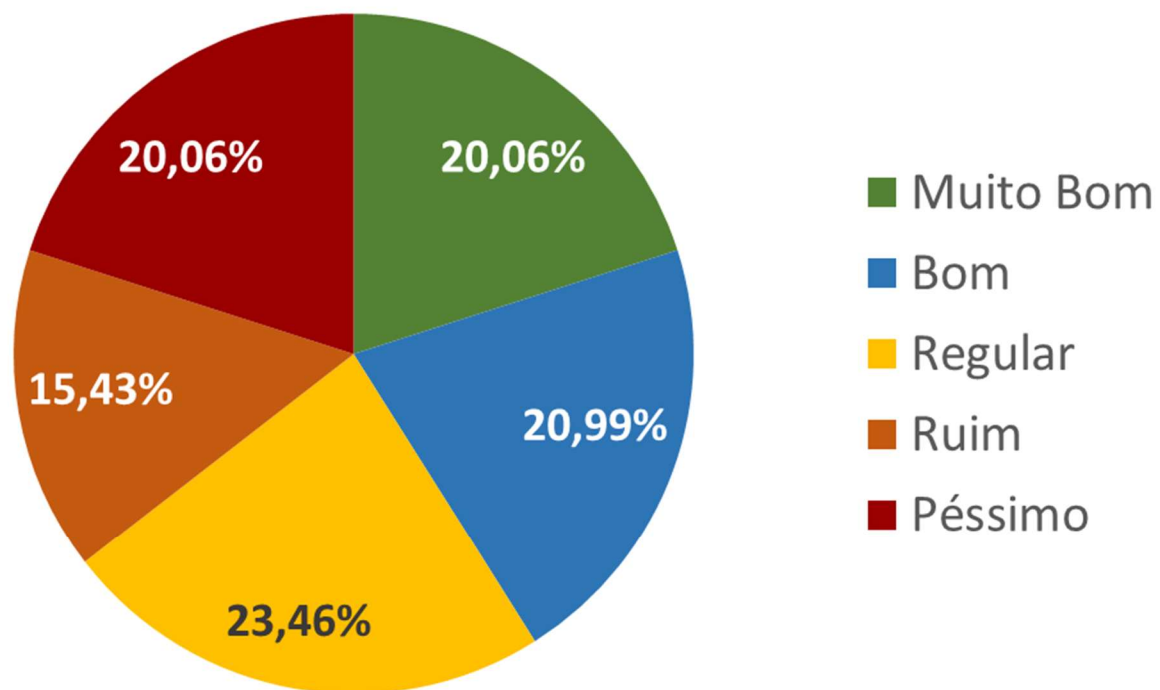
A Ouvidoria Municipal de Praia Grande agradece a todos que participaram da pesquisa e reforça seu compromisso em melhorar constantemente o atendimento ao público. A opinião da população é essencial para a construção de uma cidade mais justa e eficiente, e todos os esforços serão direcionados para atender melhor às necessidades dos cidadãos, garantindo uma gestão pública mais transparente e participativa.

A participação de todos é fundamental, e a Ouvidoria continua à disposição para ouvir, agir e melhorar a cada dia.

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA PESQUISA DE OPINIÃO



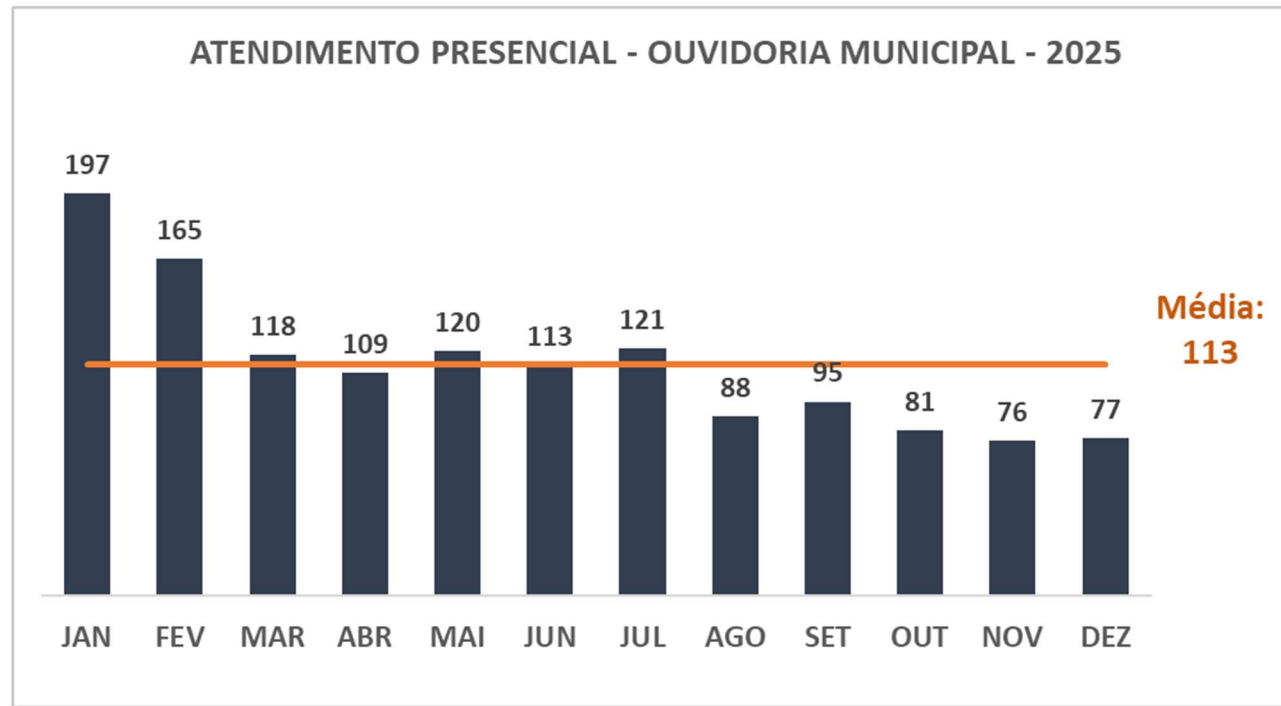
Como você avalia os serviços prestados pela
Ouvidoria Municipal?



DIAGNÓSTICO

I - ATENDIMENTO PRESENCIAL OUVIDORIA MUNICIPAL

No exercício de 2025, o atendimento presencial e humanizado prestado pela Ouvidoria Municipal tem superado às expectativas a cada ano e vem sendo um dos canais mais procurados pela população. Diante disso, neste terceiro ano de atividade no novo espaço da Ouvidoria, efetuamos **1.360 atendimentos**, ou seja, uma média de **113 atendimentos por mês**, conforme detalhamento abaixo:



Podemos observar no gráfico acima que durante 5 meses do ano (janeiro, fevereiro, março, maio e julho), os atendimentos presenciais superaram a média de 113 atendimentos por mês, o que mostra a confiabilidade dos munícipes em nosso atendimento.

II - CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

A gestão municipal continua visando o aperfeiçoamento do 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*¹ 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, os secretários municipais junto às suas equipes, se empenharam ao máximo para manter a Carta de Serviço atualizada.

E ainda falando em atendimento, a Ouvidoria Municipal de Praia Grande se destaca por oferecer um atendimento presencial de excelência, reafirmando seu compromisso com a transparência, a proximidade e o bem-estar da população. Ao atender diretamente o cidadão, a Ouvidoria demonstra sensibilidade às necessidades da comunidade e busca sempre oferecer soluções eficazes para os diversos questionamentos e demandas que surgem no cotidiano da cidade.

Os servidores da linha frente do atendimento presencial são capacitados e estão preparados para ouvir com atenção e empatia, estabelecendo uma relação de confiança com os munícipes. A Ouvidoria se empenha em tratar de forma cuidadosa cada solicitação, seja ela relacionada a serviços públicos, segurança, saúde ou infraestrutura, buscando não apenas solucionar problemas, mas também aprimorar a qualidade dos serviços prestados pela administração municipal. Logo, a presença física da Ouvidoria oferece a oportunidade de um contato direto e mais humanizado, o que facilita a comunicação e garante que o cidadão se sinta valorizado.

Reforçamos que além do atendimento presencial, a Ouvidoria possui diversos canais de atendimento, tais como: o telefone **162 ou (13) 3496-2281 – Opção 1, por e-mail, pelo *WhatsApp*, sistema *on-line* pela *internet* e no final do ano de 2025 disponibilizamos o *APP da Ouvidoria*, que é o aplicativo para celulares com sistema *Android* para registro e consulta de manifestações.**

Com esse modelo de atendimento, a Ouvidoria Municipal de Praia Grande se consolida como um verdadeiro canal de diálogo entre a Prefeitura e a comunidade, atuando de forma proativa e comprometida em resolver as questões que impactam a vida dos munícipes. Esse cuidado contínuo fortalece a participação cidadã e contribui para o desenvolvimento de uma cidade mais justa, transparente e acessível a todos.

¹ Acesso pelo site no link: <https://www.praiagrande.sp.gov.br/cartaservicos/>

III - MAIORES DEMANDAS DA OUVIDORIA

Dentre as **33.916 manifestações** registradas é possível verificar que os assuntos com mais reincidência são relativos aos serviços de pedidos de informação sobre assuntos diversos, drenagem, lixo e reciclável, boca de lobo, buraco em vias públicas, fiscalização de comércio, manutenção de áreas verdes, dentre outros. A **Central de Atendimento 162 (Call Center)** recepcionou durante o exercício de 2025 um total de **15.214 manifestações**, o que corresponde a 44,86% do total de protocolos registrados na Ouvidoria, e aproximadamente 40% de toda demanda da *Secretaria de Serviços Urbanos (SESURB)*, conforme demonstrado no quadro da referida secretaria, sob. fls. 25 deste relatório.

O Município de Praia Grande tem enfrentado desafios relevantes relacionados à drenagem urbana, especialmente em períodos de maior fluxo populacional, como a temporada de verão. O aumento temporário da população, impulsionado pelo turismo, eleva significativamente a demanda por sistemas de drenagem eficientes, fundamentais para a prevenção de alagamentos e para a garantia da segurança e do bem-estar de moradores e visitantes. Esse acréscimo populacional impacta diretamente a infraestrutura urbana, sobrecarregando não apenas os sistemas de drenagem, mas também os serviços de coleta de resíduos sólidos e materiais recicláveis.

No ano de referência, observou-se *uma redução de 15% nas manifestações* relacionadas à manutenção de bocas de lobo, quando comparado ao ano anterior, o que reflete um avanço significativo na gestão desse tipo de demanda. Esse resultado está associado, em grande parte, às ações preventivas e de conscientização promovidas pela administração municipal, em especial pela **Secretaria de Meio Ambiente** e pela **Secretaria de Serviços Urbanos**, que intensificaram tanto as campanhas educativas quanto a manutenção da infraestrutura de drenagem.

Ao longo de 2025, a Prefeitura realizou mutirões de limpeza e desobstrução das bocas de lobo em diversos bairros, com o objetivo de melhorar o escoamento das águas pluviais e reduzir os pontos de acúmulo de água diante de eventos de chuva, beneficiando toda a malha urbana e contribuindo para a mitigação de alagamentos. A coordenação dessas ações, articulada com iniciativas de comunicação pública sobre a importância do descarte correto de resíduos, tem sido um fator importante para a diminuição das solicitações dessa natureza junto à Ouvidoria Municipal.

Ademais, o aumento na geração de resíduos recicláveis em Praia Grande tem exigido uma atuação integrada e planejada para apoiar tanto a gestão de lixo quanto o manejo das águas pluviais. Nesse sentido, a administração municipal tem ampliado ações de educação ambiental e de incentivo à coleta seletiva como forma de minimizar o descarte incorreto de materiais sólidos que podem comprometer o sistema de drenagem.

Paralelamente, o município tem ampliado a rede de *Ecopontos*, pontos de descarte adequado de recicláveis que recebem plástico, vidro, metal, óleo de cozinha e outros materiais, com expressivo volume de resíduos recebidos e destinados às cooperativas locais.

Essas iniciativas reforçam a importância da educação ambiental, não apenas como instrumento de orientação para a população na destinação correta dos resíduos, mas também como estratégia de prevenção à obstrução da drenagem urbana, contribuindo para uma cidade mais limpa, sustentável e resiliente aos impactos das chuvas.

IV – SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO

A partir do segundo semestre de 2025, a *Secretaria de Serviços Urbanos (SESURB)*, reconhecida como a pasta com maior volume de demandas municipais por sua atuação direta na manutenção e zeladoria da cidade, implementou um canal de entrada de solicitações *via Requerimento Digital* no site oficial da Prefeitura de Praia Grande.

Por meio dessa plataforma, os munícipes passaram a registrar diretamente pedidos de serviços como limpeza e desentupimento de bocas de lobo, roçagem, manutenção de vias, poda de árvores e outros serviços essenciais de zeladoria, com praticidade e rapidez, acessível tanto pelo computador quanto por dispositivos móveis conectados à internet.

Esse novo procedimento ampliou a agilidade no registro das solicitações, propiciou maior clareza aos cidadãos quanto aos prazos de atendimento e fortaleceu a gestão digital dos serviços públicos, alinhando-se às diretrizes de modernização, transparência e desburocratização previstas nas políticas municipais de atendimento ao cidadão.

Em conformidade com a **Lei Federal nº 13.460/2017** e o **Decreto Municipal nº 6.656/2019**, a Ouvidoria Municipal passou, a partir desse período, a atuar formalmente como última instância de atendimento, recebendo as manifestações dos cidadãos somente após o esgotamento das tentativas de solução junto à SESURB e demais secretarias responsáveis por cada demanda.

Essa atuação reforça o papel institucional da Ouvidoria como canal de controle social e mediação, assegurando que os cidadãos tenham garantido o encaminhamento adequado, o acompanhamento efetivo e o retorno formal sobre o atendimento de suas solicitações, sempre com base nos princípios legais de transparência, eficiência e participação cidadã.

IV – PARTICIPAÇÃO SOCIAL

Em 2025, a Ouvidoria Municipal participou de todas as edições da Ação Cidadania realizadas nos bairros Sítio do Campo, Tupiry, Vila Sônia e Ribeirópolis, promovendo ações de orientação, atendimento direto ao cidadão e incentivo à participação social. Nessas ocasiões, o setor teve a oportunidade de apresentar, de forma acessível e didática, o papel da Ouvidoria Municipal como canal oficial de escuta, mediação e fortalecimento da relação entre a população e a Administração Pública.

Durante as ações, foram prestados esclarecimentos sobre os meios de acesso à Ouvidoria, tipos de manifestações recebidas (solicitações, reclamações, pedidos de informação, denúncias, elogios e sugestões) e a importância da participação cidadã para a melhoria contínua dos serviços públicos. A presença da Ouvidoria nos bairros contribuiu para ampliar o conhecimento da população sobre seus direitos, além de estimular o uso consciente e responsável desse instrumento de controle social.

Esse espaço de diálogo direto com os munícipes e servidores foi fundamental para compreender as demandas recorrentes, as dificuldades enfrentadas no cotidiano e as expectativas da comunidade, permitindo que as atuações da Ouvidoria se tornassem mais assertivas, preventivas e alinhadas às reais necessidades do município. Com isso, a Ouvidoria reafirma seu compromisso com a transparência, a escuta qualificada e a participação social, buscando contribuir para um ambiente institucional mais eficiente, acolhedor e voltado à melhoria da qualidade do atendimento prestado aos cidadãos.

V - CONCLUSÃO

Diante do panorama apresentado ao longo deste relatório, é possível afirmar que a Ouvidoria Municipal de Praia Grande consolidou-se, ao longo do período analisado, como um instrumento essencial de escuta qualificada, mediação e fortalecimento da relação entre a Administração Pública e os munícipes. Sua atuação contínua, técnica e comprometida reafirma o papel da Ouvidoria como canal legítimo de participação social, transparência e aprimoramento da gestão pública.

O trabalho desenvolvido demonstra não apenas a capacidade de acolher, analisar e encaminhar as manifestações da população com responsabilidade e celeridade, mas também o compromisso permanente com a humanização do atendimento, seja de forma presencial, telefônica ou pelos canais digitais disponíveis. Essa postura garante que o cidadão seja ouvido com respeito, clareza e atenção, fortalecendo a confiança no serviço público municipal.

Além de atuar na resolução de demandas individuais, a Ouvidoria exerce função estratégica ao identificar padrões, fragilidades e oportunidades de melhoria nos serviços públicos, contribuindo de forma preventiva e propositiva para o aperfeiçoamento das políticas públicas e dos fluxos administrativos. A participação ativa em ações de cidadania e a aproximação com a população reforçam ainda mais esse papel, ampliando o acesso à informação e estimulando o exercício da cidadania.

Assim, a Ouvidoria Municipal de Praia Grande reafirma-se como pilar fundamental de uma administração pública moderna, acessível e transparente, comprometida com a escuta ativa, a participação social e a busca constante pela excelência no atendimento ao cidadão, contribuindo de maneira efetiva para o fortalecimento da gestão democrática no município.



PREFEITURA
PRAIA GRANDE
Inovação a serviço das pessoas

PREFEITURA DE PRAIA GRANDE
SECRETARIA MUNICIPAL DE GOVERNO



OUVIDORIA MUNICIPAL
www.praiagrande.sp.gov.br/ouvidoria
ouvidoriamunicipal@praiagrande.sp.gov.br
162 ou (13) 3496-2281 – Opção 1