14º RELATÓRIO DA OUVIDORIA

janeiro a dezembro/2020

MUNICÍPIO DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE PRAIA GRANDE

SECRETARIA DE GOVERNO

“Agir conforme aquilo que se fala, alinhar discurso e prática, além de ser uma postura ética, é um sinal de autenticidade."

Mario Sergio Cortella

ÍNDICE

APRESENTAÇÃO	**05**
EXPEDIENTE	**06**
GLOSSÁRIO	**07**
PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS, PROGRAMAS, CAPACITAÇÕES E PUBLICIDADE	**08**
DADOS GERAIS	**09**
LEVANTAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES POR SECRETARIA	**13**
SECRETARIA DE SERVIÇOS URBANOS - SESURB	**14**
SECRETARIA DE URBANISMO - SEURB	**17**
SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA-SESAP	**20**
SECRETARIA DE ASSUNTOS DE SEGURANÇA PÚBLICA - SEASP	**23**
SECRETARIA DE TRÂNSITO - SETRAN	**26**
SECRETARIA DE FINANÇAS – SEFIN	**29**
SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE - SEMA	**32**
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO – SEDUC	**35**
SECRETARIA DE OBRAS PÚBLICAS - SEOP	**38**
SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL- SEAS	**41**
SECRETARIA DE TRANSPORTE PÚBLICO - SETRANSP	**44**
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO- SEAD	**47**
SECRETARIA DE GOVERNO - SEG	**50**
SECRETARIA DE CULTURA E TURISMO – SECTUR	**53**
PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO - PROGEM	**56**

SECRETARIA DE ESPORTE E LAZER - SEEL **59**
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO – SEPLAN **62**
SECRETARIA DE HABITAÇÃO - SEHAB **65**
GABINETE DO PREFEITO - GP **68**
SUBSECRETARIA DE COMUNICAÇÃO – SUBCOM **71**
SECRETARIA DE ASSUNTOS INSTITUCIONAIS - SEAI **74**
SUBSECRETARIA DE AÇÕES DE CIDADANIA - CIDADANIA **77**

SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA/ SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE (SUS) **80**

PESQUISA DE SATISFAÇÃO **85**

CONSIDERAÇÕES FINAIS **88**

APRESENTAÇÃO

Apresentamos nesse 14º relatório, relacionado ao período de janeiro a dezembro de 2020, os números de ocorrências registradas, atendidas e pendentes, 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.

EXPEDIENTE

Prefeito
Alberto Pereira Mourão
Vice-Prefeita e Secretária de Governo
Maura Ligia Costa Russo
Ouvidora
Angelita Dulce da Silva Rodrigues
Diretora de Depto Assuntos de Transparência
Andrea Aparecida da Silva
Diretora de Divisão de Atendimento ao Cidadão
Claudia Gardelli
Diretora de Depto de Acompanhamento de Metas
Ana Flávia Teixeira Scarelli

Responsável pelo Serviço no Órgão – RSO
Claudio Luiz Monteiro de Morais - *SEEL*
Eliane Dominguez Mazetto – *SEPLAN*
Fabio Freitas da Silva- *CIDADANIA*
Fernanda Aguiar Alves - *SEDUC*
Flávia Cristina Alvarez Lorenzo - *SEAI*
Gilberto Douglas Batista - *SESURB*
Jennifer Moreira Pontes - *SECTUR*
João Carlos Moreno Gallego - *SEMA*
Juliana Pergola - *SEAD*
Laio Peres Santos Silva - *SUBCOM*
Leonardo Conti Santos - *SEURB*
Maria Aparecida Marcelino Matos - *SETRANSP*
Monica Correia de Moura - *SESAP*
Nadilma Maria de Melo Farinelli - *PROGEM*
Natalie Bodra - *SETRAN*
Paola Ghelare Mastrichi - *SEOP*
Rosangela Andreatta - *SEFIN*
Tania Maria de Souza Queiroz - *SEAS*
Thiago Monti Gonçalves - *GABINETE*
Vivian Mara Lorenzoni de Noronha - *SEHAB*

Ouvidoria da SEASP
Rosana Cátia Santos da Costa - *SEASP*

Colaboradores
Adriana Stradioto Maciel Oliveira - *PROGEM*
Adriano da Silva Gonçalves- *SEEL*
Alex Felix Silva de Oliveira - *SEDUC*
Alexandre Nascimento Silva - *SEASP*
Ana Beatriz Zanellato Vasconcelos - *SECTUR*
Ana Paula Bueno Ordonez A. Ramos - *SEDUC*
Andrea Chrystinne Monteiro B. Rodrigues- *PROCON*
Aniello Garcia Annunciato- *SEMA*
Audrey Caroline G. Andrade - *CIDADANIA*
Ecedite da Silva Cruz Filho - *SEAD*
Camila Mariane Rocha de Mattos- *SEAD*
Carla Batista de Souza - *SEAD*
Cintia dos Anjos Guimarães – *SESURB*
Diego Zampieri Guimarães- *SETRAN*
Elsi Lemos da Rocha - *SEURB*
Fabiana Nascimento Vasconcelos - *SEFIN*
Felipe Ribeiro Oliveira - *SEHAB*
Fernanda Boscaine Armelin – *SEDUC*
Gabriel Lima Santos- *SEDUC*
Gracielly Pereira de Souza - *SESURB*
Gremacia Barbosa Pinheiro Salim - *SETRANSP*
Jade Ane Schoeder Costa- *CIDADANIA*
Janaina Souza Pereira Costa- *CIDADANIA*
José Augusto Lopes - *SEFIN*
Juliana Xavier Nascimento - *SESURB*
Larissa Didone – *SESURB*
Leonardo Silva de Souza - *SEAI*
Lucilio Barbosa Guimarães Junior- *SEURB*
Luiz Felipe Gimenes Marchezoni – *SESAP*

Colaboradores (continuação)
Luzia Aparecida da Silva- *SESAP*
Marcio Valerio Sanches - *SEURB*
Nadilza Maria Manaroulas- *SEEL*
Nicole Sousa de Siqueira - *SESURB*
Paula Andrea L. Rafaini -*SEPLAN*
Patricia Guimarães da Silva- *SESURB*
Rafael Zanesco M K Galhardo- *SEASP*
Rodrigo Carlos Valente - *GABINETE*
Ronaldo Ferreira de Alcântara- *SEAD*
Roselaine Fernandes da Silva – *SEDUC*
Sara Jane Ribeiro Vitorino - *SEDUC*
Silvia Tomoko Shinzato - *SEOP*
Vanessa Carvalho- *SESURB*

Central de Atendimento - 162
Allan Gavioli Ferreira
Elenice Aparecida Laurindo Fernandes
Juliana de Souza Barbosa
Marileide Daltro Barreto
Sandra Regina Ferreira Sampaio
Stephani Pamella Rodrigues

Equipe Externa - CIDADANIA
Aline Caires
Bruno de Menezes Santos
Isac de Oliveira Junior
Marcio Henrique de Oliveira
Romero Nunes da Costa
Wanderson Junior Claros dos Santos

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 Seg. 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*

PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS, PROGRAMAS, CAPACITAÇÕES E PUBLICIDADE

➢ Programa Integração

Palestra voltado aos funcionários que assumiram recentemente suas atribuições, via concurso público. Este programa tem como objetivo acolher e valorizar os novos funcionários estreitando o relacionamento deles com a administração pública e apresentando de maneira oficial a estrutura administrativa e os serviços oferecidos a todos.

➢ Programa Cidade Total

Cidade Total – Ação Múltipla das Secretarias para a Solução de Pequenas Ocorrências. A iniciativa teve início em março/19 e percorrerou todos as regiões da cidade. Presença da Ouvidoria - levantamento das manifestações, registro e encaminhamento das manifestações aos setores competentes para a devida execução.

➢ Material Publicitário

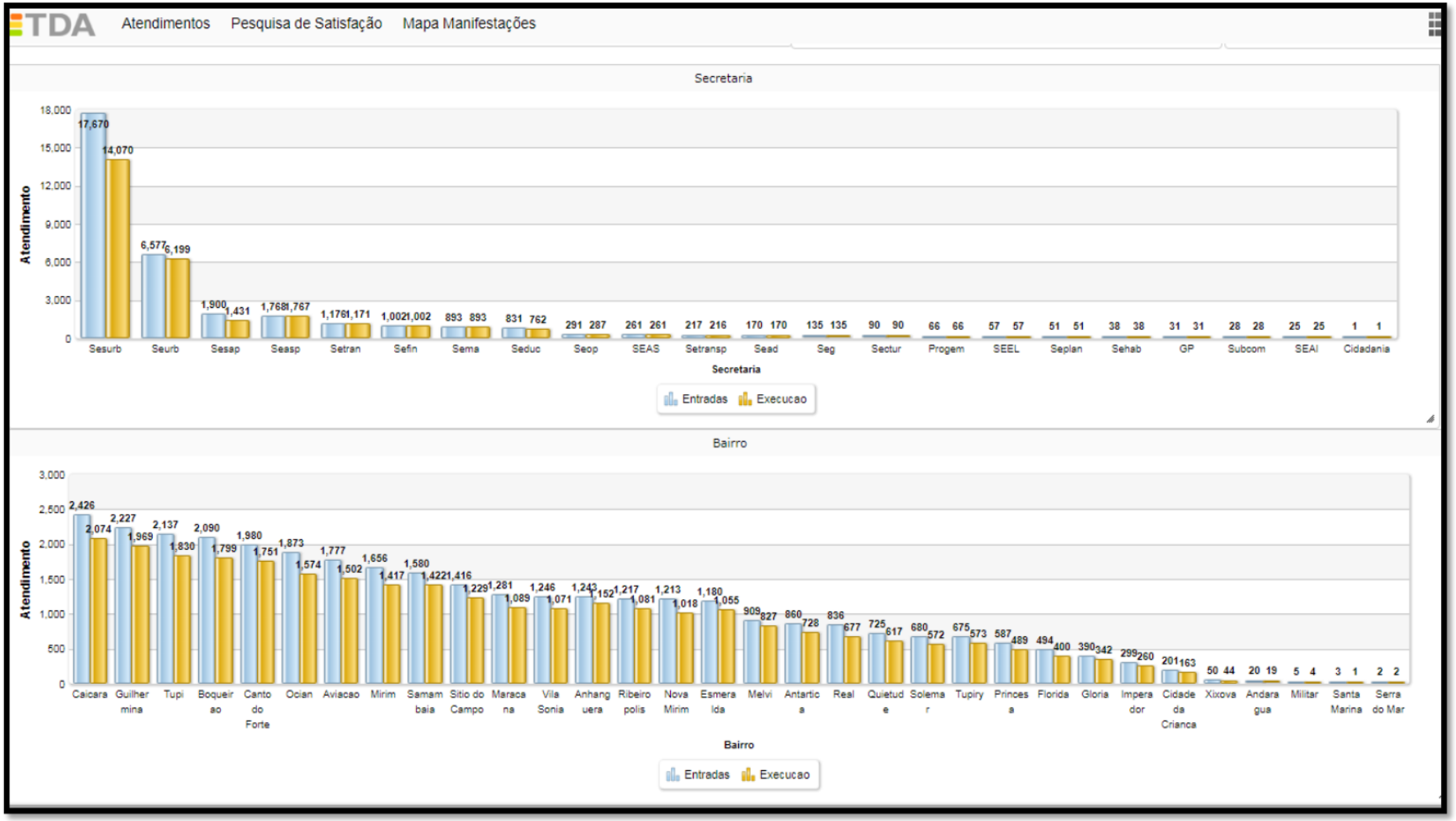
- Artigos Institucionais com divulgação nas redes sociais e jornais de grande circulação;
- Vídeos Institucionais.

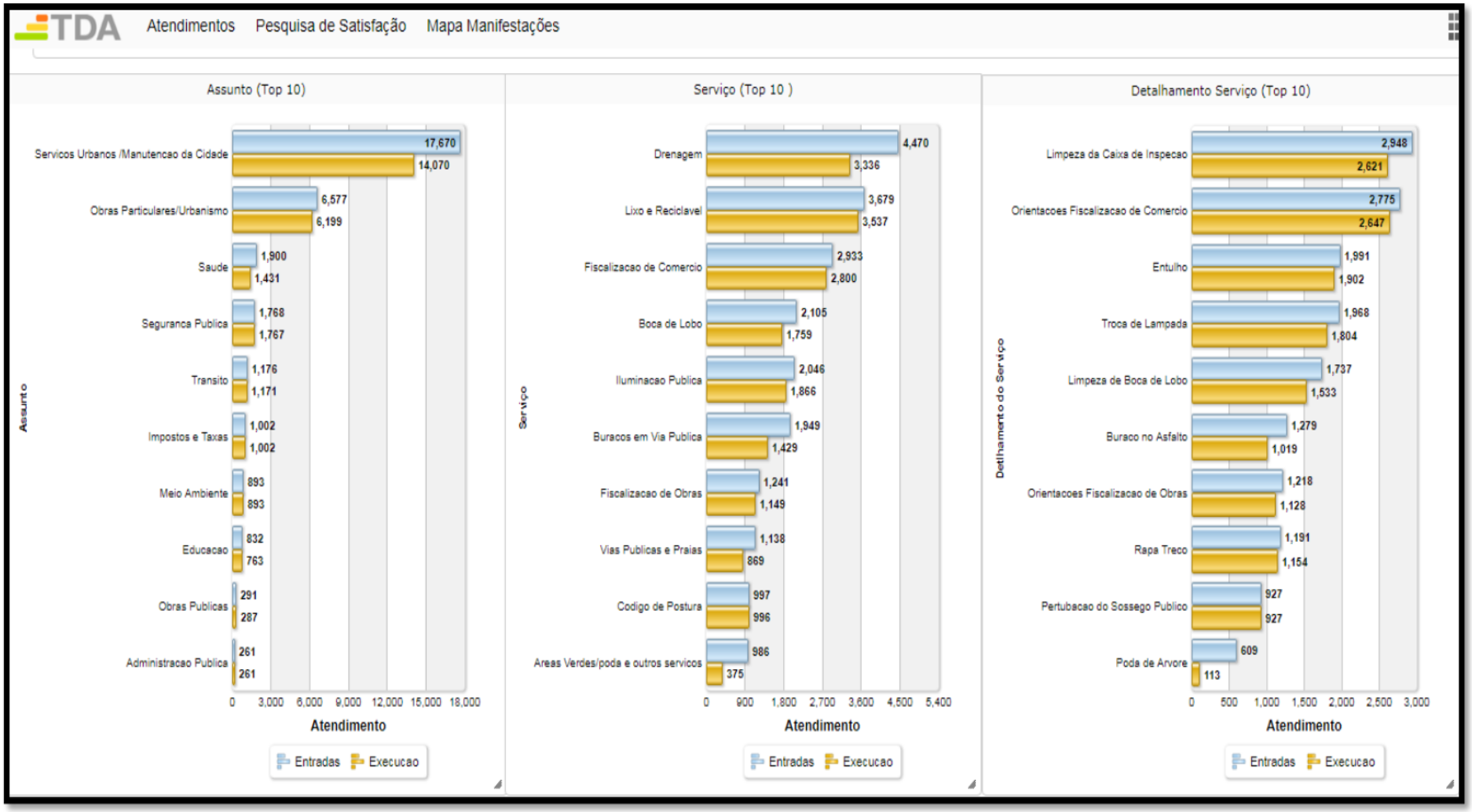
➢ Formação e Capacitação

- Participação em cursos, na modalidade Educação à Distância, oferecidos por órgãos federal, estaduais e municipais;
- Reunião de atualização com os Ouvidores e RSOs de cada Secretaria de forma remota;

DADOS GERAIS

TDA
Atendimentos
Pesquisa de Satisfação
Mapa Manifestações
Mês
Atendimento
Jan/2020 Feb/2020 Mar/2020 Apr/2020 May/2020 Jun/2020 Jul/2020 Aug/2020 Sep/2020 Oct/2020 Nov/2020 Dec/2020
Mês
Entradas
Execucao
Atendimentos por Status
33.278
28.748
4.515
15
Entradas
Pendente
Iniciado
Finalizado
Manifestação
Atendimento
16,045
13,070
8,089
7,683
7,591
6,547
938 896
332 301
283 251
Solicitacao
Denuncia
Reclamacao
Informacao
Elogio
Sugestao
Manifestação
Entradas
Execucao
Canal
Atendimento
15,359
13,412
11,655
9,771
3,226
2,759
2,092
1,991
444 389
270 229
199 172
14 11
9 5
5 4
5 5
Web
Call Center
Mobile
Indicacao
Presencial
Telefone
E mail
Carta
whatsapp
Requerimento
Oficio
Assunto
Entradas
Execucao
Tipo de Pessoa
Atendimento
21,075
17,717
5,058
4,794
2,940
2,707
893 795
783 581
740 647
596 534
531 400
528 454
134 118
Municipe
Anonimo
Agente Politico
Empresa
Agente Cidadania
Servidor
Turista
Assessor GP
Entidades/As
Secretaria
Tipo de Pessoa
Entradas
Execucao

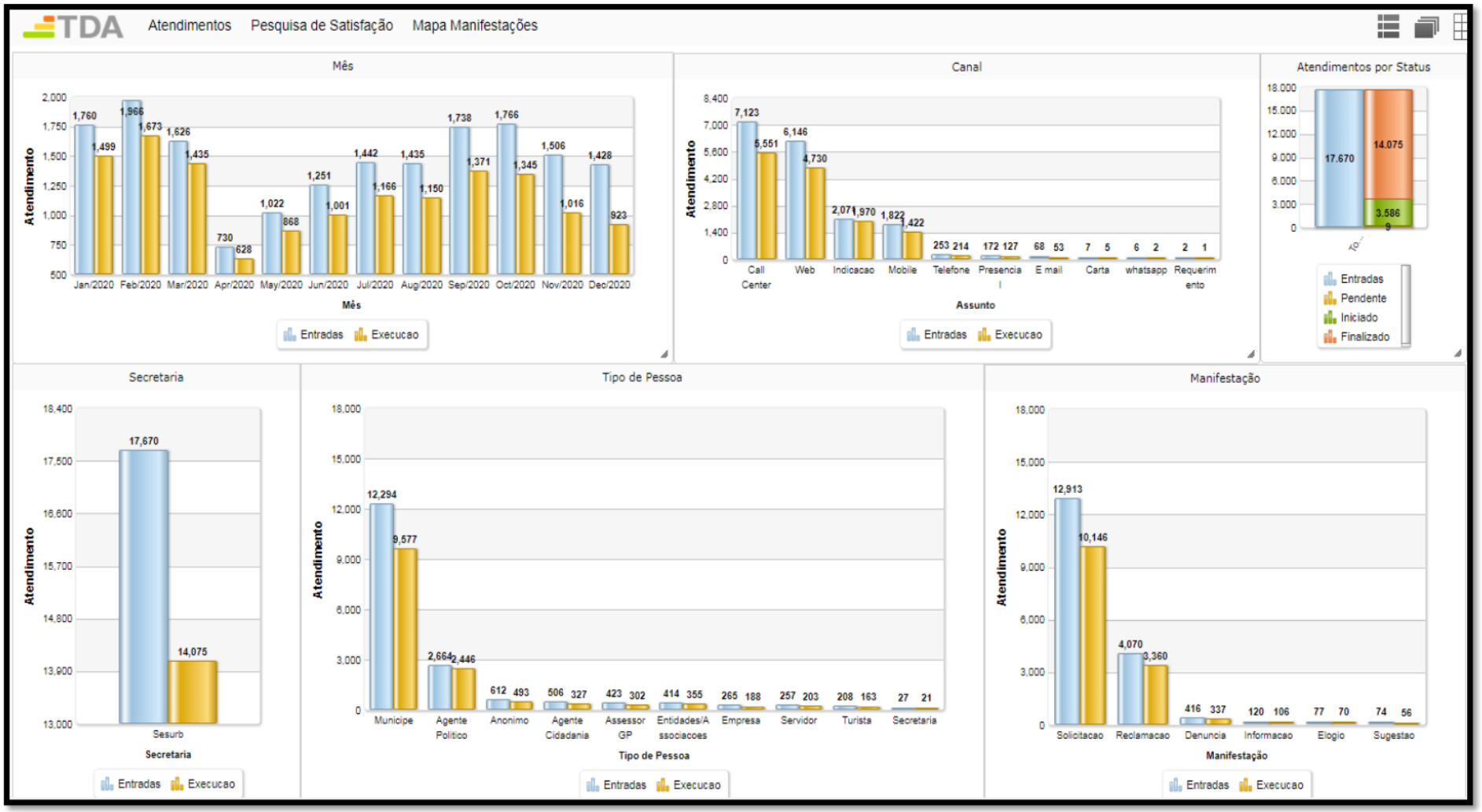

TDA
Atendimentos
Pesquisa de Satisfação
Mapa Manifestações
Secretaria
Atendimento
18,000
15,000
12,000
9,000
6,000
3,000
0
17,670
14,070
6,577
6,199
1,900
1,431
1,768
1,767
1,176
1,171
1,002
1,002
893
893
831
762
291
287
261
261
217
216
170
170
135
135
90
90
66
66
57
57
51
51
38
38
31
31
28
28
25
25
1
1
Sesurb
Seurb
Sesap
Seasp
Setran
Sefin
Sema
Seduc
Seop
SEAS
Setransp
Sead
Seg
Sectur
Progem
SEEL
Seplan
Sehab
GP
Subcom
SEAI
Cidadania
Secretaria
Entradas
Execucao
Bairro
Atendimento
3,000
2,500
2,000
1,500
1,000
500
0
2,426
2,074
2,227
1,969
2,137
1,830
2,090
1,799
1,980
1,751
1,873
1,574
1,777
1,502
1,656
1,417
1,580
1,422
1,416
1,229
1,281
1,089
1,246
1,071
1,243
1,152
1,217
1,081
1,213
1,018
1,180
1,055
909
827
860
728
836
677
725
617
680
572
675
573
587
489
494
400
390
342
299
260
201
163
50
44
20
19
5
4
3
1
2
2
Caicara
Guilhermina
Tupi
Boqueirao
Canto do Forte
Ocian
Aviacao
Mirim
Samambaia
Sitio do Campo
Maracana
Vila Sonia
Anhanguera
Ribeiropolis
Nova Mirim
Esmeralda
Melvi
Antartica
Real
Quietude
Solemar
Tupiry
Princesa
Florida
Gloria
Imperador
Cidade da Crianca
Xixova
Andaragua
Militar
Santa Marina
Serra do Mar
Bairro
Entradas
Execucao

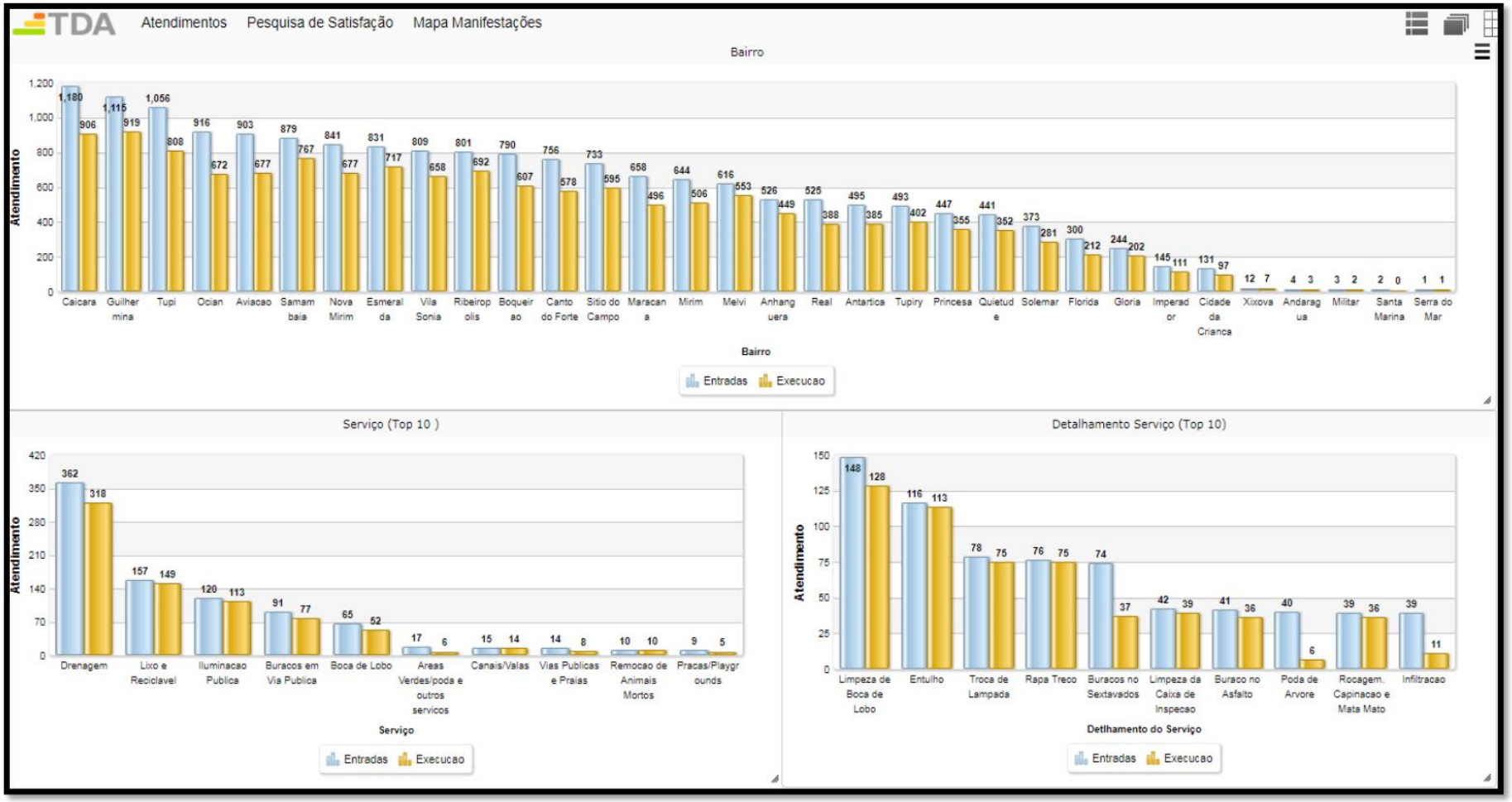

TDA
Atendimentos
Pesquisa de Satisfação
Mapa Manifestações
Assunto (Top 10)
Assunto
Servicos Urbanos /Manutencao da Cidade 17,670 14,070
Obras Particulares/Urbanismo 6,577 6,199
Saude 1,900 1,431
Seguranca Publica 1,768 1,767
Transito 1,176 1,171
Impostos e Taxas 1,002 1,002
Meio Ambiente 893 893
Educacao 832 763
Obras Publicas 291 287
Administracao Publica 261 261
0 3,000 6,000 9,000 12,000 15,000 18,000
Atendimento
Entradas Execucao
Serviço (Top 10)
Serviço
Drenagem 4,470 3,336
Lixo e Reciclavel 3,679 3,537
Fiscalizacao de Comercio 2,933 2,800
Boca de Lobo 2,105 1,759
Iluminacao Publica 2,046 1,866
Buracos em Via Publica 1,949 1,429
Fiscalizacao de Obras 1,241 1,149
Vias Publicas e Praias 1,138 869
Codigo de Postura 997 996
Areas Verdes/poda e outros servicos 986 375
0 900 1,800 2,700 3,600 4,500 5,400
Atendimento
Entradas Execucao
Detalhamento Serviço (Top 10)
Detlhamento do Serviço
Limpeza da Caixa de Inspecao 2,948 2,621
Orientacoes Fiscalizacao de Comercio 2,775 2,647
Entulho 1,991 1,902
Troca de Lampada 1,968 1,804
Limpeza de Boca de Lobo 1,737 1,533
Buraco no Asfalto 1,279 1,019
Orientacoes Fiscalizacao de Obras 1,218 1,128
Rapa Treco 1,191 1,154
Pertubacao do Sossego Publico 927 927
Poda de Arvore 609 113
0 500 1,000 1,500 2,000 2,500 3,000
Atendimento
Entradas Execucao

LEVANTAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES POR SECRETARIA

SESURB

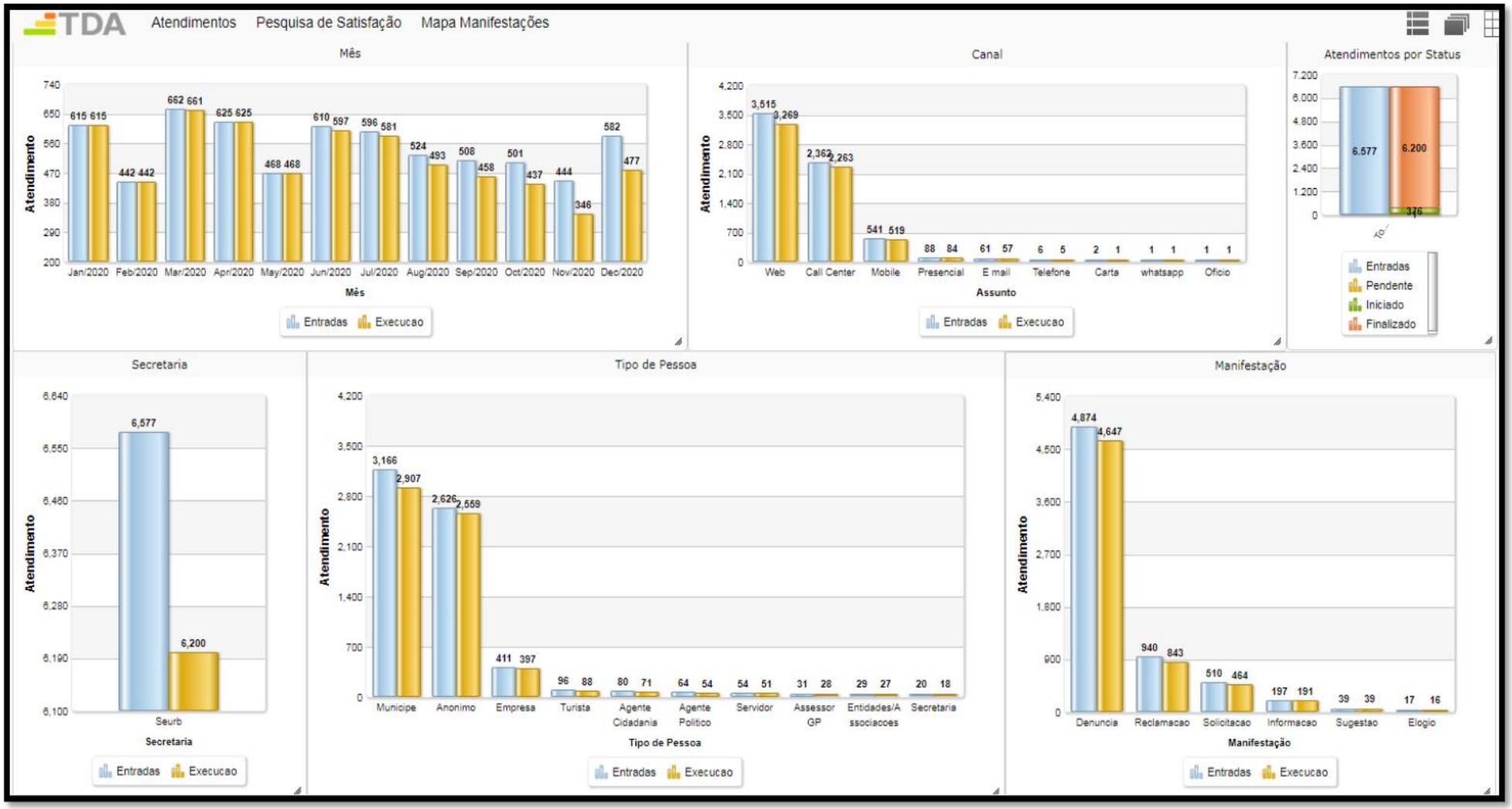
SECRETARIA DE SERVIÇOS URBANOS

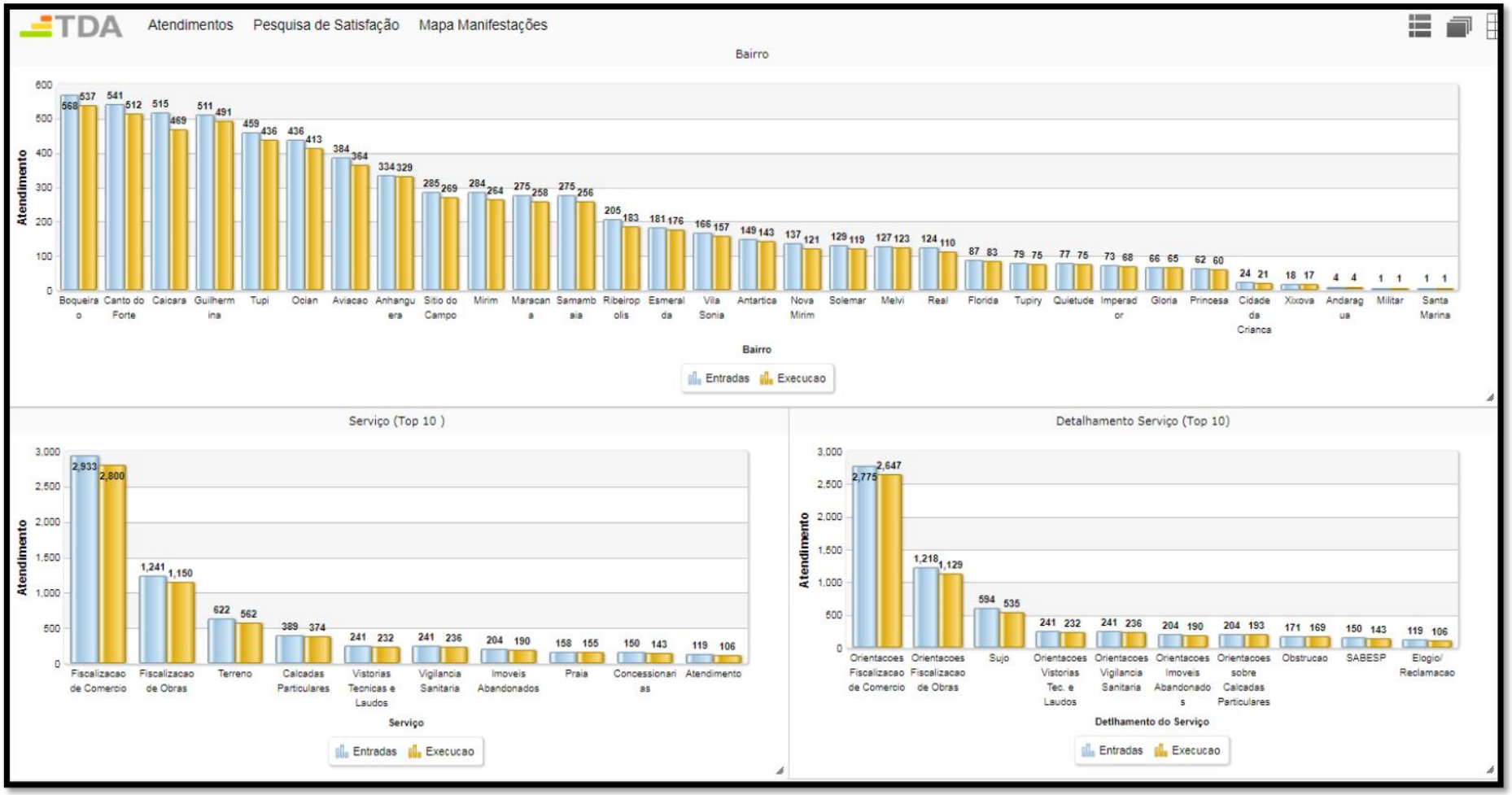

TDA
Atendimentos
Pesquisa de Satisfação
Mapa Manifestações
Mês
Atendimento
Jan/2020 1,760 1,499
Feb/2020 1,966 1,673
Mar/2020 1,626 1,435
Apr/2020 730 628
May/2020 1,022 868
Jun/2020 1,251 1,001
Jul/2020 1,442 1,166
Aug/2020 1,435 1,150
Sep/2020 1,738 1,371
Oct/2020 1,766 1,345
Nov/2020 1,506 1,016
Dec/2020 1,428 923
Mês
Entradas
Execucao
Canal
Atendimento
Call Center 7,123 5,551
Web 6,146 4,730
Indicacao 2,071 1,970
Mobile 1,822 1,422
Telefone 253 214
Presencial 172 127
E mail 68 53
Carta 7 5
whatsapp 6 2
Requerimento 2 1
Assunto
Entradas
Execucao
Atendimentos por Status
17.670
14.075
3.586
Entradas
Pendente
Iniciado
Finalizado
Secretaria
Atendimento
Sesurb 17,670 14,075
Secretaria
Entradas
Execucao
Tipo de Pessoa
Atendimento
Municipe 12,294 9,577
Agente Politico 2,664 2,446
Anonimo 612 493
Agente Cidadania 506 327
Assessor GP 423 302
Entidades/Associacoes 414 355
Empresa 265 188
Servidor 257 203
Turista 208 163
Secretaria 27 21
Tipo de Pessoa
Entradas
Execucao
Manifestação
Atendimento
Solicitacao 12,913 10,146
Reclamacao 4,070 3,360
Denuncia 416 337
Informacao 120 106
Elogio 77 70
Sugestao 74 56
Manifestação
Entradas
Execucao


TDA
Atendimentos
Pesquisa de Satisfação
Mapa Manifestações
Bairro
Atendimento
1,180 906
1,115 919
1,056 808
916 672
903 677
879 767
841 677
831 717
809 658
801 692
790 607
756 578
733 595
658 496
644 506
616 553
526 449
525 388
495 385
493 402
447 355
441 352
373 281
300 212
244 202
145 111
131 97
12 7
4 3
3 2
2 0
1 1
Caicara
Guilhermina
Tupi
Ocian
Aviacao
Samambaia
Nova Mirim
Esmeralda
Vila Sonia
Ribeiropolis
Boqueirao
Canto do Forte
Sitio do Campo
Maracana
Mirim
Melvi
Anhanguera
Real
Antartica
Tupiry
Princesa
Quietude
Solemar
Florida
Gloria
Imperador
Cidade da Crianca
Xixova
Andaragua
Militar
Santa Marina
Serra do Mar
Entradas
Execucao
Serviço (Top 10)
362 318
157 149
120 113
91 77
65 52
17 6
15 14
14 8
10 10
9 5
Drenagem
Lixo e Reciclavel
Iluminacao Publica
Buracos em Via Publica
Boca de Lobo
Areas Verdes/poda e outros servicos
Canais/Valas
Vias Publicas e Praias
Remocao de Animais Mortos
Pracas/Playgrounds
Serviço
Detalhamento Serviço (Top 10)
148 128
116 113
78 75
76 75
74 37
42 39
41 36
40 6
39 36
39 11
Limpeza de Boca de Lobo
Entulho
Troca de Lampada
Rapa Treco
Buracos no Sextavados
Limpeza da Caixa de Inspecao
Buraco no Asfalto
Poda de Arvore
Rocagem. Capinacao e Mata Mato
Infiltracao
Detlhamento do Serviço

SEURB

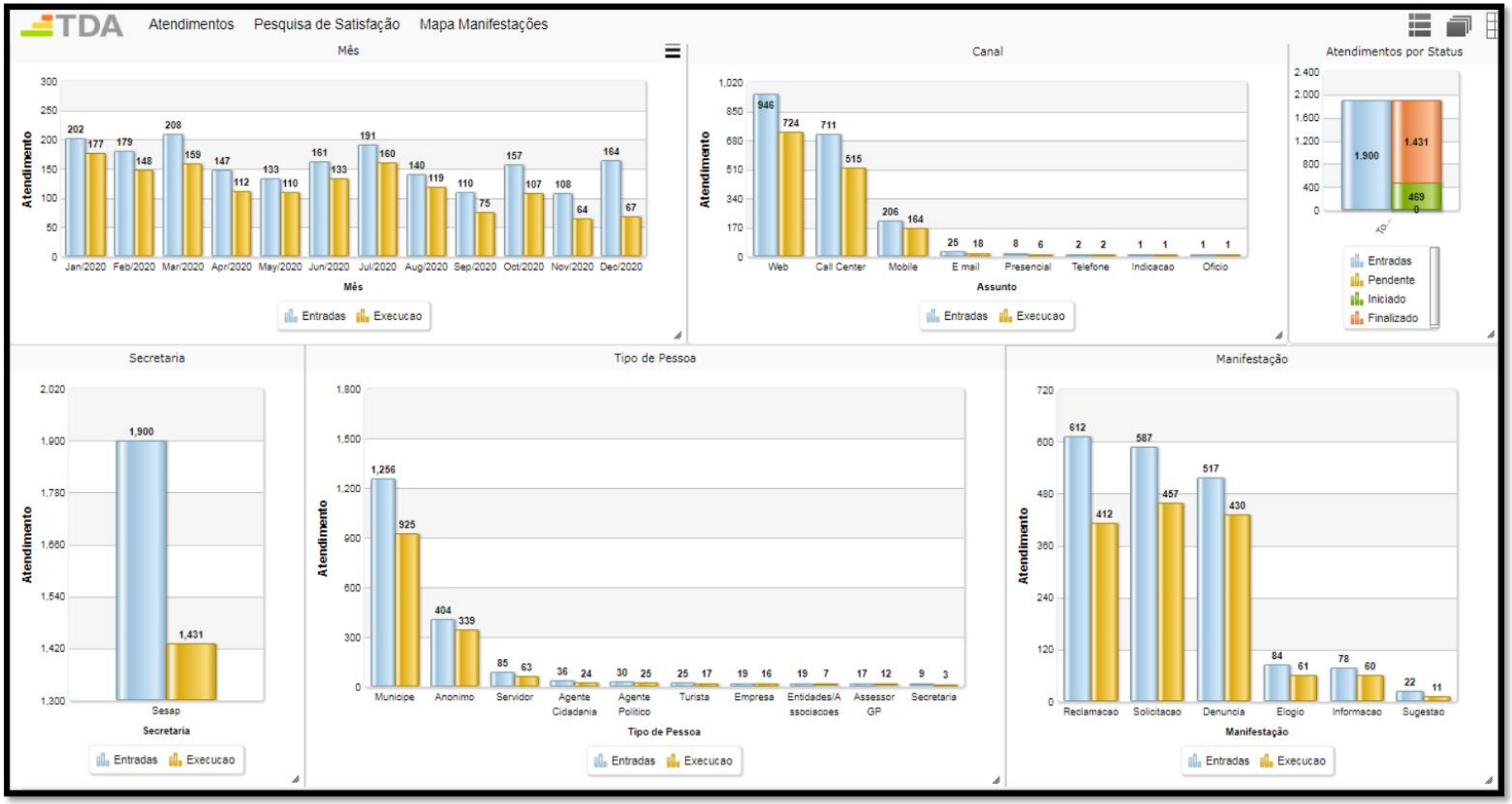
SECRETARIA DE URBANISMO

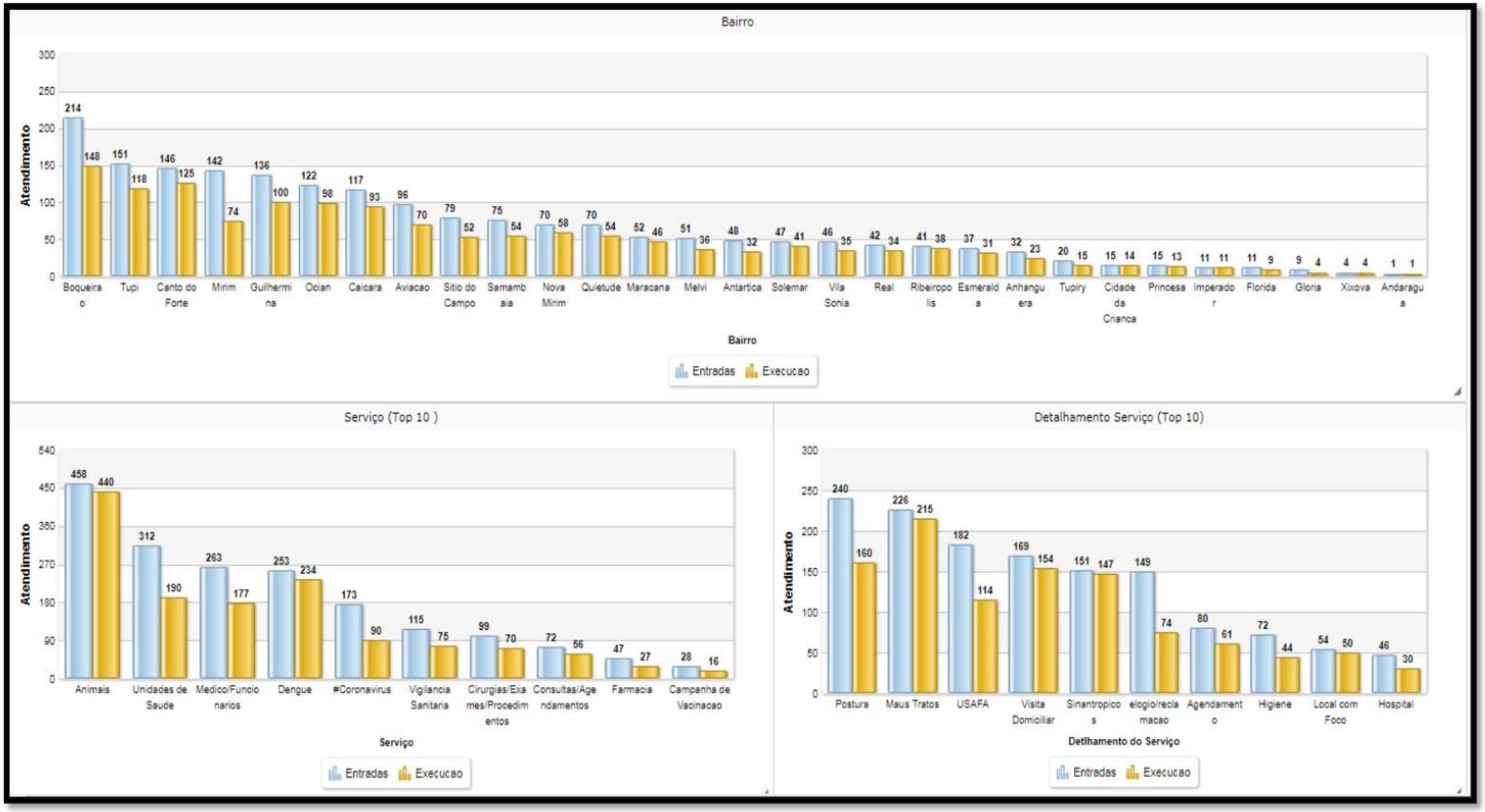

TDA
Atendimentos
Pesquisa de Satisfação
Mapa Manifestações
Mês
Atendimento
Jan/2020 615 615
Feb/2020 442 442
Mar/2020 662 661
Apr/2020 625 625
May/2020 468 468
Jun/2020 610 597
Jul/2020 596 581
Aug/2020 524 493
Sep/2020 508 458
Oct/2020 501 437
Nov/2020 444 346
Dec/2020 582 477
Mês
Entradas
Execucao
Canal
Atendimento
Web 3,515 3,269
Call Center 2,362 2,263
Mobile 541 519
Presencial 88 84
E mail 61 57
Telefone 6 5
Carta 2 1
whatsapp 1 1
Oficio 1 1
Assunto
Entradas
Execucao
Atendimentos por Status
6.577
6.200
376
Entradas
Pendente
Iniciado
Finalizado
Secretaria
Atendimento
6,577
6,200
Seurb
Secretaria
Entradas
Execucao
Tipo de Pessoa
Atendimento
Municipe 3,166 2,907
Anonimo 2,626 2,559
Empresa 411 397
Turista 96 88
Agente Cidadania 80 71
Agente Politico 64 54
Servidor 54 51
Assessor GP 31 28
Entidades/Associacoes 29 27
Secretaria 20 18
Tipo de Pessoa
Entradas
Execucao
Manifestação
Atendimento
Denuncia 4,874 4,647
Reclamacao 940 843
Solicitacao 510 464
Informacao 197 191
Sugestao 39 39
Elogio 17 16
Manifestação
Entradas
Execucao


TDA
Atendimentos
Pesquisa de Satisfação
Mapa Manifestações
Bairro
Atendimento
Boqueirao 568 537
Canto do Forte 541 512
Caicara 515 469
Guilhermina 511 491
Tupi 459 436
Ocian 436 413
Aviacao 384 364
Anhanguera 334 329
Sitio do Campo 285 269
Mirim 284 264
Maracana 275 258
Samambaia 275 256
Ribeiropolis 205 183
Esmeralda 181 176
Vila Sonia 166 157
Antartica 149 143
Nova Mirim 137 121
Solemar 129 119
Melvi 127 123
Real 124 110
Florida 87 83
Tupiry 79 75
Quietude 77 75
Imperador 73 68
Gloria 66 65
Princesa 62 60
Cidade da Crianca 24 21
Xixova 18 17
Andaragua 4 4
Militar 1 1
Santa Marina 1 1
Bairro
Entradas
Execucao
Serviço (Top 10)
Atendimento
Fiscalizacao de Comercio 2,933 2,800
Fiscalizacao de Obras 1,241 1,150
Terreno 622 562
Calcadas Particulares 389 374
Vistorias Tecnicas e Laudos 241 232
Vigilancia Sanitaria 241 236
Imoveis Abandonados 204 190
Praia 158 155
Concessionarias 150 143
Atendimento 119 106
Serviço
Entradas
Execucao
Detalhamento Serviço (Top 10)
Atendimento
Orientacoes Fiscalizacao de Comercio 2,775 2,647
Orientacoes Fiscalizacao de Obras 1,218 1,129
Sujo 594 535
Orientacoes Vistorias Tec. e Laudos 241 232
Orientacoes Vigilancia Sanitaria 241 236
Orientacoes Imoveis Abandonados 204 190
Orientacoes sobre Calcadas Particulares 204 193
Obstrucao 171 169
SABESP 150 143
Elogio/ Reclamacao 119 106
Detlhamento do Serviço
Entradas
Execucao

SESAP

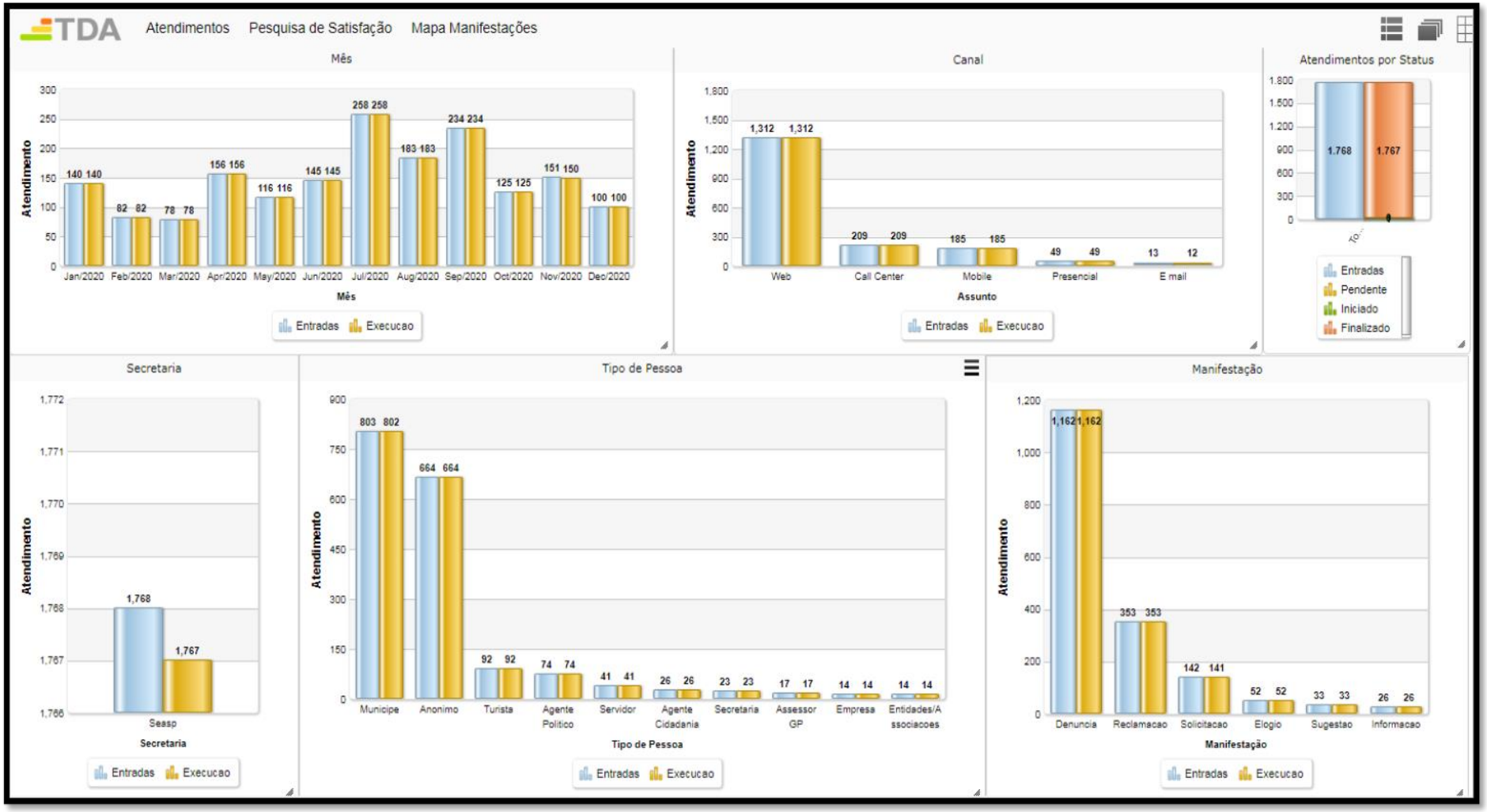
SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA

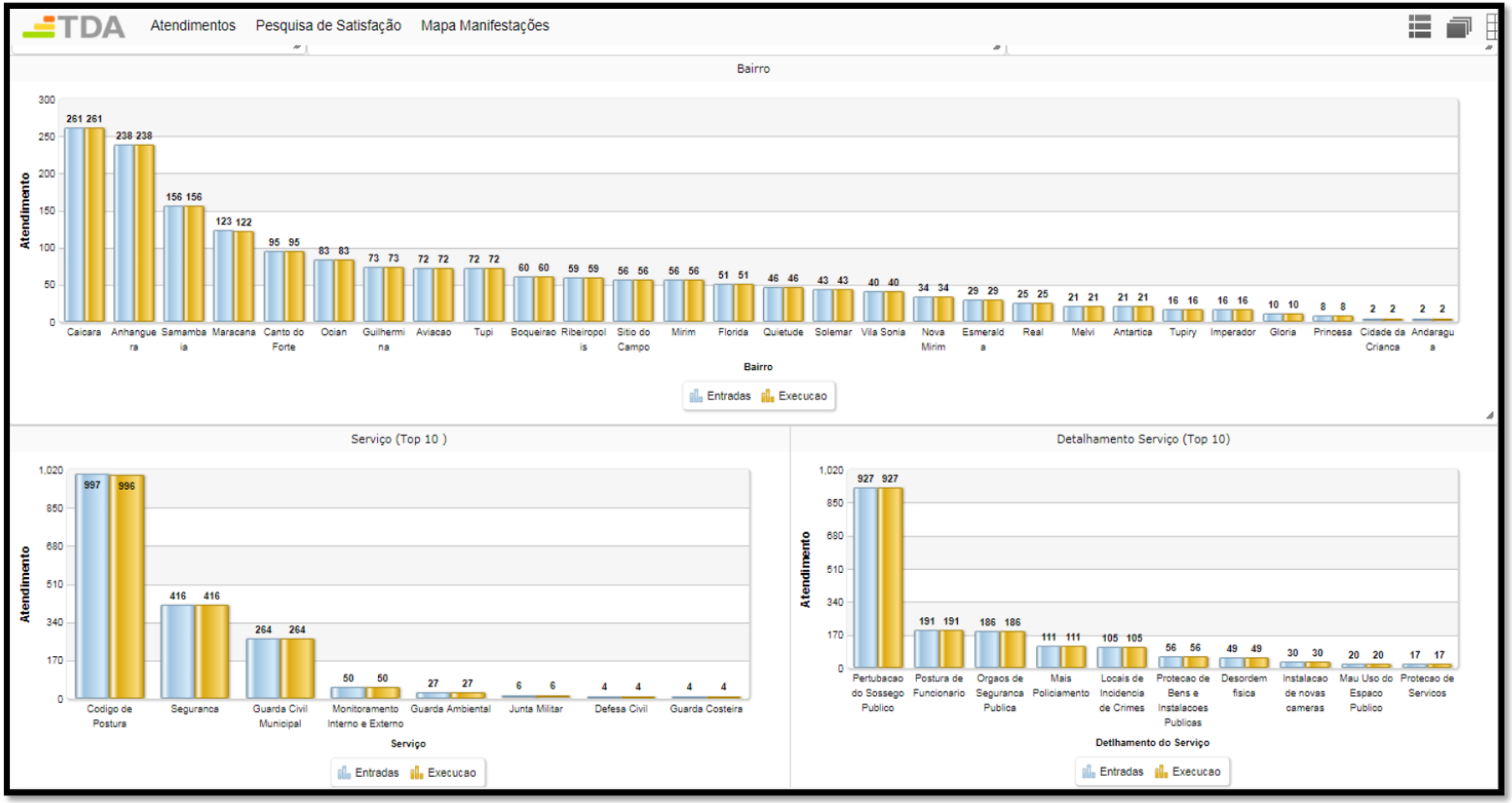

TDA
Atendimentos
Pesquisa de Satisfação
Mapa Manifestações
Mês
Atendimento
Jan/2020 202 177
Feb/2020 179 148
Mar/2020 208 159
Apr/2020 147 112
May/2020 133 110
Jun/2020 161 133
Jul/2020 191 160
Aug/2020 140 119
Sep/2020 110 75
Oct/2020 157 107
Nov/2020 108 64
Dec/2020 164 67
Mês
Entradas
Execucao
Canal
Atendimento
Web 946 724
Call Center 711 515
Mobile 206 164
E mail 25 18
Presencial 8 6
Telefone 2 2
Indicacao 1 1
Oficio 1 1
Assunto
Entradas
Execucao
Atendimentos por Status
1.900
1.431
469
0
Entradas
Pendente
Iniciado
Finalizado
Secretaria
Atendimento
Sesap 1,900 1,431
Secretaria
Entradas
Execucao
Tipo de Pessoa
Atendimento
Municipe 1,256 925
Anonimo 404 339
Servidor 85 63
Agente Cidadania 36 24
Agente Politico 30 25
Turista 25 17
Empresa 19 16
Entidades/Associacoes 19 7
Assessor GP 17 12
Secretaria 9 3
Tipo de Pessoa
Entradas
Execucao
Manifestação
Atendimento
Reclamacao 612 412
Solicitacao 587 457
Denuncia 517 430
Elogio 84 61
Informacao 78 60
Sugestao 22 11
Manifestação
Entradas
Execucao


Bairro
Atendimento
Boqueirao 214 148
Tupi 151 118
Canto do Forte 146 125
Mirim 142 74
Guilhermina 136 100
Ocian 122 98
Caicara 117 93
Aviacao 96 70
Sitio do Campo 79 52
Samambaia 75 54
Nova Mirim 70 58
Quietude 70 54
Maracana 52 46
Melvi 51 36
Antartica 48 32
Solemar 47 41
Vila Sonia 46 35
Real 42 34
Ribeiropolis 41 38
Esmeralda 37 31
Anhanguera 32 23
Tupiry 20 15
Cidade da Crianca 15 14
Princesa 15 13
Imperador 11 11
Florida 11 9
Gloria 9 4
Xixova 4 4
Andaragua 1 1
Bairro
Entradas
Execucao
Serviço (Top 10)
Atendimento
Animais 458 440
Unidades de Saude 312 190
Medico/Funcionarios 263 177
Dengue 253 234
#Coronavirus 173 90
Vigilancia Sanitaria 115 75
Cirurgias/Exames/Procedimentos 99 70
Consultas/Agendamentos 72 56
Farmacia 47 27
Campanha de Vacinacao 28 16
Serviço
Entradas
Execucao
Detalhamento Serviço (Top 10)
Atendimento
Postura 240 160
Maus Tratos 226 215
USAFA 182 114
Visita Domiciliar 169 154
Sinantropicos 151 147
elogio/reclamacao 149 74
Agendamento 80 61
Higiene 72 44
Local com Foco 54 50
Hospital 46 30
Detlhamento do Serviço
Entradas
Execucao

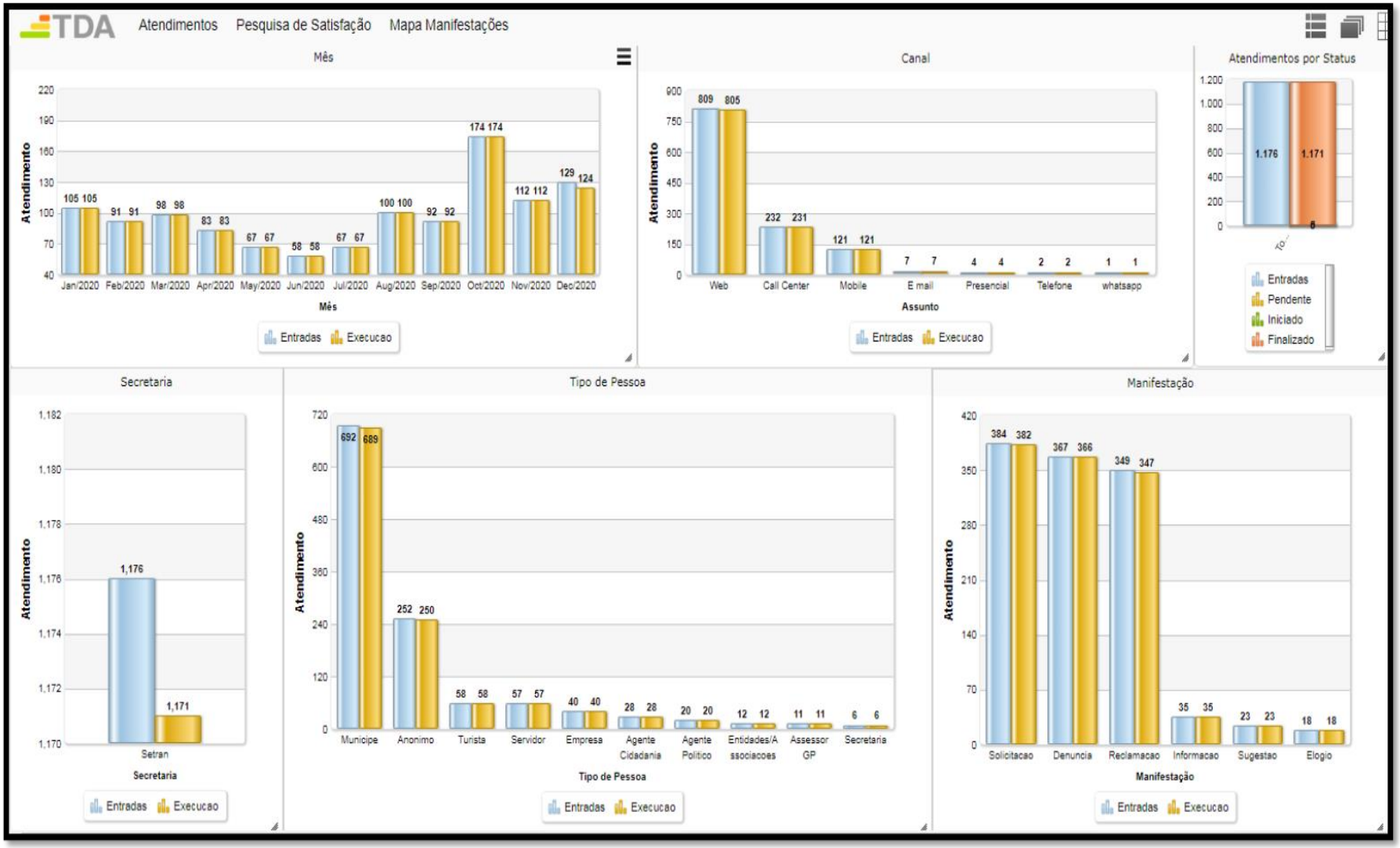
SEASP

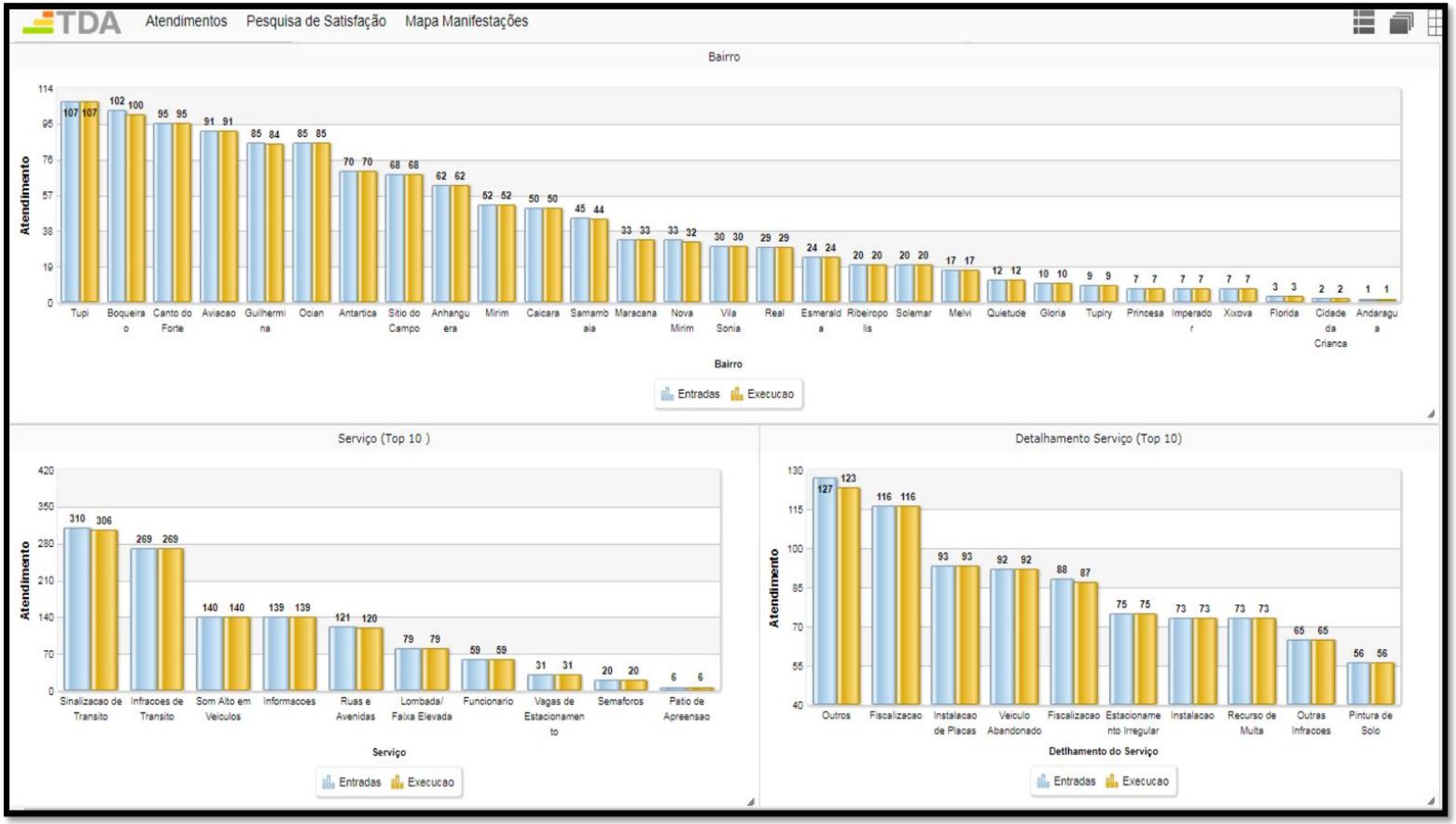
SECRETARIA DE ASSUNTOS DE SEGURANÇA PÚBLICA


TDA
Atendimentos
Pesquisa de Satisfação
Mapa Manifestações
Mês
Atendimento
140 140
82 82
78 78
156 156
116 116
145 145
258 258
183 183
234 234
125 125
151 150
100 100
Jan/2020
Feb/2020
Mar/2020
Apr/2020
May/2020
Jun/2020
Jul/2020
Aug/2020
Sep/2020
Oct/2020
Nov/2020
Dec/2020
Mês
Entradas
Execucao
Canal
1,312 1,312
209 209
185 185
49 49
13 12
Web
Call Center
Mobile
Presencial
E mail
Assunto
Entradas
Execucao
Atendimentos por Status
1.768
1.767
Entradas
Pendente
Iniciado
Finalizado
Secretaria
1,768
1,767
Seasp
Secretaria
Entradas
Execucao
Tipo de Pessoa
803 802
664 664
92 92
74 74
41 41
26 26
23 23
17 17
14 14
14 14
Municipe
Anonimo
Turista
Agente Politico
Servidor
Agente Cidadania
Secretaria
Assessor GP
Empresa
Entidades/Associacoes
Tipo de Pessoa
Entradas
Execucao
Manifestação
1,162 1,162
353 353
142 141
52 52
33 33
26 26
Denuncia
Reclamacao
Solicitacao
Elogio
Sugestao
Informacao
Manifestação
Entradas
Execucao


TDA
Atendimentos
Pesquisa de Satisfação
Mapa Manifestações
Bairro
Atendimento
Bairro
Entradas
Execucao
Serviço (Top 10)
Atendimento
Serviço
Codigo de Postura
Seguranca
Guarda Civil Municipal
Monitoramento Interno e Externo
Guarda Ambiental
Junta Militar
Defesa Civil
Guarda Costeira
Entradas
Execucao
Detalhamento Serviço (Top 10)
Atendimento
Detlhamento do Serviço
Pertubacao do Sossego Publico
Postura de Funcionario
Orgaos de Seguranca Publica
Mais Policiamento
Locais de Incidencia de Crimes
Protecao de Bens e Instalacoes Publicas
Desordem fisica
Instalacao de novas cameras
Mau Uso do Espaco Publico
Protecao de Servicos
Entradas
Execucao

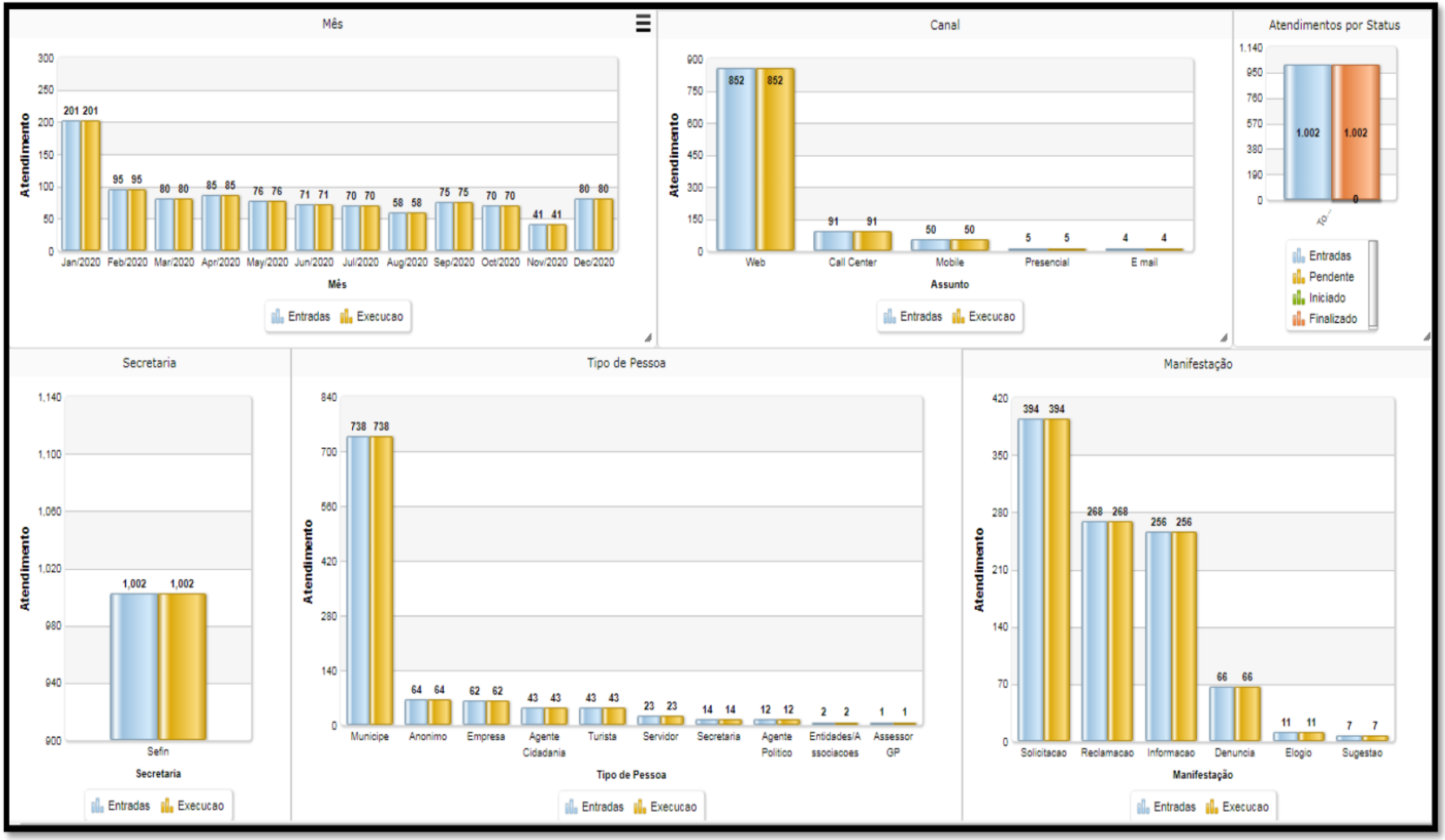
SETRAN
SECRETARIA DE TRÂNSITO

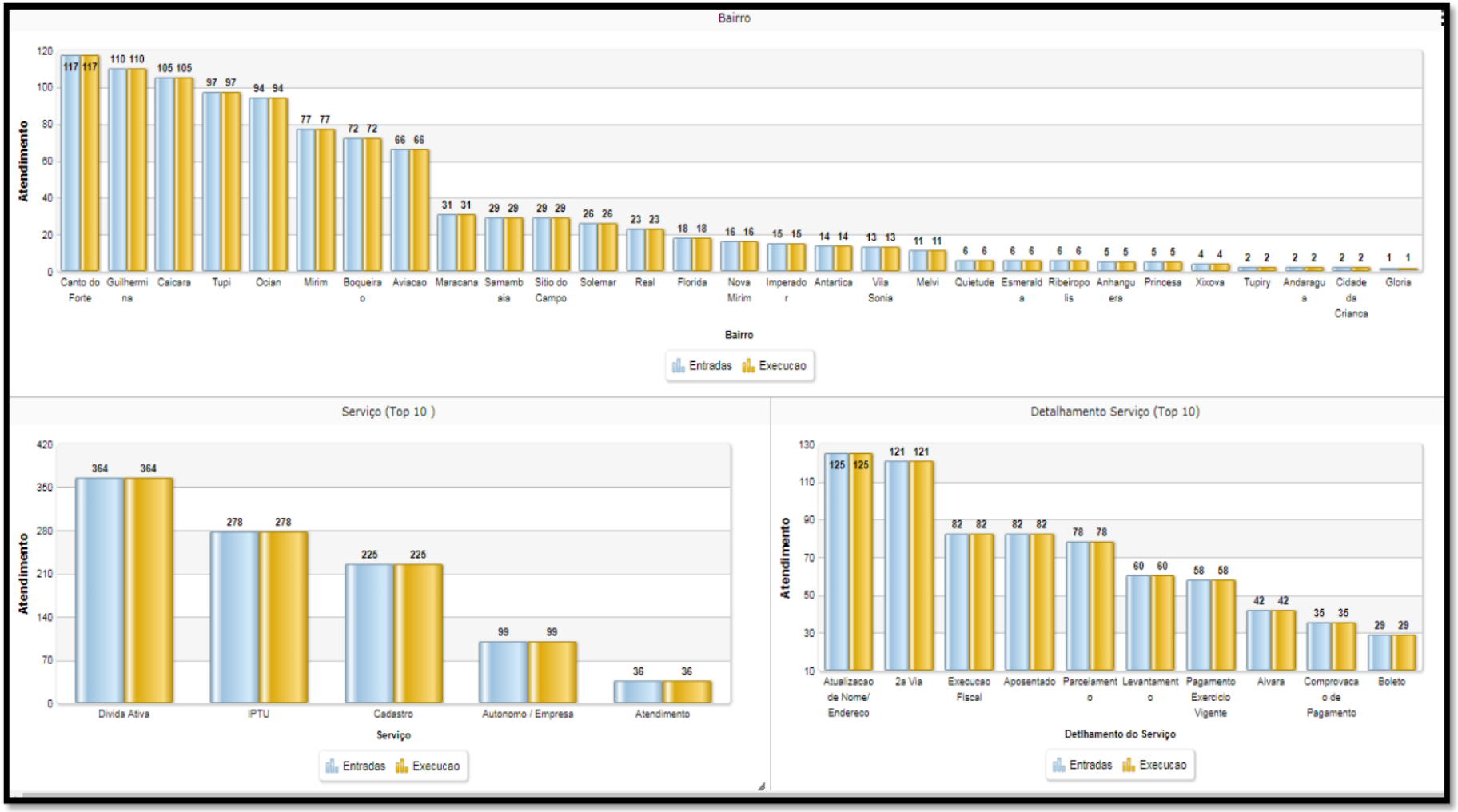

TDA
Atendimentos
Pesquisa de Satisfação
Mapa Manifestações
Mês
Atendimento
Jan/2020 Feb/2020 Mar/2020 Apr/2020 May/2020 Jun/2020 Jul/2020 Aug/2020 Sep/2020 Oct/2020 Nov/2020 Dec/2020
Entradas
Execucao
Canal
Web Call Center Mobile E mail Presencial Telefone whatsapp
Assunto
Atendimentos por Status
Entradas
Pendente
Iniciado
Finalizado
Secretaria
Setran
Tipo de Pessoa
Municipe Anonimo Turista Servidor Empresa Agente Cidadania Agente Politico Entidades/Associacoes Assessor GP Secretaria
Manifestação
Solicitacao Denuncia Reclamacao Informacao Sugestao Elogio


TDA
Atendimentos
Pesquisa de Satisfação
Mapa Manifestações
Bairro
Atendimento
Tupi 107 107
Boqueirao 102 100
Canto do Forte 95 95
Aviacao 91 91
Guilhermina 85 84
Ocian 85 85
Antartica 70 70
Sitio do Campo 68 68
Anhanguera 62 62
Mirim 52 52
Caicara 50 50
Samambaia 45 44
Maracana 33 33
Nova Mirim 33 32
Vila Sonia 30 30
Real 29 29
Esmeralda 24 24
Ribeiropolis 20 20
Solemar 20 20
Melvi 17 17
Quietude 12 12
Gloria 10 10
Tupiry 9 9
Princesa 7 7
Imperador 7 7
Xixova 7 7
Florida 3 3
Cidade da Crianca 2 2
Andaragua 1 1
Bairro
Entradas
Execucao
Serviço (Top 10)
Atendimento
Sinalizacao de Transito 310 306
Infracoes de Transito 269 269
Som Alto em Veiculos 140 140
Informacoes 139 139
Ruas e Avenidas 121 120
Lombada/ Faixa Elevada 79 79
Funcionario 59 59
Vagas de Estacionamento 31 31
Semaforos 20 20
Patio de Apreensao 6 6
Serviço
Entradas
Execucao
Detalhamento Serviço (Top 10)
Atendimento
Outros 127 123
Fiscalizacao 116 116
Instalacao de Placas 93 93
Veiculo Abandonado 92 92
Fiscalizacao 88 87
Estacionamento Irregular 75 75
Instalacao 73 73
Recurso de Multa 73 73
Outras Infracoes 65 65
Pintura de Solo 56 56
Detlhamento do Serviço
Entradas
Execucao

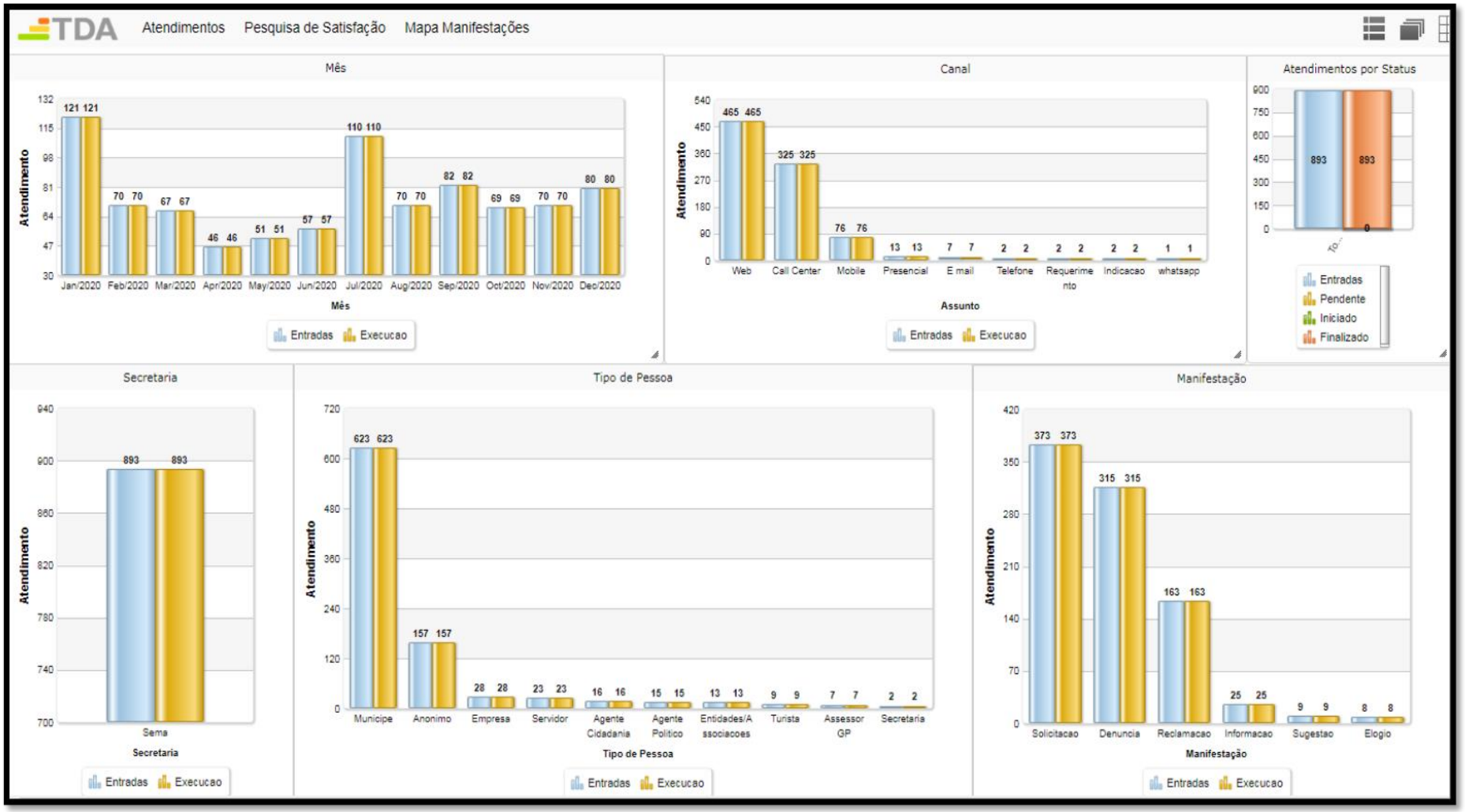
SEFIN

SECRETARIA DE FINANÇAS


Mês
Atendimento
Jan/2020 Feb/2020 Mar/2020 Apr/2020 May/2020 Jun/2020 Jul/2020 Aug/2020 Sep/2020 Oct/2020 Nov/2020 Dec/2020
201 201 95 95 80 80 85 85 76 76 71 71 70 70 58 58 75 75 70 70 41 41 80 80
Mês
Entradas Execucao
Canal
Atendimento
852 852 91 91 50 50 5 5 4 4
Web Call Center Mobile Presencial E mail
Assunto
Entradas Execucao
Atendimentos por Status
1.002 1.002 0
Entradas
Pendente
Iniciado
Finalizado
Secretaria
Atendimento
1,002 1,002
Sefin
Secretaria
Entradas Execucao
Tipo de Pessoa
Atendimento
738 738 64 64 62 62 43 43 43 43 23 23 14 14 12 12 2 2 1 1
Municipe Anonimo Empresa Agente Cidadania Turista Servidor Secretaria Agente Politico Entidades/Associacoes Assessor GP
Tipo de Pessoa
Entradas Execucao
Manifestação
Atendimento
394 394 268 268 256 256 66 66 11 11 7 7
Solicitacao Reclamacao Informacao Denuncia Elogio Sugestao
Manifestação
Entradas Execucao


Bairro
Atendimento
Canto do Forte 117 117
Guilhermina 110 110
Caicara 105 105
Tupi 97 97
Ocian 94 94
Mirim 77 77
Boqueirao 72 72
Aviacao 66 66
Maracana 31 31
Samambaia 29 29
Sitio do Campo 29 29
Solemar 26 26
Real 23 23
Florida 18 18
Nova Mirim 16 16
Imperador 15 15
Antartica 14 14
Vila Sonia 13 13
Melvi 11 11
Quietude 6 6
Esmeralda 6 6
Ribeiropolis 6 6
Anhanguera 5 5
Princesa 5 5
Xixova 4 4
Tupiry 2 2
Andaragua 2 2
Cidade da Crianca 2 2
Gloria 1 1
Bairro
Entradas
Execucao
Serviço (Top 10)
Atendimento
Divida Ativa 364 364
IPTU 278 278
Cadastro 225 225
Autonomo / Empresa 99 99
Atendimento 36 36
Serviço
Entradas
Execucao
Detalhamento Serviço (Top 10)
Atendimento
Atualizacao de Nome/ Endereco 125 125
2a Via 121 121
Execucao Fiscal 82 82
Aposentado 82 82
Parcelamento 78 78
Levantamento 60 60
Pagamento Exercicio Vigente 58 58
Alvara 42 42
Comprovacao de Pagamento 35 35
Boleto 29 29
Detlhamento do Serviço
Entradas
Execucao

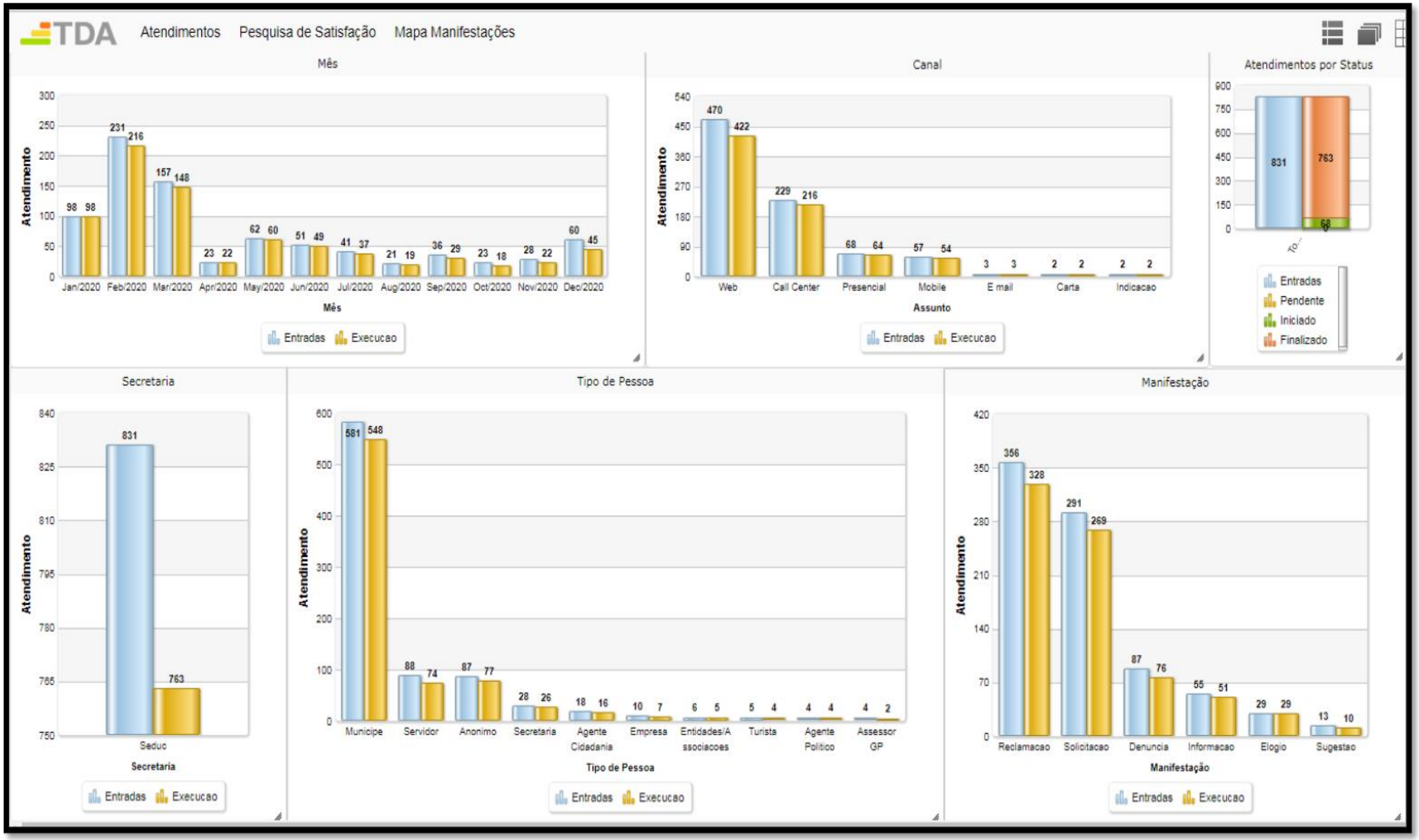
SEMA
SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE


TDA
Atendimentos
Pesquisa de Satisfação
Mapa Manifestações
Mês
Atendimento
121 121
70 70
67 67
46 46
51 51
57 57
110 110
70 70
82 82
69 69
70 70
80 80
Jan/2020 Feb/2020 Mar/2020 Apr/2020 May/2020 Jun/2020 Jul/2020 Aug/2020 Sep/2020 Oct/2020 Nov/2020 Dec/2020
Mês
Entradas Execucao
Canal
Atendimento
465 465
325 325
76 76
13 13
7 7
2 2
2 2
2 2
1 1
Web Call Center Mobile Presencial E mail Telefone Requerimento Indicacao whatsapp
Assunto
Entradas Execucao
Atendimentos por Status
893 893
Entradas
Pendente
Iniciado
Finalizado
Secretaria
Atendimento
893 893
Sema
Secretaria
Entradas Execucao
Tipo de Pessoa
Atendimento
623 623
157 157
28 28
23 23
16 16
15 15
13 13
9 9
7 7
2 2
Municipe Anonimo Empresa Servidor Agente Cidadania Agente Politico Entidades/Associacoes Turista Assessor GP Secretaria
Tipo de Pessoa
Entradas Execucao
Manifestação
Atendimento
373 373
315 315
163 163
25 25
9 9
8 8
Solicitacao Denuncia Reclamacao Informacao Sugestao Elogio
Manifestação
Entradas Execucao

TDA
Atendimentos
Pesquisa de Satisfação
Mapa Manifestações
Bairro
Atendimento
114
95
76
57
38
19
0
102 102
77 77
75 75
68 68
60 60
55 55
41 41
40 40
40 40
36 36
27 27
24 24
24 24
24 24
24 24
22 22
21 21
19 19
17 17
16 16
15 15
14 14
13 13
12 12
11 11
9 9
7 7
Canto do Forte
Tupi
Caicara
Guilhermina
Boqueirao
Aviacao
Ocian
Maracana
Sitio do Campo
Mirim
Esmeralda
Samambaia
Solemar
Vila Sonia
Tupiry
Real
Melvi
Antartica
Imperador
Anhangueira
Quietude
Nova Mirim
Ribeiropolis
Florida
Gloria
Cidade da Crianca
Princesa
Bairro
Entradas
Execucao
Serviço (Top 10)
Atendimento
300
250
200
150
100
50
0
263 263
206 206
147 147
106 106
63 63
39 39
24 24
24 24
21 21
Remocao/Queda de Arvores
Poluicao Sonora em Estabelecimento Comercial
Educacao Ambiental/Postura
Esgoto Irregular
Arborizacao
Residuo de construcao civil RCC
Risco Ambiental
Poluicao do Ar
Area de Protecao Ambiental
Serviço
Entradas
Execucao
Detalhamento Serviço (Top 10)
Atendimento
300
250
200
150
100
50
0
263 263
147 147
147 147
106 106
63 63
59 59
39 39
16 16
15 15
12 12
Autorizacao
Campanhas Educativas
Lei do Silenc
Entradas, Lei do Silencio, 147
Fiscalizacao
DESCARTE
Queimada
SABESP
Licenca Ambiental
Detlhamento do Serviço
Entradas
Execucao

SEDUC

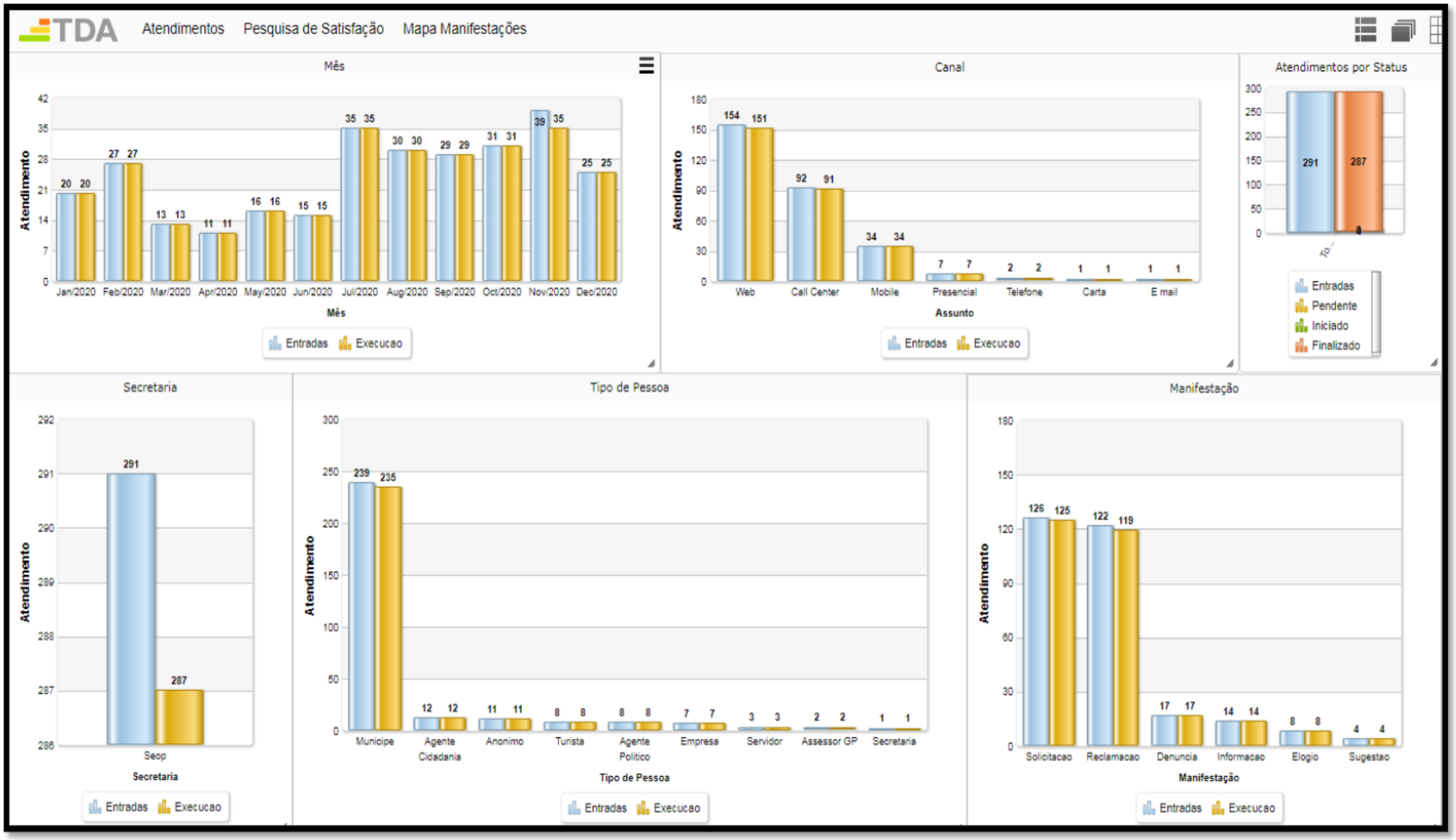
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO


TDA
Atendimentos
Pesquisa de Satisfação
Mapa Manifestações
Mês
Atendimento
Jan/2020 Feb/2020 Mar/2020 Apr/2020 May/2020 Jun/2020 Jul/2020 Aug/2020 Sep/2020 Oct/2020 Nov/2020 Dec/2020
98 98 231 216 157 148 23 22 62 60 51 49 41 37 21 19 36 29 23 18 28 22 60 45
Mês
Entradas Execucao
Canal
Atendimento
Web Call Center Presencial Mobile E mail Carta Indicacao
470 422 229 216 68 64 57 54 3 3 2 2 2 2
Assunto
Entradas Execucao
Atendimentos por Status
831 763 68
Entradas
Pendente
Iniciado
Finalizado
Secretaria
Atendimento
831 763
Seduc
Secretaria
Entradas Execucao
Tipo de Pessoa
Atendimento
581 548 88 74 87 77 28 26 18 16 10 7 6 5 5 4 4 4 4 2
Municipe Servidor Anonimo Secretaria Agente Cidadania Empresa Entidades/Associacoes Turista Agente Politico Assessor GP
Tipo de Pessoa
Entradas Execucao
Manifestação
Atendimento
356 328 291 269 87 76 55 51 29 29 13 10
Reclamacao Solicitacao Denuncia Informacao Elogio Sugestao
Manifestação
Entradas Execucao

TDA
Atendimentos
Pesquisa de Satisfação
Mapa Manifestações
Bairro
Atendimento
Mirim 159 146
Boqueirao 67 58
Vila Sonia 62 59
Samambaia 61 56
Aviacao 48 47
Guilhermina 45 41
Maracana 35 30
Canto do Forte 34 33
Ocian 33 27
Nova Mirim 32 30
Quietude 31 30
Caicara 30 25
Tupi 30 27
Sitio do Campo 28 23
Ribeiropolis 24 23
Melvi 20 20
Esmeralda 20 20
Gloria 15 15
Anhangueira 13 13
Princesa 12 10
Tupiry 11 9
Antartica 5 5
Cidade da Crianca 5 5
Solemar 4 4
Real 4 4
Florida 1 1
Imperador 1 1
Andaragua 1 1
Bairro
Entradas
Execucao
Serviço (Top 10)
Atendimento
Professores/Funcionarios 294 261
Central de Vagas 156 153
Escolas Municipais 116 107
Transporte Escolar 80 78
Merenda Escolar 69 69
Alunos 66 49
Material Escolar 19 17
Uniforme Escolar 10 10
Bolsa de Estudo 9 8
Super Escola 4 4
Serviço
Entradas
Execucao
Detalhamento Serviço (Top 10)
Atendimento
Postura 222 194
Proposta Pedagogica 73 66
Beneficio 69 67
Vaga Ensino Fundamental 55 54
Documentacao 52 40
Entrega 36 36
Infraestrutura 32 30
Qualidade 31 31
Transferencia Ensino Fundamental 28 27
Beneficios 27 22
Detlhamento do Serviço
Entradas
Execucao

SEOP

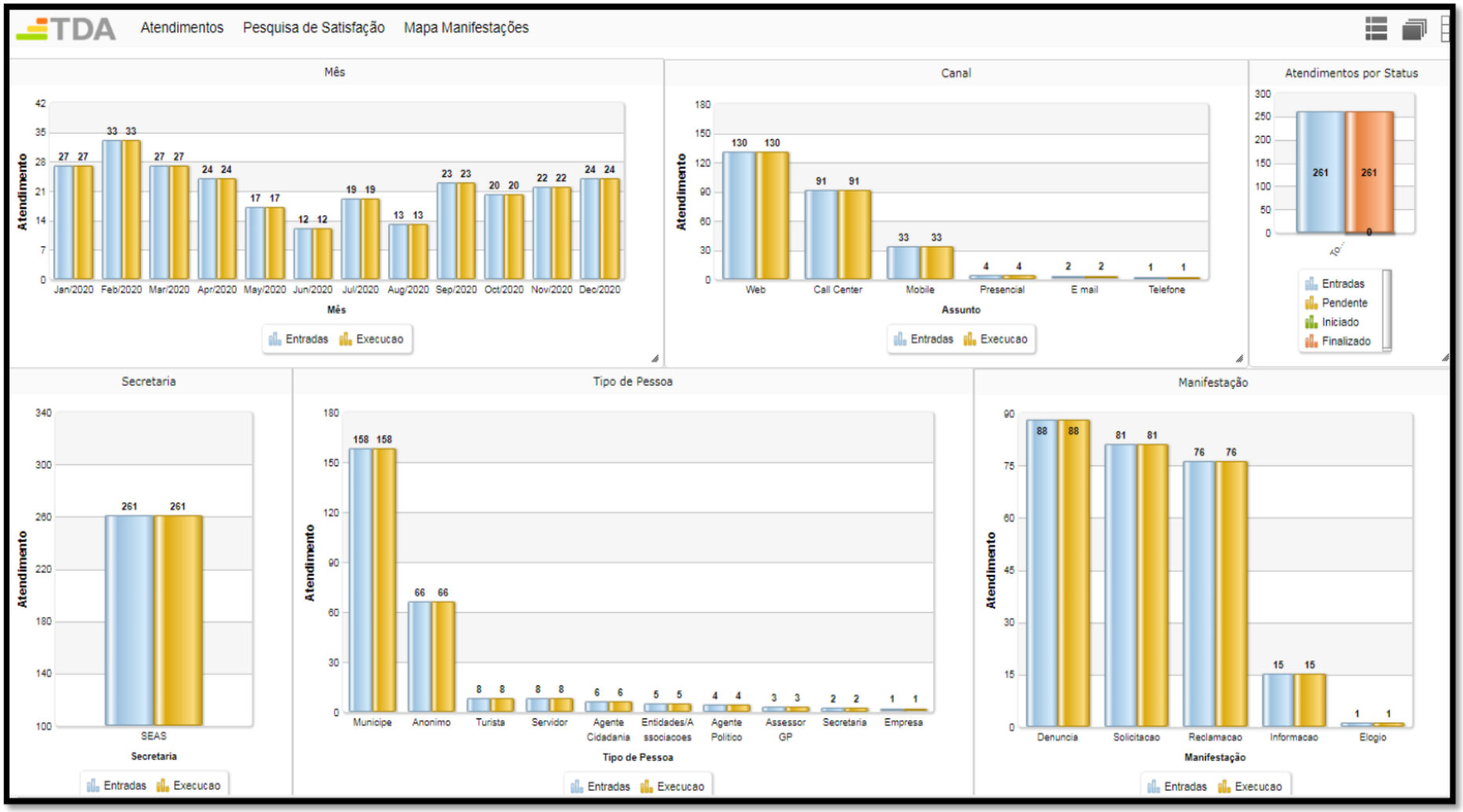
SECRETARIA DE OBRAS PÚBLICAS


TDA
Atendimentos
Pesquisa de Satisfação
Mapa Manifestações
Mês
Atendimento
Jan/2020 Feb/2020 Mar/2020 Apr/2020 May/2020 Jun/2020 Jul/2020 Aug/2020 Sep/2020 Oct/2020 Nov/2020 Dec/2020
20 20 27 27 13 13 11 11 16 16 15 15 35 35 30 30 29 29 31 31 39 35 25 25
Mês
Entradas Execucao
Canal
Atendimento
Web Call Center Mobile Presencial Telefone Carta E mail
154 151 92 91 34 34 7 7 2 2 1 1 1 1
Assunto
Entradas Execucao
Atendimentos por Status
291 287
Entradas
Pendente
Iniciado
Finalizado
Secretaria
Atendimento
291 287
Seop
Secretaria
Entradas Execucao
Tipo de Pessoa
Atendimento
239 235 12 12 11 11 8 8 8 8 7 7 3 3 2 2 1 1
Municipe Agente Cidadania Anonimo Turista Agente Politico Empresa Servidor Assessor GP Secretaria
Tipo de Pessoa
Entradas Execucao
Manifestação
Atendimento
126 125 122 119 17 17 14 14 8 8 4 4
Solicitacao Reclamacao Denuncia Informacao Elogio Sugestao
Manifestação
Entradas Execucao

TDA
Atendimentos
Pesquisa de Satisfação
Mapa Manifestações
Bairro
Atendimento
Tupi 30 30
Vila Sonia 24 24
Mirim 23 23
Canto do Forte 22 22
Boqueirao 21 21
Caicara 21 21
Sitio do Campo 21 20
Ribeiropolis 20 19
Ocian 15 15
Princesa 14 14
Samambaia 8 8
Aviacao 8 6
Real 7 7
Antartica 7 7
Gloria 7 7
Tupiry 6 6
Maracana 6 6
Guilhermina 5 5
Solemar 5 5
Esmeralda 4 4
Nova Mirim 4 4
Quietude 3 3
Melvi 3 3
Cidade da Crianca 3 3
Imperador 2 2
Florida 1 1
Militar 1 1
Bairro
Entradas
Execucao
Serviço (Top 10)
Atendimento
Pavimentacao e Drenagem 239 235
Canais em Execucao 18 18
Pracas em Execucao 14 14
Licitacoes de Obras de Engenharia 12 12
Obras Especiais em Concreto (em construcao) 4 4
Predios Publicos em Construcao e/ou Reformas 4 4
Serviço
Entradas
Execucao
Detalhamento Serviço (Top 10)
Atendimento
Informacoes 235 235
Informacoes 18 18
Informacoes 14 14
Informacoes 12 12
Informacoes 4 4
Informacoes 4 4
* 4 0
Detlhamento do Serviço
Entradas
Execucao

SEAS

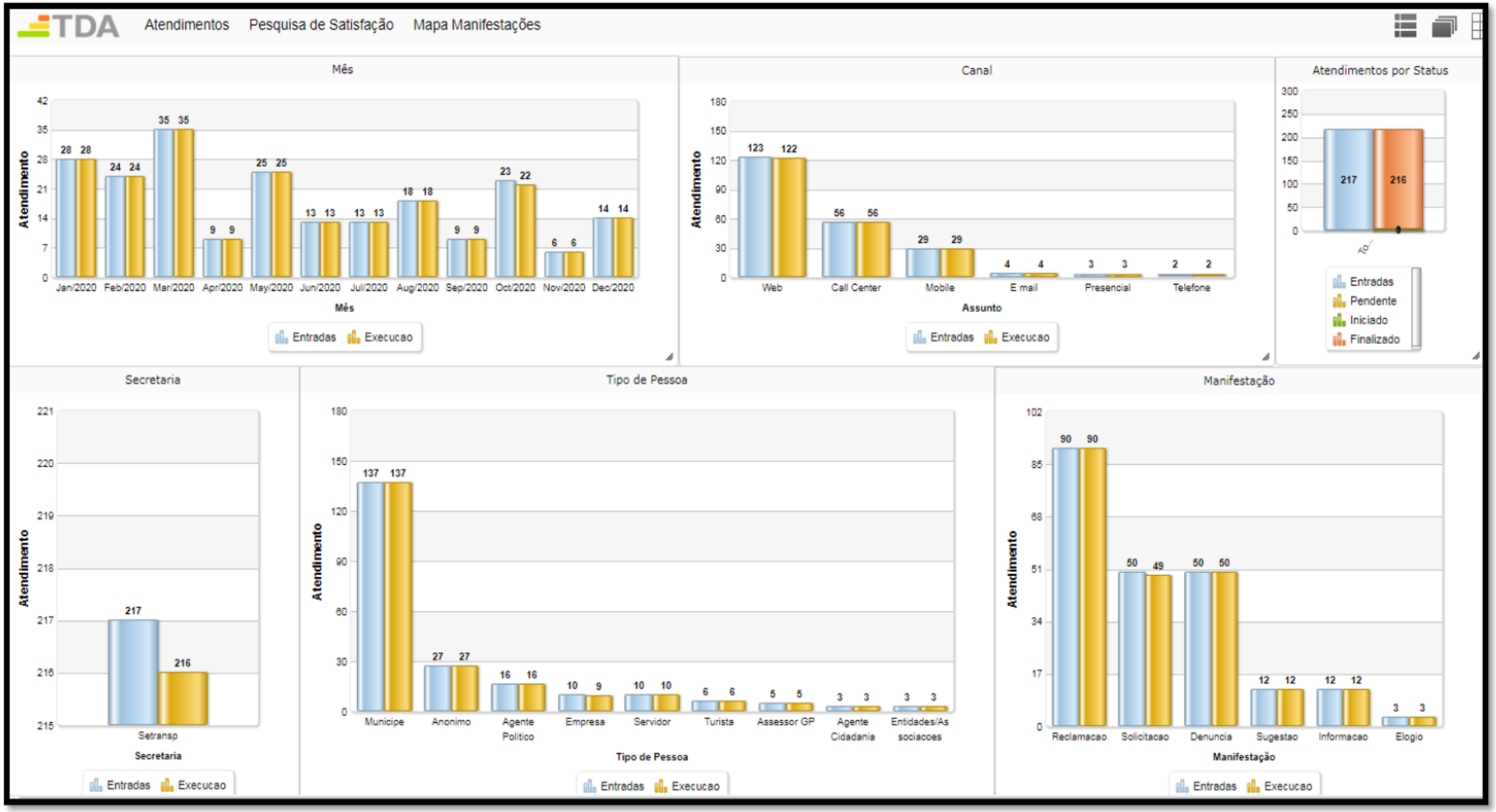
SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL


TDA
Atendimentos
Pesquisa de Satisfação
Mapa Manifestações
Mês
Atendimento
Jan/2020 Feb/2020 Mar/2020 Apr/2020 May/2020 Jun/2020 Jul/2020 Aug/2020 Sep/2020 Oct/2020 Nov/2020 Dec/2020
Mês
Entradas Execucao
Canal
Web Call Center Mobile Presencial E mail Telefone
Assunto
Atendimentos por Status
Entradas
Pendente
Iniciado
Finalizado
Secretaria
SEAS
Tipo de Pessoa
Municipe Anonimo Turista Servidor Agente Cidadania Entidades/Associacoes Agente Politico Assessor GP Secretaria Empresa
Manifestação
Denuncia Solicitacao Reclamacao Informacao Elogio

TDA
Atendimentos
Pesquisa de Satisfação
Mapa Manifestações
Bairro
Atendimento
Boqueirao 39 39
Guilherminia 31 31
Ocian 21 21
Mirim 18 18
Aviacao 16 16
Quietude 15 15
Tupi 12 12
Real 12 12
Canto do Forte 10 10
Vila Sonia 10 10
Sitio do Campo 9 9
Samambaia 9 9
Ribeiropolis 9 9
Antartica 8 8
Melvi 7 7
Esmeralda 7 7
Anhanguera 5 5
Caicara 4 4
Maracana 3 3
Solemar 3 3
Nova Mirim 3 3
Tupiry 3 3
Gloria 2 2
Cidade da Crianca 2 2
Princesa 2 2
Andaragua 1 1
Entradas
Execucao
Serviço (Top 10)
Populacao de Rua 130 130
Servicos/Assistencia Social 53 53
Atendimento a 3a Idade 34 34
Conselhos 23 23
Infra Estrutura 8 8
Cursos e Capacitacao Para Geracao de Renda 7 7
Atendimento a Crianca e ao Adolescente 5 5
Voluntariado 1 1
Serviço
Detalhamento Serviço (Top 10)
Atendimento a Populacao de Rua 130 130
CRAS 25 25
CREAS Adulto 21 21
Conselho Tutelar 21 21
Conviver 13 13
Plantao Social 13 13
Bolsa Familia 7 7
PIC Programa de Integracao e Cidadania 6 6
CREAS 4 4
Casa da Crianca e do Adolescente 3 3
Detlhamento do Serviço

SETRANSP

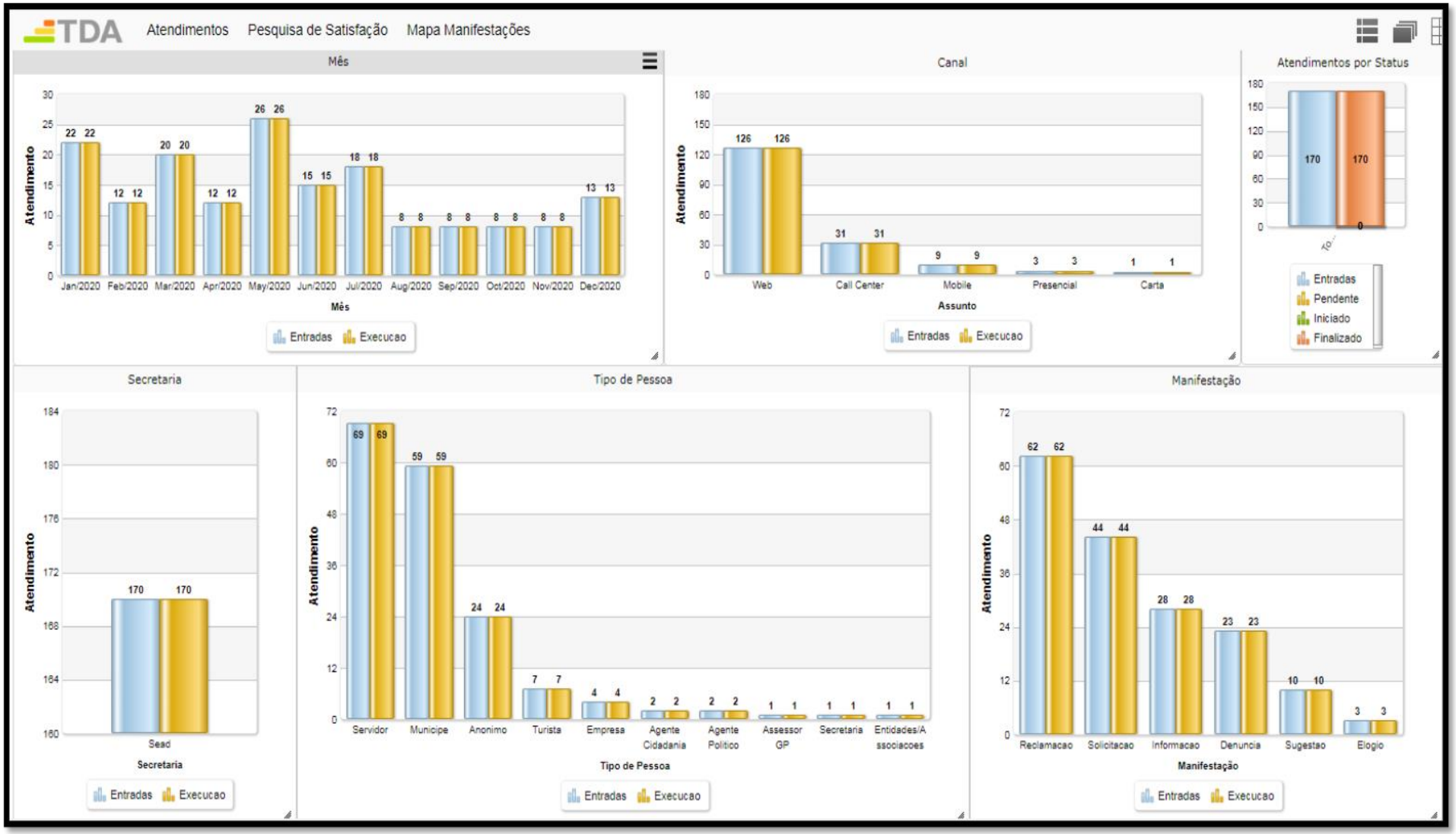
SECRETARIA DE TRANSPORTE


TDA
Atendimentos
Pesquisa de Satisfação
Mapa Manifestações
Mês
Atendimento
Jan/2020 28 28
Feb/2020 24 24
Mar/2020 35 35
Apr/2020 9 9
May/2020 25 25
Jun/2020 13 13
Jul/2020 13 13
Aug/2020 18 18
Sep/2020 9 9
Oct/2020 23 22
Nov/2020 6 6
Dec/2020 14 14
Mês
Entradas
Execucao
Canal
Atendimento
Web 123 122
Call Center 56 56
Mobile 29 29
E mail 4 4
Presencial 3 3
Telefone 2 2
Assunto
Entradas
Execucao
Atendimentos por Status
217
216
Entradas
Pendente
Iniciado
Finalizado
Secretaria
Atendimento
Setransp 217 216
Secretaria
Entradas
Execucao
Tipo de Pessoa
Atendimento
Municipe 137 137
Anonimo 27 27
Agente Politico 16 16
Empresa 10 9
Servidor 10 10
Turista 6 6
Assessor GP 5 5
Agente Cidadania 3 3
Entidades/Associacoes 3 3
Tipo de Pessoa
Entradas
Execucao
Manifestação
Atendimento
Reclamacao 90 90
Solicitacao 50 49
Denuncia 50 50
Sugestao 12 12
Informacao 12 12
Elogio 3 3
Manifestação
Entradas
Execucao

TDA
Atendimentos
Pesquisa de Satisfação
Mapa Manifestações
Bairro
Atendimento
Mirim 29 29
Sitio do Campo 28 28
Boqueirao 25 25
Caicara 16 16
Guilhermina 12 11
Canto do Forte 11 11
Samambaia 10 10
Esmeralda 8 8
Real 8 8
Maracana 7 7
Aviacao 7 7
Ribeiropolis 7 7
Antartica 7 7
Gloria 6 6
Solemar 5 5
Cidade da Crianca 4 4
Tupi 4 4
Vila Sonia 4 4
Quietude 3 3
Melvi 3 3
Nova Mirim 2 2
Tupiry 2 2
Florida 2 2
Princesa 2 2
Imperador 1 1
Andaraguá 1 1
Ocian 1 1
Anhanguera 1 1
Xixova 1 1
Bairro
Entradas
Execucao
Serviço (Top 10)
Atendimento
Transporte Coletivo (Onibus e Vans) 158 157
Mobilidade Urbana 20 20
Transportadores de Escolares 12 12
Transporte Escolar 10 10
Deficientes e Idosos 8 8
Transporte Rodoviario 3 3
Taxi 3 3
Taxistas e Prepostos 2 2
Fretamento 1 1
Serviço
Entradas
Execucao
Detalhamento Serviço (Top 10)
Atendimento
Ponto de Parada Instalacao. Cobertura. Mudanca. Retirada e Reparos 44 44
Operacionalidade de Linhas 30 30
Onibus Fiscalizacao. Vistoria. Controle e Baixa 24 23
Motorista Postura/Conduta 18 18
Estudos/Projetos 14 14
denuncia 12 12
Linhas Criacao. Alteracao. Extincao e Prolongamento 10 10
Denuncia 8 8
Horarios Alteracao. Criacao e Extincao 7 7
Informacoes 6 6
Detlhamento do Serviço
Entradas
Execucao

SEAD

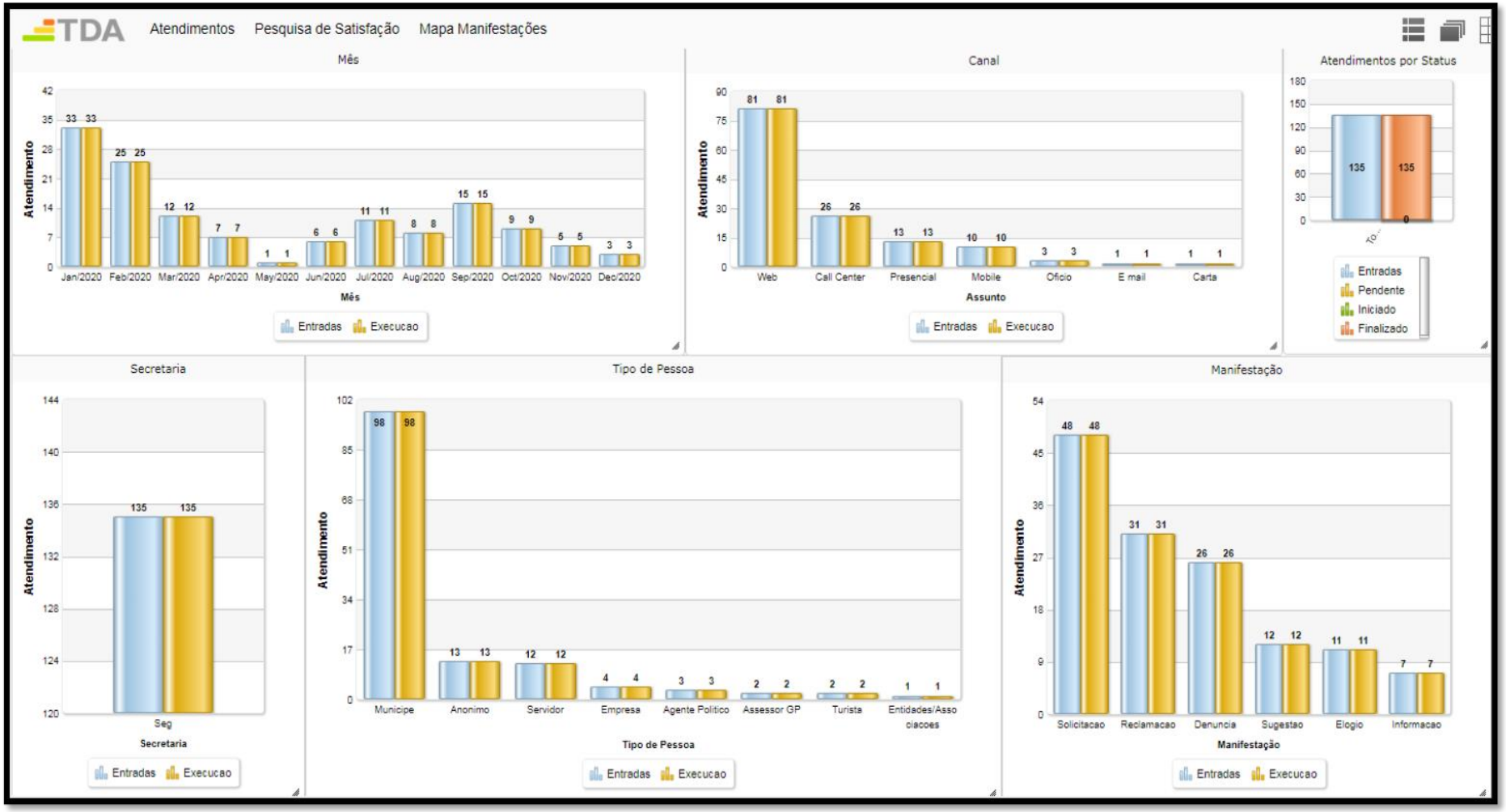
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO

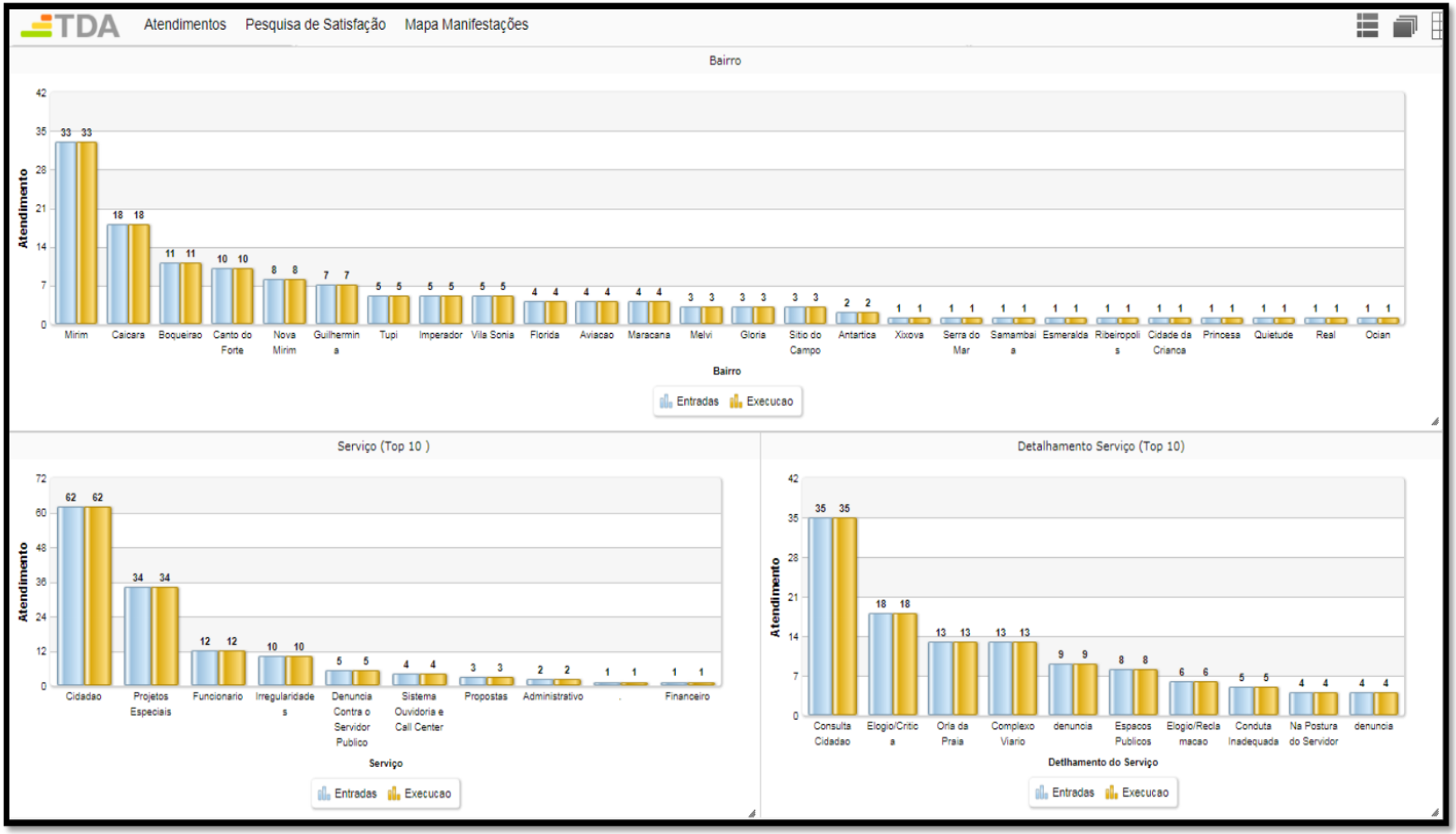

TDA
Atendimentos
Pesquisa de Satisfação
Mapa Manifestações
Mês
Atendimento
Jan/2020 Feb/2020 Mar/2020 Apr/2020 May/2020 Jun/2020 Jul/2020 Aug/2020 Sep/2020 Oct/2020 Nov/2020 Dec/2020
22 22 12 12 20 20 12 12 26 26 15 15 18 18 8 8 8 8 8 8 8 8 13 13
Mês
Entradas Execucao
Canal
Atendimento
126 126 31 31 9 9 3 3 1 1
Web Call Center Mobile Presencial Carta
Assunto
Entradas Execucao
Atendimentos por Status
170 170 0
Entradas
Pendente
Iniciado
Finalizado
Secretaria
Atendimento
170 170
Sead
Secretaria
Entradas Execucao
Tipo de Pessoa
Atendimento
69 69 59 59 24 24 7 7 4 4 2 2 2 2 1 1 1 1 1 1
Servidor Municipe Anonimo Turista Empresa Agente Cidadania Agente Politico Assessor GP Secretaria Entidades/Associacoes
Tipo de Pessoa
Entradas Execucao
Manifestação
Atendimento
62 62 44 44 28 28 23 23 10 10 3 3
Reclamacao Solicitacao Informacao Denuncia Sugestao Elogio
Manifestação
Entradas Execucao

TDA
Atendimentos
Pesquisa de Satisfação
Mapa Manifestações
Bairro
Atendimento
Mirim 69 69
Boqueirao 14 14
Guilhermina 6 6
Aviacao 6 6
Tupi 6 6
Caicara 6 6
Nova Mirim 6 6
Sitio do Campo 6 6
Vila Sonia 5 5
Ribeiropolis 5 5
Samambaia 4 4
Maracana 4 4
Imperador 3 3
Andaragua 3 3
Real 3 3
Florida 3 3
Ocian 3 3
Canto do Forte 3 3
Anhanguera 3 3
Tupiry 3 3
Antartica 2 2
Quietude 2 2
Esmeralda 2 2
Melvi 2 2
Cidade da Crianca 1 1
Entradas
Execucao
Serviço (Top 10)
Funcionario 37 37
Medicina do Trabalho 34 34
Concursos Publicos 33 33
Beneficios 21 21
Camera de Monitoramento 12 12
* 11 11
Proprio/Equipamento 6 6
Estagiario/Patrulheiro 4 4
Cadastro de Fornecedores 3 3
Atos Oficiais 3 3
Serviço
Detalhamento Serviço (Top 10)
Informacoes 21 21
Convocacao 19 19
Postura 15 15
Atestado Medico 14 14
Diversos 14 14
Insatisfacao 11 11
Informacao 11 11
Pericia Medica 8 8
Informacao 8 8
Vigencia 6 6
Detlhamento do Serviço

SEG

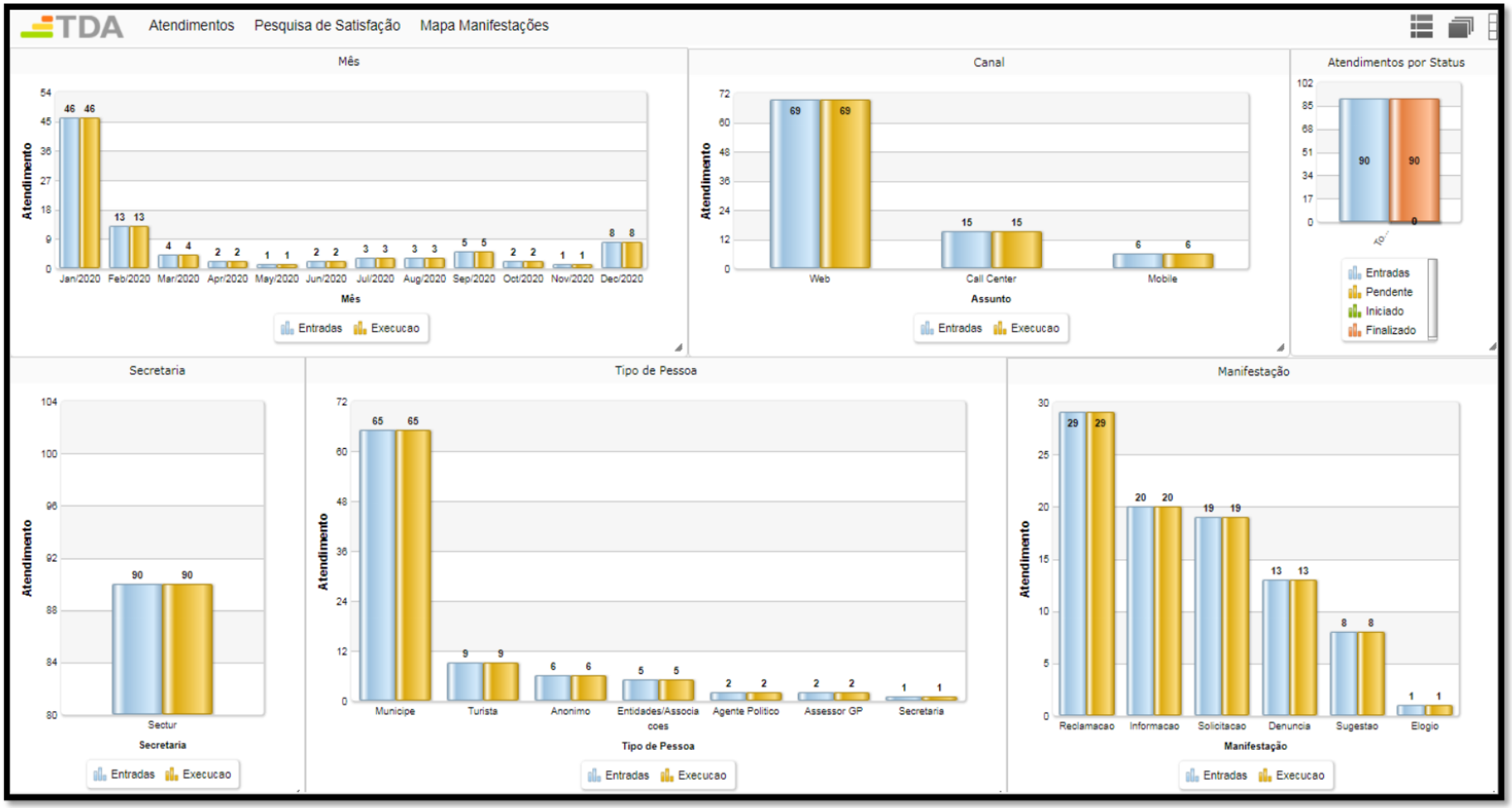
SECRETARIA DE GOVERNO

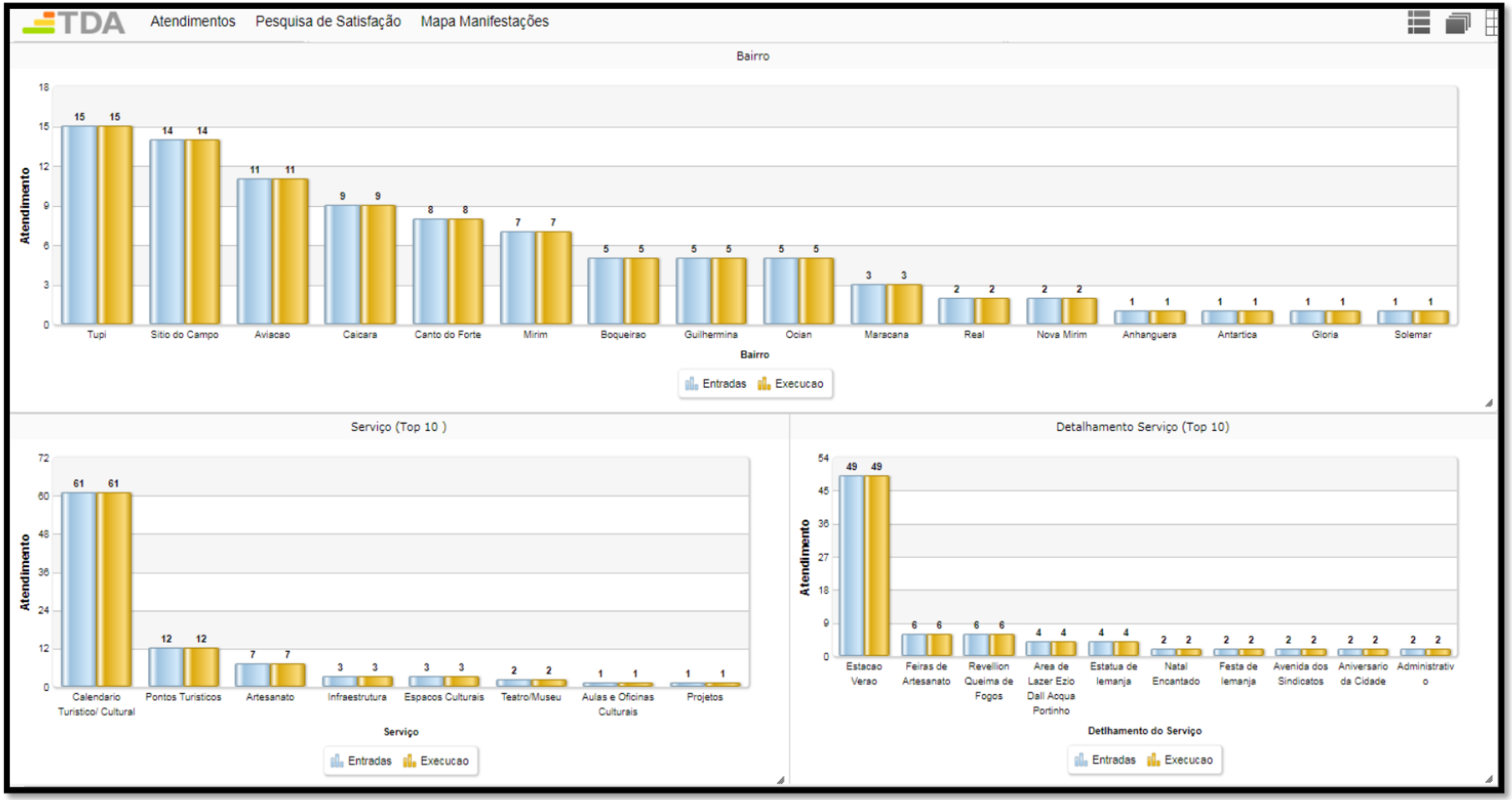

TDA
Atendimentos
Pesquisa de Satisfação
Mapa Manifestações
Mês
Atendimento
Jan/2020 Feb/2020 Mar/2020 Apr/2020 May/2020 Jun/2020 Jul/2020 Aug/2020 Sep/2020 Oct/2020 Nov/2020 Dec/2020
Mês
Entradas Execucao
Canal
Atendimento
Web Call Center Presencial Mobile Oficio E mail Carta
Assunto
Entradas Execucao
Atendimentos por Status
Entradas
Pendente
Iniciado
Finalizado
Secretaria
Atendimento
Seg
Secretaria
Entradas Execucao
Tipo de Pessoa
Atendimento
Municipe Anonimo Servidor Empresa Agente Politico Assessor GP Turista Entidades/Associacoes
Tipo de Pessoa
Entradas Execucao
Manifestação
Atendimento
Solicitacao Reclamacao Denuncia Sugestao Elogio Informacao
Manifestação
Entradas Execucao


TDA
Atendimentos
Pesquisa de Satisfação
Mapa Manifestações
Bairro
Atendimento
Mirim
Caicara
Boqueirao
Canto do Forte
Nova Mirim
Guilherminia
Tupi
Imperador
Vila Sonia
Florida
Aviacao
Maracana
Melvi
Gloria
Sitio do Campo
Antartica
Xixova
Serra do Mar
Samambaia
Esmeralda
Ribeiropolis
Cidade da Crianca
Princesa
Quietude
Real
Ocian
Entradas
Execucao
Serviço (Top 10)
Cidadao
Projetos Especiais
Funcionario
Irregularidades
Denuncia Contra o Servidor Publico
Sistema Ouvidoria e Call Center
Propostas
Administrativo
Financeiro
Serviço
Detalhamento Serviço (Top 10)
Consulta Cidadao
Elogio/Critica
Orla da Praia
Complexo Viario
denuncia
Espacos Publicos
Elogio/Reclamacao
Conduta Inadequada
Na Postura do Servidor
denuncia
Detlhamento do Serviço

SECTUR

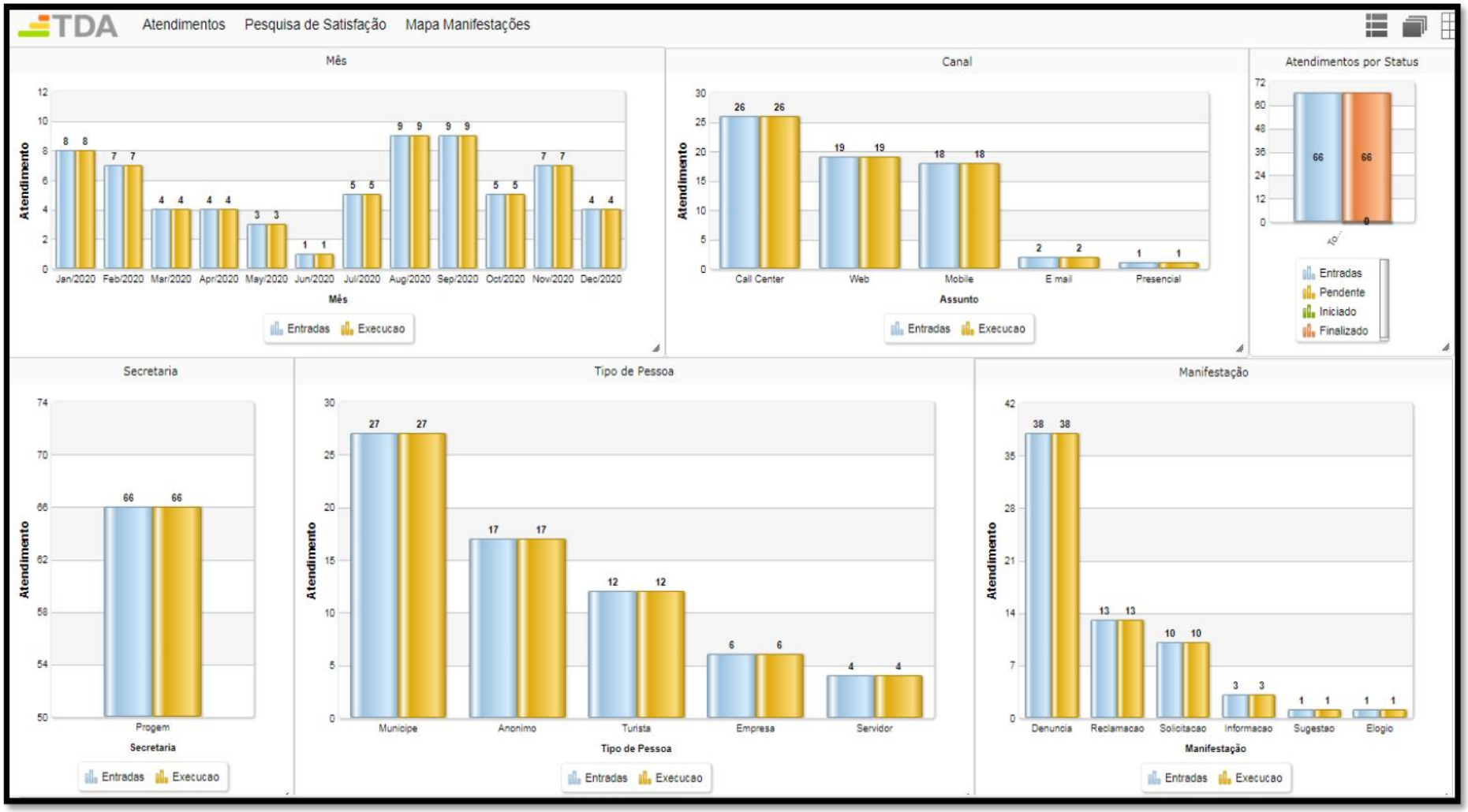
SECRETARIA DE CULTURA E TURISMO


TDA
Atendimentos
Pesquisa de Satisfação
Mapa Manifestações
Mês
Atendimento
Jan/2020 Feb/2020 Mar/2020 Apr/2020 May/2020 Jun/2020 Jul/2020 Aug/2020 Sep/2020 Oct/2020 Nov/2020 Dec/2020
Mês
Entradas Execucao
Canal
Web Call Center Mobile
Assunto
Atendimentos por Status
Entradas
Pendente
Iniciado
Finalizado
Secretaria
Sectur
Secretaria
Tipo de Pessoa
Municipe Turista Anonimo Entidades/Associacoes Agente Politico Assessor GP Secretaria
Manifestação
Reclamacao Informacao Solicitacao Denuncia Sugestao Elogio


TDA
Atendimentos
Pesquisa de Satisfação
Mapa Manifestações
Bairro
Atendimento
Tupi
Sitio do Campo
Aviacao
Caicara
Canto do Forte
Mirim
Boqueirao
Guilhermina
Ocian
Maracana
Real
Nova Mirim
Anhanguera
Antartica
Gloria
Solemar
Bairro
Entradas
Execucao
Serviço (Top 10)
Calendario Turistico/ Cultural
Pontos Turisticos
Artesanato
Infraestrutura
Espacos Culturais
Teatro/Museu
Aulas e Oficinas Culturais
Projetos
Serviço
Detalhamento Serviço (Top 10)
Estacao Verao
Feiras de Artesanato
Revellion Queima de Fogos
Area de Lazer Ezio Dall Acqua Portinho
Estatua de Iemanja
Natal Encantado
Festa de Iemanja
Avenida dos Sindicatos
Aniversario da Cidade
Administrativo
Detlhamento do Serviço

PROGEM

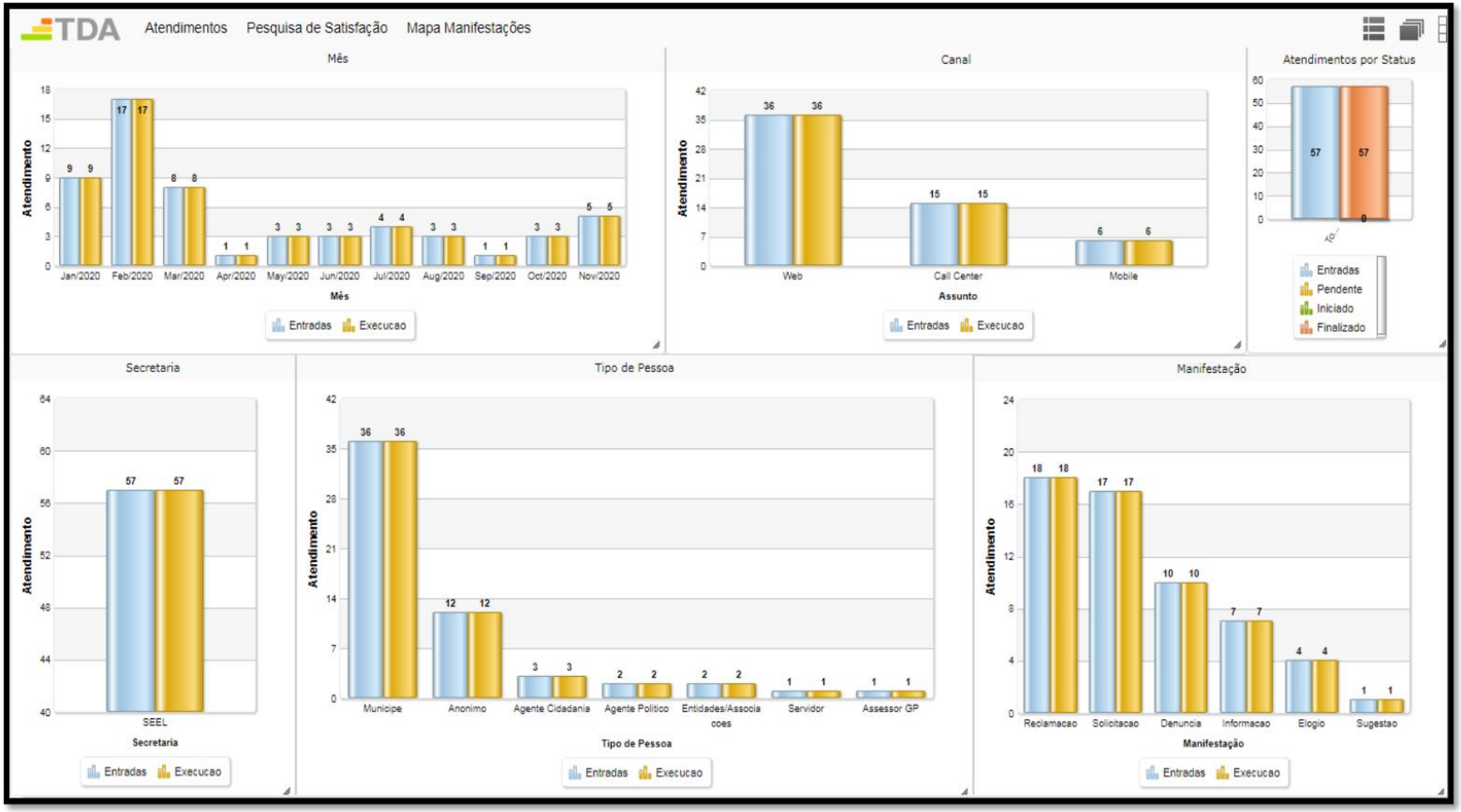
PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

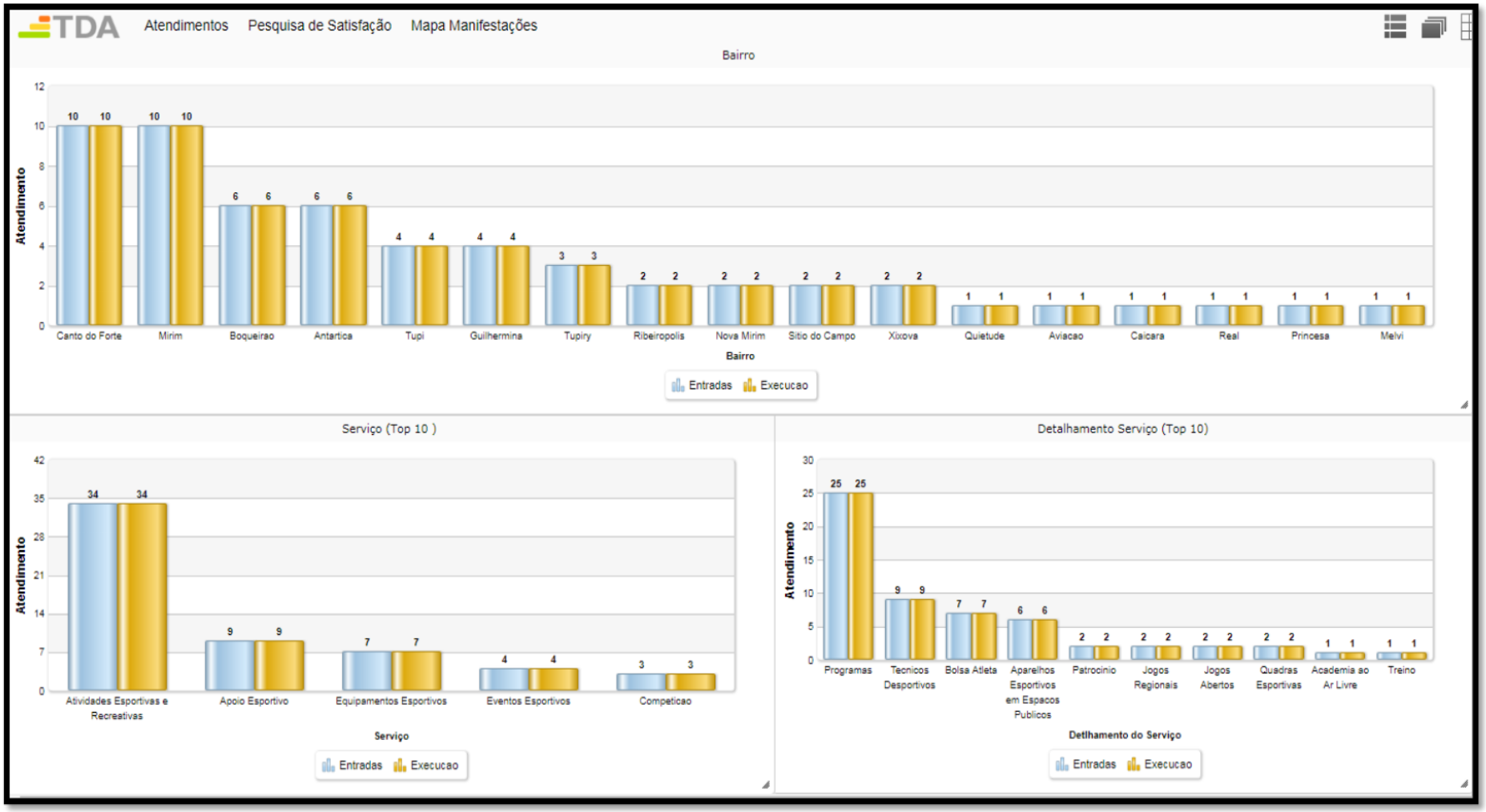

TDA
Atendimentos
Pesquisa de Satisfação
Mapa Manifestações
Mês
Atendimento
Jan/2020 Feb/2020 Mar/2020 Apr/2020 May/2020 Jun/2020 Jul/2020 Aug/2020 Sep/2020 Oct/2020 Nov/2020 Dec/2020
Mês
Entradas Execucao
Canal
Call Center Web Mobile E mail Presencial
Assunto
Entradas Execucao
Atendimentos por Status
Entradas
Pendente
Iniciado
Finalizado
Secretaria
Progem
Secretaria
Entradas Execucao
Tipo de Pessoa
Municipe Anonimo Turista Empresa Servidor
Tipo de Pessoa
Entradas Execucao
Manifestação
Denuncia Reclamacao Solicitacao Informacao Sugestao Elogio
Manifestação
Entradas Execucao

TDA
Atendimentos
Pesquisa de Satisfação
Mapa Manifestações
Bairro
Atendimento
Ocian
Guilhermina
Caicara
Canto do Forte
Boqueirao
Tupi
Gloria
Mirim
Antartica
Maracana
Nova Mirim
Tupiry
Aviacao
Real
Princesa
Melvi
Samambaia
Sitio do Campo
Xixova
Anhanguera
Entradas
Execucao
Serviço (Top 10)
PROCON
Juridico
Serviço
Detalhamento Serviço (Top 10)
Comercio
Consulta
Ambulante Praia
Postura Servidor
Atendimento do Setor
Lojas virtuais
Detlhamento do Serviço

SEEL

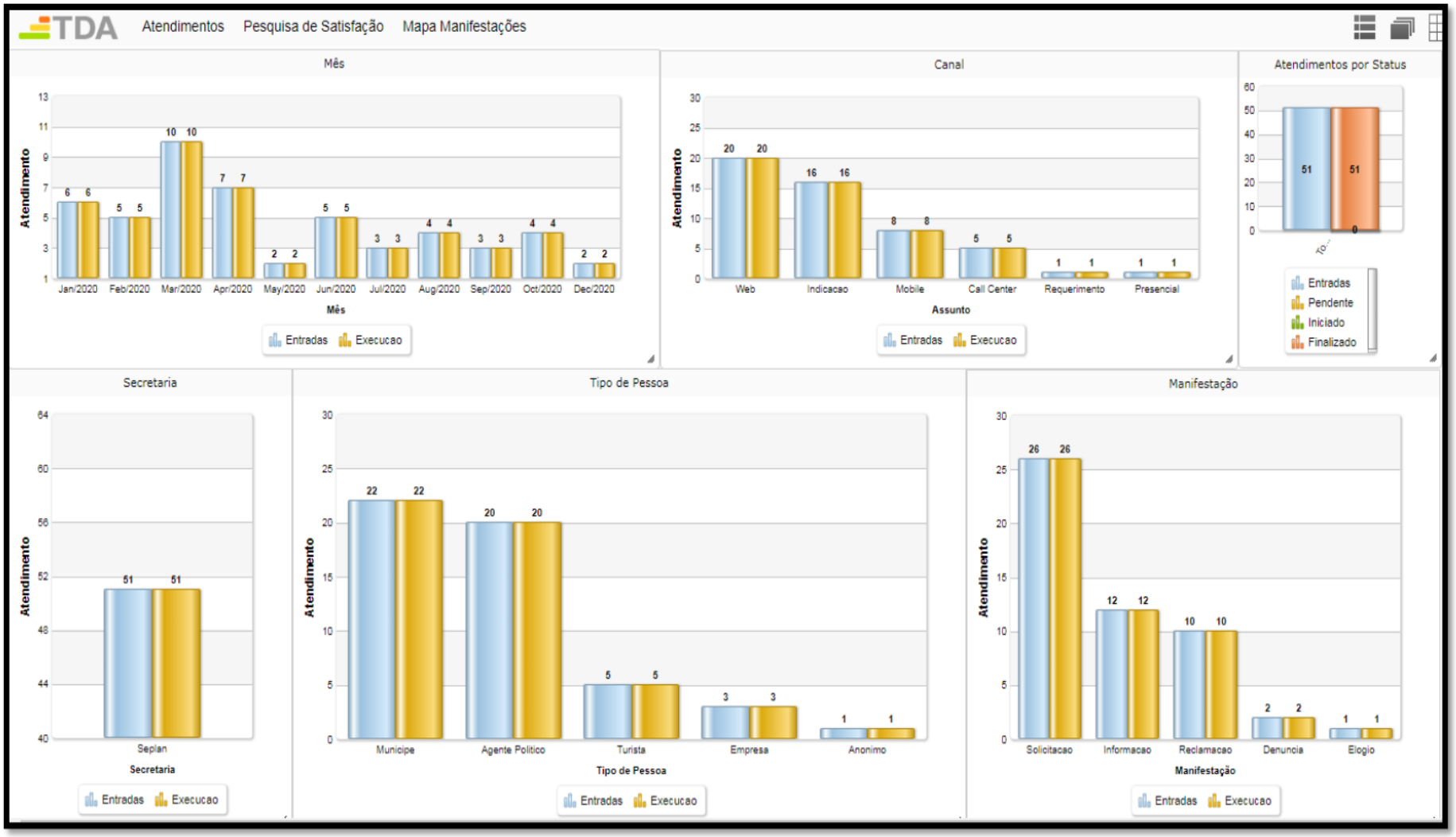
SECRETARIA DE ESPORTE E LAZER

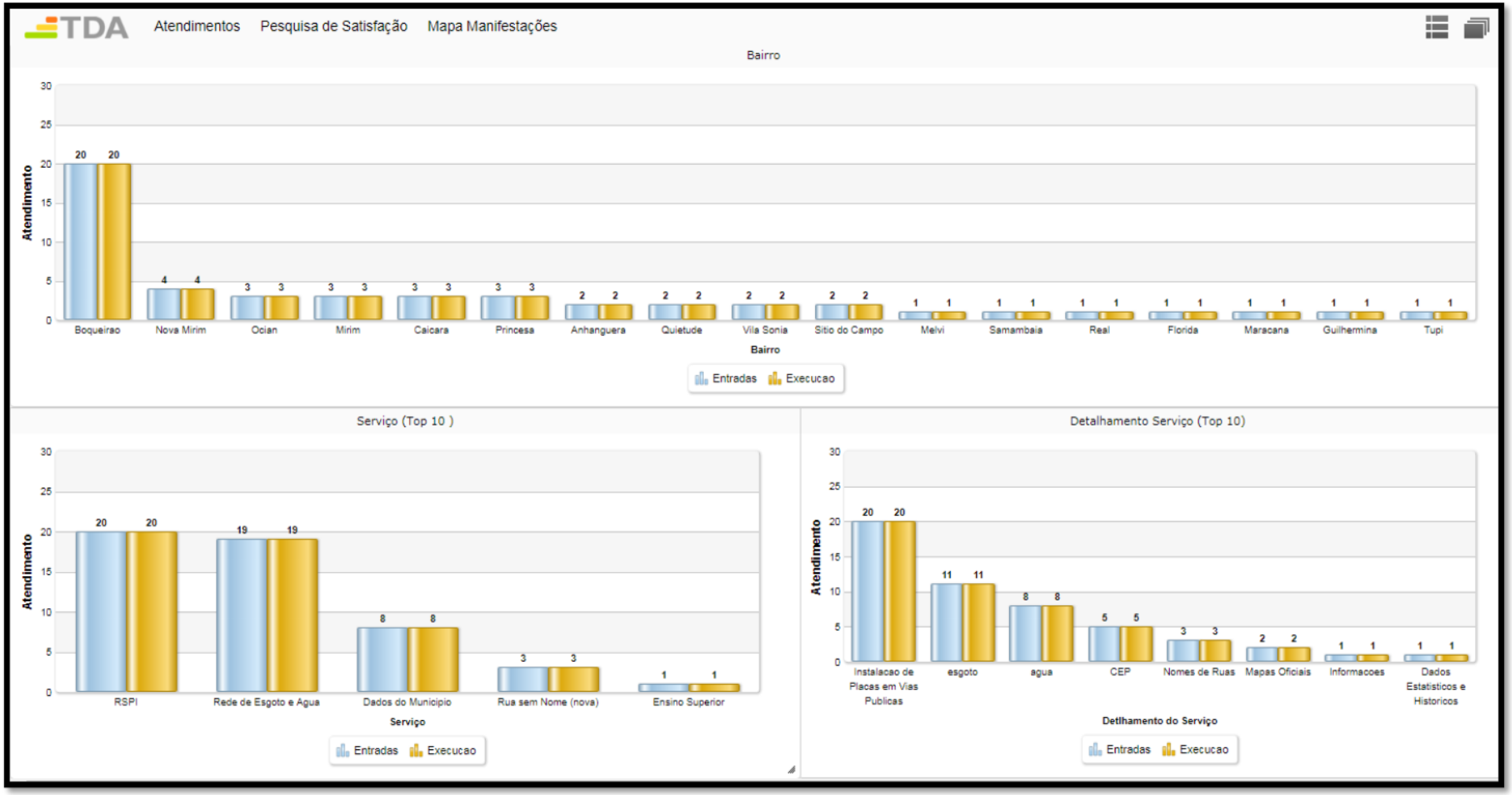

TDA
Atendimentos
Pesquisa de Satisfação
Mapa Manifestações
Mês
Atendimento
Jan/2020
Feb/2020
Mar/2020
Apr/2020
May/2020
Jun/2020
Jul/2020
Aug/2020
Sep/2020
Oct/2020
Nov/2020
Mês
Entradas
Execucao
Canal
Web
Call Center
Mobile
Assunto
Atendimentos por Status
Entradas
Pendente
Iniciado
Finalizado
Secretaria
SEEL
Secretaria
Tipo de Pessoa
Municipe
Anonimo
Agente Cidadania
Agente Politico
Entidades/Associacoes
Servidor
Assessor GP
Manifestação
Reclamacao
Solicitacao
Denuncia
Informacao
Elogio
Sugestao


TDA
Atendimentos
Pesquisa de Satisfação
Mapa Manifestações
Bairro
Atendimento
Canto do Forte
Mirim
Boqueirao
Antartica
Tupi
Guilhermina
Tupiry
Ribeiropolis
Nova Mirim
Sitio do Campo
Xixova
Quietude
Aviacao
Caicara
Real
Princesa
Melvi
Bairro
Entradas
Execucao
Serviço (Top 10)
Atividades Esportivas e Recreativas
Apoio Esportivo
Equipamentos Esportivos
Eventos Esportivos
Competicao
Serviço
Detalhamento Serviço (Top 10)
Programas
Tecnicos Desportivos
Bolsa Atleta
Aparelhos Esportivos em Espacos Publicos
Patrocinio
Jogos Regionais
Jogos Abertos
Quadras Esportivas
Academia ao Ar Livre
Treino
Detlhamento do Serviço

SEPLAN

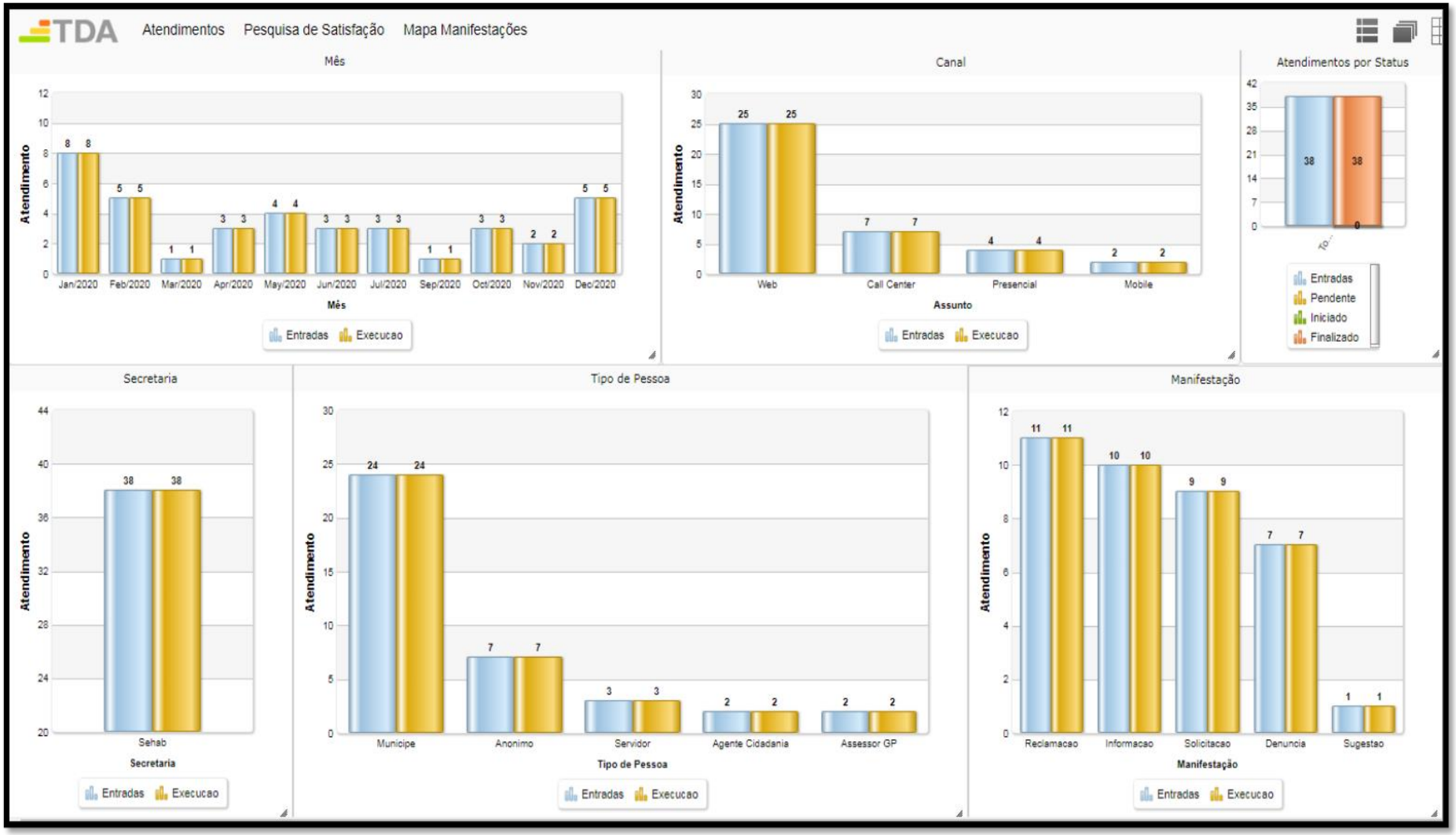
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO


TDA
Atendimentos
Pesquisa de Satisfação
Mapa Manifestações
Mês
Atendimento
Jan/2020 Feb/2020 Mar/2020 Apr/2020 May/2020 Jun/2020 Jul/2020 Aug/2020 Sep/2020 Oct/2020 Dec/2020
Mês
Entradas Execucao
Canal
Web Indicacao Mobile Call Center Requerimento Presencial
Assunto
Atendimentos por Status
Entradas
Pendente
Iniciado
Finalizado
Secretaria
Seplan
Tipo de Pessoa
Municipe Agente Politico Turista Empresa Anonimo
Manifestação
Solicitacao Informacao Reclamacao Denuncia Elogio


TDA
Atendimentos
Pesquisa de Satisfação
Mapa Manifestações
Bairro
Atendimento
Boqueirao
Nova Mirim
Ocian
Mirim
Caicara
Princesa
Anhanguera
Quietude
Vila Sonia
Sitio do Campo
Melvi
Samambaia
Real
Florida
Maracana
Guilhermina
Tupi
Entradas
Execucao
Serviço (Top 10)
RSPI
Rede de Esgoto e Agua
Dados do Municipio
Rua sem Nome (nova)
Ensino Superior
Serviço
Detalhamento Serviço (Top 10)
Instalacao de Placas em Vias Publicas
esgoto
agua
CEP
Nomes de Ruas
Mapas Oficiais
Informacoes
Dados Estatisticos e Historicos
Detlhamento do Serviço

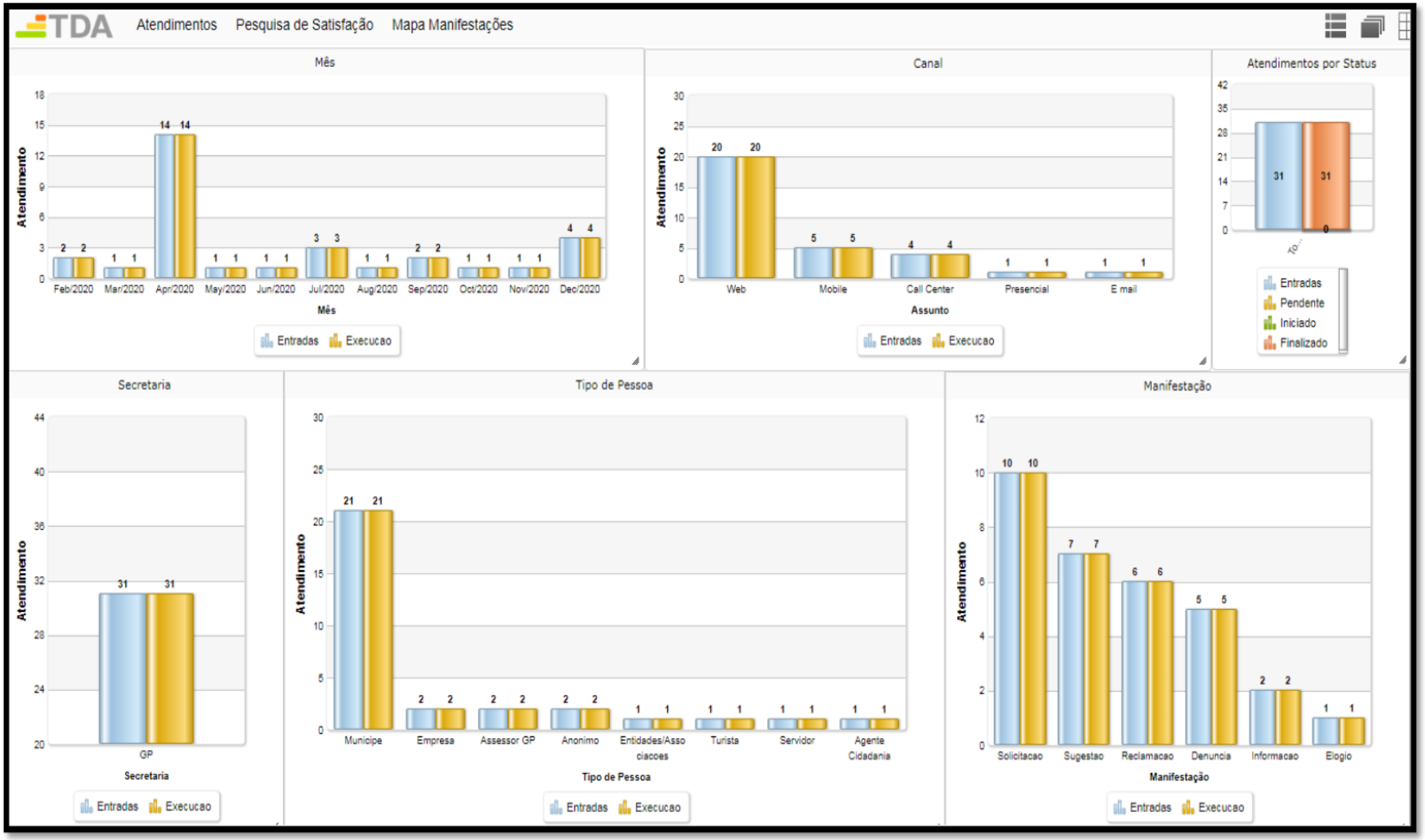
SEHAB

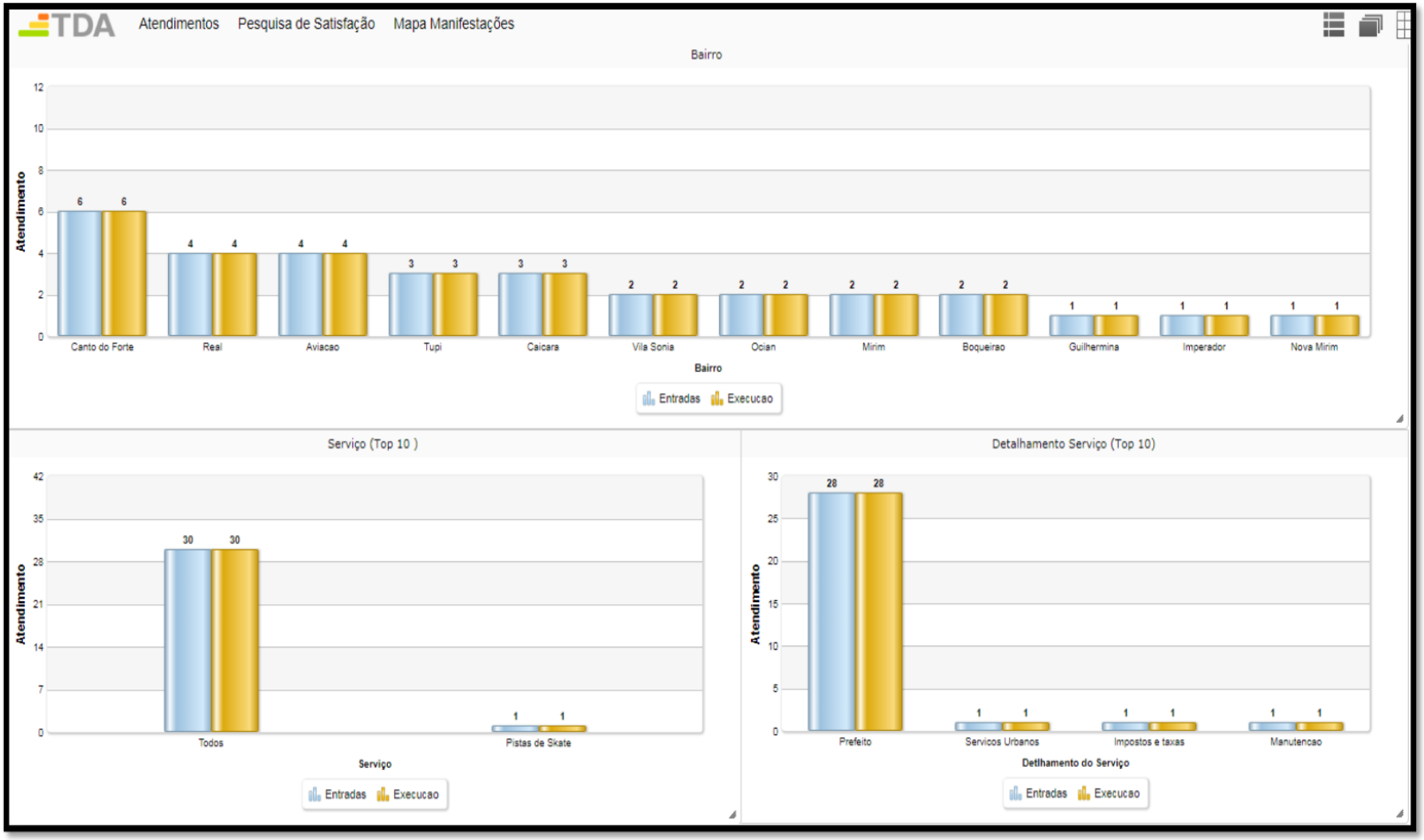
SECRETARIA DE HABITAÇÃO


TDA
Atendimentos
Pesquisa de Satisfação
Mapa Manifestações
Mês
Atendimento
Jan/2020 Feb/2020 Mar/2020 Apr/2020 May/2020 Jun/2020 Jul/2020 Sep/2020 Oct/2020 Nov/2020 Dec/2020
Mês
Entradas Execucao
Canal
Web Call Center Presencial Mobile
Assunto
Atendimentos por Status
Entradas
Pendente
Iniciado
Finalizado
Secretaria
Sehab
Secretaria
Tipo de Pessoa
Municipe Anonimo Servidor Agente Cidadania Assessor GP
Manifestação
Reclamacao Informacao Solicitacao Denuncia Sugestao

TDA
Atendimentos
Pesquisa de Satisfação
Mapa Manifestações
Bairro
Atendimento
Sitio do Campo
Anhanguera
Antartica
Canto do Forte
Melvi
Ribeiropolis
Mirim
Imperador
Vila Sonia
Gloria
Tupiry
Boqueirao
Ocian
Nova Mirim
Samambaia
Esmeralda
Bairro
Entradas
Execucao
Serviço (Top 10)
Conjuntos Habitacionais
Programas Habitacionais
Regularizacao Fundiaria
Atendimento
Serviço
Detalhamento Serviço (Top 10)
Informacoes
Minha Casa Minha Vida
Nucleos a serem Regularizados
mau atendimento
Servico Social Habitacao
Detlhamento do Serviço

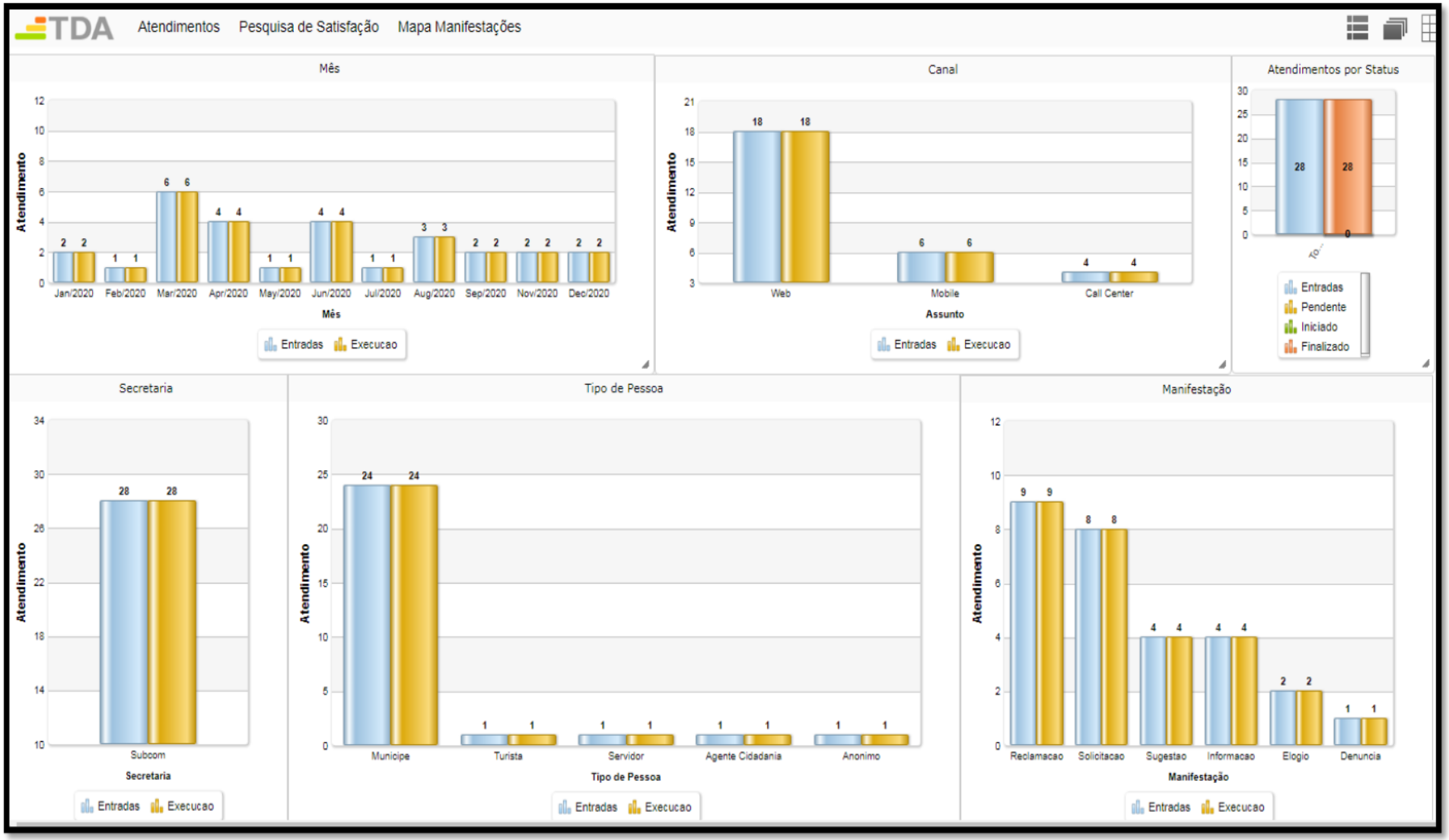
GP
GABINETE DO PREFEITO

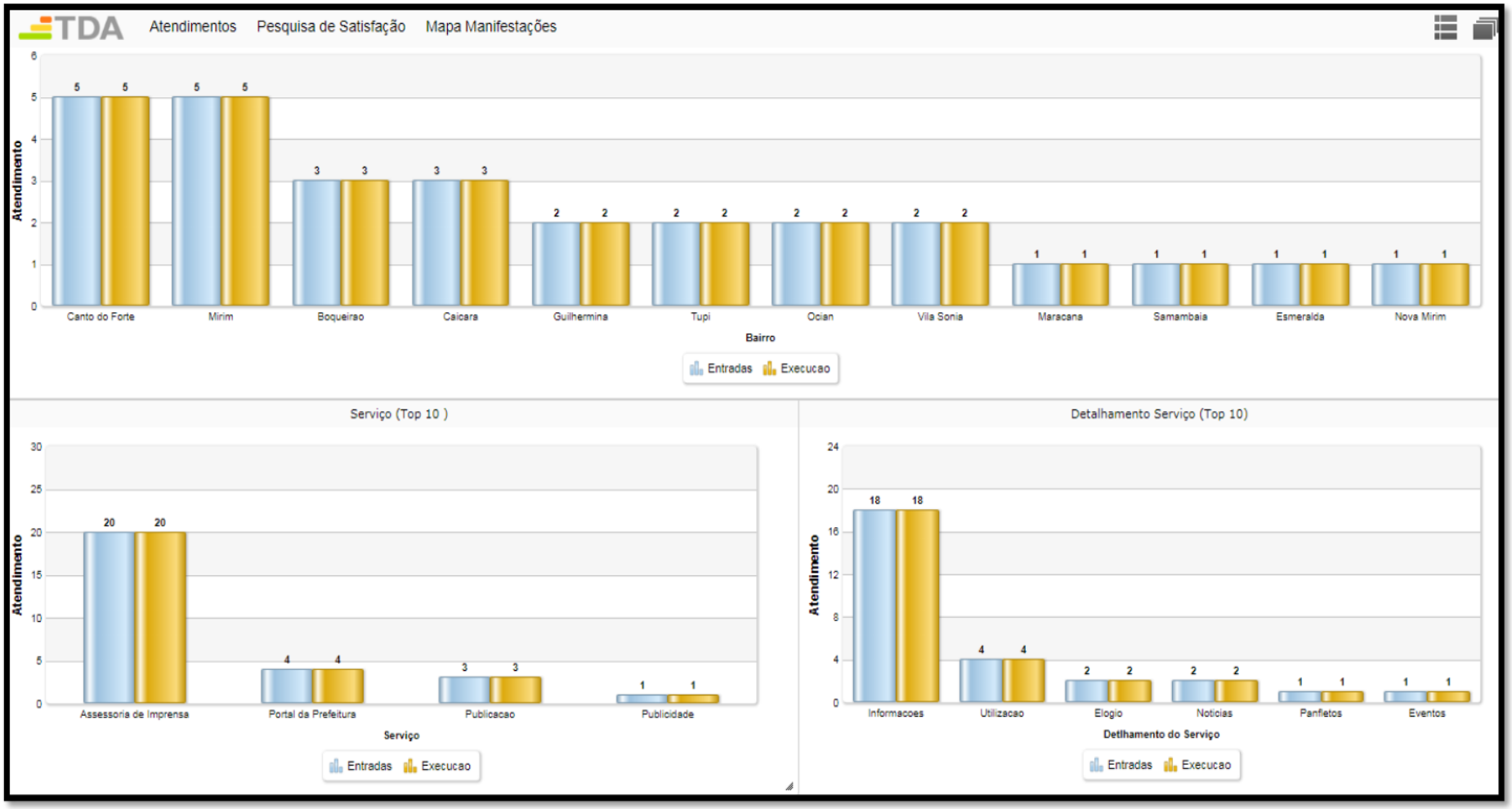

TDA
Atendimentos
Pesquisa de Satisfação
Mapa Manifestações
Mês
Atendimento
Feb/2020
Mar/2020
Apr/2020
May/2020
Jun/2020
Jul/2020
Aug/2020
Sep/2020
Oct/2020
Nov/2020
Dec/2020
Mês
Entradas
Execucao
Canal
Web
Mobile
Call Center
Presencial
E mail
Assunto
Atendimentos por Status
Entradas
Pendente
Iniciado
Finalizado
Secretaria
GP
Secretaria
Tipo de Pessoa
Municipe
Empresa
Assessor GP
Anonimo
Entidades/Associacoes
Turista
Servidor
Agente Cidadania
Tipo de Pessoa
Manifestação
Solicitacao
Sugestao
Reclamacao
Denuncia
Informacao
Elogio
Manifestação


TDA
Atendimentos
Pesquisa de Satisfação
Mapa Manifestações
Bairro
Atendimento
Canto do Forte
Real
Aviacao
Tupi
Caicara
Vila Sonia
Ocian
Mirim
Boqueirao
Guilhermina
Imperador
Nova Mirim
Bairro
Entradas
Execucao
Serviço (Top 10)
Todos
Pistas de Skate
Serviço
Detalhamento Serviço (Top 10)
Prefeito
Servicos Urbanos
Impostos e taxas
Manutencao
Detlhamento do Serviço

SUBCOM

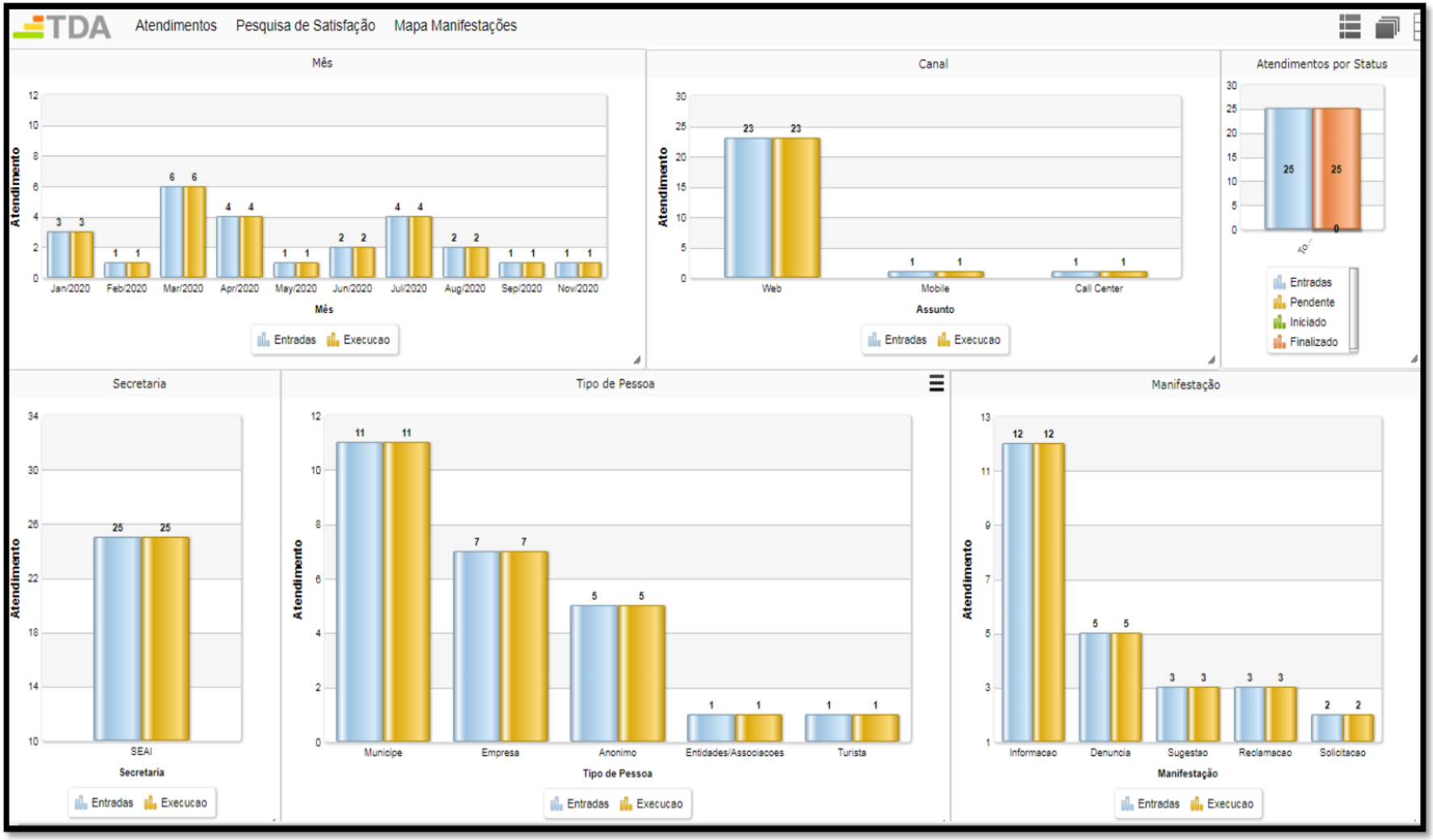
SUBSECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL

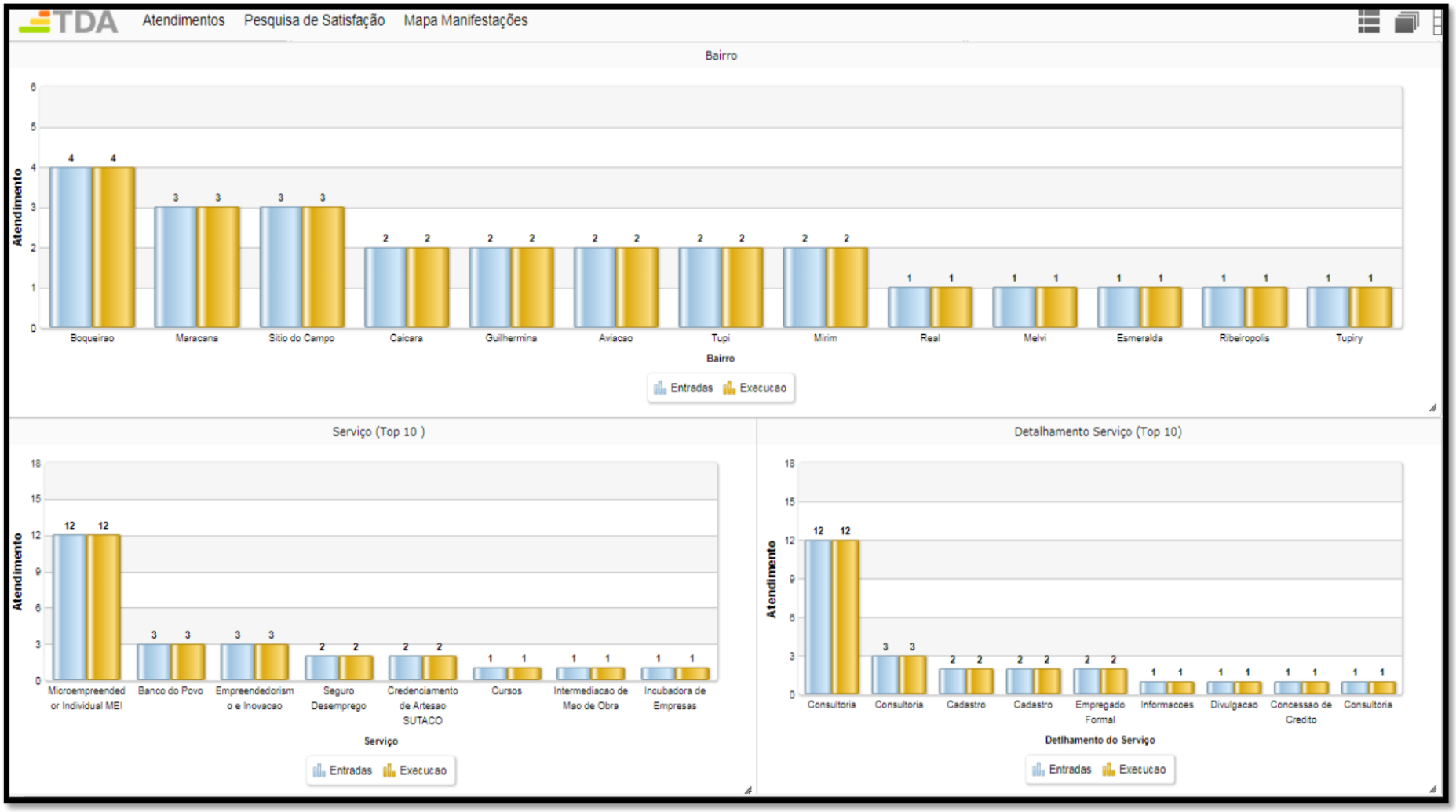

TDA
Atendimentos
Pesquisa de Satisfação
Mapa Manifestações
Mês
Atendimento
Jan/2020
Feb/2020
Mar/2020
Apr/2020
May/2020
Jun/2020
Jul/2020
Aug/2020
Sep/2020
Nov/2020
Dec/2020
Entradas
Execucao
Canal
Web
Mobile
Call Center
Assunto
Atendimentos por Status
Pendente
Iniciado
Finalizado
Secretaria
Subcom
Tipo de Pessoa
Municipe
Turista
Servidor
Agente Cidadania
Anonimo
Manifestação
Reclamacao
Solicitacao
Sugestao
Informacao
Elogio
Denuncia


TDA
Atendimentos
Pesquisa de Satisfação
Mapa Manifestações
Atendimento
Canto do Forte
Mirim
Boqueirao
Caicara
Guilhermina
Tupi
Ocian
Vila Sonia
Maracana
Samambaia
Esmeralda
Nova Mirim
Bairro
Entradas
Execucao
Serviço (Top 10)
Assessoria de Imprensa
Portal da Prefeitura
Publicacao
Publicidade
Serviço
Detalhamento Serviço (Top 10)
Informacoes
Utilizacao
Elogio
Noticias
Panfletos
Eventos
Detlhamento do Serviço

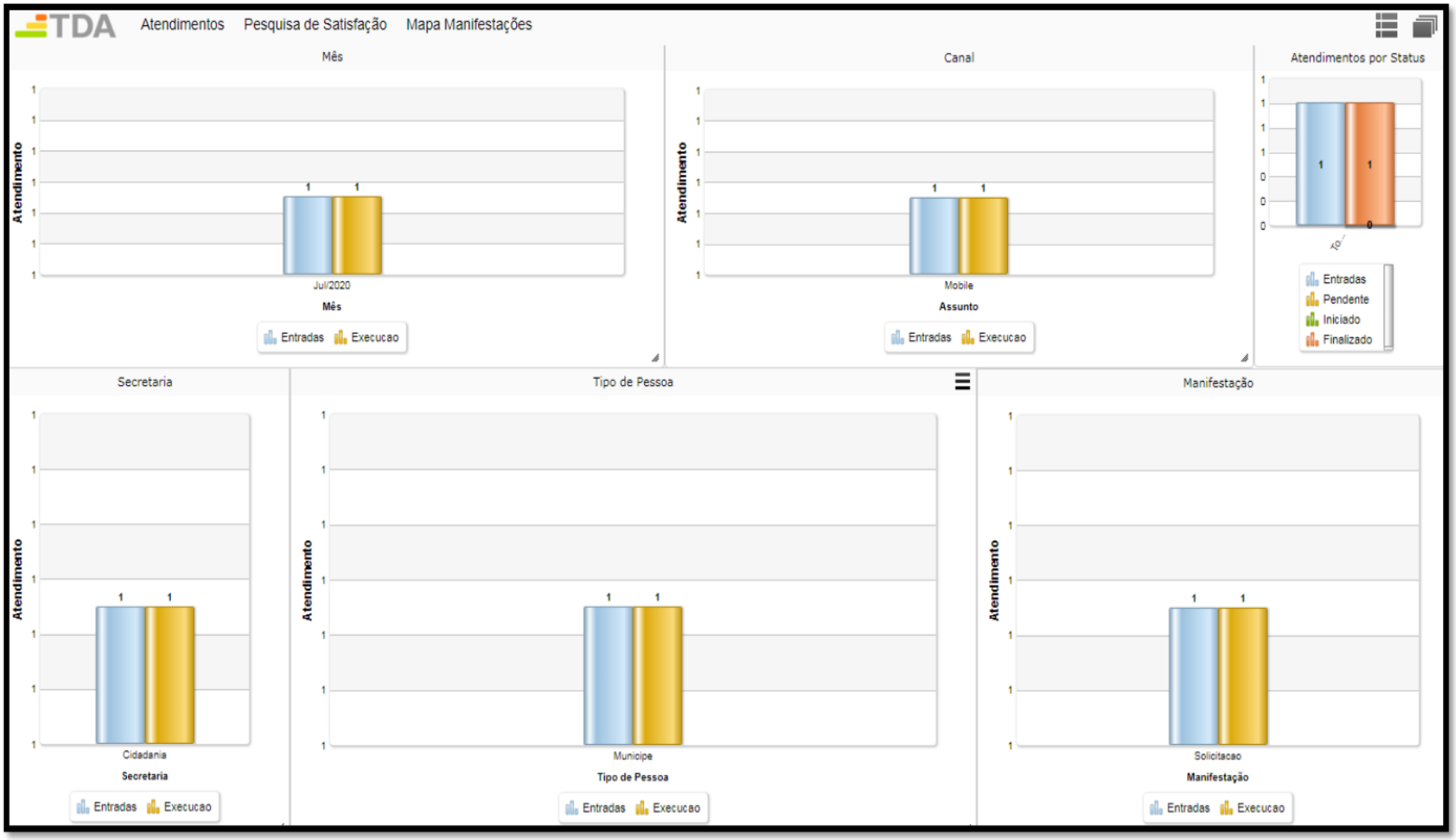
SEAI

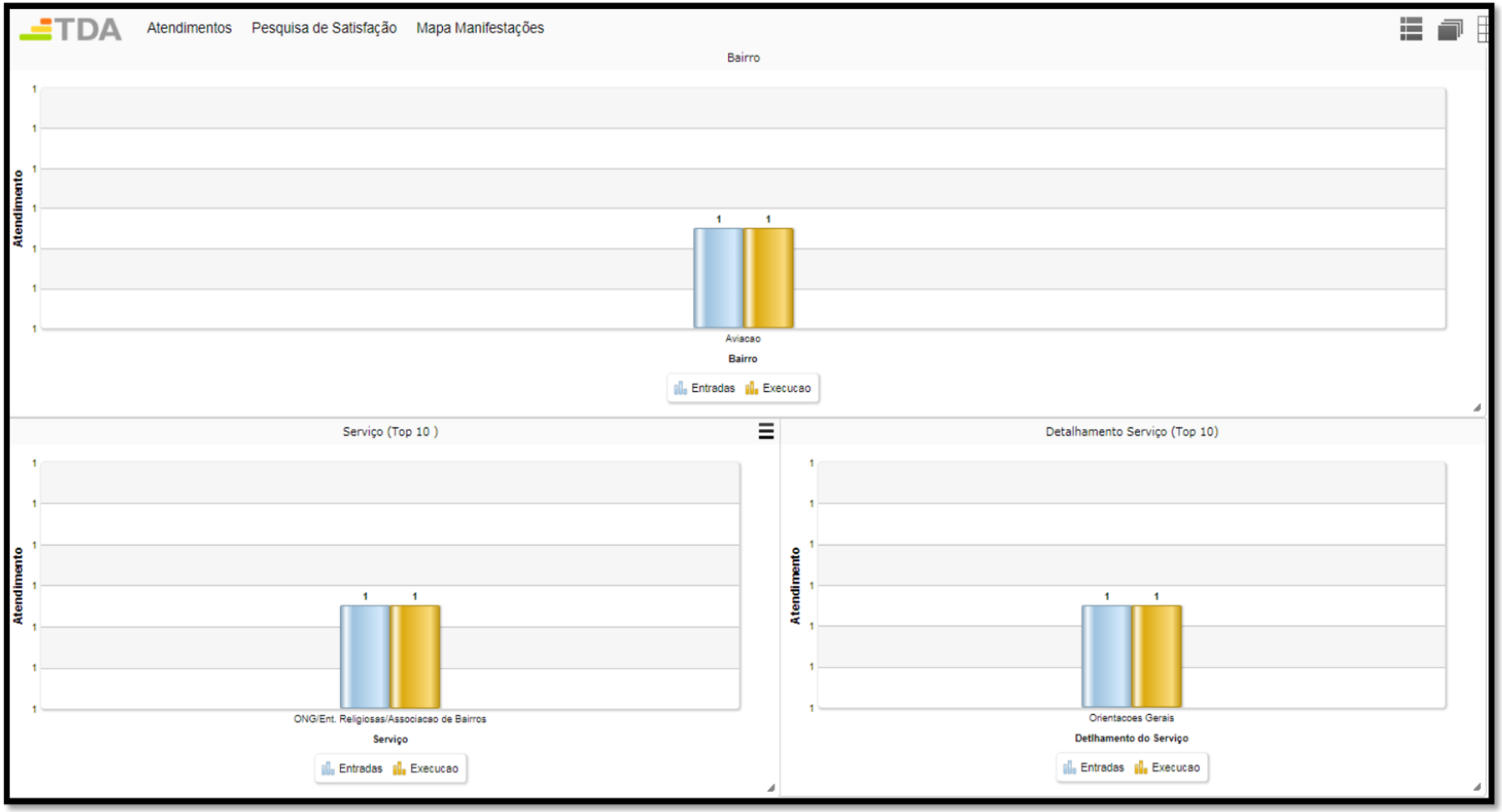
SECRETARIA DE ASSUNTOS INSTITUCIONAIS


TDA
Atendimentos
Pesquisa de Satisfação
Mapa Manifestações
Mês
Atendimento
Jan/2020
Feb/2020
Mar/2020
Apr/2020
May/2020
Jun/2020
Jul/2020
Aug/2020
Sep/2020
Nov/2020
Entradas
Execucao
Canal
Web
Mobile
Call Center
Assunto
Atendimentos por Status
Entradas
Pendente
Iniciado
Finalizado
Secretaria
SEAI
Tipo de Pessoa
Municipe
Empresa
Anonimo
Entidades/Associacoes
Turista
Manifestação
Informacao
Denuncia
Sugestao
Reclamacao
Solicitacao


TDA
Atendimentos
Pesquisa de Satisfação
Mapa Manifestações
Bairro
Atendimento
Boqueirao
Maracana
Sitio do Campo
Caicara
Guilhermina
Aviacao
Tupi
Mirim
Real
Melvi
Esmeralda
Ribeiropolis
Tupiry
Bairro
Entradas
Execucao
Serviço (Top 10)
Microempreendedor Individual MEI
Banco do Povo
Empreendedorismo e Inovacao
Seguro Desemprego
Credenciamento de Artesao SUTACO
Cursos
Intermediacao de Mao de Obra
Incubadora de Empresas
Serviço
Detalhamento Serviço (Top 10)
Consultoria
Consultoria
Cadastro
Cadastro
Empregado Formal
Informacoes
Divulgacao
Concessao de Credito
Consultoria
Detlhamento do Serviço

CIDADANIA
SUBSECRETARIA DE AÇÕES DE CIDADANIA


TDA
Atendimentos
Pesquisa de Satisfação
Mapa Manifestações
Mês
Atendimento
Jul/2020
Mês
Entradas
Execucao
Canal
Atendimento
Mobile
Assunto
Entradas
Execucao
Atendimentos por Status
Entradas
Pendente
Iniciado
Finalizado
Secretaria
Atendimento
Cidadania
Secretaria
Entradas
Execucao
Tipo de Pessoa
Atendimento
Municipe
Tipo de Pessoa
Entradas
Execucao
Manifestação
Atendimento
Solicitacao
Manifestação
Entradas
Execucao

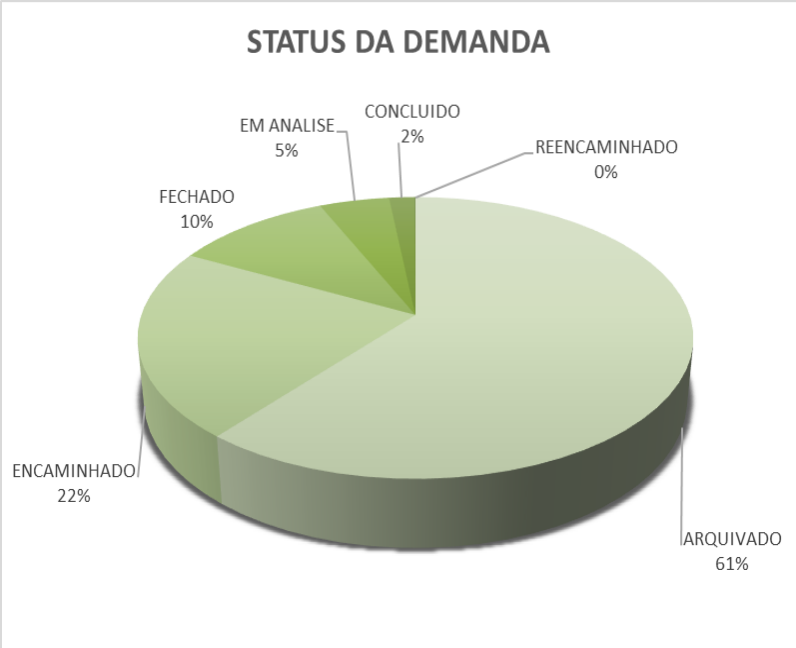

TDA
Atendimentos
Pesquisa de Satisfação
Mapa Manifestações
Bairro
Atendimento
1
Aviacao
Bairro
Entradas
Execucao
Serviço (Top 10)
ONG/Ent. Religiosas/Associacao de Bairros
Serviço
Detalhamento Serviço (Top 10)
Orientacoes Gerais
Detlhamento do Serviço

SESAP

SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA

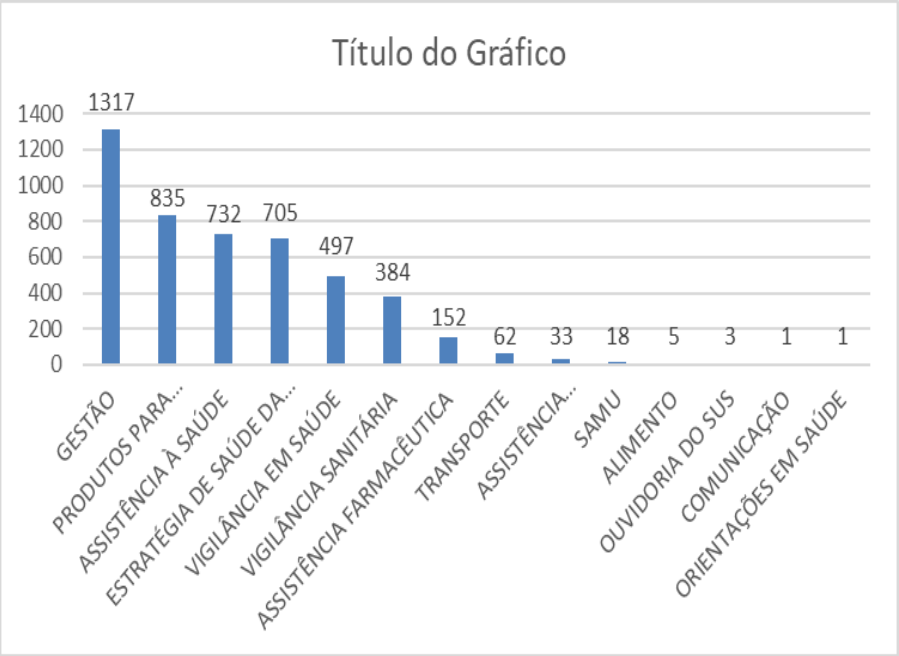
OUVIDORIA SUS

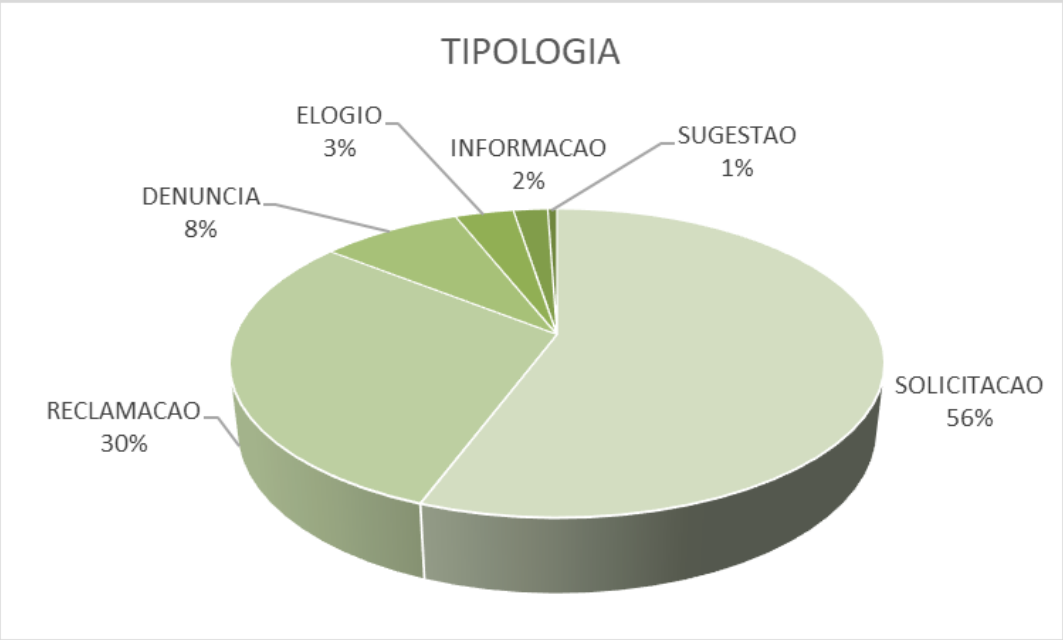
Levantamento referente ao período de janeiro a dezembro de 2020



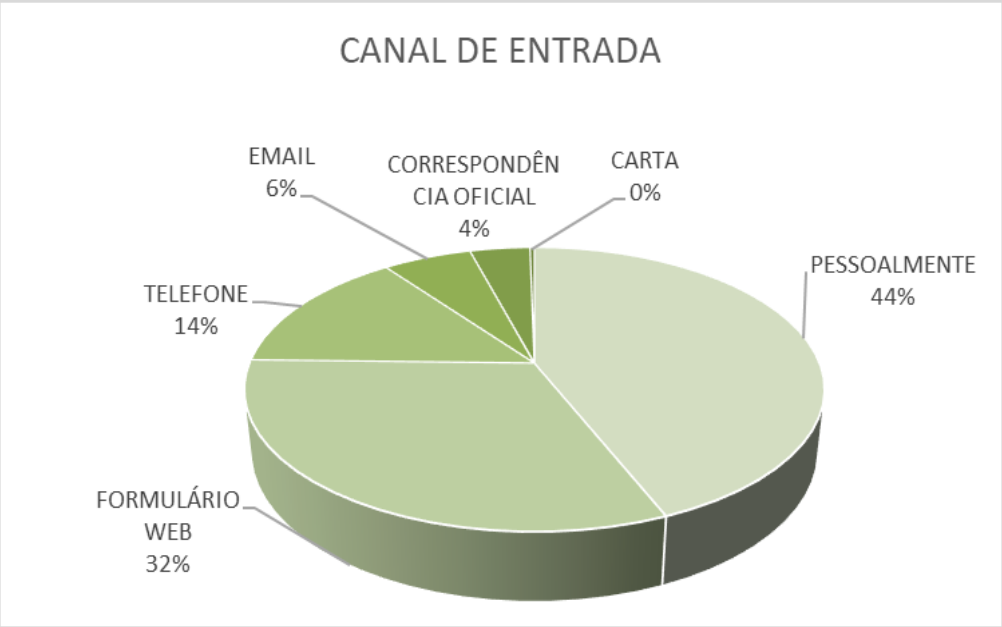
STATUS DA DEMANDA	Total
ARQUIVADO	2890
ENCAMINHADO	1035
FECHADO	509
EM ANALISE	226
CONCLUIDO	82
REENCAMINHADO	3
Total Geral	**4745**

SERVIÇOS MAIS ACIONADOS	Total
GESTÃO	1317
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	835
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	732
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	705
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	497
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	384
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	152
TRANSPORTE	62
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	33
SAMU	18
ALIMENTO	5
OUVIDORIA DO SUS	3
COMUNICAÇÃO	1
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	1
Total Geral	**4745**





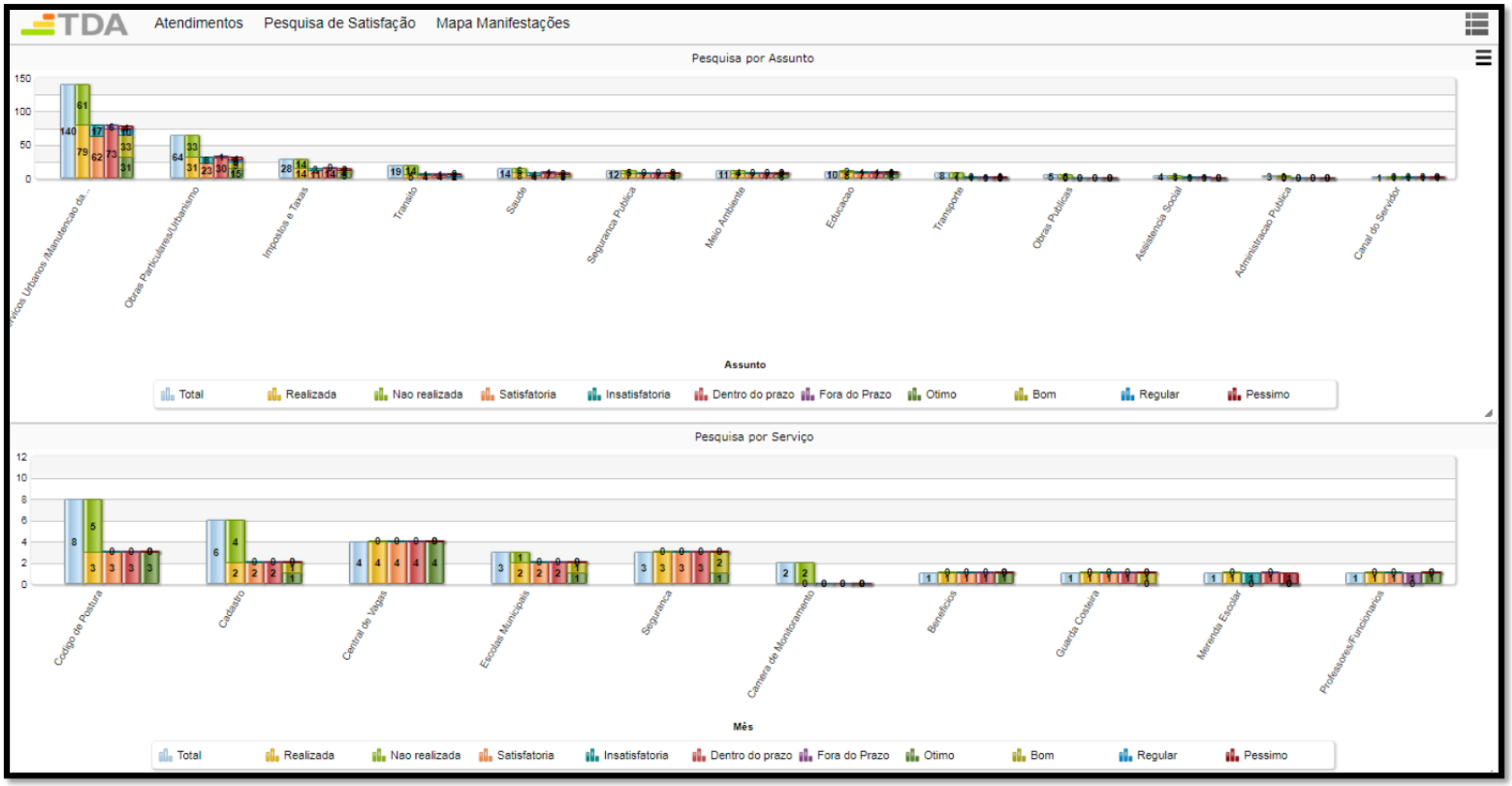
TIPOLOGIA	Total
SOLICITACAO	2643
RECLAMACAO	1421
DENUNCIA	395
ELOGIO	164
INFORMACAO	96
SUGESTAO	26
Total Geral	**4745**



CANAL DE ENTRADA	Total
PESSOALMENTE	2076
FORMULÁRIO WEB	1501
TELEFONE	684
EMAIL	280
CORRESPONDÊNCIA OFICIAL	190
CARTA	14
Total Geral	**4745**

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

* pesquisa tem como objetivo mostrar o nível de satisfação do cidadão em relação à execução do serviço público. Como não é obrigatória, pois cabe ao cidadão ter a iniciativa em avaliar ou não o serviço solicitado, os resultados apresentados podem não ser conclusivos pois a devolutiva foi realizada somente por uma minoria.



* A pesquisa tem como objetivo mostrar o nível de satisfação do cidadão em relação à execução do serviço público. Como não é obrigatória, pois cabe ao cidadão ter a iniciativa em avaliar ou não o serviço solicitado, os resultados apresentados podem não ser conclusivos pois a devolutiva foi realizada somente por uma minoria.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em consonância com o **Decreto Municipal nº6656 de 01 de abril de 2019** que fixa a atribuição da Ouvidoria da Estância Balneária de Praia Grande, o relatório da Ouvidoria, a partir desse documento, será anual e manterá as mesmas características dos dados apresentados nos relatórios semestrais disponibilizados até o presente momento.

O 14º Relatório Semestral, que compreende o período de **janeiro a dezembro de 2020**, apresenta um panorama das manifestações cadastradas no sistema. Nesse período registrou-se 33.278 manifestações, sendo que 86% das manifestações cadastradas foram finalizadas/executadas pelas Secretarias responsáveis.

Constatou-se que o Canal mais utilizado pelo cidadão, para cadastrar suas manifestações, foi o sistema via Web, sendo 15.359 manifestações registradas. Observa-se que por causa da pandemia, o atendimento da Central de Atendimento 162 foi reduzido , com relação ao horário de expediente, criando possibilidades do cidadão recorrer mais ao sistema via Web, que está disponível 24 horas, de 2ª- feira a domingo.

Ressaltamos que no ano de 2019 foram registradas 33.478 manifestações e no ano de 2020 33.278 manifestações. Concluímos que apesar da pandemia, 2020 foi um ano de muitas solicitações pois tivemos apenas 200 manifestações a menos do que o ano anterior .

A Ouvidoria é um serviço que possui como principal atribuição o acolhimento das manifestações dos usuários dos serviços oferecidos pela Administração Municipal. Mais que isso a Ouvidoria tem papel relevante na identificação das necessidades e demandas sociais, tanto na dimensão coletiva, quanto na individual, transformando-as em suporte estratégico à tomada de decisões no campo da gestão. É a participação individual que transforma o coletivo.

Algumas demandas, dependendo do teor do assunto, são tratadas das seguintes formas: Autuam-se Processos Administrativos; organizam-se reuniões pontuais com os gestores e equipes; servem de pauta para criação de decretos e de material institucional de esclarecimento.

A Ouvidoria Municipal está sempre atenta aos melhoramentos que possam ser alcançados no método de trabalho proposto por cada Secretaria Municipal e também na apresentação dos resultados alcançados. Para tanto, é de fundamental importância que este e todos os demais relatórios, por ela, elaborados e distribuídos, sejam exaustivamente discutidos internamente com cada equipe técnica.

Sem esta parceria, a Ouvidoria estará limitada pela criatividade daqueles que dela participam diretamente, exigindo um esforço adicional às atividades rotineiras.