



PREFEITURA DE PRAIA GRANDE

17º RELATÓRIO DA OUVIDORIA MUNICIPAL JAN/2023 A DEZ/2023

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 2023	07	Secretaria de Assuntos Institucionais (SEAI)	28
Dados Gerais – Representação Gráfica	08	Secretaria de Turismo (SECTUR)	29
Dados Gerais por Secretaria, Bairros e Serviços	09	Secretaria de Esporte e Lazer (SEEL)	30
Levantamento das Manifestações por Secretaria		Subsecretaria de Comunicação Social (SUBCOM)	31
Gabinete da Prefeita (GP).....	11	Subsecretaria de Ações De Cidadania (CIDADANIA)	32
Secretaria de Governo (SEG)	12	Pesquisa de Opinião Referente à Ouvidoria Municipal	33
Secretaria de Planejamento (SEPLAN)	13	Representação Gráfica da Pesquisa de Opinião	34
Secretaria de Assuntos de Segurança Pública (SEASP)	14	Diagnóstico – Implement., Sugestões de Melhorias e Projeções	36
Secretaria de Administração (SEAD)	15	Encerramento	39
Procuradoria Geral do Município (PROGEM)	16		
Secretaria de Finanças (SEFIN)	17		
Secretaria de Assistência Social (SEAS)	18		
Secretaria de Educação (SEDUC)	19		
Secretaria de Saúde Pública (SESAP)	20		
Secretaria de Urbanismo (SEURB)	21		
Secretaria de Meio Ambiente (SEMA)	22		
Secretaria de Obras Públicas (SEOP)	23		

APRESENTAÇÃO

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

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

A Ouvidoria é composta por uma equipe de atendimento telefônico (*Central de Atendimento 162*), que atende através do telefone 162 ou (13) 3496-2281 - Opção 1 de segunda a sexta-feira, exceto feriados e pontos facultativos, das 08h00 às 17h00, registra as manifestações no sistema e direciona à secretaria responsável.

O sistema da ouvidoria é composto de uma plataforma intuitiva em ambiente web, ou seja, acesso por um navegador de internet pelo [link www.praia grande.sp.gov.br/ouvidoria](http://www.praia grande.sp.gov.br/ouvidoria) através de *login* e senha de acesso, onde no registro de manifestação é possível selecionar o assunto, o serviço, anexar imagens como fotos e/ou vídeos até 20MB para complementar a manifestação e ser mais objetivo na descrição do problema, gerando um protocolo ao final.

Com o intuito de atender as manifestações nas secretarias, contamos com os *Responsáveis pelo Serviço no Órgão (RSO)* que recebem as demandas (registradas pelos atendentes da *Central de Atendimento 162* ou registradas pelos munícipes através do site da prefeitura: www.praia grande.sp.gov.br/ouvidoria), examinam, encaminham à divisão responsável e após o retorno, respondem a manifestação ao munícipe através do sistema da ouvidoria.

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

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

EXPEDIENTE

Prefeita

Raquel Auxiliadora Chini

Vice-Prefeito

Ednaldo dos Santos Passos

Secretário Municipal de Governo

Cássio de Castro Navarro

Secretária Adjunta

Cláudia Monteiro Lopes

Ouvidor

Sergio Amaro da Silva

Diretora de Departamento de Assuntos de Transparência

Juliana Maria Gomes da Silva Samuel

Diretora de Departamento de Acompanhamento de Metas

Flávia Aparecida dos Santos Alexandrino

Diretor de Departamento de Avaliação de Qualidade de Serviços Públicos

Daniel Cristian da Silva

Diretor da Divisão de Apoio

Douglas Gianotti

Diretora de Divisão de Atendimento ao Cidadão

Claudia Gardelli

Responsável pelo Serviço no Órgão (RSO) - Titulares

Alex Félix Oliveira - SEDUC

Andréa Chrystinne Monteiro Rodrigues - PROCON

Cezídio Monteiro Macedo - GP/CONTROLE INTERNO

Cláudio Luiz Monteiro de Moraes - SEEL

Débora Regina dos Santos de Carvalho - SETRAN

Dirceu Angelotti Junior - SETRANSP

Eliane Dominguez Mazetto - SEPLAN

Fabiana Nascimento Vasconcelos - SEFIN

Flávia Cristina Alvarez Lorenzo - SEAI

Gilberto Douglas Batista - SESURB

Jennifer Moreira Pontes - SECTUR

João Carlos Moreno Gallego - SEMA

João Guilherme Tasca Pereira - SEAD

Juliana Vaz Francisco - GP/SUBBOM

Marcelo Chaves de Freitas - SEURB

Marcelo Moraes de Oliveira - GP/JUVENTUDE

Marileide Barreto de Oliveira Leal - SEG

Mônica Correia de Moura - SESAP

Nadilma Maria de Melo Farinelli - PROGEM

Paola Ghelare Mastrichi – SEOP

Rodrigo Carlo Volante - SEHAB

Sarah Dantas de Andrade Amaral - GP/CIDADANIA

Tânia Maria de Souza Queiroz - SEAS

Thiago Monti Gonçalves - GABINETE DA PREFEITA

Ouvidoria da SEASP

Silvia Regina Delgado - SEASP

Responsável pelo Serviço no Órgão (Suplentes)

Adriana Stradioto Maciel Oliveira – PROGEM

Adriano da Silva Gonçalves - SEEL

Aline Caires da Silva - GP

Ana Beatriz Zanellato Vasconcelos- SECTUR

Débora Roberta Pego Carvalho - SEAS

Ewerton Ferreira Silva - SETRAN

Glória Maria Estrela James - SEDUC

Humberto Rodrigo Mares da Silva - SEPLAN

Leonardo Silva de Souza - SEAI

Luiz Felipe Marchezoni - SESAP

Maria Helena Miguez Feros - SEAD

Maria Verônica Baiano – SEHAB

Paula Rodrigues Canovas Pinto - SEURB

Piter Koga dos Santos - SEMA

Rosângela Andreatta - SEFIN

Sandra Nazareth Evangelista - 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

Thays Ferreira da Silva Marques

Equipe de Atendimento Presencial - Ouvidoria

Bruna Amorim Cajaíba

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

SEDUC - Secretaria de Educação

SEEL - Secretaria de Esporte e Lazer

SEFIN - Secretaria de Finanças

SEG - Secretaria de Governo

SEHAB - Secretaria de Habitação

SEMA - Secretaria de Meio Ambiente

SEOP - Secretaria de Obras Públicas

SEPLAN - Secretaria de Planejamento

SESAP - Secretaria de Saúde Pública

SESURB - Secretaria de Serviços Urbanos

SETRAN - Secretaria de Trânsito

SETRANSP - Secretaria de Transporte

SEURB - Secretaria de Urbanismo

SUBCOM - Subsecretaria de Comunicação Social

SUS - Serviço Único de Saúde

RELATÓRIO

Após mais um ano de muito trabalho, apresentamos o 17º relatório da Ouvidoria Municipal referente o período de janeiro a dezembro de 2023, constando os números de manifestações registradas, atendidas e em andamento, bem como, informações detalhadas 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 compartilhar os resultados dos trabalhos que são desenvolvidos por cada Secretaria com o cidadão.

Em resumo, no ano de 2023, foram registradas um total de **39.716 manifestações**, destas 10.169 manifestações foram recepcionadas e classificadas pela *Central de Atendimento 162* como “*INFORMAÇÕES GERAIS 162*”, o que representa 27,11% do total de registros na Ouvidoria no período. Essas manifestações são recepcionadas pela equipe técnica de atendimento da Ouvidoria (Central de Atendimento 162) e as soluções/orientações são apresentados de forma clara e precisa imediatamente ao interessado, ou seja, é realizado o registro no sistema do pedido de informação e finalizado ao término da ligação.

As demais manifestações registradas, cerca de **29.547 manifestações** foram encaminhadas às secretarias responsáveis para as devidas providências.

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

DADOS GERAIS - OUVIDORIA MUNICIPAL - ANO 2023



POR MÊS | Qtdade. e %

JAN	4.819	12,13%
FEV	3.849	9,69%
MAR	4.782	12,04%
ABR	3.248	8,18%
MAI	3.300	8,31%
JUN	2.623	6,60%
JUL	2.872	7,23%
AGO	2.667	6,72%
SET	2.803	7,06%
OUT	2.965	7,47%
NOV	3.072	7,73%
DEZ	2.716	6,84%



POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Qtdade. e %

SOLICITAÇÃO	14.679	36,96%
INFORMAÇÃO	10.759	27,09%
RECLAMAÇÃO	7.323	18,44%
DENÚNCIA	6.223	15,67%
ELOGIO	450	1,13%
SUGESTÃO	282	0,71%



POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	37.522	94,48%
EM ANDAMENTO	2.194	5,52%



POR TIPO DE PESSOA | Qtdade. e %

MUNÍCIPE	32.238	81,17%
AGENTE POLÍTICO	2.801	7,05%
AGENTE CIDADANIA	1.262	3,18%
SERVIDOR	1.257	3,16%
EMPRESA	801	2,02%
TURISTA	566	1,43%
SECRETARIA	358	0,90%
ENTIDADES/ASSOC.	254	0,64%
ASSESSOR GP	167	0,42%
ANÔNIMO	12	0,03%



POR CANAL DE ENTRADA | Qtdade. e %

CALL CENTER	20.318	51,16%
WEB	16.680	42,00%
PRESENCIAL	2.098	5,28%
WHATSAPP	450	1,13%
E-MAIL	76	0,19%
REQUERIMENTO	39	0,10%
INDICAÇÃO	21	0,05%
CARTA	16	0,04%
MOBILE	6	0,02%
FALE COM A PREFEITA	5	0,01%
PROCESSO	3	0,01%
PORTAL TRANSPARÊNCIA	2	0,01%
FALE CONOSCO	1	0,00%
OFÍCIO	1	0,00%



POR SERVIÇOS - TOP 15 | Qtdade. e %

INFORMAÇÕES GERAIS 162	10.169	25,60%
DRENAGEM	4.678	11,78%
LIXO E RECICLÁVEL	2.117	5,33%
ILUMINAÇÃO PÚBL.-VIAS RESIDENC., CO	1.859	4,68%
BOCA DE LOBO	1.709	4,30%
BURACO EM VIAS PÚBLICAS	1.389	3,50%
FISCALIZAÇÃO DE COMÉRCIO	1.386	3,49%
MANUTENÇÃO EM ÁREAS VERDES	1.201	3,02%
FISCALIZAÇÃO DE OBRAS	1.172	2,95%
VIAS PÚBLICAS E PRAIAS	1.056	2,66%
PROFESSORES/FUNCIÓNÁRIOS	724	1,82%
TERRENO	620	1,56%
CÓDIGO DE POSTURA	608	1,53%
POLUIÇÃO SONORA EM ESTABELECIMEI	600	1,51%
SERVIÇOS/ASSISTÊNCIA SOCIAL	467	1,18%
INFRAÇÕES DE TRÂNSITO	406	1,02%



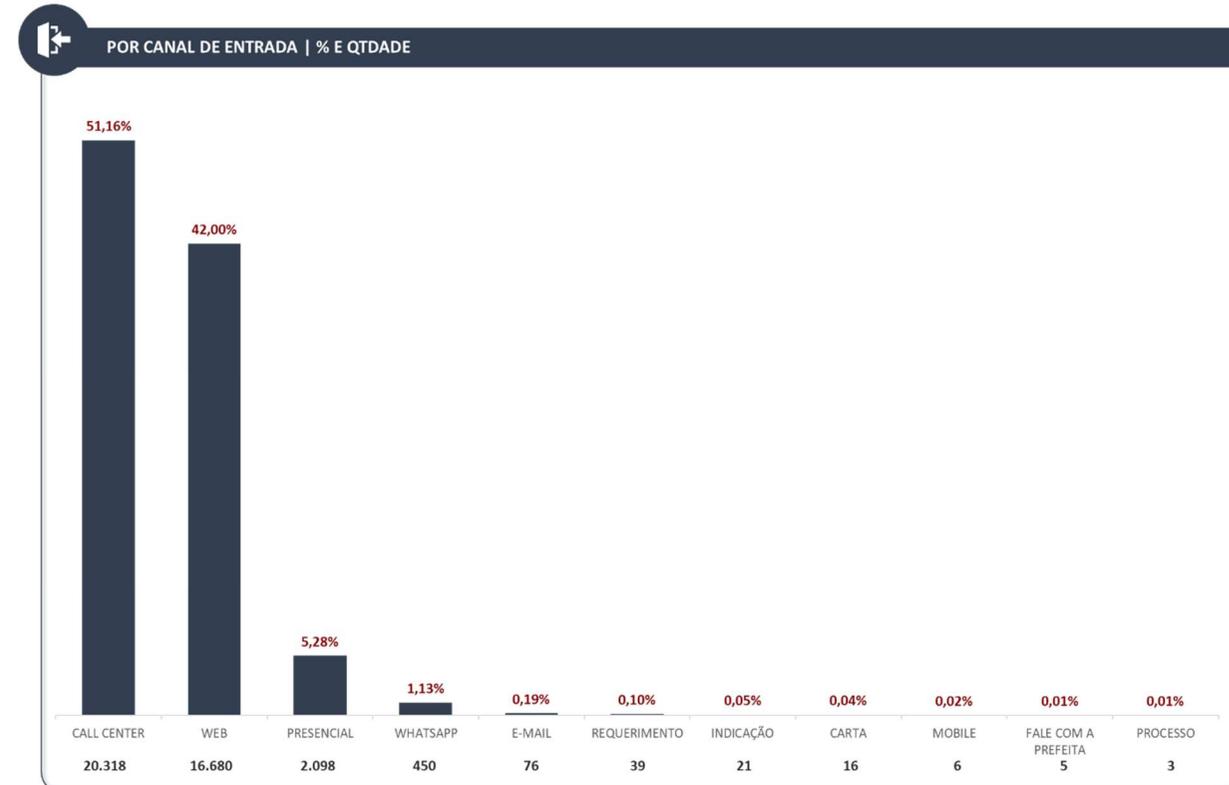
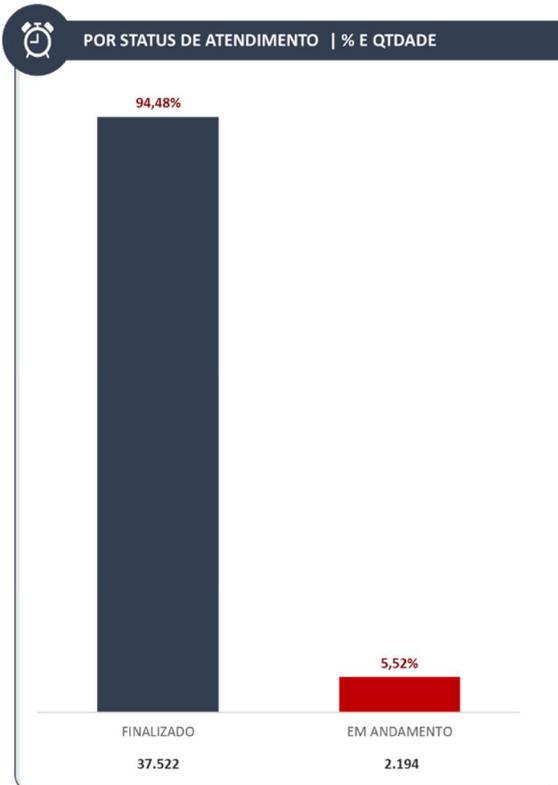
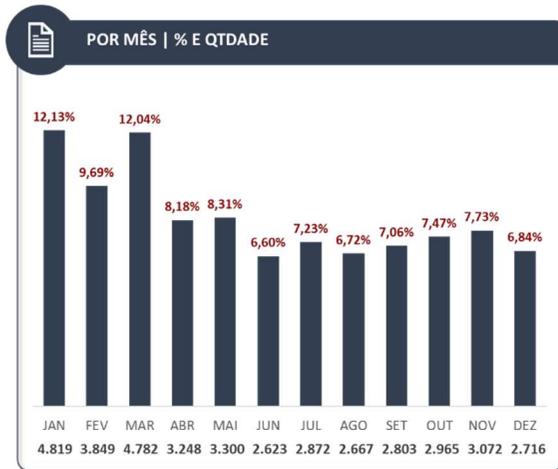
POR BAIRRO | Qtdade. e %

CAIÇARA	2.990	7,53%
MIRIM	2.895	7,29%
GUILHERMINA	2.798	7,05%
AVIAÇÃO	2.338	5,89%
CANTO DO FORTE	2.224	5,60%
OCIAN	2.167	5,46%
BOQUEIRÃO	2.163	5,45%
TUPI	2.139	5,39%
MARACANÃ	1.900	4,78%
SAMAMBAIA	1.708	4,30%
RIBEIRÓPOLIS	1.543	3,89%
SÍTIO DO CAMPO	1.534	3,86%
VILA SÔNIA	1.399	3,52%
ESMERALDA	1.396	3,51%
NOVA MIRIM	1.302	3,28%
REAL	1.160	2,92%
MELVI	1.138	2,87%
ANTÁRTICA	1.099	2,77%
ANHANGUERA	887	2,23%
SOLEMAR	820	2,06%
QUIETUDE	818	2,06%
PRINCESA	745	1,88%
TUPIRY	703	1,77%
FLÓRIDA	684	1,72%
GLÓRIA	519	1,31%
IMPERADOR	362	0,91%
CIDADE DA CRIANÇA	209	0,53%
XIXOVÁ	32	0,08%
SANTA MARINA	19	0,05%
ANDARAGUÁ	18	0,05%
MILITAR	6	0,02%
SERRA DO MAR	1	0,00%

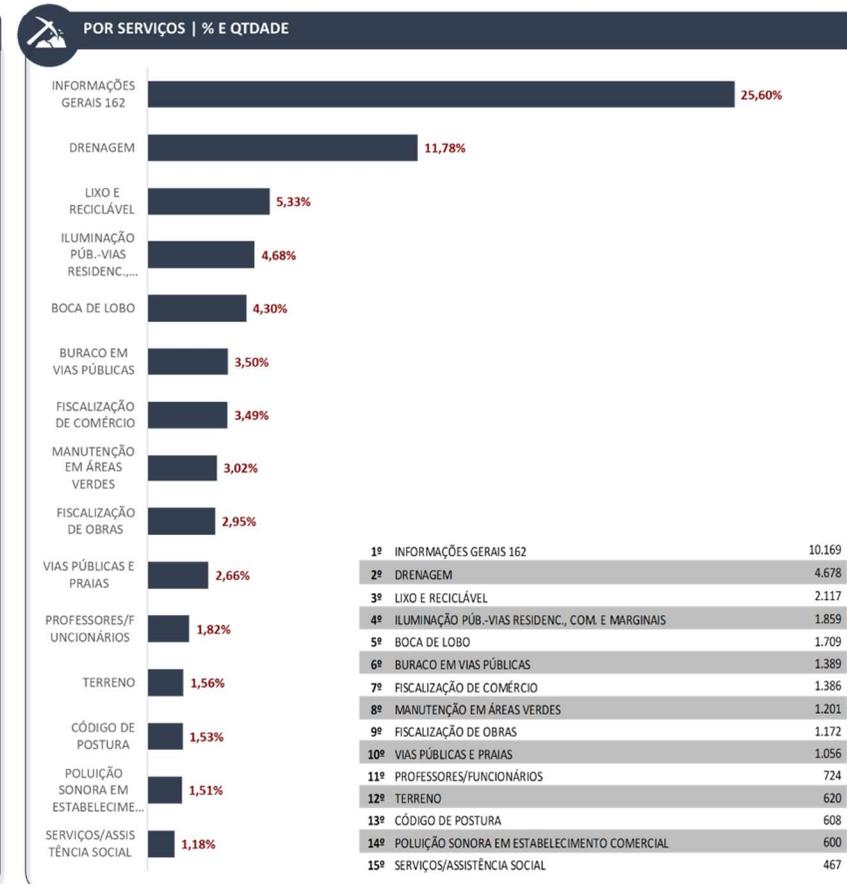
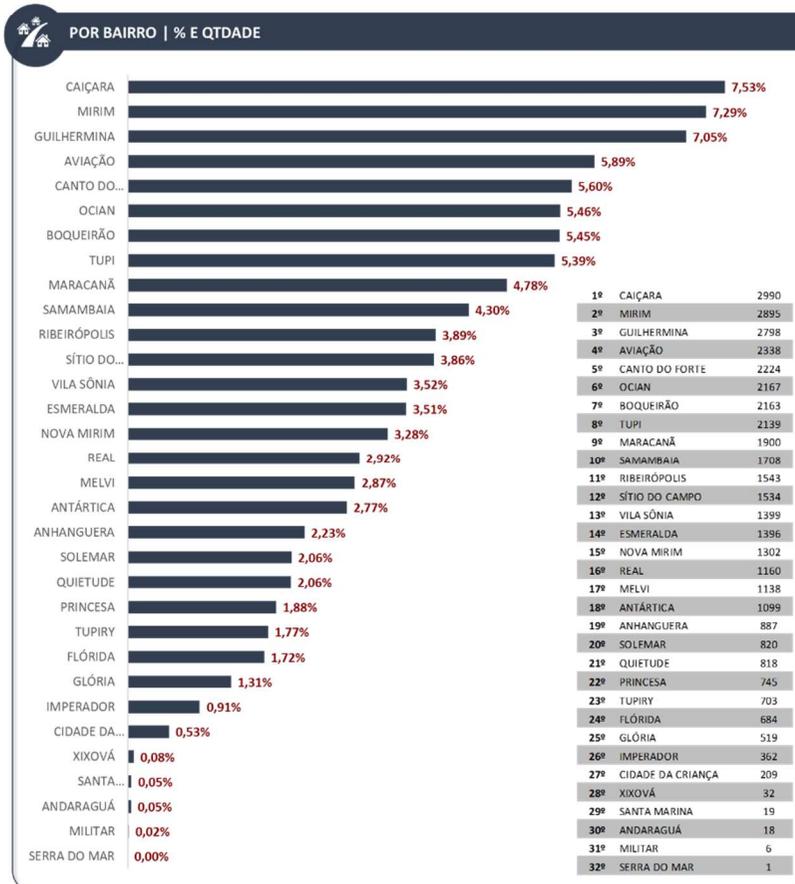
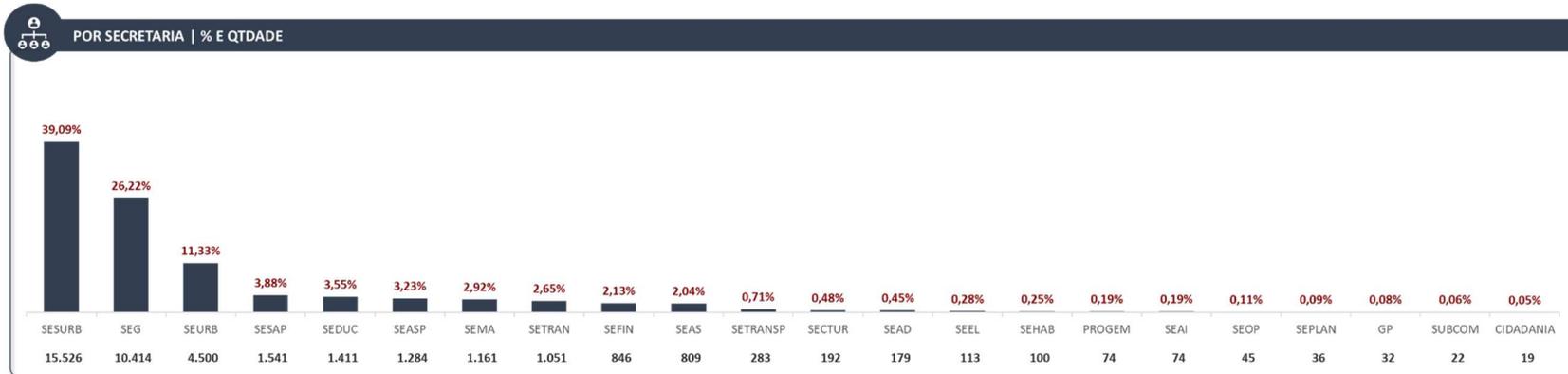
TOTAL DE PROTOCOLOS
REGISTRADOS

39.716

DADOS GERAIS - REPRESENTAÇÃO GRÁFICA



DADOS GERAIS POR SECRETARIA, BAIRRO E SERVIÇOS



**LEVANTAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES
POR SECRETARIA**

GABINETE DA PREFEITA (GP)

POR MÊS | Qtdade. e %

JAN	5	15,63%
FEV	1	3,13%
MAR	2	6,25%
ABR	2	6,25%
MAI	2	6,25%
JUN	2	6,25%
JUL	6	18,75%
AGO	1	3,13%
OUT	4	12,50%
NOV	1	3,13%
DEZ	6	18,75%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Qtdade. e %

DENÚNCIA	10	31,25%
ELOGIO	2	6,25%
INFORMAÇÃO	1	3,13%
RECLAMAÇÃO	3	9,38%
SOLICITAÇÃO	11	34,38%
SUGESTÃO	5	15,63%

POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	32	100,00%
------------	----	---------

POR TIPO DE PESSOA | Qtdade. e %

MUNÍCIPE	18	56,25%
SERVIDOR	6	18,75%
AGENTE POLÍTICO	5	15,63%
AGENTE CIDADANIA	2	6,25%
ENTIDADES/ASSOC.	1	3,13%

POR CANAL DE ENTRADA | Qtdade. e %

WEB	31	96,88%
CALL CENTER	1	3,13%

POR SERVIÇOS - TOP 15 | Qtdade. e %

TODOS	25	78,13%
PROPOSTAS	3	9,38%
AGENDAMENTOS	2	6,25%
IRREGULARIDADES	2	6,25%

POR BAIRRO | Qtdade. e %

OCIAN	6	18,75%
AVIAÇÃO	6	18,75%
GUILHERMINA	3	9,38%
VILA SÔNIA	3	9,38%
BOQUEIRÃO	2	6,25%
RIBEIRÓPOLIS	2	6,25%
CAIÇARA	2	6,25%
CANTO DO FORTE	2	6,25%
MIRIM	2	6,25%
MARACANÃ	1	3,13%
SOLEMAR	1	3,13%
QUIETUDE	1	3,13%
NOVA MIRIM	1	3,13%

TOTAL DE PROTOCOLOS
REGISTRADOS

32

SECRETARIA DE GOVERNO (SEG)

POR MÊS | Qtdade. e %

JAN	1.176	11,29%
FEV	945	9,07%
MAR	1.215	11,67%
ABR	858	8,24%
MAI	948	9,10%
JUN	725	6,96%
JUL	786	7,55%
AGO	713	6,85%
SET	756	7,26%
OUT	763	7,33%
NOV	810	7,78%
DEZ	719	6,90%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Qtdade. e %

INFORMAÇÃO	9.949	95,53%
SOLICITAÇÃO	364	3,50%
DENÚNCIA	46	0,44%
RECLAMAÇÃO	37	0,36%
ELOGIO	12	0,12%
SUGESTÃO	6	0,06%

POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	10.412	99,98%
EM ANDAMENTO	2	0,02%

POR TIPO DE PESSOA | Qtdade. e %

MUNÍCIPE	10.339	99,28%
SERVIDOR	26	0,25%
ENTIDADES/ASSOC.	15	0,14%
EMPRESA	14	0,13%
SECRETARIA	10	0,10%
TURISTA	6	0,06%
AGENTE CIDADANIA	4	0,04%

POR CANAL DE ENTRADA | Qtdade. e %

CALL CENTER	10.006	96,08%
WEB	345	3,31%
PRESENCIAL	44	0,42%
CARTA	11	0,11%
WHATSAPP	4	0,04%
E-MAIL	3	0,03%
INDICAÇÃO	1	0,01%

POR SERVIÇOS - TOP 15 | Qtdade. e %

INFORMAÇÕES GERAIS 162	10.169	97,65%
CIDADÃO	189	1,81%
FUNCIONÁRIO	17	0,16%
DENÚNCIA CONTRA O SERVIDOR PÚBLICO	17	0,16%
ADMINISTRATIVO	14	0,13%
FINANCEIRO	4	0,04%
SISTEMA OUVIDORIA E CALL CENTER	1	0,01%
CONVÊNIOS	1	0,01%
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO	1	0,01%
AGENDAMENTOS	1	0,01%

POR BAIRRO | Qtdade. e %

MIRIM	1.565	15,03%
GUILHERMINA	775	7,44%
CAIÇARA	668	6,41%
BOQUEIRÃO	640	6,15%
OCIAN	639	6,14%
TUPI	581	5,58%
CANTO DO FORTE	559	5,37%
AVIAÇÃO	472	4,53%
MARACANÃ	447	4,29%
SÍTIO DO CAMPO	438	4,21%
SAMAMBAIA	429	4,12%
VILA SÔNIA	388	3,73%
ESMERALDA	281	2,70%
MELVI	274	2,63%
REAL	236	2,27%
RIBEIRÓPOLIS	234	2,25%
ANTÁRTICA	221	2,12%
QUIETUDE	215	2,06%
FLÓRIDA	209	2,01%
GLÓRIA	192	1,84%
PRINCESA	174	1,67%
SOLEMAR	166	1,59%
ANHANGUERA	166	1,59%
NOVA MIRIM	140	1,34%
IMPERADOR	123	1,18%
TUPIRY	111	1,07%
CIDADE DA CRIANÇA	54	0,52%
XIXOVÁ	9	0,09%
SANTA MARINA	4	0,04%
ANDARAGUÁ	2	0,02%
SERRA DO MAR	1	0,01%
MILITAR	1	0,01%

TOTAL DE PROTOCOLOS
REGISTRADOS

10.414

SECRETARIA DE PLANEJAMENTO (SEPLAN)

POR MÊS | Qtdade. e %

JAN	5	13,89%
FEV	2	5,56%
MAR	4	11,11%
ABR	2	5,56%
JUL	6	16,67%
AGO	6	16,67%
SET	4	11,11%
OUT	3	8,33%
NOV	2	5,56%
DEZ	2	5,56%

POR CANAL DE ENTRADA | Qtdade. e %

WEB	29	80,56%
CALL CENTER	5	13,89%
WHATSAPP	1	2,78%
PRESENCIAL	1	2,78%

POR BAIRRO | Qtdade. e %

CAIÇARA	8	22,22%
MIRIM	7	19,44%
TUPI	3	8,33%
CANTO DO FORTE	2	5,56%
MELVI	2	5,56%
SAMAMBAIA	2	5,56%
ESMERALDA	1	2,78%
NOVA MIRIM	1	2,78%
AVIAÇÃO	1	2,78%
REAL	1	2,78%
PRINCESA	1	2,78%
RIBEIRÓPOLIS	1	2,78%
ANTÁRTICA	1	2,78%
BOQUEIRÃO	1	2,78%
VILA SÔNIA	1	2,78%
GLÓRIA	1	2,78%
ANHANGUERA	1	2,78%
MARACANÃ	1	2,78%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Qtdade. e %

RECLAMAÇÃO	17	47,22%
SOLICITAÇÃO	9	25,00%
INFORMAÇÃO	5	13,89%
SUGESTÃO	3	8,33%
DENÚNCIA	2	5,56%

POR SERVIÇOS - TOP 15 | Qtdade. e %

REDE DE ESGOTO E ÁGUA	18	50,00%
TECNOLOGIA E SISTEMAS DE INFORMA	8	22,22%
DADOS DO MUNICÍPIO	5	13,89%
PLANO DIRETOR	2	5,56%
REDES	2	5,56%
RUA SEM PLACA DE IDENTIFICAÇÃO	1	2,78%

POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	36	100,00%
------------	----	---------

POR TIPO DE PESSOA | Qtdade. e %

MUNÍCIPE	22	61,11%
ENTIDADES/ASSOC.	5	13,89%
AGENTE CIDADANIA	4	11,11%
EMPRESA	2	5,56%
SECRETARIA	1	2,78%
SERVIDOR	1	2,78%
AGENTE POLÍTICO	1	2,78%

TOTAL DE PROTOCOLOS
REGISTRADOS

36

SECRETARIA DE ASSUNTOS DE SEGURANÇA PÚBLICA (SEASP)

POR MÊS | Qtdade. e %

JAN	148	11,53%
FEV	124	9,66%
MAR	101	7,87%
ABR	123	9,58%
MAI	94	7,32%
JUN	82	6,39%
JUL	90	7,01%
AGO	86	6,70%
SET	117	9,11%
OUT	112	8,72%
NOV	88	6,85%
DEZ	119	9,27%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Qtdade. e %

DENÚNCIA	607	47,27%
RECLAMAÇÃO	371	28,89%
SOLICITAÇÃO	229	17,83%
ELOGIO	39	3,04%
INFORMAÇÃO	21	1,64%
SUGESTÃO	17	1,32%

POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	1.284	100,00%
------------	-------	---------

POR TIPO DE PESSOA | Qtdade. e %

MUNÍCIPE	1.059	82,48%
TURISTA	59	4,60%
SERVIDOR	58	4,52%
AGENTE CIDADANIA	30	2,34%
AGENTE POLÍTICO	25	1,95%
EMPRESA	22	1,71%
ENTIDADES/ASSOC.	22	1,71%
SECRETARIA	7	0,55%
ASSESSOR GP	2	0,16%

POR CANAL DE ENTRADA | Qtdade. e %

WEB	1.054	82,09%
CALL CENTER	167	13,01%
PRESENCIAL	34	2,65%
WHATSAPP	21	1,64%
E-MAIL	6	0,47%
FALE COM A PREFEITA	1	0,08%
MOBILE	1	0,08%

POR SERVIÇOS - TOP 15 | Qtdade. e %

CÓDIGO DE POSTURA	608	47,35%
SEGURANÇA	366	28,50%
GUARDA CIVIL MUNICIPAL	223	17,37%
MONITORAMENTO INTERNO E EXTERN	49	3,82%
GUARDA AMBIENTAL	24	1,87%
DEFESA CIVIL	11	0,86%
GUARDA COSTEIRA	3	0,23%

POR BAIRRO | Qtdade. e %

MARACANÃ	227	17,68%
CAIÇARA	104	8,10%
REAL	103	8,02%
AVIAÇÃO	88	6,85%
TUPI	71	5,53%
GUILHERMINA	66	5,14%
BOQUEIRÃO	62	4,83%
NOVA MIRIM	58	4,52%
OCIAN	48	3,74%
CANTO DO FORTE	43	3,35%
SOLEMAR	42	3,27%
MIRIM	41	3,19%
RIBEIRÓPOLIS	36	2,80%
SAMAMBAIA	34	2,65%
MELVI	34	2,65%
SÍTIO DO CAMPO	31	2,41%
PRINCESA	30	2,34%
QUIETUDE	29	2,26%
GLÓRIA	24	1,87%
ANTÁRTICA	21	1,64%
ANHANGUERA	20	1,56%
VILA SÔNIA	20	1,56%
ESMERALDA	17	1,32%
IMPERADOR	16	1,25%
FLÓRIDA	11	0,86%
CIDADE DA CRIANÇA	5	0,39%
TUPIRY	2	0,16%
ANDARAGUÁ	1	0,08%

TOTAL DE PROTOCOLOS
REGISTRADOS

1.284

SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO (SEAD)

POR MÊS | Qtdade. e %

JAN	17	9,50%
FEV	4	2,23%
MAR	11	6,15%
ABR	21	11,73%
MAI	15	8,38%
JUN	11	6,15%
JUL	12	6,70%
AGO	16	8,94%
SET	23	12,85%
OUT	10	5,59%
NOV	14	7,82%
DEZ	25	13,97%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Qtdade. e %

RECLAMAÇÃO	50	27,93%
SOLICITAÇÃO	48	26,82%
INFORMAÇÃO	42	23,46%
ELOGIO	15	8,38%
DENÚNCIA	14	7,82%
SUGESTÃO	10	5,59%

POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	179	100,00%
------------	-----	---------

POR TIPO DE PESSOA | Qtdade. e %

SERVIDOR	74	41,34%
MUNÍCIPE	71	39,66%
SECRETARIA	9	5,03%
EMPRESA	9	5,03%
TURISTA	8	4,47%
AGENTE CIDADANIA	4	2,23%
ENTIDADES/ASSOC.	3	1,68%
AGENTE POLÍTICO	1	0,56%

POR CANAL DE ENTRADA | Qtdade. e %

WEB	142	79,33%
CALL CENTER	17	9,50%
PRESENCIAL	14	7,82%
WHATSAPP	5	2,79%
E-MAIL	1	0,56%

POR SERVIÇOS - TOP 15 | Qtdade. e %

CONCURSOS PÚBLICOS	41	22,91%
SERVIDOR PÚBLICO	40	22,35%
BENEFÍCIOS	22	12,29%
MEDICINA DO TRABALHO	15	8,38%
ATOS OFICIAIS	12	6,70%
ESTAGIÁRIO/PATRULHEIRO	12	6,70%
PRÓPRIO/EQUIPAMENTO	9	5,03%
SUGESTÃO DE MELHORIA DO TRABALH	7	3,91%
POUPATEMPO	6	3,35%
QUIOSQUES	5	2,79%
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO	4	2,23%
CADASTRO DE FORNECEDORES	3	1,68%
SEGURANÇA DO TRABALHO	2	1,12%
CONVÊNIOS	1	0,56%

POR BAIRRO | Qtdade. e %

MIRIM	51	28,49%
CANTO DO FORTE	14	7,82%
AVIAÇÃO	11	6,15%
BOQUEIRÃO	10	5,59%
TUPI	8	4,47%
SÍTIO DO CAMPO	8	4,47%
NOVA MIRIM	8	4,47%
CAIÇARA	8	4,47%
TUPIRY	6	3,35%
OCIAN	6	3,35%
GUILHERMINA	5	2,79%
VILA SÔNIA	5	2,79%
SOLEMAR	4	2,23%
ANHANGUERA	4	2,23%
REAL	4	2,23%
RIBEIRÓPOLIS	4	2,23%
PRINCESA	3	1,68%
XIXOVÁ	3	1,68%
FLÓRIDA	3	1,68%
GLÓRIA	3	1,68%
SAMAMBAIA	3	1,68%
QUIETUDE	2	1,12%
ANDARAGUÁ	2	1,12%
ANTÁRTICA	1	0,56%
ESMERALDA	1	0,56%
IMPERADOR	1	0,56%
MELVI	1	0,56%

TOTAL DE PROTOCOLOS
REGISTRADOS

179

PROCURADORIA GERAL DO MUNÍCIPIO (PROGEM)

POR MÊS | Qtdade. e %

JAN	18	24,32%
FEV	10	13,51%
MAR	13	17,57%
ABR	7	9,46%
MAI	3	4,05%
JUN	2	2,70%
SET	6	8,11%
OUT	1	1,35%
NOV	5	6,76%
DEZ	9	12,16%

POR CANAL DE ENTRADA | Qtdade. e %

WEB	41	55,41%
CALL CENTER	28	37,84%
PRESENCIAL	4	5,41%
E-MAIL	1	1,35%

POR BAIRRO | Qtdade. e %

GUILHERMINA	13	17,57%
CANTO DO FORTE	9	12,16%
TUPI	8	10,81%
OCIAN	8	10,81%
AVIAÇÃO	7	9,46%
BOQUEIRÃO	6	8,11%
CAIÇARA	5	6,76%
MARACANÃ	5	6,76%
MIRIM	4	5,41%
SAMAMBAIA	2	2,70%
ESMERALDA	2	2,70%
SOLEMAR	1	1,35%
ANHANGUERA	1	1,35%
ANDARAGUÁ	1	1,35%
NOVA MIRIM	1	1,35%
SÍTIO DO CAMPO	1	1,35%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Qtdade. e %

DENÚNCIA	52	70,27%
SOLICITAÇÃO	10	13,51%
RECLAMAÇÃO	8	10,81%
ELOGIO	3	4,05%
INFORMAÇÃO	1	1,35%

POR SERVIÇOS - TOP 15 | Qtdade. e %

PROCON	57	77,03%
JURÍDICO	17	22,97%

POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	71	95,95%
EM ANDAMENTO	3	4,05%

POR TIPO DE PESSOA | Qtdade. e %

MUNÍCIPE	50	67,57%
EMPRESA	15	20,27%
TURISTA	7	9,46%
SERVIDOR	1	1,35%
SECRETARIA	1	1,35%

TOTAL DE PROTOCOLOS REGISTRADOS

74

SECRETARIA DE FINANÇAS (SEFIN)

POR MÊS | Qtdade. e %

JAN	172	20,33%
FEV	78	9,22%
MAR	63	7,45%
ABR	59	6,97%
MAI	72	8,51%
JUN	59	6,97%
JUL	41	4,85%
AGO	51	6,03%
SET	38	4,49%
OUT	61	7,21%
NOV	91	10,76%
DEZ	61	7,21%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Qtdade. e %

RECLAMAÇÃO	313	37,00%
SOLICITAÇÃO	286	33,81%
INFORMAÇÃO	178	21,04%
DENÚNCIA	32	3,78%
ELOGIO	26	3,07%
SUGESTÃO	11	1,30%

POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	844	99,76%
EM ANDAMENTO	2	0,24%

POR TIPO DE PESSOA | Qtdade. e %

MUNÍCIPE	636	75,18%
AGENTE CIDADANIA	61	7,21%
EMPRESA	48	5,67%
TURISTA	45	5,32%
SECRETARIA	27	3,19%
SERVIDOR	17	2,01%
ENTIDADES/ASSOC.	6	0,71%
AGENTE POLÍTICO	4	0,47%
ASSESSOR GP	2	0,24%

POR CANAL DE ENTRADA | Qtdade. e %

WEB	706	83,45%
PRESENCIAL	63	7,45%
CALL CENTER	51	6,03%
WHATSAPP	26	3,07%

POR SERVIÇOS - TOP 15 | Qtdade. e %

IPTU DO EXERCÍCIO	198	23,40%
DÍVIDA ATIVA	181	21,39%
CADASTRO IMOBILIÁRIO	105	12,41%
EXECUÇÃO FISCAL	91	10,76%
COSIP - CONTRIBUIÇÃO CUSTEIO DA ILL	84	9,93%
ATENDIMENTO	81	9,57%
EMPRESA	60	7,09%
AMBULANTE	24	2,84%
REDUÇÃO E ISENÇÃO DE IPTU	13	1,54%
ITBI	6	0,71%
FPGPREV (IPMPG)	2	0,24%
FEIRA	1	0,12%

POR BAIRRO | Qtdade. e %

MIRIM	106	12,53%
GUILHERMINA	95	11,23%
CAIÇARA	87	10,28%
CANTO DO FORTE	80	9,46%
BOQUEIRÃO	69	8,16%
OCIAN	59	6,97%
TUPI	54	6,38%
AVIAÇÃO	53	6,26%
SOLEMAR	38	4,49%
REAL	36	4,26%
MARACANÃ	27	3,19%
FLÓRIDA	26	3,07%
NOVA MIRIM	19	2,25%
SÍTIO DO CAMPO	16	1,89%
PRINCESA	15	1,77%
IMPERADOR	10	1,18%
VILA SÔNIA	10	1,18%
ANTÁRTICA	8	0,95%
QUIETUDE	7	0,83%
MELVI	6	0,71%
SAMAMBAIA	5	0,59%
ANDARAGUÁ	5	0,59%
TUPIRY	4	0,47%
ESMERALDA	4	0,47%
CIDADE DA CRIANÇA	3	0,35%
GLÓRIA	2	0,24%
ANHANGUERA	2	0,24%

TOTAL DE PROTOCOLOS
REGISTRADOS

846

SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (SEAS)

POR MÊS | Qtdade. e %

JAN	100	12,36%
FEV	66	8,16%
MAR	79	9,77%
ABR	56	6,92%
MAI	60	7,42%
JUN	73	9,02%
JUL	60	7,42%
AGO	55	6,80%
SET	57	7,05%
OUT	73	9,02%
NOV	86	10,63%
DEZ	44	5,44%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Qtdade. e %

RECLAMAÇÃO	461	56,98%
SOLICITAÇÃO	184	22,74%
DENÚNCIA	131	16,19%
INFORMAÇÃO	18	2,22%
ELOGIO	9	1,11%
SUGESTÃO	6	0,74%

POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	808	99,88%
EM ANDAMENTO	1	0,12%

POR TIPO DE PESSOA | Qtdade. e %

MUNÍCIPE	670	82,82%
SERVIDOR	42	5,19%
AGENTE CIDADANIA	22	2,72%
EMPRESA	20	2,47%
AGENTE POLÍTICO	17	2,10%
SECRETARIA	13	1,61%
ENTIDADES/ASSOC.	13	1,61%
TURISTA	12	1,48%

POR CANAL DE ENTRADA | Qtdade. e %

CALL CENTER	394	48,70%
WEB	355	43,88%
PRESENCIAL	40	4,94%
WHATSAPP	17	2,10%
E-MAIL	2	0,25%
MOBILE	1	0,12%

POR SERVIÇOS - TOP 15 | Qtdade. e %

SERVIÇOS/ASSISTÊNCIA SOCIAL	467	57,73%
POPULAÇÃO DE RUA	262	32,39%
ATENDIMENTO AO IDOSO	27	3,34%
CURSOS E CAPACITAÇÃO PARA GERAÇÃO	17	2,10%
ATENDIMENTO À CRIANÇA E AO ADOLESCENTE	15	1,85%
CONSELHOS	13	1,61%
INFRA ESTRUTURA	8	0,99%

POR BAIRRO | Qtdade. e %

MIRIM	77	9,52%
BOQUEIRÃO	68	8,41%
MELVI	63	7,79%
OCIAN	60	7,42%
GUILHERMINA	55	6,80%
CAIÇARA	52	6,43%
AVIAÇÃO	47	5,81%
TUPI	41	5,07%
ESMERALDA	40	4,94%
NOVA MIRIM	37	4,57%
SAMAMBAIA	34	4,20%
VILA SÔNIA	34	4,20%
QUIETUDE	29	3,58%
ANHANGUERA	24	2,97%
SÍTIO DO CAMPO	24	2,97%
RIBEIRÓPOLIS	24	2,97%
CANTO DO FORTE	19	2,35%
ANTÁRTICA	17	2,10%
GLÓRIA	12	1,48%
TUPIRY	12	1,48%
MARACANÃ	11	1,36%
REAL	9	1,11%
SOLEMAR	6	0,74%
FLÓRIDA	5	0,62%
IMPERADOR	3	0,37%
SANTA MARINA	2	0,25%
PRINCESA	2	0,25%
CIDADE DA CRIANÇA	2	0,25%

TOTAL DE PROTOCOLOS REGISTRADOS

809

SECRETARIA DE EDUCAÇÃO (SEDUC)

POR MÊS | Qtdade. e %

JAN	82	5,81%
FEV	146	10,35%
MAR	176	12,47%
ABR	157	11,13%
MAI	127	9,00%
JUN	119	8,43%
JUL	79	5,60%
AGO	121	8,58%
SET	122	8,65%
OUT	86	6,09%
NOV	108	7,65%
DEZ	88	6,24%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Qtdade. e %

RECLAMAÇÃO	641	45,43%
SOLICITAÇÃO	325	23,03%
DENÚNCIA	258	18,28%
ELOGIO	119	8,43%
INFORMAÇÃO	52	3,69%
SUGESTÃO	16	1,13%

POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	1.323	93,76%
EM ANDAMENTO	88	6,24%

POR TIPO DE PESSOA | Qtdade. e %

MUNÍCIPE	999	70,80%
SERVIDOR	280	19,84%
SECRETARIA	63	4,46%
AGENTE CIDADANIA	29	2,06%
ENTIDADES/ASSOC.	19	1,35%
EMPRESA	9	0,64%
AGENTE POLÍTICO	8	0,57%
TURISTA	2	0,14%
ASSESSOR GP	1	0,07%
ANÔNIMO	1	0,07%

POR CANAL DE ENTRADA | Qtdade. e %

WEB	896	63,50%
CALL CENTER	214	15,17%
PRESENCIAL	197	13,96%
WHATSAPP	66	4,68%
REQUERIMENTO	36	2,55%
PORTAL TRANSPARÊNCIA	2	0,14%

POR SERVIÇOS - TOP 15 | Qtdade. e %

PROFESSORES/FUNCIONÁRIOS	724	51,31%
ESCOLAS MUNICIPAIS	179	12,69%
TRANSPORTE ESCOLAR	153	10,84%
CENTRAL DE VAGAS	143	10,13%
ALUNOS	94	6,66%
MATERIAL ESCOLAR	46	3,26%
MERENDA ESCOLAR	16	1,13%
BOLSA DE ESTUDO	13	0,92%
FORMAÇÃO	11	0,78%
UNIFORME ESCOLAR	10	0,71%
BOLSA FAMÍLIA	8	0,57%
EVENTOS	7	0,50%
SUPER ESCOLA	7	0,50%

POR BAIRRO | Qtdade. e %

MIRIM	215	15,24%
AVIAÇÃO	125	8,86%
BOQUEIRÃO	113	8,01%
TUPI	81	5,74%
GUILHERMINA	72	5,10%
OCIAN	70	4,96%
CAIÇARA	69	4,89%
MELVI	61	4,32%
SAMAMBAIA	60	4,25%
CANTO DO FORTE	58	4,11%
VILA SÔNIA	58	4,11%
SÍTIO DO CAMPO	51	3,61%
MARACANÃ	49	3,47%
ESMERALDA	49	3,47%
TUPIRY	47	3,33%
NOVA MIRIM	45	3,19%
QUIETUDE	42	2,98%
RIBEIRÓPOLIS	38	2,69%
ANHANGUERA	38	2,69%
ANTÁRTICA	19	1,35%
CIDADE DA CRIANÇA	15	1,06%
GLÓRIA	12	0,85%
PRINCESA	8	0,57%
REAL	8	0,57%
SOLEMAR	4	0,28%
FLÓRIDA	1	0,07%
XIXOVÁ	1	0,07%
IMPERADOR	1	0,07%
SANTA MARINA	1	0,07%

TOTAL DE PROTOCOLOS
REGISTRADOS

1.411

SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA (SESAP)¹

POR MÊS | Qtdade. e %

JAN	106	6,88%
FEV	119	7,72%
MAR	207	13,43%
ABR	126	8,18%
MAI	130	8,44%
JUN	135	8,76%
JUL	126	8,18%
AGO	139	9,02%
SET	105	6,81%
OUT	144	9,34%
NOV	128	8,31%
DEZ	76	4,93%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Qtdade. e %

RECLAMAÇÃO	685	44,45%
DENÚNCIA	385	24,98%
SOLICITAÇÃO	290	18,82%
ELOGIO	86	5,58%
INFORMAÇÃO	70	4,54%
SUGESTÃO	25	1,62%

POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	1.538	99,81%
EM ANDAMENTO	3	0,19%

POR TIPO DE PESSOA | Qtdade. e %

MUNÍCIPE	1.086	70,47%
SERVIDOR	165	10,71%
AGENTE CIDADANIA	95	6,16%
SECRETARIA	46	2,99%
ENTIDADES/ASSOC.	41	2,66%
TURISTA	38	2,47%
EMPRESA	36	2,34%
AGENTE POLÍTICO	31	2,01%
ASSESSOR GP	2	0,13%
ANÔNIMO	1	0,06%

POR CANAL DE ENTRADA | Qtdade. e %

WEB	1.417	91,95%
WHATSAPP	66	4,28%
CALL CENTER	42	2,73%
PRESENCIAL	14	0,91%
E-MAIL	2	0,13%

POR SERVIÇOS - TOP 15 | Qtdade. e %

UNIDADES DE SAÚDE	345	22,39%
ANIMAIS	262	17,00%
MÉDICO/FUNCIÓNÁRIOS	240	15,57%
CONSULTAS/AGENDAMENTOS	165	10,71%
CIRURGIAS/EXAMES/PROCEDIMENTOS	143	9,28%
DENGUE	133	8,63%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	57	3,70%
FARMÁCIA	44	2,86%
OUVIDORIA SUS	39	2,53%
ESPECIALIDADES	29	1,88%
SAMU	21	1,36%
TRANSPORTE DE PACIENTES	18	1,17%
CAMPANHA DE VACINAÇÃO	16	1,04%
MANUTENÇÃO	15	0,97%
CONSELHO MUNICIPAL DE SAÚDE	9	0,58%
#CORONAVÍRUS	4	0,26%

POR BAIRRO | Qtdade. e %

GUILHERMINA	173	11,23%
BOQUEIRÃO	165	10,71%
CANTO DO FORTE	138	8,96%
TUPI	108	7,01%
OCIAN	91	5,91%
AVIAÇÃO	86	5,58%
CAIÇARA	80	5,19%
QUIETUDE	66	4,28%
NOVA MIRIM	62	4,02%
SAMAMBAIA	61	3,96%
MARACANÃ	59	3,83%
SÍTIO DO CAMPO	53	3,44%
MIRIM	53	3,44%
VILA SÔNIA	45	2,92%
ANTÁRTICA	38	2,47%
MELVI	35	2,27%
SOLEMAR	33	2,14%
REAL	30	1,95%
RIBEIRÓPOLIS	28	1,82%
PRINCESA	26	1,69%
ANHANGUERA	25	1,62%
TUPIRY	24	1,56%
FLÓRIDA	24	1,56%
ESMERALDA	18	1,17%
CIDADE DA CRIANÇA	8	0,52%
GLÓRIA	6	0,39%
IMPERADOR	3	0,19%
XIXOVÁ	2	0,13%
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

1.541

SECRETARIA DE URBANISMO (SEURB)

POR MÊS | Qtdade. e %

JAN	489	10,87%
FEV	337	7,49%
MAR	538	11,96%
ABR	380	8,44%
MAI	420	9,33%
JUN	317	7,04%
JUL	380	8,44%
AGO	333	7,40%
SET	356	7,91%
OUT	329	7,31%
NOV	314	6,98%
DEZ	307	6,82%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Qtdade. e %

DENÚNCIA	3.372	74,93%
RECLAMAÇÃO	603	13,40%
SOLICITAÇÃO	387	8,60%
INFORMAÇÃO	108	2,40%
SUGESTÃO	19	0,42%
ELOGIO	11	0,24%

POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	4.028	89,51%
EM ANDAMENTO	472	10,49%

POR TIPO DE PESSOA | Qtdade. e %

MUNÍCIPE	3.879	86,20%
EMPRESA	261	5,80%
AGENTE CIDADANIA	100	2,22%
AGENTE POLÍTICO	80	1,78%
TURISTA	69	1,53%
SERVIDOR	60	1,33%
SECRETARIA	21	0,47%
ENTIDADES/ASSOC.	19	0,42%
ASSESSOR GP	9	0,20%
ANÔNIMO	2	0,04%

POR CANAL DE ENTRADA | Qtdade. e %

CALL CENTER	2.045	45,44%
WEB	2.043	45,40%
PRESENCIAL	324	7,20%
WHATSAPP	65	1,44%
E-MAIL	21	0,47%
CARTA	1	0,02%
FALE COM A PREFEITA	1	0,02%

POR SERVIÇOS - TOP 15 | Qtdade. e %

FISCALIZAÇÃO DE COMÉRCIO	1.386	30,80%
FISCALIZAÇÃO DE OBRAS	1.172	26,04%
TERRENO	620	13,78%
CALÇADAS PARTICULARES	294	6,53%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	249	5,53%
IMÓVEIS ABANDONADOS	218	4,84%
PRAIA	107	2,38%
VISTORIAS TÉCNICAS E LAUDOS	85	1,89%
CONCESSIONÁRIAS	73	1,62%
ATENDIMENTO	54	1,20%
CONSULTA DE PROCESSOS	53	1,18%
FISCALIZAÇÃO DE FEIRA	45	1,00%
INVASÃO DE ÁREAS PÚBLICAS	45	1,00%
CERTIDÕES	37	0,82%
AVCB	27	0,60%
PROJETOS	20	0,44%

POR BAIRRO | Qtdade. e %

GUILHERMINA	407	9,04%
CAIÇARA	361	8,02%
CANTO DO FORTE	347	7,71%
BOQUEIRÃO	329	7,31%
AVIAÇÃO	302	6,71%
TUPI	278	6,18%
OCIAN	270	6,00%
SAMAMBAIA	193	4,29%
RIBEIRÓPOLIS	190	4,22%
MARACANÃ	186	4,13%
MIRIM	184	4,09%
SÍTIO DO CAMPO	172	3,82%
ANTÁRTICA	136	3,02%
VILA SÔNIA	130	2,89%
NOVA MIRIM	130	2,89%
ESMERALDA	129	2,87%
REAL	118	2,62%
SOLEMAR	110	2,44%
PRINCESA	99	2,20%
MELVI	89	1,98%
ANHANGUERA	66	1,47%
QUIETUDE	63	1,40%
TUPIRY	62	1,38%
FLÓRIDA	53	1,18%
GLÓRIA	48	1,07%
IMPERADOR	29	0,64%
CIDADE DA CRIANÇA	12	0,27%
XIXOVÁ	4	0,09%
SANTA MARINA	3	0,07%

TOTAL DE PROTOCOLOS
REGISTRADOS

4.500

SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE (SEMA)

POR MÊS | Qtdade. e %

JAN	127	10,94%
FEV	93	8,01%
MAR	118	10,16%
ABR	115	9,91%
MAI	103	8,87%
JUN	79	6,80%
JUL	95	8,18%
AGO	69	5,94%
SET	87	7,49%
OUT	92	7,92%
NOV	99	8,53%
DEZ	84	7,24%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Qtdade. e %

DENÚNCIA	604	52,02%
RECLAMAÇÃO	275	23,69%
SOLICITAÇÃO	229	19,72%
INFORMAÇÃO	34	2,93%
SUGESTÃO	14	1,21%
ELOGIO	5	0,43%

POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	1.088	93,71%
EM ANDAMENTO	73	6,29%

POR TIPO DE PESSOA | Qtdade. e %

MUNÍCIPE	938	80,79%
EMPRESA	99	8,53%
AGENTE CIDADANIA	36	3,10%
AGENTE POLÍTICO	30	2,58%
ENTIDADES/ASSOC.	20	1,72%
TURISTA	17	1,46%
SERVIDOR	14	1,21%
SECRETARIA	4	0,34%
ANÔNIMO	2	0,17%
ASSESSOR GP	1	0,09%

POR CANAL DE ENTRADA | Qtdade. e %

WEB	802	69,08%
CALL CENTER	272	23,43%
PRESENCIAL	58	5,00%
WHATSAPP	23	1,98%
E-MAIL	5	0,43%
FALE COM A PREFEITA	1	0,09%

POR SERVIÇOS - TOP 15 | Qtdade. e %

POLUIÇÃO SONORA EM ESTABELECIMEI	600	51,68%
ESGOTO IRREGULAR	184	15,85%
REMOÇÃO/QUEDA DE ÁRVORES	128	11,02%
EDUCAÇÃO AMBIENTAL/PROJETOS	82	7,06%
RISCO AMBIENTAL	51	4,39%
POLUIÇÃO DO AR	43	3,70%
ARBORIZAÇÃO	36	3,10%
RESÍDUO DE CONSTRUÇÃO CIVIL - RCC	27	2,33%
ÁREA DE PROTEÇÃO AMBIENTAL	10	0,86%

POR BAIRRO | Qtdade. e %

CANTO DO FORTE	141	12,14%
CAIÇARA	107	9,22%
AVIAÇÃO	104	8,96%
GUILHERMINA	94	8,10%
BOQUEIRÃO	88	7,58%
MARACANÃ	66	5,68%
TUPI	65	5,60%
OCIAN	64	5,51%
MELVI	59	5,08%
RIBEIRÓPOLIS	52	4,48%
SAMAMBAIA	48	4,13%
NOVA MIRIM	36	3,10%
SÍTIO DO CAMPO	34	2,93%
MIRIM	34	2,93%
REAL	27	2,33%
VILA SÔNIA	23	1,98%
SOLEMAR	18	1,55%
ANHANGUERA	16	1,38%
PRINCESA	13	1,12%
FLÓRIDA	12	1,03%
GLÓRIA	11	0,95%
ESMERALDA	11	0,95%
TUPIRY	10	0,86%
ANTÁRTICA	10	0,86%
QUIETUDE	8	0,69%
IMPERADOR	7	0,60%
CIDADE DA CRIANÇA	3	0,26%

TOTAL DE PROTOCOLOS
REGISTRADOS

1.161

SECRETARIA DE OBRAS PÚBLICAS (SEOP)

POR MÊS | Qtdade. e %

JAN	4	8,89%
FEV	2	4,44%
MAR	1	2,22%
ABR	2	4,44%
MAI	3	6,67%
JUN	3	6,67%
JUL	9	20,00%
AGO	6	13,33%
SET	2	4,44%
OUT	3	6,67%
NOV	6	13,33%
DEZ	4	8,89%

POR CANAL DE ENTRADA | Qtdade. e %

WEB	24	53,33%
CALL CENTER	15	33,33%
PRESENCIAL	4	8,89%
WHATSAPP	2	4,44%

POR BAIRRO | Qtdade. e %

PRINCESA	16	35,56%
VILA SÔNIA	7	15,56%
GUILHERMINA	4	8,89%
NOVA MIRIM	4	8,89%
SOLEMAR	3	6,67%
OCIAN	3	6,67%
AVIAÇÃO	2	4,44%
SAMAMBAIA	1	2,22%
ANTÁRTICA	1	2,22%
MARACANÃ	1	2,22%
FLÓRIDA	1	2,22%
REAL	1	2,22%
RIBEIRÓPOLIS	1	2,22%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Qtdade. e %

SOLICITAÇÃO	20	44,44%
RECLAMAÇÃO	18	40,00%
INFORMAÇÃO	5	11,11%
DENÚNCIA	2	4,44%

POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	45	100,00%
------------	----	---------

POR TIPO DE PESSOA | Qtdade. e %

MUNÍCIPE	40	88,89%
AGENTE POLÍTICO	2	4,44%
SECRETARIA	1	2,22%
AGENTE CIDADANIA	1	2,22%
EMPRESA	1	2,22%

POR SERVIÇOS - TOP 15 | Qtdade. e %

PAVIMENTAÇÃO E DRENAGEM EM EXEC	28	62,22%
OBRAS ESPECIAIS EM CONCRETO (EM E)	5	11,11%
LICITAÇÕES DE OBRAS DE ENGENHARIA	5	11,11%
OBRAS ESPECIAIS EM CONCRETO (EM C	3	6,67%
PRAÇAS EM EXECUÇÃO	2	4,44%
CANAIS EM EXECUÇÃO	2	4,44%

TOTAL DE PROTOCOLOS
REGISTRADOS

45

SECRETARIA DE HABITAÇÃO (SEHAB)

POR MÊS | Qtdade. e %

JAN	8	8,00%
FEV	11	11,00%
MAR	21	21,00%
ABR	6	6,00%
MAI	4	4,00%
JUN	6	6,00%
JUL	5	5,00%
AGO	5	5,00%
SET	1	1,00%
OUT	9	9,00%
NOV	6	6,00%
DEZ	18	18,00%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Qtdade. e %

SOLICITAÇÃO	36	36,00%
INFORMAÇÃO	25	25,00%
RECLAMAÇÃO	21	21,00%
DENÚNCIA	14	14,00%
SUGESTÃO	3	3,00%
ELOGIO	1	1,00%

POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	99	99,00%
EM ANDAMENTO	1	1,00%

POR TIPO DE PESSOA | Qtdade. e %

MUNÍCIPE	79	79,00%
AGENTE CIDADANIA	7	7,00%
AGENTE POLÍTICO	4	4,00%
SECRETARIA	3	3,00%
ENTIDADES/ASSOC.	3	3,00%
SERVIDOR	2	2,00%
TURISTA	1	1,00%
EMPRESA	1	1,00%

POR CANAL DE ENTRADA | Qtdade. e %

WEB	77	77,00%
CALL CENTER	14	14,00%
WHATSAPP	6	6,00%
PRESENCIAL	3	3,00%

POR SERVIÇOS - TOP 15 | Qtdade. e %

CONJUNTOS HABITACIONAIS	35	35,00%
ATENDIMENTO	31	31,00%
PROGRAMAS HABITACIONAIS	25	25,00%
REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA	9	9,00%

POR BAIRRO | Qtdade. e %

VILA SÔNIA	18	18,00%
IMPERADOR	10	10,00%
MELVI	10	10,00%
MIRIM	8	8,00%
ESMERALDA	8	8,00%
ANHANGUERA	7	7,00%
ANTÁRTICA	7	7,00%
NOVA MIRIM	5	5,00%
TUPIRY	4	4,00%
BOQUEIRÃO	3	3,00%
SÍTIO DO CAMPO	3	3,00%
QUIETUDE	3	3,00%
CANTO DO FORTE	3	3,00%
GLÓRIA	2	2,00%
TUPI	2	2,00%
RIBEIRÓPOLIS	2	2,00%
SAMAMBAIA	2	2,00%
CAIÇARA	1	1,00%
GUILHERMINA	1	1,00%
REAL	1	1,00%

TOTAL DE PROTOCOLOS
REGISTRADOS

100

SECRETARIA DE SERVIÇOS URBANOS (SESURB)

POR MÊS | Qtdade. e %

JAN	2.146	13,82%
FEV	1.782	11,48%
MAR	2.036	13,11%
ABR	1.211	7,80%
MAI	1.181	7,61%
JUN	902	5,81%
JUL	1.030	6,63%
AGO	949	6,11%
SET	985	6,34%
OUT	1.115	7,18%
NOV	1.177	7,58%
DEZ	1.012	6,52%

POR CANAL DE ENTRADA | Qtdade. e %

WEB	7.251	46,70%
CALL CENTER	6.858	44,17%
PRESENCIAL	1.237	7,97%
WHATSAPP	113	0,73%
E-MAIL	30	0,19%
INDICAÇÃO	20	0,13%
CARTA	4	0,03%
MOBILE	4	0,03%
PROCESSO	3	0,02%
REQUERIMENTO	3	0,02%
FALE COM A PREFEITA	1	0,01%
OFÍCIO	1	0,01%
FALE CONOSCO	1	0,01%

POR BAIRRO | Qtdade. e %

CAIÇARA	1.315	8,47%
AVIAÇÃO	905	5,83%
RIBEIRÓPOLIS	897	5,78%
GUILHERMINA	888	5,72%
ESMERALDA	807	5,20%
SAMAMBAIA	795	5,12%
MARACANÃ	756	4,87%
TUPI	750	4,83%
OCIAN	733	4,72%
CANTO DO FORTE	678	4,37%
NOVA MIRIM	667	4,30%
VILA SÔNIA	618	3,98%
SÍTIO DO CAMPO	562	3,62%
REAL	553	3,56%
ANTÁRTICA	533	3,43%
ANHANGUERA	493	3,18%
BOQUEIRÃO	459	2,96%
MELVI	455	2,93%
MIRIM	449	2,89%
TUPIRY	404	2,60%
SOLEMAR	374	2,41%
PRINCESA	342	2,20%
FLÓRIDA	324	2,09%
QUIETUDE	317	2,04%
GLÓRIA	187	1,20%
IMPERADOR	153	0,99%
CIDADE DA CRIANÇA	96	0,62%
SANTA MARINA	8	0,05%
XIXOVÁ	6	0,04%
ANDARAGUÁ	1	0,01%
MILITAR	1	0,01%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Qtdade. e %

SOLICITAÇÃO	11.680	75,23%
RECLAMAÇÃO	3.206	20,65%
DENÚNCIA	356	2,29%
INFORMAÇÃO	131	0,84%
ELOGIO	77	0,50%
SUGESTÃO	76	0,49%

POR SERVIÇOS - TOP 15 | Qtdade. e %

DRENAGEM	4.678	30,13%
LIXO E RECICLÁVEL	2.117	13,64%
ILUMINAÇÃO PÚB.-VIAS RESIDENC., CO	1.859	11,97%
BOCA DE LOBO	1.709	11,01%
BURACO EM VIAS PÚBLICAS	1.389	8,95%
MANUTENÇÃO EM ÁREAS VERDES	1.201	7,74%
VIAS PÚBLICAS E PRAIAS	1.056	6,80%
ILUMINAÇÃO PÚB.-ORLA, PRAÇAS, PAR	349	2,25%
CALÇADAS PÚBLICAS	220	1,42%
PRAÇAS/PLAYGROUNDS	191	1,23%
MANUTENÇÃO MOBILIÁRIO URBANO	176	1,13%
CANAIS E VALAS	150	0,97%
PLACAS DE IDENTIFICAÇÕES DE RUAS E	118	0,76%
MANUTENÇÃO DE PRÉDIOS E ESPAÇOS	102	0,66%
REMOÇÃO DE ANIMAIS MORTOS	65	0,42%
POSTURA DE SERVIDOR	58	0,37%

POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	13.993	90,13%
EM ANDAMENTO	1.533	9,87%

POR TIPO DE PESSOA | Qtdade. e %

MUNÍCIPE	11.184	72,03%
AGENTE POLÍTICO	2.460	15,84%
AGENTE CIDADANIA	769	4,95%
SERVIDOR	432	2,78%
EMPRESA	201	1,29%
TURISTA	171	1,10%
ASSESSOR GP	146	0,94%
SECRETARIA	120	0,77%
ENTIDADES/ASSOC.	40	0,26%
ANÔNIMO	3	0,02%

TOTAL DE PROTOCOLOS
REGISTRADOS

15.526

SECRETARIA DE TRÂNSITO (SETRAN)

POR MÊS | Qtdade. e %

JAN	88	8,37%
FEV	76	7,23%
MAR	119	11,32%
ABR	79	7,52%
MAI	95	9,04%
JUN	61	5,80%
JUL	89	8,47%
AGO	77	7,33%
SET	86	8,18%
OUT	109	10,37%
NOV	75	7,14%
DEZ	97	9,23%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Qtdade. e %

SOLICITAÇÃO	396	37,68%
RECLAMAÇÃO	302	28,73%
DENÚNCIA	266	25,31%
INFORMAÇÃO	48	4,57%
SUGESTÃO	31	2,95%
ELOGIO	8	0,76%

POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	1.051	100,00%
------------	-------	---------

POR TIPO DE PESSOA | Qtdade. e %

MUNÍCIPE	670	63,75%
AGENTE POLÍTICO	95	9,04%
TURISTA	81	7,71%
AGENTE CIDADANIA	68	6,47%
SERVIDOR	55	5,23%
EMPRESA	41	3,90%
ENTIDADES/ASSOC.	18	1,71%
SECRETARIA	18	1,71%
ASSESSOR GP	3	0,29%
ANÔNIMO	2	0,19%

POR CANAL DE ENTRADA | Qtdade. e %

WEB	944	89,82%
CALL CENTER	47	4,47%
PRESENCIAL	39	3,71%
WHATSAPP	17	1,62%
E-MAIL	3	0,29%
FALE COM A PREFEITA	1	0,10%

POR SERVIÇOS - TOP 15 | Qtdade. e %

INFRAÇÕES DE TRÂNSITO	406	38,63%
SINALIZAÇÃO DE TRÂNSITO	258	24,55%
INFORMAÇÕES	121	11,51%
LOMBADA/ FAIXA ELEVADA	64	6,09%
RUAS E AVENIDAS	53	5,04%
SOM ALTO EM VEÍCULOS	38	3,62%
FUNCIÓNARIO	33	3,14%
VAGAS DE ESTACIONAMENTO	26	2,47%
SEMÁFOROS	19	1,81%
LEGISLAÇÃO	10	0,95%
ÔNIBUS E MICRO-ÔNIBUS DE TURISMO	9	0,86%
PÁTIO DE APREENSÃO	7	0,67%
RAMPA DE ACESSO	6	0,57%
EDUCAÇÃO DE TRÂNSITO	1	0,10%

POR BAIRRO | Qtdade. e %

GUILHERMINA	105	9,99%
BOQUEIRÃO	98	9,32%
CANTO DO FORTE	94	8,94%
CAIÇARA	76	7,23%
OCIAN	75	7,14%
SÍTIO DO CAMPO	66	6,28%
AVIAÇÃO	63	5,99%
NOVA MIRIM	58	5,52%
TUPI	57	5,42%
MIRIM	55	5,23%
ANTÁRTICA	45	4,28%
MARACANÃ	38	3,62%
MELVI	32	3,04%
ESMERALDA	23	2,19%
SAMAMBAIA	22	2,09%
VILA SÔNIA	21	2,00%
REAL	19	1,81%
ANHANGUERA	18	1,71%
QUIETUDE	17	1,62%
GLÓRIA	15	1,43%
RIBEIRÓPOLIS	14	1,33%
PRINCESA	9	0,86%
TUPIRY	7	0,67%
SOLEMAR	6	0,57%
ANDARAGUÁ	5	0,48%
FLÓRIDA	4	0,38%
XIXOVÁ	3	0,29%
IMPERADOR	3	0,29%
MILITAR	2	0,19%
SANTA MARINA	1	0,10%

TOTAL DE PROTOCOLOS
REGISTRADOS

1.051

SECRETARIA DE TRANSPORTE (SETRANSP)

POR MÊS | Qtdade. e %

JAN	20	7,07%
FEV	31	10,95%
MAR	39	13,78%
ABR	30	10,60%
MAI	28	9,89%
JUN	23	8,13%
JUL	23	8,13%
AGO	18	6,36%
SET	36	12,72%
OUT	16	5,65%
NOV	9	3,18%
DEZ	10	3,53%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Qtdade. e %

RECLAMAÇÃO	120	42,40%
SOLICITAÇÃO	91	32,16%
DENÚNCIA	32	11,31%
INFORMAÇÃO	24	8,48%
SUGESTÃO	11	3,89%
ELOGIO	5	1,77%

POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	281	99,29%
EM ANDAMENTO	2	0,71%

POR TIPO DE PESSOA | Qtdade. e %

MUNÍCIPE	216	76,33%
AGENTE POLÍTICO	21	7,42%
AGENTE CIDADANIA	15	5,30%
TURISTA	9	3,18%
EMPRESA	8	2,83%
SERVIDOR	6	2,12%
SECRETARIA	5	1,77%
ENTIDADES/ASSOC.	2	0,71%
ASSESSOR GP	1	0,35%

POR CANAL DE ENTRADA | Qtdade. e %

WEB	209	73,85%
CALL CENTER	54	19,08%
PRESENCIAL	12	4,24%
WHATSAPP	6	2,12%
E-MAIL	2	0,71%

POR SERVIÇOS - TOP 15 | Qtdade. e %

TRANSPORTE COLETIVO (ÔNIBUS E VAN)	202	71,38%
MOBILIDADE URBANA	22	7,77%
TRANSPORTE ESCOLAR	17	6,01%
DEFICIENTES E IDOSOS	15	5,30%
TRANSPORTE RODOVIÁRIO	9	3,18%
TAXI	7	2,47%
TRANSPORTADORES DE ESCOLARES	5	1,77%
TAXISTAS E PREPOSTOS	3	1,06%
FRETAMENTO	2	0,71%
TRANSPORTE DE CARGAS	1	0,35%

POR BAIRRO | Qtdade. e %

ANTÁRTICA	32	11,31%
MIRIM	26	9,19%
SÍTIO DO CAMPO	24	8,48%
OCIAN	21	7,42%
CAIÇARA	20	7,07%
GUILHERMINA	19	6,71%
BOQUEIRÃO	16	5,65%
AVIAÇÃO	12	4,24%
NOVA MIRIM	11	3,89%
MARACANÃ	11	3,89%
TUPI	10	3,53%
VILA SÔNIA	10	3,53%
CANTO DO FORTE	9	3,18%
SOLEMAR	8	2,83%
TUPIRY	7	2,47%
MELVI	6	2,12%
RIBEIRÓPOLIS	5	1,77%
REAL	5	1,77%
PRINCESA	5	1,77%
QUIETUDE	5	1,77%
CIDADE DA CRIANÇA	4	1,41%
SAMAMBAIA	4	1,41%
GLÓRIA	3	1,06%
IMPERADOR	3	1,06%
ESMERALDA	3	1,06%
ANHANGUERA	2	0,71%
FLÓRIDA	1	0,35%
XIXOVÁ	1	0,35%

TOTAL DE PROTOCOLOS
REGISTRADOS

283

SECRETARIA DE ASSUNTOS INSTITUCIONAIS (SEAI)

POR MÊS | Qtdade. e %

JAN	12	16,22%
FEV	3	4,05%
MAR	4	5,41%
MAI	2	2,70%
JUN	1	1,35%
JUL	3	4,05%
AGO	2	2,70%
SET	2	2,70%
OUT	11	14,86%
NOV	26	35,14%
DEZ	8	10,81%

POR CANAL DE ENTRADA | Qtdade. e %

CALL CENTER	42	56,76%
WEB	30	40,54%
WHATSAPP	1	1,35%
PRESENCIAL	1	1,35%

POR BAIRRO | Qtdade. e %

QUIETUDE	9	12,16%
FLÓRIDA	8	10,81%
SÍTIO DO CAMPO	7	9,46%
BOQUEIRÃO	6	8,11%
SOLEMAR	4	5,41%
TUPI	4	5,41%
CANTO DO FORTE	4	5,41%
MARACANÃ	4	5,41%
MIRIM	4	5,41%
VILA SÔNIA	3	4,05%
GUILHERMINA	3	4,05%
XIXOVÁ	2	2,70%
ANTÁRTICA	2	2,70%
CAIÇARA	2	2,70%
REAL	2	2,70%
NOVA MIRIM	1	1,35%
CIDADE DA CRIANÇA	1	1,35%
PRINCESA	1	1,35%
ANHANGUERA	1	1,35%
ESMERALDA	1	1,35%
MILITAR	1	1,35%
OCIAN	1	1,35%
RIBEIRÓPOLIS	1	1,35%
SAMAMBAIA	1	1,35%
AVIAÇÃO	1	1,35%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Qtdade. e %

RECLAMAÇÃO	40	54,05%
ELOGIO	15	20,27%
SOLICITAÇÃO	8	10,81%
INFORMAÇÃO	5	6,76%
DENÚNCIA	4	5,41%
SUGESTÃO	2	2,70%

POR SERVIÇOS - TOP 15 | Qtdade. e %

MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL- M	52	70,27%
CURSOS	6	8,11%
EMPREENDEDORISMO E INOVAÇÃO	5	6,76%
INTERMEDIÇÃO DE MÃO DE OBRA	4	5,41%
CARTEIRA DE TRABALHO	3	4,05%
INCUBADORA DE EMPRESAS	2	2,70%
SEGURO DESEMPREGO	1	1,35%
NÚCLEOS DE INOVAÇÃO SETORIAIS	1	1,35%

POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	70	94,59%
EM ANDAMENTO	4	5,41%

POR TIPO DE PESSOA | Qtdade. e %

MUNÍCIPE	54	72,97%
AGENTE POLÍTICO	6	8,11%
EMPRESA	6	8,11%
SERVIDOR	4	5,41%
AGENTE CIDADANIA	3	4,05%
ENTIDADES/ASSOC.	1	1,35%

TOTAL DE PROTOCOLOS
REGISTRADOS

74

SECRETARIA DE TURISMO (SECTUR)

POR MÊS | Qtdade. e %

JAN	71	36,98%
FEV	9	4,69%
MAR	12	6,25%
ABR	6	3,13%
MAI	3	1,56%
JUN	13	6,77%
JUL	13	6,77%
AGO	6	3,13%
SET	14	7,29%
OUT	5	2,60%
NOV	19	9,90%
DEZ	21	10,94%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Qtdade. e %

RECLAMAÇÃO	103	53,65%
SOLICITAÇÃO	29	15,10%
INFORMAÇÃO	18	9,38%
SUGESTÃO	17	8,85%
DENÚNCIA	16	8,33%
ELOGIO	9	4,69%

POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	185	96,35%
EM ANDAMENTO	7	3,65%

POR TIPO DE PESSOA | Qtdade. e %

MUNÍCIPE	125	65,10%
TURISTA	29	15,10%
ENTIDADES/ASSOC.	19	9,90%
EMPRESA	5	2,60%
SECRETARIA	4	2,08%
AGENTE CIDADANIA	4	2,08%
AGENTE POLÍTICO	3	1,56%
SERVIDOR	2	1,04%
ANÔNIMO	1	0,52%

POR CANAL DE ENTRADA | Qtdade. e %

WEB	154	80,21%
CALL CENTER	30	15,63%
WHATSAPP	6	3,13%
PRESENCIAL	2	1,04%

POR SERVIÇOS - TOP 15 | Qtdade. e %

CALENDÁRIO TURÍSTICO/CULTURAL	103	53,65%
PROJETOS	21	10,94%
PONTOS TURÍSTICOS	20	10,42%
ESPAÇOS CULTURAIS	15	7,81%
AULAS E OFICINAS CULTURAIS	14	7,29%
INFRAESTRUTURA	9	4,69%
ARTESANATO	8	4,17%
KARTÓDROMO	2	1,04%

POR BAIRRO | Qtdade. e %

AVIAÇÃO	44	22,92%
SÍTIO DO CAMPO	39	20,31%
BOQUEIRÃO	19	9,90%
GUILHERMINA	13	6,77%
CANTO DO FORTE	12	6,25%
CAIÇARA	11	5,73%
TUPI	10	5,21%
MELVI	7	3,65%
SAMAMBAIA	6	3,13%
OCIAN	5	2,60%
VILA SÔNIA	4	2,08%
MIRIM	4	2,08%
REAL	3	1,56%
CIDADE DA CRIANÇA	2	1,04%
MARACANÃ	2	1,04%
FLÓRIDA	2	1,04%
NOVA MIRIM	2	1,04%
ANTÁRTICA	2	1,04%
QUIETUDE	2	1,04%
ANHANGUERA	1	0,52%
SOLEMAR	1	0,52%
XIXOVÁ	1	0,52%

TOTAL DE PROTOCOLOS
REGISTRADOS

192

SECRETARIA DE ESPORTE E LAZER (SEEL)

POR MÊS | Qtdade. e %

JAN	15	13,27%
FEV	8	7,08%
MAR	21	18,58%
ABR	7	6,19%
MAI	7	6,19%
JUN	7	6,19%
JUL	13	11,50%
AGO	12	10,62%
SET	5	4,42%
OUT	11	9,73%
NOV	2	1,77%
DEZ	5	4,42%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Qtdade. e %

SOLICITAÇÃO	41	36,28%
RECLAMAÇÃO	39	34,51%
INFORMAÇÃO	16	14,16%
SUGESTÃO	6	5,31%
DENÚNCIA	6	5,31%
ELOGIO	5	4,42%

POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	110	97,35%
EM ANDAMENTO	3	2,65%

POR TIPO DE PESSOA | Qtdade. e %

MUNÍCIPE	79	69,91%
SERVIDOR	11	9,73%
AGENTE POLÍTICO	7	6,19%
AGENTE CIDADANIA	6	5,31%
TURISTA	4	3,54%
SECRETARIA	4	3,54%
EMPRESA	1	0,88%
ENTIDADES/ASSOC.	1	0,88%

POR CANAL DE ENTRADA | Qtdade. e %

WEB	91	80,53%
CALL CENTER	13	11,50%
PRESENCIAL	7	6,19%
WHATSAPP	2	1,77%

POR SERVIÇOS - TOP 15 | Qtdade. e %

ATIVIDADES ESPORTIVAS E RECREATIVA	56	49,56%
EQUIPAMENTOS ESPORTIVOS	23	20,35%
FUNCIONÁRIOS	16	14,16%
EVENTOS ESPORTIVOS	9	7,96%
APOIO ESPORTIVO	7	6,19%
PISTAS DE SKATE	1	0,88%
COMPETIÇÃO	1	0,88%

POR BAIRRO | Qtdade. e %

CAIÇARA	14	12,39%
NOVA MIRIM	12	10,62%
CANTO DO FORTE	9	7,96%
MARACANÃ	8	7,08%
MIRIM	8	7,08%
AVIAÇÃO	7	6,19%
SAMAMBAIA	6	5,31%
BOQUEIRÃO	6	5,31%
SÍTIO DO CAMPO	5	4,42%
ANTÁRTICA	5	4,42%
RIBEIRÓPOLIS	5	4,42%
TUPI	5	4,42%
OCIAN	5	4,42%
GUILHERMINA	4	3,54%
MELVI	3	2,65%
TUPIRY	3	2,65%
QUIETUDE	2	1,77%
ANHANGUERA	1	0,88%
ESMERALDA	1	0,88%
REAL	1	0,88%
PRINCESA	1	0,88%
VILA SÔNIA	1	0,88%
CIDADE DA CRIANÇA	1	0,88%

TOTAL DE PROTOCOLOS
REGISTRADOS

113

SUBSECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL (SUBCOM)

POR MÊS | Qtdade. e %

JAN	5	22,73%
MAR	1	4,55%
MAI	1	4,55%
JUN	2	9,09%
JUL	4	18,18%
OUT	4	18,18%
NOV	5	22,73%

POR CANAL DE ENTRADA | Qtdade. e %

WEB	19	86,36%
CALL CENTER	2	9,09%
WHATSAPP	1	4,55%

POR BAIRRO | Qtdade. e %

RIBEIRÓPOLIS	4	18,18%
OCIAN	2	9,09%
NOVA MIRIM	2	9,09%
CANTO DO FORTE	2	9,09%
REAL	2	9,09%
GUILHERMINA	2	9,09%
AVIAÇÃO	1	4,55%
BOQUEIRÃO	1	4,55%
CIDADE DA CRIANÇA	1	4,55%
MILITAR	1	4,55%
TUPI	1	4,55%
MIRIM	1	4,55%
ANHANGUERA	1	4,55%
MELVI	1	4,55%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Qtdade. e %

INFORMAÇÃO	6	27,27%
RECLAMAÇÃO	5	22,73%
SUGESTÃO	4	18,18%
DENÚNCIA	3	13,64%
SOLICITAÇÃO	2	9,09%
ELOGIO	2	9,09%

POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	22	100,00%
------------	----	---------

POR SERVIÇOS - TOP 15 | Qtdade. e %

ASSESSORIA DE IMPRENSA	14	63,64%
PUBLICIDADE	3	13,64%
PORTAL DA PREFEITURA	3	13,64%
PUBLICAÇÃO	2	9,09%

POR TIPO DE PESSOA | Qtdade. e %

MUNÍCIPE	9	40,91%
TURISTA	6	27,27%
EMPRESA	2	9,09%
ENTIDADES/ASSOC.	2	9,09%
AGENTE POLÍTICO	1	4,55%
AGENTE CIDADANIA	1	4,55%
SECRETARIA	1	4,55%

TOTAL DE PROTOCOLOS
REGISTRADOS

22

SUBSECRETARIA DE AÇÕES DE CIDADANIA (CIDADANIA)

POR MÊS | Qtdade. e %

JAN	5	26,32%
FEV	2	10,53%
MAR	1	5,26%
ABR	1	5,26%
MAI	2	10,53%
JUN	1	5,26%
JUL	2	10,53%
AGO	2	10,53%
OUT	3	15,79%

POR CANAL DE ENTRADA | Qtdade. e %

WEB	16	84,21%
WHATSAPP	2	10,53%
CALL CENTER	1	5,26%

POR BAIRRO | Qtdade. e %

RIBEIRÓPOLIS	5	26,32%
BOQUEIRÃO	2	10,53%
CIDADE DA CRIANÇA	2	10,53%
OCIAN	1	5,26%
SOLEMAR	1	5,26%
NOVA MIRIM	1	5,26%
GLÓRIA	1	5,26%
CANTO DO FORTE	1	5,26%
REAL	1	5,26%
GUILHERMINA	1	5,26%
TUPI	1	5,26%
MARACANÃ	1	5,26%
MIRIM	1	5,26%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Qtdade. e %

DENÚNCIA	11	57,89%
RECLAMAÇÃO	4	21,05%
SOLICITAÇÃO	2	10,53%
ELOGIO	1	5,26%
INFORMAÇÃO	1	5,26%

POR SERVIÇOS - TOP 15 | Qtdade. e %

PROGRAMAS	9	47,37%
CONSELHOS	5	26,32%
ONG/ENT. RELIGIOSAS/ASSOCIAÇÃO DI	5	26,32%

POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	19	100,00%
------------	----	---------

POR TIPO DE PESSOA | Qtdade. e %

MUNÍCIPE	13	68,42%
ENTIDADES/ASSOC.	3	15,79%
TURISTA	2	10,53%
SERVIDOR	1	5,26%

TOTAL DE PROTOCOLOS
REGISTRADOS

19

PESQUISA DE OPINIÃO REFERENTE À OUVIDORIA MUNICIPAL

A pesquisa de opinião sobre a Ouvidoria Municipal de Praia Grande está disponibilizada para participação de qualquer cidadão no sítio eletrônico da prefeitura (www.praiagrade.sp.gov.br >>> ícone abaixo) em formato de formulário *Google Forms* com o objetivo de sabermos a opinião e percepção acerca dos serviços prestados pela Ouvidoria, no que se refere ao atendimento, registro de manifestação e qualidade do atendimento.



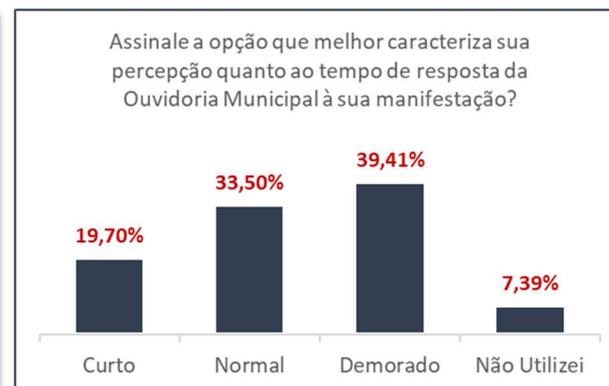
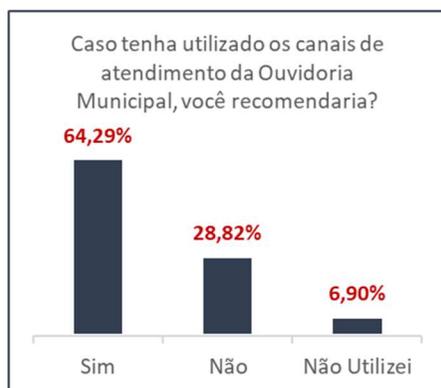
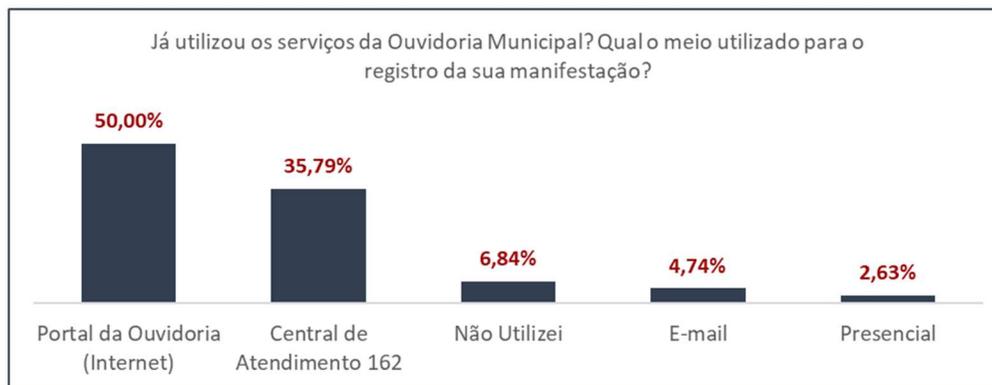
Botão/Link da Pesquisa de Opinião

A pesquisa foi desenvolvida pela Secretaria Municipal de Governo para atender o disposto na Lei Federal 13460/2017 no art. 23, §1º para medir a satisfação dos usuários dos serviços públicos e, que gerou em 2023 um montante de 406 participações.

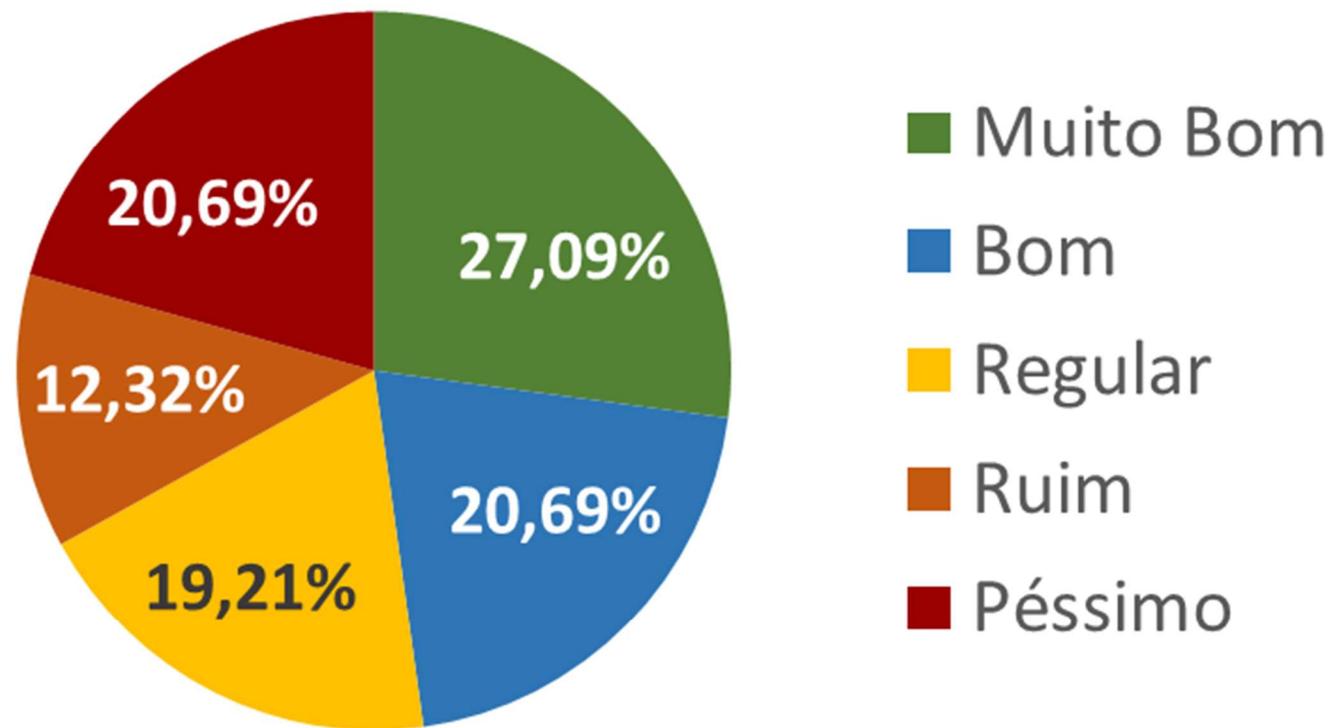
Foi realizado a análise da participação dos munícipes na pesquisa de opinião e concluímos que no ano de 2023 a atuação da Ouvidoria Municipal é conhecida por mais de 75% (setenta e cinco por cento) dos participantes, bem como os seus canais de atendimento. Com a tecnologia cada vez mais presente no dia a dia das pessoas, com base na pesquisa, o Portal da Ouvidoria na internet foi o canal mais utilizado, seguido da Central de Atendimento 162 que está disponível das 08h00 às 17h00 de segunda a sexta-feira, exceto feriado e pontos facultativo para o registro de manifestação.

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

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA PESQUISA DE OPINIÃO



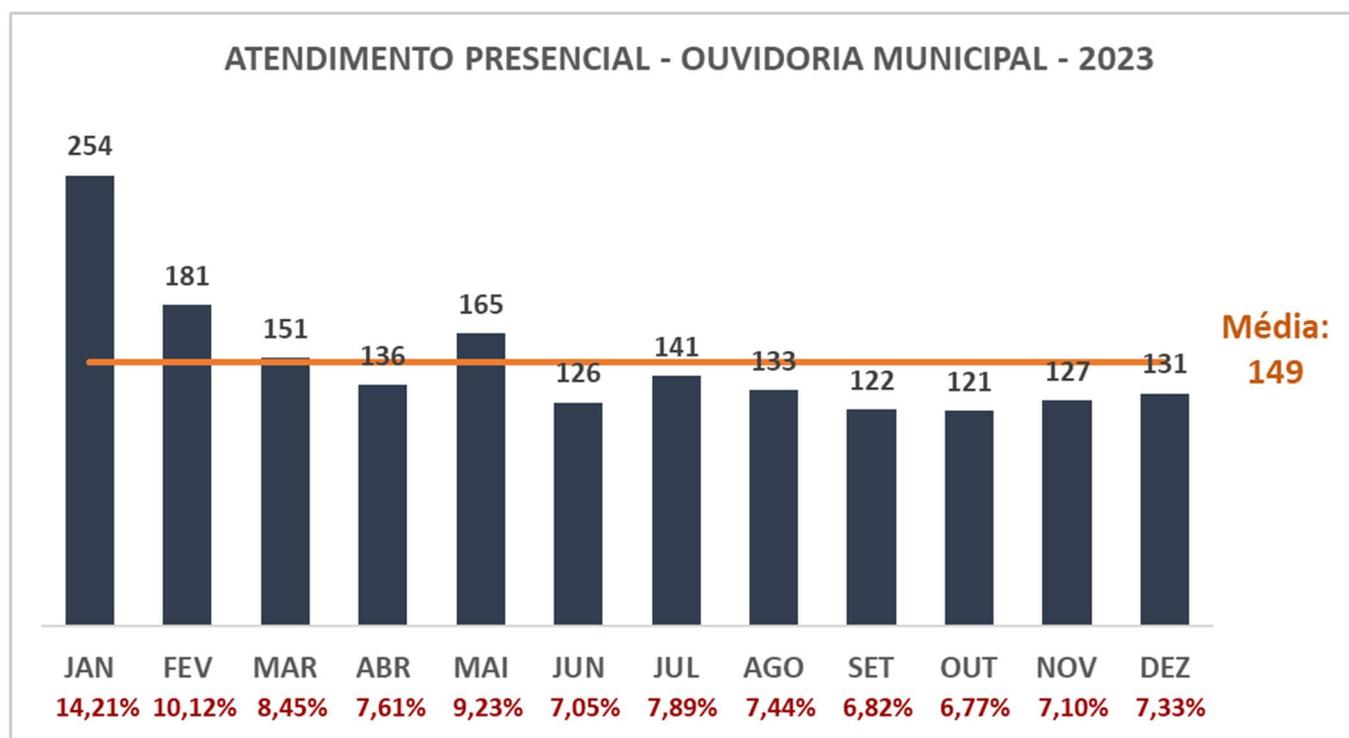
Como você avalia os serviços prestados pela Ouvidoria Municipal?



DIAGNÓSTICO IMPLEMENTAÇÕES, SUGESTÕES DE MELHORIAS E PROJEÇÕES

I - ATENDIMENTO PRESENCIAL OUVIDORIA MUNICIPAL

No exercício de 2023, o atendimento presencial e humanizado prestado pela Ouvidoria Municipal tem superado às expectativas e vem sendo um dos canais mais procurados pela população para se manifestar, com uma constante crescente pelo atendimento diferenciado. Diante disso, neste segundo ano de atividade no novo espaço da Ouvidoria, efetuamos **1.788 atendimentos**, ou seja, uma média de **149 atendimentos por mês**, conforme detalhamento abaixo:



Podemos observar no gráfico acima que durante 4 meses do ano (janeiro, fevereiro, março e maio), os atendimentos presenciais superaram a média de 149 atendimentos por mês, o que mostra a confiabilidade dos munícipes em nosso atendimento.

II - VISÃO GERAL

Dentre as **39.716 manifestações** registradas é possível verificar que os assuntos com mais reincidência são relativos aos serviços de drenagem, lixo e reciclável, iluminação pública, boca de lobo, buraco em vias públicas, fiscalização de comércio, dentre outros. A Central de Atendimento 162 recebeu durante o exercício de 2023 um total de **11.680 solicitações**, o que corresponde a quase 30% do total de protocolos registrados na Ouvidoria e mais de 75% de toda demanda da *Secretaria de Serviços Urbanos (SESURB)*, conforme demonstrado no quadro da referida secretaria, sob. fls. 25 deste relatório.

Os pedidos de limpeza de boca de lobo, por exemplo, são serviços realizados através de um cronograma, programação ou agendamento, refletindo nessa alta demanda.

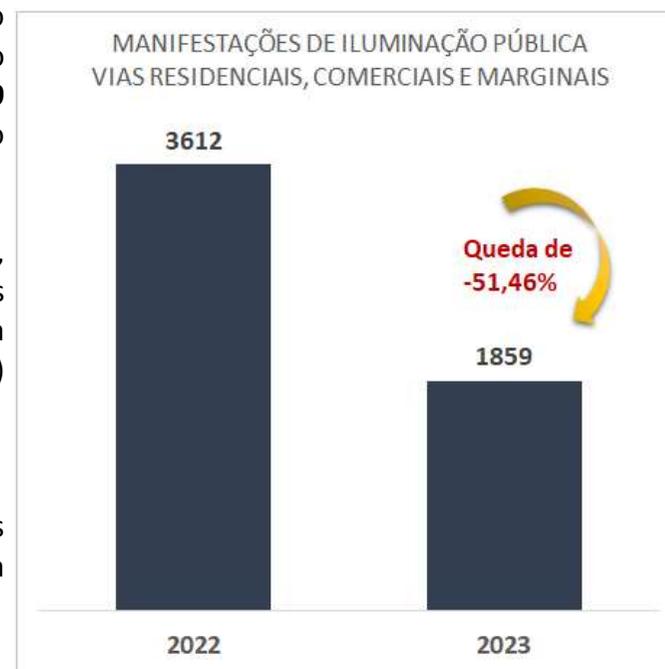
Com relação à manutenção de **iluminação pública**, houve uma queda considerável com relação ao ano anterior, visto os apontamentos da Ouvidoria Municipal e a troca da empresa prestadora de serviço pela manutenção da iluminação pública da cidade. Foram registrados o montante de **1.859 manifestações**, logo, uma queda de **-51,46%** em relação ao ano de 2022, conforme demonstrado no gráfico ao lado.

Lembramos que as vias residenciais, comerciais e marginais da cidade de Praia Grande, em 2022, estiveram sob responsabilidade da empresa contratada *Start Ilumitech* e atendiam os municípios/contribuintes através do telefone 0800-778-7272. Atualmente, a empresa contratada é a RT Energia – Nova Luz de Praia Grande e atende pelo telefone 0800-806-4641, pelo WhatsApp (13) 2191-3181 ou *on-line* através do *link* abaixo:

<https://praiagrande.notificacao.gestoriluminacaopublica.com.br/municipio/2758>.

Concluimos que, após o apontamento da Ouvidoria Municipal com relação ao número de reclamações registradas e a troca da empresa de manutenção da iluminação pública da cidade, houve uma queda considerável no número de reclamações a partir do segundo semestre de 2023.

Com relação ao lixo e reciclável, em 2022, relatamos a queda de manifestações referente ao assunto **LIXO E REICLÁVEL**, evidenciando que a prefeitura desempenhou um papel significativo na divulgação de informações relevantes para uma melhora nesse quesito, o que se manteve estável no ano de 2023.



III – SUGESTÕES DE MELHORIA E PROJEÇÕES

Sistema para Canal de Entrada de Solicitações:

Foi sugerido pela Ouvidoria Municipal a criação de um canal de entrada para as solicitações primárias, como por exemplo: poda de árvore, tapa buraco, guias e sarjetas, desentupimento de bueiro etc, visto que todas as demandas de solicitações de zeladoria e serviços urbanos está sob a responsabilidade da Ouvidoria Municipal. Reforçamos que as maiores demandas da Ouvidoria são de solicitações primárias, como podemos observar na página 25, onde foram registrados para a *Secretaria de Serviços Urbanos* o montante de **11.680 manifestações de solicitação**, conforme já citado anteriormente.

Visto que a Ouvidoria Municipal é a última instância de atendimento, conforme o artigo 7º do Decreto Municipal 6656/2019, sugerimos a criação e adequação do canal de entrada de solicitações, o que está sendo analisado e avaliado pela Secretaria Municipal de Governo, alinhado com as demais Secretarias.

Aplicativo para Celular e Atendimento WhatsApp Robô

Relatamos em 2022, a previsão de atualização do aplicativo para celular e implantação do WhatsApp para registro de manifestação, consulta de protocolo e a opção de falar com atendente, porém a empresa responsável pelo sistema está adequando a plataforma para melhor atendimento aos usuários, ficando previsto a implantação definitiva para o ano de 2024.

Conselho Municipal dos Usuários dos Serviços Públicos

O **Conselho Municipal do Usuário** foi regulamentado através do Decreto 7416/2021 que trará inúmeros benefícios à Ouvidoria Municipal, uma vez que, teremos representantes da sociedade civil e da Administração Municipal.

No ano de 2023, foi instituída a Comissão de Chamamento Público com vistas à seleção de membros para composição do referido conselho. Logo, iniciamos o período de inscrições para participação da sociedade civil no referido conselho em outubro com prazo até o dia 31/10/2023, conforme link da matéria de divulgação: https://www.praia grande.sp.gov.br/pgnoticias/noticias/noticia_01.asp?cod=60150

Diante disso, o processo administrativo com o regimento e inscrições estão sob avaliação da Procuradoria Geral do Município e a previsão de início dos trabalhos do referido conselho será no segundo semestre de 2024.

IV – ENCERRAMENTO

A Ouvidoria Municipal é um canal de grande visibilidade na cidade de Praia Grande, tendo em vista o número de manifestações registradas no ano de 2023 que totalizou **39.716 manifestações**. Logo, trata-se de uma linha direta de comunicação entre o cidadão e a administração pública, uma importante ferramenta de relacionamento entre ambos.

A gestão atual continua visando o aperfeiçoamento do atendimento ao munícipe. Em 2023 operacionalizou ligações ativas aos cidadãos, com o objetivo de saber se o serviço havia sido realizado, oferecendo assim um suporte às Secretarias correspondentes aos serviços, fazendo a atualização de informação no protocolo.

Objetivando ainda a melhoria no atendimento ao munícipe, foram realizadas reuniões com os RSO's onde cada um pôde explicar suas dúvidas, assim como, compartilhar experiências que agregam no conhecimento de cada setor.

A divulgação da Ouvidoria Municipal é realizada nas plataformas digitais oficiais do município, como *Instagram* e *Facebook*, dando amplo conhecimento dos nossos serviços e meios de comunicação.

A gestão atual 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, a administração pública atual, em 2023, se empenhou ao máximo para manter a Carta de Serviço atualizada.

Por fim, a Ouvidoria atende diariamente centenas de munícipes, por telefone, e-mail ou presencialmente, registrando suas manifestações, agindo de forma imparcial e buscando sempre obter resposta ou solução à manifestação do munícipe.

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



PREFEITURA DE PRAIA GRANDE
SECRETARIA MUNICIPAL DE GOVERNO

Secretário de Governo Cássio Navarro



OUVIDORIA MUNICIPAL

www.praia grande.sp.gov.br/ouvidoria
ouvidori municipal@praia grande.sp.gov.br

162 ou (13) 3496-2281 – Opção 1

PREFEITURA MUNICIPAL DE PRAIA GRANDE

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