

**OUVIDORIA MUNICIPAL****SIC – SISTEMA DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO**

Decreto Municipal Nº 102, De 10 DE AGOSTO DE 2012, e Legislação Federal LEI Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011.

SIC – Sistema de Informação ao Cidadão e Ouvidoria Municipal,

No período de 01/01/2020 à 31/12/2020.

**RELATÓRIO DE EVOLUÇÃO DE MANIFESTAÇÕES**

ORDEM	MÊS	ANO 2019	ANO 2020	EVOLUÇÃO
1	JANEIRO	645	50	-92.24%
2	FEVEREIRO	381	49	-87.13%
3	MARÇO	354	31	-91.24%
4	ABRIL	419	27	-93.55%
5	MAIO	316	32	-89.87%
6	JUNHO	235	33	-85.95%
7	JULHO	119	36	-69.74%
8	AGOSTO	31	45	45.16%
9	SETEMBRO	40	40	0%
10	OUTUBRO	40	43	7.5%
11	NOVEMBRO	27	29	7.40%
12	DEZEMBRO	37	48	29.72%
TOTAL		2644	463	-519.96%

**RELATÓRIO POR TIPO DE MANIFESTANTE**

ORDEM	IDENTIFICAÇÃO	QTDE	%
1	Anônima	108	23.33%
2	Aberta	298	64.36%
3	Sigilosa	57	12.31%
TOTAL		463	100%

**RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES ENVIADAS**

<b>ORDEM</b>	<b>STATUS</b>	<b>QTDE</b>	<b>%</b>
1	Procedente Solucionada	405	100%
2	Improcedente	0	0%
3	Procedente não solucionada	0	0%
TOTAL		405	100%

**RELATÓRIO POR UNIDADE**

<b>ORDEM</b>	<b>UNIDADE</b>	<b>QTDE</b>	<b>%</b>
1	Secretaria de Urbanismo	37	7.99%
2	Secretaria de Serviços Públicos	31	6.7%
3	Secretaria de Meio Ambiente, Agricultura e Pesca	9	1.94%
4	Secretaria da Fazenda	30	6.48%
5	Secretaria de Saúde	47	10.15%
6	Secretaria de Mobilidade Urbana e Prot. ao Cidadão	7	1.51%
7	Ouvidoria	135	29.16%
8	Secretaria de Obras Públicas	15	3.24%
9	Divisão Disciplinar	55	11.88%
10	Secretaria de Administração	51	11.02%
11	Secretaria Direito da Pessoa com Defic. e do Idoso	5	1.08%
12	Secretaria de Educação	8	1.73%
13	Secretaria de Desenv. Social e Cidadania	10	2.16%
14	Secretaria de Esportes e Recreação	1	0.22%
15	Fund. Cultural e Educacional de Caraguatatuba	1	0.22%
16	Secretaria de Assuntos Jurídicos	4	0.86%
17	Secretaria de Turismo	0	0%
18	Secretaria de Habitação	9	1.94%
19	Secretaria de Tecnologia da Informação	1	0.22%
20	Secretaria de Planejamento Estratégico e Desenvolvimento	3	0.65%

21	Secretaria de Comunicação Social	3	0.65%
22	Gabinete	0	0%
23	CaraguaPrev	1	0.22%
24	Secretaria de Governo	0	0%
TOTAL		463	100%

**RELATÓRIO POR CATEGORIA**

<b>ORDEM</b>	<b>CATEGORIA</b>	<b>QTDE</b>	<b>%</b>
1	Denúncia	191	41.25%
2	Reclamação	131	28.29%
3	SIC (Serviço de Informação ao Cidadão)	104	22.46%
4	Informação	28	6.05%
5	Sugestão	4	0.86%
6	Elogio	5	1.08%
TOTAL		463	100%

**RELATÓRIO POR FORMA DE ENTRADA**

<b>ORDEM</b>	<b>FORMA DE ENTRADA</b>	<b>QTDE</b>	<b>%</b>
1	Telefone	49	10.58%
2	Site	322	69.55%
3	Atendimento Pessoal	57	12.31%
4	E-mail	33	7.13%
5	Mídia Social	0	0%
6	Correspondência	2	0.43%
7	Caixa de Sugestão	0	0%
8	Fax	0	0%
TOTAL		463	100%

**RELATÓRIO DE ASSUNTOS MAIS FREQUENTES - SIC  
(SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO)**

<b>ORDEM</b>	<b>ASSUNTO</b>	<b>QTDE</b>	<b>%</b>
1	SIC (Serviço de Informação ao Cidadão)	4	3.85%
2	Bolsa de estudos	3	2.88%
3	Alagamento	2	1.92%
4	Pavimentação	1	0.96%
5	Cesta básica	1	0.96%
6	Abertura de rua	1	0.96%
7	Concursos públicos	1	0.96%
8	CDA (Certidão de Diretrizes Ambientais)	1	0.96%
9	Dívida ativa	1	0.96%
10	Transporte Público	1	0.96%
11	Conduta de funcionário	1	0.96%
12	Atendimento	1	0.96%
13	Coleta de Lixo	1	0.96%
14	Assuntos jurídicos	1	0.96%
TOTAL		20	19%

**RELATÓRIO DE ASSUNTOS MAIS FREQUENTES - SUGESTÃO**

<b>ORDEM</b>	<b>ASSUNTO</b>	<b>QTDE</b>	<b>%</b>
1	Colocação de lombadas e sinalização	1	25%
TOTAL		1	25%

**RELATÓRIO DE ASSUNTOS MAIS FREQUENTES - DENÚNCIA**

<b>ORDEM</b>	<b>ASSUNTO</b>	<b>QTDE</b>	<b>%</b>
1	Conduta de funcionário	47	24.61%
2	Perturbação do sossego público	9	4.71%
3	Atendimento	6	3.14%
4	Conduta de funcionários	6	3.14%
5	Zoonose	4	2.09%
6	Falta de alvará de funcionamento	3	1.57%
7	Fiscalização do Comércio	3	1.57%
8	Licitação	2	1.05%
9	CRAS (Centro de Referência de Assistência Social)	2	1.05%
10	Foco de dengue	2	1.05%
11	Vigilância Sanitária	2	1.05%
12	Reclamação de UBS (Unidade Básica de Saúde)	2	1.05%
13	Atendimento médico	2	1.05%
14	Construção sem projeto aprovado	2	1.05%
15	Extravasão de esgoto em via pública	2	1.05%
16	Manutenção de vias públicas	1	0.52%
17	Veículo estacionado irregularmente	1	0.52%
18	Acessibilidade	1	0.52%
19	Cobrança de IPTU	1	0.52%
20	Limpeza de praias, praças e ruas	1	0.52%
21	Pavimentação	1	0.52%
22	Apreensão de animais	1	0.52%
23	Coleta de Lixo	1	0.52%
24	Despejo irregular de resíduos, lixo, entulho, etc.	1	0.52%
25	Iluminação pública	1	0.52%
26	Limpeza de terreno	1	0.52%
27	Assuntos jurídicos	1	0.52%
28	Escolas e Creches	1	0.52%
29	Invasão de área pública	1	0.52%
30	Manutenção de patrimônio público	1	0.52%
	<b>TOTAL</b>	<b>109</b>	<b>57%</b>

**RELATÓRIO DE ASSUNTOS MAIS FREQUENTES - INFORMAÇÃO**

<b>ORDEM</b>	<b>ASSUNTO</b>	<b>QTDE</b>	<b>%</b>
1	Cobrança de IPTU	1	3.57%
2	Vigilância Sanitária	1	3.57%
3	Escolas e Creches	1	3.57%
4	Coleta de Lixo	1	3.57%
5	Entrega de Carnê de IPTU	1	3.57%
6	SIC (Serviço de Informação ao Cidadão)	1	3.57%
TOTAL		6	21%

**RELATÓRIO DE ASSUNTOS MAIS FREQUENTES - ELOGIOS**

<b>ORDEM</b>	<b>ASSUNTO</b>	<b>QTDE</b>	<b>TOTAL</b>
1	ELOGIOS	5	5

**RELATÓRIO DE ASSUNTOS MAIS FREQUENTES - RECLAMAÇÃO**

<b>ORDEM</b>	<b>ASSUNTO</b>	<b>QTDE</b>	<b>%</b>
1	Manutenção de vias públicas	11	8.4%
2	Conduta de funcionário	6	4.58%
3	Atendimento	4	3.05%
4	SIC (Serviço de Informação ao Cidadão)	4	3.05%
5	Corte/Poda de árvore	2	1.53%
6	Extravasão de esgoto em via pública	2	1.53%
7	Zoonose	2	1.53%
8	CRAS (Centro de Referência de Assistência Social)	2	1.53%
9	Perturbação do sossego público	2	1.53%
10	Vigilância Sanitária	2	1.53%
11	Bolsa família	1	0.76%
12	Pavimentação	1	0.76%
13	Calçadas e muros	1	0.76%

14	Limpeza de praias, praças e ruas	1	0.76%
15	Colocação de lombadas e sinalização	1	0.76%
16	Despejo irregular de resíduos, lixo, entulho, etc.	1	0.76%
17	Manutenção de patrimônio público	1	0.76%
18	Conduta de funcionários	1	0.76%
19	Assuntos jurídicos	1	0.76%
20	Devolução de IPTU	1	0.76%
<b>TOTAL</b>		<b>47</b>	<b>36%</b>

Cordialmente,

**Ouvidoria Municipal**  
Prefeitura Municipal da Estância Balneária de Caraguatatuba