

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES

(De 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2018)

Relatório anual de atendimento na Ouvidoria-Geral do Município, da Secretaria Municipal de Comunicação Social, referente a todo o exercício de 2018, atendendo o disposto na Lei Municipal nº 4.244, de 7 de junho de 2018.

ATENDIMENTOS

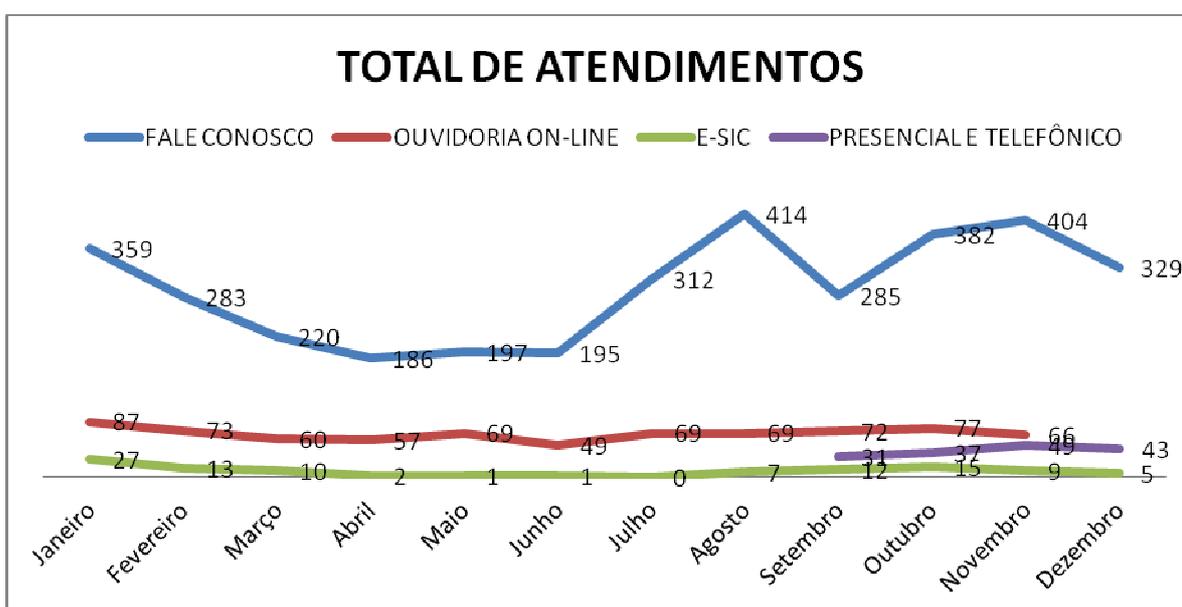
Durante todo o ano de 2018, a Ouvidoria-Geral recebeu 4.576 solicitações de munícipes. No segundo semestre do ano passado, houve um aumento significativo do número atendimentos (42% maior em relação ao segundo semestre de 2018). Novembro foi o mês com maior número de demandas (528) e o Fale Conosco é a plataforma mais utilizada pelos munícipes (78%). Vale Lembrar que as estatísticas dos atendimentos presenciais e telefônico começaram a ser levantados a partir de setembro.

Seguem os números:

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO - TOTAL DE ATENDIMENTO							
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	TOTAL
FALE CONOSCO	359	283	220	186	197	195	1440
OUVIDORIA ON-LINE	87	73	60	57	69	49	395
E-SIC	27	13	10	2	1	1	54
TOTAL	473	369	290	233	267	245	1889

PLATAFORMA	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL
FALE CONOSCO	312	414	285	382	404	329	3566
OUVIDORIA ON-LINE	69	69	72	77	66		748
E-SIC	0	7	12	15	9	5	102
PRESENCIAL E TELEFÔNICO	Sem dados	Sem dados	31	37	49	43	160
TOTAL	381	490	400	511	528	377	4576

PLATAFORMA	EM ABERTO EM 31/11/2018	ATENDIDOS
FALE CONOSCO	14	3542
OUVIDORIA ON-LINE	5	743
E-SIC	0	102
PRESENCIAL E TELEFÔNICO	0	160
TOTAL	19	4576

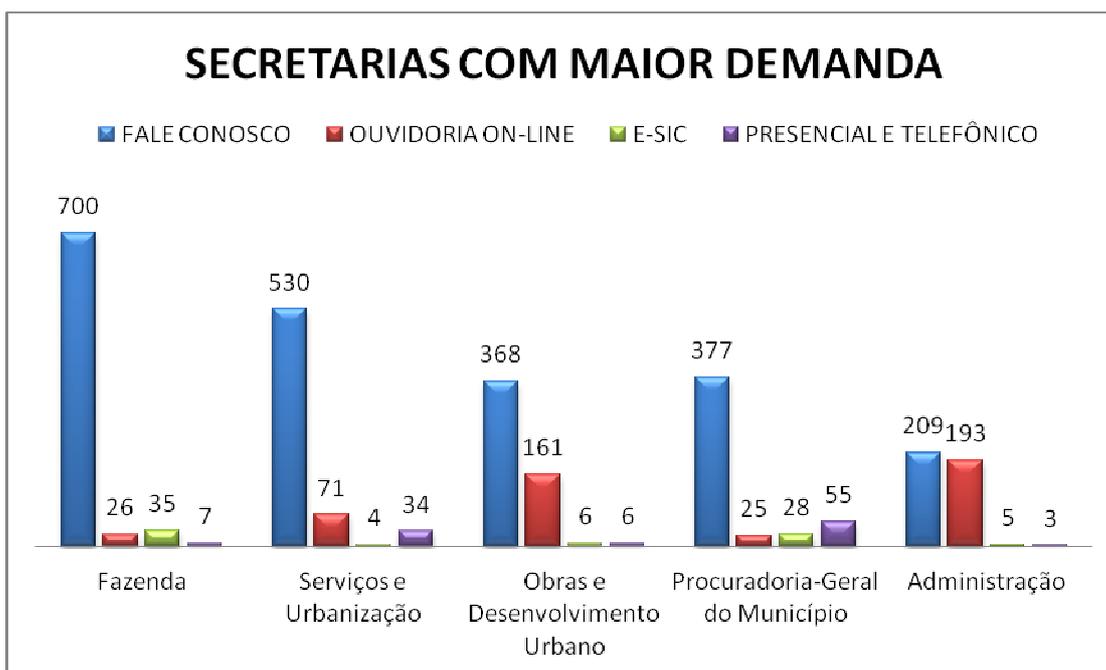


DEMANDAS POR SECRETARIA	FALE CONOSCO	OUVIDORIA ON-LINE	E-SIC	PRESENCIAL E TELEFÔNICO	TOTAL
Fazenda	700	26	35	7	768
Serviços e Urbanização	530	71	4	34	639
Obras e Desenvolvimento Urbano	368	161	6	6	541
Procuradoria-Geral do Município	377	25	28	55	485
Administração	209	193	5	3	410
Trânsito e Segurança Municipal	312	26	1	17	356
Educação, Cultura e Esportes	219	39	7	15	280
Saúde	157	61	5	6	229
Diversos	37	120	1	3	161
Desenvolvimento Econômico	132	3	2	5	142
Turismo	118	0	2	0	120
Planejamento e Meio Ambiente	95	6	5	3	109
Comunicação Social	96	1	0	0	97
Relações Institucionais	83	1	1	0	85

Relações do Trabalho	55	10	0	0	65
Habitação	37	1	0	0	38
Assistência e Desenvolvimento Social	18	2	0	4	24
Governo Municipal	21	0	0	2	23
Gestão e Controle	0	2	0	0	2
Fundo Social de Solidariedade	2	0	0	0	2
TOTAL	3566	748	102	160	4576

ATENDIMENTO POR SECRETARIAS:

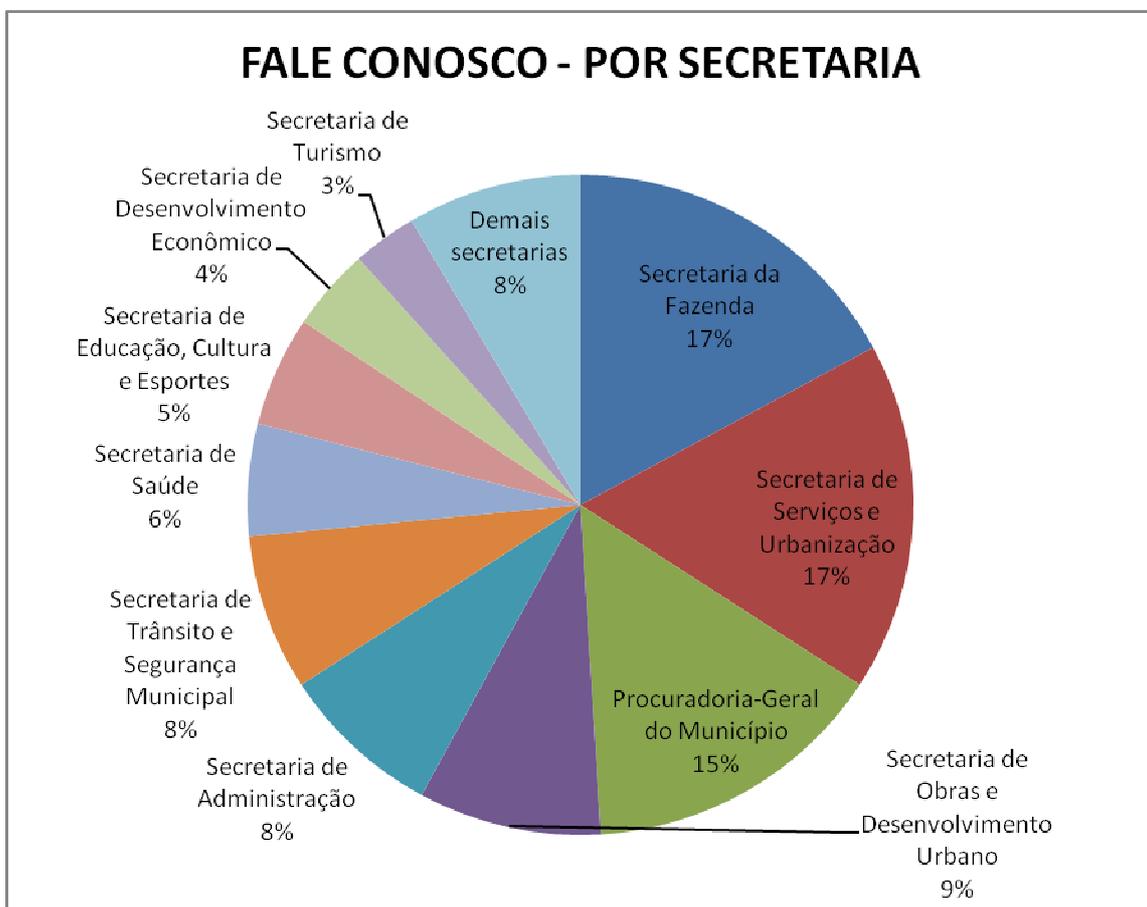
- As cinco Secretarias mais acionadas na Ouvidoria-Geral concentram 62% dos atendimentos totais: Fazenda (sendo IPTU o assunto em 529,5% dos pedidos da setor), Serviços e Urbanização (pedidos de limpeza, iluminação pública, manutenção de ruas e outros serviços), Obras e Desenvolvimento Urbano (pedidos de pavimentação de ruas é a grande demanda), Procuradoria-Geral do Município (Dívida Ativa corresponde a 73% dos pedidos da pasta) e Administração (os concursos públicos nº 01/2017 e 02/2017 concentraram grande número).
- Solicitações sobre Serviços e Urbanização (639 demandas), IPTU (457), Dívida Ativa (452) são, disparados, os assuntos mais solicitados. IPTU/Dívida Ativa corresponde a 19,9% de todo o atendimento da Ouvidoria-Geral em 2018, e os pedidos gerais de serviços público 13,9% do total de pedidos.





FALE CONOSCO

FALE CONOSCO – Ferramenta disponível no Site Oficial (link: www2.itanhaem.sp.gov.br/fale-conosco), permite solicitar demandas diversas para todos os órgãos da Administração direta e indireta. A média de atendimento no primeiro semestre de 2018 foi de 250 solicitações por mês e saltou para 350 ao mês no segundo semestre, fechando o ano com mais de 3.500 respostas ao munícipes. Mais uma vez, as maiores demandas foram relativas a Serviços e Urbanização, IPTU, concursos públicos e Dívida Ativa.





FALE CONOSCO

FALE CONOSCO – 1º SEMESTRE DE 2018							
SETORES	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	TOTAL DO ANO
Administração (Geral)	9	5	2	3	6	7	32
Concurso	22	21	13	10	12	4	82
Assistência e Desenvolvimento Social	0	0	0	0	3	4	7
Comunicação Social	2	3	7	2	4	7	25
Desenvolvimento Econômico	16	8	10	7	11	6	58
Educação, Cultura e Esportes							
Educação	8	15	12	3	5	8	51
Cultura	2		2	1	4	4	13
Esportes	5	2	4	2	0	1	14
Fazenda (Geral)	8	4	1	6	3	8	30
Cadastro Municipal	31	8	6	11	17	12	85
Receita	36	32	18	16	20	9	131
Gestão e Controle	0	0	0	0	0	0	0
Governo Municipal	0	0	1	1	2	0	4
Habitação	8	1	1	1	1	4	16
Obras e Desenvolvimento Urbano	36	30	19	13	19	11	128
Planejamento e Meio Ambiente	10	6	2	1	1	1	21
Relações do Trabalho	12	2	3	3	2	5	27
Relações Institucionais	1	5	0	2	2	9	19
Saúde	17	19	15	5	11	12	79
Serviços e Urbanização	49	55	59	35	24	24	246
Trânsito e Segurança Municipal							
Segurança	10	4	3	9	4	2	32
Trânsito	5	12	10	14	18	8	67
Transportes	0	1	0	3	4	3	11
Turismo	17	10	5	7	2	4	45
Procuradoria-Geral do Município	3	1	3	1	0	0	8
Dívida Ativa	52	39	24	30	22	39	206
Itanhaém-PREV	0	0	0	0	0	0	0
Fundo Social de Solidariedade	0	0	0	0	0	0	0
Diversos	0	0	0	0	0	3	3
TOTAL	359	283	220	186	197	195	1440



FALE CONOSCO

FALE CONOSCO – 2º SEMESTRE DE 2018							
SETORES	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL
Secretaria de Administração (Geral)	8	5	2	5	7	3	62
Concurso	15	10	5	11	17	7	147
Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social	2	1	3	3	0	2	18
Secretaria de Comunicação Social	8	6	9	6	21	21	96
Secretaria de Desenvolvimento Econômico	11	9	13	16	14	11	132
Secretaria de Educação, Cultura e Esportes							
Educação	5	17	6	62	11	5	157
Cultura	5	5	2	5	6	2	38
Esportes	2	2	0	2	4	0	24
Secretaria da Fazenda (Geral)	30	30	22	28	22	6	168
Cadastro Municipal	6	8	10	5	9	7	130
Receita/IPTU	47	50	29	43	30	72	402
Secretaria de Gestão e Controle	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria de Governo Municipal	2	12	0	2	1	0	21
Secretaria de Habitação	2	2	4	3	2	8	37
Secretaria de Obras e Desenvolvimento Urbano	41	57	28	25	54	35	368
Secretaria de Planejamento e Meio Ambiente	11	9	11	9	31	3	95
Secretaria de Relações do Trabalho	4	8	7	4	3	2	55
Secretaria de Relações Institucionais	3	13	8	12	22	6	83
Secretaria de Saúde	13	22	8	17	5	13	157
Secretaria de Serviços e Urbanização	39	39	21	49	73	63	530
Secretaria de Trânsito e Segurança Municipal							
Segurança	24	15	7	7	15	13	113
Trânsito	15	28	25	20	17	10	182
Transportes	0	3	1	0	2	0	17
Secretaria de Turismo	5	7	18	13	9	21	118
Procuradoria-Geral do Município	5	2	1	5	0	1	22
Dívida Ativa	8	51	40	20	19	11	355
Fundo Social de Solidariedade	0	0	0	0	1	1	2
Diversos	1	3	5	10	9	6	37
TOTAL	312	414	285	382	404	329	3566



OUVIDORIA ON-LINE

OUVIDORIA ON-LINE – Além do Fale Conosco, a Prefeitura de Itanhaém criou a Ouvidoria On-line (www.itanhaem.sp.gov.br/ouvidoria), onde os municípios podem enviar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias. A Ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, as analisa, orienta e encaminha às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração do caso. São divididas em Solicitações, Reclamações, Denúncias, Elogios e Sugestões.

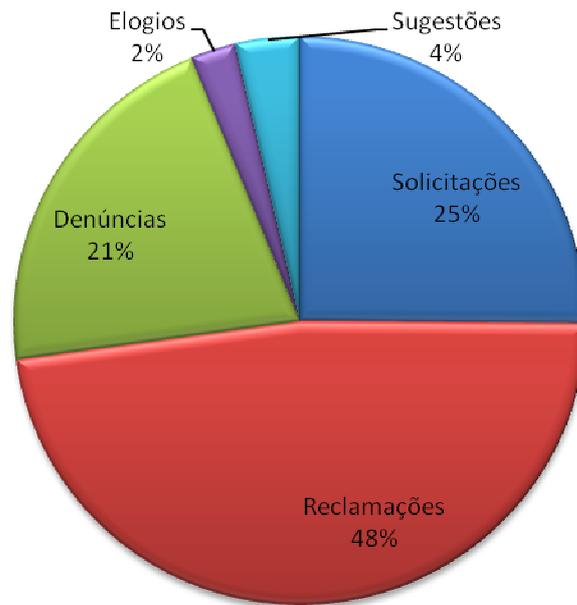
No primeiro semestre foram 395 demandas, enquanto que no segundo aumentou para 433. Lembrando que as estatísticas da plataforma são geradas de acordo com o preenchimento do município e, por isso, os dados não são precisos, como secretarias, bairros e tipo de solicitação.

OUVIDORIA ON-LINE - 1º SEMESTRE DE 2018							
TIPOS DE SOLICITAÇÕES	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	TOTAL
Solicitações	29	11	15	17	22	10	104
Reclamações	48	33	31	24	29	27	192
Denúncias	7	21	7	12	15	12	74
Elogios	1	1	5	0	1	0	8
Sugestões	2	7	2	4	2	0	17
TOTAL	87	73	60	57	69	49	395

OUVIDORIA ON-LINE - 2º SEMESTRE DE 2018							
TIPOS DE SOLICITAÇÕES	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL DO ANO
Solicitações	15	14	13	23	21	18	208
Reclamações	34	34	30	41	29	35	395
Denúncias	16	17	24	8	15	20	174
Elogios	0	2	2	5	1	3	21
Sugestões	4	2	3	0	0	4	30
TOTAL	69	69	72	77	66	80	828

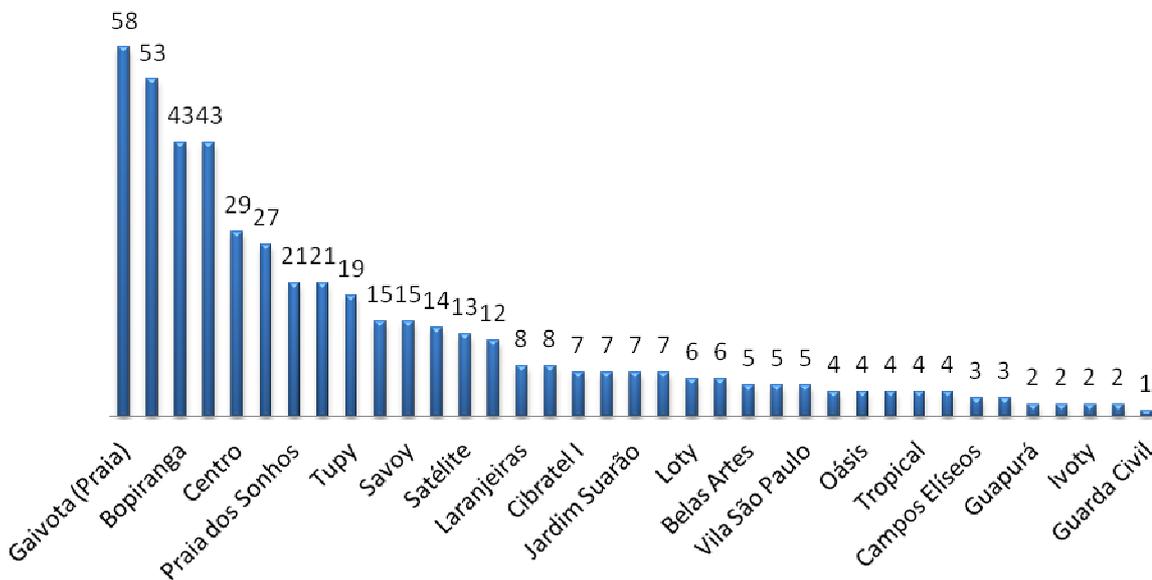


OUVIDORIA ON-LINE



Por tipo de solicitação

Por bairros





OUVIDORIA ON-LINE

Por assunto





OUVIDORIA ON-LINE

DEMANDAS POR SECRETARIA	
Procuradoria-Geral do Município	
Dívida Ativa	25
Secretaria da Fazenda	
IPTU	24
Fazenda	2
Secretaria de Administração	
Concursos Públicos	185
Administração	8
Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social	2
Secretaria de Comunicação Social	1
Secretaria de Desenvolvimento Econômico	3
Secretaria de Educação, Cultura e Esportes	
Creches Municipais	8
Merenda	2
CMTECE	3
Transporte Escolar	1
Escolas Municipais	20
CETPI	5
Secretaria de Gestão e Controle	2
Secretaria de Governo Municipal	0
Secretaria de Habitação	1
Secretaria de Obras e Desenvolvimento Urbano	
Pavimentação	43
Fiscalização de Obras	34
Acessibilidade	38
Terreno Baldio	20
Calçadas	17
Saneamento Básico	9
Secretaria de Planejamento e Meio Ambiente	6
Secretaria de Relações do Trabalho	1
Empregos	9
Secretaria de Relações Institucionais	1
Secretaria de Saúde	
Unidades de Saúde da Família	17
Programa Cuidar	8
Unidade de Pronto Atendimento - UPA	8
CAPS - Centro de Atenção Psico Social	3
Vigilância Sanitária	6
Agendamento de exames	9
Laboratório Municipal	1
SAMU-192	3
Vigilância Epidemiológica	1
Central Reguladora de Vagas	1



OUVIDORIA ON-LINE

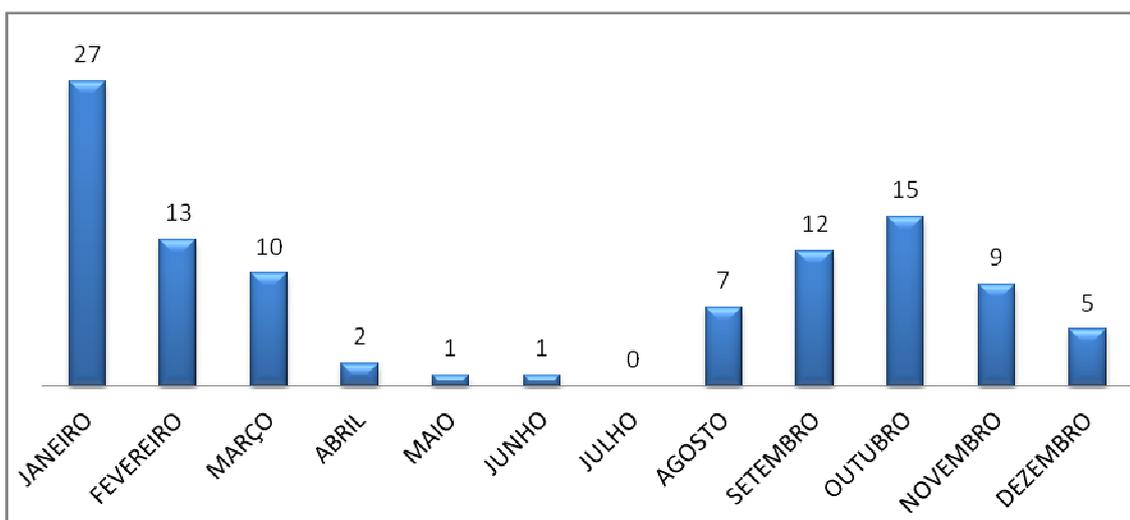
Saúde da criança	1
Transporte de pacientes	1
Programa Alto Custo	2
Secretaria de Serviços e Urbanização	
Limpeza Pública	39
Iluminação Pública	26
Urbanização de Praças	4
Regionais	2
Secretaria de Trânsito e Segurança Municipal	
Sinalização de Trânsito	1
Ciclovias	1
Pontos de Ônibus	2
Transporte Coletivo	12
Guarda Civil Municipal	10
Secretaria de Turismo	0
Outros	120
TOTAL	748



E-SIC

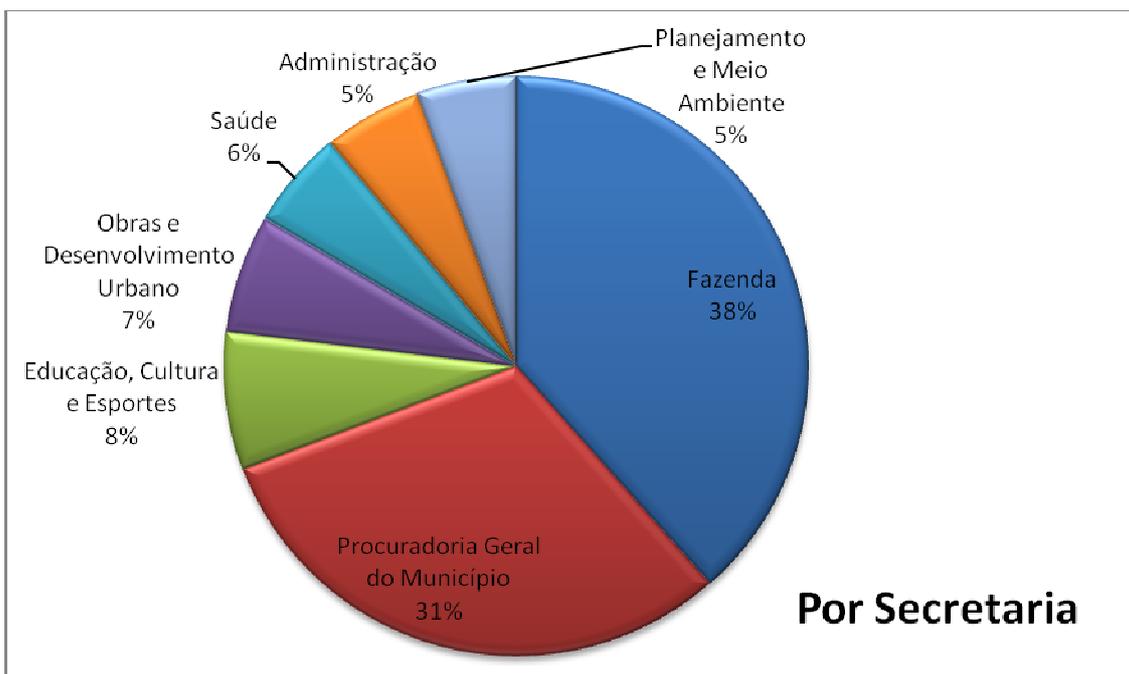
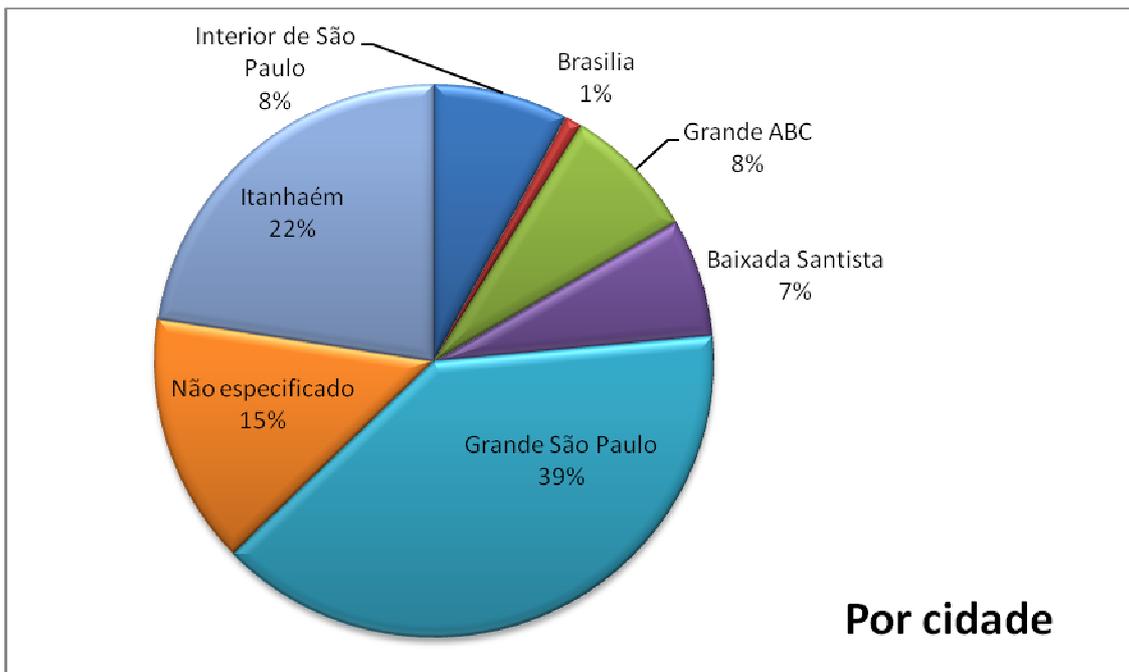
E-SIC e SIC – O Sic é uma unidade física existente em órgãos e entidades do poder público que tem como objetivo atender e orientar o público quanto ao acesso a informações, conceder de imediato à informação disponível, informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades e protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações. Também em formato on-line, o e-Sic está disponível no link www.itanhaem.sp.gov.br/esic. O ano de 2018 foi encerrado com 102 atendimentos.

ATENDIMENTOS POR MÊS	
JANEIRO	27
FEVEREIRO	13
MARÇO	10
ABRIL	2
MAIO	1
JUNHO	1
JULHO	0
AGOSTO	7
SETEMBRO	12
OUTUBRO	15
NOVEMBRO	9
DEZEMBRO	5
TOTAL	102





E-SIC





E-SIC			
DATA	BAIRRO/CIDADE	SECRETARIA	ASSUNTO
02/01/2018	São Paulo	Procuradoria Geral do Município	Dívida Ativa
03/01/2018	Não especificado	Procuradoria Geral do Município	Dívida Ativa
03/01/2018	São Paulo	Secretaria da Fazenda	IPTU
03/01/2018	São Paulo	Secretaria da Fazenda	IPTU
03/01/2018	Corumbá	Procuradoria Geral do Município	Dívida Ativa
03/01/2018	Corumbá	Procuradoria Geral do Município	Dívida Ativa
04/01/2018	Santos	Secretaria da Fazenda	IPTU
04/01/2018	São Bernardo do Campo	Secretaria de Serviços e Urbanização	Iluminação Pública
04/01/2018	São Paulo	Secretaria da Fazenda	IPTU
04/01/2018	São Paulo	Secretaria da Fazenda	IPTU
05/01/2018	São Paulo	Câmara Municipal	Câmara Municipal
07/01/2018	São Paulo	Secretaria da Fazenda	IPTU
08/01/2018	Jardim Magalhães	Secretaria de Administração	Recursos Humanos
08/01/2018	São Paulo	Secretaria da Fazenda	IPTU
09/01/2018	Diadema	Procuradoria Geral do Município	Dívida Ativa
09/01/2018	Bopiranga	Secretaria de Obras	Pavimentação
10/01/2018	Jardim Regina	Procuradoria Geral do Município	Dívida Ativa
10/01/2018	Santos	Procuradoria Geral do Município	Dívida Ativa
16/01/2018	Idaiatuba	Secretaria da Fazenda	IPTU
17/01/2018	São Paulo	Secretaria de Trânsito e Segurança Municipal	Guarda Civil Municipal
17/01/2018	Não especificado	Secretaria da Fazenda	Cadastro Imobiliário
17/01/2018	Jardim Jamaica	Secretaria de Serviços e Urbanização	Manutenção de ruas
19/01/2018	São Bernardo do Campo	Secretaria da Fazenda	IPTU
22/01/2018	Não especificado	Secretaria de Serviços e Urbanização	Coleta de Lixo
24/01/2018	Não especificado	Secretaria de Relações Institucionais	Leis e Decretos
29/01/2018	São Paulo	Procuradoria Geral do Município	Dívida Ativa
30/01/2018	São Caetano do Sul	Secretaria da Fazenda	Certidão Negativa
05/02/2018	Mauá	Procuradoria Geral do Município	Dívida Ativa
05/02/2018	Osasco	Secretaria de Desenvolvimento Econômico	Licença Ambulante
07/02/2018	São Paulo	Secretaria de Turismo	Programação Verão
15/02/2018	Santo André	Secretaria da Fazenda	IPTU
13/02/2018	Grandesp	Procuradoria Geral do Município	Dívida Ativa
15/02/2018	São Paulo	Secretaria de Educação, Cultura e Esportes	Creche
20/02/2018	São Paulo	Procuradoria Geral do Município	Dívida Ativa
20/02/2018	São Paulo	Procuradoria Geral do Município	Dívida Ativa
21/02/2018	São Paulo	Procuradoria Geral do Município	Dívida Ativa
21/02/2018	São Paulo	Procuradoria Geral do Município	Dívida Ativa
26/02/2018	São Paulo	Procuradoria Geral do Município	Dívida Ativa
27/02/2018	Loty	Secretaria da Fazenda	IPTU
28/02/2018	São Vicente	Secretaria de Administração	Concurso Público
05/03/2018	Santa Terezinha	Secretaria da Fazenda	IPTU
05/03/2018	São Paulo	Secretaria da Fazenda	IPTU



08/03/2018	Vila Jaci	Secretaria da Fazenda	IPTU
13/03/2018	São Paulo	Secretaria da Fazenda	IPTU
14/03/2018	São Paulo	Procuradoria Geral do Município	Dívida Ativa
15/03/2018	São Paulo	Secretaria de Serviços e Urbanização	Iluminação Pública
16/03/2018	São Paulo	Secretaria da Fazenda	IPTU
19/03/2018	Mongaguá	Secretaria de Administração	Concurso Público
23/03/2018	Santos	Secretaria da Saúde	Médicos
28/03/2018	Americana	Secretaria de Desenvolvimento Econômico	Comércio
02/04/2018	São Paulo	Secretaria de Obras e Desenvolvimento Urbano	Obras particulares
11/04/2018	Paranapan	Procuradoria Geral do Município	Dívida Ativa
17/05/2018	São Paulo	Procuradoria Geral do Município	Dívida Ativa
02/06/2018	São Paulo	Secretaria da Fazenda	Cadastro Imobiliário
21/08/2018	Não especificado	Secretaria da Saúde	Atendimento
21/08/2018	Não especificado	Secretaria da Saúde	Atendimento
21/08/2018	Não especificado	Secretaria de Educação, Cultura e Esportes	AVCB Escolas
22/08/2018	Umuarama	Secretaria de Educação, Cultura e Esportes	EJA
23/08/2018	São Paulo	Secretaria da Fazenda	ISS
28/08/2018	Jundiaí	Procuradoria Geral do Município	Dívida Ativa
30/08/2018	São Paulo	Secretaria da Fazenda	ISS
01/09/2018	Mogi das Cruzes	Procuradoria Geral do Município	Dívida Ativa
04/09/2018	Não especificado	Secretaria da Fazenda	Contabilidade
04/09/2018	Não especificado	Secretaria da Fazenda	Contabilidade
04/09/2018	Não especificado	Secretaria da Saúde	Conselhor Municipal
09/09/2018	São Paulo	Procuradoria Geral do Município	Dívida Ativa
10/09/2018	Várzea Paulista	Procuradoria Geral do Município	Dívida Ativa
18/09/2018	Jundiaí	Procuradoria Geral do Município	Dívida Ativa
19/09/2018	Itapetininga	Secretaria da Fazenda	Cadastro Imobiliário
21/09/2018	Não especificado	Secretaria da Fazenda	Cadastro Imobiliário
24/09/2018	São Paulo	Secretaria da Fazenda	Certidão Negativa
24/09/2018	Mongaguá	Secretaria de Obras e Desenvolvimento Urbano	Consulta Processo
25/09/2018	Vila Loty	Secretaria da Fazenda	IPTU
01/10/2018	Não especificado	Secretaria da Saúde	Atendimento
02/10/2018	Praia dos Sonhos	Secretaria de Educação, Cultura e Esportes	Conselho do Fundeb
04/10/2018	Não especificado	Secretaria de Administração	Concurso Público
09/10/2018	Santo André	Procuradoria Geral do Município	Dívida Ativa
14/10/2018	Jardim Coronel	Secretaria de Turismo	Eventos
20/10/2018	São Paulo	Secretaria de Planejamento e Meio Ambiente	Corte de Árvore
21/10/2018	Peruíbe	Secretaria de Educação, Cultura e Esportes	Processo Seletivo
22/10/2018	São Paulo	Secretaria de Planejamento e Meio Ambiente	Corte de Árvore
24/10/2018	Não especificado	Secretaria de Administração	Referências
24/10/2018	Satélite	Secretaria de Planejamento e Meio Ambiente	Eventos
24/10/2018	Satélite	Secretaria de Planejamento e Meio Ambiente	Eventos
25/10/2018	Satélite	Secretaria de Planejamento e Meio Ambiente	Eventos
29/10/2018	Praia dos Sonhos	Secretaria de Educação, Cultura e Esportes	Conselho do Fundeb



30/10/2018	Ribeirão Preto	Secretaria da Fazenda	Certidão Negativa
30/10/2018	São Paulo	Secretaria da Fazenda	IPTU
01/11/2018	São Paulo	Procuradoria Geral do Município	Consulta Processo
06/11/2018	Brasília	Procuradoria Geral do Município	Dívida Ativa
13/11/2018	São Paulo	Secretaria de Obras e Desenvolvimento Urbano	Obras particulares
13/11/2018	São Paulo	Secretaria de Obras e Desenvolvimento Urbano	Obras particulares
15/11/2018	Não especificado	Secretaria de Educação, Cultura e Esportes	Escolas Municipais
21/11/2018	São Bernardo do Campo	Procuradoria Geral do Município	Dívida Ativa
26/11/2018	Osasco	Secretaria da Fazenda	ITBI
27/11/2018	Americana	Secretaria da Fazenda	IPTU
25/11/2018	Umuarama	Secretaria de Obras e Desenvolvimento Urbano	Obras particulares
11/12/2018	Grandesp	Procuradoria Geral do Município	Dívida Ativa
20/12/2018	São Paulo	Secretaria da Fazenda	IPTU
26/12/2018	São Paulo	Secretaria da Fazenda	IPTU
27/12/2018	Grandesp	Secretaria da Fazenda	IPTU
28/12/2018	Teste	Teste	Teste
28/12/2018	Teste	Teste	Teste
28/12/2018	Teste	Teste	Teste
28/12/2018	Teste	Teste	Teste
28/12/2018	Teste	Teste	Teste
28/12/2018	Teste	Teste	Teste
29/12/2018	Mosteiro	Secretaria da Fazenda	IPTU



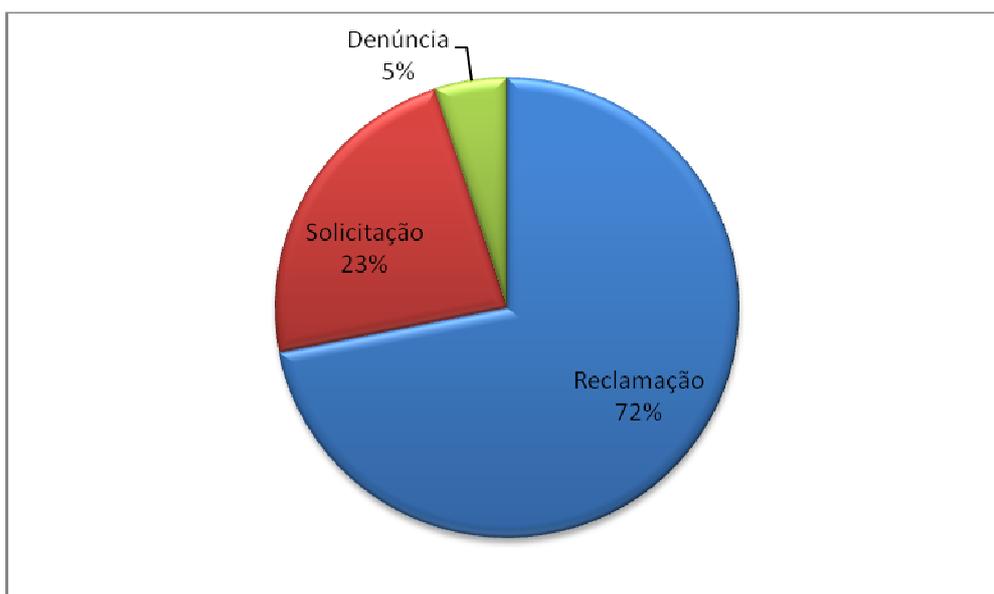
PRESENCIAL

PRESENCIAL E TELEFÔNICO – Além do atendimento on-line, a Ouvidoria-Geral do Município realiza atendimento presencial e telefônico, nas dependências da Secretaria de Comunicação Social, no Paço Municipal Anchieta (Avenida Washington Luiz, 75, Centro), de segunda a sexta-feira, das 9 às 16 horas. Telefone: (13) 3421 1600 – ramal 1274, de segunda a sexta-feira, das 8 às 12 e das 13 às 17 horas.

Os atendimentos começaram a ser registrados em setembro de 2019. Assim como na Ouvidoria On-line, as manifestações são divididas em Solicitações, Reclamações, Denúncias, Elogios e Sugestões.

Seguem os números:

TIPOS DE SOLICITAÇÃO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
Reclamação	25	34	29	27	115
Solicitação	4	1	18	14	37
Denúncia	2	2	2	2	8
TOTAL	31	37	49	43	160





PRESENCIAL

DEMANDAS POR SECRETARIA					
SECRETARIA	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Administração	1	0	2	0	3
Assistência e Desenvolvimento Social	0	3	0	1	4
Desenvolvimento Econômico	0	2	0	3	5
Educação, Cultura e Esportes	1	0	10	4	15
Fazenda	0	4	0	3	7
Governo Municipal	1	0	1	0	2
Obras e Desenvolvimento Urbano	1	1	2	2	6
Planejamento e Meio Ambiente	0	1	2	0	3
Saúde	1	4	1	0	6
Serviços e Urbanização	1	7	13	13	34
Trânsito e Segurança Municipal	1	5	5	6	17
Procuradoria Geral do Município	24	9	11	11	55
Outros	0	1	2	0	3
TOTAL	31	37	49	43	160



Itanhaém, 18 de fevereiro de 2019

CLAUDIOMAR FERREIRA DE SANTANA

Ouvidor-Geral do Município

SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL