



OUVIDORIA MUNICIPAL

11º RELATÓRIO SEMESTRAL

de MAIO/2018

a

OUTUBRO/2018

**MUNICÍPIO DA ESTÂNCIA
BALNEÁRIA**

DE PRAIA GRANDE

SECRETARIA DE GOVERNO

"Para compreender as pessoas devo tentar escutar o que elas não estão dizendo, o que elas talvez nunca venham a dizer."

John Powell

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 EDUCAÇÃO - SEDUC	20
SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA-SESAP	23
SECRETARIA DE TRÂNSITO - SETRAN	26
SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE - SEMA	29
SECRETARIA DE FINANÇAS - SEFIN	32
SECRETARIA DE ASSUNTOS DE SEGURANÇA PÚBLICA - SEASP	35
SECRETARIA DE GOVERNO - SEG	38
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO - SEAD	41
SECRETARIA DE ASSISTENCIA SOCIAL - SEAS	44
SECRETARIA DE TRANSPORTE PÚBLICO - SETRANSP	47
SECRETARIA DE HABITAÇÃO- SEHAB	50
SECRETARIA DE OBRAS PÚBLICAS - SEOP	53
SECRETARIA DE CULTURA E TURISMO- SECTUR	56

SECRETARIA DE PLANEJAMENTO - SEPLAN	59
SECRETARIA DE ESPORTE E LAZER - SEEL	62
DEPARTAMENTO DE COMUNICAÇÃO - DECOM	65
PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO - PROGEM	68
SECRETARIA DE ASSUNTOS INSTITUCIONAIS- SEAI	71
GABINETE DO PREFEITO - GP	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

A Ouvidoria do Município de Praia Grande possui o papel de ser a porta de entrada para o diálogo entre os usuários do serviço público e a Administração, recepcionando por meio de seus canais, manifestações dos cidadãos e assim colaborando para a transparência das ações e para a formação de uma cultura que promova a Cidadania e a Democracia Participativa.

A Ouvidoria é o canal de recebimento de solicitações, informações, reclamações, críticas, elogios e sugestões assim como outros encaminhamentos relacionados às atribuições e competências deste órgão.

Apresentaremos neste relatório, de forma geral, os números das manifestações protocoladas, no período de maio a outubro de 2018, bem como de cada Secretaria Municipal.

O relatório busca informar as atividades realizadas por esta Ouvidoria assim como fomentar a transparência pública.

EXPEDIENTE

Prefeito

Alberto Mourão

Vice-Prefeita e Secretária de Governo

Maura Ligia Costa Russo

Ouvidora

Angelita Dulce da Silva Rodrigues

Diretora de Depto de 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

Ana Paula Carramão - *SECTUR*

Camila Mariane Rocha de Mattos- *SEAD*

Claudio Luiz Monteiro de Moraes - *SEEL*

Eliane Dominguez Mazetto - *SEPLAN*

Fabio Freitas da Silva- *CIDADANIA*

Fernanda Aguiar Alves - *SEDUC*

Flávia Cristina Alvarez Lorenzo - *SEAI*

Janaína Souza Pereira Costa- *SEHAB*

João Carlos Moreno Gallego - *SEMA*

Laio Peres Santos Silva - *DECOM*

Lilian Tricca Dias- *SESURB*

Maria Aparecida Marcelino Matos - *SETRANSP*

Monica Correia de Moura - *SESAP*

Nadilma M. Melo Farinelli - *PROGEM*

Natalie Bodra - *SETRAN*

Paola Ghelare Mastrichi - *SEOP*

Paula Rodrigues Canovas Pinto - *SEURB*

Patricia Ferreira de Carvalho - *SESURB*

Rosangela Andreatta - *SEFIN*

Tania Maria de Souza Queiroz - *SEAS*

Thiago Monti Gonçalves - *GABINETE*

Ouvidoria da SEASP

Marco Alves dos Santos - *SEASP* (até 07/08/2018)

Rosana Cátia Santos da Costa - *SEASP*

Colaborador

Adriana Stradioto Maciel Oliveira - *PROGEM*

Alejandro Macedo Moura de Castilho - *SEAD*

Alessandra Ferreira Silva - *SESURB*

Alex Felix Silva de Oliveira - *SEDUC*

Alexandre Nascimento Silva - *SEASP*

Aline Caires da Silva – *GABINETE*

Ana Beatriz Zanellato Vasconcelos - *SECTUR*

Ana Paula Dias de Souza - *SEDUC*

Antonio Carlos Biazotto Filho - *SEASP*

Cintia dos Anjos Guimarães – *SESURB*

Daniel Elias dos Santos Pereira - *SEDUC*

Fabiana Nascimento Vasconcelos - *SEFIN*

Gabrielle Tayanne Sarmiento Santana Dias- *SEHAB*

Gilberto Douglas Batista - *SESURB*

Gremacia Barbosa Pinheiro Salim - *SETRANSP*

José Augusto Lopes - *SEFIN*

Leonardo Conti Santos - *SEURB*

Leonardo Silva de Souza - *SEAI*

Luiz Felipe Gimenes Marchezoni – *SESAP*

Nadilza Maria Manaroulas- *SEEL*

Paula Rafaini -*SEPLAN*

Patricia Fernandes- *SETRANSP*

Patricia Guimarães da Silva- *SESURB*

Rodrigo Carlos Valente - *GABINETE*

Ronaldo Ferreira de Alcantara- *SEAD*

Roselaine Fernandes da Silva – *SEDUC*

Rosemeire Mª da Penha Ignacio - *SESURB*

Rubens Fraís Povrezan - *SEFIN*

Sebastião Genoves Guimarães - *SEMA*

Sonia Pereira Dias de Barros - *SEDUC*

Colaborador continuação...

Silvia Tomoko Shinzato - *SEOP*

Tatiane Cristina Dimarco de Aguiar - *SEDUC*

Vanessa Carvalho- *SESURB*

Central de Atendimento - 162

Elenice Aparecida Laurindo Fernandes

Juliana de Souza Barbosa

Luzia Aparecida da Silva

Marileide Daltro Barreto

Sandra Regina Ferreira Sampaio

Stephani Pamella Rodrigues

Ueslei Abreu das Neves

Vanessa Raquel Borges Amaro

Equipe Externa - CIDADANIA

Bruno de Menezes Santos

Flávio Damaceno de Amorim

Isac de Oliveira Junior

Marcelo Moraes de Oliveira

Marcio Henrique de Oliveira

Nathalia Fernanda Custódio Gonçalves

Romero Nunes da Costa

Valtair de Azevedo Santos

Wanderson Junior Claros dos Santos

GLOSSÁRIO

CONTRU - *Controle Urbano*

DECOM - *Departamento de Comunicação*

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*

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 à todos .

✓ **Programa Ação Integrada**

Programa que tem como objetivo aproximar a comunidade (liderança dos bairros) das pastas municipais e informar os serviços desenvolvidos pela Prefeitura de Praia Grande. Presença da Ouvidoria - levantamento das manifestações, registro e encaminhamento das manifestações.

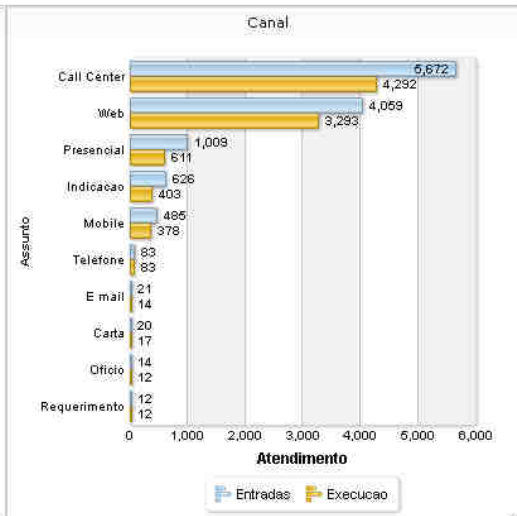
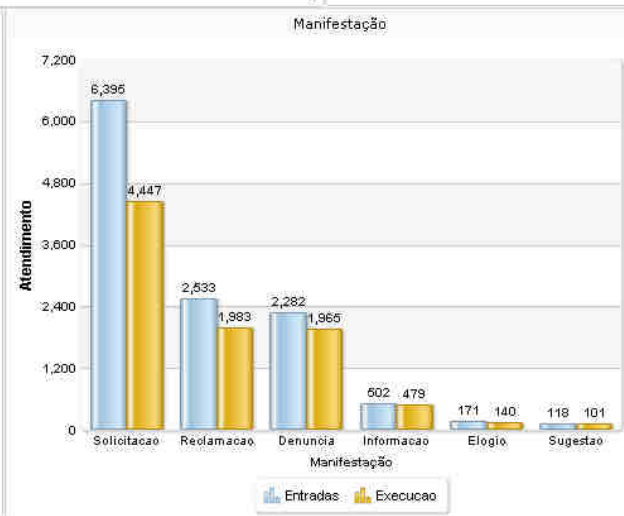
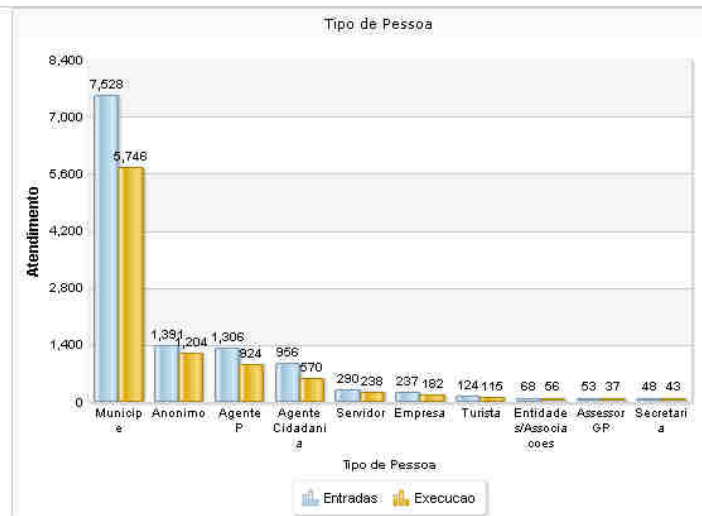
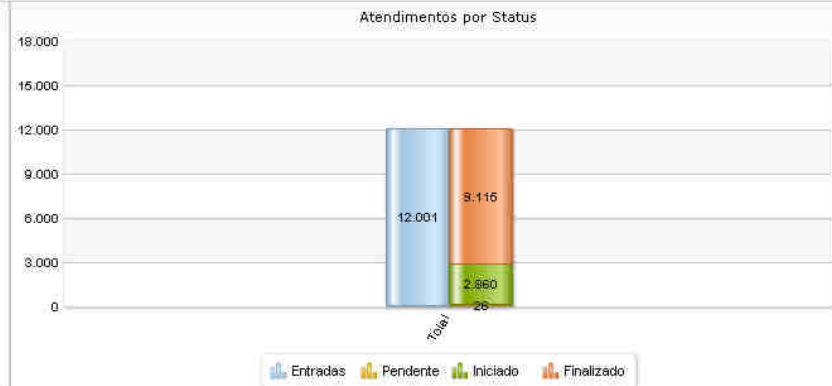
✓ **Material Publicitário**

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

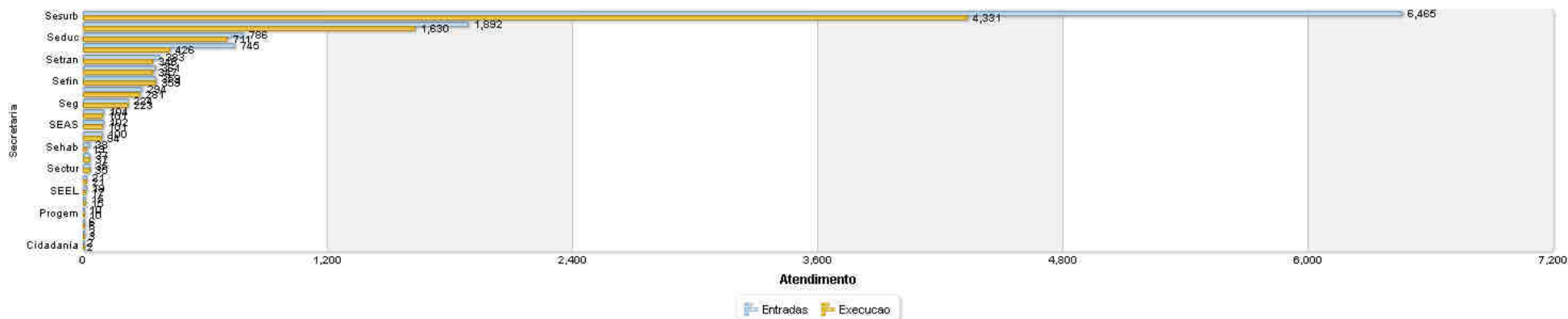
✓ **Formação e Capacitação**

- 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;

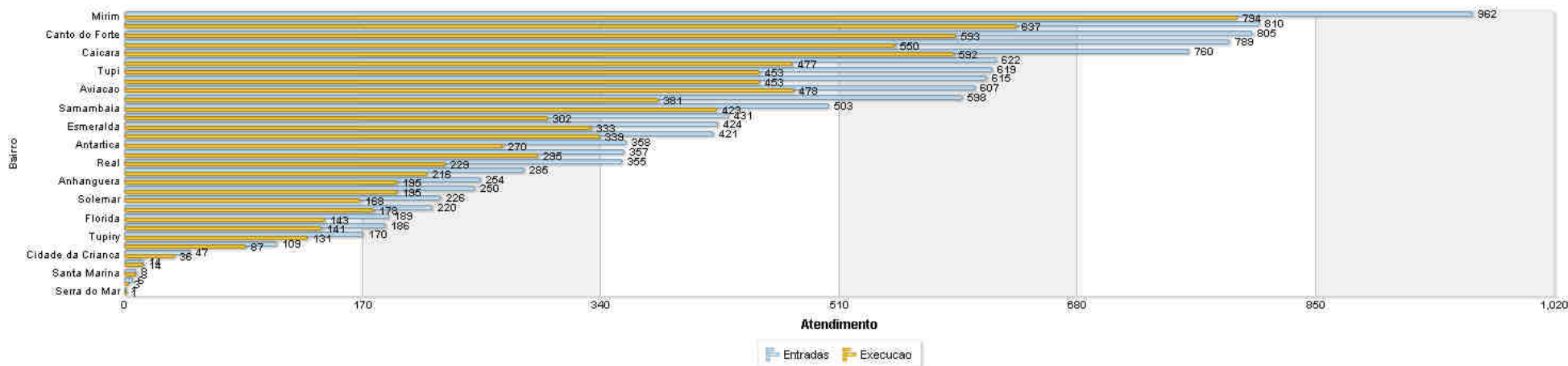
DADOS GERAIS



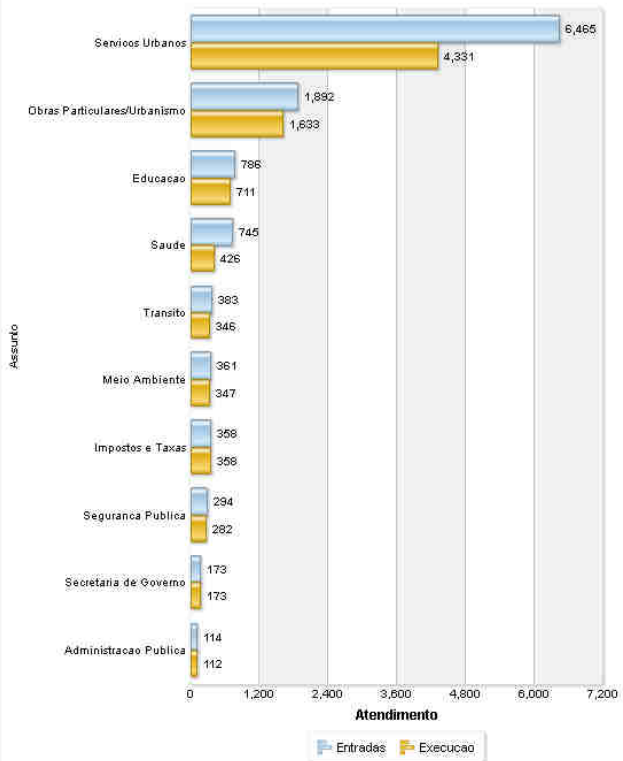
Secretaria



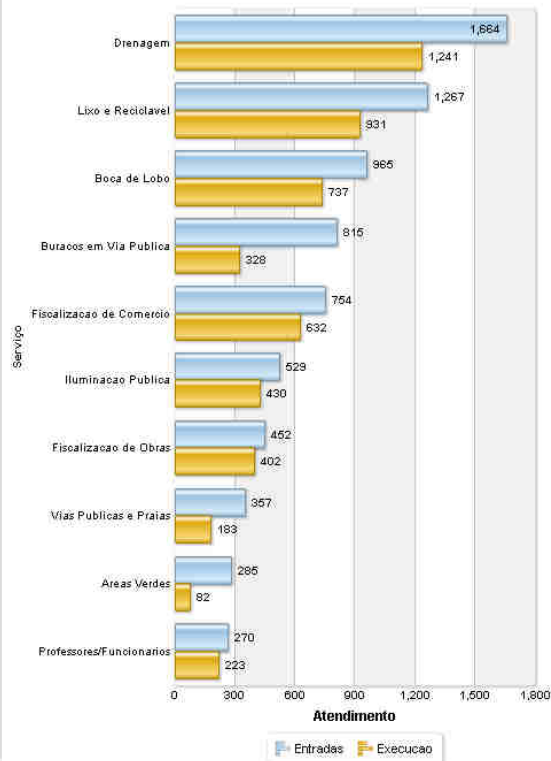
Bairro



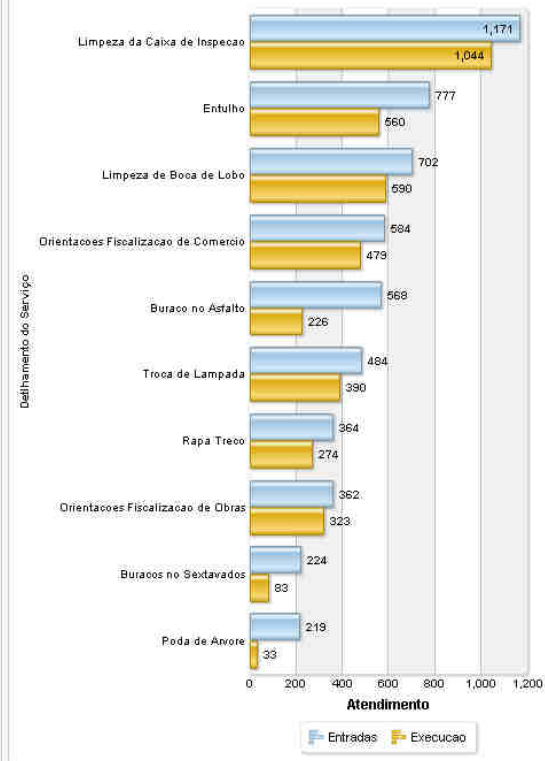
Assunto (Top 10)



Serviço (Top 10)



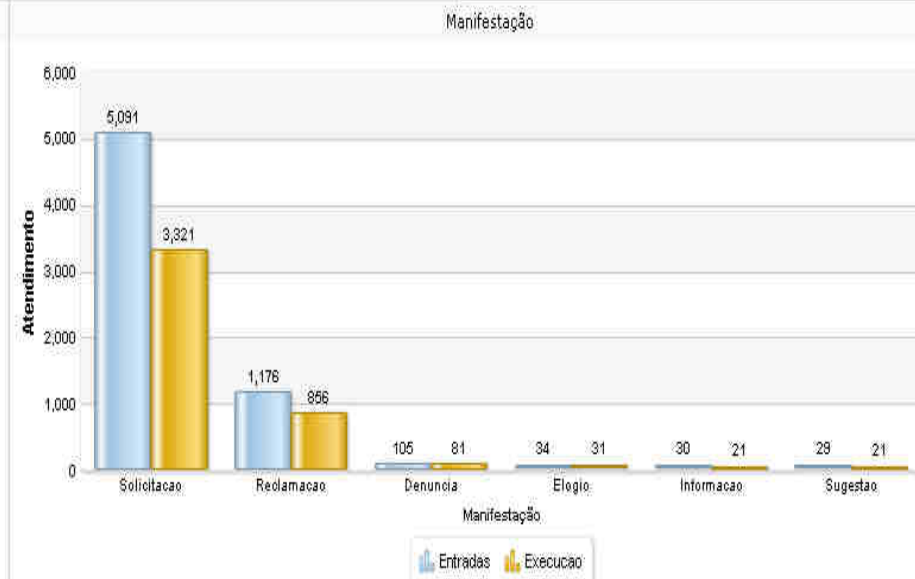
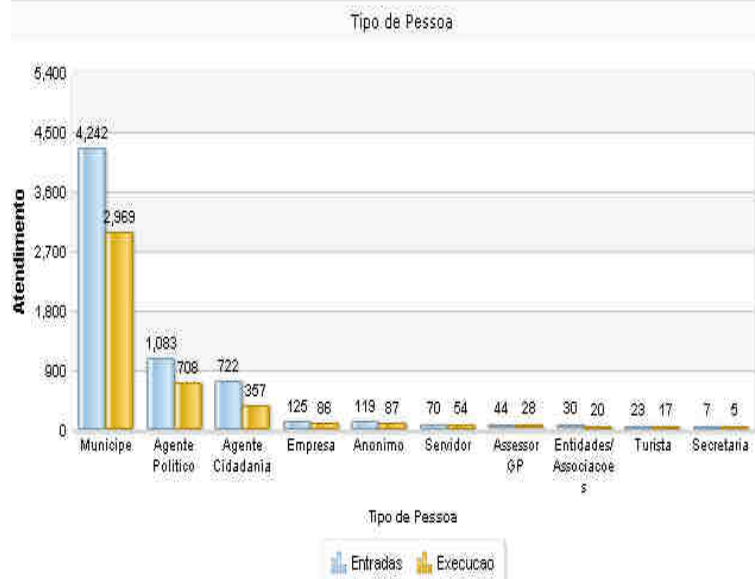
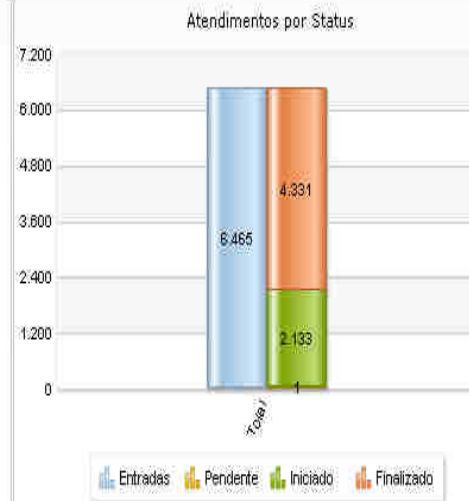
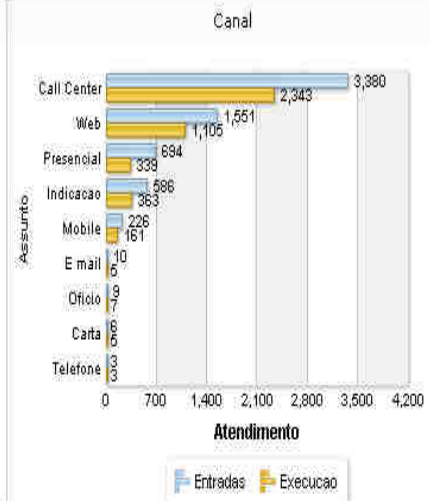
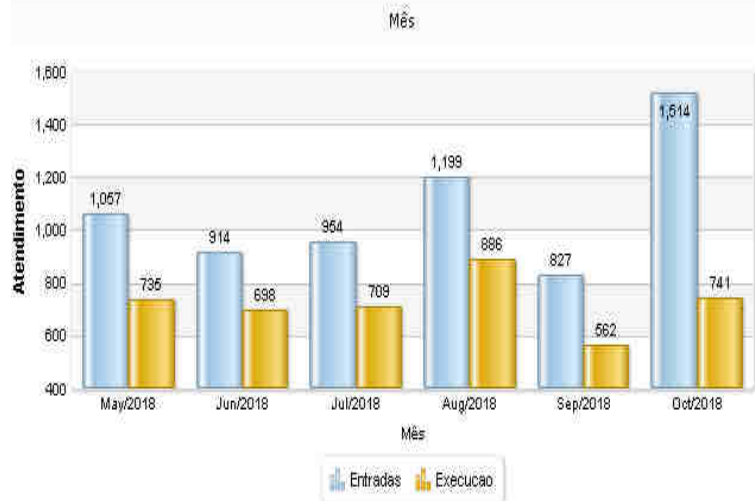
Detalhamento Serviço (Top 10)

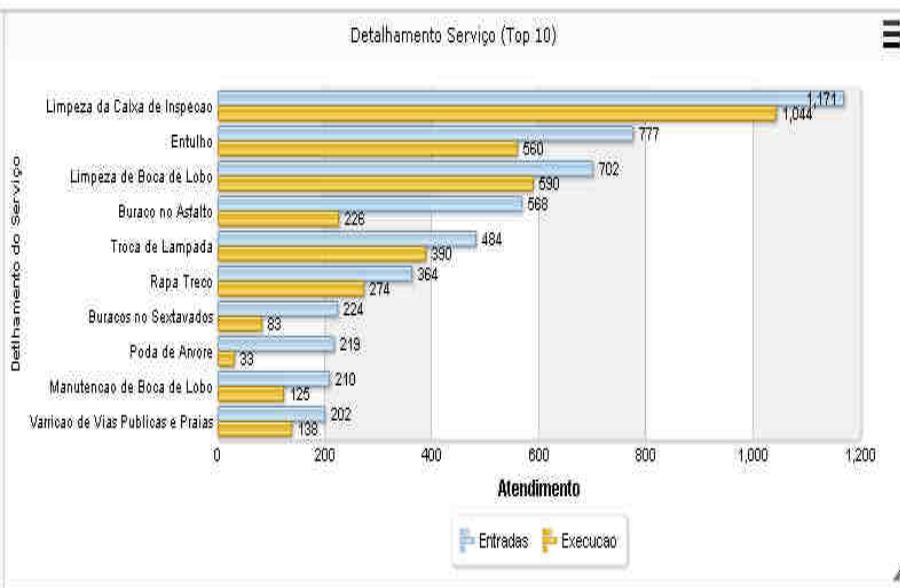
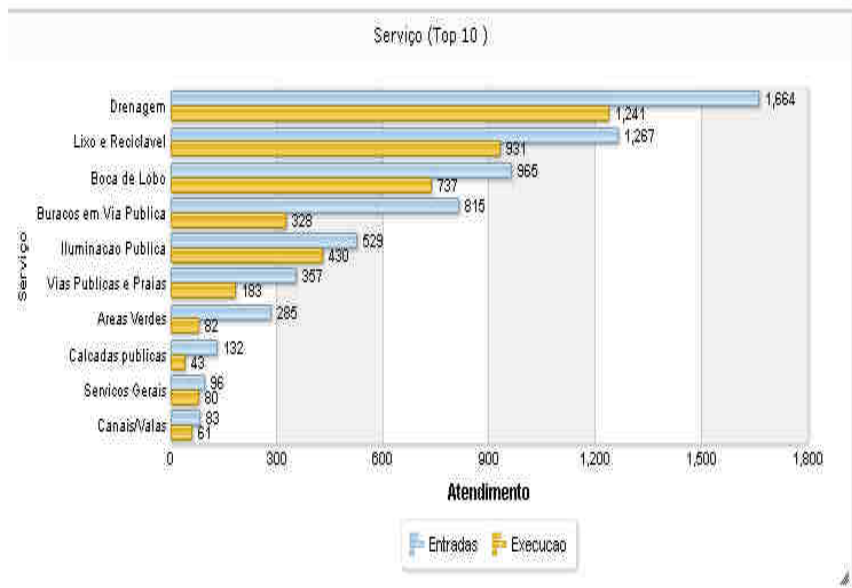
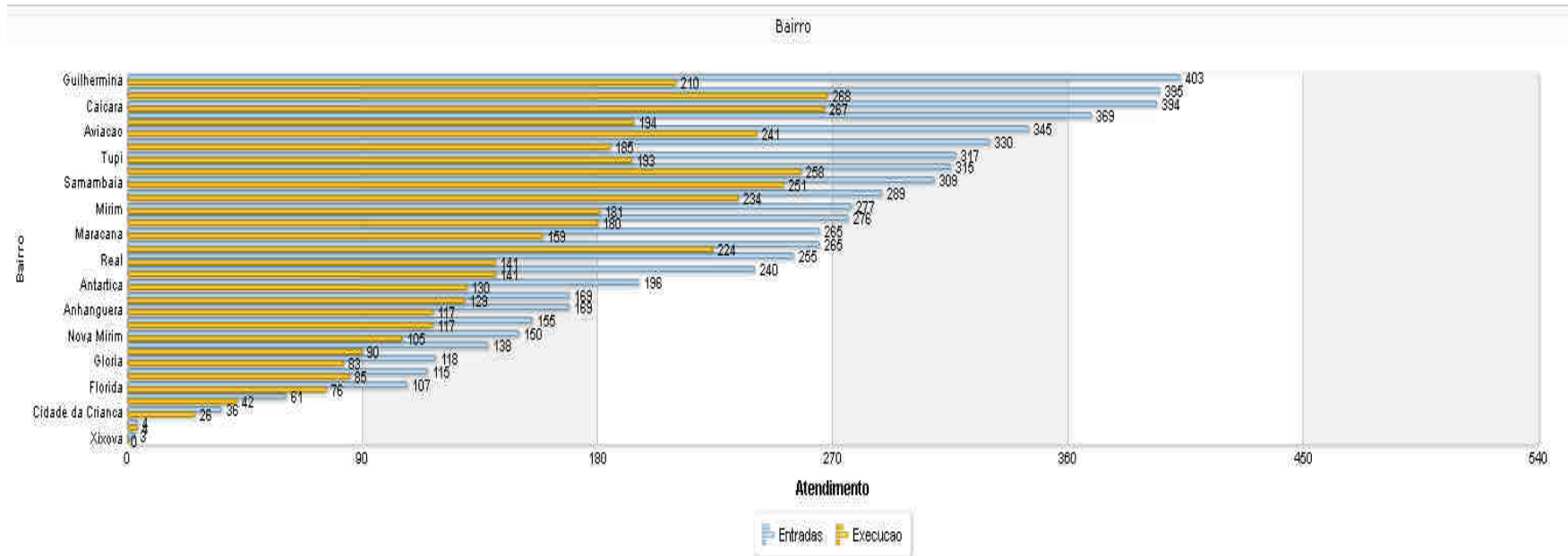


**LEVANTAMENTO DAS
MANIFESTAÇÕES
POR SECRETARIA**

SESURB

SECRETARIA DE SERVIÇOS URBANOS





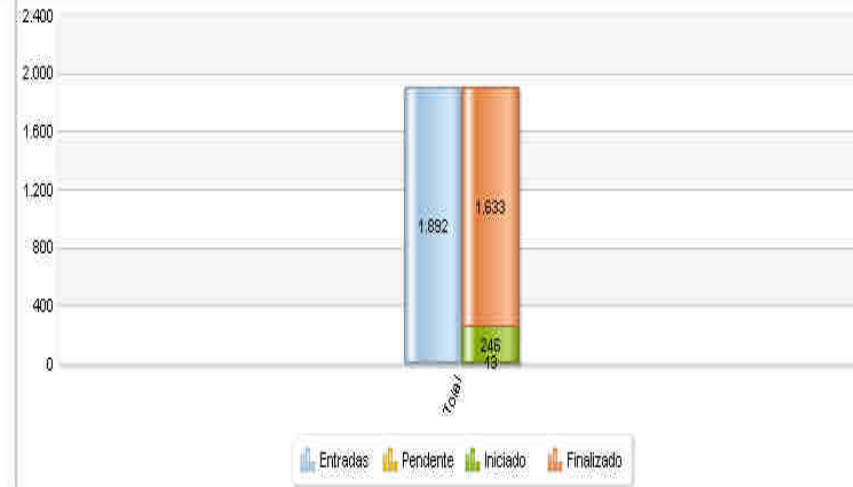
SEURB

SECRETARIA DE URBANISMO

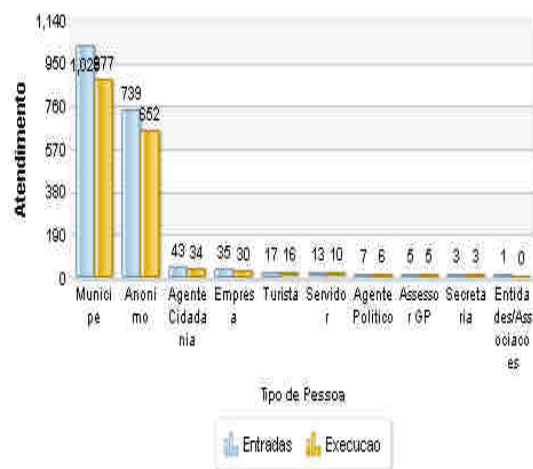
Mês



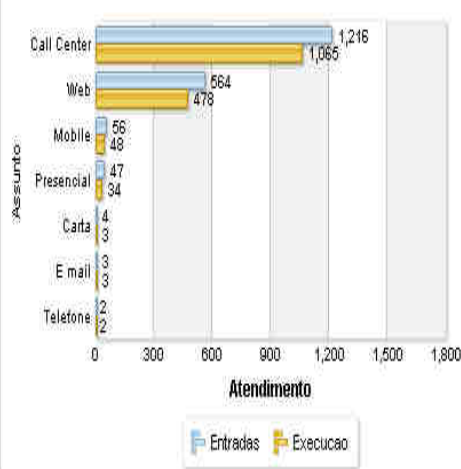
Atendimentos por Status



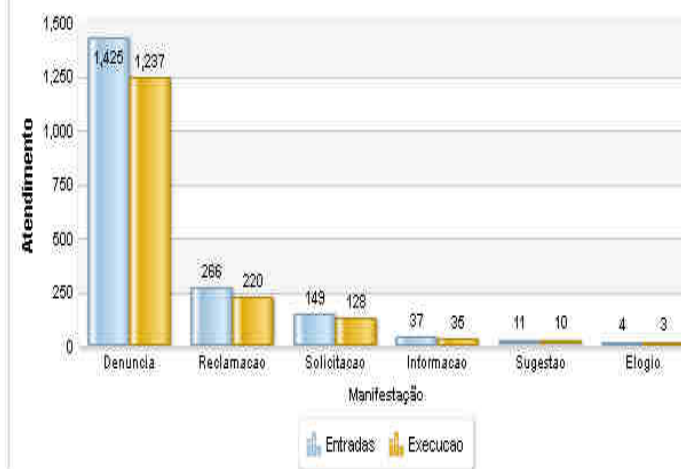
Tipo de Pessoa

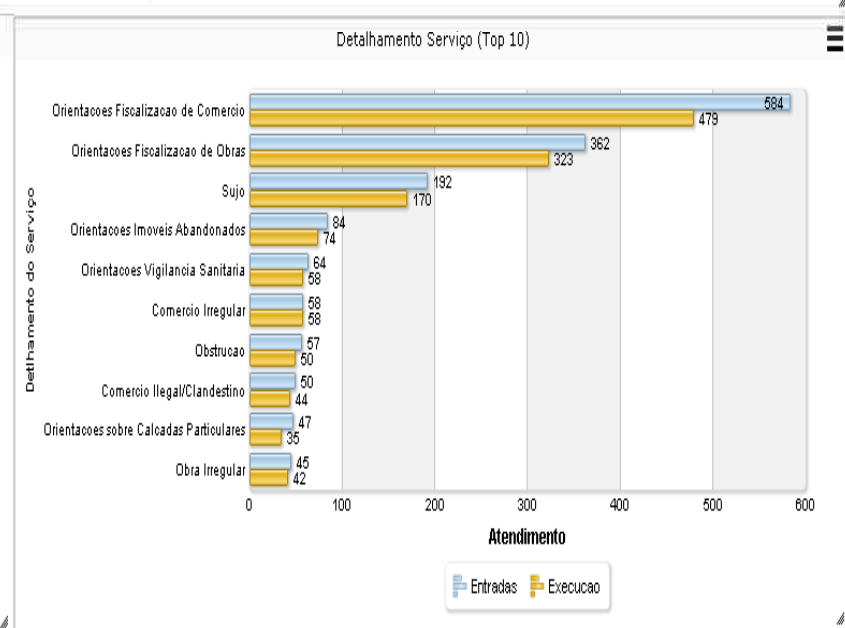
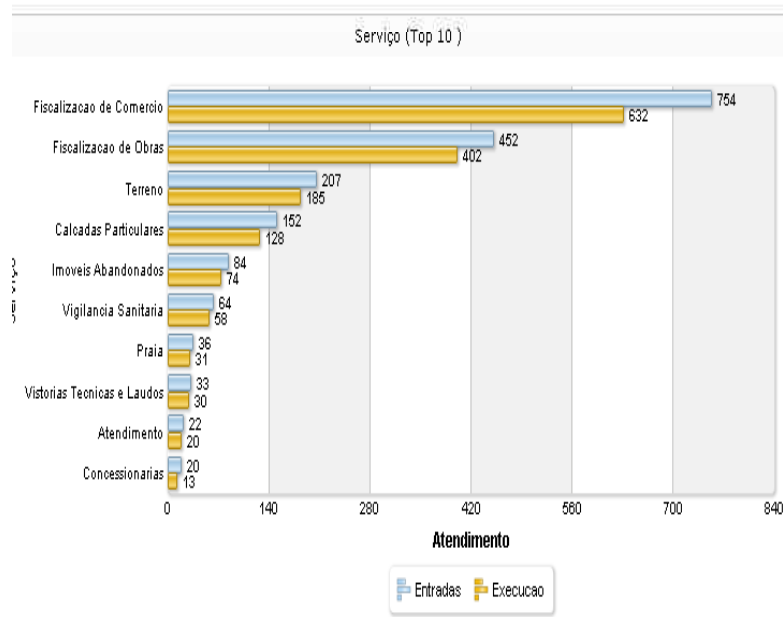
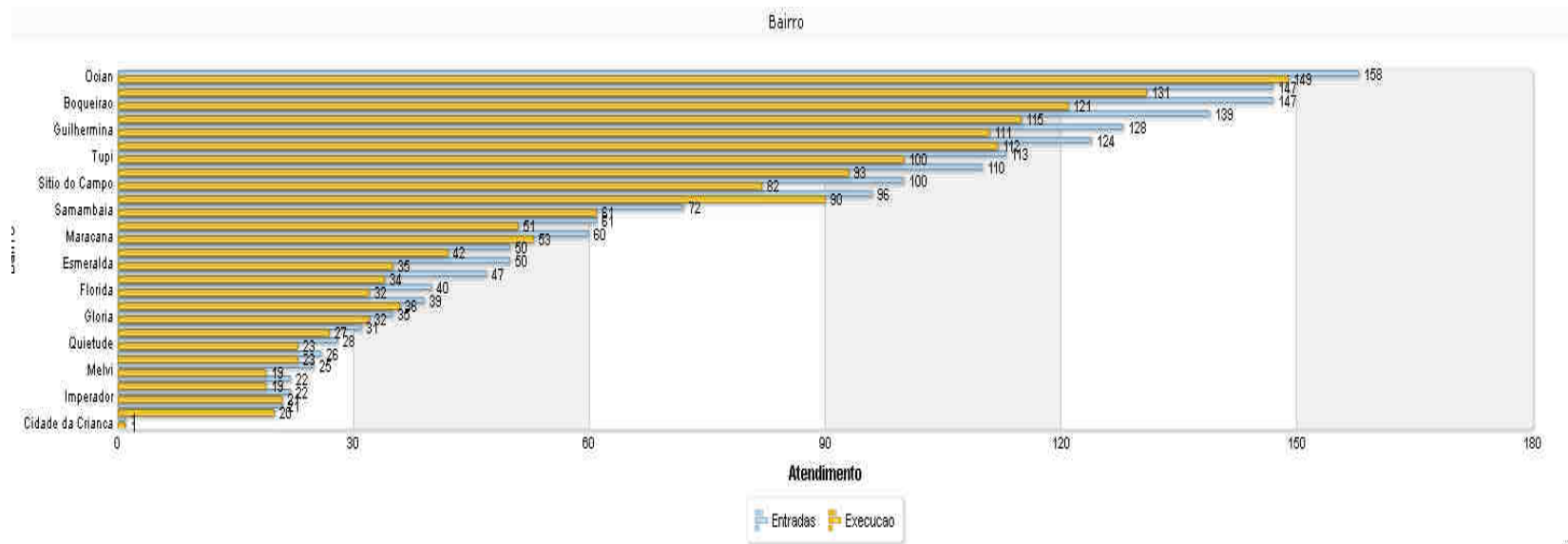


Canal

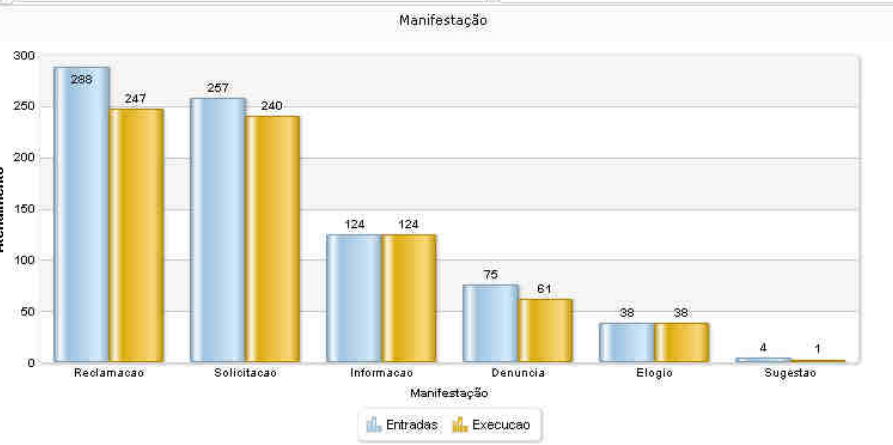
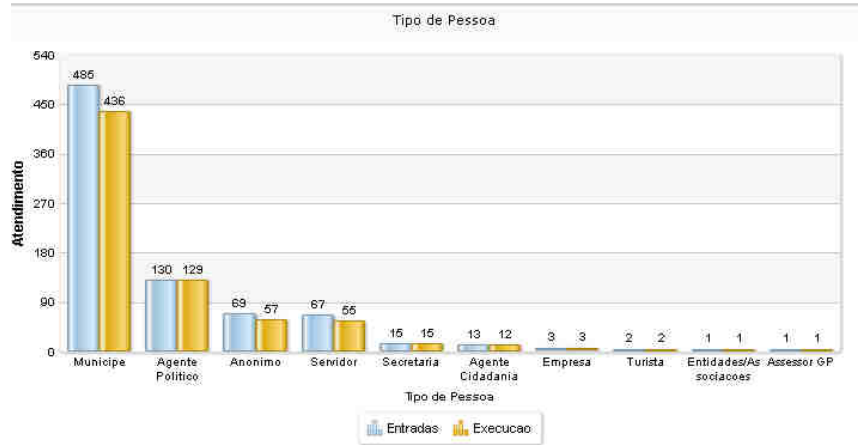
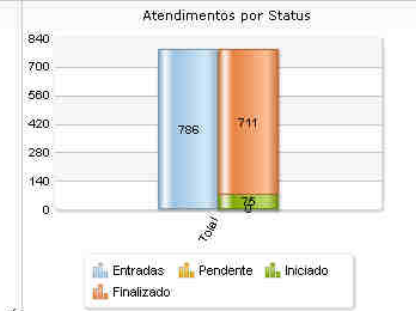
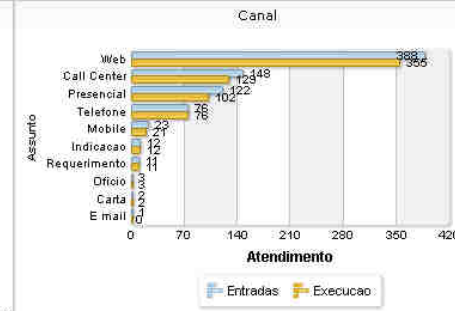


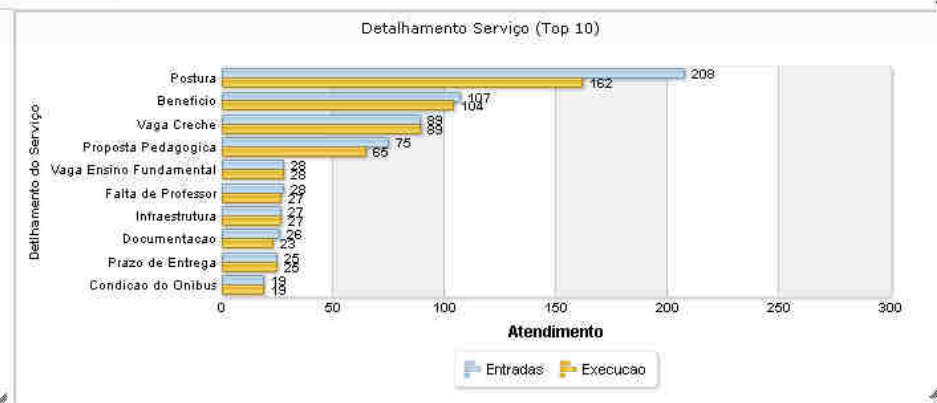
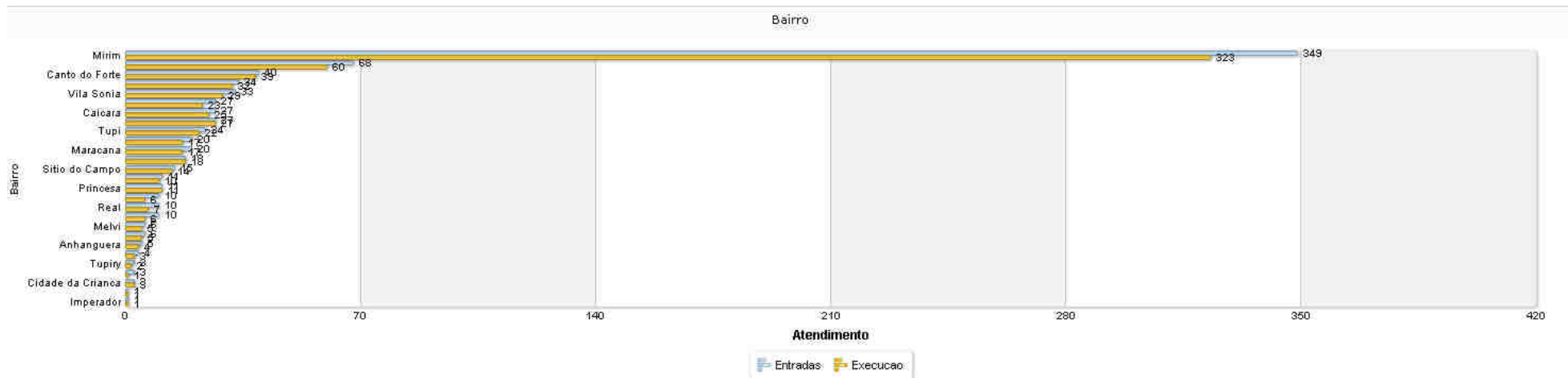
Manifestação





SEDUC
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO





SESAP
SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA

Mês



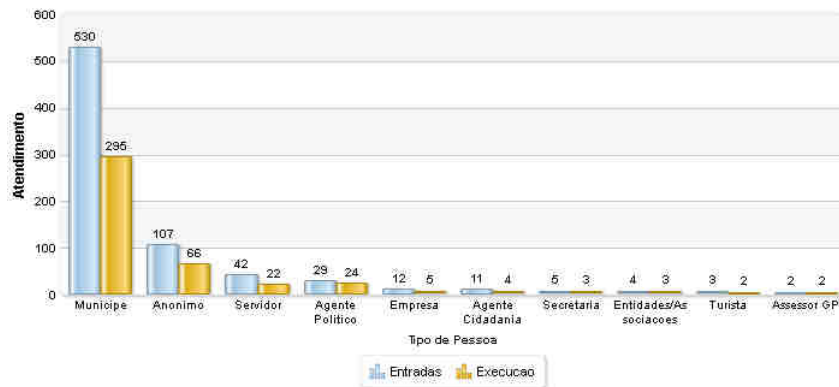
Canal



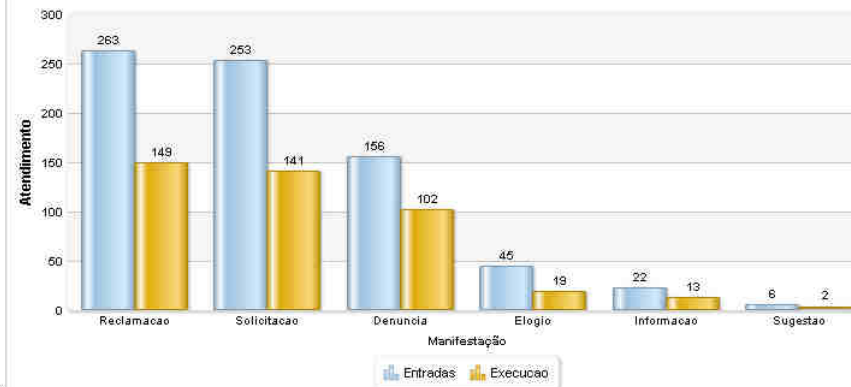
Atendimentos por Status

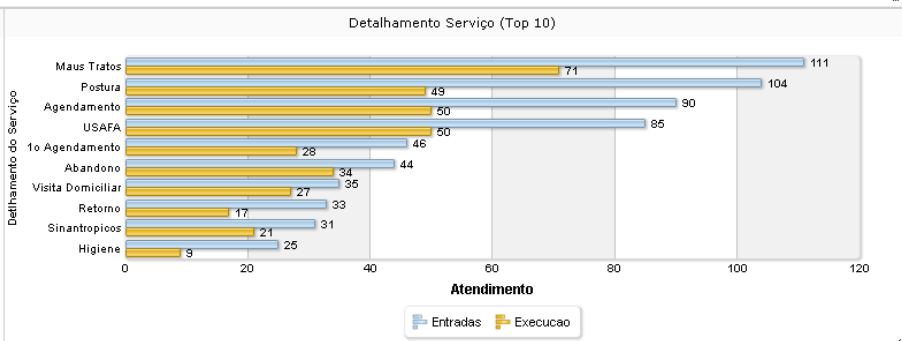
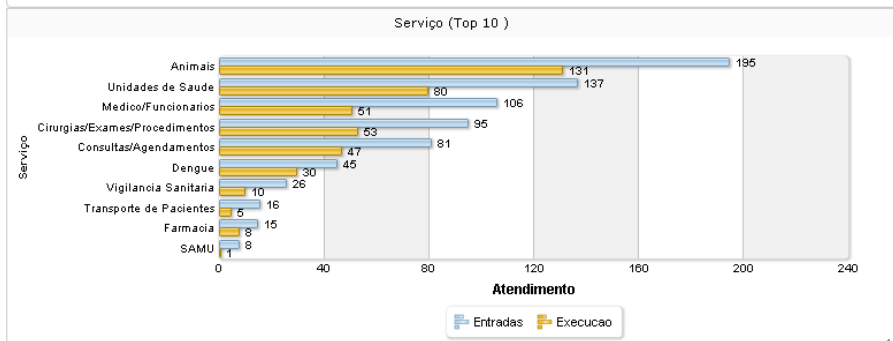
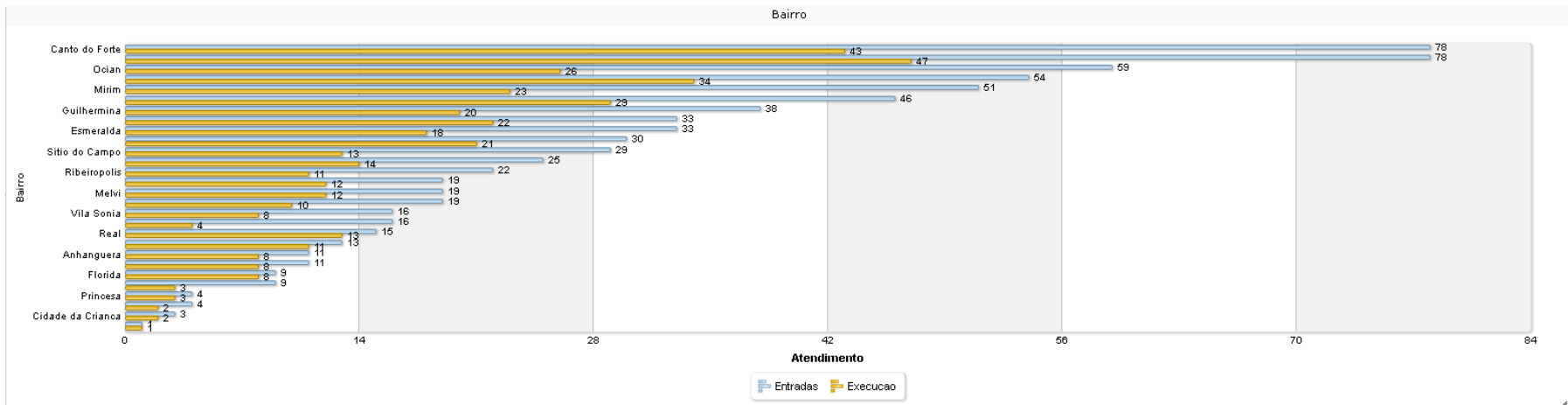


Tipo de Pessoa

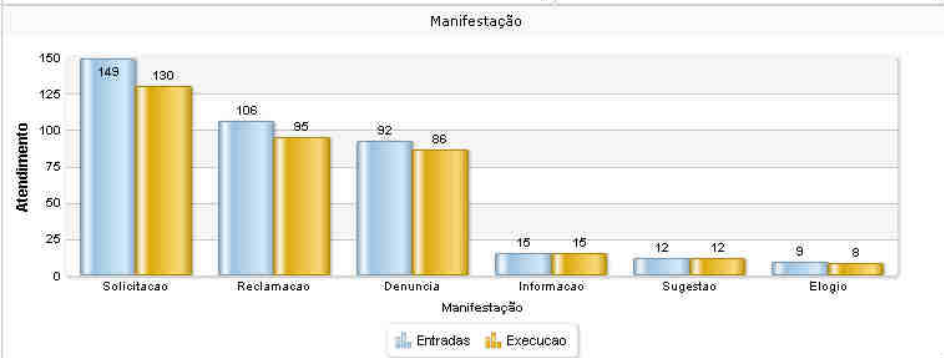
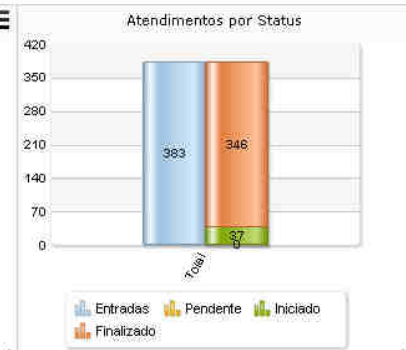
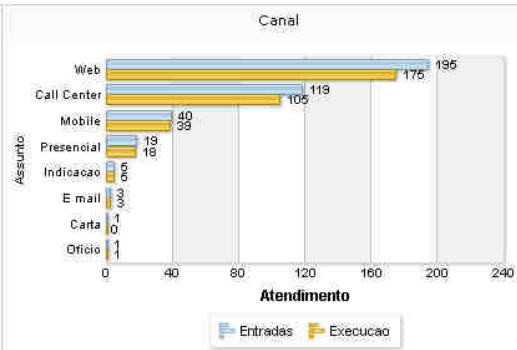
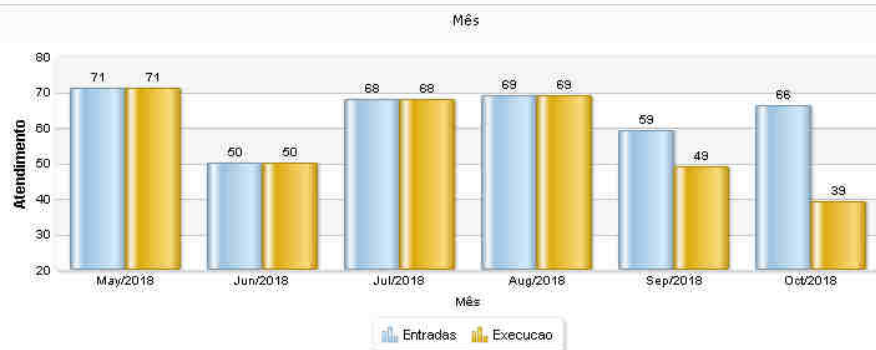


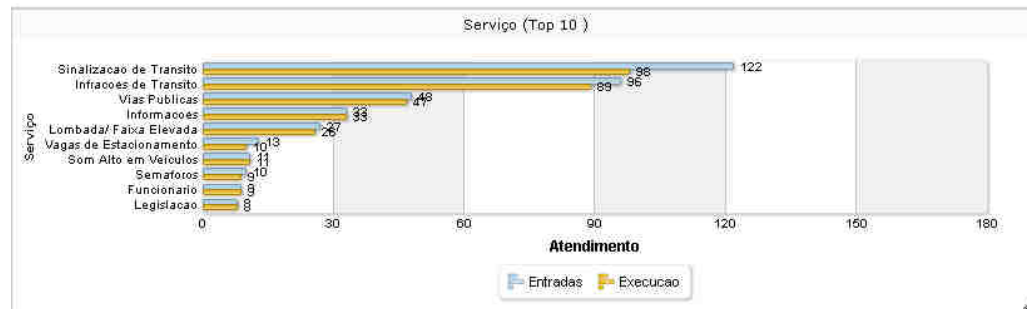
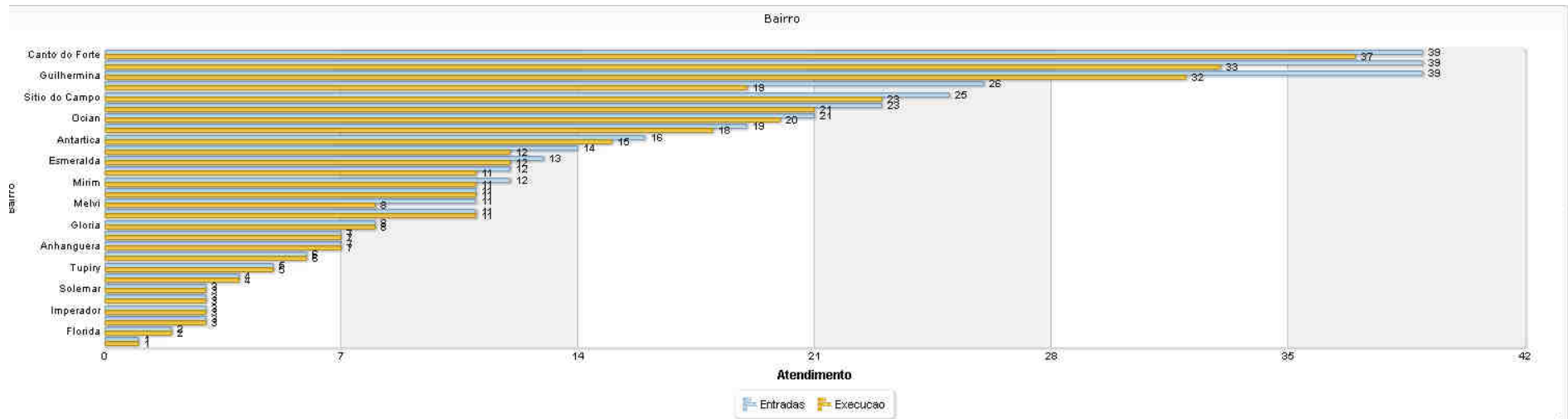
Manifestação



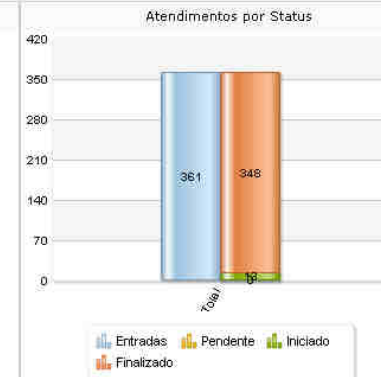
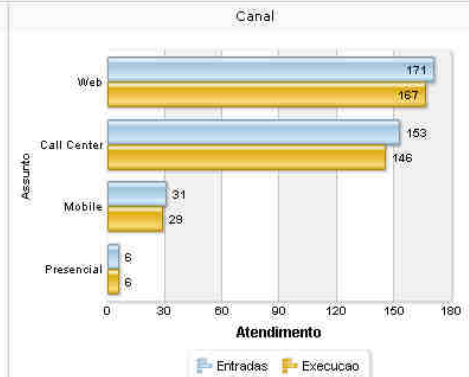


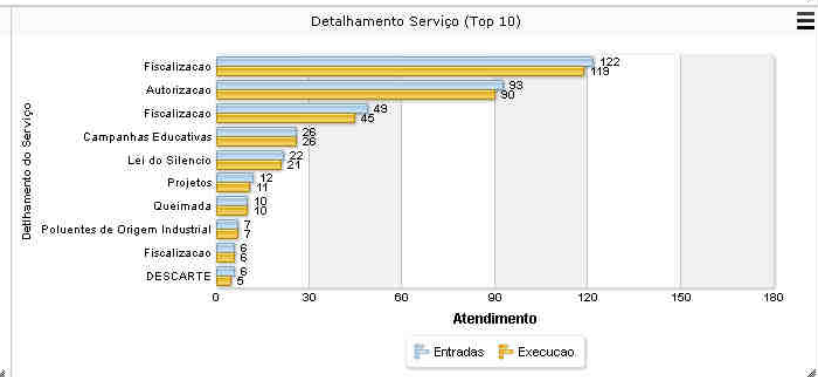
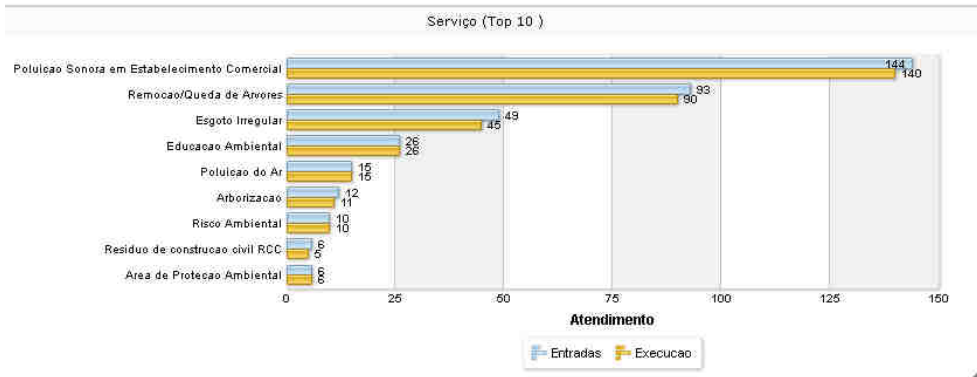
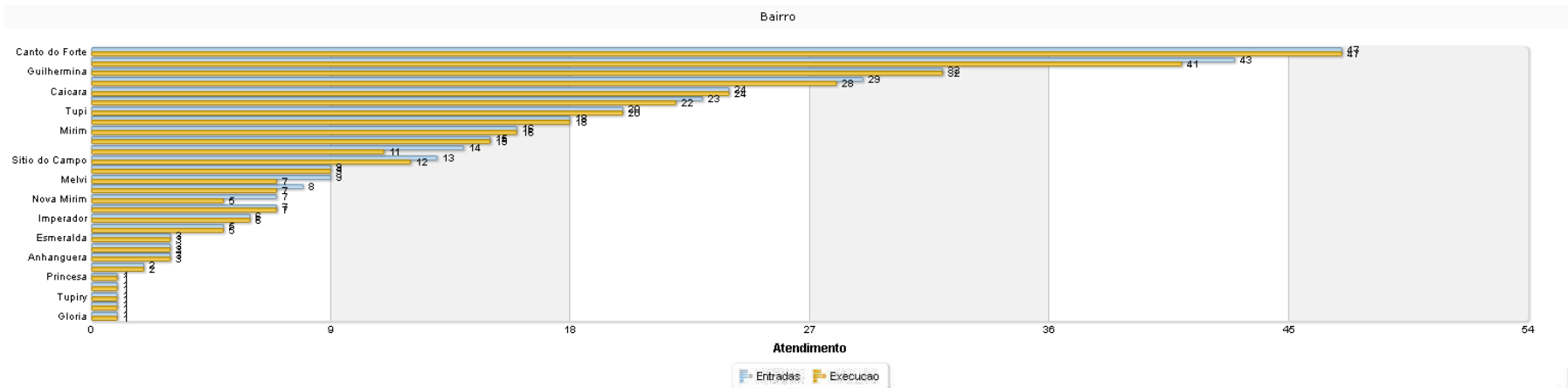
SETRAN
SECRETARIA DE TRÂNSITO



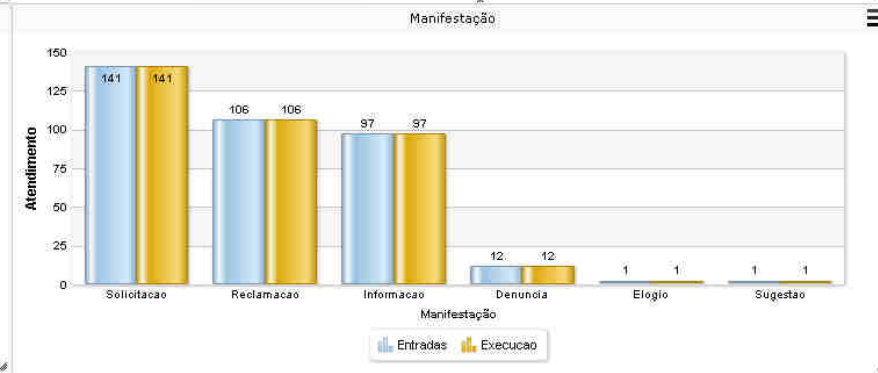
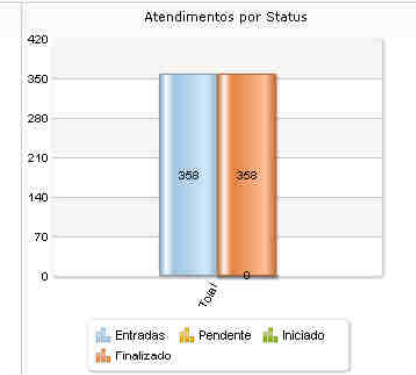
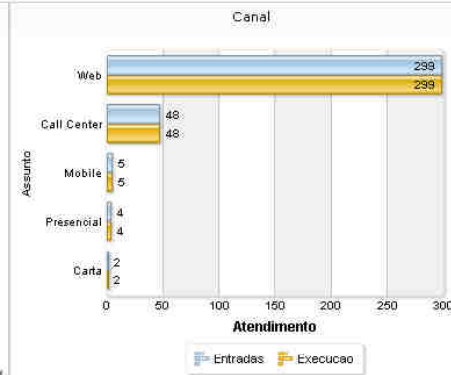
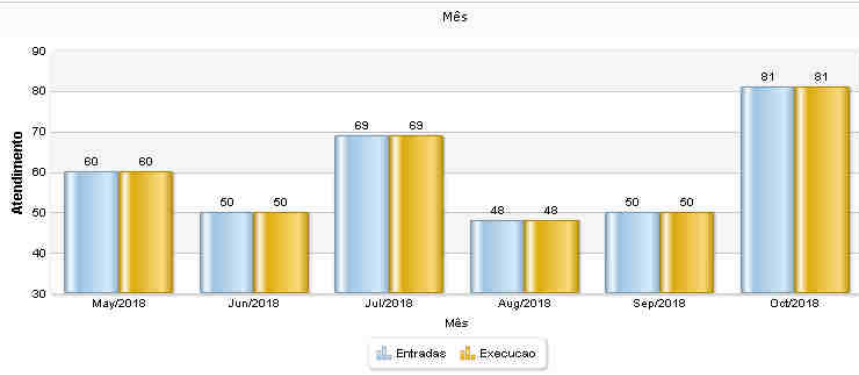


SEMA
SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

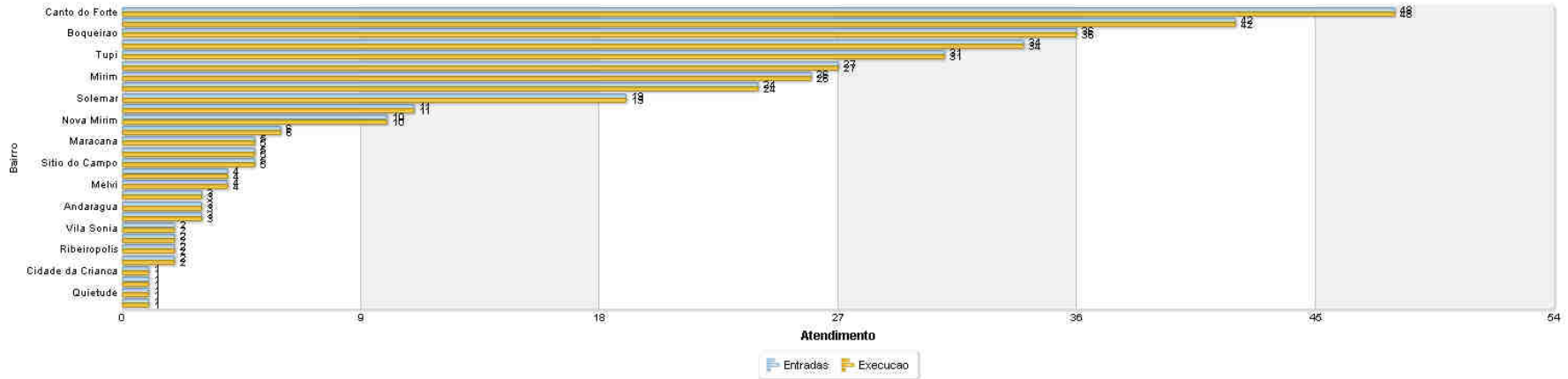




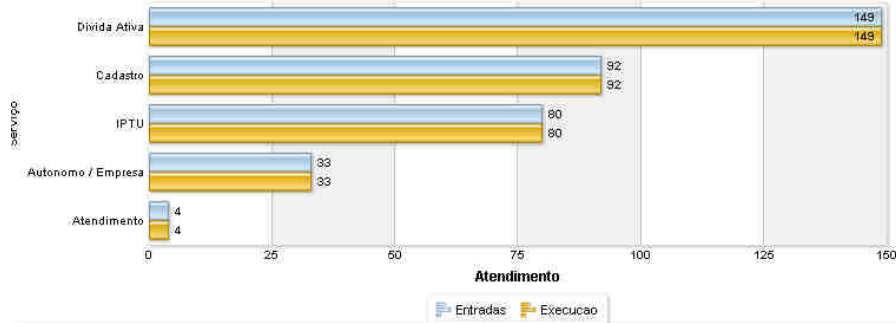
SEFIN
SECRETARIA DE FINANÇAS



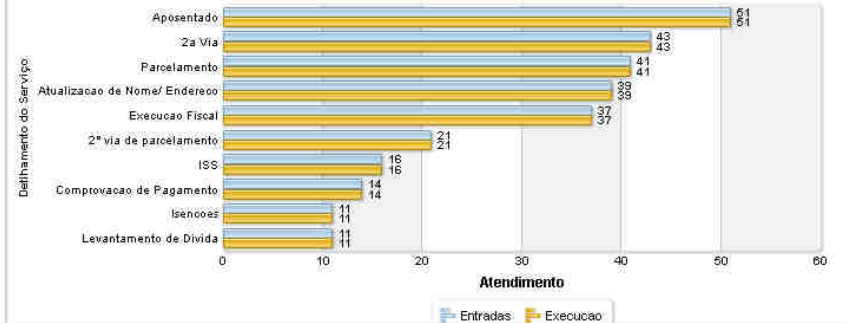
Bairro



Serviço (Top 10)

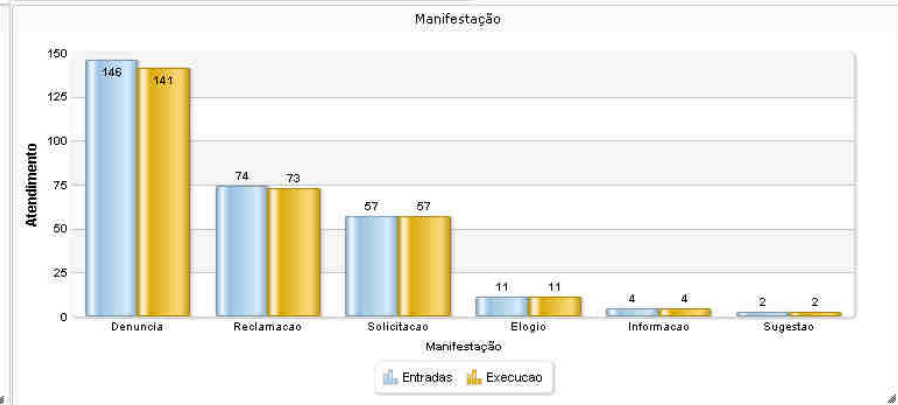
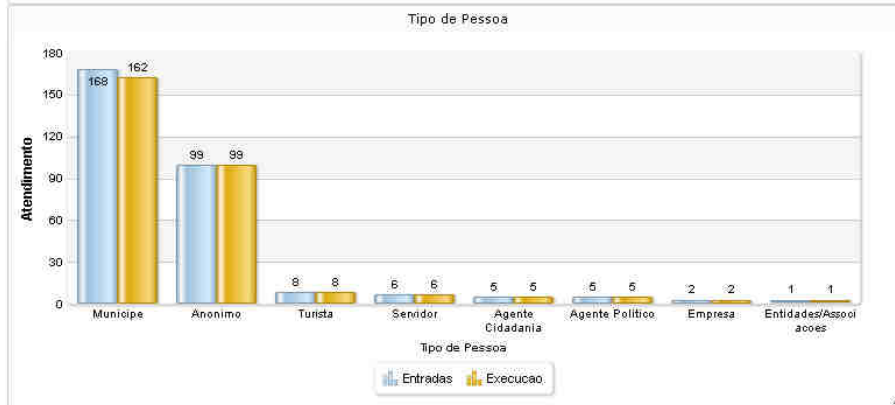
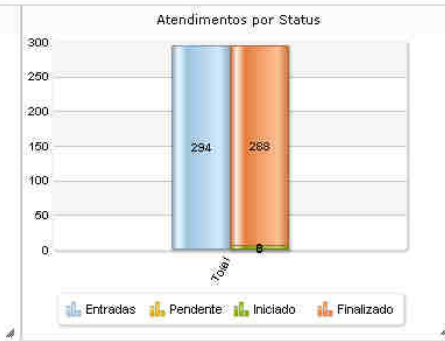
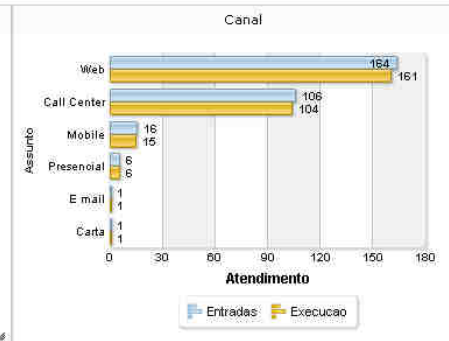


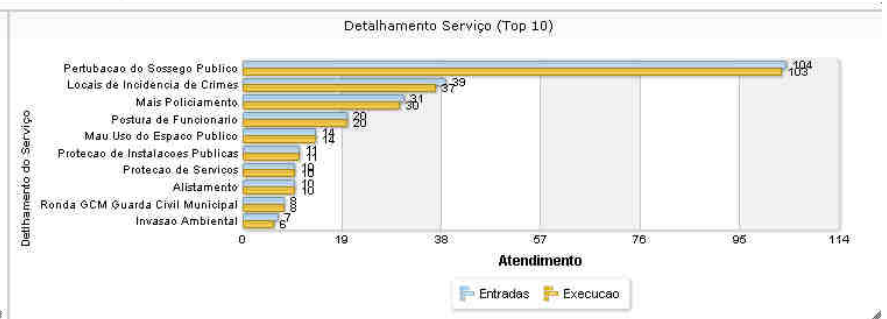
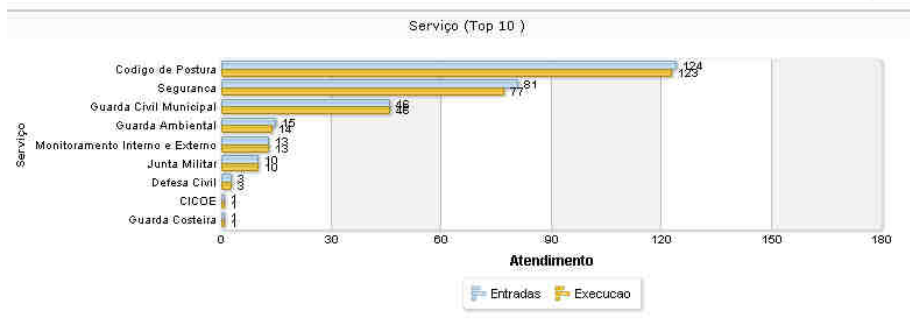
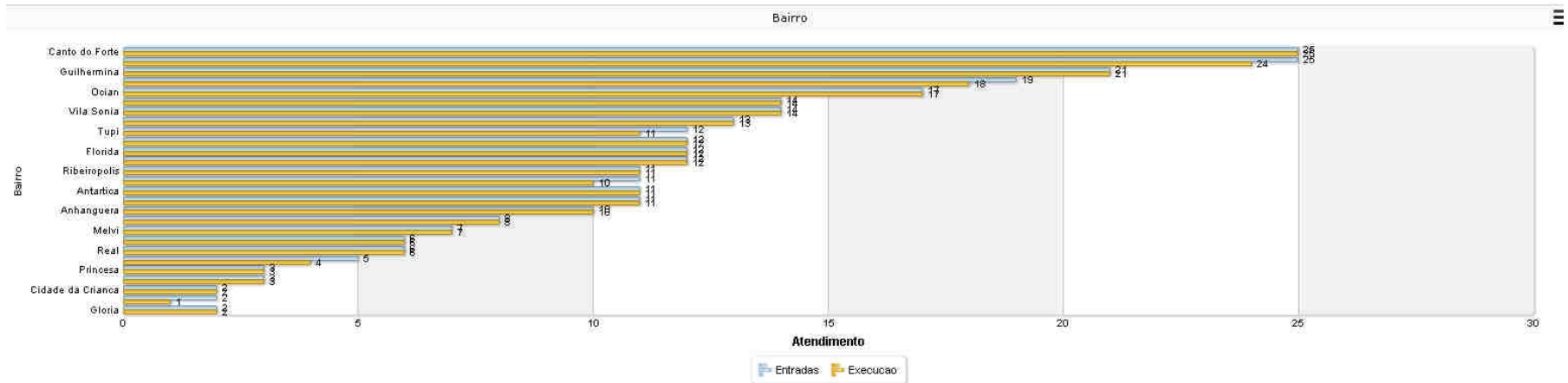
Detalhamento Serviço (Top 10)



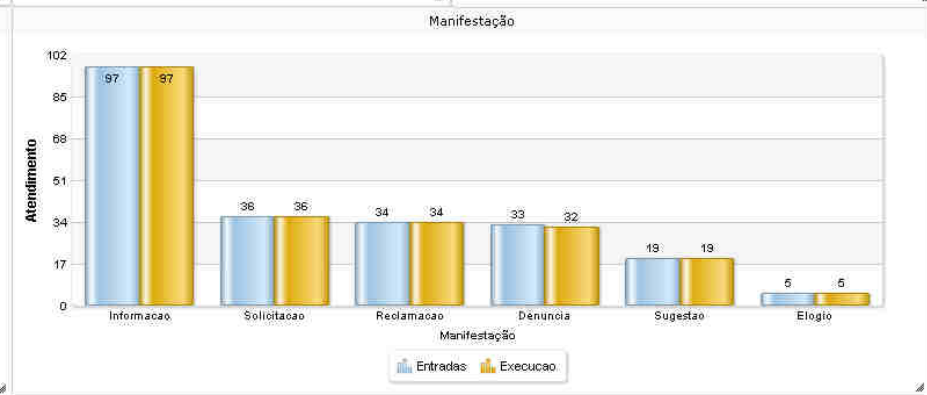
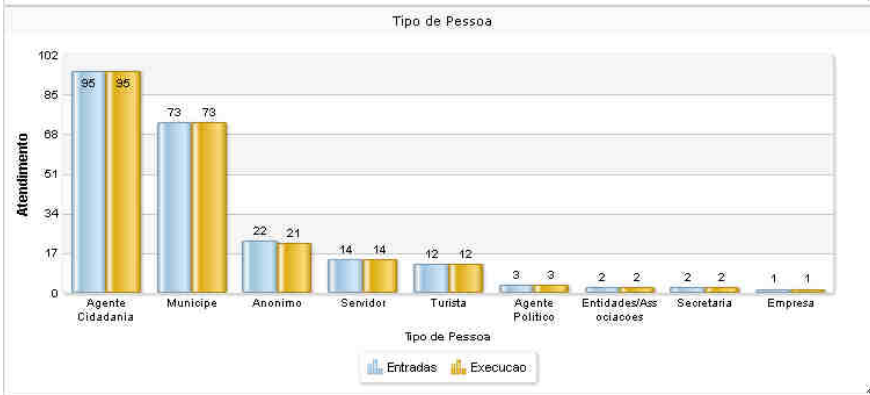
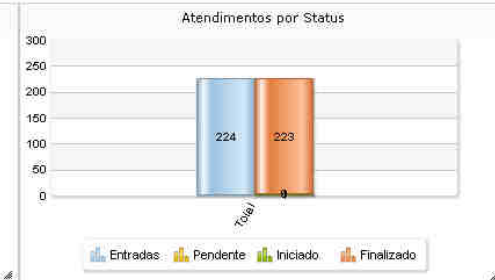
SEASP

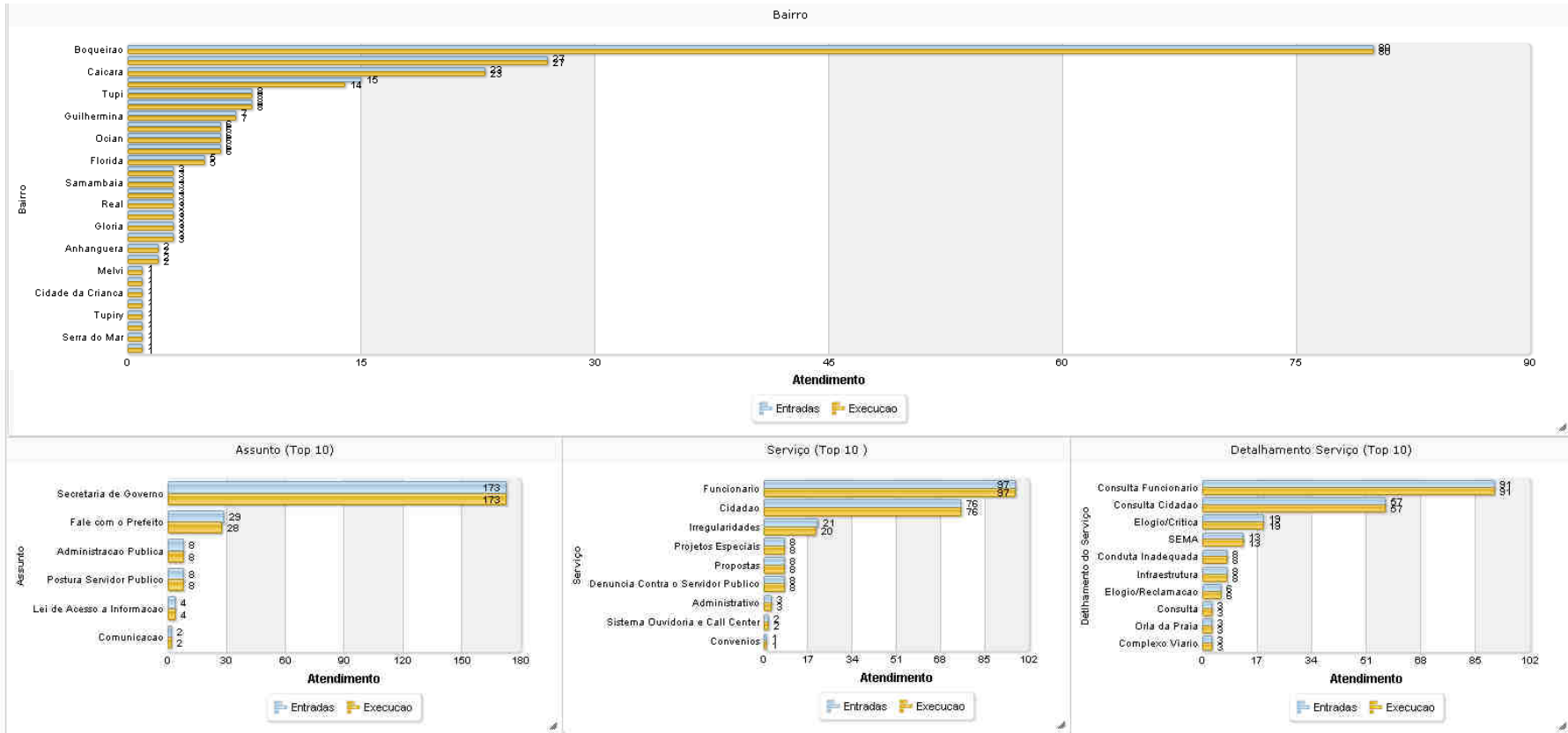
**SECRETARIA DE ASSUNTOS DE SEGURANÇA
PÚBLICA**



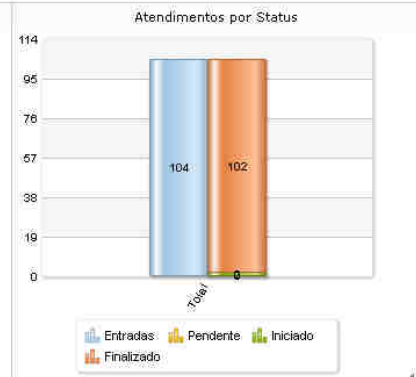
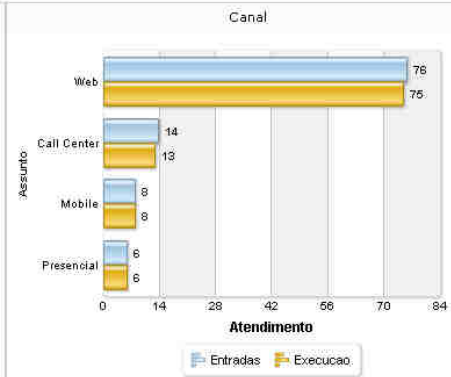


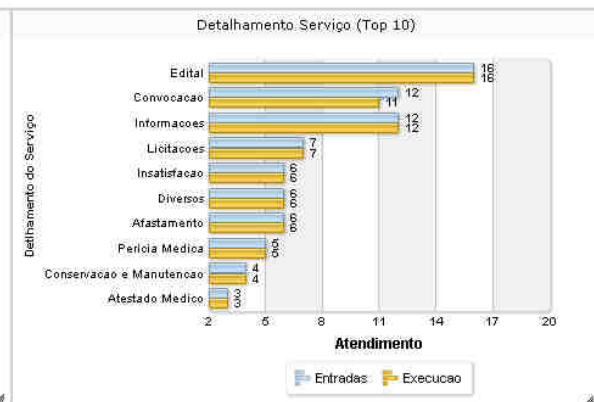
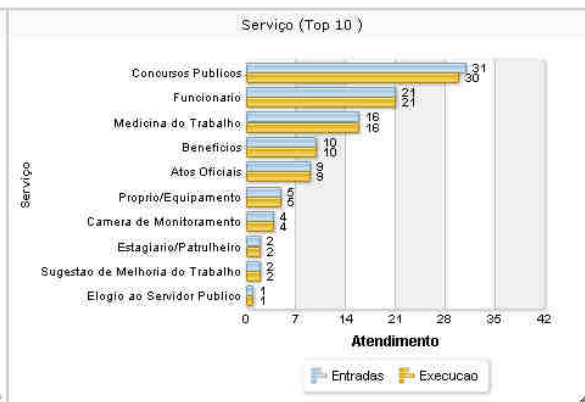
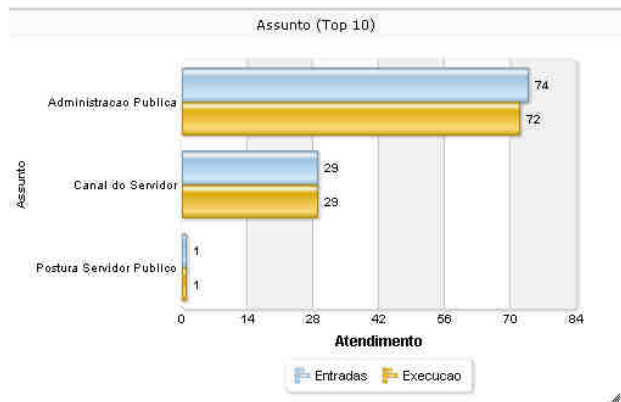
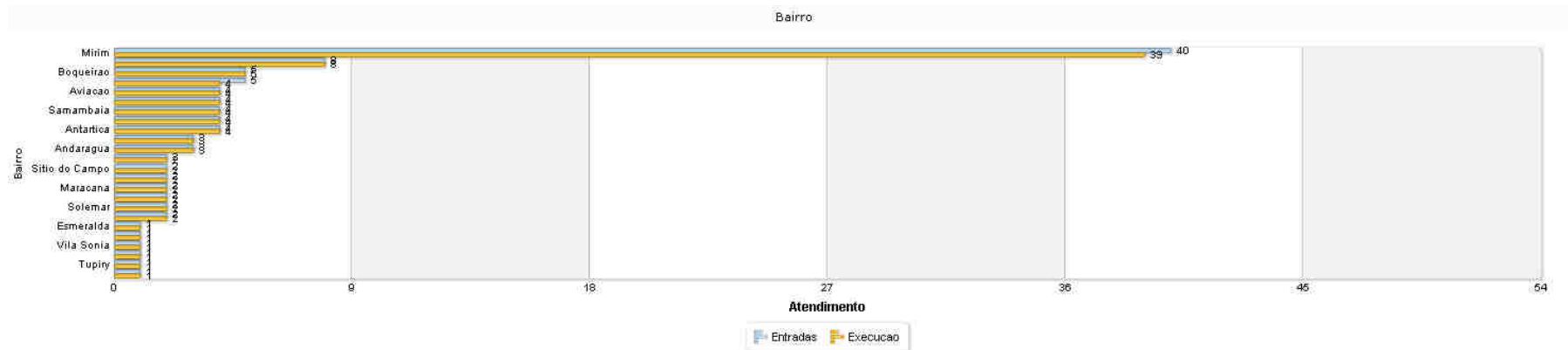
SEG
SECRETARIA DE GOVERNO



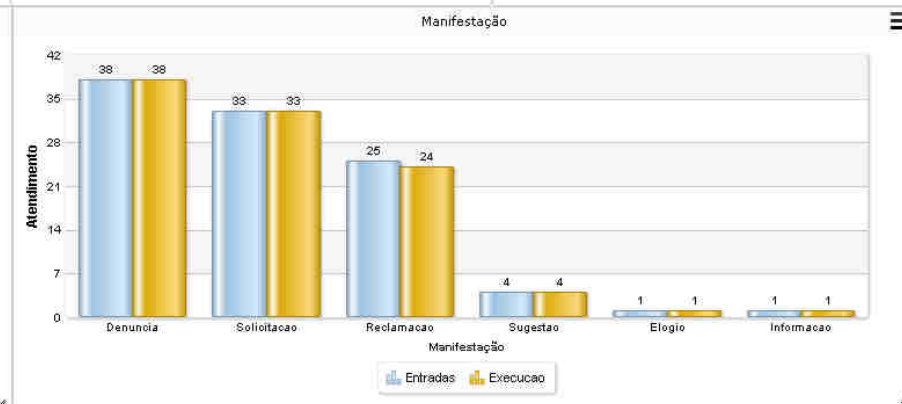
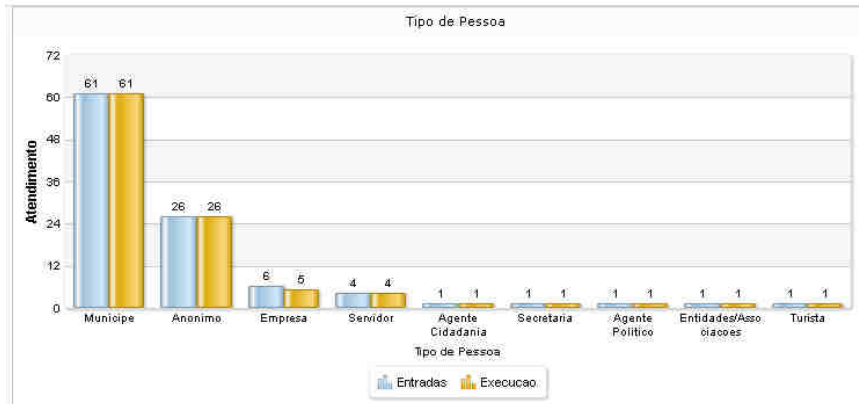
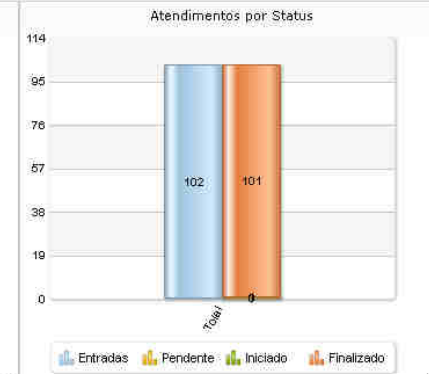
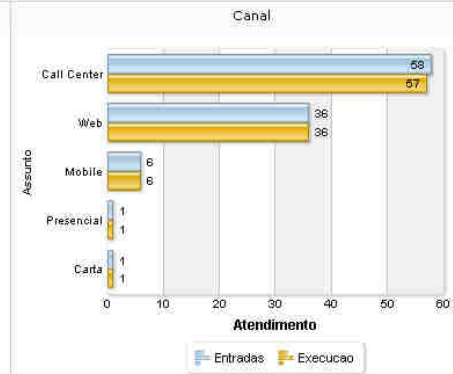


SEAD
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO

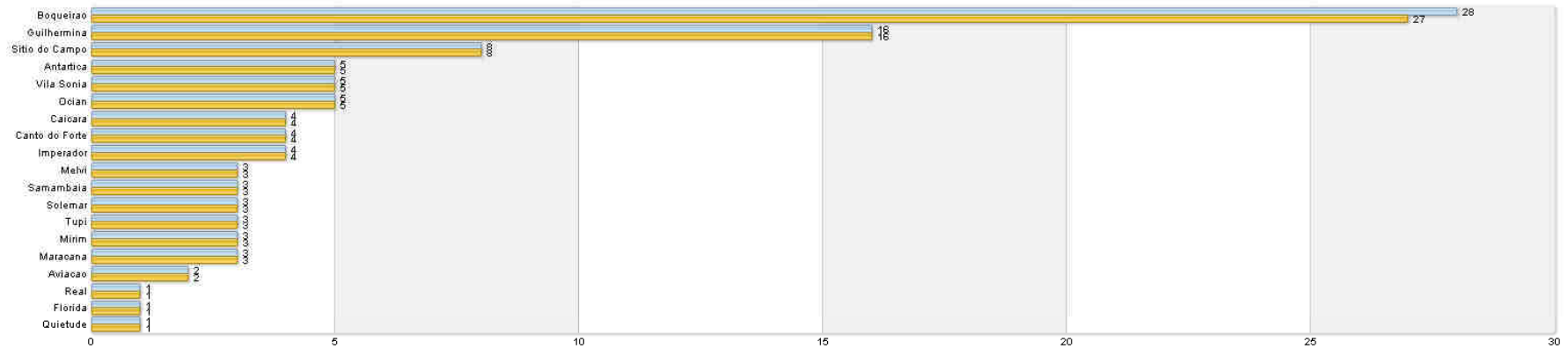




SEAS
SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL



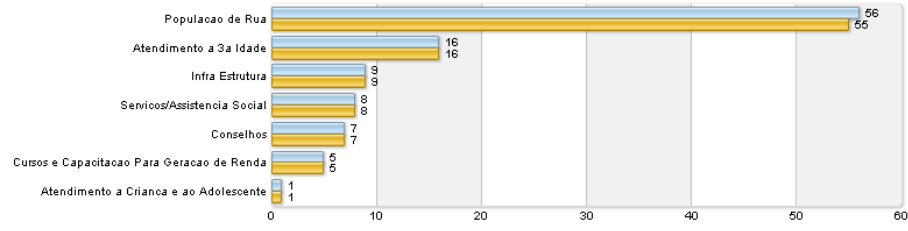
Bairro



Atendimento

Entradas Execucao

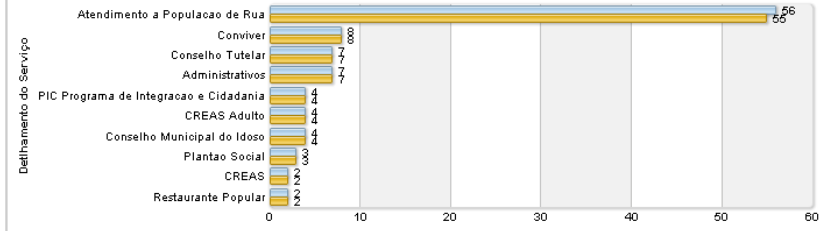
Serviço (Top 10)



Atendimento

Entradas Execucao

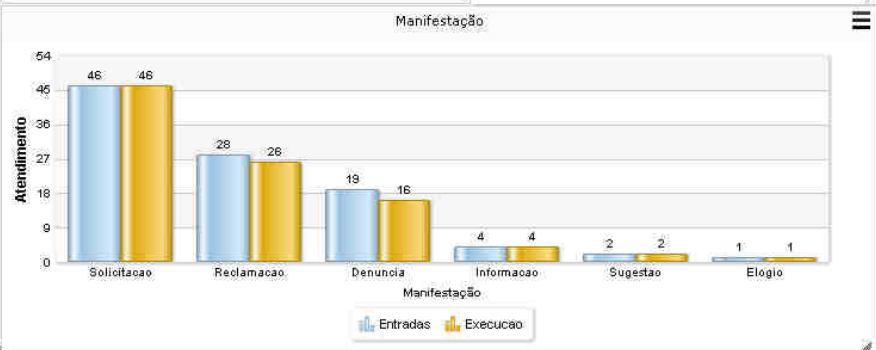
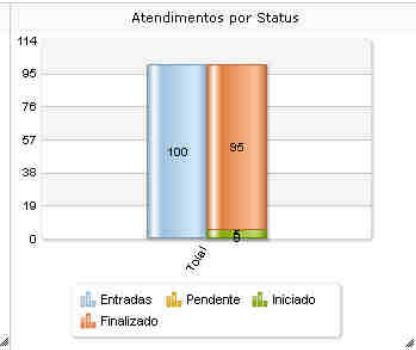
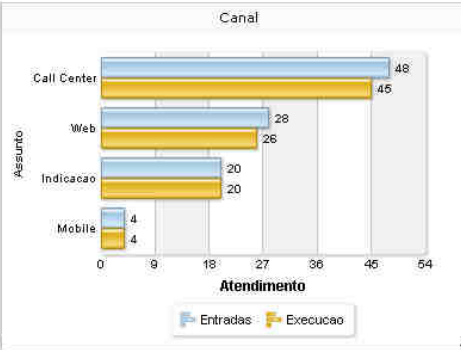
Detalhamento Serviço (Top 10)

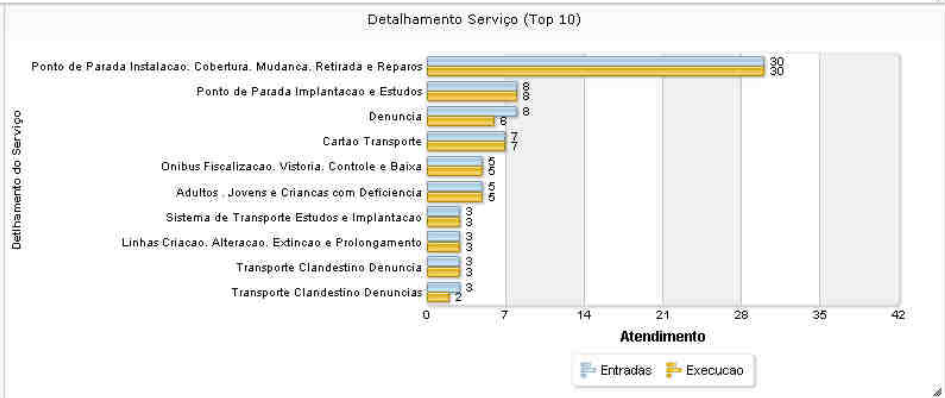
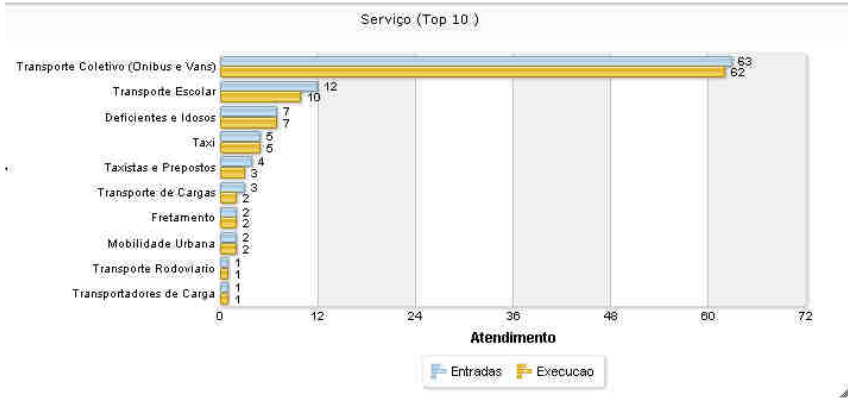
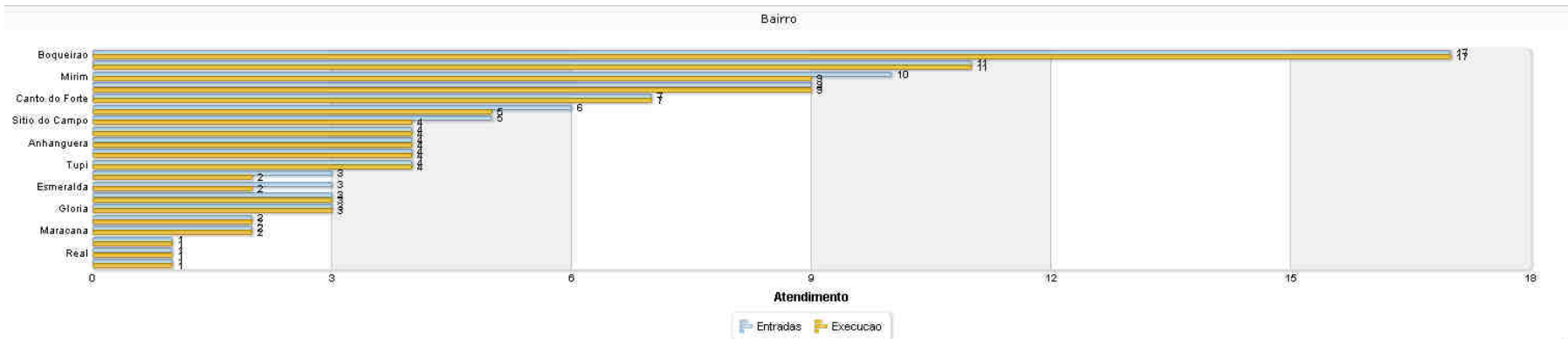


Atendimento

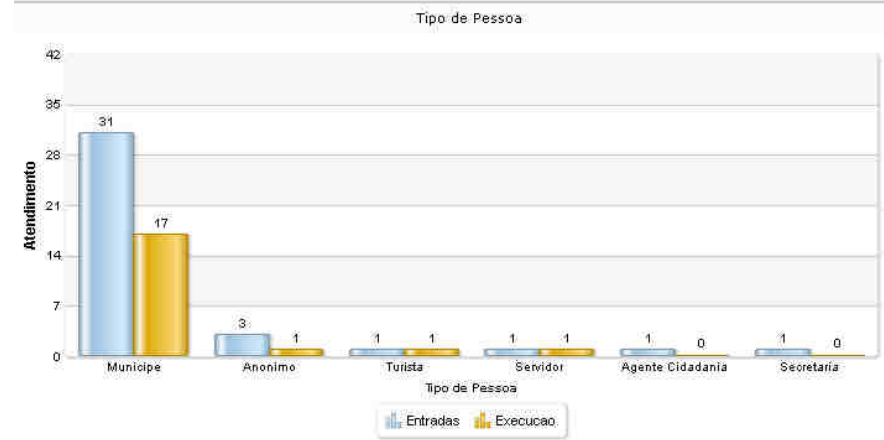
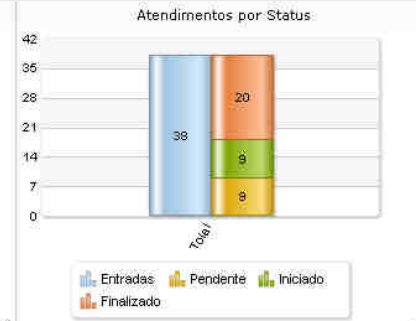
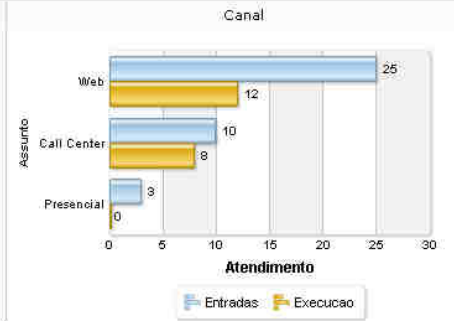
Entradas Execucao

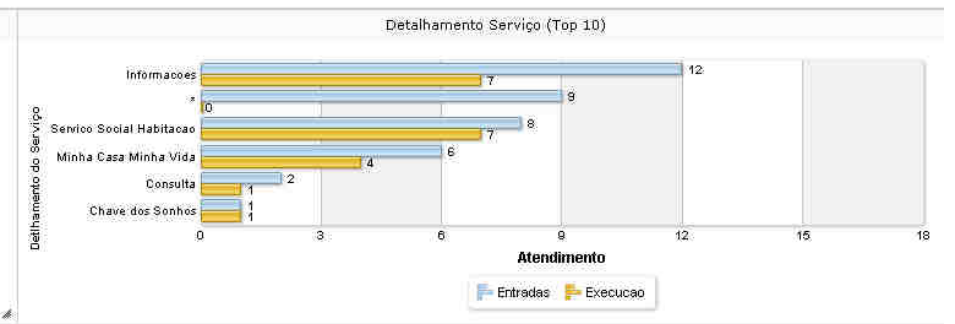
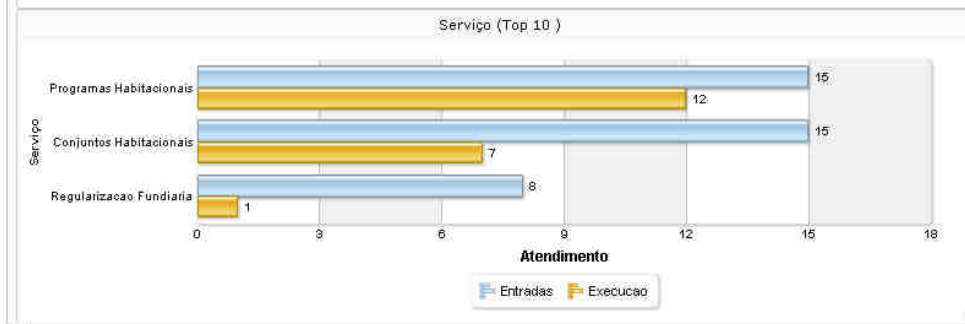
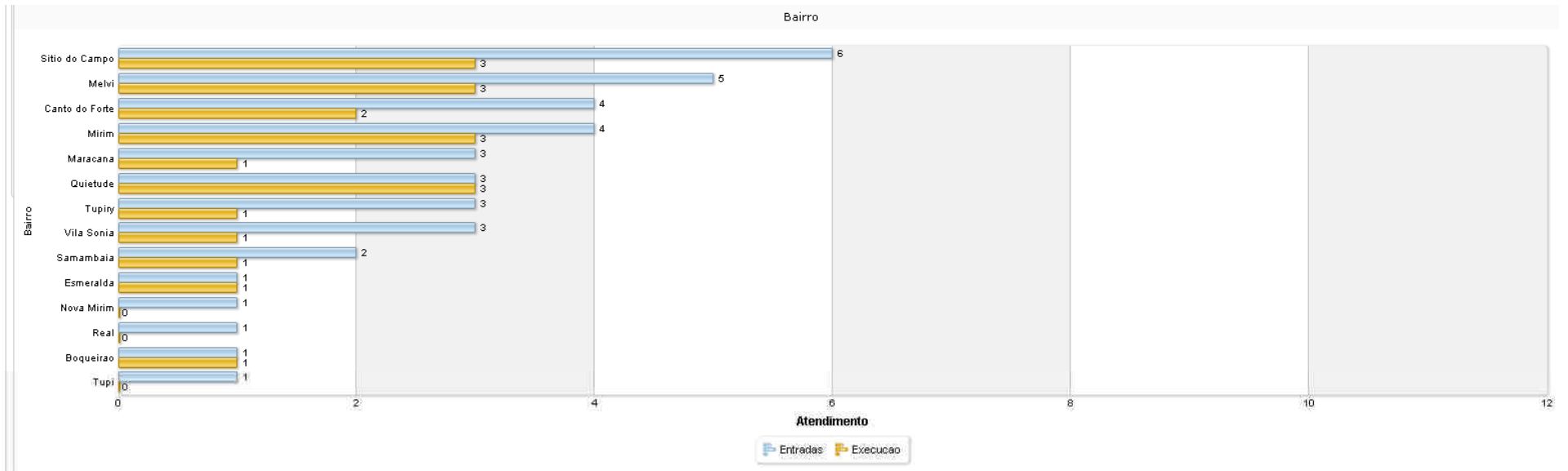
SETRANSP
SECRETARIA DE TRANSPORTE PÚBLICO



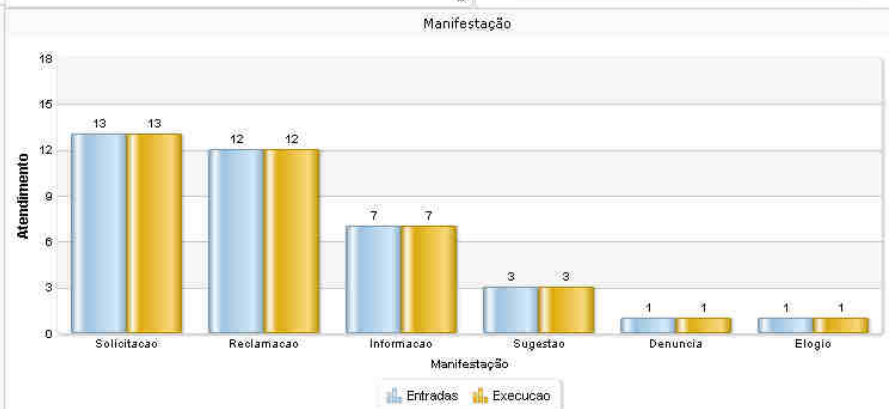
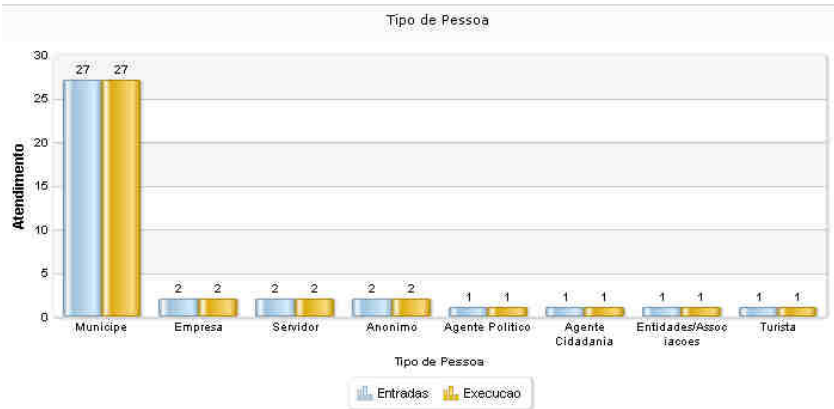
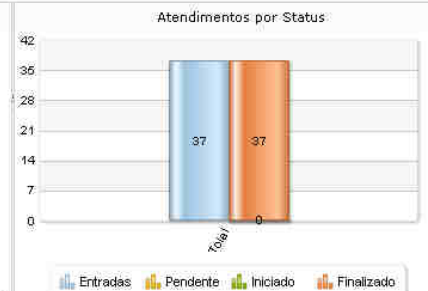
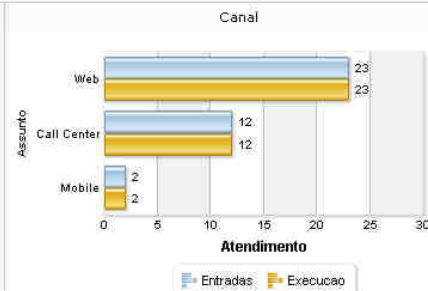


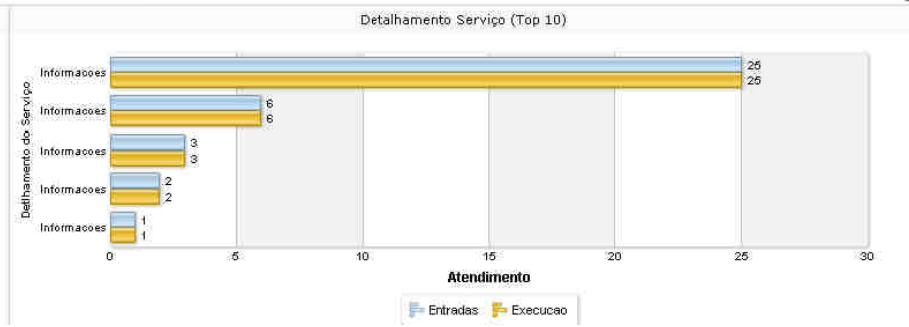
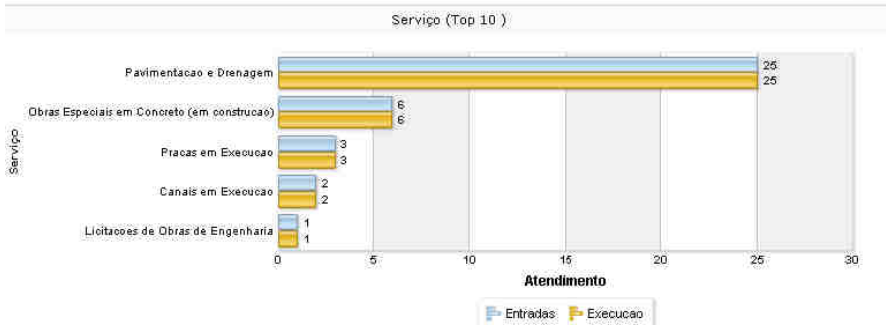
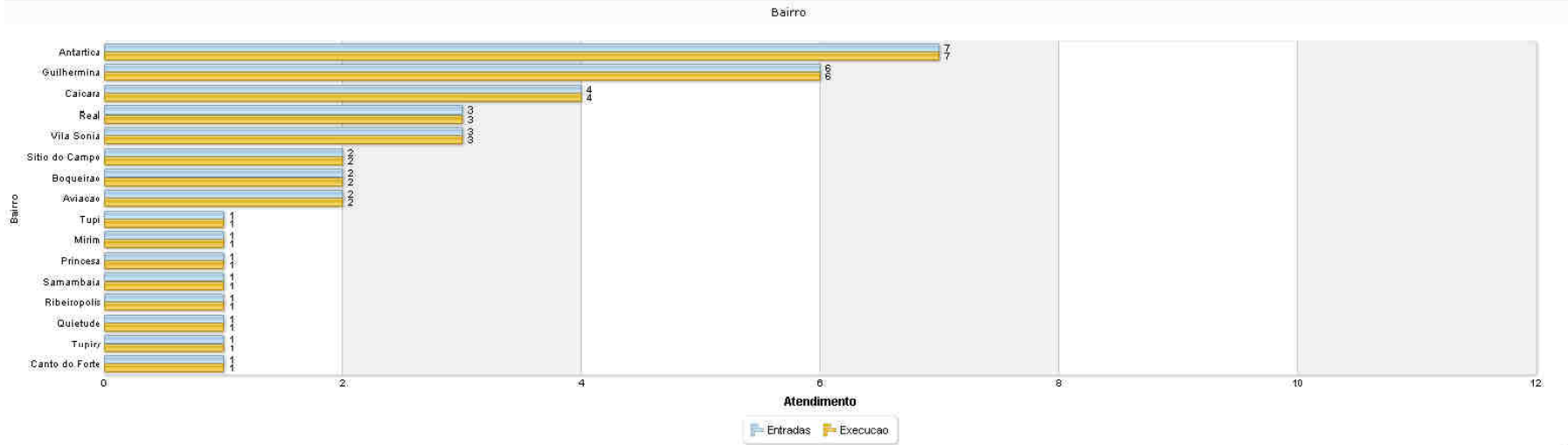
SEHAB
SECRETARIA DE HABITAÇÃO



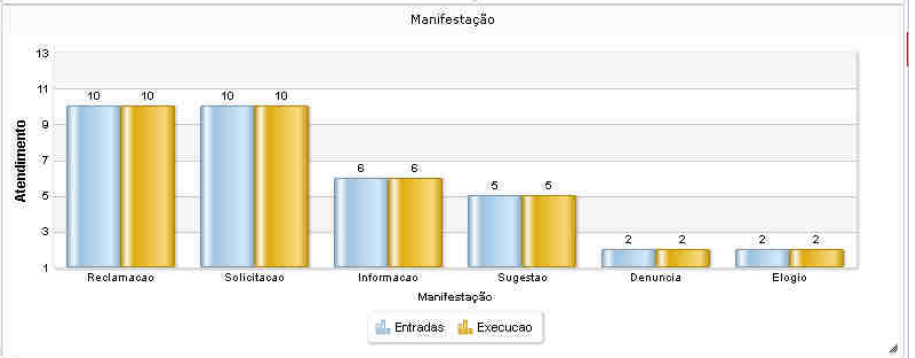
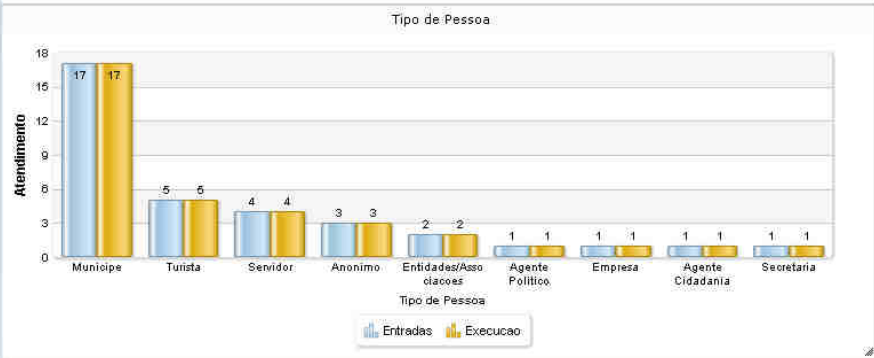
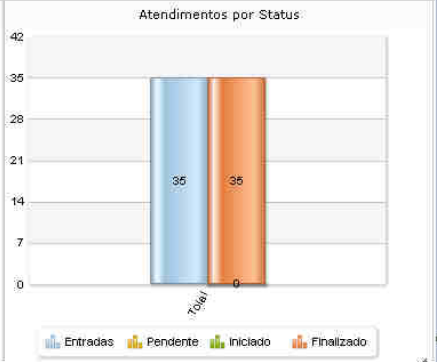
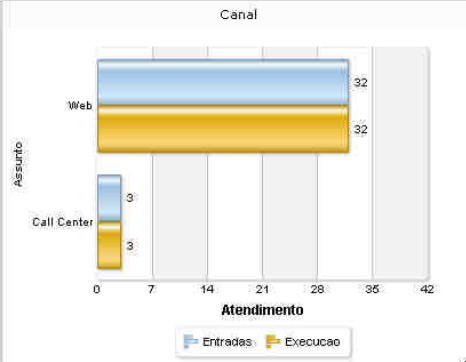
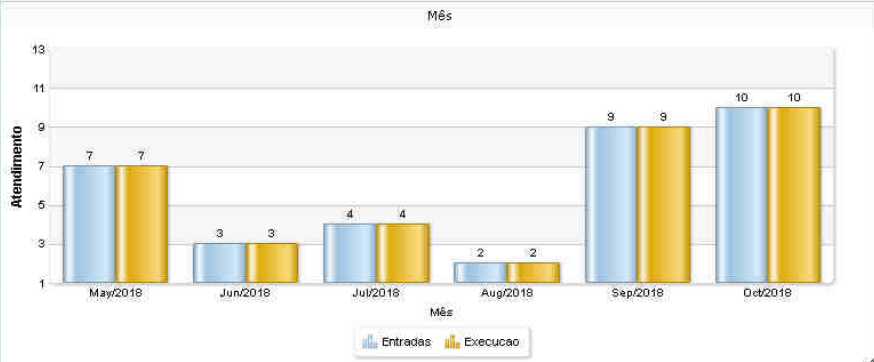


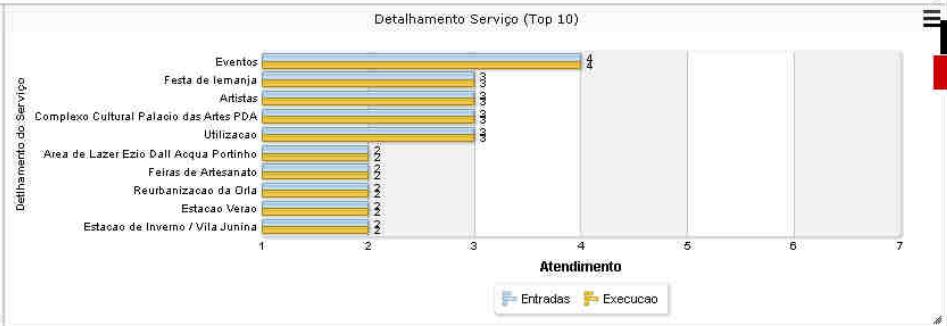
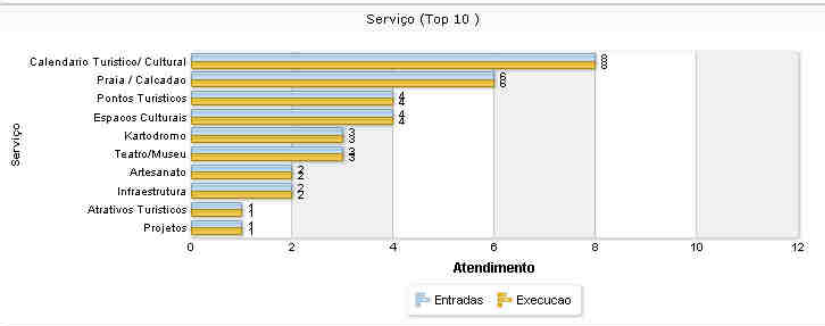
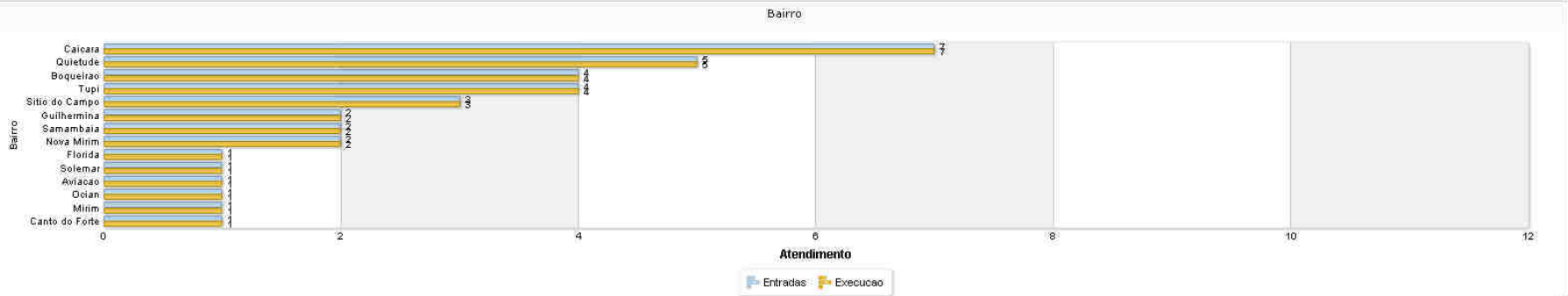
SEOP
SECRETARIA DE OBRAS PÚBLICAS





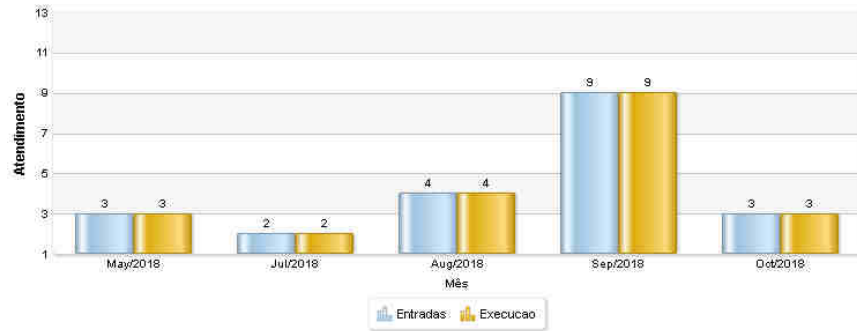
SECTUR
SECRETARIA DE CULTURA E TURISMO



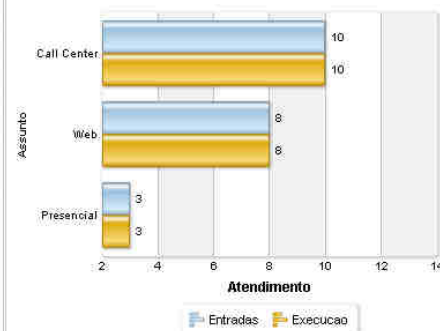


SEPLAN
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO

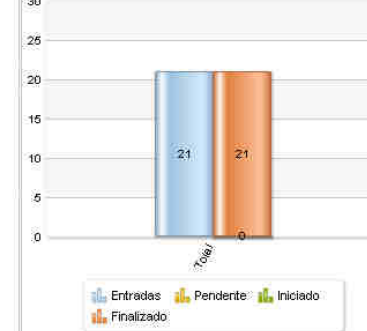
Mês



Canal



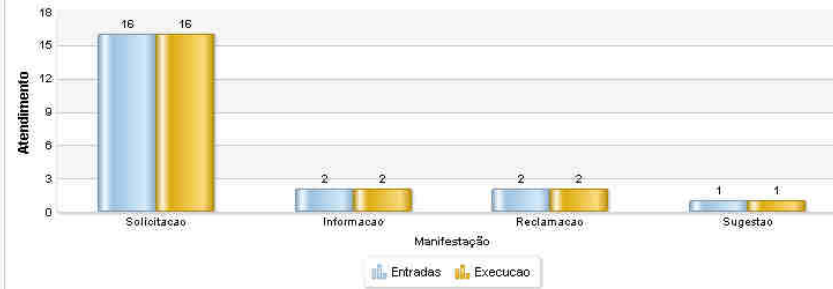
Atendimentos por Status

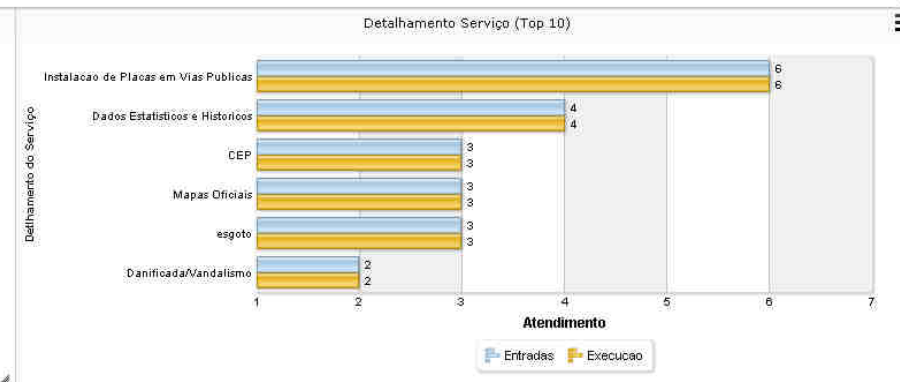
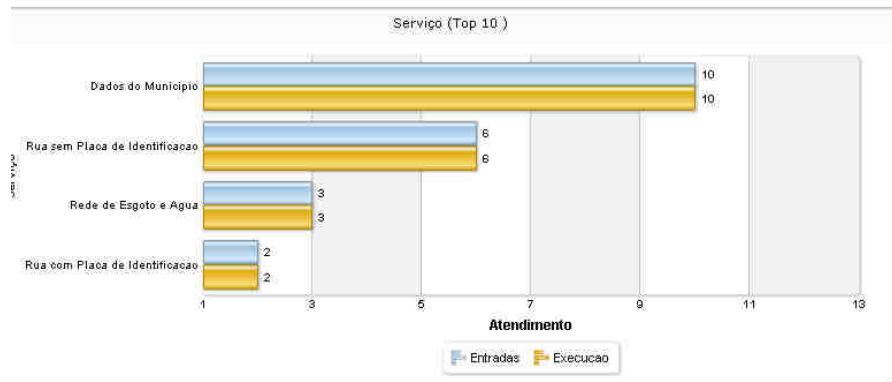
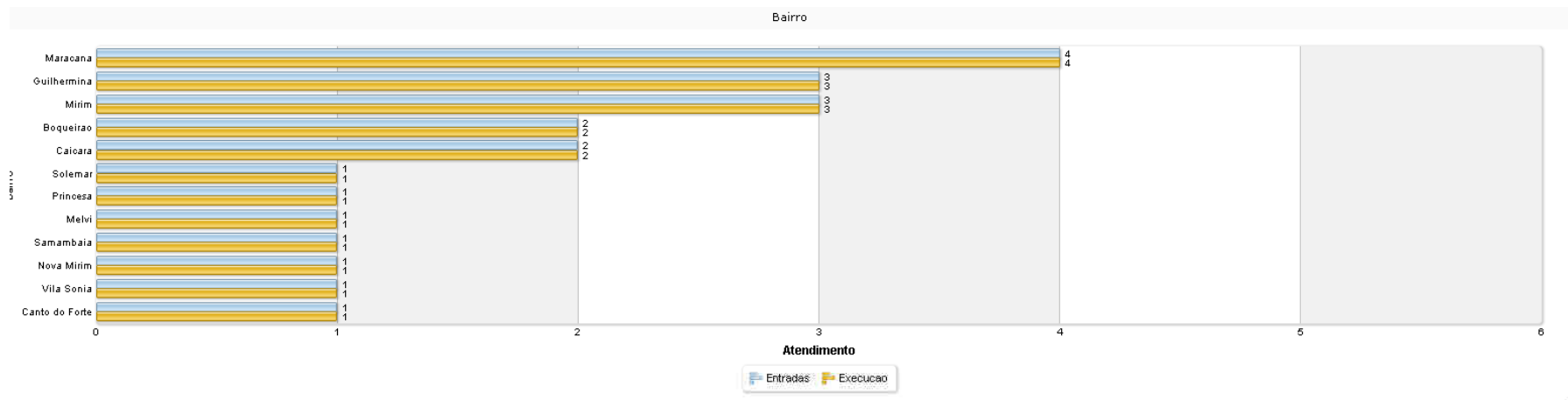


Tipo de Pessoa



Manifestação

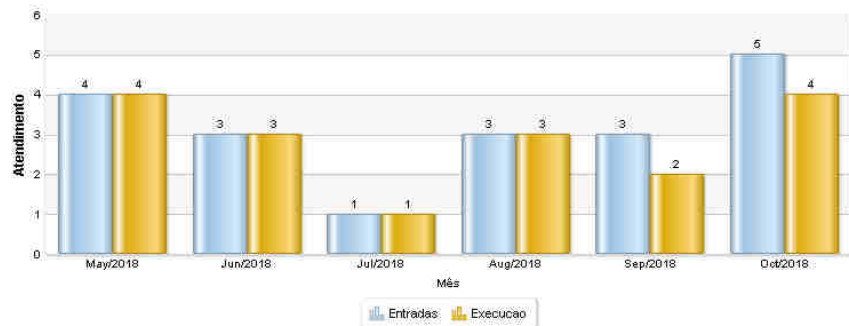




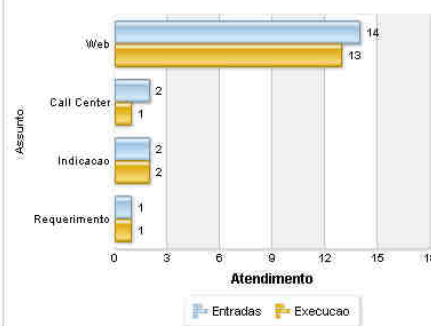
SEEL

SECRETARIA DE ESPORTE E LAZER

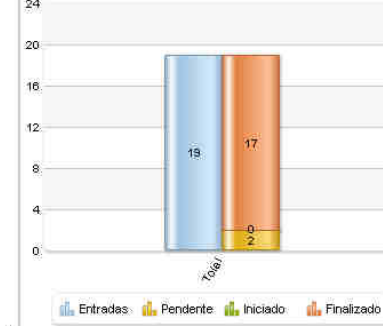
Mês



Canal



Atendimentos por Status



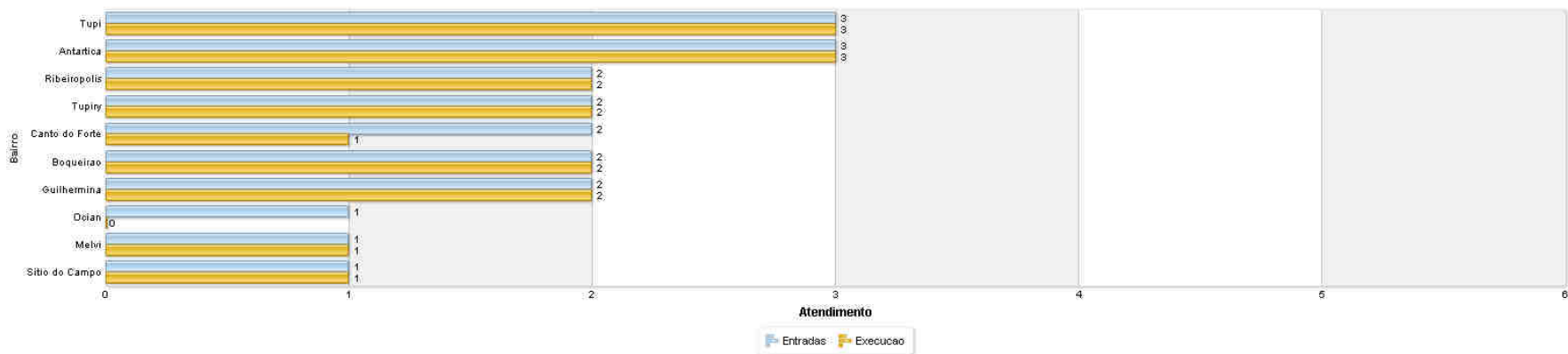
Tipo de Pessoa



Manifestação



Bairro



Atendimento

Entradas Execucao

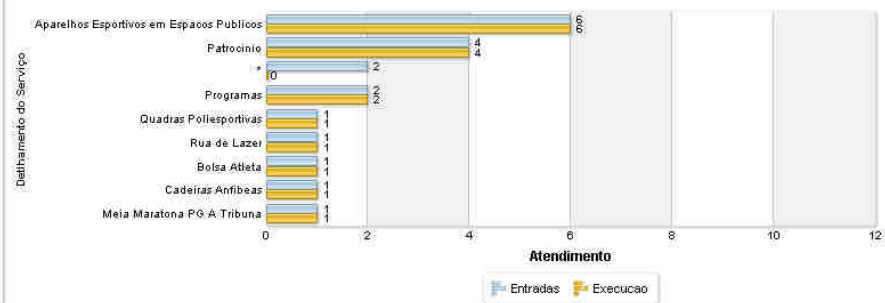
Serviço (Top 10)



Atendimento

Entradas Execucao

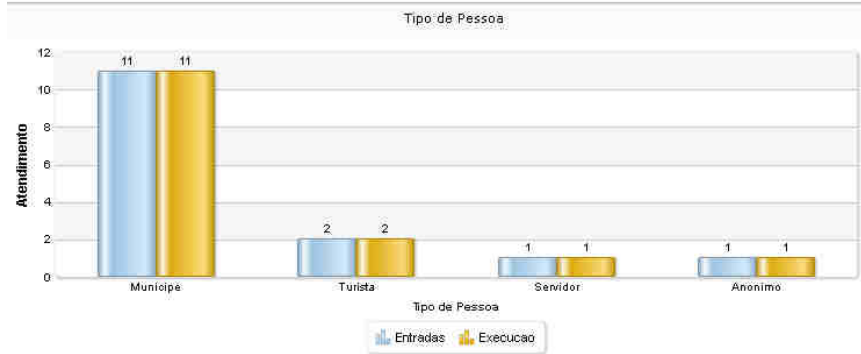
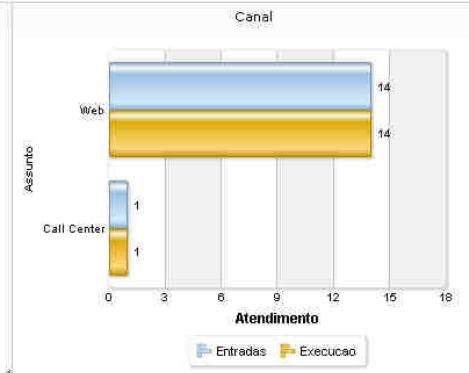
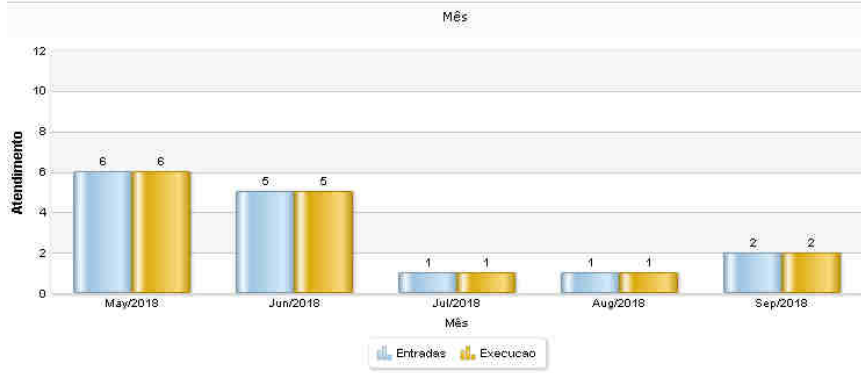
Detalhamento Serviço (Top 10)

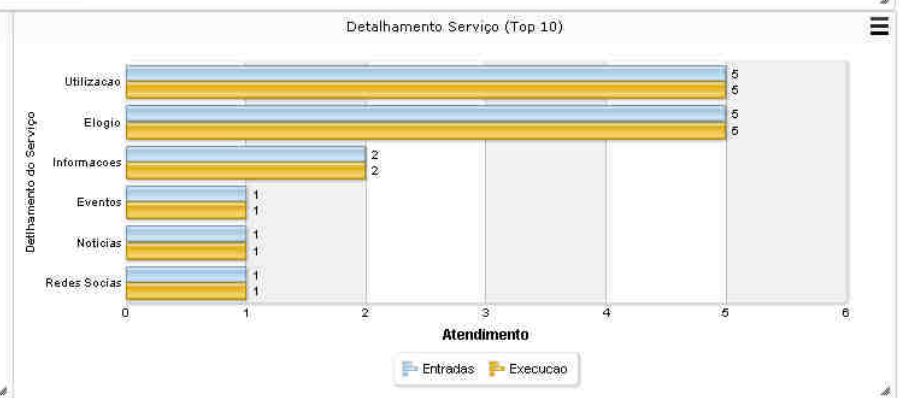
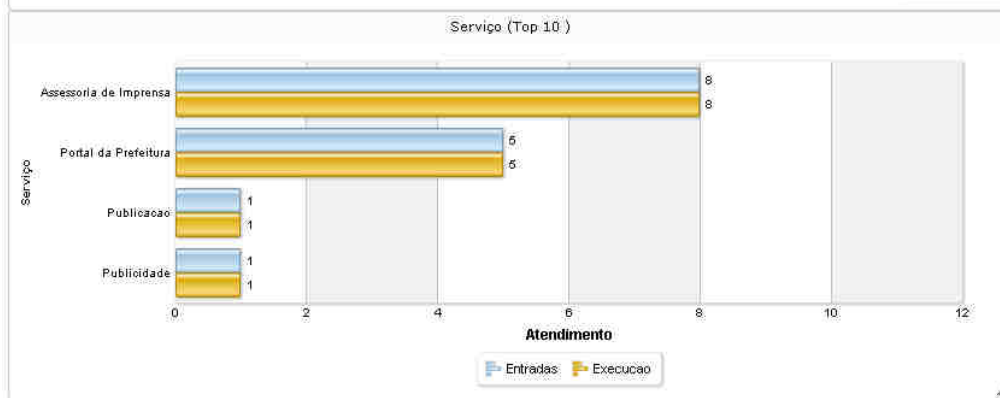
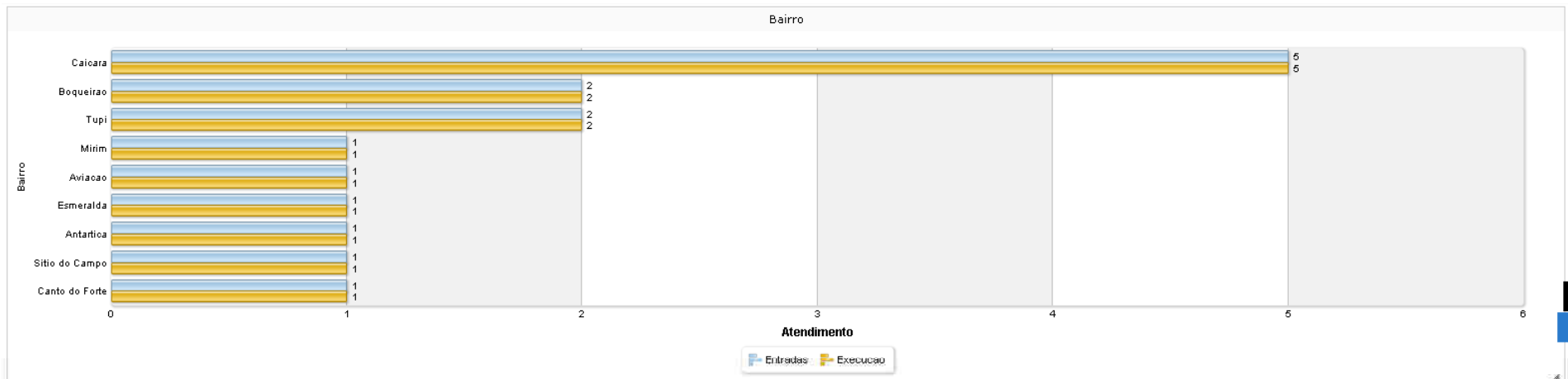


Atendimento

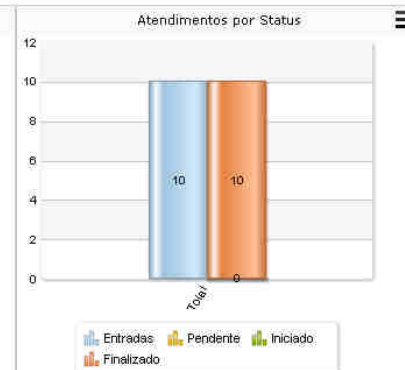
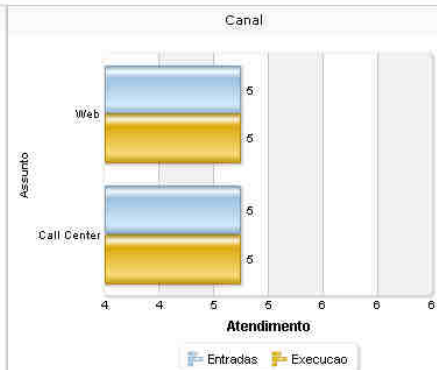
Entradas Execucao

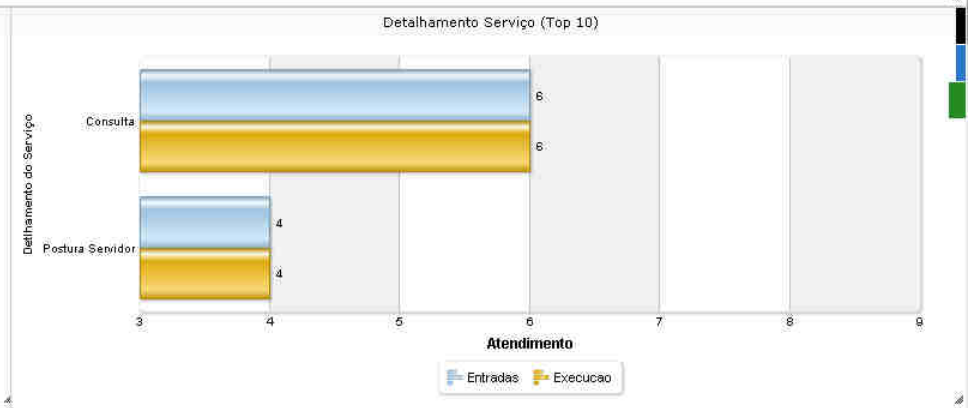
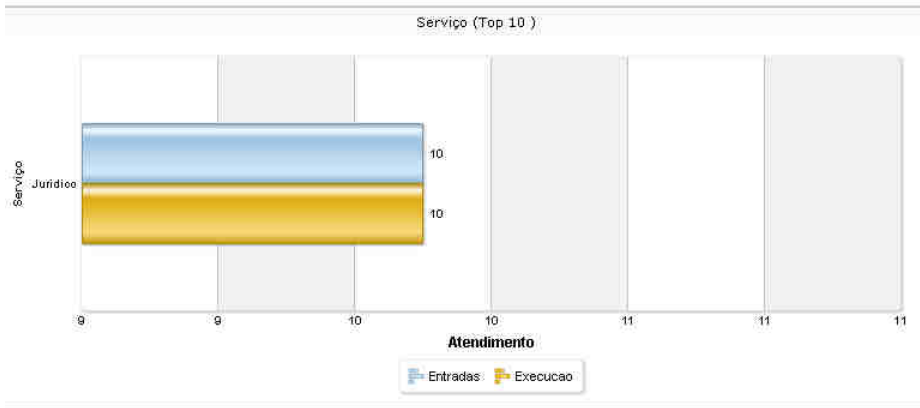
DECOM
DEPARTAMENTO DE COMUNICAÇÃO





PROGEM
PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

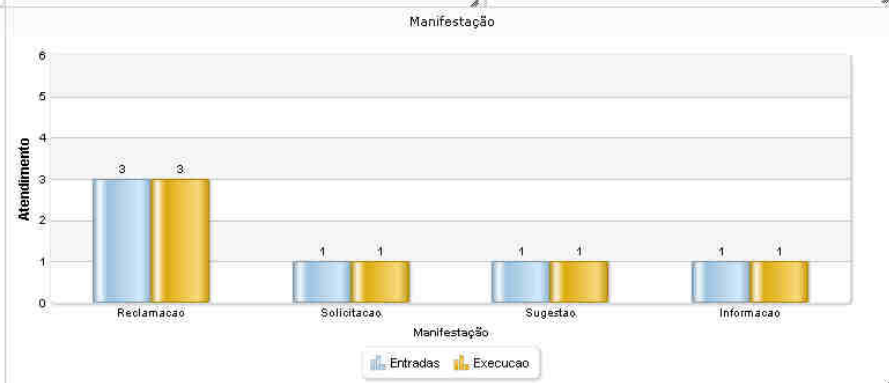
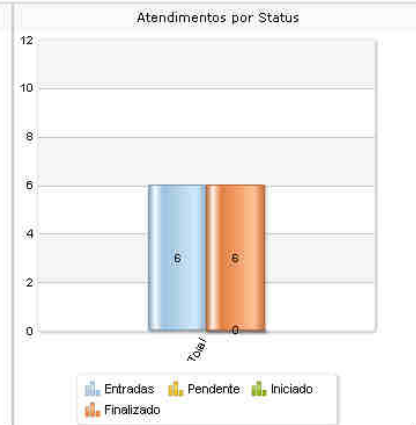
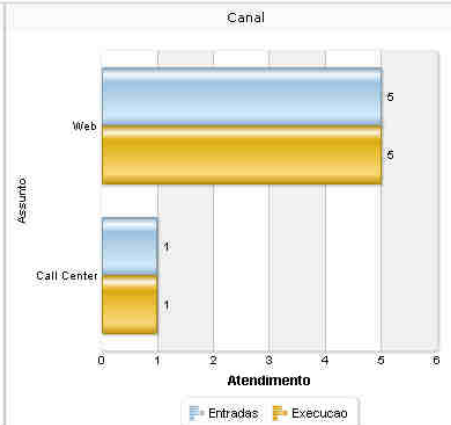
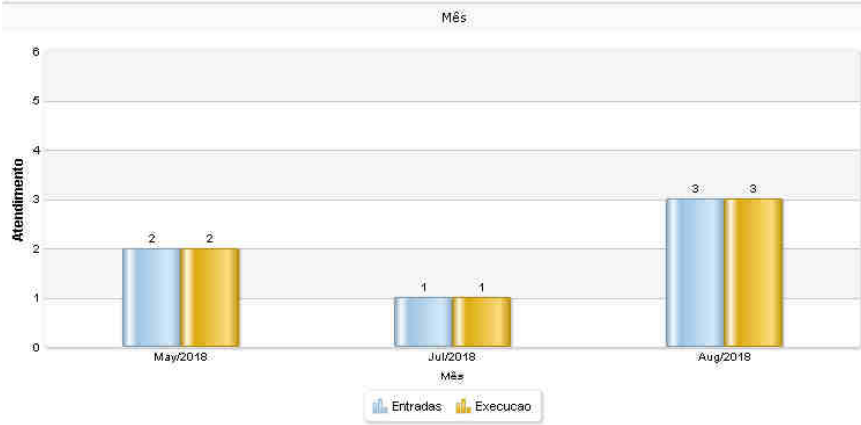


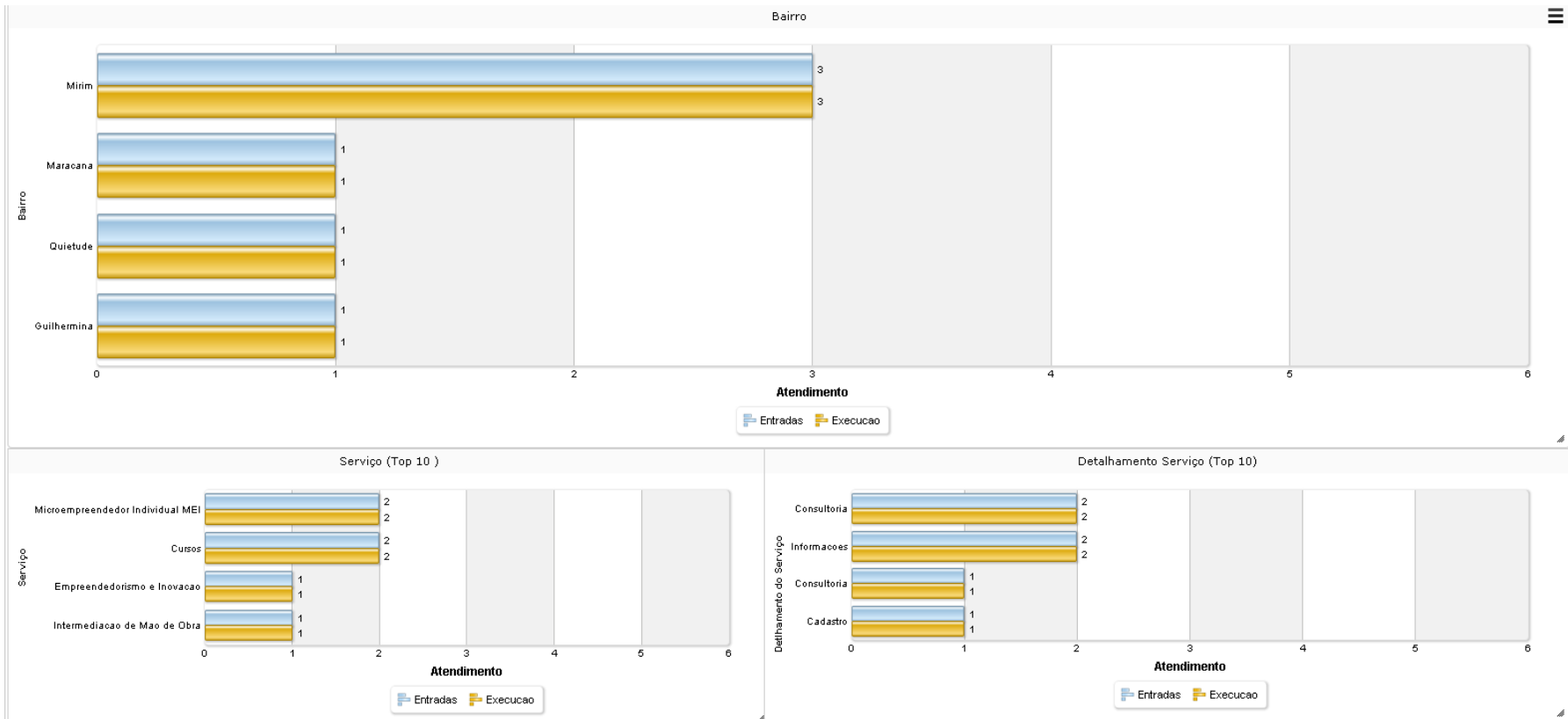


SEAI

SECRETARIA DE ASSUNTOS INSTITUCIONAIS

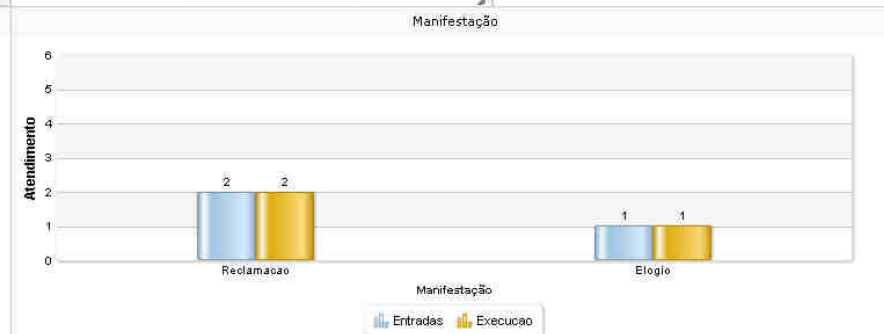
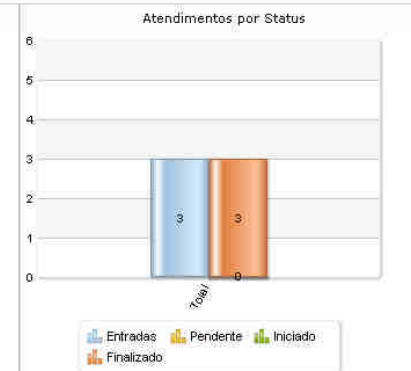
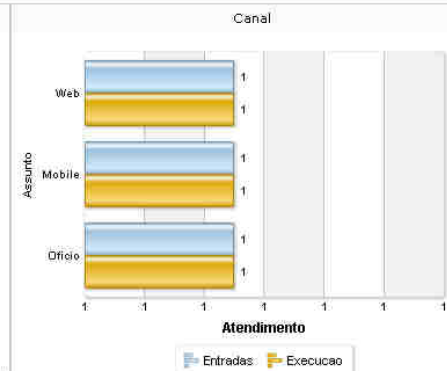
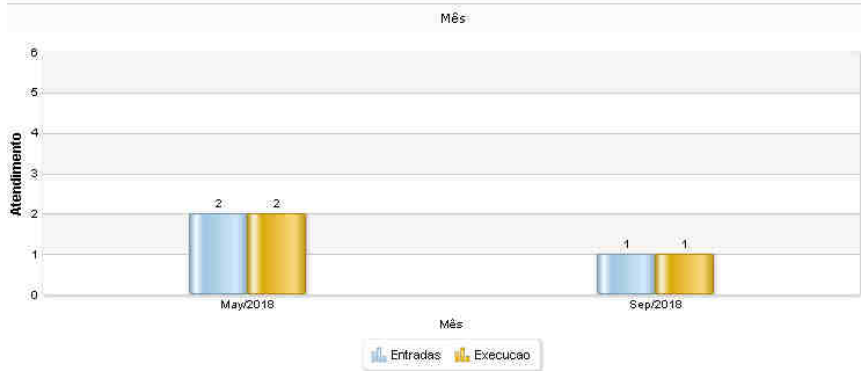
Atendimentos



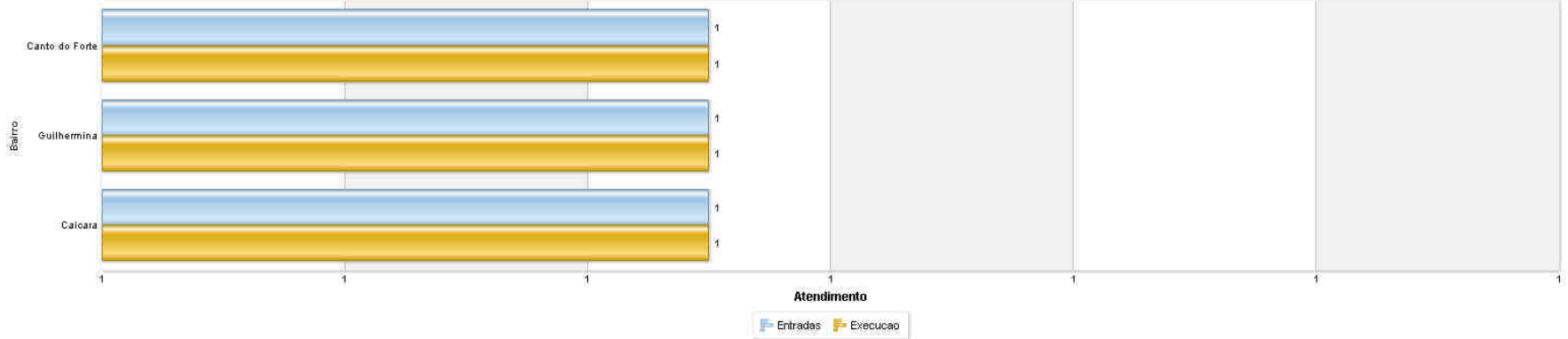


GP

GABINETE DO PREFEITO



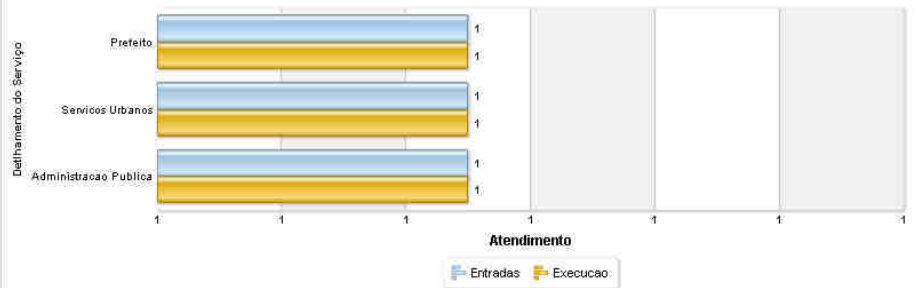
Bairro



Serviço (Top 10)

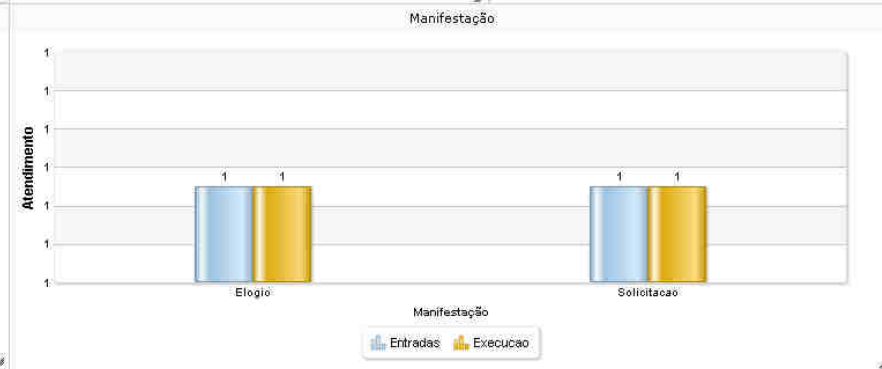
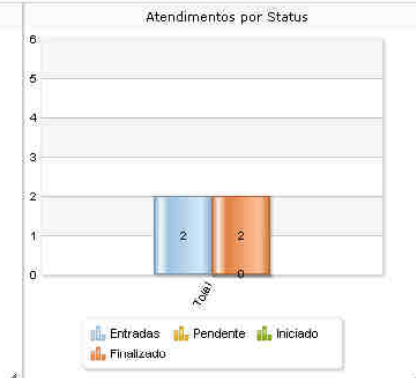
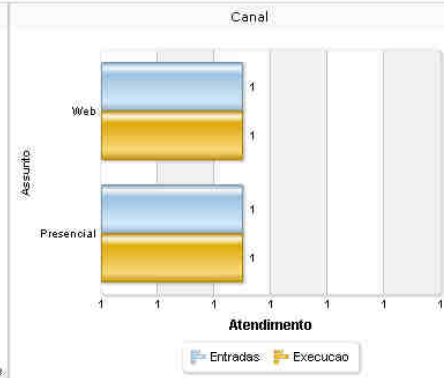


Detalhamento Serviço (Top 10)



CIDADANIA

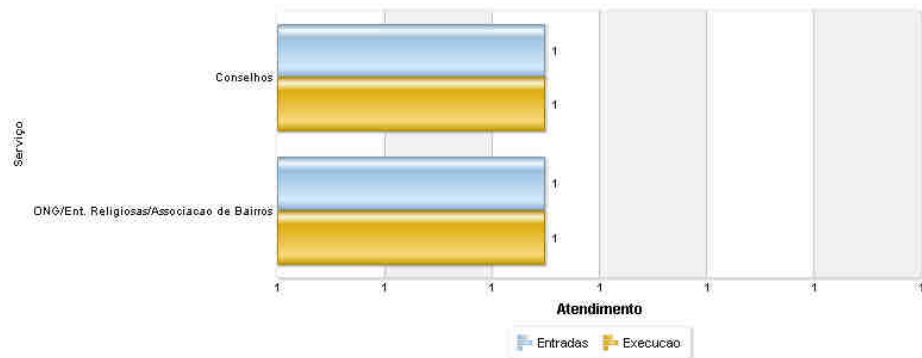
SUBSECRETARIA DE AÇÕES DE CIDADANIA



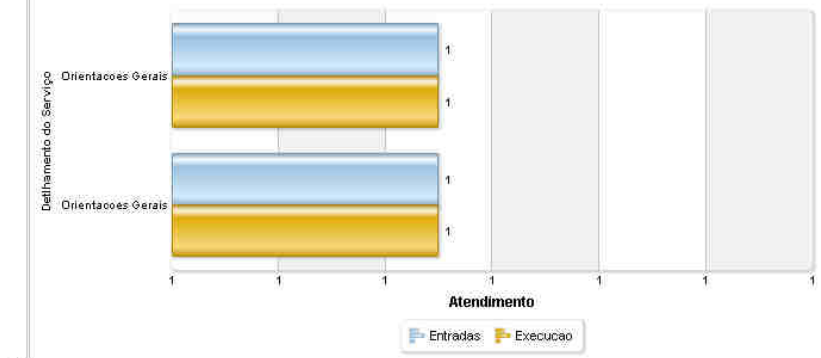
Bairro



Serviço (Top 10)



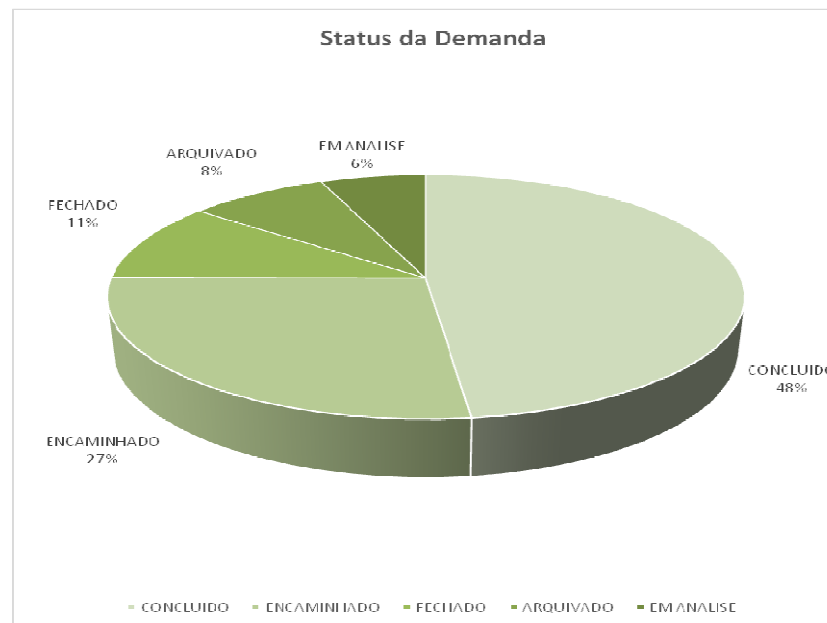
Detalhamento Serviço (Top 10)



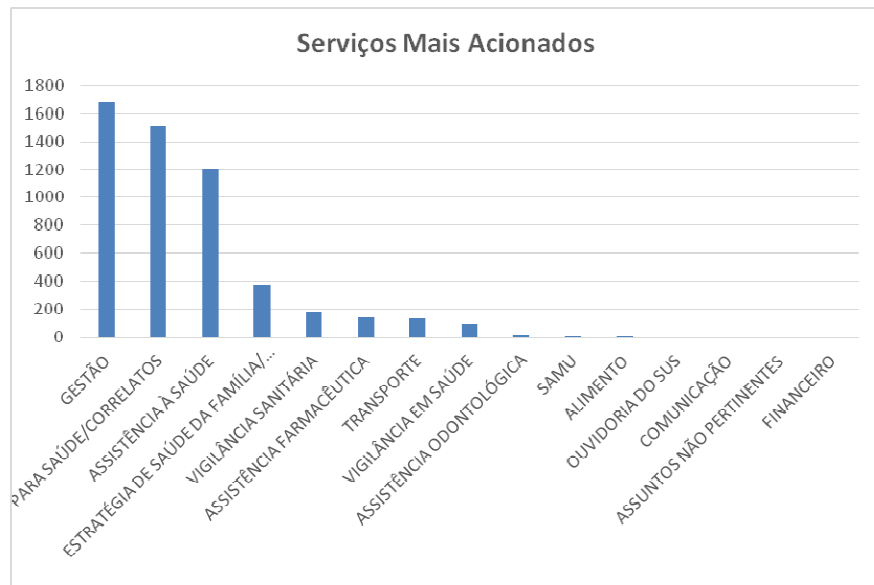
SESAP
SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA
OUVIDORIA SUS

Levantamento referente ao período de maio de 2018 a outubro de 2018

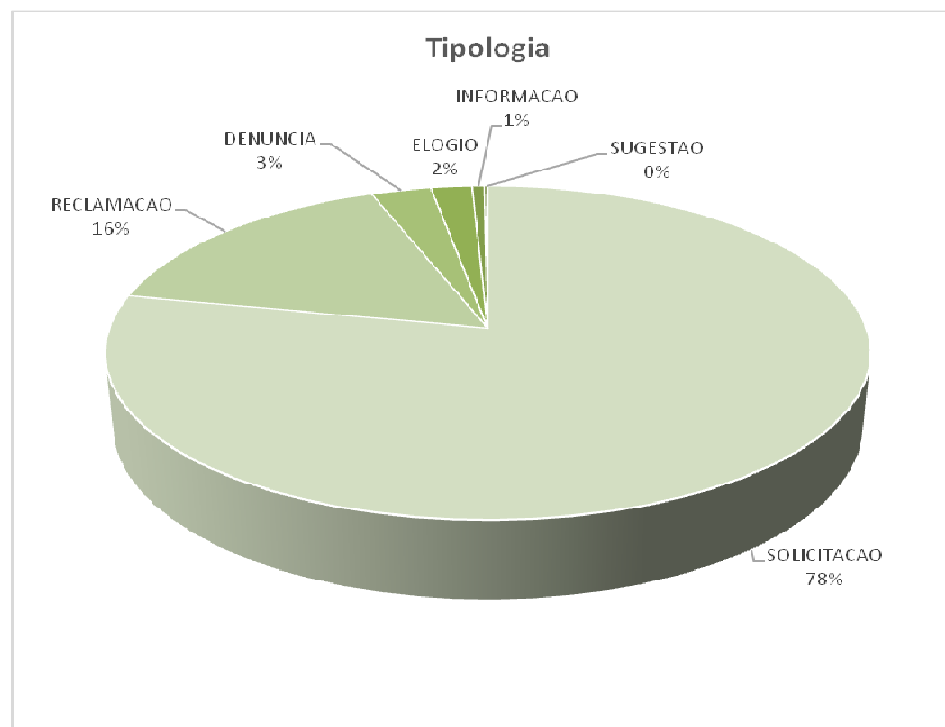
Status da Demanda	Total
CONCLUIDO	2583
ENCAMINHADO	1455
FECHADO	562
ARQUIVADO	444
EM ANALISE	333
Total Geral	5377



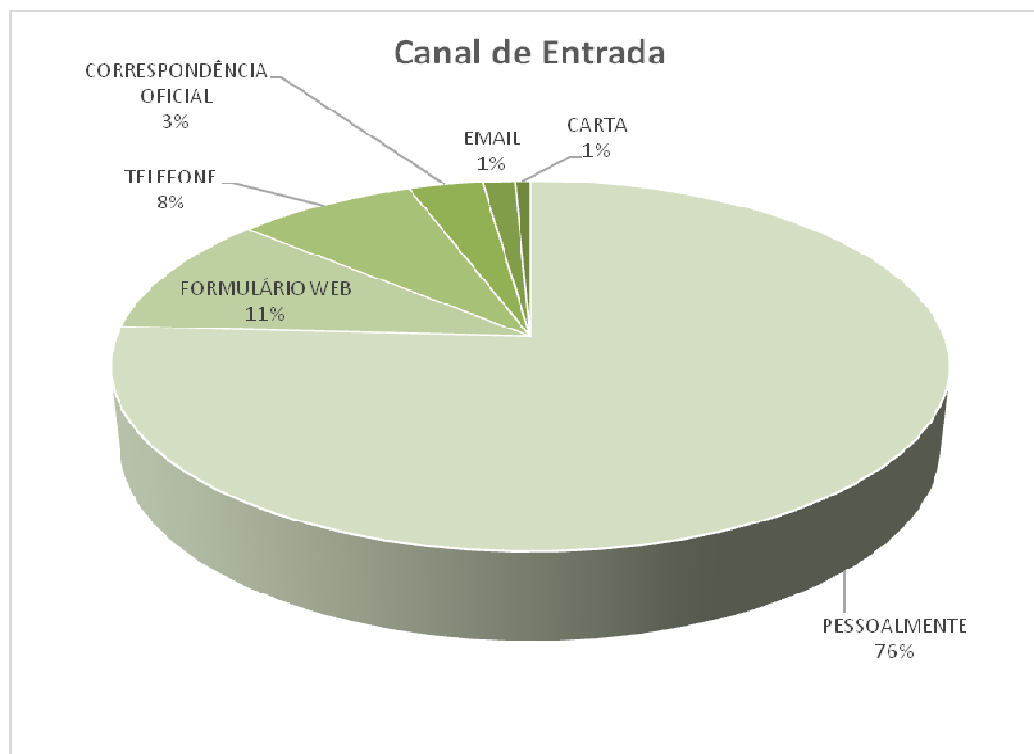
Serviços Mais Acionados	Total
GESTÃO	1682
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	1510
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	1203
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA/ PROGRAMA DE AGENTES COMUNITÁRIOS DE SAÚDE - ESF/PACS	377
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	182
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	143
TRANSPORTE	134
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	100
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	18
SAMU	11
ALIMENTO	8
OUVIDORIA DO SUS	6
COMUNICAÇÃO	1
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	1
FINANCEIRO	1
Total Geral	5377



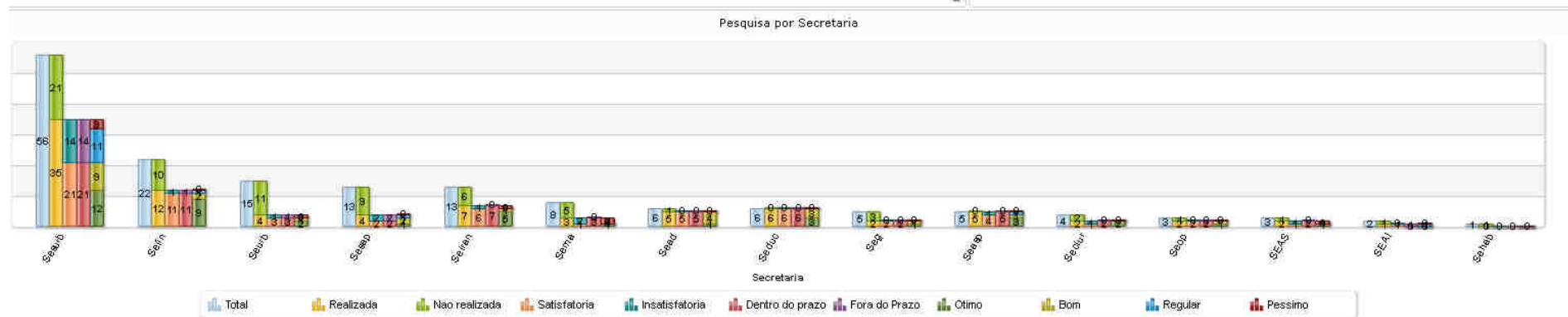
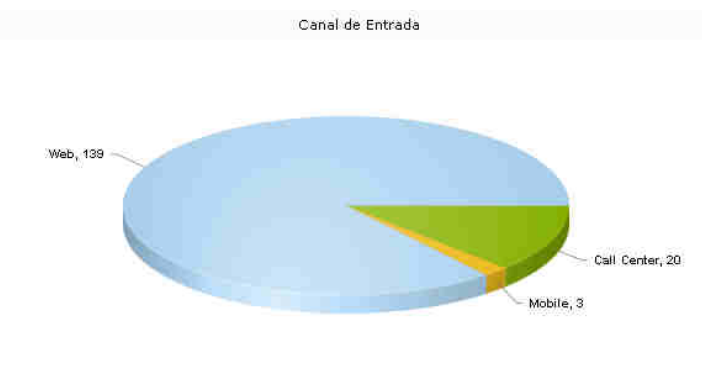
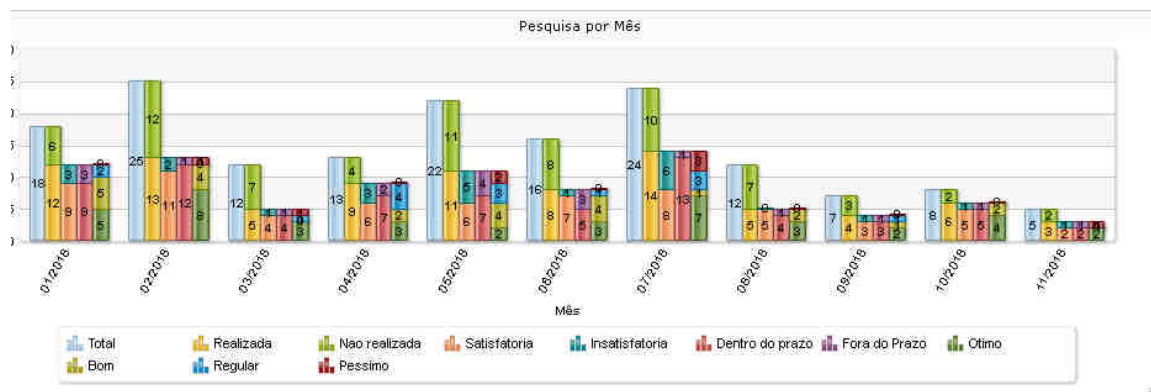
Tipologia	Total
SOLICITACAO	4208
RECLAMACAO	863
DENUNCIA	157
ELOGIO	108
INFORMACAO	32
SUGESTAO	9
Total Geral	5377



Canal de Entrada	Total
PESSOALMENTE	4079
FORMULÁRIO WEB	566
TELEFONE	438
CORRESPONDÊNCIA OFICIAL	179
EMAIL	78
CARTA	37
Total Geral	5377



PESQUISA DE SATISFAÇÃO



* 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.



* 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

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.

O 11º Relatório Semestral, que compreende o período de **maio de 2018 a outubro de 2018**, apresenta um panorama das manifestações cadastradas no sistema. Neste período registrou-se 12.001 manifestações, sendo que 77% das manifestações cadastradas foram finalizadas/executadas pelas Secretarias responsáveis.

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 circulados, sejam exaustivamente discutidos internamente com cada equipe técnica.

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