



OUVIDORIA MUNICIPAL

2014

2º RELATÓRIO



SECRETARIA DE GOVERNO

"O desenvolvimento humano só existirá se a sociedade civil afirmar cinco pontos fundamentais: igualdade, diversidade, participação, solidariedade e liberdade."

Herbert José de Souza

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Prefeitura da Estância Balneária de Praia Grande apresenta o 2º relatório semestral , período de novembro de 2013 a abril de 2014.

Ao analisarmos o documento destacamos um aumento no registro das manifestações do 1º relatório para o 2º relatório , de 4.718 (quatro mil, setecentos e dezoito) para 6.507 (seis mil, quinhentos e sete) manifestações.

A justificativa para esse cenário foi que nos meses de dezembro/2013 e janeiro/2014 o número de usuários dos serviços públicos aumentou, em razão das férias escolares e da quantidade de turistas e veranistas que a cidade recebe.

Nesta época, a maior demanda se concentra nos serviços oferecidos pela Secretaria de Finanças , responsável pelos tributos e impostos do Município, sendo que o serviço mais acionado foi esclarecimento sobre o IPTU.

Outro dado representativo foram as manifestações para a Secretaria de Serviços Urbanos, gestora do setor de limpeza, manutenção da praia e vias públicas seguida pela Secretaria de Educação justificada pela expressiva procura de vagas em creches e ensino fundamental, período comum para essa ação já que em fevereiro se inicia o novo ano escolar.

Observamos ainda que o cidadão utilizou, na sua maioria, o Sistema Web para registrar a manifestação.

Os relatórios produzidos apresentam estatísticas e indicadores referentes às demandas dos serviços e/ou pedidos de informação à administração pública e servem de ferramenta para os Gestores , que utilizam dos dados para elaborar estratégias de ação a fim de minimizar os problemas pontuados pelos cidadãos.

As denúncias de conduta de servidores seguem normativas específicas e recebem atenção especial já que uma das prioridades da administração municipal é o aperfeiçoamento da conduta ética do servidor público, em sinal de respeito à sociedade.

A aproximação com o cidadão, com certeza vem sendo um dos principais ganhos da administração com a implantação deste canal, de fácil acesso e transparente.

EXPEDIENTE

Prefeito

Alberto Pereira Mourão

Vice-Prefeita e Secretária de Governo

Maura Ligia Costa Russo

Chefe da Divisão do Atendimento do Cidadão

Andrea Aparecida da Silva

Chefe da Divisão de Apoio

Kelly C. L. da Se Batista

Secretária

Flávia Cristina Alvarez Lorenzo

Coordenadora de Acompanhamento de Metas

Ana Flávia Teixeira Scarelli

Assessoria

Romero Nunes da Costa

Tânia Maria Teixeira Simões de Oliveira

Responsáveis pelo Serviço no Órgão – RSO

Aline Rollo - *SECOM*

Ana Sílvia Moreira Franco - *SEURB*

Ana Yone Muth de Souza - *SETRANSP*

Andréia Marques - *SEHAB*

Angelita Dulce da Silva Rodrigues - *SEG*

Camila Mariane Rocha de Mattos- *SEAD*

Caroline Silva Radighieri Scarelli - *SEAD*

Edgar Dall'Acqua - *SECTUR*

Eliane Mazetto - *SEPLAN*

Fernanda Aguiar A. de Almeida - *SEDUC*

João Carlos M. Gallego - *SEMA*

Maria Carolina Dondon S. Silveira - *CGM*

Marcelo Eduardo Soares - *SETRAN*

Nadilma M. Melo Farinelli - *PROGEM*

Nadilza Maria Manaroulas - *SEEL*

Paola Ghelare Mastrichi - *SEOP*

Rodrigo Carlo Valente - *SEDETTRA*

Rosangela Andreatta - *SEFIN*

Solange Batista Freitas - *SESURB*

Tania Maria Queiroz Gomes - *SEPROS*

Thiago Monti Gonçalves - *Cidadania*

Ouvidores

Henrique Rosa Alves - *SEASP*

Solange de Mello L. Porto - *SESAP*

Colaboradores

Aline Caires – *CIDADANIA*

Caroline Lendial Cruz - *SEFIN*

Cintia dos Anjos Guimarães – *SESURB*

Danielle Pereira Lacerda - *SESURB*

Diego Zampieri Guimarães – *SETRAN*

Fabiano Antonachi – *SEASP*

Fredes Mendonça da Silva- *SEEL*

Gilberto Douglas Batista - *SESURB*

Janaina Alves Valente- *SEDUC*

José Augusto Lopes – *SEFIN*

Laio Peres – *SECOM*

Leonardo Conti Santos- *SEURB*

Luiz Felipe Gimenes Marchezoni – *SESAP*

Paulo Roberto Peres Ramos - *SEEL*

Roselaine Fernandes da Silva – *SEDUC*

Robinson Eloi Maculan - *Cidadania*

Call Center - 162

Carla Moreira Gonçalves Magalhães

Euzilda Maria de Souza

Maria das Graças Almeida

Marileide Daltro Barreto

Renata Raquel Vieira

GLOSSÁRIO

RSO - *Responsável pelo Serviço no Órgão*

PROGEM - *Procuradoria Geral do Município*

CGM - *Controladoria Geral do Município*

LAIP - *Lei de Acesso à Informação Pública*

GP - *Gabinete do Prefeito*

SEAD - *Secretaria de Administração*

SEASP - *Secretaria de Assuntos de Segurança Pública*

SECOM - *Secretaria de Comunicação*

SECTUR - *Secretaria de Cultura e Turismo*

SEDETTRA - *Secretaria de Desenv. Econômico, Ciência, Tecnologia e Trabalho*

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*

SEPROS - *Secretaria de Promoção Social*

SESAP - *Secretaria de Saúde Pública*

SESURB - *Secretaria de Serviços Urbanos*

SETRAN - *Secretaria de Trânsito*

SETRANSP - *Secretaria de Transporte*

SEURB - *Secretaria de Urbanismo*

CONTRU - *Controle Urbano*

SUS - *Serviço Único de Saúde*

ÍNDICE

APRESENTAÇÃO	3
EXPEDIENTE	4
GLOSSÁRIO	5
METODOLOGIA E VARIÁVEIS	7
DINÂMICA DE TRABALHO	7
FLUXOGRAMA DA OUVIDORIA	8
PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS E PROGRAMAS	9
CAPACITAÇÃO TÉCNICA	9
PLANILHA ANUAL DE ATENDIMENTO	10
ATENDIMENTOS	11
QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES POR SECRETARIA	15
MANIFESTAÇÕES X BAIROS	18
SESURB – SECRETARIA DE SERVIÇOS URBANOS	19
SEFIN – SECRETARIA DE FINANÇAS	23
SEDUC – SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	28
SEURB – SECRETARIA DE URBANISMO	33
SESAP - SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA	36
SETRAN – SECRETARIA DE TRÂNSITO	41
SEASP – SECRETARIA DE ASSUNTOS DE SEGURANÇA PÚBLICA	45
SEAD – SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	49
LEVANTAMENTO DOS DADOS DA OUVIDORIA SUS / PG	52
CONSIDERAÇÕES FINAIS	57

METODOLOGIA E VARIÁVEIS

Esse 2º relatório, usou como base os dados de novembro de 2013 a abril de 2014 e teve como premissa básica a análise quantitativa e qualitativa dos serviços oferecidos por essa Prefeitura aos cidadãos.

Destaca-se por ser uma ferramenta dinâmica onde a inserção das informações ainda se deu através de formulários criados no Excel. A partir de abril último foi colocado em funcionamento o Sistema Web, elaborado pela equipe da Secretaria de Governo em parceria com a Sedetra

. Uma empresa contratada criou e embasou todo o novo programa.

O Sistema é extremamente fácil de se manusear e entender, e conta também com ferramentas que nos possibilitam elaborar relatórios, planilhas e gráficos, em tempo real.

No mês de abril também tivemos o início do atendimento por telefone (Call Center), pelo tri dígito 162, autorizado pela Anatel. O Call Center é formado por cinco atendentes, com funcionamento de 2ª a 6ª feira, das 8h30 às 17h30.

A título de esclarecimento o serviço Disk Serviços Urbanos, que atendia pelo 0800 foi desativado nessa data.

As manifestações registradas no período de novembro/2013 a março de 2014, no Disk Serviços Urbanos e os dados da Secretaria de Saúde, que se utiliza também da OuvidoriaSUS, não foram contabilizados na soma total das manifestações deste período.

A metodologia adotada pelo novo Sistema é bem semelhante ao que já vinha sendo praticado o que facilitou a assimilação de todos os colaboradores, RSOs - Responsáveis pelo Serviço no Órgão, que já estão conosco há um ano.

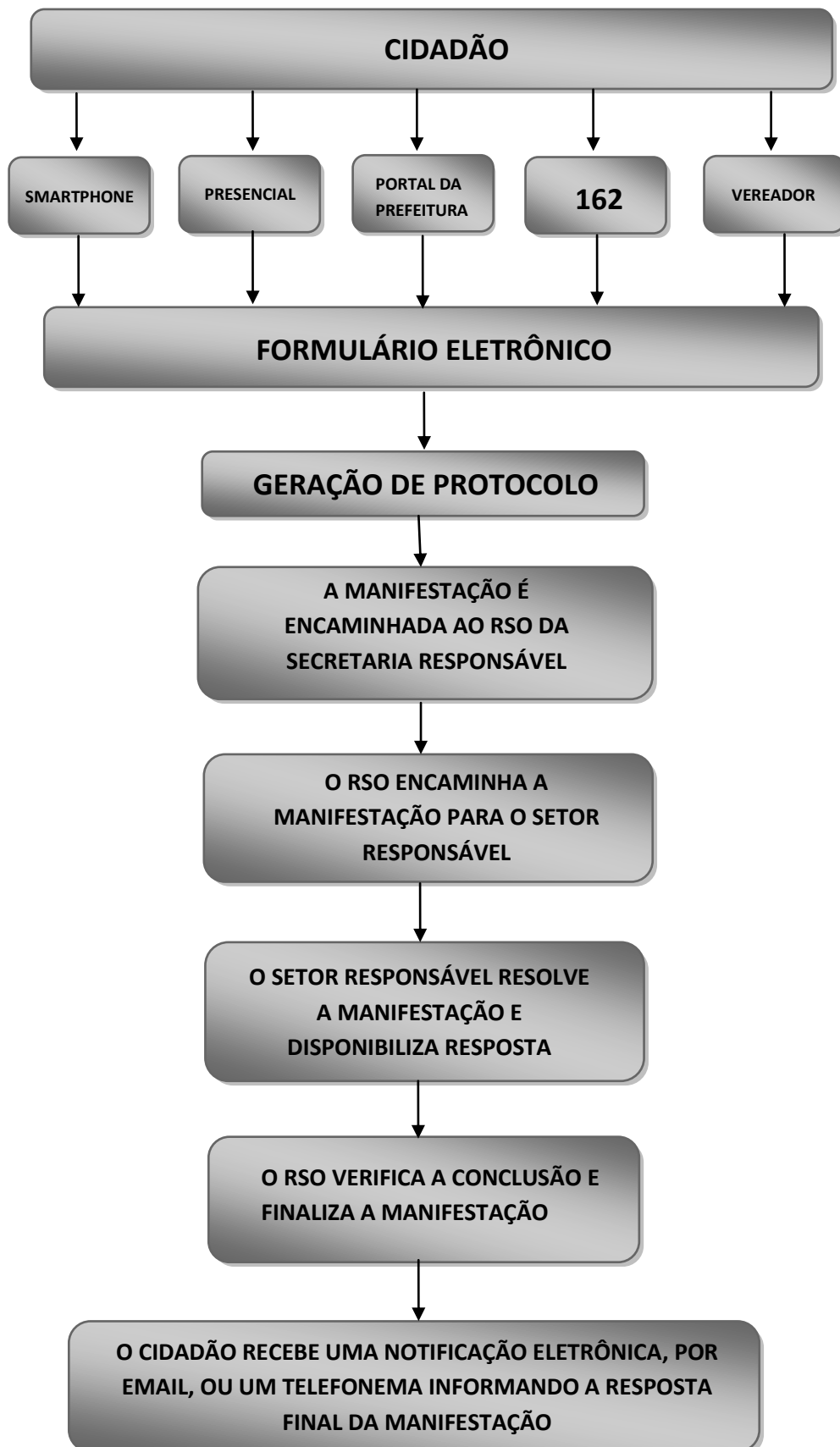
DINÂMICA DE TRABALHO

A dinâmica de trabalho se deu de maneira semelhante ao semestre passado, já citado no 1º relatório. Apenas, a partir de abril com a implantação do novo Sistema e a instalação do Call Center é que pudemos notar alguma modificação.

Atualmente é feito um acompanhamento diário das entradas e a busca constante para o cumprimento do tempo de resposta que está estipulado em legislação própria.

As Secretarias que desenvolvem serviços externos, de atendimento direto ao cidadão devem colher a assinatura do solicitante no ato da execução da demanda.

FLUXOGRAMA DA OUVIDORIA



PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS E PROGRAMAS

✓ **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.

✓ **Programa Ação Cidadania** - Programa que tem como objetivo promover um mutirão que oferecerá aos moradores uma série de serviços. Presença da Ouvidoria - levantamento das manifestações, registro e encaminhamento das manifestações.

✓ **Plano Diretor** - Participação popular nas discussões do futuro da Cidade. O objetivo é definir metas, projetadas de acordo com as perspectivas de desenvolvimento de Praia Grande nas diversas áreas do Município. Presença da Ouvidoria - levantamento das manifestações, registro e encaminhamento das manifestações.

✓ **Conhecendo Nossa Cidade** - Projeto voltado para os munícipes, que tem como objetivo divulgar os pontos turísticos e os serviços oferecidos pela Prefeitura criando, assim, uma identidade com a cidade. Durante o desenvolvimento do projeto divulga-se o canal da Ouvidoria como instrumento de participação.

CAPACITAÇÃO TÉCNICA

A Ouvidoria Municipal zelando por um atendimento de excelência realizou reuniões e conversas individuais com os Responsáveis pelos Serviços no Órgão (RSOs) e colaboradores.

Antes da implantação do Sistema, via Web, foram realizadas reuniões com um pequeno grupo de RSOs com objetivo de testar e aperfeiçoar o sistema.

Após a finalização do programa e antes da disponibilização do Sistema ao cidadão, todos os RSOs foram capacitados individualmente.

Os atendentes do Call Center passaram por capacitação específica em atendimento ao telefone e do Sistema.

Os Secretários Municipais também participaram de uma reunião de conhecimento e manuseio do Sistema.

Aos Assessores dos Vereadores foi apresentado o Sistema como forma de registro e acompanhamento.

PLANILHA ANUAL DE ATENDIMENTO

(o conteúdo desta folha encontra-se no arquivo anexo)

ATENDIMENTOS

A Ouvidoria Geral da Prefeitura da Estância Balneária de Praia Grande realizou no período de novembro de 2013 a abril de 2014, **6.507** (seis mil, quinhentos e sete) atendimentos, que mensalmente podem ser observados da seguinte forma:

Novembro/13 - 761 manifestações;

Dezembro/13 - 726 manifestações;

Janeiro/14 - 1.579 manifestações;

Fevereiro/14 - 1.316 manifestações;

Março/14 - 911 manifestações e

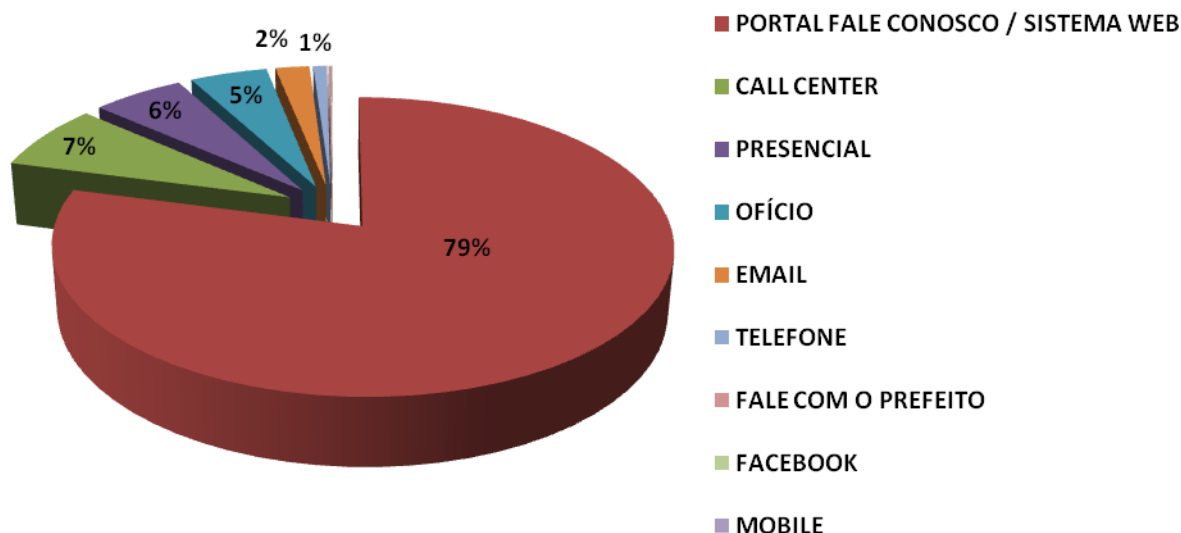
Abril/14 - 1.261 manifestações.

Fazendo um recorte apenas no mês de abril, momento do início do novo Sistema e da implantação do Call Center verificamos que das 1.261 (um mil, duzentas e sessenta e uma) entradas, o Call Center foi responsável pela coleta de 38% das manifestações, sendo o canal mais acionado pelo cidadão. A Web, onde o formulário fica disponível no link da Ouvidoria, no site oficial da Prefeitura foi o segundo canal mais procurado, com 409 (quatrocentos e nove) registros.

O aumento significativo no número de manifestações no mês de abril se deu também pela desativação do serviço Disk Serviços Urbanos, tendência que deverá se manter.

É importante lembrar que no período de novembro/13 a março/14 as manifestações feitas pelo 0800 - Disk Serviços Urbanos e na Secretaria da Saúde, pela Ouvidoria SUS, não foram computadas pela Ouvidoria Geral.

CANAL DE ENTRADA	
PORTAL FALE CONOSCO/ SISTEMA WEB	5.147
CALL CENTER	477
PRESENCIAL	369
OFÍCIO	309
EMAIL	136
TELEFONE	55
FALE COM O PREFEITO	10
FACEBOOK	2
MOBILE	2
TOTAL	6.507

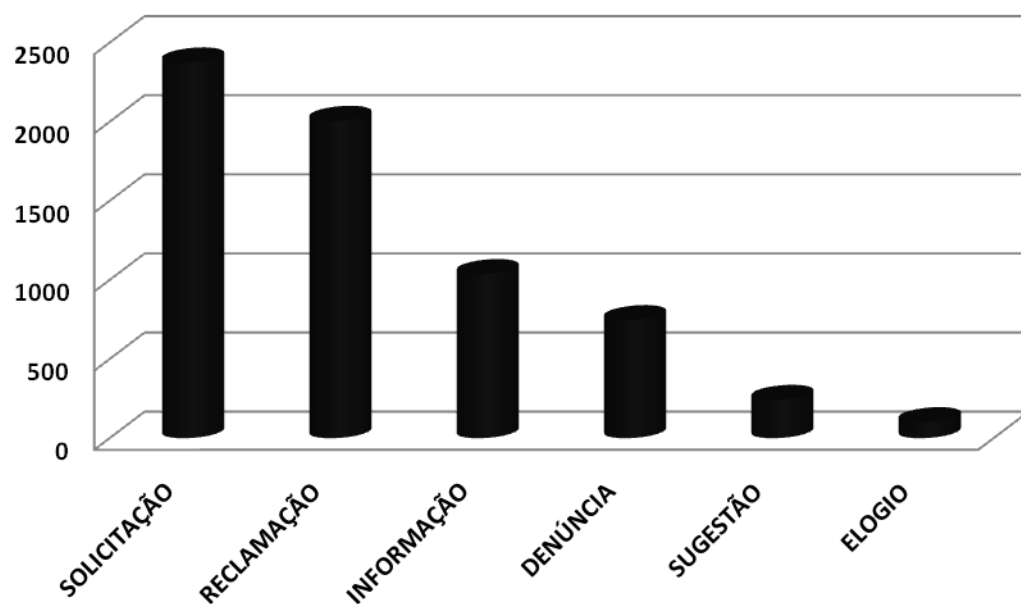


No gráfico acima vale destacar que o portal "Fale Conosco/ Sistema Web", nesse últimos seis meses continuou a ser o mais procurado, representado 79% do total das manifestações iniciadas.

O crescimento total de manifestações foi ocasionado pela chegada do final do ano onde os cidadãos solicitaram muitas informações sobre seus impostos, vagas em unidades escolares e para a Secretaria de Serviços Urbanos responsável por todo serviço de "zeladoria" da cidade.

Ainda com poucos acessos, como pode-se notar, foi disponibilizado o serviço da Ouvidoria para smartphones (APP para Android e IOS) sendo possível, inclusive, o envio de fotos no momento do registro da manifestação, in loco.

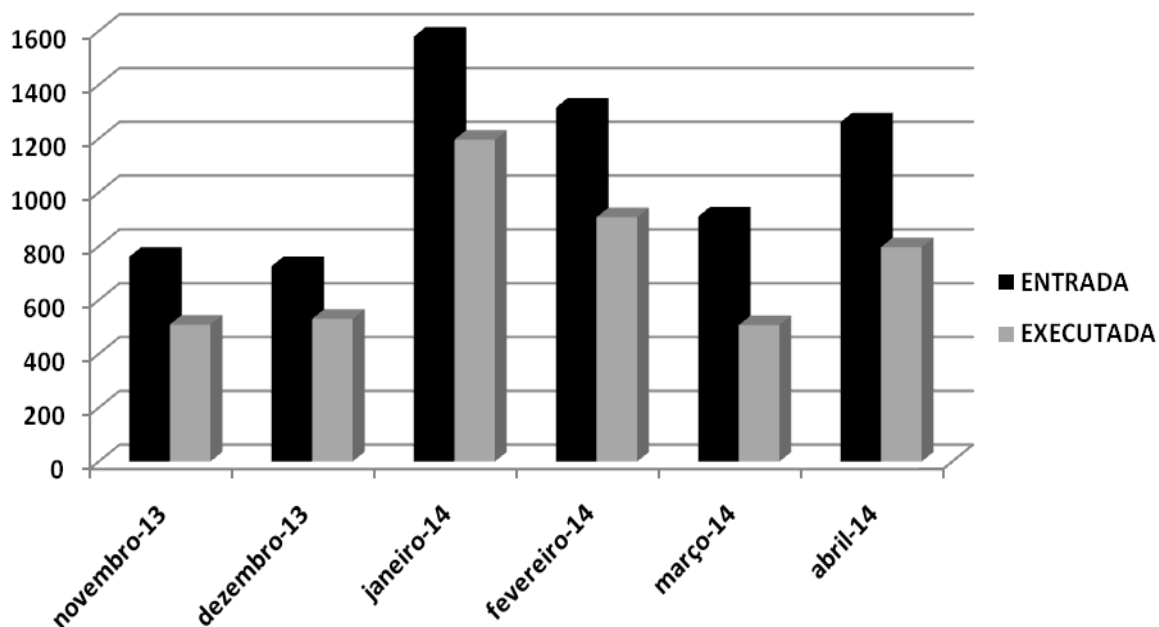
TIPO DE DEMANDA	
SOLICITAÇÃO	2375
RECLAMAÇÃO	2006
INFORMAÇÃO	1037
DENÚNCIA	746
SUGESTÃO	242
ELOGIO	101



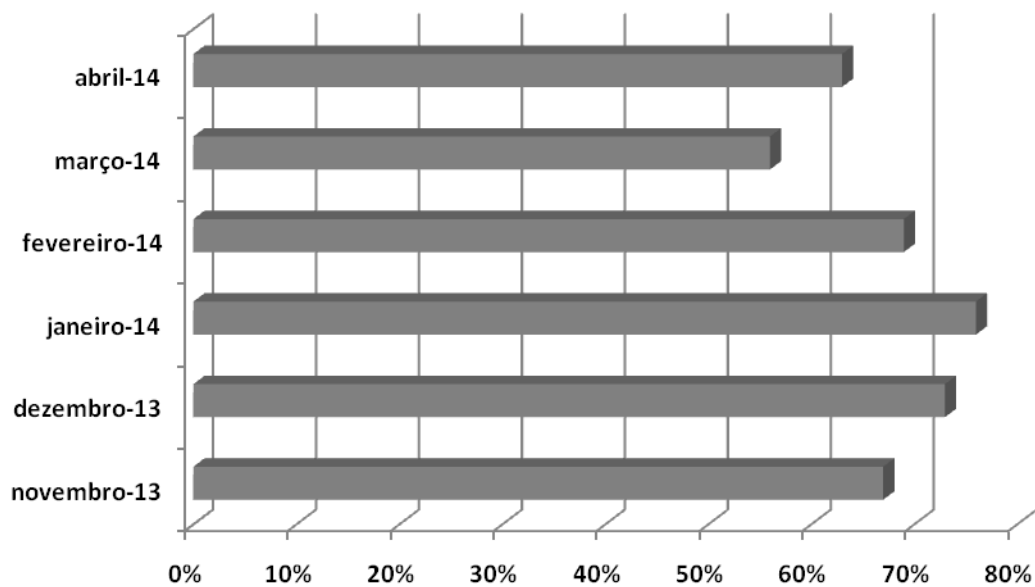
Analisando a tipologia das manifestações registradas nos últimos seis meses verificou-se que as solicitações passaram a ocupar o primeiro lugar no ranking da tipologia, efeito já explicado anteriormente.

Houve também um aumento de 85% nas manifestações tipificadas como DENÚNCIA e alguns fatores foram relevantes para esse crescimento, como a disponibilização desse canal de acesso, a divulgação do mesmo, o crescimento da credibilidade do serviço oferecido e a manutenção do sigilo, fator imprescindível para estes casos. Todas as manifestações são retornadas ao cidadão com a resposta definitiva ou com esclarecimentos que se fizerem necessários. Começa-se a mudar um conceito arcaico, mas que prevalece quando se fala de funcionalismo público, o da estabilidade. Agora o cidadão pode exercer seu papel constitucional de fiscalizador do Poder Executivo e ter a certeza que suas observações estarão sendo analisadas e apuradas com muito critério.

ENTRADAS X EXECUTADAS



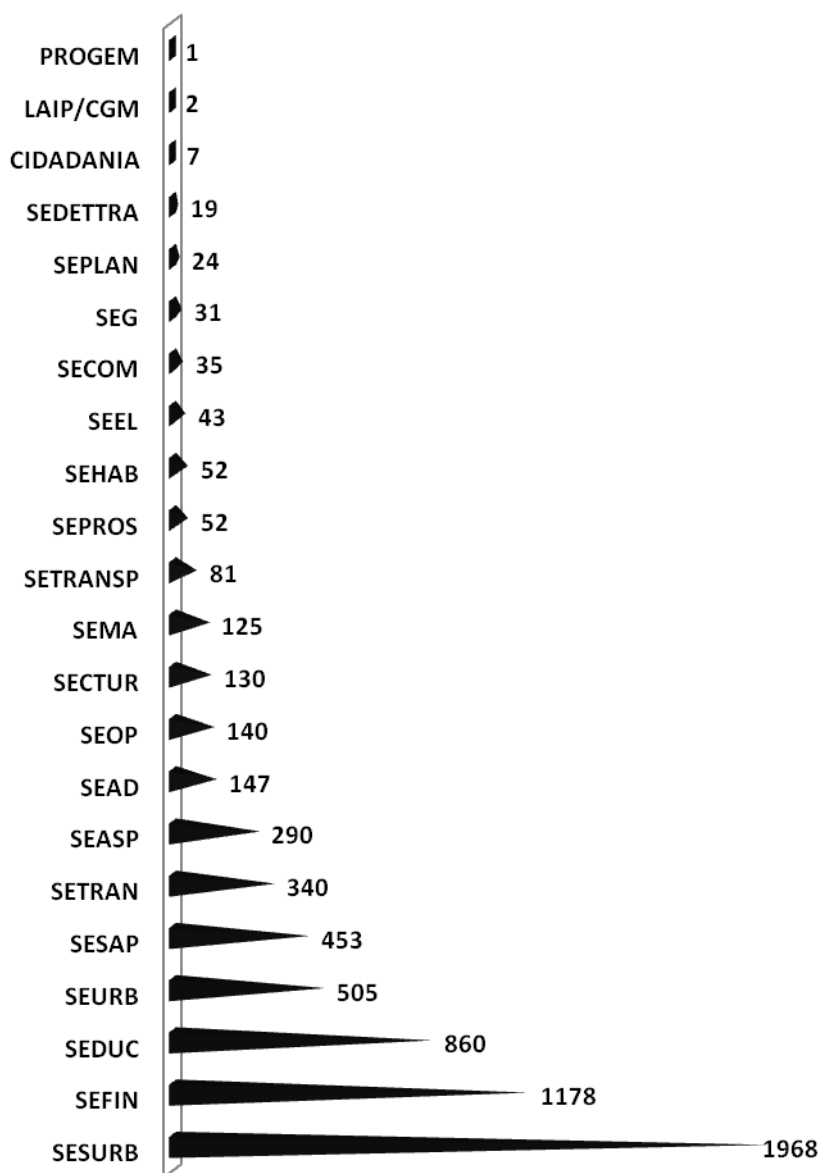
EXECUTADA X MÊS



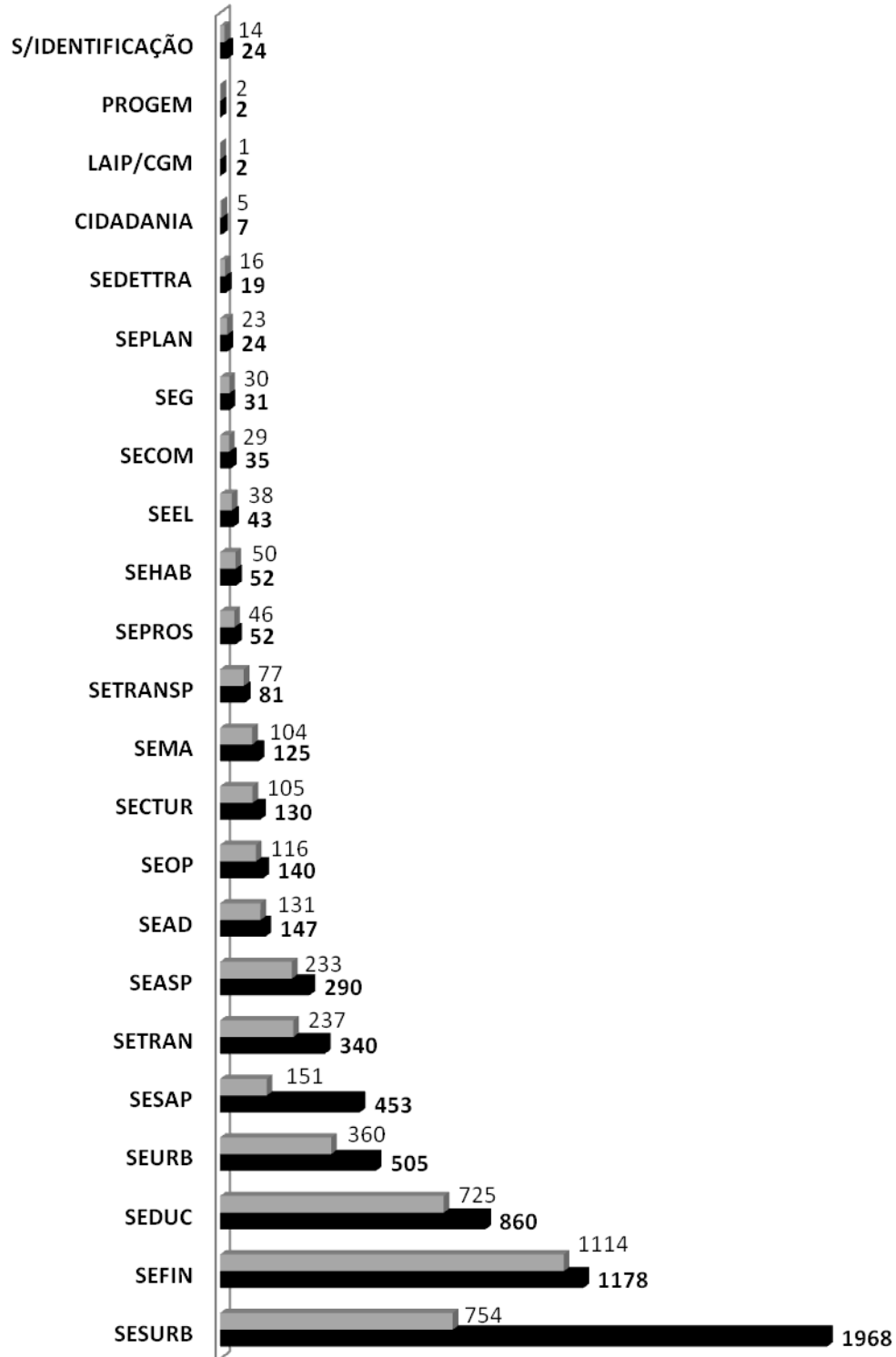
QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES POR SECRETARIA

Analisando a quantidade de manifestações que entraram para cada Secretaria observa-se a manutenção da SESURB, SEFIN, SEDUC, SEURB, SESAP E SEAD como tendo os serviços mais procurados.

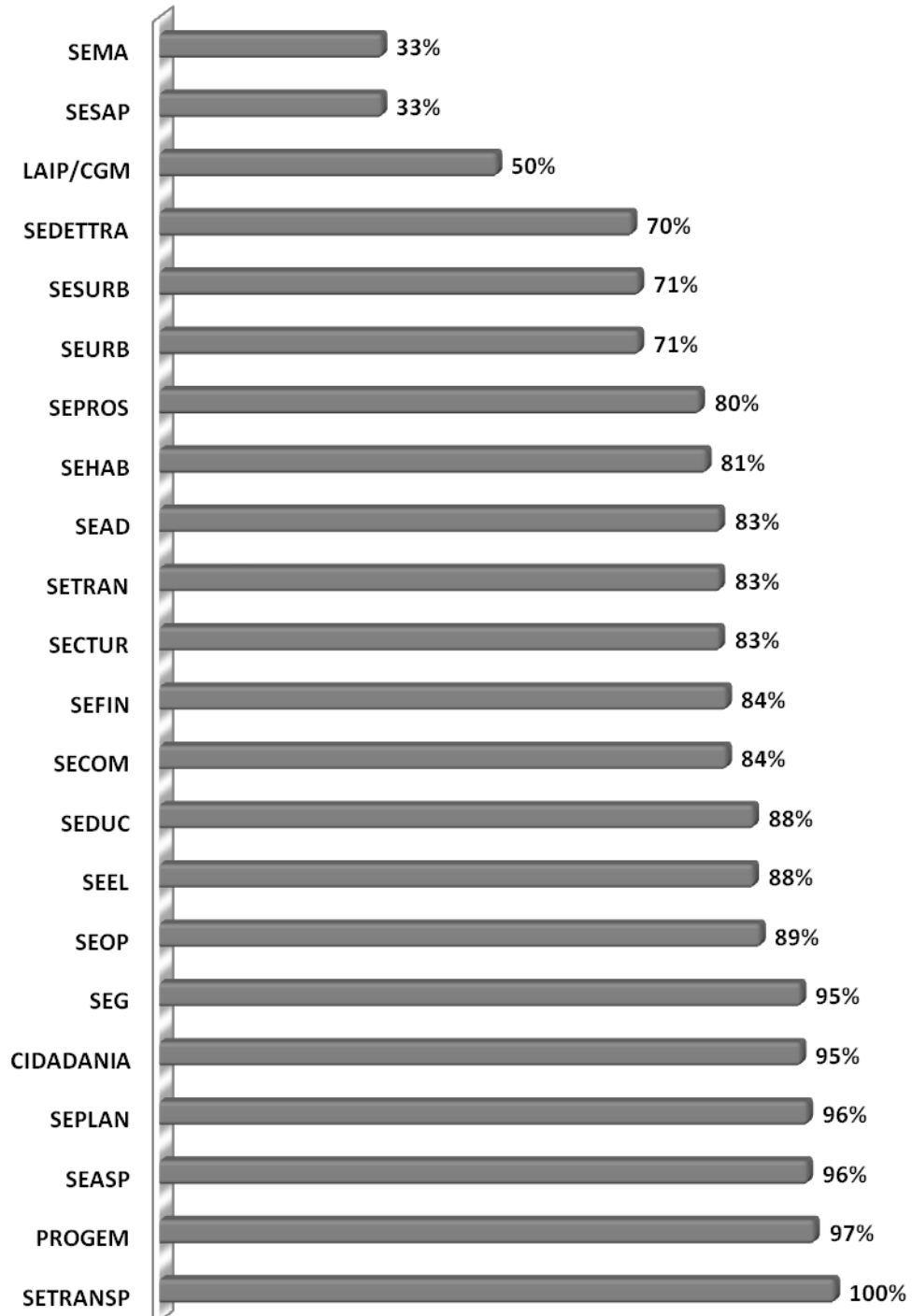
Ressaltamos que por motivos de reestruturação administrativa foi criado o CONTRU - Controle Urbano, setor que abrigou todo o serviço de fiscalização do município sendo este o motivo do acréscimo das demandas na SEURB, a partir de janeiro desse ano, data da implantação do novo setor.



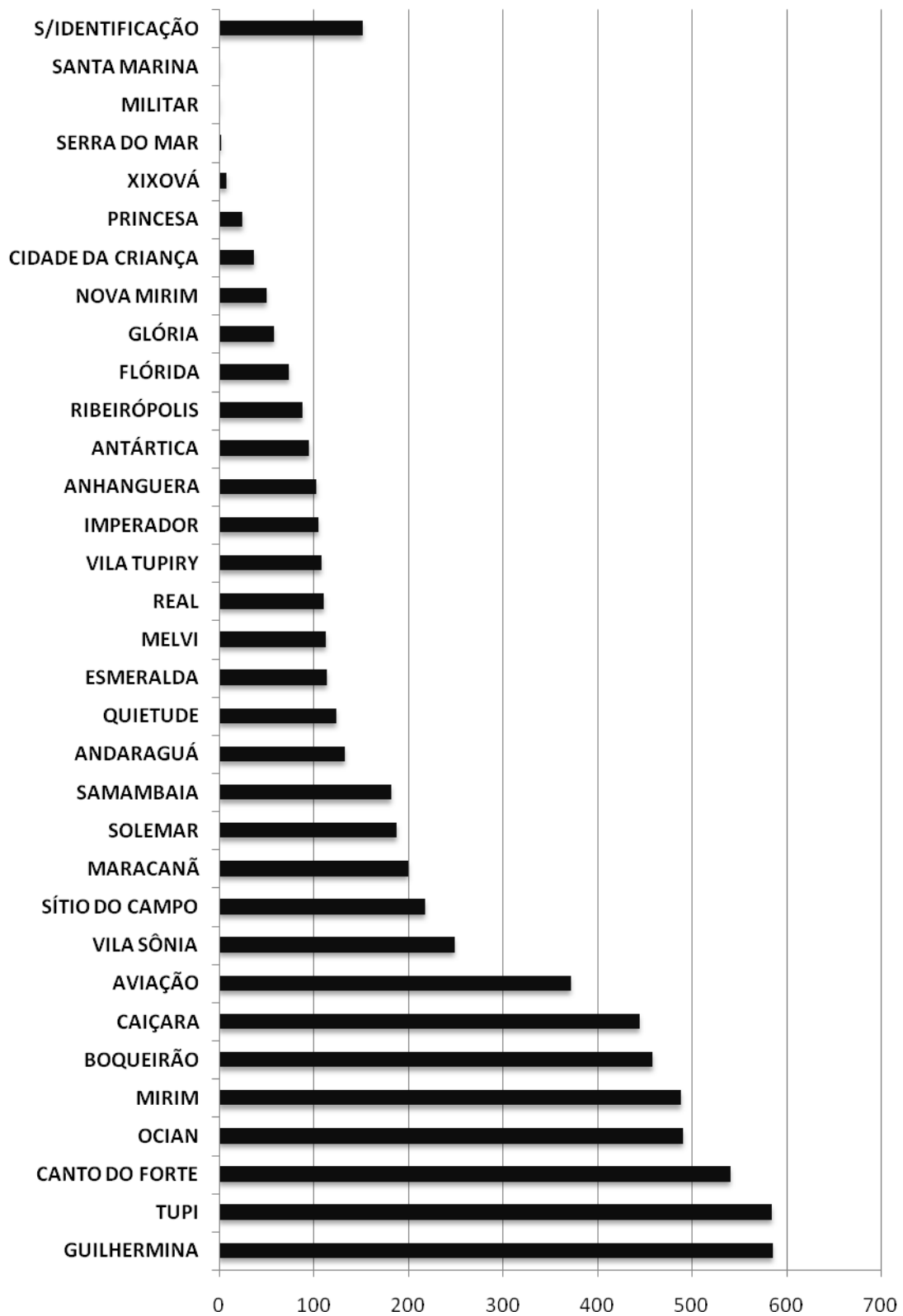
ENTRADA X EXECUÇÃO X SECRETARIA



% DE SERVIÇO EXECUTADO X SECRETARIA



MANIFESTAÇÕES X BAIROS

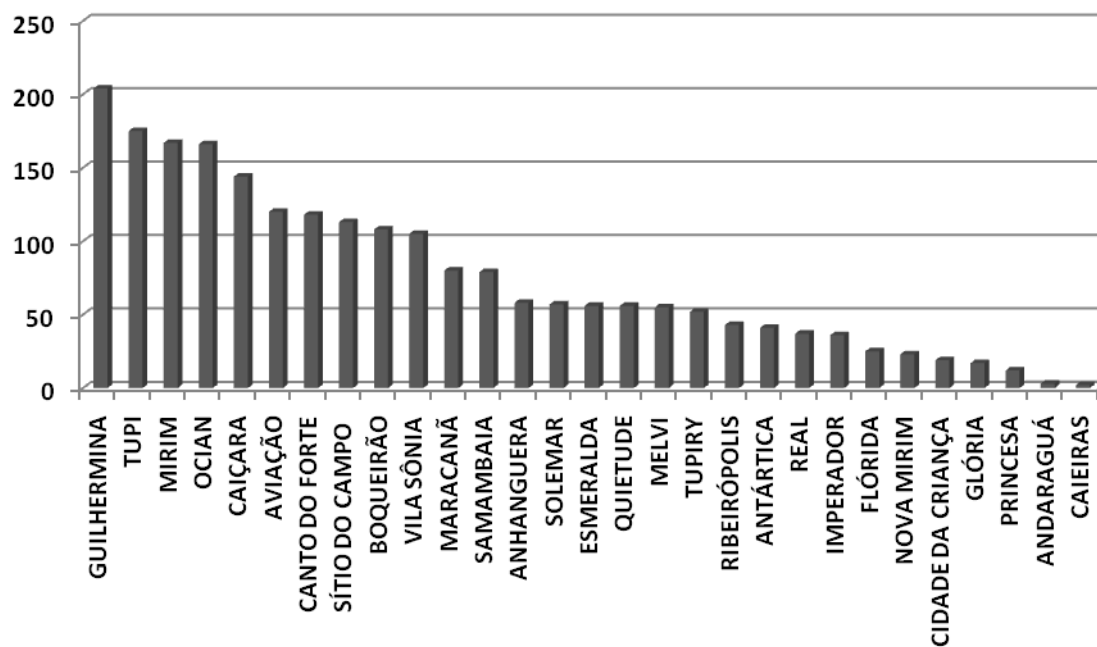


SESURB

SECRETARIA DE SERVIÇOS URBANOS

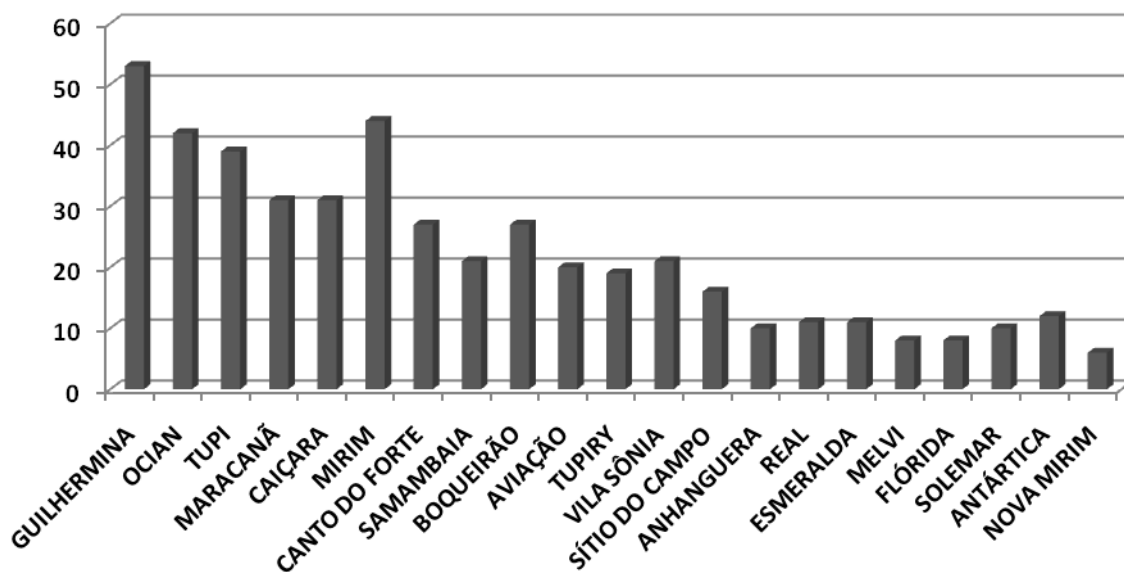
SESURB = 1.968 MANIFESTAÇÕES

BAIRROS X ENTRADAS



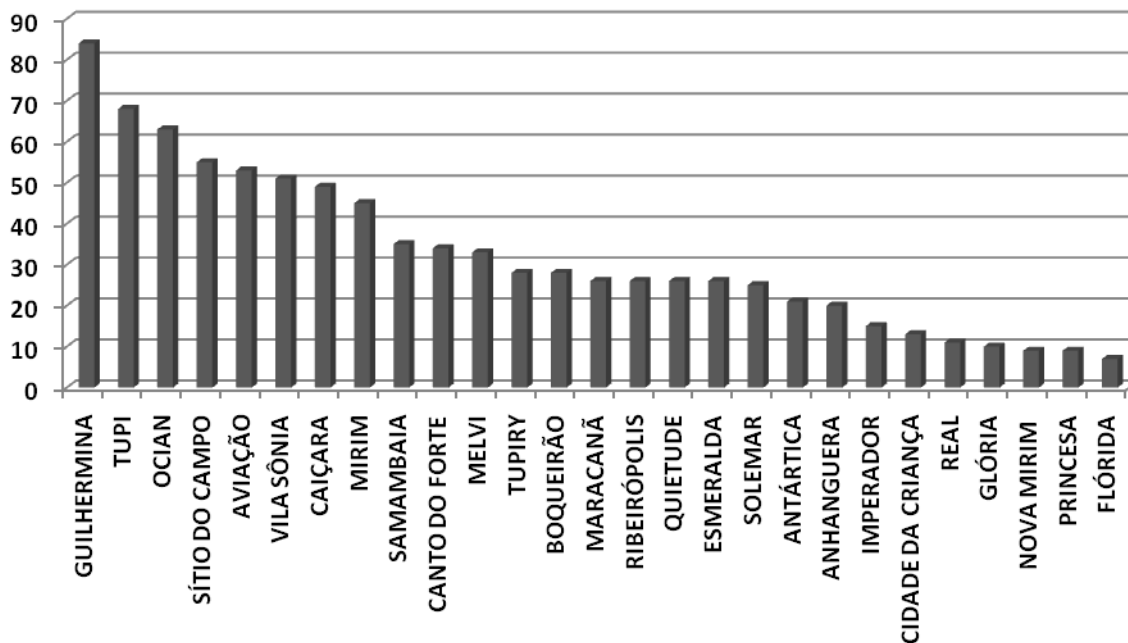
MANUTENÇÃO DE VIA PÚBLICA = 437

(recapeamento/buraco/limpeza/guia/calçada/nivelamento)

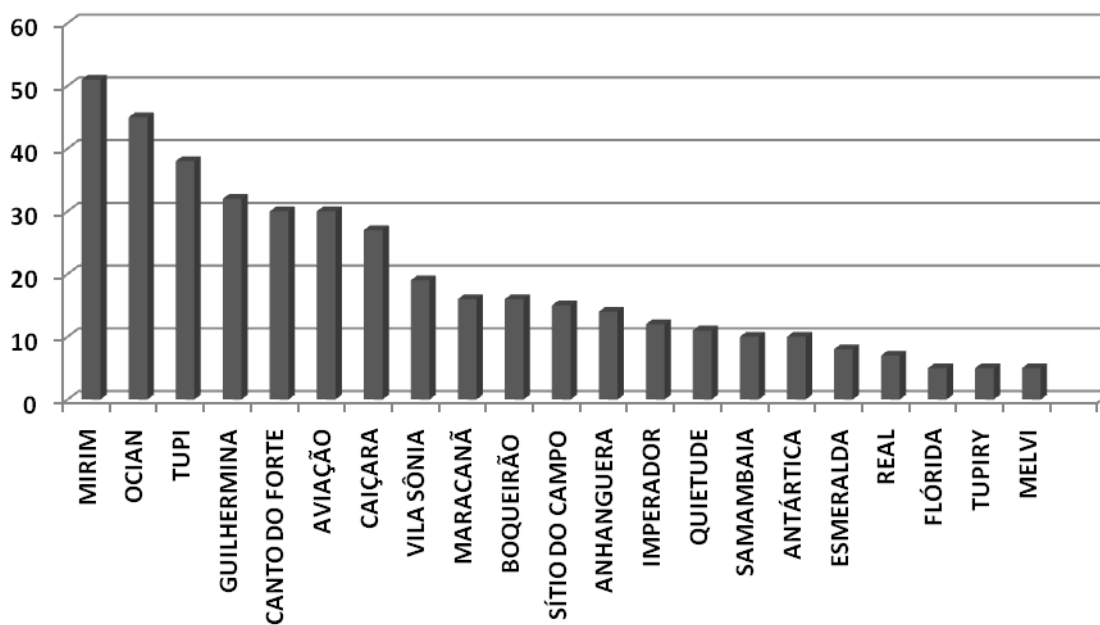


ESGOTO = 852

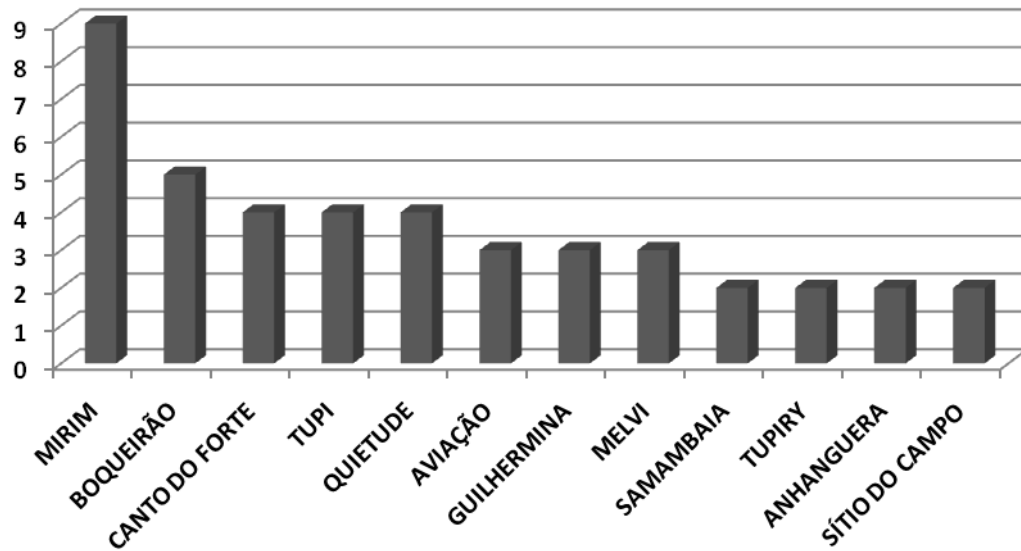
(limpeza/manutenção/vazamento/boca de lobo/caixa coletora/
caixa de inspeção/fossa/vala/córregos/canais)



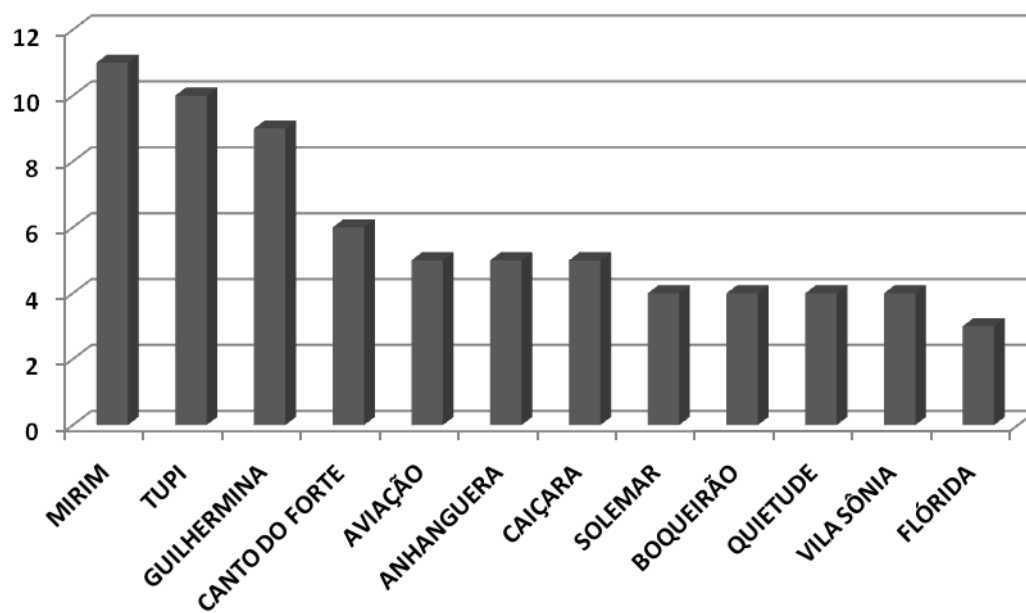
LIXO / ENTULHO = 426



ILUMINAÇÃO = 77



PRAIA = 89 (limpeza/balneabilidade/iluminação)

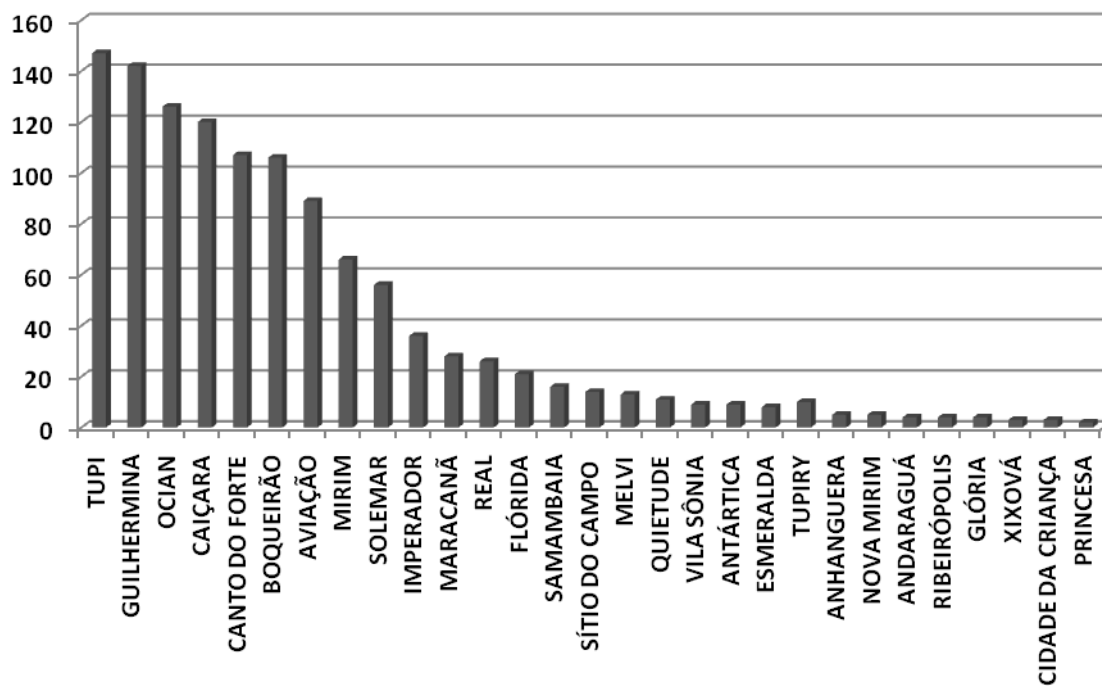


SEFIN

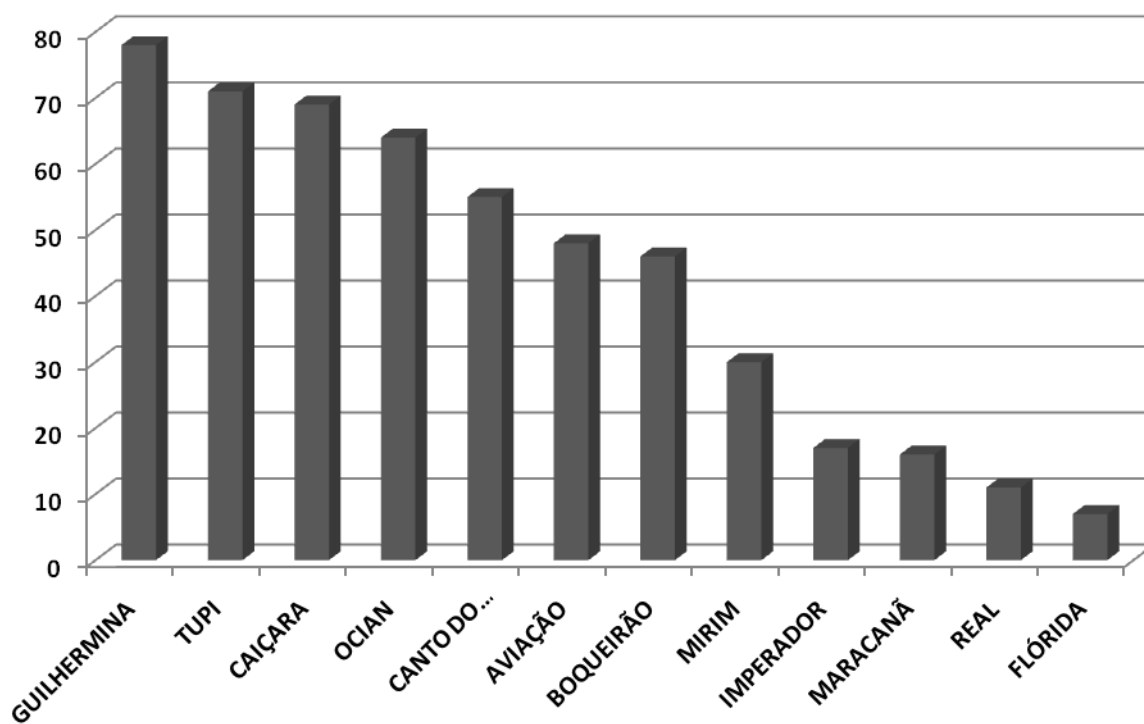
SECRETARIA DE FINANÇAS

SEFIN = 1.178 MANIFESTAÇÕES

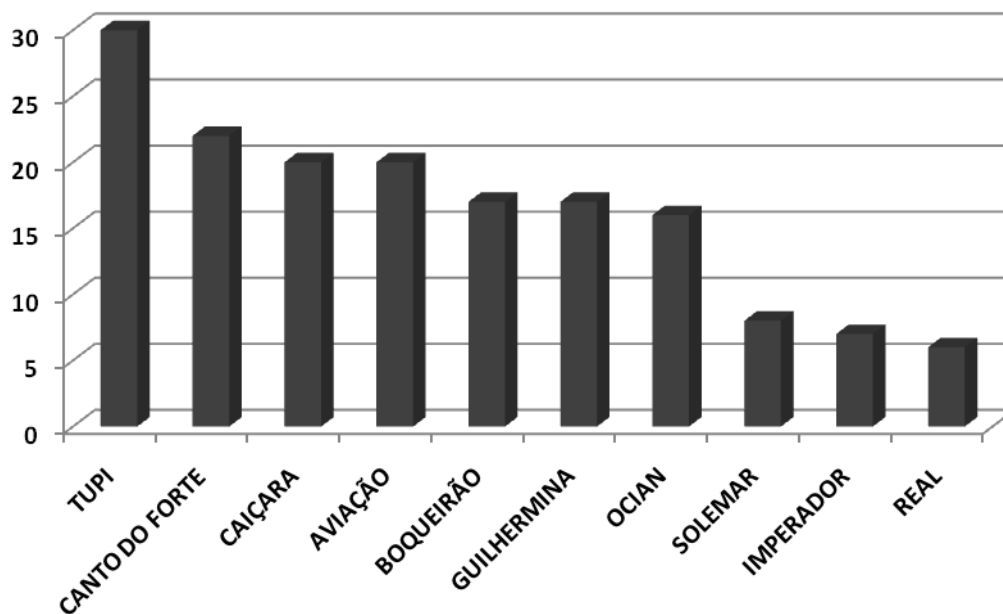
BAIRROS X ENTRADAS



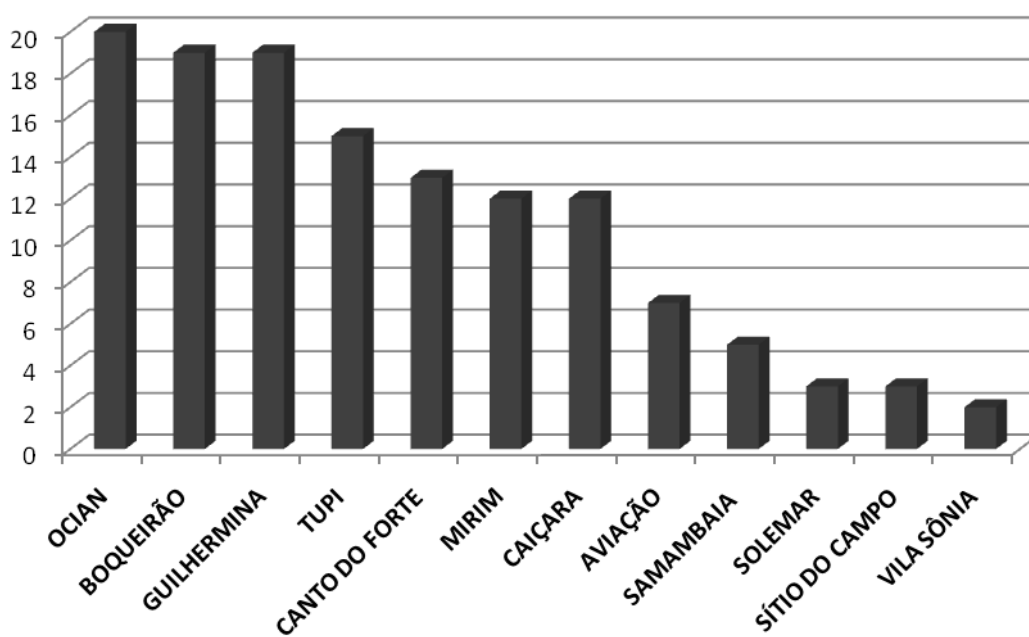
IPTU = 585



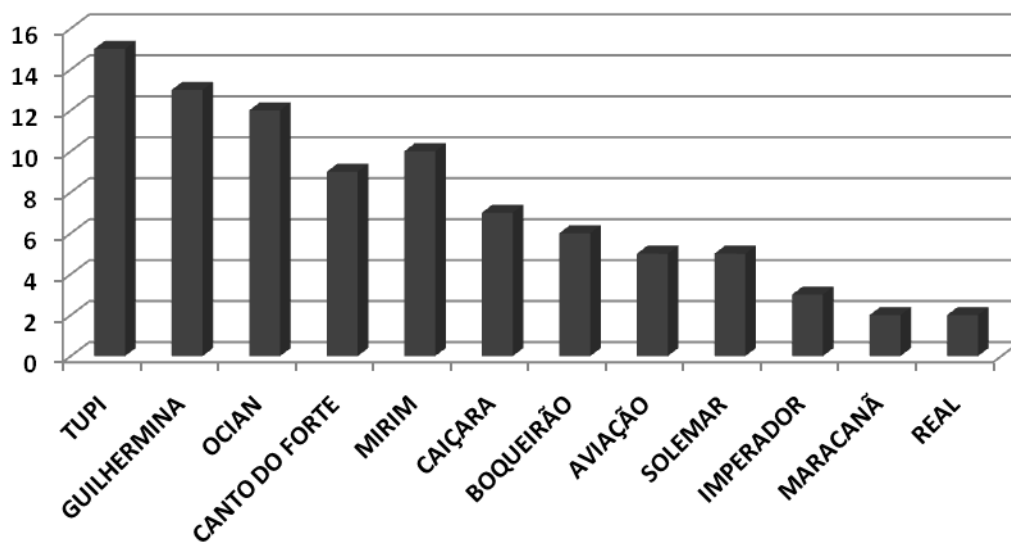
ATUALIZAÇÃO CADASTRAL = 167



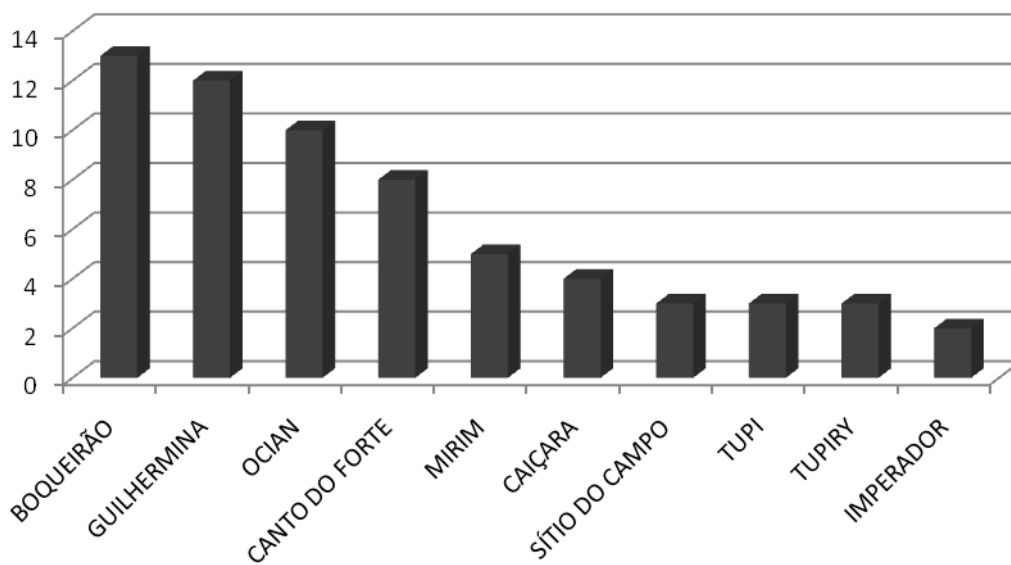
FISCALIZAÇÃO = 152
(de novembro /13 a março/14)



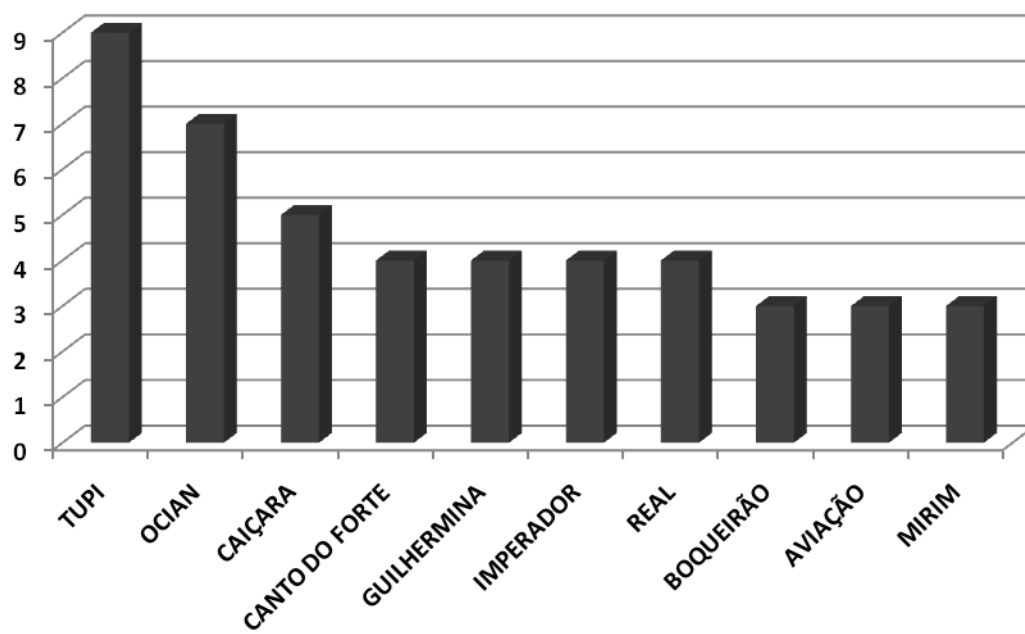
DESCONTO NO IPTU = 95



ALVARÁ / LICENÇAS = 71



CERTIDÕES - 58

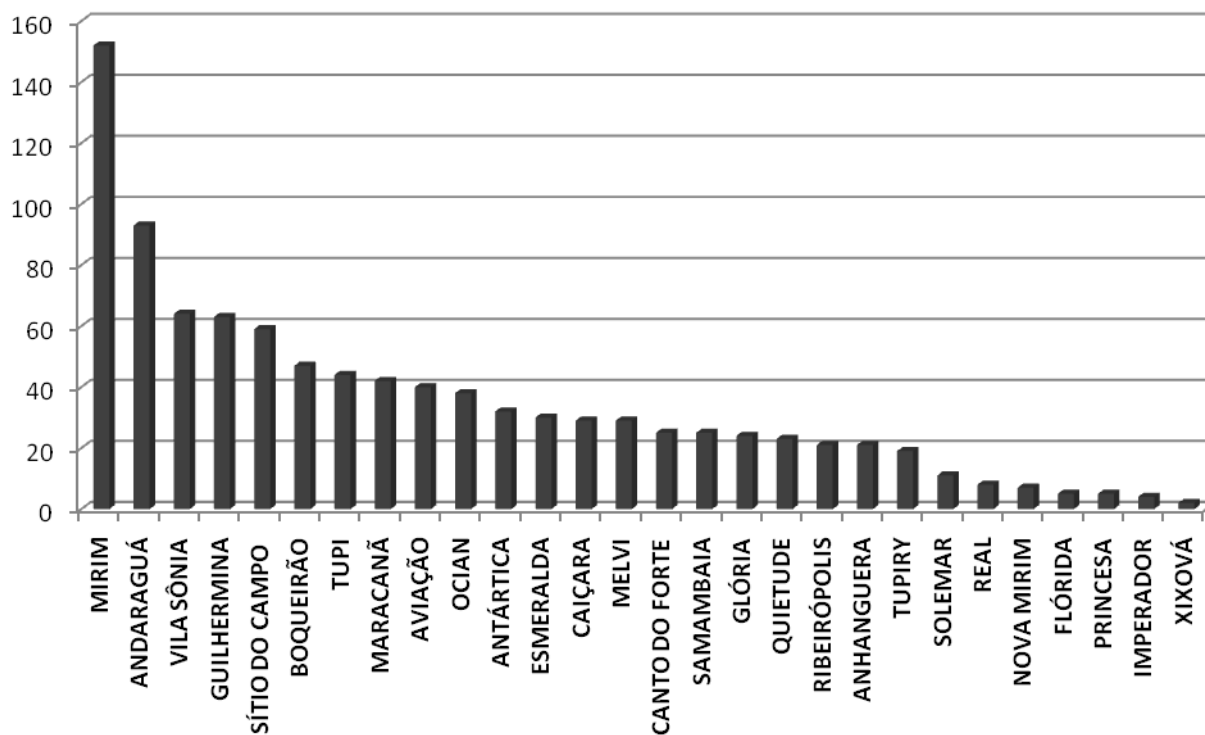


SEDUC

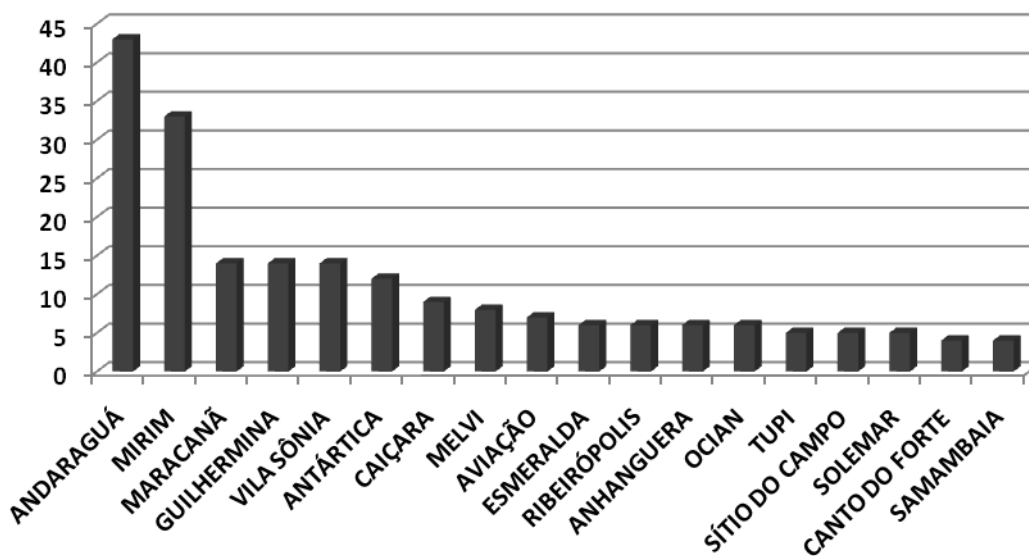
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO

SEDUC = 857 MANIFESTAÇÕES

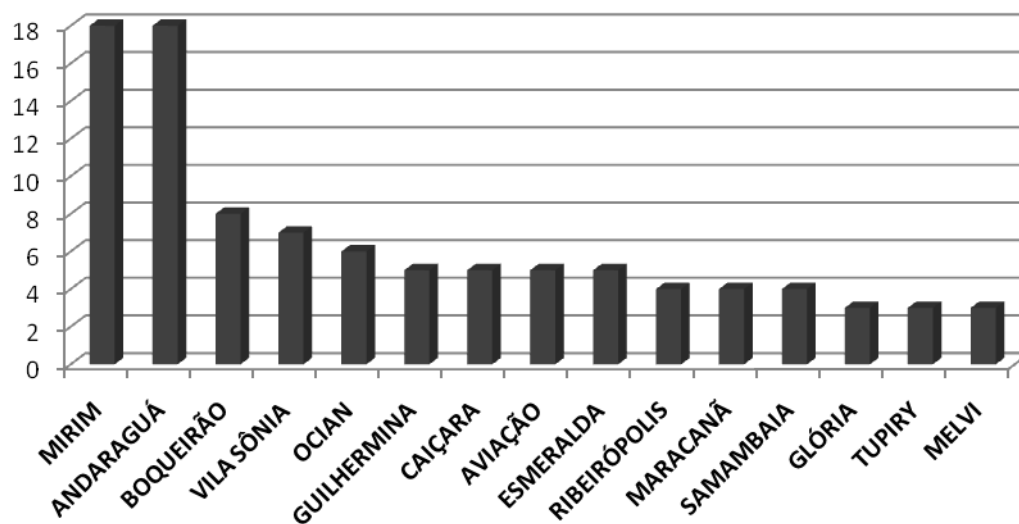
BAIRROS X ENTRADAS



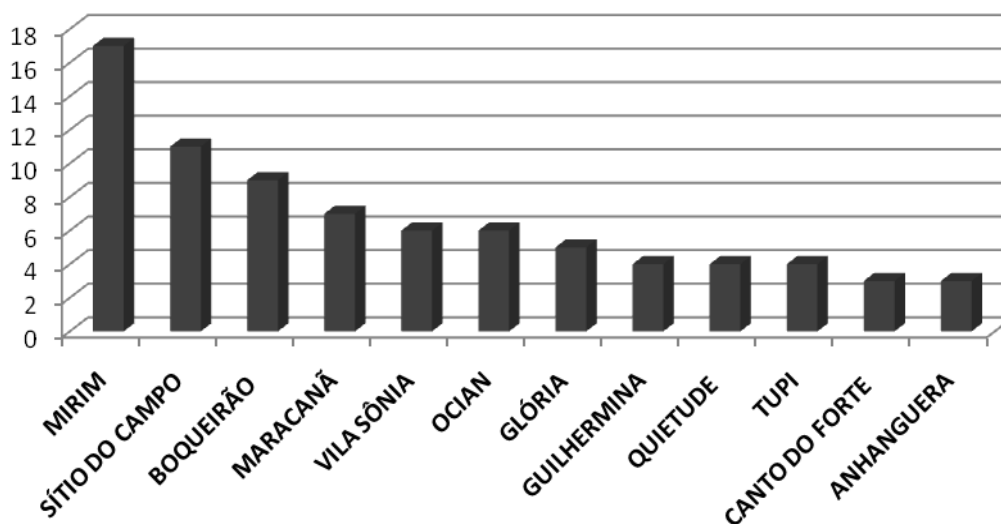
TRANSPORTE = 161



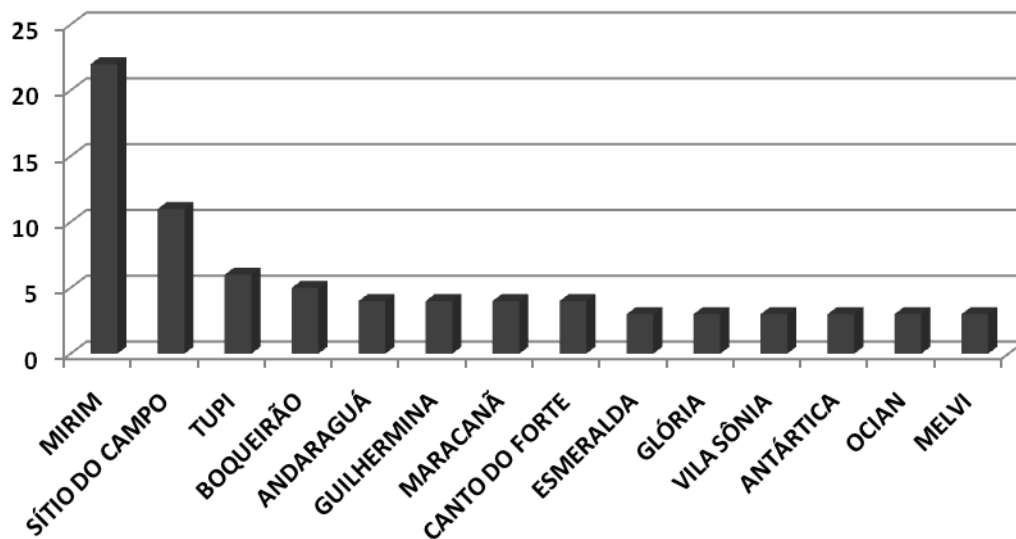
VAGA / TRANSFERÊNCIA ENSINO FUNDAMENTAL = 114



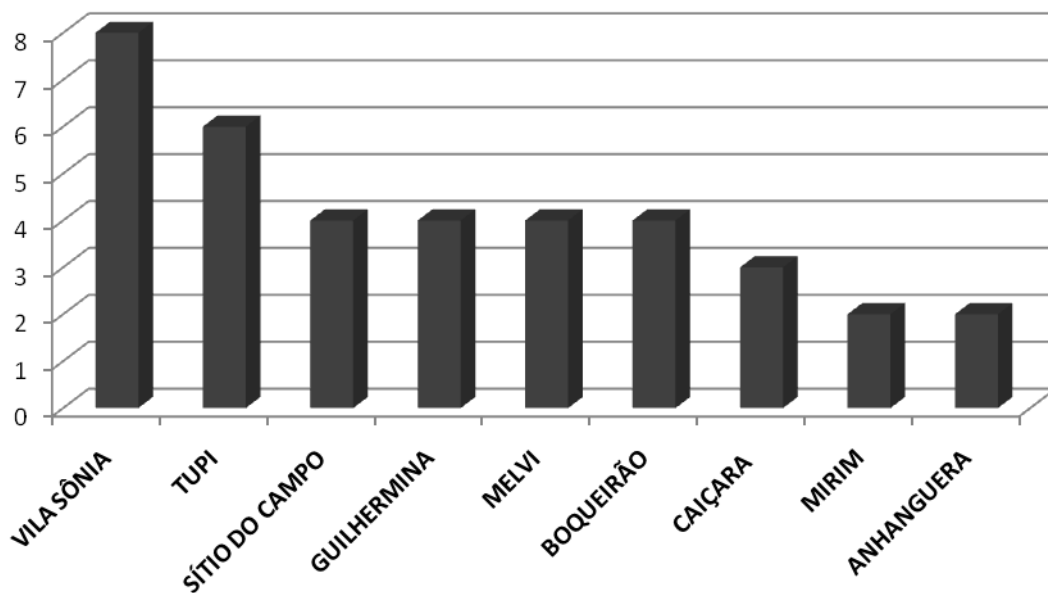
POSTURA DE FUNCIONÁRIOS = 105



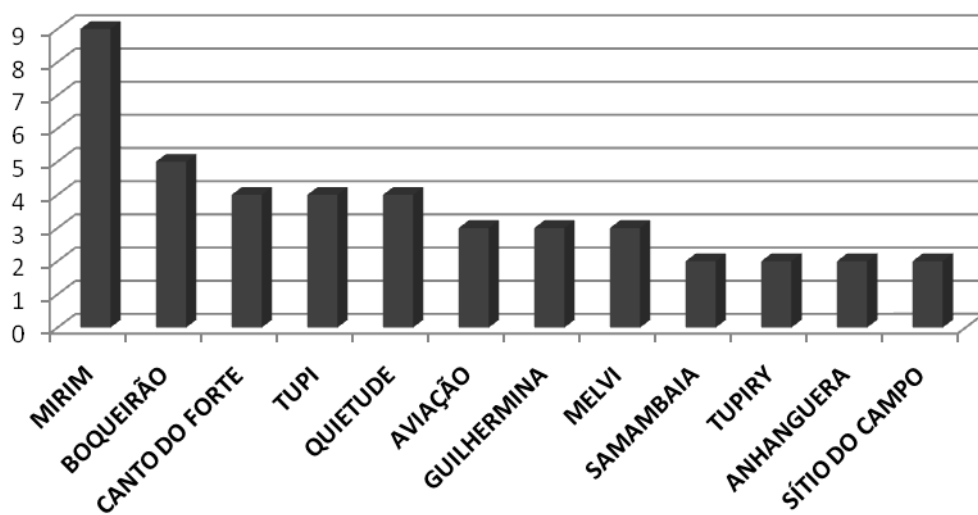
VAGA EM CRECHE = 94



MATERIAL E UNIFORME ESCOLAR = 53



ALUNO = 56
(documentos/ reclassificação/bullying/maus tratos...)

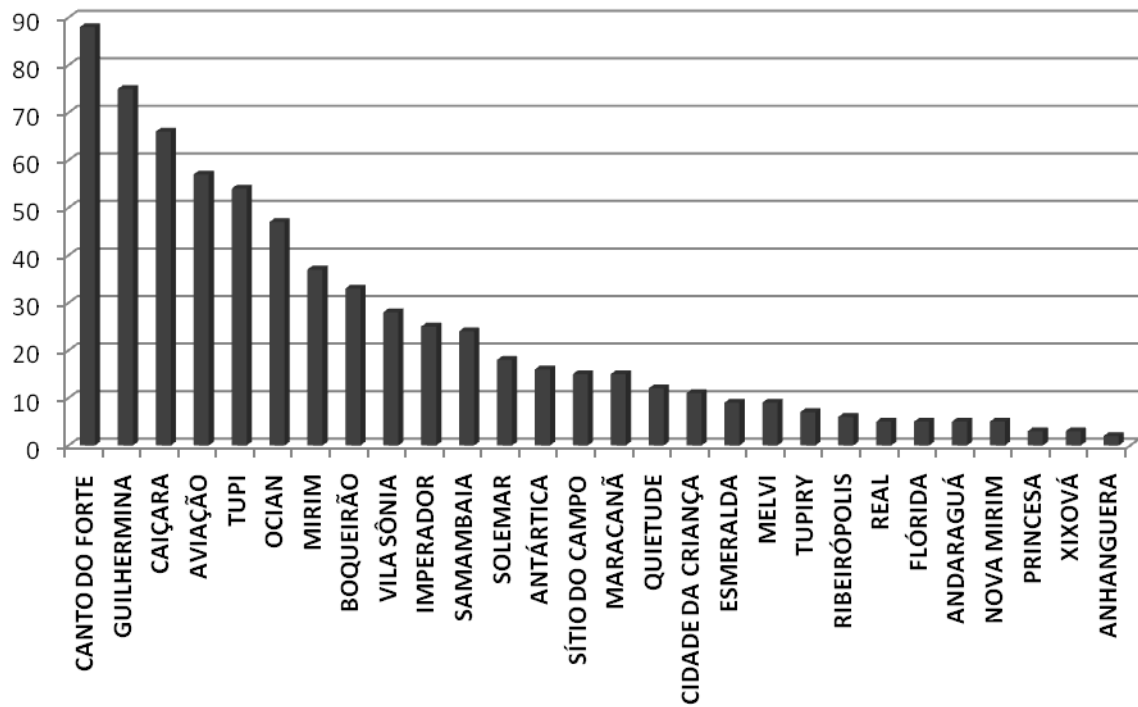


SEURB

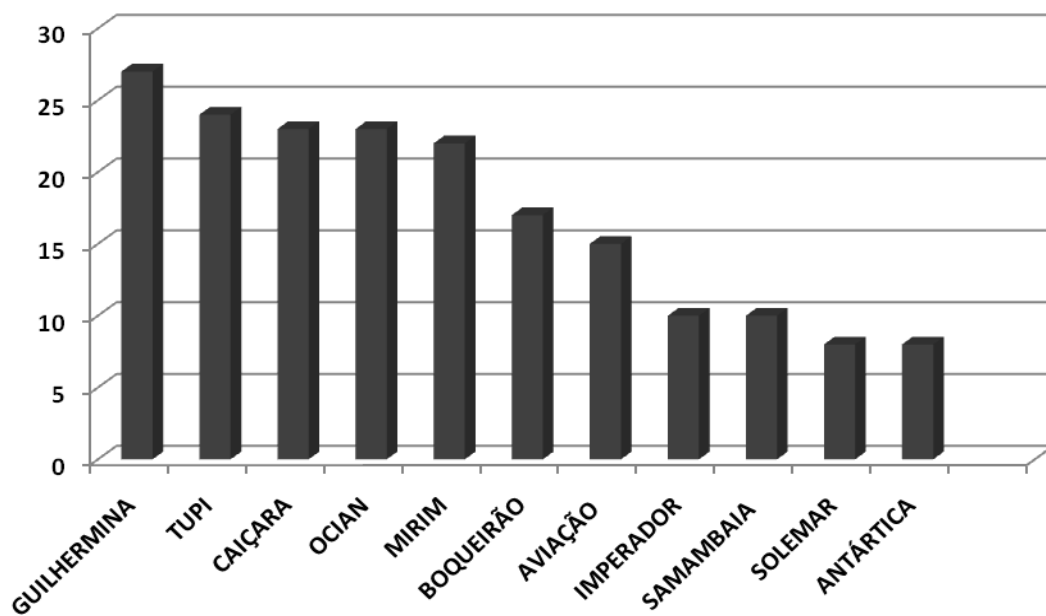
SECRETARIA DE URBANISMO

SEURB = 505 MANIFESTAÇÕES

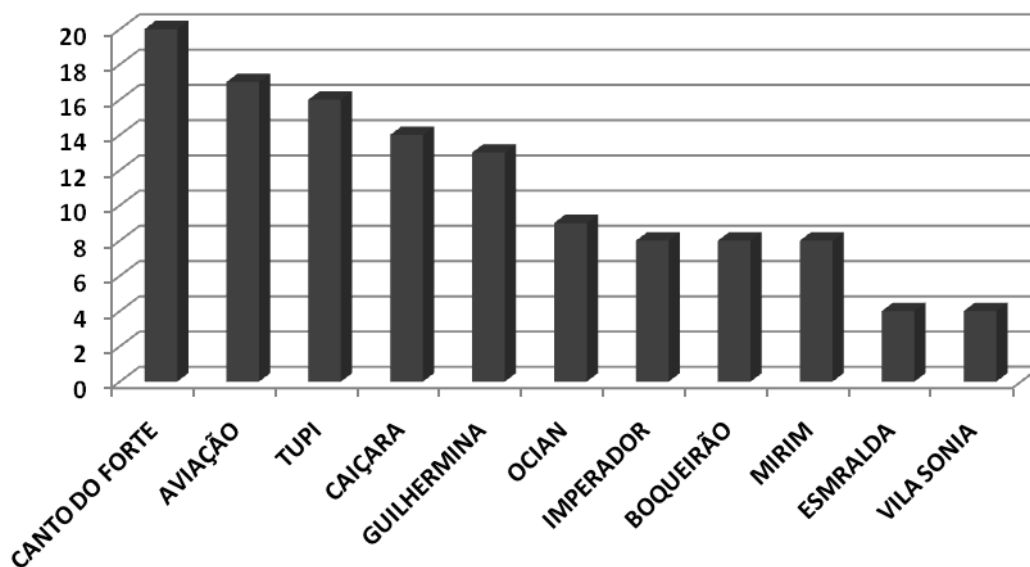
ENTRADA X BAIRRO



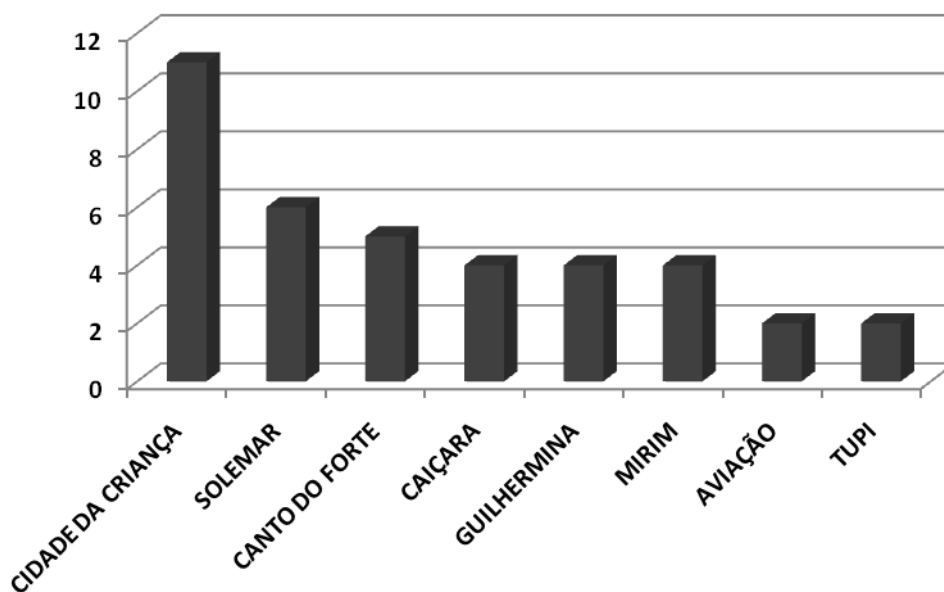
FISCALIZAÇÃO = 257



OBRA IRREGULAR = 136



DESCARTE DE LIXO / ENTULHO = 46

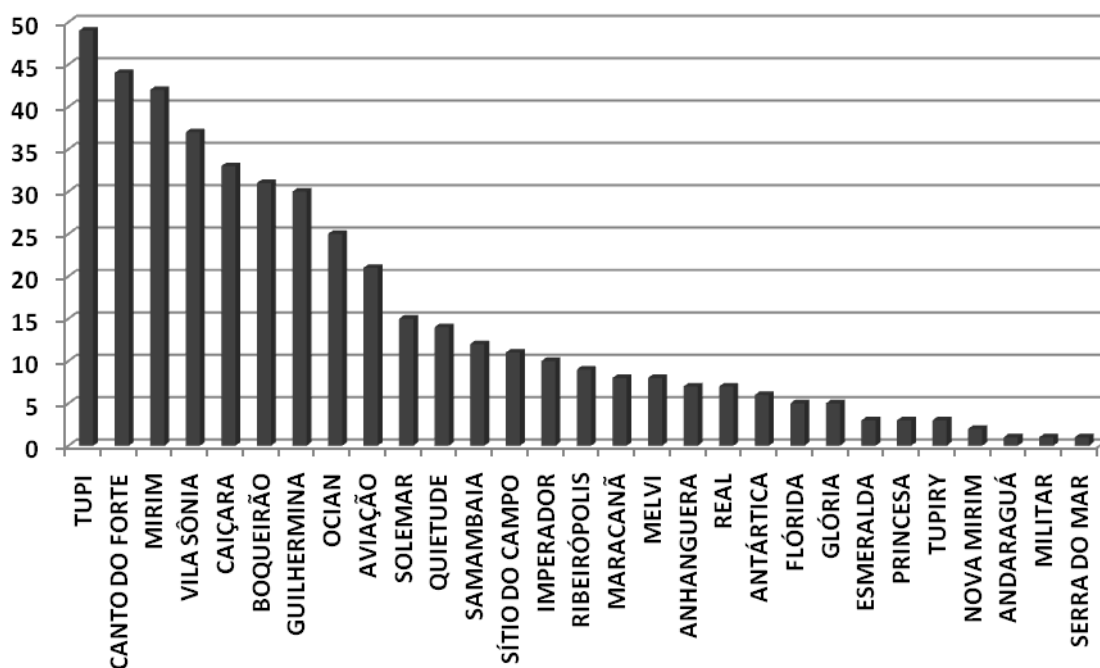


SESAP

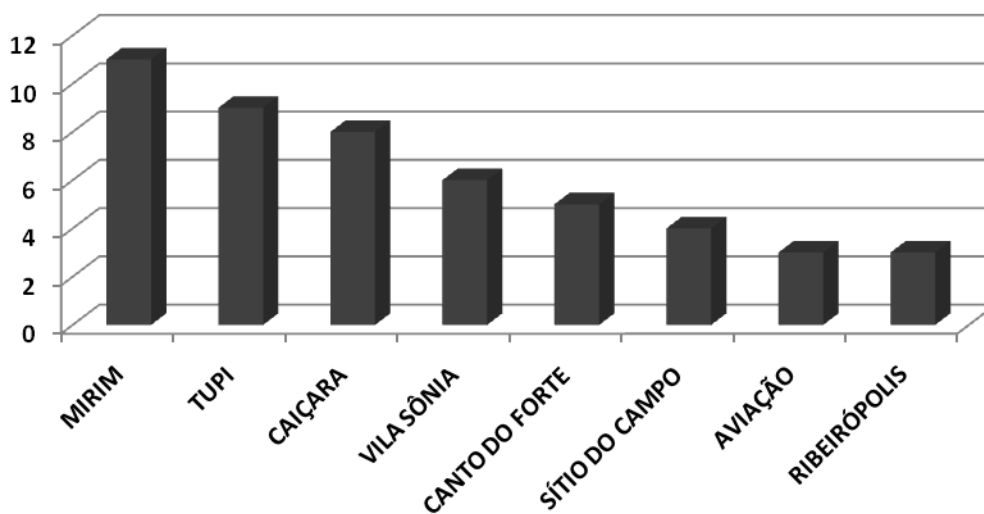
SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA

SESAP = 453 MANIFESTAÇÕES

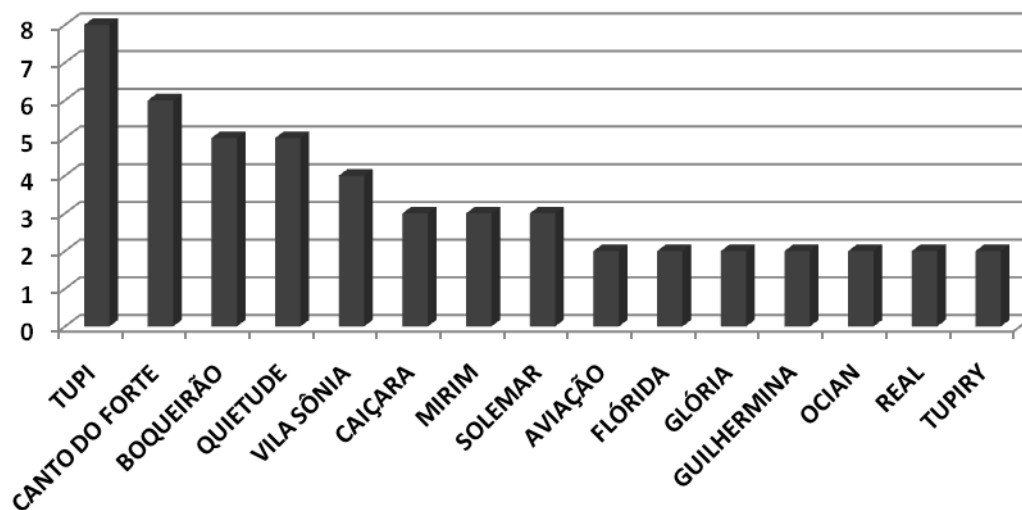
BAIRROS X ENTRADAS



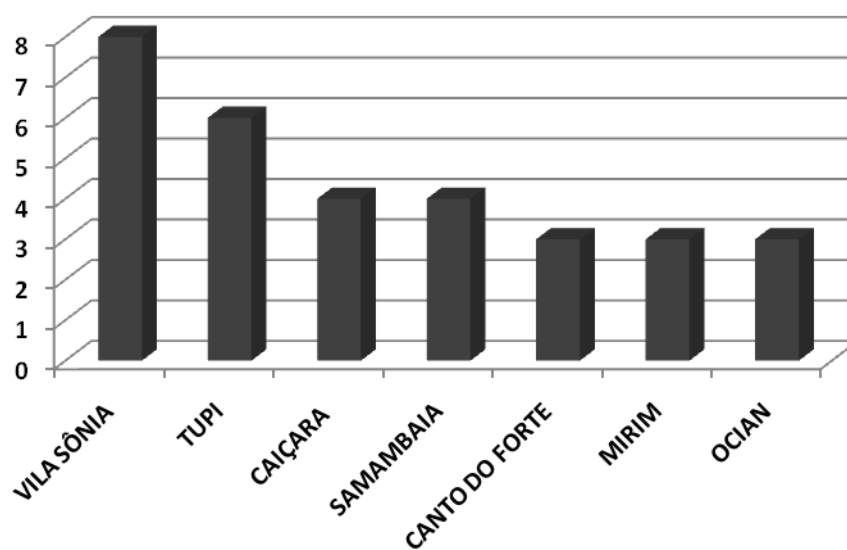
AGENDAMENTO DE CONSULTAS E EXAMES = 70



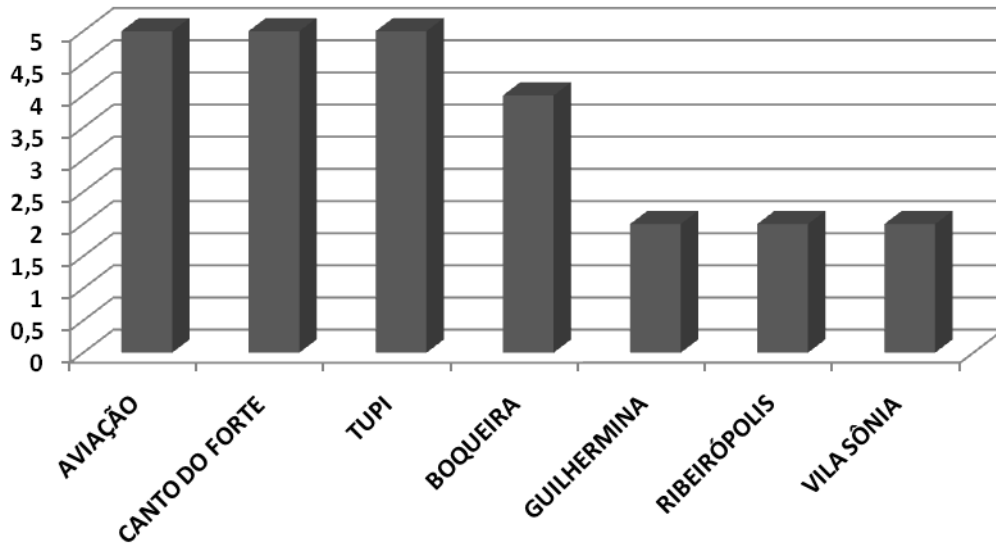
UNIDADES DE SAÚDE = 55
(manutenção, estrutura, acessibilidade, mobiliário)



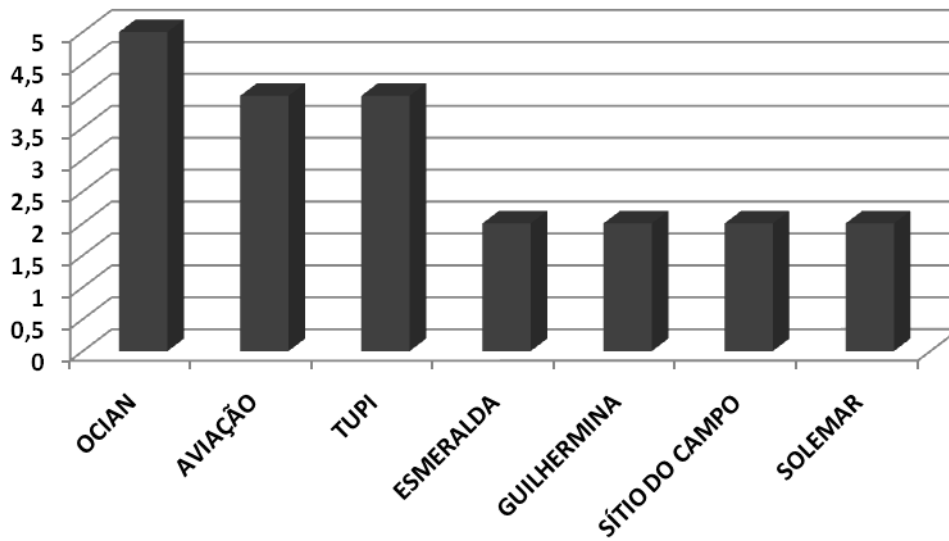
ZOONOZE = 40



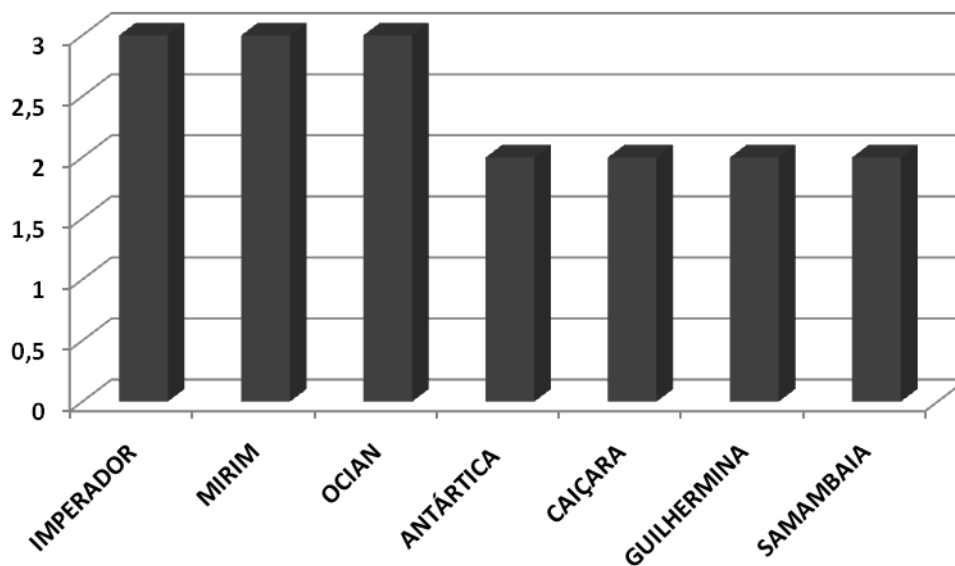
VIGILÂNCIA SANITÁRIA = 33



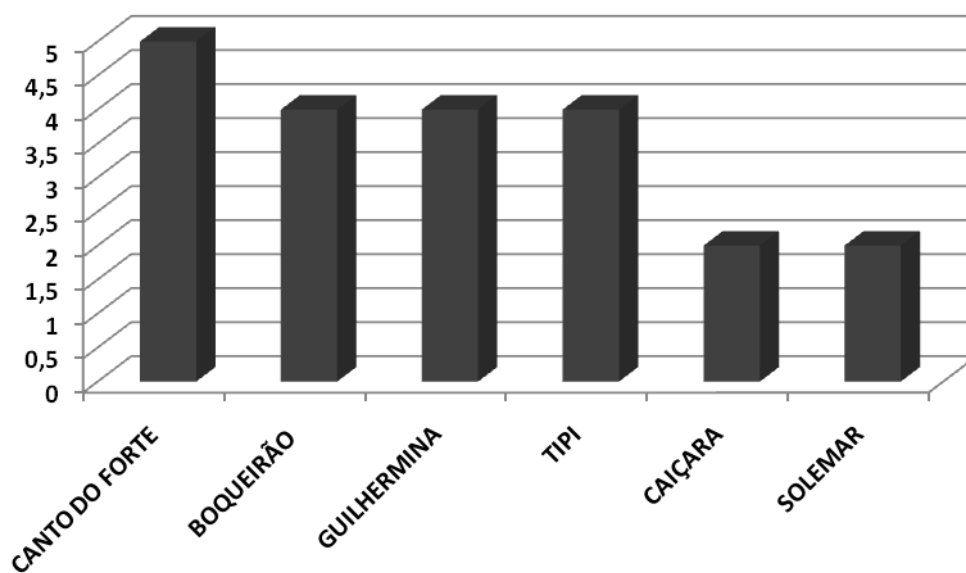
POSTURA DO FUNCIONÁRIO = 27



POSTURA DO MÉDICO = 27



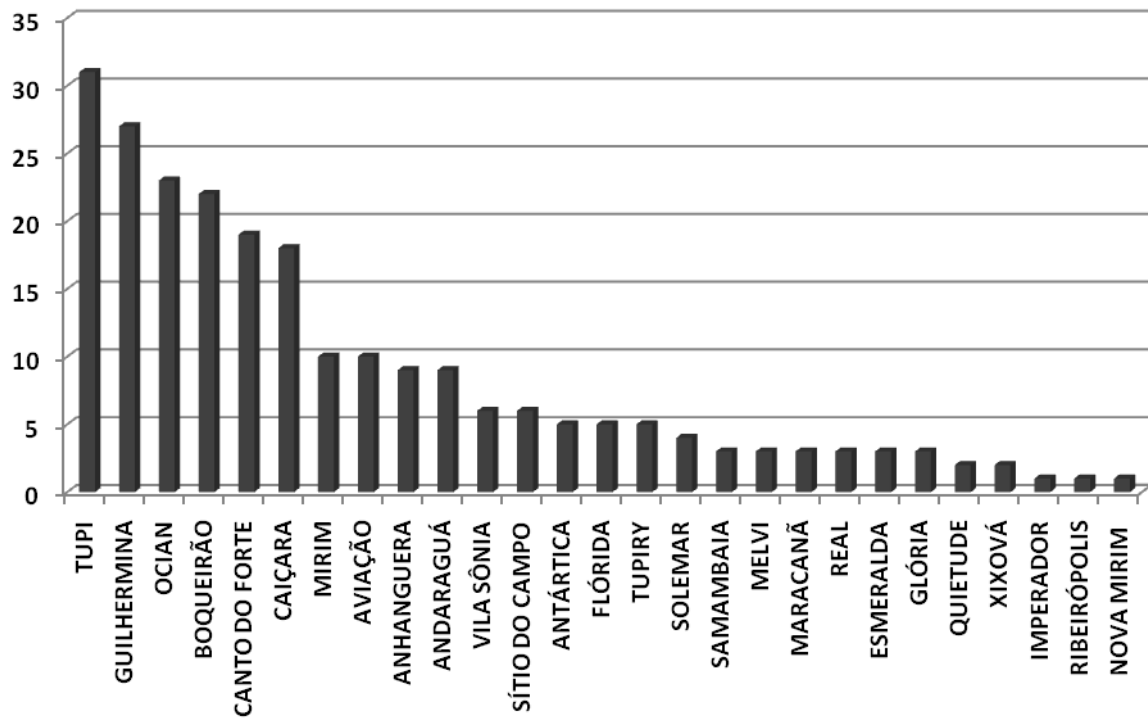
FALTA DE MEDICAMENTO = 25



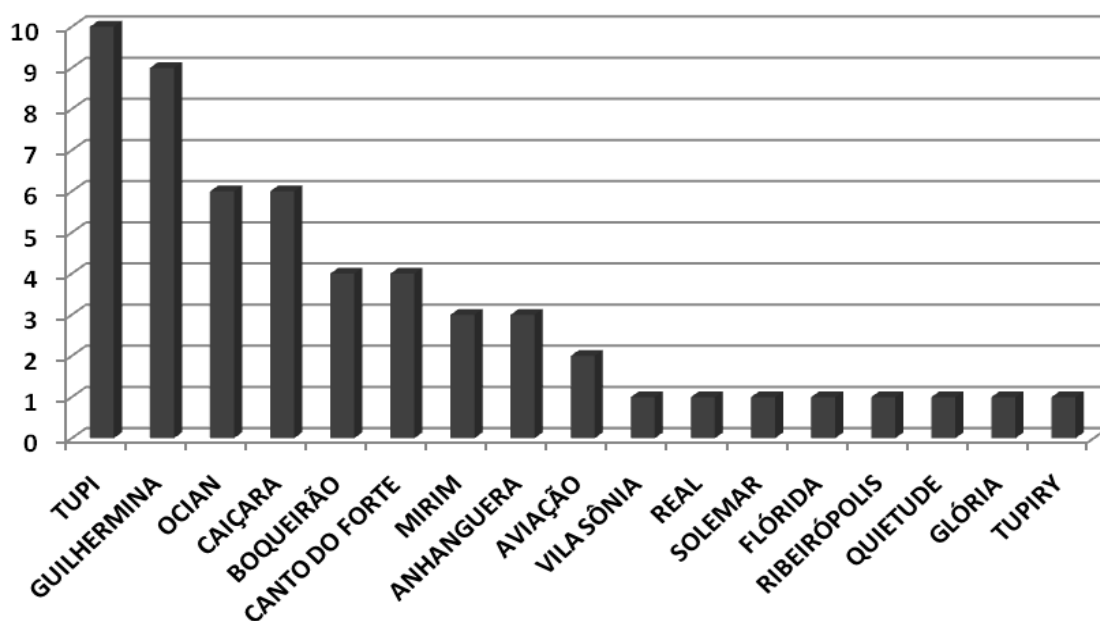
SETRAN

SECRETARIA DE TRÂNSITO

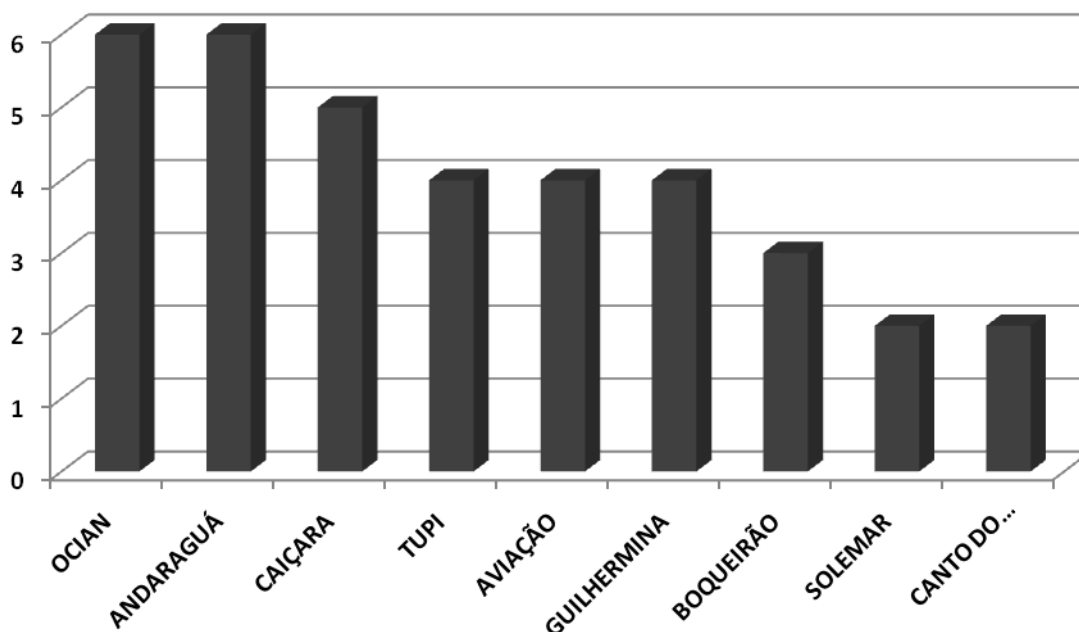
SETRAN = 237 MANIFESTAÇÕES
BAIRROS X ENTRADAS



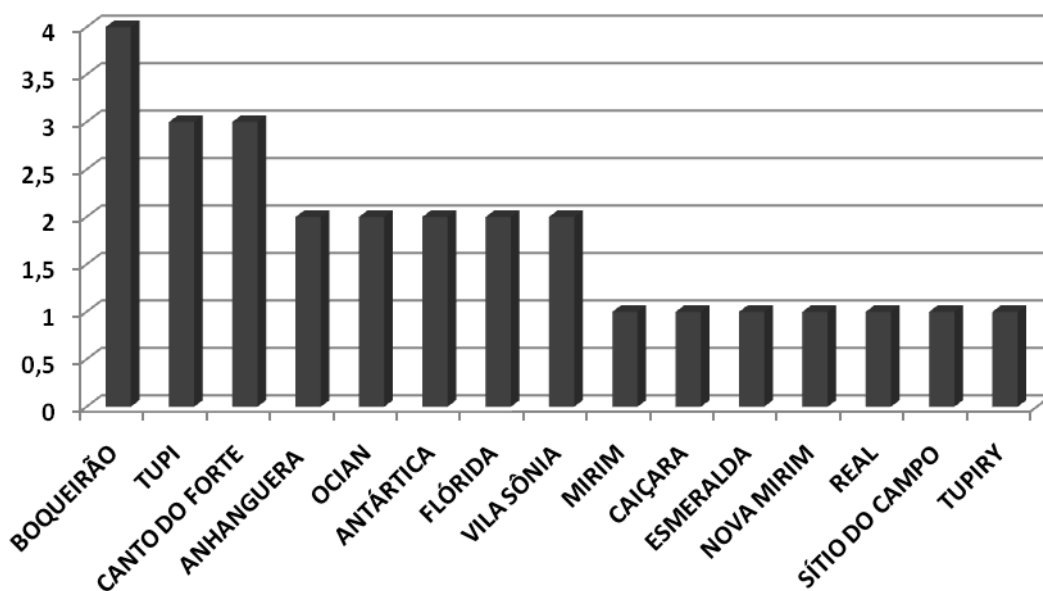
SINALIZAÇÃO DE SOLO = 55
(lombada / faixa de segurança/ sinalizadores)



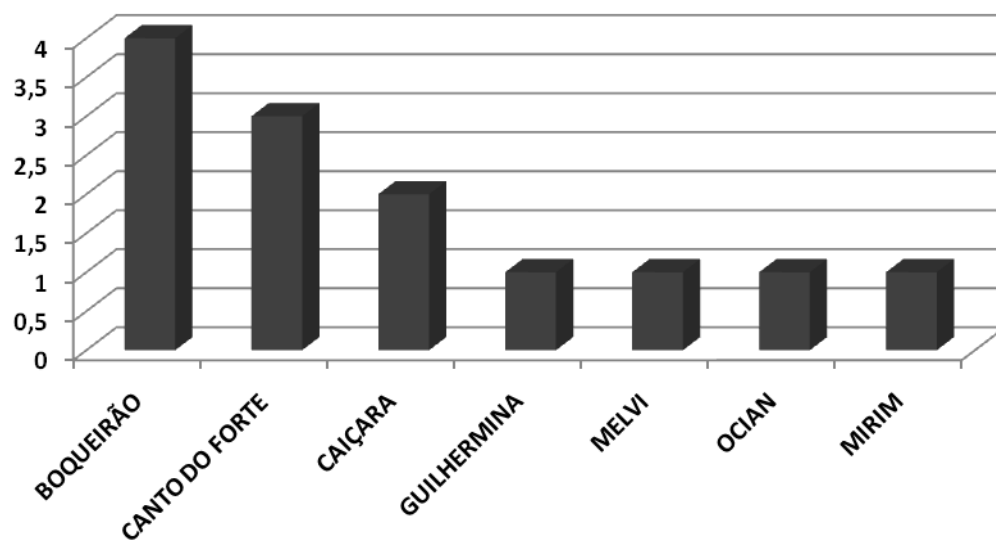
VAN E ÔNIBUS DE TURISMO = 42



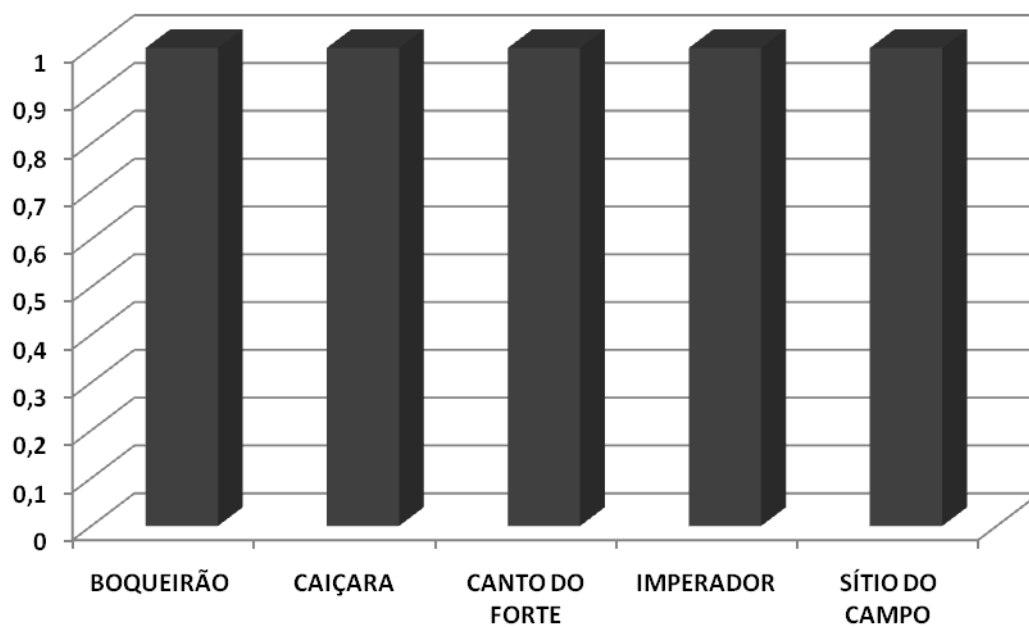
SINALIZAÇÃO AÉREA / SEMÁFARO = 27



ESTACIONAMENTO = 17



POSTURA DOS AGENTES DE TRÂNSITO = 5

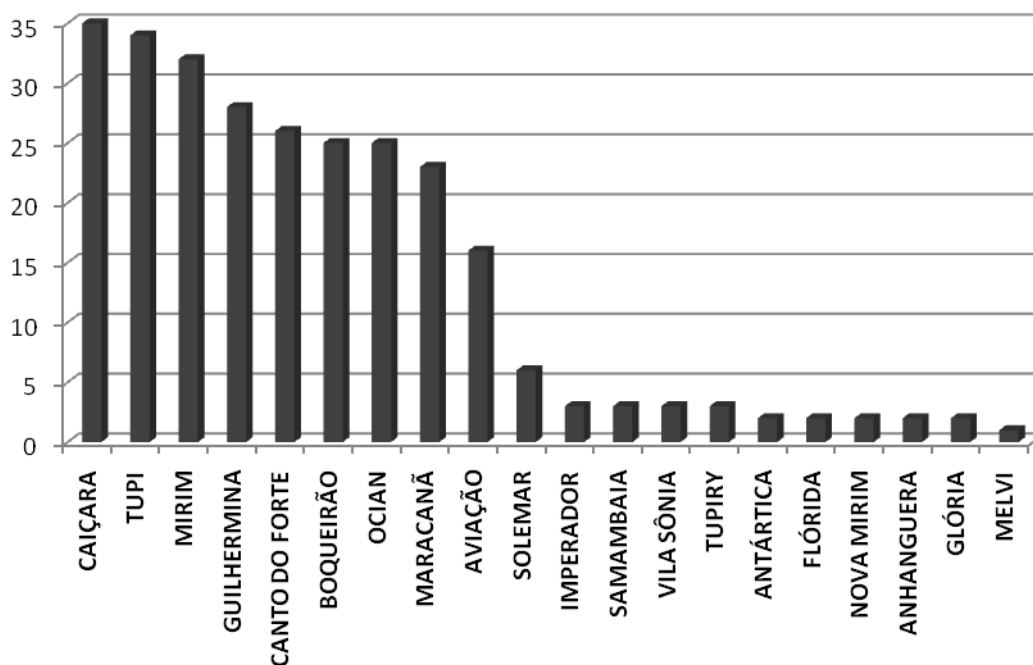


SEASP

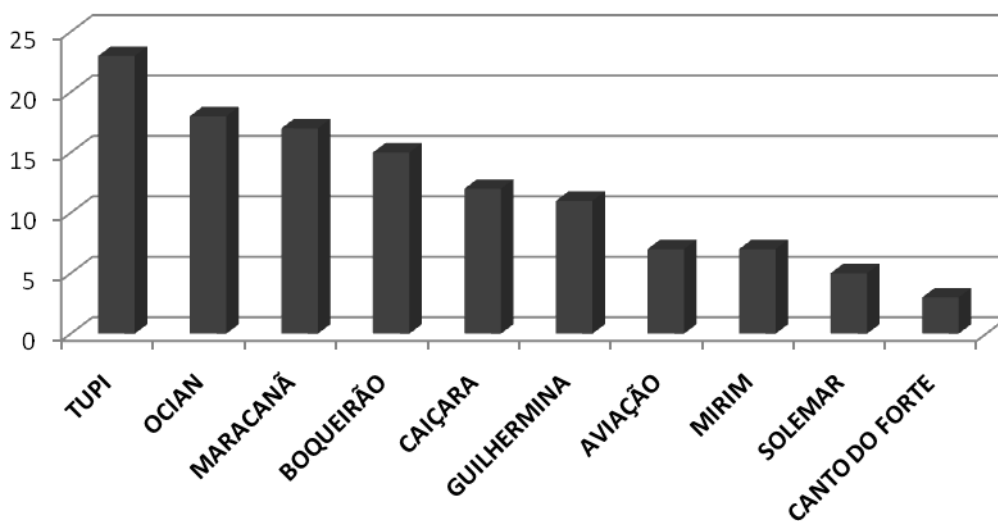
**SECRETARIA DE ASSUNTOS DE
SEGURANÇA PÚBLICA**

SEASP = 272 MANIFESTAÇÕES

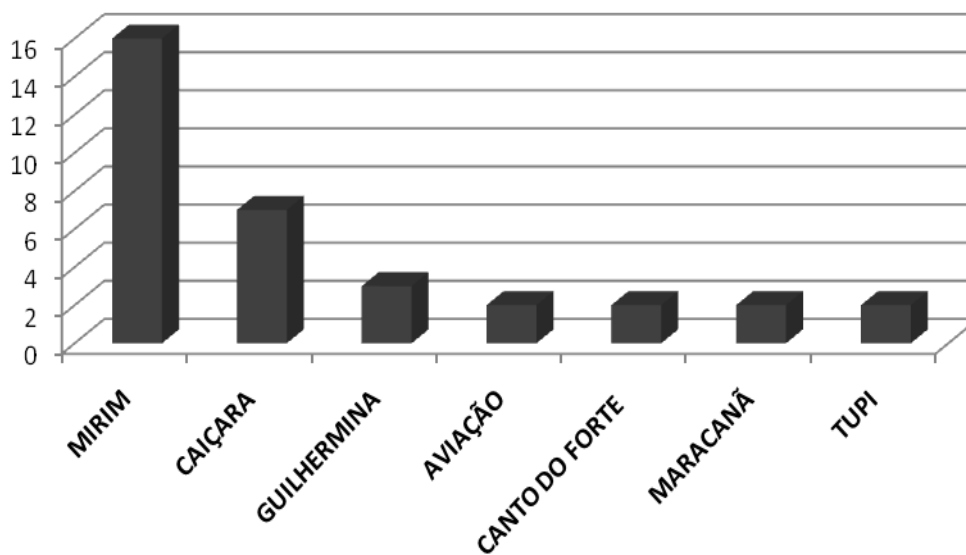
BAIRROS X ENTRADAS



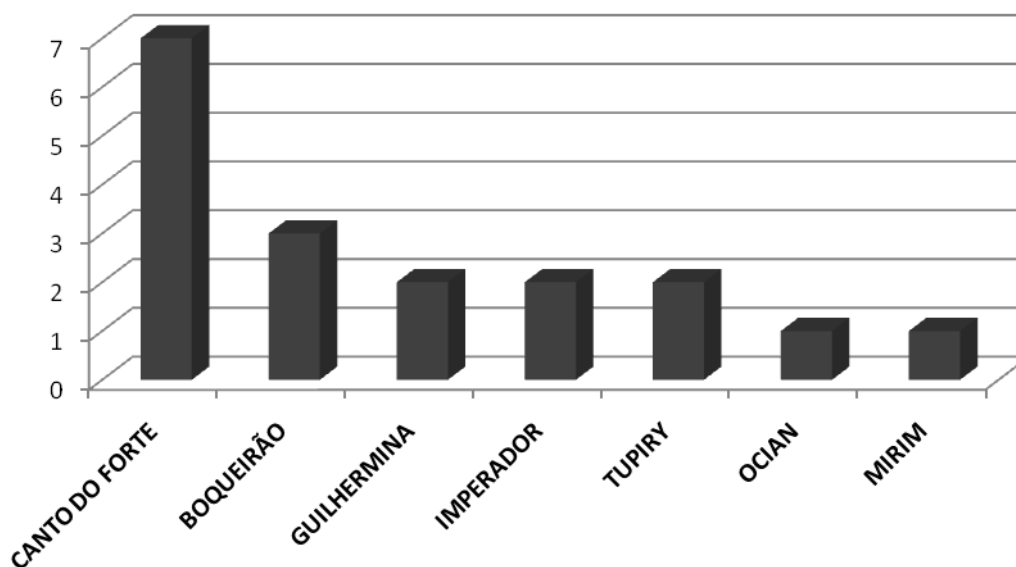
SEGURANÇA = 108



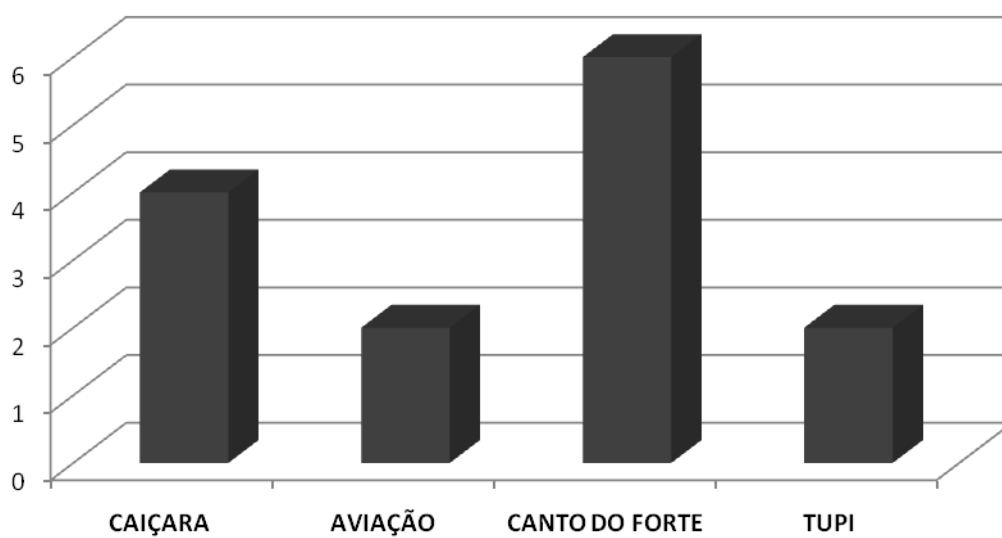
PERTUBAÇÃO DE SOSSEGO = 40



ELOGIOS = 18



ANIMAIS NA PRAIA = 18

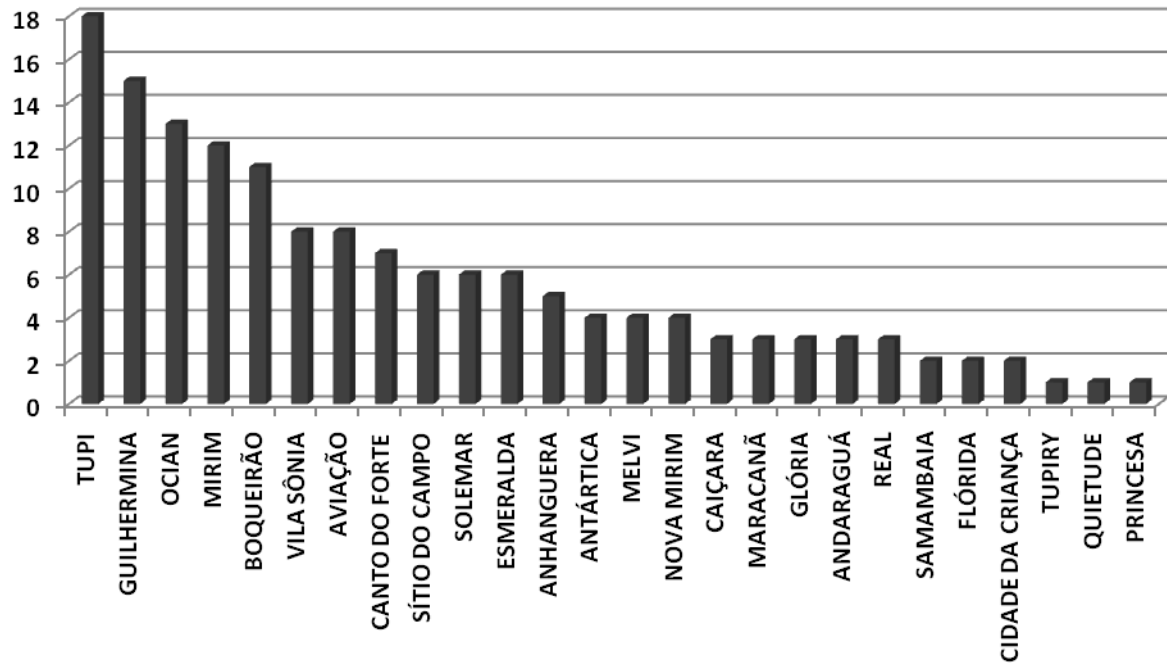


SEAD

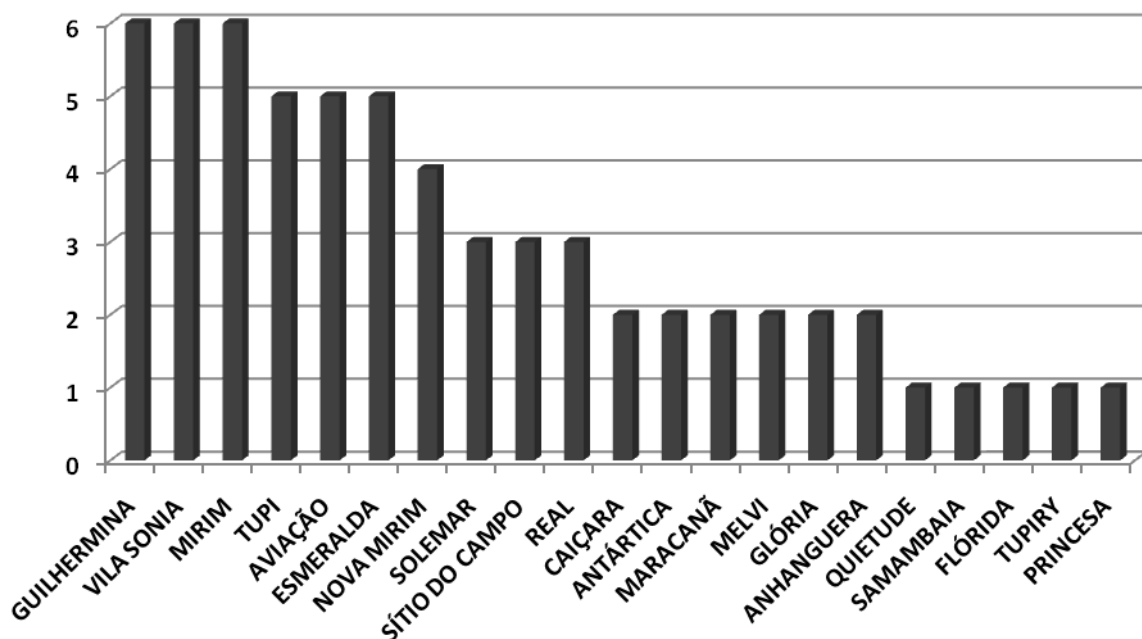
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO

SEAD = 151 MANIFESTAÇÕES

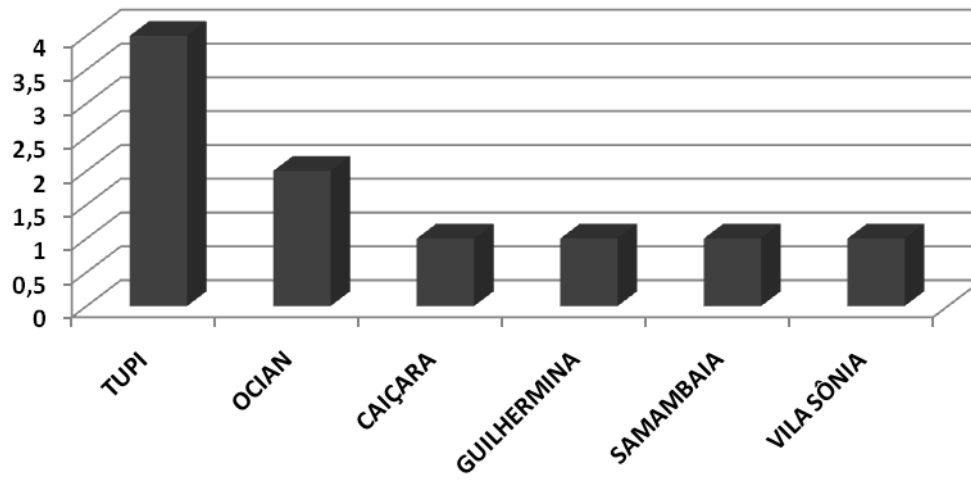
BAIRROS X ENTRADAS



CONCURSO PÚBLICO = 79



CÂMERAS / MONITORAMENTO = 9



SESAP

SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA

OUVIDORIA GERAL
OUVIDORIASUS

A Ouvidoria Municipal em parceria com a Secretaria de Saúde vêm implementando ações conjuntas que buscam agilizar os procedimentos a serem adotados, bem como facilitar a utilização deste sistema por parte dos cidadãos.

Com esse propósito as atendentes do Call Center já utilizam o sistema da Ouvidoria SUS para registrar as manifestações.

A Ouvidoria do SUS recebe manifestações de usuários do município de Praia Grande, dissemina informações em saúde, registra e encaminha as demandas acolhidas aos órgãos competentes para resolução e posterior resposta aos cidadãos, além de compor um banco de dados em nível nacional.

Vislumbrando o aperfeiçoamento da qualidade e eficácia das ações e serviços prestados pelo SUS, buscamos traçar um diagnóstico das manifestações dos cidadãos que recorreram a esta Ouvidoria durante o período em pauta.

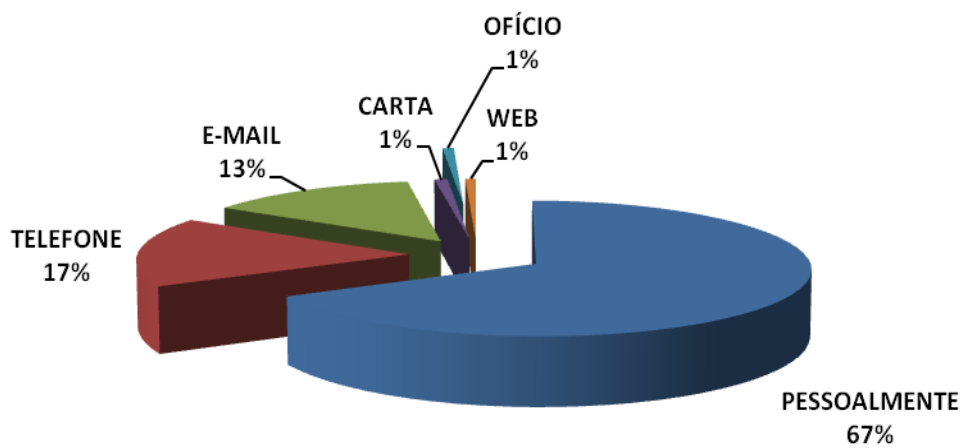
O sistema que possibilita a captação e extração de dados gerenciais é o OuvidorSUS, onde todas as manifestações acolhidas na Ouvidoria do SUS, por meio dos canais de entrada, são inseridas, registradas, e posteriormente, classificadas e tipificadas.

Em seguida, são encaminhadas aos órgãos competentes para tomada das devidas providências e posterior envio de parecer a esta e resposta aos cidadãos.

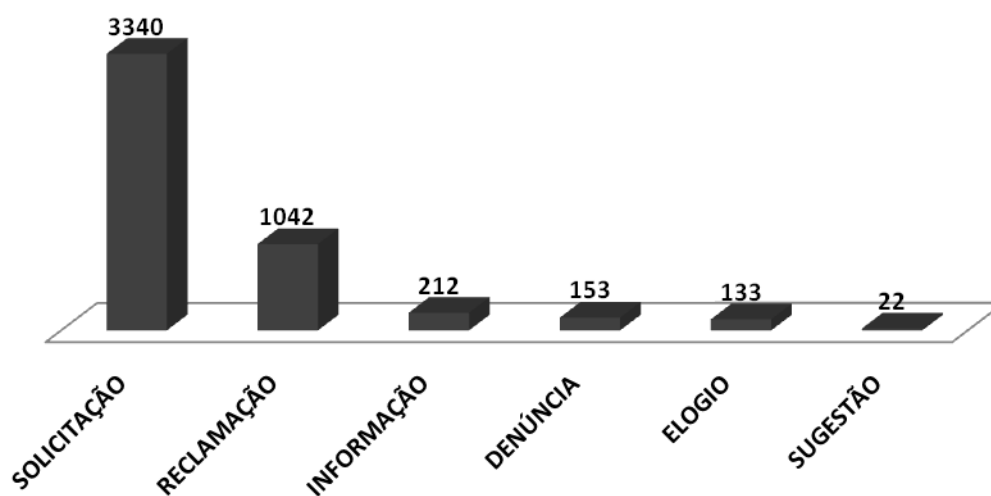
O sistema possibilita à Ouvidoria do SUS identificar as principais demandas sociais do SUS, sob olhar dos cidadãos, tanto na dimensão coletiva quanto na individual, transformando-as em suporte estratégico para a tomada de decisões no campo da gestão.

CANAL DE ENTRADA	
PESSOALMENTE	3297
TELEFONE	824
E-MAIL	670
CARTA	41
OFÍCIO	37
WEB	33

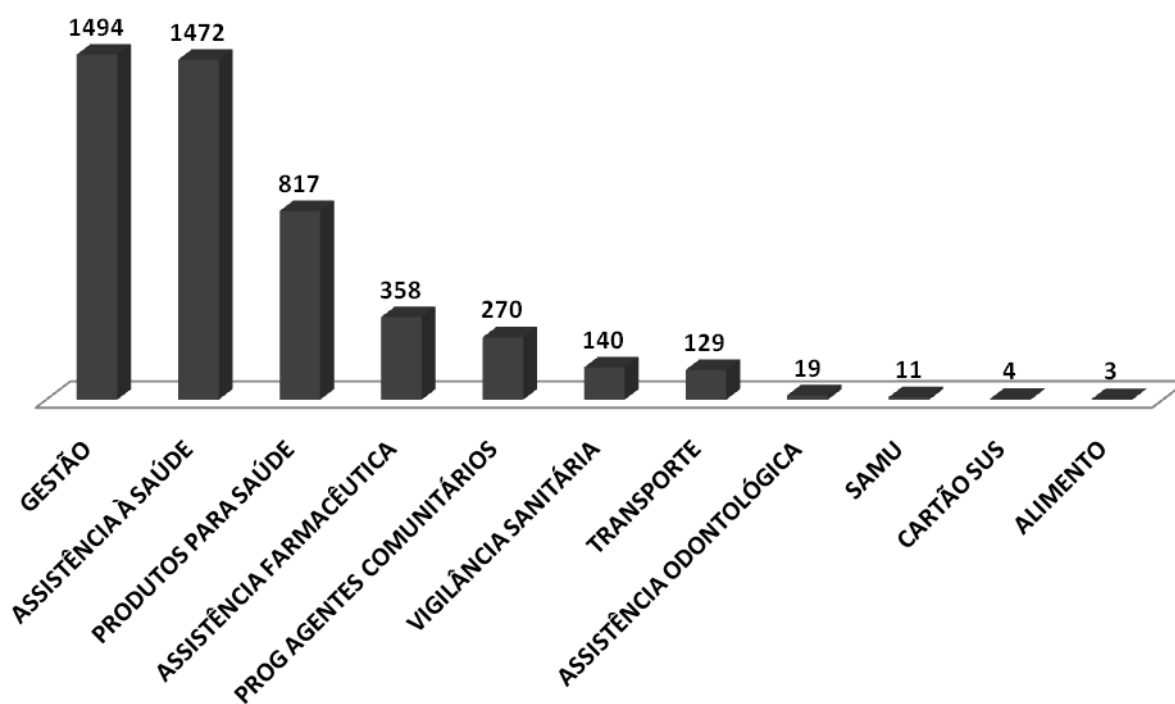
CANAL DE ENTRADA



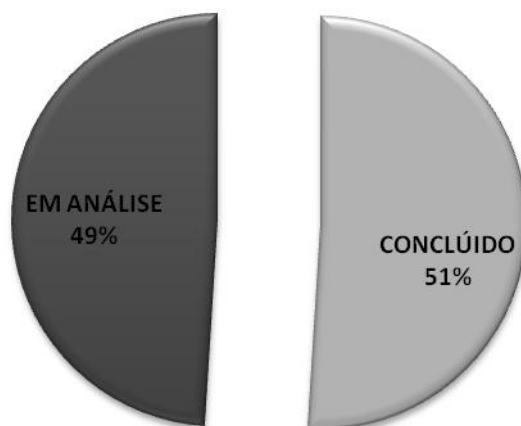
TIPO DE DEMANDA



SERVIÇOS ACIONADOS



SESAP DE 01/11/13 A 30/04/14 = 4.902 ENTRADAS



CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Municipal da Estância Balneária de Praia Grande está sempre atenta aos melhoramentos que possam ser alcançados no seu método de trabalho. Destacamos que a busca por novos resultados é constante e que uma de nossas principais metas é a interligação do nosso sistema com o da Ouvidoria SUS, usado pela Secretaria de Saúde, afim de facilitarmos os procedimentos e também a compilação dos dados e informações gerencias neste setor.

Para tanto, é de fundamental importância que este e todos os demais relatórios elaborados e circulados sejam exaustivamente discutidos internamente em cada equipe técnica e que propostas sejam transmitidas à Ouvidoria para avaliação e, dependendo, implementação.

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