



OUVIDORIA MUNICIPAL

**5º RELATÓRIO
SEMESTRAL**

MAIO / 2015 A

OUTUBRO / 2015



SECRETARIA DE GOVERNO

*"É fundamental diminuir a distância entre o que se diz e o que se faz,
de tal forma que, num dado momento, a tua fala seja a tua prática"*

Paulo Freire

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Município de Praia Grande, organizada desde 2013, é responsável por dispensar o devido tratamento às demandas dos cidadãos relacionadas com os serviços prestados pela Prefeitura à sociedade.

Nesse sentido, a Ouvidoria interage com os diversos órgãos, para viabilizar a solução das demandas recebidas, buscando oferecer respostas claras e tempestivas bem como aperfeiçoar os processos de trabalho, com reflexo na qualidade dos serviços prestados ao cidadão. Desde a sua implantação esses procedimentos vêm se solidificando e tais iniciativas estão alinhadas com o ideal de atuação das ouvidorias como canal efetivo de participação da sociedade no processo de construção e consolidação dos instrumentos voltados ao melhor funcionamento do município. Considerando esse contexto, são abordados neste Relatório os pontos mais relevantes das atividades desempenhadas pela Ouvidoria no período de MAIO a OUTUBRO de 2015, cabendo destacar as manifestações recebidas, sua atuação no aprimoramento de serviços e o monitoramento das medidas para cumprimento da Lei de Acesso à Informação.

EXPEDIENTE

Prefeito

Alberto Mourão

Vice-Prefeita e Secretária de Governo

Maura Ligia Costa Russo

Chefe da Divisão do Atendimento do Cidadão

Andrea Aparecida da Silva

Secretária

Flávia Cristina Alvarez Lorenzo

Coordenadora de Acompanhamento de Metas

Ana Flávia Teixeira Scarelli

Assessoria

Marcio Glauber Vicente de Oliveira

Romero Nunes da Costa

Tânia Maria Teixeira Simões de Oliveira

Responsável pelo Serviço no Órgão – RSO

Aline Rocha Rodrigues - *SEHAB*

Angelita Dulce da Silva Rodrigues - *SEG*

Laio Peres - *SECOM*

Gremacia Barbosa Pinheiro Salim - *SETRANSP*

Camila Mariane Rocha de Mattos- *SEAD*

Cintia dos Anjos Guimarães – *SESURB*

Danielle Pereira Lacerda - *SESURB*

Edgar Dall'Acqua - *SECTUR*

Eliane Dominguez Mazetto - *SEPLAN*

Fabiano Bueno Antonachi – *SEASP*

Fernanda Aguiar Alves - *SEDUC*

Fredes Mendonça da Silva - *SEEL*

João Carlos M. Gallego - *SEMA*

Maria Carolina Dondon S. Silveira - *CGM*

Marcelo Eduardo Soares - *SETRAN*

Nadilma M. Melo Farinelli - *PROGEM*

Paola Ghelare Mastrichi - *SEOP*

Paula Rodrigues - *SEURB*

Robinson Eloi Maculan - *CIDADANIA*

Rodrigo Carlo Valente - *SEDETTRA*

Rosangela Andreatta - *SEFIN*

Solange Batista Freitas Andrioli - *SESURB*

Tania Maria Queiroz Gomes - *SEPROS*

Thiago Monti Gonçalves - *GABINETE*

Ouvidores

Solange de Mello L. Porto - *SESA*

Antonio Carlos Biazotto Filho - *SEASP*

Colaboradores

Adriana Stradioto Maciel Oliveira - *PROGEM*

Albertina dos Santos Marcelo - *SEAD*

Alejandro Macedo Moura de Castilho - *SEAD*

Alessandra Ferreira Silva - *SESURB*

Aline Caires – *GABINETE*

Ana Paula Dias de Sousa - *SEDUC*

Aracy Lopes de Oliveira - *SESURB*

Caroline Lendial Cruz - *SEFIN*

Claudino Pacheco Filho - *CIDADANIA*

Colaboradores

cont...

Debora Cristina Capellini Camara - *SESURB*

Diego Zampieri Guimarães – *SETRAN*

Edno Roberto da Silva - *SETRAN*

Gilberto Douglas Batista - *SESURB*

Janaina Alves Valente- *SEDUC*

Joelza Virgínia Santos Félix - *SETRAN*

José Augusto Lopes - *SEFIN*

Juliana Nunes Ribeiro - *GABINETE*

Lilian Tricca Dias- *SESURB*

Leonardo Conti Santos - *SEURB*

Luis Gustavo Mourellos - *SEHAB*

Luiz Felipe Gimenes Marchezoni – *SESA*

Henrique Rosa Alves - *SEASP*

Marcela Luzia de Lara e Silva - *SESURB*

Marina Caroline Pitorri Melli - *SESURB*

Marcio Henrique de Oliveira - *GABINETE*

Maria Angélica Bezerra da Silva - *SEURB*

Maria Aparecida Marcelino Matos - *SETRANSP*

Nadilza Maria Manaroulas - *SEEL*

Patricia Fernandes- *SETRAN*

Raphaela da Silva Barbosa - *SEHAB*

Rita de Cássia da Silva - *SEDUC*

Ronaldo Ferreira de Alcântara - *SEAD*

Roselaine Fernandes da Silva – *SEDUC*

Rosemeire M^a da Penha Ignacio - *SESURB*

Rubens Fraiz Povrezan - *SEFIN*

Sandra Ap. Marcondes de C. Chaves - *SEAD*

Sergio Pontes - *SEEL*

Sonia Pereira Dias de Barros - *SEDUC*

Thamiris Roberta Vieira de Oliveira - *SESURB*

Tuane Fagundes Ferreira - *SEOP*

Central de Atendimento - 162

Juliana de Souza Barbosa

Luzia Aparecida da Silva

Marileide Daltro Barreto

Nadia Maria Rodrigues Estrela

Sandra Regina dos Santos

Stephani Pamella Rodrigues

Equipe Externa

Alan de Mello Ceres Ferreira - *CIDADANIA*

Bruno de Menezes Santos - *CIDADANIA*

Danilo Santos Liberato - *CIDADANIA*

Eleniuzza Ap. Borges da Silva - *CIDADANIA*

Flávio Damaceno de Amorim - *CIDADANIA*

Isac de Oliveira Junior - *CIDADANIA*

Ivanildo Martins Braga - *CIDADANIA*

Marcelo Valerio de Medeiros - *CIDADANIA*

Nathalia Fernanda C. Gonçalves - *CIDADANIA*

Paulo Mauricio Michels - *CIDADANIA*

Valtair de Azevedo Santos - *CIDADANIA*

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
PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS, PROGRAMAS, CAPACITAÇÃO E PUBLICIDADE	7
DADOS GERAIS	8
LEVANTAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES POR SECRETARIA	15
ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES POR TIPOLOGIA	43
PESQUISA DE SATISFAÇÃO	50
CONSIDERAÇÕES FINAIS	52

PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS, PROGRAMAS, CAPACITAÇÃO E PUBLICIDADE

- ✓ **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.

- ✓ **Cartilha Juventude Legal** - Publicação elaborada especialmente aos jovens munícipes, cujo objetivo é apresentar um resumo dos serviços oferecidos , fonte de consulta e canais de comunicação dos diversos setores e ações implantadas pela prefeitura e seus parceiros na gestão pública da cidade;

- ✓ **Programa Integração** - Programa 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 .

- ✓ **Material Publicitário** -
 - Adesivamento do vidro traseiro dos veículos da Prefeitura com banner informativo;

 - Banner informativo na capa do carne do IPTU;

 - Divulgação de informações no holerite dos funcionários.

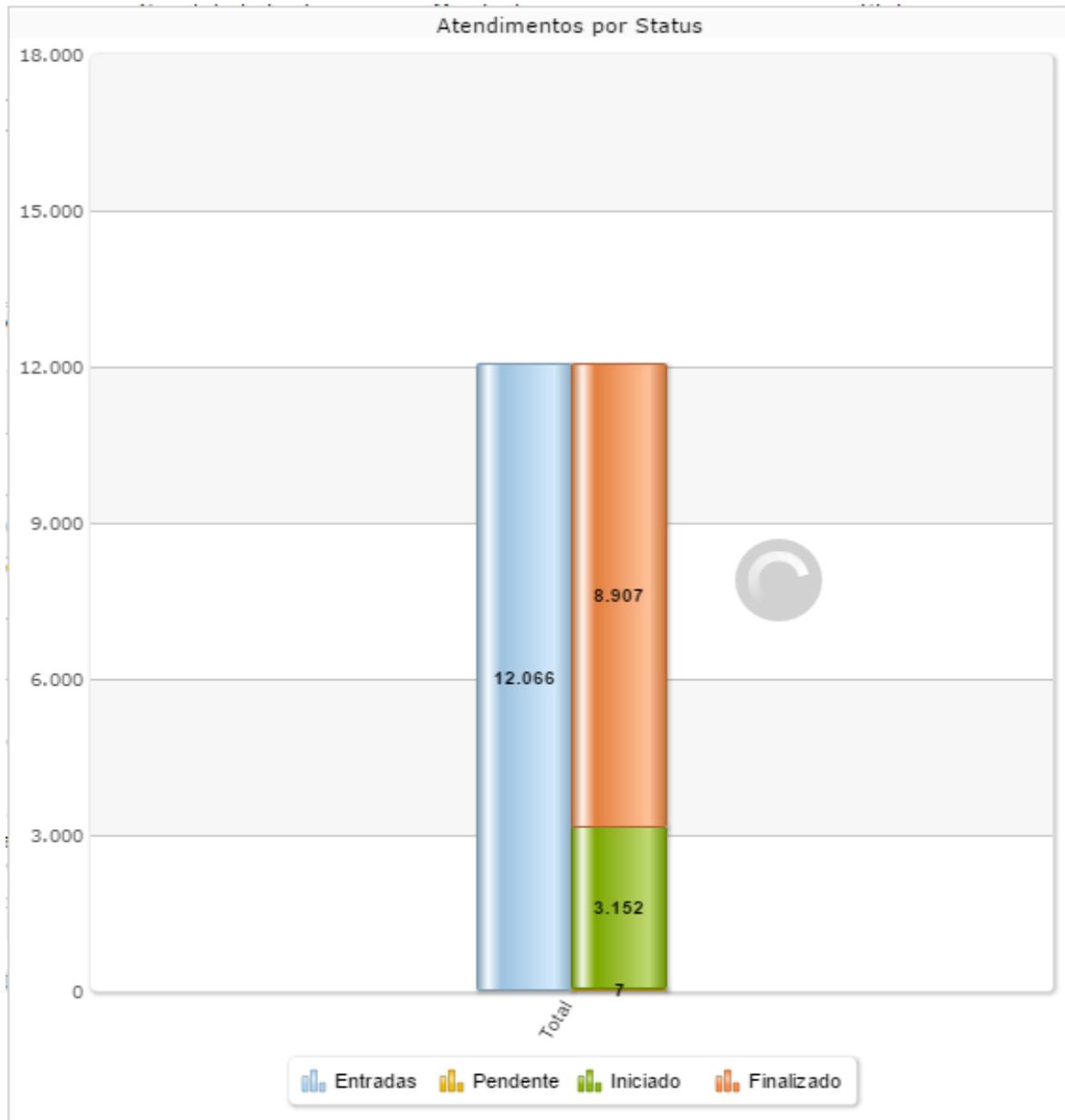
- ✓ **Formação e Capacitações** -
 - Participação na reunião da AGEM - Agência Metropolitana da Baixada Santista;

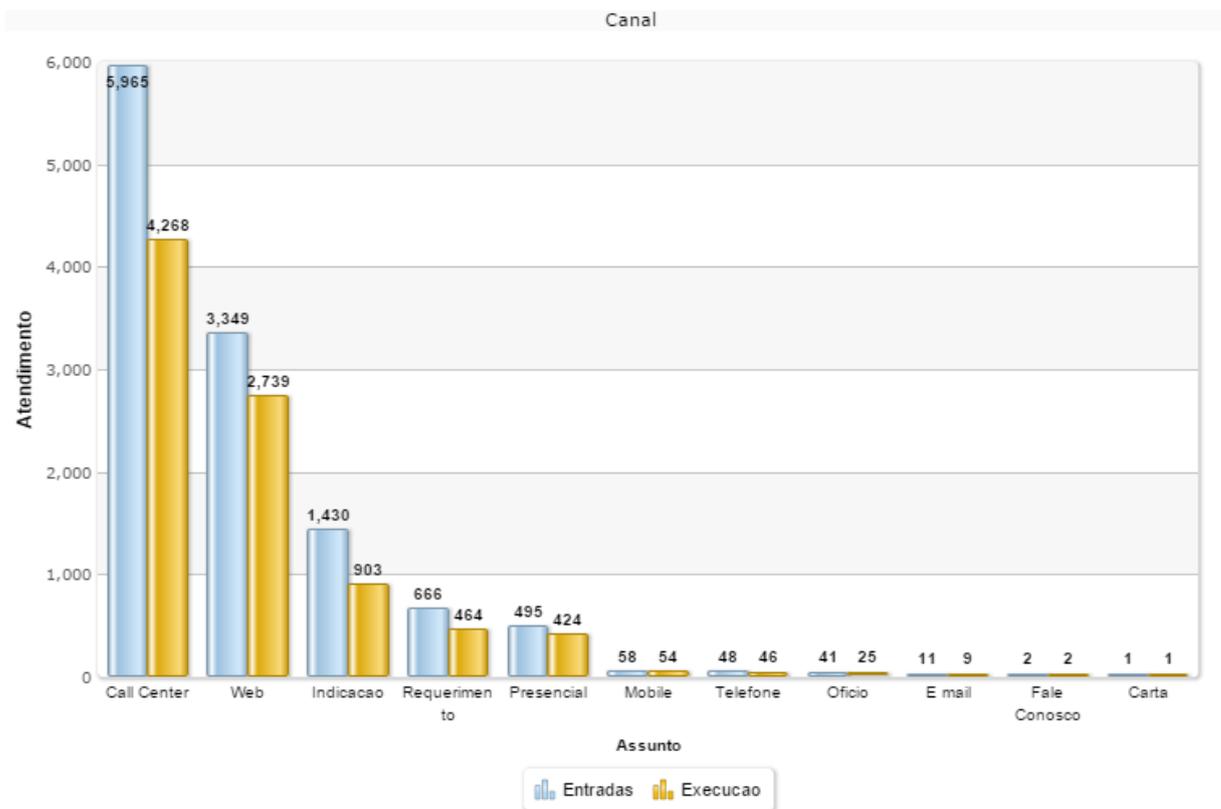
 - Formação na CEPAM;

 - Reunião com a Defesa Civil, CGM, Bombeiro e RSOs.

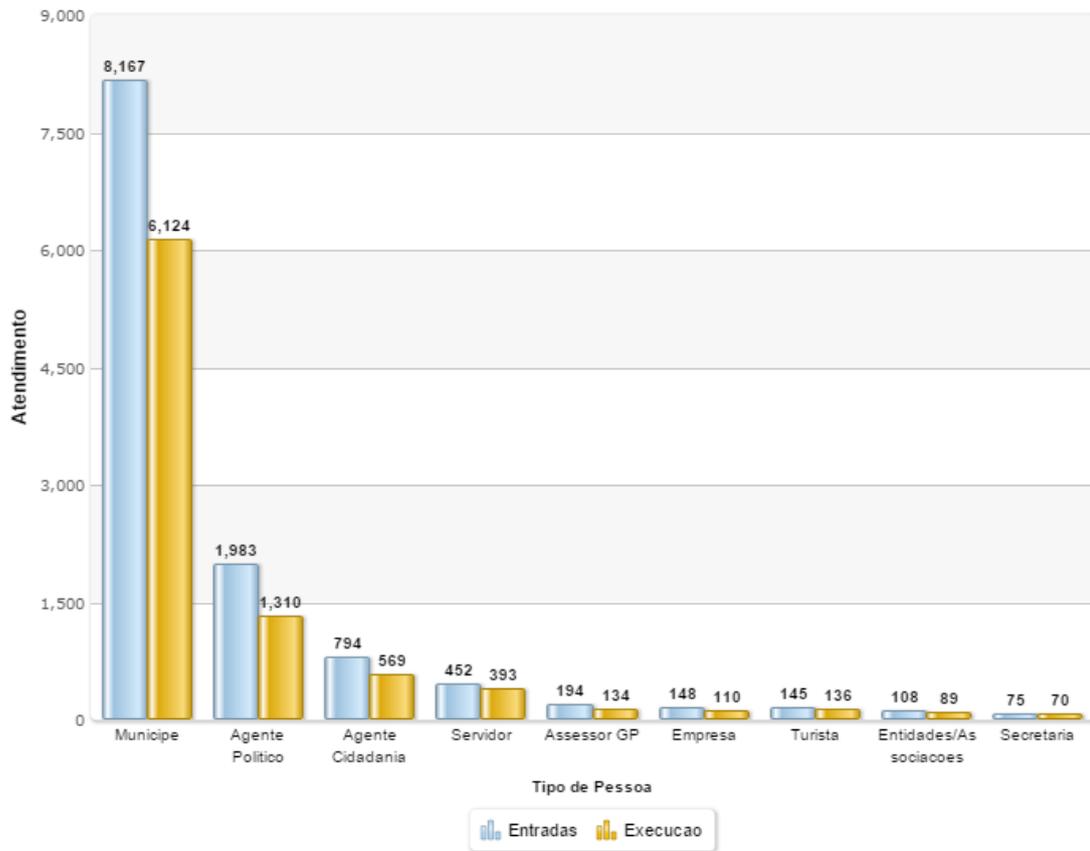
DADOS GERAIS

TOTAL GERAL X STATUS DE MAIO A OUTUBRO/2015

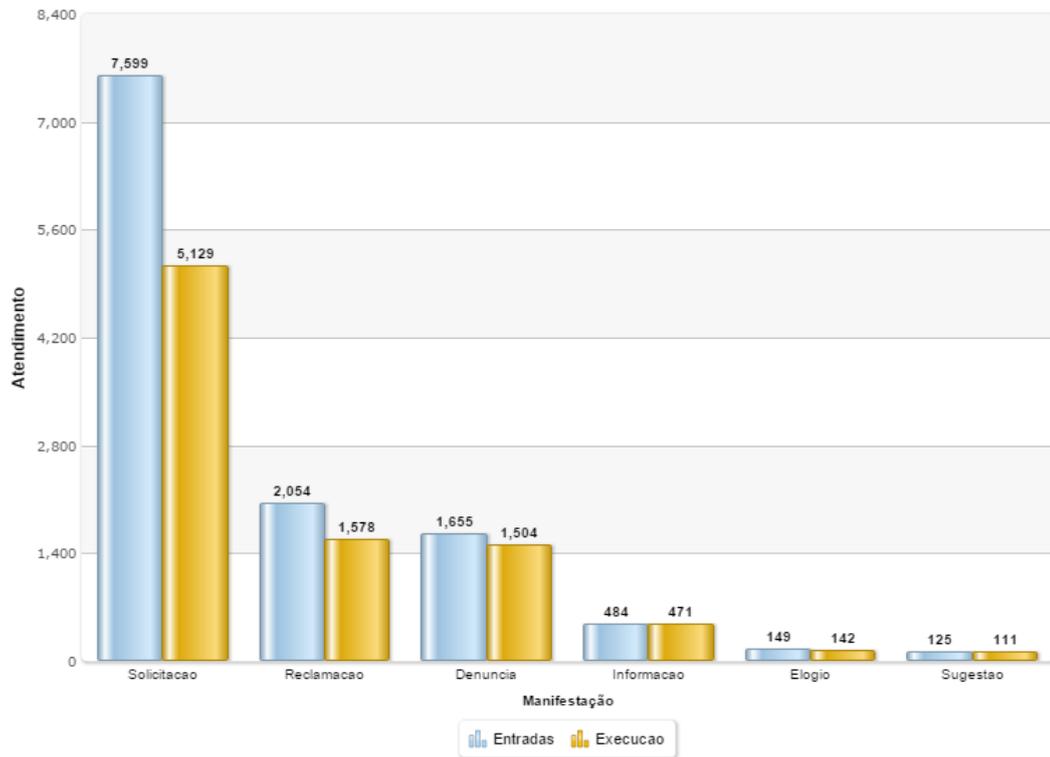


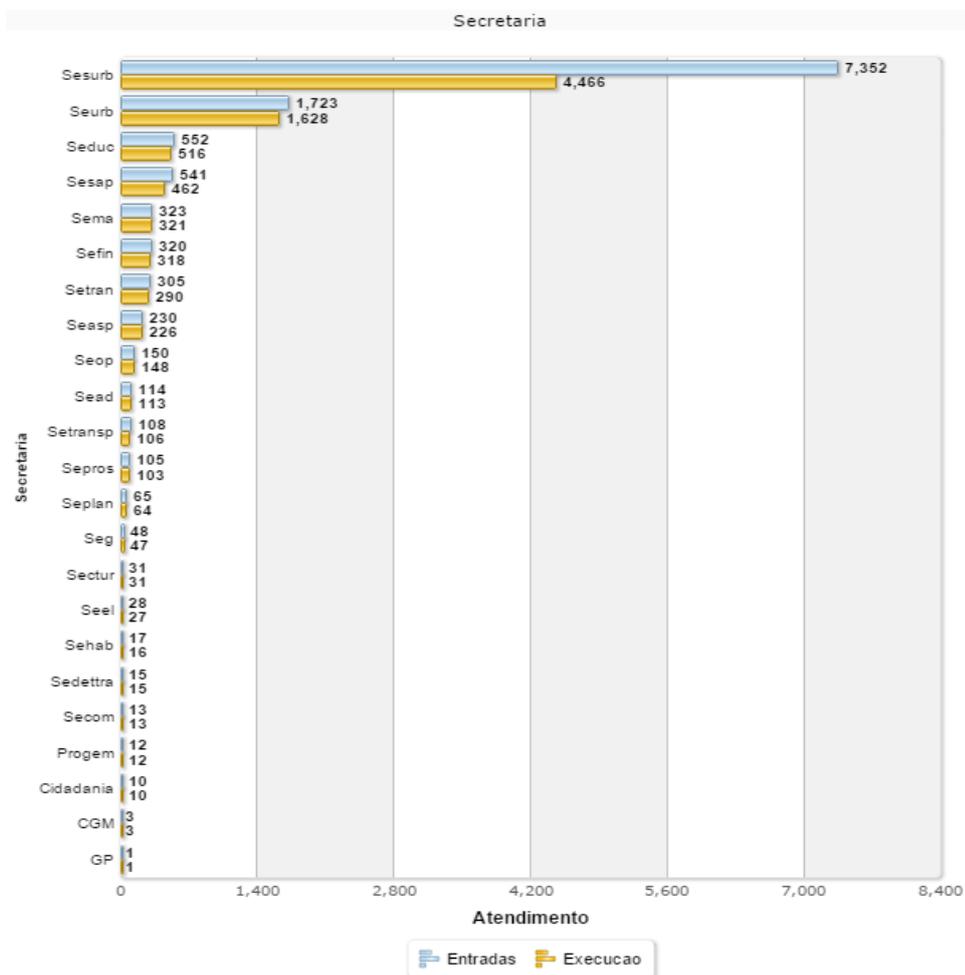
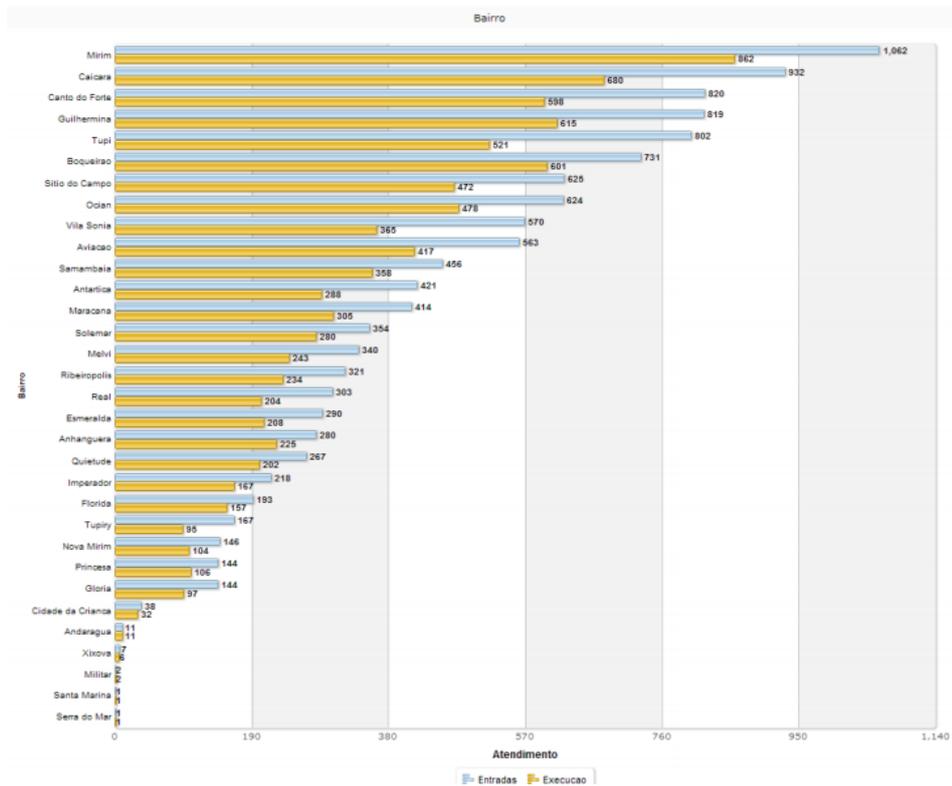


Tipo de Pessoa

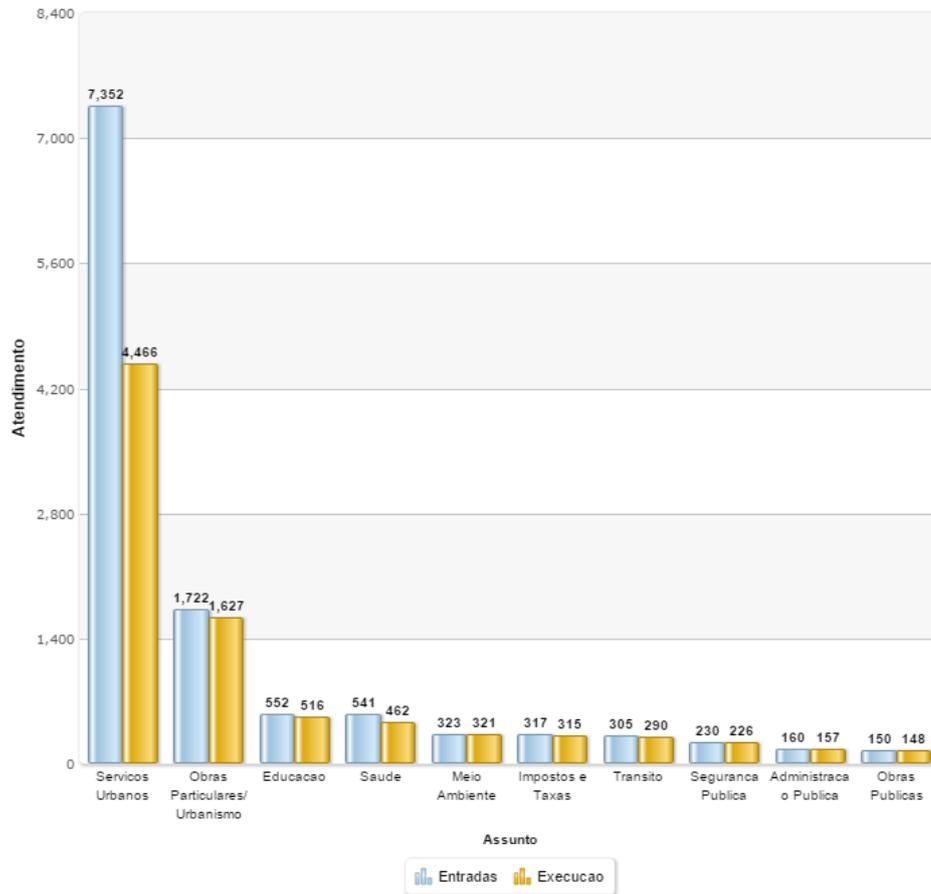


Manifestação

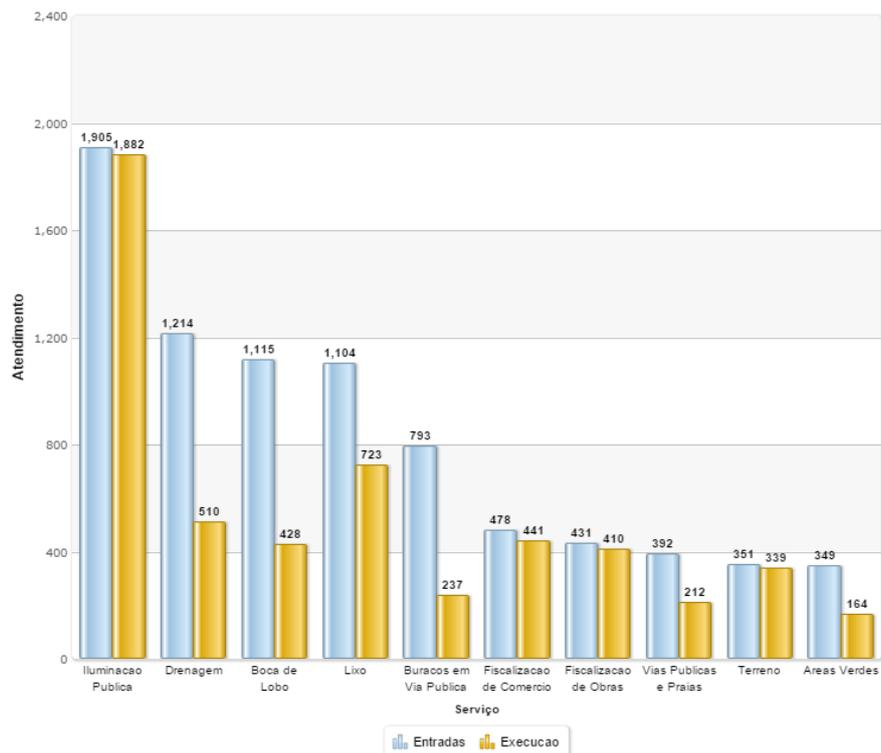




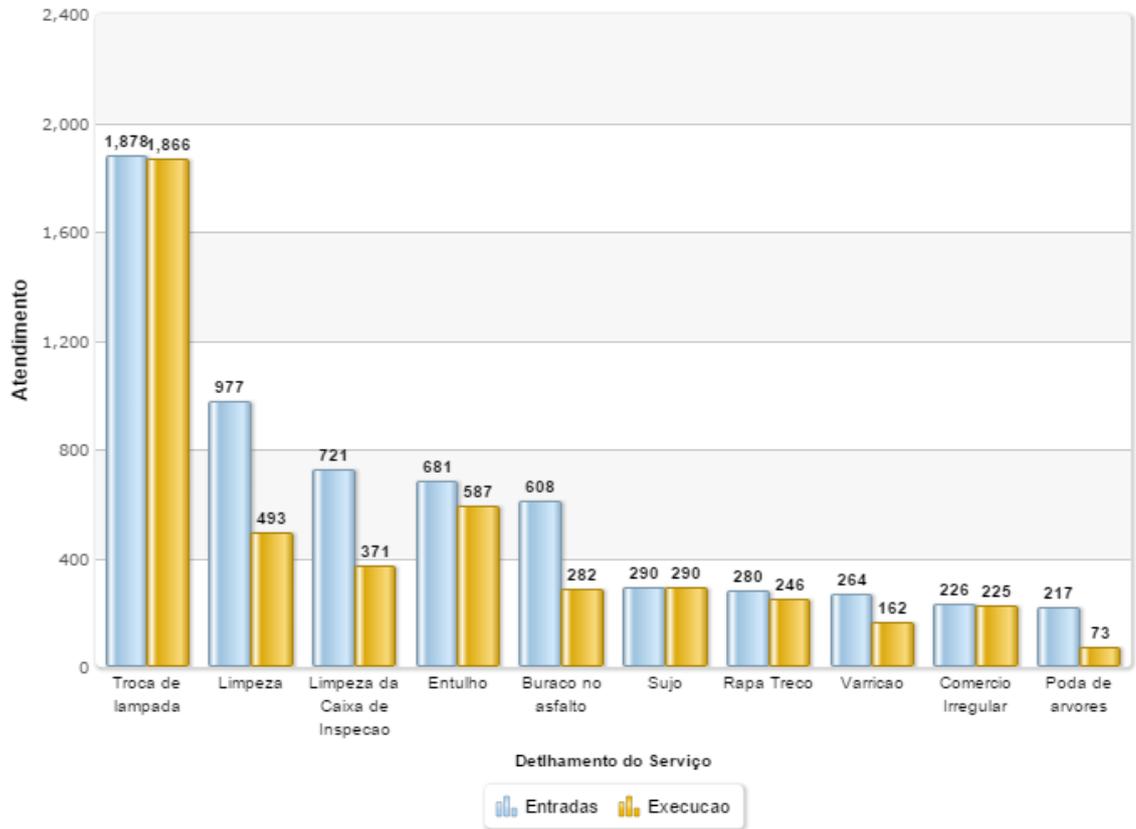
Assunto (Top 10)



Serviço (Top 10)

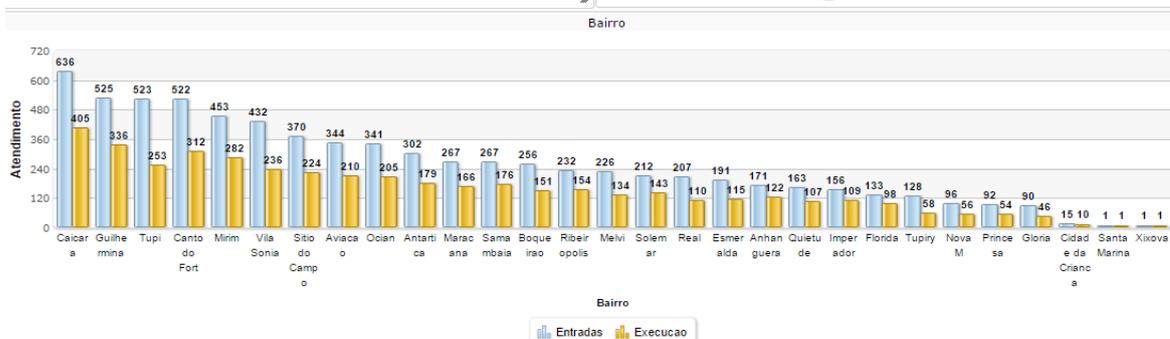
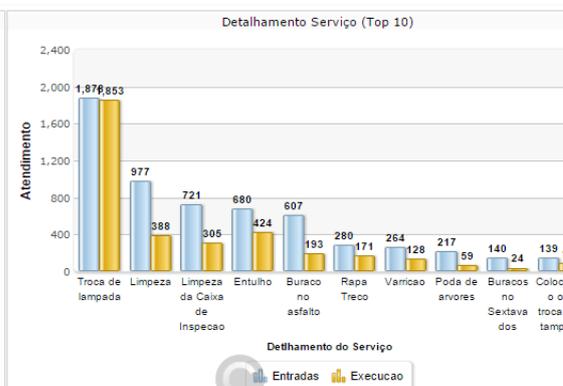
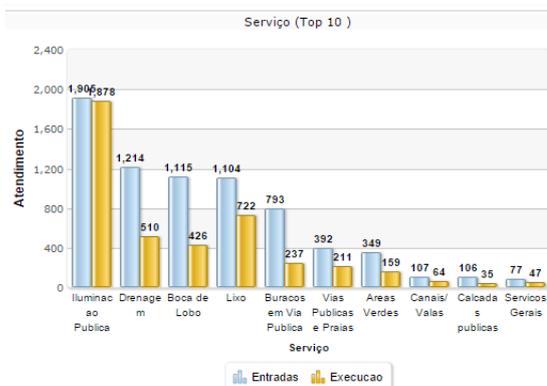
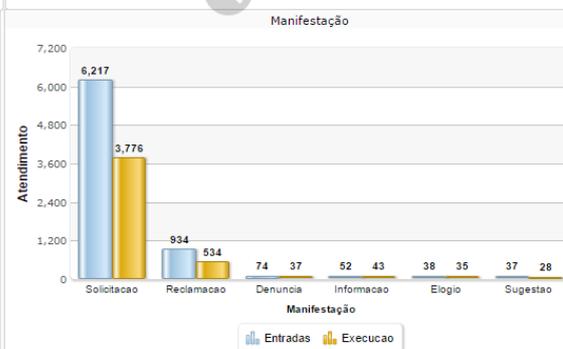
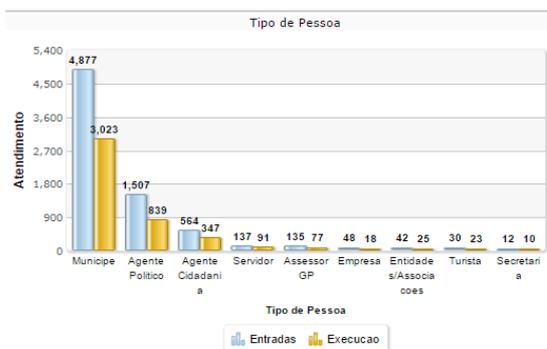
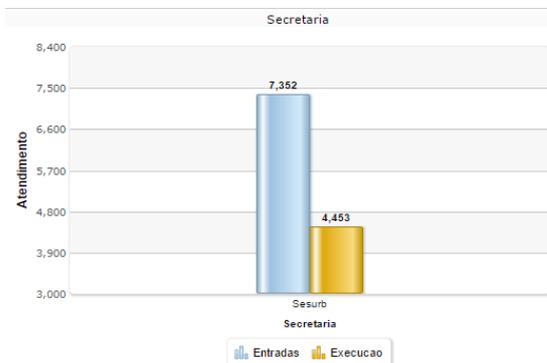


Detalhamento Serviço (Top 10)

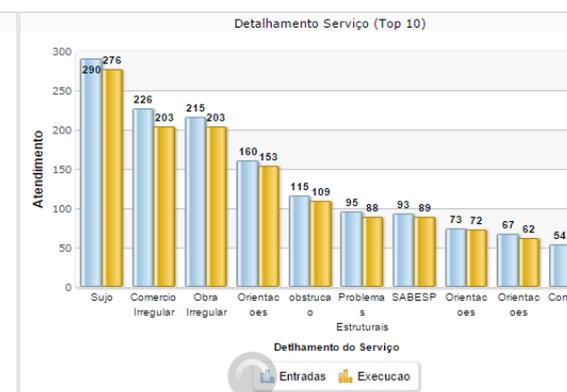
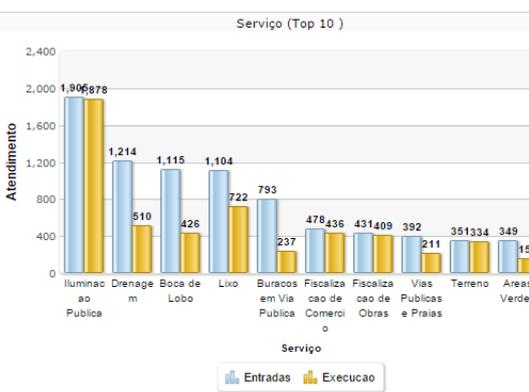
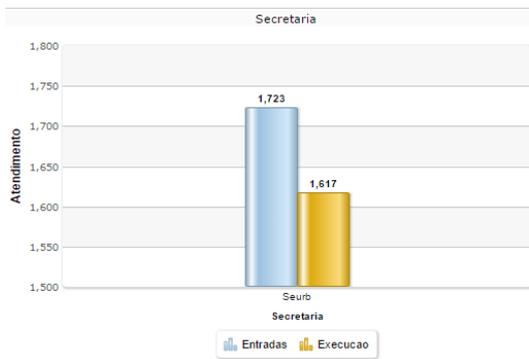


LEVANTAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES POR SECRETARIA

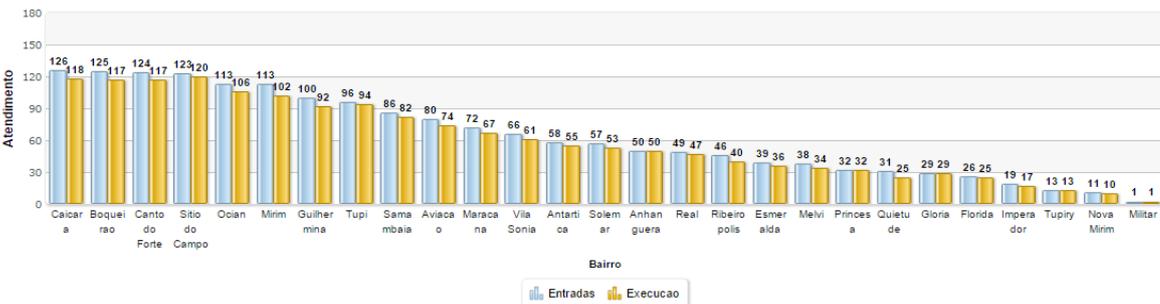
SESURB



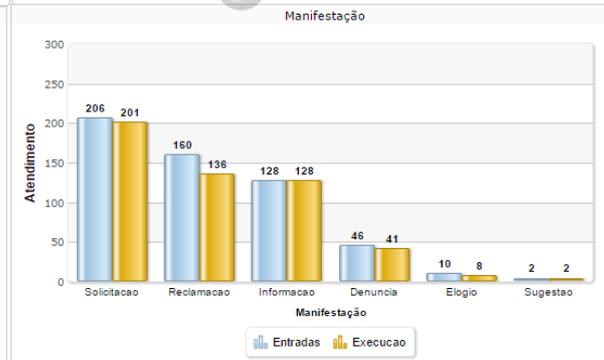
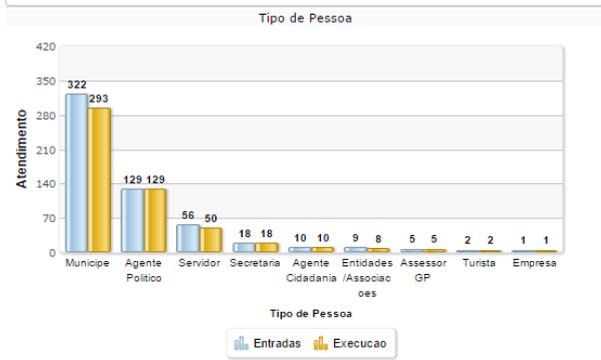
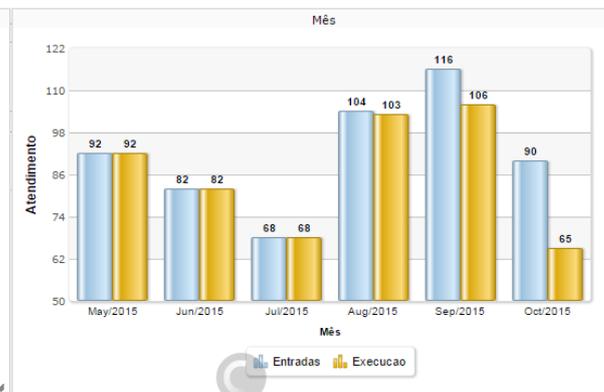
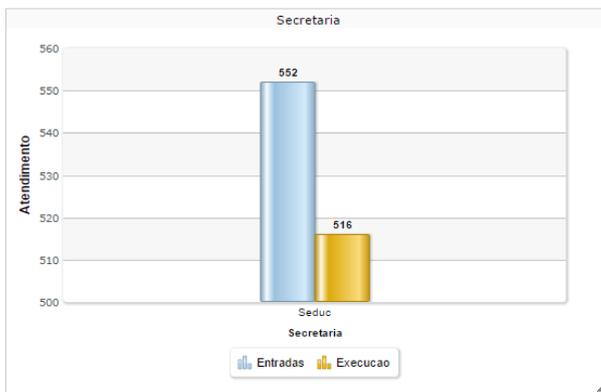
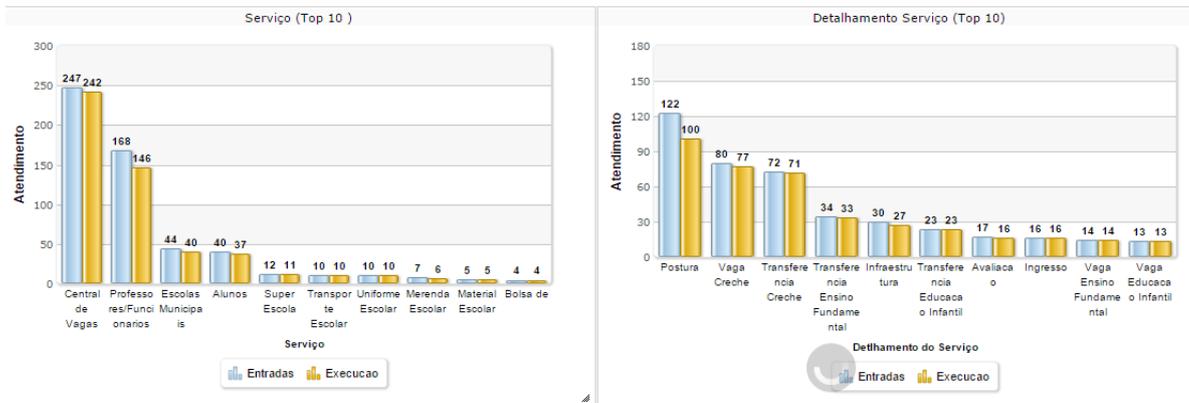
SEURB



Bairro



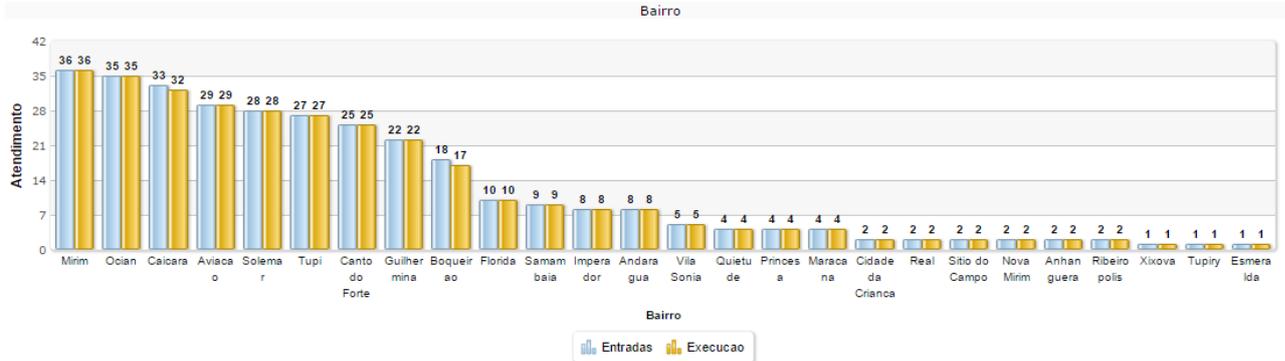
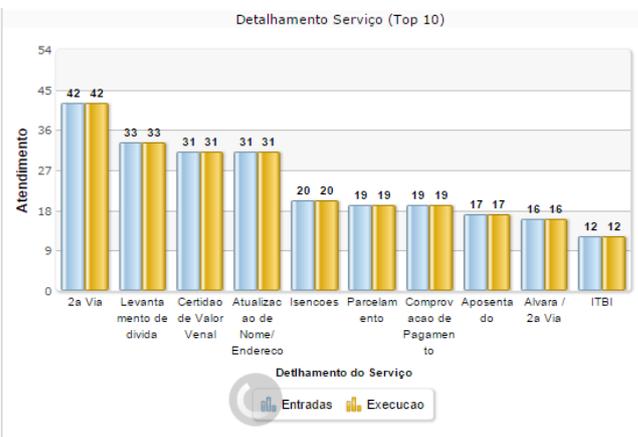
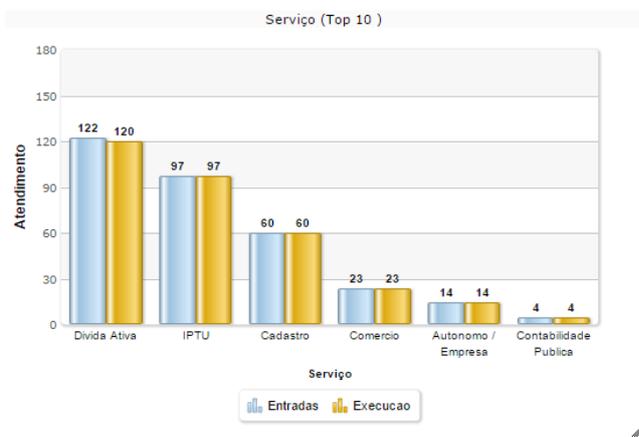
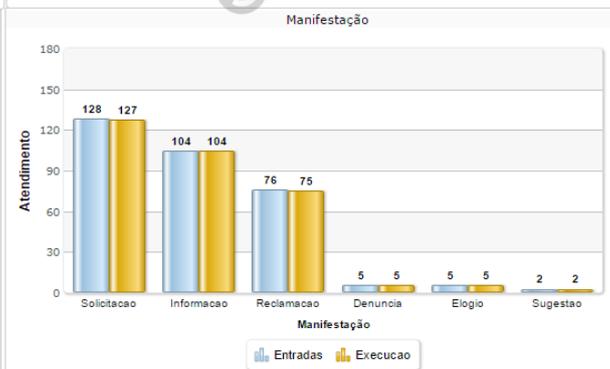
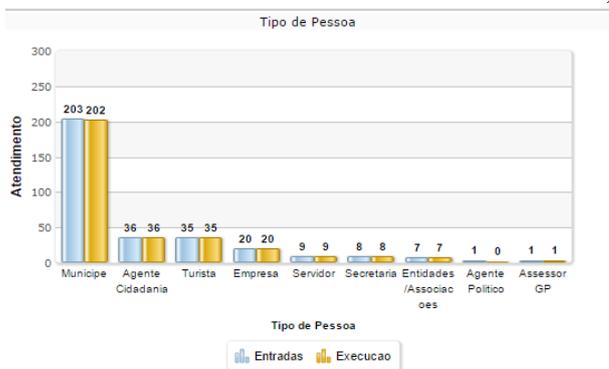
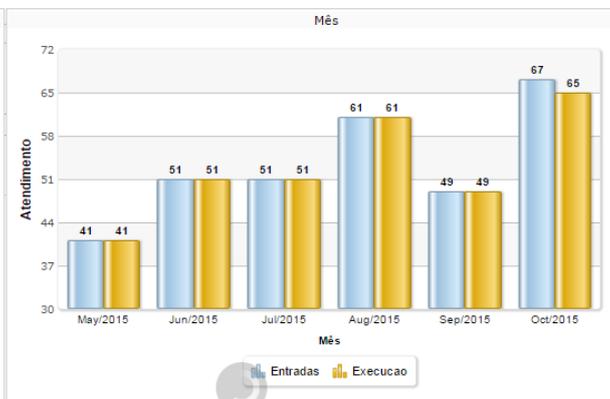
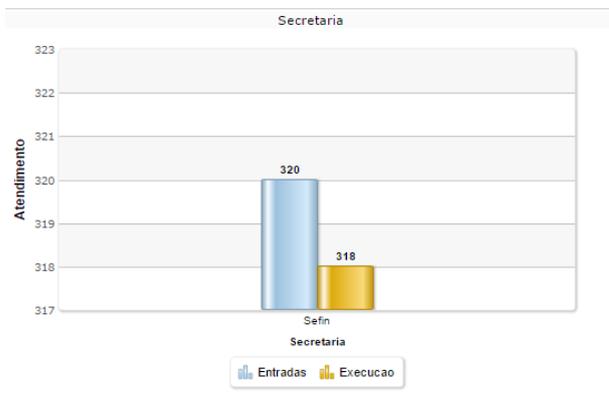
SEDUC



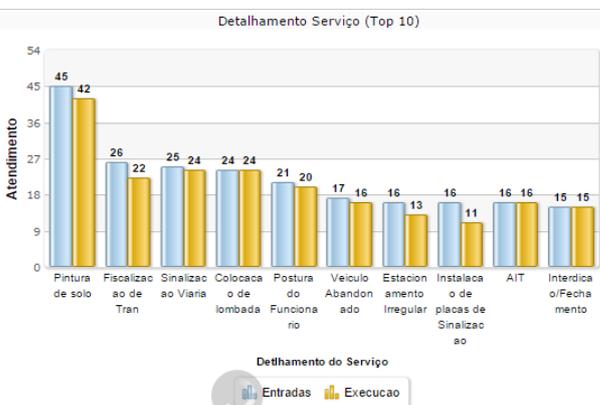
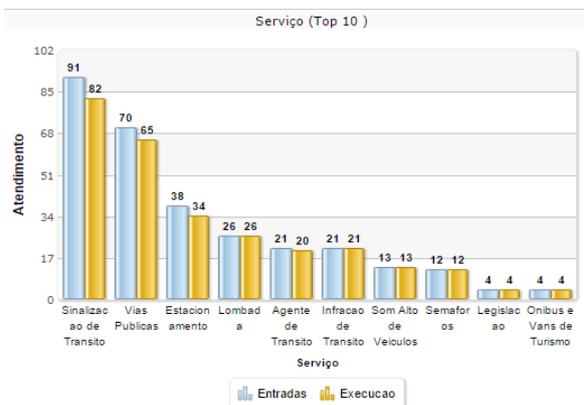
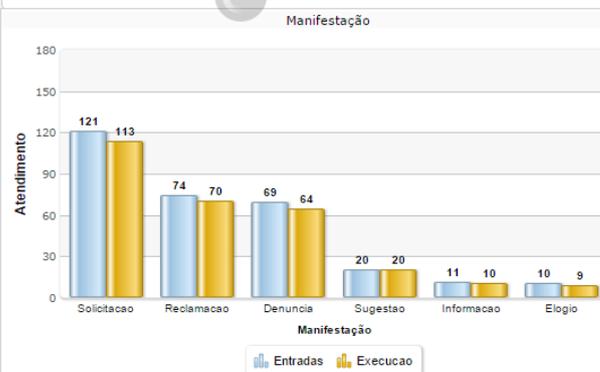
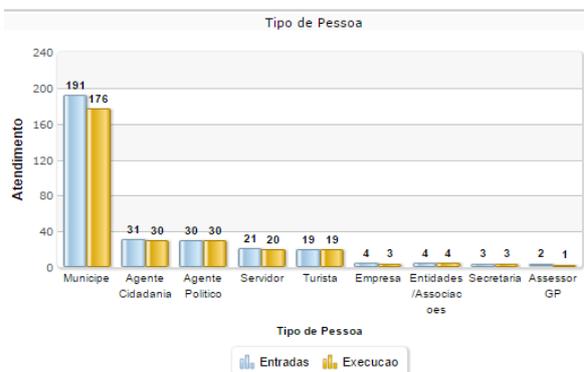
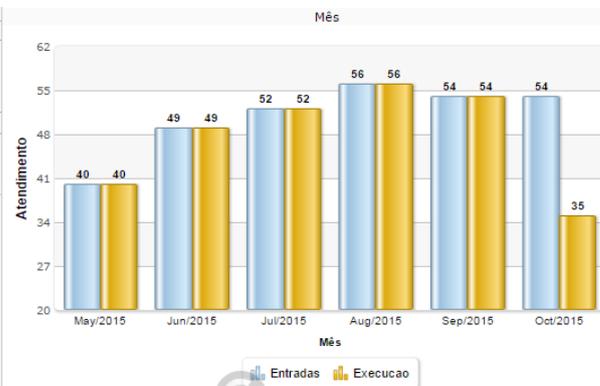
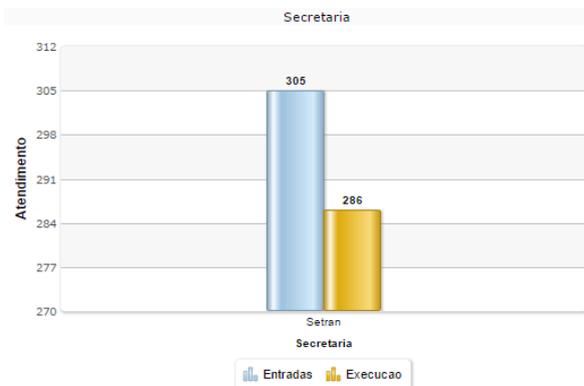
SEMA



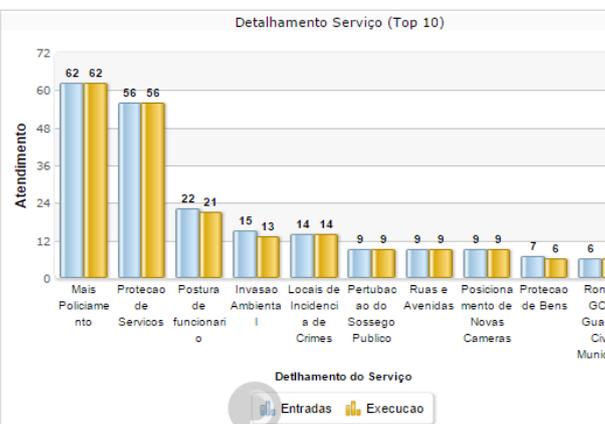
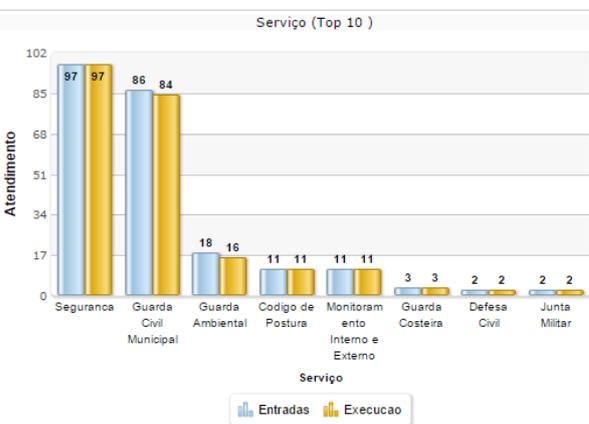
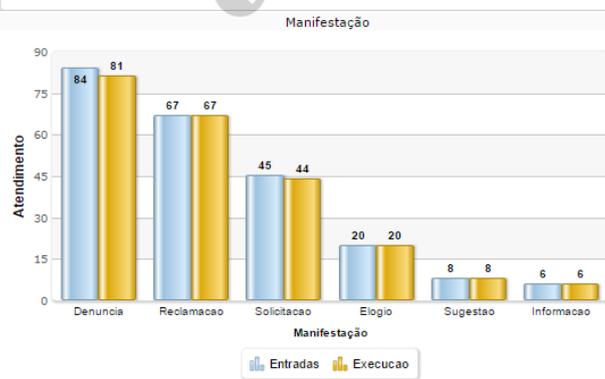
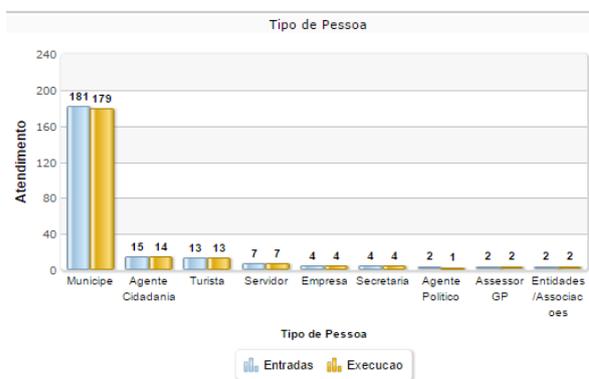
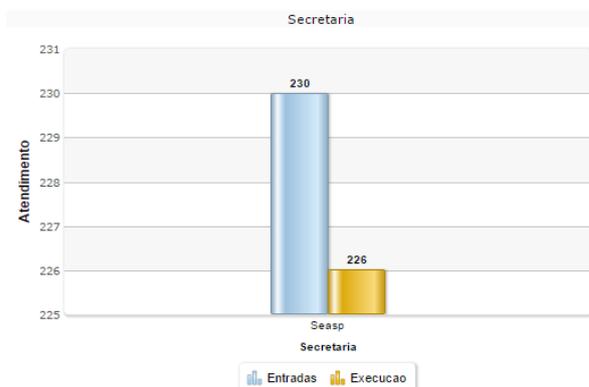
SEFIN



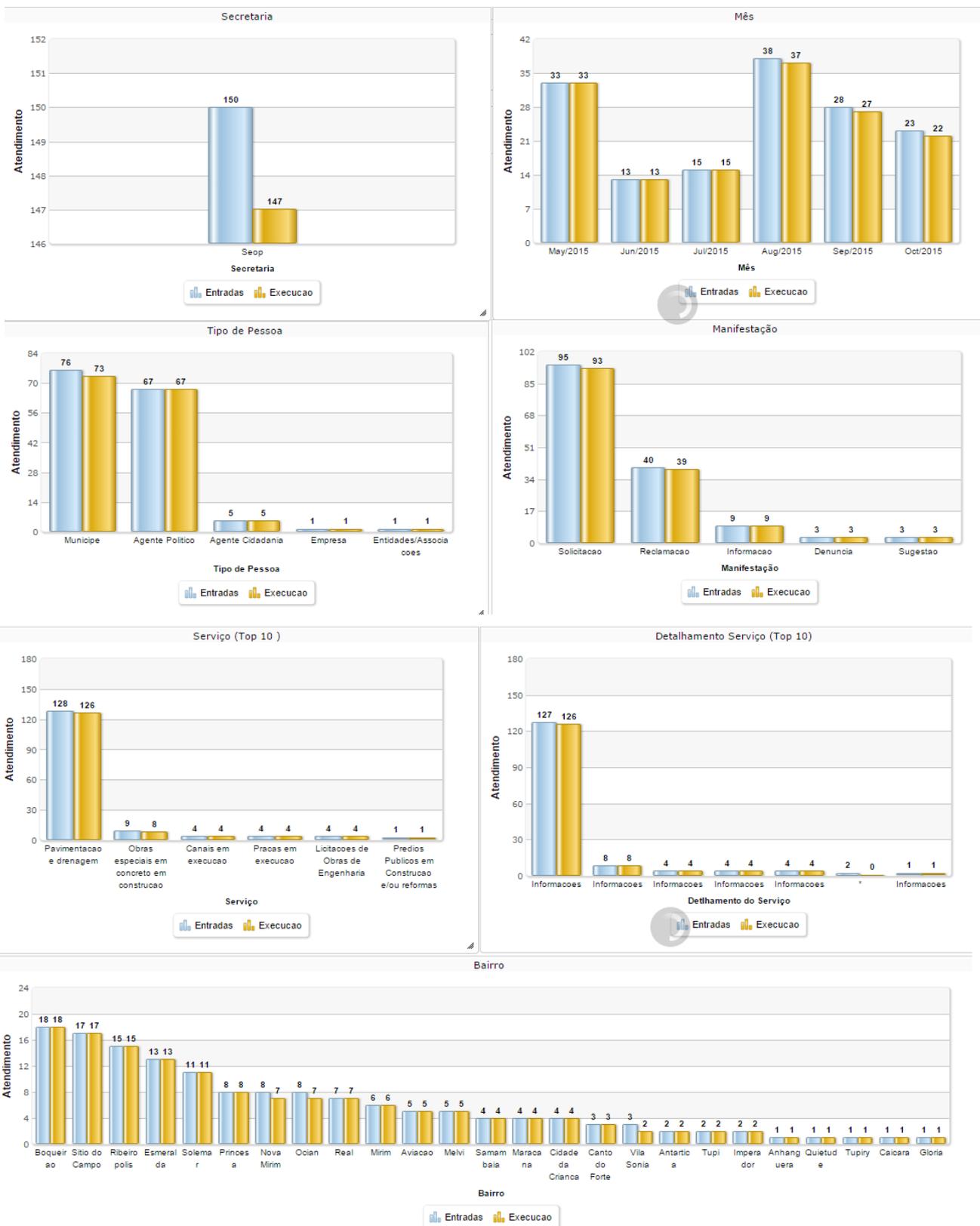
SETRAN



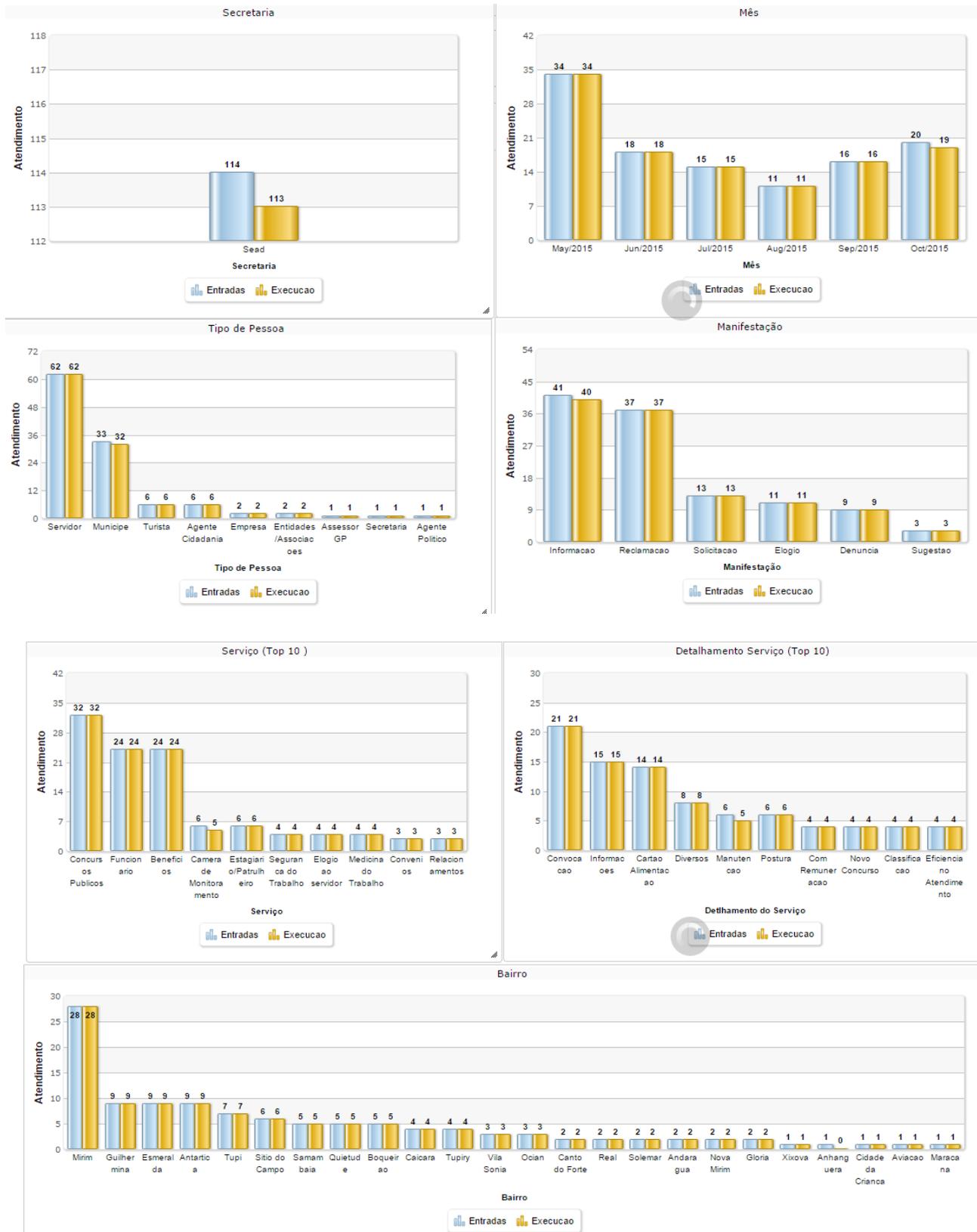
SEASP



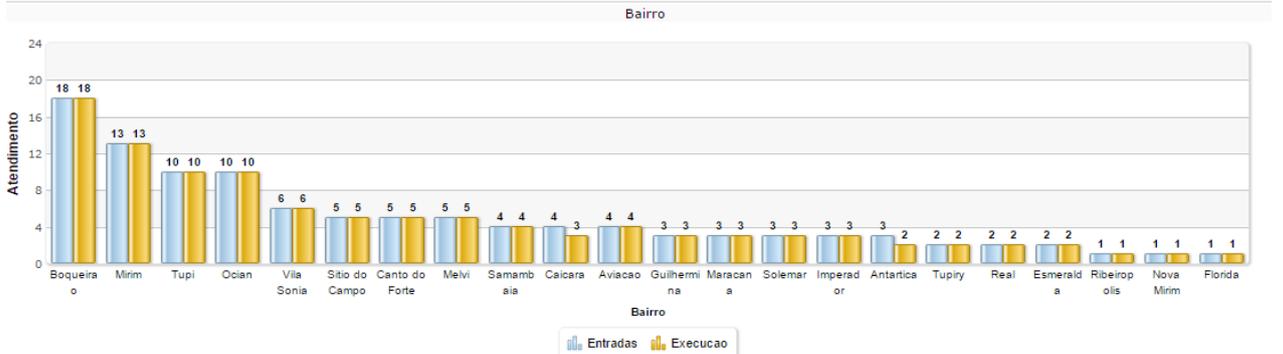
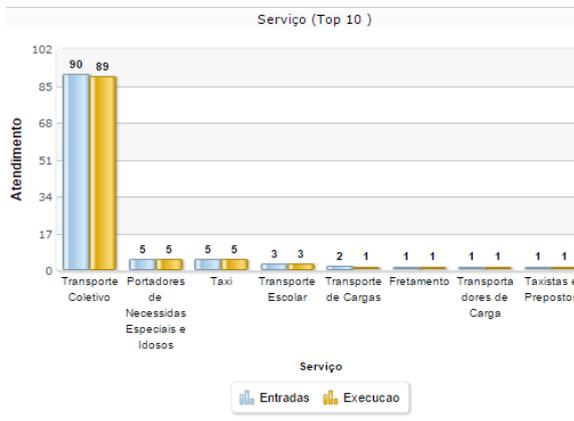
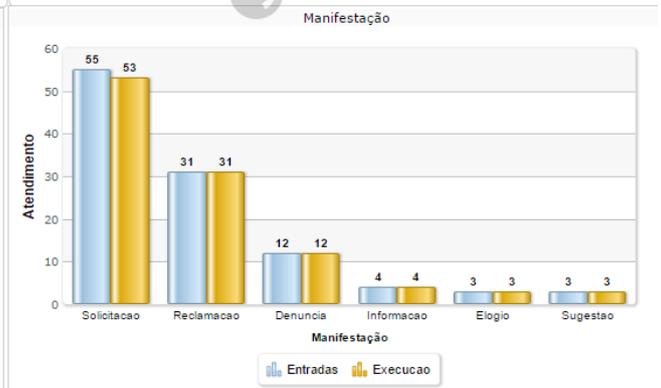
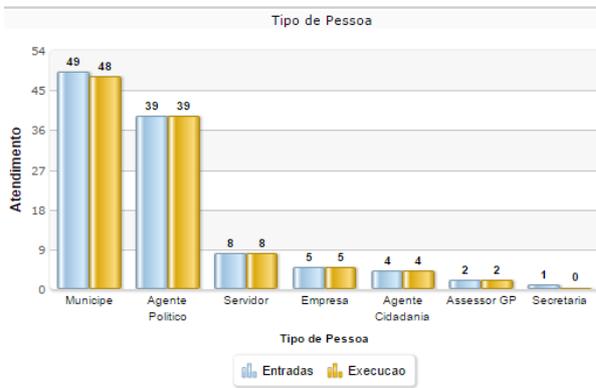
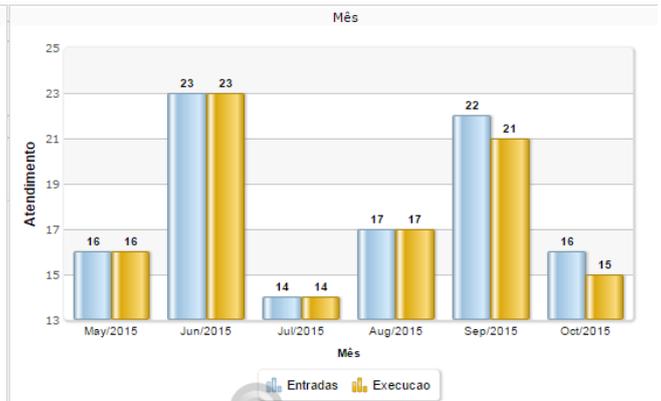
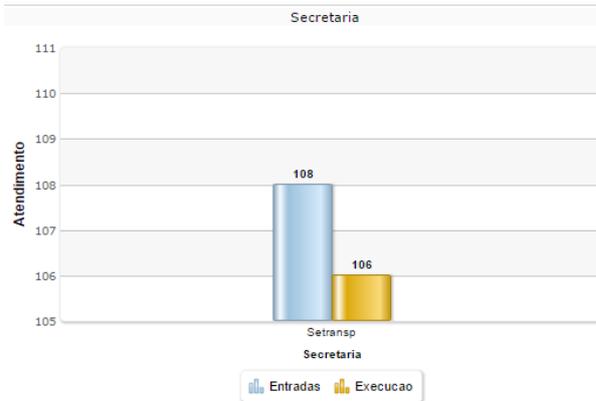
SEOP



SEAD



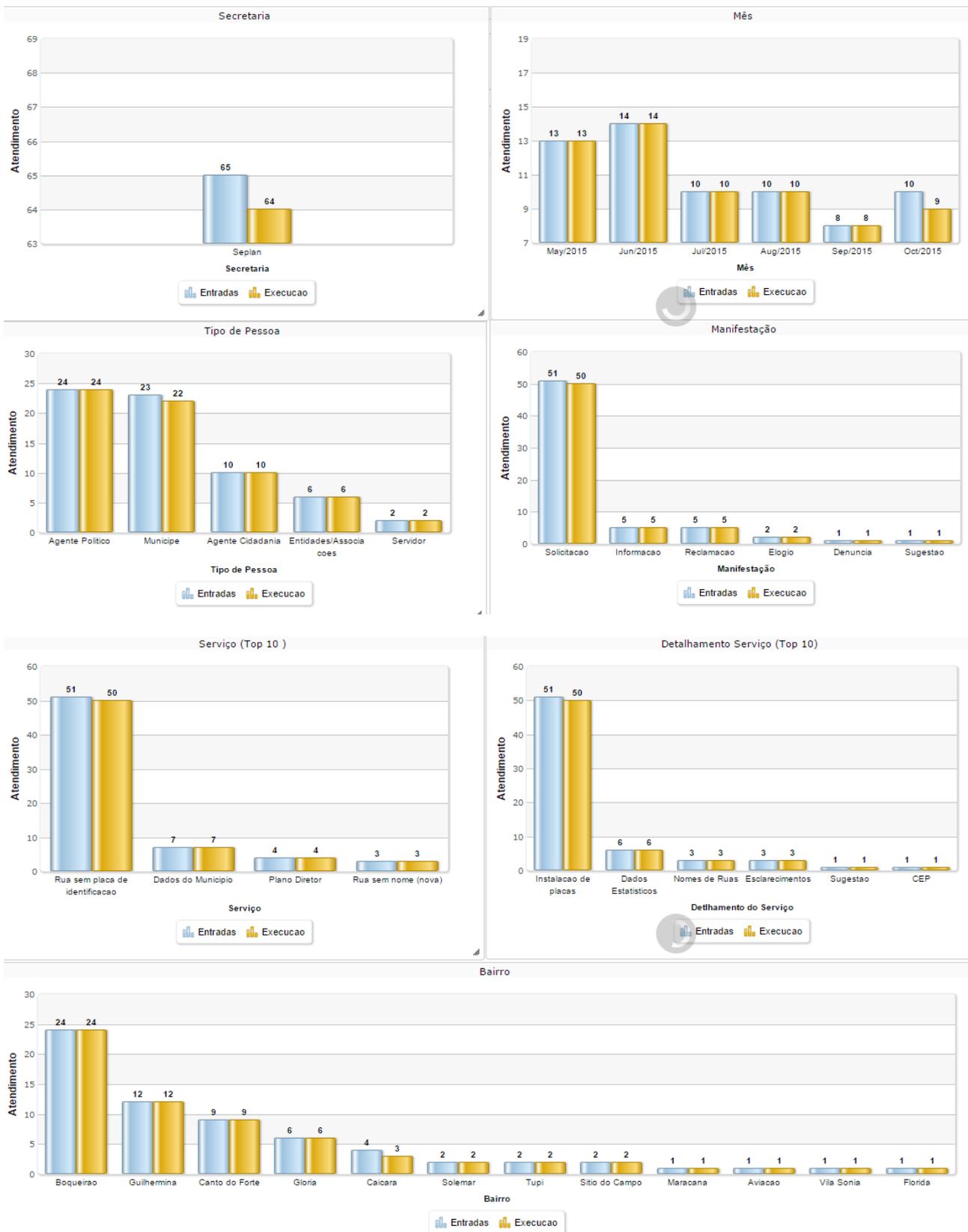
SETRANSP



SEPROS



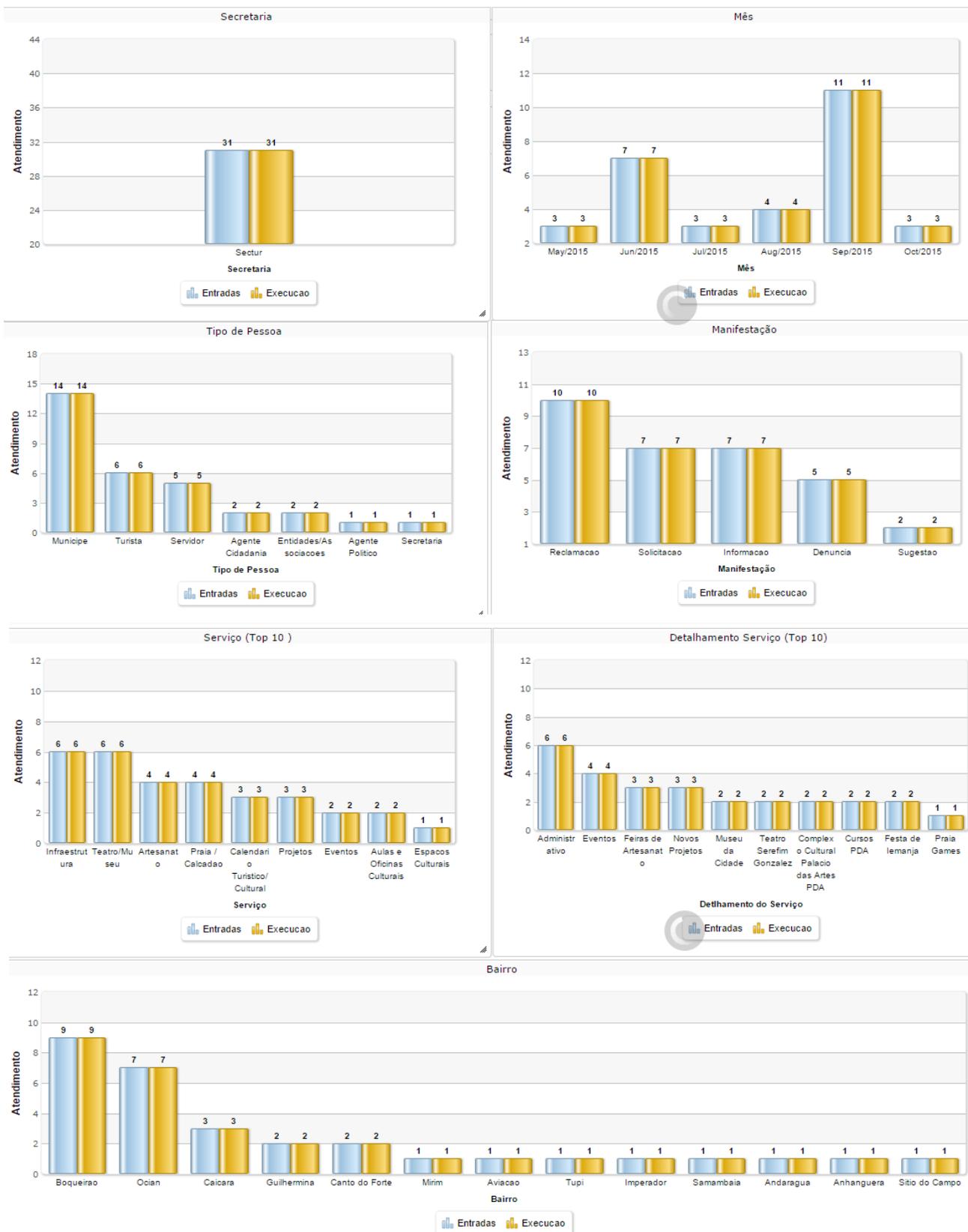
SEPLAN



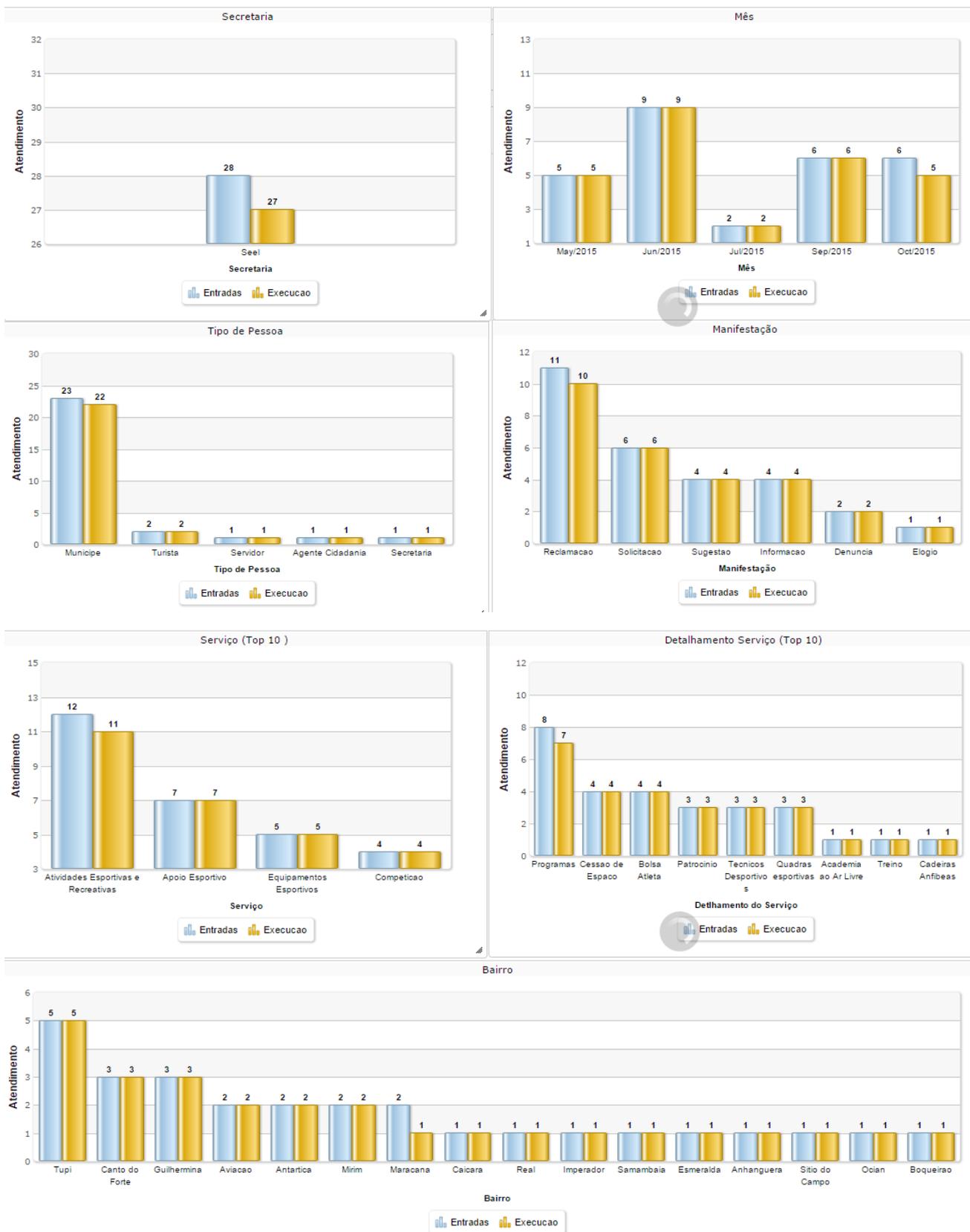
SEG



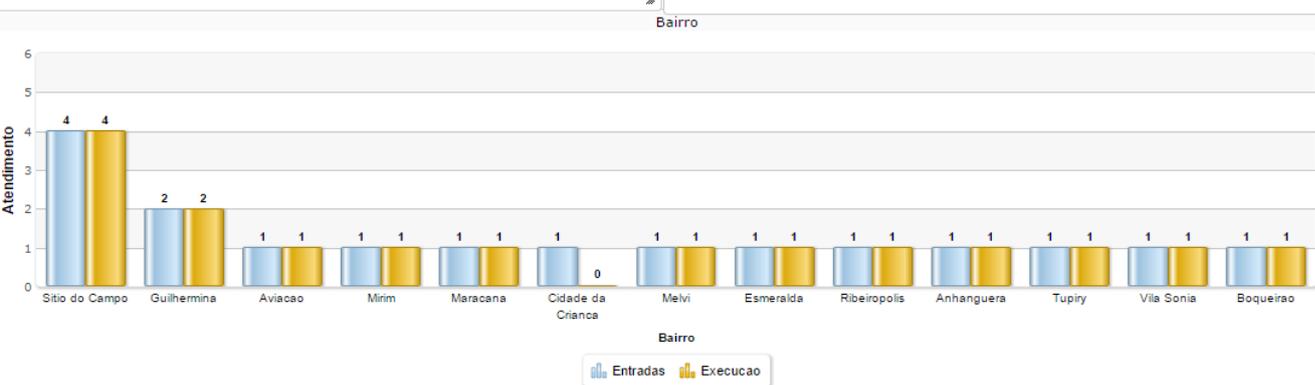
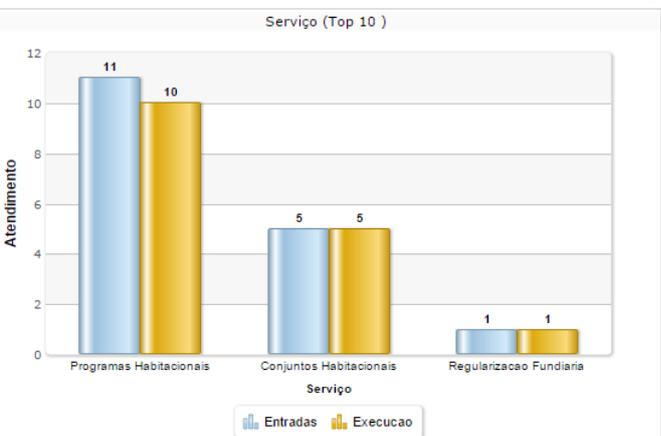
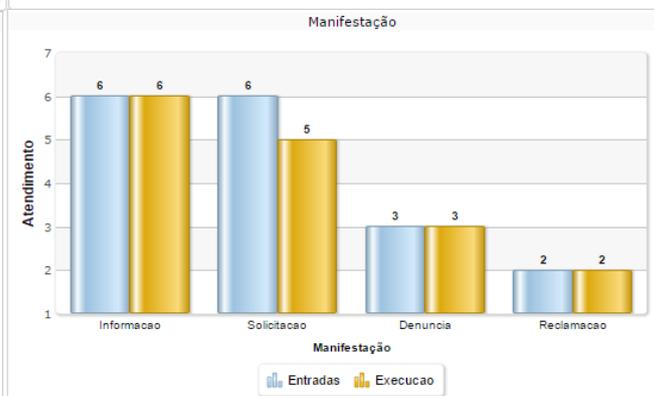
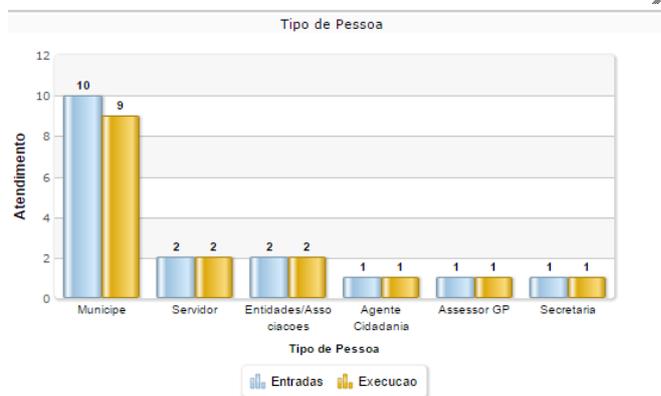
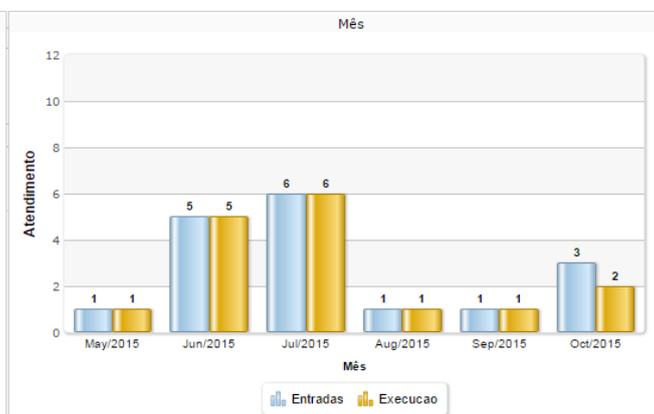
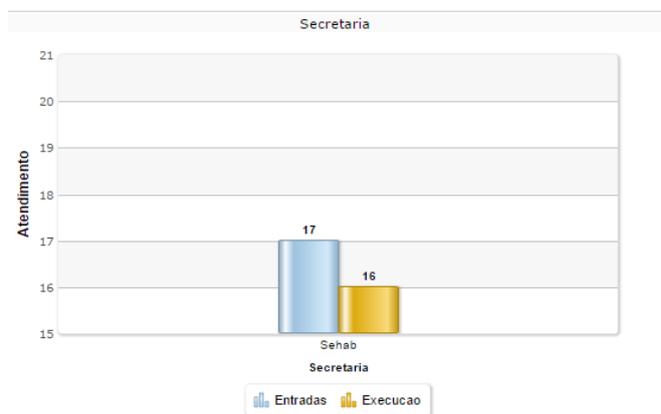
SECTUR



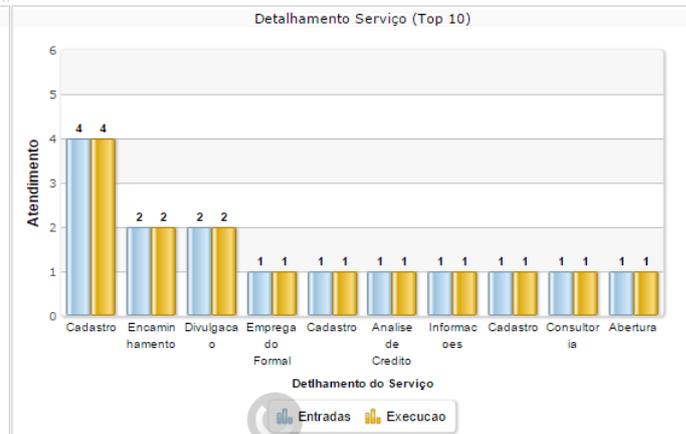
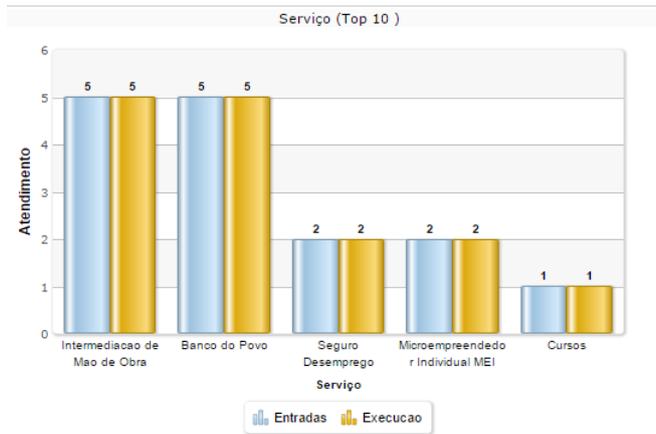
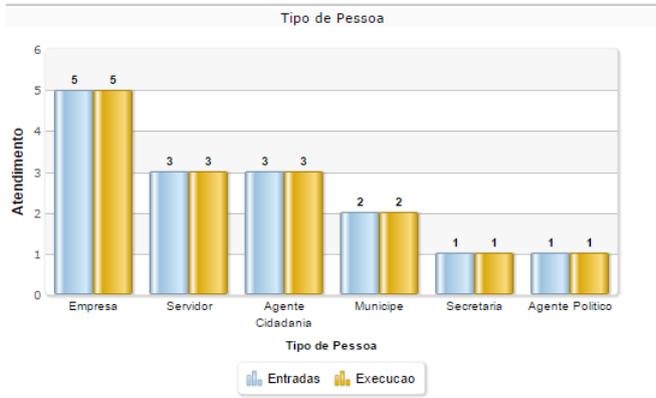
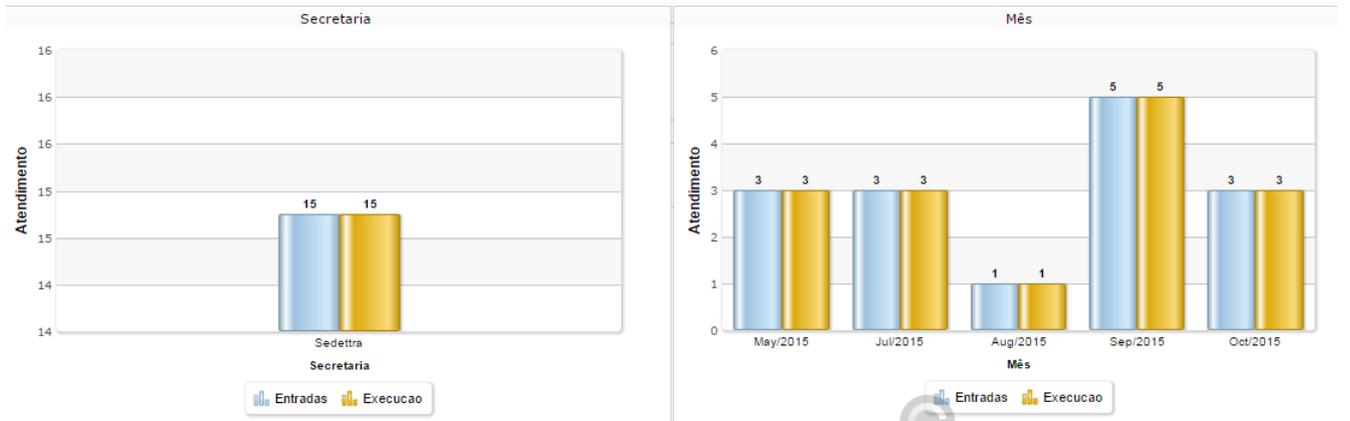
SEEL



SEHAB



SEDETTRA



SECOM



PROGEM



CIDADANIA



CGM



GABINETE DO PREFEITO



SESAP

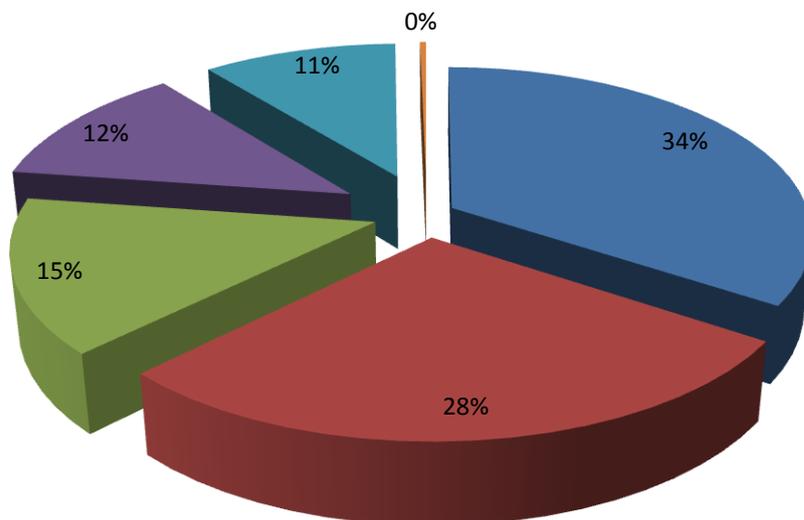
SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA

OUVIDORIA MUNICIPAL
OUVIDORIA SUS

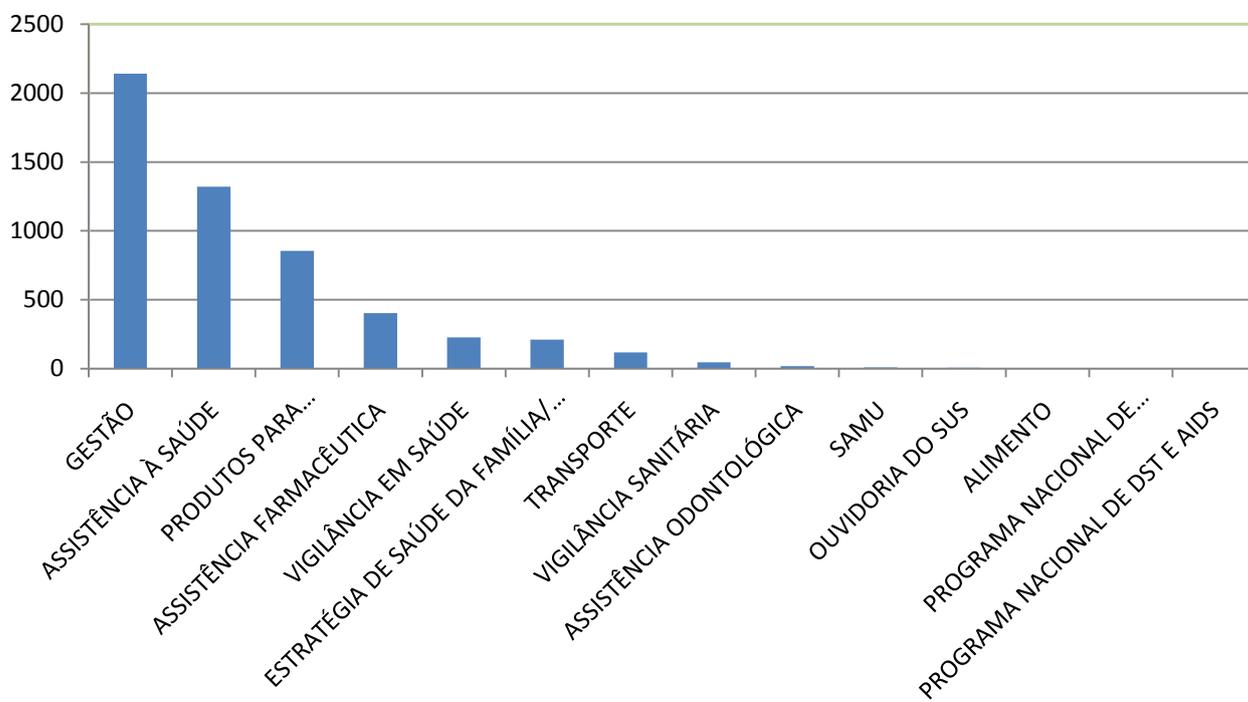
Status da Demanda	Total
ENCAMINHADO	1844
ARQUIVADO	1518
FECHADO	792
CONCLUÍDO	645
EM ANÁLISE	558
REENCAMINHADO	17
Total Geral	5374

STATUS DA DEMANDA

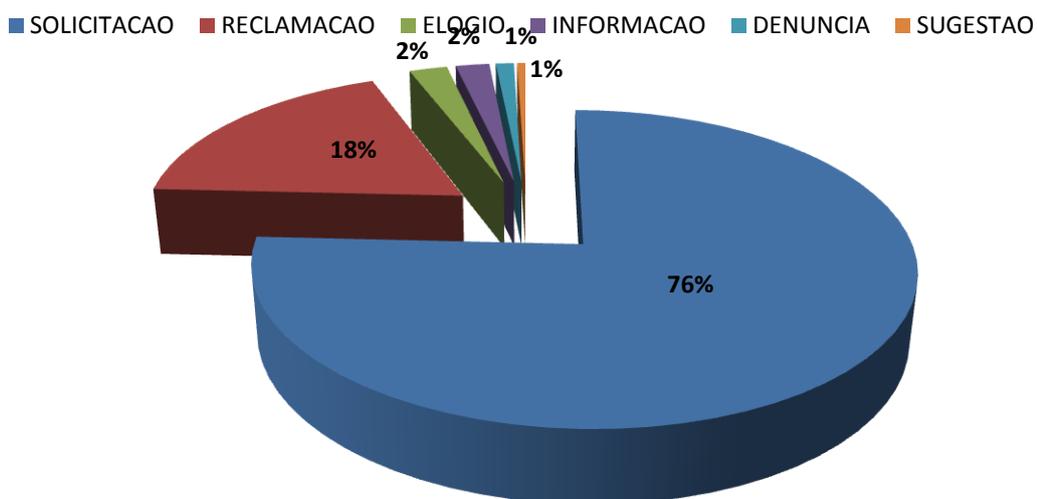
■ ENCAMINHADO ■ ARQUIVADO ■ FECHADO ■ CONCLUÍDO ■ EM ANÁLISE ■ REENCAMINHADO



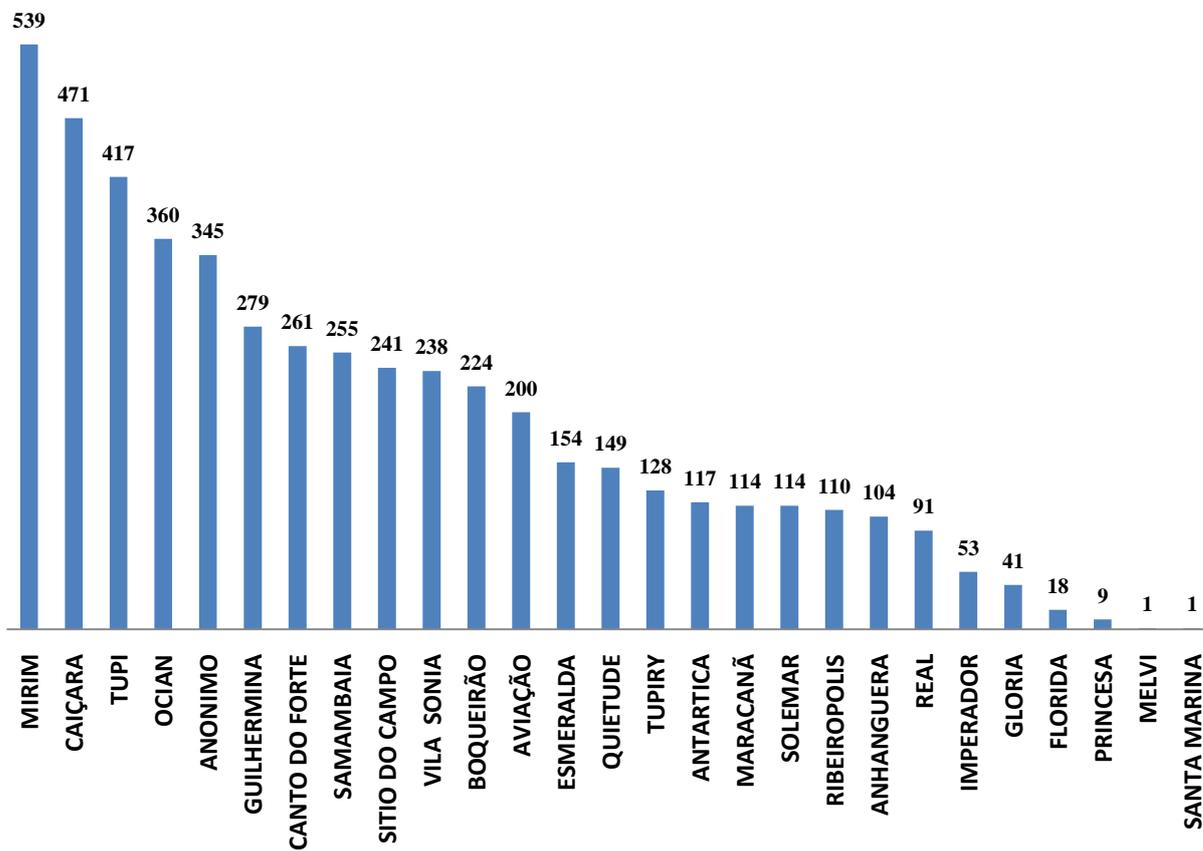
SERVIÇOS MAIS ACIONADOS



TIPOLOGIA

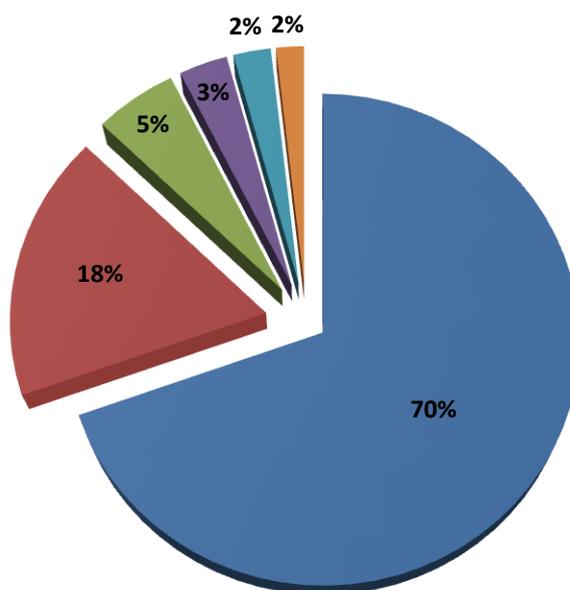


BAIRROS



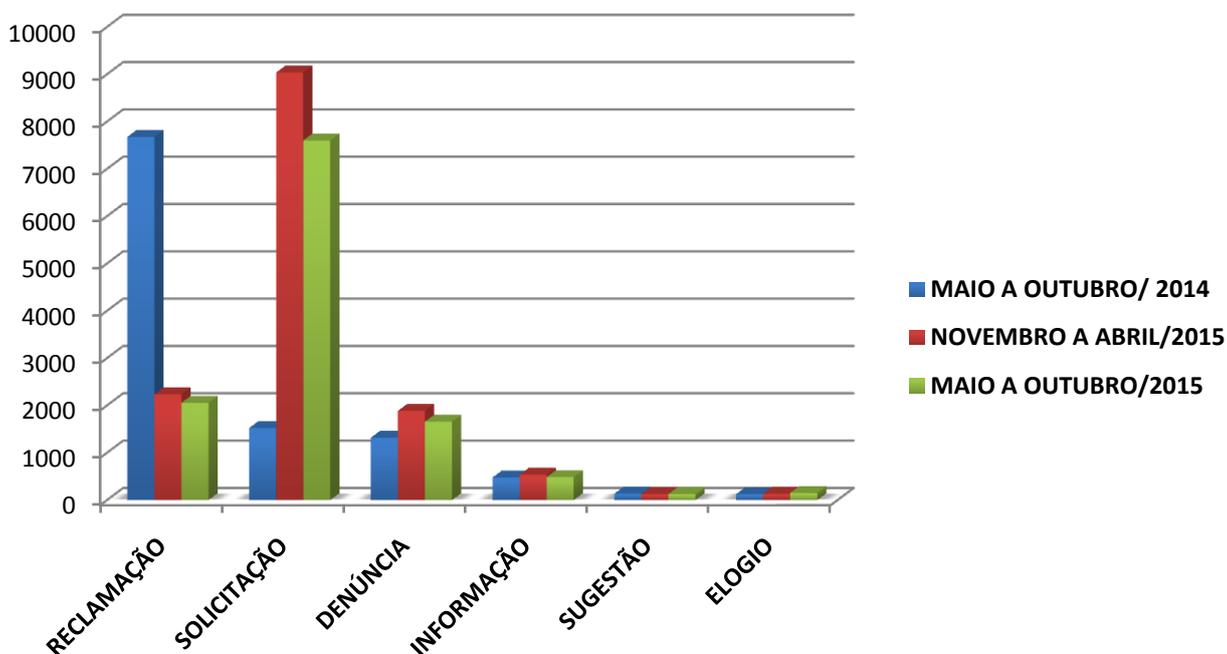
CANAL DE ENTRADA

■ PESSOALMENTE ■ TELEFONE ■ FORMULÁRIO WEB ■ CORRESPONDÊNCIA OFICIAL ■ CARTA ■ EMAIL



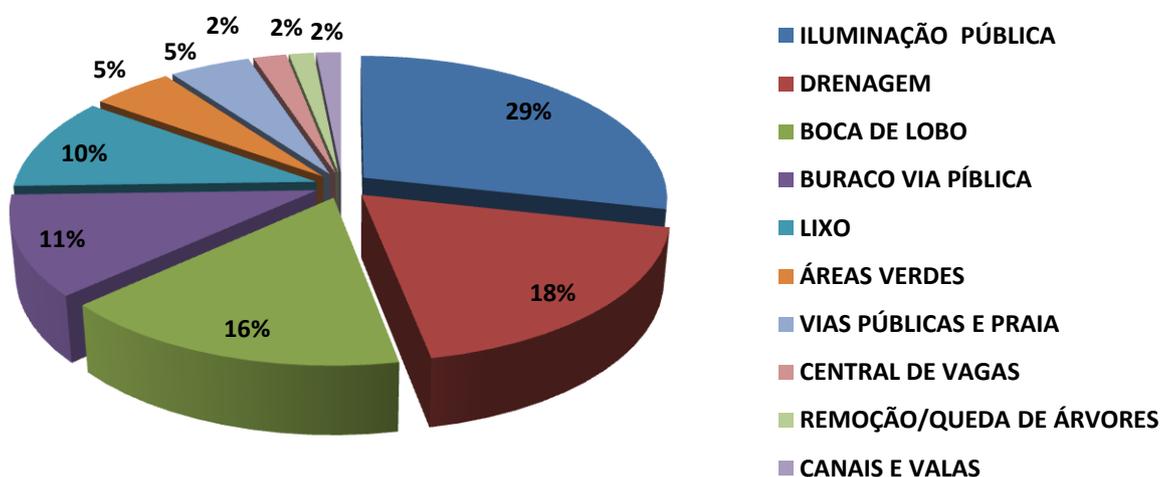
ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR TIPOLOGIA

	MAIO A OUTUBRO/ 2014	%	NOVEMBRO A ABRIL/2015	%	MAIO A OUTUBRO/2015	%
RECLAMAÇÃO	7675	68,3	2233	16	2054	17
SOLICITAÇÃO	1521	13,5	9036	64,7	7599	63
DENÚNCIA	1317	11,7	1884	13,5	1655	13,8
INFORMAÇÃO	476	4,2	536	3,8	484	4
SUGESTÃO	135	1,2	126	1	125	1
ELOGIO	124	1,1	133	1	149	1,2
TOTAL GERAL	11248		13948		12066	



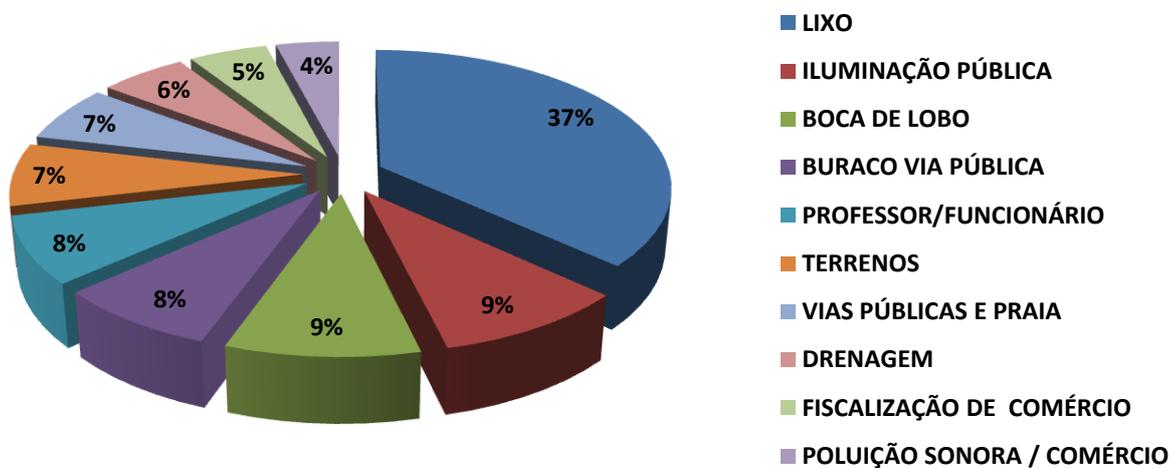
SOLICITAÇÃO - TOP 10	
TOTAL	7599
ILUMINAÇÃO PÚBLICA	1757
DRENAGEM	1135
BOCA DE LOBO	1001
BURACO VIA PÚBLICA	695
LIXO	644
ÁREAS VERDES	306
VIAS PÚBLICAS E PRAIA	305
CENTRAL DE VAGAS	125
REMOÇÃO/QUEDA DE ÁRVORES	94
CANAIS E VALAS	94

SOLICITAÇÃO - TOP 10



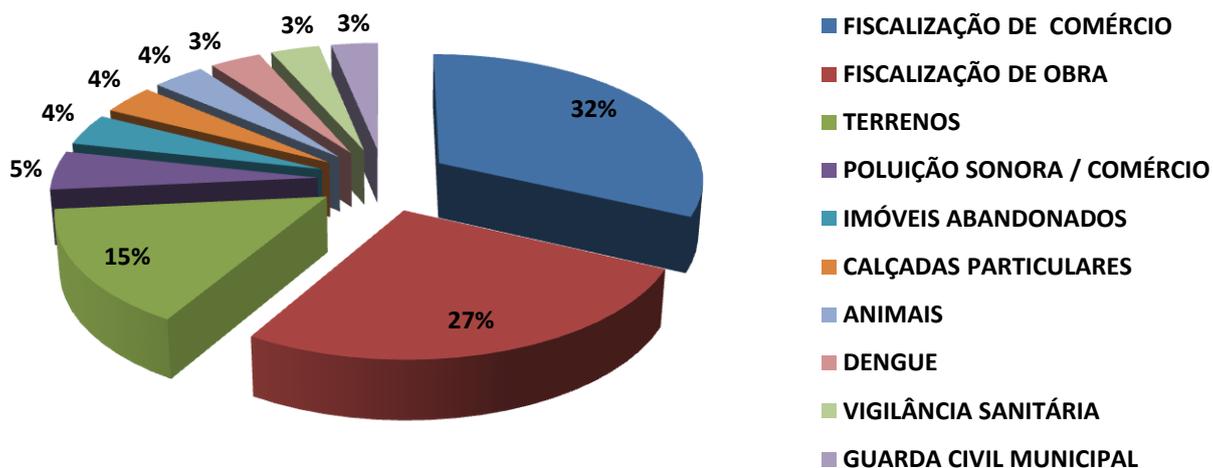
RECLAMAÇÃO - TOP 10	
TOTAL	2054
LIXO	401
ILUMINAÇÃO PÚBLICA	102
BOCA DE LOBO	101
BURACO VIA PÚBLICA	86
PROFESSOR/FUNCIONÁRIO	86
TERRENOS	80
VIAS PÚBLICAS E PRAIA	72
DRENAGEM	61
FISCALIZAÇÃO DE COMÉRCIO	55
POLUIÇÃO SONORA / COMÉRCIO	44

RECLAMAÇÃO - TOP 10



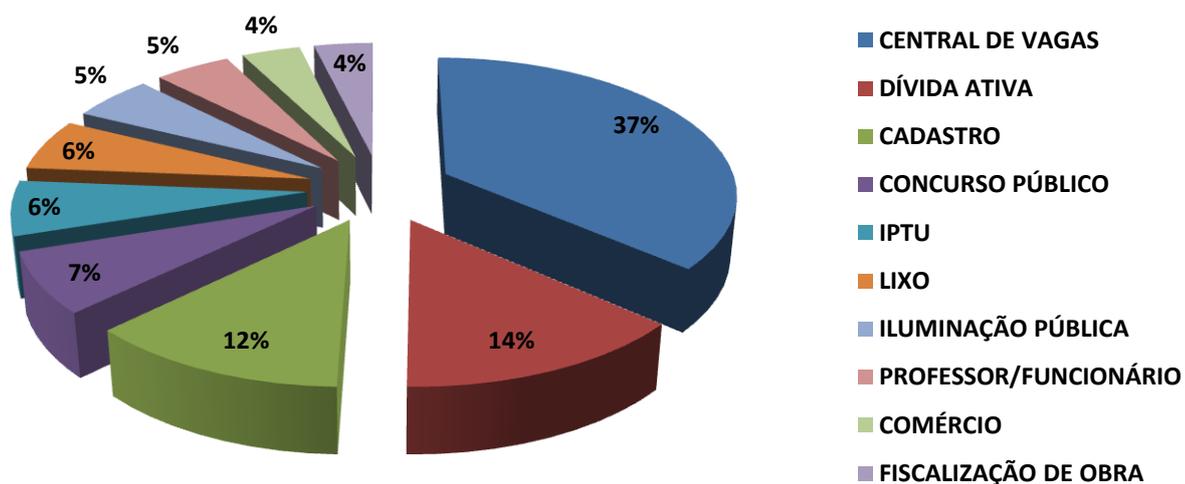
DENÚNCIA - TOP 10	
TOTAL	1655
FISCALIZAÇÃO DE COMÉRCIO	387
FISCALIZAÇÃO DE OBRA	322
TERRENOS	181
POLUIÇÃO SONORA / COMÉRCIO	60
IMÓVEIS ABANDONADOS	49
CALÇADAS PARTICULARES	45
ANIMAIS	44
DENGUE	43
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	41
GUARDA CIVIL MUNICIPAL	39

DENÚNCIA - TOP 10



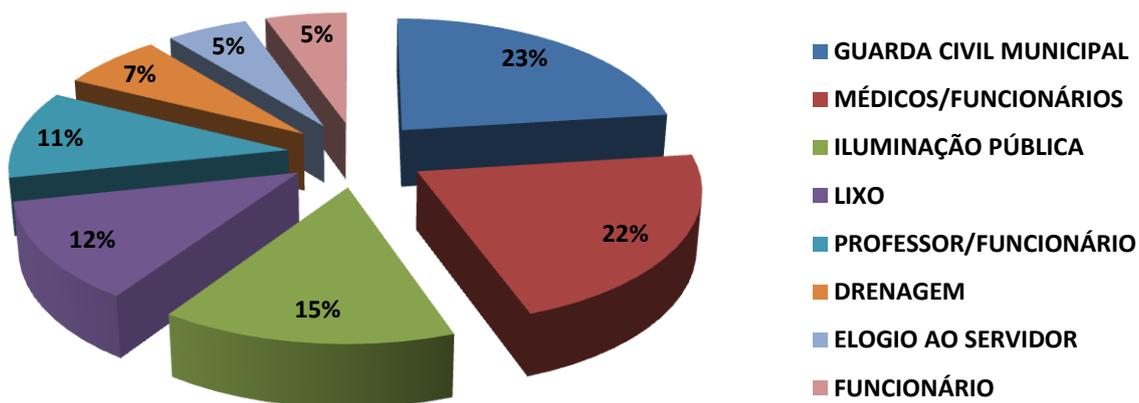
INFORMAÇÃO - TOP 10	
TOTAL	484
CENTRAL DE VAGAS	97
DÍVIDA ATIVA	37
CADASTRO	33
CONCURSO PÚBLICO	19
IPTU	17
LIXO	16
ILUMINAÇÃO PÚBLICA	14
PROFESSOR/FUNCIONÁRIO	13
COMÉRCIO	10
FISCALIZAÇÃO DE OBRA	10

INFORMAÇÃO - TOP 10



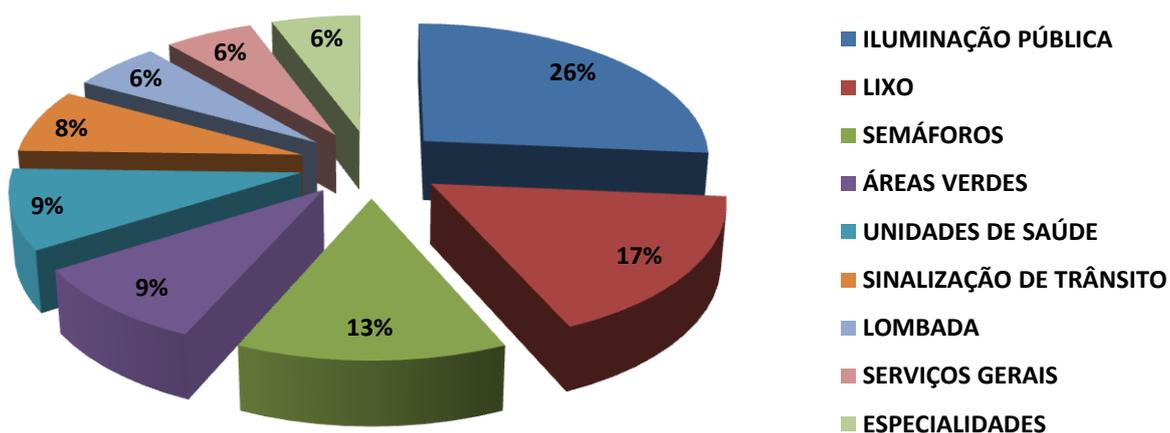
ELOGIO - TOP 10	
TOTAL	149
GUARDA CIVIL MUNICIPAL	17
MÉDICOS/FUNCIONÁRIOS	16
ILUMINAÇÃO PÚBLICA	11
LIXO	9
PROFESSOR/FUNCIONÁRIO	8
DRENAGEM	5
ELOGIO AO SERVIDOR	4
FUNCIONÁRIO	4

ELOGIO - TOP 10

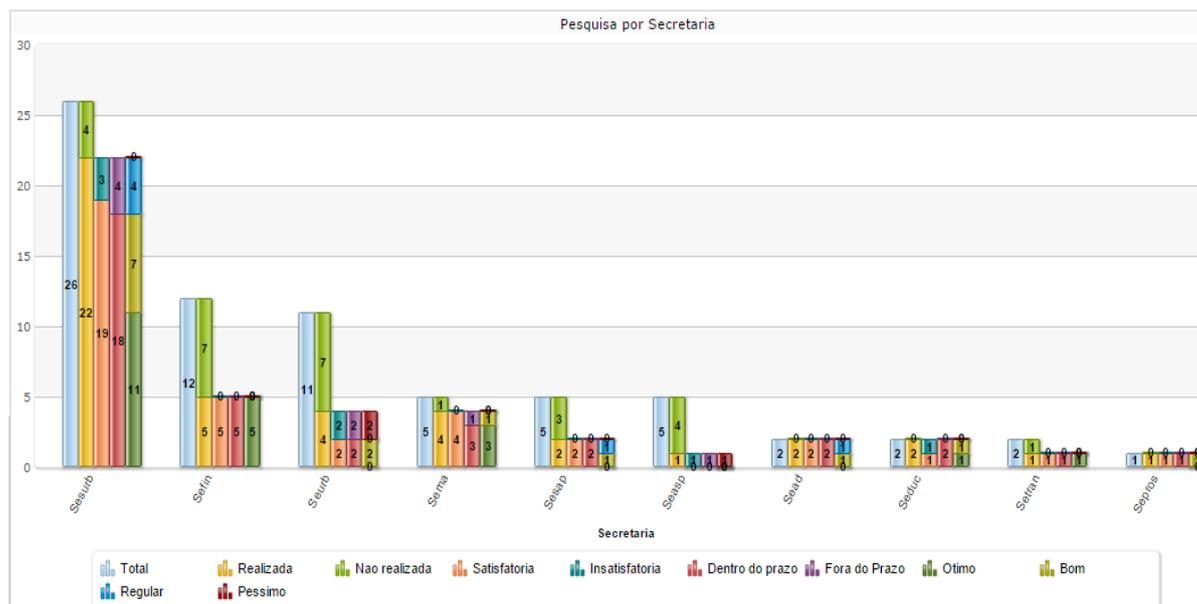
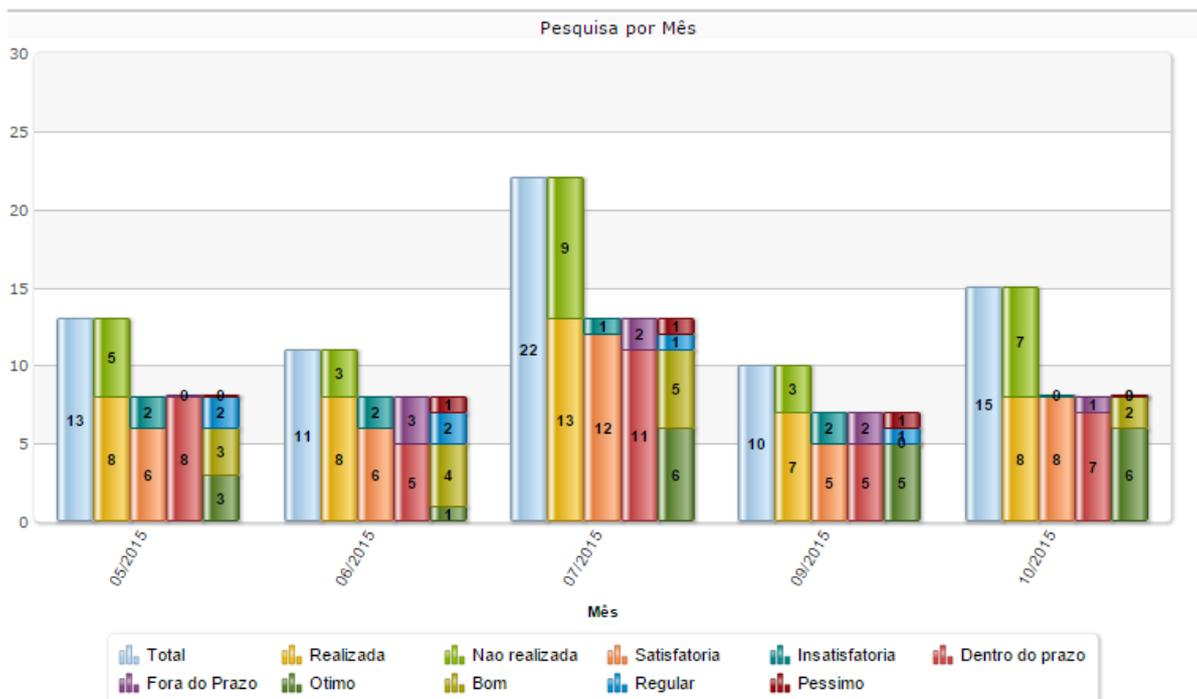


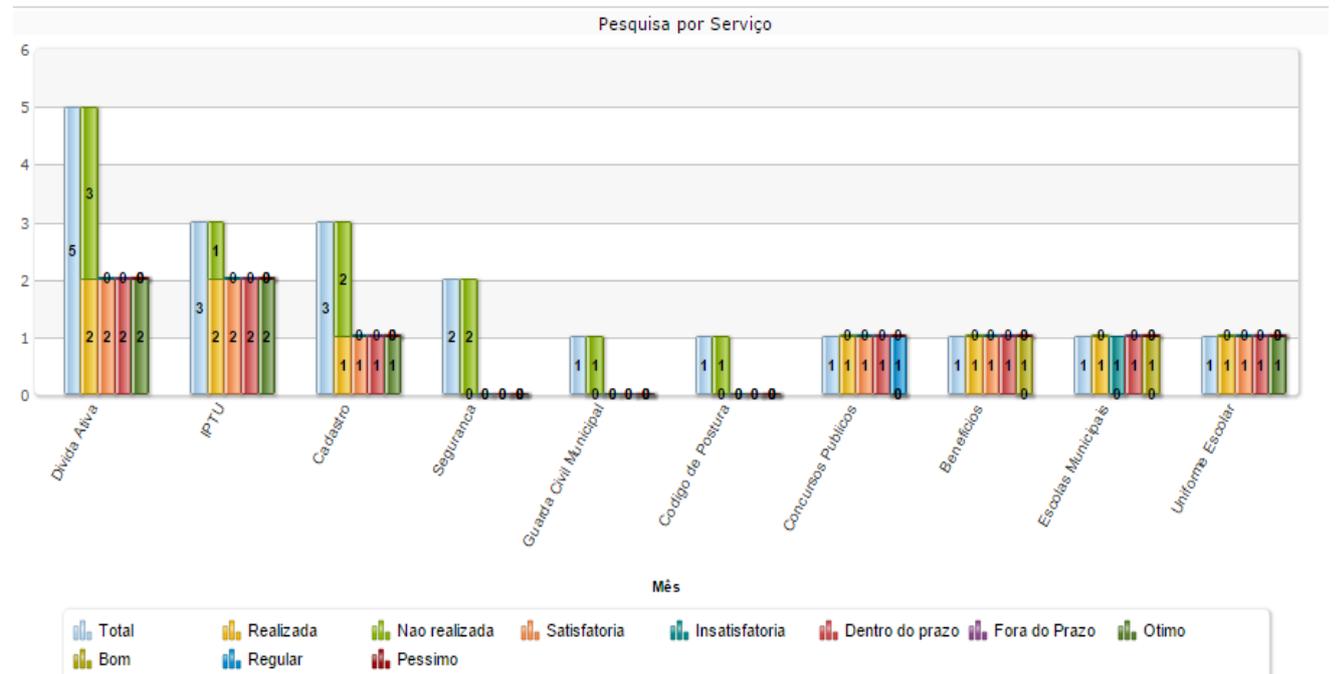
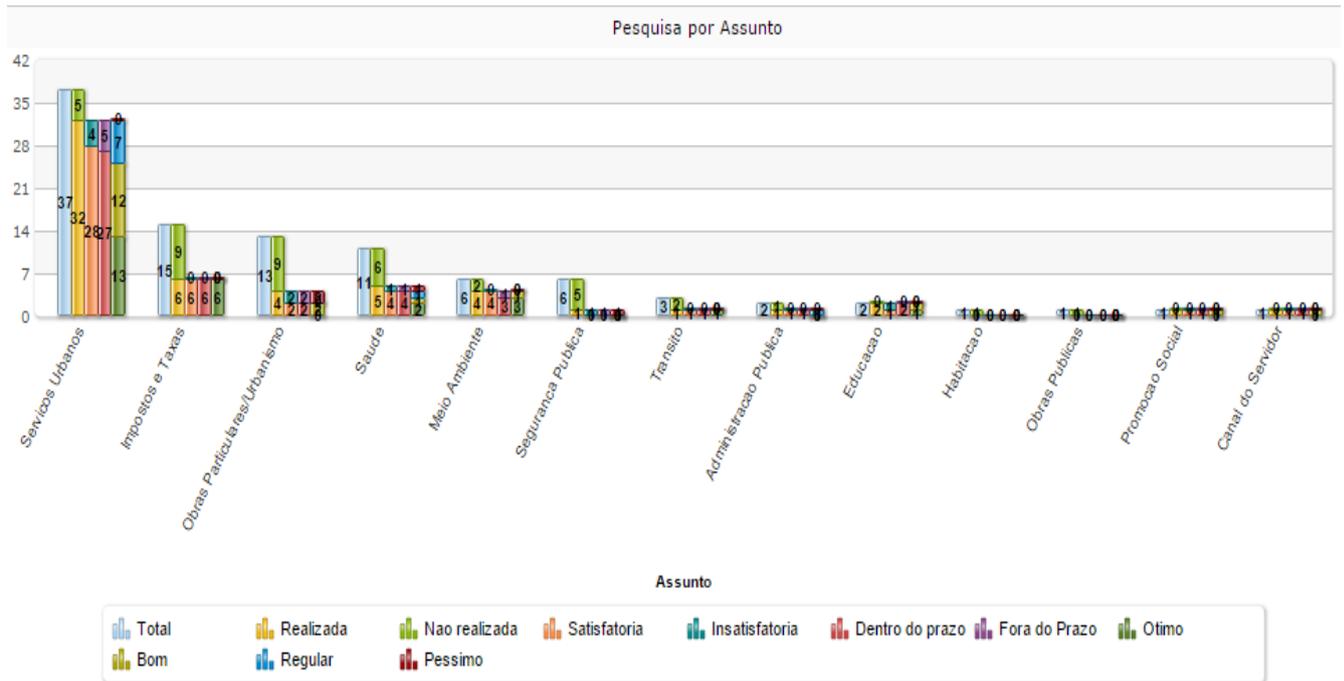
SUGESTÃO - TOP 10	
TOTAL	125
ILUMINAÇÃO PÚBLICA	14
LIXO	9
SEMÁFOROS	7
ÁREAS VERDES	5
UNIDADES DE SAÚDE	5
SINALIZAÇÃO DE TRÂNSITO	4
LOMBADA	3
SERVIÇOS GERAIS	3
ESPECIALIDADES	3

SUGESTÃO - TOP 10



PESQUISA DE SATISFAÇÃO





CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nesse 5º relatório destacamos a tipologia das manifestações recebidas, tentando abrir aqui uma discussão sobre as intenções e necessidades dos cidadãos que procuram por esse canal de comunicação.

Esclarecemos, primeiramente, que ao final do segundo semestre (de novembro/2014 a abril/2015), houve, por parte dessa Ouvidoria, uma reorganização das definições da tipologia junto às atendentes do 162, onde buscou-se esclarecer as principais diferenças entre "reclamação e solicitação" a fim de atender as necessidades do cidadão e também da administração municipal.

Observando a fol.43, há um breve comparativo que se estabelece entre as nomenclaturas utilizadas: reclamação, solicitação, informação, denúncia, sugestão e elogio,

A Ouvidoria recebeu um total de 12.066 (doze mil e sessenta e seis) manifestações, sendo que as **solicitações** ocupam o primeiro lugar com 7.599 (sete mil, quinhentas e noventa e nove), depois vem as **reclamações** com 2.054 (dois mil e cinquenta e quatro) seguidas pelos pedidos de **informações** com 484 (quatrocentos e oitenta e quatro), **sugestões** com 125 (cento e vinte e cinco) e os **elogios** com 149 (cento e quarenta e nove). As **denúncias** somaram 1.655 (mil, seiscentos e cinquenta e cinco) e recebem tratamento diferenciado devido a legislação existente.

Conclui-se também que a participação do cidadão e sua constante aposta nesse novo canal de comunicação vem se firmando a cada dia, onde de maneira bem imparcial a Ouvidoria Municipal trata todas as demandas recebidas. Sugerindo quanto possível mudanças de procedimentos, buscando sempre a melhora do serviço oferecido.

OUVIDORIA MUNICIPAL