

3° RELATÓRIO SEMESTRAL

MAIO A OUTUBRO / 2014

SECRETARIA DE GOVERNO



"É preciso diminuir a distância entre o que se diz e o que se faz, até que num dado momento, a tua fala seja a tua prática."

Paulo Freire





APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Estância Balneária de Praia Grande apresenta o 3º relatório semestral , período compreendido entre maio a outubro de 2014.

Observa-se que o crescimento das manifestações continuam, onde podemos destacar o trabalho de divulgação que vem sendo feito junto aos bairros através dos jornais locais e por conta do aperfeiçoamento de vários canais de registro, como por exemplo o callcenter, através da linha 162 que sozinho atendeu nesse período 5.081 (cinco mil, oitenta e uma) manifestações. Então podemos dizer que o callcenter acolheu 45% das manifestações. A partir desse período também começamos a registrar as Indicações e Requerimentos apresentados pelos Vereadores, na Câmara Municipal, os ofícios encaminhados por vários setores da sociedade, além da disponibilização de um aplicativo para smartphones, sistema andróide e IOS, que muito facilita o cidadão pois pode recorrer a esse utilitário quando se encontrar em deslocamento.

No primeiro relatório registramos 4.718 (quatro mil, setecentos e dezoito) manifestações; no segundo 6.507(seis mil, quinhentos e sete) manifestações e nesse terceiro relatório semestral 11.506 (onze mil, quinhentos e seis) manifestações. Um aumento de 245% se comparado do primeiro para o terceiro relatório, que compreende maio de 2013 a outubro de 2014.

É importante ressaltar que da mesma maneira que os cidadãos aumentaram sua interlocução com à Administração Municipal, esta deverá criar mecanismos que acelerem a resolução das situações apontadas.

Quanto a tipologia, em primeiro vêem as solicitações de serviços, seguida pelas reclamações e em terceiro as denúncias.





Após dezoito meses de implantação da Ouvidoria Municipal muitas conquistas podem ser observadas, mas nos cabe aqui deixar registrado os possíveis meios de utilização desses ricos números, por nossos gestores:

- ✓ Uma visão macro da administração, com a possibilidade de reestruturação e realocação de recursos humanos e financeiros.
- ✓ Uma visão micro, por setor, por problema, planejando ações de pequeno e grande porte.
- ✓ Uma análise do fluxo do serviço, onde ele encontra mais fluidez e onde existem barreiras, as vezes intransponíveis.
- ✓ Da mesma forma macro ou individualizada a cidade pode ser vista e entendida. Onde os serviços são mais presentes... onde há necessidade de maior intervenção... e onde a população conclama mais a presença do Poder Público.
- ✓ Quais são os grandes "calcanhares de Aquiles" do serviço público?
- ✓ A satisfação e a insatisfação do servidor público.
- ✓ Reformulação das práticas administrativas.
- ✓ E também a manutenção dos serviços que vêem sendo vistos de forma positiva.

As denúncias de conduta de servidores, continuam crescendo e aqui é necessário ter alguns cuidados, pois devese verificar se as denúncias são feitas realmente embasadas em informações verdadeiras ou apenas para que alguém consiga levar vantagem do processo, por isso todas as apurações seguem normativas específicas e recebem atenção especial já que uma das prioridades dessa 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

Responsável 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

Cintia dos Anios Guimarães – SESURB

Danielle Pereira Lacerda - SESURB

Edgar Dall'Acqua - SECTUR

Eliane Mazetto - SEPLAN

Fabiano Antonachi – SEASP

Fernanda Aguiar A. de Almeida - 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

Responsável pelo Serviço no Órgão - RSO cont...

Robinson Eloi Maculan - Cidadania

Rodrigo Carlo Valente - *SEDETTRA* Rosangela Andreatta - *SEFIN*

Solange Batista Freitas - SESURB

Tania Maria Oueiroz Gomes - SEPROS

Thiago Monti Gonçalves - Gabinete

Ouvidores

Solange de Mello L. Porto - SESAP

Coronel Antonio Carlos Biazotto Filho - SEASP

Colaboradores

Adriana Stradioto Maciel Oliveira - PROGEM

Albertina dos Santos Marcelo - SEAD

Aleiandro Macedo Moura de Castilho - SEAD

Alessandra Ferreira Silva - SESURB

Aline Caires – GABINETE

Ana Paula Dias de Sousa - SEDUC

Ana Paula Ferreira Bareisys- SESURB

Aracy Lopes de Oliveira - SESURB

Caroline Lendial Cruz - SEFIN

Debora Cristina C. Camara - SESURB

Diego Zampieri Guimarães – SETRAN

Gilberto Douglas Batista - SESURB

Gremácia Barbosa Pinheiro Salim - SETRANSP

Janaina Alves Valente- SEDUC

Joelza Virgínia Santos Félix - SETRAN

José Augusto Lopes - SEFIN

Juliana Nunes Ribeiro - GABINETE

Laio Peres – SECOM

Lilian Tricca Dias- SESURB

Leonardo Conti Santos - SEURB

Luiz Felipe Gimenes Marchezoni – SESAP

Henrique Rosa Alves - SEASP

Marcela Luzia de Lara e Silva - SESURB

Responsável pelo Serviço no Órgão - RSO cont...

Marcio Henrique de Oliveira - GABINETE

Maria Angélica Bezerra da Silva - SEURB

Nadilza Maria Manaroulas - SEEL

Nathalia Fernanda C. Gonçalves - SEPLAN

Ronaldo Ferreira de Alcântara - SEAD

Roselaine Fernandes da Silva – SEDUC

Rosely Tamasiro - SEAD

Rosemeire Mª da Penha Ignácio - SESURB

Rubens Frais Povrezan - SEFIN

Sandra Ap. Marcondes de C. Chaves - SEAD

Sergio Pontes - SEEL

Sonia Pereira Dias de Barros - SEDUC

Thamiris Roberta Viera de Oliveira - SESURB

Tuane Fagundes Ferreira - SEOP

Call Center - 162

Carla Magalhães

Euzilda Maria de Souza

Luzia Aparecida da Silva

Maria das Graças Almeida

Marileide Daltro Barreto

Sandra Regina dos Santos

Equipe Externa

Alan de Mello Ceres Ferreira - CIDADANIA

Celso da Silva João - CIDADANIA

Danilo Santos Liberato - CIDADANIA

Eleniuza Ap. Borges da Silva - CIDADANIA

Flávio Damaceno de Amorim - CIDADANIA

Isac de Oliveira Junior - CIDADANIA

Ivanildo Martins Braga - CIDADANIA

Paulo Maurício Michels - 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	02
EXPEDIENTE	04
GLOSSÁRIO	05
PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS, PROGRAMAS E PUBLICAÇÕES	07
CAPACITAÇÃO TÉCNICA	08
DADOS GERAIS	09
DADOS POR SECRETARIA	16
PESQUISA DE SATISFAÇÃO	119
CONSIDERAÇÕES FINAIS	121





- ✓ **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.
- ✓ 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.





CAPACITAÇÃO TÉCNICA

A Ouvidoria Municipal zelando por um atendimento de excelência oportunizou, aos Responsáveis pelos Serviços no órgão (RSOs) e colaboradores , reuniões, palestras de formação e conversas individuais.

No mês de outubro contamos com a presença da Ouvidora Geral do Município de São Paulo, **Maria Lumena Balaben Sampaio**, que falou a todos RSOs e Ouvidores e demais convidados sobre o papel da Ouvidoria como mediadora de conflitos e como interlocutora entre o munícipe e a Prefeitura.

Divulgação da Política de Formação Continuada em Ouvidorias (Profoco), da Ouvidoria-Geral da União (OGU), que destina-se ao desenvolvimento de atividades de capacitação e formação em ouvidoria, fundamentada em um processo de qualificação contínua. O Profoco cumpre seus objetivos por intermédio de cursos, oficinas e outros eventos de forma presencial e à distância, com conteúdos que estimulem o processo formativo contínuo e autônomo dos profissionais de ouvidoria.



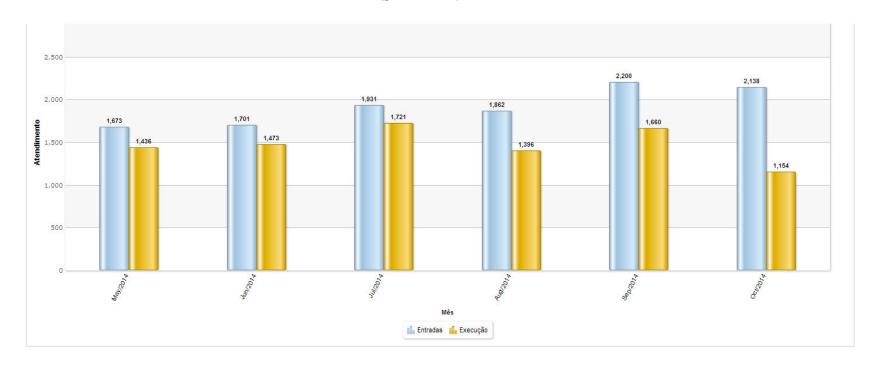


DADOS GERAIS



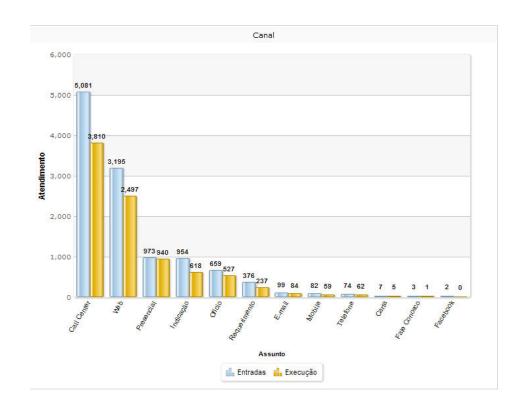


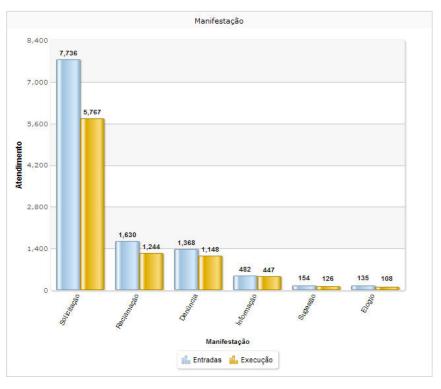
MÊS X ENTRADA





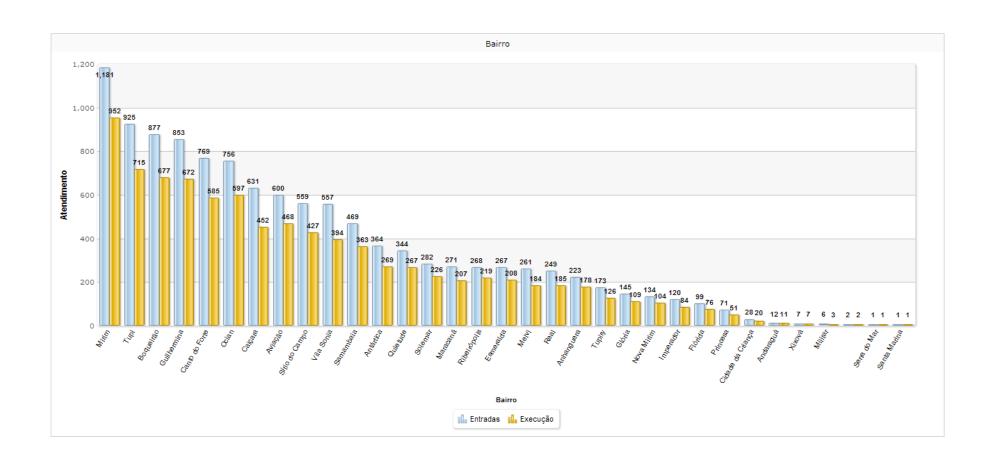






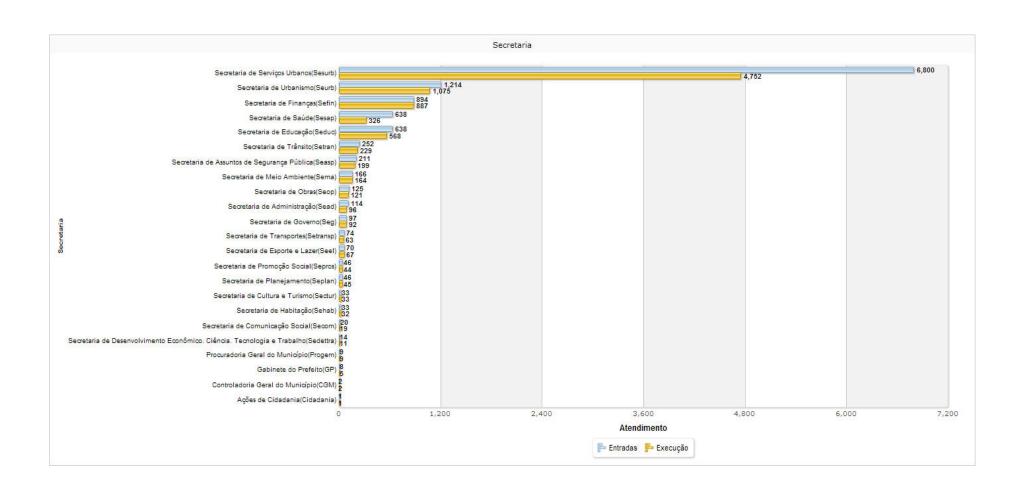






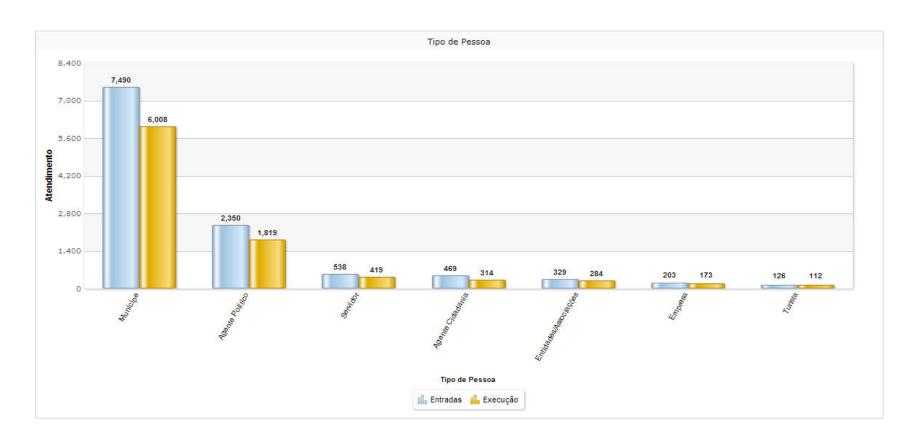






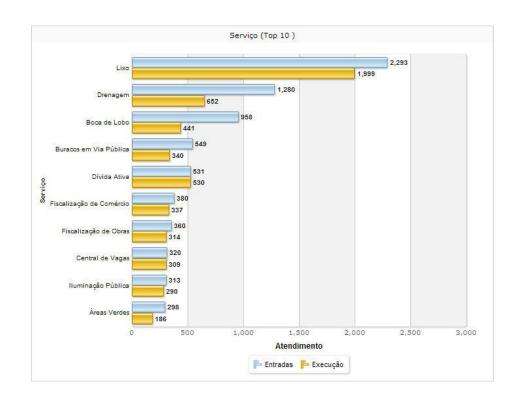


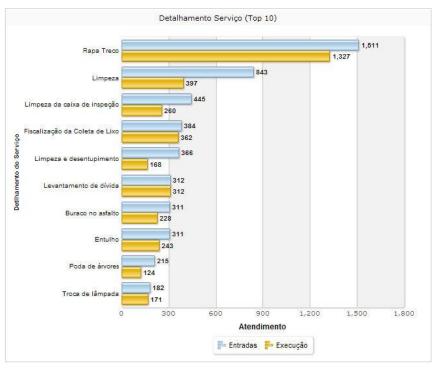














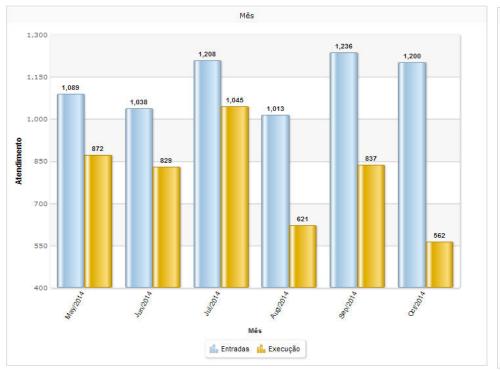


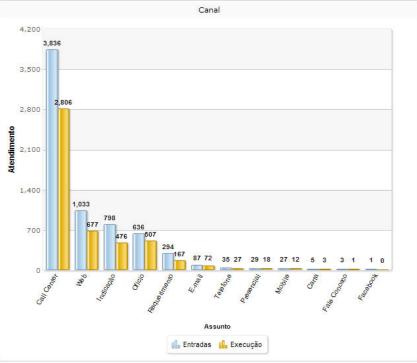
SESURB

SECRETARIA DE SERVIÇOS URBANOS



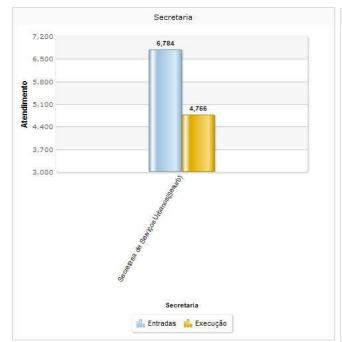


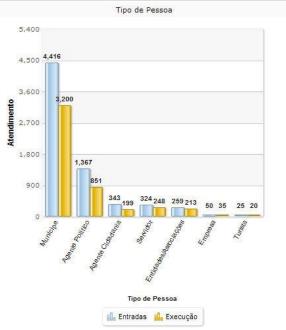


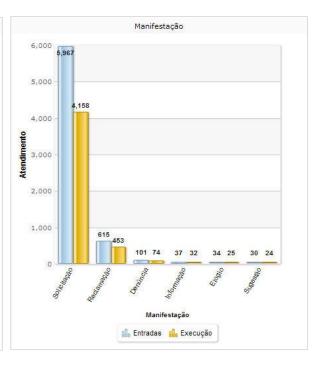






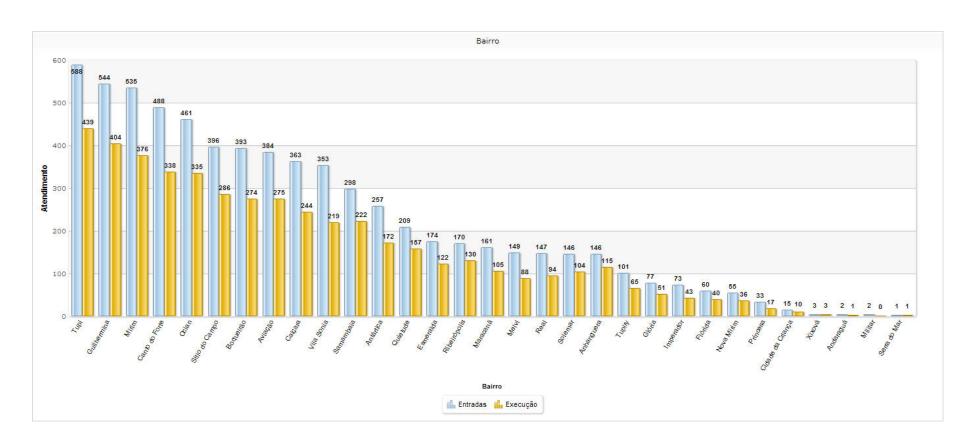






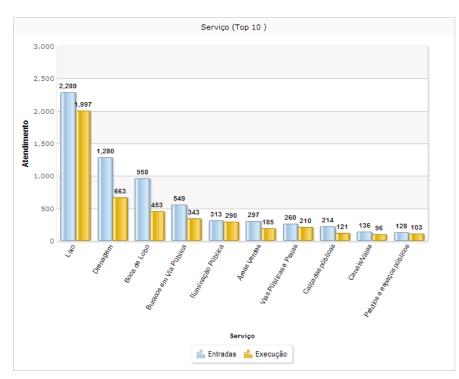


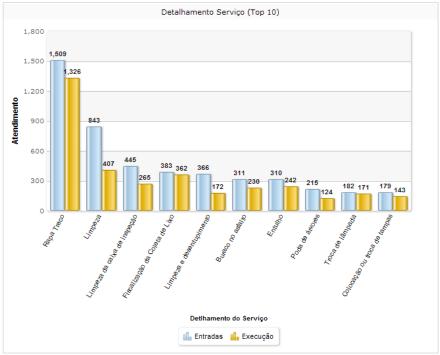














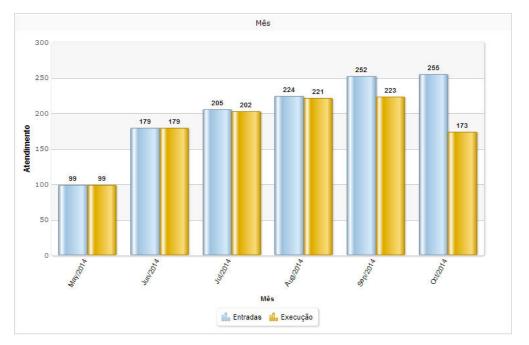


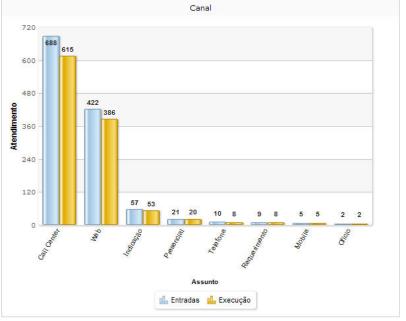
SEURB

SECRETARIA DE URBANISMO



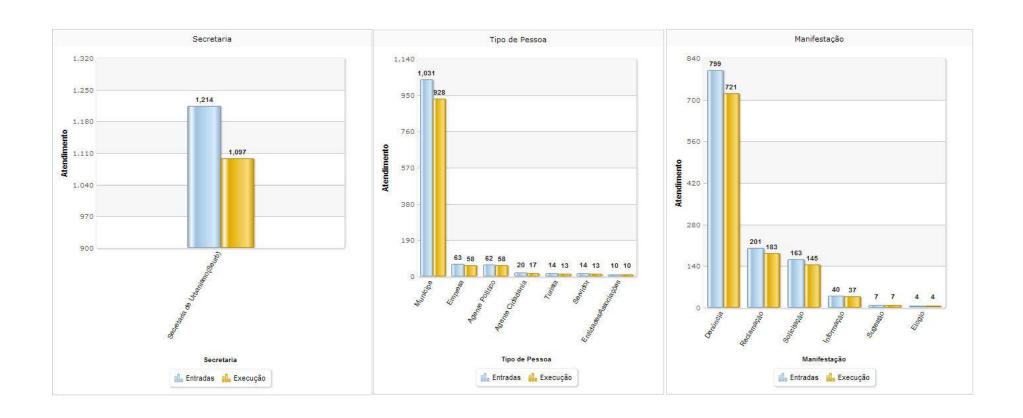






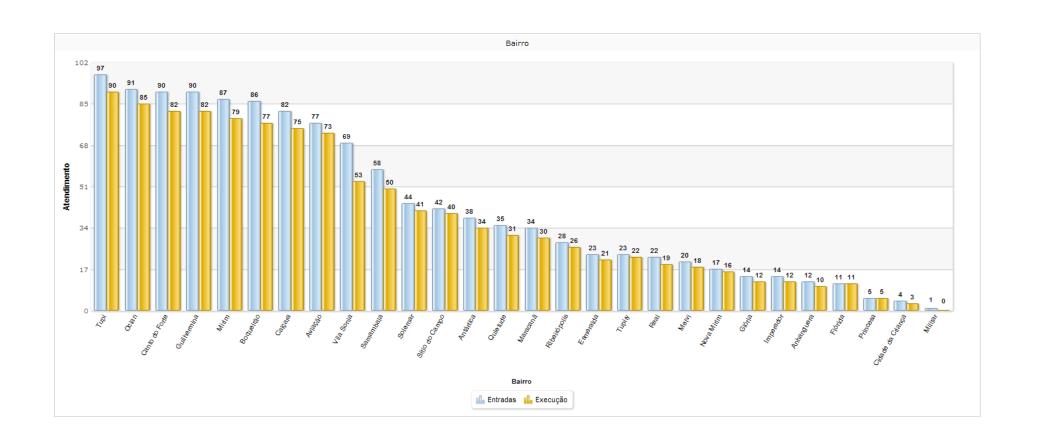






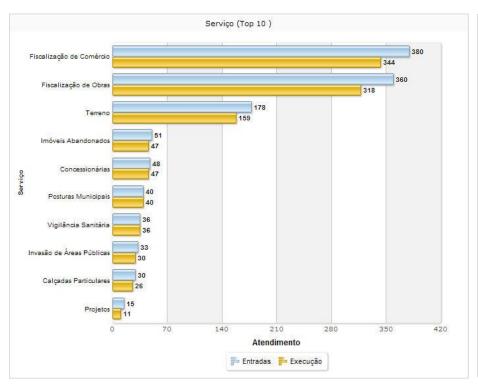


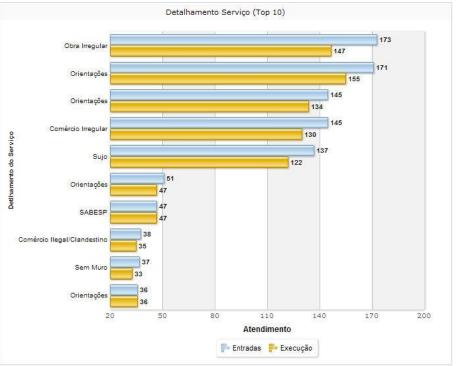














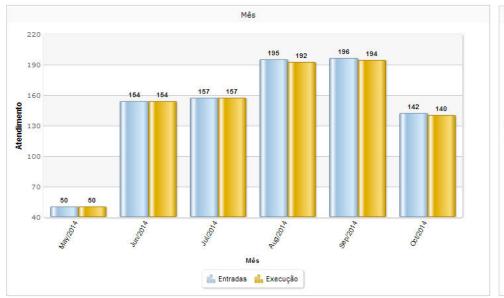


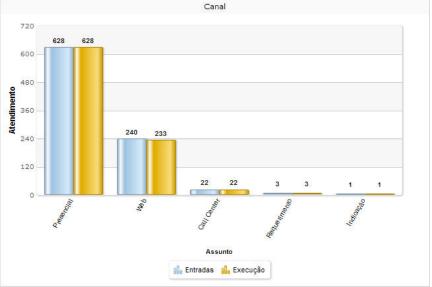
SEFIN

SECRETARIA DE FINANÇAS



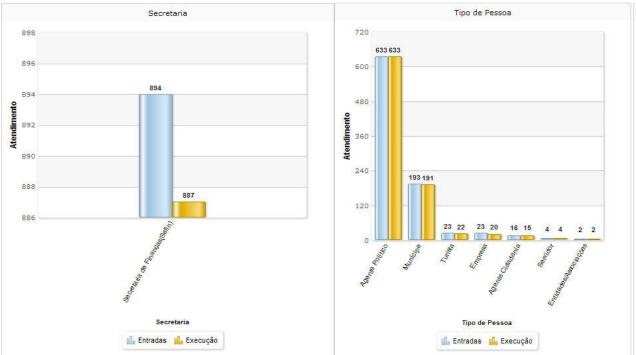


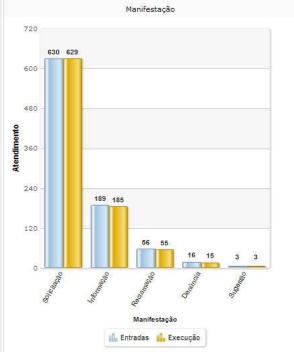






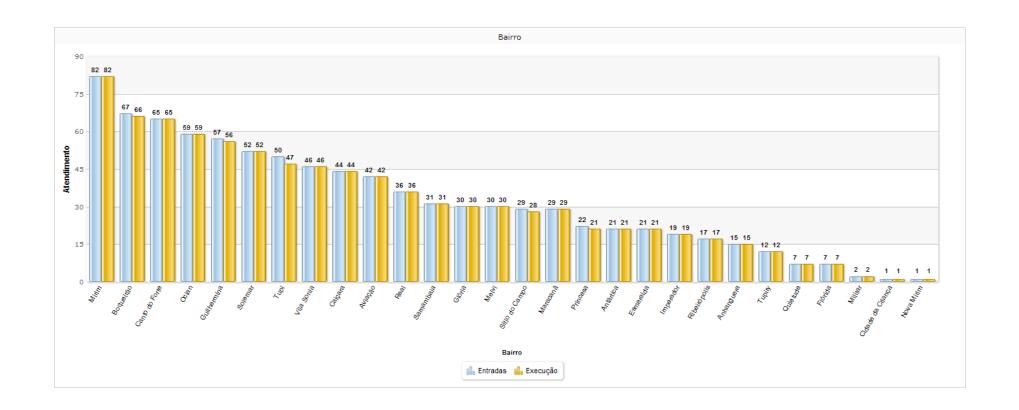






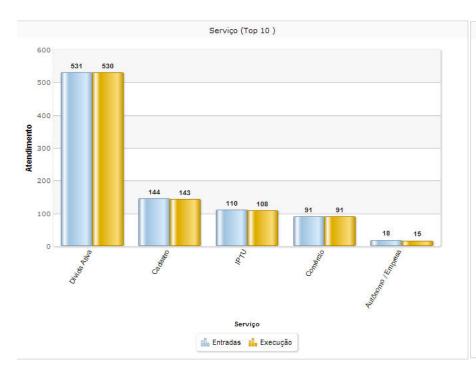


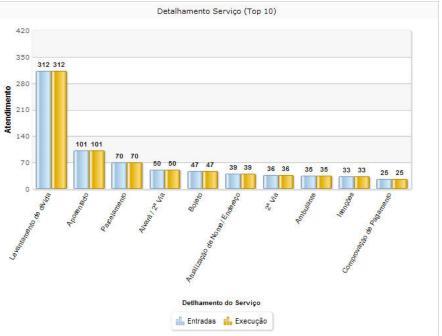












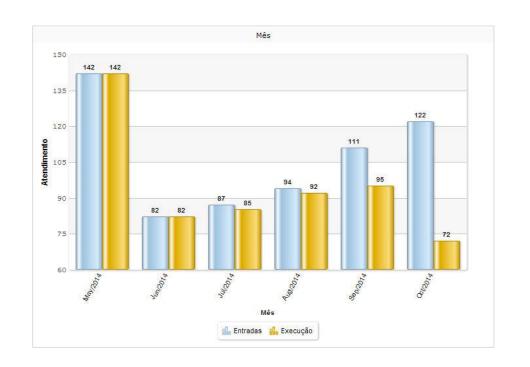


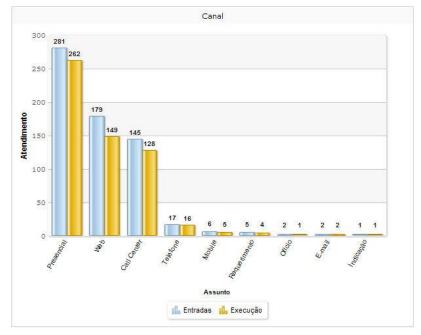


SEDUC SECRETARIA DE EDUCAÇÃO



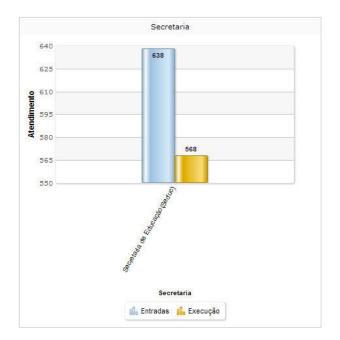


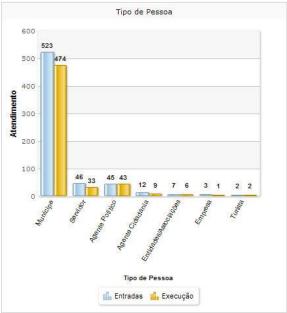


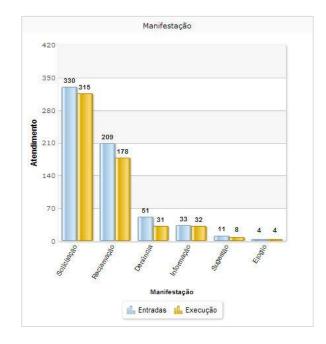






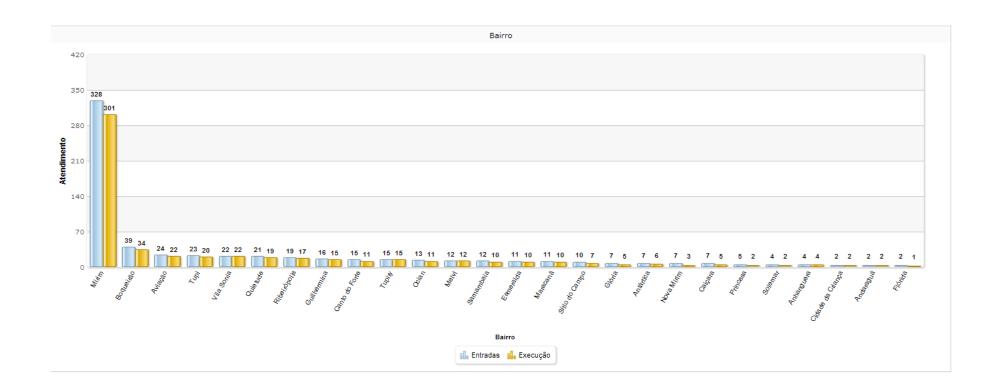






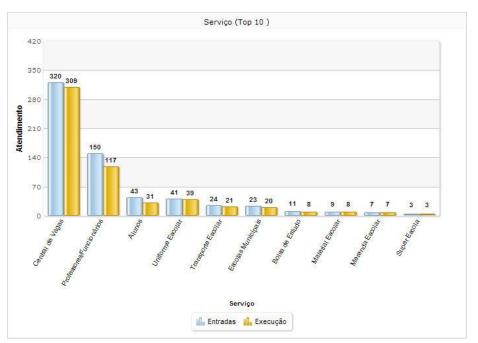


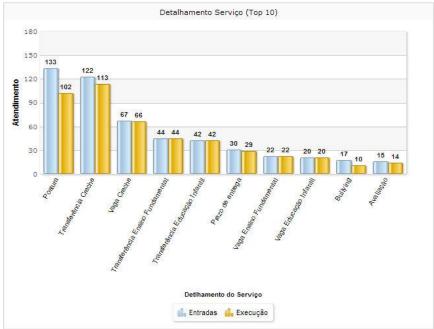












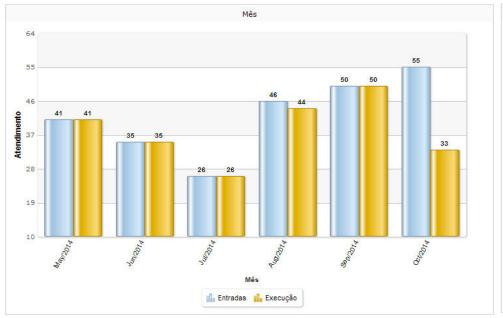


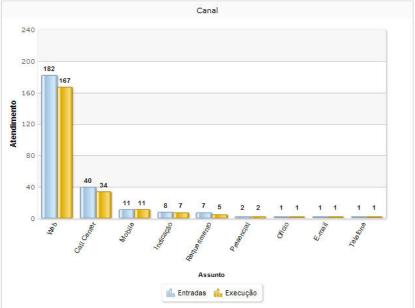


SETRAN SECRETARIA DE TRÂNSITO



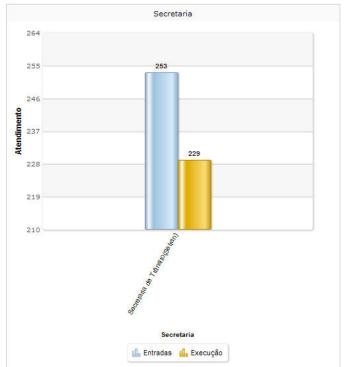


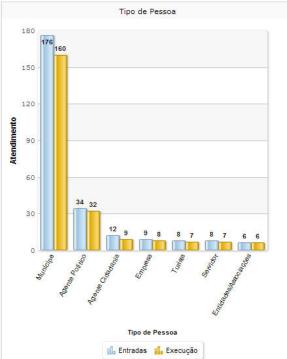


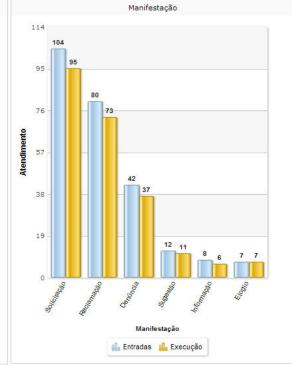






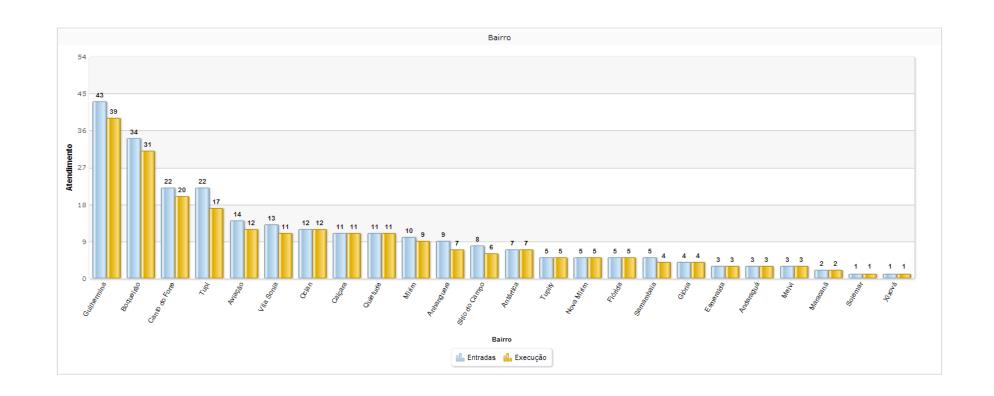






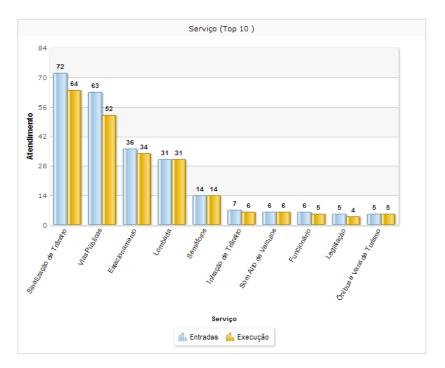


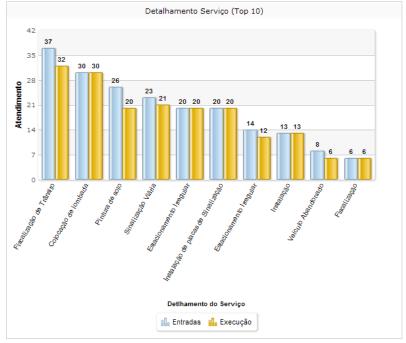














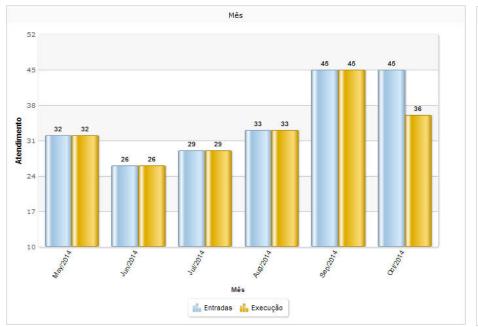


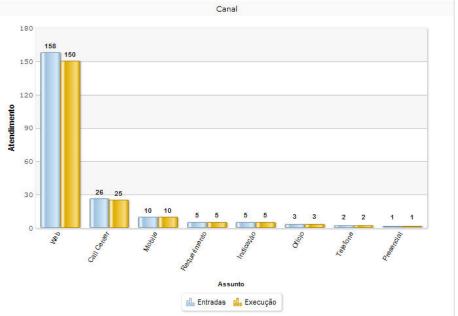
SEASP

SECRETARIA DE ASSUNTOS DE SEGURANÇA PÚBLICA



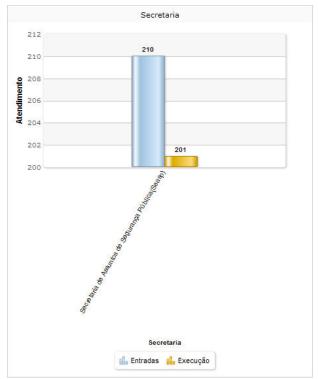


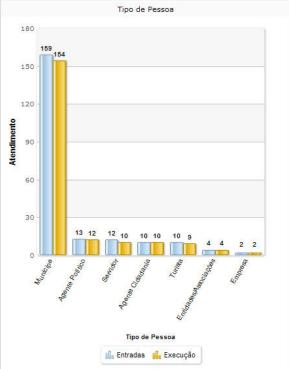


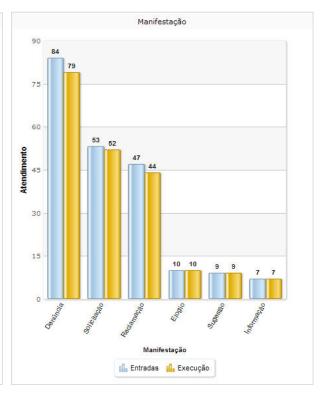






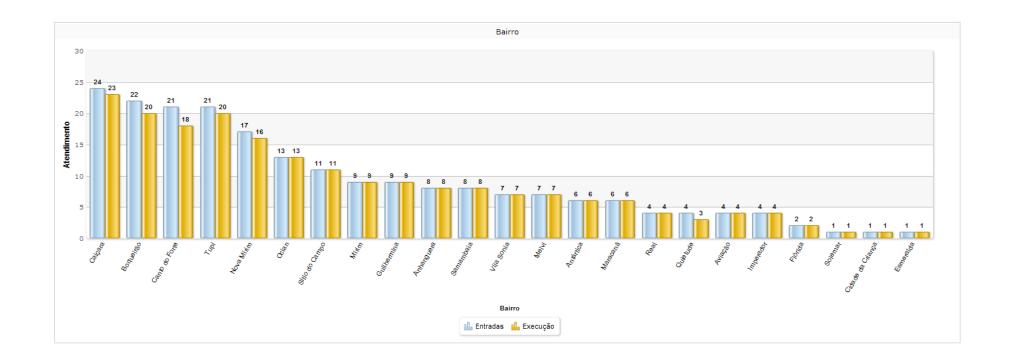






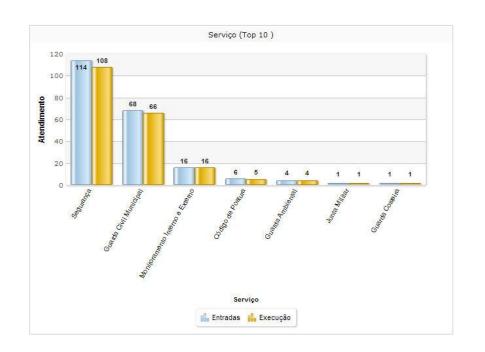


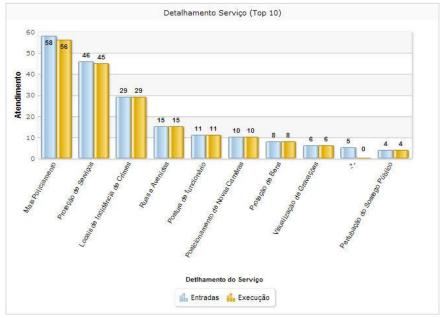












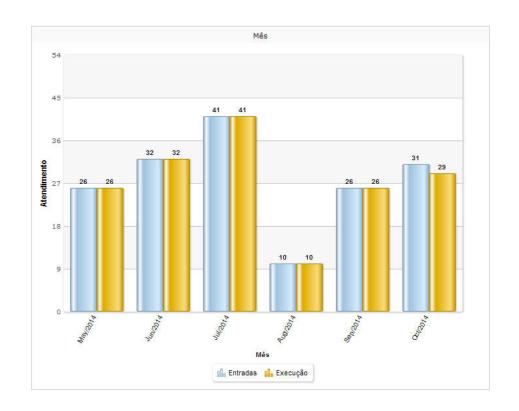


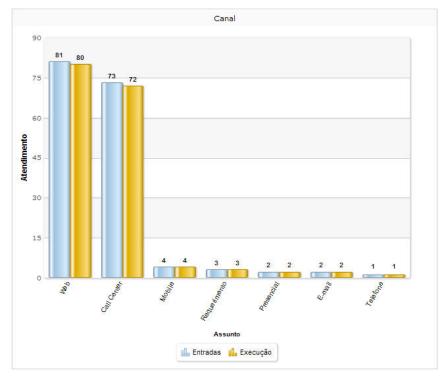


SEMA SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE



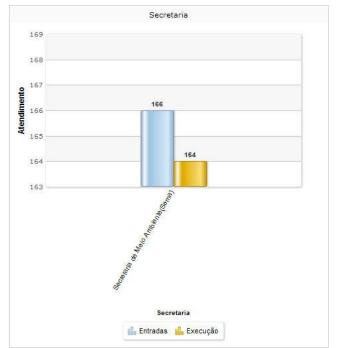


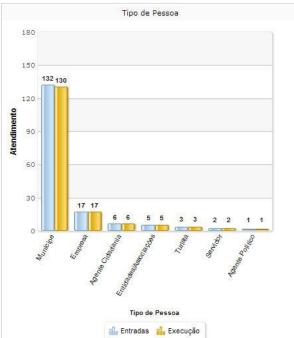


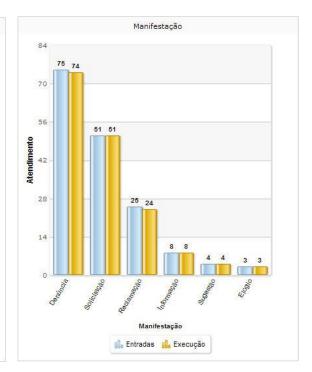






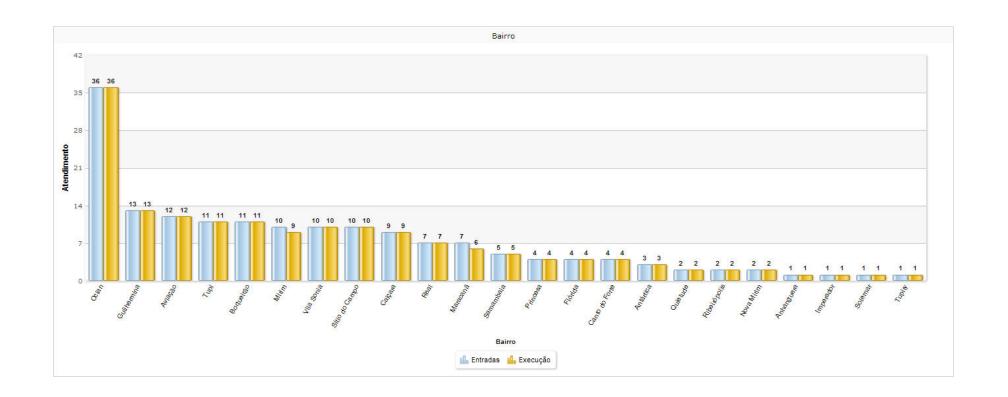






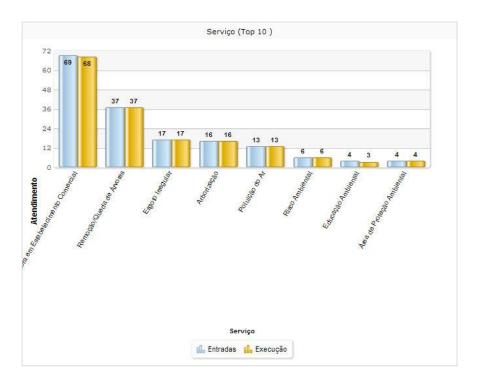


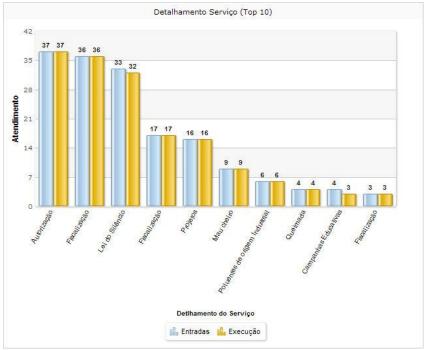












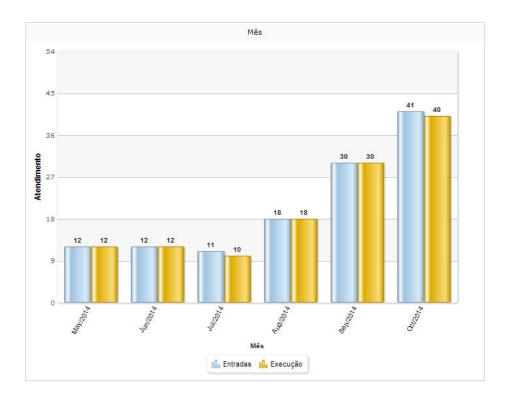


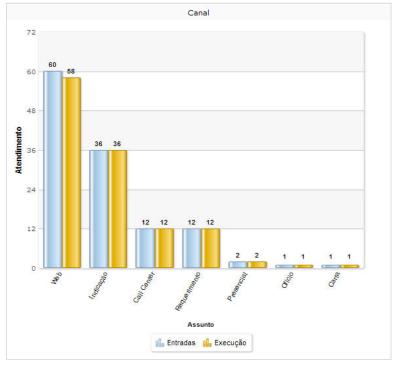


SEOP SECRETARIA DE OBRAS PÚBLICAS



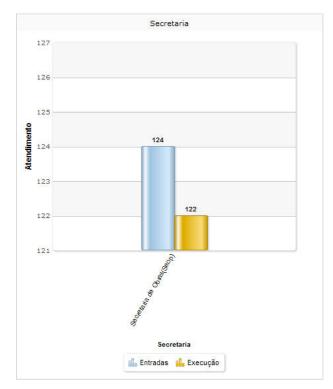


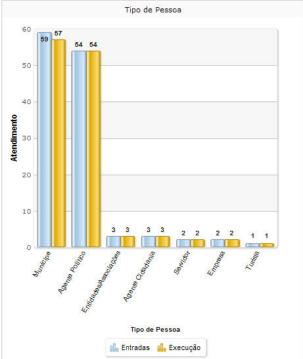


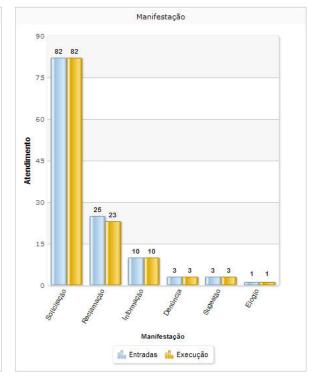






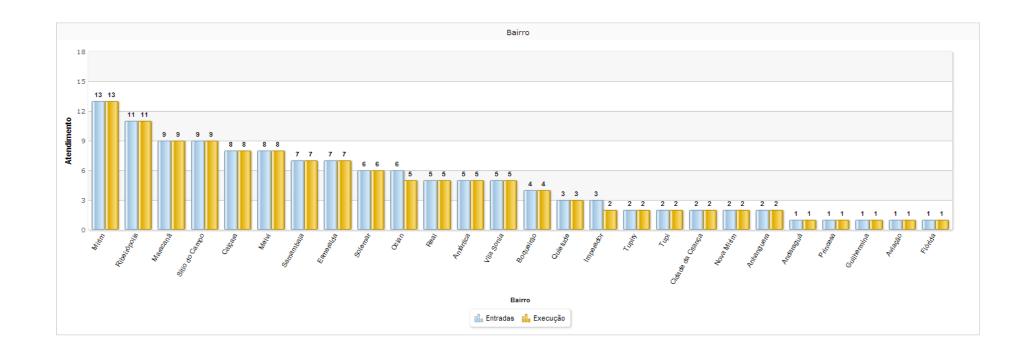






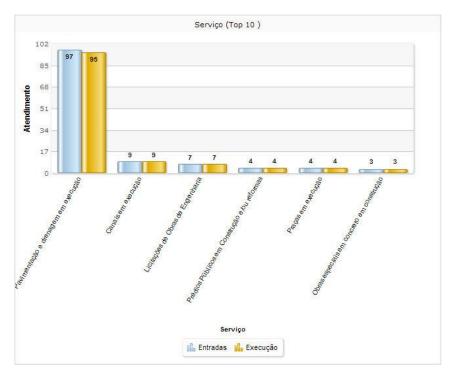


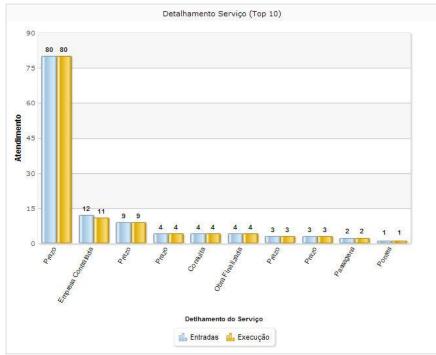












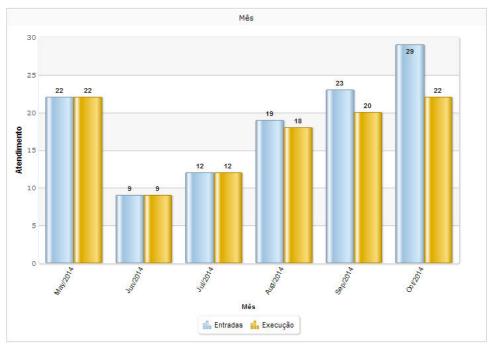


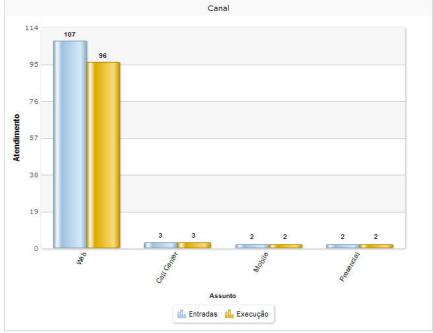


SEAD SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO



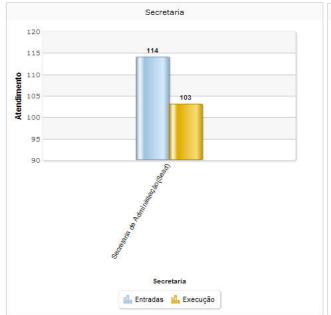


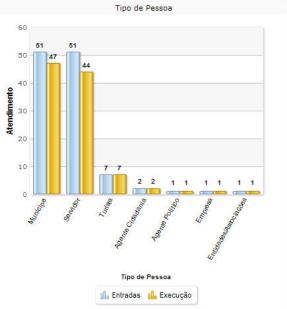


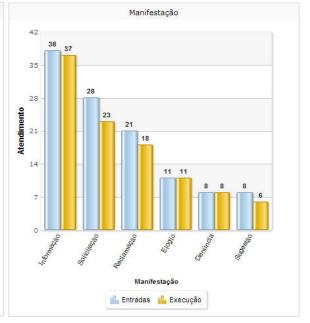






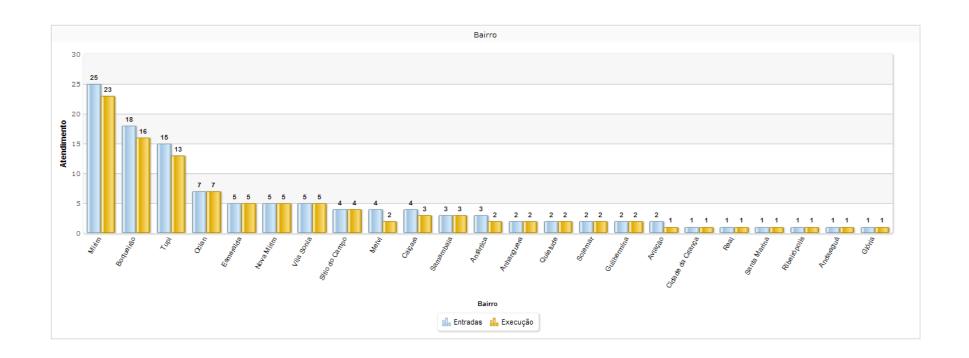






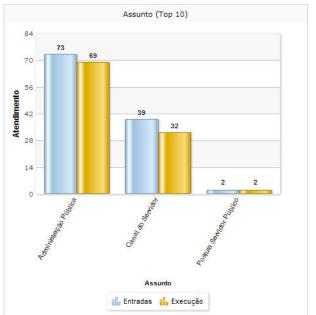


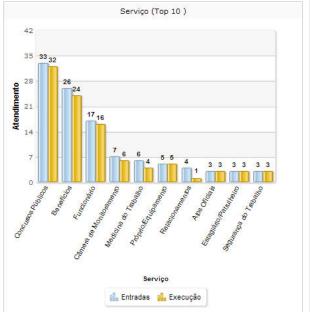


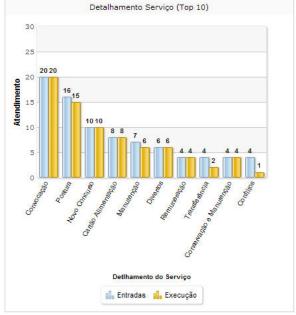












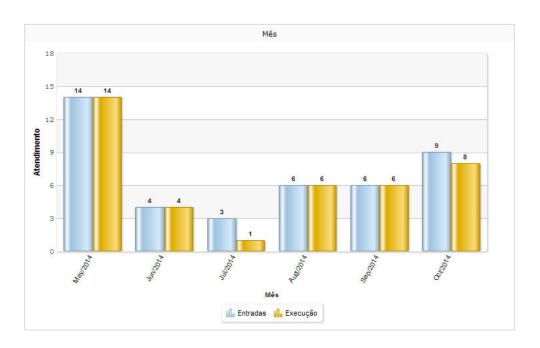


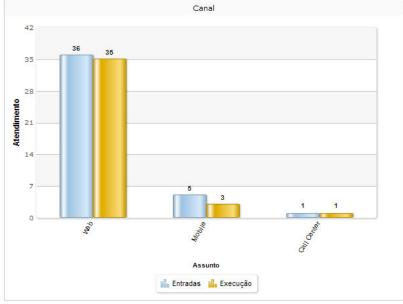


SEG SECRETARIA DE GOVERNO



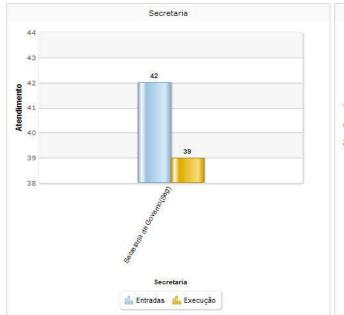


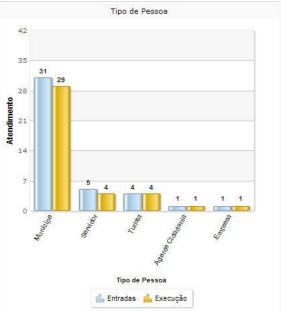


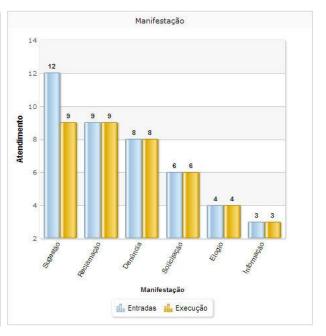






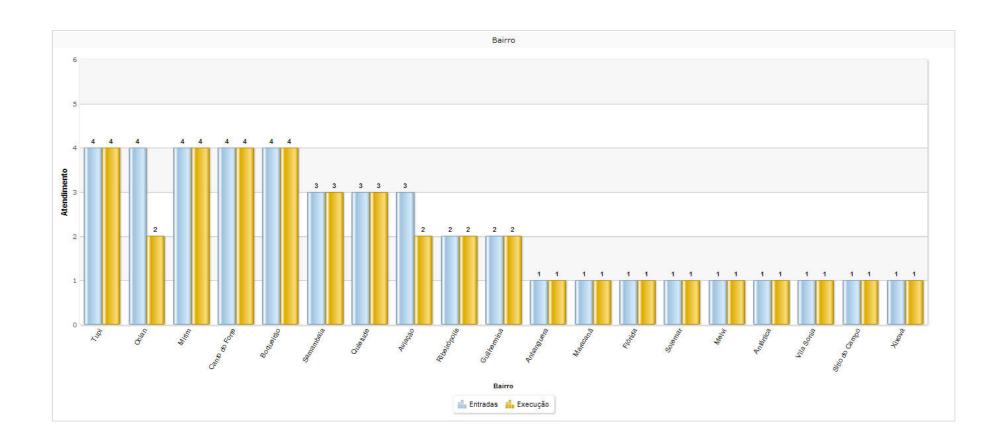






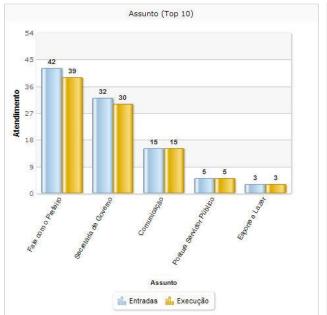


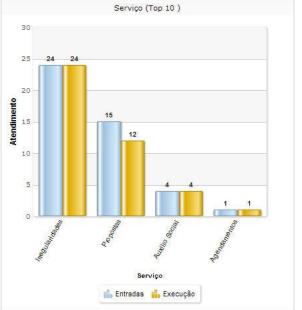


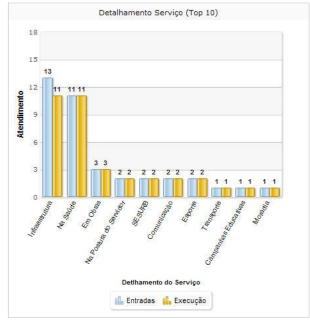














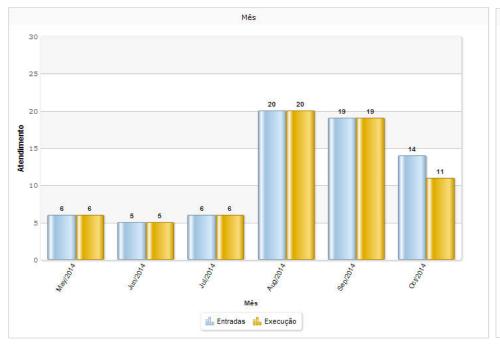


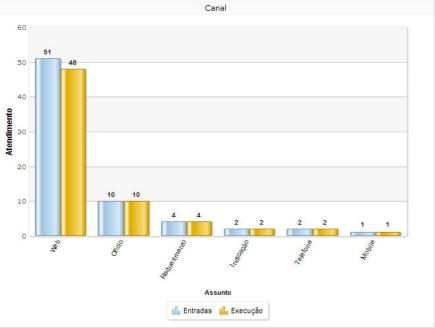
SEEL

SECRETARIA DE ESPORTE E LAZER



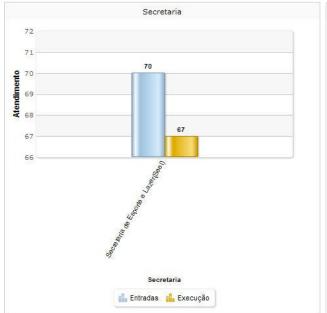


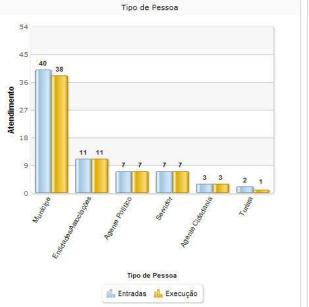


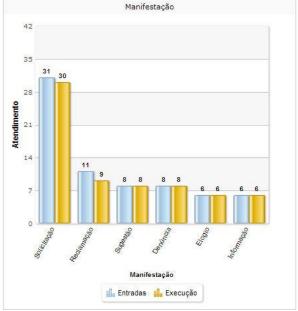






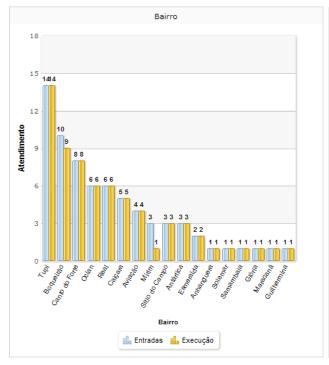


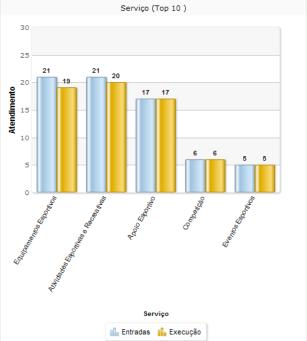


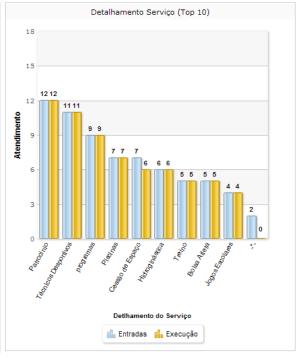














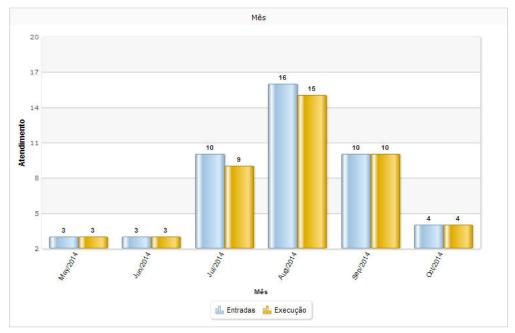


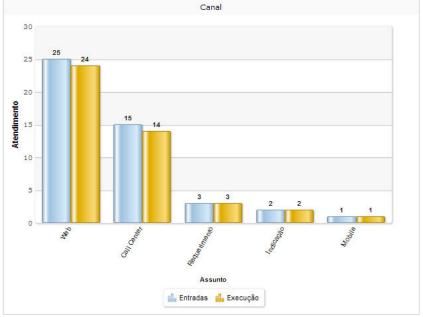
SEPROS

SECRETARIA DE PROMOÇÃO SOCIAL



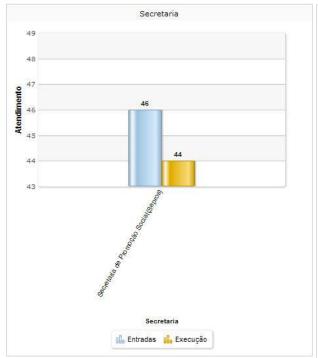


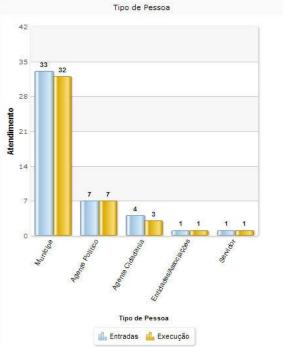


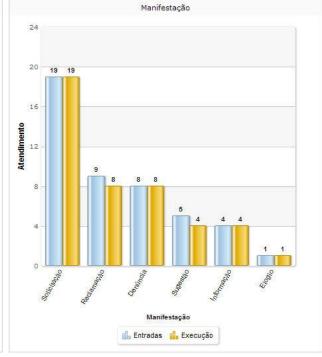






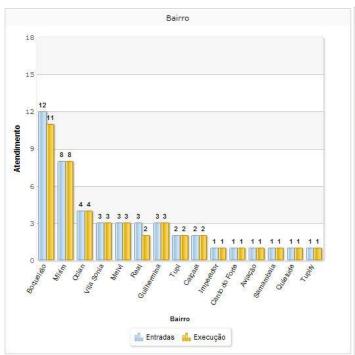


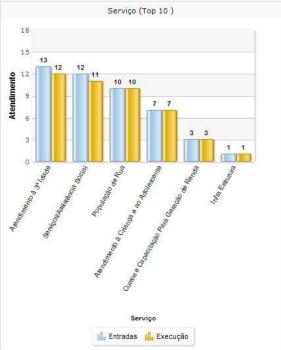


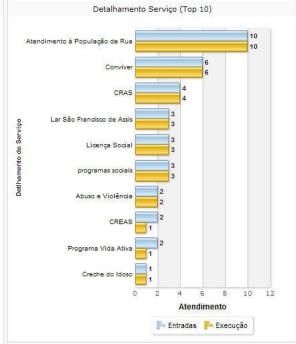














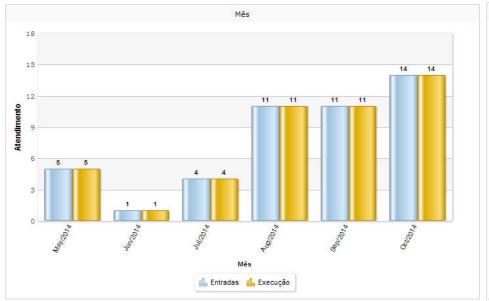


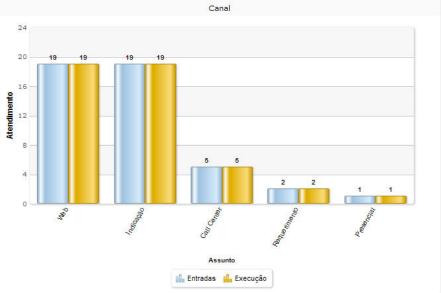
SEPLAN

SECRETARIA DE PLANEJAMENTO



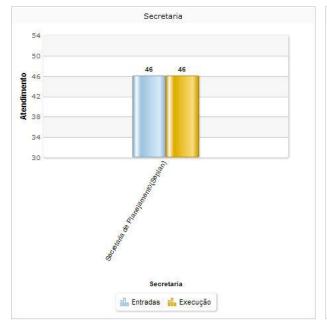


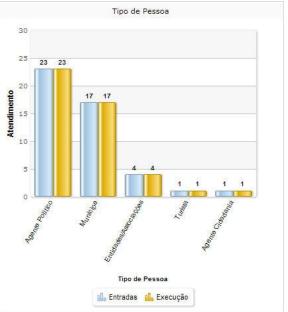


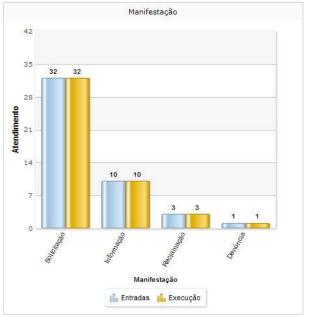






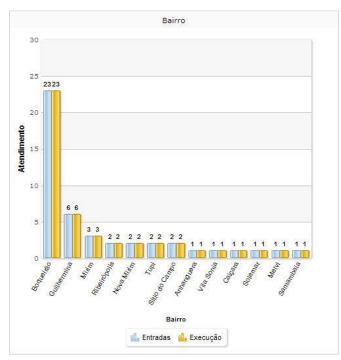


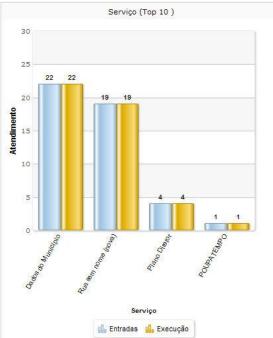


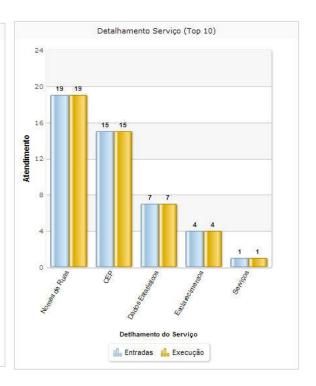














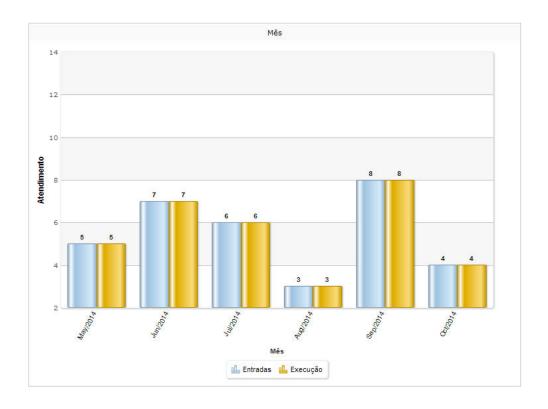


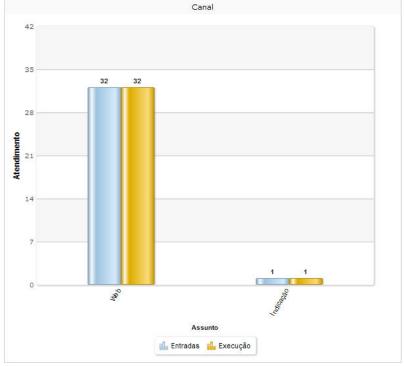
SECTUR

SECRETARIA DE CULTURA E TURISMO



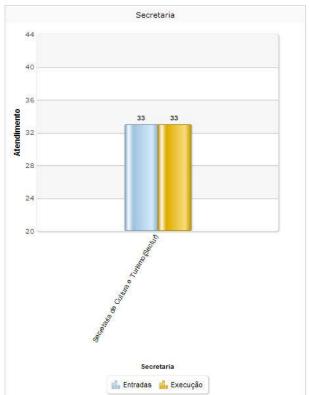


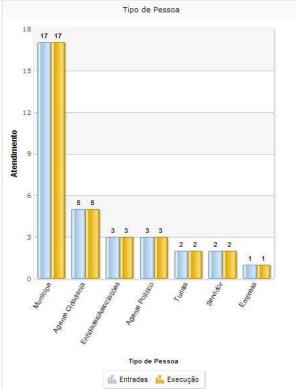


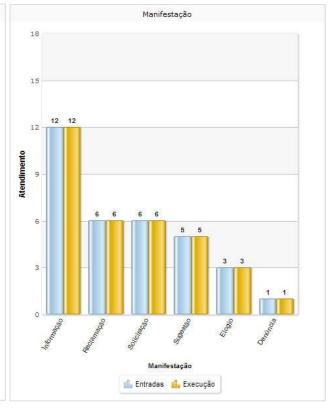






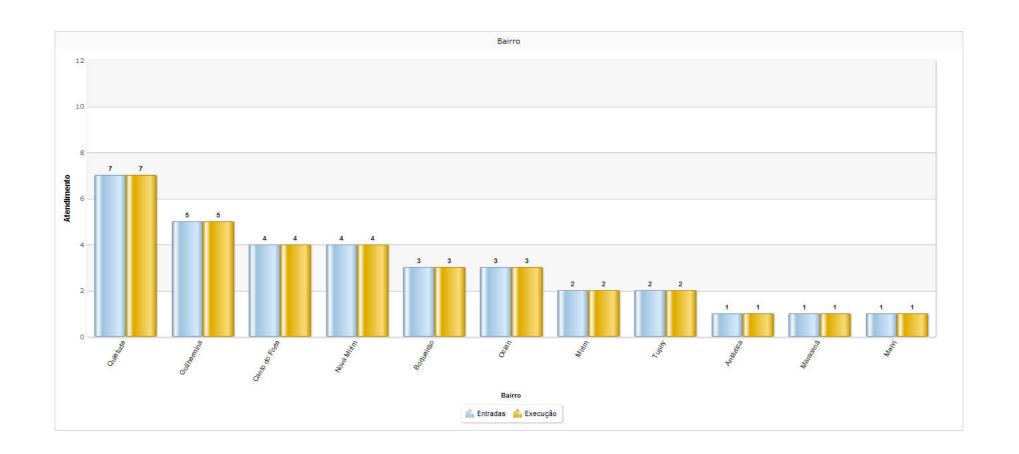






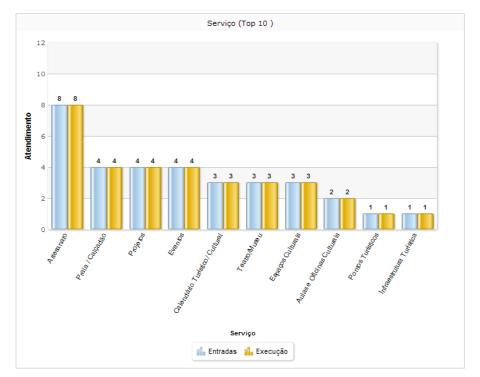


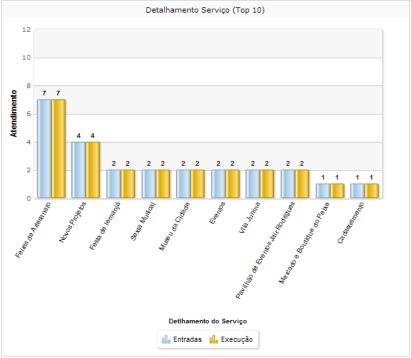












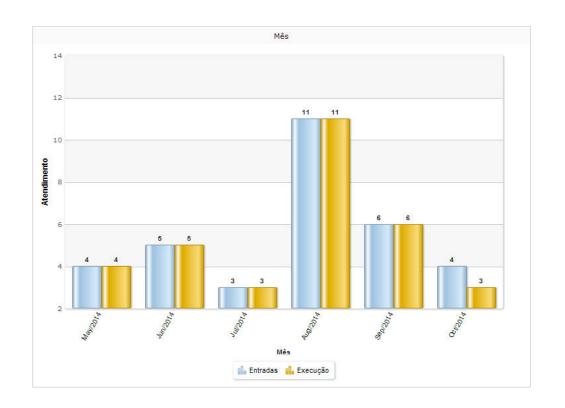


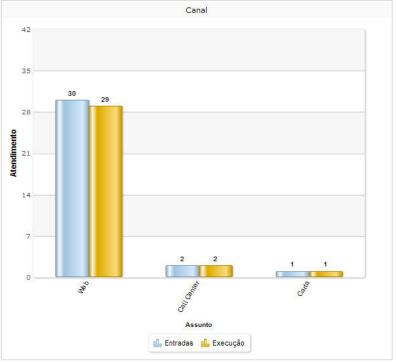


SEHAB SECRETARIA DE HABITAÇÃO



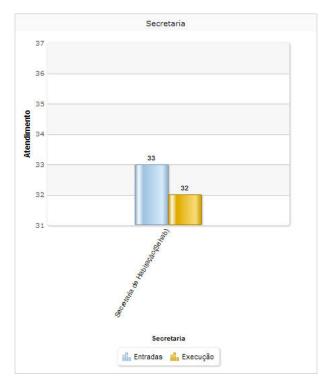


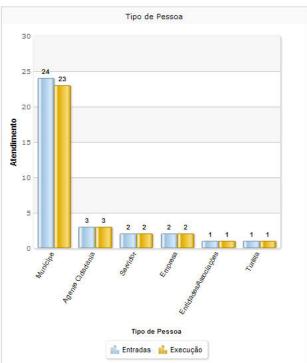


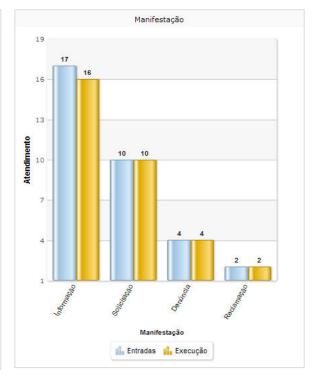






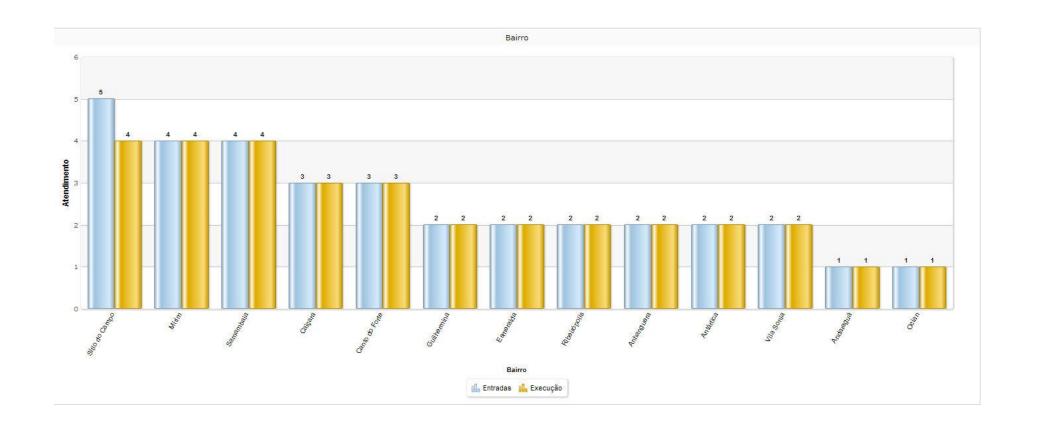






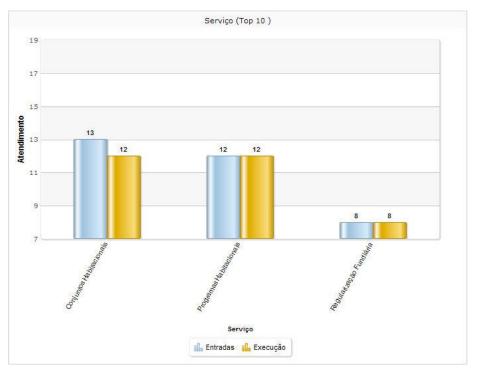


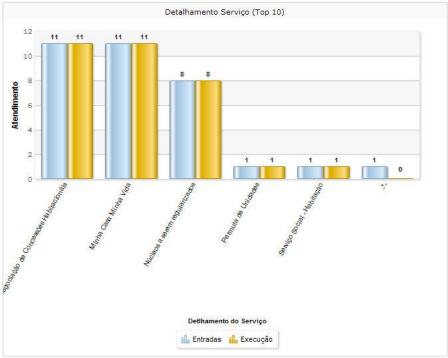












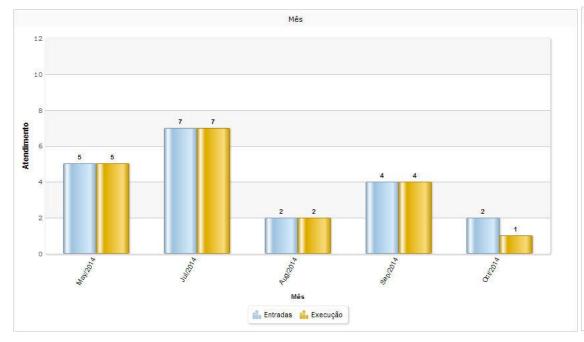


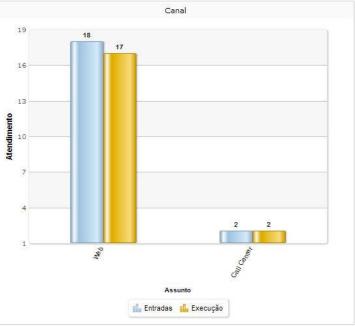


SECOM SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO



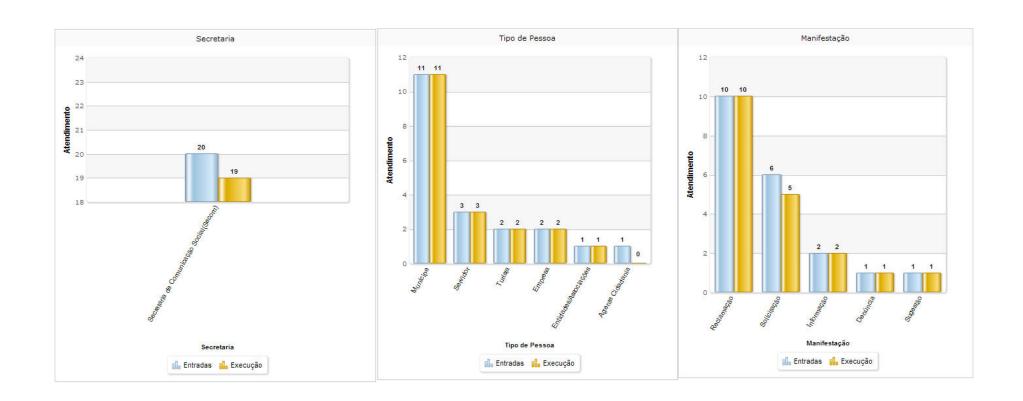






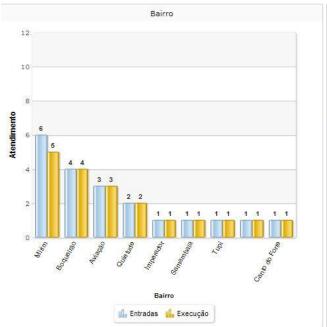


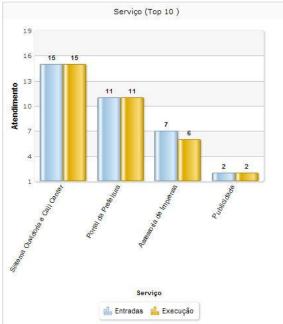


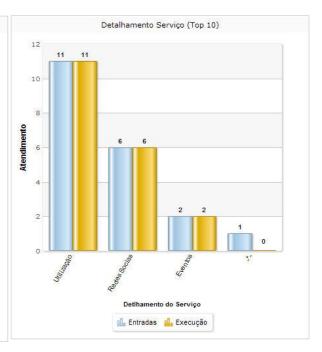












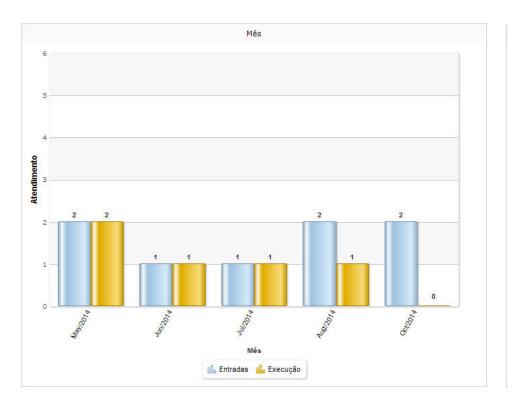


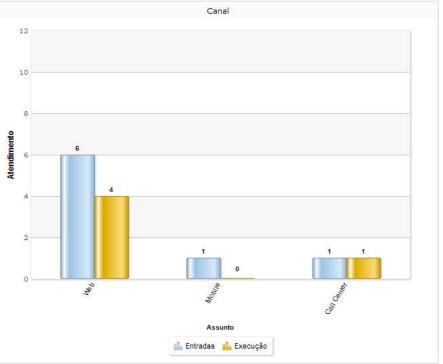


GP GABINETE DO PREFEITO



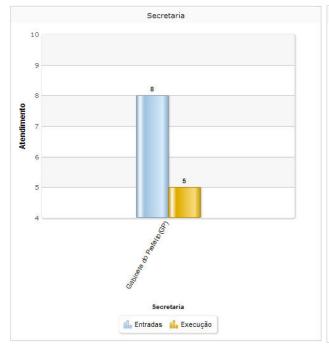


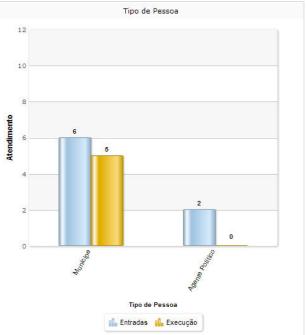


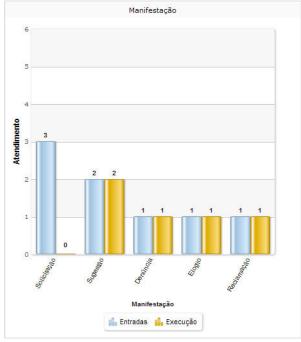






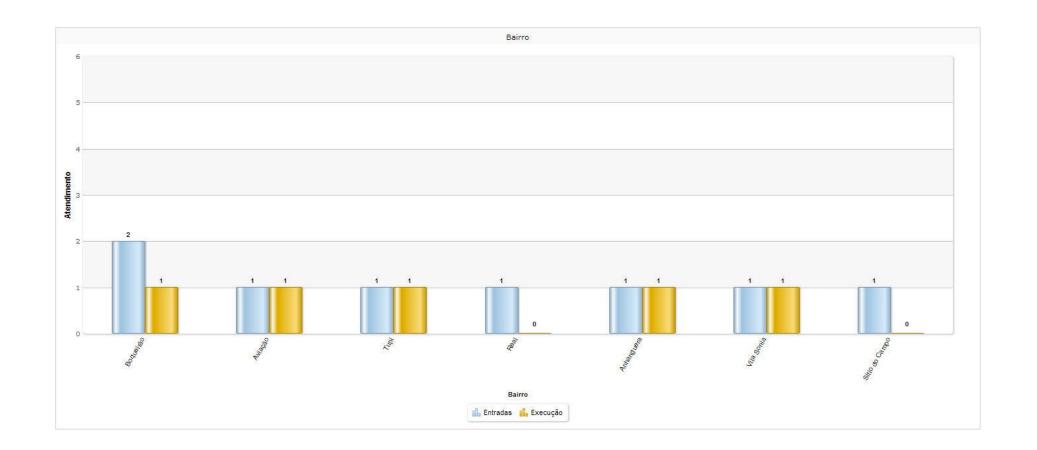






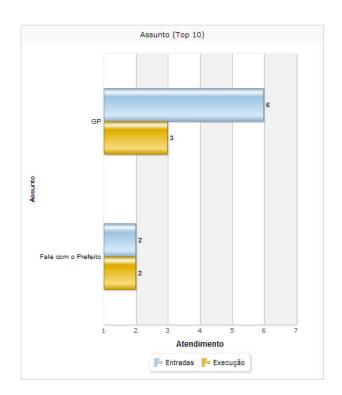


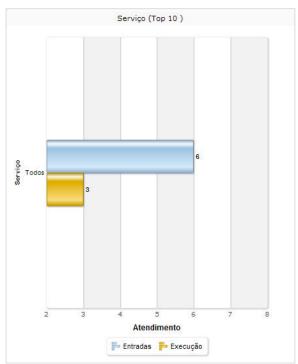


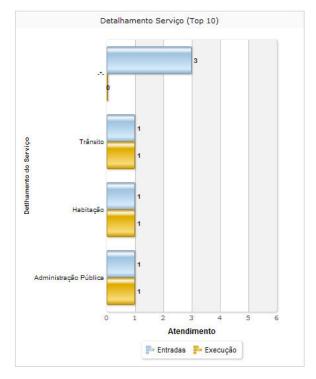














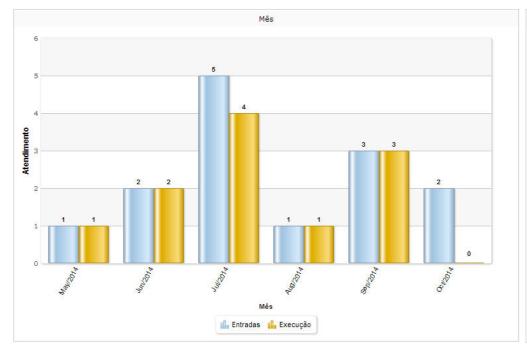


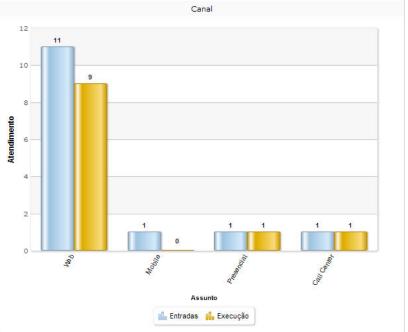
SEDETTRA

SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, CIÊNCIA, TECNOLOGIA E TRABALHO



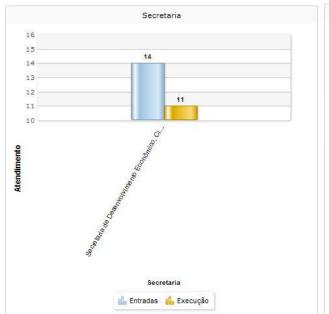


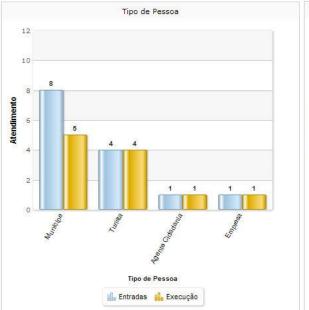


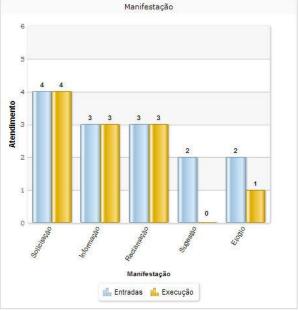






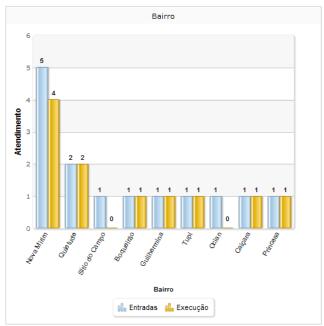


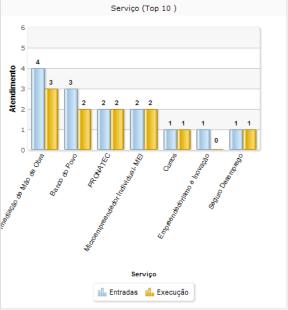


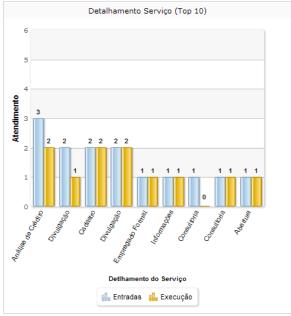












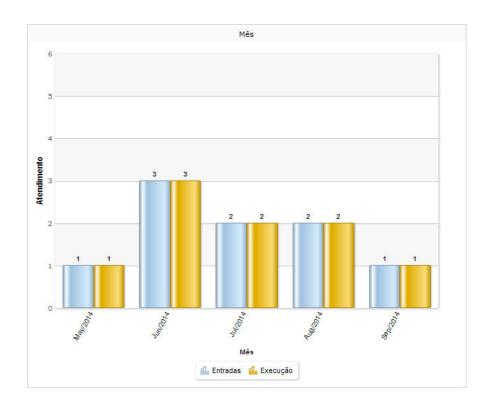


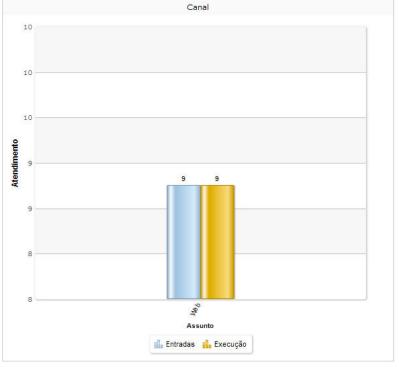


PROGEM PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO



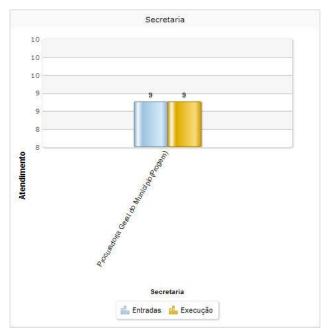


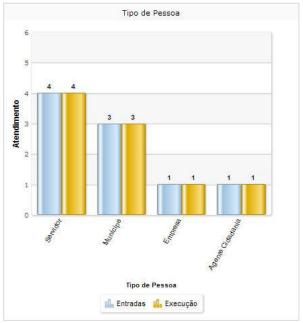


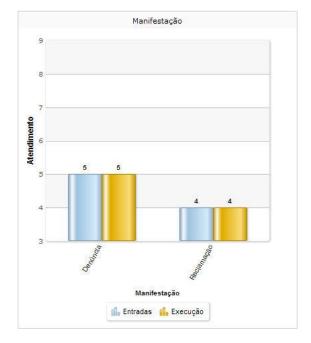






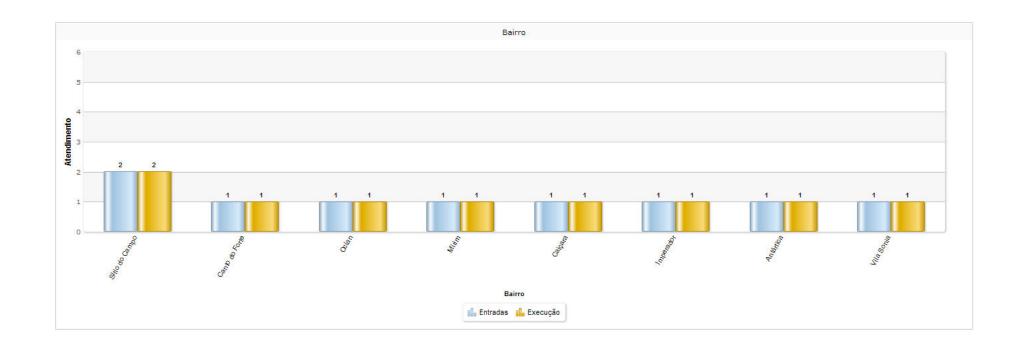














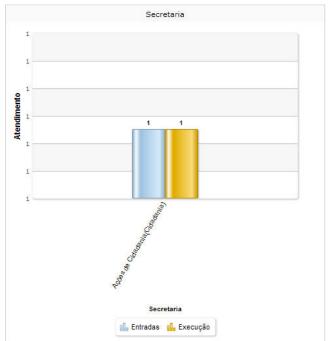


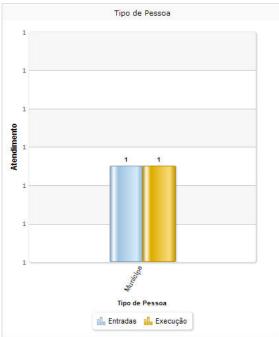
CIDADANIA

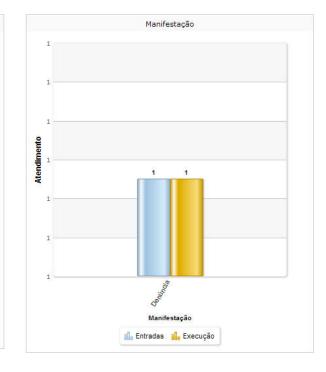
AÇÕES DE CIDADANIA





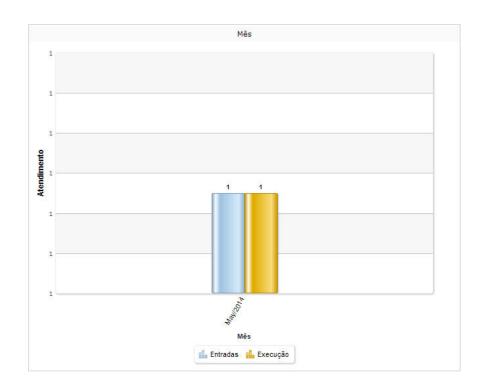


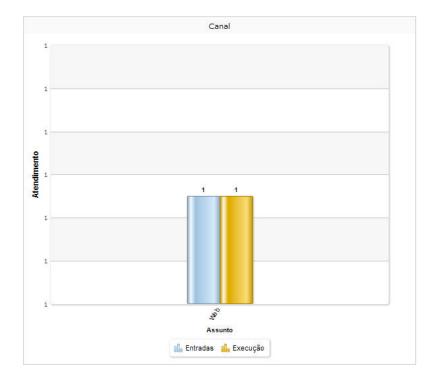






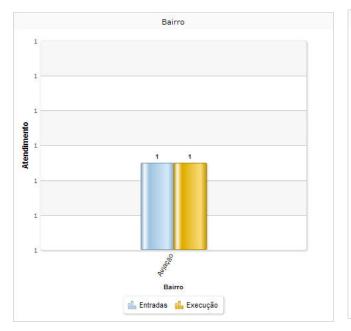


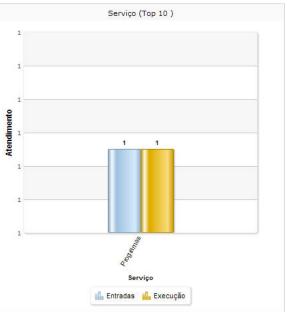


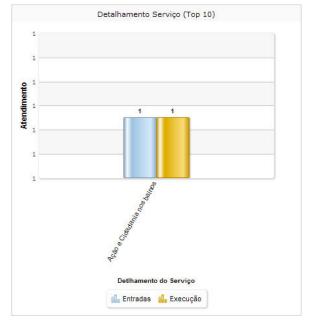












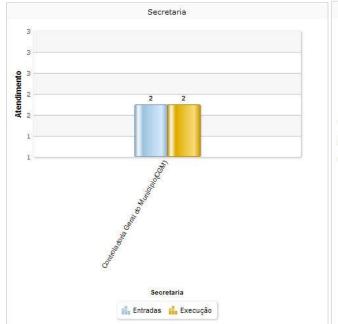


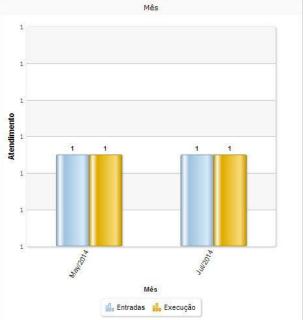


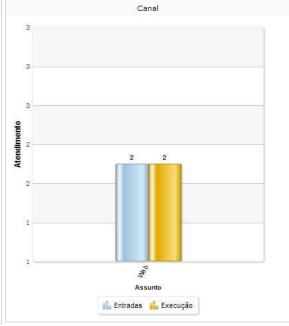
CGM CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO





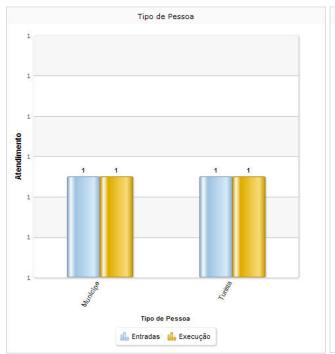


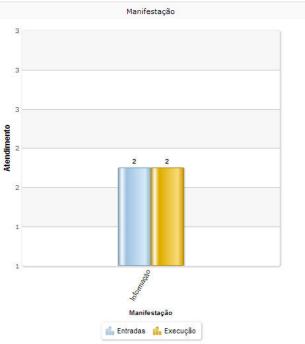


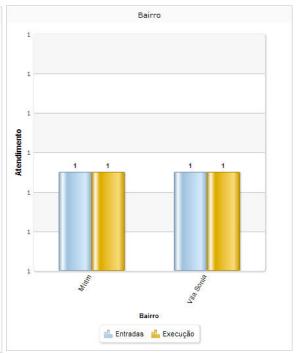






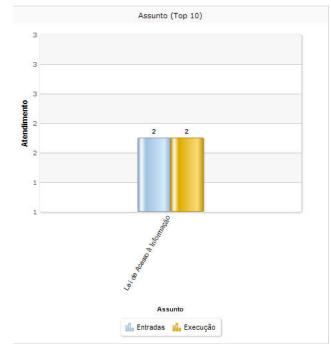


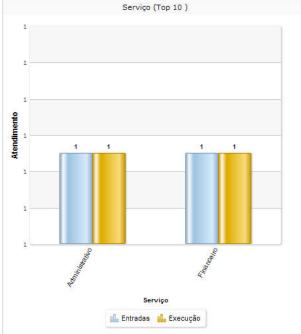


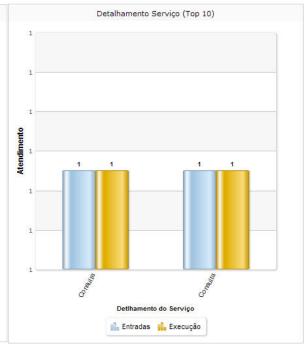














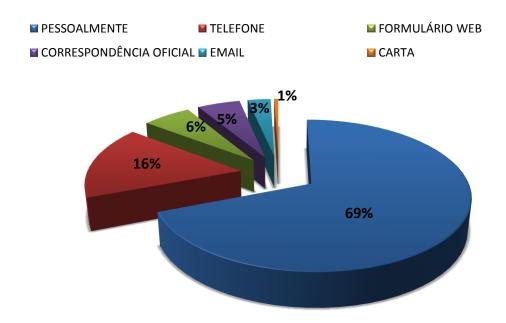


SESAP SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA OUVIDORIA SUS





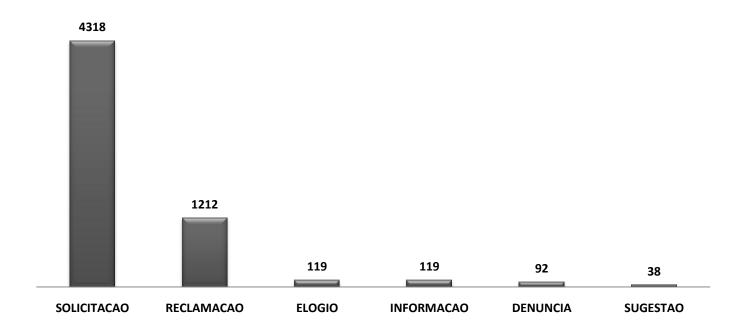
CANAL DE ENTRADA	
PESSOALMENTE	4076
TELEFONE	961
FORMULÁRIO WEB	351
CORRESPONDÊNCIA OFICIAL	312
EMAIL	168
CARTA	30
Total geral	5898







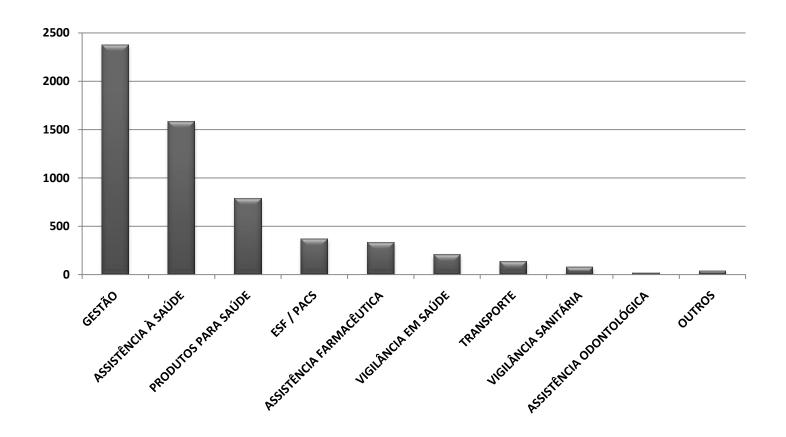
TIPO DE DEMANDA







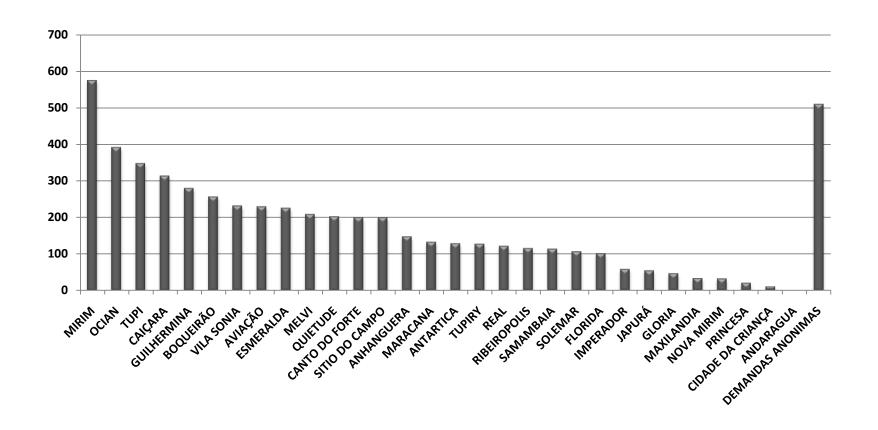
SERVIÇOS MAIS ACIONADOS







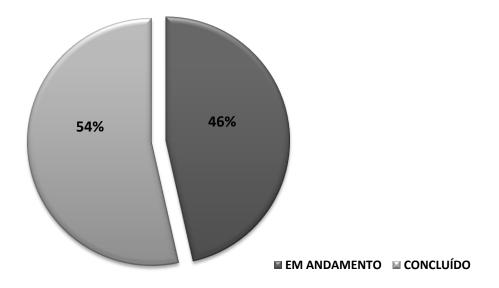
BAIRROS X ENTRADAS







ENTRADAS X CONLUÍDAS





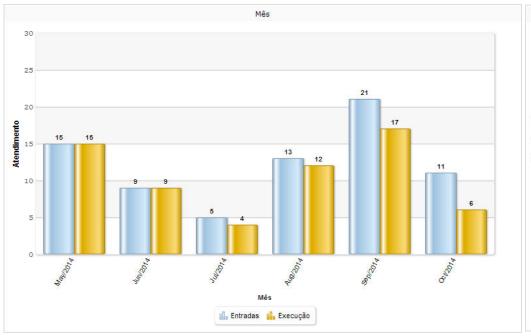


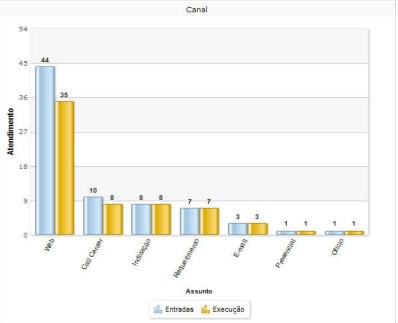
SETRANSP

SECRETARIA DE TRANSPORTE



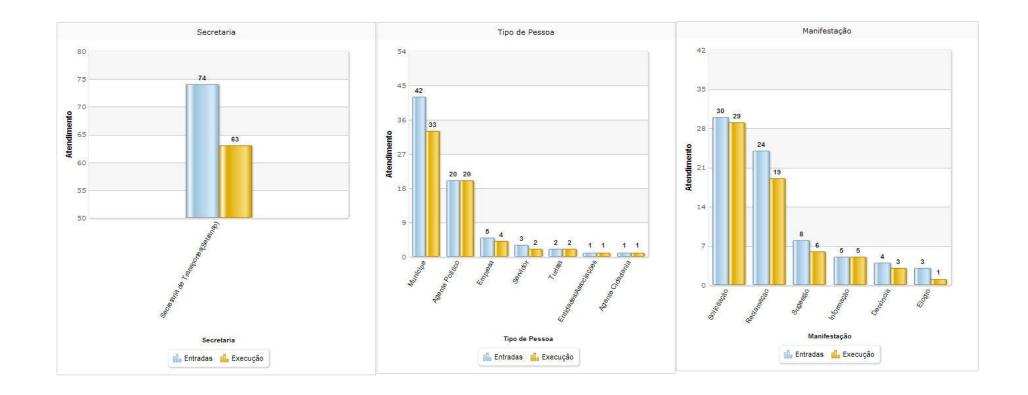






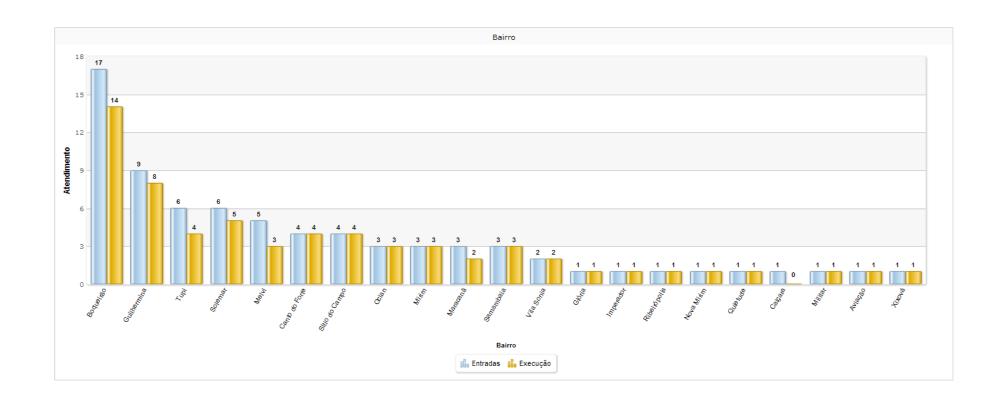






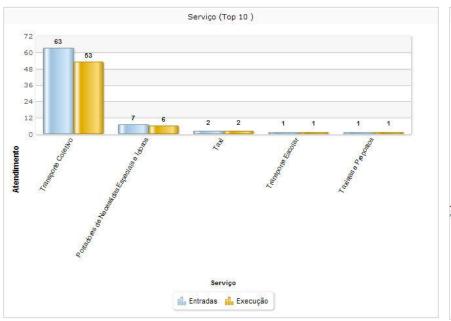


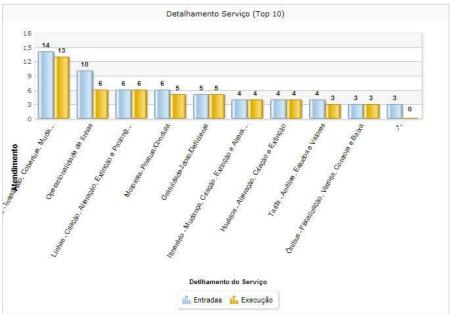














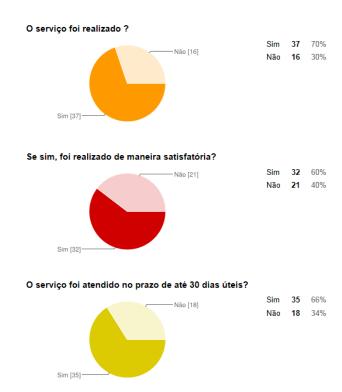


PESQUISA DE SATISFAÇÃO



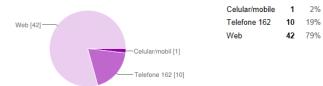


No mês de setembro, iniciamos uma pesquisa de satisfação junto aos cidadãos que entram em contato com a Ouvidoria Municipal. A pesquisa chega até o cidadão no momento que sua manifestação é finalizada através de email. O cidadão deverá clicar no link apontado e responder a quatro perguntas simples. De setembro para cá foram respondidas 53 pesquisas que podem ser observadas conforme segue:





Qual foi o canal de comunicação utilizado para entrar em contato com a Ouvidoria Municipal?







CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o objetivo de reafirmar o papel de importante instrumento de gestão apresentamos este Relatório. Com uma equipe consolidada – composta por servidores comprometidos, a Ouvidoria Municipal alcança reconhecimento de sua importância, o que se revela no significativo aumento das demandas registradas.

Um ponto que merece destaque está relacionado à celeridade na resolução das demandas apresentadas à Ouvidoria. Para evitar demoras excessivas e desnecessárias, contamos sempre com a indispensável colaboração dos nossos Ouvidores ou dos RSOs junto às áreas, o que garante aumento na credibilidade no serviço de mediação prestado.

Os gráficos e quadros apresentados neste Relatório configuram as atividades da Ouvidoria Municipal nesse terceiro semestre. A elaboração e sistematização desses dados ajudam a realizar diagnósticos e formular propostas aos gestores sob a forma de sugestões. Não restam dúvidas de que os números e os percentuais aqui apresentados representam a consolidação da Ouvidoria diante da comunidade interna e externa demonstrando a importância inequívoca do papel da Ouvidoria ao possibilitar o exercício da cidadania, a partir dos diferentes pontos de vista e de interesses.

A consolidação da Ouvidoria, ainda que caminhando a contento, precisa ampliar sua integração com os setores da Administração para melhor sustentação do seu trabalho enquanto instrumento de mediação de conflitos. O balanço que se faz é que a Administração Municipal é feita por pessoas e que à medida que essas pessoas agem, do modo como devem agir servidores públicos imbuídos do compromisso e cientes do importante papel que devem desempenhar, a tendência é que logo cheguem efetivamente ao nível de excelência desejada e a Ouvidoria continue a ser utilizada como canal para a melhoria da gestão, não necessariamente apresentando mais denúncias e reclamações e, sim, mais sugestões e elogios.

Por fim, reafirmamos que a atuação da Ouvidoria ocorre de forma autônoma e transparente, sendo garantido o direito ao sigilo do nome, quando for necessário e solicitado, e o direito a uma resposta, a qual não significa a resolução de todos os problemas ou a implantação de todas as sugestões. Mas, significa que o trabalho da Ouvidoria objetiva a resolução de problemas e o aumento na celeridade dos processos institucionais.



