



OUVIDORIA MUNICIPAL

2013



Secretaria de Governo

APRESENTAÇÃO



A Ouvidoria da Prefeitura da Estância Balneária de Praia Grande tem como atribuição assessorar a Administração Municipal na busca da excelência na melhoria e na qualidade dos serviços prestados e estabelecer um canal de comunicação direto entre o cidadão e o poder público recebendo, examinando e encaminhando todos os tipos de manifestações como: elogios, denúncias, pedidos de informação, reclamações e sugestões, sobre as atividades e serviços desenvolvidos pelas Secretarias Municipais.

A Ouvidoria Municipal foi instituída pela Lei Complementar 632 de 26/11/12 que foi revogada pela Lei Complementar nº649 de 17/06/2013, atualmente em vigor e apresenta o 1º Relatório 2013, referente aos meses de maio a outubro de 2013, cumprindo determinação legal estabelecida no inciso X, artigo 3º, do Decreto N° 5345 de 26 de Junho de 2013.

Ressaltamos que nesse primeiro ano, ano de implantação deste serviço, nossa coleta de informações se deu ainda de maneira não sistêmica, mas já nos possibilitando as primeiras análises.

Os relatórios produzidos a partir de agora servirão como ferramenta de gestão, na medida em que apresentam estatísticas e indicadores das manifestações referentes às demandas de serviços e ou pedidos de informação à administração pública.

As denúncias de conduta de servidores seguem normativas específicas e recebem atenção especial já que é 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 que conseguirá certamente aprimorar seus serviços servindo àquele que realmente habita na cidade, de maneira contínua ou turística.

O envolvimento dos cidadãos e dos funcionários públicos muito contribuirá para a construção de uma cidade cada vez mais democrática além de estarmos desenvolvendo um novo modelo administrativo de gestão onde a transparência e a participação se manterá sempre em foco.



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 de Gabinete

Marcio Glauber Vicente de Oliveira

Coordenadora de Acompanhamento de Metas

Ana Flávia Teixeira Scarelli

Chefe da Divisão de Apoio

Kelly C. L.da Se Batista

Secretária

Flávia Cristina Alvarez Lorenzo

Assessores

Romero Nunes da Costa

Tânia Maria Teixeira Simões de Oliveira

Wagner de Lima Fernandes

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*

Caroline Radighieri - *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 - *SEDETTTRA*

Rosangela Andreatta - *SEFIN*

Solange Batista Freitas - *SESURB*

Tania Maria Queiroz Gomes - *SEPROS*

Thiago Monti Gonçalves - *CIDADANIA*

Ouvidores

Henrique Rosa Alves - *SEASP*

Solange de Mello - *SESAP*

Assessores de Gabinete do Prefeito

Dimas Antonio Gonçalves

Douglas Gianotti

Freds Mendonça

Ian Manzano

Marcio Henrique de Oliveira

Sueli Vidigal

Colaboradores

Aline Caires – *CIDADANIA*

Cintia dos Anjos Guimarães – *SESURB*

Fabiano Antonachi – *SEASP*

Gilberto Douglas Batista - *SESURB*

Joelza Virginia Santos Felix – *SETRAN*

José Augusto Lopes – *SEFIN*

Laio Peres – *SECOM*

Luiz Felipe Gimenes Marchezoni – *SESAP*

Odemir Cunha – *RECEPÇÃO DO PAÇO*

Roselaine Fernandes – *SEDUC*

Stephannie Mendes Vieira - *RECEPÇÃO DO PAÇO*

ÍNDICE

APRESENTAÇÃO	02
EXPEDIENTE	03
ÍNDICE	04
METODOLOGIA E VARIÁVEIS	05
DINÂMICA DE TRABALHO	05
PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS E PROGRAMAS	05
CAPACITAÇÃO TÉCNICA	06
ATENDIMENTOS	06
SEFIN – SECRETARIA DE FINANÇAS	13
SESURB – SECRETARIA DE SERVIÇOS URBANOS	18
SEDUC – SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	22
SESAP – SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA	25
SETRAN – SECRETARIA DE TRÂNSITO	29
SEAD – SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	34
SEURB – SECRETARIA DE URBANISMO	37
SEASP – SECRETARIA DE ASSUNTOS DE SEGURANÇA PÚBLICA	40
CONSIDERAÇÕES FINAIS	44

METODOLOGIA E VARIÁVEIS



O relatório tem como objetivo consolidar os indicadores a cada seis meses e valorizar as estatísticas dos dados produzidos. Este trabalho serve de base à estudos e também se apresenta como uma ferramenta dinâmica e ágil para administradores municipais que são responsáveis pelos serviços públicos.

É importante esclarecer que todo atendimento é registrado e respondido, sendo que na Secretaria de Saúde e na Secretaria de Serviços Urbanos todas as entradas geram um número de protocolo, pois os dois órgãos se utilizam de sistemas próprios, o Ouvidor SUS e o Disk Serviços Urbanos.

Os números apresentados têm origem em arquivos de Excel pois se encontra em processo de aquisição um sistema informatizado, construído especificamente para esta Ouvidoria.

As informações são apresentadas levando em conta apenas as entradas registradas por este canal de comunicação, não incluindo o sistema Ouvidor SUS e o Disk Serviços Urbanos.

As manifestações quando são registradas na Ouvidoria - sejam elogios, denúncias, pedidos de informação, reclamações ou sugestões - recebem uma classificação inicial pelo assunto manifestado pelo cidadão, que será chamado de **manifestação inicial** e assim são encaminhadas aos órgãos responsáveis.

DINÂMICA DO TRABALHO

Mensalmente é apresentado pelos RSOs/Ouvidores Especializados um relatório que deve ser considerado como um projeto a ser executado e demonstra um resumo do trabalho realizado por esses colaboradores da Ouvidoria da Prefeitura da Estância Balneária de Praia Grande.

PARTICIPAÇÕES EM EVENTOS E PROGRAMAS

a) 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 solicitações.**

b) 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 solicitações.**

c) 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 solicitações.**

CAPACITAÇÃO TÉCNICA

A Ouvidoria zela por um atendimento de excelência e capacita constantemente sua equipe técnica e os **Responsável pelo Serviço no Órgão – RSO e Ouvidores.**

ATENDIMENTOS

A Ouvidoria Geral do Município realizou no período de maio a outubro de 2013, **4.718 entradas** e de forma mensal observamos:

Maio – **756** entradas;

Junho –**769** entradas;

Julho – **826** entradas;

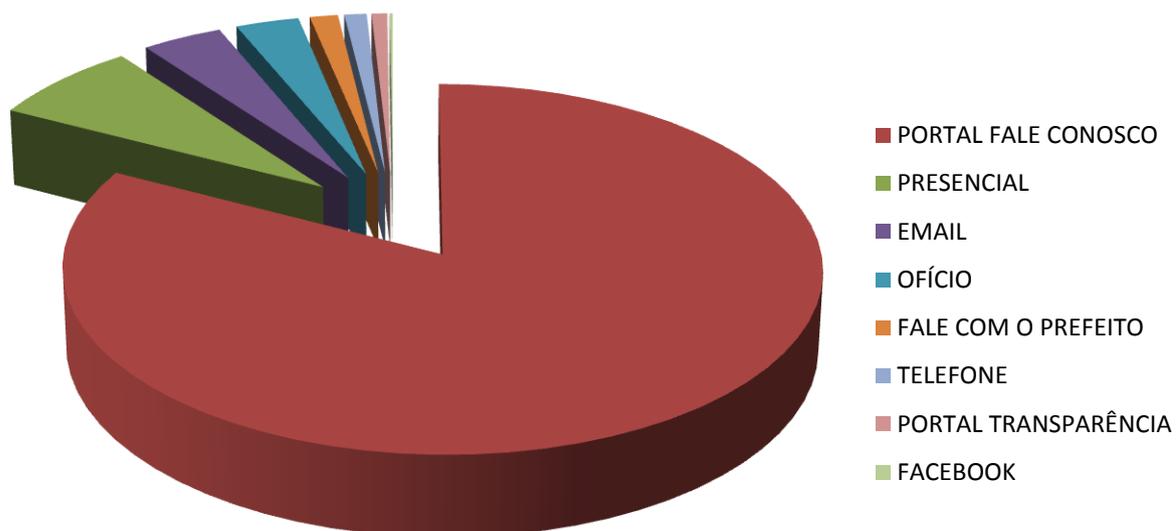
Agosto -**696** entradas;

Setembro –**782** entradas;

Outubro - **848** entradas.

Dentre os canais de comunicação disponibilizados percebemos que o portal “fale conosco” é o mais acessado, com 3.897 registros seguindo pelo atendimento presencial com 343 registros e pelo email com 181 registros.

CANAL DE ENTRADA	
PORTAL FALE CONOSCO	3.897
PRESENCIAL	343
EMAIL	181
OFÍCIO	142
FALE COM O PREFEITO	63
TELEFONE	50
PORTAL TRANSPARÊNCIA	35
FACEBOOK	7

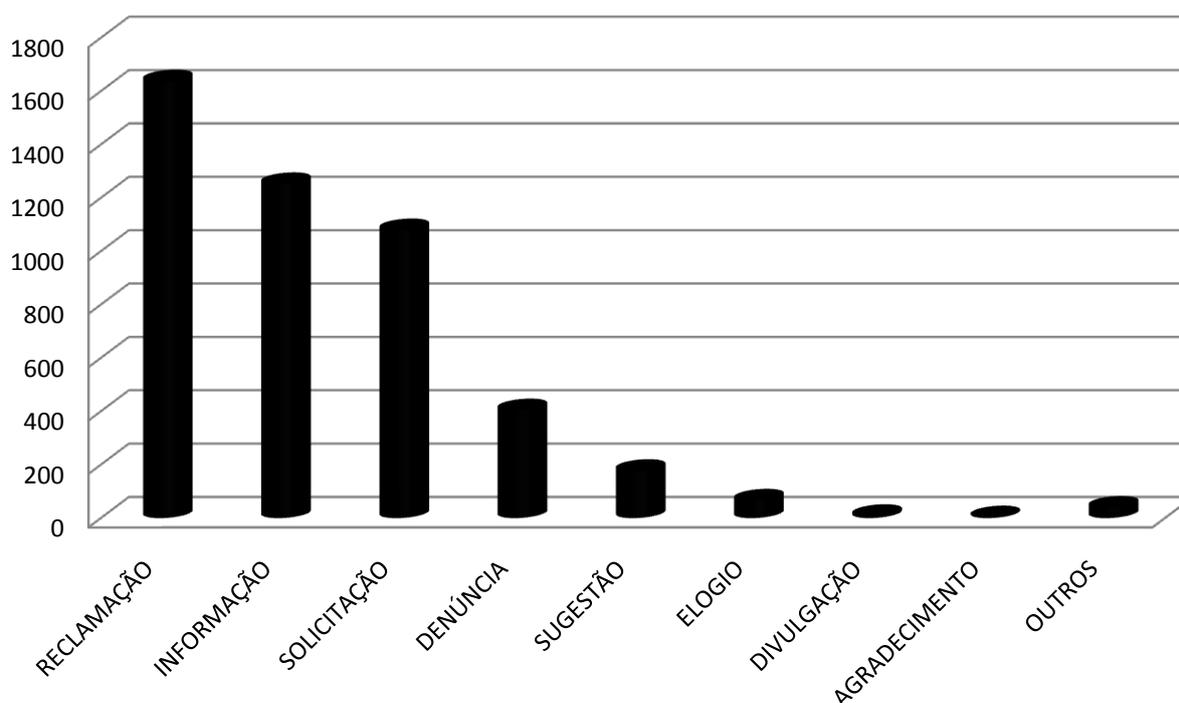




Analisando a tipologia definida para cada demanda observamos que o maior motivo de procura é a **reclamação**, seguida da **informação** e constatamos que muitas vezes a falta de informação dos serviços oferecidos pela Administração Pública gera um descontentamento e conseqüentemente a reclamação.

Muitas vezes pode-se notar que a demora no atendimento e/ou na execução da manifestação motiva o cidadão a uma nova entrada no portal e dessa vez ele a classifica como **denúncia**.

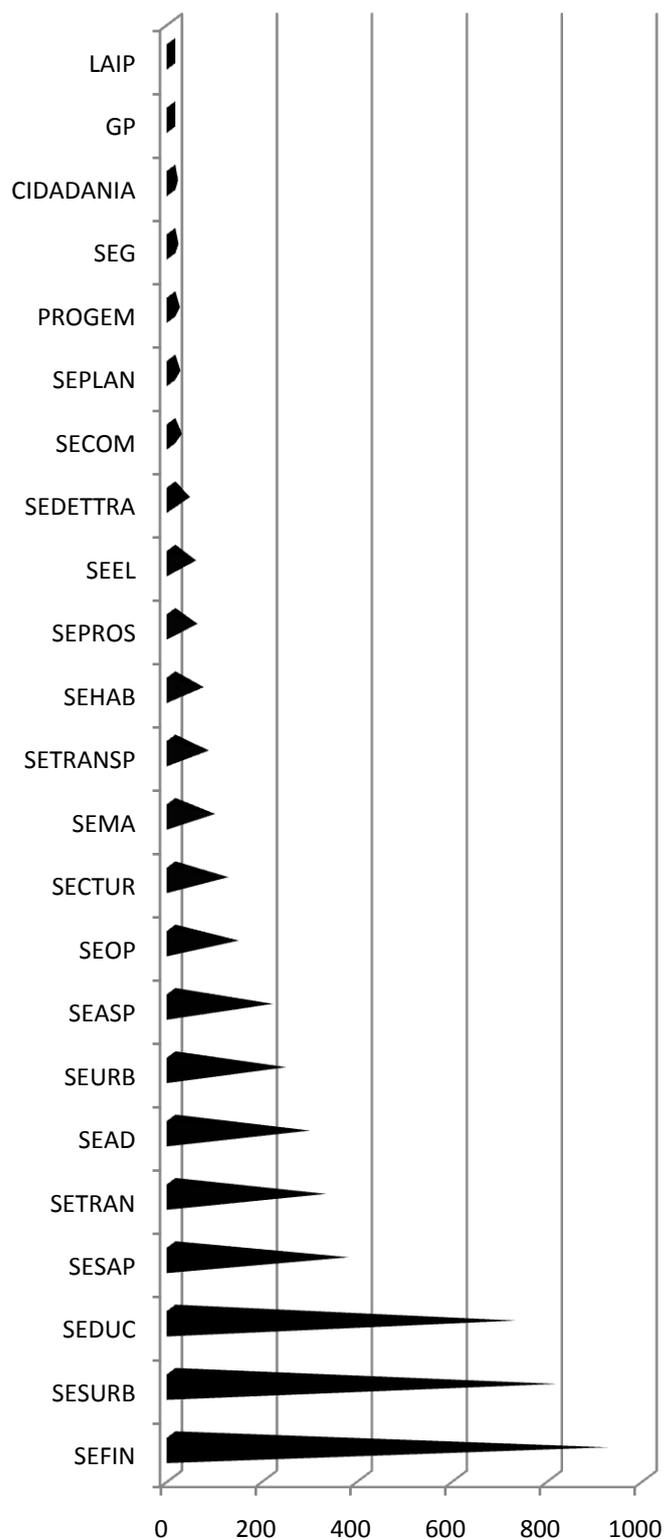
TIPO DE DEMANDA	
RECLAMAÇÃO	1.636
INFORMAÇÃO	1.251
SOLICITAÇÃO	1078
DENÚNCIA	403
SUGESTÃO	176
ELOGIO	65
DIVULGAÇÃO	7
AGRADECIMENTO	2
OUTROS	38





ENTRADAS POR SECRETARIA

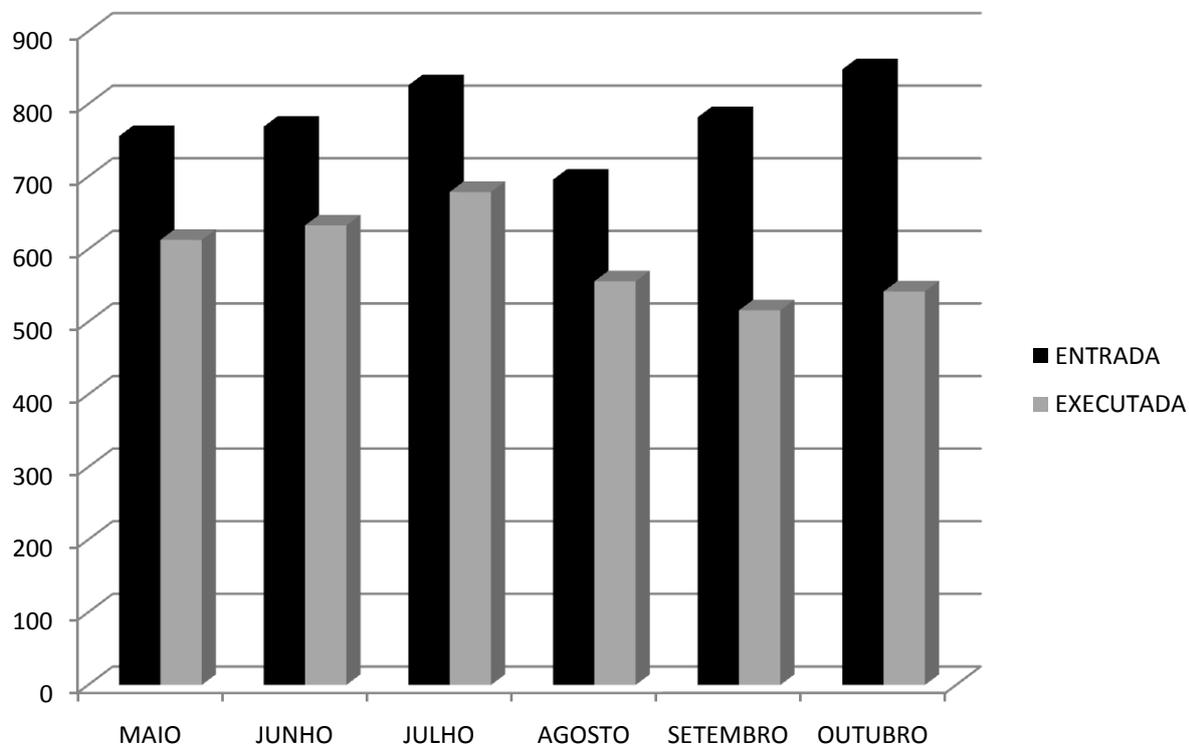
SEFIN	921
SESURB	814
SEDUC	727
SESAP	375
SETRAN	327
SEAD	293
SEURB	243
SEASP	214
SEOP	143
SECTUR	121
SEMA	93
SETRANSP	80
SEHAB	69
SEPROS	56
SEEL	53
SEDETTRA	40
SECOM	23
SEPLAN	20
PROGEM	19
SEG	16
CIDADANIA	15
GP	7
LAIP	5



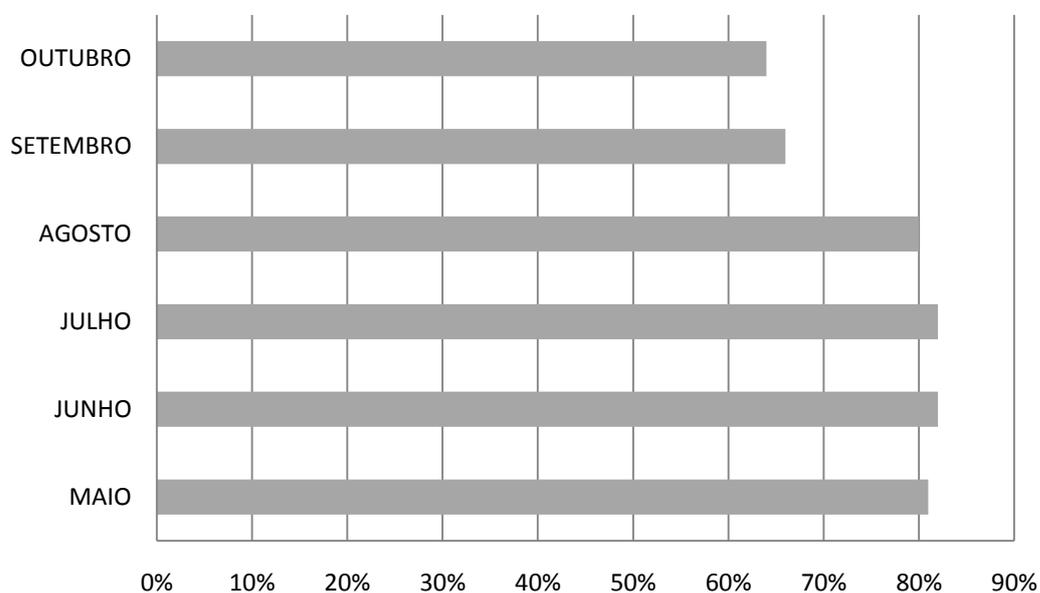


ENTRADAS X EXECUTADAS - POR MÊS

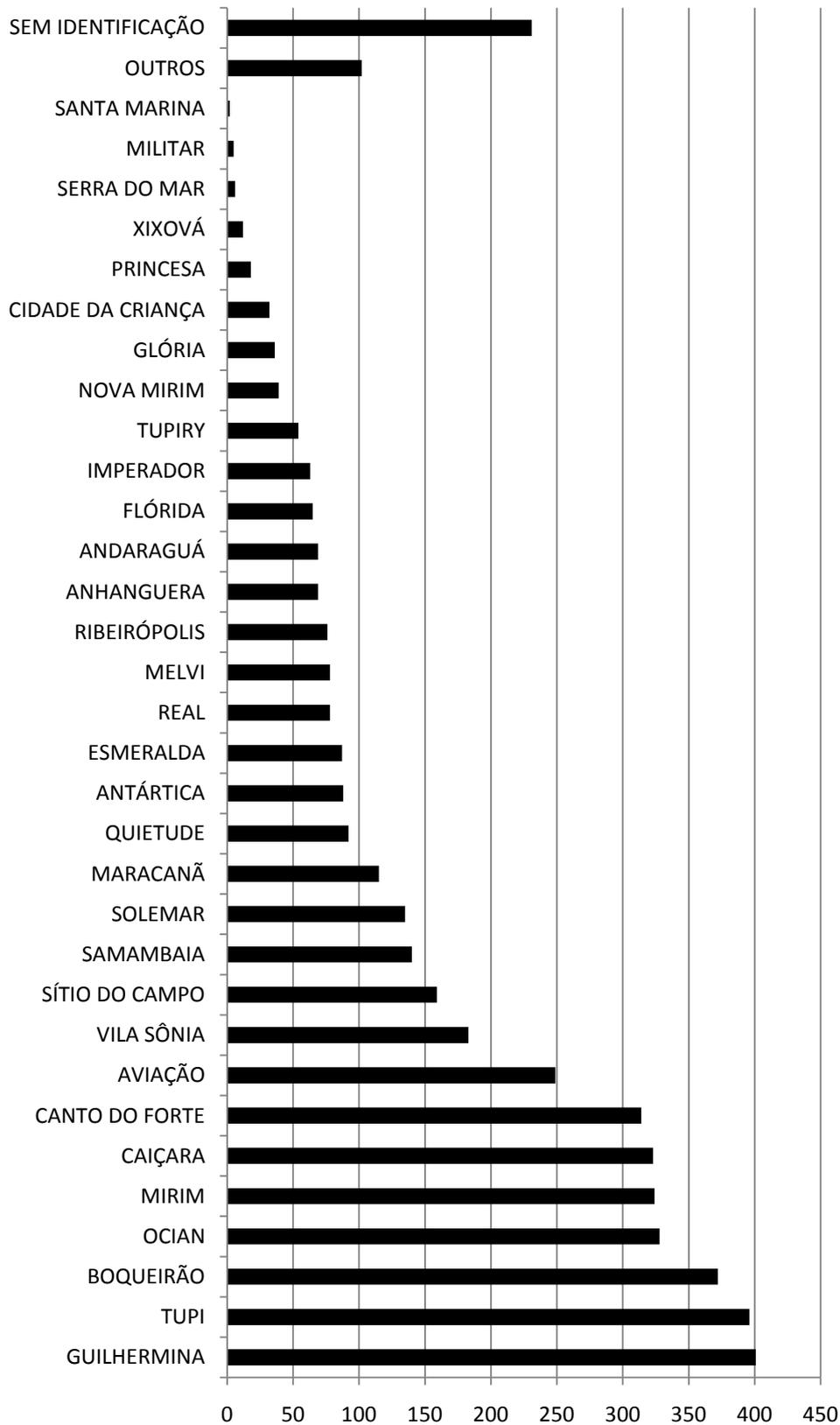
de maio a outubro de 2013

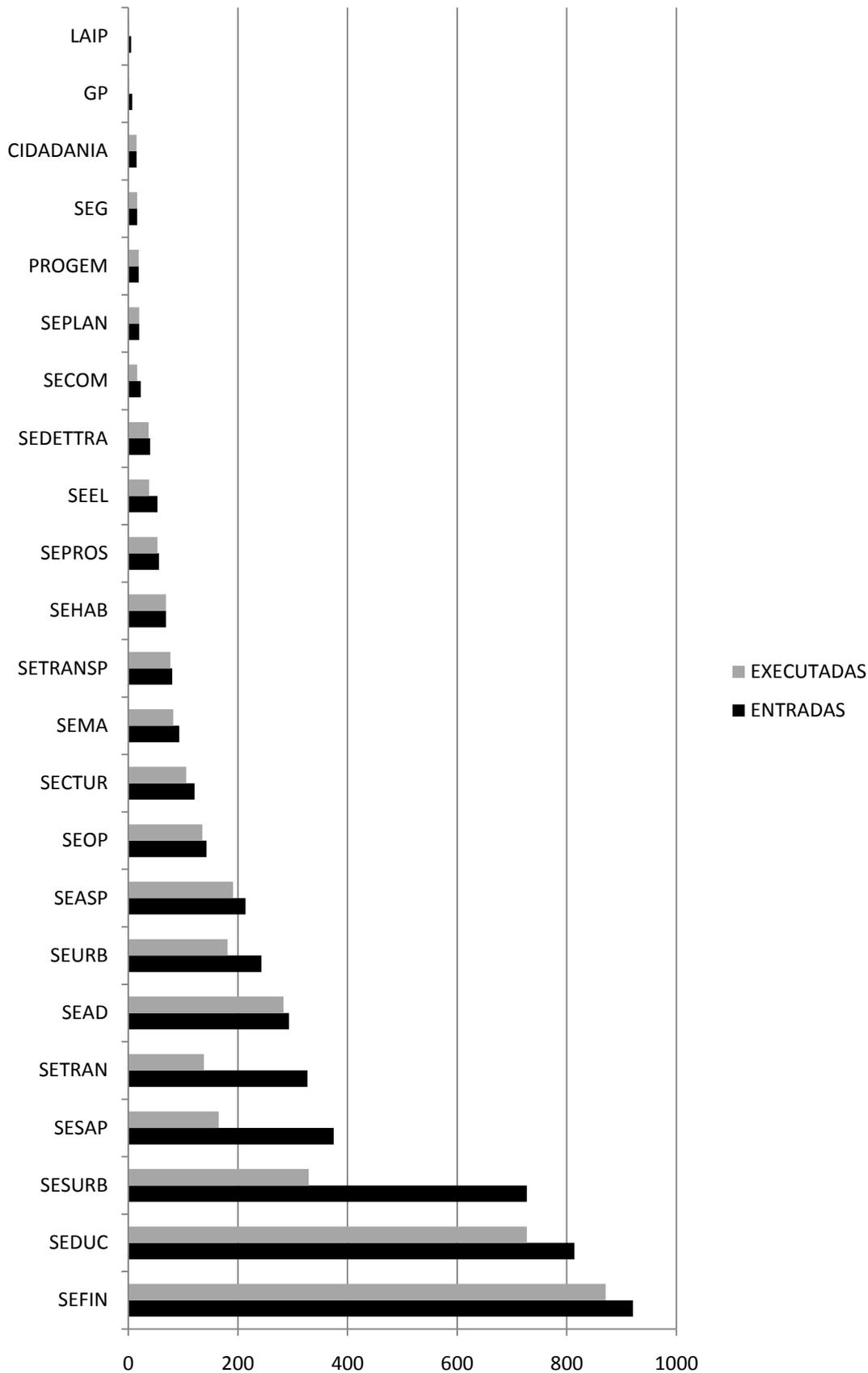


EXECUTADAS



TOTAL DE 4.718 ENTRADAS X BAIRROS



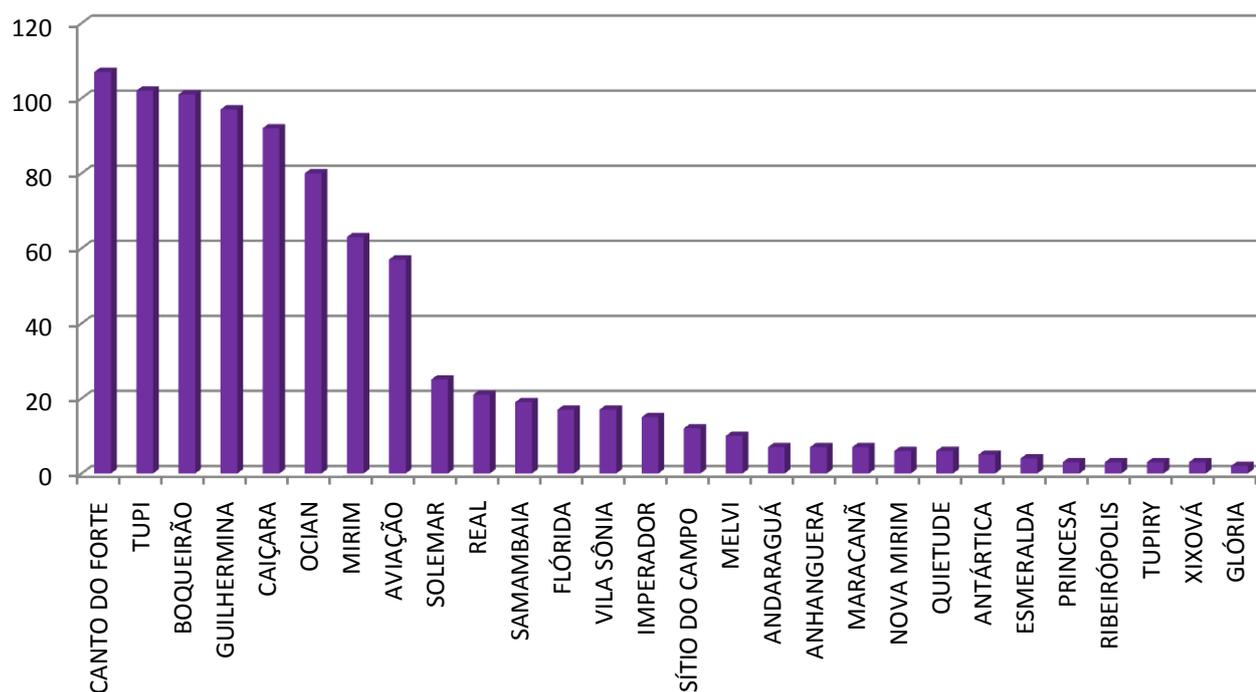


Dentre as Secretarias que apresentamos acima passamos a destacar as 8(oito) que mais foram acionadas pelos cidadãos:

SEFIN

SECRETARIA DE FINANÇAS

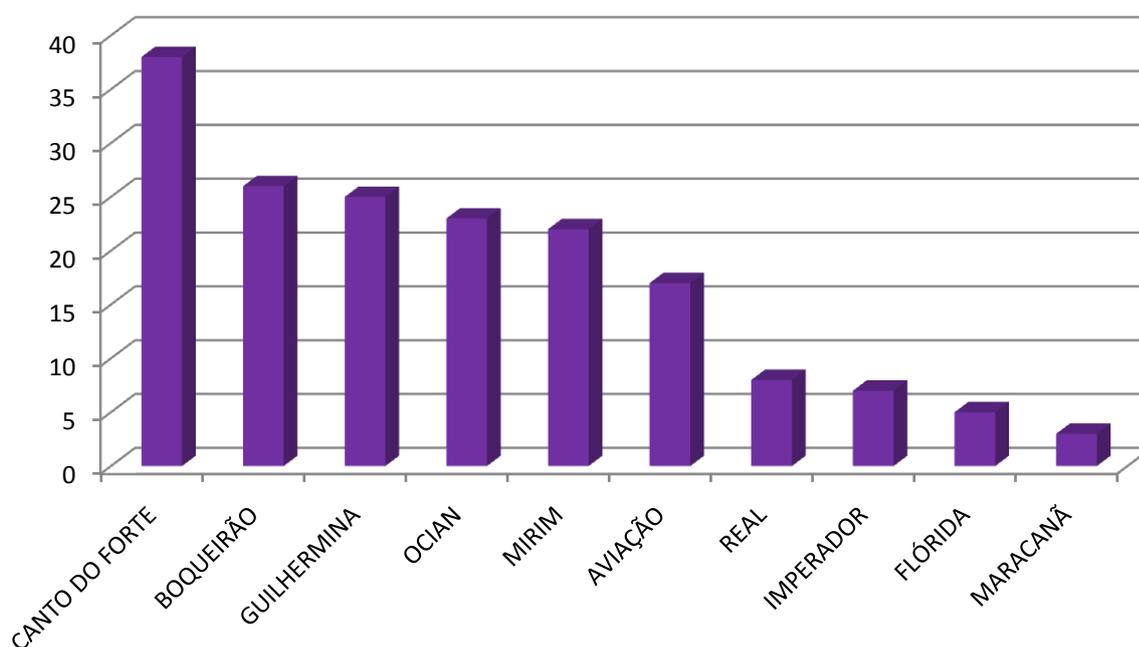
ENTRADAS POR BAIRRO – 921
de maio a outubro de 2013



PRINCIPAIS SERVIÇOS SOLICITADOS PELO CIDADÃO:

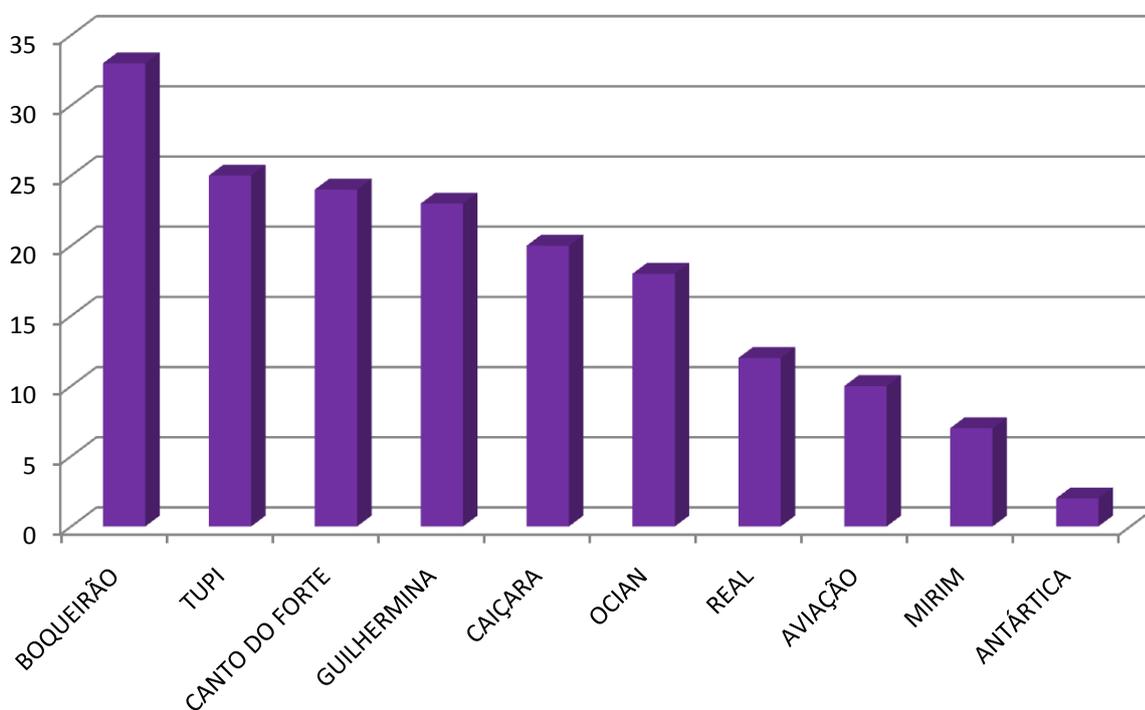
IPTU = 259 ENTRADAS

(levantamento de dívida/ débito automático/pagamento em duplicidade)

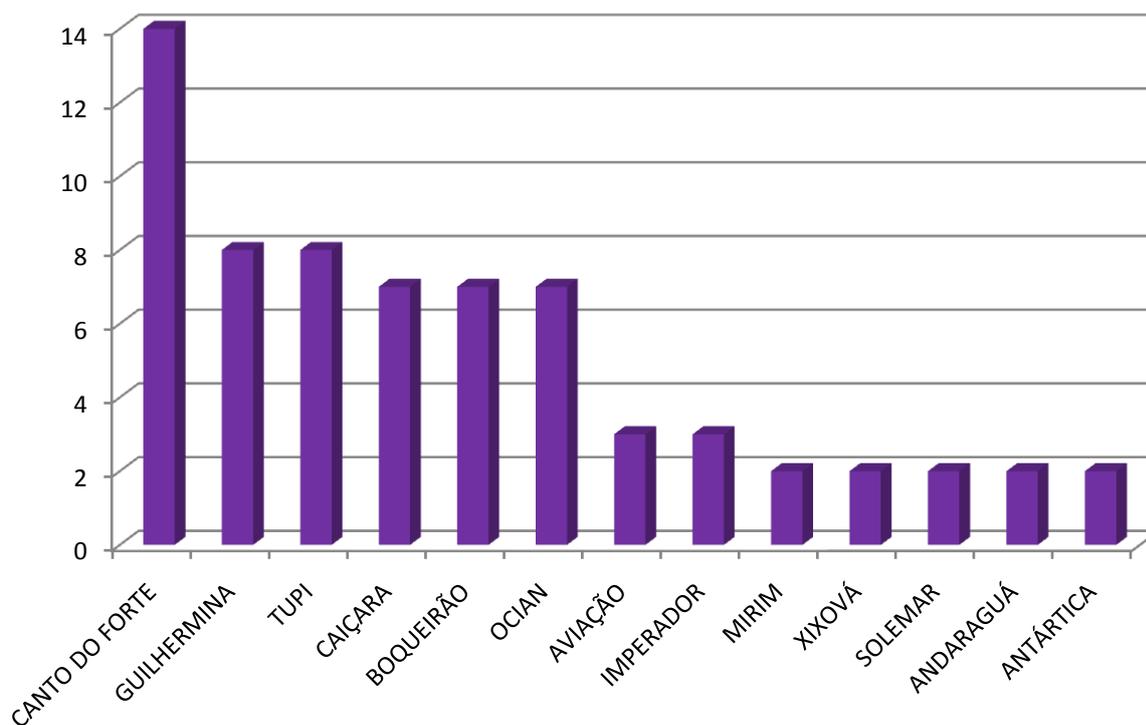




ATUALIZAÇÃO CADASTRAL = 124 ENTRADAS

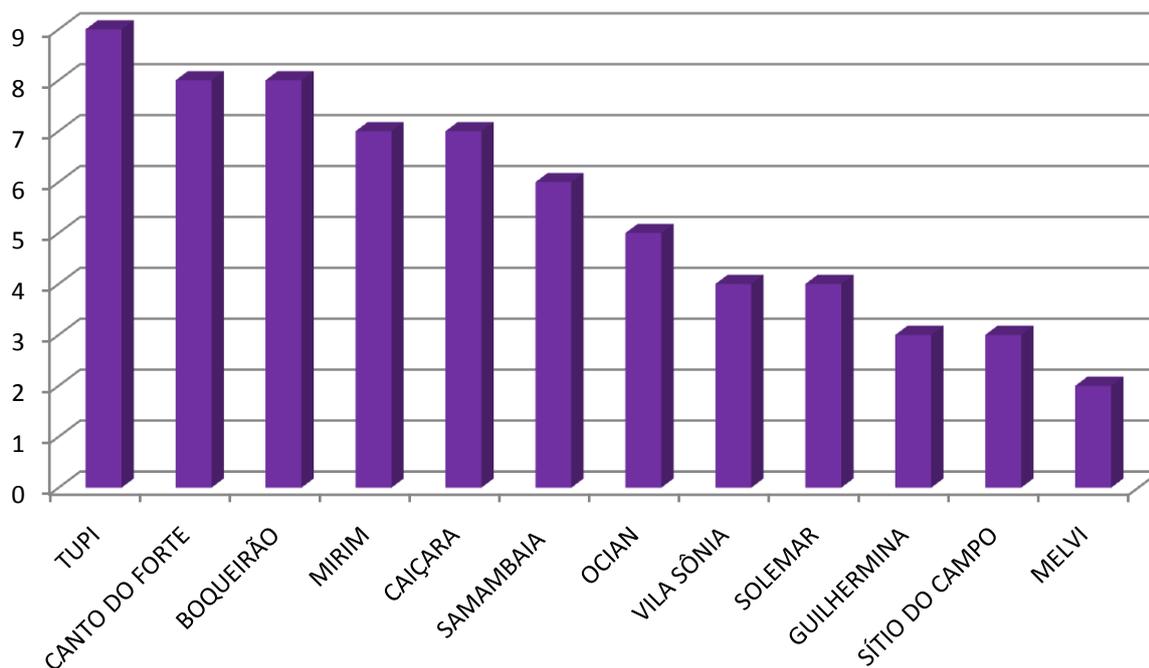


DESCONTO NO IPTU = 75 ENTRADAS

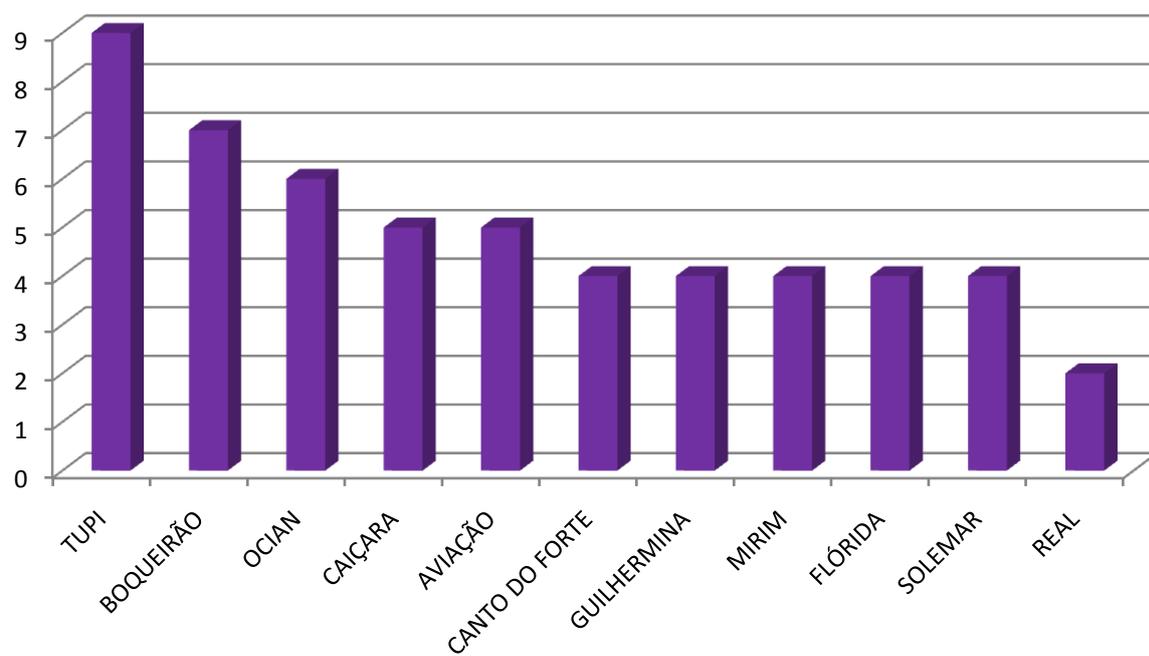




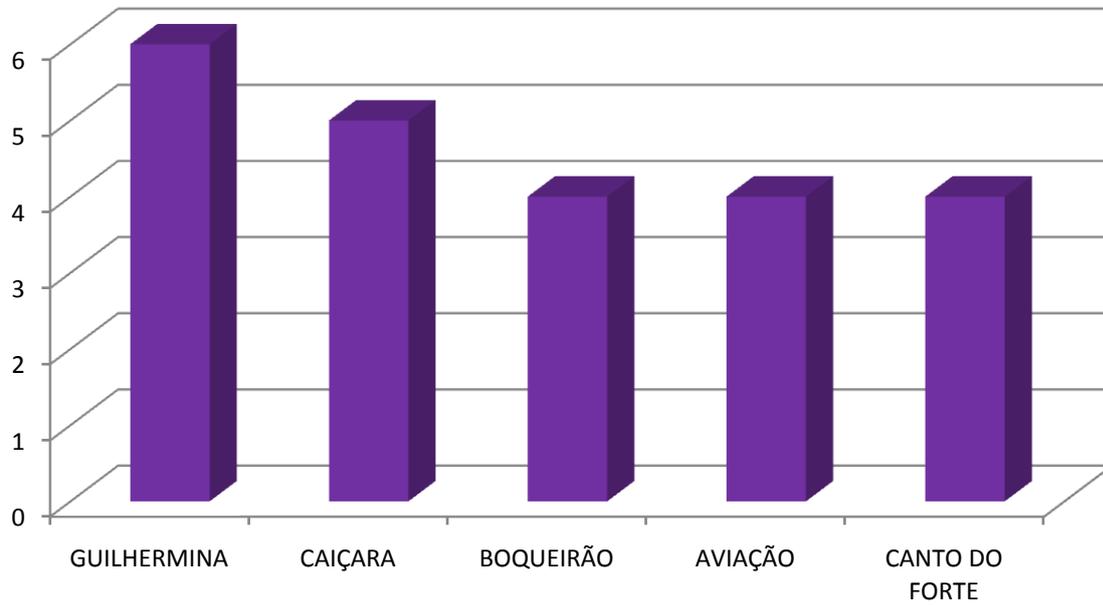
FISCALIZAÇÃO DE COMÉRCIO = 75 ENTRADAS



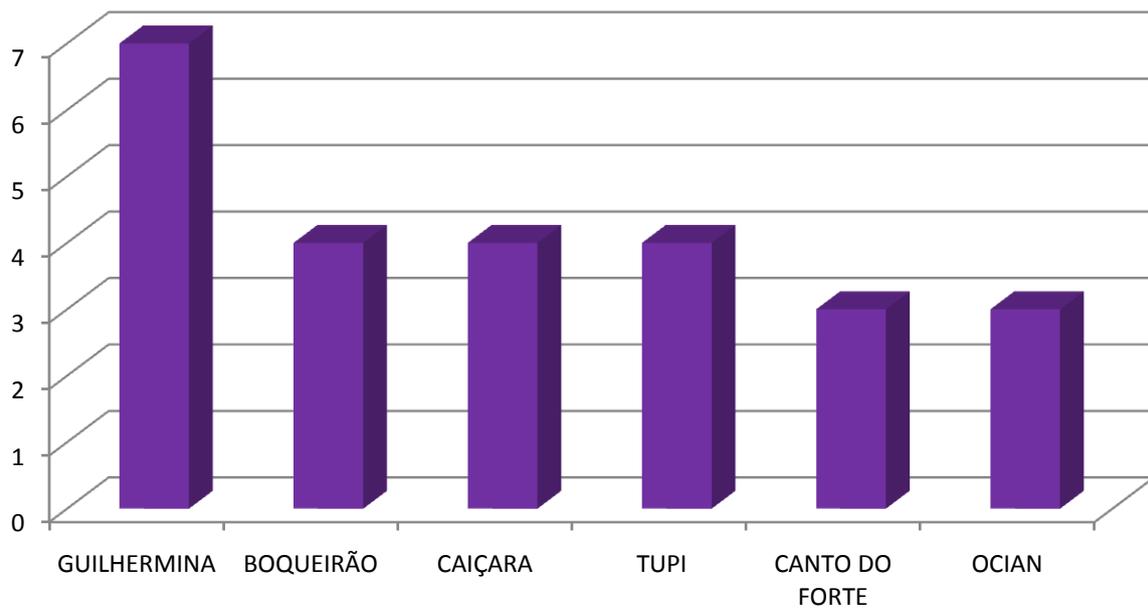
CERTIDÕES – 62 ENTRADAS



ALVARA / LICENÇAS = 40 ENTRADAS



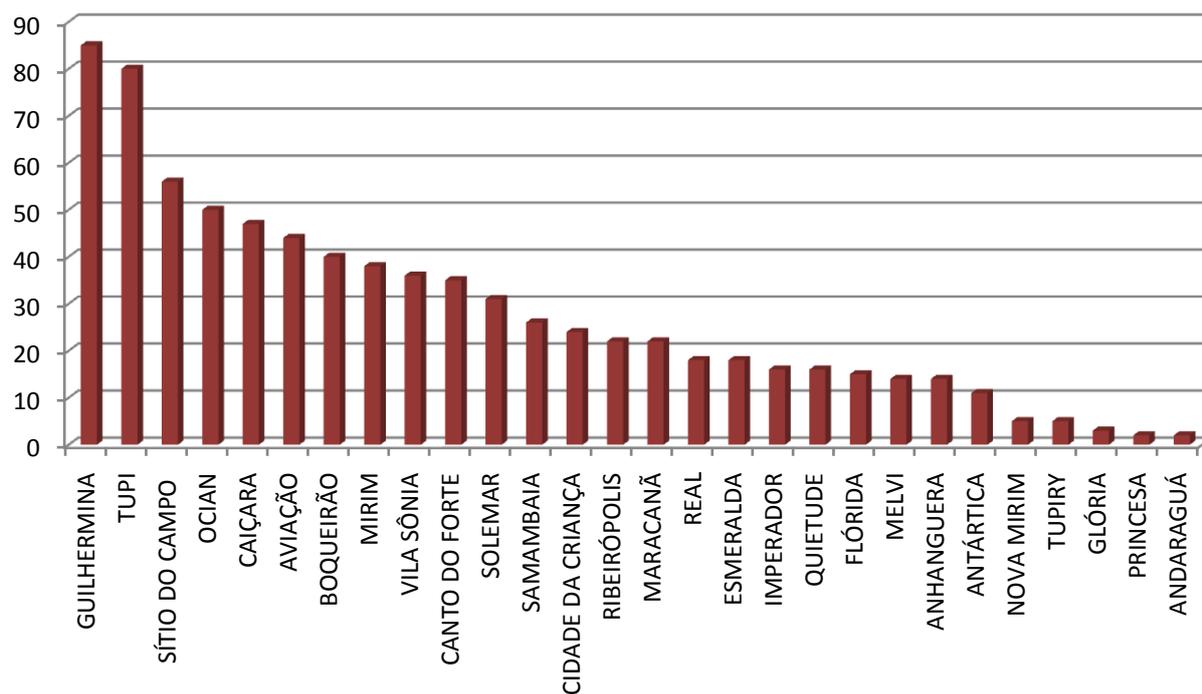
SERVIÇOS ONLINE = 35 ENTRADAS



SESURB

SECRETARIA DE SERVIÇOS URBANOS

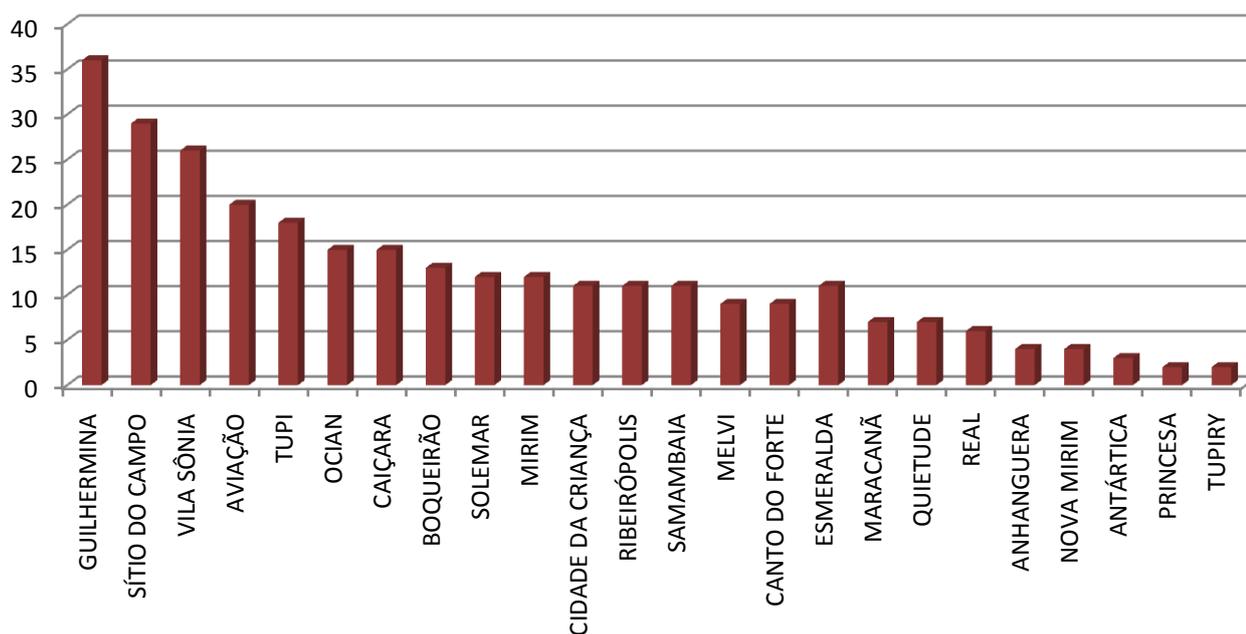
ENTRADAS POR BAIRRO – 814
de maio a outubro de 2013



PRINCIPAIS SERVIÇOS SOLICITADOS PELO CIDADÃO:

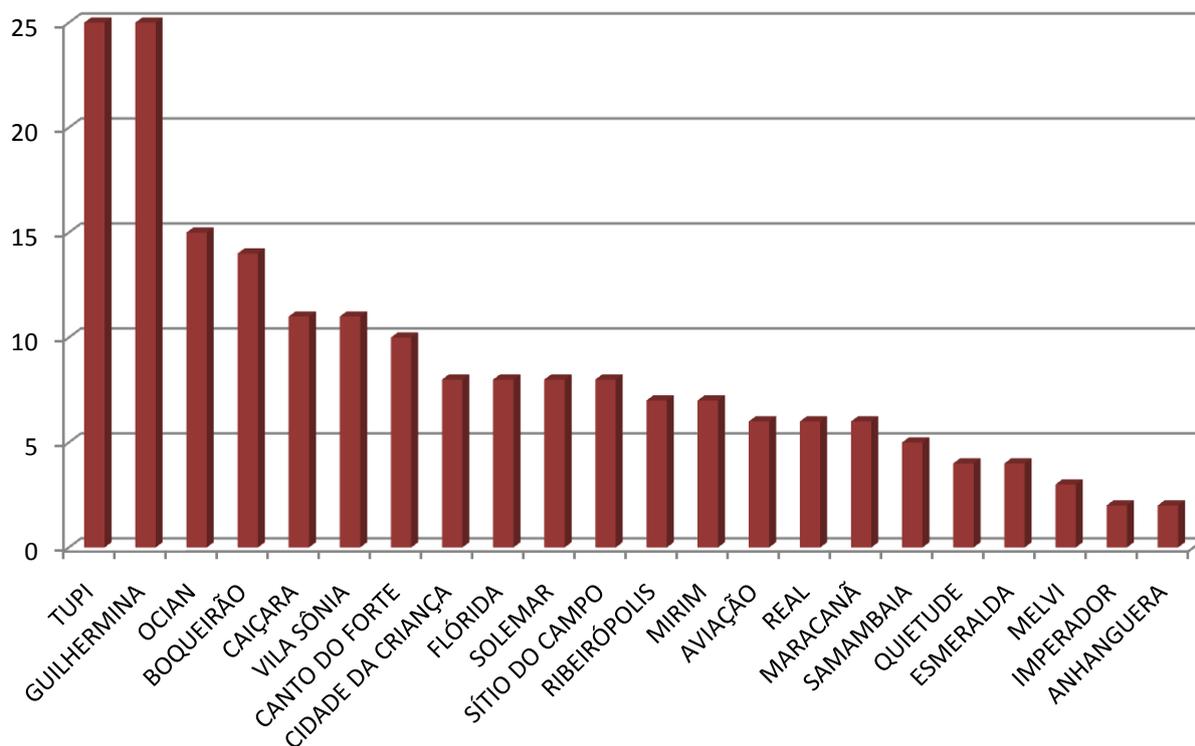
ESGOTO = 212 ENTRADAS

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

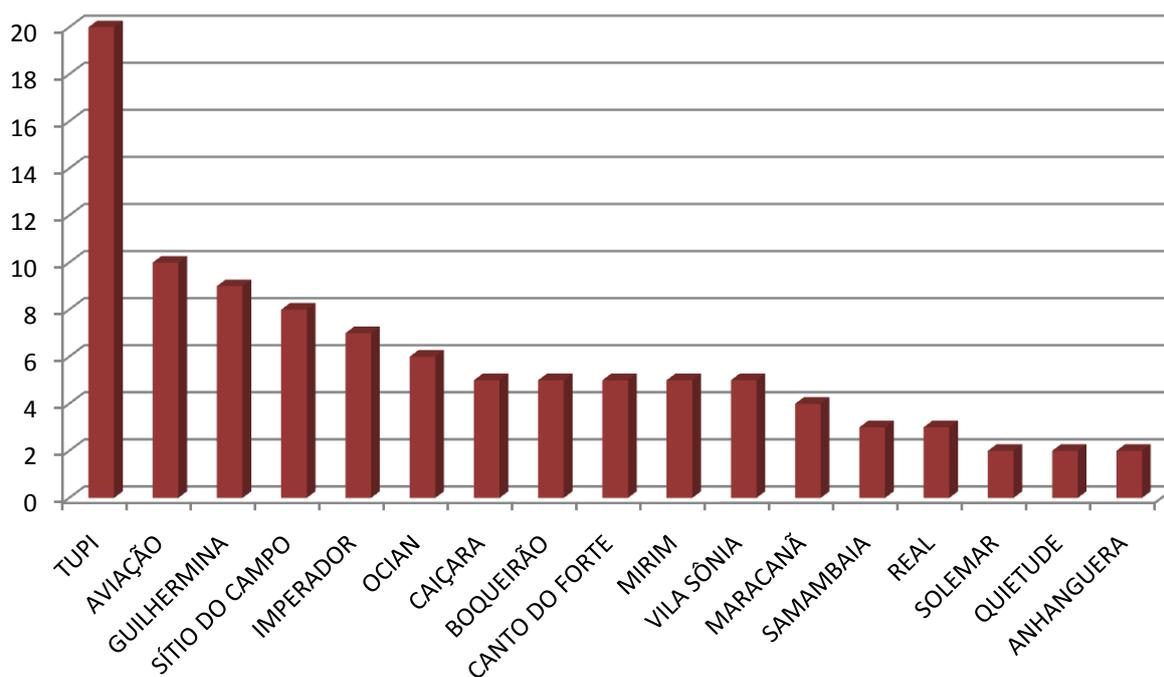




MANUTENÇÃO DE VIA PÚBLICA = 209 (recapeamento/buraco/limpeza/guia/calçada/nivelamento)

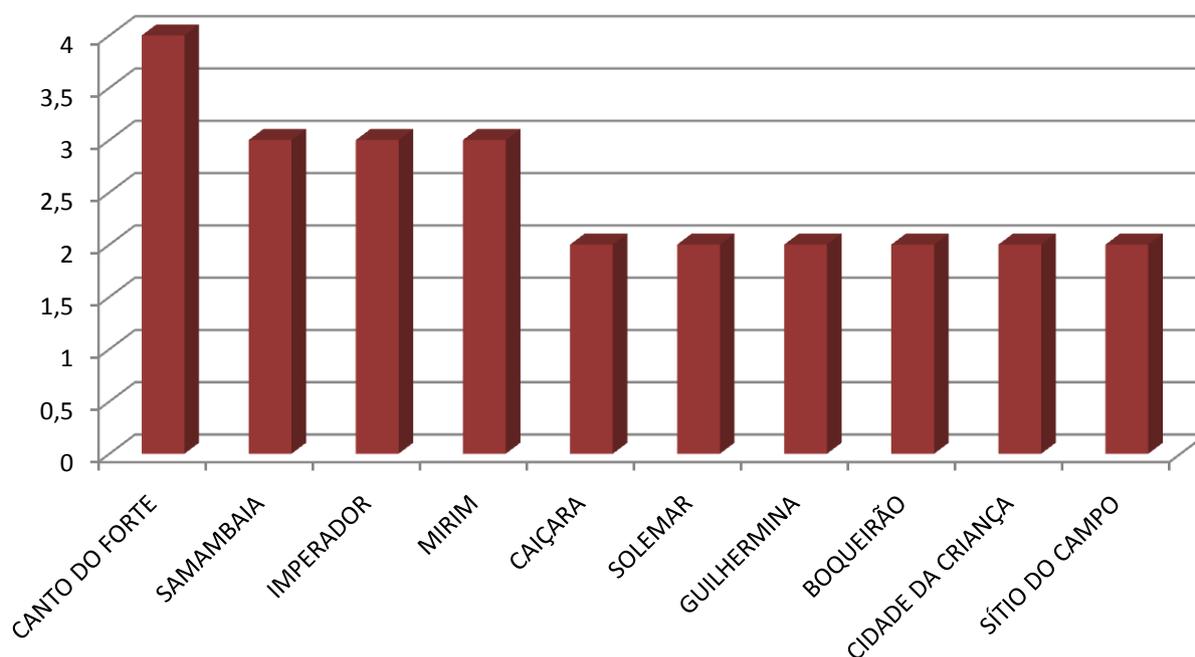


LIXO/ENTULHO – 107 ENTRADAS

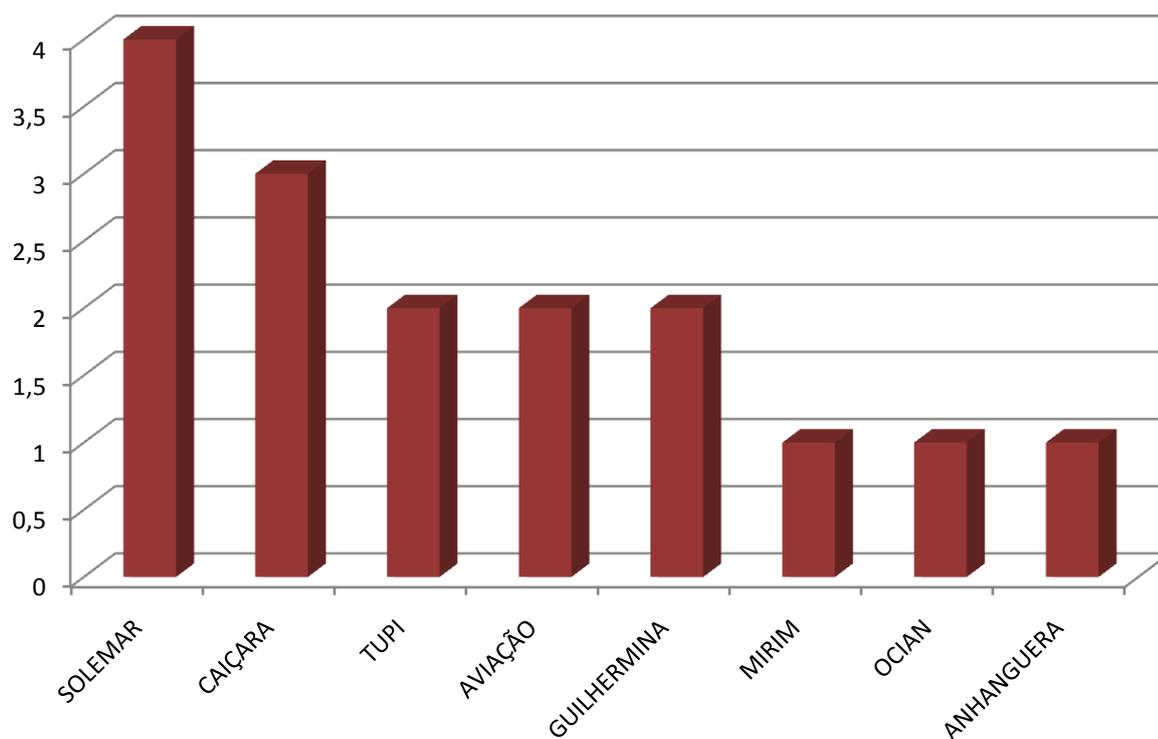




ILUMINAÇÃO = 35 ENTRADAS



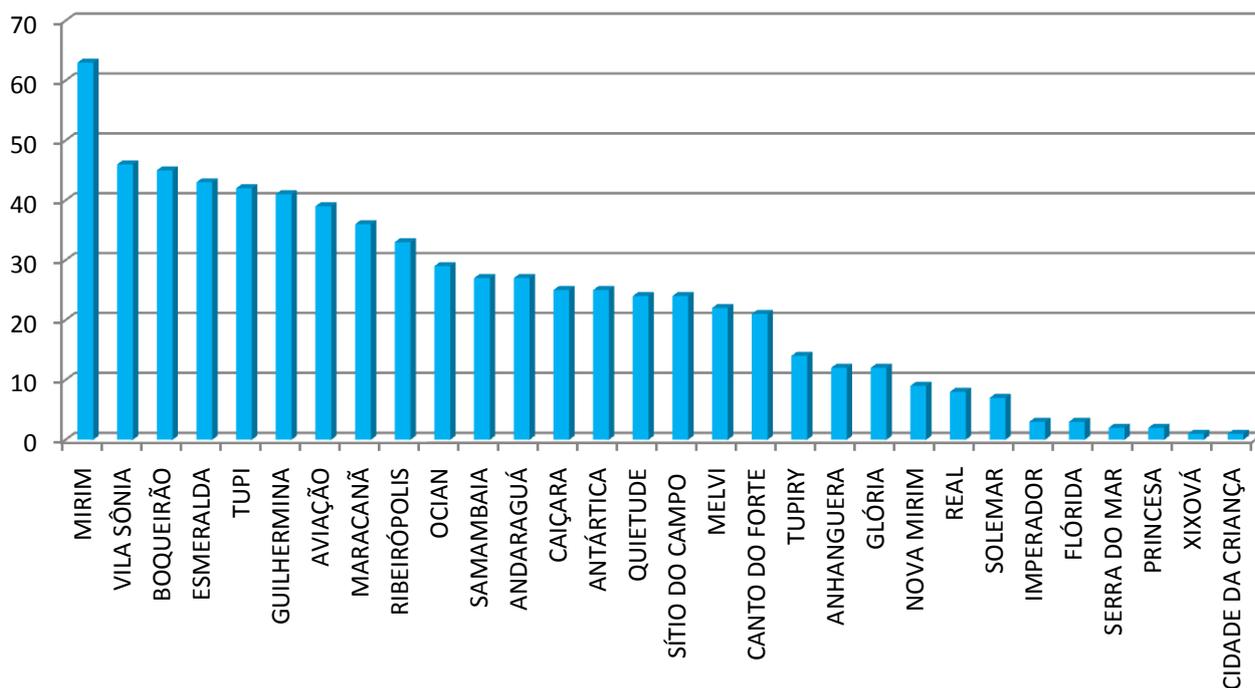
PRAIA = 15 ENTRADAS (limpeza/balneabilidade/iluminação)



SEDUC

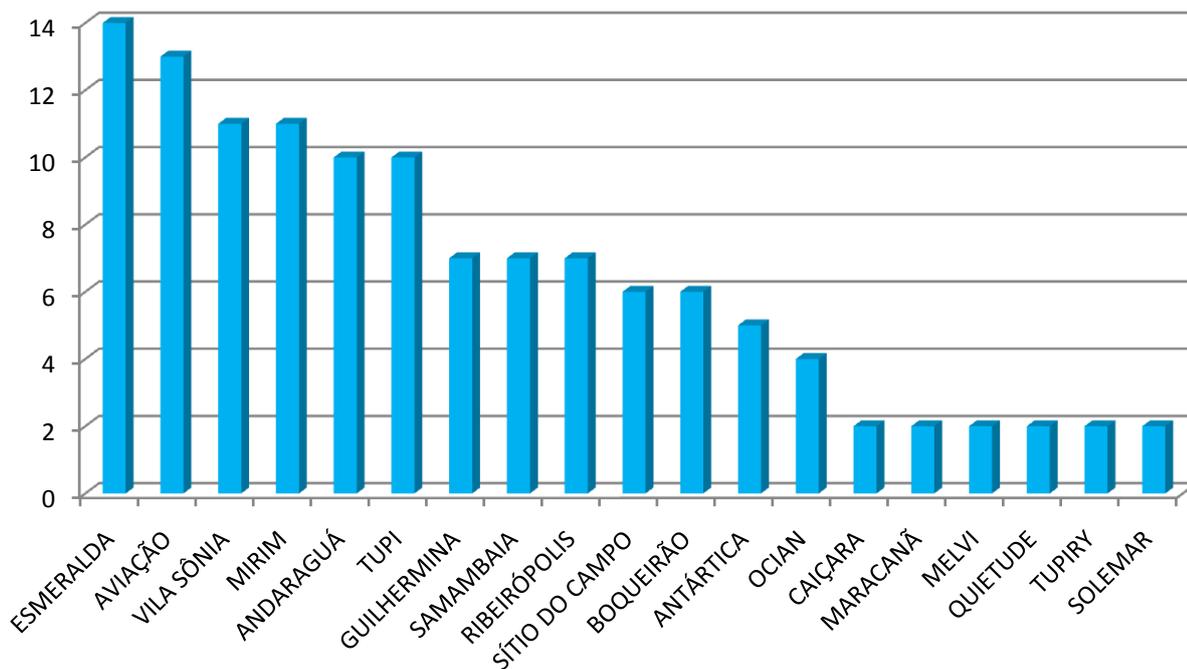
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO

ENTRADAS POR BAIRRO – 727
de maio a outubro de 2013

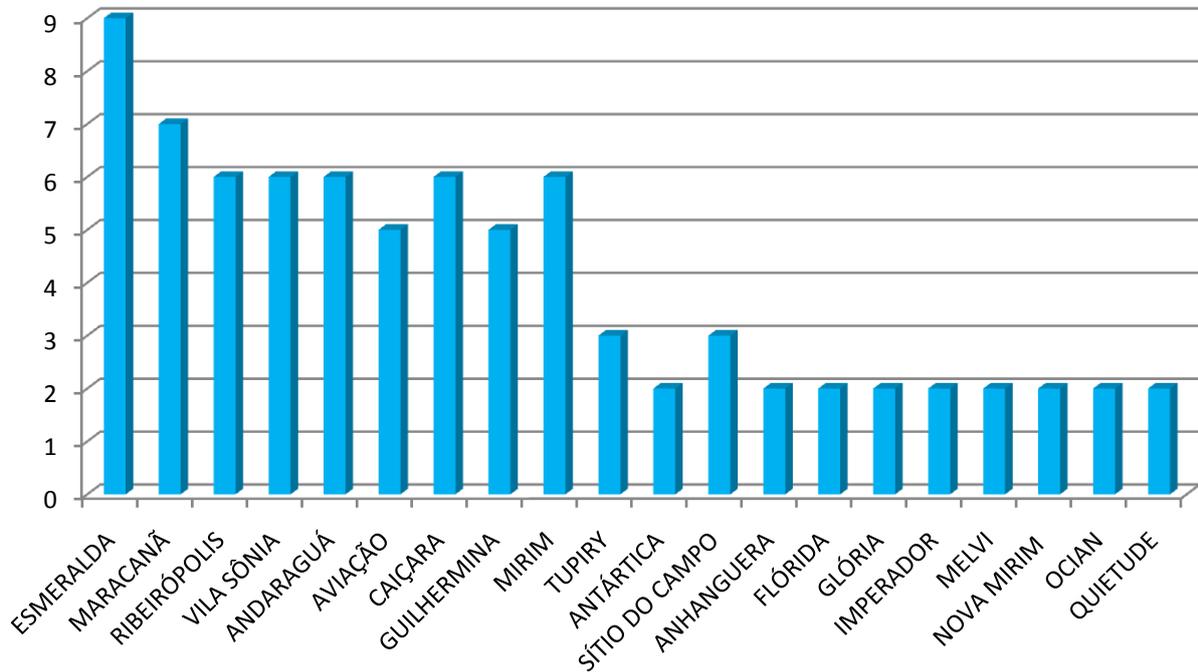


PRINCIPAIS SERVIÇOS SOLICITADOS PELO CIDADÃO:

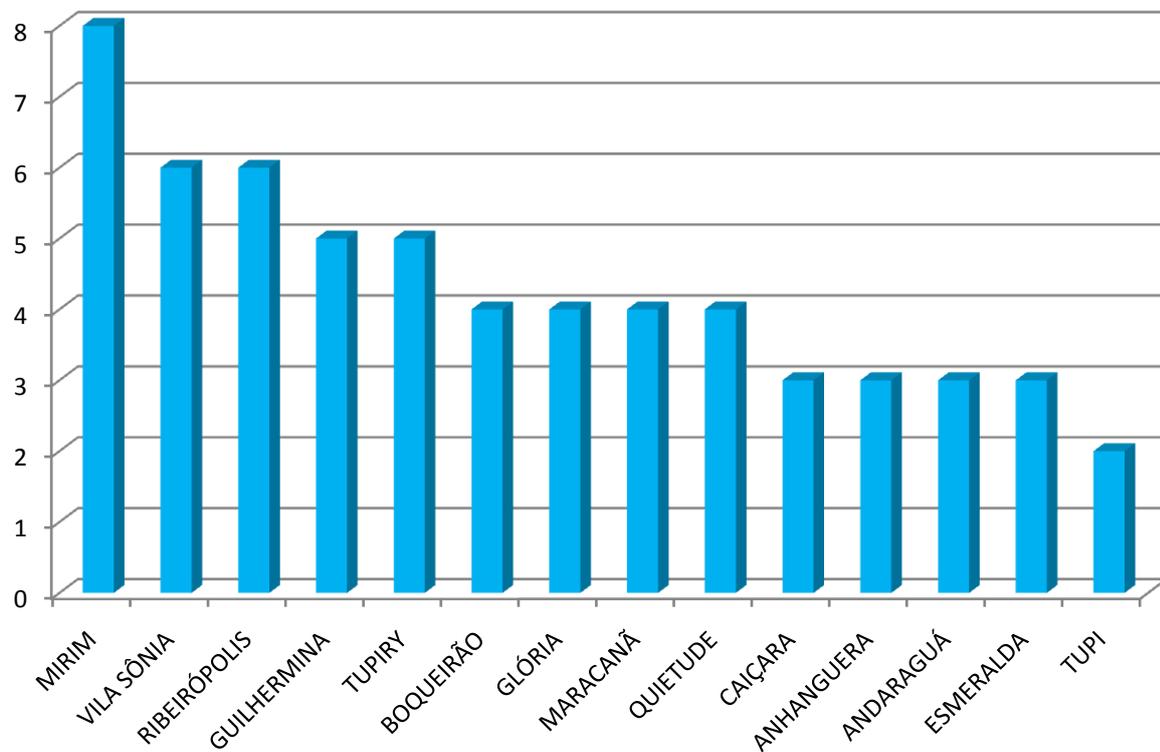
VAGA EM CRECHE = 134 ENTRADAS



TRANSPORTE = 92 ENTRADAS
(cartão transporte / transporte)

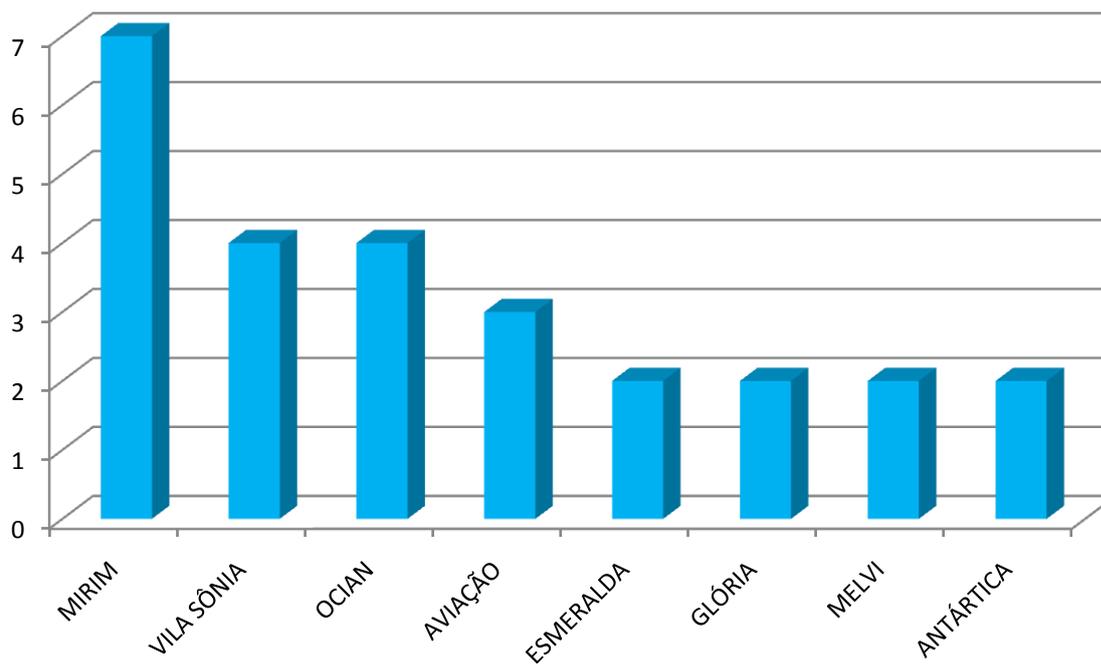


TRANSFERÊNCIA / ENSINO FUNDAMENTAL = 68 ENTRADAS

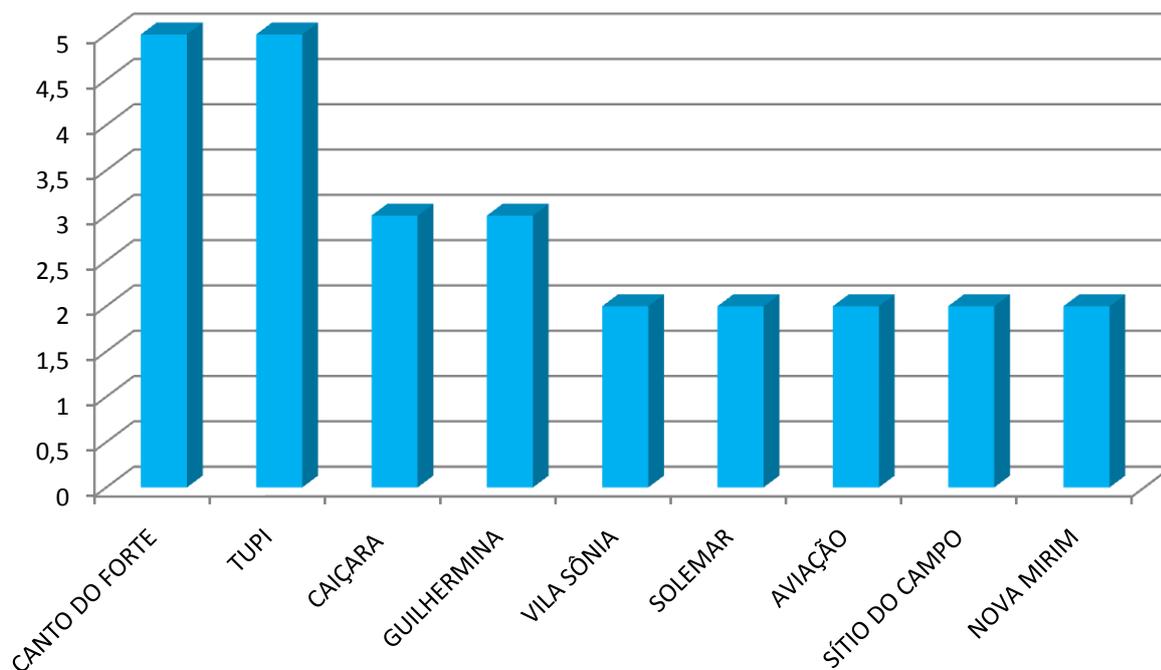




POSTURA DE FUNCIONÁRIOS = 37 ENTRADAS



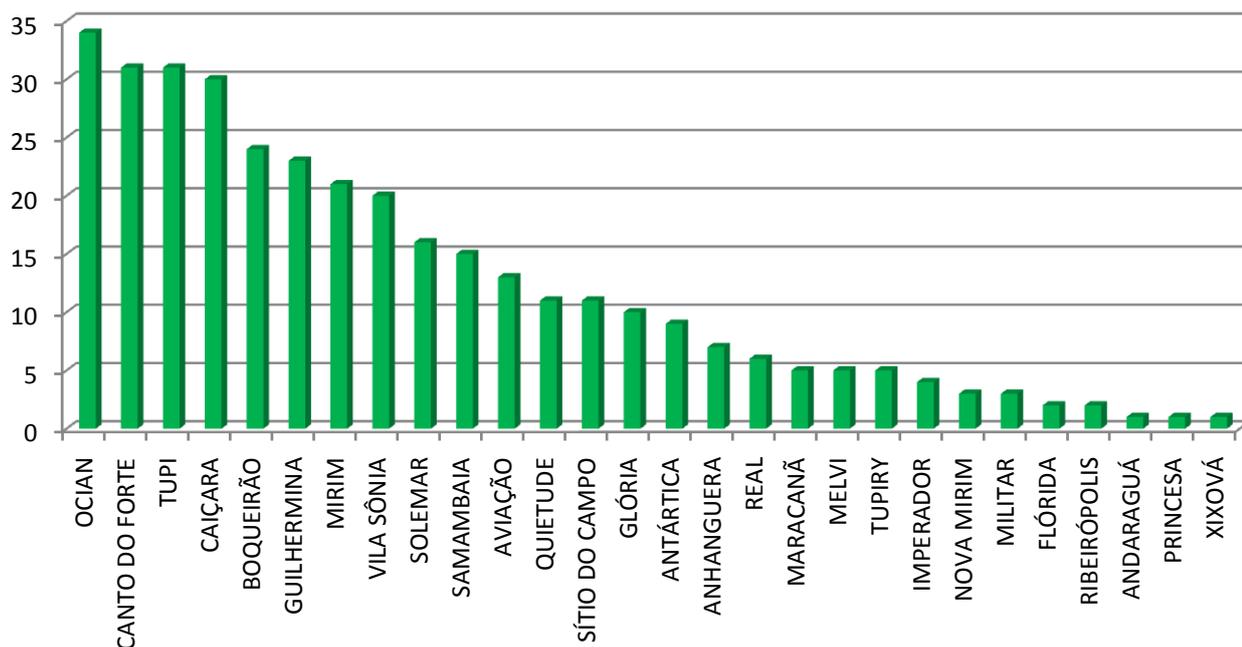
MATERIAL E UNIFORME ESCOLAR = 46



SESAP

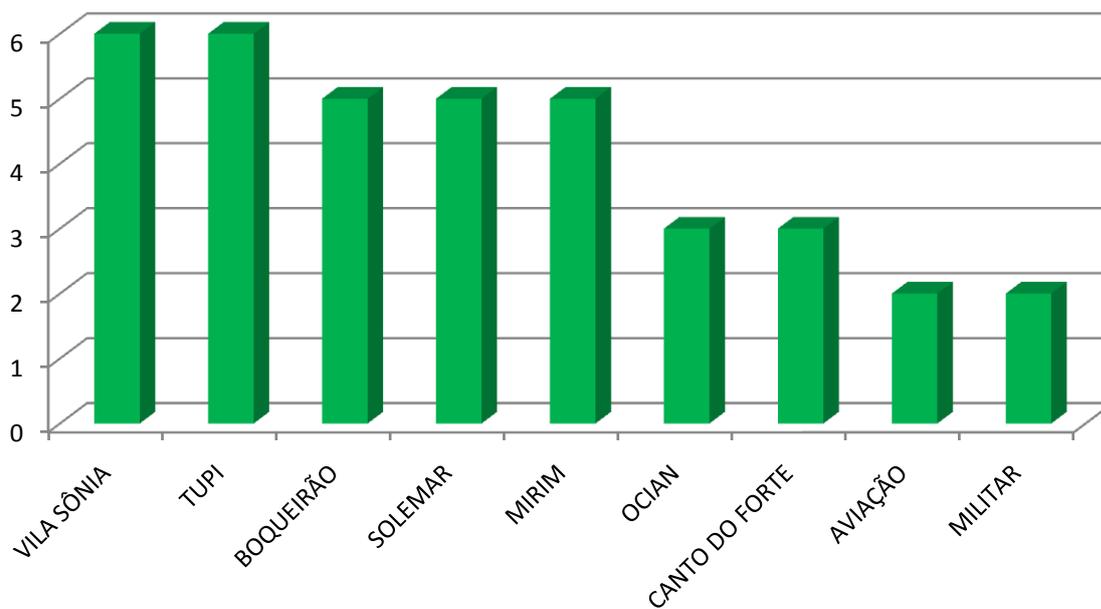
SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA

ENTRADAS POR BAIRRO – 379
de maio a outubro de 2013

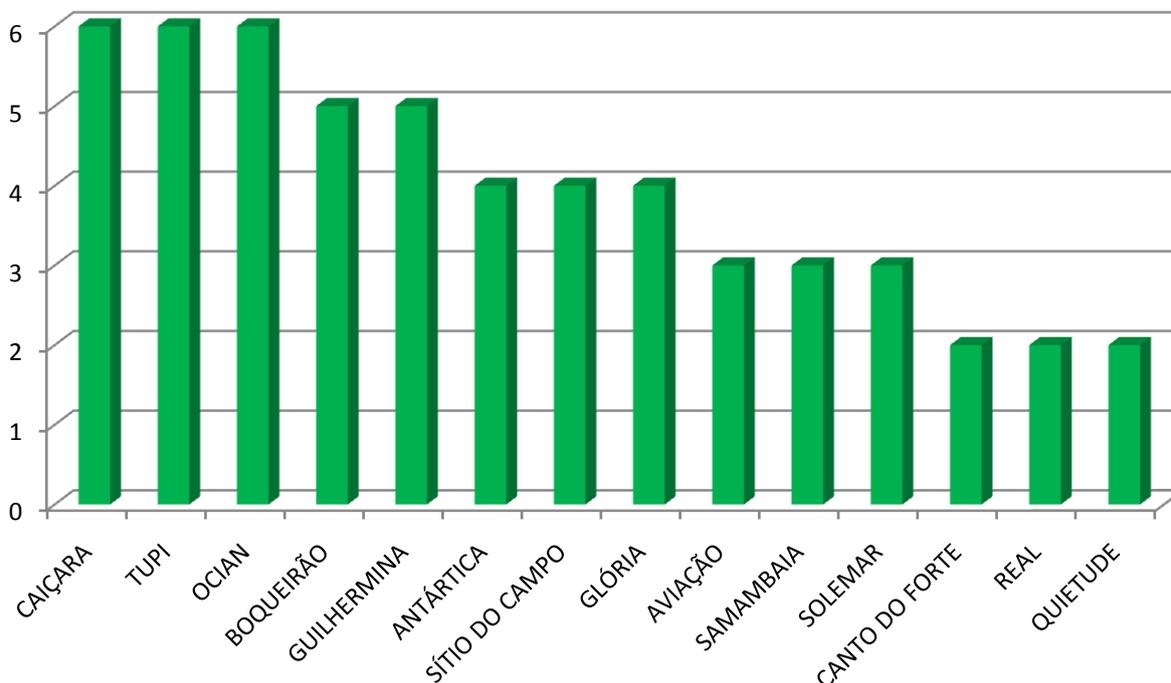


PRINCIPAIS SERVIÇOS SOLICITADOS PELO CIDADÃO:

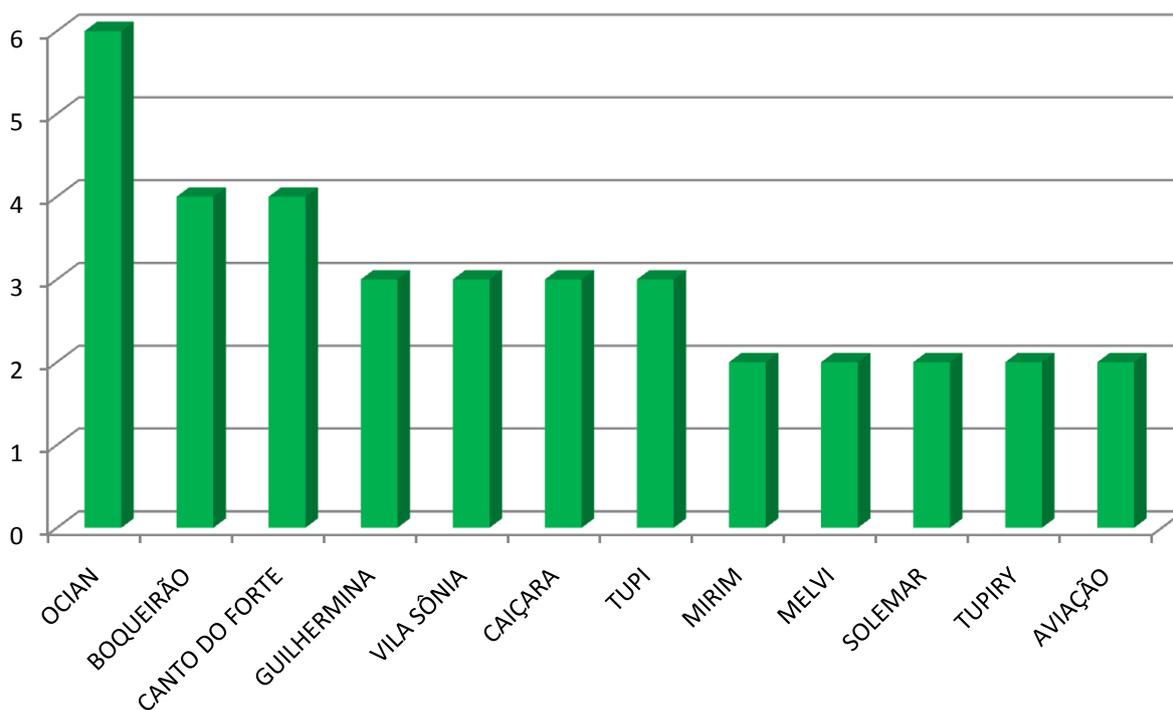
CONSULTAS = 53 ENTRADAS
(agendamento/demora/retorno de protocolo)



MANUTENÇÃO DE PRÓPRIOS = 48 ENTRADAS

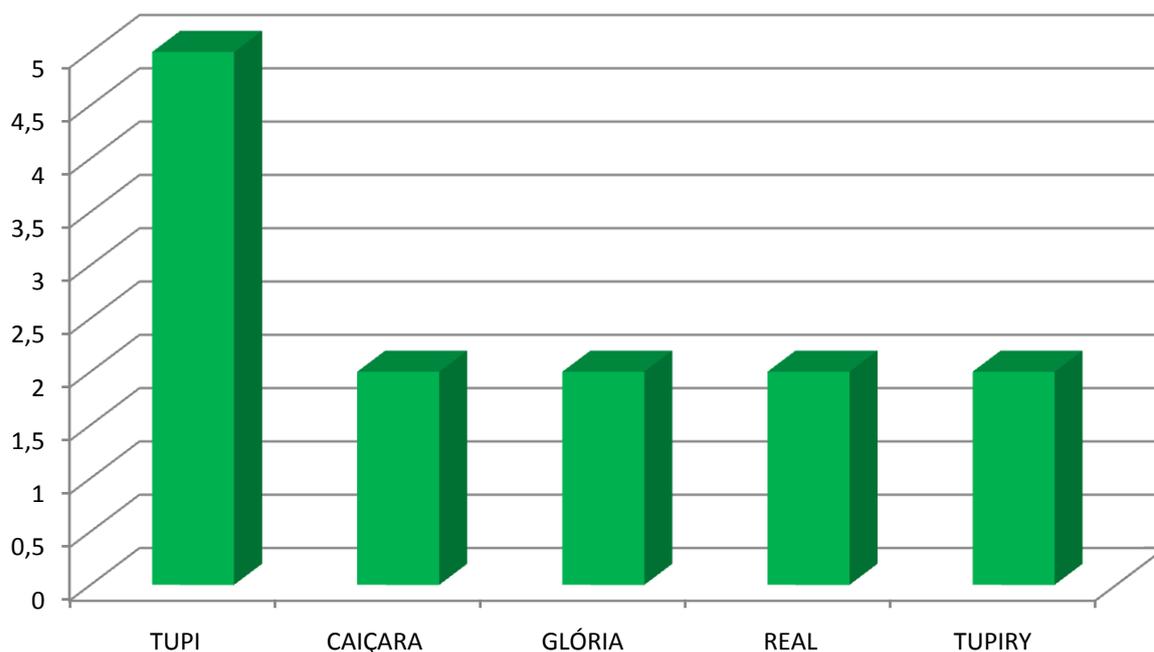


MARCAÇÃO DE EXAMES = 34 ENTRADAS

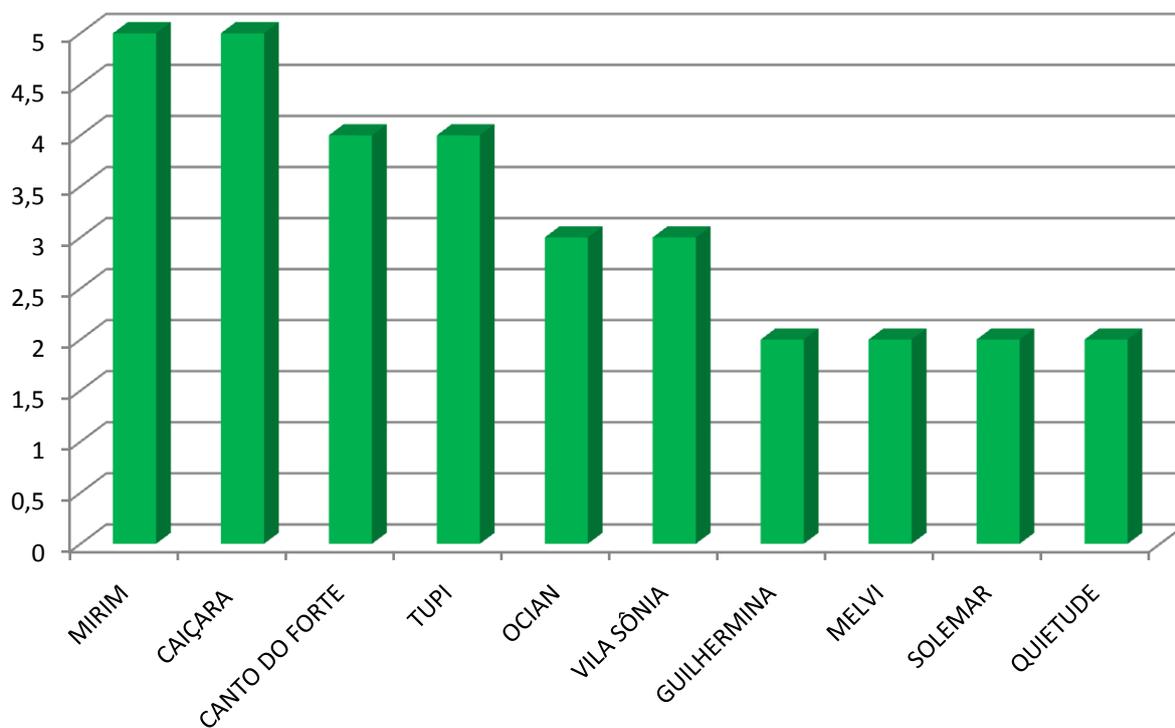




FALTA DE MÉDICO = 18 ENTRADAS



MAUS TRATOS E ABANDONO DE ANIMAIS / ZOONOZE = 27 ENTRADAS

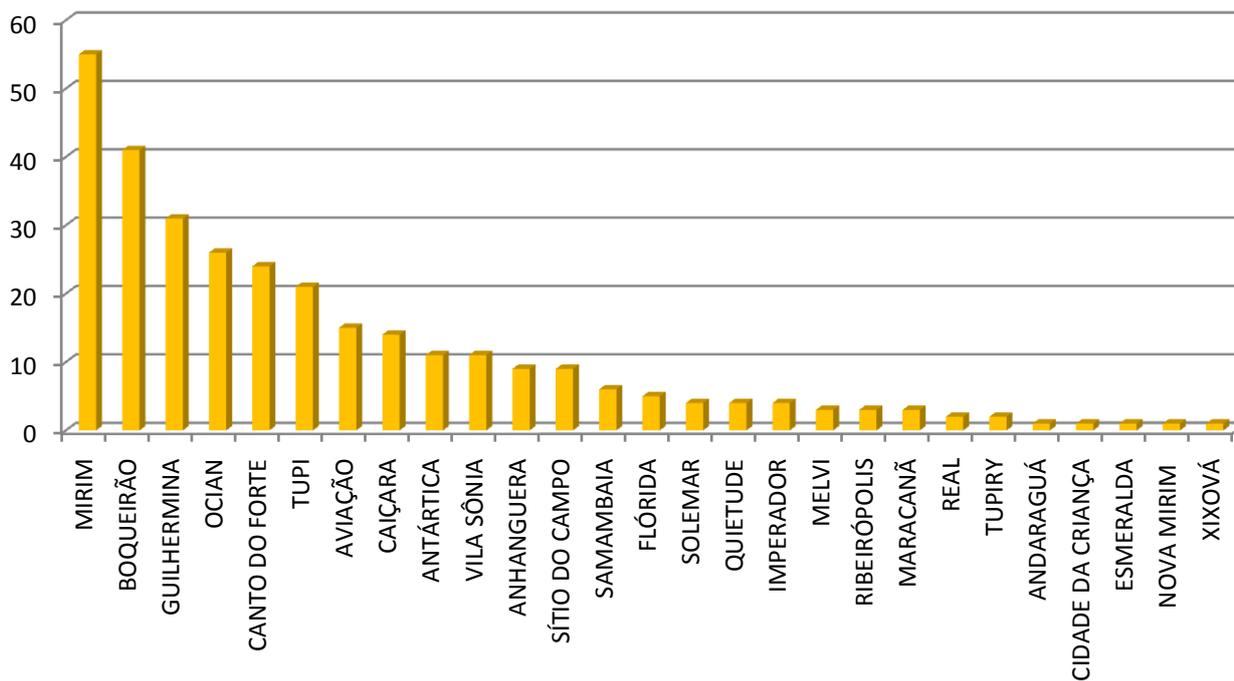


SETRAN

SECRETARIA DE TRÂNSITO

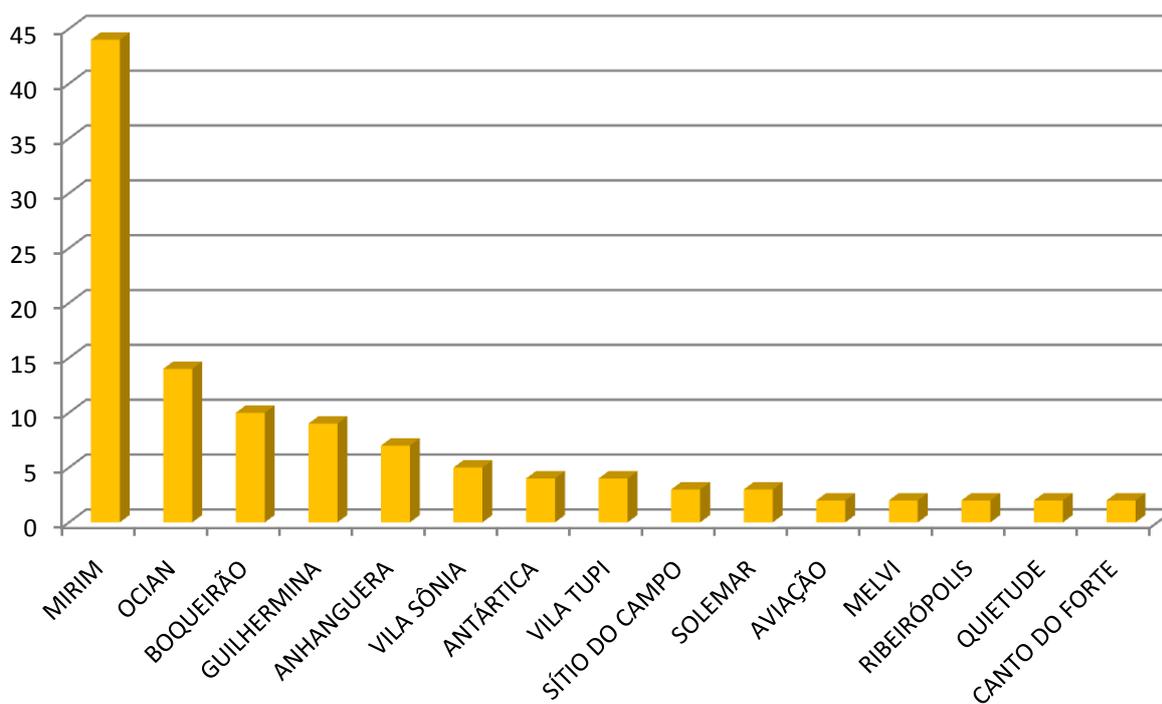


ENTRADAS POR BAIRRO – 327 de maio a outubro de 2013



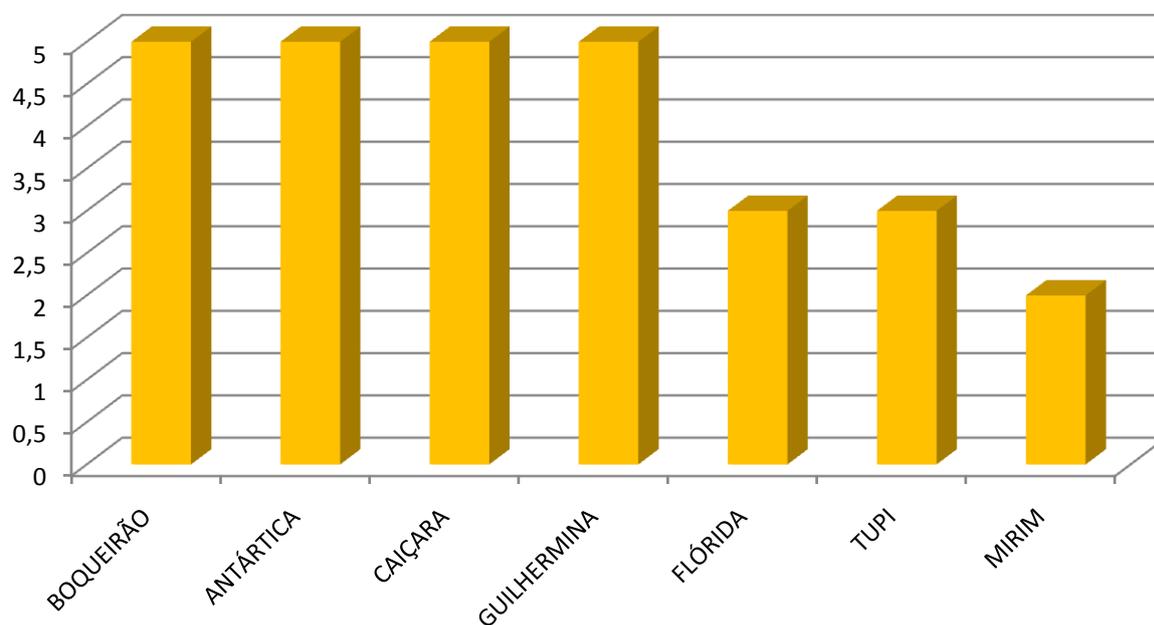
PRINCIPAIS SERVIÇOS SOLICITADOS PELO CIDADÃO:

SINALIZAÇÃO DE SOLO = 122 ENTRADAS (lombada/faixa de segurança/sinalizadores)

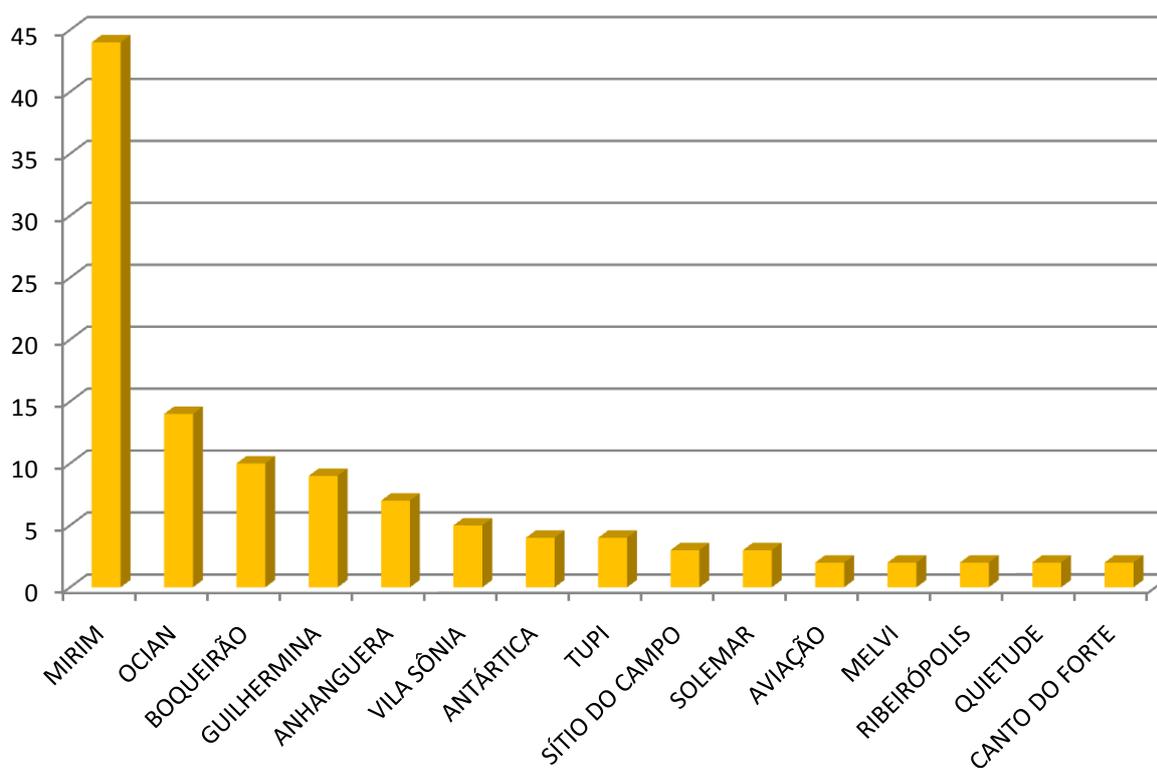




ESTACIONAMENTO = 36 ENTRADAS

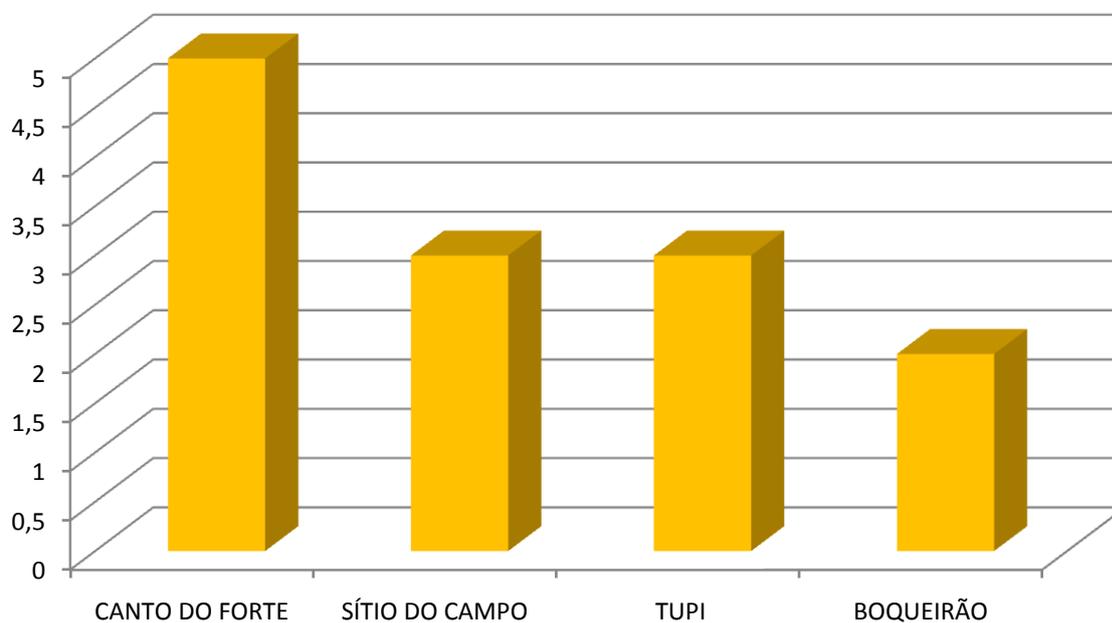


SINALIZAÇÃO AÉREA / SEMÁFARO = 33 ENTRADAS

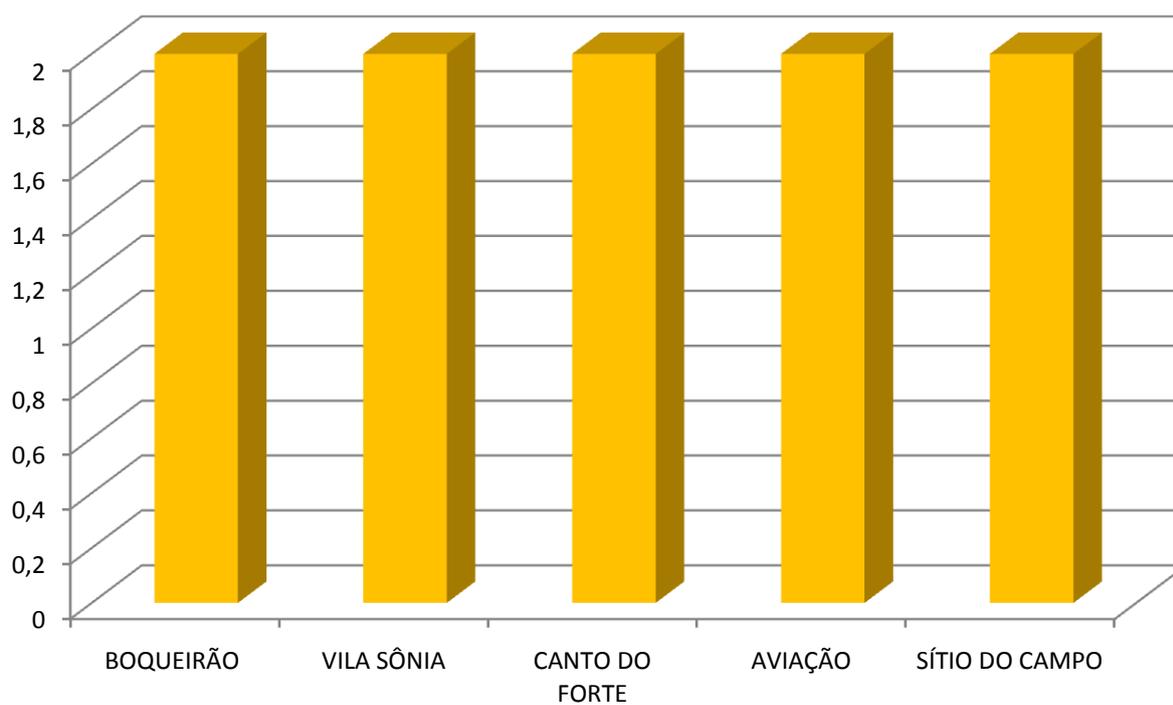




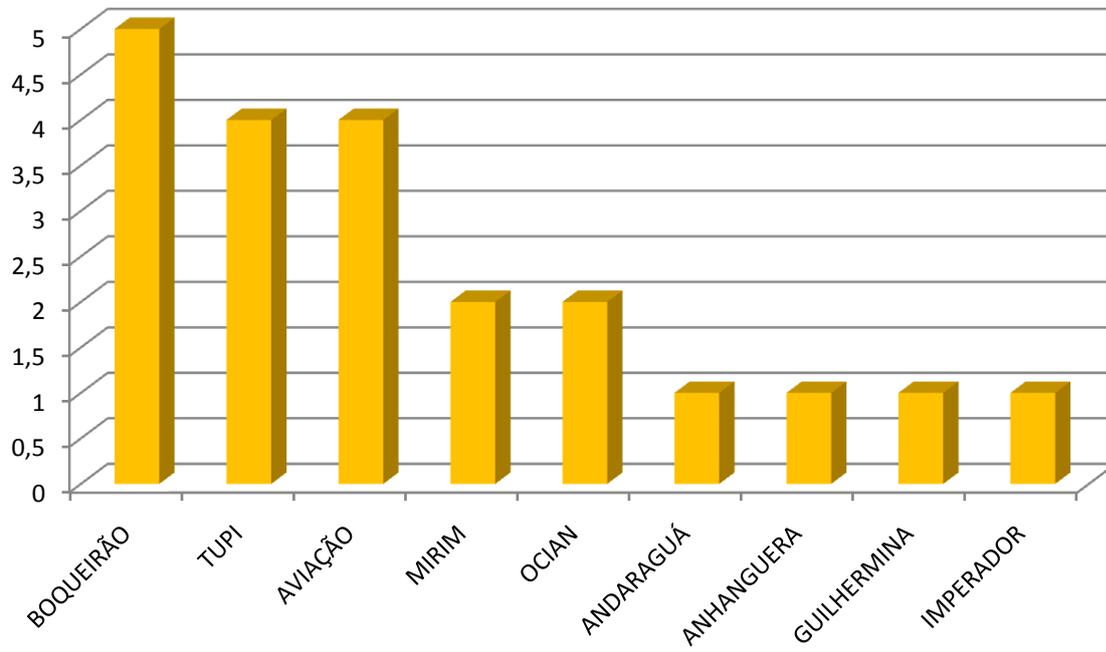
VEÍCULO ABANDONADO = 13 ENTRADAS



POSTURA DOS AGENTES DE TRÂNSITO = 14 ENTRADAS



VAN E ÔNIBUS DE TURISMO = 24 ENTRADAS

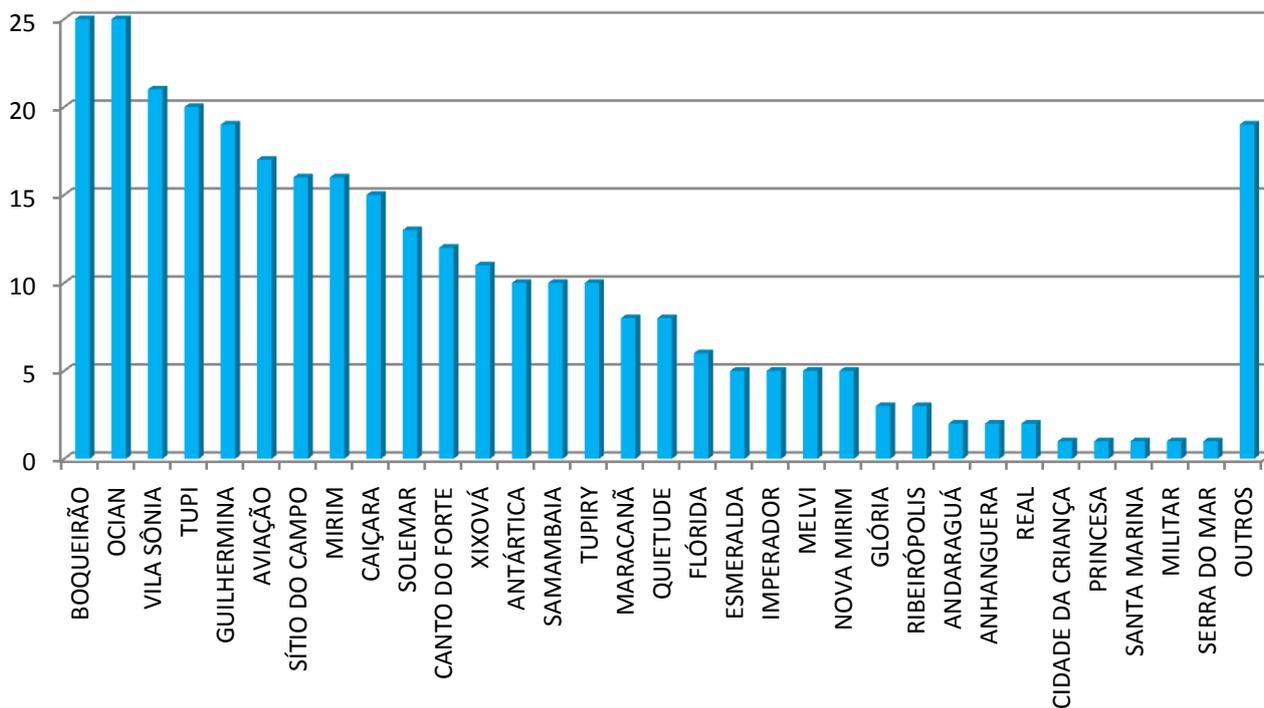


SEAD

SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO

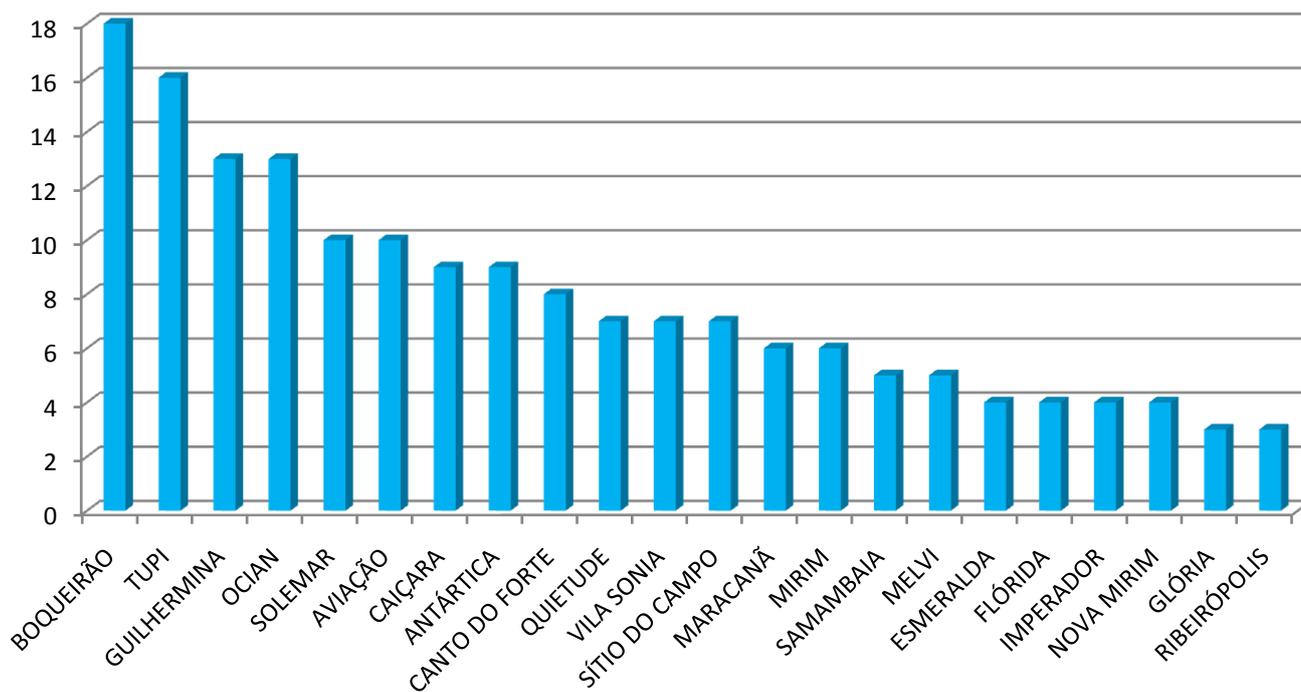


ENTRADAS POR BAIRRO – 293 ENTRADAS de maio a outubro de 2013



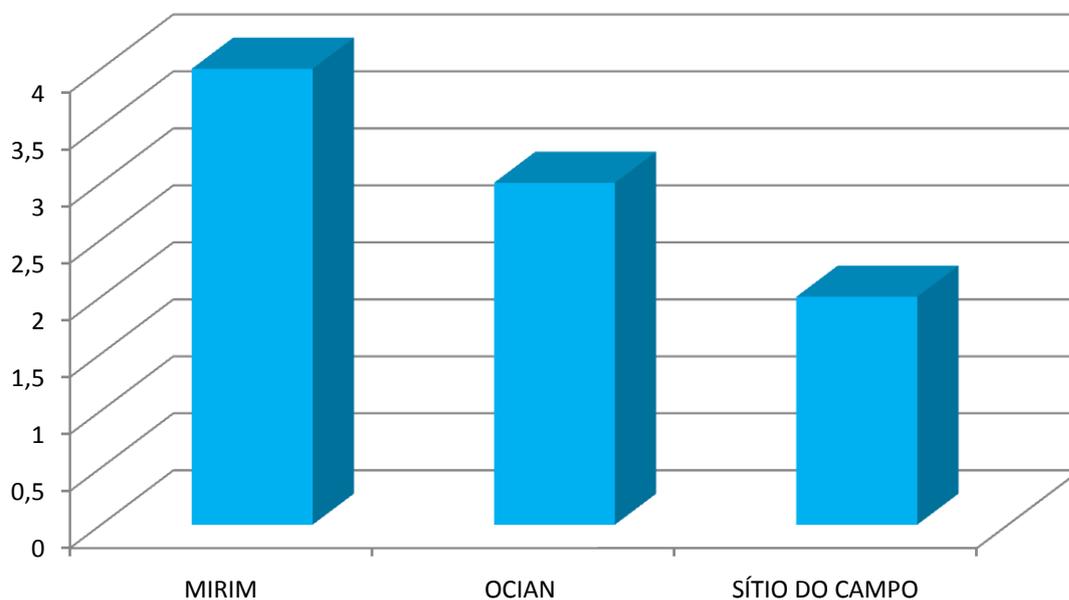
PRINCIPAIS SERVIÇOS SOLICITADOS PELO CIDADÃO:

CONCURSO PÚBLICO = 196 ENTRADAS

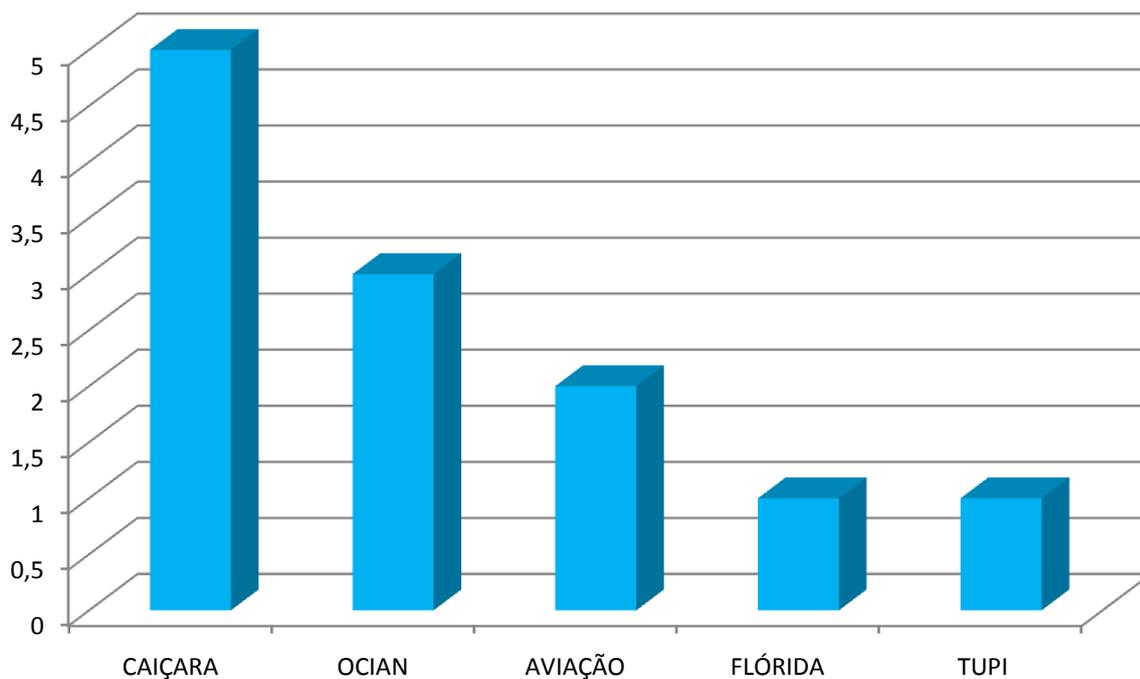




BENEFÍCIOS AO FUNCIONÁRIO = 19 ENTRADAS



CAMÊRAS / MONITORAMENTO = 12 ENTRADAS

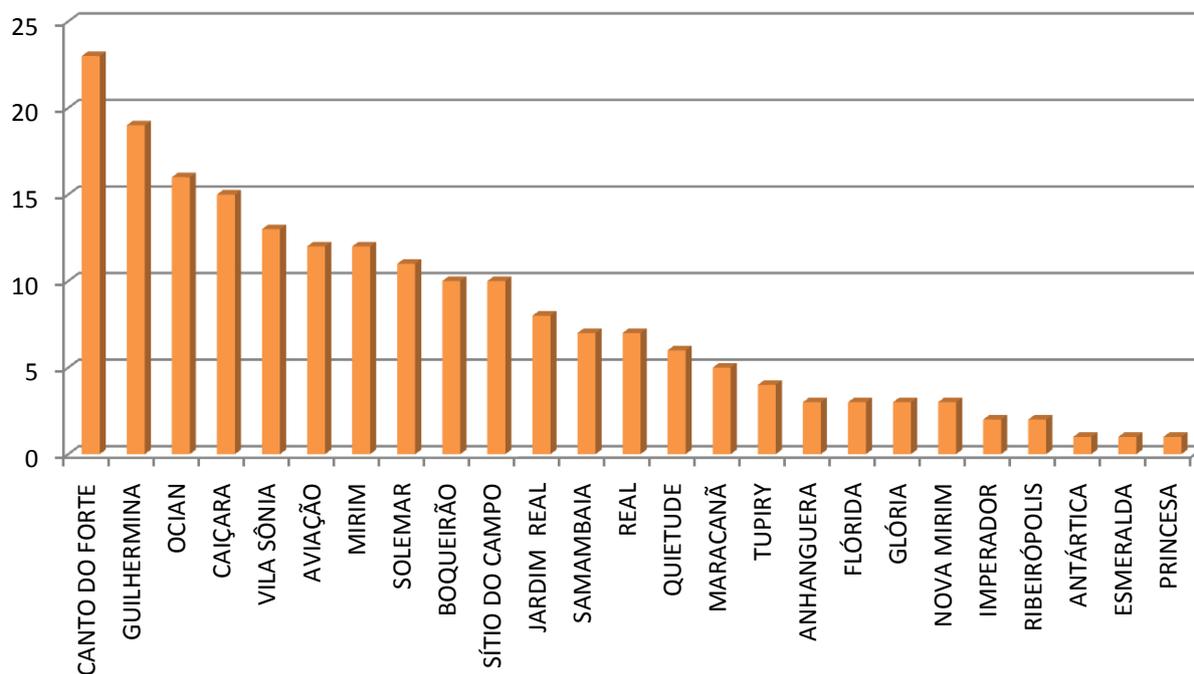


SEURB

SECRETARIA DE URBANISMO

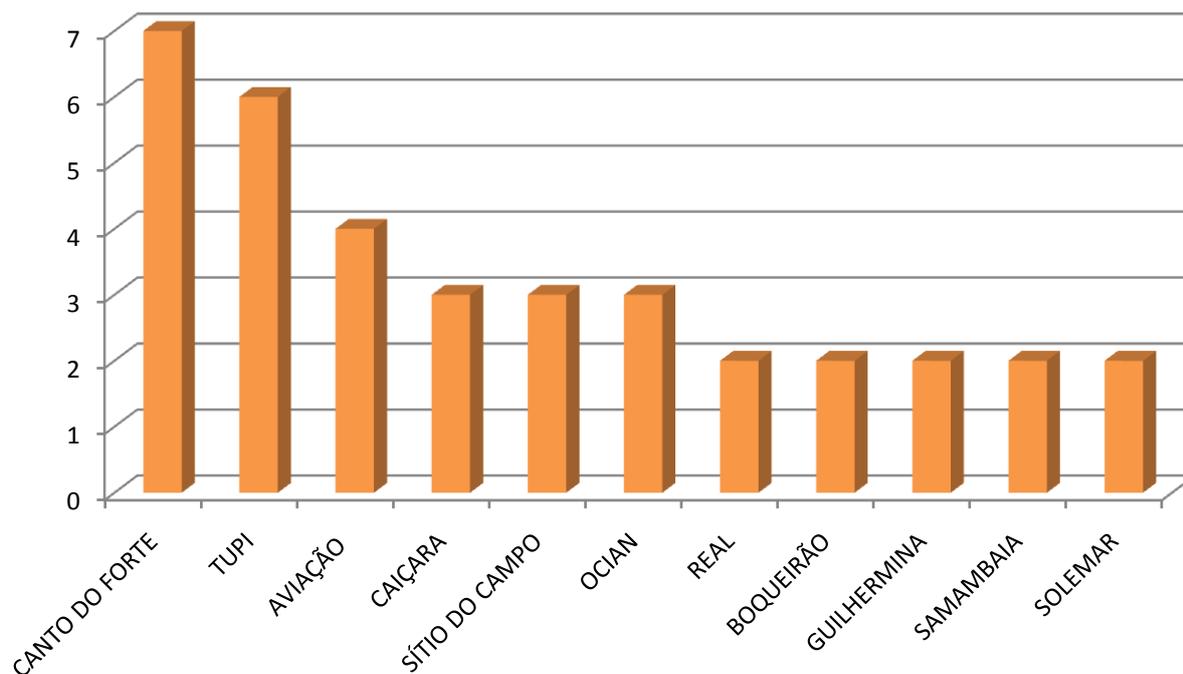


ENTRADAS POR BAIRRO – 243 ENTRADAS de maio a outubro de 2013

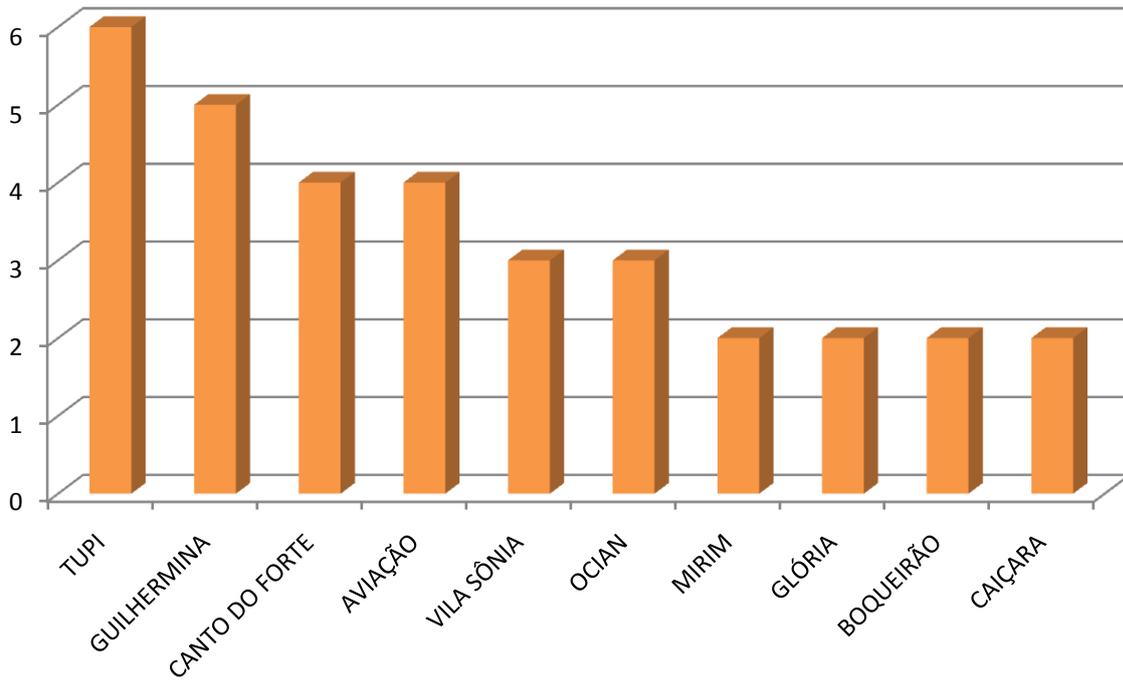


PRINCIPAIS SERVIÇOS SOLICITADOS PELO CIDADÃO:

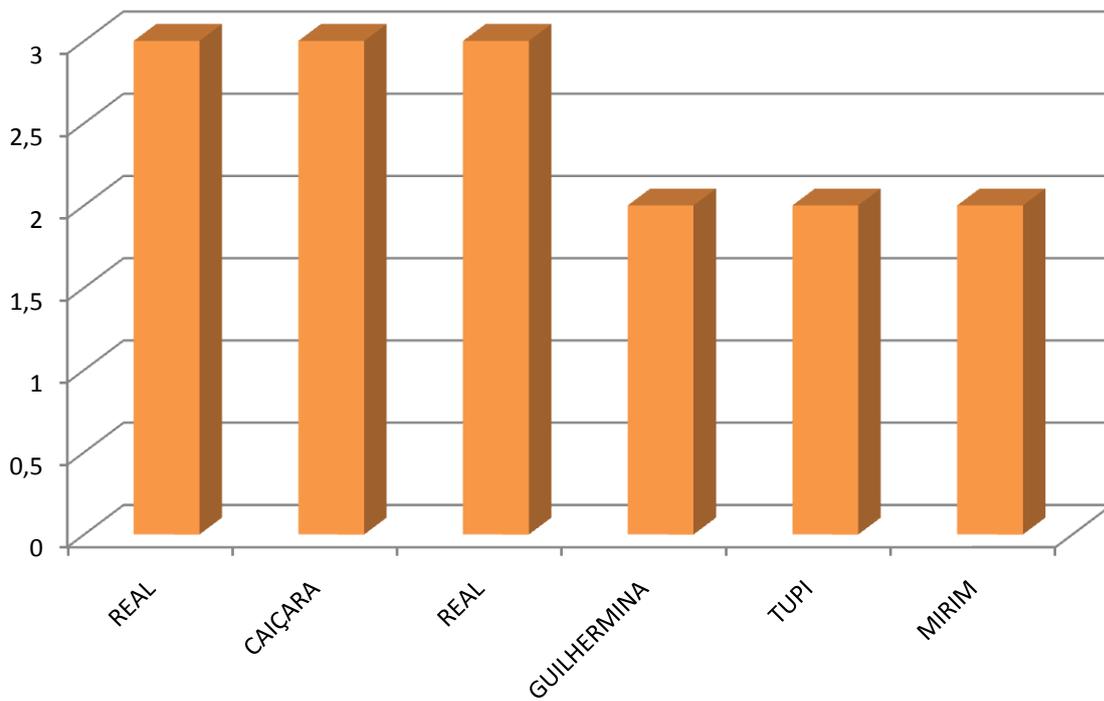
FISCALIZAÇÃO EM GERAL = 39 ENTRADAS



OBRA IRREGULAR = 42 ENTRADAS



DESCARTE DE LIXO/ENTULHO = 15 ENTRADAS

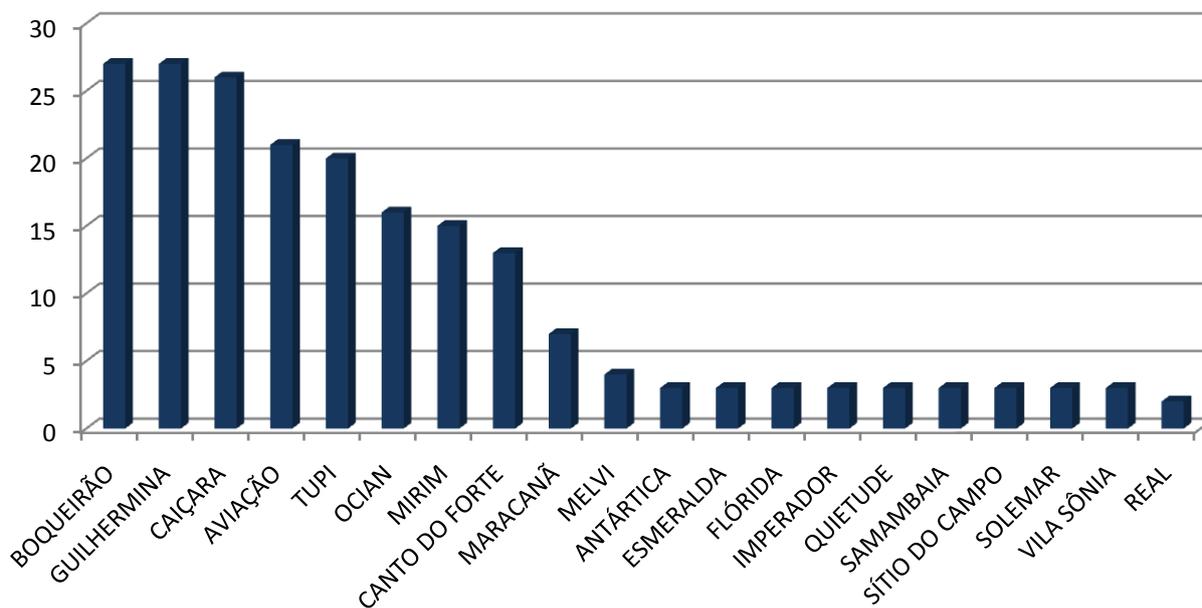


SEASP

SECRETARIA DE ASSUNTOS DE SEGURANÇA PÚBLICA

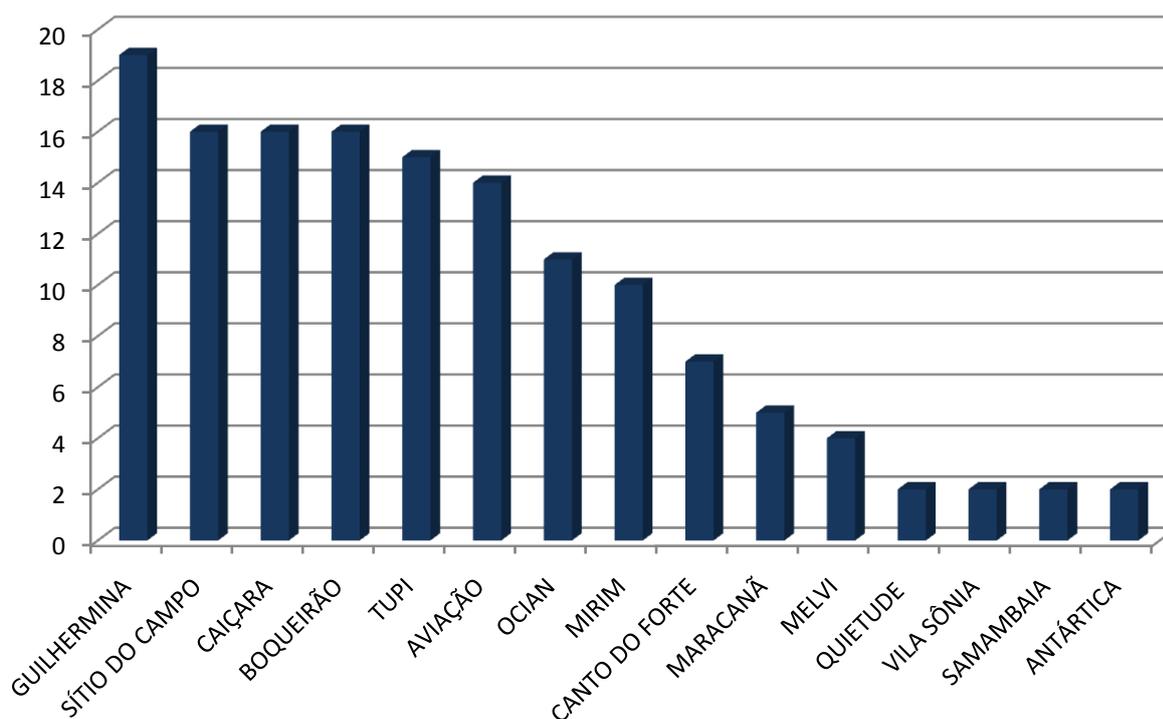


ENTRADAS POR BAIRRO – 214 ENTRADAS de maio a outubro de 2013

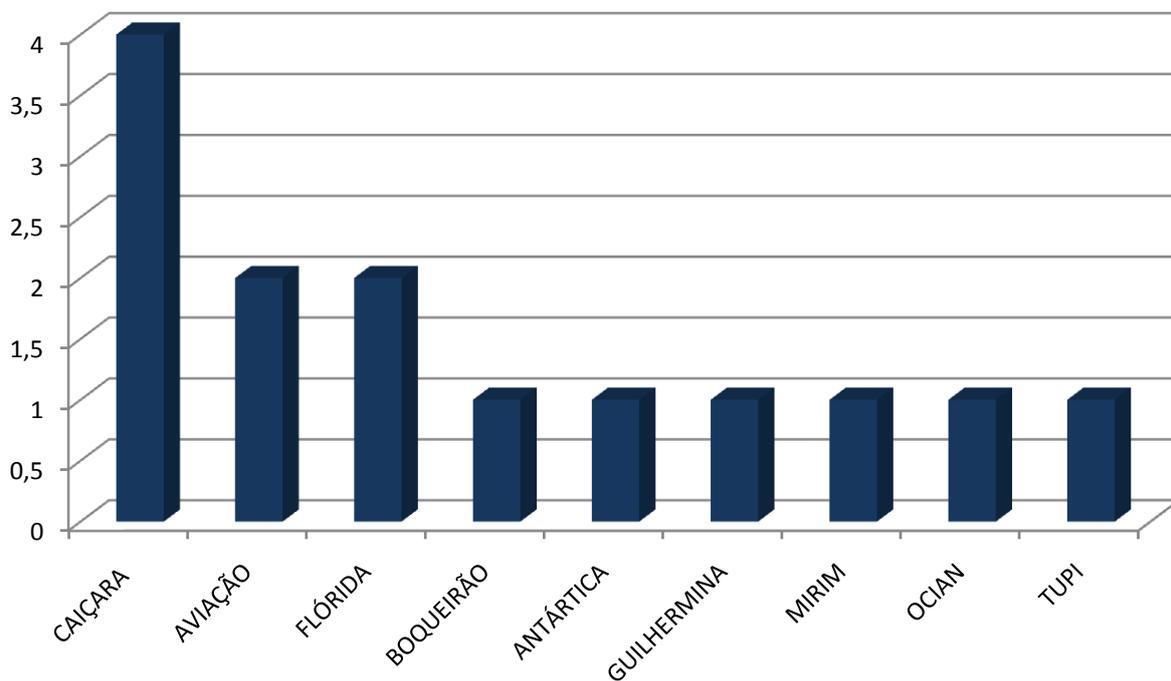


PRINCIPAIS SERVIÇOS SOLICITADOS PELO CIDADÃO:

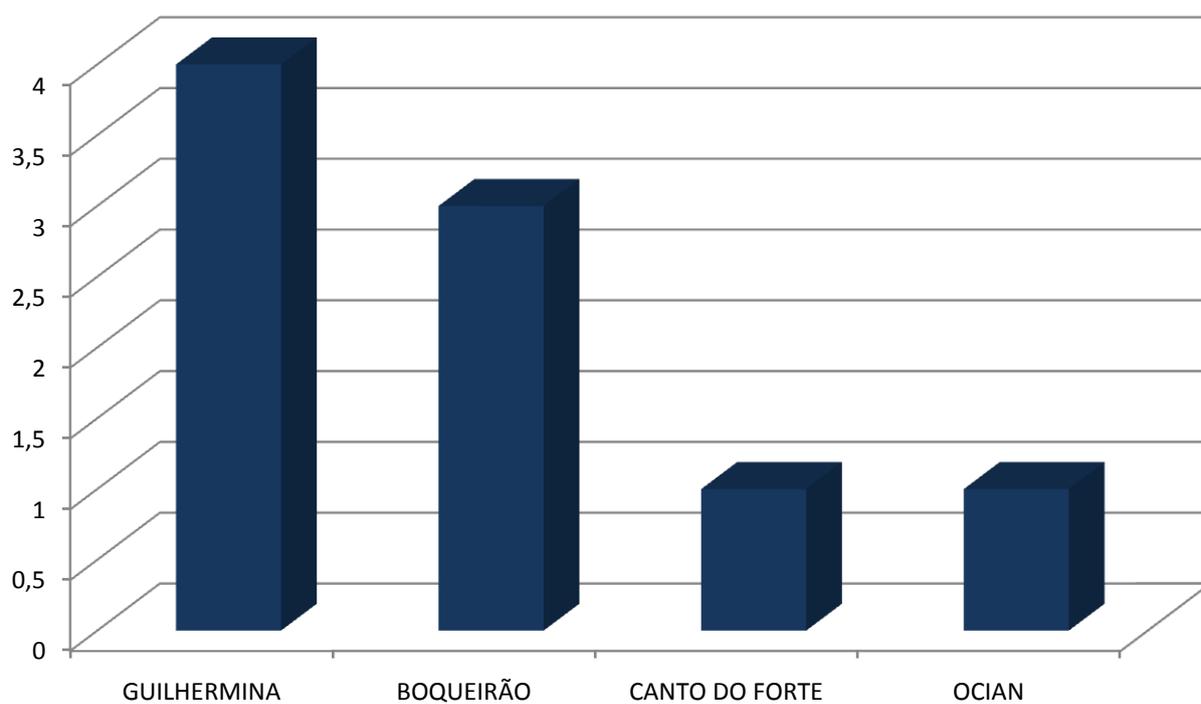
SEGURANÇA = 135 ENTRADAS



MONITORAMENTO / DISPONIBILIZAÇÃO DE IMAGEM = 15 ENTRADAS



ELOGIOS À FUNCIONÁRIOS = 12 ENTRADAS



CONSIDERAÇÕES FINAIS

A realização deste 1º relatório semestral da Ouvidoria da Estância Balneária de Praia Grande – de maio a outubro de 2013 - contou com a colaboração de muitos funcionários públicos. Estabeleceu-se um amplo diálogo com diversos autores para que pudéssemos chegar a este momento. Desde a criação de um cardápio de serviços até o treinamento de quem foi indicado para ser o Responsável pelo Serviço no Órgão – RSO, para que se estabelecesse um padrão comportamental para com o cidadão que nos procurava.

Considerando esse conjunto de informações agrupadas por Secretaria e por tipologia foi possível perceber o grau de complexidade dos fatos que as originaram, sendo seus resultados, de certa forma, surpreendentes e que geram possibilidades de intervenção em procedimentos adotados pelas Secretarias afim de conseguirmos maior rapidez no atendimento às demandas.

Esse primeiro relatório tem como objetivo principal consolidar os indicadores e valorizar as estatísticas dos dados produzidos. Este trabalho servirá de base para estudos e também se apresenta como uma ferramenta dinâmica, ágil e transparente para os secretários municipais que são responsáveis pelos serviços públicos.

Ressaltamos que todas as manifestações são acolhidas por vários canais de comunicação oferecidos à população e as informações geradas são encaminhadas para um banco de dados que permite a elaboração do relatório. No decorrer da análise de uma manifestação é possível identificar que mais de uma Secretaria possa ser responsável já que os serviços se cruzam ou mantêm dependência de um órgão com outro.

Já observando o perfil do usuário da Ouvidoria constatou-se que o cidadão tem a cultura de utilizar os canais de comunicação, principalmente, para reclamar dos serviços oferecidos à população e nota-se que é significativa a falta de hábito, por parte do mesmo, em acessar o portal da Prefeitura para obter resposta de determinados serviços, que já se encontram disponíveis.

Por fim, podemos concluir que com a implantação da Ouvidoria Municipal a população teve um ganho significativo já que dia a dia esse novo canal de comunicação vem se consolidando.