



OUVIDORIA MUNICIPAL

**4º RELATÓRIO
SEMESTRAL**

NOVEMBRO / 2014 A

ABRIL / 2015



SECRETARIA DE GOVERNO

A melhor maneira de nos prepararmos para o futuro é concentrar toda a imaginação e entusiasmo na execução perfeita do trabalho de hoje.

Dale Carnegie

APRESENTAÇÃO

Ainda recente no contexto da Prefeitura da Estância Balneária de Praia Grande, a Ouvidoria vem desenvolvendo suas atividades desde 2013 e tem se consolidado ao longo desses poucos anos. Com a promulgação da Lei Complementar nº 649 de 17/06/2013 foi criada a Ouvidoria Municipal, órgão vinculado à Secretaria de Governo e através do Decreto nº 5.344 de 26/06/2013, fixou-se suas atribuições estabelecendo diretrizes para o seu funcionamento.

"A Ouvidoria Pública atua, fundamentalmente, no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem a melhoria dos serviços prestados" (Controladoria-Geral da União; Ouvidoria Geral da União, 2012a).

Pautando-se nestas diretrizes e incorporando valores como o respeito à pessoa humana, o diálogo e a mediação como alternativas para a solução de conflitos, o caráter pedagógico da Ouvidoria e a participação social como mecanismo de gestão dos serviços públicos, esta Ouvidoria vem desenvolvendo seus trabalhos contando com a participação de diversos servidores públicos e do público externo, bem como a colaboração fundamental de todos os gestores.

Com o objetivo de dar transparência às ações da Ouvidoria, auxiliar os gestores da Administração Pública na melhoria dos serviços oferecidos à sociedade, bem como socializar as percepções e os resultados dos trabalhos que são desenvolvidos por este órgão, apresentamos abaixo o relatório de atividades do período compreendido entre novembro de 2014 a abril de 2015:

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 Rollo - *SECOM*

Ana Sílvia Moreira Franco - *SEURB*

Ana Yone Muth de Souza - *SETRANSP*

Angelita Dulce da Silva Rodrigues - *SEG*

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*

Robinson Eloi Maculan - *CIDADANIA*

Rodrigo Carlo Valente - *SEDETTRA*

Rosângela 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*

Colaboradores

cont...

Claudino Pacheco Filho - *CIDADANIA*

Debora Cristina Capellini Camara - *SESURB*

Diego Zampieri Guimarães – *SETRAN*

Edno Roberto da Silva - *SETRAN*

Gilberto Douglas Batista - *SESURB*

Gremacia 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*

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*

Nadilza Maria Manaroulas - *SEEL*

Nathalia Fernanda C. Gonçalves - *SEPLAN*

Patricia Fernandes- *SETRAN*

Paula Rodrigues Canovas Pinto - *SEURB*

Rita de Cássia da Silva - *SEDUC*

Ronaldo Ferreira de Alcântara - *SEAD*

Roselaine Fernandes da Silva – *SEDUC*

Rosely Tamasiro - *SEAD*

Rosemeire M^a da Penha Ignacio - *SESURB*

Rubens Fraix 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*

Call Center - 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*

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*

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 E PUBLICAÇÕES	7
DADOS GERAIS	8
LEVANTAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES POR SECRETARIA	14
PESQUISA DE SATISFAÇÃO	45
CONSIDERAÇÕES FINAIS	46
ANEXO I	47

PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS, PROGRAMAS E PUBLICAÇÕES

- ✓ **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.

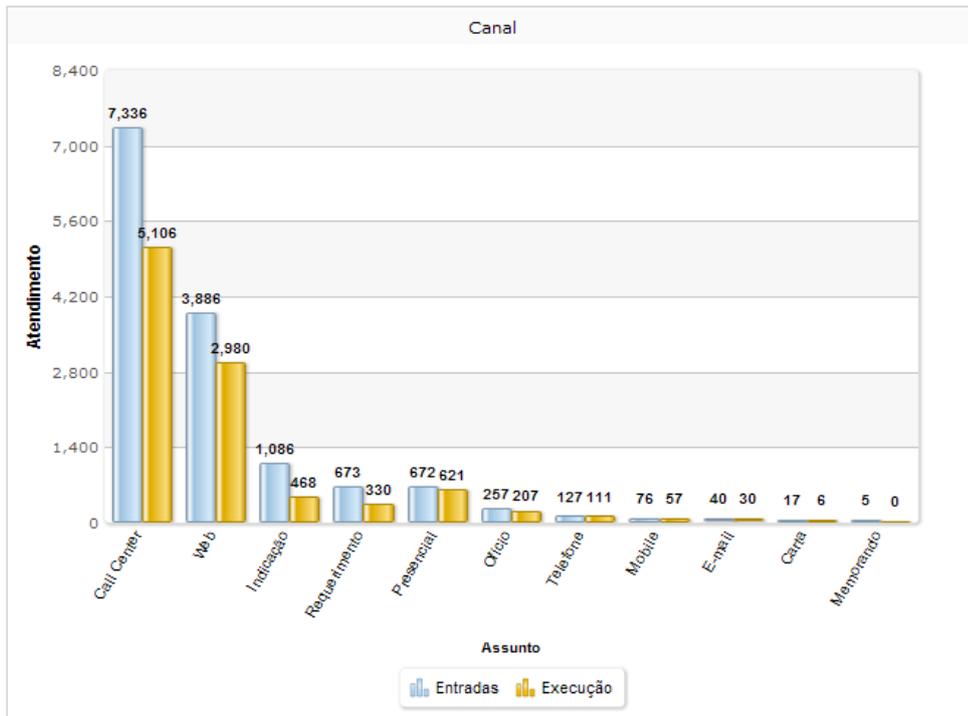
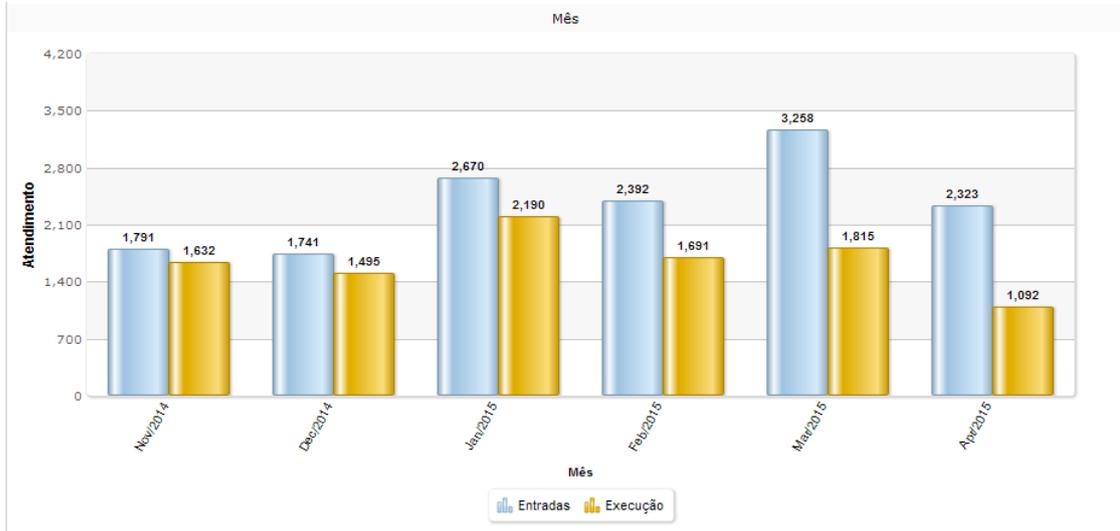
- ✓ **Programa Ação Cidadania** - Programa que tem como objetivo promover um mutirão que oferecerá aos moradores uma série de serviços. Presença da Ouvidoria - levantamento das manifestações, registro e encaminhamento das manifestações.

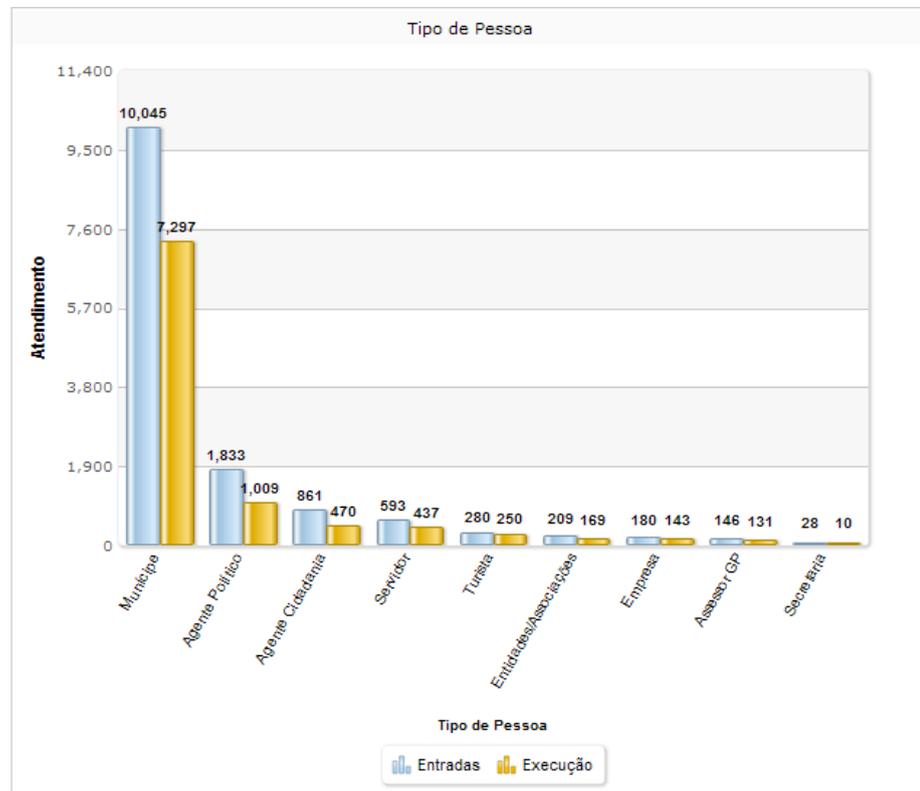
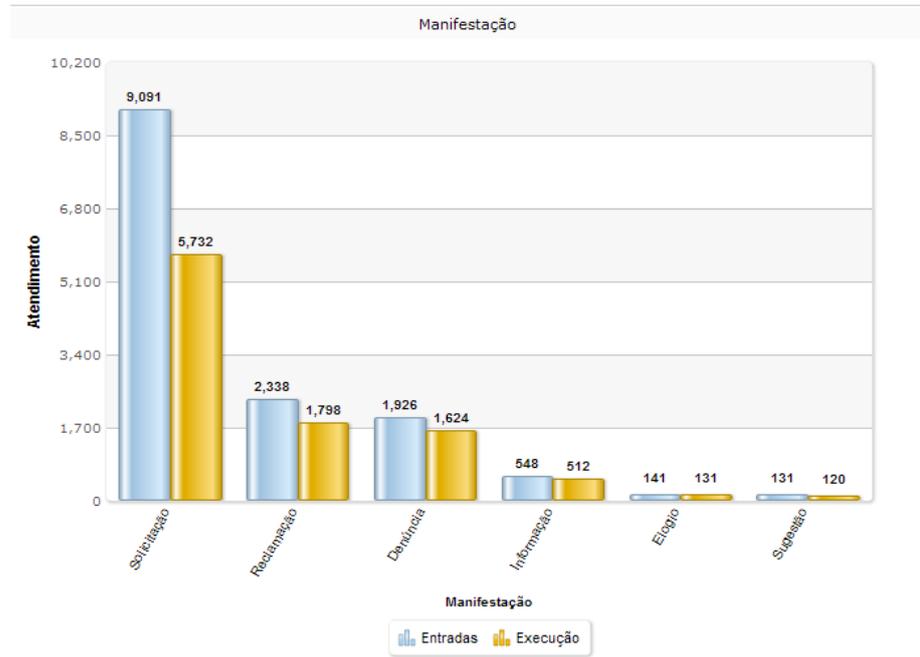
- ✓ **Conhecendo Nossa Cidade** - Projeto voltado para os munícipes, que tem como objetivo divulgar os pontos turísticos e os serviços oferecidos pela Prefeitura criando, assim, uma identidade com a cidade. Durante o desenvolvimento do projeto divulga-se o canal da Ouvidoria como instrumento de participação.

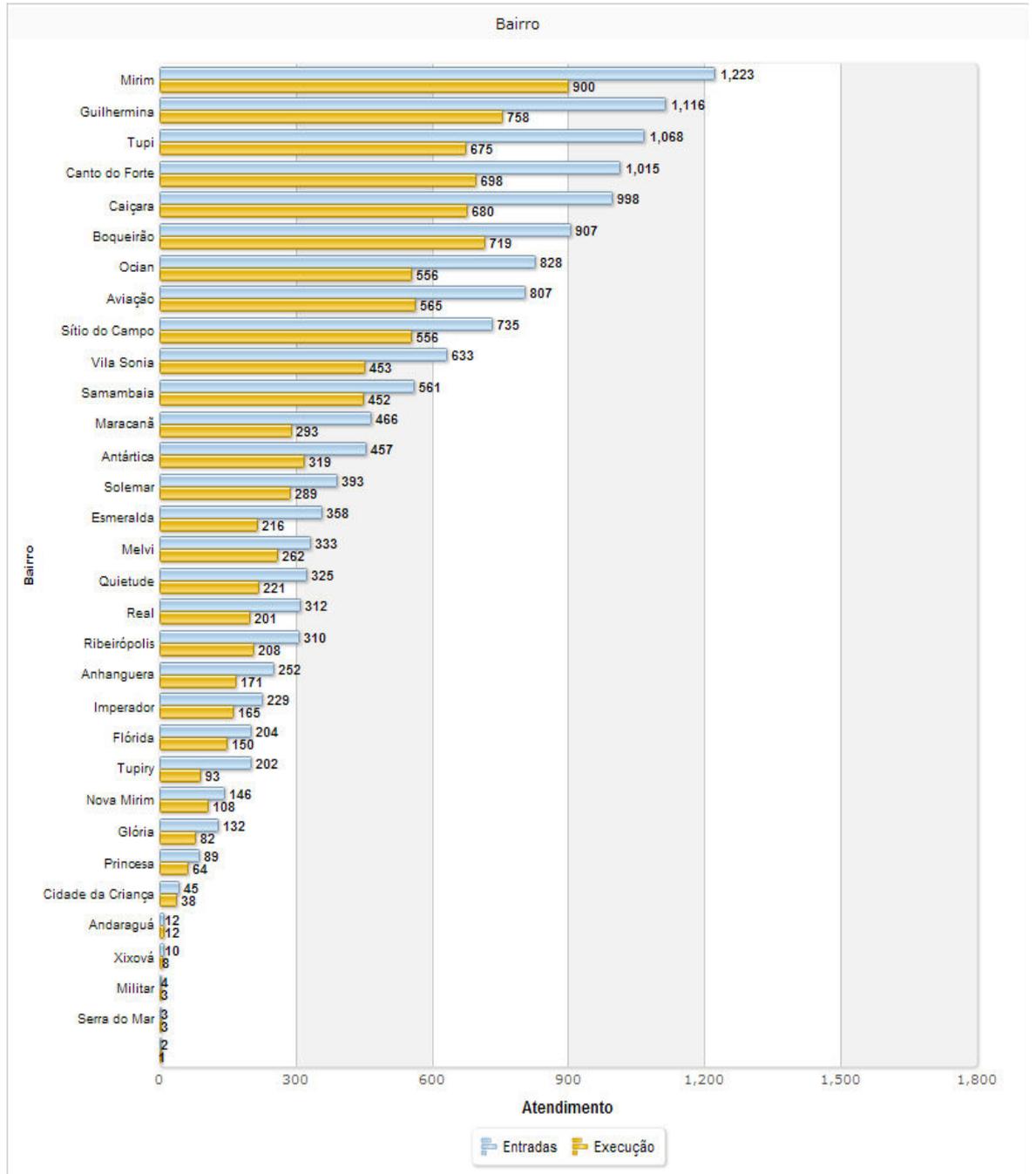
- ✓ **Cartilha Juventude Legal** - Publicação elaborada especialmente aos jovens munícipes, cujo objetivo é apresentar um resumo dos serviços oferecidos, fonte de consulta e canais de comunicação dos diversos setores e ações implantadas pela prefeitura e seus parceiros na gestão pública da cidade;

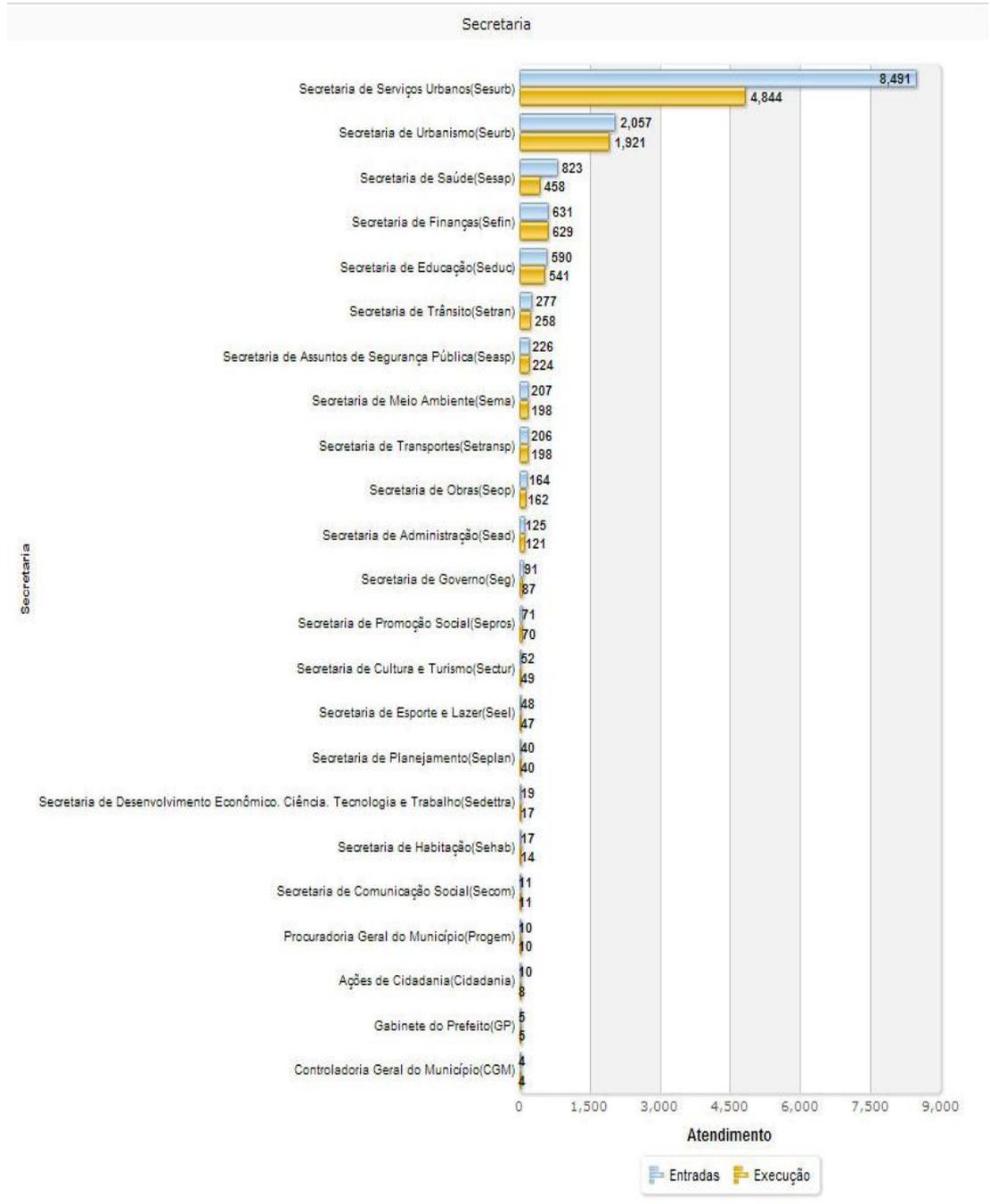
- ✓ **Programa Integração** - Programa voltado aos funcionários que assumiram recentemente suas atribuições, via concurso público. Este programa tem como objetivo acolher e valorizar os novos funcionários estreitando o relacionamento deles com a administração pública e apresentando de maneira oficial a estrutura administrativa e os serviços oferecidos à todos.

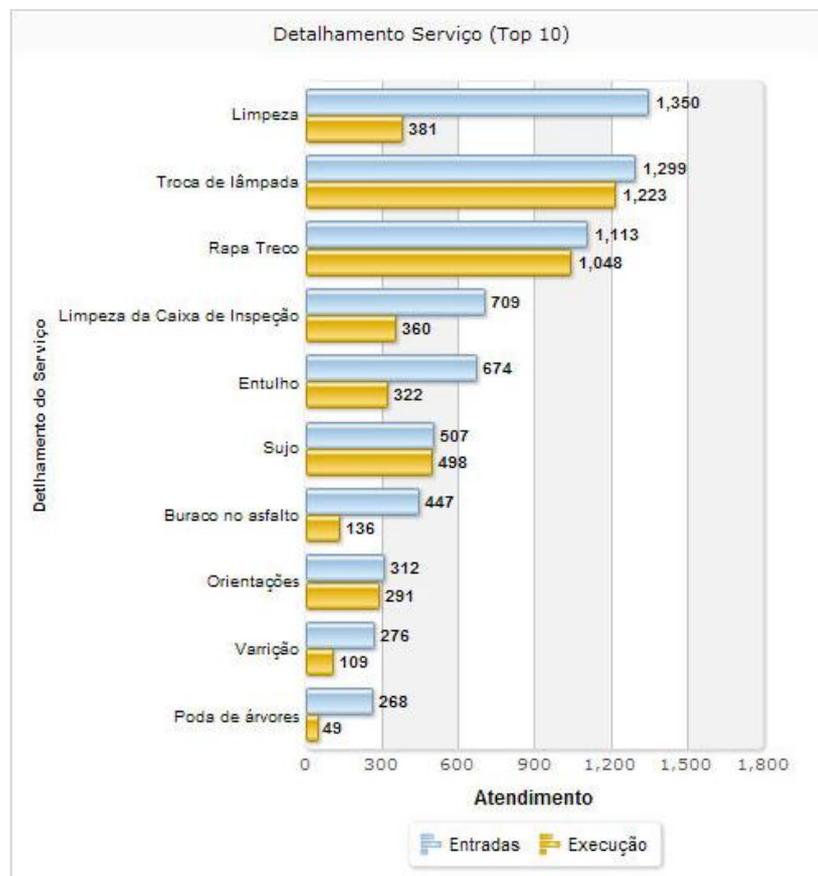
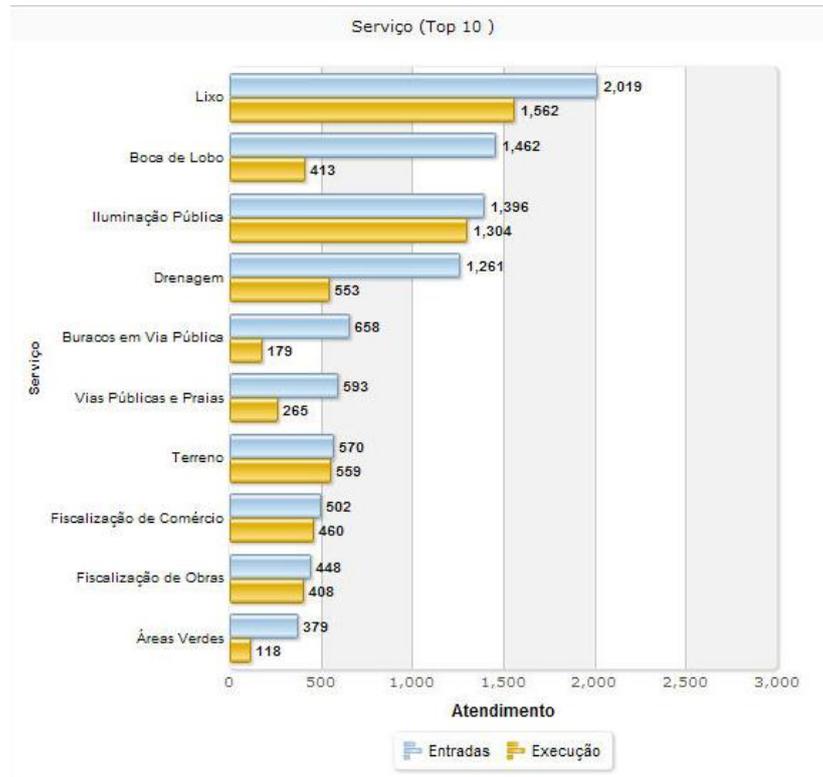
DADOS GERAIS





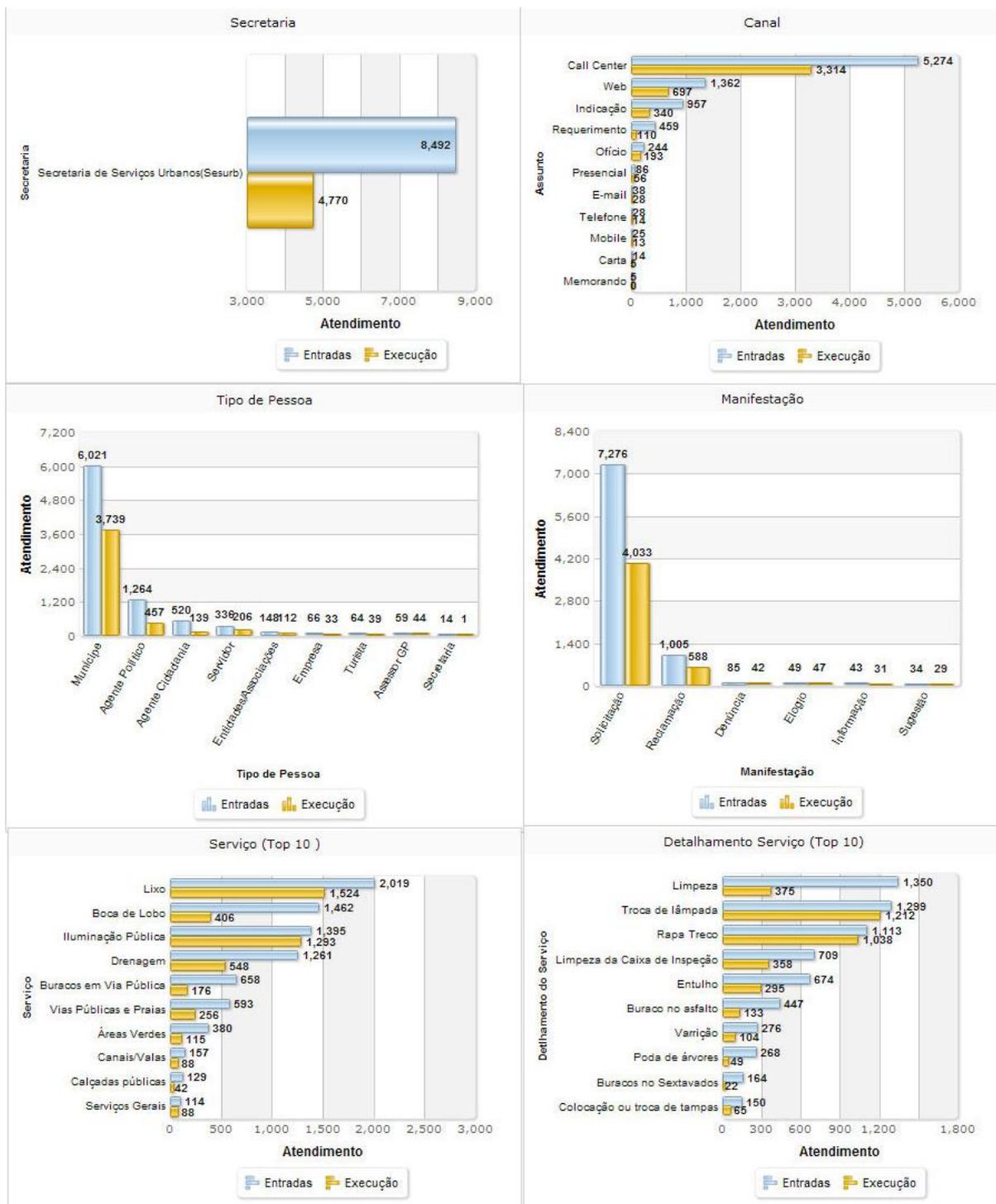


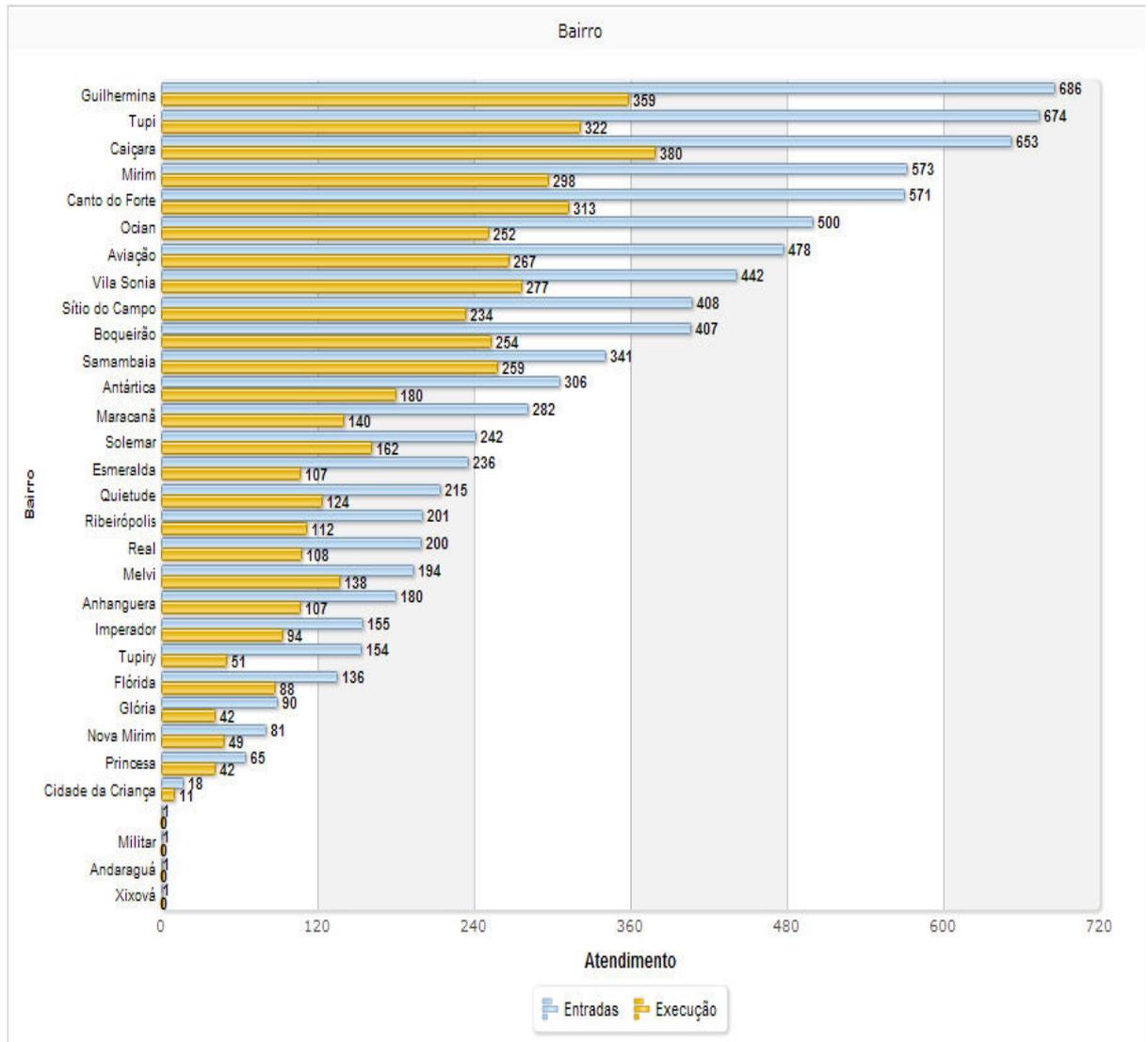




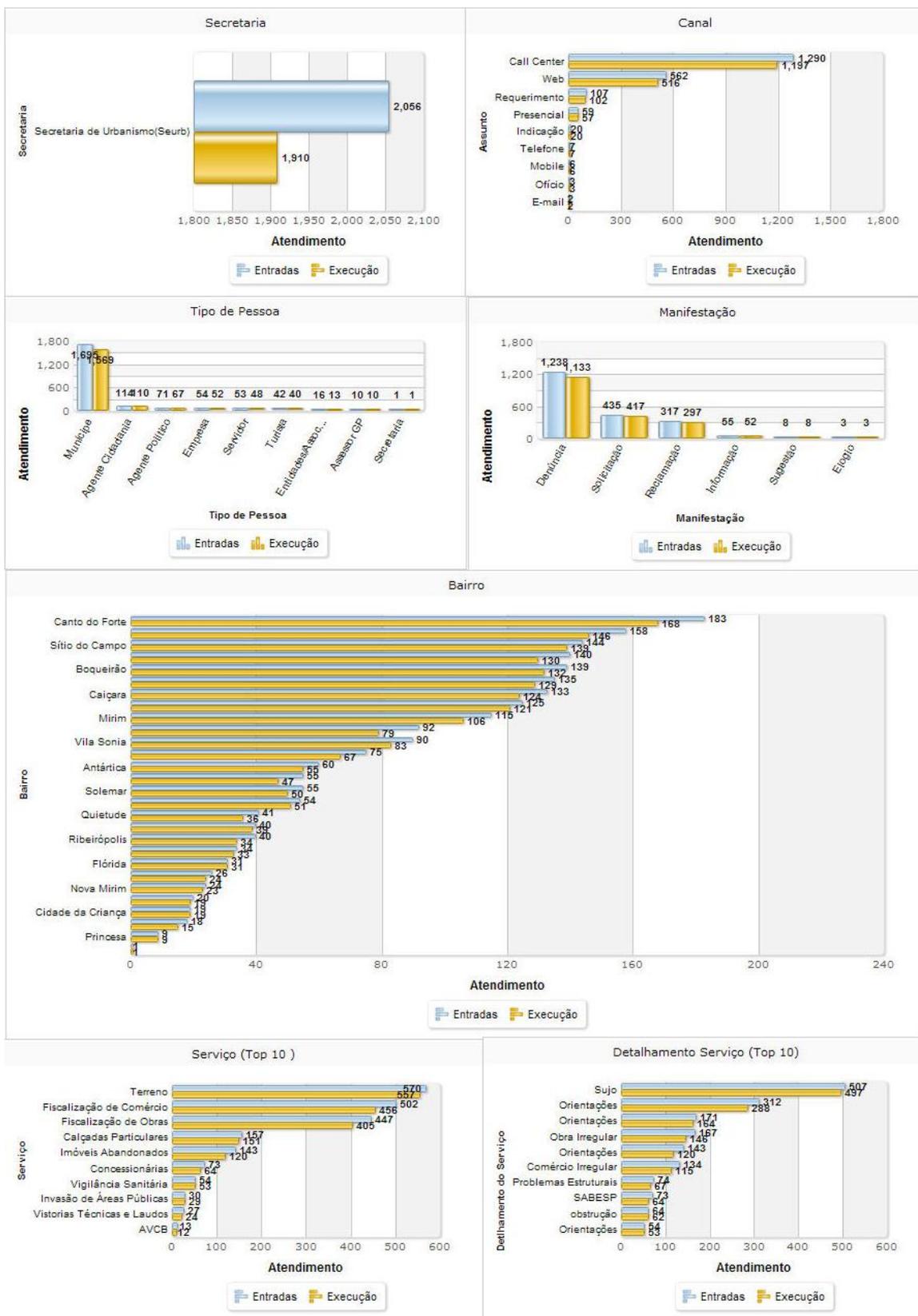
LEVANTAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES POR SECRETARIA

SESURB

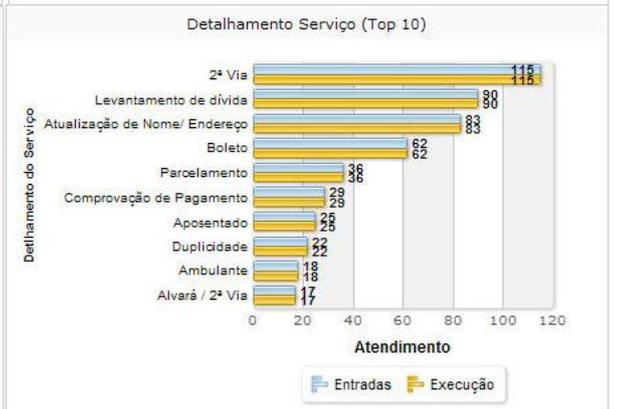
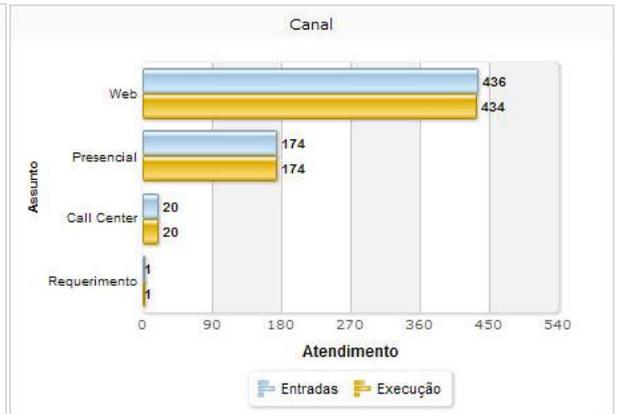


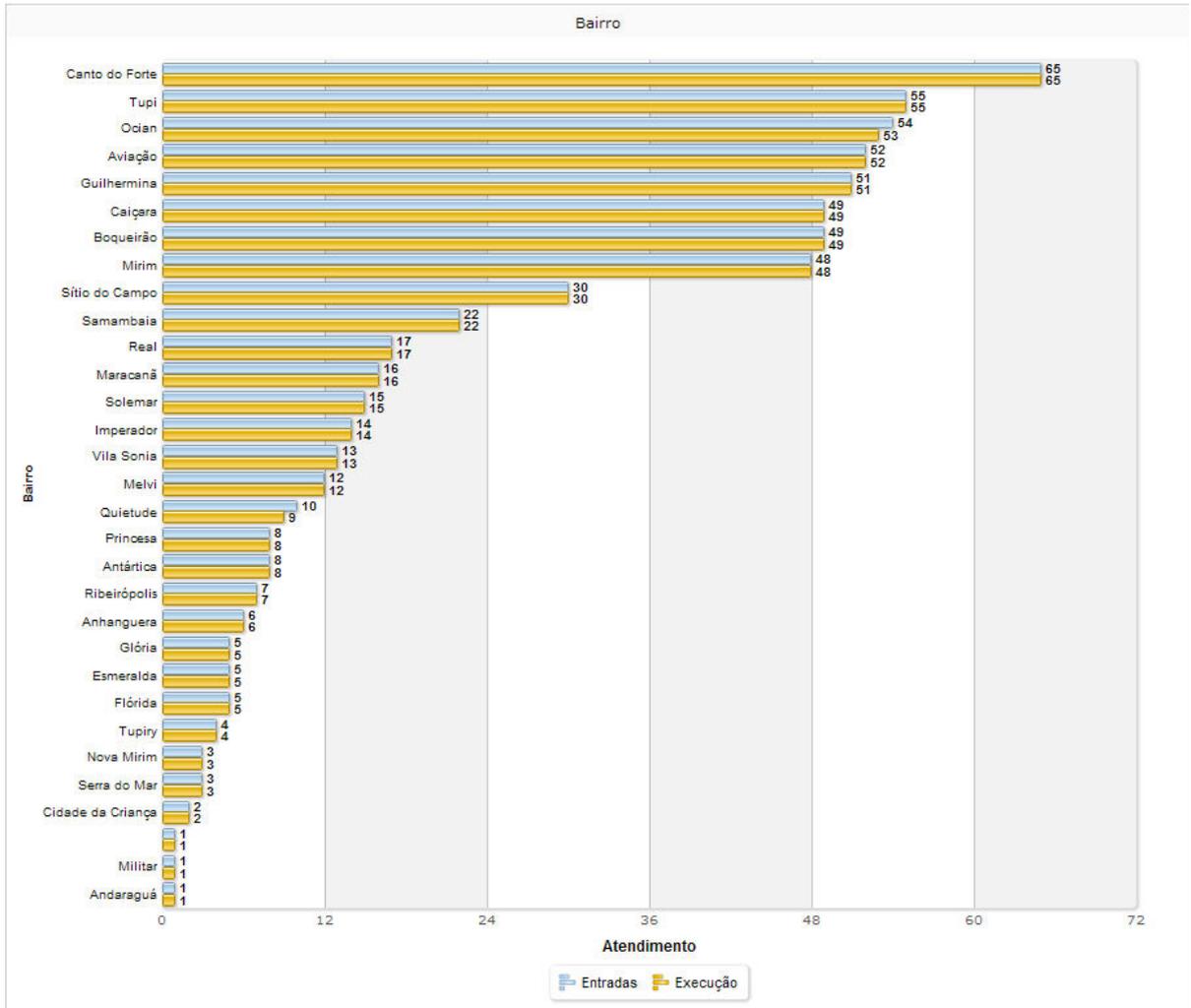


SEURB

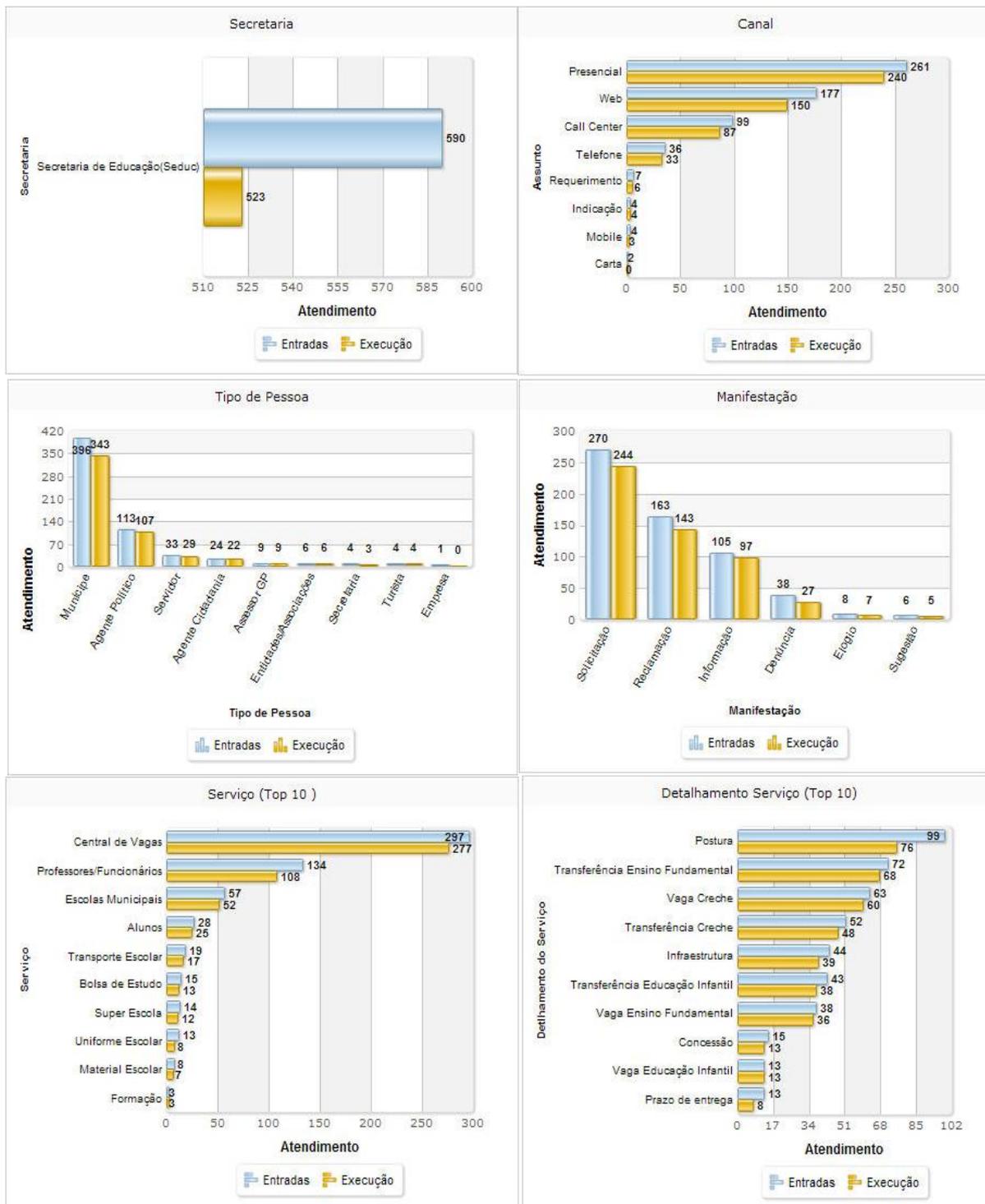


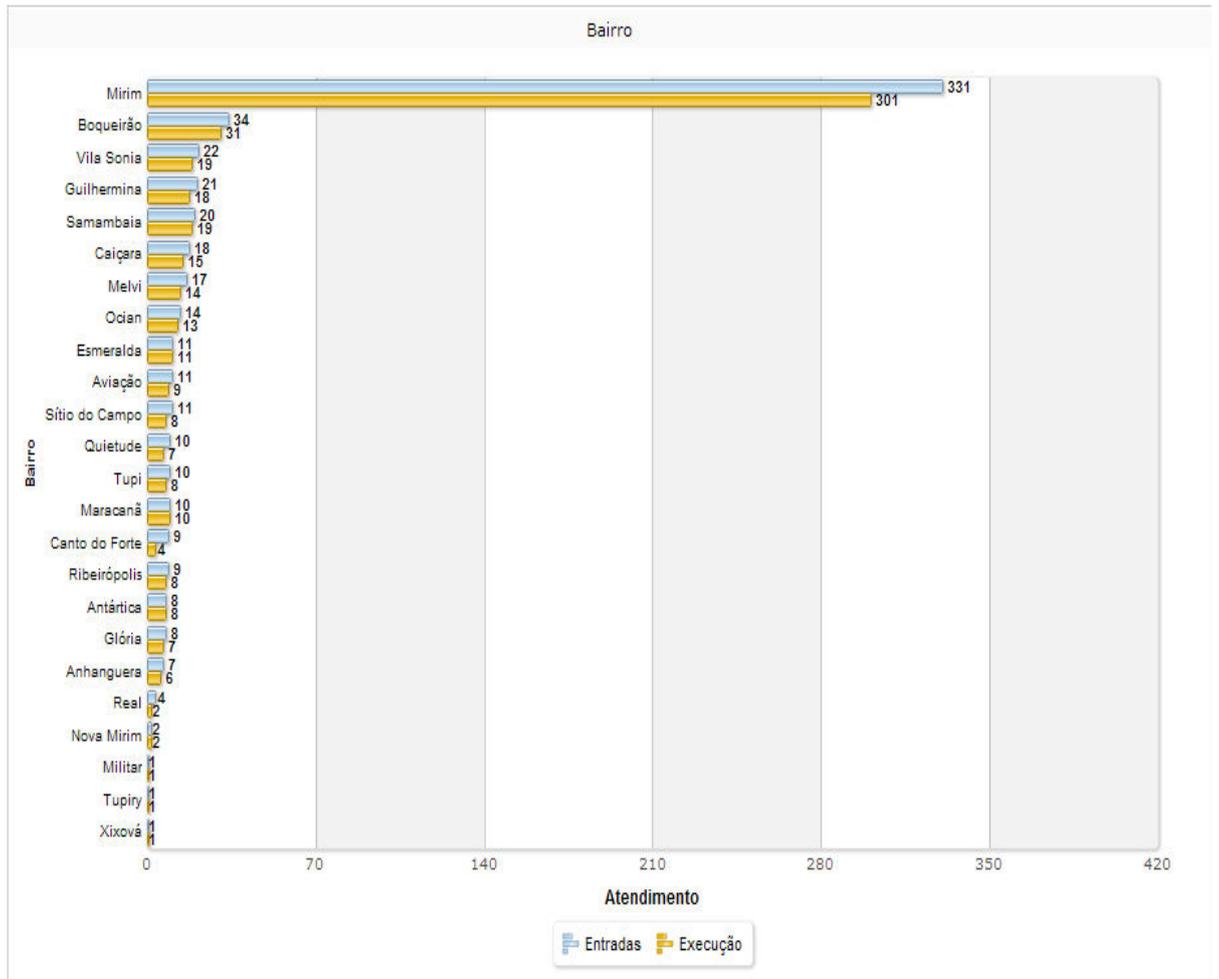
SEFIN



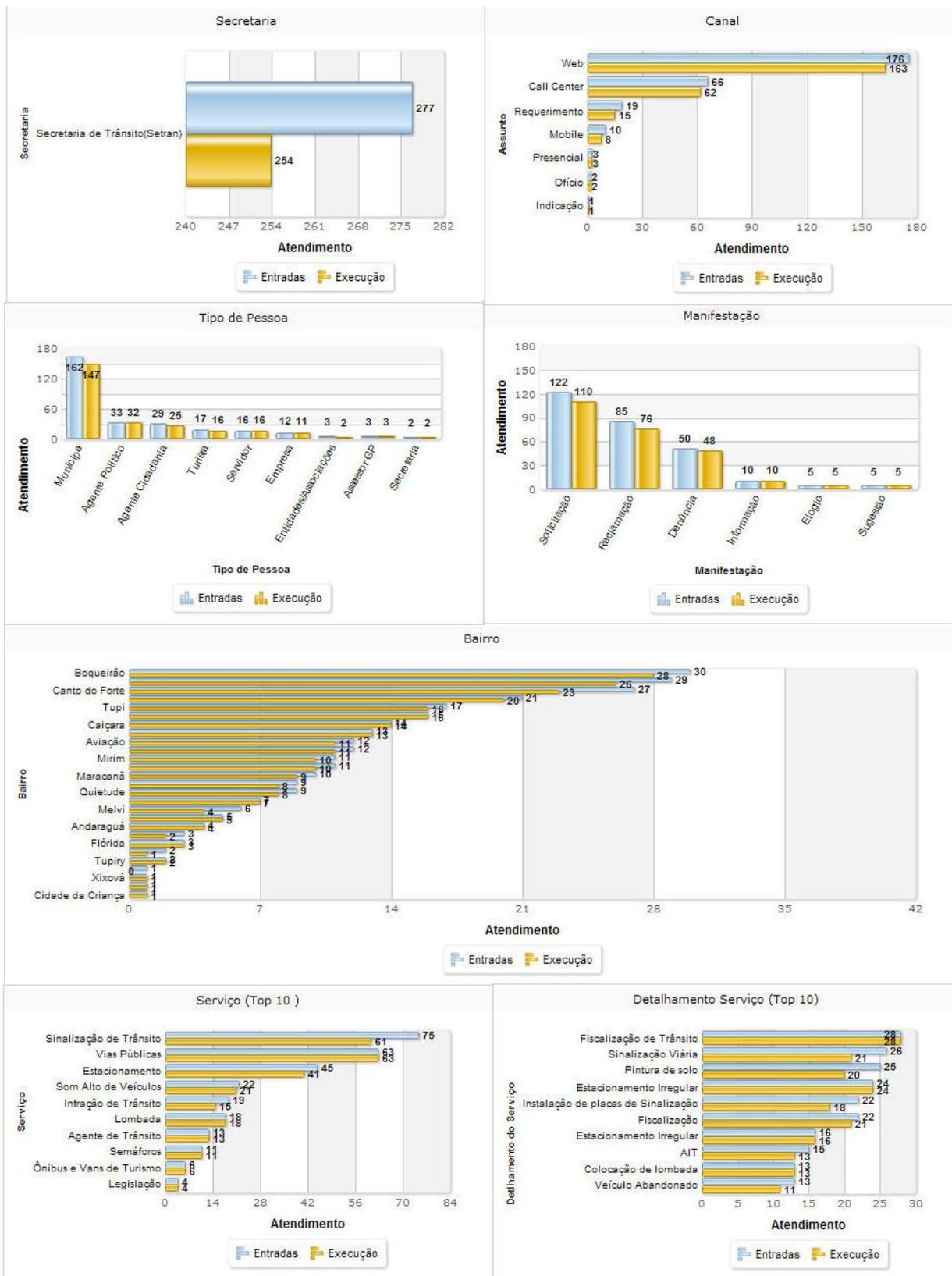


SEDUC

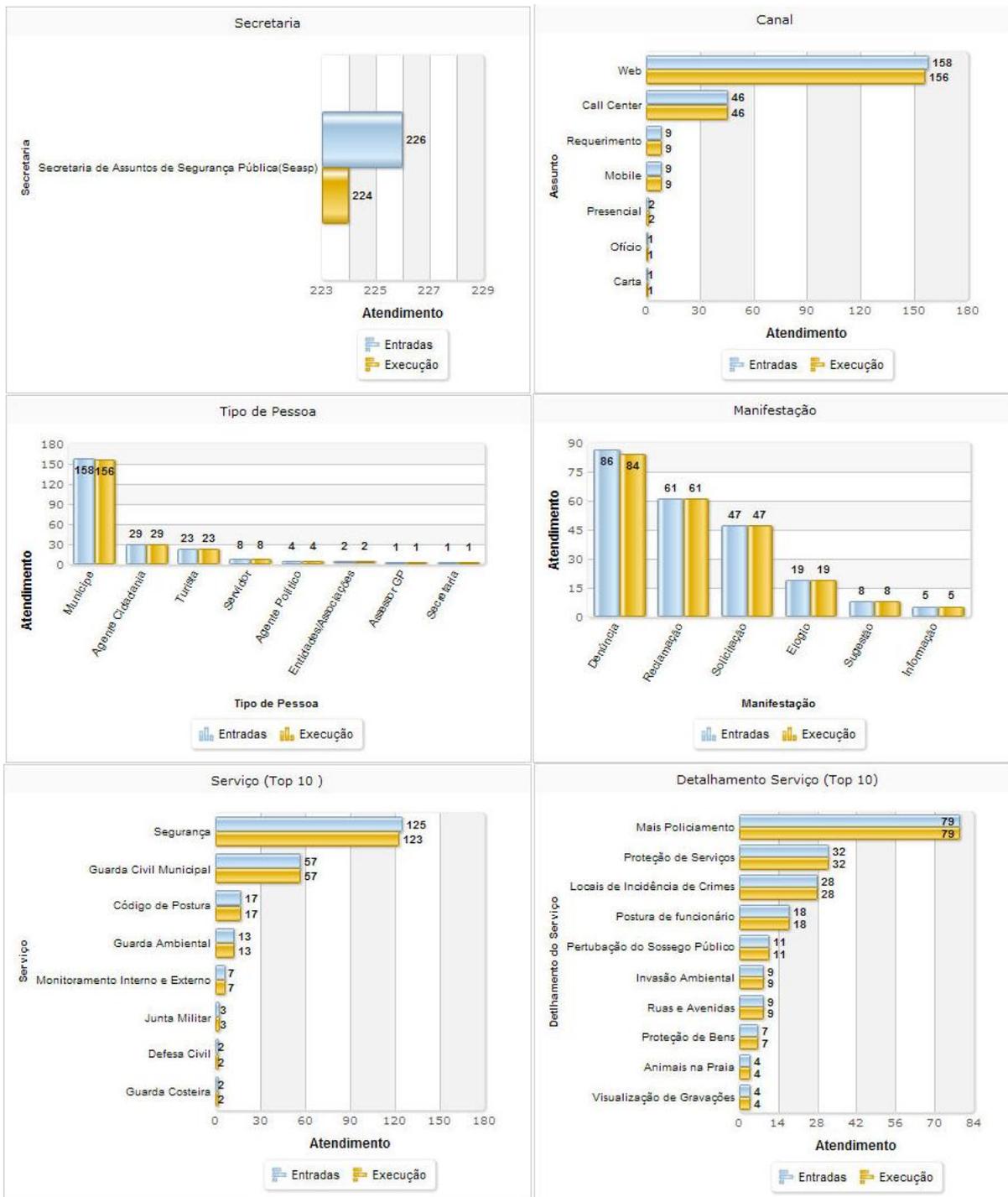


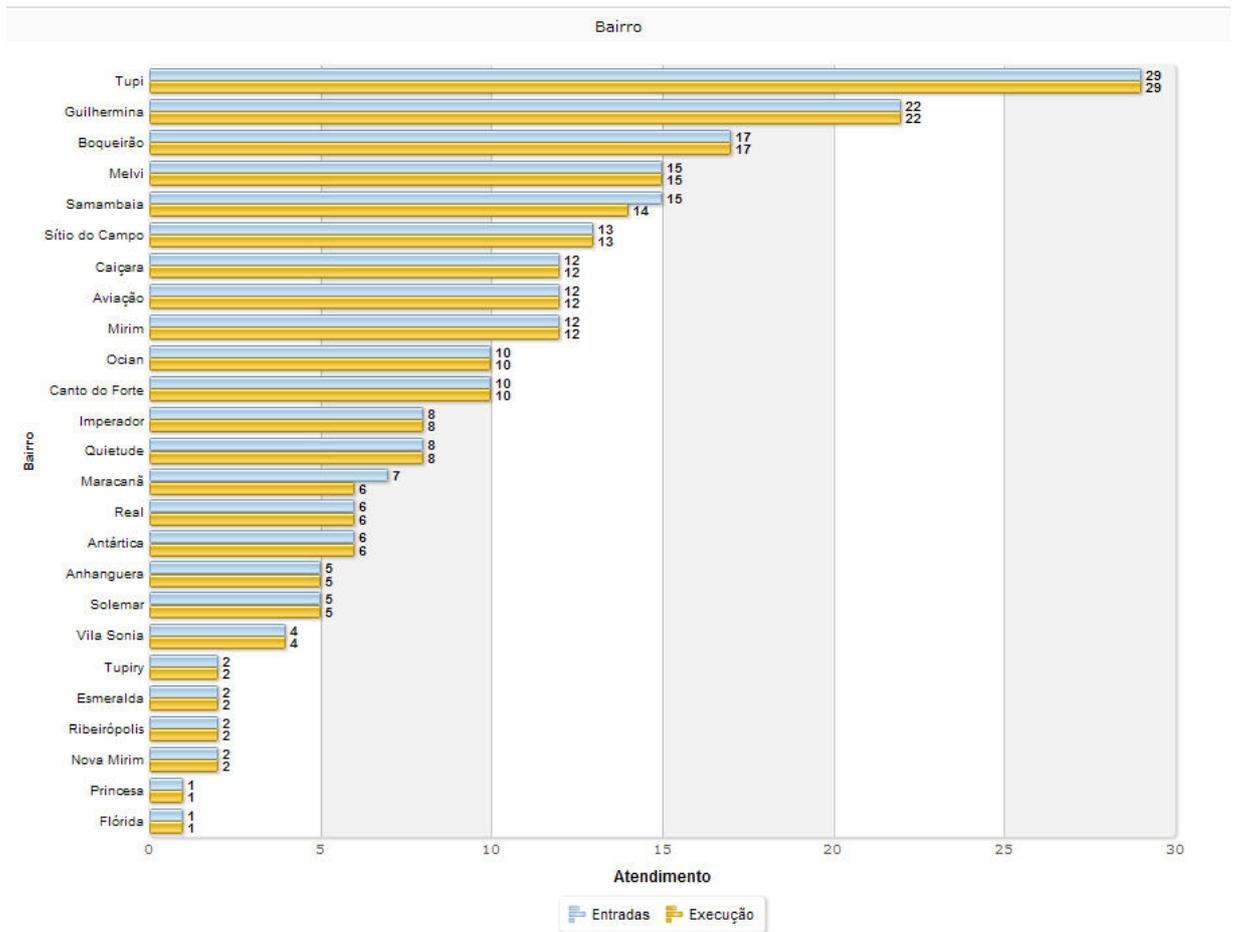


SETRAN

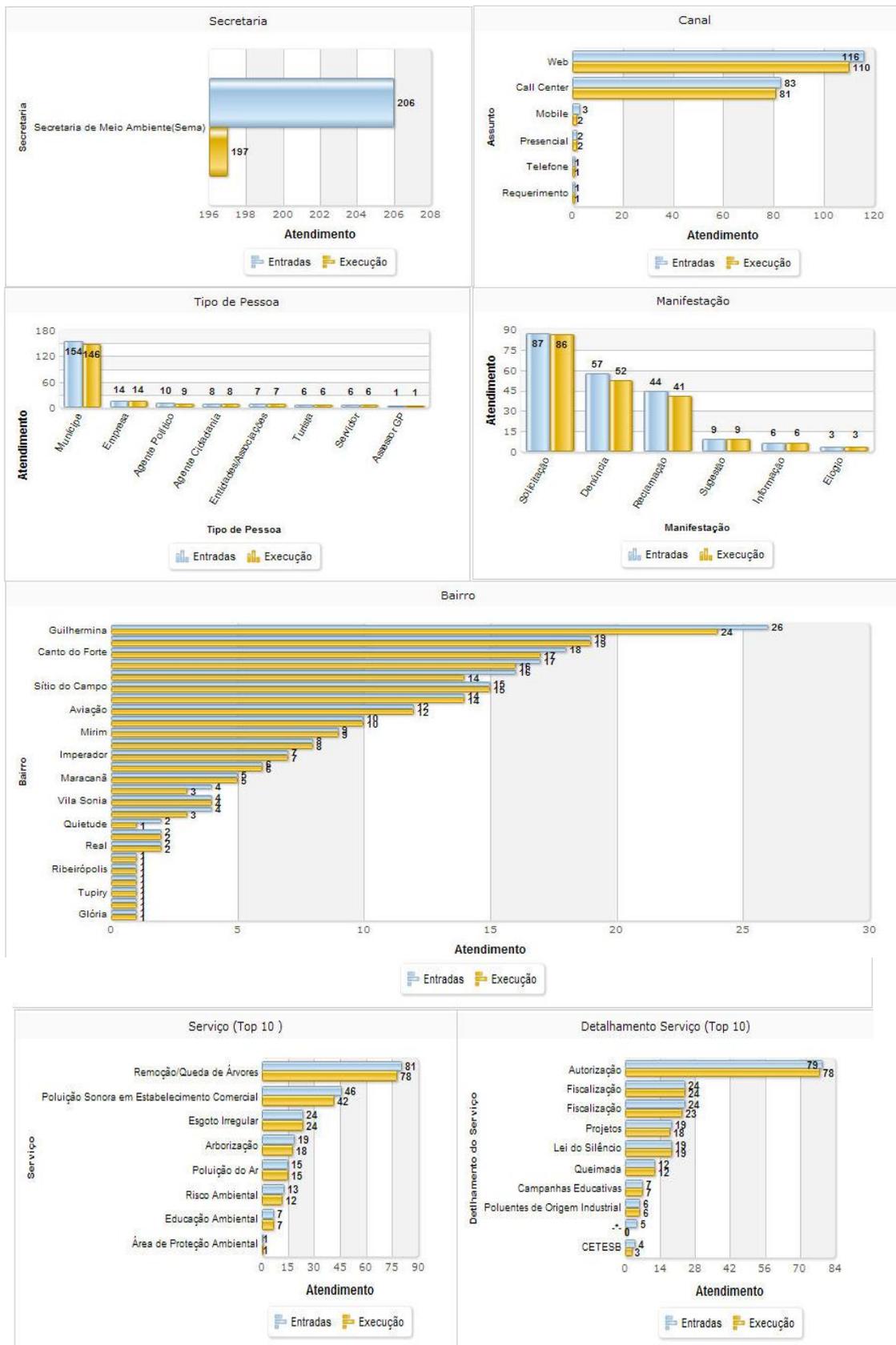


SEASP

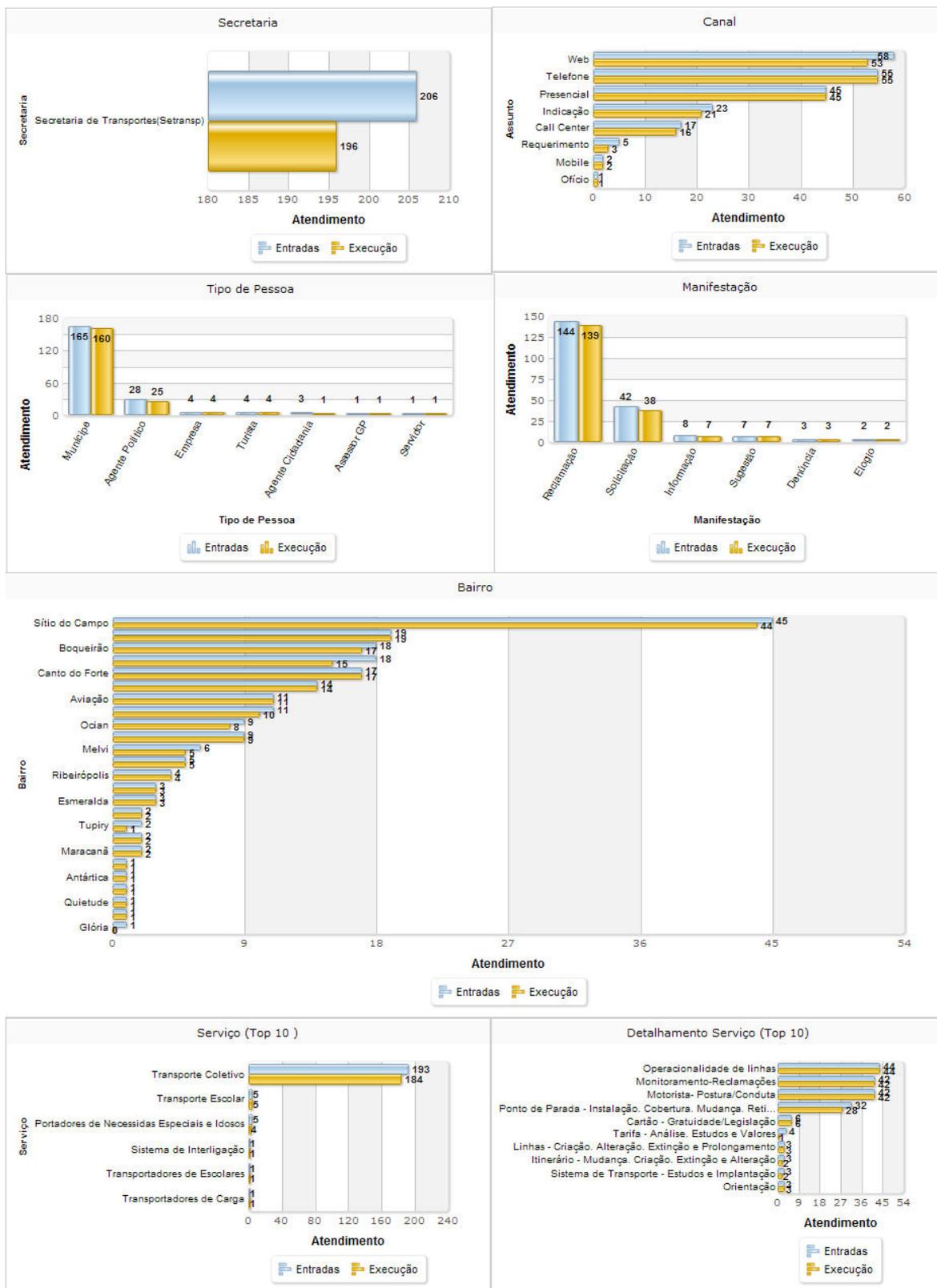




SEMA



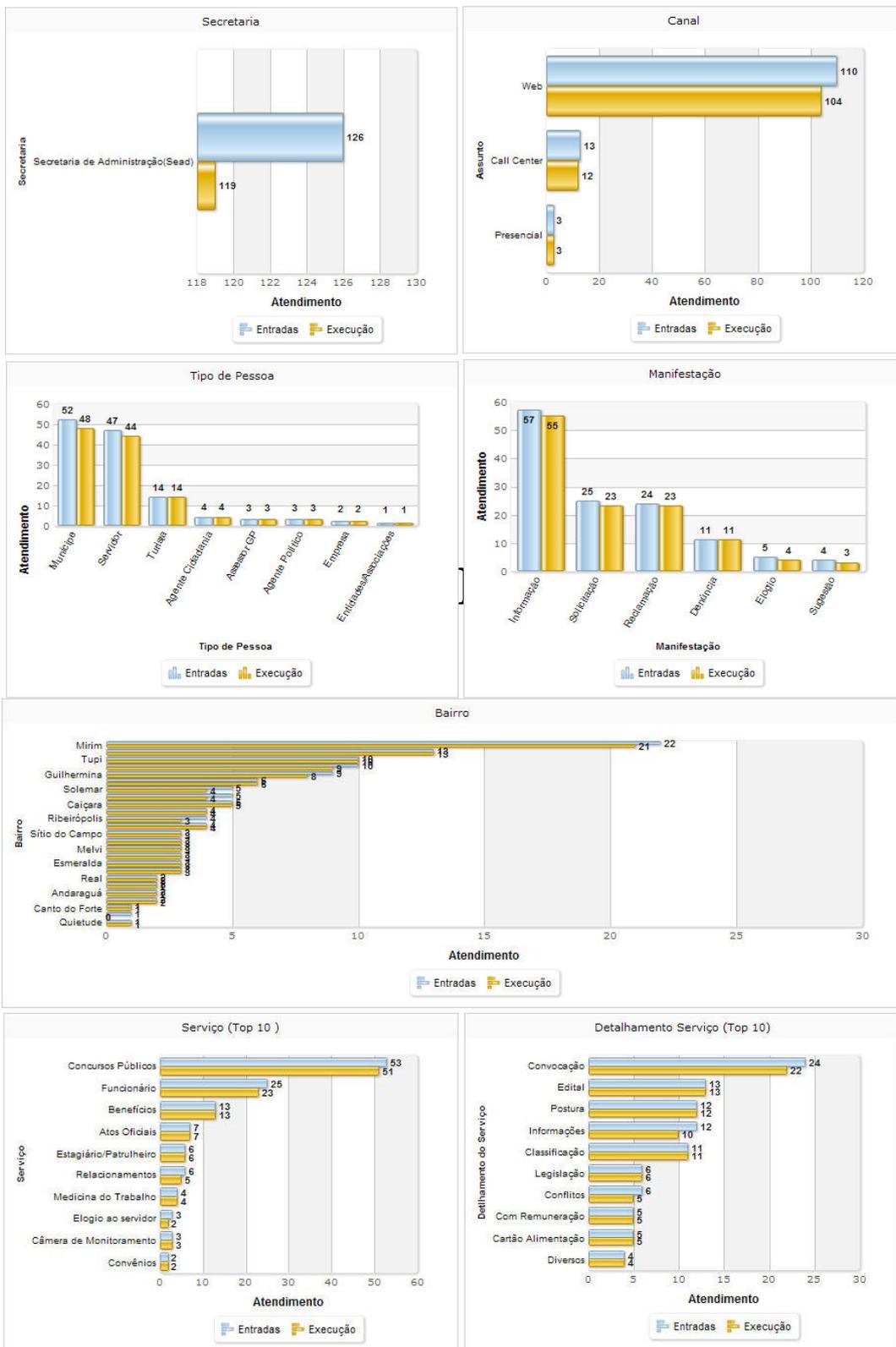
SETRANSP



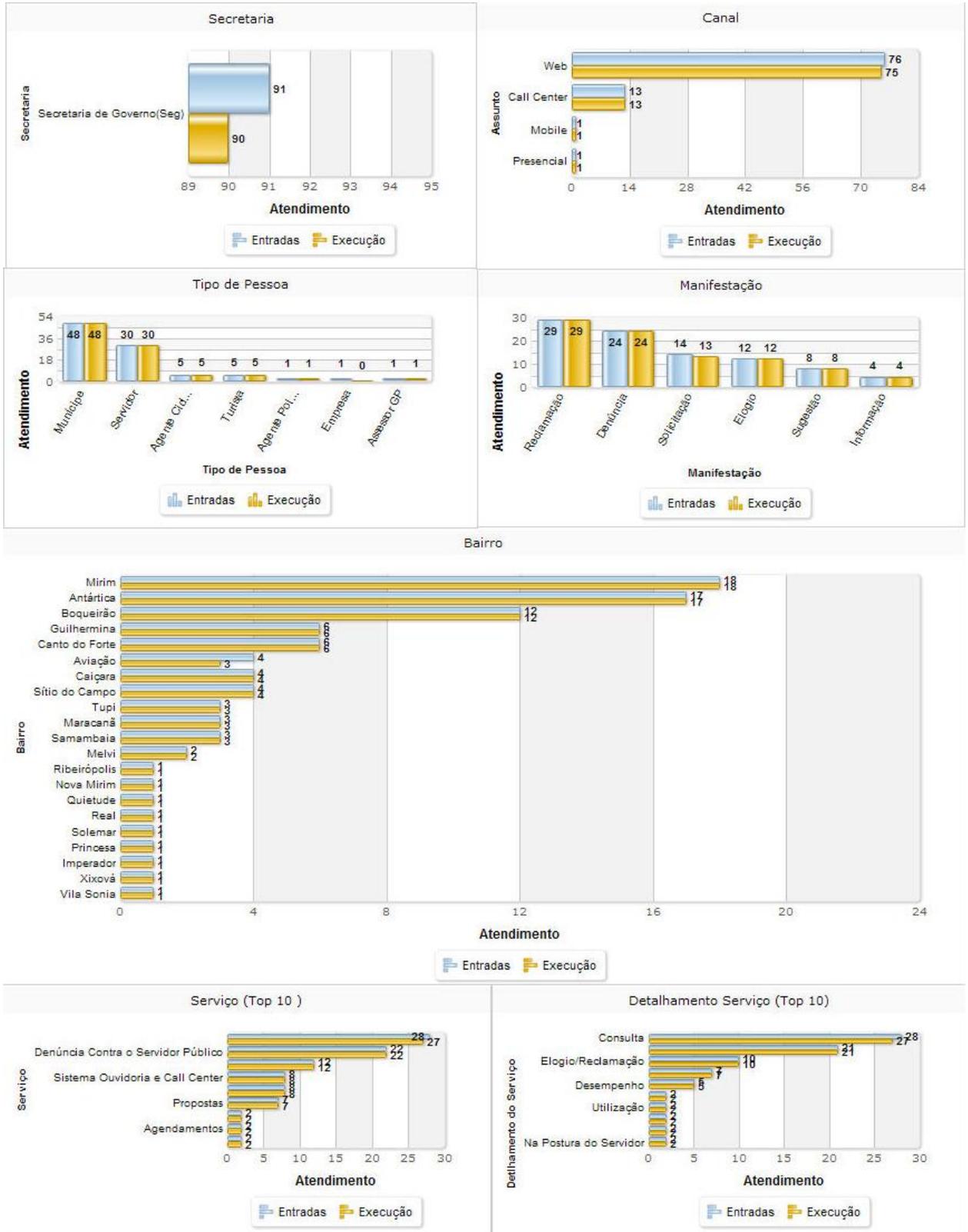
SEOP



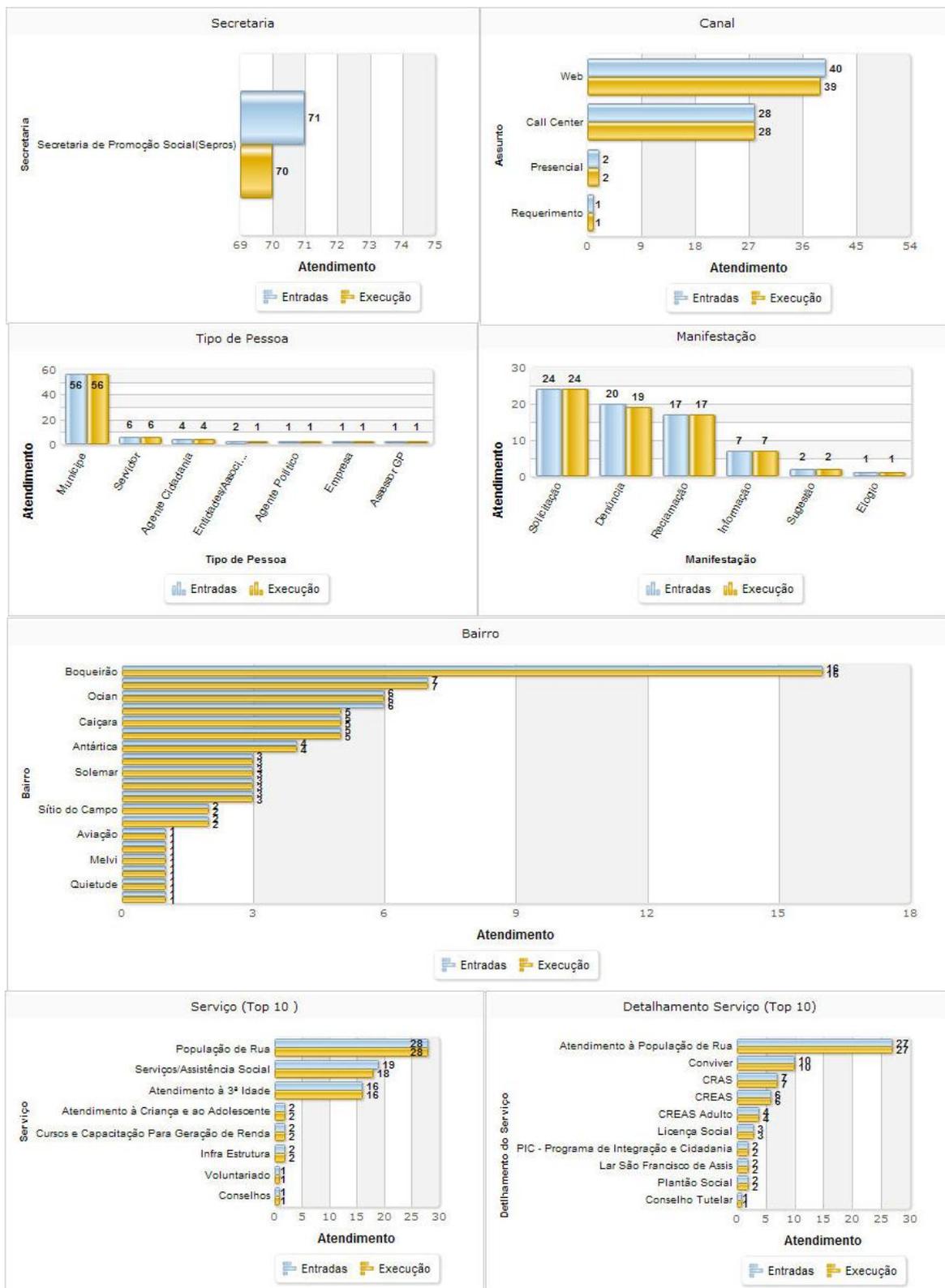
SEAD



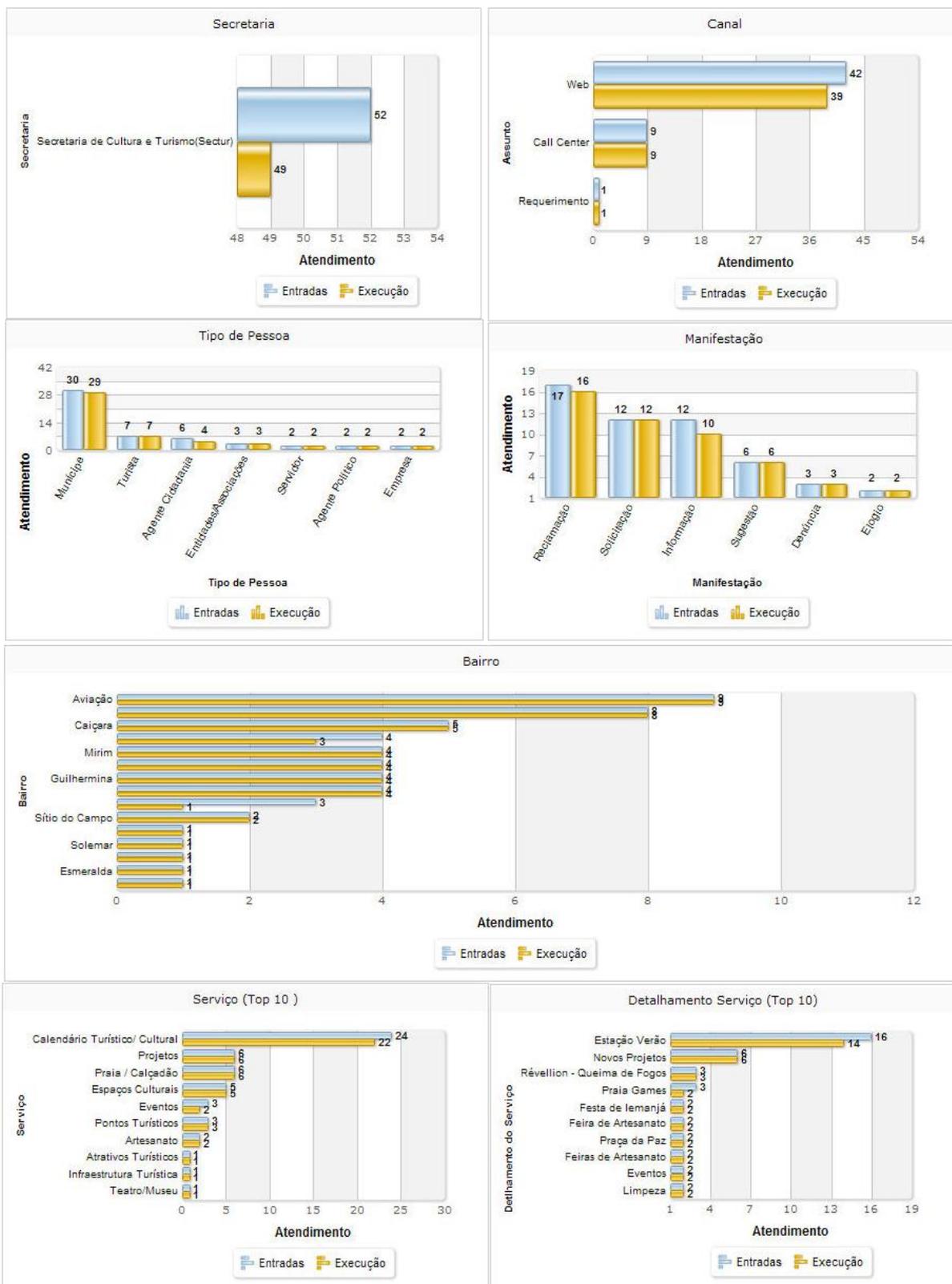
SEG



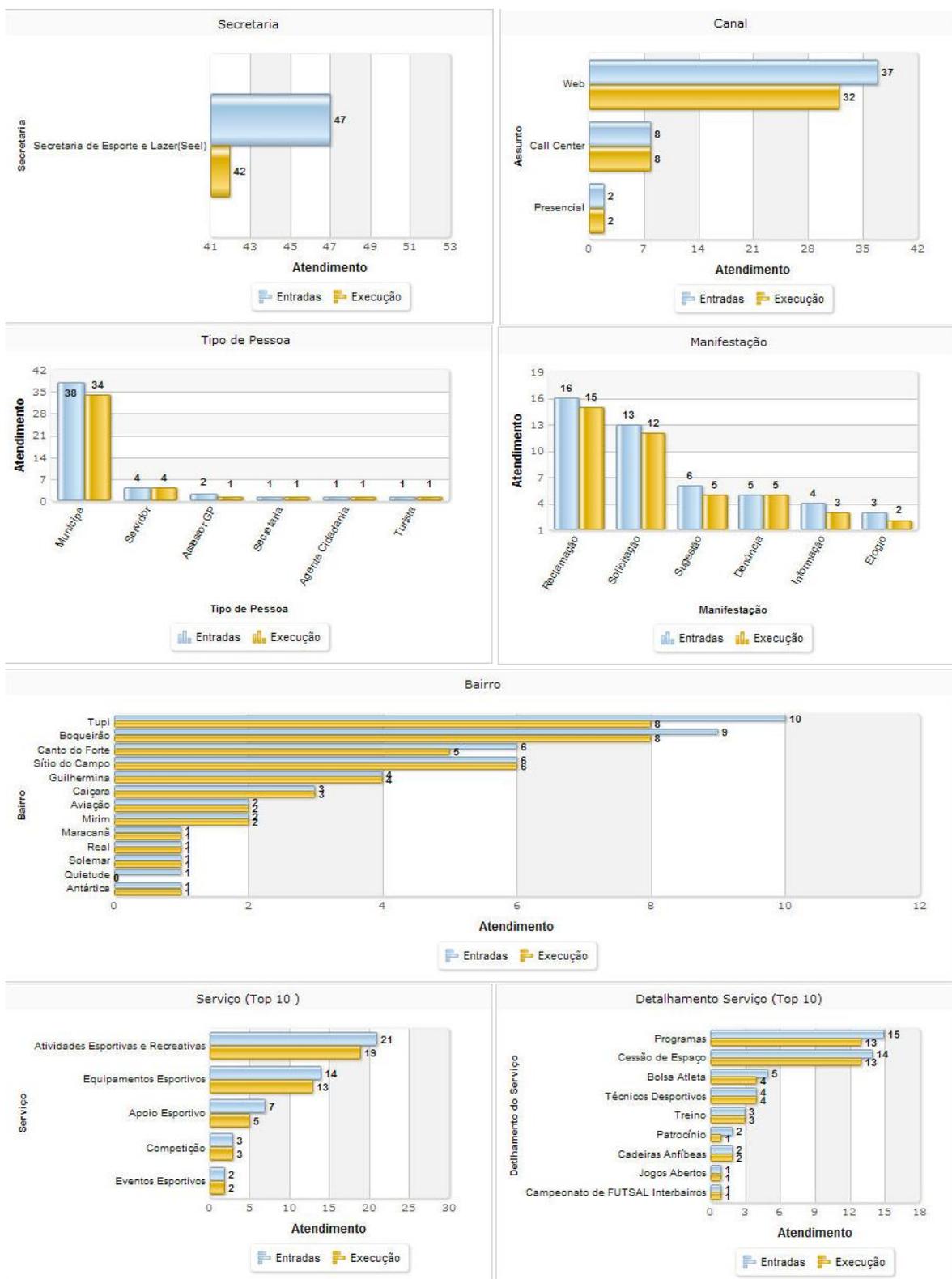
SEPROS



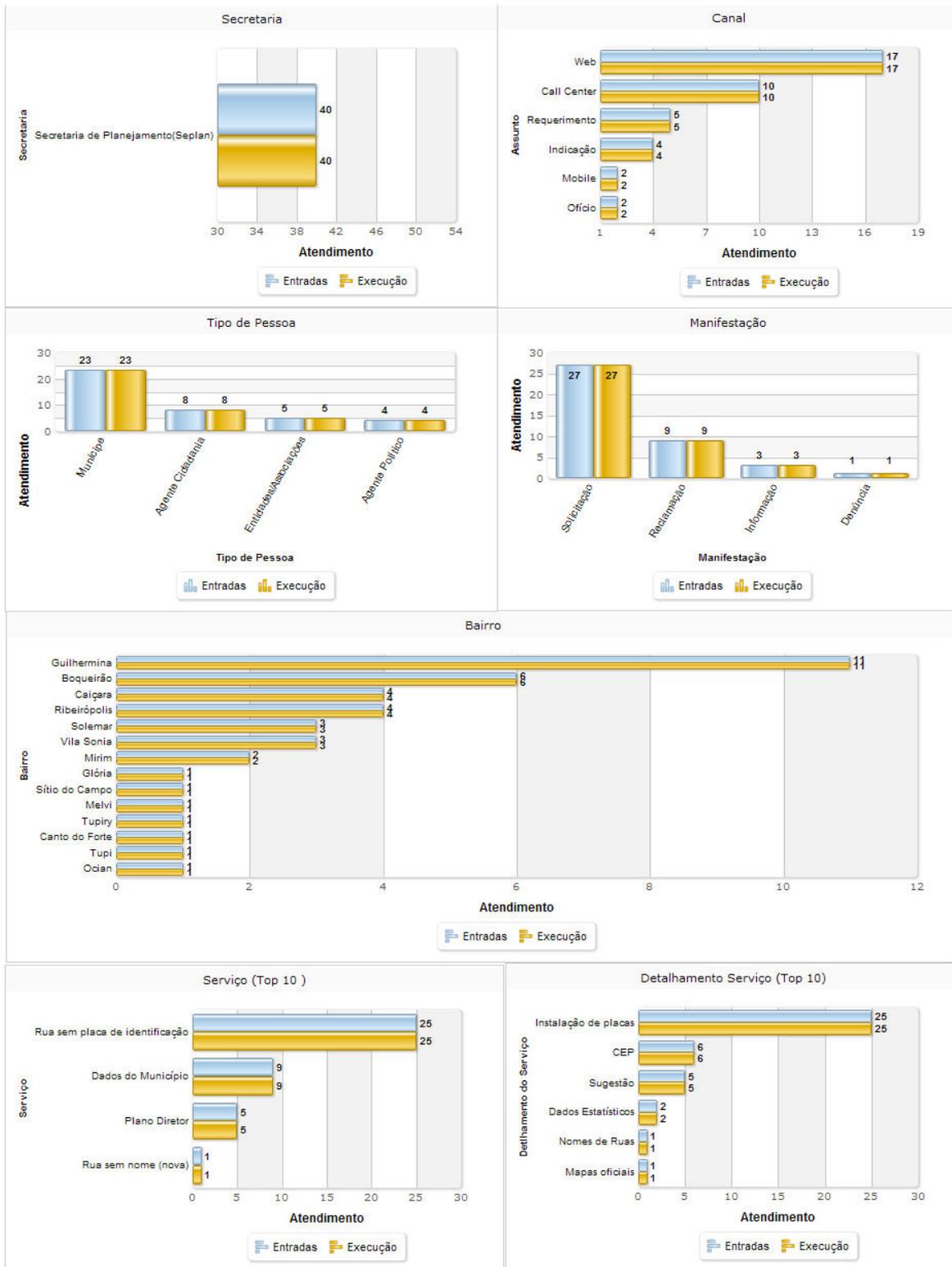
SECTUR



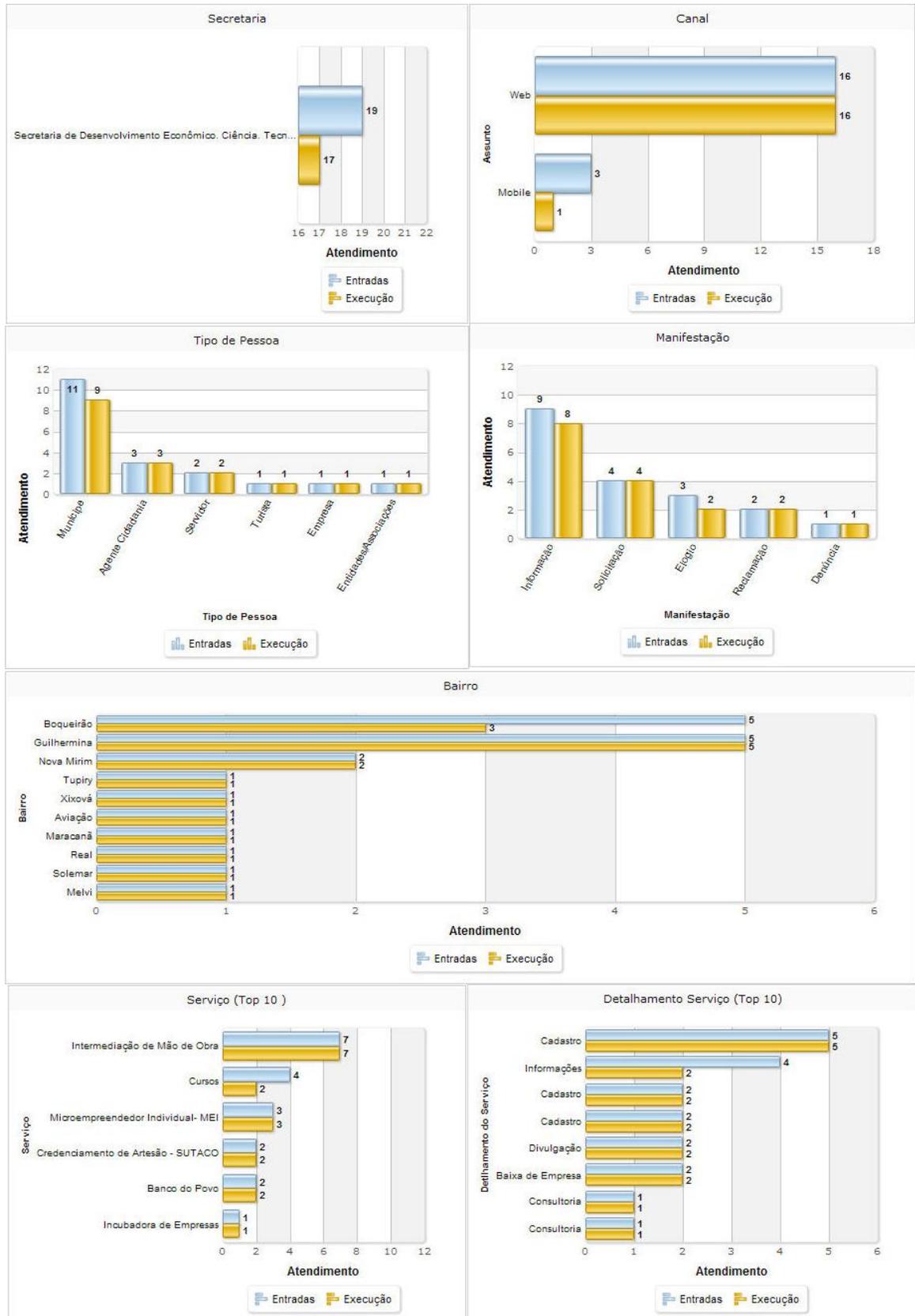
SEEL



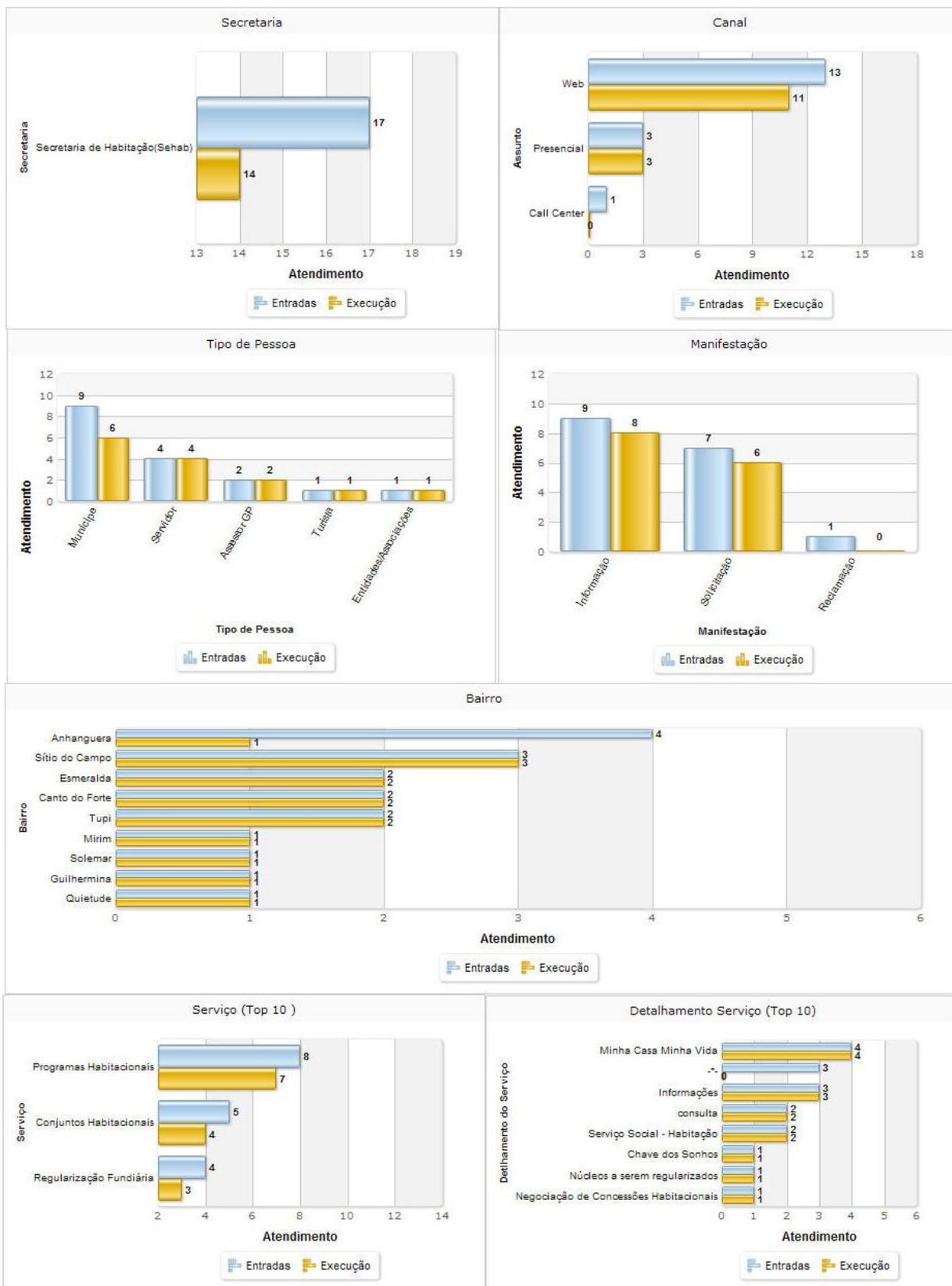
SEPLAN



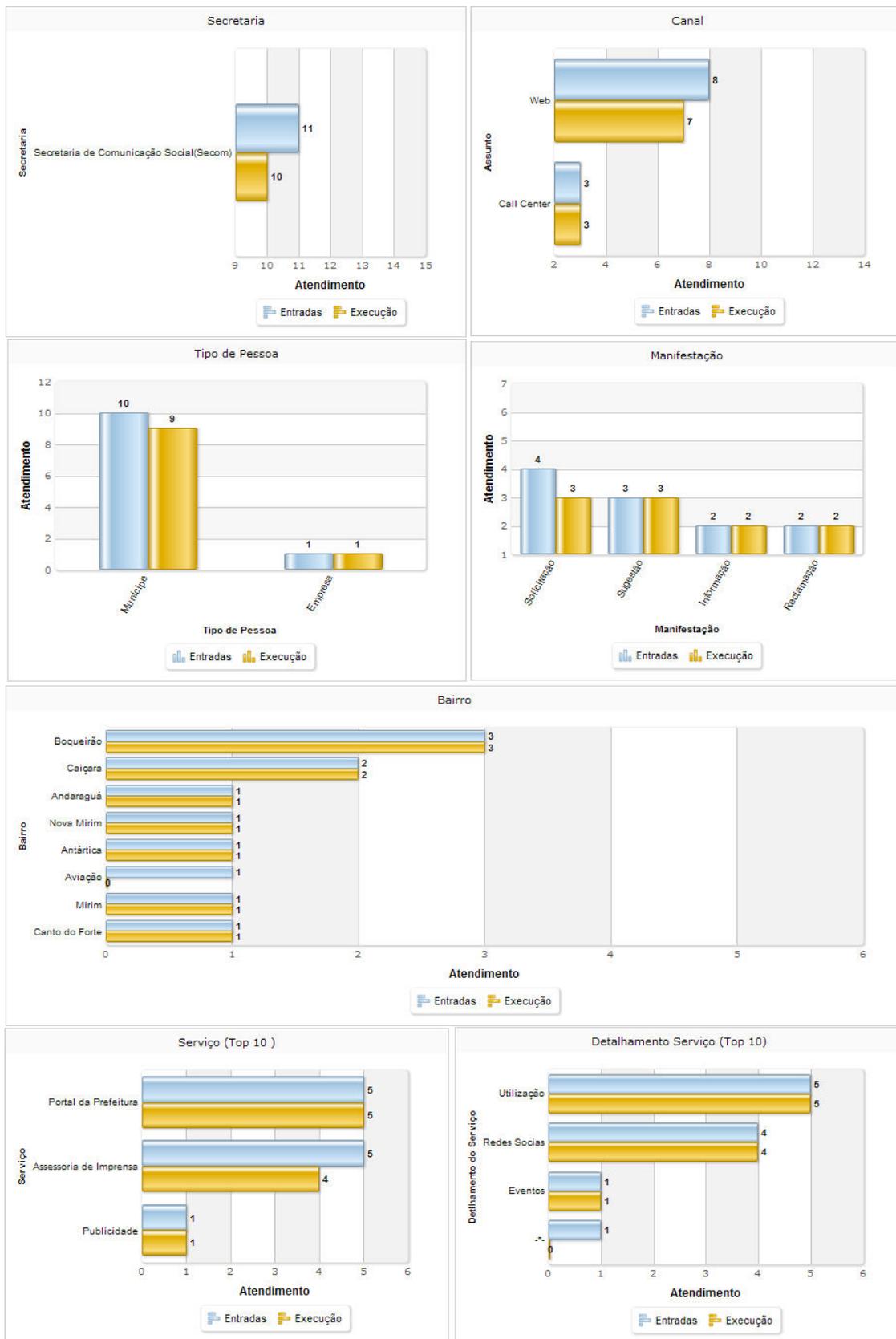
SEDETTRA



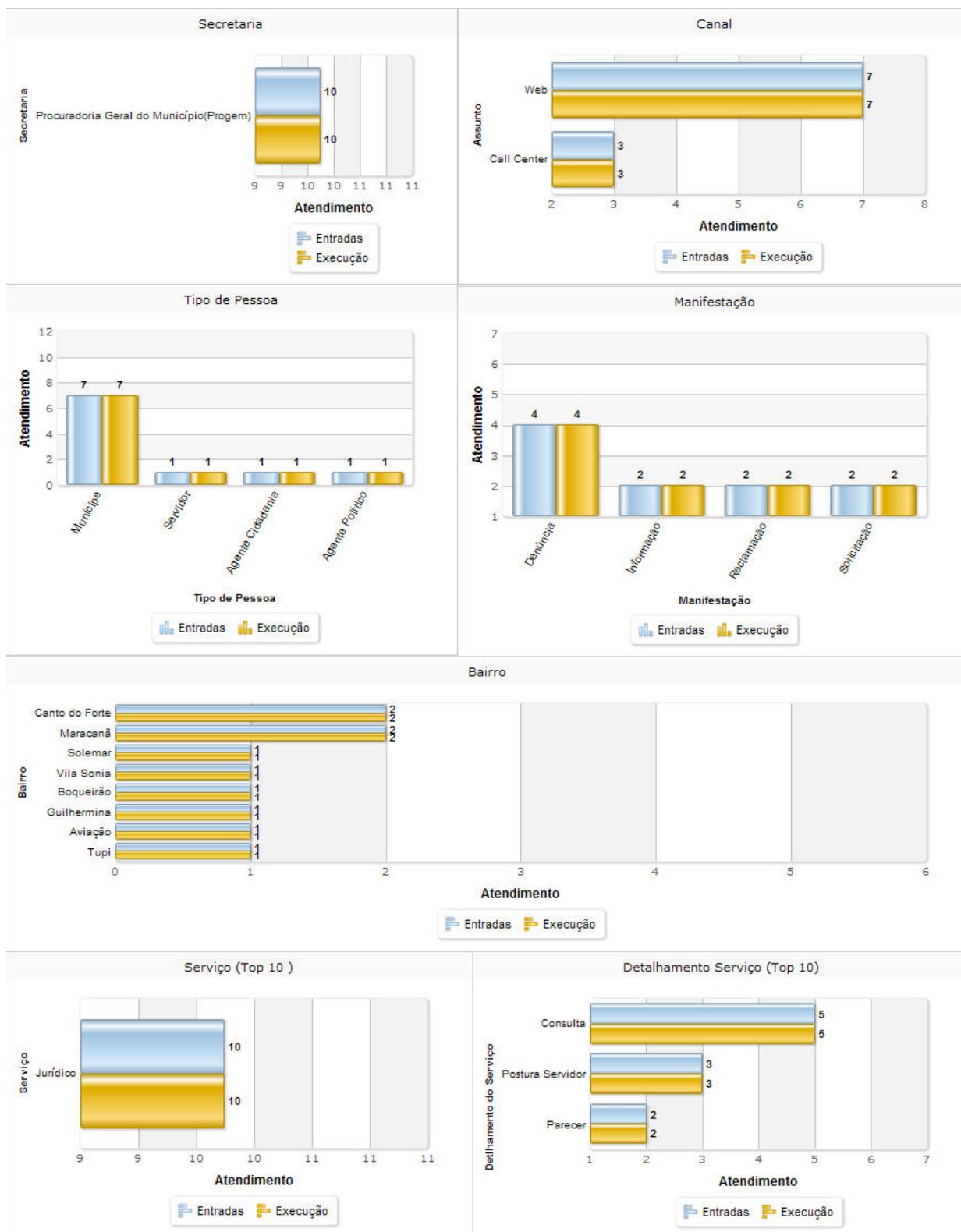
SEHAB



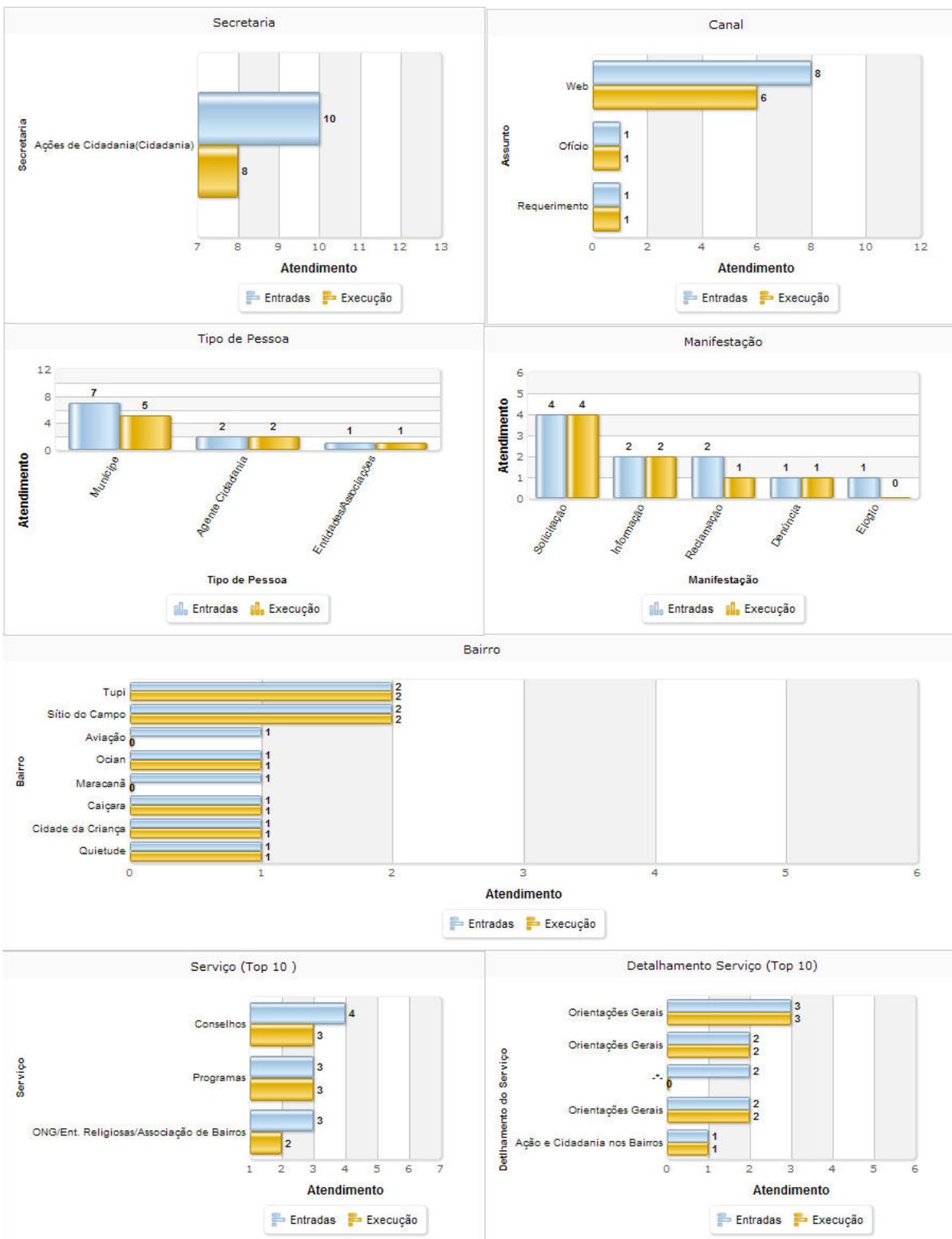
SECOM



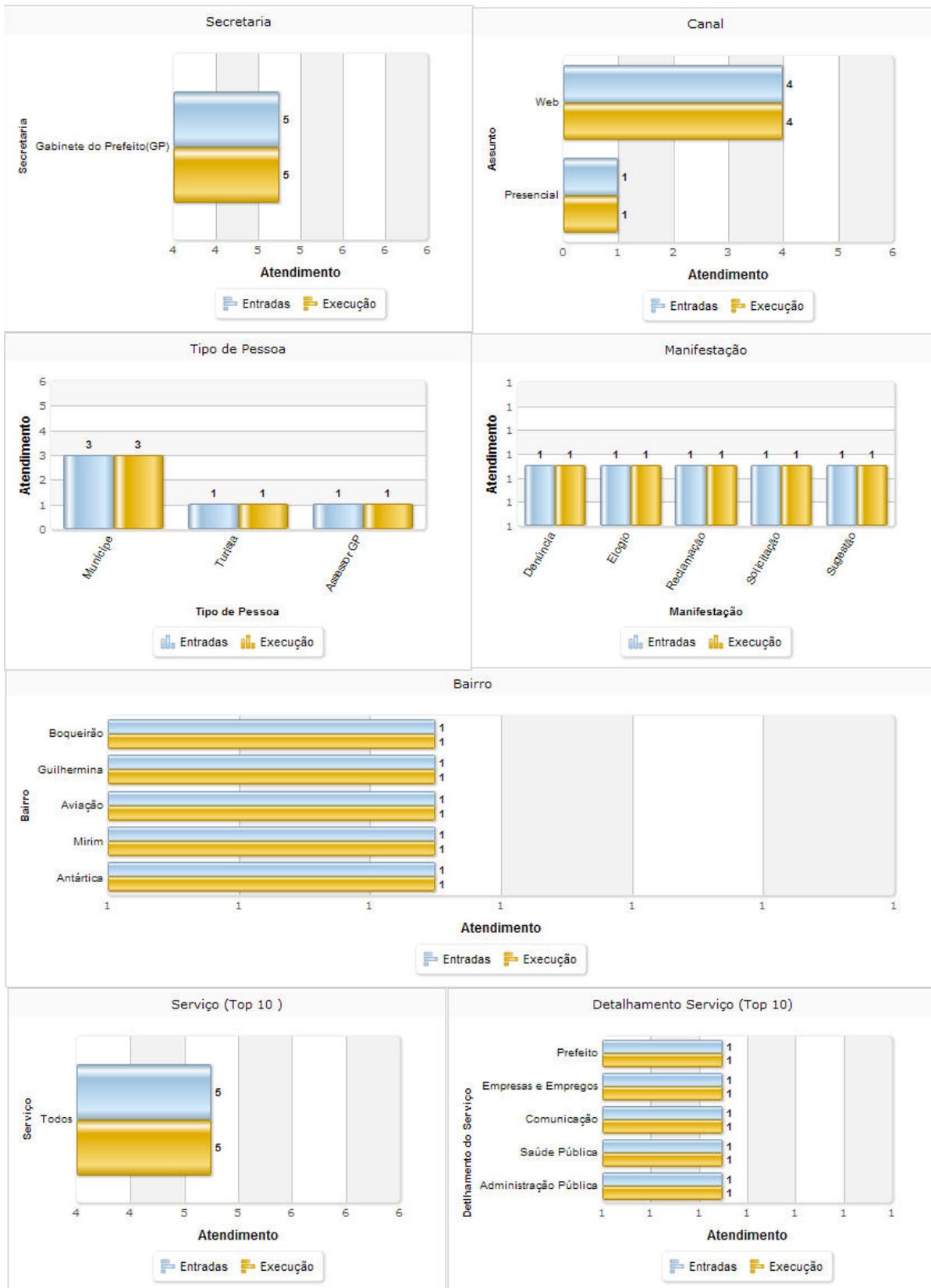
PROGEM



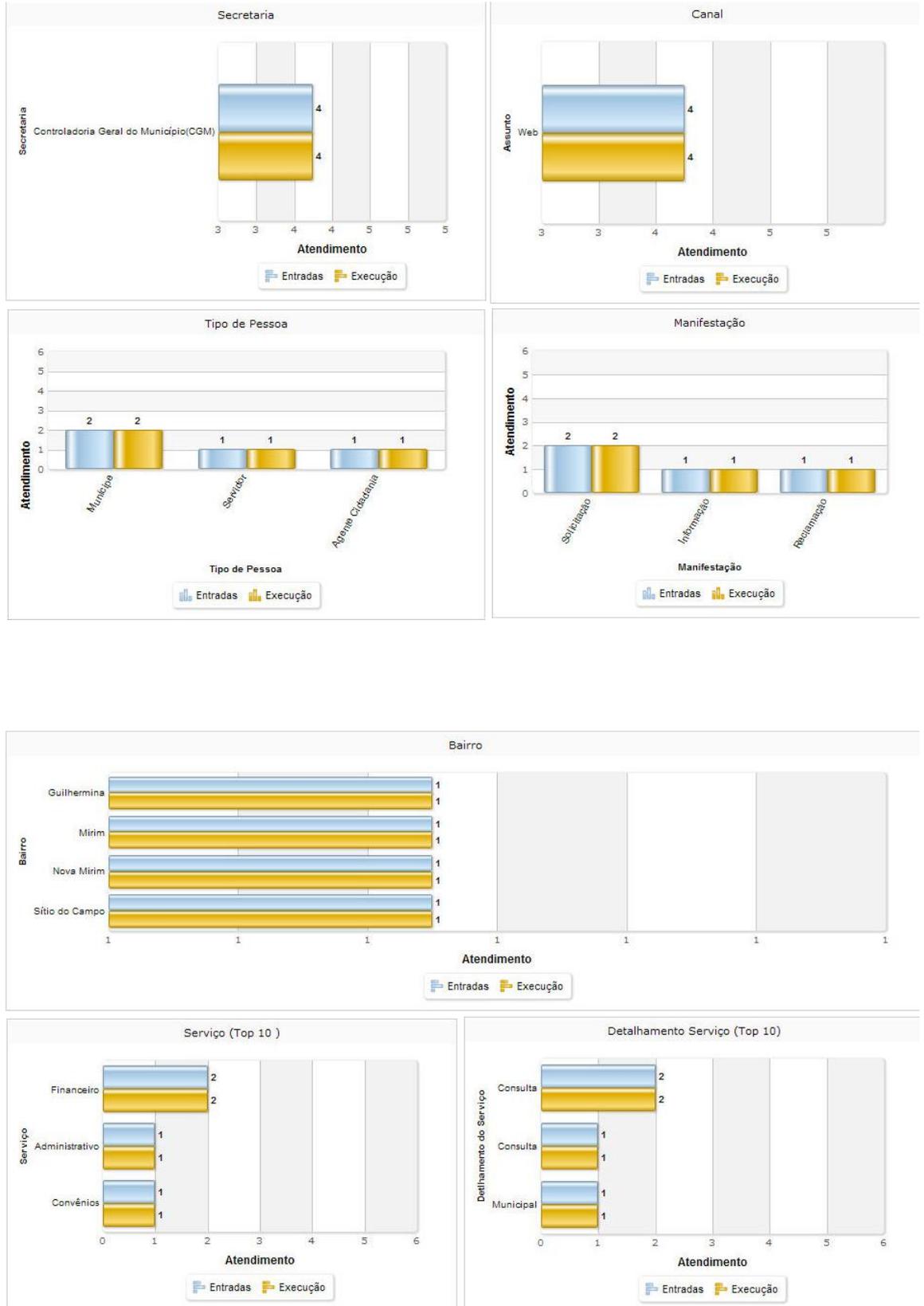
AÇÕES DE CIDADANIA



GABINETE DO PREFEITO



CGM



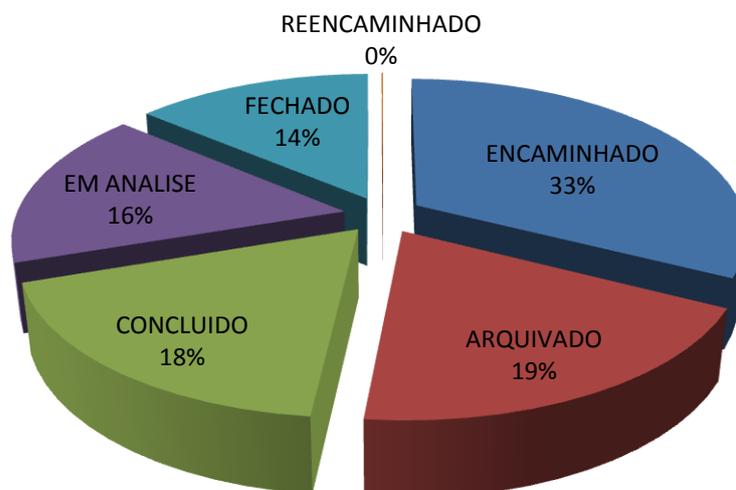
SESAP

SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA

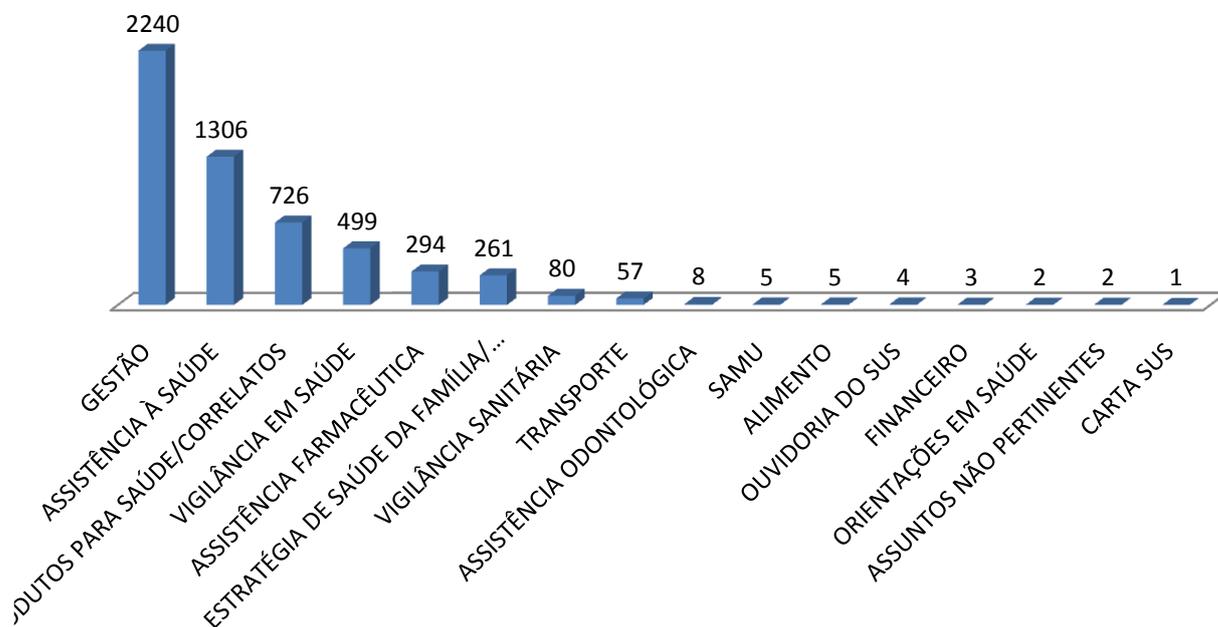
OUVIDORIA GERAL
OUVIDORIA SUS

Status da Demanda	Total
ENCAMINHADO	1787
ARQUIVADO	1052
CONCLUIDO	992
EM ANALISE	903
FECHADO	755
REENCAMINHADO	4
Total Geral	5493

STATUS DA DEMANDA

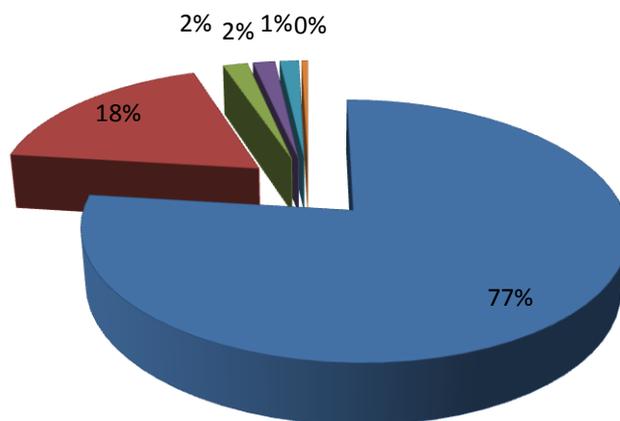


SERVIÇOS PROCURADOS

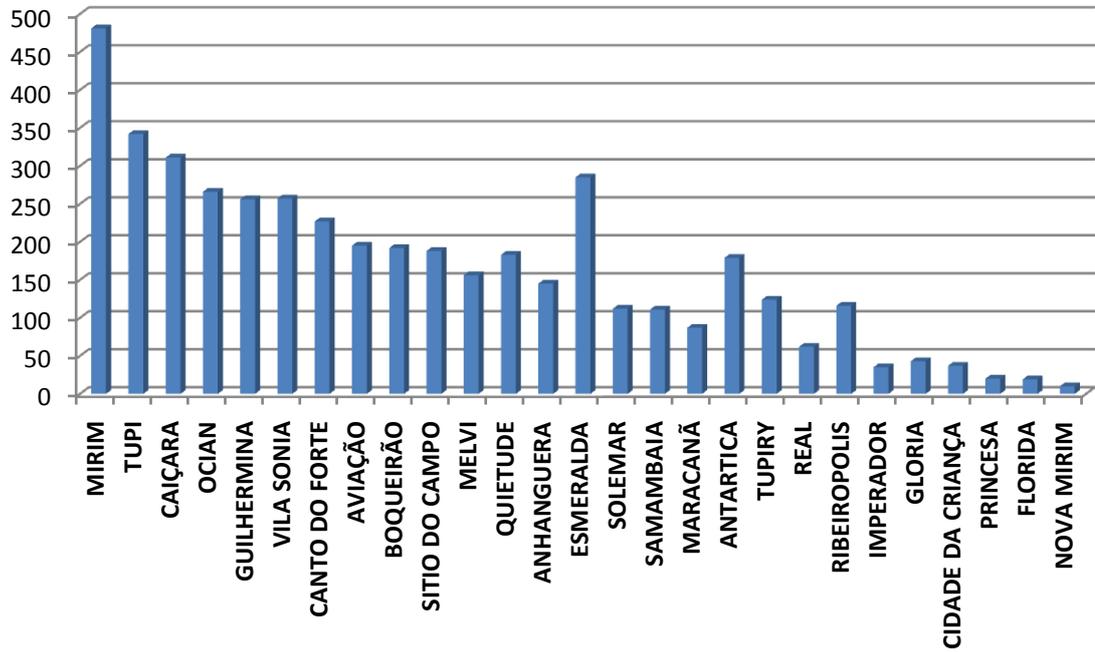


TIPOLOGIA

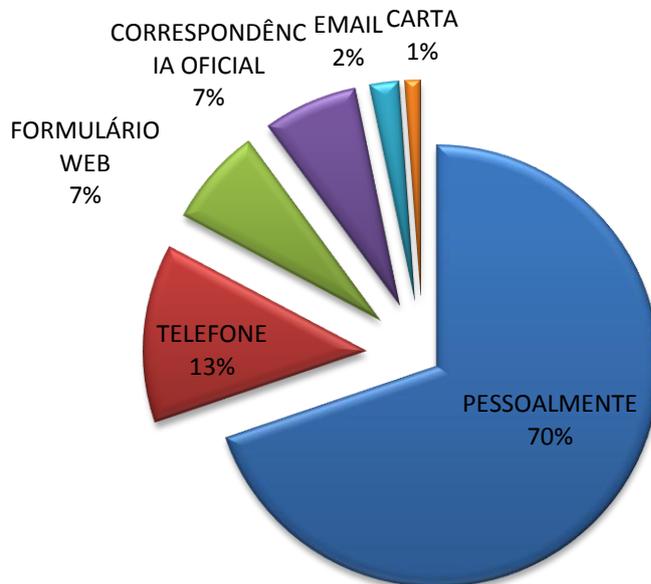
■ SOLICITACAO ■ RECLAMACAO ■ ELOGIO ■ DENUNCIA ■ INFORMACAO ■ SUGESTAO



BAIRROS



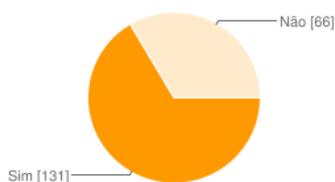
CANAL DE ENTRADA



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

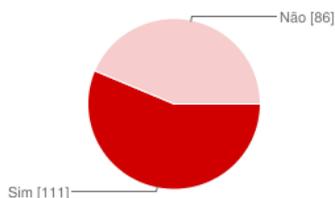
de setembro/2014 a abril/2015

O serviço foi realizado ?



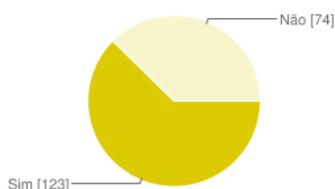
Sim	131	66.5%
Não	66	33.5%

Se sim, foi realizado de maneira satisfatória?



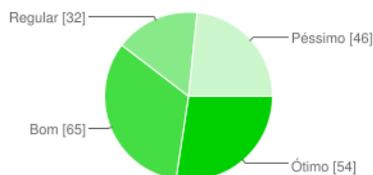
Sim	111	56.3%
Não	86	43.7%

O serviço foi atendido no prazo de até 30 dias úteis?



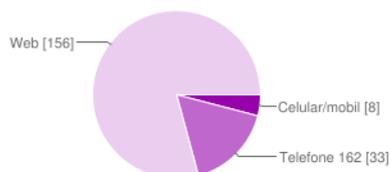
Sim	123	62.4%
Não	74	37.6%

Como o Sr(a) avalia os serviços da Prefeitura de Praia Grande?



Ótimo	54	27.4%
Bom	65	33%
Regular	32	16.2%
Pêssimo	46	23.4%

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



Celular/mobile	8	4.1%
Telefone 162	33	16.8%
Web	156	79.2%

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Registramos o recebimento de 14.175 (quatorze mil, cento e setenta e cinco) manifestações no período de novembro de 2014 a abril de 2015. Se considerarmos o tempo total da implantação da Ouvidoria Municipal, que foi implantada em abril de 2013, já contamos com 36.906 (trinta e seis mil, novecentos e seis) registros.

A análise dos gráficos ainda nos permite observar que o percentual das “demandas de reclamação” vem crescente ao longo do período. Mesmo considerando que a análise desse comportamento é complexa, podemos levantar algumas situações para esclarecer esse fenômeno: o senso crítico dos cidadãos no exercício dos seus direitos, as dificuldades de estabelecimento de relações pessoais mais próximas; problemas reais de infra-estrutura; dificuldades e limitações impostas pela deficiência de recursos financeiros já que a cidade tem um crescimento populacional perto de 3% (três por cento) ao ano. (Anexo I)

Percebe-se, visivelmente, pequenas manifestações de “elogios” e “sugestões”. Podemos identificar, ao longo desse período, algumas situações em que a utilização dos serviços da Ouvidoria e/ou sua atuação contribuíram para o encaminhamento de soluções às demandas apresentadas, de forma individualizada e/ou coletiva, assim como auxiliaram no desenvolvimento de ações de gestão com vistas à melhoria dos serviços oferecidos à população.

OUVIDORIA MUNICIPAL

ANEXO I

Segunda-feira 19
junho de 2011

A TRIBUNA
www.2011tribuna.com.br

Especial E-7

Em 10 anos, cidade será a mais populosa da Região

IBGE projeta 442 mil moradores em 2025

DA REGIÃO
A cidade do futuro: o termo bem define o segundo município mais novo da Baixada Santista - o título fica com Bertiooga, cuja emancipação foi em 1991. Praia Grande comemora hoje 48 anos sendo um dos locais brasileiros que mais cresce. Na próxima década, a quantidade de pessoas que vivem na localidade ultrapassará a população de Santos, atualmente a maior da região.

A cada ano, segundo dados da Prefeitura, os 22,5 quilômetros de orla recebem aproximadamente 12 mil novos moradores atraídos por mercado imobiliário aquecido e serviços públicos de qualidade. O prefeito Alberto Mourão (PSDB) explica que a maioria dos novos moradores da Cidade é oriunda da Capital paulista e das demais cidades da Baixada Santista.

Segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), entre 2000 e 2010 a Cidade cresceu em um ritmo anual superior a 3,5% - ou seja, naquela década, a população praia-grandense elevou-se em um terço. De acordo o órgão, nesse período a Baixada Santista recebeu 64.655 novos residentes, sendo que 87,5% (pouco mais de 56 mil pessoas) des-

se contingente optou por Praia Grande.

Conforme o IBGE, eram 262.051 habitantes em 2010 frente a 287.967, em 2013: um crescimento de quase 10% em três anos. São cerca de 25 mil novas pessoas no Município. Já um levantamento paralelo, realizado por agentes comunitários de saúde, indica que Praia Grande alcançou a marca de 289.946 mil moradores em março passado.

Para os próximos 10 anos (de 2015-2025), os desafios no setor público serão maiores. Projeções estatísticas tabuladas pela Petrobras citam que Praia Grande terá 442,3 mil habitantes em 2025. Nessa data, Santos, concentrará 441 mil moradores. Os dados fazem parte do Projeto Litoral Sustentável - Desenvolvimento com Inclusão Social, feito pela estatal em decorrência das ações futuras à extração de petróleo e gás natural da camada de pré-sal.

Dentre as razões para essa tendência estão a expansão do Porto de Santos e a atração de novas empresas advindas com a extração da camada de pré-sal. Soma-se também o fenômeno de descentralização da população santista em direção às



Prefeitura estima que a cada ano Praia Grande recebe cerca de 12 mil moradores, o maior crescimento populacional da Baixada Santista.

cidades vizinhas, fruto do alto do preço dos imóveis naquele município. Conforme análise da Secretaria de Planejamento, 68% do crescimento populacional atual é decorrente de migração e 32% do crescimento vegetativo (diferença entre nascimentos e óbitos).

FLUTUANTE

Não só mais pessoas procuram a Cidade para morar, como o perfil do turista também mudou. Até a década de 1990, Praia Grande sofria com o tu-

rismo desordenado de um dia. A fama negativa do Município foi explorada em detalhes no cançãoiro popular. Exemplo é o grupo paulistano Premeditando o Breque (oPremê), que nos anos 1980 compôs o sucesso "Era um Domingão", cujo refrão seguia: "Vamos indo juntos/ A Praia Grande/ Levando até televisão".

O prefeito Alberto Mourão recorda que naquela época os moradores tinham vergonha de dizer que eram da Cidade.

Situação que, aos poucos foi mudando. A orla passou por revitalização, houve investimentos maciços na infraestrutura de todo município.

Hoje, Praia Grande é um dos principais destinos de veranistas e turistas no Estado. A Cidade recebe uma média de 300 mil visitantes nos finais de semana, independentemente da época do ano.

O número se baseia em estimativa da Prefeitura com base na quantidade de veículos que passam pelo Sistema An-

chieta-Imigrantes (SAI), acesso entre a Capital e a Baixada Santista.

Para a próxima década, esse número poderá elevar-se em até 50%. Projeções apontam o incremento de até 450 mil visitantes nos finais de semana.

Na alta temporada - entre novembro e fevereiro -, as estimativas locais citam que o número de residentes multiplica-se por cinco. O Município também registra picos de 1,4 milhão de visitantes na virada do ano.