



**OUVIDORIA MUNICIPAL**

**7º RELATÓRIO SEMESTRAL  
de MAIO/2016  
a  
OUTUBRO/2016**

**MUNICÍPIO DA  
ESTÂNCIA BALNEÁRIA  
DE PRAIA GRANDE**

**SECRETARIA DE GOVERNO**

*"Tudo o que acontece no mundo, seja no meu país, na minha cidade ou no meu bairro, acontece comigo. Então, eu preciso participar das decisões que interferem na minha vida."*

**Herbert de Souza (Betinho)**

# ÍNDICE

APRESENTAÇÃO	5
EXPEDIENTE	6
GLOSSÁRIO	7
PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS, PROGRAMAS, CAPACITAÇÕES E PUBLICIDADE	8
DADOS GERAIS	9
LEVANTAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES POR SECRETARIA	17
SECRETARIA DE SERVIÇOS URBANOS - SESURB	18
SECRETARIA DE URBANISMO - SEURB	24
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO - SEDUC	31
SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA-SESAP	38
SECRETARIA DE ASSUNTOS DE SEGURANÇA PÚBLICA - SEASP	45
SECRETARIA DE TRÂNSITO - SETRAN	52
SECRETARIA DE FINANÇAS - SEFIN	59
SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE - SEMA	66
SECRETARIA DE TRANSPORTE PÚBLICO - SETRANSP	73
SECRETARIA DE PROMOÇÃO SOCIAL - SEPROS	80
SECRETARIA DE OBRAS PÚBLICAS - SEOP	87
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO - SEAD	94
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO - SEPLAN	101
SECRETARIA DE GOVERNO - SEG	107

SECRETARIA DE ESPORTE E LAZER - SEEL	114
SECRETARIA DE CULTURA E TURISMO - SECTUR	121
SECRETARIA DE HABITAÇÃO - SEHAB	128
SECRETARIA DE DESENV. ECON., CIÊNCIA, TECNOLOGIA E TRABALHO - SEDETTRA	134
SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO - SECOM	140
PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO - PROGEM	147
GABINETE DO PREFEITO - GP	153
SUBSECRETARIA DE AÇÕES DE CIDADANIA - CIDADANIA	159
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO - CGM	165
SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA/ SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE (SUS)	171
PESQUISA DE SATISFAÇÃO	176
BALANÇO 2013/2016	179
CONSIDERAÇÕES FINAIS	184

## APRESENTAÇÃO

O **7º Relatório de Atividades da Ouvidoria**, de maio a outubro de 2016, é um importante instrumento para o acompanhamento das ações e serviços prestados pela Prefeitura de Praia Grande.

Todas as informações apresentadas neste relatório são oriundas do banco de dados do Sistema da Ouvidoria Municipal e da Ouvidoria SUS, ferramentas adotadas por esta Gestão e que permitem ao cidadão o registro das manifestações online e principalmente através da central telefônica.

O relatório tem como base de referência a análise estatística de todas as manifestações recebidas nesta Ouvidoria: Denúncias, Elogios, Informações, Lei de Acesso à Informação Pública, Reclamações, Solicitações e Sugestões.

No decorrer deste semestre, a Ouvidoria Municipal recebeu o total de 12.257 (doze mil, duzentos e cinquenta e sete) manifestações, apesar de verificarmos uma diminuição no número de novos registros alguns serviços continuam apontando grandes problemas de resolução, como por exemplo a iluminação pública e alguns serviços que representam os cuidados com a zeladoria da cidade.

A disponibilização de informações quantitativas e qualitativas, por meio de relatórios de atividades, possibilita à Ouvidoria dar visibilidade do atendimento realizado pelos órgãos, bem como das medidas e sugestões de correções necessárias à melhoria da prestação de serviços públicos, ou mesmo de irregularidades cometidas por servidores e/ou no atendimento e serviços prestados.

Tal ação favorece as mudanças e os ajustes nas atividades e nos processos desenvolvidos no setor público em sintonia com as demandas da sociedade, ou seja, fortalecendo a busca da qualidade, da transparência e da cidadania

## EXPEDIENTE

### **Prefeito**

Alberto Mourão

### **Vice-Prefeita**

Maura Ligia Costa Russo

### **Secretária de Governo**

Maria Glória de Souza Favilla

### **Secretário Adjunto**

Andrea Aparecida da Silva

### **Diretora de Divisão de Atendimento ao Cidadão**

Flávia Cristina Alvarez Lorenzo

### **Diretora de Dep. 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**

Adriano Cesar Augusto de Freitas - *SEEL*

Alan de Mello Ceres Ferreira - *CIDADANIA*

Angelita Dulce da Silva Rodrigues - *SEG*

Gremacia Barbosa Pinheiro Salim - *SETRANSP*

Camila Mariane Rocha de Mattos- *SEAD*

Cintia dos Anjos Guimarães – *SESURB*

Danielle Pereira Lacerda - *SESURB*

Edgar Dall'Acqua - *SECTUR*

Eliane Dominguez Mazetto - *SEPLAN*

Fernanda Aguiar Alves - *SEDUC*

Fernanda Marques Barreiro - *SESURB*

João Carlos M. Gallego - *SEMA*

Laio Peres - *SECOM*

Luis Vicente Ferreira - *SEHAB*

### **Responsável pelo Serviço no Órgão – RSO cont...**

Maria Carolina Dondon S. Silveira - *CGM*

Nadilma M. Melo Farinelli - *PROGEM*

Natalie Bodra - *SETRAN*

Paula Ghelare Mastrichi - *SEOP*

Paula Rodrigues - *SEURB*

Regiane Oliveira Roemer - *SETRAN*

Rodrigo Carlos Valente - *SEDETTRA*

Rosangela Andreatta - *SEFIN*

Solange Batista Freitas Andrioli - *SESURB*

Tania Maria Queiroz Gomes - *SEPROS*

Thiago Monti Gonçalves - *GABINETE*

### **Ouvidores**

Marco Alves dos Santos - *SEASP*

Monica Correia de Moura - *SESAP*

### **Colaboradores**

Adriana Stradioto Maciel Oliveira - *PROGEM*

Alejandro Macedo Moura de Castilho - *SEAD*

Alessandra Ferreira Silva - *SESURB*

Alexandre Nascimento Silva - *SEASP*

Aline Caires da Silva – *GABINETE*

Ana Beatriz Zonellato Vasconcelos - *SECTUR*

Ana Paula Dias de Souza - *SEDUC*

Antonio Carlos Biazotto Filho - *SEASP*

Aracy Lopes de Oliveira - *SESURB*

Caroline Lendial Cruz - *SEFIN*

Daniel Elias dos Santos Pereira - *SEDUC*

Fabiano Bueno Antonachi - *SEASP*

Gilberto Douglas Batista - *SESURB*

Janaina Souza Pereira Costa - *CIDADANIA*

José Augusto Lopes - *SEFIN*

Leonardo Conti Santos - *SEURB*

Leonardo Silva de Souza - *SEDETTRA*

Luis Gustavo Mourellos - *SEHAB*

Luiz Felipe Gimenes Marchezoni – *SESAP*

### **Colaboradores continuação...**

Luiz Sergio Pereira de Pontes - *SEEL*

Marcela Luzia de Lara e Silva - *SESURB*

Marina Caroline Pitorri Melli - *SESURB*

Marcio Henrique de Oliveira - *GABINETE*

Maria Angélica Bezerra da Silva - *SEURB*

Maria Aparecida Marcelino Matos - *SETRANSP*

Paula Rafaini - *SEPLAN*

Paula Renata Santiago - *CIDADANIA*

Patricia Fernandes- *SETRAN*

Rita de Cássia da Silva - *SEDUC*

Roselaine Fernandes da Silva – *SEDUC*

Rosemeire Mª da Penha Ignacio - *SESURB*

Rubens Fraix Povrezan - *SEFIN*

Sergio Luiz Bueno Machado - *SETRAN*

Sonia Pereira Dias de Barros - *SEDUC*

Thamiris Roberta Vieira de Oliveira - *SESURB*

Tuane Fagundes Ferreira - *SEOP*

Vinícius Ederson da Silva - *SEPROS*

### **Central de Atendimento - 162**

Juliana de Souza Barbosa

Luzia Aparecida da Silva

Marileide Daltro Barreto

Sandra Regina Ferreira Sampaio

Stephani Pamella Rodrigues

Tatielle Guerra dos Santos

### **Equipe Externa**

Bruno de Menezes Santos - *CIDADANIA*

Celso da Silva João - *CIDADANIA*

Flávio Damaceno de Amorim - *CIDADANIA*

Isac de Oliveira Junior - *CIDADANIA*

Ivanildo Martins Braga - *CIDADANIA*

Nathalia Fernanda C. Gonçalves - *CIDADANIA*

Valtair de Azevedo Santos - *CIDADANIA*



## GLOSSÁRIO

**RSO** - *Responsável pelo Serviço no Órgão*

**PROGEM** - *Procuradoria Geral do Município*

**CGM** - *Controladoria Geral do Município*

**LAIP** - *Lei de Acesso à Informação Pública*

**GP** - *Gabinete do Prefeito*

**SEAD** - *Secretaria de Administração*

**SEASP** - *Secretaria de Assuntos de Segurança Pública*

**SECOM** - *Secretaria de Comunicação*

**SECTUR** - *Secretaria de Cultura e Turismo*

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

**SEDUC** - *Secretaria de Educação*

**SEEL** - *Secretaria de Esporte e Lazer*

**SEFIN** - *Secretaria de Finanças*

**SEG** - *Secretaria de Governo*

**SEHAB** - *Secretaria de Habitação*

**SEMA** - *Secretaria de Meio Ambiente*

**SEOP** - *Secretaria de Obras Públicas*

**SEPLAN** - *Secretaria de Planejamento*

**SEPROS** - *Secretaria de Promoção Social*

**SESAP** - *Secretaria de Saúde Pública*

**SESURB** - *Secretaria de Serviços Urbanos*

**SETRAN** - *Secretaria de Trânsito*

**SETRANSP** - *Secretaria de Transporte*

**SEURB** - *Secretaria de Urbanismo*

**CONTRU** - *Controle Urbano*

**SUS** - *Serviço Único de Saúde*

## **PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS, PROGRAMAS, CAPACITAÇÕES E PUBLICIDADE**

### ✓ **Programa Integração**

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

### ✓ **Material Publicitário**

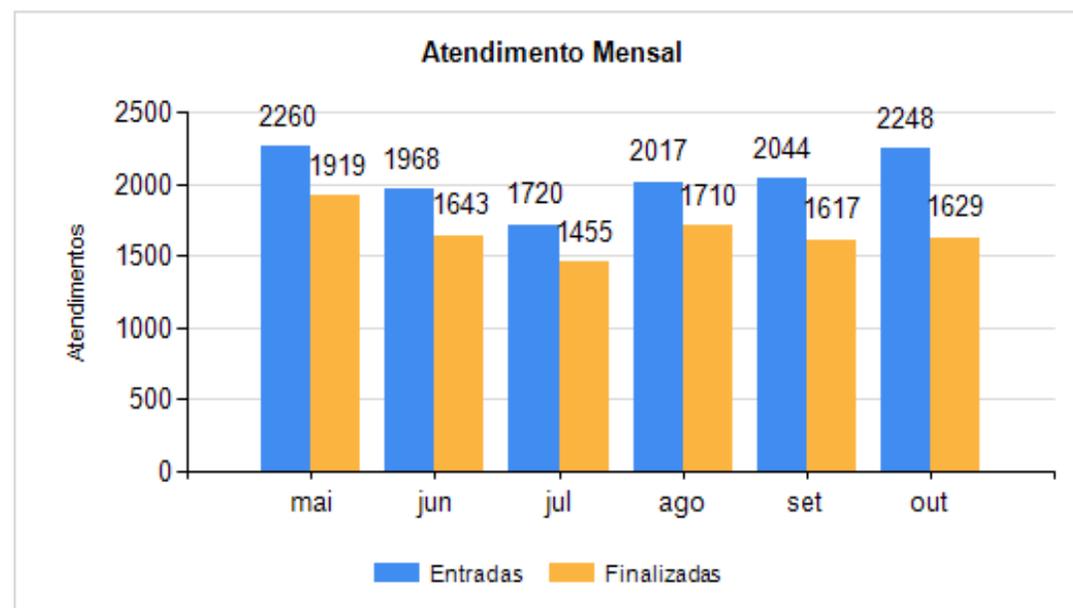
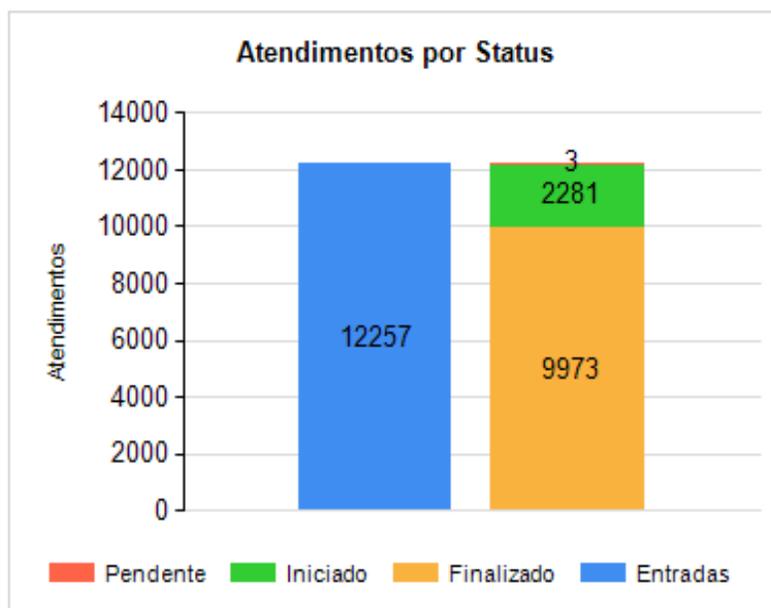
- Artigos Institucionais com divulgação nas redes sociais e jornais de grande circulação;
- Vídeos Institucionais.

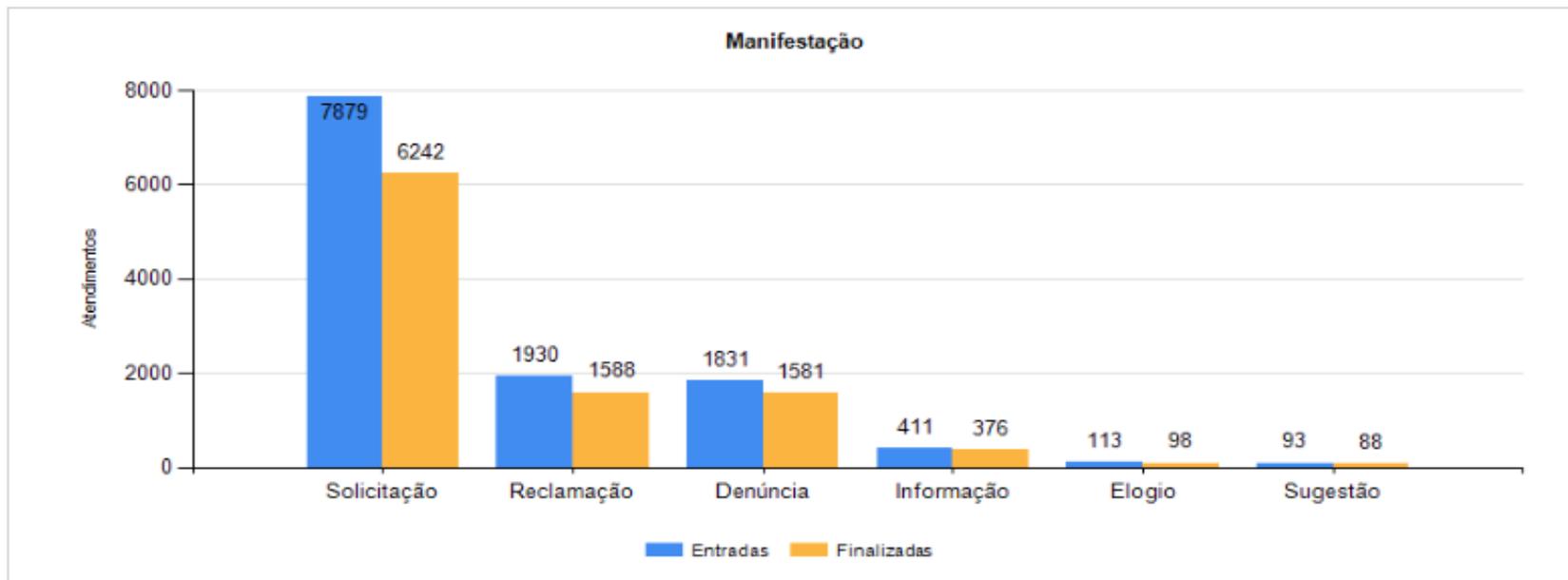
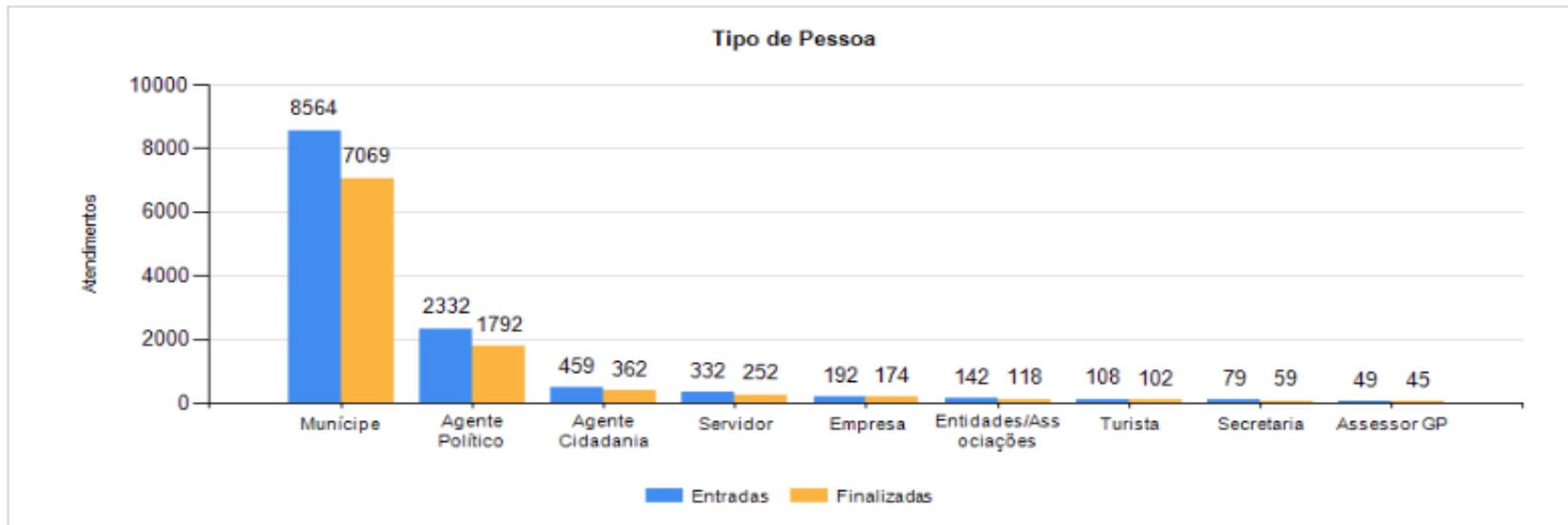
### ✓ **Formação e Capacitação**

- Participação nas Audiências Públicas do Plano Diretor;
- Reunião de atualização com os Ouvidores e RSOs de cada Secretaria;
- Palestra "Ouvidoria e Mediação no âmbito da Administração Pública";
- Participação no I Seminário "Ouvidoria e Transparência na Gestão Pública" - Tribunal de Contas do Estado de São Paulo.

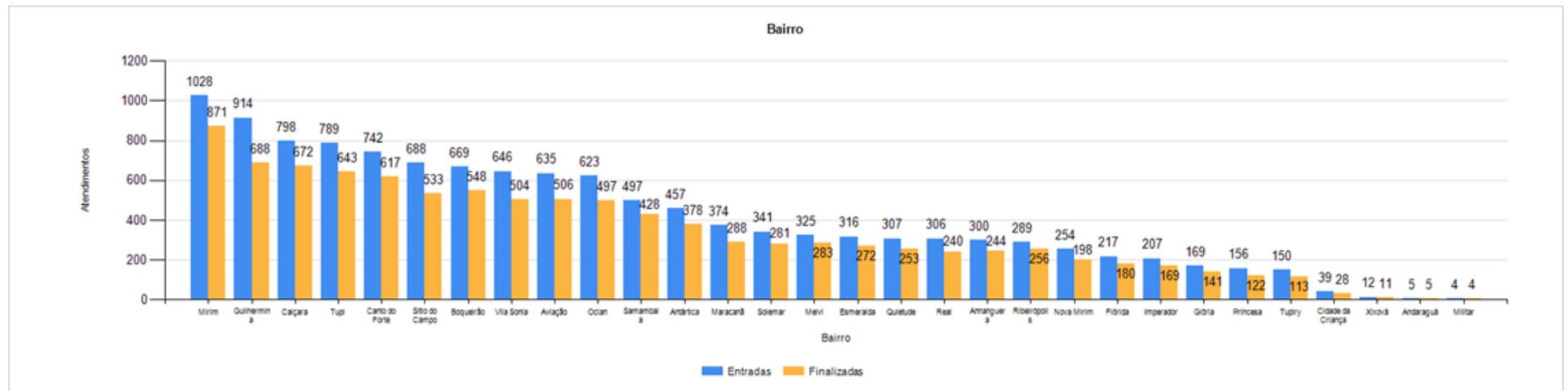
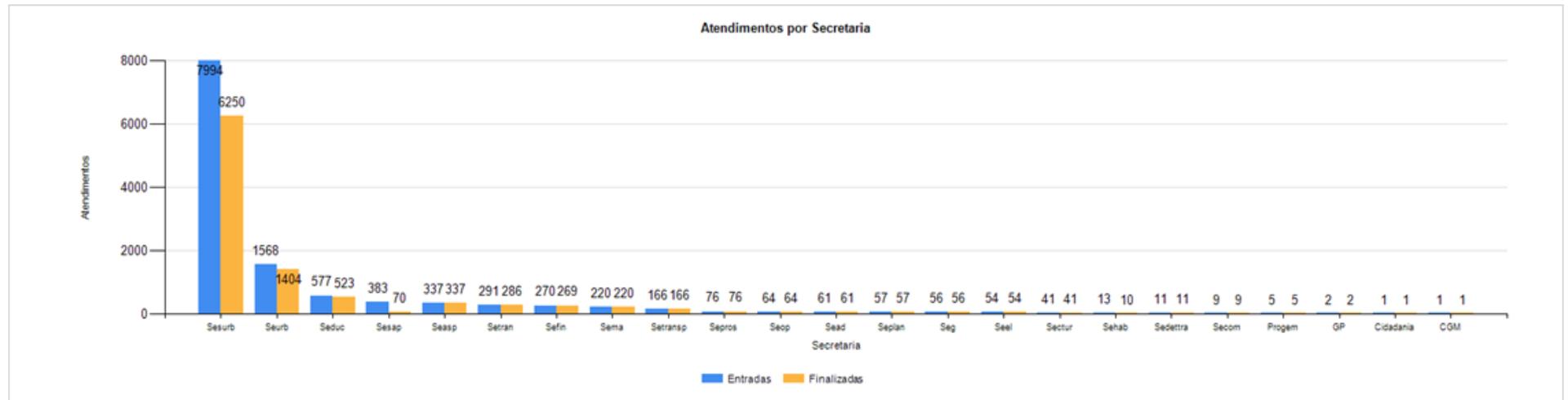
# DADOS GERAIS

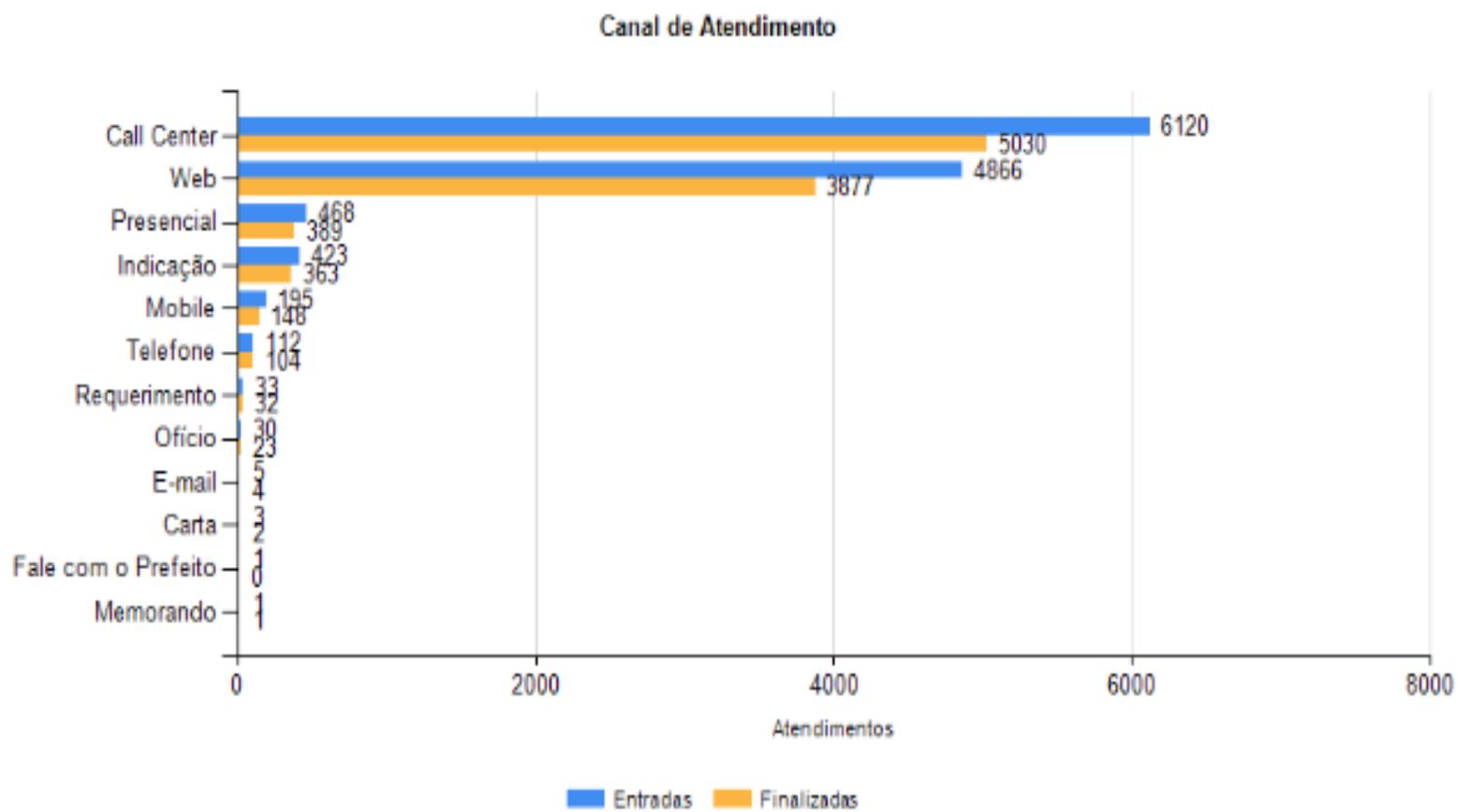
## Relatório de Atendimentos da Ouvidoria



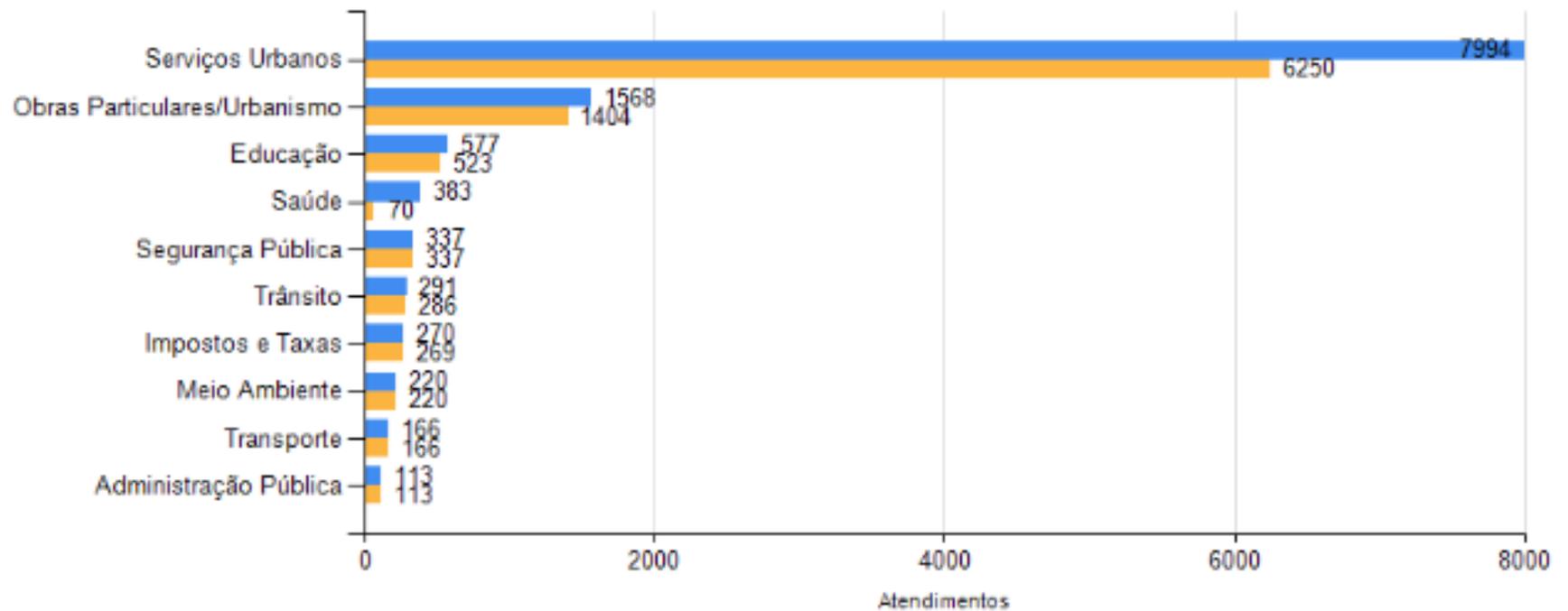


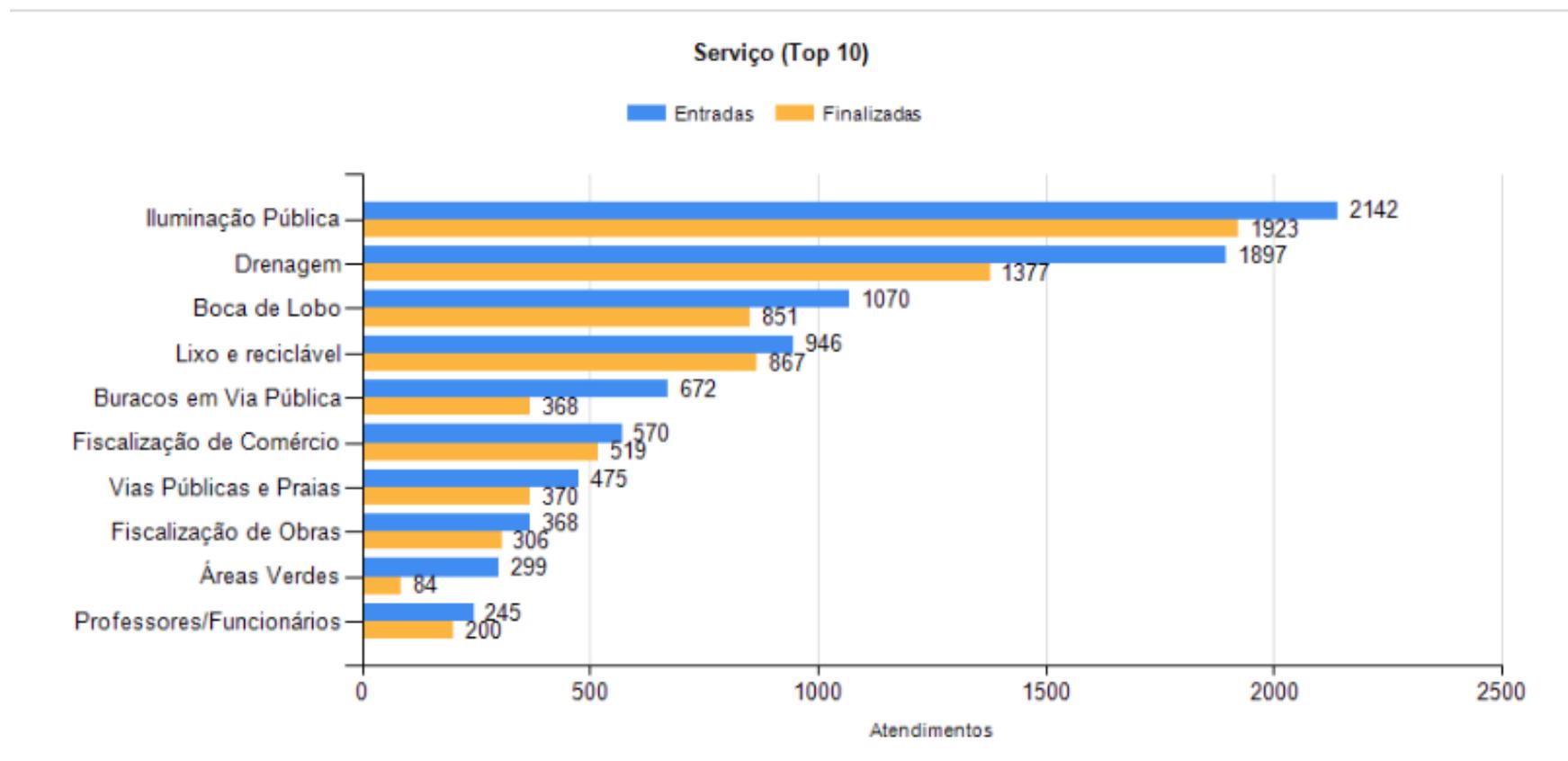
## Relatório de atendimentos da Ouvidoria

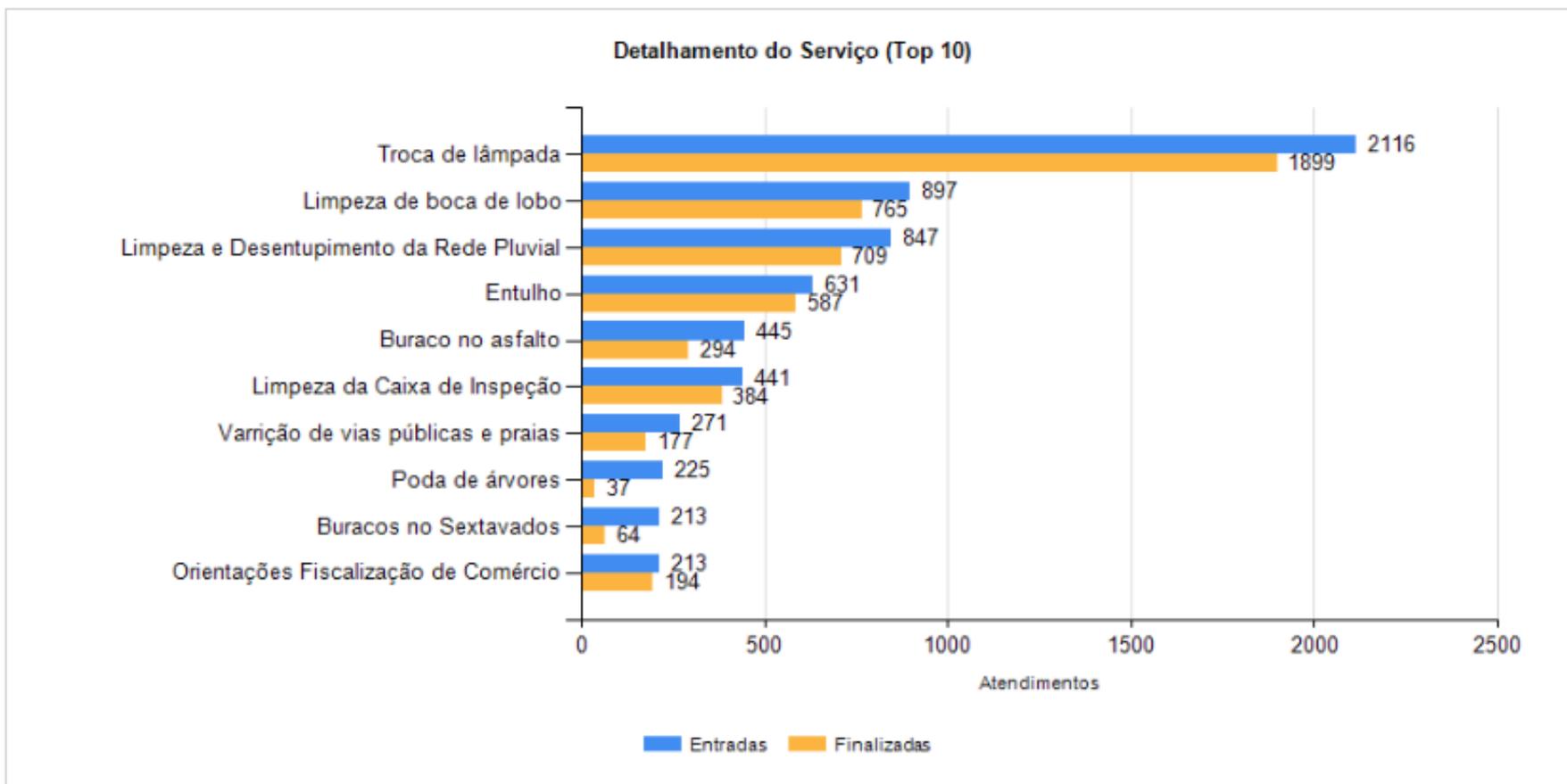




### Assunto (Top 10)



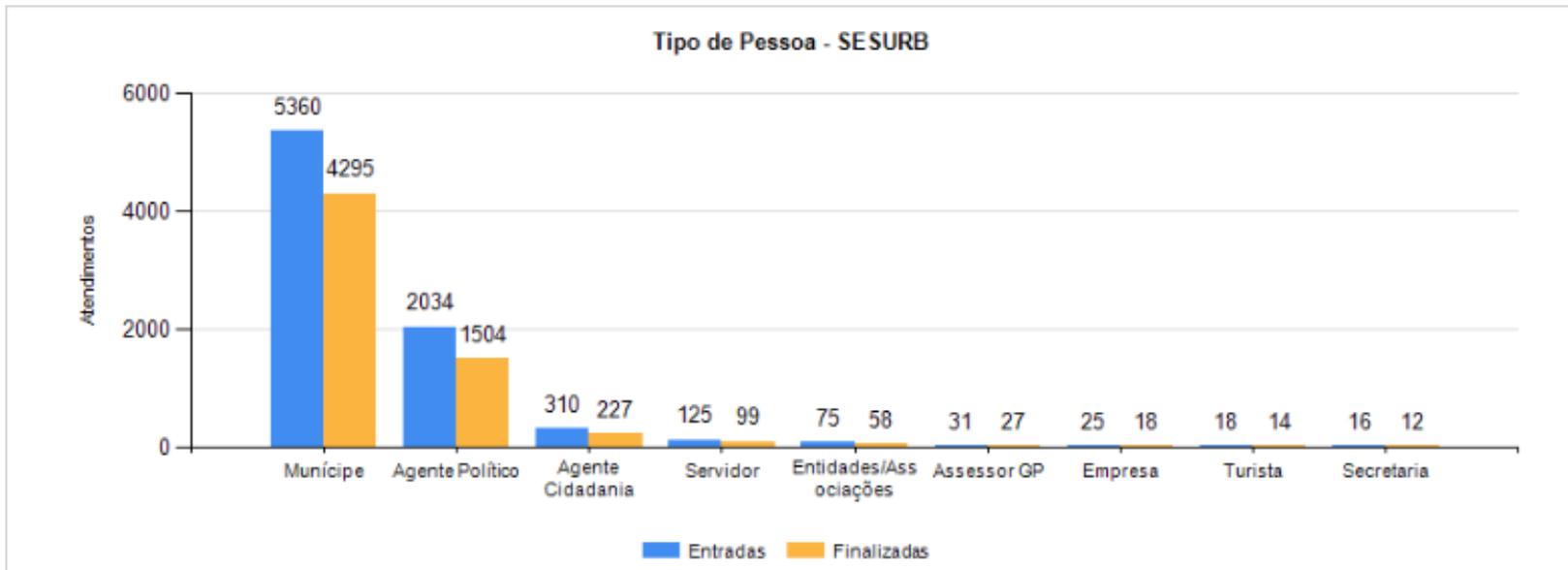
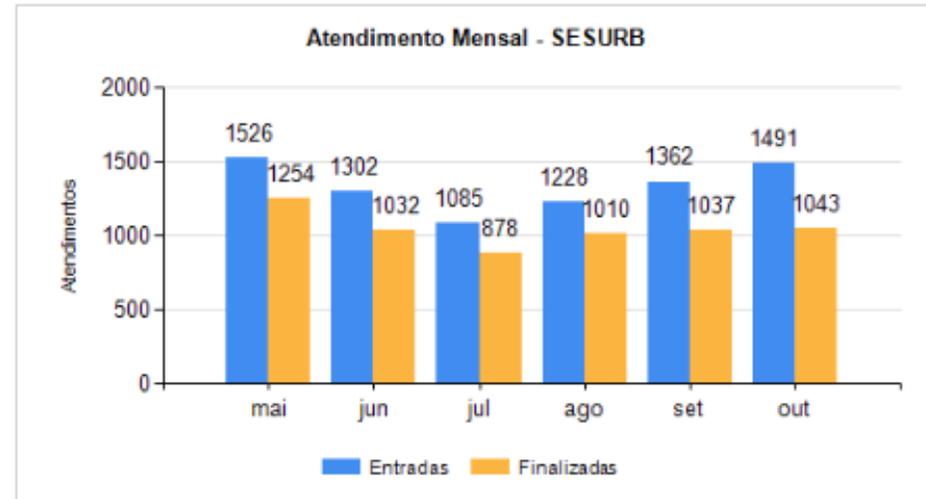
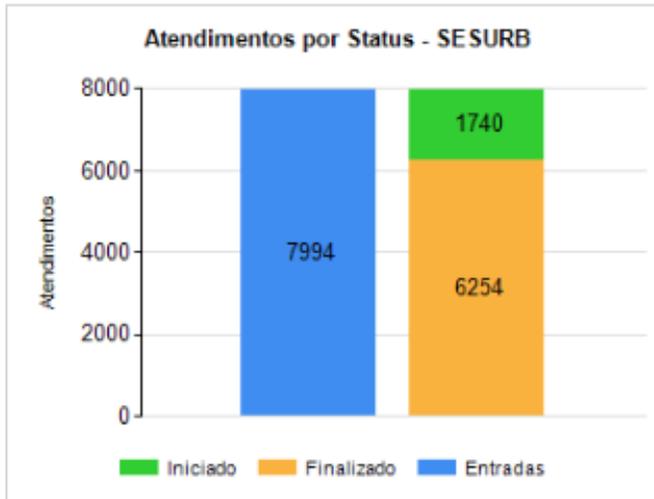


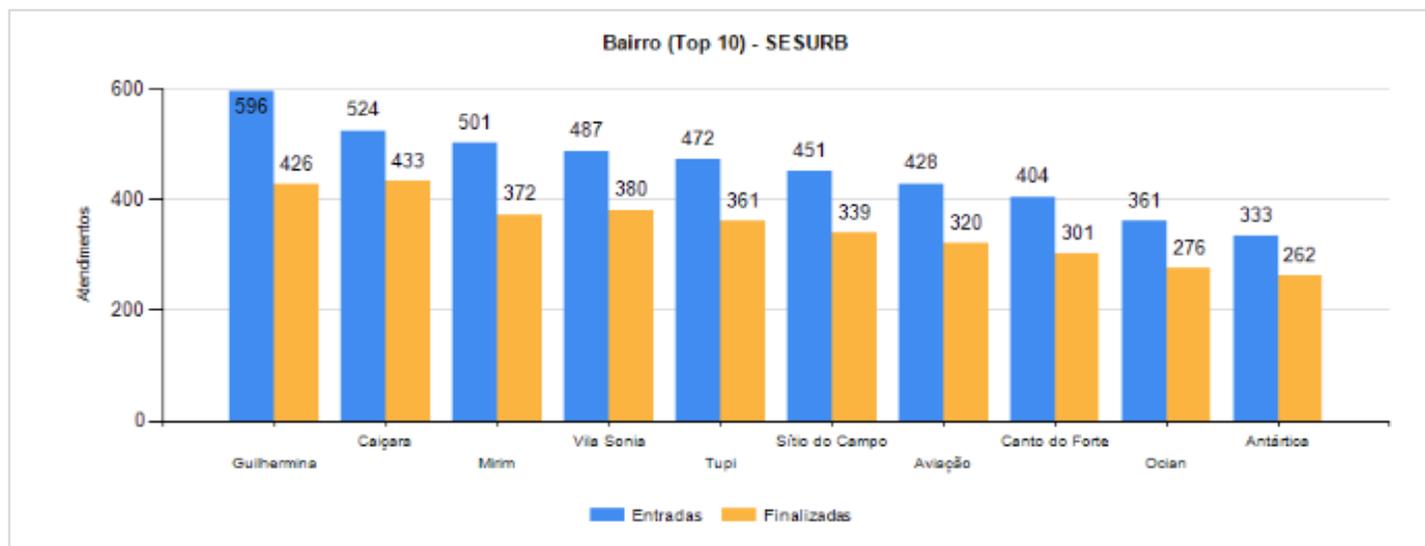


# LEVANTAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES POR SECRETARIA

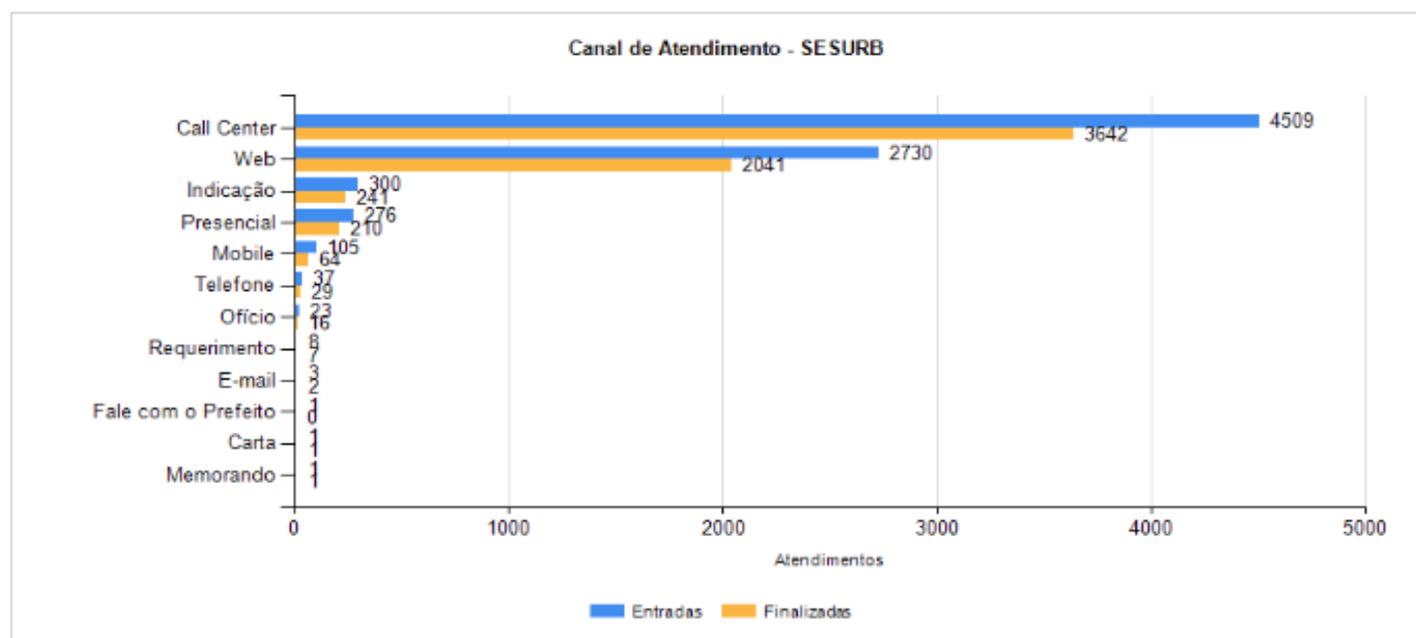
# **SESURB**

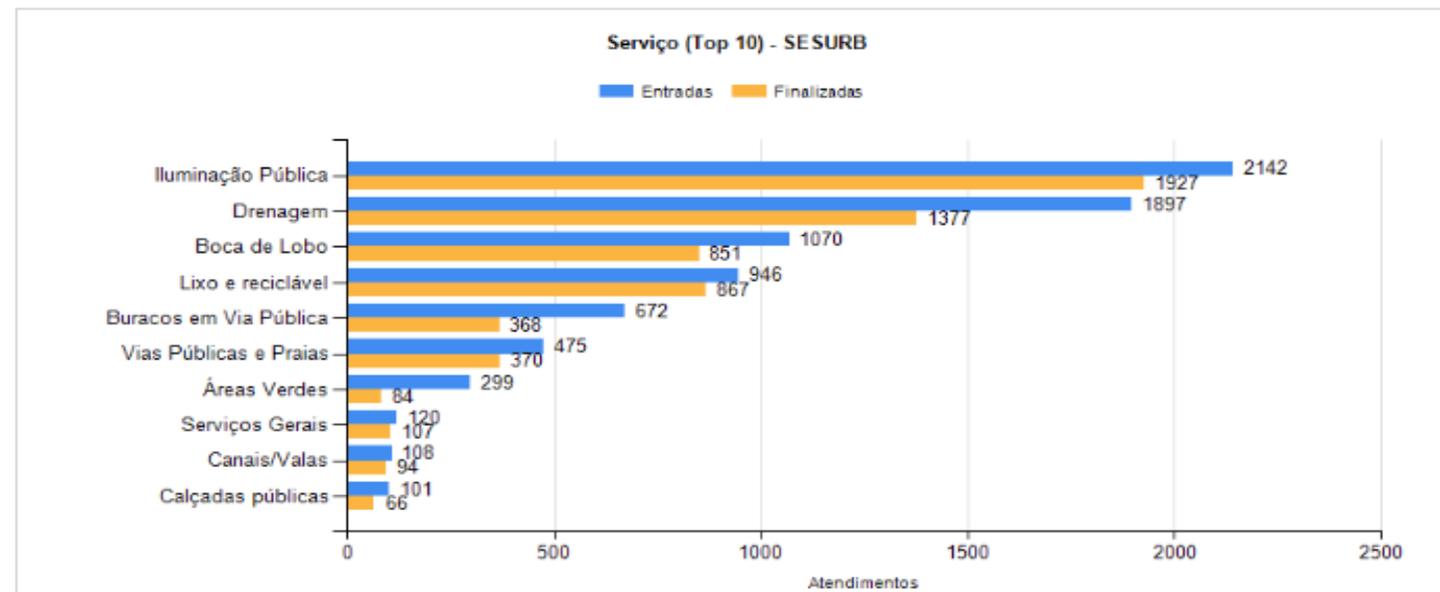
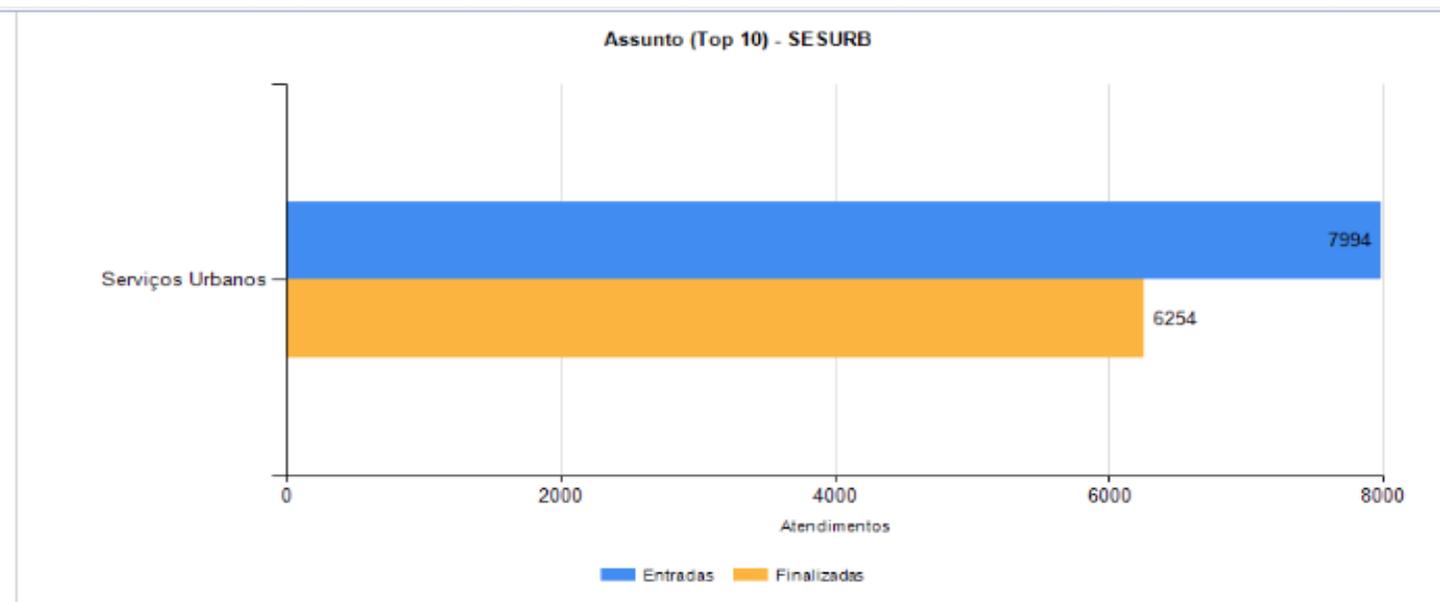
## **SECRETARIA DE SERVIÇOS URBANOS**

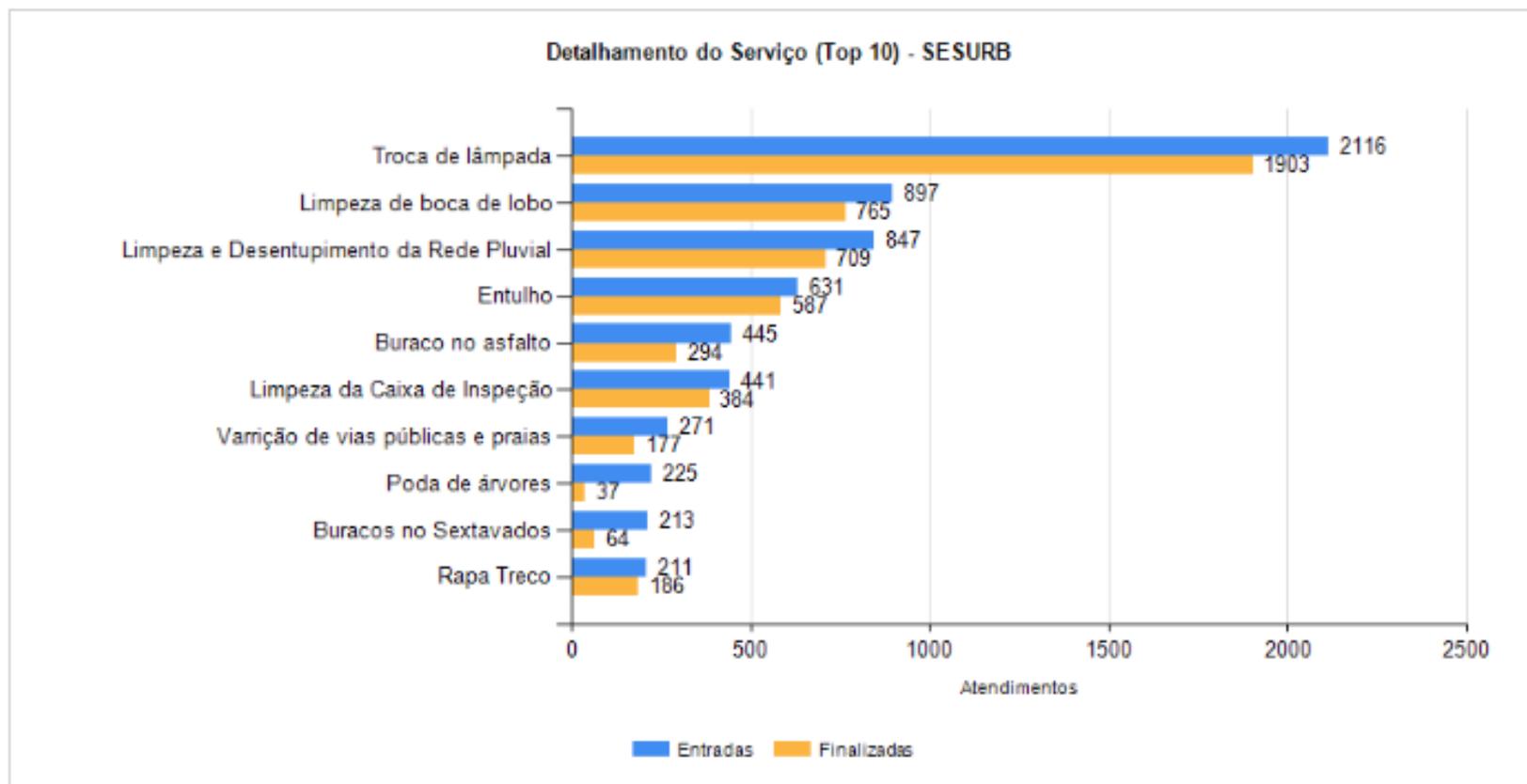




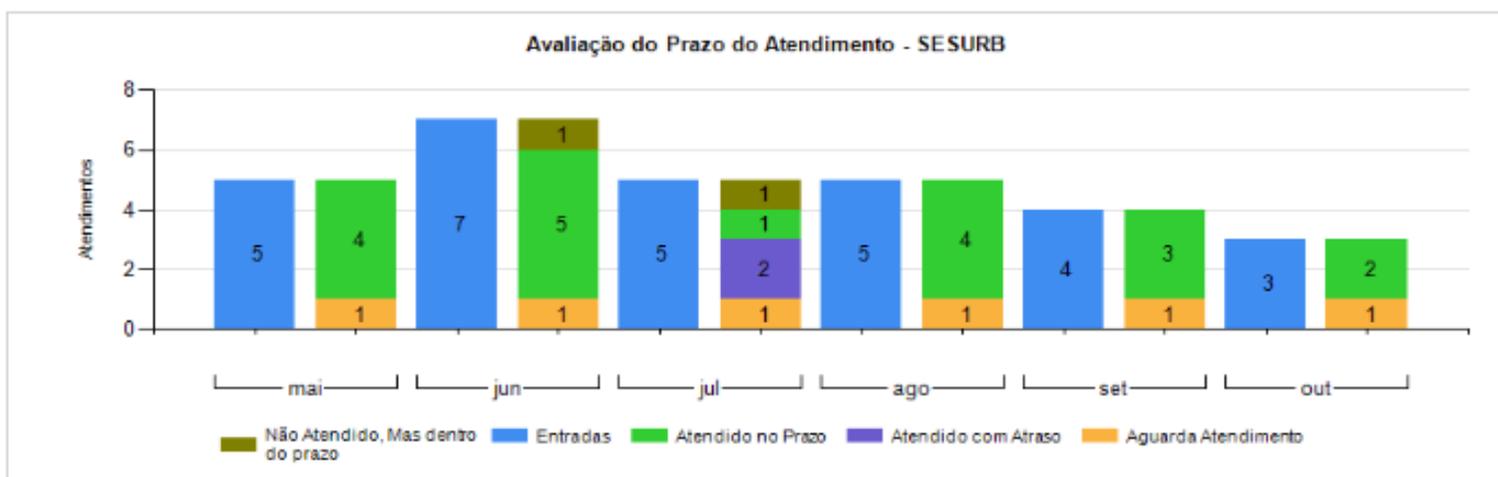
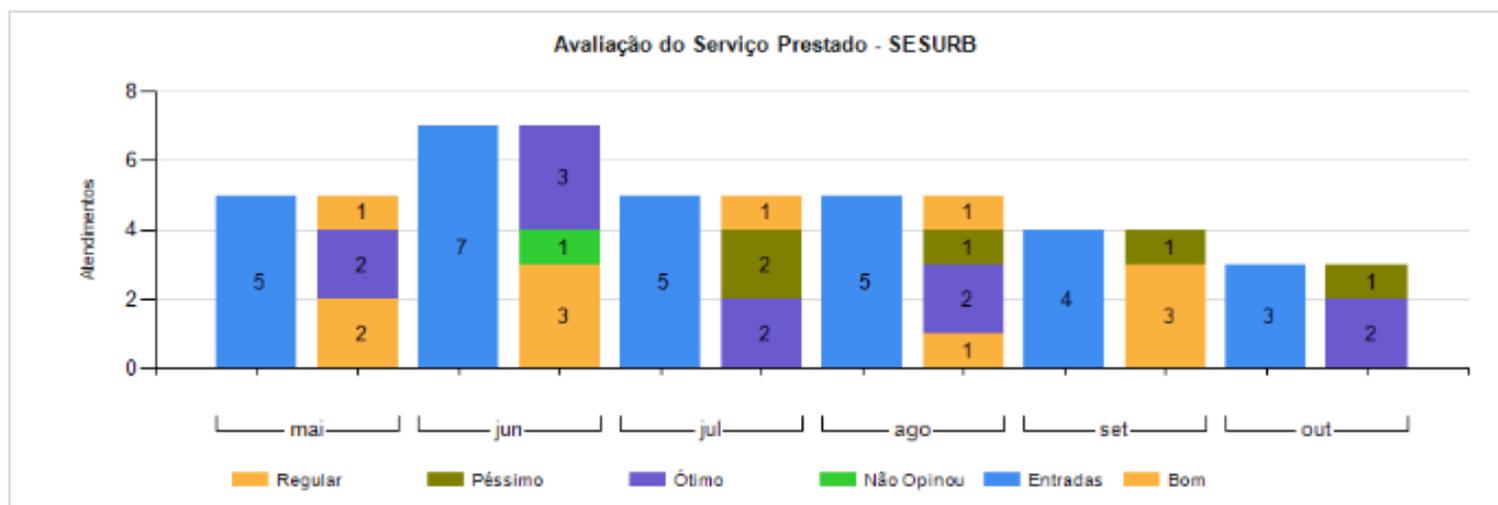
[Ir para gráfico completo](#)





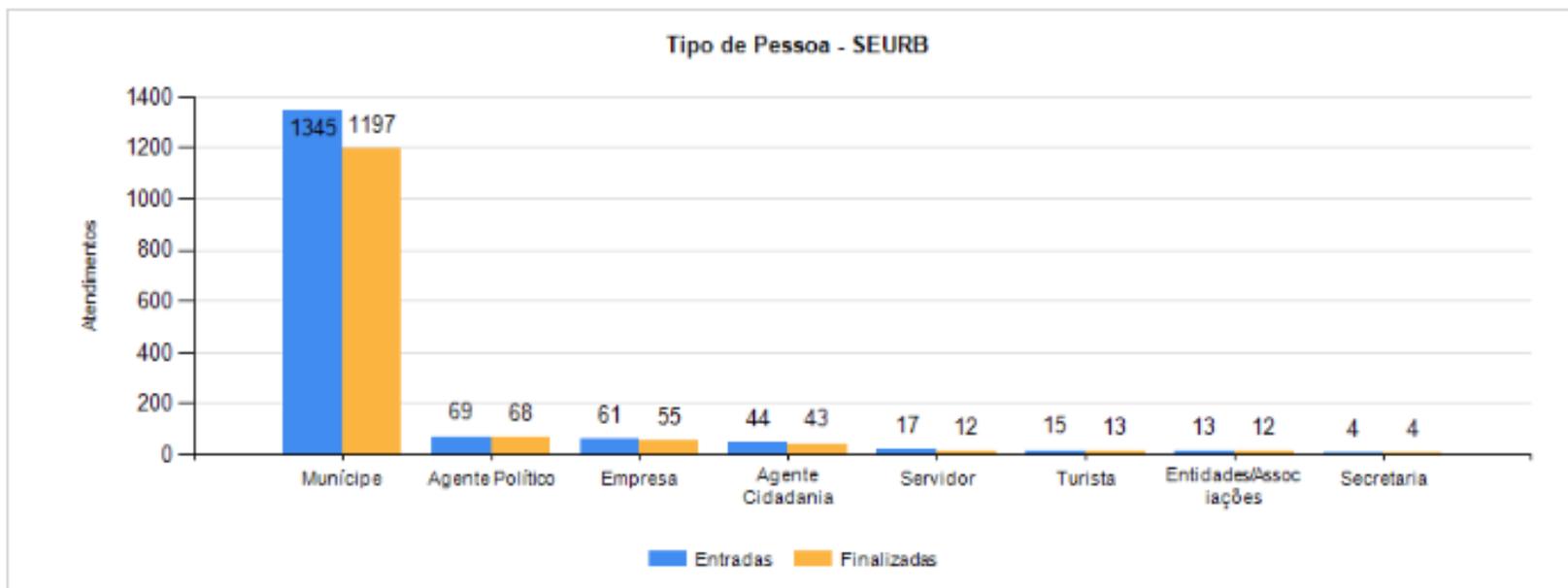
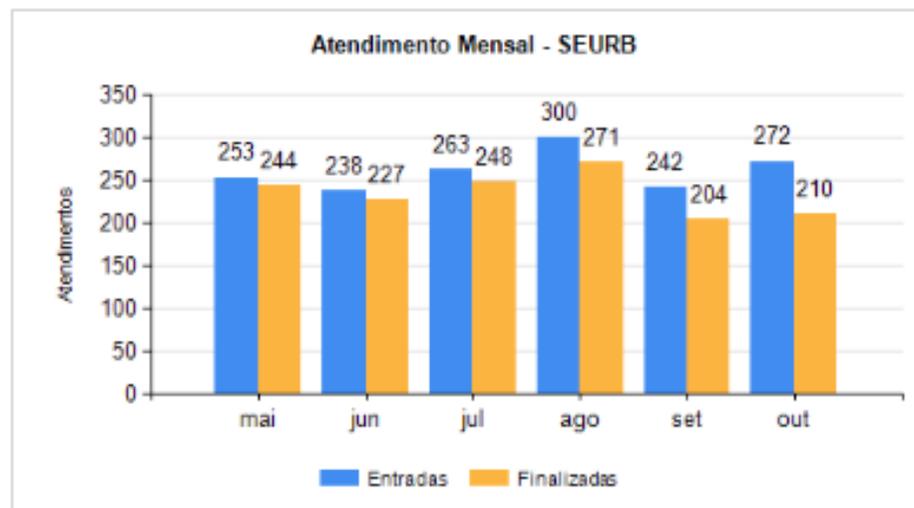
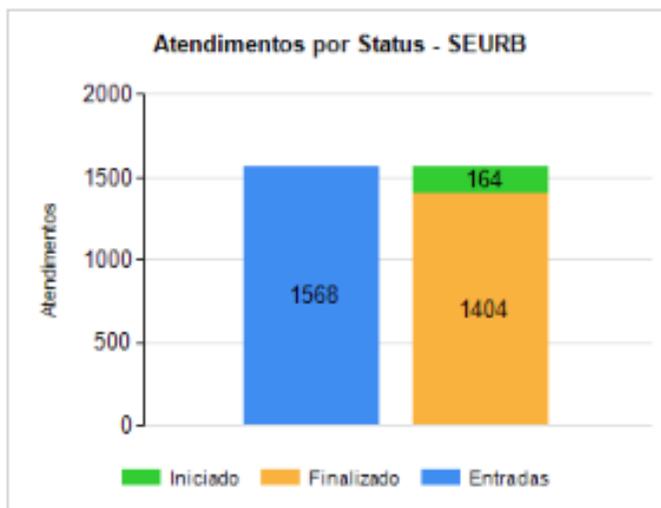


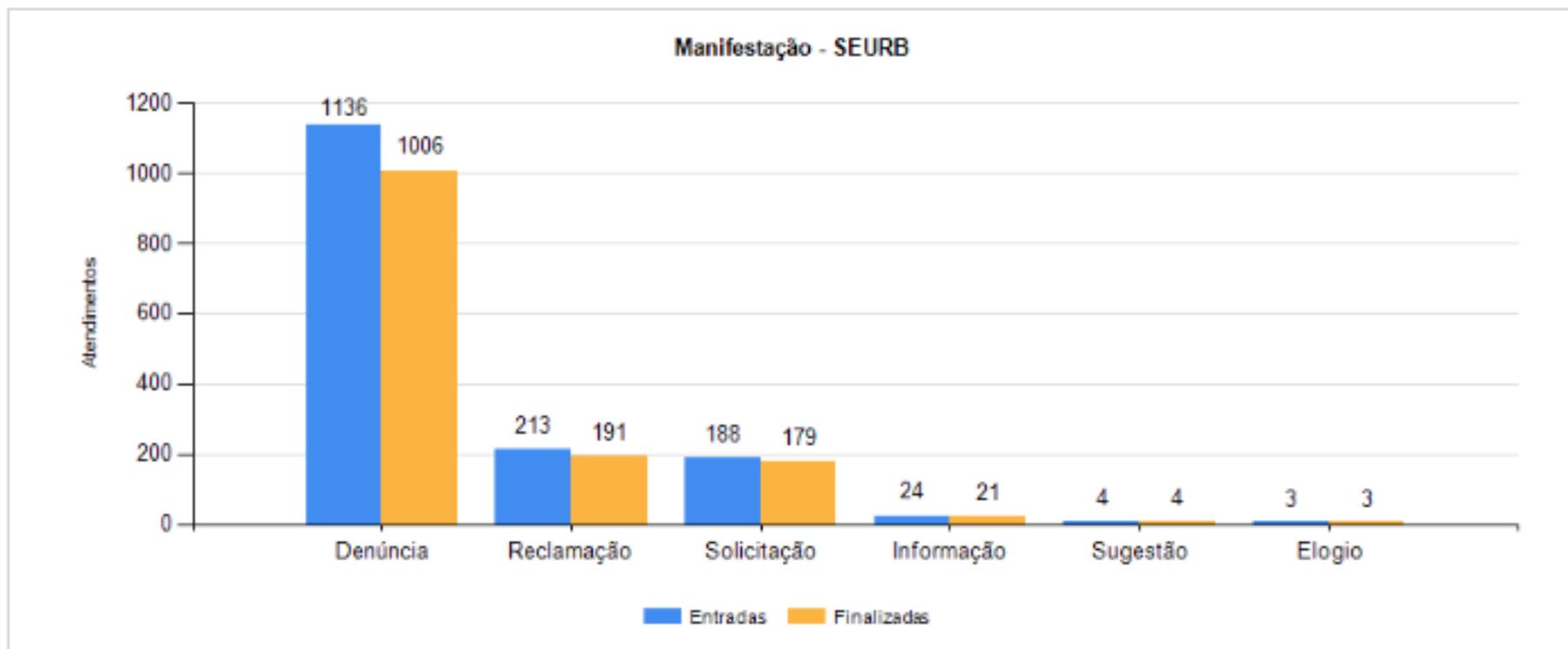
## Pesquisa de Satisfação dos Atendimentos - SESURB

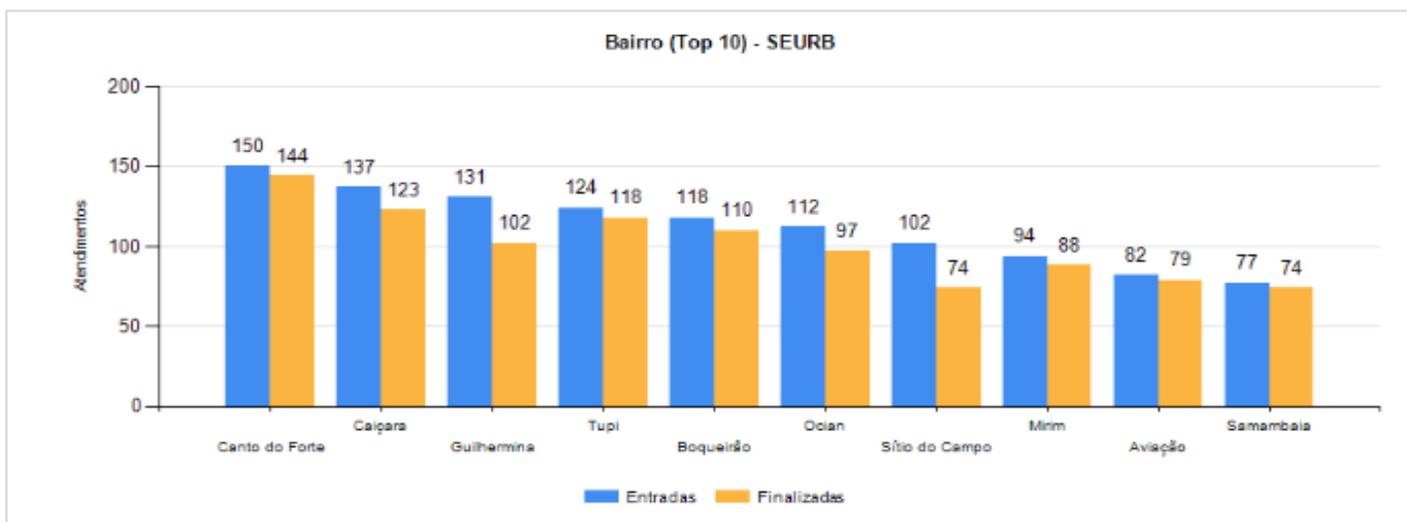


# **SEURB**

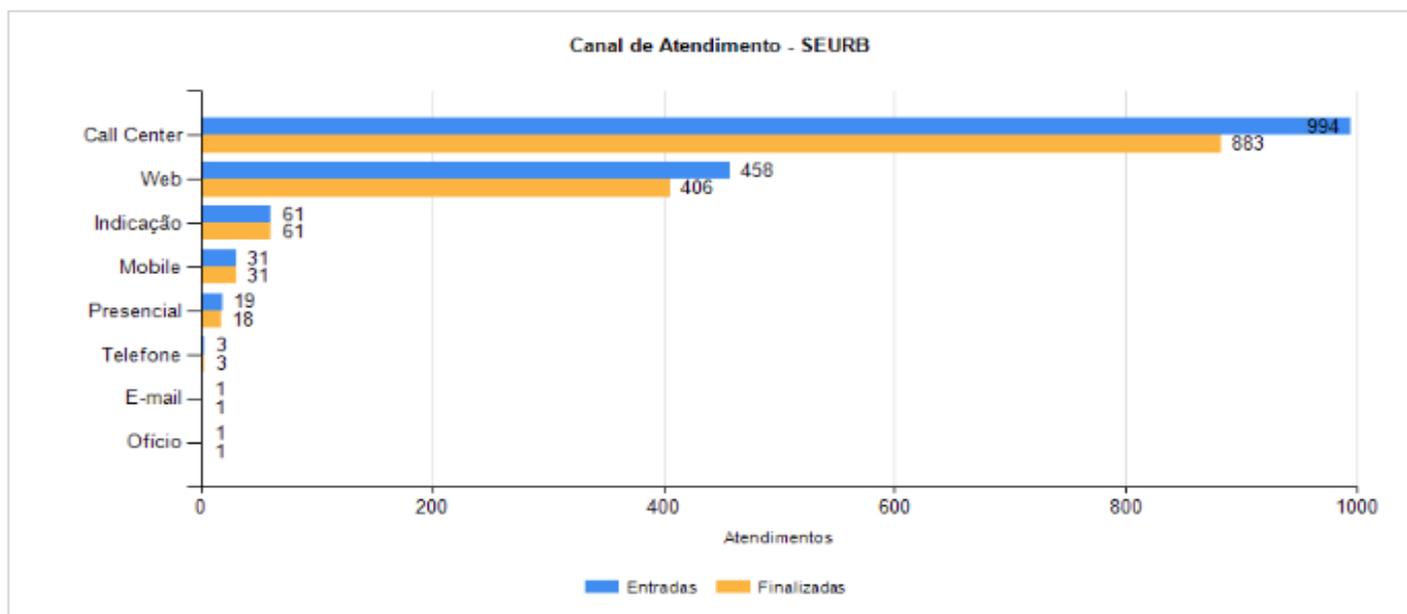
## **SECRETARIA DE URBANISMO**



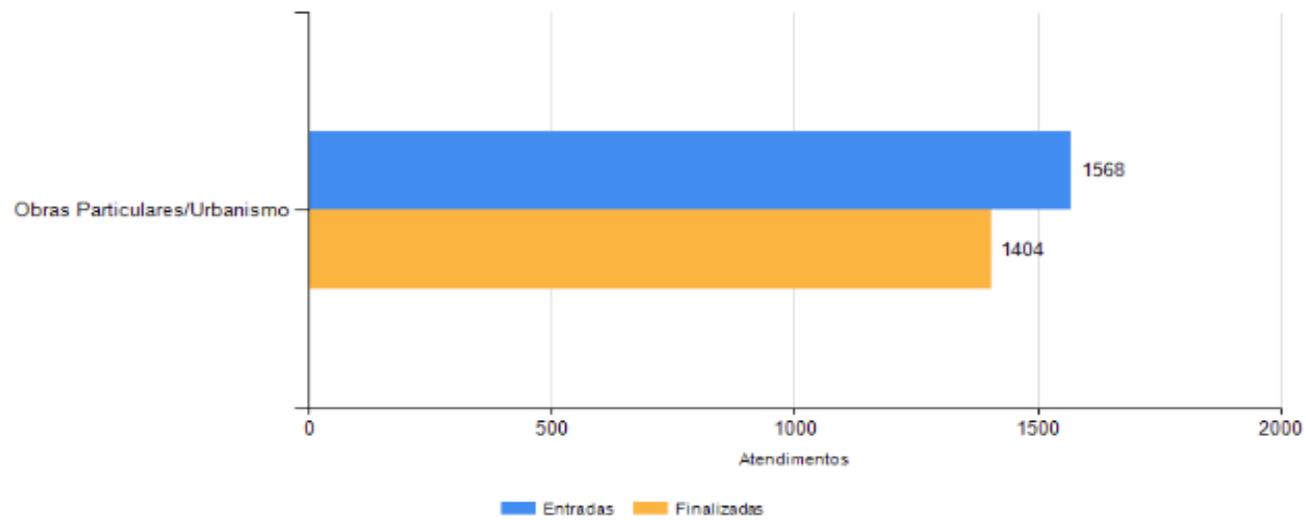




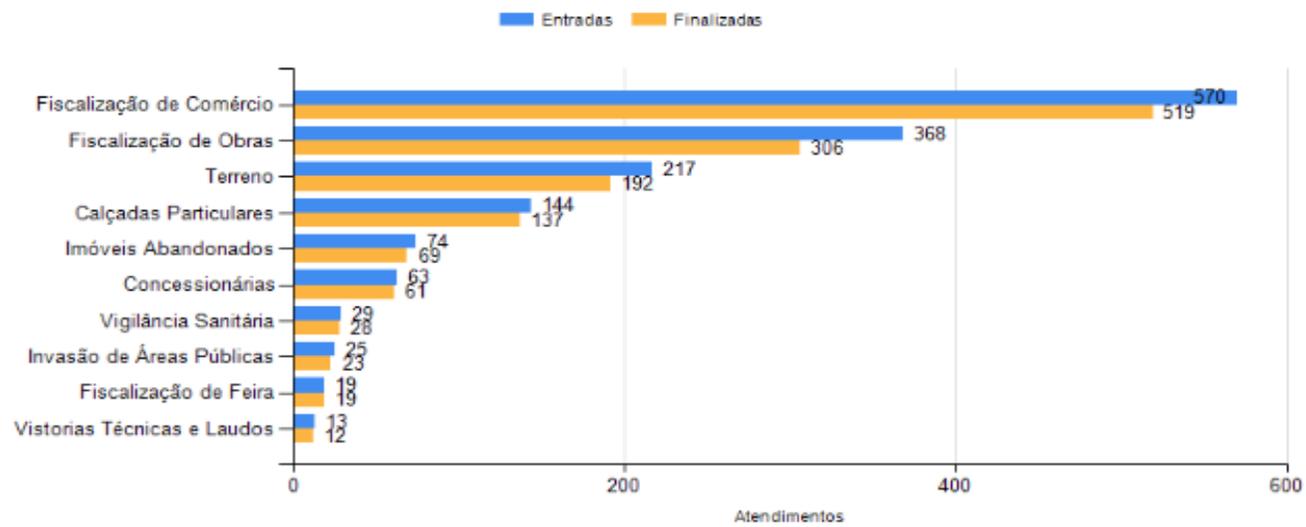
[Ir para gráfico completo](#)

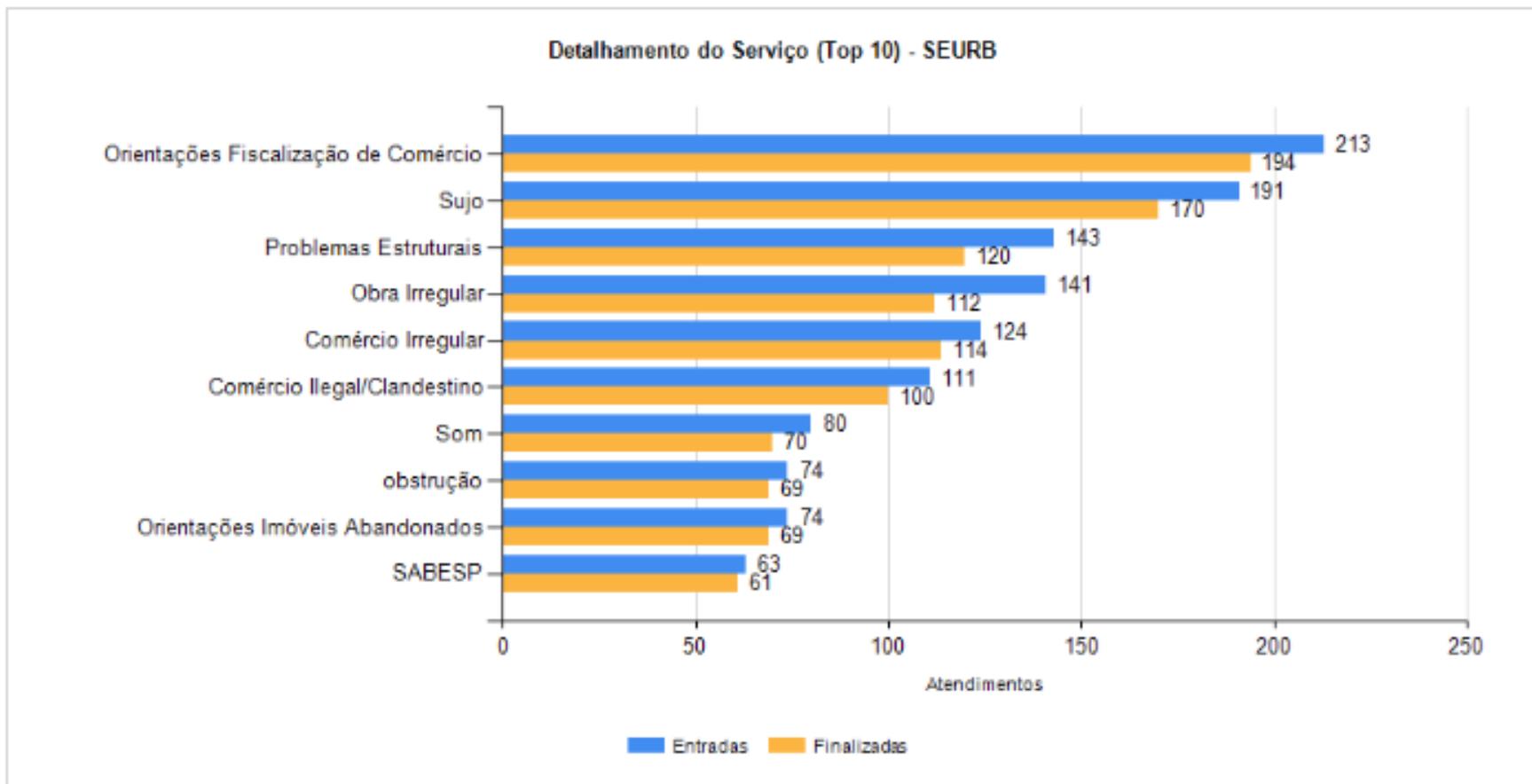


Assunto (Top 10) - SEURB

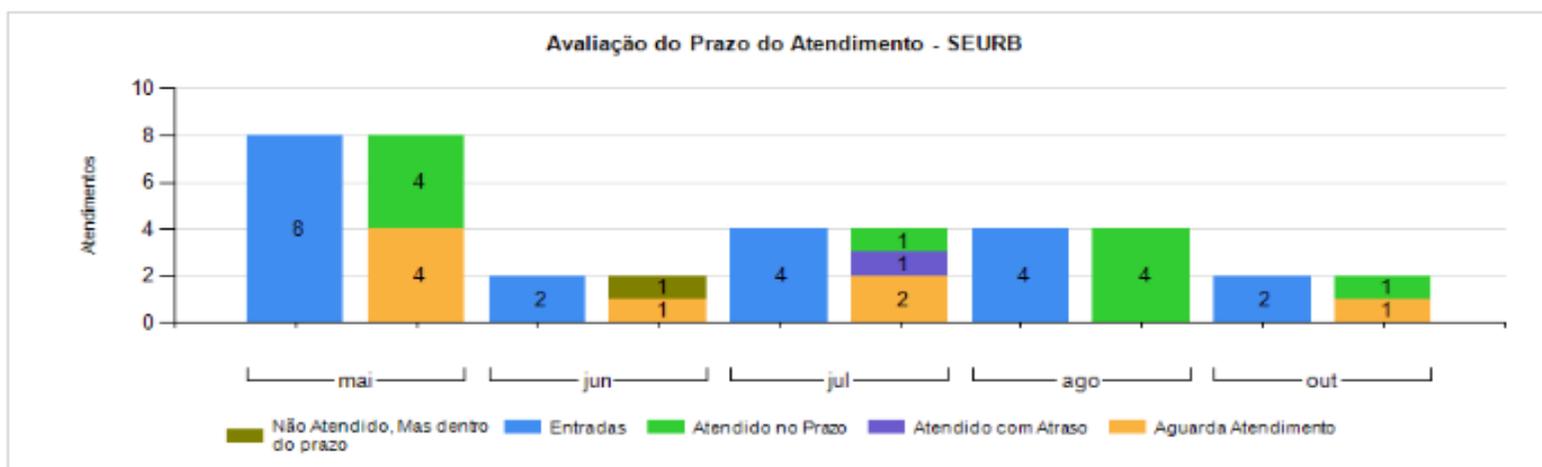
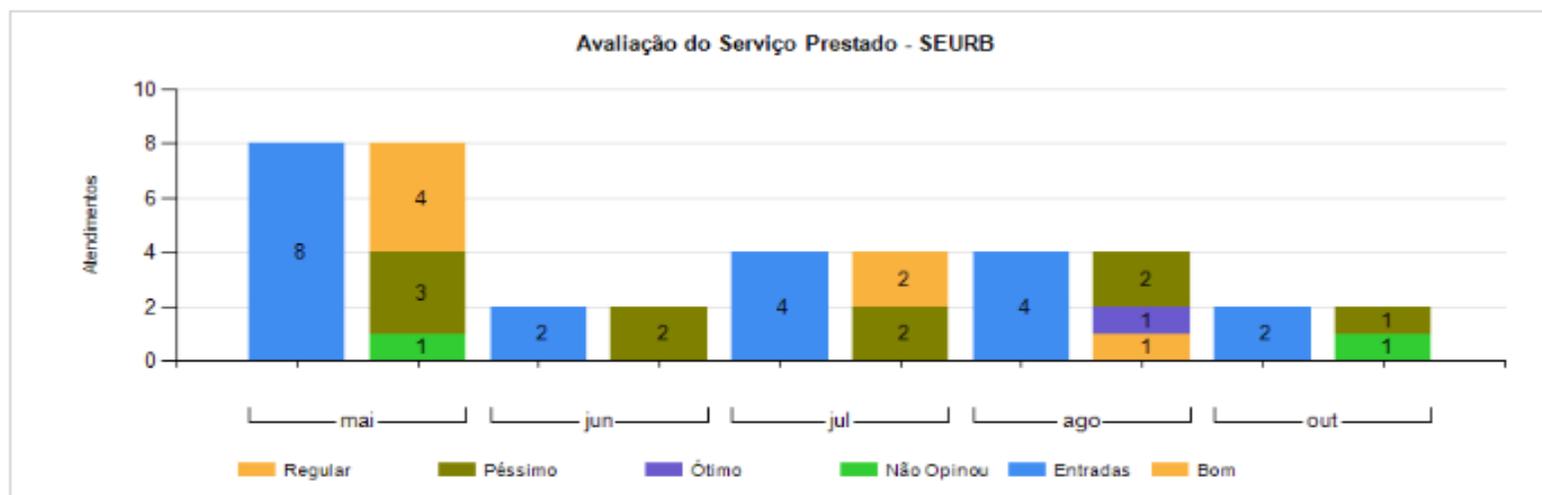


Serviço (Top 10) - SEURB



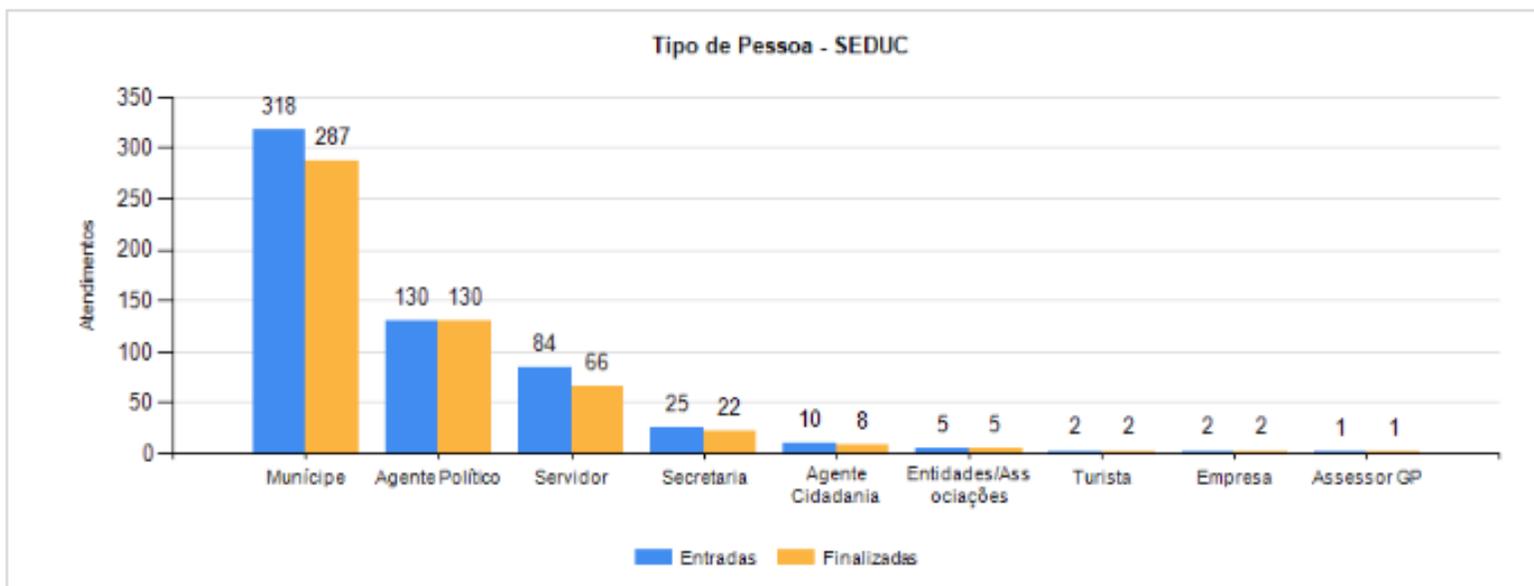
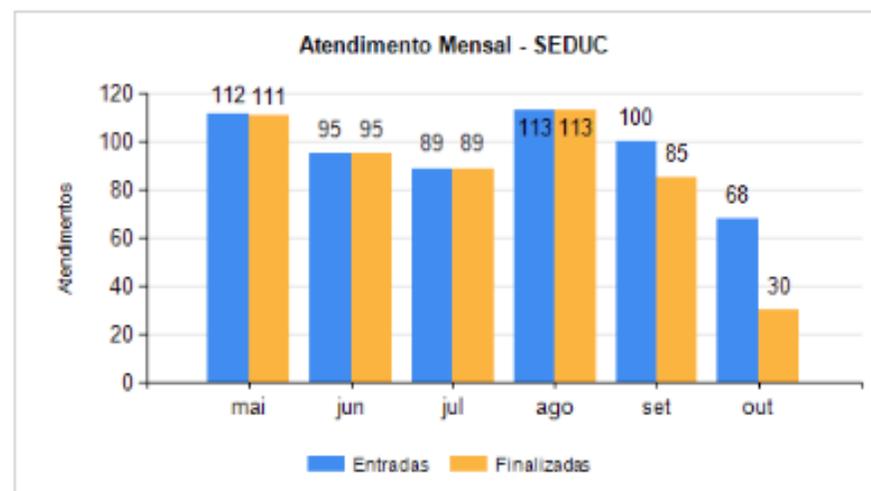
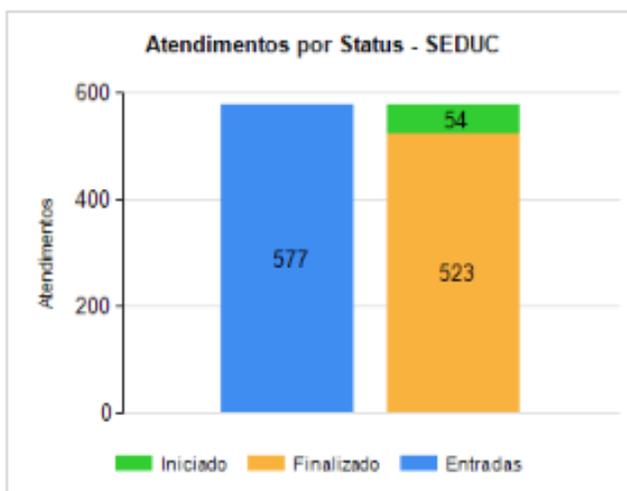


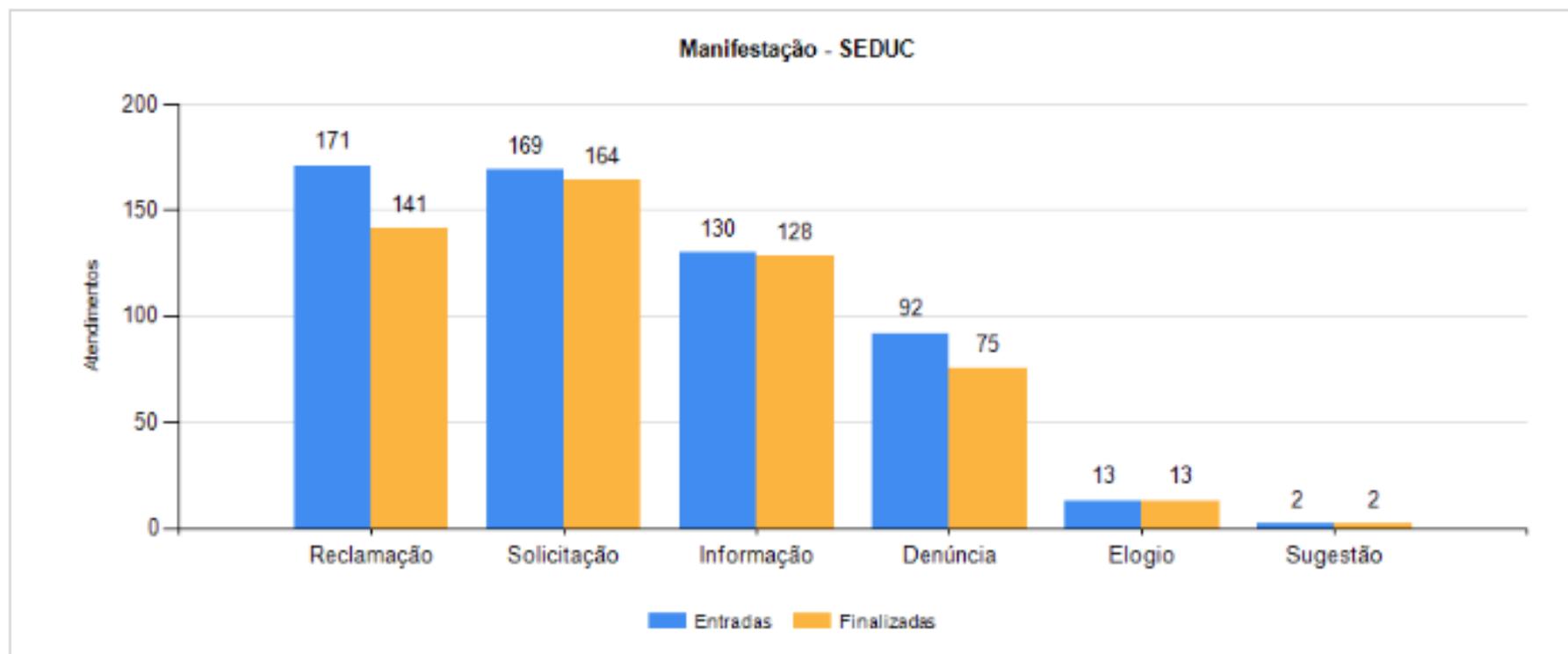
## Pesquisa de Satisfação dos Atendimentos - SEURB

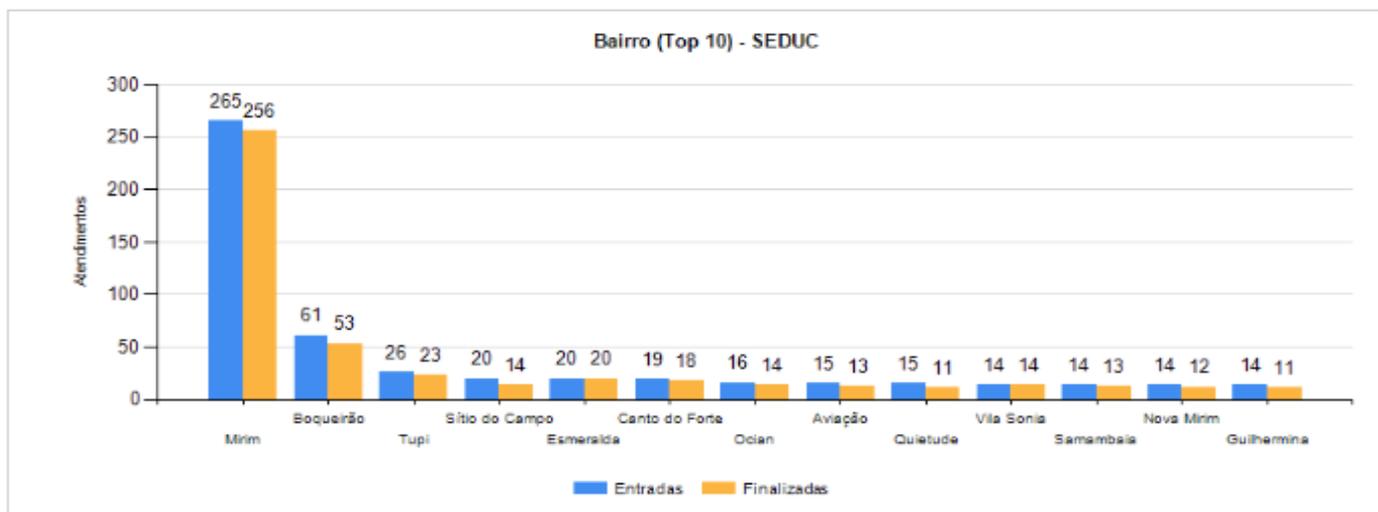


# **SEDUC**

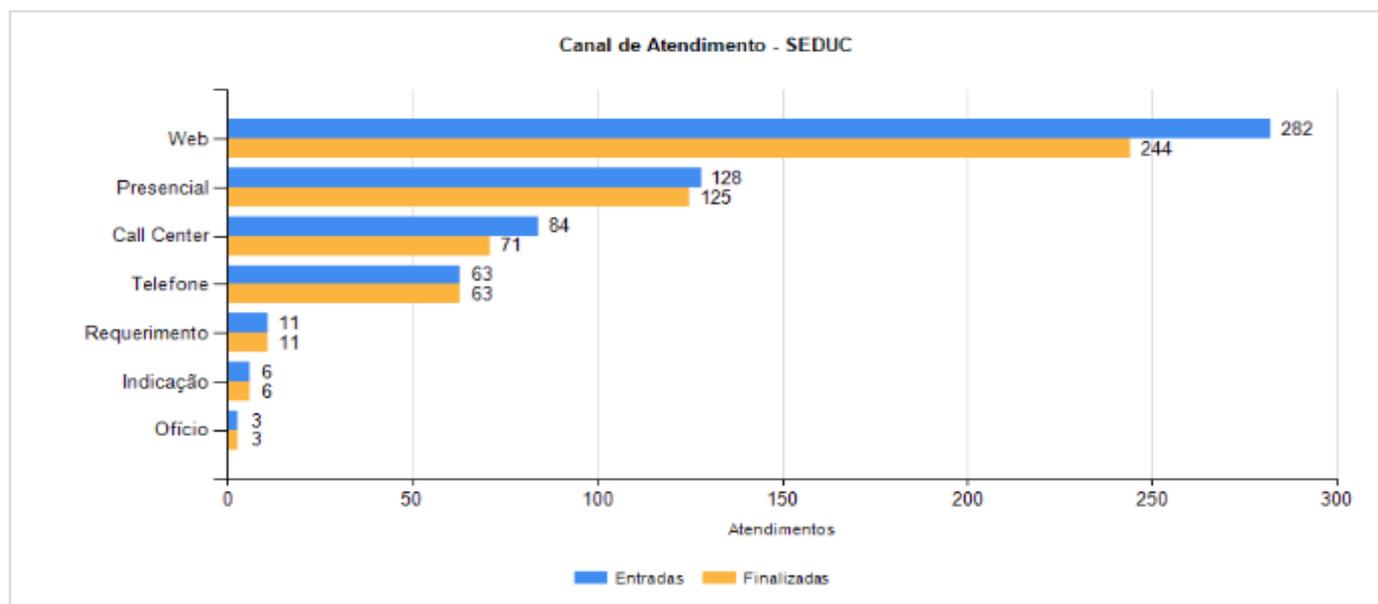
## **SECRETARIA DE EDUCAÇÃO**

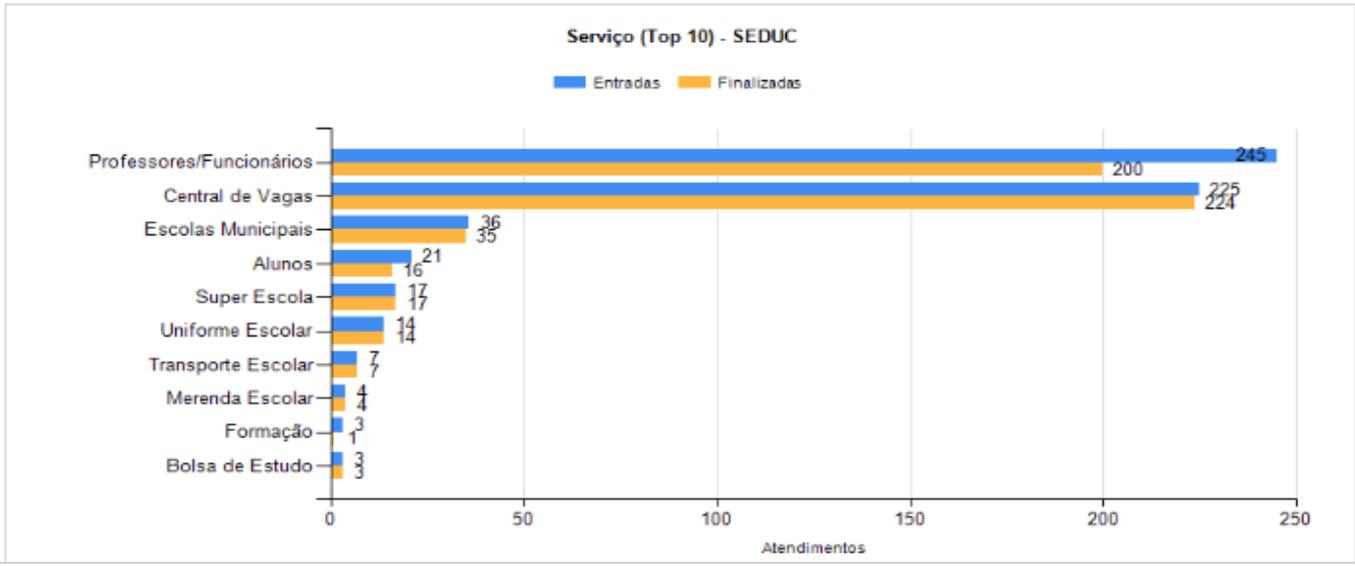
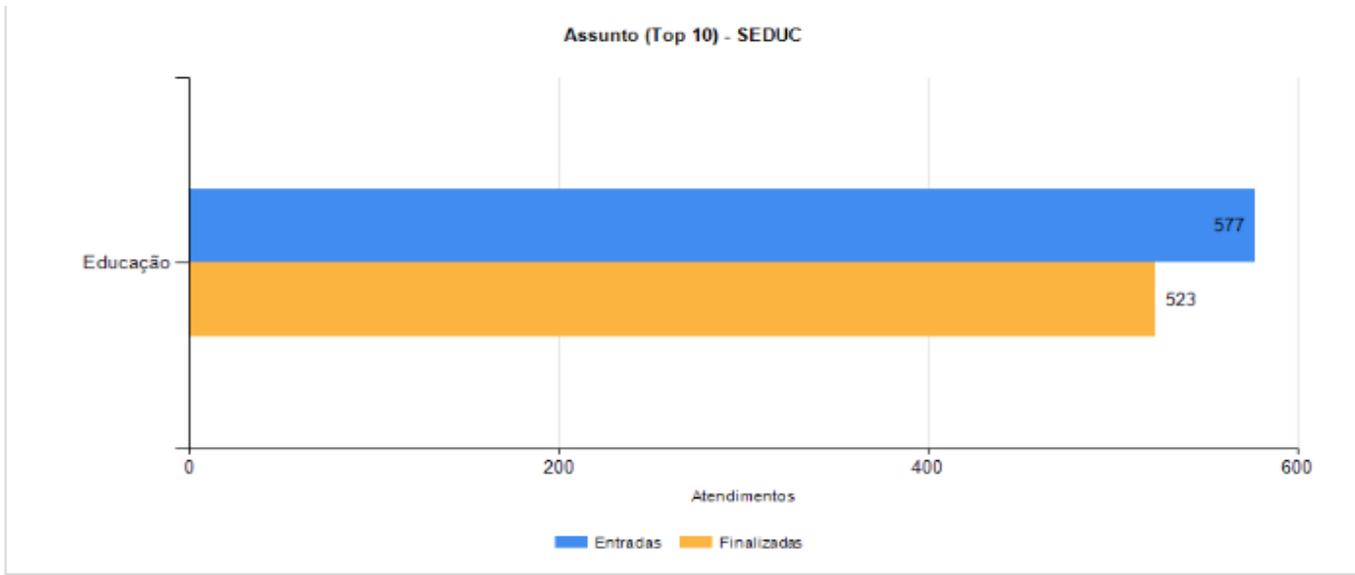


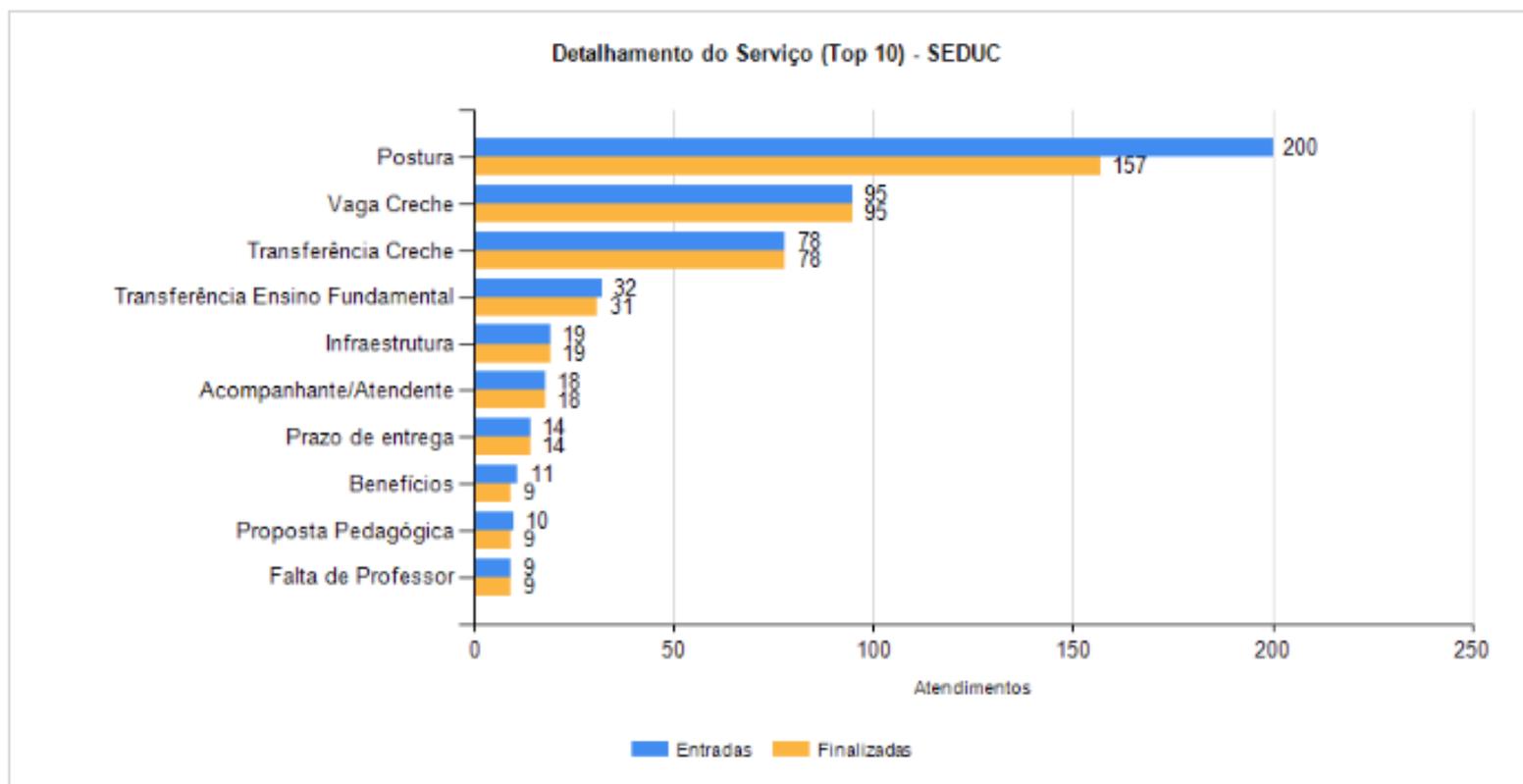




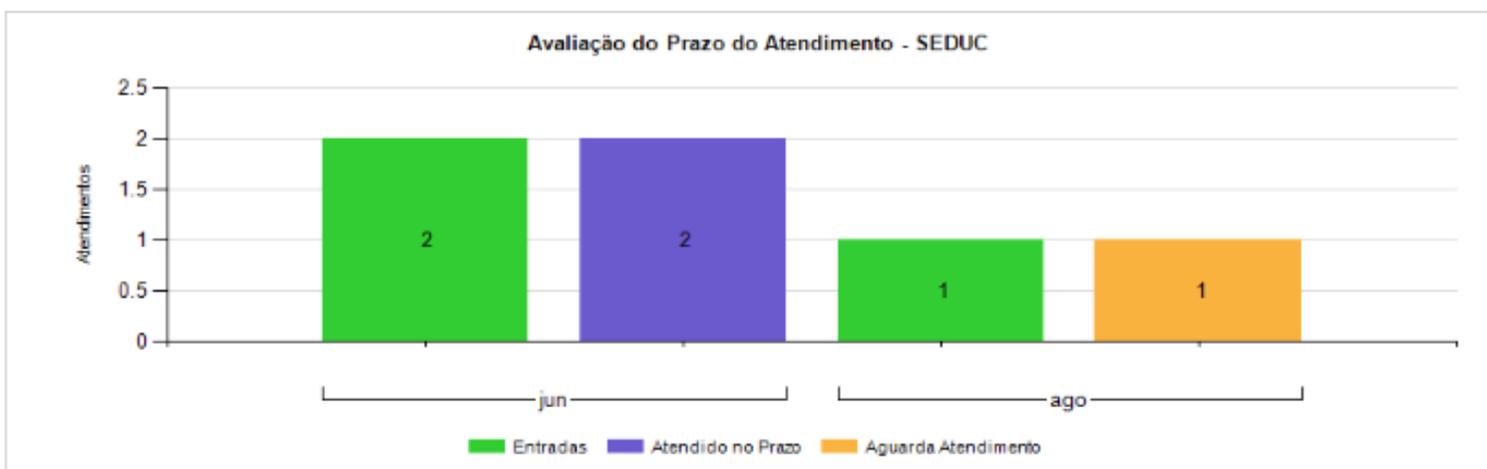
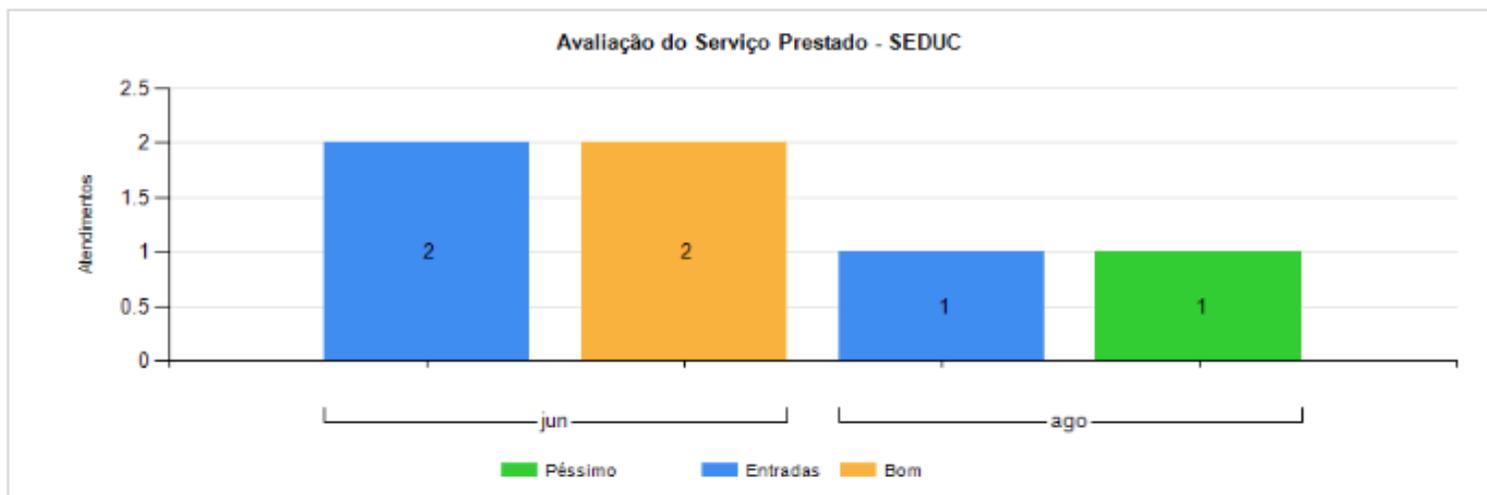
[Ir para gráfico completo](#)





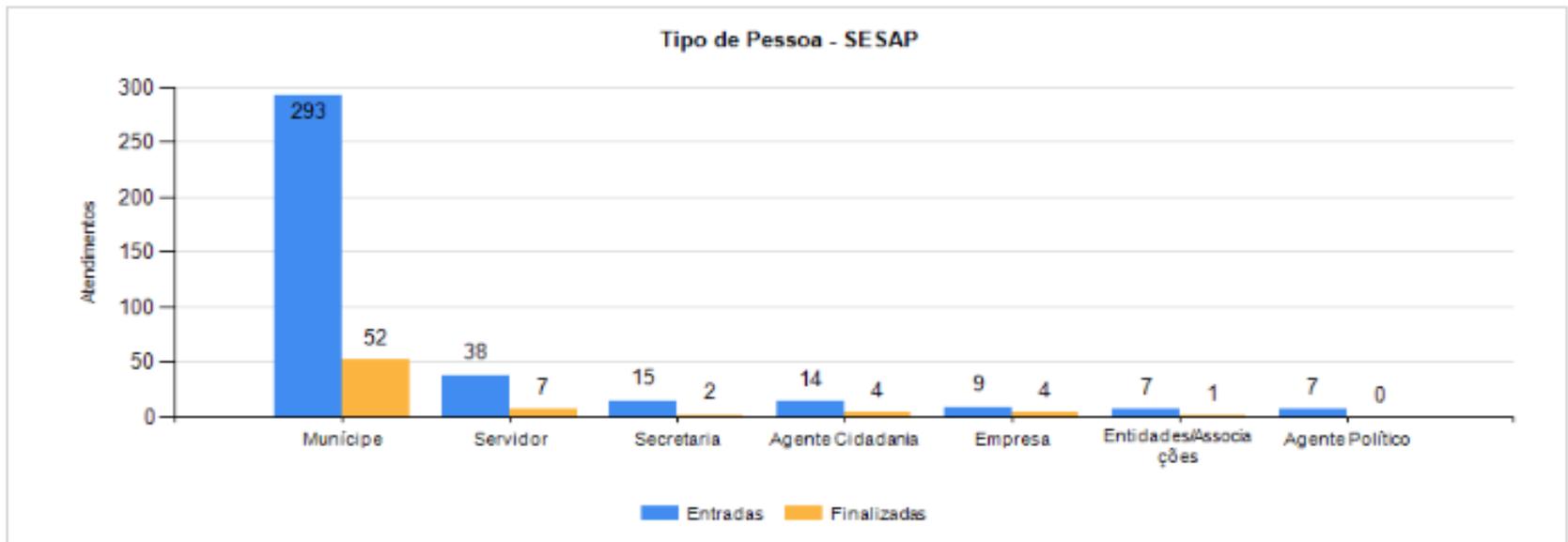
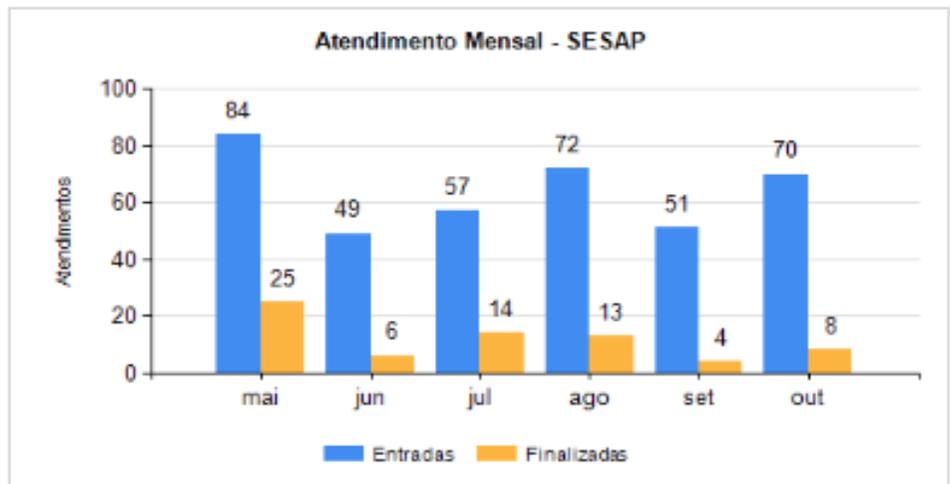
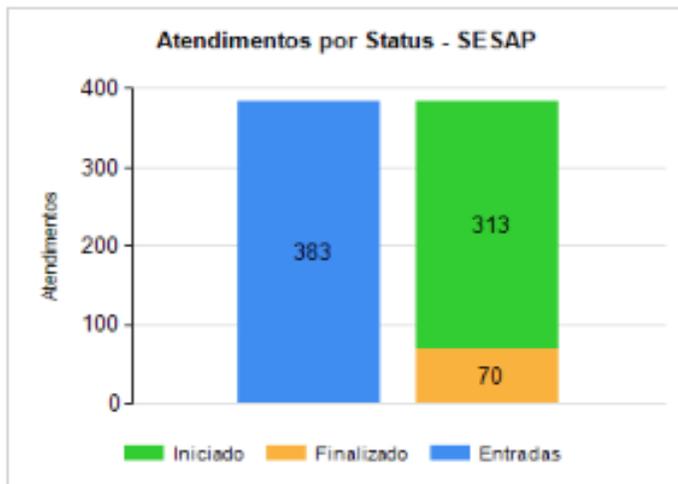


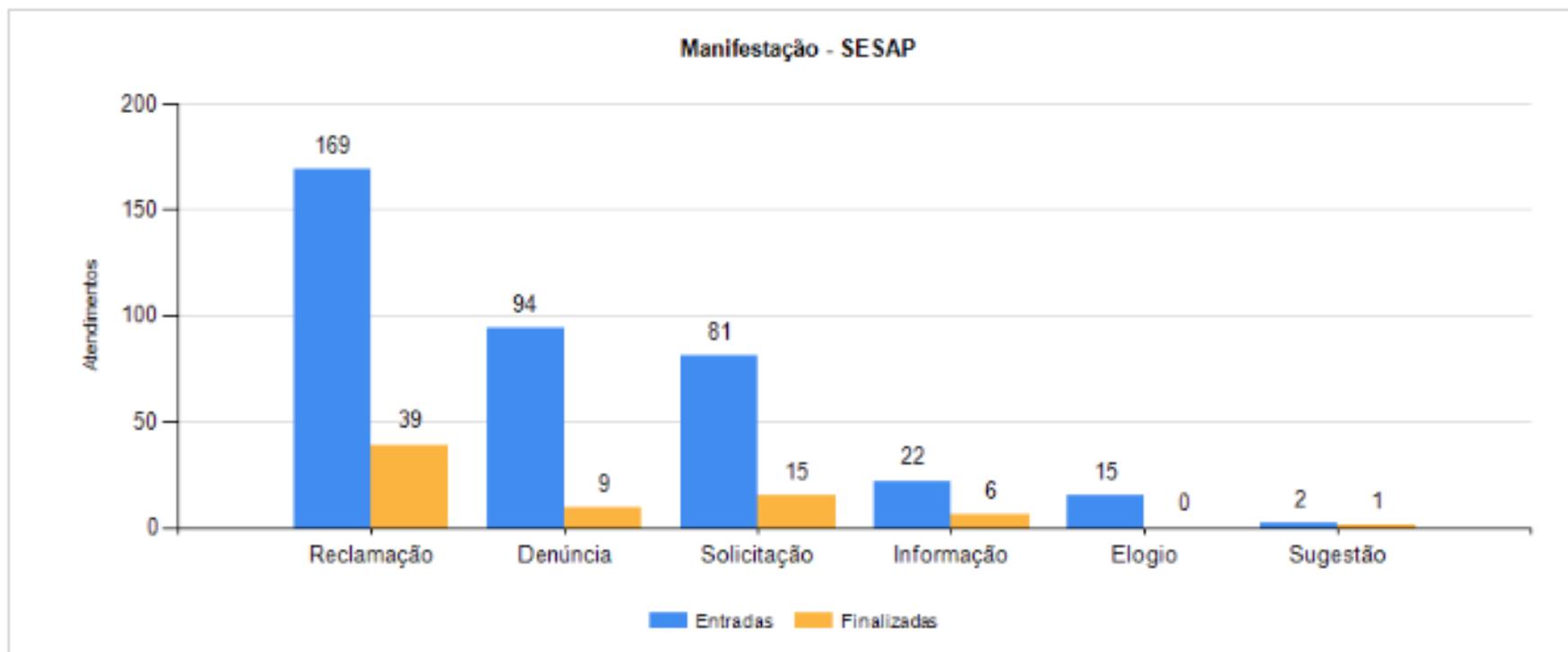
## Pesquisa de Satisfação dos Atendimentos - SEDUC

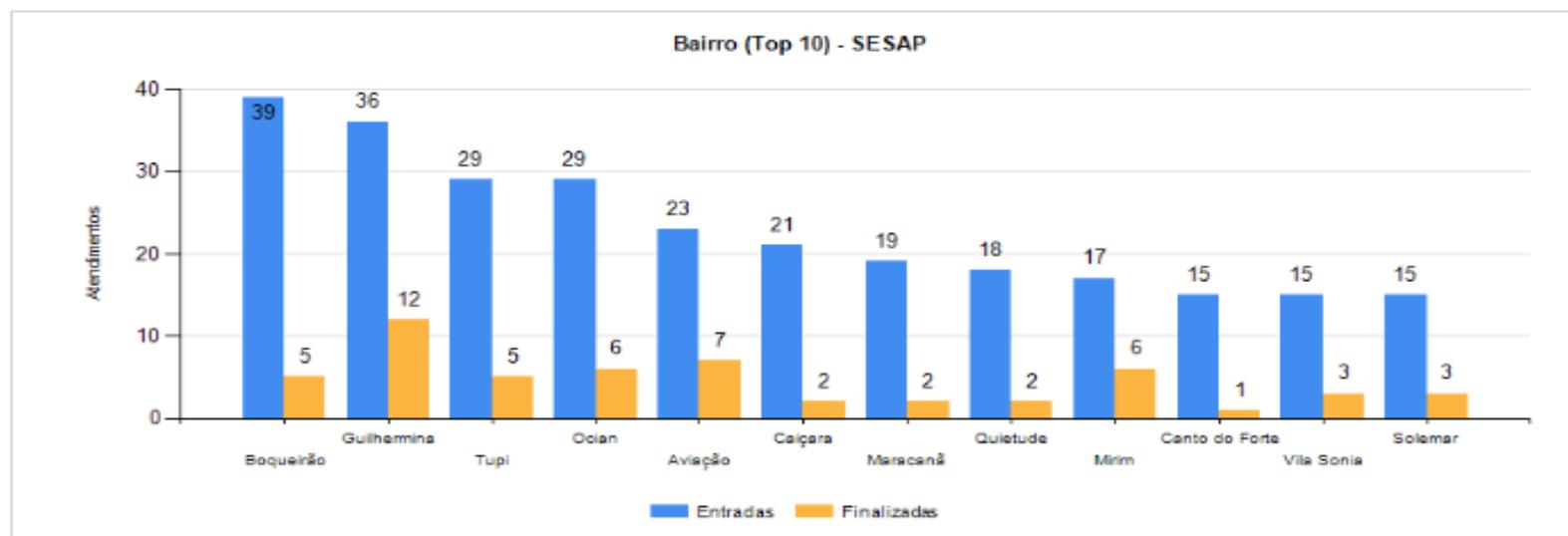


# **SESAP**

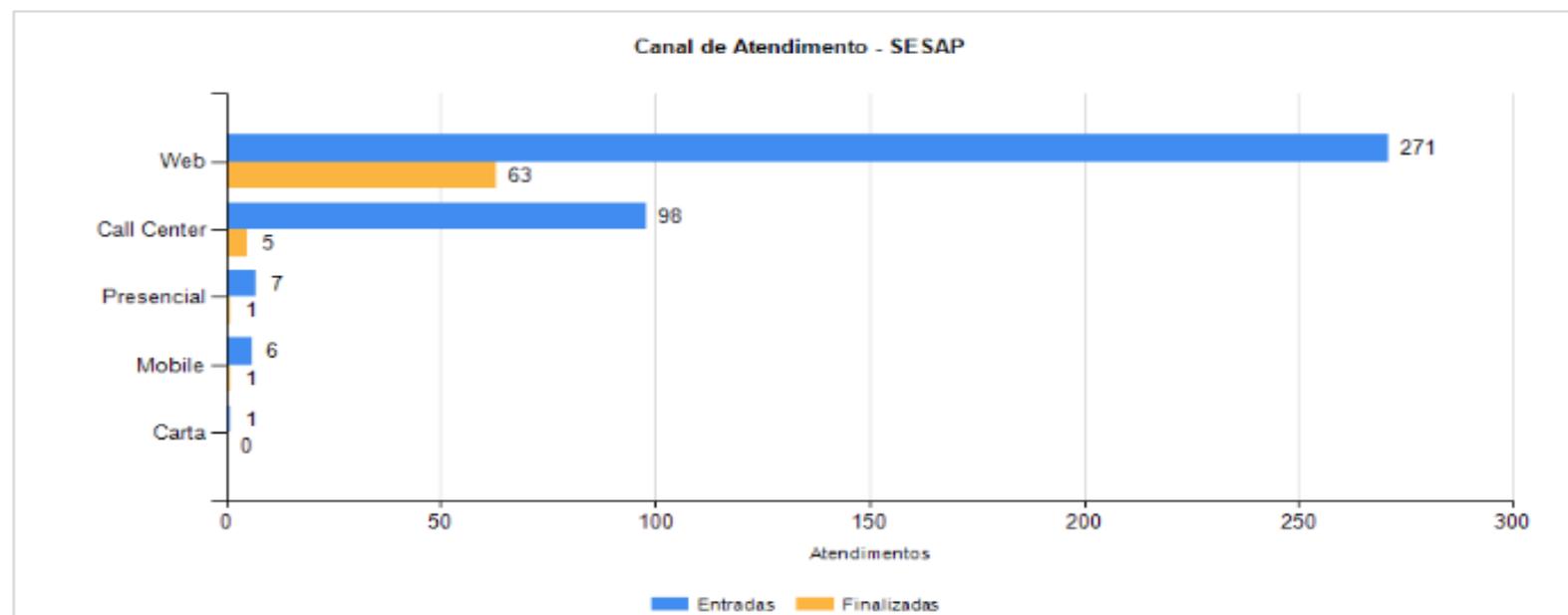
## **SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA**

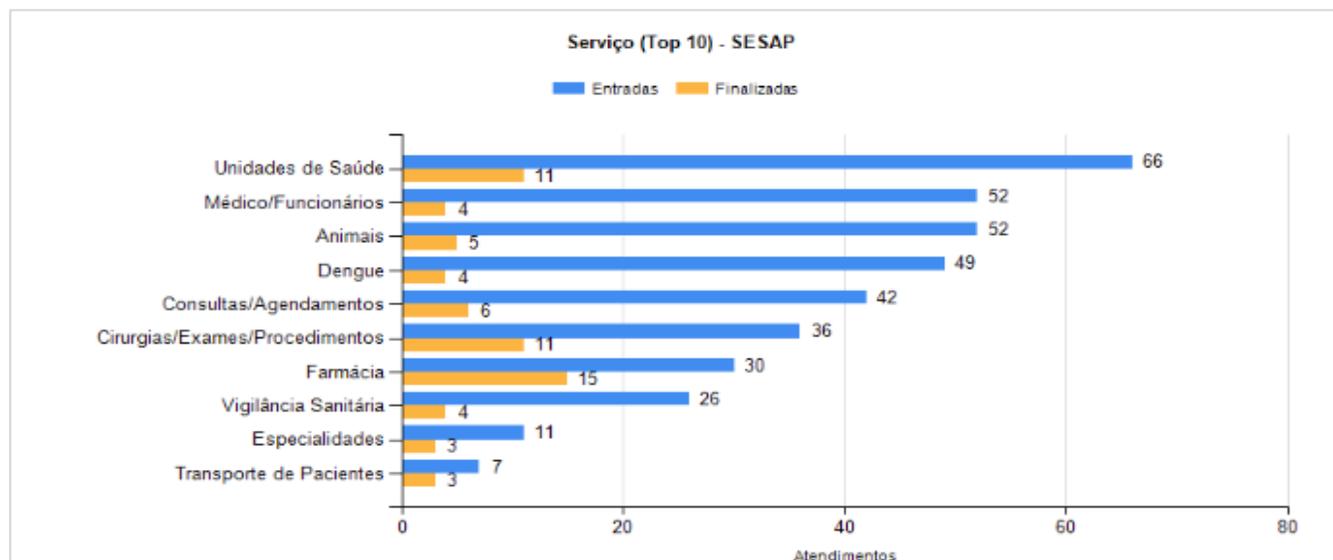
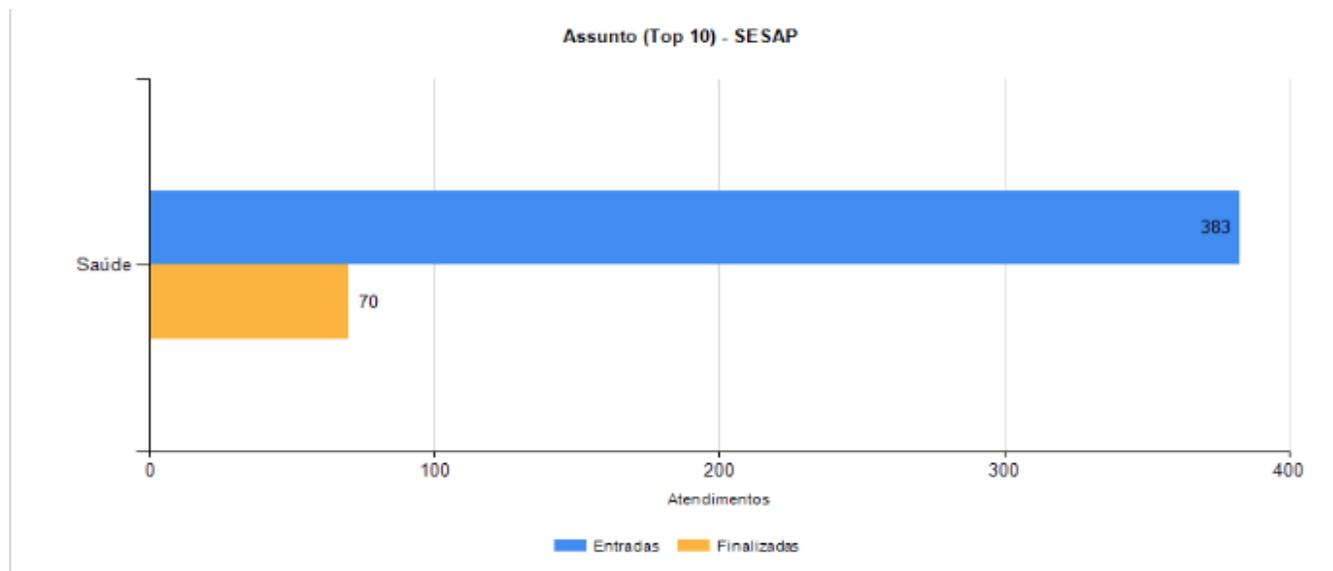


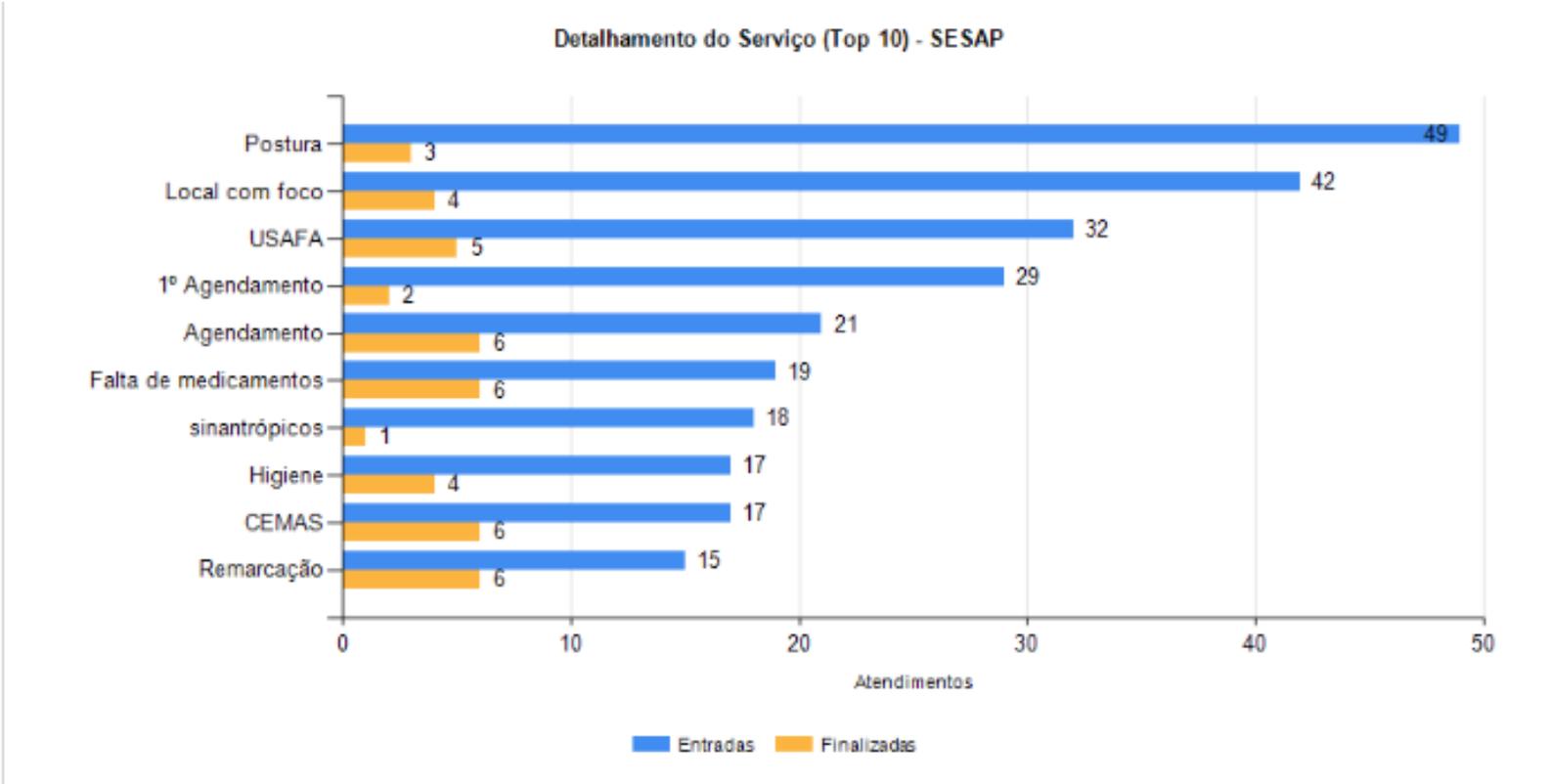




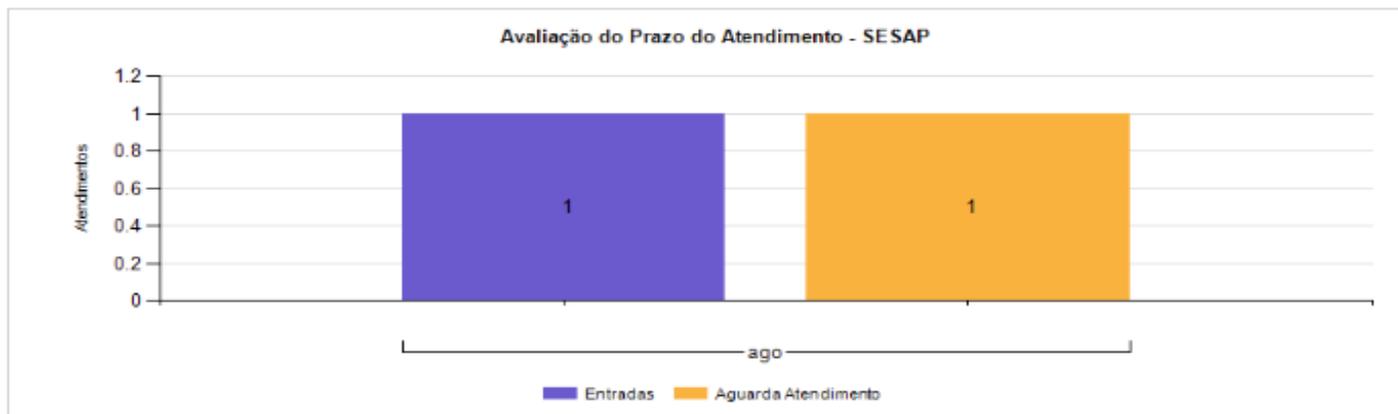
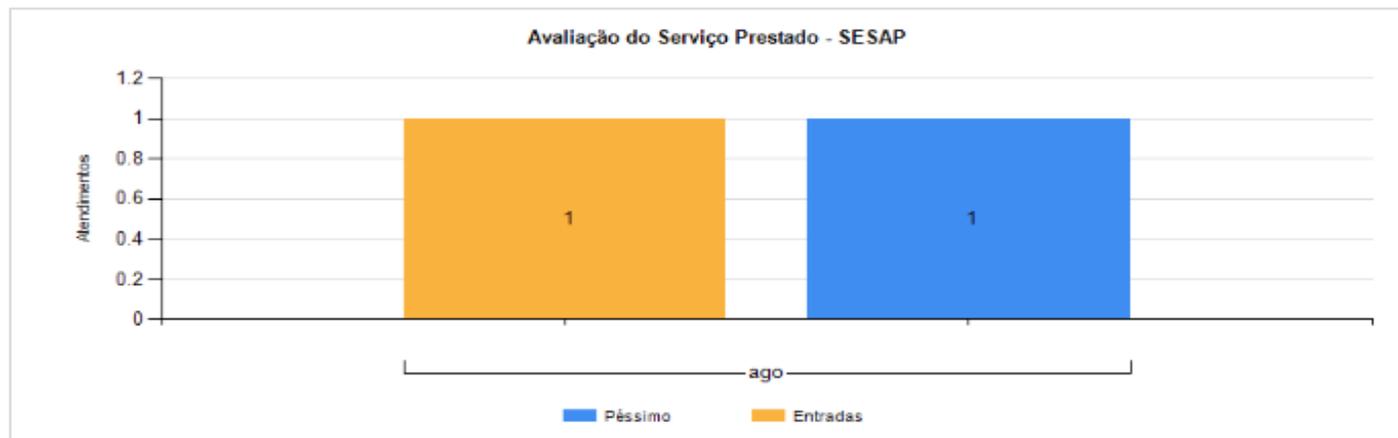
[Ir para gráfico completo](#)



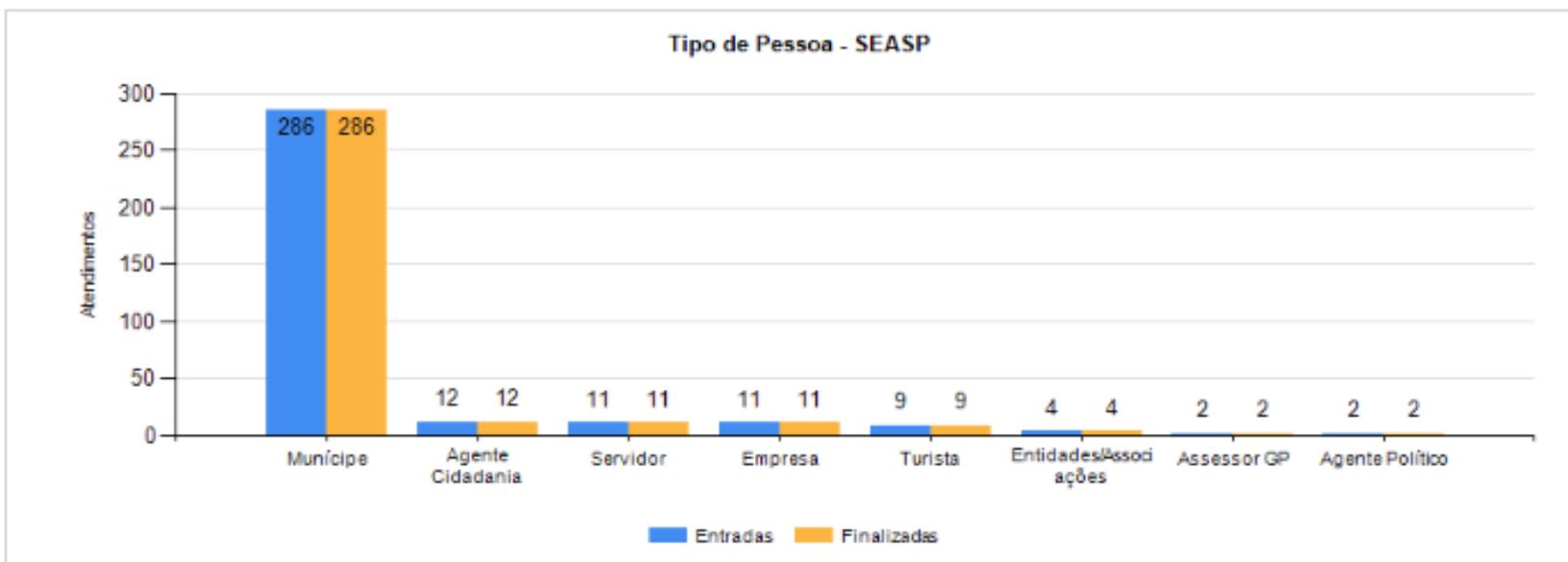
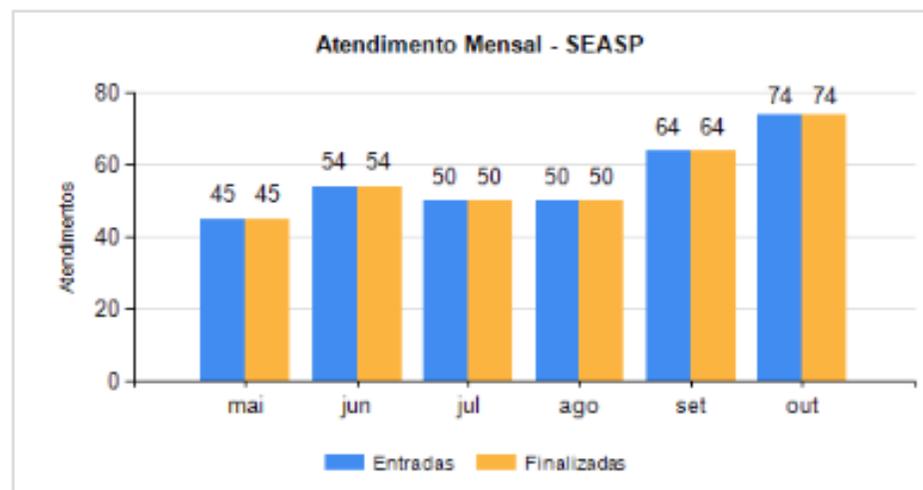
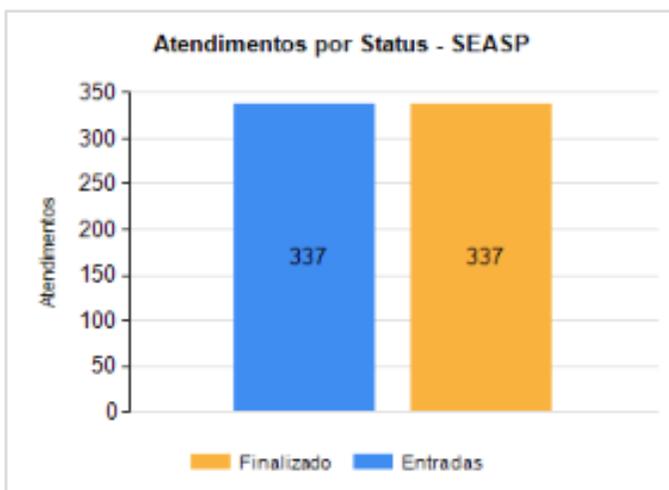


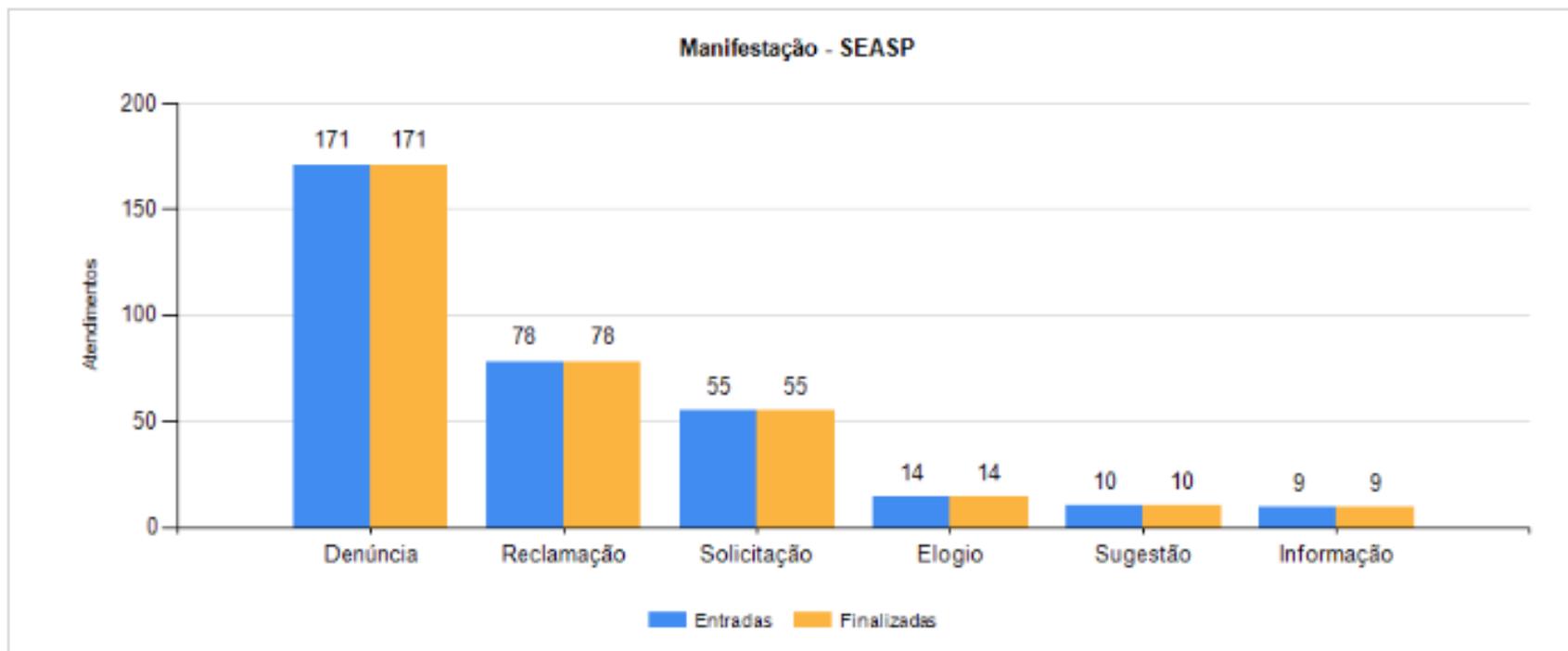


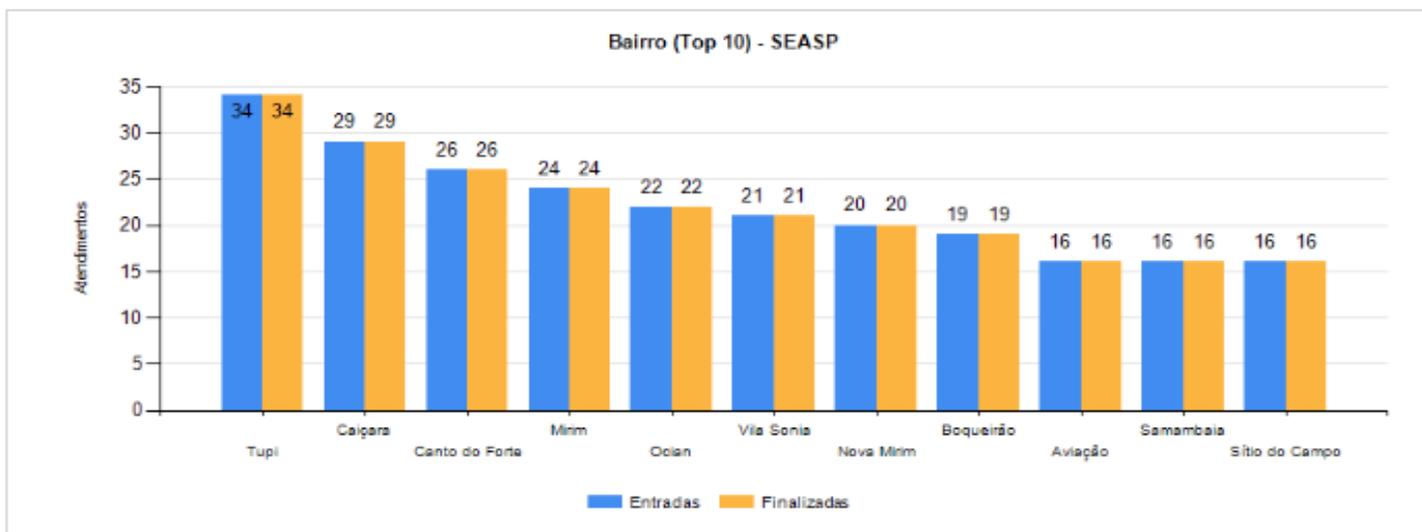
## Pesquisa de Satisfação dos Atendimentos - SESAP



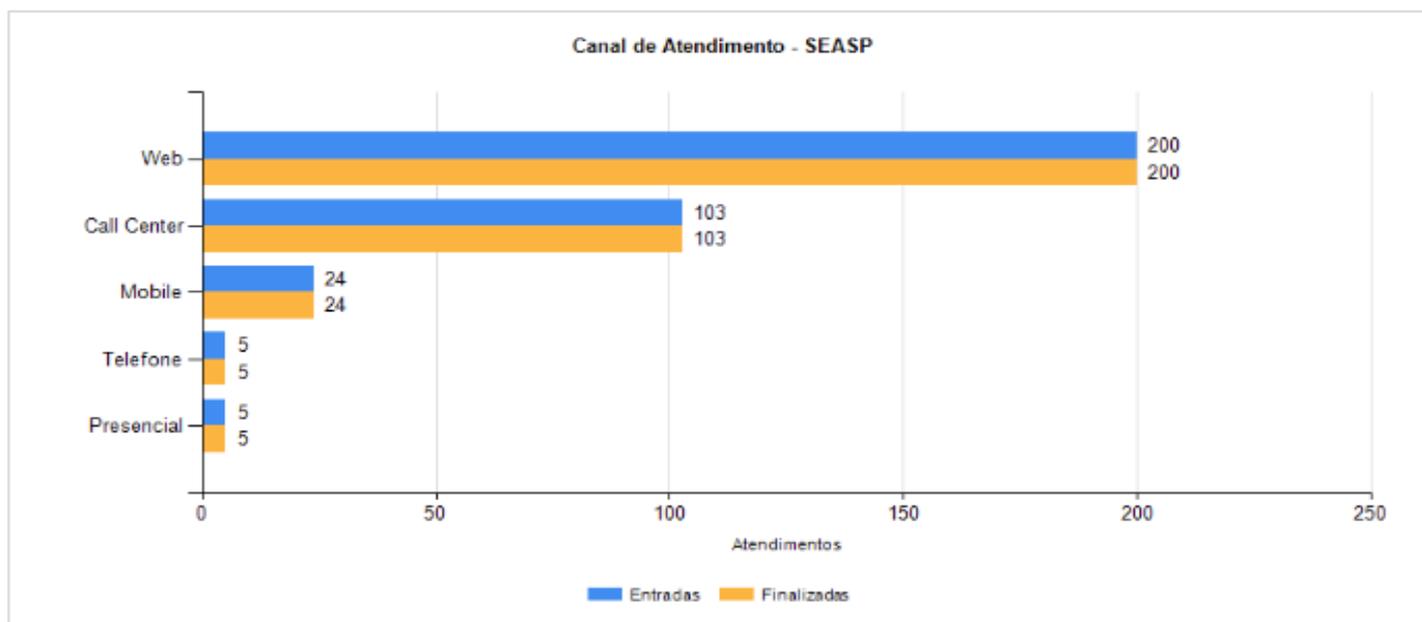
**SEASP**  
**SECRETARIA DE ASSUNTO DE**  
**SEGURANÇA PÚBLICA**



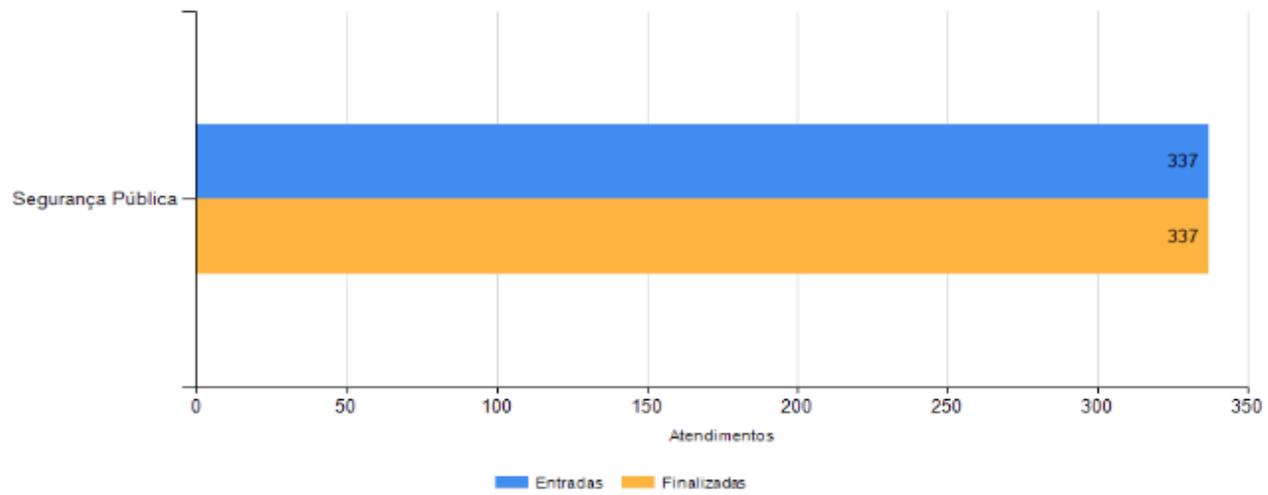




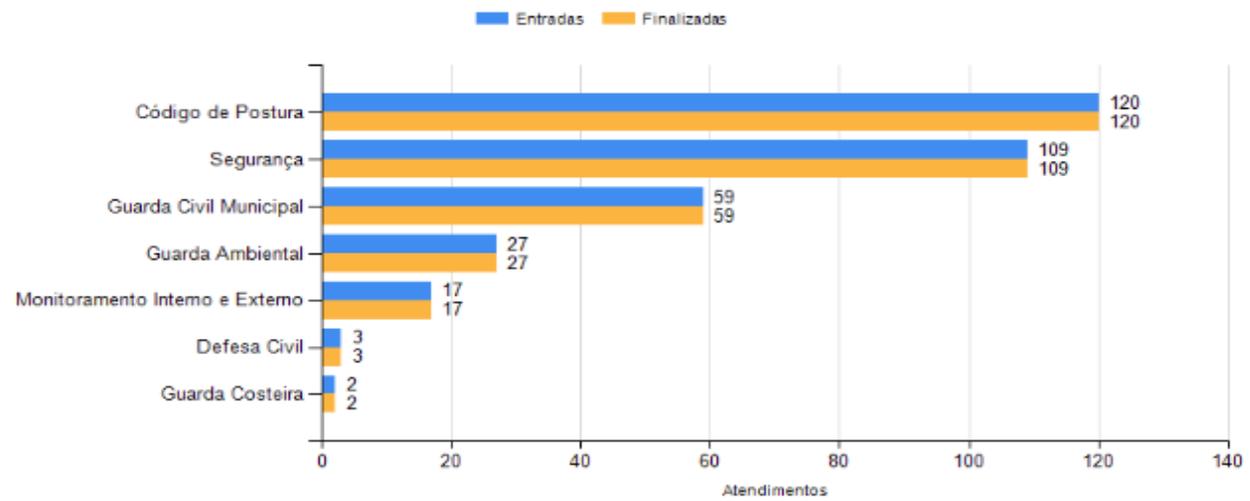
[Ir para gráfico completo](#)

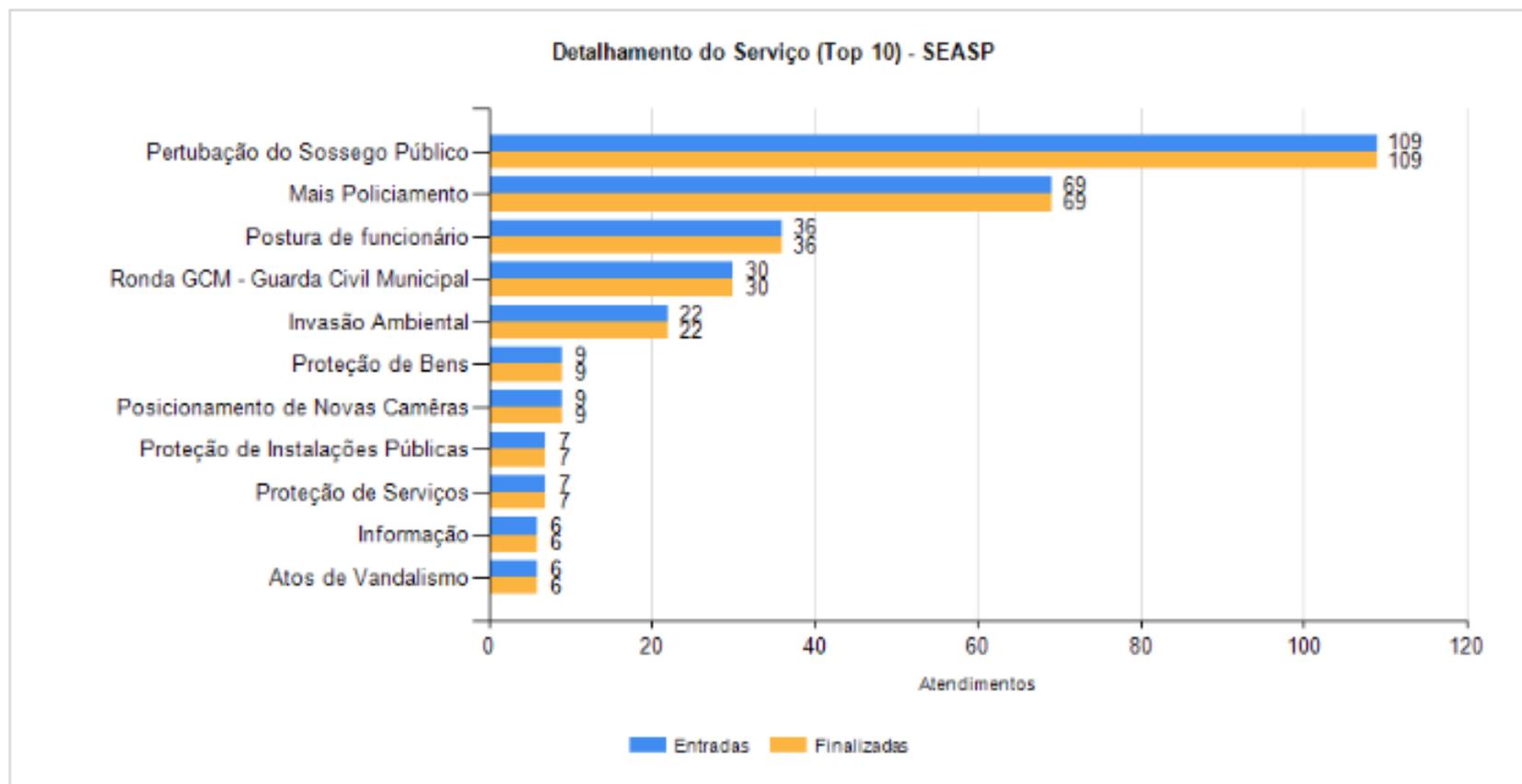


Assunto (Top 10) - SEASP

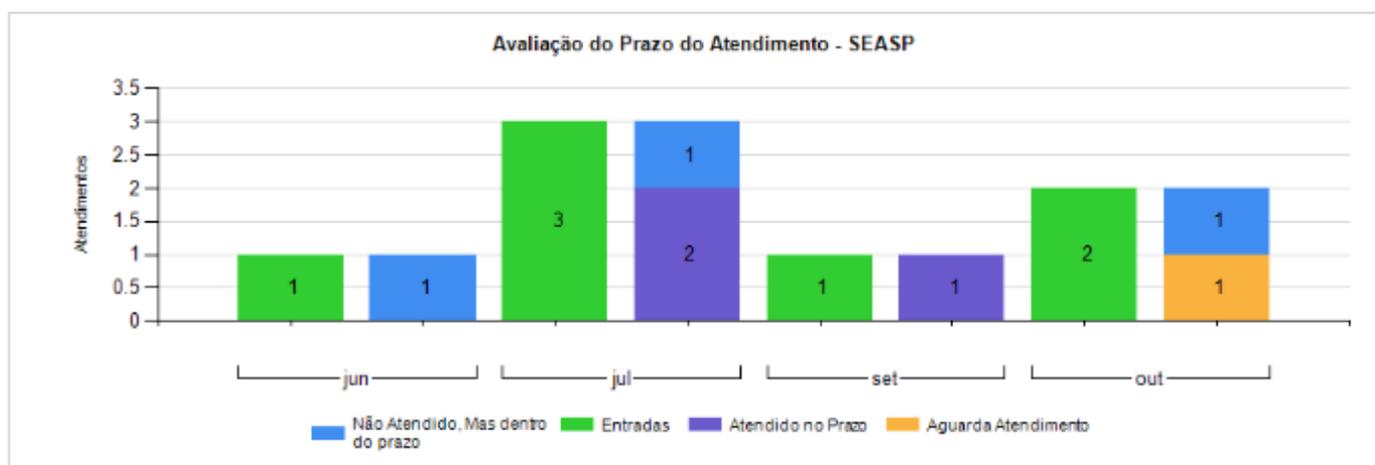
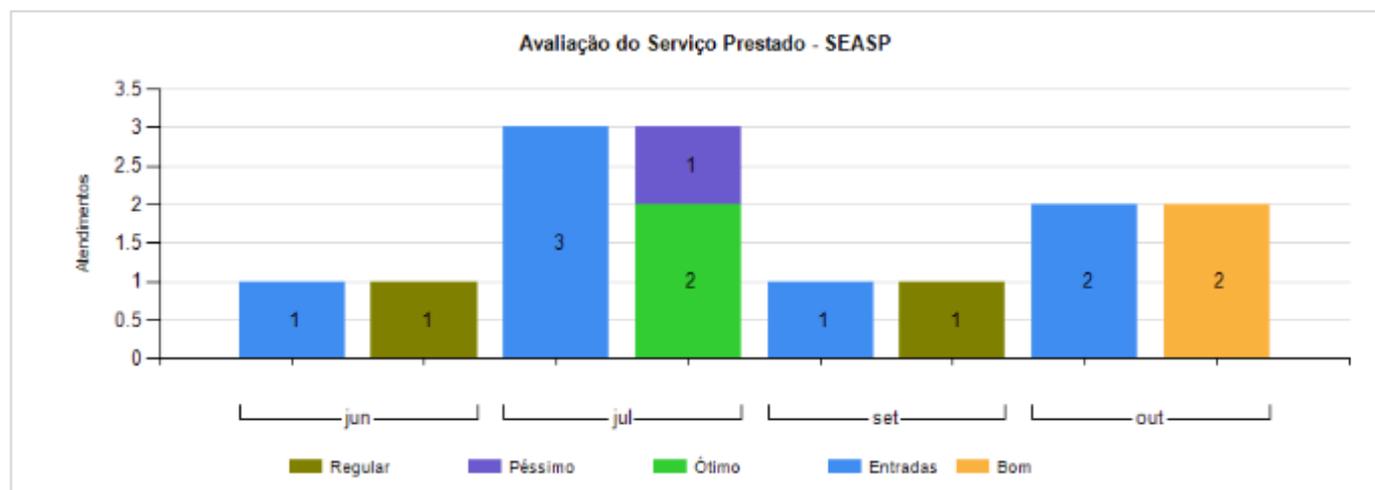


Serviço (Top 10) - SEASP



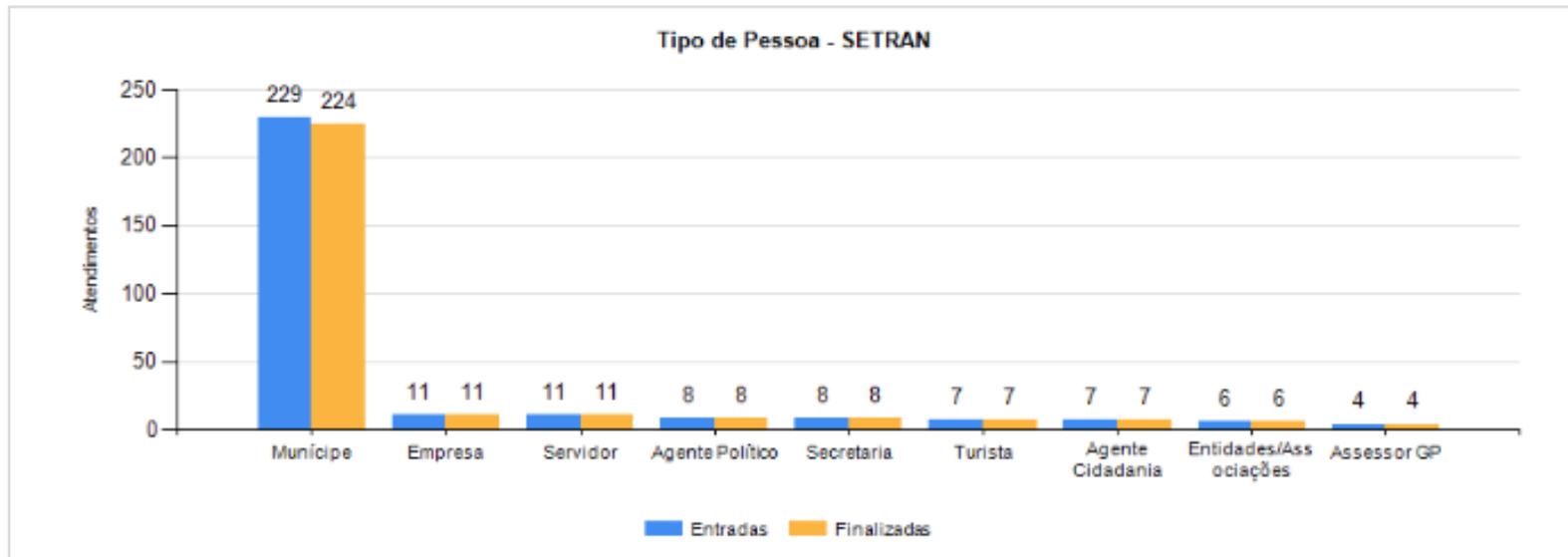
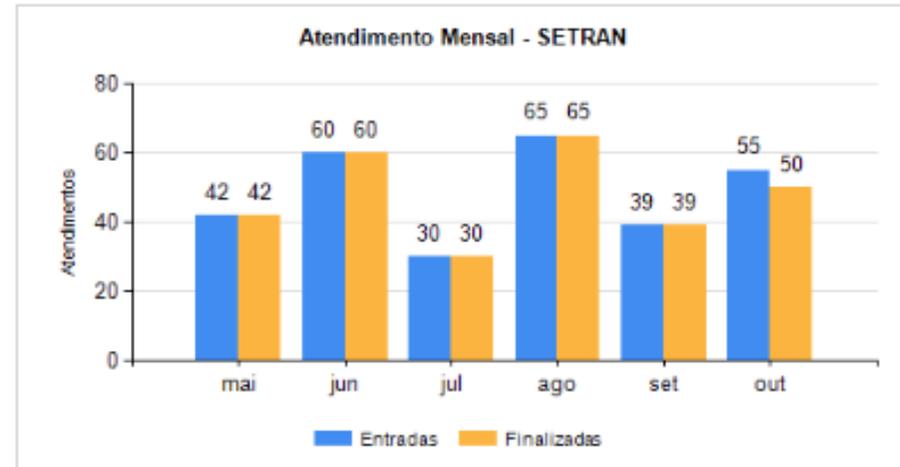
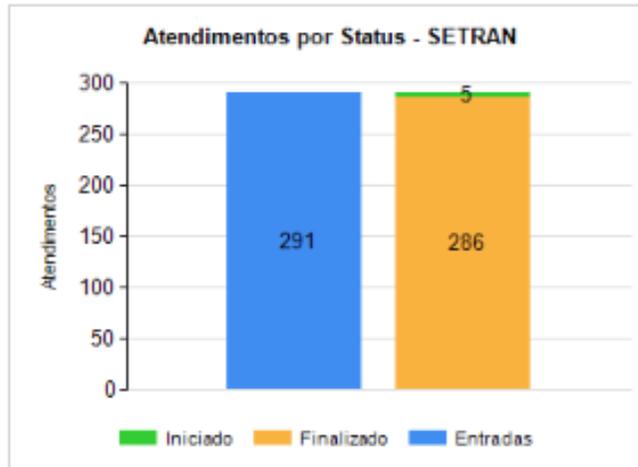


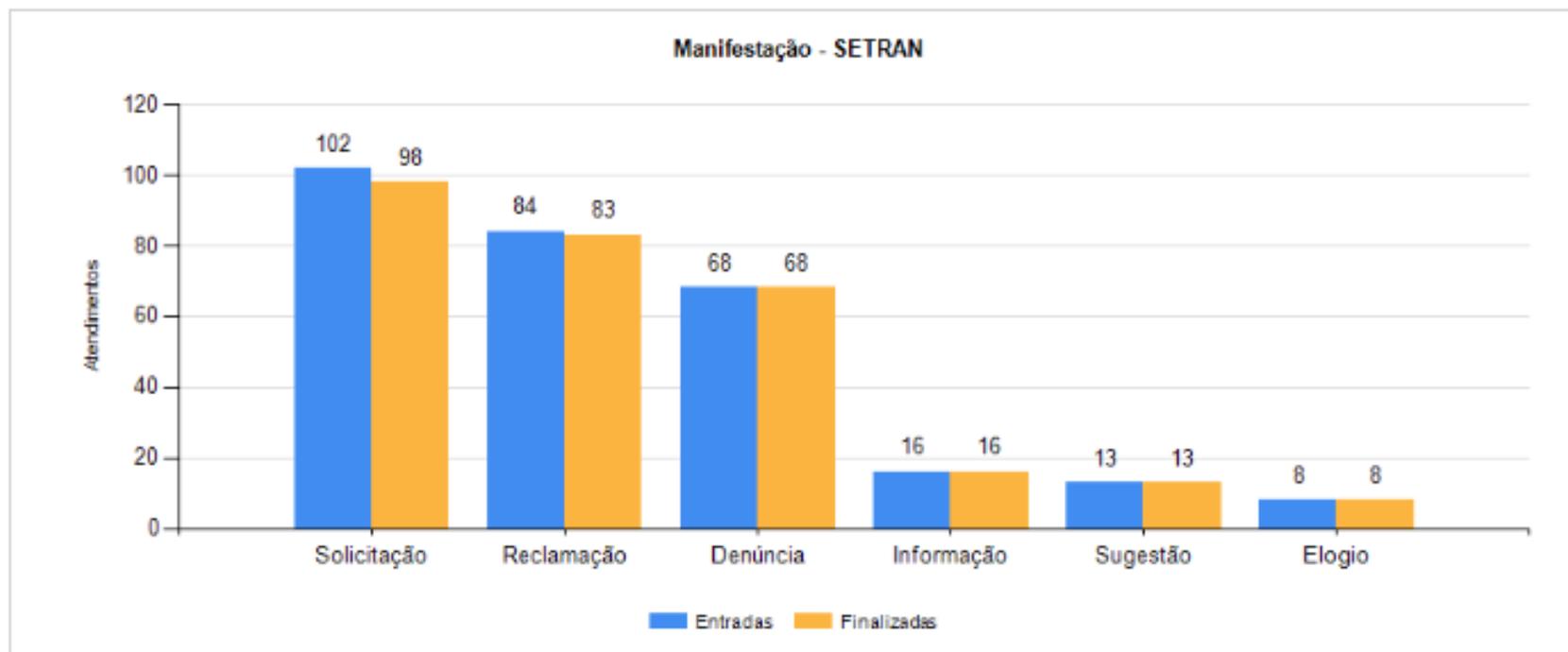
## Pesquisa de Satisfação dos Atendimentos - SEASP

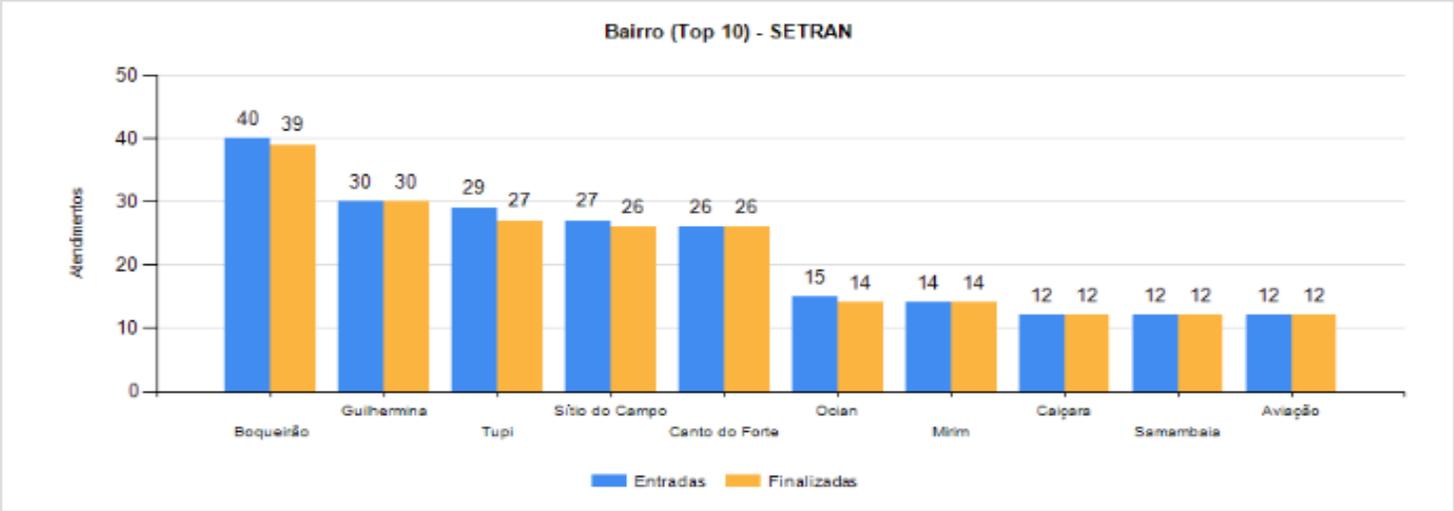


# **SETRAN**

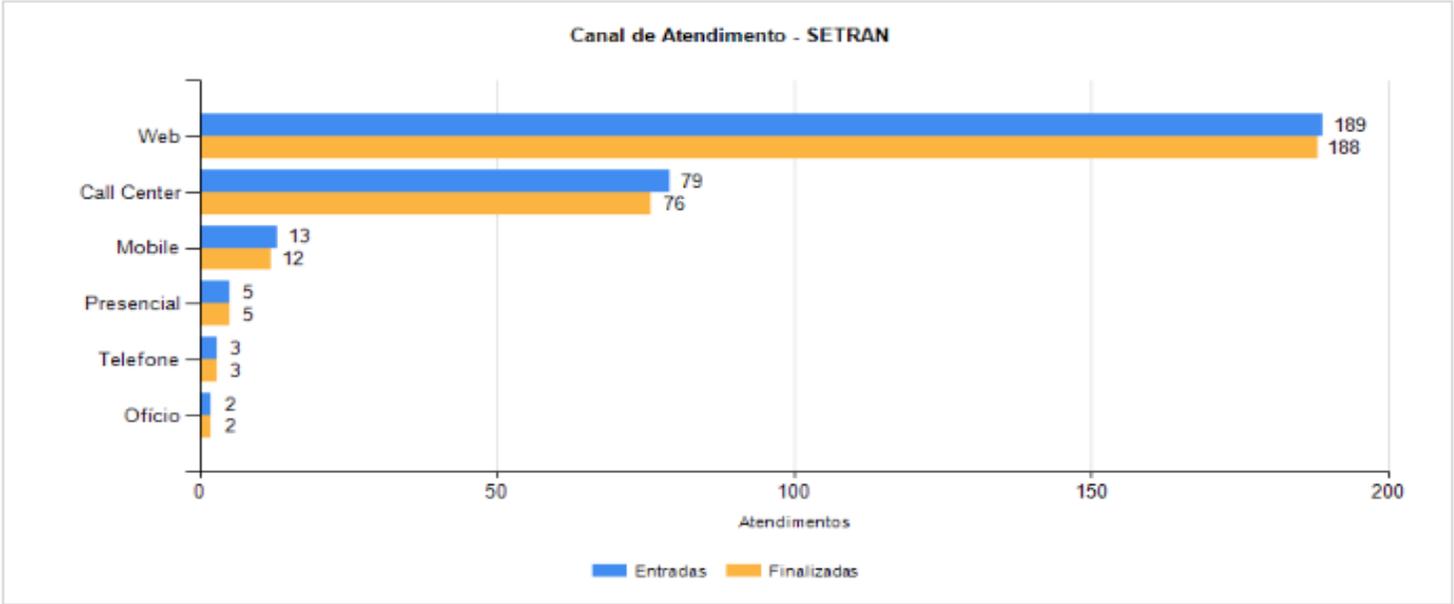
## **SECRETARIA DE TRÂNSITO**



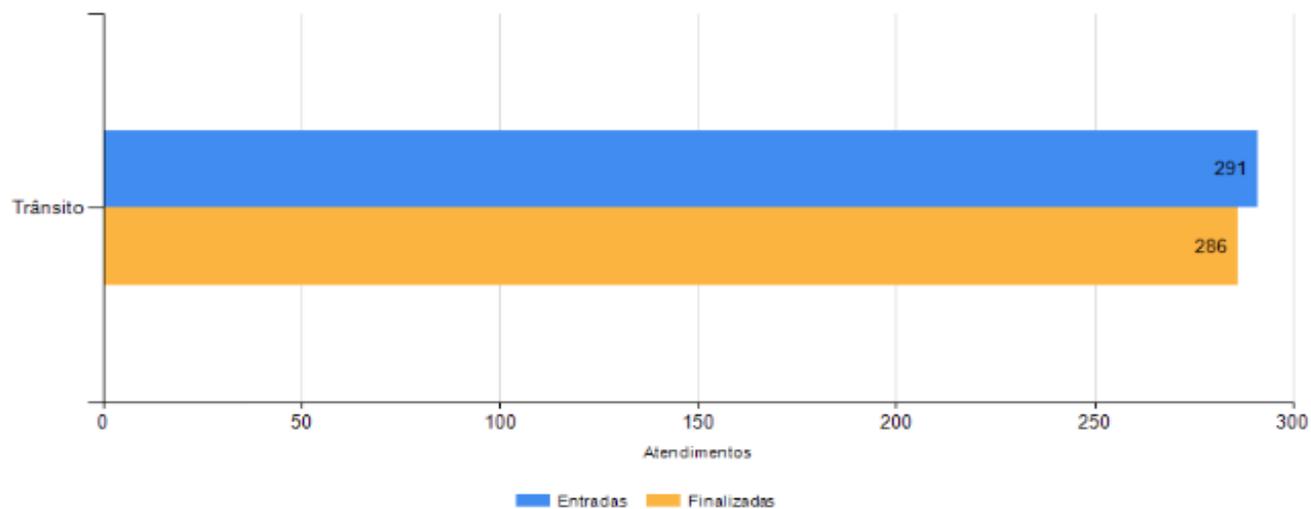




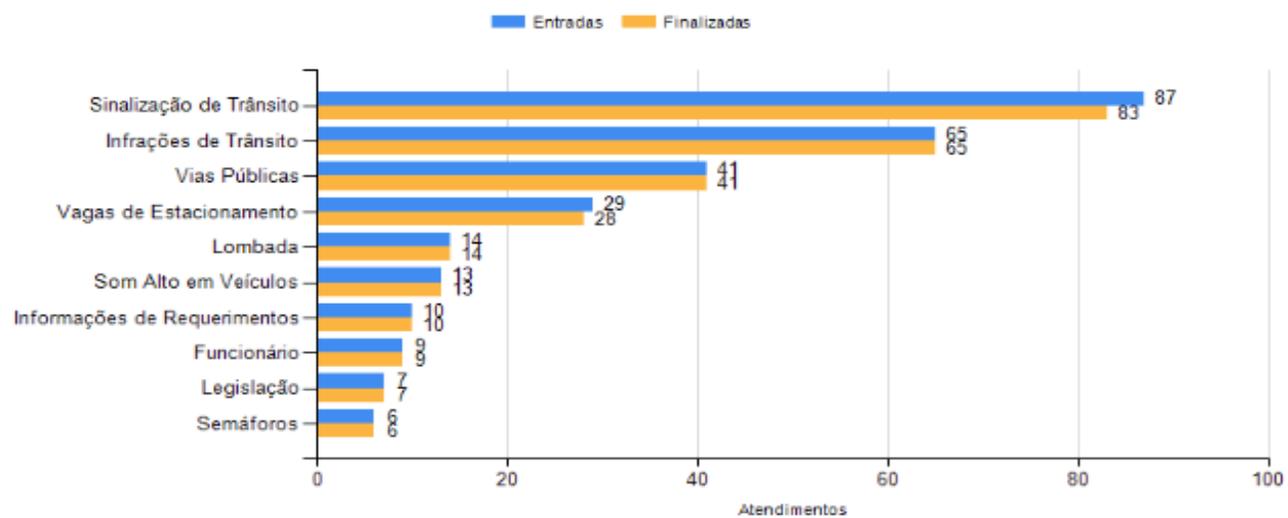
[Ir para gráfico completo](#)

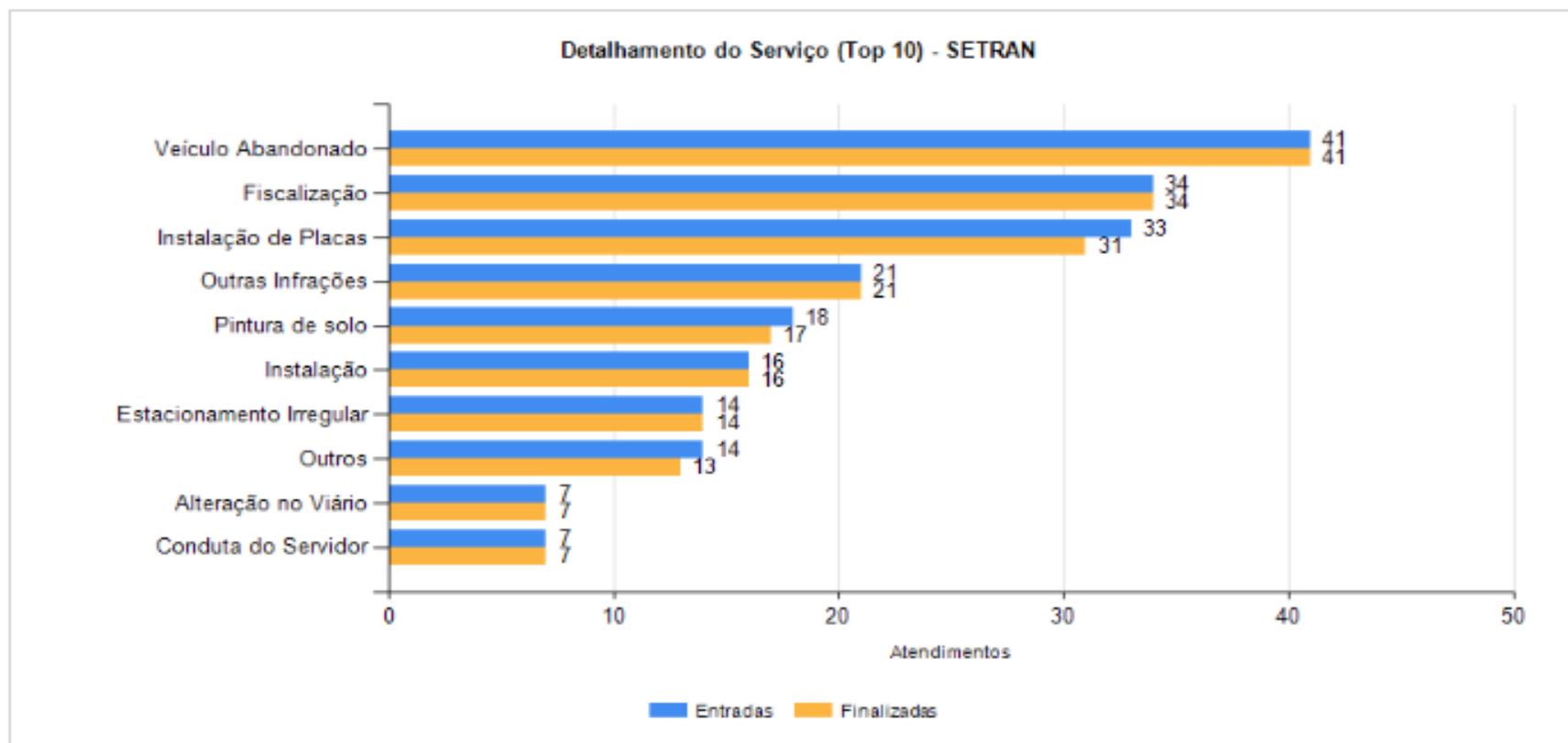


Assunto (Top 10) - SETRAN

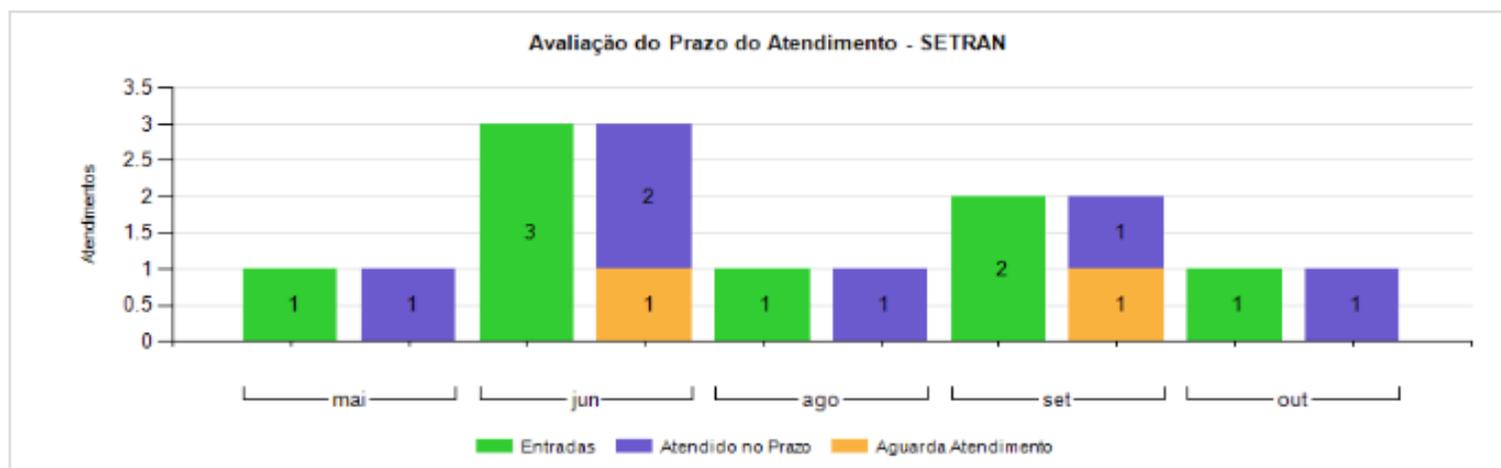
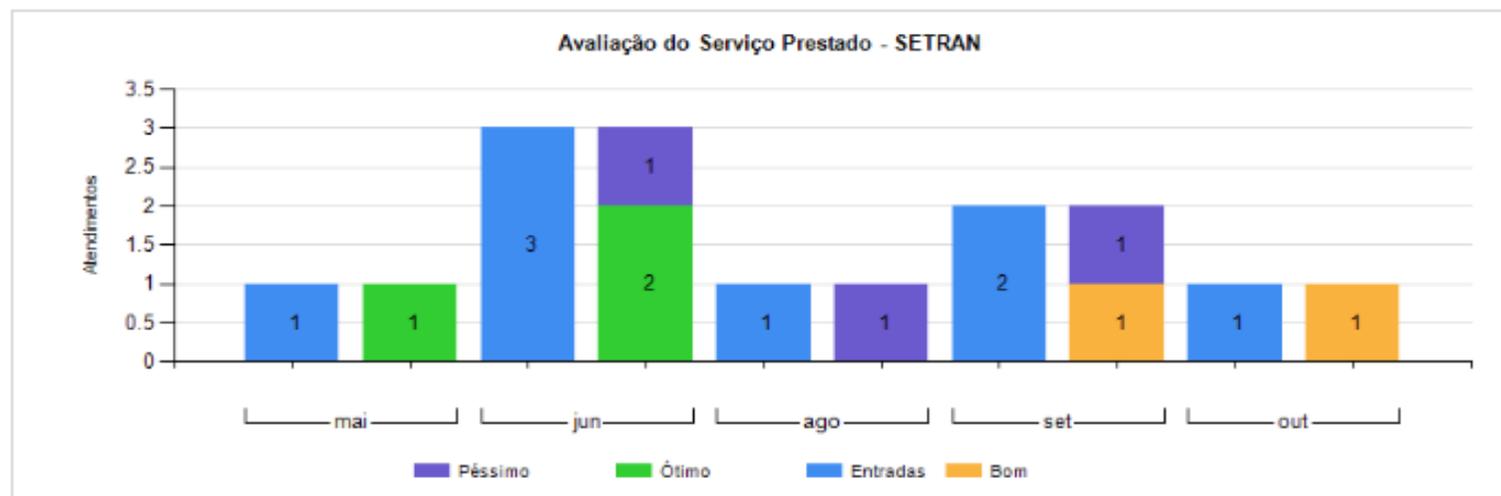


Serviço (Top 10) - SETRAN



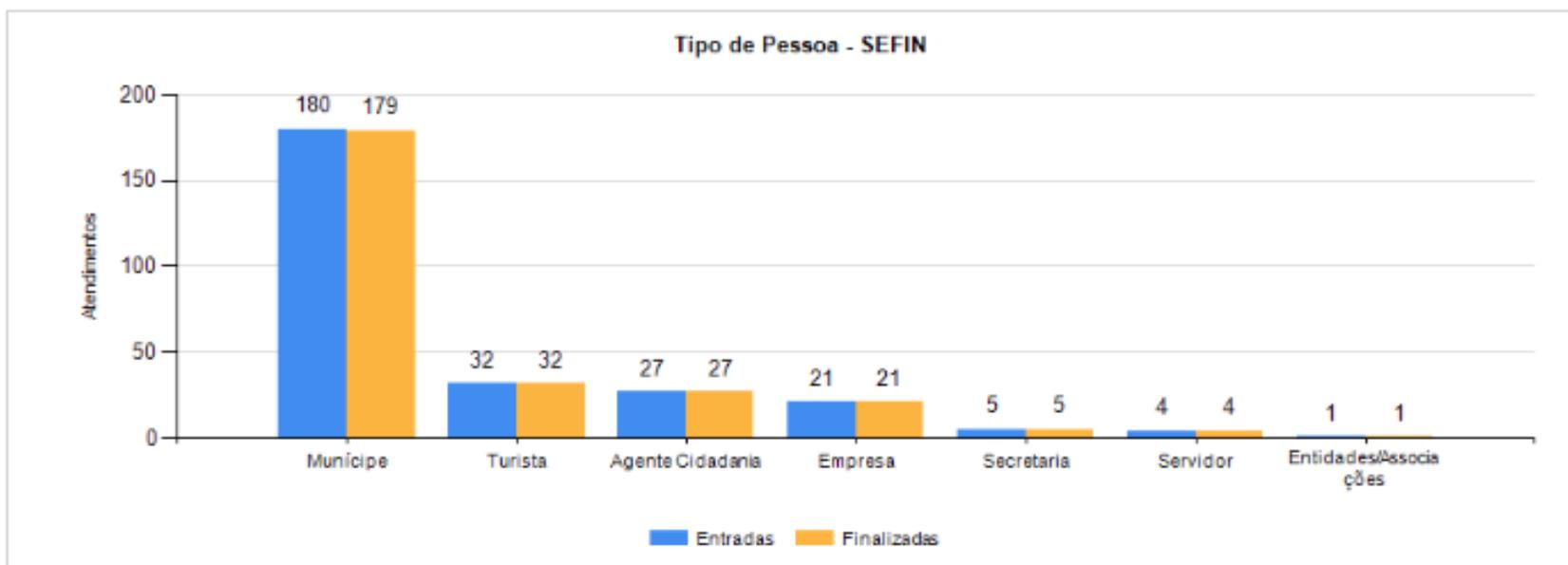
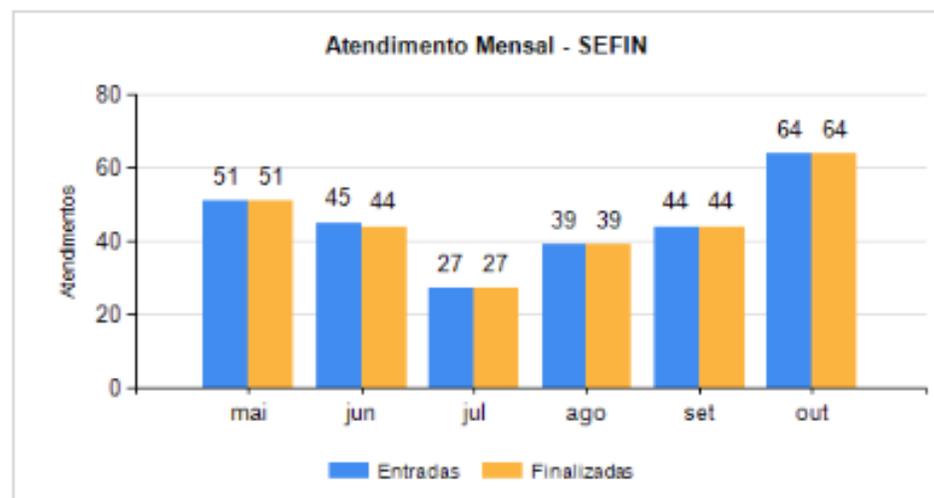
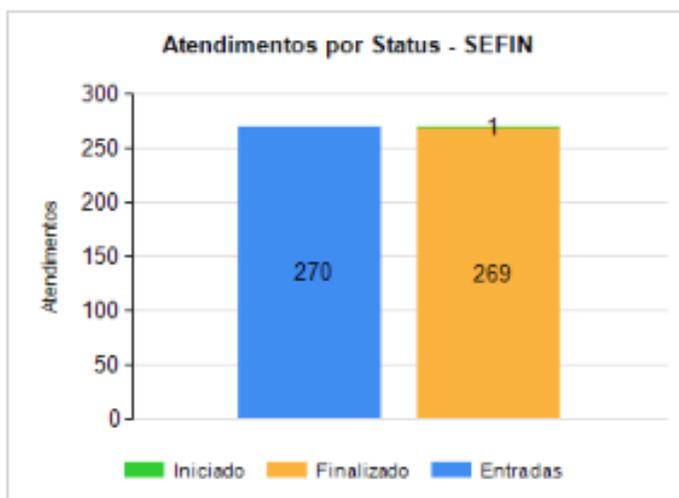


## Pesquisa de Satisfação dos Atendimentos - SETRAN

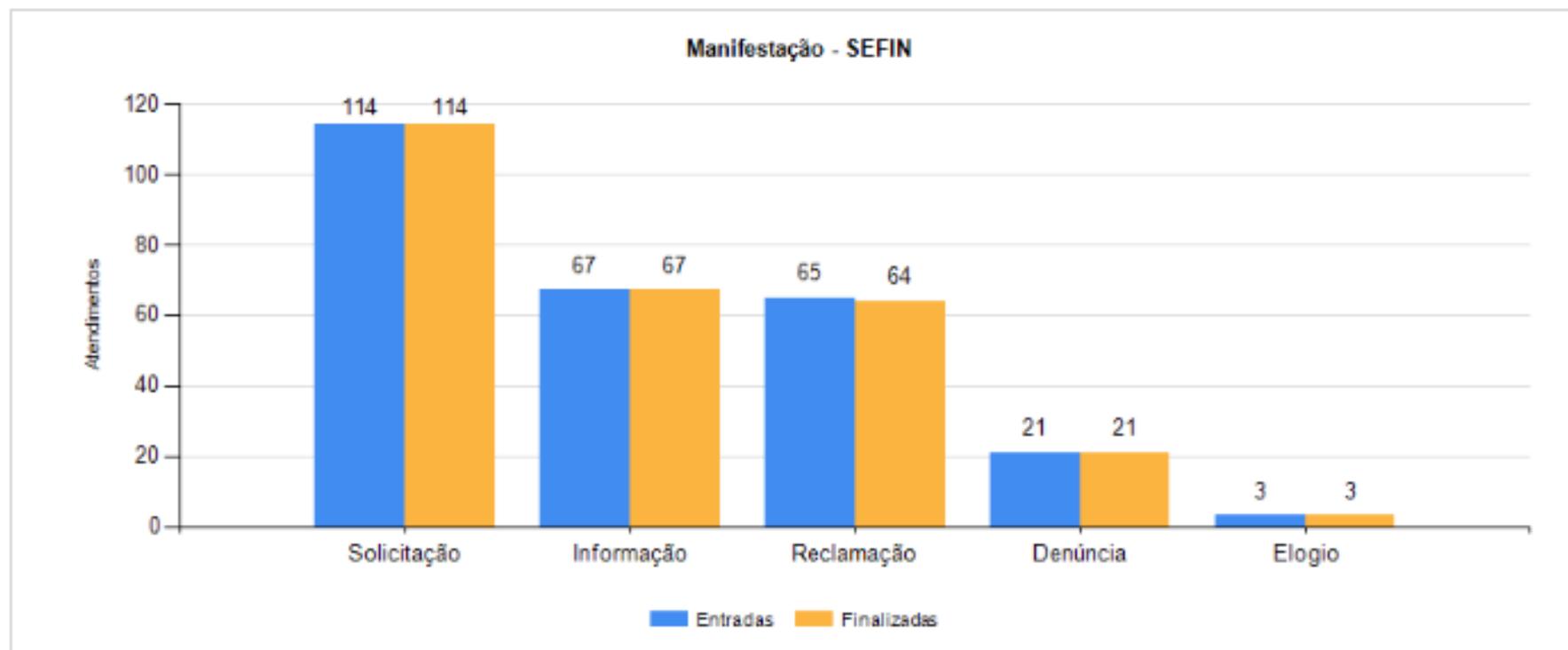


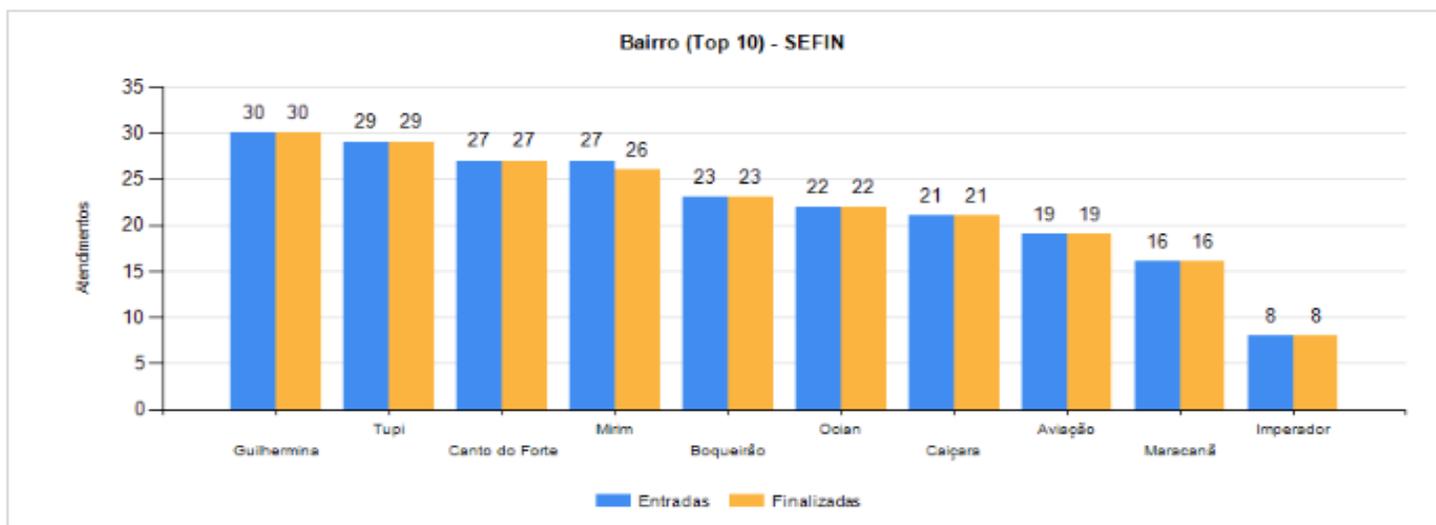
# **SEFIN**

## **SECRETARIA DE FINANÇAS**

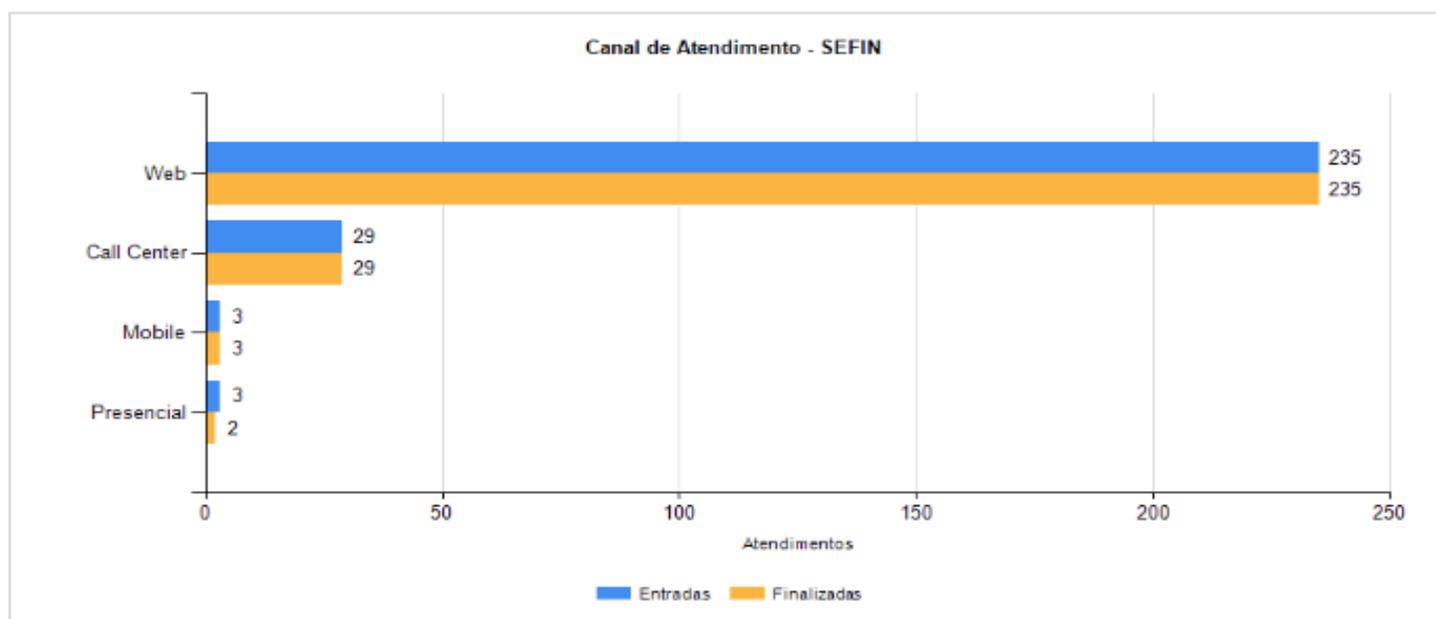


OU

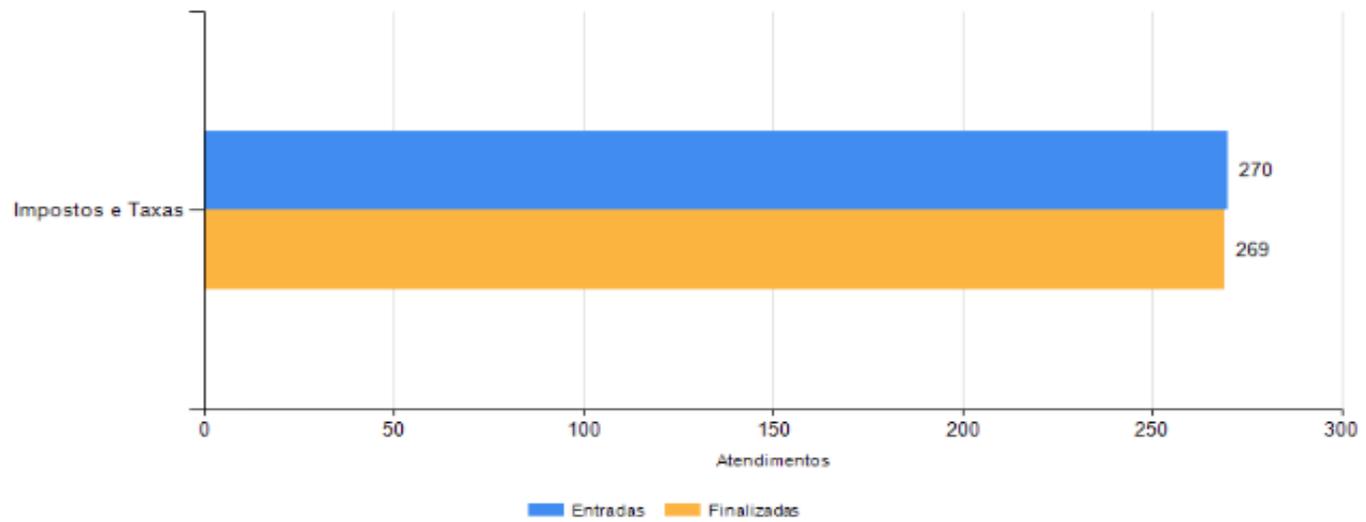




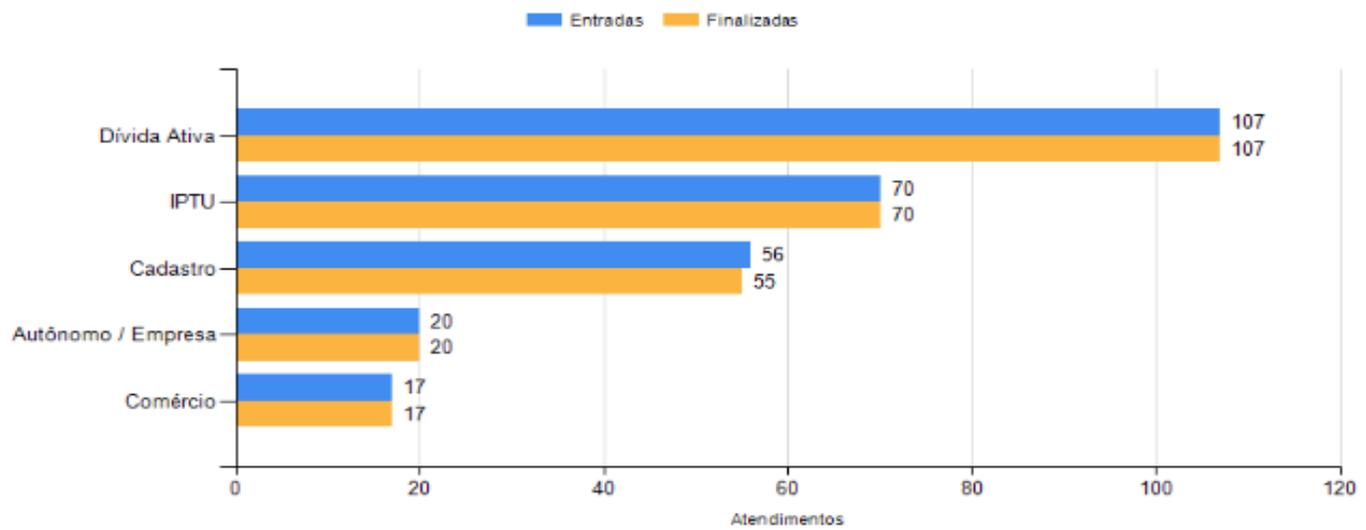
[Ir para gráfico completo](#)

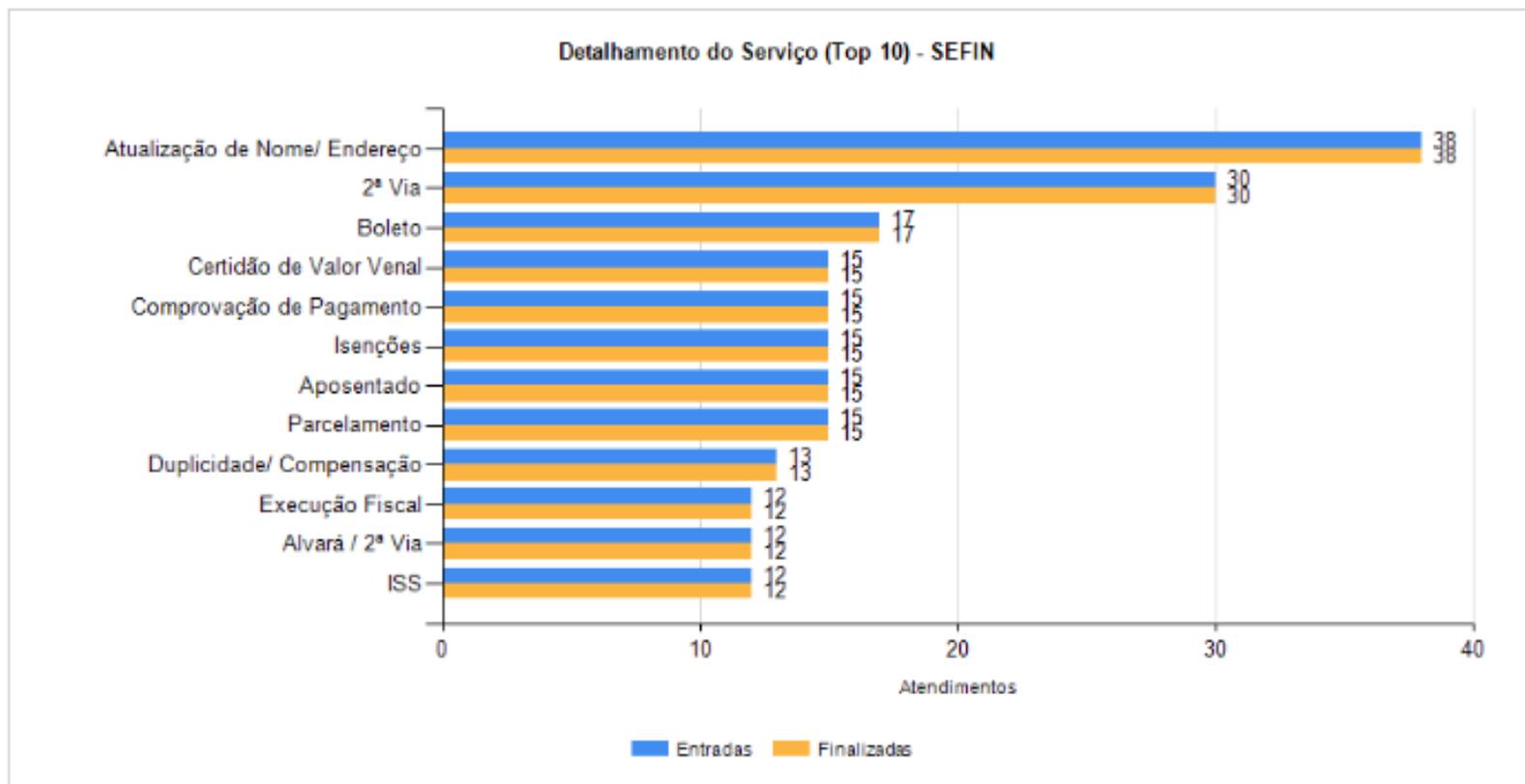


Assunto (Top 10) - SEFIN

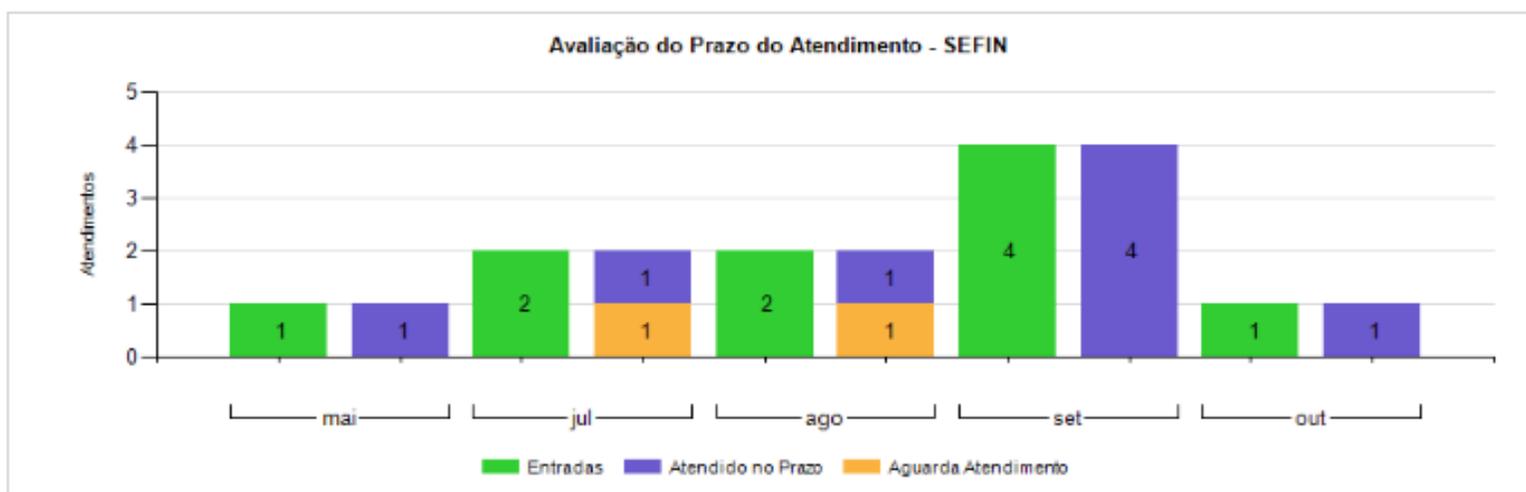
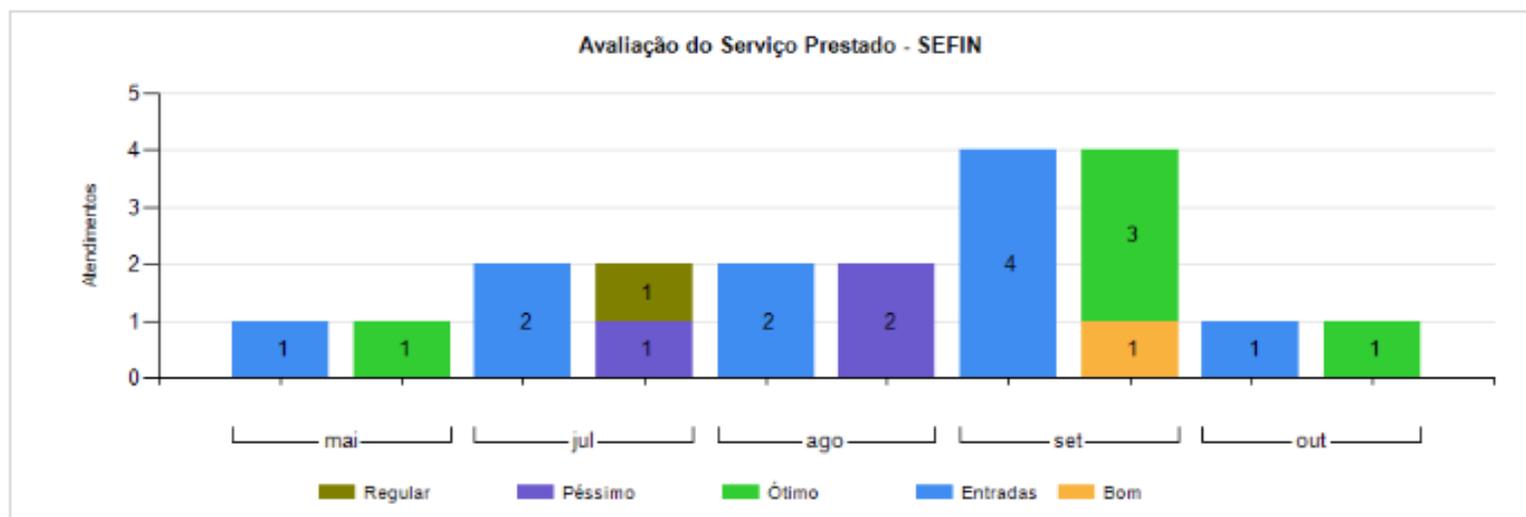


Serviço (Top 10) - SEFIN



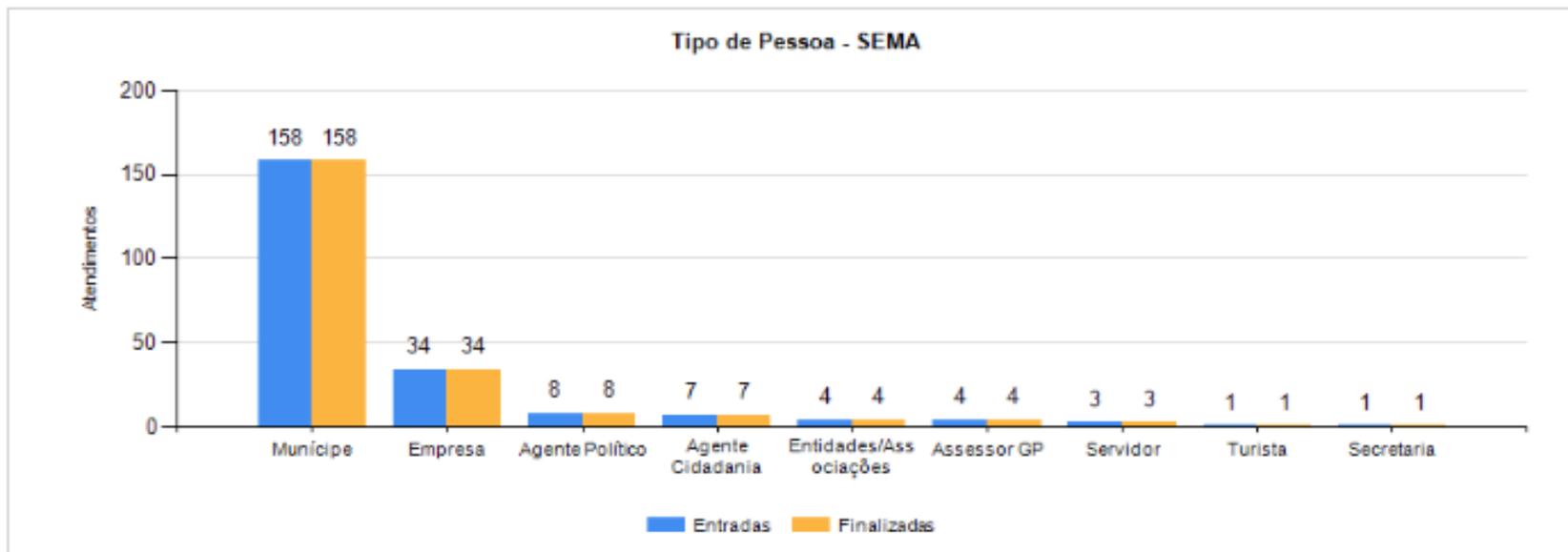
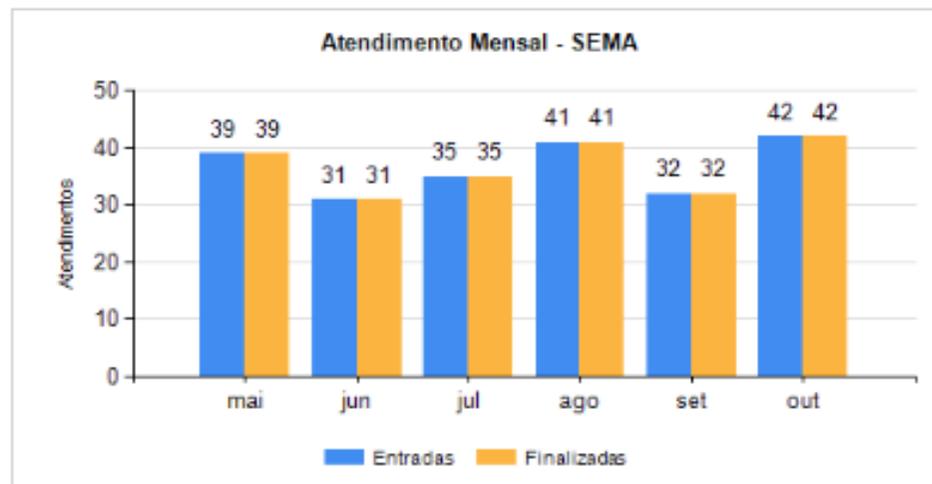
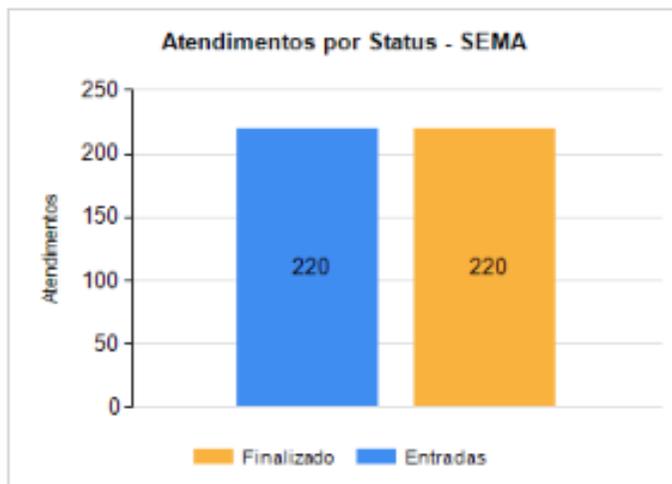


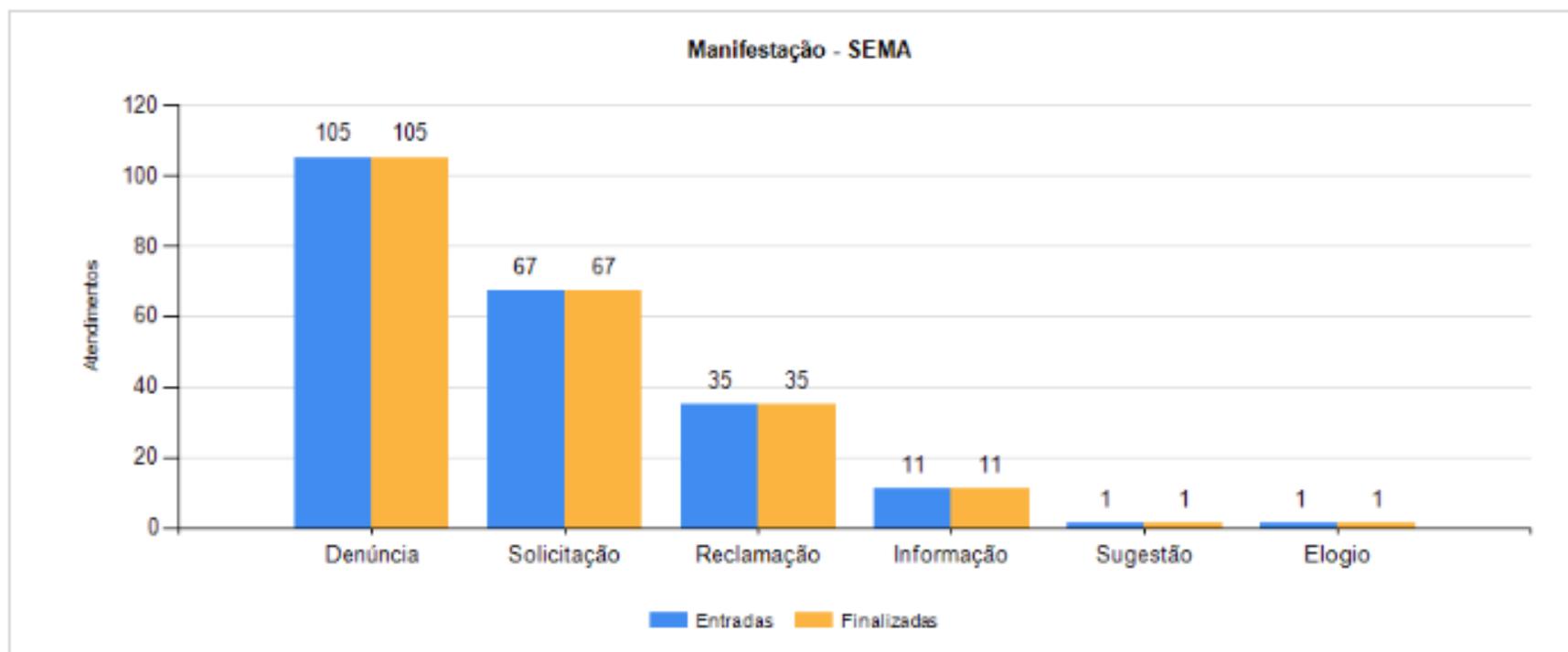
## Pesquisa de Satisfação dos Atendimentos - SEFIN

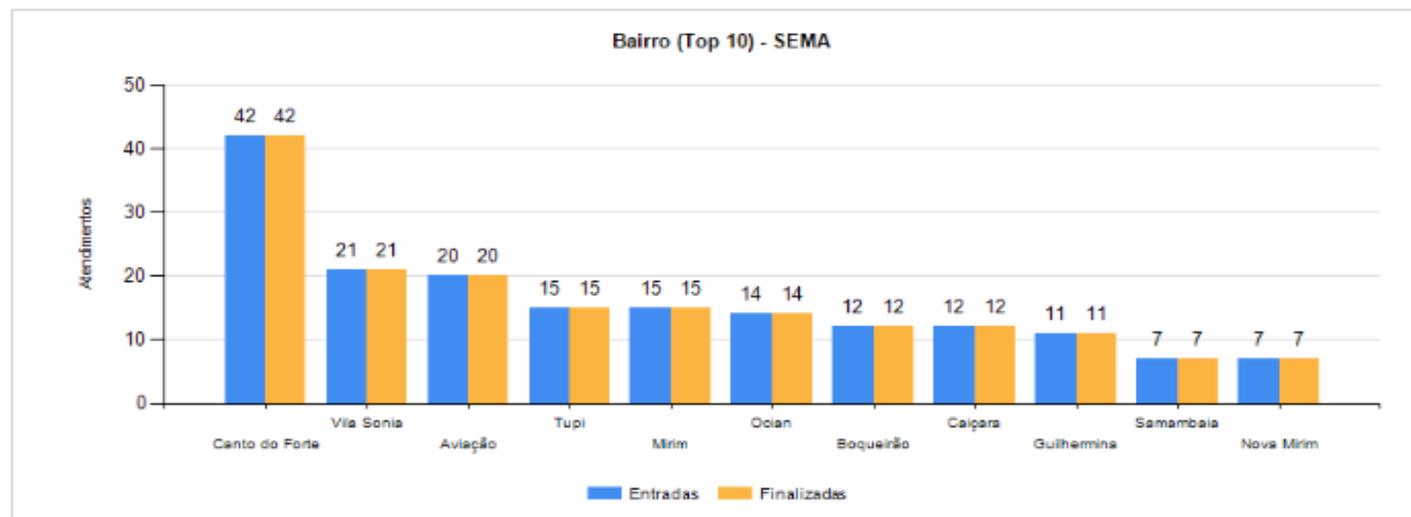


# **SEMA**

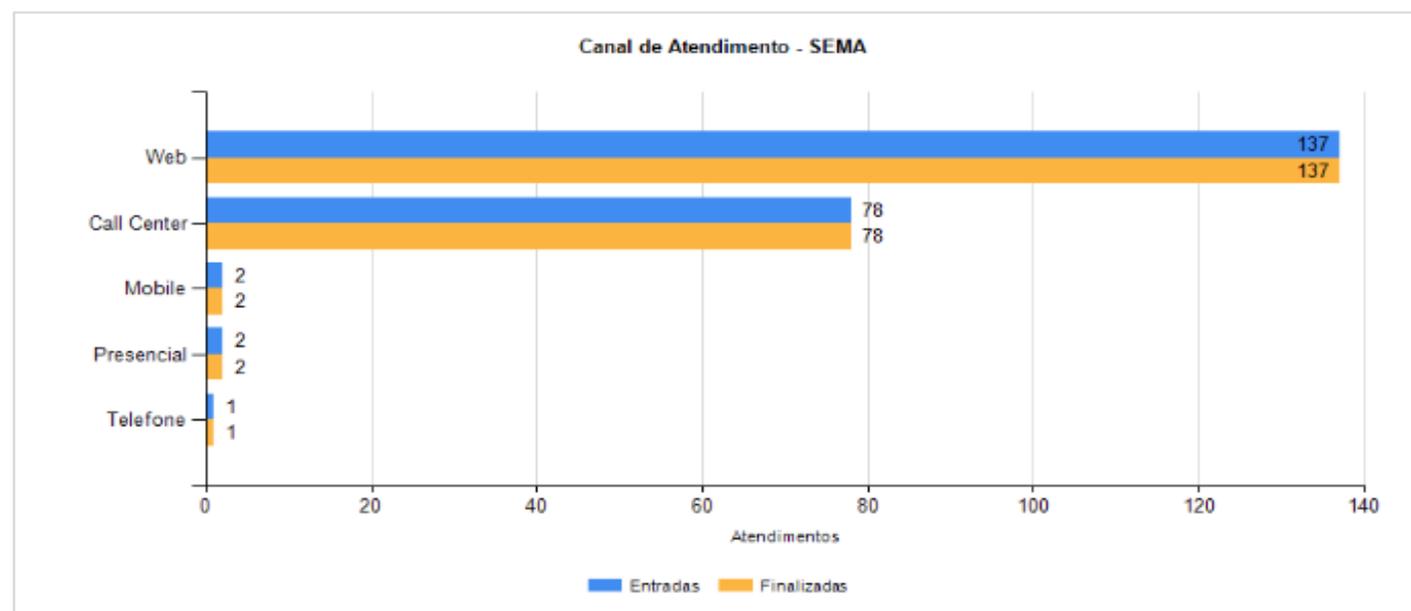
## **SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE**



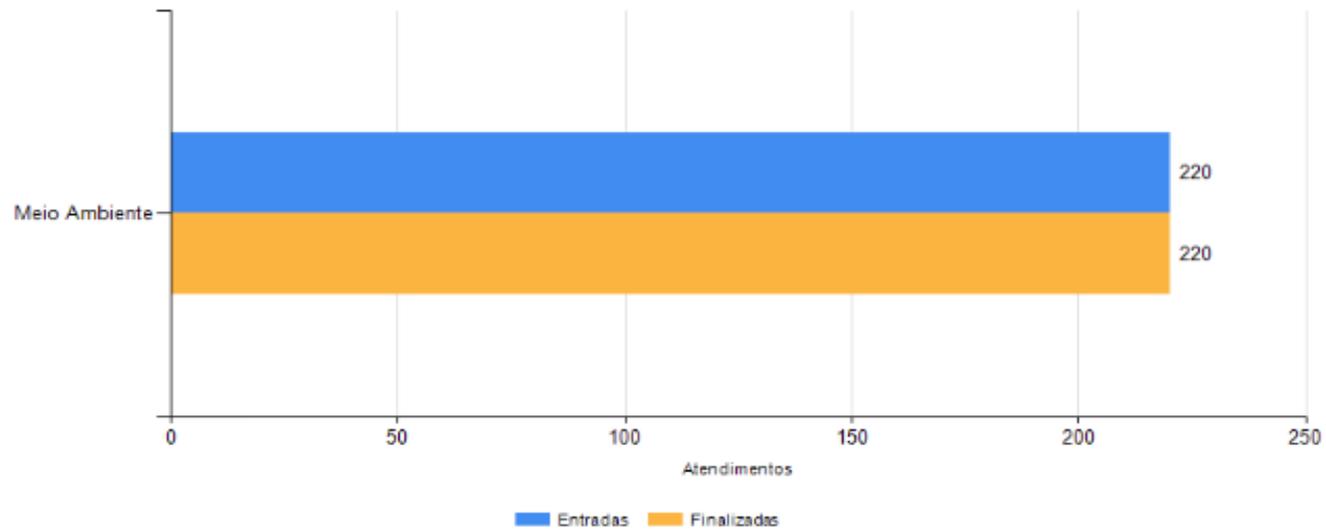




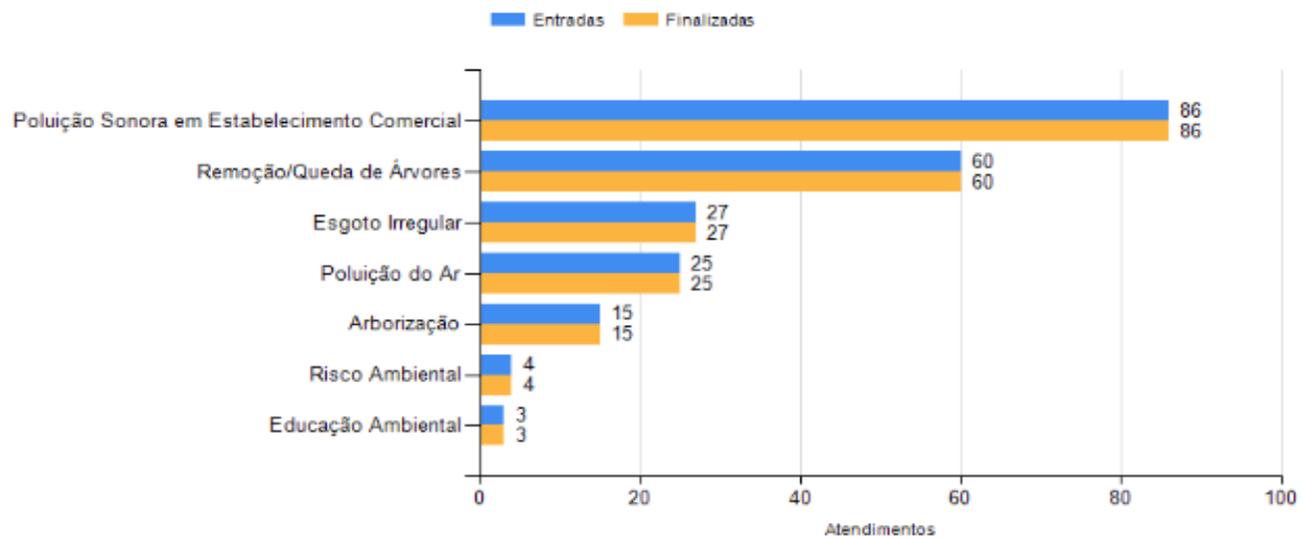
[Ir para gráfico completo](#)

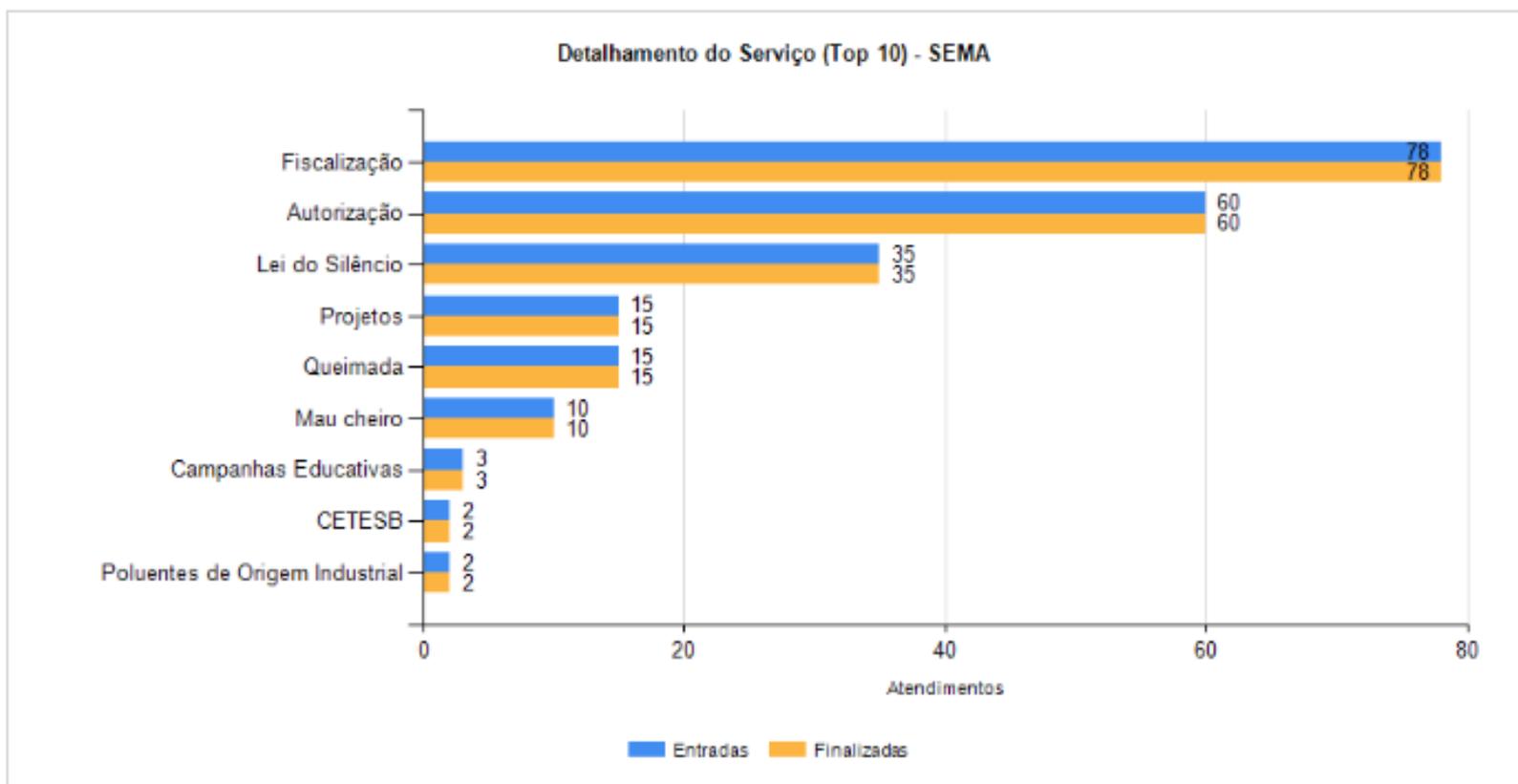


Assunto (Top 10) - SEMA

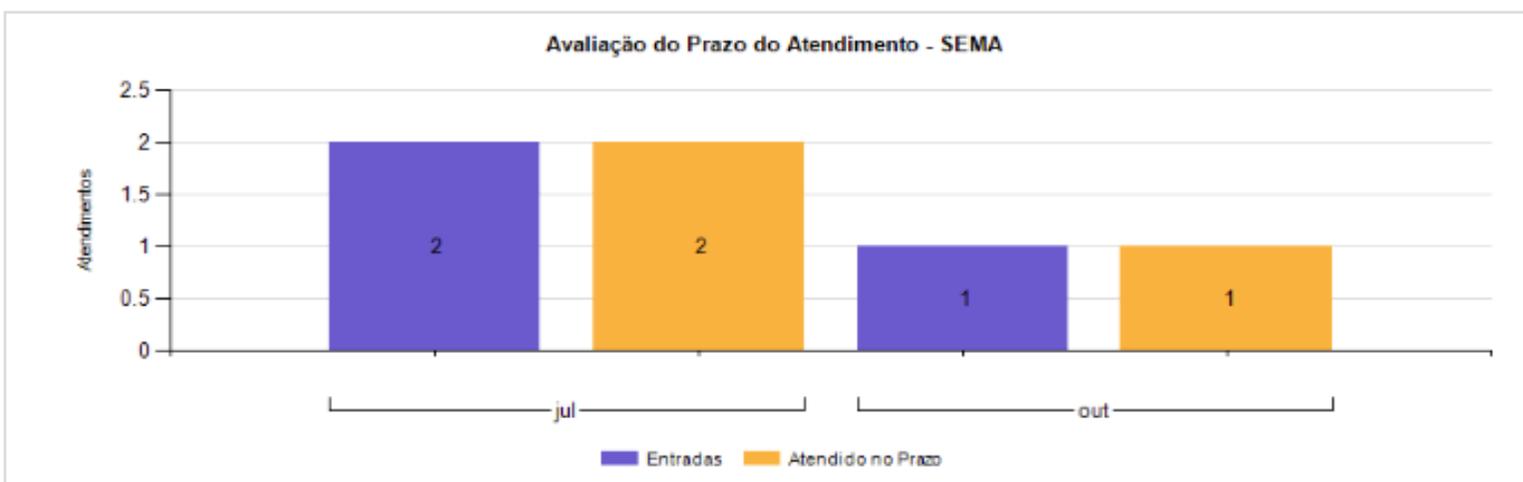
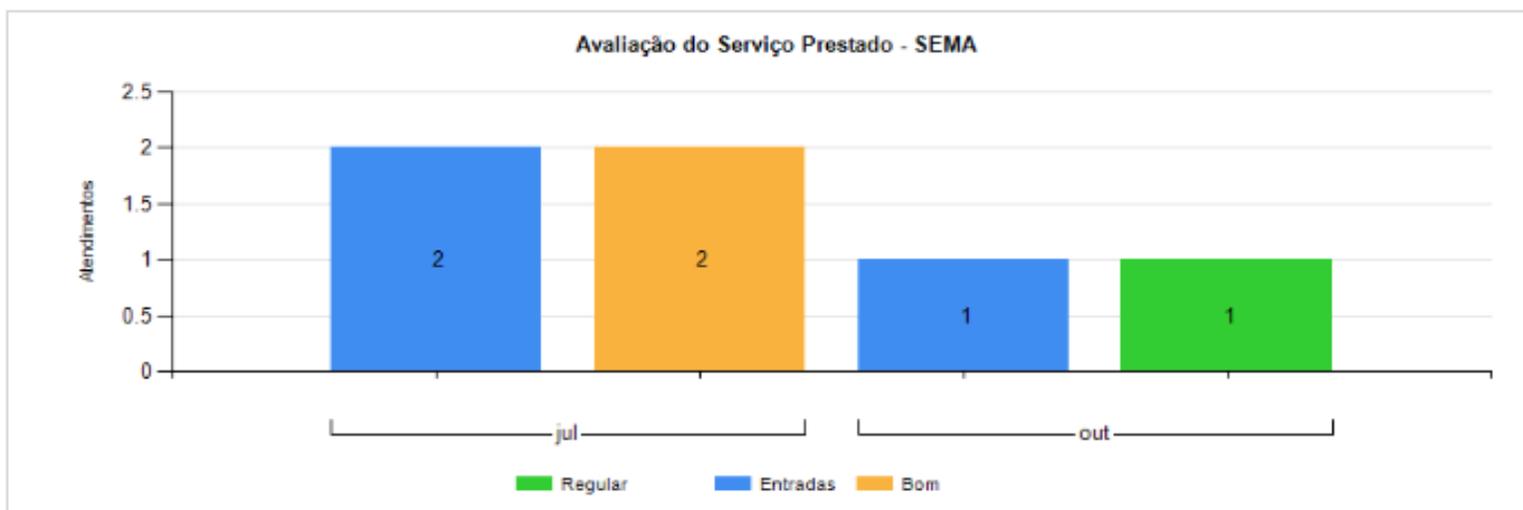


Serviço (Top 10) - SEMA



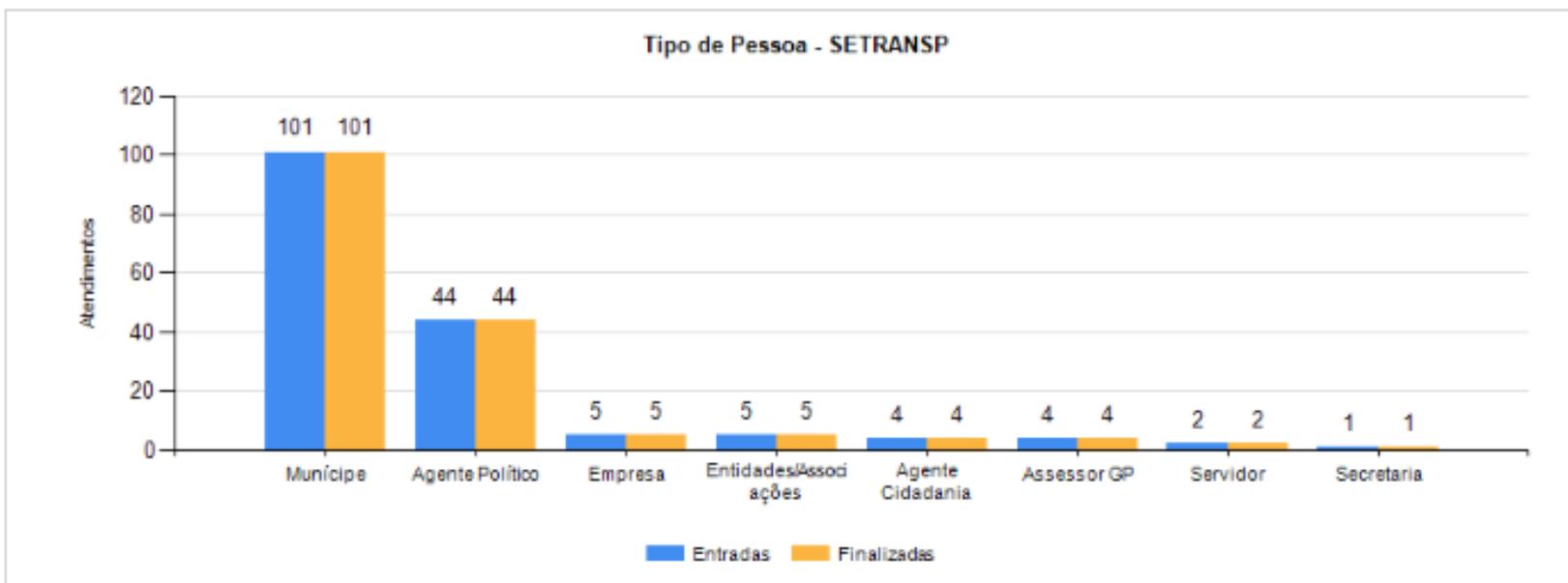
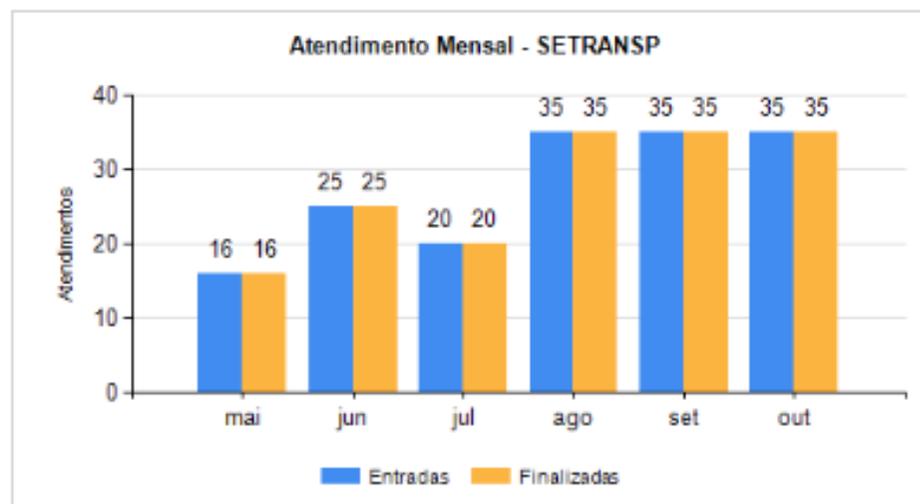
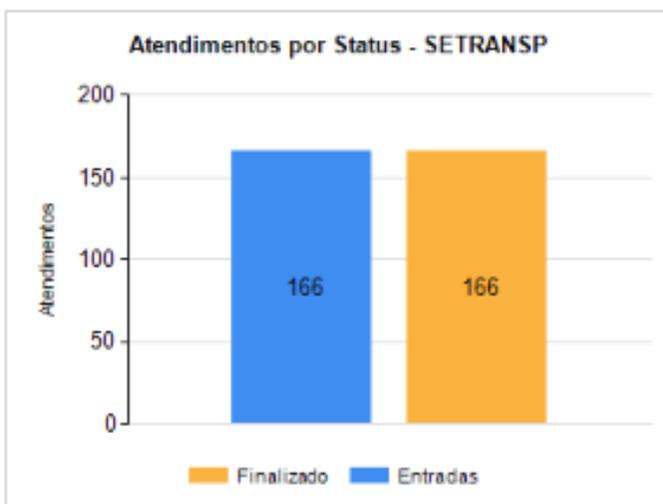


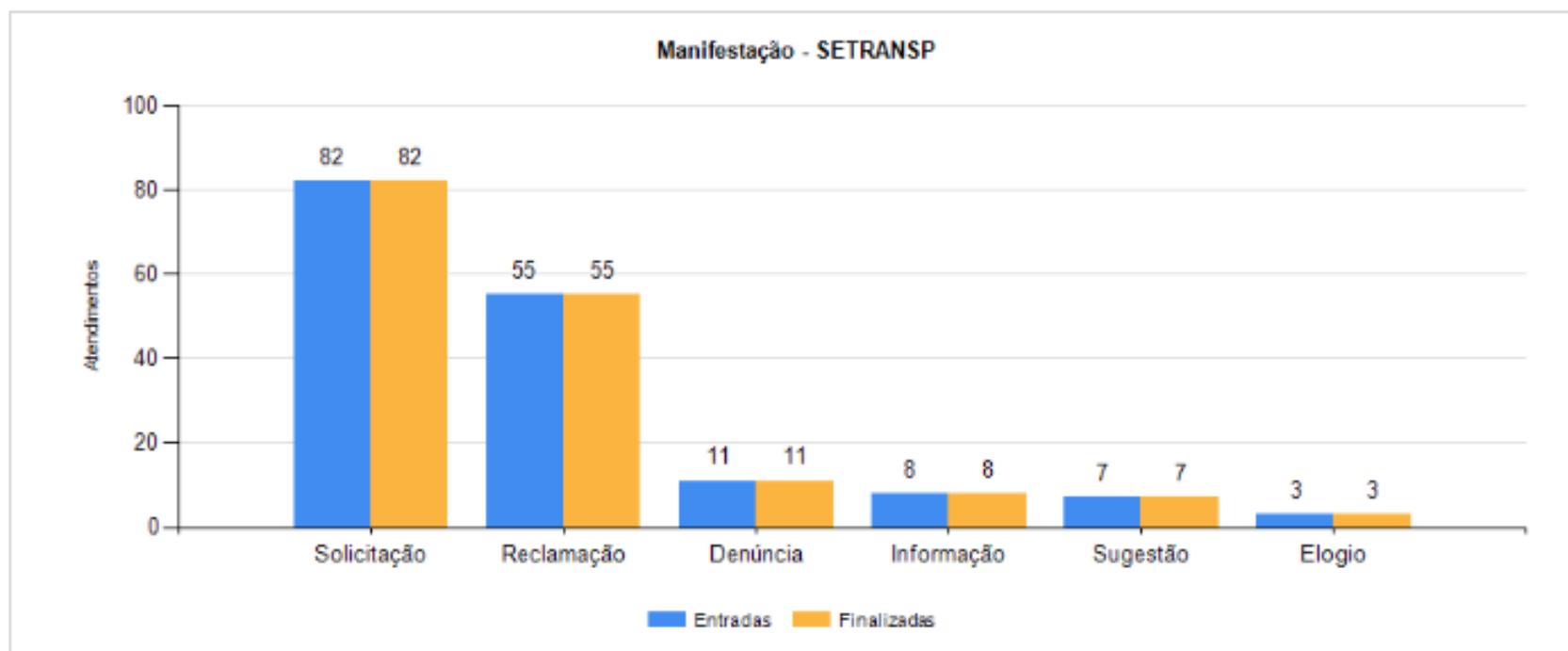
## Pesquisa de Satisfação dos Atendimentos - SEMA

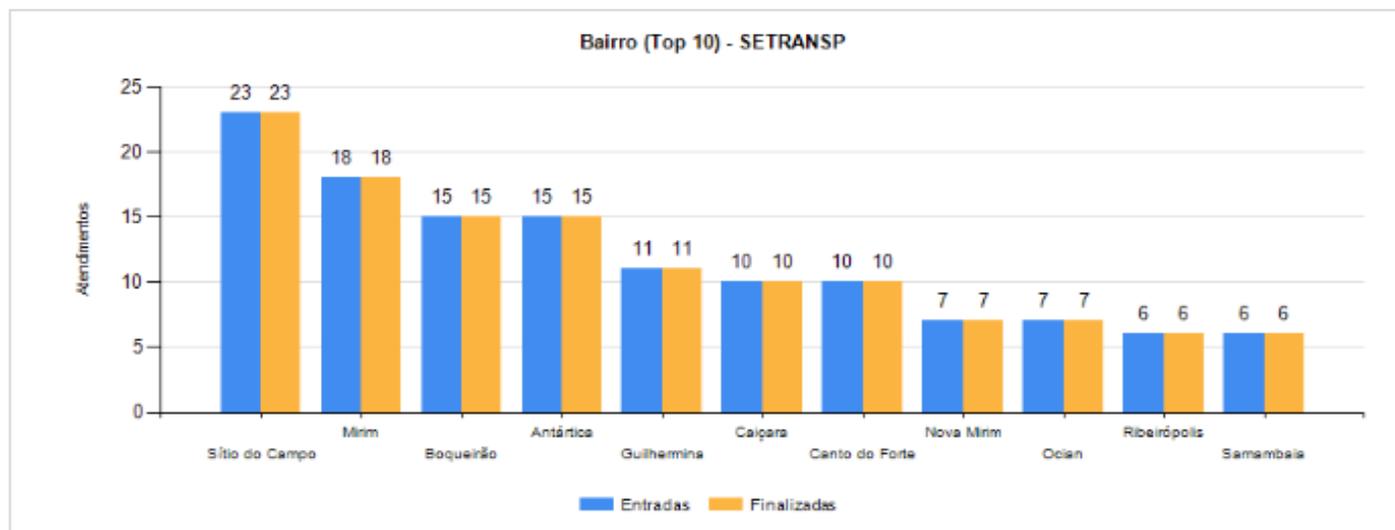


# **SETRANSP**

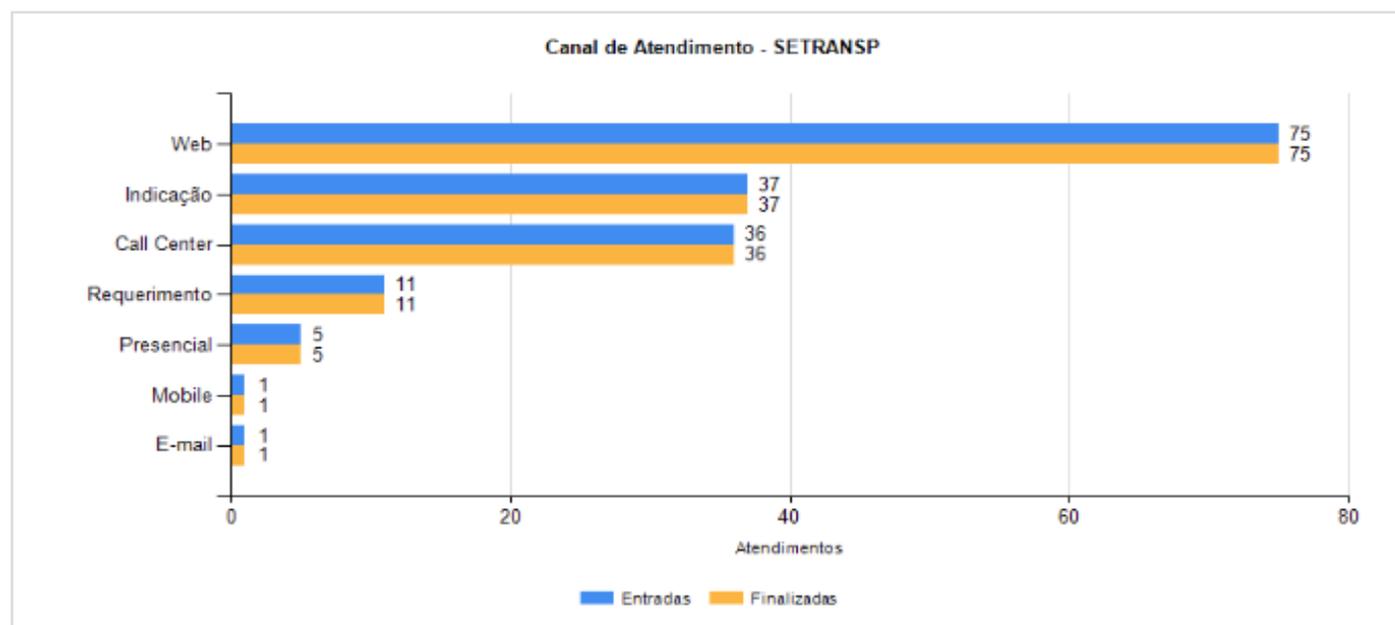
## **SECRETARIA DE TRANSPORTE PÚBLICO**

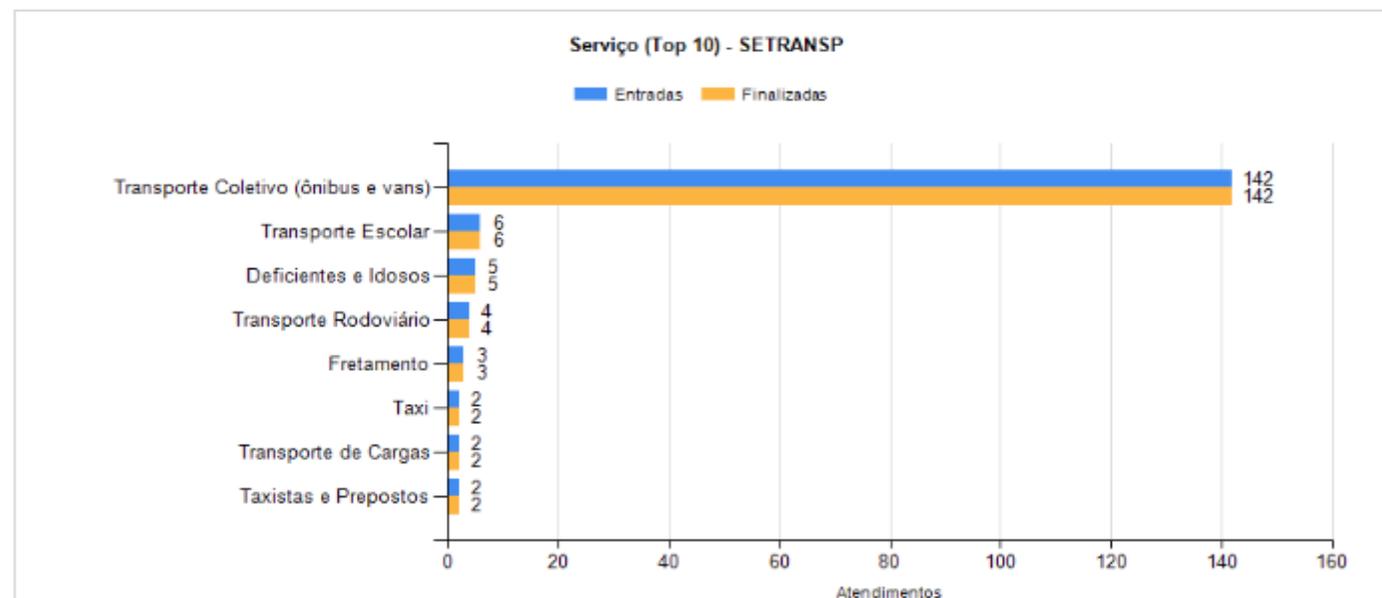
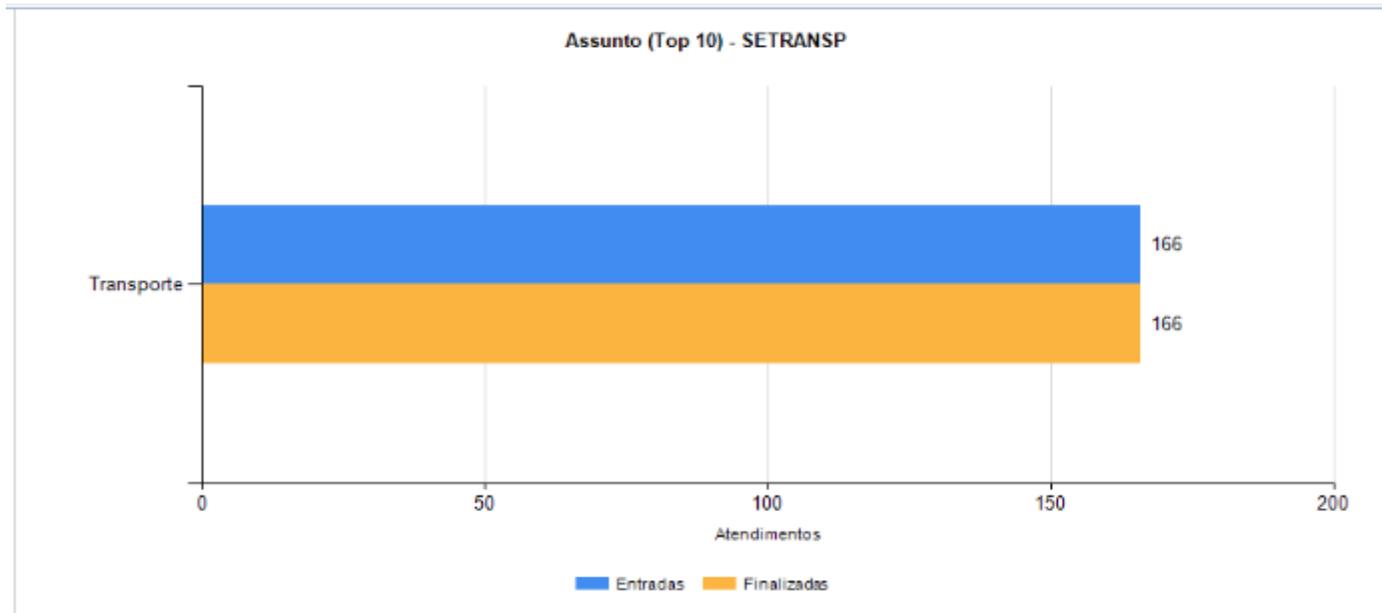




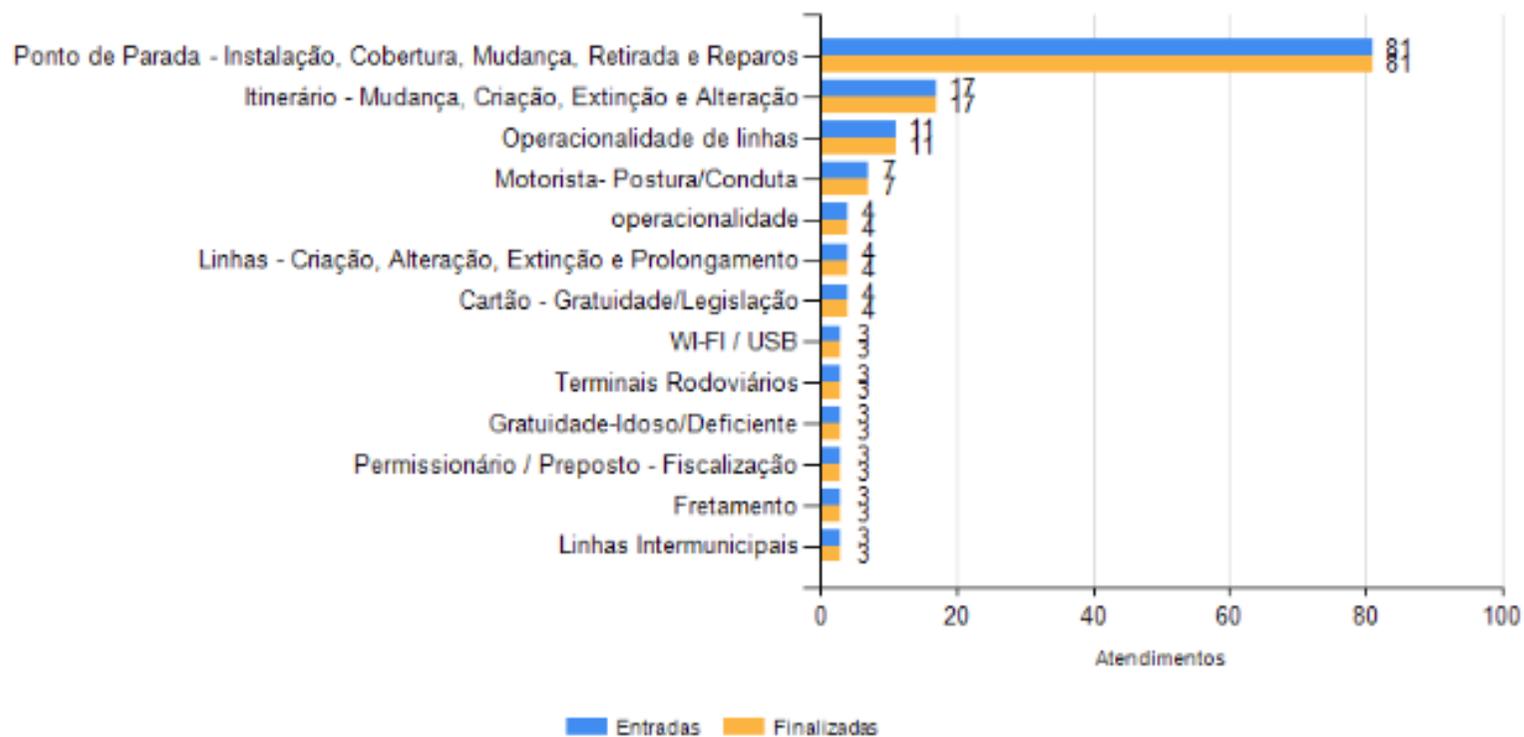


[Ir para gráfico completo](#)

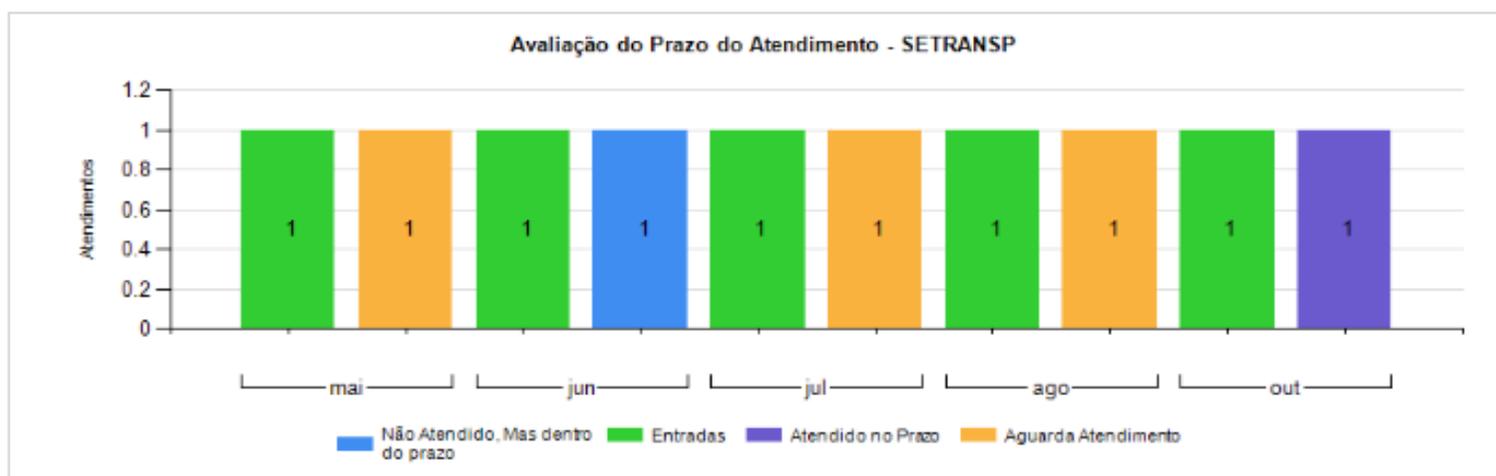
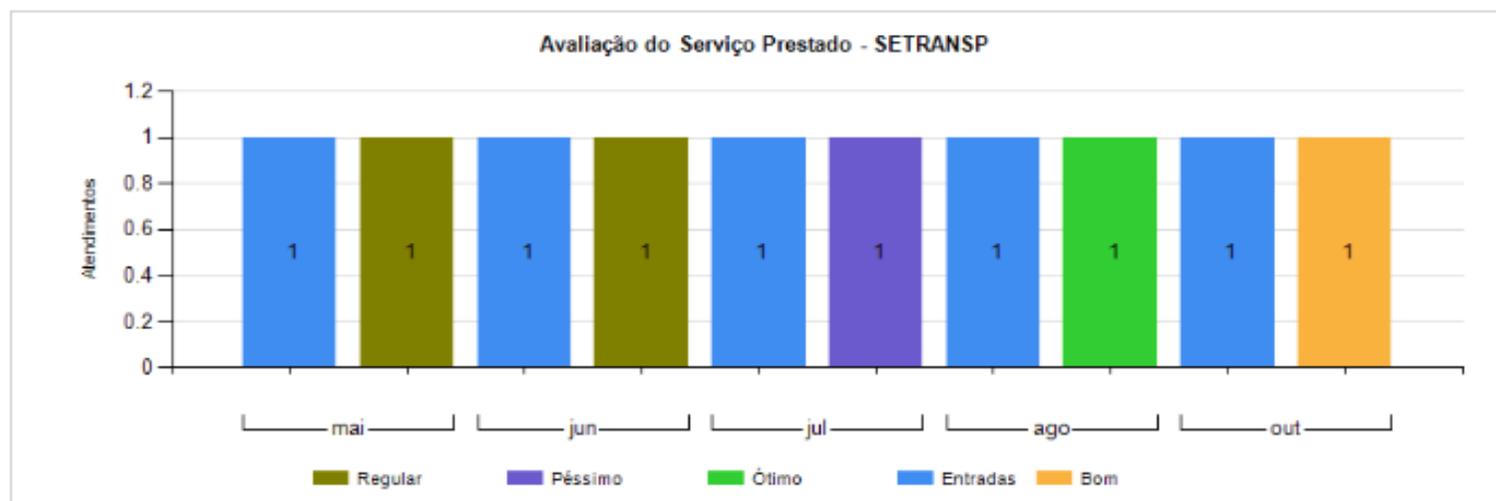




### Detalhamento do Serviço (Top 10) - SETRANSP

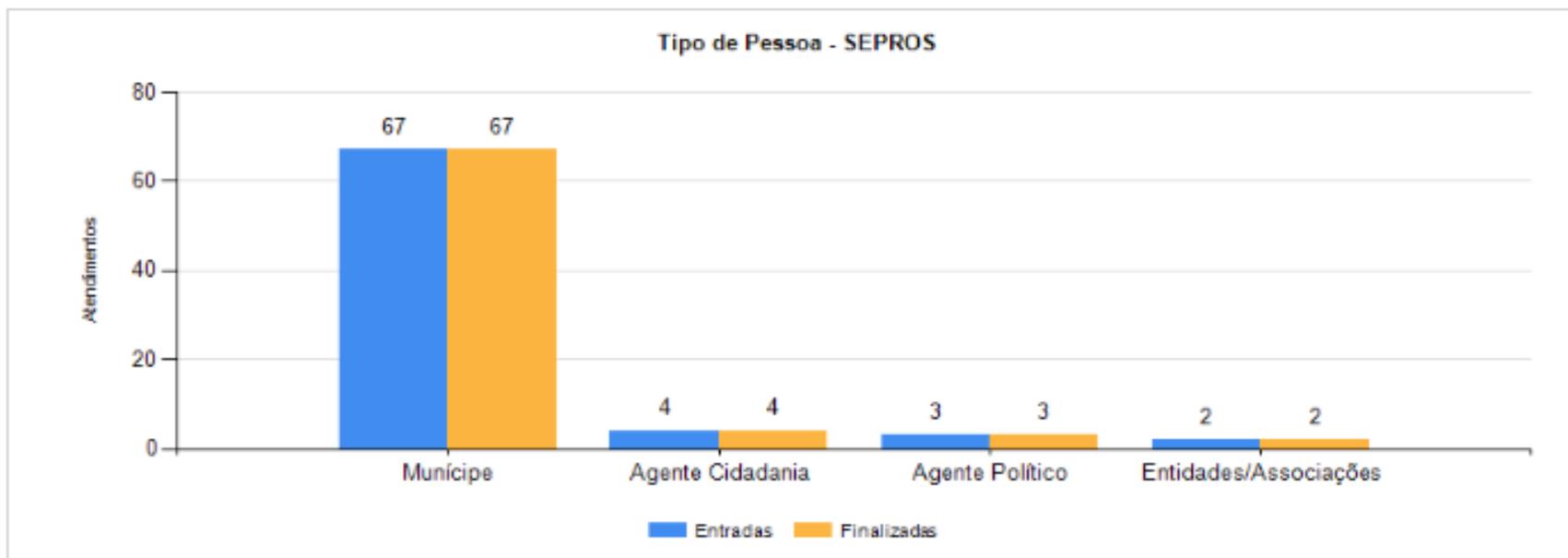
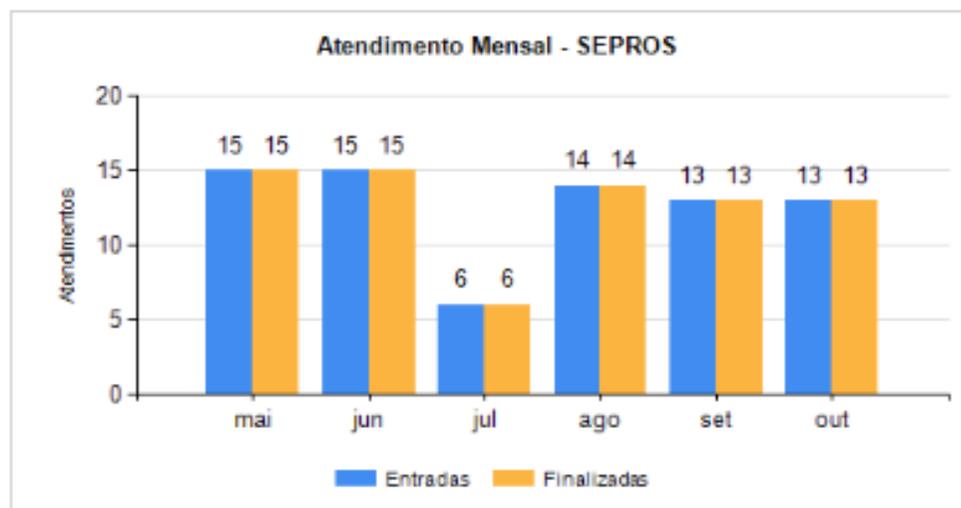
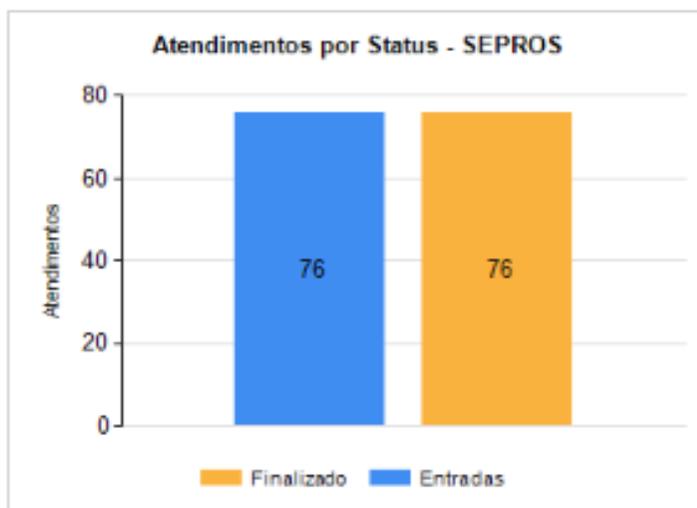


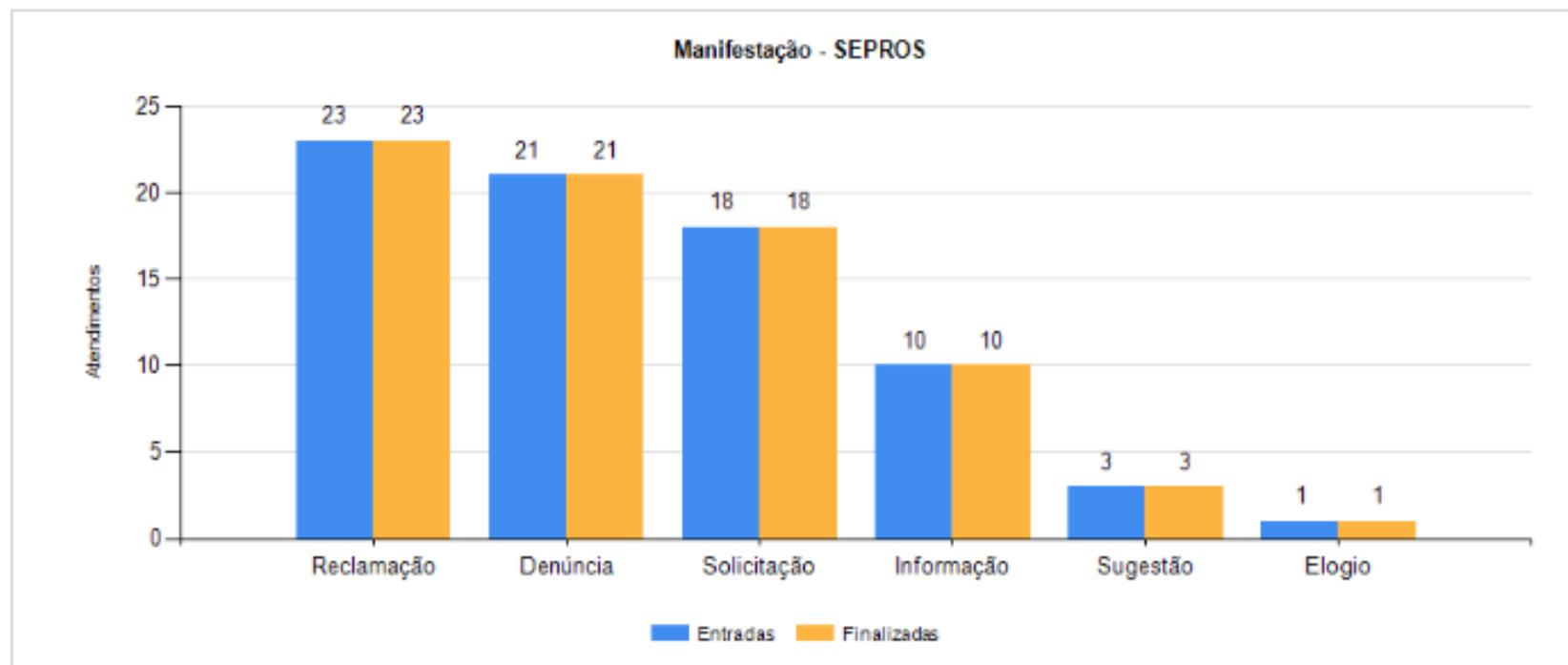
## Pesquisa de Satisfação dos Atendimentos - SETRANSP

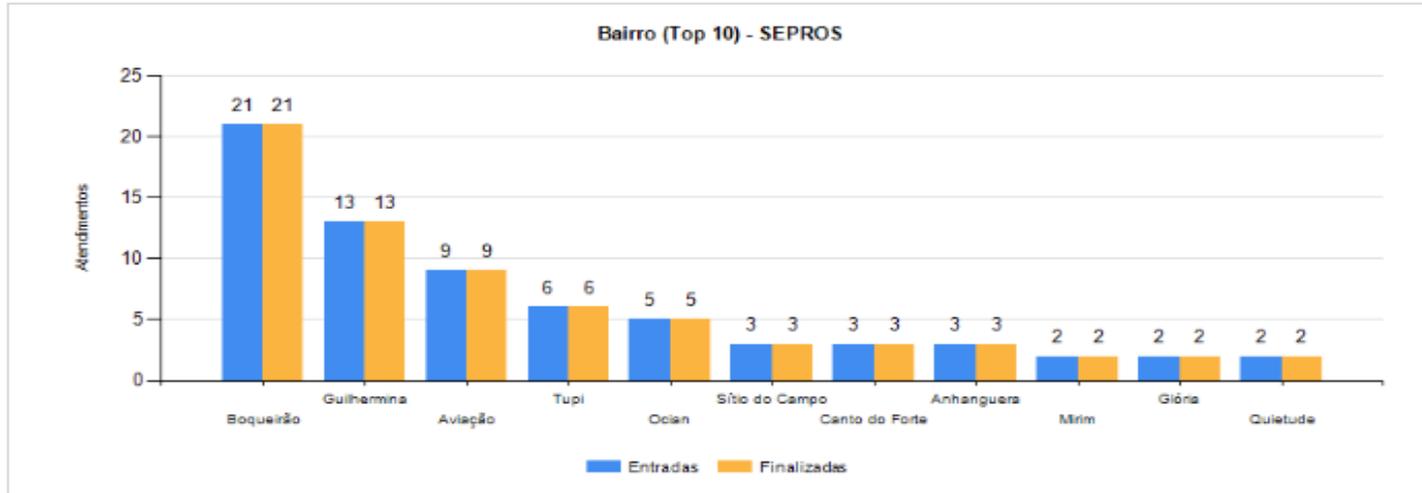


# **SEPROS**

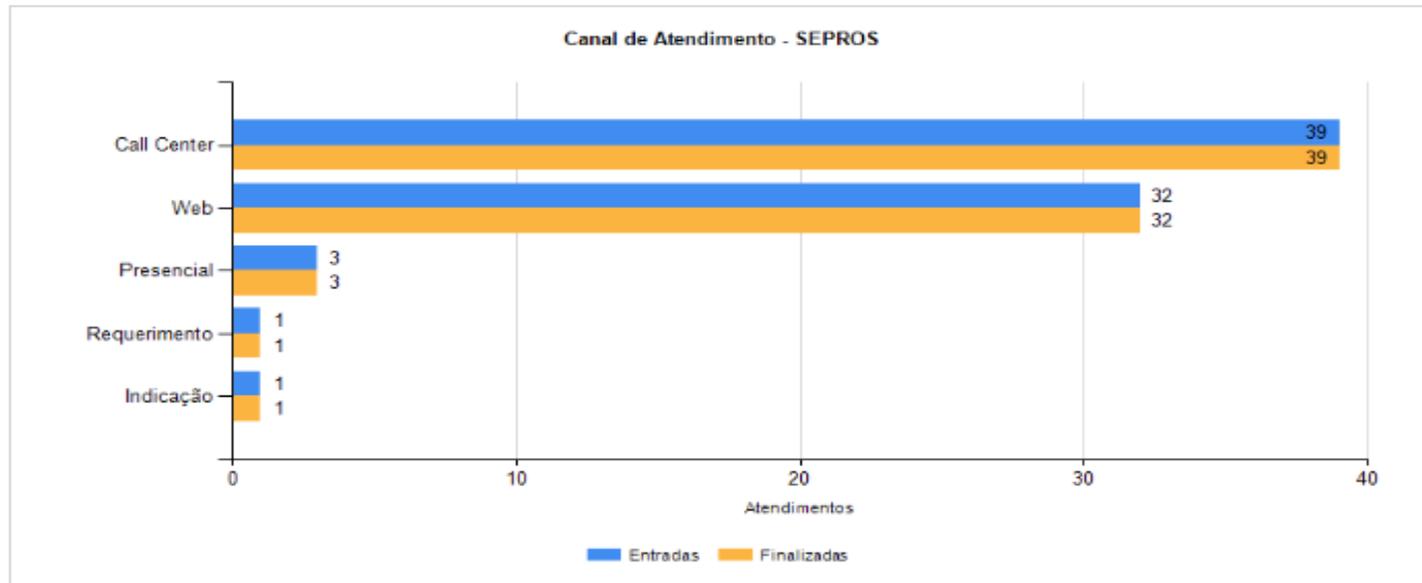
## **SECRETARIA DE PROMOÇÃO SOCIAL**



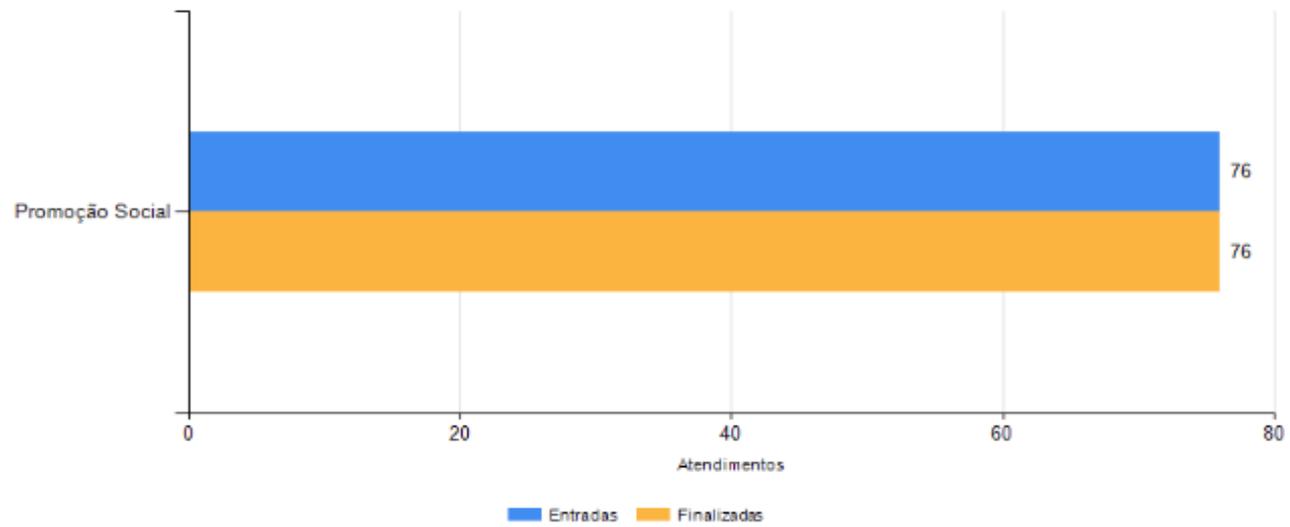




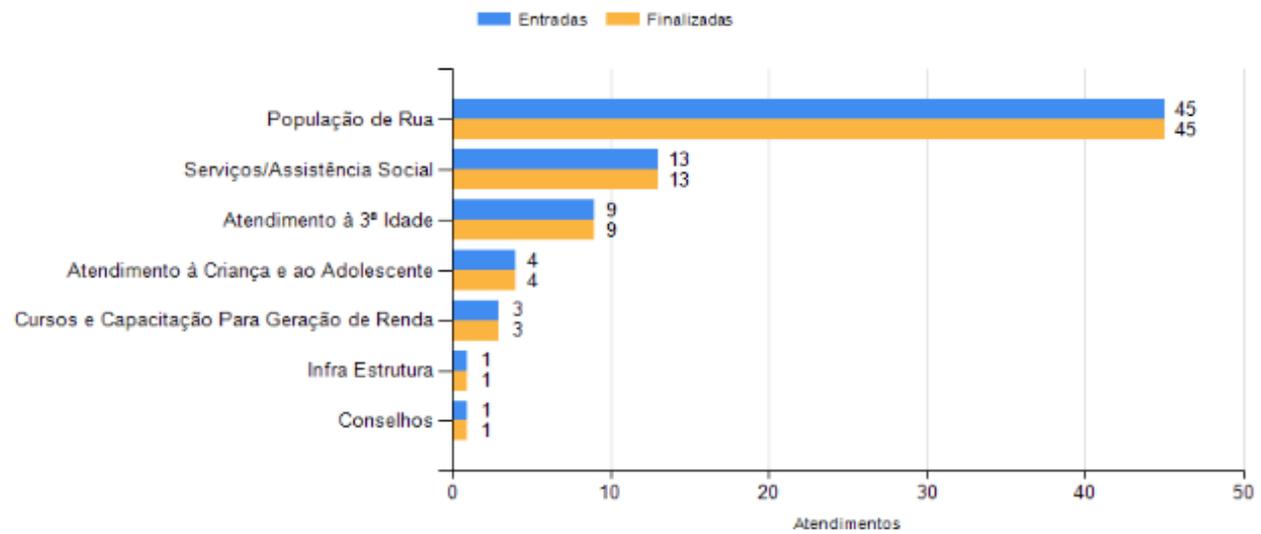
[Ir para gráfico completo](#)

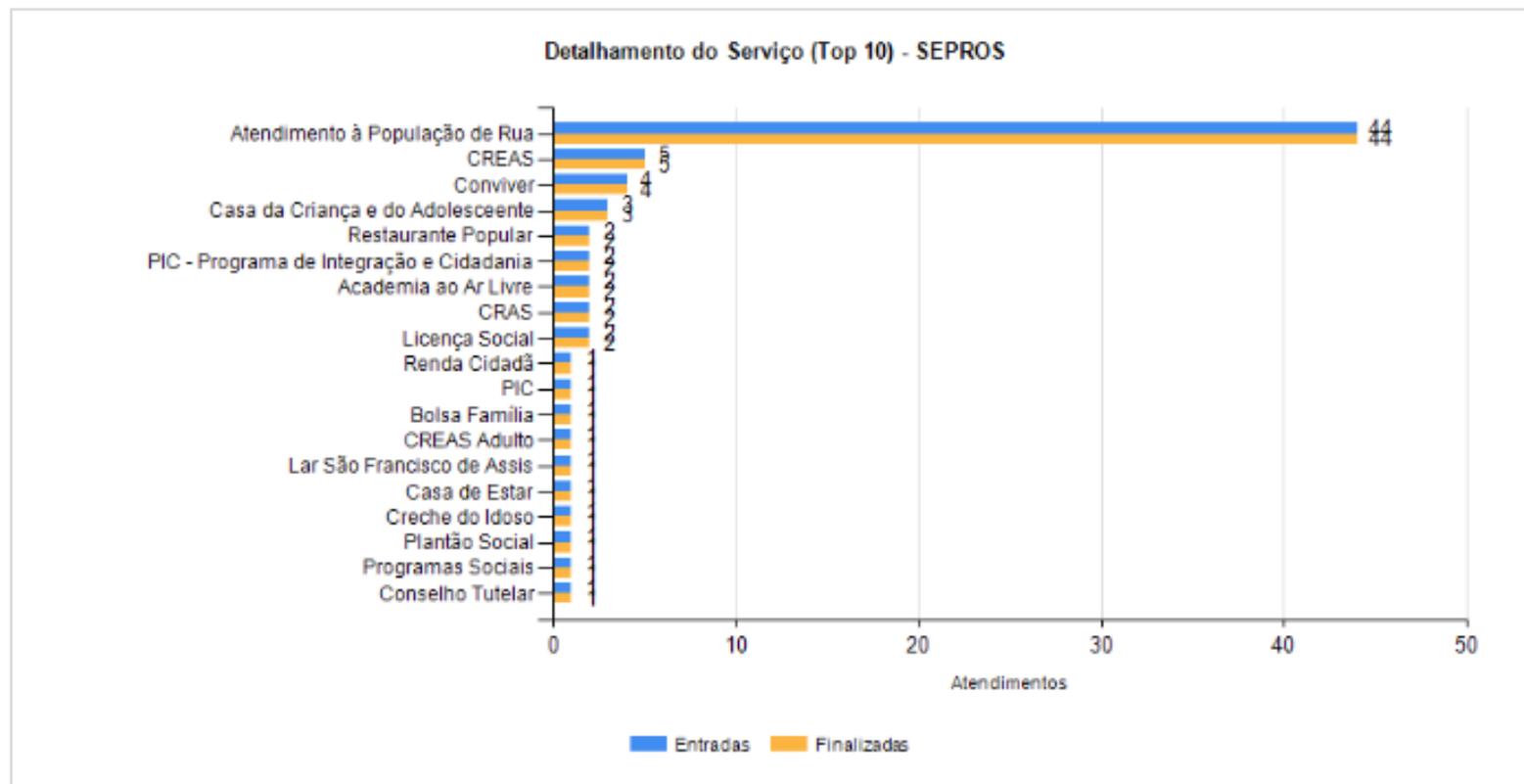


Assunto (Top 10) - SEPROS

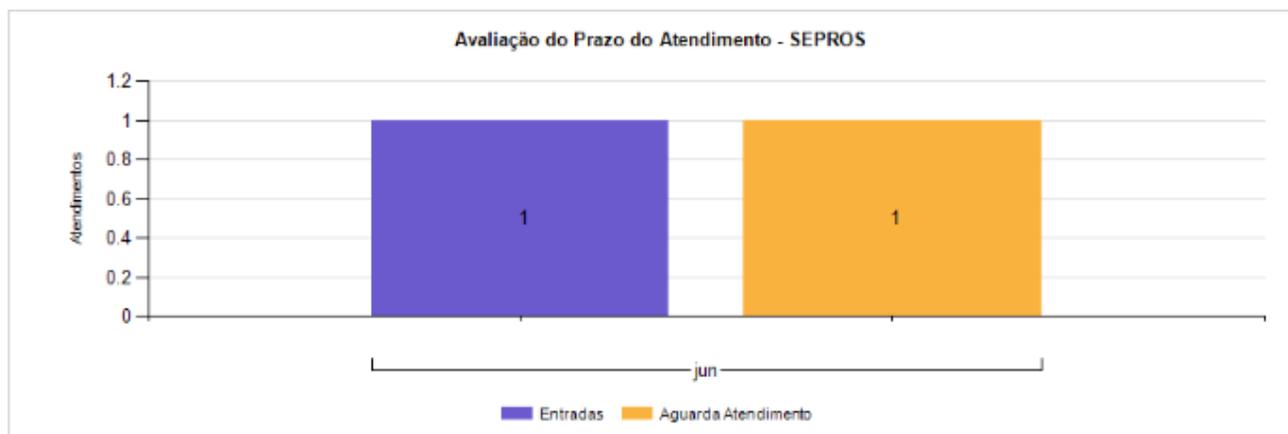
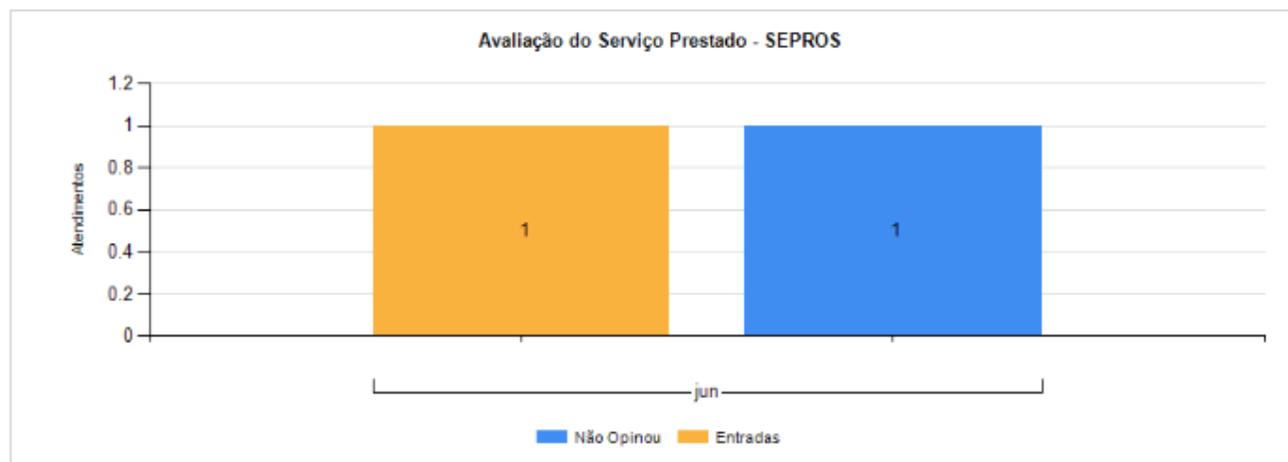


Serviço (Top 10) - SEPROS



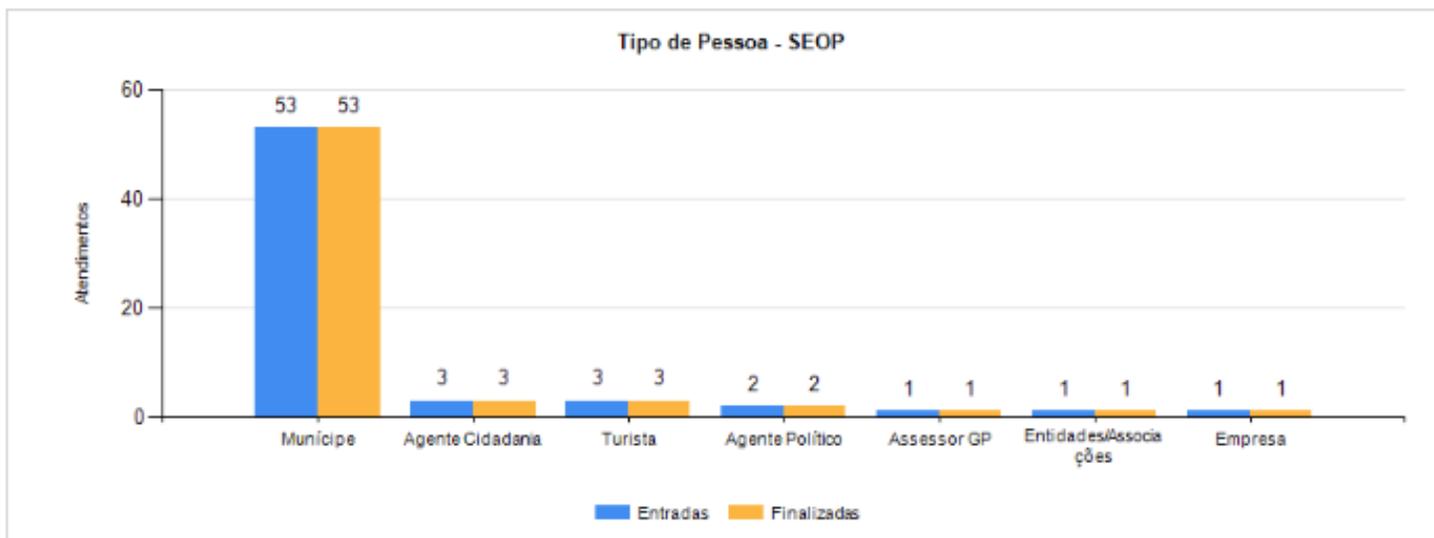
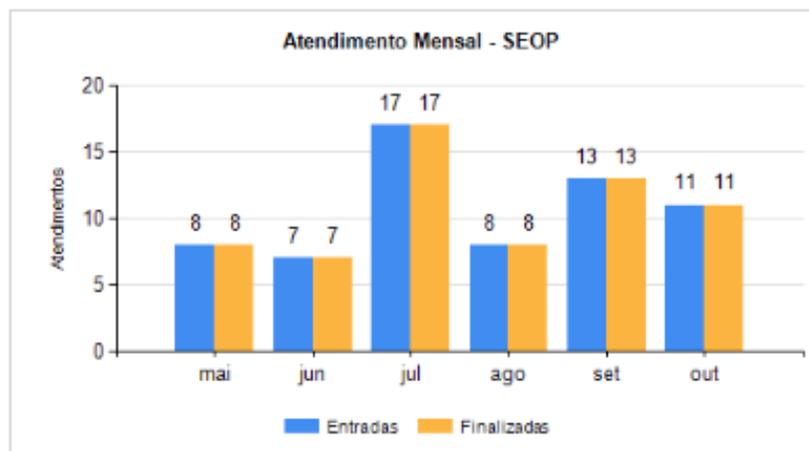
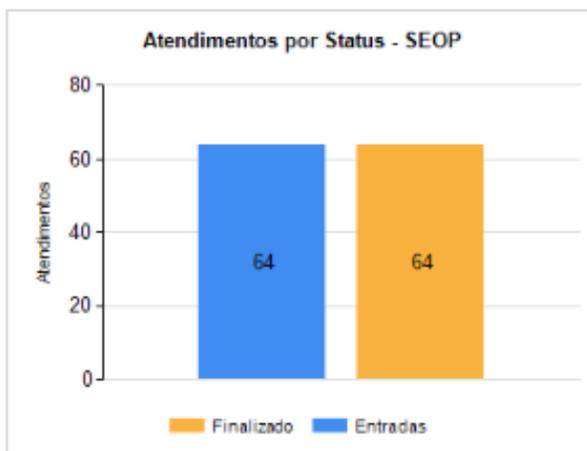


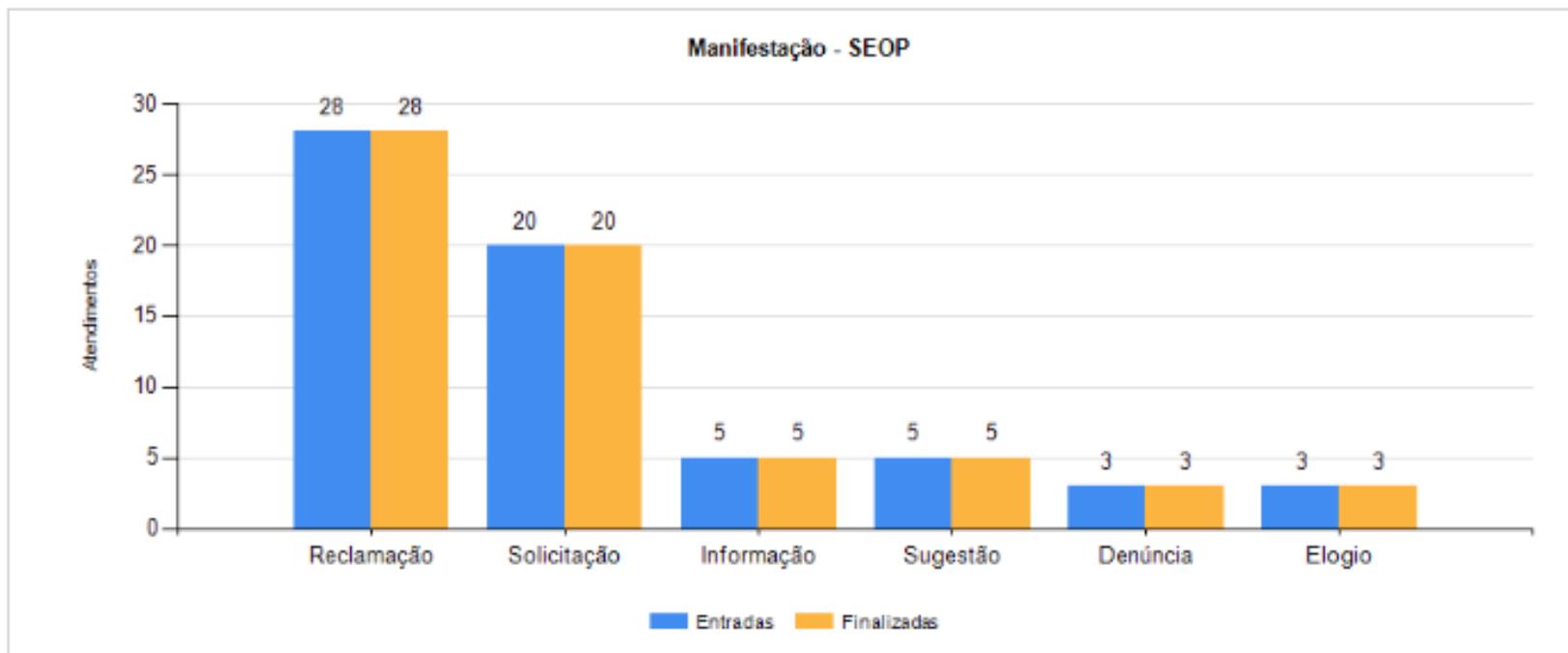
## Pesquisa de Satisfação dos Atendimentos - SEPROS

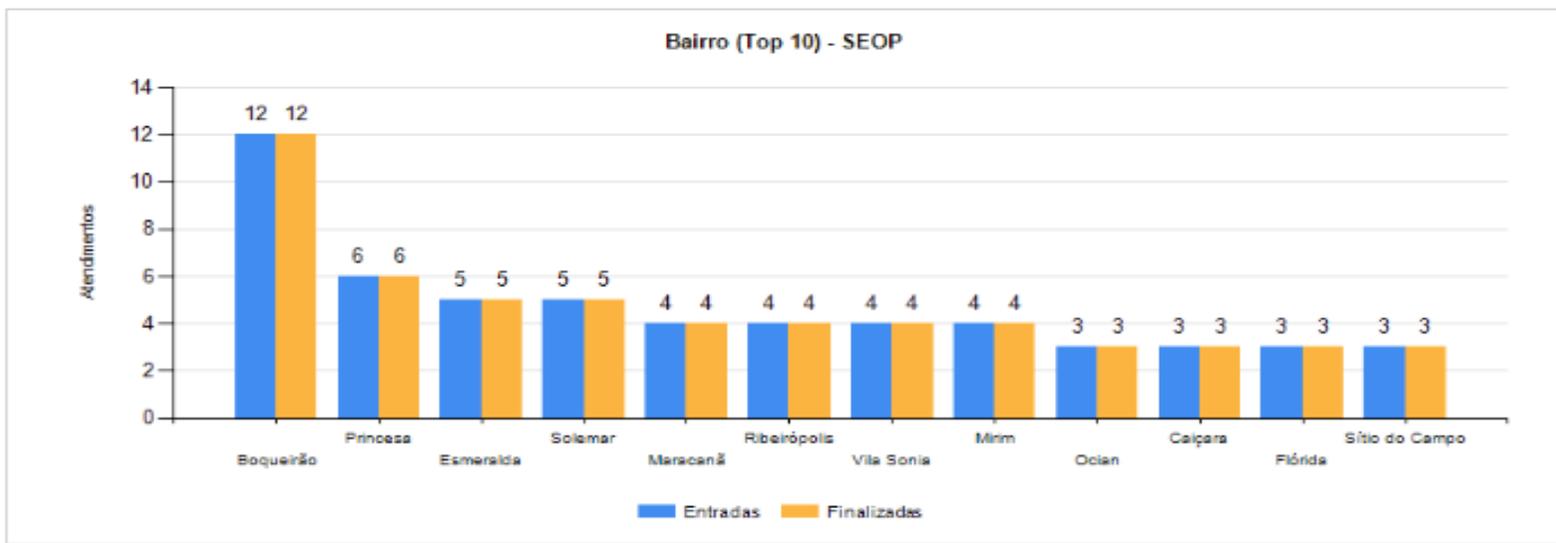


# **SEOP**

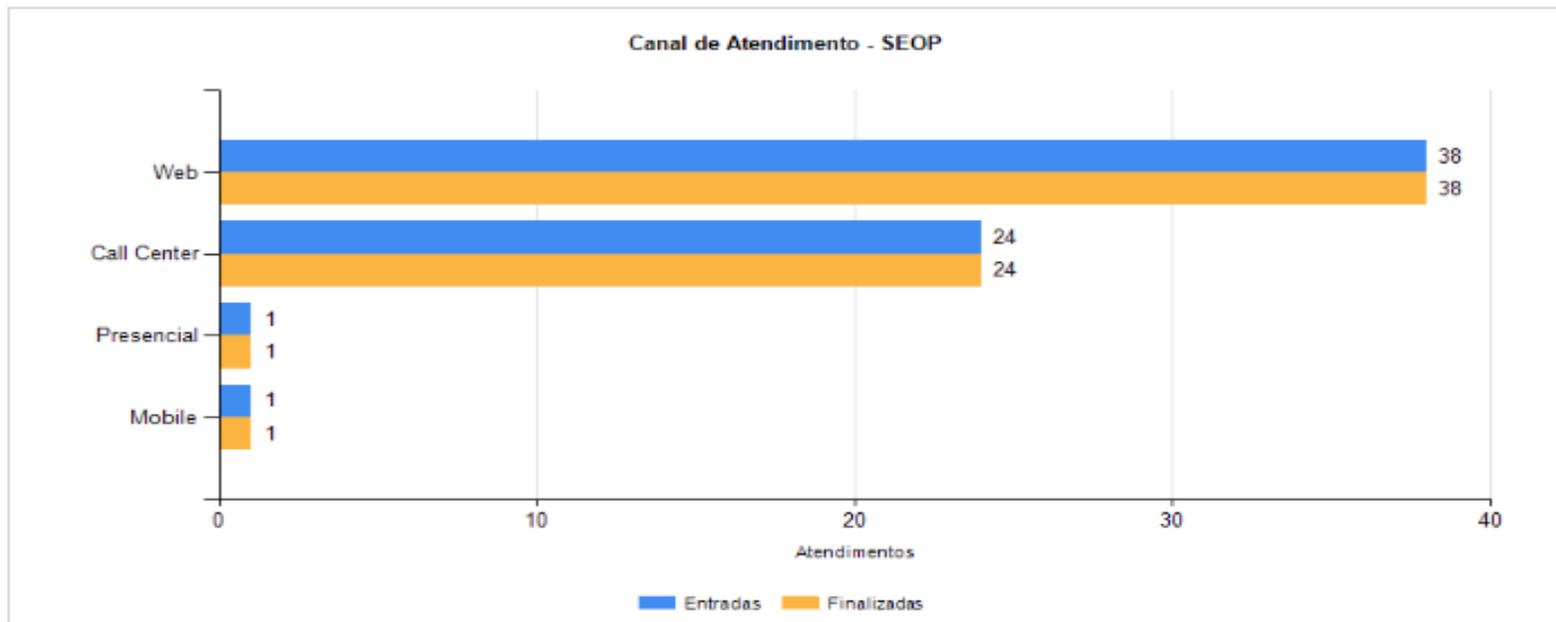
## **SECRETARIA DE OBRAS PÚBLICAS**

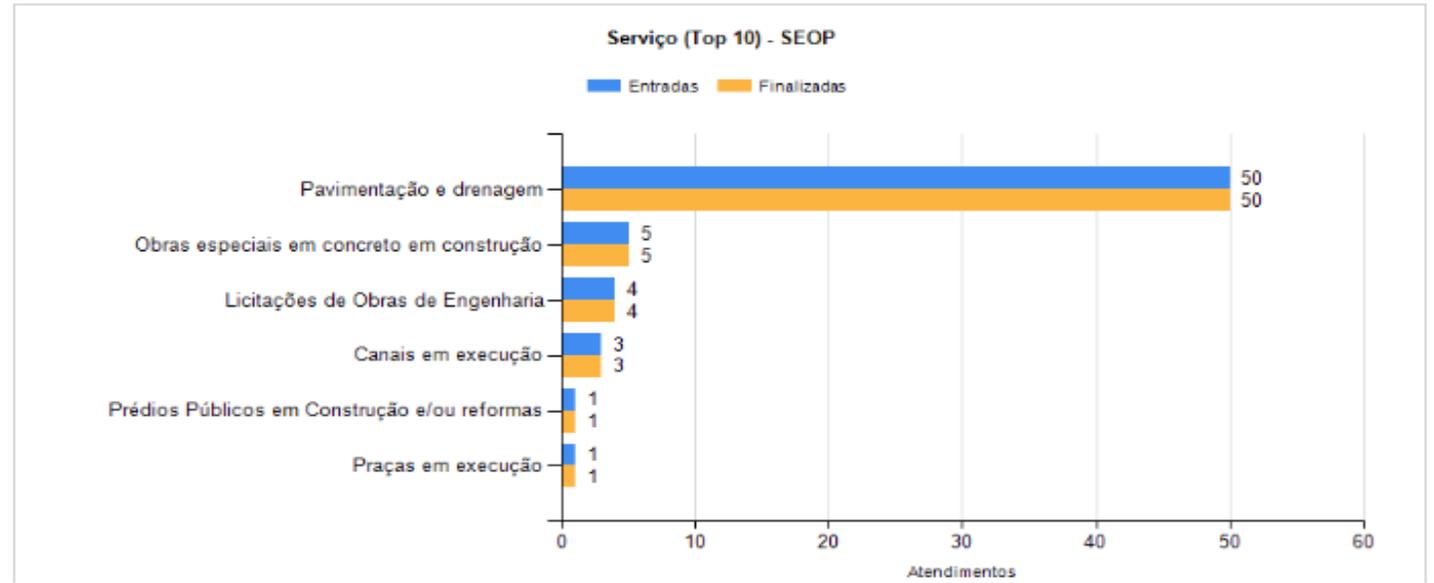
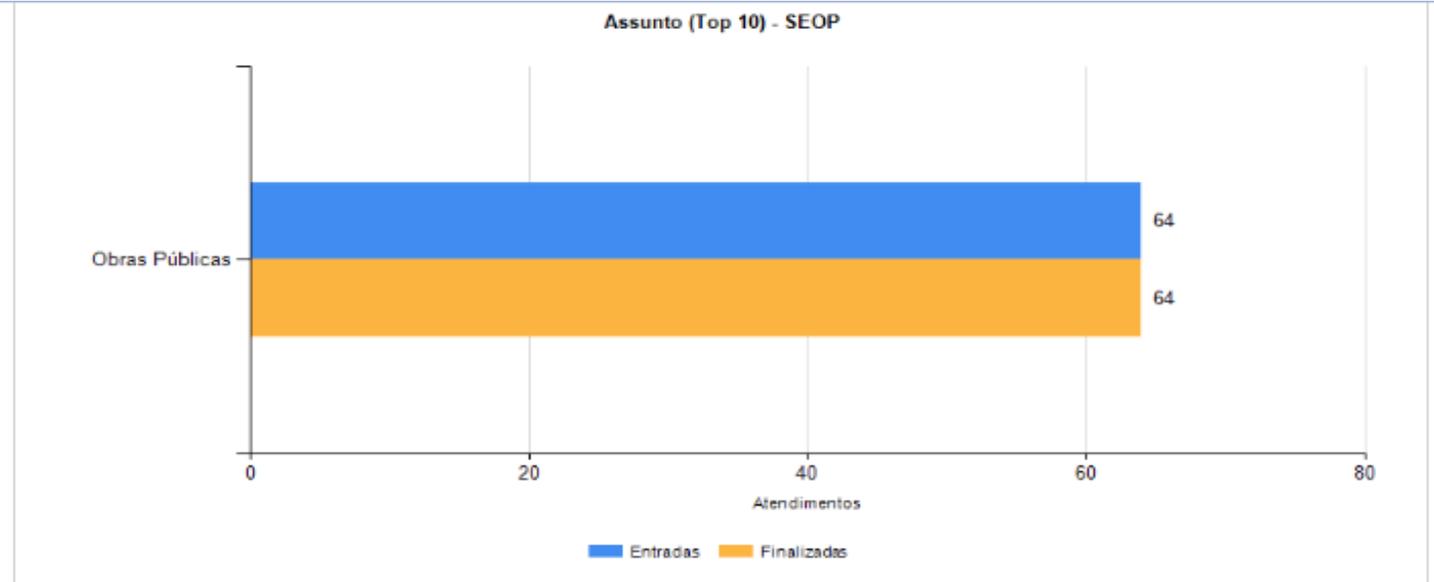


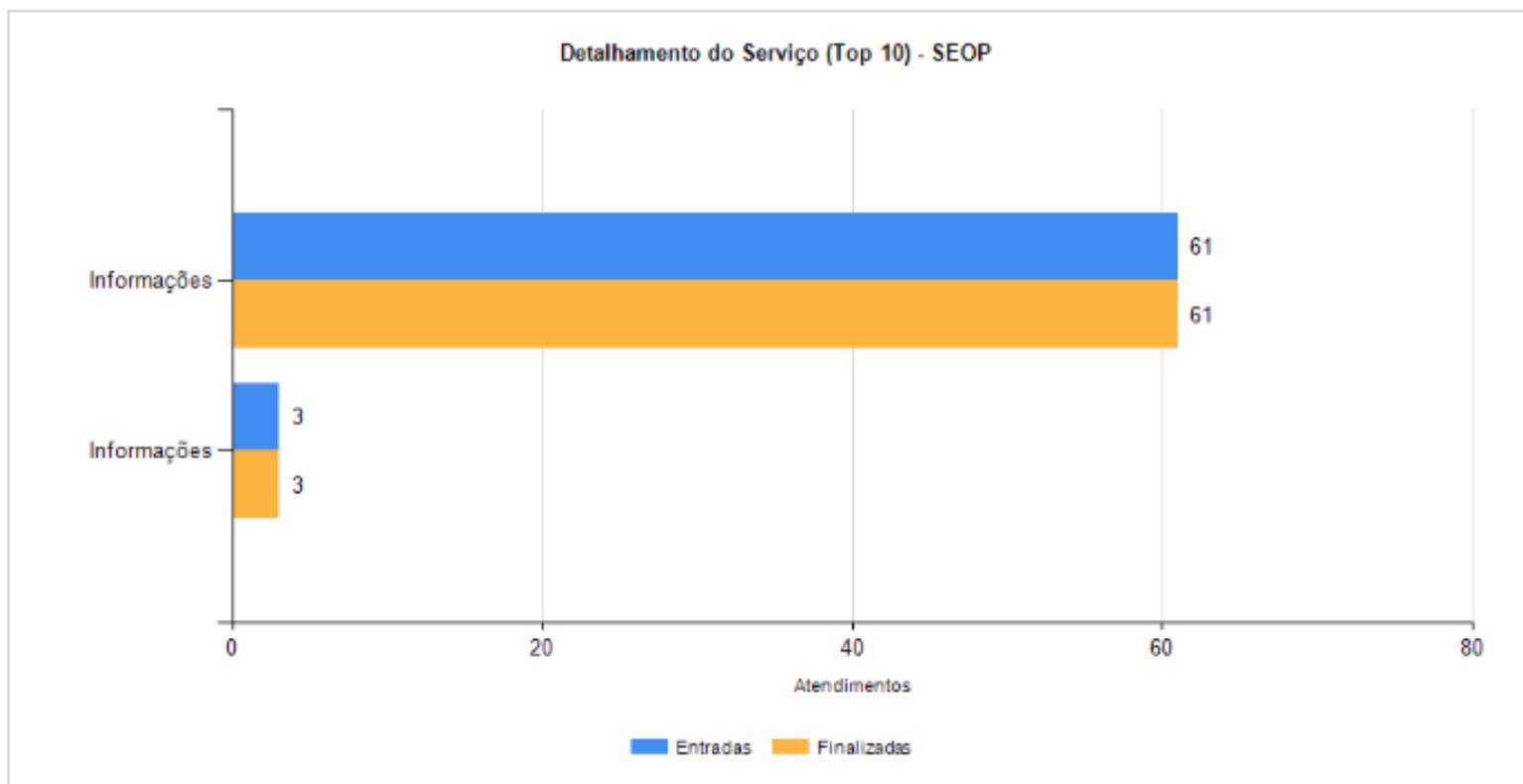




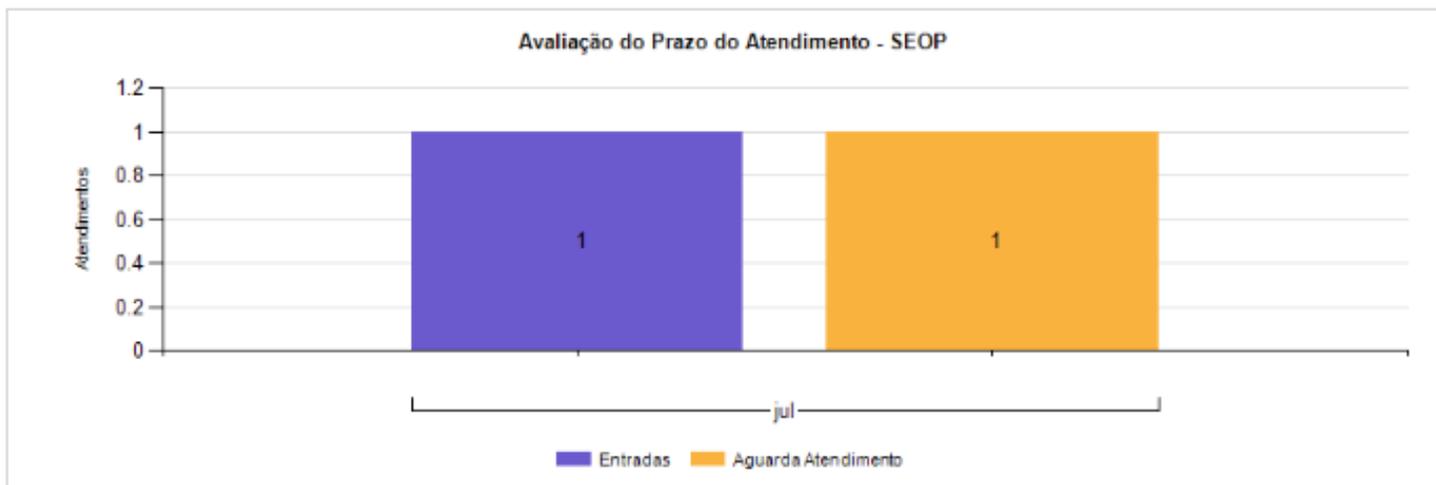
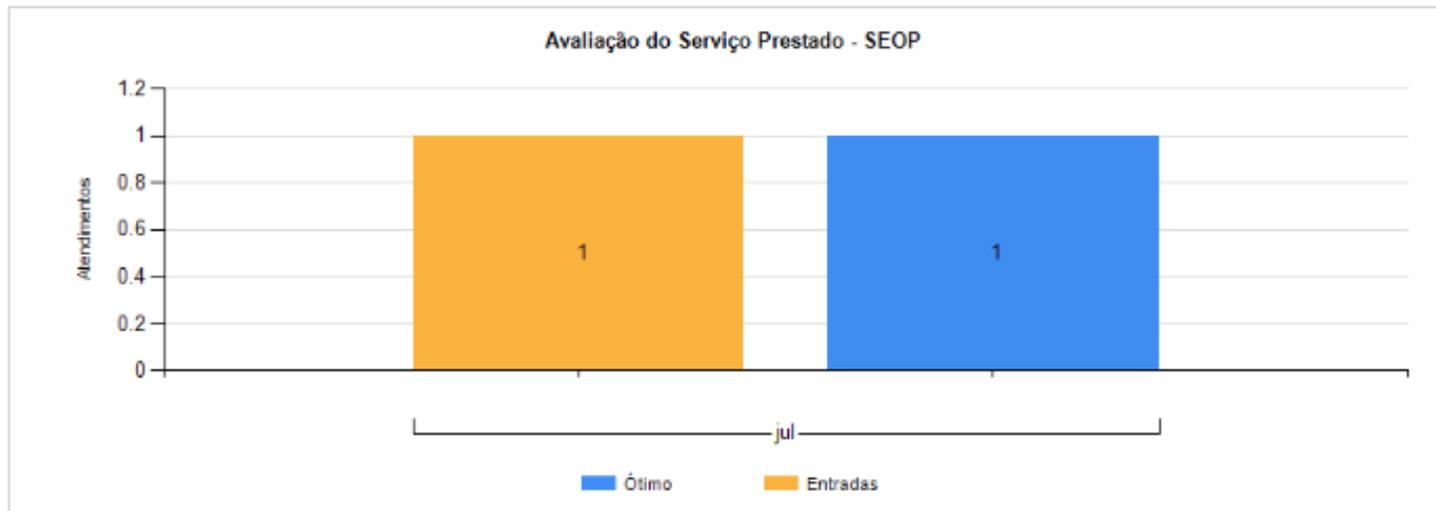
[Ir para gráfico completo](#)





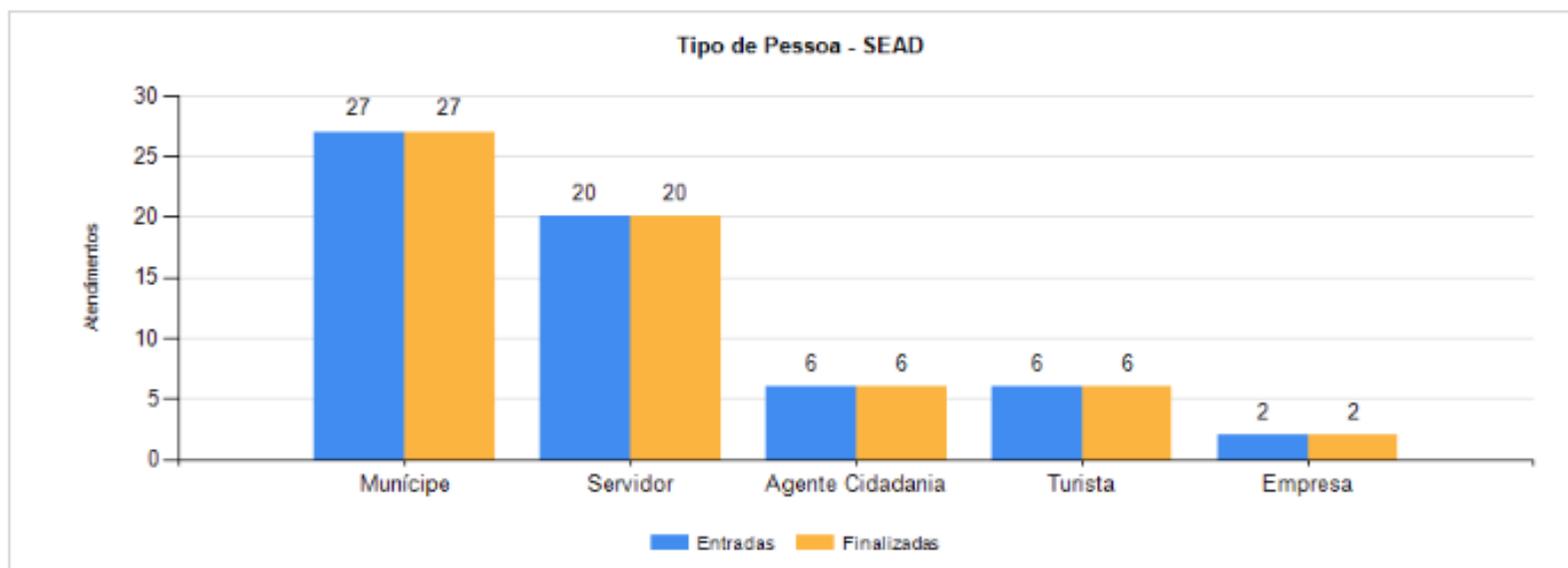
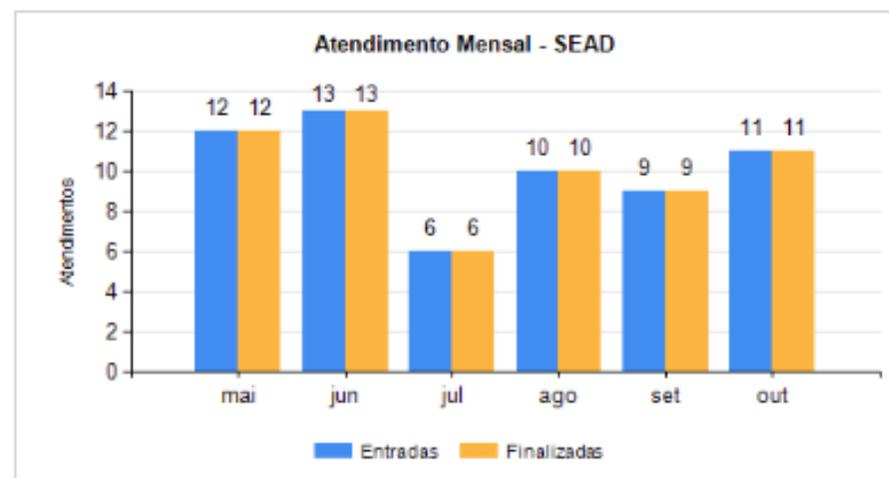
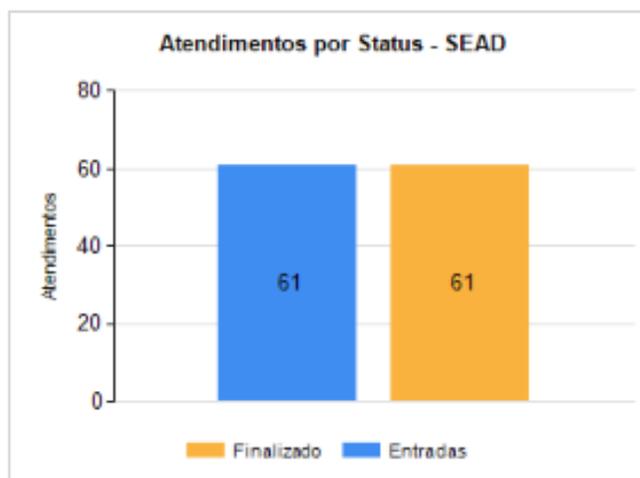


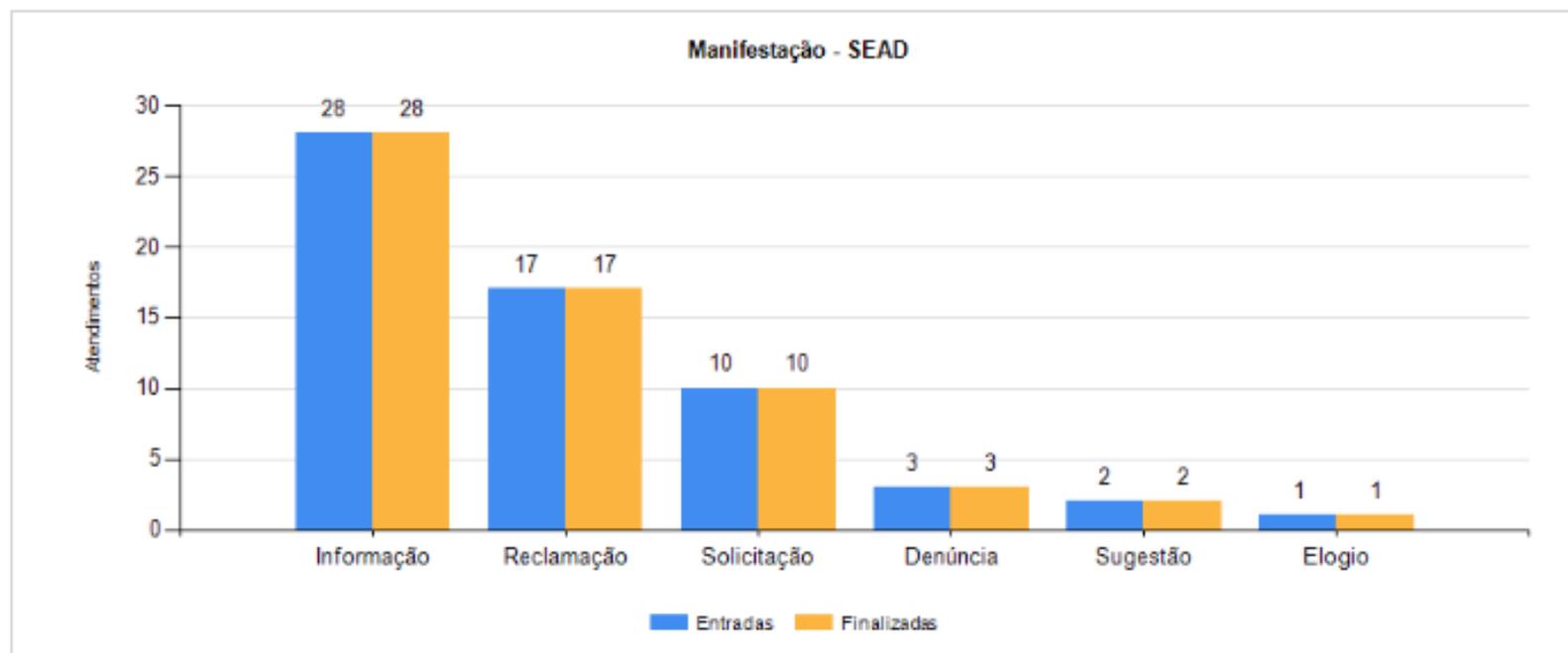
## Pesquisa de Satisfação dos Atendimentos - SEOP

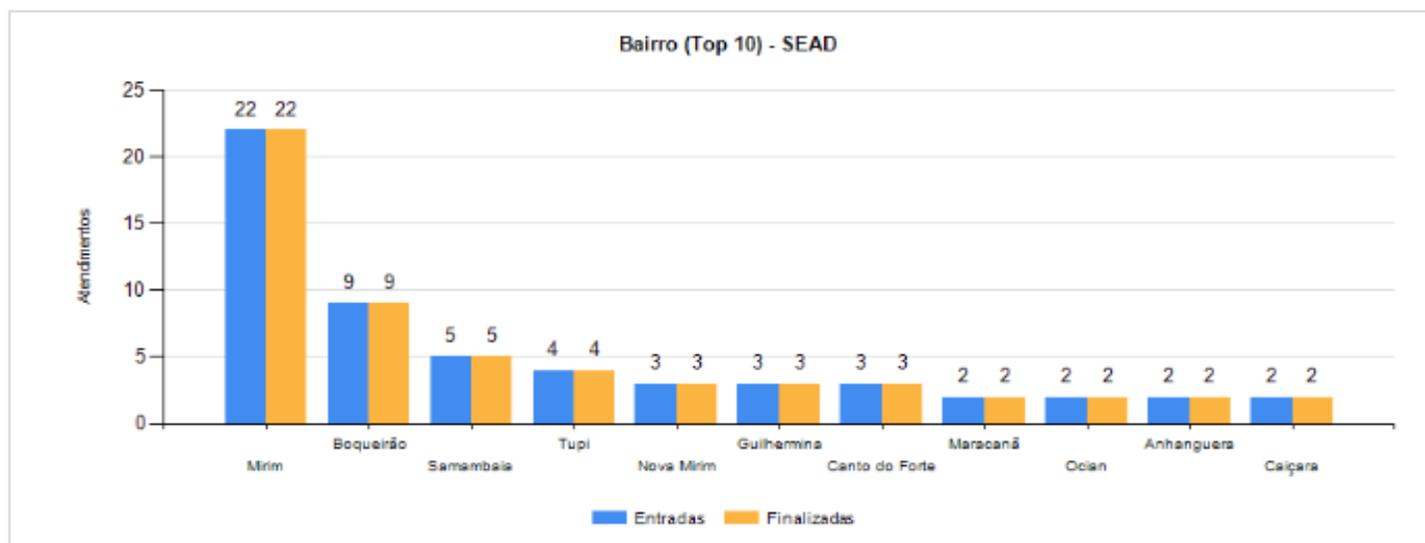


# **SEAD**

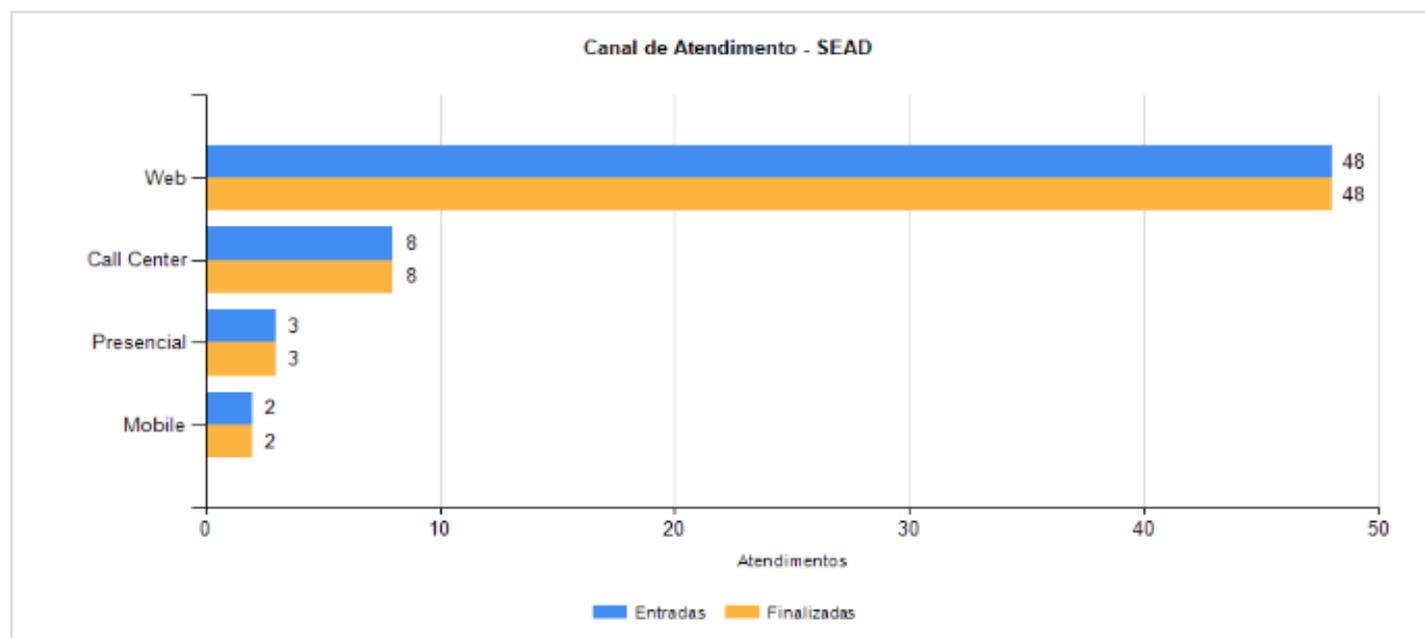
## **SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO**

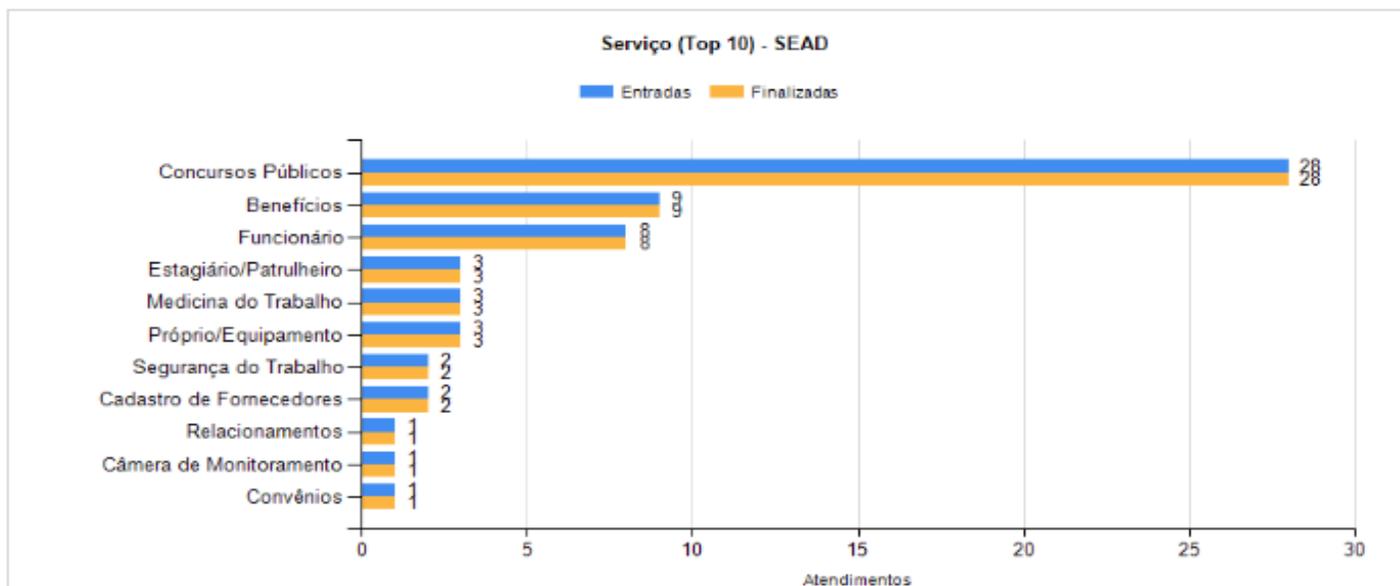
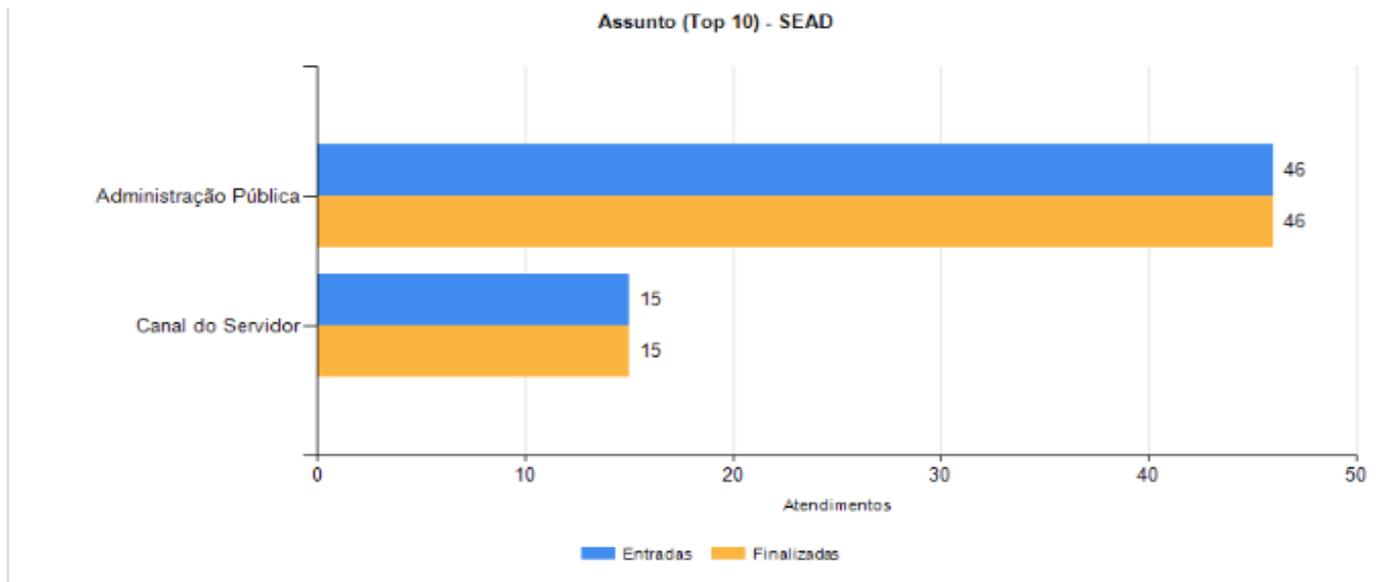


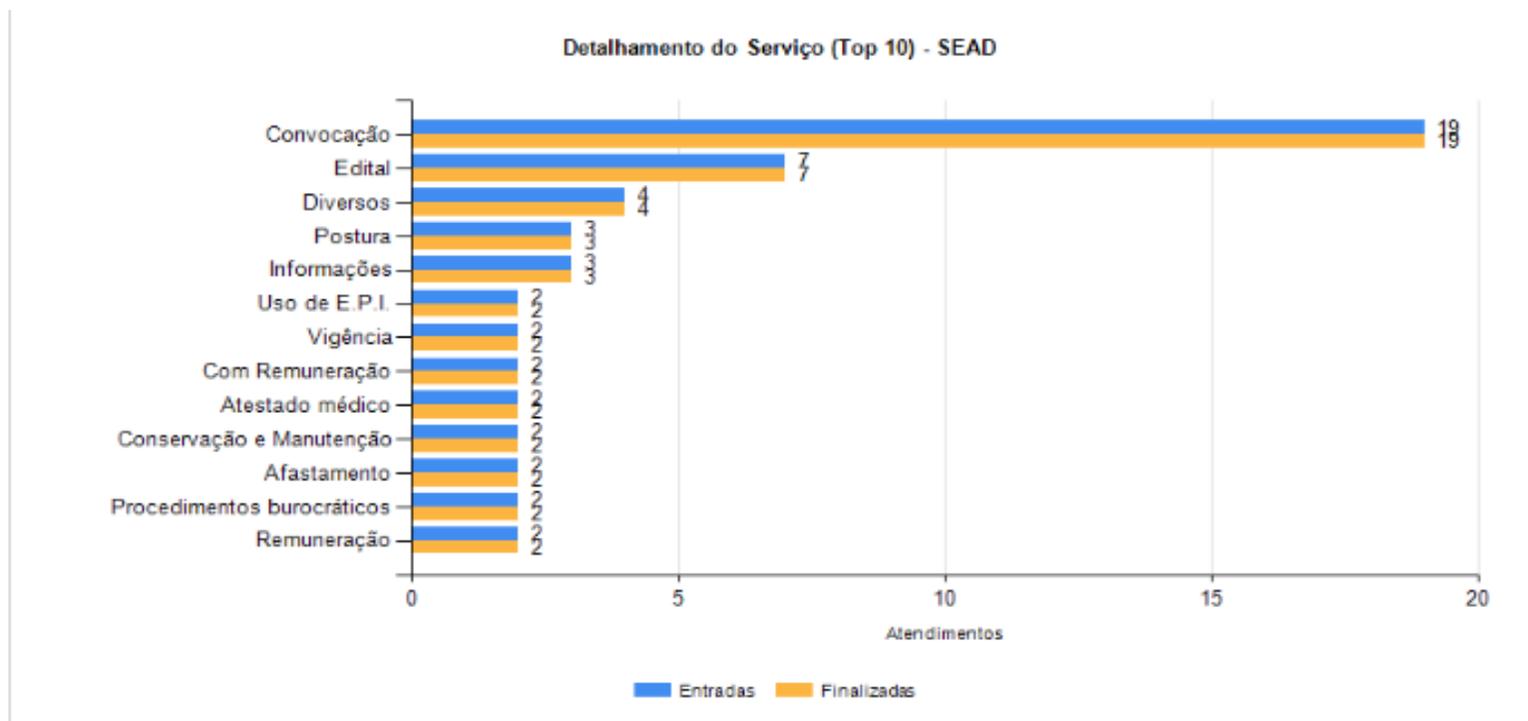




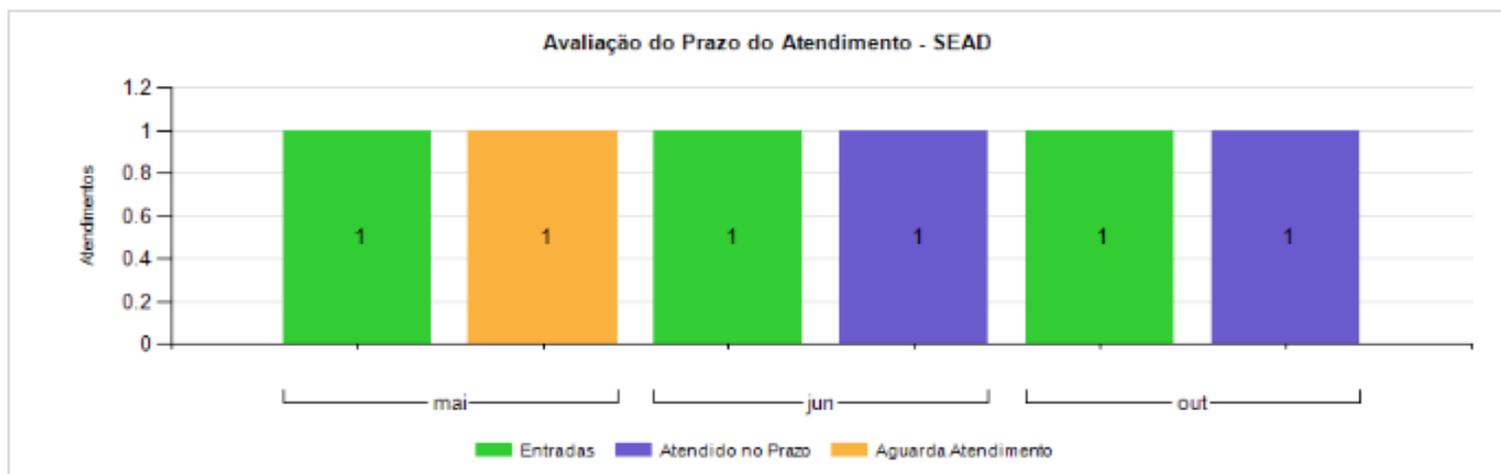
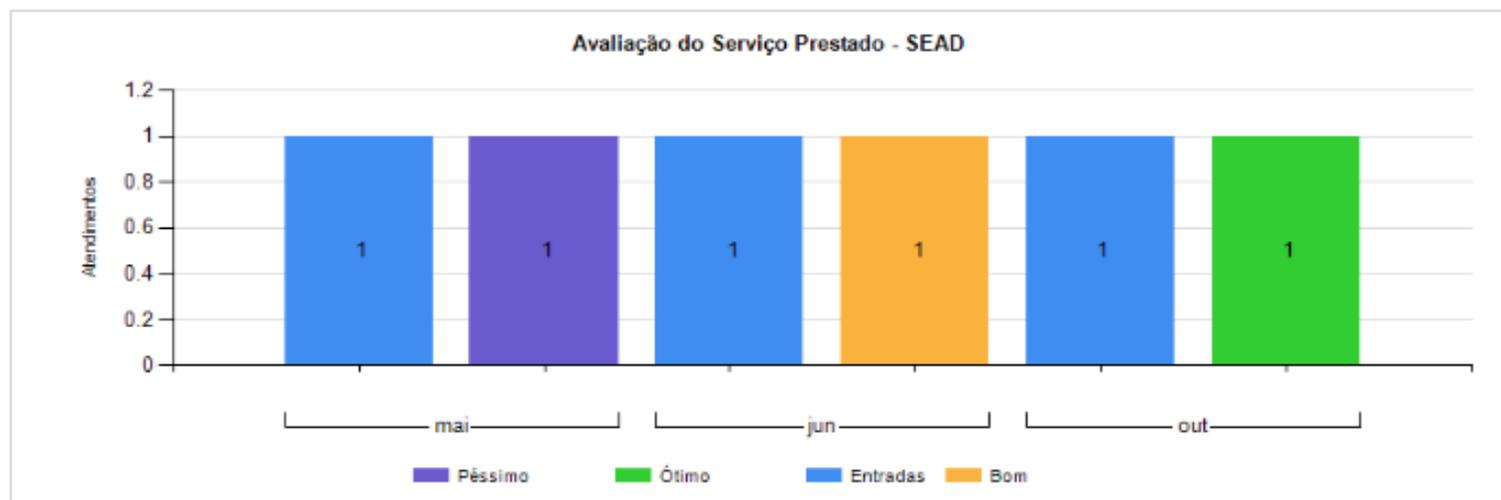
[Ir para gráfico completo](#)





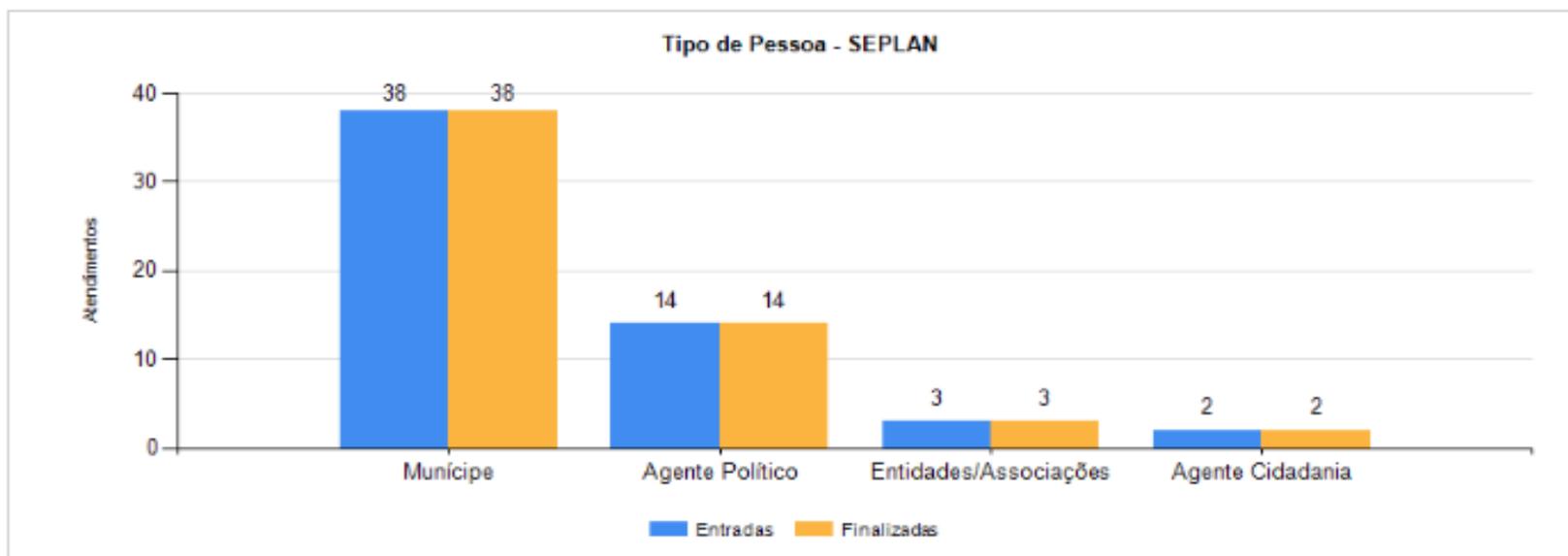
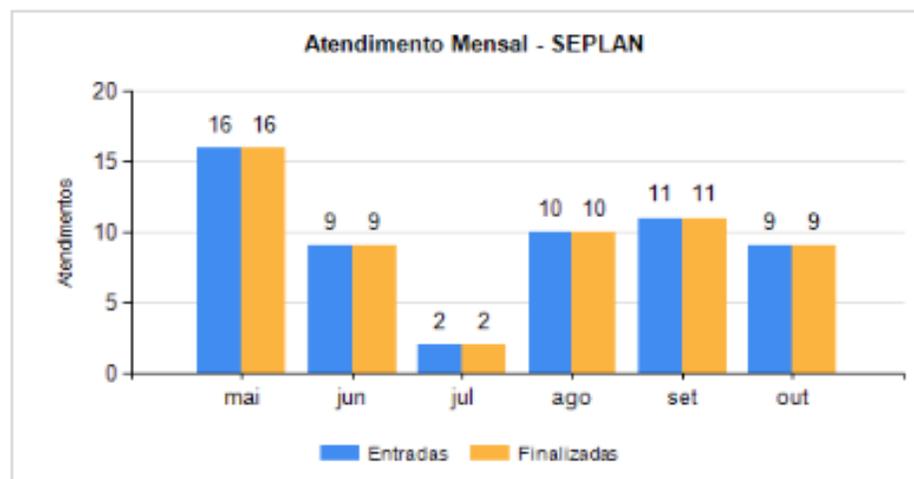
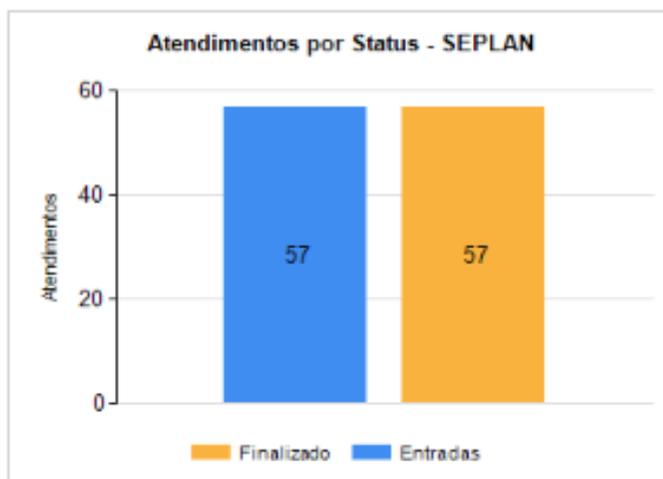


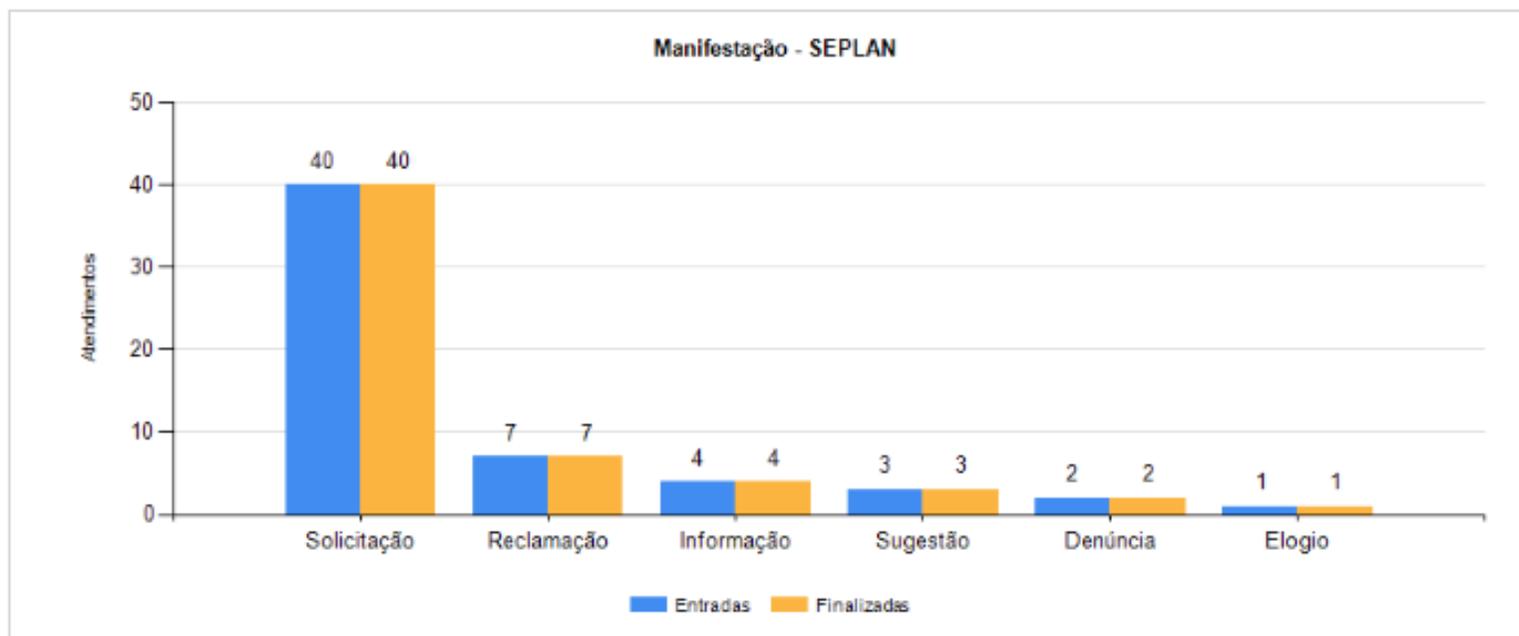
## Pesquisa de Satisfação dos Atendimentos - SEAD

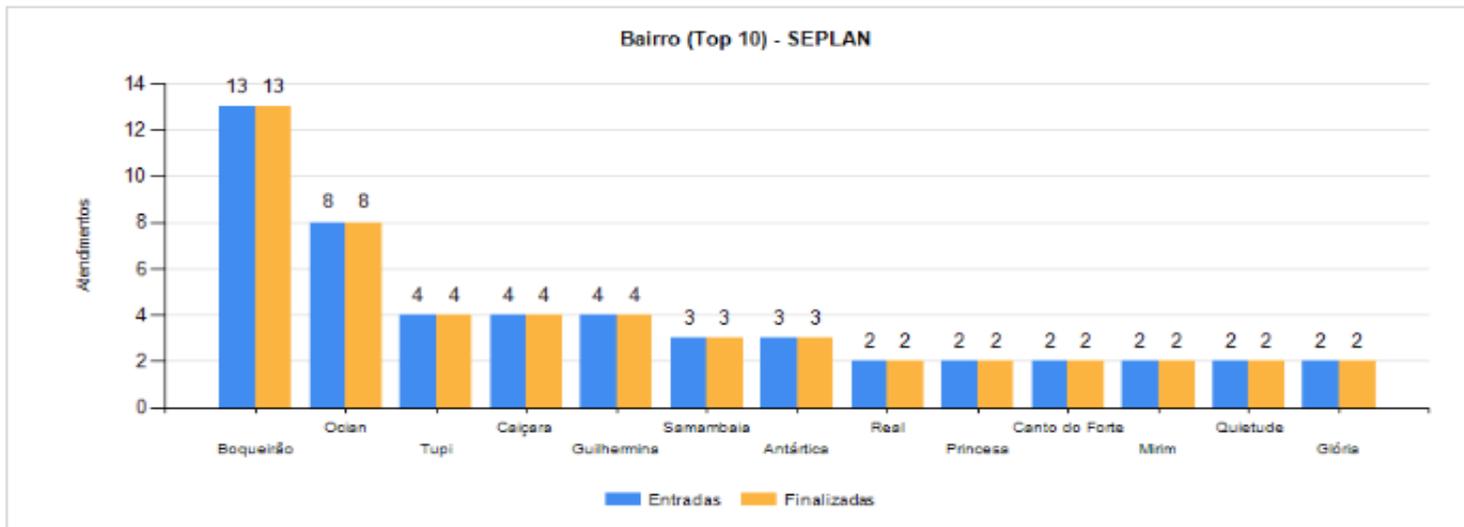


# **SEPLAN**

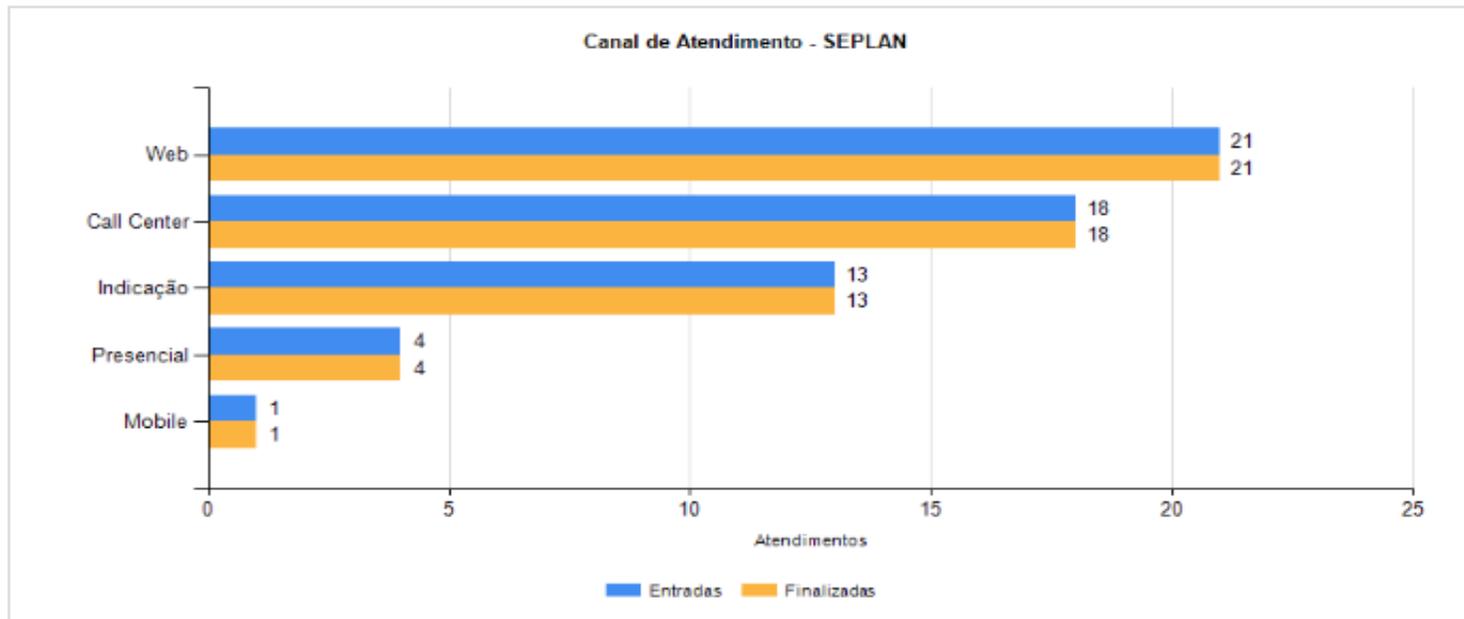
## **SECRETARIA DE PLANEJAMENTO**

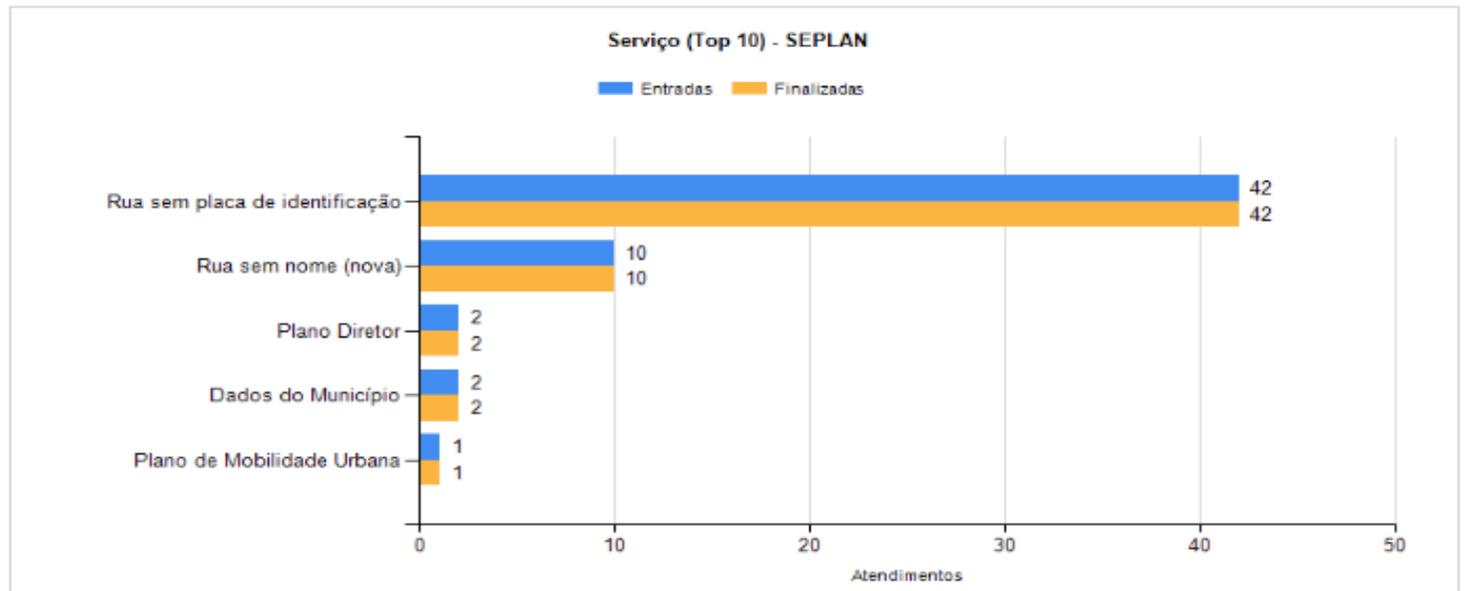
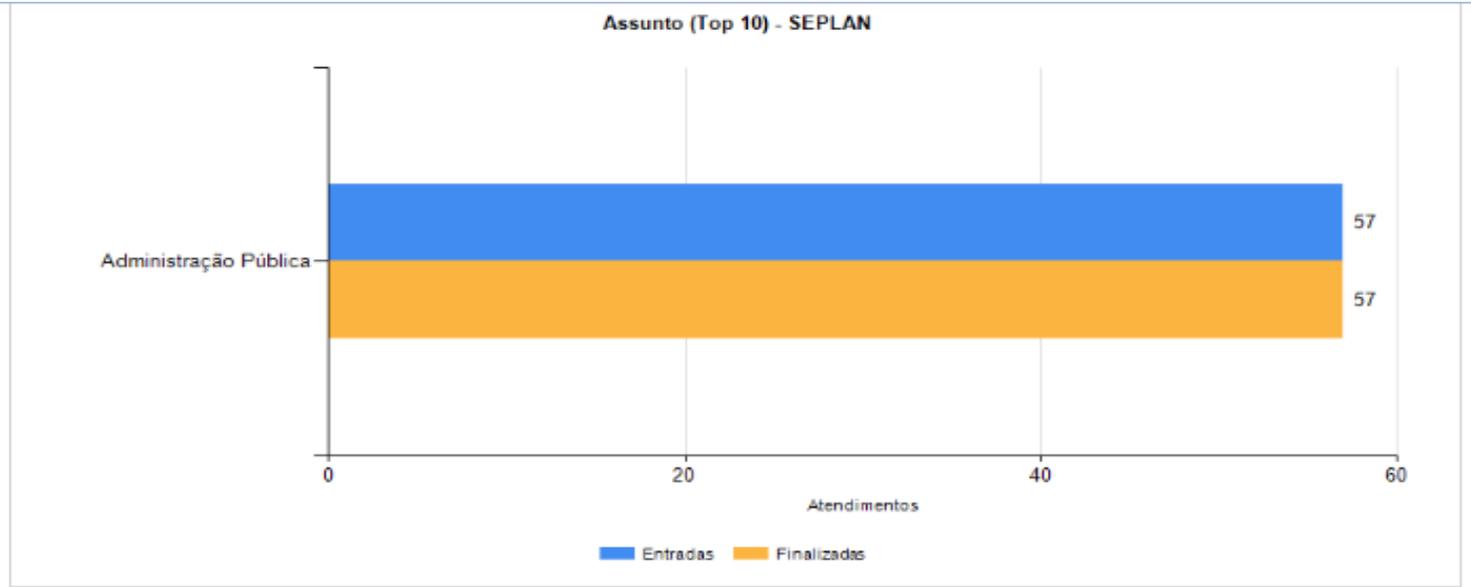


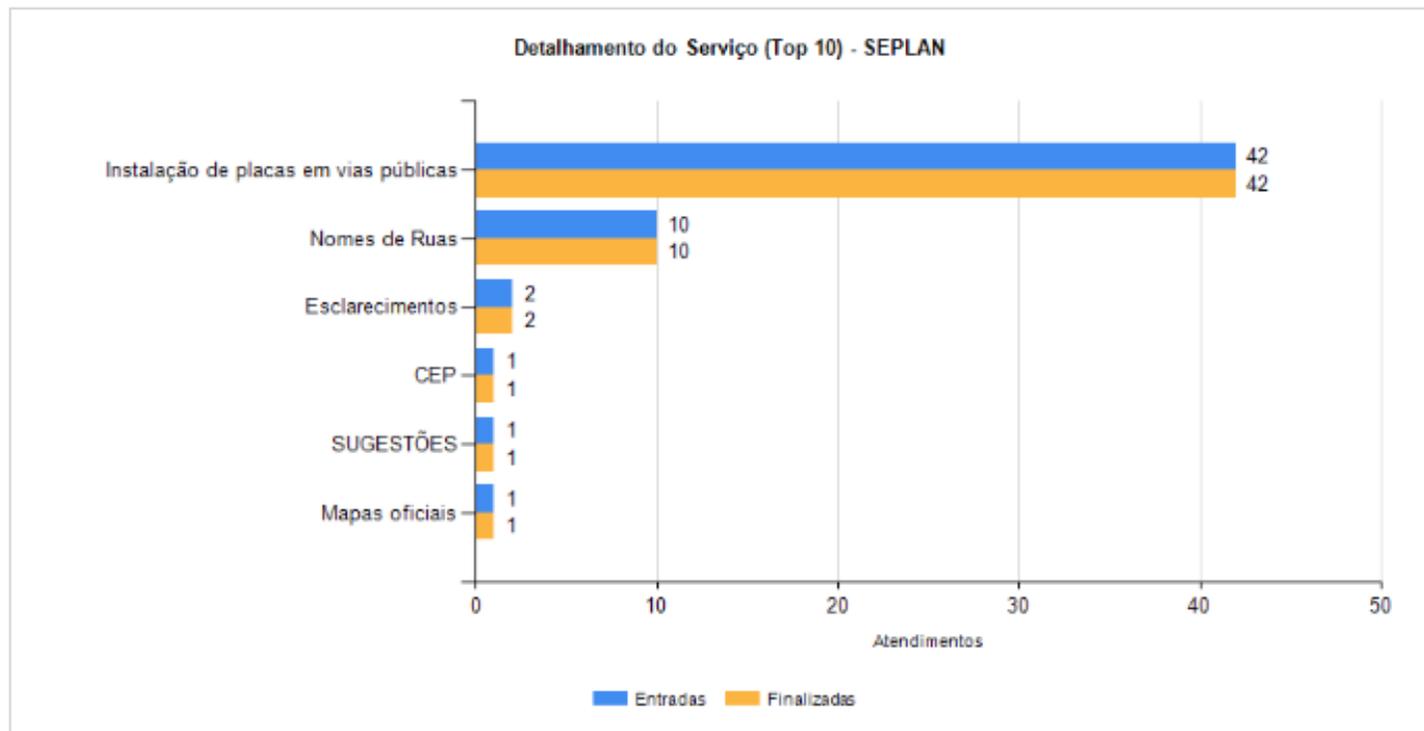




[Ir para gráfico completo](#)

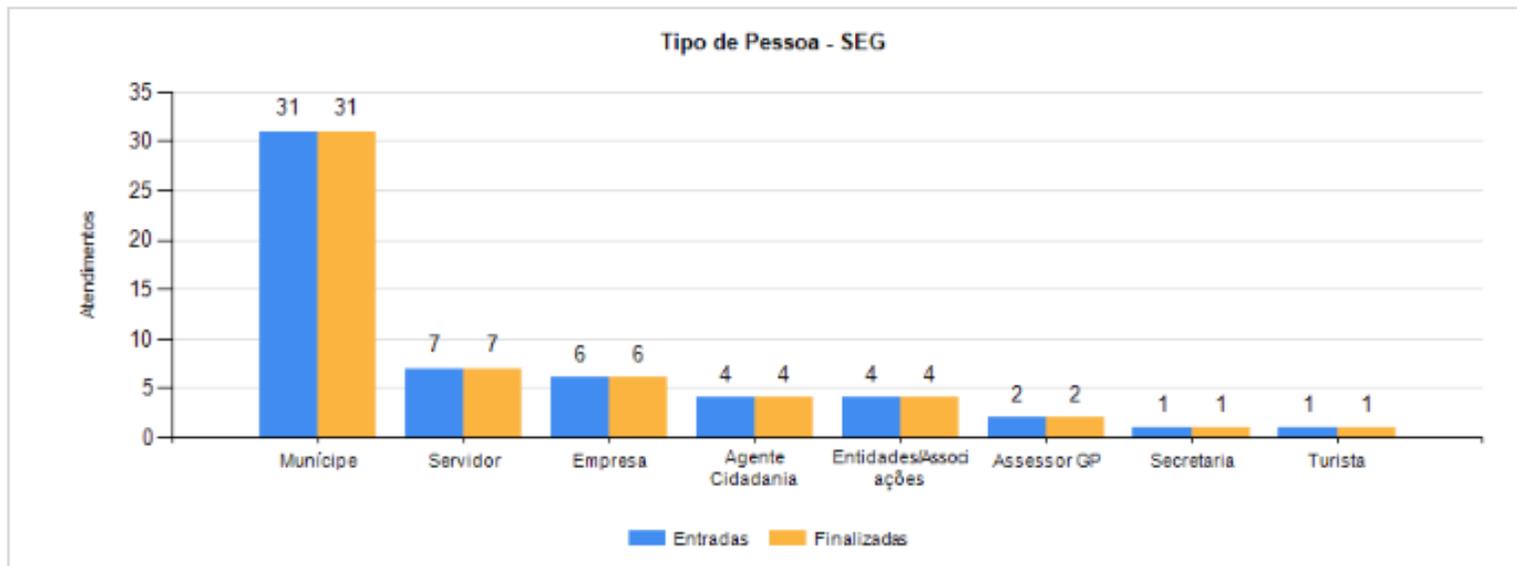
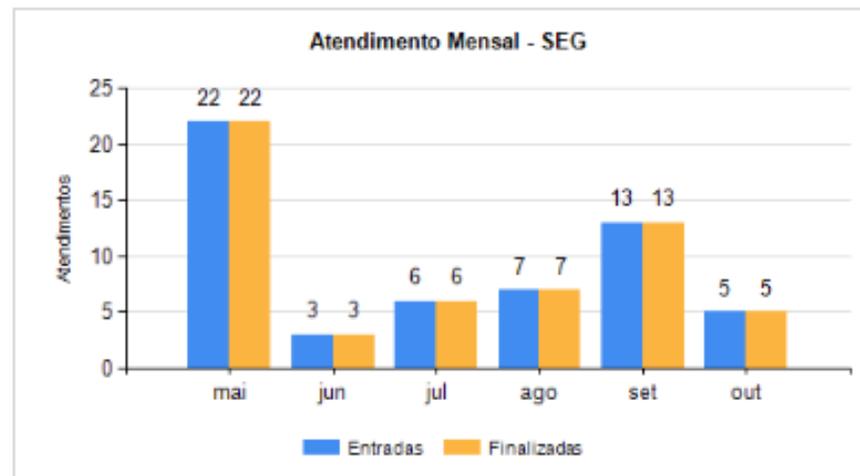
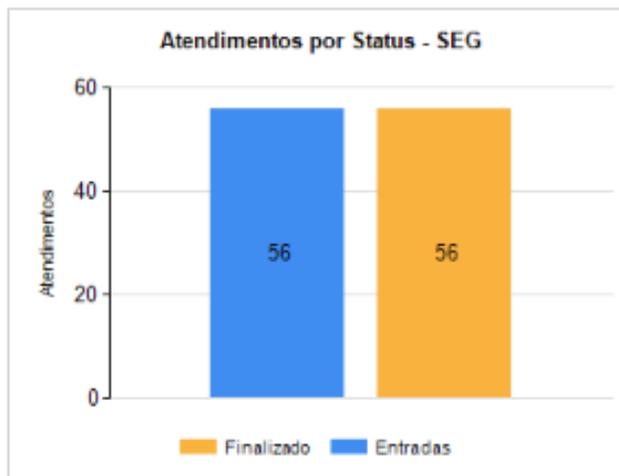


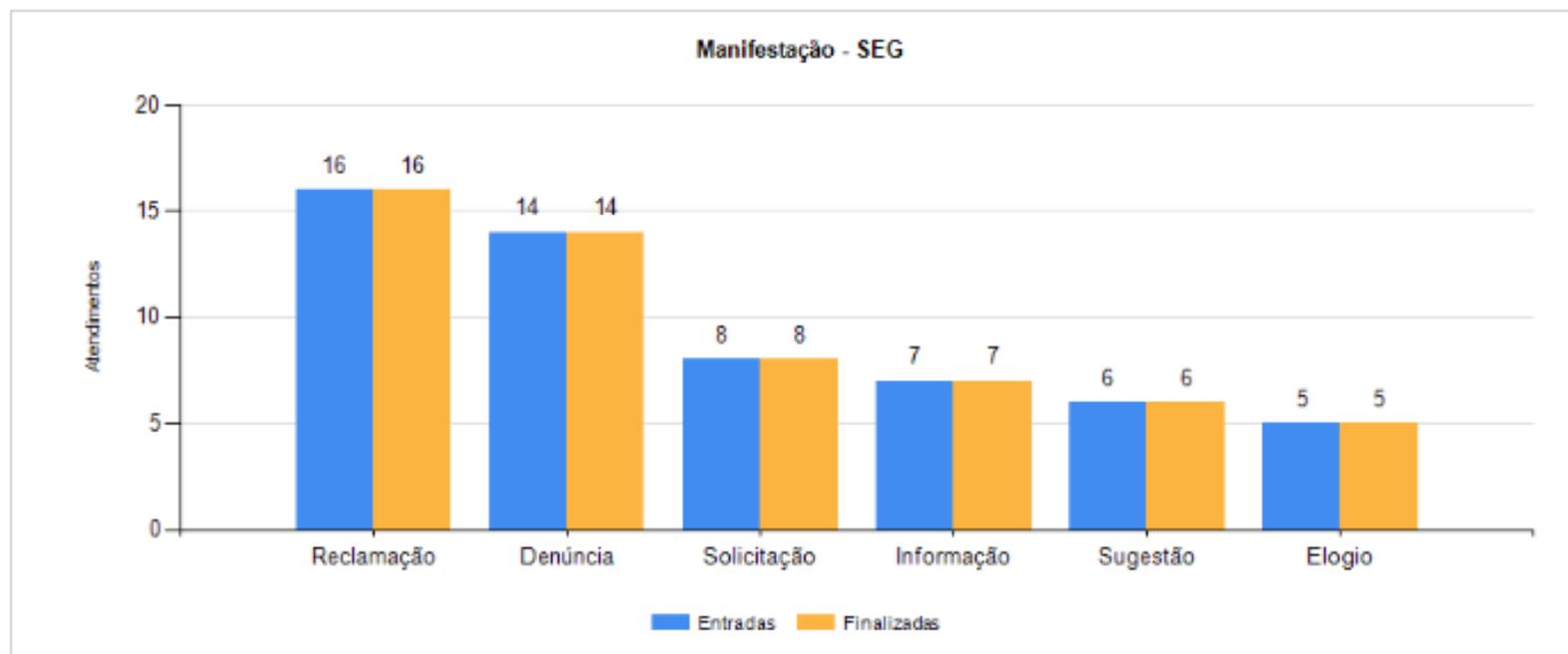


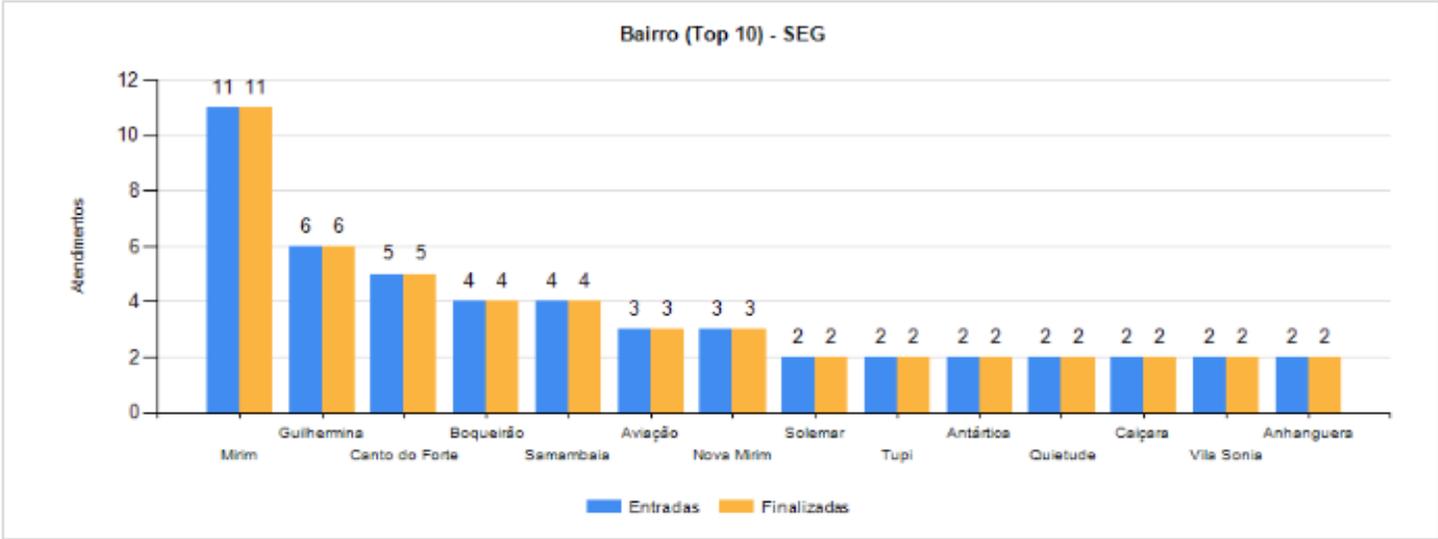


# **SEG**

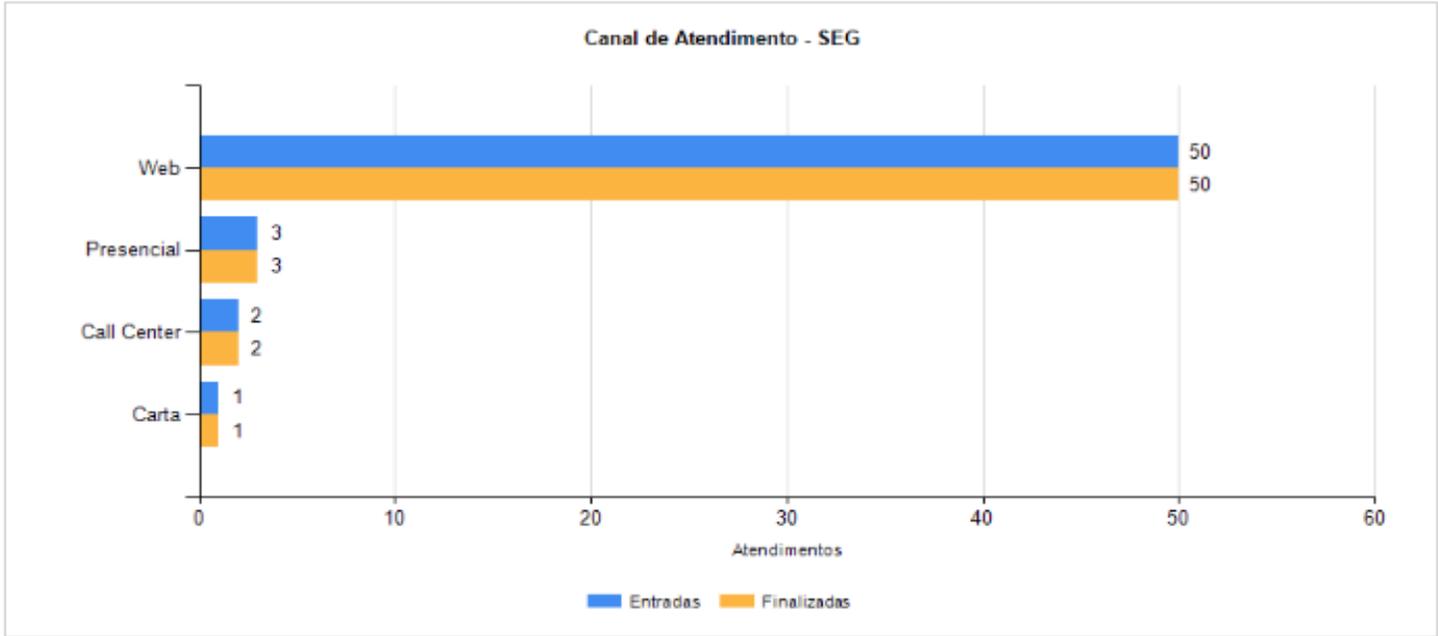
## **SECRETARIA DE GOVERNO**

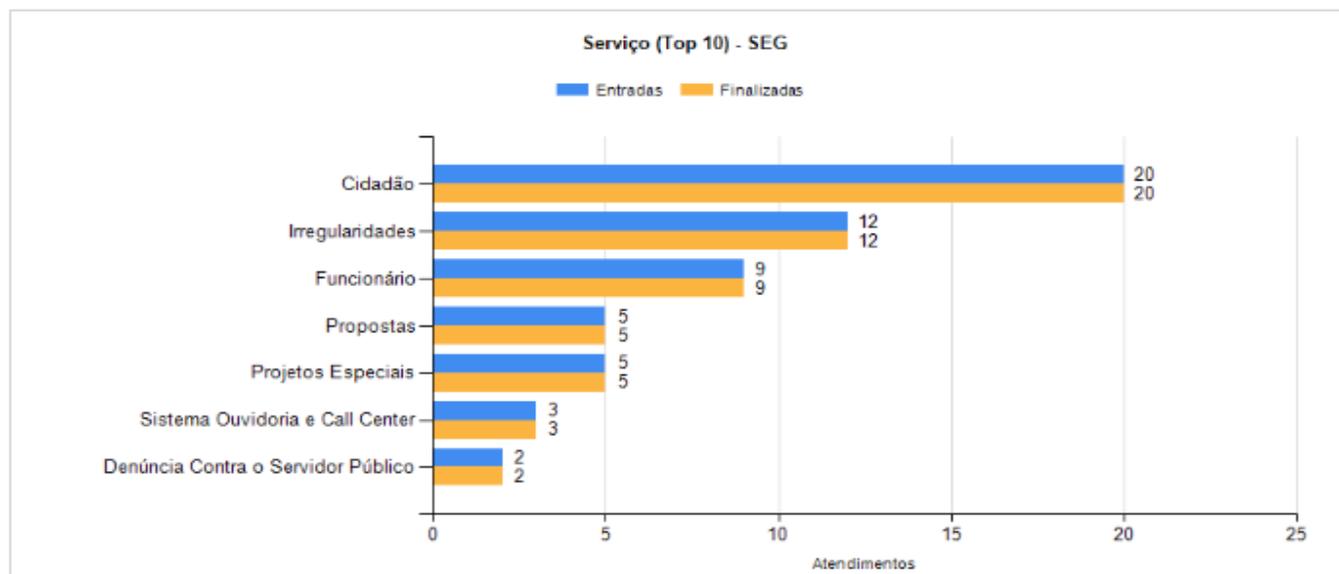
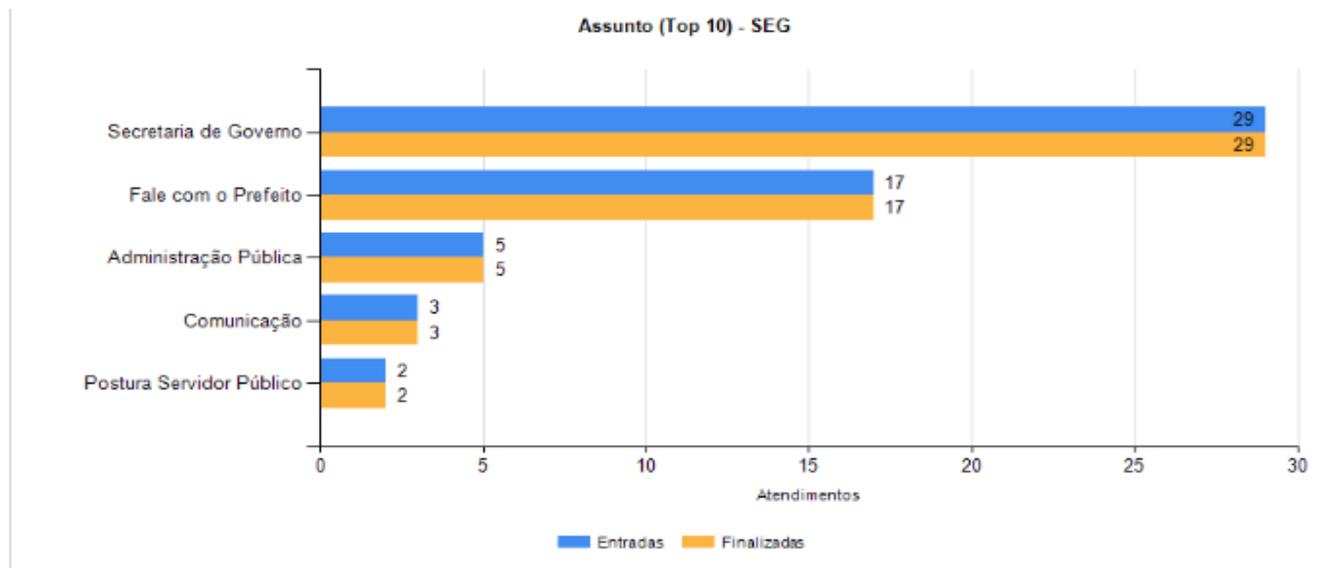


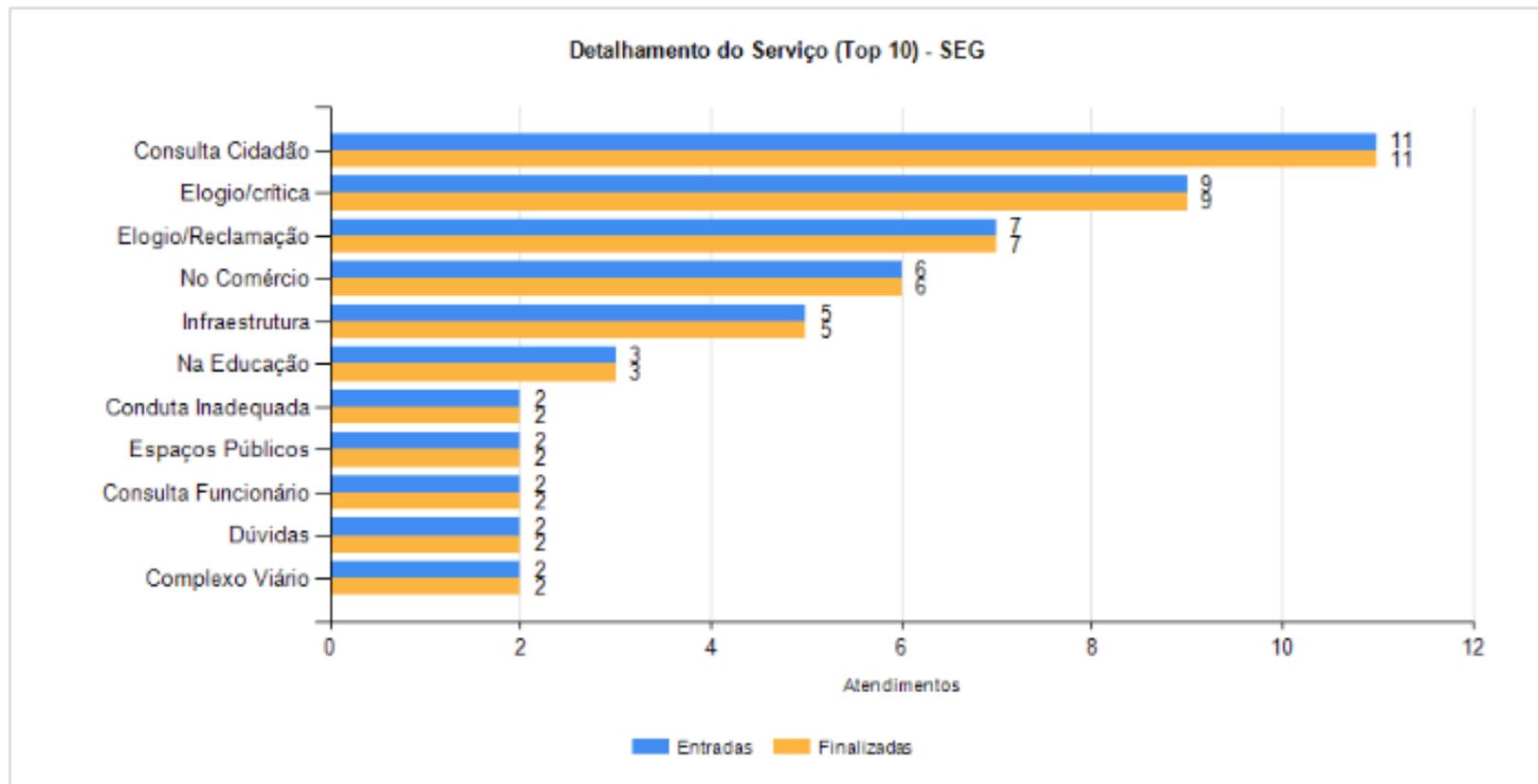




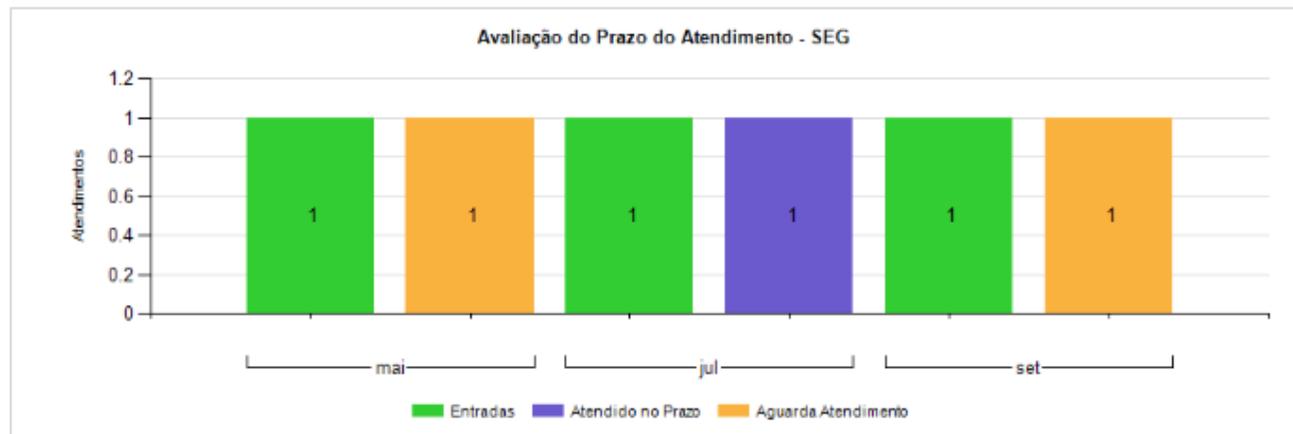
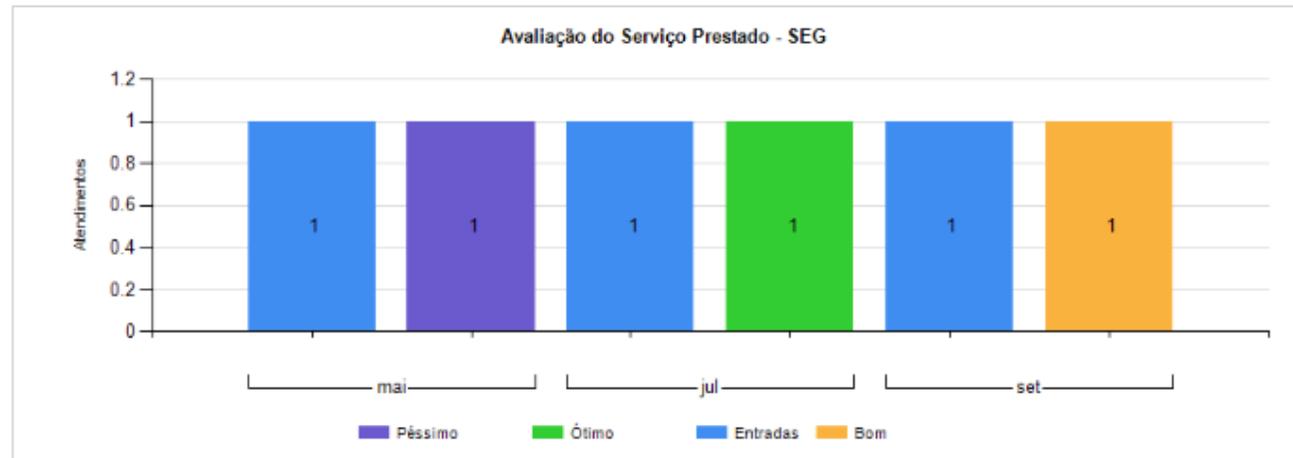
[Ir para gráfico completo](#)





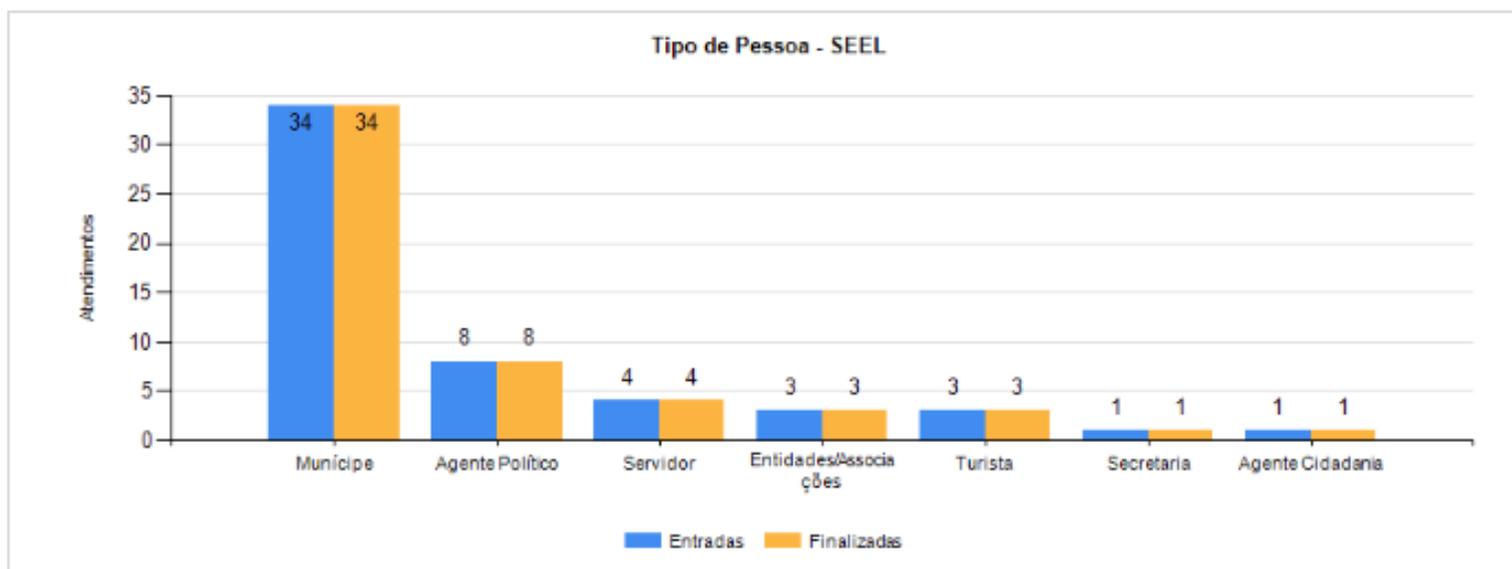
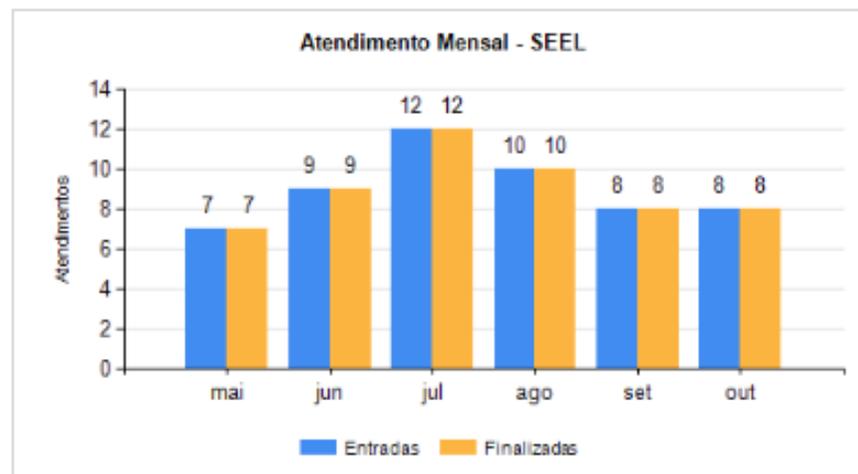
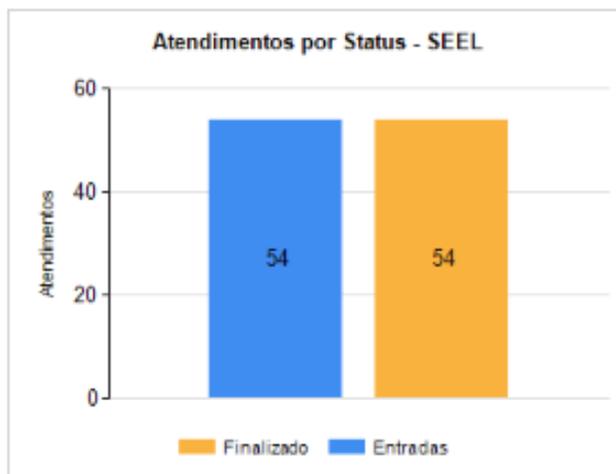


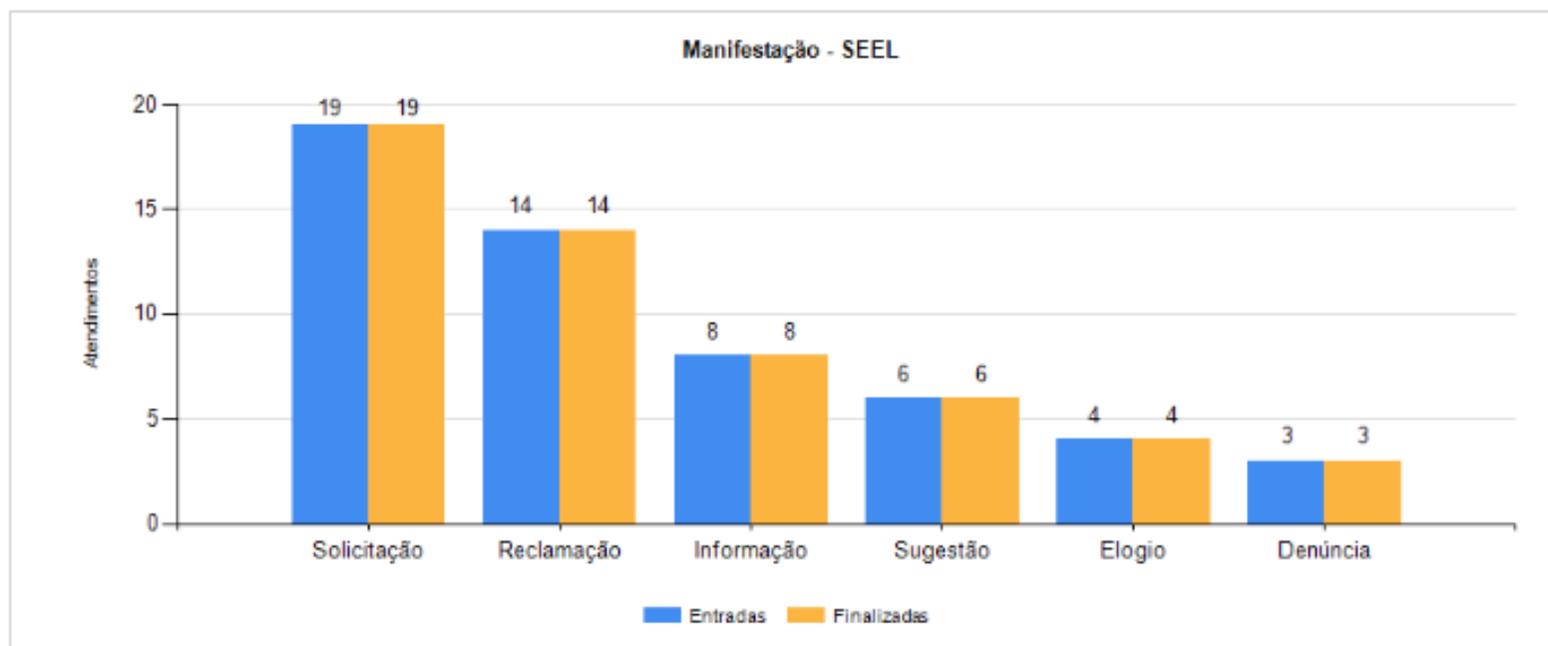
## Pesquisa de Satisfação dos Atendimentos - SEG

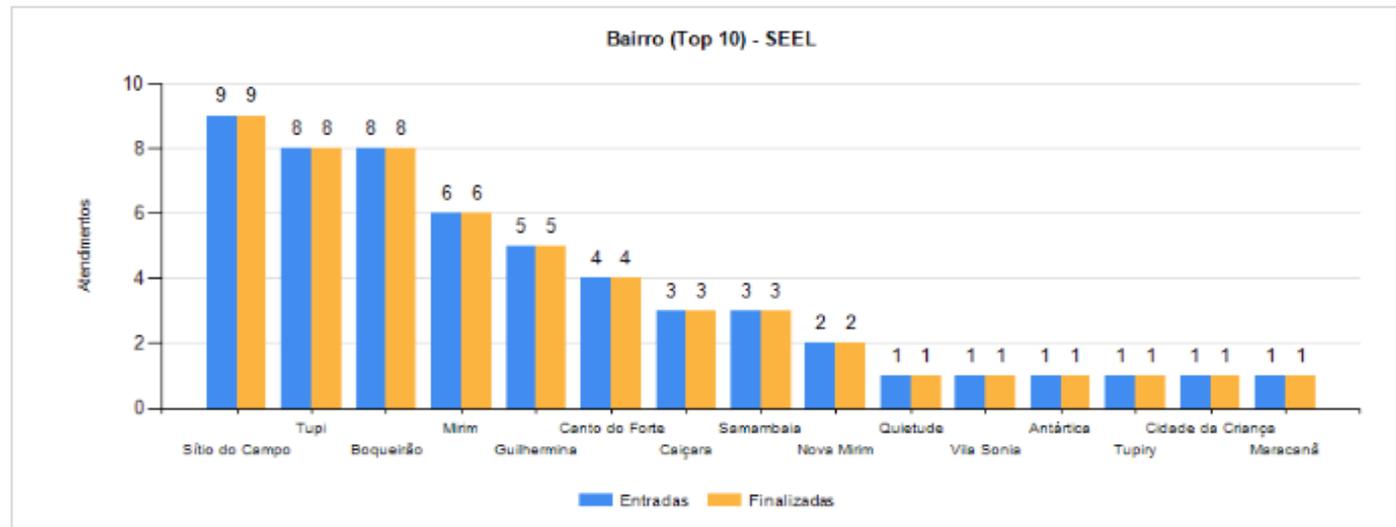


# **SEEL**

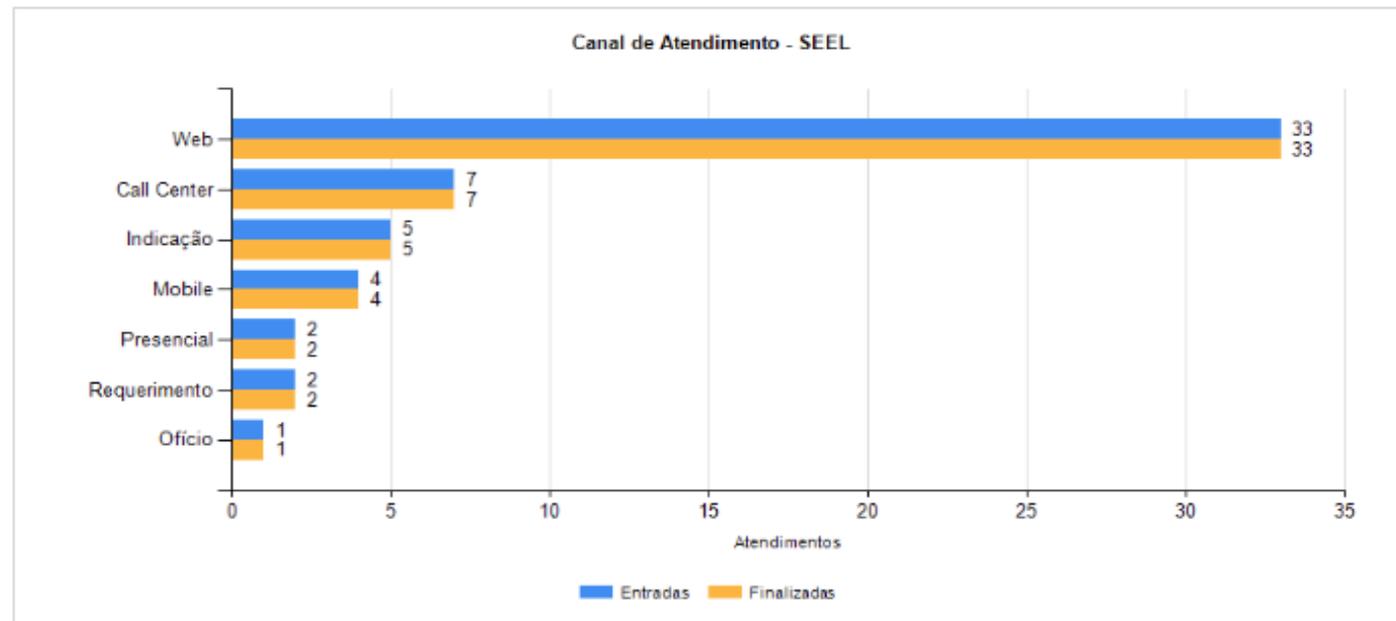
## **SECRETARIA DE ESPORTE E LAZER**

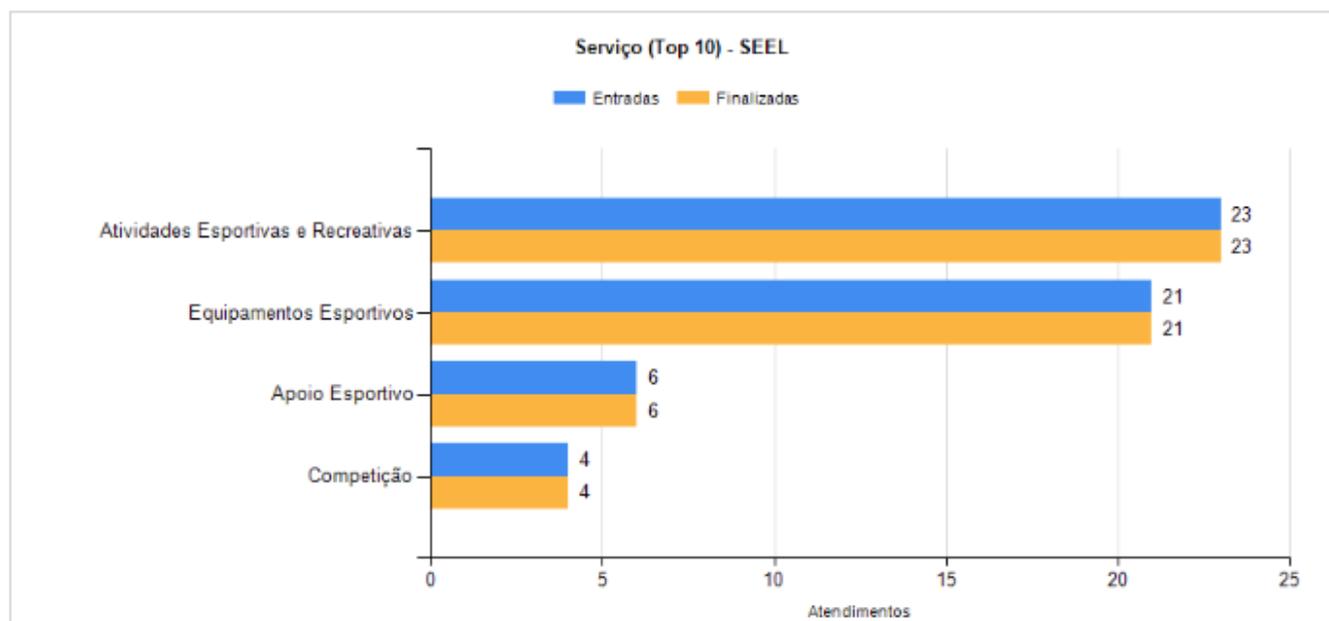
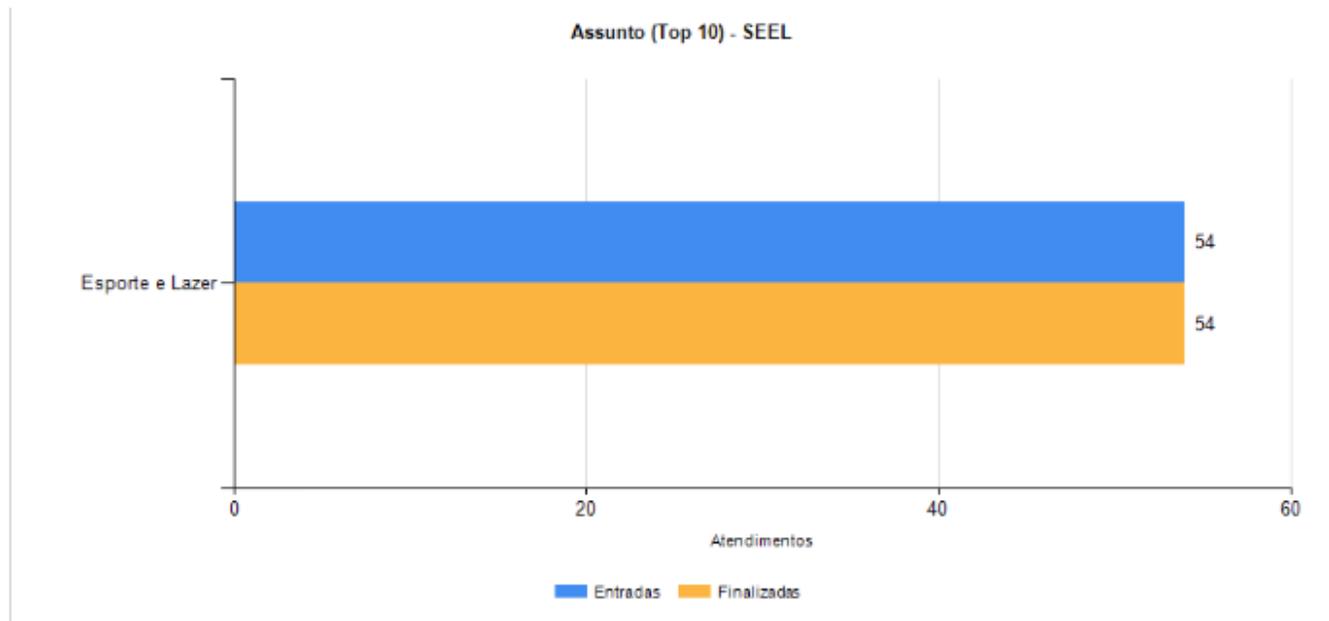


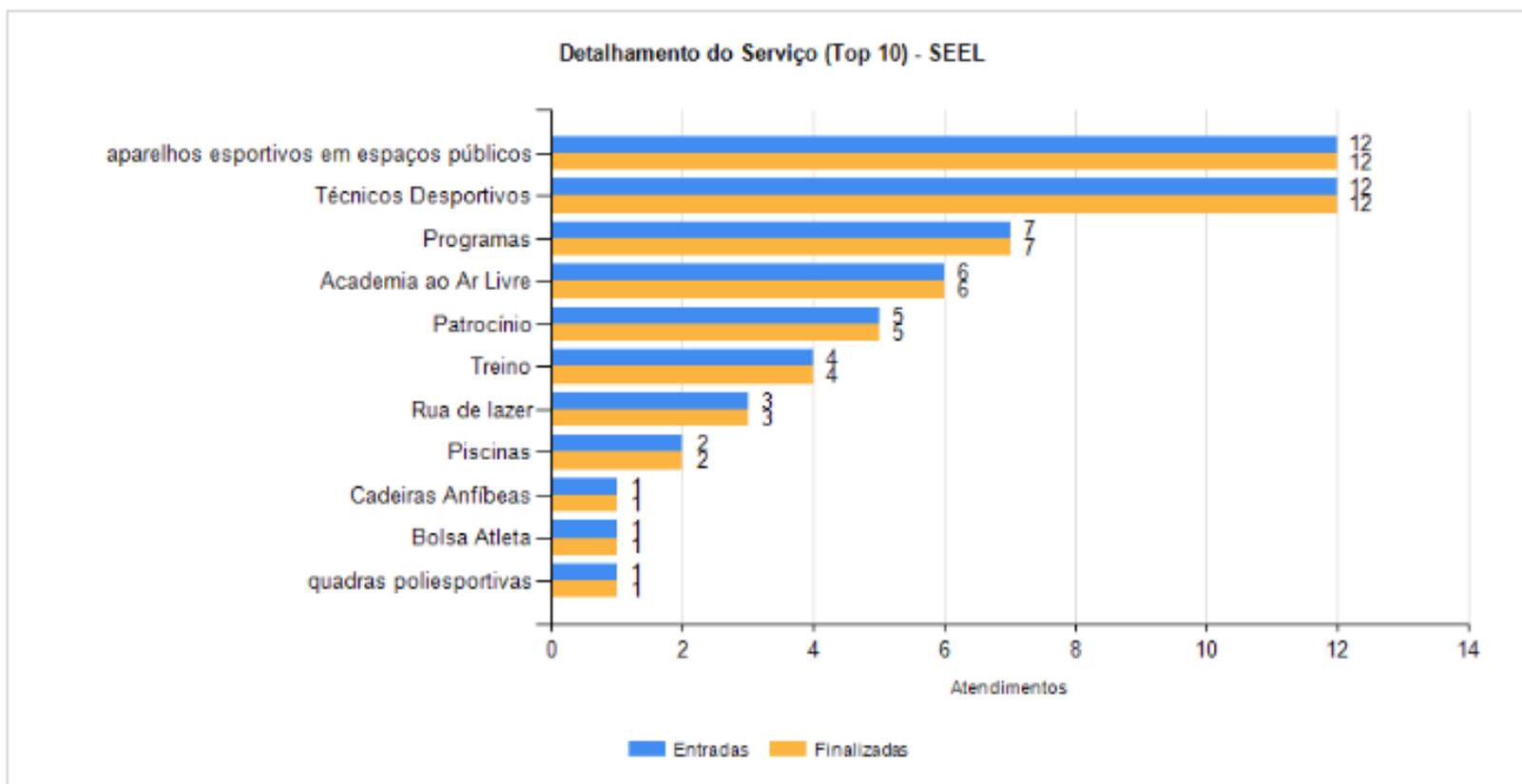




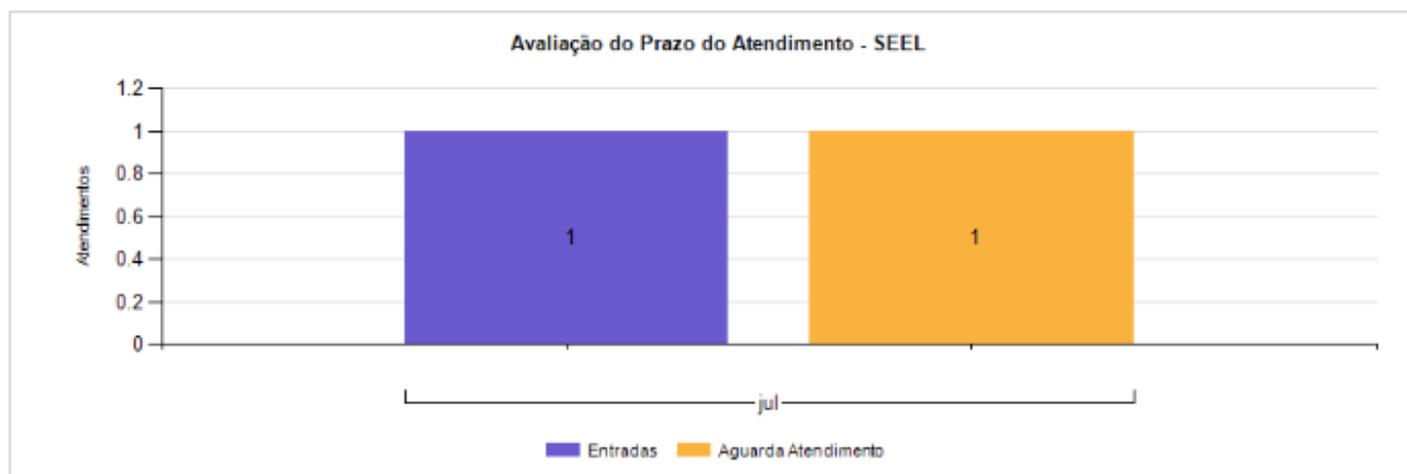
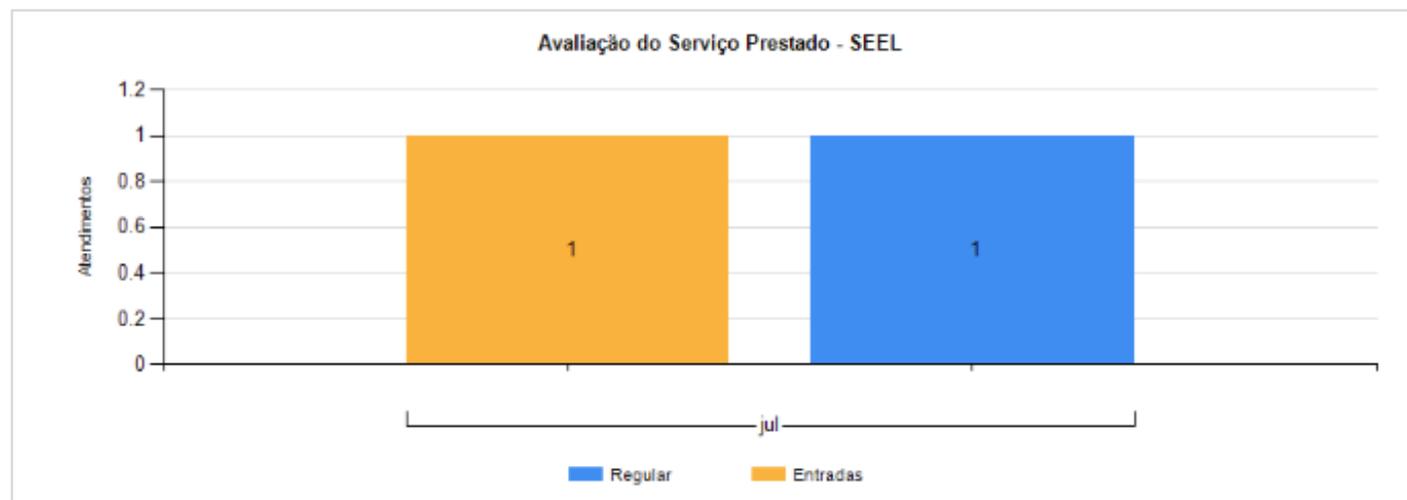
[Ir para gráfico completo](#)



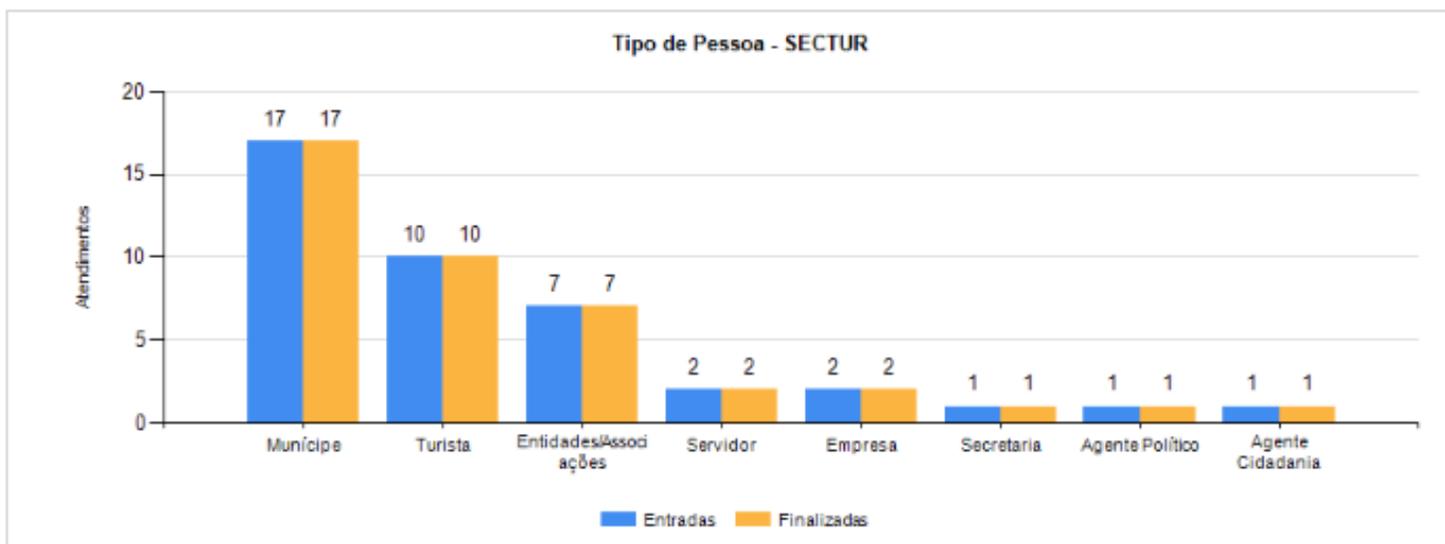
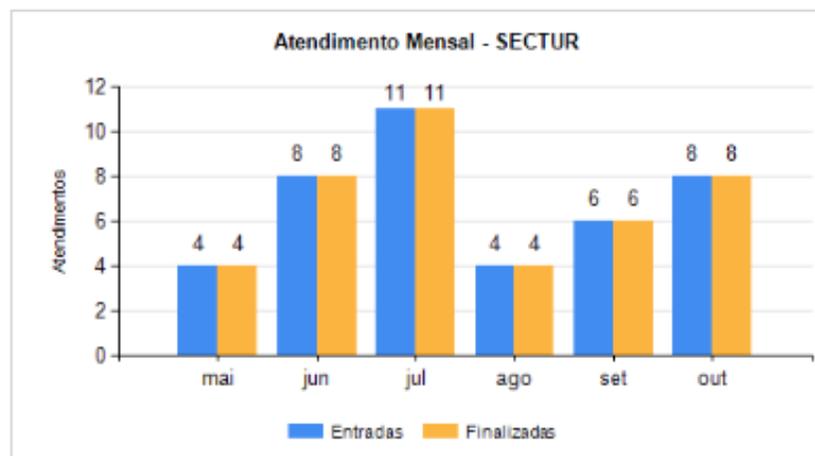
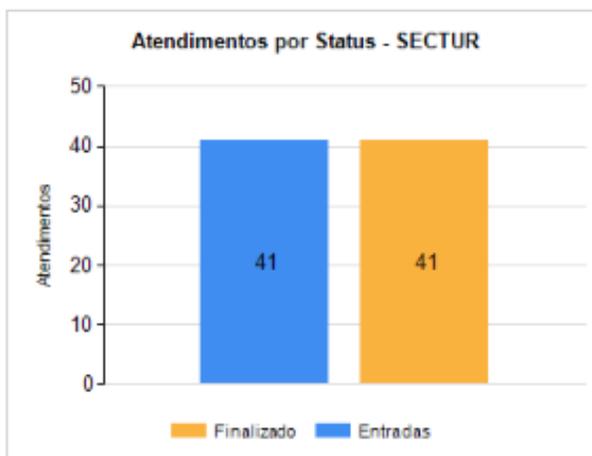


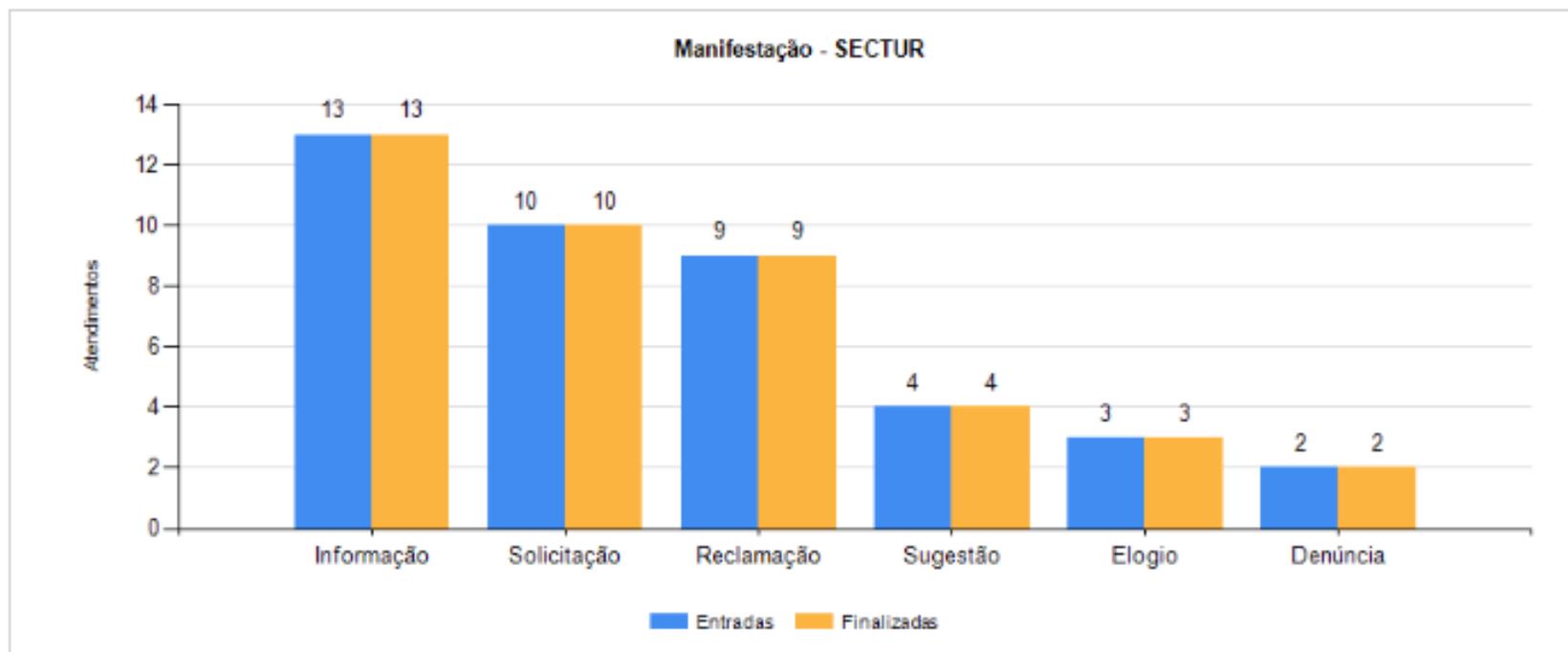


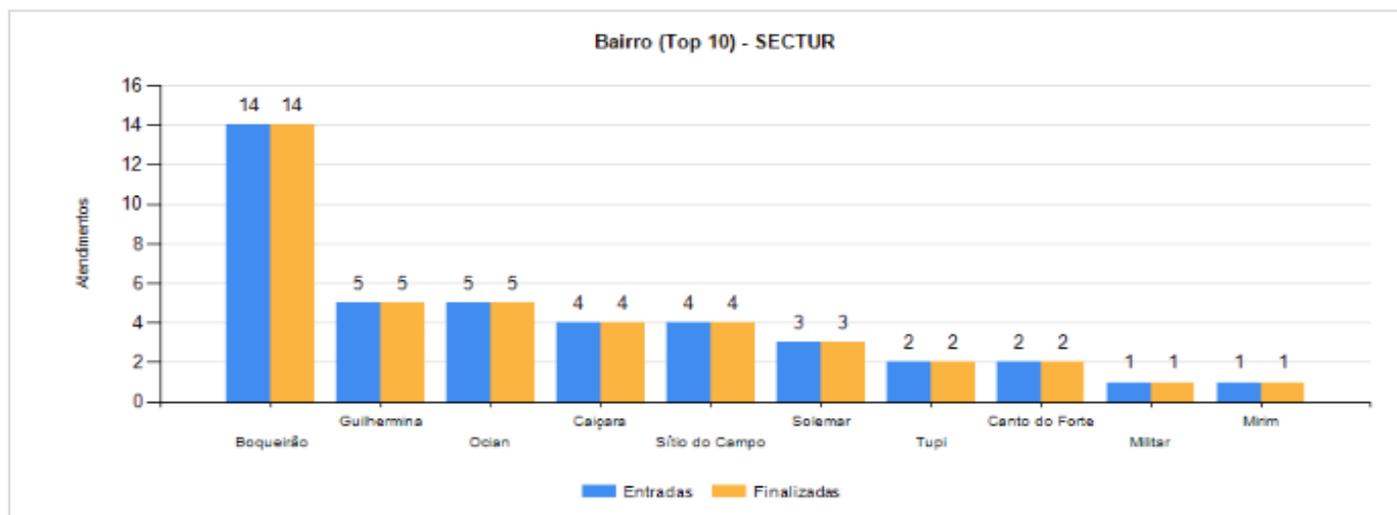
## Pesquisa de Satisfação dos Atendimentos - SEEL



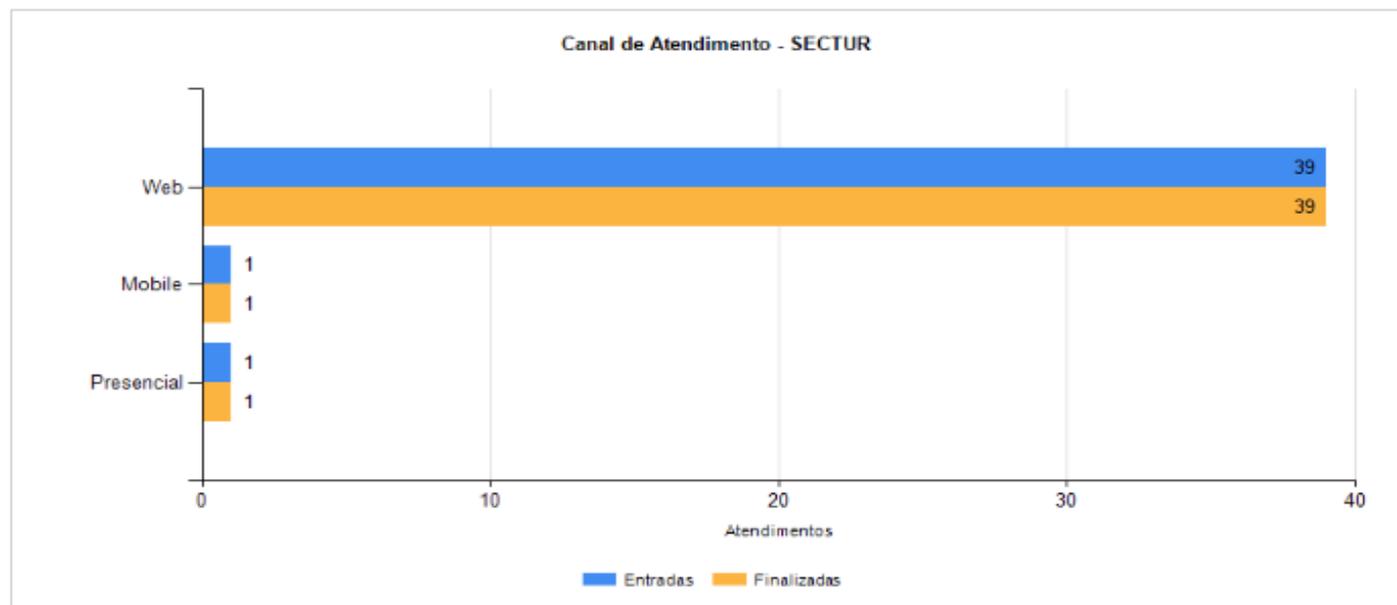
**SECTUR**  
**SECRETARIA DE CULTURA E**  
**TURISMO**

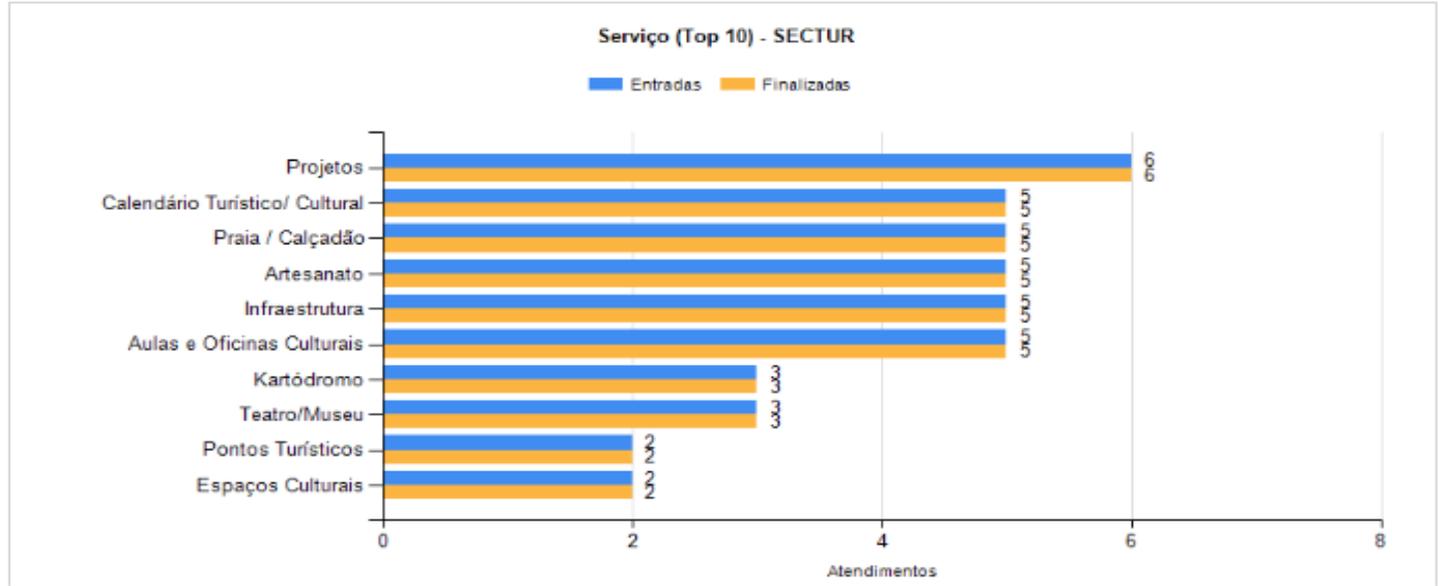
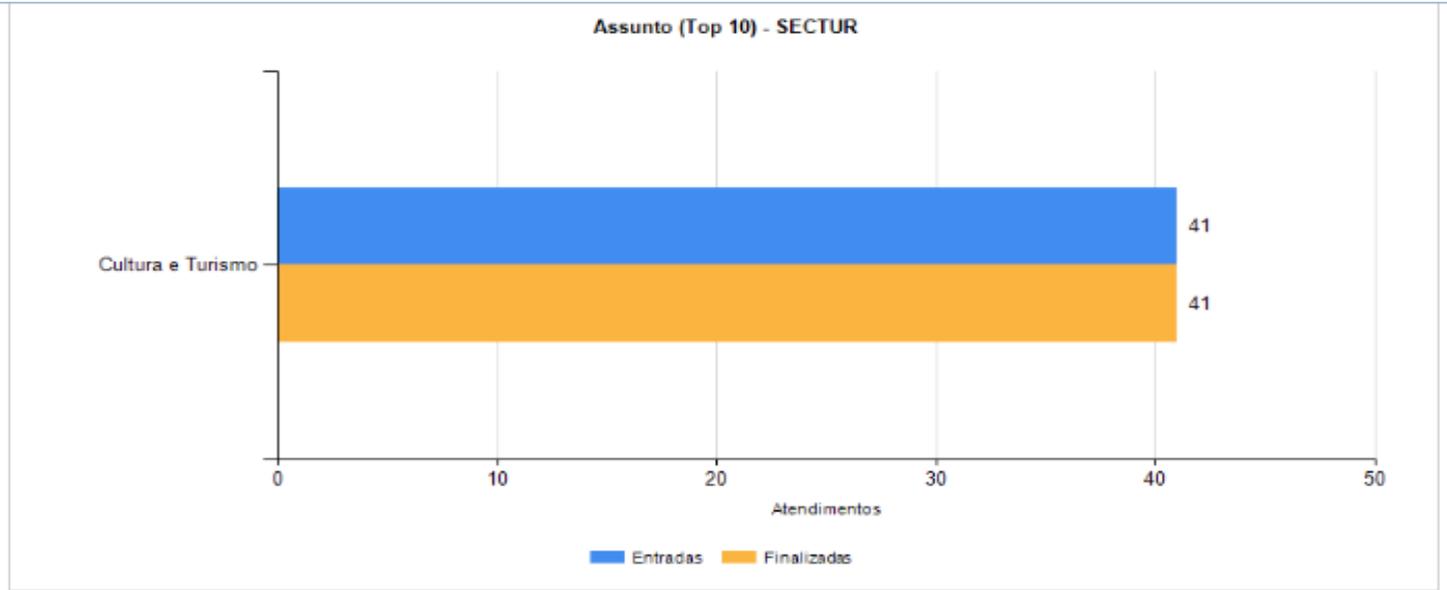


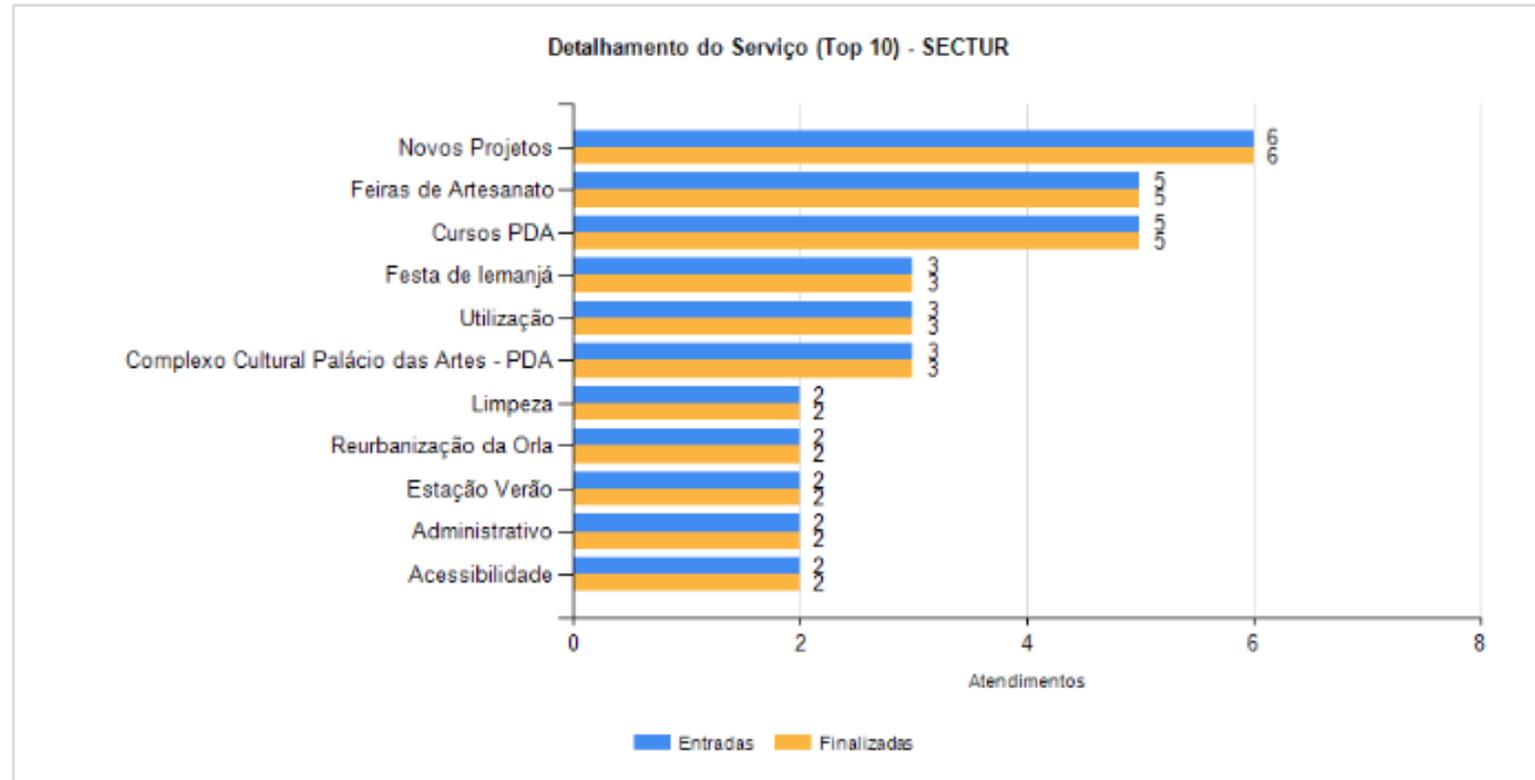




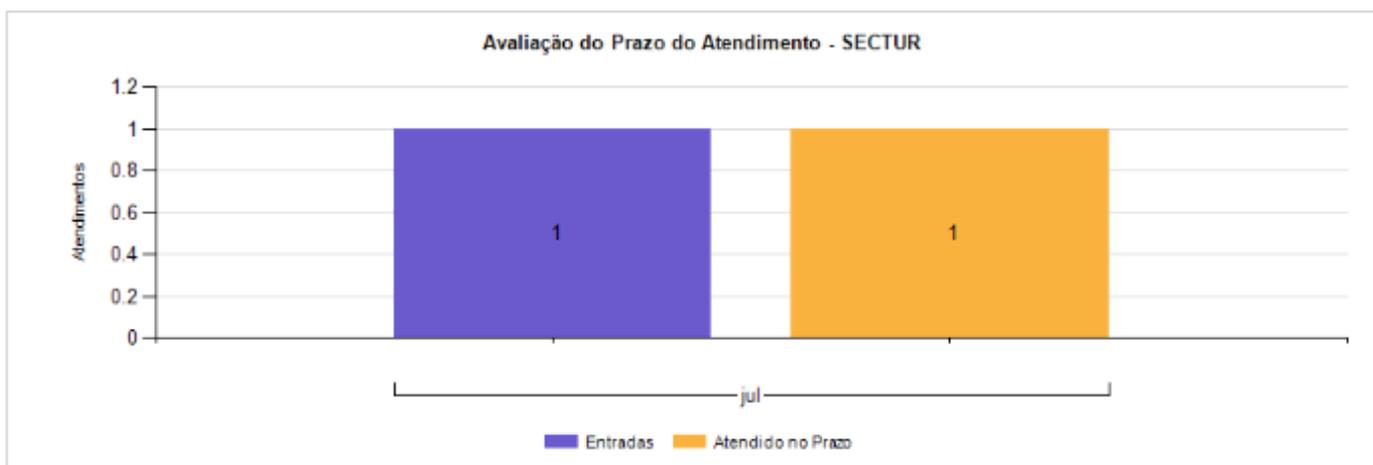
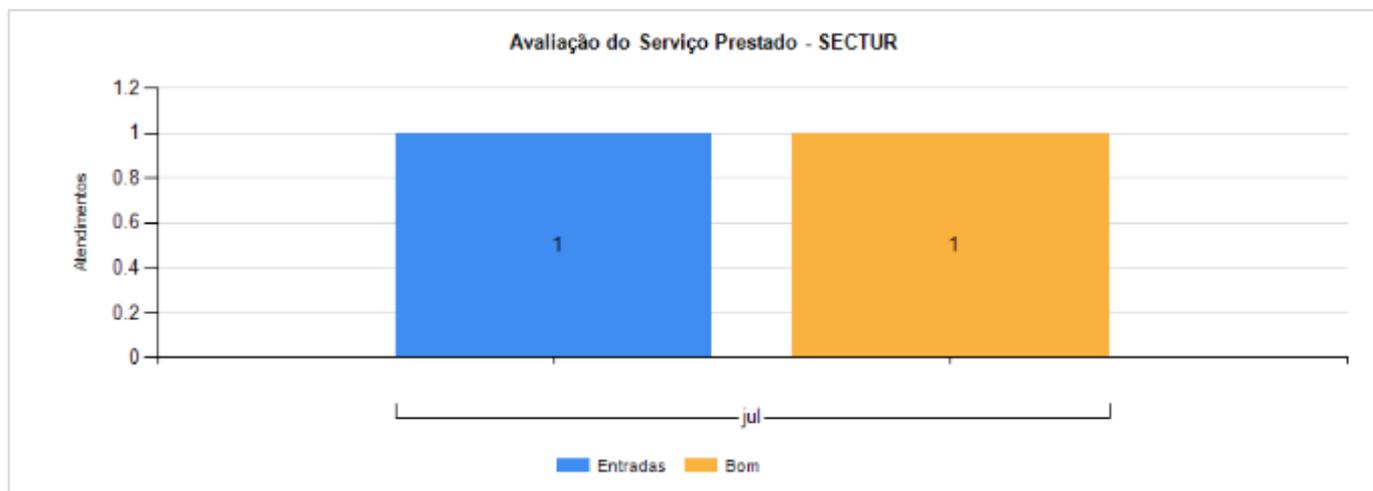
[Ir para gráfico completo](#)





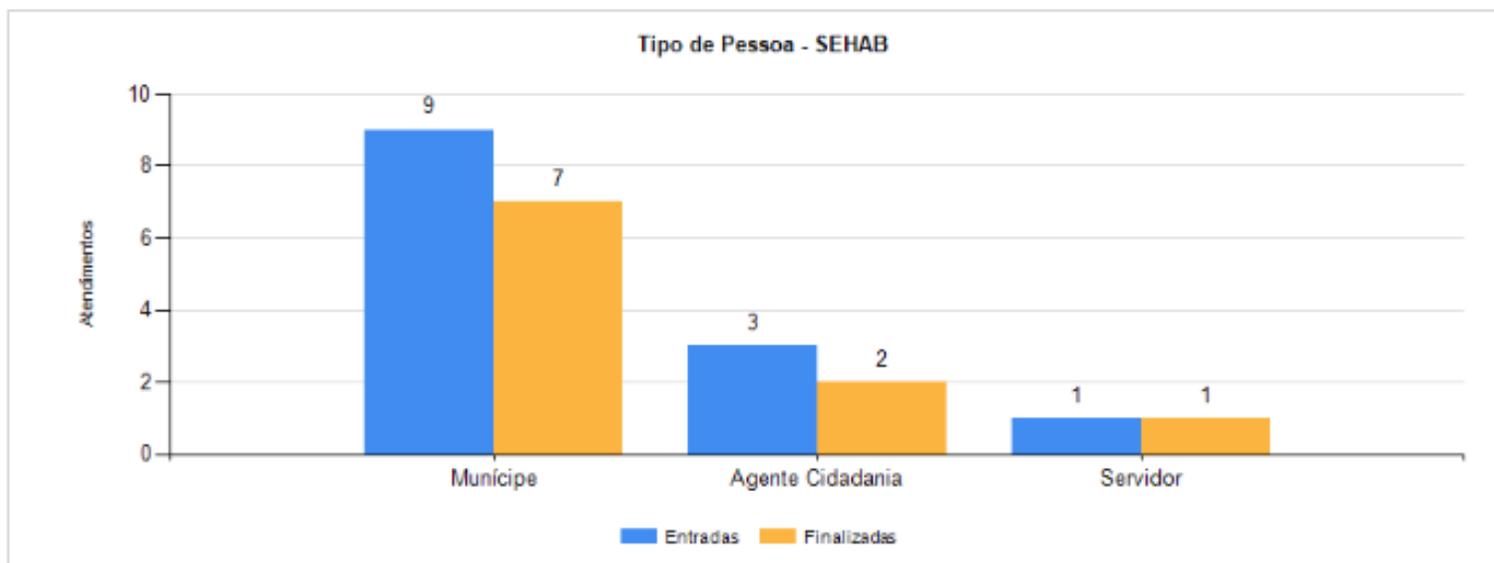
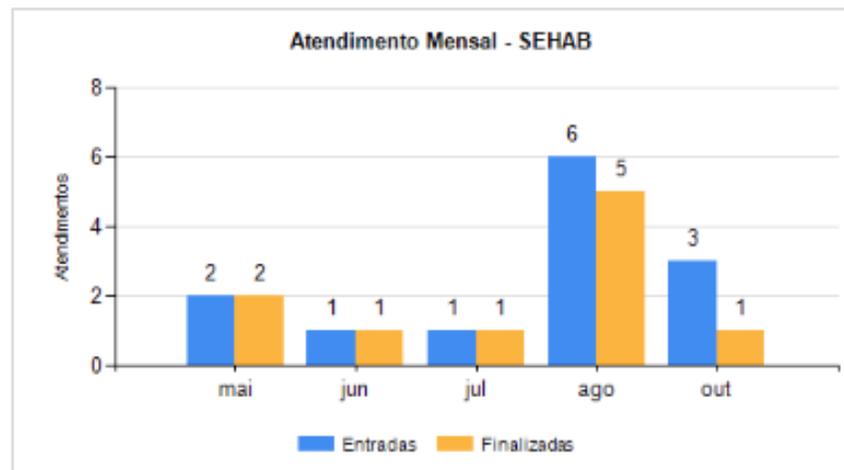
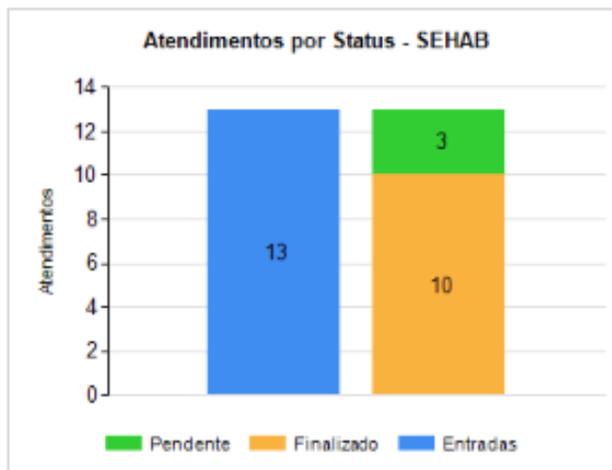


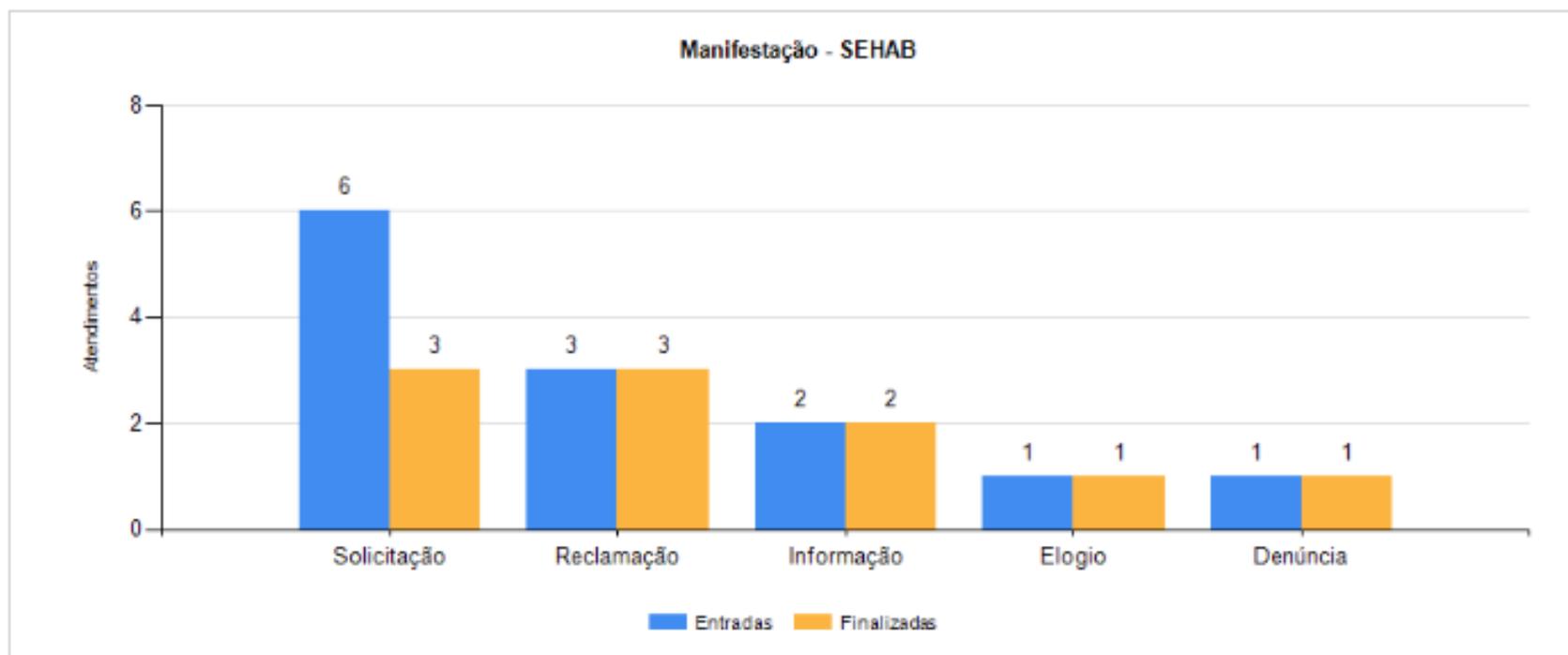
## Pesquisa de Satisfação dos Atendimentos - SECTUR

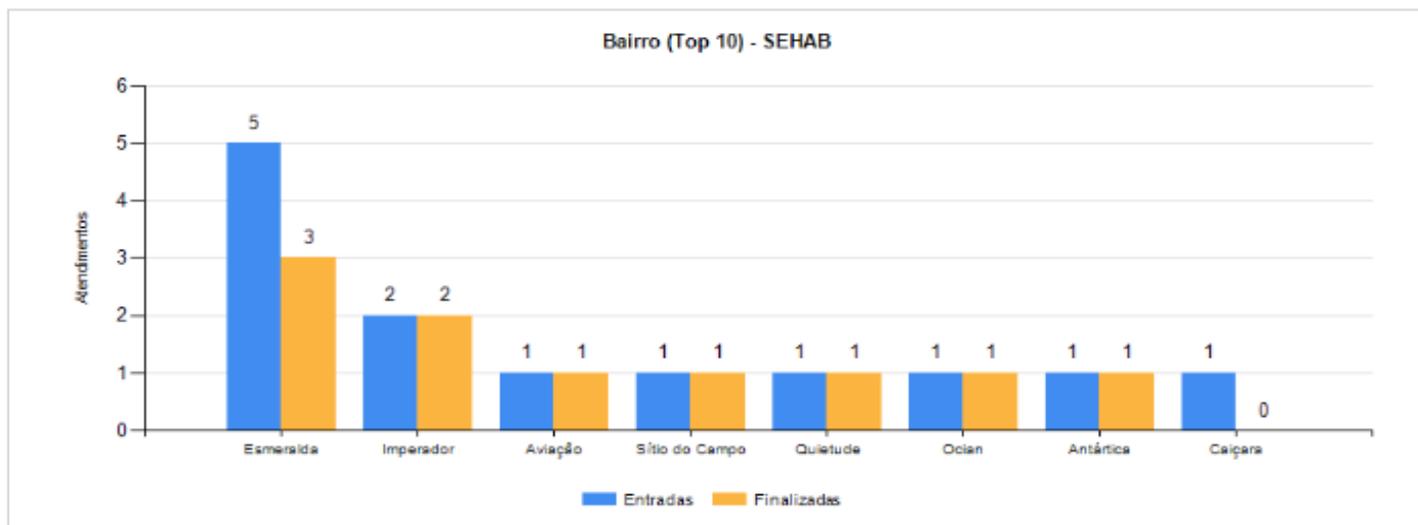


# **SEHAB**

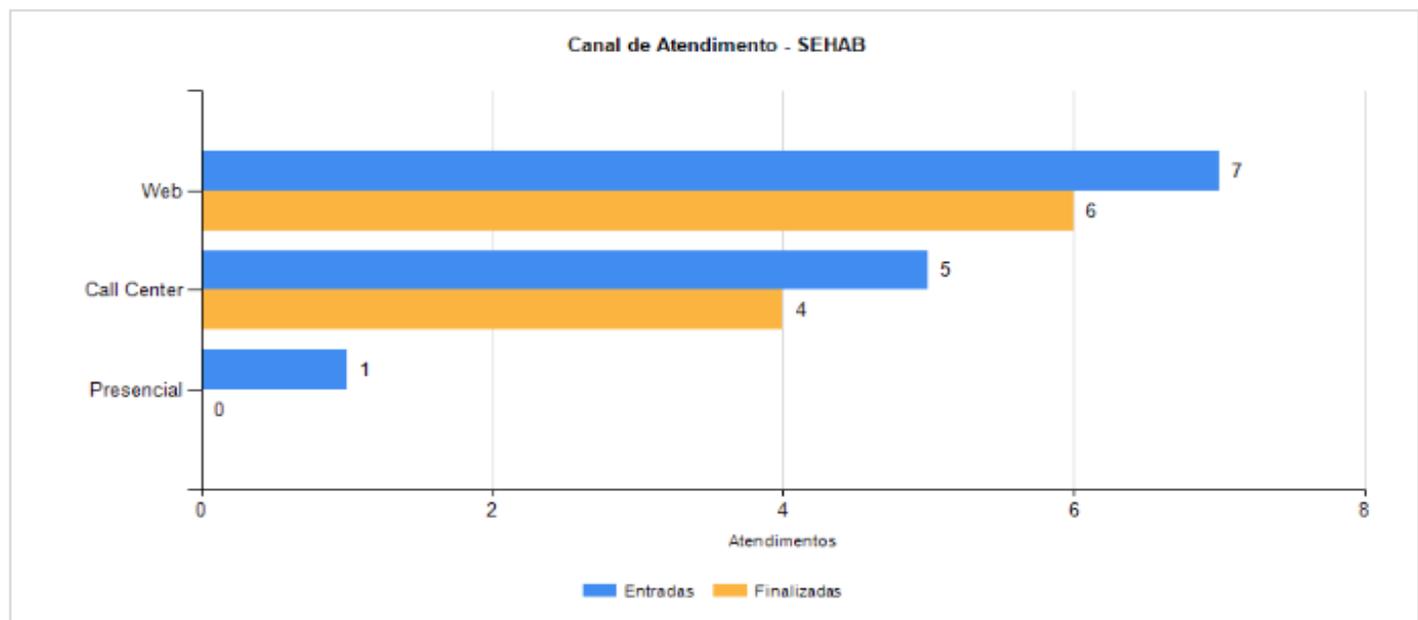
## **SECRETARIA DE HABITAÇÃO**

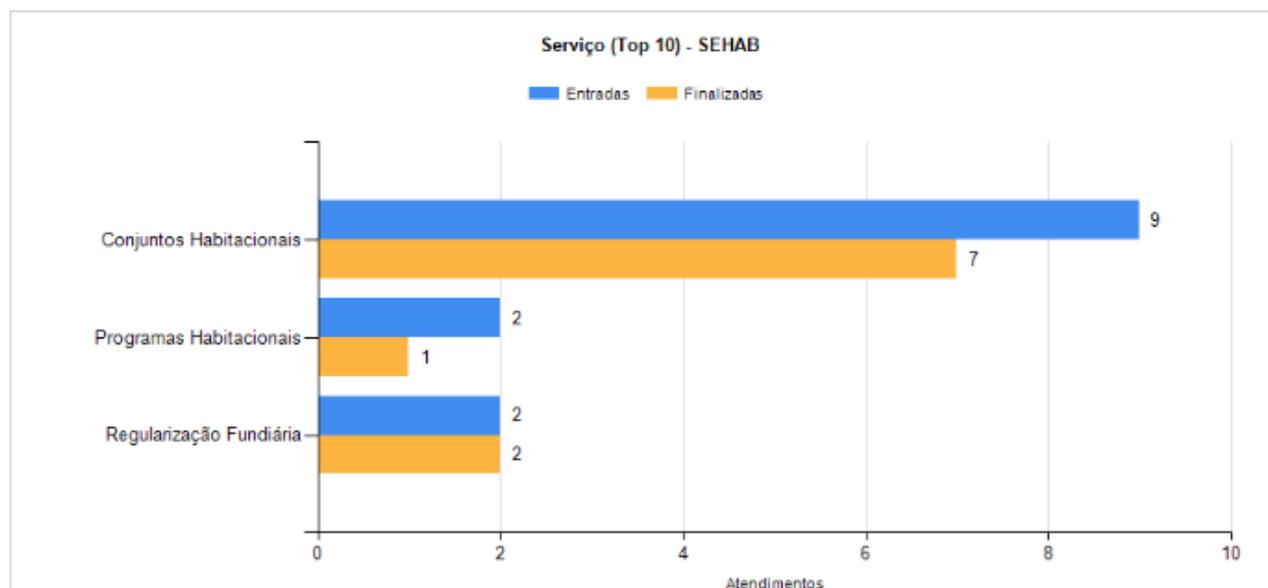
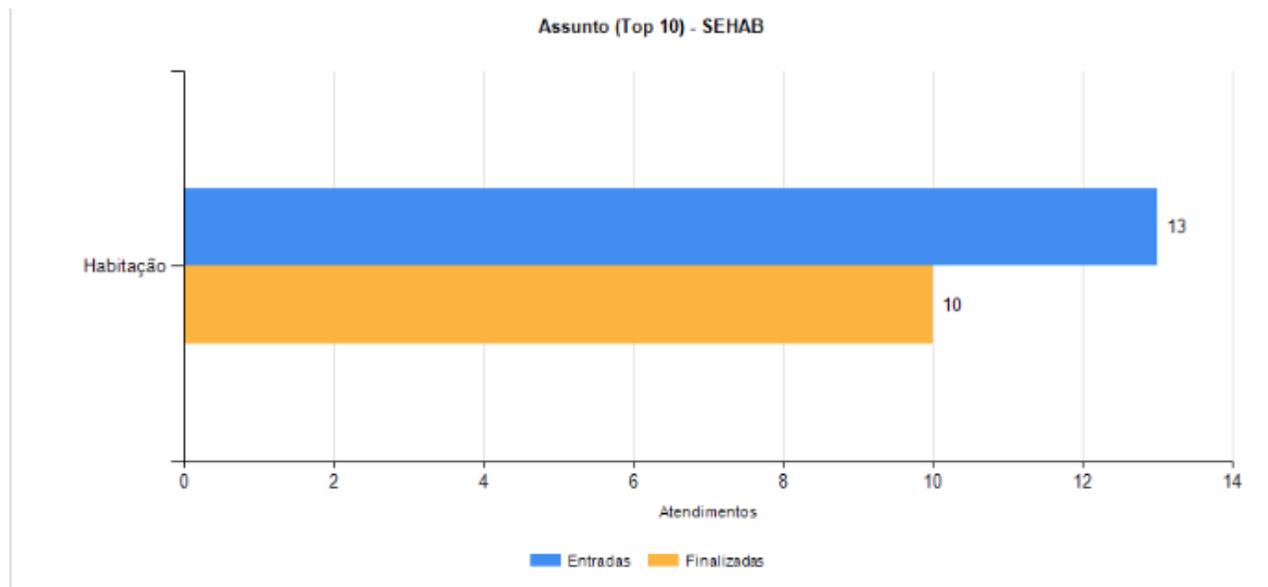


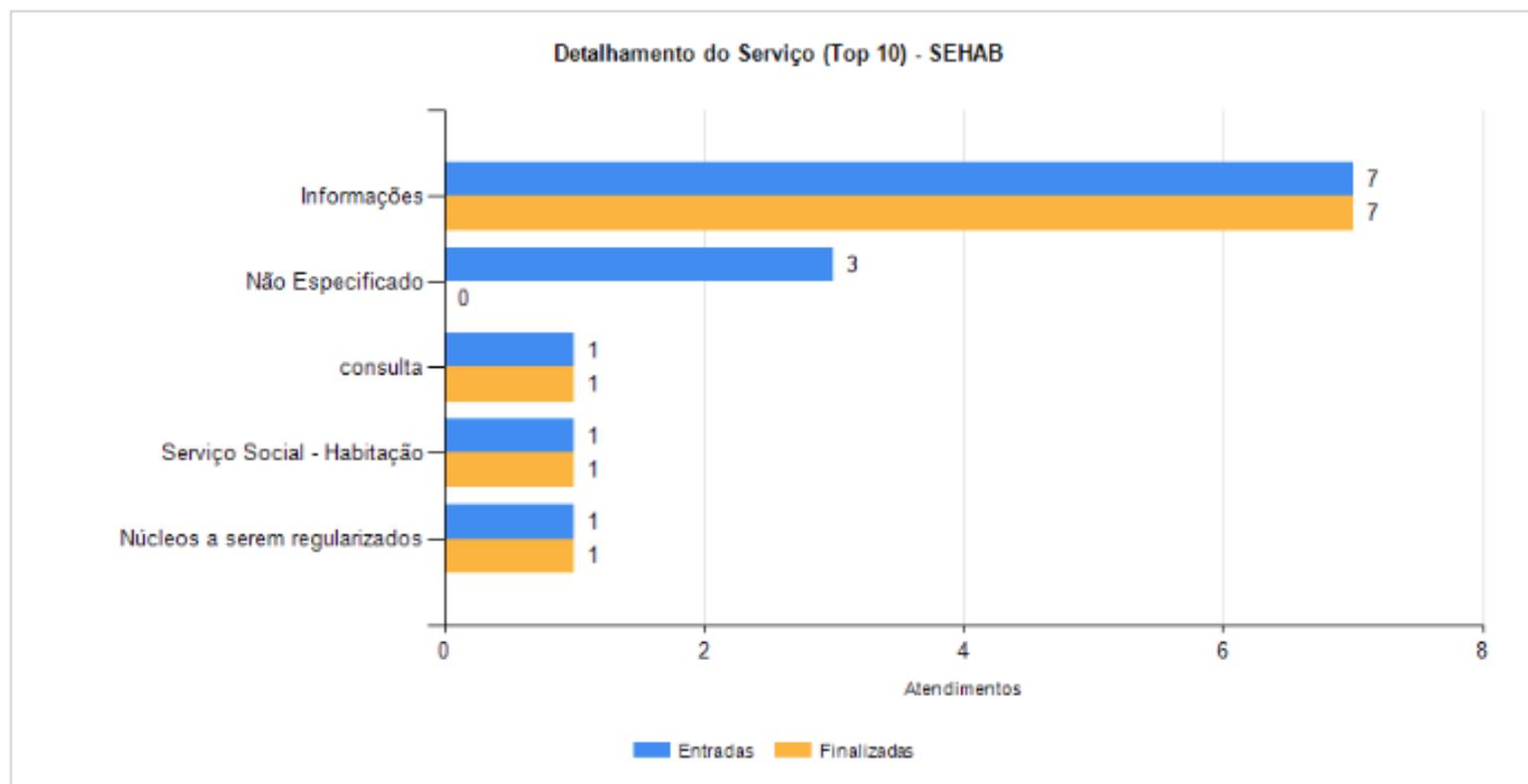




[Ir para gráfico completo](#)

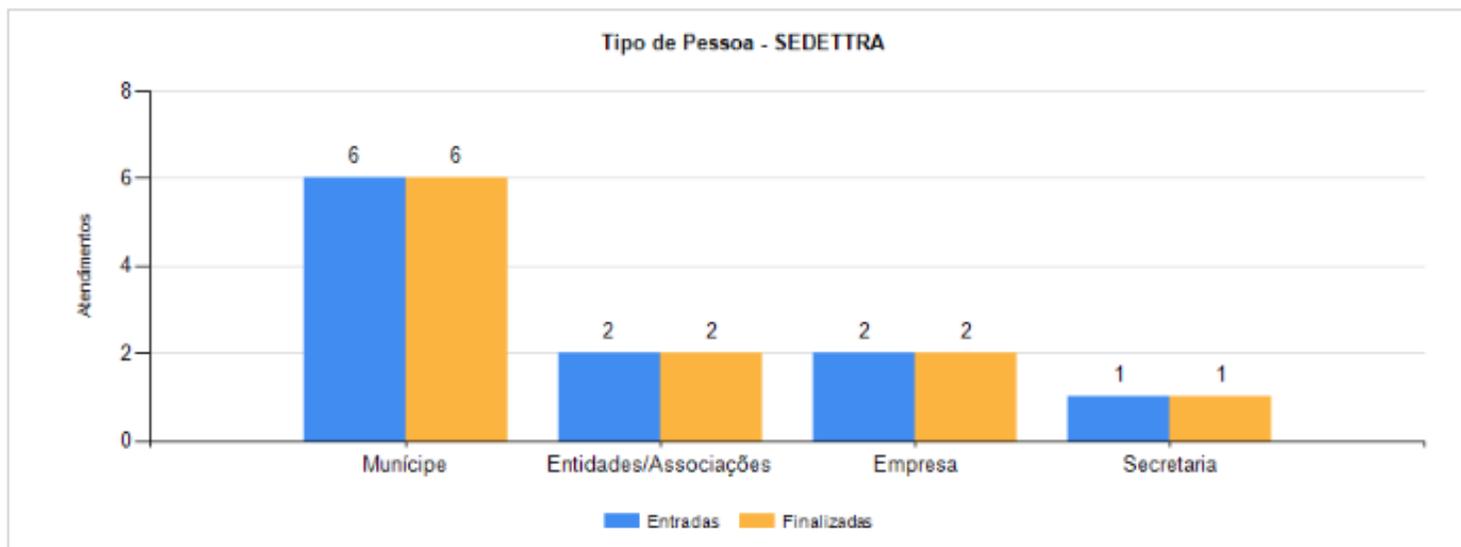
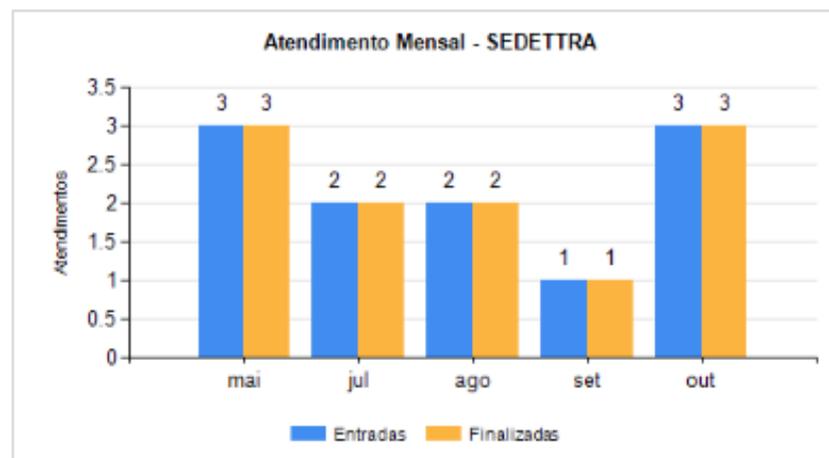
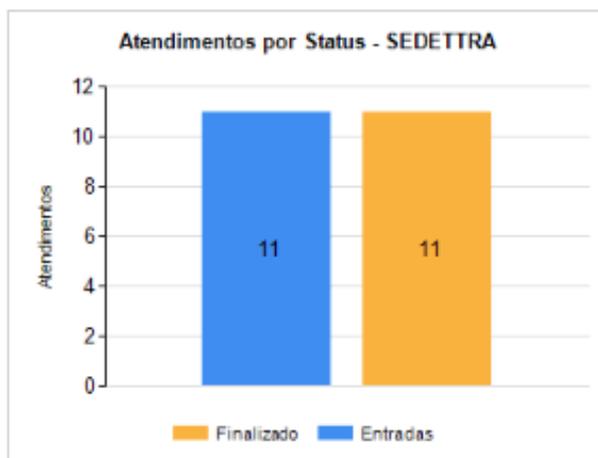


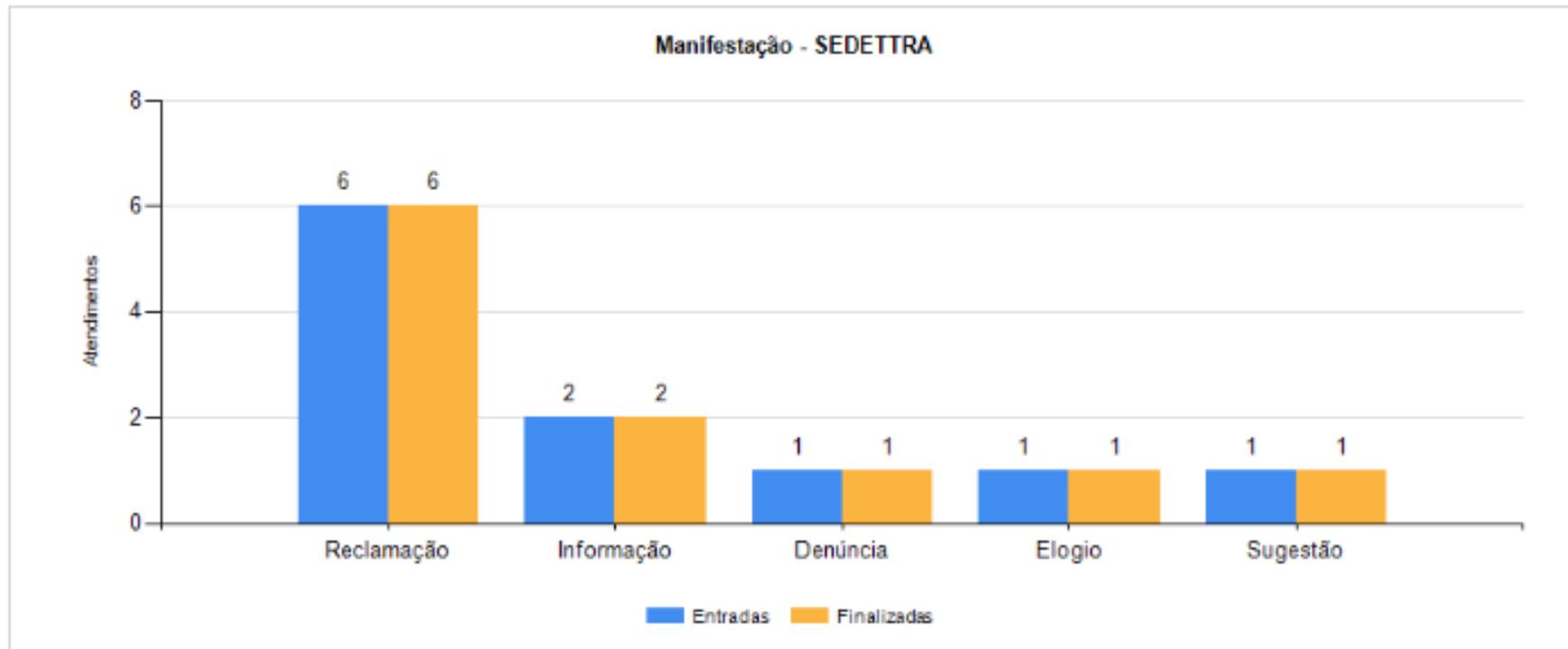


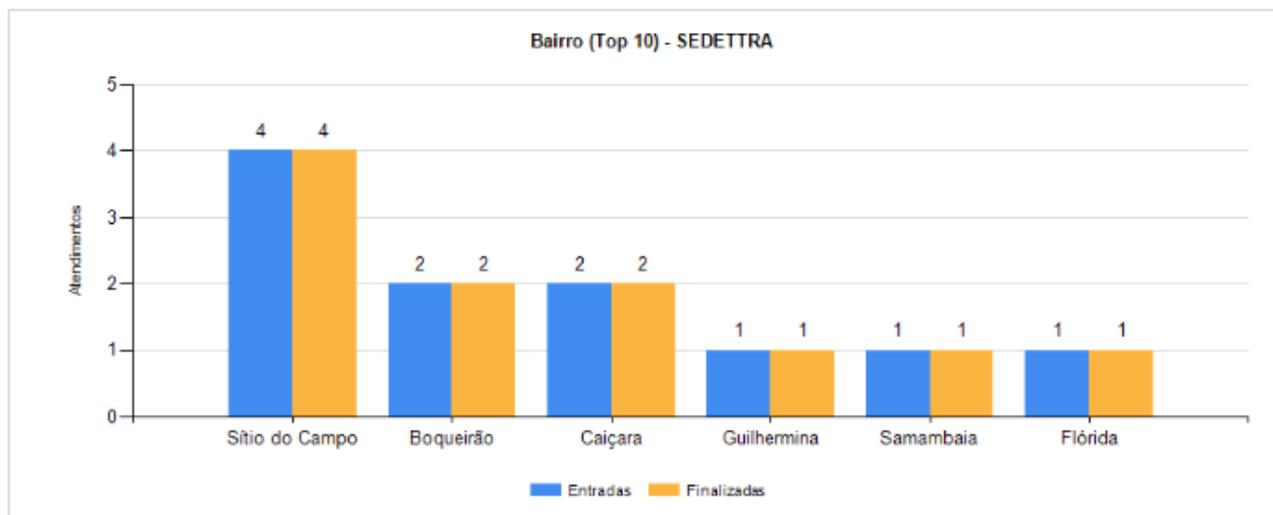


# **SEDETTA**

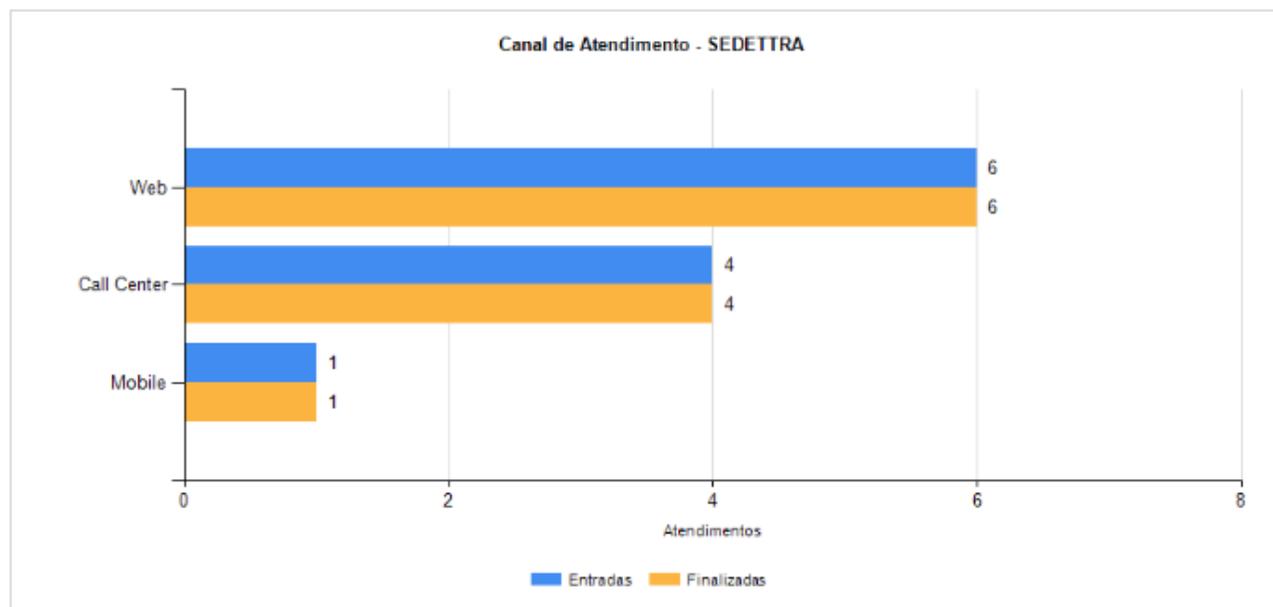
**SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO  
ECONÔMICO, CIÊNCIA, TECNOLOGIA E  
TRABALHO**

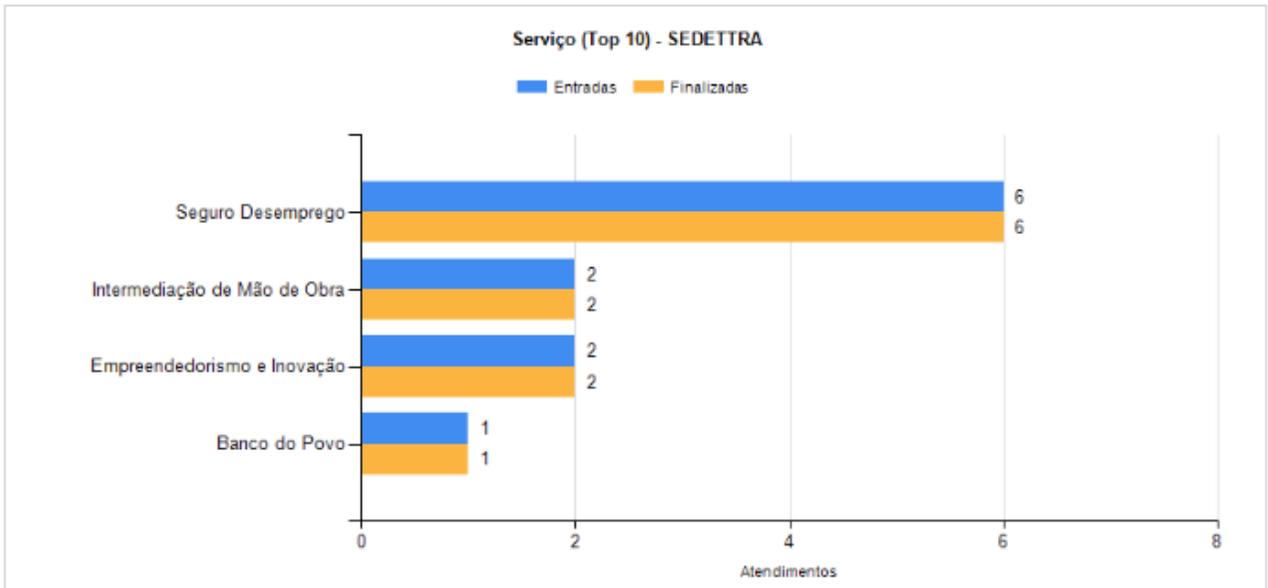
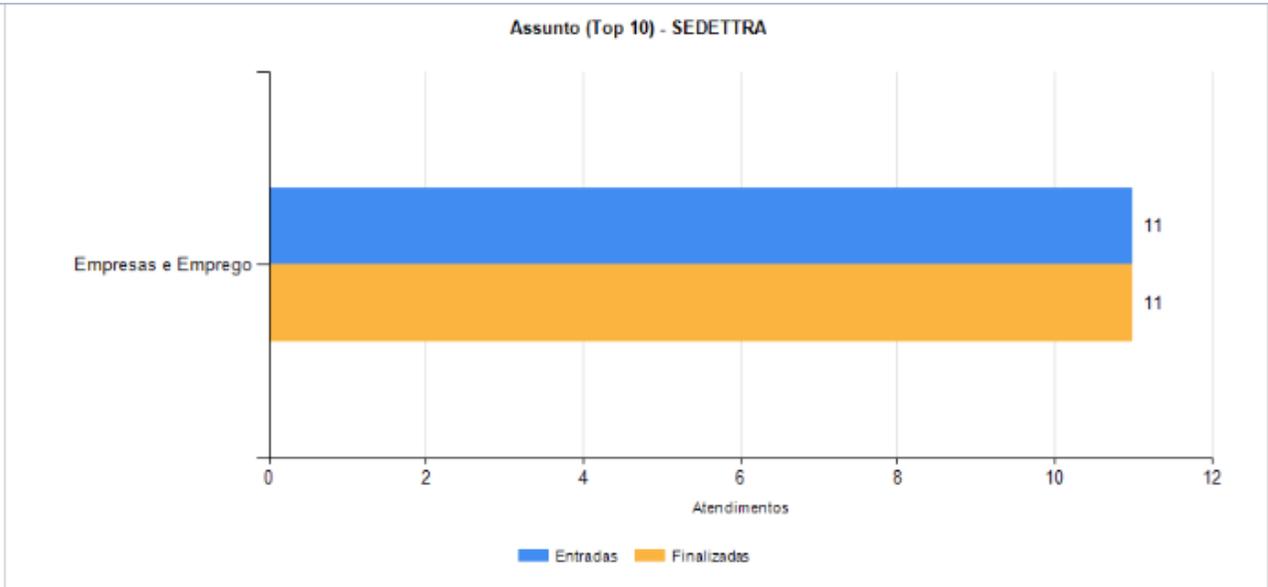


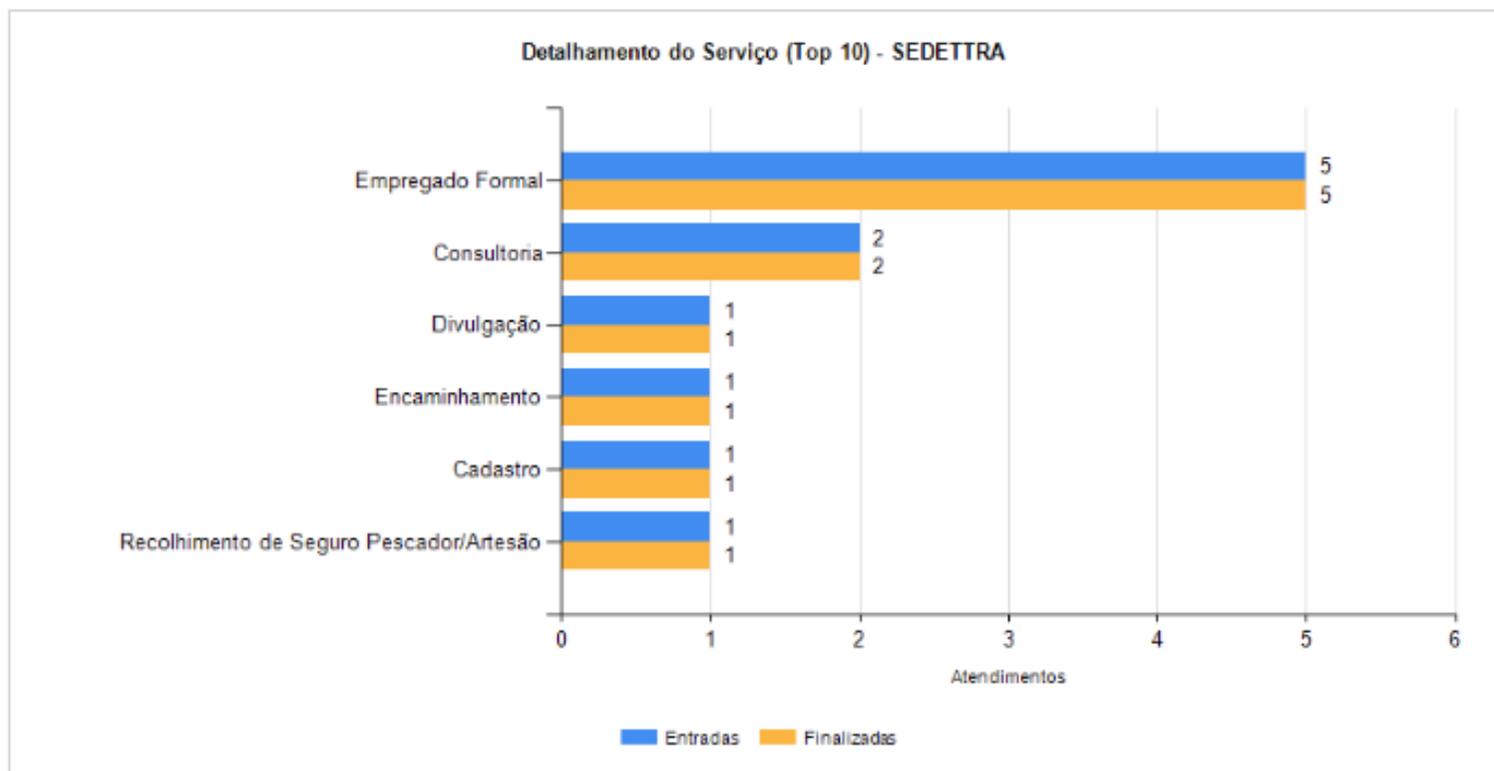




[Ir para gráfico completo](#)

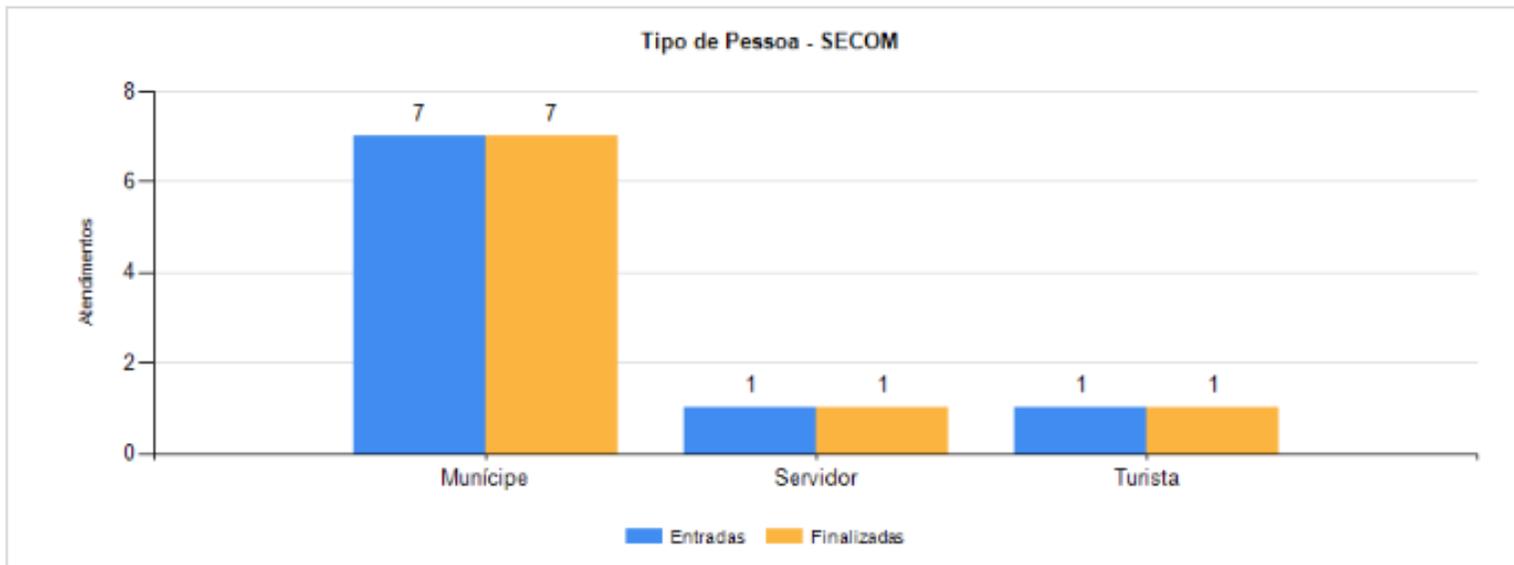
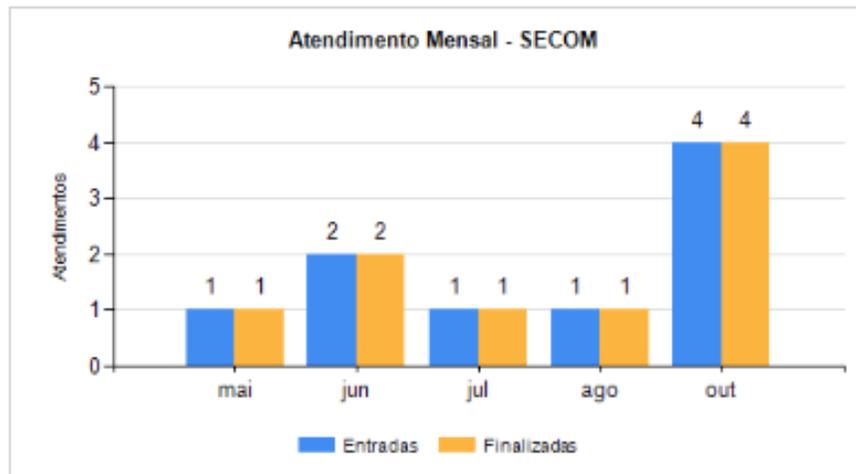
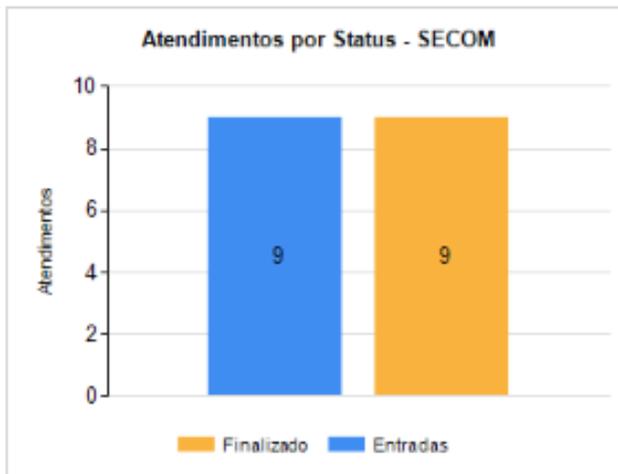


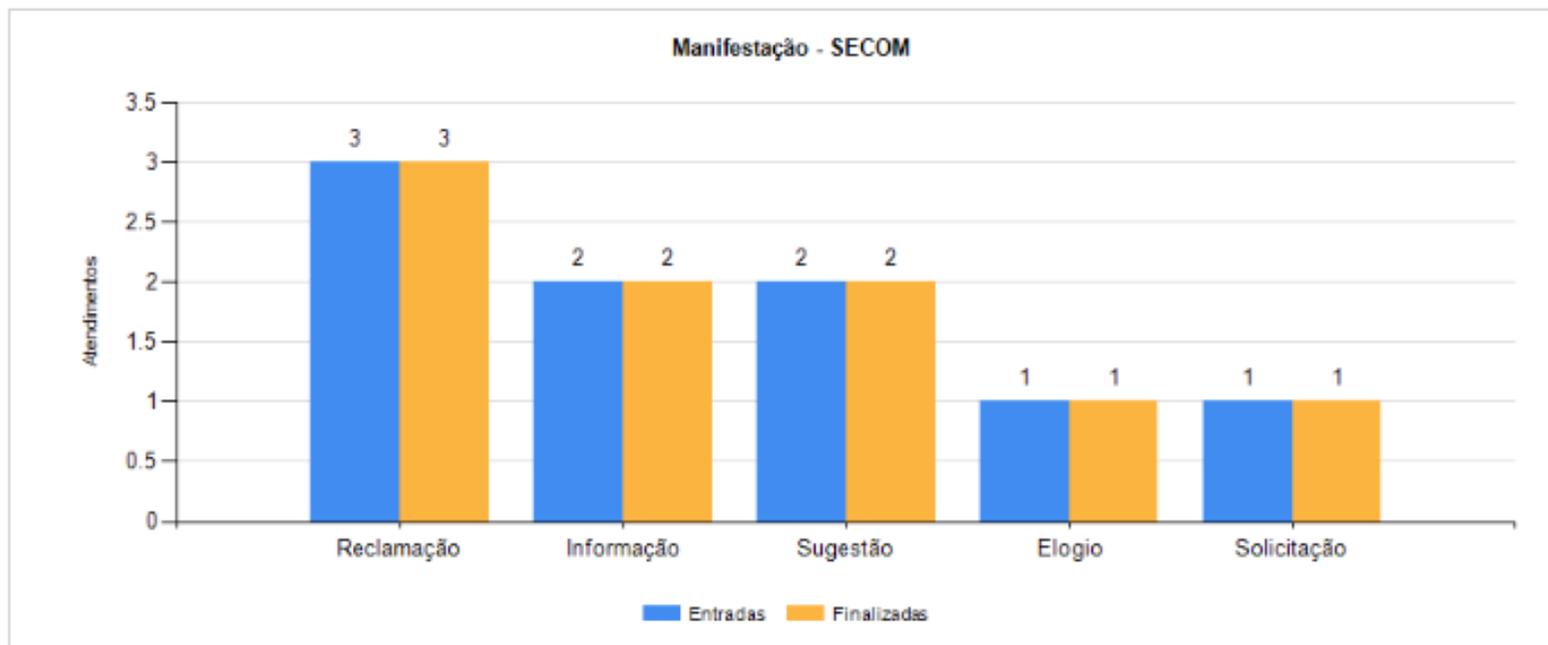


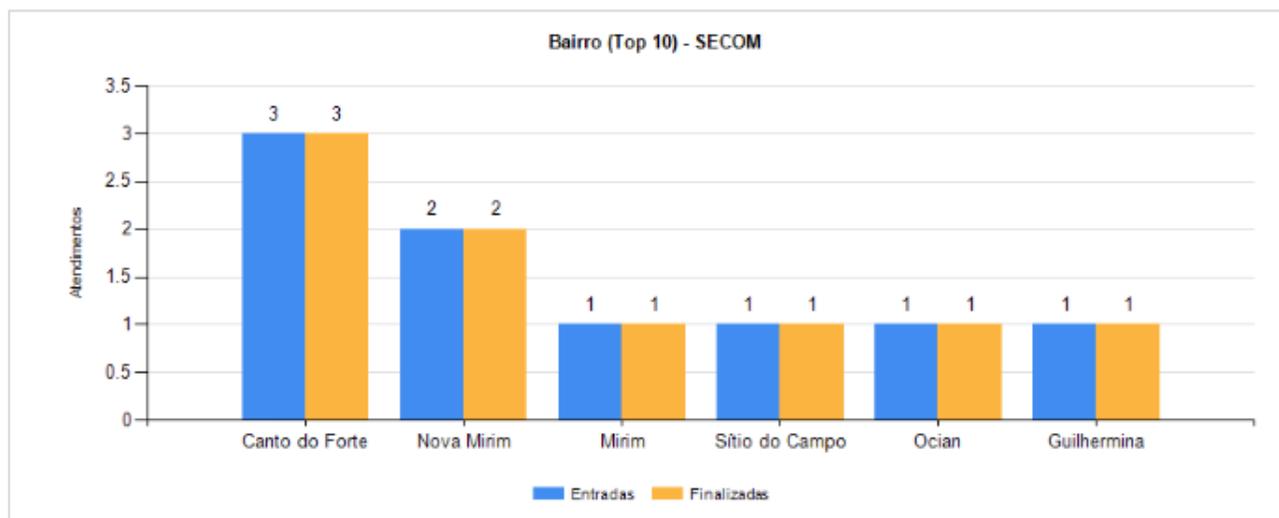


# **SECOM**

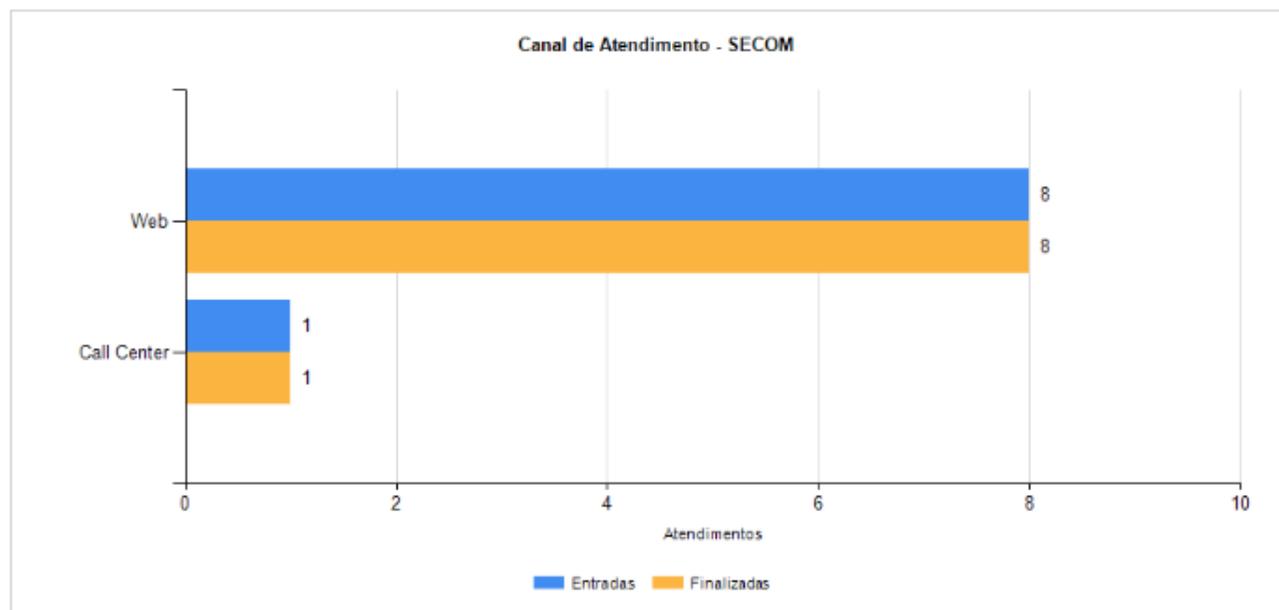
## **SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO**

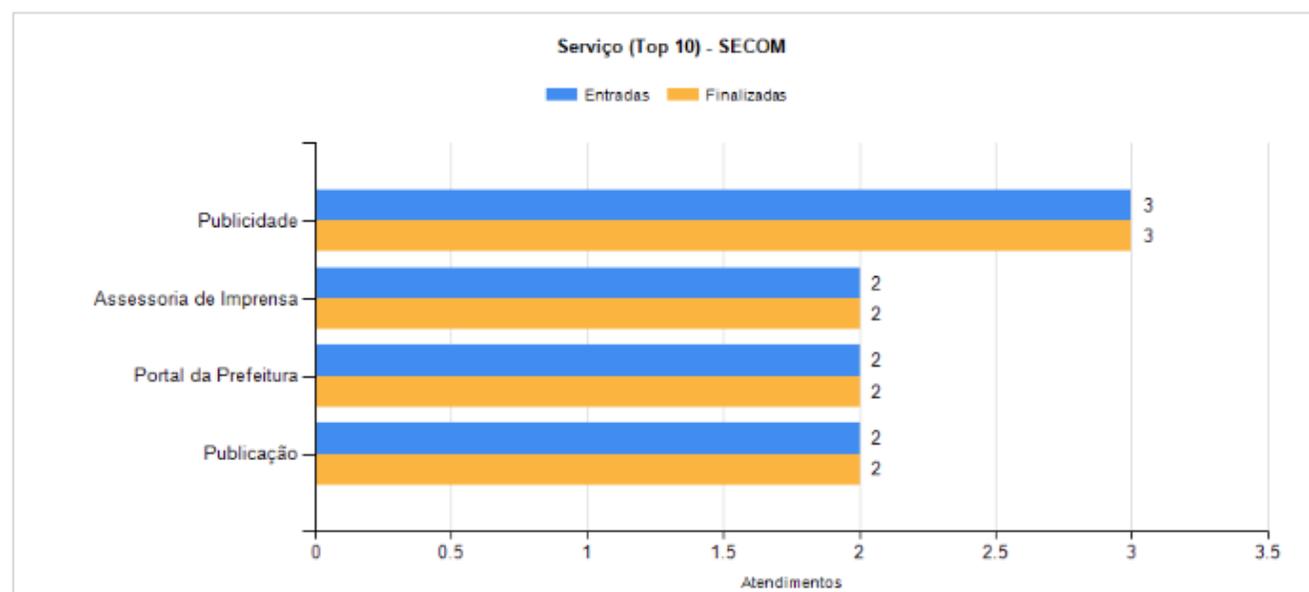
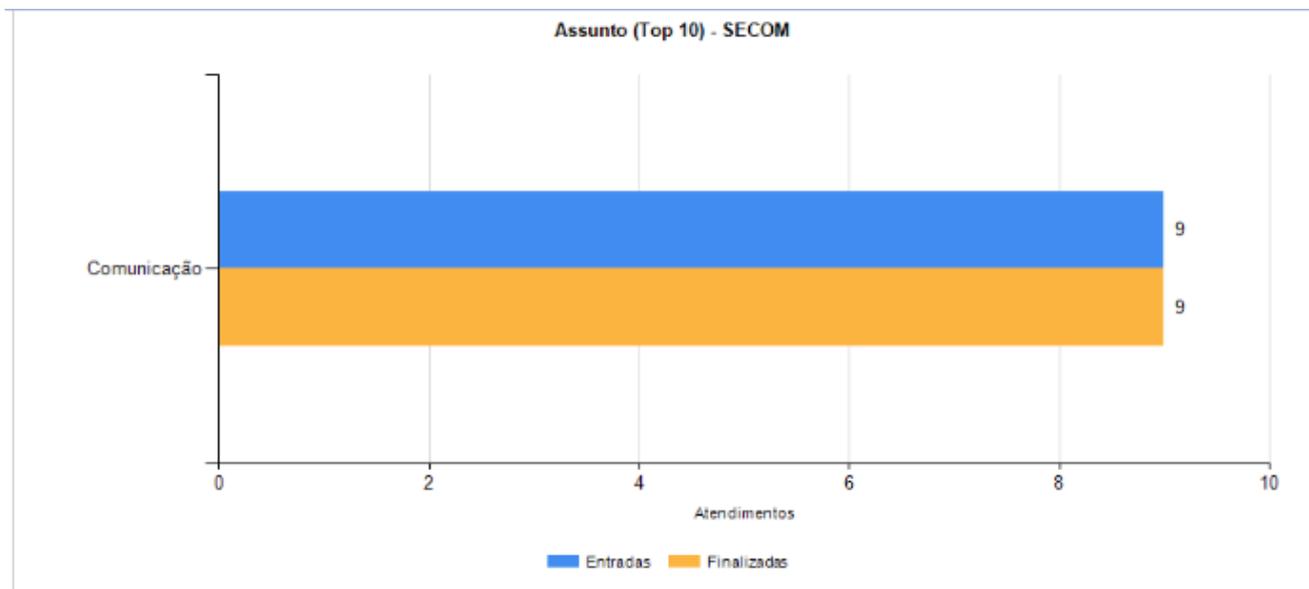


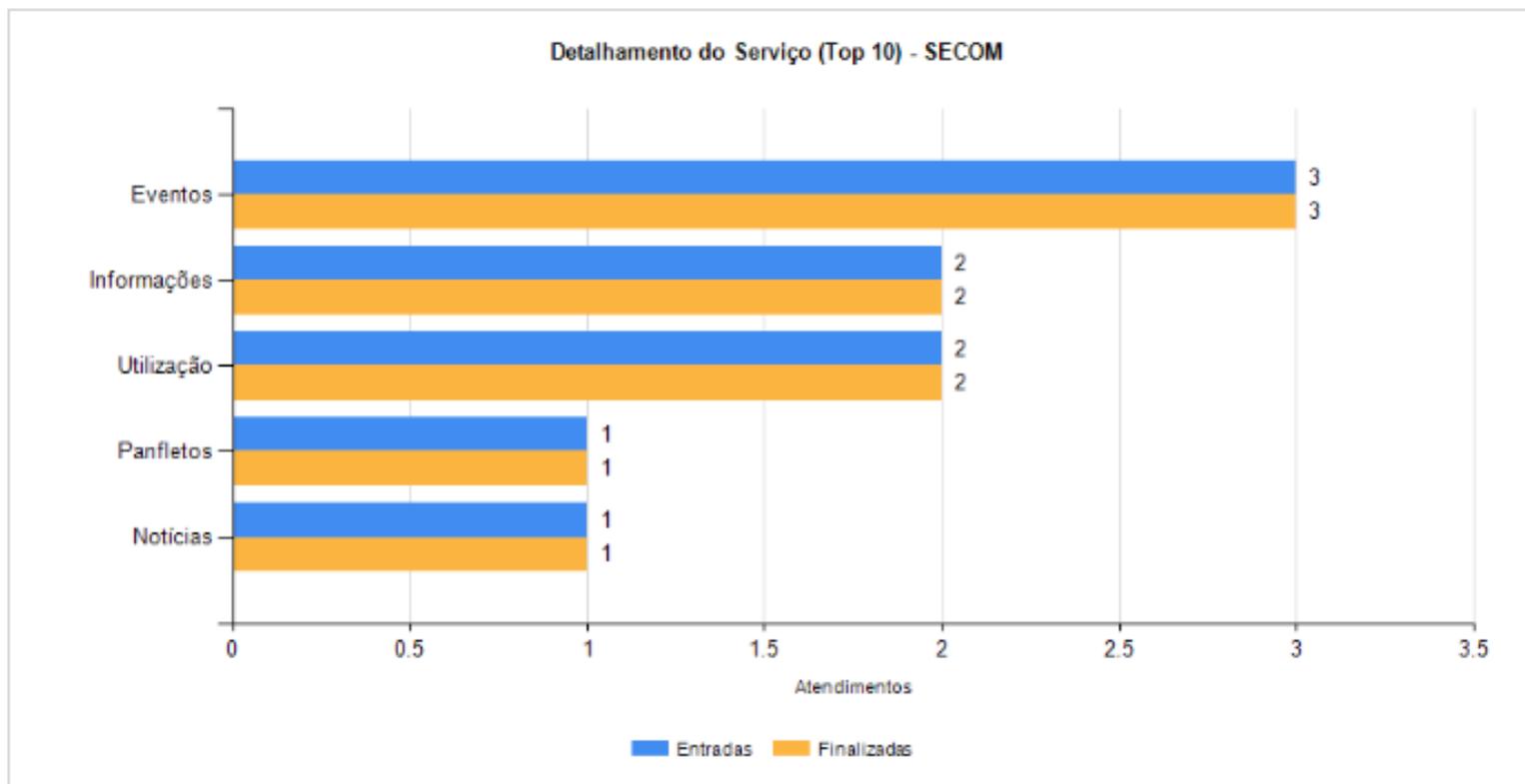




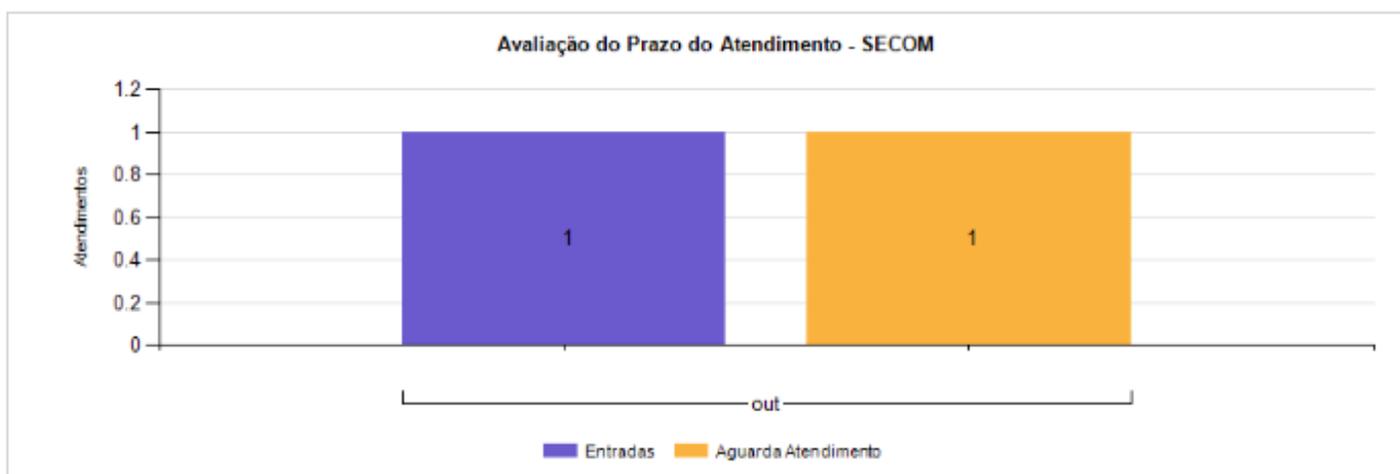
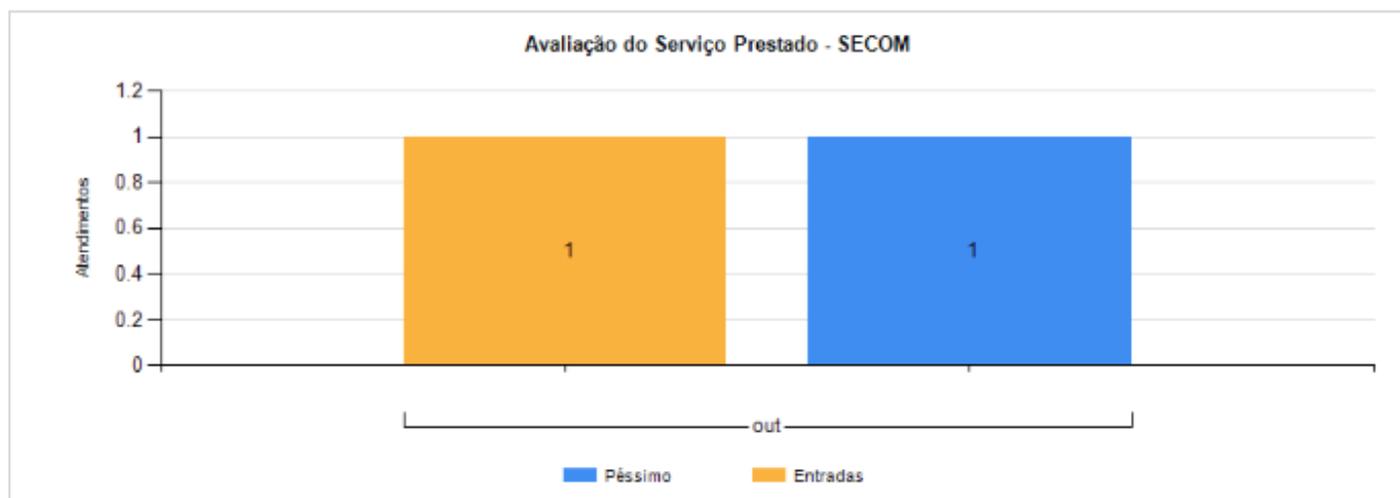
[Ir para gráfico completo](#)





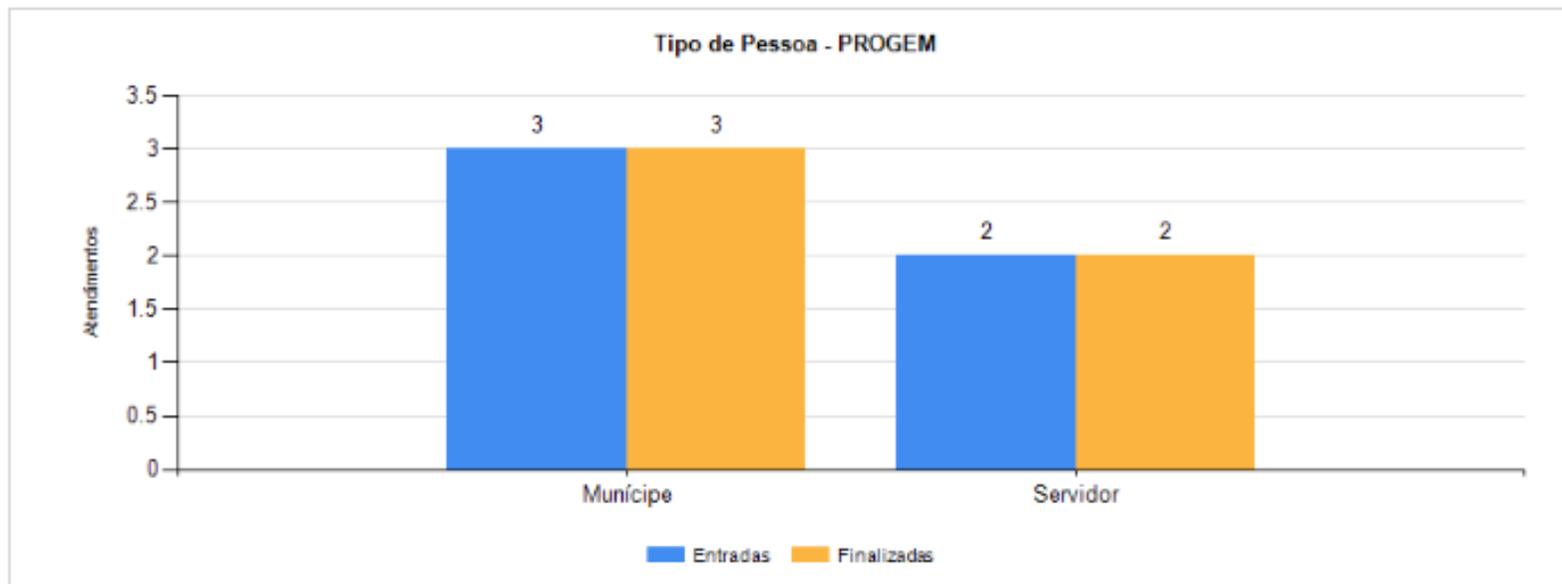
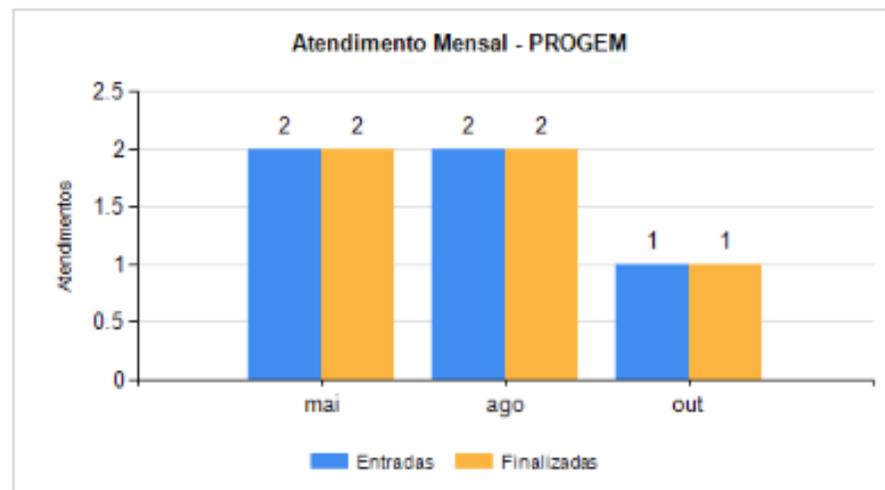
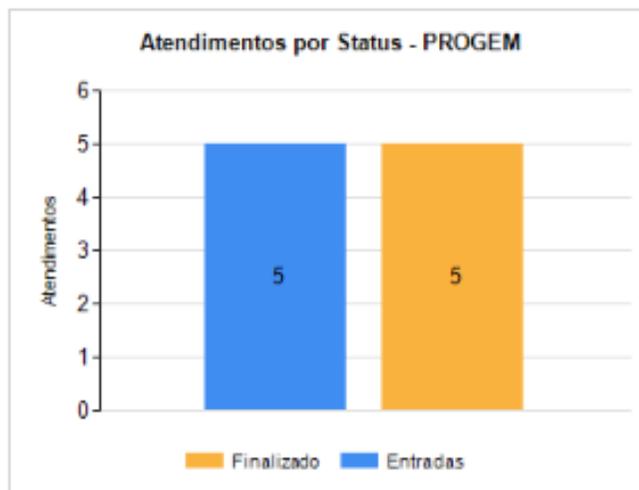


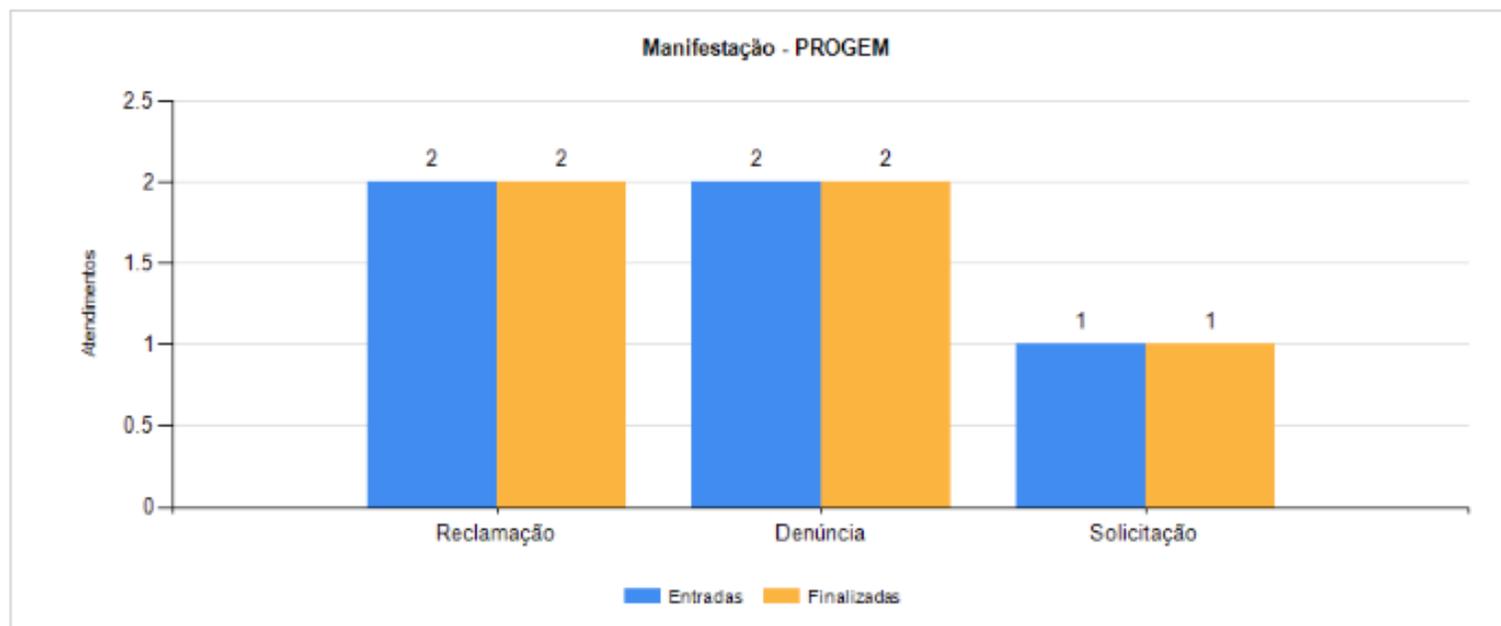
## Pesquisa de Satisfação dos Atendimentos - SECOM

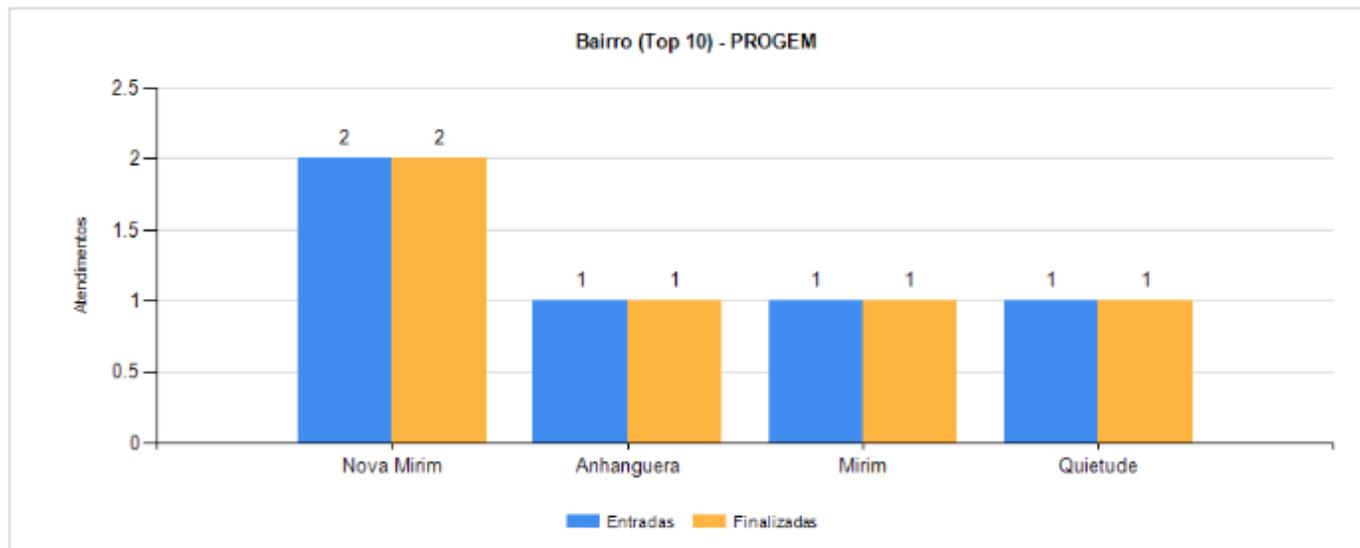


# **PROGEM**

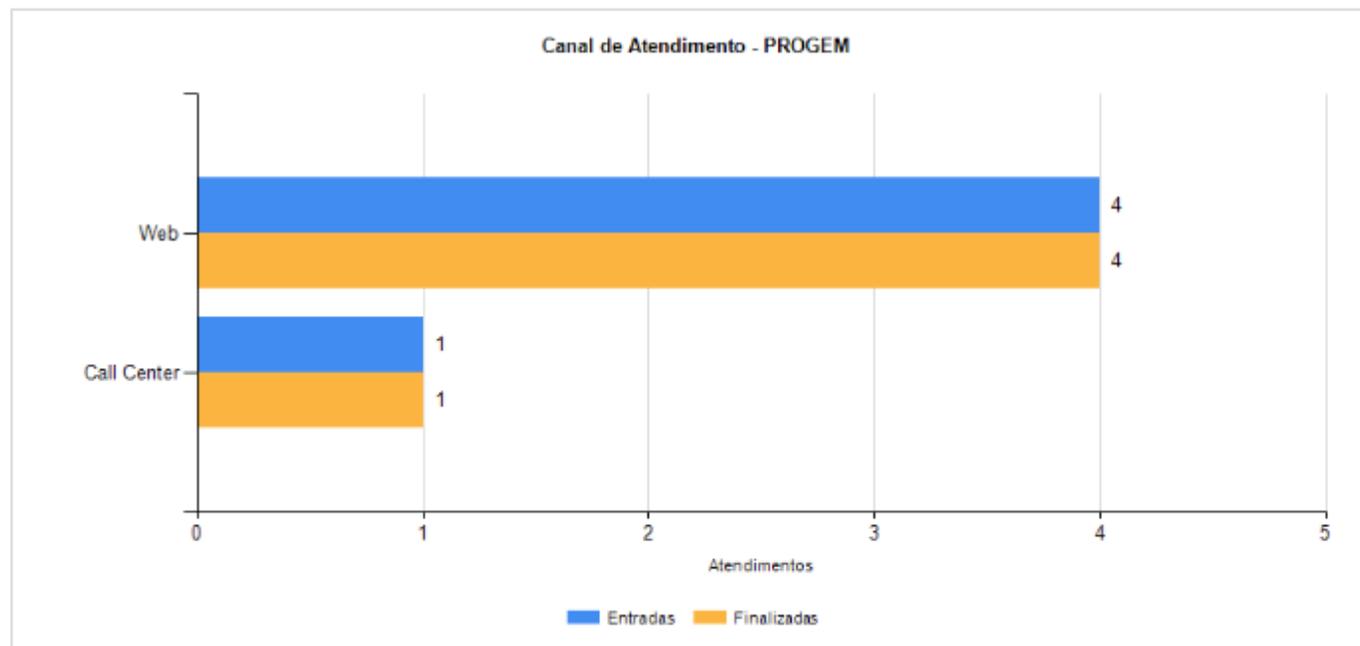
## **PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO**

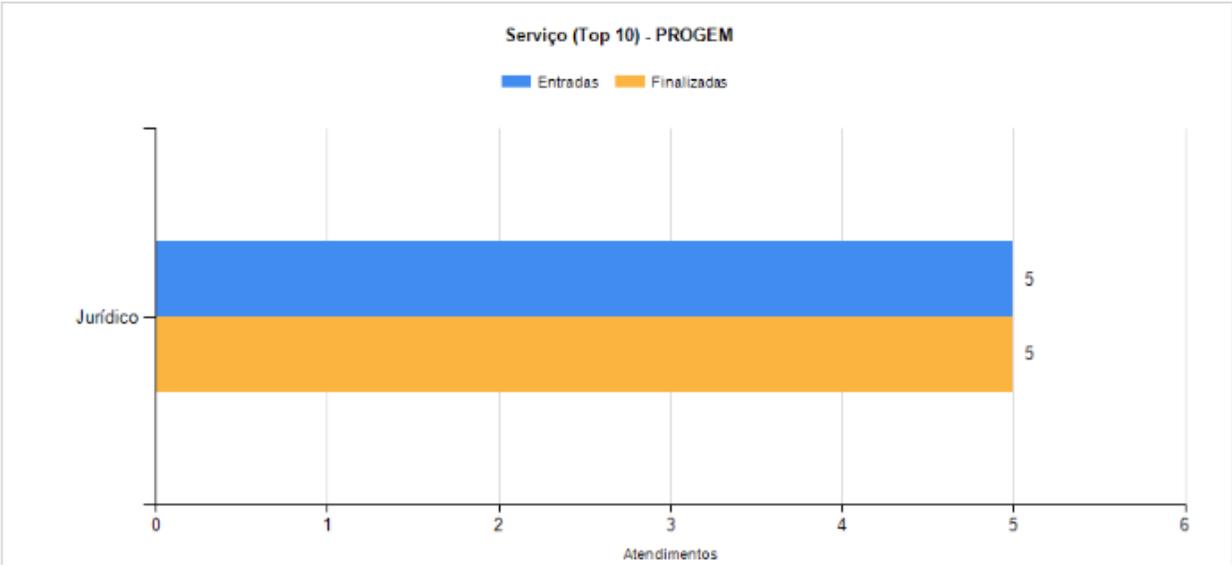
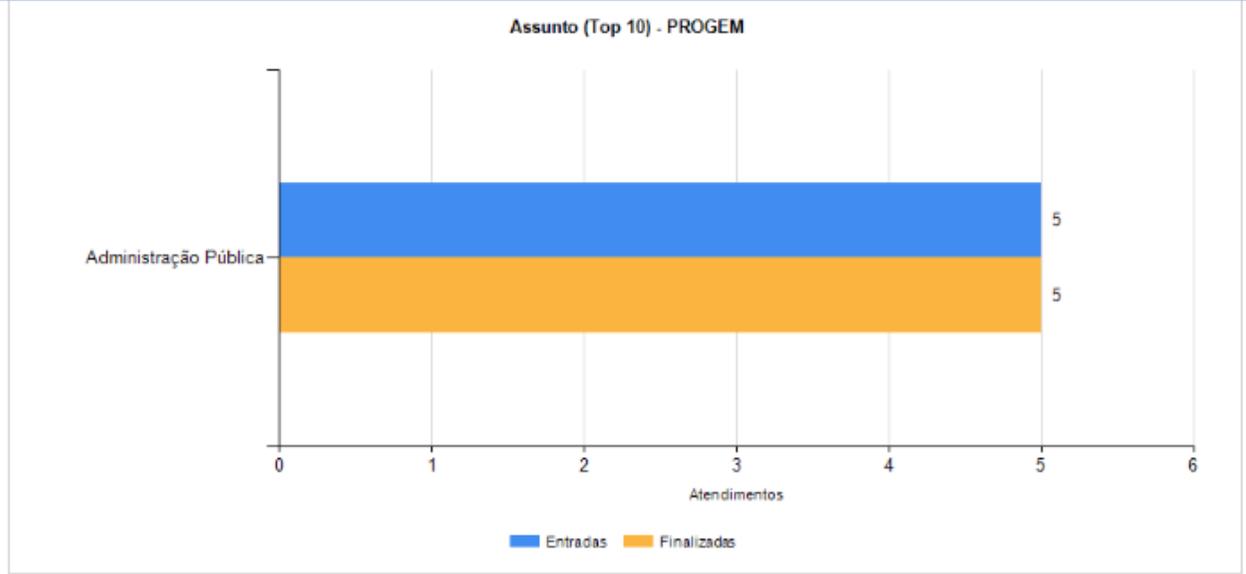


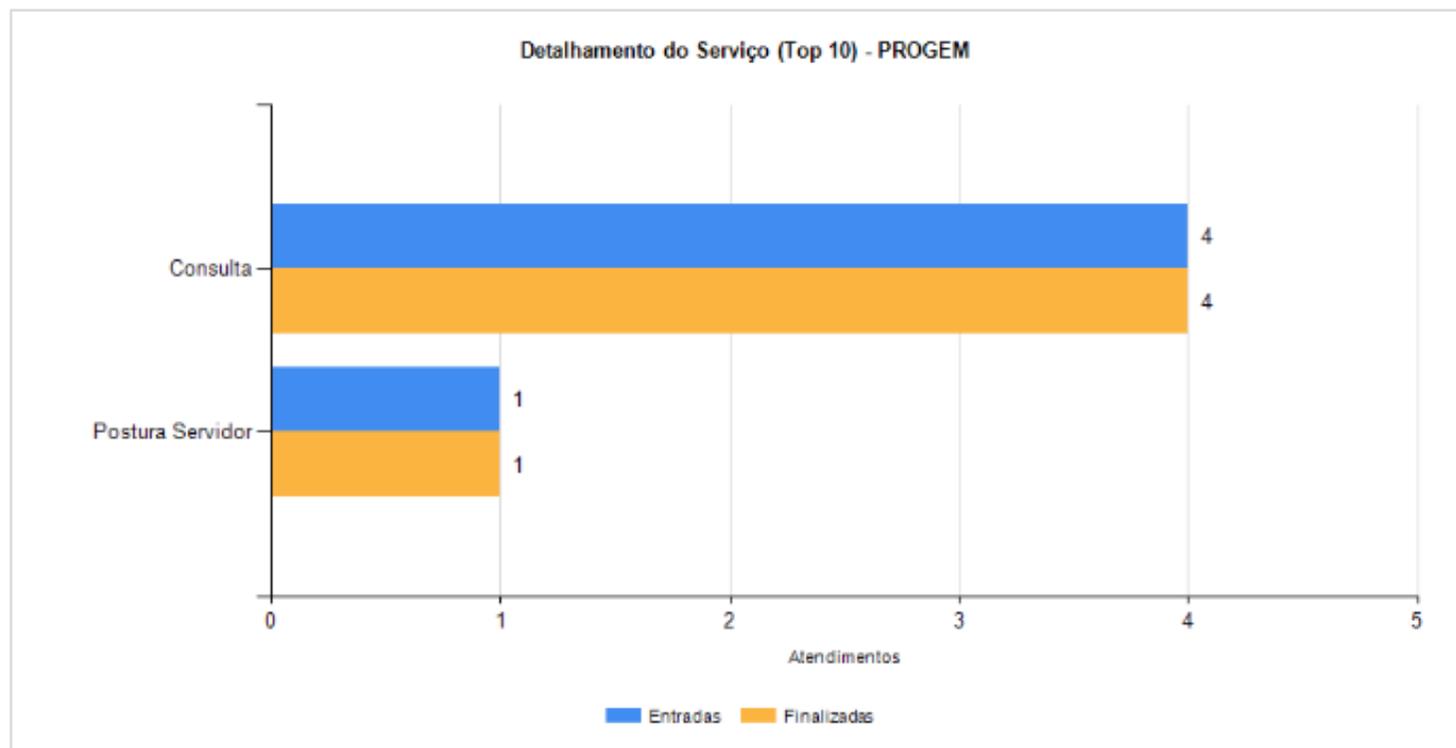




[Ir para gráfico completo](#)

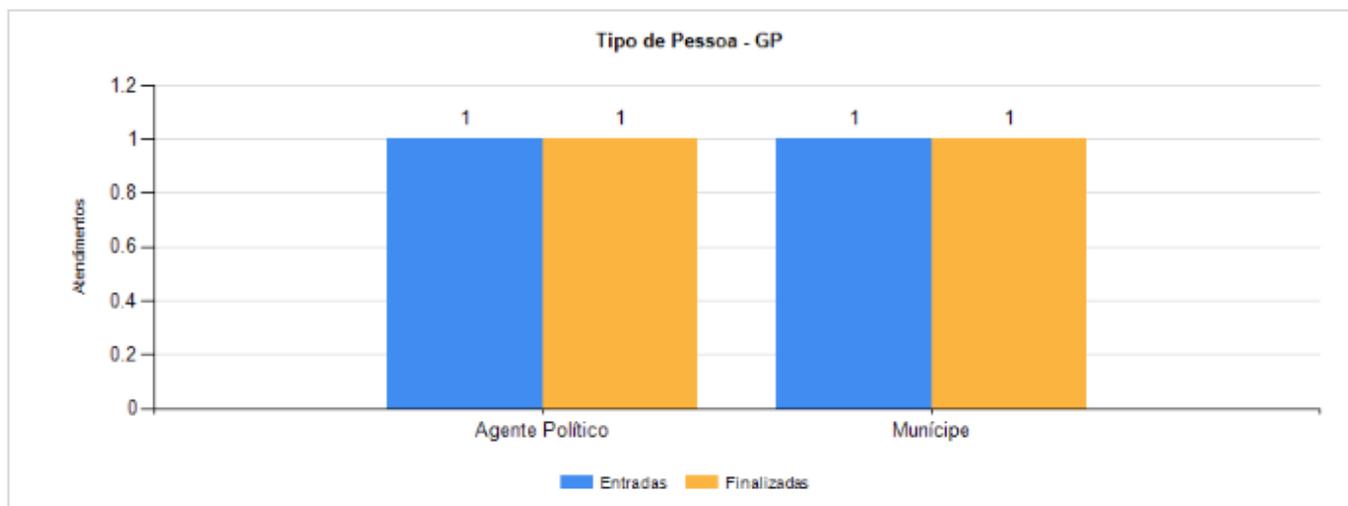
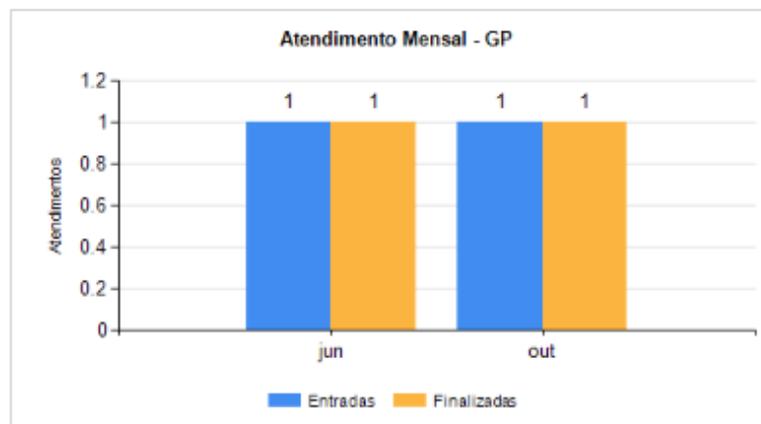
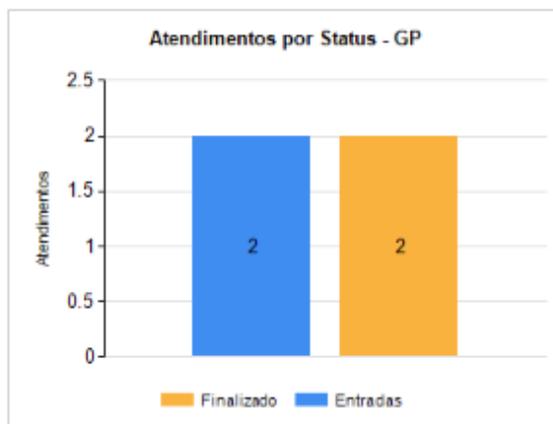


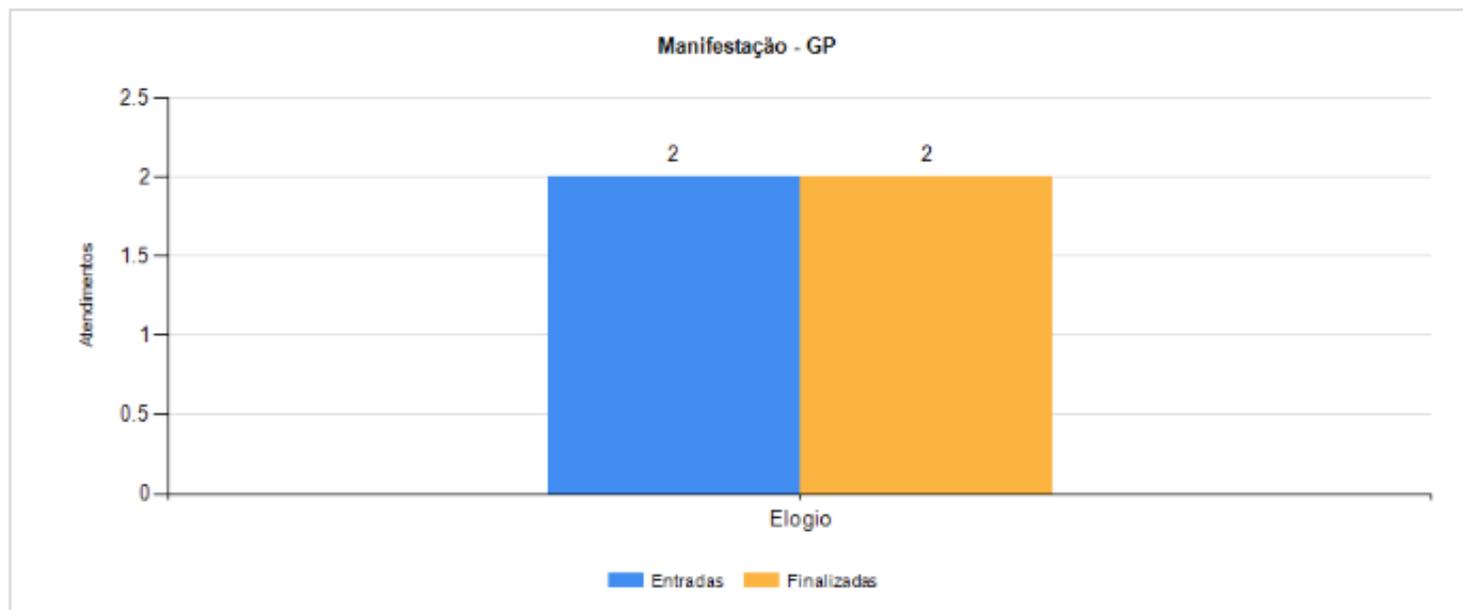


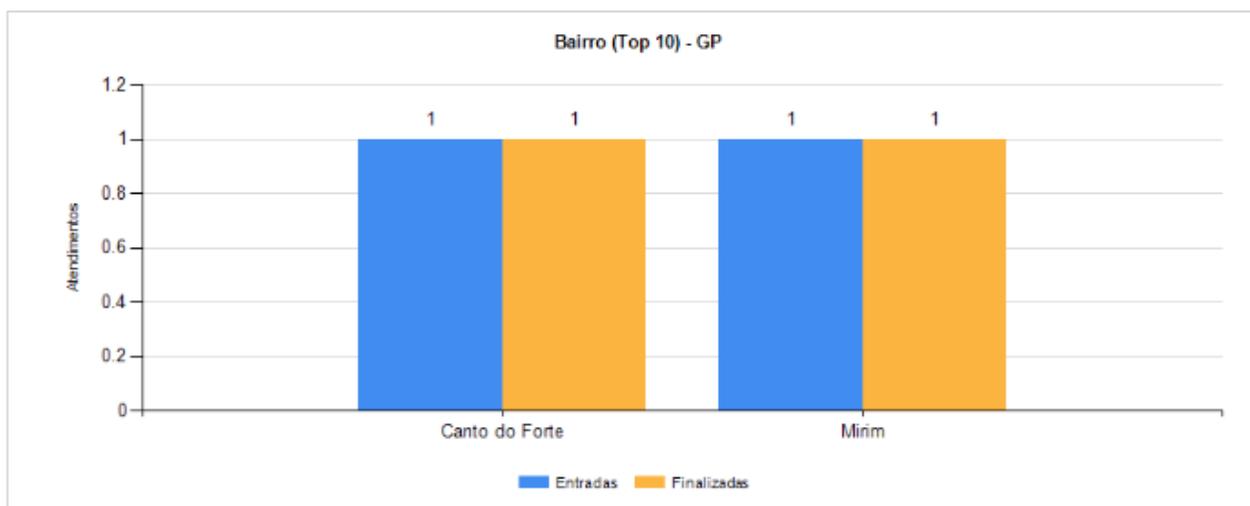


# **GP**

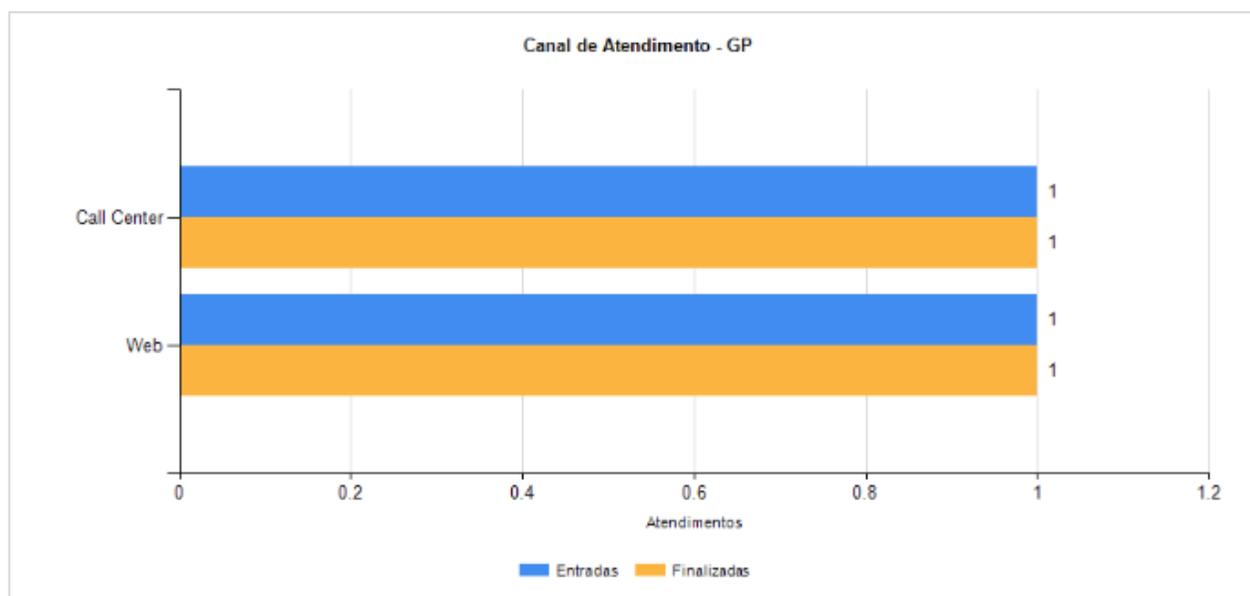
## **GABINETE DO PREFEITO**

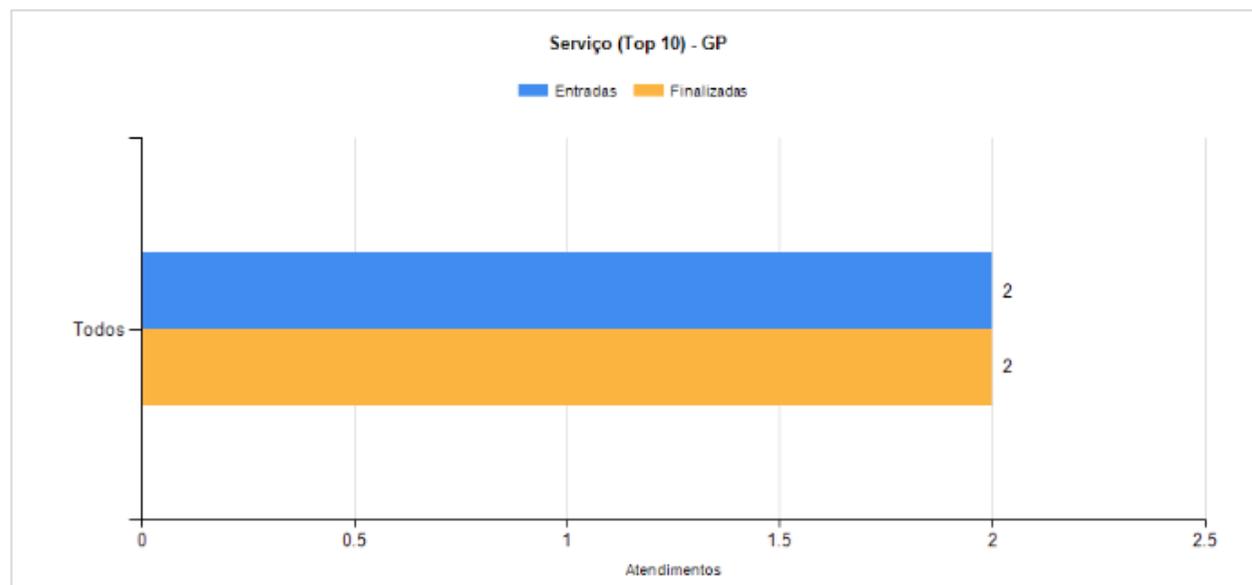
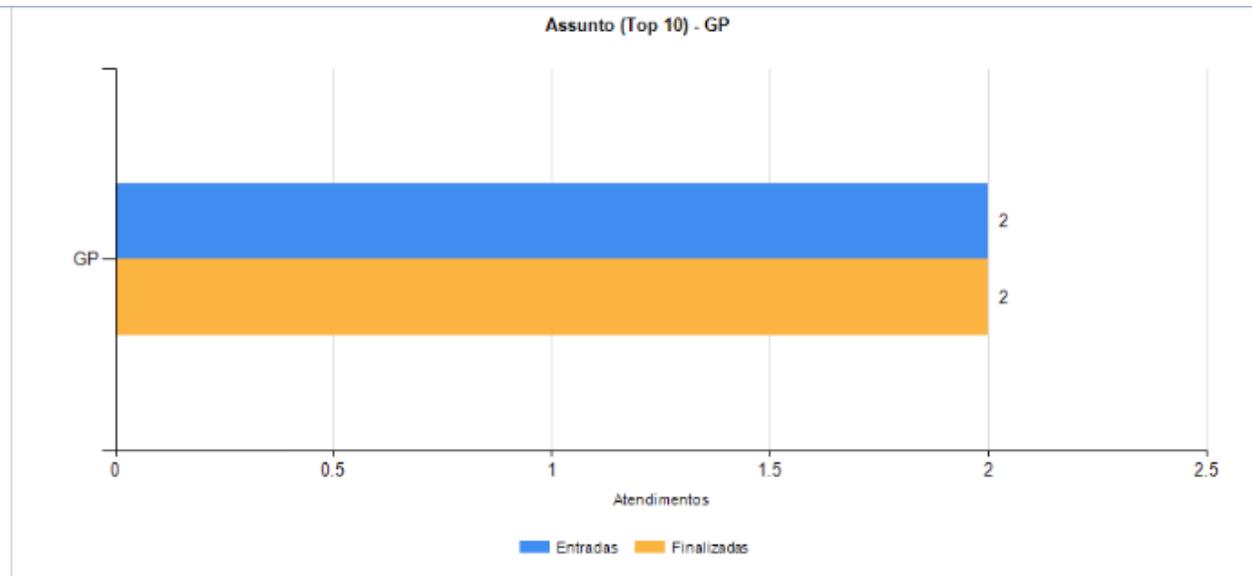


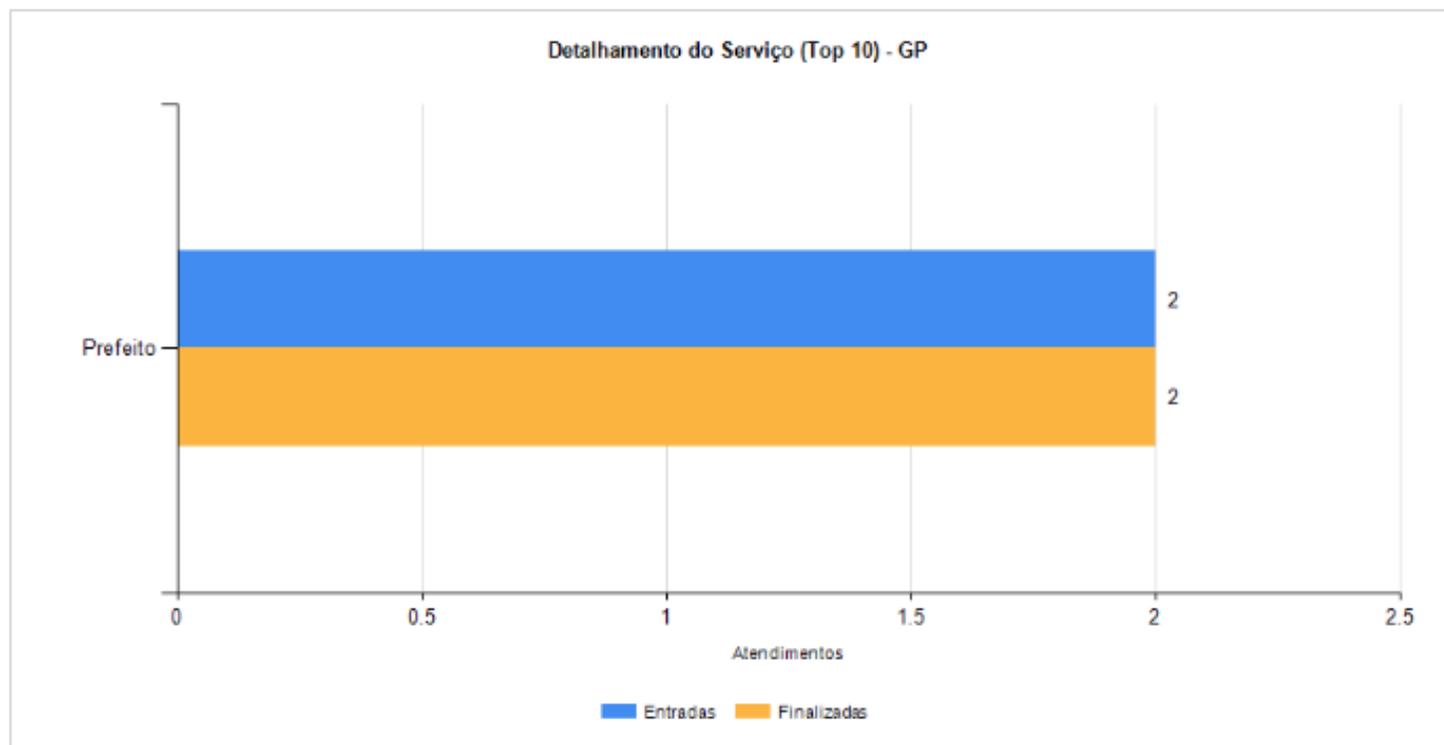




[Ir para gráfico completo](#)

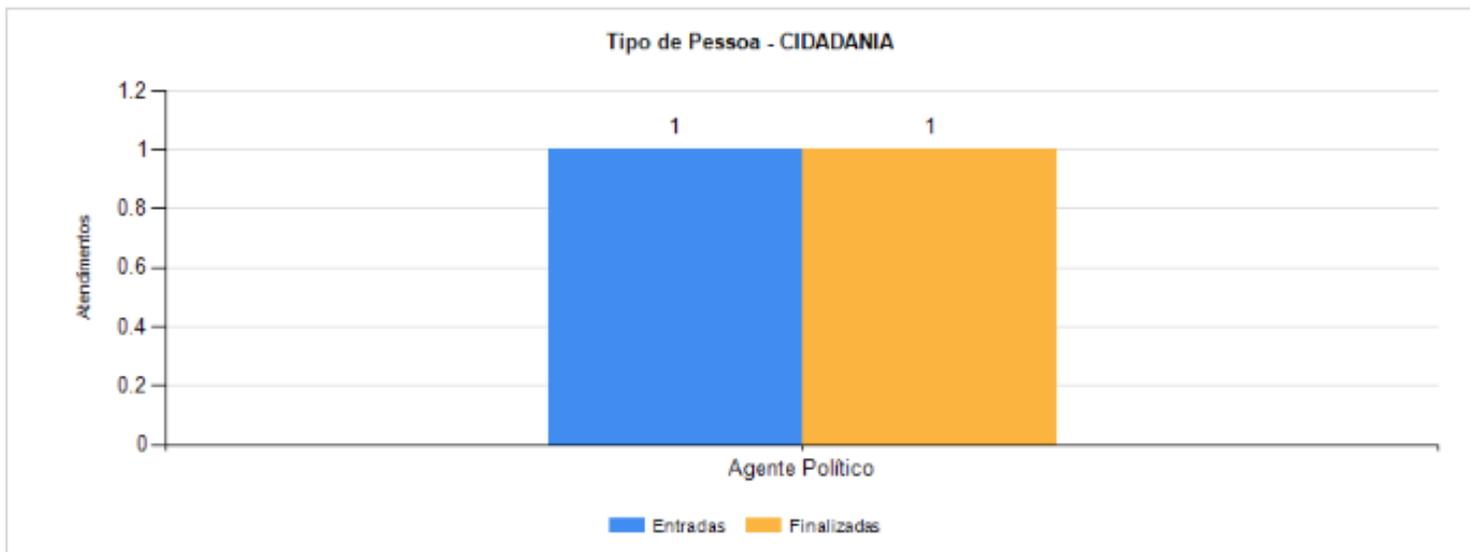
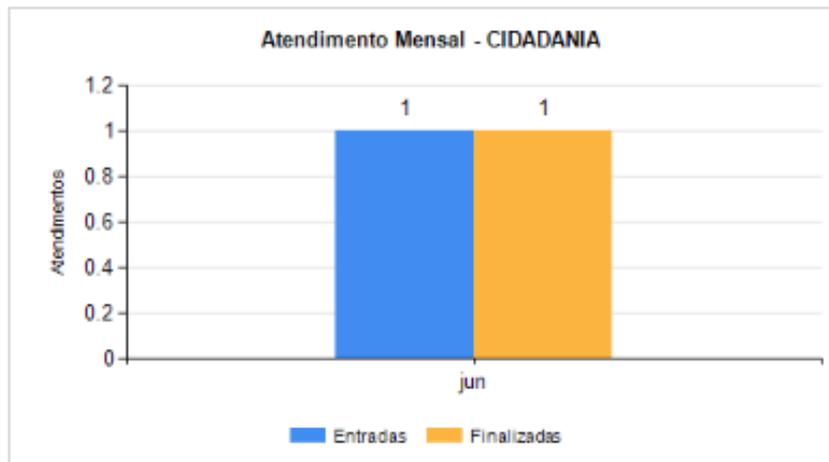
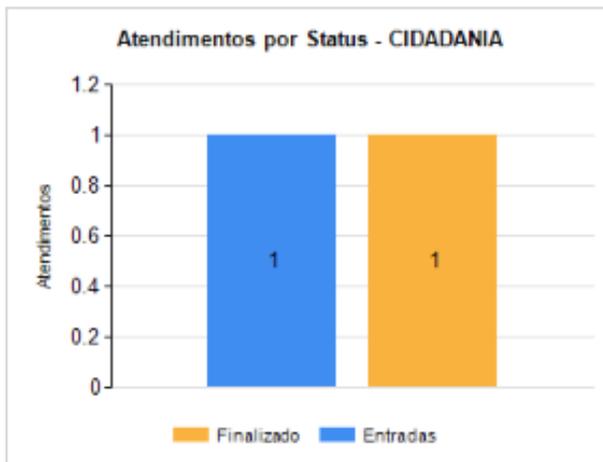


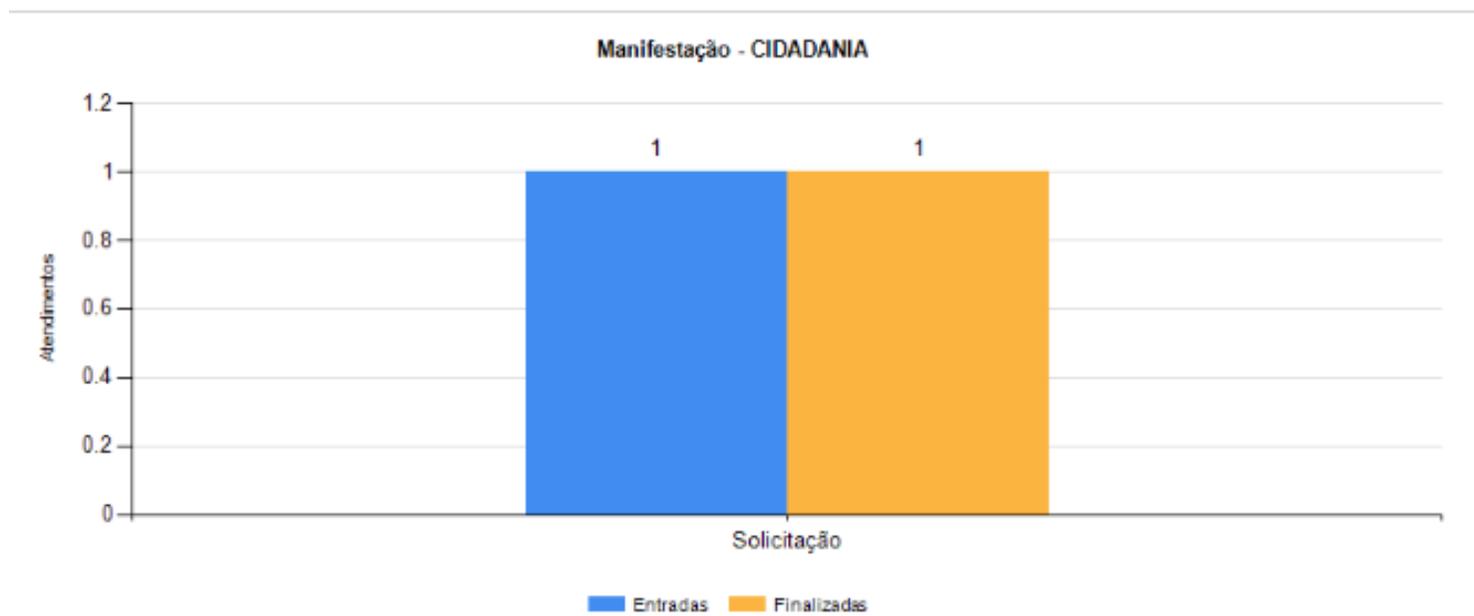


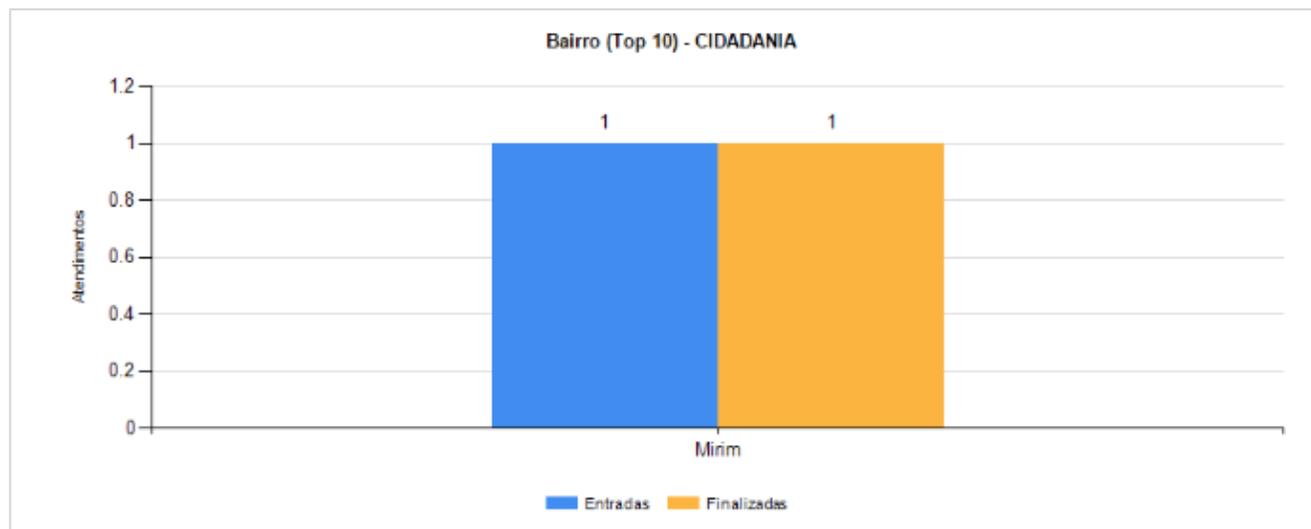


# **CIDADANIA**

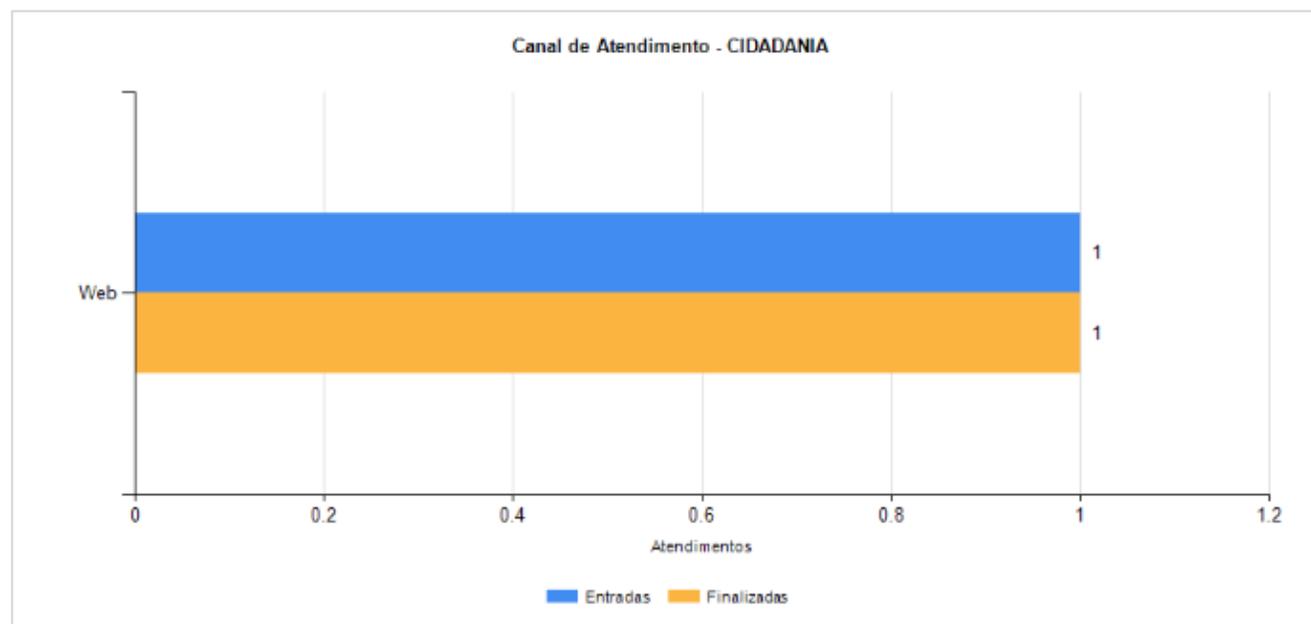
## **AÇÕES DE CIDADANIA**

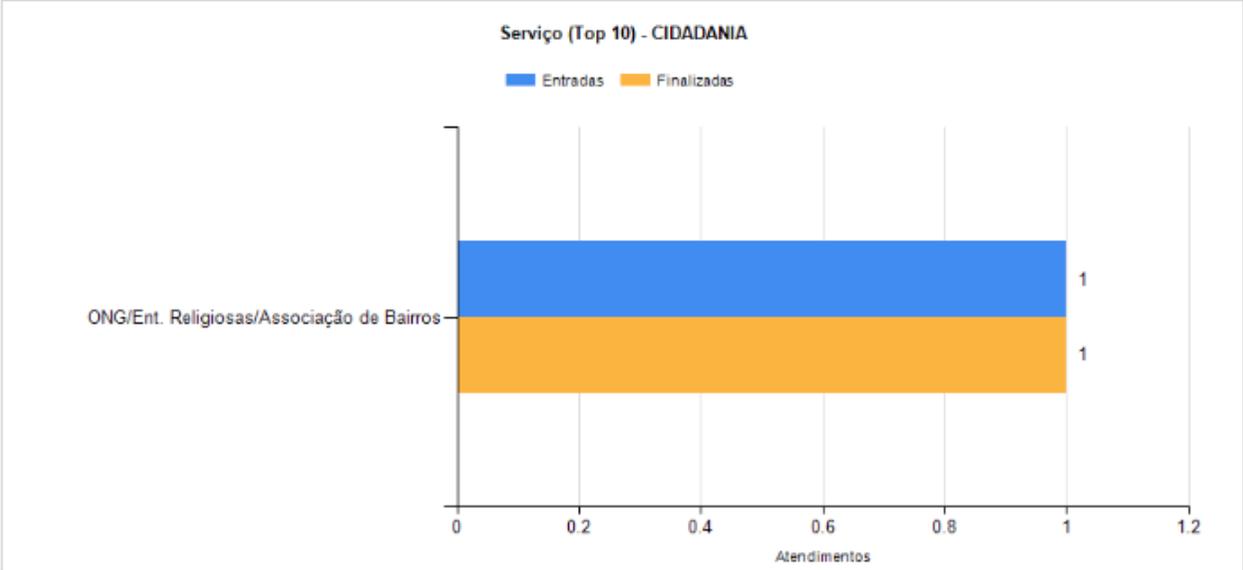
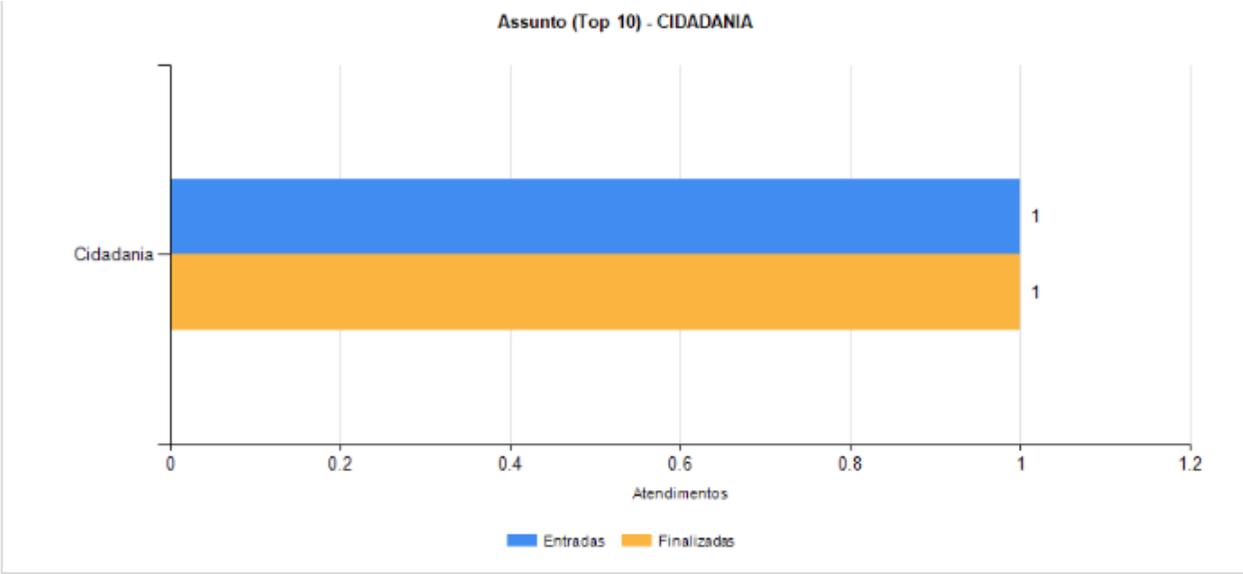


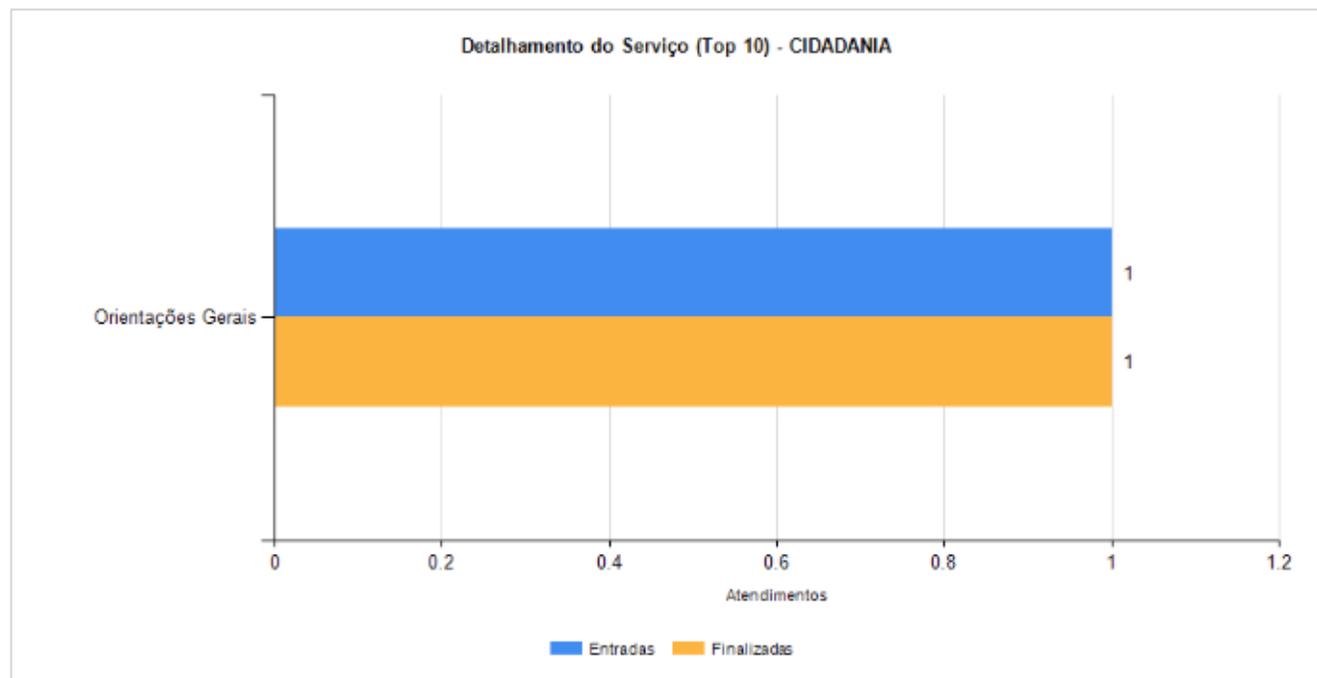




[Ir para gráfico completo](#)

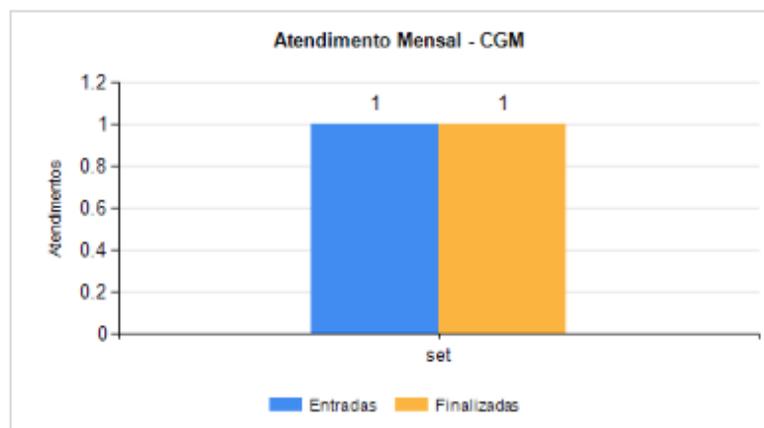
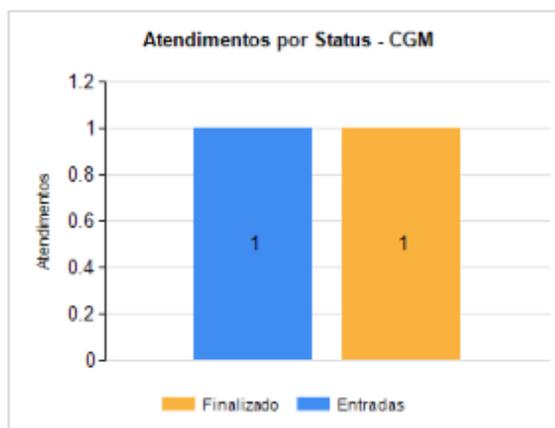


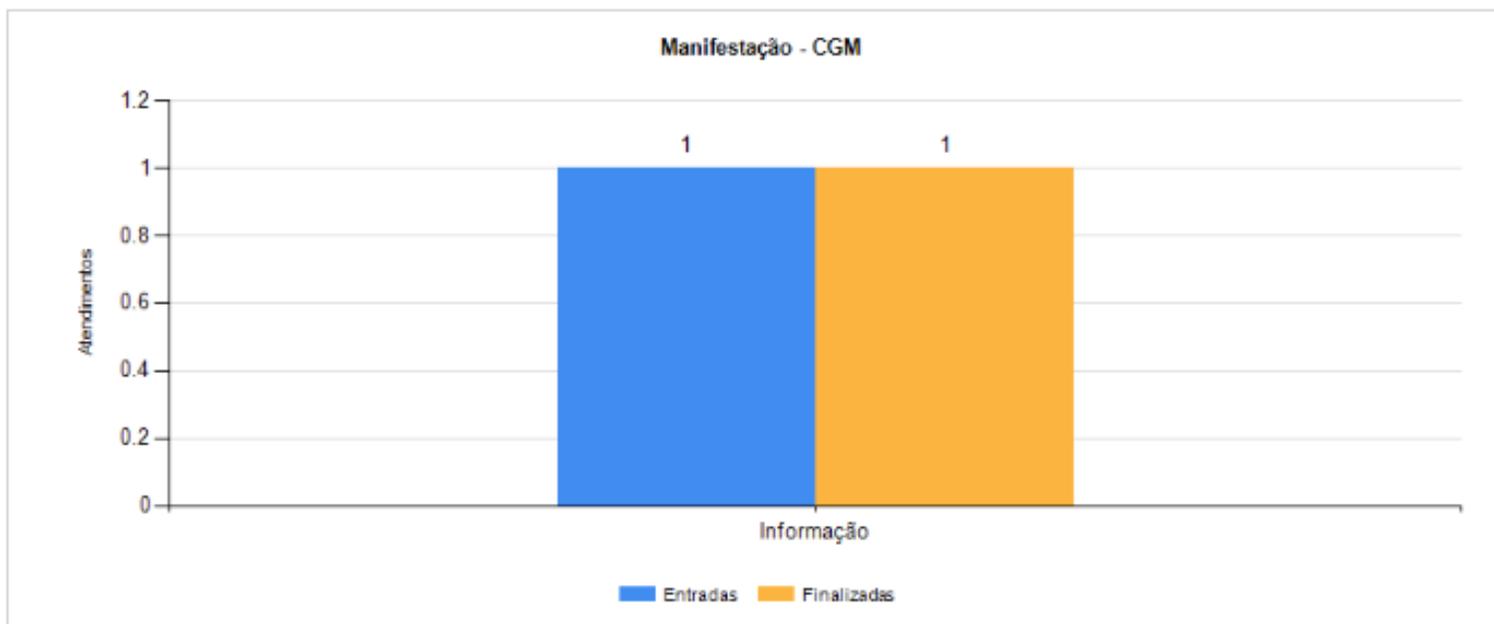


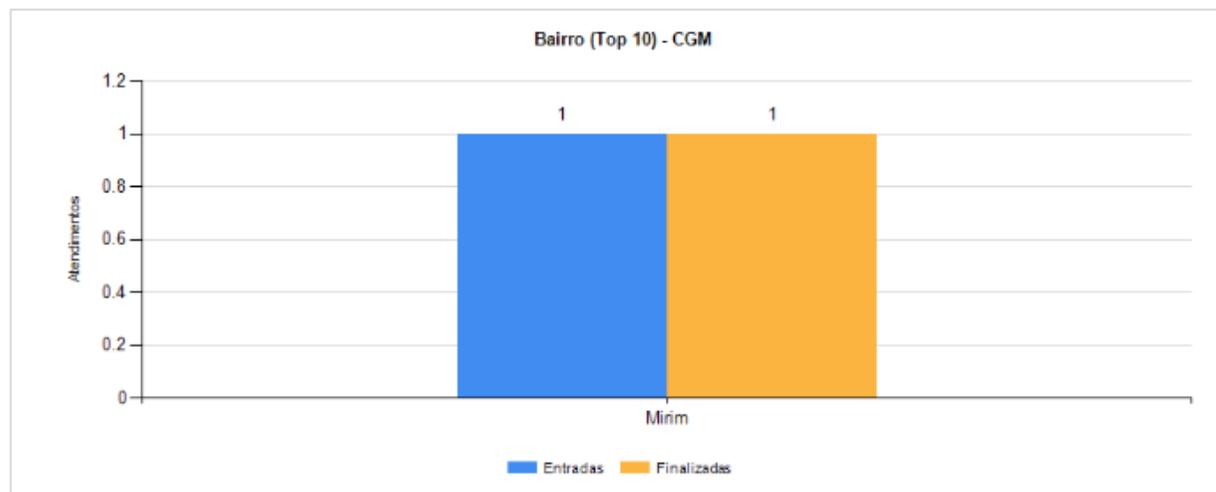


# **CGM**

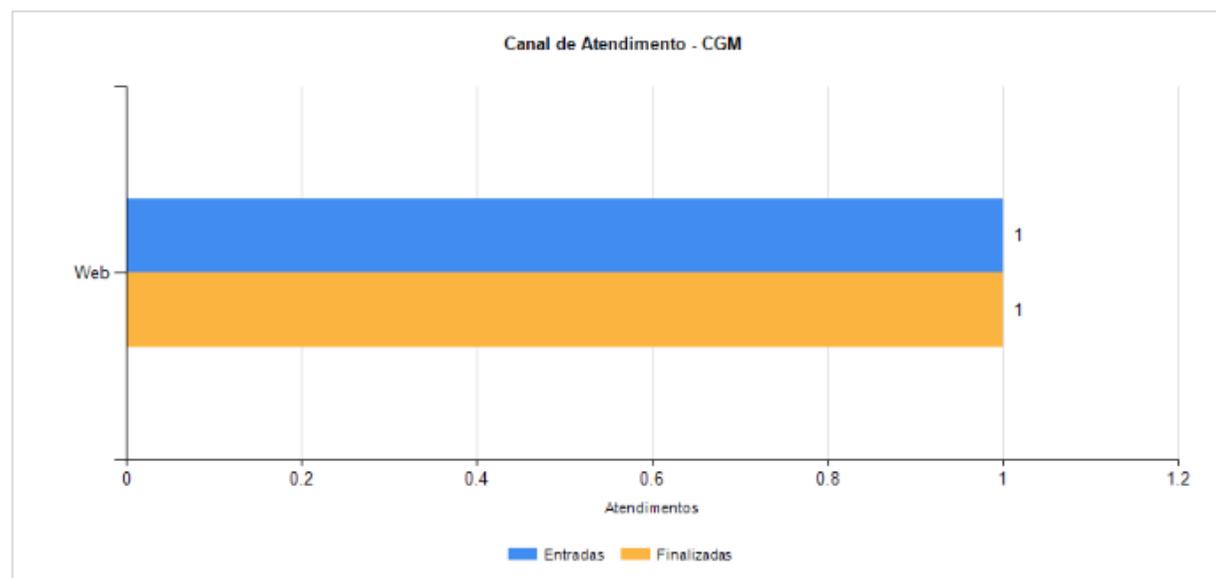
## **CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO**

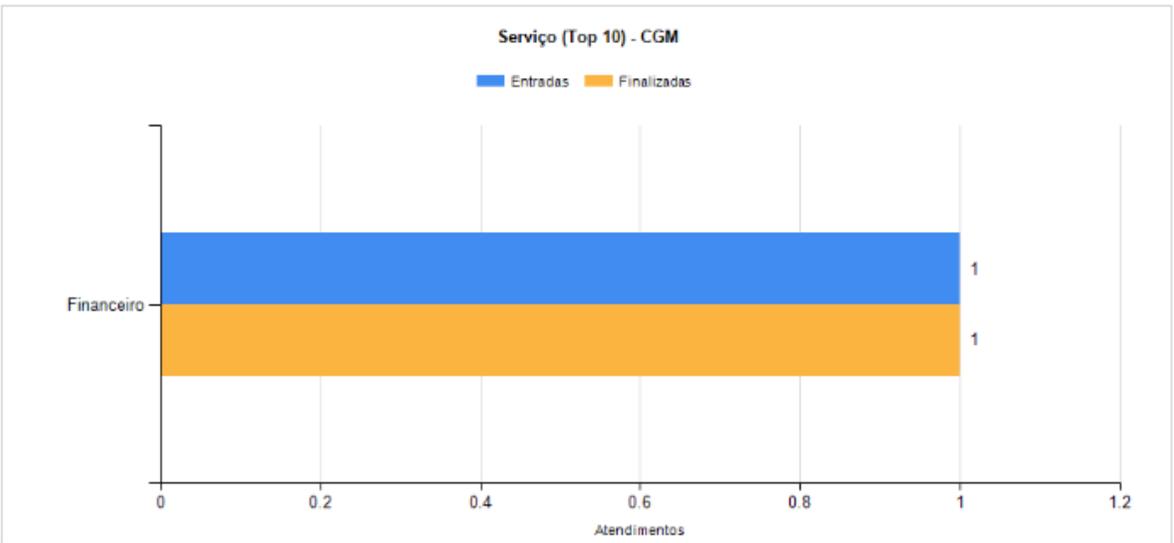
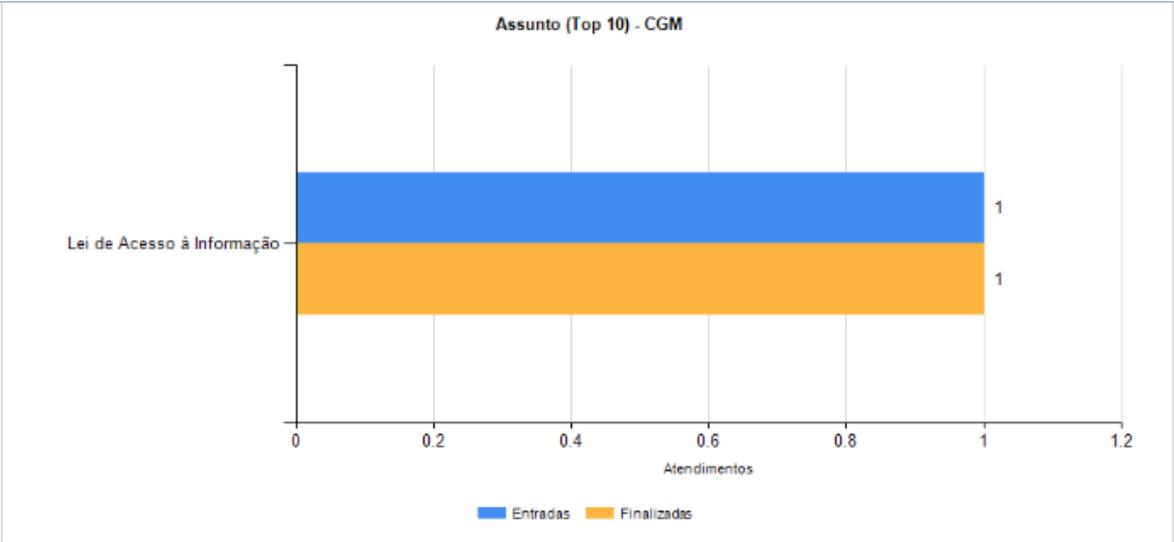


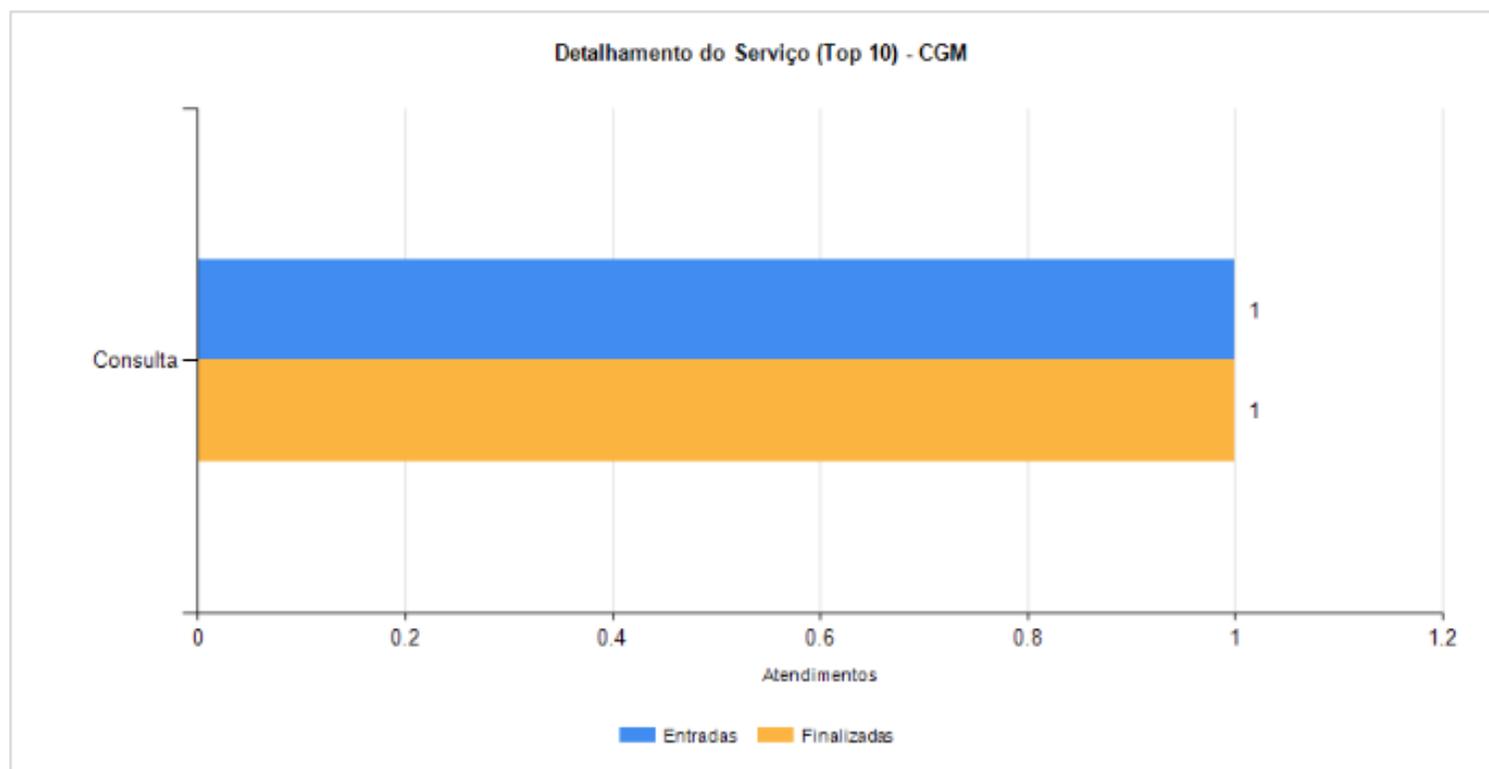




[Ir para gráfico completo](#)





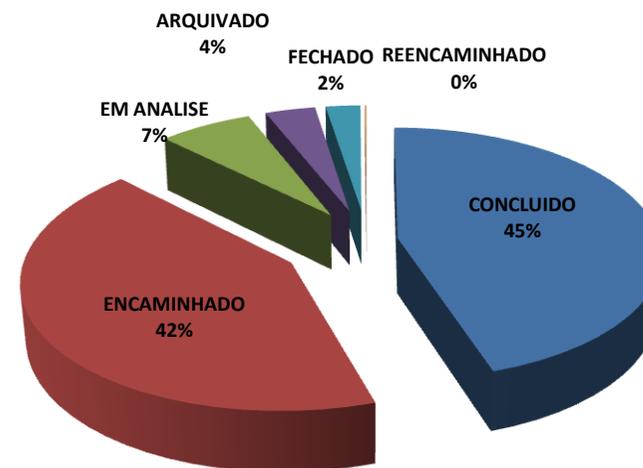


**SESAP**  
**SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA**  
***OUVIDORIA SUS***

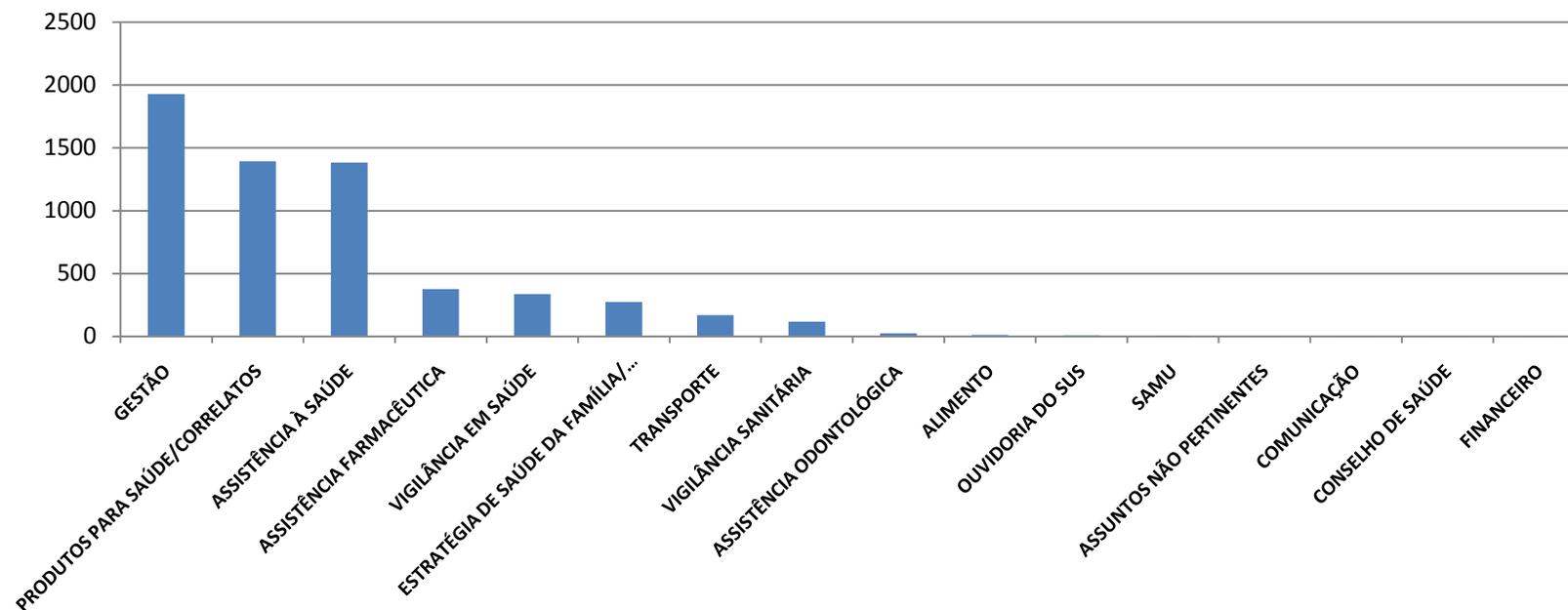
Levantamento referente ao período de maio a outubro de 2016.

Status da manifestações	Total
CONCLUIDO	2712
ENCAMINHADO	2552
EM ANALISE	398
ARQUIVADO	213
FECHADO	147
REENCAMINHADO	6
<b>Total geral</b>	<b>6028</b>

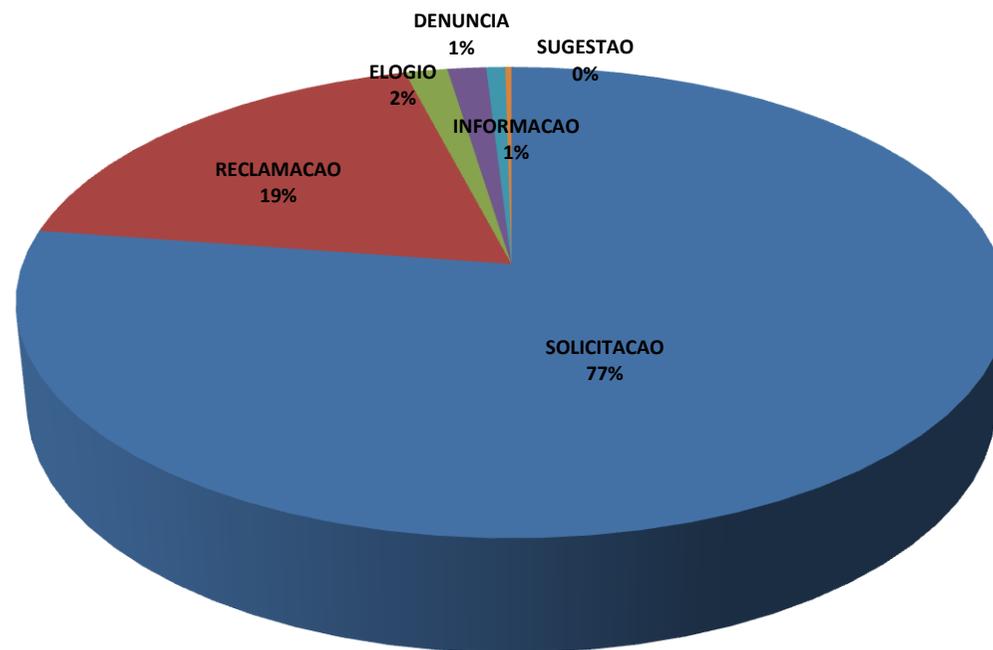
## STATUS DA DEMANDA



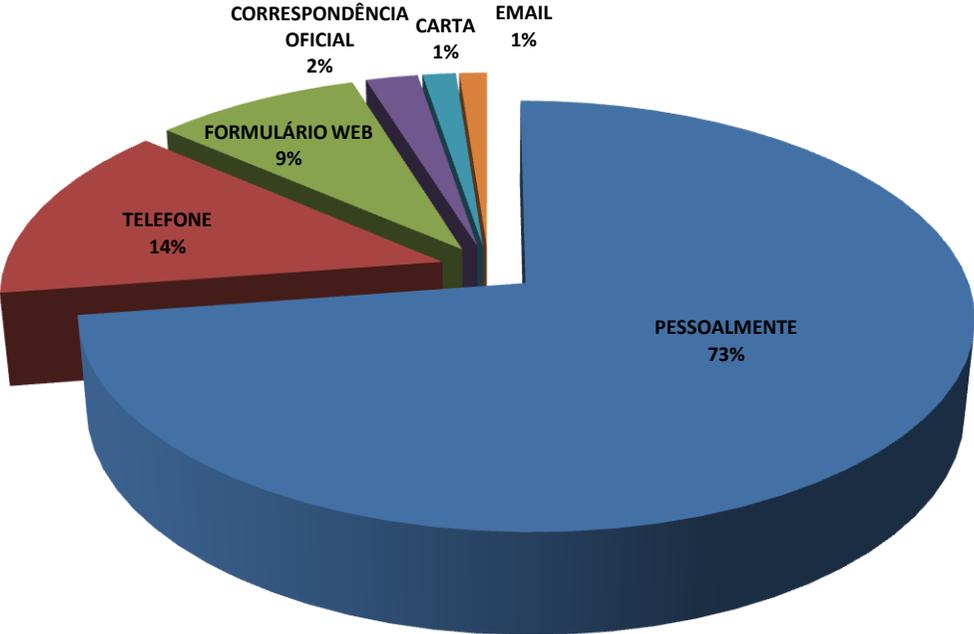
## SERVIÇOS MAIS ACIONADOS



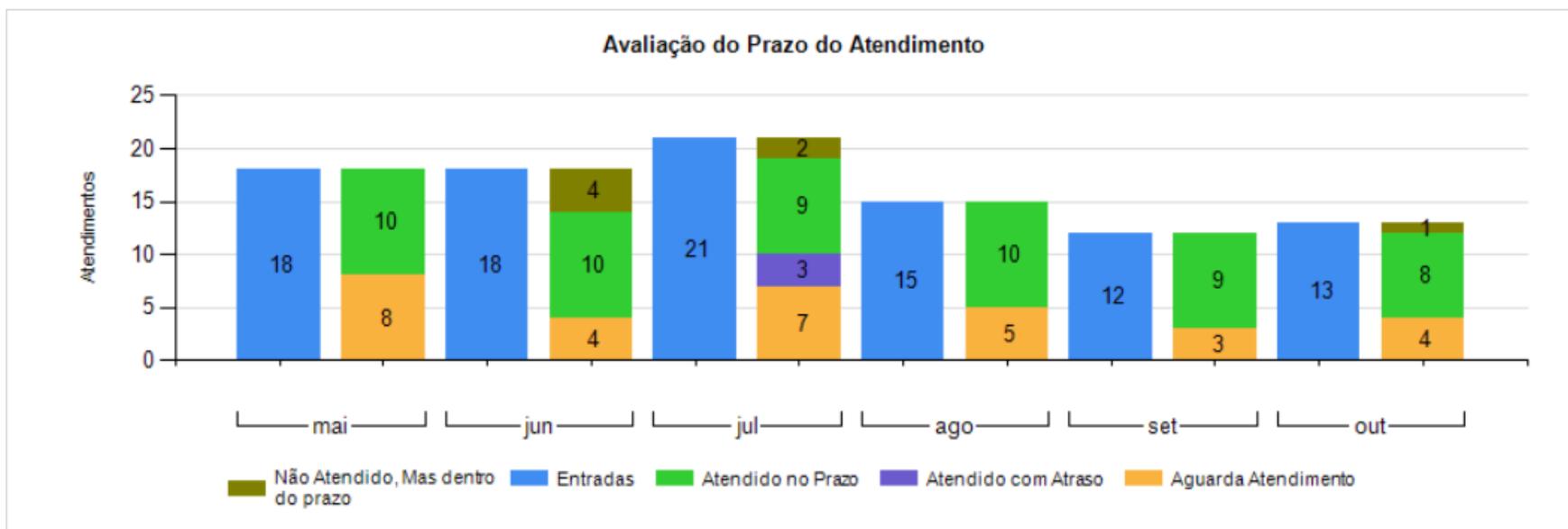
## TIPOLOGIA

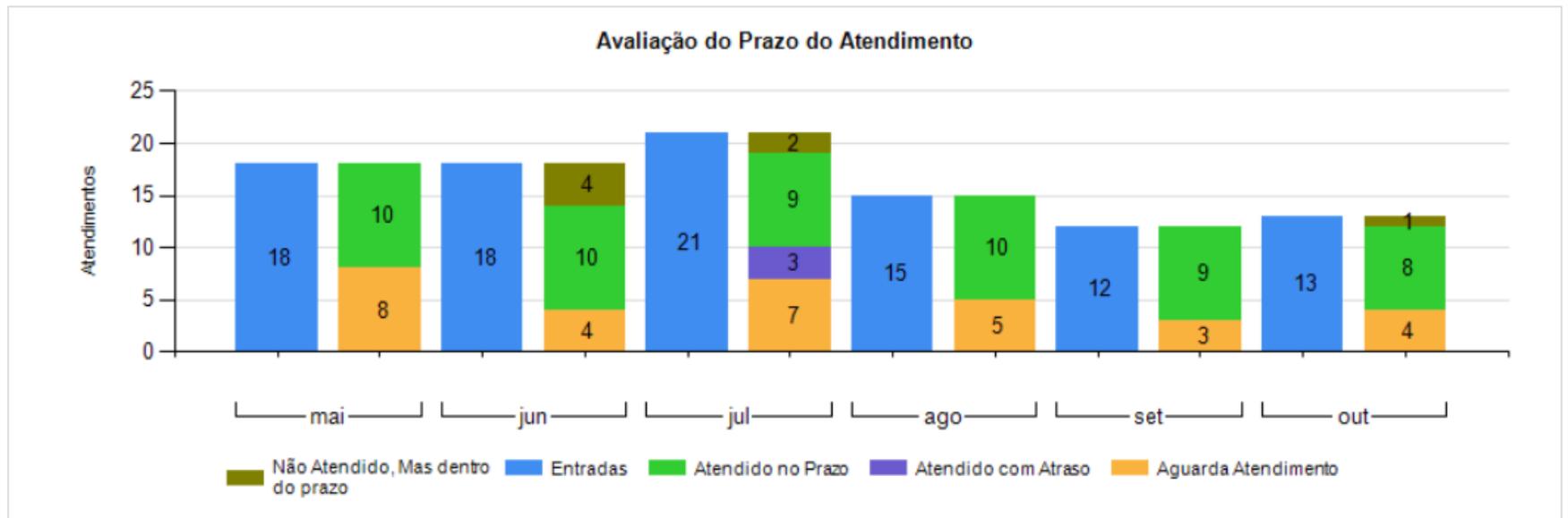


# CANAL DE ENTRADA



# PESQUISA DE SATISFAÇÃO





# BALANÇO 2013 / 2016

PONTOS POSITIVOS	DETALHAMENTO
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Implantação de um canal de comunicação direta entre o cidadão e a Administração para receber, examinar e encaminhar elogios, denúncias, pedidos de informação, reclamações e sugestões de qualquer cidadão sobre as atividades e serviços desenvolvidos pelas Secretarias Municipais, sem qualquer ônus para o cidadão e de forma ágil e eficaz.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Desde a implantação da Ouvidoria em 08/04/2013, foram registradas aproximadamente 75.000 manifestações. Durante um ano as informações eram coletadas através de uma planilha do Excel manualmente, e em abril/2014 iniciou-se o Sistema da Ouvidoria;</li> <li>➤ Desde a sua implantação esses procedimentos vêm se solidificando e tais iniciativas estão alinhadas com o ideal de atuação das ouvidorias como canal efetivo de participação da sociedade no processo de construção e consolidação dos instrumentos voltados ao melhor funcionamento do município.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mecanismos de aproximação disponíveis ao cidadão (Sistema via web; telefone 162 e aplicativo para o smartphone).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Através destes mecanismos houve um crescimento considerável de manifestações, destacando o trabalho de divulgação que foi realizado junto aos bairros através dos jornais locais e por conta do aperfeiçoamento de vários canais de registros, como por exemplo o Callcenter, através da linha 162.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Assessorar a Administração Municipal na busca da excelência na melhoria e na qualidade dos serviços prestados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Uma visão macro, com a possibilidade de reestruturação e realocação de recursos humanos e financeiros;</li> <li>➤ Uma visão micro, por setor, por problema, planejando ações de pequeno e grande porte;</li> <li>➤ Uma análise do fluxo de serviço, onde se encontra com mais fluidez e onde existem barreiras, as vezes intransponíveis;</li> <li>➤ 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</li> </ul>

	<p>Público.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ A satisfação e a insatisfação do servidor público;</li> <li>➤ Manutenção dos serviços que vêm sendo vistos de forma negativa.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Observância das atividades, em toda e qualquer Secretaria Municipal, sob o prisma da obediência às regras da legalidade, impessoalidade, publicidade, moralidade e eficiência, com vistas à proteção do patrimônio e boa gestão pública.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ A Ouvidoria interage com os diversos órgãos, para viabilizar a solução das demandas recebidas, buscando oferecer respostas claras e tempestivas bem como aperfeiçoar os processos de trabalho, como reflexo na qualidade dos serviços prestados ao Cidadão.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Normatização do atendimento por todas as Secretarias;</li> <li>➤ Determinação de prazo para atendimento das manifestações (previsto no Decreto nº 5345/13), salvo casos excepcionais ou de maior complexidade.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Procedimento do atendimento das demandas de forma clara e padronizada por todas as Secretarias;</li> <li>➤ cumprimento dos prazos para execução dos serviços.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Intenção de criar um espaço para que o Cidadão se sentisse acolhido em suas reclamações e denúncias contra a postura de um servidor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ As denúncias, de conduta dos servidores, vêm crescendo consideravelmente, por esse motivo seguem normativas específicas e recebem atenção especial já que uma das prioridades da administração municipal é o aperfeiçoamento da conduta ética do servidor público, em sinal de respeito à sociedade.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ O cadastro dos Vereadores para utilização do sistema.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Foi uma iniciativa positiva, pois ao observarmos uma demanda muito grande de solicitações entre todas as Secretarias, oferecemos uma ferramenta onde eles, como um todo, teriam suas demandas encaminhadas de maneira igualitárias e transparente.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Participação em Eventos, Programas e Publicações.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Programa Ação Integrada;</li> <li>➤ Programa Ação Cidadania;</li> <li>➤ Plano Diretor;</li> <li>➤ Conhecendo Nossa Cidade;</li> <li>➤ Cartilha Juventude Legal ;</li> <li>➤ Programa Integração.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Parceria com a Subsecretaria de Ação e Cidadania.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Agentes da Cidadania nas visitas in loco e mediação.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Material de Comunicação e Publicitário.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Adesivamento do vidro traseiro dos veículos da Prefeitura com banner informativo;</li> <li>➤ Banners informativo na capa do carnê IPTU;</li> <li>➤ Divulgação de informações no holerite dos funcionários;</li> <li>➤ Vídeo Institucional;</li> <li>➤ Cartilhas e Folders.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cursos e capacitação permanente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Curso EAD da Escola Nacional de Mediação e Conciliação;</li> <li>➤ Participação nas Audiências Públicas;</li> <li>➤ Formação na Escola de Administração Fazendária;</li> <li>➤ Capacitação e atualização com os Ouvidores de cada Secretaria;</li> <li>➤ Reuniões com representantes das comissões de Ética, GCM e Corregedoria, CCPD - Progem.</li> </ul>

# CONSIDERAÇÕES FINAIS

## PONTOS A SEREM CONSIDERADOS E MELHORADOS

### SESURB

Serviços que apresentam problemas, com elevada entrada de manifestações e demora excessiva no atendimento:

- **Iluminação Pública**- falta de definição e equipamentos para atender a demanda;
- **Poda e retirada de árvores (queda)** - demora excessiva na execução do serviço;
- **Rapa Treco** - serviço apresenta falha recorrente, pois a queixa dos cidadãos é enorme. Os caminhões passam, em sua maioria nas vias principais não atendendo as ruas secundárias. Observa-se aqui de acordo com as informações coletadas no Sistema Ouvidoria, que a ação quando era agendada se tornava muito mais eficaz;
- **Retirada de ENTULHO** - apesar das regras/normas serem bem claras sobre a NÃO existência desse serviço e essas serem amplamente divulgadas, há , por parte de alguns funcionários ainda o não cumprimento delas, causando um grande transtorno e descrédito da Ouvidoria;
- **Limpeza Urbana/ Varrição** - problemas com a logística do serviço, onde um grupo de funcionários ao fazer a varrição não é acompanhado por um outro grupo que seria encarregado de recolher os sacos onde foram armazenados os detritos (esse serviço é feito apenas nas vias principais, nas secundárias só com uma solicitação);
- **Mutirão de Limpeza e Manutenção** - Ao ser definido o bairro onde ocorrerá a ação, a Secretaria deveria utilizar as informações contidas no Sistema da Ouvidoria, buscando sanar de uma maneira mais rápida as reclamações/ problemas já apontados, para aquele bairro, pelo cidadão;
- **Reavaliação da distribuição das responsabilidades de cada Departamento** para que um não seja mais sobrecarregado do que outro. Atualmente existem 3 que são os mais acionados pelos cidadãos;
  1. **Departamento de Controle de Frota e Manutenção de Vias Públicas** (setor com alto índice de manifestações, estrangulando o atendimento):
    - **Drenagem** - limpeza/desentupimento/ampliação/construção/vazamento/ falta de água/infiltração/boca de lobo/troca de tampas/nivelamento de guias e sarjetas/canais e valas.
    - **Manutenção da Orla.**
    - **Manutenção de Vias** - varrição/ roçagem/ capinação/mata mato/ buracos em vias.
    - **Controle Operacional da Frota.**
    - **Manutenção da frota.**

- **Limpeza Urbana** - Coleta do lixo sólido/ rapa treco/ entulho/ transbordo/ eco ponto/ lixo séptico/ fiscalização.

2. **Departamento de Manutenção**

- **Serviços Gerais** - alvenaria/ troca e manutenção do mobiliário urbano/ colocação de faixas/ calçadas/ acessibilidade.

- **Iluminação Pública** - troca de lâmpadas, braços e luminárias/ expansão da rede elétrica/ concessionárias.

- **Próprios** - manutenção e limpeza de prédios e espaços públicos.

3. **Departamento de Manutenção Ambiental**

- **Áreas Verdes** - praças/ poda de árvores /paisagismo/ replantio / grama/ playground.

- **Cemitério.**

- **Coleta de lixo domiciliar e Seletivo.**

- Remoção de animais mortos em via pública.

## SESAP

- Equipe da Ouvidoria muito menor para a necessidade da Secretaria, não cumprindo alguns requisitos primários, como por exemplo, iniciar o tratamento da manifestação no máximo em 48h;
- Através do contato dos cidadãos pelo serviço 162, nota-se que falta um trabalho mais específicos com os funcionários das unidades básicas de saúde, um trabalho de humanização;
- Problemas muito recorrentes como: falta de medicamentos, demora no agendamento de especialistas e exames, laboratórios (coleta e resultados).

## SEAD

- **Canal do Servidor** - espaço é dentro do Sistema da Ouvidoria, para uso exclusivo do servidor público, mas que não por ele totalmente apoderado:
  - Falta de divulgação;
  - Falta de estrutura multidisciplinar;
  - Falta de espaço físico para acolhimento de determinados casos.

**Sugestão:** Criar no site da Prefeitura, um link exclusivo, para o canal do servidor, ou ampliar o já existente.

## SETRANSP

- **Criaram novos canais de entrada para as manifestações:**
  - Ouvidoria exclusiva para deficientes - email;
  - Outro telefone e email de contato para reclamação sobre o transporte público municipal.

## SEDETTA

- Demora na resolução de problemas técnicos relacionados ao Sistema da Ouvidoria.

## SEURB

- Divulgaram novo canal de comunicação para contato com o cidadão - telefone.

## SEHAB

- Designar um funcionário para ser o RSO - trocas muito recorrentes, prejudicando o andamento do tratamento das manifestações.

## SECOM

- Ser criterioso na divulgação das matérias/notícias unificando as informações relacionadas as maneiras que o cidadão pode entrar em contato com a Prefeitura, priorizando a linha 162, o link da Ouvidoria no site e o app para smartphones.

Ex.: Quando divulgar qualquer tipo de serviço seja qual for a Secretaria, citar somente o canal da Ouvidoria.

## *OUVIDORIA MUNICIPAL*