



9º RELATÓRIO SEMESTRAL

de MAIO/2017

a

OUTUBRO/2017

**MUNICÍPIO DA
ESTÂNCIA BALNEÁRIA
DE PRAIA GRANDE**

SECRETARIA DE GOVERNO

"No que diz respeito ao desempenho, ao compromisso, ao esforço, à dedicação, não existe meio termo. Ou você faz uma coisa bem feita ou não faz."

Ayrton Senna

ÍNDICE

APRESENTAÇÃO	05
EXPEDIENTE	06
GLOSSÁRIO	07
PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS, PROGRAMAS, CAPACITAÇÕES E PUBLICIDADE	08
DADOS GERAIS	09
LEVANTAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES POR SECRETARIA	13
SECRETARIA DE SERVIÇOS URBANOS - SESURB	14
SECRETARIA DE URBANISMO - SEURB	18
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO - SEDUC	22
SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA-SESAP	26
SECRETARIA DE TRÂNSITO - SETRAN	29
SECRETARIA DE FINANÇAS - SEFIN	33
SECRETARIA DE ASSUNTOS DE SEGURANÇA PÚBLICA - SEASP	37
SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE - SEMA	41
SECRETARIA DE TRANSPORTE PÚBLICO - SETRANSP	45
SECRETARIA DE PROMOÇÃO SOCIAL - SEPROS	49
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO - SEAD	53
SECRETARIA DE GOVERNO - SEG	56
SECRETARIA DE OBRAS PÚBLICAS - SEOP	60
SECRETARIA DE ESPORTE E LAZER - SEEL	64
SECRETARIA DE CULTURA E TURISMO - SECTUR	67

SECRETARIA DE PLANEJAMENTO - SEPLAN	71
PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO - PROGEM	74
SECRETARIA DE HABITAÇÃO - SEHAB	77
SECRETARIA DE DESENV. ECON., CIÊNCIA, TECNOLOGIA E TRABALHO - SEDETTRA	80
GABINETE DO PREFEITO - GP	83
SUBSECRETARIA DE AÇÕES DE CIDADANIA - CIDADANIA	86
DEPARTAMENTO DE COMUNICAÇÃO - DECOM	89
SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA/ SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE (SUS)	92
PESQUISA DE SATISFAÇÃO	96
CONSIDERAÇÕES FINAIS	98

APRESENTAÇÃO

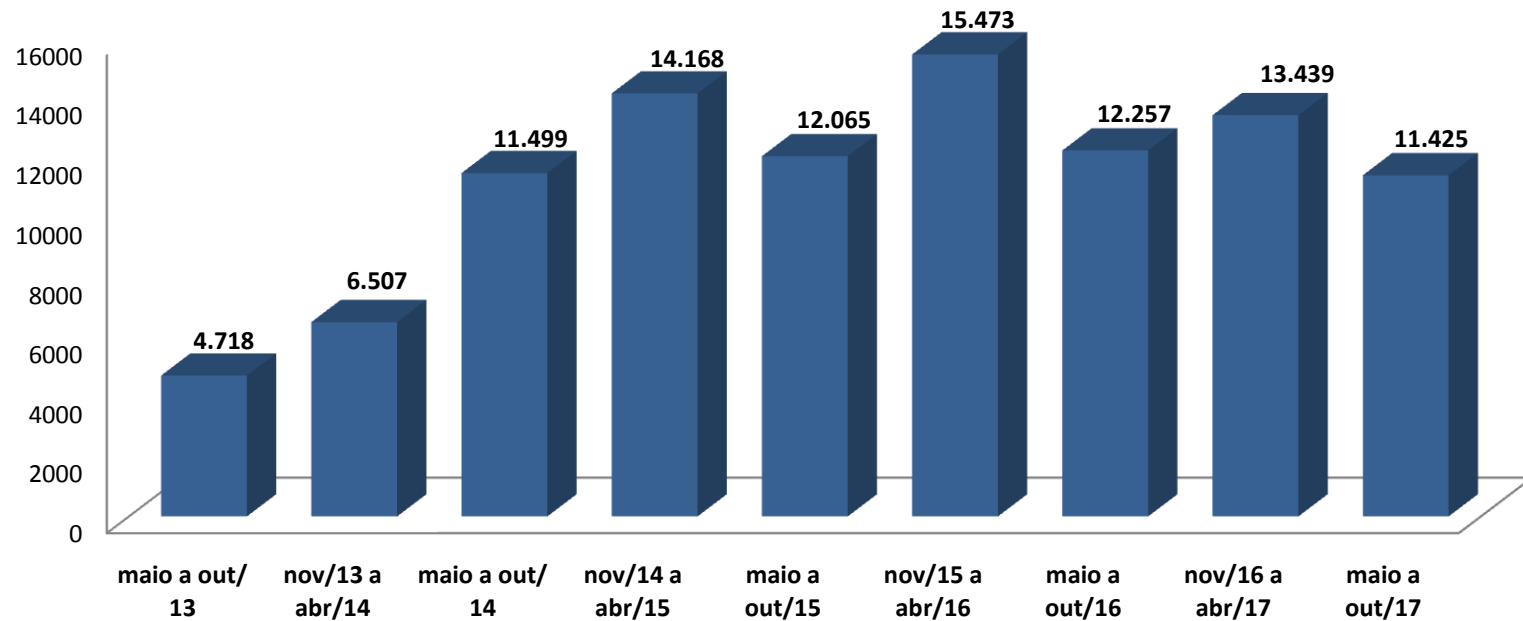
A Ouvidoria Municipal é composta por um conjunto de serviços de atendimento ao cidadão, sendo os principais:

- Central de Atendimento ao Cidadão - 162,
- o APP - "Ouvidoria Municipal", para smartphones e
- o site da Prefeitura, onde o próprio cidadão registra sua manifestação, por meio de um formulário eletrônico.

Abaixo, quadro geral das manifestações acolhidas, por semestre:

MANIFESTAÇÕES CADASTRADAS NO SISTEMA OUVIDORIA

período de maio de 2013 a outubro de 2017



EXPEDIENTE

Prefeito

Alberto Mourão

Secretária de Governo

Maura Ligia Costa Russo

Secretaria de Governo:

Diretoria de Departamento de Assuntos de Transparência

Andrea Aparecida da Silva

Diretoria de Divisão de Atendimento ao Cidadão

Claudia Gardelli

Diretoria de Departamento de Acompanhamento de Metas

Ana Flávia Teixeira Scarelli

Assessoria

Tânia Maria Teixeira Simões de Oliveira

Responsável pelo Serviço no Órgão – RSO

Ana Paula Carramão - *SECTUR*

Angelita Dulce da Silva Rodrigues - *SEG*

Camila Mariane Rocha de Mattos- *SEAD*

Claudio Luiz Monteiro de Moraes - *SEEL*

Eliane Dominguez Mazetto - *SEPLAN*

Fabio Freitas da Silva - *CIDADANIA*

Fernanda Aguiar Alves - *SEDUC*

Flávia Cristina Alvarez Lorenzo - *SEDETTRA*

Gremacia Barbosa Pinheiro Salim - *SETRANSP*

João Carlos Moreno Gallego - *SEMA*

Laio Peres Santos Silva - *DECOM*

Lilian Tricca Dias - *SESURB*

Monica Correia de Moura - *SESAP*

Nadilma Maria de Melo Farinelli - *PROGEM*

Responsável pelo Serviço no Órgão – RSO cont...

Natalie Bodra - *SETRAN*

Paola Ghelare Mastrichi - *SEOP*

Patrícia Ferreira de Carvalho - *SESURB*

Paula Rodrigues Canovas Pinto - *SEURB*

Rosangela Andreatta - *SEFIN*

Solange Batista Freitas Andrioli - *SESURB*

Tania Maria Queiroz Gomes - *SEPROS*

Tathiane Maria Tavares de Oliveira - *SEHAB*

Thiago Monti Gonçalves - *GABINETE*

Ouvidor da Guarda Municipal

Marco Alves dos Santos - *SEASP*

Colaborador

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 Paula Dias de Souza - *SEDUC*

Antonio Carlos Biazotto Filho - *SEASP*

Cintia dos Anjos Guimarães – *SESURB*

Daniel Elias dos Santos Pereira - *SEDUC*

Elaine de Souza Fernandes Saraiva - *SEDUC*

Fabiana Nascimento Vasconcelos - *SEFIN*

Fabiano Bueno Antonachi - *SEASP*

Fernanda Marques Barreiro - *SESURB*

Gilberto Douglas Batista - *SESURB*

José Augusto Lopes - *SEFIN*

Juliana Pergola - *SEAD*

Leonardo Conti Santos - *SEURB*

Leonardo Silva de Souza - *SEDETTRA*

Colaborador continuação...

Luiz Felipe Gimenes Marchezoni – *SESAP*

Maria Aparecida Marcelino Matos - *SETRANSP*

Nadilza Maria Manaroulas- *SEEL*

Paula Rafaini -*SEPLAN*

Rodrigo Carlos Valente - *GABINETE*

Ronaldo Ferreira de Alcantara - *SEAD*

Roselaine Fernandes da Silva – *SEDUC*

Rosemeire Maria da Penha Ignacio - *SESURB*

Silvia Tomoko Shinzato - *SEOP*

Central de Atendimento - 162

Elenice Aparecida Laurindo Fernandes

Juliana de Souza Barbosa

Luzia Aparecida da Silva

Marileide Daltro Barreto

Sandra Regina Ferreira Sampaio

Stephani Pamella Rodrigues

Tatielle Guerra dos Santos

Ueslei Abreu das Neves

Vanessa Raquel Borges Amaro

Equipe Externa - CIDADANIA

Bruno de Menezes Santos

Flávio Damaceno de Amorim

Isac de Oliveira Junior

Marcelo Moraes Oliveira

Marcio Henrique de Oliveira

Nathalia Fernanda C. Gonçalves

Romero Nunes da Costa

Valtair de Azevedo Santos

Wanderson Junior Claros dos Santos



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 voltada 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 .

✓ **Programa Ação Cidadania**

Ação que visa aproximar o Poder Público e parceiros com a comunidade dos bairros, onde se realiza o evento, levando serviços como por exemplo: emissão de RG, Carteira de Trabalho, atendimentos relacionados à saúde, corte de cabelo, brincadeiras infantis e muitos outros.

✓ **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, registro e encaminhamento das manifestações.

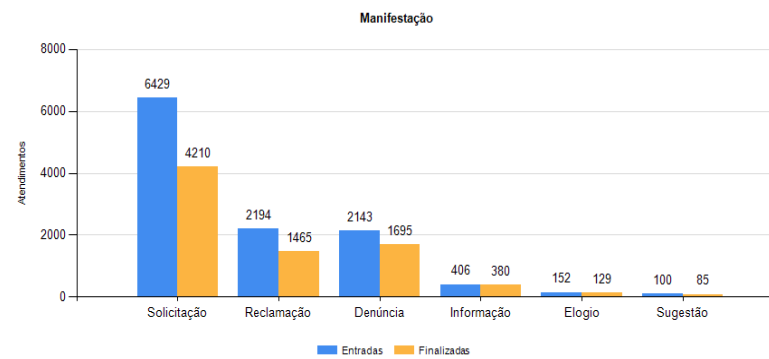
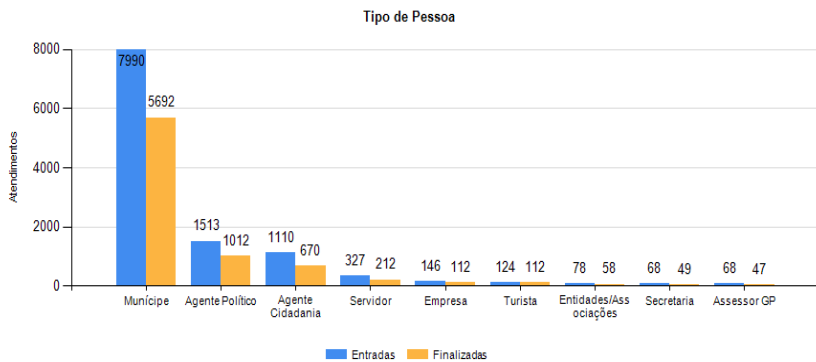
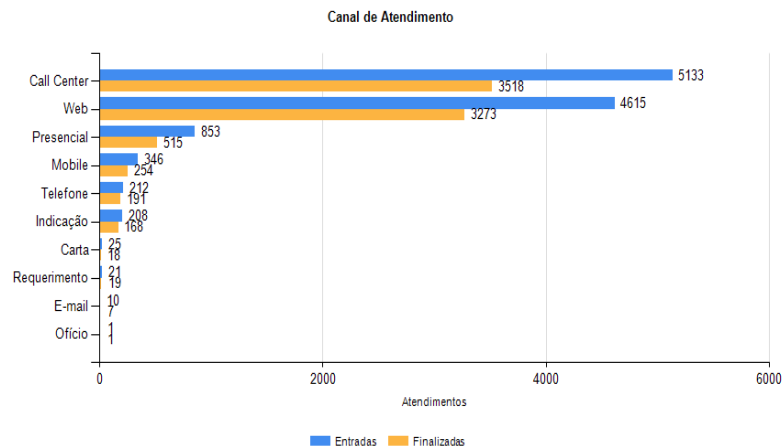
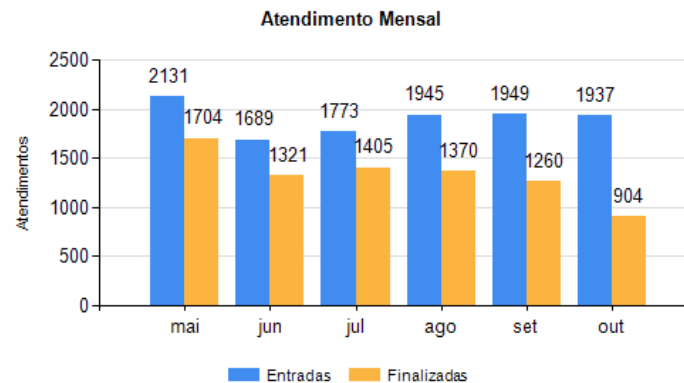
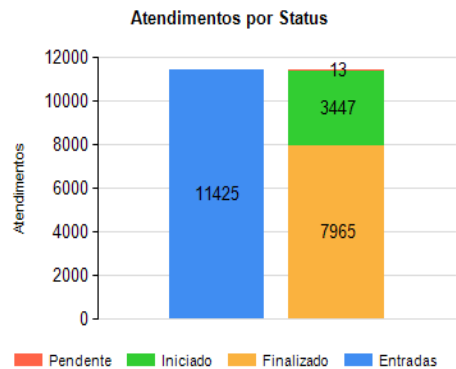
✓ **Material Publicitário**

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

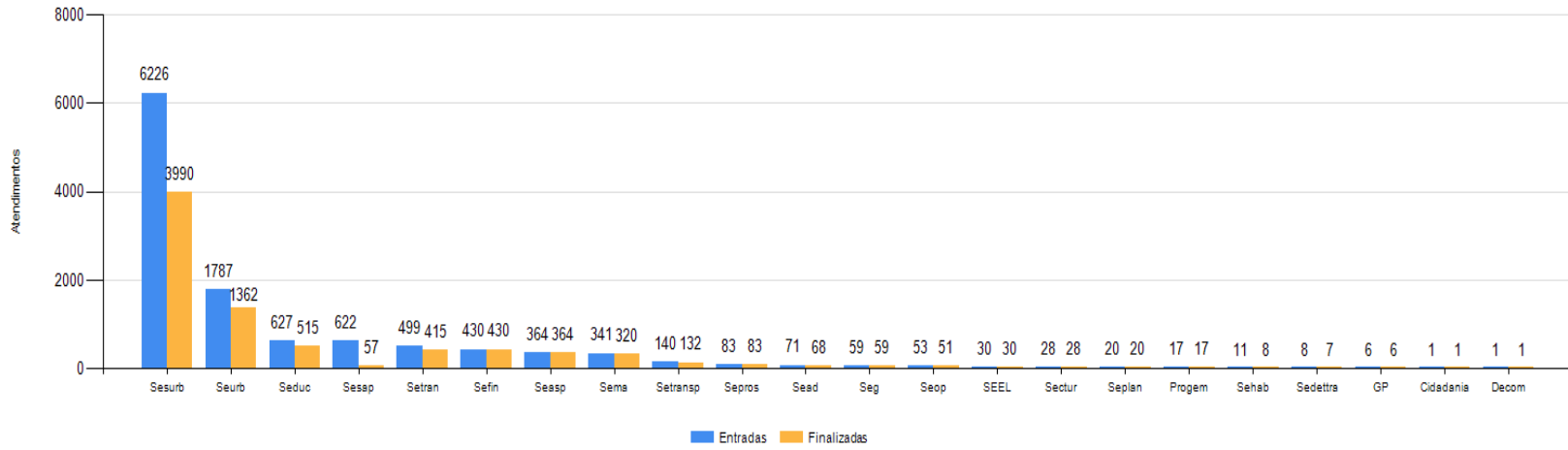
✓ **Formação e Capacitação**

- Reunião de atualização com os Ouvidores e RSOs de cada Secretaria;
- Participação em cursos, na modalidade Educação à Distância, oferecidos por órgãos federais, estaduais e municipais.

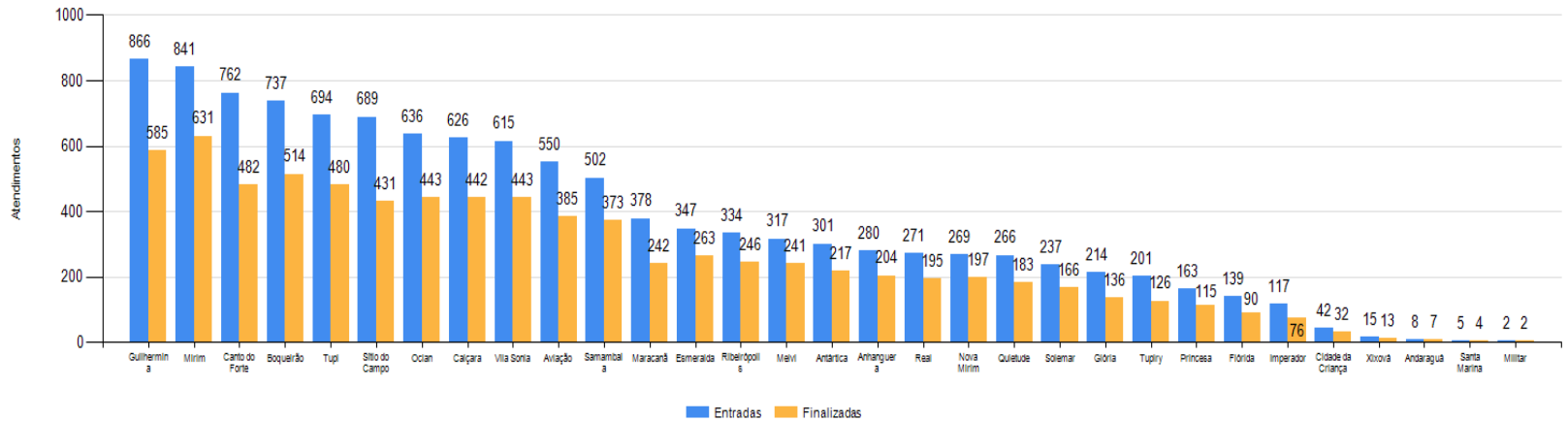
DADOS GERAIS

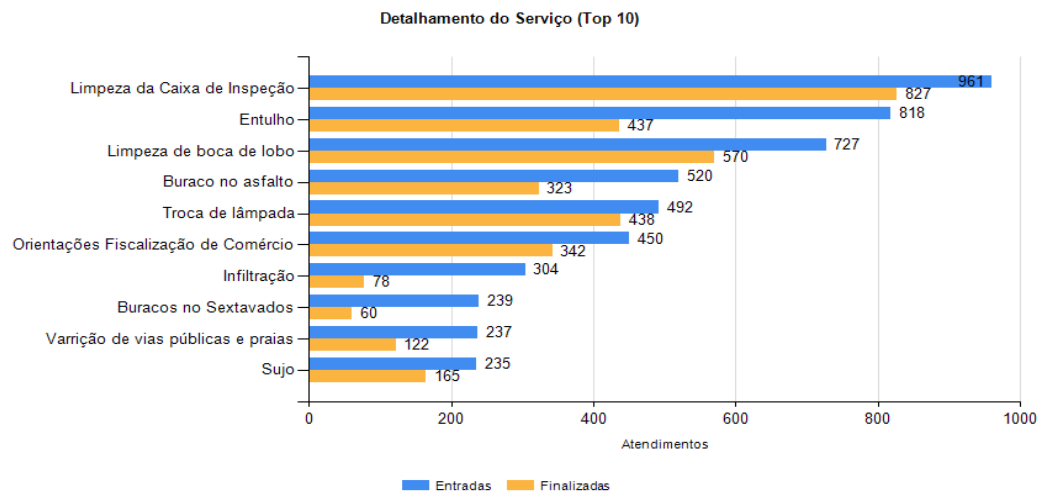
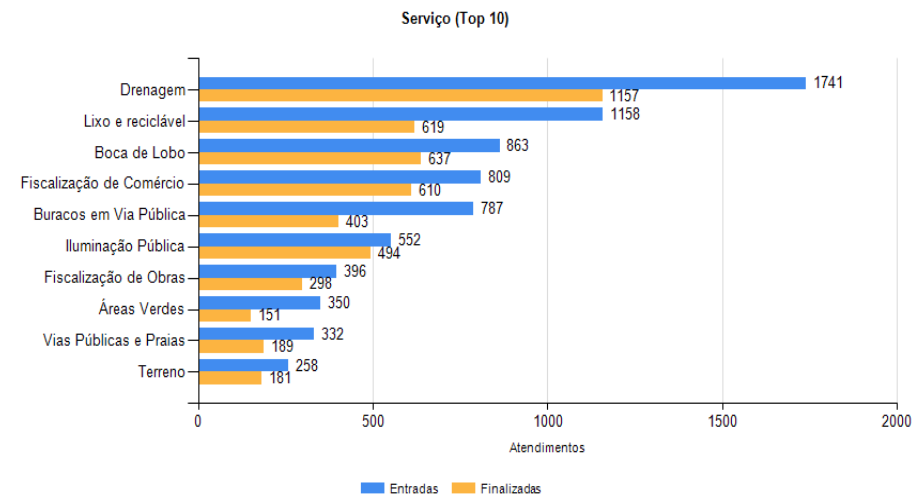
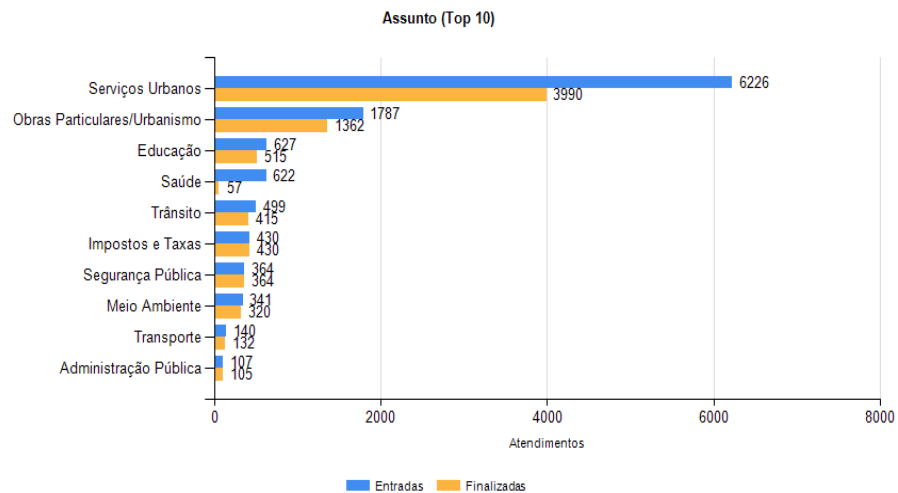


Atendimentos por Secretaria



Bairro

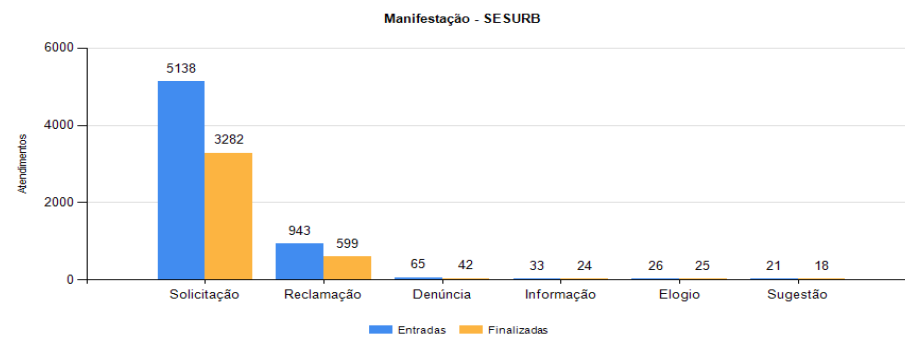
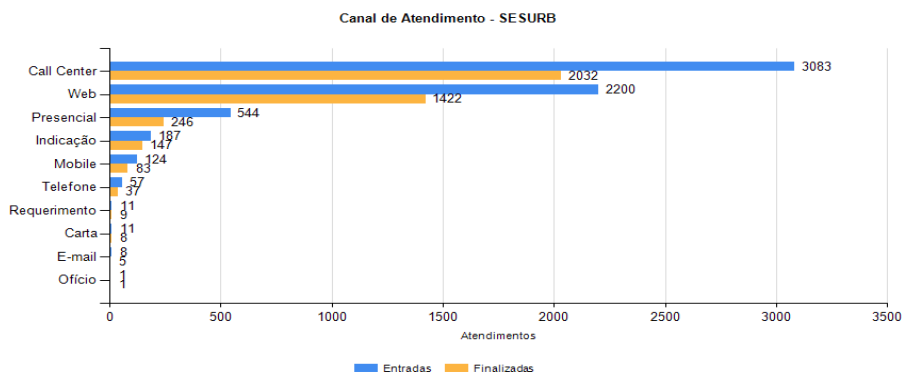
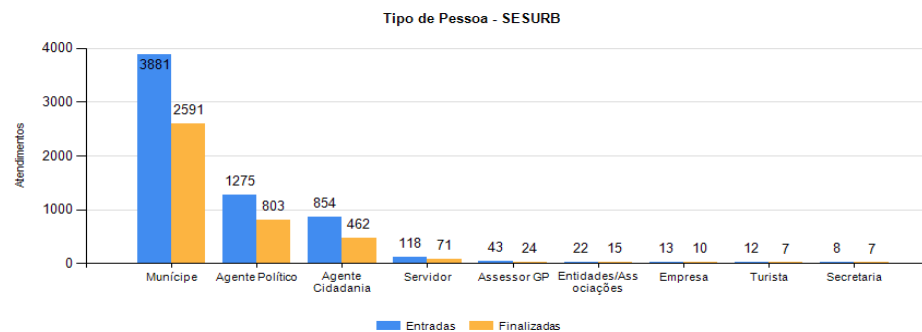
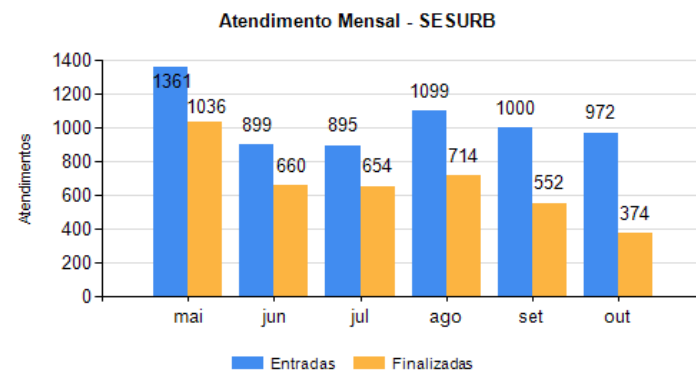
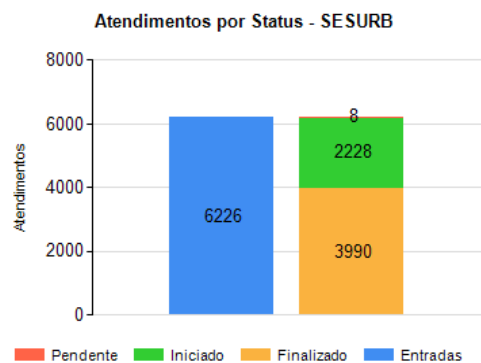




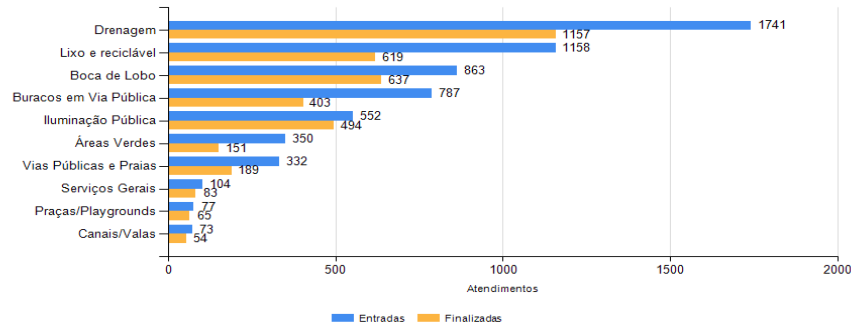
LEVANTAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES POR SECRETARIA

SESURB

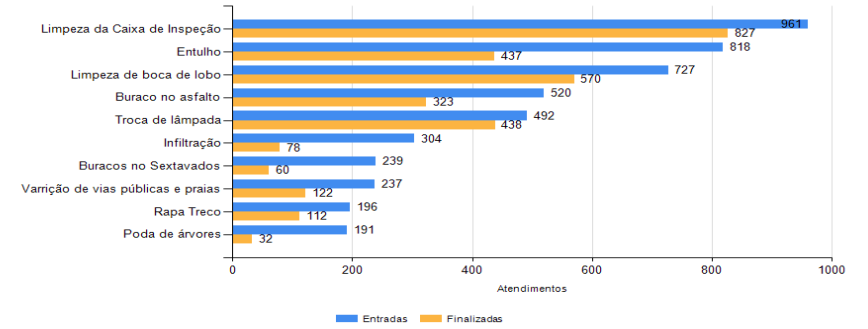
SECRETARIA DE SERVIÇOS URBANOS



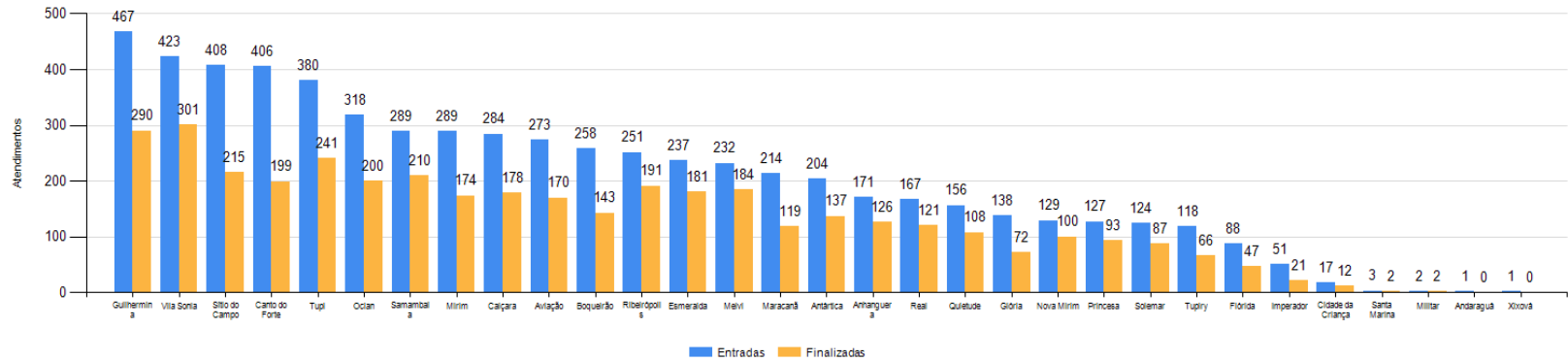
Serviço (Top 10) - SESURB



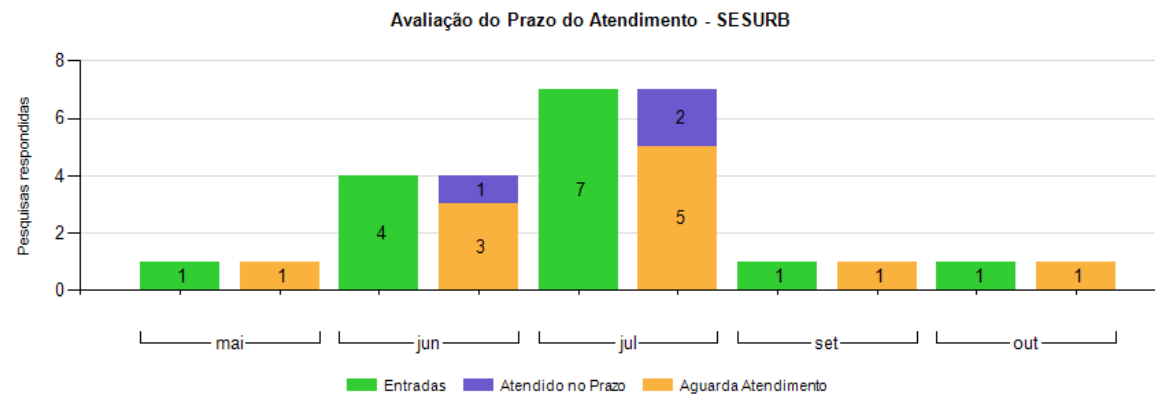
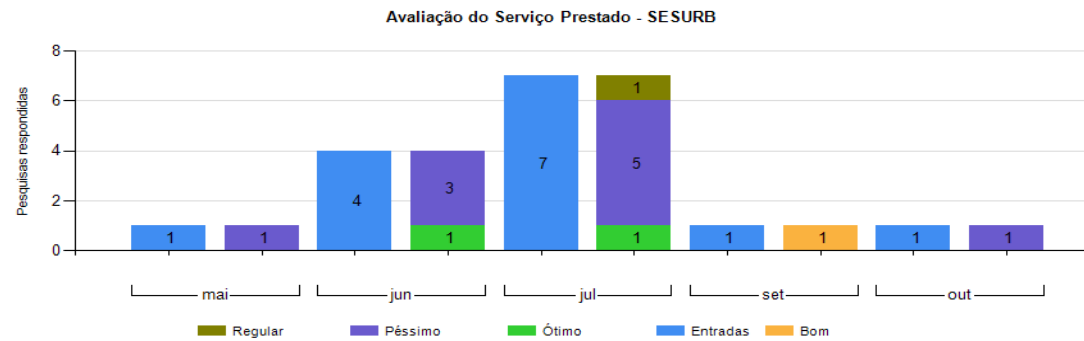
Detalhamento do Serviço (Top 10) - SESURB



Bairro - SESURB



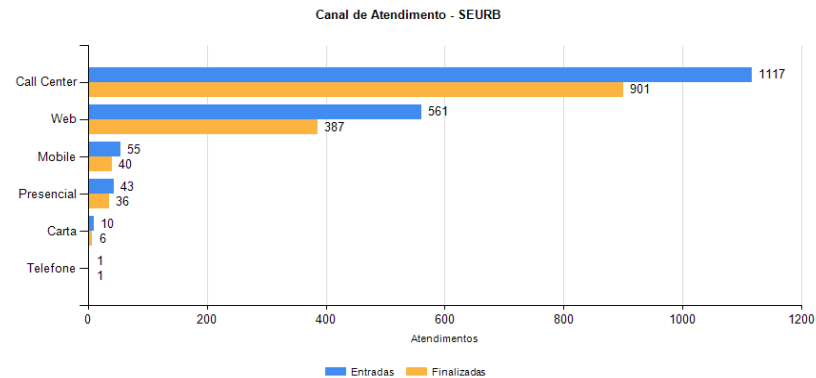
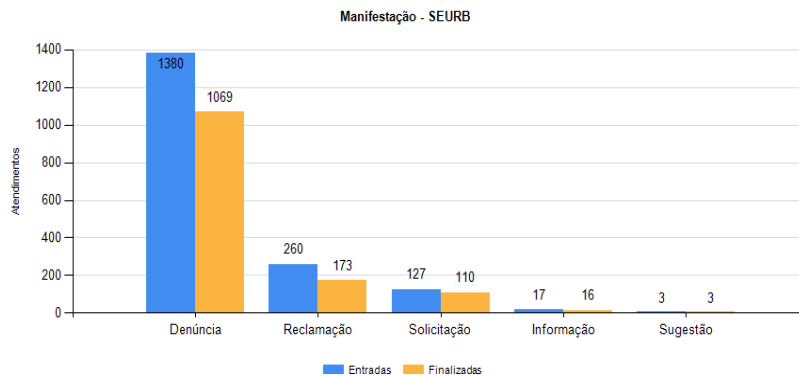
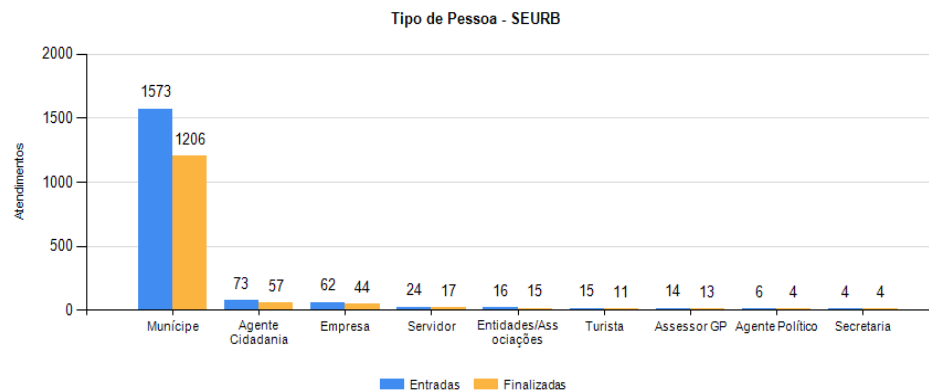
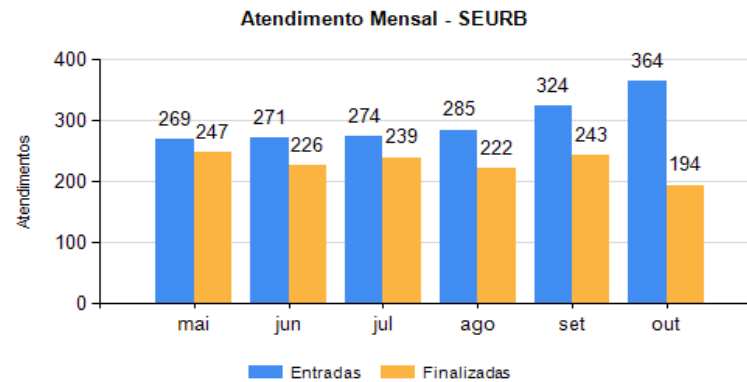
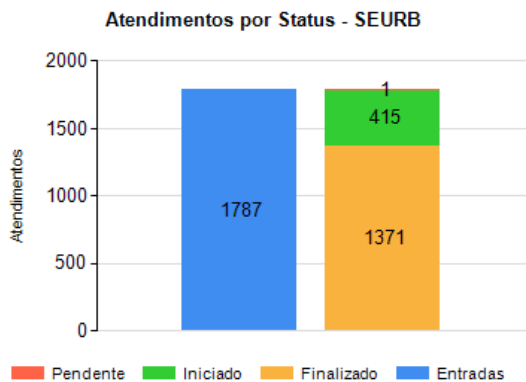
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS ATENDIMENTOS - SESURB

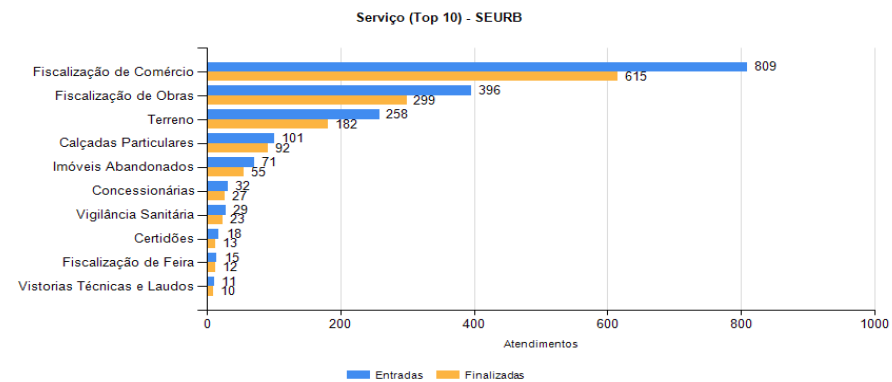
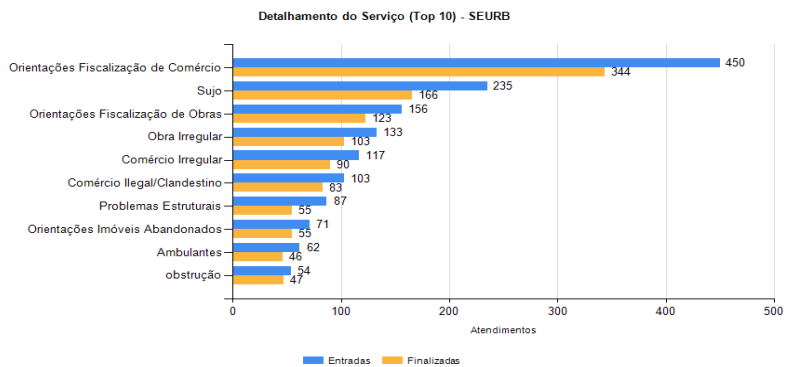
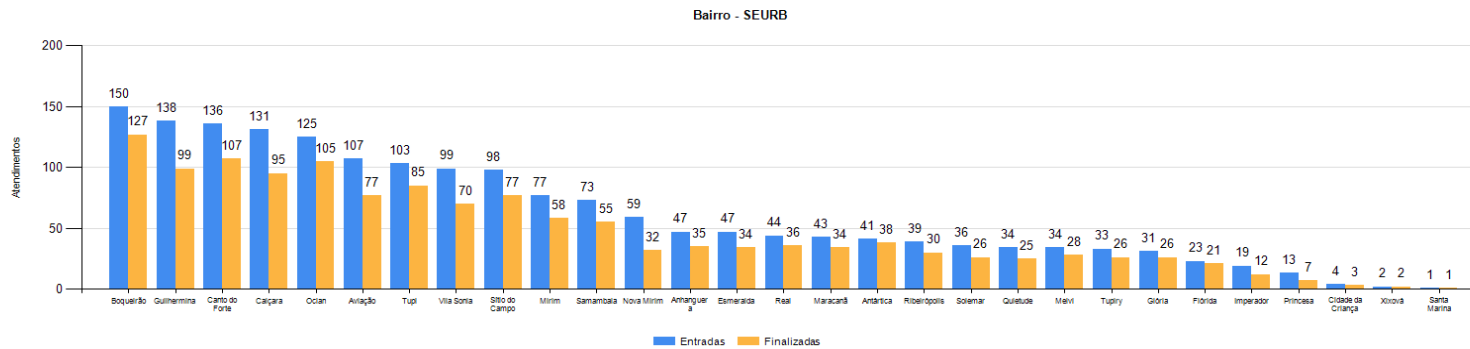


* A pesquisa tem como objetivo mostrar o nível de satisfação do cidadão em relação à execução do serviço público. Como não é obrigatória, pois cabe ao cidadão ter a iniciativa em avaliar ou não o serviço solicitado, os resultados apresentados podem não ser conclusivos pois a devolutiva foi realizada somente por uma minoria.

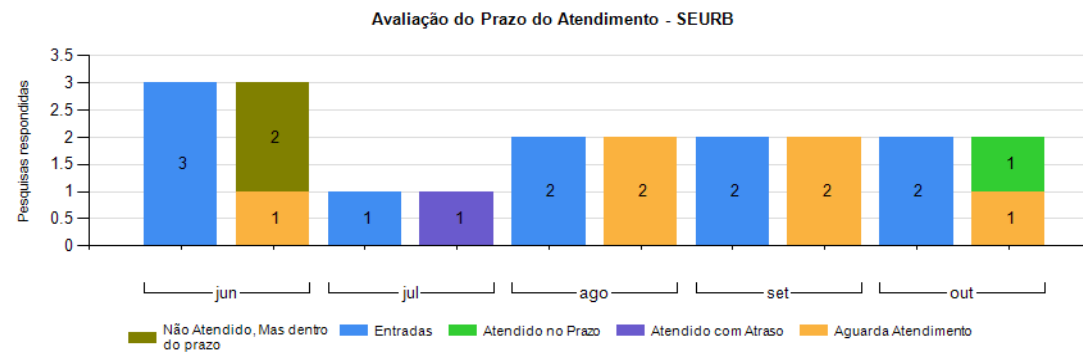
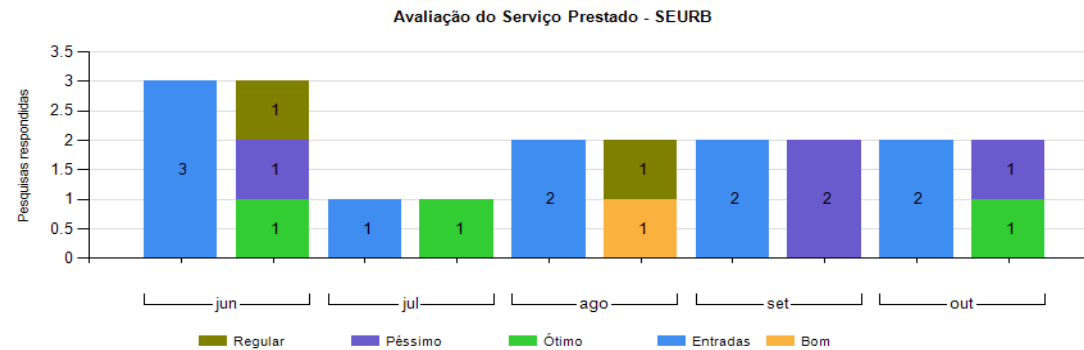
SEURB

SECRETARIA DE URBANISMO





PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS ATENDIMENTOS - SEURB

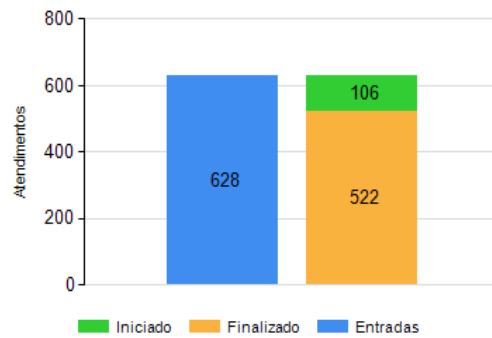


* A pesquisa tem como objetivo mostrar o nível de satisfação do cidadão em relação à execução do serviço público. Como não é obrigatória, pois cabe ao cidadão ter a iniciativa em avaliar ou não o serviço solicitado, os resultados apresentados podem não ser conclusivos pois a devolutiva foi realizada somente por uma minoria.

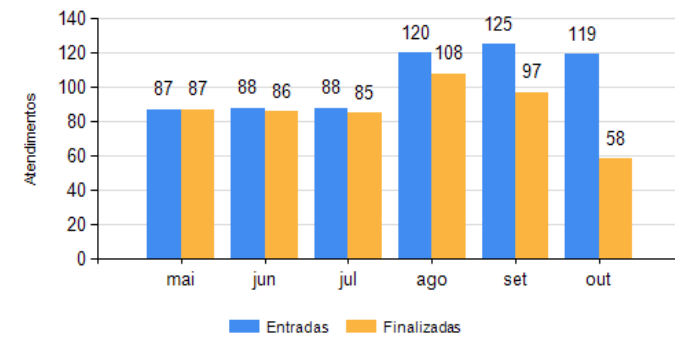
SEDUC

SECRETARIA DE EDUCAÇÃO

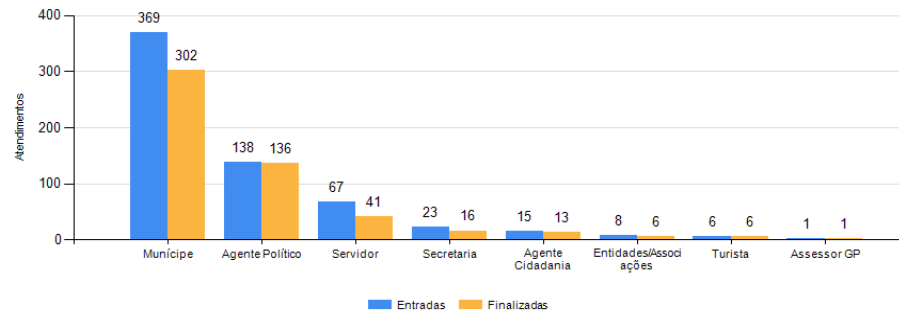
Atendimentos por Status - SEDUC



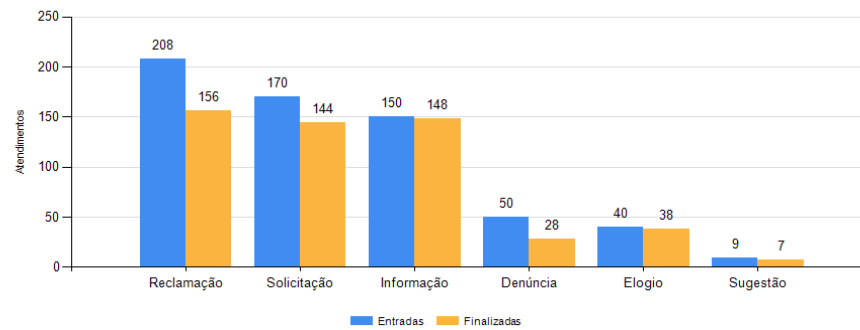
Atendimento Mensal - SEDUC



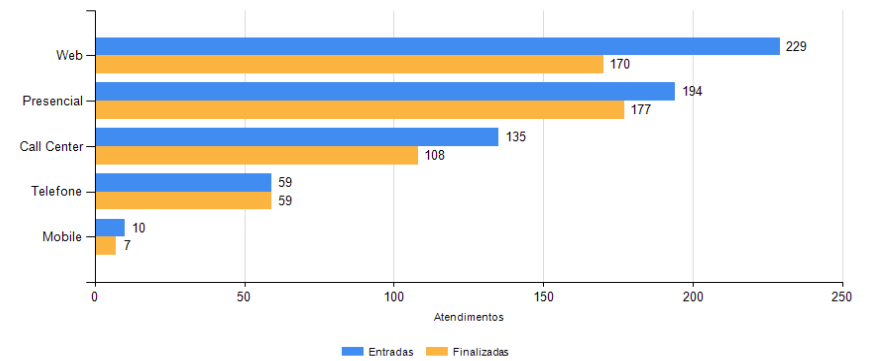
Tipo de Pessoa - SEDUC



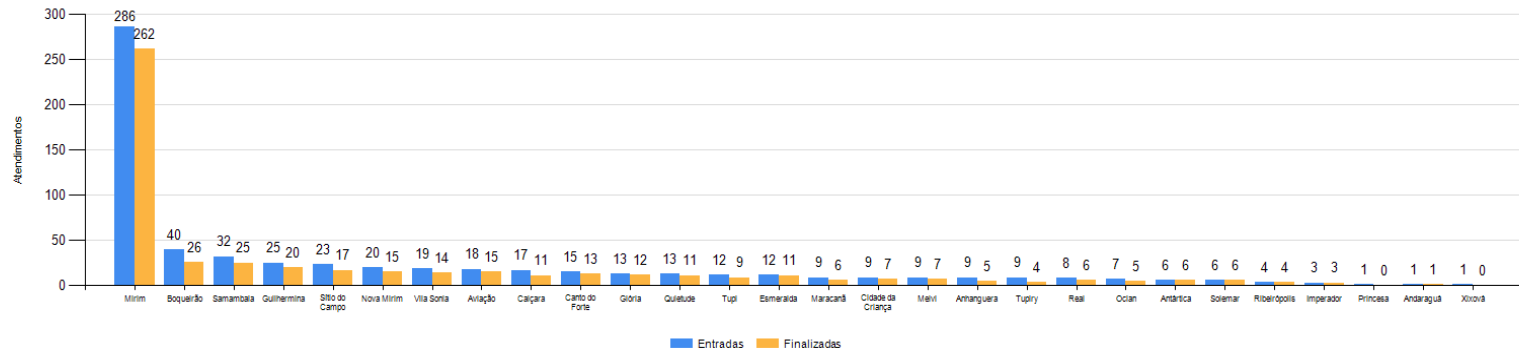
Manifestação - SEDUC



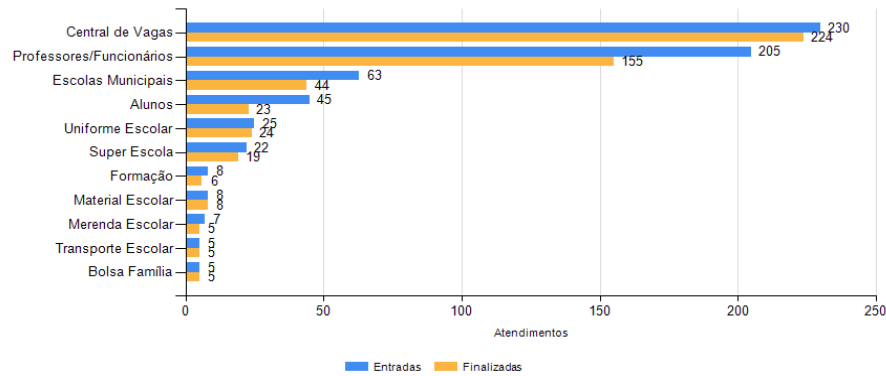
Canal de Atendimento - SEDUC



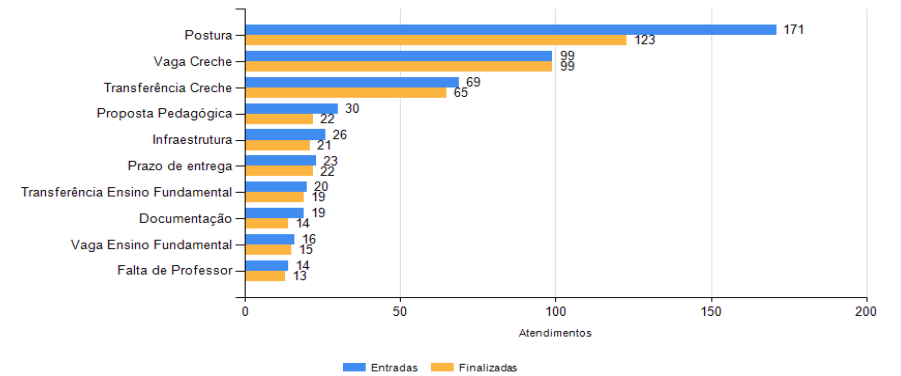
Bairro - SEDUC



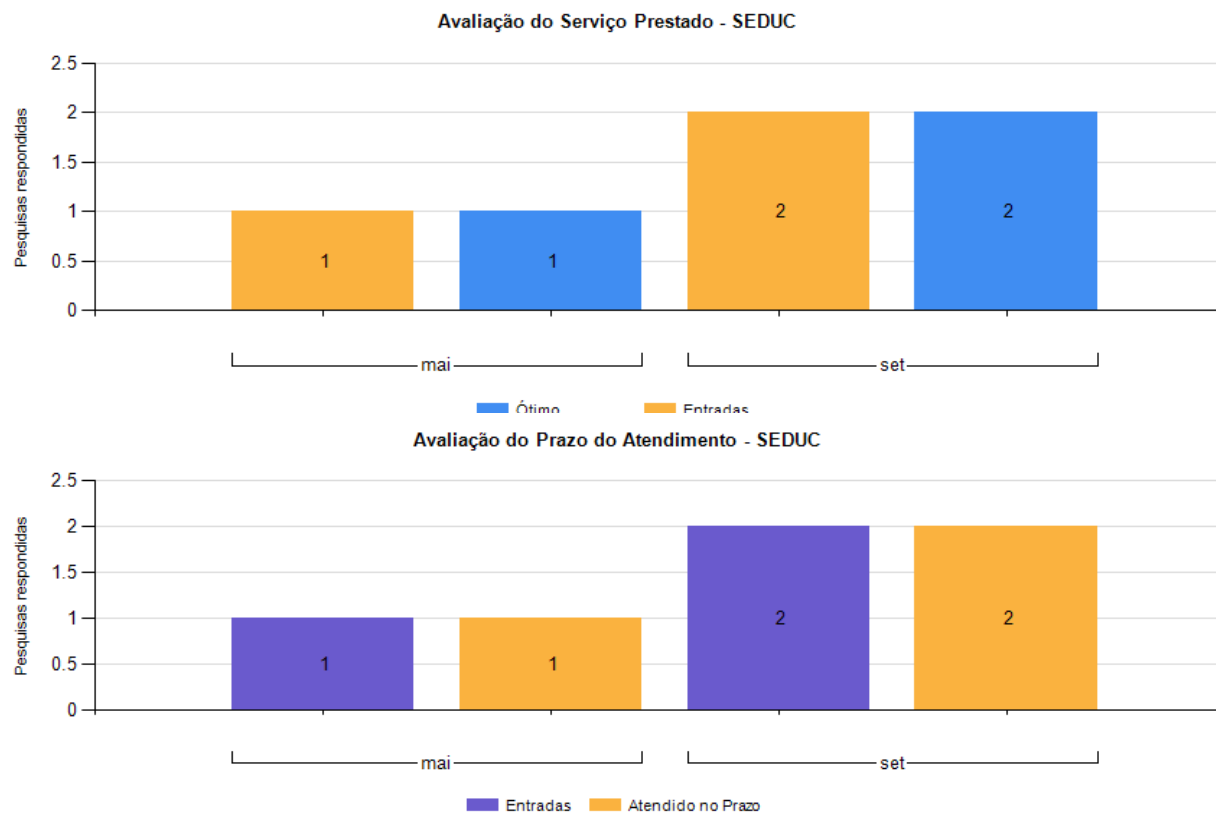
Serviço (Top 10) - SEDUC



Detalhamento do Serviço (Top 10) - SEDUC



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS ATENDIMENTOS - SEDUC

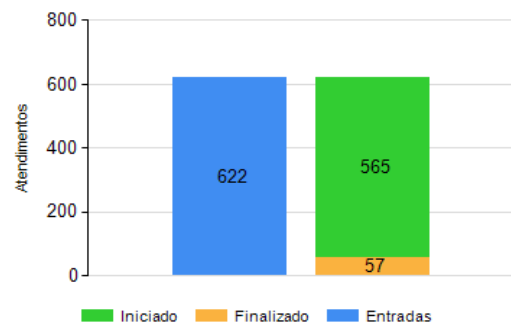


* A pesquisa tem como objetivo mostrar o nível de satisfação do cidadão em relação à execução do serviço público. Como não é obrigatória, pois cabe ao cidadão ter a iniciativa em avaliar ou não o serviço solicitado, os resultados apresentados podem não ser conclusivos pois a devolutiva foi realizada somente por uma minoria.

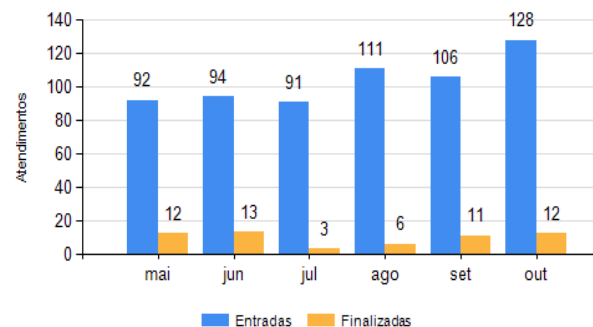
SESAP

SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA

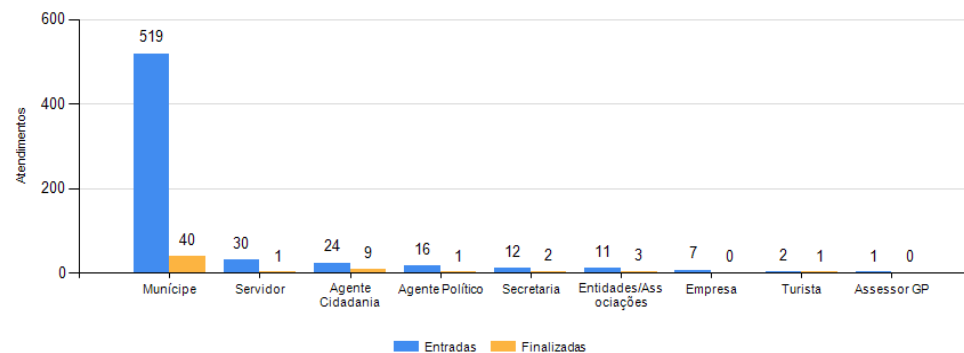
Atendimentos por Status - SESAP



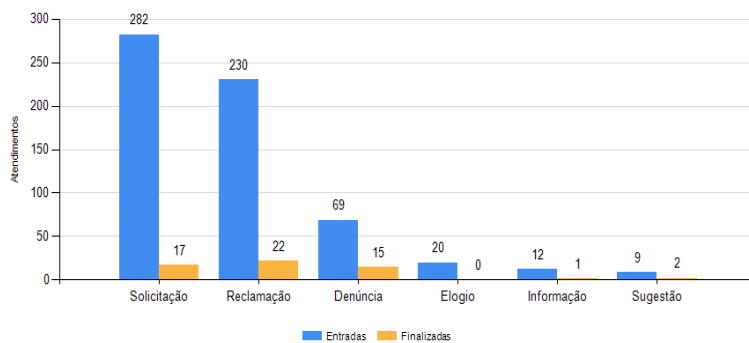
Atendimento Mensal - SESAP



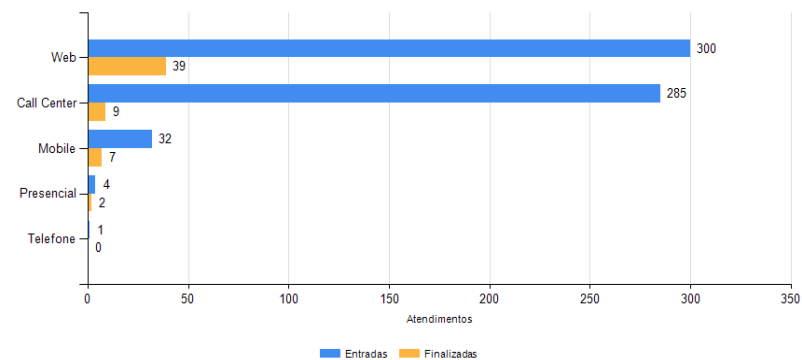
Tipo de Pessoa - SESAP

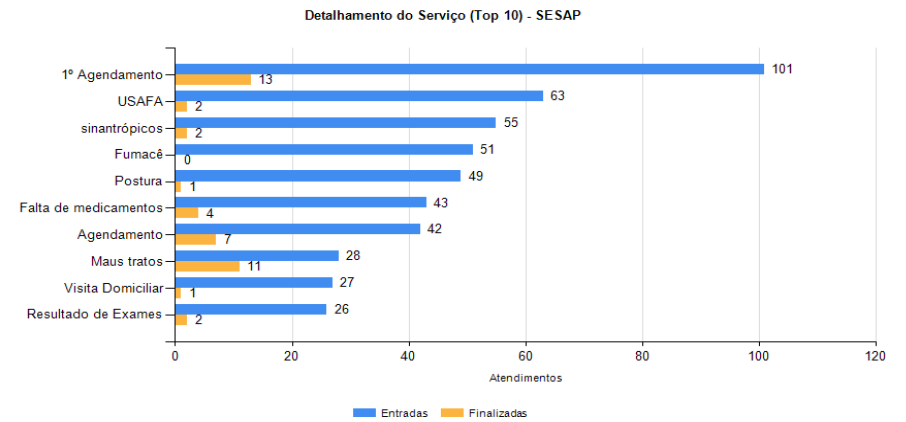
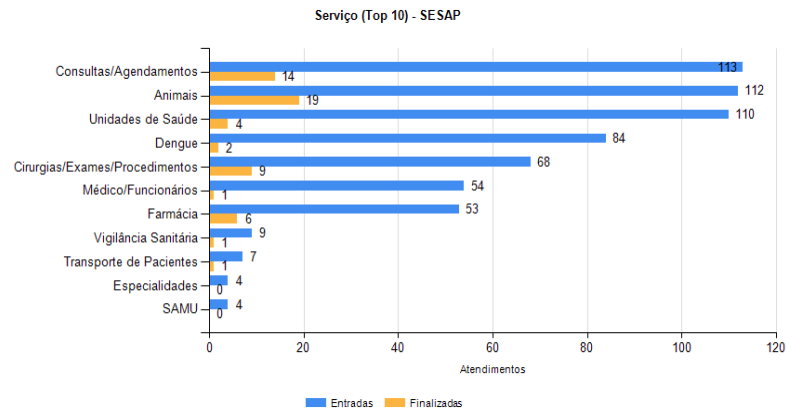
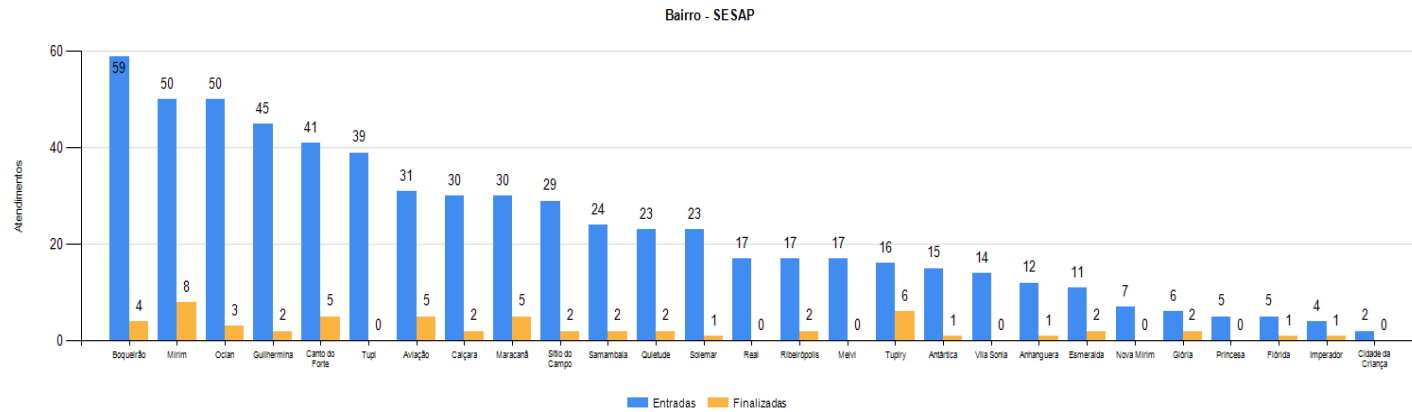


Manifestação - SESAP



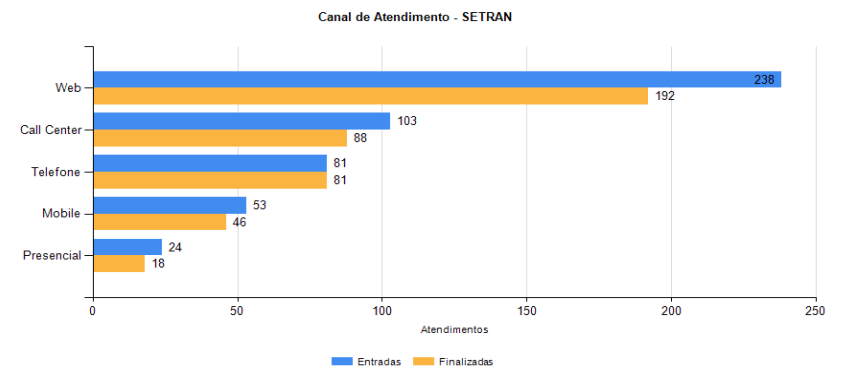
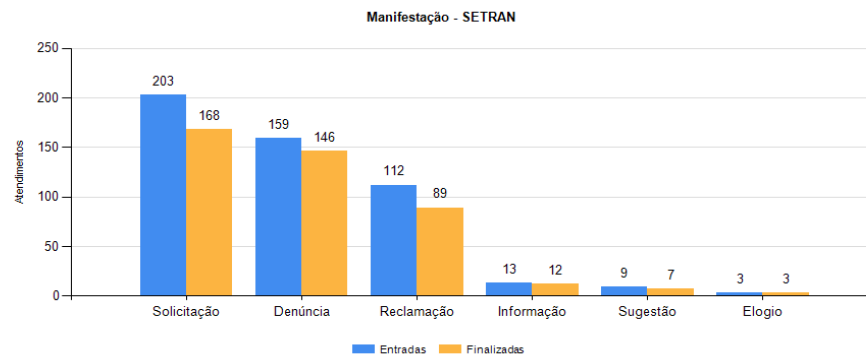
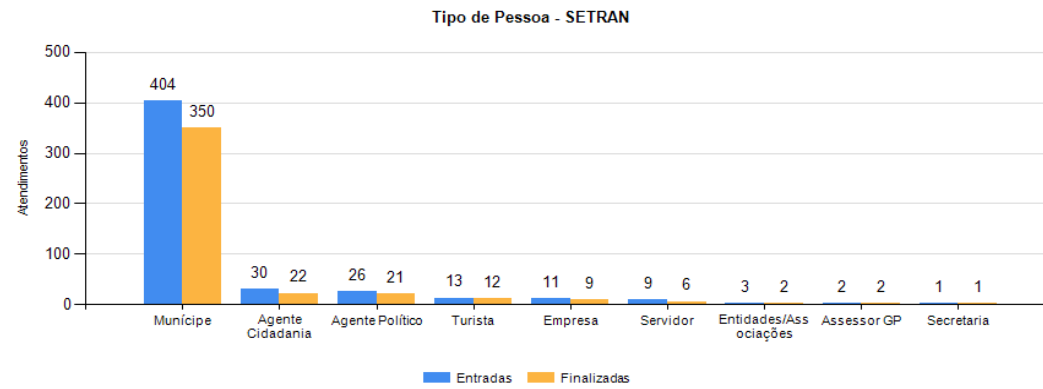
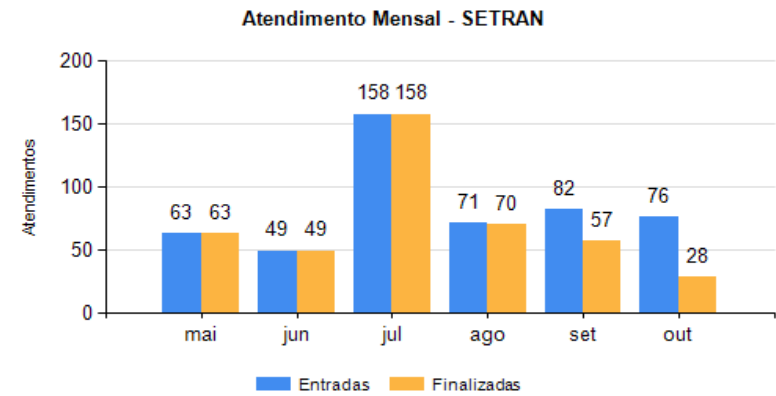
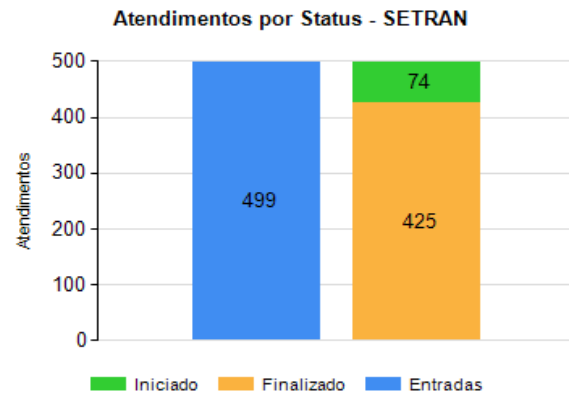
Canal de Atendimento - SESAP

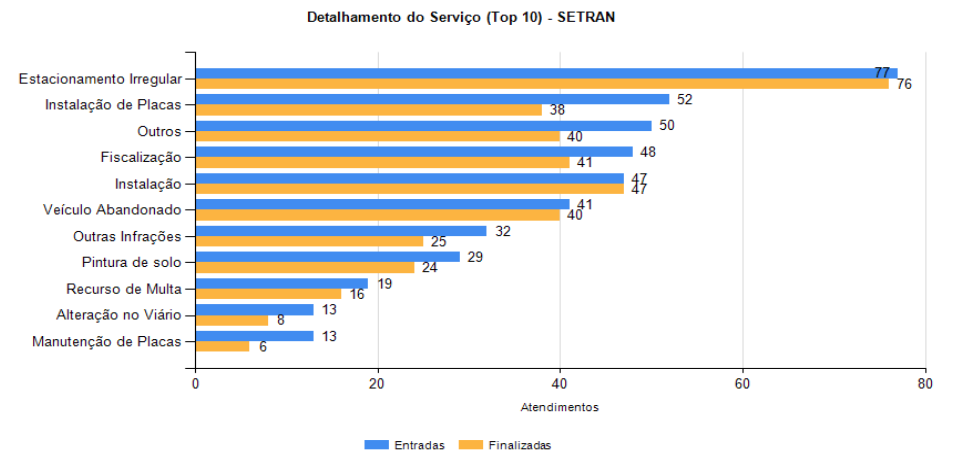
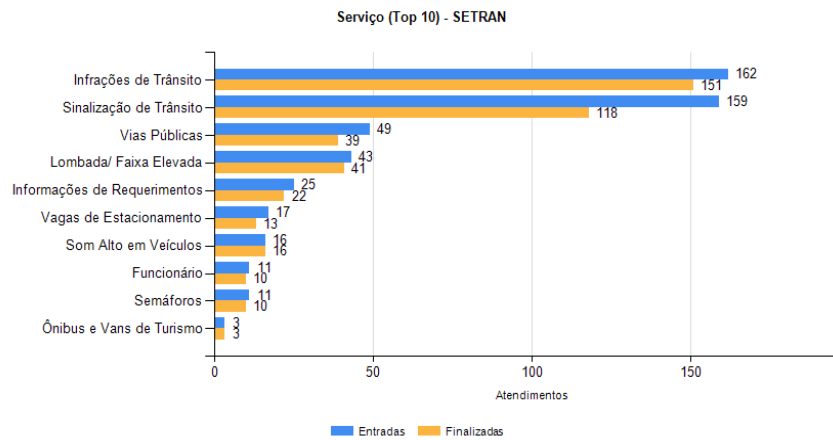
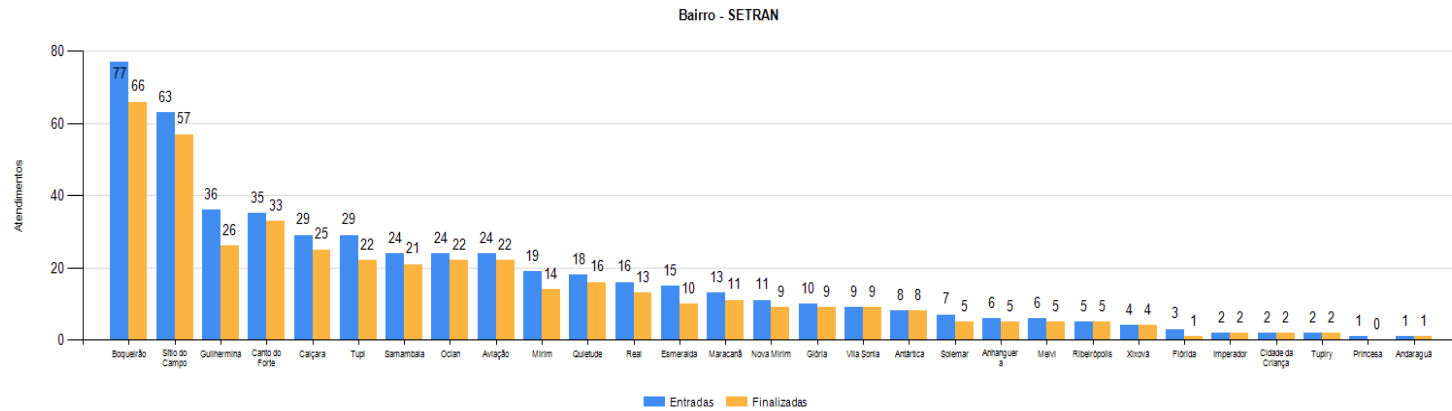




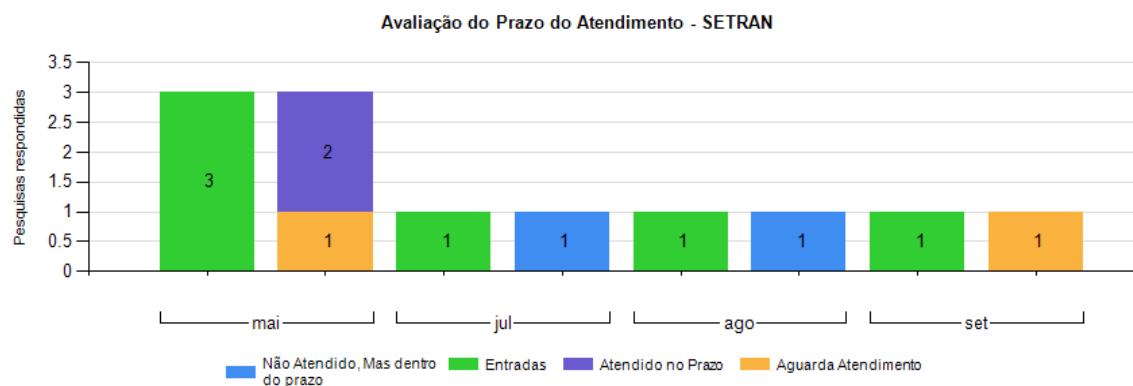
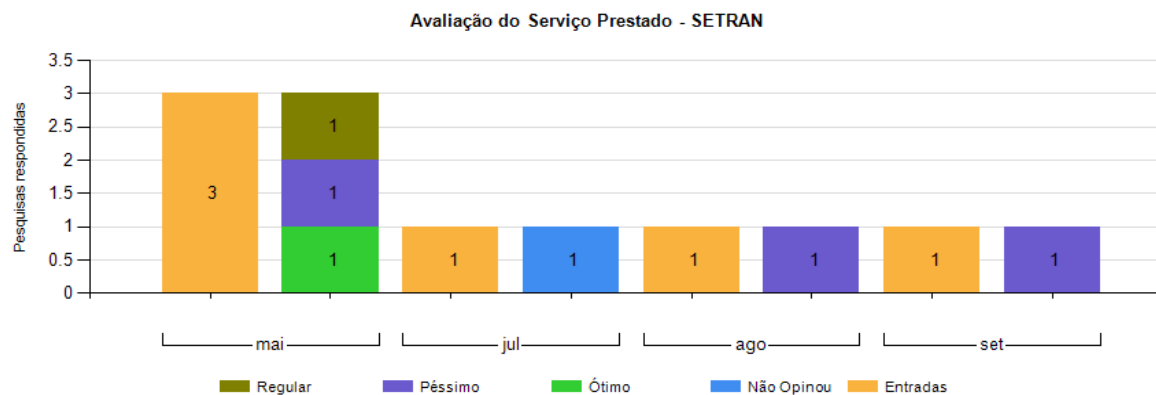
SETRAN

SECRETARIA DE TRÂNSITO





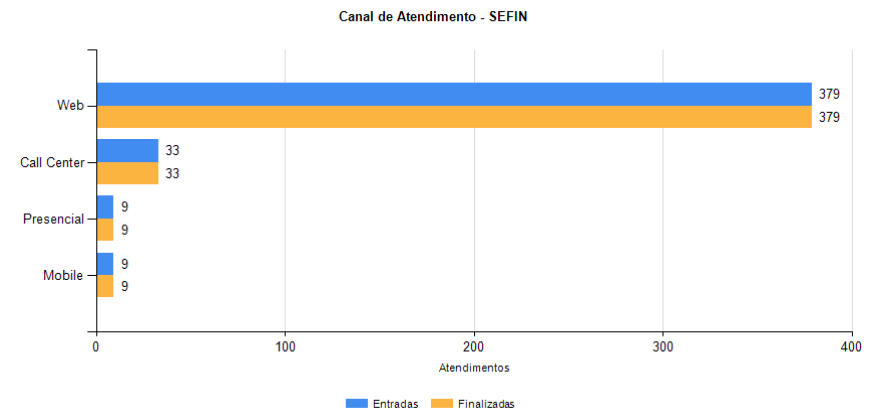
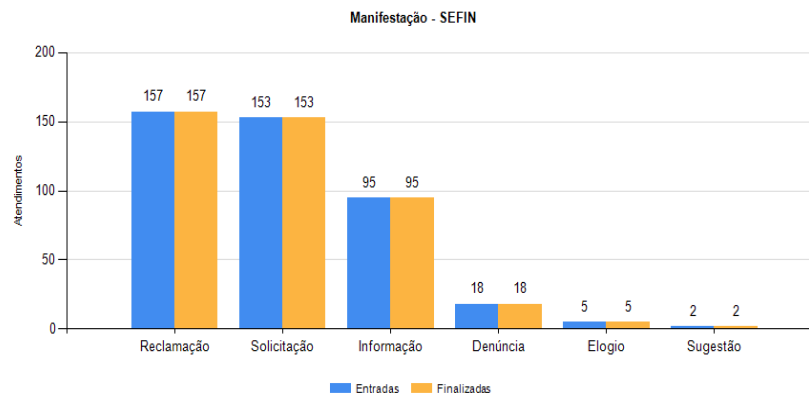
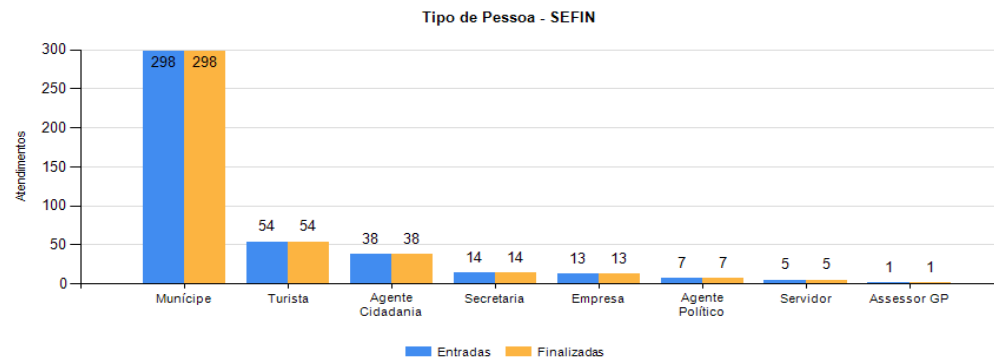
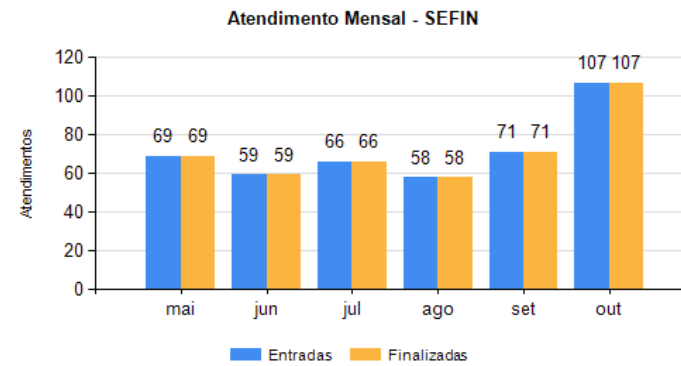
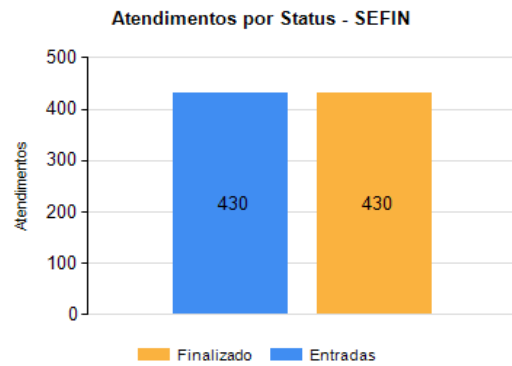
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS ATENDIMENTOS - SETRAN

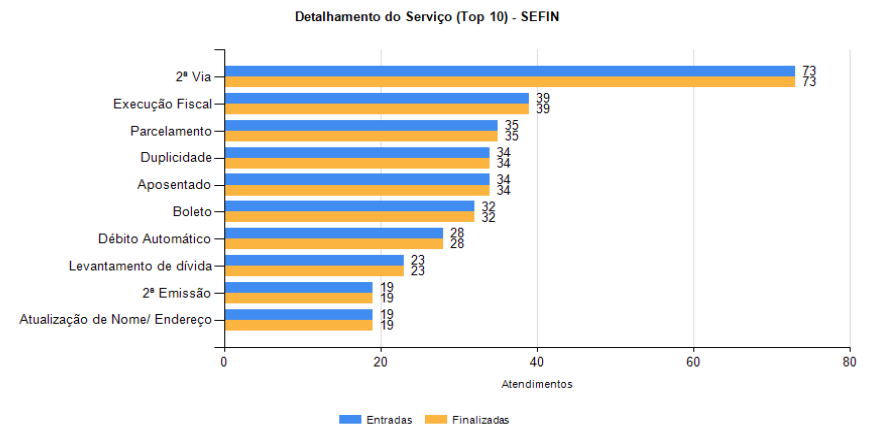
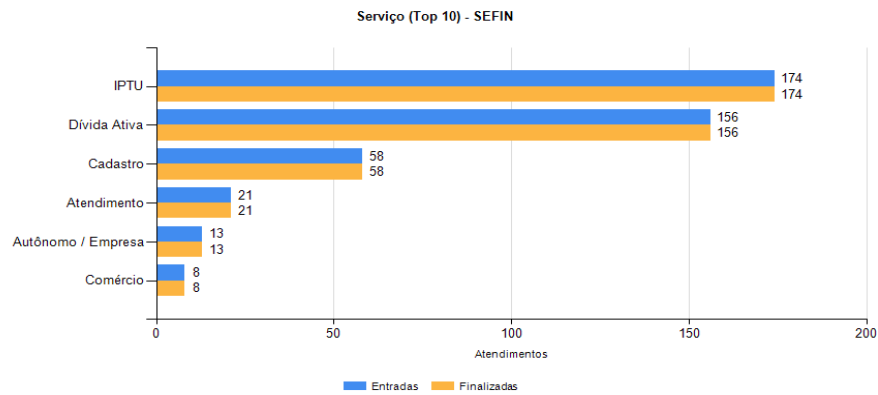
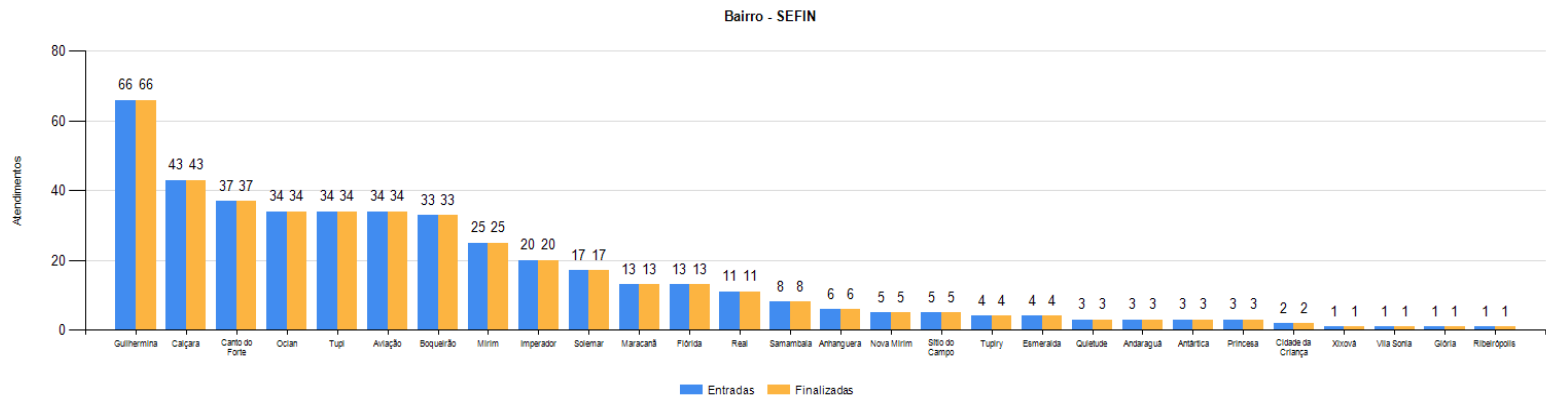


* A pesquisa tem como objetivo mostrar o nível de satisfação do cidadão em relação à execução do serviço público. Como não é obrigatória, pois cabe ao cidadão ter a iniciativa em avaliar ou não o serviço solicitado, os resultados apresentados podem não ser conclusivos pois a devolutiva foi realizada somente por uma minoria.

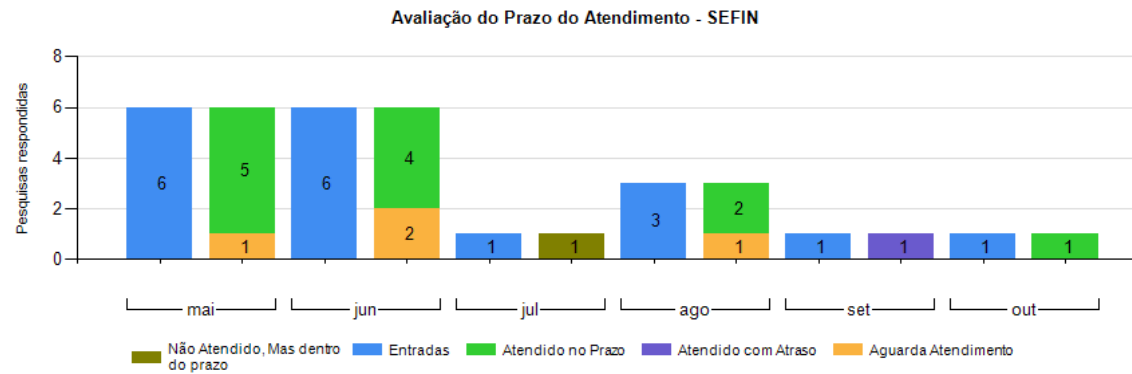
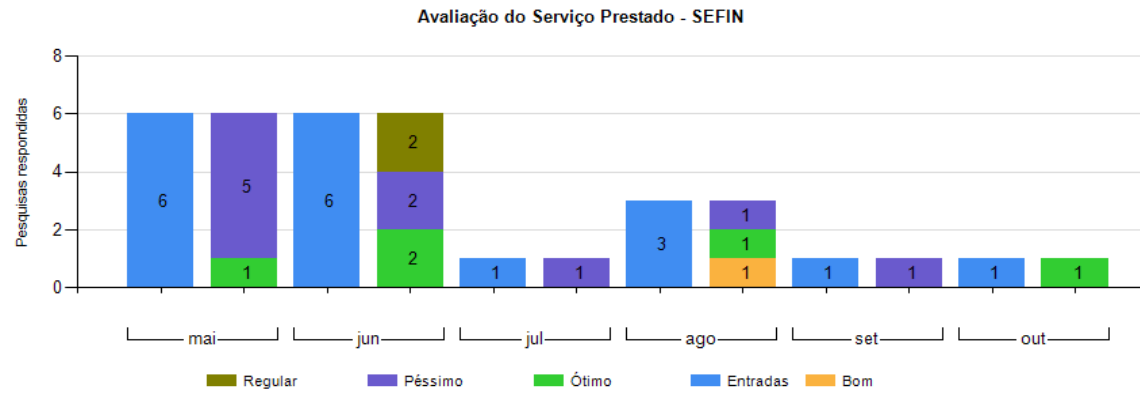
SEFIN

SECRETARIA DE FINANÇAS





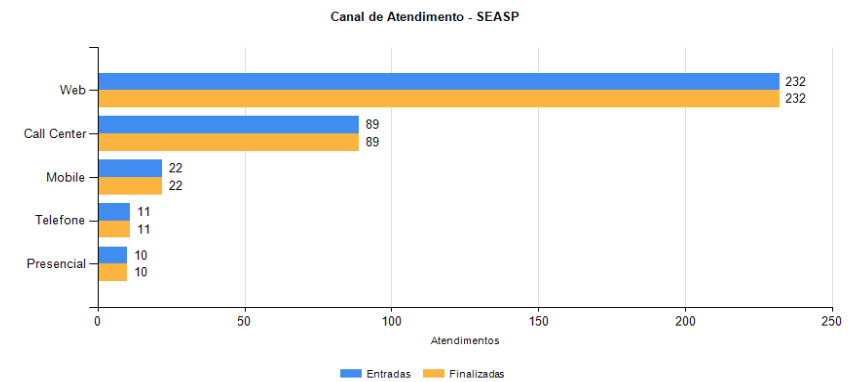
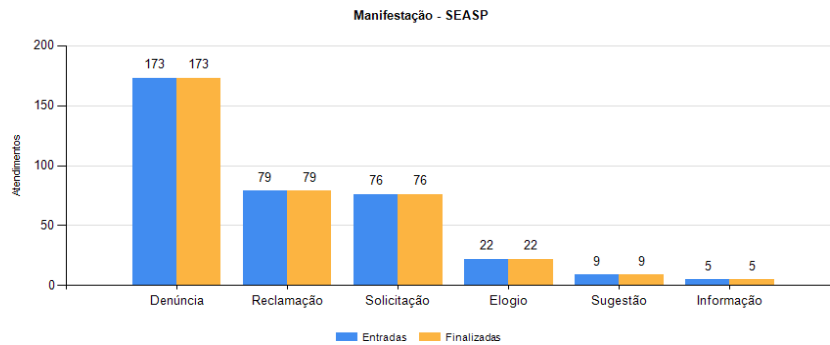
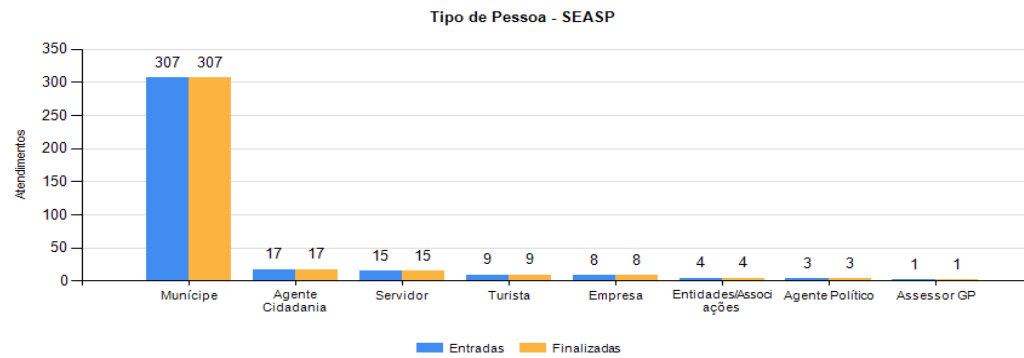
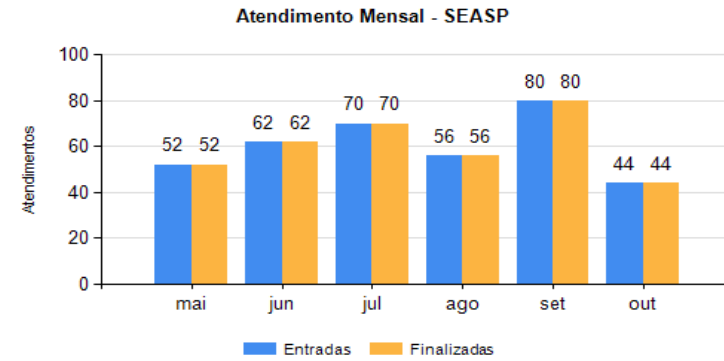
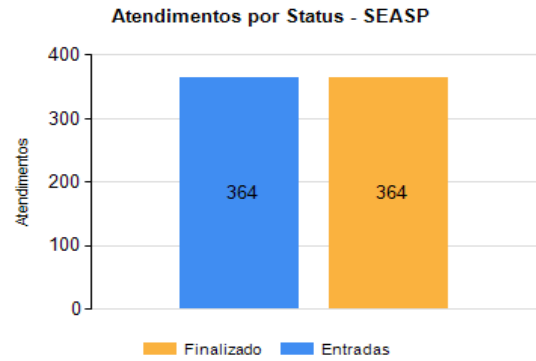
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS ATENDIMENTOS - SEFIN

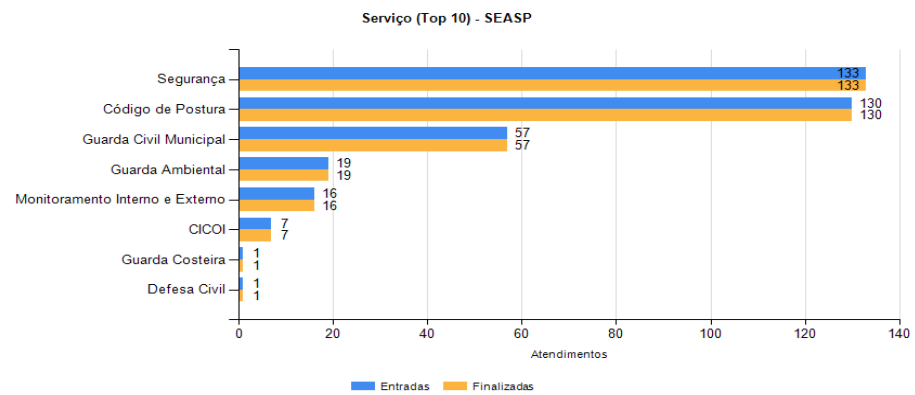
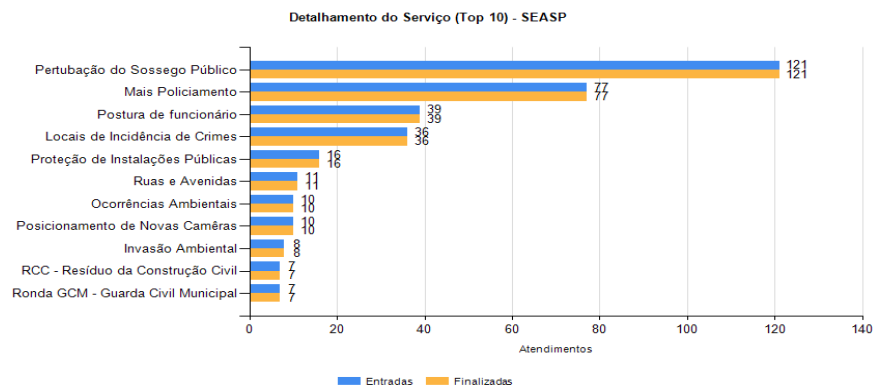
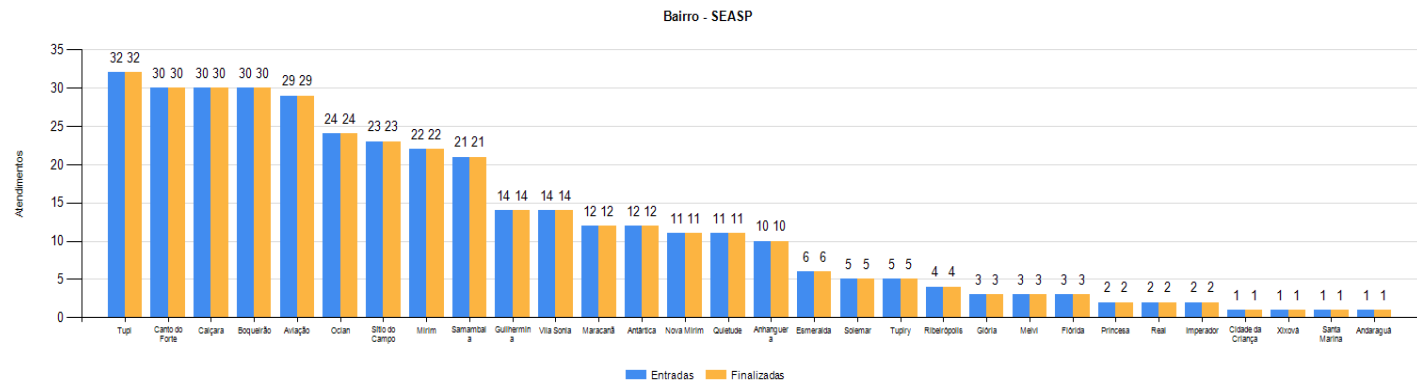


* A pesquisa tem como objetivo mostrar o nível de satisfação do cidadão em relação à execução do serviço público. Como não é obrigatória, pois cabe ao cidadão ter a iniciativa em avaliar ou não o serviço solicitado, os resultados apresentados podem não ser conclusivos pois a devolutiva foi realizada somente por uma minoria.

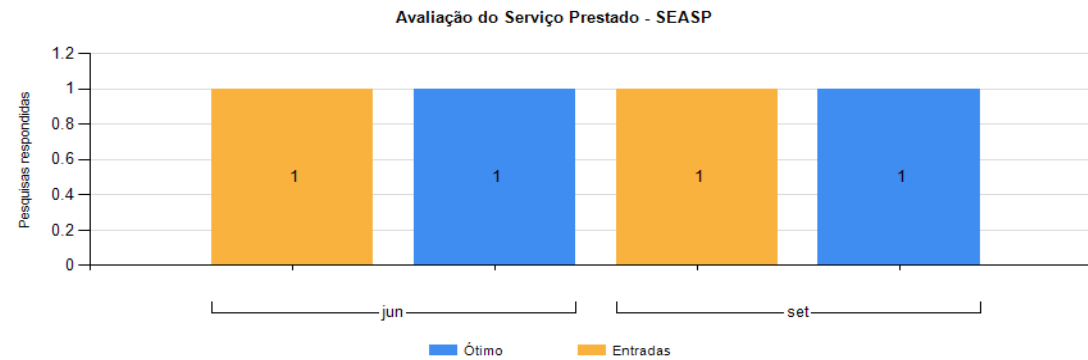
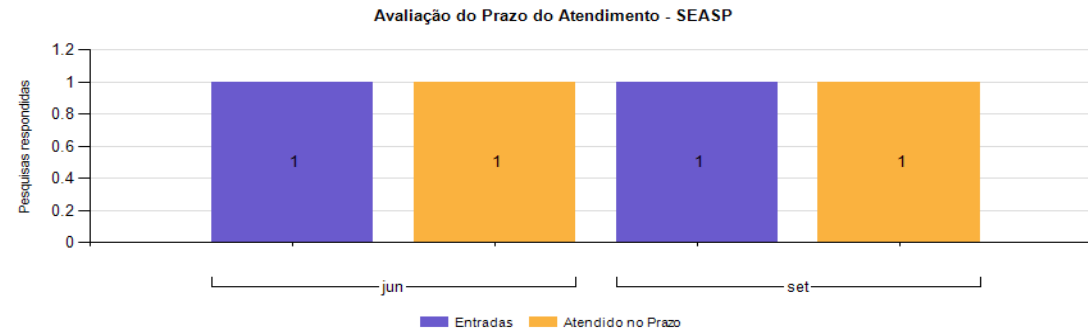
SEASP

SECRETARIA DE ASSUNTO DE SEGURANÇA PÚBLICA





PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS ATENDIMENTOS - SEASP

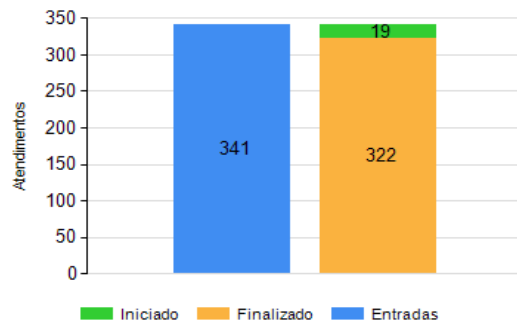


* A pesquisa tem como objetivo mostrar o nível de satisfação do cidadão em relação à execução do serviço público. Como não é obrigatória, pois cabe ao cidadão ter a iniciativa em avaliar ou não o serviço solicitado, os resultados apresentados podem não ser conclusivos pois a devolutiva foi realizada somente por uma minoria.

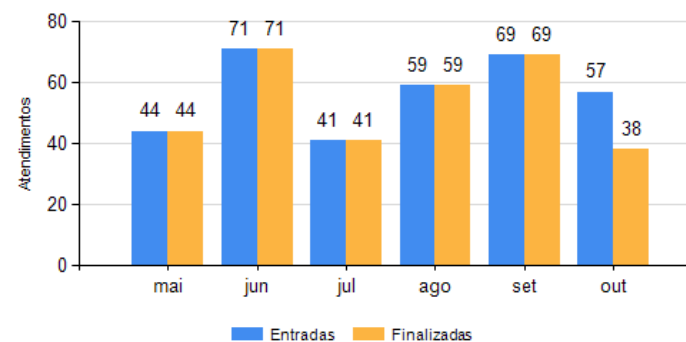
SEMA

SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE

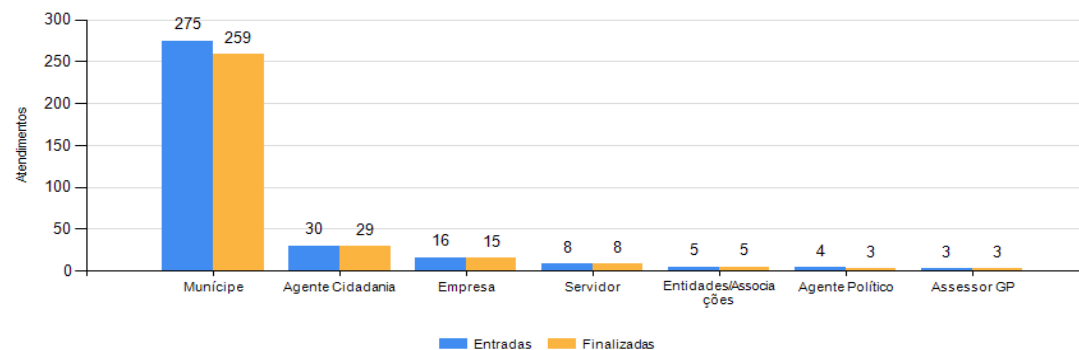
Atendimentos por Status - SEMA



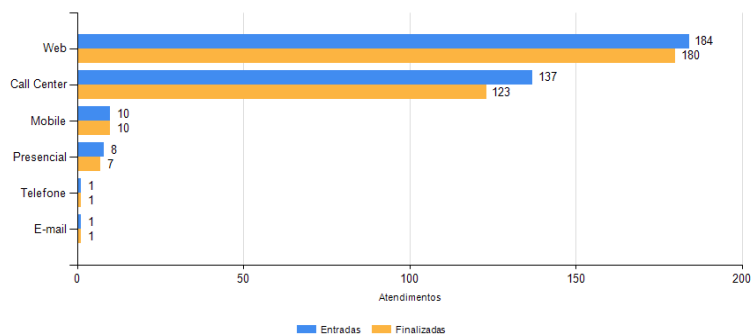
Atendimento Mensal - SEMA



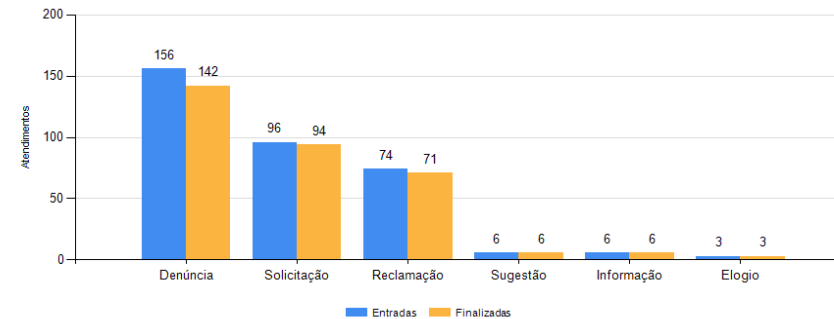
Tipo de Pessoa - SEMA

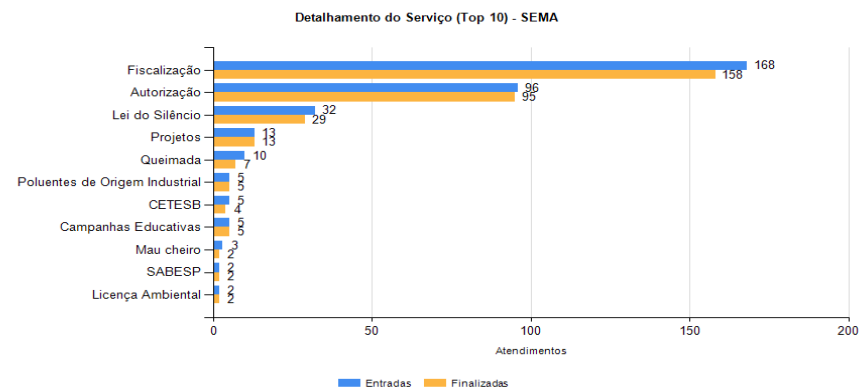
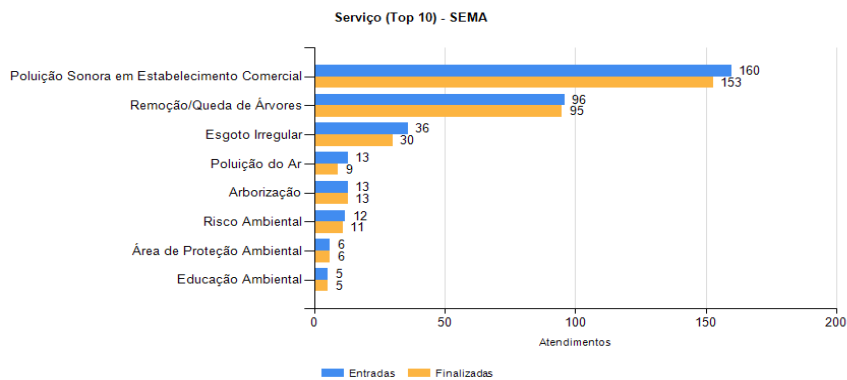
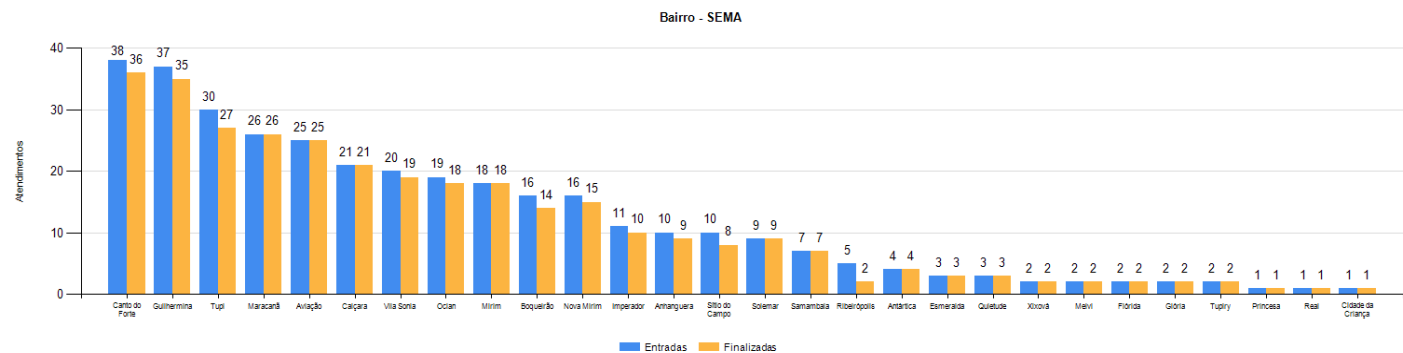


Canal de Atendimento - SEMA

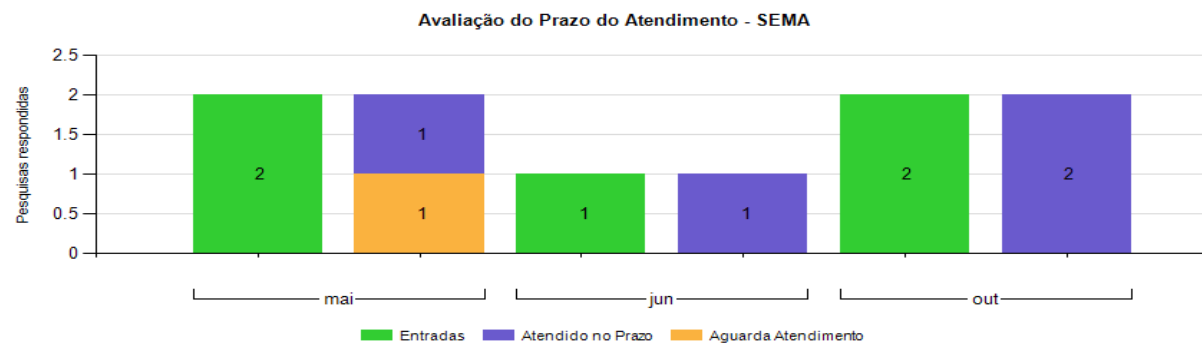
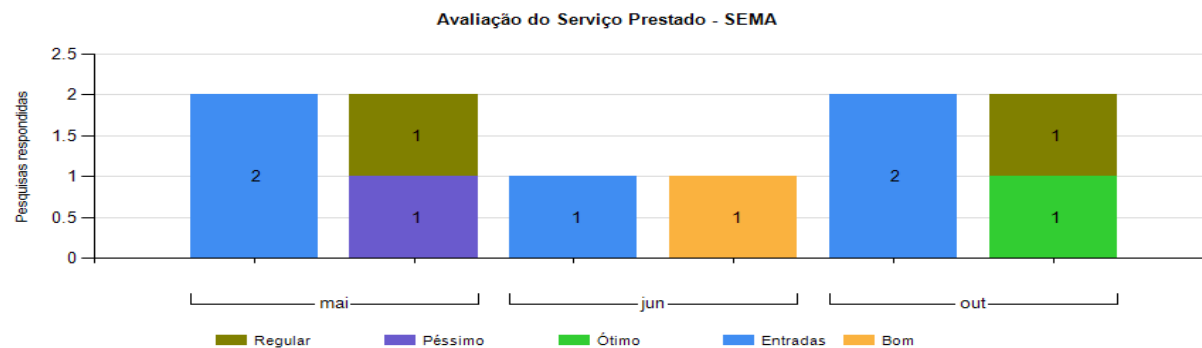


Manifestação - SEMA





PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS ATENDIMENTOS - SEMA

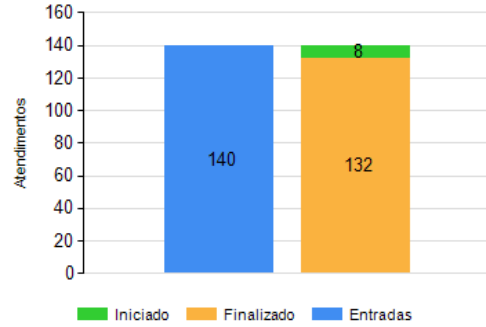


* A pesquisa tem como objetivo mostrar o nível de satisfação do cidadão em relação à execução do serviço público. Como não é obrigatória, pois cabe ao cidadão ter a iniciativa em avaliar ou não o serviço solicitado, os resultados apresentados podem não ser conclusivos pois a devolutiva foi realizada somente por uma minoria.

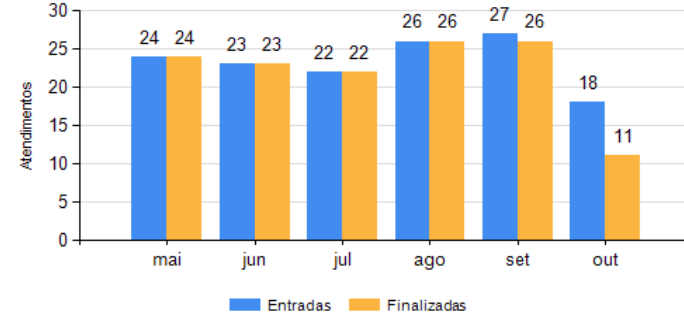
SETRANSP

SECRETARIA DE TRANSPORTE PÚBLICO

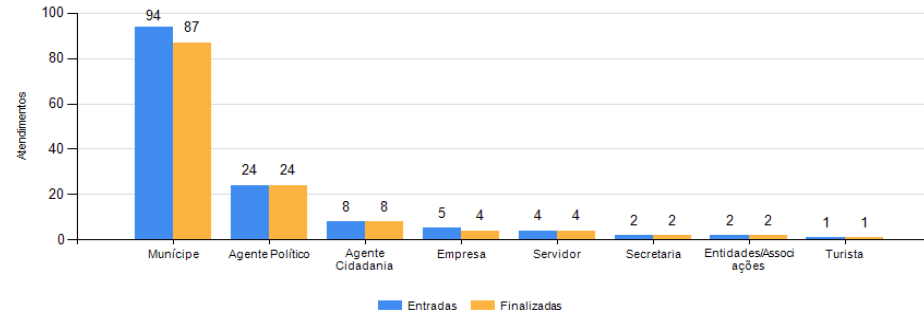
Atendimentos por Status - SETRANSP



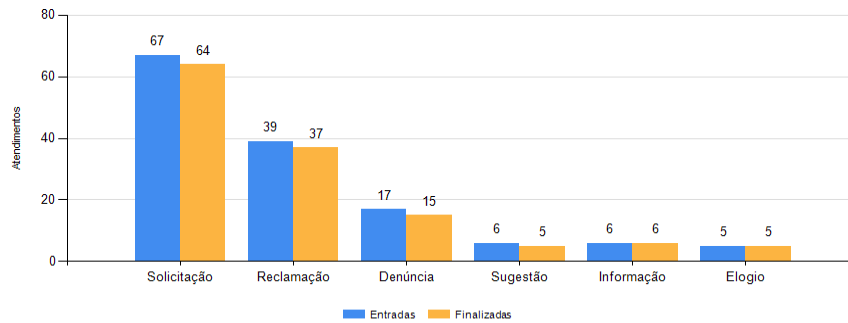
Atendimento Mensal - SETRANSP



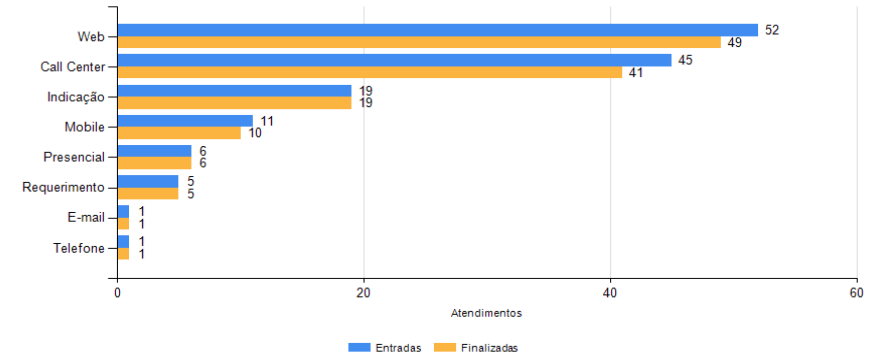
Tipo de Pessoa - SETRANSP



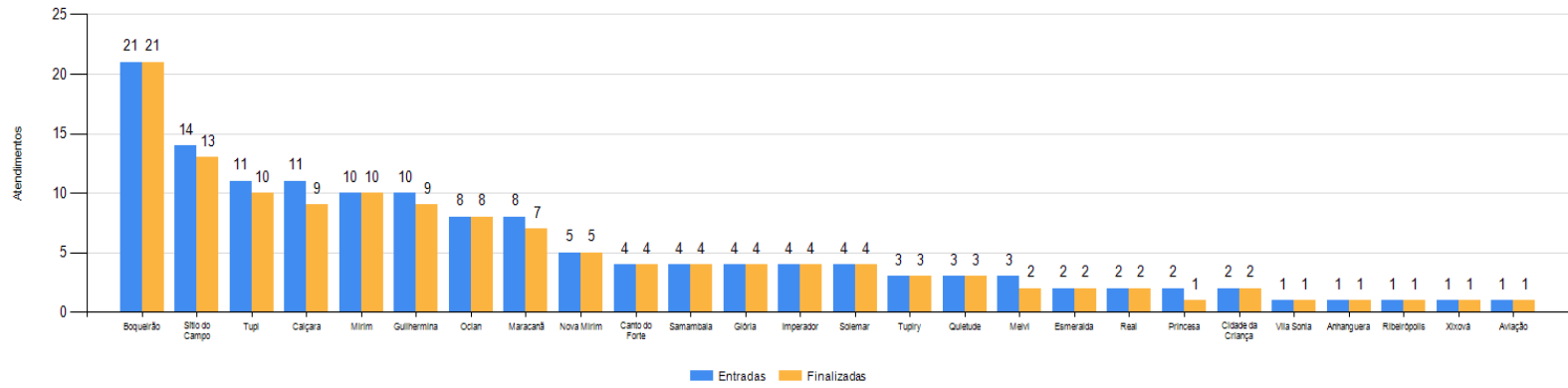
Manifestação - SETRANSP



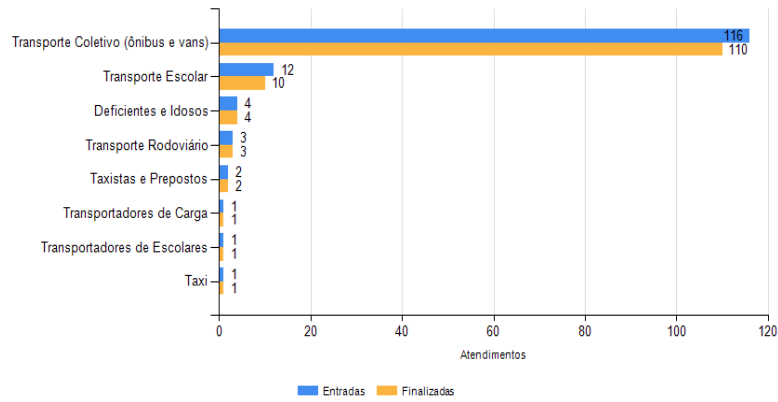
Canal de Atendimento - SETRANSP



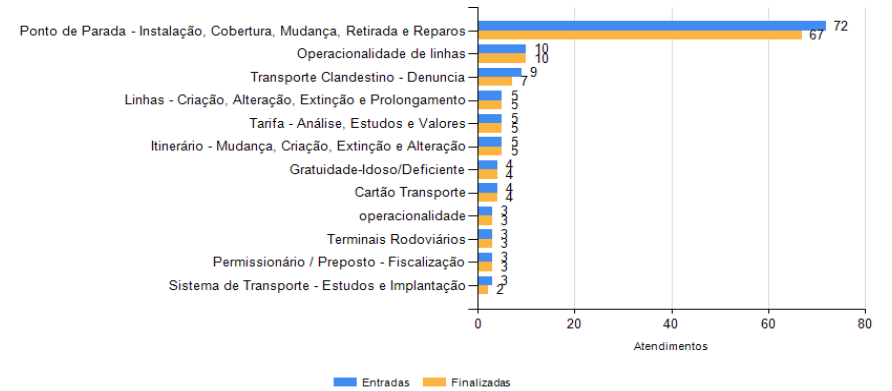
Bairro - SETRANS



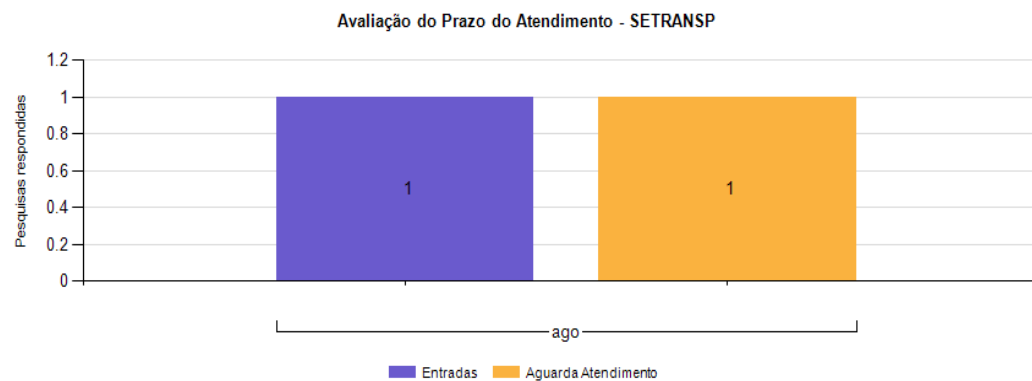
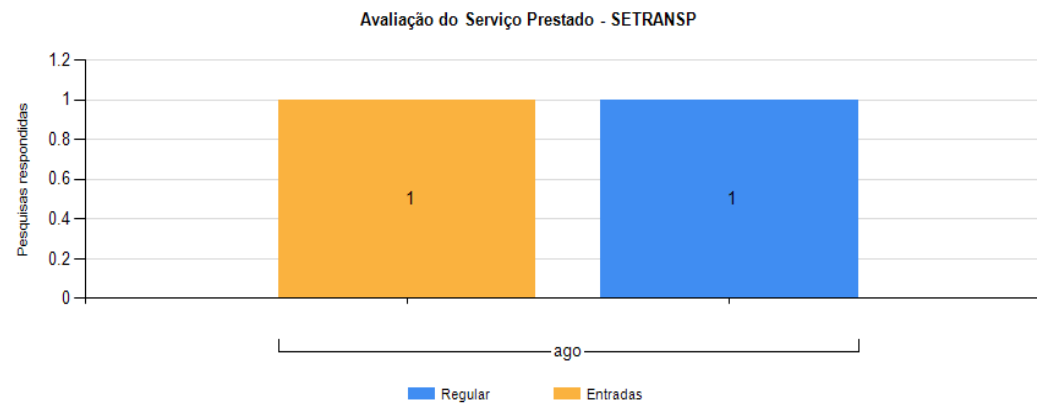
Serviço (Top 10) - SETRANS



Detalhamento do Serviço (Top 10) - SETRANS



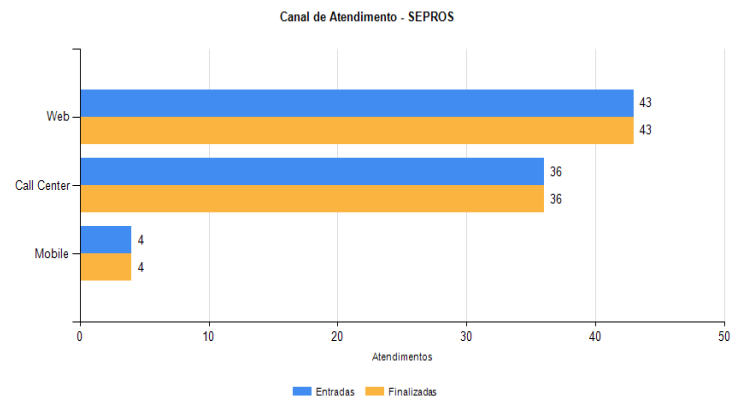
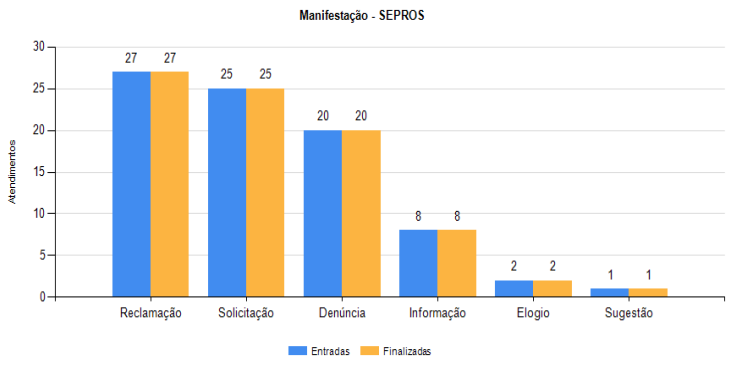
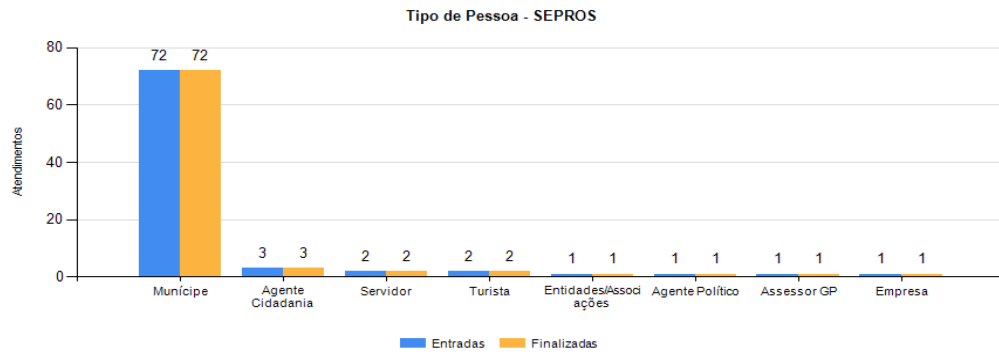
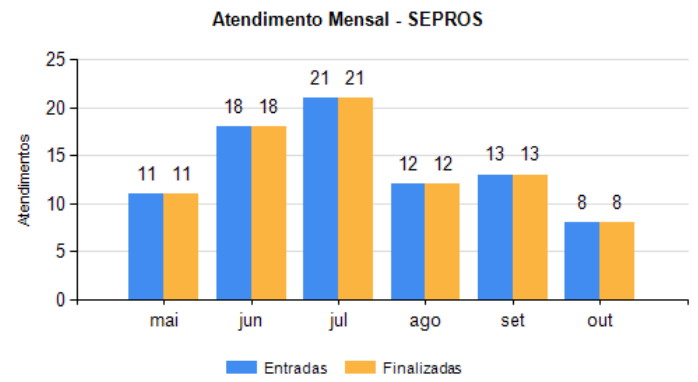
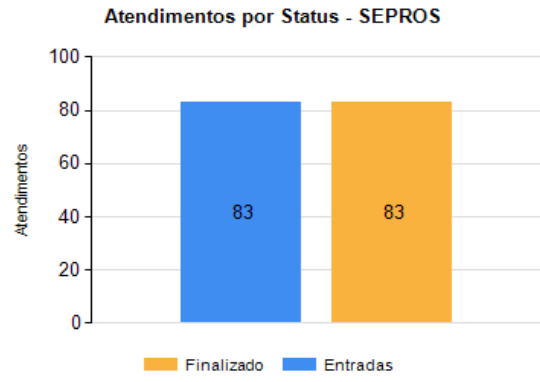
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS ATENDIMENTOS - SETRANSP

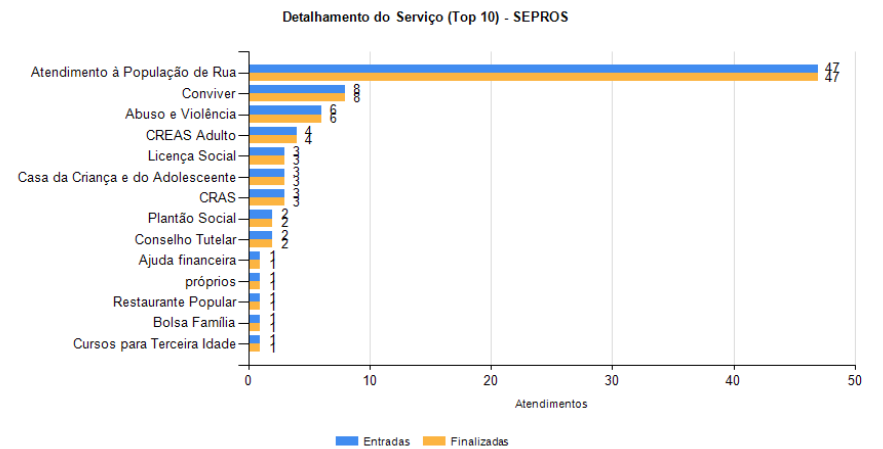
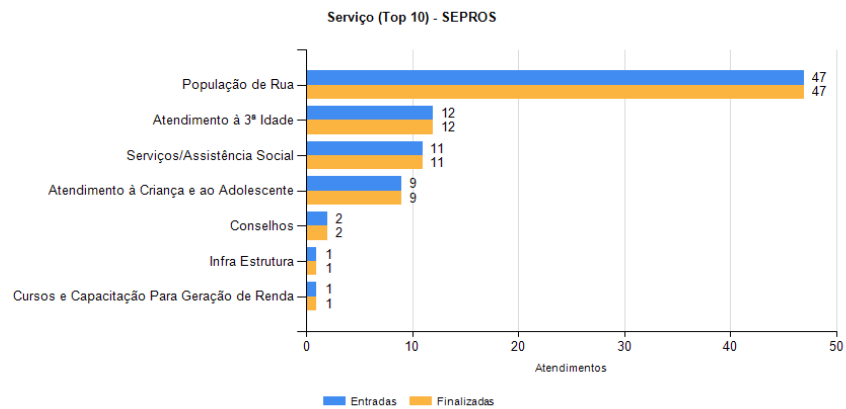
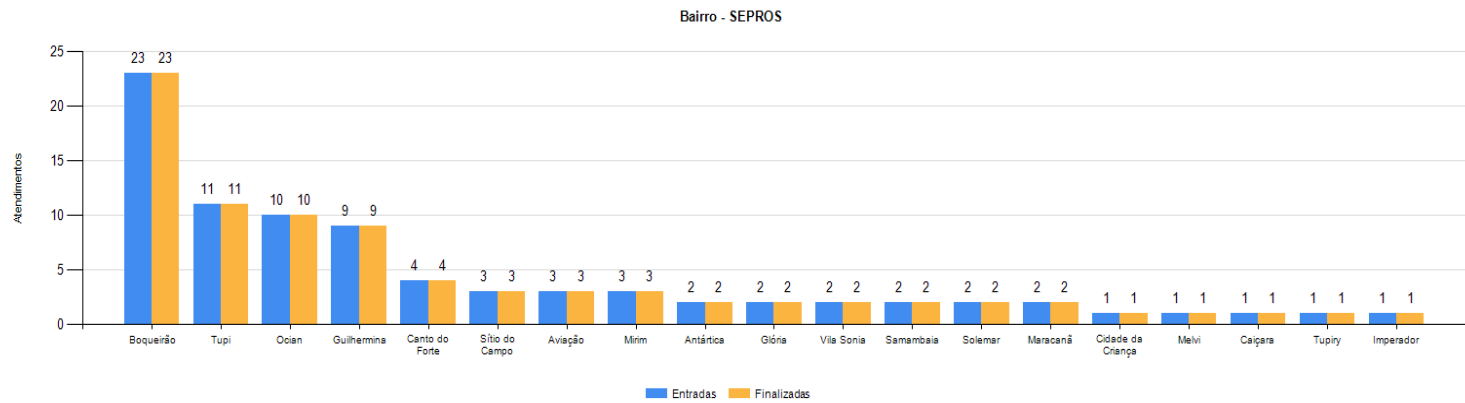


* A pesquisa tem como objetivo mostrar o nível de satisfação do cidadão em relação à execução do serviço público. Como não é obrigatória, pois cabe ao cidadão ter a iniciativa em avaliar ou não o serviço solicitado, os resultados apresentados podem não ser conclusivos pois a devolutiva foi realizada somente por uma minoria.

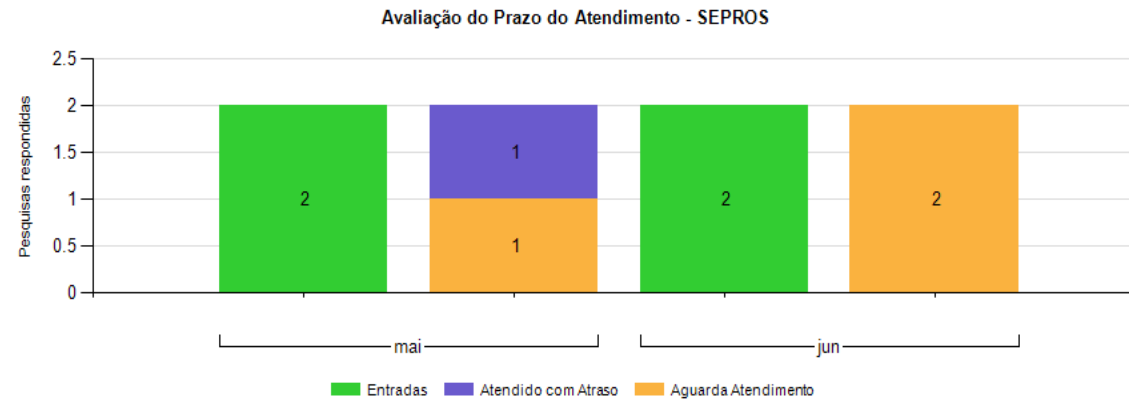
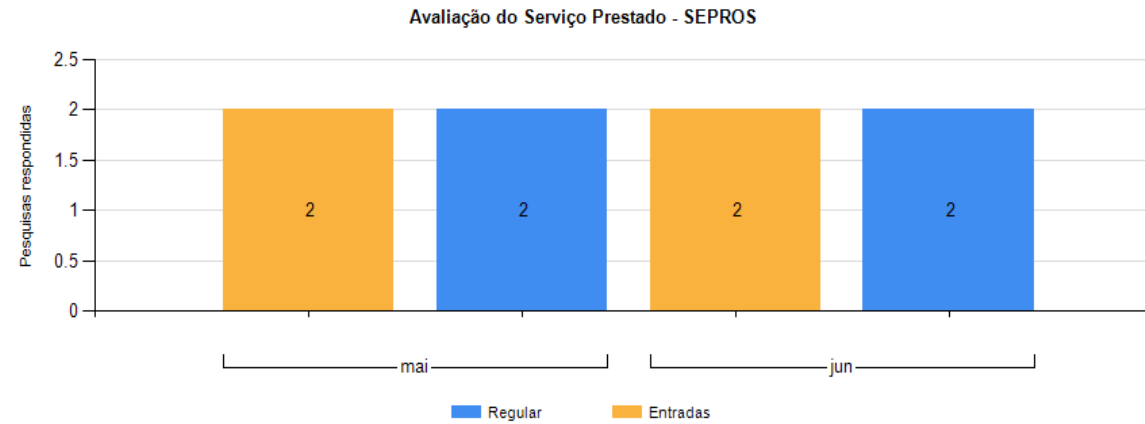
SEPROS

SECRETARIA DE PROMOÇÃO SOCIAL





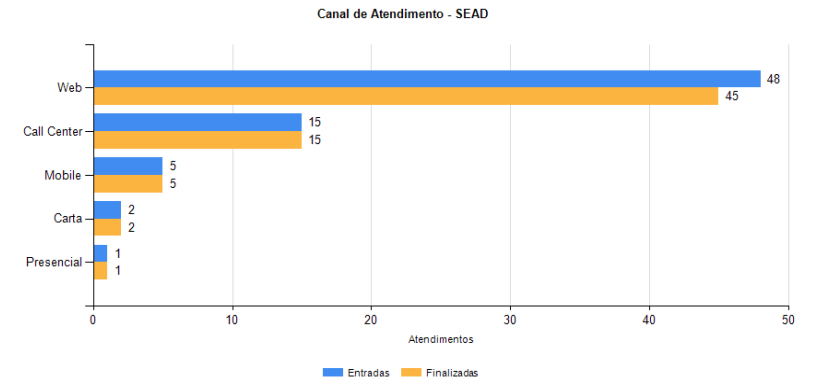
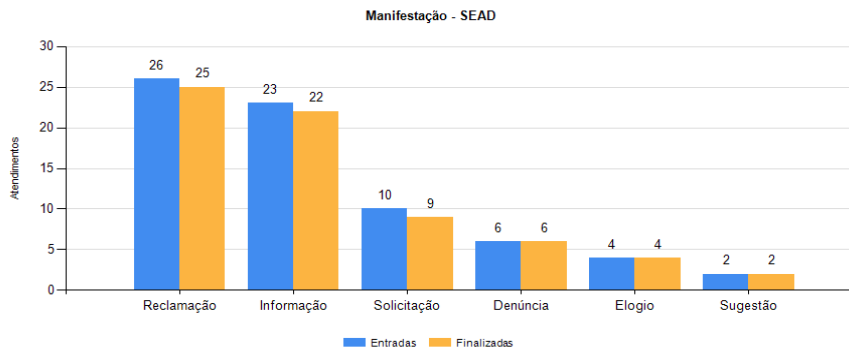
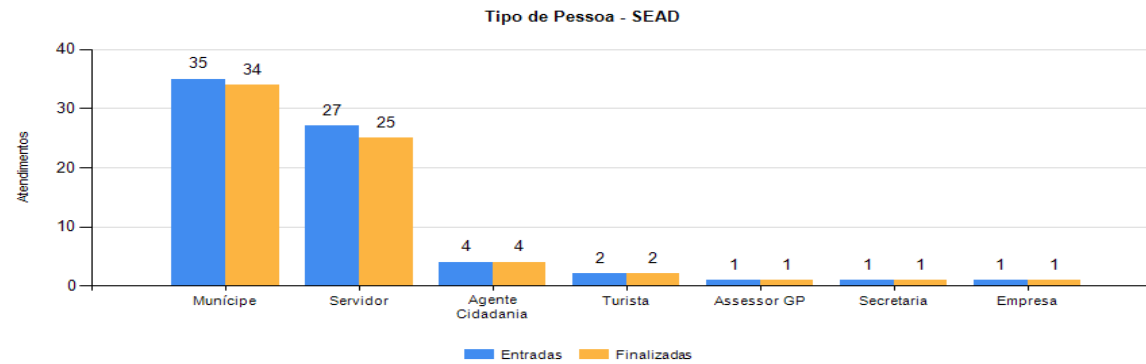
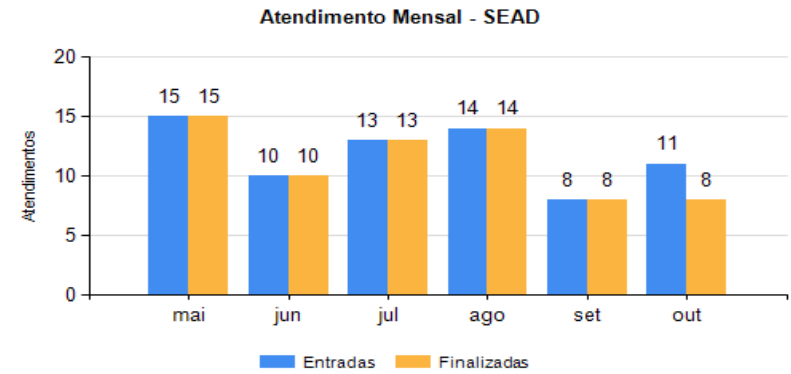
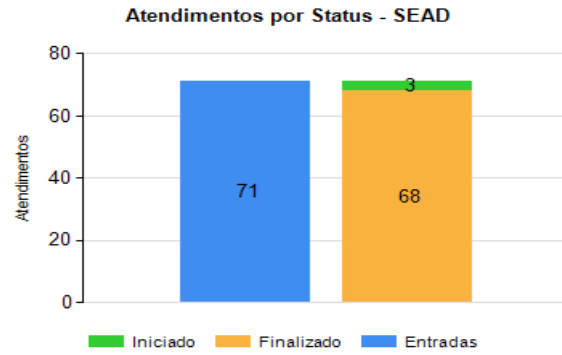
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS ATENDIMENTOS - SEPROS

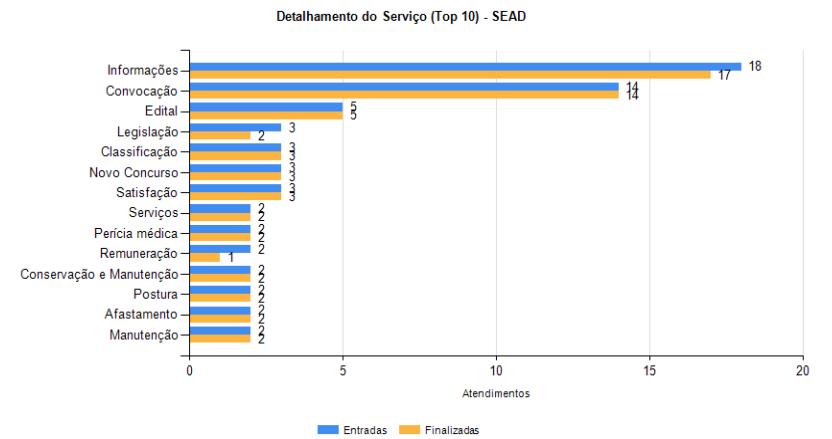
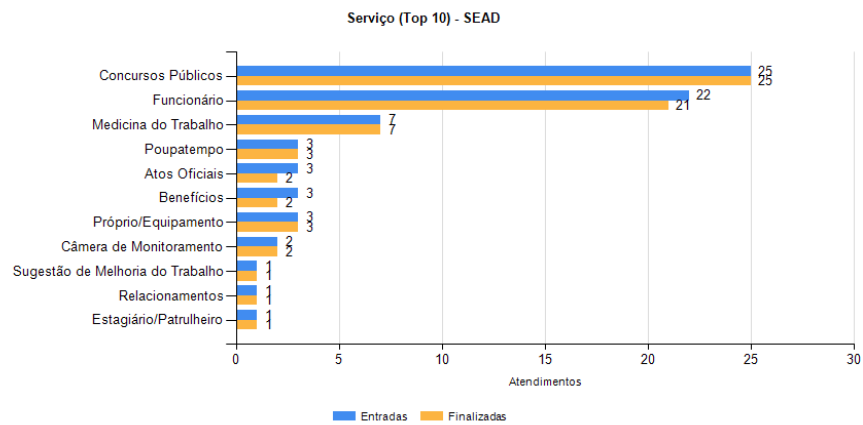
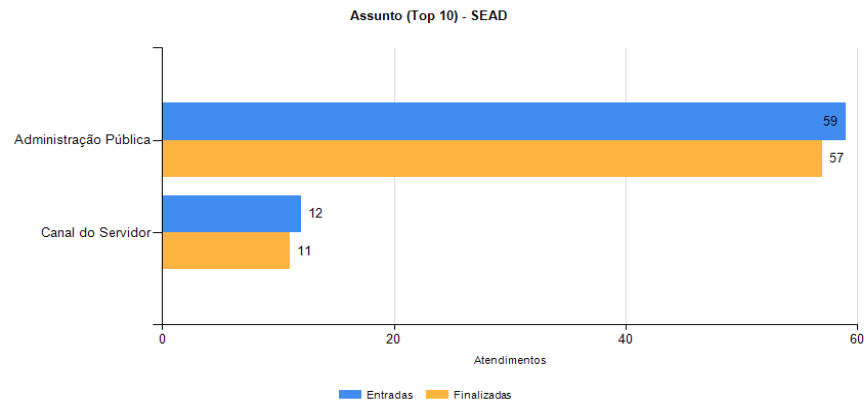
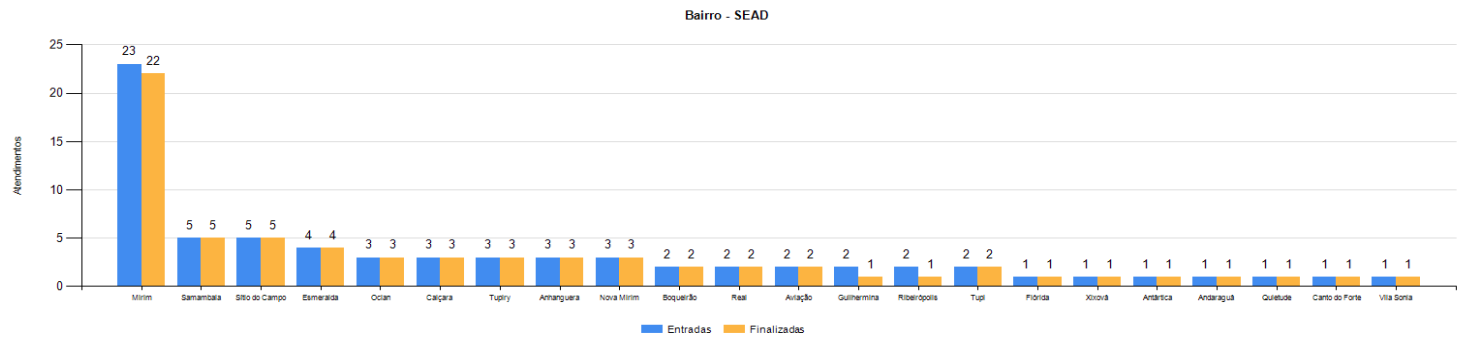


* A pesquisa tem como objetivo mostrar o nível de satisfação do cidadão em relação à execução do serviço público. Como não é obrigatória, pois cabe ao cidadão ter a iniciativa em avaliar ou não o serviço solicitado, os resultados apresentados podem não ser conclusivos pois a devolutiva foi realizada somente por uma minoria.

SEAD

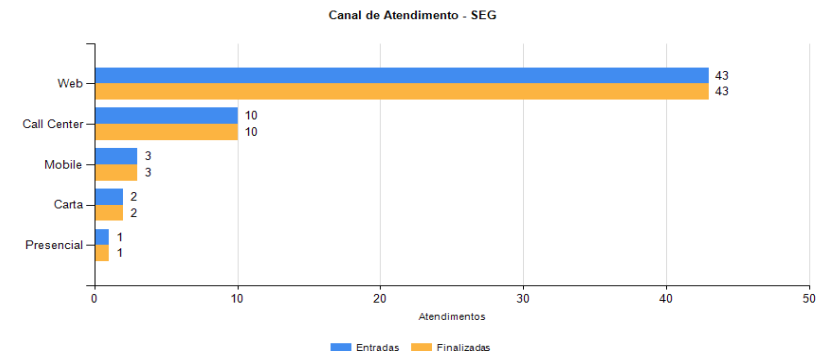
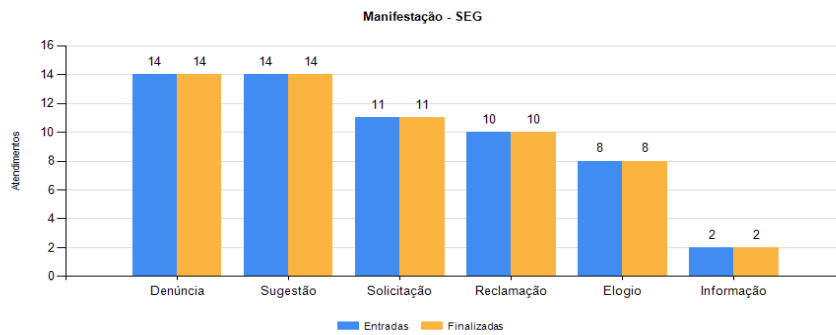
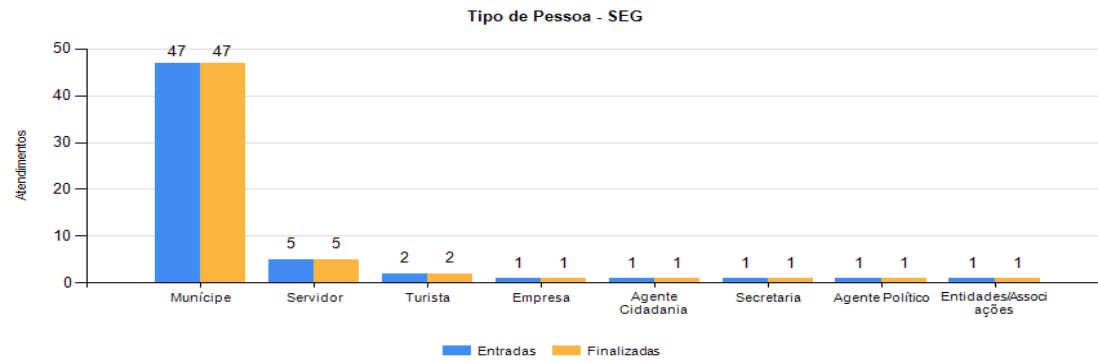
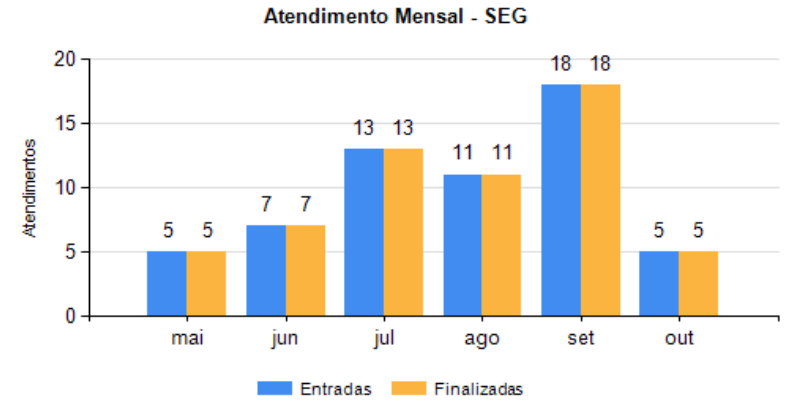
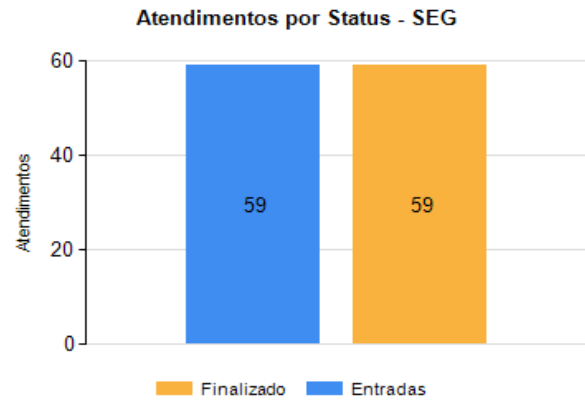
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO



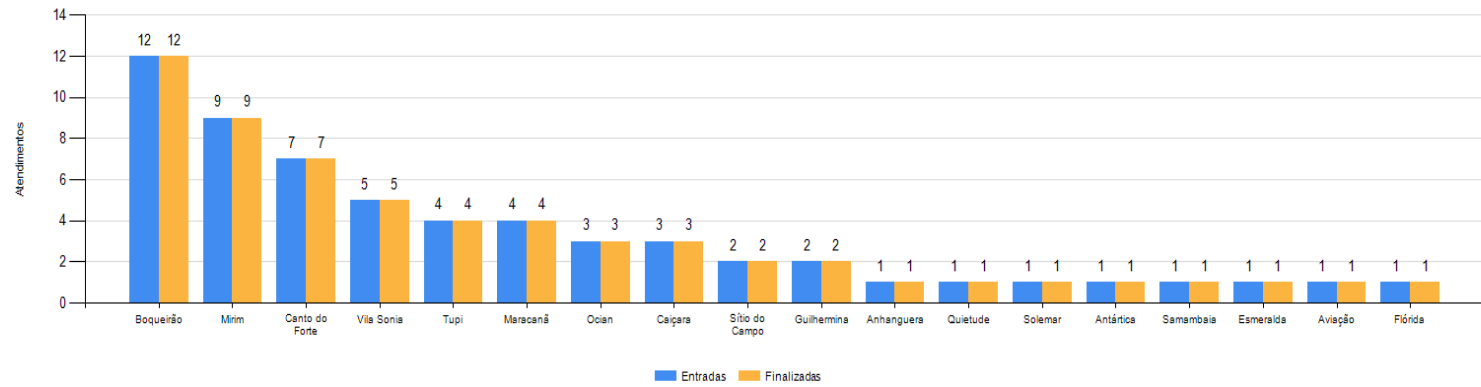


SEG

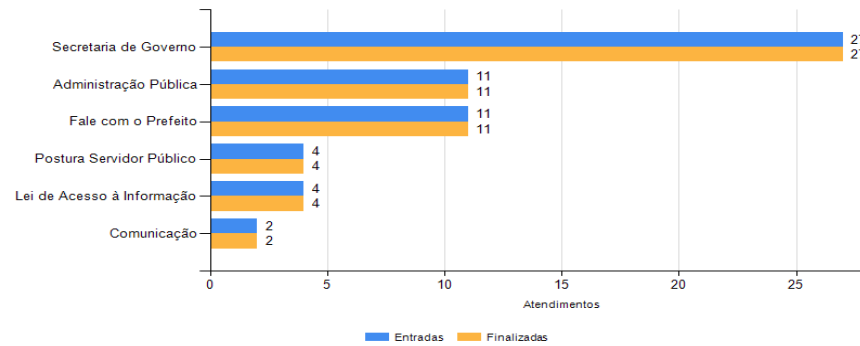
SECRETARIA DE GOVERNO



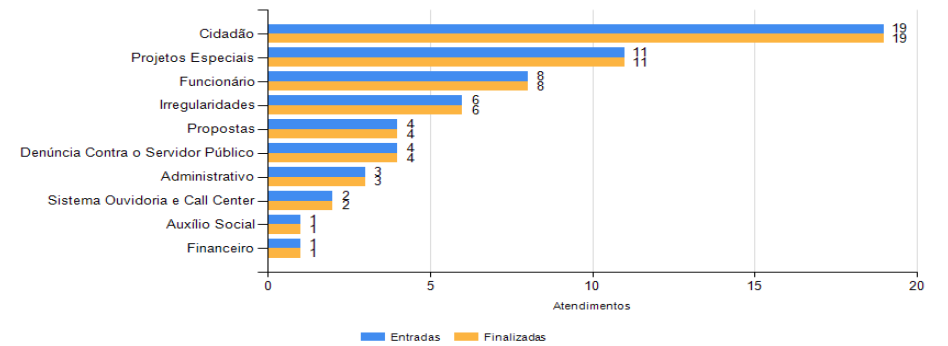
Bairro - SEG



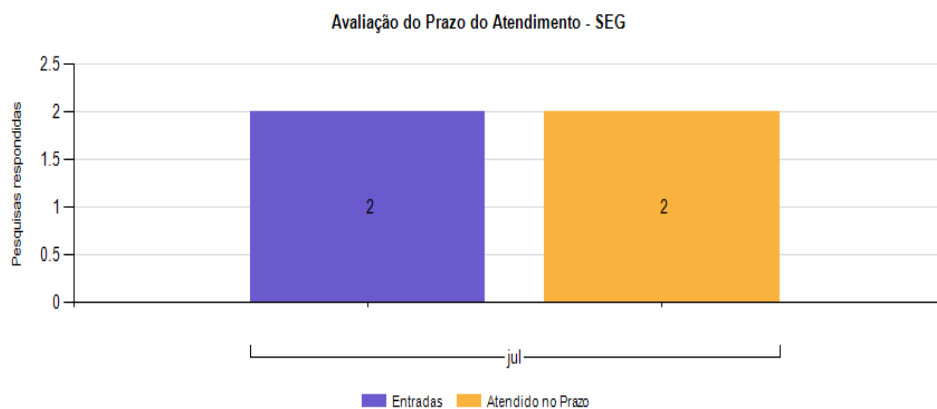
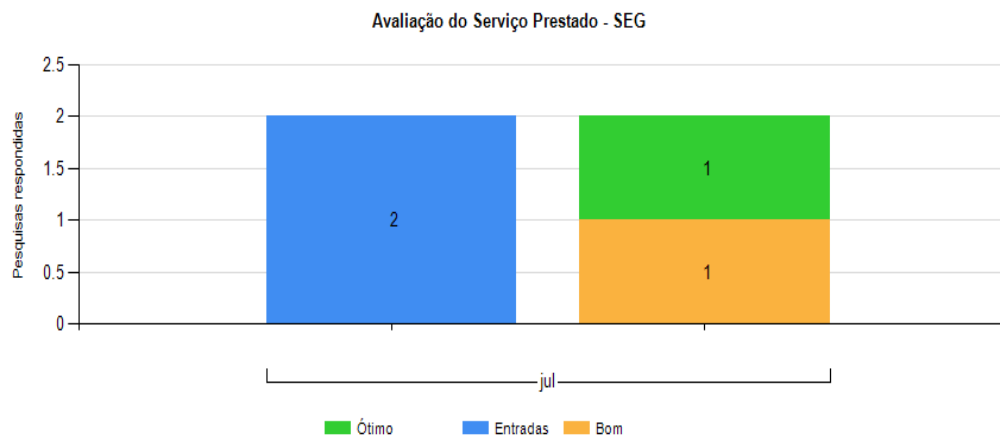
Assunto (Top 10) - SEG



Serviço (Top 10) - SEG



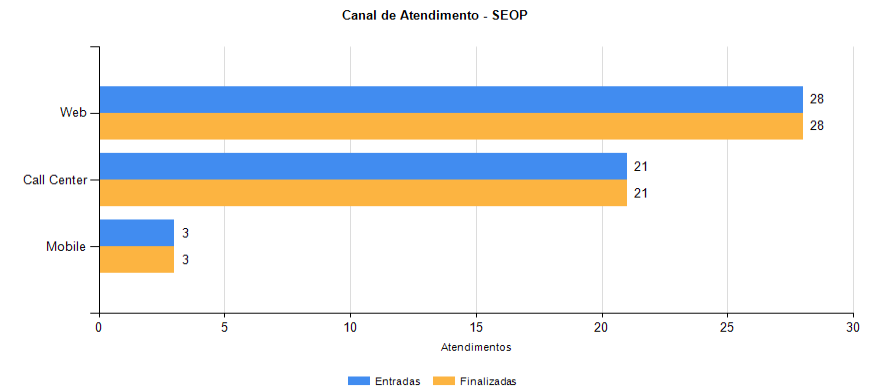
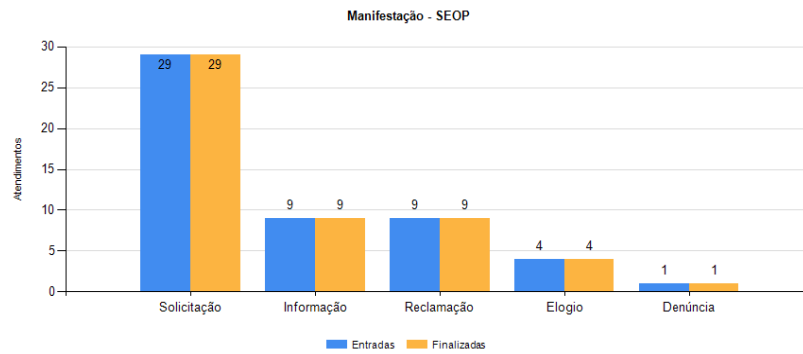
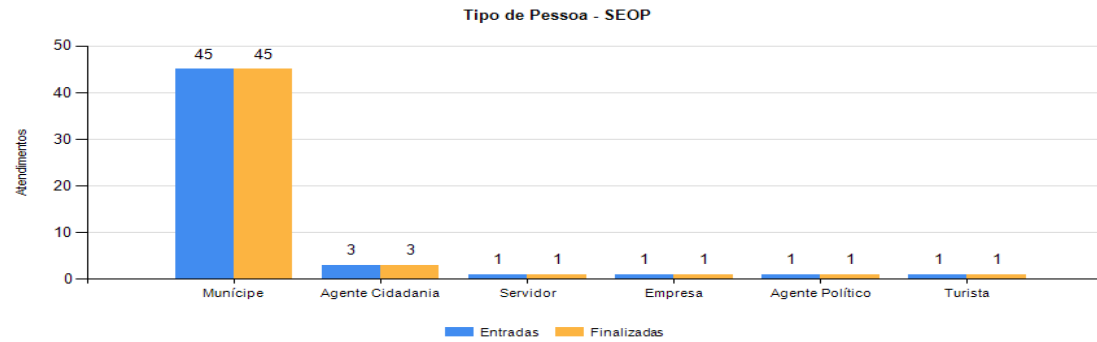
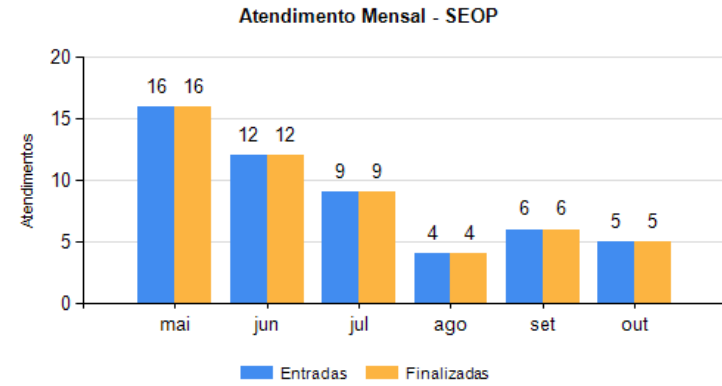
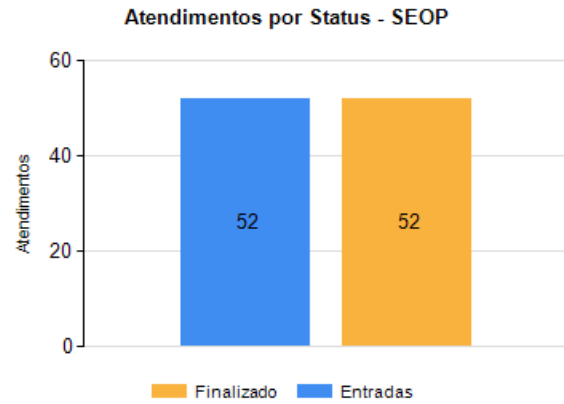
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS ATENDIMENTOS - SEG

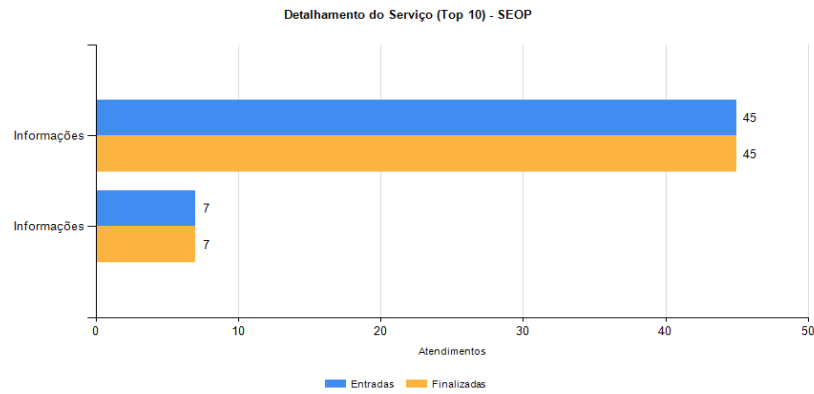
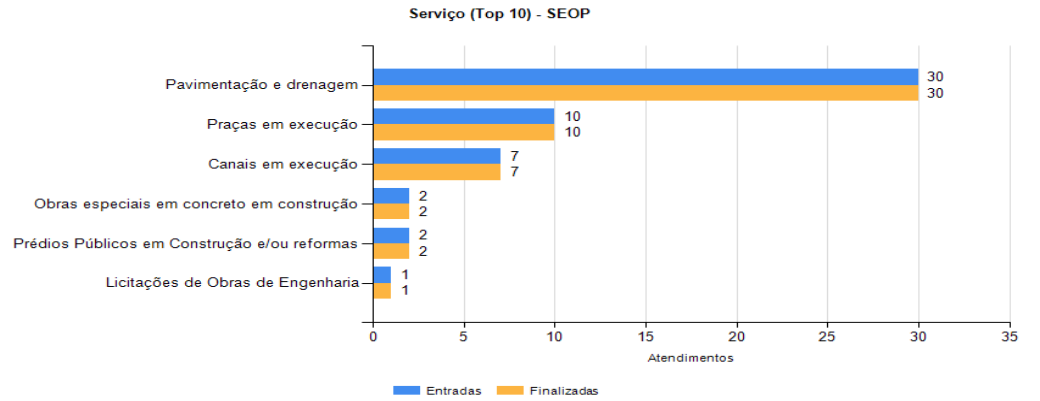
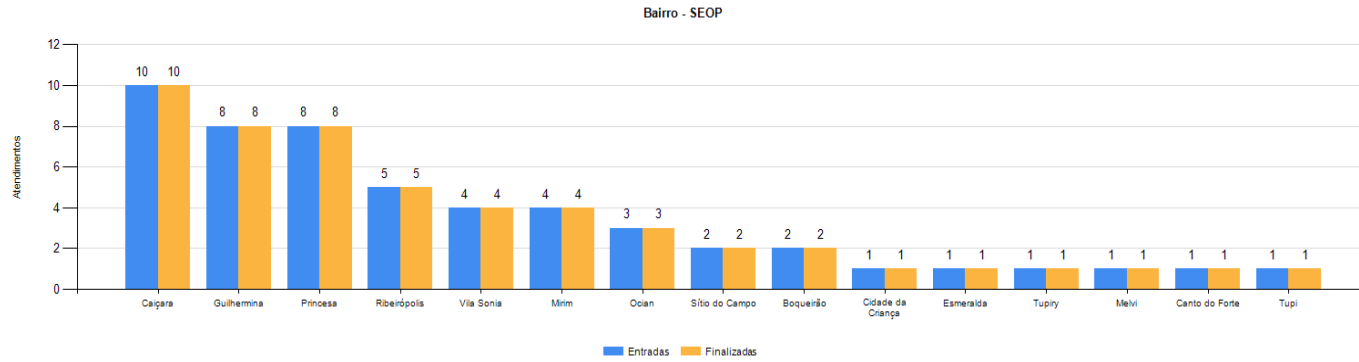


* A pesquisa tem como objetivo mostrar o nível de satisfação do cidadão em relação à execução do serviço público. Como não é obrigatória, pois cabe ao cidadão ter a iniciativa em avaliar ou não o serviço solicitado, os resultados apresentados podem não ser conclusivos pois a devolutiva foi realizada somente por uma minoria.

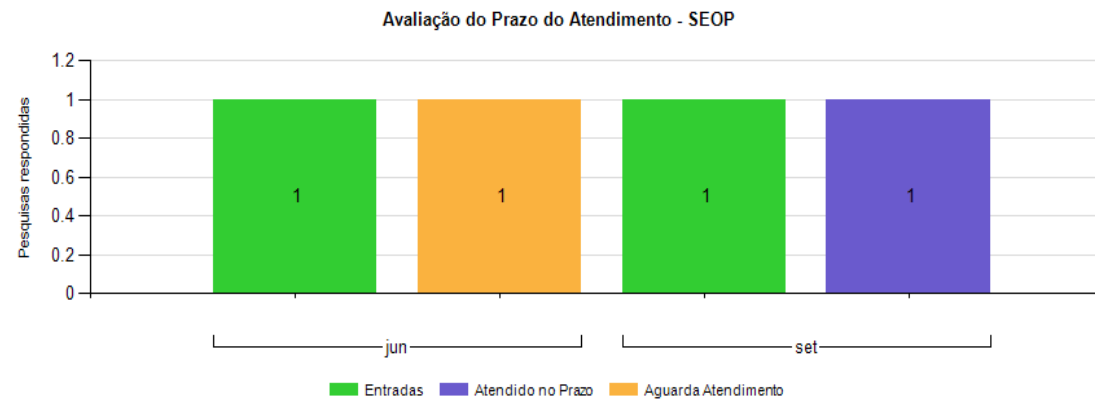
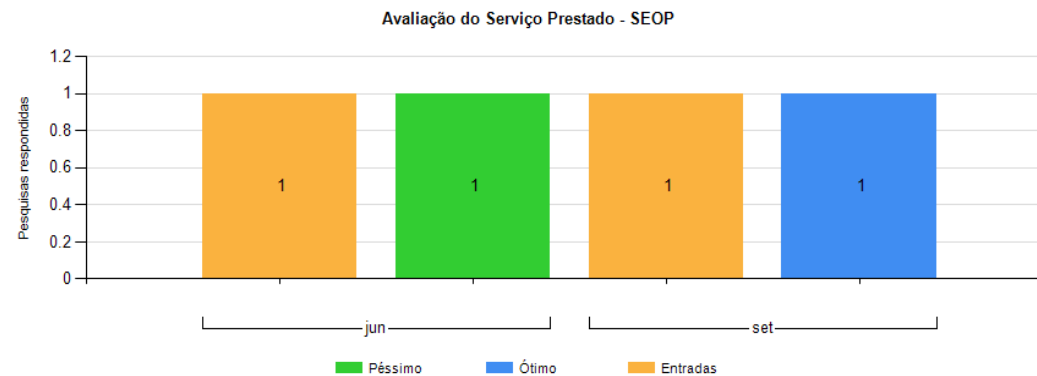
SEOP

SECRETARIA DE OBRAS PÚBLICAS





PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS ATENDIMENTOS - SEOP



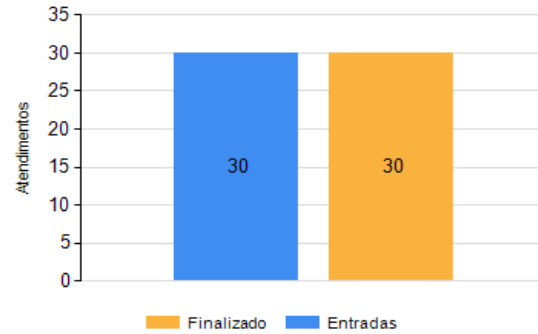
* A pesquisa tem como objetivo mostrar o nível de satisfação do cidadão em relação à execução do serviço público. Como não é obrigatória, pois cabe ao cidadão ter a iniciativa em avaliar ou não o serviço solicitado, os resultados apresentados podem não ser conclusivos pois a devolutiva foi realizada somente por uma minoria.

0

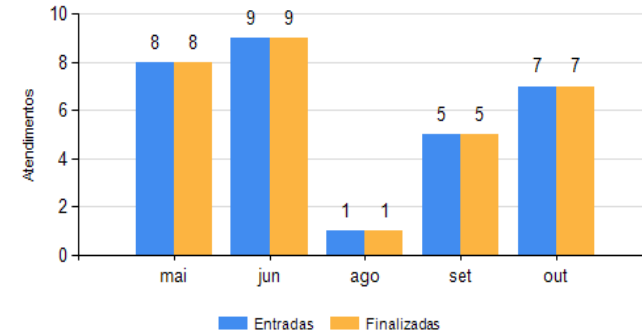
SEEL

SECRETARIA DE ESPORTE E LAZER

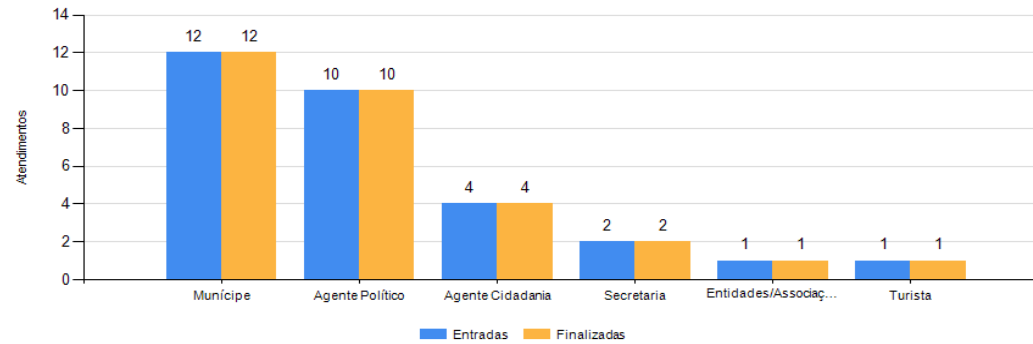
Atendimentos por Status - SEEL



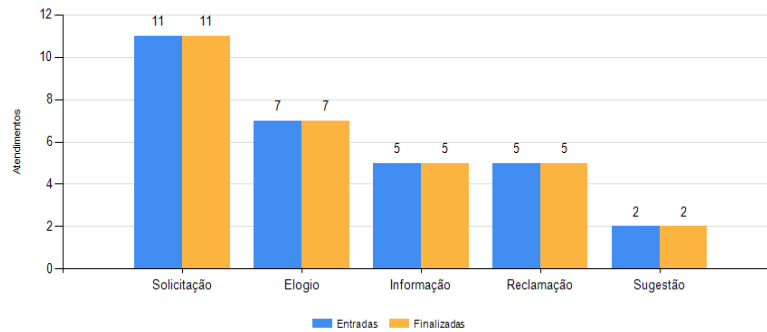
Atendimento Mensal - SEEL



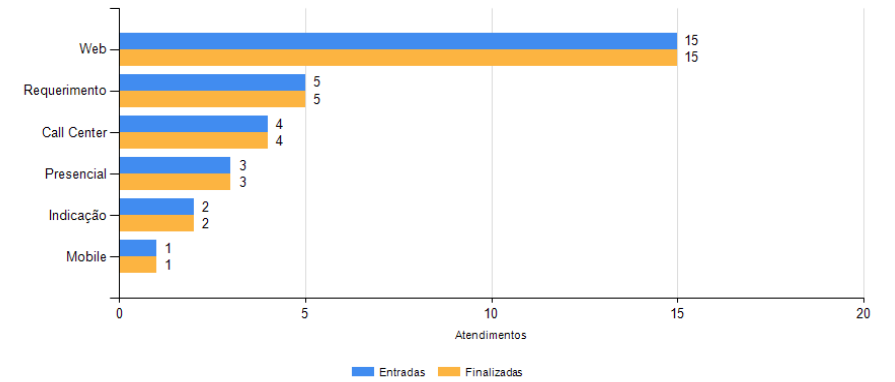
Tipo de Pessoa - SEEL

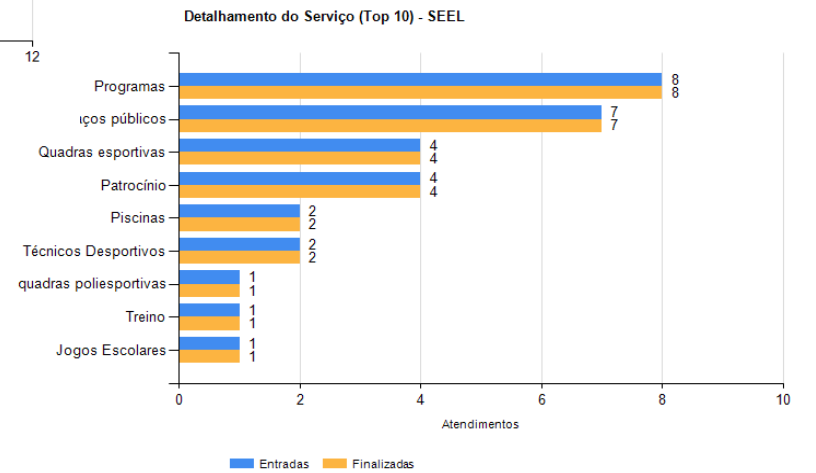
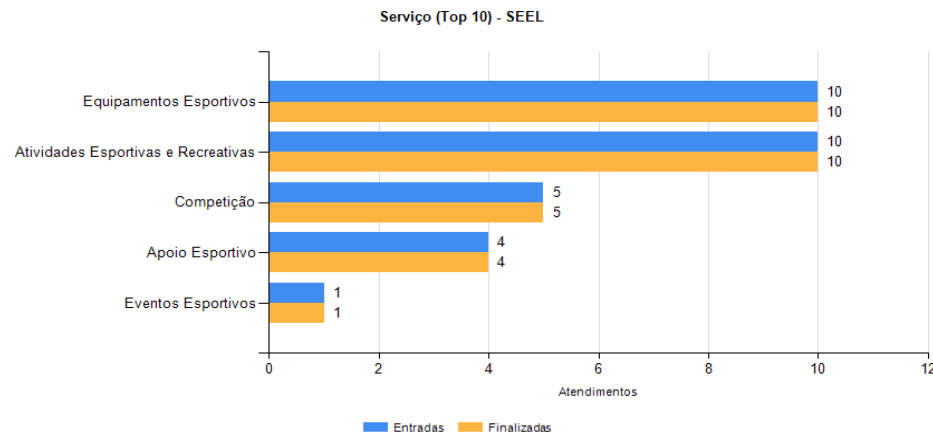
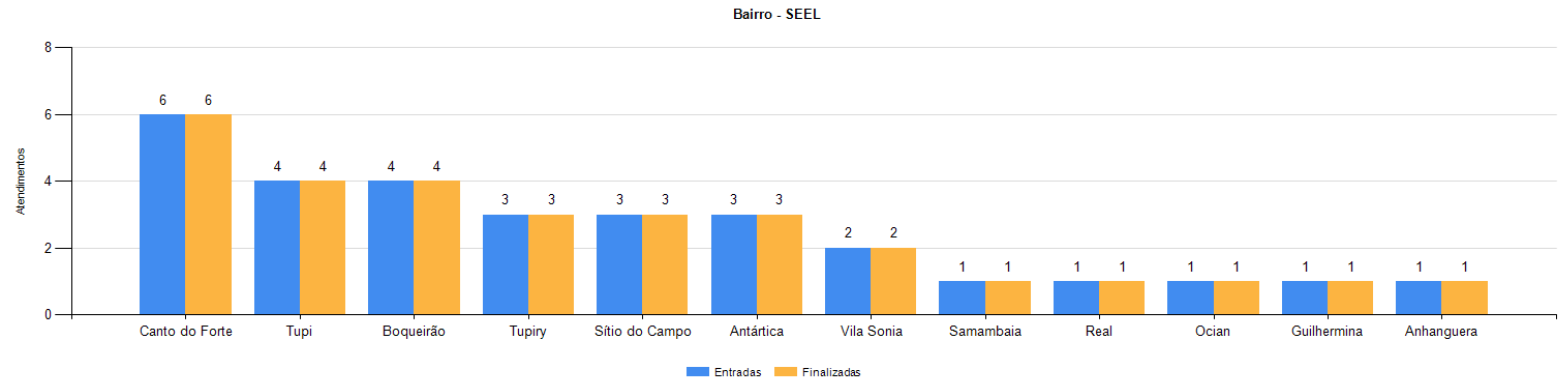


Manifestação - SEEL

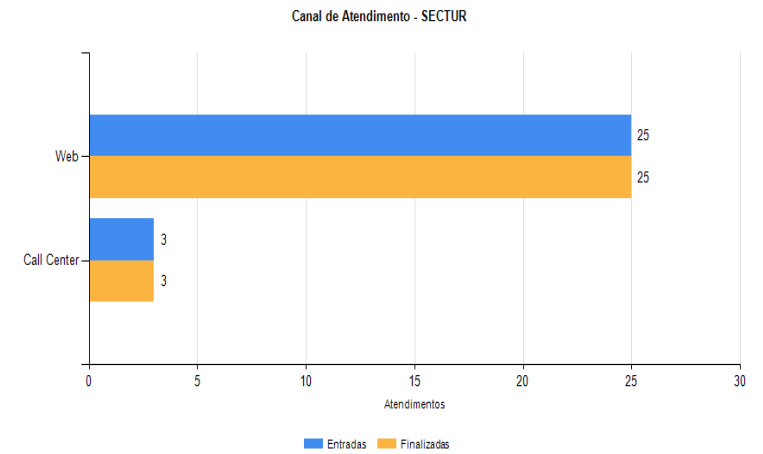
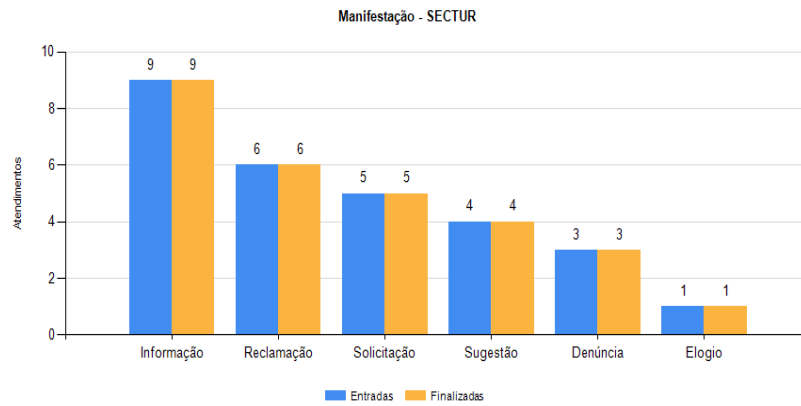
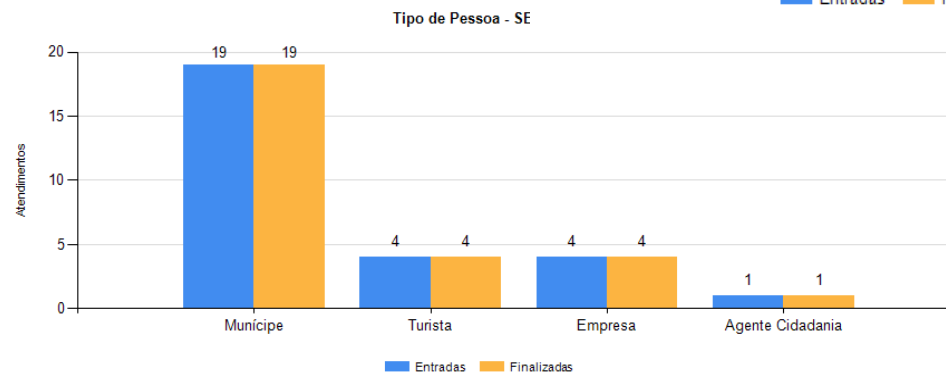
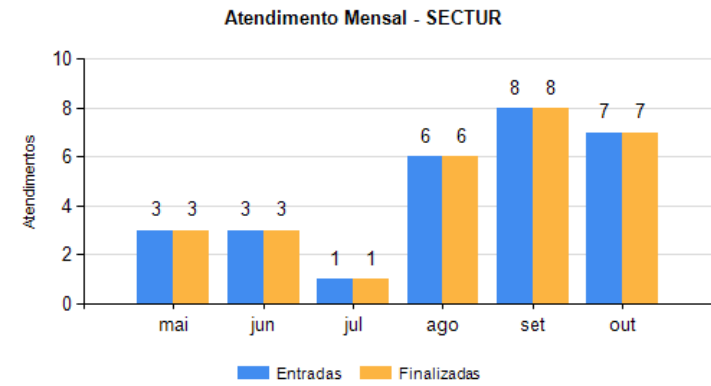
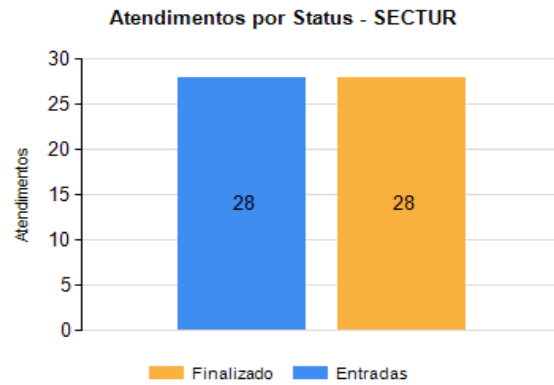


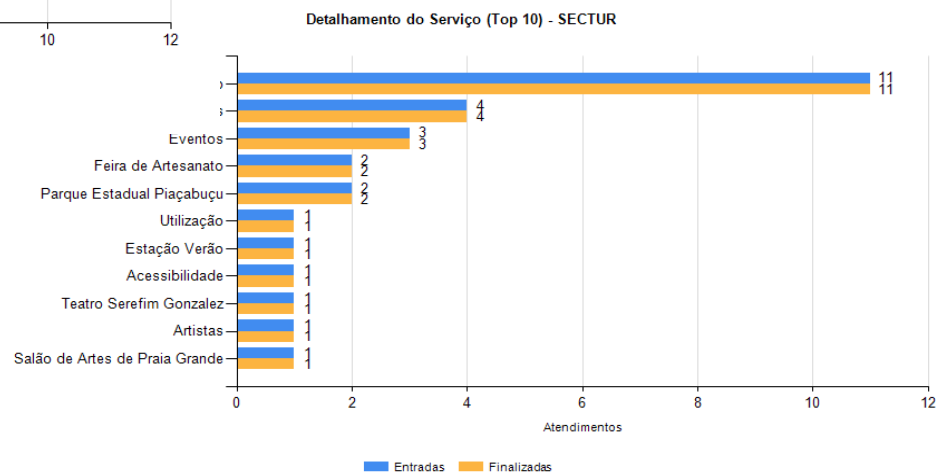
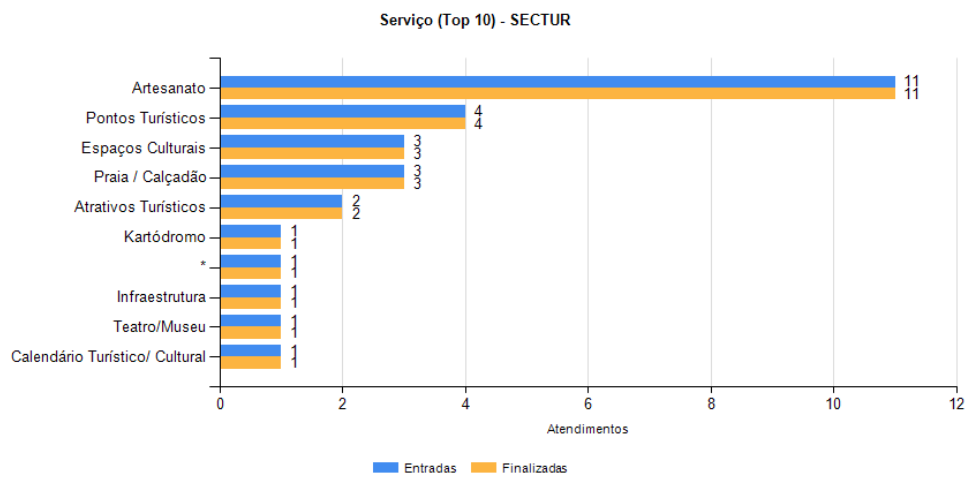
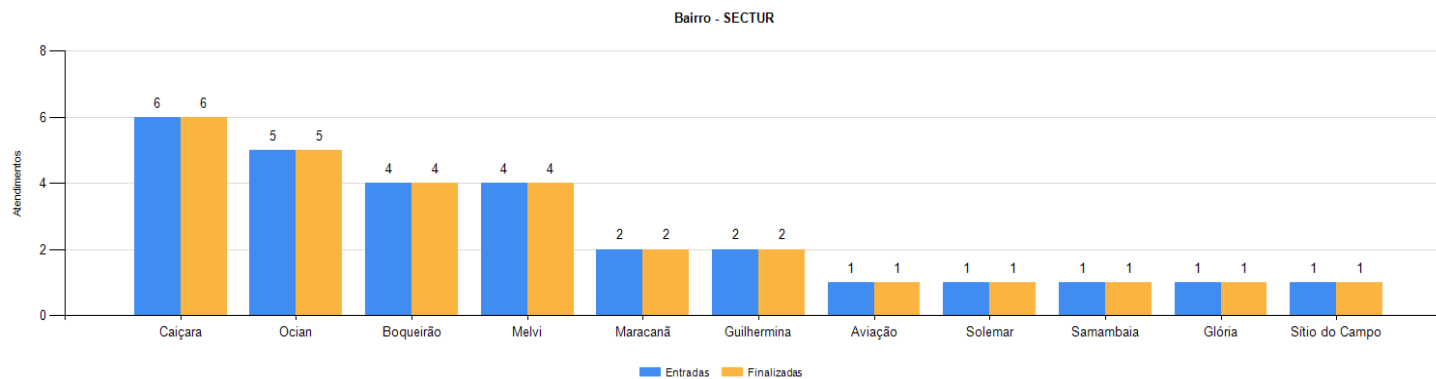
Canal de Atendimento - SEEL



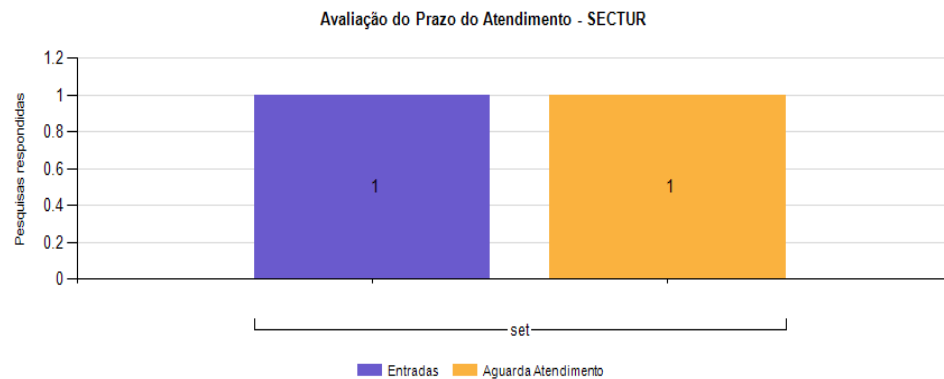
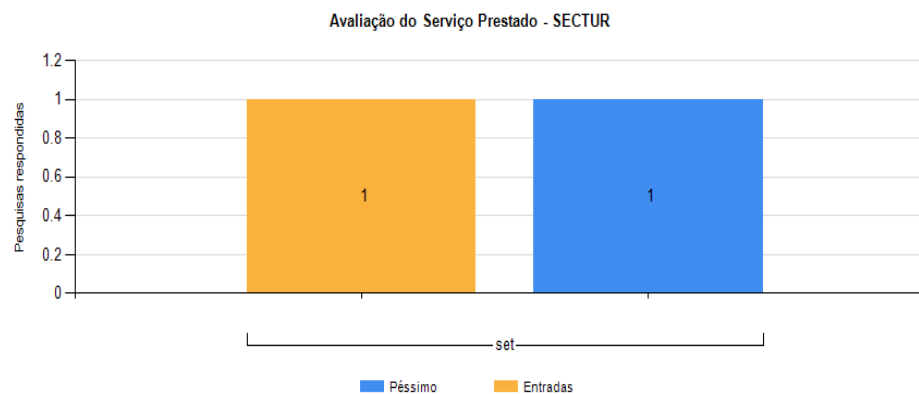


SECTUR
SECRETARIA DE CULTURA E
TURISMO





PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS ATENDIMENTOS - SECTUR

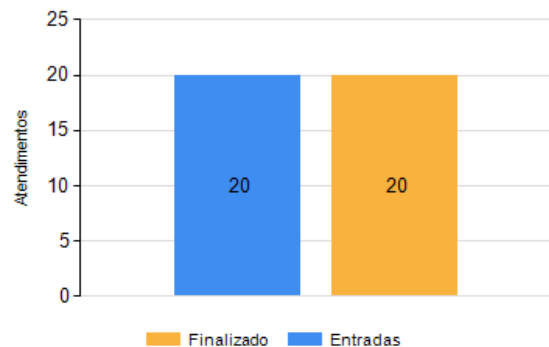


* A pesquisa tem como objetivo mostrar o nível de satisfação do cidadão em relação à execução do serviço público. Como não é obrigatória, pois cabe ao cidadão ter a iniciativa em avaliar ou não o serviço solicitado, os resultados apresentados podem não ser conclusivos pois a devolutiva foi realizada somente por uma minoria.

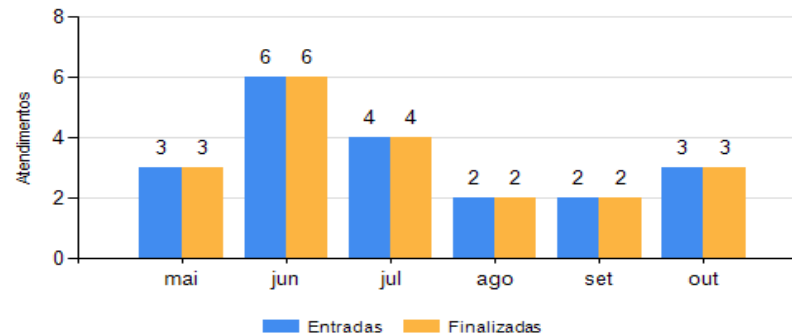
SEPLAN

SECRETARIA DE PLANEJAMENTO

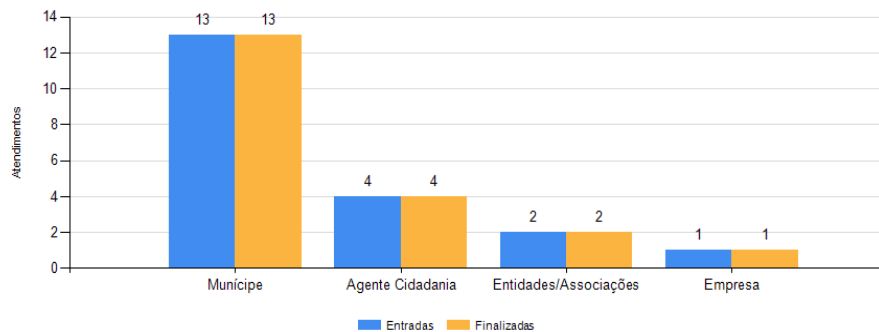
Atendimentos por Status - SEPLAN



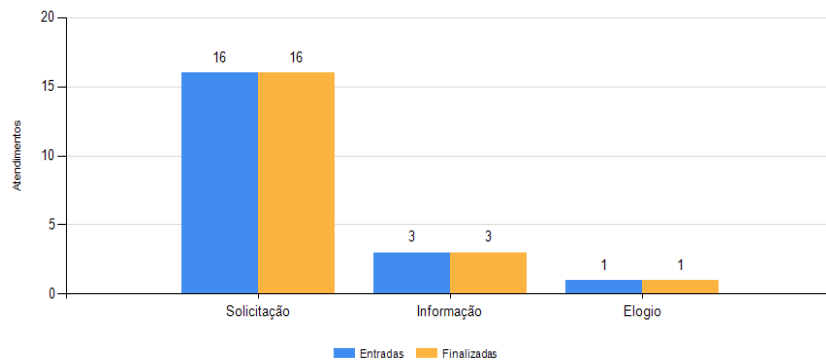
Atendimento Mensal - SEPLAN



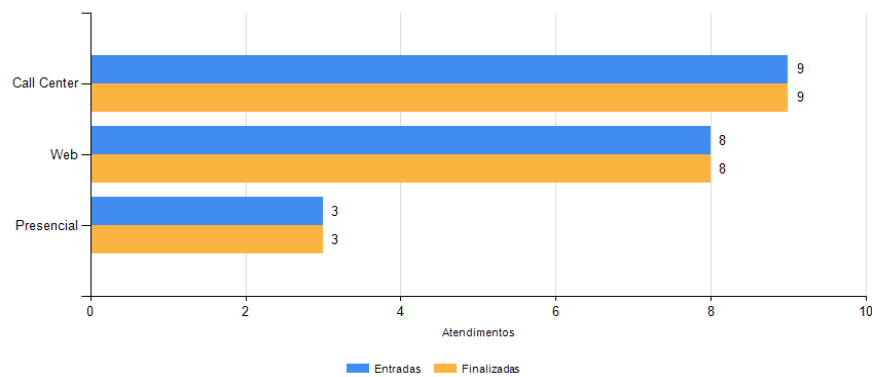
Tipo de Pessoa - SEPLAN

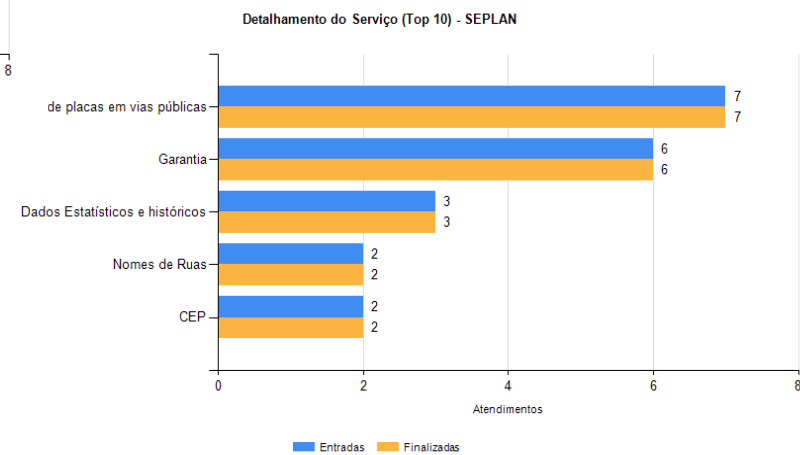
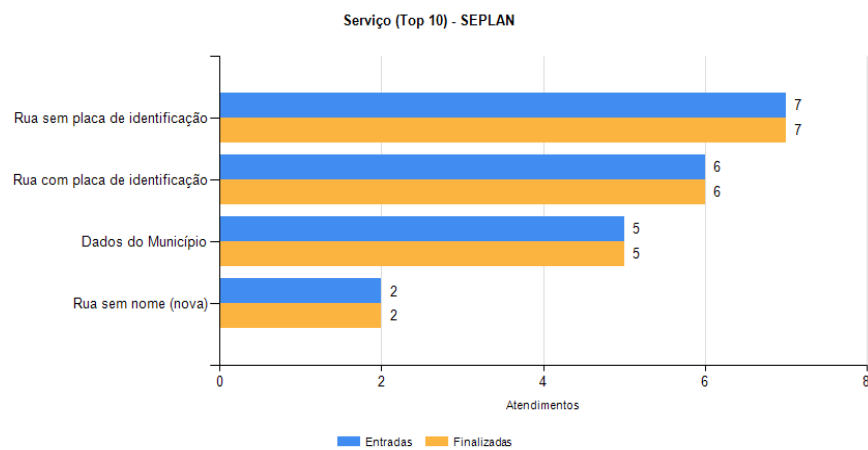
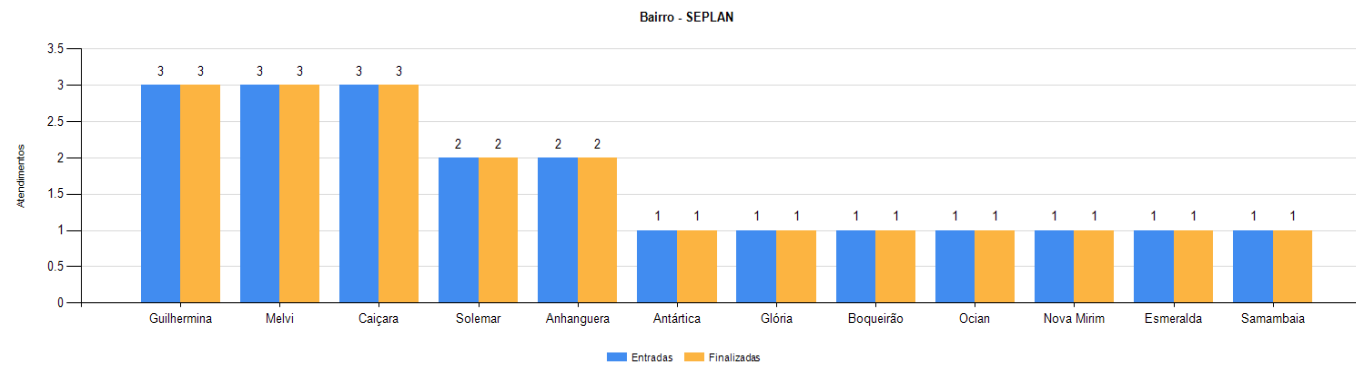


Manifestação - SEPLAN



Canal de Atendimento - SEPLAN

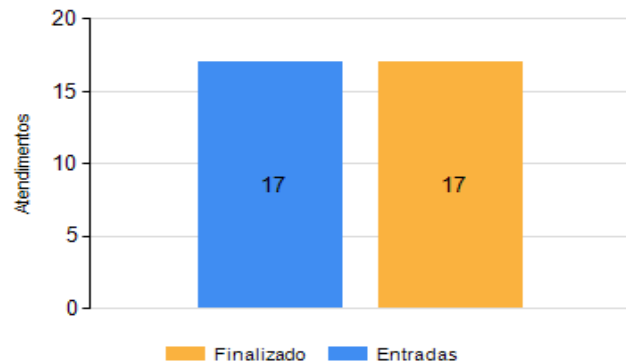




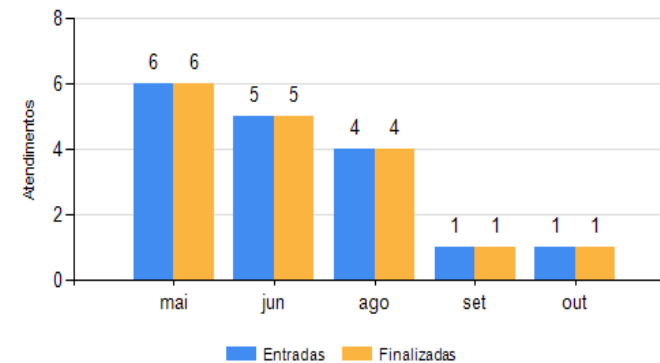
PROGEM

PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

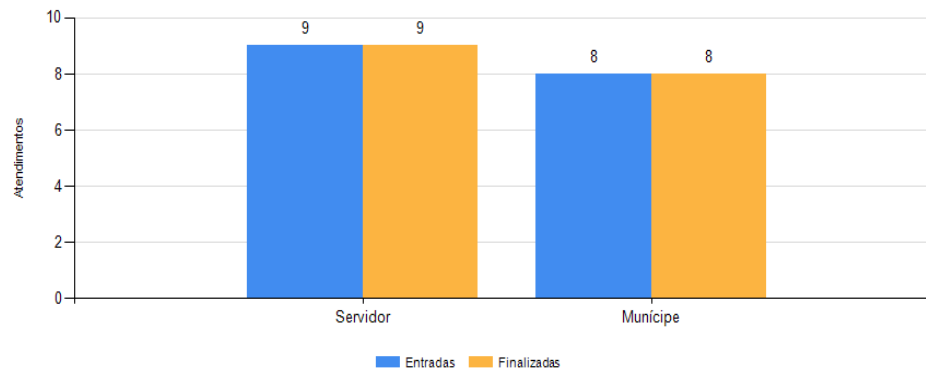
Atendimentos por Status - PROGEM



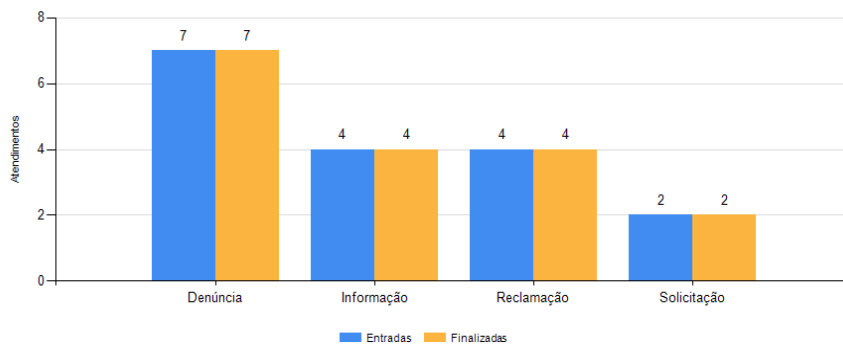
Atendimento Mensal - PROGEM



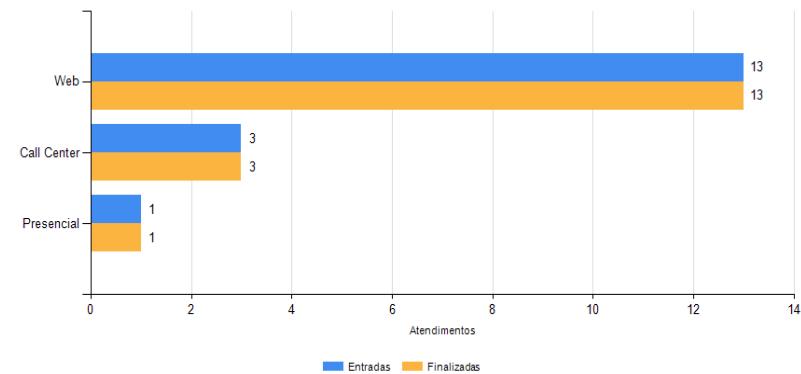
Tipo de Pessoa - PROGEM

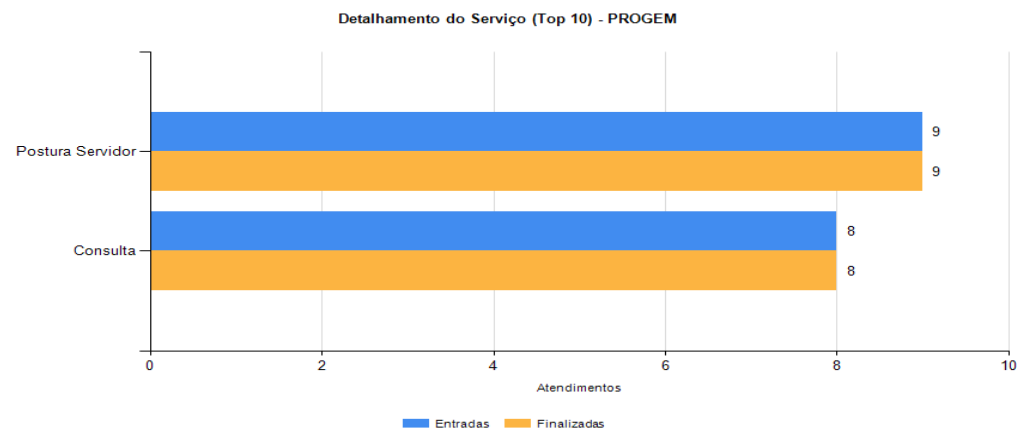
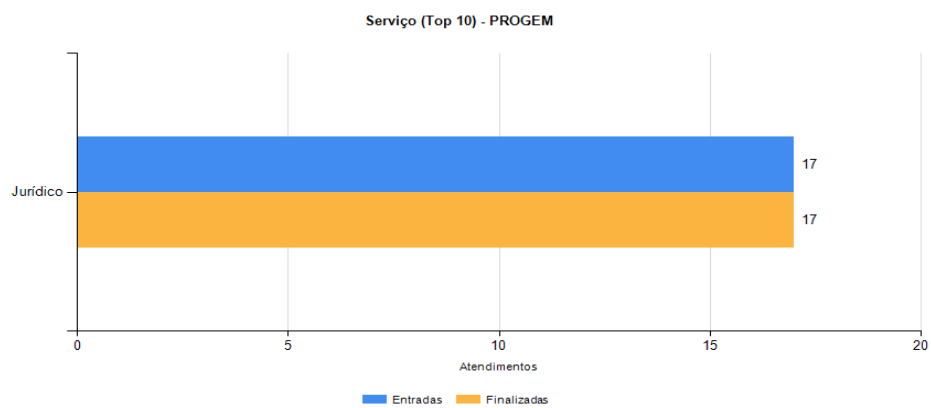
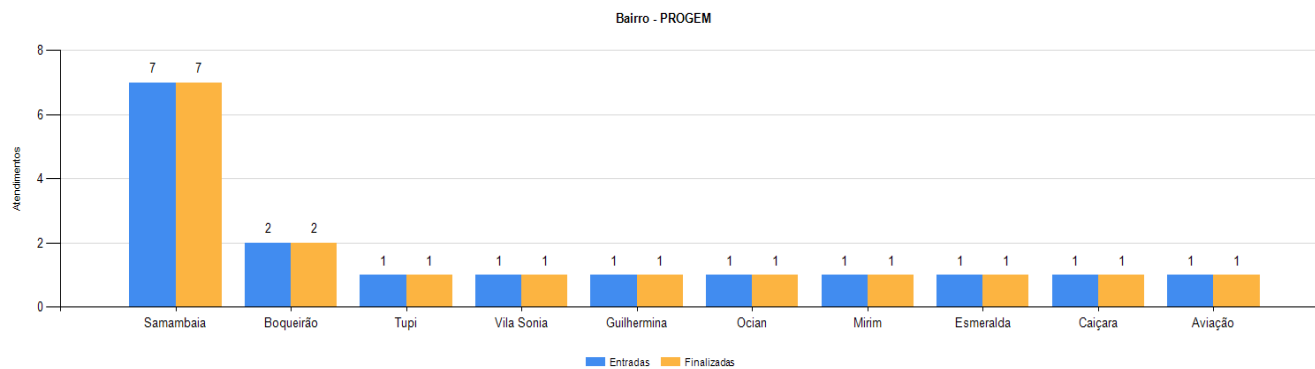


Manifestação - PROGEM



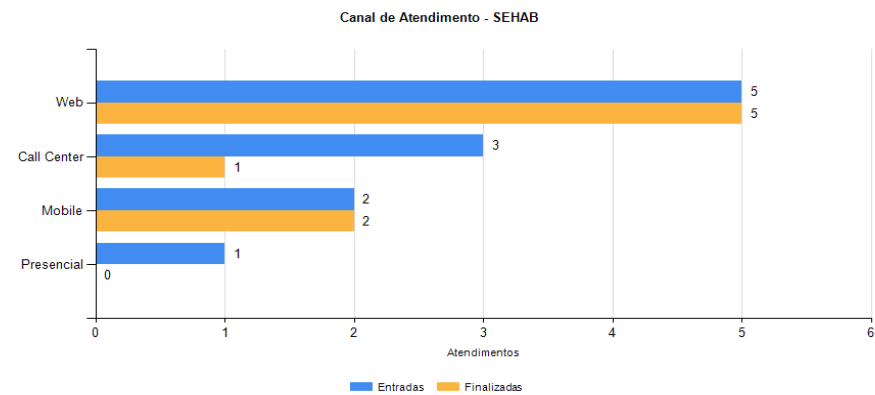
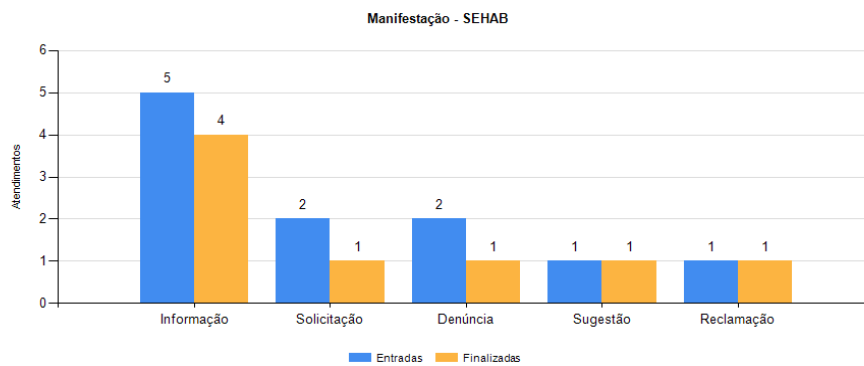
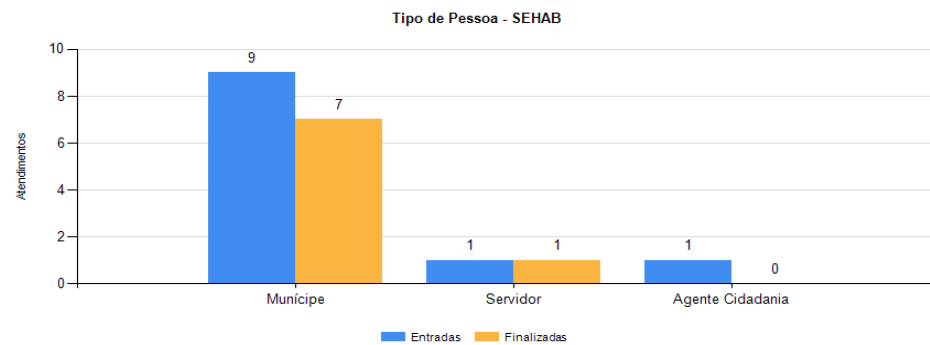
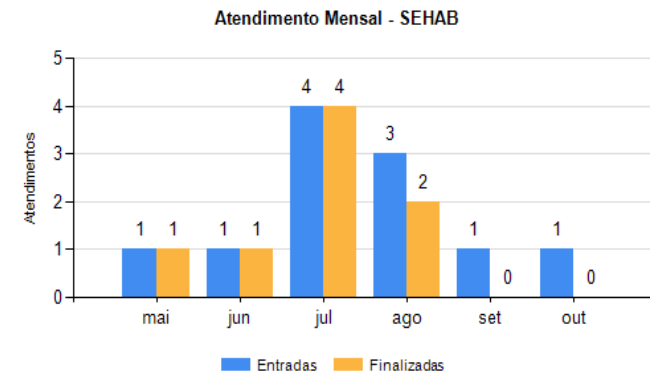
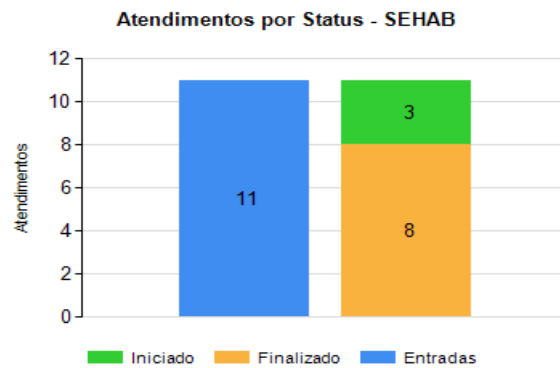
Canal de Atendimento - PROGEM

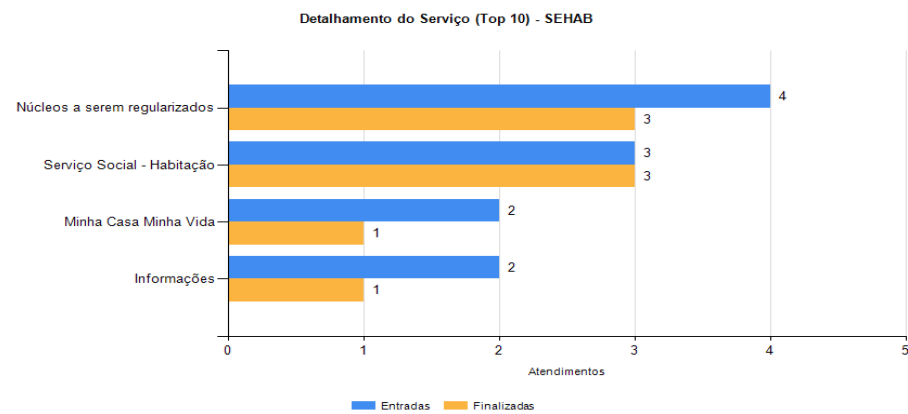
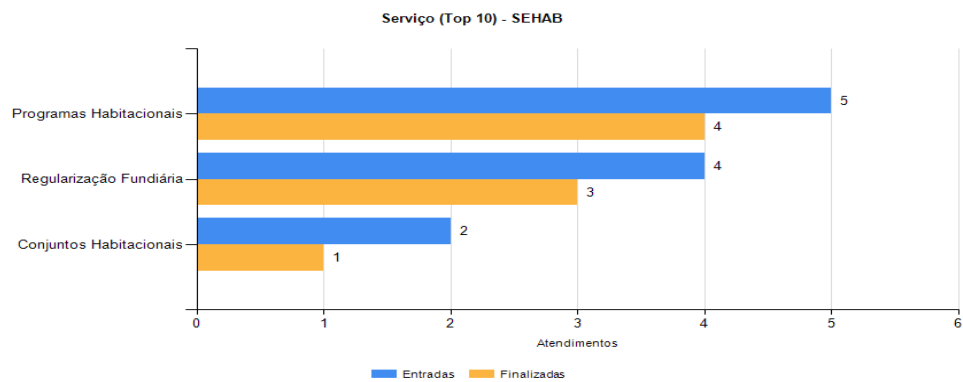
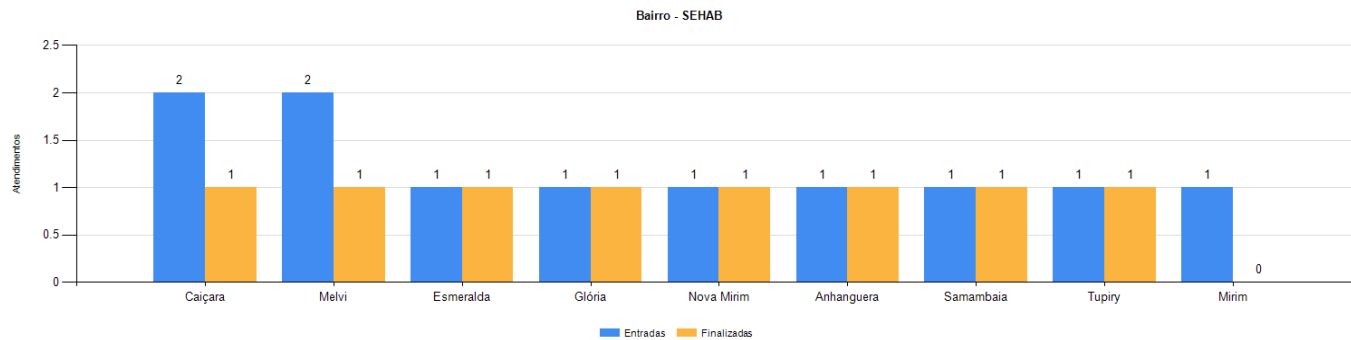




SEHAB

SECRETARIA DE HABITAÇÃO

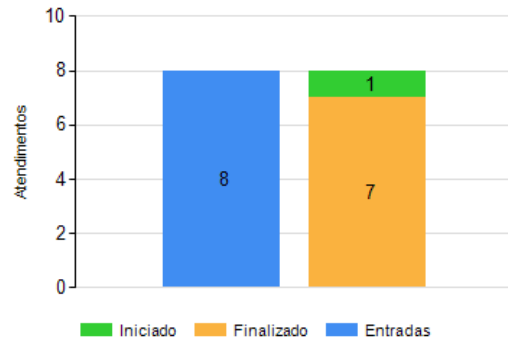




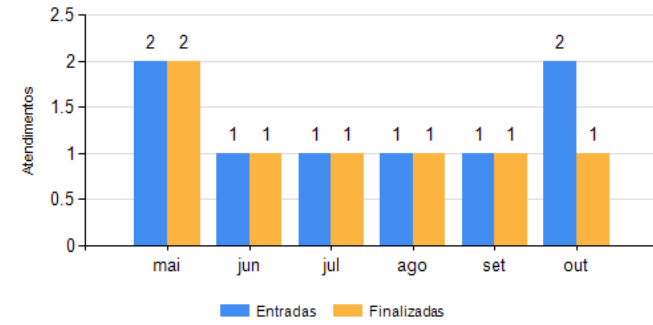
SEDETTA

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

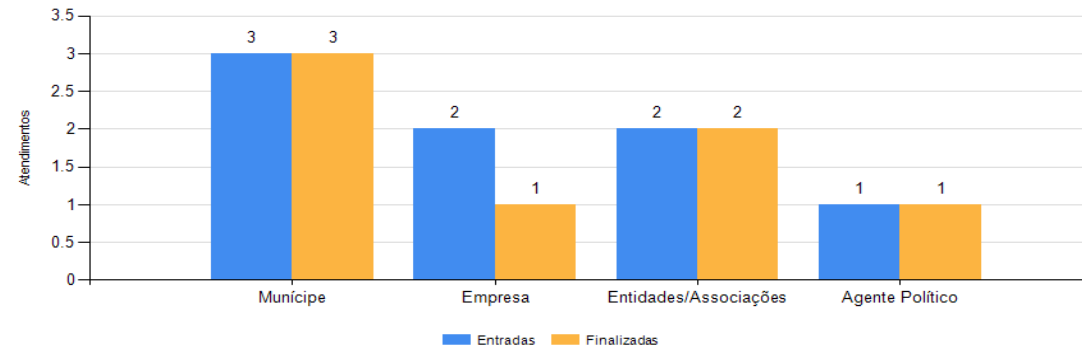
Atendimentos por Status - SEDETTRA



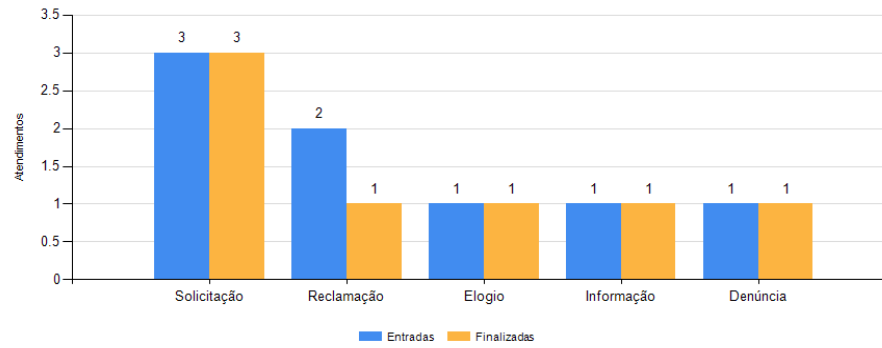
Atendimento Mensal - SEDETTRA



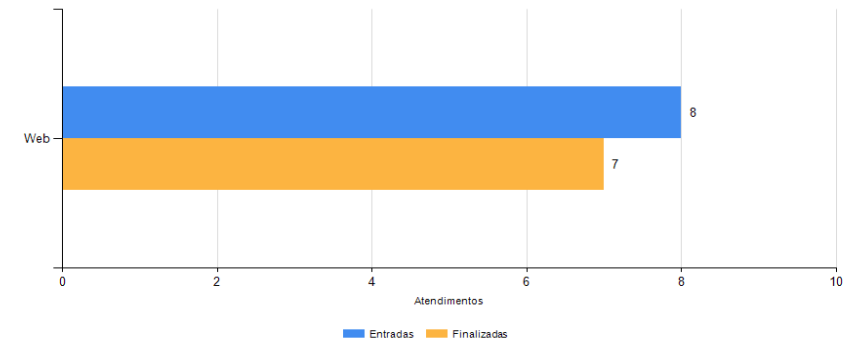
Tipo de Pessoa - SEDETTRA

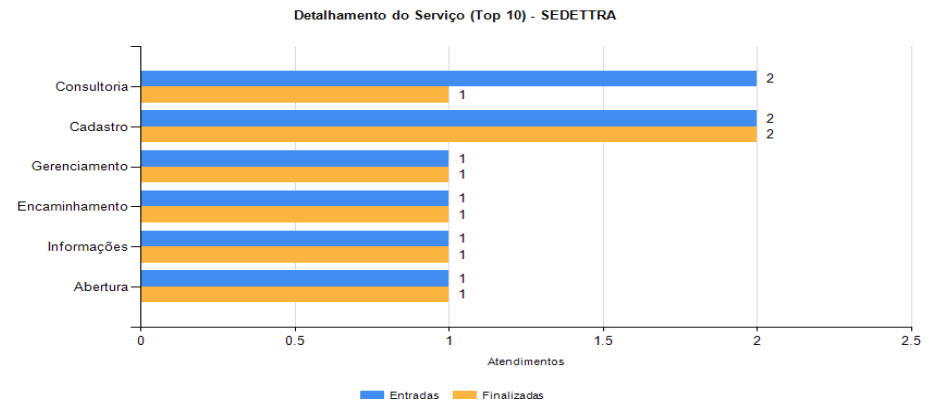
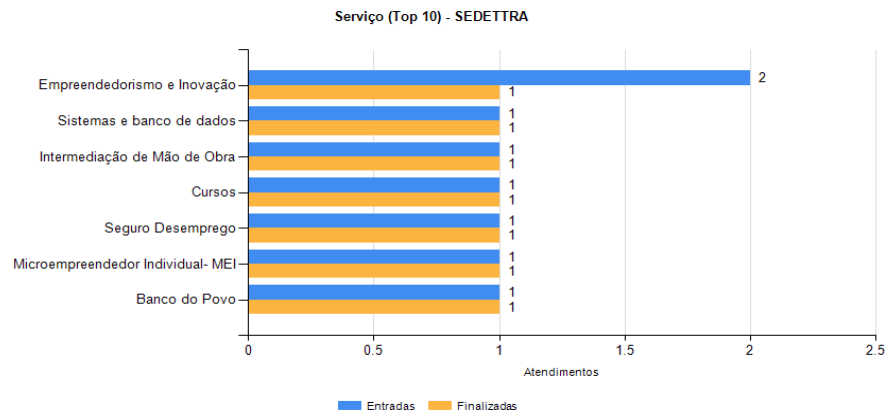
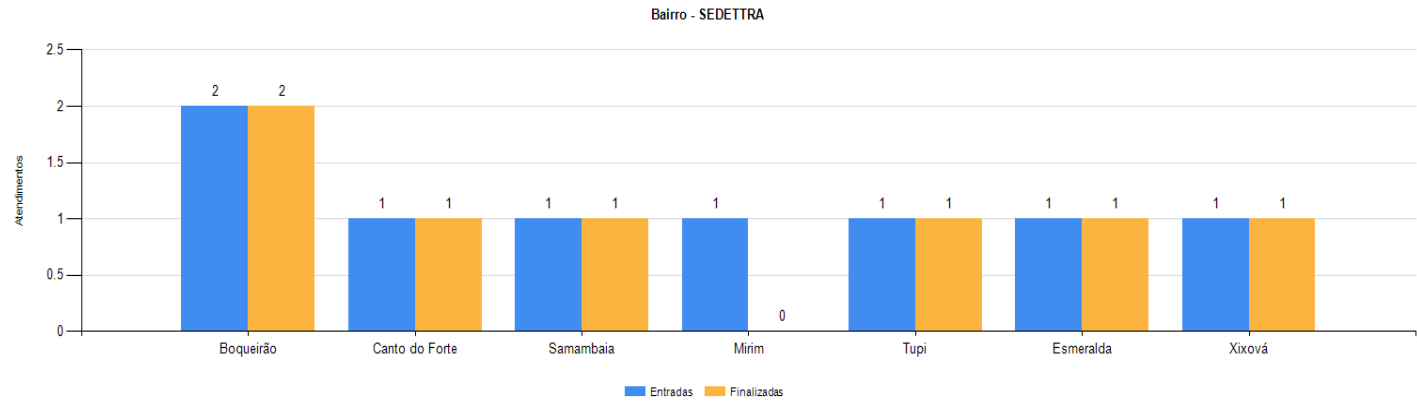


Manifestação - SEDETTRA



Canal de Atendimento - SEDETTRA

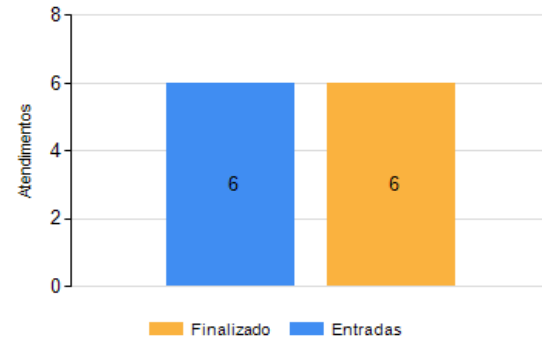




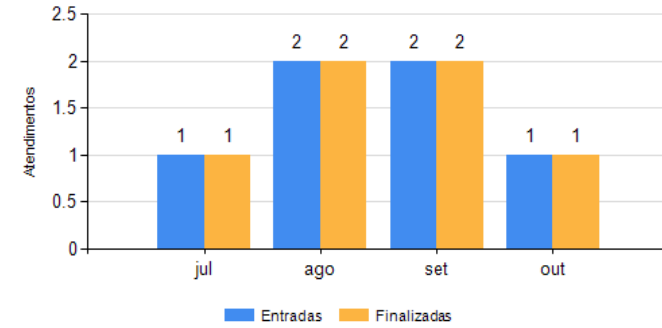
GP

GABINETE DO PREFEITO

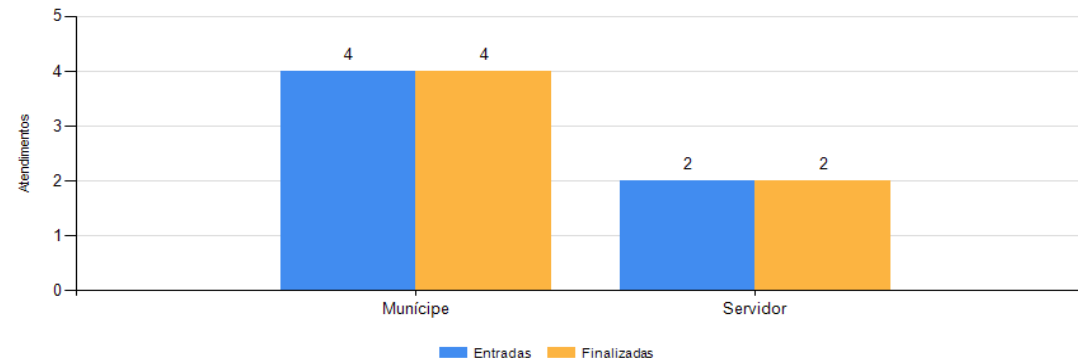
Atendimentos por Status - GP



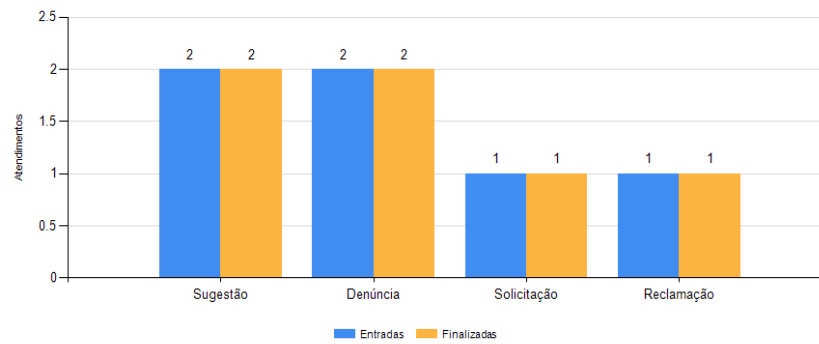
Atendimento Mensal - GP



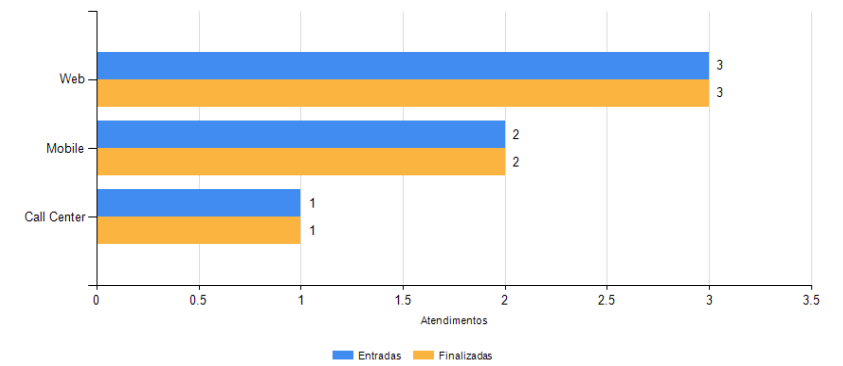
Tipo de Pessoa - GP

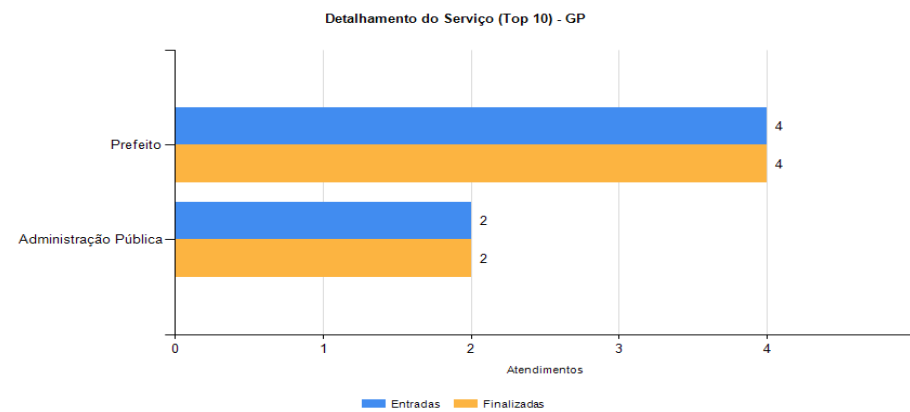
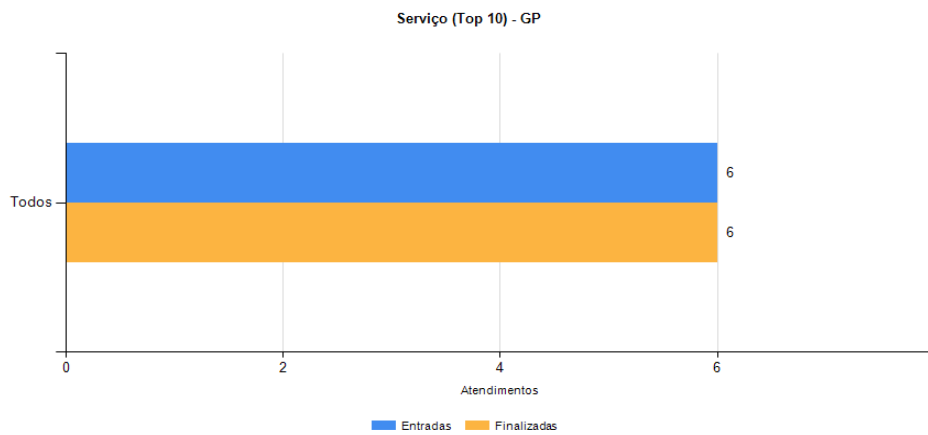
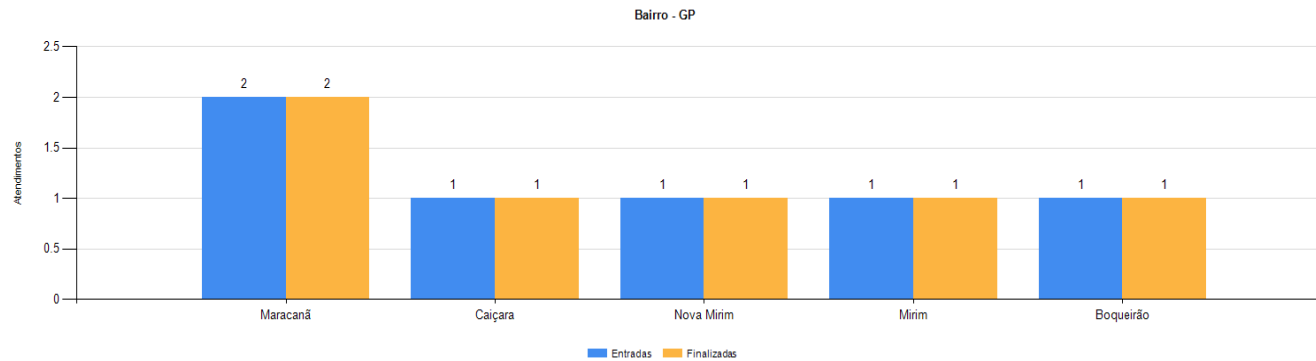


Manifestação - GP



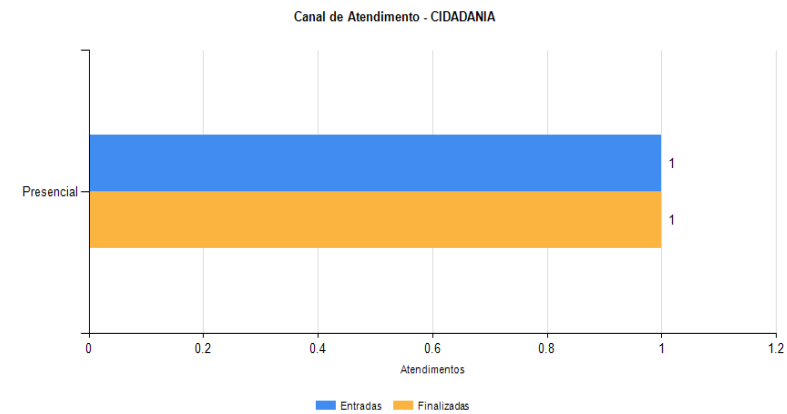
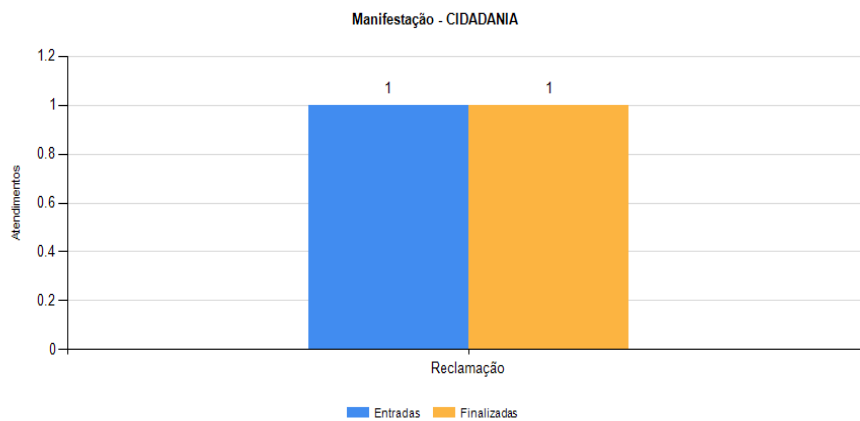
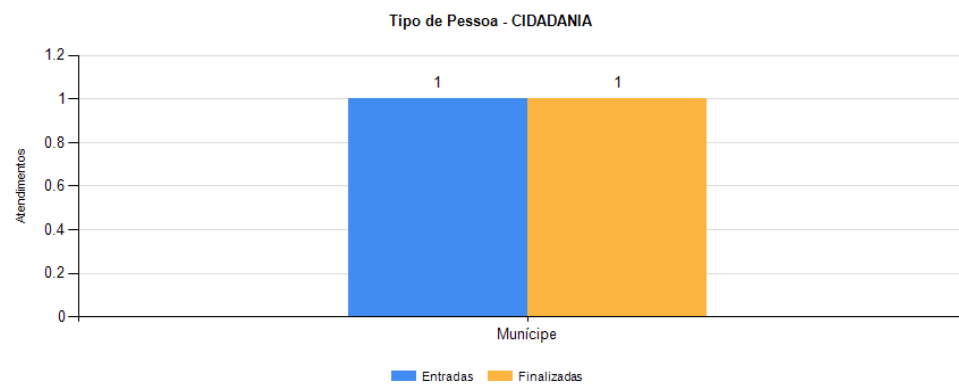
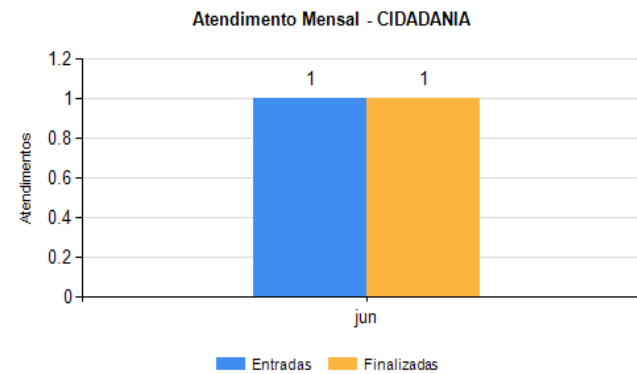
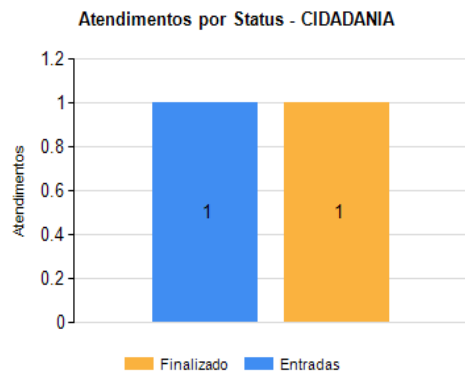
Canal de Atendimento - GP

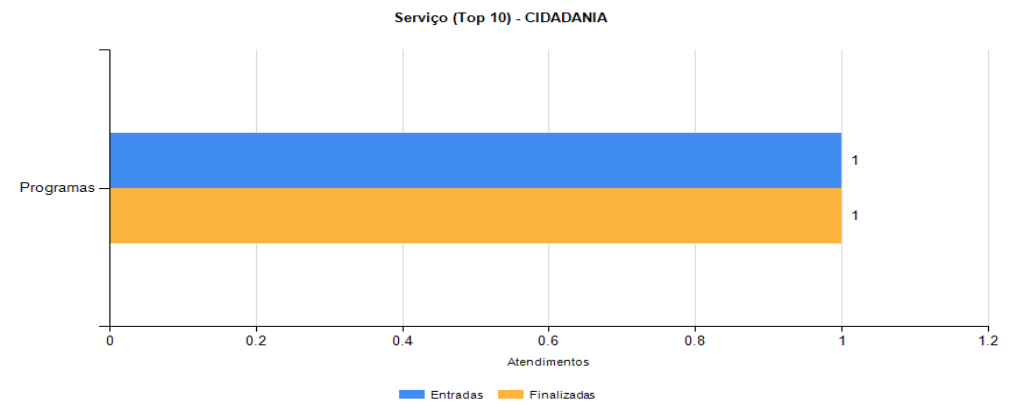
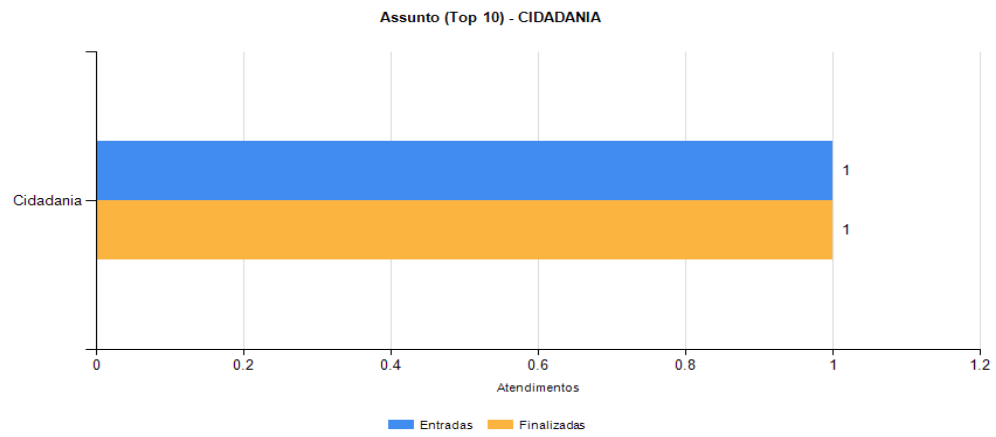
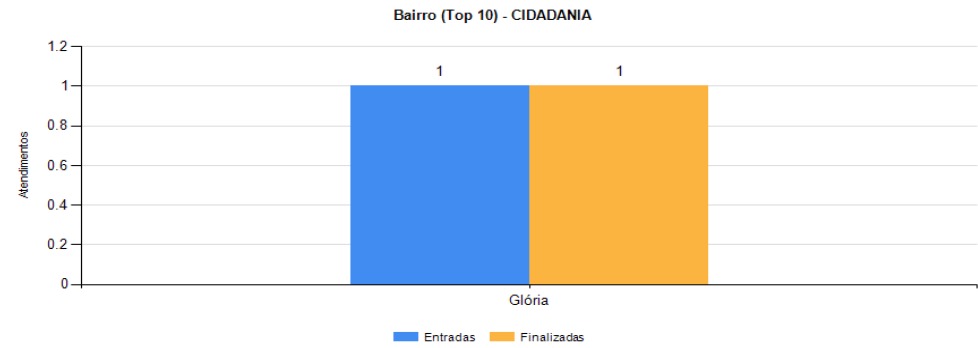




CIDADANIA

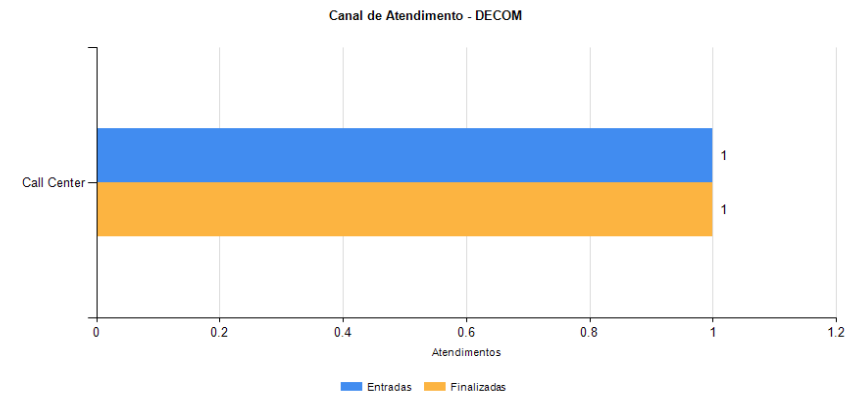
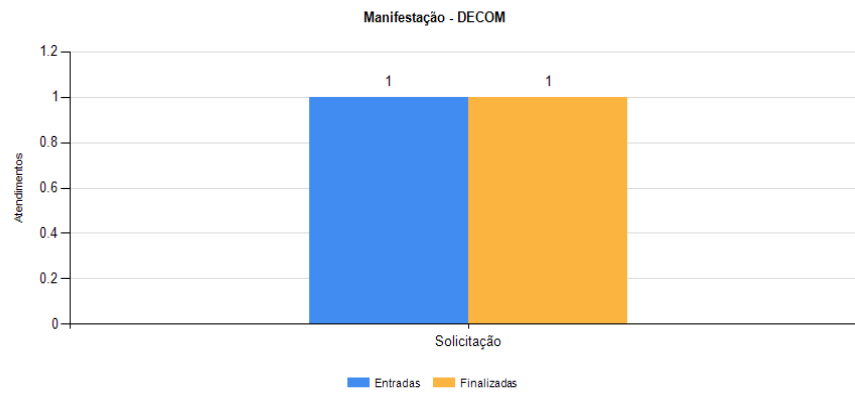
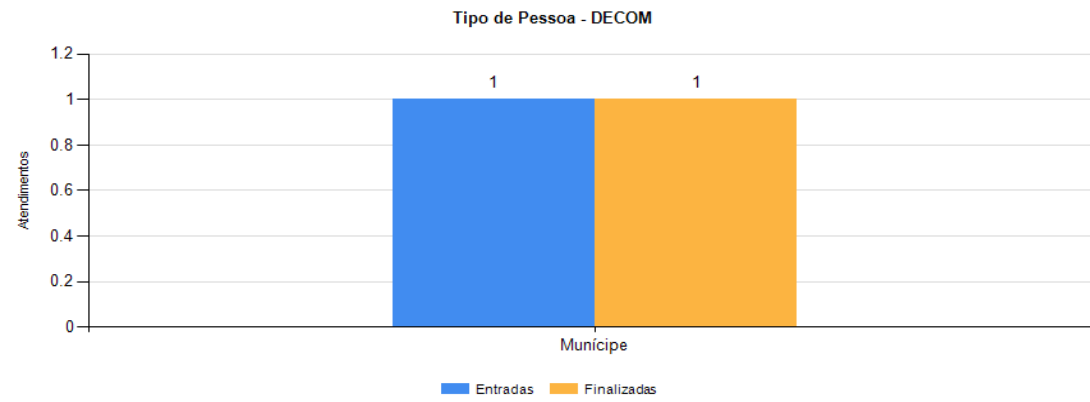
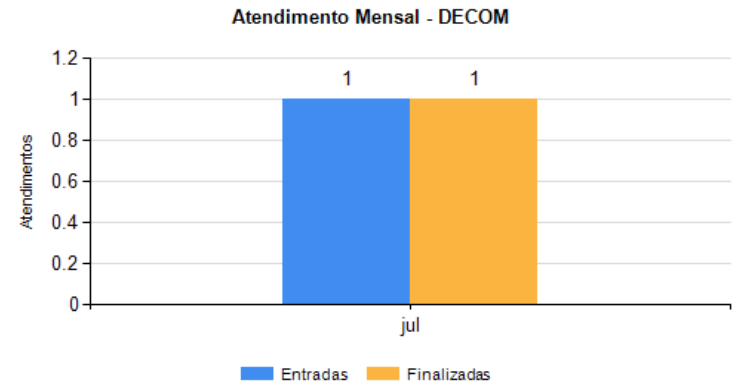
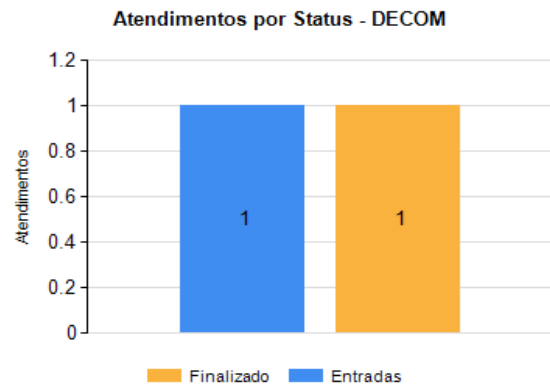
AÇÕES DE CIDADANIA

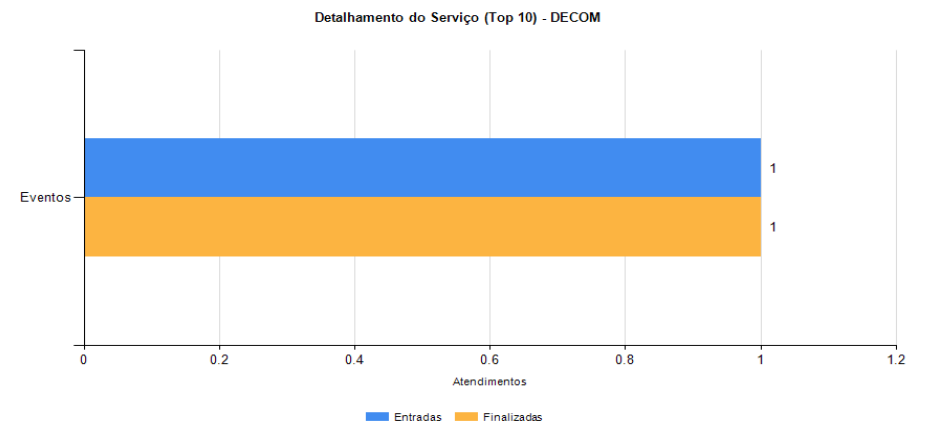
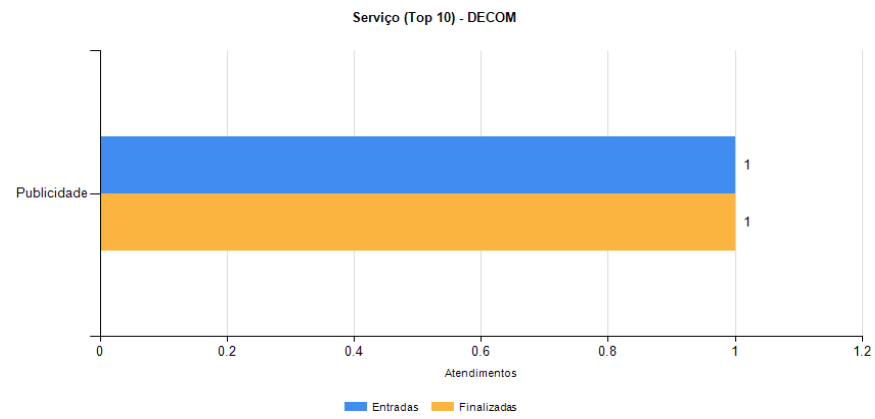
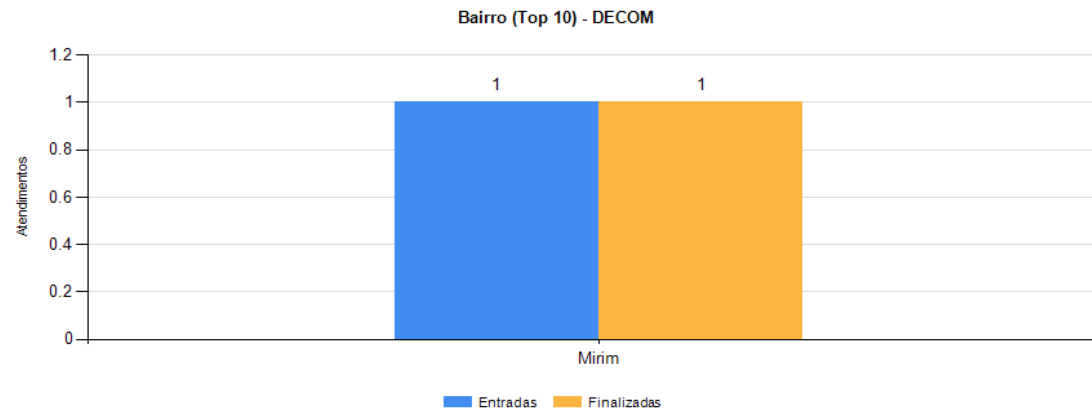




DECOM

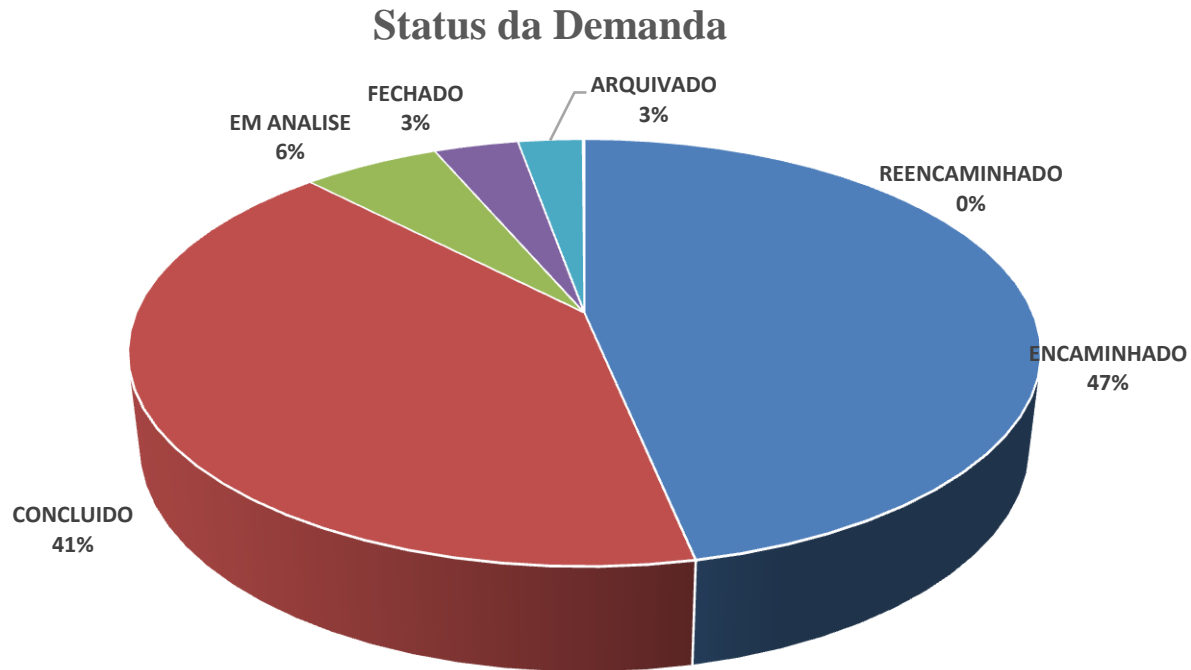
DEPARTAMENTO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL





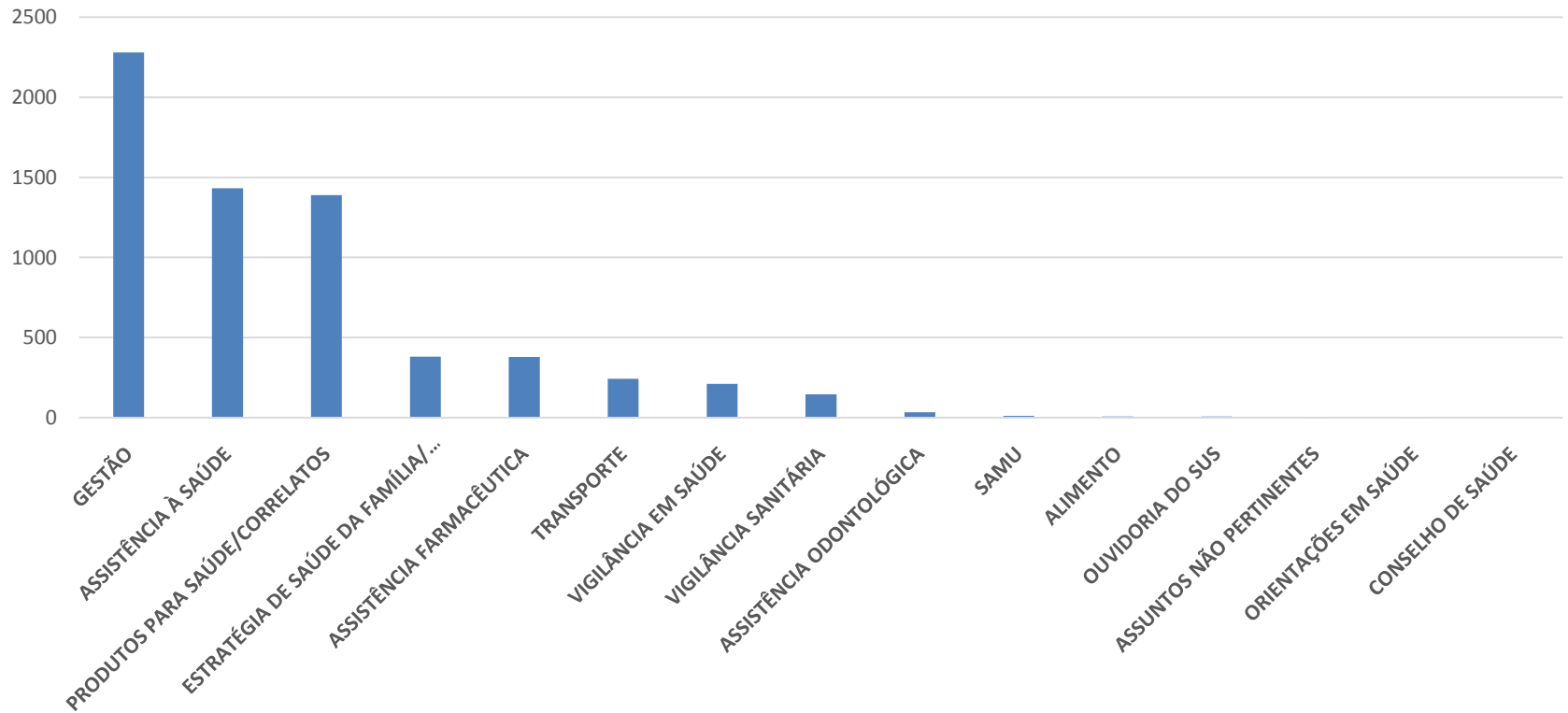
SESAP
SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA
OUVIDORIA SUS

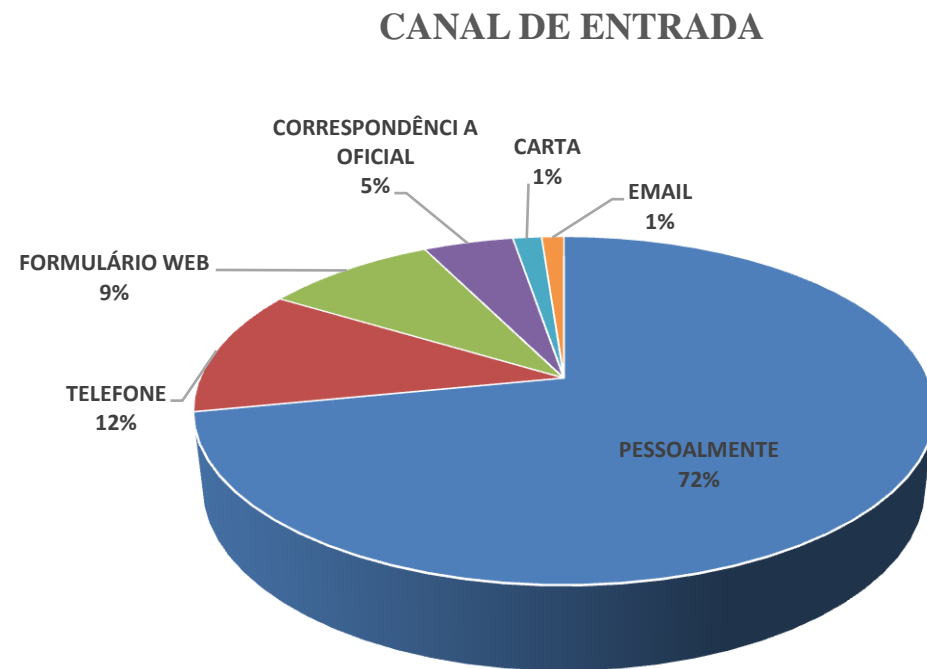
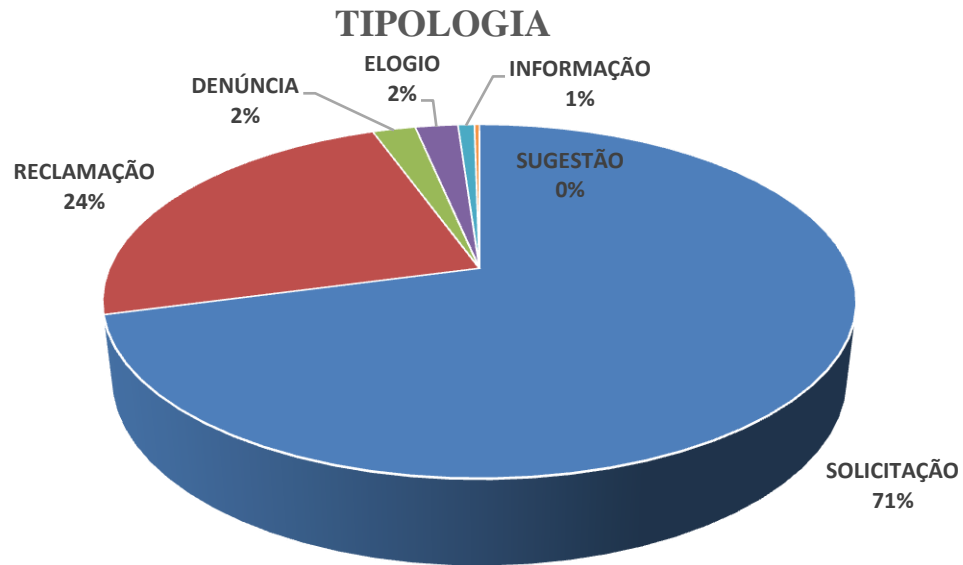
Levantamento referente ao período de maio de 2017 a outubro de 2017



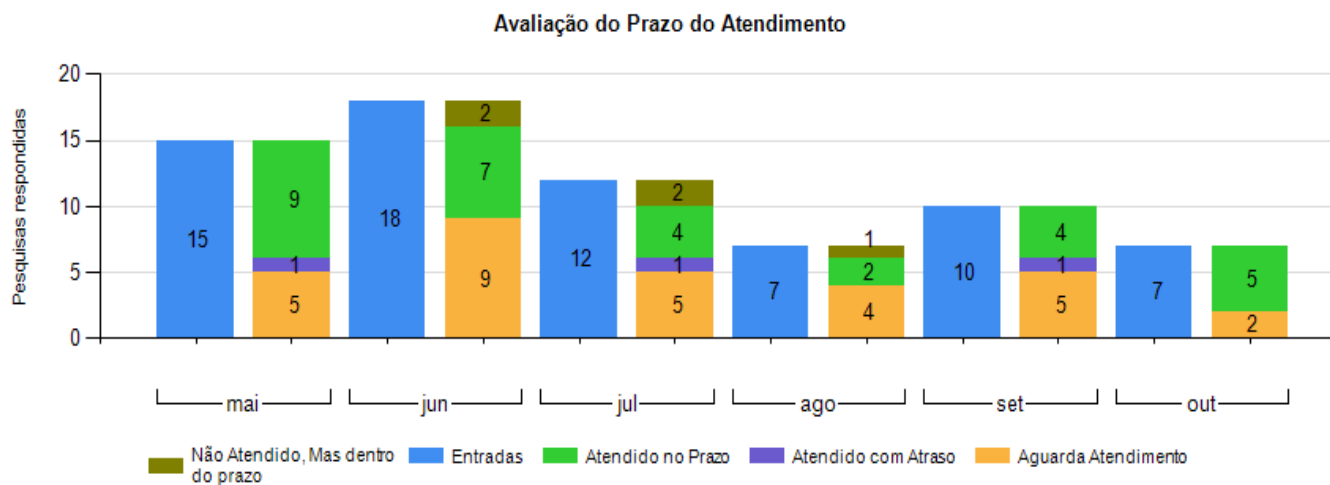
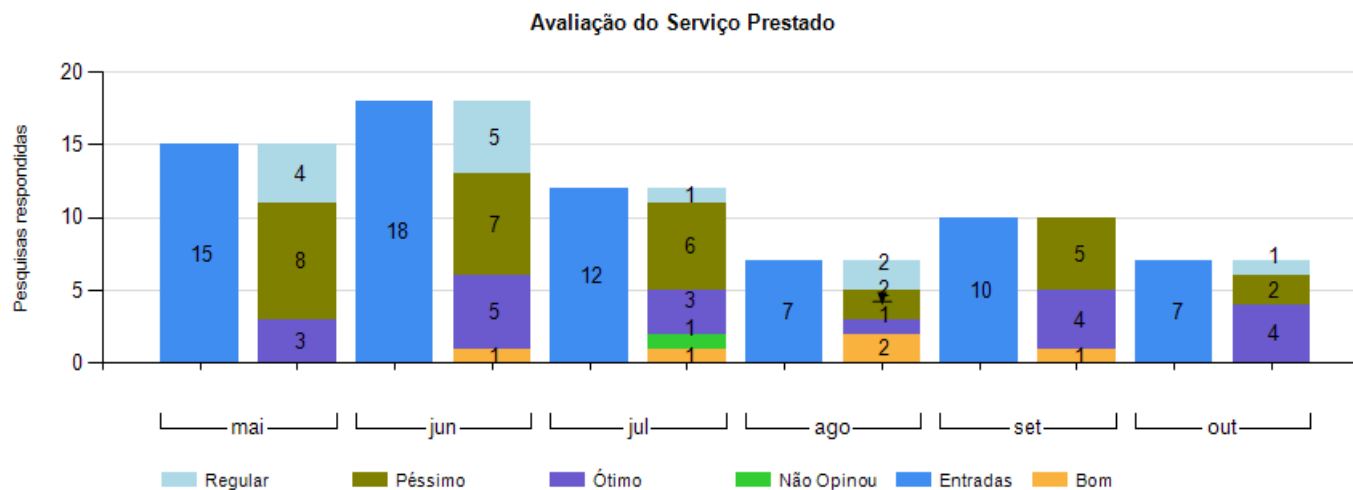
Status da Demanda	Total
ENCAMINHADO	3054
CONCLUÍDO	2680
EM ANÁLISE	380
FECHADO	234
ARQUIVADO	179
REENCAMINHADO	5
Total Geral	6532

SERVIÇOS MAIS ACIONADOS





PESQUISA DE SATISFAÇÃO



* A pesquisa tem como objetivo mostrar o nível de satisfação do cidadão em relação à execução do serviço público. Como não é obrigatória, pois cabe ao cidadão ter a iniciativa em avaliar ou não o serviço solicitado, os resultados apresentados podem não ser conclusivos pois a devolutiva foi realizada somente por uma minoria.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

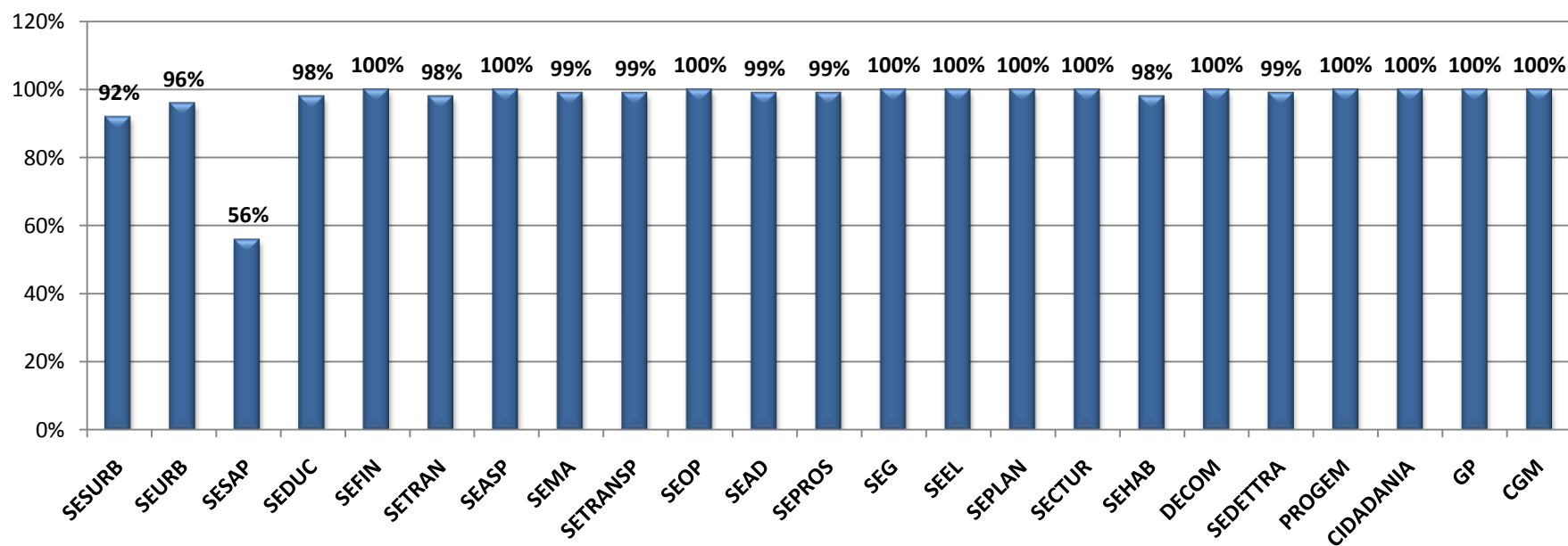
Este relatório sintetiza as principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Municipal de Praia Grande durante o semestre de maio a outubro de 2017.

Objetiva, além de divulgar ao público em geral o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria, atendendo ao disposto no artigo 3º, do Decreto Nº 5345, de 26 de junho de 2013:

" X - Elaborar e disponibilizar, semestralmente, no portal da Administração, acesso aos relatórios com os resultados do trabalho realizado contendo os números de ocorrências registradas, atendidas e pendentes, discriminando-as pelas Secretarias Municipais, bem como outras informações que julgar pertinentes;..."

Contém dados estatísticos relativos à quantidade e aos tipos de atendimentos realizados. Além disso, cita os eventos internos e externos que contaram com a participação e/ou colaboração da Ouvidoria, visando fortalecer o relacionamento entre a Instituição e a comunidade, bem como divulgar à sociedade a existência e a disponibilidade da Ouvidoria como um importante canal de comunicação

% EFICIÊNCIA na execução das manifestações



Com as informações coletadas após a informatização do sistema, a Ouvidoria Municipal, no período de 01/05/2014 a 31/10/2017, acolheu 90.326 manifestações, sendo que dessas 83.422 foram executas/finalizadas pelas Secretarias responsáveis, proporcionando um índice geral de 92% de atendimento.

No gráfico acima observa-se, em %, a EFICIÊNCIA de cada Secretaria, na questão relacionada a execução das manifestações solicitadas.

Destaca-se:

- ✓ a Secretaria de Saúde - apresenta um índice diferenciado, bem abaixo das demais Secretarias, onde aponta-se a necessidade da elaboração de uma ação mais pontual, buscando sanar os problemas evidenciados;
- ✓ a Secretaria de Serviços Urbanos - apresenta um índice de 92% de execução, com entrada de 54.248 manifestações registradas. Essa Secretaria é responsável, por aproximadamente, 60% de todas manifestações acolhidas na Ouvidoria Municipal, sendo que essa porcentagem de resolução pode se considerar um indicador extremamente positivo.

OUVIDORIA MUNICIPAL