



**PREFEITURA DE
PALHOÇA**

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA – 2018

Conforme art. 14, II da Lei Federal 13.460

APRESENTAÇÃO

O Relatório Anual da Ouvidoria é um meio de divulgação das principais ações realizadas pelos setores, e tem como objetivo dar transparência aos seus resultados, bem como dar cumprimento ao art. 14, II da Lei Federal 13.460. Os dados informados foram coletados a partir do sistema utilizado no tratamento das demandas apresentadas durante o ano, e a sua publicação observou a política de sigilo e de confidencialidade. Dessa forma, apresentamos o Relatório Anual da Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Palhoça referente ao ano de 2018.

OUVIDORIA

A Ouvidoria no Município de Palhoça foi criada no ano de 2005, através da Lei Complementar nº 025, de 14 de fevereiro de 2005, quando vinculada diretamente à Secretaria Municipal de Governo (art. 33, IV, alterado pela Lei Complementar nº 028, de 30 de junho de 2005).

Em 2008, o canal de comunicação foi extinto através do Decreto nº 793, de 01 de agosto de 2008 (art. 3º, inciso III, alínea “a”).

Em 2011, retornou a ser instituída no Município de Palhoça, através da Lei Complementar nº 102, de 06 de abril de 2011.

Em 2013, voltou a pertencer à estrutura administrativa da Secretaria Municipal de Governo, nos termos da Lei Complementar nº 149, de 26 de novembro de 2013.

Já a partir do ano de 2016, a Ouvidoria passou a ser vinculada diretamente ao Gabinete do Prefeito Municipal, de acordo com a Lei Complementar nº 235, de 22 de dezembro de 2016.

Vale salientar que desde o ano de 2015, o Município de Palhoça utiliza sistema informatizado para cadastro e resolução de demandas, na mesma oportunidade em que foi instituído o Memorando Eletrônico.

1. Canais de Atendimento

1Doc – A plataforma adotada pela Prefeitura Municipal de Palhoça oferece total transparência e eficiência no atendimento ao cidadão. Contribuintes registram solicitações, denúncias, reclamações, sugestões e elogios diretamente pelo site da Prefeitura, e podem optar, também, pelo registro através do telefone ou em atendimento presencial.

As demandas são organizadas internamente e entregues ao setor de atribuição. O cidadão recebe uma cópia do atendimento, e todas as atualizações são automaticamente enviadas via e-mail e/ou SMS para acompanhamento desde o registro até a resolução.

FORMAS DE ATENDIMENTO

Presencial

Av. Hilza Terezinha Pagani, 280, Passa Vinte – Palhoça – CEP 88132-256
Gabinete do Prefeito - 2º Andar
Sala da Ouvidoria

Horário

De segunda a sexta, das 13h às 19h

Telefone

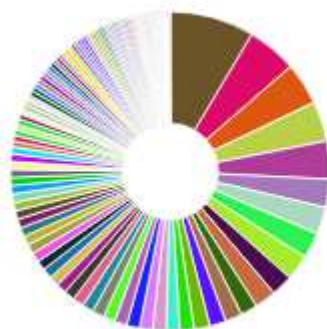
(48) 3220-0300
Opção 07

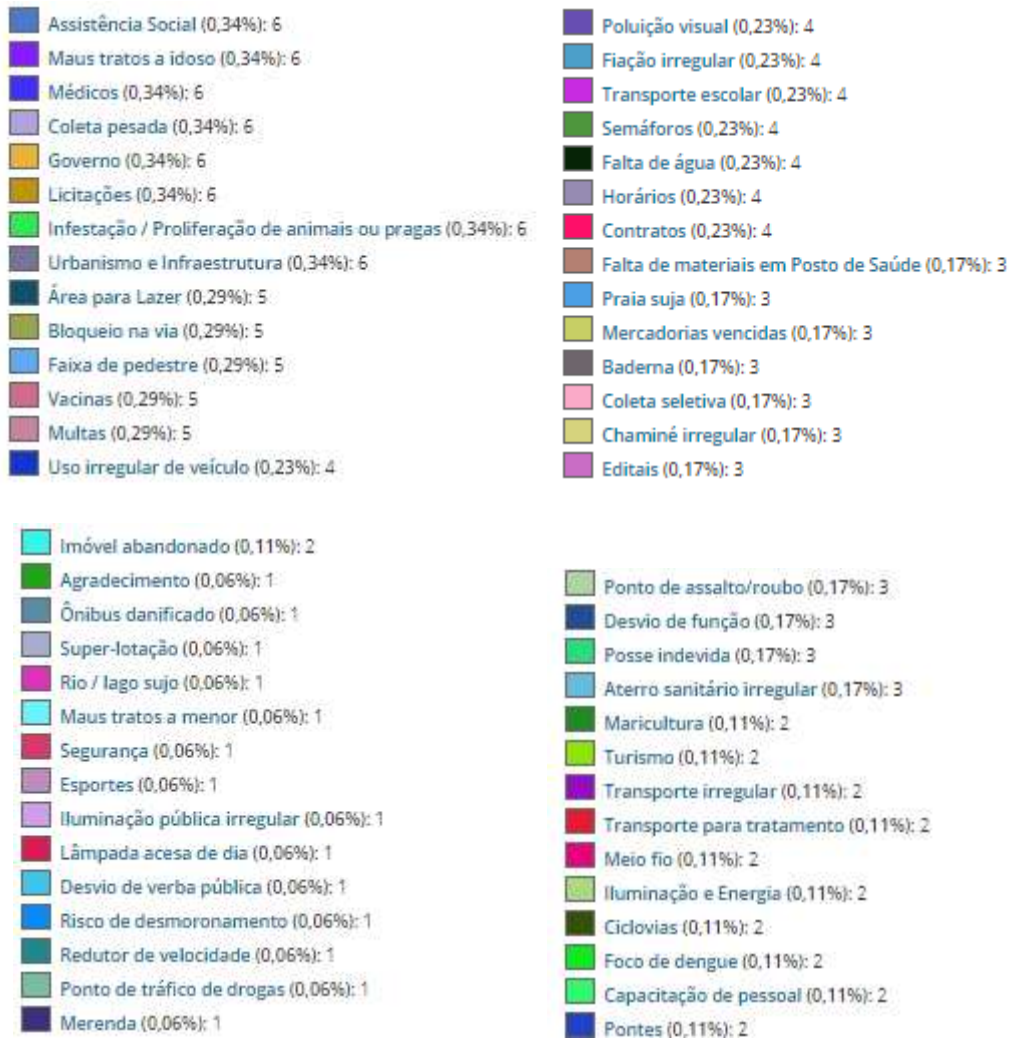
Site

<https://palhoca.1doc.com.br/b.php?pg=wp/wp&itd=3>

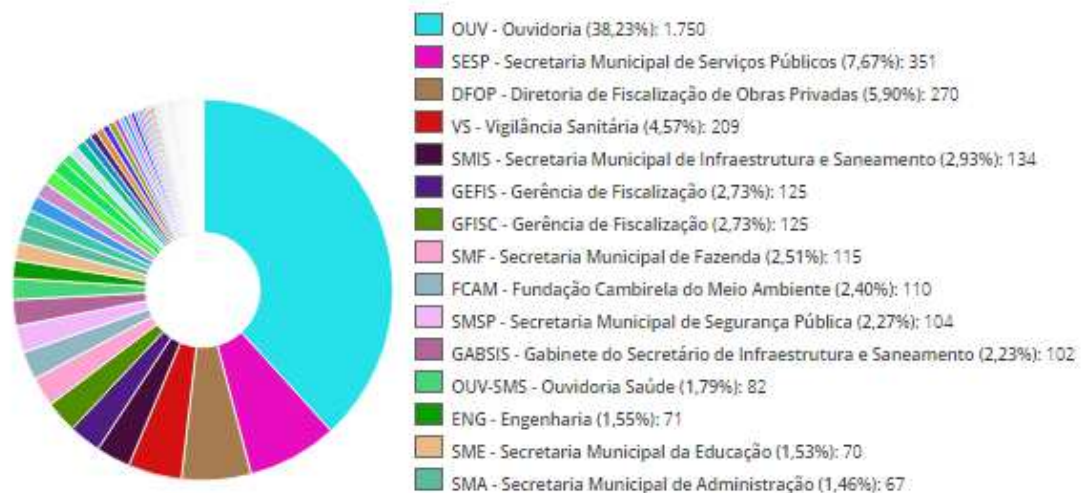
2. Relatórios

2.1 Por assunto



















2.2 Por setor
































SAB - Superintendência de Atenção Básica (1,38%): 63
SAMAE - Secretaria Executiva de Saneamento (1,31%): 60
DT - Diretoria de Trânsito (1,27%): 58
DEGP - Diretoria Executiva de Gestão de Pessoas (1,22%): 56
OUV-SAMAE - Ouvidoria SAMAE (1,14%): 52
CCZ - Centro de Controle de Zoonose (0,83%): 38
GI - Gerência de Iluminação (0,81%): 37
GAB/FCAM - Presidência FCAM (0,79%): 36
VA - Vigilância Ambiental (0,66%): 30
SMAS - Secretaria Municipal de Assistência Social (0,63%): 29
SMMPA - Secretaria Municipal de Maricultura, Pesca e Agricultura (0,59%): 27
SMS - Secretaria Municipal de Saúde (0,59%): 27
SR/CA - Superintendência de Regulação/Controle e Avaliação (0,57%): 26
EI - Educação Infantil (0,44%): 20

SSNFE - Suporte ao Sistema Nota Fiscal Eletrônica (0,39%): 18
RHSA - Recursos Humanos da Saúde (0,35%): 16
RHE - Recursos Humanos da Educação (0,35%): 16
DVSAM - DIVISÃO - VIGILÂNCIA AMBIENTAL (0,33%): 15
FMP - Faculdade Municipal de Palhoça (0,31%): 14
GEPRO - Gerência de Correspondência e Protocolo (0,26%): 12
SMGRI - Secretaria Municipal de Governo e Relações Institucionais (0,22%): 10
RHS - Recursos Humanos da SAMAE (0,22%): 10
SMDC - Secretaria Municipal de Defesa do Cidadão (0,20%): 9
SMHRF - Secretaria Municipal de Habitação e Regularização Fundiária (0,20%): 9
DVSA - DIVISÃO - ALIMENTOS (0,17%): 8
SMDES - Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Sustentável (0,15%): 7
ES - Ensino Fundamental (0,13%): 6
CMI - Conselho Municipal do Idoso (0,13%): 6

SM - Superintendência de Medicamentos (0,13%): 6
GETEC - Gerência Técnica (0,13%): 6
CDN - Coordenação do Distrito Norte (0,11%): 5
DA - Diretoria Administrativa (0,11%): 5
DTIC - Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (0,11%): 5
DF - Diretoria de Frotas (0,11%): 5
SMC - Superintendência de Média Complexidade (0,11%): 5
SISREG - Sistema de Regulação (0,09%): 4
ARCA - Apoio Regulação/Controle e Avaliação (0,09%): 4
VIEP - Vigilância Epidemiológica (0,09%): 4
TRANS - Transporte (0,09%): 4
CPL - Comissão Permanente de Licitação (0,09%): 4
UBS - Central (0,09%): 4
ARH - Atendimento RH (0,09%): 4

-  CDO - Coordenação de Distrito Oeste (0,09%): 4
-  CPD - Comissão de Processo Disciplinar (0,07%): 3
-  PC - Protocolo Central (0,07%): 3
-  EE - Educação Especial (0,07%): 3
-  PROCON - FISCALIZAÇÃO (0,07%): 3
-  CREAS Brejaru - Centro de Referência Especializado de Assistência Social (0,07%): 3
-  SEPREDI - Serviço Especializado para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas Famílias (0,07%): 3
-  ARR - Arrecadação (0,07%): 3
-  PGM - Procuradoria Geral do Município (0,07%): 3
-  DVSS - DIVISÃO - SERVIÇOS DE SAÚDE (0,07%): 3
-  GT - Gerência de Topografia (0,07%): 3
-  GP - Gabinete do Prefeito (0,04%): 2
-  DMC - Diretoria de Média Complexidade (ASSISTÊNCIA) (0,04%): 2
-  DAP - Diretoria de Análise de Projetos (0,04%): 2

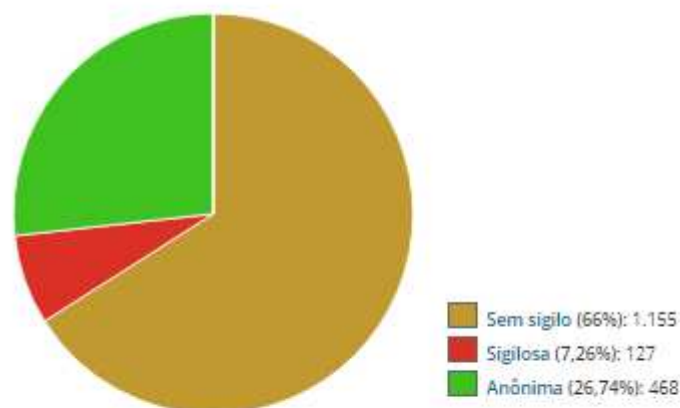
-  CEAP - CEAP (0,04%): 2
-  DC - Defesa Civil (0,04%): 2
-  DECI - Diretoria Executiva de Controle Interno (0,04%): 2
-  CGG - Comitê Gestor de Governo (0,04%): 2
-  UBS - Pinheira (0,04%): 2
-  SETUR - Secretaria Municipal de Turismo (0,04%): 2
-  FP - Folha de Pagamento (0,04%): 2
-  DNAE - Diretoria de Nutrição e Alimentação Escolar (0,04%): 2
-  CFB - Programa Cuidar Faz Bem (0,04%): 2
-  SVS - Superintendência de Vigilância em Saúde (0,04%): 2
-  UPA - Unidade Pronto Atendimento (0,04%): 2
-  CCS - Coordenadoria de Comunicação Social (0,04%): 2
-  UBS - Passa Vinte (0,04%): 2
-  PSM - Política de Atenção à Saúde Mental (0,04%): 2
-  UBS - Ponte do Imaruim (0,04%): 2

-  CBM - Corpo de Bombeiros Militar (0,02%): 1
-  DPB - Diretoria da Proteção Básica (0,02%): 1
-  LOC - Liquidação de Ordem de Compra (0,02%): 1
-  ARHSA - Atendimento RH Saúde (0,02%): 1
-  ASA - Almoxarifado da Prefeitura (0,02%): 1
-  PMAN - Política Municipal de Alimentação e Nutrição. (0,02%): 1
-  AS - Abordagem Social (0,02%): 1
-  EMA - Enfermagem Médio Aeriú (0,02%): 1
-  Coordenação CAPS-Infanto Juvenil - Coordenação CAPS-Infanto Juvenil (0,02%): 1
-  VS - Vigilância em Saúde (0,02%): 1
-  DTM - Diretoria Técnica Médica (0,02%): 1
-  SPM - Superintendência de Planejamento e Monitoramento (0,02%): 1
-  CDL - Coordenação de Distrito Leste (0,02%): 1
-  GabSau - Gabinete Secretário Saúde (0,02%): 1

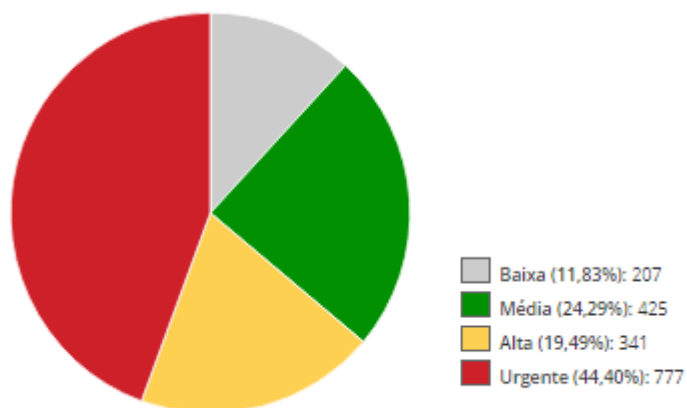
- VEI - Vagas da Educação Infantil (0,02%): 1
- DE - Diretoria de Ensino (0,02%): 1
- DAC - Diretoria da Alta Complexidade (0,02%): 1
- DGRS - Diretoria Geral da Região Sul (0,02%): 1
- GAB-ADJ - Gabinete do Adjunto (0,02%): 1
- REA - CEI Realizar (0,02%): 1
- SAMU - SAMU PH (0,02%): 1
- MC - Medicina Central (0,02%): 1
- Saúde Bucal - Programa de Saúde Bucal (0,02%): 1
- EJA - Educação de Jovens e Adultos (0,02%): 1
- EST-EDU - Estatística (0,02%): 1
- PM - Perícia Médica (0,02%): 1
- CC - Compras Centralizadas (0,02%): 1

- CBM - Corpo de Bombeiros Militar (0,02%): 1
- DPB - Diretoria da Proteção Básica (0,02%): 1
- LOC - Liquidação de Ordem de Compra (0,02%): 1
- ARHSA - Atendimento RH Saúde (0,02%): 1
- ASA - Almoarifado da Prefeitura (0,02%): 1
- PMAN - Política Municipal de Alimentação e Nutrição. (0,02%): 1
- AS - Abordagem Social (0,02%): 1
- EMA - Enfermagem Médio Arituí (0,02%): 1
- Coordenação CAPS-Infanto Juvenil - Coordenação CAPS-Infanto Juvenil (0,02%): 1
- VS - Vigilância em Saúde (0,02%): 1
- DTM - Diretoria Técnica Médica (0,02%): 1
- SPM - Superintendência de Planejamento e Monitoramento (0,02%): 1
- CDL - Coordenação de Distrito Leste (0,02%): 1
- GabSau - Gabinete Secretário Saúde (0,02%): 1

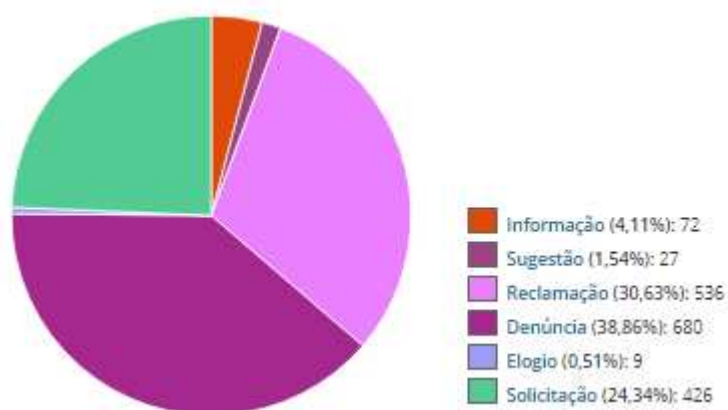
2.3 Por identificação



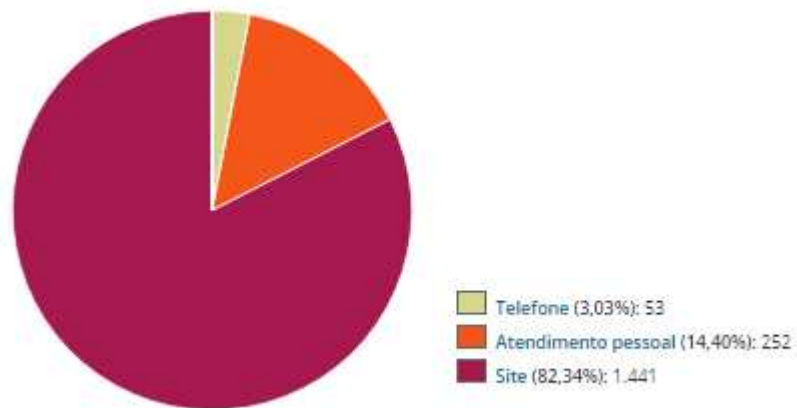
2.4 Por prioridade



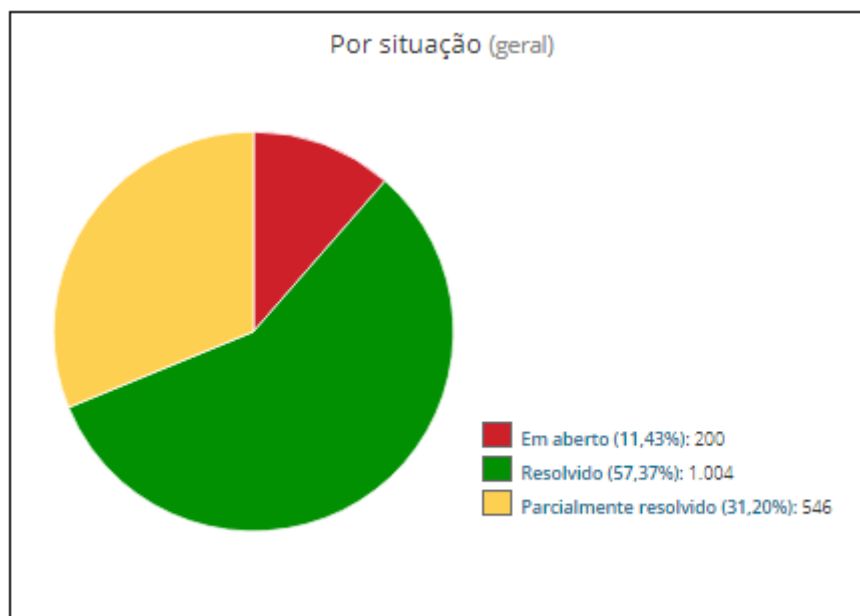
2.5 Por finalidade



2.6 Por entrada



3. Resolutividade



Total de demandas respondidas em 2018: 1.750

4. Análise e Conclusão

A Ouvidoria é o elo que busca estabelecer, por meio de seus procedimentos, a comunicação eficiente entre o cidadão, o público interno e a instituição. Atua como um espaço de diálogo com escuta qualificada, legitimando o canal onde o cidadão tem voz e é ouvido, fortalecendo a relação entre o cidadão e a prefeitura, a fim de promover a melhoria dos serviços oferecidos à sociedade e o aprimoramento de rotinas e processos de trabalho.

Depois de avaliados todos os dados, relacionando dificultadores, do ponto de vista das expectativas externas, com o objetivo de reflexão institucional e possíveis melhorias da gestão dos serviços e da comunicação com a sociedade, observou-se que, de modo geral, a gestão carece, para aumentar a qualidade da sua interação com a sociedade, que todos os setores comuniquem à Ouvidoria, tempestivamente, deliberações e notícias sobre as ações em andamento, a fim de que possam ser divulgadas aos cidadãos com agilidade e coerência.

Por fim, considerando o índice de resolatividade de 57,37% e os 31,20% parcialmente resolvidos (aqueles devidamente respondidos, porém com prazo de resolução estendido por conta do teor da demanda, exemplo: pavimentação de rua), visamos o aprimoramento deste serviço para promover uma relação mais próxima entre a Ouvidoria e os demais setores. Optamos por um engajamento através de reuniões, frisando sempre a importância do canal de atendimento como forte instrumento de participação social. Compreender que por meio das demandas que recebemos, sejam elas reclamações, denúncias ou até mesmo sugestões, é uma forma de aprimoramento dos desenhos de fluxos de trabalho, onde se torna possível melhorar o resultado da gestão pública.