



Relatório Estatístico

Ouvidoria e SIC

Período: 01/01/2019 a 31/01/2019

APRESENTAÇÃO

A Prefeitura do Jaboatão dos Guararapes por meio da Ouvidoria Geral do Município, tem como propósito fortalecer a participação popular, contribuir efetivamente para o sistema de controle interno, melhorar a qualidade do serviço e garantir a transparência da gestão pública.



**Acesso à
Informação**

A Ouvidoria busca subsidiar a gestão com dados importantes e estratégicos para o planejamento municipal assim como, para implementação de políticas públicas efetivas e serviços de qualidade.

Desta forma, o presente relatório reúne as informações tratadas pela Ouvidoria no período de 01 a 31 de janeiro de 2019. O mesmo foi extraído no dia 07 de março do corrente ano e apresenta o desempenho da gestão municipal quanto ao atendimento ao cidadão.

No mês de janeiro do ano de 2019, a Ouvidoria Geral do Município do Jaboatão dos Guararapes recebeu **281 manifestações** de Ouvidoria e **10 pedidos de acesso à informação**, subdivididos conforme demonstrações gráficas a seguir.





PREFEITURA DO
JABOATÃO
DOS GUARARAPES

NÓS QUEREMOS OUVIR VOCÊ!

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

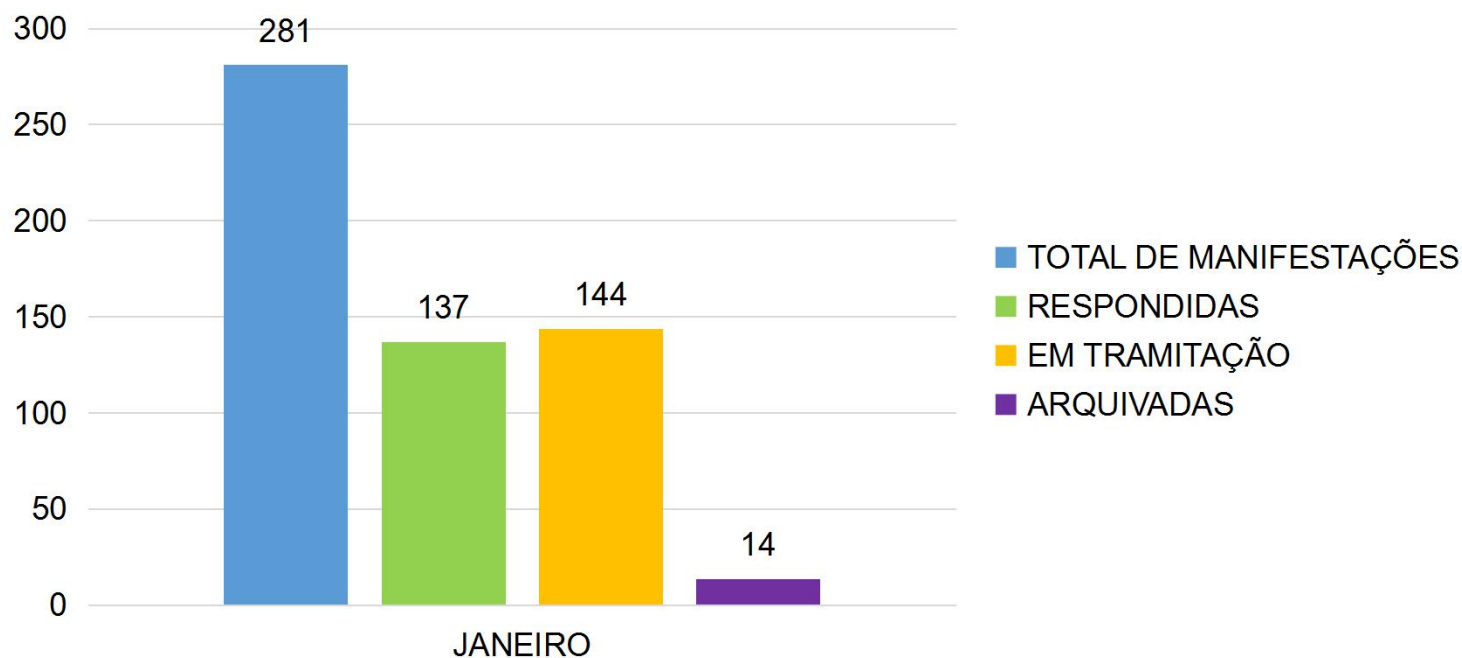


Indicadores das manifestações comuns recebidas no mês de Janeiro de 2019.



MANIFESTAÇÕES 2019

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS



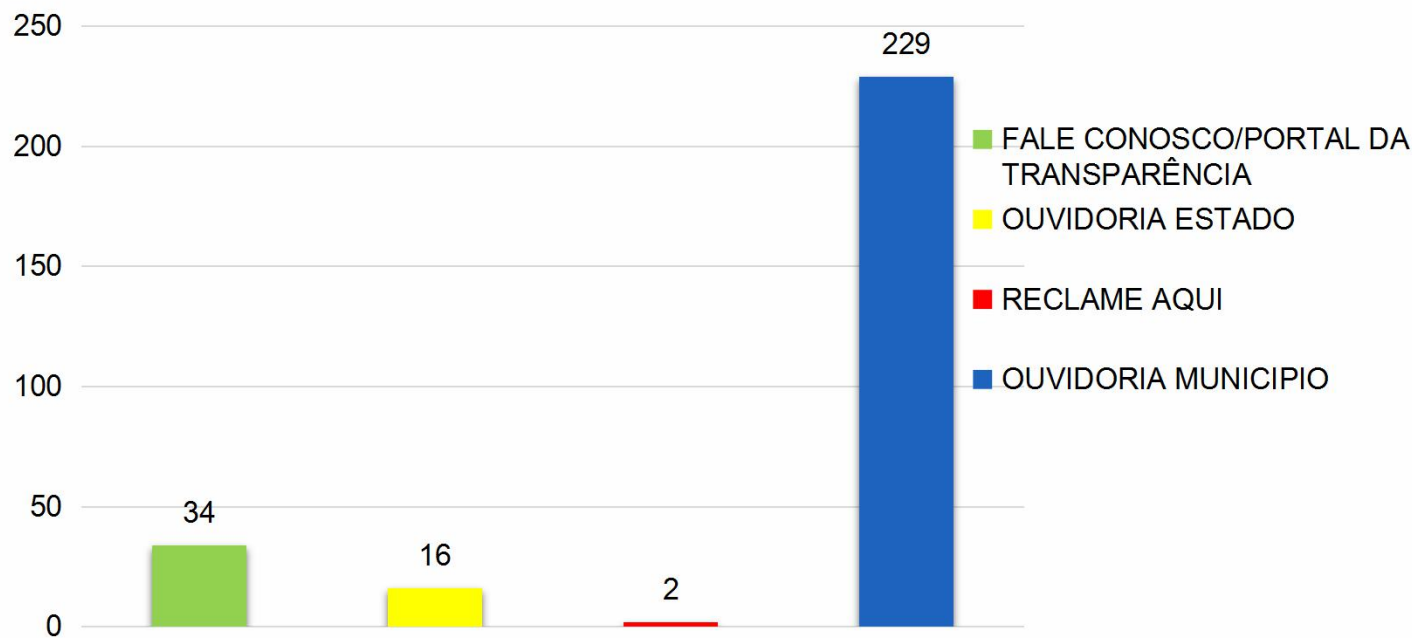
No mês de janeiro foram registrados 281 manifestações comuns, onde 14 foram arquivadas por duplicidade, 137 foram respondidas e 144 estão em tramitação fora do prazo.

CANAIS DE ATENDIMENTO



Entre as formas de registro, o canal de atendimento mais utilizado pelos cidadãos foi o site com 156 manifestações, seguido pelo telefone com 71 registros e 40 manifestações realizadas presencialmente.

OUTROS CANAIS



Além dos canais disponibilizados pela ouvidoria, foram registradas manifestações em outros canais de atendimento ao cidadão, tais como o Reclame Aqui, Ouvidoria do Estado e o Fale Conosco do Portal da Transparência.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Janeiro, 2019.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

	RECLAMAÇÃO	92
	SOLICITAÇÃO	89
	DENÚNCIA	25
	SUGESTÃO	05
	ELOGIO	05
	COMUNICAÇÃO	65



Obs: Os dados contabilizados como “ Comunicação” se referem as manifestações registradas como anônimas. No sistema E-Ouv quando o cidadão registra qualquer manifestação anônima o mesmo converte para “ Comunicação”.

PRINCIPAIS ASSUNTOS

Os assuntos mais abordados e recorrentes durante o mês de janeiro foram:

- Serviço de troca de lâmpadas;
- Solicitação de pavimentação ou drenagem;
- Tapa buraco;
- Tapa de galeria ou desobstrução de galeria;
- Fiscalização de obra irregular;
- Alvará de construção e de funcionamento;
- Processos em aberto na Prefeitura;
- Falta de medicamentos e vacinas em postos de saúde;
- Atendimento ruim nas Policlinicas e nas Unidades de saúde da família;
- Demora da marcação de exames e consultas;
- Solicitação de medidas corretivas aos motoristas e cobradores dos micro - ônibus;
- Melhorar sinalização das vias para transeuntes.





RESOLUTIVIDADE

Prefeitura - Jaboatão dos Guararapes



No mês de Janeiro a Ouvidoria recebeu 281 manifestações, tendo arquivado 14 por duplicidade.



Das 267 manifestações recebidas, 137 foram respondidas, 81% dentro do prazo de resposta e 19% fora do prazo.



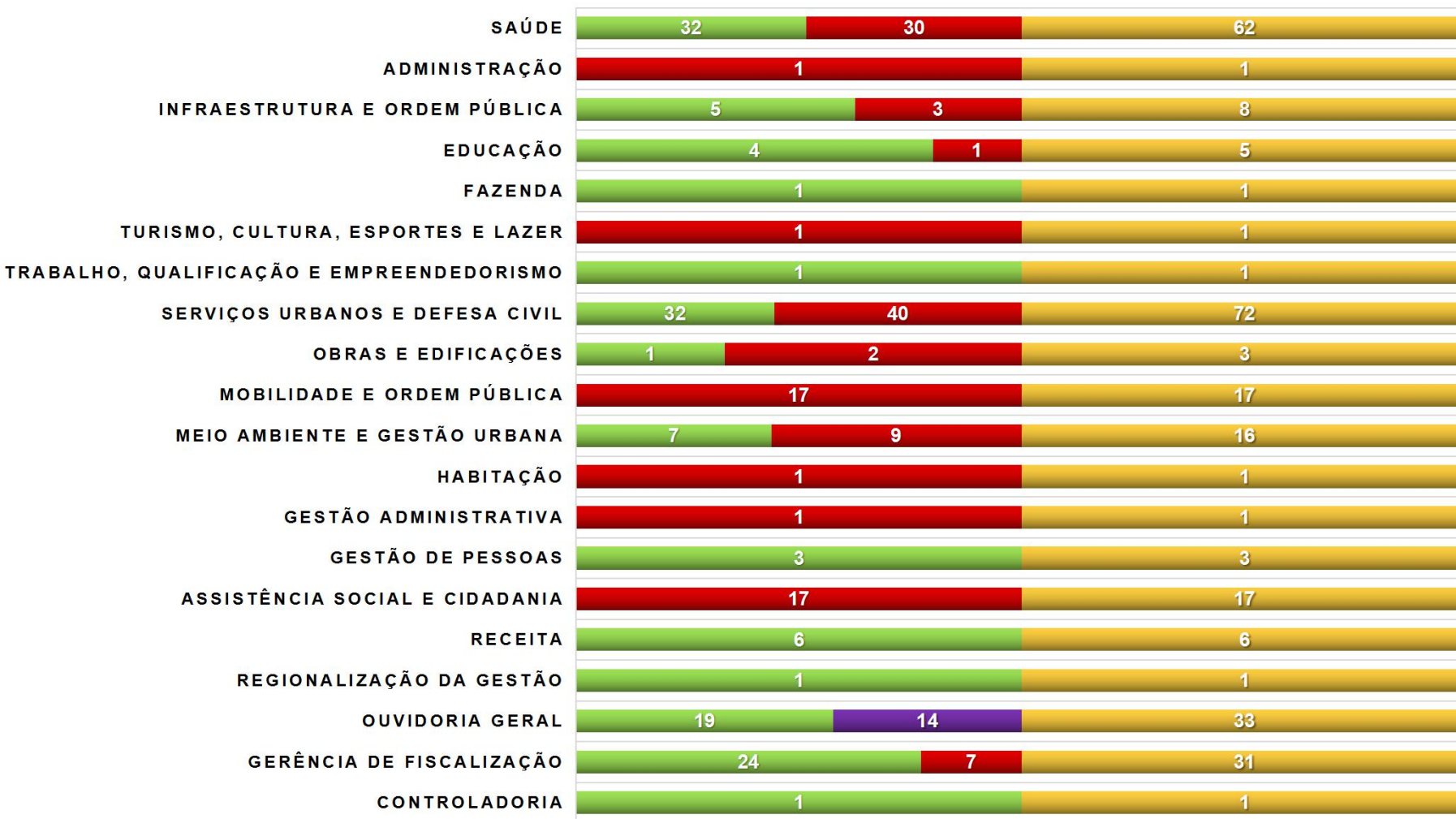
130 manifestações encontram-se em tramitação, sendo 27% dentro do prazo de resposta e 73% fora do prazo.

Outro dado importante, é o tempo médio de resposta ao cidadão de 20,38 dias (para as manifestações que foram respondidas).



RESOLUTIVIDADE POR ÓRGÃO

■ RESPONDIDAS ■ EM TRAMITAÇÃO ■ ARQUIVADAS ■ TOTAL



ÓRGÃOS DE DESTAQUE

O destaque do mês de janeiro foram as Secretarias:



- **Secretaria Municipal da Fazenda**
- **Secretaria Executiva da Receita**
- **Controladoria**
- **Secretaria Especial de Regionalização da Gestão**
- **Secretaria Executiva de Gestão de Pessoas**
- **Secretaria Executiva do Trabalho**

Responderam 100% das demandas.

ÓRGÃOS EM ALERTA

Órgãos que apresentaram índice de resolutividade abaixo de 70%:



Órgão	Percentual de resolutividade
Secretaria de Serviços Urbanos e Defesa Civil	44%
Secretaria de Meio Ambiente e Gestão Urbana	43%
Secretaria de Obras e Edificações	33%
Secretaria de Gestão Administrativa	0%
Secretaria de Habitação	0%
Secretaria de Mobilidade e Ordem Pública	0%
Secretaria de Turismo, Cultura, Esportes e Lazer	0%
Secretaria de Assistência Social e Cidadania	0%
Secretaria Municipal de Administração	0%



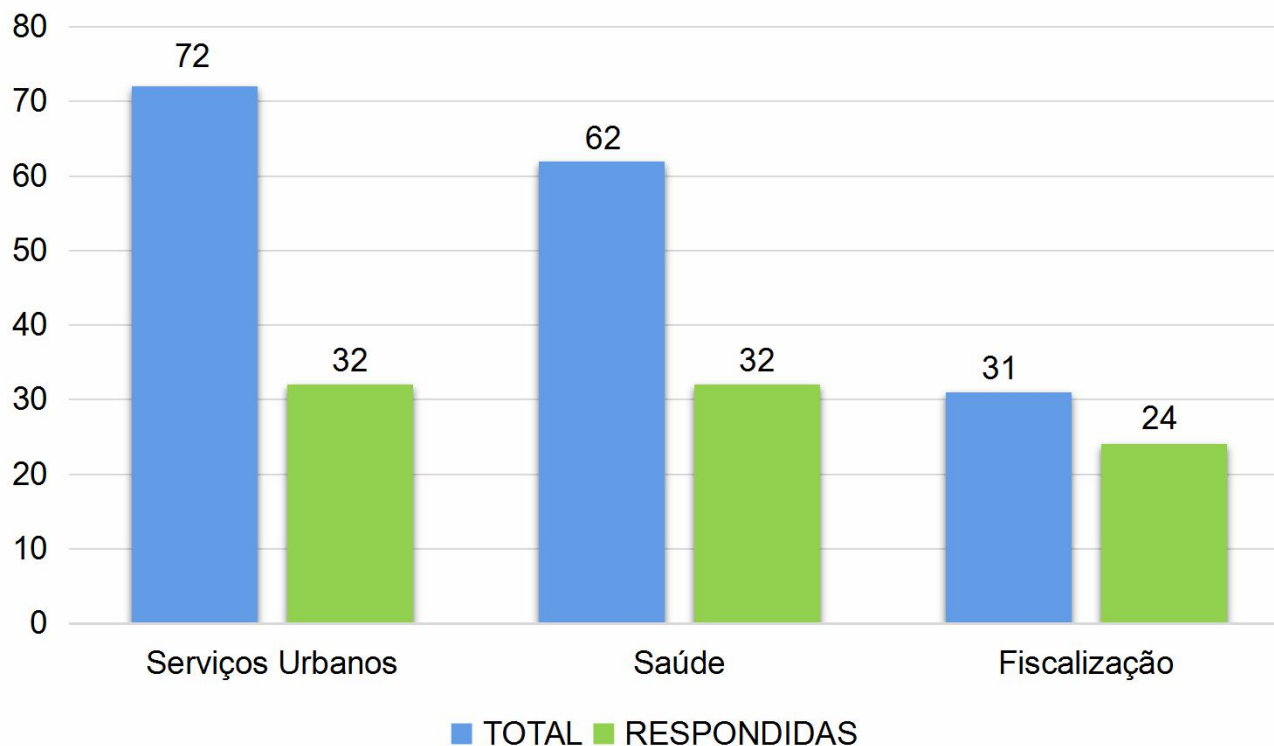
AÇÕES CORRETIVAS

Para os órgãos que ficaram abaixo da meta de resolutividade (70%), solicitamos a indicação e o preenchimento das ações corretivas que o órgão irá adotar para melhorar o índice de resolutividade.

Com prazo de entrega de 10 dias após o recebimento deste relatório.

Órgão	Ação Corretiva
Secretaria de Serviços Urbanos e Defesa Civil	
Secretaria de Meio Ambiente e Gestão Urbana	
Secretaria de Obras e Edificações	
Secretaria de Gestão Administrativa	
Secretaria de Habitação	
Secretaria de Mobilidade e Ordem Pública	
Secretaria de Turismo, Cultura, Esportes e Lazer	
Secretaria de Assistência Social e Cidadania	
Secretaria Municipal de Administração	

ÓRGÃOS COM MAIOR NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES



No mês de janeiro, os órgãos com maior número de manifestações comuns registradas foram a Secretaria de Serviços Urbanos com 72 manifestações sendo 32 respondidas. Já a Secretaria de Saúde recebeu 62 manifestações, respondendo 32. A terceira mais demandada foi a Gerência de Fiscalização com 31 demandas onde respondeu 24 das solicitações recebidas.

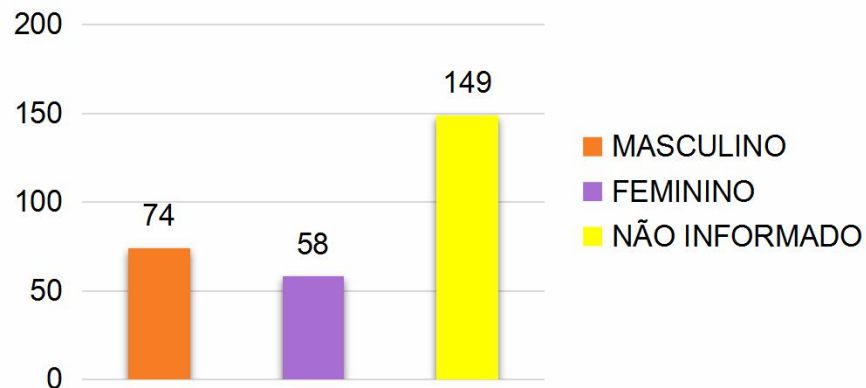


PROPOSIÇÕES DE MELHORIAS

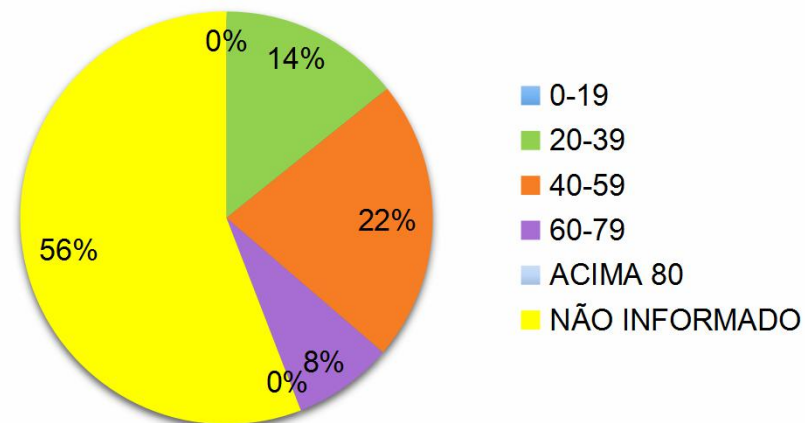
Órgão	Manifestação mais frequente e/ou relevante	Dificuldades	Recomendações
Gerência de Fiscalização	Solicitações de fiscalizações em construções irregulares são significativas e constante.	Apesar da atuação e o atendimento da fiscalização nas demandas enviadas, percebemos que muitas manifestações retornam a Ouvidoria afirmando que a fiscalização foi ao local notificou, mas a construção permanece em atividade.	Sentimos que para melhorar o serviço prestado pela Fiscalização é necessário um controle maior das notificações que foram executadas.
Secretaria de Serviços Urbanos	Solicitações de serviços como: tapa buraco, troca de tampa de galeria entre outros são as maiores demandas da Ouvidoria.	É comum o cidadão procurar a ouvidoria para solicitar serviços de primeira instância. O que gerava uma grande quantidade de demandas, principalmente para a Secretaria de Serviços Urbanos.	A Ouvidoria Geral realizou uma reunião com o Secretário Especial de Regionalização da Gestão para alinhar os procedimentos relativos a solicitações de serviços. Pretendemos realizar uma reunião com as gerências das regionais para intensificar o atendimento. Sempre que atendemos uma solicitação de serviço em primeira instância indicamos o registro por meio das regionais de serviço por telefone, site ou presencialmente. O registro da solicitação de serviço na ouvidoria só é realizado se caso o cidadão registrar direto no site.
Secretaria de Saúde	As manifestações do período foram: falta de materiais e medicamentos nas unidades de saúde, demora na marcação de exame e consultas. Muitas delas agravadas pelo mal atendimento de alguns servidores.	Muitas das reclamações registradas partem da motivação do mau atendimento que o cidadão recebeu nos postos de saúde.	Curso de qualidade no atendimento. Percebemos que o atendimento faria toda a diferença nos casos que chegam sobre a Saúde do Município, um atendimento mais humanizado, a forma de dar a informação ao cidadão faz toda a diferença na aceitação.

PERFIL DO USUÁRIO

GÊNERO

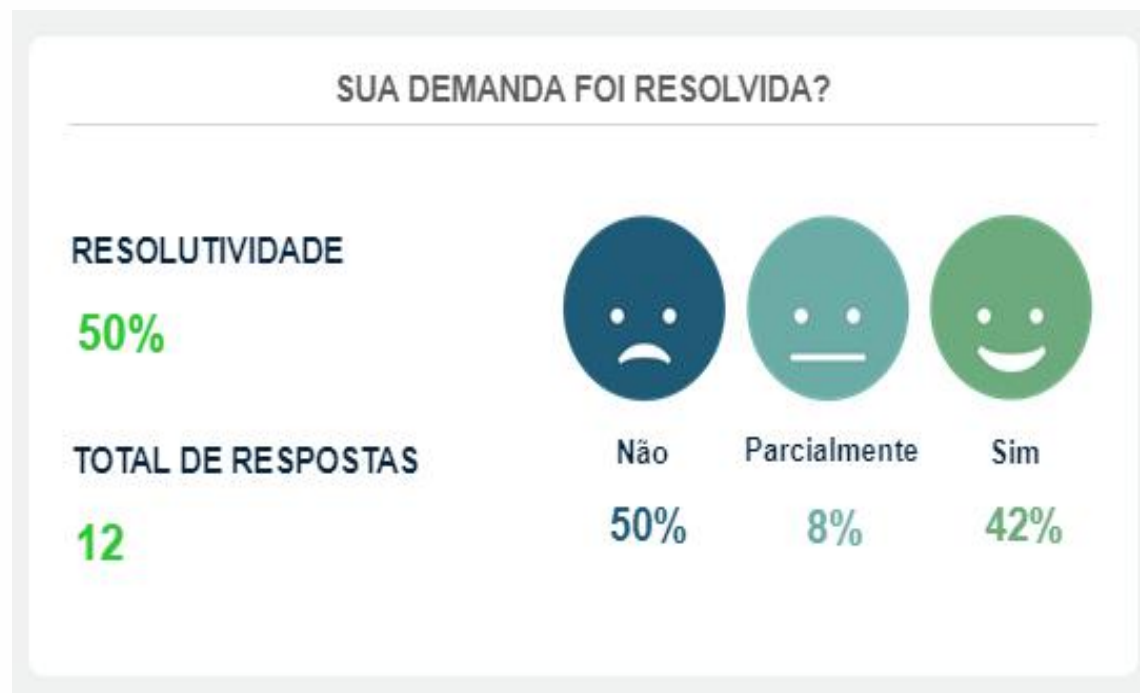


FAIXA ETÁRIA



Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Janeiro, 2019.

NÍVEL DE SATISFAÇÃO



O sistema registrou que apenas 12 usuários responderam a pesquisa de satisfação e que o índice de satisfação segundo este universo é de 50%.



PREFEITURA DO
JABOATÃO
DOS GUARARAPES



FAZER DA TRANSPARÊNCIA UM JEITO NOVO DE GOVERNAR

SERVIÇOS

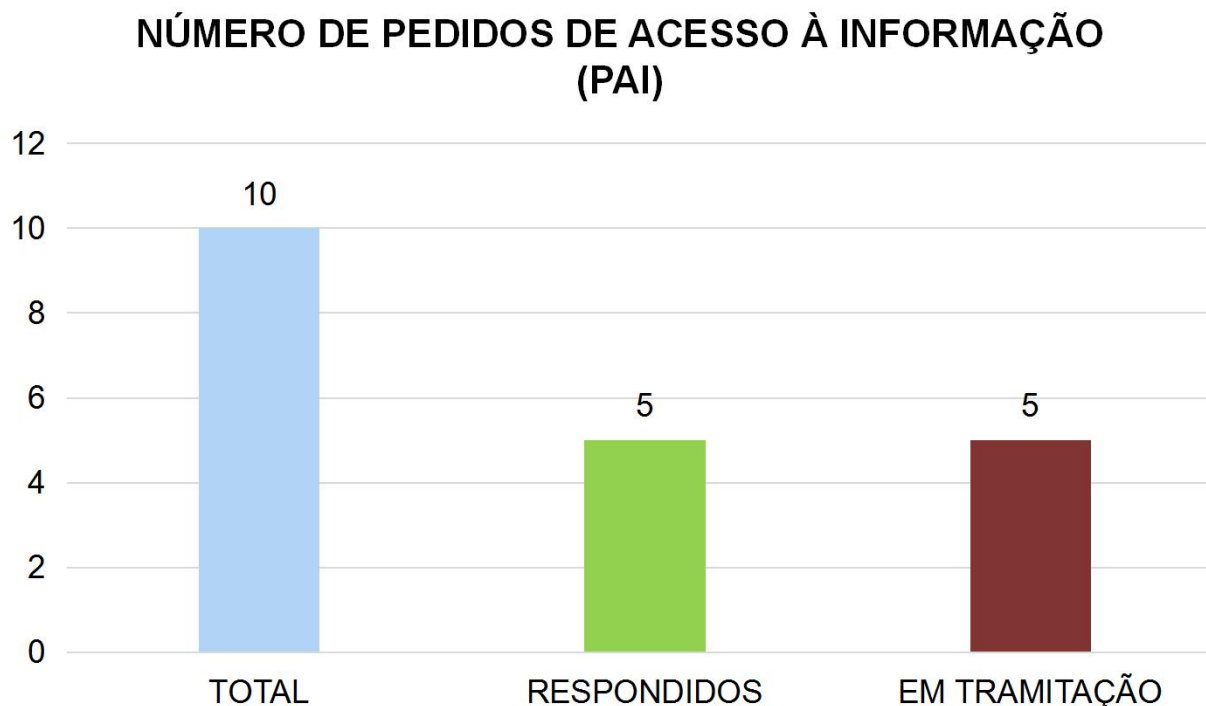
CONTATE-NOS

PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO



**Indicadores dos Pedidos de Acesso à
Informação recebidos no mês de Janeiro
de 2019.**

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO



No mês de janeiro de 2019, a ouvidoria recebeu 10 pedidos de acesso à informação. Do total recebidos, 5 foram respondidos e os demais estão em tramitação. O atraso nas respostas ocorreu em virtude dos problemas técnicos com o servidor da Prefeitura, impossibilitando o acesso ao sistema de tratamento dos pedidos, o E-SIC

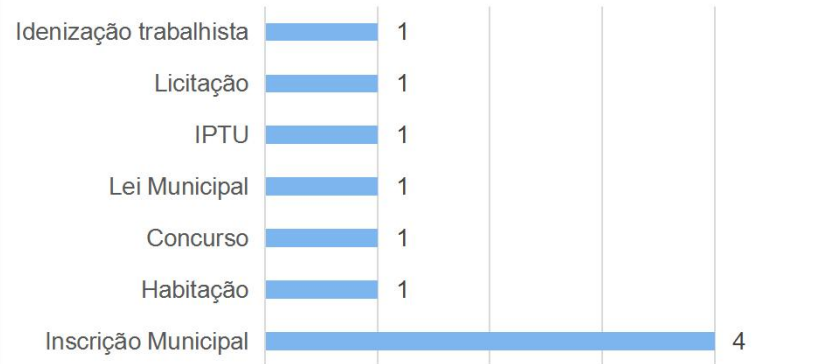


PEDIDOS DE ACESSO POR ÓRGÃO

PEDIDOS POR ÓRGÃO



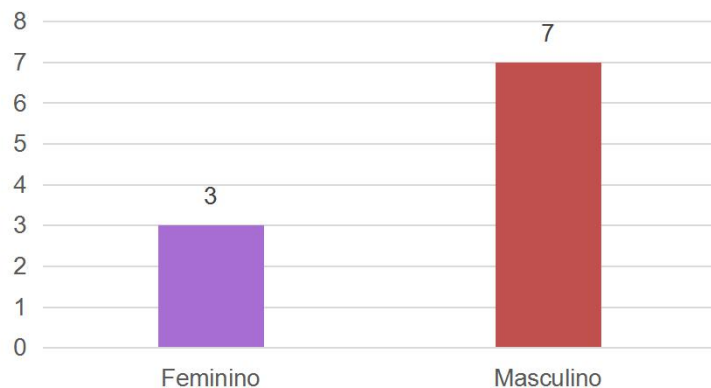
ASSUNTOS SOLICITADOS



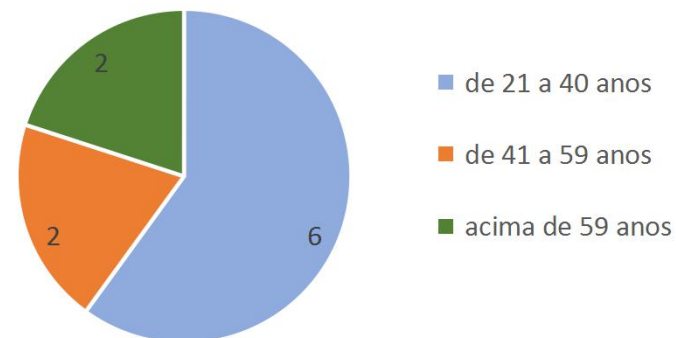
Entre os pedidos de acesso à informação solicitados no mês de janeiro, 04 foram direcionados à Secretaria Municipal da Fazenda, pleiteando informações relacionadas a inscrição municipal e IPTU. Outros 02 pedidos foram para a Secretaria Municipal de Educação com assuntos sobre processo licitatório e convocação para concurso público. As demais Secretarias receberam 01 manifestação cada, com assuntos relativos à indenização trabalhista, Lei Municipal e habitação.

PERFIL DO USUÁRIO

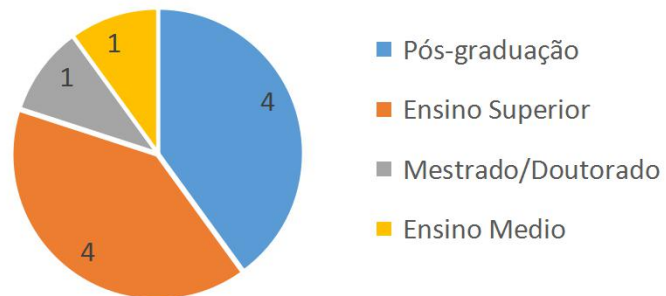
GÊNERO



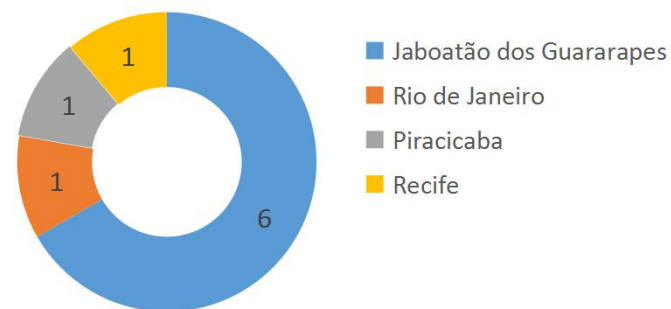
FAIXA ETÁRIA



ESCOLARIDADE



CIDADE





ANÁLISE DOS PEDIDOS DE ACESSO

A Lei Municipal nº 853/2013, em consonância com a Lei Federal nº 12.527/2011, garante a todo e qualquer cidadão o acesso às informações produzidas ou sob guarda dos órgãos e entidades da Administração Pública, desde que ela não se enquadre nas exceções de restrição previstas na Lei de Acesso à Informação (LAI).



**Acesso à
Informação**

CONSIDERAÇÕES GERAIS

Continuamente a Ouvidoria vem desenvolvendo ações internas com objetivo de melhorar os processos, a efetividade do serviço da ouvidoria, a resolutividade dos pedidos de acesso à informação e consequentemente a transparência da gestão pública municipal.



Contudo há necessidade de melhorar em alguns aspectos importantes.

Entre eles destacamos a importância de responder os pedidos de acesso à informação no prazo estabelecido por lei.

Como medida corretiva, estamos enviando alertas de prazos e reforçando a cobrança das respostas para as áreas responsáveis.