



Relatório Estatístico

Ouvidoria e SIC

Período: 01/03/2019 a 31/03/2019

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 março de 2019. O mesmo foi extraído no dia **08 de Maio** do corrente ano e apresenta o desempenho da gestão municipal quanto ao atendimento ao cidadão.



No mês de março do ano de 2019,
a Ouvidoria Geral do Município do
Jaboatão dos Guararapes
registrou:

318 Manifestações de Ouvidoria.

79 Pedidos de Acesso à
Informação.





PREFEITURA DO
JABOATÃO
DOS GUARARAPES



**FAZER DA TRANSPARÊNCIA UM
JEITO NOVO DE GOVERNAR**

SERVIÇOS

CONTATE-NOS

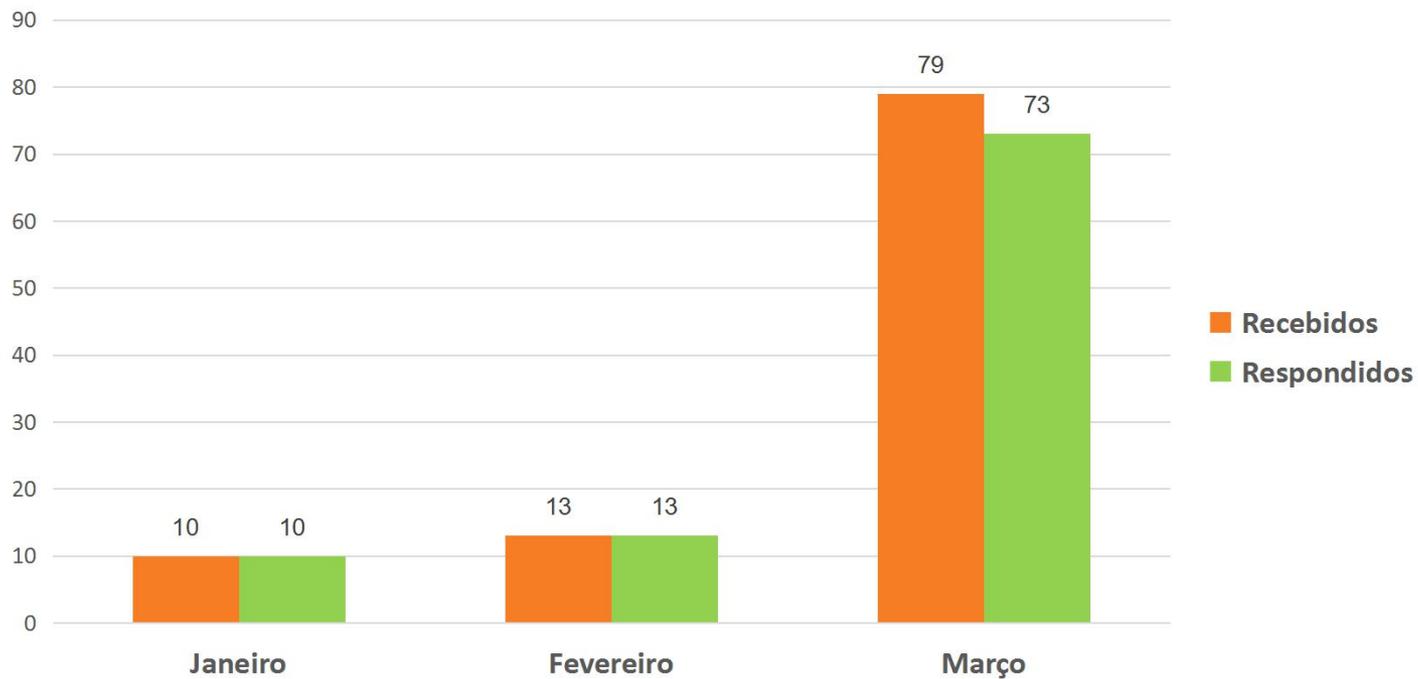
**PEDIDO DE ACESSO À
INFORMAÇÃO**

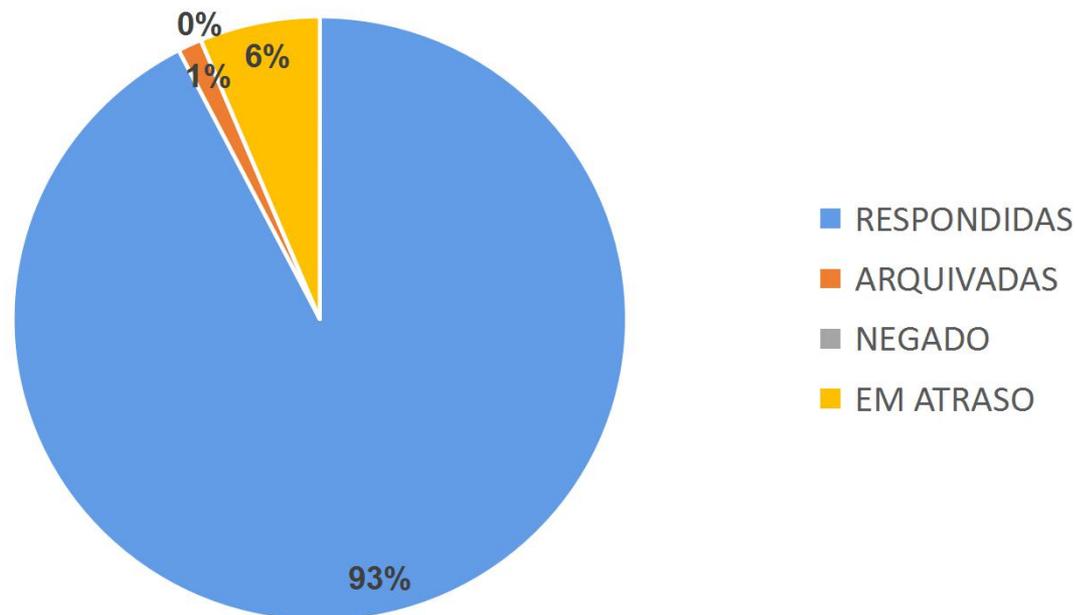


**Indicadores dos Pedidos de Acesso à
Informação recebidos no mês de Março
de 2019.**



PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO 2019

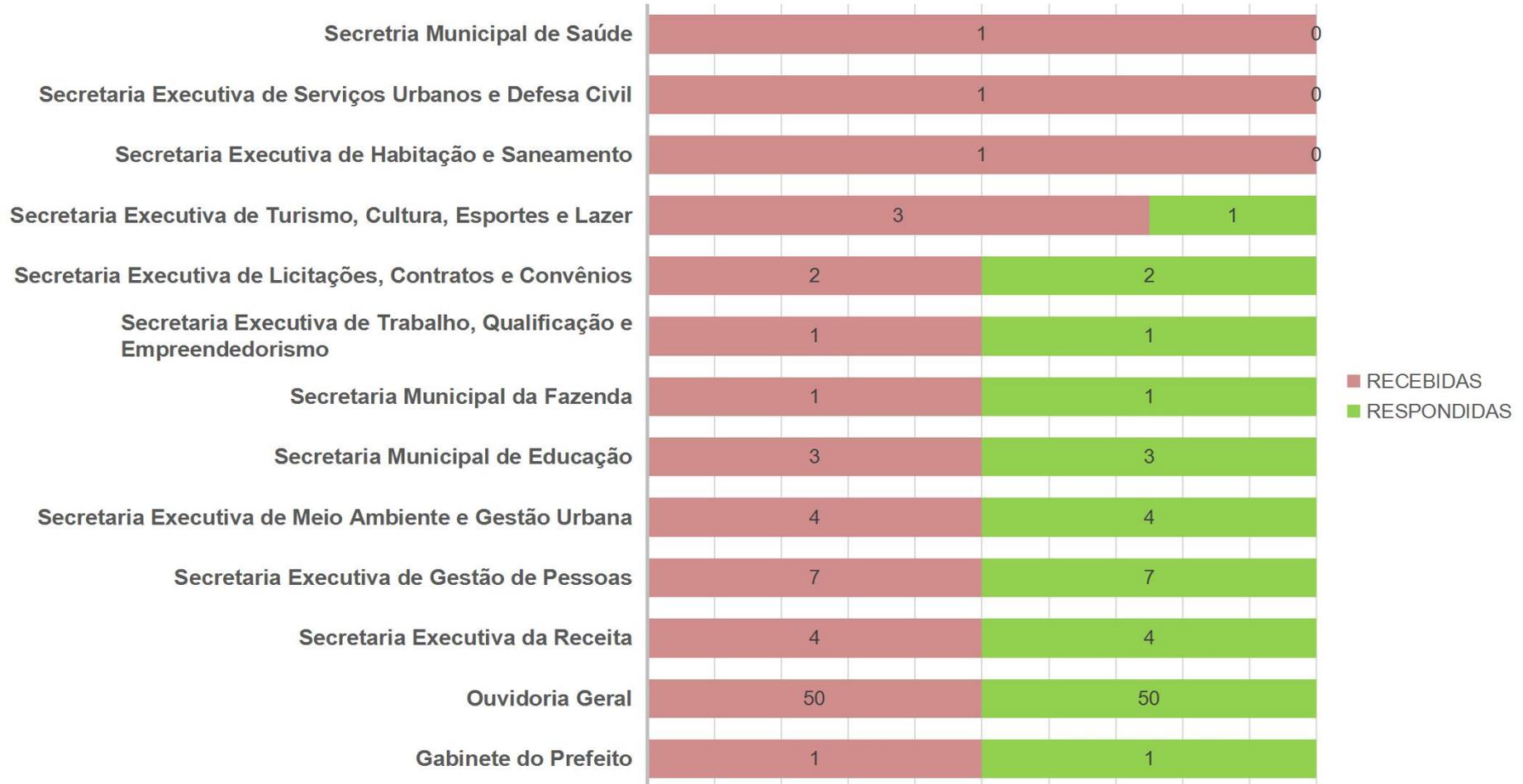




No mês de março de 2019, a ouvidoria recebeu **79 Pedidos de Acesso à Informação**. Do total recebidos, apenas 29 se configuravam como Pedido de Acesso à Informação, os demais foram solicitações de informações simples e diversas, respondidas pela própria ouvidoria.

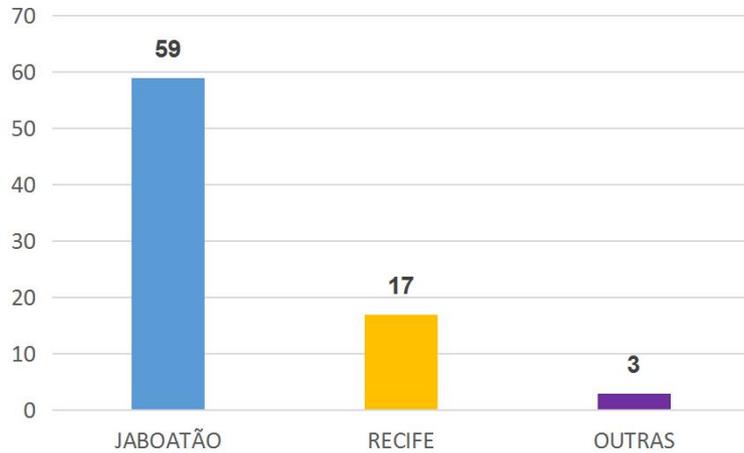


PEDIDOS DE ACESSO POR ÓRGÃO

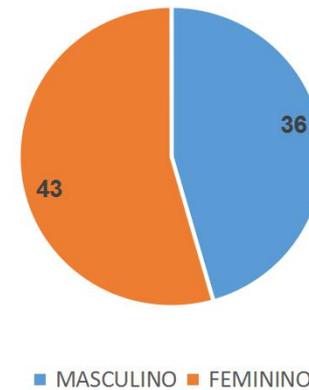


PERFIL DO USUÁRIO

CIDADE DE ORIGEM



GÊNERO



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



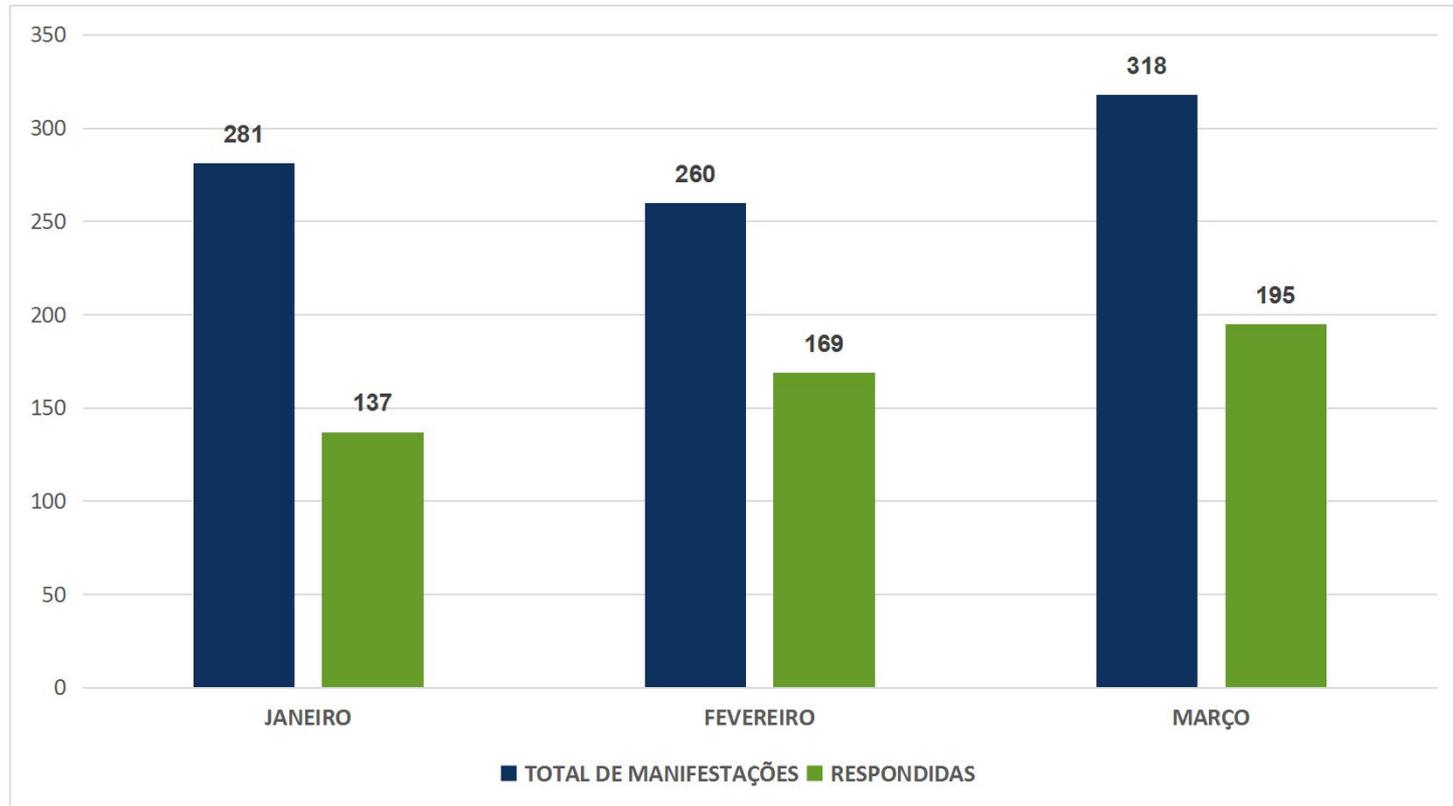
PREFEITURA DO
JABOATÃO
DOS GUARARAPES

NÓS QUEREMOS OUVIR VOCÊ!

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA



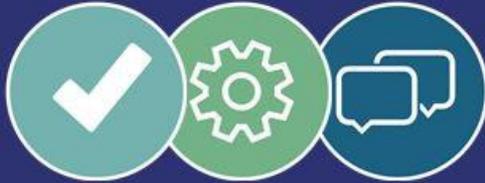
MANIFESTAÇÕES 2019



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



RESOLUTIVIDADE



318
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

1
UND MUNICIPAIS



17,19
TEMPO MÉDIO
(DIAS)

RESPONDIDAS

195

88%

DENTRO DO PRAZO

12%

FORA DO PRAZO



EM TRATAMENTO

98



25
MANIFESTAÇÕES
ARQUIVADAS

0

ENCAMINHADO PARA
ÓRGÃO EXTERNO

No mês de Março a Ouvidoria recebeu 318 manifestações, destas 195 foram respondidas, com uma média de 88% dentro do prazo e 12% fora do prazo.

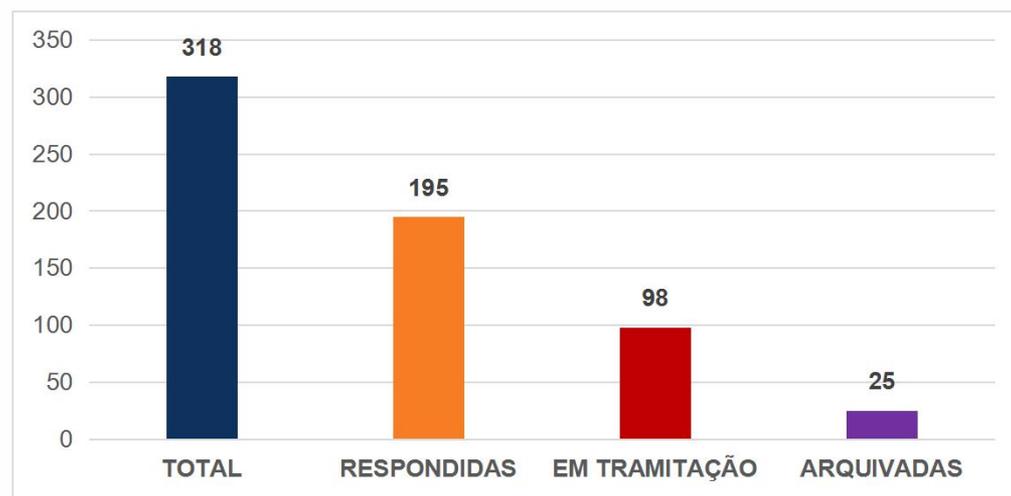
98 manifestações encontram -se em atraso.

25 manifestações foram arquivadas por duplicidade.



No mês de março foram registradas 318 manifestações comuns, onde 25 foram arquivadas por duplicidade, 195 foram respondidas e 98 estão em tramitação fora do prazo.

Dessa forma o percentual de resolutividade no mês de março foi de 69,18%.



**PERCENTUAL DE
RESOLUTIVIDADE**

69,18%

Obs: Neste cálculo foram consideradas as manifestações respondidas e arquivadas.



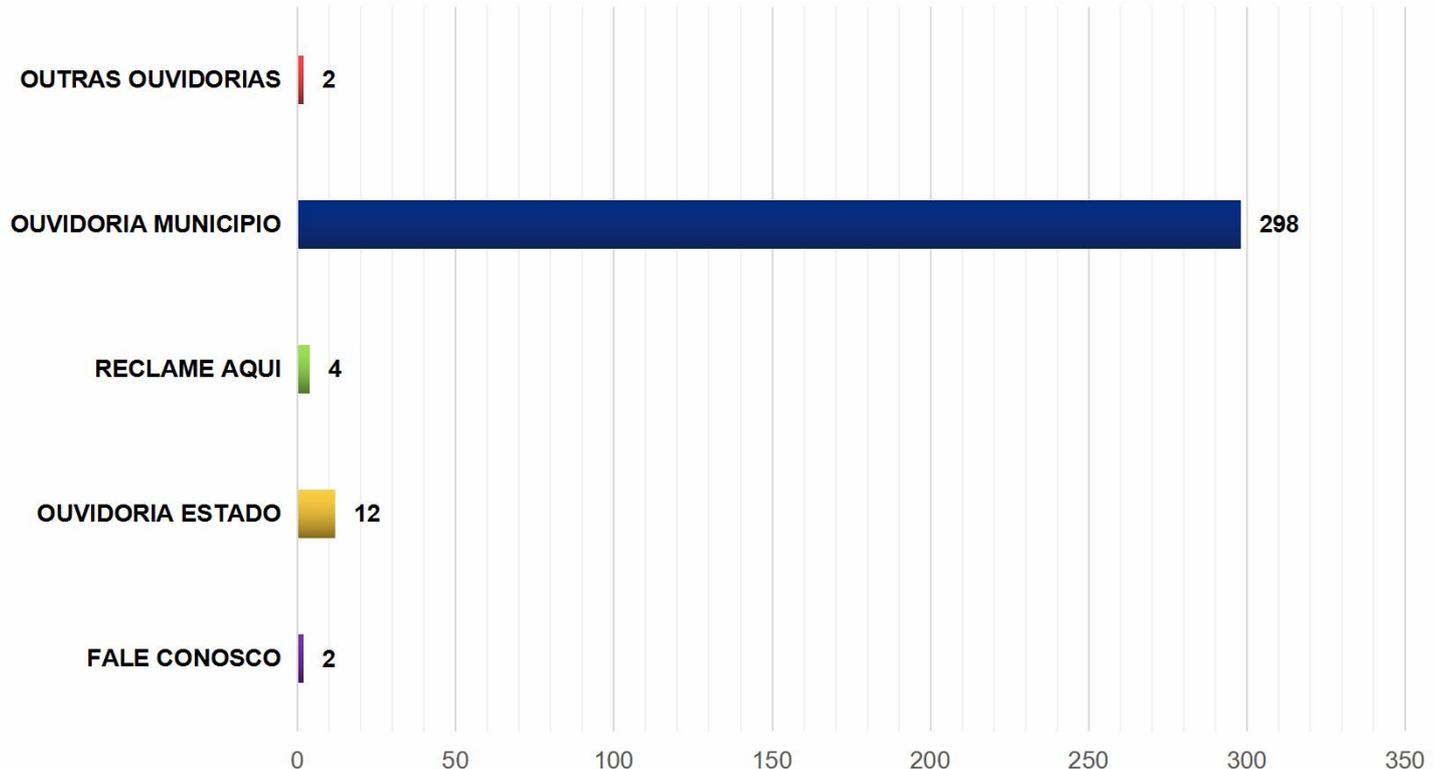
CANAIS DE ATENDIMENTO



Entre as formas de registro, o canal de atendimento mais utilizado pelos cidadãos foi o site, com 230 manifestações, seguido pelo telefone e atendimento presencial, ambos com 35 registros.



OUTROS CANAIS



Além dos canais disponibilizados pela ouvidoria, foram registradas manifestações em outros canais de atendimento ao cidadão, tais como o Reclame Aqui (4), Ouvidoria do Estado (12) e o Fale Conosco do Portal da Transparência (2). Neste mês recebemos também duas demandas vindas da Ouvidoria da Prefeitura da Cidade do Recife.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

	RECLAMAÇÃO	122
	SOLICITAÇÃO	78
	DENÚNCIA	35
	SUGESTÃO	04
	ELOGIO	02
	COMUNICAÇÃO	77



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”.



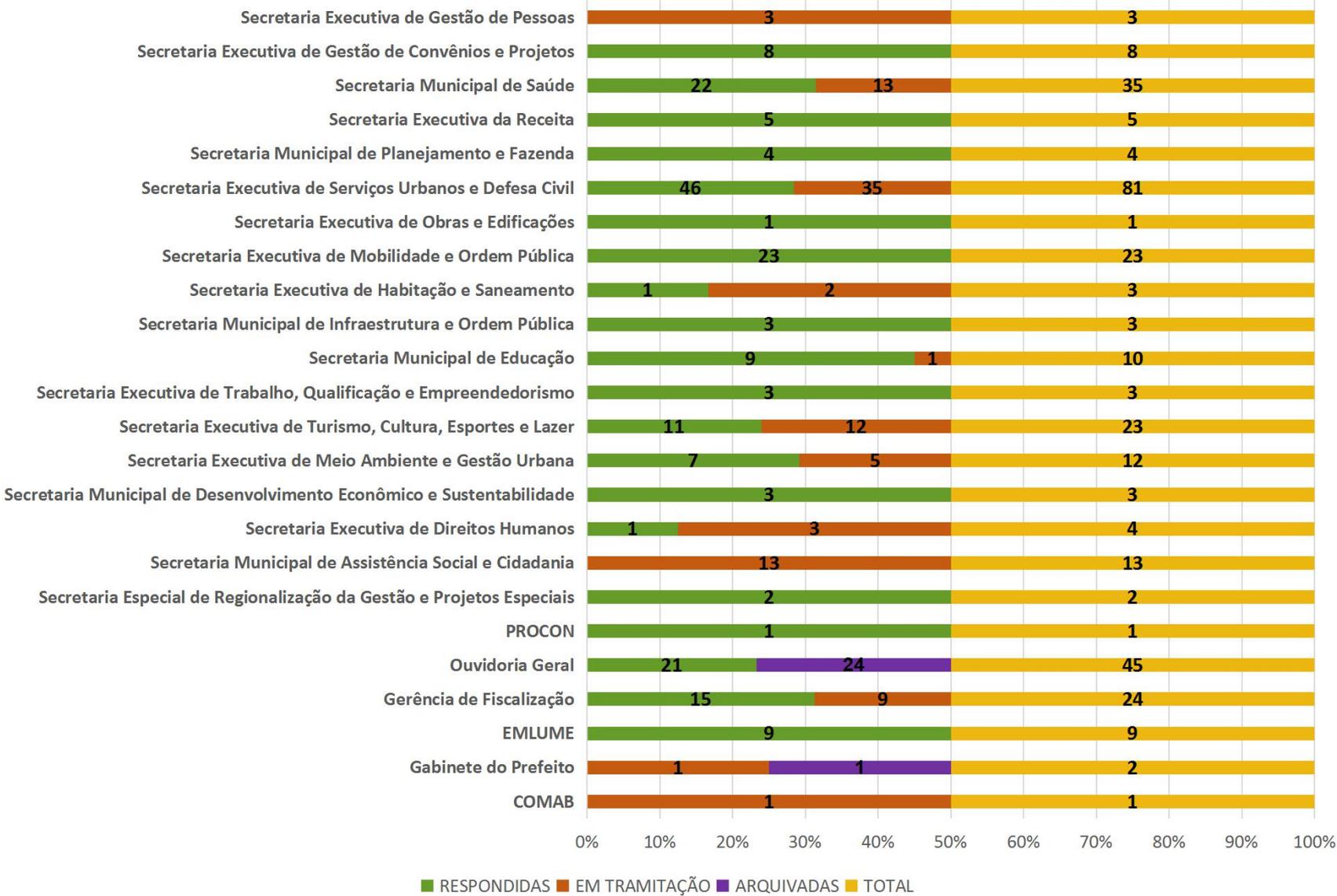
PRINCIPAIS ASSUNTOS

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

- Serviço de troca de lâmpadas;
- Solicitação de pavimentação ou drenagem;
- Tapa buraco;
- Tampa 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 Policlínicas 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;
- Reclamação sobre horário dos micro - ônibus e solicitações de novas linhas.
- Melhorar sinalização das vias para transeuntes.



RESOLUTIVIDADE POR ÓRGÃO



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



ÓRGÃOS DE DESTAQUE

O destaque do mês de março foram as Secretarias:

EMLUME

PROCON

Secretaria Especial de Regionalização da Gestão

Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Sudentabilidade

Secretaria Executiva de Trabalho, Qualificação e Empreendedorismo

Secretaria Municipal de Planejamento e Fazenda

Secretaria Executiva da Receita

Secretaria Municipal de Infraestrutura e Ordem Pública

Secretaria Executiva de Mobilidade e Ordem Pública

Secretaria Executiva de Obras e Edificações

Secretaria Executiva de Gestão de Convênios e Projetos



Responderam 100%
das demandas.



ÓRGÃOS EM ALERTA

Órgãos que apresentaram índice de resolutividade abaixo de 70%:



Órgão	Percentual de resolutividade
Secretaria Municipal de Saúde	63%
Secretaria Exec. de Meio Ambiente e Gestão Urbana	59%
Secretaria Exec. de Serviços Urbanos e Defesa Civil	57%
Secretaria Exec. de Turismo, Cultura, Esportes e Lazer	48%
Secretaria Exec. de Habitação e Saneamento	33%
Secretaria Exec. de Direitos Humanos	25%
Secretaria Exec. de Gestão de Pessoas	0%
Secretaria Municipal de Assistência Social e Cidadania	0%
COMAB	0%
Gabinete do Prefeito	0%



NÍVEL DE SATISFAÇÃO

SUA DEMANDA FOI RESOLVIDA?



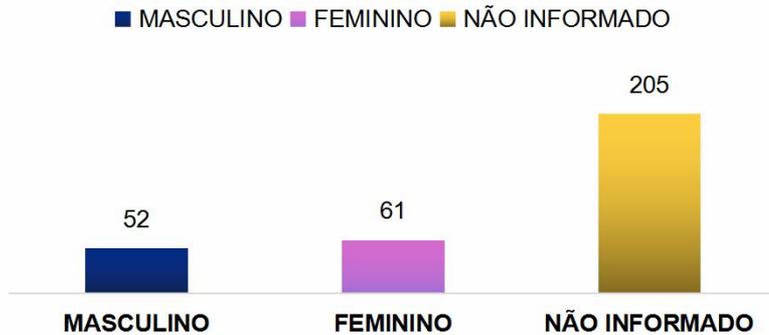
TOTAL DE RESPOSTAS **27**

O sistema registrou que apenas 27 usuários responderam a pesquisa de satisfação e que o índice de satisfação segundo este universo é de 59%. Infelizmente o número de pessoas que respondem a pesquisa de satisfação ainda é muito baixo diante do número de manifestações registradas.

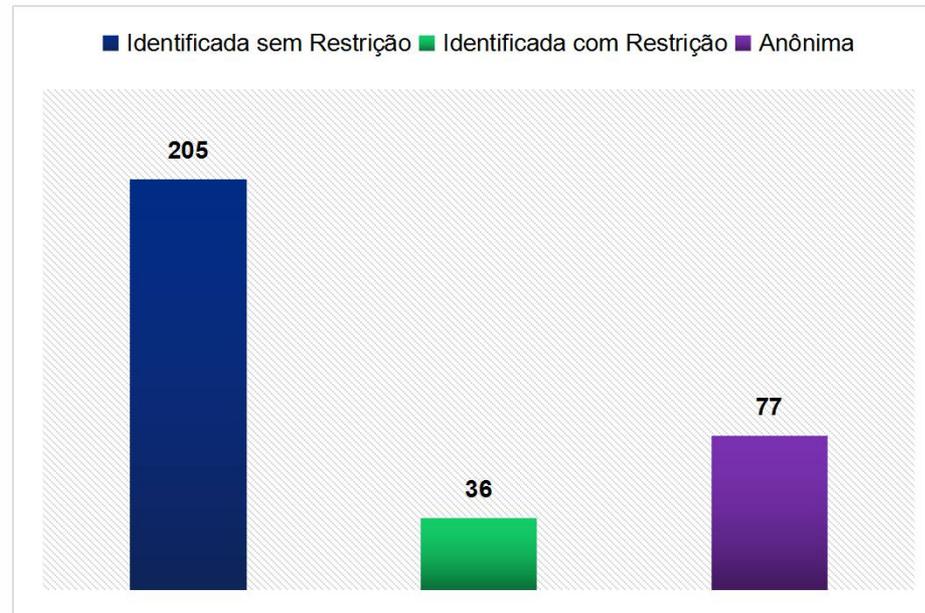
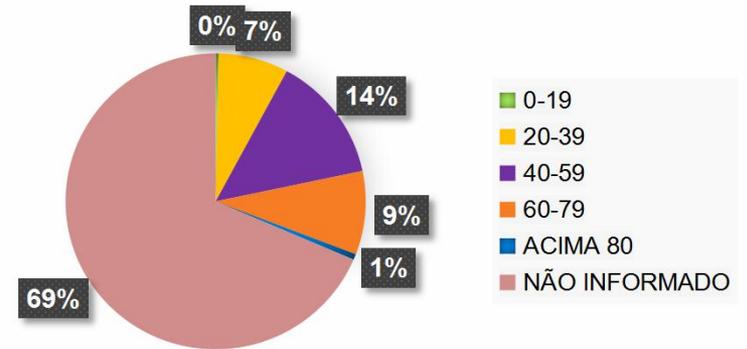


PERFIL DO USUÁRIO

Gênero



Faixa Etária



AÇÕES DE MELHORIA

No mês de março realizamos o primeiro encontro de interlocutores de Ouvidoria do Município.

A reunião teve como objetivo apresentar o planejamento para 2019, aperfeiçoar as ferramentas e o processo de controle social do município, como também, melhorar o posicionamento do município na escala nacional e estadual de transparência.



Além do encontro com os interlocutores realizamos uma reunião com os gerentes das Regionais de Serviço, para alinhar o fluxo das manifestações e das solicitações de serviço e conseqüentemente melhorar o atendimento ao cidadão.

CONSIDERAÇÕES GERAIS

No mês de março houve um crescimento no número de manifestações comuns recebidas. O percentual de resolutividade também cresceu, registrando o índice de 69,18%, o que representa uma aproximação significativa da meta estabelecida de 70%.

O tempo médio para resposta aos cidadãos foi de 17,19 dias.

Outro fator importante para registro foi a qualidade das respostas enviadas ao cidadão. Grande parte das secretarias apresentaram cordialidade, clareza, coerência e embasamento, o que refletiu diretamente na satisfação do cidadão.

Já os pedidos de acesso à informação também apresentaram um crescimento significativo. Fato ocorrido devido a estabilidade do sistema eletrônico de atendimento ao cidadão (SIC).

Contudo o percentual de resposta caiu para 93%, o que necessita uma maior atenção por parte das secretarias.