



# Relatório

Gestão da Transparência  
1º Semestre de 2019



# Introdução

No intuito de subsidiar a Prefeitura do Jaboatão dos Guararapes, com dados importantes sobre a prestação dos serviços públicos municipais, elaboramos o Balanço Geral referente ao primeiro semestre de 2019.

O presente relatório apresenta informações sobre as principais demandas realizadas pela sociedade e mostra o desempenho dos órgãos e secretarias no atendimento à população.

Esperamos que as informações apresentadas possam auxiliar no planejamento e na elaboração de políticas públicas efetivas e de resultados para o município.

Informamos que os dados foram extraídos no dia 01 de agosto de 2019, conforme prazo de resposta estabelecido nos Decretos municipais 055/2017 e 063/2017.





## **Acesso à Informação**

*"todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado".*

Art. 5º, inciso XXXIII da Constituição Federal



## Acesso à Informação

Pedidos de Acesso  
à Informação

317

Pedidos  
Procedentes

29%

98,10%

Resolutividade

55%

Foram realizados  
por mulheres

# PRINCIPAIS SOLICITAÇÕES

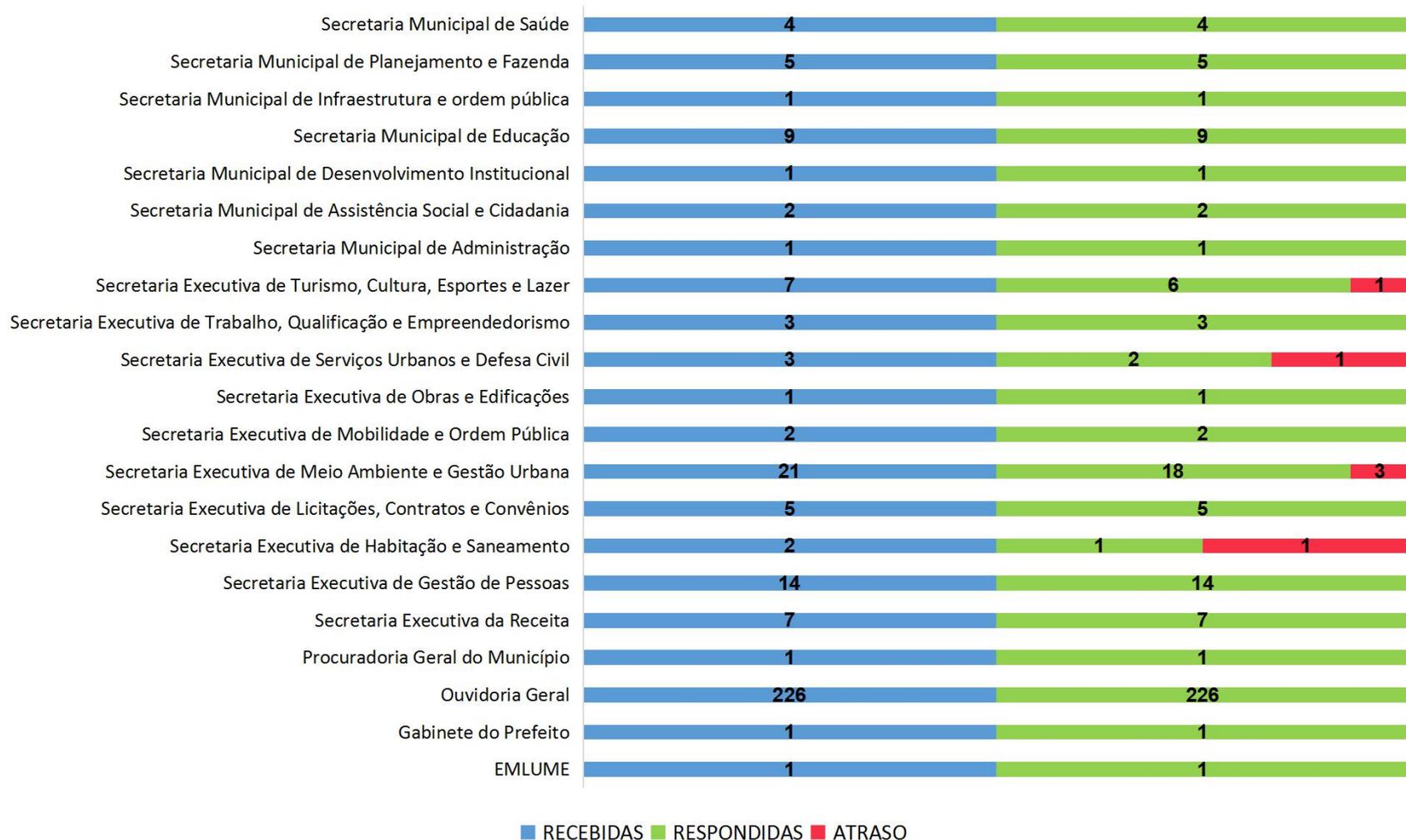


- Informações sobre concurso e convocação de candidatos;
- Informações sobre despesas públicas;
- Informações sobre obras realizadas no município;
- Informações sobre impostos municipais;
- Solicitações de contratos de prestadores de serviços;
- Informações sobre processos licitatórios;
- Informações sobre transporte complementar;
- Licenciamento Ambiental;
- Unidades de Conservação;
- Legislação Municipal;
- Informações sobre documentos e liberações para eventos.

**Fonte:** Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – 2019



# ACESSO À INFORMAÇÃO POR SECRETARIA





# BALANÇO OUVIDORIA

1º Semestre 2019

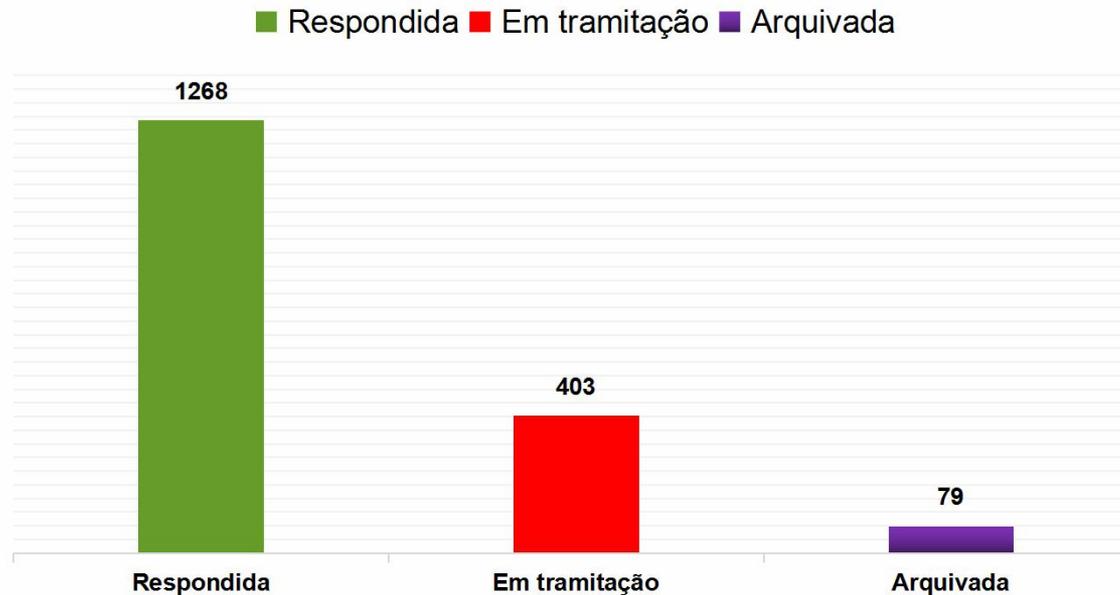
**1750**  
Manifestações

**1268** | Respondidas

**34,96** Tempo Médio de  
resposta (dias)



# NÚMEROS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS



No primeiro semestre de 2019 foram registradas **1750** manifestações para a ouvidoria, onde 1268 encontram-se concluídas e 403 permanecem em atraso.

O percentual geral de resolutividade obtido foi de 72%, superando a meta estabelecida de 70%.

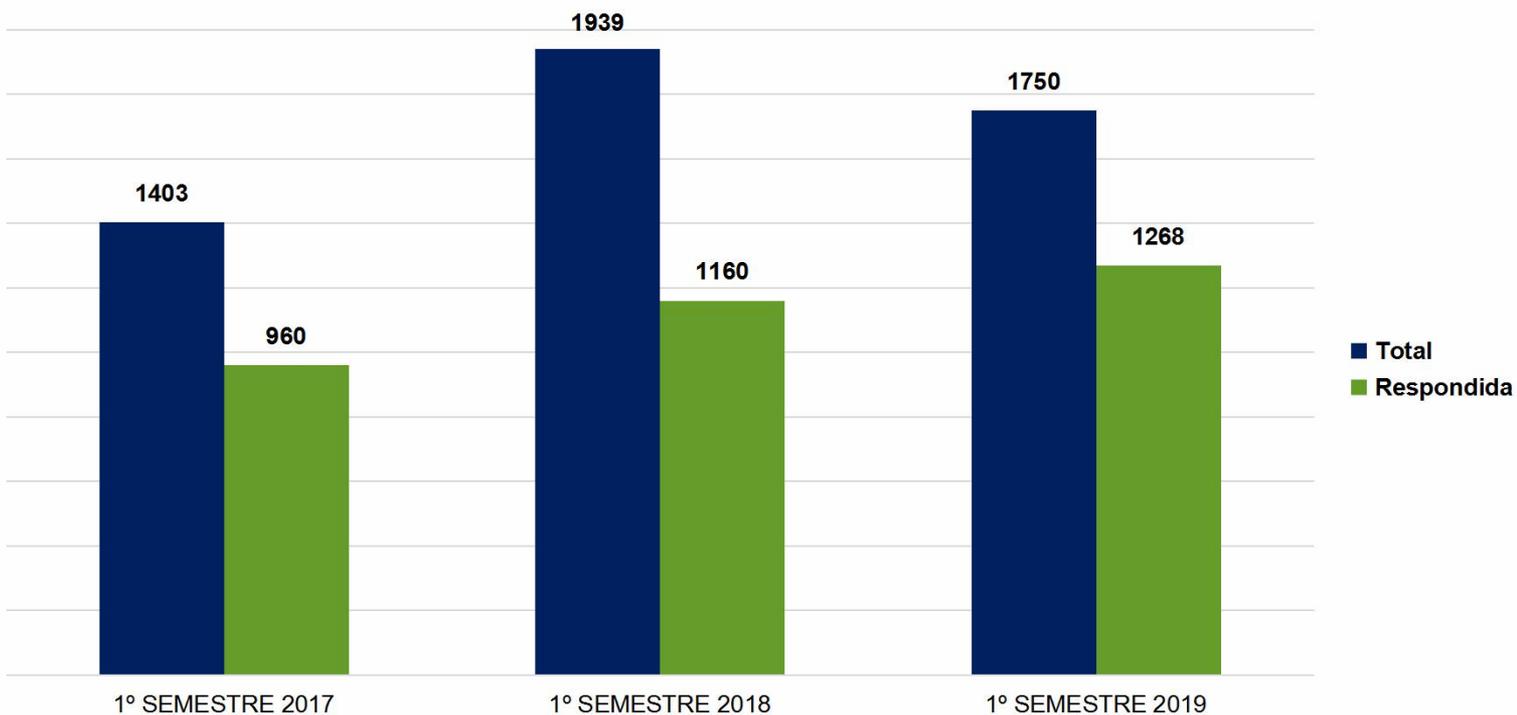
**PERCENTUAL DE  
RESOLUTIVIDADE**



**72%**



# NÚMEROS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NOS ANOS DE 2017, 2018 E 2019



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



# NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES



DENÚNCIA

**210**



28  
foram as  
denúncias  
contra  
servidores



RECLAMAÇÃO

**612**



186  
foram as  
reclamações  
direcionadas  
a SESURB.  
Porém a  
maioria eram  
solicitações  
de serviços.



SOLICITAÇÃO

**456**



110  
foi o  
número de  
solicitações  
de um  
único  
cidadão.



SUGESTÃO

**29**



6  
Foram as  
sugestões  
para melhorar  
o atendimento  
nos Postos de  
Saúde e no  
aplicativo de  
Olho na  
Consulta.



ELOGIO

**29**



6  
elogios foram  
para Secretaria  
Municipal de  
Saúde



ANÔNIMO

**414**



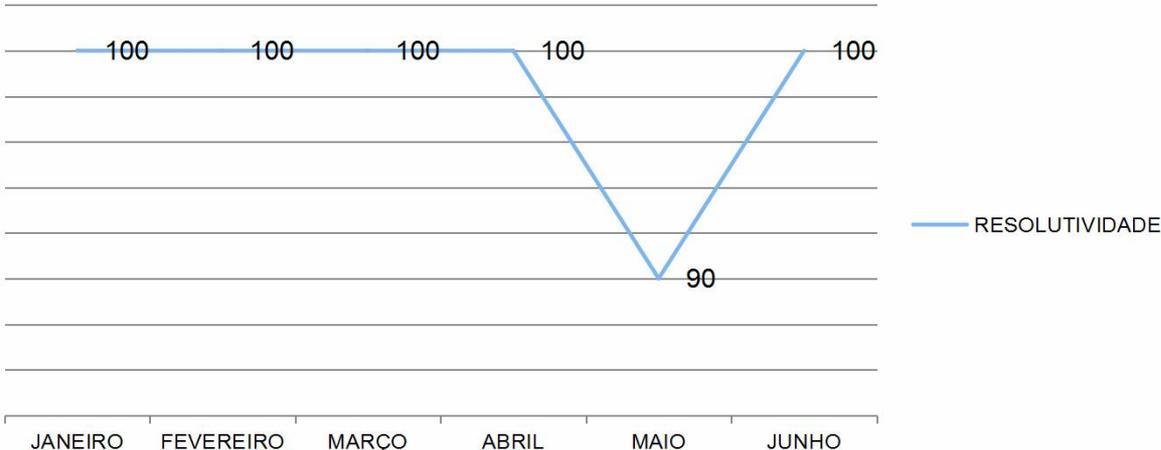
70 manifestações  
foram denúncias  
direcionadas a  
Secretaria  
Executiva de  
Meio Ambiente e  
Gestão Urbana.  
A maioria sobre  
construções  
irregulares.



### Manifestações Registradas

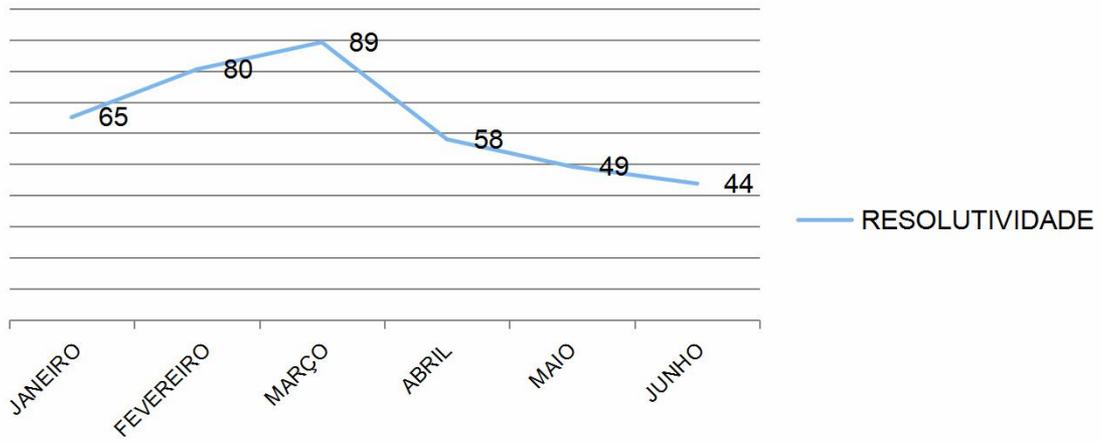
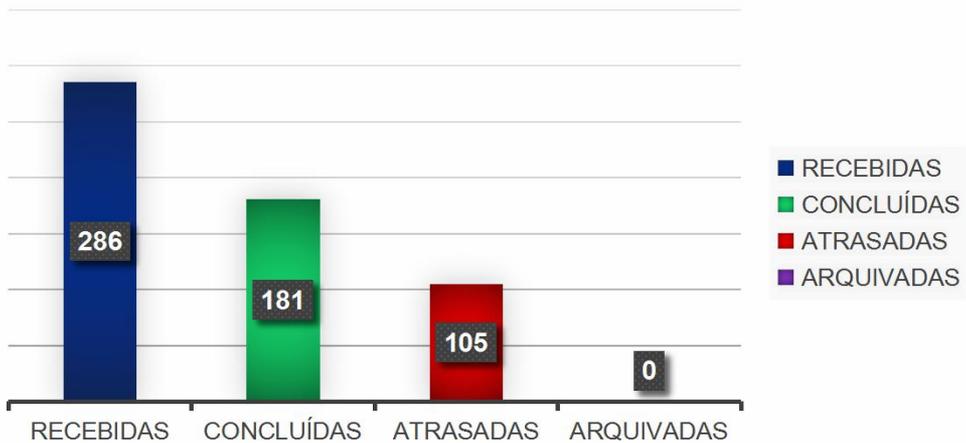


MANIFESTAÇÕES	
RECEBIDAS	62
CONCLUÍDAS	61
ATRASADAS	01
ARQUIVADAS	0



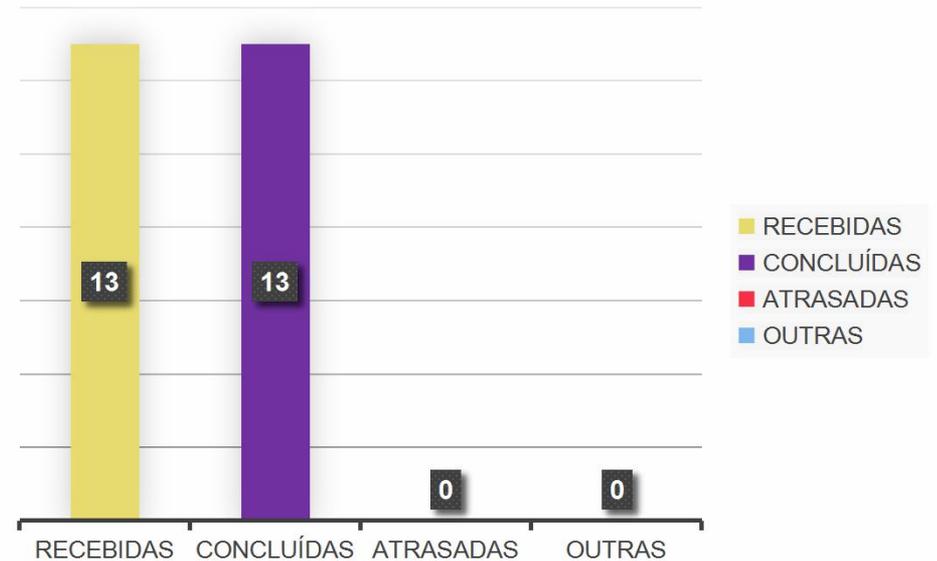
Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – 2019.

MANIFESTAÇÕES	
RECEBIDAS	286
CONCLUÍDAS	181
ATRASADAS	105
ARQUIVADAS	0



As principais reclamações foram sobre o mau atendimento por servidores nas unidades de saúde e policlínicas.

MANIFESTAÇÕES	
RECEBIDAS	13
CONCLUÍDAS	13
ATRASADAS	0
OUTRAS	0



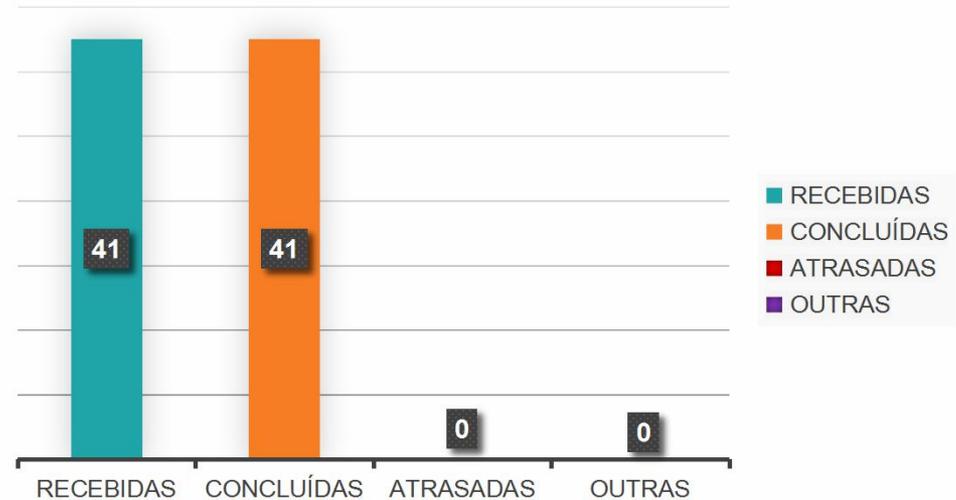
100% de resolutividade



# Secretaria Executiva da Receita

## MANIFESTAÇÕES

RECEBIDAS	41
CONCLUÍDAS	41
ATRASADAS	0
ARQUIVADAS	0

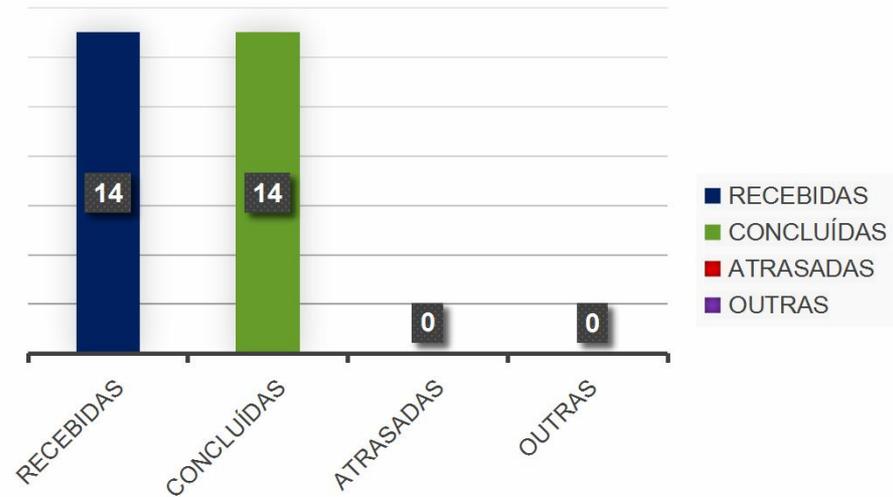


100% de resolutividade



# Secretaria Municipal de Infraestrutura e Ordem Pública

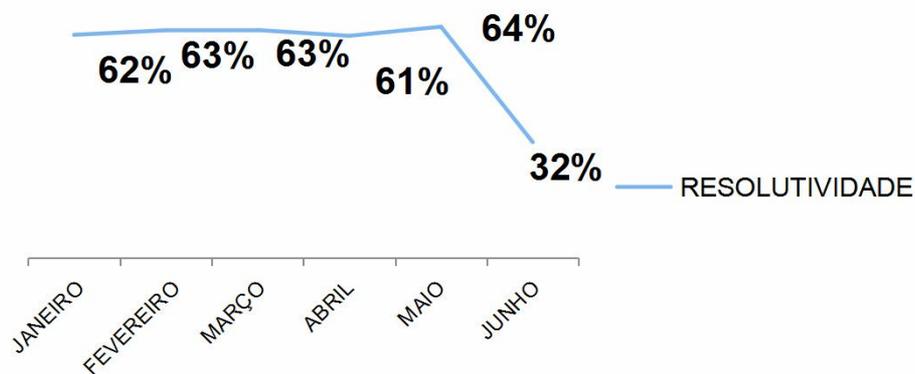
MANIFESTAÇÕES	
RECEBIDAS	14
CONCLUÍDAS	14
ATRASADAS	0
ARQUIVADAS	0



100% de resolutividade

# Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil

MANIFESTAÇÕES	
RECEBIDAS	413
CONCLUÍDAS	246
ATRASADAS	167
OUTRAS	0



A maior parte das demandas são solicitações de serviços de tapa buraco, drenagem, terraplanagem, limpeza urbana, limpeza de galeria e canal.

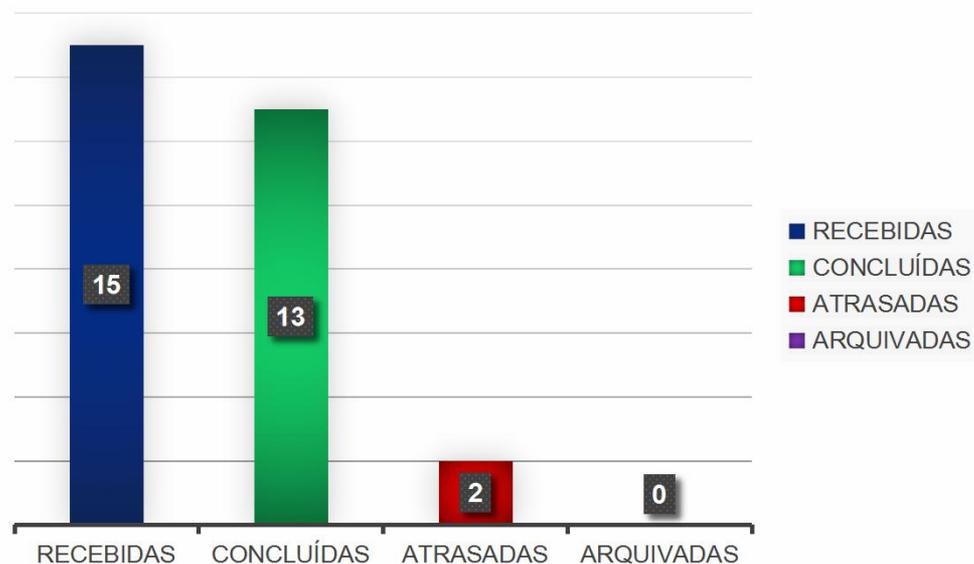
Em reunião com o Secretário de Serviços Urbanos e equipe, foi relatado a falta de recursos financeiros para execução de grande parte das demandas.



# Secretaria Executiva de Obras e Edificações

## MANIFESTAÇÕES

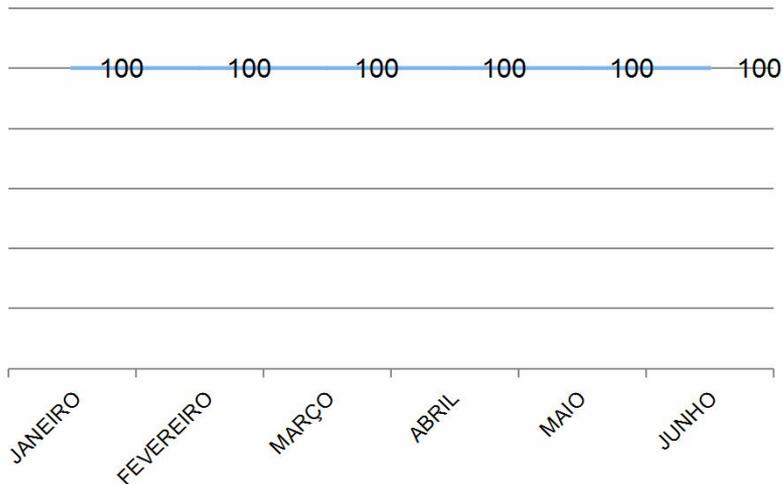
RECEBIDAS	15
CONCLUÍDAS	13
ATRASADAS	02
ARQUIVADAS	0





# Secretaria Executiva de Mobilidade e Ordem Pública

MANIFESTAÇÕES	
RECEBIDAS	148
CONCLUÍDAS	148
ATRASADAS	0
ARQUIVADAS	0



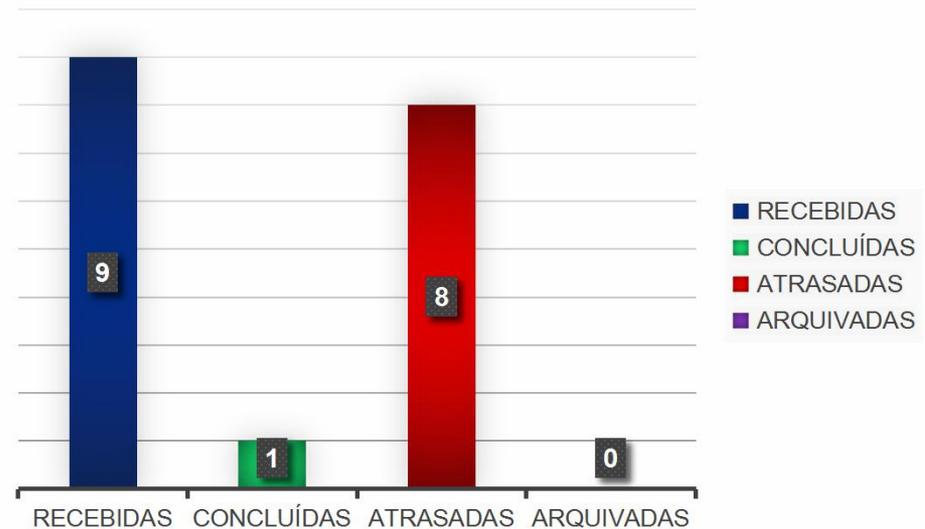
Entre as principais reclamações destacam-se os problemas com os condutores do transporte complementar.

Como sugestão, orientamos: a) a realização de capacitações com os condutores do transporte complementar; e b) intensificar a fiscalização .



# Secretaria Executiva de Habitação e Saneamento

MANIFESTAÇÕES	
RECEBIDAS	09
CONCLUÍDAS	01
ATRASADAS	08
ARQUIVADAS	0



Apesar do número pequeno de manifestações recebidas, a Secretaria Executiva de Habitação e Saneamento vem apresentando baixa resolutividade, necessitando de ações corretivas urgentes.

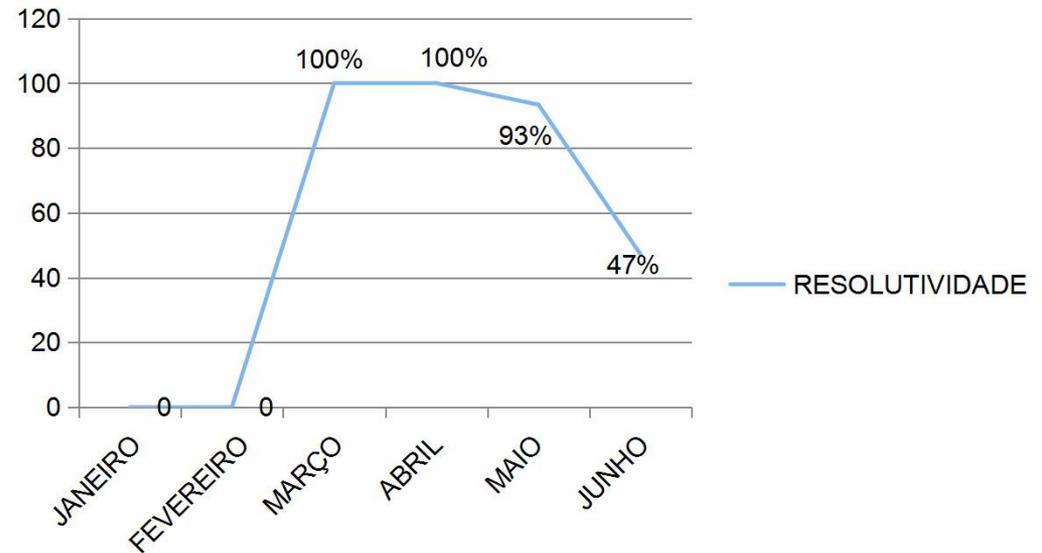
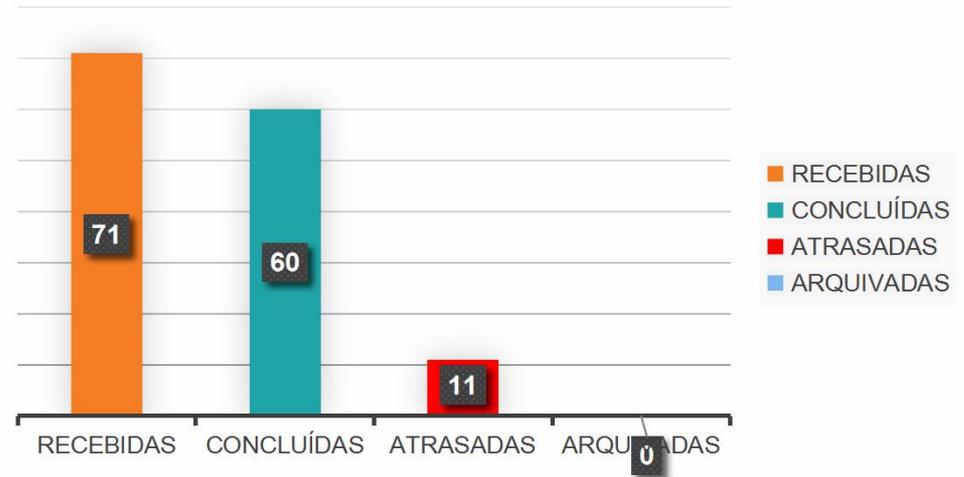


# EMLUME

## MANIFESTAÇÕES

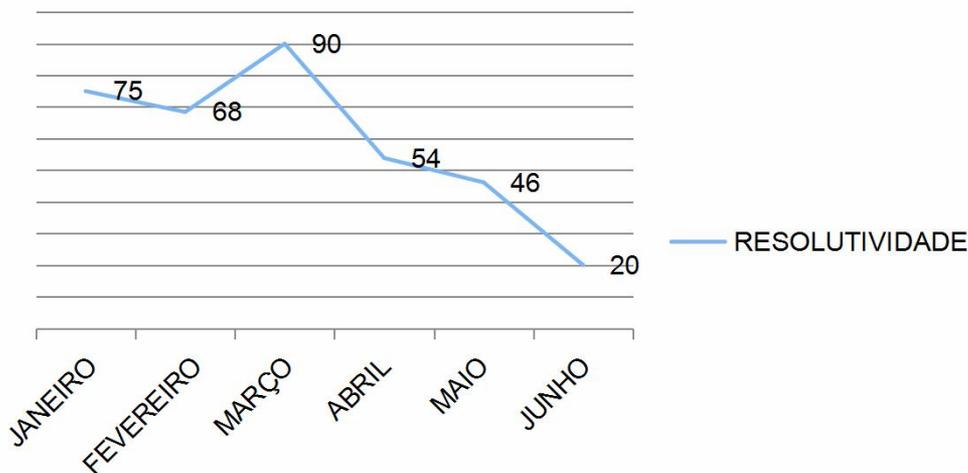
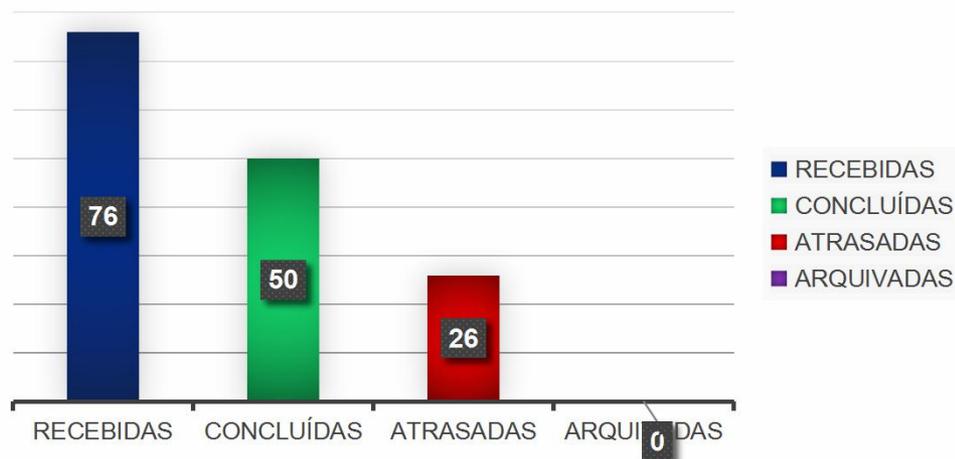
RECEBIDAS	71
CONCLUÍDAS	60
ATRASADAS	11
ARQUIVADAS	0

Nos meses de janeiro e fevereiro as manifestações referentes à iluminação eram enviadas para Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil.



# Secretaria Executiva de Meio Ambiente e Gestão Urbana

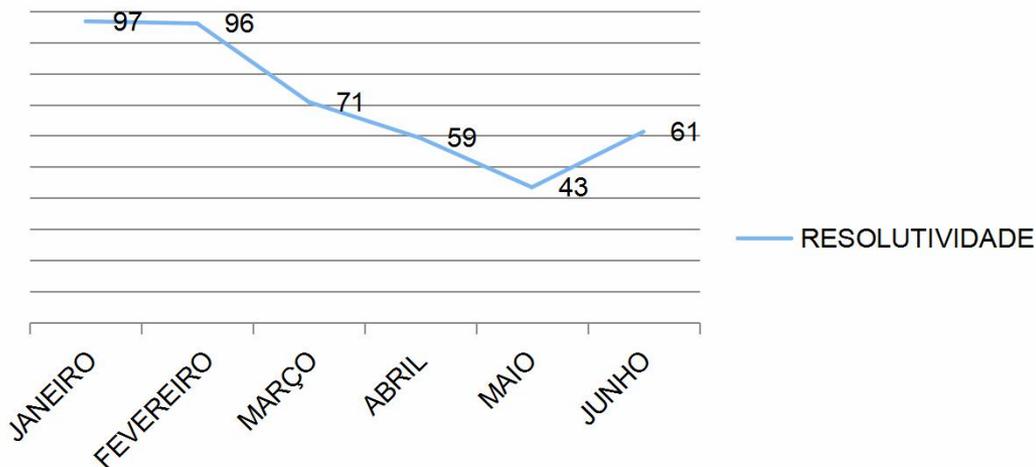
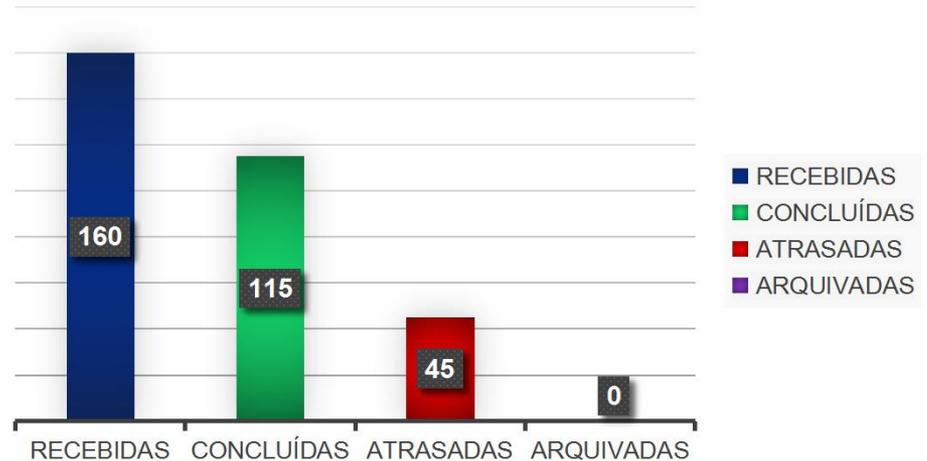
MANIFESTAÇÕES	
RECEBIDAS	76
CONCLUÍDAS	50
ATRASADAS	26
ARQUIVADAS	0



Uma das principais reclamações da SEMAG foi sobre o telefone do Bem Estar Animal, disponibilizado para população.

# Gerência de Fiscalização

MANIFESTAÇÕES	
RECEBIDAS	160
CONCLUÍDAS	115
ATRASADAS	45
ARQUIVADAS	0



As principais reclamações foram sobre construção e comércio irregulares.

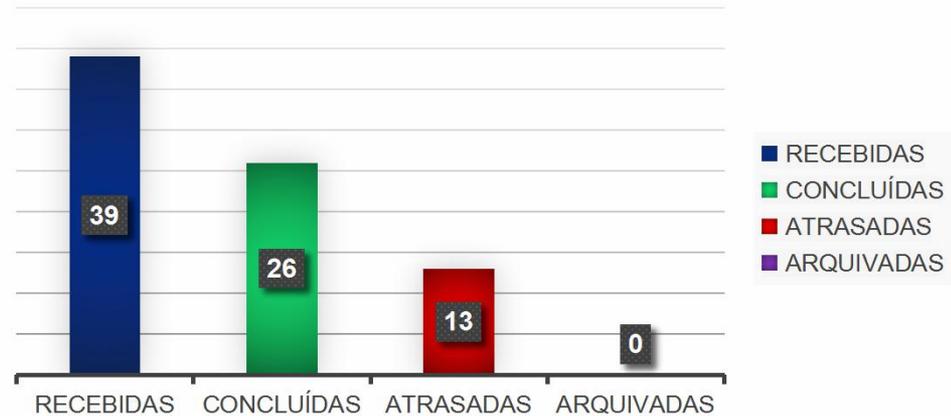
Muitos usuários retornaram as demandas informando que mesmo depois do estabelecimento ser notificado, o funcionamento/ construção ainda permaneceu.



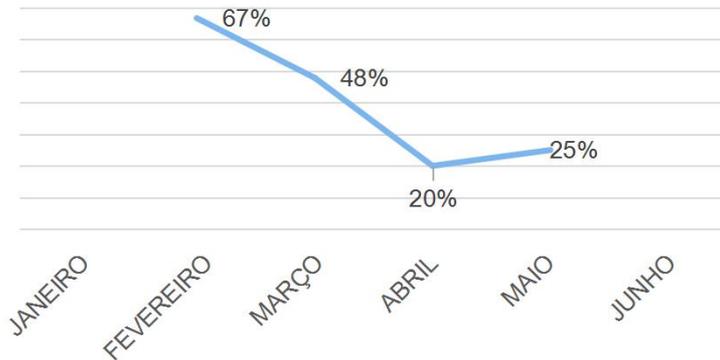
# Secretaria Executiva de Turismo, Cultura, Esportes e Lazer

## MANIFESTAÇÕES

RECEBIDAS	39
CONCLUÍDAS	26
ATRASADAS	13
ARQUIVADAS	0



## RESOLUTIVIDADE



Nos meses de janeiro e junho não foram registradas manifestações.

No mês de março foram registradas 23 demandas, a maioria solicitando a construção de um espaço de lazer para crianças no bairro de Cajueiro Seco.

# Secretaria Municipal de Assistência Social e Cidadania

MANIFESTAÇÕES	
RECEBIDAS	12
CONCLUÍDAS	02
ATRASADAS	10
ARQUIVADAS	0



Inicialmente as demandas relacionadas a criança e ao adolescente eram enviadas para Secretaria Municipal de Assistência Social e Cidadania. Muitas oriundas do DIX 100.

Depois de alinhar com a SEMASC o fluxo de envio das manifestações, foi definido que essas denúncias seriam encaminhadas para o Conselho Municipal de Defesa e dos Direitos da Criança e do Adolescente. Caso as manifestações tenham sido originárias do Dix 100, as mesmas seguirão apenas para conhecimento já que o Conselho recebe as demandas diretamente.

Para a Secretaria Municipal de Assistência e Cidadania, enviaremos um relatório com dados gerenciais para subsidiar possíveis ações e políticas públicas de prevenção à violência contra crianças e adolescentes.



# Conselho Municipal de Defesa e dos Direitos da Criança e do Adolescente

## MANIFESTAÇÕES

RECEBIDAS	65
CONCLUÍDAS	65
ATRASADAS	0
OUTRAS	0



As 65 manifestações foram denúncias registradas por meio do DIX 100, encaminhadas para o Conselho Tutelar apenas para conhecimento.



# Secretaria Executiva de Direitos Humanos

MANIFESTAÇÕES	
RECEBIDAS	15
CONCLUÍDAS	15
ATRASADAS	0
ARQUIVADAS	0



100% de resolutividade



# Secretaria Especial de Regionalização da Gestão

MANIFESTAÇÕES	
RECEBIDAS	11
CONCLUÍDAS	11
ATRASADAS	0
ARQUIVADAS	0

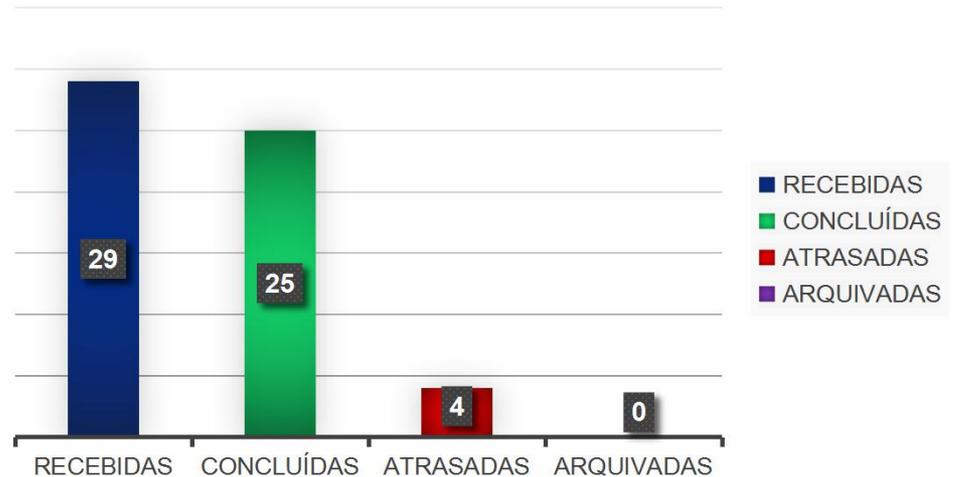


100% de resolutividade

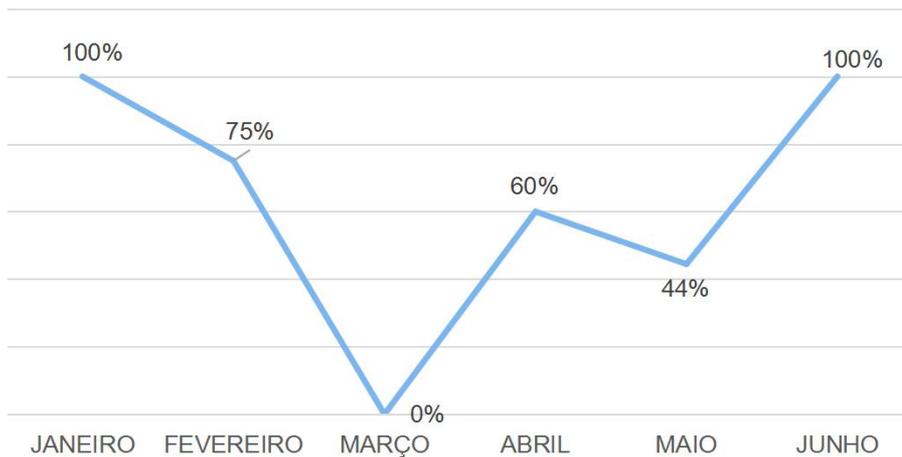
# Secretaria Executiva de Gestão de Pessoas

## MANIFESTAÇÕES

RECEBIDAS	29
CONCLUÍDAS	25
ATRASADAS	04
ARQUIVADAS	0



## RESOLUTIVIDADE



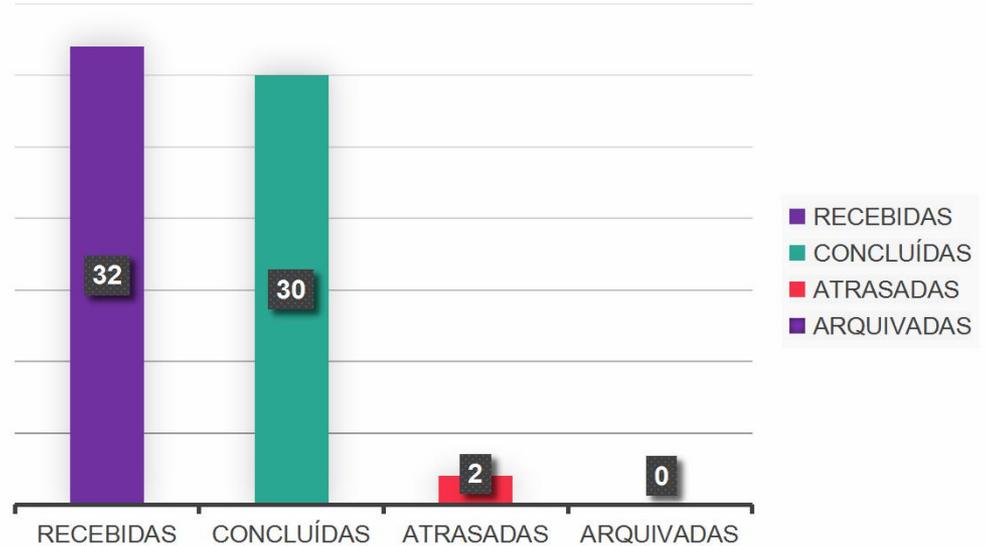
Das 29 manifestações registradas, 09 foram de uma única servidora que estava em processo administrativo.



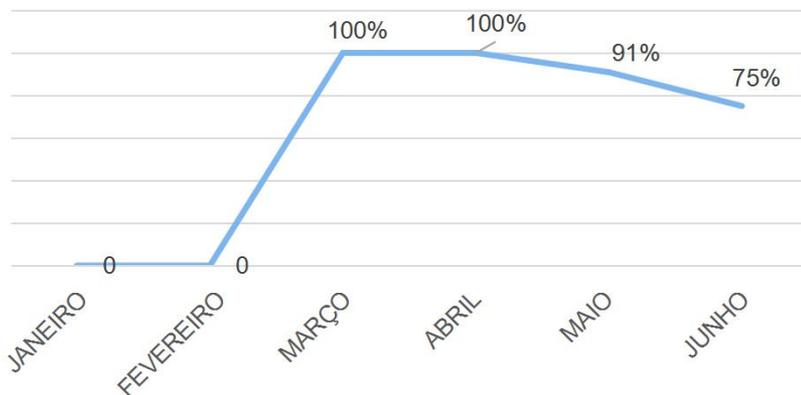
# Secretaria Executiva de Gestão de Convênios e Projetos

## MANIFESTAÇÕES

RECEBIDAS	32
CONCLUÍDAS	30
ATRASADAS	02
ARQUIVADAS	0



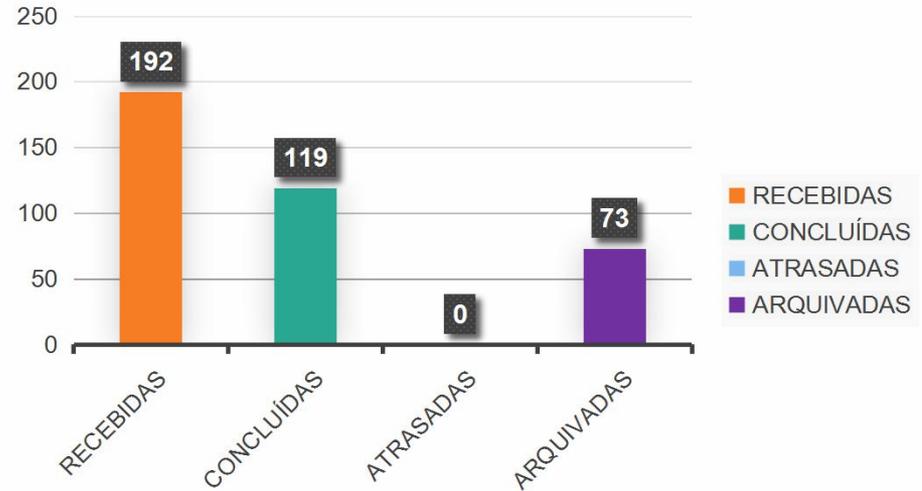
## RESOLUTIVIDADE



Nos meses de janeiro e fevereiro as demandas referentes a solicitação de pavimentação e obras públicas eram enviadas para a Secretaria Municipal de Infraestrutura e Ordem Pública. Apenas em março é que algumas das demandas passaram a ser direcionadas para a Secretaria Executiva da Gestão de Convênios e Projetos.

# Ouvidoria Geral

MANIFESTAÇÕES	
RECEBIDAS	192
CONCLUÍDAS	119
ATRASADAS	0
ARQUIVADAS	73



As manifestações registradas na Ouvidoria são solicitações de informações no geral sobre telefones, endereços das secretarias e órgãos. Todas são respondidas diretamente pela coordenação de transparência, agilizando a resposta ao usuário.

As manifestações são arquivadas quando não possuem informações suficientes para dar prosseguimento com a demanda ou quando o próprio sistema duplica a manifestação.

# ÓRGÃOS COM POUCAS DEMANDAS

SECRETARIAS/ÓRGÃOS	RECEBIDAS	CONCLUÍDAS	ATRASADAS	RESOLUTIVIDADE
GABINETE DO PREFEITO	6	6		100%
PROCURADORIA GERAL	1	1		100%
CONTROLADORIA	2	2		100%
JABOATÃO PREV	3	3		100%
PROCON	4	4		100%
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO	2	2		100%
SECRETARIA EXECUTIVA DE GESTÃO DO PATRIMÔNIO	1	1		100%
SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO ECÔNOMICO E SUSTENTABILIDADE	7	7		100%
SECRETARIA EXECUTIVA DE TRABALHO, QUALIFICAÇÃO E EMPREENDEDORISMO	7	7		100%
COMPANHIA MUNICIPAL DE AGRICULTURA E ABASTECIMENTO - COMAB	6		6	0%

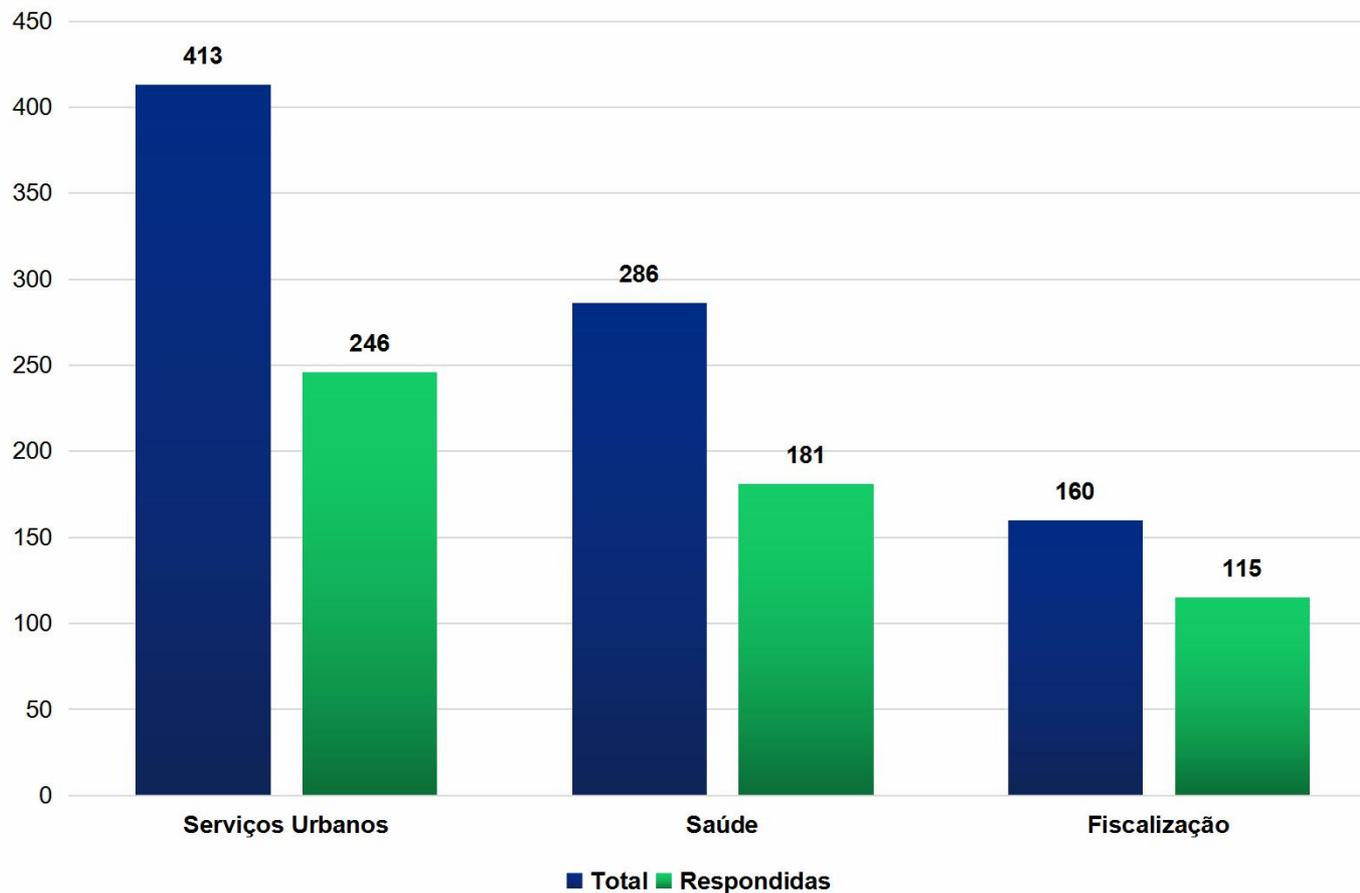
## Os assuntos mais abordados e recorrentes durante o primeiro semestre de 2019 foram:

- 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;
- Informações sobre ISS, IPTU;
- Falta de medicamentos e vacinas em postos de saúde;
- Atendimento ruim nas policlínicas e nas unidades de saúde da família;
- Demora para marcação de exames e consultas;
- Solicitação de visita da vigilância sanitária;
- Solicitação de medidas corretivas aos motoristas e cobradores dos micro - ônibus;
- Reclamação sobre horário dos micro - ônibus e solicitações de novas linhas.
- Melhoria da sinalização das vias para transeuntes.





# ÓRGÃOS COM MAIOR NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES





**Responderam a 100% das manifestações do período de janeiro a junho/2019, os seguintes órgãos:**

- Gabinete do Prefeito
- Controladoria Geral
- Jaboatão Prev
- Procon
- Procuradoria Geral
- Secretaria Especial de Regionalização da Gestão
- Secretaria Municipal de Administração
- Secretaria Executiva de Gestão do Patrimônio e Manutenção
- Secretaria Executiva de Direitos Humanos
- Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Sustentabilidade
- Secretaria Executiva do Trabalho, Qualificação e Empreendedorismo
- Secretaria Municipal de Infraestrutura e Ordem Pública
- Secretaria Executiva de Mobilidade e Ordem Pública
- Secretaria Municipal de Planejamento e Fazenda
- Secretaria Executiva da Receita





## Rua Amambaí:

Foram realizadas **47** manifestações com solicitações de melhoria de serviços para rua Amambaí.

Como resultado a Secretaria de Serviços Urbanos e Defesa Civil e a EMLUME realizaram serviços de pavimentação, drenagem, requalificação do sistema de iluminação em LED e limpeza das canaletas e caixas de esgoto.



**Anderson Ferreira II**

10 de julho às 21:49 · 🌐

A rua Amambaí, em Dom Hélder, é mais uma das vias do nosso município que estão sendo contempladas com serviços de pavimentação, drenagem e requalificação do sistema de iluminação de LED. #paixãoporfazerdiferente #jaboatadosguararapes #pernambuco #jaboatão #hoje #infraestrutura



👍❤️😄 130

25 comentários 40 compartilhamentos 1 mil visualizações

👍 Curtir

💬 Comentar

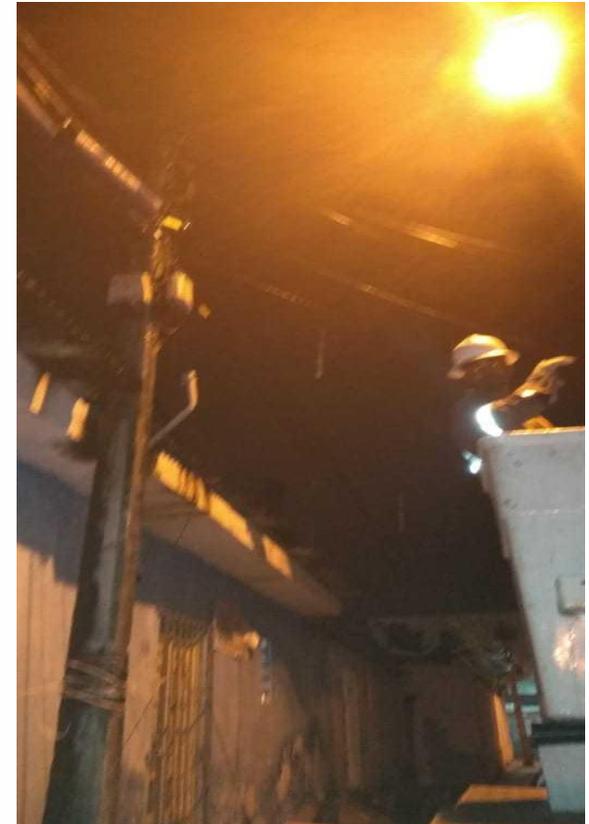
➦ Compartilhar



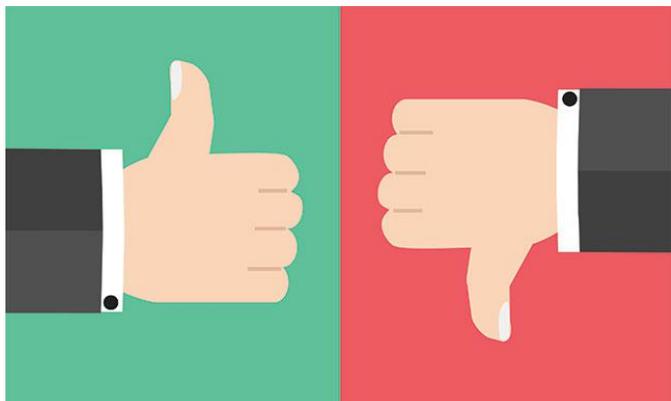


## Troca de Lâmpadas:

Foram realizadas **79** solicitações de troca de lâmpadas tendo a EMLUME atendido à 59 manifestações.



# PESQUISA DE SATISFAÇÃO



O número de pessoas que respondem a pesquisa de avaliação é muito pequeno em relação ao número de manifestações registrada. Apesar de apresentar um leve crescimento em relação ao ano de 2018 e dos esforços desta ouvidoria em informar e solicitar ao usuário da importância de responder a pesquisa.



# AÇÕES DE MELHORIA

Em **fevereiro** a equipe da Ouvidoria participou do curso “**Implantação e Gestão de Ouvidorias**” promovido pelo Centro de Formação dos Servidores e Empregados Públicos do Estado de Pernambuco - CEFOSPE direcionado para ouvidorias de diversos municípios e órgãos do Estado.



# AÇÕES DE MELHORIA

Também em **fevereiro** a equipe da Ouvidoria participou do curso “**Qualidade no Atendimento**” promovido pelo Centro de Formação dos Servidores e Empregados Públicos do Estado de Pernambuco - CEFOSPE direcionado aos órgãos do Estado e Municípios.



# AÇÕES DE MELHORIA

Em **maio** a equipe da Ouvidoria participou do curso “**Implantação e Regulamentação de Ouvidorias**” promovido pelo Tribunal de Contas do Estado - TCE-PE, direcionado para ouvidorias de diversos municípios.



# AÇÕES DE MELHORIA

No dia **20 de maio** foi realizada a oficina de **Qualidade de Resposta em Ouvidoria**. A oficina foi promovida pela Controladoria Geral do Estado em parceria com a Controladoria Geral do Município.

Na oportunidade foram capacitado 31 interlocutores de Ouvidoria do Município com objetivo de melhorar o atendimento à população e fortalecer o controle social do município.





# INFORMAÇÕES IMPORTANTES

## É dever dos órgãos e Secretarias:

Prestar apoio e informações à Ouvidoria Geral do Município, em caráter prioritário e em regime de urgência, desde que formalmente demandados.

Monitorar, rotineiramente, as manifestações enviadas pela Ouvidoria.

Responder 100% dos Pedidos de Acesso à Informação.

12 dias para responder as manifestações à Ouvidoria, contados do recebimento, se esta for de competência do órgão.

02 dias para devolver as manifestações à Ouvidoria Geral, quando verificado não ser de sua área de atuação.

Manter atualizado o cadastro (e-mail e telefone) das secretarias e interlocutores, além de informar mudanças internas de operacionalização.



# CONCLUSÃO

A Ouvidoria tem o papel de auxiliar na contínua melhoria dos serviços públicos.

Nosso grande desafio é prestar um serviço de qualidade com foco no cidadão e que atenda às necessidades atuais de uma sociedade cada vez mais conectada e empoderada.

Para isso, é necessário que a gestão municipal, composta pelas secretarias e demais órgãos, entendam o papel da ouvidoria como espaço de promoção e participação popular que busca orientar a atuação das demais unidades e contribuir efetivamente para o resultado conjunto.

A qualidade é um ideal a ser alcançado, mas para isso devemos reconhecer nossas fraquezas e identificar os pontos que necessitam de mudanças e aperfeiçoamentos.

Devemos nos lembrar de que fazemos parte da mesma sociedade e, dessa forma, uma ouvidoria eficiente e ética deve nos interessar de forma especial e híbrida, tanto como servidores quanto cidadãos.

# OBRIGADA

## Ouvidoria Geral

0800 081 8899

(81) 3476-6066

[ouvidoria@jaboatao.pe.gov.br](mailto:ouvidoria@jaboatao.pe.gov.br)