



Relatório Estatístico

Ouvidoria e SIC

Período: 01/04/2019 a 30/04/2019

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**

Nos últimos anos, o município tem investido significativamente na transparência da gestão. Como resultado, vem apresentando crescimento nos índices de transparência nas avaliações realizadas pelos órgãos de controle.

Em abril, o TCE-PE divulgou o resultado da avaliação realizada em 2018.

Comparativo Nível Transparência - Prefeituras (2018 x 2017)

Município	Nível de Transparência 2017	Nível de Transparência 2018	
Jaboatão dos Guararapes	Desejado ● ● ● ●	Desejado ● ● ● ●	—
Recife	Desejado ● ● ● ●	Desejado ● ● ● ●	—
Alagoinha	Moderado ● ● ●	Desejado ● ● ● ●	↑
Araripina	Moderado ● ● ●	Desejado ● ● ● ●	↑



Índice de Transparência
dos Municípios Pernambucanos

Jaboatão dos Guararapes - Prefeitura

Índice obtido: 0.94

Conteúdo avaliado em 31/07/2018

Site Oficial atualmente informado no sistema Cadastro de Unidades Jurisdicionadas

Jaboatão dos Guararapes atingiu o índice de 0,94 de transparência em Pernambuco, ficando com a maior pontuação entre as cidades da Região Metropolitana. Além disso, de acordo com o TCE-PE, Jaboaão foi o município que mais cresceu em transparência em 2018, ultrapassando a capital Recife.



PREFEITURA DO
JABOATÃO
DOS GUARARAPES

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

282 Manifestações de Ouvidoria.

87 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



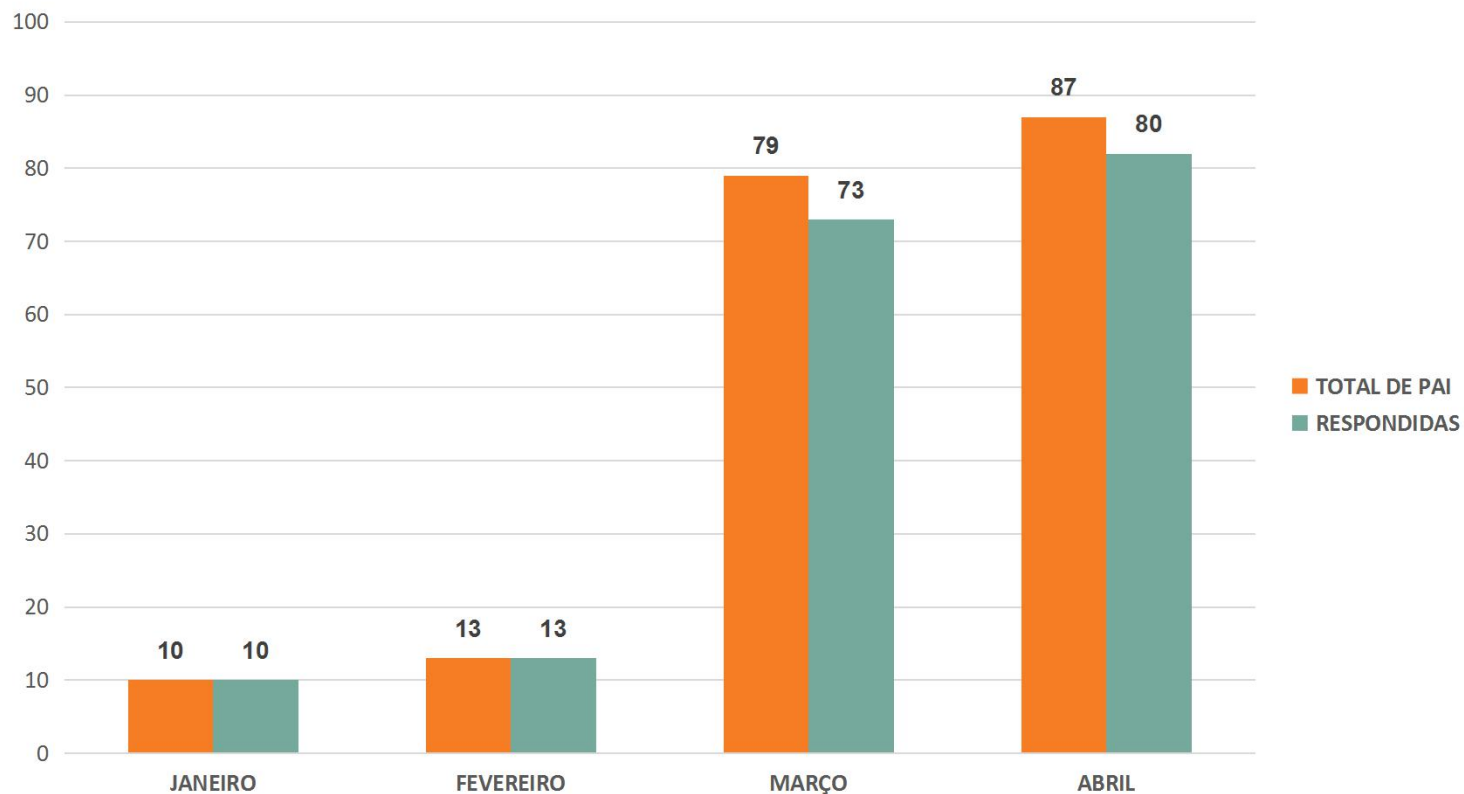
PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO - PAI

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).

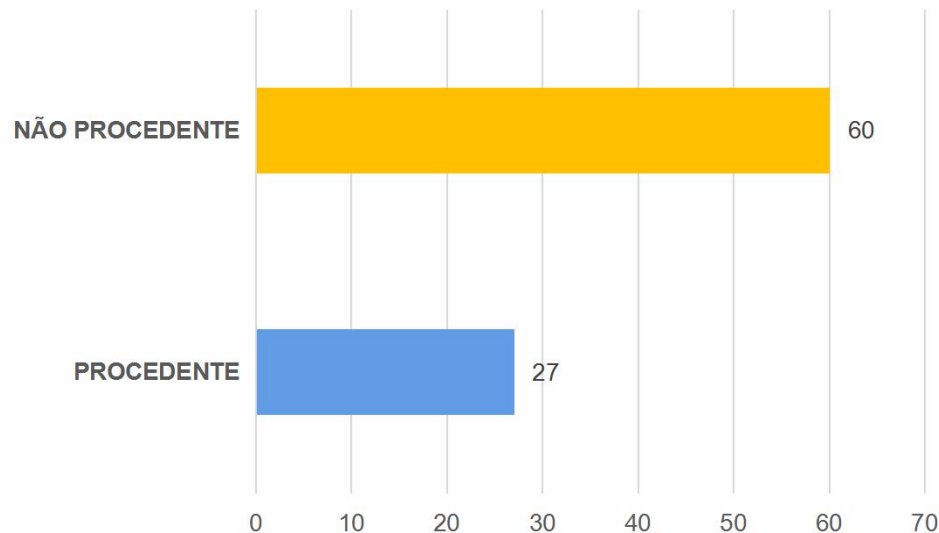


**Acesso à
Informação**

PEDIDOS DE ACESSO EM 2019



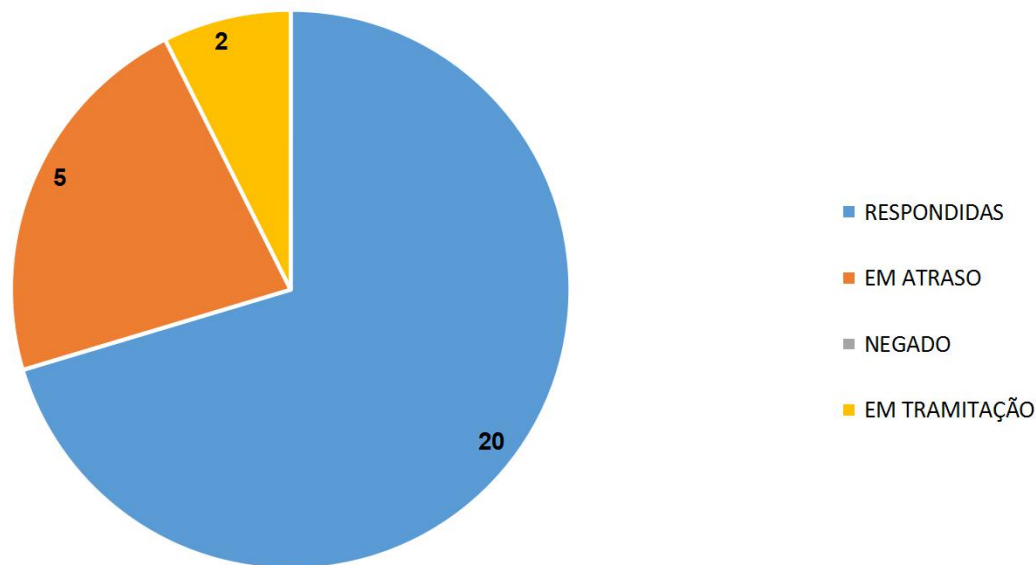
CARACTERÍSTICA DOS PEDIDOS



No mês de abril de 2019, a ouvidoria recebeu **87 Pedidos de Acesso à Informação**. Do total recebidos, apenas 27 se configuravam como Pedido de Acesso à Informação, os demais foram solicitações de informações simples e diversas, respondidas diretamente pela ouvidoria.



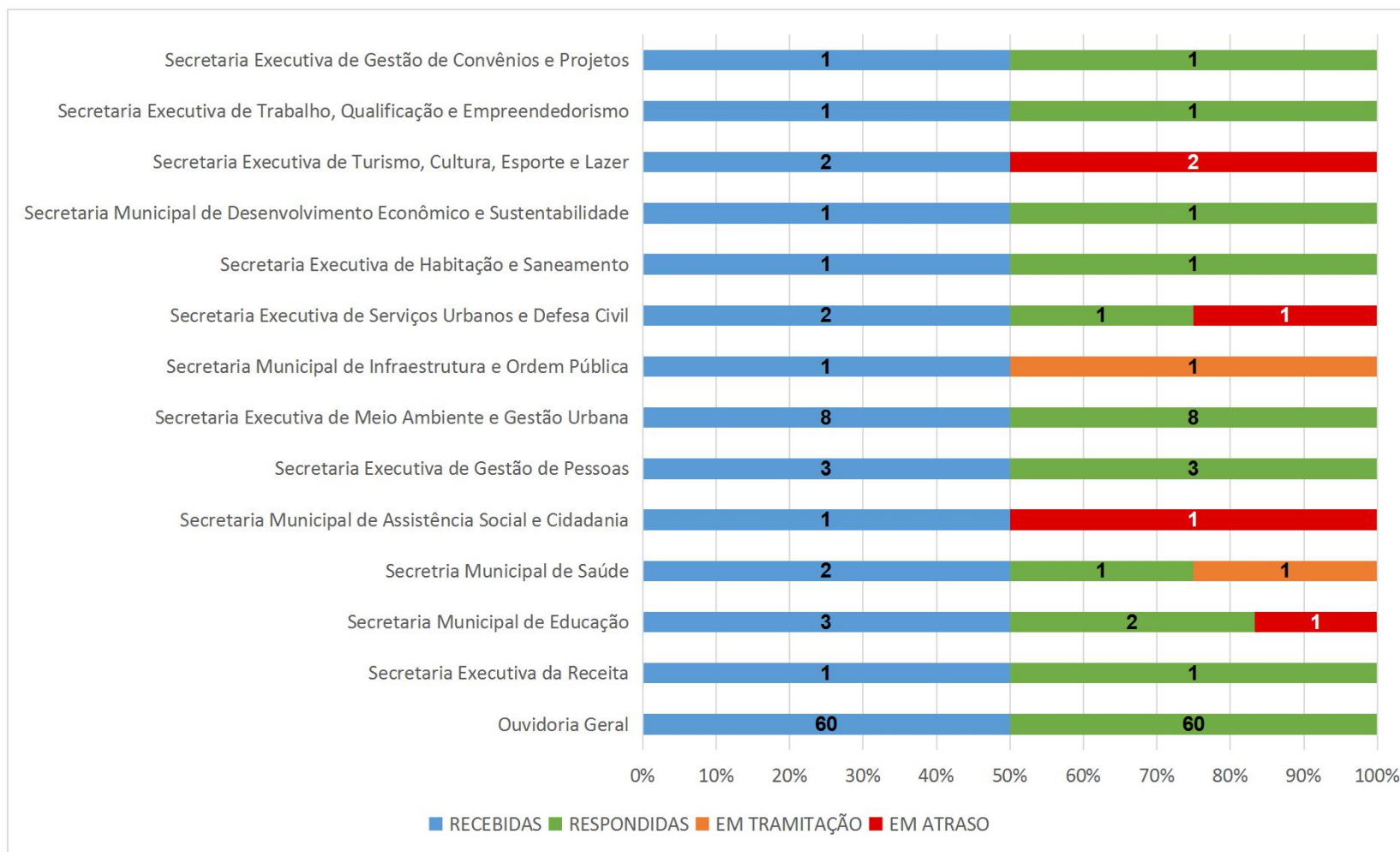
SITUAÇÃO DOS PEDIDOS



Obs: Neste gráfico foram considerados apenas os Pedidos de Acesso à Informação procedentes.

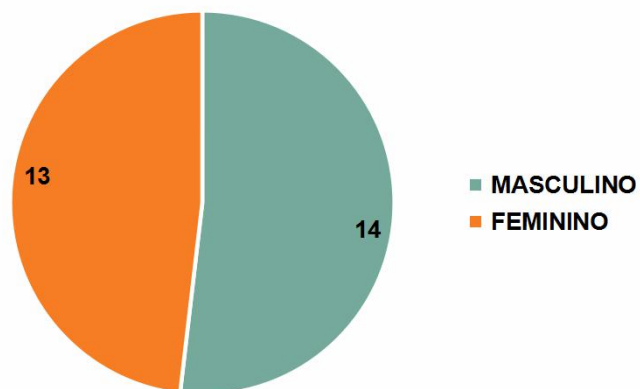
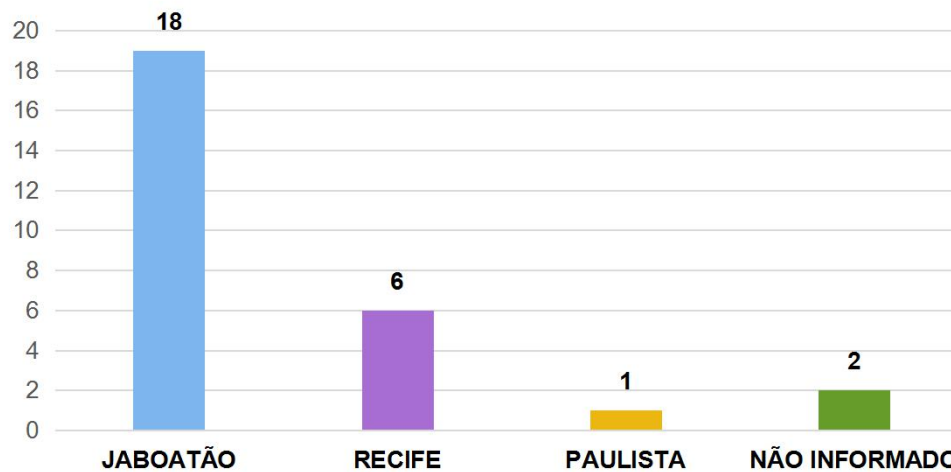


PEDIDOS DE ACESSO POR ÓRGÃO



PERFIL DO USUÁRIO

Cidade dos Solicitantes





PREFEITURA DO
JABOATÃO
DOS GUARARAPES



NÓS QUEREMOS OUVIR VOCÊ!

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA



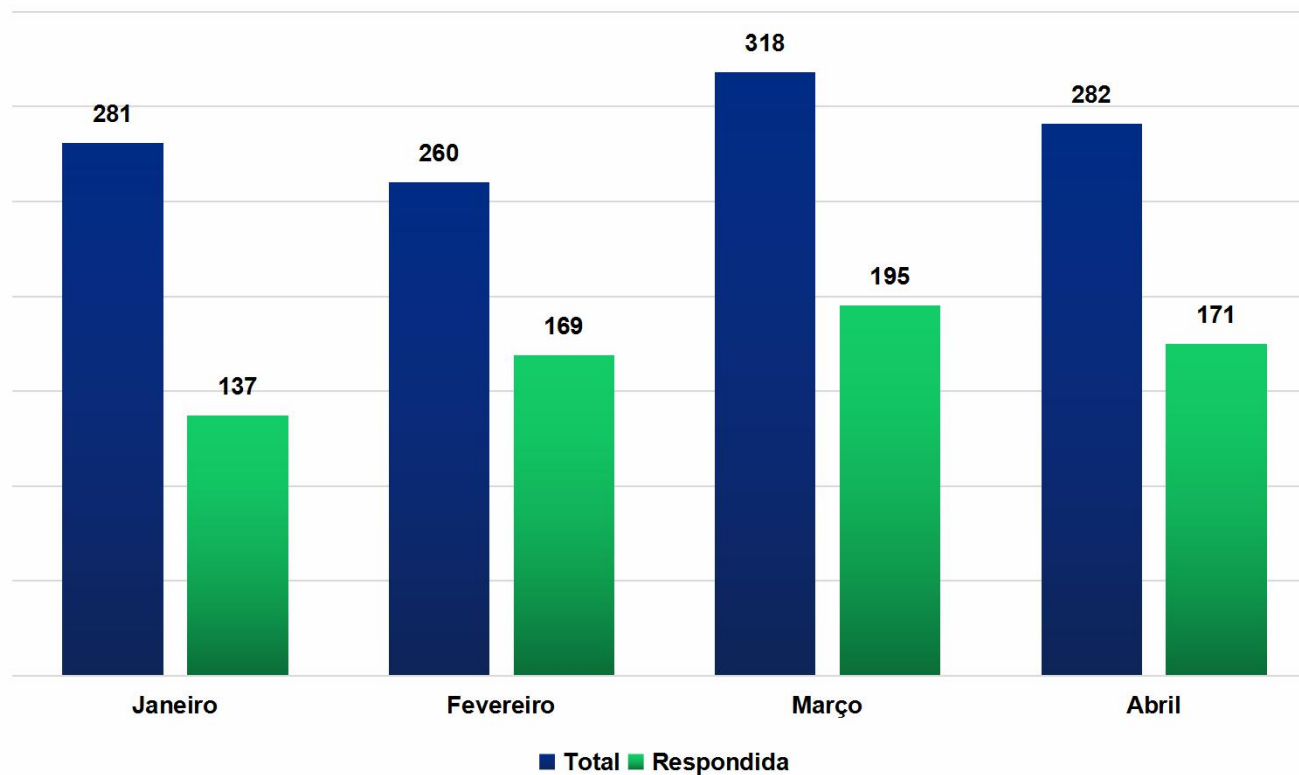
Indicadores das manifestações comuns recebidas no mês de Abril de 2019.





PREFEITURA DO
JABOATÃO
DOS GUARARAPES

PANORAMA DAS SOLICITAÇÕES 2019



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

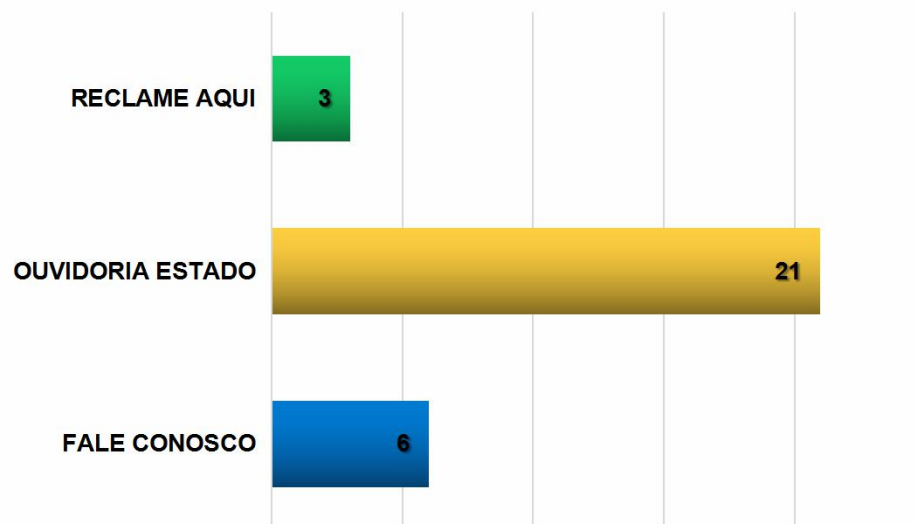
CANAIS DE ATENDIMENTO



Entre as formas de registro, o canal de atendimento mais utilizado pelos cidadãos foi o site, com 219 manifestações, seguido pelo atendimento presencial com 29 registros.



OUTROS CANAIS



Além dos canais disponibilizados pela ouvidoria, foram registradas manifestações em outros canais de atendimento ao cidadão, tais como o Reclame Aqui (3), Ouvidoria do Estado (21) e o Fale Conosco do Portal da Transparência (6).



PREFEITURA DO
JABOATÃO
DOS GUARARAPES

RESOLUTIVIDADE DAS MANIFESTAÇÕES



282
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

1
UND MUNICIPAIS



16,20
TEMPO MÉDIO
(DIAS)

RESPONDIDAS

171

91%

DENTRO DO PRAZO

9%

FORA DO PRAZO



EM TRATAMENTO

105

34%

DENTRO DO PRAZO

66%

FORA DO PRAZO



06

MANIFESTAÇÕES
ARQUIVADAS

0

ENCAMINHADO PARA
ÓRGÃO EXTERNO

No mês de Abril a Ouvidoria recebeu 282 manifestações, destas 171 foram respondidas, com uma média de 91% dentro do prazo e 9% fora do prazo.

105 manifestações encontram-se em atraso.

06 manifestações foram arquivadas por duplicidade.

OBS: Neste slide só foram considerados as manifestações registradas no sistema E-Ouv.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Abril, 2019.
Painel Resolveu CGU. painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm

**PERCENTUAL DE
RESOLUTIVIDADE**

60,6%

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

	RECLAMAÇÃO	93
	SOLICITAÇÃO	61
	DENÚNCIA	39
	SUGESTÃO	08
	ELOGIO	10
	COMUNICAÇÃO	71



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 abril 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.





ELOGIOS RECEBIDOS



Ouvidoria Geral

“Parabéns ao nosso prefeito e sua gestão pelo resultado TCE divulga ranking de transparência dos municípios.” matéria do blog da folha de pernambuco Por: Blog da Folha em 16/04/19 às 17H42, atualizado em 16/04/19 às 17H46”.

Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil

“Bom dia!

Quero parabenizar e agradecer a manutenção das duas vias que cruzam a Armindo Moura (acredito que é Jequitinhonha e Airton sena), moro na Armindo Moura. Sentido subúrbio estava precisando de manutenção no asfalto e hoje ao acordar e ver que enquanto estávamos dormindo esses profissionais se dedicavam dando o seu melhor, para oferecer a sua população melhor conforto. Senhores agora aproveito para solicitar a manutenção do canal que tem na Armindo Moura e existe um buraco na via que tem atrapalhado o trânsito que colocando condutores e pedestres em riscos de acidente. Já foi motivo de várias reportagem mas até agora a população sofre, limpam o canal, mas o buraco não foi corrigido. Vamos oferecer a nossa população políticas públicas de qualidade.”

Coordenação da Orla

“O cidadão vem elogiar a servidora Vânia da coordenação da orla que vem fazendo um trabalho muito bom. Tentando sempre ajudar a comunidade que trabalha na orla. Ela é proativa e sempre tenta ajudar à todos.”

Gerência de Fiscalização

“O cidadão vem elogiar o atendimento e trabalho da gerência de fiscalização, o cidadão deixou um ofício solicitando fiscalização em um comércio irregular e após 05 dias lhe deram o retorno que a equipe esteve no local mas não foi encontrado o comércio em questão.
Ele vem elogiar o feedback dado pela gerência e o seu atendimento rápido”

Secretaria de Saúde - Usf Vera Lúcia

“Gostaria de elogiar a sala de vacina desse posto, pois foi um dos poucos que na semana passada consegui vacinar meu familiar.
Obrigada!”



ELOGIOS RECEBIDOS



EMLUME

“Agradeço a Prefeitura de Jaboatão pela implantação da iluminação de led na estrada da batalha e peço que façam o mesmo com a avenida presidente castelo branco em candeias.”

Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil

“ Senhor(a) Ouvidor(a),

Ao receber a mensagem eletrônica que trouxe a resposta e ações desenvolvidas por essa Prefeitura para a Reclamação de protocolo 00560.2019.000681-70, sem querer, acabei registrando como muito insatisfeito (1), quando, na verdade, A PREFEITURA DE JABOATÃO DOS GUARARAPES MERECEU, COM LOUVOR, MUITO SATISFEITO (5). Inclusive, vale destacar que este município recebeu ligação telefônica com os detalhes das ações, deixando-me lisonjeado e confiante na preocupação da Prefeitura com o bem-estar de seus cidadãos.

Espero que esse equívoco possa ser corrigido, de alguma forma, para que não macule o processo de Ouvidoria.

Pelo equívoco, minhas sinceras desculpas!!!

Secretaria de Saúde:

“Agradeço a senhora Nilda que atende a pediatra Ana Lúcia no posto de saúde Amelia Lucena Teixeira na cohab em Jaboatão vila rica por ser tão educada e paciente com as crianças e pais das crianças. Diferente de outros atendimentos ela sabe tratar muito bem as pessoas e é muito eficiente no que faz, pois não demora com pesagens e entregas de fixas. Dona Nilda continue assim agradeço a senhora. Um abraço.”

Secretaria de Mobilidade:

Agradeço os trabalhos realizados pela Prefeitura de Jaboatão na Rua Kleber de Andrade, no tocante a pintura de meios-fios e capinação, Alerto porém que ainda falta reparar as calçadas rachadas e quebradas no parte final da rua próximo a lagoa olho d'água, além da revitalização da sinalização horizontal e vertical. Também não foi feita a devida varrição, uma vez que existe muita areia na Rua Kleber de Andrade e esta quantidade enorme pode ocasionar acidentes de trânsito devido a falta de atrito que pode haver entre os pneus dos

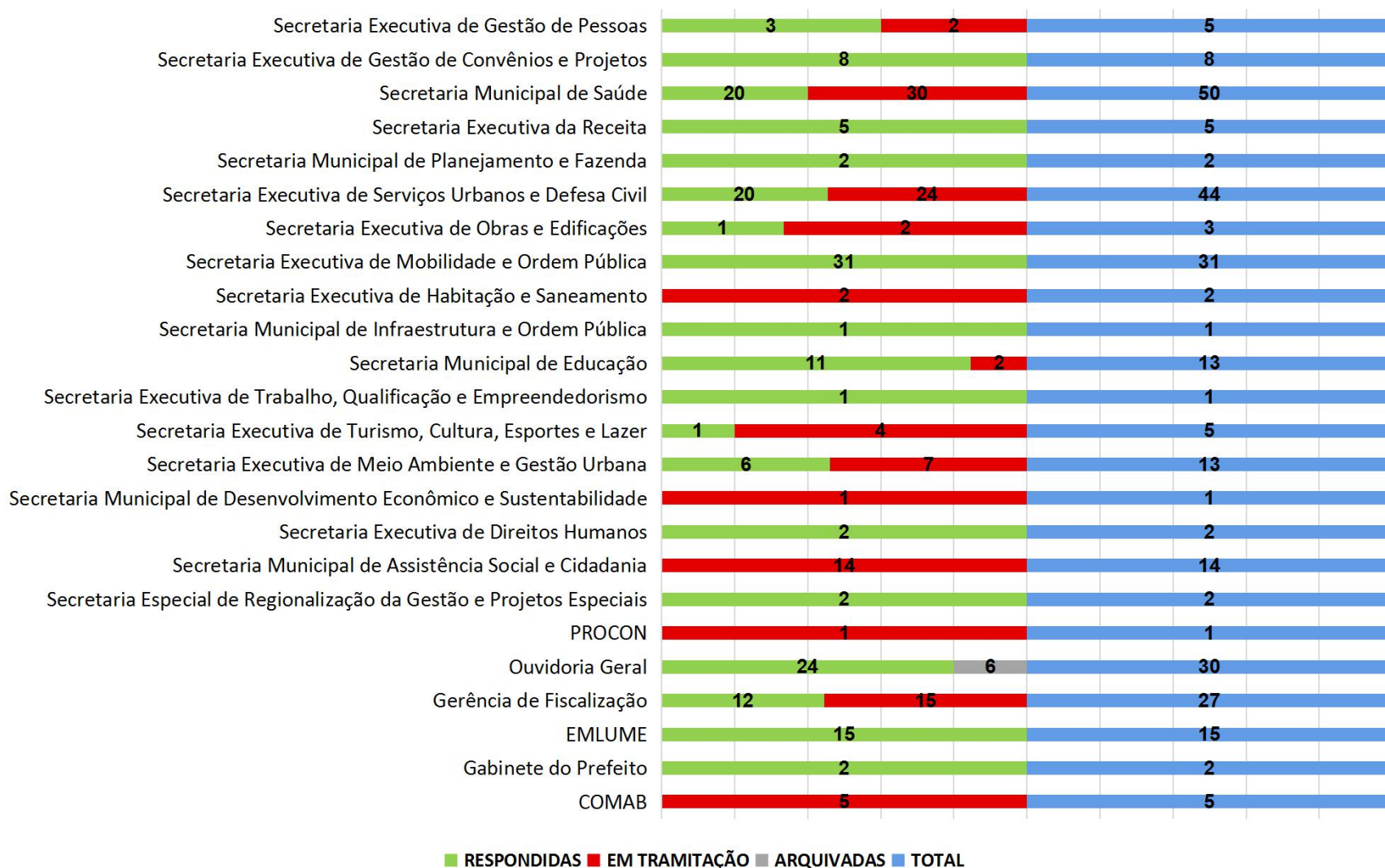
veículos e o asfalto da via.

Regional de Serviço 03

“ Nos moradores do loteamento Cristo Redentor 2 queremos agradecer ao Sr Williams da regional 3 no curado, pois havíamos feito uma manifestação sobre o administrador da regional que não respondia nosso ZAP, o mesmo compareceu na nossa comunidade e explicou o motivo para tal fato e já começou a trabalhar para atender as nossas demandas, a comunidade agradece.”



RESOLUTIVIDADE POR ÓRGÃO





PREFEITURA DO
JABOATÃO
DOS GUARARAPES

ÓRGÃOS DE DESTAQUE

EMLUME

Gabinete do Prefeito

Secretaria Especial de Regionalização da Gestão

Secretaria Executiva de Direitos Humanos

Secretaria Executiva de Trabalho, Qualificação e Empreendedorismo

Secretaria Municipal de Planejamento e Fazenda

Secretaria Executiva da Receita

Secretaria Municipal de Infraestrutura e Ordem Pública

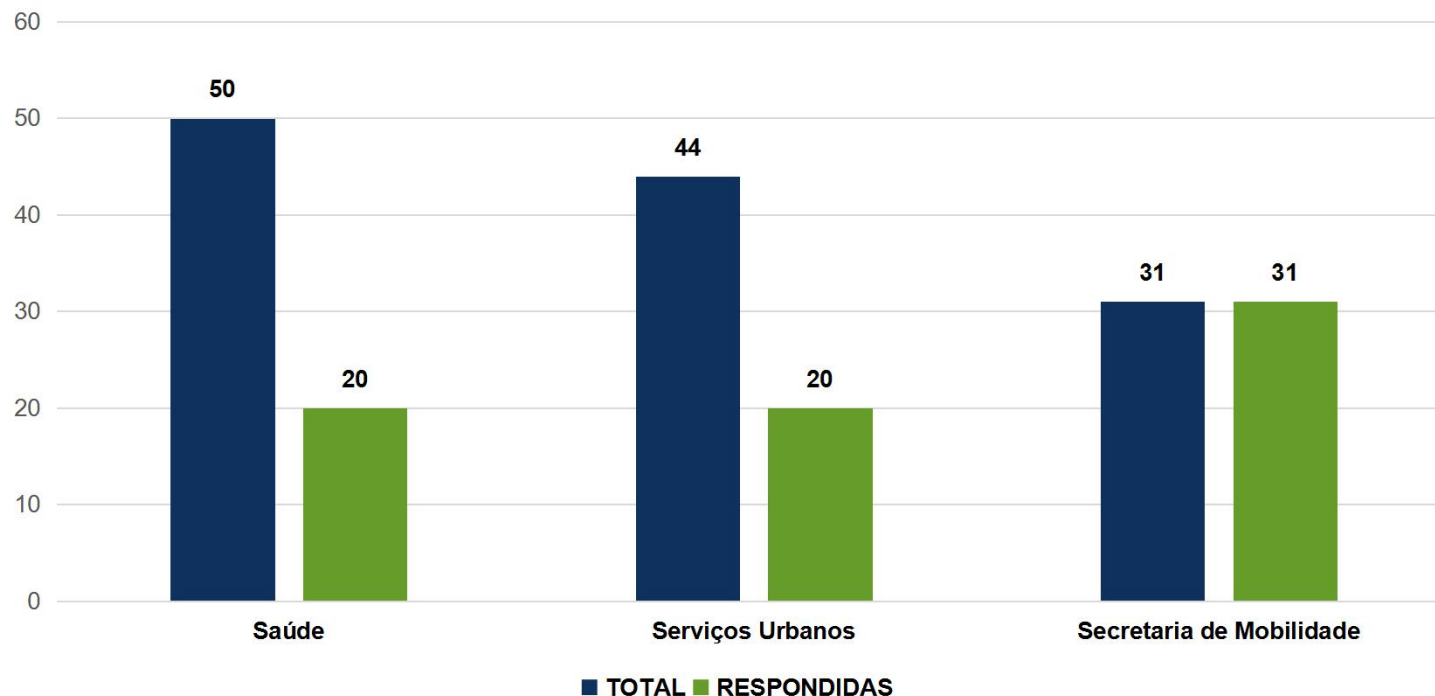
Secretaria Executiva de Mobilidade e Ordem Pública

Secretaria Executiva de Gestão de Convênios e Projetos



Responderam 100%
das demandas.

ÓRGÃOS COM MAIOR NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES



No mês de abril, os órgãos com maior número de manifestações comuns registradas foram as Secretarias de:

Secretaria Municipal de Saúde com 50 manifestações sendo 20 respondidas.

Secretaria Executiva de Serviços Urbanos recebeu 44 manifestações, respondendo 20.

Secretaria Executiva de Mobilidade com 31 demandas onde respondeu todas as manifestações.



NÍVEL DE SATISFAÇÃO

SUA DEMANDA FOI RESOLVIDA?



Não
36%



Parcialmente
38%



Sim
26%

TOTAL DE RESPOSTAS **42**

O sistema registrou que apenas 42 usuários responderam a pesquisa de satisfação e que o índice de satisfação segundo este universo é de 64%.

Apesar do crescimento do número de usuários que respondem a pesquisa de satisfação, o mesmo continua baixo em relação ao número de manifestações registradas.

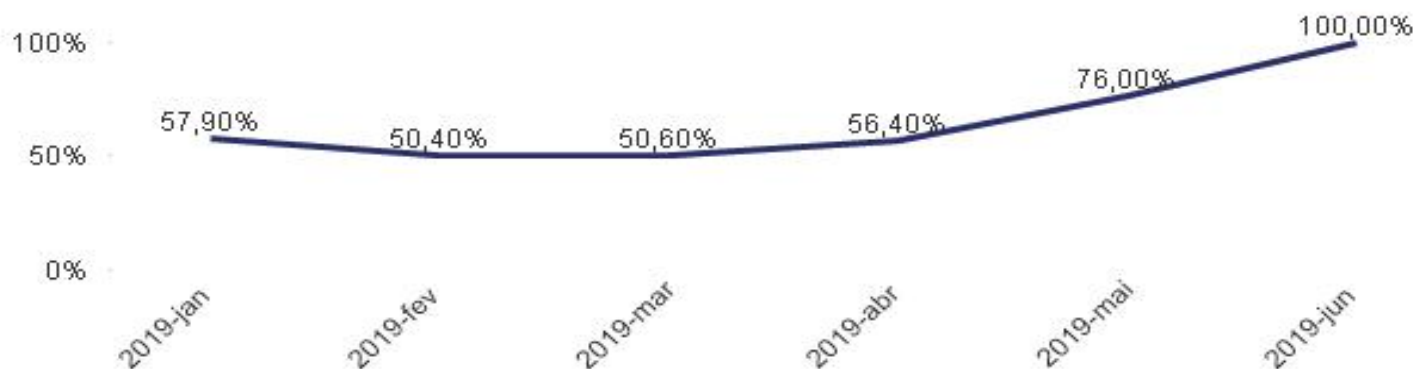
SATISFAÇÃO DA OUVIDORIA



NÍVEL



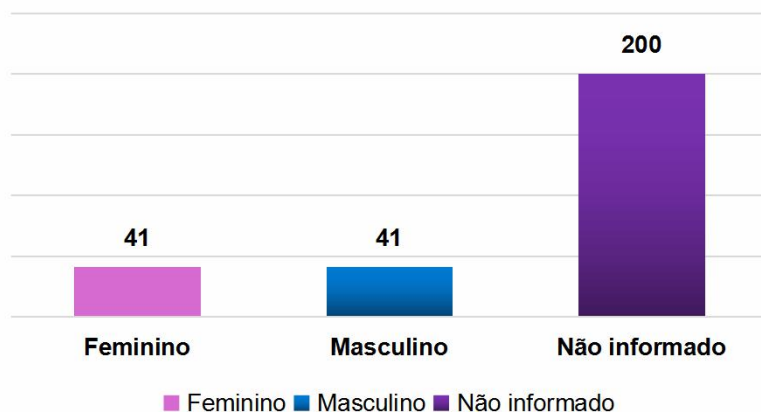
SÉRIE HISTÓRICA



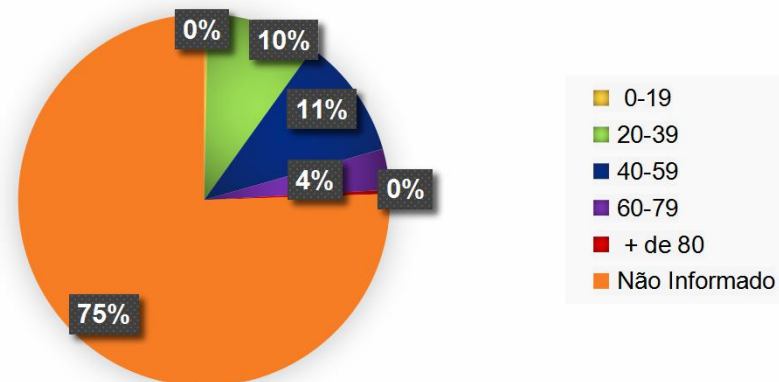


PERFIL DO USUÁRIO

Gênero



Faixa Etária



CONSIDERAÇÕES GERAIS

No mês de abril o percentual de resolatividade dos Pedidos de Acesso à Informação, ficou abaixo do esperado (100%), atingindo o índice de apenas 81,4% dos PAI procedentes respondidos.

O número de manifestações comuns registradas também foi menor que o mês anterior. Contudo, o percentual de resolatividade ficou abaixo da meta estabelecida de 70%, onde foi registrado o índice de 60,6%. Fato ocorrido devido ao aumento do número de secretarias que deixaram de responder as demandas de ouvidoria.

Como ponto positivo é importante registrar o aumento no número de elogios recebidos e de pessoas que responderam à pesquisa de satisfação. O que significa que o trabalho da gestão municipal e da ouvidoria vem sendo reconhecido pela população.