



Relatório Estatístico

Ouvidoria e SIC

Período: 01/06/2019 a 30/06/2019



MAIS TRANSPARÊNCIA

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.



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

218 Manifestações de Ouvidoria.

45 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**



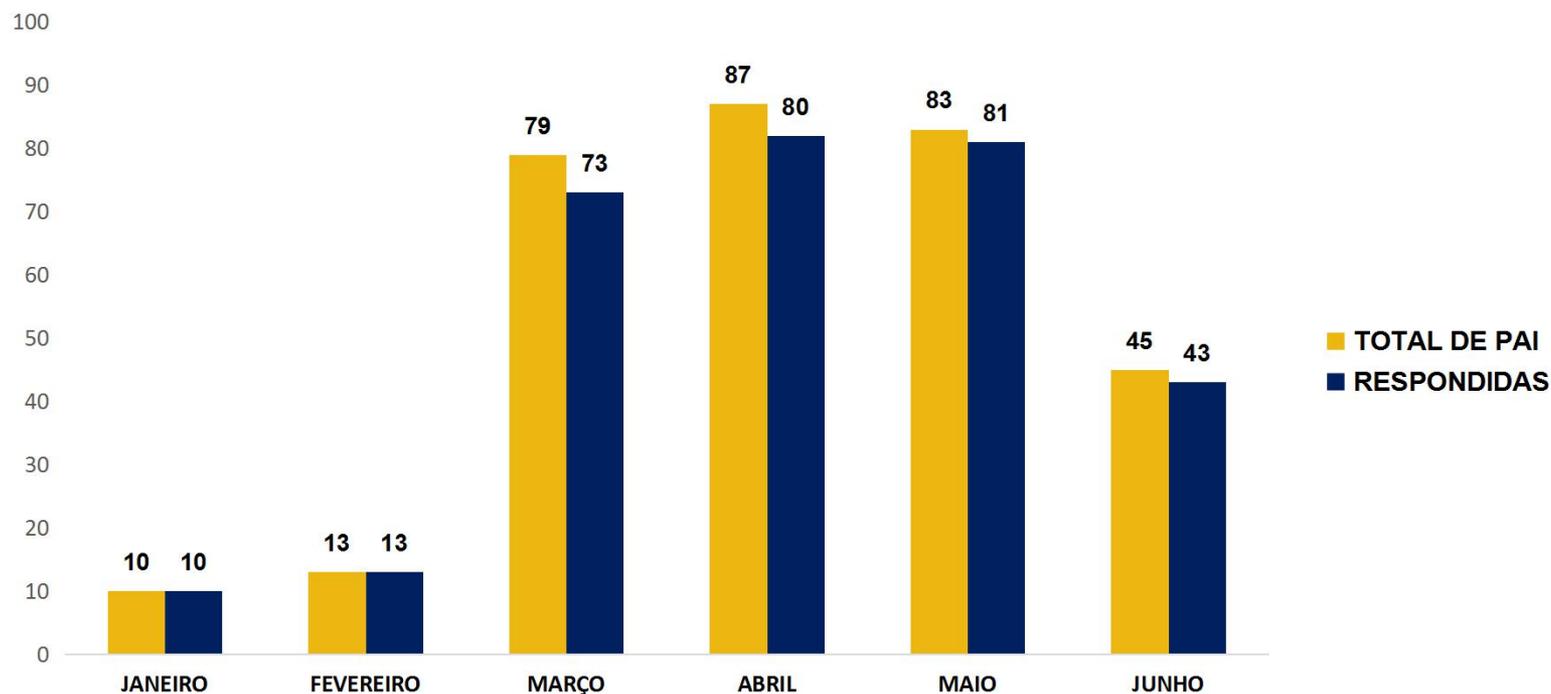
PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO - PAI

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).

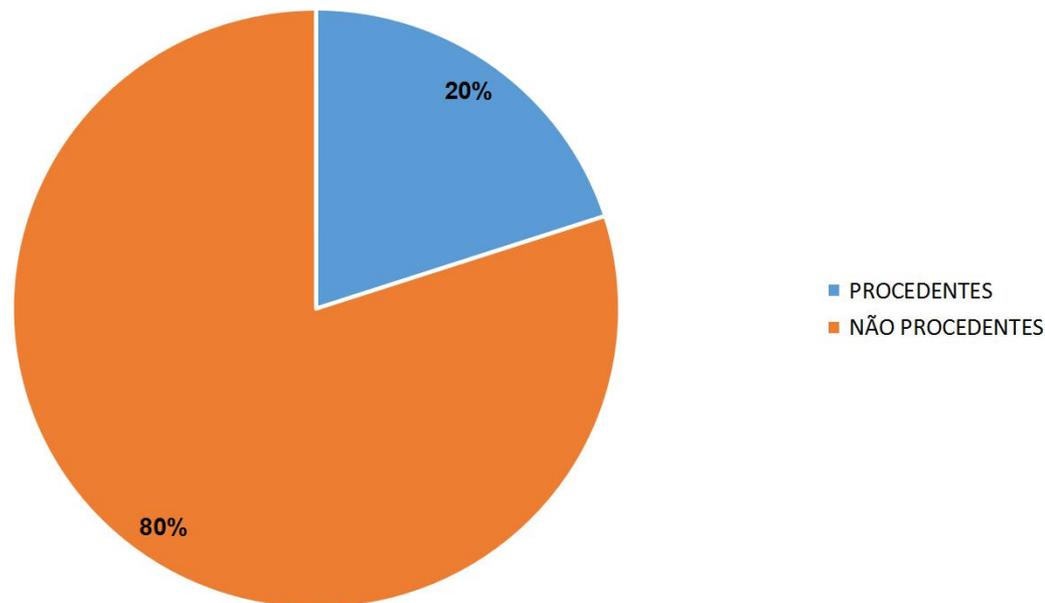


**Acesso à
Informação**

PEDIDOS DE ACESSO EM 2019

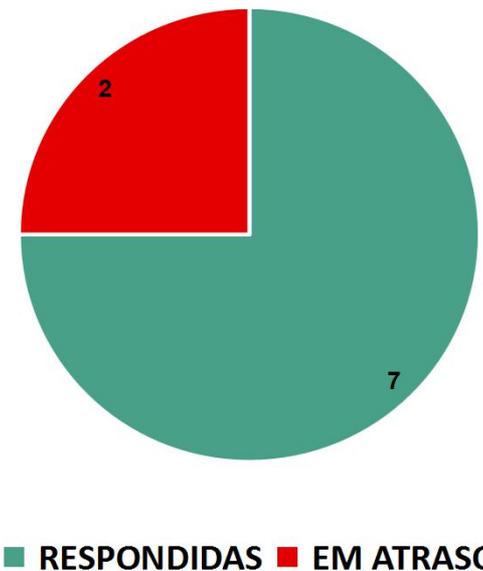


CARACTERÍSTICA DOS PEDIDOS



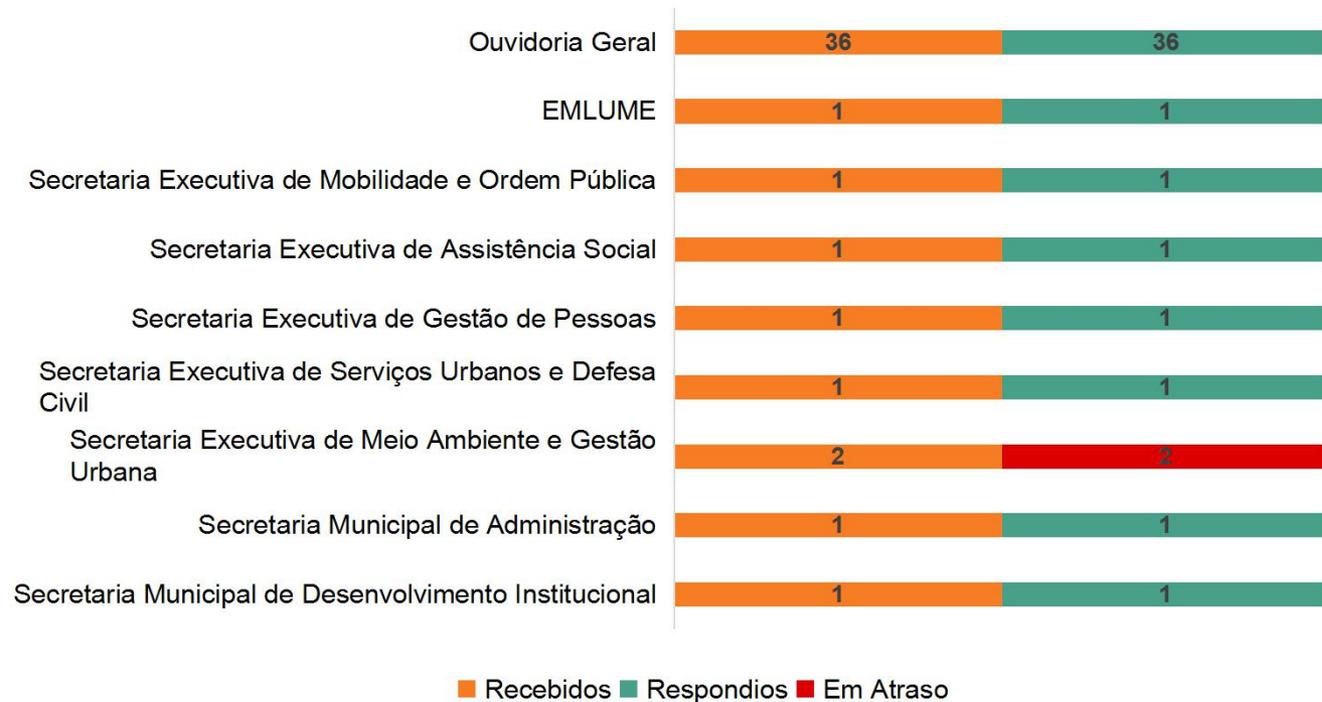
No mês de junho de 2019, a ouvidoria recebeu **45 Pedidos de Acesso à Informação**. Do total recebidos, apenas 09 se configuravam como Pedido de Acesso à Informação, os demais foram solicitações de informações simples e diversas, respondidas diretamente pela ouvidoria.

SITUAÇÃO DOS PEDIDOS



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

PEDIDOS DE ACESSO POR ÓRGÃO



Obs: Neste gráfico foram considerados todos os pedidos registrados em nosso sistema.



PREFEITURA DO
JABOATÃO
DOS GUARARAPES

NÓS QUEREMOS OUVIR VOCÊ!

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

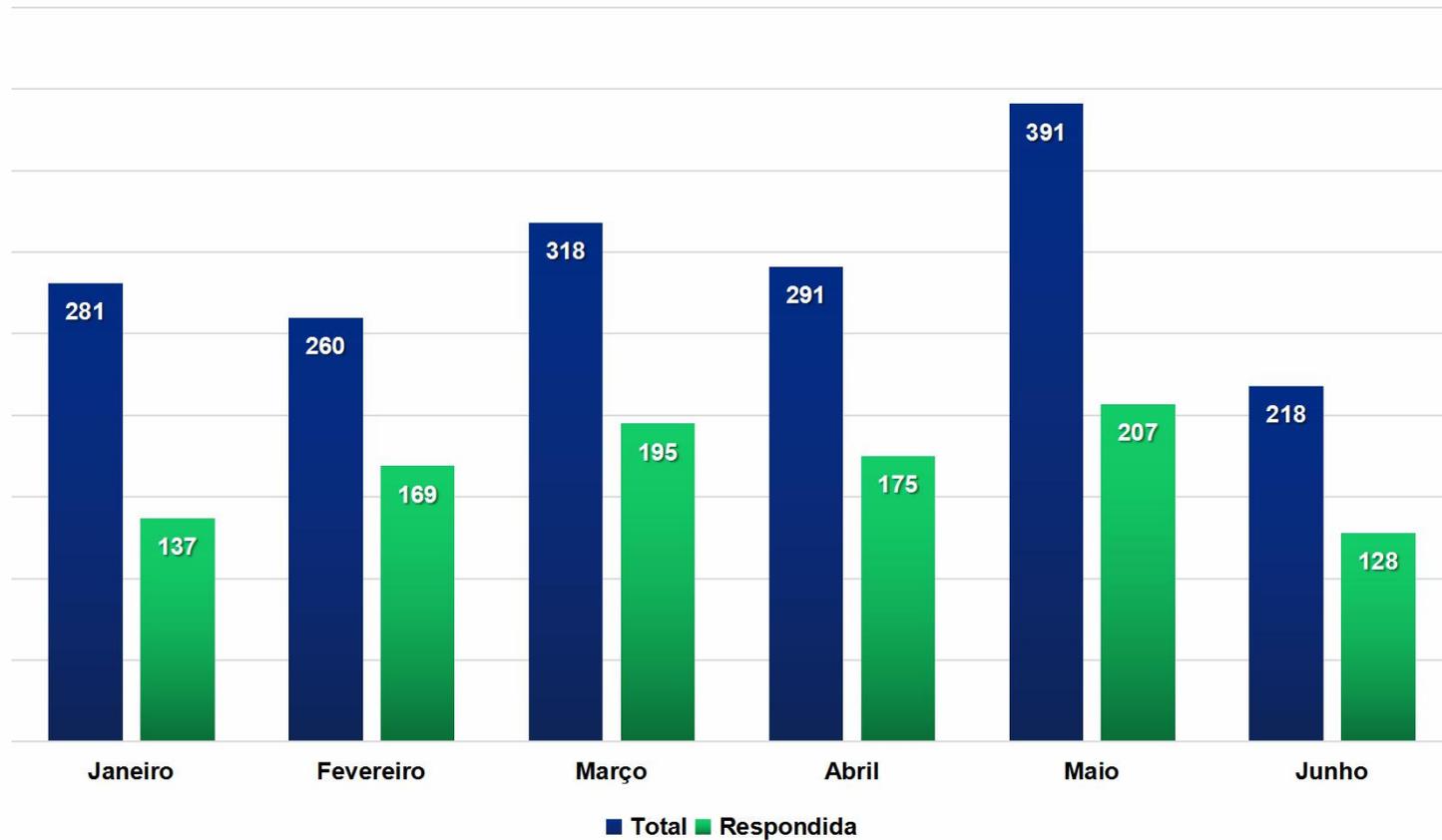


Indicadores das manifestações comuns recebidas no mês de Junho de 2019.





PANORAMA DAS SOLICITAÇÕES 2019



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

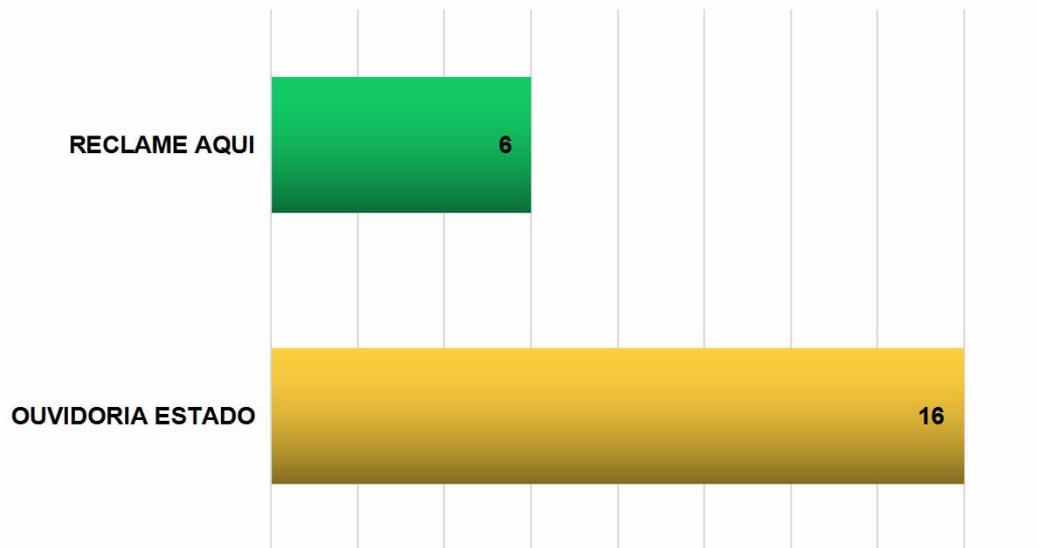


CANAIS DE ATENDIMENTO



Entre as formas de registro, o canal de atendimento mais utilizado pelos cidadãos foi o site, com 171 manifestações, seguido pelo e-mail com 12 registros. No dado “outros” foram contabilizadas as manifestações registradas em canais como Reclame Aqui e Ouvidoria do Estado.

OUTROS CANAIS



Além dos canais disponibilizados pela ouvidoria, foram registradas manifestações em outros canais de atendimento ao cidadão, tais como o Reclame Aqui (6), Ouvidoria do Estado (16), todas as manifestações foram registradas no sistema da Ouvidoria.

RESOLUTIVIDADE DAS MANIFESTAÇÕES



218
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

1
UND MUNICIPAIS



21,21
TEMPO MÉDIO
(DIAS)

RESPONDIDAS

128

88%

DENTRO DO PRAZO

12%

FORA DO PRAZO



EM TRATAMENTO

78

28%

DENTRO DO PRAZO

72%

FORA DO PRAZO



12
MANIFESTAÇÕES
ARQUIVADAS

0

ENCAMINHADO PARA
ÓRGÃO EXTERNO

No mês de Junho a Ouvidoria recebeu 218 manifestações, destas 128 foram respondidas, com uma média de 88% dentro do prazo e 12% fora do prazo.

78 manifestações encontram -se em atraso.

12 manifestações foram arquivadas por duplicidade.

**PERCENTUAL DE
RESOLUTIVIDADE**

59%

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

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

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

	RECLAMAÇÃO	74
	SOLICITAÇÃO	67
	DENÚNCIA	16
	SUGESTÃO	01
	ELOGIO	02
	COMUNICAÇÃO	58



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 junho foram:

- Serviço de troca de lâmpadas;
- Solicitação de pavimentação ou drenagem;
- Ruas alagadas;
- Tapa buraco;
- Tapa de galeria ou desobstrução de galeria;
- Fiscalização de obra irregular;
- Alvará de construção e de funcionamento;
- Atendimento ruim nas unidades de saúde;
- Solicitação de medidas corretivas aos motoristas e cobradores dos micro - ônibus;
- Reclamação sobre horário dos micro - ônibus e solicitações de novas linhas.





ELOGIOS RECEBIDOS

Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil

“Comunico que o serviço de recapeamento solicitado através do pedido nº 00560.2019.001605-72 já foi realizado. Agradeço a atenção.”

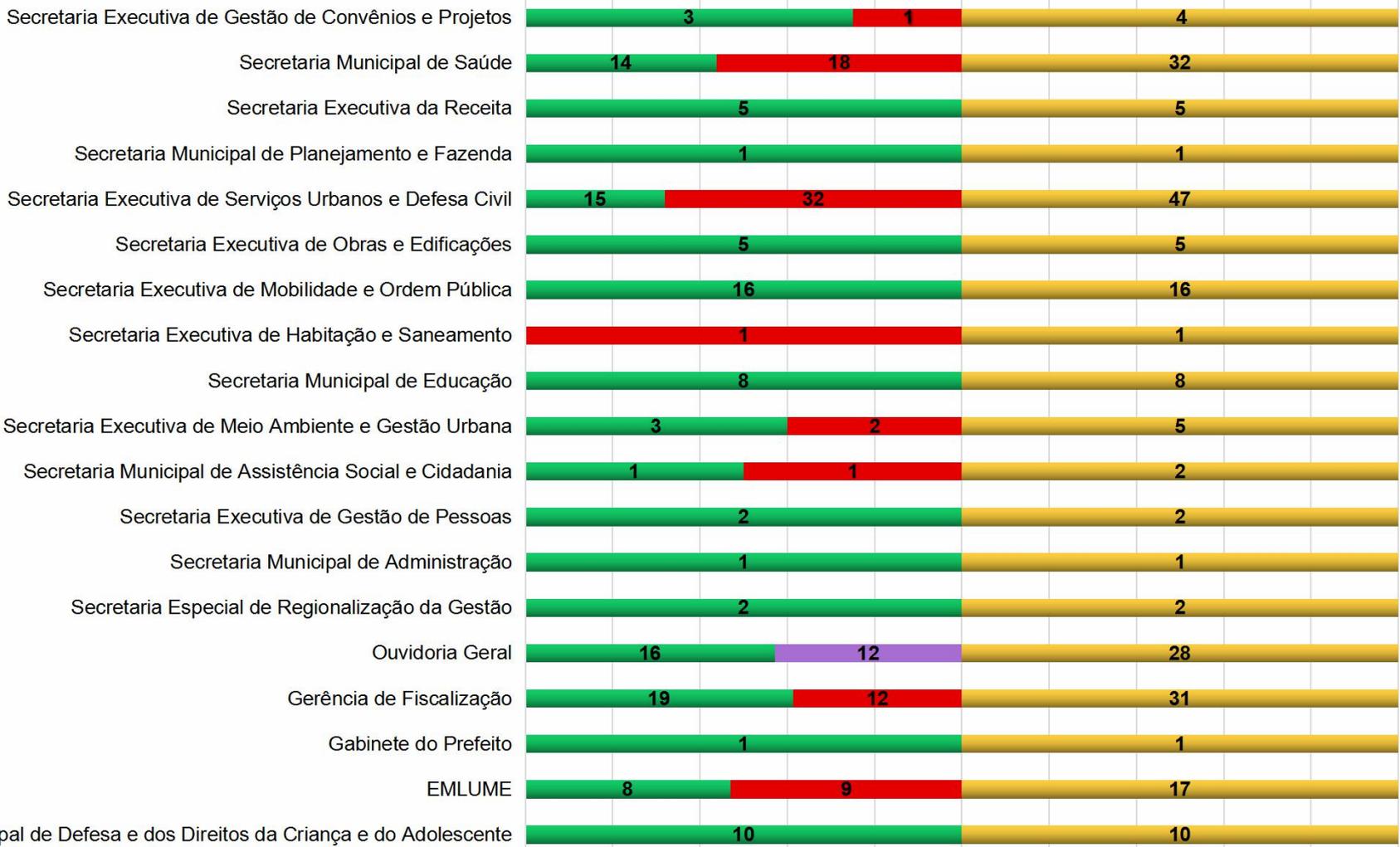


Secretaria Municipal de Saúde

“Eu quero agradecer a Ani, uma grávida que trabalha no posto de saúde Amélia Lucena Texeira na COHAB Vila Rica. Eu tava chorando aperreada com meu exame que não tinha saído e ela olhou no computador e me tratou muito bem e me explicou muitas coisas porque na recepção a mulher que eu não sei o nome [...] disse que meu exame tava vencido e não ia mais servir para o médico. Ai comecei a chorar e essa moça Ani, pegou meu cartão do SUS e achou meu exame. Ela é muito educada e entendida dos assuntos.

Um bom parto pra ela estou muito satisfeita. ”

RESOLUTIVIDADE POR ÓRGÃO



■ RESPONDIDAS ■ EM TRAMITAÇÃO ■ ARQUIVADAS ■ TOTAL

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



ÓRGÃOS DE DESTAQUE

Gabinete do Prefeito

Secretaria Municipal de Planejamento e Fazenda

Secretaria Executiva da Receita

Secretaria Executiva de Obras e Edificações

Secretaria Executiva de Mobilidade e Ordem Pública

Secretaria Municipal de Educação

Secretaria Municipal de Administração

Secretaria Executiva de Gestão de Pessoas

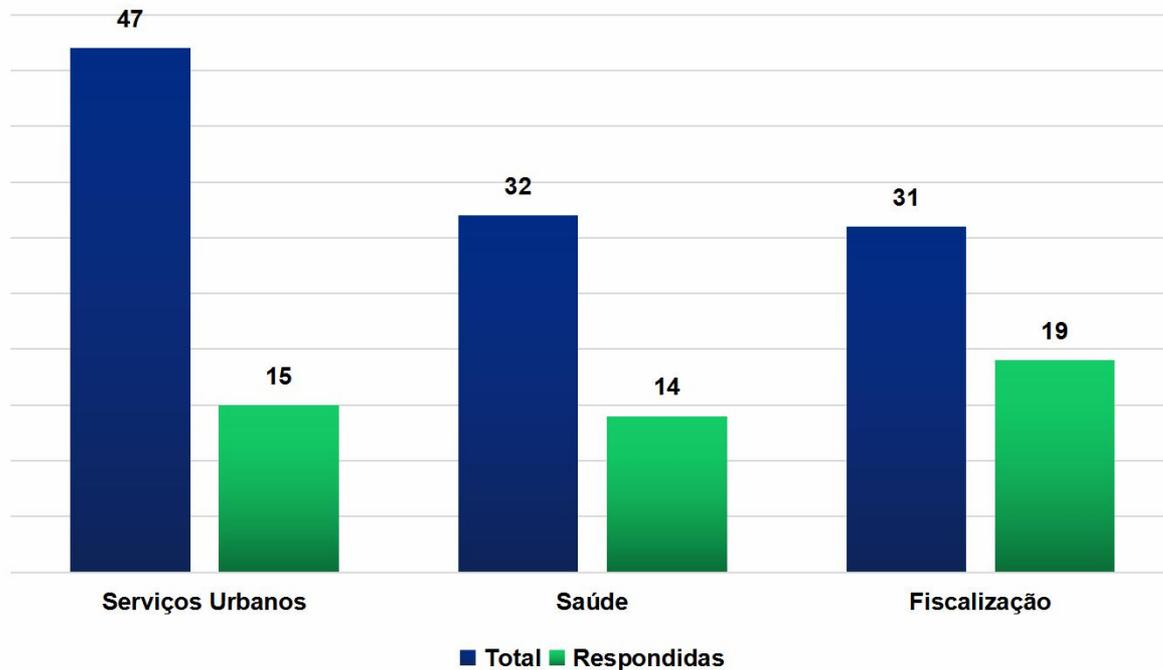
Secretaria Especial de Regionalização da Gestão



Responderam 100%
das demandas.



ÓRGÃOS COM MAIOR NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES



No mês de junho, os órgãos com maior número de manifestações comuns registradas foram: Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Cível com 47 manifestações sendo 15 respondidas. Secretaria Municipal de Saúde com 32 manifestações, respondendo 14. Gerência de Fiscalização com 31 demandas onde respondeu 19.



NÍVEL DE SATISFAÇÃO

SUA DEMANDA FOI RESOLVIDA?



O sistema registrou que apenas 12 usuários responderam à pesquisa de satisfação e que o índice de satisfação segundo este universo é de 60%.

O quantitativo desta amostra é baixo em relação ao número de manifestações registradas.

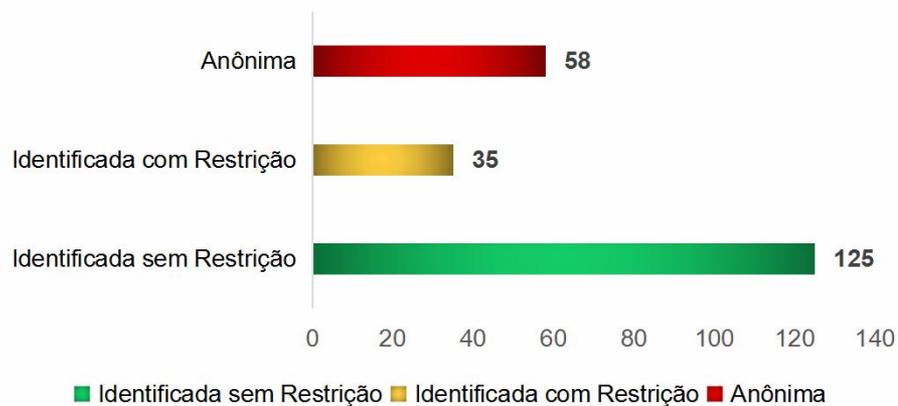
TOTAL DE RESPOSTAS 12



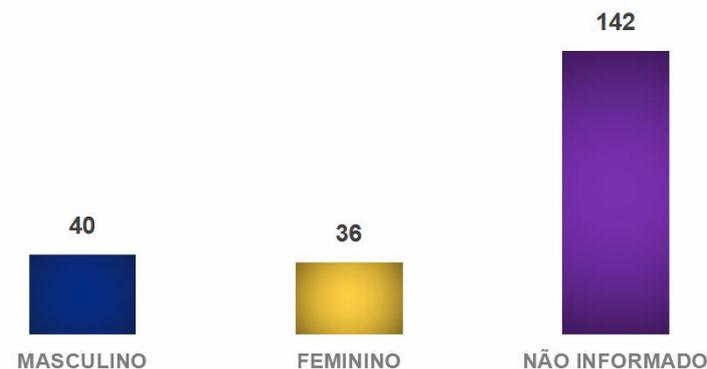


PERFIL DO USUÁRIO

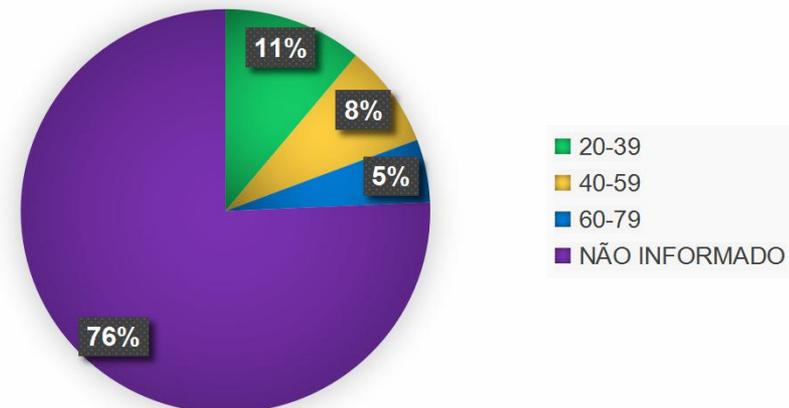
TIPO DE REGISTRO



GÊNERO



FAIXA ETÁRIA



CONSIDERAÇÕES GERAIS

No mês de junho o percentual de resolutividade dos Pedidos de Acesso à Informação, foi de 80% considerando os pedidos procedentes.

Apenas 01 secretaria deixou de responder os pedidos no prazo estabelecido na legislação.

Ressaltamos que os Pedidos de Acesso à Informação são critérios de avaliação para o Índice de Transparência dos órgãos de controle. A ausência de resposta pode afetar diretamente a pontuação do município.

CONSIDERAÇÕES GERAIS

No mês de junho o número de manifestações comuns foi menor que o mês anterior e sendo também o menor de 2019, como se pode analisar no gráfico de panorama geral do ano.

Já o percentual de resolutividade apresentou um pequeno aumento, sendo registrado em 59%, onde continuamos abaixo da meta estabelecida de 70%.

Algumas secretarias continuam com percentual baixo de resposta, necessitando de ações corretivas urgentes.