



Relatório Estatístico

Ouvidoria e SIC

Período: 01/09/2019 a 30/09/2019

Relatório extraído em 04/11/2019.



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 setembro do ano de 2019, a Ouvidoria Geral do Município do Jaboatão dos Guararapes registrou:

38 Pedidos de Acesso à Informação.

286 Manifestações de Ouvidoria.





PREFEITURA DO
JABOATÃO
DOS GUARARAPES



FAZER DA TRANSPARÊNCIA UM JEITO NOVO DE GOVERNAR

SERVIÇOS

CONTATE-NOS

PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO



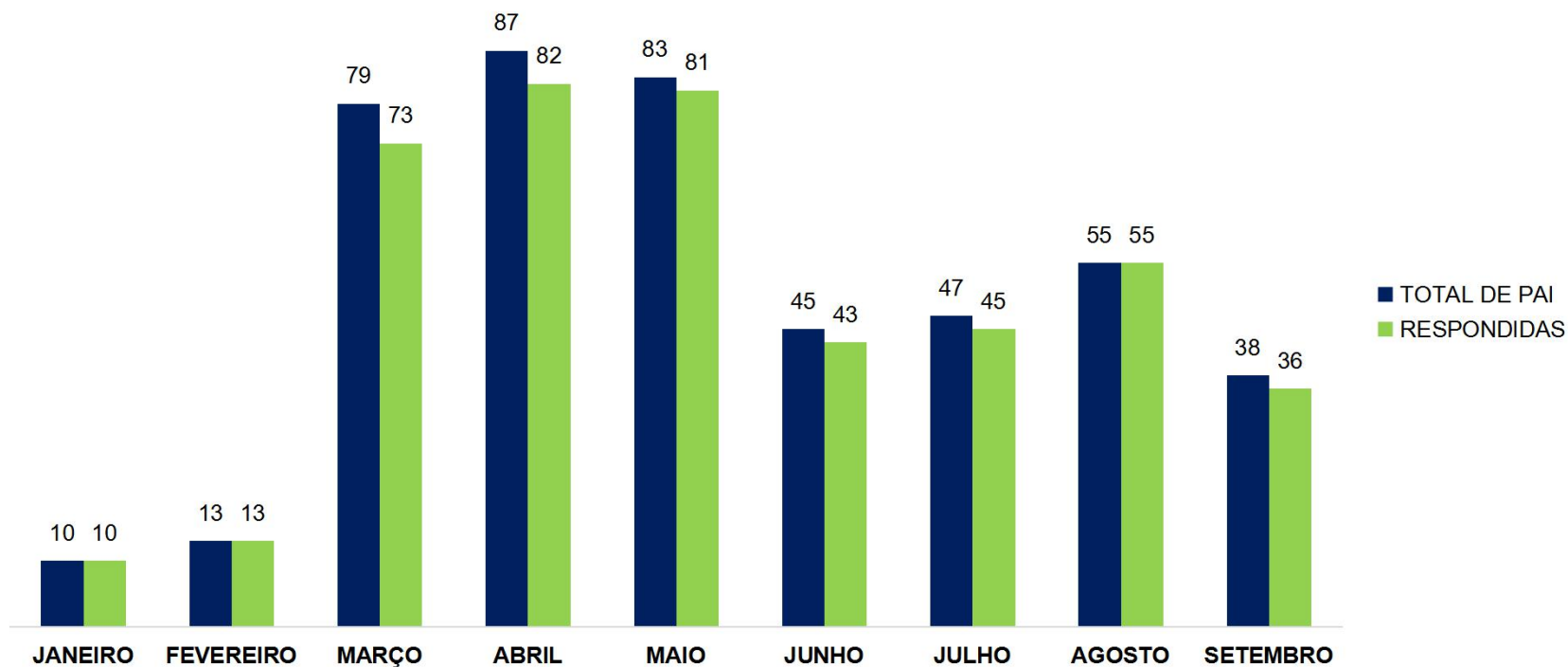
A Lei Municipal nº 853/2013, em consonância com a Lei Federal nº 12.527/2011, garante a todo e qualquer cidadão o acesso às informações produzidas ou sob guarda dos órgãos e entidades da Administração Pública, desde que ela não se enquadre nas exceções de restrição previstas na Lei de Acesso à Informação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



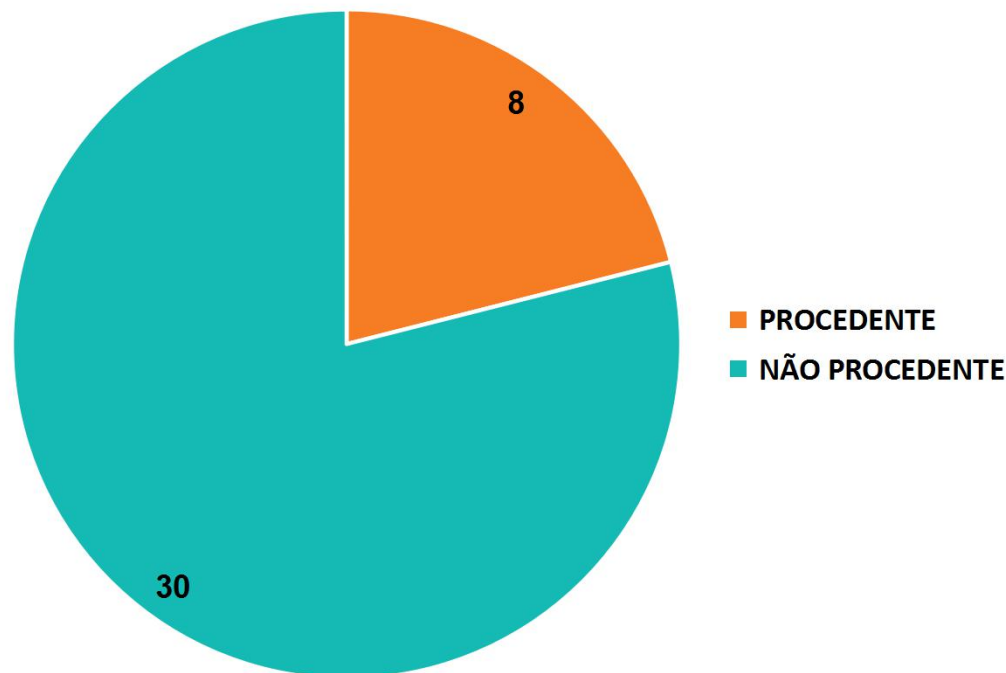
**Acesso à
Informação**



PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO (PAI) - 2019



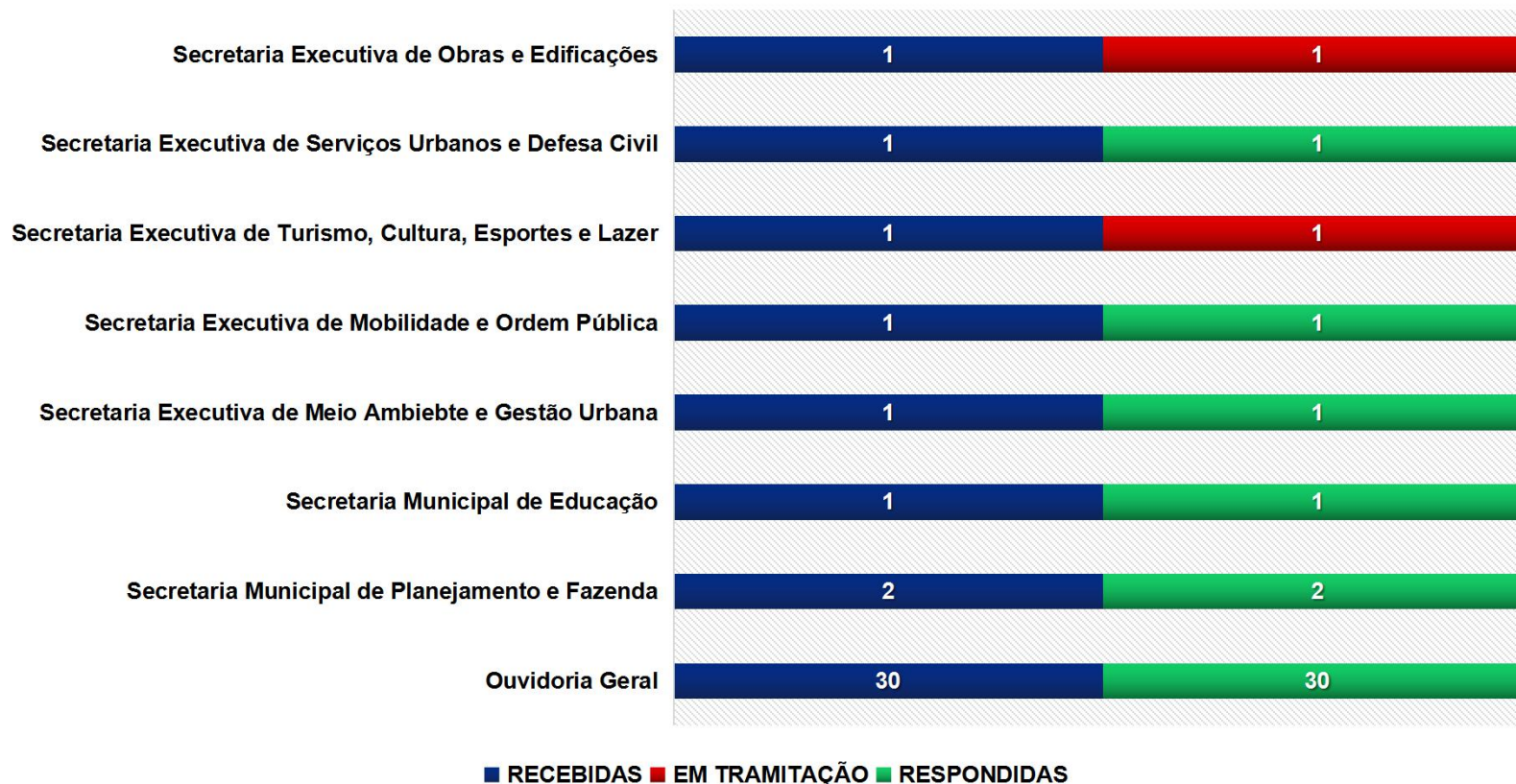
CARACTERÍSTICA DOS PEDIDOS



No mês de setembro de 2019, a ouvidoria recebeu **38 registro de Pedidos de Acesso à Informação**. Do total recebidos, 08 se configuravam como Pedido de Acesso à Informação, os demais foram solicitações de informações simples e diversas, respondidas diretamente pela ouvidoria.



PEDIDOS DE ACESSO POR UNIDADE GESTORA



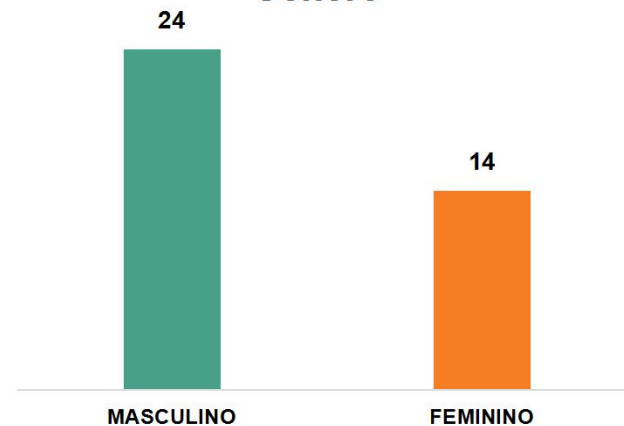
95% de Resolutividade

Obs: Neste gráfico foram considerados todos os pedidos registrados em nosso sistema.
As secretárias e órgãos que não foram citados, não receberam Pedidos de Acesso à Informação no mês de setembro.

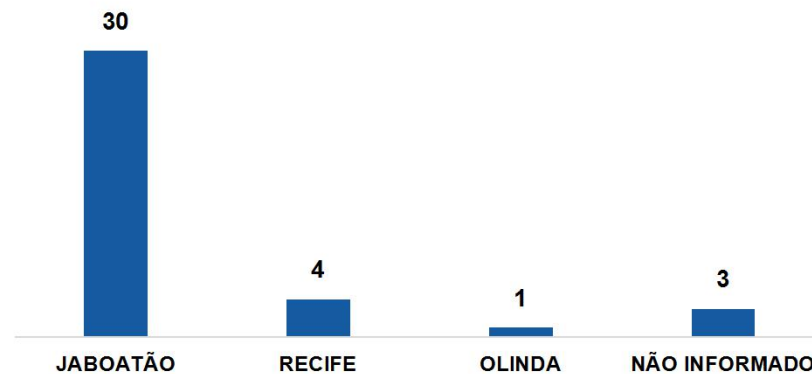
PERFIL DOS USUÁRIOS



Gênero



Procedência



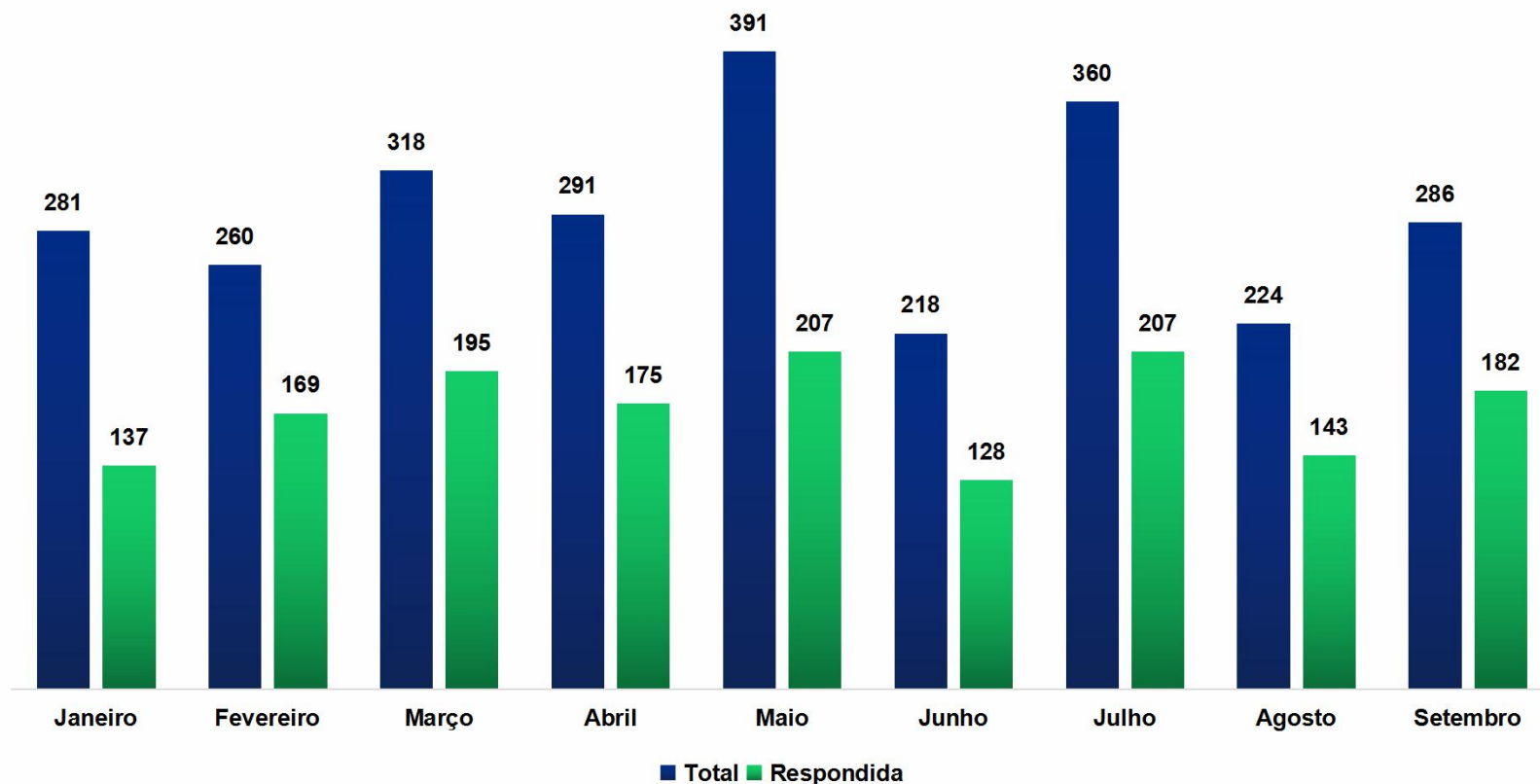


NÓS QUEREMOS OUVIR VOCÊ!

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

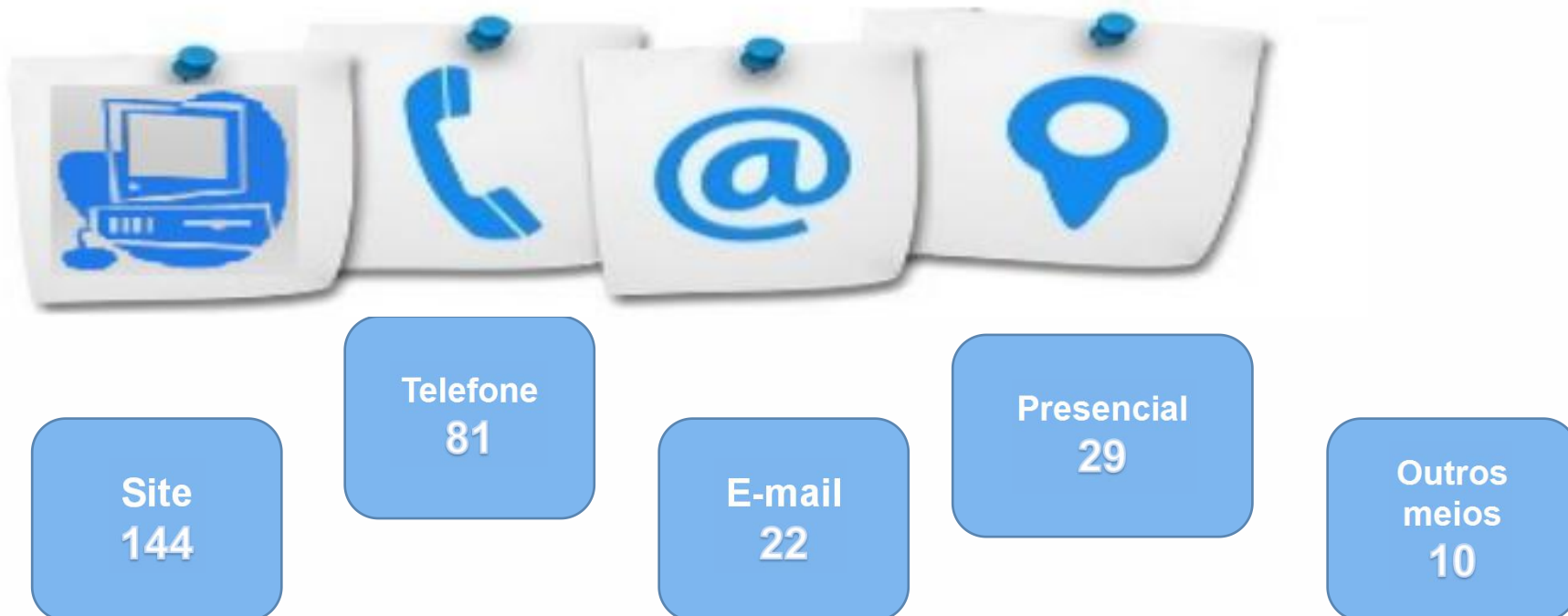


PANORAMA DAS MANIFESTAÇÕES 2019



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

CANAIS DE ATENDIMENTO



Entre as formas de registro, o canal de atendimento mais utilizado pelos usuários foi o site, com 144 manifestações, seguido pelo telefone com 81 registros.

OUTROS CANAIS

RECLAME AQUI

4

OUVIDORIA ESTADO

3

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 (3), algumas destas solicitações foram registradas no sistema da Ouvidoria, outras foram prontamente respondidas.



PREFEITURA DO
JABOATÃO
DOS GUARARAPES

RESOLUTIVIDADE DAS MANIFESTAÇÕES



286

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

1

UND MUNICIPAIS



16,68
TEMPO MÉDIO
(DIAS)

RESPONDIDAS

182

92%

DENTRO DO PRAZO

8%

FORA DO PRAZO



EM TRATAMENTO

99



05
MANIFESTAÇÕES
ARQUIVADAS

0

ENCAMINHADO PARA
ÓRGÃO EXTERNO

No mês de Setembro a Ouvidoria recebeu 286 manifestações, destas 182 foram respondidas, com uma média de 92% dentro do prazo e 8% fora do prazo.

99 manifestações encontram -se em atraso.

05 manifestações foram arquivadas por duplicidade.

**PERCENTUAL DE
RESOLUTIVIDADE**

64%

OBS: Neste slide só foram considerados as manifestações registradas no sistema Fala.BR.

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

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

	RECLAMAÇÃO	126
	SOLICITAÇÃO	69
	DENÚNCIA	10
	SUGESTÃO	02
	ELOGIO	03
	COMUNICAÇÃO	76



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

PRINCIPAIS ASSUNTOS

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

- Serviço de troca de lâmpadas;
- Solicitação de pavimentação ou drenagem;
- Tapa buraco;
- Tapa de galeria ou desobstrução de galeria;
- Fiscalização de obra ou comércio irregular;
- Alvará de construção e de funcionamento;
- Atendimento ruim nas unidades de saúde;
- Vigilância Sanitária;
- Denúncia de servidores;
- Assistência Social;
- Solicitações de informações sobre IPTU, DMS, NF e ISS.
- Sugestões para mudança de trânsito em localidades,
- Solicitação de sinalização vertical e horizontal em ruas,
- Solicitação de medidas corretivas aos motoristas e cobradores dos micro - ônibus;





ELOGIOS RECEBIDOS



Ouvidoria Geral

“Bom dia! Registro aqui a minha satisfação em saber que a Prefeitura do Jaboatão dos Guararapes conta com um órgão eficiente que dá resultado para os cidadãos desta cidade. Parabéns à todos que compõem a equipe da Ouvidoria, especialmente a servidora Valderene.”

Secretaria Executiva de Serviços Urbanos

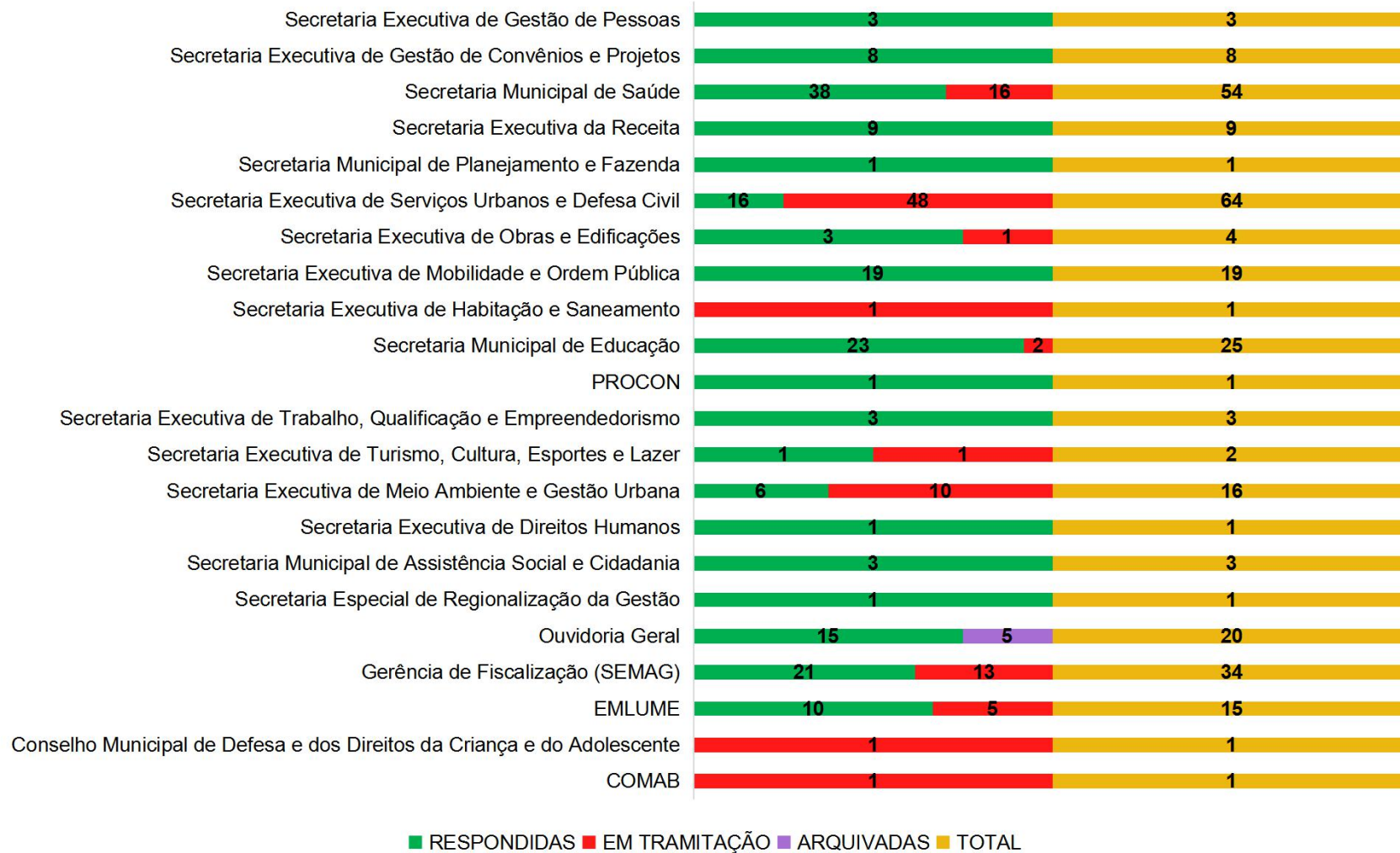
“ Gostaria de parabenizar o serviço realizado na rua José Brás Moscou, próximo a faculdade Maurício de Nassau. Há tempos que não havia sido realizado um serviço tão bem executado. Equipe muito prestativa. O serviço de limpeza de canaleta e a reconstrução das calçadas, onde vivia caindo pessoas por conta das placas quebradas.
Parabéns!!!!!!! ”

Ouvidoria Geral

“ A usuária ligou para esta ouvidoria para registrar um elogio para a funcionária da ouvidoria Lorena pela atenção e por entender a linguagem da reclamação, que prestou um atendimento atencioso e muita educada. ”



RESOLUTIVIDADE POR ÓRGÃO



Obs: As secretárias e órgãos que não foram citados neste gráfico, não receberam manifestações de ouvidoria no mês de Setembro.

ÓRGÃOS DE DESTAQUE

Secretaria Especial de Regionalização da Gestão

Secretaria Municipal de Planejamento e Fazenda

Secretaria Executiva da Receita

Secretaria Executiva de Mobilidade e Ordem Pública

Secretaria Executiva de Gestão de Convênios e Projetos

Secretaria Executiva de Trabalho, Qualificação e Empreendedorismo

Secretaria Municipal de Assistência Social e Cidadania

Secretaria Executiva de Direitos Humanos

PROCON

Secretaria Executiva de Gestão de Pessoas



Responderam 100%
das demandas.

Obs: É importante destacar a melhoria do desempenho das Secretarias Municipais de Saúde e de Assistência Social e Cidadania, que melhoraram significativamente a resolutividade das manifestações e a qualidade das respostas.

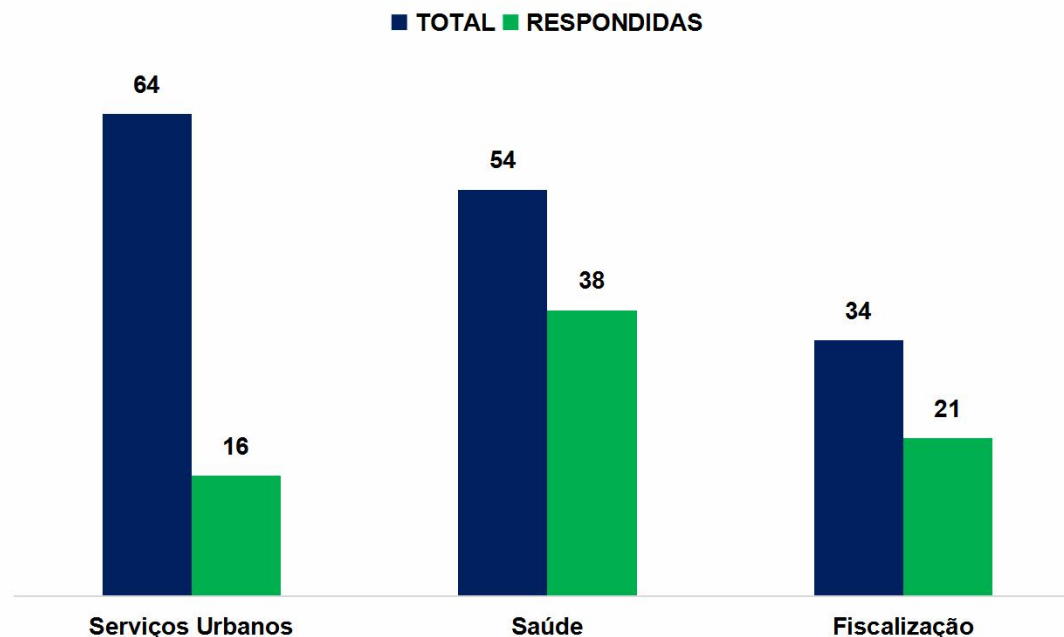
ÓRGÃOS EM ALERTA

Órgãos que apresentaram índice de resolutividade **abaixo de 70%:**

Órgão	Percentual de resolutividade
EMLUME	67%
Gerência de Fiscalização (SEMAG)	62%
Secretaria Executiva de Turismo, Cultura, Esportes e Lazer	50%
Secretaria Executiva de Meio Ambiente e Gestão Urbana	38%
Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil	25%
Secretaria Executiva de Habitação e Saneamento	0%
COMAB	0%
Conselho Municipal de Defesa e dos Direitos da Criança e do Adolescente	0%



ÓRGÃOS COM MAIOR NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES



No mês de setembro, os órgãos com maior número de manifestações comuns registradas foram: Secretaria Executiva de Serviços Urbanos com 64 manifestações, respondendo apenas 16; Secretaria Municipal de Saúde com 54 manifestações sendo 38 respondidas; e a Gerência de Fiscalização com 34 demandas, onde 21 foram respondidas.

NÍVEL DE SATISFAÇÃO

SUA DEMANDA FOI RESOLVIDA?



TOTAL DE RESPOSTAS **22**

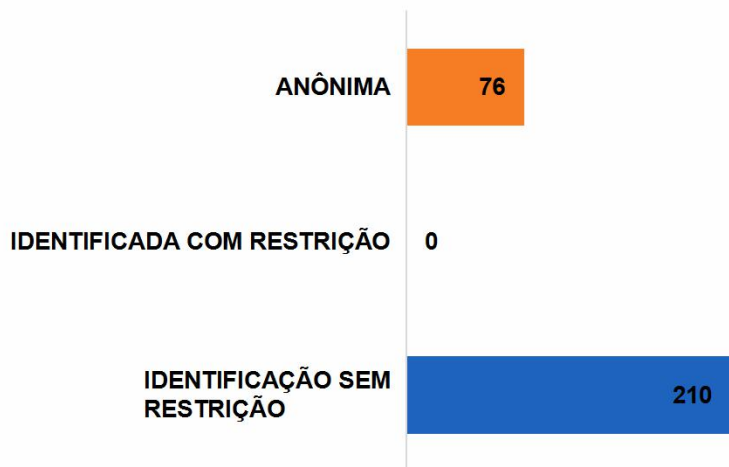
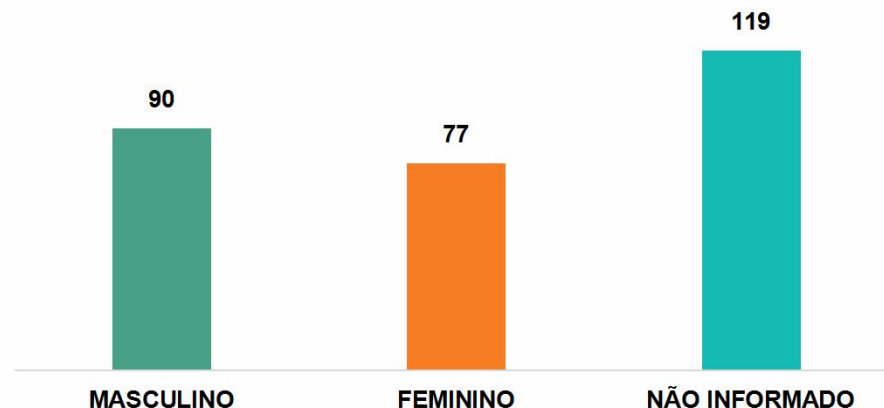
O sistema registrou que apenas 22 usuários responderam à pesquisa de satisfação e que o índice de satisfação segundo este universo é de 50%.

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

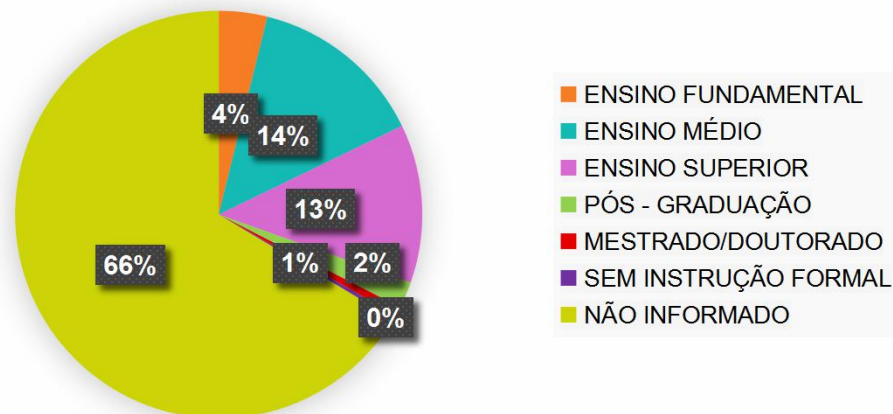
A Ouvidoria vem trabalhando intensamente para sensibilizar o usuário para responder à pesquisa de satisfação. Porém, não temos percebido grandes alterações.

PERFIL DO USUÁRIO

Gênero



Escolaridade





AÇÕES DE MELHORIA

JABOATÃO PARTICIPA DO I SEMINÁRIO REGIONAL DE OUVIDORIA

16 de setembro de 2019 Notícias Jaboatão, Planejamento e Gestão 84 Visualizações

A controladora-geral e ouvidora do Jaboatão dos Guararapes, Andréa Costa e Pricylla Lopes, respectivamente, representaram, nos dias 10 e 11 de setembro, o município no I Seminário Regional de Ouvidoria – Nordeste, promovido pela Controladoria Geral da União (CGU) em parceria com a Secretaria da Controladoria Geral do Estado (SCGE). O evento teve como tema central “Transformando Problemas Individuais em Soluções Coletivas” e buscou ressaltar o papel estratégico e a importância das ouvidorias na construção de uma cidade mais cidadã e uma gestão pública mais eficiente.

A programação contou com a realização de 18 palestras no primeiro dia, com temas diversos voltados principalmente para a melhoria do serviço público; inovação em ouvidorias; boas práticas; gestão e combate à corrupção; dados abertos e controle social; transparência na gestão pública, entre outros. O segundo dia do evento foi direcionado a oficinas como gestão da informação para a transparência, assédio moral e sexual no ambiente de trabalho, à criação e implementação de ouvidorias municipais, tratamento de denúncias e à simplificação de carta de serviços.

De acordo com a controladora-geral Andréa Costa, o encontro permitiu a troca de experiência entre os participantes, ampliar o conhecimento de boas práticas e soluções inovadoras desenvolvidas por diversas ouvidorias que vêm contribuindo para a gestão da transparência e melhoria dos serviços públicos. “Ciente da importância da implementação dessas ações, a administração do prefeito Anderson Ferreira tem investido significativamente em qualificação e melhorias na gestão da transparência municipal. Essa é uma forma inteligente de trato dos recursos públicos e de respeito para com a população”, assinalou.

COMPARTILHAR



CIM 2019



ACESSE

DIÁRIO OFICIAL ONLINE

PORTAL DA TRANSPARÊNCIA

PORTAL DE LICITAÇÕES

OUVIDORIA

0800 081 8899 | (81) 3476-6066

No mês de setembro a Ouvidoria Geral esteve presente no I Seminário Regional de Ouvidoria – Nordeste promovido pela CGU, que foi realizado nos dias 10 e 11 de setembro no Centro de Convenções de Pernambuco/Olinda.

O evento teve como objetivo ressaltar o papel estratégico das ouvidorias para a construção de uma cidade mais cidadã e uma gestão pública mais eficiente, além de apresentar boas práticas desenvolvidas em diversas ouvidorias do Brasil.

CONSIDERAÇÕES GERAIS

No mês de setembro o percentual de resolutividade dos Pedidos de Acesso à Informação, foi de 94%. Apenas duas Secretarias não responderam aos Pedidos, descumprindo a legislação Federal e Municipal.

Já as manifestações comuns de ouvidoria registraram um percentual de 64% de resolutividade, continuando abaixo da meta estabelecida de 70%.

É fato que muitas demandas recebidas necessitam de recursos financeiros para sua execução, contudo há registros de manifestações que podem ser respondidas pelas áreas e mesmo assim, não há retorno das resposta. Um exemplo são as reclamações e denúncias contra servidores.

Mais uma vez alertamos as Secretarias que receberam poucas manifestações e mesmo assim, permanecem não respondendo as demandas enviadas.

CONSIDERAÇÕES GERAIS



É preciso ressaltar que a função de responder ao cidadão não é um encargo adicional do servidor público, e, sim uma atribuição inerente a quem exerce qualquer cargo na Administração Pública.