

OUVIDORIA GERAL

RELATÓRIO ANUAL

2019

Fevereiro, 2020



PREFEITO

Anderson Ferreira

VICE - PREFEITO

Ricardo Valóis

CONTROLADORA GERAL DO MUNICÍPIO

Andréa Costa de Arruda

SUBCONTROLADOR

Carlos Montarroyos

OUVIDORA

Pricylla Lopes

EQUIPE DA OUVIDORIA

Lorena Ventura

Maria Cabral

Valderene Alencar



A OUVIDORIA

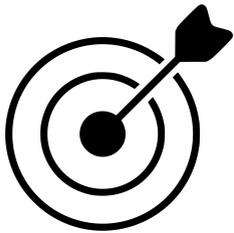
A **Ouvidoria Geral** do município do Jaboatão dos Guararapes é órgão da Controladoria Geral do Município, criado em 10 de maio de 2013, por meio da Lei Administrativa nº 015/2013.

Ouvidoria é uma instância de controle e participação social, responsável pelo tratamento das manifestações enviadas por pessoa física ou jurídica, relativas às políticas e aos serviços públicos disponibilizados pelo município.

O órgão desempenha papel importante no planejamento e na sistematização dos dados e informações necessárias aos gestores municipais, a fim de garantir a qualidade e a transparência do serviço público e auxiliar no planejamento e implementação de políticas públicas.

Entre as atividades prestadas à sociedade, a Ouvidoria disponibiliza serviços de atendimento aos pedidos de acesso à informação, relacionados à Lei de Acesso a Informação (LAI), o tratamento das manifestações (Elogio, Reclamações, Solicitações, Denúncias e Sugestões) registradas pelos cidadãos, como também faz a gestão da Transparência no intuito de fortalecer a comunicação com a sociedade e garantir uma gestão cada vez mais participativa e transparente.

MISSÃO, VISÃO E VALORES

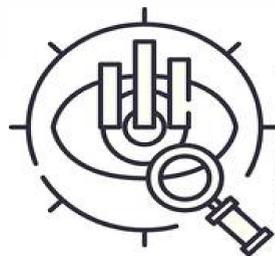


Nossa Missão

Garantir e ampliar o acesso do cidadão na busca efetiva de seus direitos, atuando enquanto ferramenta de gestão e instrumento de controle social e transparência, além de propor melhorias contínuas na prestação do serviço público.

Ser referência no Estado em Ouvidoria Pública Municipal, consolidando-se como um órgão ético e confiável na comunicação e articulação entre o cidadão e a gestão municipal.

Nossa Visão



Nossos Valores



Ética
Transparência
Respeito ao cidadão
Comprometimento
Equidade
Paixão em atender bem

NOSSOS CANAIS DE ATENDIMENTO



Atendimento Presencial/Correios

Avenida Barreto de Menezes, 1648 -
Palácio da Batalha.

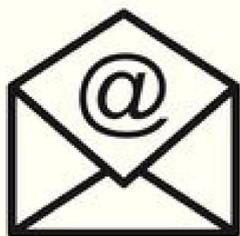
De segunda à sexta-feira das 8hs às 14hs



Atendimento Por Telefone

0800-081-8899/ (81) 3476.6066/
(81) 99422-5177

De segunda à sexta-feira, das 8hs às
14hs



Atendimento Online

site:

<https://ouvidoria.jaboatao.pe.gov.br>

E-mail: ouvidoria@jaboatao.pe.gov.br

Atendimento - 24h

DIRETRIZES - 2019

No ano de 2019, a Ouvidoria direcionou suas ações em quatro pilares:

- 1 - Melhorar o Índice de Transparência do município;
- 2 - Melhorar a resolutividade das manifestações e Pedidos de acesso à informação;
- 3 - Aprimorar os processos de gestão da Ouvidoria Geral;
- 4 - Qualificar os interlocutores e a equipe da Ouvidoria para melhor atender aos usuários.

TRANSPARÊNCIA

Em fevereiro de 2019, foi divulgado o resultado da avaliação referente ao ano de 2018, da Escala Brasil Transparente 360º, onde o município obteve a pontuação de 8,04 ocupando a 3ª colocação entre os municípios de Pernambuco.

Em Abril de 2019, o Tribunal de Contas do Estado -TCE-PE, divulgou o Índice de Transparência Municipal referente a avaliação realizada no ano de 2018. Na oportunidade o Município de Jaboatão obteve uma pontuação de 328 pontos, sendo o melhor classificado na Região Metropolitana, onde também apresentou o maior crescimento do estado em transparência no comparativo dos anos de 2017 e 2018.

Na perspectiva de melhorar ainda mais o resultado, assim como, contribuir efetivamente para o aumento da transparência da gestão municipal, a Ouvidoria em parceria com a Equipe da Superintendência de Tecnologia da Informação, trabalhou intensamente para ajustar o Portal da Transparência do município, buscando facilitar a consulta e o acesso da população aos dados e informações da gestão municipal.

NOVO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA

A nova versão apresenta melhorias e funcionalidades que facilitam a navegação por parte do usuário, possibilita maior interatividade e além de disponibilizar informações detalhadas sobre os gastos públicos municipais.

Entre as principais mudanças e melhorias destacamos o acompanhamento das obras públicas realizadas no município, a inclusão da Carta de Serviços ao Cidadão - Em atendimento a Lei Federal Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos e os Dados da Gestão, onde o usuário poderá acompanhar o balanço das ações realizadas pela gestão municipal ao longo do ano.

O novo Portal da Transparência foi lançado no dia 30 de julho de 2019, e incluiu diversos recursos a fim de tornar o Portal um espaço digital acessível para todo tipo de usuário, inclusive para pessoas com deficiência, apresentando o conteúdo de modo simples e de fácil compreensão. Além disso, o site ficou mais intuitivo, com uma interface leve, auto-explicativa e de fácil compreensão, onde o usuário poderá navegar com maior facilidade.

Espera-se que com este incremento, o município possa melhorar seu índice de transparência a nível estadual e nacional.

Obs: Ainda não há previsão para divulgação das avaliações referentes ao ano de 2019.

TRANSPARÊNCIA EM NÚMEROS

Pedidos de Acesso
à Informação

477

Pedidos
Procedentes

117

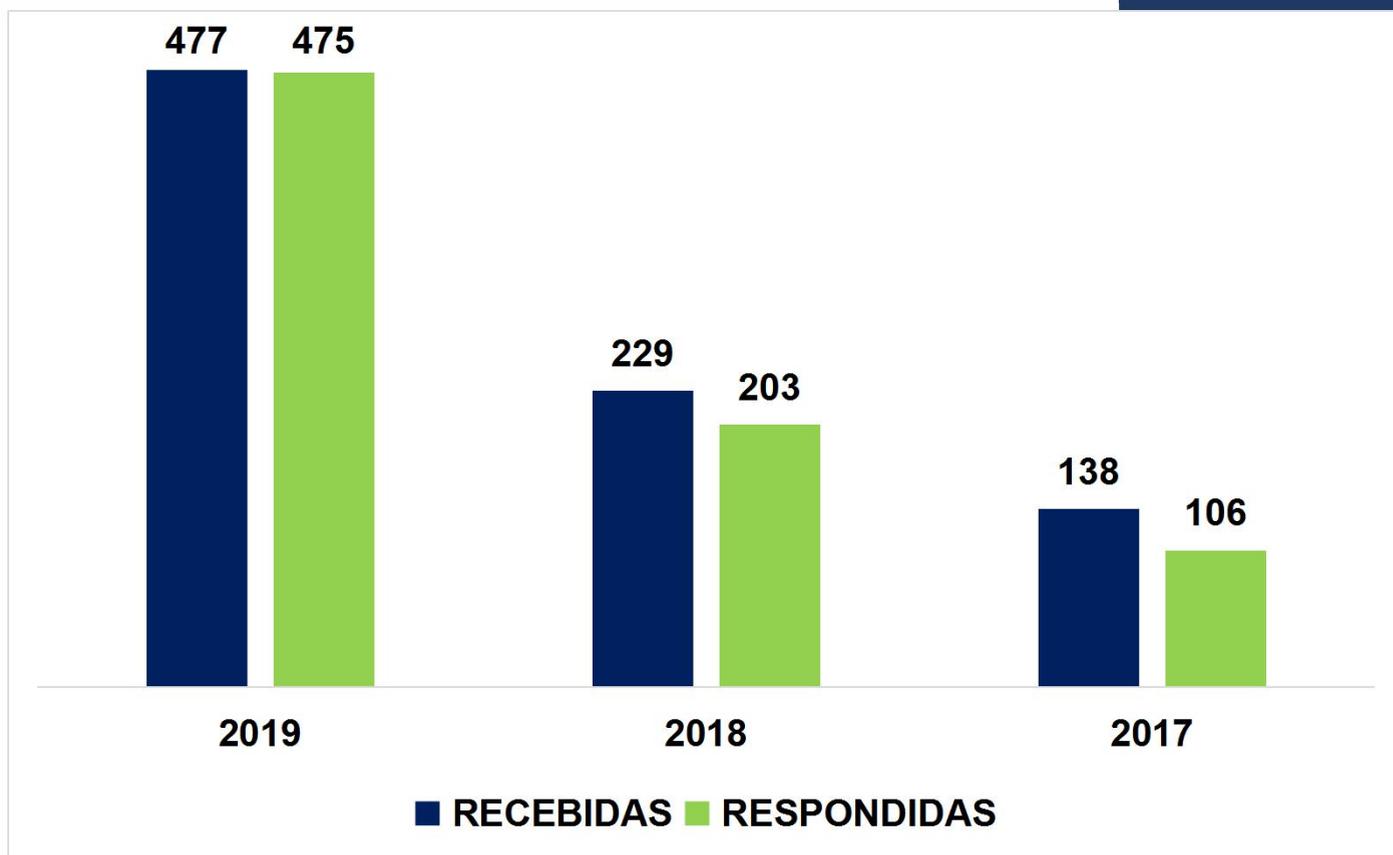
99%

Resolutividade

72.708

Nº de Acessos
ao Portal da
Transparência

EVOLUÇÃO



Obs: Neste gráfico foram considerados todos os pedidos registrados em nosso sistema (procedentes e não procedentes).

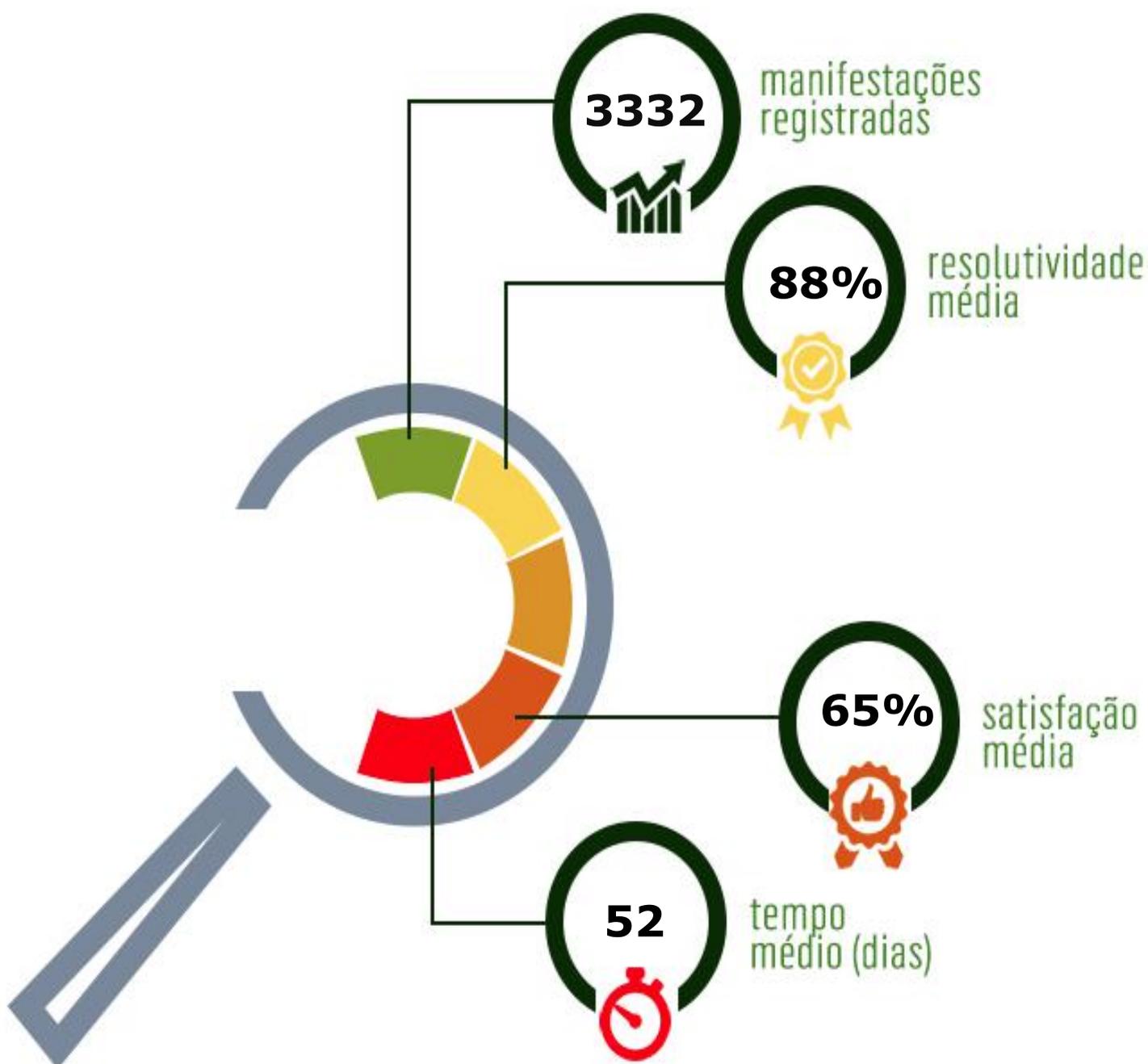
Os registros que não se configuravam PAI (Lei Municipal nº 853/2013), foram solicitações de informações simples e diversas, respondidas diretamente pela ouvidoria.

ACESSO À INFORMAÇÃO POR UNIDADE GESTORA

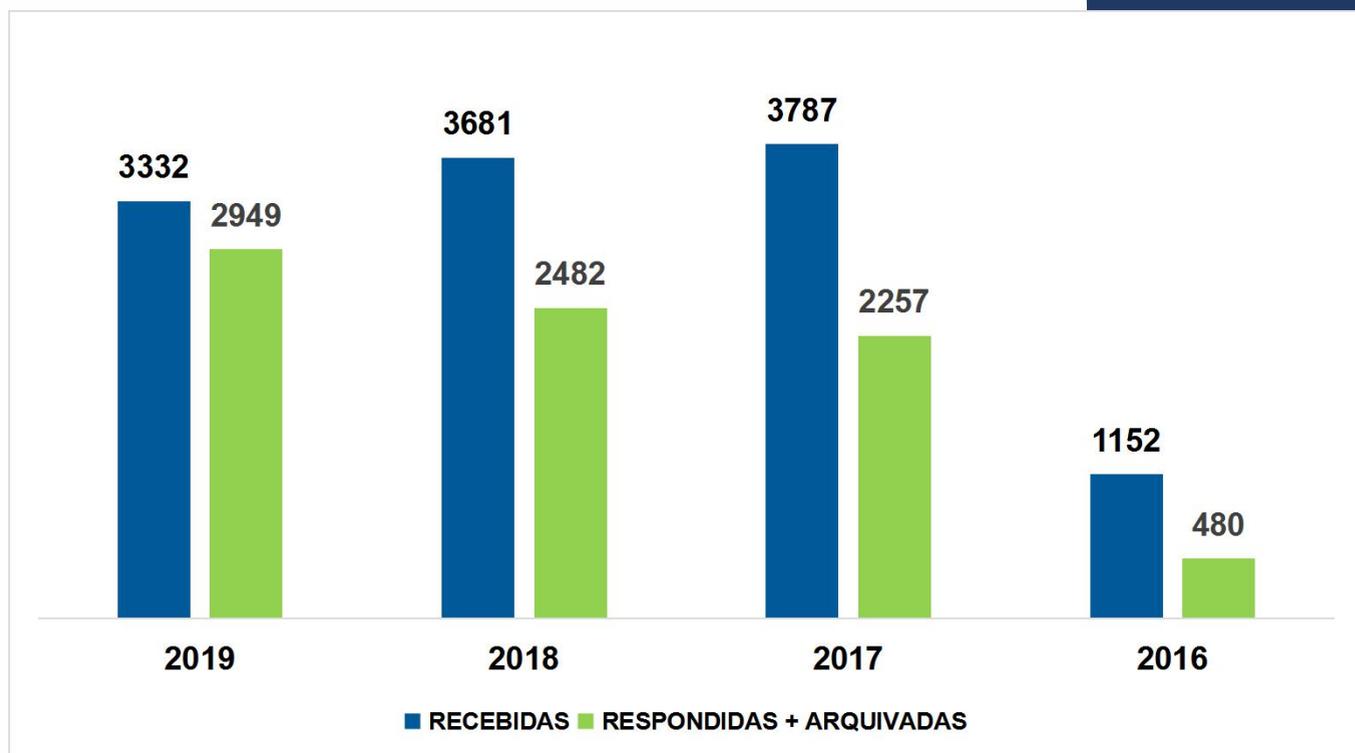


■ RECEBIDOS ■ RESPONDIDOS ■ ATRASADOS

OUVIDORIA EM NÚMEROS



DESEMPENHO



ANO	2019	2018	2017	2016
RESOLUTIVIDADE	88%	67%	60%	42%

No início do ano de 2019, estabelecemos como meta alcançar a média anual de 70% de resolutividade nas manifestações de ouvidoria. Conseguimos fechar 2019, com um percentual de 88%. Resultado bastante positivo, considerando que ficamos acima da média dos municípios brasileiros que utilizam o sistema Fala. BR, que fechou nesta data com uma média de 83% de resolutividade.

NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

	RECLAMAÇÃO	1.127 (35,1%)
	SOLICITAÇÃO	832 (25,9%)
	DENÚNCIA	305 (9,5%)
	SUGESTÃO	43 (1,3%)
	ELOGIO	47 (1,5%)
	COMUNICAÇÃO	855 (26,6%)
	SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)

Obs: Ressaltamos que do número total de registros, 3.332 manifestações, 123 foram arquivadas por insuficiência de informações necessárias.

CANAIS DE ENTRADA



Formulário eletrônico



E-mail



Telefone

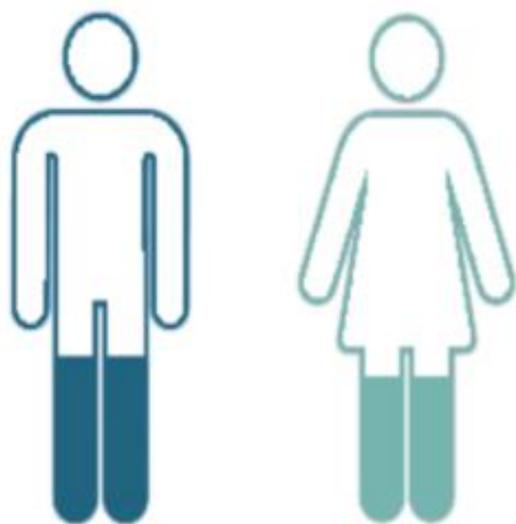


Pessoalmente



Outros

PERFIL DO USUÁRIO



MASCULINO

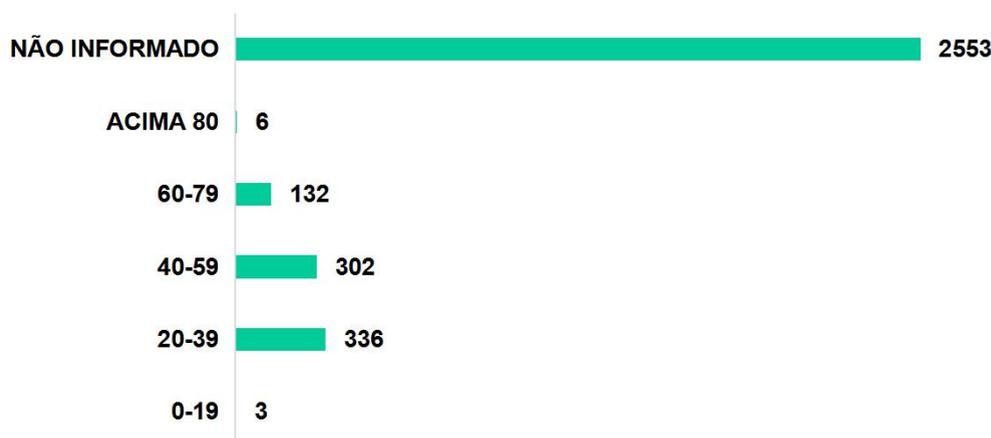
790

FEMININO

633

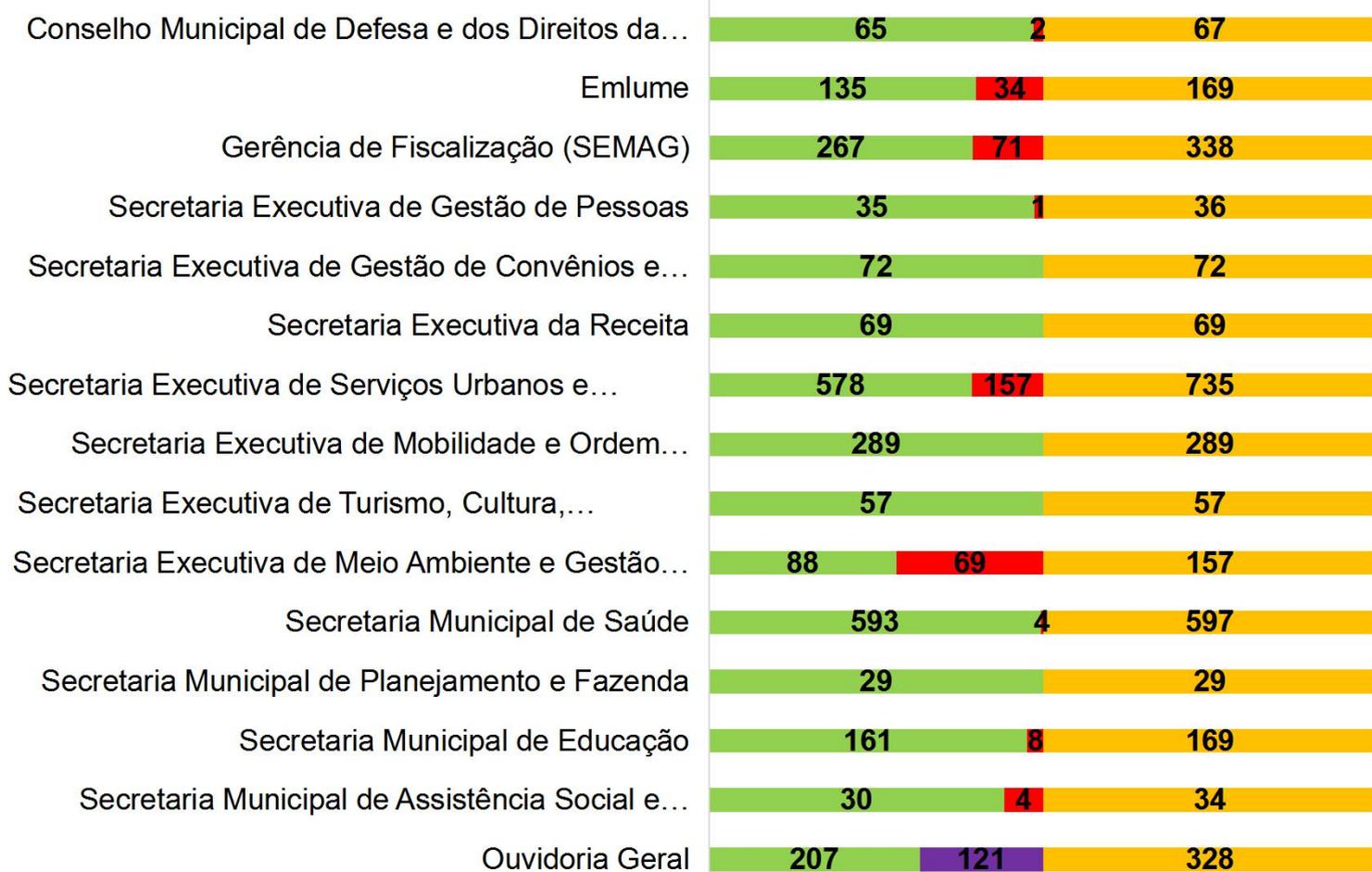
Considerando os usuários que informaram o gênero no cadastro, identificou-se que 55,5% são homens e 44,5% são mulheres.

Faixa Etária



Grande parte dos usuários não informaram a faixa etária no ato do cadastro. Para os cidadãos que informaram, verificou-se que 3 pessoas tinham idades entre 0 a 19 anos, 336 usuários eram da faixa etária de 20 a 39 anos, 302 entre 40 e 59 anos, 132 pessoas estavam na faixa de 60 a 79 anos e 6 pessoas acima de 80.

DESEMPENHO POR UNIDADE GESTORA



■ RESPONDIDAS ■ ATRASADA ■ ARQUIVADAS ■ TOTAL

UNIDADES GESTORAS COM POUCAS DEMANDAS

SECRETARIAS/ÓRGÃOS	RECEBIDAS	CONCLUÍDAS	ATRASADAS	ARQUIVADAS	RESOLUTIVIDADE
GABINETE DO PREFEITO	9	9			100%
PROCURADORIA GERAL	3	3			100%
CONTROLADORIA	5	4		1	100%
JABOATÃO PREV	5	5			100%
PROCON	8	8			100%
SECRETARIA ESPECIAL DA REGIONALIZAÇÃO DA GESTÃO	27	26		1	100%
SECRETARIA MUNICIPAL DE INFRAESTRUTURA E ORDEM PÚBLICA	14	14			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	21	21			100%
SECRETARIA EXECUTIVA DE OBRAS E EDIFICAÇÕES	24	24			100%
SECRETARIA EXECUTIVA DE DIREITOS HUMANOS	16	16			100%
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO	6	3	3		50%
SECRETARIA EXECUTIVA DE HABITAÇÃO E SANEAMENTO	29	13	16		45%
COMPANHIA MUNICIPAL DE AGRICULTURA E ABASTECIMENTO - COMAB	10	9	1		10%
SECRETARIA EXECUTIVA DE JUVENTUDE	1		1		0%

APRIMORAMENTO DOS PROCESSOS DE GESTÃO

Para alcançar os resultados previstos no início do ano, foi necessário ajustar e melhorar os processo de tramitação, monitoramento e gestão da ouvidoria. Por este motivo foram realizadas as seguintes ações:

- Reuniões setoriais com as Unidades Gestoras que apresentavam baixo índice de resolutividade e pouca qualidade na resposta;
- Emissão mensal de relatórios gerenciais que apontavam as Secretarias que apresentavam baixo desempenho e que necessitavam de intervenção.
- Para as Secretarias que apresentaram reclamações e denúncias recorrentes, enviamos ofícios com a indicação de ações corretivas;
- Pesquisa de mercado sobre sistemas de ouvidoria mais modernos e eficientes, para atender a atual demanda da Prefeitura do Jaboatão dos Guararapes, na perspectiva de melhorar a tramitação interna das manifestações e Pedidos de Acesso à Informação;
- Realização da pesquisa de satisfação da ouvidoria direcionada para os interlocutores, no intuito de avaliar o desempenho da equipe da Ouvidoria Geral no ano de 2019.

CAPACITAÇÃO EQUIPE DA OUVIDORIA

No ano de 2019, a equipe da Ouvidoria Geral participou de cursos e capacitações na perspectiva de aprofundar os conhecimentos sobre gestão de ouvidorias e melhorar o atendimento ao munícipe.

Nº	CURSO	PARTICIPANTE	INSTITUIÇÃO
1	Implantação e Gestão de Ouvidorias	Pricylla Lopes	CEFOSPE
2	Certificação em Ouvidoria	Pricylla Lopes	ENAPE
3	Qualidade no Atendimento	Lorena Ventura	CEFOSPE
4	Implantação e Regulamentação de Ouvidorias	Lorena Ventura Valderene Alencar	Escola de Contas - TCE/PE
5	Oficina: Qualidade na Resposta de Ouvidoria	Lorena Ventura Valderene Alencar Pricylla Lopes	Escola de Controle Interno - Ouvidoria do Estado PE
6	Seminário Regional de Ouvidorias	Pricylla Lopes	Controladoria Geral da União - CGU
7	Oficina Gestão da Informação para a Transparência	Pricylla Lopes	Controladoria Geral da União - CGU
8	Simplificação e Carta de Serviços	Pricylla Lopes	Controladoria Geral da União - CGU
9	IV Jornada de Ouvidoria do IMIP	Lorena Ventura	IMIP

CAPACITAÇÃO INTERLOCUTORES DE OUVIDORIA

Durante o ano de 2019, a Ouvidoria Geral promoveu algumas capacitações direcionadas aos interlocutores que fazem a mediação entre a ouvidoria e as unidades gestoras. As ações tiveram o intuito de qualificar e capacitar os servidores envolvidos em todo processo de controle social do município.

Nº	AÇÃO	DATA	N. PARTICIPANTE	INSTITUIÇÃO
1	Apresentação dos resultados de 2018 e Planejamento de 2019	25/03/2019	28	Ouvidoria Geral do Município
2	Oficina: Qualidade na resposta de Ouvidoria	20/05/2019	31	Controladoria Geral do Estado CGE-PE
3	Palestra: Lei 13.460/2017 - Participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos	10/10/2019	39	Controladoria Geral da União - Regional PE
4	Oficina: Qualidade da Resposta de Ouvidoria direcionada para as Regionais de Saúde	11/10/2019	15	Ouvidoria Geral do Município
5	Qualidade no Atendimento - Central de Atendimento da SEMOP	28/11/2019 9/11/2019	13	Ouvidoria Geral do Município
6	Curso EaD - Tratamento de Denúncias	Outubro de 2019	08	ENAPE

CAPACITAÇÕES



Foto: Encontro Interlocutores de Ouvidoria 2019



Foto: Oficina Qualidade da Resposta



Foto: Palestra Participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA OUVIDORIA (USUÁRIOS)



CONSIDERAÇÕES

A Prefeitura do Jaboatão dos Guararapes por meio da Ouvidoria Geral do Município, vem ao longo desses 04 (quatro) anos buscando estratégias para fortalecer a participação popular, contribuir efetivamente para o sistema de controle interno, melhorar a qualidade do serviço público e garantir a transparência da gestão pública municipal.

Em 2019, Jaboatão dos Guararapes foi eleito pelo Tribunal de Contas de Pernambuco, como o município que mais cresceu em transparência no Estado, obtendo a melhor pontuação entre as cidades da Região Metropolitana.

Com isso, reafirmamos nosso compromisso com a transparência e o controle social junto à população.