PREFEITURA DO
JABOATÃO
DOS GUARARAPES

# Relatório Estatístico

## *Ouvidoria e SIC*

***Período: 01/05/2019 a 31/05/2019***

# 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.

PREFEITURA DO JABOATÃO DOS GUARARAPES

Ouvidoria
QUEREMOS OUVIR VOCÊ

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

**391** Manifestações de Ouvidoria.

**83** Pedidos de Acesso à Informação.

PREFEITURA DO
JABOATÃO
DOS GUARARAPES

# PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

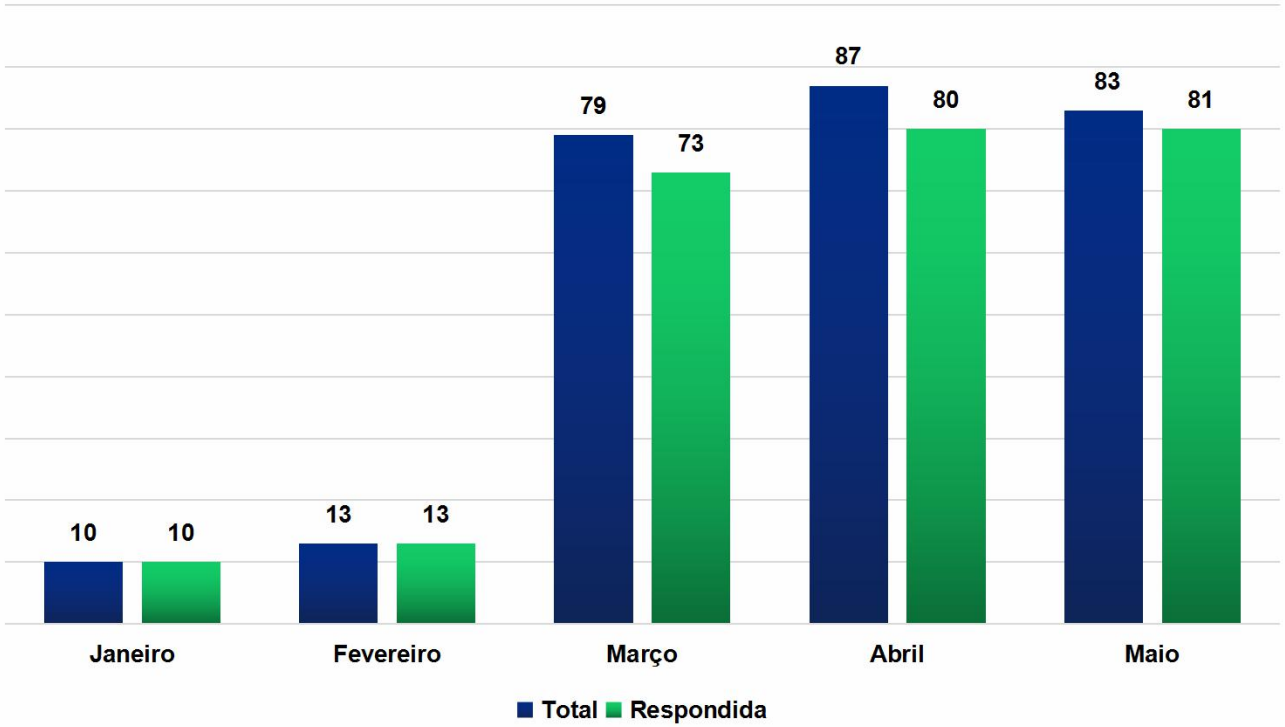
# PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO - PAI

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

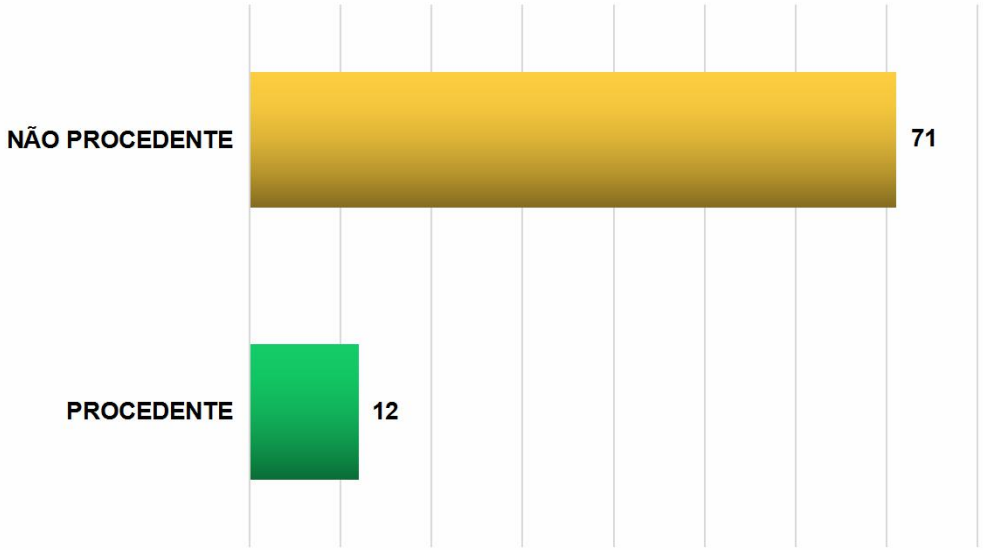
PREFEITURA DO JABOATÃO DOS GUARARAPES

# PEDIDOS DE ACESSO EM 2019




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

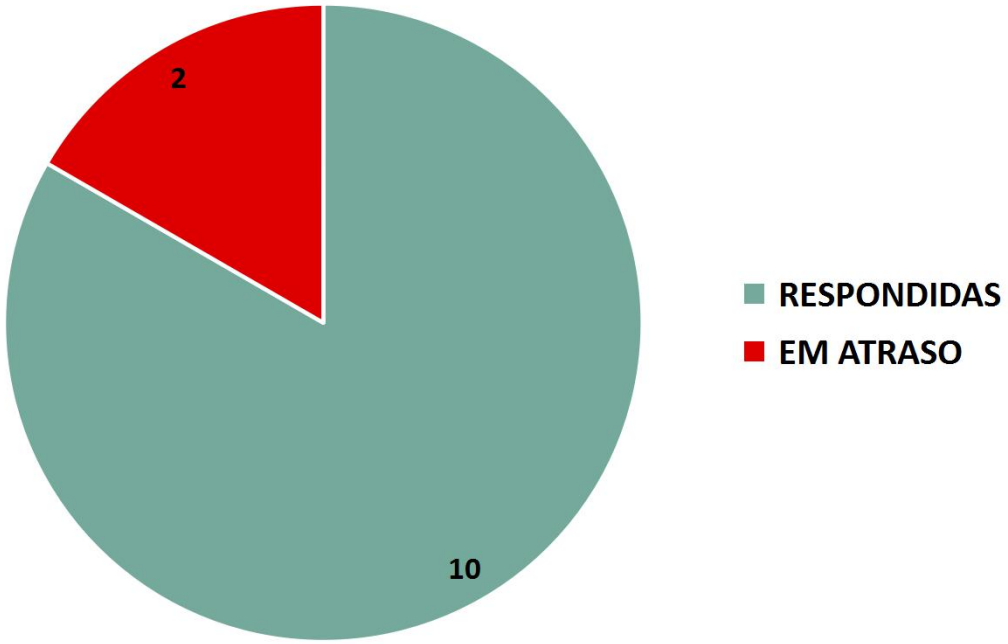
# CARACTERÍSTICA DOS PEDIDOS




No mês de maio de 2019, a ouvidoria recebeu **83 Pedidos de Acesso à Informação**. Do total recebidos, apenas 12 se configuravam como Pedido de Acesso à Informação, os demais foram solicitações de informações simples e diversas, respondidas diretamente pela ouvidoria.

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

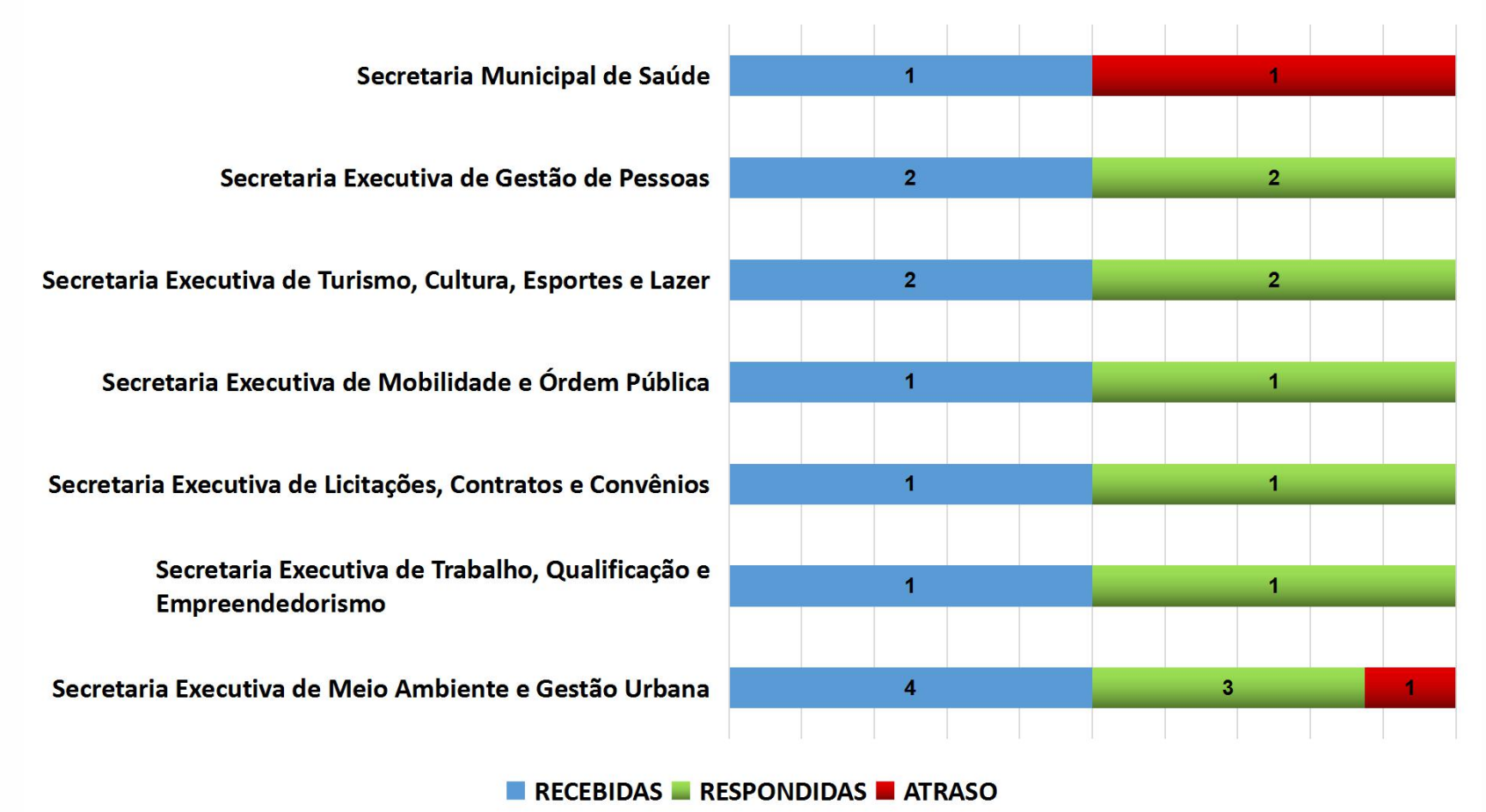
# SITUAÇÃO DOS PEDIDOS




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

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

# PEDIDOS DE ACESSO POR ÓRGÃO

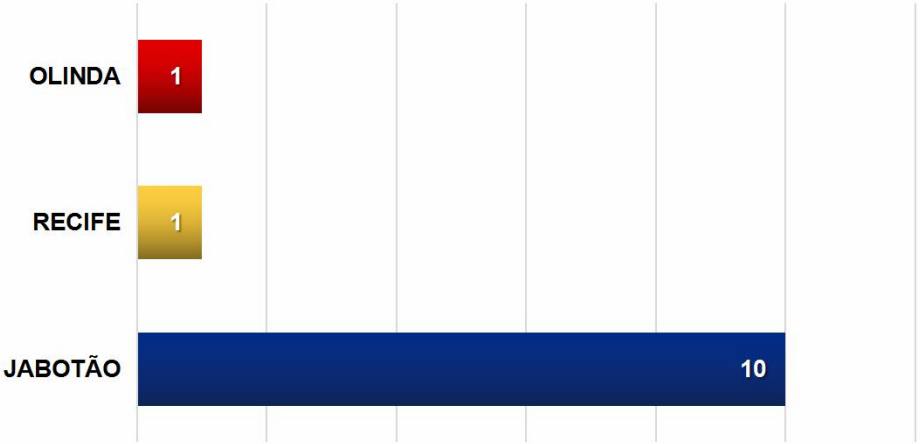



***Obs***: Neste gráfico foram considerados apenas os Pedidos de Acesso à Informação procedentes.

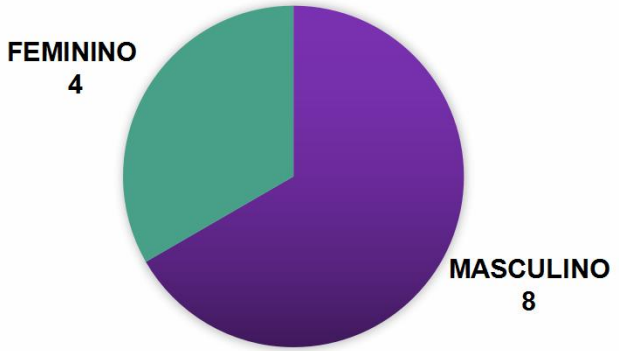
**Fonte:** Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Maio 2019.

# PERFIL DO USUÁRIO

## CIDADE DOS SOLICITANTES

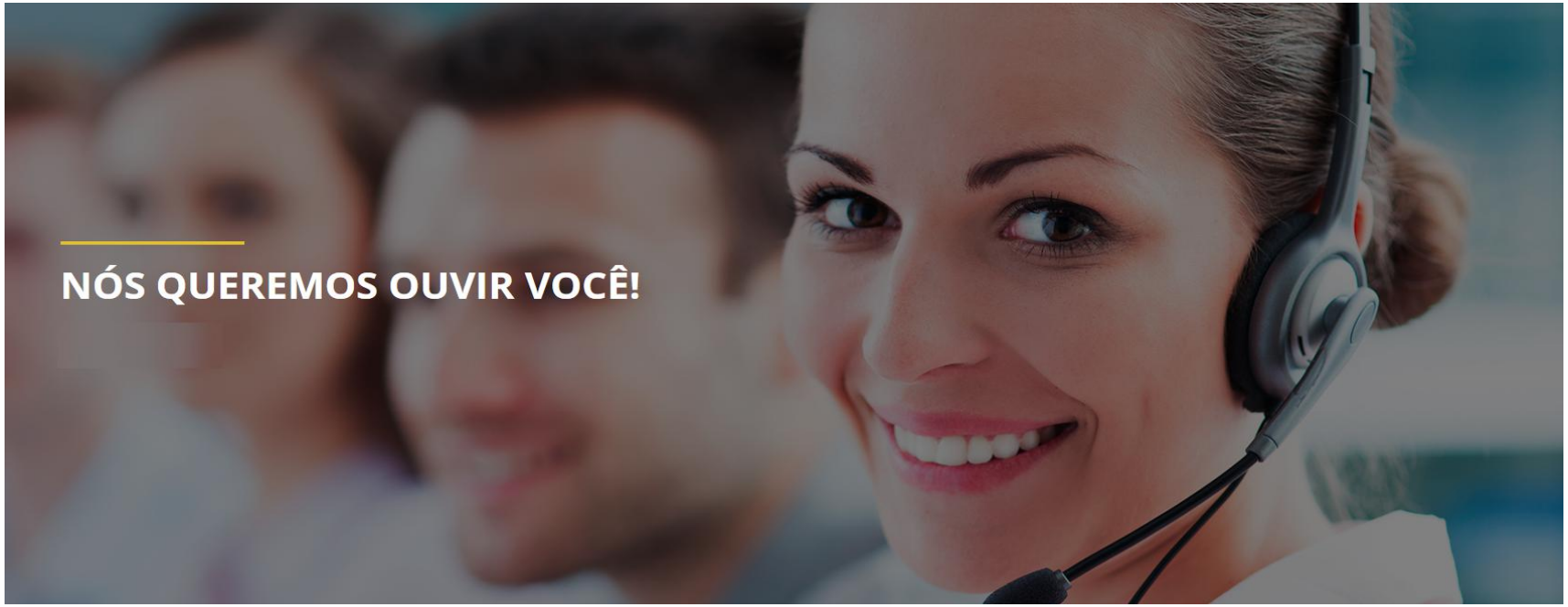



## GÊNERO




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

PREFEITURA DO
JABOATÃO
DOS GUARARAPES

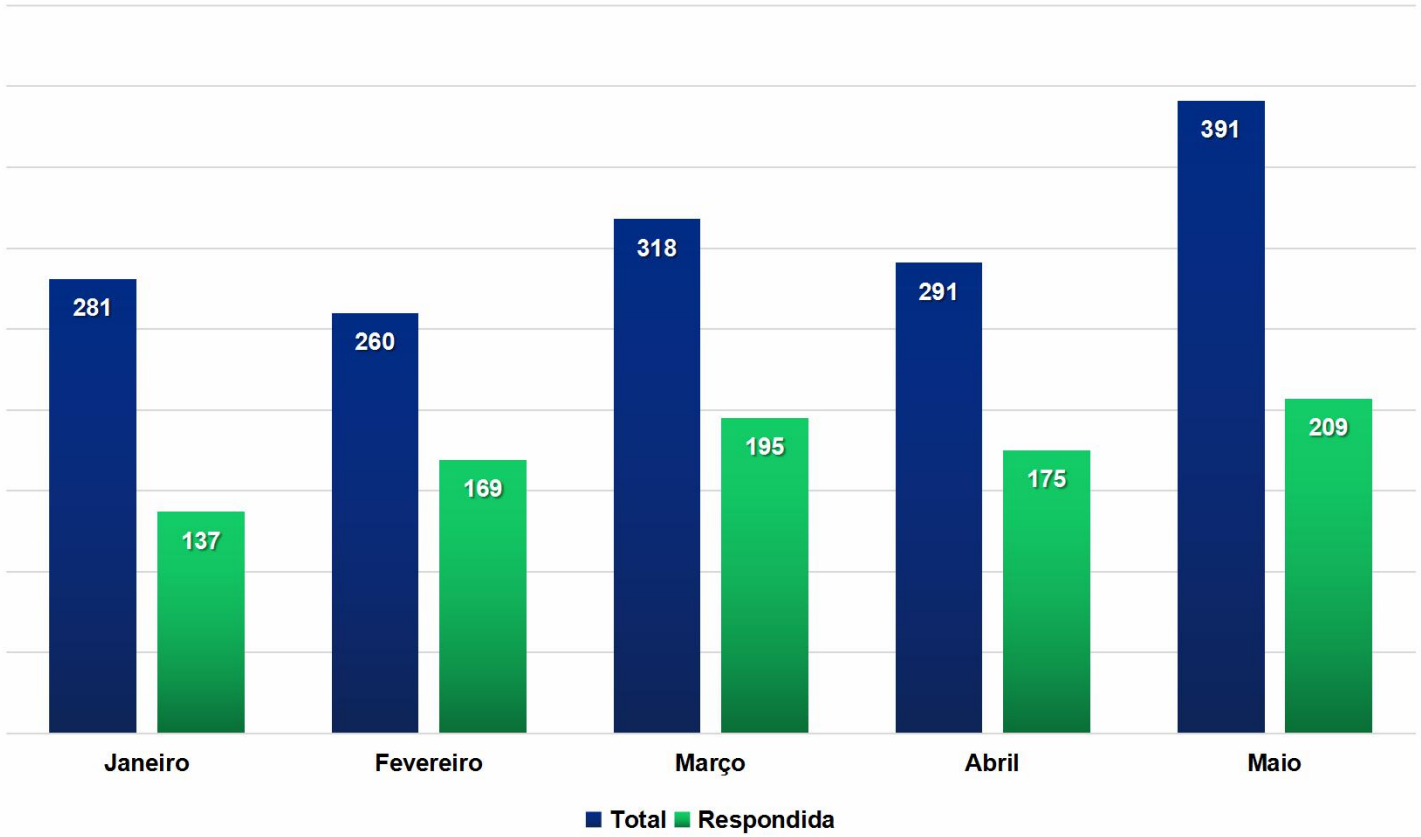



# MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

PREFEITURA DO JABOATÃO DOS GUARARAPES

# Indicadores das manifestações comuns recebidas no mês de Maio de 2019.

# PANORAMA DAS SOLICITAÇÕES 2019




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

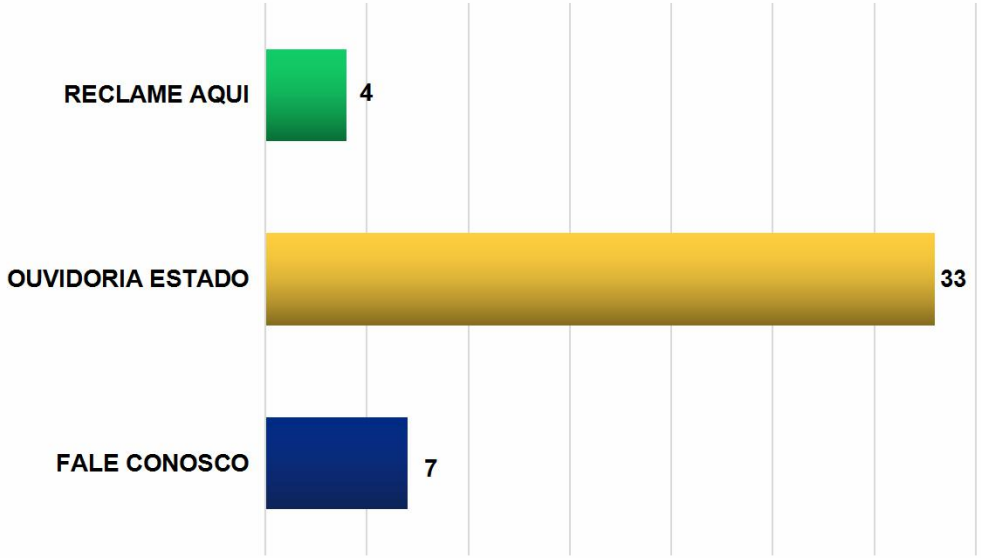
# CANAIS DE ATENDIMENTO

| Site | Telefone | E-mail | Presencial |
|---|---|---|---|
| 333 | 16 | 28 | 14 |

Entre as formas de registro, o canal de atendimento mais utilizado pelos cidadãos foi o site, com 333 manifestações, seguido pelo e-mail com 28 registros.

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

# OUTROS CANAIS




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 (33) e o Fale Conosco do Portal da Transparência (7). Todas essas manifestações foram registradas no E-Ouv.

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

PREFEITURA DO JABOATÃO DOS GUARARAPES

# RESOLUTIVIDADE DAS MANIFESTAÇÕES

No mês de Maio a Ouvidoria recebeu 391 manifestações, destas 209 foram respondidas, com uma média de 93% dentro do prazo e 7% fora do prazo.

171 manifestações encontram -se em atraso.

11 manifestações foram arquivadas por duplicidade.

**PERCENTUAL DE RESOLUTIVIDADE**

**55%**

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

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

# TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

| | |
|---|---|
| RECLAMAÇÃO | 137 |
| SOLICITAÇÃO | 95 |
| DENÚNCIA | 58 |
| SUGESTÃO | 08 |
| ELOGIO | 07 |
| COMUNICAÇÃO | 86 |

***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".

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

# PRINCIPAIS ASSUNTOS

Os assuntos mais abordados e recorrentes durante o mês de maio 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 Policlinicas 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.

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

# ELOGIOS RECEBIDOS

## Empresa Municipal de Energia e Iluminação Pública - EMLUME

"O senhor Gildo da Silva ligou para esta ouvidoria para elogiar a Prefeitura Municipal pelo serviço prestado com a instalação das lampadas Led que refletiu diretamente na redução do valor da taxa de iluminação pública paga pelo cidadão. O mesmo é empresário e tem uma loja na rua Arão de Andrade 658. O senhor parabeniza à administração do Prefeito Anderson Ferreira. Que o mesmo já trabalha no município há 26 anos e reconhece o trabalho que vem sendo realizado.".

## Secretaria Municipal de Planejamento Fazenda

"Osvaldo Pedrosa de Oliveira Filho, veio fazer um elogio à colaboradora Mônica Cascão, chefe de núcleo, da Secretaria Municipal da Fazenda, visto que o atendimento de Mônica foi feito com qualificação e gentiliza, o cidadão parabenizou à prefeitura por ter uma colaboradora com o atendimento diferenciado. "

## Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Sustentabilidade

"Sandoval veio fazer um elogio ao Secretário Sidnei Aires, Luiz Gonzaga Junior - assessor do Secretário Sidnei e Vânia coordenadora da orla, o cidadão falou que foi atendido por pessoas que realmente tem compromisso com Jaboatão. sua solicitação foi falta de banheiros em toda orla, com 5 dias da solicitação dos banheiros, ele foi atendido"

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

# ELOGIOS RECEBIDOS

## Secretaria Executiva de Obras e Edificações

“ Cumprimentando cordialmente V.S.ª, vimos parabenizar a Prefeitura do Jaboatão dos Guararapes que, nesta gestão, teve coragem de iniciar as obras de pavimentação e drenagem da Rua Nova América no Bairro de Cajueiro Seco, obra esta que por duas vezes em outras gestões foi iniciada e paralisada sem justificativas. Sabemos que a rua Nova América é uma rua difícil de ser feita por ser muito úmida e de solo frágil, o que exige alto comprometimento e equipes dedicadas para que o serviço seja feito a contento e com qualidade, pois do contrário o que será feito é jogar dinheiro fora porque o asfalto ou calçamento não irá suportar a carga de umidade e de veículos pesados que circulam no local.

Aproveitando a oportunidade, e como pessoas que utilizamos a rua Nova América há quinze, vinte e  mais trinta anos e que já vimos todo tipo de material utilizado como aterro simplesmente sumir na umidade que que acomete a rua, por ser uma rua que recebe toda a água drenada das ruas mais altas. Gostaríamos de sugerir que seja dada uma maior atenção na compactação da rua para que o asfalto simplesmente não derreta ou afunde resultado do rolamento de veículos pesados e da alta umidade que acomete aquela rua.

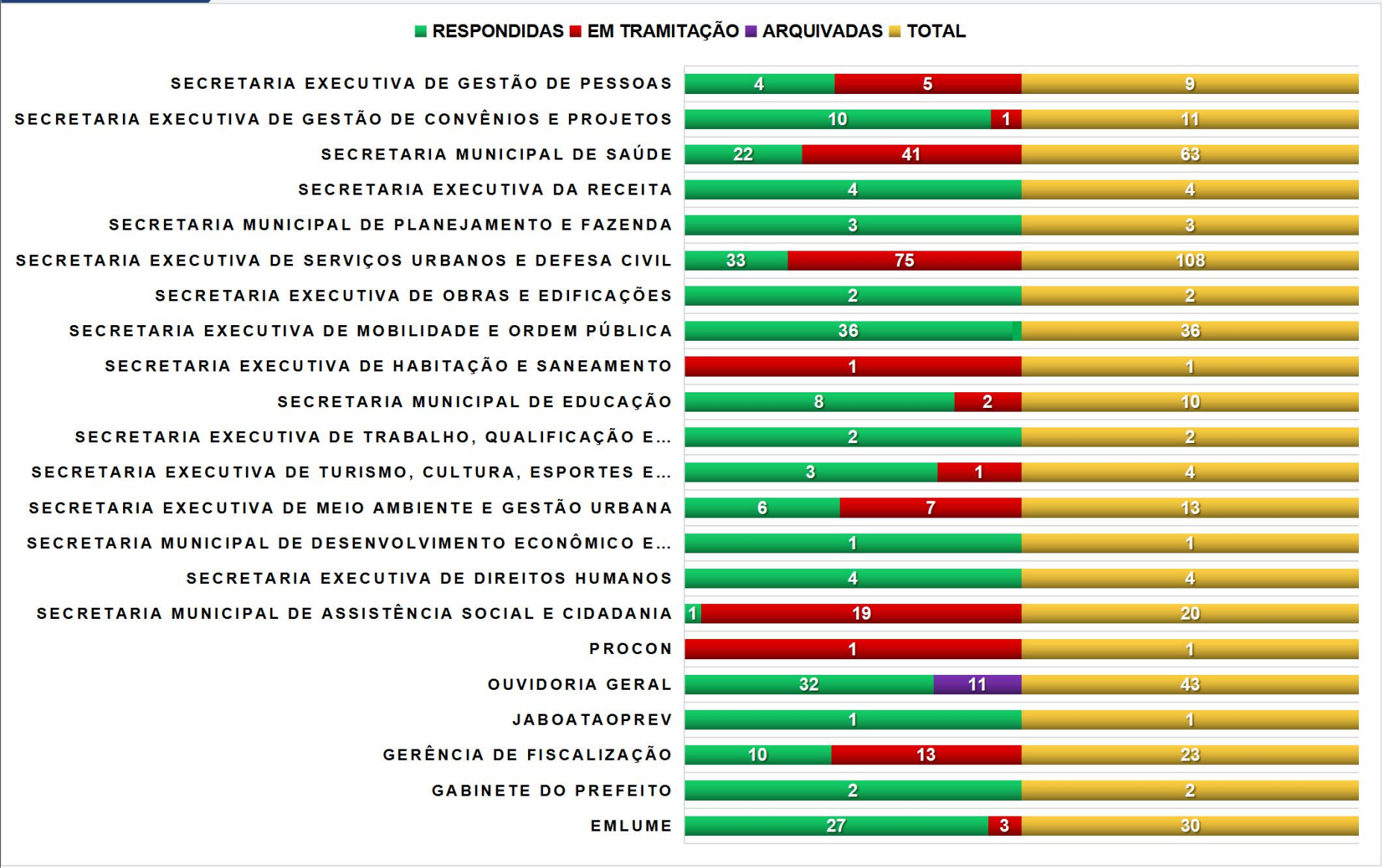
Temos muito apreço pela gestão atual da nossa Cidade e pela equipe de Obras e Infraestrutura, que tem excelentes gestores e encarregados. Por isso temos a certeza de uma atenção especial por parte de V.S.ª. [...]  Por fim, gostaríamos de enaltecer e parabenizar aos trabalhadores que estão trabalhando na rua Nova América, pela dedicação dos mesmos e do seu encarregado, pois passamos lá diariamente e vemos os mesmos trabalhando com boa vontade de ver o serviço bem feito. Gostaríamos se possível que este elogio chegue às pessoas que ali estão desempenhando suas respectivas funções com muito zelo.[...]

”

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

PREFEITURA DO JABOATÃO DOS GUARARAPES

# RESOLUTIVIDADE POR ÓRGÃO




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

# ÓRGÃOS DE DESTAQUE

**Secretaria Executiva de Direitos Humanos**

**Secretaria Executiva de Trabalho, Qualificação e Empreendedorismo**

**Secretaria Municipal de Planejamento e Fazenda**

**Secretaria Executiva da Receita**

**Secretaria Executiva de Obras e Edificações**

**Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Sustentabilidade**

**Secretaria Executiva de Gestão de Convênios e Projetos**

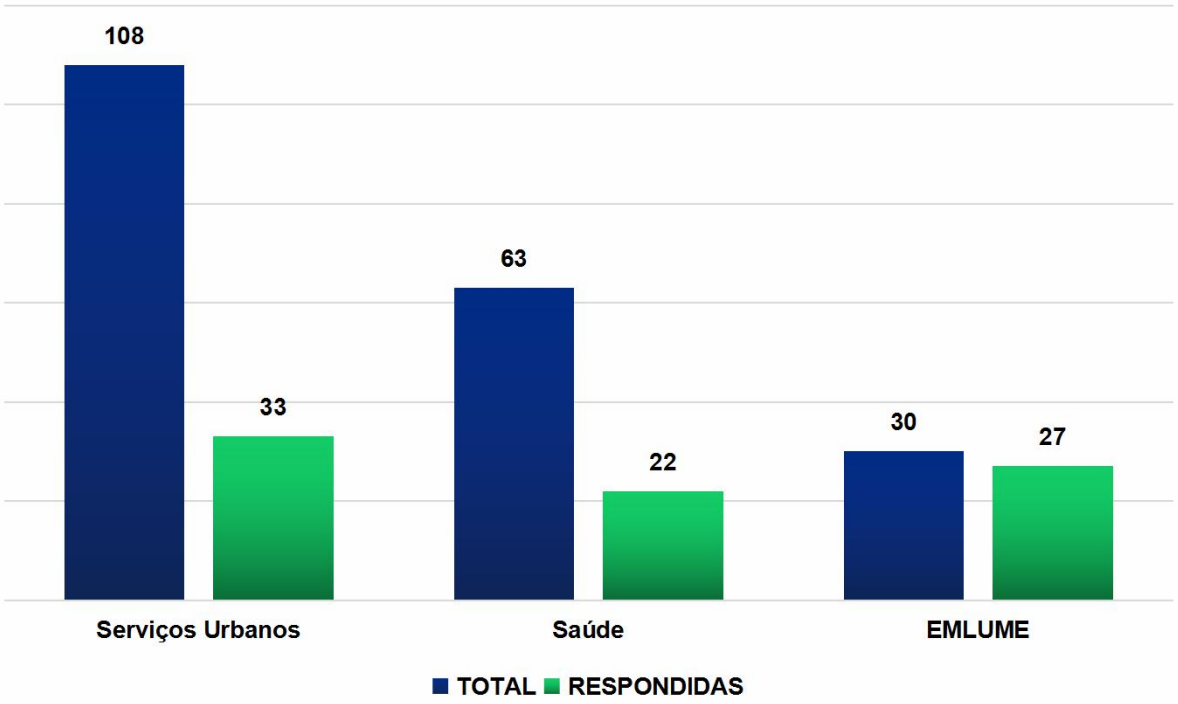
**JaboatãoPrev**

**Gabinete do Prefeito**

**Secretatia Executiva de Mobilidade e Ordem Pública**

Responderam 100% das demandas.

# ÓRGÃOS COM MAIOR NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES




No mês de maio, os órgãos com maior número de manifestações comuns registradas foram as Secretarias de:
Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Cívil com 108 manifestações sendo 33 respondidas.
Secretaria Municipal de Saúde recebeu 63 manifestações, respondendo 22.
EMLUME com 30 demandas onde respondeu 27.

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

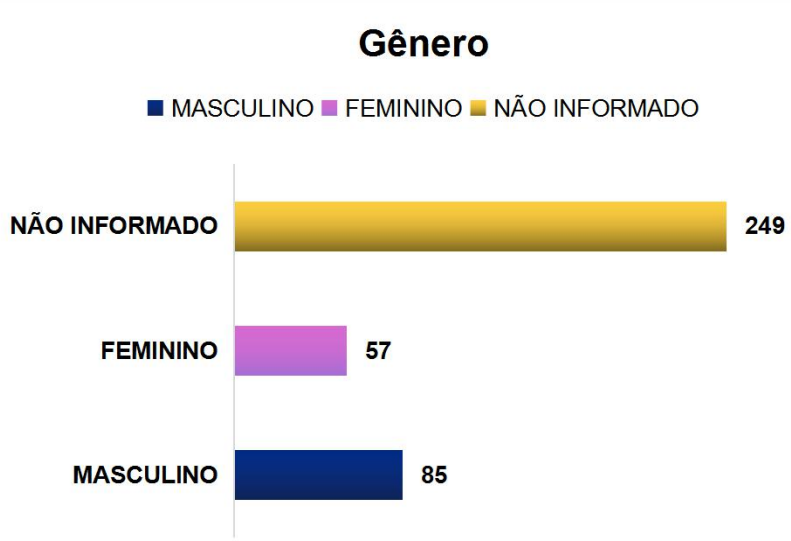
# NÍVEL DE SATISFAÇÃO

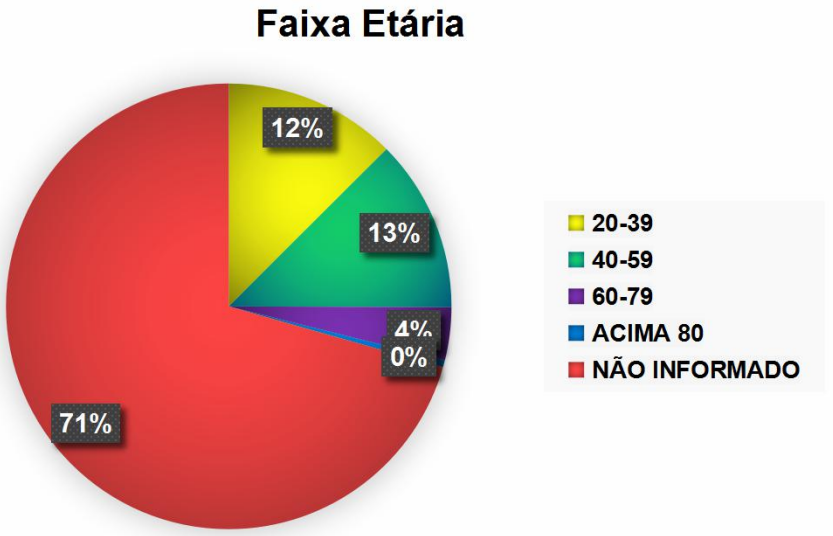
O sistema registrou que apenas 10 usuários responderam a pesquisa de satisfação e que o índice de satisfação segundo este universo é de 60%.

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

**Fonte:** Banco de dados - paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm – Acumulado de janeiro a maio de 2019.

# PERFIL DO USUÁRIO






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

# 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.

O curso teve como objetivo qualificar os participantes para melhorar o fluxo de atendimento e fortalecer o papel das Ouvidoria como importante ferramenta de gestão municipal.

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

# 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 capacidado 31 interlocutores com objetivo de melhorar o atendimento à população e fortalecer o controle social do município.

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

# CONSIDERAÇÕES GERAIS

No mês de maio  o percentual de resolutividade dos Pedidos de Acesso à Informação, foi de 83% considerando os pedidos procedentes.

Apenas duas Secretarias deixaram 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 maio o número de manifestações comuns foi maior que o mês anterior, com um crescimento de aproximadamente 35%.

Já o percentual de resolutividade apresentou uma queda, sendo registrado em 55%, onde continuamos abaixo da meta estabelecida de 70%.

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