



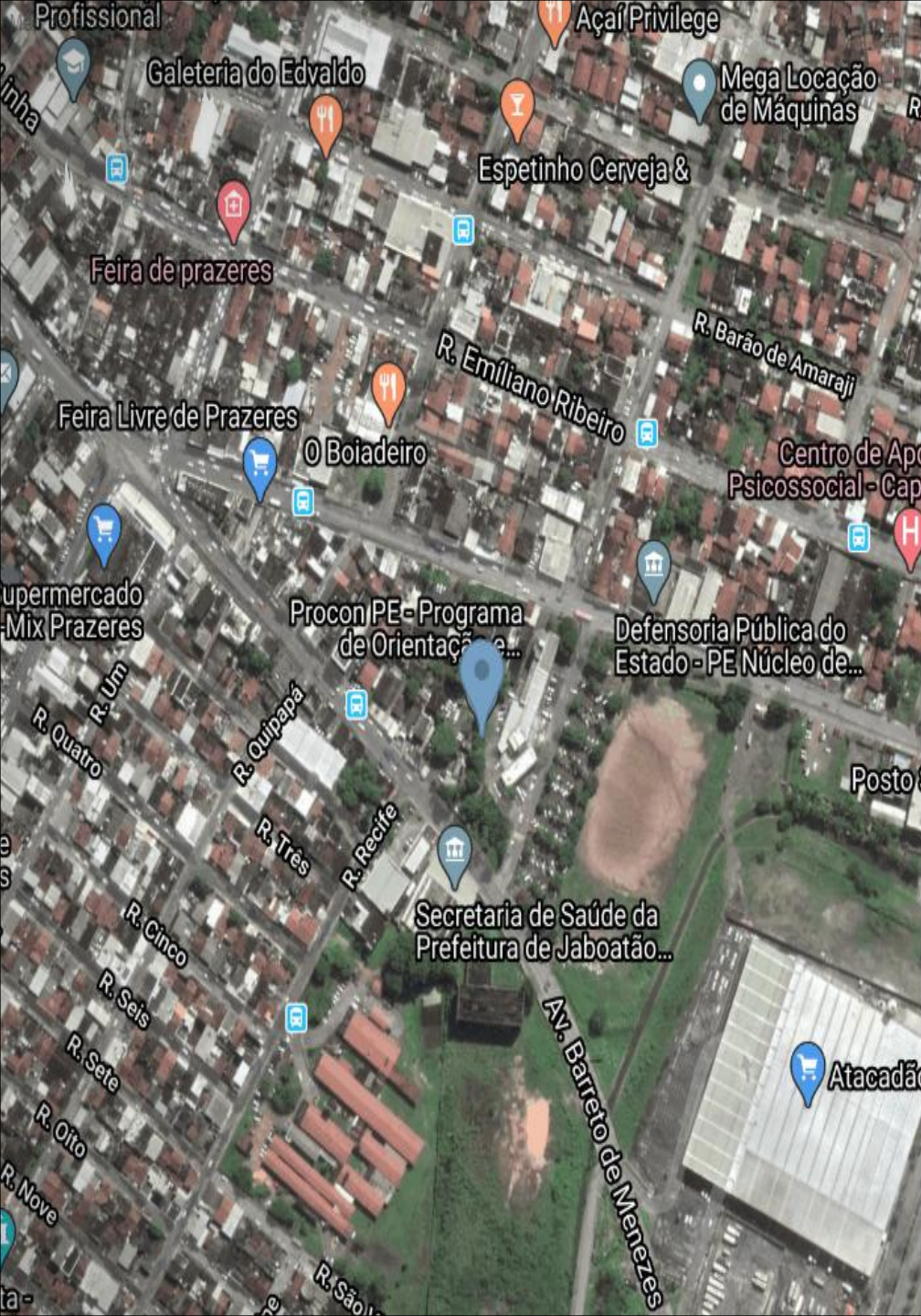
Relatório Estatístico

Ouvidoria e SIC

Período: 01/01/2020 a 31/01/2020

Relatório extraído em 09/03/2020.





CANAIS DE ATENDIMENTO

0800-081-8899/ (81) 3476.6066/



(81) 99422-5177

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



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



ouvidoria@jaboatao.pe.gov.br

Atendimento Presencial: Avenida Barreto de Menezes,
1648 Prazeres. Segunda a sexta-feira de 8h às 14h.

No mês de janeiro do ano de 2020, a Ouvidoria Geral do Município do Jaboatão dos Guararapes registrou:

08 Pedidos de Acesso à Informação.

236 Manifestações de Ouvidoria.





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) - 2020



Acesso à Informação

No mês de janeiro apenas a Secretaria Municipal de Saúde recebeu Pedido de Acesso à Informação. Os demais registros foram solicitações de informações simples e diversas, respondidas diretamente pela Ouvidoria Geral

Pedidos de Acesso
à Informação

08

Pedidos
Procedentes

01

100%

Resolutividade

7.101

Nº de Acessos
ao Portal da
Transparência



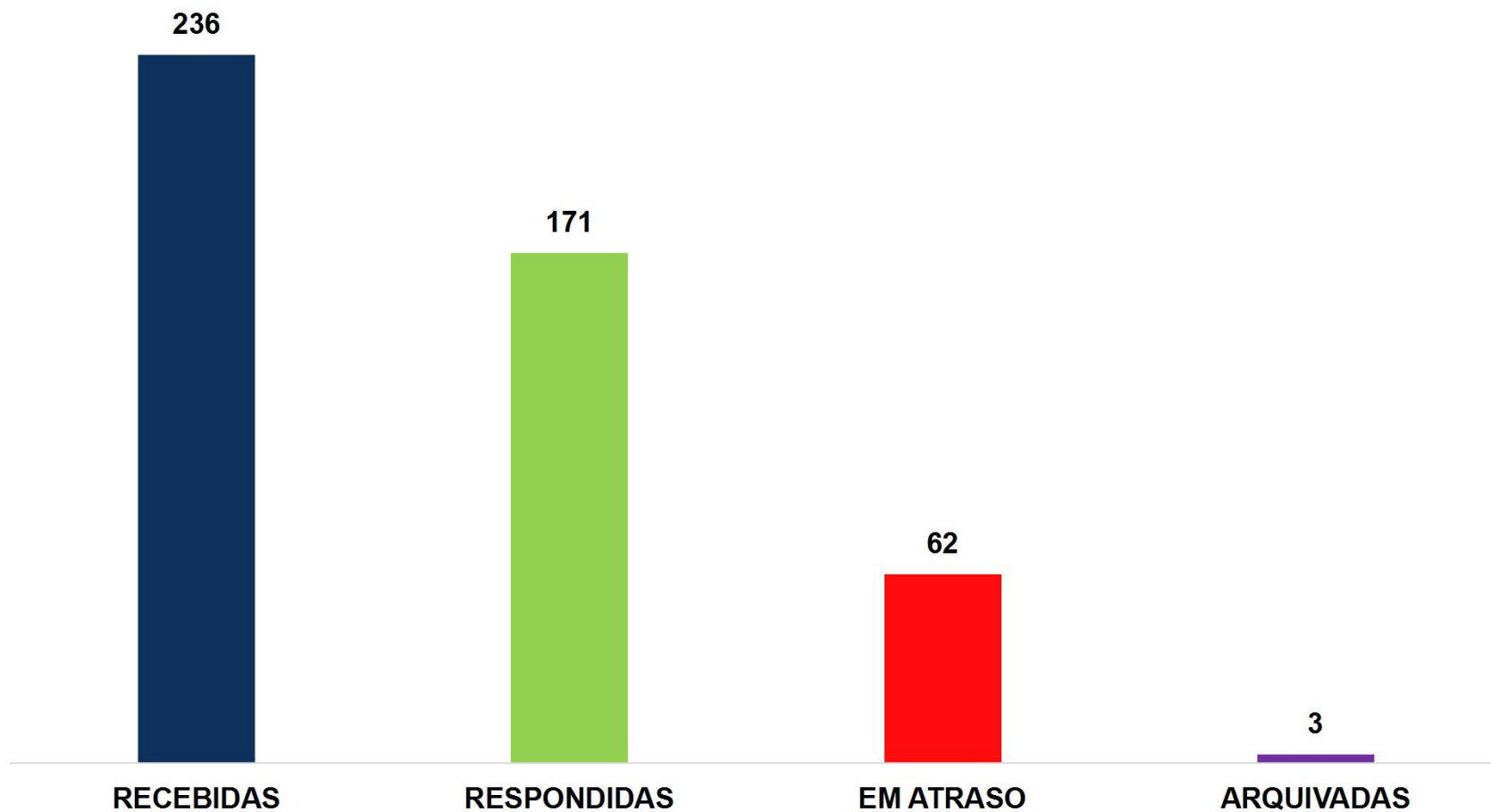
PREFEITURA DO
JABOATÃO
DOS GUARARAPES

NÓS QUEREMOS OUVIR VOCÊ!

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

PANORAMA DAS MANIFESTAÇÕES

JAN/2020



PANORAMA DAS MANIFESTAÇÕES JAN/2020



CANAIS DE ATENDIMENTO



Entre as formas de registro, o canal de atendimento mais utilizado pelos usuários foi o site, com 133 manifestações, seguido pelo telefone com 65 registros.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

	RECLAMAÇÃO	62 (26,6%)
	SOLICITAÇÃO	75 (32,2%)
	DENÚNCIA	16 (6,9%)
	SUGESTÃO	3 (1,3%)
	ELOGIO	2 (0,9%)
	COMUNICAÇÃO	75 (32,2%)
	SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)

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”.

03 manifestações foram arquivadas por insuficiência de informações.

PRINCIPAIS ASSUNTOS

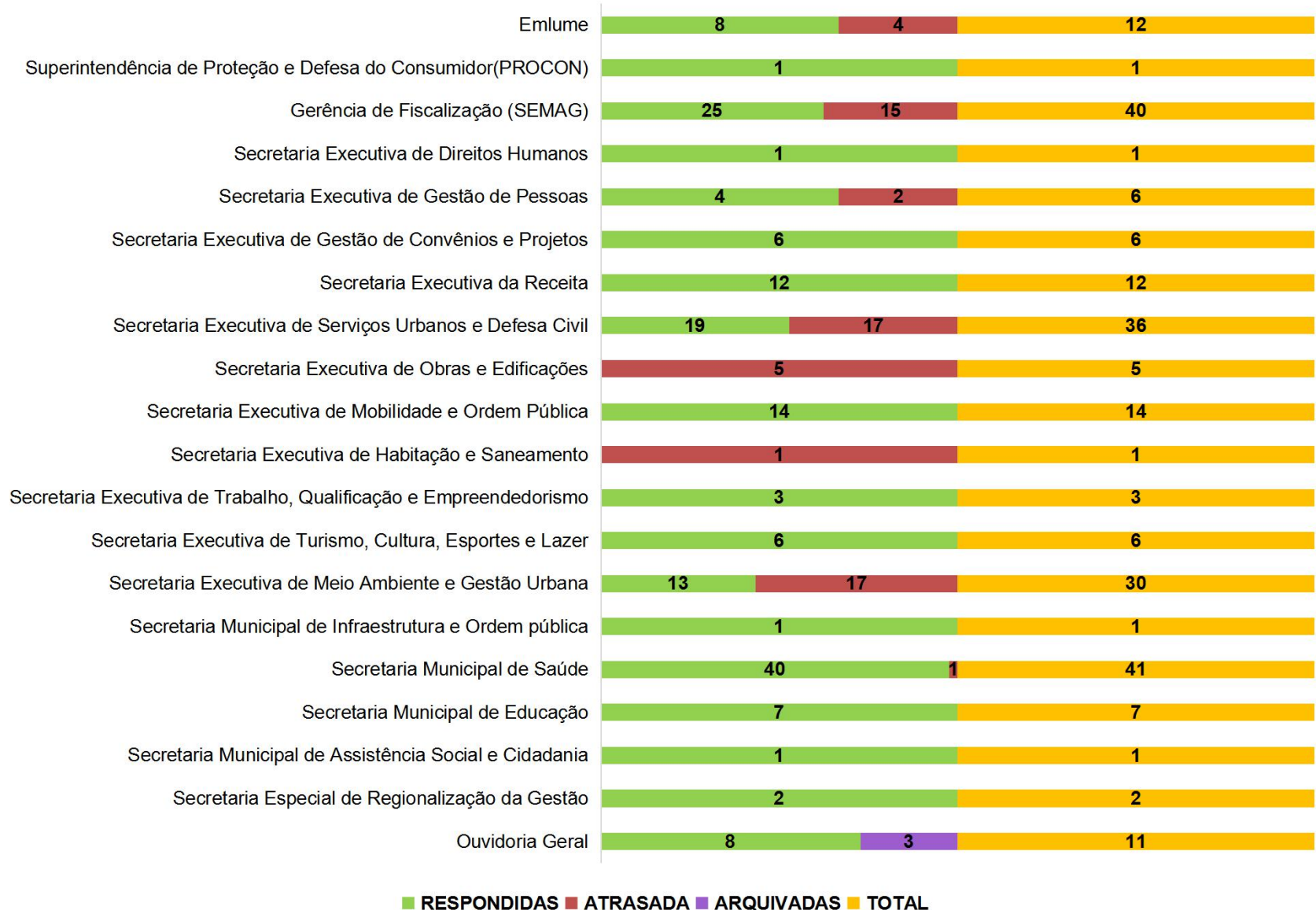
Os assuntos mais abordados e recorrentes durante o mês de janeiro foram:

- Iluminação Pública;
- Problemas na matrícula escolar;
- Recolhimento de lixo;
- Fiscalização de obra ou comércio irregular;
- Poluição ambiental;
- Solicitações de informações sobre tributos imobiliários e notas fiscais;
- Atendimento nos postos de saúde;
- Limpeza Urbana.





RESOLUTIVIDADE POR ÓRGÃO



CONSIDERAÇÕES GERAIS

A missão da Ouvidoria Geral é 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.

Iniciamos o ano de 2020 com resultados positivos, registrando uma resolutividade de 74% nas manifestações de ouvidoria e 100% nos Pedidos de Acesso à Informação.

Contudo, considerando nossa melhora significativa de resolutividade, onde encerramos o ano de 2019, com 88% das manifestações respondidas, estabelecemos como meta para 2020, responder 90% das manifestações e 100% dos Pedidos de Acesso à Informação.

Dessa forma, definimos para o ano de 2020 as seguintes diretrizes:

DIRETRIZES PARA 2020

- Continuar crescendo em Transparência pública;
- Atingir 100% de resolutividade nos PAI;
- Atingir 90% de resolutividade nas manifestações de ouvidoria;
- Aprimorar e ampliar os canais de atendimento da ouvidoria junto à população;
- Melhorar a divulgação da Ouvidoria junto aos servidores e a população;
- Melhorar o Controle social e Gestão Participativa;
- Fortalecer a imagem da Ouvidoria como um órgão ético, transparente e eficaz, junto aos servidores e a população;
- Melhorar a comunicação e a interação entre a Ouvidoria, Interlocutores e Unidades Gestoras.

Continuamos contando com a colaboração de todos!