



Relatório de Gestão de Ouvidoria

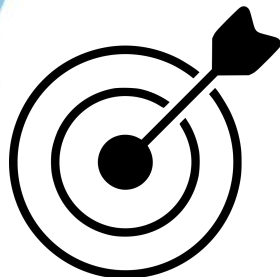
Ouvidoria e SIC

Relatório extraído em 05/05/2020.

Período: 01/03/2020 a 31/03/2020

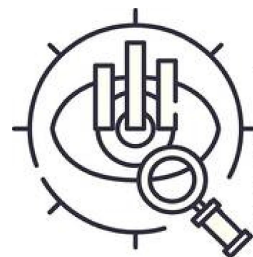


Nossa Missão



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.

Nossa Visão



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.

Nossos Valores



Ética
Transparência
Respeito ao cidadão
Comprometimento
Equidade
Paixão em atender bem



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

07 Pedidos de Acesso à Informação.

367 Manifestações de Ouvidoria.

O presente relatório contém dados quantitativos e qualitativos que poderão auxiliar a gestão pública municipal na identificação dos principais problemas do município, servindo como orientação para a melhoria da qualidade do serviço público assim como, para o planejamento de políticas públicas eficiente e eficazes.

Neste mês, a Ouvidoria Geral implantou o sistema digital **eOuve**. Uma solução moderna que visa melhorar a comunicação entre a Prefeitura e a população, garantir a transparência da gestão, melhorar a prestação dos serviços públicos, além de melhorar o monitoramento e o controle interno das demandas da ouvidoria.

A ferramenta conta com sistema de georreferenciamento, que permite a localização das reclamações e problemas da cidade, possibilitando aos gestores identificar as prioridades de cada bairro e planejar ações conjuntas.

O acesso ao e-Ouve pode ser realizado pelo sistema web, por meio do site **<http://jaboataodosguararapes.eouve.com.br>**, ou ainda pelo **Aplicativo eOuve**, baixado gratuitamente na loja virtual dos sistemas Android e iOS.



É importante ressaltar que em março foi estabelecido o Decreto Estadual 48.809/2020, que regulamentou medidas temporárias para o enfrentamento da emergência de saúde pública decorrente do coronavírus, conforme previsto na Lei Federal nº13.979, de 6 de fevereiro de 2020.

Dessa forma, o município passou a adotar medidas de combate a disseminação do novo Coronavírus, seguindo as recomendações da Organização Mundial da Saúde (OMS) Ministério da Saúde e o Governo do Estado.

Nesse contexto, alguns serviços públicos com atendimento presencial foram reduzidos e os esforços direcionados para as ações de combate a pandemia a fim de garantir a segurança e a saúde da nossa população.

Com isso, o tempo de resposta de algumas manifestações tiveram prazos de resolução superior ao previsto no Decreto Municipal 55/2017.

Pedimos desculpas pelos transtornos e contamos com a compreensão de todos. Continuamos trabalhando para oferecer serviços de qualidade para toda população.

**FAZER DA TRANSPARÊNCIA
UM JEITO NOVO DE GOVERNAR**

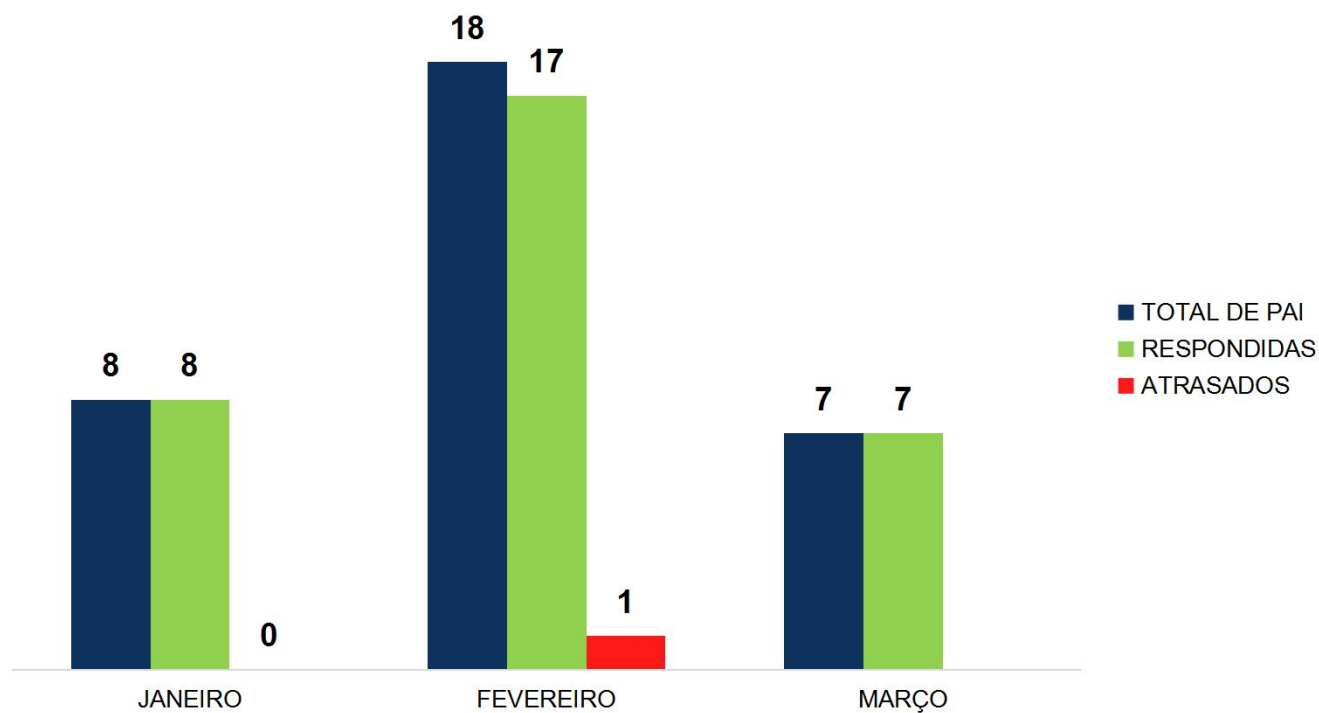
SERVIÇOS

COVID-19

**PEDIDOS DE ACESSO
À INFORMAÇÃO**

PANORAMA 2020

ACESSO À INFORMAÇÃO



Relatório de Eficiência

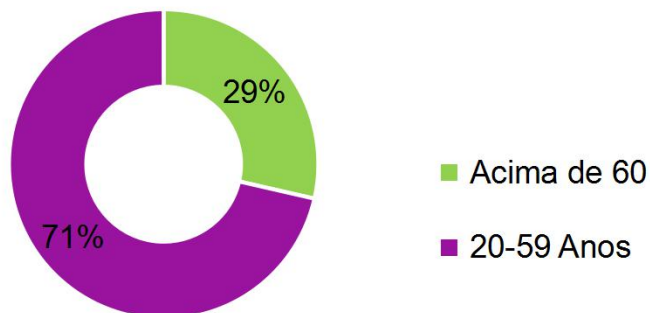
Unidade Gestora	Nº de PAI
Ouvidoria Geral	01
Procuradoria Geral do Município	01
Serviços Urbanos	01
Obras Públicas	01
Assistência Social	02
Educação	01

Resolutividade
100%

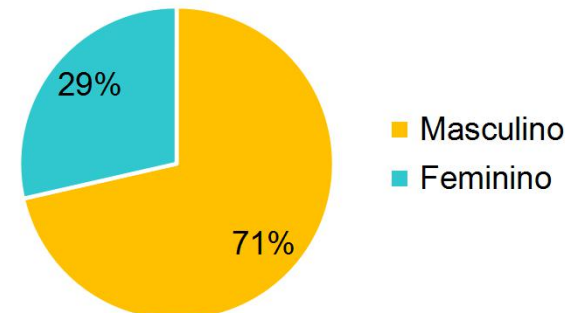
Tempo de Resposta
2,5 dias (Média)

Perfil dos Solicitantes

Faixa Etária



Gênero





NÓS QUEREMOS OUVIR VOCÊ!

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

CANAIS DE ATENDIMENTO



Presencial
16



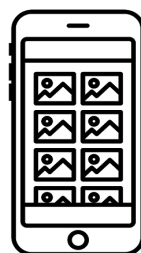
Site
143



Telefone
87



E-mail
63



Aplicativo eOuve
47

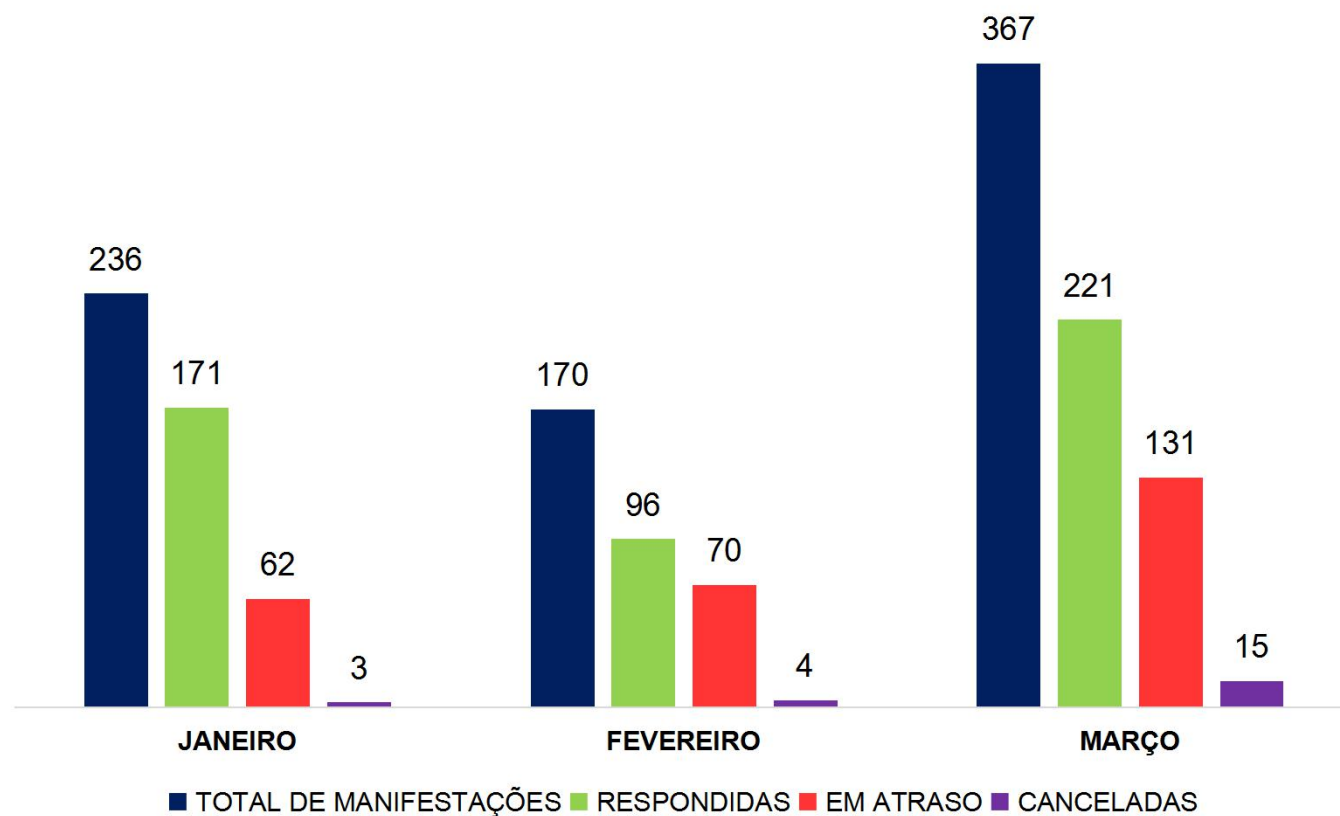


Outros
01

Entre as formas de registro, o canal de atendimento mais utilizado pelos usuários foi o site, com 143 manifestações, seguido pelo telefone com 87 registros.

PANORAMA 2020

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA



Status das Ouvidorias



Concluído



Atrasado

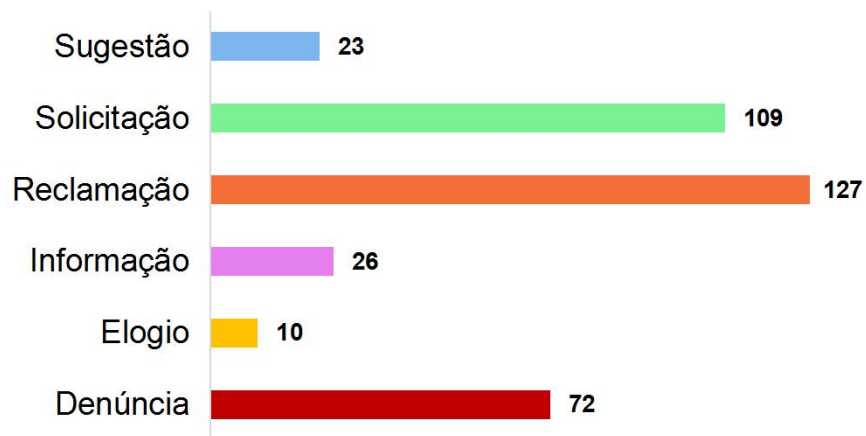


Cancelado

Resolutividade
64,3%

Total de **367**

Categoria

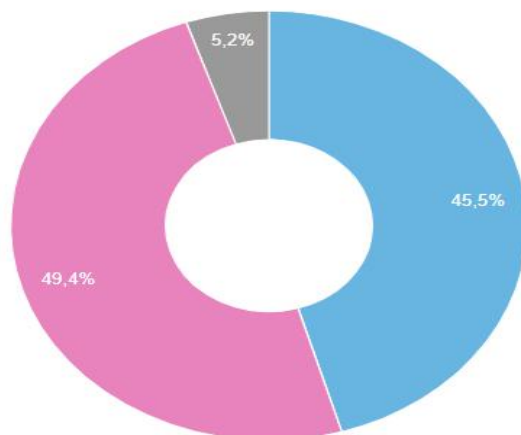


13 Denúncias
foram relacionadas à
servidores públicos.

PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES

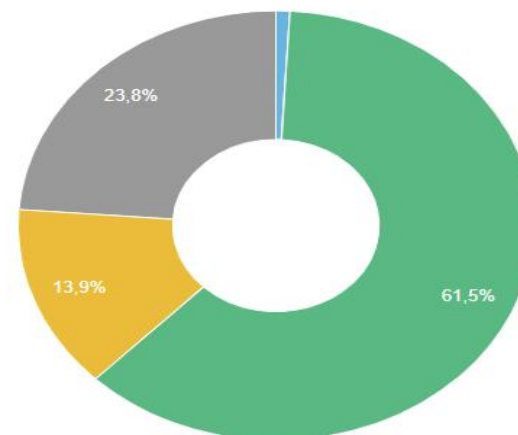
 **Sexo**

● Masculino ● Feminino ● Não informado

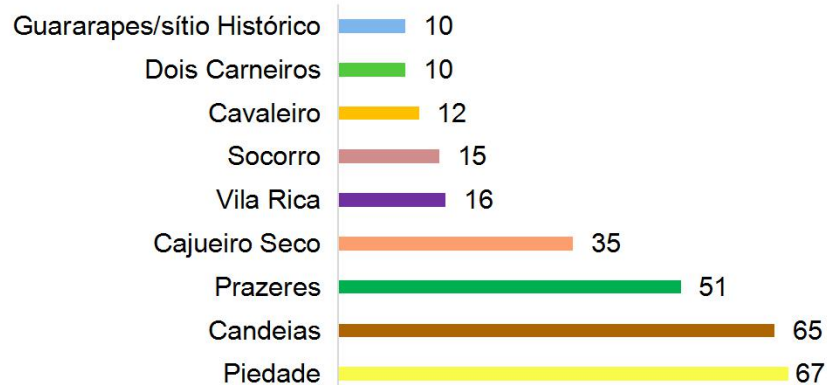


 **Faixa etária**

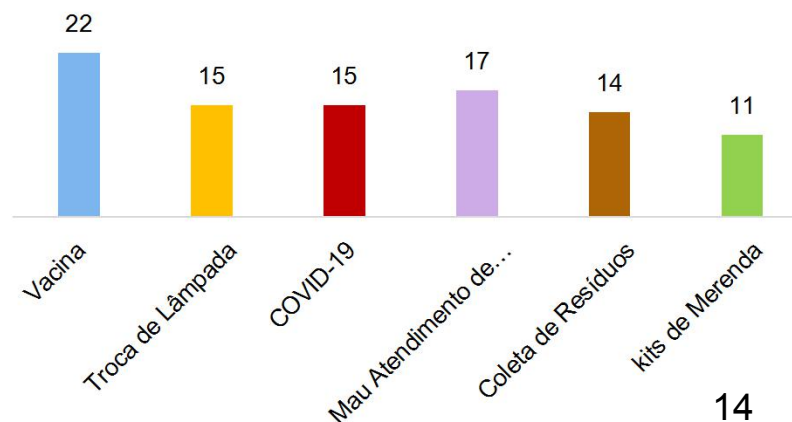
● 13-19 ● 20-59 ● 60-100 ● Não informado



Bairros Mais Demandados

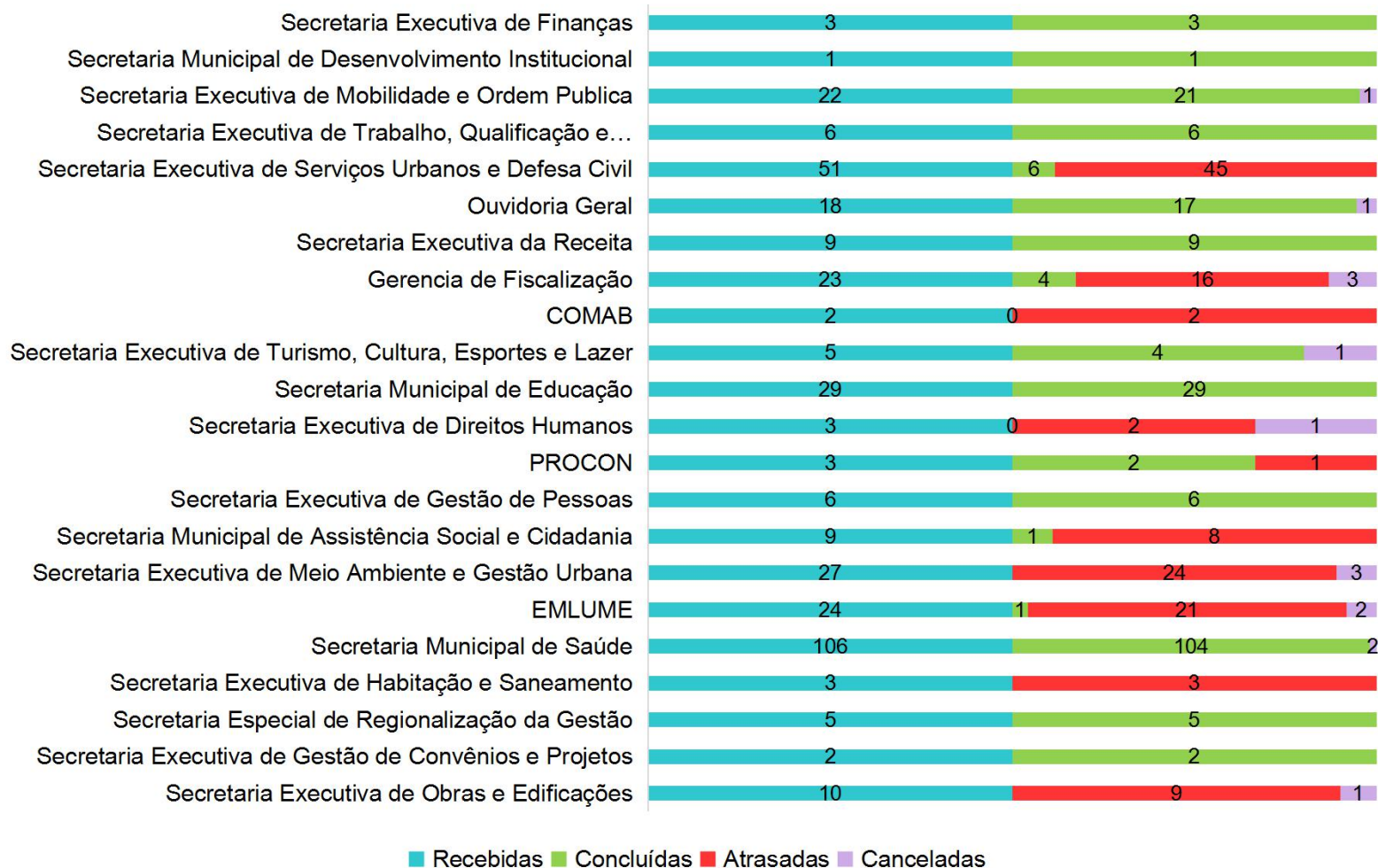


Assuntos Mais Solicitados



14

MANIFESTAÇÕES POR UNIDADE GESTORA



Obs: As secretárias e órgãos que não foram citados neste gráfico, não receberam manifestações de ouvidoria no mês de Março de 2020.

Melhor Desempenho

Unidade Gestora	Resolutividade
Secretaria Municipal de Saúde	100%
Secretaria Municipal de Educação	100%
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Institucional	100%
Secretaria Executiva de Turismo, Cultura, Esportes e Lazer	100%
Secretaria Executiva de Trabalho, Qualificação e Empreendedorismo	100%
Secretaria Executiva de Mobilidade e Ordem Publica	100%
Secretaria Executiva de Gestão de Pessoas	100%
Secretaria Executiva de Gestão de Convênios e Projetos	100%
Secretaria Executiva de Finanças	100%
Secretaria Executiva da Receita	100%
Secretaria Especial de Regionalização da Gestão	100%
Ouvidoria Geral	100%

ELOGIOS RECEBIDOS



Ouvidoria Geral

“A usuária ligou para elogiar a colaboradora da Ouvidoria Geral Valderene Alencar pelo o bom atendimento”.

Secretaria Especial da Regionalização da Gestão

“O casal de senhores registrou um elogio para o evento Mais Jaboatão. Elogiou o atendimento dos serviços de aferição de pressão, glicose e limpeza de pele. E odontologia. O casal gostou bastante do evento e sugere que volte sempre”.

Secretaria Municipal da Saúde

“Agradeço a atenção de todos. O acesso ao protocolo é fácil, tive respostas rápidas por email e o Sr Claudio do Cuidar Bem foi muito atencioso e prestativo em todas as ligações.

Muito obrigada de coração.

Deus abençoe vocês e parabéns pelo atendimento.”

Secretaria Executiva do Trabalho, Qualificação e Empreendedorismo.

“A usuária ligou para fazer um elogio a servidora Nicelene, atendente da agência do trabalhador. A usuária relata que a servidora foi atenciosa, educada, se preocupou em dar o retorno, ligou em um sábado para dar as orientações que a usuária tinha solicitado. Ainda ligou na segunda feira para a agência para saber se a usuária tinha sido atendida. O atendimento dela foi tão excelente que a usuária fez questão de registrar o elogio”.

BOAS PRÁTICAS



No dia 16 de Março foi celebrado o Dia Nacional do Ouvidor. E para comemorar a data a Controladoria Geral do Município, por meio da Ouvidoria Geral, lançou o Projeto “**Escola Cidadã**” em parceria com a Secretaria Municipal de Educação.

O projeto tem como objetivo estimular a participação da comunidade escolar em ações de escuta cidadã e melhorar a prestação dos serviços públicos.

As oficinas são direcionadas para estudantes do 6º ao 9º ano, integrantes dos grêmios estudantis e busca reforçar a importância da participação dessas lideranças nas ações cidadãs.

São abordados temas como o papel da Ouvidoria como órgão de controle social, a transparência na gestão pública e a importância da participação popular.

Durante as oficinas os estudantes são estimulados a criar soluções inovadoras para melhorar a atuação da ouvidoria, solucionar problemas do cotidiano escolar ou da comunidade onde residem.

As atividades tiveram que ser suspensas em virtude das medidas de combate e enfrentamento ao COVID-19.

BOAS PRÁTICAS



No dia 14 de março a Ouvidoria Geral participou do projeto “**Mais Jaboatão**” organizado pela Secretaria Especial de Regionalização da Gestão, no bairro de Socorro.

A participação da Ouvidoria teve como objetivo ampliar os espaços de escuta cidadã, conhecer de perto as demandas da população, divulgar o trabalho da ouvidoria, promover a participação social ativa e principalmente melhorar a qualidade dos serviços públicos municipais.

BALANÇO - MAIS JABOATÃO

14/03/2020 - Bairro do Socorro

Número de
Manifestações

13

Bairros
atendidos

**10 - Socorro
02 - Vila Rica
01 - Centro**

Tipos

**05 - Elogios
04 - Solicitações
04 - Reclamações**

MANIFESTAÇÕES POR UNIDADE GESTORA

Tipo	Quant.	Unidade Gestora	Assunto
Elogio	01	Secretaria Executiva de Direitos Humanos	Atendimento - Balcão da Cidadania. Emissão de documentos
Elogio	04	Secretaria Especial de Regionalização	Organização do mutirão Mais Jaboatão
Reclamação	04	Secretaria Municipal de Saúde	Número de fichas distribuídas para o clínico geral
Solicitações	04	Secretaria Municipal de Saúde	Aumentar o número de fichas distribuídas para o clínico geral

ANÁLISE GERAL

Durante o mês de março foi registrado um número elevado de manifestações em comparação ao mês de fevereiro, com crescimento superior a 115%.

A partir do dia 18/03/2020, a Ouvidoria Geral suspendeu o atendimento presencial e intensificou o atendimento por meio dos canais digitais (*site e aplicativo*) além do atendimento por telefone.

Com o início do isolamento social em virtude da pandemia, a ouvidoria recebeu muitas ligações com reclamações e solicitações relacionadas ao Covid-19, as principais foram:

- Reclamação de comércio aberto;
- Reclamação de pessoas circulando no mercado das mangueiras, feira do troca e na feira de cavaleiro;
- Solicitação de informação sobre telefones e serviços em funcionamento pela Prefeitura;
- Solicitação de fiscalização em supermercados;
- Reclamações relacionadas à vacina da gripe e ao funcionamento dos postos de saúde;
- Reclamações sobre a distribuição dos kits de merenda escolar.

RECOMENDAÇÕES

Entendemos a atual situação vivenciada pelo mundo e por nosso município. Contudo é importante respondermos as demandas nos prazos estabelecidos na legislação, principalmente os relacionados aos Pedidos de Acesso à Informação.

Apesar da situação de emergência decretada pelo município ter iniciado apenas na terceira semana de março, ressalto que algumas Unidades Gestoras não responderam às demandas encaminhadas.

É importante que as Unidades Gestoras tenham sensibilidade para identificar e atender os casos de maior urgência.

Apesar do nosso horário de trabalho reduzido precisamos garantir o atendimento aos serviços públicos essenciais e dar retorno à população.