

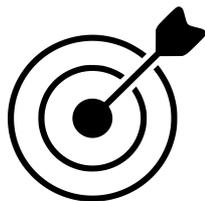


PREFEITURA DO
JABOATÃO
DOS GUARARAPES

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

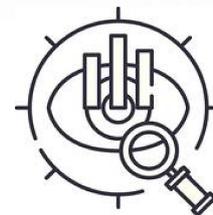
Ouvidoria e SIC

Relatório Extraído em 07/07/2020
Período Analisado: 01/06/2020 a 30/06/2020



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.



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.



Valores

Ética
Transparência
Respeito ao cidadão
Comprometimento
Equidade
Paixão em atender bem

APRESENTAÇÃO



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

37 Pedidos de Acesso à Informação procedentes.

418 Manifestações de Ouvidoria.

O presente relatório contém dados quantitativos e qualitativos registrados em nosso sistema digital no período de 01 a 30 de junho de 2020.

Em virtude das medidas de combate e controle ao Covid-19, nosso atendimento continuou por meio dos canais digitais (site, aplicativo) e por telefone.

Os dados apresentados auxiliarão a gestão pública municipal a identificar os principais problemas do Município, servindo como orientação para a melhoria da qualidade dos serviços públicos assim como, para o planejamento de políticas públicas mais eficientes.



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

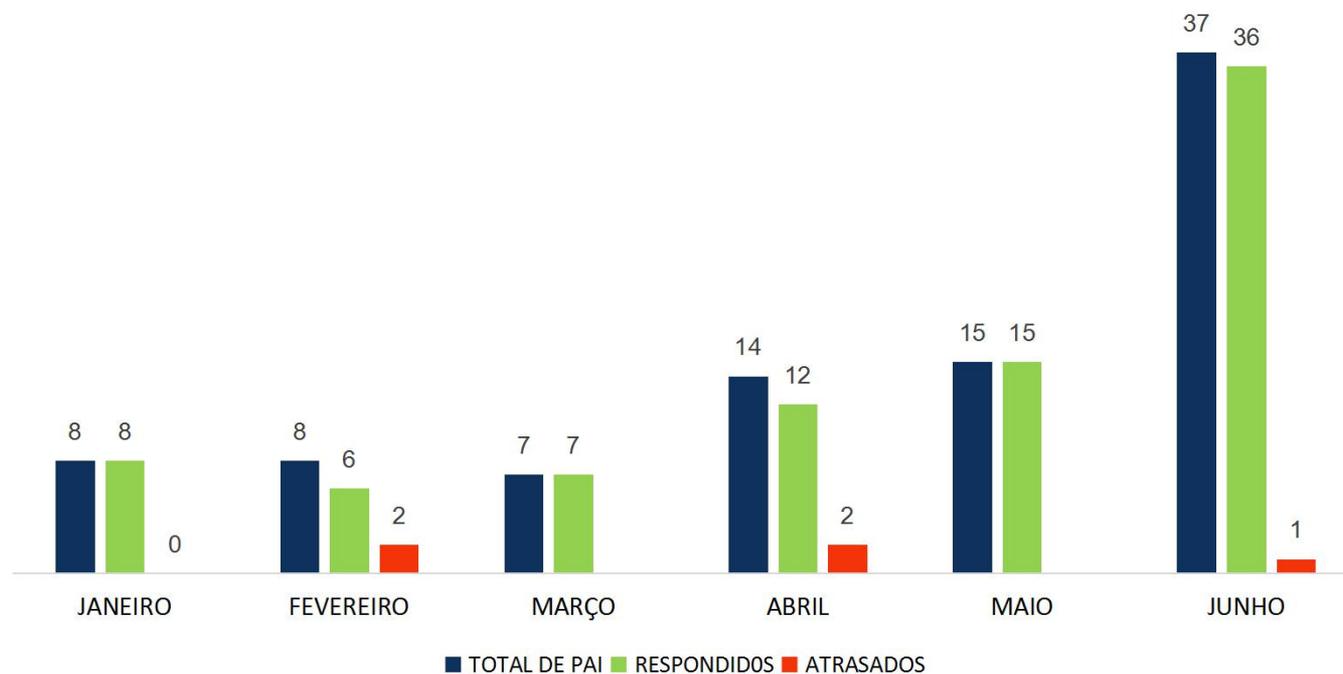
SERVIÇOS

COVID-19

**PEDIDOS DE ACESSO
À INFORMAÇÃO**

PANORAMA 2020

ACESSO À INFORMAÇÃO



PEDIDOS DE ACESSO



Foram registrados em nosso sistema eletrônico 44 Pedidos de Acesso à Informação (PAI). Do total de registros 37 se configuravam como PAI. 07 registros foram solicitações de informações simples respondidas diretamente pela Ouvidoria Geral ou cancelados por falta de dados essenciais para o tratamento.



PRINCIPAIS ASSUNTOS

Solicitação de informações sobre concursos públicos e ocupantes de cargos municipais.

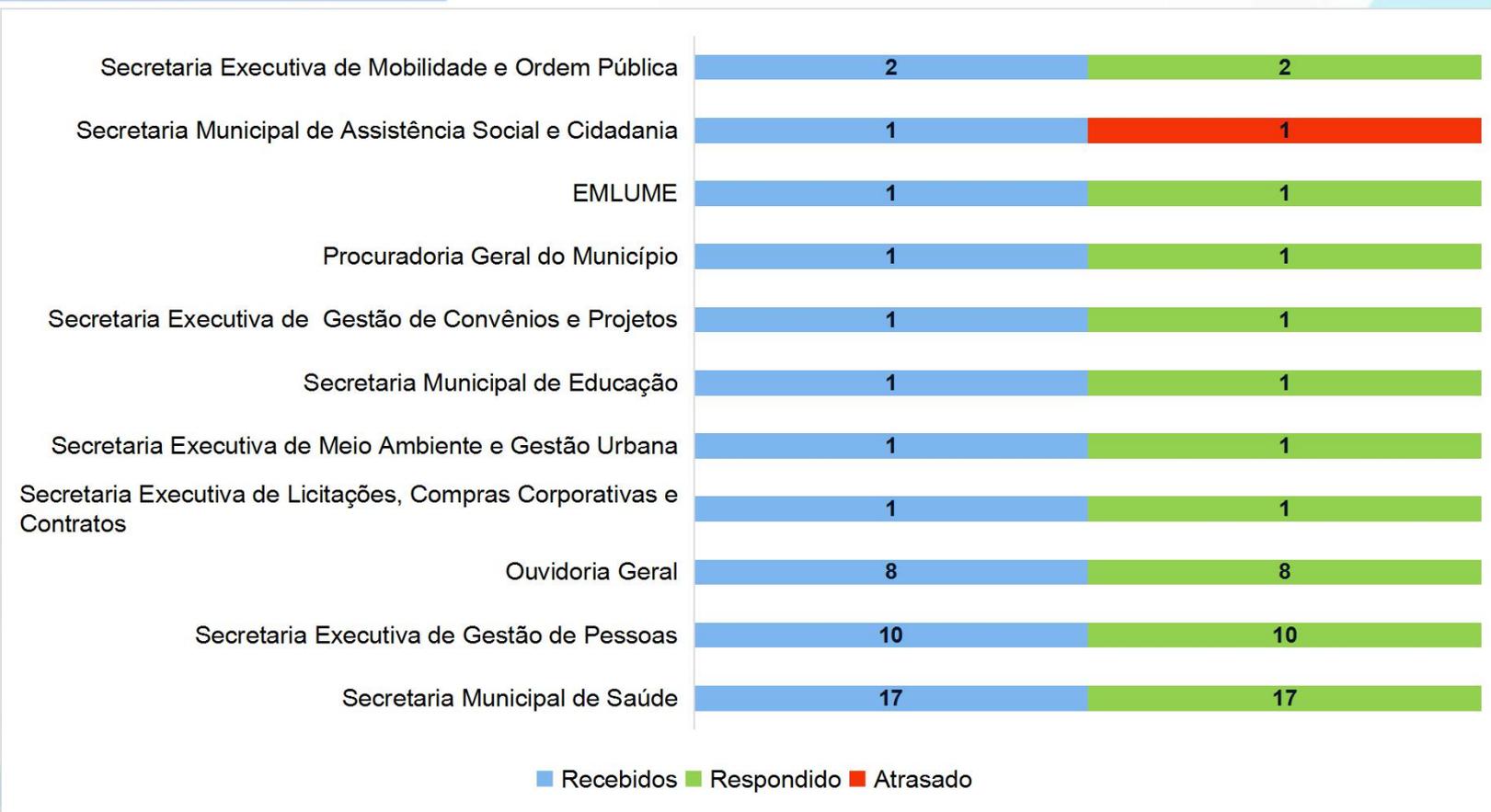
Informações sobre receitas e despesas destinadas ao combate a COVID-19 no município.

Solicitações de processos licitatórios, projetos e decretos.

Solicitação de mapas.

Informações sobre transporte público.

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO POR UNIDADE GESTORA

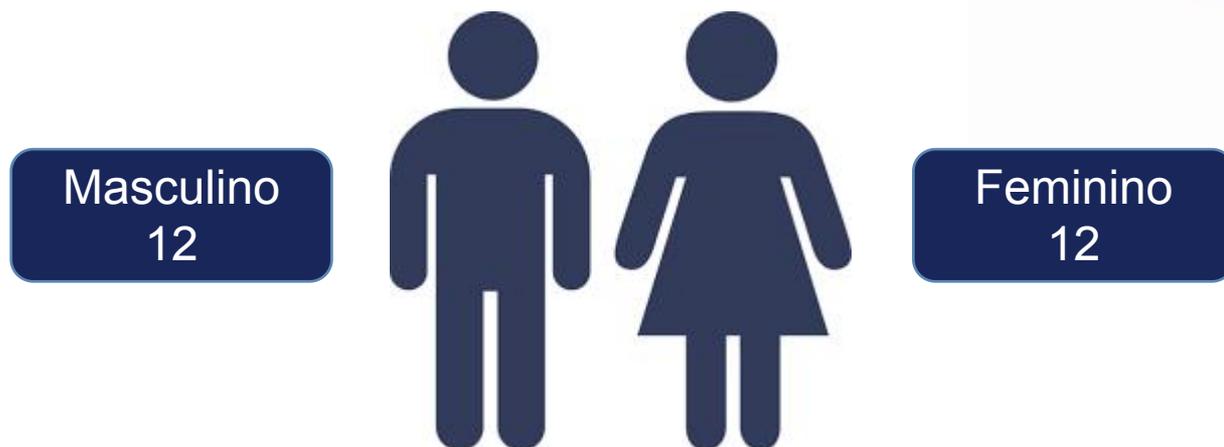


Resolutividade
97,3%

Tempo Média de Resposta
11 Dias

PERFIL DO SOLICITANTE

Gênero



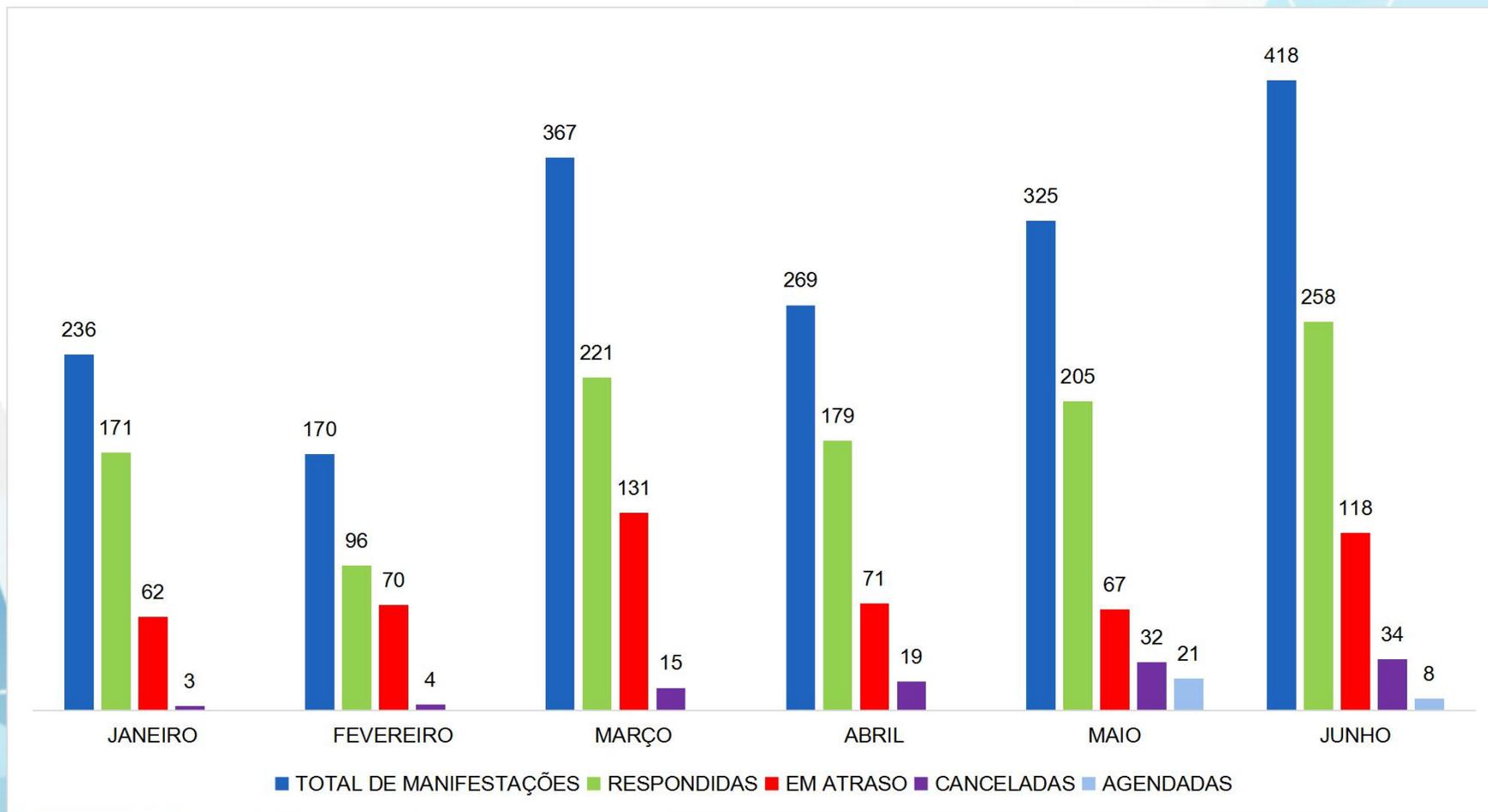
Foram registrados 44 Pedidos de Acesso à Informação. Contudo, alguns usuários registraram mais de uma solicitação. Por este motivo os dados acima correspondem ao número de usuários cadastrados no sistema.



MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

PANORAMA 2020

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA



CANAIS DE ATENDIMENTO



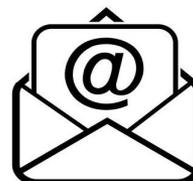
Presencial
0



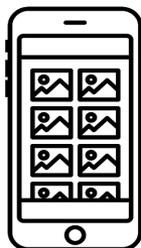
Site
241



Telefone
90



E-mail
54



Aplicativo eOuve
25



Outros
8

Entre as formas de registro, o canal de atendimento mais utilizado pelos usuários foi o site, com 241 manifestações, seguido pelo telefone com 80 registros.

No mês de junho não houve atendimento presencial em virtude das medidas de controle e combate ao Covid-19.

INDICADORES

NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES



Concluídas
258



Atrasadas
118



Canceladas
34



Agendadas
8

Resolutividade
71,7%

Para o percentual de resolutividade foi considerado o somatório das manifestações concluídas, canceladas e agendadas.



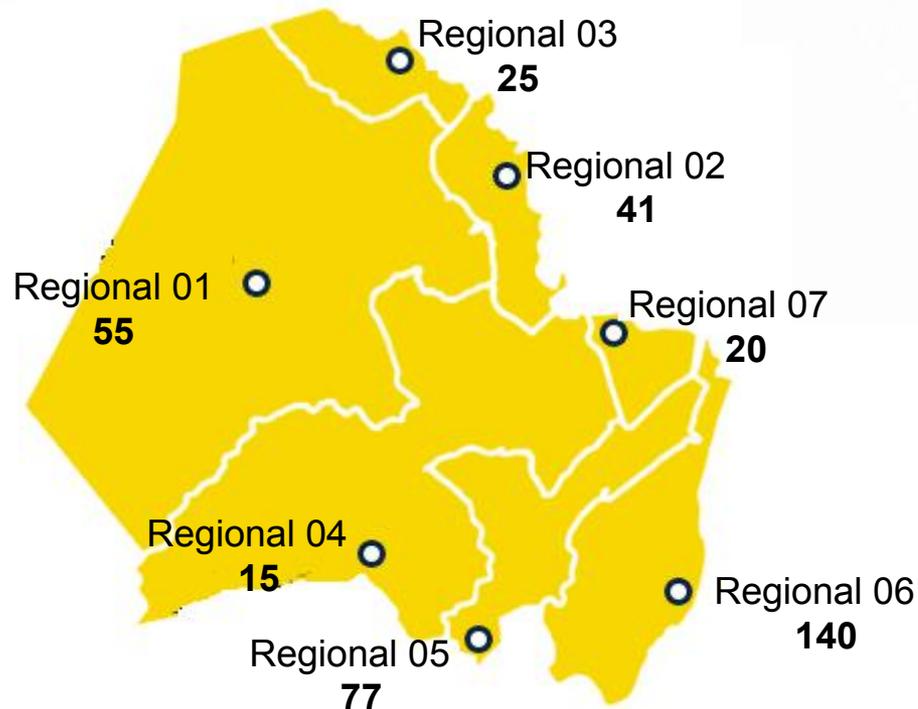
INDICADORES

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

	RECLAMAÇÃO	142
	SOLICITAÇÃO	160
	DENÚNCIA	79
	SUGESTÃO	02
	ELOGIO	04
	INFORMAÇÃO	31

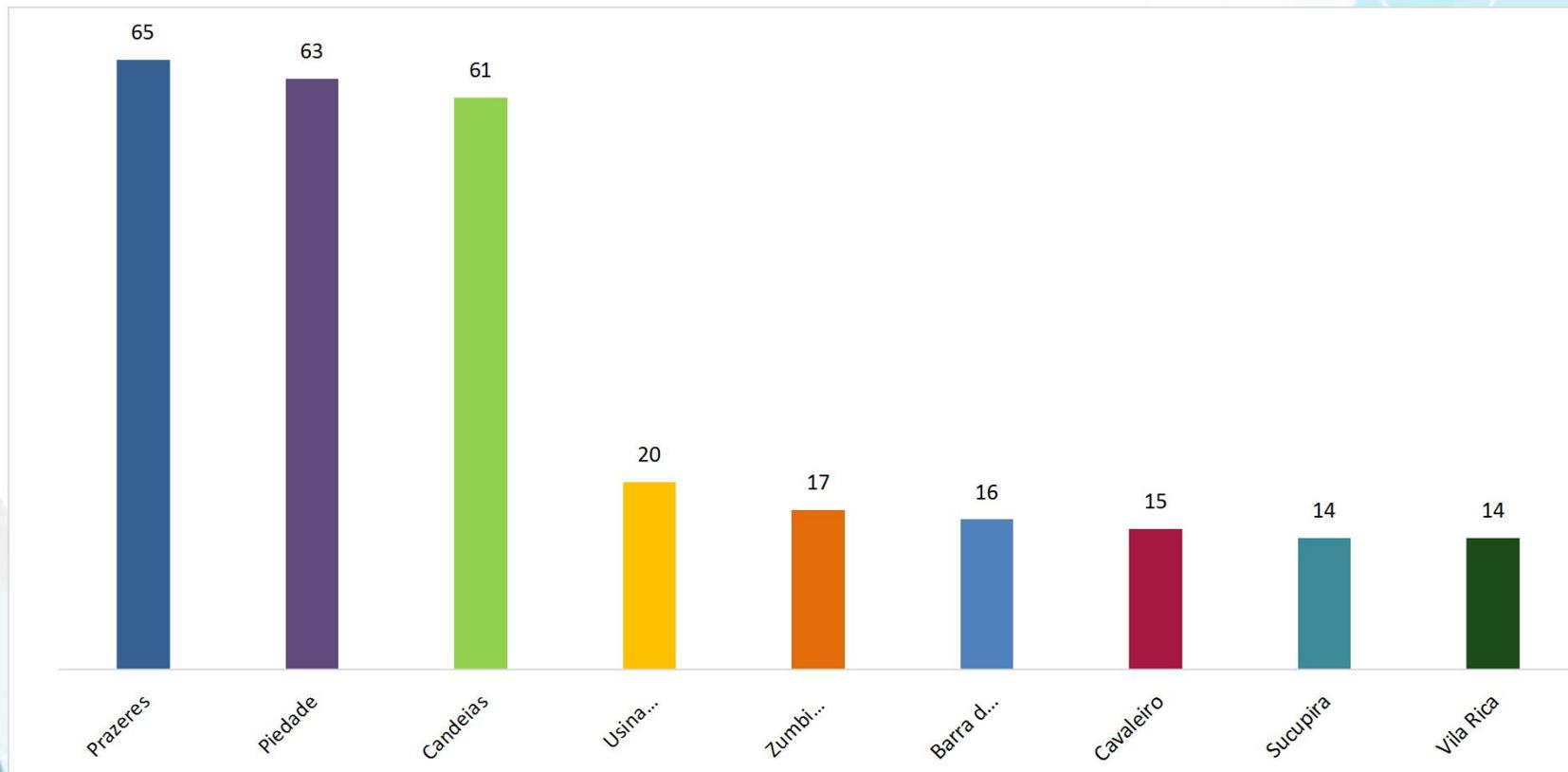
09 Denúncias
relacionadas à
servidores públicos.

MANIFESTAÇÕES POR ÁREA



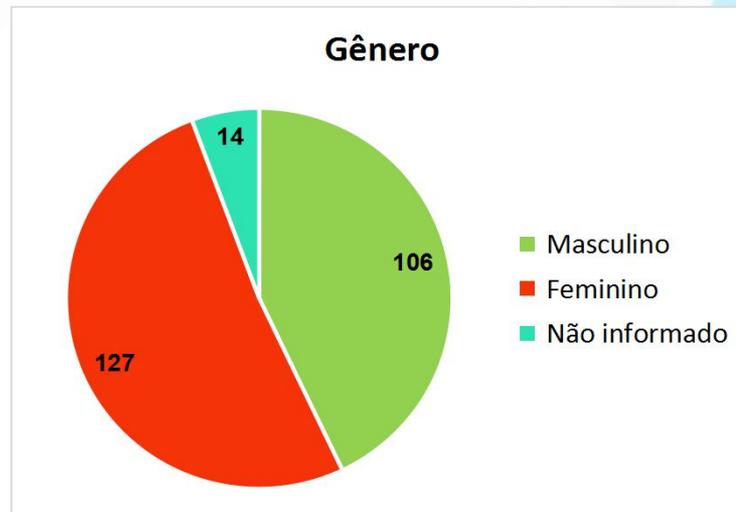
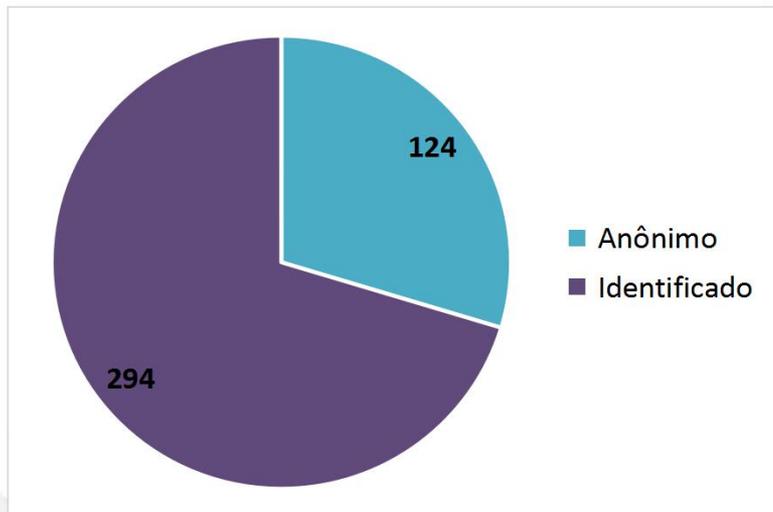
Do total de 418 registros, 45 não informaram o bairro ou a regional.
A regional 06 foi a área mais demandada no município, apresentando 140 registros..

BAIRROS MAIS DEMANDADOS

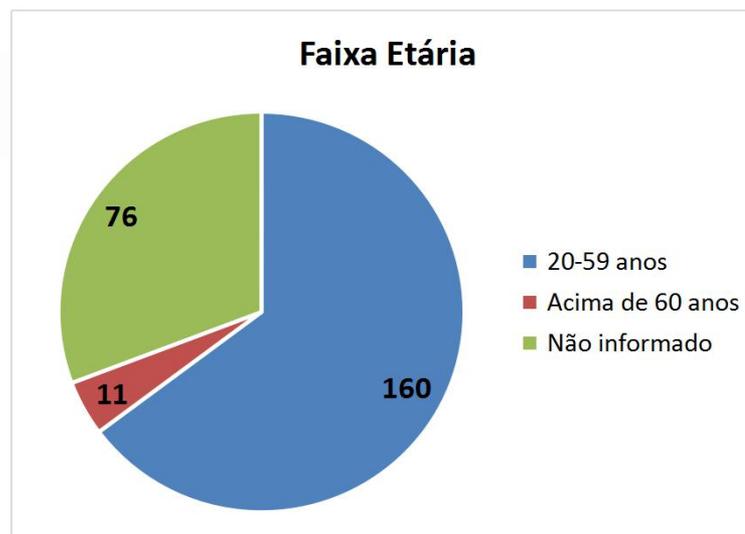


Os bairros de Prazeres, Candeias e Piedade registraram o maior número de manifestações.

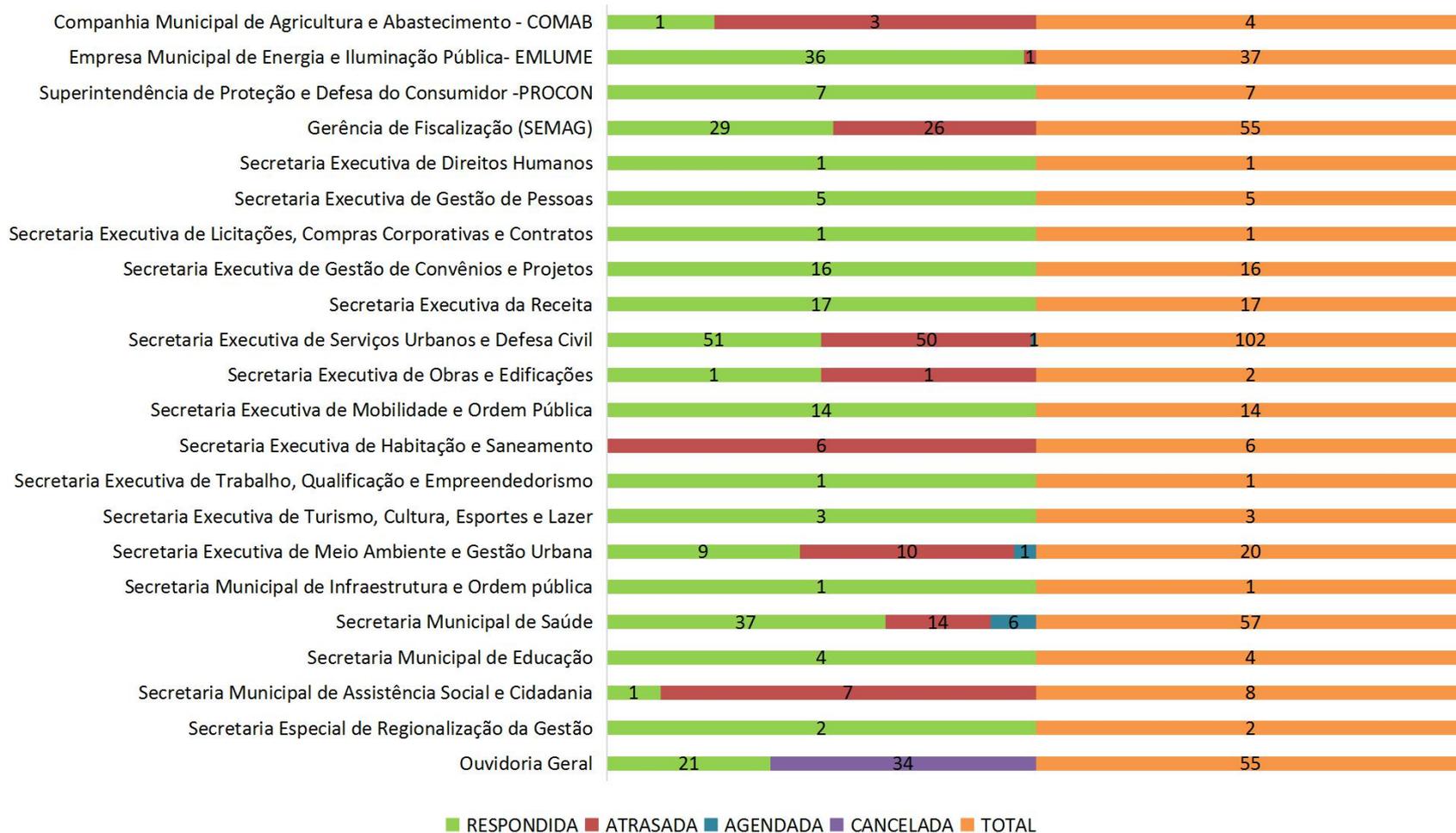
PERFIL DOS USUÁRIOS



Nos gráficos de gênero e faixa etária, foram considerados o número dos usuários cadastrados no sistema (usuários identificados) sem duplicações. Pois existem usuários que cadastraram mais de uma manifestação.

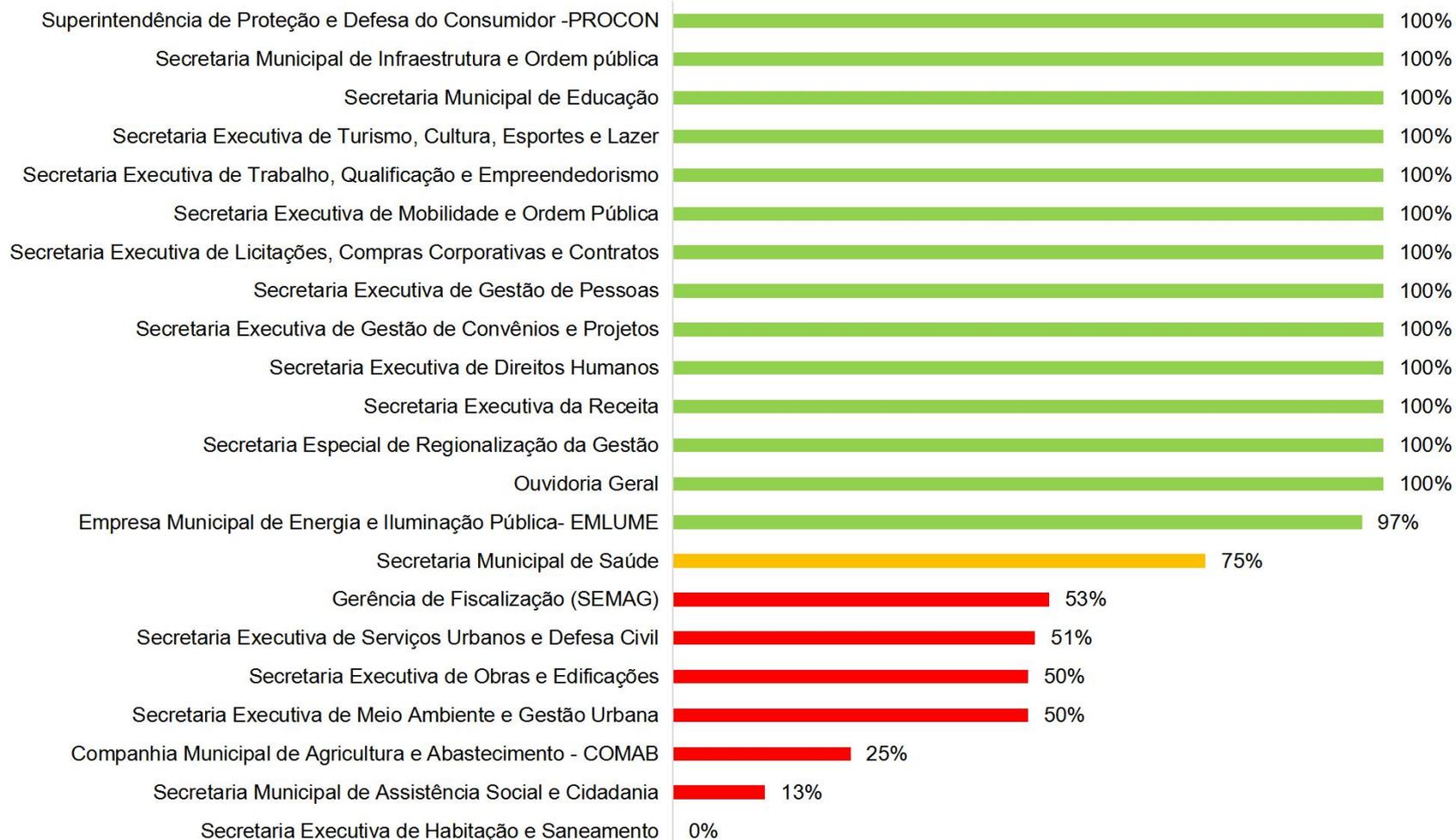


MANIFESTAÇÕES POR UNIDADE GESTORA



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

DESEMPENHO



ELOGIOS RECEBIDOS

EMLUME



“Quero, em nome de todos os moradores da Rua Kleber de Andrade, em Candeias, agradecer a Emlume de Jaboatão dos Guararapes. Após o registro 30.008 no Sac da Regional Praias, a Empresa de Iluminação Pública de Jaboatão dos Guararapes, atendeu na data de hoje, 25/06/2020, a solicitação e implantou mais um suporte de iluminação pública no poste que fica na Rua Kleber de Andrade na esquina com a Rua da Fraternidade. Assim nos sentimos mais cidadãos e vemos nossos impostos bem aplicados. Obrigado EMLUME, Obrigado Sr. Abel e equipe.”

EMLUME

“Srs.(a) Boa tarde, gostaria de informa que o serviço na Rua Campo Grande, 679 foi executado. Muito obrigado pela atenção, vocês mostraram que o serviço de atendimento de fato funciona. Parabéns! pelos profissionais como um todo, para que um serviço seja uma excelência se faz necessário o comprometimento de todos, do atendimento até os profissionais que estão em campo. Valeu!”

Regionalização da Gestão

“A regional de Cavaleiro, está com sinais de melhoras, vejo que o prefeito fez uma jogada de mestre, trouxe quem sabe fazer politica para a administração, essa mulher tem postura, respeito e compromisso. Se fosse candidata teria meu voto. Algo bom aconteceu, Vera Caetano voltou, embora alguns peças ruim não ajuda ao governo. Se deixar ela trabalhar junto com o povo as coisas ainda vai melhorar. Sou oposição, mas reconheço um bom trabalho, agora o senhor prefeito acertou”.

Secretaria Municipal de Saúde

“O usuário ligou para registrar um elogio a equipe do Samu que atendeu ao chamado nº 827893 no dia 15/06/2020. O usuário agradece pela rapidez e pela prestação eficiente do serviço. A equipe deu todas as orientações à família além da simpatia e atenção”.

ANÁLISE GERAL

No mês de junho de 2020, foram registrados 44 Pedidos de Acesso à Informação. Onde 37 foram deferidos e enviados para as Unidades.

Percebe-se que o número de Pedidos de Acesso à Informação aumentou em 146% em comparação com o mês anterior.

A Secretaria Municipal de Saúde e a Secretaria Executiva de Gestão de Pessoas registraram o maior número de PAIs. A maioria dos Pedidos estavam relacionados ao concurso público e a disponibilidade de vagas.

Apenas à Secretaria Municipal de Assistência Social e Cidadania não respondeu ao PAI.

Vale ressaltar que a ausência de resposta poderá acarretar problemas judiciais para a Prefeitura do Jaboatão dos Guararapes.

ANÁLISE GERAL

Sobre as manifestações de Ouvidoria, percebe-se que no mês de junho houve um crescimento de 28% em relação ao mês de maio.

Contudo a resolutividade teve uma redução, registrando 71,7% de demandas concluídas.

A Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil, foi a Unidade com maior número de registros. Em sua maioria foram solicitações relacionadas a limpeza de galeria, capinação e tapa buraco, reflexo esperado em decorrência do período de chuva.

Alertamos que os dados apresentados deverão ser usados para corrigir falhas e identificar os principais problemas enfrentados pela população.

Reforçamos nosso compromisso com a população em trabalhar para garantir transparência e maior controle social para o município, assim como, prestar um serviço público mais humanizado e de qualidade.

Contamos com o apoio de todos.