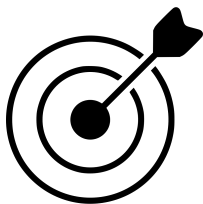


RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

Ouvidoria e SIC

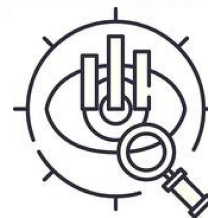
Relatório Extraído em 09/09/2020
Período Analisado: 01/07/2020 a 31/07/2020





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 Julho do ano de 2020, a Ouvidoria Geral do Município do Jaboatão dos Guararapes registrou:

33 Pedidos de Acesso à Informação deferidos.
578 Manifestações de Ouvidoria.

O presente relatório contém dados quantitativos e qualitativos registrados em nosso sistema digital no período de 01 a 31 de julho de 2020.

Em decorrência das medidas de combate e controle ao Covid-19, o atendimento presencial continua suspenso. Contudo, os usuários realizaram os registros por meio dos nossos canais digitais (site, aplicativo, Conecta Jaboatão) e por telefone.

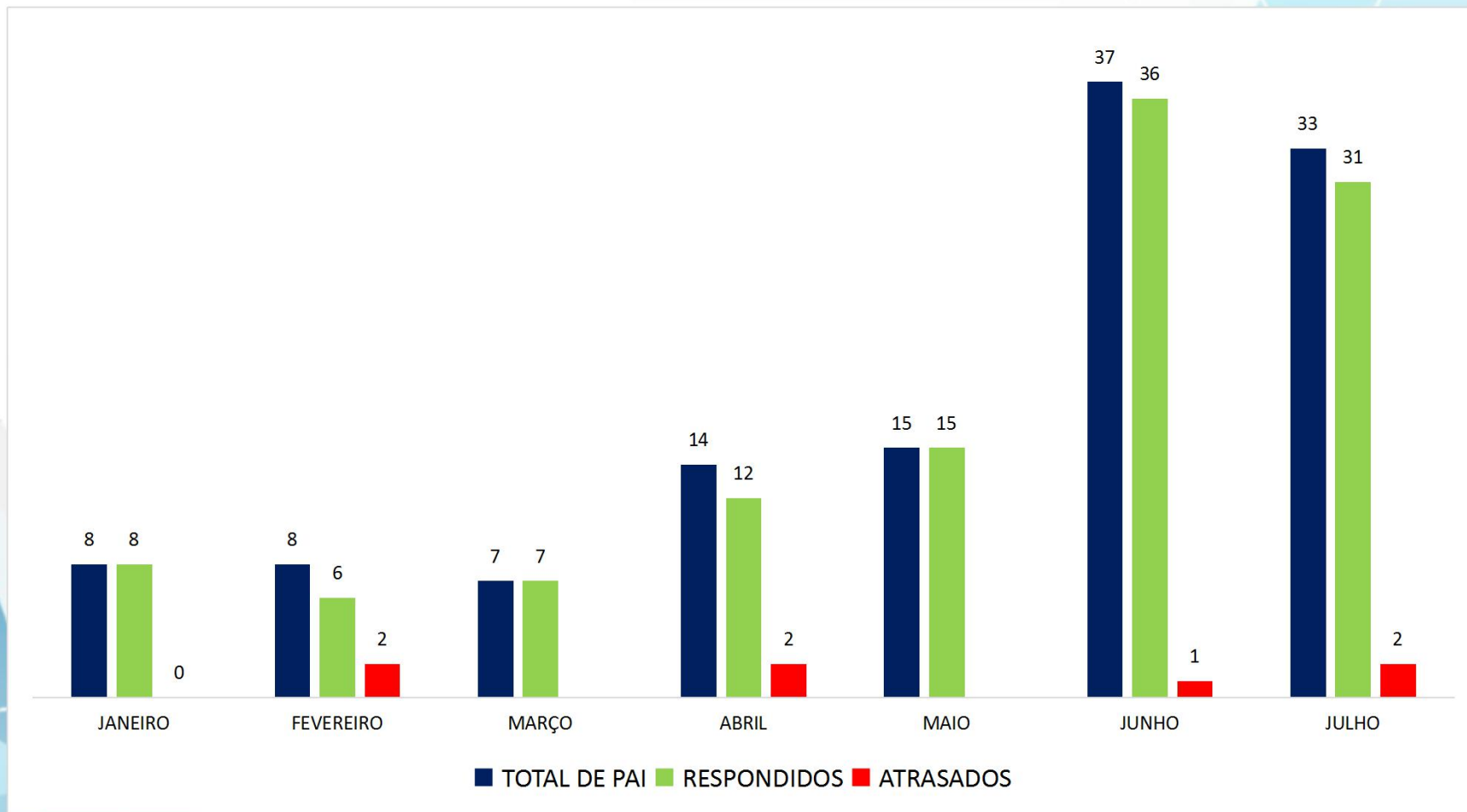
Os dados apresentados auxiliarão a gestão pública municipal a identificar os principais problemas do Município, servindo como orientação para a melhoria da qualidade dos serviços públicos assim como, para o planejamento de políticas públicas mais eficientes.



PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

PANORAMA 2020

ACESSO À INFORMAÇÃO



PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Recebidos
54

Deferidos
33

Respondidos
31

Atrasados
02

Foram registrados em nosso sistema eletrônico 54 Pedidos de Acesso à Informação (PAI). Do total de registros, 33 se configuravam como Pedidos de Acesso à Informação.

21 registros foram solicitações de informações simples respondidas diretamente pela Ouvidoria Geral ou cancelados por falta de dados essenciais para dar seguimento ao tratamento.

PRINCIPAIS ASSUNTOS

Informações sobre concursos realizados;

Informações sobre atrativos turísticos e zonas especiais de interesse social do município;

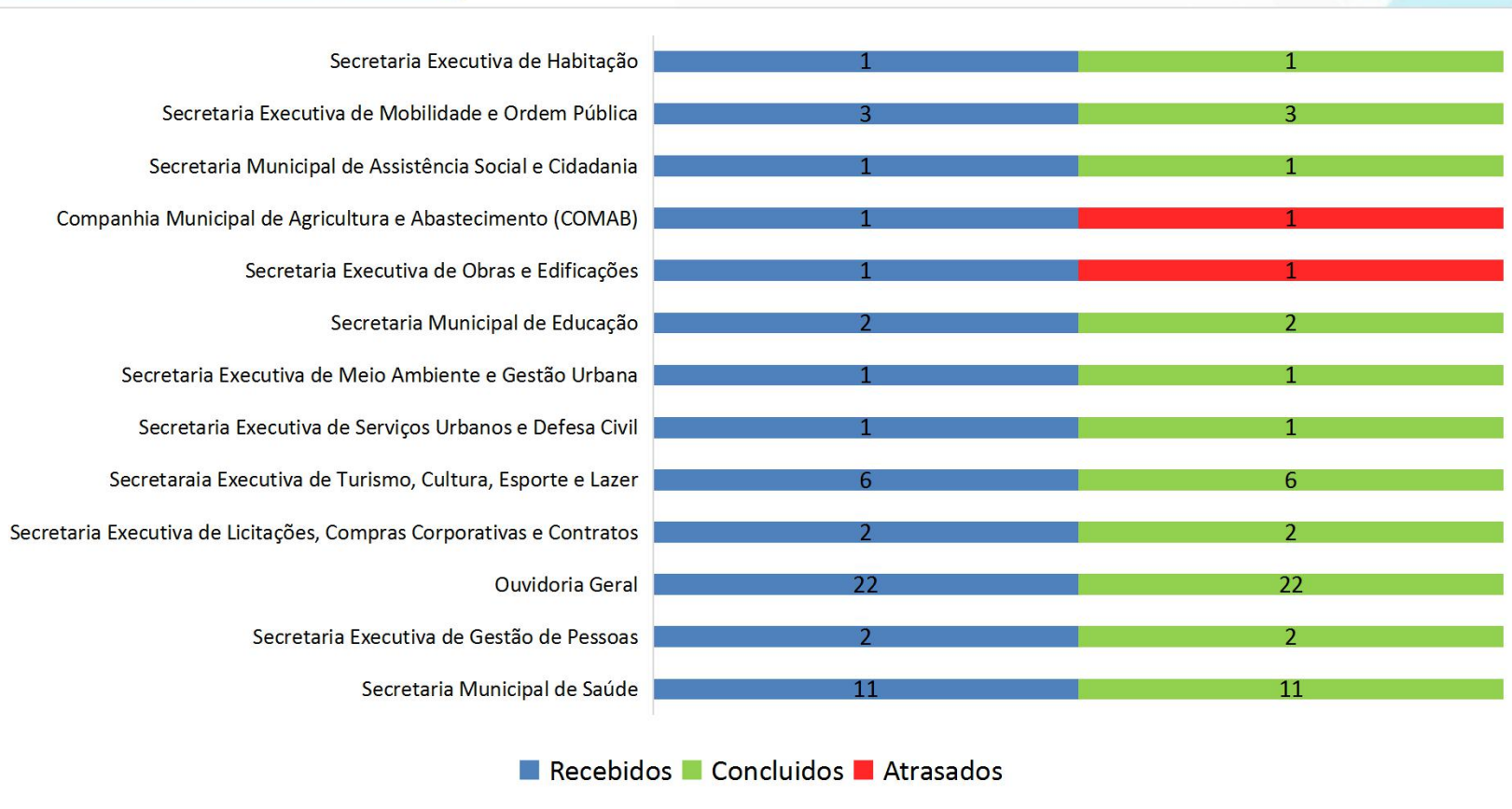
Informações sobre projetos de ciclovias da Prefeitura;

Informações sobre conselhos municipais;

Solicitações de contratos e processos licitatórios;

Informações sobre as medidas assistenciais e do cronograma escolar realizado pelo município neste período de pandemia.

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO POR UNIDADE GESTORA

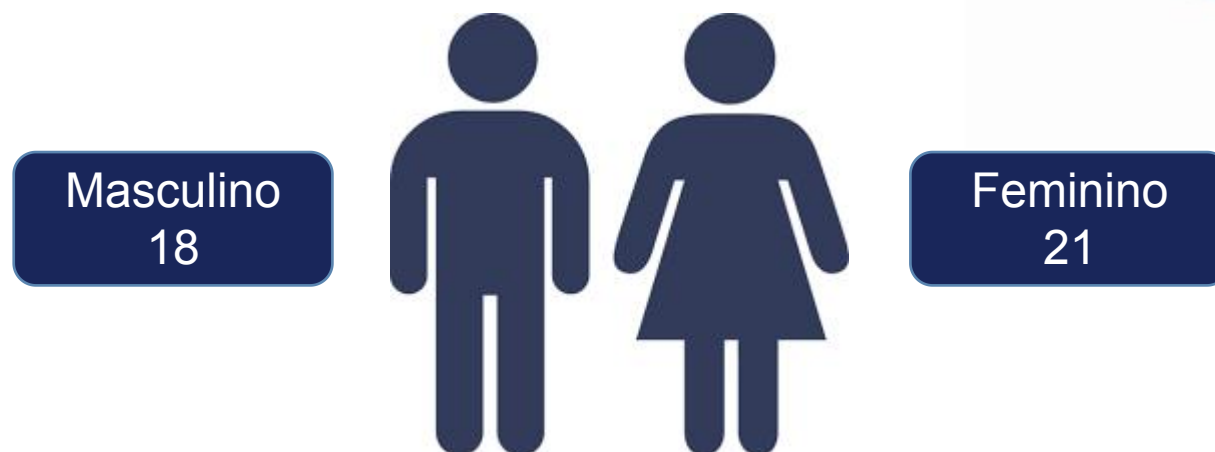


Resolutividade
96,3%

**Tempo Média de
Resposta**
07 Dias

PERFIL DO SOLICITANTE

Gênero

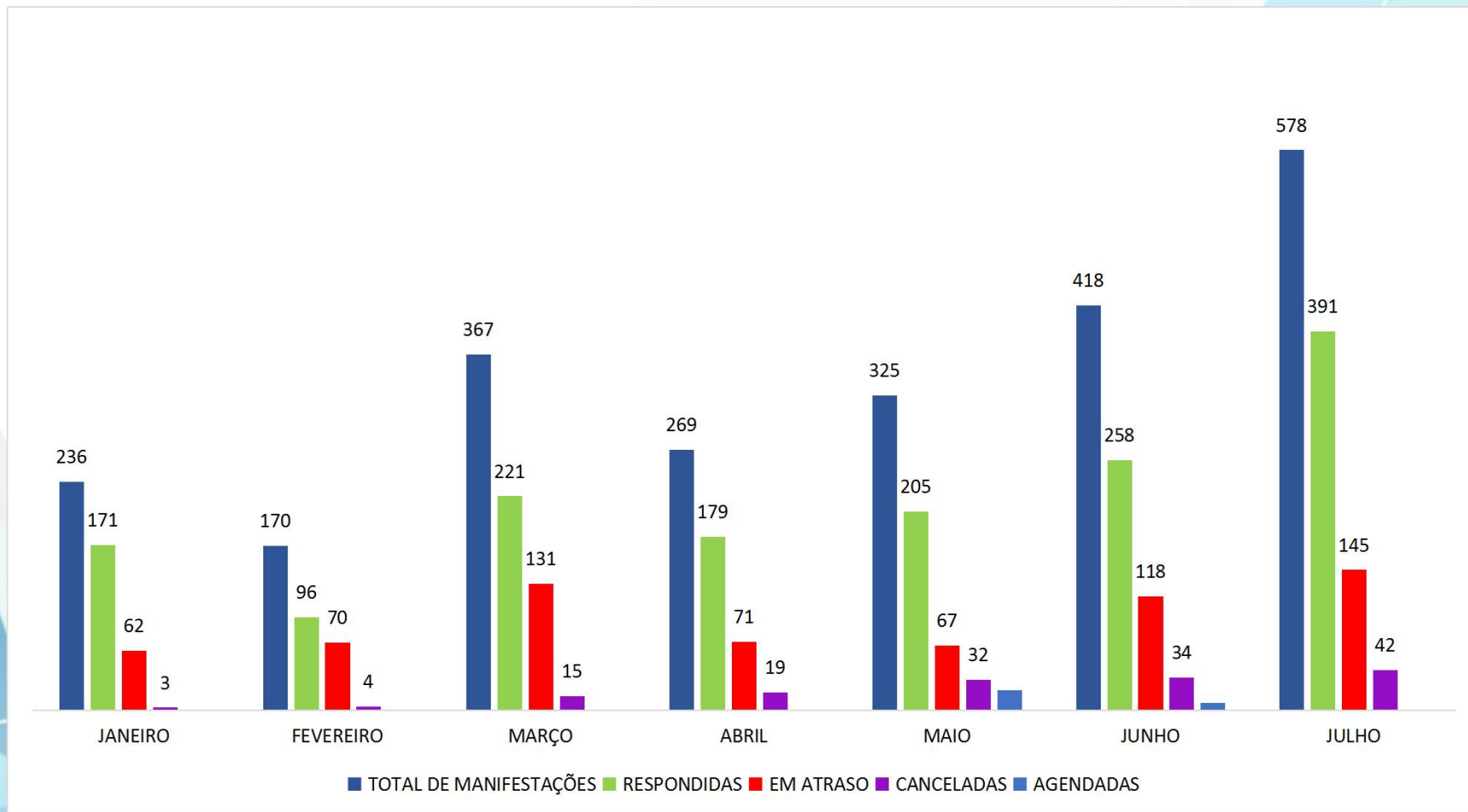


Foram registrados 54 Pedidos de Acesso à Informação. Contudo, alguns usuários registraram mais de uma solicitação. Por este motivo os dados acima correspondem ao número de usuários cadastrados no sistema.



MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

PANORAMA 2020 MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA



CANAIS DE ATENDIMENTO



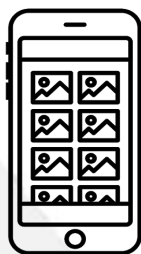
Site
339



Telefone
135



E-mail
43



Aplicativo eOuve
42



Sites de
Reclamação
13



WhatsApp
2



Outros
4



Presencial
0

Entre as formas de registro o canal de atendimento mais utilizado pelos usuários foi o site, com 339 manifestações, seguido pelo telefone com 135 registros.

Percebe-se um crescimento na utilização do aplicativo e-ouve e no registro por e-mail.

INDICADORES

NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES



Concluídas
391



Atrasadas
145



Canceladas
42



Agendadas
0

Resolutividade
75%

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

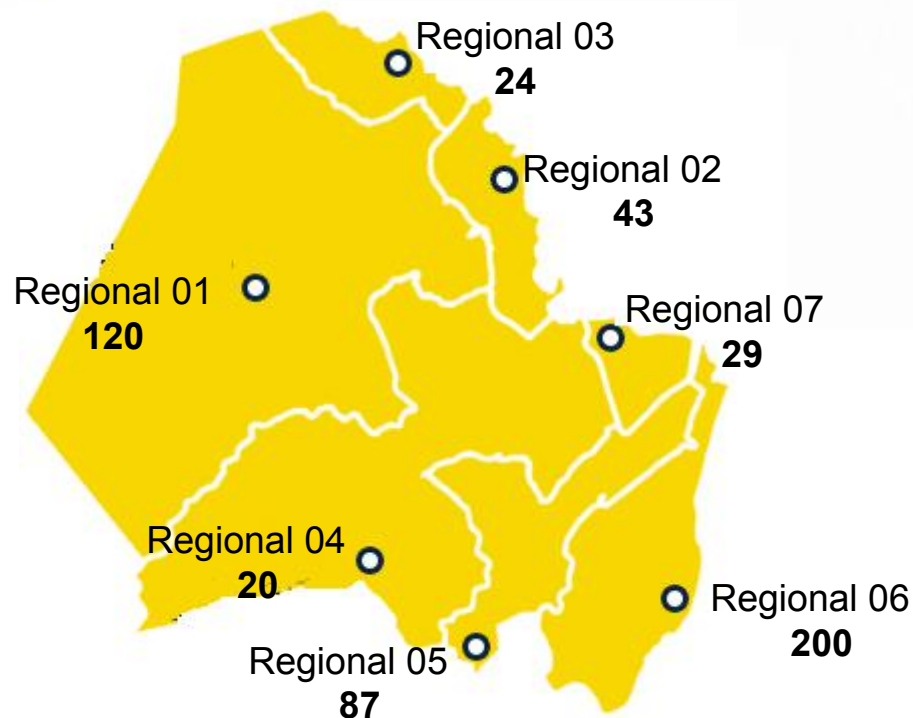
INDICADORES

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

	RECLAMAÇÃO	160
	SOLICITAÇÃO	199
	DENÚNCIA	175
	SUGESTÃO	06
	ELOGIO	09
	INFORMAÇÃO	29

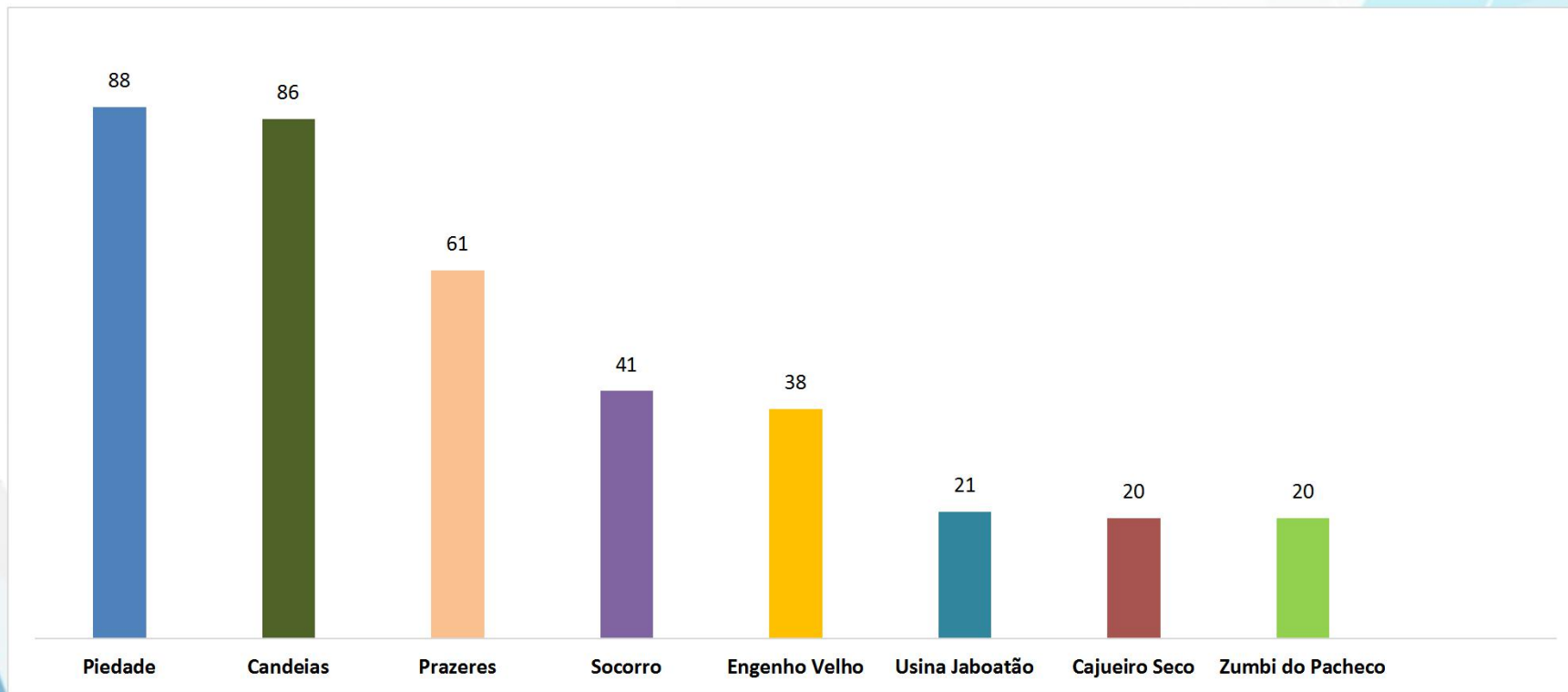
05 Denúncias
relacionadas à
servidores públicos.

MANIFESTAÇÕES POR ÁREA



Do total de 578 registros, 55 não informaram o bairro ou a regional.
A regional 06 foi a área mais demandada no município, apresentando 140 registros.

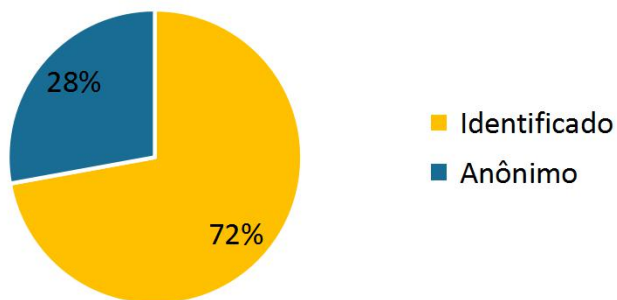
BAIRROS MAIS DEMANDADOS



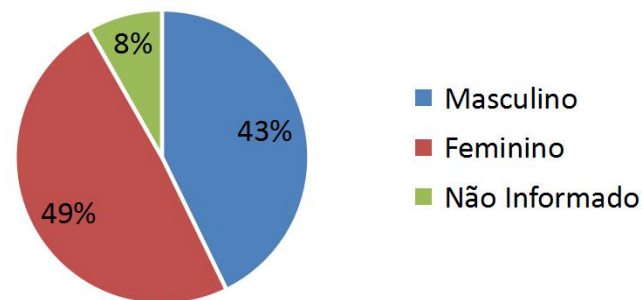
Os bairros de Piedade, Candeias e Prazeres registraram o maior número de manifestações.

PERFIL DOS USUÁRIOS

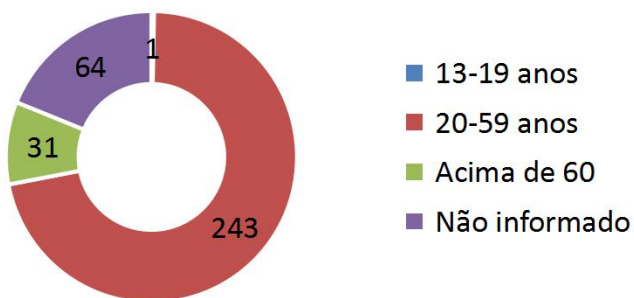
Registro



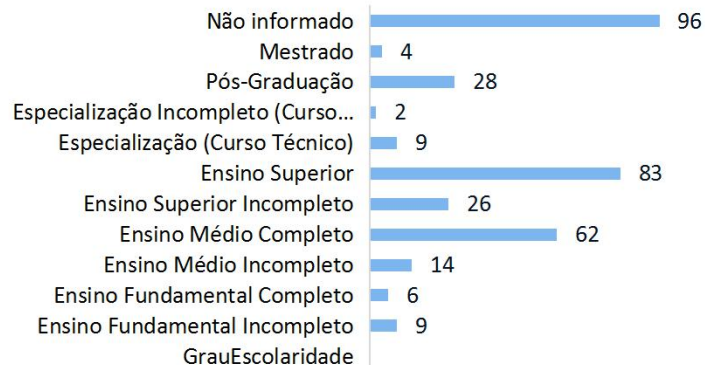
Gênero



Faixa Etária

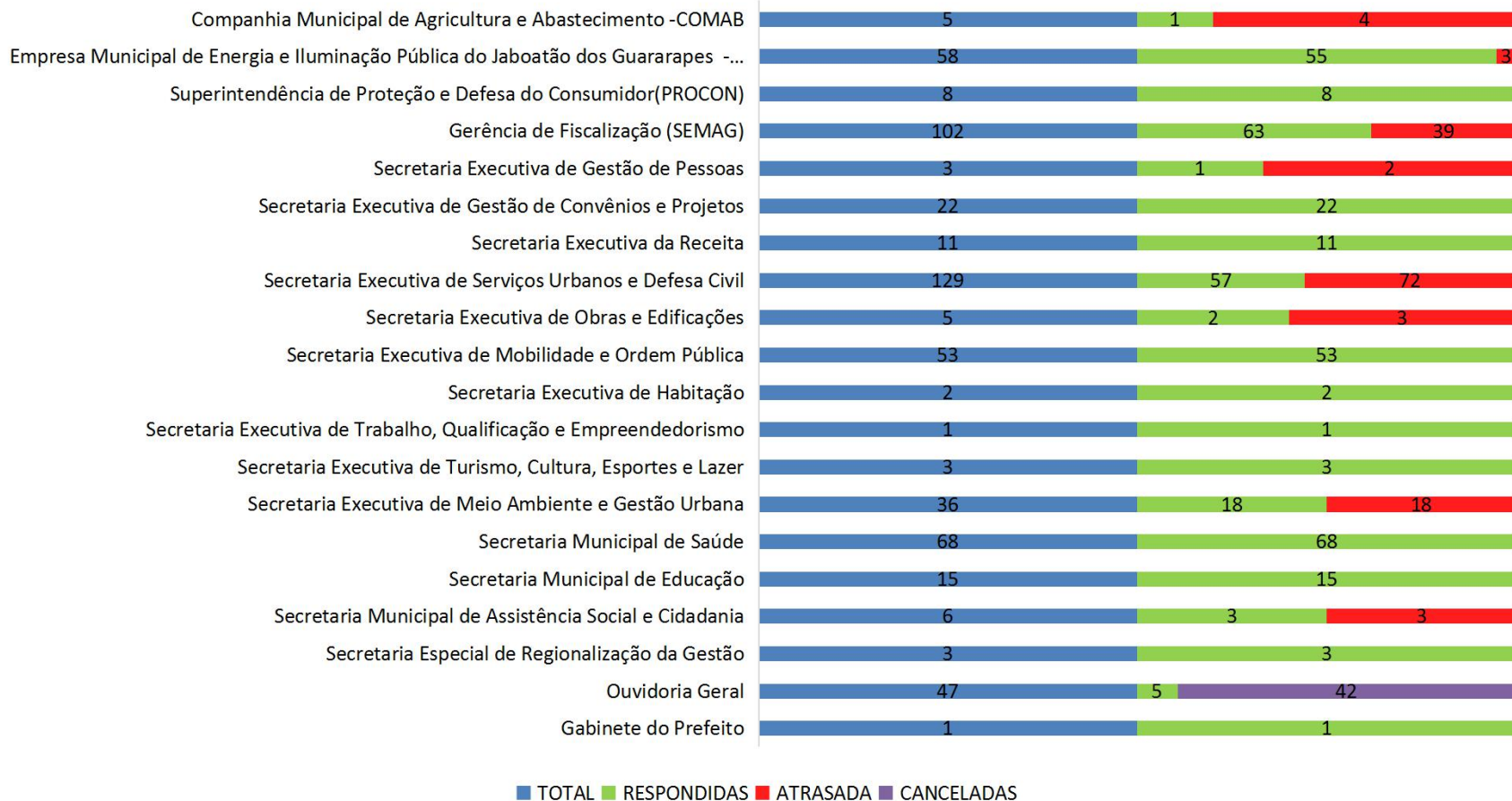


Escolaridade



Nos gráficos de gênero, escolaridade 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 Julho de 2020.

DESEMPENHO

UNIDADE GESTORA	TOTAL	(%) RESOLUTIVIDADE
Gabinete do Prefeito	1	100%
Ouvidoria Geral	47	100%
Secretaria Especial de Regionalização da Gestão	3	100%
Secretaria Municipal de Educação	15	100%
Secretaria Municipal de Saúde	68	100%
Secretaria Executiva de Turismo, Cultura, Esportes e Lazer	3	100%
Secretaria Executiva de Trabalho, Qualificação e Empreendedorismo	1	100%
Secretaria Executiva de Habitação	2	100%
Secretaria Executiva de Mobilidade e Ordem Pública	53	100%
Secretaria Executiva da Receita	11	100%
Secretaria Executiva de Gestão de Convênios e Projetos	22	100%
Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor(PROCON)	8	100%
Empresa Municipal de Energia e Iluminação Pública do Jaboatão dos Guararapes - EMLUME	58	95%

DESEMPENHO

UNIDADE GESTORA	TOTAL	(%) RESOLUTIVIDADE
Gerência de Fiscalização Urbana e Ambiental - (SEMAG)	102	62%
Secretaria Municipal de Assistência Social e Cidadania	6	50%
Secretaria Executiva de Meio Ambiente e Gestão Urbana	36	50%
Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil	129	44%
Secretaria Executiva de Obras e Edificações	5	40%
Secretaria Executiva de Gestão de Pessoas	3	33%
Companhia Municipal de Agricultura e Abastecimento - COMAB	5	20%

As Unidades Gestoras apresentadas nesta tabela ficaram com o percentual de resolutividade menor que 75%. Um alerta para as unidades com poucas demandas.

Vale informar que a Gerência de Fiscalização Urbana e Ambiental juntamente com a Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil, registraram um elevado número de demandas no mês de julho e grande parte dessas manifestações necessitam de custos e despesas operacionais, o que acaba atrasando as respostas aos munícipes.



ELOGIOS RECEBIDOS

Prefeito Anderson Ferreira

“Nós moradores aqui da Rua Colibri no Curado, queremos agradecer ao Prefeito pela grande obra que está sendo realizada aqui na nossa rua, o calçamento que tanto sonhamos. Obrigado Prefeito, muito obrigado mesmo. Que Deus te ilumine sempre. Rua colibri no curado com drenagem e calçamento. Obrigado Prefeito. Nosso sonho sendo realizado! Obrigado Prefeito Deus te abençoe sempre. Que alegria aqui.....Graças a Deus!! Um grande abraço.”

Ouvidoria Geral

“Parabenizo o setor de ouvidoria da cidade de Jaboatão referente ao atendimento preciso , educado e satisfatório”.

Secretaria Executiva de Meio Ambiente e Gestão Urbana

“Boa tarde!Gostaria de agradecer o atendimento do Pessoal da Secretaria e principalmente da Rosilene. Parabéns pelo o bom serviço prestado”.

Secretaria Municipal de Educação

“Boa tarde, acabei de chegar da escola Iraci Rodovalho no Curado. Fui buscar informações sobre a carteira de estudante do meu filho. Parabenizei os funcionários da secretaria e quero parabenizar a Prefeitura. Fui muito bem atendida e as duvidas esclarecidas pelos 2 funcionários. Não sabia que toda questão da carteira de estudante era online. Todos os funcionários de máscaras e passaram álcool gel para me atender. Espero que o serviço permaneça com essa qualidade sempre.

Obs: Foram registrados 09 elogios no sistema. Contudo 01 foi cancelado por falta de dados essenciais.

ELOGIOS RECEBIDOS

Secretaria Executiva de Meio Ambiente e Gestão Urbana

“Venho por meio deste parabenizar a toda a equipe desta Secretaria, pois em todos os momentos/etapas, até o momento, os servidores com quem conversei com fins de obtenção de documentos mantiveram o mesmo padrão de qualidade e atendimento. Pelo menos para mim o grande diferencial estão sendo as explicações, justificativas e direcionamentos, ou seja, houve/há o cuidado em deixar claro (o quê? e o por quê?) sobre as solicitações realizadas. Além de todo o exposto, é claro, a boa recepção. Diante disto, não poderia deixar de expor os nomes de todos com quem tratei os assuntos Meus parabéns a: sr^a Fabíola, sr. Lúcio, sr^a Lúcia, sr^a Larissa Panta e equipe incluindo os guardas com toda a assessoria, sr^a Rozilene (espetacular!), sr^a Angélica e sr^a Bárbara.”

Secretaria Municipal de Saúde

“Prezados Senhores, venho aqui agradecer a visita do técnico da vigilância que esteve na minha residência hoje dia 22/07/2020 pela manhã, para orientação e dedetização, fiquem certo que as providencias das orientações serão realizadas. Muito Obrigado”.

Secretaria Municipal de Saúde

“Boa tarde! Há dias fiz uma denuncia em relação a uma peste de ratos na rua onde moro Rua Colombia nº 55 Santo Aleixo. Venho informar e agradecer a equipe que pela segunda vez foi ao local tratar.

Equipe bem atenciosa pessoas bem profissionais,muito obrigada”.

Secretaria Municipal de Saúde

“Estou sem medicamento controlado [...] Entrei em contato com a Ouvidoria. Gostaria de elogiar a menina chamada Daniela que foi um anjo que Deus colocou em minha vida. Ja estava pronta para colocar na justiça [...].

Quando conheci essa garota ela com toda calma me pediu para esperar mais um pouco que iria correr atrás. [...] Essa garota todo dia me dava uma posição de como estava o andamento. Depois de 20 dias consegui meu medicamento não tenho palavras para agradecer a essa menina e gostaria de conhece-la pessoalmente para da um abraço. E todos os outros que ligaram para lá que também tomava o medicamento disseram que estavam muito satisfeitos com essa garota.

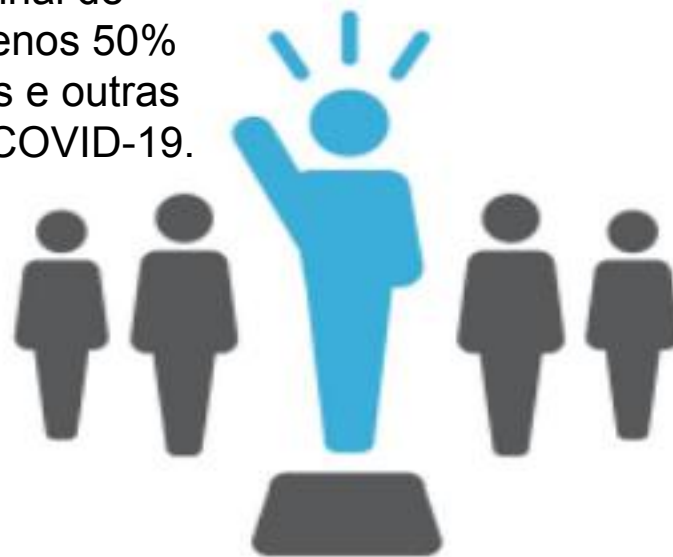
SUGESTÕES

Secretaria Executiva de Gestão de Convênios e Projetos

“Peço a construção de uma praça no enorme terreno baldio localizado na rua Kleber de Andrade na esquina com a rua Maria José do Amaral em Candeias”.

Secretaria Municipal de Saúde

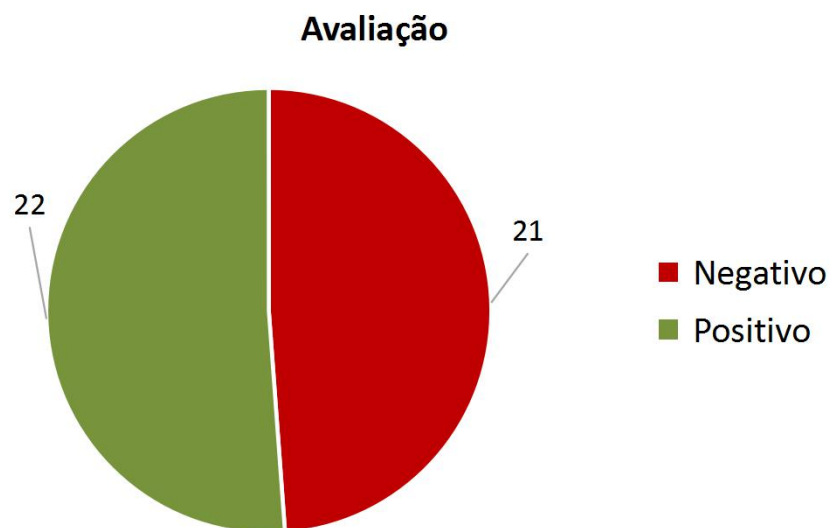
“Surgiro uma idéia que facilitaria muito a vida dos pacientes nessa época de pandemia em colocar no portal da transparência ou algum site exclusivo para a policlínica ou aplicativo informando a lista atualizada de todos os medicamentos a cada final de expediente(17:00hs), assim os pacientes teria pelo menos 50% de chance de que iria encontrar o medicamento, essas e outras ideias creio que ajudaria muito quanto ao combate do COVID-19. Desde já. Grato”.



AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS



Apenas 43 usuários avaliaram as respostas fornecidas pelas Unidades Gestoras. Dentre elas, 22 pessoas avaliaram como positivas e 21 avaliaram as respostas como negativa. Este dado sugere uma atenção maior na qualidade das respostas fornecidas aos usuários.



AVALIAÇÃO POSITIVA

Ouvidoria Geral

“Muito obrigado. Graças a intervenção de vocês, a operação de demolição foi realizada e o risco de desabamento sobre a casa de minha mãe foi eliminado. Fico feliz pois agora tenho a plena certeza de poder contar sempre com a ouvidoria”.

Secretaria Executiva de Meio Ambiente e Gestão Urbana

O atendimento da Ouvidoria foi satisfatório, razão pela qual registro aqui minha aprovação ao serviço prestado.

Prefeitura do Jaboatão dos Guararapes

“A Prefeitura se esforça para incluir a comunidade do Curado V junto a linha municipal 014 de transporte público municipal.

EMLUME

“Atendimento rápido e com qualidade parabéns”.



ANÁLISE GERAL



Acesso à Informação

No mês de julho de 2020, foram registrados 54 Pedidos de Acesso à Informação, onde 33 foram deferidos e enviados para as Unidades.

A Secretaria Municipal de Saúde registrou o maior número de PAIs. A maioria dos Pedidos foram relacionados a concursos públicos e a disponibilidade de vagas para cargos específicos.

Apenas a Secretaria Executiva de Obras e Edificações e a COMAB não responderam aos Pedidos de Acesso.

ANÁLISE GERAL

Sobre as manifestações de Ouvidoria, no mês de julho foi registrado o maior número de manifestações (578). A maioria foram solicitações de serviços e reclamações.

A resolutividade das demandas foi de 75%. Apesar de ficar na média estabelecida, é necessário uma melhor atenção, principalmente para as unidades que recebem poucas demandas.

Da mesma forma que o mês anterior, a Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil, foram as unidades com maior número de registros, reflexo do período de chuvas onde a população sente com maior intensidade alguns problemas urbanos.

Faz-se necessário parabenizar a Secretaria Executiva de Habitação que pela primeira vez no ano respondeu a 100% das demandas de ouvidoria e aos Pedidos de Acesso à Informação.

Sugerimos que os dados apresentados sejam usados para corrigir 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.