

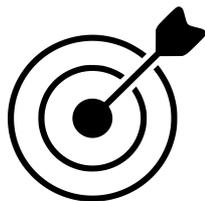


PREFEITURA DO
JABOATÃO
DOS GUARARAPES

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

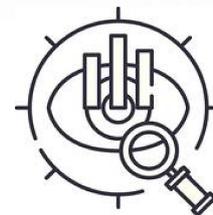
Ouvidoria e SIC

Relatório Extraído em 03/07/2020
Período Analisado: 01/05/2020 a 31/05/2020



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

15 Pedidos de Acesso à Informação procedentes.

325 Manifestações de Ouvidoria.

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

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

Os dados apresentados poderão auxiliar a gestão pública municipal a identificar os principais problemas do município, servindo como orientação para a melhoria da qualidade do serviço público assim como, para o planejamento de políticas públicas mais eficientes.



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

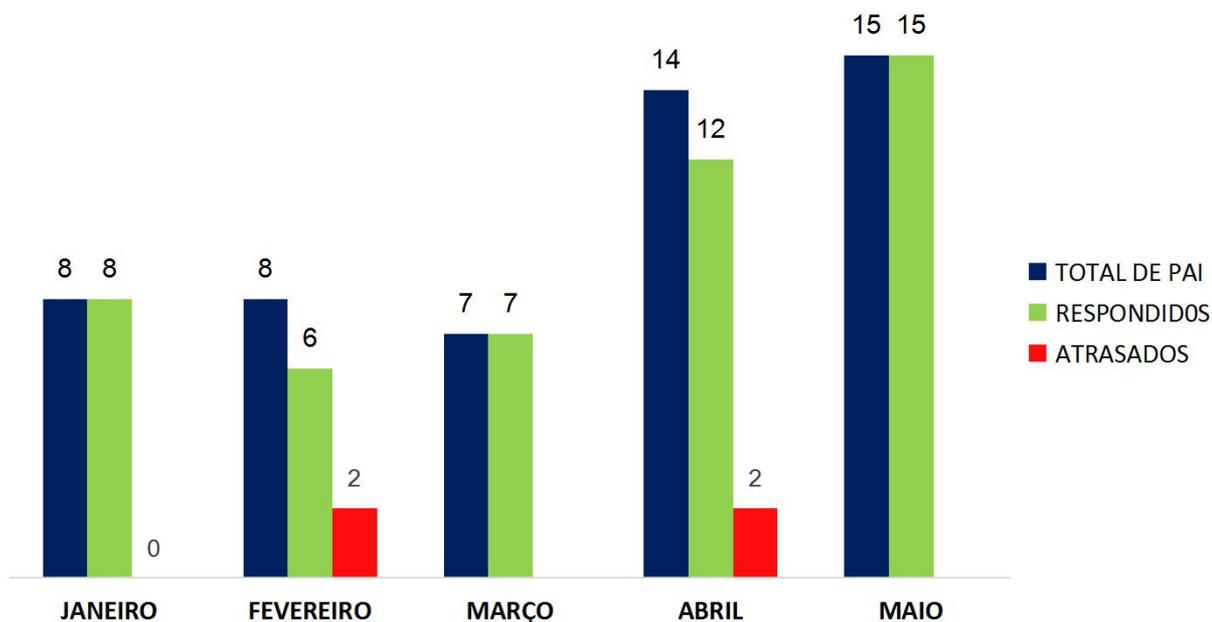
SERVIÇOS

COVID-19

**PEDIDOS DE ACESSO
À INFORMAÇÃO**

PANORAMA 2020

ACESSO À INFORMAÇÃO



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

PEDIDOS DE ACESSO



Foram registrados em nosso sistema eletrônico 30 Pedidos de Acesso à Informação (PAI). Apenas 15 se configuravam como PAI. 15 registros foram solicitações de informações simples respondidas diretamente pela Ouvidoria Geral ou cancelados por falta de dados essenciais para o tratamento.



PRINCIPAIS ASSUNTOS

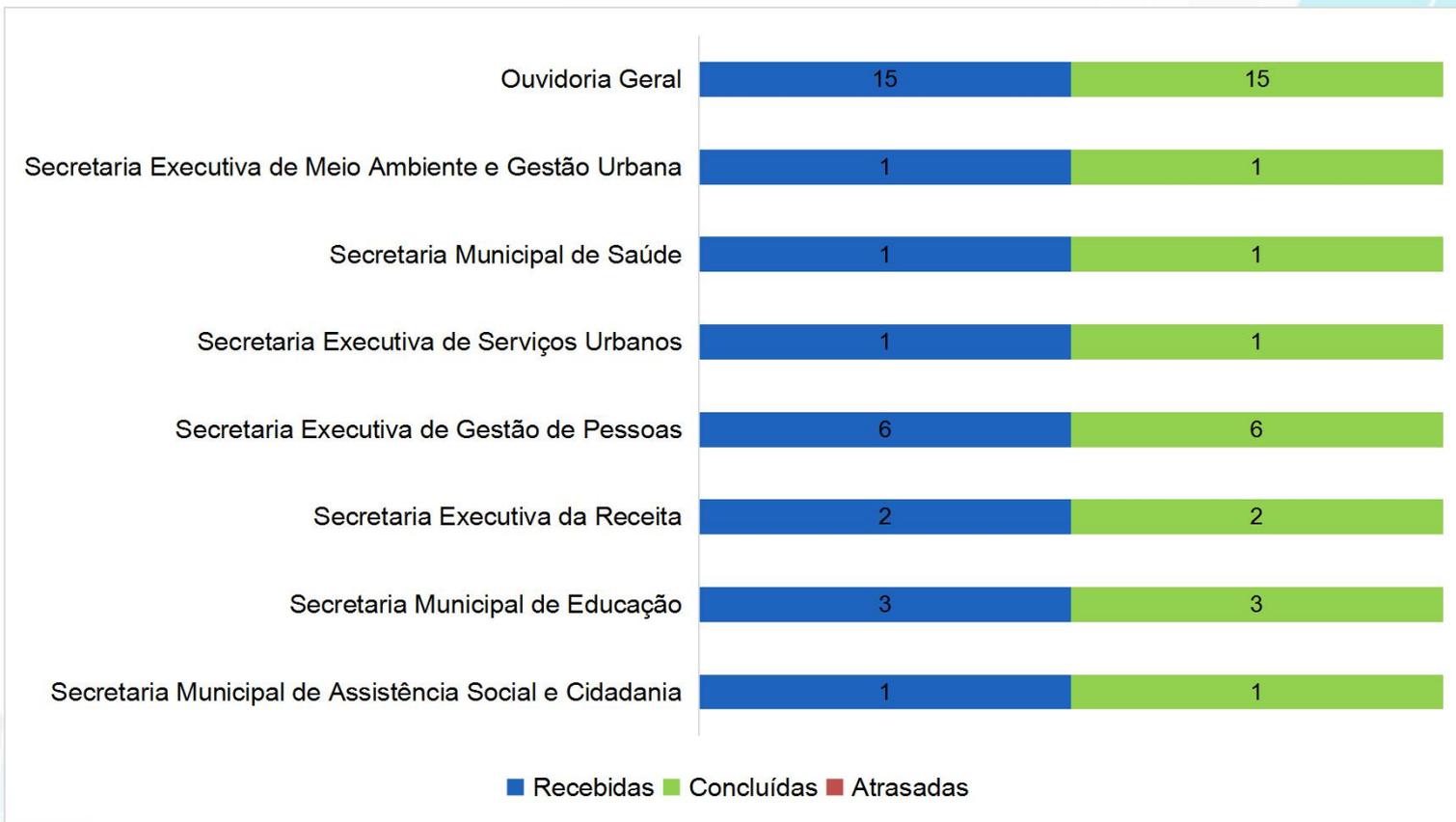
Solicitação de informações sobre concursos públicos e ocupantes de cargos municipais.

Informações sobre número de Auditores Fiscais de Tributos Municipais.

Informações sobre as transferências ao Poder Legislativo, aos Fundos Especiais e entidades supervisionadas.

Informações sobre plano de contingência para cooperativas de reciclagem.

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO POR UNIDADE GESTORA

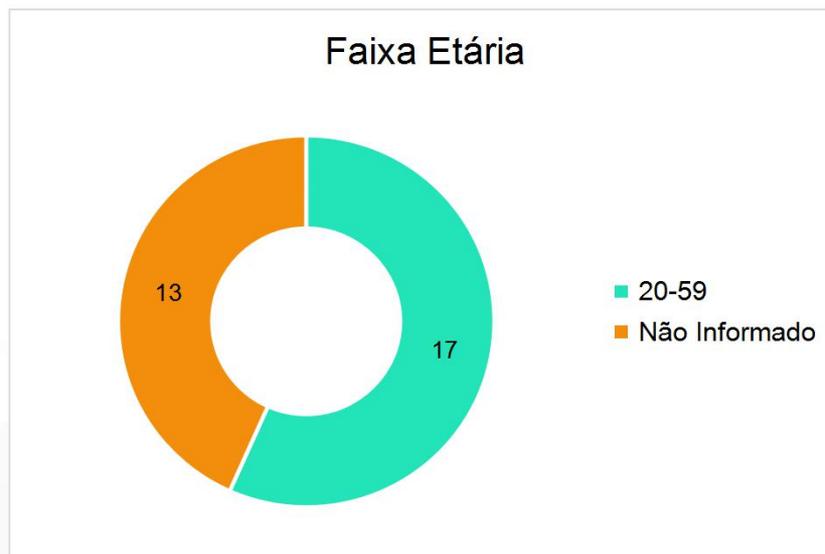
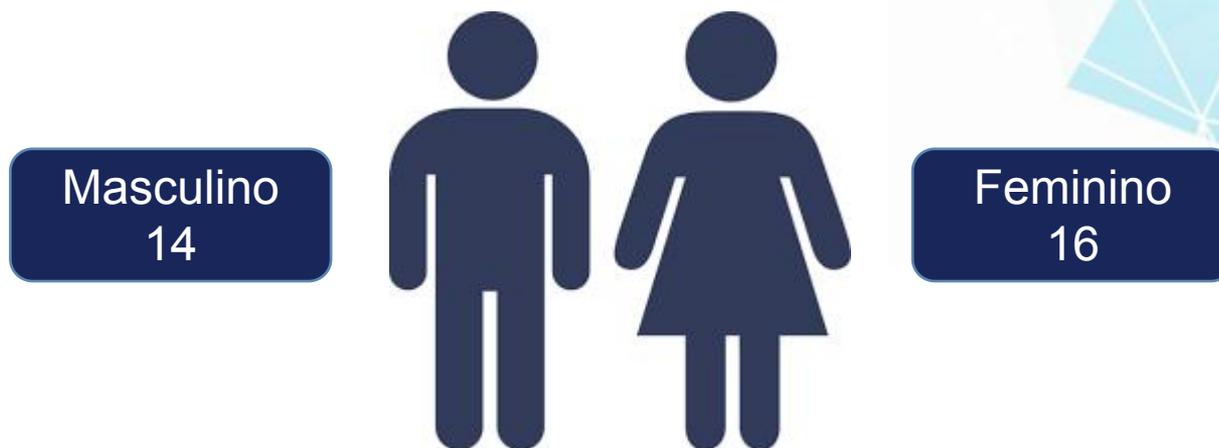


**Resolutividade
100%**

**Tempo Média de
Resposta
9 Dias**

PERFIL DO SOLICITANTE

Gênero

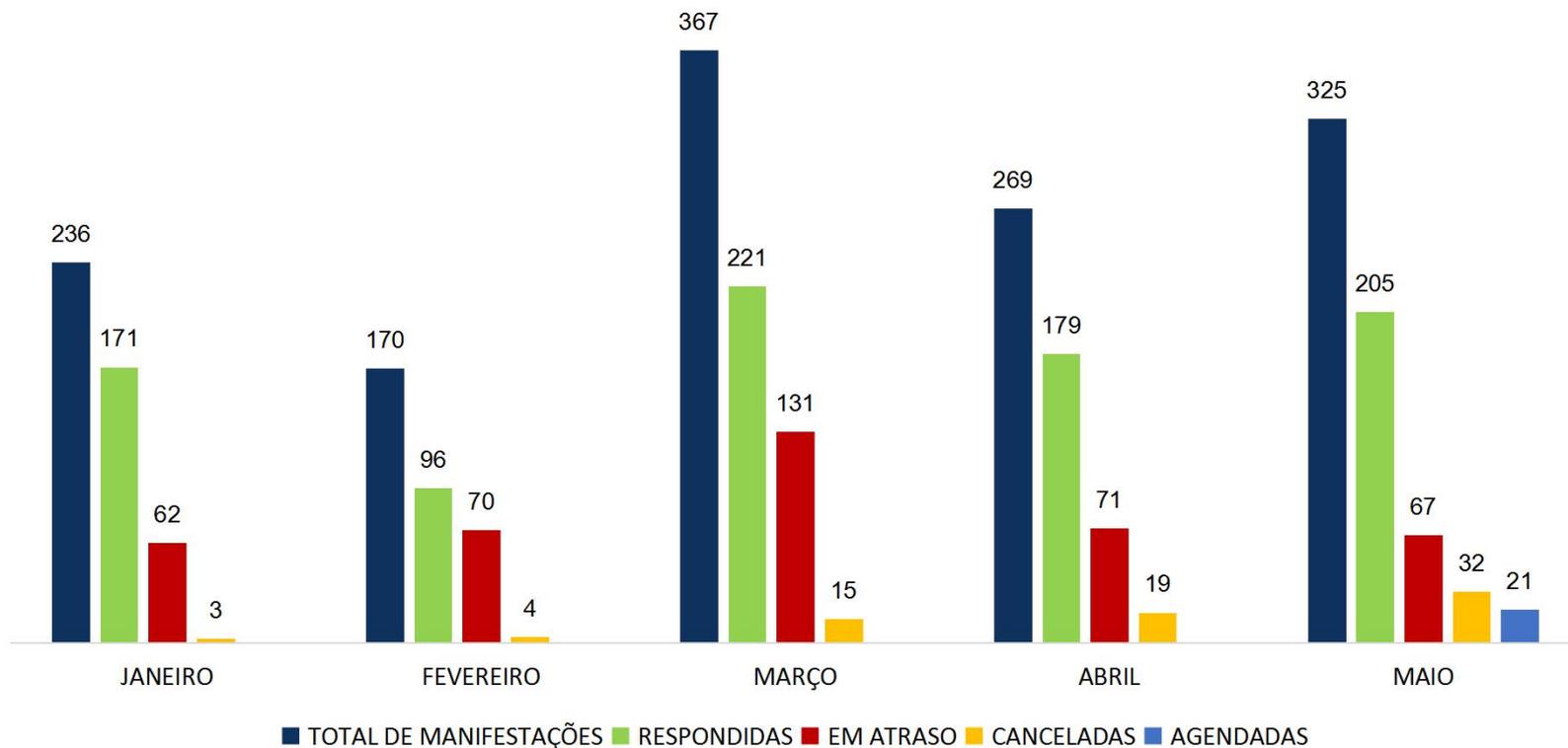




MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

PANORAMA 2020

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA



CANAIS DE ATENDIMENTO



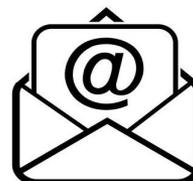
Presencial
0



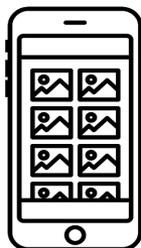
Site
192



Telefone
81



E-mail
32



Aplicativo eOuve
18



Outros
2

Entre as formas de registro, o canal de atendimento mais utilizado pelos usuários foi o site, com 192 manifestações, seguido pelo telefone com 81 registros.

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

INDICADORES

NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES



Concluídas
205



Atrasadas
67



Canceladas
32



Agendadas
21

Resolutividade
79,4%

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

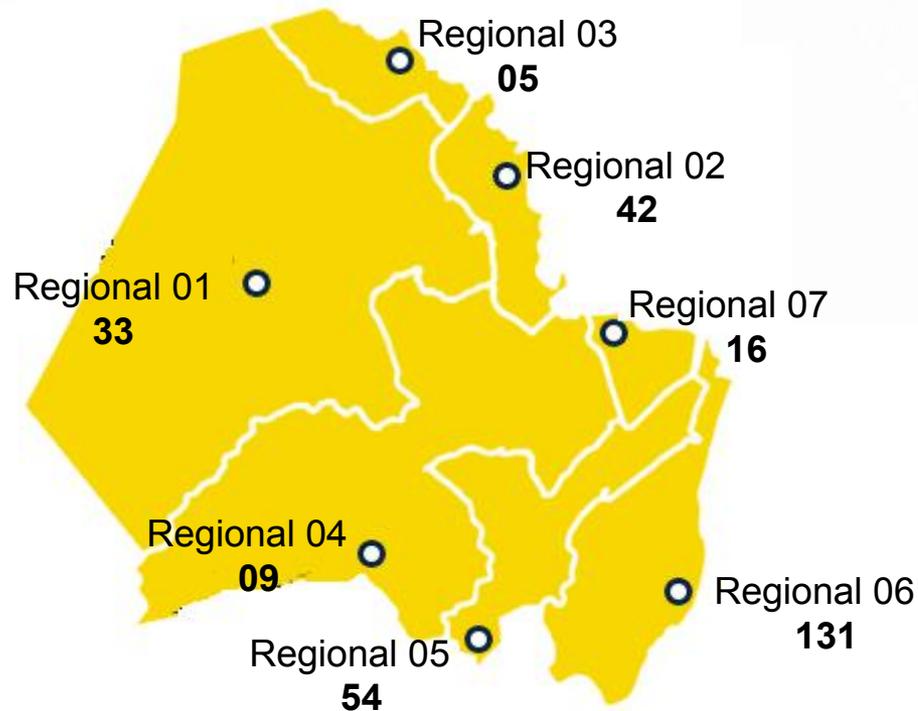
INDICADORES

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

	RECLAMAÇÃO	114
	SOLICITAÇÃO	97
	DENÚNCIA	63
	SUGESTÃO	00
	ELOGIO	21
	INFORMAÇÃO	30

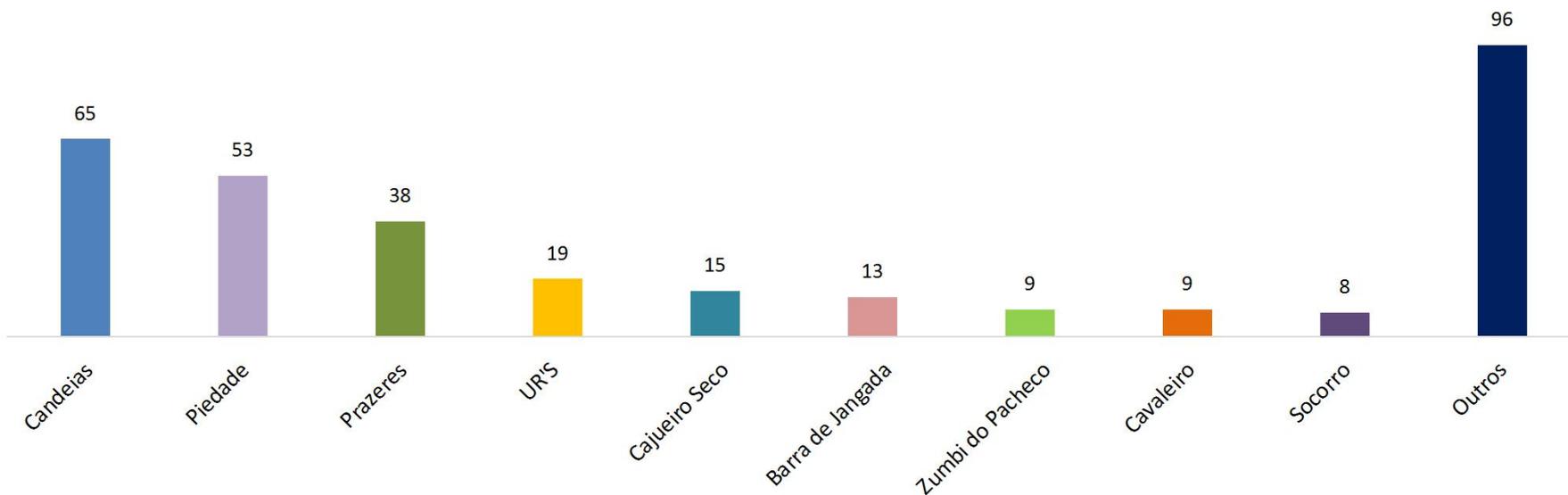
05 Denúncias
relacionadas à
servidores públicos.

MANIFESTAÇÕES POR ÁREA



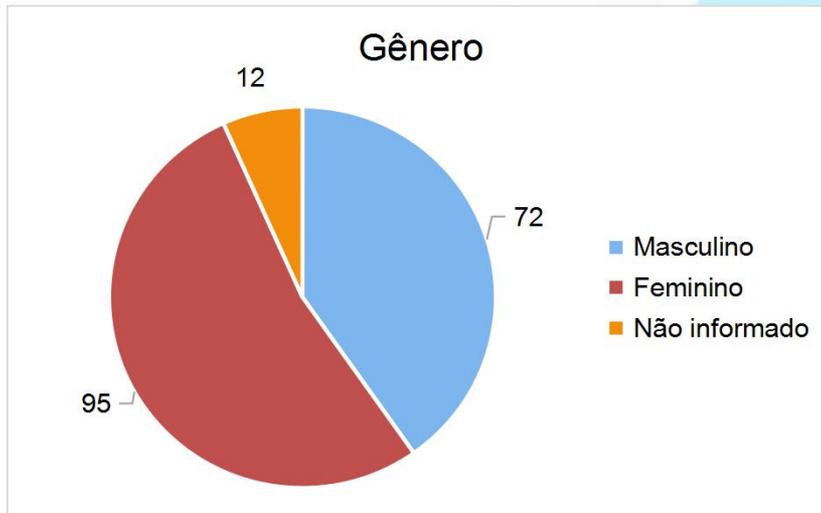
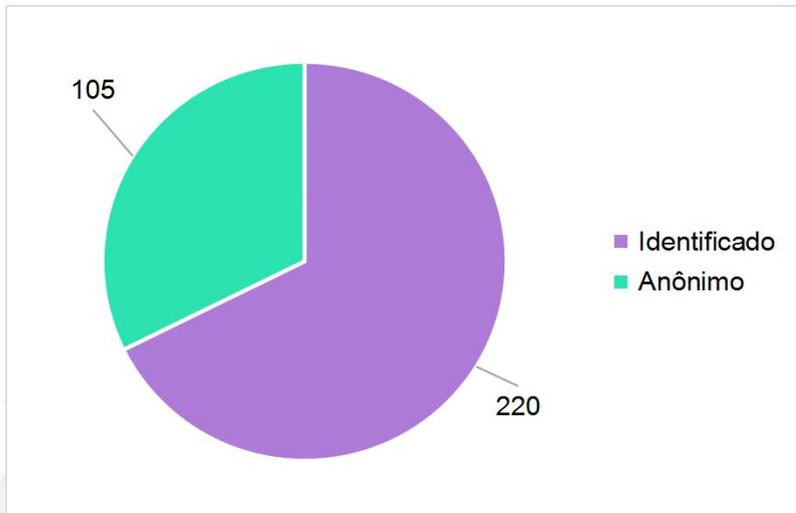
A regional 06 foi a área mais demandada no município, apresentando 131 registros na Ouvidoria. As principais reclamações foram: Troca de lâmpadas e limpeza urbana. 35 registros não informaram o bairro ou a regional relacionada a manifestação.

BAIRROS MAIS DEMANDADOS

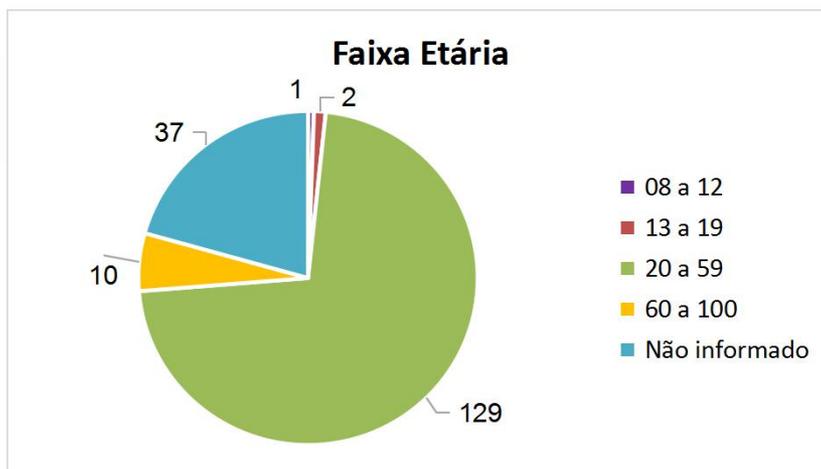


Os bairros de Candeias e Piedade lideram com o número de reclamações e solicitações.

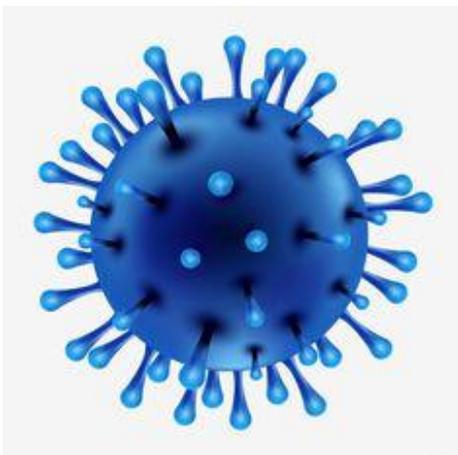
PERFIL DOS USUÁRIOS



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.

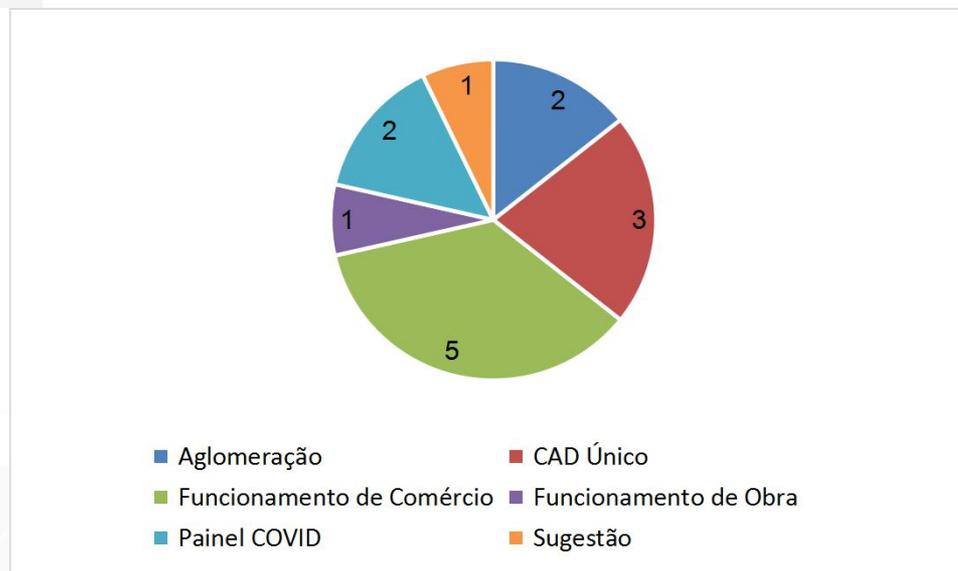


Manifestações COVID-19

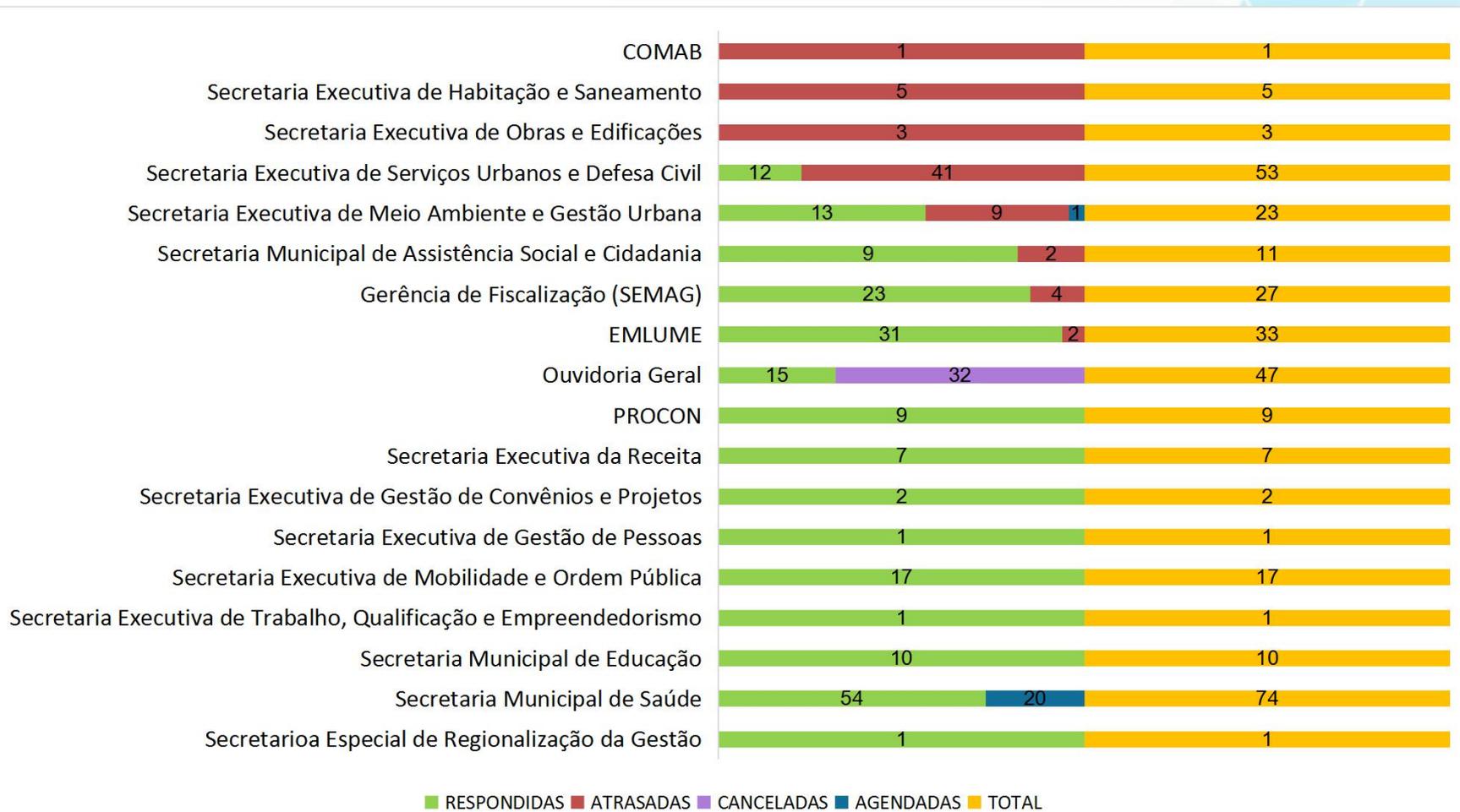


No mês de Maio a Ouvidoria Geral continuou a prestar serviços de orientação e informação sobre os serviços públicos em funcionamento, telefones de órgãos e secretarias e orientações diversas sobre as ações de controle e combate ao coronavírus desenvolvidas pela Prefeitura do Jaboatão dos Guararapes.

Foram registradas apenas 14 manifestações relacionadas ao COVID-19, conforme apresentado no gráfico abaixo.



MANIFESTAÇÕES POR UNIDADE GESTORA



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

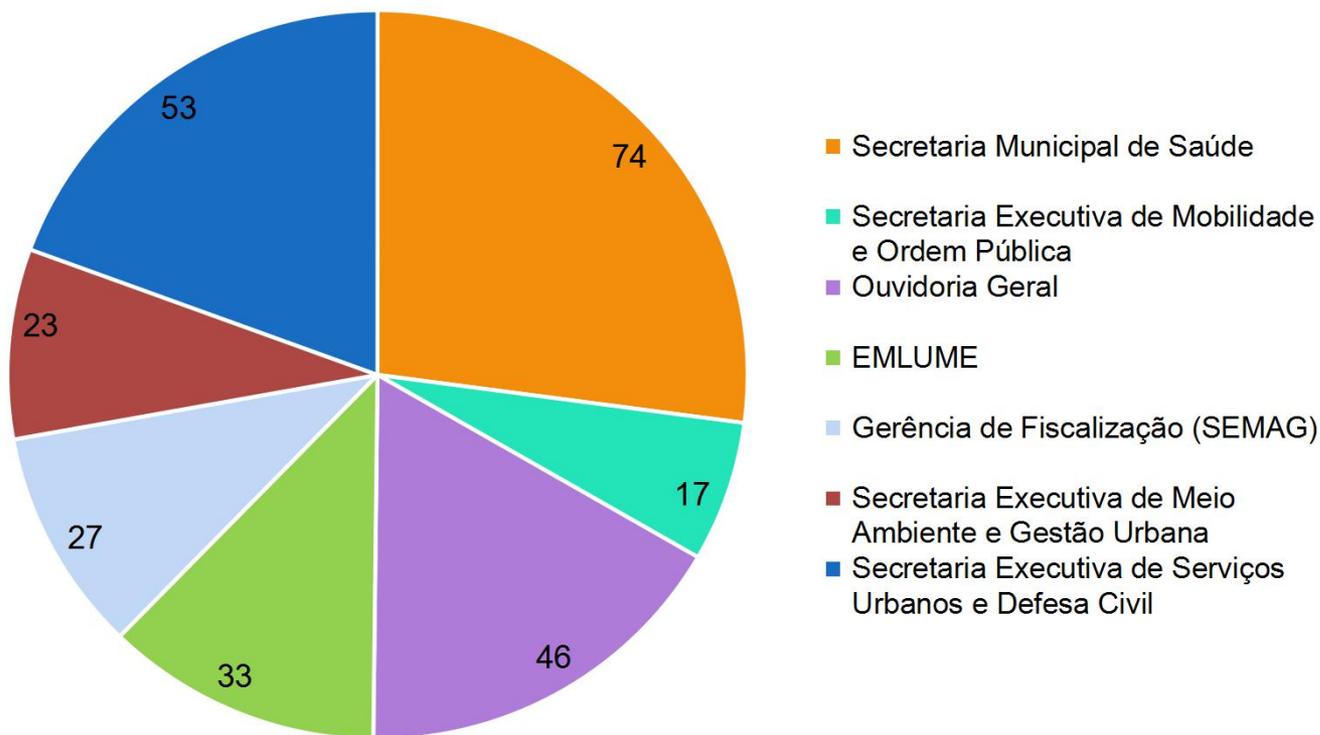
MELHOR DESEMPENHO

Unidade Gestora	Número de Manifestações	Resolutividade
Secretaria Especial de Regionalização da Gestão	1	100%
Secretaria Municipal de Saúde	74	100%
Secretaria Municipal de Educação	10	100%
Secretaria Executiva de Trabalho, Qualificação e Empreendedorismo	1	100%
Secretaria Executiva de Mobilidade e Ordem Pública	17	100%
Secretaria Executiva de Gestão de Pessoas	1	100%
Secretaria Executiva de Gestão de Convênios e Projetos	2	100%
Secretaria Executiva da Receita	7	100%
PROCON	9	100%
Ouvidoria Geral	47	100%
EMLUME	33	94%
Gerência de Fiscalização (SEMAG)	27	85%
Secretaria Municipal de Assistência Social e Cidadania	11	82%

UNIDADES COM BAIXA RESOLUTIVIDADE

Unidade Gestora	Número de Manifestações	Resolutividade < 75%
Secretaria Executiva de Meio Ambiente e Gestão Urbana	23	61%
Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil	53	23%
Secretaria Executiva de Obras e Edificações	3	0%
Secretaria Executiva de Habitação e Saneamento	5	0%
COMAB	1	0%

UNIDADES COM MAIOR NÚMERO DE DEMANDAS



ELOGIOS RECEBIDOS



Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil

“A senhora ligou para agradecer a equipe de serviços urbanos que foi coletar móveis em desuso de sua residência. A senhora informa que os profissionais foram gentis e de uma cordialidade excelente. ótimos profissionais. Agradecer a Servidora Iris que agilizou todo o processo”.

Secretaria Executiva de Trabalho, Qualificação e Empreendedorismo

“O usuário ligou para registrar um elogio a servidora Micilene, atendente da agência do trabalho de Jaboatão Centro. O senhor informa que procurou a agência por telefone para pegar orientações para dar entrada no seguro desemprego e foi muito bem atendido pela servidora Micilene, que deu todas as orientações necessárias para que o mesmo conseguisse realizar o procedimento. Além de um excelente atendimento”.

EMLUME

“Nós, moradores do bairro de Piedade, agradecemos a implantação da nova estrutura de iluminação pública das ruas Francisco Mendes e Rossini Roosevelt atendendo solicitação registrada pelo protocolo 00560.2019.002742-33. Esperamos que a prefeitura e seus órgãos continuem trabalhando para atender às demandas da população”.

ELOGIOS RECEBIDOS

Secretaria Municipal de Educação



ELOGIO

“Bom dia, recentemente me mudei para jaboatão (Março), e fui matricular meu filho na rede municipal. Queria parabenizar o atendimento do setor de matrícula da escola Iraci Rodovalho. Fui muito bem atendida pelo rapaz que tirou todas as dúvidas e efetuou a matrícula. Parabéns a Prefeitura e a escola por sua qualidade e agilidade no atendimento”.

Secretaria Especial da Regionalização da Gestão

“Agradecimento pelo bom trabalho da equipe da regional 3 curado 4, pelo tratamento e gentileza”.

Secretaria Municipal de Saúde

“Estive hoje no posto de saúde Maria de Souza Ramos e o atendimento foi demais de bom, as pessoas atenderam muito bem”

Secretaria Municipal de Educação

“Bom dia, parabenizar a Prefeitura pela distribuição do kit escolar e alimentação. Sexta fui pegar dos meus filhos na escola Iraci Rodovalho e foi tudo muito organizado, estão de parabéns, desde a entrada até a saída.”

ANÁLISE GERAL

No mês de maio de 2020, foram registrados 15 pedidos de Acesso à Informação procedentes com 100% respondidos dentro do prazo estabelecido pela legislação.

Sobre as manifestações de ouvidoria houve um crescimento no número de registros em comparação ao mês de abril.

Neste mês incluímos a categoria de manifestações “agendadas” para as demandas direcionadas para a Vigilância Sanitária, considerando que o setor vem atuando nas ações de combate e controle do coronavírus no município e tem recebido uma grande demanda de solicitações e denúncias a maioria sobre focos de dengue.

Essas demandas estão sendo respondidas explicando ao usuário as dificuldades existentes para operacionalização das visitas em virtude da necessidade de adoção de novos protocolos de segurança devido a pandemia do Covid-19, o que tem demandado um tempo maior para resolução.

ANÁLISE GERAL

De forma geral a resolutividade teve uma melhora, registrando 79,4% de demandas concluídas, apesar de algumas Unidades continuarem sem responder as demandas encaminhadas pela Ouvidoria.

O destaque do mês de maio foi para Gerência de Fiscalização (SEMAG) que melhorou significativamente seu percentual de resolutividade, ficando acima de 80% de demandas concluídas.

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.

Ouvidoria Geral