



# Relatório de Gestão de Ouvidoria

---

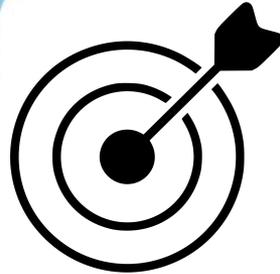
## *Ouvidoria e SIC*

Relatório extraído em 02/06/2020.

**Período Analisado: 01/04/2020 a 30/04/2020**

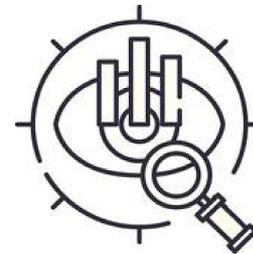


## Nossa Missão



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

**14** Pedidos de Acesso à Informação procedentes.  
**269** 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.

# FAZER DA TRANSPARÊNCIA UM JEITO NOVO DE GOVERNAR

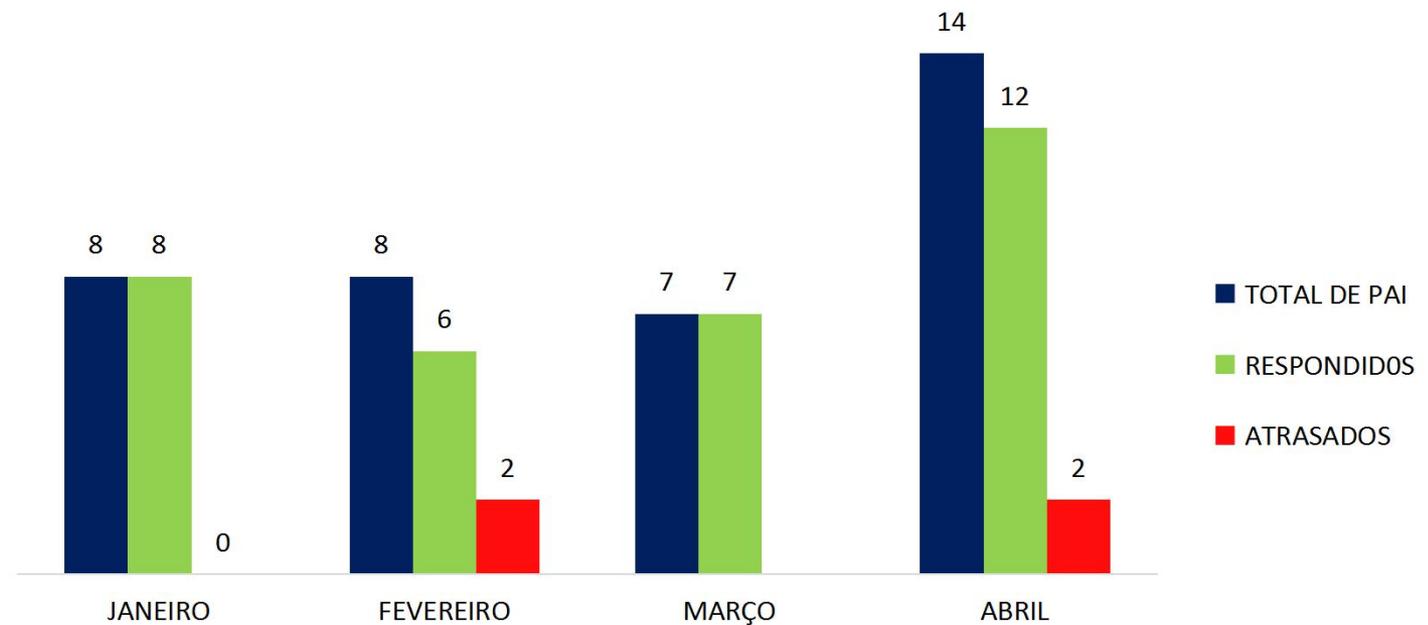
SERVIÇOS

COVID-19

# PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

# PANORAMA 2020

## ACESSO À INFORMAÇÃO



**Obs:** Neste gráfico foram incluídos apenas os Pedidos de Acesso Procedentes.

## PRINCIPAIS ASSUNTOS

**Recebidos**  
**34**

**Deferidos**  
**14**

**Respondidos**  
**12**

Informações sobre Patrimônio Histórico.

Estudos para concessão do sistema de iluminação pública do município de Jaboaatão dos Guararapes.

Informações sobre Legislações municipais.

Informações sobre licenças de Software.

Informações Plano Urbanístico do município.

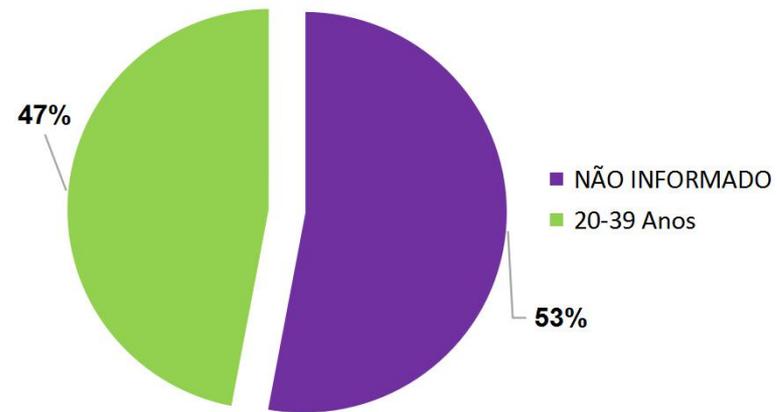
Foram registrados em nosso sistema eletrônico 34 Pedidos de Acesso à Informação (PAI). Apenas 14 se configuravam como PAI. 20 registros foram solicitações de informações simples respondidas diretamente pela Ouvidoria Geral ou cancelados por falta de dados essenciais para tratamento.

## Pedidos de Acesso por Unidade Gestora

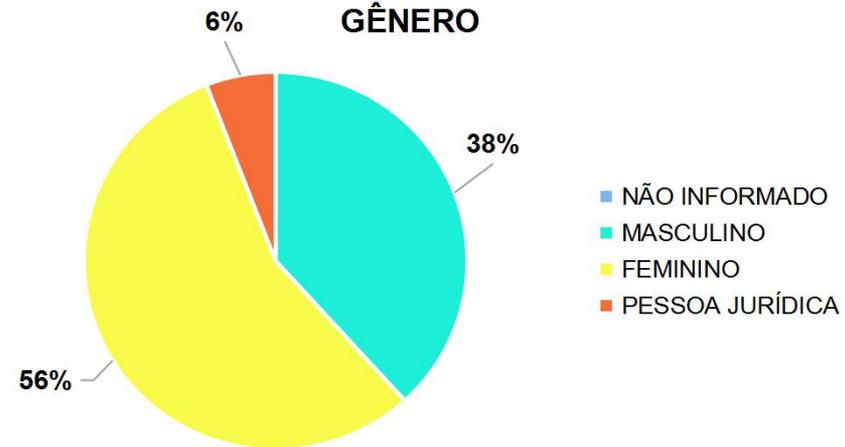


Resolutividade  
**94%**

### FAIXA ETÁRIA



### GÊNERO



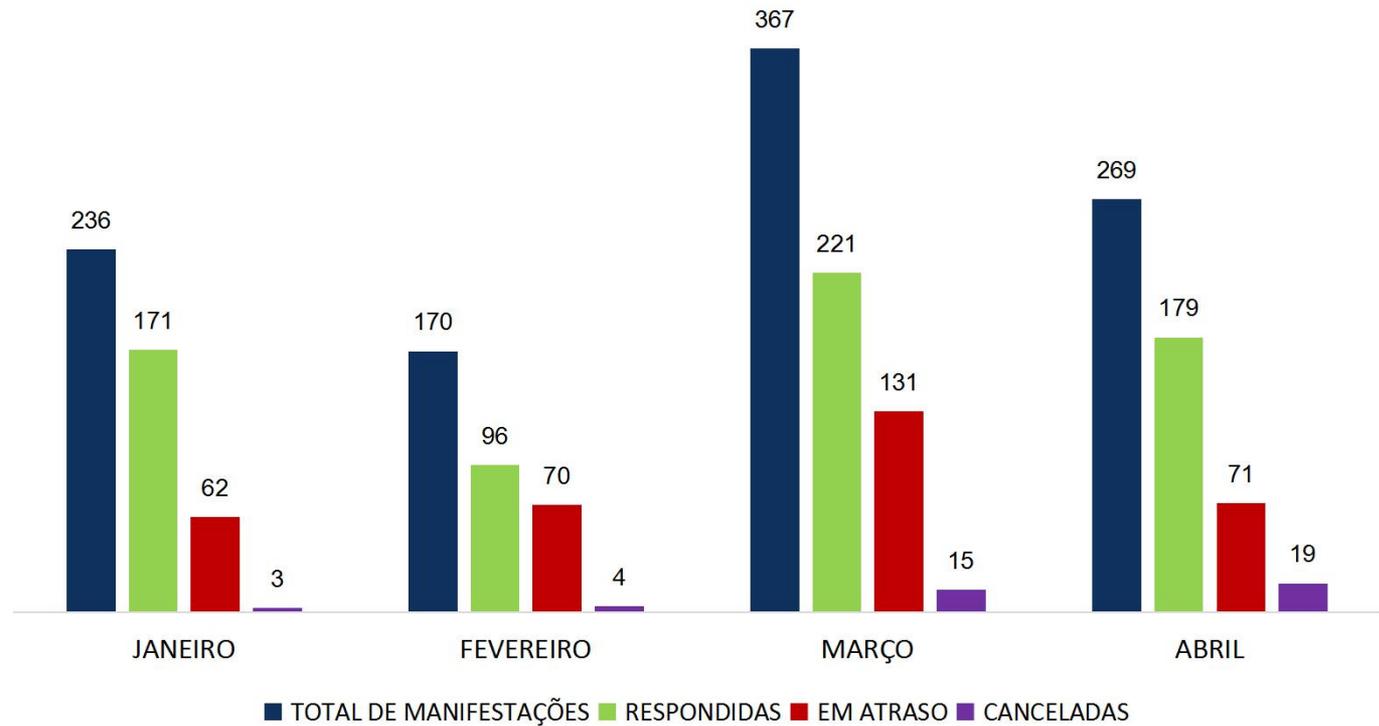


NÓS QUEREMOS OUVIR VOCÊ!

# MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

# PANORAMA 2020

## MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA



## CANAIS DE ATENDIMENTO



Presencial  
**0**



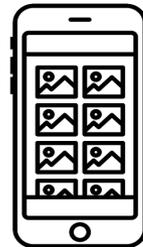
Site  
**171**



Telefone  
**38**



E-mail  
**31**



Aplicativo eOuve  
**23**



Outros  
**06**

Entre as formas de registro, o canal de atendimento mais utilizado pelos usuários foi o site, com 171 manifestações, seguido pelo telefone com 38 registros. No mês de abril não houve atendimento presencial em virtude das medidas de controle e combate ao Covid-19.

# INDICADORES

## NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES



Concluídas  
179



Atrasadas  
71



Canceladas  
19

Resolutividade  
**73,6%**

## TIPOS DE MANIFESTAÇÕES



RECLAMAÇÃO 79



SOLICITAÇÃO 86



DENÚNCIA 68



SUGESTÃO 07



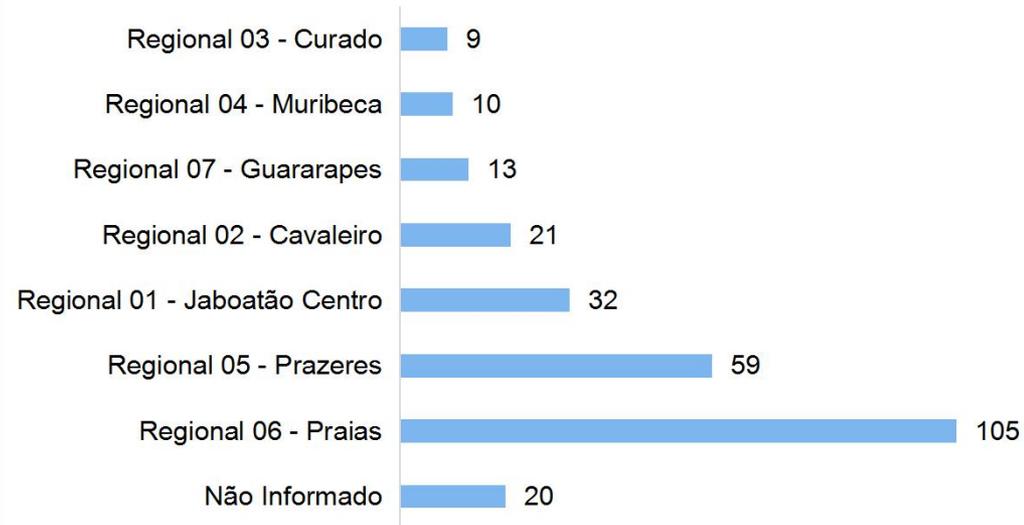
ELOGIO 02



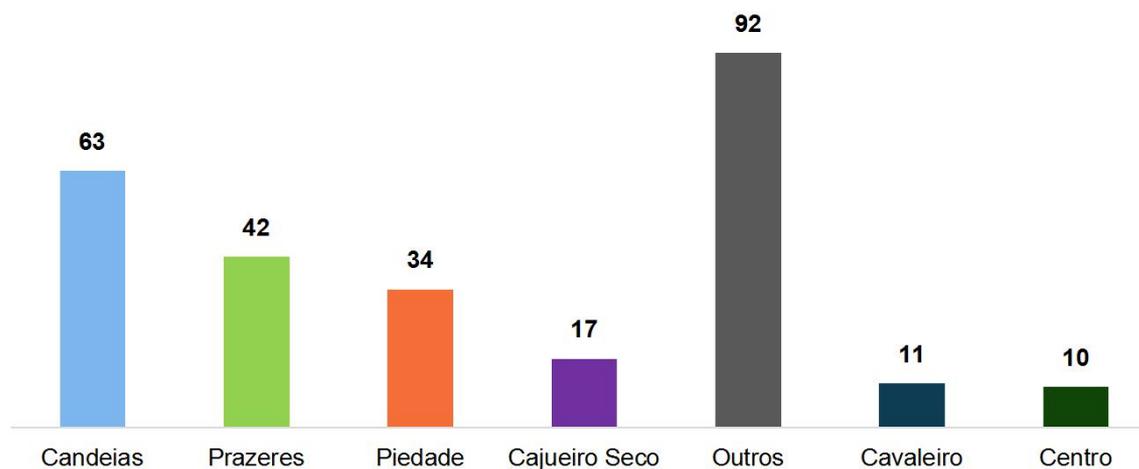
INFORMAÇÃO 27

**14 Denúncias**  
relacionadas à  
servidores públicos.

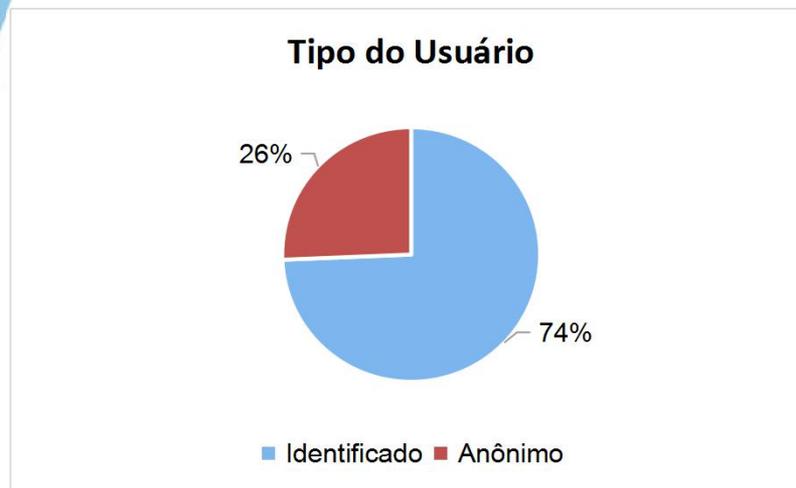
### Manifestações por Região



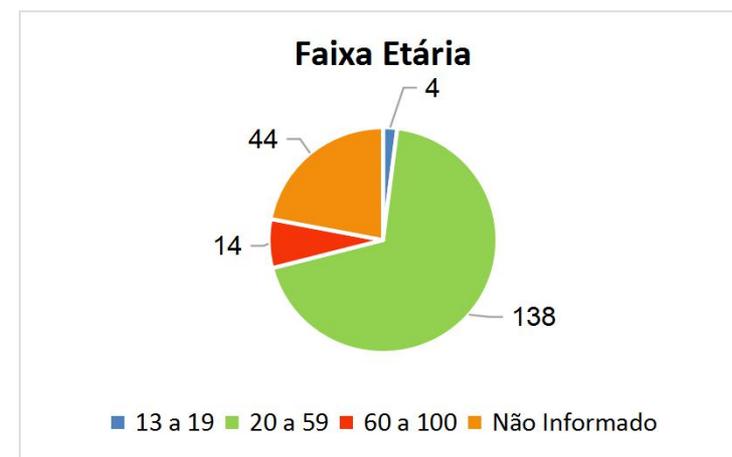
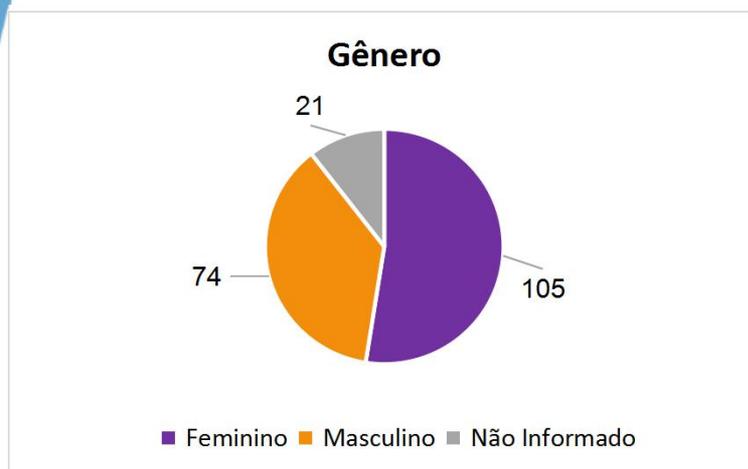
### Bairros mais demandados

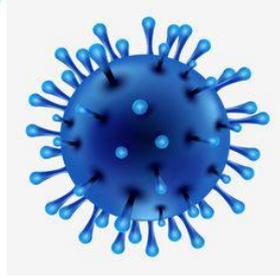


# PERFIL DOS USUÁRIOS



Nos gráficos de gênero e faixa etária, foram considerados o número dos usuários cadastrados no sistema (usuários identificados).

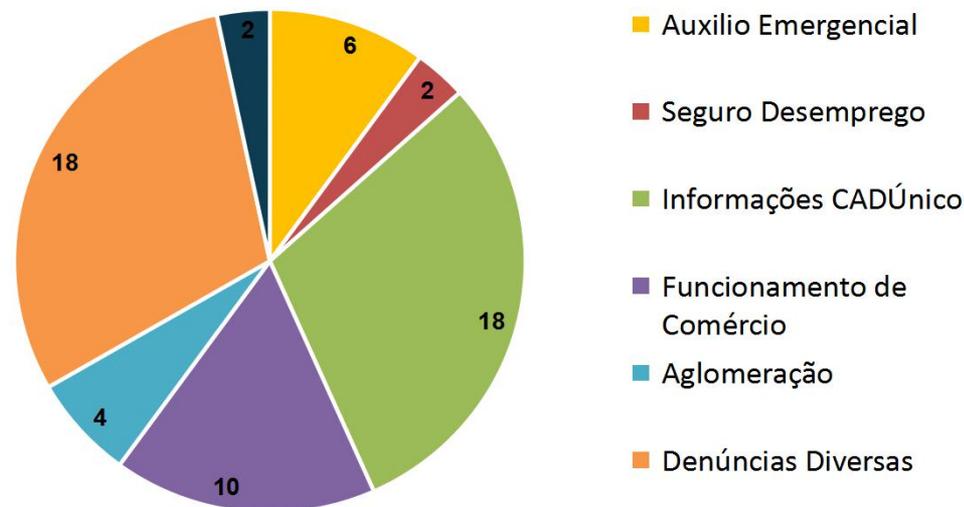




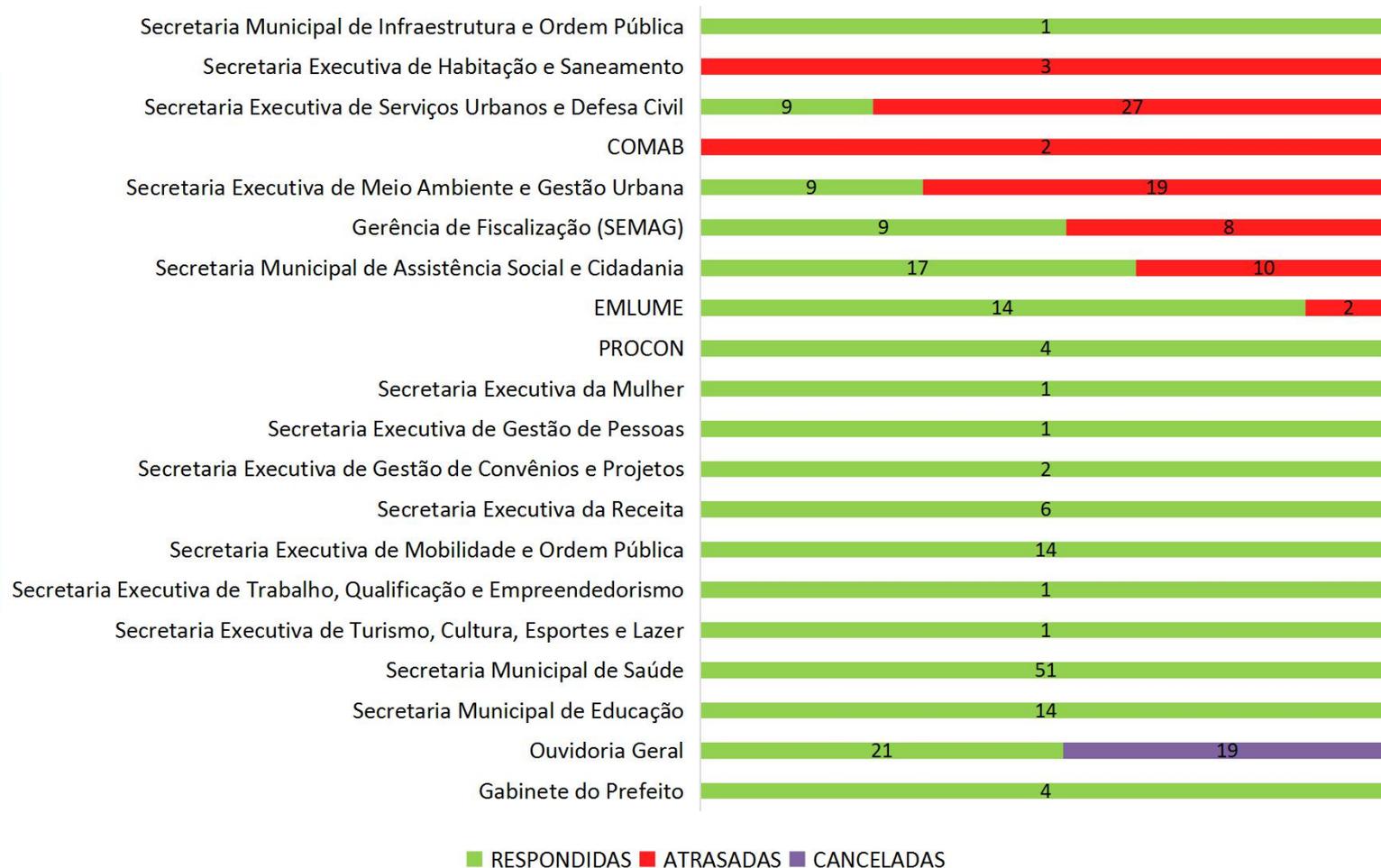
## Manifestações COVID-19

No mês de abril a Ouvidoria Geral atuou como importante canal de atendimento entre a população e a Prefeitura Municipal. Orientando e informando aos usuários 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.

Entre as demandas registradas diretamente no sistema eletrônico de ouvidoria (site, aplicativo e e-mail), 60 (sessenta) manifestações foram relacionadas ao COVID-19.



# MANIFESTAÇÕES POR UNIDADE GESTORA



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

# MELHOR DESEMPENHO

Unidade Gestora	Número de Manifestações	Resolutividade
Gabinete do Prefeito	4	100%
Ouvidoria Geral	40	100%
Secretaria Municipal de Educação	14	100%
Secretaria Municipal de Saúde	51	100%
Secretaria Executiva de Turismo, Cultura, Esportes e Lazer	1	100%
Secretaria Executiva de Trabalho, Qualificação e Empreendedorismo	1	100%
Secretaria Executiva de Mobilidade e Ordem Pública	14	100%
Secretaria Executiva da Receita	6	100%
Secretaria Executiva de Gestão de Convênios e Projetos	2	100%
Secretaria Executiva de Gestão de Pessoas	1	100%
Secretaria Executiva da Mulher	1	100%
PROCON	4	100%
Secretaria Municipal de Infraestrutura e Ordem Pública	1	100%
EMLUME	16	88%

## UNIDADES COM BAIXA RESOLUTIVIDADE

Unidade Gestora	Número de Manifestações	Resolutividade < 75%
Secretaria Municipal de Assistência Social e Cidadania	27	63%
Gerência de Fiscalização (SEMAG)	17	50%
Secretaria Executiva de Meio Ambiente e Gestão Urbana	28	32%
Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil	36	25%
COMAB	2	0%
Secretaria Executiva de Habitação e Saneamento	3	0%

# ELOGIOS RECEBIDOS

## **Prefeito Anderson Ferreira**

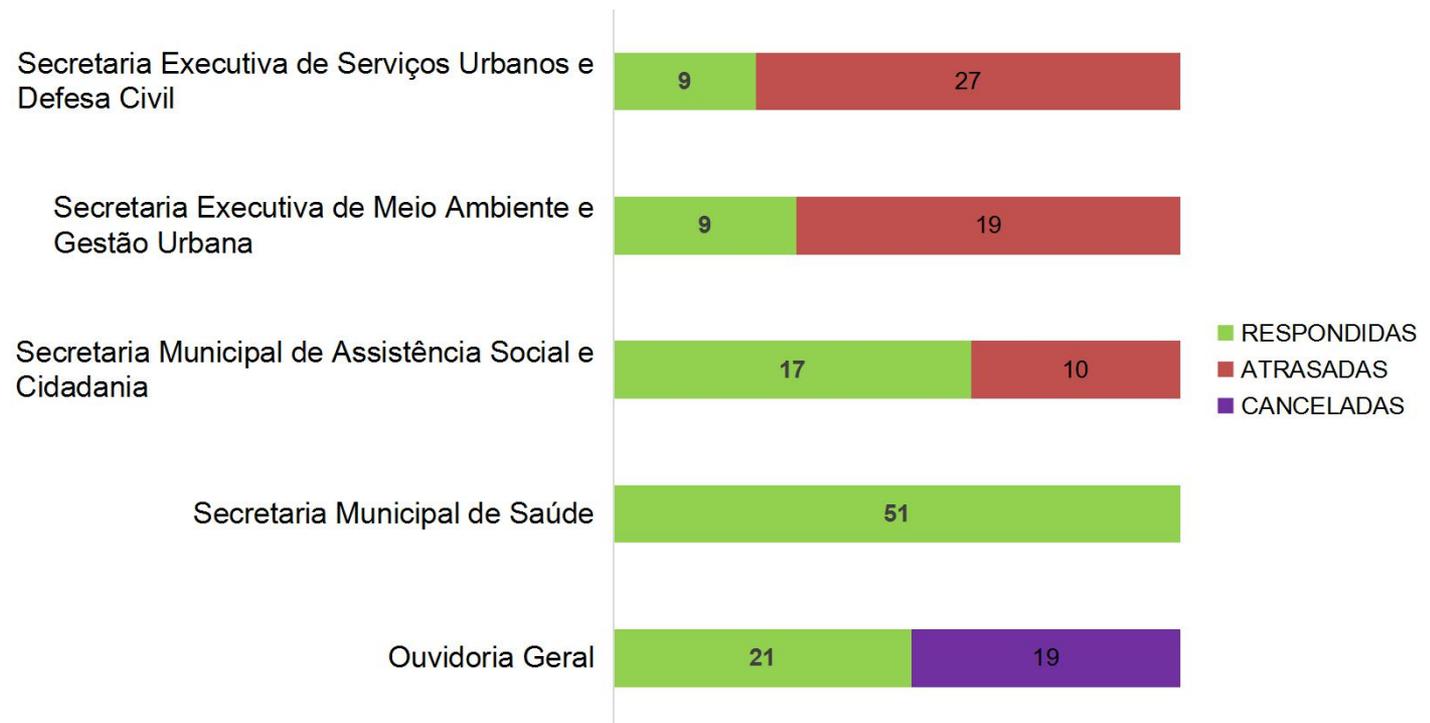
“Parabenizo pelas ações até aqui tomadas pelo Sr. Prefeito e pela entrevista concedida ao NE TV no ultimo dia treze”.



## **PROCON**

“Em menos de 24h, meu problema com a Celpe foi solucionado, não sei da relação com minha queixa, mas gostaria de deixar registrado o excelente atendimento deste órgão, principalmente na pessoa da funcionária de nome Rafaela, Grato por toda atenção!!”

## UNIDADES MAIS DEMANDAS



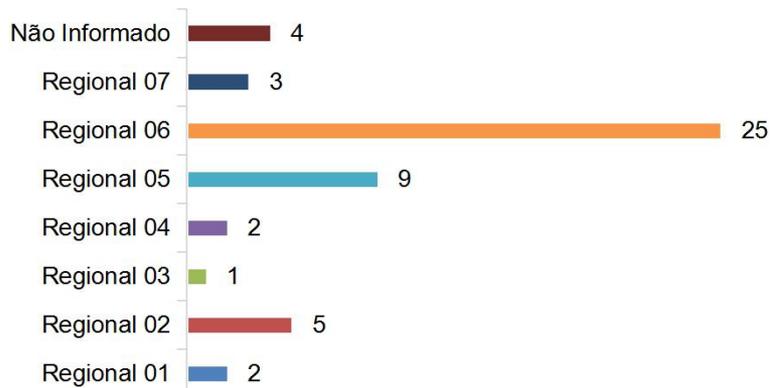
# Secretaria Municipal de Saúde

**Resolutividade  
100%**

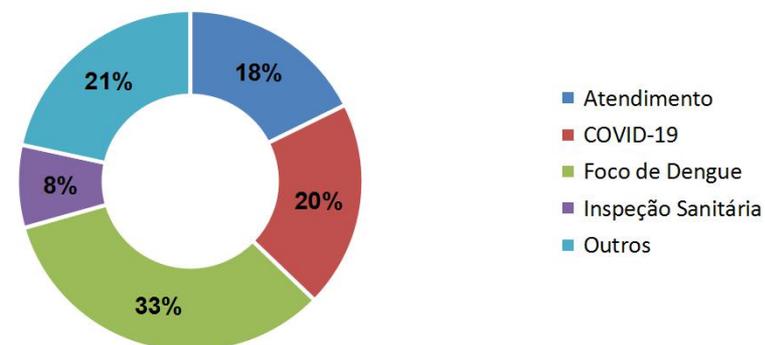
Tipos de Manifestação



Local das Manifestações



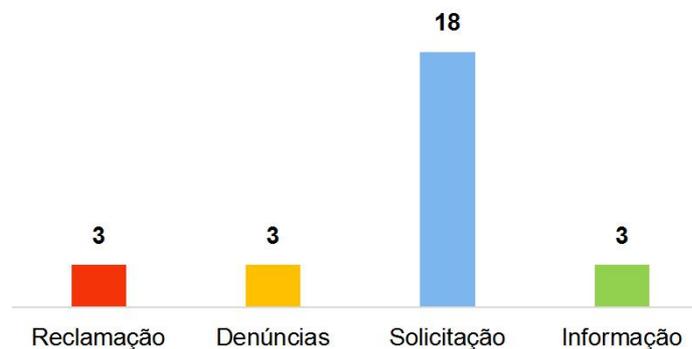
Principais Assuntos



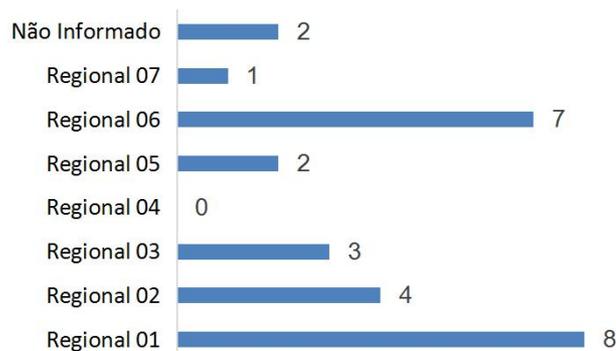
# Secretaria Municipal de Assistência Social e Cidadania

**Resolutividade  
63%**

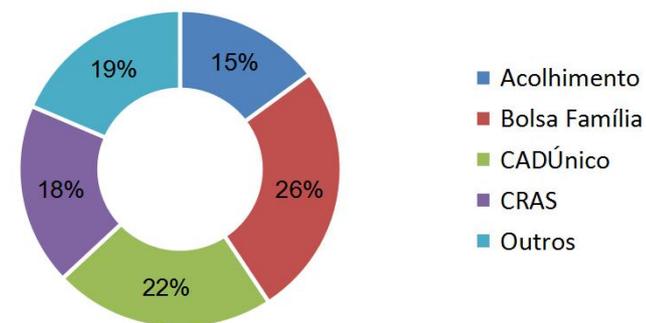
Tipo de Manifestações



Local das Manifestações



Principais Assuntos



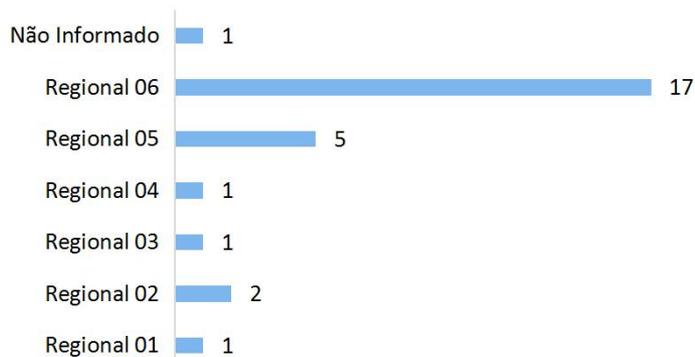
# Secretaria Executiva de Meio Ambiente e Gestão Urbana

**Resolutividade**  
**32%**

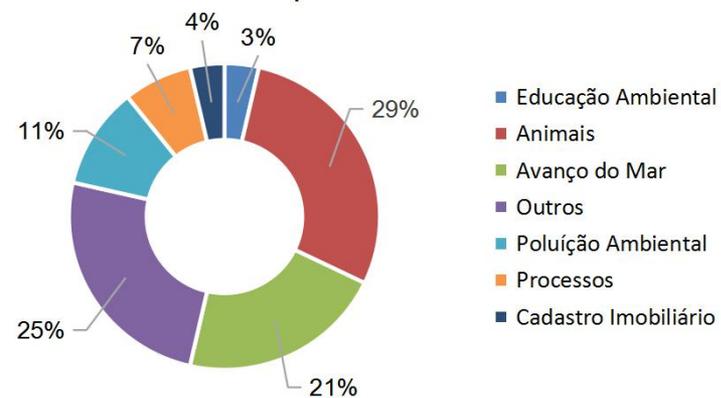
Tipo de Manifestação



Local das Manifestações



Principais Assuntos



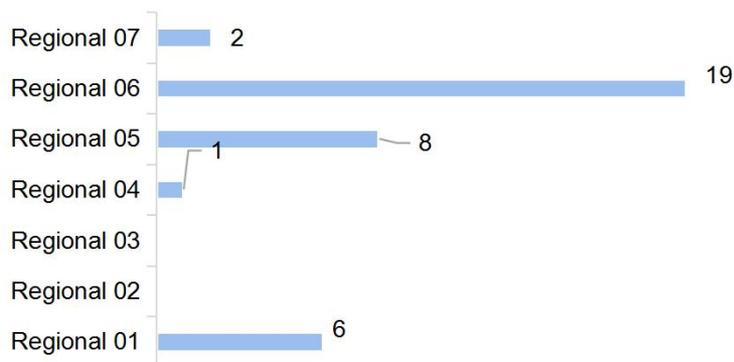
# Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil

**Resolutividade  
25%**

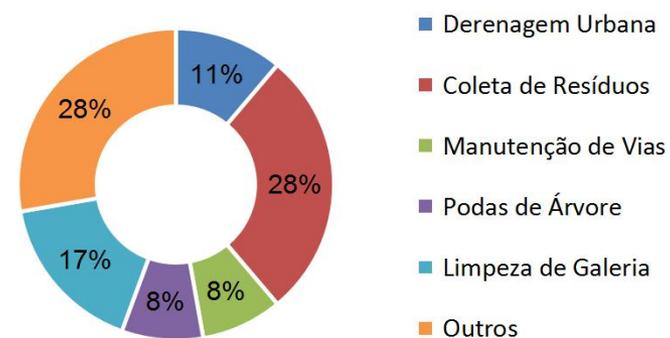
Tipo de Manifestações



Local das Manifestações



Principais Assuntos



## Recomendações

Unidade Gestora	Sugestão
Secretaria Municipal de Educação	Disponibilizar no site da educação, quadro de vagas disponíveis por escola, considerando a procura por matrículas na rede pública de ensino.
Secretaria Municipal de Saúde	Disponibilizar quadro com horário de funcionamento e serviços disponíveis nas Unidades de Saúde.
Secretaria Municipal de Assistência Social	Estabelecer um fluxo de resposta mais rápido para as demandas de ouvidoria referentes ao COVID-19. Muitas das demandas possuem urgência devido a atual situação social da população.

# ANÁLISE GERAL

No mês de abril de 2020, foi registrado um número menor de manifestações de ouvidoria, comparado com o mês anterior. Já o número de Pedidos de Acesso à Informação foi bem maior que o mês de março, porém duas secretarias deixaram de responder aos Pedidos, podendo acarretar problemas futuros.

É importante registrar que houve uma grande procura por meio do teleatendimento sobre informações e denúncias relacionadas a fiscalização de comércios, empresas, aglomerações entre outros assuntos relacionados ao Covid-19.

Vale destacar o esforço da Secretaria Municipal de Saúde, que mesmo com o maior número de demandas, vem buscando responder à todas as manifestações registradas, além dos casos de maior urgência, que vem sendo respondidos de maneira rápida.

As demandas direcionadas para a Vigilância Sanitária 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.

# ANÁLISE GERAL

Continuamos alertando as secretarias e órgãos deste município para a importância de responder ao cidadão. Sabemos das dificuldades existentes em TODAS as unidades, contudo, faz necessário uma maior sensibilidade e agilidade nas respostas.

As demandas cadastradas na Secretaria Municipal de Assistência Social, são manifestações de urgência e precisam de uma atenção especial.

Continuamos trabalhando para garantir transparência e maior controle social para o município, assim como, buscando garantir a prestação do serviço público humanizado e de qualidade.

Contamos com o apoio de todos.

Ouvidoria Geral