



# Relatório de Gestão de Ouvidoria

---

## *Ouvidoria e SIC*

Relatório extraído em 06/04/2020.

**Período: 01/02/2020 a 29/02/2020**





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

**18** Pedidos de Acesso à Informação.

**170** Manifestações de Ouvidoria.



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

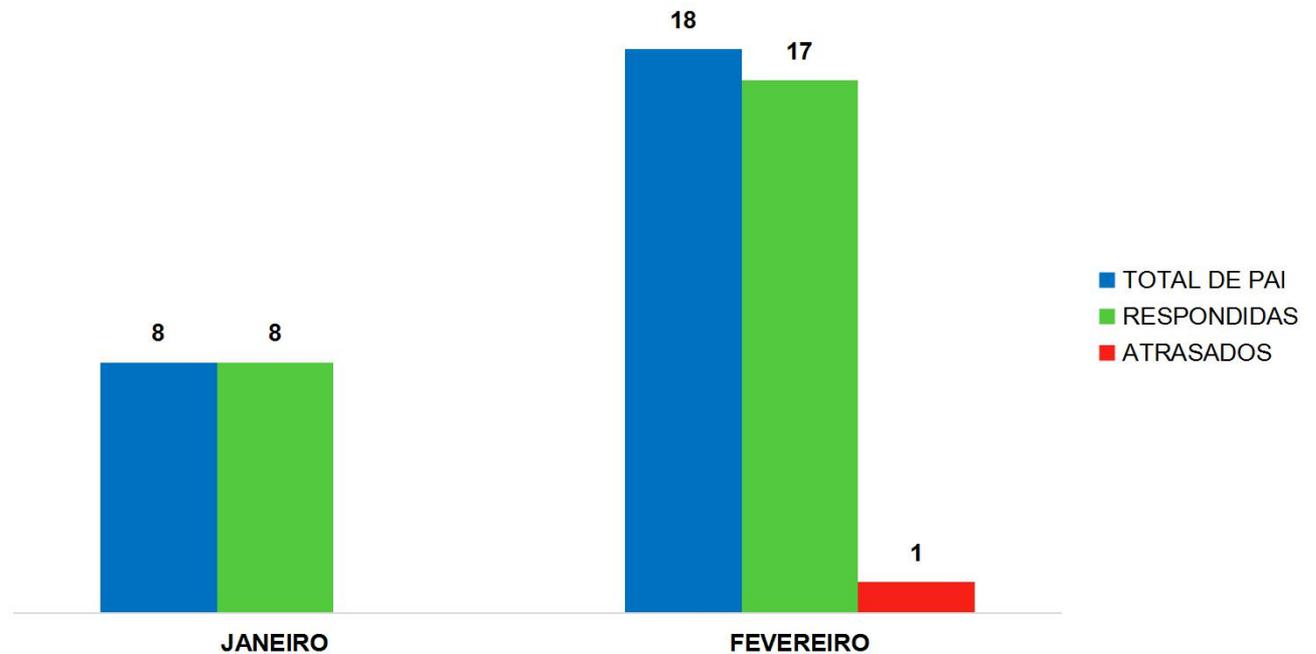
SERVIÇOS

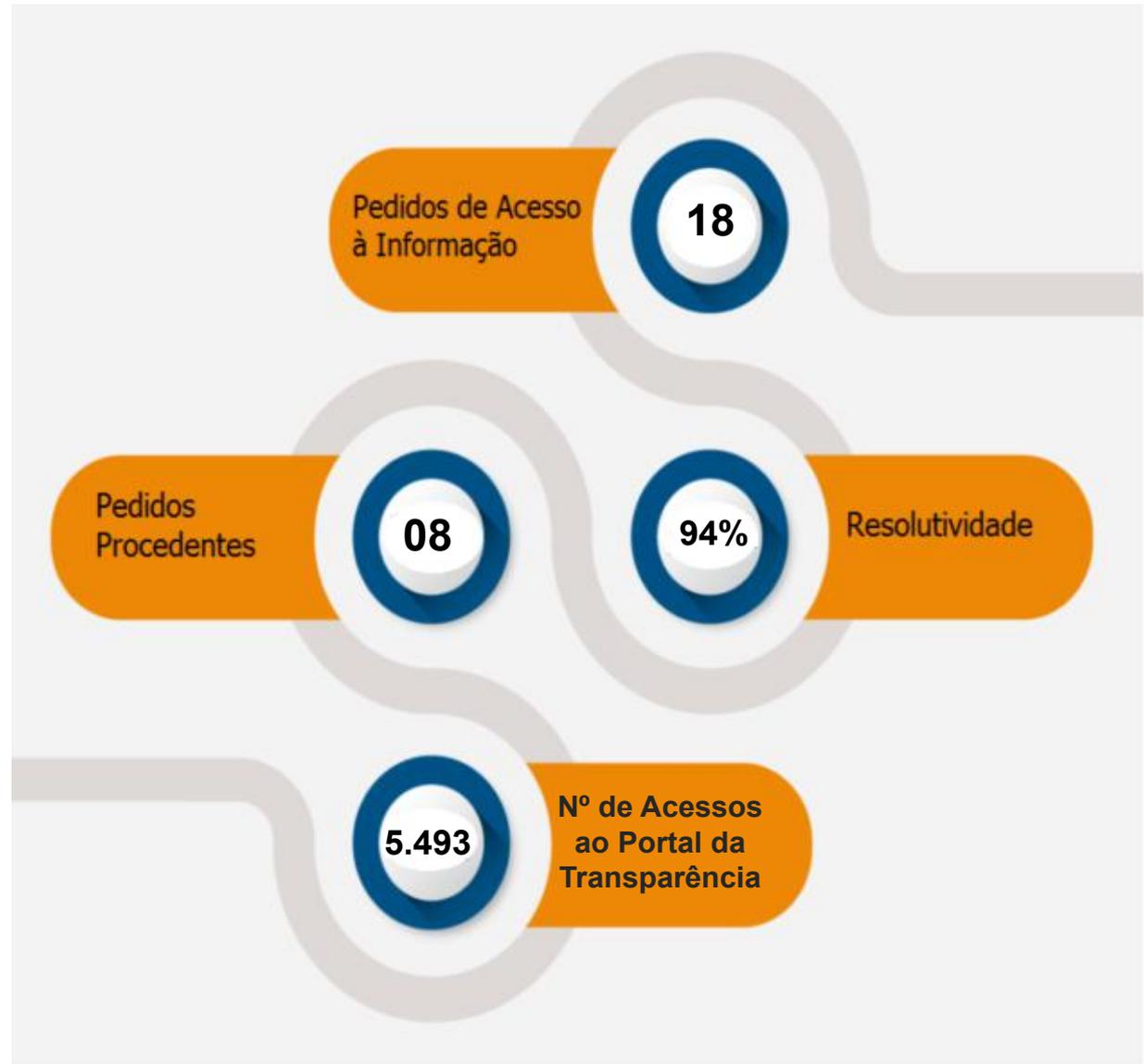
COVID-19

**PEDIDOS DE ACESSO  
À INFORMAÇÃO**

# PANORAMA 2020

## ACESSO À INFORMAÇÃO







## Acesso à Informação

No mês de Fevereiro foram registrados 18 Pedidos de Acesso à Informação (PAI), onde 08 foram procedentes e 10 foram solicitações de informações simples e diversas, respondidas diretamente pela Ouvidoria Geral.

01 Pedido não foi respondido.

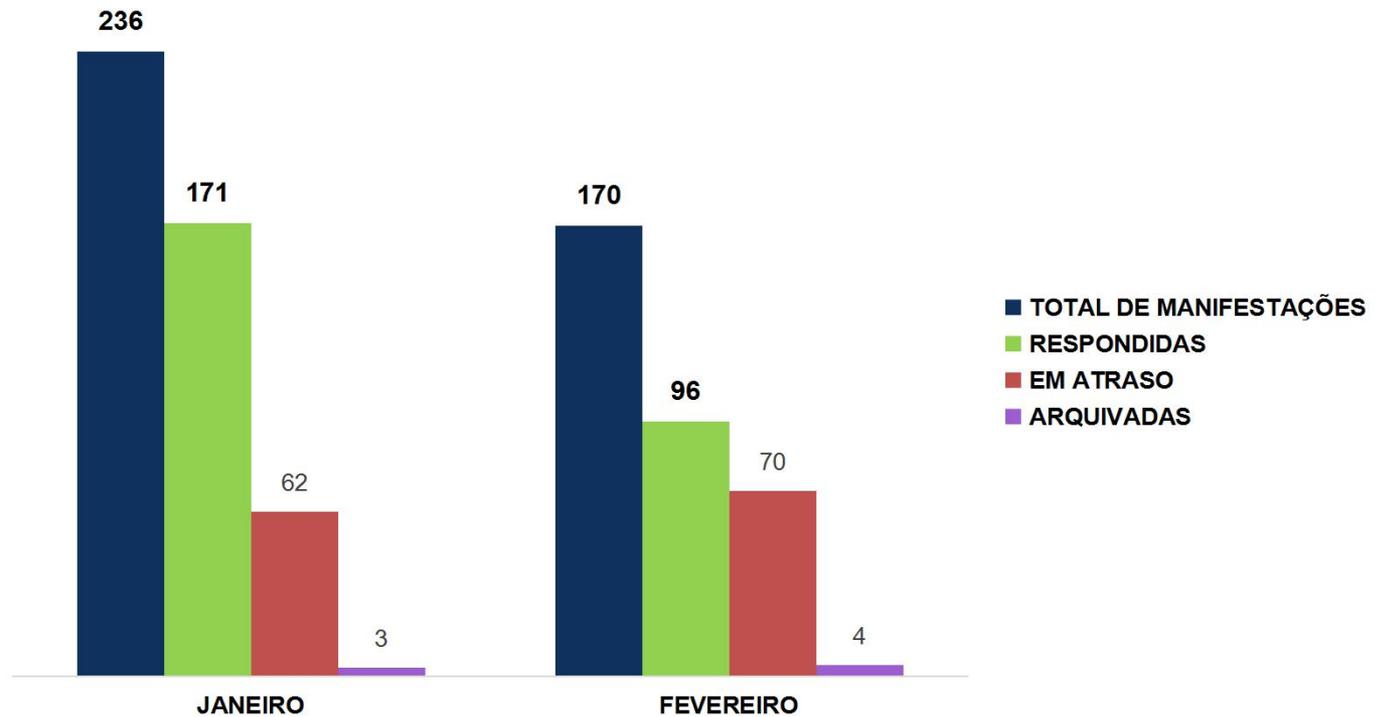
PAI N° 5630022020 - Secretarias Municipais de Saúde e Educação.



NÓS QUEREMOS OUVIR VOCÊ!

# MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

# PANORAMA 2020 MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA



# MANIFESTAÇÕES FEV/2020



# CANAIS DE ATENDIMENTO



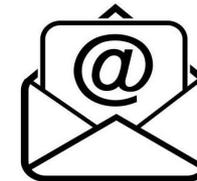
Presencial  
17



Site  
79



Telefone  
55



E-mail  
18



Outros  
01

Entre as formas de registro, o canal de atendimento mais utilizado pelos usuários foi o site, com 79 manifestações, seguido pelo telefone com 55 registros.

## TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

	RECLAMAÇÃO	30 (18,0%)
	SOLICITAÇÃO	58 (35,3%)
	DENÚNCIA	11 (6,6%)
	SUGESTÃO	1 (0,6%)
	ELOGIO	0 (0,0%)
	COMUNICAÇÃO	66 (39,5%)

**Obs:** Os dados contabilizados como “ Comunicação” se referem as manifestações registradas como anônimas. No sistema Fala.BR quando o cidadão registra qualquer manifestação anônima o mesmo converte para “ Comunicação”.

04 manifestações foram arquivadas por insuficiência de informações.

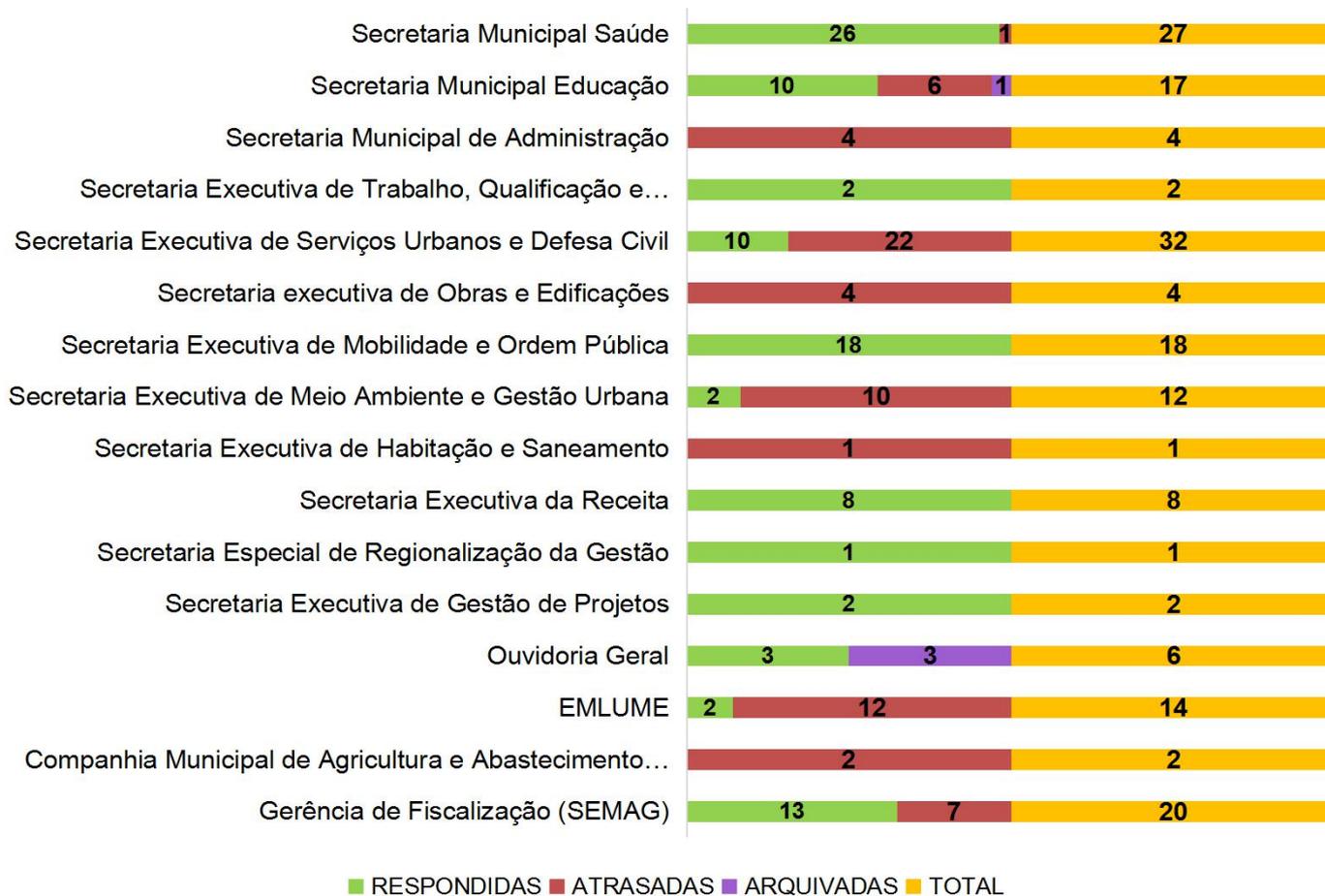
# PRINCIPAIS ASSUNTOS

Os assuntos mais abordados e recorrentes durante o mês de fevereiro foram:

- Iluminação Pública;
- Recolhimento de lixo;
- Fiscalização de obra ou comércio irregular;
- Poluição ambiental;
- Tributos imobiliários e notas fiscais;
- Atendimento nos postos de saúde;
- Marcação de Consulta;
- Solicitação de Pavimentação;
- Limpeza Urbana;
- Trânsito;
- Sinalização.



# MANIFESTAÇÕES POR UNIDADE GESTORA



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

# RANKING RESOLUTIVIDADE

UNIDADE GESTORA	RESOLUTIVIDADE
Secretaria Executiva de Gestão de Projetos	100%
Secretaria Executiva da Receita	100%
Secretaria Especial de Regionalização da Gestão	100%
Secretaria Executiva de Trabalho, Qualificação e Empreendedorismo	100%
Secretaria Executiva de Mobilidade e Ordem Pública	100%
Ouvidora Geral	100%
Secretaria Municipal Saúde	96%
Gerência de Fiscalização (SEMAG)	65%
Secretaria Municipal Educação	65%
Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil	31%
Secretaria Executiva de Meio Ambiente e Gestão Urbana	17%
EMLUME	14%
Secretaria Municipal de Administração	0%
Secretaria executiva de Obras e Edificações	0%
Secretaria Executiva de Habitação e Saneamento	0%
Companhia Municipal de Agricultura e Abastecimento (COMAB)	0%

# CAPACITAÇÕES

## Treinamento Sistema Digital de Ouvidoria

No dia 18 de fevereiro de 2020, a Ouvidoria Geral realizou o treinamento com os interlocutores de ouvidoria de diversas Unidades Gestoras. Participaram do encontro **25** servidores.

O treinamento foi ministrado pelo diretor da empresa websnet, responsável pela operacionalização do sistema digital de ouvidoria eOuve. Na oportunidade foram apresentados os resultados de 2019, alcançados pela Ouvidoria Geral e as diretrizes estabelecidas para o ano de 2020.



# RECOMENDAÇÕES

O mês de fevereiro registrou um número baixo de demandas. Apenas 170 manifestações. Contudo o percentual de resolutividade ficou muito abaixo da meta estabelecida de 80%, necessitando de maior atenção e ações corretivas para melhorar o desempenho de alguma Unidades Gestoras. Dessa forma sugerimos as seguintes recomendações:

- Substituição dos interlocutores que continuamente não respondem as demandas de ouvidoria.
- Realização de reuniões setoriais com as Unidades Gestoras mais demandas para alinhar e melhorar o fluxo das resposta.

A partir do mês de março, os relatórios de Gestão da Ouvidoria serão extraídos do novo sistema digital. O que permitirá um olhar mais detalhado sobre o desempenho das ouvidorias de cada setor.