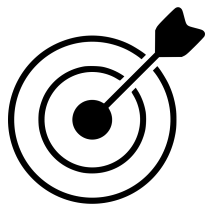


RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

Ouvidoria e SIC

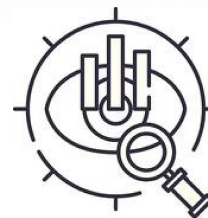
Relatório Extraído em 07/10/2020
Período Analisado: 01/08/2020 a 31/08/2020





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

14 Pedidos de Acesso à Informação deferidos.
390 Manifestações de Ouvidoria.

O presente relatório contém dados quantitativos e qualitativos registrados em nosso sistema digital no período de 01 a 31 de agosto de 2020. Em decorrência das medidas de combate e controle ao Covid-19, o atendimento presencial neste mês permaneceu suspenso. Contudo, os usuários realizaram os registros por meio dos nossos canais digitais (site, aplicativo, Conecta Jaboatão) e por telefone.

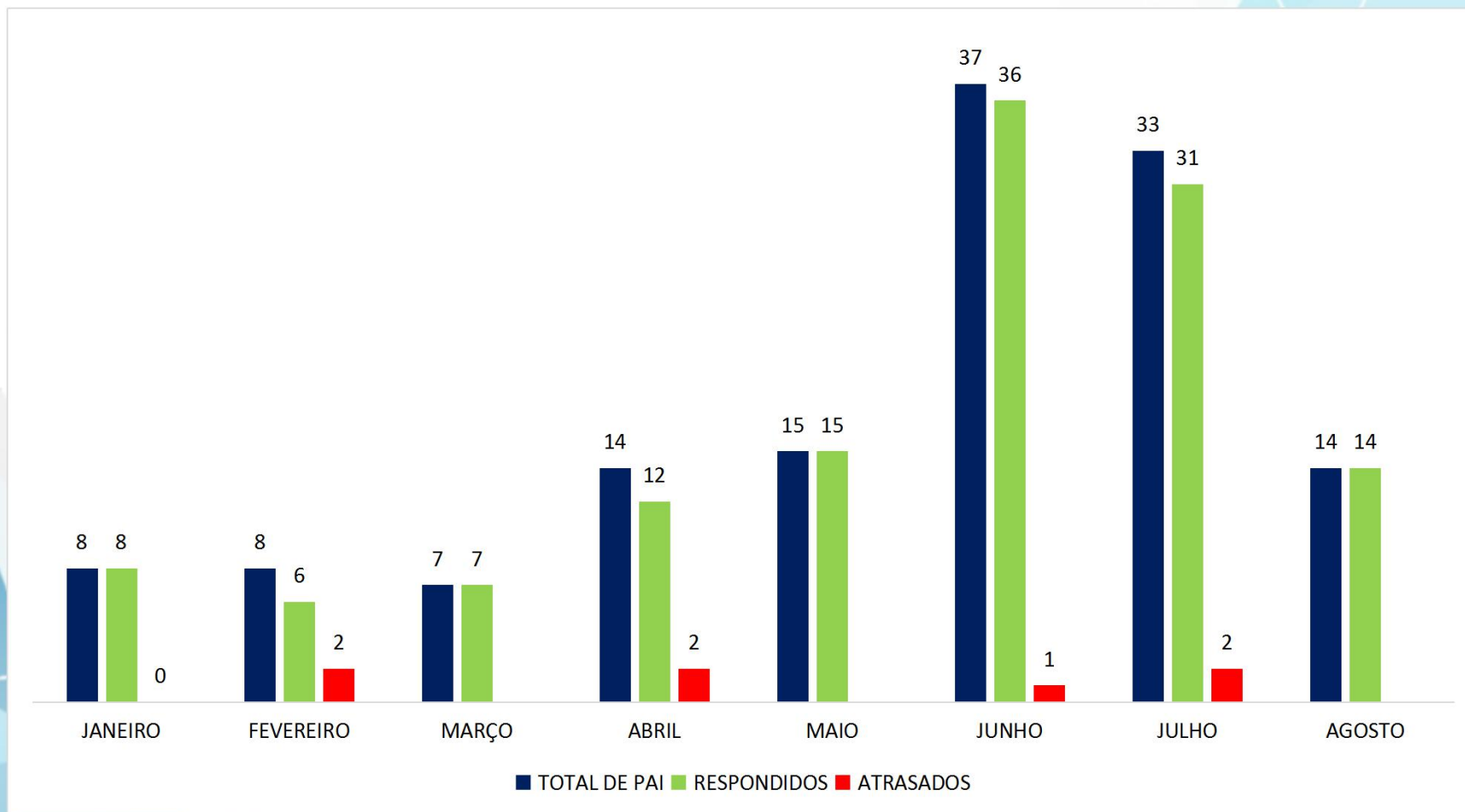
Os dados apresentados tem como objetivo auxiliar a gestão pública municipal na identificação dos principais problemas do Município, servindo como orientação para a melhoria da qualidade dos serviços públicos assim como, para o planejamento de políticas públicas efetivas.



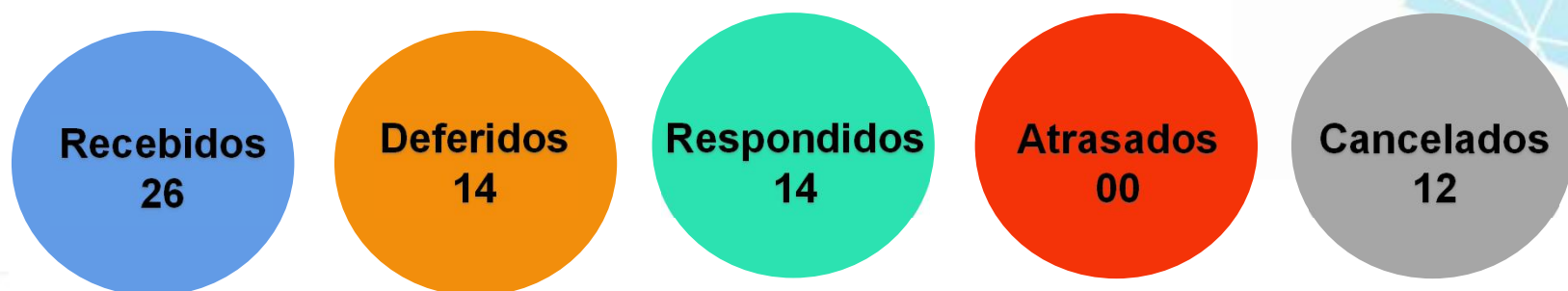
PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

PANORAMA 2020

ACESSO À INFORMAÇÃO



PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO



Foram registrados em nosso sistema eletrônico 26 Pedidos de Acesso à Informação (PAI). Do total de registros, 14 se configuravam como Pedidos de Acesso à Informação.

12 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;

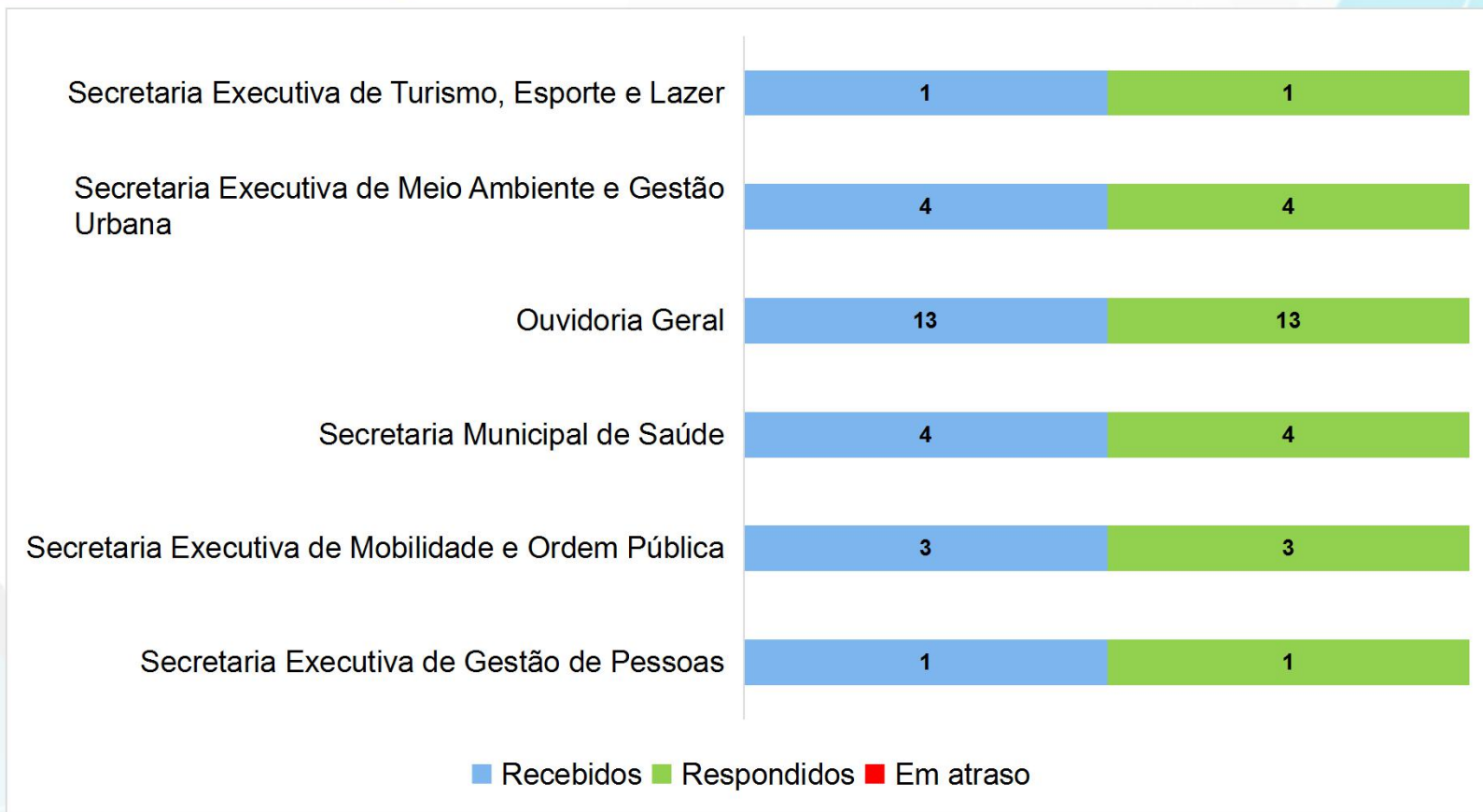
Informações sobre mobilidade urbana e projetos ciclovitários;

Informações sobre projetos ambientais;

Legislação sobre tração animal;

Informações sobre locais de lotação de agentes de saúde.

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO POR UNIDADE GESTORA



**Resolutividade
100%**

**Tempo Média de
Resposta
10 Dias**

PERFIL DO SOLICITANTE

Gênero



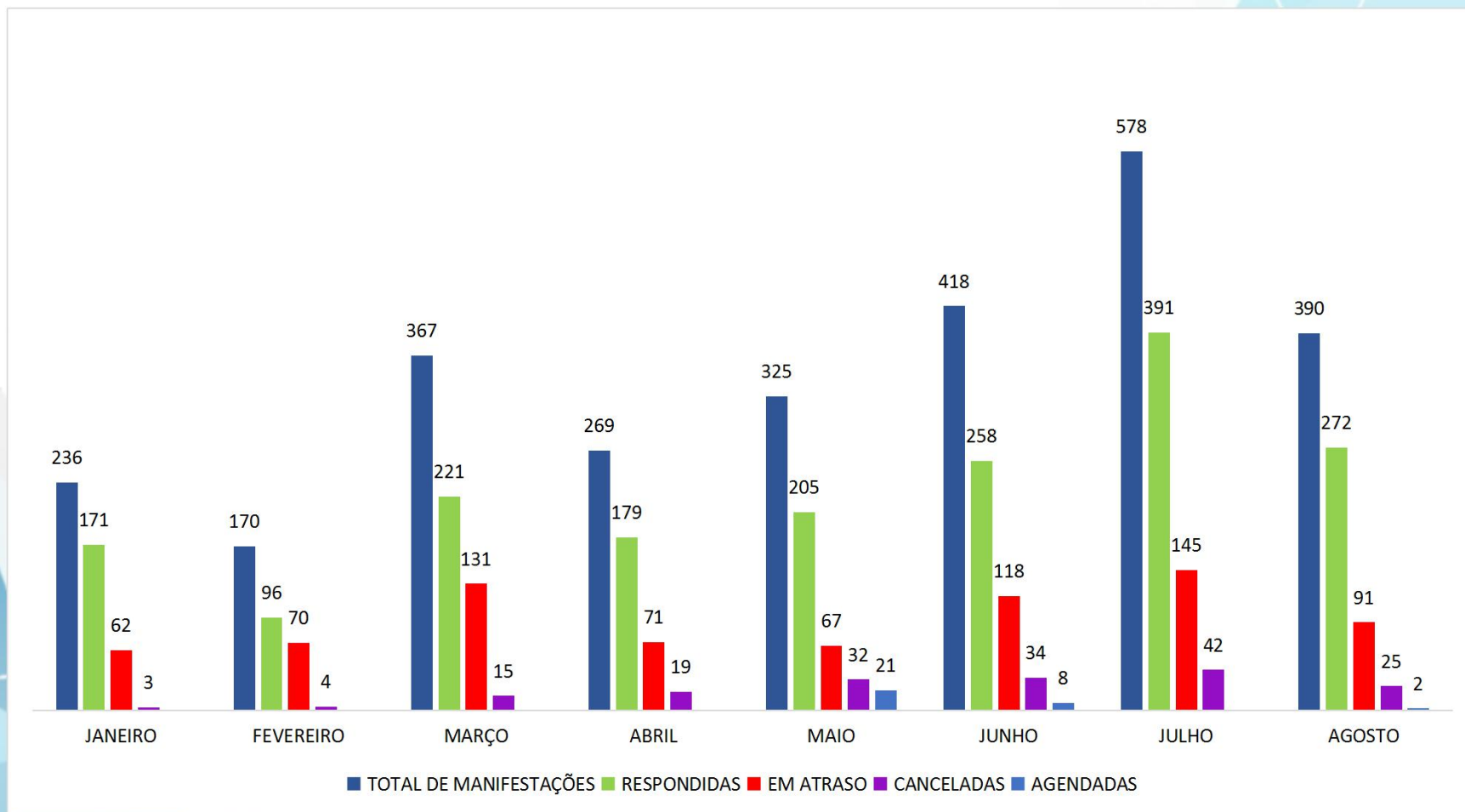
Foram registrados 26 Pedidos de Acesso à Informação. Contudo, alguns usuários registraram mais de uma solicitação. Por este motivo os dados acima correspondem ao número de usuários cadastrados no sistema.



MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

PANORAMA 2020

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA



CANAIS DE ATENDIMENTO



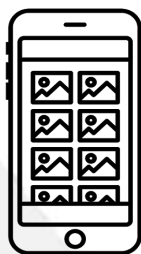
Site
213



Telefone
61



E-mail
53



Aplicativo eOuve
48



Sites de
Reclamação
4



WhatsApp
0



Outros
7



Presencial
4

Entre as formas de registro o canal de atendimento mais utilizado pelos usuários foi o site, com 213 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
272



Atrasadas
91



Canceladas
25



Agendadas
2

Resolutividade
76,6%

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

INDICADORES

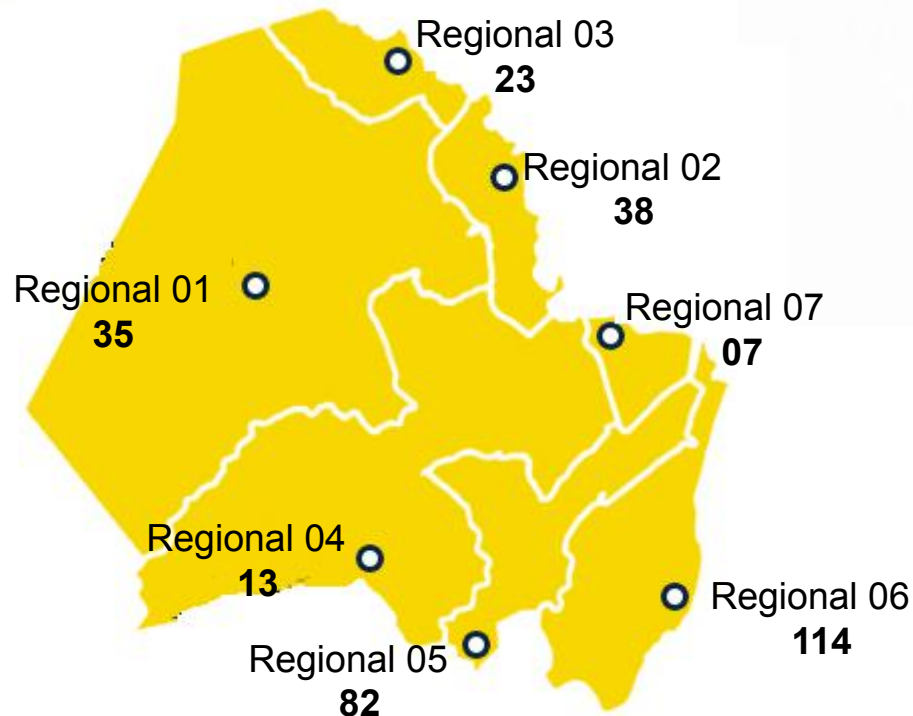
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

	RECLAMAÇÃO	96
	SOLICITAÇÃO	154
	DENÚNCIA	85
	SUGESTÃO	08
	ELOGIO	13
	INFORMAÇÃO	34

03 Denúncias
relacionadas à
servidores públicos.

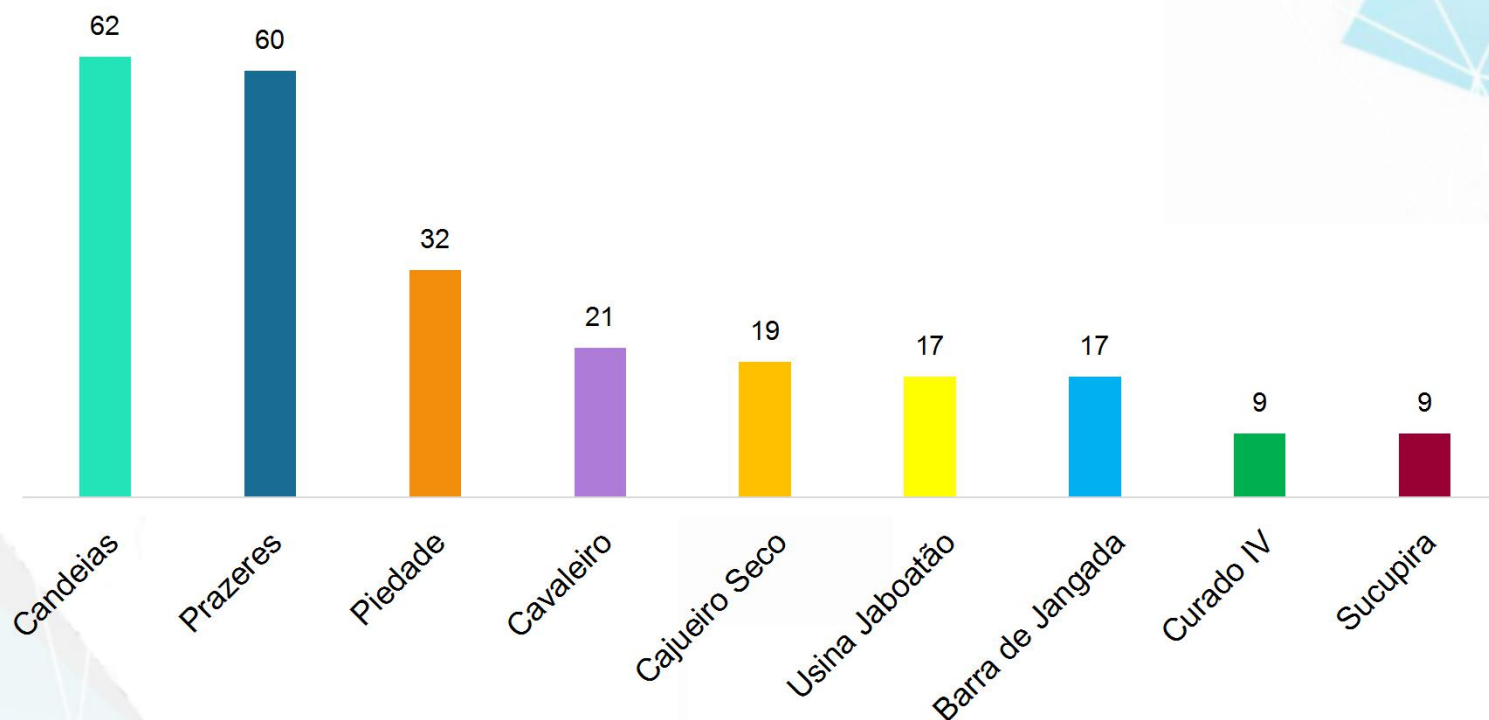
As denúncias foram direcionadas para servidores da Secretaria Executiva de Meio Ambiente e Gestão Urbana e Conselho Tutelar.

MANIFESTAÇÕES POR ÁREA



Do total de 390 registros, 78 não informaram o bairro ou a regional.
A regional 06 foi a área mais demandada no município, apresentando 114 registros.

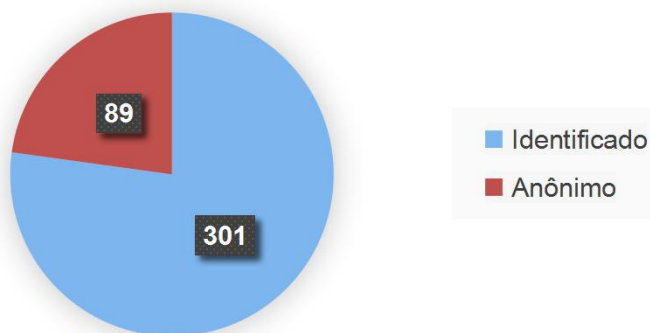
BAIRROS MAIS DEMANDADOS



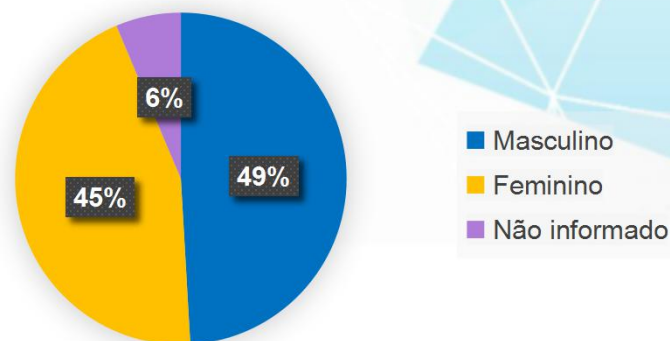
Os bairros de Candeias, Prazeres e Piedade registraram o maior número de manifestações.

PERFIL DOS USUÁRIOS

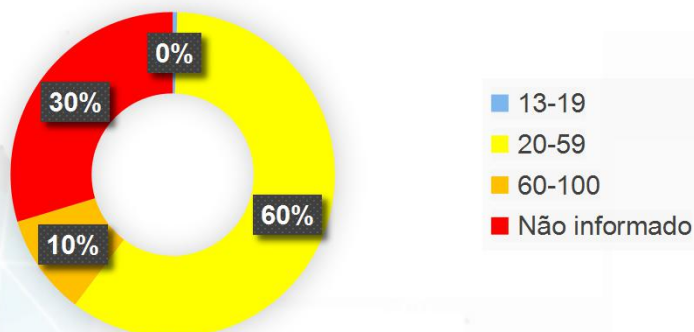
Registro



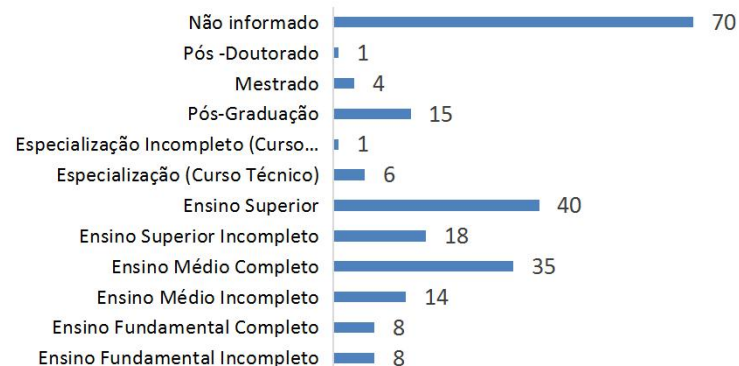
Gênero



Faixa Etária

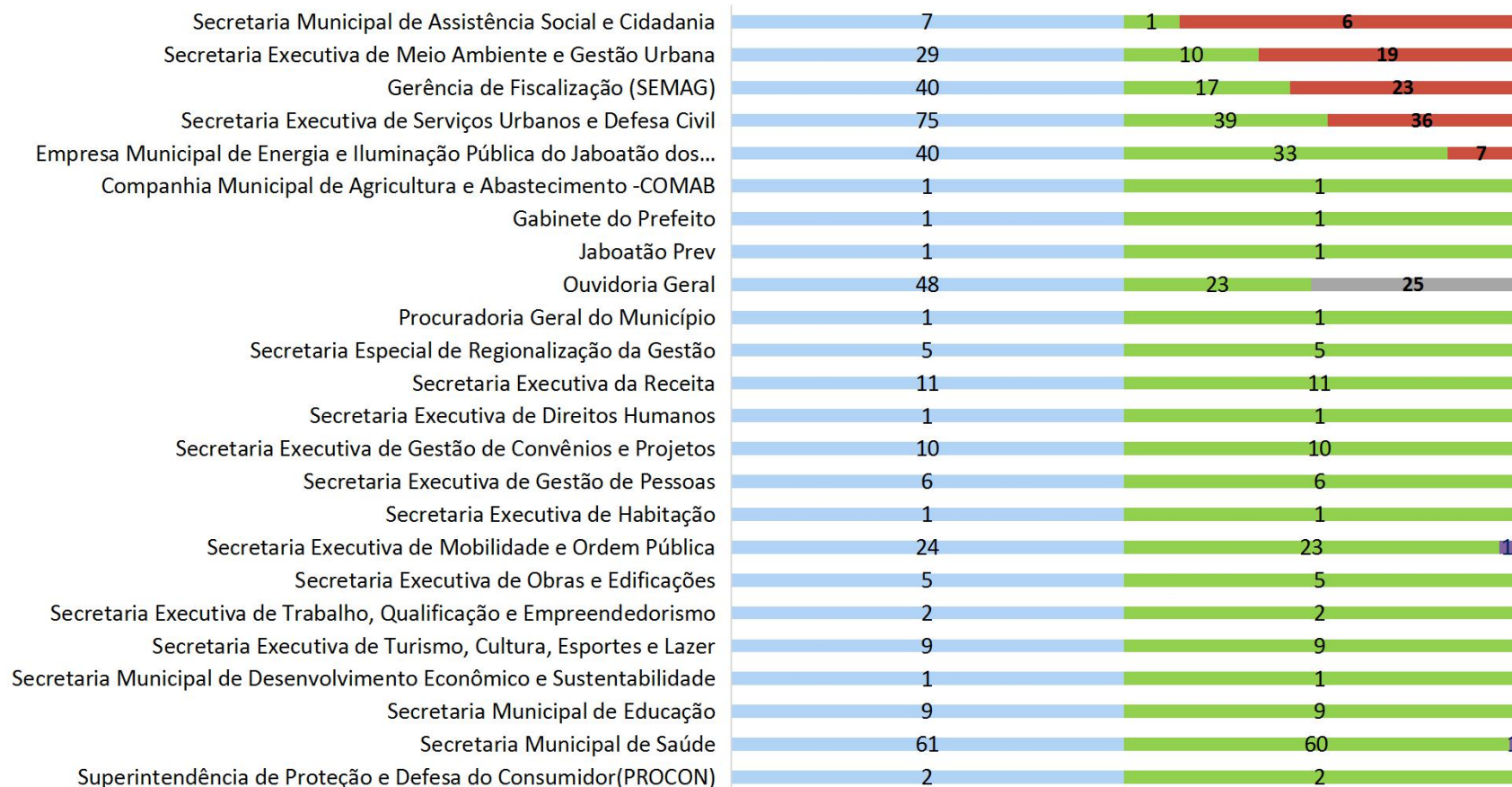


Escolaridade



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



■ TOTAL ■ CONCLUIDAS ■ ATRASADAS ■ AGENDADAS ■ CANCELADA

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

MELHOR DESEMPENHO

SECRETARIA	RESOLUTIVIDADE
Gabinete do Prefeito	100%
Procuradoria Geral do Município	100%
Ouvidoria Geral	100%
Secretaria Municipal de Saúde	100%
Secretaria Municipal de Educação	100%
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Sustentabilidade	100%
Secretaria Executiva de Turismo, Cultura, Esportes e Lazer	100%
Secretaria Executiva de Trabalho, Qualificação e Empreendedorismo	100%
Secretaria Executiva de Obras e Edificações	100%
Secretaria Executiva de Mobilidade e Ordem Pública	100%
Secretaria Executiva de Habitação	100%
Secretaria Executiva de Gestão de Pessoas	100%
Secretaria Executiva de Gestão de Convênios e Projetos	100%
Secretaria Executiva de Direitos Humanos	100%
Secretaria Executiva da Receita	100%
Secretaria Especial de Regionalização da Gestão	100%
Jaboatão Prev	100%
Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor(PROCON)	100%
Companhia Municipal de Agricultura e Abastecimento -COMAB	100%
Empresa Municipal de Energia e Iluminação Pública do Jaboatão dos Guararapes - EMLUME	83%

DESEMPENHO A MELHORAR

UNIDADE GESTORA	Nº DEMANDAS	(%) RESOLUTIVIDADE
Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil	75	52%
Gerência de Fiscalização (SEMAG)	40	43%
Secretaria Executiva de Meio Ambiente e Gestão Urbana	29	34%
Secretaria Municipal de Assistência Social e Cidadania	07	14%

As Unidades Gestoras apresentadas nesta tabela ficaram com o percentual de resolutividade menor que 75%, apresentando necessidades de melhoria e maior atenção às demandas da população.

ELOGIOS RECEBIDOS

Secretaria Executiva da Receita

“A usuária Maristela, está fazendo um elogio a funcionária Gil Lima da Secretaria da Fazenda pelo bom atendimento ao público e respostas precisas. Parabéns a Prefeitura do Jaboatão. Excelente funcionária.”

Secretaria Executiva da Receita

“Gostaria de deixar meu elogio ao servidor Neilton pelo pronto atendimento às demandas de nossa empresa referentes aos serviços de NFS-e. O Neilton é prestativo, dinâmico e consistente nas informações. Não esperava um atendimento tão rápido e eficiente. Parabéns à Prefeitura de Jaboatão pelo funcionário.”

Secretaria Executiva da Receita

“Usuário ligou elogiando o colaborador Marcos Aurélio, da Secretaria Municipal de Planejamento e Fazenda, pelo excelente atendimento”

Secretaria Executiva da Receita

“Usuária ligou elogiado a funcionária Gil Lima, pelo seu excelente atendimento.”



Obs: Foram registrados 13 elogios no sistema.

Contudo 01 foi cancelado por duplicidade.

03 Elogios foram direcionados ao Servidor Marcos Aurélio lotado na Secretaria Executiva da Receita e que atua na Regional do Curado.

ELOGIOS RECEBIDOS

Ouvidoria Geral

“A usuária ligou para fazer um elogio a funcionaria Valderene Alencar da ouvidoria pelo bom atendimento. e segurança nas informações.”

Ouvidoria Geral

“Usuária registrou um elogio para a servidora Josi Dourado pelo o excelente atendimento”.

Secretaria Executiva de Meio Ambiente e Gestão Urbana

“Gostaria de parabenizar o funcionário Adriano do meio ambiente de resgate de animais marinhos, pelo pronto atendimento, tanto via WhatsApp como por telefone sempre disposto a nos ajudar. respostas decisivas, e com firmeza de decisões. Agradeço o seu atendimento.”



Ouvidoria Geral

“Venho elogiar o novo sistema que a ouvidoria do município implementou em 2020.”.

EMLUME

“Abri uma solicitação pela internet pra trocar uma lâmpada queimada em um poste em minha rua. depois de uns 04 dias a prefeitura mandou trocar. muito obrigado !!! Em pleno sábado às 22 horas, a lâmpada estava sendo trocada. a rua estava muito escura. Muito obrigado !”

Secretaria Municipal de Saúde

“Sou acompanhante do sr. Valdevino Amancio da Silva , que faz atendimento há mais de 2 anos na clinica de rins em Tejipió. Devido a idade dele conseguimos o atendimento com o carro particular. Eu tenho um elogio e admiração.Tô com o coração muito alegre e satisfeito com o atendimento do pastor Claudio. Sr. Edmilson e todos os motoristas. Oro à noite todos os dias pela vida deles e que Deus dê mais e mais pelo que eles fazem pelas pessoas. Somos muito grato. Tudo foi tão rápido e sem burocracia. Vocês da saúde estão de parabéns. Obrigada ao Cuida Bem.”

SUGESTÕES

Secretaria Executiva de Mobilidade e Ordem Pública

“Solicito a reativação do posto da Guarda Municipal embaixo do viaduto Geraldo Melo e também que seja designado um agente de trânsito para auxiliar na travessia do giradouro que dá acesso à Av. dos Guararapes que fica em frente a este posto. É difícil para os pedestres atravessarem a avenida principalmente em horários de pico. A presença de um agente de trânsito no local para orientar a travessia segura na faixa de pedestres e provocar a consciência dos condutores em parar os veículos para dar a preferência aos pedestres”.

Secretaria Executiva de Turismo, Cultura, Esportes e Lazer

“Estou sugerindo uma campanha de manter a praia limpa do trecho da igreja de Piedade até a orla de Candeias. A população joga muito lixo, não tem coletores nenhum em Piedade”.

Secretaria Executiva de Turismo, Cultura, Esportes e Lazer

“Gostaria que construíssem uma ou mais quadras de tênis públicas. Muitos adeptos do esporte que moram aqui na cidade de Jaboatão tem que se deslocar até o Pina para jogar. Neste novo projeto do Parque da Cidade não tem nenhuma quadra de tênis, por exemplo.”.

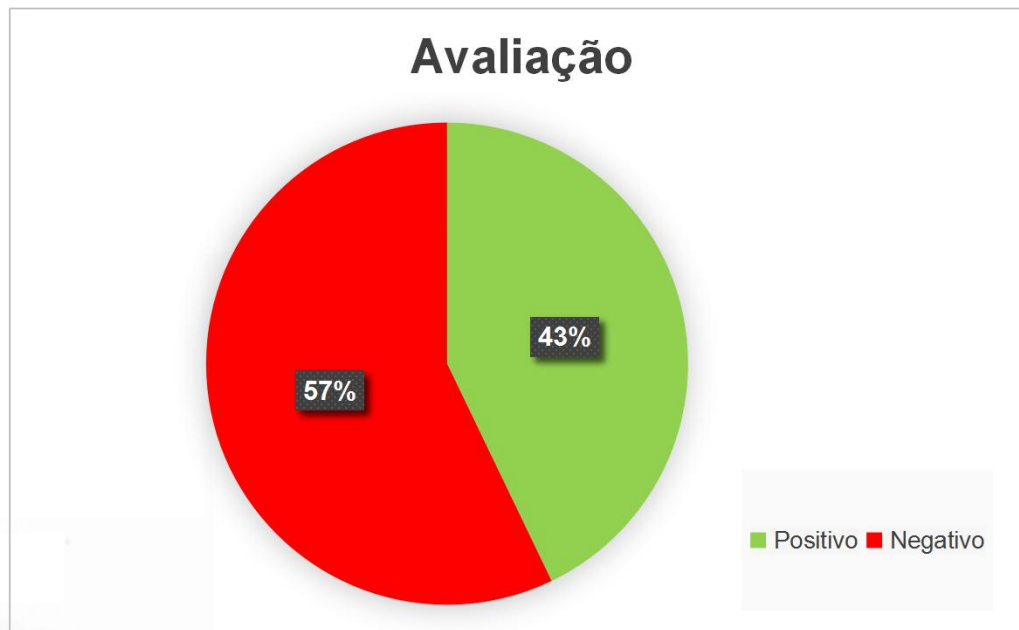
Secretaria Executiva de Turismo, Cultura, Esportes e Lazer

“Sou frequentador da orla de Candeias e constatei que os aparelhos para fazer exercícios físicos estão precisando de manutenção. Alguns quebrados e enferrujados, necessitando de pintura. Sugiro colocarem câmeras nas proximidades desses aparelhos de exercícios físicos para identificar possíveis depredadores do bem público. Sugiro também colocar um outro material, semelhante ao da cidade de Recife, mais resistente a corrosão. No estado em que se encontram poderão causar lesão física para as pessoas que utilizam.

Agradeço o empenho”.

AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS

Apenas 21 usuários avaliaram as respostas fornecidas pelas Unidades Gestoras. Dentre elas, 09 pessoas avaliaram como positivas e 12 avaliaram as respostas como negativa. Este dado sugere uma atenção maior na qualidade das respostas fornecidas aos usuários.



AVALIAÇÃO POSITIVA

EMLUME

“Muito bom, Parabéns pelo serviço prestado, isso faz todo o diferencial para nossa cidade.”.

**Secretaria Executiva de Turismo,
Cultura Esportes e Lazer**

“Obrigada pela rapidez.”

EMLUME

“Obrigado pela execução e qualidade do serviço prestado! Teria como instalar uma luminária dupla no poste da curva que fica no acesso de outra rua?”



ANÁLISE GERAL



Acesso à Informação

No mês de agosto de 2020, foram registrados 26 Pedidos de Acesso à Informação, onde 14 foram deferidos e enviados para as Unidades responsáveis.

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.

Neste mês, registramos 100% de atendimento aos Pedidos de Acesso à Informação.

ANÁLISE GERAL

Sobre as manifestações de Ouvidoria, no mês de agosto foi registrado um número menor de manifestações (390) em comparação ao mês de julho. Entre as manifestações registradas, 40% foram solicitações de serviços direcionadas principalmente para a Secretaria Executiva de Serviços Urbanos.

A resolutividade das manifestações foi de 76,6%. Apesar de ficar na média estabelecida, é necessário uma melhor atenção, principalmente para as unidades que recebem poucas demandas.

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.

Ouvidoria Geral