

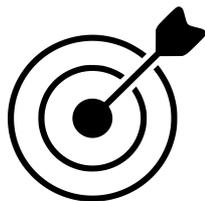


PREFEITURA DO
JABOATÃO
DOS GUARARAPES

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

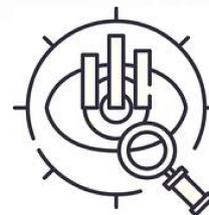
Ouvidoria e SIC

Relatório Extraído em 06/11/2020
Período Analisado: 01/09/2020 a 30/09/2020



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:

05 Pedidos de Acesso à Informação deferidos.
373 Manifestações de Ouvidoria.

O presente relatório contém dados quantitativos e qualitativos registrados em nosso sistema digital no período de 01 a 30 de setembro de 2020.

Neste mês de setembro retomamos o nosso atendimento presencial cumprindo todas as orientações sanitárias exigidas pelos órgãos de saúde, a fim de garantir a saúde dos usuários e dos nossos colaboradores.

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.



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

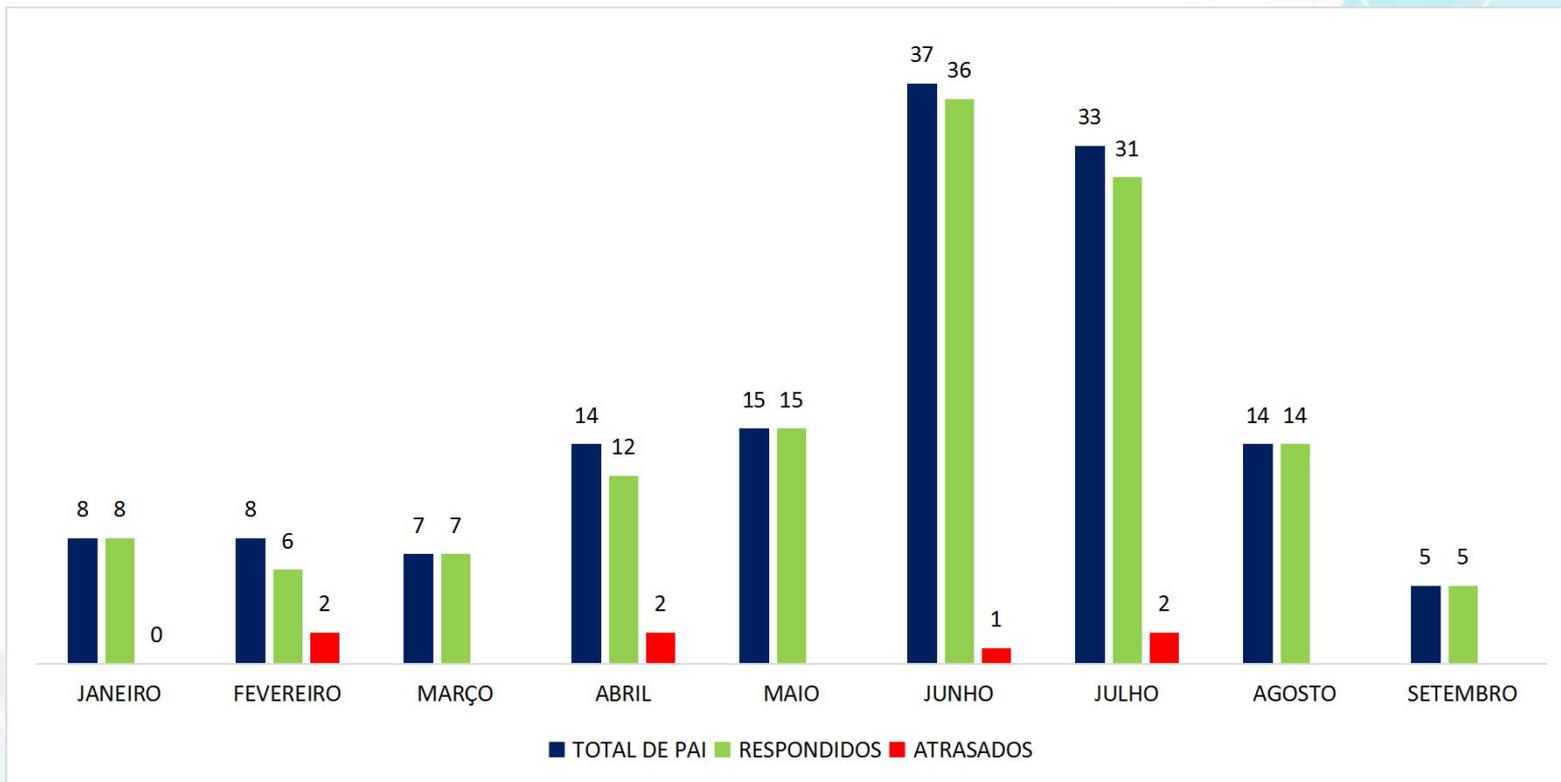
SERVIÇOS

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 À INFORMAÇÃO

Recebidos
17

Deferidos
05

Respondidos
17

Atrasados
00

Foram registrados em nosso sistema eletrônico 17 Pedidos de Acesso à Informação (PAI). Do total de registros, 05 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.

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO POR UNIDADE GESTORA

Secretaria Executiva de Meio Ambiente e Gestão Urbana

1

1

Ouvidoria Geral

13

13

Secretaria Executiva de Finanças

2

2

Secretaria Executiva de Gestão de Pessoas

1

1

■ Recebidos ■ Respondidos

Resolutividade
100%

Tempo Médio de
Resposta
08 Dias

PERFIL DO SOLICITANTE

Gênero



Foram registrados 17 Pedidos de Acesso à Informação. Contudo, alguns usuários registraram mais de uma solicitação. Dessa forma, foram 04 masculinos, 06 femininos e 01 Pessoa Jurídica.

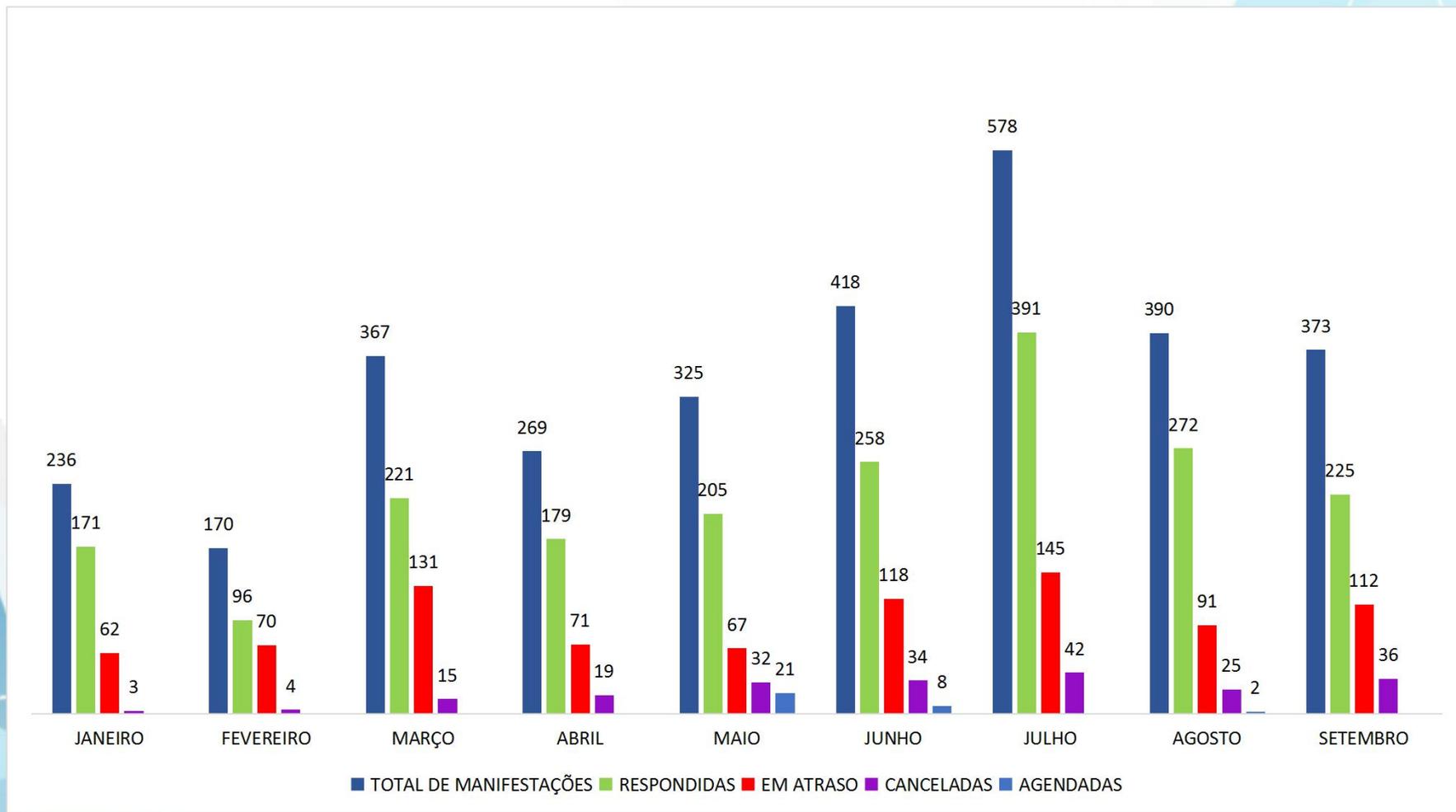
Por este motivo os dados acima correspondem ao número de usuários cadastrados no sistema.



MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

PANORAMA 2020

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA



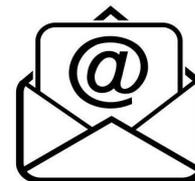
CANAIS DE ATENDIMENTO



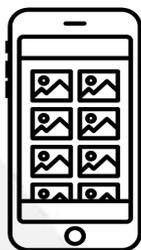
Site
232



Telefone
73



E-mail
39



Aplicativo eOuve
23



Sites de
Reclamação
2



WhatsApp
0



Outros
0



Presencial
4

Entre as formas de registro o canal de atendimento mais utilizado pelos usuários foi o site, com 232 manifestações, seguido pelo telefone com 73 registros.

INDICADORES

NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES



Concluídas
225



Atrasadas
112



Canceladas
36



Agendadas
0

Resolutividade
70%

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



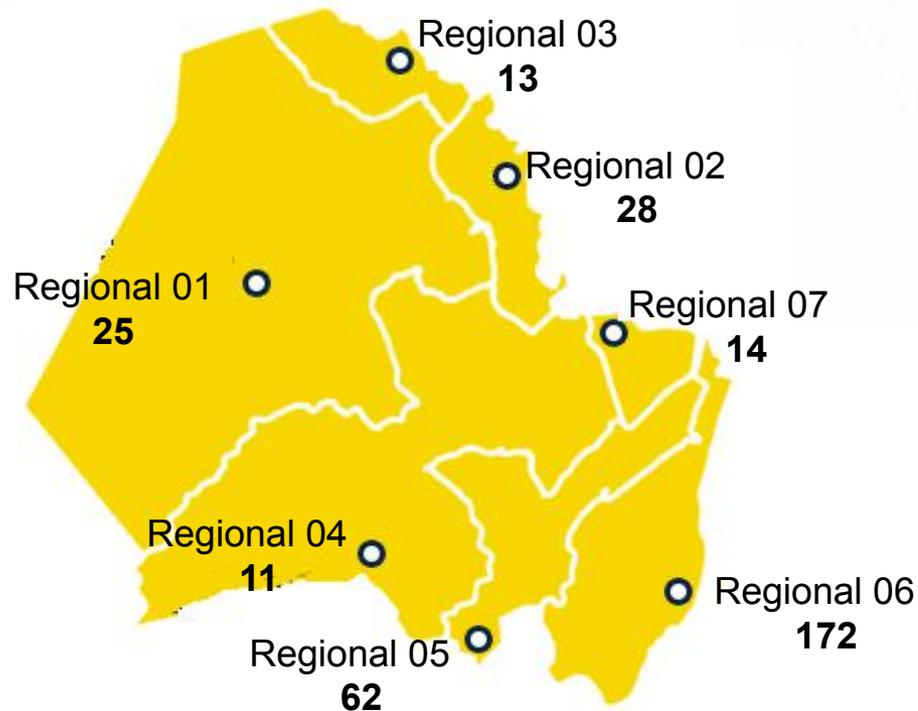
INDICADORES

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

	RECLAMAÇÃO	123
	SOLICITAÇÃO	184
	DENÚNCIA	48
	SUGESTÃO	03
	ELOGIO	05
	INFORMAÇÃO	10

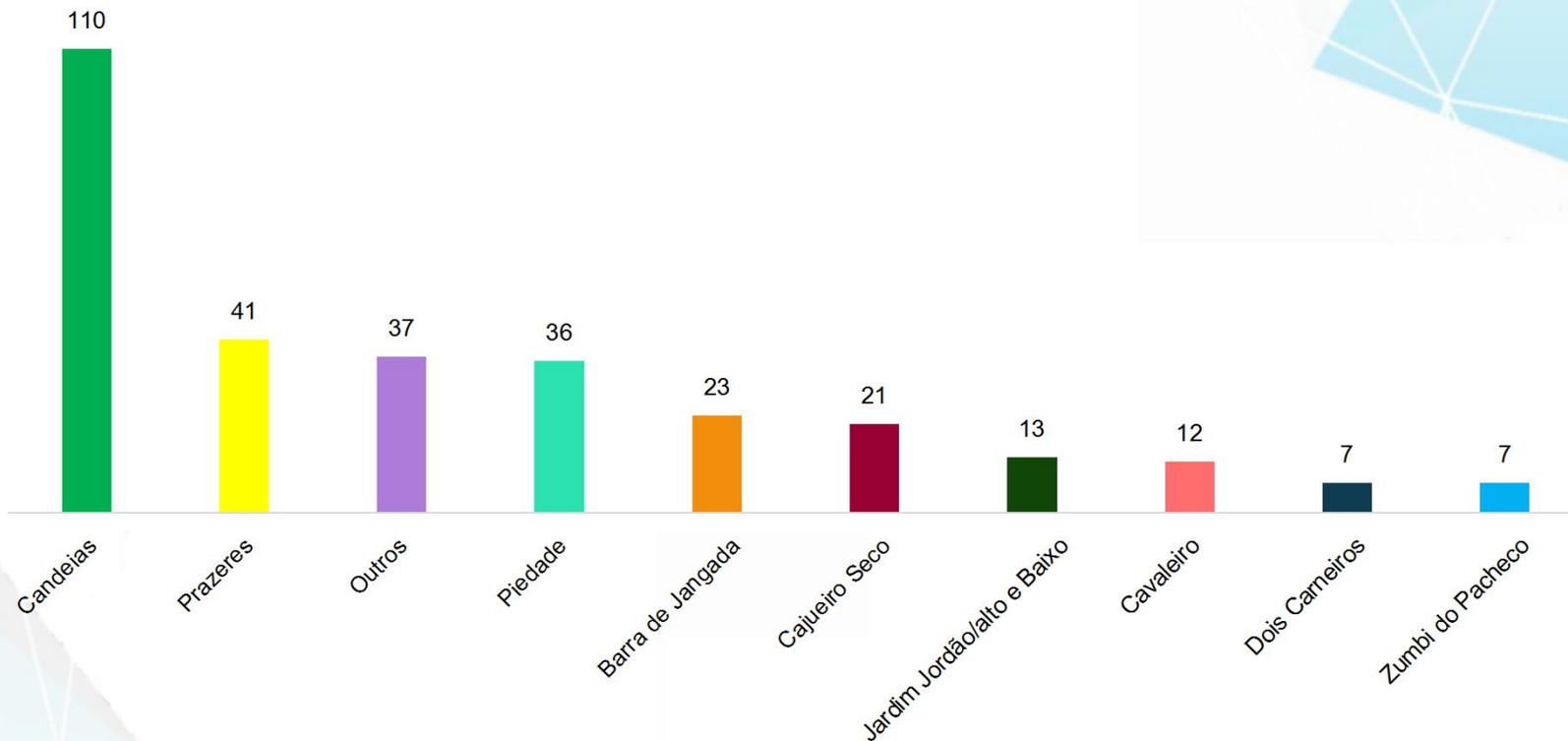
09 Manifestações relacionadas à denúncias e reclamações contra servidores públicos.

MANIFESTAÇÕES POR ÁREA



Do total de 373 registros, 48 não informaram o bairro ou a regional.
A regional 06 foi a área mais demandada no município, apresentando 172 registros.

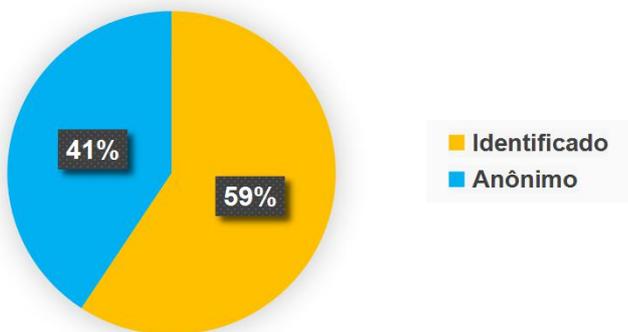
BAIRROS MAIS DEMANDADOS



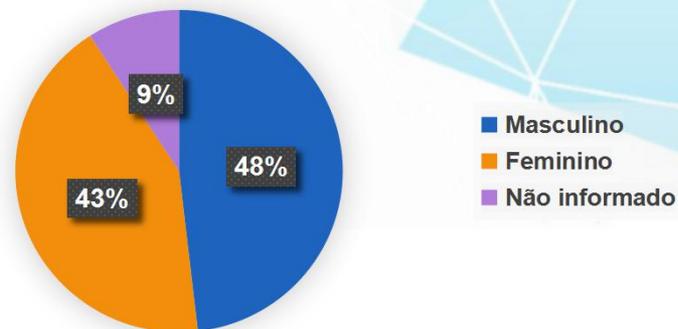
Os bairros de Candeias, Prazeres e Piedade registraram o maior número de manifestações.

PERFIL DOS USUÁRIOS

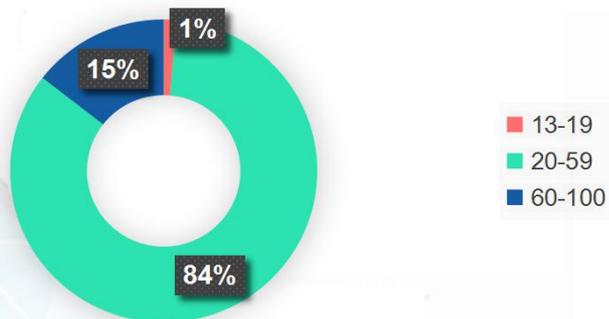
Registro



Gênero



Faixa Etária

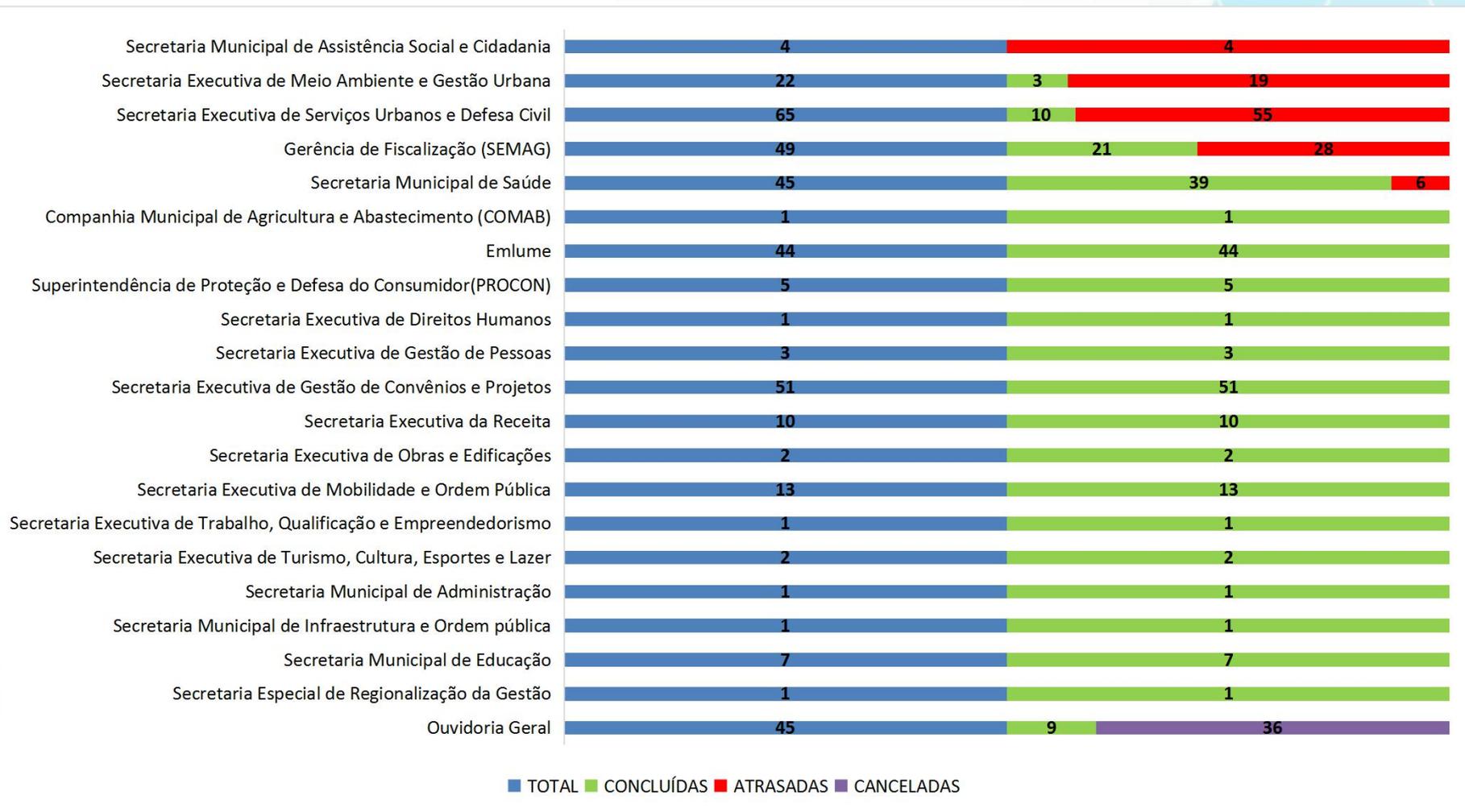


Escolaridade



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



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



DESEMPENHO

SECRETARIA	TOTAL	%
Ouvidoria Geral	45	100%
Secretaria Especial de Regionalização da Gestão	1	100%
Secretaria Municipal de Educação	7	100%
Secretaria Municipal de Infraestrutura e Ordem pública	1	100%
Secretaria Municipal de Administração	1	100%
Secretaria Executiva de Turismo, Cultura, Esportes e Lazer	2	100%
Secretaria Executiva de Trabalho, Qualificação e Empreendedorismo	1	100%
Secretaria Executiva de Mobilidade e Ordem Pública	13	100%
Secretaria Executiva de Obras e Edificações	2	100%
Secretaria Executiva da Receita	10	100%
Secretaria Executiva de Gestão de Convênios e Projetos	51	100%
Secretaria Executiva de Gestão de Pessoas	3	100%
Secretaria Executiva de Direitos Humanos	1	100%
Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor(PROCON)	5	100%
Empres Municipal de Energia e iluminação Pública do Jaboatão dos Guararapes - EMLUME	44	100%
Companhia Municipal de Agricultura e Abastecimento (COMAB)	1	100%
Secretaria Municipal de Saúde	45	87%

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Setembro, 2020.

DESEMPENHO

UNIDADE GESTORA	TOTAL	(%) RESOLUTIVIDADE
Gerência de Fiscalização (SEMAG)	49	43%
Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil	65	15%
Secretaria Executiva de Meio Ambiente e Gestão Urbana	22	14%
Secretaria Municipal de Assistência Social e Cidadania	4	0%



As Unidades Gestoras apresentadas nesta tabela ficaram com o percentual de resolutividade menor que 75%. Indicador que precisa ser corrigido nos próximos meses.

Ressaltamos a importância das Unidades Gestoras atenderem ao prazo estabelecido na legislação federal e municipal.

ELOGIOS RECEBIDOS



Secretaria Municipal de Saúde

“Usuário ligou elogiando a enfermeira Márcia Melo pelo o excelente atendimento. A colaboradora Márcia trabalha na policlínica Cônego Padre Souza Leão.”

Secretaria Municipal de Saúde

“Quero agradecer a vocês pelos esforços e trabalho que tiveram em conseguir normalizar as entregas de medicamento. Peguei o meu medicamento quarta-feira (16/08) e estou satisfeito. Sei que o sistema de fornecimento de medicamentos é uma questão que depende de segundos, mas o que importa é que deu tudo certo. Muito obrigado.”

Secretaria Municipal de Saúde

“Venho por meio desta agradecer ao atendimento prestado a meu pai, tenente coronel do exército, aposentado, de 97 anos, onde fiz a solicitação e veio uma equipe composta por duas pessoas, os senhores Evandro e Polimarque. Quero agradecer o excelente atendimento e cuidados com o meu pai. Muito obrigado.”

ELOGIOS RECEBIDOS

Secretaria Executiva da Receita

“Fui atendida por Jorge, do setor de IPTU, processo administrativo que requeria a prescrição de IPTU. Ele foi extremamente simpático, esclarecedor e informou todo o necessário. Seria maravilhoso se todos fossem iguais! Parabéns a este profissional exemplar.”



Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil

“Gostaria de parabenizar pelo serviços prestados. Muito obrigada!”

SUGESTÕES

Secretaria Municipal de Saúde

”Pela experiência que tem em uso e em conversar com outros cadeirantes as sondas de alívio mais usadas são as de número 10 e 12; a sugestão é que a Secretaria peça uma quantidade maior das sondas de nº 10 e 12”.

Secretaria Executiva de Mobilidade e Ordem Pública

“Melhoria urgente no acesso à Muribeca. Muitas empresas mas o congestionamento é uma constante, atrasando todo o processo logístico das empresas e pessoas que lá trabalham e habitam. Duplicar já melhora e muito”.



Obs: Foram registradas 03 sugestões, sendo uma cancelada por duplicidade.

AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS



Apenas 10 usuários avaliaram as respostas fornecidas pelas Unidades Gestoras. Dentre elas, 07 pessoas avaliaram como positivas e 03 avaliaram as respostas como negativa.

SUGESTÕES DE MELHORIA PARA AS UNIDADES

Unidade Gestora	Manifestações Recorrentes	Ação Corretiva
Secretaria Municipal de Saúde	Reclamações sobre o horário de funcionamento dos postos de saúde.	Disponibilização de uma placa ou cartaz nas Unidades de Saúde com o horário de funcionamento.
Secretaria Municipal de Saúde	Reclamações sobre o horário para aplicação das vacinas nos postos de saúde.	Disponibilização de um quadro de horário informando o horário de vacinação.
Secretaria Municipal de Saúde	Reclamação de mau atendimento dos servidores nos postos de saúde.	Realizar capacitação e qualificação para servidores que atuam diretamente com o público, principalmente recepcionistas e porteiros.

ANÁLISE GERAL

Sobre as Manifestações de Ouvidoria, no mês de setembro, foram registradas 373 manifestações com um percentual de resolutividade de 70%. A maioria dos registros foram de reclamações e solicitações de serviços.

A Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil e a Secretaria Executiva de Gestão de Convênios e Projetos foram as unidades com maior número de registros

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