

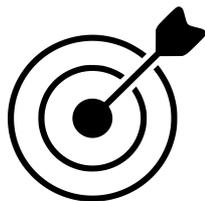


PREFEITURA DO
JABOATÃO
DOS GUARARAPES

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

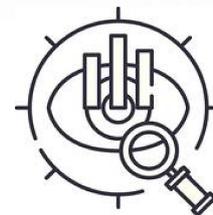
Ouvidoria e SIC

Relatório Extraído em 04/12/2020
Período Analisado: 01/10/2020 a 31/10/2020



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

01 Pedido de Acesso à Informação deferido.
412 Manifestações de Ouvidoria.

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

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**

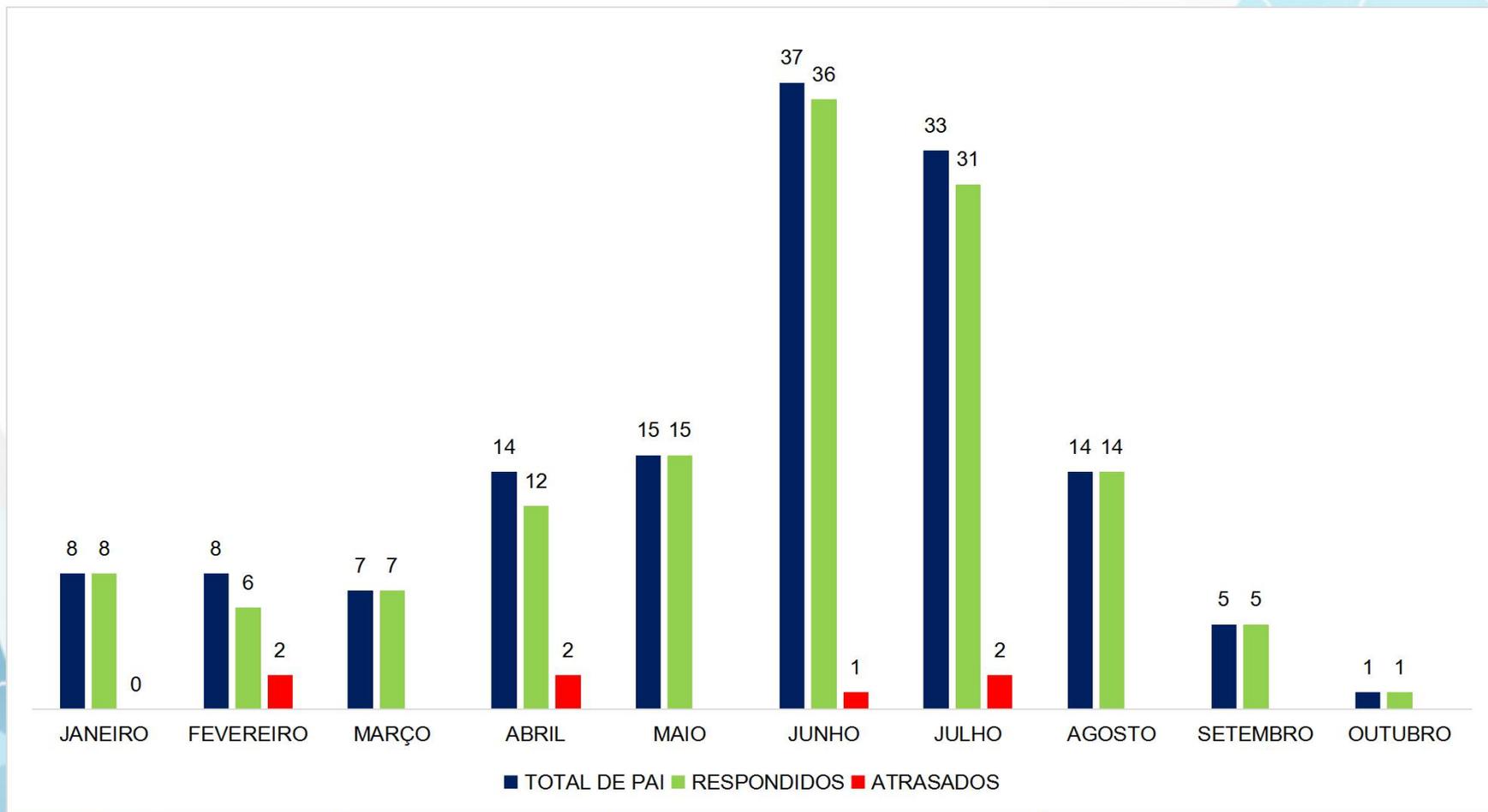
SERVIÇOS

COVID-19

**PEDIDOS DE ACESSO
À INFORMAÇÃO**

PANORAMA 2020

ACESSO À INFORMAÇÃO



PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Recebidos
14

Deferidos
01

Respondidos
14

Atrasados
00

Foram registrados em nosso sistema eletrônico 14 Pedidos de Acesso à Informação (PAI). Do total de registros, 01 se configurava como Pedido de Acesso à Informação.

13 registros foram solicitações de informações simples respondidas diretamente pela Ouvidoria Geral ou cancelados por falta de dados essenciais para dar seguimento ao tratamento.

O PAI deferido foi direcionado à Secretaria Municipal de Saúde.

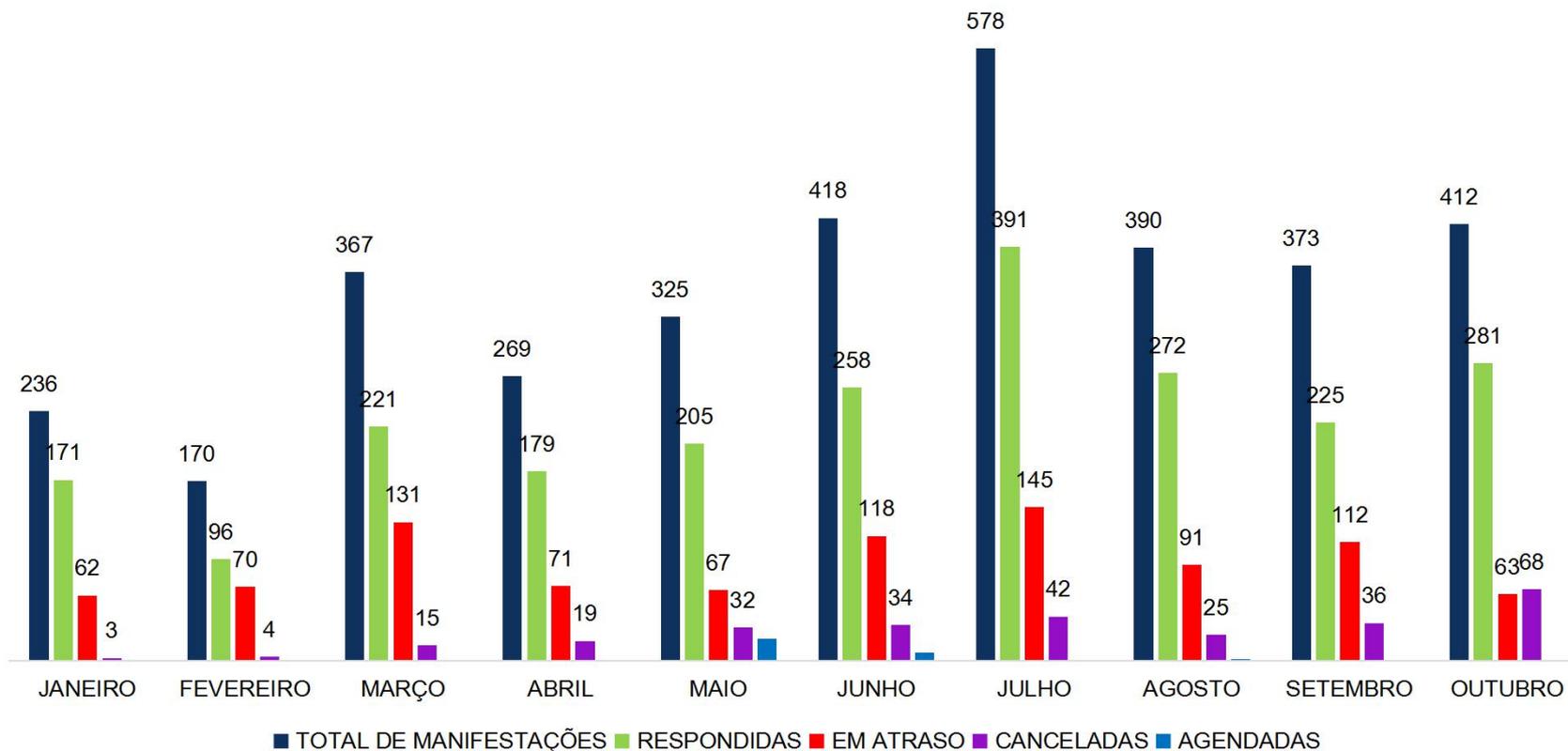


MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA



PANORAMA 2020

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA



CANAIS DE ATENDIMENTO



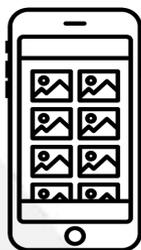
Site
272



Telefone
67



E-mail
47



Aplicativo eOuve
16



Sites de
Reclamação
1



WhatsApp
0



Outros
1



Presencial
8

Entre as formas de registro o canal de atendimento mais utilizado pelos usuários foi o site, com 272 manifestações, seguido pelo telefone com 67 registros.

INDICADORES

NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES



Concluídas
281



Atrasadas
63



Canceladas
68



Agendadas
0

Resolutividade
84,7%

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

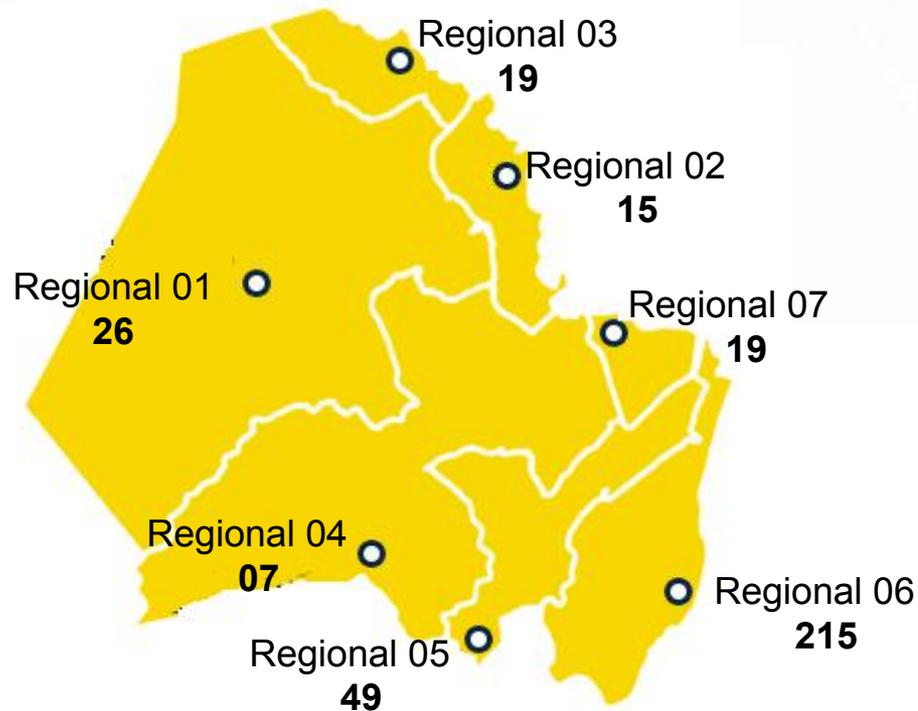
INDICADORES

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

	RECLAMAÇÃO	103
	SOLICITAÇÃO	267
	DENÚNCIA	10
	SUGESTÃO	02
	ELOGIO	02
	INFORMAÇÃO	28

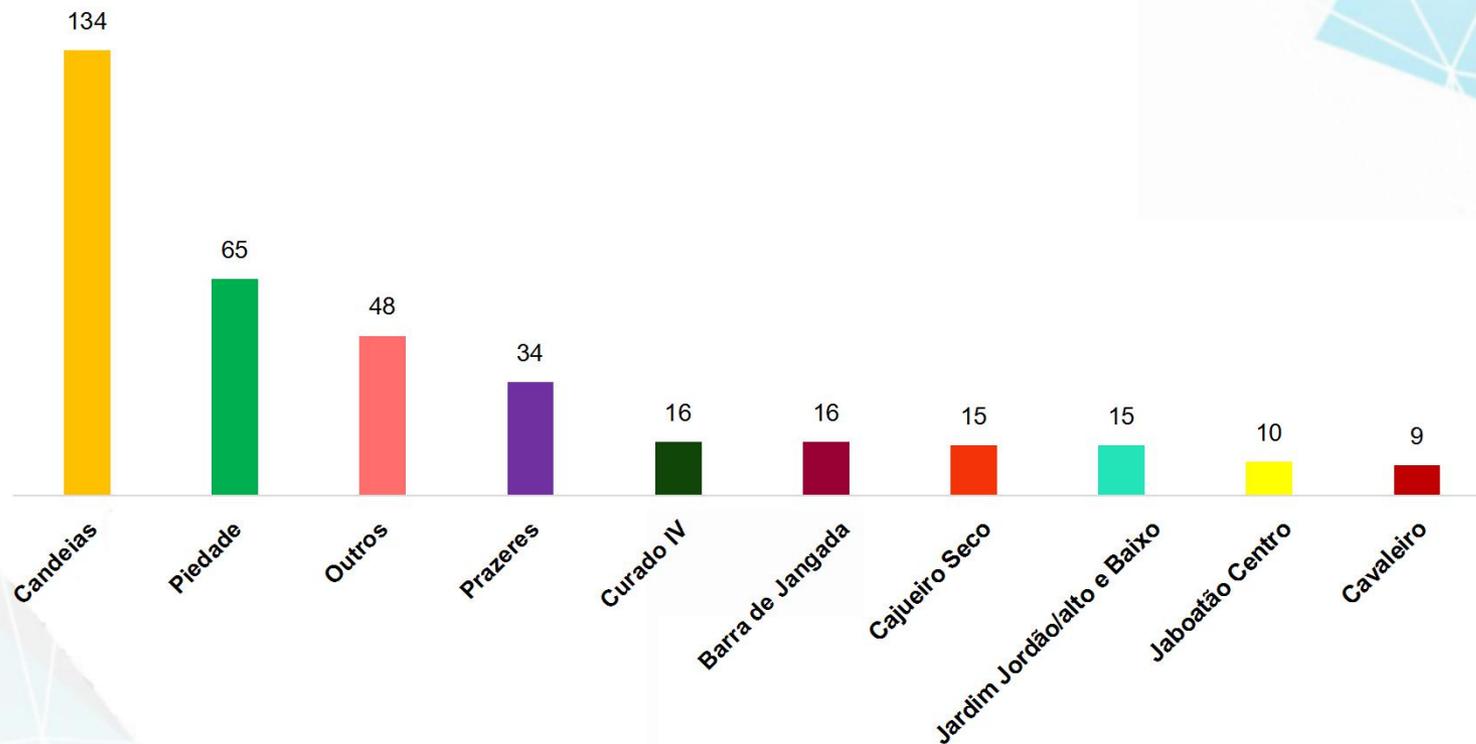
10 Manifestações relacionadas à denúncias e reclamações contra servidores públicos.

MANIFESTAÇÕES POR ÁREA



Do total de 412 registros, 62 não informaram o bairro ou a regional.
A regional 06 foi a área mais demandada no município, apresentando 215 registros.

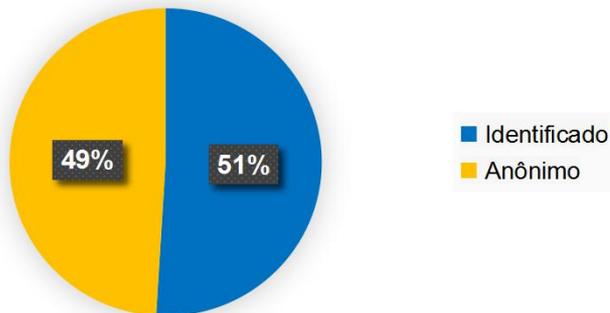
BAIRROS MAIS DEMANDADOS



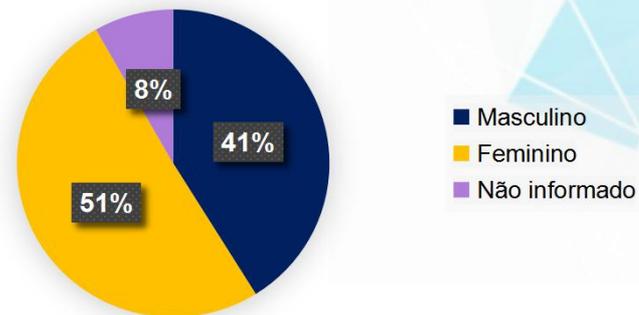
Os bairros de Candeias, Prazeres e Piedade registraram o maior número de manifestações.

PERFIL DOS USUÁRIOS

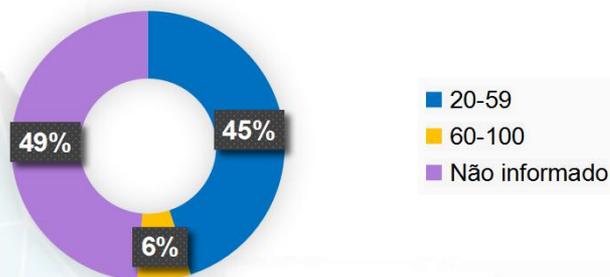
Registro



Gênero



Faixa Etária



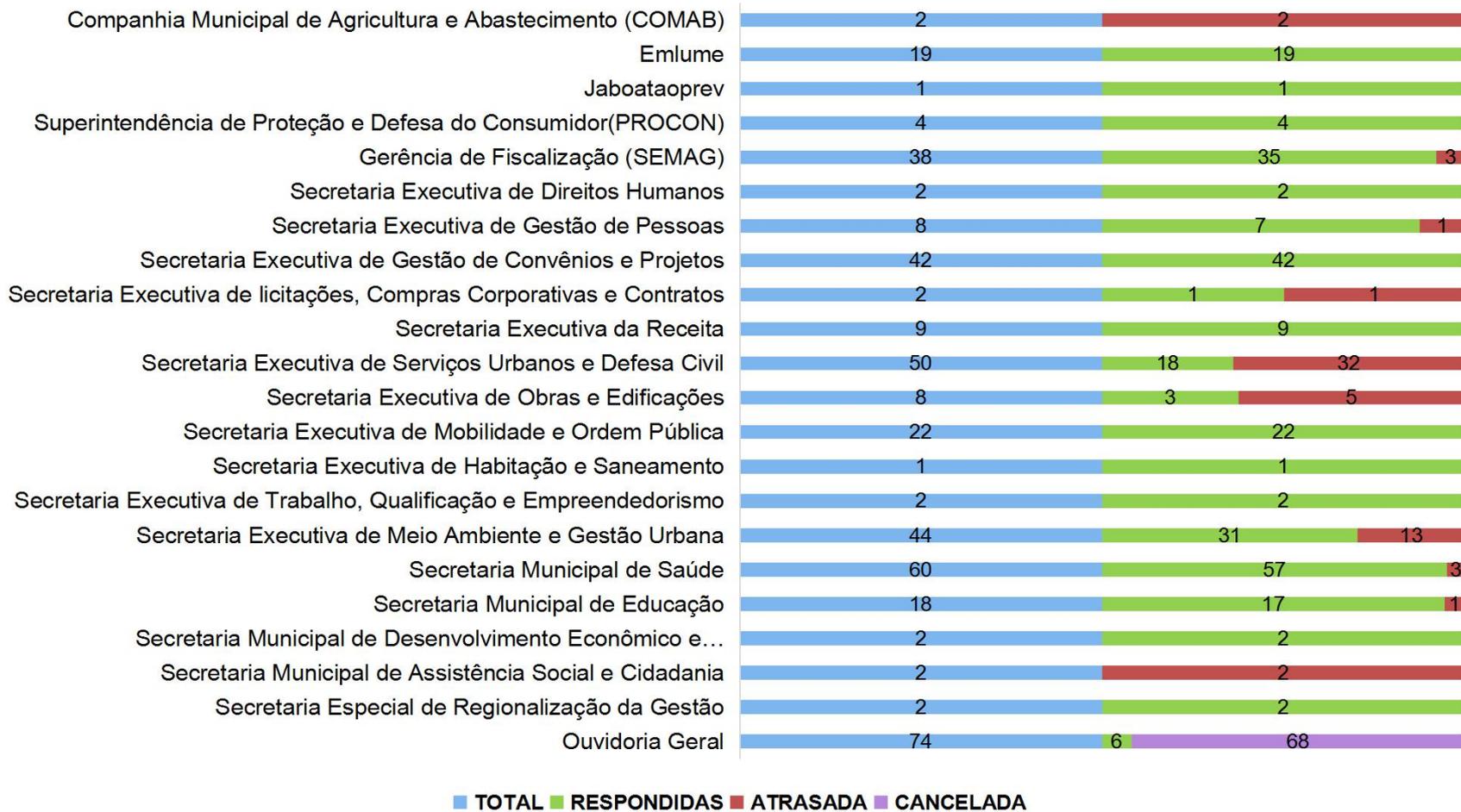
Escolaridade



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, além dos anônimos.



MANIFESTAÇÕES POR UNIDADE GESTORA



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

MELHOR DESEMPENHO

SECRETARIA	TOTAL	%
Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor(PROCON)	4	100%
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Sustentabilidade	2	100%
Secretaria Executiva de Trabalho, Qualificação e Empreendedorismo	2	100%
Secretaria Executiva de Mobilidade e Ordem Pública	22	100%
Secretaria Executiva de Habitação e Saneamento	1	100%
Secretaria Executiva de Gestão de Convênios e Projetos	42	100%
Secretaria Executiva de Direitos Humanos	2	100%
Secretaria Executiva da Receita	9	100%
Secretaria Especial de Regionalização da Gestão	2	100%
Ouvidoria Geral	74	100%
Jaboataoprev	1	100%
Emlume	19	100%
Secretaria Municipal de Saúde	60	95%
Secretaria Municipal de Educação	18	94%
Gerência de Fiscalização (SEMAG)	38	92%
Secretaria Executiva de Gestão de Pessoas	8	88%

DESEMPENHO ABAIXO DE 75%

UNIDADE GESTORA	TOTAL	(%) RESOLUTIVIDADE
Secretaria Executiva de Meio Ambiente e Gestão Urbana	44	70%
Secretaria Executiva de licitações, Compras Corporativas e Contratos	2	50%
Secretaria Executiva de Obras e Edificações	8	38%
Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil	50	36%
Secretaria Municipal de Assistência Social e Cidadania	2	0%
Companhia Municipal de Agricultura e Abastecimento (COMAB)	2	0%



As Unidades Gestoras apresentadas nesta tabela ficaram com o percentual de resolatividade menor que 75%.

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

ELOGIOS RECEBIDOS



Secretaria Municipal de Educação

“Queria agradecer o atendimento da escola Iraci Rodovalho e a organização na entrega dos kits. O gestor, o funcionário da entrega que trabalha na portaria e a pessoa da secretaria da escola que foi bem atenciosos e muito gentis.
Parabéns pelo trabalho.”

Secretaria Municipal de Saúde

“Bom dia! Gostaria de deixar minha satisfação ao atendimento da sala de vacina do postinho Praia do Sol na manhã da terça-feira 13/10/2020. Fui muito bem atendida e orientada pela técnica Evandra que se mostrou uma profissional excelente e solícita a tirar minhas dúvidas, me deixando mais tranquila quanto às vacinas de 02 meses da minha bebê. Voltarei com toda certeza, principalmente pela atenção e paciência dela. O serviço público é alvo de tantas críticas que às vezes a gente se esquece de elogiar o simples fato de ser atendido com dignidade e respeito. Deixo aqui minha gratidão pelo serviço prestado com tanto cuidado.”

SUGESTÕES

Secretaria Executiva de Obras

“O usuário ligou para dar uma sugestão que quando houver obras públicas de preparo dos terrenos for usar o rolo compactador, não usar o vibrador. Para não danificar as estruturas dos imóveis. Essas máquinas abalam a estrutura dos prédios.”

Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Sustentabilidade

“Sugiro a utilização do recurso hídrico da prefeitura reutilizável para evitar desperdício de água e dinheiro. Assim também usar energias solar na energia urbana: nas lâmpadas de led.”



AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS



Apenas 17 usuários avaliaram as respostas fornecidas pelas Unidades Gestoras. Dentre elas, 12 pessoas avaliaram como positivas e 05 avaliaram as respostas como negativas.

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	11 reclamações sobre o horário para aplicação das vacinas e falta de vacina e de profissional para aplicação nas Unidades de saúde.	Disponibilização de uma placa ou cartaz nas Unidades de Saúde com o horário de atendimento para 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 outubro, foram registradas 412 manifestações com um percentual de resolutividade de **84,7%**. O melhor resultado do ano até o momento. Com destaque para a Gerência de Fiscalização que pela primeira vez apresentou uma resolutividade de 92%.

A maioria dos registros na ouvidoria foram de reclamações e solicitações de serviços. É importante atentar para a qualidade da resposta emitida. Ainda acumulamos reclamações sobre a falta de clareza e respostas genéricas respondidas pelas Unidades.

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