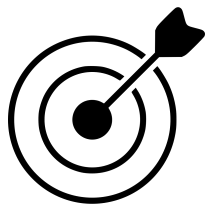


RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

Ouvidoria e SIC

Relatório Extraído em 08/01/2021
Período Analisado: 01/11/2020 a 30/11/2020





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

12 Pedido de Acesso à Informação deferido.
289 Manifestações de Ouvidoria.

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

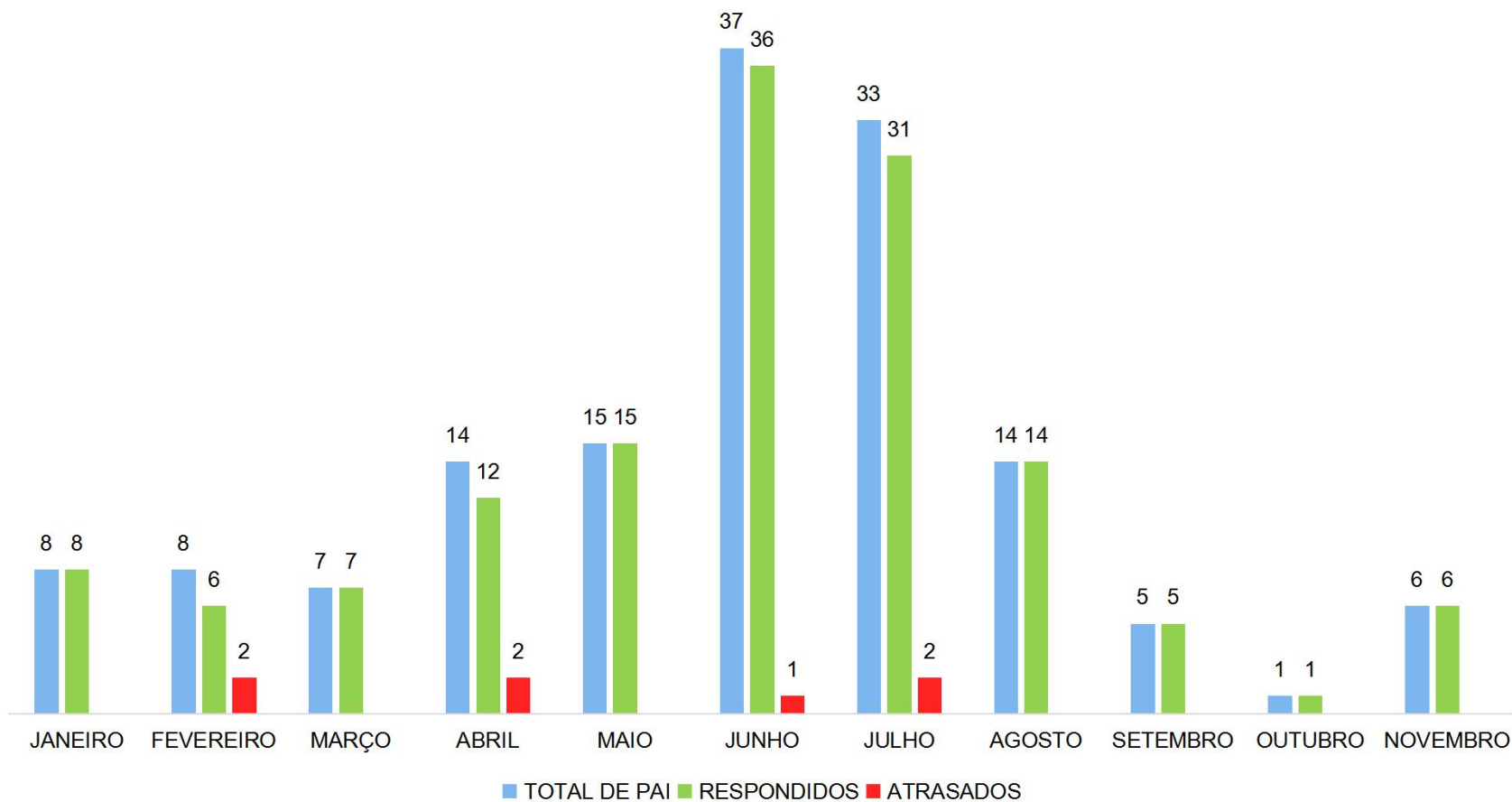
Os dados apresentados auxiliarão a gestão pública municipal a identificar os principais problemas do Município, servindo como orientação para a melhoria da qualidade dos serviços públicos assim como, para o planejamento de políticas públicas mais eficientes.



PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

PANORAMA 2020

ACESSO À INFORMAÇÃO



PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Recebidos
12

Deferidos
06

Respondidos
12

Atrasados
00

Foram registrados em nosso sistema eletrônico 12 Pedidos de Acesso à Informação (PAI). Do total de registros, 06 se configurava como Pedido de Acesso à Informação. Os outros 06 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 Gestão de Pessoas	1
Secretaria Municipal de Educação	3
Secretaria Executiva de Meio Ambiente e Gestão Urbana	1
Ouvidoria Geral	7

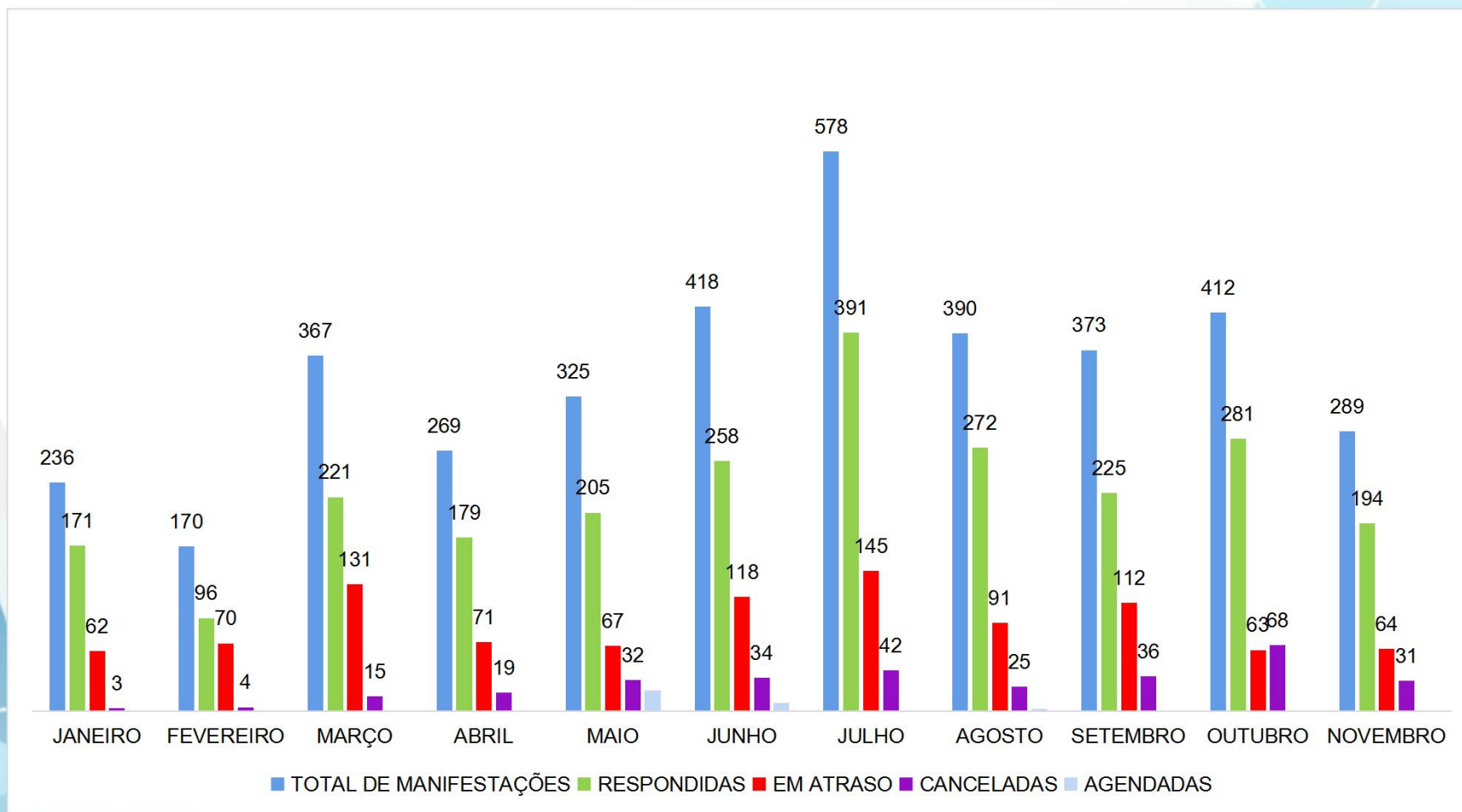
Obs: Nesta tabela foram incluídos todos os Pedidos de Acesso registrados no sistema.



MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

PANORAMA 2020

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA



CANAIS DE ATENDIMENTO



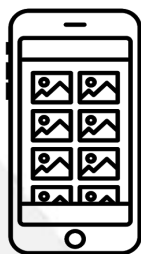
Site
158



Telefone
55



E-mail
36



Aplicativo eOuve
10



Sites de
Reclamação
4



WhatsApp
0



Outros
1



Presencial
25

Entre as formas de registro o canal de atendimento mais utilizado pelos usuários foi o site, com 158 manifestações, seguido pelo telefone com 55 registros.

INDICADORES

NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES



Concluídas
194



Atrasadas
64



Canceladas
31



Agendadas
0

Resolutividade
78%

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

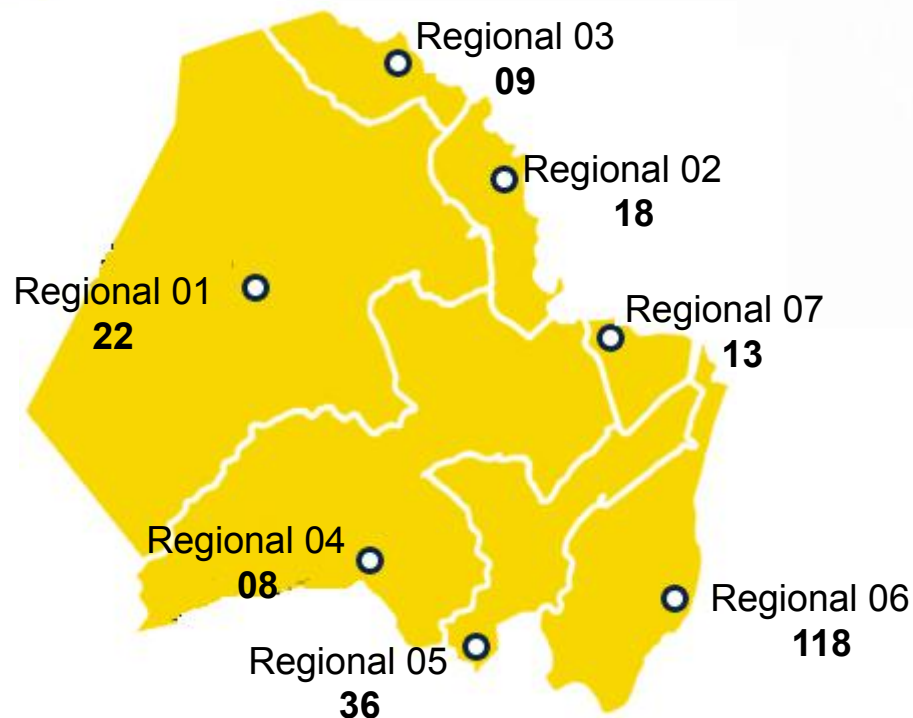
INDICADORES

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

	RECLAMAÇÃO	100
	SOLICITAÇÃO	156
	DENÚNCIA	08
	SUGESTÃO	02
	ELOGIO	07
	INFORMAÇÃO	16

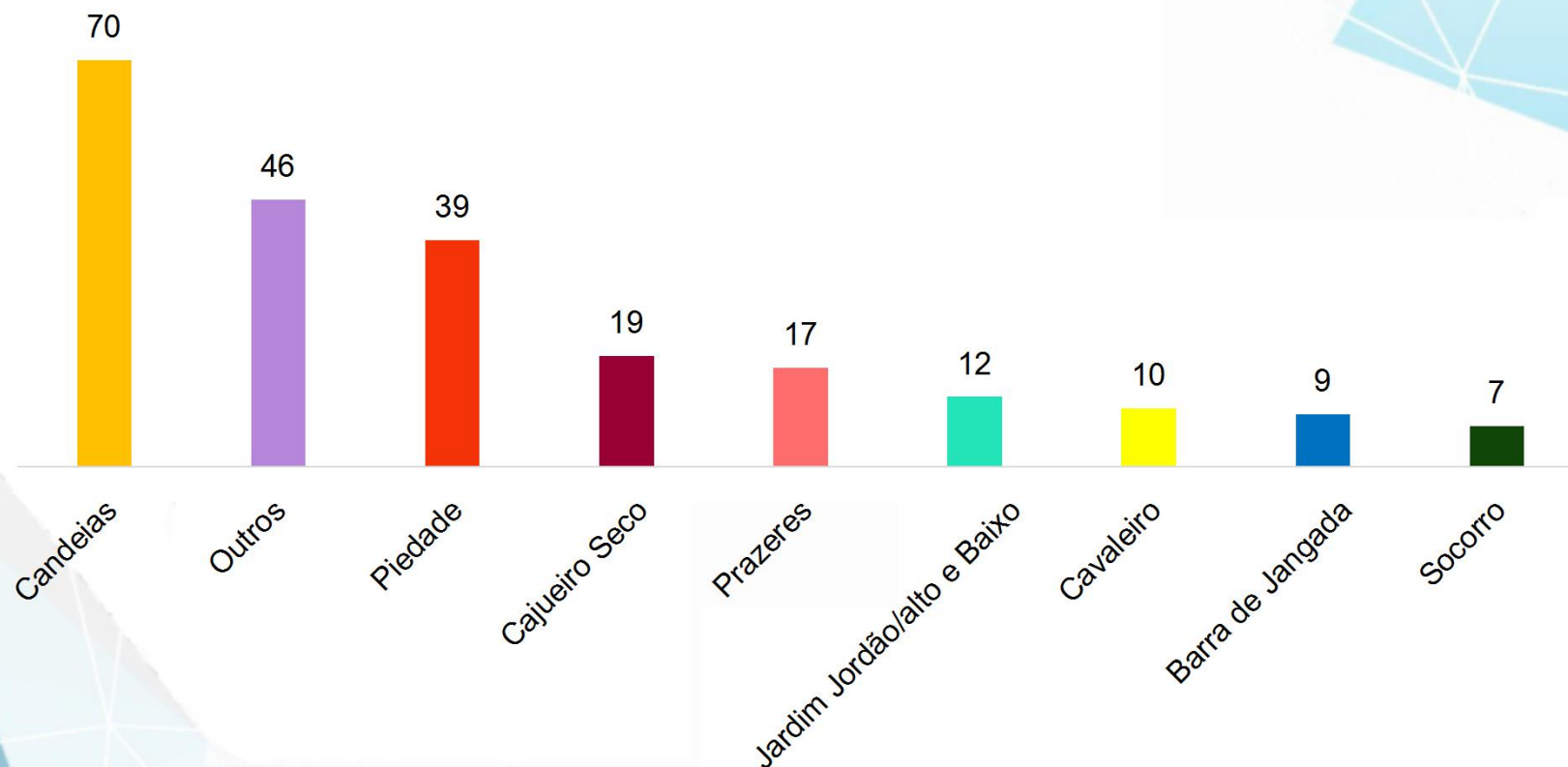
08 Manifestações
relacionadas à
denúncias e
reclamações
contra servidores
públicos.

MANIFESTAÇÕES POR ÁREA



Do total de 289 registros, 65 não informaram o bairro ou a regional.
A regional 06 foi a área mais demandada no município, apresentando 118 registros.

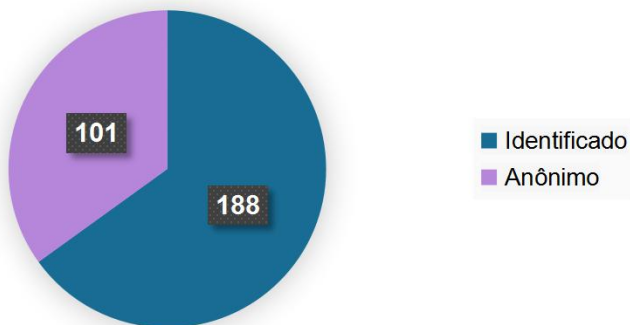
BAIRROS MAIS DEMANDADOS



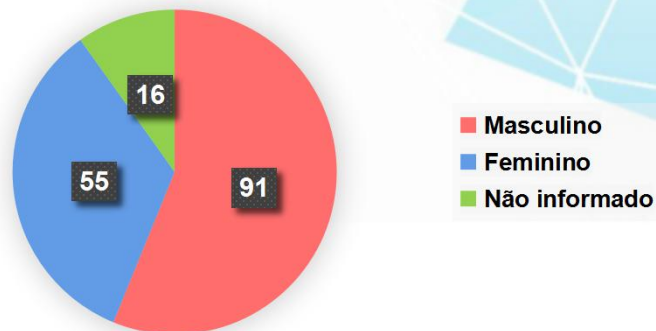
Os bairros de Candeias, Piedade e Cajueiro Seco registraram o maior número de manifestações.

PERFIL DOS USUÁRIOS

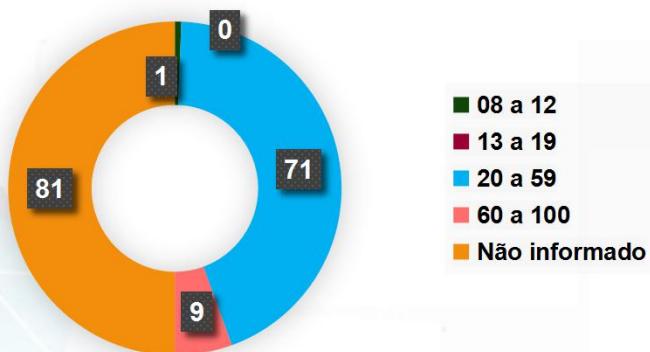
Registro



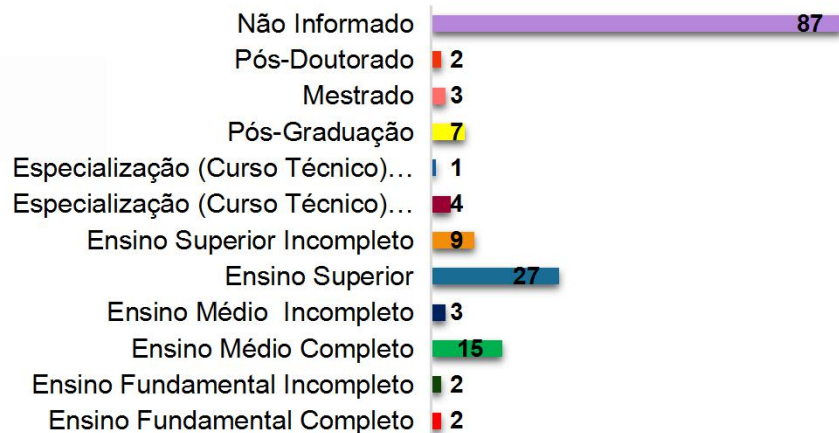
Gênero



Faixa Etária



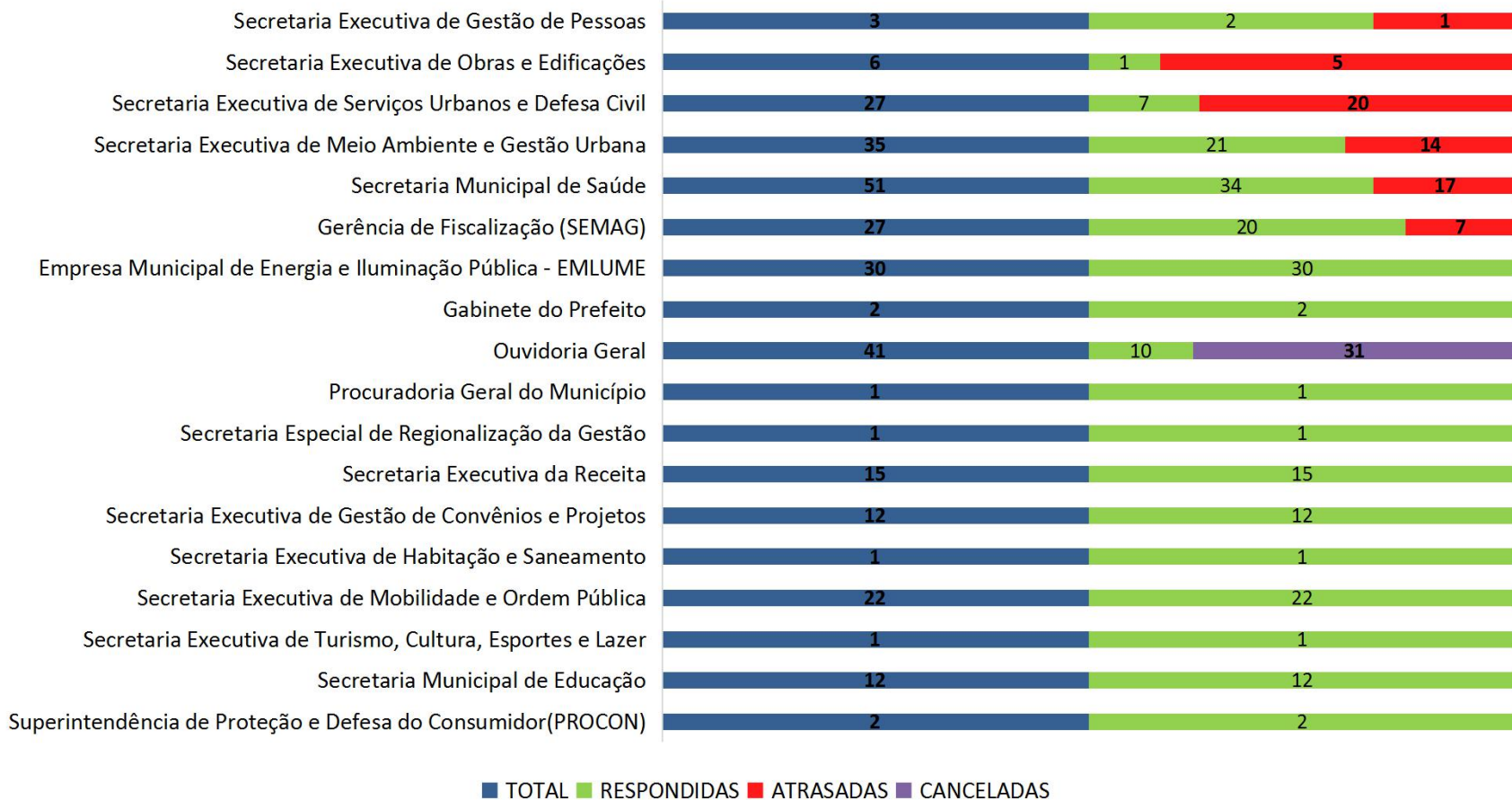
Escolaridade



Nos gráficos de gênero, escolaridade e faixa etária, foram considerados o número dos usuários cadastrados no sistema (usuários identificados, 162 pessoas) sem duplicações, pois existem usuários que cadastraram mais de uma manifestação, além dos anônimos.

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

MANIFESTAÇÕES POR UNIDADE GESTORA



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

MELHOR DESEMPENHO

SECRETARIA	TOTAL	%
Secretaria Municipal de Educação	12	100%
Secretaria Executiva de Turismo, Cultura, Esportes e Lazer	1	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	12	100%
Secretaria Executiva da Receita	15	100%
Secretaria Especial de Regionalização da Gestão	1	100%
Procuradoria Geral do Município	1	100%
Ouvidoria Geral	41	100%
Gabinete do Prefeito	2	100%
Empresa Municipal de Energia e Iluminação Pública - EMLUME	30	100%
Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor(PROCON)	2	100%

DESEMPENHO ABAIXO DE 75%

UNIDADE GESTORA	TOTAL	(%) RESOLUTIVIDADE
Gerência de Fiscalização (SEMAG)	27	74%
Secretaria Municipal de Saúde	51	67%
Secretaria Executiva de Gestão de Pessoas	3	67%
Secretaria Executiva de Meio Ambiente e Gestão Urbana	35	60%
Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil	27	26%
Secretaria Executiva de Obras e Edificações	6	17%



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

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

ELOGIOS RECEBIDOS



Secretaria Municipal de Saúde Programa Cuidar Bem

“Boa tarde Cuide bem!! Quero aqui agradecer pelo compromisso que vocês estão tendo com nossas crianças. E também ressaltar que o motorista senhor Helton é super gente boa, muito prestativo e atencioso. Muito grata pela atenção e paciência que ele tem com nossas crianças.”

Secretaria Municipal de Saúde Programa Cuidar Bem

“Quero agradecer muito obrigado senhor Helton pela sua atenção com nossas crianças e a paciência que você tem em nos levar pra ama em Moreno. Que Deus te abençoe sempre.”

Secretaria Executiva de Mobilidade e Ordem Pública.

“O usuário faz elogios ao guarda Municipal Sr. Dinormando lotado na Secretaria de Fazenda e mais duas atendentes do setor da Procuradoria de nomes Juliana Maria e Ketlen Monique ,estas atendendo altíssimo nível deixando o usuário muito feliz e satisfeito.”

ELOGIOS RECEBIDOS

Secretaria Executiva da Receita

“Bom dia vocês da ouvidoria! Quero deixar bem claro para vocês, que as vezes que entrei em contato com Jorge Cavalcante pelo o numero de telefone, 3378-6843, para solicitação de documentos de ITBI, como o boleto, certidão de quitação, certidão negativa de débitos e outros , porem Jorge foi muito gentio em todos os pontos. Obs: Minha sugestão é que vocês estão de parabéns, e que continue a mantê-lo.”



Secretaria Executiva da Receita

“Prezados, precisei registrar o meu MEI para emitir uma nota fiscal no portal e fui muito bem orientado pela servidora Carolina Campelo. Gostaria de parabenizar todos pelo excelente trabalho, estou bastante satisfeito. Todo processo durou menos de 24h.”

SUGESTÕES

Secretaria Executiva da Receita

“Prezados(as), a página por mim acessada foi para emitir uma segunda via de um boleto para pagamento de IPTU em nome de outra pessoa, fiquei surpresa quando na página está sendo obrigatório preencher além do sequencial do imóvel, um CPF ou CNPJ. Normalmente com a identificação do sequencial se consegue emitir os boletos para pagamento, essa exigência está apenas dificultando que se possa pagar os boletos para ajudar alguém em dificuldade. Em outras prefeituras se exige uma informação ou outra. Favor verificar, pois todas as modernidades se não facilitarem a vida das pessoas perdem o seu objetivo. Para o envio da mensagem solicitam informações totalmente descabidas, pois o meu endereço não é de Jaboatão, como eu informei anteriormente, estou tentando ajudar outra.”

Gabinete do Prefeito

“Olá prefeito Anderson, parabéns pela reeleição! Agora quero lhe exigir como eleitora que você faça algo por Jaboatão velho, pois as pessoas de lá também precisam de ajuda, eles também votam em você. Quero ver a mudança. Você vai ficar na gestão por mais quatro anos, então ainda dá tempo, mais uma vez faça algo por Jaboatão velho! Grata.”



AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS



Apenas 09 usuários avaliaram as respostas fornecidas pelas Unidades Gestoras. Dentre elas, 2 pessoas avaliaram como positivas e 07 avaliaram as respostas como negativas.

SUGESTÕES DE MELHORIA PARA AS UNIDADES

Unidade Gestora	Manifestações Recorrentes	Ação Corretiva
Gerência de Fiscalização	Reclamações de que a unidade foi ao local, procedeu com a notificação e mesmo assim os cidadãos não obedecem e o órgão não volta ao local ou demora a voltar. Com isso em muitos casos a obra irregular é concluída antes da fiscalização retornar.	Possibilidade de ter uma equipe direcionada para verificar as notificações já emitidas e se o cidadão cumpriu o exigido.
Secretaria Municipal de Saúde	08 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 mal 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 novembro, foram registradas 289 manifestações com um percentual de resolutividade de **78%**. 156 manifestações foram solicitações de serviços.

Reforçamos mais uma vez a necessidade de melhorar a qualidade das respostas emitidas. Continuamos recebendo avaliações negativas sobre a falta de clareza e respostas genéricas encaminhadas 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