



Relatório Estatístico

Ouvidoria e SIC

Período: 01/02/2019 a 28/02/2019



APRESENTAÇÃO

A Prefeitura do Jaboatão dos Guararapes por meio da Ouvidoria Geral do Município, tem como propósito fortalecer a participação popular, contribuir efetivamente para o sistema de controle interno, melhorar a qualidade do serviço e garantir a transparência da gestão pública.



**Acesso à
Informação**

A Ouvidoria busca subsidiar a gestão com dados importantes e estratégicos para o planejamento municipal assim como, para implementação de políticas públicas efetivas e serviços de qualidade.

Desta forma, o presente relatório reúne as informações tratadas pela Ouvidoria no período de 01 a 28 de fevereiro de 2019. O mesmo foi extraído no dia **05 de abril** do corrente ano e apresenta o desempenho da gestão municipal quanto ao atendimento ao cidadão.



No mês de fevereiro do ano de 2019, a Ouvidoria Geral do Município do Jaboatão dos Guararapes recebeu **260** manifestações de Ouvidoria e **13 pedidos de acesso à informação**, subdivididos conforme demonstrações gráficas a seguir.





PREFEITURA DO
JABOATÃO
DOS GUARARAPES

NÓS QUEREMOS OUVIR VOCÊ!

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

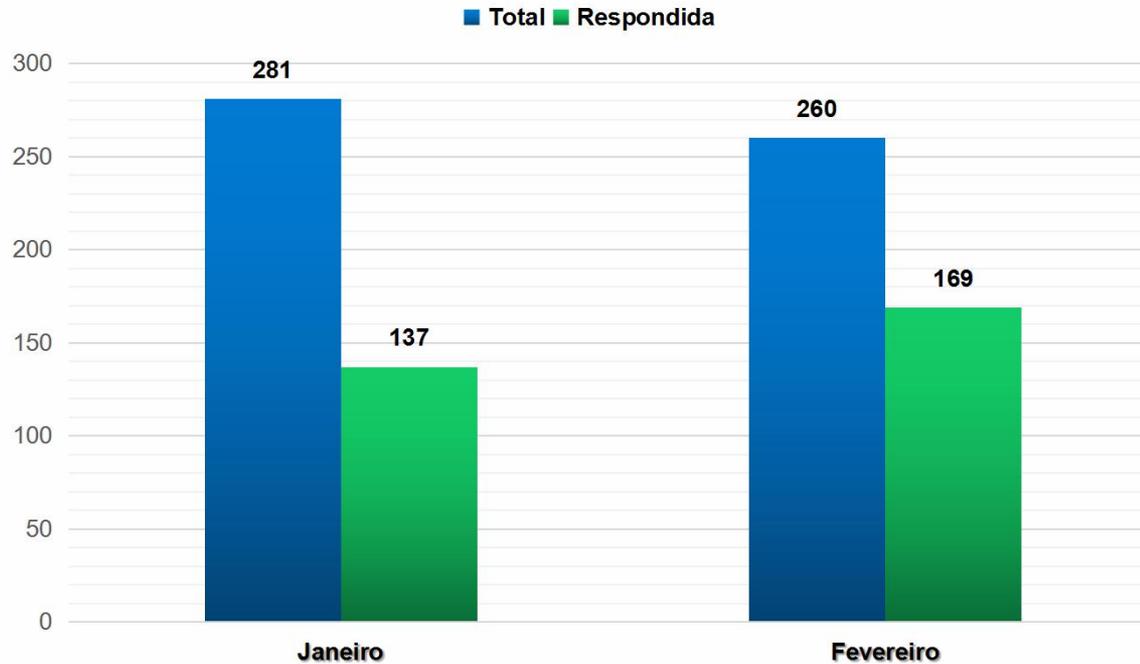


Indicadores das manifestações comuns recebidas no mês de Fevereiro de 2019.





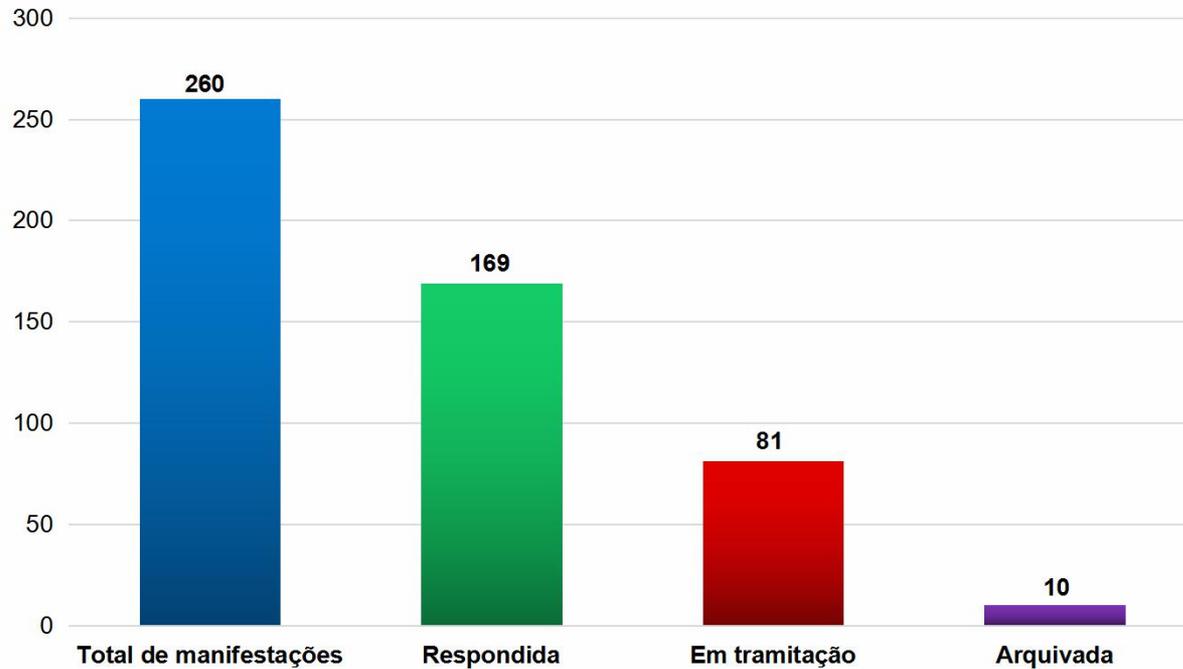
MANIFESTAÇÕES 2019



RESOLUTIVIDADE

Janeiro - 48,7%

Fevereiro - 65%



No mês de fevereiro foram registradas 260 manifestações comuns, onde 10 foram arquivadas por duplicidade, 169 foram respondidas e 81 estão em tramitação fora do prazo. Neste mês a ouvidoria obteve um percentual de resolutividade de 65%, apresentando um considerável crescimento em relação ao mês anterior.



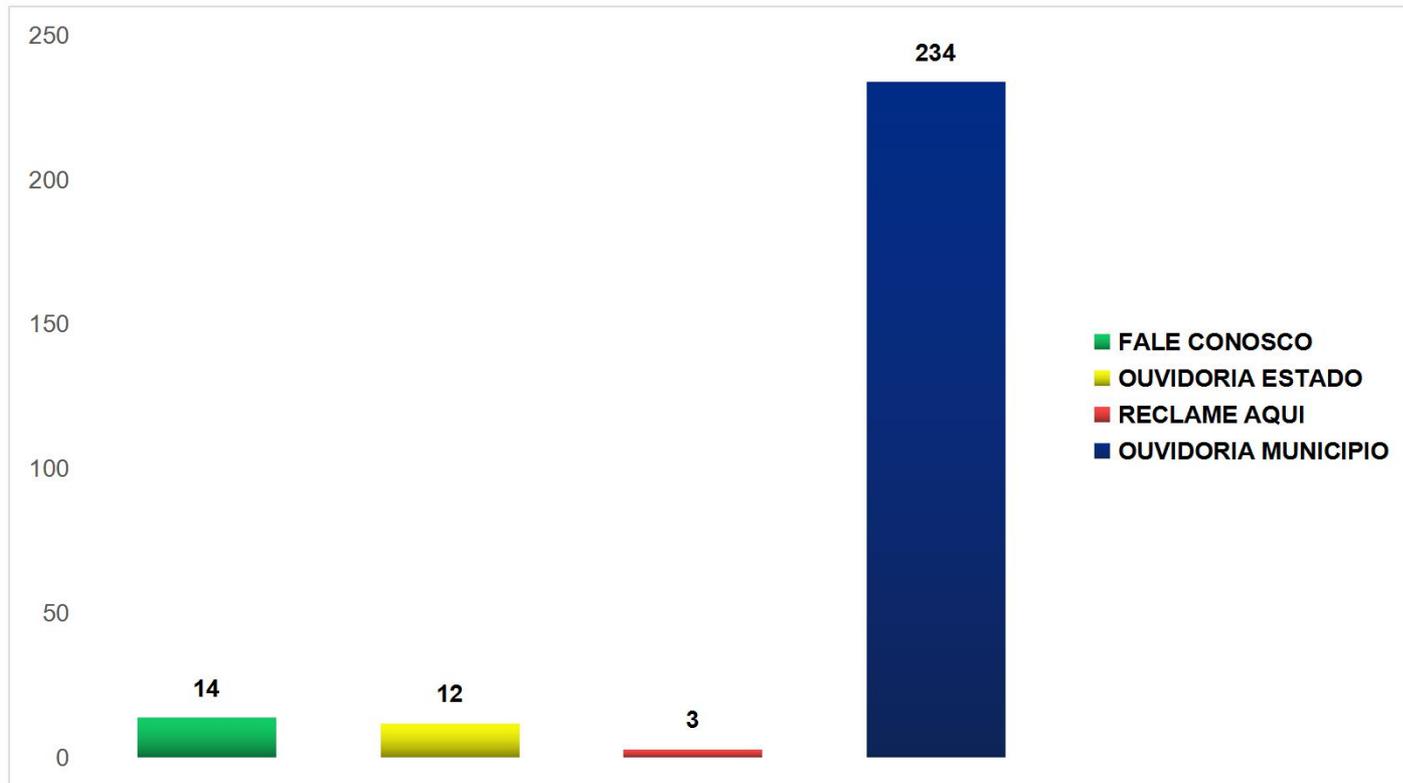
CANAIS DE ATENDIMENTO



Entre as formas de registro, o canal de atendimento mais utilizado pelos cidadãos foi o site, com 197 manifestações, seguido pelo telefone com 29 registros e 26 manifestações realizadas presencialmente.



OUTROS CANAIS



Além dos canais disponibilizados pela ouvidoria, foram registradas manifestações em outros canais de atendimento ao cidadão, tais como o Reclame Aqui (3), Ouvidoria do Estado (12) e o Fale Conosco do Portal da Transparência (14).

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

	RECLAMAÇÃO	94
	SOLICITAÇÃO	66
	DENÚNCIA	37
	SUGESTÃO	03
	ELOGIO	03
	COMUNICAÇÃO	57



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



PRINCIPAIS ASSUNTOS

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

- Serviço de troca de lâmpadas;
- Solicitação de pavimentação ou drenagem;
- Tapa buraco;
- Tampa de galeria ou desobstrução de galeria;
- Fiscalização de obra irregular;
- Alvará de construção e de funcionamento;
- Processos em aberto na Prefeitura;
- Falta de medicamentos e vacinas em postos de saúde;
- Atendimento ruim nas Policlínicas e nas Unidades de saúde da família;
- Demora da marcação de exames e consultas;
- Solicitação de medidas corretivas aos motoristas e cobradores dos micro - ônibus;
- Melhorar sinalização das vias para transeuntes.





RESOLUTIVIDADE



260
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

1
UND MUNICIPAIS



22,94
TEMPO MÉDIO
(DIAS)

RESPONDIDAS

169

69%

DENTRO DO PRAZO

31%

FORA DO PRAZO



EM TRATAMENTO

81

25%

DENTRO DO PRAZO

75%

FORA DO PRAZO



10

MANIFESTAÇÕES
ARQUIVADAS

0

ENCAMINHADO PARA
ÓRGÃO EXTERNO

No mês de Fevereiro a Ouvidoria recebeu 260 manifestações, destas 69% foram respondidas dentro do prazo de resposta e 31% fora do prazo.

81 manifestações encontram-se em tramitação, sendo 25% dentro do prazo de resposta e 75% fora do prazo.

10 manifestações foram arquivadas por duplicidade.

Outro dado importante, é o tempo médio de resposta ao cidadão de **22,94 dias** (para as manifestações que foram respondidas).



RESOLUTIVIDADE POR ÓRGÃO

■ RESPONDIDAS ■ EM TRAMITAÇÃO ■ ARQUIVADAS ■ TOTAL





ÓRGÃOS DE DESTAQUE

O destaque do mês de fevereiro foram as Secretarias:



- **Secretaria Municipal da Fazenda**
- **Secretaria Executiva da Receita**
- **PROCON**
- **Secretaria Especial de Regionalização da Gestão**
- **Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Sustentabilidade**
- **Secretaria Municipal de Infraestrutura e Ordem Pública**
- **Secretaria Executiva de Obras**
- **Procuradoria**
- **JaboatãoPrev**

Responderam 100% das demandas.



ÓRGÃOS EM ALERTA

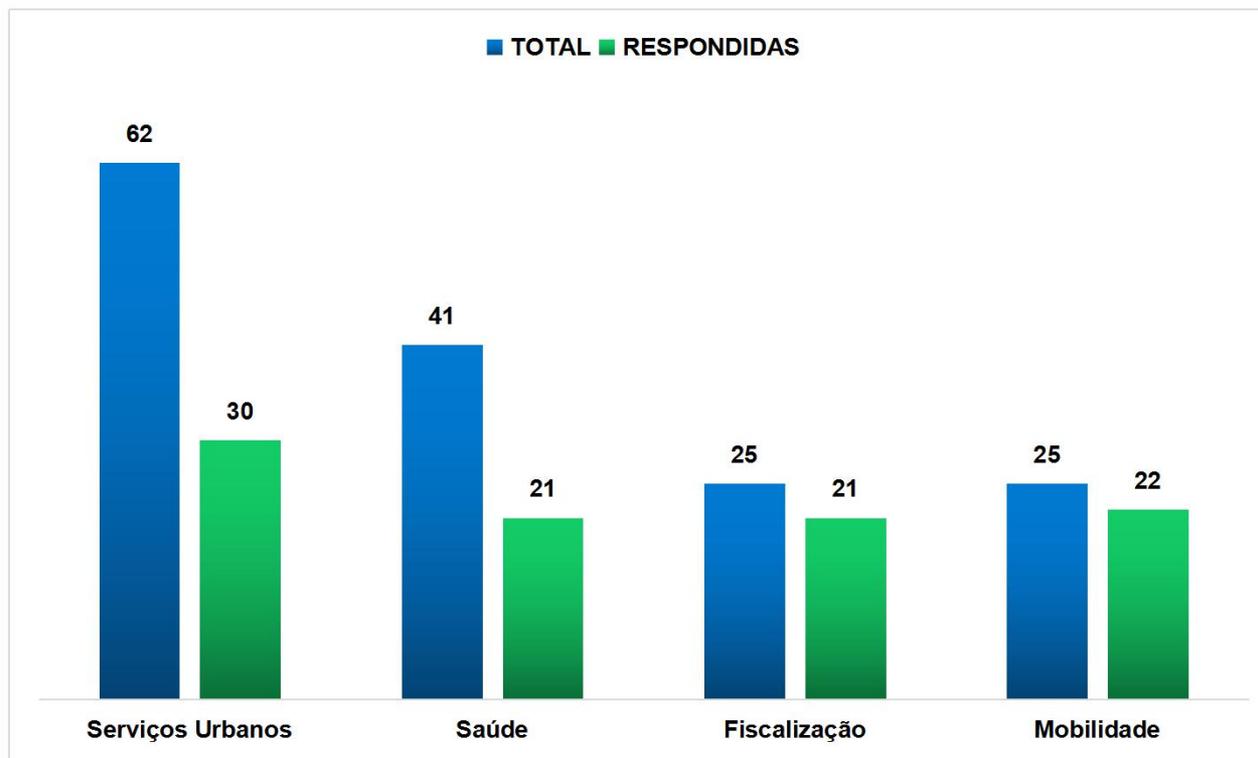
Órgãos que apresentaram índice de resolutividade abaixo de 70%:



Órgão	Percentual de resolutividade
Secretaria Exec. de Turismo, Cultura, Esportes e Lazer	67%
Secretaria Exec. de Meio Ambiente e Gestão Urbana	63%
Secretaria Municipal de Saúde	51%
Secretaria Exec. de Serviços Urbanos e Defesa Civil	48%
Secretaria Municipal de Assistência Social e Cidadania	0%
Secretaria Exec. de Habitação e Saneamento	0%



ÓRGÃOS COM MAIOR NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES



No mês de fevereiro, os órgãos com maior número de manifestações comuns registradas foram as Secretárias de:

Serviços Urbanos com 62 manifestações sendo 30 respondidas. Já a Secretaria de Saúde recebeu 41 manifestações, respondendo 21. Em terceiro dois órgãos: a Gerência de Fiscalização com 25 demandas onde respondeu 21 das solicitações recebidas e a Secretaria de Mobilidade que também recebeu 25 manifestações e respondeu a 22.



NÍVEL DE SATISFAÇÃO



O sistema registrou que apenas 19 usuários responderam a pesquisa de satisfação e que o índice de satisfação segundo este universo é de 53%. Infelizmente o número de pessoas que respondem a pesquisa de satisfação ainda é muito baixo.

PROPOSIÇÕES DE MELHORIAS

Manifestação mais frequente e/ou relevante	Recomendações
Denúncias contra servidores com indicação de assédio moral, não cumprimento da jornada de trabalho e acúmulo de cargo público.	Verificar com o setor de gestão de pessoas e/ou corregedoria a possibilidade de realizar palestra sobre prevenção e combate ao assédio moral no ambiente de trabalho, direcionado para gerentes, superintendentes e secretários.
Baixo número de respostas da pesquisa de satisfação.	A equipe da ouvidoria passará a incluir nas respostas aos cidadãos o texto ressaltando a importância da pesquisa de satisfação.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município, 2018.

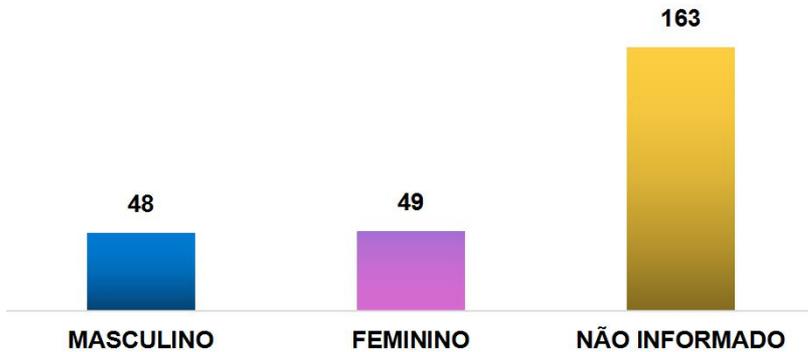




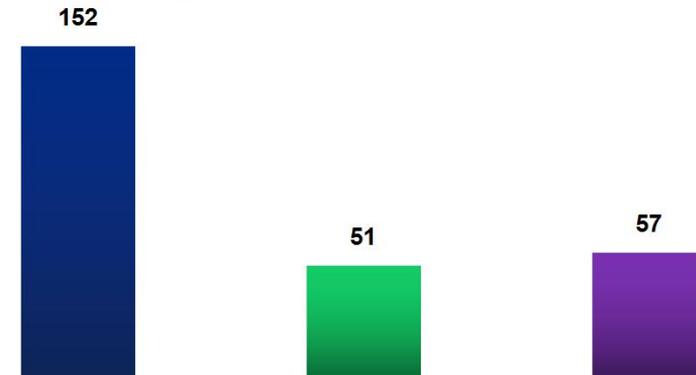
PERFIL DO USUÁRIO

Gênero

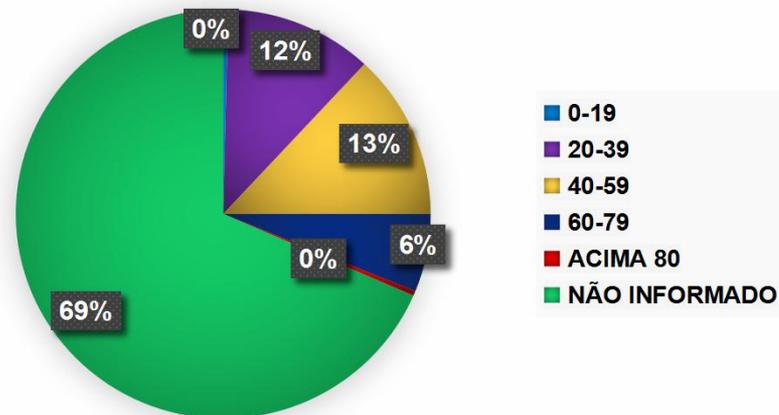
■ MASCULINO ■ FEMININO ■ NÃO INFORMADO



■ IDENTIFICAÇÃO SEM RESTRIÇÃO
■ IDENTIFICADA COM RESTRIÇÃO
■ ANÔNIMA



Faixa Etária





PREFEITURA DO
JABOATÃO
DOS GUARARAPES



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

SERVIÇOS

CONTATE-NOS

**PEDIDO DE ACESSO À
INFORMAÇÃO**



A Lei Municipal nº 853/2013, em consonância com a Lei Federal nº 12.527/2011, garante a todo e qualquer cidadão o acesso às informações produzidas ou sob guarda dos órgãos e entidades da Administração Pública, desde que ela não se enquadre nas exceções de restrição previstas na Lei de Acesso à Informação (LAI).



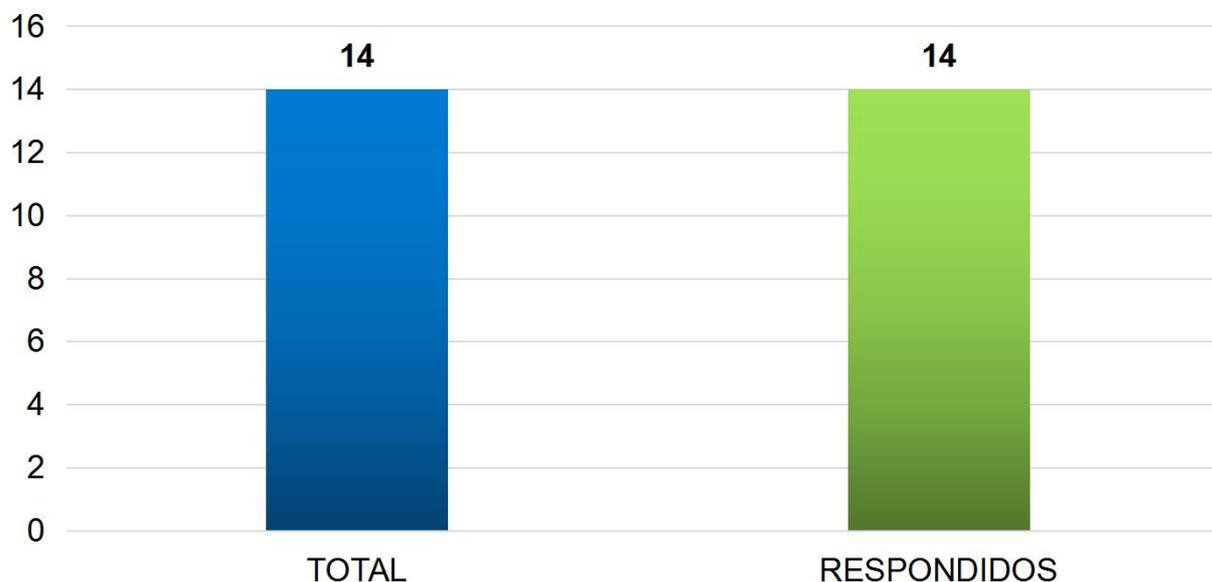
**Acesso à
Informação**



**Indicadores dos Pedidos de Acesso à
Informação recebidos no mês de
Fevereiro de 2019.**

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

NÚMERO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO
(PAI)



No mês de fevereiro de 2019, a ouvidoria recebeu 14 pedidos de acesso à informação. Do total recebidos, apenas 05 se configuravam como Pedido de Acesso à Informação, os demais foram solicitações de informações simples e diversas, respondidas pela própria ouvidoria.

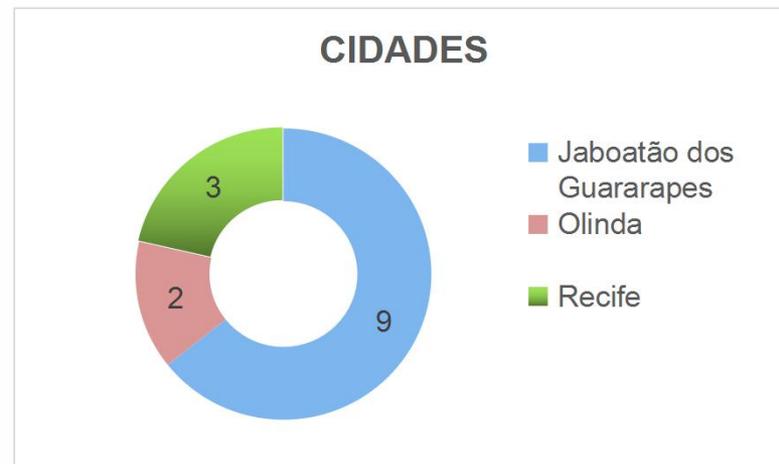


PEDIDOS DE ACESSO POR ÓRGÃO

SECRETARIA	RECEBIDAS	RESPONDIDAS	ASSUNTO
Secretaria Executiva da Receita	2	2	Informações sobre inscrição municipal
Secretaria Executiva de Meio Ambiente e Gestão Urbana	1	1	Licença de funcionamento
Secretaria Municipal de Educação	1	1	Informações sobre jornada de trabalho de servidor
Secretaria Executiva de Licitações, Contratos e Convênios	1	1	Solicitação de cópia de contratos e termos aditivos
OUVIDORIA	9	9	Informações sobre telefones, horário de atendimento e etc.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Fevereiro, 2019.

PERFIL DO USUÁRIO



Obs: Devido aos problemas ocorridos com o E-SIC, foi necessário reativar o antigo formulário do Sistema de Ouvidoria, porém o mesmo não nos fornece dados suficientes para identificar o perfil detalhado do cidadão que realiza pedidos de acesso à informação.

CONSIDERAÇÕES GERAIS

Percebemos que no mês de fevereiro o índice de resolutividade das manifestações comuns, melhorou consideravelmente em relação ao mês anterior saindo de 48,7% para 65%.

O número médio de dias para resposta aos cidadãos aumentou de 20 para 22,94 dias, fato ocorrido devido ao prazo de resposta estabelecido pelo E-Ouv, que incluiu os dias referentes ao período carnavalesco.

Já os pedidos de acesso à informação obtiveram 100% de resposta.

Continuamente a Ouvidoria vem desenvolvendo ações internas com objetivo de melhorar os processos, a efetividade do serviço da ouvidoria, a resolutividade dos pedidos de acesso à informação e consequentemente a transparência da gestão pública municipal.