

OUVIDORIA GERAL

RELATÓRIO ANUAL

2020

Março, 2021

INSTITUCIONAL

PREFEITO

Anderson Ferreira

VICE - PREFEITO

Ricardo Valóis

CONTROLADORA GERAL DO MUNICÍPIO

Andréa Costa de Arruda

SUBCONTROLADOR

Carlos Montarroyos

OUVIDORA GERAL

Pricylla Lopes

EQUIPE DA OUVIDORIA

Jeremias Bittencourt

Josiane Dourado

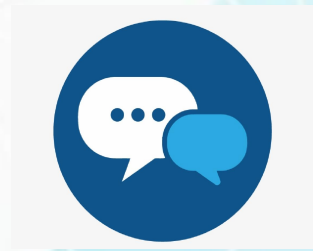
Lorena Ventura

Luis Siqueira

Maria Cabral

Valderene Alencar

APRESENTAÇÃO



A **Ouvidoria Geral** do município do Jaboatão dos Guararapes é órgão da Controladoria Geral do Município, criado em 10 de maio de 2013, por meio da Lei Administrativa nº 015/2013.

Ouvidoria é uma instância de controle e participação social, responsável pela Gestão da Transparência e pelo tratamento das manifestações enviadas por pessoa física ou jurídica, relativas às políticas e aos serviços públicos disponibilizados pelo município.

O órgão desempenha papel importante no planejamento e na sistematização dos dados e informações necessárias aos gestores municipais a fim de garantir a qualidade e a transparência do serviço público e auxiliar no planejamento e implementação de políticas públicas.

Entre as atividades prestadas à sociedade, a Ouvidoria disponibiliza serviços de atendimento aos pedidos de acesso à informação, relacionados à Lei de Acesso a Informação (LAI), o tratamento das manifestações (elogio, reclamações, solicitações, denúncias e sugestões) registradas pelos cidadãos, como também faz a gestão da Transparência no intuito de fortalecer a comunicação com a sociedade e garantir uma gestão cada vez mais participativa e transparente.

Em cumprimento a Lei Federal nº 13.460/2017, apresentamos o Relatório Anual da Gestão de Ouvidoria referente ao ano de 2020.

O presente relatório apresenta informações quantitativas e qualitativas sobre a gestão da transparência e a gestão de ouvidoria do município do Jaboatão dos Guararapes.

Nossa 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.

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.

Nossa Visão



Nossos Valores



Ética
Transparência
Respeito ao cidadão
Comprometimento
Equidade
Paixão em atender bem



CANAIS DE ATENDIMENTO



Atendimento Presencial/Correios

Avenida Barreto de Menezes, 1648 -
Palácio da Batalha.

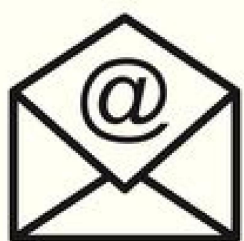
De segunda à sexta-feira das 8hs às 14hs



Atendimento Por Telefone

0800-081-8899/ (81) 3476.6066/
(81) 99422-5177

De segunda à sexta-feira, das 8hs às 14hs



Atendimento Online

Site: <https://ouvidoria.jaboatao.pe.gov.br>

E-mail: ouvidoria@jaboatao.pe.gov.br

Aplicativo Eouve – Disponível para Android e
IOS

WhatsApp Conecta Jaboatão (81) 99106-3730
Atendimento - 24h



DIRETRIZES 2020

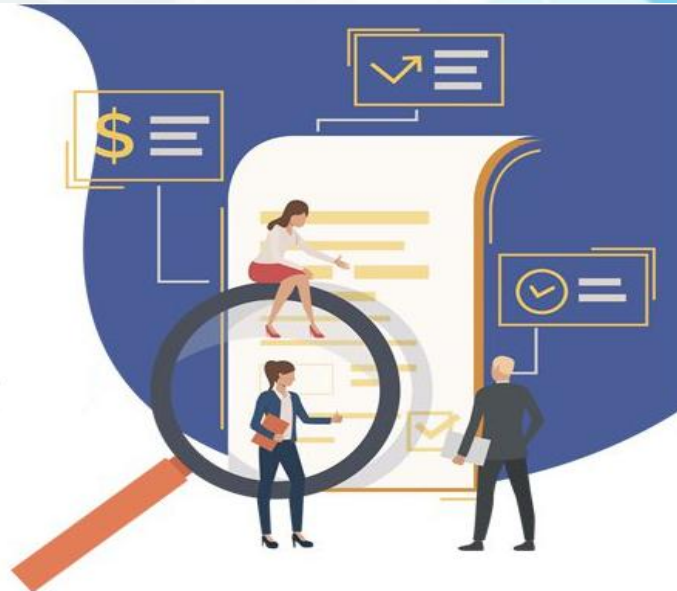
1 MELHORAR O ÍNDICE
DE TRANSPARÊNCIA
DO MUNICÍPIO.

2 MELHORAR A RESOLUTIVIDADE DAS
MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE
ACESSO À INFORMAÇÃO.

3 APRIMORAR OS PROCESSOS DE GESTÃO DA
OUVIDORIA GERAL.

4 QUALIFICAR OS INTERLOCUTORES E A EQUIPE DA
OUVIDORIA PARA MELHOR ATENDER A POPULAÇÃO.

GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA



152

Pedidos de Acesso à Informação

Resolutividade

98%

**TRANSPARÊNCIA
EM NÚMEROS**

**11
Dias**

Témpo médio de resposta

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO



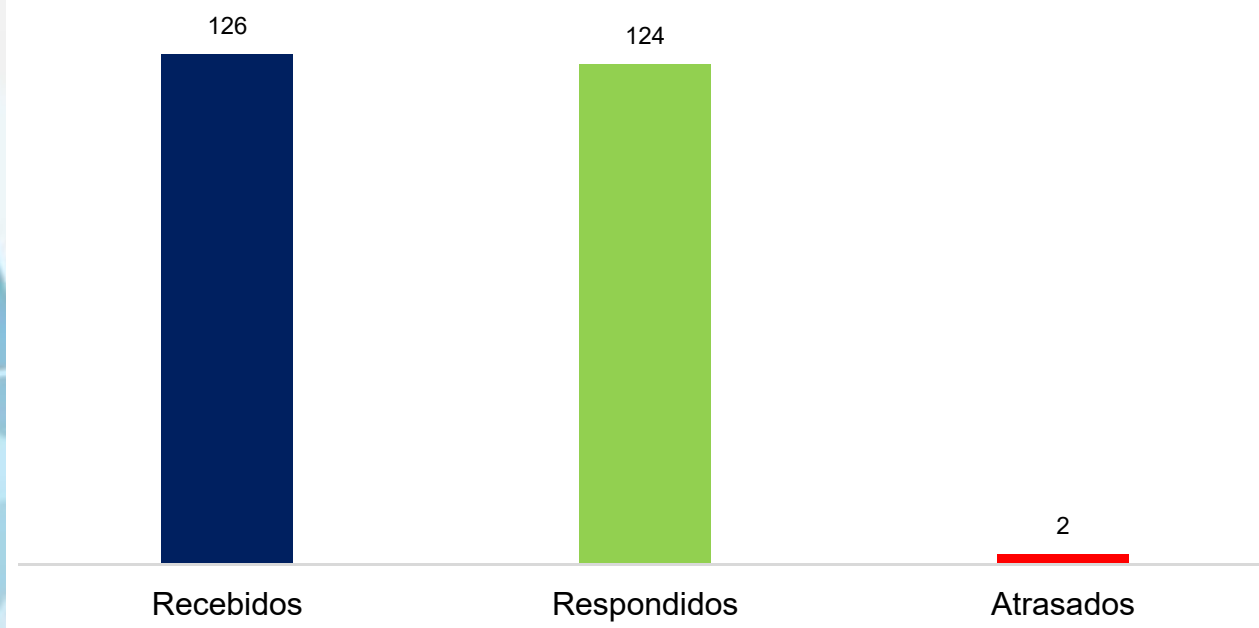
Acesso à informação

A transparência passiva é realizada por meio dos Pedidos de Acesso à informação, garantido pela Lei Federal nº 12.527/2011 e a Lei Municipal nº 853/2013. Em 2020, recebemos 152 Pedidos de Acesso à Informação procedentes, sendo 149 respondidos e 03 atrasados.

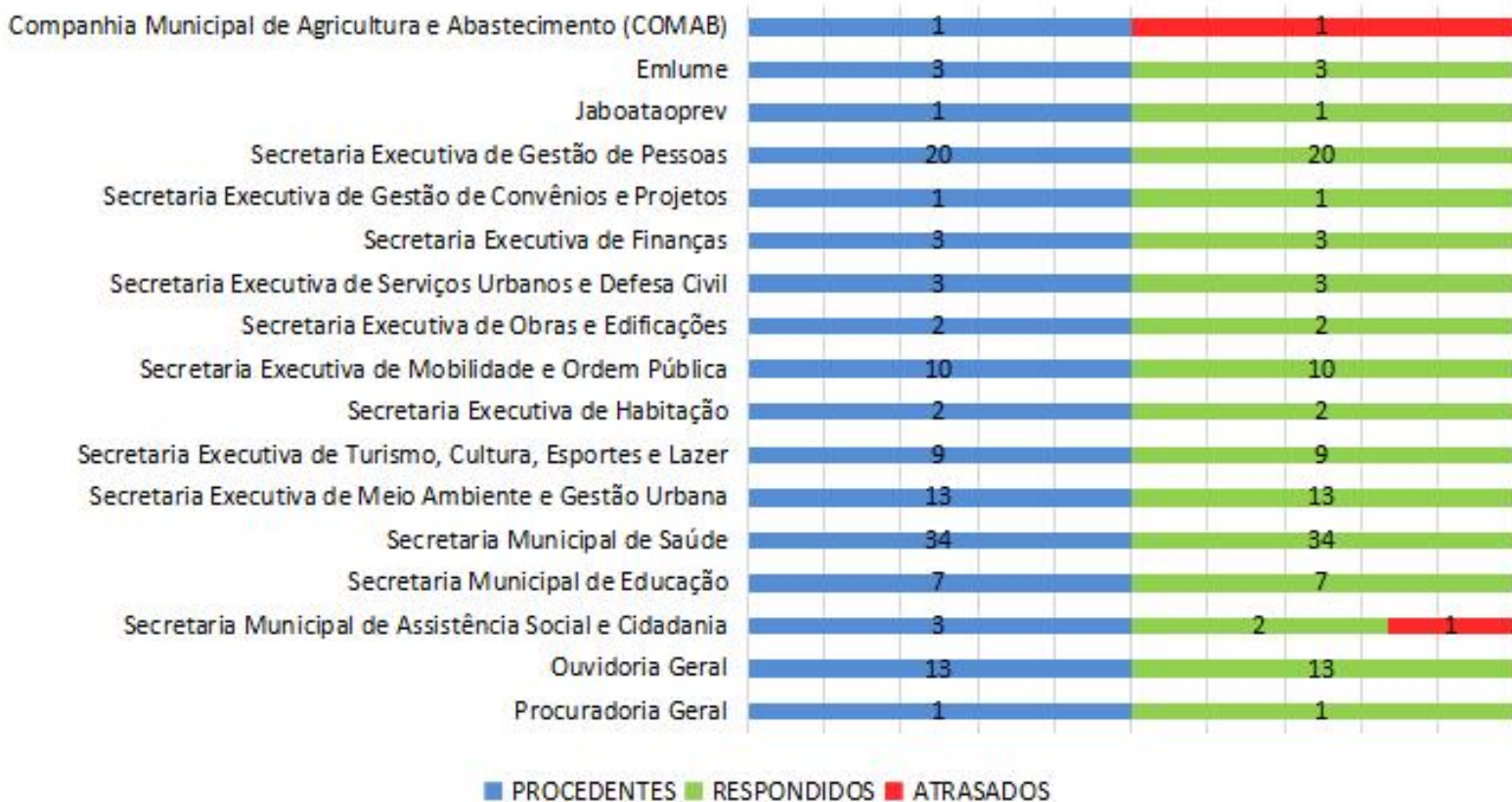
Em 2020 a Ouvidoria obteve 98% de resolutividade nos Pedidos de Acesso à Informação. Entre os principais assuntos solicitados destacamos informações sobre convocação de profissionais em concursos públicos, cópia de processos licitatórios e informações relacionadas ao Covid-19.

As Unidades Gestoras que não responderam aos pedidos, foram notificadas e registradas em relatórios gerenciais mensais.

Pedidos de Acesso à Informação



ACESSO À INFORMAÇÃO POR UNIDADE GESTORA





GESTÃO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria Geral vem ao longo dos 04 (quatro) anos (2017-2020), buscando melhorar os processos de interlocução com a população. Para isso, investiu em qualificação profissional dos servidores e interlocutores, intensificou o monitoramento das manifestações, melhorou a resolutividade e a qualidade das respostas e ampliou os canais de comunicação com os usuários.

eOuve OUVIDORIA DO JABOATÃO DOS GUARARAPES

A CIDADE EM SUAS MÃOS

PREFEITURA DO JABOATÃO DOS GUARARAPES
PAIXÃO POR FAZER DIFERENTE

Google play App Store

Em 2020, com intuito de melhorar o processo de gestão, monitoramento e resolutividade das manifestações, implantamos em fevereiro, um novo sistema digital, o “Eouve”.

O mesmo permitiu uma maior dinamicidade no fluxo das demandas, melhor monitoramento, informações mais detalhadas e dados gerenciais importantes para a gestão municipal.



Para o cidadão, o sistema facilitou a comunicação e acompanhamento das demandas, já que o usuário pode acompanhar toda a tramitação. Foi disponibilizado também de forma gratuita o aplicativo Eouve.

Atualmente a Ouvidoria dispõem do atendimento presencial, telefone, e-mail, site e aplicativo, além de registrar as demandas oriundas da Ouvidoria do Estado e do Reclame Aqui.

Em 2020, em decorrência da Pandemia do novo coronavírus, foi necessário interromper o atendimento presencial no período de março a agosto, retornando o atendimento apenas em setembro de 2020, com todas as medidas sanitárias necessárias para evitar a propagação do novo coronavírus.

CANAIS DE ATENDIMENTO



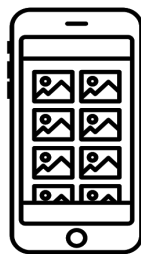
Site
2.349



Telefone
845



E-mail
489



Aplicativo eOuve
290



Sites de
Reclamação
33



WhatsApp
06



Presencial
105



Outras
Ouvidorias
31



Mais Jaboaão
09

OUVIDORIA EM NÚMEROS

**Manifestações
de Ouvidoria**

4.157



**85%
Resolutividade**

RESULTADO



**32 Dias
Tempo médio e
resposta**



**51%
Média de Satisfação
com a resposta**

Fonte: Banco de Dados Ouvidoria
Dados emitidos em: 22/02/2021

NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES



RECLAMAÇÃO

1.256



SOLICITAÇÃO

1.899



DENÚNCIA

615



SUGESTÃO

82



ELOGIO

60



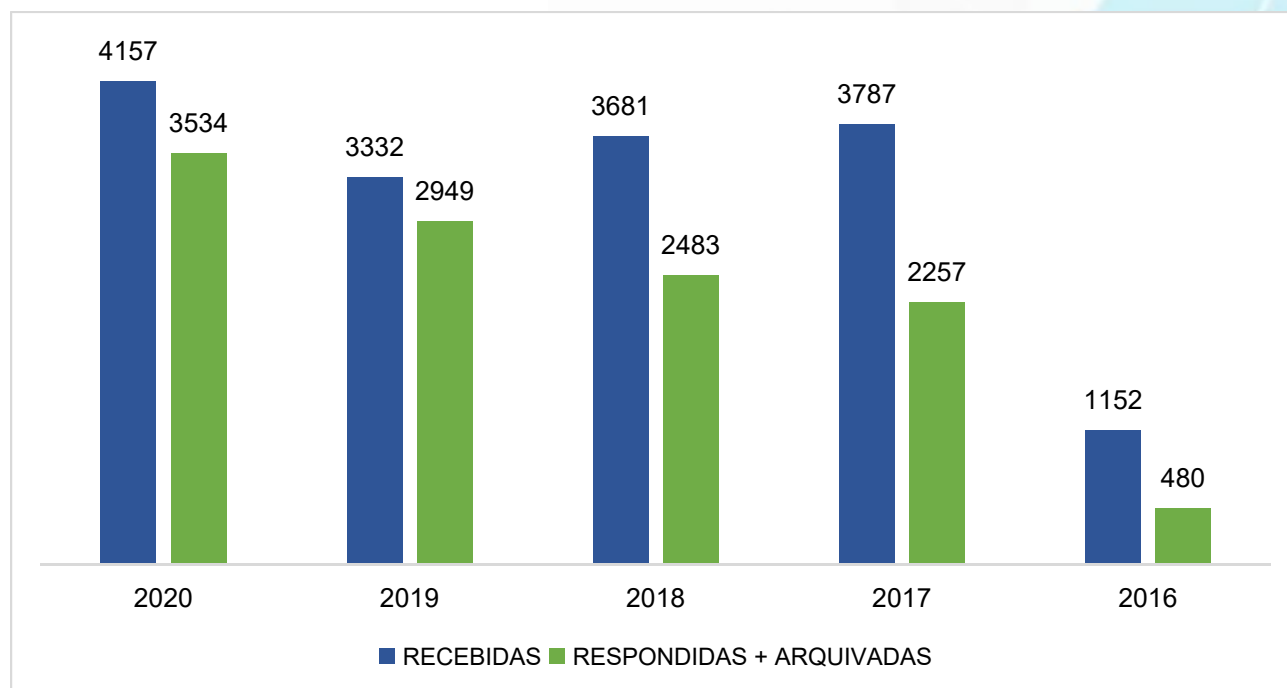
INFORMAÇÃO

245

**114 Denúncias
contra Servidores**

Obs: As Denúncias contra servidores foram encaminhadas diretamente para o Secretário da pasta para análise e apuração e em alguns casos abertura de processos administrativos.

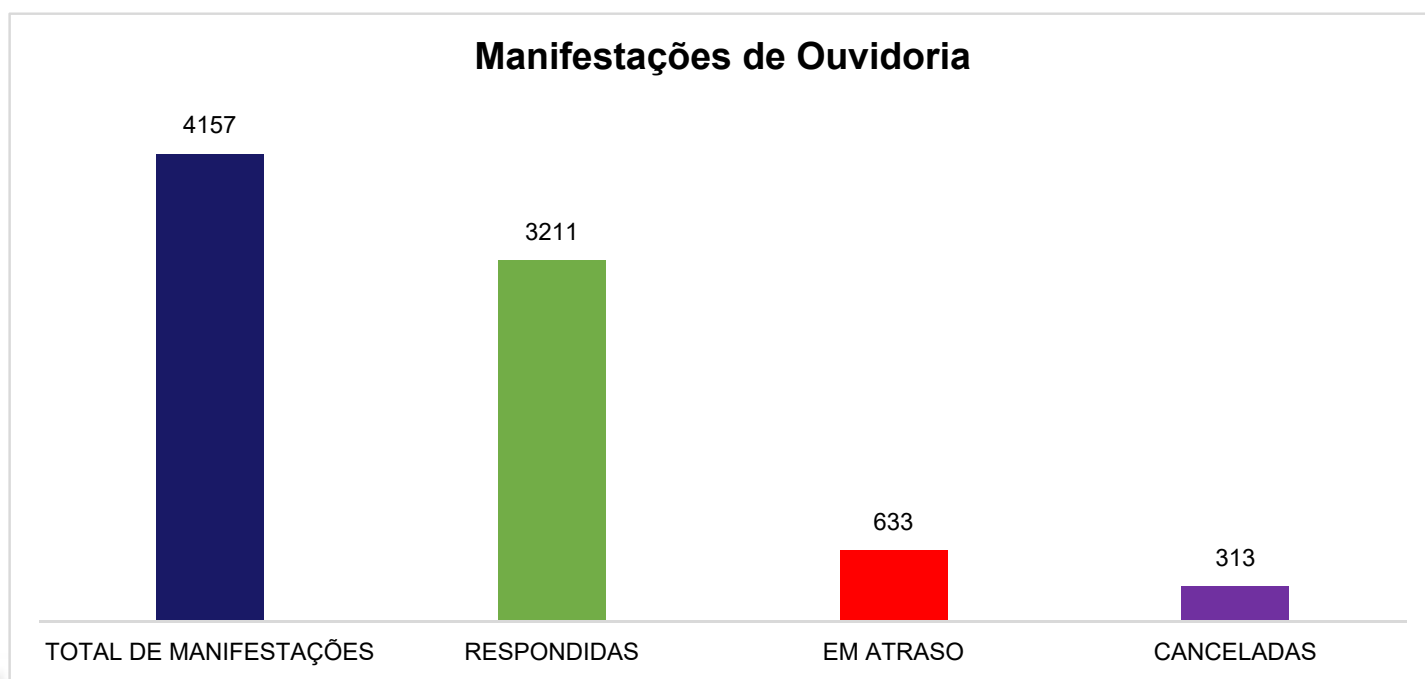
DESEMPENHO



ANO	2020	2019	2018	2017
RESOLUTIVIDADE	85%	89%	67%	60%

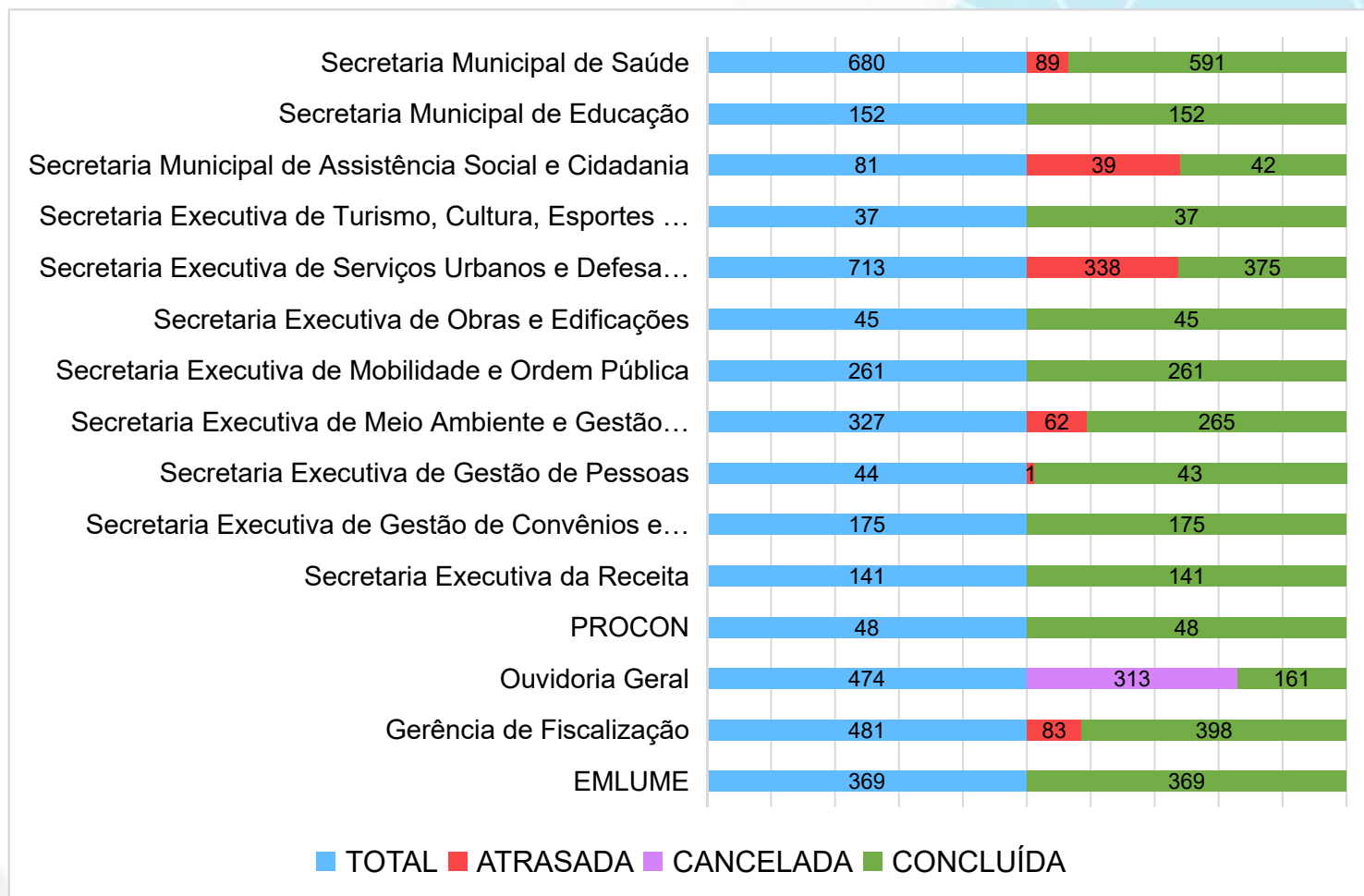
Quanto à resolutividade nas respostas aos cidadãos, foi registrada um percentual de 85%. Apesar do valor positivo, ficando acima da média estabelecida (75%), a resolutividade ficou menor que o ano de 2019, quando registramos 89% de resolução das demandas.

Durante o ano de 2020, a Ouvidoria geral registrou 4.157 manifestações de Ouvidoria, sendo 3.211 respondidas e 313 canceladas por duplicidade ou falta de dados essenciais para o tratamento.



Nos meses de janeiro e fevereiro de 2020, os registros das manifestações foram realizados na plataforma “Fala.BR”. A partir do mês de março passamos a utilizar o sistema Eouve.

UNIDADES COM MAIOR NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES



O Gráfico acima apresenta as Unidades Gestoras com maior número de manifestações recebidas, assim como o status das demandas.

As Secretarias de Educação, Turismo, Obras, Mobilidade, Convênios e Projetos, Receita, Procon, Ouvidoria e EMLUME responderam a 100% das manifestações.

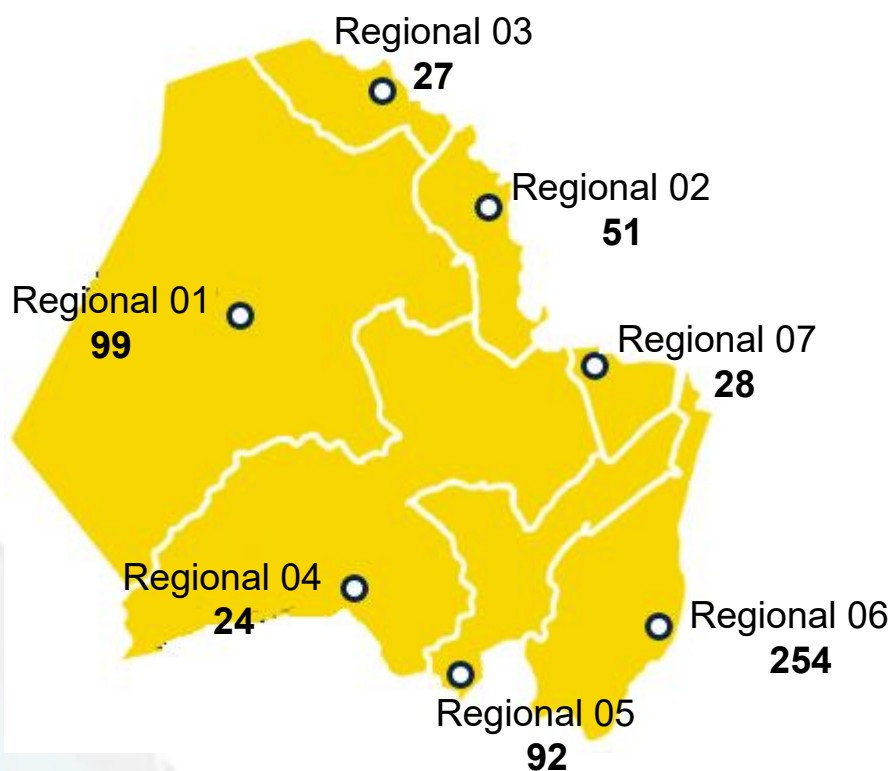
Em seguida apresentamos um detalhamento para as unidades que apresentaram mais de 200 manifestações.

Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil

RECEBIDAS	RESPONDIDAS	ATRASADAS
713	375	338

52 %
Resolutividade

Demandas por Regionais:



Principais Assuntos

Limpeza Urbana e Coleta de Resíduos

Manutenção de Vias Públicas

Drenagem Urbana

Remoção de Entulhos

Limpeza de Galeria

Tapa Buraco

Capinação

Podas e Cortes de Árvores

Saneamento Básico

138 Usuários não informaram os bairros que residem



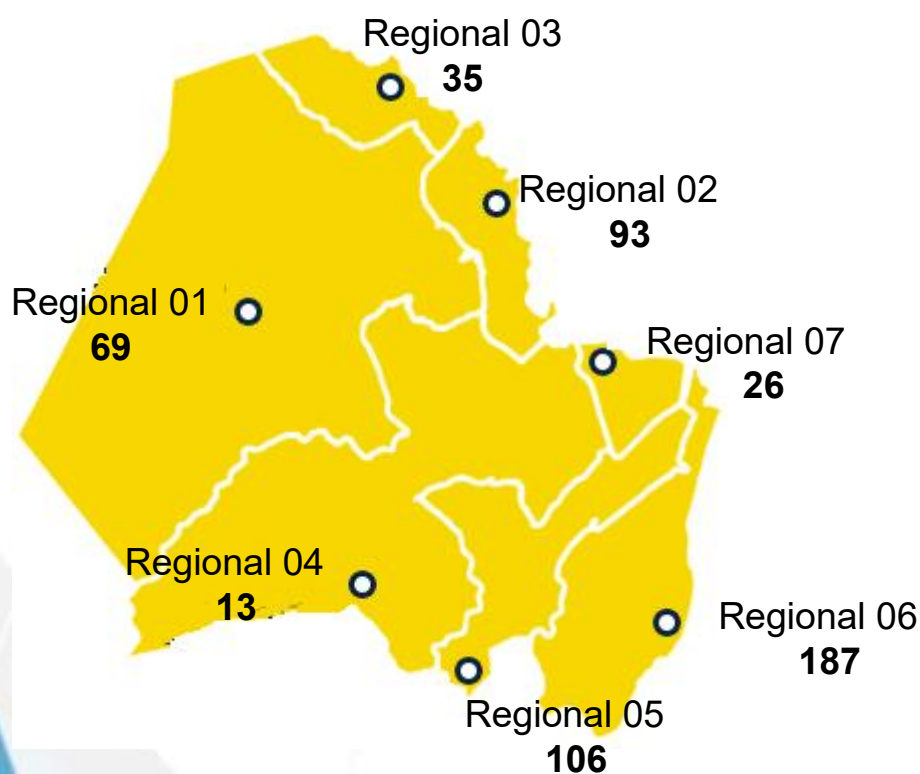
**Tempo Médio de
Resposta
43 DIAS**

Secretaria Municipal de Saúde

RECEBIDAS	RESPONDIDAS	ATRASADAS
680	591	89

87 %
Resolutividade

Demandas por Regionais:



151 Usuários não informaram os bairros que residem.

Principais Assuntos

Atendimento
Vacina
Marcação de Consultas
Falta de Medicamentos
COVID-19
Denúncia de Servidor
Falta de Profissionais
Marcação de Exames
Foco de Dengue
Inspeção Sanitária



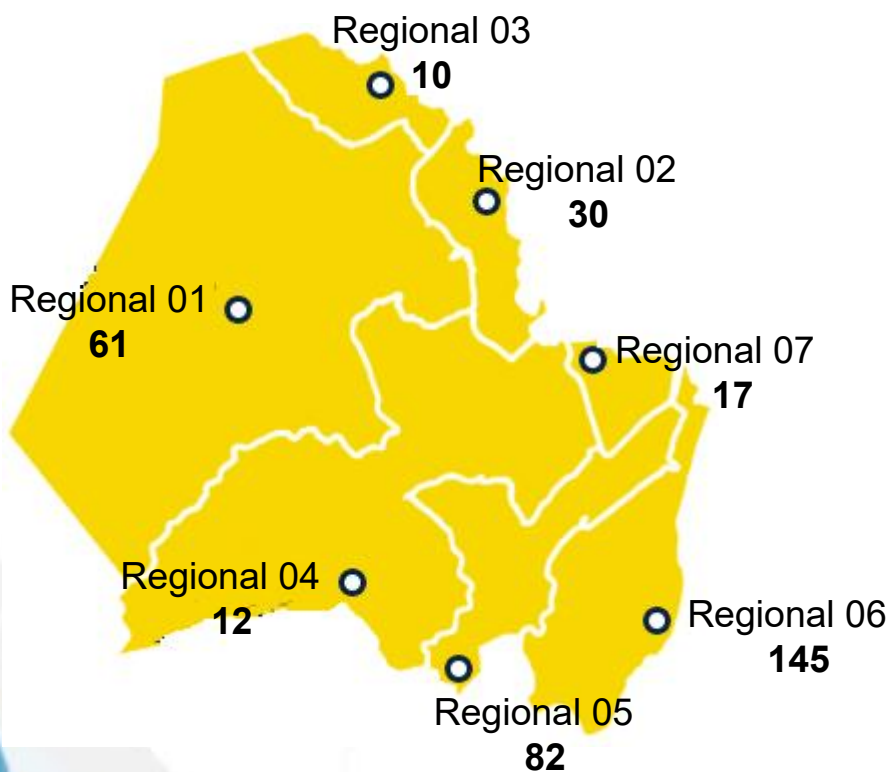
Tempo Médio de Resposta
29 DIAS

Gerência de Fiscalização / SEMAG

RECEBIDAS	RESPONDIDAS	ATRASADAS
481	398	83

83 %
Resolutividade

Demandas por Regionais:



Principais Assuntos

Comércio Irregular
Construção de Obra Irregular
Invasão
Alvará de Funcionamento
Fiscalização – Covid 19

124 Usuários não informaram os bairros que residem.



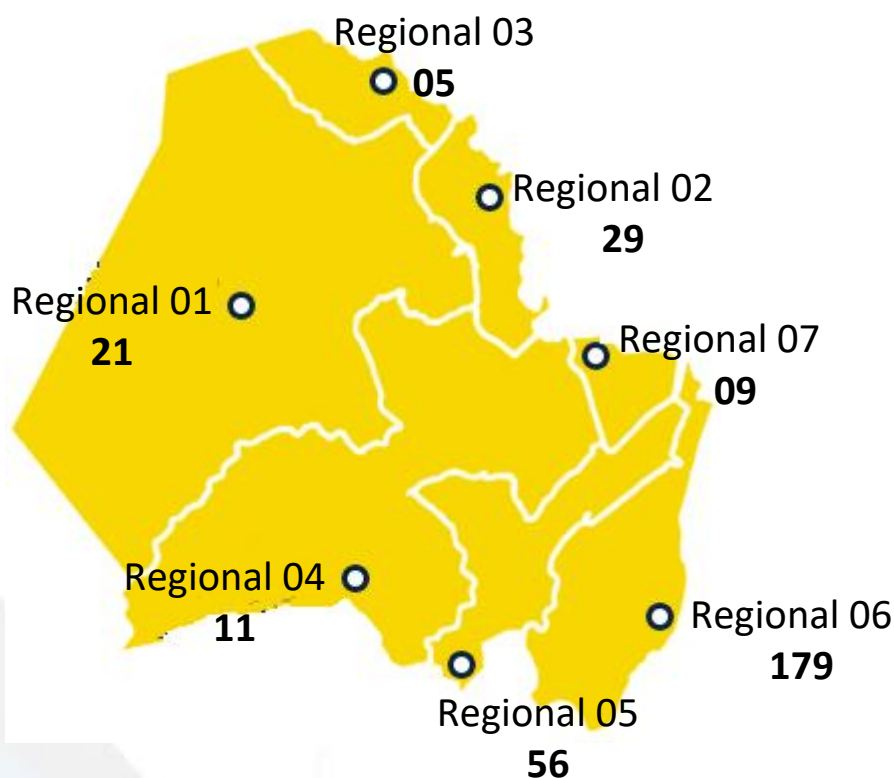
Tempo Médio de Resposta
51 DIAS

EMLUME

RECEBIDAS	RESPONDIDAS	ATRASADAS
369	369	-

100 %
Resolutividade

Demandas por Regionais:



Principais Assuntos

Troca de lâmpadas

Revisão da Taxa de Iluminação

Instalação de novos pontos de iluminação

Outros

59 Usuários não informaram os bairros que residem



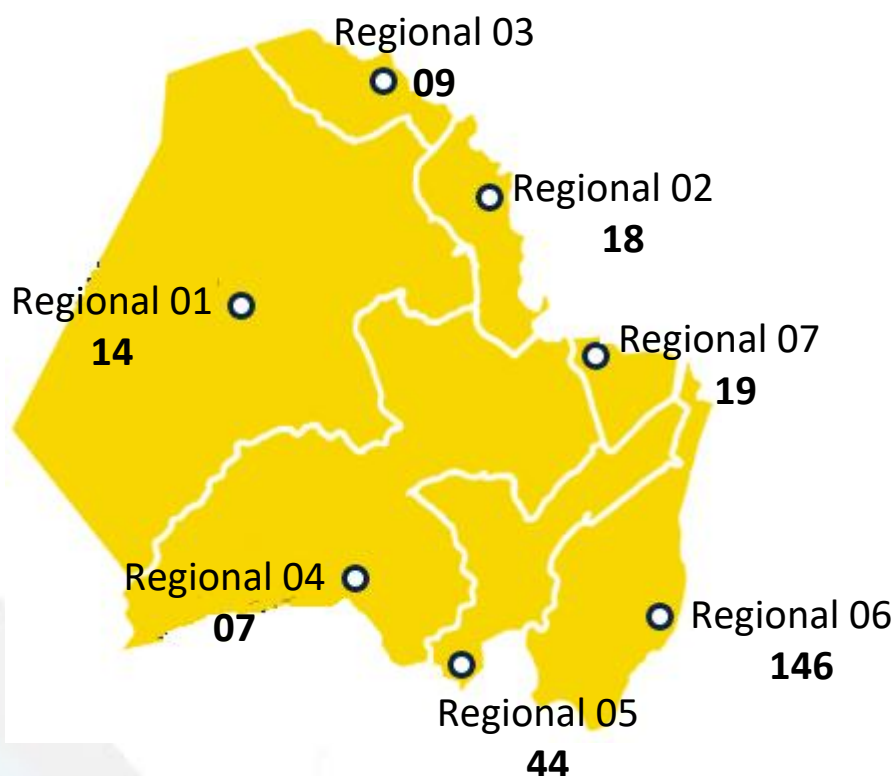
Tempo Médio de Resposta
26 DIAS

Secretaria Executiva de Meio Ambiente e Gestão Urbana

RECEBIDAS	RESPONDIDAS	ATRASADAS
327	265	62

81 %
Resolutividade

Demandas por Regionais:



Principais Assuntos

Processos
Cadastro Imobiliário
Atendimento
Poluição Sonora
Poluição Ambiental
Arborização
Avanço do Mar
Animais Silvestres e Marinhos
Educação Ambiental
Notificação

70 Usuários não informaram os bairros que residem.



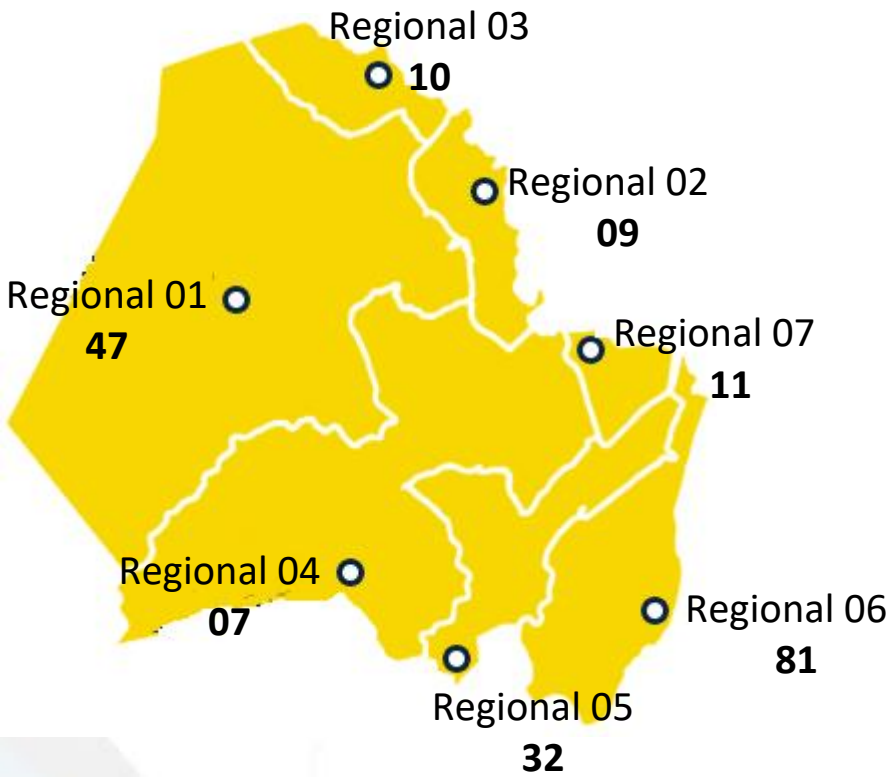
**Tempo Médio de
Resposta
69 DIAS**

Secretaria Executiva de Mobilidade e Ordem Pública

RECEBIDAS	RESPONDIDAS	EM TRAMITAÇÃO
261	261	-

100%
Resolutividade

Demandas por Regionais:



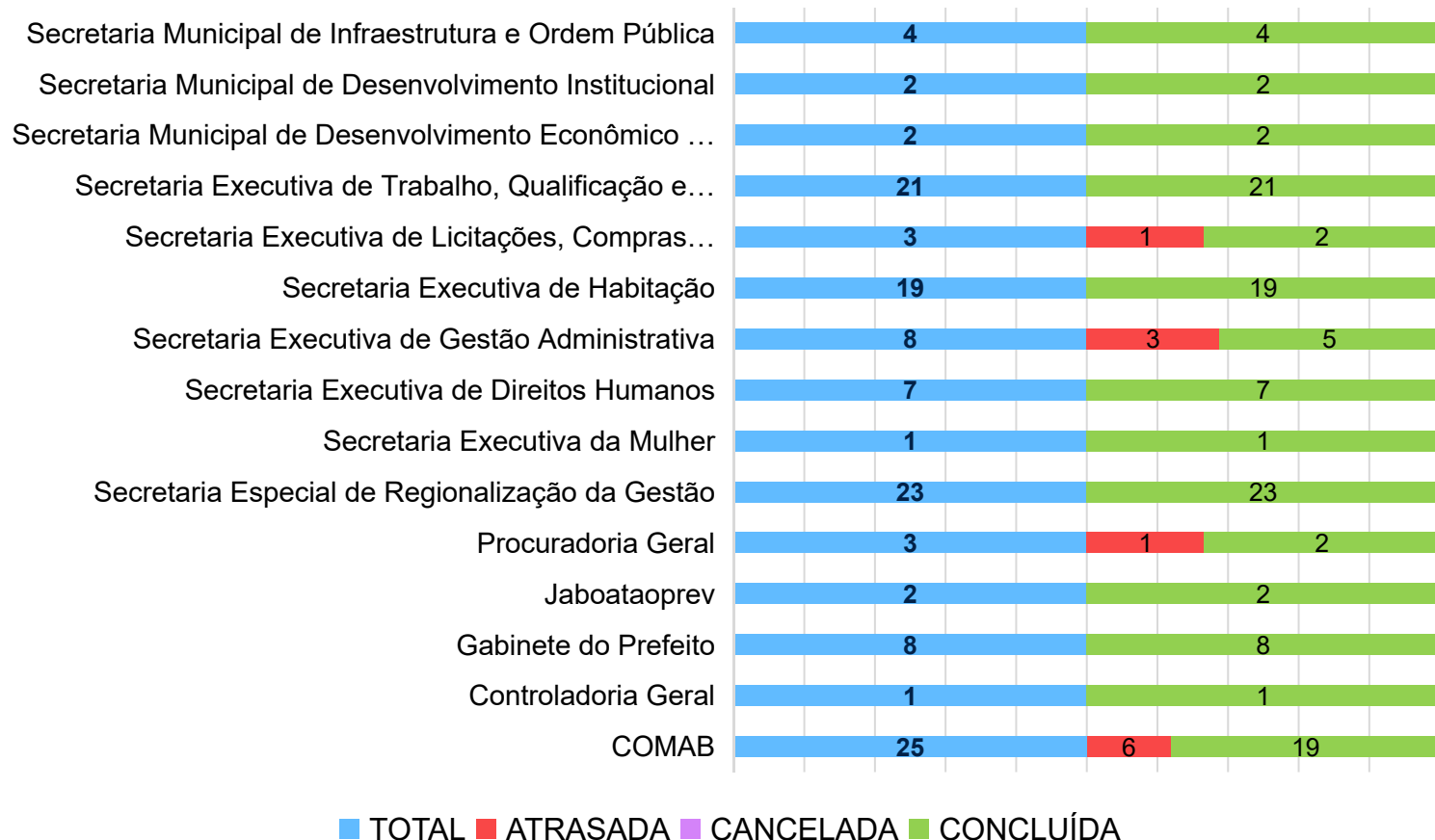
Principais Assuntos
Ciclovias e ciclofaixas
Transporte Complementar
Sinalização
Ronda
Guarda Municipal

64 Usuários não informaram os bairros que residem



Tempo Médio de Resposta
29 DIAS

UNIDADES COM MENOR NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES

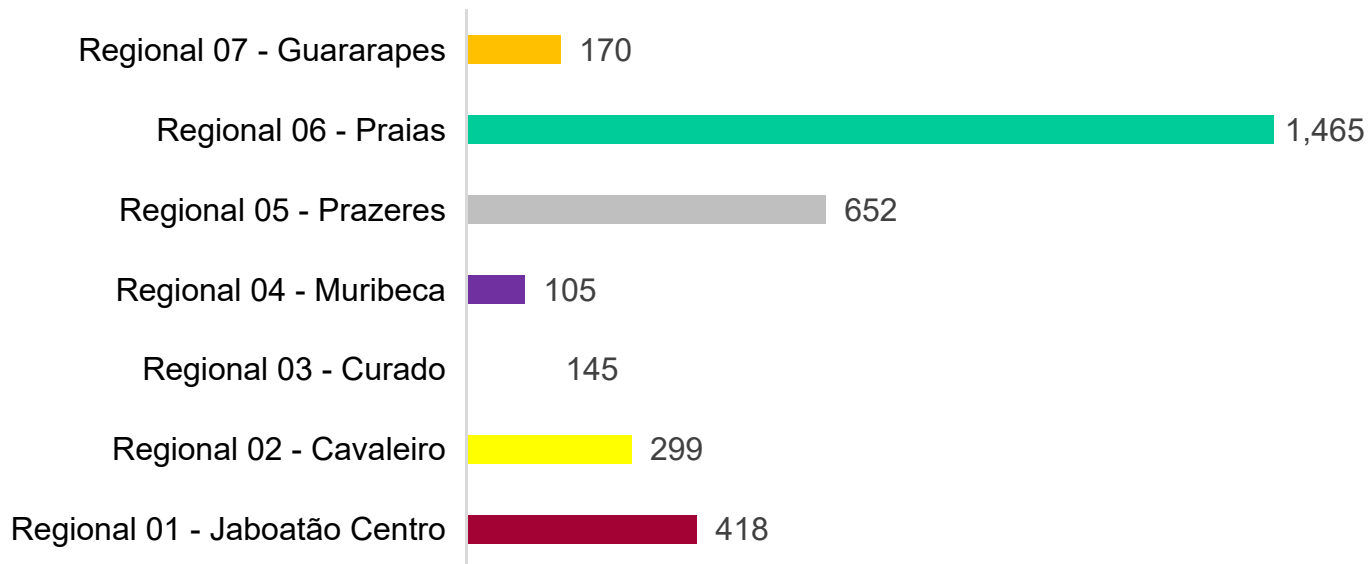


O Gráfico acima apresenta as Unidades Gestoras com menor número de manifestações recebidas.

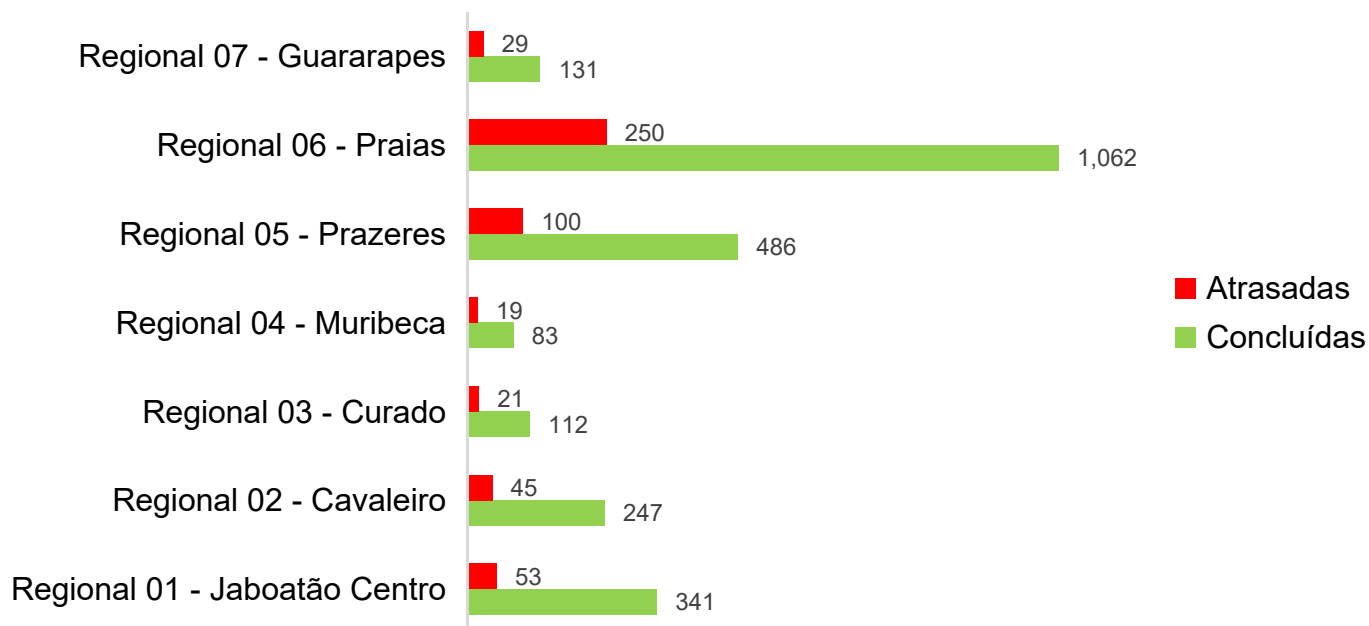
As Secretarias de Infraestrutura, Desenvolvimento Institucional, Desenvolvimento Econômico, Trabalho e Qualificação, Habitação, Direitos Humanos, Secretaria da Mulher, Regionalização da Gestão, JaboatãoPrev, Gabinete do Prefeito e Controladoria Geral responderam a 100% das demandas recebidas.

DEMANDAS POR REGIÃO

Número de Manifestações por Região

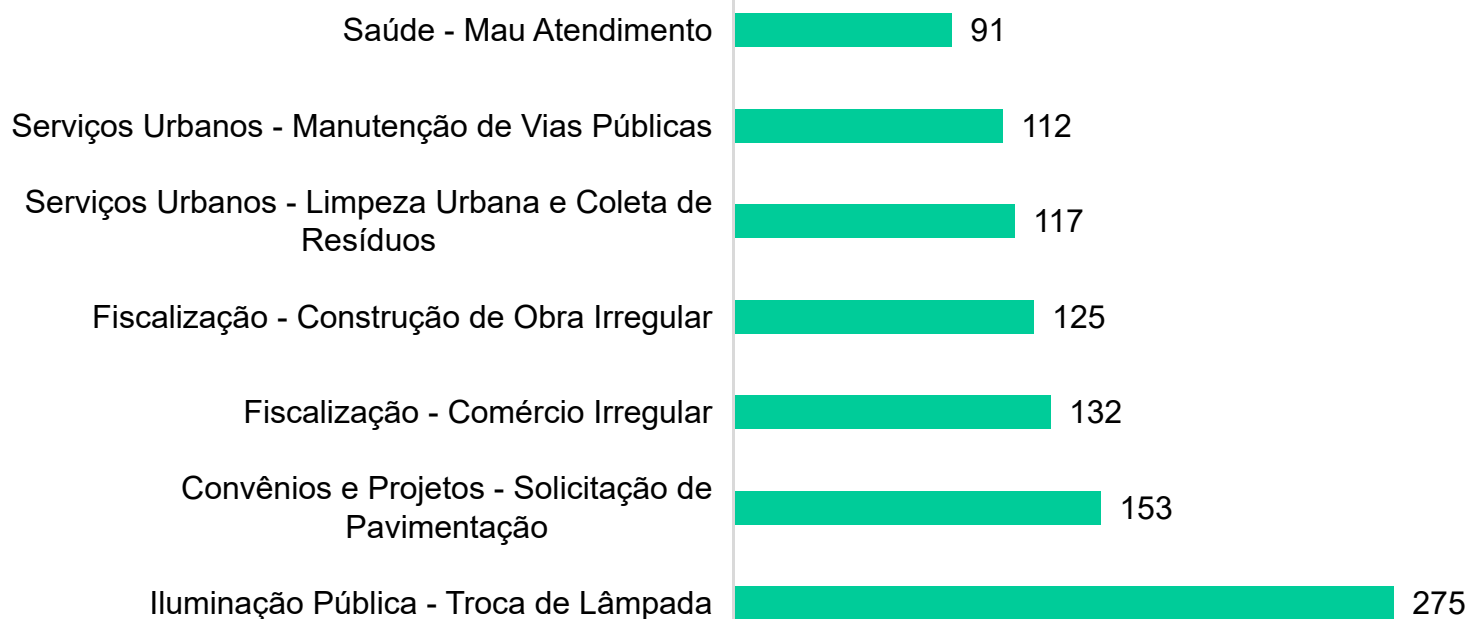


Status das Manifestações

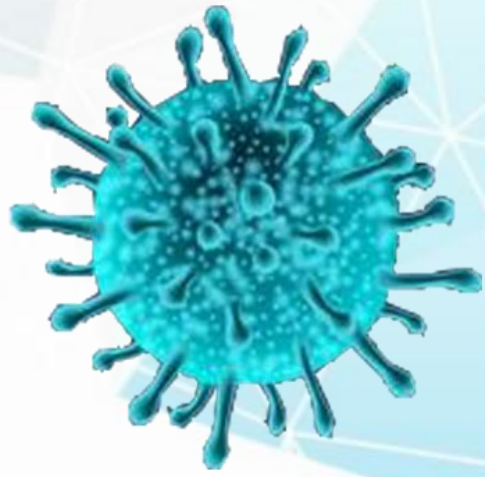


ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Principais Assuntos



MANIFESTAÇÕES COVID-19



O ano de 2020, foi marcado pela pandemia do novo coronavírus que atingiu todo o mundo. Por este motivo o município precisou adotar diversas medidas de segurança sanitária para conter o avanço da pandemia.

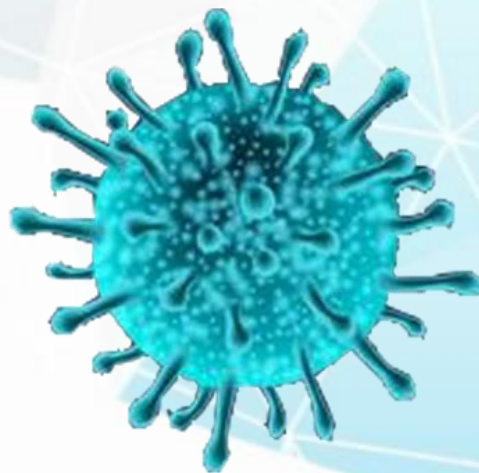
Entre as medidas adotadas no âmbito da gestão pública, foi necessário suspender o atendimento presencial de todos os órgãos, inclusive na ouvidoria. Neste período intensificamos o atendimentos por telefone, site, e-mail e aplicativo e-ouve.

A Ouvidoria atuou como canal de interlocução entre a população e a gestão municipal, orientando a população sobre o trabalho da gestão pública no período de pandemia, assim como registrando as solicitações, reclamações e demais demandas relacionadas ao Covid-19.

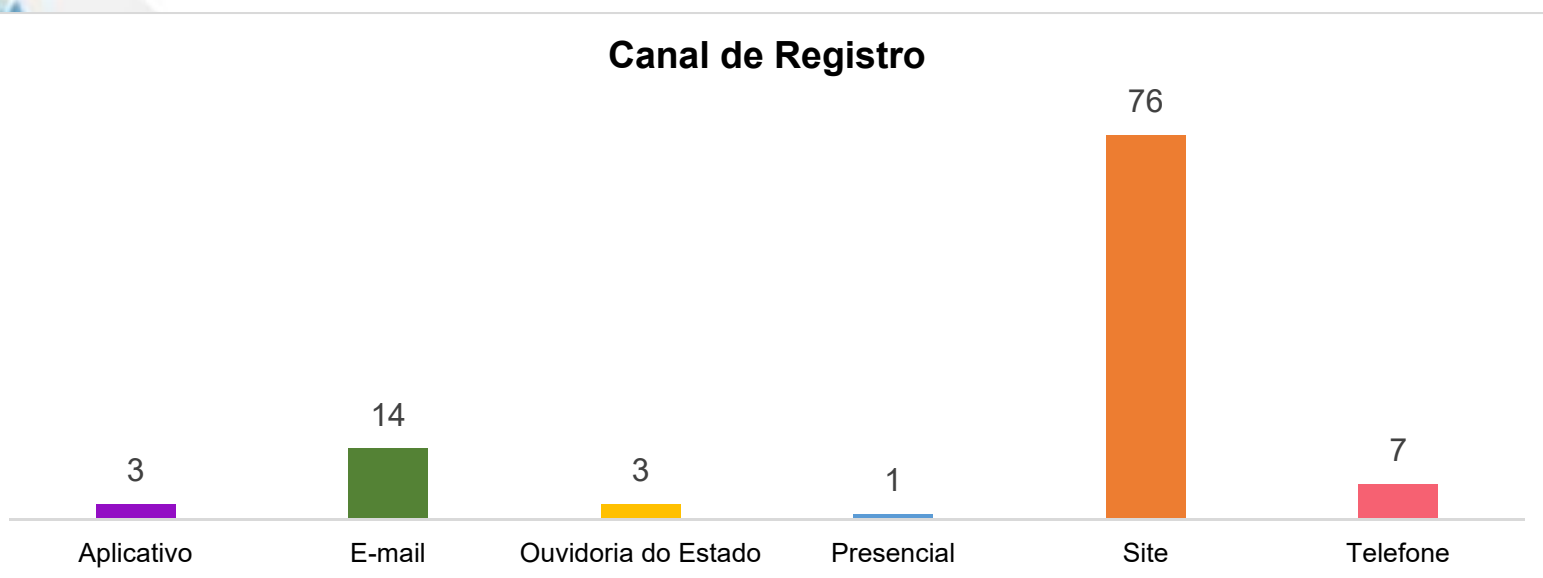
Vale ressaltar que neste período recebemos uma quantidade grande de ligações sobre dúvidas diversas relacionadas ao Covid-19, a maioria eram respondidas prontamente.

As questões que necessitavam de intervenção do município foram registradas no sistema digital.

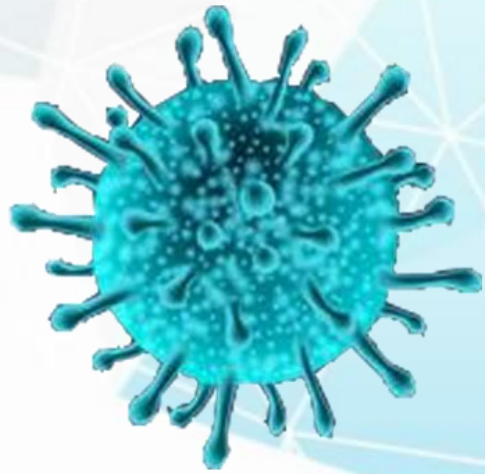
MANIFESTAÇÕES COVID-19



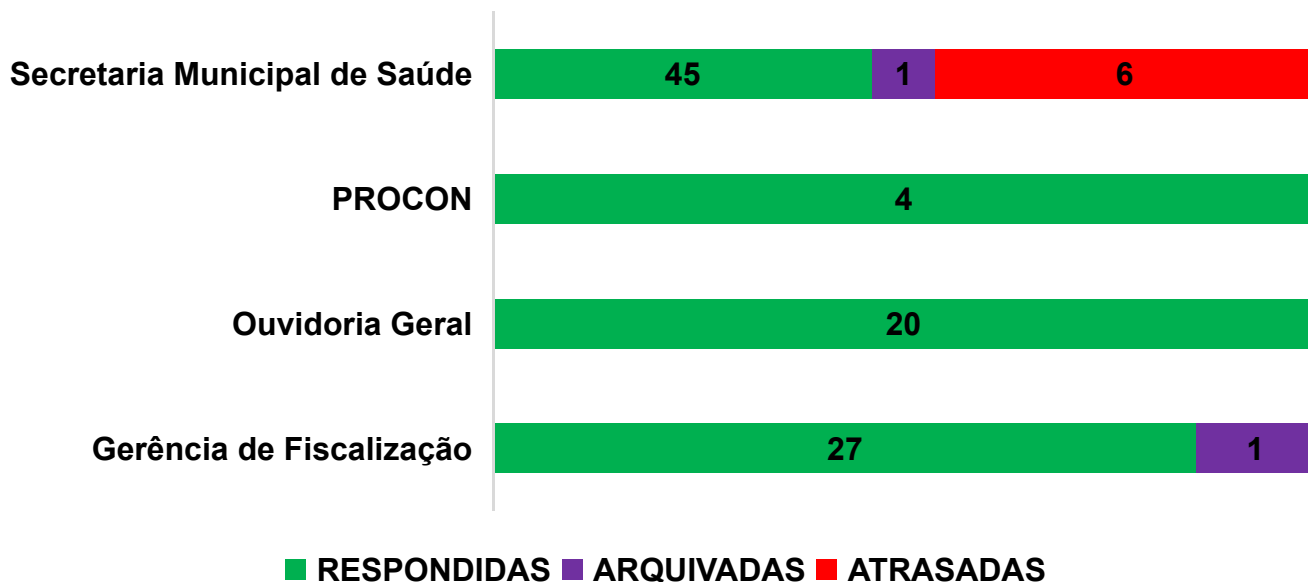
No período de março à dezembro foram registradas em nosso sistema 104 manifestações relacionadas ao Covid-19. Entre as demandas, 96 foram concluídas, 2 foram arquivadas e 06 encontram-se atrasadas.



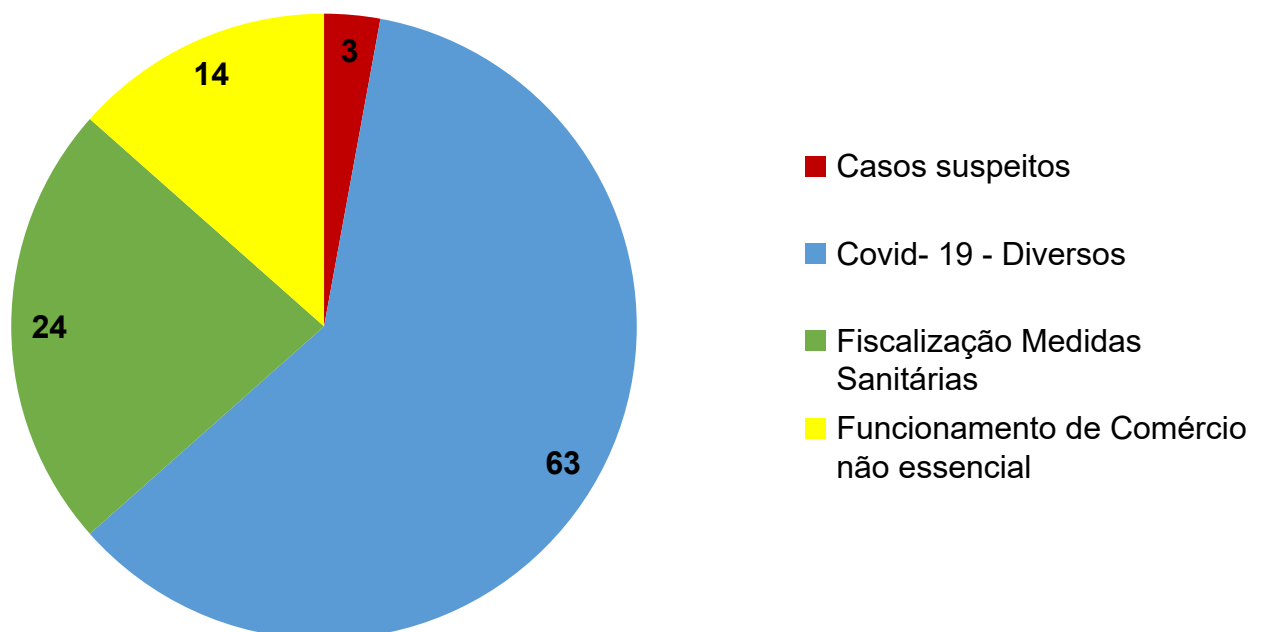
MANIFESTAÇÕES COVID-19



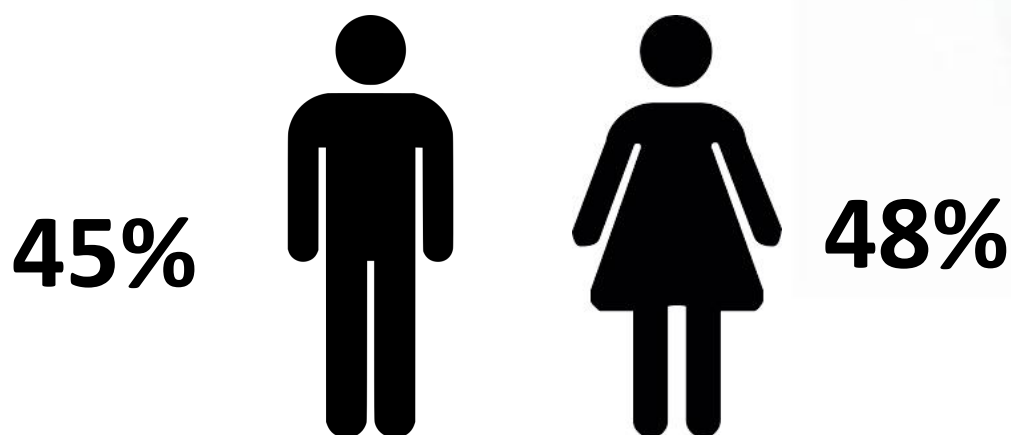
Manifestações por Unidade Gestora



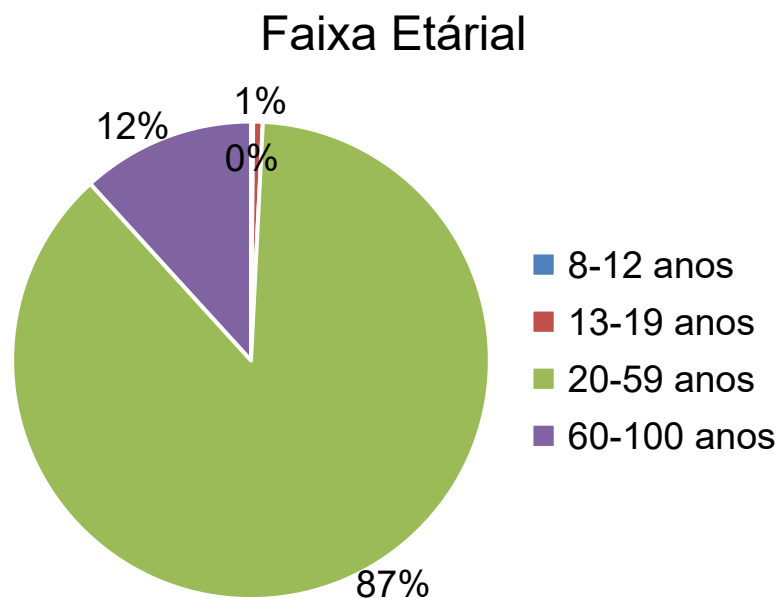
Assuntos Mais demandados



PERFIL DO USUÁRIO



Considerando os usuários que informaram o gênero no cadastro em 2020, percebe-se que 48% se identificaram como sendo do sexo feminino e 45% como masculino.



Não informaram a faixa etária no ato do cadastro 675 usuários.

Para os cidadãos que informaram, verificou-se que 02 pessoas têm idade de 0 a 12 anos, 03 entre 13 e 19 anos, 1.215 entre 20 e 59 anos e 161 estão acima de 60 anos.



O projeto Escola Cidadã é uma parceria entre a Controladoria Geral do Município e a Secretaria Municipal de Educação e tem como objetivo estimular a participação da comunidade escolar em ações de escuta cidadã e melhorar a prestação dos serviços públicos.

O mesmo foi direcionado para estudantes da Rede Municipal de Ensino do 6º ao 9º ano, representantes de sala e participantes dos grêmios estudantis. A atividade buscou reforçar a importância da participação dessas lideranças nas ações cidadãs enquanto comunidade escolar.



O projeto abordou temas como participação social, pequenas corrupções, direitos e deveres dos cidadãos e o papel da Ouvidoria como órgão de controle social. A escola Compositor Luiz Gonzaga foi selecionada para iniciar o projeto devido ao número de manifestações registradas na Ouvidoria em 2019, totalizando 23 registros entre denúncias e reclamações. A oficina foi realizada no dia 16 de março, comemorando também o Dia Nacional do Ouvidor. Devido a pandemia da Covid – 19, infelizmente, só foi possível realizar 01 oficina.

OUVIDORIA ITINERANTE

No ano de 2020, a Ouvidoria iniciou o Projeto Ouvidoria Itinerante em parceria com a Secretaria Especial da Regionalização da Gestão. A ação teve como objetivo aproximar a Ouvidoria da população, divulgar os canais de atendimento e fortalecer o papel do Órgão como espaço de diálogo e comunicação entre a população e a gestão municipal.



Em decorrência da Pandemia, foi necessário adotar diversas medidas sanitárias que impossibilitaram a continuação dos projetos externos.

A perspectiva é que em 2021 os projetos sejam retomados e a Ouvidoria possa continuar estimulando a participação social e fortalecendo o compromisso da gestão pública municipal com a população do Jaboatão dos Guararapes.

CAPACITAÇÃO EQUIPE DA OUVIDORIA

No ano de 2020 a equipe da Ouvidoria Geral participou de cursos e capacitações na perspectiva de aprofundar os conhecimentos sobre gestão pública e de ouvidoria. Em decorrência das medidas sanitárias devido ao Coronavírus, os cursos foram na modalidade EaD.

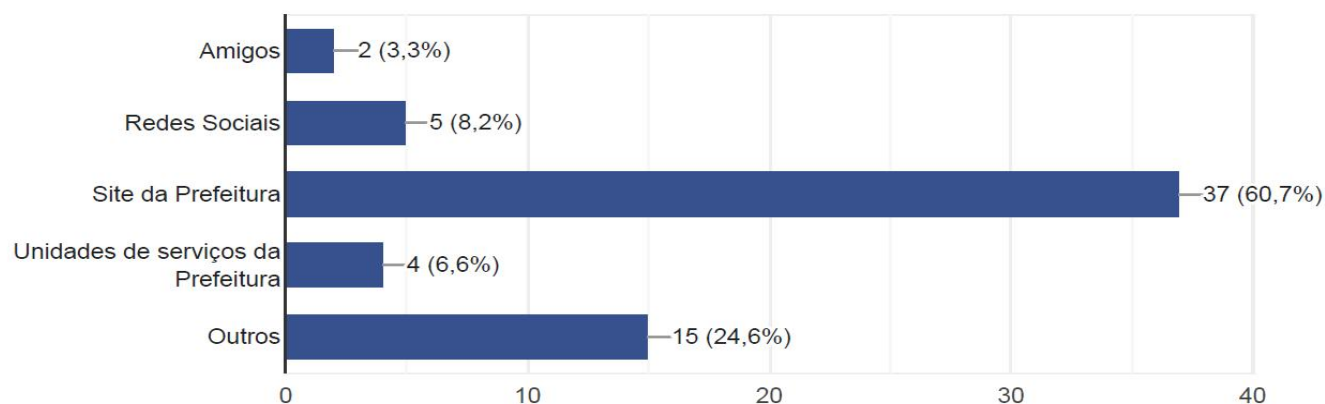
Nº	CURSO	PARTICIPANTE	INSTITUIÇÃO
1	Treinamento sistema eOuve	VALDERENE ALENCAR MARIA CABRAL PRICYLLA LOPES	WEBSNET
2	Pós Graduação em Ouvidoria Pública	PRICYLLA LOPES	VERBO JURÍDICO E CGU
3	Transparência Pública na Gestão Municipal	PRICYLLA LOPES	TCE-PE
4	Seminário Ouvidoria em Tempos de Pandemia	PRICYLLA LOPES MARIA CABRAL LUIS SIQUEIRA JUNIOR	TCE-PE
5	MBA em Gestão Pública	LUIS SIQUEIRA JUNIOR	UNINASSAU
6	Gestão em Ouvidoria	JOSIANE DOURADO	ENAP
7	Design Thinking para Inovação em Governo	LORENA VENTURA	ENAP
8	Gestão por Competências	JOSIANE DOURADO	ENAP
9	Lei Geral de Proteção de Dados, Transparência e Linguagem Cidadã	PRICYLLA LOPES LUIS SIQUEIRA JUNIOR	ITSRio - Instituto de Tecnologia e Sociedade do Rio
10	Curso Pesquisa com usuários: como ouvir cidadãos e empresas para melhorar seus serviços	LORENA VENTURA	ENAP
11	Acesso à Informação	JOSIANE DOURADO	ENAP

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO SERVIÇO PRESTADO PELA OUVIDORIA

No intuito de avaliar os serviços prestados pela ouvidoria, realizamos uma pesquisa de satisfação com os usuários cadastrados em nosso sistema de ouvidoria. A pesquisa foi enviada por e-mail no período de 01/12/2020 a 31/01/2021. Recebemos 61 respostas, conforme resultado apresentado a seguir:

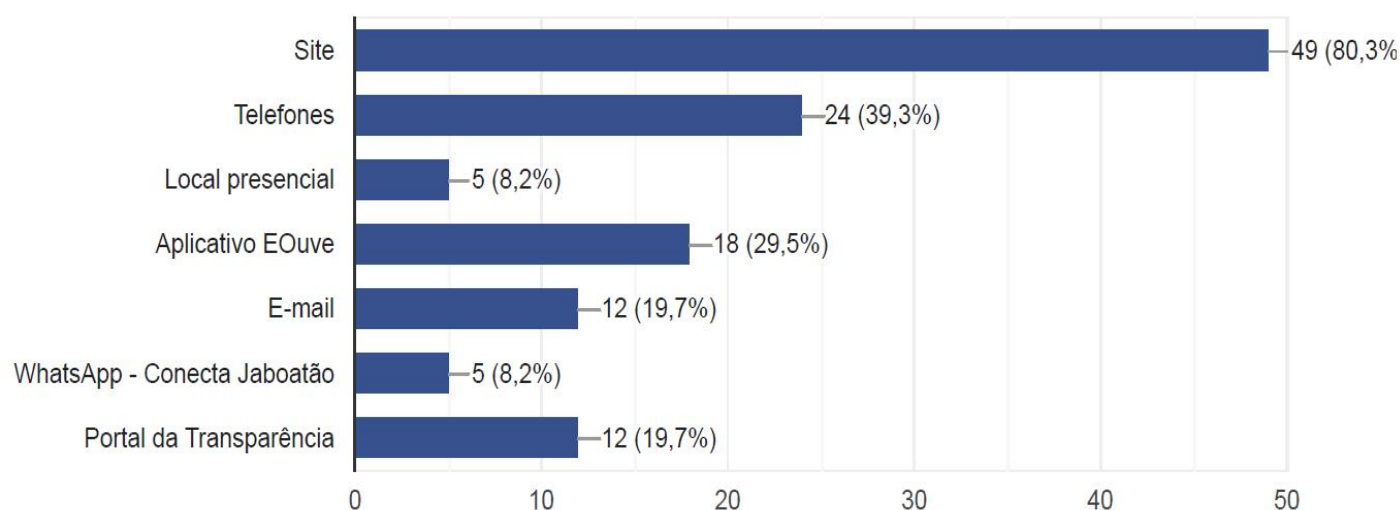
Como ficou sabendo sobre os serviços da Ouvidoria Geral do Jaboatão dos Guararapes?

61 respostas



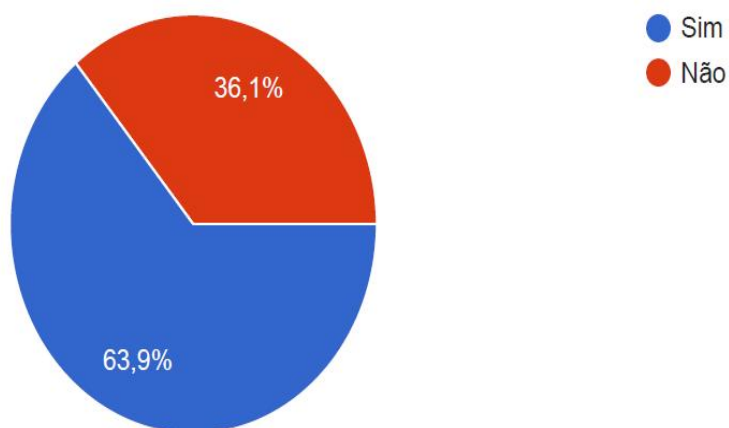
Quais os canais da Ouvidoria você conhece?

61 respostas



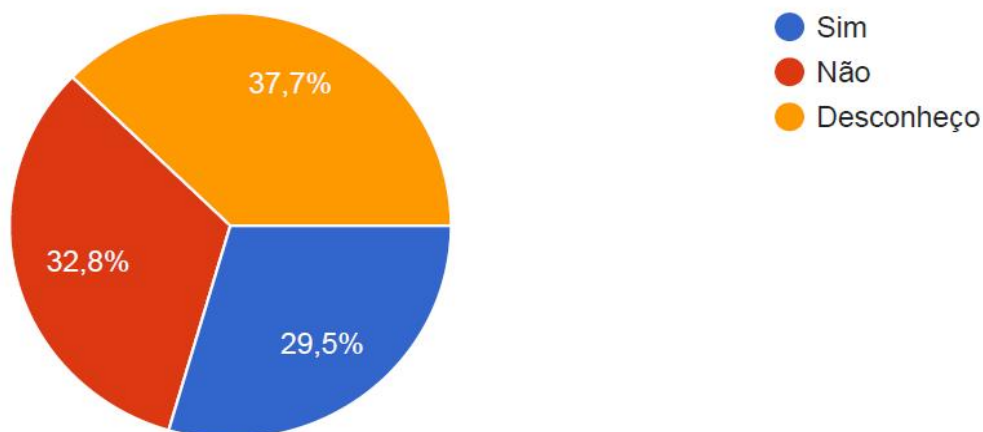
Você procurou o órgão ou setor responsável pela demanda antes de recorrer à Ouvidoria Geral ?

61 respostas



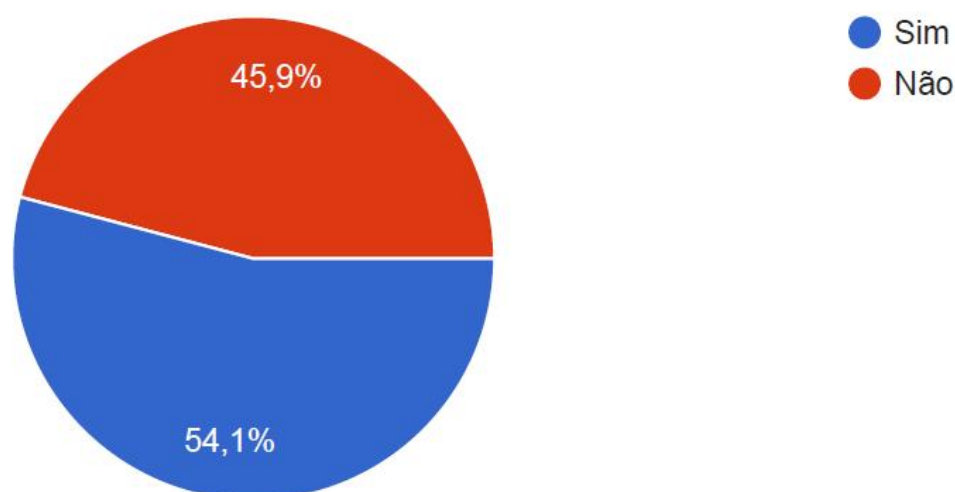
Você acompanha os resultados da Ouvidoria pelos relatórios mensais que são publicados no Portal da Transparência?

61 respostas



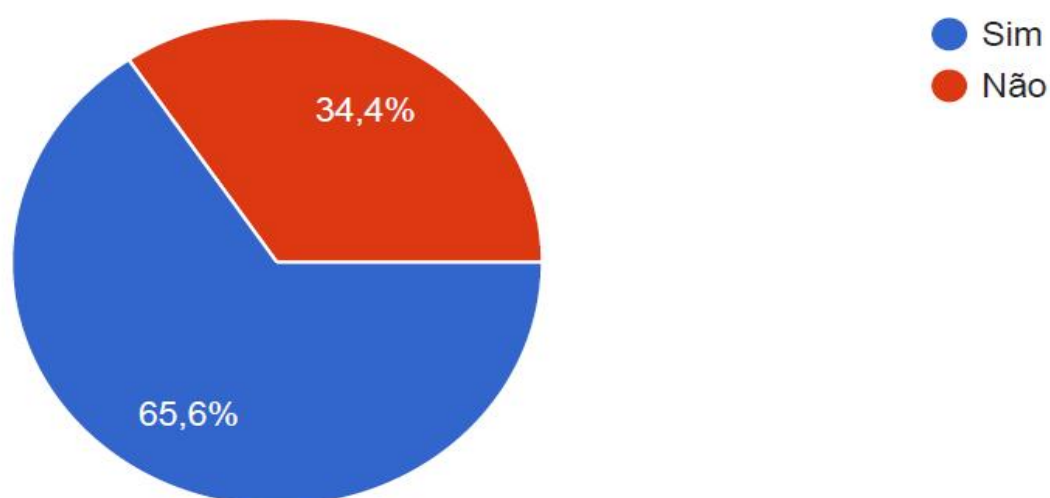
Você recomendaria os serviços da Ouvidoria para um amigo ou vizinho?

61 respostas



Você utilizaria novamente os serviços da Ouvidoria Geral?

61 respostas



Diate dos resultados obtidos na pesquisa, constatamos a necessidade de adotar algumas medidas corretivas, tais como:

- Aplied a divulgação de nossos canais de atendimento.
- Intensificar o monitoramento do prazo de respostas das demandas.
- Melhorar o fluxo de tratamento das manifestações.
- Realizar reuniões setoriais constantemente para alinhamento dos fluxos e melhoria na qualidade das respostas.

CONCLUSÃO

A Ouvidoria tem por finalidade intermediar as relações entre os cidadãos que as demandam e os órgãos ou entidades aos quais pertencem, desenvolvendo a qualidade da comunicação entre eles, promovendo a colaboração mútua para o município.

Acolhendo solicitações, são formuladas manifestações subsidiando as secretarias com informações importantes para constante melhoria dos serviços e da gestão. A Ouvidoria recebe a demanda e busca soluções nos setores responsáveis para que sejam tomadas providências em suas respectivas áreas.

Através do presente relatório, a Ouvidoria Geral do Jaboatão dos Guararapes demonstra a sua atuação exercendo seu papel como canal de comunicação entre a população e a Administração Pública Municipal. O mesmo sintetiza as atividades desenvolvidas por este Órgão durante o ano de 2020: atendimento ao público e tratamento e encaminhamento das demandas apresentadas.

Os objetivos desse relatório são fundamentados na Política de Transparência desenvolvida por esta Ouvidoria Geral ao Governo Municipal e à população em geral.

Ouvidoria Geral do Jaboatão dos Guararapes.