

Março, 2022

20
21

OUVIDORIA GERAL
RELATÓRIO ANUAL



FICHA TÉCNICA

PREFEITO

Anderson Ferreira

VICE - PREFEITO

Luiz Medeiros

CONTROLADORA GERAL DO MUNICÍPIO

Andréa Costa de Arruda

SUBCONTROLADOR

Carlos Montarroyos

OUVIDORA GERAL

Pricylla Lopes

EQUIPE DA OUVIDORIA

Artur Evangelista

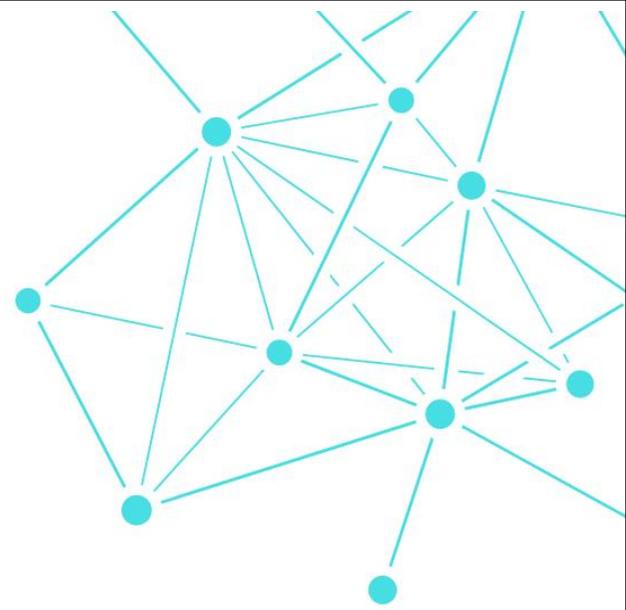
Lorena Ventura

Luis Siqueira

Valderene Alencar

Vinicius Ederman

APRESENTAÇÃO



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

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 (elogios, 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 2021.





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

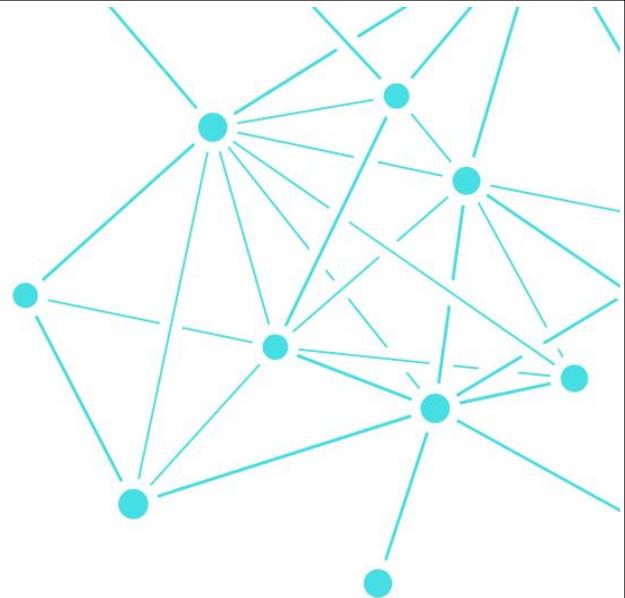
Ser referência no Estado em Ouvidoria Pública Municipal, consolidando-se como um órgão ético e confiável na comunicação e articulação entre o cidadão e a gestão municipal.



Valores

Ética
Transparência
Respeito ao cidadão
Comprometimento
Equidade
Paixão em atender bem

CANAIS DE ATENDIMENTO



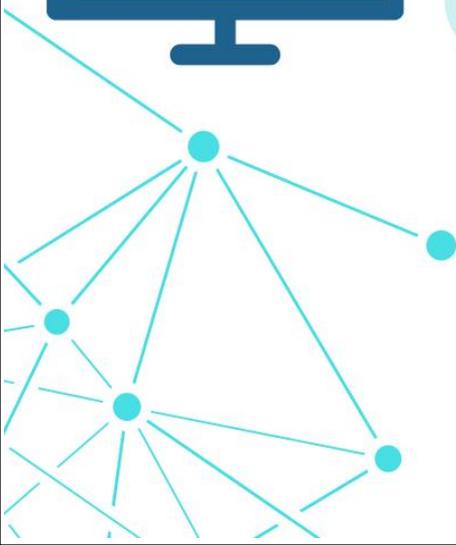
Atendimento Presencial/Correios
Avenida Barreto de Menezes, 1648 -
Palácio da Batalha.
De segunda à sexta-feira das 8h às 14h



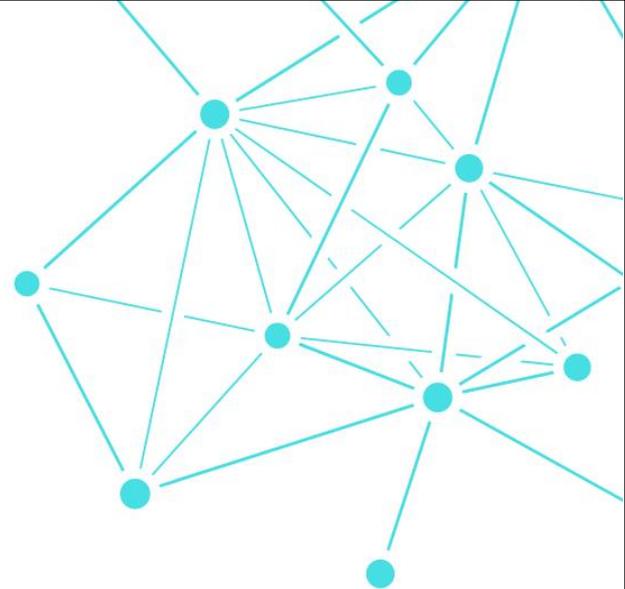
Atendimento por Telefone
0800-081-8899/ (81) 3476.6066/
(81) 99422-5177
De segunda à sexta-feira, das 8h às 14h



Atendimento Online
Site: <https://ouvidoria.jaboatao.pe.gov.br>
E-mail: ouvidoria@jaboatao.pe.gov.br
Aplicativo Eouve – (Disponível para Android e IOS)
Atendimento - 24h



DIRETRIZES 2021



Atender ao cidadão de forma tempestiva e humanizada.



Mapear e aprimorar os processos e fluxos de trabalho da ouvidoria.



Aproximar a ouvidoria da população e dos servidores, ampliando e divulgando os canais de atendimento.

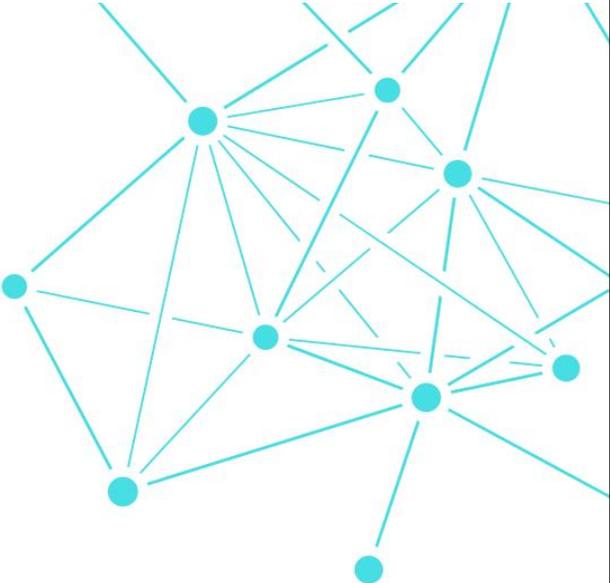


Produzir informações gerenciais estratégicas pra auxiliar na construção e aprimoramento das políticas públicas municipais.

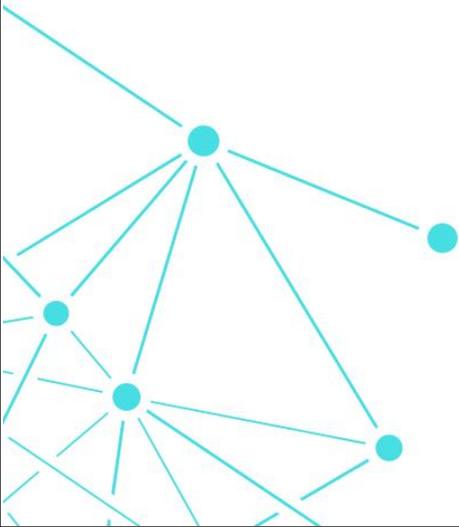


Melhorar a transparência pública, tornando-a mais acessível para o cidadão.

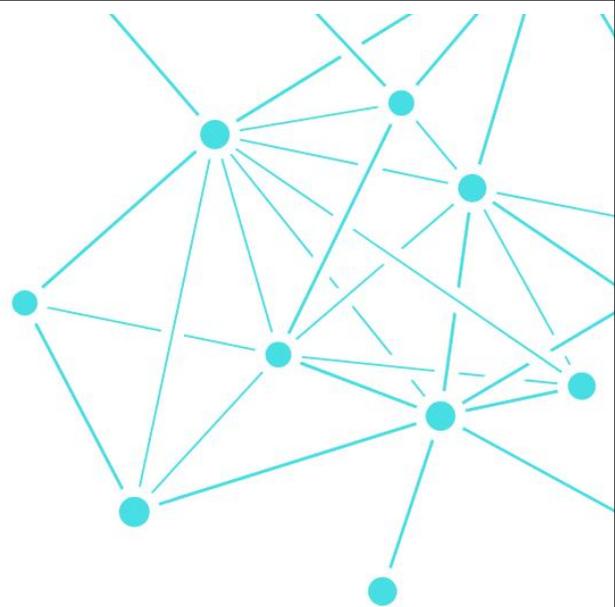




GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA



TRANSPARÊNCIA PASSIVA



116

**Pedidos de Acesso à
Informação**

Resolutividade

100%

**Transparência
em números**

**15
Dias**

**Tempo médio
de resposta**

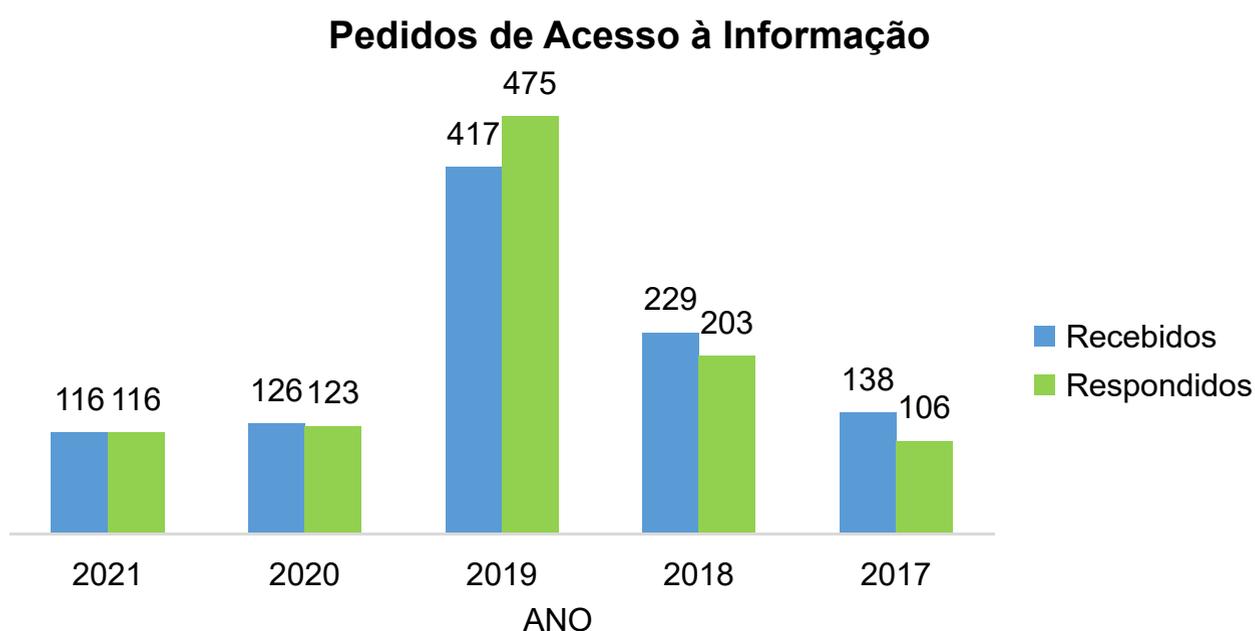
ACESSO À INFORMAÇÃO



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 2021, recebemos 116 Pedidos de Acesso à Informação procedentes, sendo 100% respondidos.

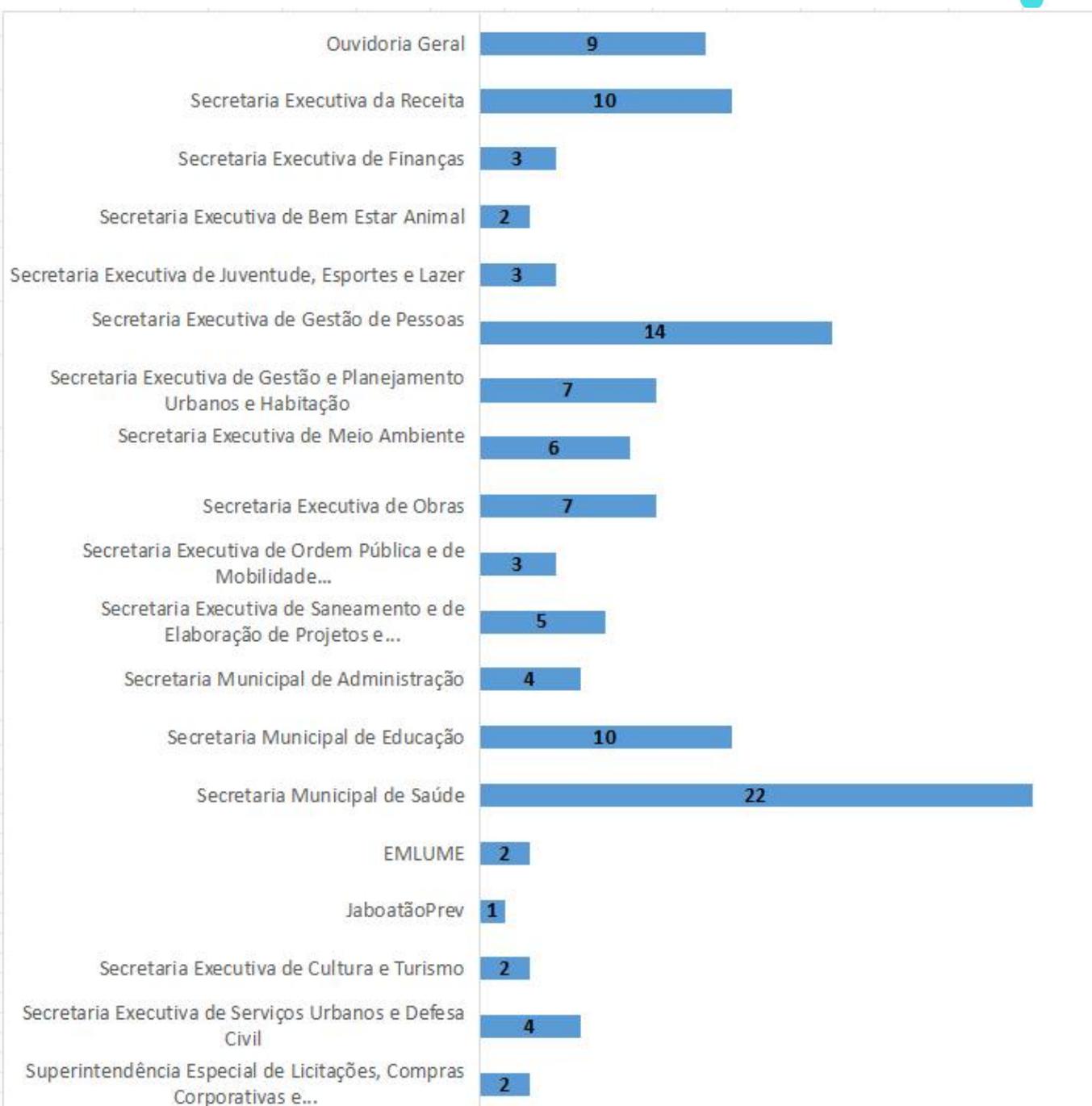
Entre os principais assuntos solicitados destacamos informações sobre convocação de profissionais em concursos públicos, cópia de processos licitatórios e informações relacionadas ao Covid-19 e cópia de processos de obras do município.

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



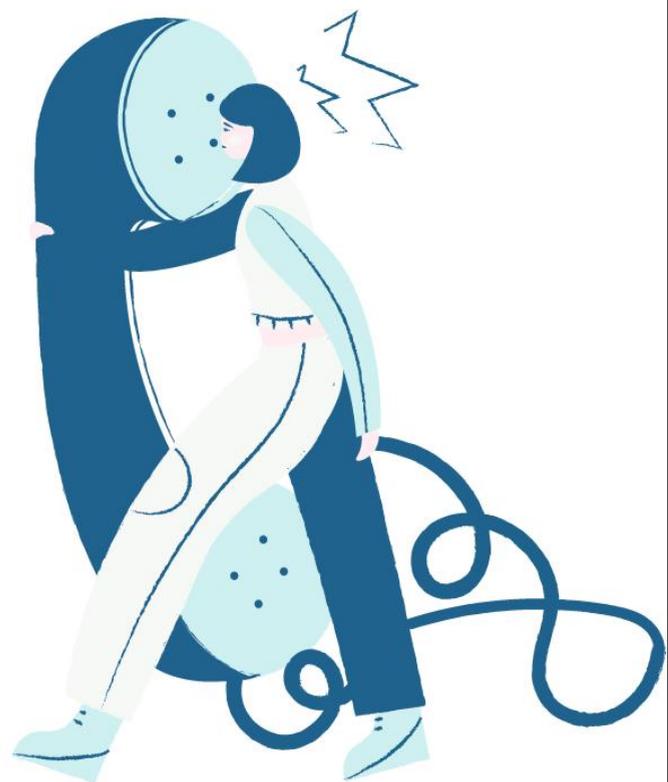
Fonte: Banco de Dados Ouvidoria
Dados emitidos em: 28/02/2022

ACESSO À INFORMAÇÃO POR UNIDADE GESTORA

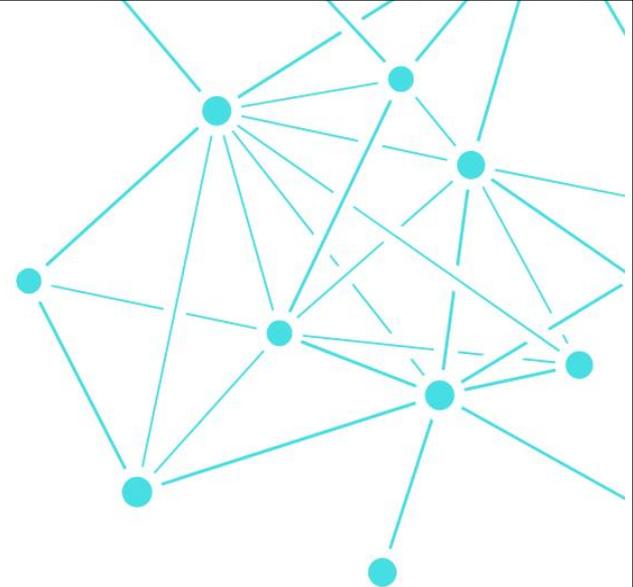


Fonte: Banco de Dados Ouvidoria
Dados emitidos em: 28/02/2022

GESTÃO DA OUVIDORIA



GESTÃO DA OUVIDORIA



A Ouvidoria Geral vem ao longo dos últimos anos investindo em melhorias contínuas em seu processo de gestão. Para isso, intensificou a qualificação profissional dos servidores e interlocutores, melhorou o monitoramento das manifestações, a resolutividade e a qualidade das respostas, além de ampliar os canais de atendimento e comunicação com os usuários.

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

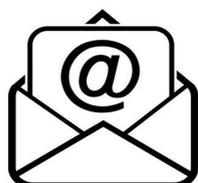
Em 2021, em decorrência da Pandemia do novo coronavírus, foi necessário adequar o espaço da Ouvidoria com as medidas sanitárias de controle e propagação do novo coronavírus, para atender à população de forma adequada e segura.



CANAIS DE ATENDIMENTO



Site
2.162



E-mail
824



Sites de
Reclamação
22



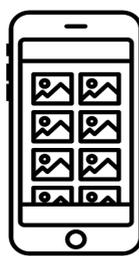
Presencial
290



Conselho de
Usuários
48



Telefone
750



Aplicativo eOuve
1.724



Outras
Ouvidorias
31



Mais Jaboatão
29



Fale Conosco /
Site
03

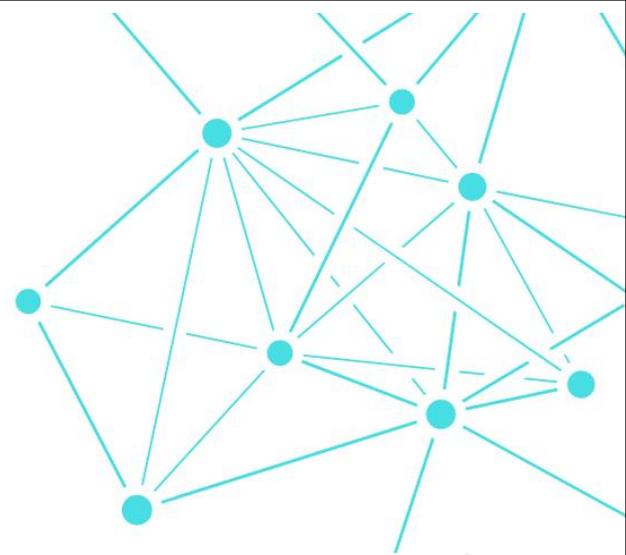


Gabinete do
Prefeito
05

OUVIDORIA EM NÚMEROS



NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES



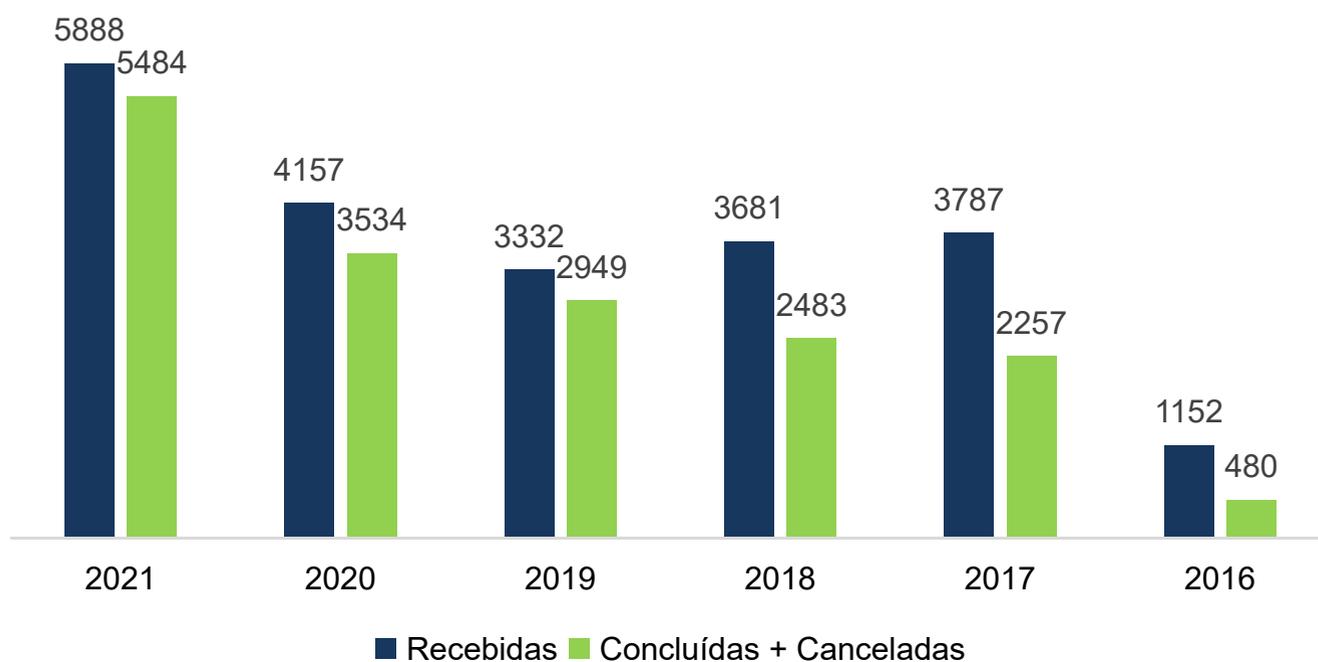
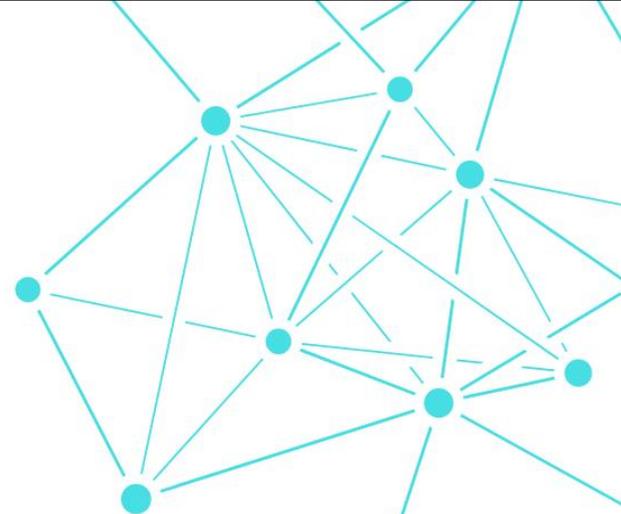
	RECLAMAÇÃO	2.218
	SOLICITAÇÃO	2.831
	DENÚNCIA	171
	SUGESTÃO	67
	ELOGIO	128
	INFORMAÇÃO	473

**171 Denúncias
contra servidores**

Obs: A partir de agosto de 2021, as Denúncias contra servidores foram encaminhadas diretamente para a Corregedoria Municipal para análise e apuração, e em alguns casos abertura de processos administrativos.

Fonte: Banco de Dados Ouvidoria
Dados emitidos em: 28/02/2022

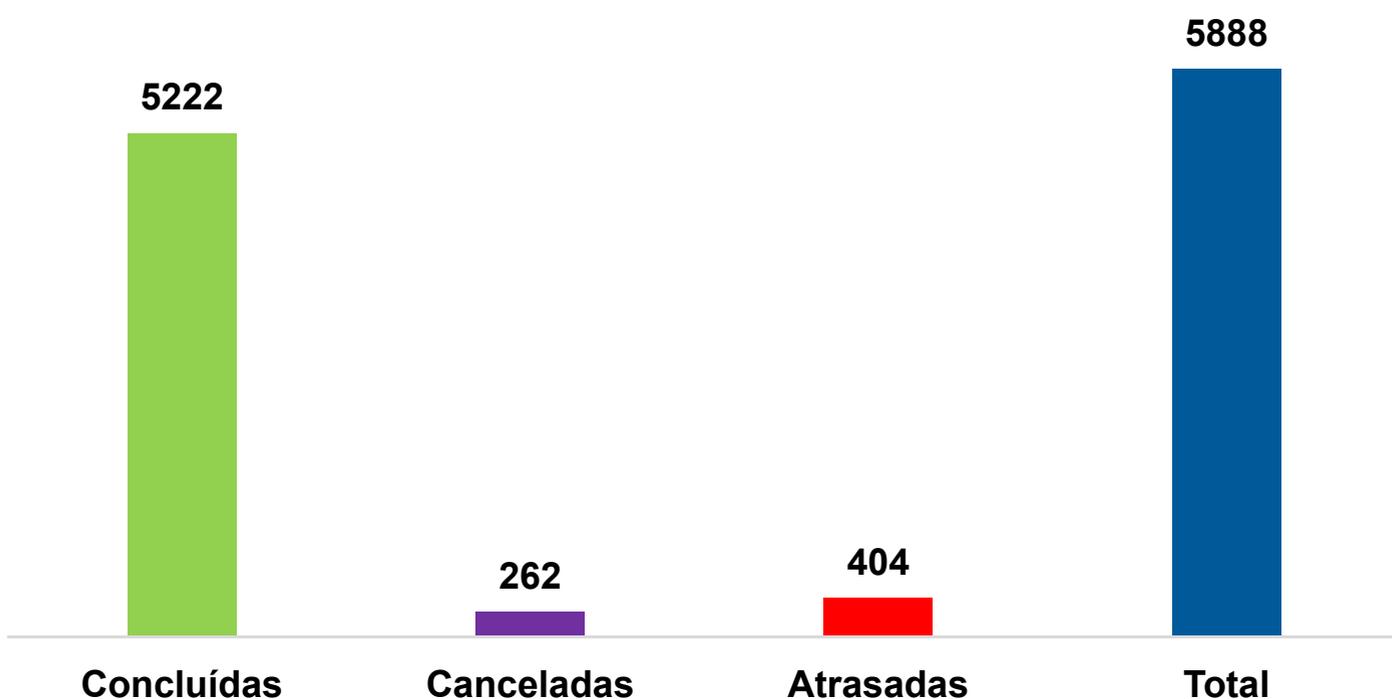
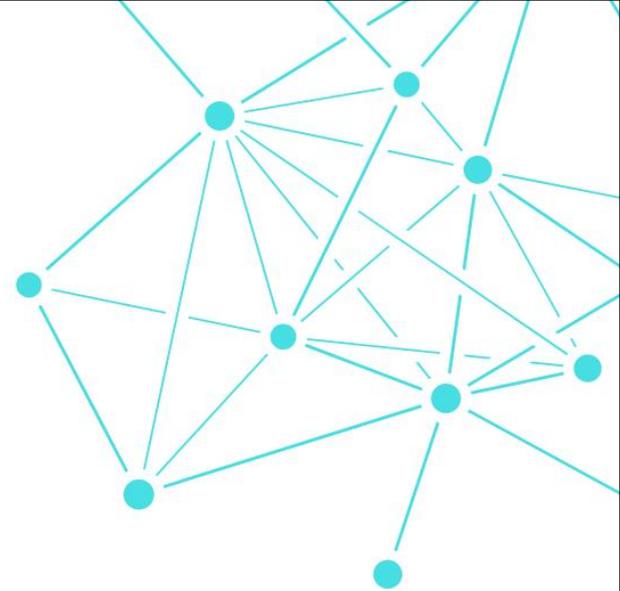
DESEMPENHO



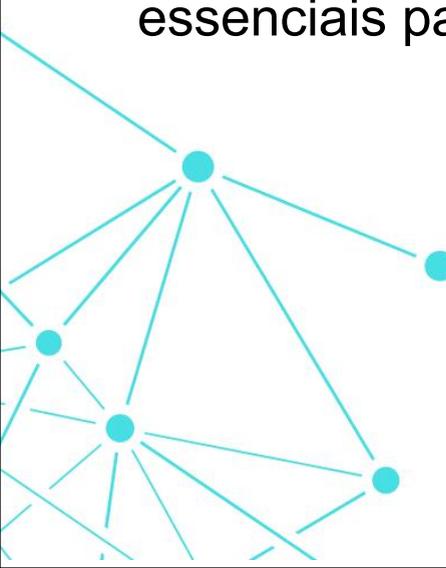
ANO	2021	2020	2019	2018	2017
RESOLUTIVIDADE	93%	85%	89%	67%	60%

Quanto à resolutividade nas respostas aos cidadãos, foi registrada um percentual de 93%. O valor é bastante positivo, ficando acima da média estabelecida (75%) e sendo o maior percentual de resolutividade da Ouvidoria Geral nos últimos 05 anos.

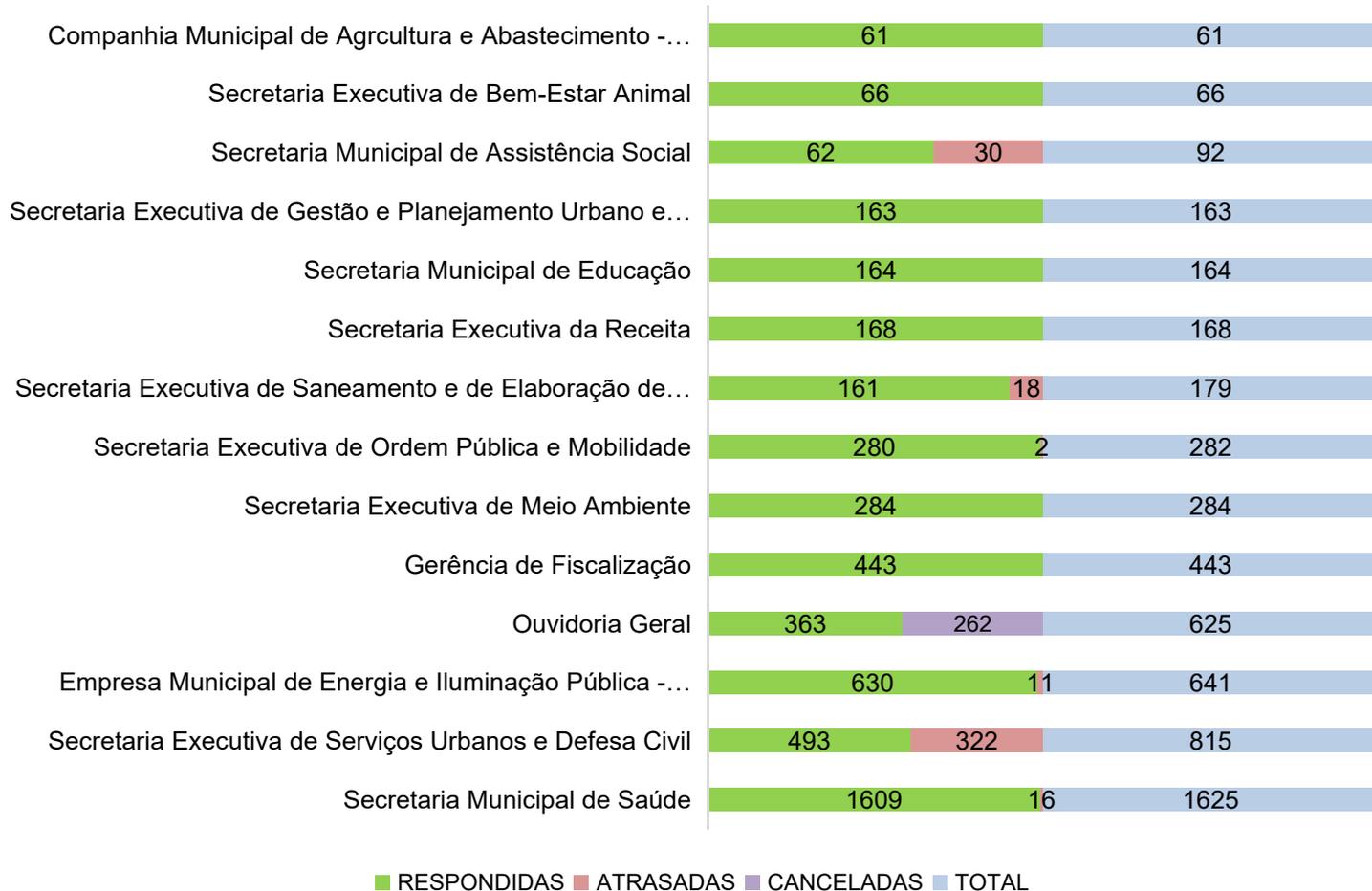
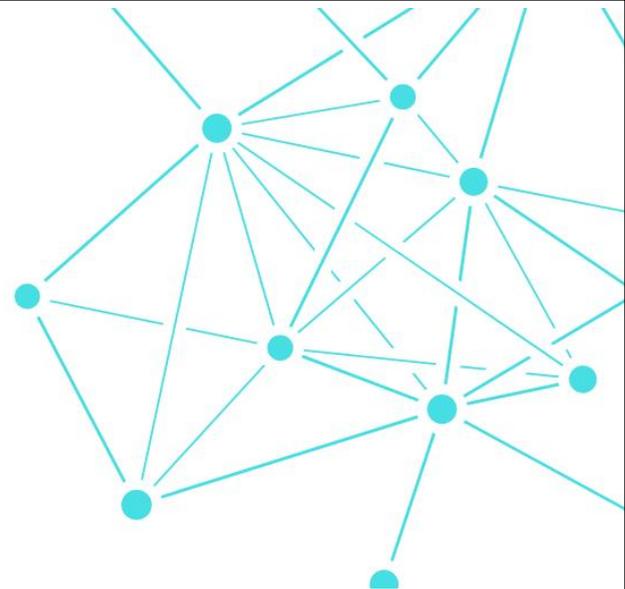
MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA



Durante o ano de 2021, a Ouvidoria Geral registrou 5.888 manifestações de Ouvidoria, sendo 5.222 respondidas e 262 canceladas por duplicidade ou falta de dados essenciais para o tratamento.

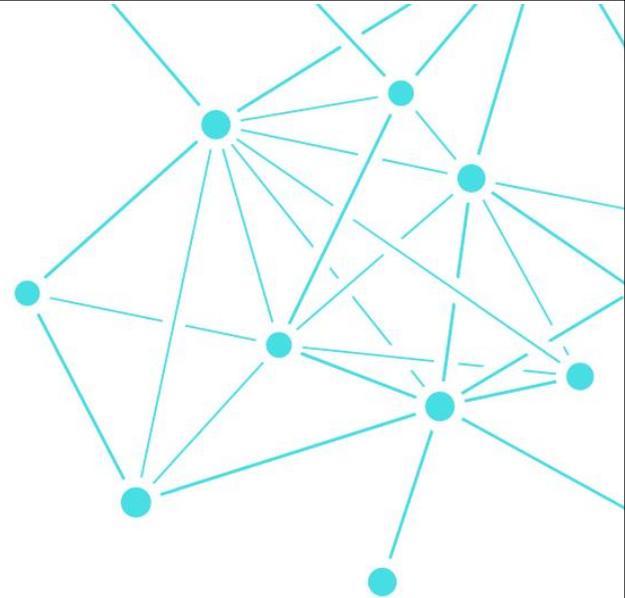


UNIDADES COM MAIOR NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES

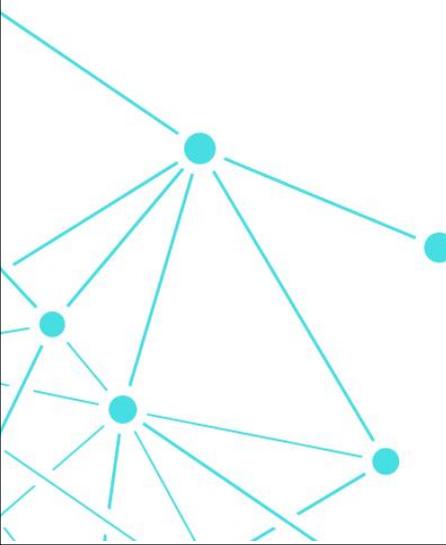


O Gráfico acima apresenta as Unidades Gestoras com maior número de manifestações recebidas, assim como o status das demandas.

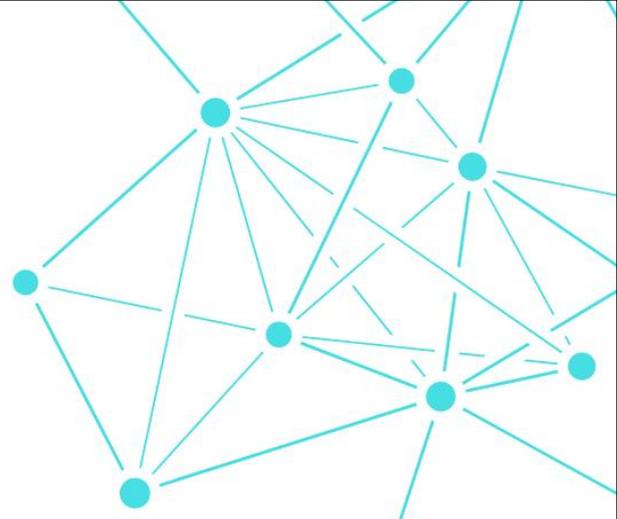
UNIDADES COM MENOR NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES



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



SECRETARIA EXECUTIVA DE MEIO AMBIENTE



RECEBIDAS

RESPONDIDAS

ATRASADAS

284

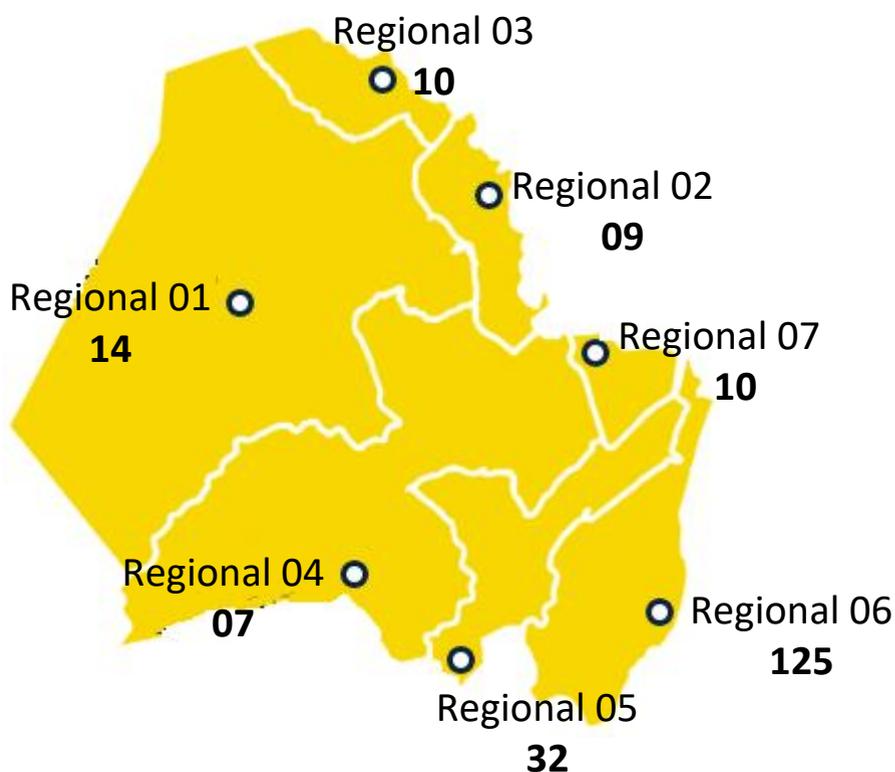
284

-

100 %

Resolutividade

Demandas por Regionais:



Principais Assuntos

Poluição Sonora

Poluição Ambiental

Poluição Ambiental -
Esgoto

Erradicação de árvores

Licenciamento
Ambiental

Arborização

Coleta Seletiva

Notificação

Avanço do Mar

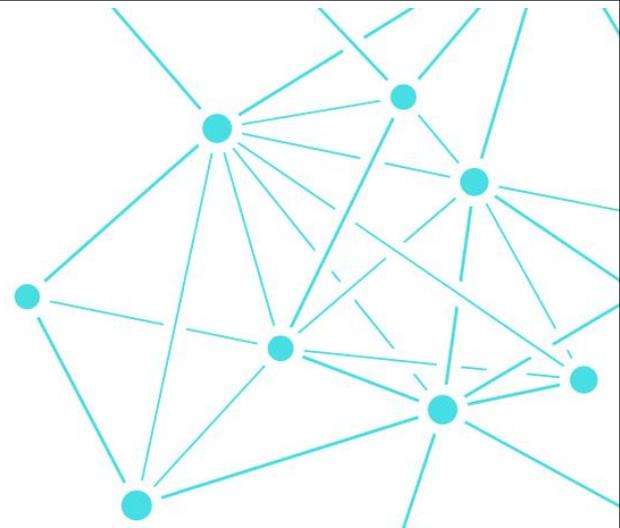
77 Usuários não informaram os bairros que residem.



**Tempo Médio de
Resposta
154 DIAS**

Fonte: Banco de Dados Ouvidoria
Dados emitidos em: 28/02/2022

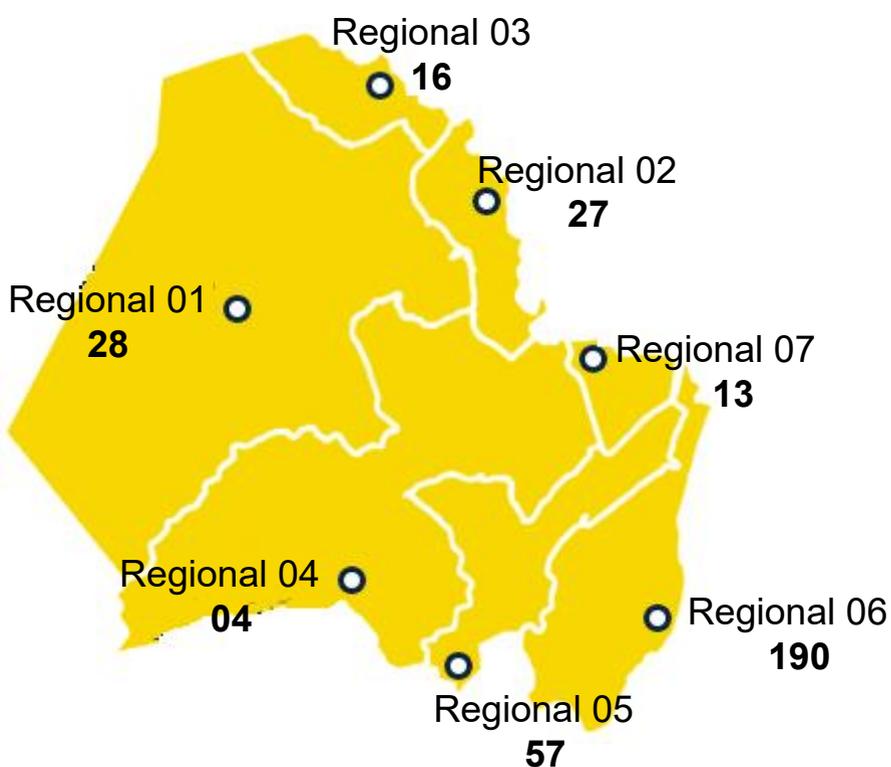
GERÊNCIA DE FISCALIZAÇÃO URBANA/ SEPUR



RECEBIDAS	RESPONDIDAS	ATRASADAS
443	443	-

100 %
Resolutividade

Demandas por Regionais:



Principais Assuntos

- Comércio Irregular
- Construção de Obra Irregular
- Invasão de espaço público

Alvará de Funcionamento

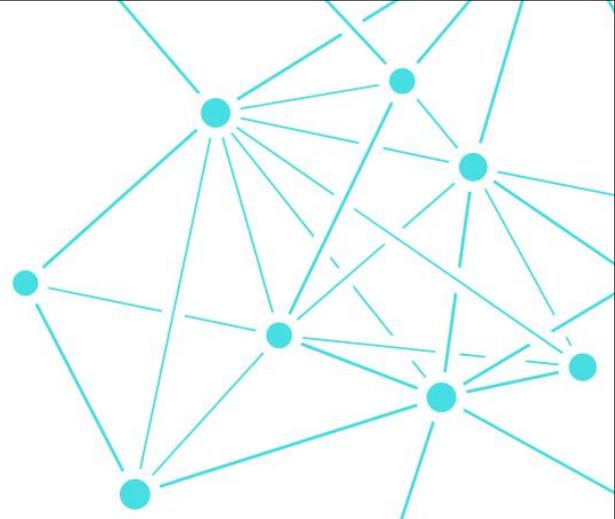
108 Usuários não informaram os bairros que residem.



Tempo Médio de Resposta
32 DIAS

Fonte: Banco de Dados Ouvidoria
Dados emitidos em: 28/02/2022

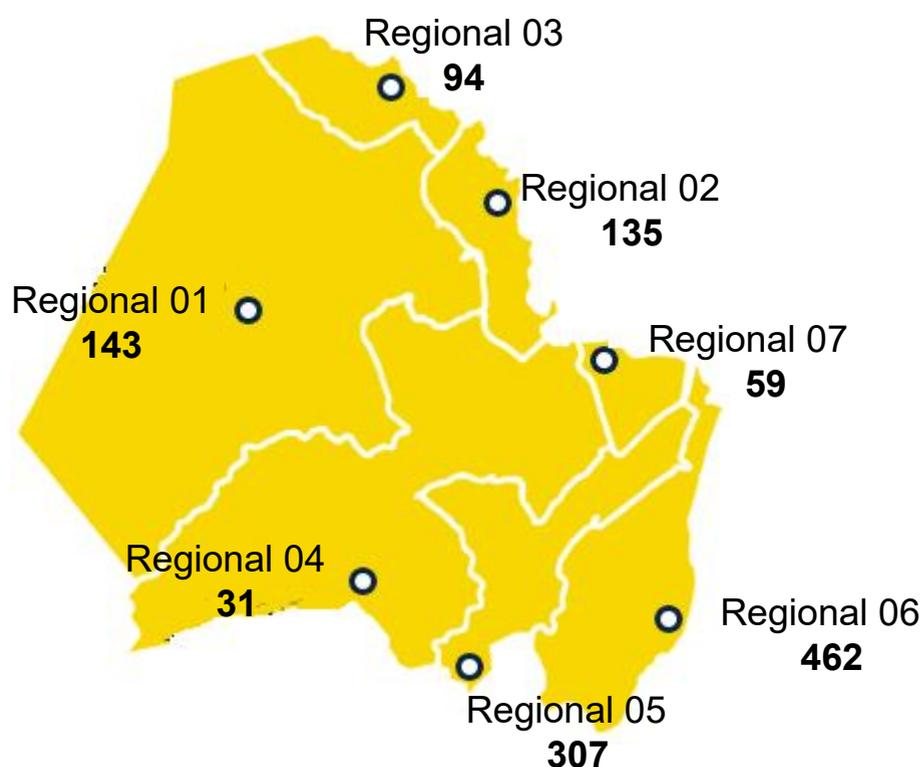
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE



RECEBIDAS	RESPONDIDAS	ATRASADAS
1625	1609	16

99 %
Resolutividade

Demandas por Regionais:



Principais Assuntos

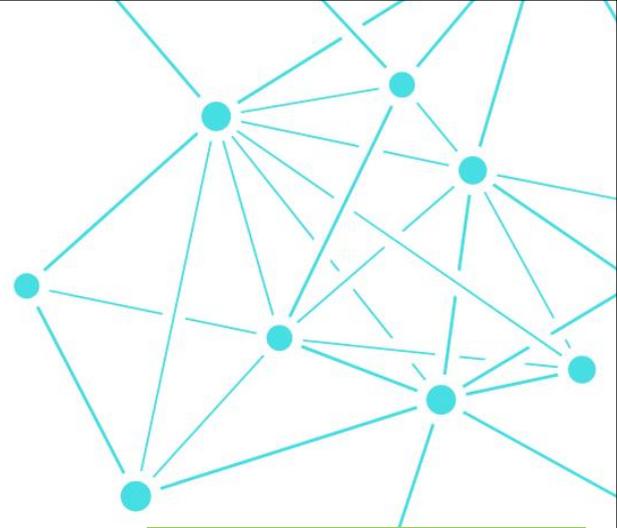
- Vacinação COVID
- Atendimento
- Marcação de Consultas
- Falta de Medicamentos
- Falta de Profissionais
- Vacina
- De Olho na Consulta
- Marcação de Exames
- Foco de Dengue
- Inspeção Sanitária

394 Usuários não informaram os bairros que residem.



Tempo Médio de Resposta
38 DIAS

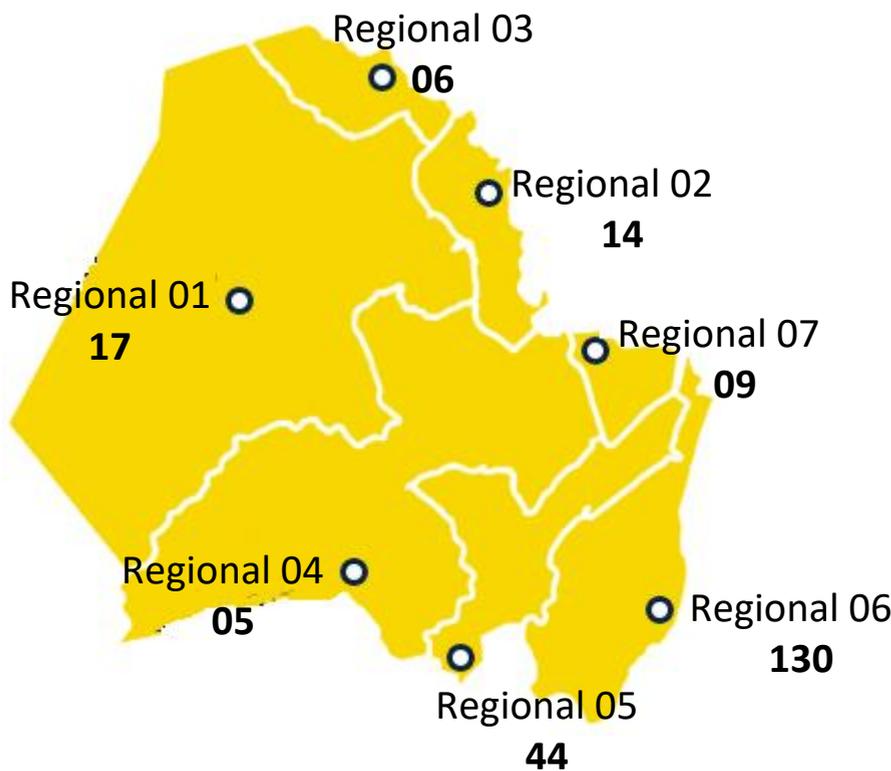
SECRETARIA EXECUTIVA DE ORDEM PÚBLICA E MOBILIDADE



RECEBIDAS	RESPONDIDAS	EM TRAMITAÇÃO
282	280	02

99%
Resolutividade

Demandas por Regionais:



57 Usuários não informaram os bairros que residem

Principais Assuntos

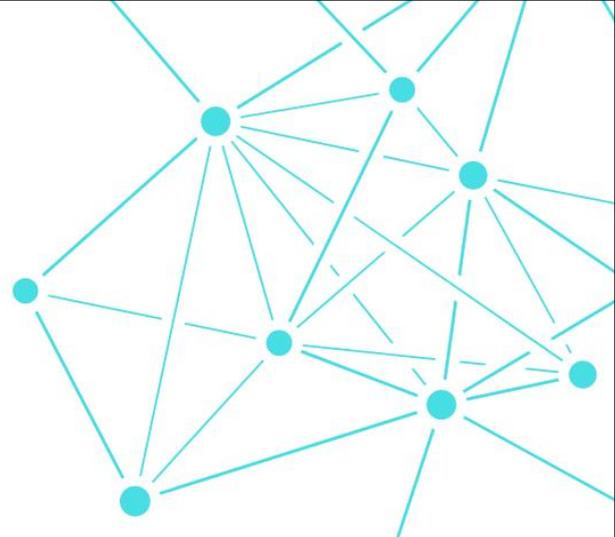
- Ciclovias e ciclofaixas
- Transporte Complementar
- Sinalização
- Ronda
- Guarda Municipal



Tempo Médio de Resposta
34 DIAS

Fonte: Banco de Dados Ouvidoria
Dados emitidos em: 28/02/2022

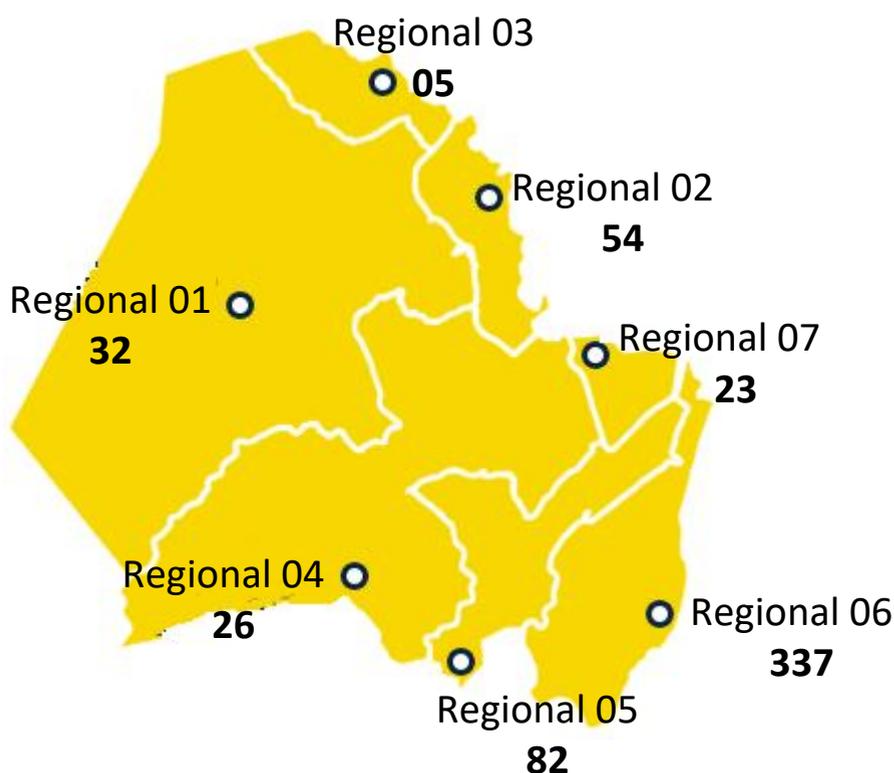
EMLUME



RECEBIDAS	RESPONDIDAS	ATRASADAS
641	630	11

98 %
Resolutividade

Demandas por Regionais:



Principais Assuntos

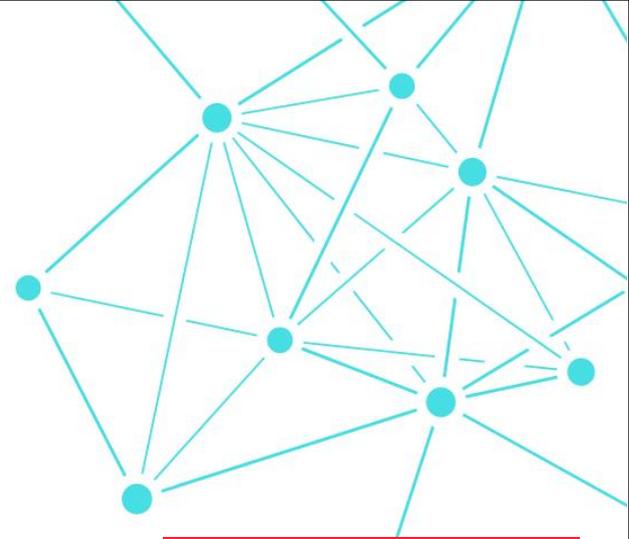
- Troca de lâmpadas
- Revisão da Taxa de Iluminação
- Instalação de novos pontos de iluminação
- Outros

82 Usuários não informaram os bairros que residem



Tempo Médio de Resposta
25 DIAS

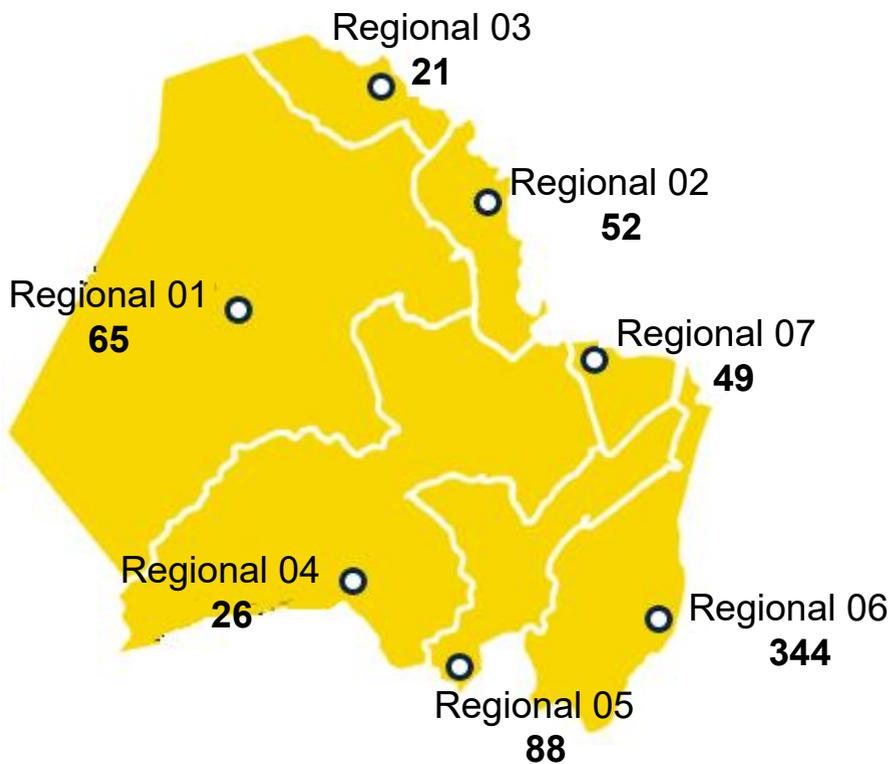
SECRETARIA EXECUTIVA DE SERVIÇOS URBANOS E DEFESA CIVIL



RECEBIDAS	RESPONDIDAS	ATRASADAS
815	493	322

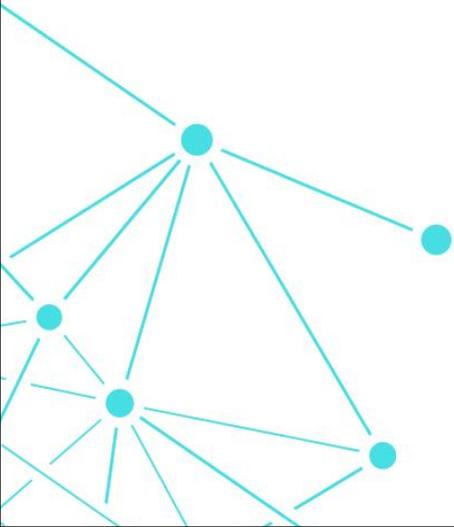
60,4 %
Resolutividade

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

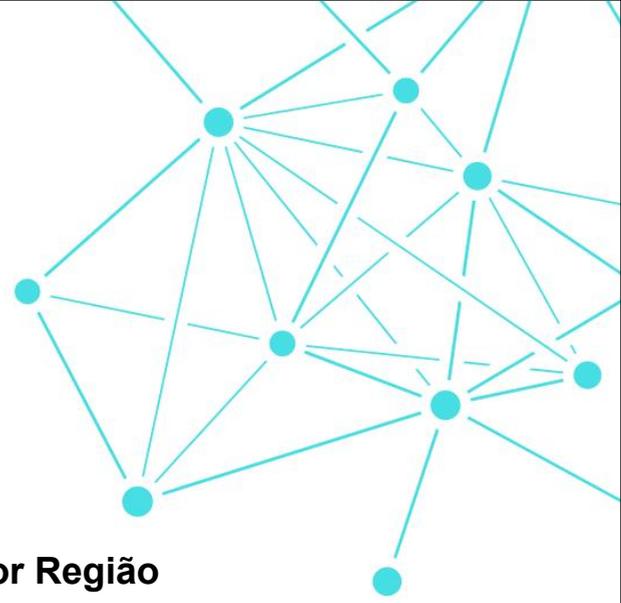
170 Usuários não informaram os bairros que residem



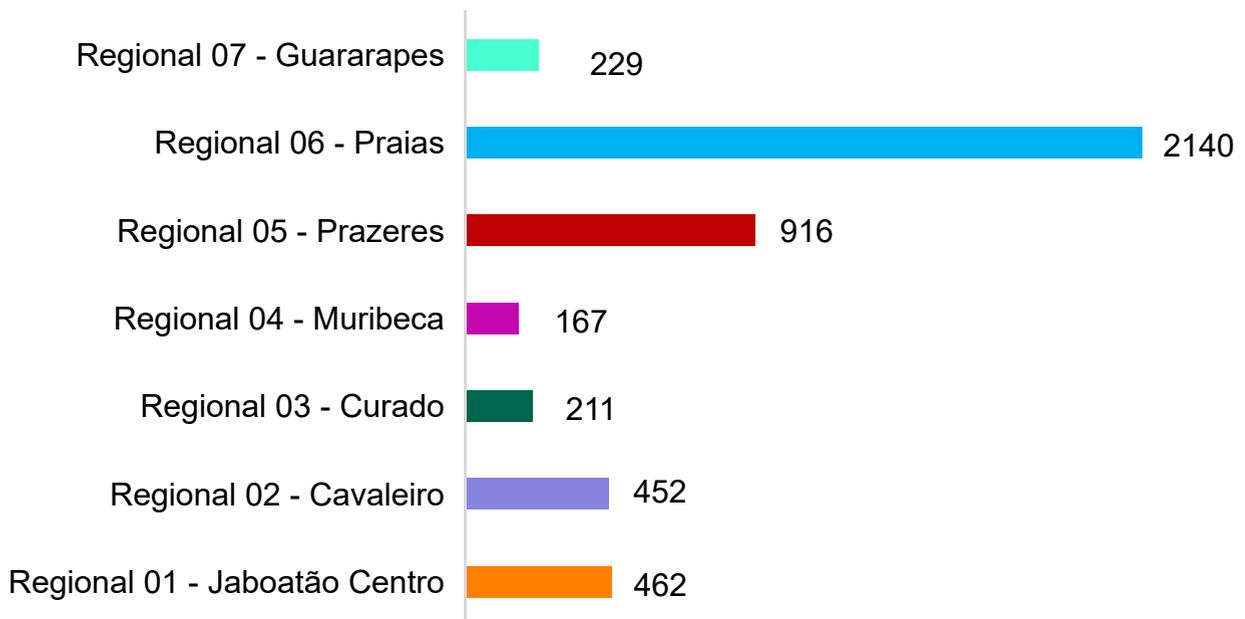
**Tempo Médio de
Resposta
62 DIAS**

Fonte: Banco de Dados Ouvidoria
Dados emitidos em: 28/02/2022

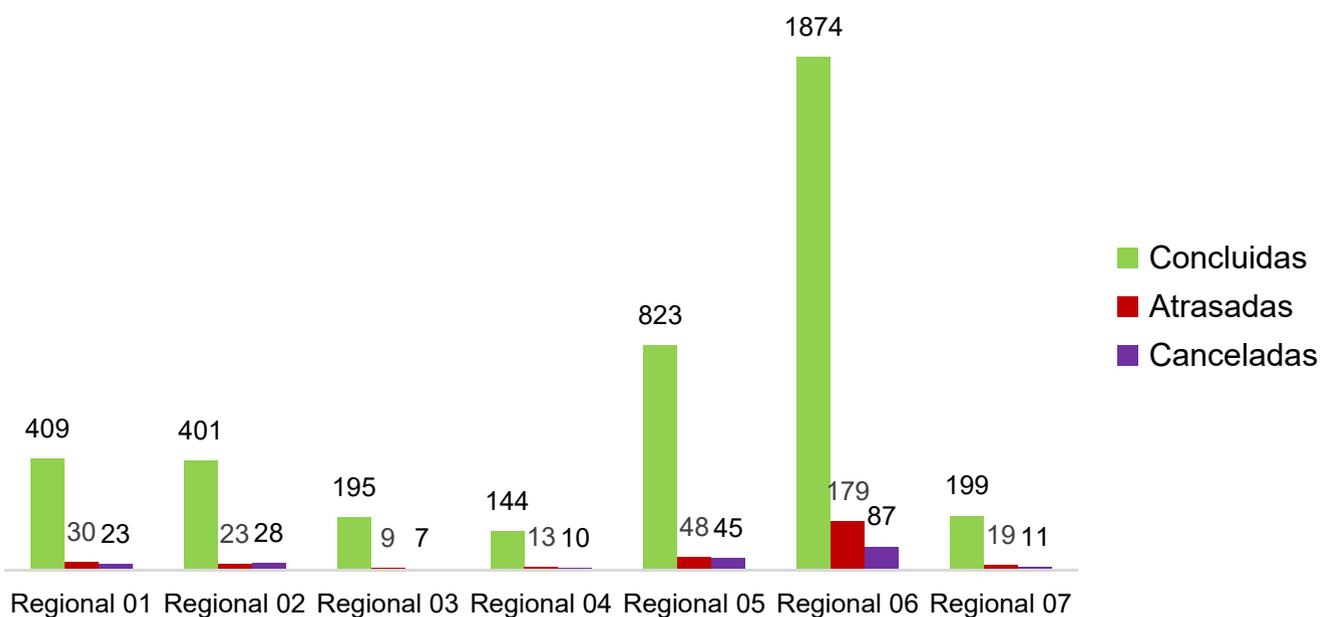
DEMANDAS POR REGIÃO



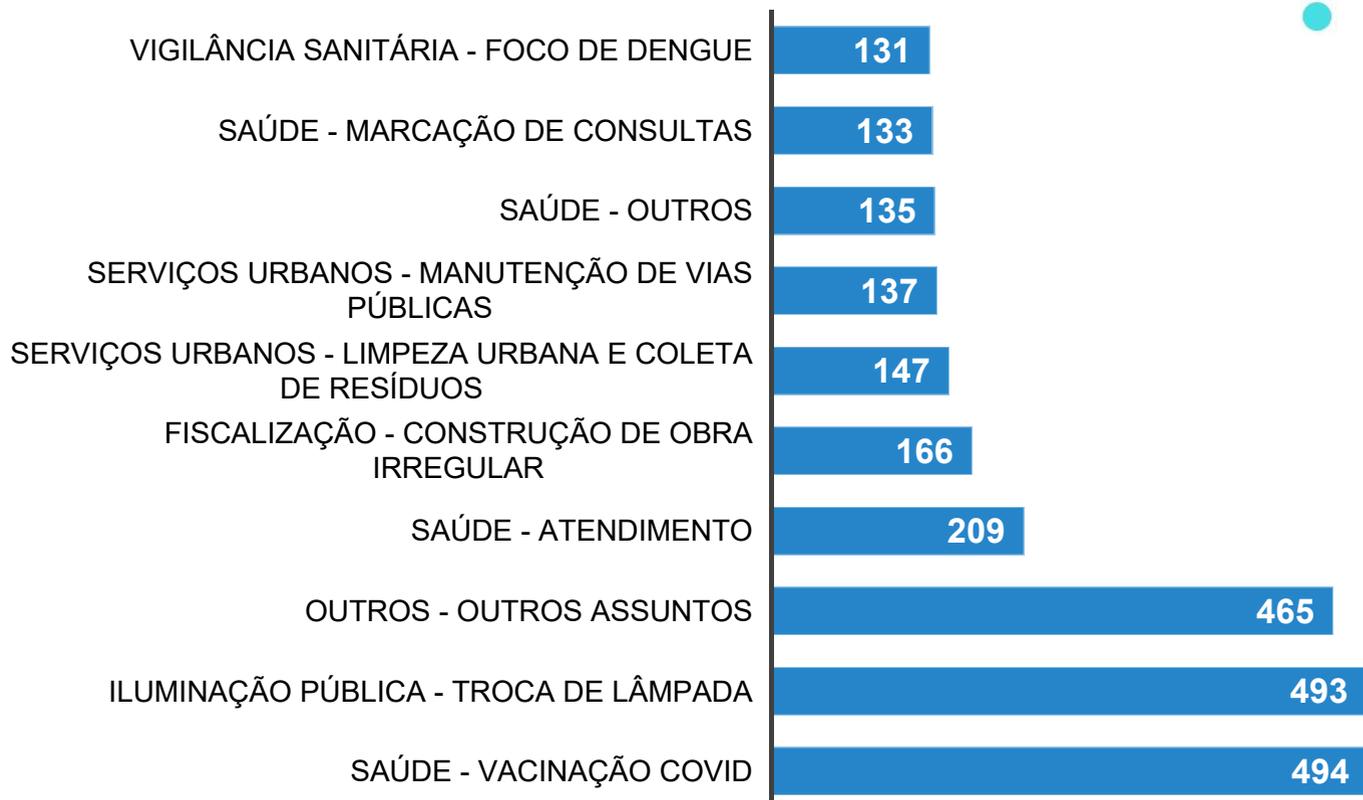
Número de Manifestações por Região



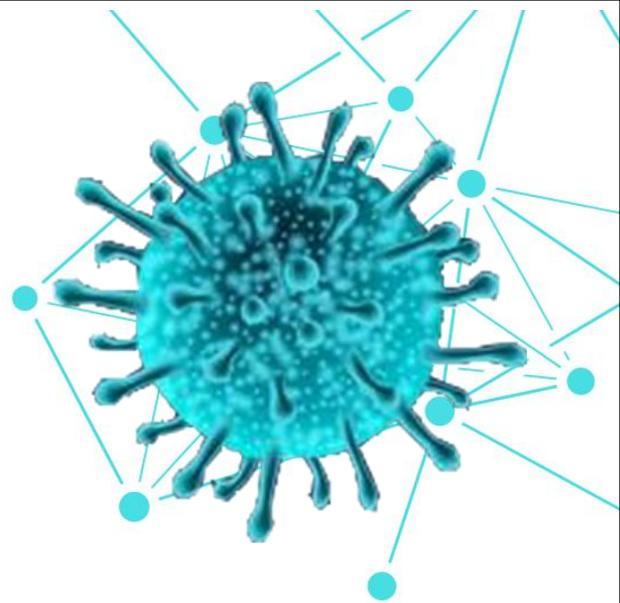
Status das Manifestações



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



MANIFESTAÇÕES COVID-19

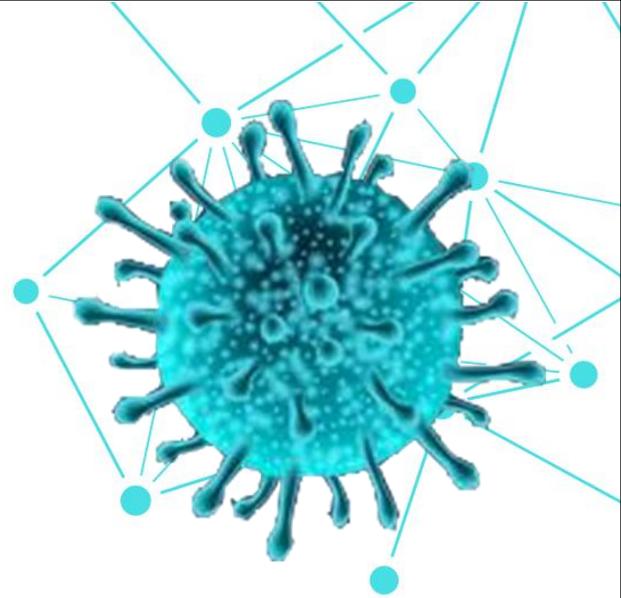


No ano de 2021, a Ouvidoria seguiu atuando como canal de interlocução entre a população e a gestão municipal, orientando a população sobre o trabalho da gestão pública, sobre o processo de vacinação, assim como registrando as solicitações, reclamações e demais demandas relacionadas ao Covid-19.

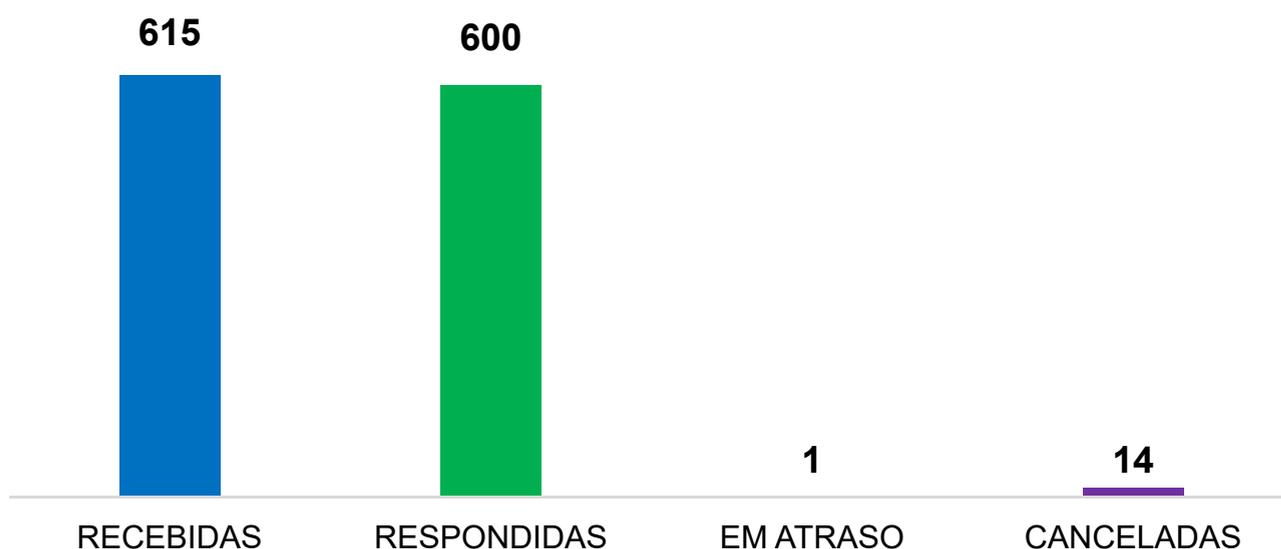
Vale ressaltar que neste período recebemos uma grande quantidade de ligações sobre dúvidas relacionadas a vacinação da Covid-19, a maioria foram respondidas prontamente.

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

MANIFESTAÇÕES COVID-19



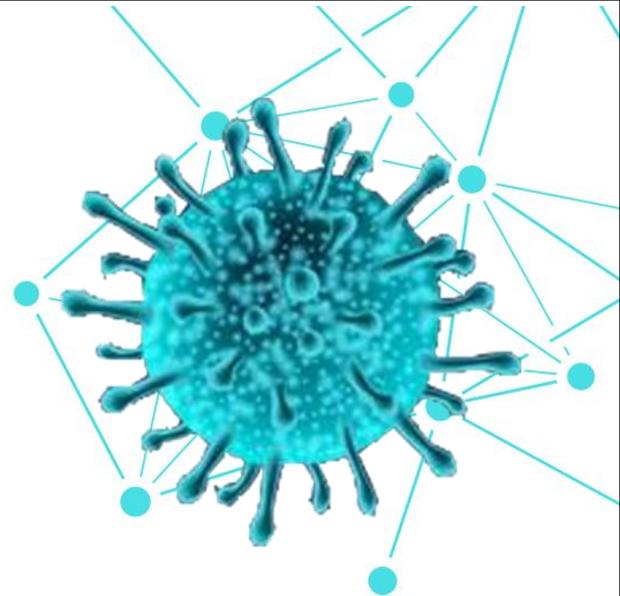
Manifestações Covid-19



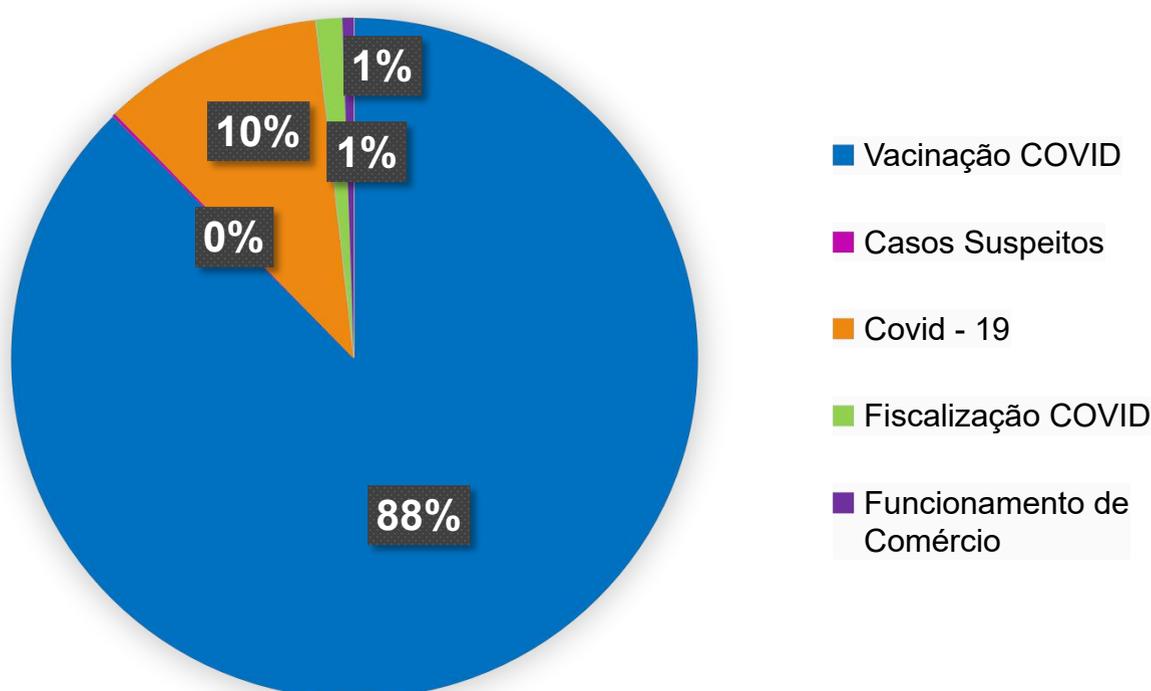
No ano de 2021 foram registradas em nosso sistema 615 manifestações relacionadas ao Covid-19.

Entre as demandas, 600 foram concluídas, 14 foram arquivadas por falta de dados necessários a confecção das respostas e 01 se encontra atrasada.

MANIFESTAÇÕES COVID-19



Assuntos Mais demandados



Entre os assuntos mais demandados, 88% dos registros foram relacionados a vacinação COVID.

Ressaltamos que todos os dados relacionados a vacinação forma disponibilizado no site:

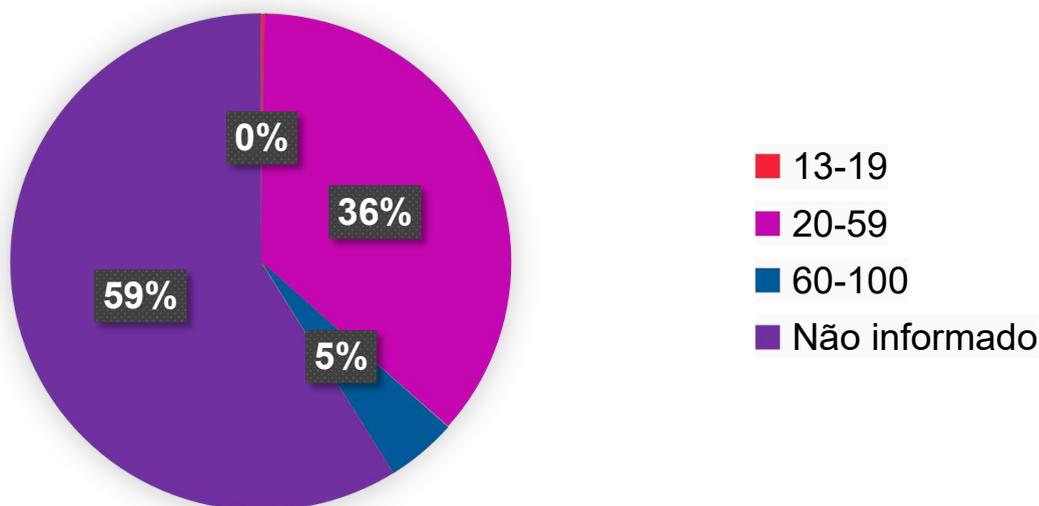
<https://jaboataoemacao.jaboatao.pe.gov.br/>

PERFIL DO USUÁRIO



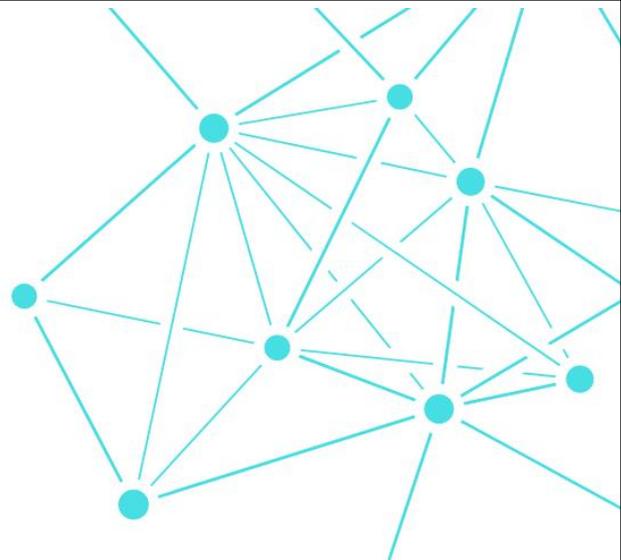
Considerando os usuários identificados, registrados em nosso sistema digital, 50% informaram ser do sexo feminino, 38% masculino e 12% não responderam.

Faixa etária



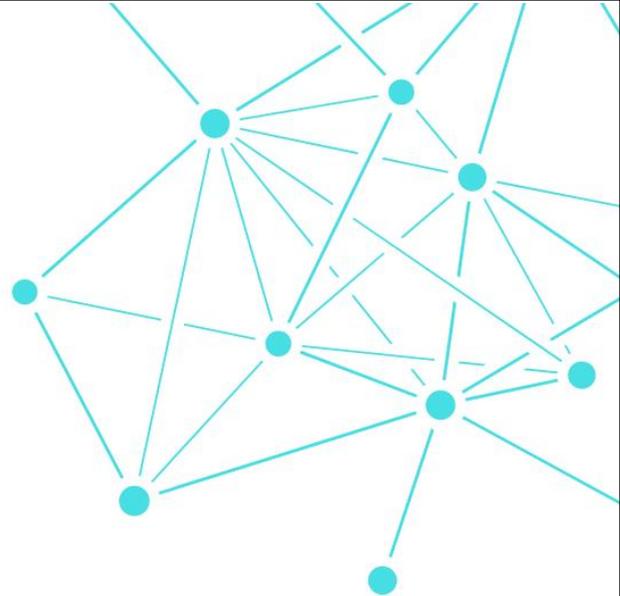
Não informaram a faixa etária no ato do cadastro 1.667 usuários. Para os cidadãos que indicaram, verificou-se que 08 pessoas têm idade de 13 a 19 anos, 1.027 entre 20 e 59 anos, 130 entre 60 e 100 anos.

MANIFESTAÇÕES RECORRENTES

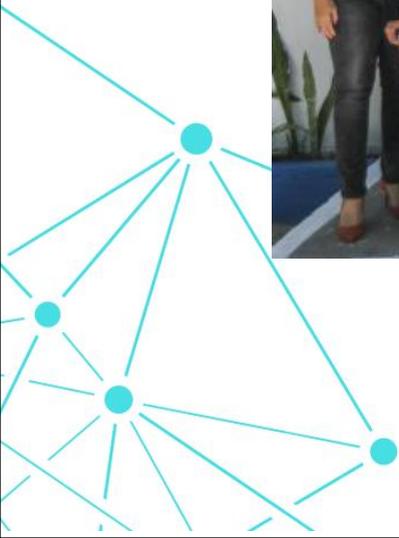


UNIDADE GESTORA	MANIFESTAÇÃO	MEDIDAS ADOTADAS
Secretaria Municipal de Saúde	Problemas com o agendamento Vacinação Covid	Liberação para que o cidadão pudesse tomar a vacina em qualquer ponto de vacinação.
Secretaria Municipal de Saúde	Problemas nas respostas emitidas aos usuários.	Realização de capacitação para gerentes e coordenadores das Regionais de Saúde.
Secretaria Municipal de Saúde	Falta e desvio de medicamentos nos postos de saúde, Segurança, controle de estoque e estrutura dos postos de saúde.	Aberta auditoria para investigação e verificação da situação das farmácias e postos de saúde.
Corregedoria Geral do Município	Denúncia de Servidores	A partir do mês de agosto, todas as denúncias envolvendo servidores passaram a ser enviadas diretamente para a Corregedoria Geral para análise e investigação preliminar. No total foram abertas 44 investigações.
Secretaria Executiva de Saneamento, Elaboração de Projetos e Obras	Pedidos de Acesso à Informação sobre a Nova Orla de Piedade.	Disponibilização no Portal da Transparência de todo o processo do Projeto Orla, para acompanhamento da população.
COMAB	Venda de boxes nos mercados públicos.	Abertura de auditoria para levantamento dos permissionários, documentação e legislação referente a sessão de box nos mercados públicos.
Diversas Unidades	Denúncias sobre uso indevido dos veículos institucionais.	Abertura de Auditoria.

INAUGURAÇÃO DA NOVA SEDE

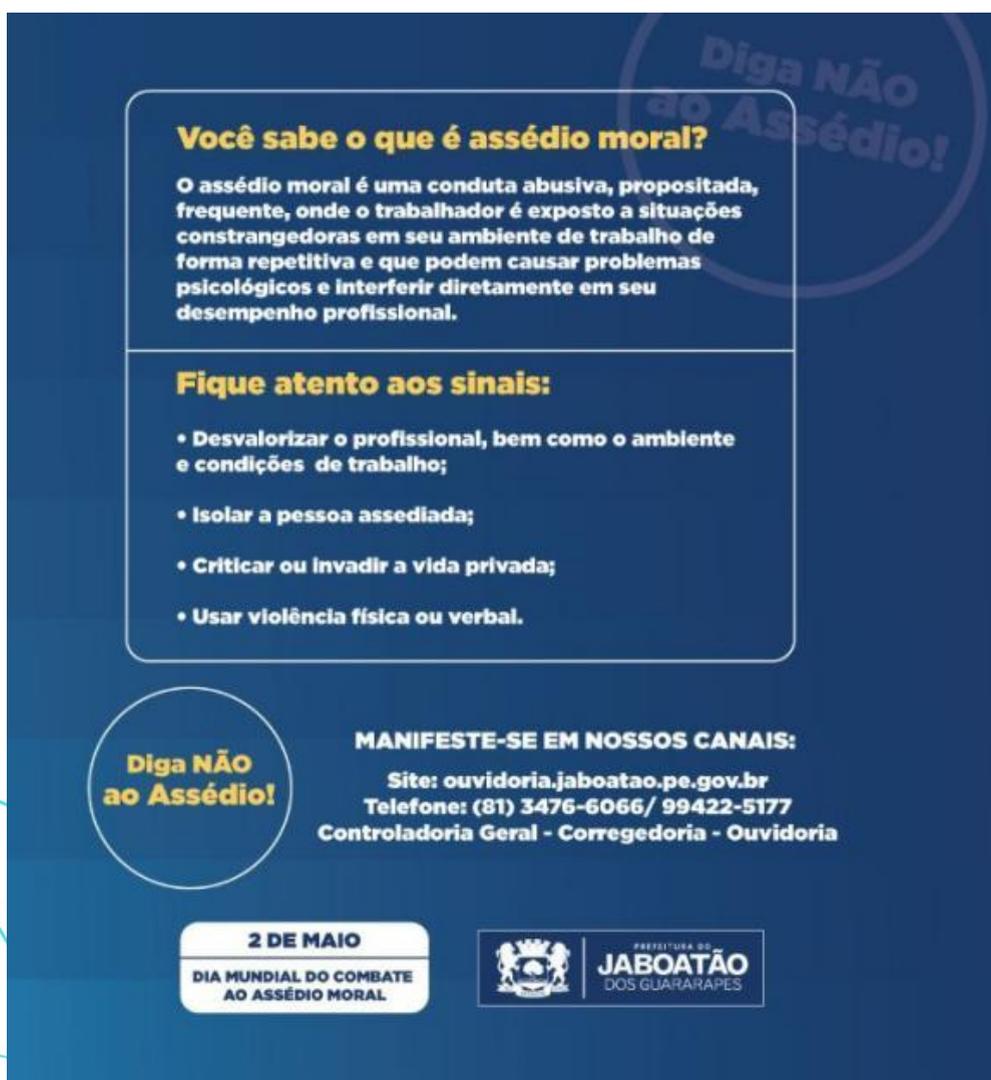


No Dia 16 de março de 2021, foi inaugurada a nova sede da Ouvidoria Geral. O órgão passou a funcionar em um novo espaço, com melhor estrutura, nova identidade visual, um espaço mais acolhedor e humanizado. Além de estar adequado as normas sanitárias de combate ao novo coronavírus. Nesta data também foi comemorado o dia do Ouvidor, como reconhecimento aos profissionais que se dedicam a ouvir o cidadão.



CAMPANHA ASSÉDIO MORAL

No dia 02 de maio de 2021, é comemorado o Dia Mundial de Combate ao Assédio Moral. Em alusão a data, a Ouvidoria Geral, em parceria com a Corregedoria, publicou o Boletim nº 05/2021, com orientações sobre o assédio moral e como combatê-lo no ambiente de trabalho. Além disso, foi disponibilizado nas telas dos computadores dos servidores municipais o informativo sobre o que é assédio moral e como identificá-lo.



Diga NÃO ao Assédio!

Você sabe o que é assédio moral?

O assédio moral é uma conduta abusiva, propositada, frequente, onde o trabalhador é exposto a situações constrangedoras em seu ambiente de trabalho de forma repetitiva e que podem causar problemas psicológicos e interferir diretamente em seu desempenho profissional.

Fique atento aos sinais:

- Desvalorizar o profissional, bem como o ambiente e condições de trabalho;
- Isolar a pessoa assediada;
- Criticar ou invadir a vida privada;
- Usar violência física ou verbal.

Diga NÃO ao Assédio!

MANIFESTE-SE EM NOSSOS CANAIS:

Site: ouvidoria.jaboatao.pe.gov.br
Telefone: (81) 3476-6066 / 99422-5177
Controladoria Geral - Corregedoria - Ouvidoria

2 DE MAIO
DIA MUNDIAL DO COMBATE
AO ASSÉDIO MORAL

 **PREFEITURA DO**
JABOATÃO
DOS GUARARAPES

MARATONA DE DEFESA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Em parceria com a Rede Nacional de Ouvidorias e a Controladoria Geral da União, a Ouvidoria Geral do Jaboatão dos Guararapes participou no mês de junho de 2021 da Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos. A ação fez parte da comemoração aos quatro anos da criação da Lei de Proteção e Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei nº 13.460/2017) e teve como objetivo, informar à população usuária dos serviços públicos, sobre os seus direitos, bem como fortalecer o papel das ouvidorias como canal de interlocução entre o cidadão e a gestão pública. Durante todo o mês de junho foram divulgadas mensagens nas redes sociais sobre cidadania, combate a corrupção e transparência.



Exercite sua cidadania e contribua para melhorar os **serviços de saúde, saneamento, educação e transporte da sua cidade.**

FALE COM A NOSSA OUVIDORIA

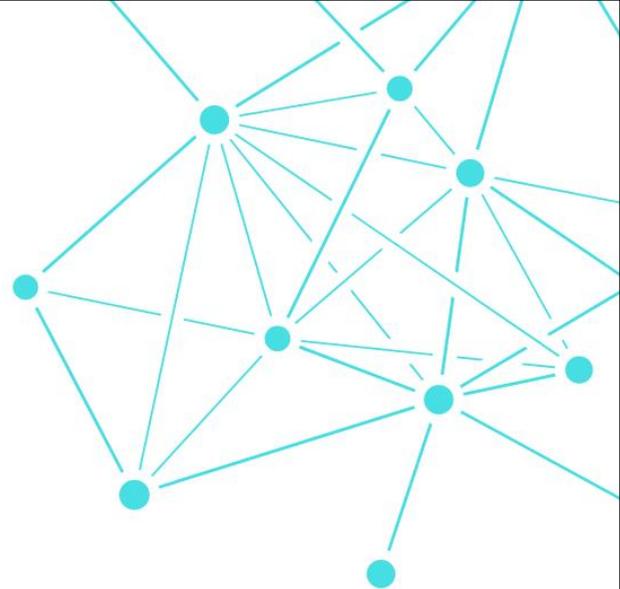


Exercite sua cidadania e contribua para melhorar as **políticas e os serviços públicos do nosso município**

Acesse o site da ouvidoria e manifeste a sua sugestão de melhoria.



MARATONA DE DEFESA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS



A Controladoria Geral da União (CGU) premiou as três ouvidorias com maior engajamento nas redes sociais. Ouvidoria da Prefeitura do Jaboatão dos Guararapes foi premiada com medalha de bronze pelo alto desempenho no atendimento às demandas geradas pela população junto ao órgão.

As ouvidorias que comprovaram o maior número de visualizações foram o Ministério da Cidadania (65.297), a Fiocruz (65.275) e a Prefeitura do Jaboatão dos Guararapes (59.111). A iniciativa contou com a participação de 130 instituições do Executivo, Legislativo e Judiciário de todo o Brasil.



PLANTÃO OUVIDORIA

No mês de julho de 2021 implementamos o “Plantão Ouvidoria” a ação consiste em 1 vez por mês a equipe da Ouvidoria se reúne com os interlocutores de cada órgão para ajustar o fluxo das demandas, analisar os resultados dos relatórios, fazer o acompanhamento dos pedidos de acesso à informação, tirar dúvidas, atualizar informações das secretarias entre outras questões relacionadas ao processo de trabalho da ouvidoria.

PLANTÃO OUVIDORIA



VIRADA VACINAL

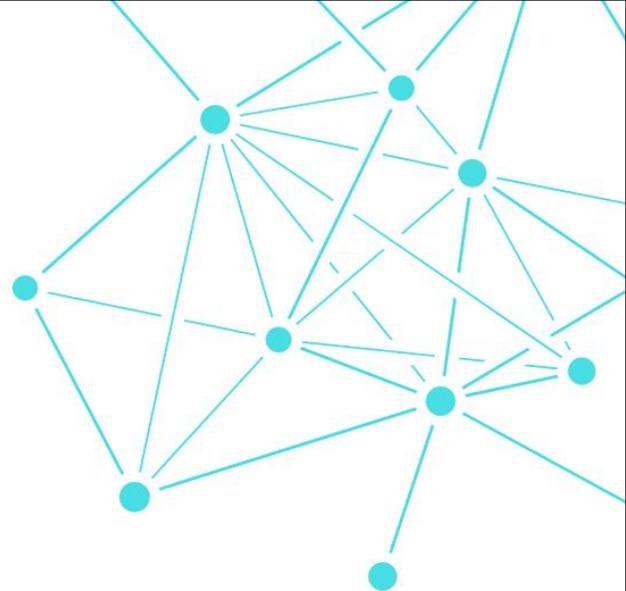


A Prefeitura do Jaboatão dos Guararapes realizou nos dias 20 e 21 de agosto a Virada Vacinal. O evento ocorreu no Centro Cultural Miguel Arraes. Foram 24h ininterruptas na aplicação da vacina contra covid-19. A ação teve como objetivo ampliar a imunização no município. Foram mais de 16 mil doses aplicadas.

A Ouvidoria Geral do Município em parceria com a Ouvidoria da Saúde estiveram presentes no evento auxiliando e orientando a população sobre a vacinação, os documentos necessários, a g e n d a m e n t o , acompanhamento no aplicativo de olho na consulta entre outras informações relacionadas a vacinação Covid no município



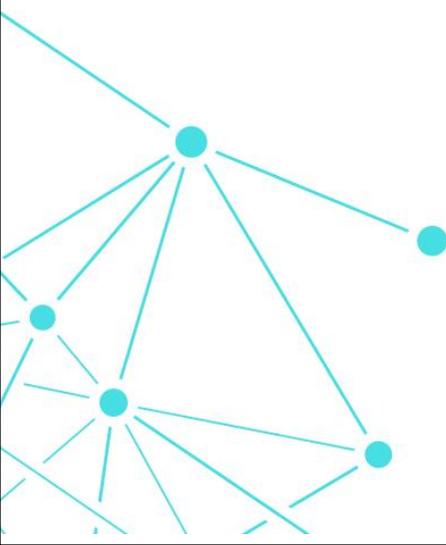
CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS



Em atendimento a Lei Federal 13.460/2017, a Ouvidoria Geral criou o Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos, com o objetivo garantir e fomentar a participação direta da população na avaliação e melhoria dos serviços públicos, fortalecer as ações de controle social e contribuir para uma gestão pública mais colaborativa, eficiente e transparente.

A gestão do conselho ocorre por meio da Plataforma Virtual criada em parceria com a Superintendência de Tecnologia da Informação e Segurança de Dados:
conselhodeusuarios.jaboatao.pe.gov.br.

Por meio da plataforma será possível avaliar e sugerir melhorias para a prestação dos serviços públicos do Jaboatão dos Guararapes.



OUVIDORIA ITINERANTE MAIS JABOATÃO

No ano de 2021, a Ouvidoria retomou o Projeto Ouvidoria Itinerante em parceria com a Secretaria Especial da Regionalização da Gestão.

A ação tem 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.

Foram realizadas 07 edições, contemplando as 07 regionais administrativas do município.



QUALIFICAÇÃO - INTERLOCUTORES DE OUVIDORIA

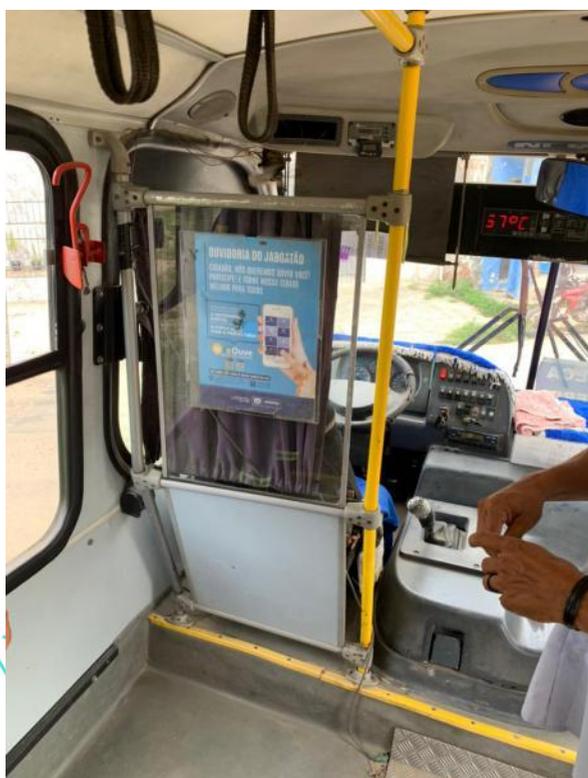
A Controladoria Geral do Município e a Ouvidoria Geral realizaram no dia 17/12/2021 o Encontro Anual com os Interlocutores de Ouvidoria. O evento foi realizado em parceria com a UNIFG e teve como objetivo capacitar cerca de 35 interlocutores das Unidades Gestoras responsáveis por monitorar e responder as demandas dos cidadãos. Foi realizada uma palestra com o tema “*O Novo Perfil do Consumidor e os Reflexos no Comportamento dos Usuários dos Serviços Públicos*”. A ideia foi entender os novos hábitos de consumo dos cidadãos, seus impactos no serviço público e os principais desafios para melhorar a qualidade da prestação dos serviços ofertados pelo município.



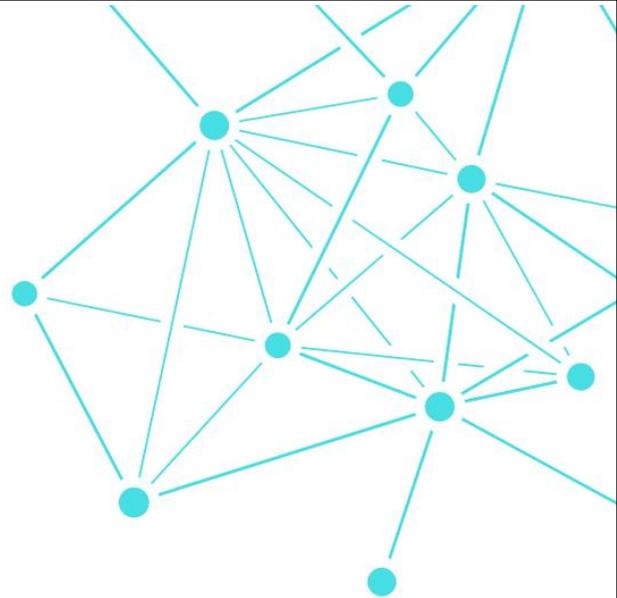
AÇÕES DE DIVULGAÇÃO

No intuito de ampliar a comunicação entre a gestão pública municipal e a população, além de fortalecer as ferramentas de participação e controle social, intensificamos neste ano de 2021 a divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral.

Fixamos cartazes nas Regionais de Serviços, no transporte complementar e em prédios públicos como escolas, postos de saúde, CRAS, CREAS entre outros, além de algumas publicações nas Redes Sociais.

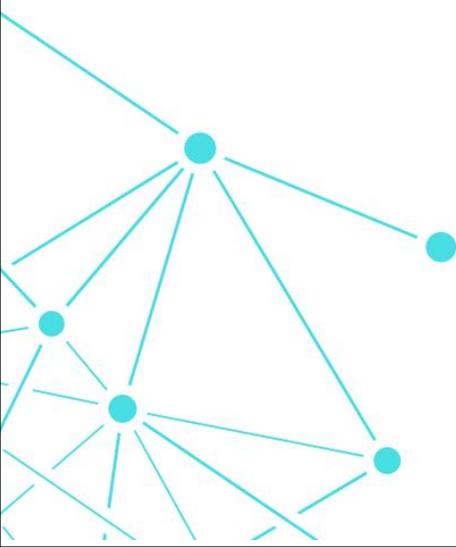


CAPACITAÇÃO EQUIPE DA OUVIDORIA

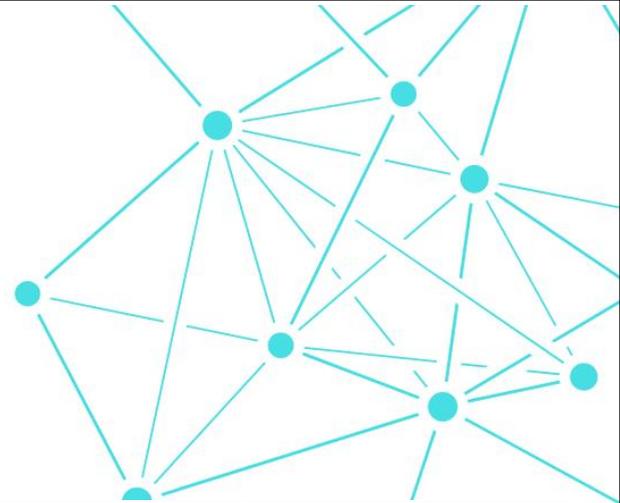


Em 2021, continuamos incentivando a qualificação e o desenvolvimento de competências profissionais de todos os envolvidos no processo de tratamento das manifestações de ouvidoria e na gestão da transparência, a fim de melhorar a qualidade do serviço prestado à população.

Em decorrência das medidas sanitárias decorrentes da Covid - 19, os cursos foram realizados na modalidade EAD. Em seguida apresentamos a relação dos cursos participados pelos servidores em 2021:



CAPACITAÇÃO EQUIPE DA OUVIDORIA



Nº	CURSO	PARTICIPANTE	INSTITUIÇÃO
1	Curso Defesa do Usuário e Simplificação	Lorena Ventura Luis Siqueira	ENAP
2	Curso Proteção de Dados Pessoais no Setor Público	Lorena Ventura	ENAP
3	Curso Introdução à Lei Brasileira de Proteção de Dados Pessoais	Lorena Ventura Luis Siqueira	ENAP
4	Treinamento Sistema "Eouve"	Lorena Ventura Luis Siqueira Valerene Alencar Josiane Dourado	WEBSNET
5	Pós Graduação em Ouvidoria Pública	Pricylla Lopes	CGU
6	Webinário "Conversas sobre a LGPD e o Papel da Ouvidoria: O Ouvidor como Encarregado"	Pricylla lopes Luis Siqueira	Ouvidoria-Geral de Pernambuco e Rede Nacional de Ouvidorias
7	V Seminário - Novos Gestores Municipais - Gestão Pública Responsável, Eficiente e de Transformação Social	Pricylla Lopes	Tribunal de Contas de Pernambuco
8	Seminário Internacional de Proteção de Dados	Luis Siqueira	Ministério da Economia
9	Tratamento em Denúncias	Josiane Dourado	ENAP
10	Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos	Pricylla lopes Lorena Ventura	ENAP
11	14 Seminário Nacional Ouvidores e Ouvidorias	Pricylla Lopes	Comitê Brasileiro de Ouvidorias
12	Tratamento de Denúncias e Proteção ao Denunciante	Pricylla lopes Lorena Ventura	PROFOCO
13	1º Encontro Nacional das Ouvidorias Públicas - ENOP	Lorena Ventura	Tribunal Regional Eleitoral do Paraná

CONSIDERAÇÕES

A Ouvidoria tem por finalidade intermediar o diálogo entre os cidadãos e os órgãos ou entidades da gestão pública municipal, buscando promover a colaboração mútua e a efetiva prestação dos serviços municipais.

Através do presente relatório, a Ouvidoria apresenta as principais demandas da população, as manifestações recorrentes, como também, presta esclarecimentos sobre as providências adotadas pela Ouvidoria e pelas Unidades.

Além disso, o relatório demonstra a atuação da Ouvidoria Geral como importante canal de comunicação com a população, assim como apresenta dados estratégicos que servirão de subsídio para o planejamento de ações e políticas públicas mais efetivas.

Ouvidoria Geral do Jaboatão dos Guararapes.