



# Relatório Estatístico

---

## *Ouvidoria e SIC*

**Período: 01/07/2019 a 31/07/2019**

Relatório extraído em 02/09/2019.



# MAIS TRANSPARÊNCIA

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.



No mês de julho do ano de 2019,  
a Ouvidoria Geral do Município do  
Jaboatão dos Guararapes  
registrou:

**360** Manifestações de Ouvidoria.

**47** Pedidos de Acesso à  
Informação.





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

SERVIÇOS

CONTATE-NOS

**PEDIDO DE ACESSO À  
INFORMAÇÃO**

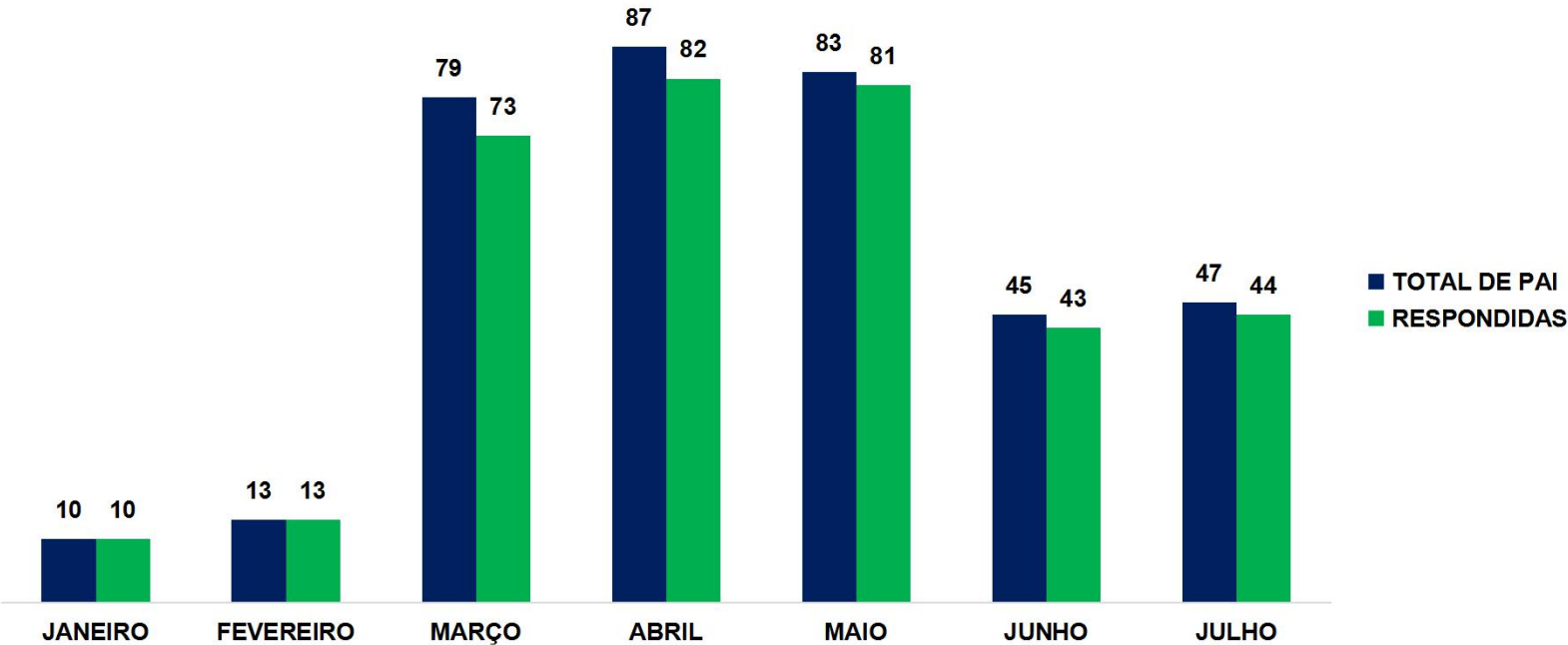


A Lei Municipal nº 853/2013, em consonância com a Lei Federal nº 12.527/2011, garante a todo e qualquer cidadão o acesso às informações produzidas ou sob guarda dos órgãos e entidades da Administração Pública, desde que ela não se enquadre nas exceções de restrição previstas na Lei de Acesso à Informação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



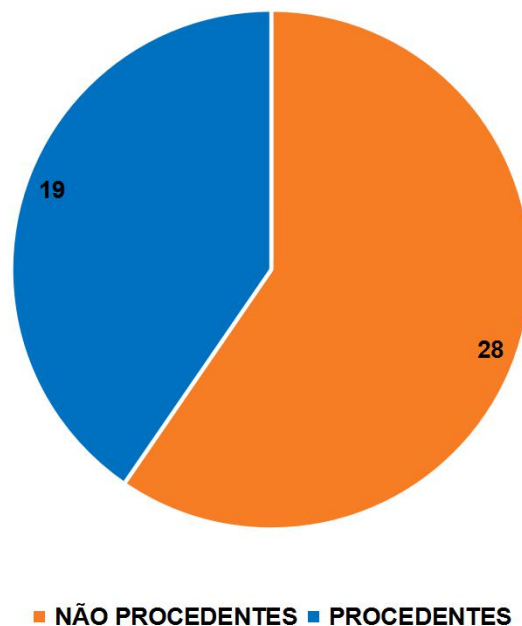
**Acesso à  
Informação**

# PEDIDOS DE ACESSO EM 2019



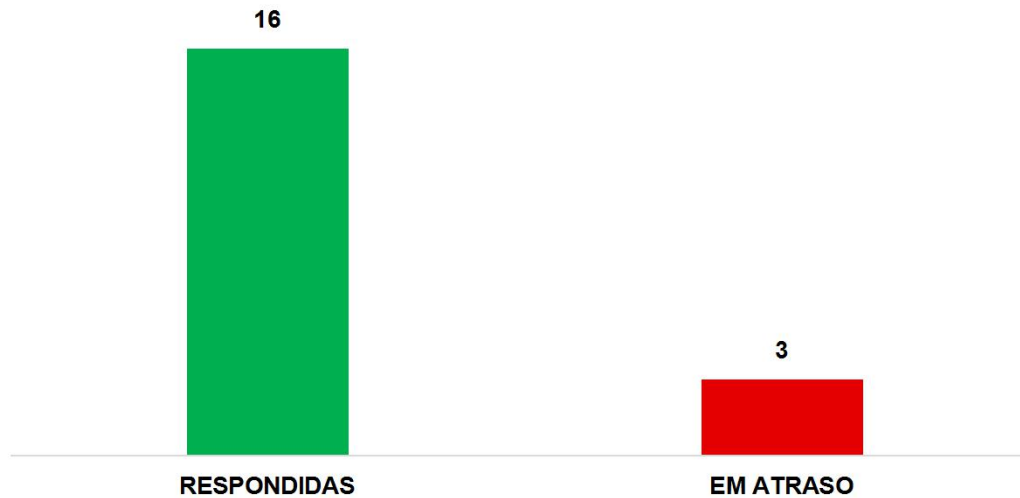
Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Julho, 2019.

# CARACTERÍSTICA DOS PEDIDOS



No mês de junho de 2019, a ouvidoria recebeu **47 Pedidos de Acesso à Informação**. Do total recebidos, 19 se configuravam como Pedido de Acesso à Informação, os demais foram solicitações de informações simples e diversas, respondidas diretamente pela ouvidoria.

# SITUAÇÃO DOS PEDIDOS



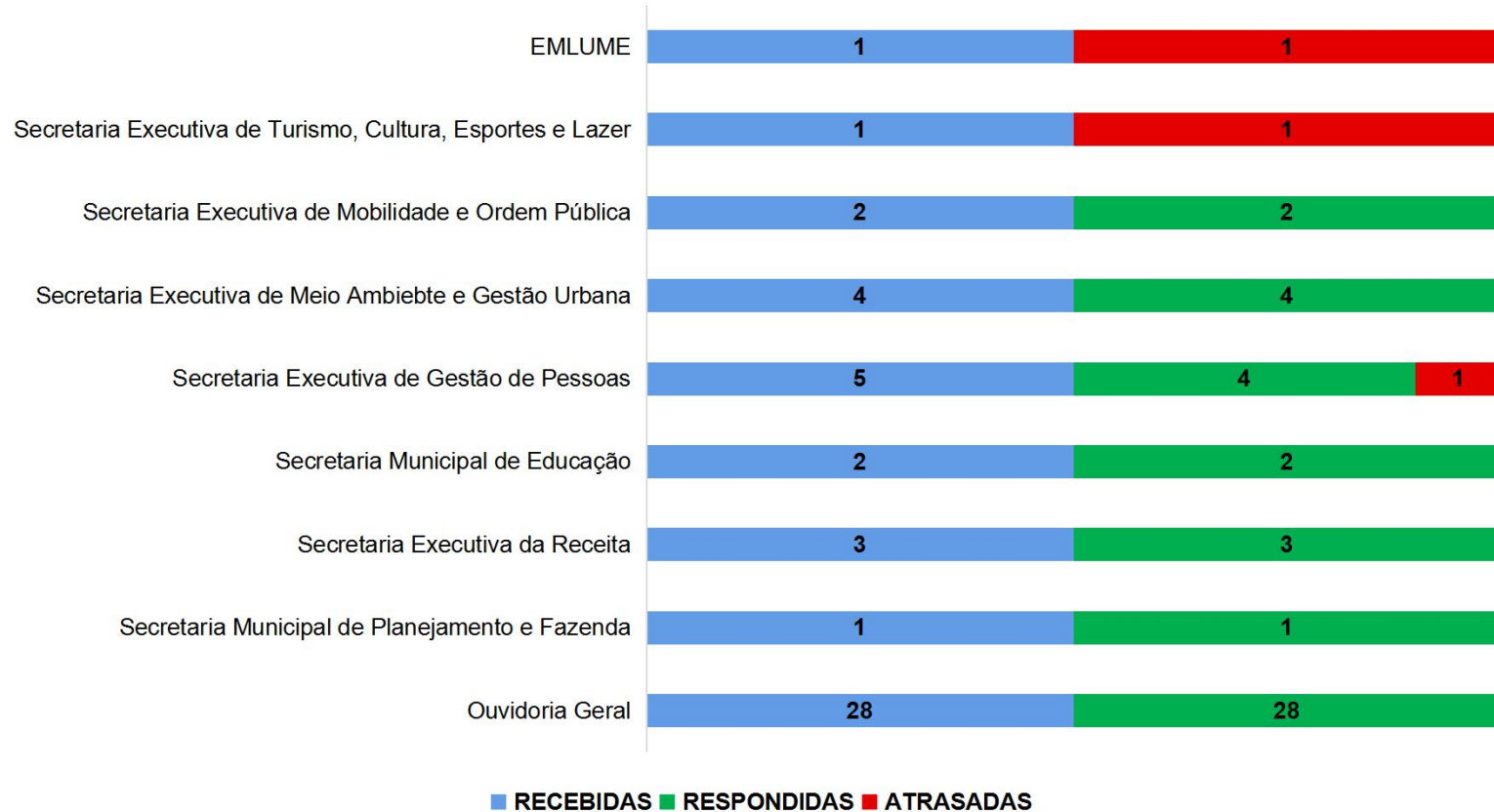
**Obs:** Neste gráfico foram considerados apenas os Pedidos de Acesso à Informação procedentes.

**84,2% de Resolutividade**





# PEDIDOS DE ACESSO POR UNIDADE GESTORA



**Obs:** Neste gráfico foram considerados todos os pedidos registrados em nosso sistema. As secretárias e órgãos que não foram citados, não receberam Pedidos de Acesso à Informação no mês de Julho.



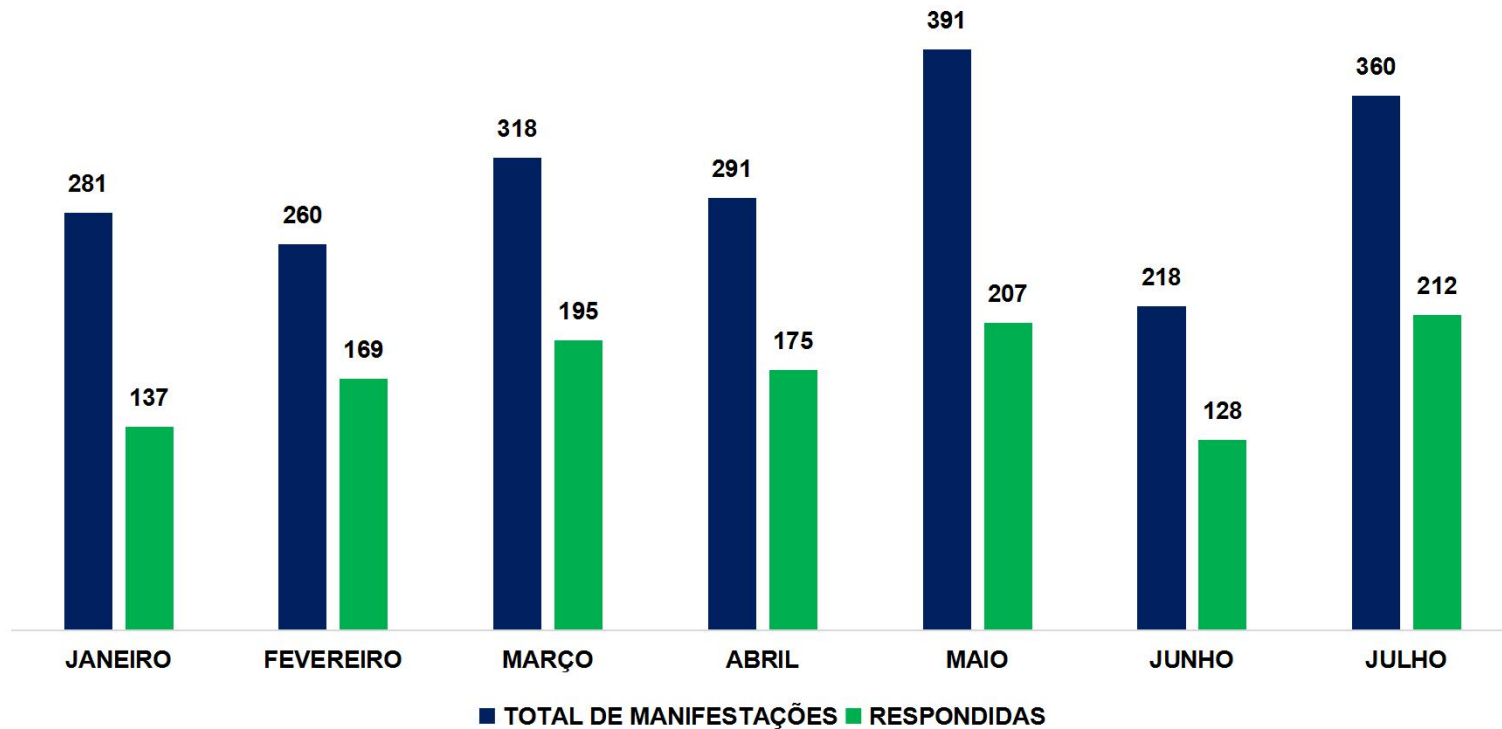
**NÓS QUEREMOS OUVIR VOCÊ!**

# **MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA**

# Indicadores das manifestações comuns recebidas no mês de Julho de 2019.



# PANORAMA DAS SOLICITAÇÕES 2019



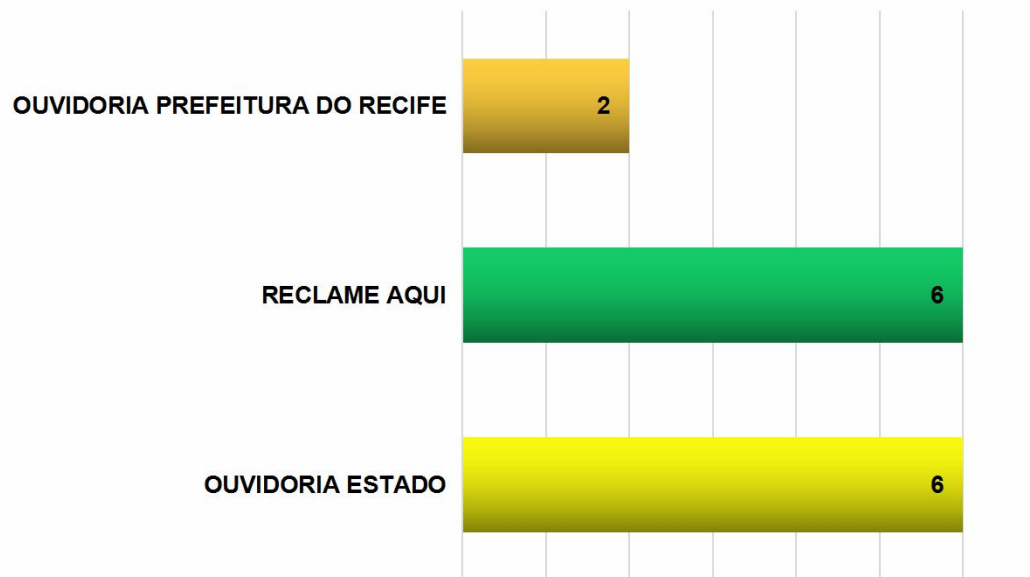
Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Julho, 2019.

# CANAIS DE ATENDIMENTO



Entre as formas de registro, o canal de atendimento mais utilizado pelos cidadãos foi o site, com 308 manifestações, seguido pelo presencial com 27 registros.

# OUTROS CANAIS



Além dos canais disponibilizados pela ouvidoria, foram registradas manifestações em outros canais de atendimento ao cidadão, tais como o Reclame Aqui (6), Ouvidoria do Estado (6) e Ouvidoria da Prefeitura da Cidade do Recife ( 2), algumas destas solicitações foram registradas no sistema da Ouvidoria, outras foram prontamente respondidas.



# RESOLUTIVIDADE DAS MANIFESTAÇÕES



**360**

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

**1**

UND MUNICIPAIS



**18,26**  
TEMPO MÉDIO  
(DIAS)

RESPONDIDAS

**212**

**87%**

DENTRO DO PRAZO

**13%**

FORA DO PRAZO



EM TRATAMENTO

**135**



**13**

MANIFESTAÇÕES  
ARQUIVADAS

**0**

ENCAMINHADO PARA  
ÓRGÃO EXTERNO

No mês de Julho a Ouvidoria recebeu 360 manifestações, destas 212 foram respondidas, com uma média de 87% dentro do prazo e 13% fora do prazo.

135 manifestações encontram -se em atraso.

13 manifestações foram arquivadas por duplicidade.







**PERCENTUAL DE  
RESOLUTIVIDADE**

**62,5%**

**OBS:** Neste slide só foram considerados as manifestações registradas no sistema E-Ouv.

**Fonte:** Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Julho, 2019.  
Painel Resolveu CGU. [painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm](http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm)

# TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

	RECLAMAÇÃO	139
	SOLICITAÇÃO	87
	DENÚNCIA	47
	SUGESTÃO	03
	ELOGIO	08
	COMUNICAÇÃO	76



**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 julho foram:

- Serviço de troca de lâmpadas;
- Solicitação de pavimentação ou drenagem;
- Ruas alagadas;
- Tapa buraco;
- Tampa de galeria ou desobstrução de galeria;
- Fiscalização de obra irregular;
- Alvará de construção e de funcionamento;
- Atendimento ruim nas unidades de saúde;
- Solicitações de informações sobre IPTU, DMS, NF e ISS.
- Sugestões para mudança de trânsito em localidades,
- Solicitação de sinalização vertical e horizontal em ruas,
- Solicitação de medidas corretivas aos motoristas e cobradores dos micro - ônibus;
- Reclamação sobre horário dos micro - ônibus e solicitações de novas linhas.





# ELOGIOS RECEBIDOS



## Secretaria Especial de Regionalização da Gestão

“gostaria de parabenizar o gerente da regional 2 de cavaleiro, pelo atendimento com minha pessoa, pois fui solicitar alguns serviços e fui muito bem atendido por ele, e os serviços já foram realizados em menos de 15 dias.”

## Secretaria Especial de Regionalização da Gestão

“Venho por meio deste, fazer uma referência ao Sr. Laurent, regional 02 Cavaleiro. Este gestor é um exemplo de servidor público, uma pessoa educada, disponível, resolutiva altamente competente. Caro Laurent, parabéns por tanto empenho em cuidar de nossa cidade em especial a área da regional, nosso povo agradece a você e ao seu time. Ficam aqui registrados meus elogios e sincero apreço. Obrigado!”

## Secretaria Executiva da Receita

“ Registro nesta oportunidade elogio ao Sr. Carlos Pimentel, funcionário Público lotado no NIPTU da Prefeitura De Jaboaão-PE, pelo constatado grau de conhecimento demonstrado quando da análise do processo deste contribuinte, bem como pelo destacado zelo pela coisa pública, evidenciado nas correções de ofício, que evitaram que o contribuinte realizasse pagamentos indevidos.

Atitudes como esta, enobrecem o serviço público e outorgam ao FISCO a confiabilidade que deve sempre ser a marca dessa atividade governamental.

Por isso o presente reconhecimento, que deve ser exemplo para seus pares.!”

## Secretaria Municipal de Saúde/ Posto de saúde Amelia Lucena

“ Quero agradecer a boa prestação dos serviços de alguns atendentes do posto. Uma chamada Deise, um rapaz alto chamado luri e uma moça alta e branca do cabelão pelo o belo atendimento e educação desses funcionários estou muito satisfeita ”



# ELOGIOS RECEBIDOS



## Ouvidoria Geral

“Prezados Srs. bom dia!

Gostaria de parabenizar a Sra. Val(ouvidoria), pela dedicação e atenção prestada a mim quando solicitei informações de contato da Secretaria de Obras.Excelente profissional.

Parabens Sra. Val!!!

Atenciosamente Mauricio Padilha.”

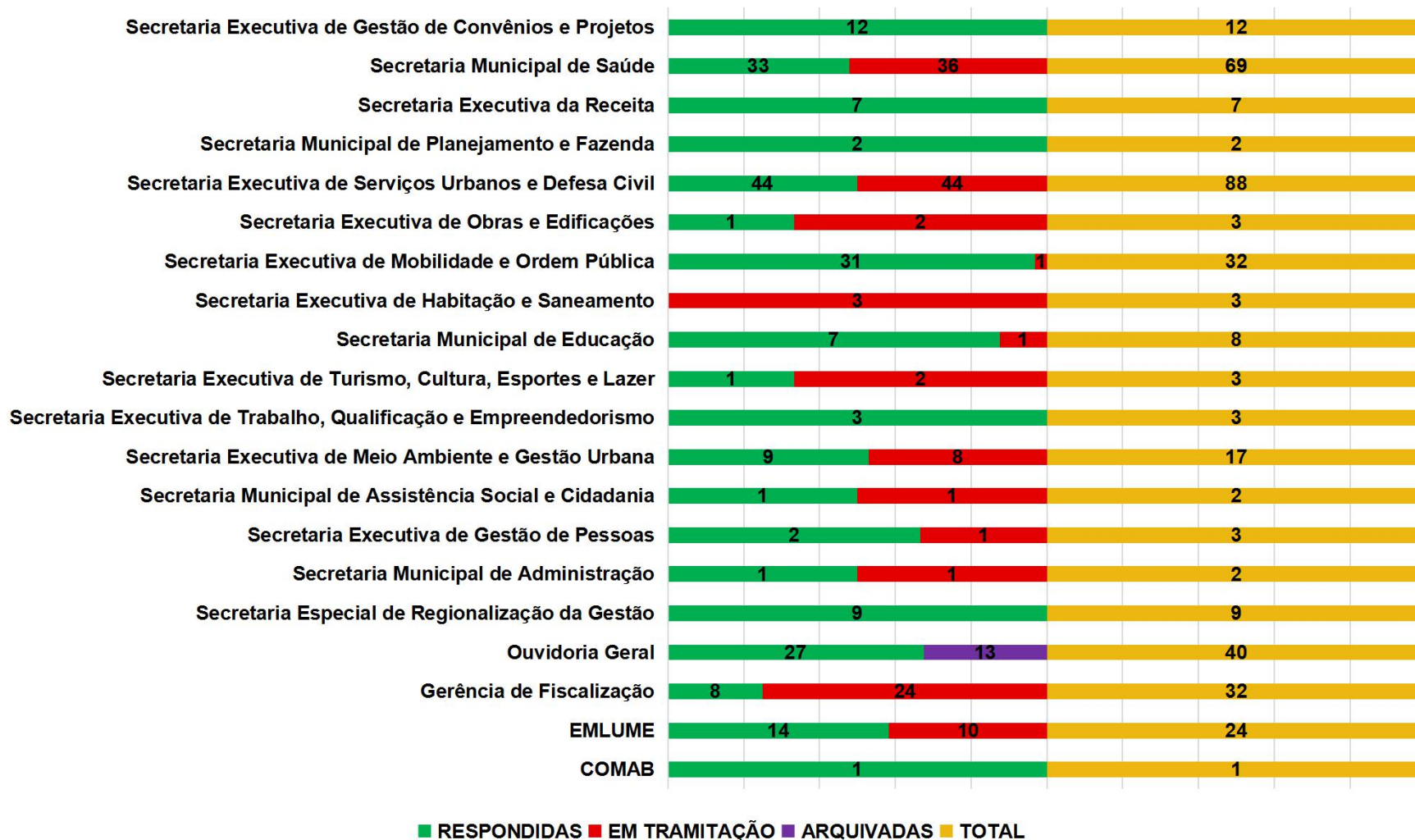
## Secretaria Executiva de Meio Ambiente e Gestão Urbana

“ Parabéns Prefeito, finalmente o atendimento da SEMAG saiu do porão mofado e vai para um local descente para atender os empresários do setor imobiliário. ”

## Secretaria Municipal de Saúde

“Gostaria de PARABENIZAR o pessoal da Saúde do HOSPITAL MEMORIAL JABOATÃO, pelo EXCELENTE atendimento médico e de suporte da equipe de ENFERMAGEM , da ENFERMARIA 14, no qual minha mãe foi transferida do Hospital Otávio de Freitas (horível), para o mesmo, estando há 10 dias com o fêmur quebrado e não fizeram nada lá. Quando da chegada foi prontamente feito uma bateria de exames e colocada prioridade para fazer a cirurgia. Contudo, o quadro dela piorou de 5º feira para hoje (segunda feira 29/07), e a médica cardiologista solicitou a transferência para a UTI. MUITO OBRIGADO PELOS PROFISSIONAIS DO HOSPITAL.”

# RESOLUTIVIDADE POR ÓRGÃO



Obs: As secretárias e órgãos que não foram citados neste gráfico, não reberam manifestações de ouvidoria no mês de Julho.



# ÓRGÃOS DE DESTAQUE

## **COMAB**

**Secretaria Municipal de Planejamento e Fazenda**

**Secretaria Executiva da Receita**

**Secretaria Executiva de Gestão de Convênios e Projetos**

**Secretaria Executiva de Trabalho, Qualificação e Empreendedorismo**

**Secretaria Especial da Regionalização da Gestão**

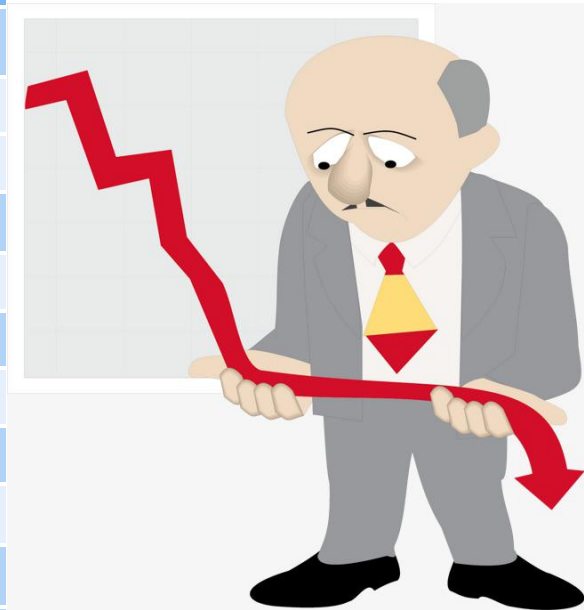


Responderam 100%  
das demandas.

# ÓRGÃOS EM ALERTA

Órgãos que apresentaram índice de resolutividade abaixo de 70%:

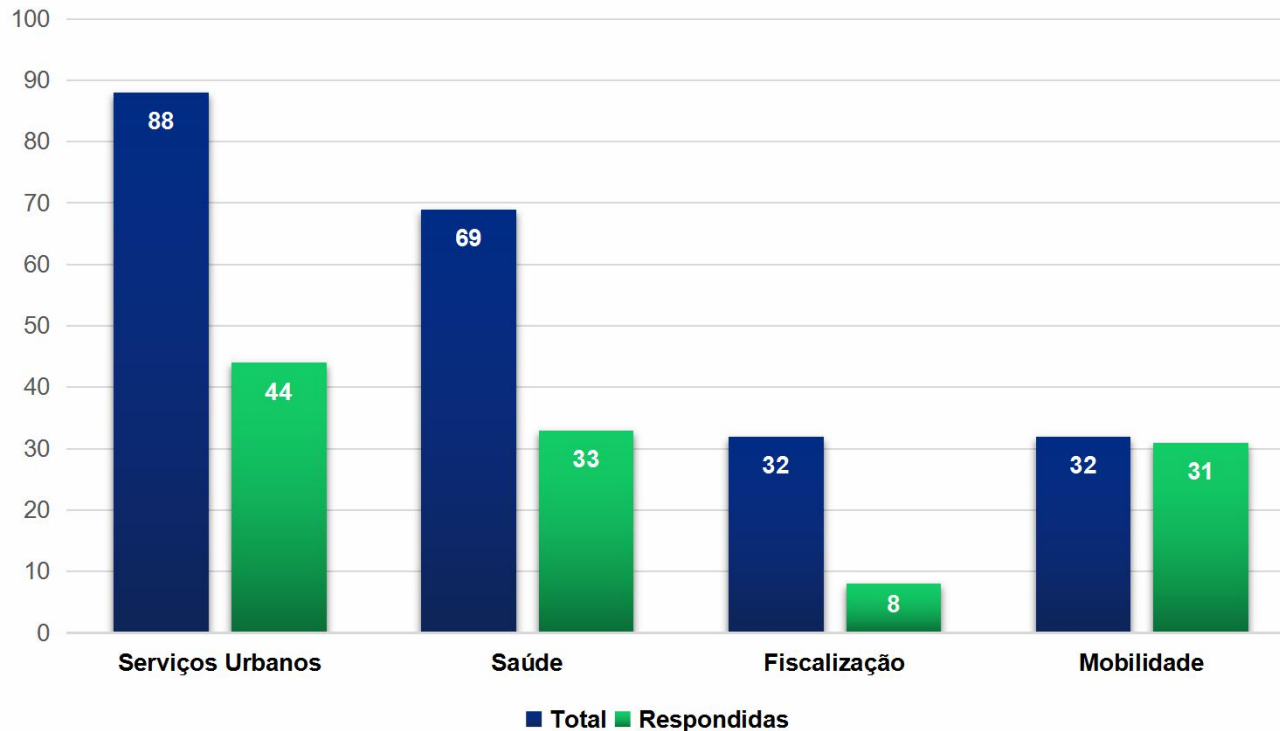
Órgão	Percentual de resolutividade
Secretaria Executiva de Gestão de Pessoas	67%
EMLUME	58%
Secretaria Executiva de Meio Ambiente e Gestão Urbana	53%
Secretaria Municipal de Assistência Social e Cidadania	50%
Secretaria Municipal de Administração	50%
Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil	50%
Secretaria Municipal de Saúde	48%
Secretaria Executiva de Turismo, Cultura, Esportes e Lazer	33%
Secretaria Executiva de Obras e Edificações	33%
Gerência de Fiscalização (SEMAG)	25%
<b>Secretaria Executiva de Habitação e Saneamento</b>	<b>0%</b>



Obs:



# ÓRGÃOS COM MAIOR NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES



No mês de julho, os órgãos com maior número de manifestações comuns registradas foram: Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Cível com 88 manifestações sendo 44 respondidas. Secretaria Municipal de Saúde com 69 manifestações, respondendo 33. Gerência de Fiscalização com 32 demandas onde respondeu 08 e Secretaria Executiva de Mobilidade e Ordem Pública com 32 demandas, respondendo a 31.

# NÍVEL DE SATISFAÇÃO

SUA DEMANDA FOI RESOLVIDA?



TOTAL DE RESPOSTAS 11

O sistema registrou que apenas 11 usuários responderam à pesquisa de satisfação e que o índice de satisfação segundo este universo é de 63%.

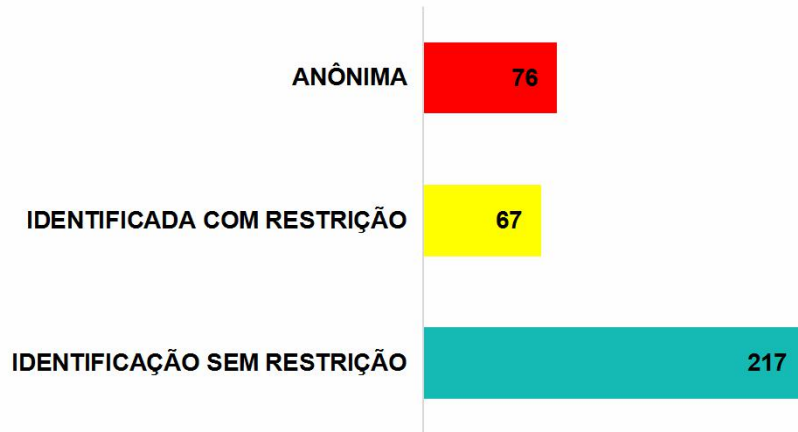
O quantitativo desta amostra é baixo em relação ao número de manifestações registradas.

A Ouvidoria vem trabalhando intensamente para sensibilizar o usuário para responder à pesquisa de satisfação. Porém, não temos percebido grandes alterações.

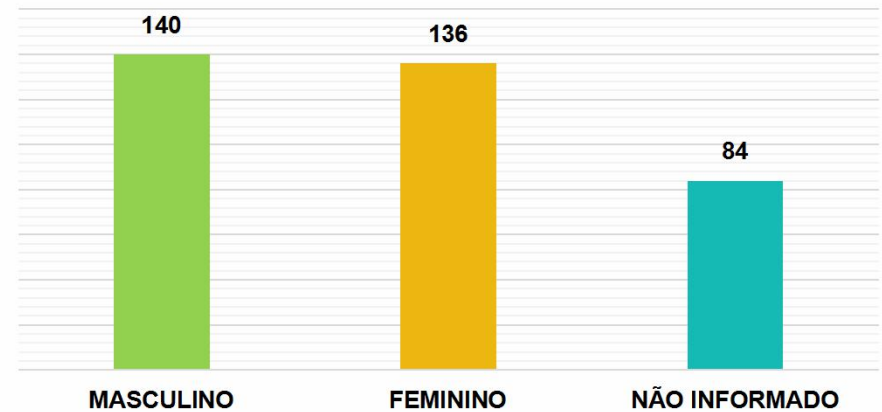


# PERFIL DO USUÁRIO

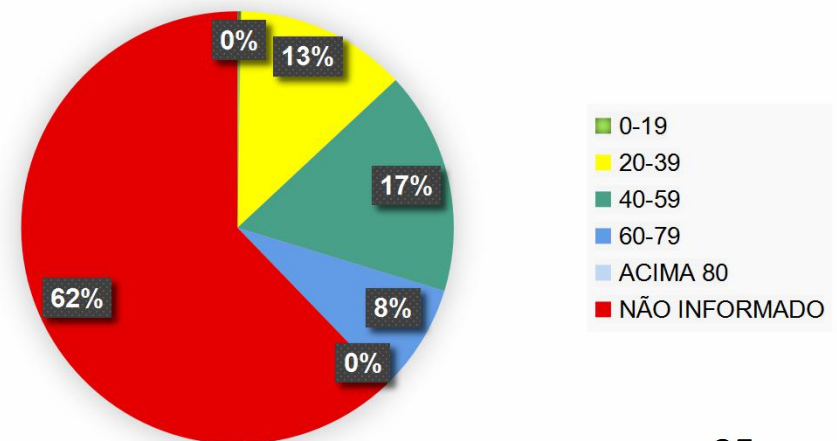
## Identificação do Manifestante



## Gênero



## Faixa Etária



# CONSIDERAÇÕES GERAIS

No mês de julho o percentual de resolutividade dos Pedidos de Acesso à Informação, foi de 84,2%. Já as manifestações comuns de ouvidoria registrou um percentual de 62,5%.

No mês de julho o número de manifestações comuns foi maior que o mês anterior, sendo também o segundo mês mais demandado de 2019, como se pode analisar no gráfico de panorama geral do ano.

Muitas manifestações foram provocadas pelo intenso período de chuvas. Contudo, é importante ressaltar que estamos registrando reclamações recorrentes de algumas Unidades Gestoras e que necessitam de atenção e presteza a fim de melhorar a qualidade do atendimento à população e conseqüentemente, aumentar o índice de aprovação da gestão.