



# Relatório Estatístico

---

## *Ouvidoria e SIC*

**Período: 01/08/2019 a 31/08/2019**

Relatório extraído em 04/10/2019.



# 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 agosto do ano de 2019, a Ouvidoria Geral do Município do Jaboaatão dos Guararapes registrou:

**224** Manifestações de Ouvidoria.

**55** Pedidos de Acesso à Informação.





# FAZER DA TRANSPARÊNCIA UM JEITO NOVO DE GOVERNAR

SERVIÇOS

CONTATE-NOS

# PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

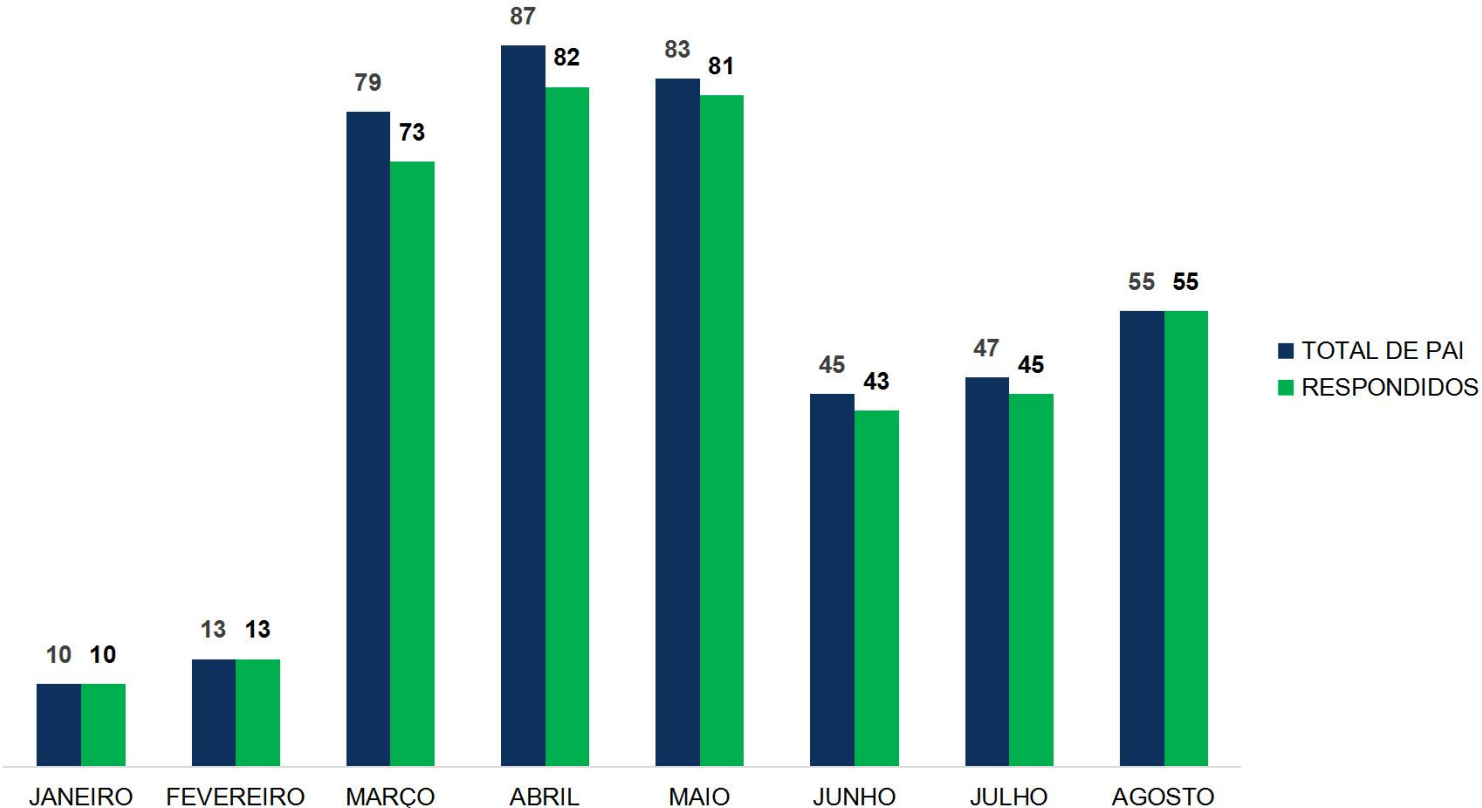


A Lei Municipal nº 853/2013, em consonância com a Lei Federal nº 12.527/2011, garante a todo e qualquer cidadão o acesso às informações produzidas ou sob guarda dos órgãos e entidades da Administração Pública, desde que ela não se enquadre nas exceções de restrição previstas na Lei de Acesso à Informação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

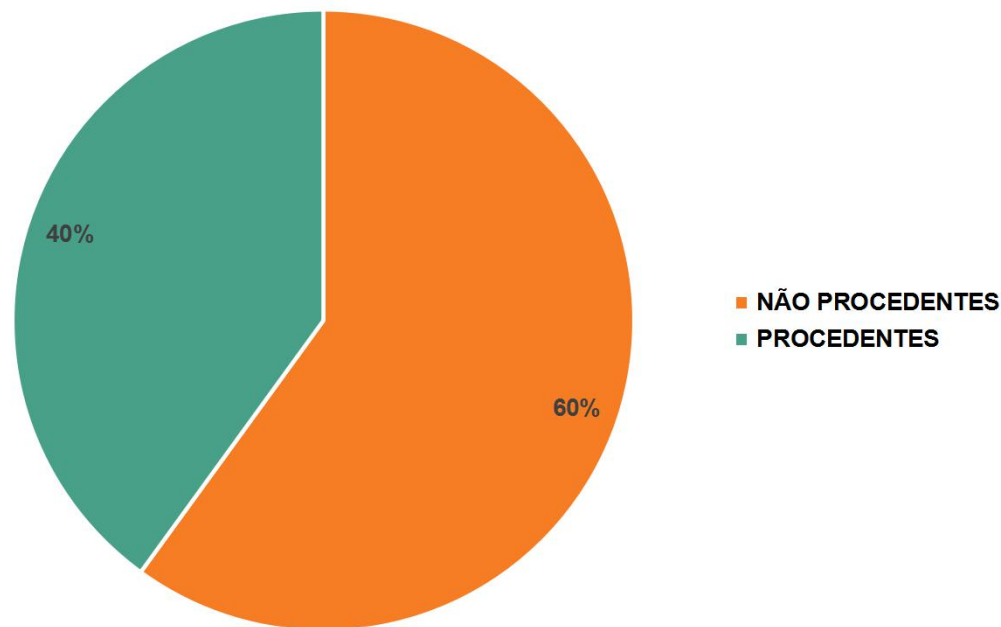


**Acesso à  
Informação**

# PEDIDOS DE ACESSO EM 2019

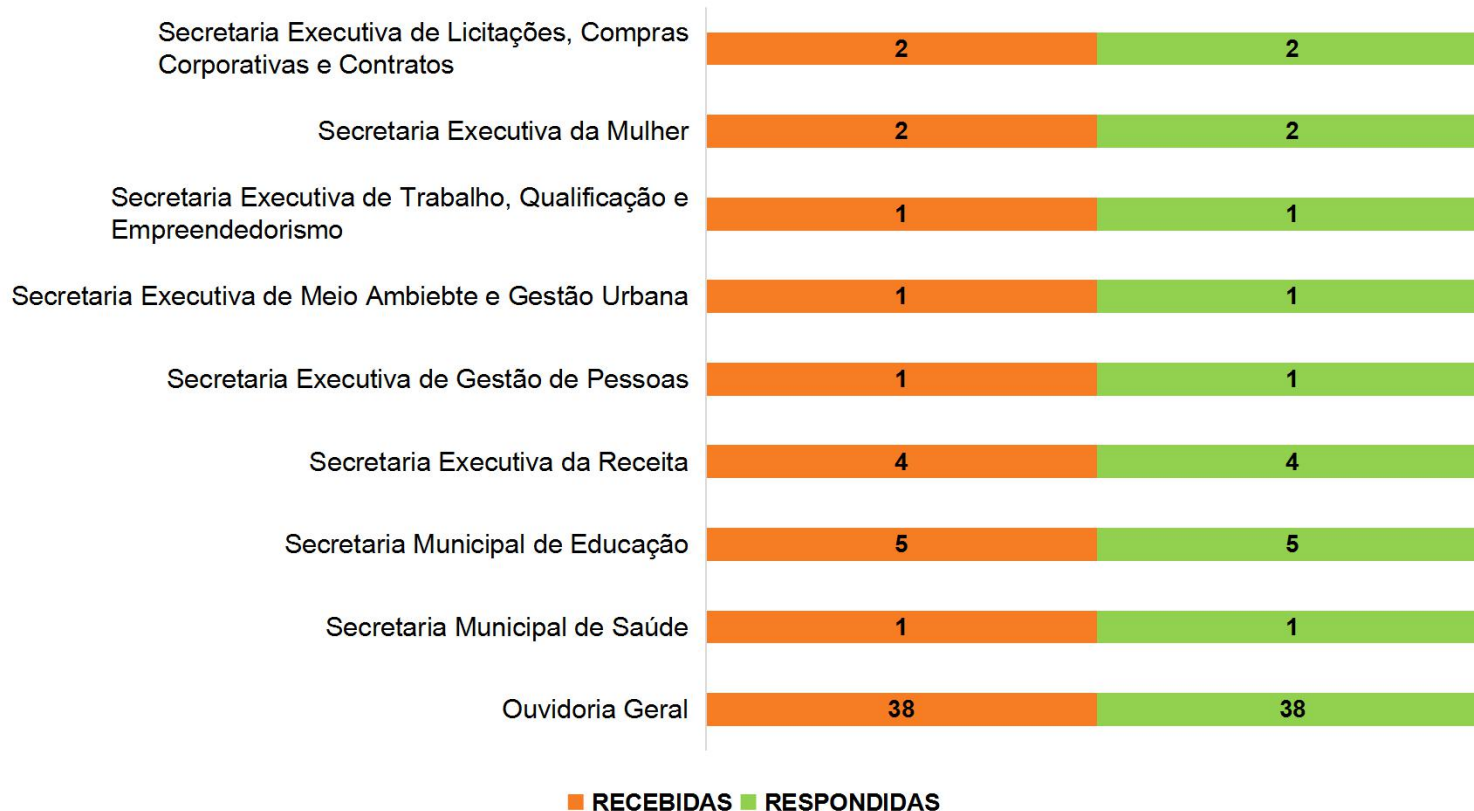


Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Agosto, 2019.



No mês de agosto de 2019, a ouvidoria recebeu **55 registro de Pedidos de Acesso à Informação**. Do total recebidos, 22 se configuravam como Pedido de Acesso à Informação, os demais foram solicitações de informações simples e diversas, respondidas diretamente pela ouvidoria.

# PEDIDOS DE ACESSO POR UNIDADE GESTORA



**100% de Resolutividade**

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





NÓS QUEREMOS OUVIR VOCÊ!

# MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

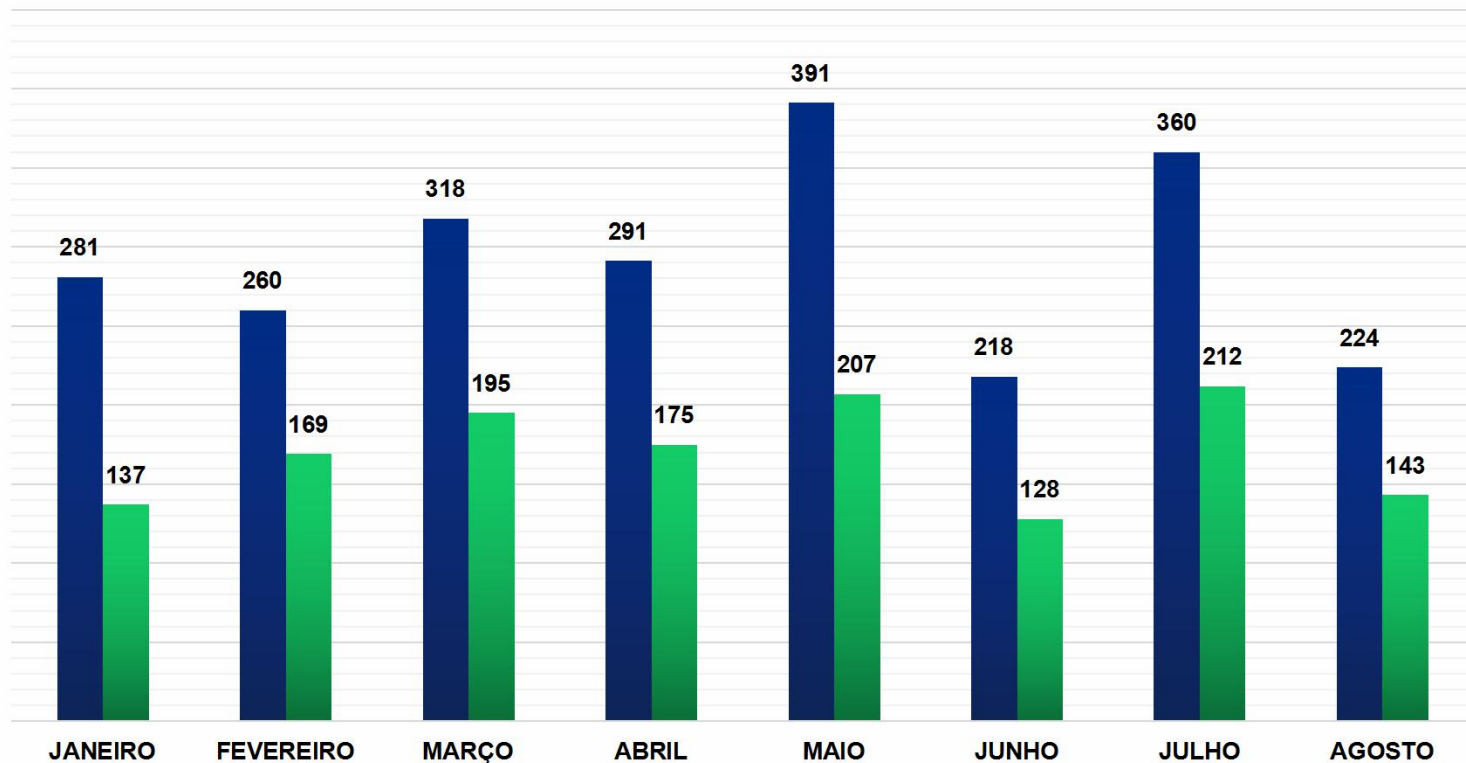
# Indicadores das manifestações comuns recebidas no mês de Agosto de 2019.





# PANORAMA DAS SOLICITAÇÕES 2019

■ TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ■ RESPONDIDAS



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

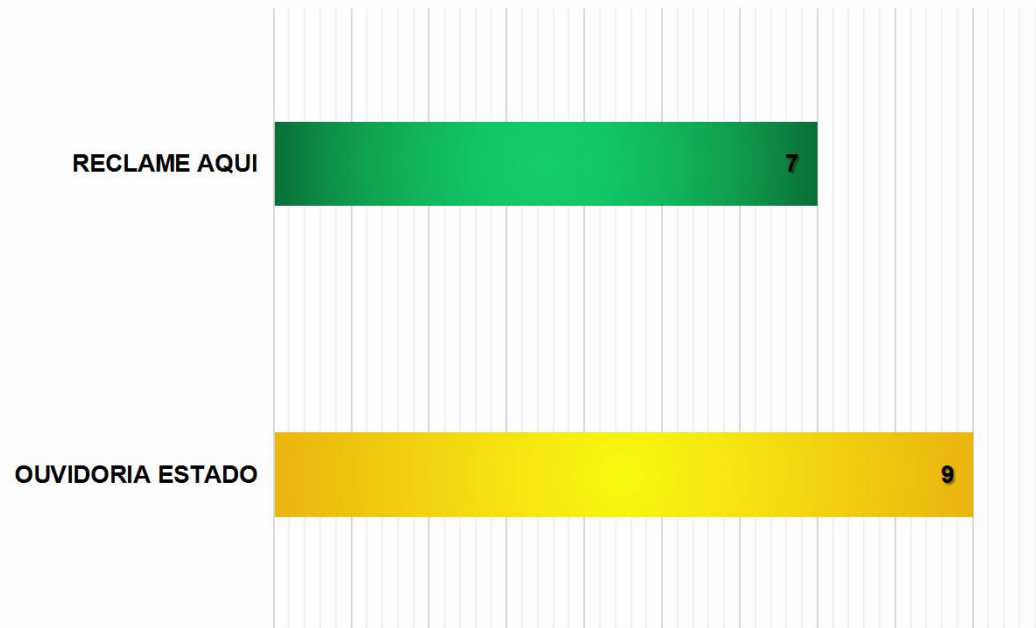
# CANAIS DE ATENDIMENTO



Entre as formas de registro, o canal de atendimento mais utilizado pelos cidadãos foi o site, com 119 manifestações, seguido pelo telefone com 57 registros.



# OUTROS CANAIS



Além dos canais disponibilizados pela ouvidoria, foram registradas manifestações em outros canais de atendimento ao cidadão, tais como o Reclame Aqui (7), Ouvidoria do Estado (9), algumas destas solicitações foram registradas no sistema da Ouvidoria, outras foram prontamente respondidas.



# RESOLUTIVIDADE DAS MANIFESTAÇÕES



224

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

1

UND MUNICIPAIS



16,44

TEMPO MÉDIO  
(DIAS)

RESPONDIDAS

143

92%

DENTRO DO PRAZO

8%

FORA DO PRAZO



EM TRATAMENTO

76



05

MANIFESTAÇÕES  
ARQUIVADAS

0

ENCAMINHADO PARA  
ÓRGÃO EXTERNO

No mês de Agosto a Ouvidoria recebeu 224 manifestações, destas 143 foram respondidas, com uma média de 92% dentro do prazo e 8% fora do prazo.

76 manifestações encontram -se em atraso.

05 manifestações foram arquivadas por duplicidade.






PERCENTUAL DE  
RESOLUTIVIDADE

64%

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

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

# TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

	RECLAMAÇÃO	83
	SOLICITAÇÃO	44
	DENÚNCIA	04
	SUGESTÃO	04
	ELOGIO	04
	COMUNICAÇÃO	85



**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”.

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

- Serviço de troca de lâmpadas;
- Solicitação de pavimentação ou drenagem;
- Tapa buraco;
- Tampa de galeria ou desobstrução de galeria;
- Fiscalização de obra ou comércio 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

## JaboatãoPrev



“A cidadã vem elogiar o atendimento prestado pelos servidores do JaboatãoPrev: Ângela, Tainá, Sérgio, Caio e Luziara.

Entre outros servidores que ela não lembra o nome.

Foram todos muitos atenciosos, respeitosos e com cuidado com a servidora que estava dando entrada em sua aposentadoria.

Ela também ressalta o atendimento prestado no dia de hoje (01/08) pela presidente, Luci Lopes, e agradece o apoio e a preocupação com atividades futuras para o bem-estar dos aposentados pelo município.

A servidora Luana foi de uma atenção e gentileza com a usuária que ela é muito grata. Luana ajudou a usuária a retirar o seu veículo que estava em situação de perigo em frente ao JaboatãoPrev e ainda o levou até o local aonde ela iria almoçar, voltando a pé ao prédio do JaboatãoPrev.

Ela encerra esta manifestação afirmando que " quando se fala que o servidor público não atende bem ao público, isso com certeza não se aplica a essa equipe”

## Secretaria Municipal de Educação

“ A usuária vem elogiar o atendimento do departamento CGP em especial a coordenadora de gestão de pessoal da Secretaria de Educação, Silvia Santos que, sem mais delongas mobiliza todo o pessoal, a sua equipe, para atender bem aos servidores em geral que procuram o departamento. Todos os servidores possuem boa vontade em ajudar, o que ocorre pela liderança da Silvia Santos. ”

## Secretaria Municipal de Mobilidade

“ Boa noite, quero deixar registrado um elogio ao plantão noturno da Guarda Municipal, que está escalado hoje, dia 05/08/2019, no Complexo Administrativo da Prefeitura. Perdi minha carteira no estacionamento, contendo meus documentos, cartões e pouco mais de R\$600 em dinheiro. Minha carteira foi localizada por um dos guardas, foi registrada a ocorrência no livro e a deixaram guardada, para que localizassem a proprietária. Acabei de retornar do Complexo, por volta das 22h, onde fiz a retirada da carteira, juntamente com todos os pertences que havia dentro dela. ”



# ELOGIOS RECEBIDOS



## Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil

“Prezados senhores do departamento de ouvidoria da Prefeitura do Jaboatão dos Guararapes.

Venho através deste email, e com grande satisfação, elogiar o trabalho que vem sendo feito na Rua José Braz Moscow, no bairro de Piedade, no que se refere ao serviço de manutenção das calçadas.

Há três anos vinha reclamando todos os meses sobre a indiferença da Prefeitura pela má conservação das calçadas, como: Placas soltas do canal de esgoto, desnível, buracos escondidos pelo mato, bueiros sem tampas, entre outros. Na semana passada, comecei a presenciar uma equipe trabalhando na limpeza do canal, substituindo placas quebradas, entre outras coisas que impediam o trânsito de pessoas de todas as idades.

O que mais me impressionou desta vez foi a qualidade do trabalho. As calçadas estão sendo niveladas, sem buracos ou distanciamento entre uma placa e outra. Hoje, dia 20 de agosto, após perguntar pela pessoa que está coordenando esses trabalhos, fui encaminhado até o senhor de nome SALOMÃO da ACSURB, que me atendeu de forma muito educada, e eu tive a oportunidade de fazer a ele o meu elogio ao trabalho que vem sendo desenvolvido por ele e também pelo Sr. CARLOS ALBERTO.

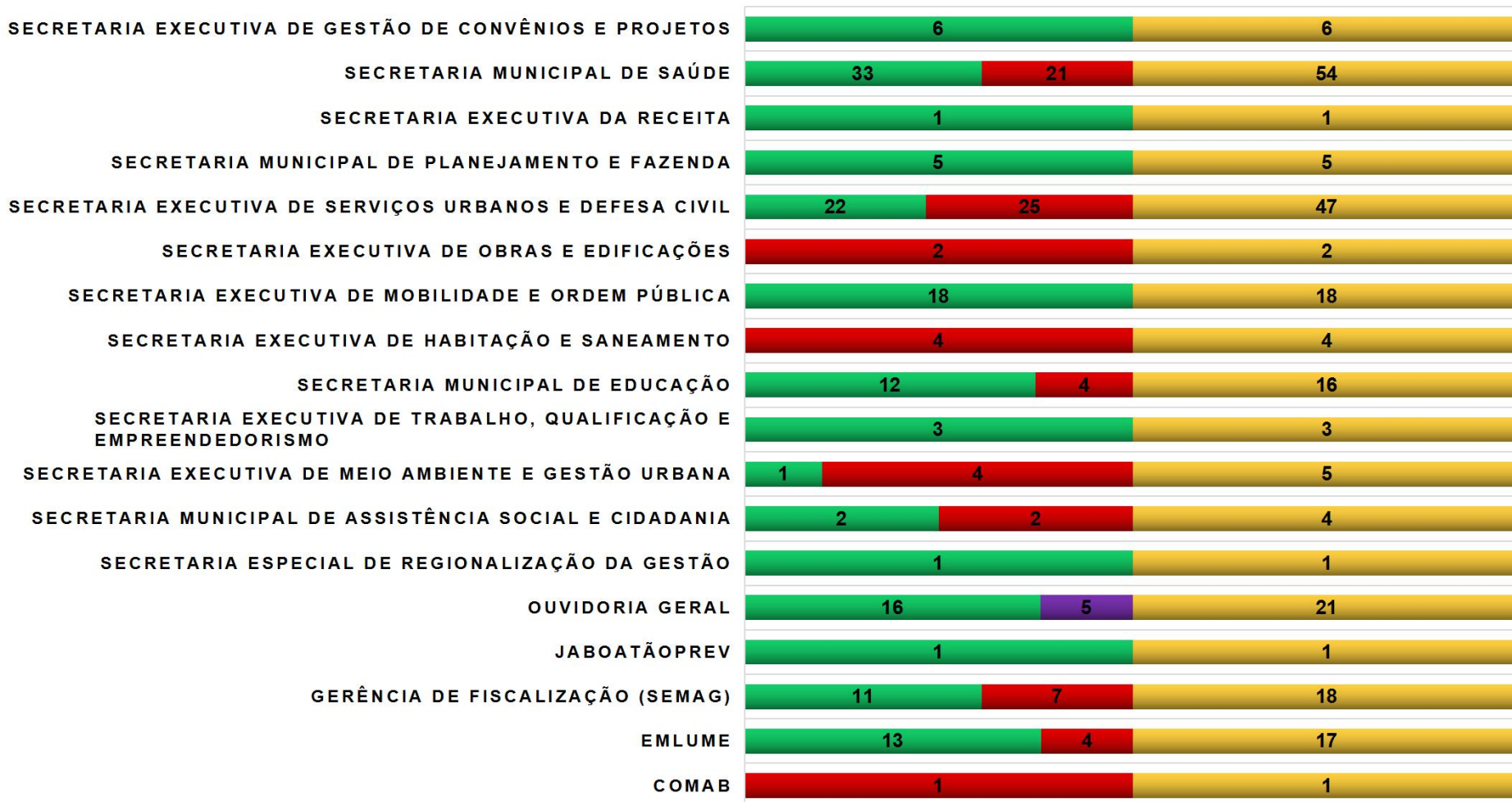
Aproveito também pra elogiar e parabenizar a garra todos funcionários que ali trabalham, pois não é um serviço fácil, debaixo de chuva e sol intenso. Então, assim como sempre fiz reclamações, hoje estou escrevendo pra elogiar.

**PARABÉNS A TODOS**

Obs: Gostaria que esse email chegasse aos diretores da REGIONAL VI”

# RESOLUTIVIDADE POR ÓRGÃO

■ RESPONDIDAS ■ EM TRAMITAÇÃO ■ ARQUIVADAS ■ TOTAL



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

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



# ÓRGÃOS DE DESTAQUE

## JaboatãoPrev

Secretaria Especial de Regionalização da Gestão

Secretaria Municipal de Planejamento e Fazenda

Secretaria Executiva da Receita

Secretaria Executiva de Mobilidade e Ordem Pública

Secretaria Executiva de Gestão de Convênios e Projetos

Secretaria Executiva de Trabalho, Qualificação e Empreendedorismo

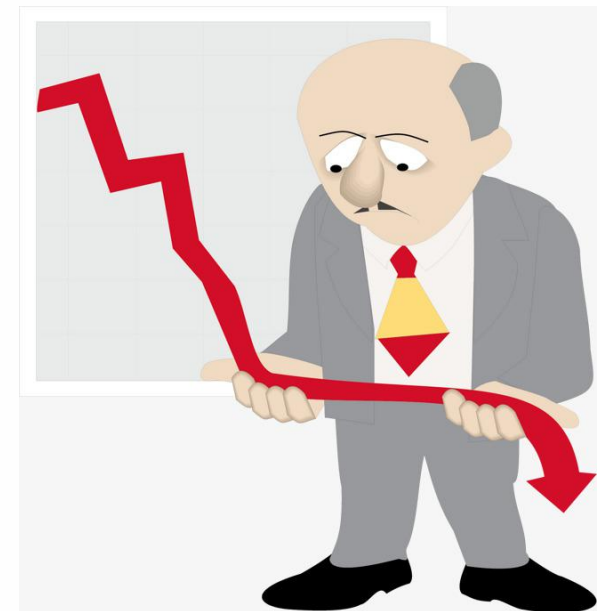


Responderam 100%  
das demandas.

# ÓRGÃOS EM ALERTA

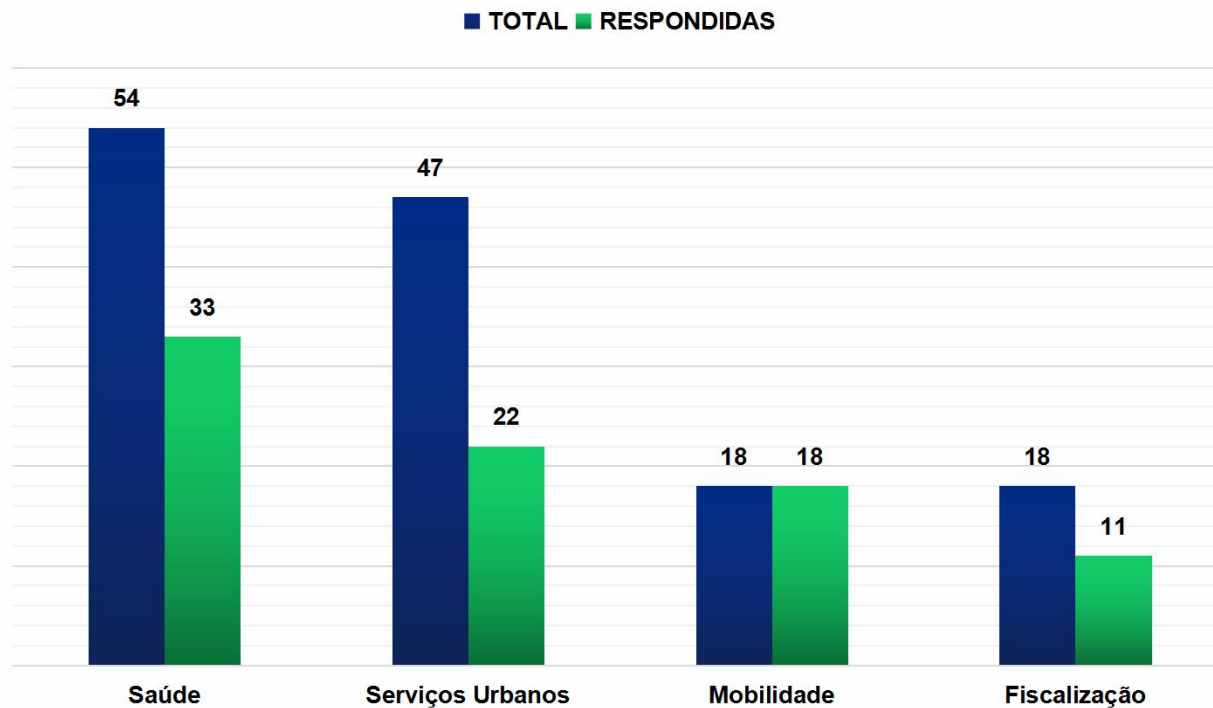
Órgãos que apresentaram índice de resolutividade abaixo de 70%:

Órgão	Percentual de resolutividade
Secretaria Municipal de Saúde	61%
Secretaria Municipal de Assistência Social e Cidadania	50%
Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil	47%
Secretaria Executiva de Meio Ambiente e Gestão Urbana	20%
Secretaria Executiva de Obras e Edificações	0%
Secretaria Executiva de Habitação e Saneamento	0%
COMAB	0%





# ÓRGÃOS COM MAIOR NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES



No mês de agosto, os órgãos com maior número de manifestações comuns registradas foram: Secretaria Municipal de Saúde com 54 manifestações sendo 33 respondidas. Secretaria Executiva de Serviços Urbanos com 47 manifestações, respondendo 22. Secretaria Executiva de Mobilidade e Ordem Pública com 18 demandas, respondendo a 18, e a Gerência de Fiscalização com 18 demandas tendo respondido a 11.

# NÍVEL DE SATISFAÇÃO

SUA DEMANDA FOI RESOLVIDA?



TOTAL DE RESPOSTAS 12

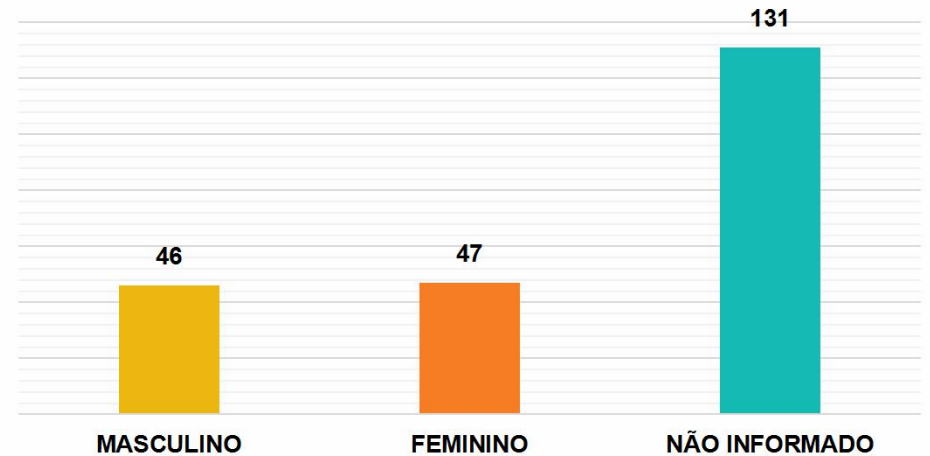
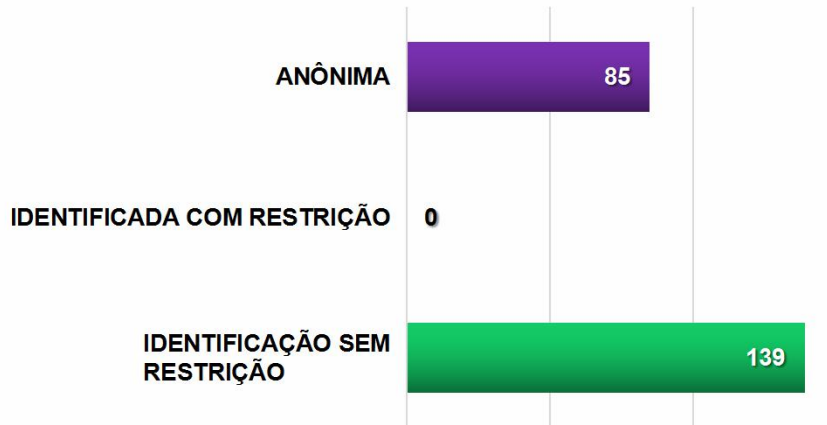
O sistema registrou que apenas 12 usuários responderam à pesquisa de satisfação e que o índice de satisfação segundo este universo é de 50%.

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

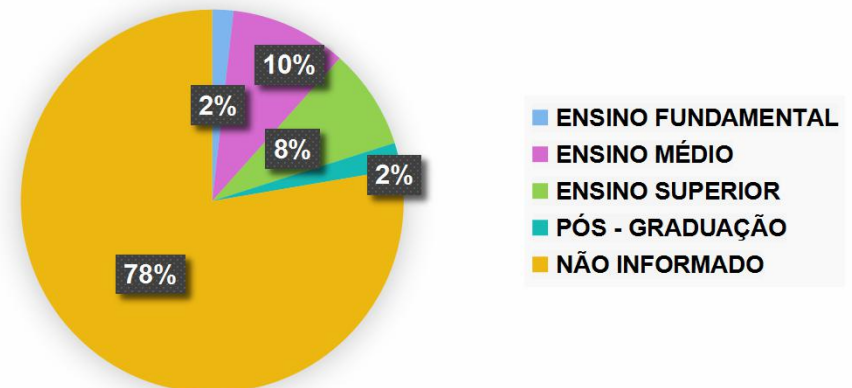
A Ouvidoria vem trabalhando intensamente para sensibilizar o usuário para responder à pesquisa de satisfação. Porém, não temos percebido grandes alterações.

# PERFIL DO USUÁRIO

## Gênero



## Escolaridade





# AÇÕES DE MELHORIA



No mês de agosto realizamos uma reunião com a Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil, com objetivo de melhorar o fluxo das demandas de ouvidoria e consequentemente melhorar o percentual de resolutividade.

É importante ressaltar que grande parte das manifestações direcionadas para SESURB, necessitam de recursos financeiros para sua execução, dificultando a resposta positiva para a população.

A reunião teve como resultado a melhoria e o alinhamento do fluxo das manifestações, além da melhoria significativa na qualidade das respostas aos usuários.

# CONSIDERAÇÕES GERAIS

No mês de agosto o percentual de resolutividade dos Pedidos de Acesso à Informação, foi de 100%. Percentual bastante satisfatório, pois mostra o quanto a Prefeitura do Jaboatão está comprometida com a transparência e o controle social do município.

Já as manifestações comuns de ouvidoria registraram um percentual de 64% de resolutividade, continuando abaixo da meta estabelecida de 70%.

Mais uma vez alertamos as secretarias que receberam poucas manifestações e mesmo assim, permanecem não respondendo as demandas enviadas.



É preciso ressaltar que a função de responder ao cidadão não é um encargo adicional do servidor público, e, sim uma atribuição inerente a quem exerce qualquer cargo na Administração Pública.