



Relatório Estatístico

Ouvidoria e SIC

Período: 01/11/2019 a 30/11/2019

Relatório extraído em 06/01/2020.



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 novembro do ano de 2019, a Ouvidoria Geral do Município do Jaboatão dos Guararapes registrou:

50 Pedidos de Acesso à Informação.

251 Manifestações de Ouvidoria.





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

SERVIÇOS

CONTATE-NOS

**PEDIDO DE ACESSO À
INFORMAÇÃO**

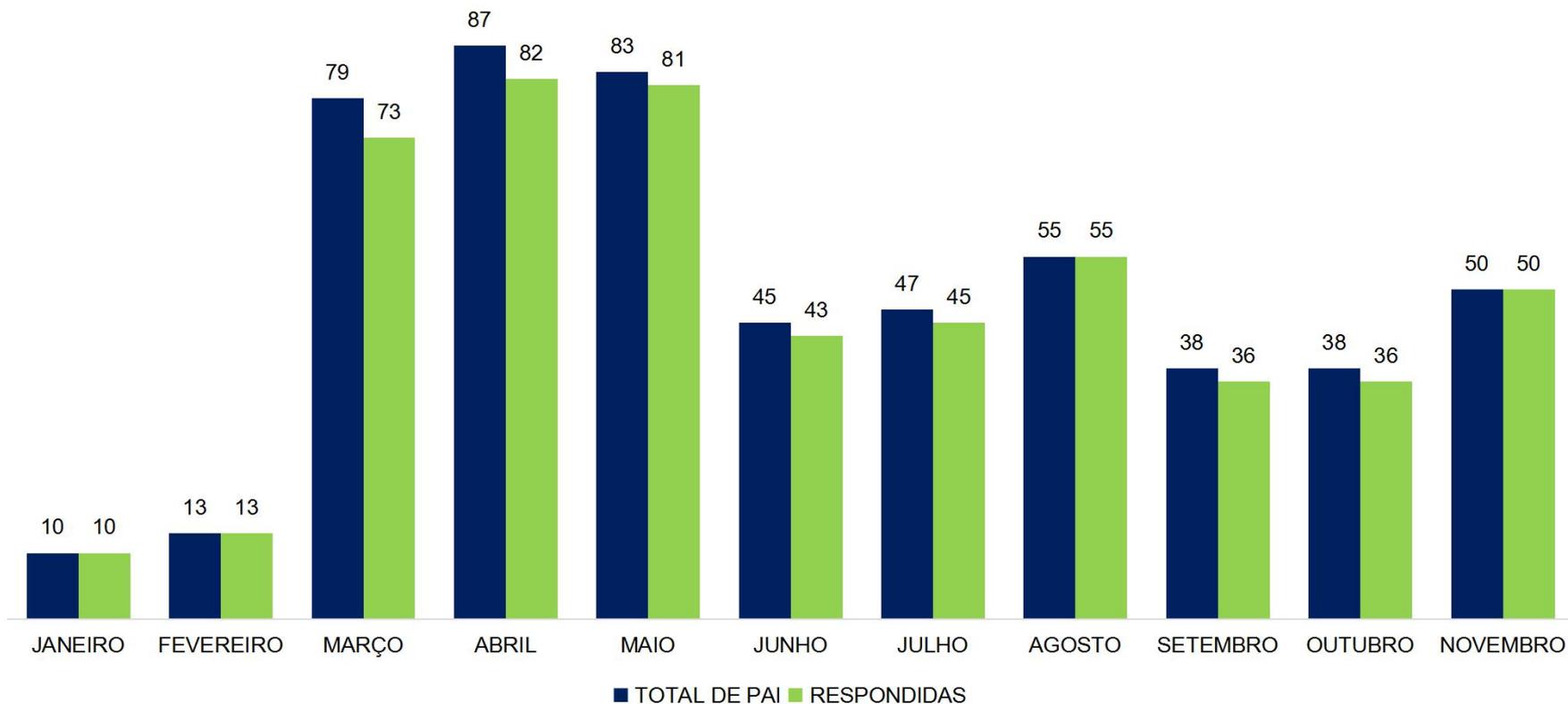


A Lei Municipal nº 853/2013, em consonância com a Lei Federal nº 12.527/2011, garante a todo e qualquer cidadão o acesso às informações produzidas ou sob guarda dos órgãos e entidades da Administração Pública, desde que ela não se enquadre nas exceções de restrição previstas na Lei de Acesso à Informação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



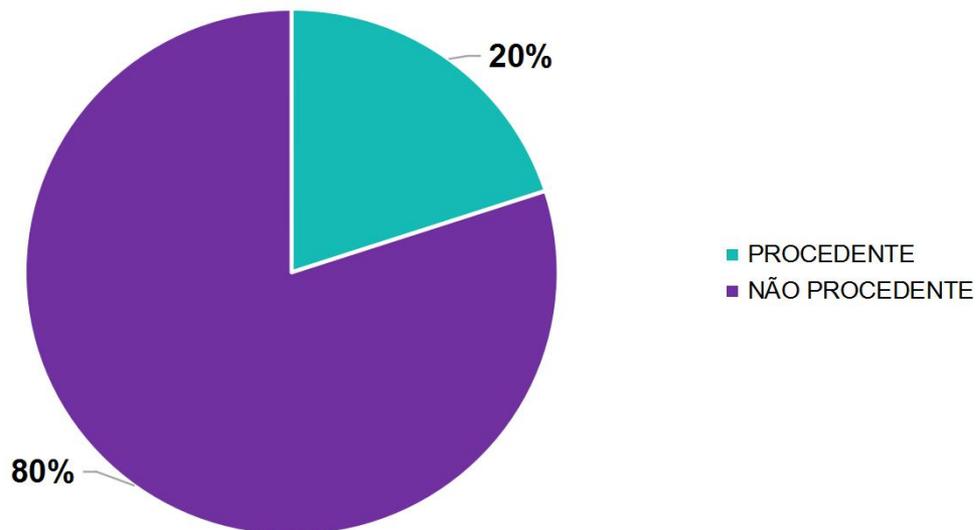
**Acesso à
Informação**

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO (PAI) - 2019



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

CARACTERÍSTICA DOS PEDIDOS



No mês de novembro de 2019, a ouvidoria recebeu **50 registro de Pedidos de Acesso à Informação**. Do total recebidos, 10 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



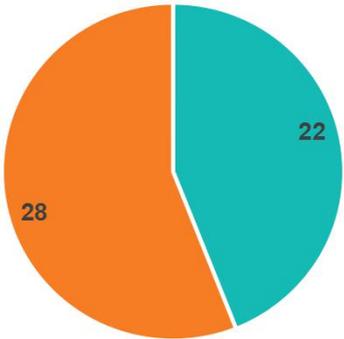
100% de Resolutividade

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 novembro.

PERFIL DOS USUÁRIOS

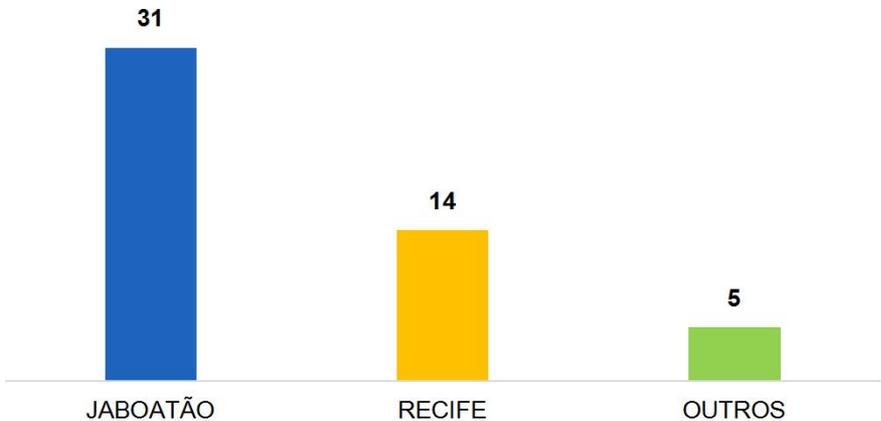


Gênero



■ MASCULINO ■ FEMININO

Procedência



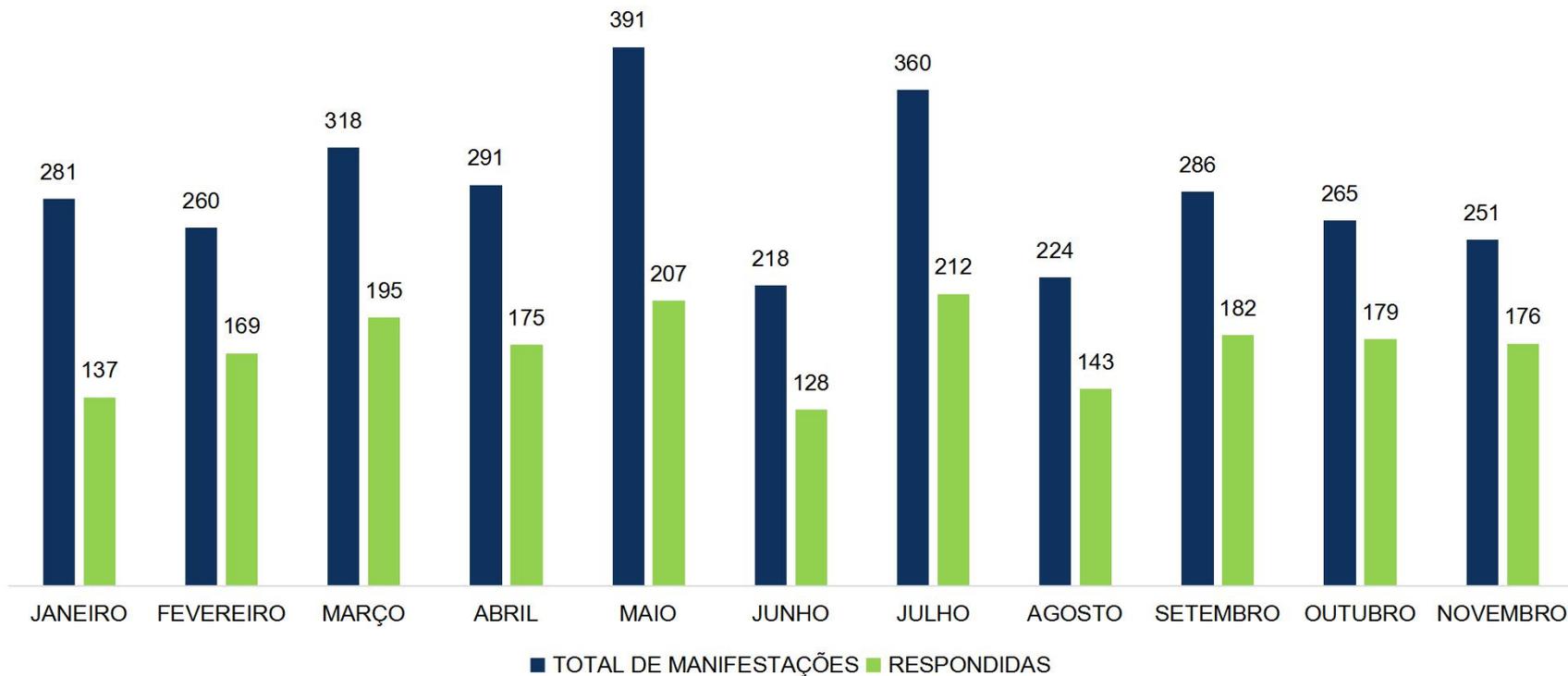
Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Novembro, 2019.



NÓS QUEREMOS OUVIR VOCÊ!

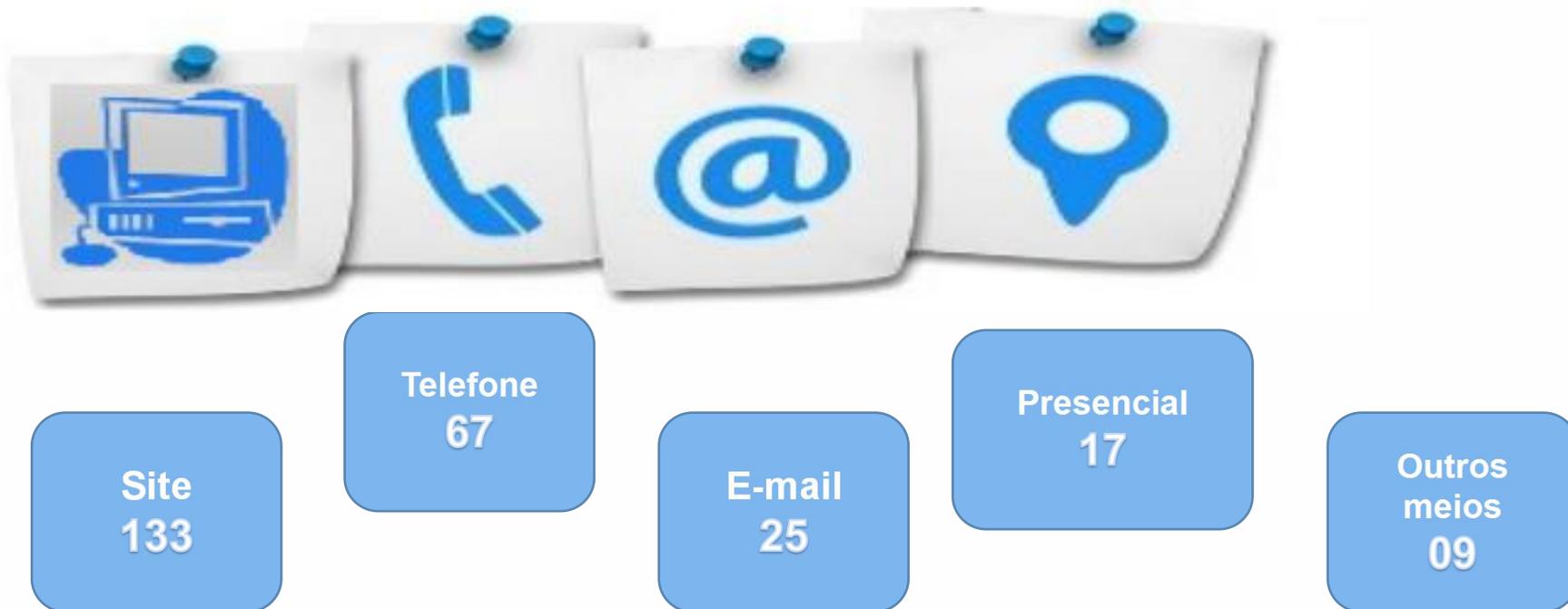
MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

PANORAMA DAS MANIFESTAÇÕES 2019



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

CANAIS DE ATENDIMENTO



Entre as formas de registro, o canal de atendimento mais utilizado pelos usuários foi o site, com 133 manifestações, seguido pelo telefone com 67 registros.



RESOLUTIVIDADE DAS MANIFESTAÇÕES



251

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

1

UND MUNICIPAIS



18,57
TEMPO MÉDIO
(DIAS)

RESPONDIDAS

169

89%

DENTRO DO PRAZO

11%

FORA DO PRAZO



EM TRATAMENTO

75



7

MANIFESTAÇÕES
ARQUIVADAS

0

ENCAMINHADO PARA
ÓRGÃO EXTERNO

No mês de Novembro a Ouvidoria recebeu 251 manifestações, destas 169 foram respondidas, com uma média de 89% dentro do prazo e 11% fora do prazo.

75 manifestações encontram -se em atraso.

07 manifestações foram arquivadas por duplicidade.

OBS: Neste slide só foram considerados as manifestações registradas no sistema Fala.BR.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Novembro, 2019.
Painel Resolveu CGU. paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm

PERCENTUAL DE
RESOLUTIVIDADE

70%

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

	RECLAMAÇÃO	72 (29,5%)
	SOLICITAÇÃO	74 (30,3%)
	DENÚNCIA	8 (3,3%)
	SUGESTÃO	2 (0,8%)
	ELOGIO	2 (0,8%)
	COMUNICAÇÃO	86 (35,2%)

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

07 manifestações foram arquivadas por insuficiência de informações.



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

- Serviço de troca de lâmpadas;
- Solicitação de pavimentação;
- Recolhimento de lixo;
- Tapa buraco;
- Fiscalização de obra ou comércio irregular;
- Poluição ambiental
- Alvará de construção e de funcionamento;
- Falta de medicamento e de médicos nas Unidades de Saúde;
- Vigilância Sanitária;
- Denúncia de servidores;
- Solicitações de informações sobre IPTU e emissão de Notas Fiscais.



ELOGIOS RECEBIDOS

Empresa Municipal de Energia e Iluminação Pública - EMLUME.

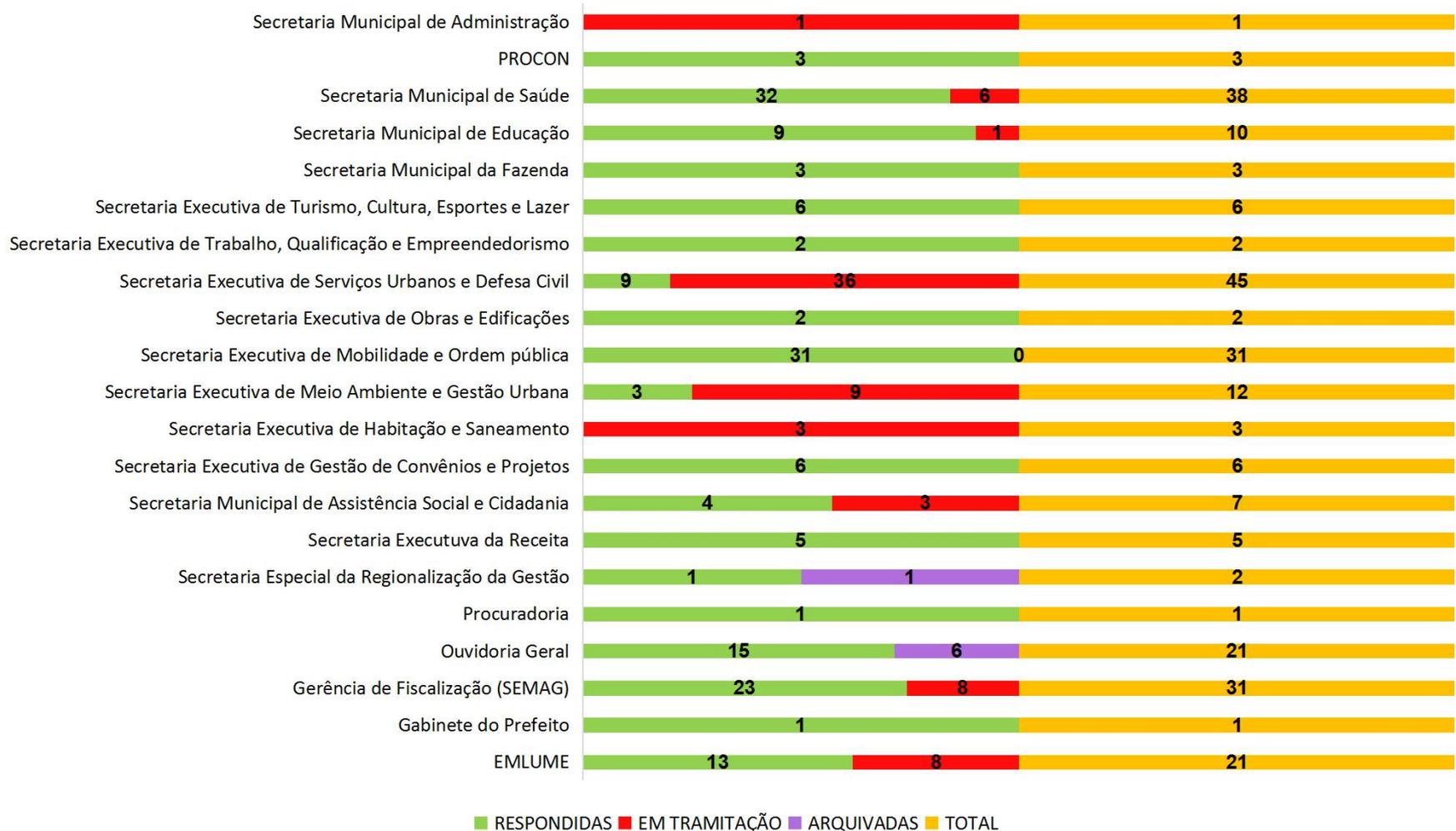


“Agradeço a EMLUME, órgão da Prefeitura de Jaboatão, que tem demonstrado uma eficiência ímpar no desempenho de suas atribuições, servindo de exemplo para todos os demais órgãos e secretarias do município. Após uma semana, atenderam a solicitação dos moradores da Rua Maria José do Amaral e implantaram mais um suporte de iluminação na esquina com a Rua Kleber de Andrade. O local, que tem sido palco de ações criminosas, ficará mais iluminado e com isto dificultar a ousadia dos criminosos”.

Obs: No sistema foram registradas 02 manifestações como elogios, contudo 01 dos registros se configurava como solicitação e não como elogio.



RESOLUTIVIDADE POR ÓRGÃO



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



ÓRGÃOS DE DESTAQUE

Gabinete do Prefeito

Procuradoria do Município

Ouvidoria Geral

PROCON

Secretaria Especial de Regionalização da Gestão

Secretaria Municipal de Planejamento e Fazenda

Secretaria Executiva da Receita

Secretaria Executiva de Gestão de Convênios e Projetos

Secretaria Executiva de Turismo, Cultura, Esportes e Lazer

Secretaria Executiva de Trabalho, Qualificação e Empreendedorismo

Secretaria Executiva de Obras e Edificações

Secretaria Executiva de Mobilidade e Ordem pública



Responderam 100%
das demandas.



PERCENTUAL DE RESOLUTIVIDADE

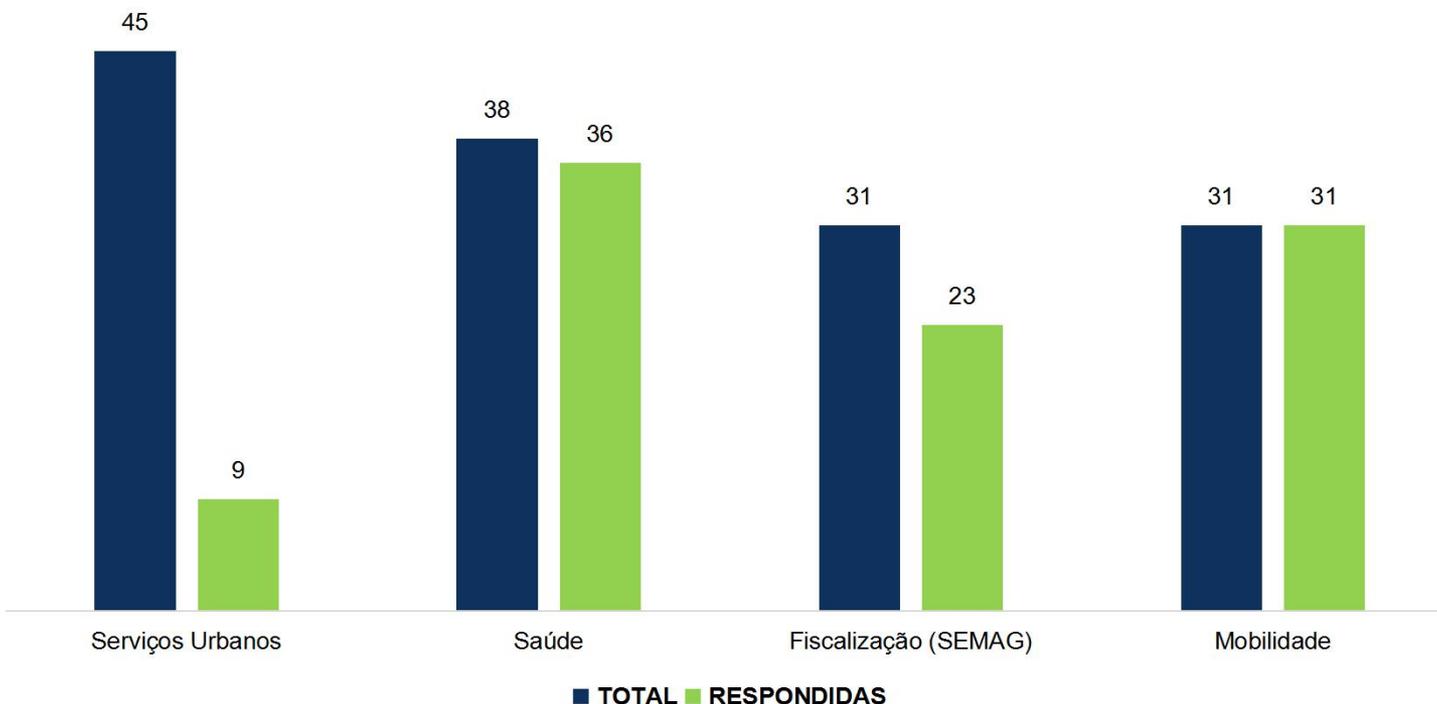
Órgão	Percentual de resolutividade
Secretaria Municipal de Educação	90%
Secretaria Municipal de Saúde	84%
Gerência de Fiscalização (SEMAG)	74%
EMLUME	62%
Secretaria Municipal de Assistência Social e Cidadania	57%
Secretaria Executiva de Meio Ambiente e Gestão Urbana	25%
Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil	20%
Secretaria Executiva de Habitação e Saneamento	0%
Secretaria Municipal de Administração	0%



O destaque do mês de novembro foi para Secretaria Municipal de Saúde e para Gerência de Fiscalização (SEMAG), que melhoraram significativamente o percentual de resolutividade e a qualidade das respostas aos usuários.

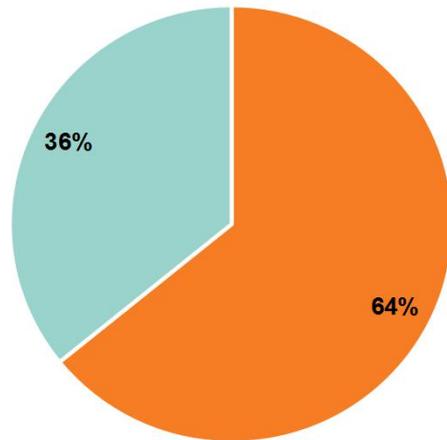


ÓRGÃOS COM MAIOR NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES



No mês de novembro, os órgãos com maior número de manifestações comuns registradas foram: Secretaria Executiva de Serviços Urbanos com 45 manifestações, respondendo apenas 9 manifestações; Secretaria Municipal de Saúde com 38 manifestações sendo 36 respondidas; Gerência de Fiscalização (SEMAG) com 31 demandas, onde 23 foram respondidas; Secretaria Executiva de Mobilidade e Ordem Pública que recebeu 31 manifestações onde 31 foram respondidas.

PERFIL DO USUÁRIO



■ IDENTIFICADA
■ ANÔNIMA



MASCULINO
49 (38,0%)

FEMININO
51 (39,5%)

Obs: A respeito dos dados referente ao número de homens e mulheres que utilizaram o serviço da ouvidoria no mês de novembro, é importante esclarecer que apenas 100 pessoas preencheram o campo “gênero” no sistema Fala.BR, onde 49 eram do gênero masculino e 51 feminino.

AÇÕES DE MELHORIA



No mês de novembro a Ouvidoria Geral promoveu em parceria com a Secretaria Executiva de Mobilidade e Ordem Pública-SEMOP, uma palestra sobre Qualidade no Atendimento dos Serviços Públicos.

A palestra foi direcionada para servidores da SEMOP e da Guarda Municipal que atuam na Central de Atendimento da SEMOP e abordou temas como o novo perfil do consumidor do serviço público e a importância do bom atendimento.

No mês de novembro o percentual de resolutividade dos Pedidos de Acesso à Informação, foi de 100%.

Já as manifestações comuns de ouvidoria registraram um percentual de 70% de resolutividade, melhor índice registrado no ano de 2019.

Apesar do ótimo resultado, grande parte das demandas não respondidas foram da Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil, que vem apresentando baixo desempenho neste segundo semestre.

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