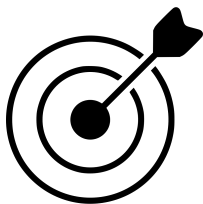


RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

Ouvidoria e SIC

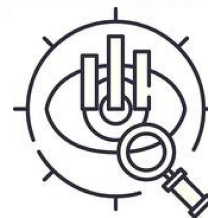
Relatório Extraído em 04/02/2021
Período Analisado: 01/12/2020 a 31/12/2020





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

APRESENTAÇÃO



No mês de dezembro do ano de 2020, a Ouvidoria Geral do Município do Jaboatão dos Guararapes registrou:

05 Pedido de Acesso à Informação deferido.
330 Manifestações de Ouvidoria.

O presente relatório contém dados quantitativos e qualitativos registrados em nosso sistema digital no período de 01 a 31 de dezembro de 2020.

Os dados apresentados auxiliarão a gestão pública municipal a identificar os principais problemas do Município, servindo como orientação para a melhoria da qualidade dos serviços públicos assim como, para o planejamento de políticas públicas mais eficientes.

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

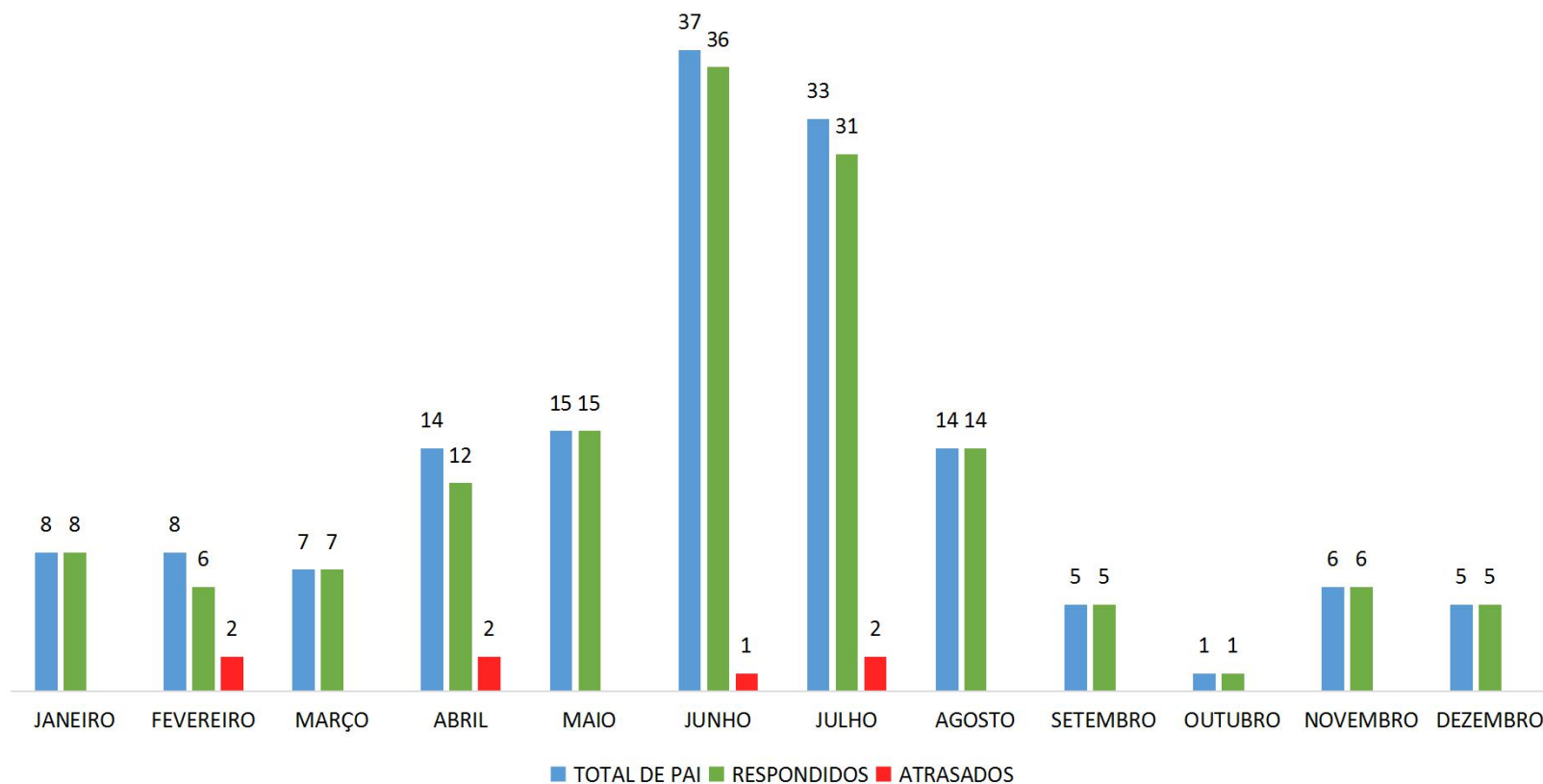
SERVIÇOS

COVID-19

**PEDIDOS DE ACESSO
À INFORMAÇÃO**

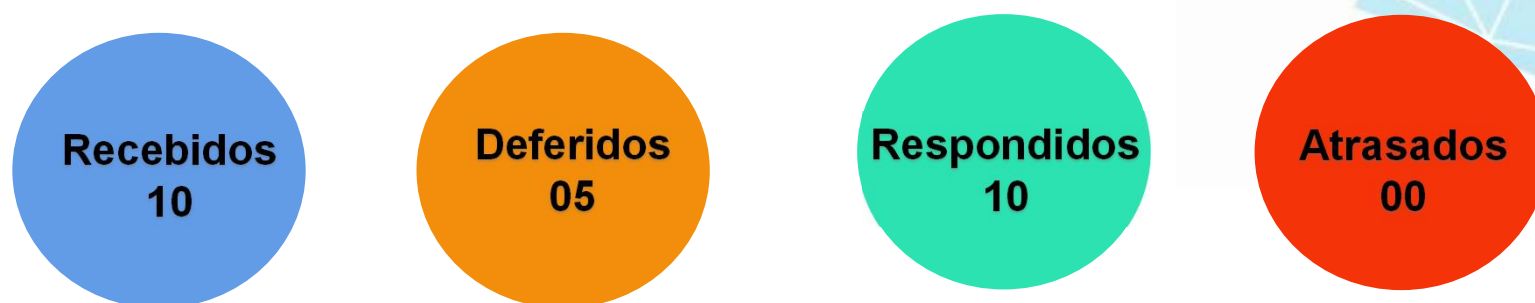
PANORAMA 2020

ACESSO À INFORMAÇÃO



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

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO



Foram registrados em nosso sistema eletrônico 10 Pedidos de Acesso à Informação (PAI). Do total de registros, 05 se configurava como Pedido de Acesso à Informação.

05 registros foram solicitações de informações simples respondidas diretamente pela Ouvidoria Geral ou cancelados por falta de dados essenciais para dar seguimento ao tratamento.

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO POR UNIDADE GESTORA

Secretaria Executiva de Gestão de Pessoas	3
Secretaria Municipal de Educação	1
Companhia Municipal de Energia e Iluminação Pública de Jaboatão dos Guararapes - EMLUME	1
Ouvidoria Geral	5

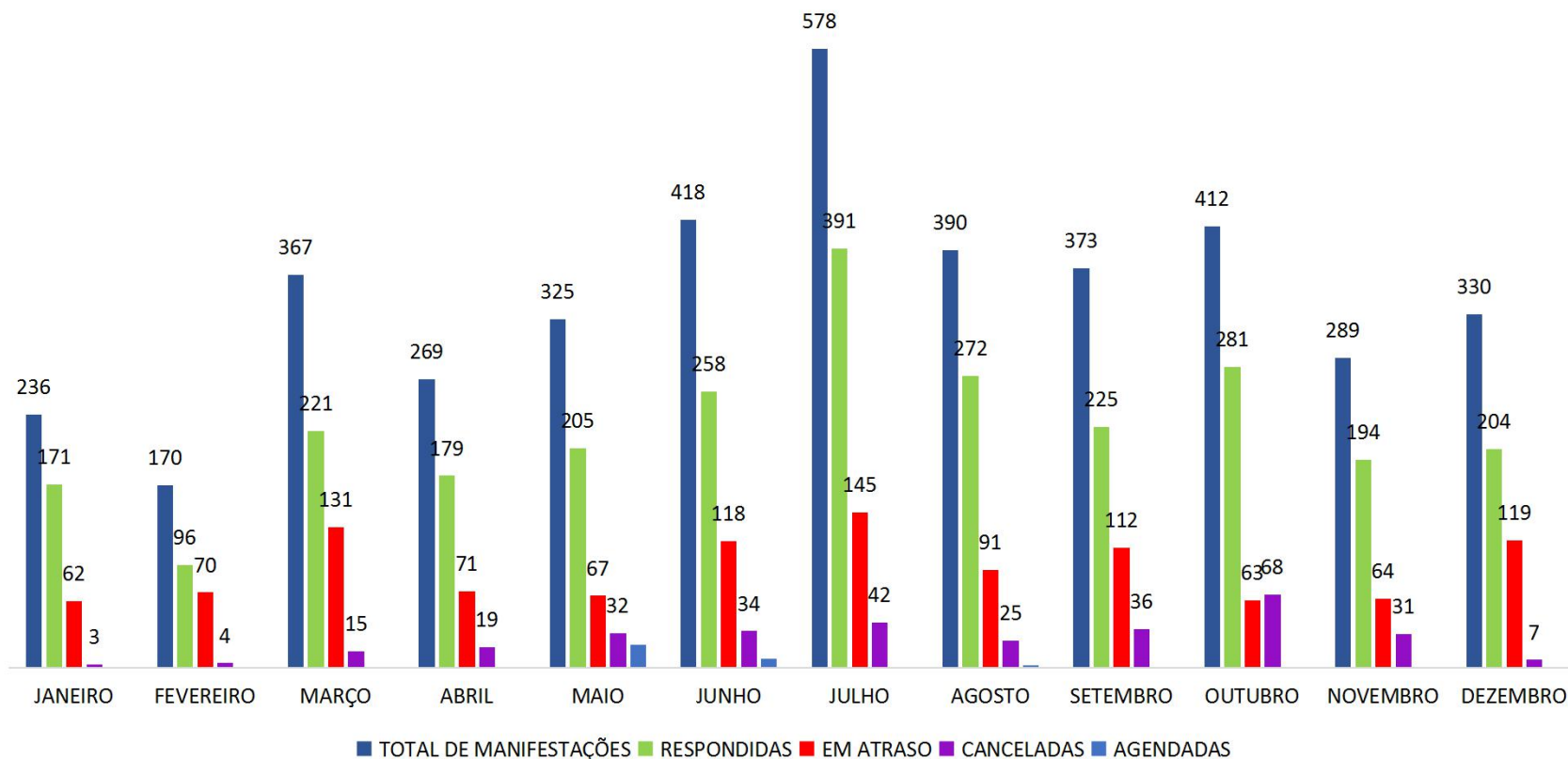
Obs: Nesta tabela foram incluídos todos os Pedidos de Acesso registrados no sistema.



MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

PANORAMA 2020

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA



CANAIS DE ATENDIMENTO



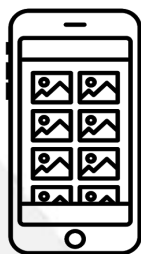
Site
177



Telefone
47



E-mail
52



Aplicativo eOuve
38



Sites de
Reclamação
0



WhatsApp
0



Outras
Ouvidorias
1



Presencial
15

Entre as formas de registro o canal de atendimento mais utilizado pelos usuários foi o site, com 177 manifestações, seguido pelo e-mail com 52 registros.

INDICADORES

NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES



Concluídas
204



Atrasadas
119



Canceladas
07



Agendadas
0

Resolutividade
63,9%

Para o percentual de resolutividade foi considerado o somatório das manifestações concluídas, canceladas e agendadas.

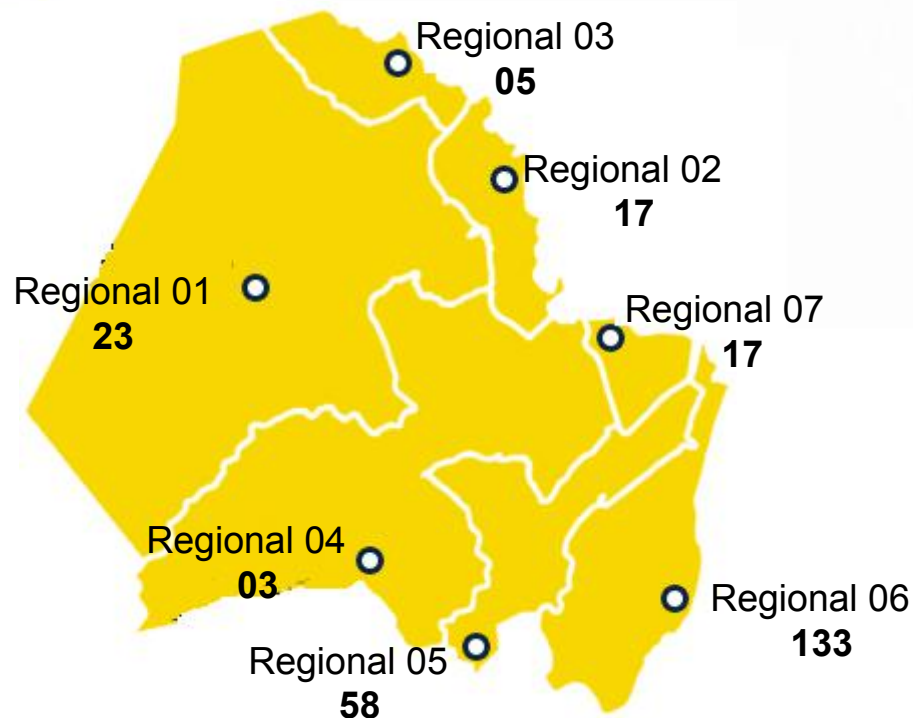
INDICADORES

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

	RECLAMAÇÃO	112
	SOLICITAÇÃO	180
	DENÚNCIA	16
	SUGESTÃO	03
	ELOGIO	06
	INFORMAÇÃO	13

16 Manifestações
relacionadas à
denúncias e
reclamações
contra servidores
públicos.

MANIFESTAÇÕES POR ÁREA



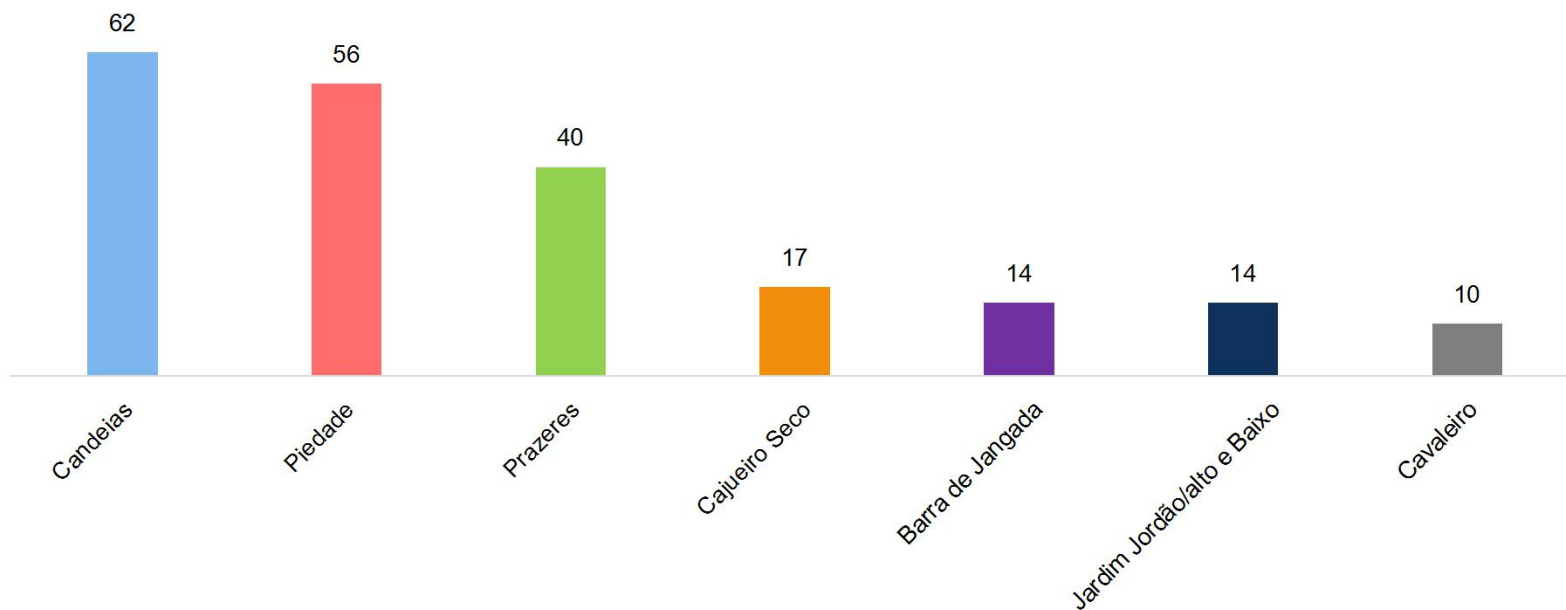
Do total de 330 registros, 74 não informaram o bairro ou a regional.
A regional 06 foi a área mais demandada no município, apresentando 133 registros.

STATUS DAS MANIFESTAÇÕES POR REGIÃO

Região	Concluídas	Atrasadas	Canceladas	Total
Regional 01 - Jaboatão centro	12	10	1	23
Regional 02 - Cavaleiro	5	12		17
Regional 03 - Curado	2	3		5
Regional 04 - Muribeca	2	1		3
Regional 05 - Prazeres	33	23	2	58
Regional 06 - Praias	88	42	3	133
Regional 07 - Guararapes	12	5		17
	60,10%	37,50%	2,34%	256

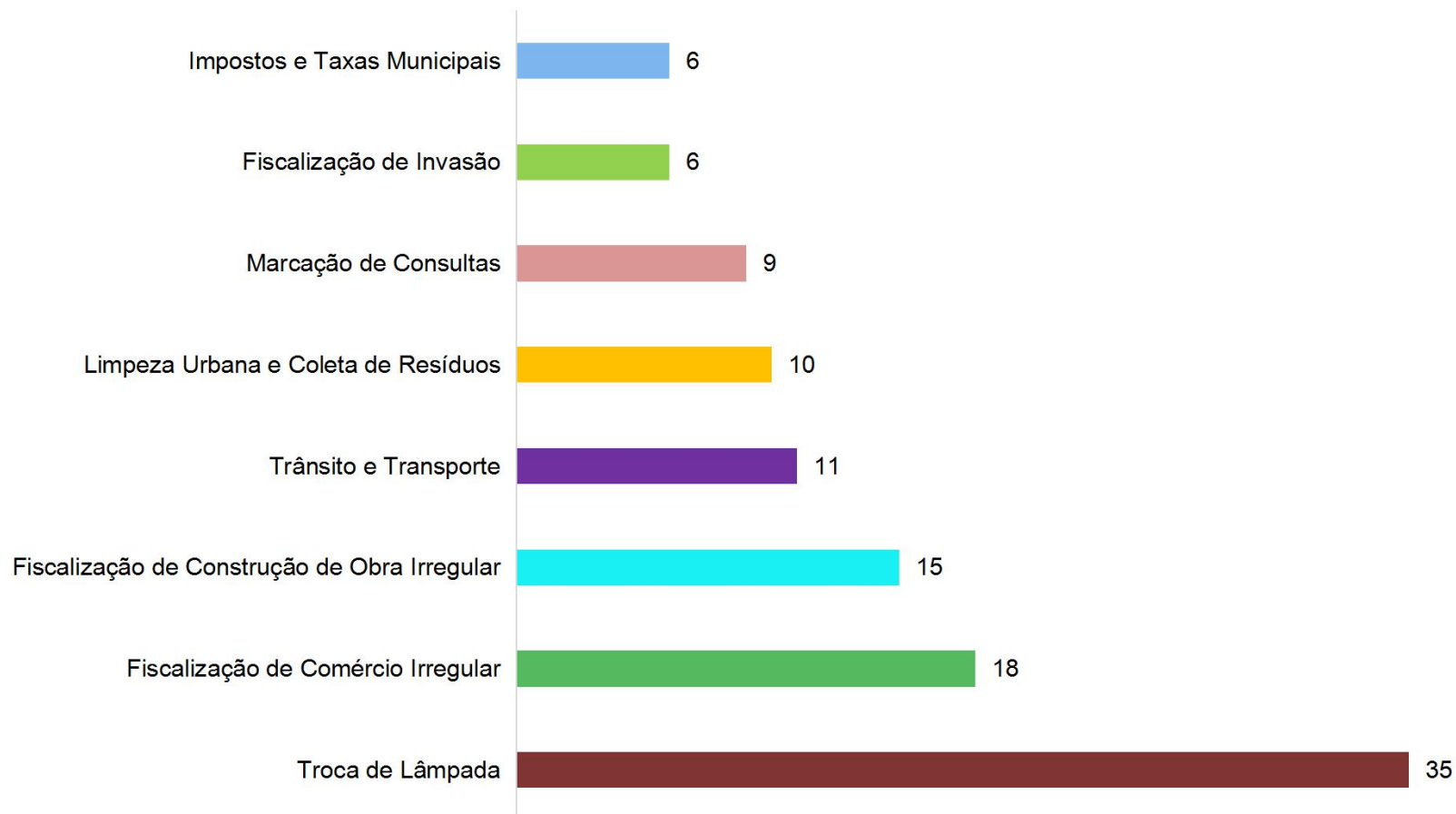
Este quadro apresenta o status das demandas por região. É preciso atenção para as manifestações da Regional 02 - Cavaleiro. Que apesar de ter apenas 17 registros, apenas 05 manifestações foram concluídas, as demais continuam atrasadas. 74 manifestações não informaram o bairro nem a regional.

BAIRROS MAIS DEMANDADOS



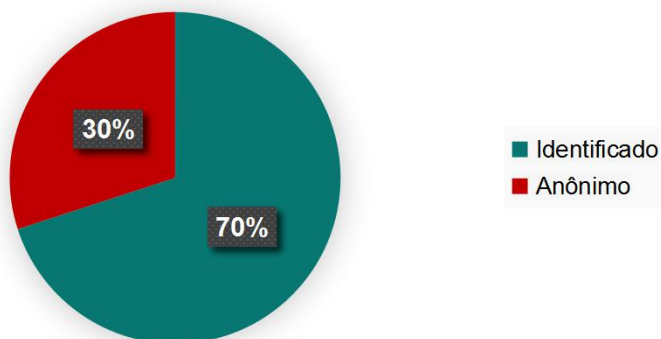
Os bairros de Candeias, Piedade e Prazeres registraram o maior número de manifestações.

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

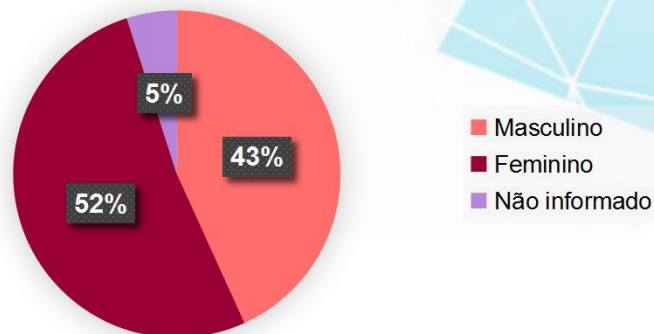


PERFIL DOS USUÁRIOS

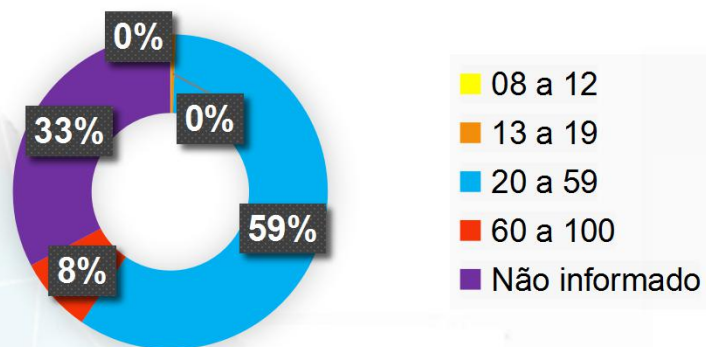
Registro



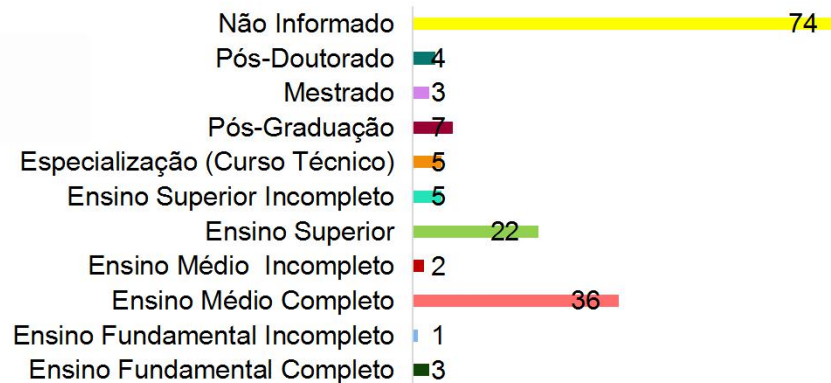
Gênero



Faixa Etária



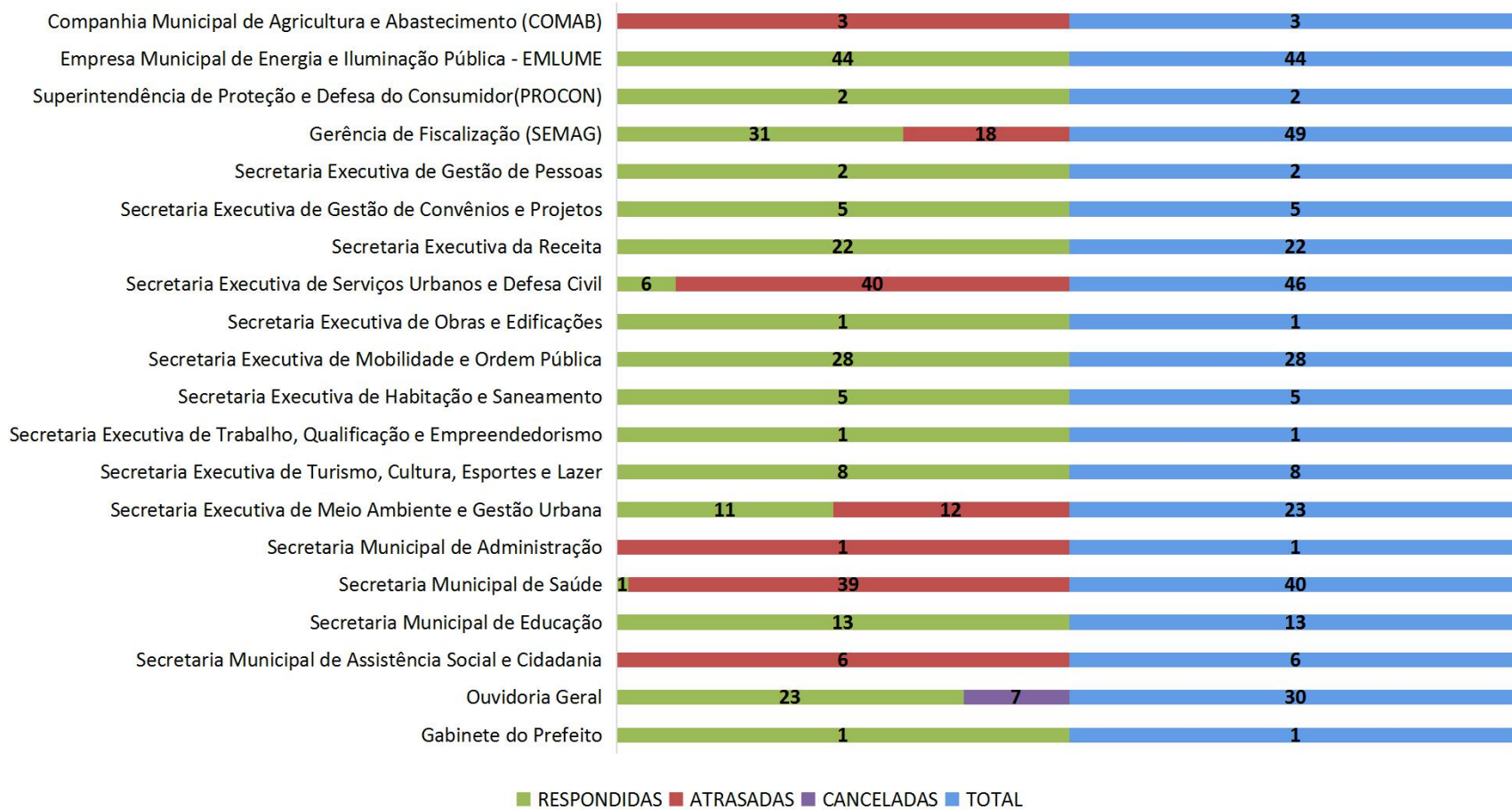
Escolaridade



Nos gráficos de gênero, escolaridade e faixa etária, foram considerados o número dos usuários cadastrados no sistema (usuários identificados) sem duplicações, pois existem usuários que cadastraram mais de uma manifestação, além dos 18 anônimos.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Dezembro 2020.

MANIFESTAÇÕES POR UNIDADE GESTORA



Obs: As secretárias e órgãos que não foram citados neste gráfico, não receberam manifestações de ouvidoria no mês de dezembro de 2020.

MELHOR DESEMPENHO

SECRETARIA	TOTAL	%
Gabinete do Prefeito	1	100%
Ouvidoria Geral	30	100%
Secretaria Municipal de Educação	13	100%
Secretaria Executiva de Turismo, Cultura, Esportes e Lazer	8	100%
Secretaria Executiva de Trabalho, Qualificação e Empreendedorismo	1	100%
Secretaria Executiva de Habitação e Saneamento	5	100%
Secretaria Executiva de Mobilidade e Ordem Pública	28	100%
Secretaria Executiva de Obras e Edificações	1	100%
Secretaria Executiva da Receita	22	100%
Secretaria Executiva de Gestão de Convênios e Projetos	5	100%
Secretaria Executiva de Gestão de Pessoas	2	100%
Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor(PROCON)	2	100%
Empresa Municipal de Energia e Iluminação Pública - EMLUME	44	100%

DESEMPENHO ABAIXO DE 75%

UNIDADE GESTORA	TOTAL	(%) RESOLUTIVIDADE
Gerência de Fiscalização (SEMAG)	49	63%
Secretaria Executiva de Meio Ambiente e Gestão Urbana	23	48%
Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil	46	13%
Secretaria Municipal de Saúde	40	3%
Secretaria Municipal de Assistência Social e Cidadania	6	0%
Secretaria Municipal de Administração	1	0%
Companhia Municipal de Agricultura e Abastecimento (COMAB)	3	0%



As Unidades Gestoras apresentadas nesta tabela ficaram com o percentual de resolutividade menor que 75%.

ANÁLISE GERAL

No mês de dezembro, foram registradas 330 manifestações com um percentual de resolutividade de **63,9%**, o pior resultado do ano de 2020.

Este fato ocorreu considerando que as Secretarias de Saúde, Serviços Urbanos, Meio Ambiente e a Gerência de Fiscalização que concentram o maior número de manifestações recebidas, apresentaram poucas respostas às demandas e solicitações da população, impactando diretamente o desempenho geral.

Continuamos recebendo reclamações recorrentes que necessitam de atenção e cuidado por parte das Unidades Gestoras, além disso, reforçamos a necessidade do compromisso e atenção aos prazos de respostas estabelecidos na legislação.





Secretaria Municipal de Saúde

“Fui muito bem atendido por toda a equipe de vacinação da Policlínica José Carneiro Lins. Serviço rápido e eficiente.”

ELOGIOS RECEBIDOS

Secretaria Municipal de Saúde

“Agradeço a Doutora Natasha Aragão Cruz, médica de CRM-PE 25.611, pelos serviços prestados no dia 21/12/2020, entre 8h e 9h no PSF Vila João de Deus, Rua Colibri. Extremamente paciente, cordial e preocupada tendo empatia e cuidado pelo próximo. Exercendo sua profissão com muito carinho com seu jeito doce, me tratou com educação e respeito. Muito bom atendimento, continue sempre assim. OBRIGADA. Acompanhante da idosa Vanda .”

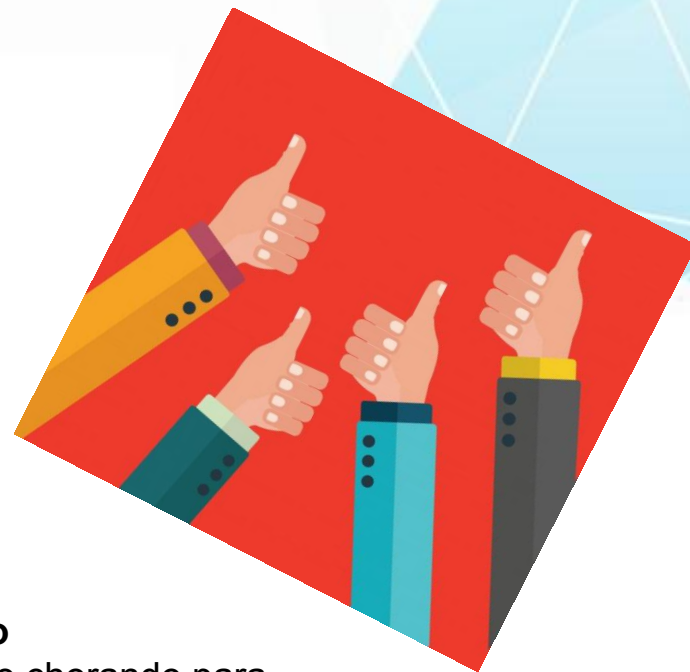
Secretaria Executiva da Receita

“Gostaria de registrar minha grata surpresa de no meio de uma pandemia conseguirmos realizar alguns atendimentos via whatsapp e parabenizar os atendimentos realizados pelo Murilo Bandeira, onde se mostrou cortês, eficiente, proativo e me ajudou bastante!
É de pessoas comprometidas assim que esperamos contar sempre!
Murilo Bandeira -SERC
Secretaria da Receita.”

ELOGIOS RECEBIDOS

Secretaria Executiva da Receita

“Parabenizar o trabalho do funcionário Paulo Henrique Nunes, Assistente de Suporte de Gestão II de Jaboatão dos Guararapes pelo empenho, atenção e muito boa vontade em ensinar e acompanhar todo meu processo de ITBI. Segue meu cel. 81. 9825. xxxx André Cruz para quaisquer outros esclarecimentos.”



Gabinete do Prefeito

“Professora ligou muito emocionada e chorando para parabenizar a Prefeitura do Jaboatão pelo hino tocando na rádio tribuna, e a senhora pede que por favor resgate os hinos cívicos, salientando o hino de Jaboatão dos Guararapes.

Ela é paraibana e sabe todos os hinos cívicos e militares . Fez questão de deixar seu nome, é professora aposentada do município do Jaboatão. Parabeniza o prefeito e toda sua equipe.”

SUGESTÕES

Secretaria Executiva de Serviços Urbanos

“Existe alguns dias que a coleta de lixo na Rua Antônio Ferreira Campos apresenta uma deficiência: Passa primeiro um gari e concentra num determinado ponto das calçadas ou mesmo no asfalto, o lixo coletado das casas e condomínios. Acontece que nesses pontos de acumulo de lixo , o lixo fica espalhado atrapalhando os pedestres que vão para o asfalto e atrapalhando os carros (quando o lixo concentrado no asfalto) que passam em cima do lixo espalhando o lixo. Além disso gatos e cachorros também espalham o lixo. Provavelmente este procedimento usado pra acelerar a coleta, no entanto está causando o problema acima mencionado. Sugiro manter o procedimento de retirada do lixo direto das lixeiras e não espalhar o lixo pela rua, O tempo entre a concentração do lixo nas caladas ou asfalto e a passagem do caminho demora e nesse intervalo que causa o problema do lixo espalhado.”



Secretaria Executiva de Turismo, Cultura, Esportes e Lazer

“Sou eleitora do Sr. Anderson, votei nele nas duas eleições, sou moradora do bairro de Vila Rica e gostaria de pedir um pouco de atenção com a população que aqui reside. Somos carentes de área de lazer, esportes para os jovens e crianças, creches não temos creches e precisamos de um shopping como uma cidade como Jaboatão não tem um shopping no centro? Temos espaço e no entanto temos que ir para o Shopping Recife quando deveríamos ter um shopping aqui perto do centro, geraria emprego e renda para a cidade . As pessoas gastaram aqui mesmo dentro de Jaboatão Velho. Este bairro é grande precisamos muito de área de lazer . Precisamos da atenção desta prefeitura.”

SUGESTÕES

Secretaria Executiva de Turismo, Cultura, Esportes e Lazer

“Boa noite! Como moradora de Piedade, gostaria de reforçar a necessidade da construção do calçadão em Piedade, ligando o calçadão de Candeias ao de Boa Viagem. São apenas 3km de faixa que ainda não tem calçadão, mas que fazem muita falta para a população da região. Isso desvaloriza bastante a praia de Piedade, prejudica o comércio na praia, o lazer, a prática de esportes etc. Na praia de Candeias e na de Boa Viagem pode-se ver a presença de cidadãos praticando esportes como ciclismo, vôlei, funcional etc. Apenas em Piedade que isso não é possível devido ao abandono da praia. Dessa forma, os moradores que buscam esporte e lazer se fazem na obrigação de se deslocar até Candeias ou Boa Viagem. Além disso, um calçadão com ciclovia em Piedade iria contribuir com o aumento do uso de bicicletas por quem trafega na região, visto que é muito perigoso o uso desse meio de transporte aqui no bairro..”



AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS



Apenas 21 usuários avaliaram as respostas fornecidas pelas Unidades Gestoras. Dentre elas, 15 pessoas avaliaram como positivas e 06 avaliaram as respostas como negativas.

CONCLUSÃO

Através desse relatório, a Ouvidoria do Jaboatão dos Guararapes demonstra a sua atuação exercendo o canal de comunicação entre a população e a Administração Pública Municipal, recebendo Pedidos de Acesso à Informação, reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios, direcionando aos departamentos responsáveis.

Salientamos que todas as providências adotadas pela administração referente às ocorrências entraram no cronograma de trabalho, dentre elas, algumas com imediata solução e outras de acordo com o cronograma de cada departamento.

Reforçamos nosso compromisso com a população em trabalhar para garantir transparência e maior controle social para o município, assim como prestar um serviço público mais humanizado e de qualidade.

Nos colocamos à disposição para qualquer esclarecimento ou informação adicional.

Ouvidoria Geral

Ouvidoria Geral

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

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

Telefones:

(81) 3476-6066

0800 081 8899

(81) 99422-5177

Atendimento de Segunda à Sexta feira de 8h às 14h.