

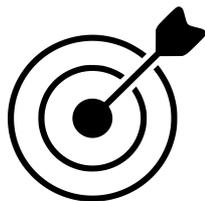


PREFEITURA DO
JABOATÃO
DOS GUARARAPES

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

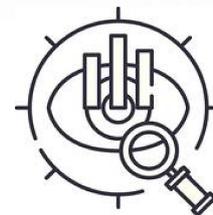
Ouvidoria e SIC

Relatório Extraído em 22/03/2021
Período Analisado: 01/01/2021 a 31/01/2021



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

APRESENTAÇÃO



No mês de janeiro do ano de 2021, a Ouvidoria Geral do Município do Jaboatão dos Guararapes registrou:

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

O presente relatório contém dados quantitativos e qualitativos registrados em nosso sistema digital no período de 01 a 31 de janeiro de 2021.

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**

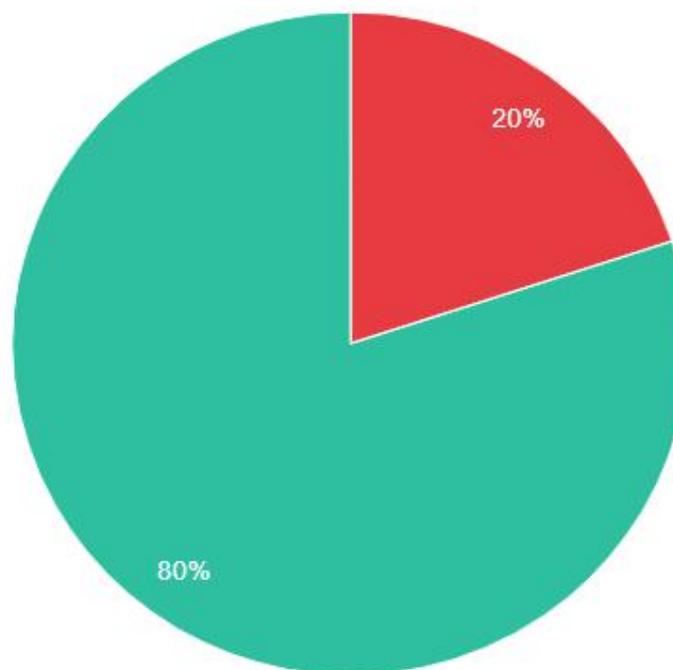
SERVIÇOS

COVID-19

**PEDIDOS DE ACESSO
À INFORMAÇÃO**

ACESSO À INFORMAÇÃO

● Não respondido ● Respondido



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

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Recebidos
21

Deferidos
05

Respondidos
04

Atrasados
01

Foram registrados em nosso sistema eletrônico 21 Pedidos de Acesso à Informação (PAI). Do total de registros, 05 se configurava como Pedido de Acesso à Informação.

16 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

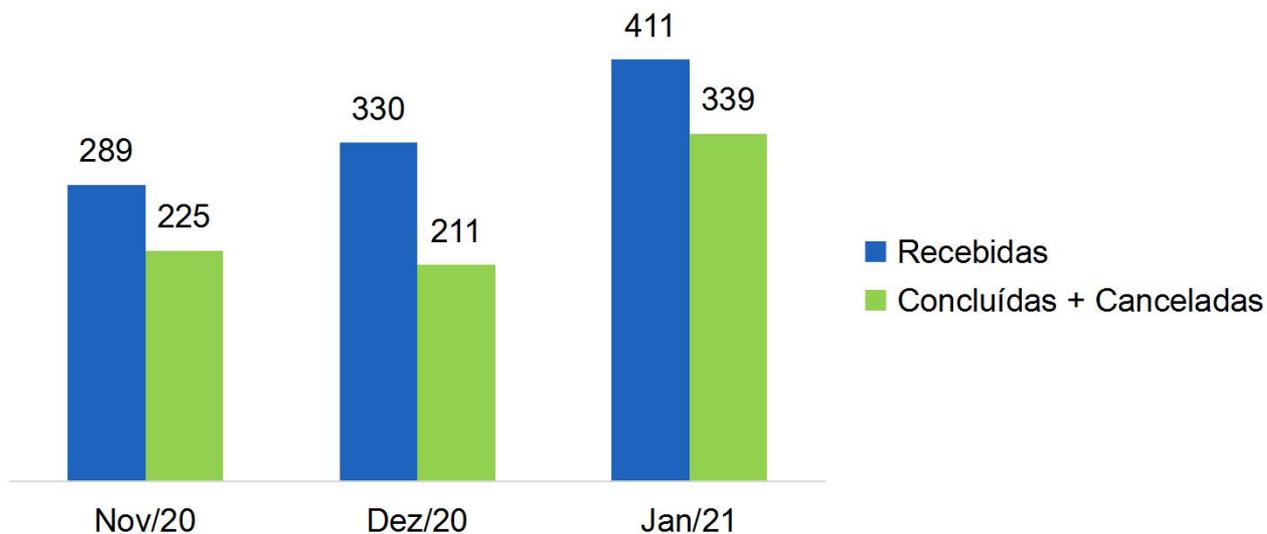
Unidade Gestora	Respondido	Não Respondido
Secretaria Municipal de Saúde	01	
Secretaria Executiva de Juventude, Esporte e Lazer	01	
Secretaria Municipal de Educação	01	
Secretaria Executiva de Meio Ambiente		01
Secretaria Executiva da Receita	01	
Ouvidoria Geral	16	

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



MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Panorama Comparativo das Manifestações de Ouvidoria



CANAIS DE ATENDIMENTO



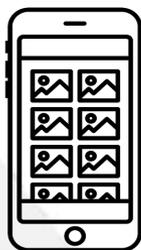
Site
241



Telefone
83



E-mail
55



Aplicativo eOuve
11



Sites de
Reclamação
01



WhatsApp
0



Outras
Ouvidorias
01



Presencial
19

Entre as formas de registro o canal de atendimento mais utilizado pelos usuários foi o site, com 241 manifestações, seguido pelo telefone com 83 registros.

INDICADORES

NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES



Concluídas
314



Atrasadas
72



Canceladas
25



Agendadas
0

Resolutividade
82,5%

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



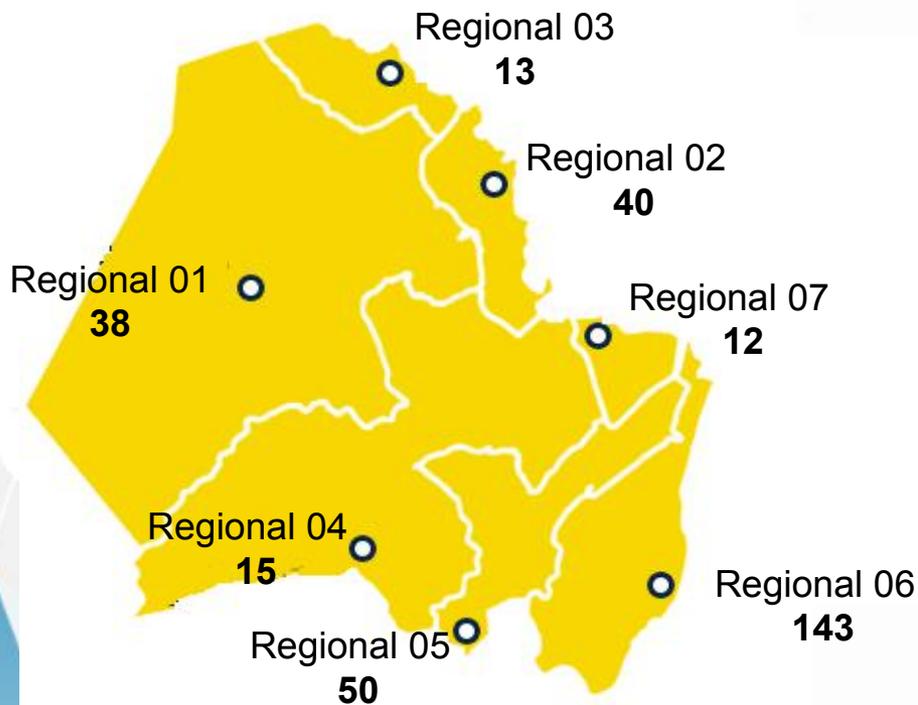
INDICADORES

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

	RECLAMAÇÃO	118
	SOLICITAÇÃO	241
	DENÚNCIA	07
	SUGESTÃO	06
	ELOGIO	14
	INFORMAÇÃO	25

23 Manifestações
relacionadas à
denúncias e
reclamações
contra servidores
públicos.

MANIFESTAÇÕES POR ÁREA

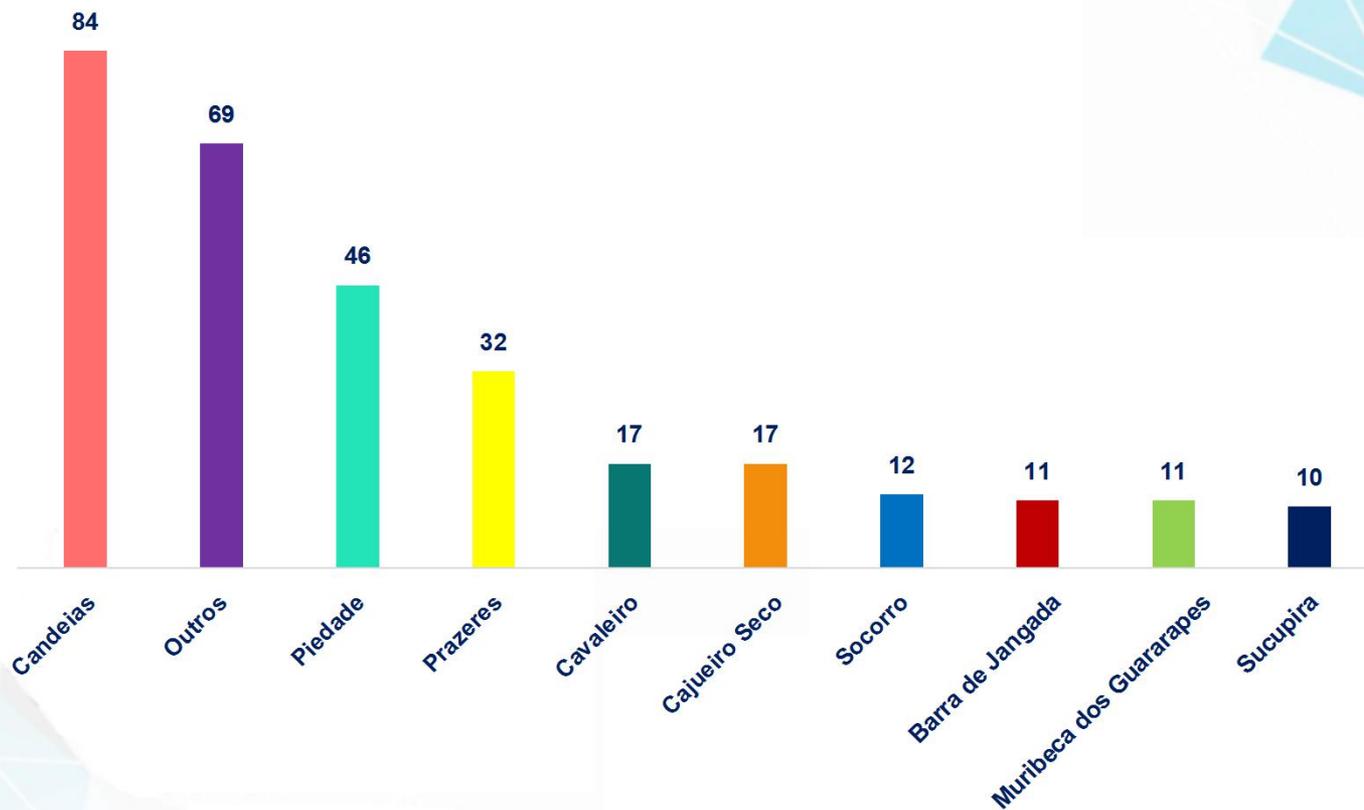


STATUS DAS MANIFESTAÇÕES POR REGIONAL				
Região	Cancelado	Concluído	Atrasado	Total
Regional 01 - Jaboatão Centro	0	29	9	38
Regional 02 - Cavaleiro	2	29	9	40
Regional 03 - Curado	0	9	4	13
Regional 04 - Muribeca	2	10	3	15
Regional 05 - Prazeres	11	33	6	50
Regional 06 - Praias	6	118	19	143
Regional 07 - Guararapes	0	4	8	12
Não Informado				100

Do total de 411 registros, 100 não informaram o bairro ou a regional.

A regional 06 foi a área mais demandada no município, apresentando 143 registros.

BAIRROS MAIS DEMANDADOS



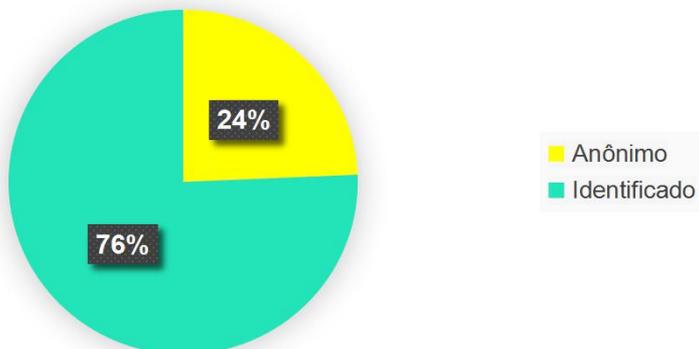
Os bairros de Candeias, Piedade e Prazeres registraram o maior número de manifestações.

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

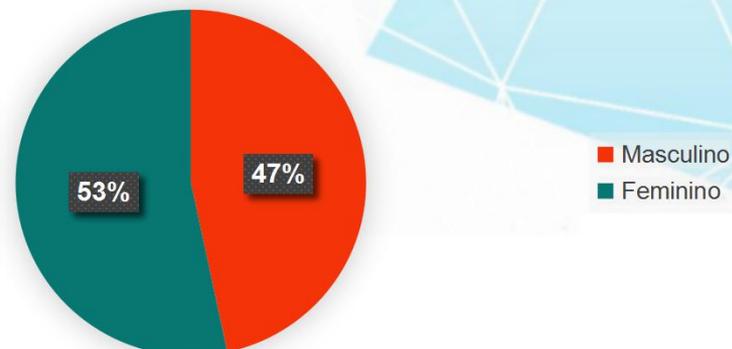


PERFIL DOS USUÁRIOS

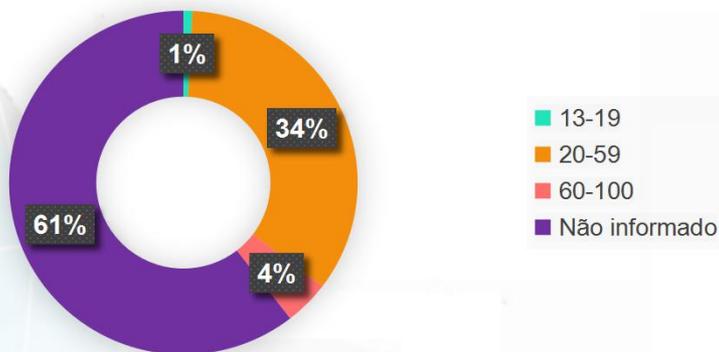
Registro



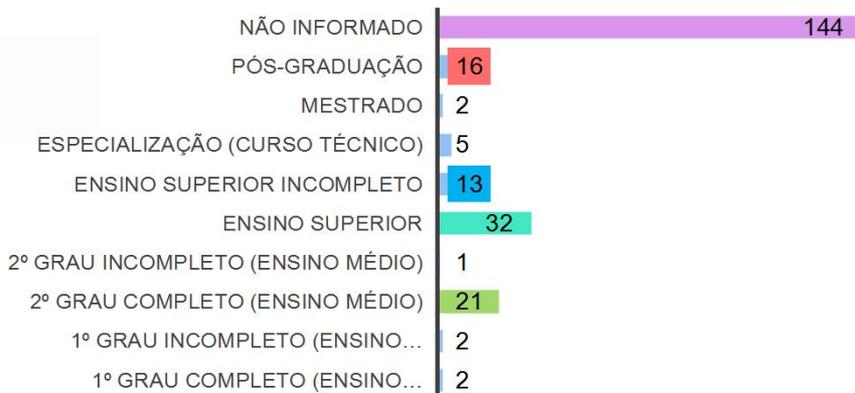
Gênero



Faixa Etária

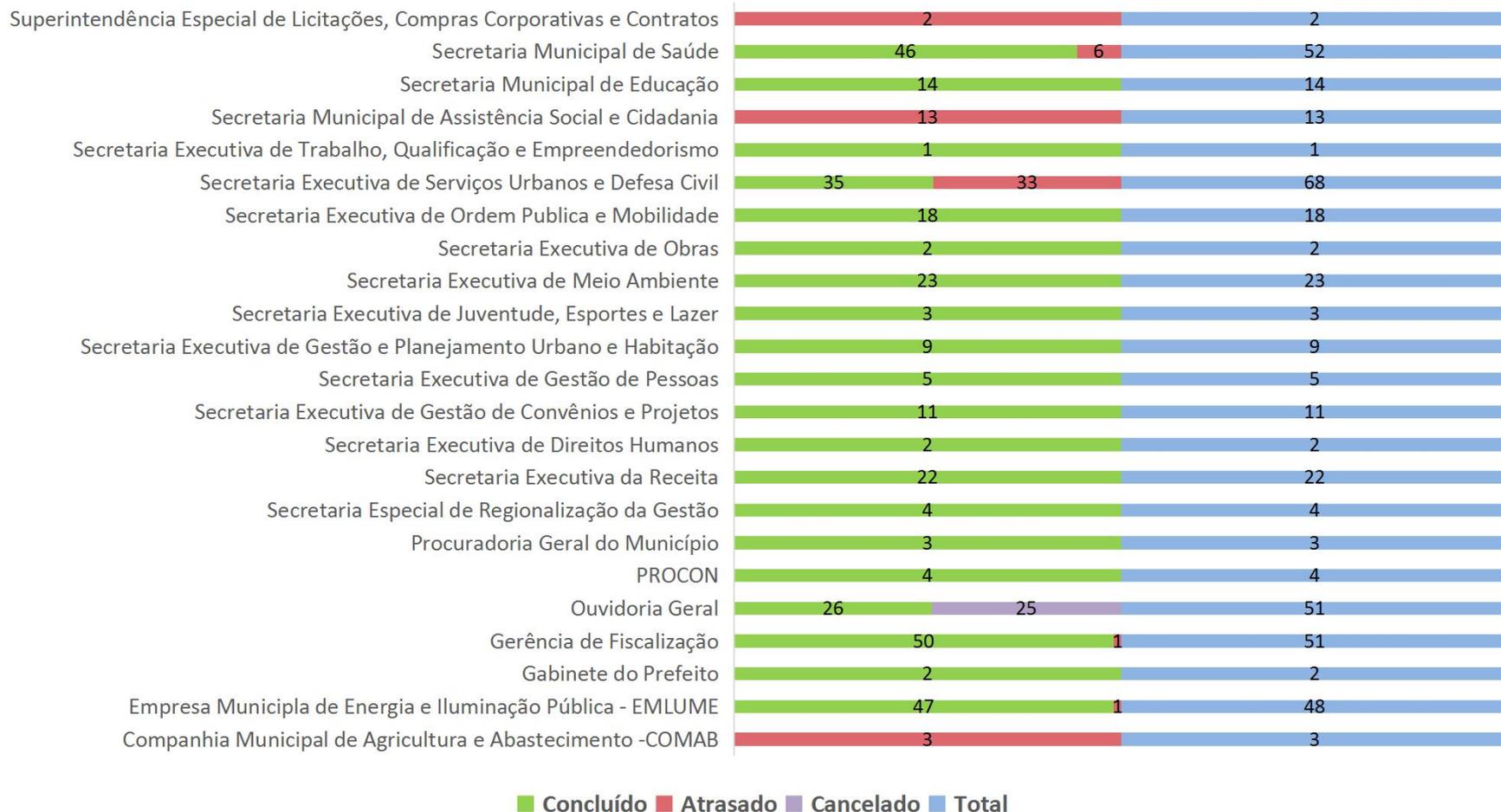


Escolaridade



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 anônimos.

MANIFESTAÇÕES POR UNIDADE GESTORA



Obs: As secretárias e órgãos que não foram citados neste gráfico, não receberam manifestações de ouvidoria no mês de Janeiro de 2021.



MELHOR DESEMPENHO

SECRETARIA	TOTAL	%
Secretaria Municipal de Educação	14	100,00
Secretaria Executiva de Trabalho, Qualificação e Empreendedorismo	1	100,00
Secretaria Executiva de Ordem Publica e Mobilidade	18	100,00
Secretaria Executiva de Obras	2	100,00
Secretaria Executiva de Meio Ambiente	23	100,00
Secretaria Executiva de Juventude, Esportes e Lazer	3	100,00
Secretaria Executiva de Gestão e Planejamento Urbano e Habitação	9	100,00
Secretaria Executiva de Gestão de Pessoas	5	100,00
Secretaria Executiva de Gestão de Convênios e Projetos	11	100,00
Secretaria Executiva de Direitos Humanos	2	100,00
Secretaria Executiva da Receita	22	100,00
Secretaria Especial de Regionalização da Gestão	4	100,00
Procuradoria Geral do Município	3	100,00
PROCON	4	100,00
Ouvidoria Geral	51	100,00
Gabinete do Prefeito	2	100,00
Gerência de Fiscalização	51	98,04
Empresa Municipla de Energia e Iluminação Pública - EMLUME	48	97,92
Secretaria Municipal de Saúde	52	88,46

DESEMPENHO ABAIXO DE 75%

UNIDADE GESTORA	TOTAL	(%) RESOLUTIVIDADE
Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil	68	51,47
Superintendência Especial de Licitações, Compras Corporativas e Contratos	2	0
Secretaria Municipal de Assistência Social e Cidadania	13	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%. **Ressaltamos a importância de atenderem ao prazo estabelecido na legislação Federal e Municipal.**

ELOGIOS RECEBIDOS



Ouvidoria Geral

“O usuário ligou para agradecer o atendimento da funcionária Josy Dourado pelo bom atendimento que lhe foi prestado .”

Secretaria Especial de Regionalização da Gestão

“Usuária ligou elogiando o colaborador Ricardo Barros, da CAC localizada na Praça da UR 6 - Zumbi do Pacheco. Ela comunicou que Ricardo sempre atende com gentileza e é um exemplo de funcionário.”

Secretaria Especial de Regionalização da Gestão

“Usuária veio elogiar o colaborador Ricardo Barros, da CAC, da regional 2 - localizada na praça da UR 6, ele falou que Ricardo é um servido educado e cumpridor dos seus trabalhos, ela e vários moradores só tem a agradecer ao prefeito por colocar Ricardo na comunidade.”

Procuradoria Geral do Município

“Usuária veio elogiar o atendimento das colaboradoras Suely e Polyana da Procuradoria Geral da Fazenda.”

Procuradoria Geral do Município

“O usuário ligou para elogiar Monique da Procuradoria Geral, o mesmo informa que foi muito bem atendido e resolveu tudo que estava pendente. Agradece a funcionária pelos seus préstimos.”

ELOGIOS RECEBIDOS



Secretaria Municipal de Assistência Social e Cidadania

“Usuária ligou elogiando o atendimento da colaboradora Rosineide Rodrigues, e do pessoal do atendimento do CAD Único , eles atendem muito bem.”

Secretaria Executiva de Direitos Humanos

“Gostaria de parabenizar o trabalho da senhorita Karina Antunes da Secretaria Executiva de Direitos Humanos e do Conselho da Pessoa Idosa, pelo excelente trabalho feito nas ILPIS. Eu, Diane, como gestora da ILPI neuroresilience fico grata com a precisão do seu trabalho e suporte. Nessa área vivenciamos as dinâmicas que nos submetemos a desenvoltura adquirida...E mais uma vez venho agradecer todo o suporte dado a nós.”

EMLUME

“Agradecimento a atendimento a solicitação efetuada em 23.12.2020 e parabenizando pela agilidade na prestação do serviço.”

Secretaria Municipal de Saúde

“O usuário ligou para elogiar os funcionários da policlínica Mariinha Melo, em frente a Escola Estadual Nestor Gomes. (...) Andreia que faz a aplicação das vacinas e o recepcionista que o atendeu muito bem. O usuário não sabe o nome do funcionário, só sabe que ele tem 32 anos de casa.”

ELOGIOS RECEBIDOS

Secretaria Executiva de Ordem Pública e Mobilidade

“Queria elogiar o atendimento eficaz e a competência do atendente Guarda GM Dinormando (SEFAZ). Passei algum tempo tentando resolver situações fiscais na Unidade da Prefeitura, e antes de chegar a minha vez de ser atendido (por volta das 13h) fui abordado de forma enérgica, com toda segurança precisa fazer, mas ao mesmo tempo com uma postura diferenciada, educada e gentil pelo Funcionário Dinormando sobre qual seria o meu serviço e se já estava com as documentações necessárias em mãos. Sei que a função do GM é manter a segurança do local, mas vendo-me desesperançado por não estar com toda a documentação e depois de me ouvir dizer que só tinha aquele horário e dia para resolver os assuntos pendentes, e que retornaria no mês seguinte, orientou-me com tal maestria, indicando os caminhos que eu deveria tomar para agilizar minhas documentações, que o que parecia para mim um bicho de 7 cabeças, foi resolvido em menos de 1 hora. A minha satisfação com a prefeitura de Jaboatão está muito relacionada com o excelente atendimento de profissionais como esse. Parabéns a gestão da GM e da SEFAZ pelo atendimento desse Segurança-Cidadão!.”



SUGESTÕES

Secretaria Executiva de Ordem Pública e Mobilidade

“Bom dia!!! venho através deste fazer uma sugestão sobre o trânsito ali na frente da Coca Cola, em Prazeres. A Prefeitura fez aquela área na frente da Coca Cola pra que??? alí não tem pessoas pra fazer cooper, aquilo é área INDUSTRIAL e o engarrafamento vindo da BR101 e vindo de Prazeres é enorme ali na frente. Então, por favor, façam pelo menos 1 pista ali naquela área pra que os veículos que venham de Prazeres possam usar e assim desafogar o trânsito. Anderson foi reeleito pra resolver os problemas. obrigado!”



Secretaria Executiva de Gestão de Pessoas

“Prezados boa tarde!!!! Tenho acompanhado a administração do nosso prefeito e acho excelente o que ele tem realizado em prol da população jaboatonense. Mas, no que diz respeito a seleções simplificadas para contratação de pessoas na saúde, assistência social, e outras áreas acho muito ineficiente, pois sou assistente social e tenho muita vontade de trabalhar no meu município que fui criada e vivo até hoje e não consigo. Gostaria de solicitar ao nosso prefeito que visse com muito carinho a possibilidade de realizar mais seleções com pessoal contratado para trabalhar no município. Várias prefeituras já esse ano abriram vagas de psicologia, assistente social, pedagogo e outras áreas e Jaboatão precisa de mais profissionais nessas áreas.”

SUGESTÕES

Secretaria Municipal de Saúde

“Primeiro gostaria de parabenizar o App "de olho na consulta". Mas no campo do grupo de prioridade para comorbidades não está incluso pessoas que fizeram transplante de medula óssea e nessa semana o ministério da saúde acatando a solicitação da Sociedade brasileira de transplante de medula óssea aprovou a inclusão de pessoas TMO (Tansplante de Medula óssea). No aplicativo só tem (transplantado de órgãos sólidos). Segue em anexo o ofício solicitado e o quadro atualizado do ministério da saúde.

Aguardando um retorno.”

Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil

“Informo que todos os domingos à tarde e às segundas-feiras pela manhã e nos dias que se seguem aos feriados, as praias de Piedade e Candeias estão lotadas de lixo, copos descartáveis, garrafas, sacos plásticos, provavelmente jogadas por banhistas de final de semana ou dos comerciantes. Penso que a Prefeitura poderia criar uma escala de servidores da limpeza para atuarem nos finais de semana e feriados, reduzindo o pessoal que trabalha na semana, já que a movimentação na praia é mais intensa nesses períodos.”



SUGESTÕES

Secretaria Executiva de Ordem Pública e Mobilidade

“Depois de implantado o novo binário na Avenida Bernardo Vieira de Melo, os veículos e motos, desenvolvem uma velocidade superior a velocidade da via, após saírem da curva de Barra de Jangada, é necessário um estudo rigoroso, pois nesta via até a curva do S não existe lombada eletrônica, as motos circulam sem o silencioso no cano de descarga, causando desconforto e perturbação auditiva. Solicito providencias urgentes.”



AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS

Apenas 26 usuários avaliaram as respostas fornecidas pelas Unidades Gestoras. Dentre elas, 19 pessoas avaliaram como positivas e 07 avaliaram as respostas como negativas.



Comentários

“Boa tarde!
Quero agradecer à prefeitura pela presteza no atendimento. A iluminação do poste já está OK.”

“Agradeço a atenção e eficiência da Ouvidoria que fez a valer a sua função e deu dignidade ao contribuinte”.

CONCLUSÃO

Por meio do presente relatório, a Ouvidoria Geral do Jaboatão dos Guararapes demonstra a sua atuação como canal de comunicação entre a população e a Administração Pública Municipal, recebendo Pedidos de Acesso à Informação, reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios, direcionando a Unidades Gestoras.

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

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.

Ouvidoria Pública do Município de Jaboatão dos Guararapes

OUVIDORIA GERAL

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

Telefone: (81) 3476-6066

(81) 9.9422-5177

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