

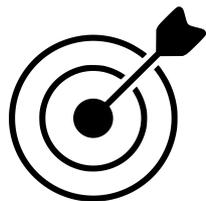


PREFEITURA DO
JABOATÃO
DOS GUARARAPES

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

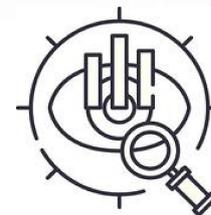
Ouvidoria e SIC

Relatório Extraído em 13/04/2021
Período Analisado: 01/02/2021 a 28/02/2021



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 fevereiro do ano de 2021, a Ouvidoria Geral do Município do Jaboatão dos Guararapes registrou:

09 Pedidos de Acesso à Informação deferidos.

435 Manifestações de Ouvidoria.

O presente relatório contém dados quantitativos e qualitativos registrados em nosso sistema digital no período de 01 a 28 de fevereiro 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.



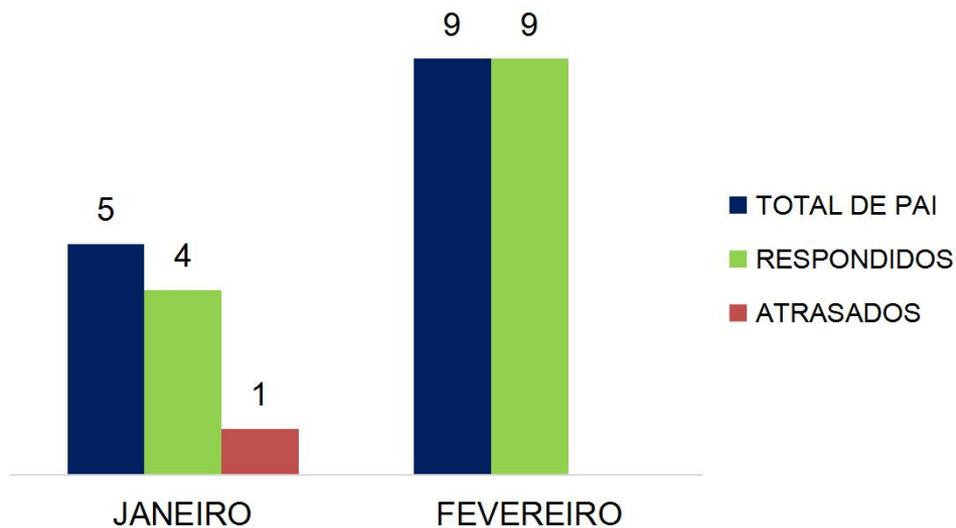
**FAZER DA TRANSPARÊNCIA
UM JEITO NOVO DE GOVERNAR**

SERVIÇOS

COVID-19

**PEDIDOS DE ACESSO
À INFORMAÇÃO**

ACESSO À INFORMAÇÃO



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

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO



Foram registrados em nosso sistema eletrônico 17 Pedidos de Acesso à Informação (PAI). Do total de registros, 09 se configurava como Pedido de Acesso à Informação.

08 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

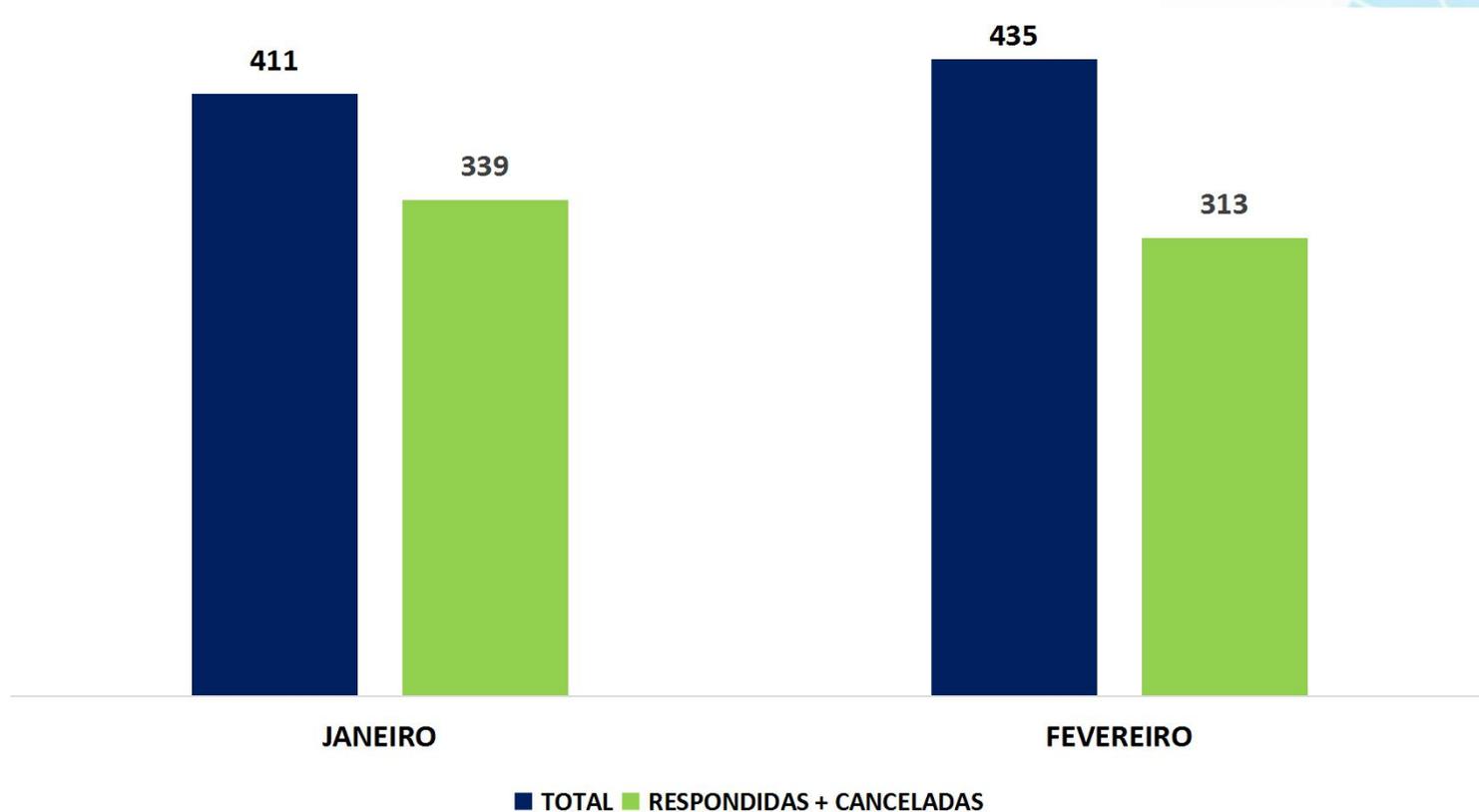
Unidade Gestora	Respondido
Ouvidoria Geral	12
Secretaria Executiva da Receita	02
Secretaria Executiva de Obras	02
Secretaria Executiva de Gestão e Planejamento Urbano e Habitação	01

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



MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Panorama Comparativo das Manifestações de Ouvidoria



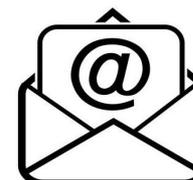
CANAIS DE ATENDIMENTO



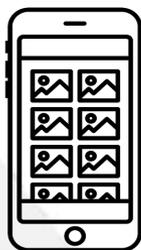
Site
260



Telefone
74



E-mail
51



Aplicativo eOuve
18



Sites de
Reclamação
03



WhatsApp
1



Outras
Ouvidorias
04



Presencial
24

Entre as formas de registro o canal de atendimento mais utilizado pelos usuários foi o site, com 260 manifestações, seguido pelo telefone com 74 registros.

INDICADORES

NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES



Concluídas
300



Atrasadas
122



Canceladas
13



Agendadas
0

Resolutividade
72%

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



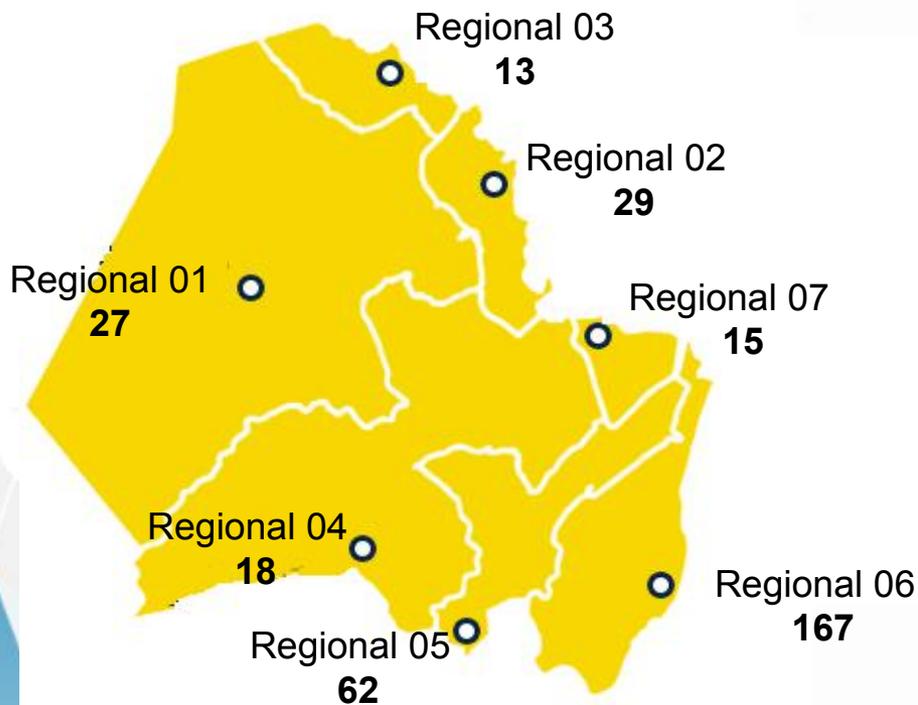
INDICADORES

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

	RECLAMAÇÃO	157
	SOLICITAÇÃO	226
	DENÚNCIA	09
	SUGESTÃO	01
	ELOGIO	09
	INFORMAÇÃO	33

23 Manifestações
relacionadas à
denúncias e
reclamações contra
servidores públicos.

MANIFESTAÇÕES POR ÁREA

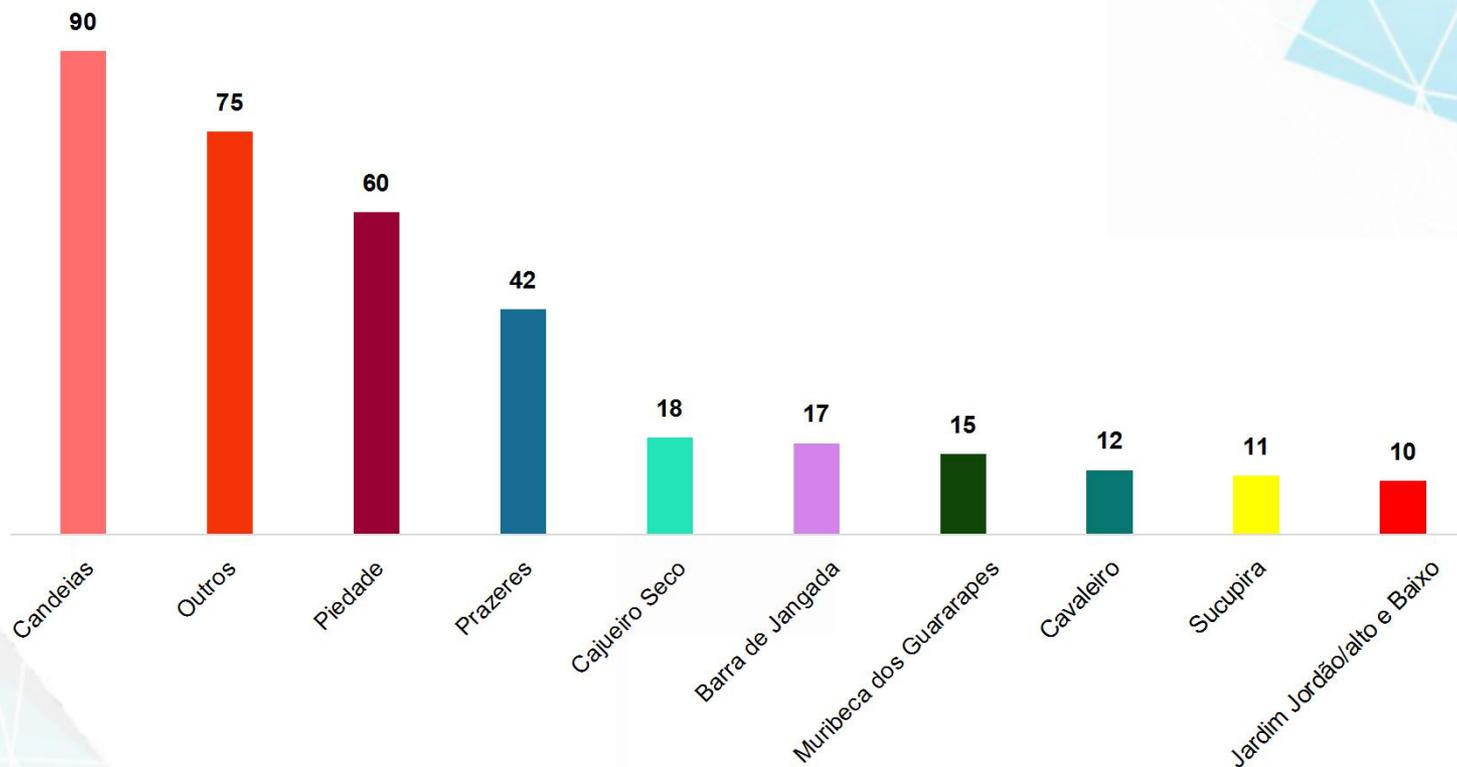


STATUS DAS MANIFESTAÇÕES POR REGIONAL				
Regional	Cancelada	Concluída	Atrasada	Total
Regional 01 - Jaboatão Centro	3	17	7	27
Regional 02 - Cavaleiro	0	15	14	29
Regional 03 - Curado	1	4	8	13
Regional 04 - Muribeca	0	12	6	18
Regional 05 - Prazeres	2	38	22	62
Regional 06 - Praias	5	107	55	167
Regional 07 - Guararapes	0	8	7	15
Não Informado	2	74	28	104

Do total de 435 registros, 104 não informaram o bairro ou a regional.

A Regional 06 foi a área mais demandada no município, apresentando 167 registros.

BAIRROS MAIS DEMANDADOS



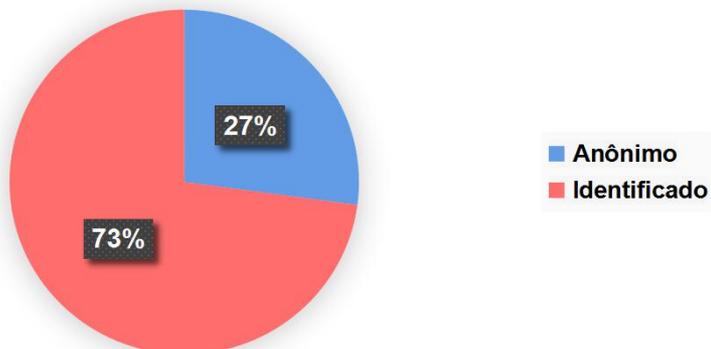
Os bairros de Candeias, Piedade e Prazeres registraram o maior número de manifestações.

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

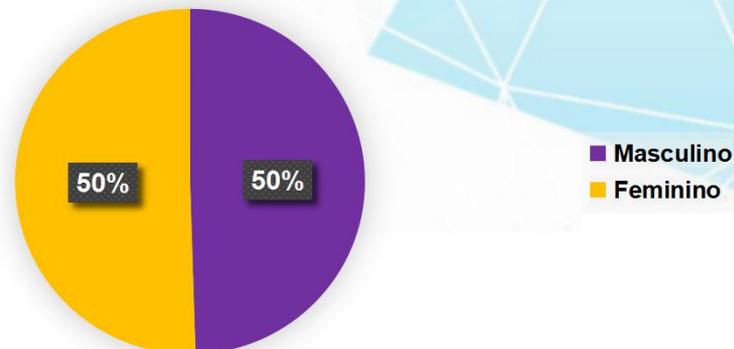


PERFIL DOS USUÁRIOS

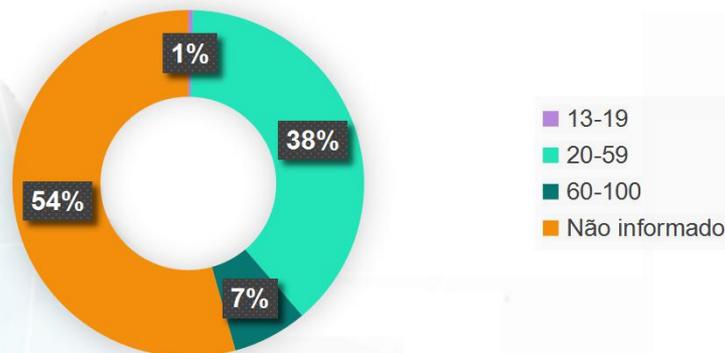
Registro



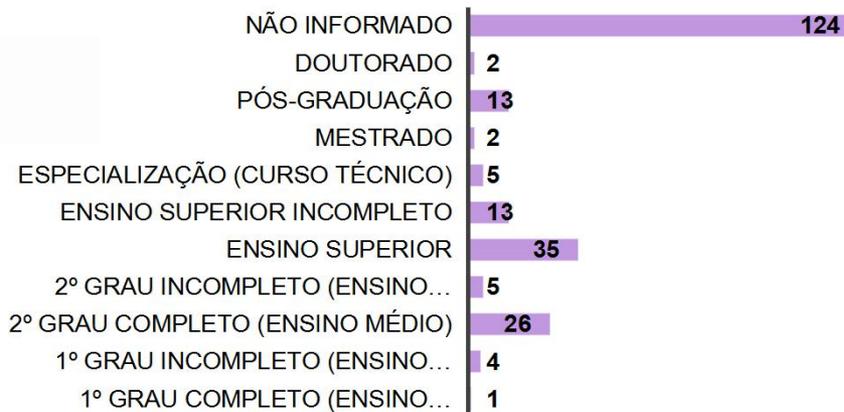
Gênero



Faixa Etária

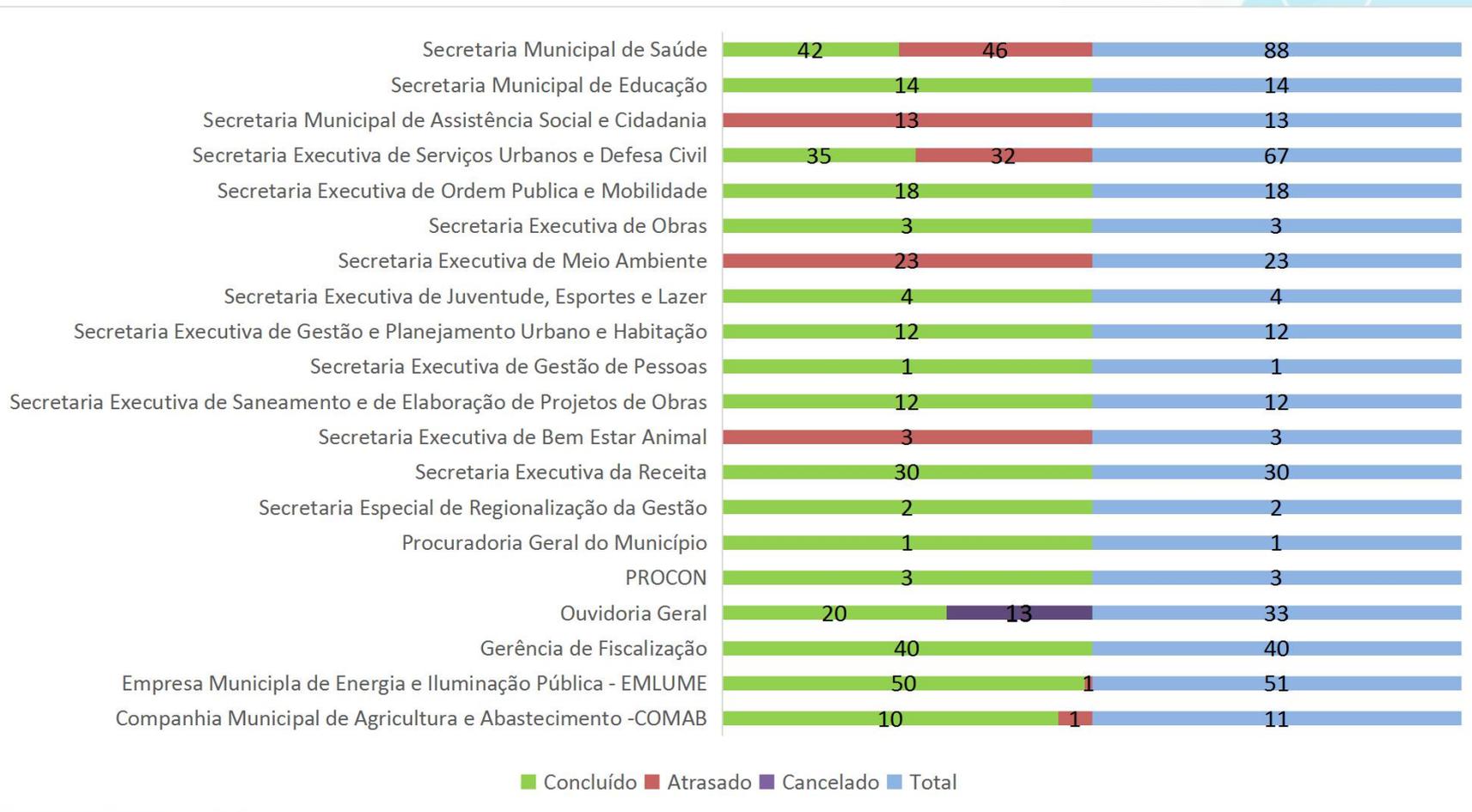


Escolaridade



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





MELHOR DESEMPENHO

SECRETARIA	TOTAL	%
Gerência de Fiscalização (GEFUA)	40	100%
Ouvidoria Geral	33	100%
Secretaria Executiva da Receita	30	100%
Secretaria Executiva de Ordem Pública e Mobilidade	18	100%
Secretaria Municipal de Educação	14	100%
Secretaria Executiva de Gestão e Planejamento Urbano e Habitação	12	100%
Secretaria Executiva de Saneamento e de Elaboração de Projetos de Obras	12	100%
Secretaria Executiva de Juventude, Esportes e Lazer	4	100%
PROCON	3	100%
Secretaria Executiva de Obras	3	100%
Secretaria Especial de Regionalização da Gestão	2	100%
Procuradoria Geral do Município	1	100%
Secretaria Executiva de Gestão de Pessoas	1	100%
Empresa Municipal de Energia e Iluminação Pública - EMLUME	51	98%
Companhia Municipal de Agricultura e Abastecimento -COMAB	11	90,9%

DESEMPENHO ABAIXO DE 75%

UNIDADE GESTORA	TOTAL	(%) RESOLUTIVIDADE
Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil	67	52,20%
Secretaria Municipal de Saúde	88	47,70%
Secretaria Executiva de Bem Estar Animal	3	0
Secretaria Executiva de Meio Ambiente	23	0
Secretaria Municipal de Assistência Social e Cidadania	13	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.**

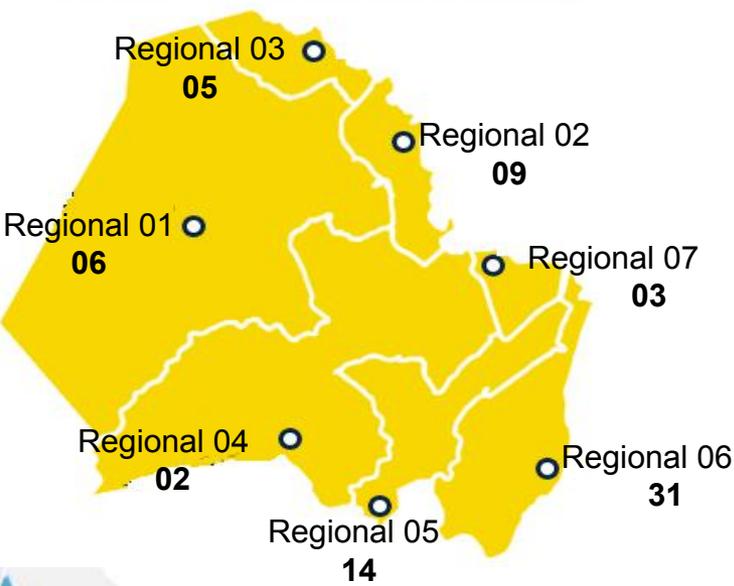
Secretaria Municipal de Saúde

FEVEREIRO 2021		
RECEBIDAS	RESPONDIDAS + ARQUIVADAS	ATRASADAS
88	42	46

47,7%
Resolutividade



Tempo Médio de Resposta
24 DIAS



Assuntos Recorrentes	Ação Corretiva
Vacinação COVID	Inserir mais informações nos sites da Prefeitura, principalmente no “de Olho na Consulta” e divulgar nas redes sociais. Colocar “Dúvidas Frequentes” e abordar os temas que os usuários estão tendo dificuldades como: Saber como acompanhar a 2ª dose, se tiver Covid, quanto tempo esperar para se vacinar e o que fazer caso a vacina já esteja agendada. Responder com mais brevidade as demandas relacionadas à vacinação Covid, em decorrência da urgência.
Atendimento	Orientar os servidores para a importância do atendimento correto e cordial.

Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil

FEVEREIRO 2021		
RECEBIDAS	RESPONDIDAS + ARQUIVADAS	ATRASADAS
67	35	32

52,2%
Resolutividade

Tempo Médio de Resposta
20 DIAS



Assuntos Recorrentes

Limpeza Urbana e Coleta de Resíduos

Manutenção de Vias Públicas

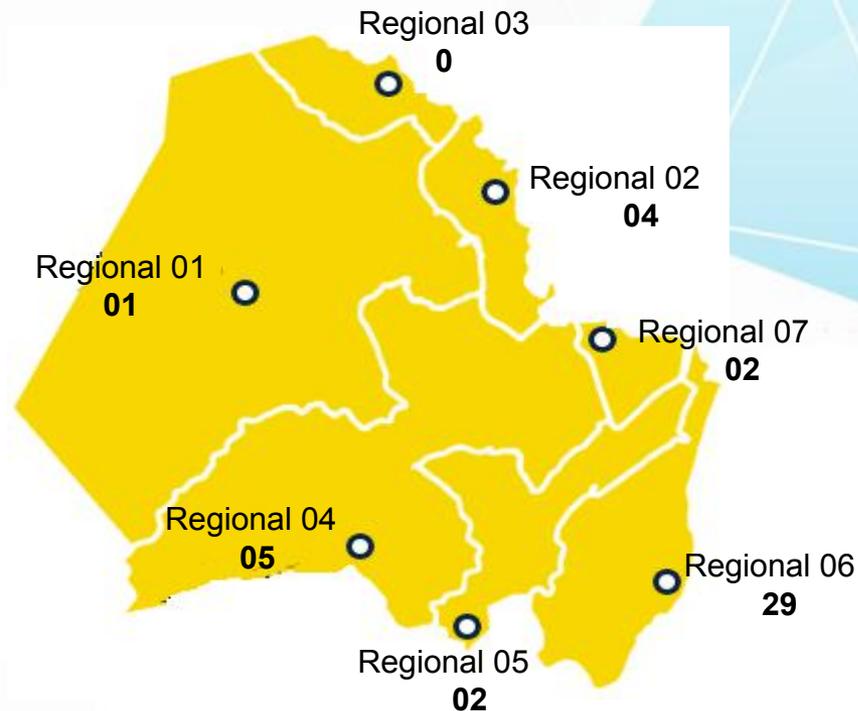
Limpeza de Galeria

EMLUME

FEVEREIRO 2021		
RECEBIDAS	RESPONDIDAS + ARQUIVADAS	ATRASADAS
51	50	01

98 %
Resolutividade

Tempo Médio de Resposta
21 DIAS



Assuntos Recorrentes

Troca de Lâmpadas

Instalação de Novos Pontos de Iluminação

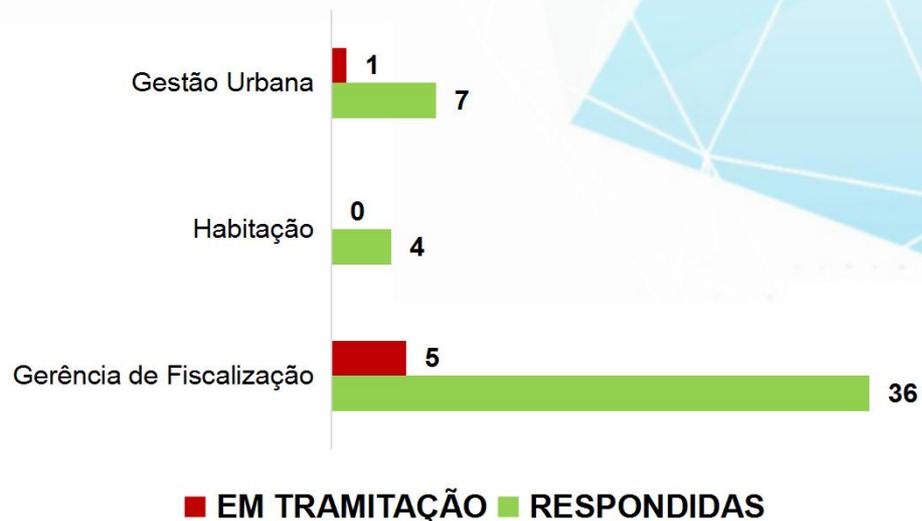
Secretaria Executiva de Gestão e Planejamento Urbano e Habitação

FEVEREIRO 2021		
RECEBIDAS	RESPONDIDAS + ARQUIVADAS	ATRASADAS
52	52	0

100%
Resolutividade



Unidade	Tempo Médio de Resposta
Fiscalização (GEFUA)	31 dias
Gestão Urbana	27 dias
Habitação	12 dias



Assuntos Recorrentes
Construção de Obra Irregular
Comércio Irregular
Andamento de Processos
Cadastro Imobiliário
Desapropriação em Habitação e Regularização Fundiária
Habitacionais

ELOGIOS RECEBIDOS



Secretaria Municipal de Saúde

“Quero agradecer ao bom atendimento que recebi hoje da senhora Vera na Regional de Cavaleiro, fui mau atendido antes e mandaram procurar ela que me deu uma boa explicação e orientou ao atendimento novamente. Fui fazer um cartão SUS e moro no Alto do Cristo.”

Secretaria Executiva da Receita

“Usuária ligou elogiando a colaboradora Gil, da Secretaria da Fazenda. Ele informou que a Prefeitura deveria ter outras colaboradoras assim com Gil, uma excelente colaboradora.”

Secretaria Especial de Regionalização da Gestão

“O usuário ligou para fazer um elogio de um bom atendimento das funcionárias que trabalham na agência do trabalho de Jaboatão dos Guararapes: funcionárias: Jecélia e a Roberta. O atendimento foi excelente, dúvidas bem esclarecidas e muito prestativas. Regional 6.”

Secretaria Municipal de Saúde

“Quero manifestar a nossa satisfação pelo atendimento da equipe do SESC que aplica a vacina Covid-19. Todos muito concentrados no que fazem e com procedimentos ultra profissional. Nossos melhores cumprimentos e muito obrigado!!!!!!”

ELOGIOS RECEBIDOS



Secretaria Executiva da Receita

“Boa tarde a todos. Gratidão e reconhecimento são sentimentos que não prescrevem! Registro nesta oportunidade, meus sinceros agradecimentos a Ilma. Sra. Gil Lima pela presteza, empenho, respeito ao cidadão e comprometimento na resolução da minha solicitação de protocolo nº 648226 (solicitação de ITBI). É de grande orgulho para nós cidadãos termos nossa representatividade pública através de servidores com essa excelência!”

Procuradoria Geral do Município

“Boa tarde. [...] Quero deixar em nome de meus clientes, parabenizar a atendente D^a Procuradoria (Monique) , pelo excelente atendimento. Fico grato, por ela ter auxiliado nas soluções das pendências. Muito obrigado.”

Secretaria Municipal de Saúde

“Gostaria de parabenizar a dupla de socorristas do SAMU de Jaboatão dos Guararapes: Tatiana e Renato, que no dia 07 de fevereiro prestaram um socorro com a maior competência e atenção. Eu tinha sofrido uma queda e fraturei o fêmur, eles fizeram um socorro com muito cuidado, imobilizaram a perna para que eu sofresse menos dor possível, de forma que percebesse o cuidado com o paciente e o amor pela profissão. Taciana e Renato, parabéns a vocês.”

Ouvidoria Geral

“Pricylla, bom dia!
No momento estou aqui para agradecer a sua atenção e informar que foi resolvido minha solicitação.
Minha Mãe, acabou de ser vacinada.”

ELOGIOS RECEBIDOS

Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil

“Senhores (as)

Gostaria de parabenizar a forma da atual gestão, com o compromisso com o cidadão Jaboatanense, diretamente para Defesa Civil, composta por uma equipe que nos prestou atendimento no dia de hoje 16.02.2021. Gostaria de agradecer ao Victor e mais duas moças que estiveram em minha residência nos prestando um bonito trabalho, limpo e cheio de esperança, equipe muito gentil e ouvinte em todos os momentos; parabéns aos meninos, e ficamos na esperança de sermos atendidos o quanto antes para que possamos ter uma qualidade de vida um pouco melhor em meio a tantos problemas em nosso país.

ouvidoria@jaboatao.pe.gov.br por gentileza replicar aos meninos esse e-mail de agradecimento que é muito importante a um profissional assim como minha pessoa. Feedback são sempre motivadores.

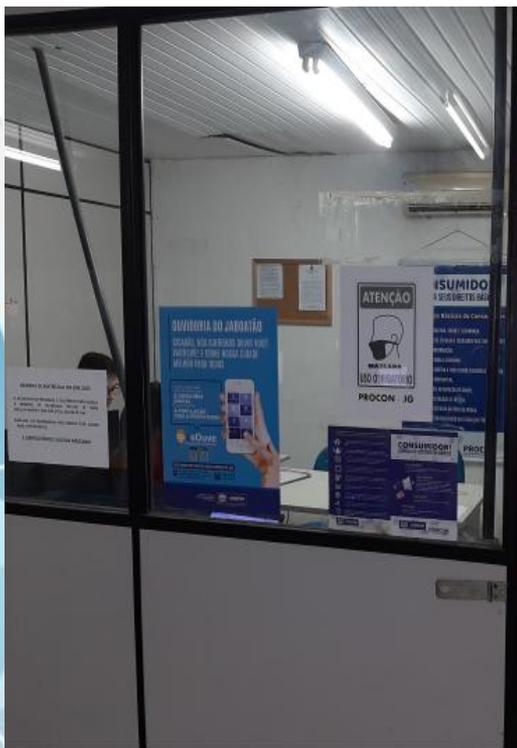
Parabéns Victor e meninas.

6ª travessa, ladeira da Igreja, Numero 21ª”



DESTAQUES

No mês de fevereiro iniciamos a divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria nas Regionais de Serviços. A ação teve como objetivo, ampliar a comunicação entre a gestão pública municipal e a população além de fortalecer as ferramentas de participação e controle social.



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.

É importante destacar o desempenho das Secretarias que receberam uma grande quantidade de manifestações e conseguiram responder as demandas dos munícipes de forma completa e cordial, respeitando o prazo previsto na legislação.

Além disso, é preciso alertar as Unidades Gestoras que ficaram abaixo de 75% de resolutividade nas manifestações de Ouvidoria. A Ouvidoria é o canal de comunicação da população com a gestão municipal. É a forma de identificar as reais necessidades da população e os pontos que precisamos dar maior atenção.

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 Geral 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