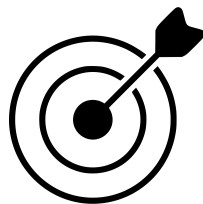


RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

Ouvidoria e SIC

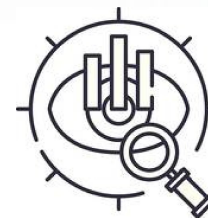
Relatório Extraído em 07/05/2021
Período Analisado: 01/03/2021 a 31/03/2021





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

29 Pedidos de Acesso à Informação deferidos.

493 Manifestações de Ouvidoria.

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

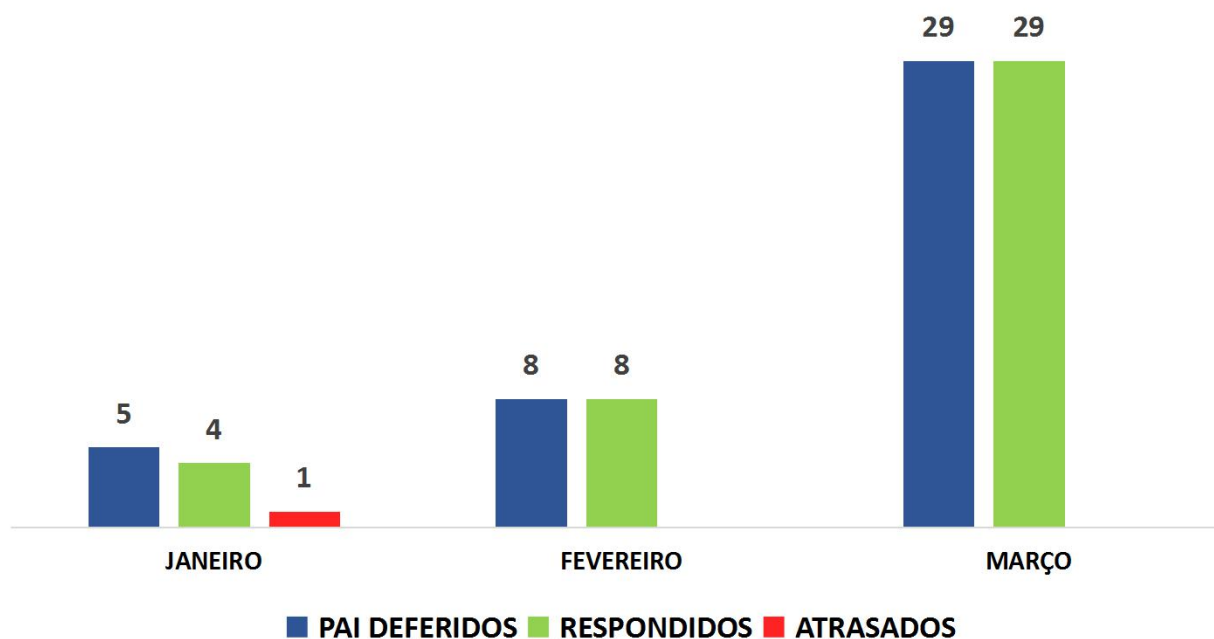
**FAZER DA TRANSPARÊNCIA
UM JEITO NOVO DE GOVERNAR**

SERVIÇOS

COVID-19

**PEDIDOS DE ACESSO
À INFORMAÇÃO**

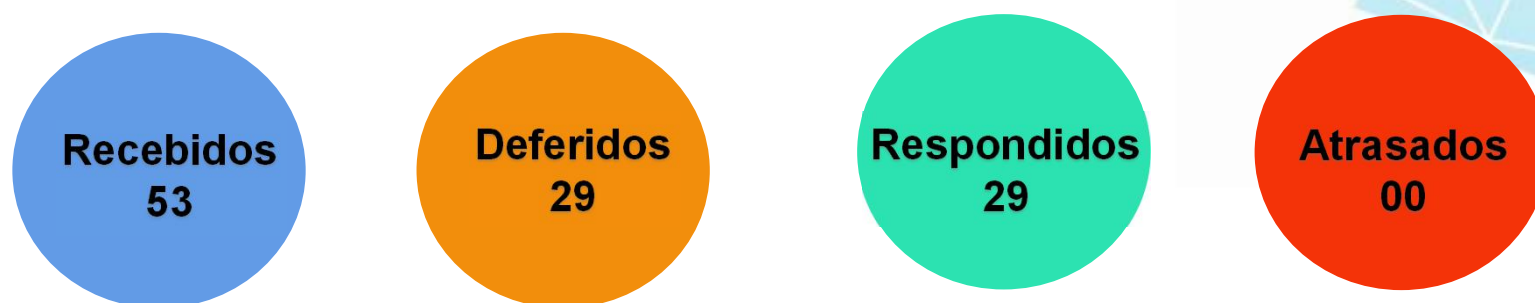
ACESSO À INFORMAÇÃO



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

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Março, 2021.

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO



Foram registrados em nosso sistema eletrônico 53 Pedidos de Acesso à Informação (PAI). Do total de registros, 29 se configurava como Pedido de Acesso à Informação.

24 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

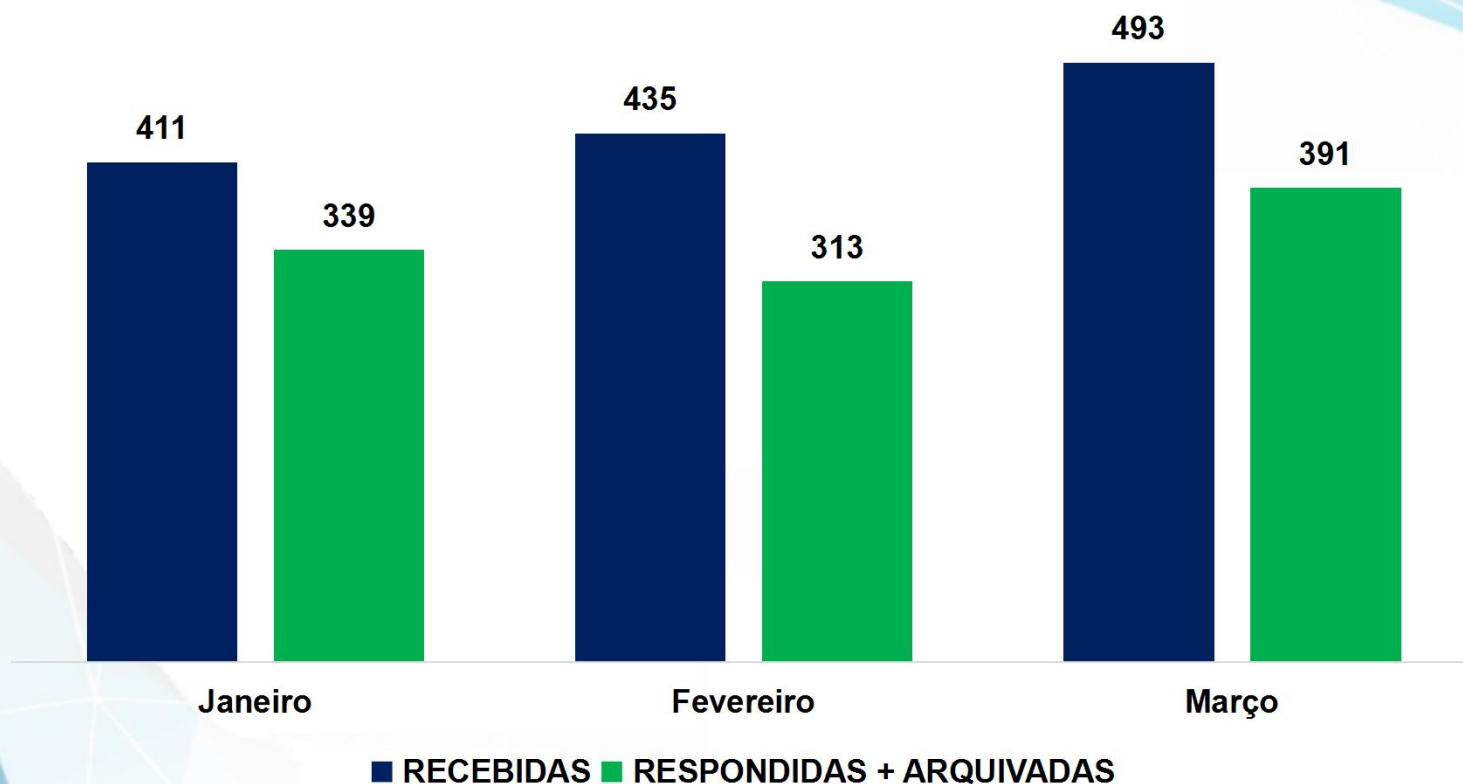
Unidade Gestora	Respondido
Ouvidoria Geral	25
Secretaria Municipal de Saúde	07
Secretaria Executiva da Receita	06
Secretaria Municipal de Educação	04
Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil	04
Secretaria Executiva de Gestão de Pessoas	01
Secretaria Executiva de Juventude, Esportes e Lazer	01
Secretaria Municipal de Administração	01
Superintendência Especial de Licitações, Compras Corporativas e Contratos.	01
EMLUME	01
Secretaria Executiva de Saneamento e Elaboração de Projetos de Obras	01
Secretaria Executiva de Ordem Pública e Mobilidade	01

Obs: Nesta tabela foram incluídos todos os Pedidos de Acesso registrados no sistema. As Secretarias que não foram citadas, não receberam Pedidos de Acesso à Informação no mês de março de 2021.



MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Panorama Comparativo das Manifestações de Ouvidoria



CANAIS DE ATENDIMENTO



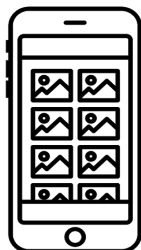
Site
281



Telefone
61



E-mail
64



Aplicativo eOuve
31



Sites de
Reclamação
01



Outras
Ouvidorias
0



Presencial
55

Entre as formas de registro o canal de atendimento mais utilizado pelos usuários foi o site, com 281 manifestações, seguido pelo e-mail com 64 registros.

INDICADORES

NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES



Concluídas
391



Atrasadas
86



Canceladas
16



Agendadas
0

Resolutividade
82,5%

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

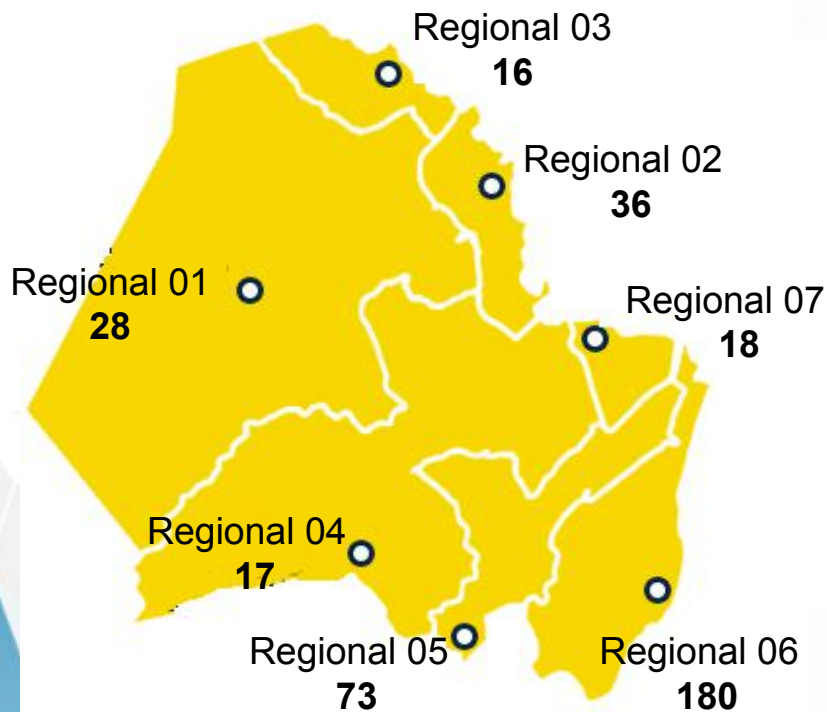
INDICADORES

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

	RECLAMAÇÃO	153
	SOLICITAÇÃO	275
	DENÚNCIA	05
	SUGESTÃO	04
	ELOGIO	08
	INFORMAÇÃO	48

07 Manifestações
relacionadas à
denúncias e
reclamações contra
servidores públicos.

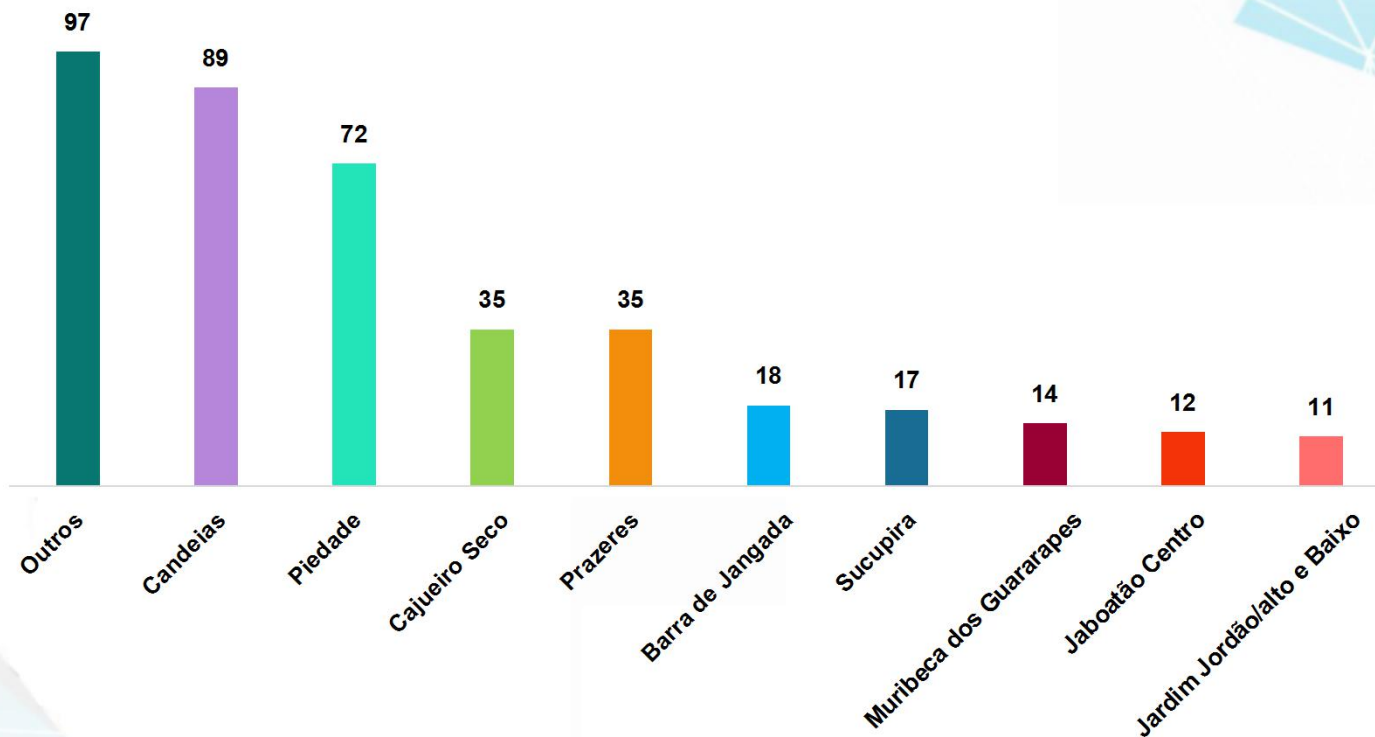
MANIFESTAÇÕES POR ÁREA



STATUS DAS MANIFESTAÇÕES POR REGIONAL				
Região	Cancelado	Concluído	Atrasada	Total
Regional 01 - Jaboatão Centro	1	24	3	28
Regional 02 - Cavaleiro	3	30	3	36
Regional 03 - Curado	0	14	2	16
Regional 04 - Muribeca	0	11	6	17
Regional 05 - Prazeres	5	57	11	73
Regional 06 - Praias	7	137	36	180
Regional 07 - Guararapes	0	12	6	18
Não Informado		106	19	125
	16	391	86	493

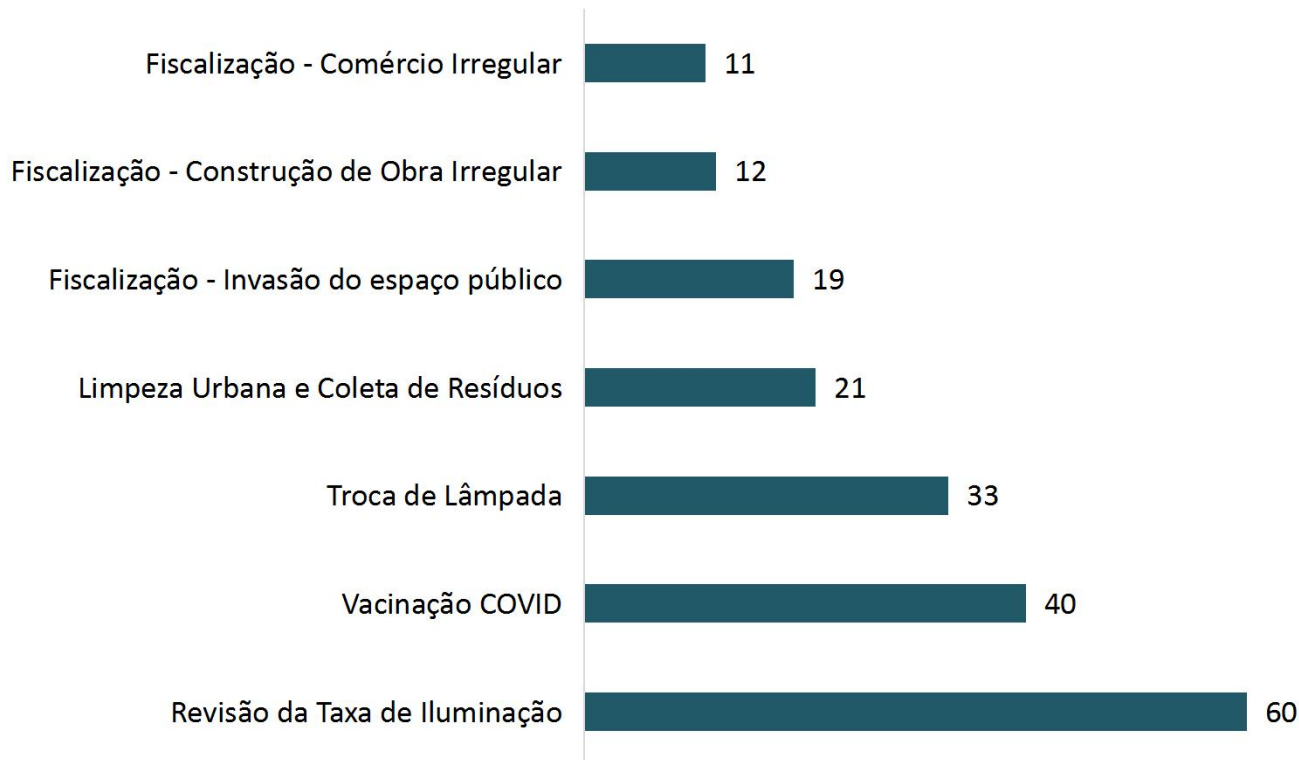
Do total de 493 registros, 125 não informaram o bairro ou a regional. A Regional 06 foi a área mais demandada no município, apresentando 180 registros.

BAIRROS MAIS DEMANDADOS



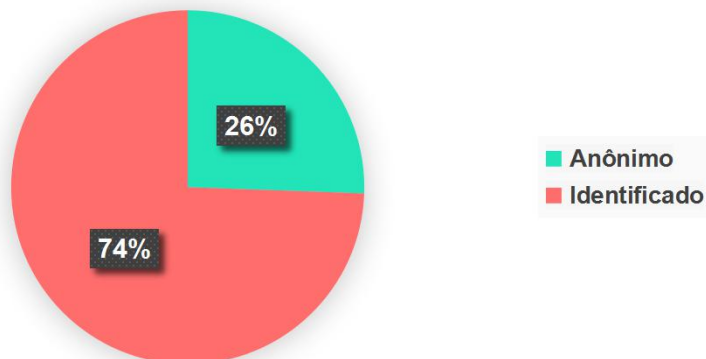
Os bairros de Candeias, Piedade, Cajueiro Seco e Prazeres registraram o maior número de manifestações.

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

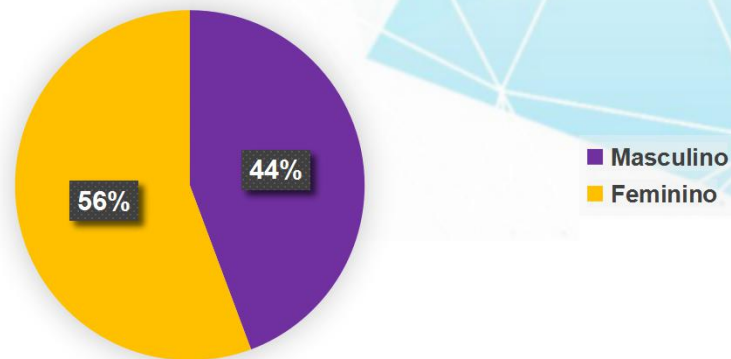


PERFIL DOS USUÁRIOS

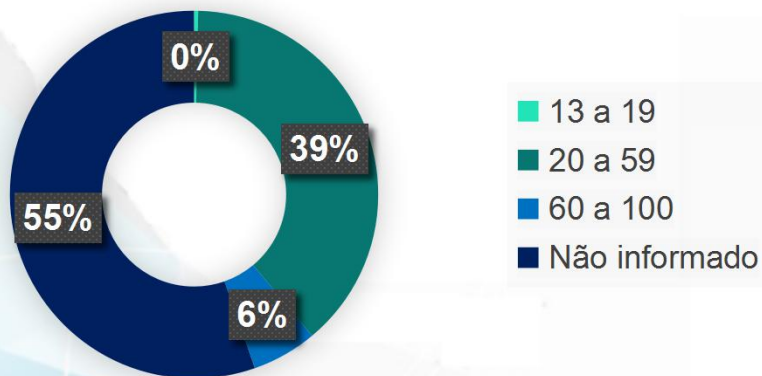
Registro



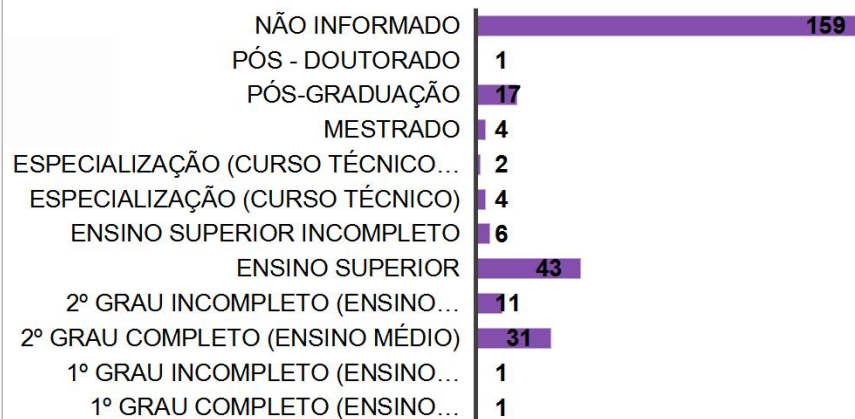
Gênero



Faixa Etária

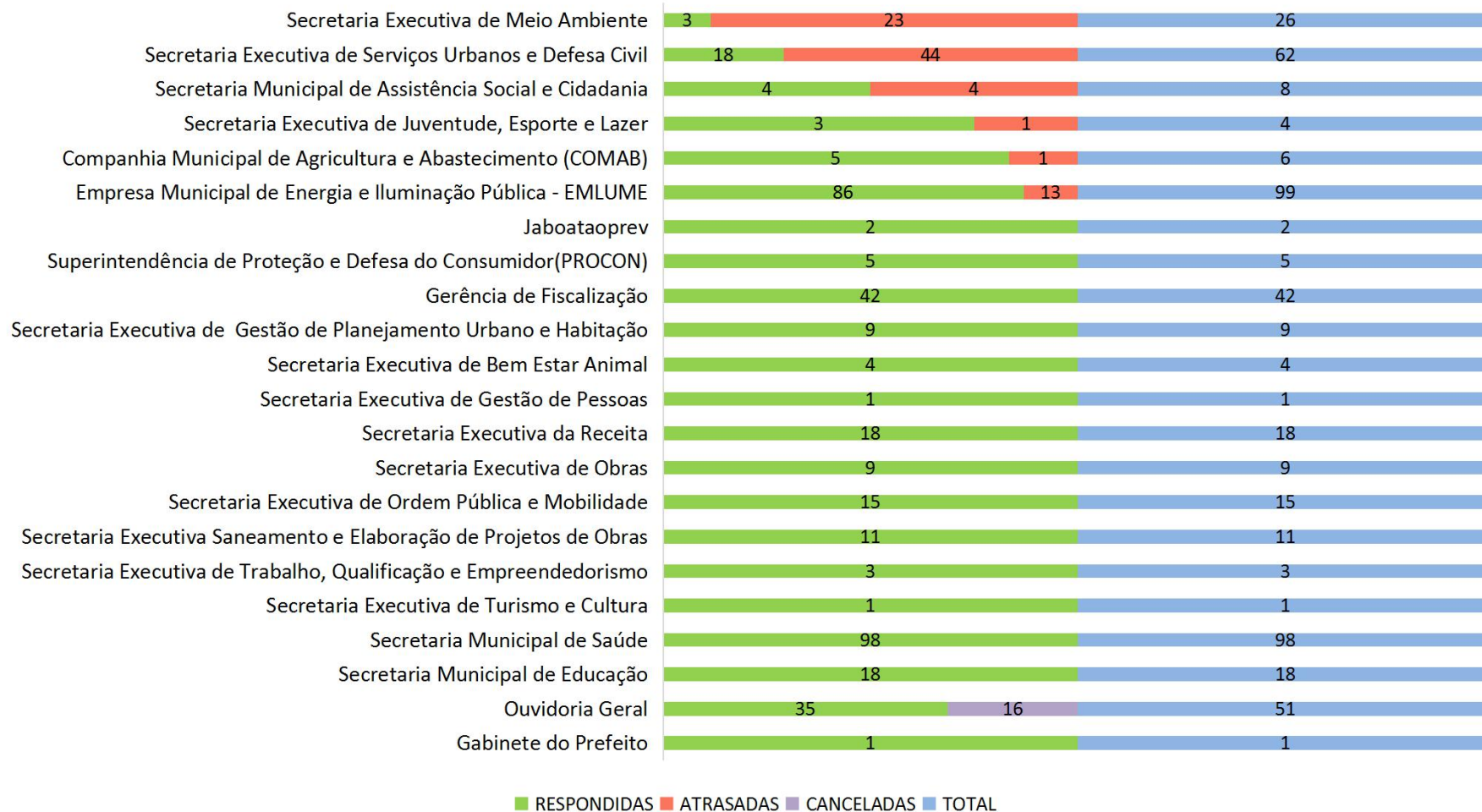


Escolaridade



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 março de 2021.

MELHOR DESEMPENHO

SECRETARIA	TOTAL	%
Gabinete do Prefeito	1	100%
Ouvidoria Geral	51	100%
Secretaria Municipal de Educação	18	100%
Secretaria Municipal de Saúde	98	100%
Secretaria Executiva de Turismo e Cultura	1	100%
Secretaria Executiva de Trabalho, Qualificação e Empreendedorismo	3	100%
Secretaria Executiva Saneamento e Elaboração de Projetos de Obras	11	100%
Secretaria Executiva de Ordem Pública e Mobilidade	15	100%
Secretaria Executiva de Obras	9	100%
Secretaria Executiva da Receita	18	100%
Secretaria Executiva de Gestão de Pessoas	1	100%
Secretaria Executiva de Bem Estar Animal	4	100%
Secretaria Executiva de Gestão de Planejamento Urbano e Habitação	9	100%
Gerência de Fiscalização	42	100%
Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor(PROCON)	5	100%
Jaboataoprev	2	100%
Empresa Municipal de Energia e Iluminação Pública - EMLUME	99	87%
Companhia Municipal de Agricultura e Abastecimento (COMAB)	6	83%
Secretaria Executiva de Juventude, Esporte e Lazer	4	75%

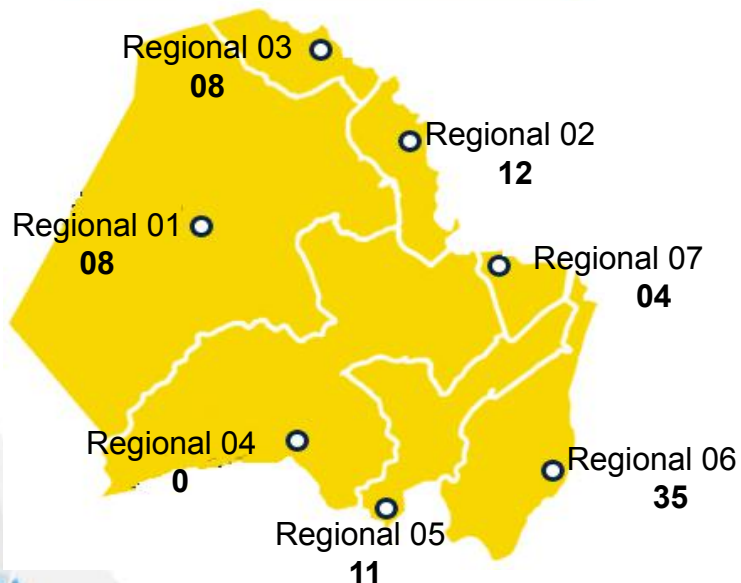
DESEMPENHO ABAIXO DE 75%

UNIDADE GESTORA	TOTAL	(%) RESOLUTIVIDADE
Secretaria Municipal de Assistência Social e Cidadania	8	50%
Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil	62	29%
Secretaria Executiva de Meio Ambiente	26	12%



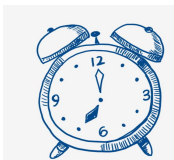
As Unidades Gestoras apresentadas nesta tabela ficaram com o percentual de resolutividade menor que 75%. **Ressaltamos a importância de atenderem ao prazo estabelecido na legislação Federal e Municipal.**

Secretaria Municipal de Saúde



MARÇO 2021		
RECEBIDAS	RESPONDIDAS + ARQUIVADAS	ATRASADAS
98	98	00

100%
Resolutividade



**Tempo Médio de
Resposta
37 DIAS**

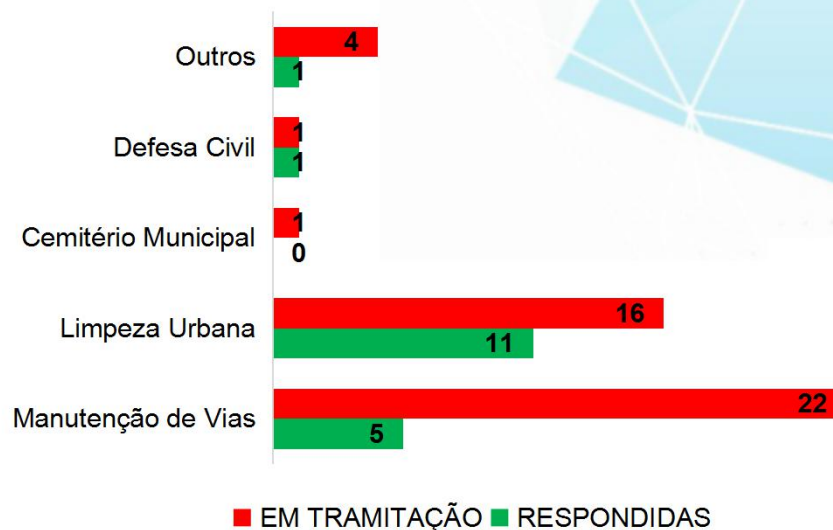
Assuntos Recorrentes
Reclamação e informações sobre a Vacinação - COVID
Mau atendimento
Reclamação sobre atendimento nas USF
Reclamação sobre demora na marcação de exames
Reclamação sobre falta de médicos
Reclamação sobre tempo de marcação de consultas

Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil

MARÇO 2021		
RECEBIDAS	RESPONDIDAS + ARQUIVADAS	ATRASADAS
62	18	44

29%
Resolutividade

**Tempo Médio de
Resposta
25 DIAS**



Assuntos Recorrentes

Limpeza Urbana e Coleta de Resíduos

Manutenção de Vias Públicas

Capinação

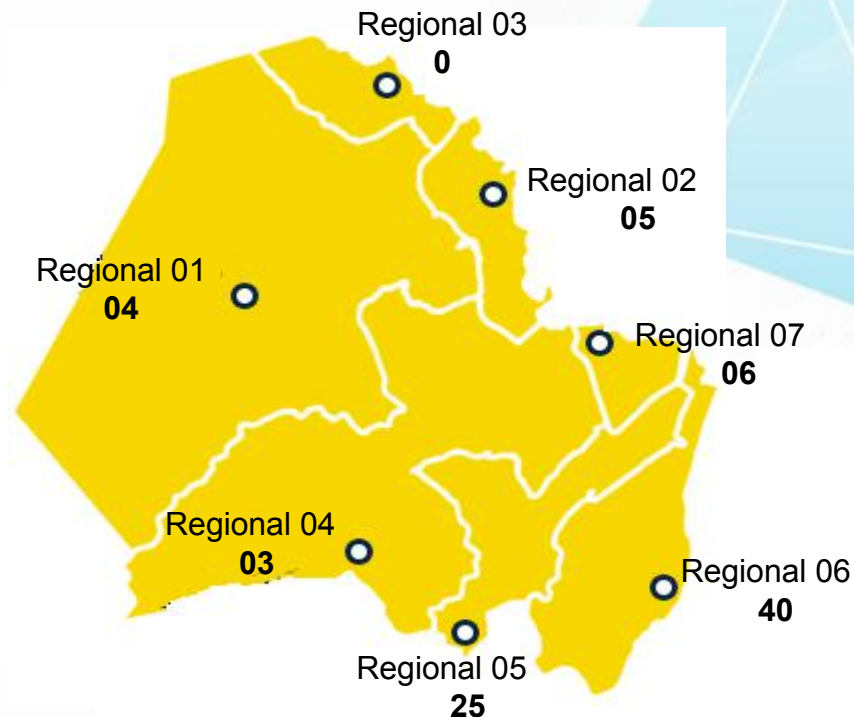
Remoção de Entulhos

EMLUME

FEVEREIRO 2021		
RECEBIDAS	RESPONDIDAS + ARQUIVADAS	ATRASADAS
99	86	13

**87 %
Resolutividade**

**Tempo Médio de
Resposta
32 DIAS**

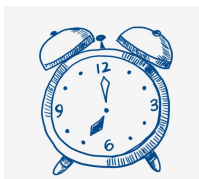


Assuntos Recorrentes
Revisão da Taxa de Iluminação
Troca de Lâmpada
Instalação de Novos Pontos de Iluminação

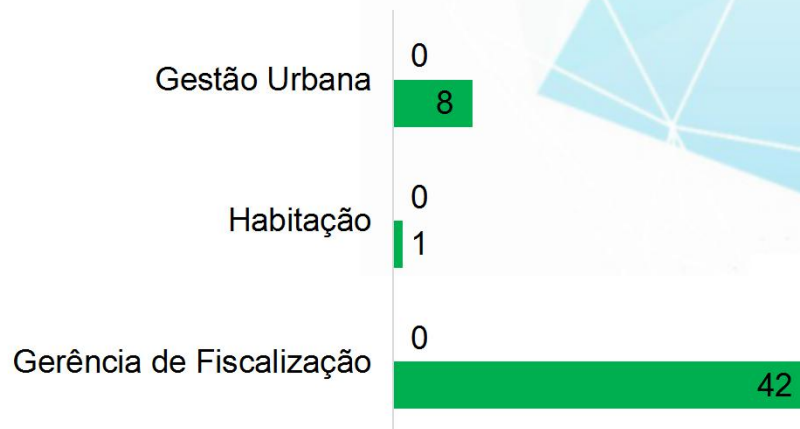
Secretaria Executiva de Gestão e Planejamento Urbano e Habitação

FEVEREIRO 2021		
RECEBIDAS	RESPONDIDAS + ARQUIVADAS	ATRASADAS
51	51	0

**100%
Resolutividade**



Unidade	Tempo Médio de Resposta
Fiscalização (GEFUA)	32 dias
Gestão Urbana	25 dias
Habitação	03 dias



■ EM TRAMITAÇÃO ■ RESPONDIDAS

Assuntos Recorrentes
Construção de Obra Irregular
Invasão do Espaço Público
Andamento de Processos
Cadastro Imobiliário
Minha Casa Minha Vida / Casa Verde e Amarela

ELOGIOS RECEBIDOS



Ouvidoria Geral

“Neste momento angustiante, vejo que não perdi meu voto. Obrigada.”

Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil

“Elogio a equipe de limpeza de galerias pelos bons serviços prestados, no comando do senhor Luiz Augusto.”

Gabinete do Prefeito

“Bom dia! Venho neste parabenizar a excelente gestão e solidarizar como cidadão do município que essa transparência só traz benefícios à todos. Um município há anos abandonado da participação do povo, onde o mesmo só era lembrado na época eleitoral promovendo muitas promessas eleitoreira e o crescimento populacional aumentando e com isso os problemas também nos mais diversos setores desse município.

E sei que não é fácil administrar tamanha desordem vinda de anos de descasos. Hoje vejo um Luz no fundo do túnel. Parabenizo a toda a equipe dessa gestão do Prefeito Anderson Ferreira, que faz a engrenagem acontecer é por ser um excelente Prefeito, pensando na transparência e desenvolvimento do nosso Jaboatão dos Guararapes”

ELOGIOS RECEBIDOS



Secretaria Executiva da Receita

“Usuária ligou elogiando o colaborador Ivo, ele comunicou que o atendimento de Ivo é excelente”

Secretaria Executiva da Receita

“Venho através deste elogiar o atendimento do IPTU da Regional 1 que pelo Sr. Ivo, que vem sendo bem melhor com mais explicações, paciência, educação e cumprimento de horário de atendimento. Assim acredito que como eu e outros contribuintes estão bem mais satisfeitos dos bons préstimos e atenção”.

Secretaria Municipal de Saúde

“Quero registrar meu elogio para a clínica Ultramed em prazeres. Fiz meu exame ontem pelo SUS de ultrassom e o atendimento dos funcionários e da doutora foram ótimos. Estão de parabéns e fazendo tudo certo com as orientações do COVID. Obrigada.”

JaboataoPrev

“Fui da entrada na minha aposentadoria, e fiquei muito satisfeito com o atendimento.”

ELOGIOS RECEBIDOS

Secretaria Municipal de Educação

“Boa tarde, gostaria de agradecer a equipe da escola nossa senhora do Loreto em especial as gestoras Guadalupe e Mara, matriculei meus filhos nessa escola, lembro-me que na época fui bastante criticado por tirar meus filhos da rede privada e colocar na pública, confesso que fiquei meio desconfiado porem com o passar do tempo pude perceber que não me arrependo de nada, ao contrário fiquei bastante feliz com o que vi, desde da portaria com Cida (que é muito profissional e rígida com os procedimentos e normas da escola)

Desde os supervisores Rogério que é altamente profissional e dedicado as crianças da escola.

Saio dessa escola com o coração partido porque as aulas não tem previsão de retorno devido a esse vírus, porém feliz em saber que existe uma equipe maravilhosa que trabalha com todos os esforços pra educar nossos filhos.

Gostaria que a secretaria de educação de Jaboatão tomasse como modelo essa escola e visse como é lindo o trabalho dessa escola e implantasse em outras escolas do município.

É muito importante para os gestores terem uma equipe do quadro fixo de professores facilita muito a continuação de um trabalho e melhoria contínua do mesmo, e essa escola tem um quadro fixo de professores parabéns por essa conquista Guadalupe e Mara.

Finalizo com um agradecimento enorme a Escola Nossa Senhora do Loreto por educar meus filhos e participar um pouco do crescimento educacional deles”



SUGESTÕES

Secretaria Municipal de Saúde

“Solicito que seja atualizado diariamente o número de pessoas vacinadas no link "VACINÔMETRO" (<https://jaboataoemacao.jaboatao.pe.gov.br/vacinometro>) e que também seja atualizada a lista de pessoas que se vacinaram. Além disso, sugiro que, no vacinômetro, sejam disponibilizadas informações sobre o número de doses aplicadas (1 e 2a dose) por faixa etária e outros grupos. Estamos no dia 31 e a última informação é do dia 25, ou seja, quase uma semana de atraso. Já em relação às planilhas com a lista de pessoas vacinadas, a última atualização é do dia 11/03/2021, ou seja, mais de 20 dias. Esta informação é muito importante para a população ter conhecimento do andamento da vacinação no município e deveria estar disponibilizada de forma atualizada diariamente. Obrigado.”

Secretaria Executiva de Obras

“Prezados(A), Observei que está sendo asfaltado transversais da Rua Professor Francisco Pessoa de Melo em Candeias. No entanto, face a Rua Professor Francisco Pessoa de Melo está muito irregular, seria bastante interessante que seja recapeado a rua em referência, na parte que está asfaltado”



SUGESTÕES

Secretaria Executiva de Saneamento e Elaboração de Projetos

“As ruas transversais a Rua Dona Maria de Souza merecem ser calçadas com PARELEPIPEDOS, esse tipo de calçamento facilita o escoamento das águas da chuva para os lenções freáticos, torna a rua menos poluente, e é de maior facilidade sua manutenção. usem o dinheiro do IPTU calçar as ruas transversais (que dão acesso a principal R. Dona Maria de Souza), calçamento sustentável e eficaz, econômico.”



Secretaria Municipal de Educação

“Eu tenho uma sugestão relacionada às apostilas com as tarefas que são dadas para os alunos fazerem em casa durante a pandemia. Sou professora de reforço, e tenho notado que as tarefas não vem com explicações sobre os assuntos dos quesitos. Pelo fato de eu ser professora de reforço consigo ensinar as crianças. Porém os pais, que muitas vezes não lembram mais do assunto devido ao tempo que já pararam de estudar, tem dificuldade de ensinar aos seus filhos. (Sem contar que há pais que não tem condições de custear aulas de reforço para o filho) Por isso, seria muito bom se a Secretaria de Educação do Município viabilizasse um meio para que os próprios alunos tenham acesso a explicação das tarefas. Talvez um canal no youtube, um site ou aplicativo específico. Hoje mesmo, fui à casa de uma de minhas alunas (seguindo os protocolos, é claro), ela está matriculada na Escola Municipal Walfrido Coelho localizada em Curcurana no quarto ano. Entre as tarefas de matemática estava um quesito de continhas de dividir com esta estrutura: $6528/32$, sendo que ela nunca aprendeu na escola o que é continha de divisão. Ela vai aprender porque eu, como professora de reforço, vou lhe ensinar. Porém, sei que há crianças que não têm a mesma sorte que ela. Há muitos outros estudantes da escola citada (creio que em outras também) que não têm o apoio de um professor de reforço. Então mais uma vez reforço a minha sugestão: seria muito bom se a Secretaria de Educação do Município viabilizasse um meio para que os próprios alunos tenham acesso a explicação das tarefas. Talvez um canal no youtube, um site ou aplicativo específico.”

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.

No mês de março de 2021, registramos 100% de resolutividade nos Pedidos de Acesso à Informação e 82,5% nas manifestações de ouvidoria.

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.

Reforçamos a necessidade das Unidades Gestoras que ficaram abaixo de 75% de resolutividade para tentar melhorar o percentual e atender as demandas da população.

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

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

Telefone: (81) 3476-6066

(81) 9.9422-5177

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