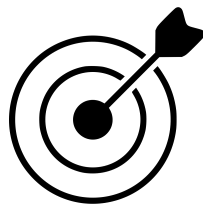


RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

Ouvidoria e SIC

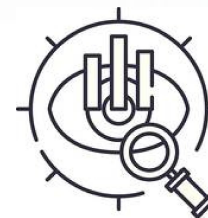
Relatório Extraído em 04/06/2021
Período Analisado: 01/04/2021 a 31/04/2021





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

10 Pedidos de Acesso à Informação deferidos.

545 Manifestações de Ouvidoria.

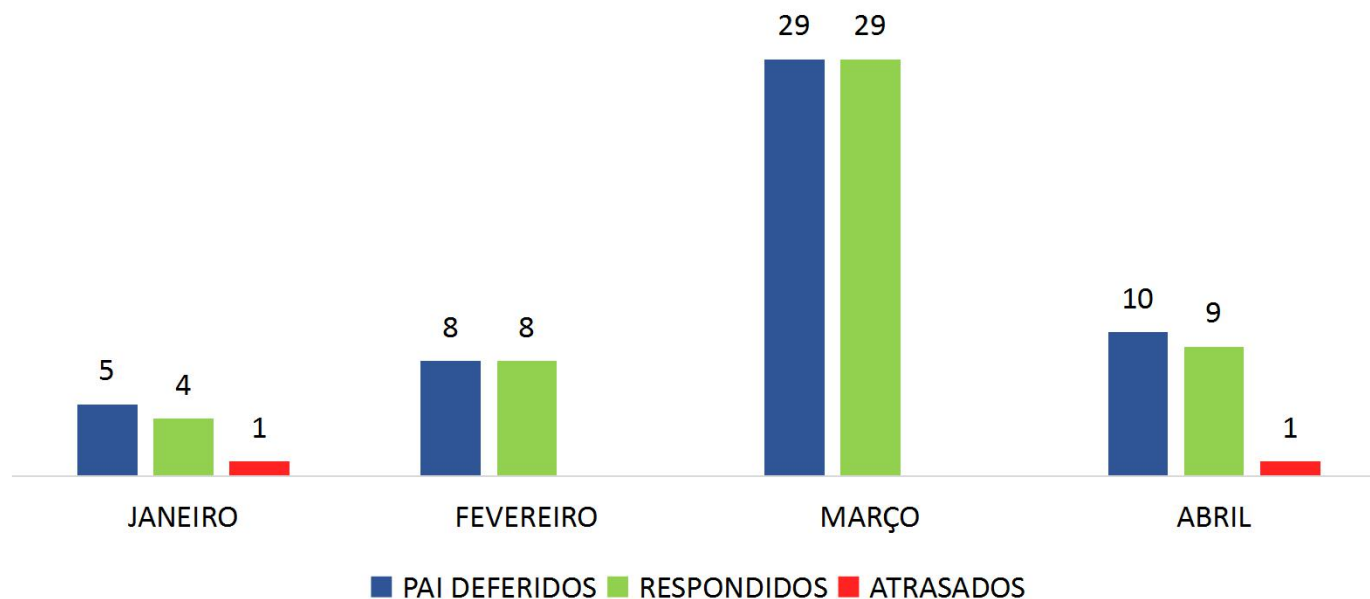
O presente relatório contém dados quantitativos e qualitativos registrados em nosso sistema digital no período de 01 a 30 de abril de 2021.

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.



PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

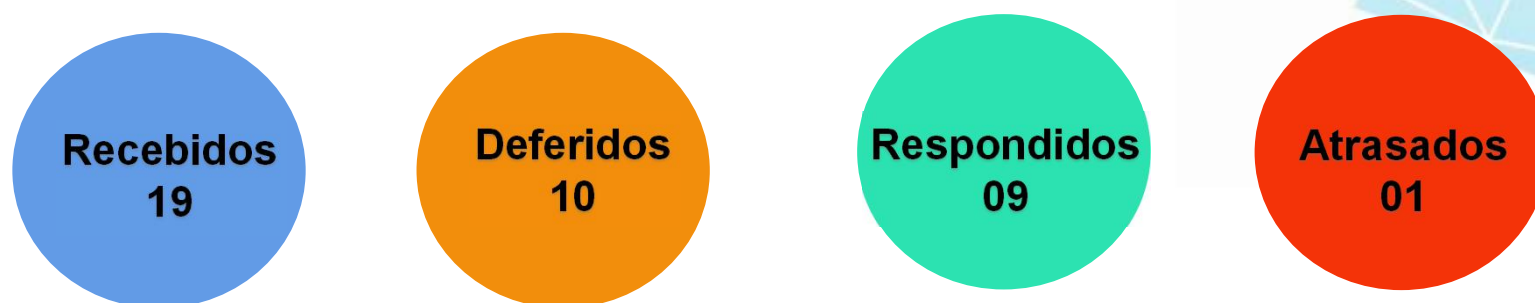
ACESSO À INFORMAÇÃO



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

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

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO



Foram registrados em nosso sistema eletrônico 19 Pedidos de Acesso à Informação (PAI). Do total de registros, 10 se configurava como Pedido de Acesso à Informação.

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

Dos 10 Pedidos de Acesso procedentes apenas 01 não foi respondido.

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO POR UNIDADE GESTORA

Unidade Gestora	Respondido	Atrasado
Ouvidoria Geral	11	
Secretaria Municipal de Saúde	04	
Secretaria Municipal de Educação	01	
EMLUME	01	
Secretaria Executiva de Meio Ambiente		01
Secretaria Executiva de Planejamento, Gestão Urbana e Habitação	01	

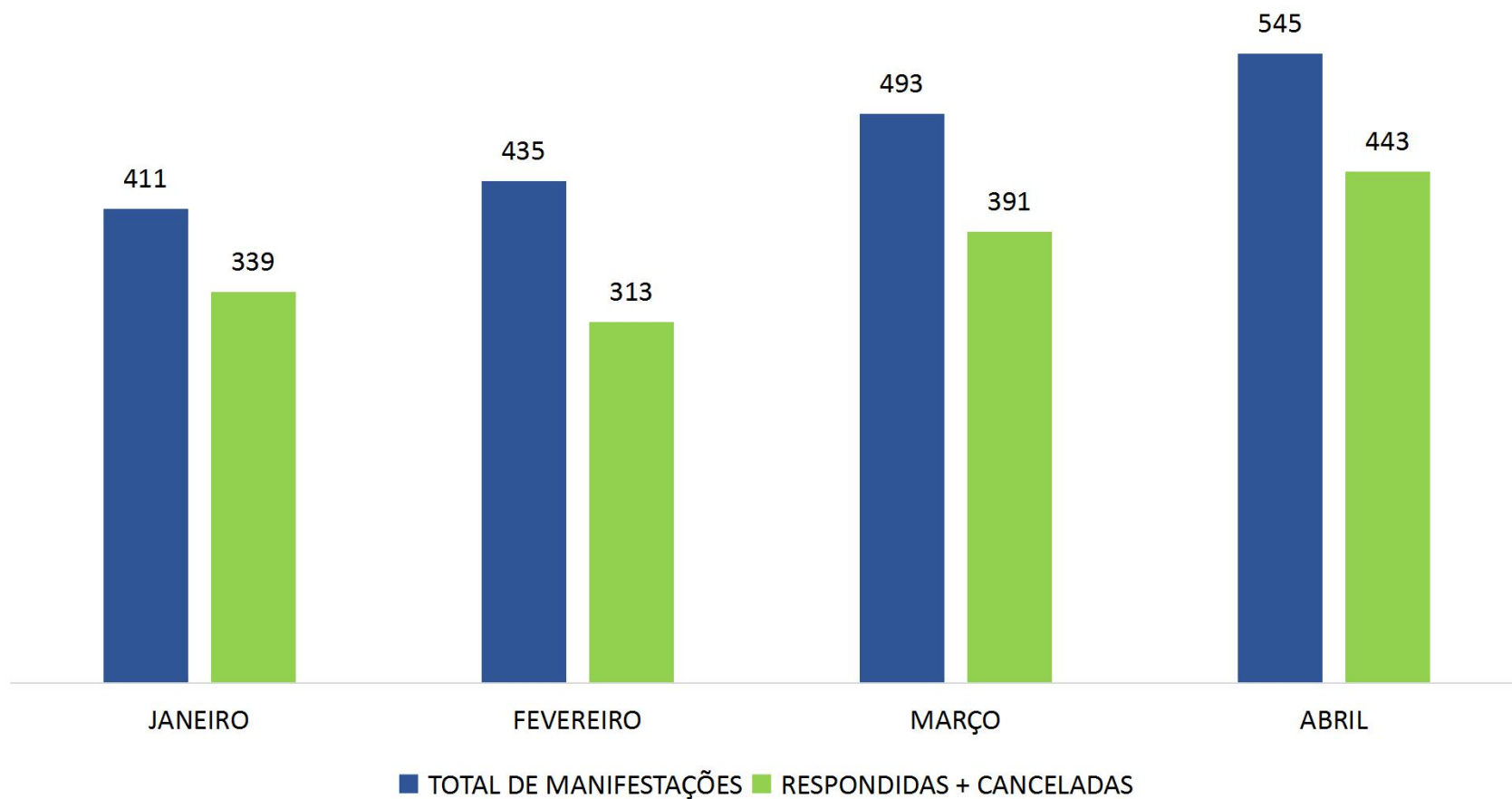
Obs: Neste quadro foram incluídos todos os Pedidos de Acesso registrados no sistema. As Secretarias que não foram citadas, não receberam Pedidos de Acesso à Informação no mês de abril de 2021.

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



MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Panorama Comparativo das Manifestações de Ouvidoria



CANAIS DE ATENDIMENTO



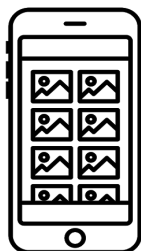
Site
149



Telefone
78



E-mail
82



Aplicativo eOuve
212



Sites de
Reclamação
01



Outras
Ouvidorias
07



Presencial
16

Entre as formas de registro o canal de atendimento mais utilizado pelos usuários foi o aplicativo, com 212 manifestações, seguido pelo site com 149 registros.

Observamos a mudança de comportamento nos nossos usuários devido a campanha de divulgação do aplicativo que a Ouvidoria fez no transporte complementar e regionais de serviço do município.

INDICADORES

NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES



Concluídas
416



Atrasadas
102



Canceladas
27



Agendadas
0

Resolutividade
81%

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



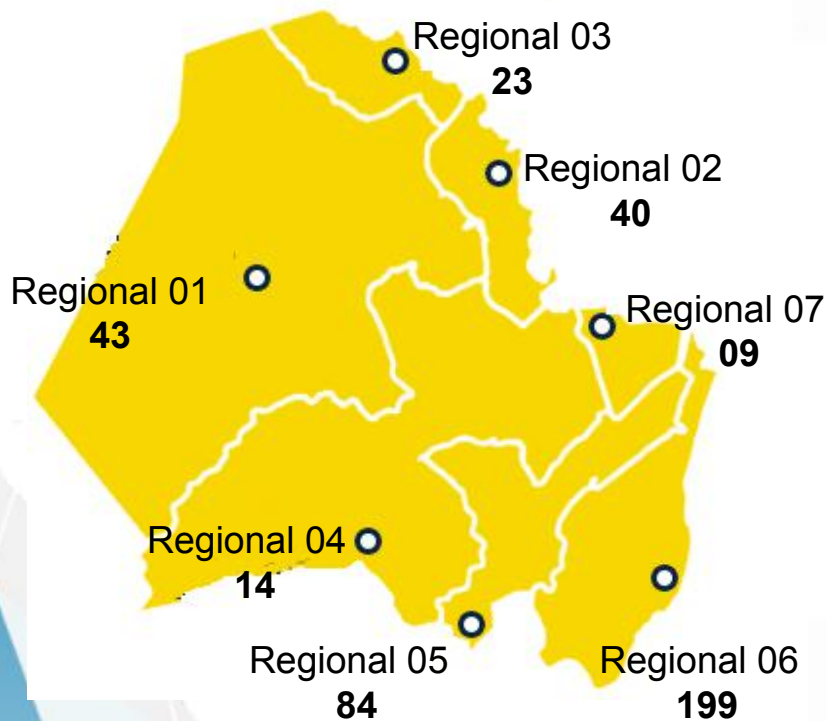
INDICADORES

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

	RECLAMAÇÃO	166
	SOLICITAÇÃO	300
	DENÚNCIA	18
	SUGESTÃO	06
	ELOGIO	05
	INFORMAÇÃO	50

18 Manifestações
relacionadas à
denúncias e
reclamações contra
servidores públicos.

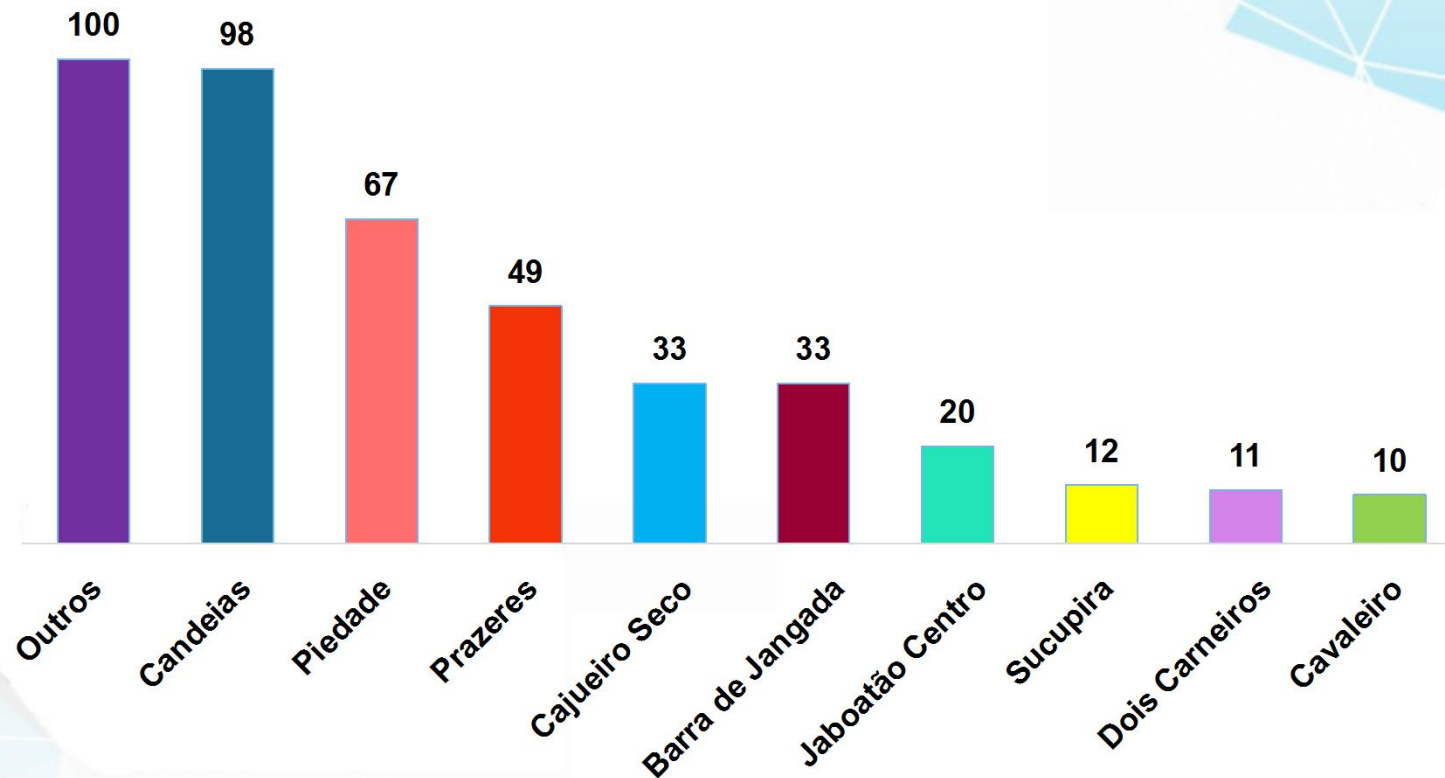
MANIFESTAÇÕES POR ÁREA



STATUS DAS MANIFESTAÇÕES POR REGIONAL				
Região	Cancelada	Concluída	Atrasada	Total
Regional 01 - Jaboatão Centro	3	30	10	43
Regional 02 - Cavaleiro	0	31	9	40
Regional 03 - Curado	1	20	2	23
Regional 04 - Muribeca	1	11	2	14
Regional 05 - Prazeres	3	66	15	84
Regional 06 - Praias	11	144	44	199
Regional 07 - Guararapes	0	8	1	9
Não Informado	8	106	19	133
	27	416	102	545

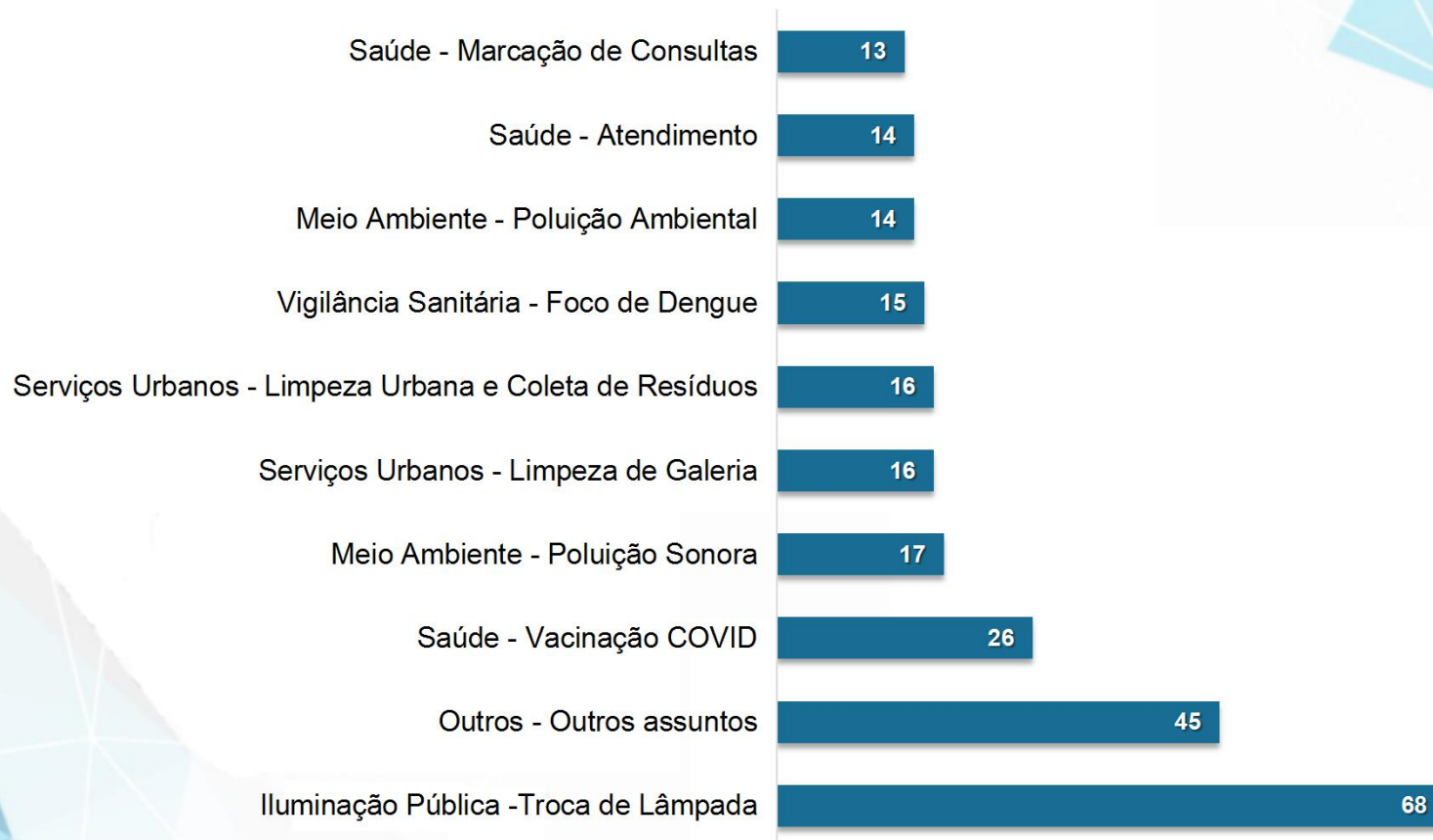
Do total de 545 registros, 133 não informaram o bairro ou a regional.
A Regional 06 foi a área mais demandada no município, apresentando 199 registros.

BAIRROS MAIS DEMANDADOS



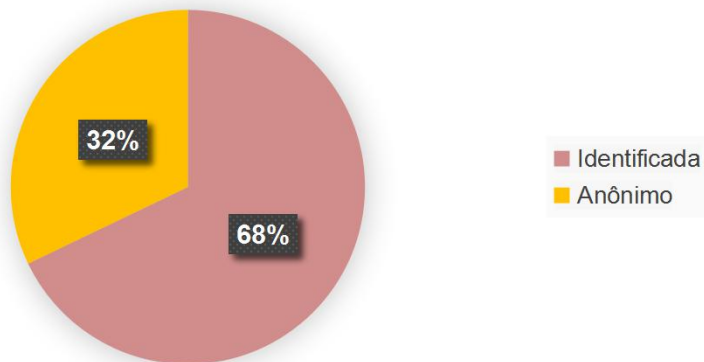
Os bairros de Candeias, Piedade, Prazeres registraram o maior número de manifestações.

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



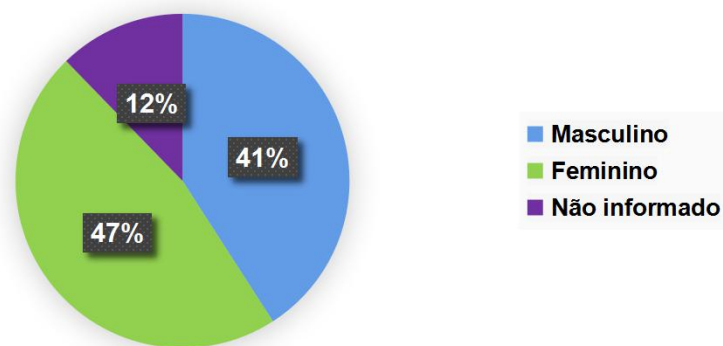
PERFIL DOS USUÁRIOS

Registro



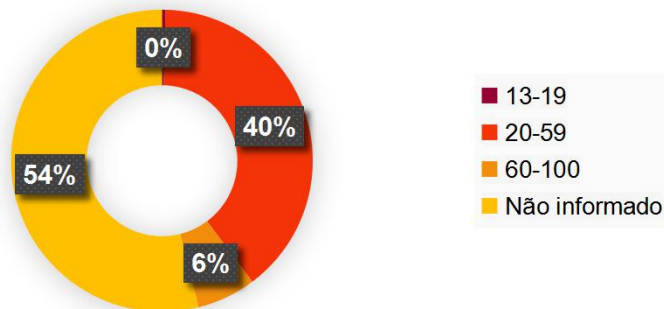
No gráfico de gênero, foi considerado apenas o número de usuários cadastrados no sistema (usuários identificados), sem duplicações, pois existem àqueles que cadastraram mais de uma manifestação, além das anônimas.

Gênero



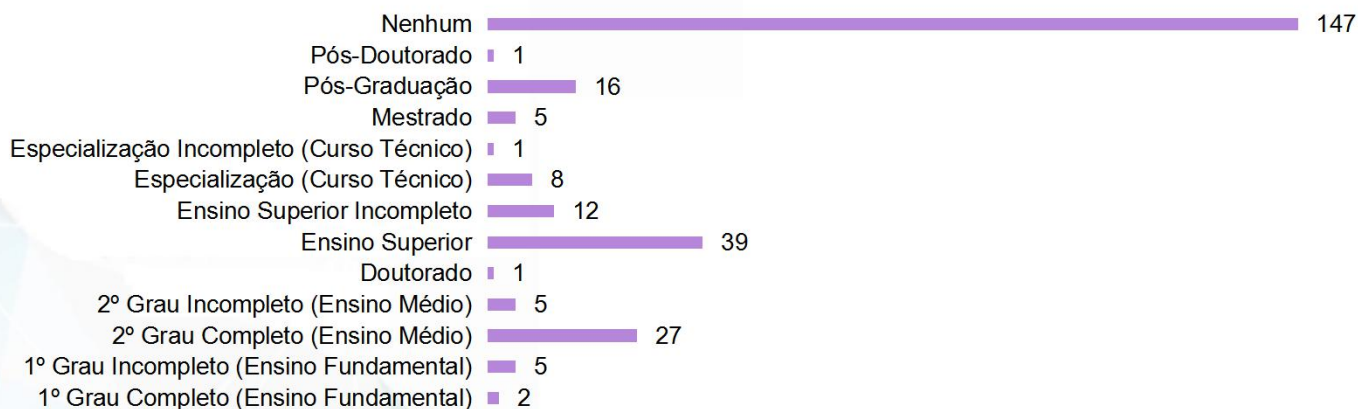
PERFIL DOS USUÁRIOS

Faixa Etária

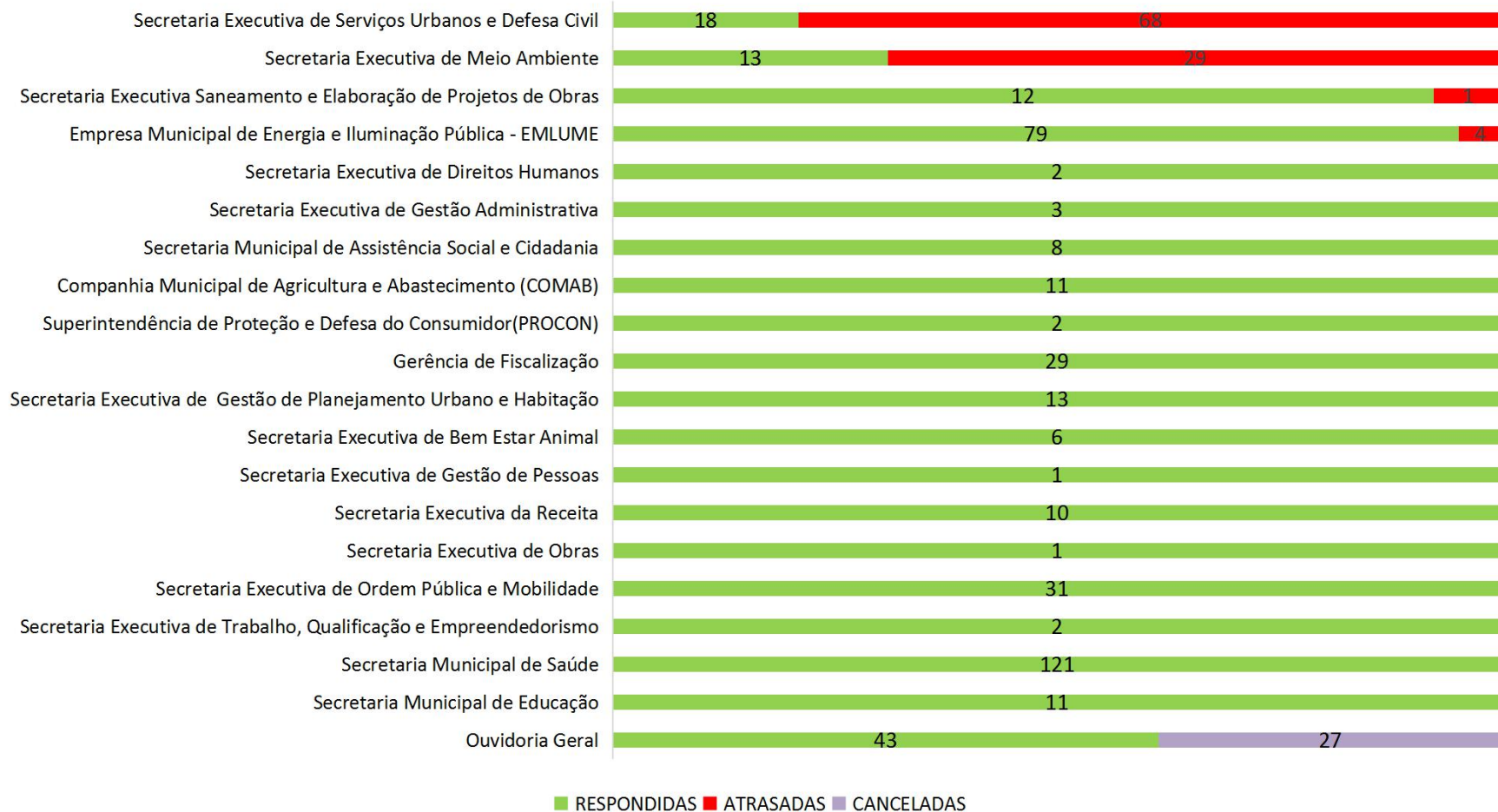


Nos gráficos de escolaridade e faixa etária, foram considerados o número dos usuários cadastrados no sistema (usuários identificados) sem duplicações, pois existem àqueles que cadastraram mais de uma manifestação, além das anônimas.

Escolaridade



MANIFESTAÇÕES POR UNIDADE GESTORA



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

MELHOR DESEMPENHO

UNIDADE GESTORA	TOTAL	%
Ouvidoria Geral	70	100%
Secretaria Municipal de Educação	11	100%
Secretaria Municipal de Saúde	121	100%
Secretaria Executiva de Trabalho, Qualificação e Empreendedorismo	2	100%
Secretaria Executiva de Ordem Pública e Mobilidade	31	100%
Secretaria Executiva de Obras	1	100%
Secretaria Executiva da Receita	10	100%
Secretaria Executiva de Gestão de Pessoas	1	100%
Secretaria Executiva de Bem Estar Animal	6	100%
Secretaria Executiva de Gestão de Planejamento Urbano e Habitação	13	100%
Gerência de Fiscalização	29	100%
Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor(PROCON)	2	100%
Companhia Municipal de Agricultura e Abastecimento (COMAB)	11	100%
Secretaria Municipal de Assistência Social e Cidadania	8	100%
Secretaria Executiva de Gestão Administrativa	3	100%
Secretaria Executiva de Direitos Humanos	2	100%
Empresa Municipal de Energia e Iluminação Pública - EMLUME	83	95%
Secretaria Executiva Saneamento e Elaboração de Projetos de Obras	13	92%

DESEMPENHO ABAIXO DE 75%

UNIDADE GESTORA	TOTAL	(%) RESOLUTIVIDADE
Secretaria Executiva de Meio Ambiente	42	31%
Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil	86	21%



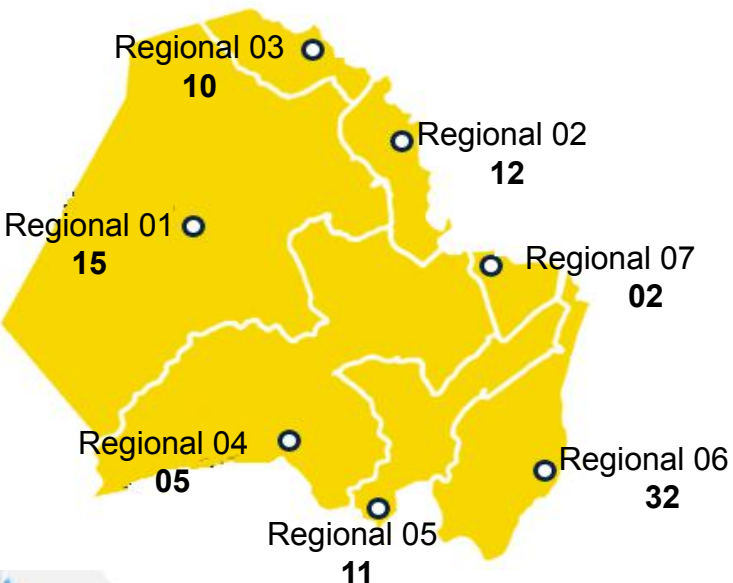
No mês de Abril apenas a Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil e a Secretaria Executiva de Meio Ambiente ficaram com percentual de resolutividade bem inferior a meta estabelecida de 75%.

Secretaria Municipal de Saúde

ABRIL 2021		
RECEBIDAS	RESPONDIDAS	ATRASADAS
121	121	0

**100%
Resolutividade**

Assuntos Recorrentes
Reclamação e Informação sobre a Vacinação - COVID
Mau atendimento
Reclamação sobre vacina em sua maioria H1N1 nas unidades de saúde. Principalmente sobre o horário de vacinação.
Reclamação sobre demora na marcação de consultas e exames
Foco de Dengue
Inspeção Sanitária

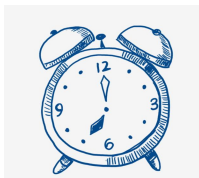


**Tempo Médio de
Resposta
33 DIAS**

Secretaria Executiva de Gestão e Planejamento Urbano e Habitação

ABRIL 2021		
RECEBIDAS	RESPONDIDAS	ATRASADAS
42	42	0

100%
Resolutividade



Unidade	Tempo Médio de Resposta
Fiscalização (GEFUA)	14 dias
Gestão Urbana	21 dias
Habitação	06 dias

Gerência de Fiscalização



Habitação



Alvará, Análise e Licenciamento



■ Respondidas ■ Em tramitação

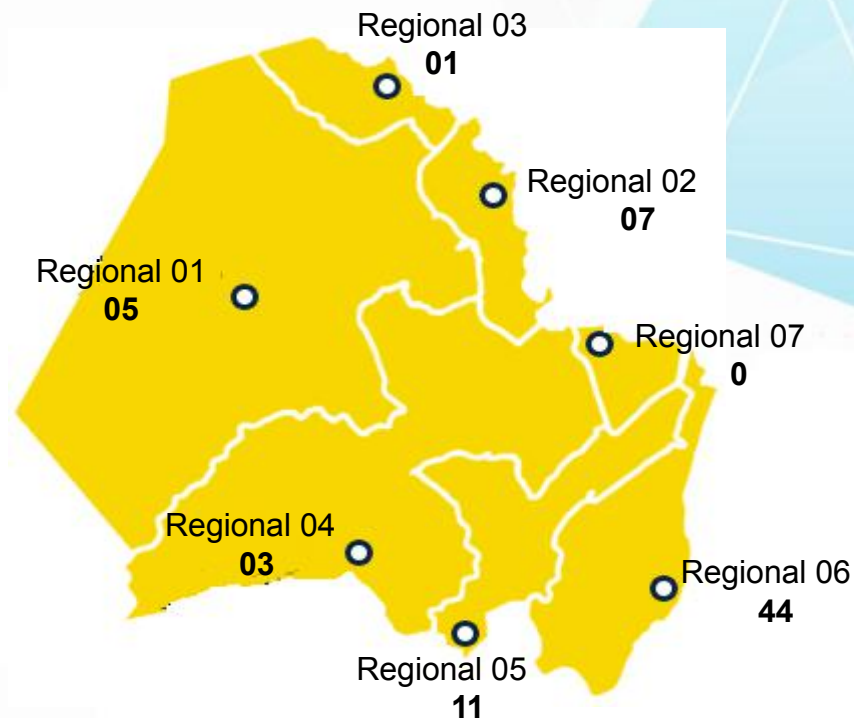
Assuntos Recorrentes
Construção de Obra Irregular
Invasão do Espaço Público
Andamento de Processos
Cadastro Imobiliário
Minha Casa Minha Vida / Casa Verde e Amarela

EMLUME

ABRIL 2021		
RECEBIDAS	RESPONDIDAS	ATRASADAS
83	79	4

95 %
Resolutividade

Tempo Médio de
Resposta
23 DIAS



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

Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil

ABRIL 2021		
RECEBIDAS	RESPONDIDAS	ATRASADAS
85	18	68

**21%
Resolutividade**

**Tempo Médio de
Resposta
39 DIAS**



Assuntos Recorrentes

- Limpeza Urbana e Coleta de Resíduos
- Limpeza de Galeria
- Manutenção de Vias Públicas
- Capinação
- Remoção de Entulhos

ELOGIOS RECEBIDOS



Secretaria Executiva da Receita e Secretaria Executiva de Gestão e Planejamento Urbano e Habitação

“O usuário ligou para elogiar o excelente atendimento registrados pelos seguintes servidores:

Natércia Saraiva Secretária da Fazenda.

Suzy - SEMAG

Gustavo - SEMAG

muito obrigada a todos .”

COMAB

“Temos que falar na hora de falar e elogiar na hora que merece.

O mercado tá mais limpo, as grades novas.
As canaletas tão limpando e banheiros limpos (...)
Parabéns ao novo Presidente Denis e Jadson
trabalhadores resolve na hora e todo momento
presentes no mercado estão de parabéns”.

COMAB

“Queria parabenizar o presidente da COMAB seu Denis e o coordenador Jadson. Estão fazendo um excelente trabalho no mercado banheiros limpos mercado limpo...as grades reformadas e o mais importante agora nos permissionário não somos mais humilhados não ..eles tratar todos super bemo coordenador todos os dias chega no mercado às 6 horas da manhã de domingo a domingo falo isso porque sou permissionário e vejo todos os dias Agora sim da gosto de pagar meu boletos em dias só temos a agradecer.”.

ELOGIOS RECEBIDOS



Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil

“Agradecer a senhora Fabiana Araujo, da Defesa Civil, que foi muito atenção quando a barreira caiu na minha casa. Ela ligou, me acalmou e toda vez que liguei atendeu e respondeu zap zap. Muito obrigado.
Passe para ela ok? Fique com Deus.”

Secretaria Municipal de Saúde

“Usuária ligou para fazer um elogio ao senhor Vado coordenador da policlínica José Carneiro Lins, Prazeres, ele comunicou que foi hoje dia 06/04/2021, atendido com muita cordialidade.”

SUGESTÕES

Secretaria Executiva de Ordem Pública e Mobilidade.

“Prezados Ouvidores, boa tarde!

Por meio deste venho sugestionar a revisão do novo binário Piedade Prazeres implementado pela Prefeitura. Além de estar congestionamento demais o acesso à Estrada da Batalha (redução de via para esse local), os próprios pedestres vem sendo deveras penalizados!!

Assim, sugestiono que a avenida que dá acesso a entrada da Prefeitura deixe de ser via dupla e passe a ser no sentido Praia - Prazeres para fazer jus à saída da Prefeitura, cuja avenida é no sentido Prazeres - Piedade (avenida do Atacadão). Urge um equilíbrio de distribuição de carros e o que está acontecendo é uma sobrecarga de carros no sentido da Estrada das Batalhas justamente por conta da instalação de uma via de mão dupla.

Estimo que minha sugestão seja apreciada pelos responsáveis.

Gostaria de receber um retorno.

Desde já agradecida.”

Secretaria Executiva de Ordem Pública e Mobilidade.

“O bairro de Vila Dois Carneiros necessita de uma linha de ônibus que facilite locomoção do jaboatonense, pois Jaboatão dos Guararapes é um município enorme e que dispõe de pouco transporte para locomoção dentro de Jaboatão. A linha Barra de Jangada - Cavaleiro deveria fazer o itinerário passando por Vila Dois Carneiros, Fundação Bradesco, não fazendo o mesmo itinerário do Barra de Jangada - Curado 4. A população de Vila Dois Carneiros já fez abaixo assinado solicitando que essa linha fizesse a cobertura do bairro e não foi ouvida, encarecidamente façam esta mudança vai ajudar muito o deslocamento do jaboatonense, o transporte complementar de micro ônibus é insuficiente, aguardamos mudança, Associação de Moradores de Vila Dois Carneiros.”



SUGESTÕES

Secretaria Municipal de Saúde.

“Sugestões para USF de Quitandinha.

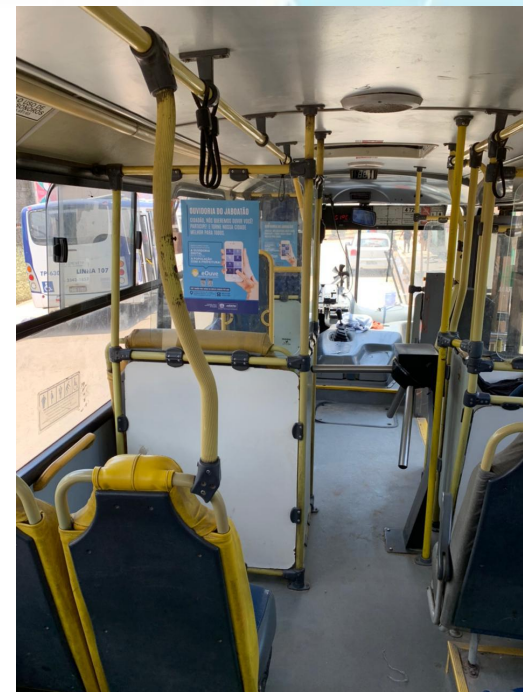
Bom Dia Auditores.

COMUNIDADE EM PROL SE SI como Prometido.

Como prometido, vamos nos alinhar, faço ciente a este órgão através da ouvidora Josi Dourado são tópicos e vou relatar um a um para que possam remeter aos órgãos competentes ok.

- 
- 1) Inclusão de Ruas da comunidade ao serviço de saúde pois as mesmas estão descobertas o que nem sempre foi assim.
 - 2) Critérios para marcação dos serviços com o aumento da demanda.
 - 3) Ponto eletrônico, pois atualmente cada função faz seu horário com regalias de entrarem e saírem a hora desejada.
 - 4) Horário para abertura e fechamento da unidade, como o não fechamento para hora de refeição que haja revezamento tratasse-se de serviço de saúde publica e não uma empresa privada.
 - 5) Apresentação uniforme para os funcionários, não se ganha tão mal a ponto de se apresentarem de qualquer forma (sandálias havaianas)
 - 6) Agentes de saúde tem carga horária definida, o que fazem na unidade com frequência quando seu trabalho e externo e a maneira como se comportam, são protegidos pela estabilização (exoneração existe)
 - 7) Se não nos pronunciarmos contra os desmandos nunca se resolvera a comunidade vai estar sempre presente, obs. não tenho nenhum interesse em cargo eletivo só pago meus impostos, espero vê-los sendo aplicados com coerência e transparência, hoje envio 7 tópicos na esperança de vê-los em pratica enviarei um a um todos os dias certo de sua atenção aguardo providências, não tenho nenhum interesse em procurar estâncias superiores grato até dia 09/21.”

AÇÕES DA OUVIDORIA



Durante o mês de abril a Ouvidoria Geral iniciou a campanha de divulgação de seus canais de atendimento. Foram distribuídos cartazes nas Regionais de Serviço, Setores do Palácio da Batalha, Escolas, Unidades de Saúde, Conselho Tutelar, CRAS localizados nas Regionais 05, 06 e 07, assim como nos transportes complementares do município.

Como resultado da ação, identificamos neste mês um crescimento no número de demandas registradas por meio do aplicativo eouve, conforme apresentado abaixo:

Canal	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril
Site	241	260	281	149
Aplicativo	11	18	31	212

OUVIDORIA DO JABOATÃO

CIDADÃO, NÓS QUEREMOS OUVIR VOCÊ!
PARTICIPE! E TORNE NOSSA CIDADE
MELHOR PARA TODOS.

AGORA A NOSSA CIDADE
TEM O APLICATIVO EOUVE.

**A OUVIDORIA
DIGITAL**
QUE VAI CONECTAR
**A POPULAÇÃO
COM A PREFEITURA!**



JABOATÃO DOS GUARARAPES





VOCÊ TAMBÉM PODE ENTRAR EM CONTATO CONOSCO POR AQUI:

Av. Barreto do Menezes, 1648 - Prazeres
Jaboatão dos Guararapes - CEP: 54.500-000
Bairro de atendimento: BR. 25-140

0800 081 8889
(013) 3476-6066

OUVIDORIA GERAL E
CONTROLADORIA GERAL
DO MUNICÍPIO



PREFEITURA DO
JABOATÃO
DOS GUARARAPES

PAIXÃO POR FAZER DIFERENTE

CONSIDERAÇÕES

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, como a Secretaria Municipal de Saúde, EMLUME, Secretaria Executiva de Gestão e Planejamento Urbano e Habitação e a Secretaria Executiva de Ordem Pública e Mobilidade. Apesar da grande demanda, as unidades conseguiram responder aos munícipes dentro do prazo previsto na legislação.

Paras as Secretarias Executivas de Meio Ambiente e Serviços Urbanos, é necessário adotar ações corretivas para melhorar a resolutividade das manifestações e pedido de acesso à informação.

É importante dar uma atenção maior a essas demandas, considerando que a maioria são relacionadas à necessidades básicas e urgentes da população como coleta de lixo e limpeza de galerias, principalmente neste período de chuva.

CONSIDERAÇÕES

Lembramos que 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/>

Telefones: (81) 3476-6066

(81) 9.9422-5177

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