



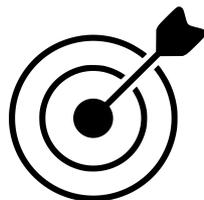
PREFEITURA DO
JABOATÃO
DOS GUARARAPES

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

Ouvidoria e SIC

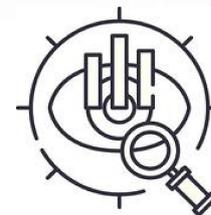
Relatório Extraído em 06/07/2021
Período Analisado: 01/05/2021 a 31/05/2021





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

07 Pedidos de Acesso à Informação deferidos.
581 Manifestações de Ouvidoria.

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



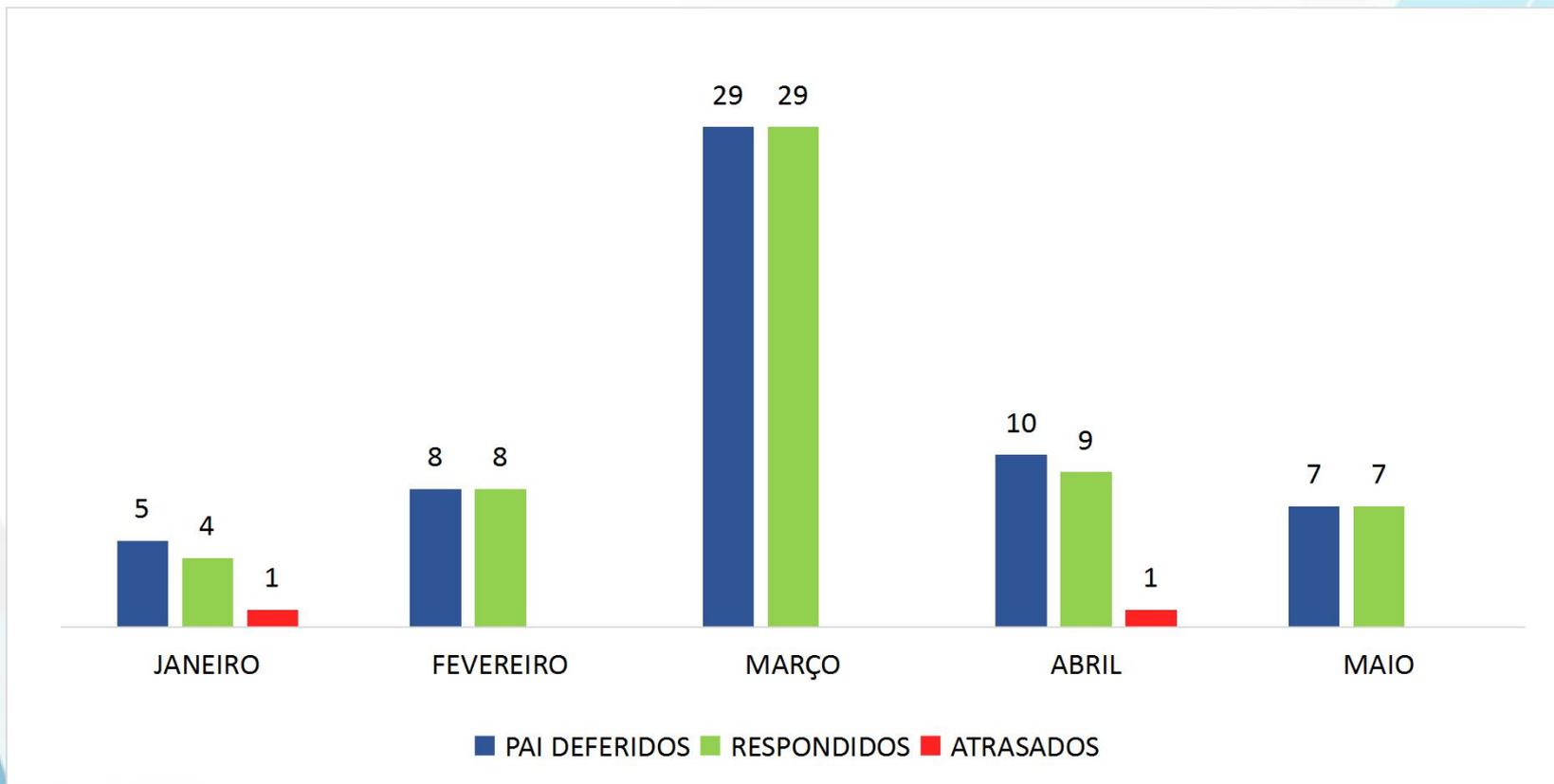
**FAZER DA TRANSPARÊNCIA
UM JEITO NOVO DE GOVERNAR**

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 – Maio, 2021.

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO



Foram registrados em nosso sistema eletrônico 18 Pedidos de Acesso à Informação (PAI). Do total de registros, 07 se configuravam como Pedido de Acesso à Informação.

11 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

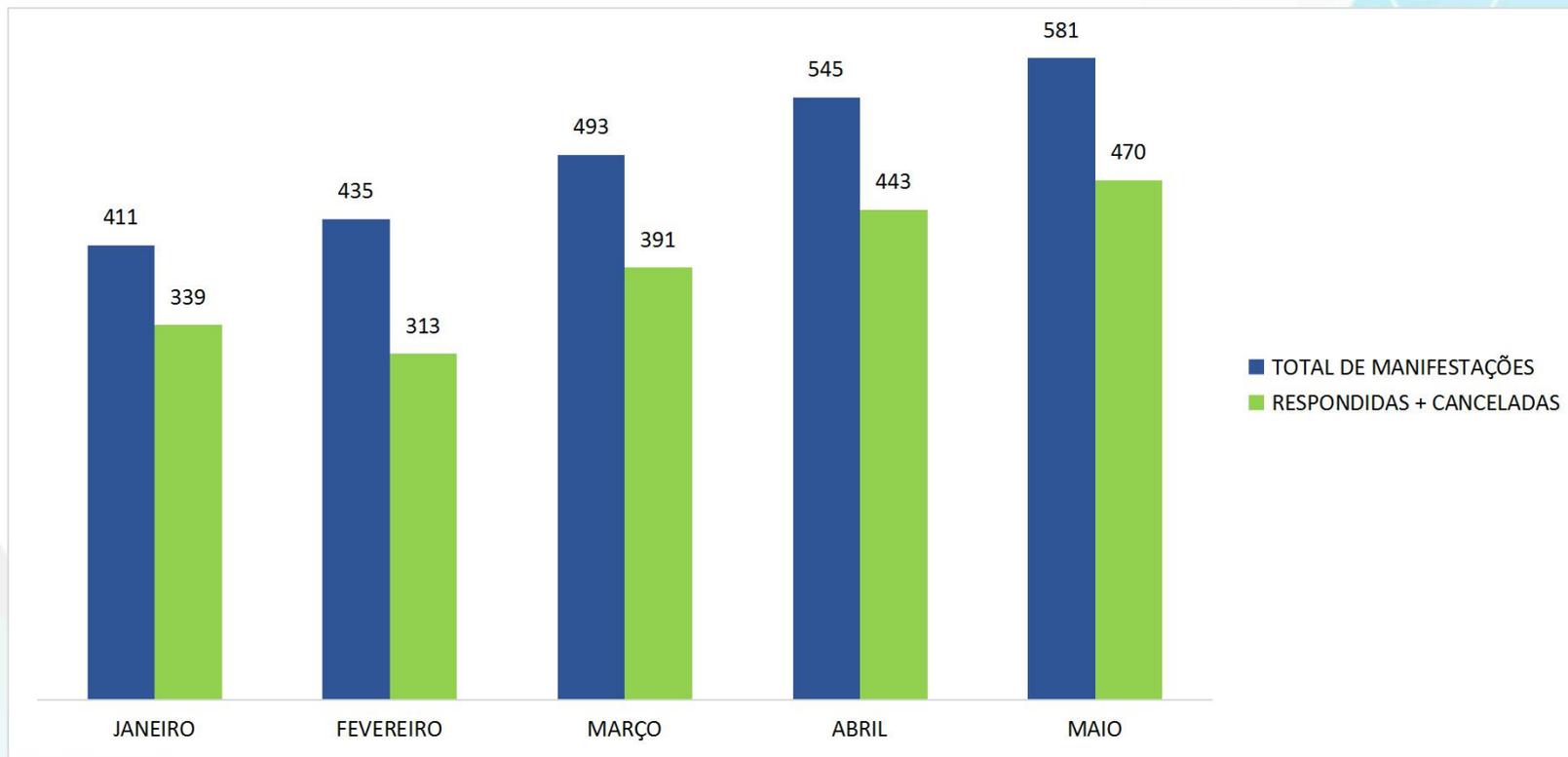
Unidade Gestora	Respondido
JaboatãoPrev, COMAB, EMLUME	01
Secretaria Executiva de Gestão de Pessoas	01
Secretaria Executiva de Gestão e Planejamento Urbano e Habitação	05
Secretaria Executiva de Meio Ambiente	01
Ouvidoria Geral	09
Secretaria Municipal de Saúde	01

Obs: Neste quadro foram incluídos todos os Pedidos de Acesso registrados no sistema (deferidos e indeferidos). As Secretarias que não foram citadas, não receberam Pedidos de Acesso à Informação no mês de maio de 2021.



MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Panorama Comparativo das Manifestações de Ouvidoria



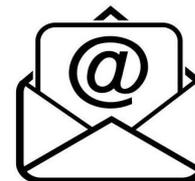
CANAIS DE ATENDIMENTO



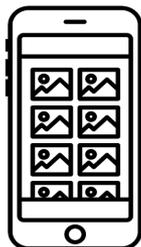
Site
06



Telefone
63



E-mail
103



Aplicativo eOuve
381



Sites de
Reclamação
03



Outras
Ouvidorias
09



Presencial
16

Entre as formas de registro o canal de atendimento mais utilizado pelos usuários foi o aplicativo, com 381 manifestações, seguido pelo e-mail com 103 registros.

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

INDICADORES

NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES



Concluídas
456



Atrasadas
90



Canceladas
14



Agendadas
21

Resolutividade
81%

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

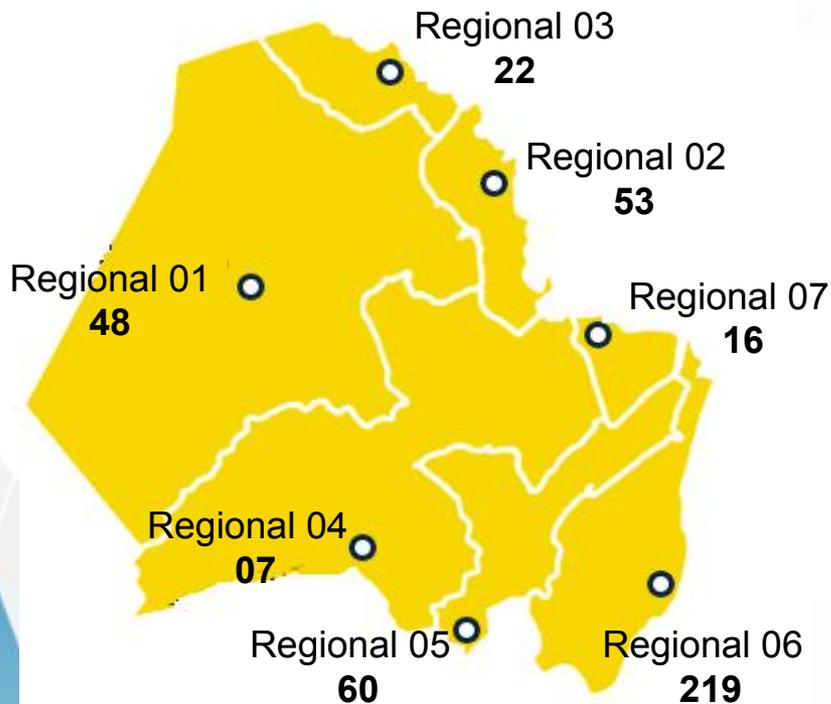
INDICADORES

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

	RECLAMAÇÃO	235
	SOLICITAÇÃO	261
	DENÚNCIA	10
	SUGESTÃO	05
	ELOGIO	09
	INFORMAÇÃO	61

10 Manifestações
relacionadas à
denúncias e
reclamações contra
servidores públicos.

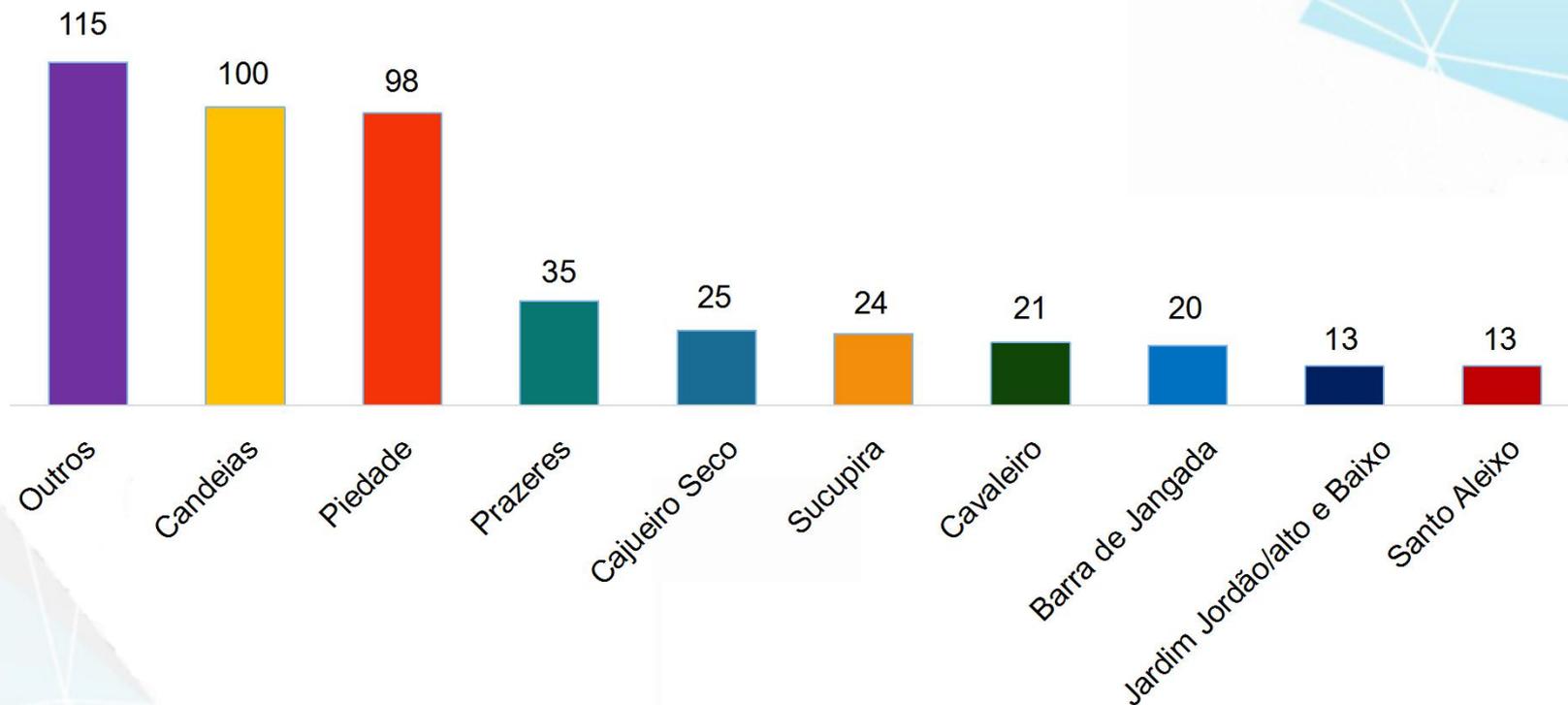
MANIFESTAÇÕES POR ÁREA



STATUS DAS MANIFESTAÇÕES POR REGIONAL					
Região	Cancelado	Concluído	Agendado	Atrasado	Total
Regional 01 - Jaboatão Centro	1	40	1	6	48
Regional 02 - Cavaleiro	0	42	2	9	53
Regional 03 - Curado	0	18	2	2	22
Regional 04 - Muribeca	0	6		1	7
Regional 05 - Prazeres	2	47	2	9	60
Regional 06 - Praias	6	174	10	29	219
Regional 07 - Guararapes	0	11	1	4	16
Não Informado	5	118	3	30	156
Total	14	456	21	90	581

Do total de 581 registros, 156 não informaram o bairro ou a regional. A Regional 06 foi a área mais demandada no município, apresentando 219 registros.

BAIRROS MAIS DEMANDADOS



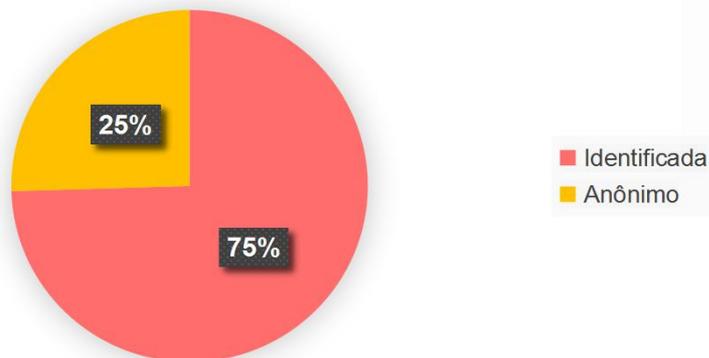
Os bairros de Candeias, Piedade, Prazeres registraram o maior número de manifestações.

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



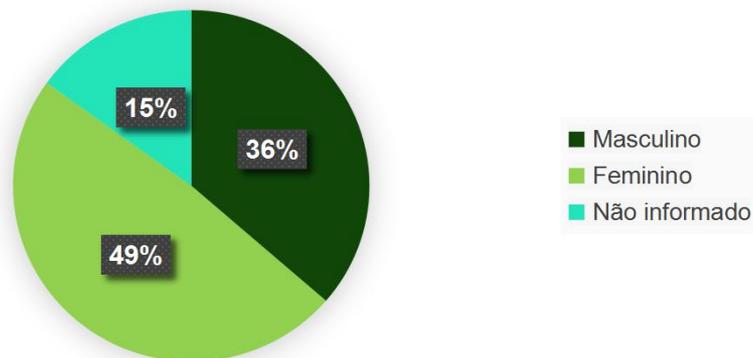
PERFIL DOS USUÁRIOS

Registro



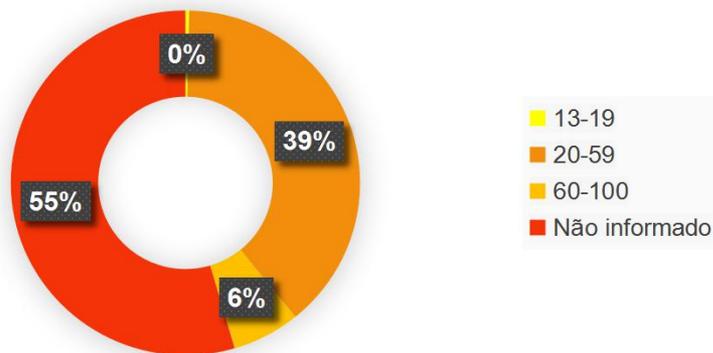
No gráfico de gênero, foram considerados apenas o número de usuários cadastrados no sistema (usuários identificados) sem duplicações, pois existem usuários que cadastraram mais de uma manifestação, além dos anônimos.

Gênero



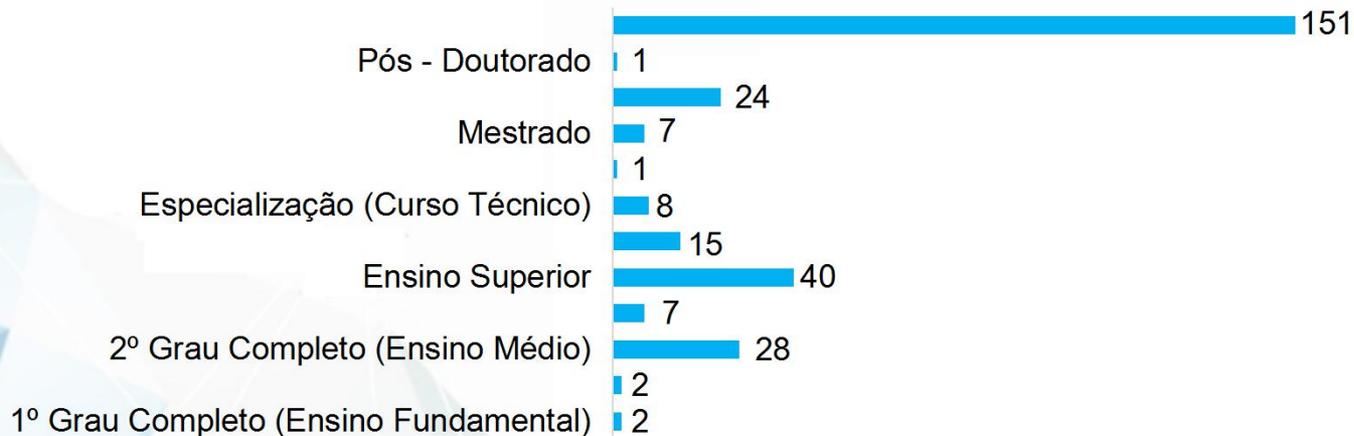
PERFIL DOS USUÁRIOS

Faixa Etária

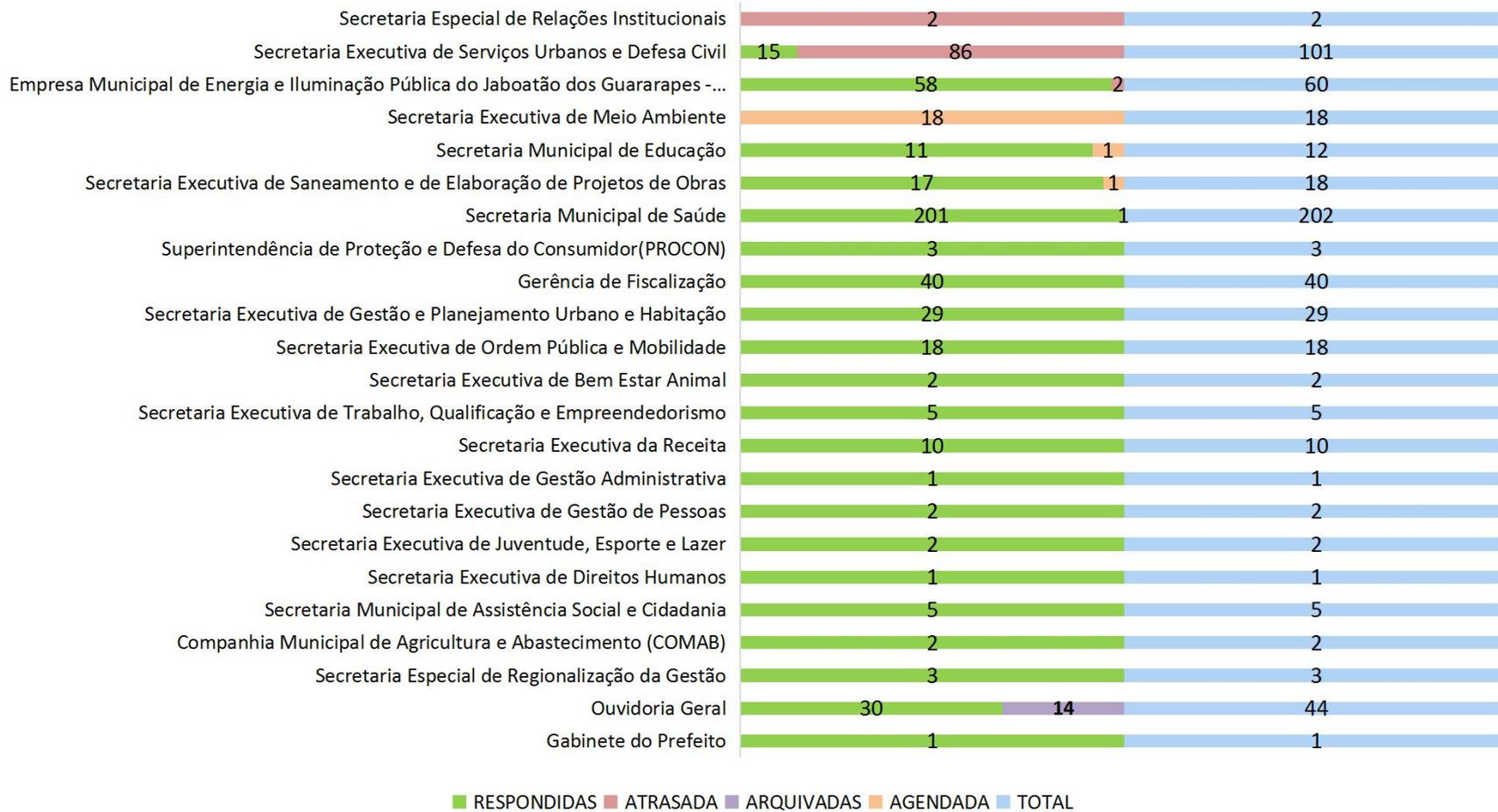


Nos gráficos de escolaridade e faixa etária, foram considerados o número dos usuários cadastrados no sistema (usuários identificados) sem duplicações, pois existem usuários que cadastraram mais de uma manifestação, além dos anônimos.

Escolaridade



MANIFESTAÇÕES POR UNIDADE GESTORA



Obs: As Secretárias e Órgãos que não foram citados neste gráfico, não receberam manifestações de ouvidoria no mês de maio de 2021.

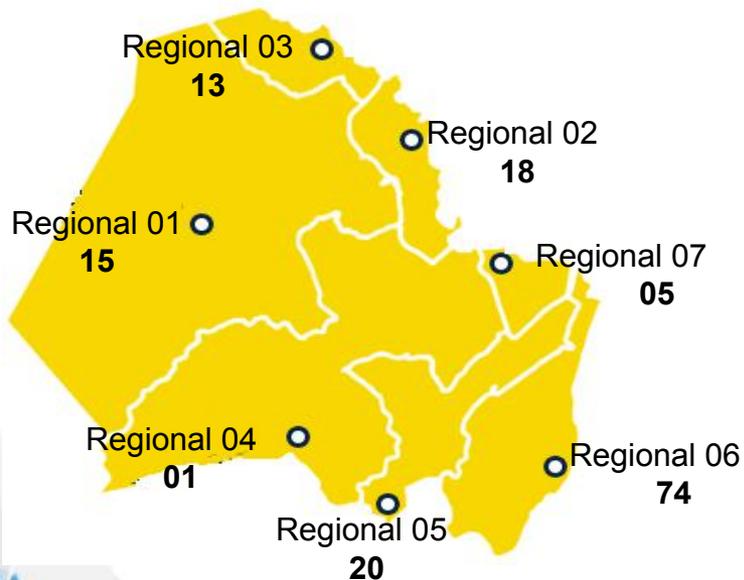
UNIDADES COM DESEMPENHO ABAIXO DE 75%

UNIDADE GESTORA	TOTAL	(%) RESOLUTIVIDADE
Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil	101	15%
Secretaria Especial de Relações Institucionais	2	0%



As Unidades Gestoras apresentadas neste quadro 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



MAIO 2021			
RECEBIDAS	RESPONDIDAS + ARQUIVADAS	ATRASADAS	AGENDADA
202	201	0	01

**100%
Resolutividade**



**Tempo Médio de
Resposta
28 DIAS**

Assuntos Recorrentes

- Reclamação e Informação sobre a Vacinação - COVID
- Mau atendimento nas unidades de saúde
- Reclamação e informação sobre marcação de consultas e exames
- Foco de Dengue
- Dedetização

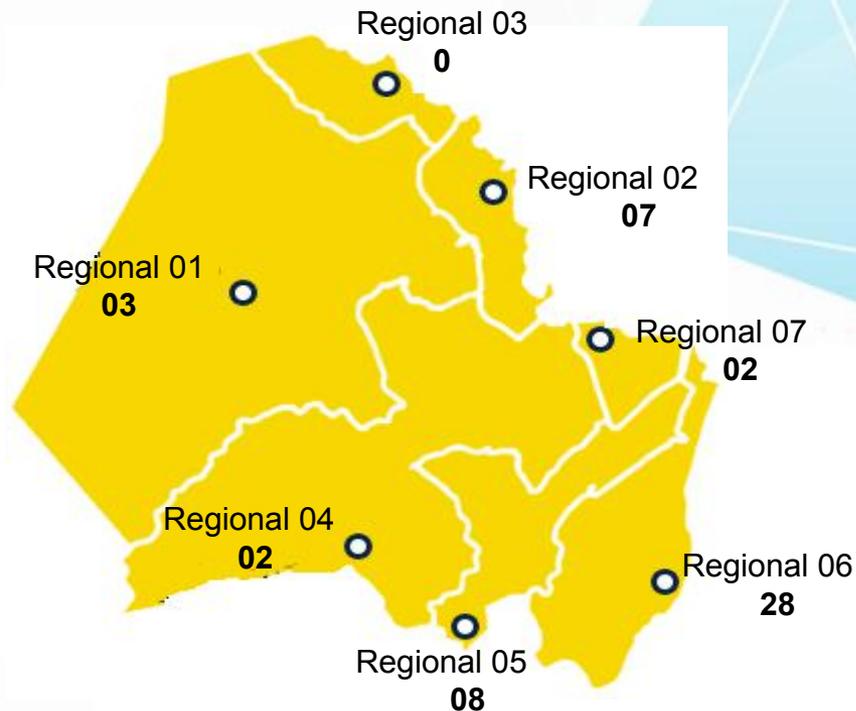
96 manifestações foram relacionadas à vacinação Covid, principalmente em relação ao atraso da aplicação da segunda dose do imunizante Coronavac.

EMLUME

MAIO 2021		
RECEBIDAS	RESPONDIDAS + ARQUIVADAS	ATRASADAS
60	58	2

**97 %
Resolutividade**

Tempo Médio de
Resposta
17 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

MAIO 2021		
RECEBIDAS	RESPONDIDAS + ARQUIVADAS	ATRASADAS
69	69	0

100%
Resolutividade



Unidade	Tempo Médio de Resposta
Fiscalização (GEFUA)	11 dias
Gestão Urbana	14 dias
Habitação	27 dias

Alvará, Análise e Licenciamento

26

Habitação

4

Gerência de Fiscalização

39

■ RESPONDIDAS

Assuntos Recorrentes

Construção de Obra Irregular

Invasão do Espaço Público

Andamento de Processos

Cadastro Imobiliário

Minha Casa Minha Vida / Casa Verde e Amarela

Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil

MAIO 2021		
RECEBIDAS	RESPONDIDAS + ARQUIVADAS	ATRASADAS
101	15	86

15%
Resolutividade

Tempo Médio de Resposta
27 DIAS



Assuntos Recorrentes
Limpeza Urbana e Coleta de Resíduos
Limpeza de Galeria
Manutenção de Vias Públicas
Capinação
Tapa Buraco

ELOGIOS RECEBIDOS

Ouvidoria Geral

“Prezados, Boa noite.

Gostaria de parabenizar o trabalho realizado pela Equipe desta Ouvidoria pois com a ajuda e apoio de vocês consegui e estou conseguindo resolver pendências da rua onde moro.

Excelente canal de Atendimento ao Cidadão de Jaboatão onde podemos observar eficiência e presteza.

Muito obrigada.”



Ouvidoria Geral

“Gostaria de elogiar o competente e esclarecedor atendimento da Sra. Josy Dourado, Sabemos que a Ouvidoria é um grande instrumento interlocutor entre a sociedade e a edilidade.

Não conseguir contato para Defesa Civil nos fones 08002812099; 34613443 e 991956655 disponibilizados pela PMJ, ninguém atende o telefone.

Registrei agora a pouca denúncia de edifício com problemas estruturais urgentes Protocolo nº 585205, para a Defesa Civil periciar e tomar as providências cabíveis em relação ao condomínio, pois internamente nada foi resolvido.

Assim sendo registro minha satisfação e elogio o trabalho desta ouvidoria.”

Ouvidoria Geral

“Parabéns pelo trabalho! Sei que não é fácil desempenhá-lo num momento de tanta turbulência onde muitas pessoas devem buscar esclarecimento e apoio. Confesso que o retorno e acompanhamento prestado pela ouvidoria me tranquilizou com relação a situação.”

Ouvidoria Geral

“Ótimo atendimento muito esclarecedor.”

ELOGIOS RECEBIDOS



EMLUME

“Gostaria de agradecer a rapidez que foi feita a troca das lâmpadas no qual realizei a solicitação em dois momentos diferentes na mesma rua.”

EMLUME

“Boa tarde prezados!
Venho agradecer pelos serviços prestados pela troca da lâmpada. Ref. ao protocolo Número 835903. Essa troca foi feita no poste na rua Campo Grande no Bairro de Candeias Município de Jabotão dos Guararapes.
Atenciosamente.”

Secretaria Municipal de Saúde

“Prezados, boa tarde!
Venho agradecer a equipe pela atenção e aplicação da 2ª dose da vacina de minha mãe.
Ela foi vacinada.
Muito obrigado..”

Secretaria Municipal de Saúde

“Bom dia!
Fiz um exame na clínica Ultramed semana passada e adorei! Fui bem atendida pela recepcionista e também pela médica. Também percebi que estão sendo bem cuidados em relação ao corona.
Obrigada.”

Secretaria Executiva de Gestão Administrativa

“Gostaria de parabenizar a equipe da limpeza comandada por Valeria, elas fazem um excelente trabalho na sede do palácio, sempre com muita ordem e educação. A todos a nossa gratidão.”

Secretaria Executiva de Ordem Pública e Mobilidade

“Prezados, gestores. Venho sugerir adoção de exclusividade da ciclovia que engloba os trechos de piedade e candeias. É crescente o interesse dos eleitores em uma mobilidade sustentável e iniciativas como a ciclovia encorajam esse tipo de atitudes, porém também é claro para este usuário deste espaço a falta de respeito no trânsito para com os ciclistas. O novo Código Brasileiro de trânsito prevê multa para paradas e estacionamentos em ciclo faixas sinalizadas, como a nossa, porém as placas informando ser exclusivo aos finais de semana deixam dúvidas as intenções. Sugiro que seja permanente a preferência do ciclista como preconiza o CBT realizando trabalhos educativos durante o dia. Agradeço a atenção..”

Secretaria Executiva de Meio Ambiente

“Eu adoraria ver no novo parque que está sendo construído em Jaboatão, árvores liquedambar. Elas ficam com as folhas vermelhas no outono. A coisa mais linda de se ver. Acredito que o parque se destacaria por ter árvores dessa natureza em nossa tão linda cidade.”



SUGESTÕES

Secretaria Municipal de Saúde

“A senhora [...] veio a esta ouvidoria solicitar a prioridade da vacinação dos professores da Rede Privada à princípio:

- 1 - Ressalta a justa causa devido ao tempo que eles estão expostos em salas em aula presencial.
 - 2 - O número de professores da rede privada é menor que os professores que estão resguardados e protegidos em aulas remotas, enquanto que eles permanecem em salas de aula, expostos ao perigo.
 - 3 - Mediante a questão da variante, solicito a senhora Zelma Pessoa que por favor priorize os educadores da rede privada.
- Gratidão, atenciosamente”

Secretaria Municipal de Saúde

“Boa tarde! Por que não fazer com pessoas com comorbidade se vacinem em pontos próximos às suas casas? Conduzir pessoas deficientes de uma rural até o Shopping Guararapes está um tanto desproporcional.”

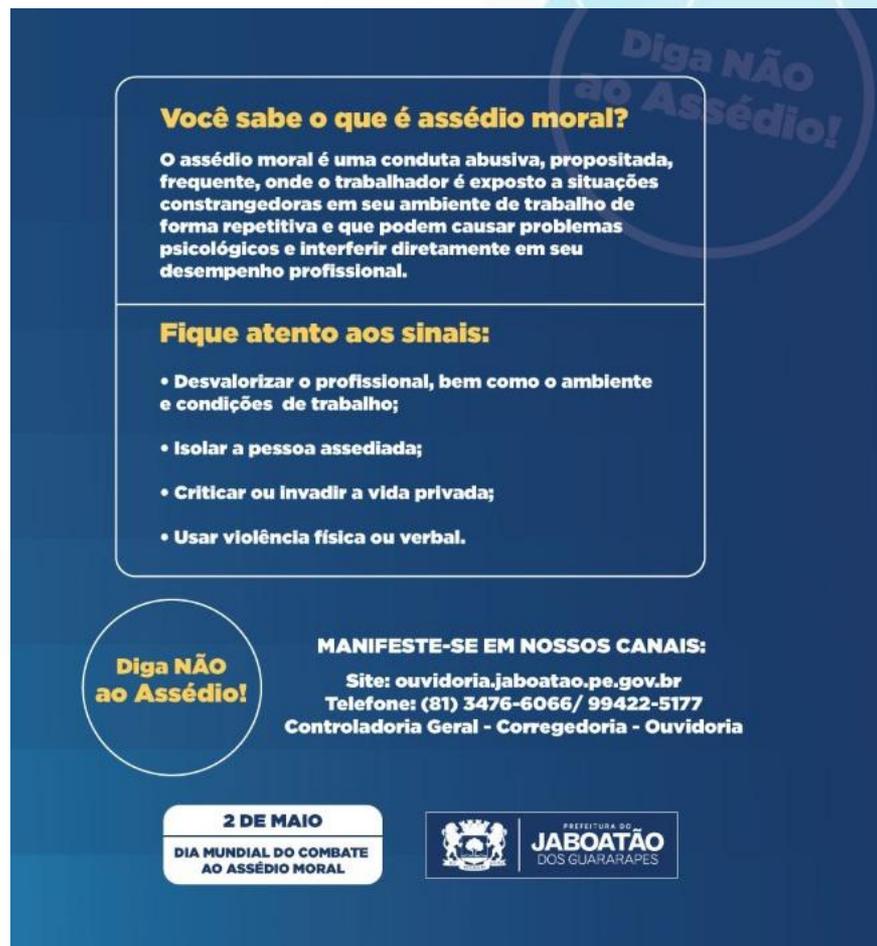
AÇÕES DA OUVIDORIA

No dia 02 de maio foi comemorado o Dia Mundial de combate ao Assédio Moral.

Para celebrar a data, a Controladoria Geral por meio da Ouvidoria e da Corregedoria divulgaram para os servidores, mensagens de sensibilização sobre a importância do combate ao assédio moral na gestão pública municipal.

Foi disponibilizado cartaz nas telas dos computadores dos servidores como também, publicado o Boletim nº 005/2021 - Dia Nacional de Combate ao Assédio Moral, disponibilizado em nosso Portal da Transparência:

https://portaldatransparencia.jaboatao.pe.gov.br/storage/2021/05/Boletim-no-005_2021-Assedio-Moral.pdf



Diga NÃO ao Assédio!

Você sabe o que é assédio moral?

O assédio moral é uma conduta abusiva, propositada, frequente, onde o trabalhador é exposto a situações constrangedoras em seu ambiente de trabalho de forma repetitiva e que podem causar problemas psicológicos e interferir diretamente em seu desempenho profissional.

Fique atento aos sinais:

- Desvalorizar o profissional, bem como o ambiente e condições de trabalho;
- Isolar a pessoa assediada;
- Criticar ou invadir a vida privada;
- Usar violência física ou verbal.

Diga NÃO ao Assédio!

MANIFESTE-SE EM NOSSOS CANAIS:

Site: ouvidoria.jaboatao.pe.gov.br
Telefone: (81) 3476-6066 / 99422-5177
Controladoria Geral - Corregedoria - Ouvidoria

2 DE MAIO
DIA MUNDIAL DO COMBATE AO ASSÉDIO MORAL



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.

O percentual de resolatividade dos Pedidos de Acesso à informação foi de 100%. Contudo é necessário alertar sobre os prazos estabelecidos na legislação, a fim de evitar problemas futuros.

Solicitamos atenção para as demandas relacionadas a vacinação covid. As mesmas precisam ser respondidas com prioridade alta. Principalmente considerando que a maioria das manifestações são solicitações de informações ou dúvidas sobre a vacinação. Em muitos casos a Ouvidoria Geral já emite a resposta direto ao cidadão. Contudo existem particularidades que são competência exclusiva do setor.

Mais uma vez, alertamos a Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil sobre a necessidade de responder as demandas dos usuários dentro do prazo. Desde do início do ano a resolatividade da referida secretaria vem apresentando números de respostas cada vez menores.

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