



PREFEITURA DO  
**JABOATÃO**  
DOS GUARARAPES

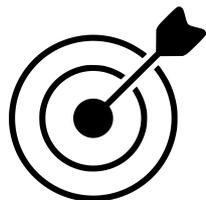
# **RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA**

---

## **Ouvidoria e SIC**

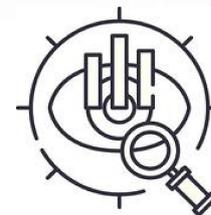
**Relatório Extraído em 10/09/2021**  
*Período Analisado: 01/07/2021 a 31/07/2021*





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

**12** Pedidos de Acesso à Informação deferidos.

**530** Manifestações de Ouvidoria.

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



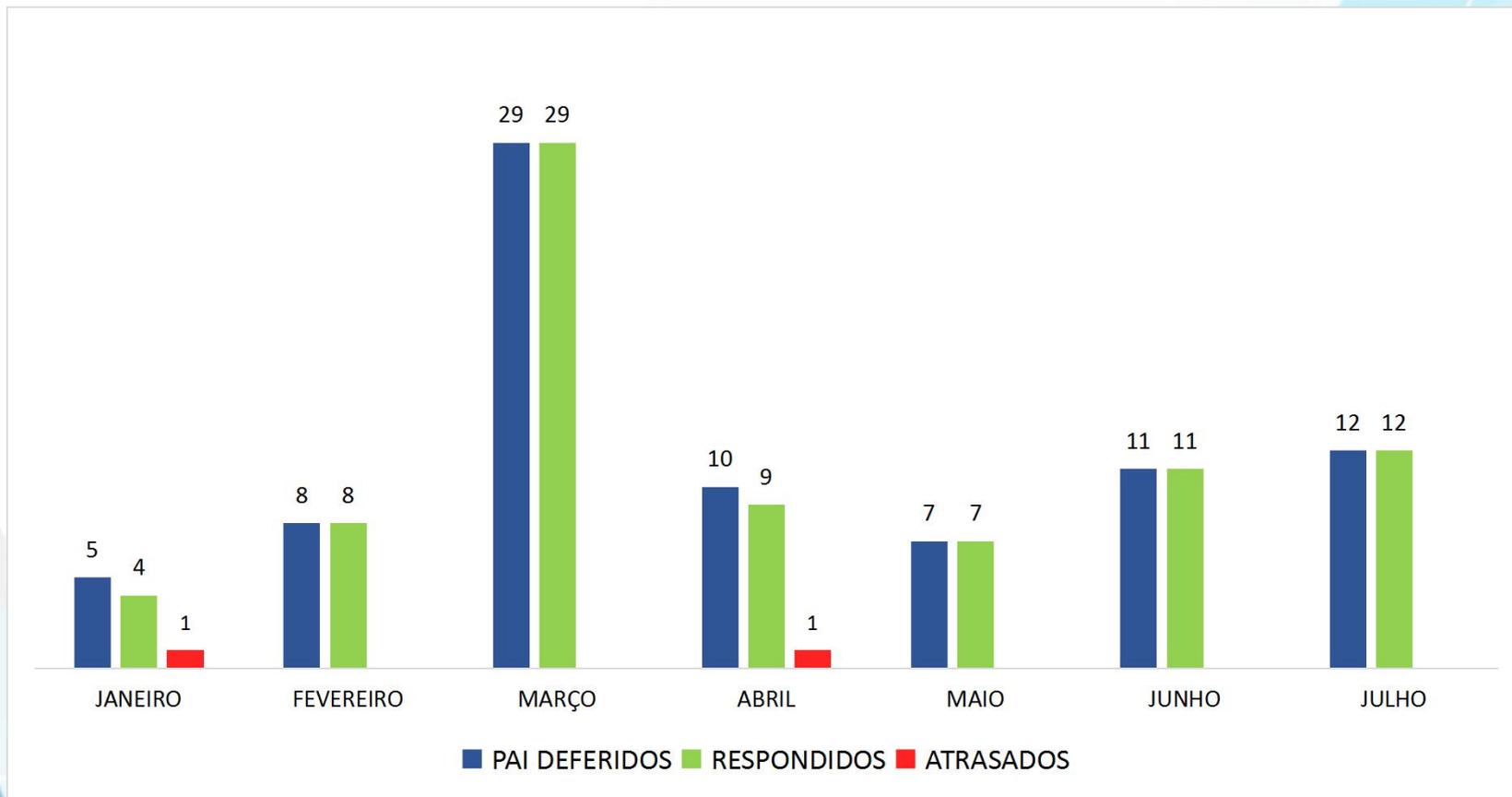
**FAZER DA TRANSPARÊNCIA  
UM JEITO NOVO DE GOVERNAR**

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 – Julho, 2021.

# PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO



Foram registrados em nosso sistema eletrônico 20 Pedidos de Acesso à Informação (PAI). Do total de registros, 12 se configuravam como Pedidos 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

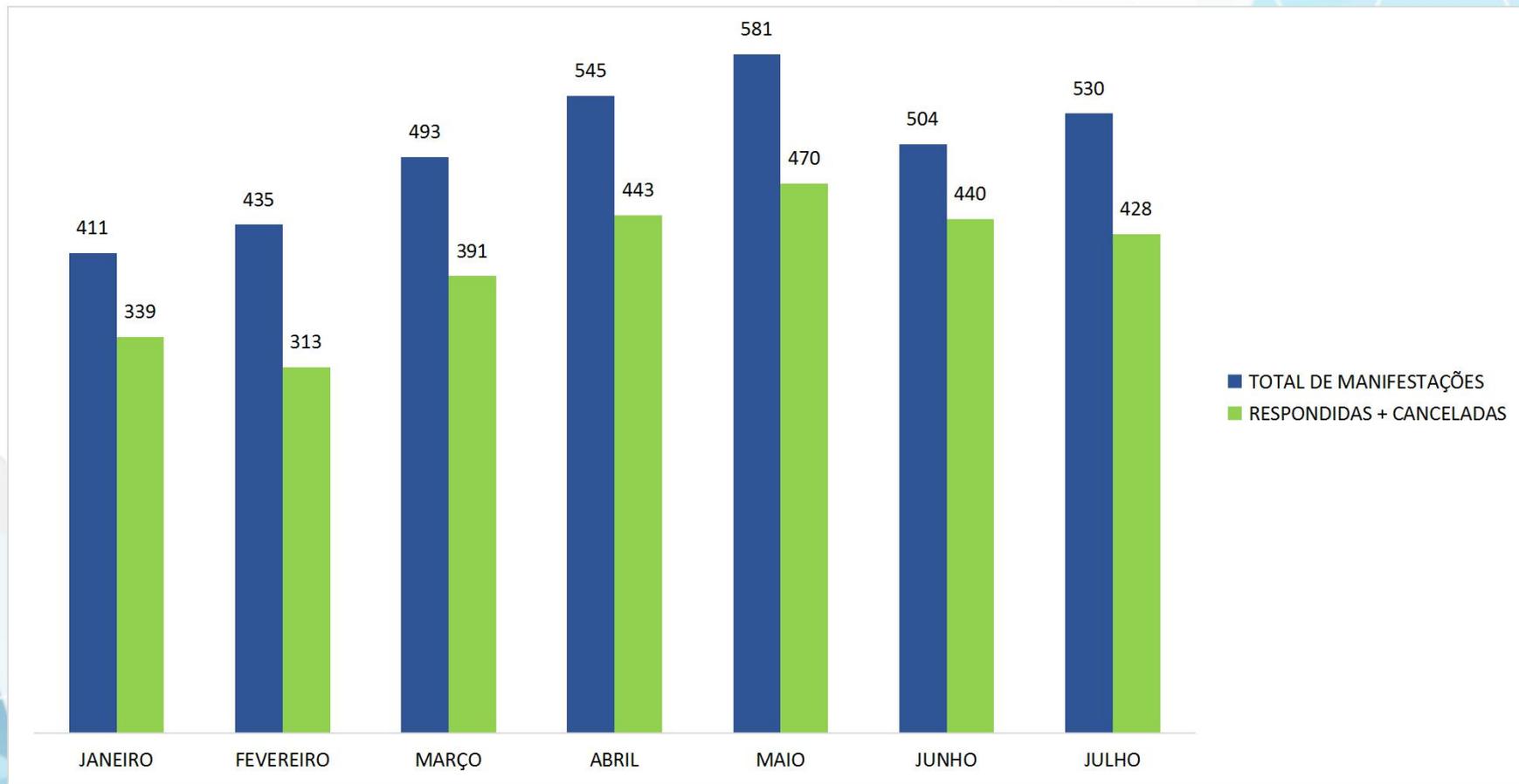
Unidade Gestora	Respondido
Ouvidoria Geral	08
Secretaria Municipal de Saúde	02
Secretaria Municipal de Infraestrutura	03
Secretaria Executiva de Juventude, Esportes e Lazer	02
Secretaria Executiva de Saneamento e Elaboração de Projetos de Obras	02
Secretaria Executiva de Meio Ambiente	02
Secretaria Executiva de Gestão e Planejamento Urbano e Habitação	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 julho de 2021.



# MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

# Panorama Comparativo das Manifestações de Ouvidoria



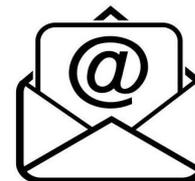
## CANAIS DE ATENDIMENTO



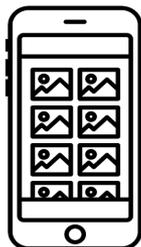
Site  
**11**



Telefone  
**77**



E-mail  
**76**



Aplicativo eOuve  
**325**



Sites de  
Reclamação  
**04**



Outras  
Ouvidorias  
**04**



Presencial  
**33**

Entre as formas de registro o canal de atendimento mais utilizado pelos usuários foi o aplicativo, com 325 manifestações, seguido pelo telefone com 77 registros.

# INDICADORES

## NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES



Concluídas  
**409**



Atrasadas  
**87**



Canceladas  
**18**



Agendadas  
**16**

**Resolutividade**  
**81%**

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

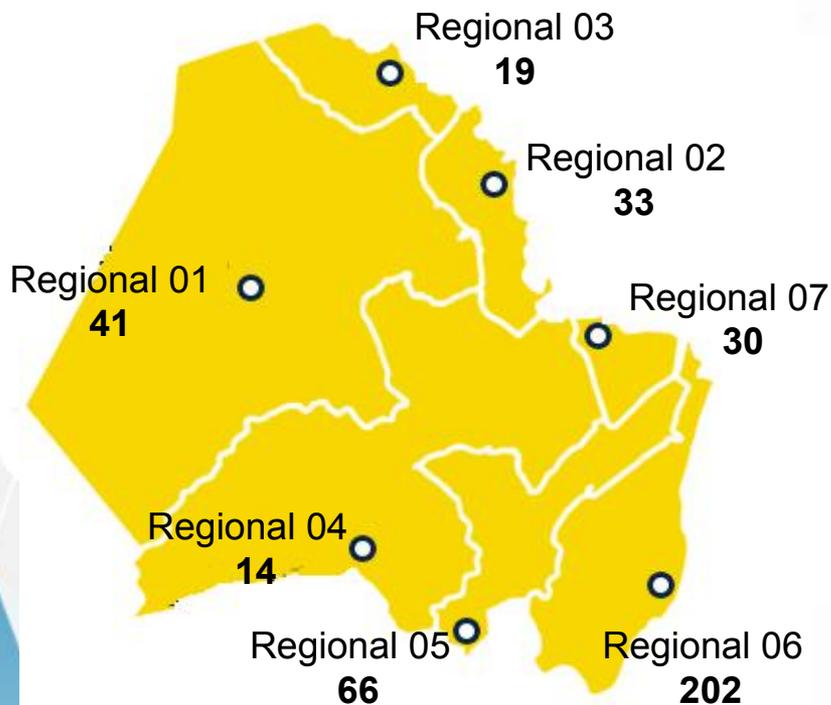
## INDICADORES

### TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

	RECLAMAÇÃO	196
	SOLICITAÇÃO	245
	DENÚNCIA	13
	SUGESTÃO	04
	ELOGIO	19
	INFORMAÇÃO	53

**13 Manifestações**  
relacionadas à  
denúncias contra  
servidores públicos.

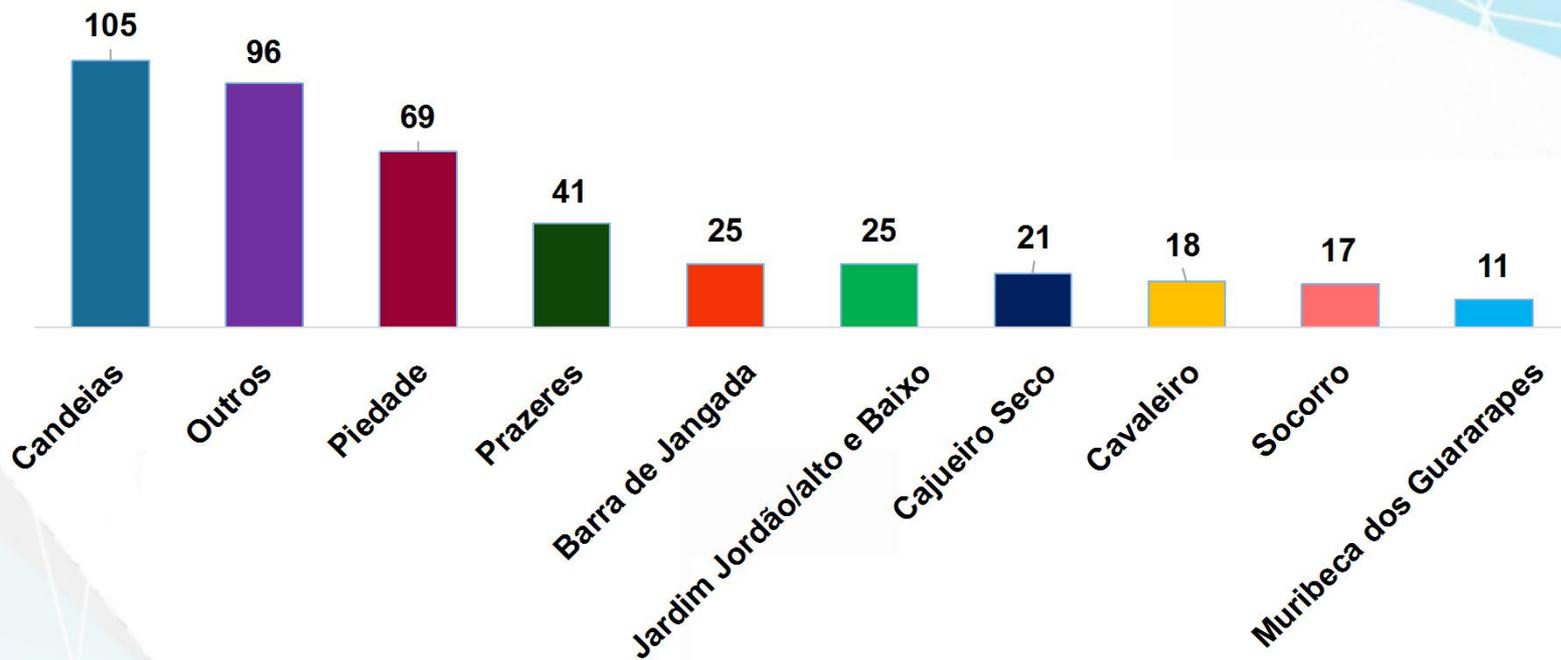
## MANIFESTAÇÕES POR ÁREA



STATUS DAS MANIFESTAÇÕES POR REGIONAL				
Região	Cancelado	Concluído	Atrasada	Total
Regional 01 - Jaboatão Centro	3	33	5	41
Regional 02 - Cavaleiro	2	25	6	33
Regional 03 - Curado	0	13	6	19
Regional 04 - Muribeca	0	11	3	14
Regional 05 - Prazeres	0	56	10	66
Regional 06 - Praias	8	149	45	202
Regional 07 - Guararapes	2	23	5	30
Não Informado	3	99	23	125
	<b>18</b>	<b>409</b>	<b>103</b>	<b>530</b>

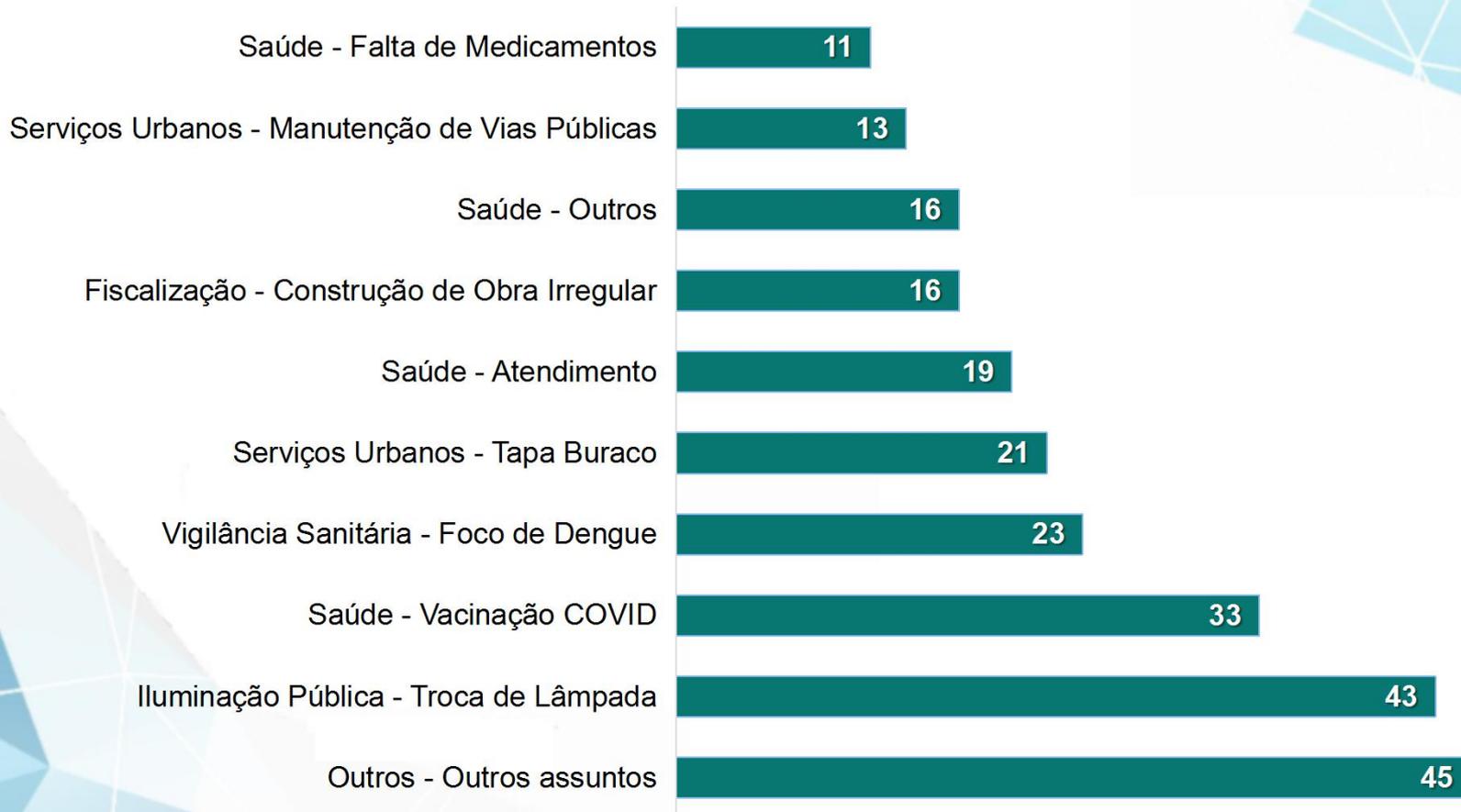
Do total de 530 registros, 125 não informaram o bairro ou a regional. A Regional 06 foi a área mais demandada no município, apresentando 202 registros.

## BAIRROS MAIS DEMANDADOS



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

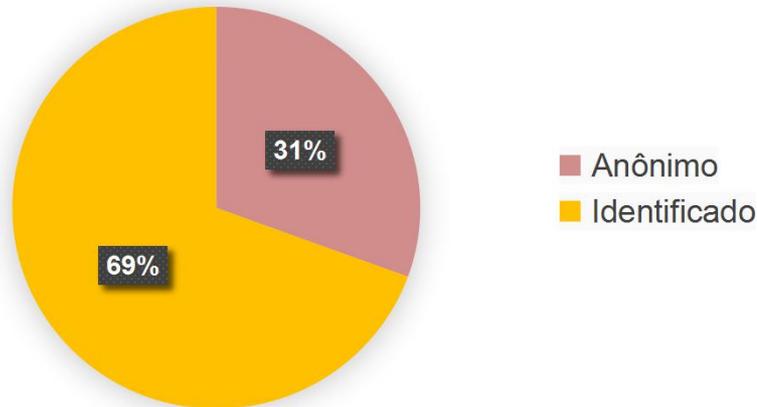
## ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS





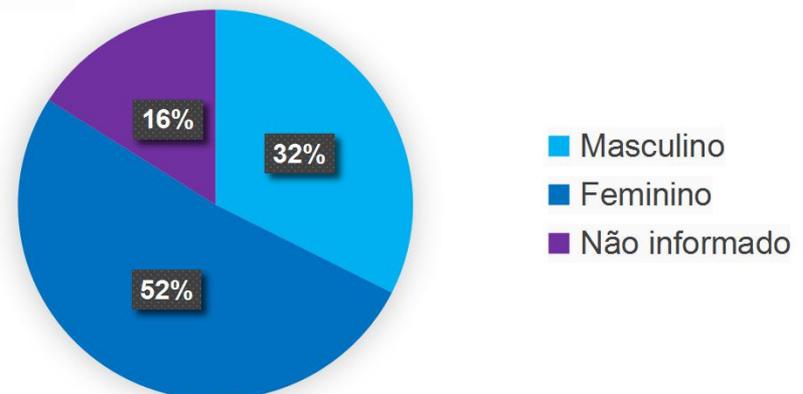
# PERFIL DOS USUÁRIOS

## Registro



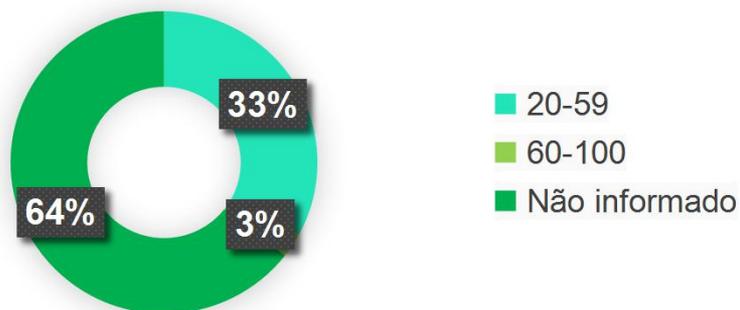
No gráfico de gênero, foi considerado apenas o número de usuários cadastrados no sistema (usuários identificados) sem duplicações, pois existem aqueles que cadastram mais de uma manifestação, além dos anônimos.

## Gênero



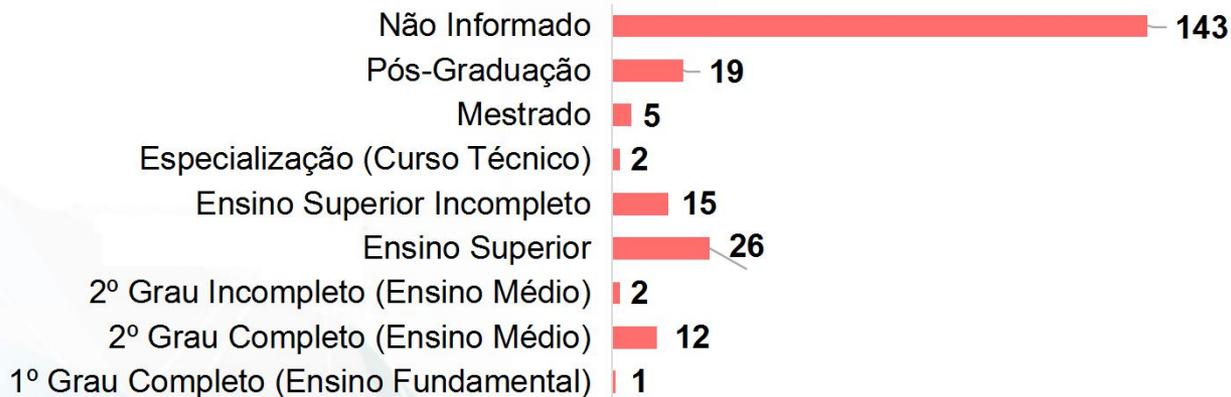
# PERFIL DOS USUÁRIOS

## Faixa Etária

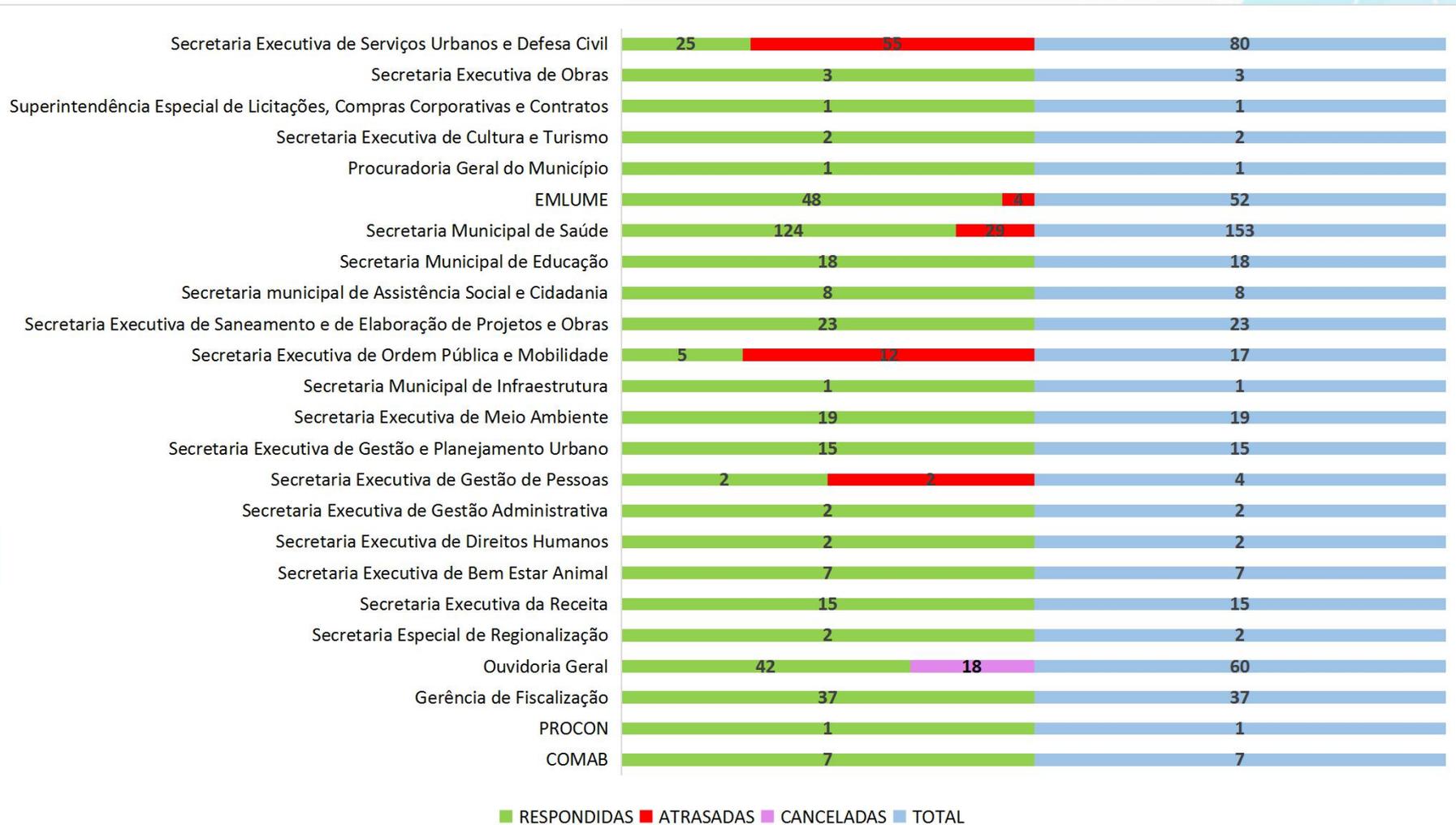


Nos gráficos de escolaridade e faixa etária, foi considerado apenas o número de usuários cadastrados no sistema (usuários identificados) sem duplicações.

## Escolaridade



# MANIFESTAÇÕES POR UNIDADE GESTORA



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

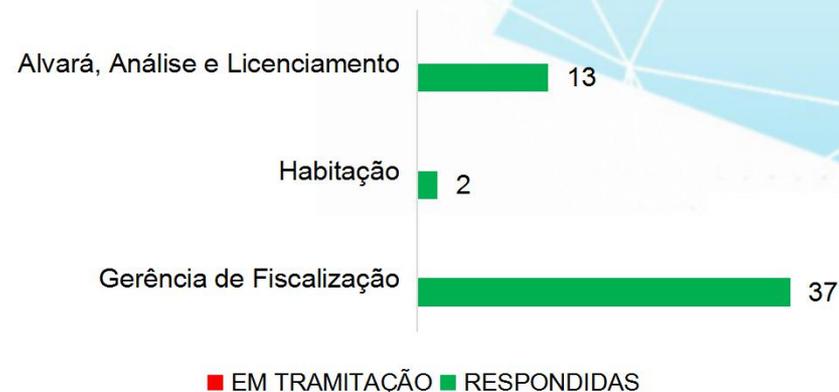
# Secretaria Executiva de Gestão e Planejamento Urbano e Habitação

JULHO 2021		
RECEBIDAS	RESPONDIDAS + ARQUIVADAS	ATRASADAS
52	52	0

**100%**  
**Resolutividade**



Unidade	Tempo Médio de Resposta
Fiscalização (GEFUA)	10 dias
Gestão Urbana	08 dias
Habitação	12 dias



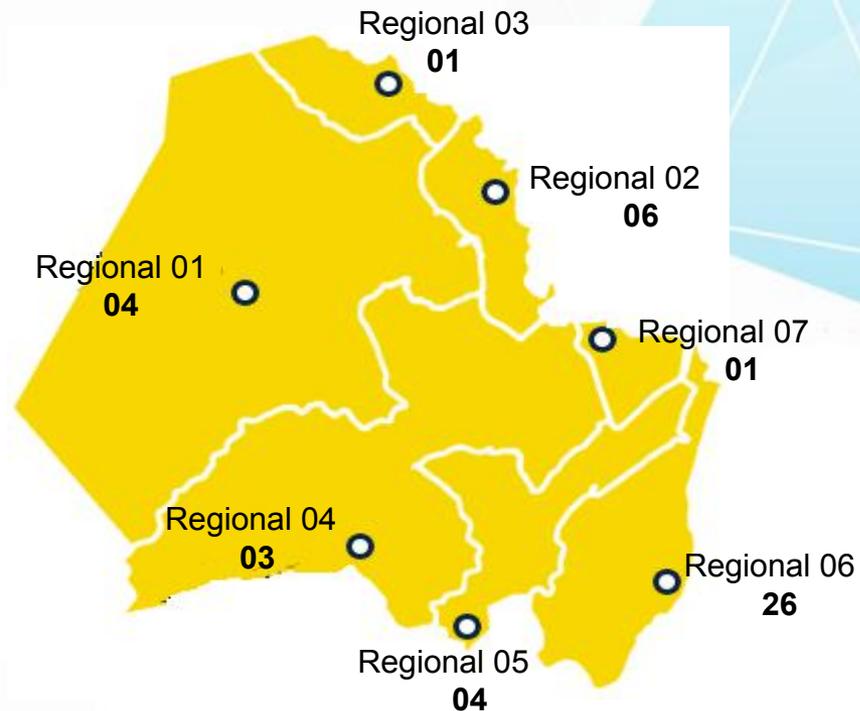
Assuntos Recorrentes
Construção de Obra Irregular
Comércio Irregular
Andamento de Processos
Cadastro Imobiliário
Minha Casa Minha Vida / Casa Verde e Amarela

# EMLUME

JULHO 2021		
RECEBIDAS	RESPONDIDAS + ARQUIVADAS	ATRASADAS
52	48	04

**92 %**  
**Resolutividade**

Tempo Médio de  
Resposta  
**25 DIAS**



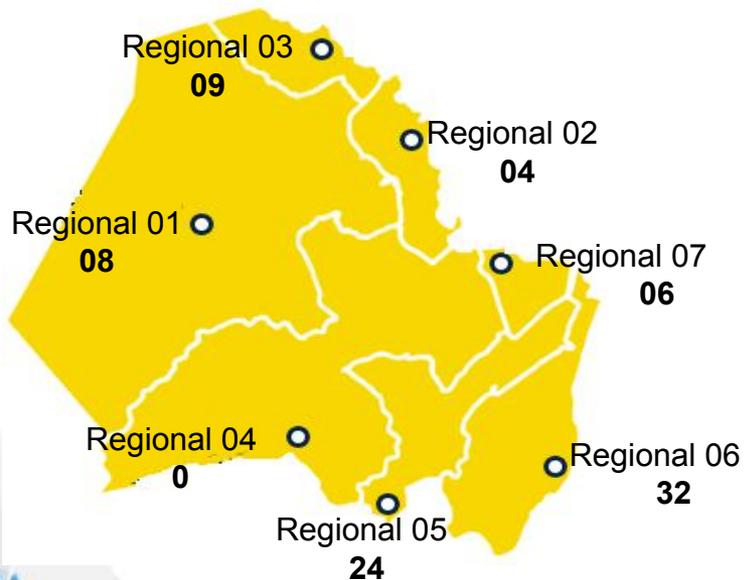
## Assuntos Recorrentes

Revisão da Taxa de Iluminação

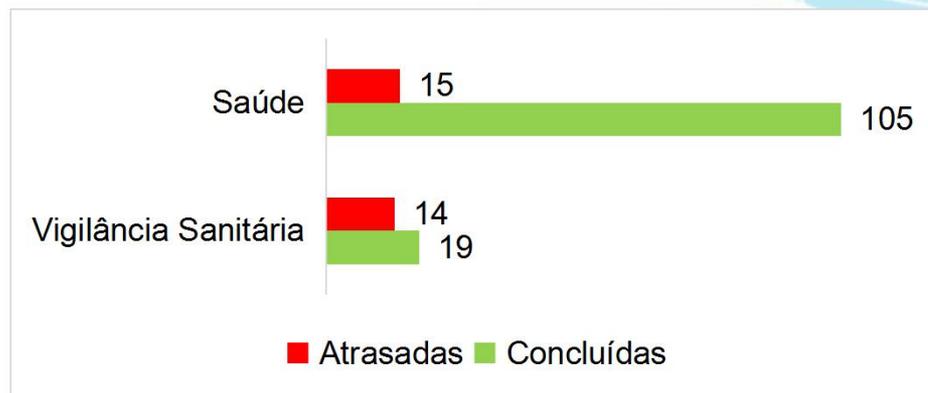
Troca de Lâmpada

Instalação de Novos Pontos de Iluminação

# Secretaria Municipal de Saúde



JULHO 2021		
RECEBIDAS	RESPONDIDAS + ARQUIVADAS	ATRASADAS
153	122	31



## Assuntos Recorrentes

Reclamação e Informação sobre a Vacinação - COVID

Mau atendimento nas unidades de saúde

Falta de medicamentos

Vacinas ( falta de atendimento para aplicar vacina nas unidades de saúde )

Foco de Dengue

**81%**  
**Resolutividade**



**Tempo Médio de Resposta**  
**49 DIAS**

# Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil

JULHO 2021		
RECEBIDAS	RESPONDIDAS + ARQUIVADAS	ATRASADAS
80	25	55

**31%**  
**Resolutividade**



**Tempo Médio de Resposta**  
**17 DIAS**



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

## ELOGIOS RECEBIDOS



### **Procuradoria Geral do Município**

“Prezados, boa tarde.

Fui atendida ontem (13/07/2021) na Prefeitura de Jaboatão dos Guararapes no horário das 12:00hrs, e gostaria de parabenizar o excelente atendimento da funcionária Monique (procuradoria)!! Super educada, muito paciente, atenciosa, gentil, trabalha com bom humor e é super proativa e prestativa!!

Funcionária exemplar, a Monique (procuradoria) da Prefeitura de Jaboatão, um diferencial nos dias atuais.

Atenciosamente,”

### **Secretaria Executiva de Obras**

“Prezados Senhores, muito boa tarde!

Gostaria de parabenizar e agradecer à Prefeitura do Jaboatão dos Guararapes pelo atendimento ao meu pleito.

Ontem (19/7) foram iniciadas as obras de calçamento da Rua Saturnino Pessoa, localizada em Jaboatão dos Guararapes.

Conforme mencionei anteriormente, resido nesta Rua desde 1975 e vê-la calçada me parecia um sonho muito distante.

Estou muito contente e gostaria de agradecer pessoalmente ao Senhor Prefeito.

Sendo assim, caso visitem a obra, coloco-me à disposição para emitir o meu testemunho sobre o grande feito!

Considero o meu presente de aniversário!!”

### **COMAB**

“Agora vemos uma feira com mais segurança 2 policiais à paisana sempre dando apoio aos permissionário ....nós que viviamos com medo no Mercado da Mangueira agora estamos respirando mais aliviado .....e tbm fazer elogios ao empenho dessa nova gestão DENIS e JADSON são muito bons e dedicados ao Mercado. Vocês estão de parabéns e continuem assim que todos permissionários aplaudem vocês dois.”

### **Secretaria Executiva de Bem Estar Animal**

“Gostaria de elogiar a UBS Pet, localizada em Massangana.

Atendimento excelente.

Dra. Nicolli é muito boa!”

# ELOGIOS RECEBIDOS

## Secretaria Municipal de Educação

“Bom dia.

Venho por meio desta realizar um elogio aos prestadores de serviço da instituição Creche Leda Maria localizada em Cavaleiro pela dedicação em sempre prestar informações sobre entregas das cestas, matrículas etc.. se personificando em seus números particulares para as mães que não possuem acesso as redes sociais e atendendo mesmo fora do horário para aquelas que precisam trabalhar e não podem estar presentes nos dias estimados pela prefeitura. Acredito que eles não sabem mas nós, mães estamos satisfeitos com toda a atenção que estamos tendo de todos os responsáveis. Que continuem fazendo o trabalho excelente que estão realizando.”



## Secretaria Municipal de Educação

“D. Tassiana é presente na creche, é respeitadora com funcionários e responsáveis por estudante. Na creche tem duas porteiras e eu sou porteira e nunca chegou nenhum responsável para me pedir documento. Essas coisas ela sempre resolveu.”

## Secretaria Municipal de Educação

“Eu sou \*\*\*\*\* , trabalho na creche como serviços gerais, e D. Tassiana, mesmo na pandemia ela vem olha as coisas e nunca vi responsável por estudante não ser atendido por ela. E nunca vi ela não ser educada com ninguém. Mesmo na pandemia, ela vem e quando não está aqui vejo levar documentos pra preencher em casa.”

## Secretaria Municipal de Educação

“Sou \*\*\*\*\* de , uma das merendeiras da creche lêda Maria e D. Tassiana é presente na creche, trata bem todos os funcionários,. Sou merendeira e nunca chegou nenhum responsável para me pedir documento. Essas coisas ela sempre resolveu.”

## ELOGIOS RECEBIDOS

### Secretaria Municipal de Educação

“Meu nome é \*\*\*\*\* , trabalho na creche Lêda Maria Queiroz do Rêgo Barros como merendeira, e D. Tassiana mesmo na pandemia ela vem, olha as coisas, nos orienta e nunca vi qualquer responsável por estudante não ser atendido por ela. Nunca a vi sendo desrespeitosa com ninguém. Quando ela não está aqui, vejo levar documentos pra preencher em casa, até porque a creche não tem impressora e ficou sem computador, pois tinha quebrado.”

### Secretaria Municipal de Educação

“Quero parabenizar a Creche Professora Leda Maria, que sempre realiza as entregas dos kits de alimentação de forma segura e responsável, parabenizar a prefeitura pela creche, que venham a ter muito mais no mesmo estilo da creche leda maria e quero deixar também um elogio para a Gestora Tassiana que sempre esta disposta a nos ajudar!♥ “



### Secretaria Municipal de Educação

“Eu sou Carolina, trabalho na creche como serviços gerais, e D. Tassiana está sempre nos orientando, mesmo na pandemia ela vem olha as coisas e nunca vi responsável por estudante não ser atendido por ela. E nunca vi ela não ser educada com ninguém. Mesmo na pandemia, ela vem e quando não está aqui vejo levar documentos pra preencher em casa “

# ELOGIOS RECEBIDOS

## Secretaria Municipal de Saúde

“Olá. Boa tarde venho por meio desta fazer mil elogios a funcionária Cintia Garcia do setor administrativo da policlínica Carneiro Lins. Faço parte de um grupo de cadeirantes que é atendido pelo Carneiro Lins. E sempre que vamos lá somos bem atendido pela funcionária Cintia Garcia que nos recebe com toda atenção, respeito e carinho para com todos nós do grupo. Vcs poderia da a medalha de melhor funcionária daquela policlínica .ela merece .desde já agradeço. “

## Secretaria Municipal de Saúde

“Prezados(a)  
Gostaria de deixar registrado a ótima atenção da funcionária da Policlínica Manoel Calheiros. Um atendimento para um Cardiologista , onde fui muito bem atendida.  
Kátia Rejane da Silva”.

## Secretaria Municipal de Saúde

“Prezados (a) Gostaria de deixar registrado a ótima atenção da funcionária da policlínica Manoel Calheiros. Para com meu pai no atendimento de urologista pelo ótimo atendimento da funcionária. Kátia Rejane da Silva .”

## Secretaria Municipal de Saúde

“Usuária ligou elogiando a coordenadora do posto de saúde localizado por trás do hospital de novo de prazeres, ela comunicou que Sandra fez um atendimento maravilhoso”

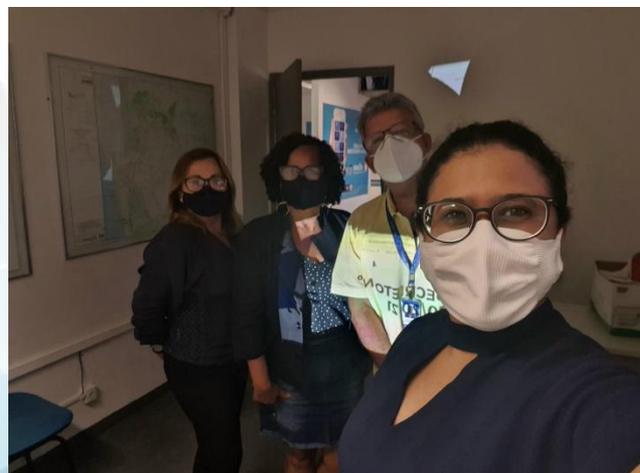


## AÇÕES OUVIDORIA

A Ouvidoria implementou no mês de Julho o “Plantão Ouvidoria” a ação consiste em 1 vez por mês a equipe estar disponível no Complexo Administrativo e/ou no Palácio da Batalha para conversar com os interlocutores dos órgãos.

O intuito é ajustar o fluxo das demandas, analisar o resultado dos relatórios, fazer o acompanhamento dos pedidos de acesso à informação, tirar dúvidas, atualizar informações das secretarias entre outras questões relacionadas ao nosso processo de trabalho.

No mês de Julho contou com a presença dos interlocutores dos órgãos: Secretaria Executiva de Gestão Administrativa, Secretaria Executiva de Direitos Humanos e Secretaria Executiva de Gestão e Planejamento Urbano e Habitação.



No mês de julho, também realizamos um treinamento do sistema digital Eouve. O sistema foi implementado no município no ano de 2020, para facilitar o contato entre o cidadão e a Administração Pública para o recebimento, tramitação e oferecimento de resposta a manifestações de ouvidoria encaminhadas pelos usuários. Além disso foi abordado o decreto nº 70/2021 que altera o regulamento interno da Ouvidoria Geral.

# CONCLUSÃO

Por meio do presente relatório, a Ouvidoria Geral do Jaboatão dos Guararapes demonstra a sua atuação como canal de comunicação e controle social, fazendo a interlocução entre a população e a gestão municipal.

O relatório apresenta as manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação registrados nos diversos canais disponíveis. O relatório tem como objetivo identificar as reais necessidades da população e os pontos que necessitam de atenção. Vale ressaltar que todos os registros são tratados considerando a Lei 13.460/2017 e a Lei 13.709/2018.

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.

Outro destaque é para a Secretaria Executiva de Meio Ambiente, que melhorou em 100% a resolutividade e qualidade de suas respostas, além disso, demandas antigas que estavam em atraso foram todas respondidas, reforçando o compromisso de atendimento e respeito às 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