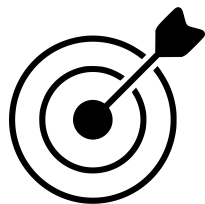


RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

Ouvidoria e SIC

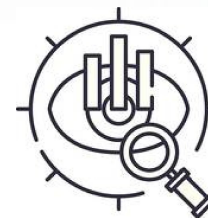
Relatório Extraído em 12/08/2021
Período Analisado: 01/06/2021 a 30/06/2021





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

18 Pedidos de Acesso à Informação deferidos.

504 Manifestações de Ouvidoria.

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

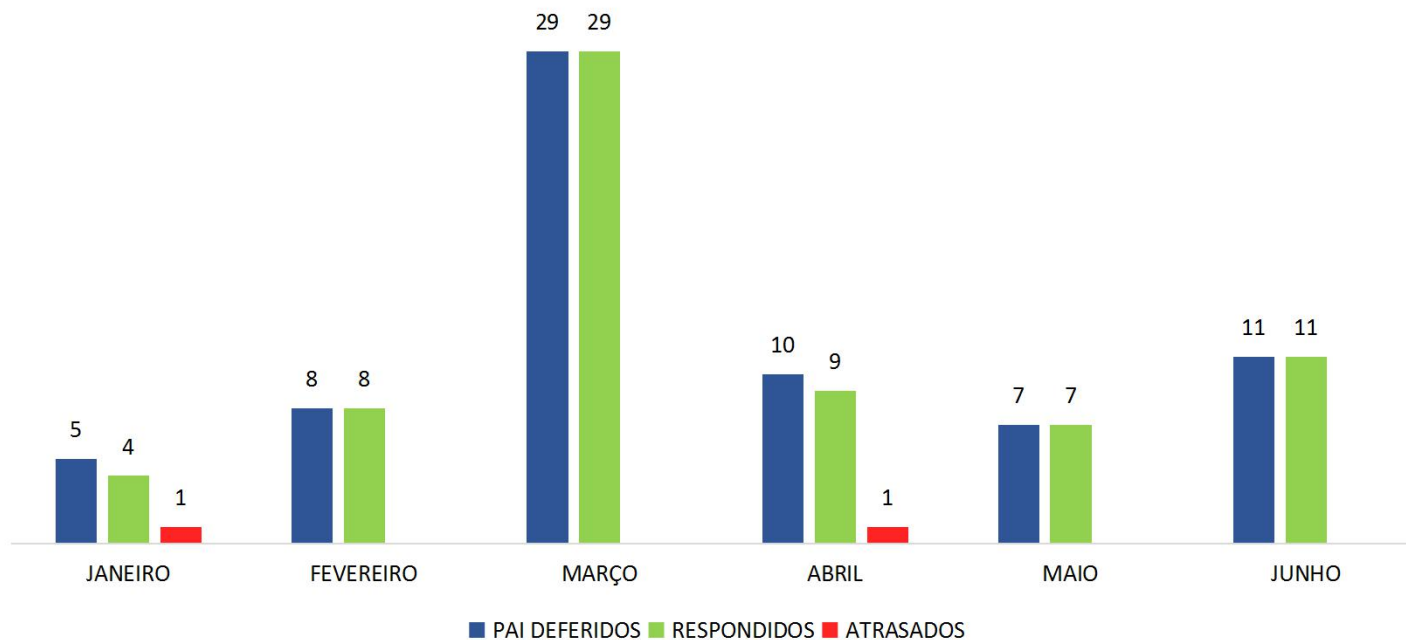
**FAZER DA TRANSPARÊNCIA
UM JEITO NOVO DE GOVERNAR**

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 – Junho, 2021.

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO



Foram registrados em nosso sistema eletrônico 18 Pedidos de Acesso à Informação (PAI). Do total de registros, 11 se configuravam como Pedido de Acesso à Informação.

07 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	09
Secretaria Municipal de Educação	02
Secretaria Executiva de Finanças	04
Secretaria Executiva de Gestão de Pessoas	01
Secretaria Executiva de Ordem Pública e Mobilidade	01
Secretaria Executiva de Saneamento e Elaboração de Projetos de Obras	01

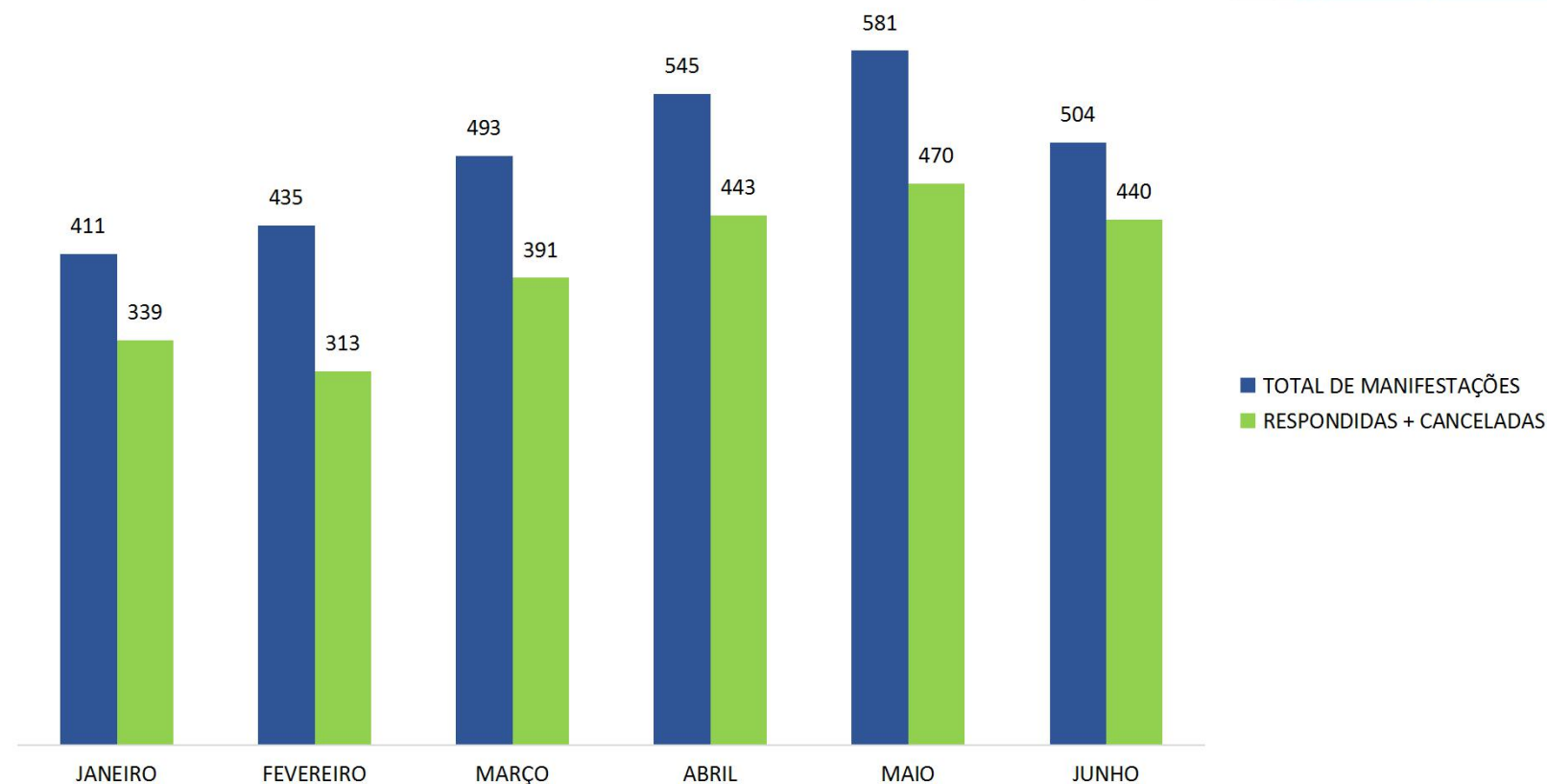
Obs: Nesta tabela foram incluídos todos os Pedidos de Acesso registrados no sistema. As Secretarias que não foram citadas, não receberam Pedidos de Acesso à Informação no mês de Junho de 2021.

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



MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Panorama Comparativo das Manifestações de Ouvidoria



CANAIS DE ATENDIMENTO



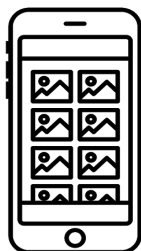
Site
05



Telefone
64



E-mail
90



Aplicativo eOuve
319



Sites de
Reclamação
01



Outras
Ouvidorias
01



Presencial
24

Entre as formas de registro o canal de atendimento mais utilizado pelos usuários foi o aplicativo, com 319 manifestações, seguido pelo e-mail com 90 registros.

INDICADORES

NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES



Concluídas
424



Atrasadas
64



Canceladas
16



Agendadas
0

Resolutividade
87,3%

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

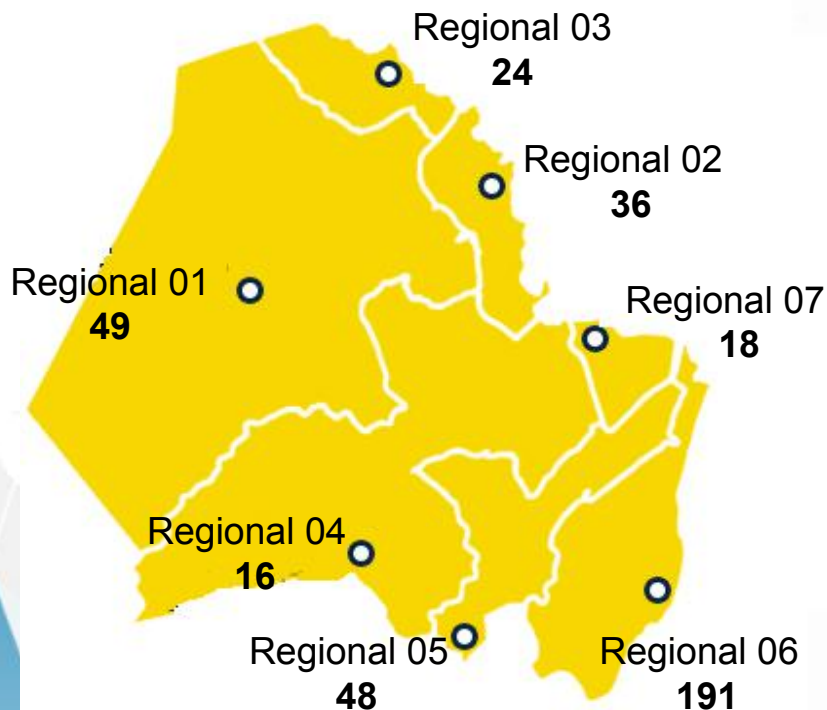
INDICADORES

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

	RECLAMAÇÃO	197
	SOLICITAÇÃO	228
	DENÚNCIA	06
	SUGESTÃO	07
	ELOGIO	10
	INFORMAÇÃO	56

06 Manifestações
relacionadas à
denúncias contra
servidores públicos.

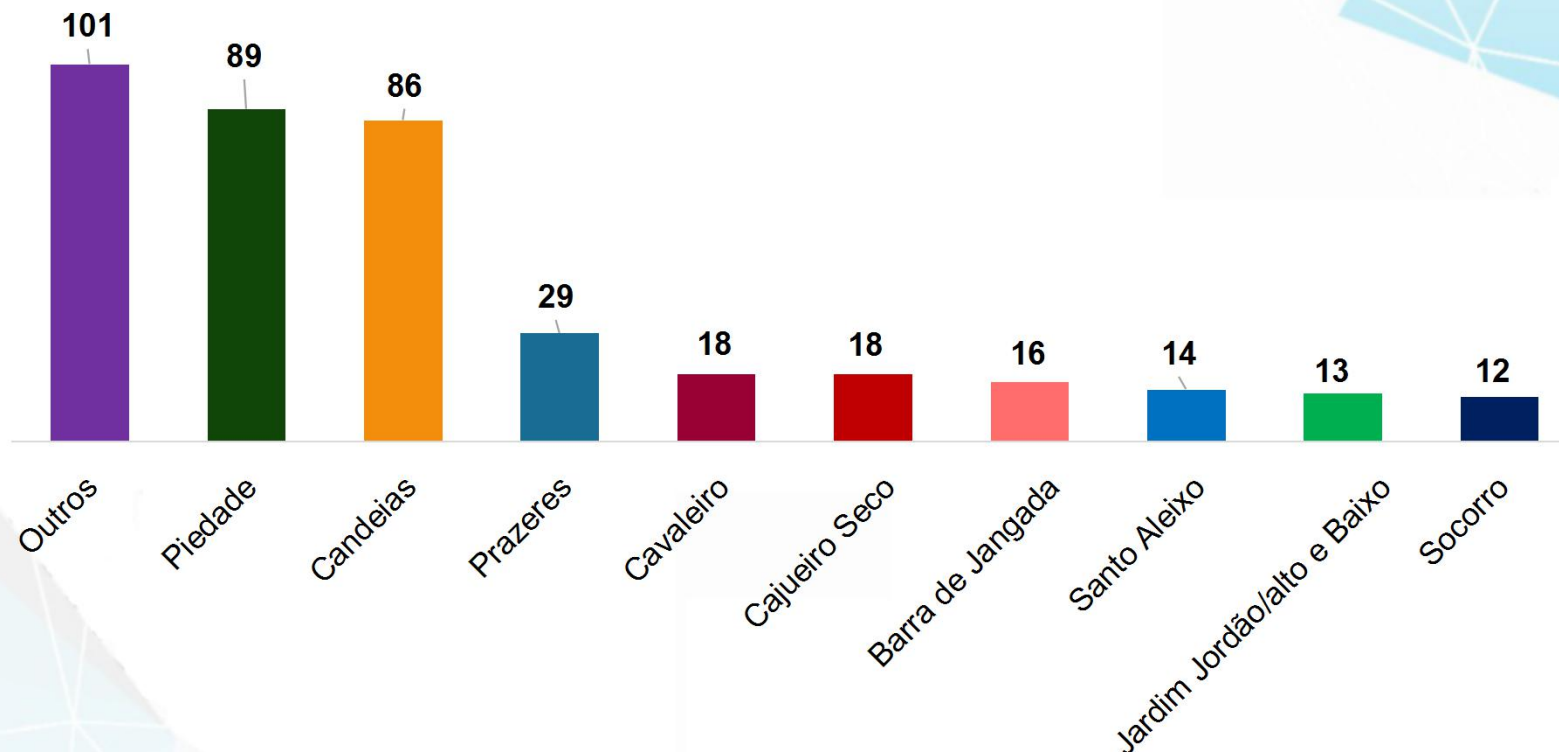
MANIFESTAÇÕES POR ÁREA



STATUS DAS MANIFESTAÇÕES POR REGIONAL				
Região	Cancelado	Concluído	Atrasada	Total
Regional 01 - Jaboatão Centro	02	42	05	49
Regional 02 - Cavaleiro	01	30	05	36
Regional 03 - Curado	01	20	03	24
Regional 04 - Muribeca	01	13	02	16
Regional 05 - Prazeres	03	38	07	48
Regional 06 - Praias	04	160	27	191
Regional 07 - Guararapes	01	15	02	18
Não Informado	03	106	13	122
	16	424	64	504

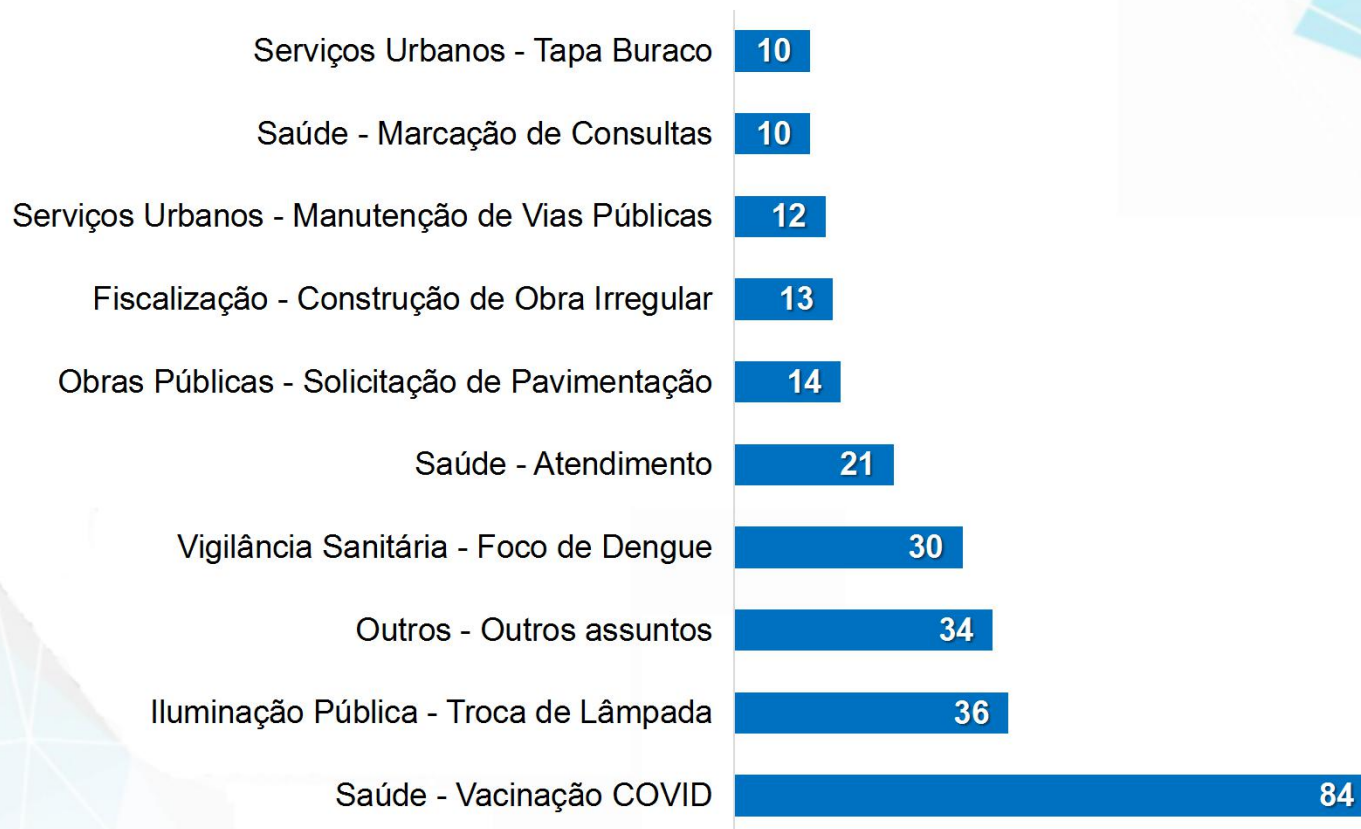
Do total de 504 registros, 122 não informaram o bairro ou a regional. A Regional 06 foi a área mais demandada no município, apresentando 191 registros.

BAIRROS MAIS DEMANDADOS



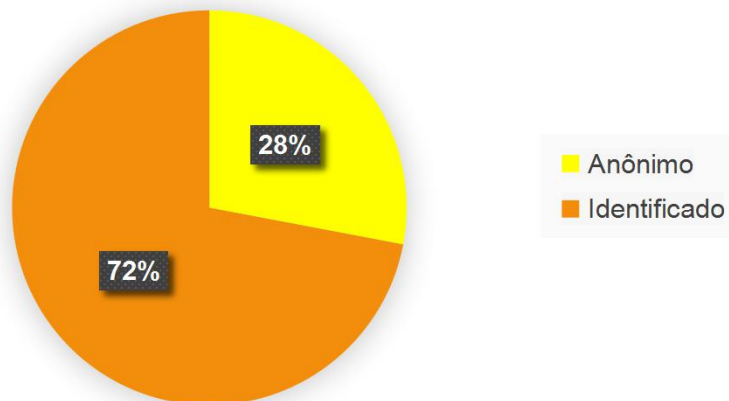
Os bairros de Piedade, Candeias, e Prazeres registraram o maior número de manifestações.

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

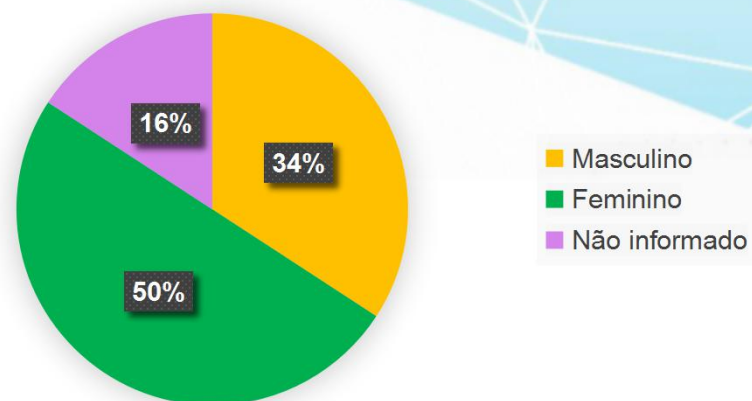


PERFIL DOS USUÁRIOS

Registro



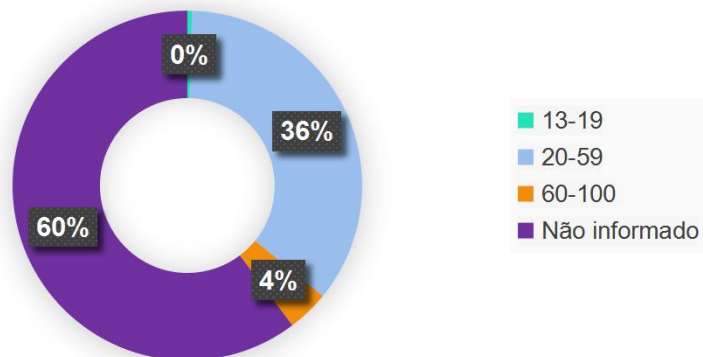
Gênero



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.

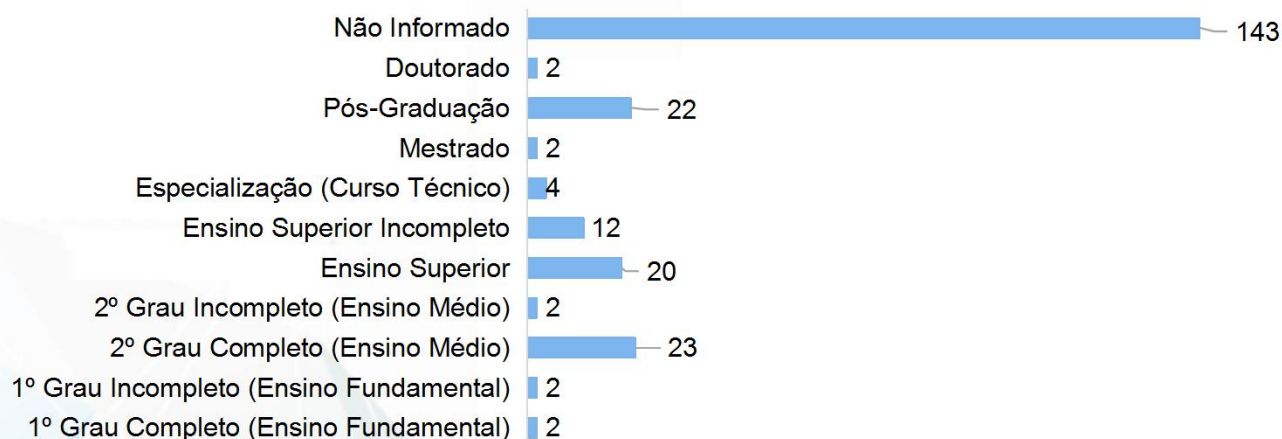
PERFIL DOS USUÁRIOS

Faixa Etária

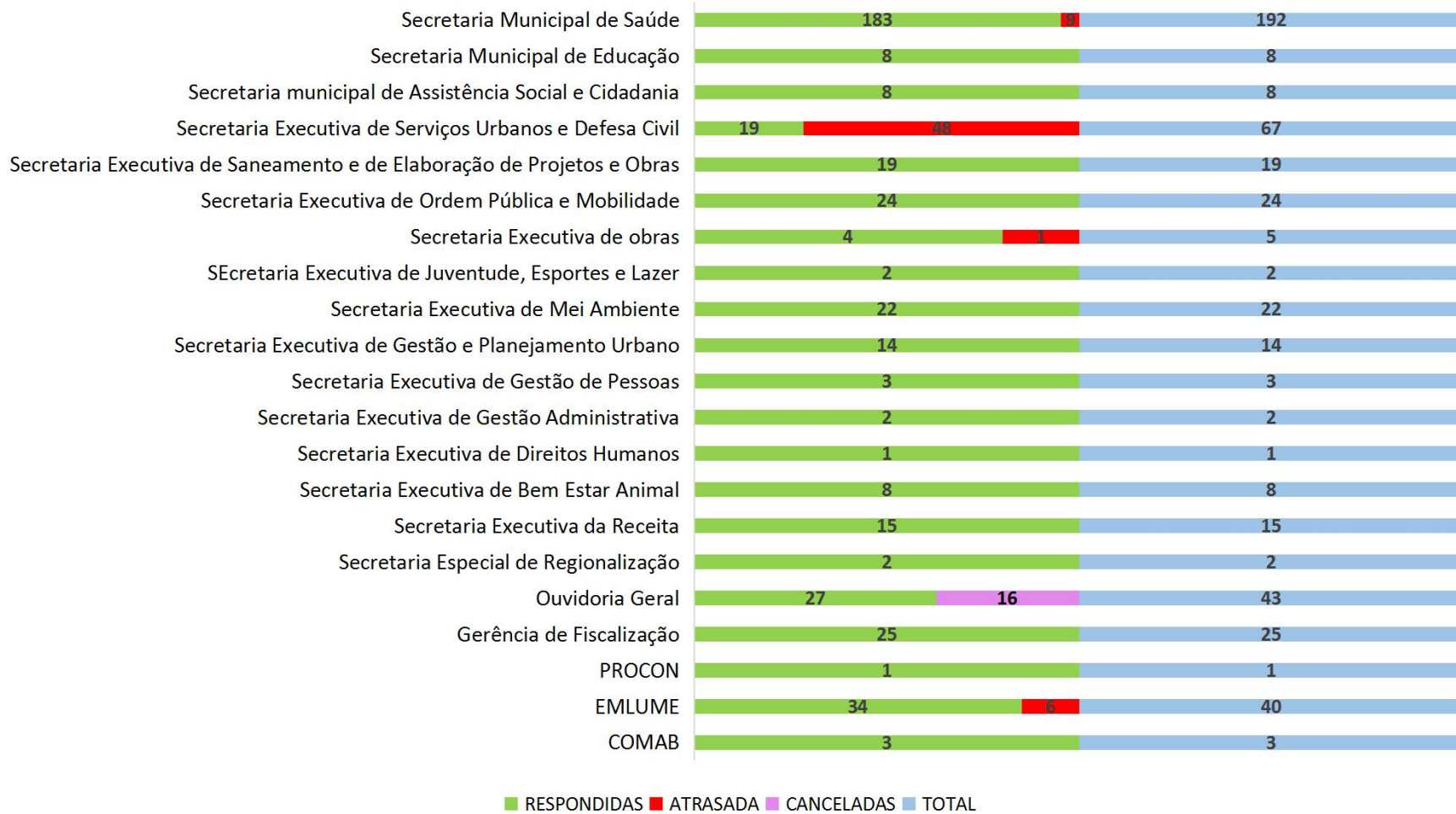


Nos gráficos de escolaridade e faixa etária, foram considerados o número dos usuários cadastrados no sistema (usuários identificados) sem duplicações, pois existem usuários que cadastraram mais de uma manifestação, além dos anônimos.

Escolaridade



MANIFESTAÇÕES POR UNIDADE GESTORA



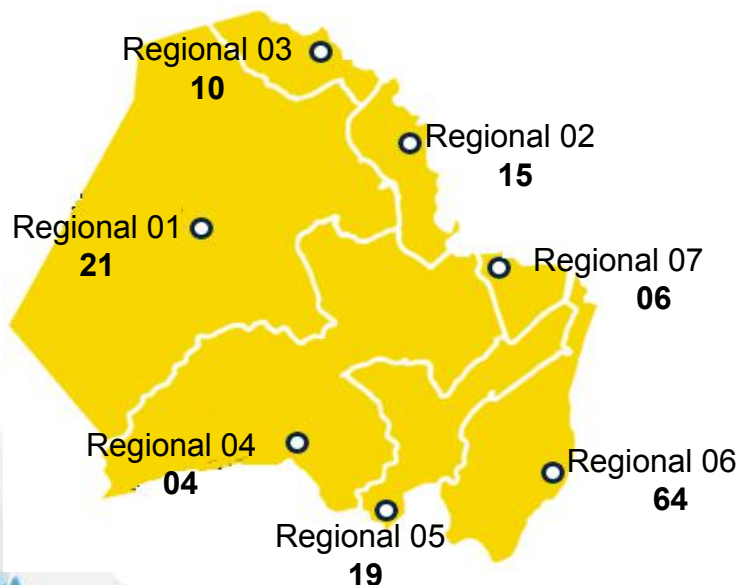
Obs: As secretárias e órgãos que não foram citados neste gráfico, não receberam manifestações de ouvidoria no mês de junho de 2021.

DESEMPENHO POR UNIDADE



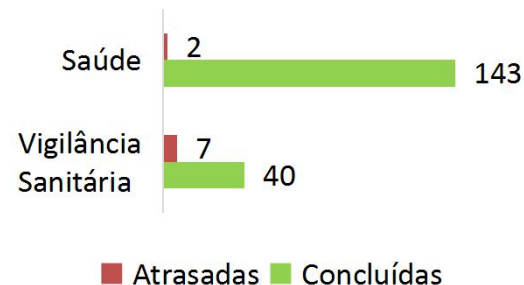
SECRETARIA	TOTAL	%
COMAB	3	100%
PROCON	1	100%
Gerência de Fiscalização	25	100%
Ouvidoria Geral	43	100%
Secretaria Especial de Regionalização	2	100%
Secretaria Executiva da Receita	15	100%
Secretaria Executiva de Bem Estar Animal	8	100%
Secretaria Executiva de Direitos Humanos	1	100%
Secretaria Executiva de Gestão Administrativa	2	100%
Secretaria Executiva de Gestão de Pessoas	3	100%
Secretaria Executiva de Gestão e Planejamento Urbano	14	100%
Secretaria Executiva de Meio Ambiente	22	100%
Secretaria Executiva de Juventude, Esportes e Lazer	2	100%
Secretaria Executiva de Ordem Pública e Mobilidade	24	100%
Secretaria Executiva de Saneamento e de Elaboração de Projetos e Obras	19	100%
Secretaria municipal de Assistência Social e Cidadania	8	100%
Secretaria Municipal de Educação	8	100%
Secretaria Municipal de Saúde	192	95%
EMLUME	40	85%
Secretaria Executiva de obras	5	80%
Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil	67	28%

Secretaria Municipal de Saúde



JUNHO 2021		
RECEBIDAS	RESPONDIDAS + ARQUIVADAS	ATRASADAS
192	183	09

**95%
Resolutividade**



Assuntos Recorrentes

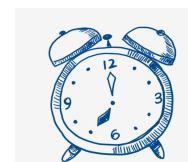
Reclamação e Informação sobre a Vacinação - COVID

Mau atendimento nas unidades de saúde

Reclamação e informação sobre marcação de consultas e exames

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

Foco de Dengue



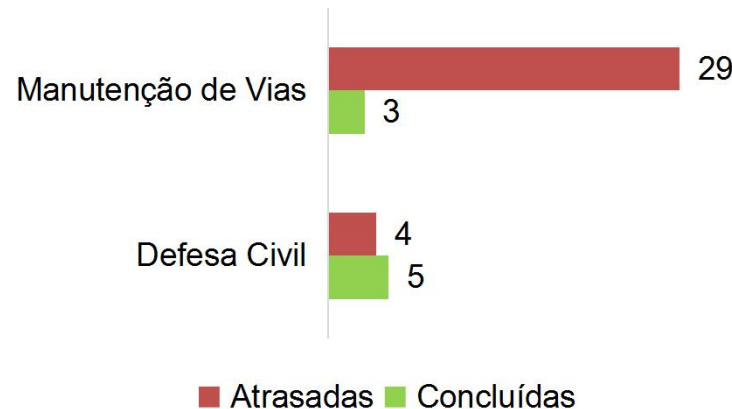
**Tempo Médio de
Resposta
46 DIAS**

Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil

JUNHO 2021		
RECEBIDAS	RESPONDIDAS + ARQUIVADAS	ATRASADAS
67	19	48

28%
Resolutividade

**Tempo Médio de
Resposta
35 DIAS**



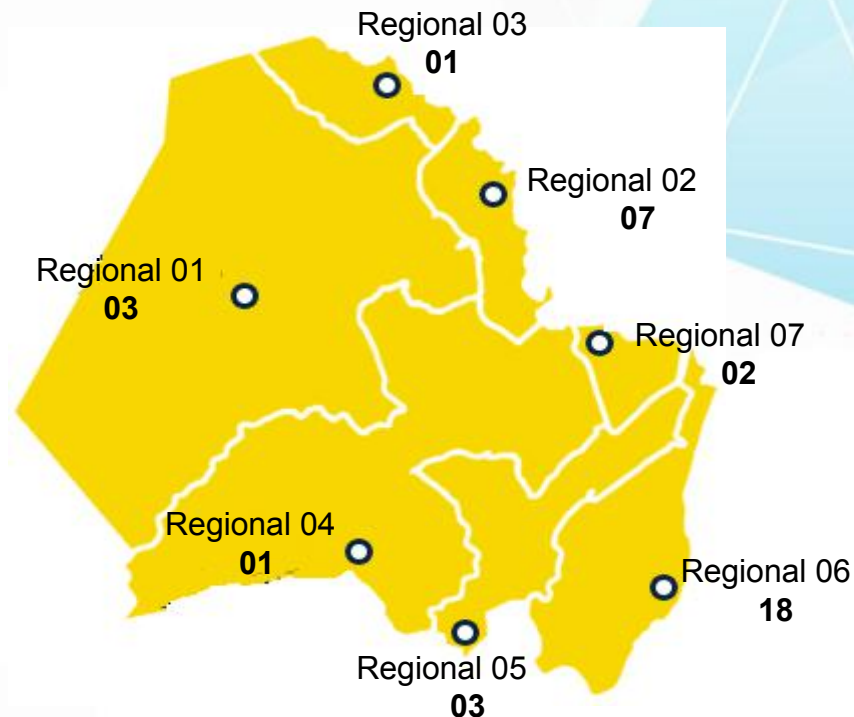
Assuntos Recorrentes
Limpeza Urbana e Coleta de Resíduos
Limpeza de Galeria
Manutenção de Vias Públicas
Capinação
Tapa Buraco

EMLUME

FEVEREIRO 2021		
RECEBIDAS	RESPONDIDAS + ARQUIVADAS	ATRASADAS
40	34	06

85 %
Resolutividade

Tempo Médio de
Resposta
26 DIAS

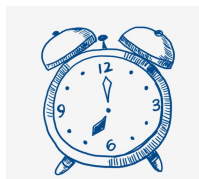


Assuntos Recorrentes
Revisão da Taxa de Iluminação
Troca de Lâmpada
Instalação de Novos Pontos de Iluminação

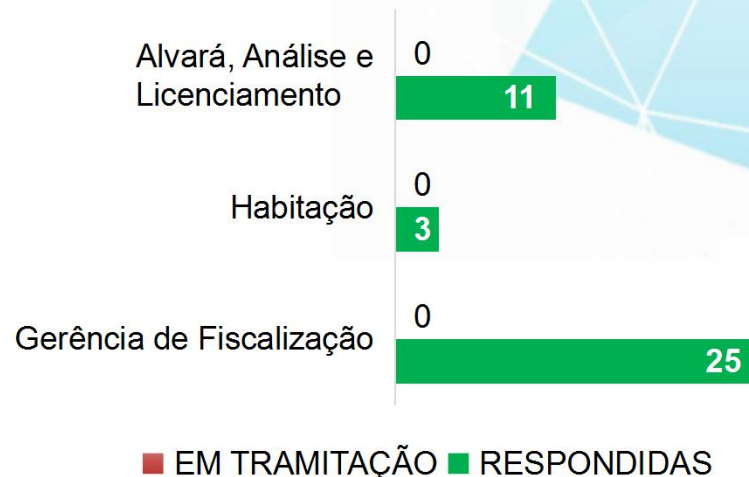
Secretaria Executiva de Gestão e Planejamento Urbano e Habitação

FEVEREIRO 2021		
RECEBIDAS	RESPONDIDAS + ARQUIVADAS	ATRASADAS
39	39	0

100%
Resolutividade



Unidade	Tempo Médio de Resposta
Fiscalização (GEFUA)	07 dias
Gestão Urbana	25 dias
Habitação	13 dias



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

ELOGIOS RECEBIDOS

Secretaria Municipal de Saúde

“A usuária ligou para elogiar o nosso prefeito a respeito da vacina da covid 19, e sua equipe pelo andamento e divulgação e tratamento com o povo de Jaboatão estou muito feliz em saber que estamos tendo um gestor responsável com o seu povo e eleitores, e com o zelo que ele tem mostrado por Jaboatão , parabéns Anderson Ferreira.”



Secretaria Municipal de Saúde

“Hoje venho através deste e-mail queria agradecer e a minha família também pela força tarefa que vocês estão fazendo para cumprir os prazos e as necessidades da vacina para todos ,minha mãe conseguiu completar a sua imunização neste fim de semana que passou ,pena que muitas vidas não conseguiram ter essa mesma oportunidade, mas nós que ficamos e estamos nessa pandemia agradecemos muito ..

Nosso muito obrigado a todos vocês.”

Secretaria Municipal de Saúde

“Me vejo satisfeito com a prestação de serviço gratuito e de boa qualidade. profissionais capacitados, oferecendo uma boa prestação de serviço como dra. Rosana de Sá, dermatologista do programa da hanseníase, bem como equipe odontológica, coleta de sangue, Serviço Social. o Atendimento geral da policlínica. A equipe esta de parabéns.”

Secretaria Municipal de Saúde

“Parabéns para doutora Conceição do alto do reservatório. É a médica mais atenciosa de Jaboatão. Não tem quem não goste do tratamento dela.

ELOGIOS RECEBIDOS

Secretaria Municipal de Saúde

“Quero parabenizar o atendimento da doutora do posto do alto do Reservatório . Dr. Conchita é uma médica que tem muita atenção com todos e é uma profissional de mão cheia..”



Secretaria Municipal de Saúde

“Boa noite:

Quero registrar um ELOGIO para a funcionária de nome MÁRCIA REGINA pelo excelente atendimento prestado nesta manhã ao vacinar minha mãe(Cristina Bezerra de Pontes) no Shopping Guararapes no horário das 11 horas. Minha mãe pede que seja registrado este elogio, pois a funcionária orientou sobre os cuidados que devem ser mantidos além de que a pedido da minha mãe mostrou toda a manipulação da vacina, a quantidade a ser aplicada, enfim deixou a minha mãe muito tranquila e muito satisfeita. Parabéns a toda a equipe.

Secretaria Executiva da Receita

“O usuário ligou para fazer um elogio ao funcionário Marcos da Regional 03 no setor de IPTU . O usuário foi muito bem atendido e rápido e agradece a toda a equipe. Parabéns.”

Secretaria Executiva da Receita

“Estive na regional 3 curado 4 para tratar de assunto de IPTU e já na recepção muita educação da Sra e o Sr Marcos de forma atenciosa educada e muito explicativa, tirou todas as minhas duvidas sobre o IPTU e em poucos minutos o extrato para pagamento me foi entregue parabéns a equipe da Regional 3 curado 4.”

ELOGIOS RECEBIDOS

Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil

“A usuária ligou para elogiar os funcionários da SESURB que prontamente resolveu o meu problema eles estão de parabéns. Uma árvore arriou e nem passava carro nem para moreno e Jaboatão, foi feito chamando e logo atenderam, agradecemos a toda equipe, que estão de parabéns, que sejam sempre atentos aos problemas do município. E que Deus os abençoe.”



Secretaria Executiva de Gestão Administrativa

“Prezados,
Gostaria de parabenizar à Secretaria Executiva de Gestão Administrativa pelo excelente trabalho que vem desenvolvendo na sede da Prefeitura no Palácio da Batalha. É muito gratificante perceber o cuidado com o nosso ambiente de trabalho. A organização dos espaços e principalmente o estacionamento que precisava urgente de uma organização.
Parabéns ao Secretário João e ao encarregado Valdemar e todos os envolvidos..”

SUGESTÕES

Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil

“Prezado Ouvidor(a),

Estou residindo há 25 dias em Candeias, sou cidadã Recifense e agora em Jaboatão gostaria de parabenizar a atuação da prefeitura. Porém na rua que moro, Rua João Diniz de Souza nr.2030, tem um terreno desocupado onde os moradores da redondeza colocam lixo exatamente na esquina da rua, num poste. O carro do lixo passa na madrugada, dias alternados, porém sempre existe lixo na esquina, o que deixa um mal cheiro horrível e dificuldade de passar na calçada.

Gostaria de sugerir um coletor de lixo para esse local, já que existe a coleta pelo caminhão. Iríamos ter mais tranquilidade em passar pela calçada.

Agradeço antecipadamente,”

Secretaria Municipal de Saúde

“Favor, precisamos de um posto de saúde no HABITACIONAL FAZENDA SUASSUNA, até hoje não temos, e somos muito necessitados disso, ainda mais que vão inaugurar a quadra 6, assim terá mais gente ainda precisando.”



SUGESTÕES



Secretaria Executiva de Bem Estar Animal

“Boa Noite, Eu Parabenizo a UBS da Massagana, o atendimento, a estrutura física e os profissionais. Porém, Ouvidoria e os responsáveis da Prefeitura de Jaboatão dos Guararapes Piedade-Pe. Estou acerca de um Mês na luta com o meu cachorro no tratamento da doença do carrapato. A médica passou uns exames que não tenho condições financeiras de pagar e estou pedindo ajuda que ainda não veio, A UBS deveria ter uma estrutura física e aparelhos para realizar todos os exames e não apenas à consulta pelo amor de Deus. Ou que pagasse uma taxa para fazer os exames. Eu sou P*****, E-mail *****@yahoo.com.br, gostaria de ter uma resposta. Existe lei proteção animal, agora só não tem um atendimento completo por que será? E mais remédios não se tem gratuitos e nem por conta da prefeitura uma ajuda para salvar vidas e dá o atendimento necessário.

Atenciosamente,”

Secretaria Executiva de Ordem Pública e Mobilidade

“O sinal de cavaleiro, que fica na entrada pra cavaleiro(entre dois Carneiros e Tejipio, próximo a um posto de combustível), causa enormes transtornos de segunda a sábado.

O sinal dificulta a locomoção dos veículos em horário de pico. No entanto há solução para resolver isso. Tal dificuldade prejudica o a locomoção e o trabalho de muitos. Sugiro uma análise no local do transtorno, afim de buscar soluções..”

AÇÕES OUVIDORIA

A Ouvidoria da Prefeitura do Jaboatão dos Guararapes participou no mês de junho da **"Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos"** e foi premiada com medalha de bronze pelo alto desempenho no atendimento às demandas geradas pela população junto ao órgão.

A iniciativa, realizada pela Rede Nacional de Ouvidorias (ReNOuv) ao longo do último mês de junho, foi criada com o objetivo de promover o conhecimento pelos usuários dos serviços públicos quanto aos seus direitos, bem como o papel das ouvidorias no cumprimento à Ação 43 do Plano Anticorrupção do Governo Federal 2020-2025.

A iniciativa contou com a participação de 130 instituições do Executivo, Legislativo e Judiciário de todo o Brasil.

1º Lugar - Ministério da Cidadania (65.297)

2º Lugar - Fiocruz (65.275)

3º Lugar - Prefeitura do Jaboatão dos Guararapes/PE (59.111).



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 junho o percentual de resolutividade chegou a 85%. Apenas a Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil ficou com um percentual abaixo da meta estabelecida.

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