



PREFEITURA DO  
**JABOATÃO**  
DOS GUARARAPES

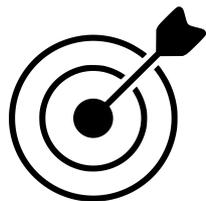
# **RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA**

---

## **Ouvidoria e SIC**

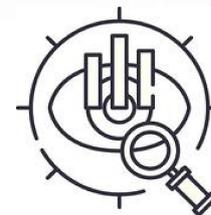
**Relatório Extraído em 13/10/2021**  
*Período Analisado: 01/08/2021 a 31/08/2021*





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

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

**478** Manifestações de Ouvidoria.

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



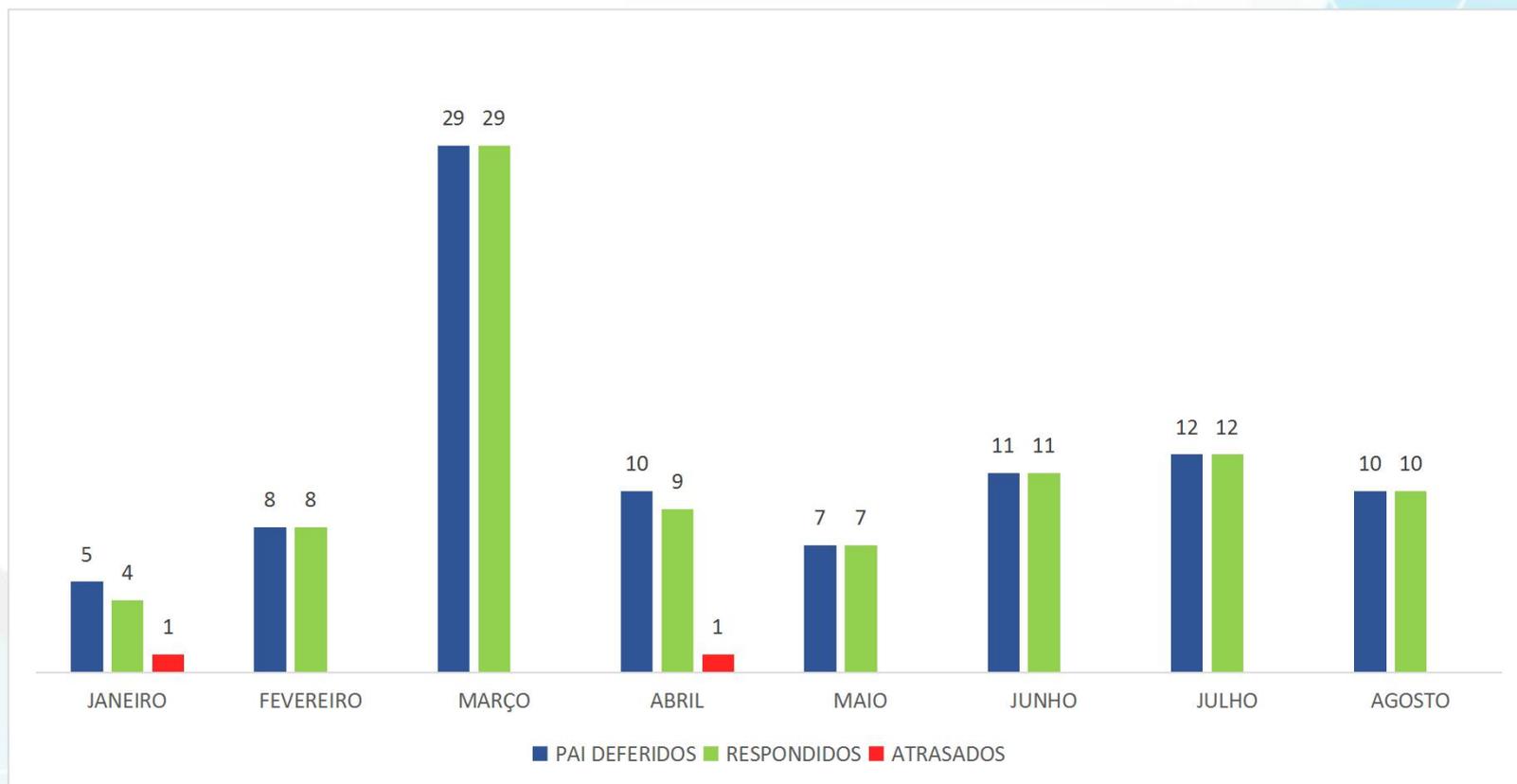
**FAZER DA TRANSPARÊNCIA  
UM JEITO NOVO DE GOVERNAR**

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 – agosto, 2021.

# PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO



Foram registrados em nosso sistema eletrônico 24 Pedidos de Acesso à Informação (PAI). Do total de registros, 10 se configurava como Pedido de Acesso à Informação.

14 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

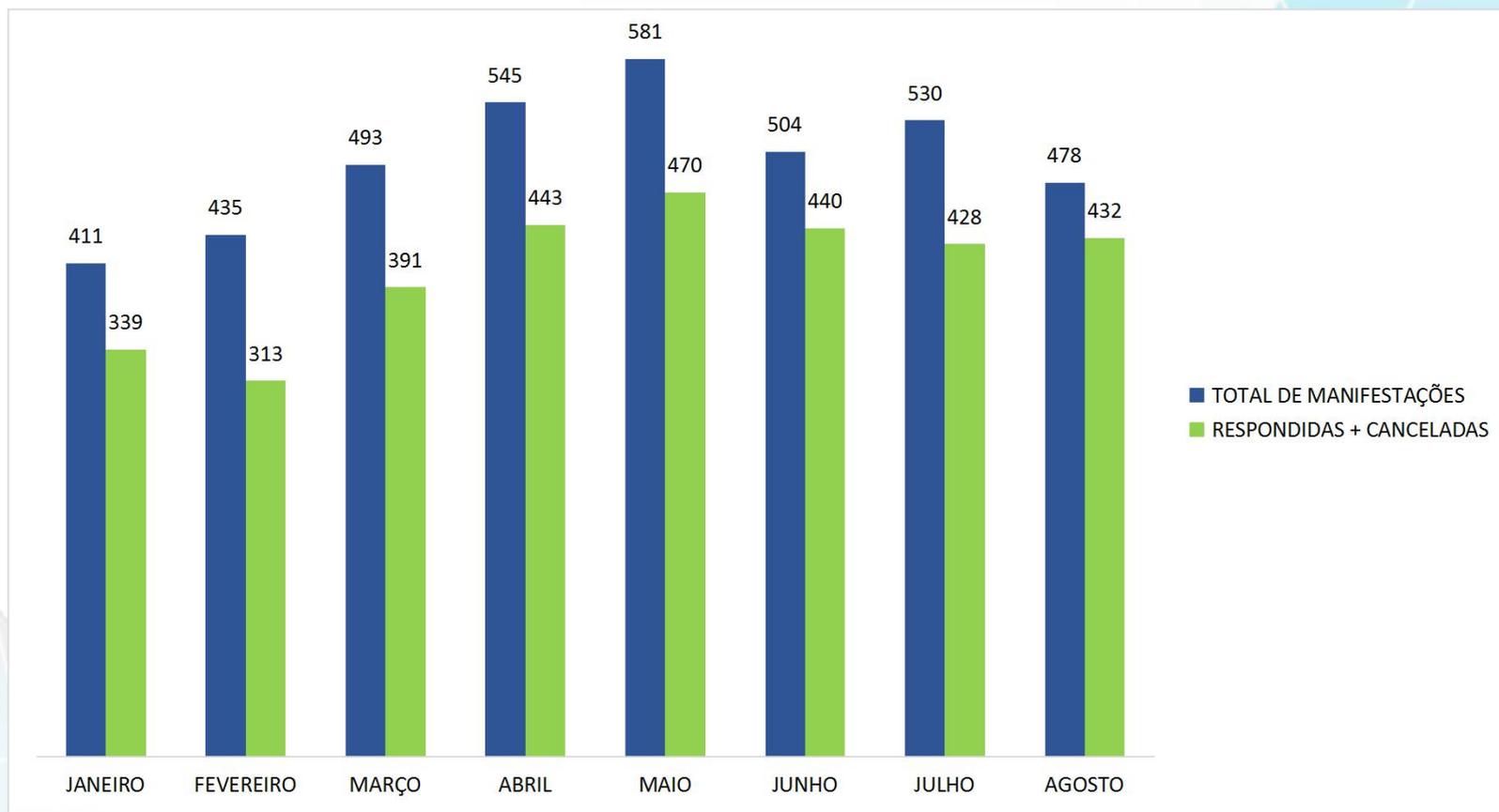
Unidade Gestora	Respondido
Ouvidoria Geral	14
Secretaria Municipal de Saúde	03
Secretaria Municipal de Infraestrutura	01
Secretaria Executiva de Gestão de Pessoas	03
Secretaria Executiva de Gestão e Planejamento Urbano e Habitação	01
Secretaria Executiva de Bem Estar Animal	01
Superintendência Especial de Licitações, Compras Corporativas e Contratos.	01

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



# MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

# Panorama Comparativo das Manifestações de Ouvidoria



## CANAIS DE ATENDIMENTO



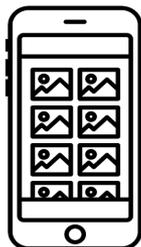
Site  
**06**



Telefone  
**47**



E-mail  
**83**



Aplicativo eOuve  
**326**



Sites de  
Reclamação  
**0**



Outras  
Ouvidorias  
**02**



Presencial  
**14**

Entre as formas de registro o canal de atendimento mais utilizado pelos usuários foi o aplicativo, com 326 manifestações, seguido pelo E-mail com 83 registros.

## INDICADORES

### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES



Concluídas  
**397**



Atrasadas  
**46**



Canceladas  
**35**



Agendadas  
**0**

**Resolutividade**  
**90,3%**

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



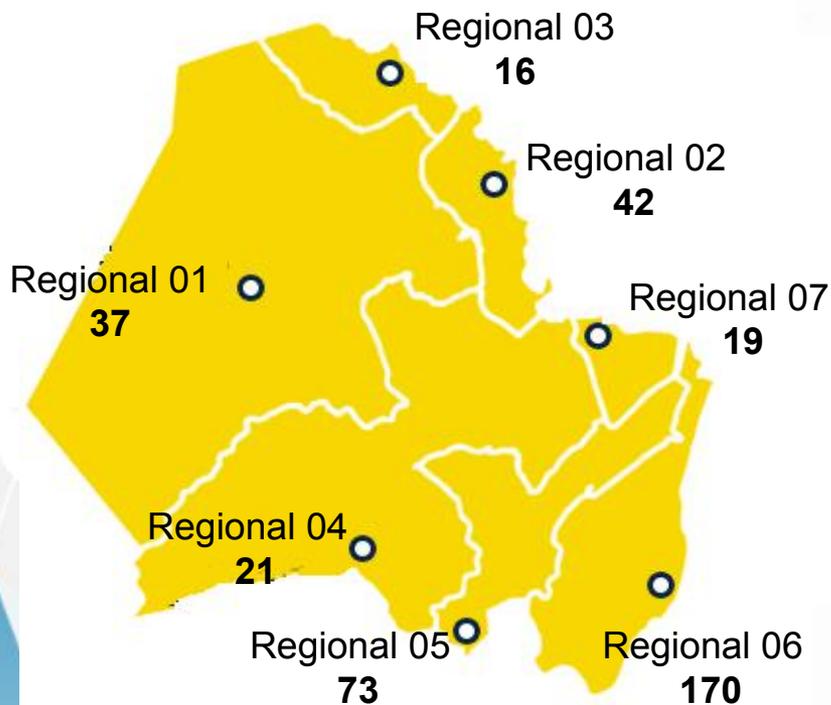
## INDICADORES

### TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

	RECLAMAÇÃO	171
	SOLICITAÇÃO	236
	DENÚNCIA	22
	SUGESTÃO	00
	ELOGIO	12
	INFORMAÇÃO	37

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

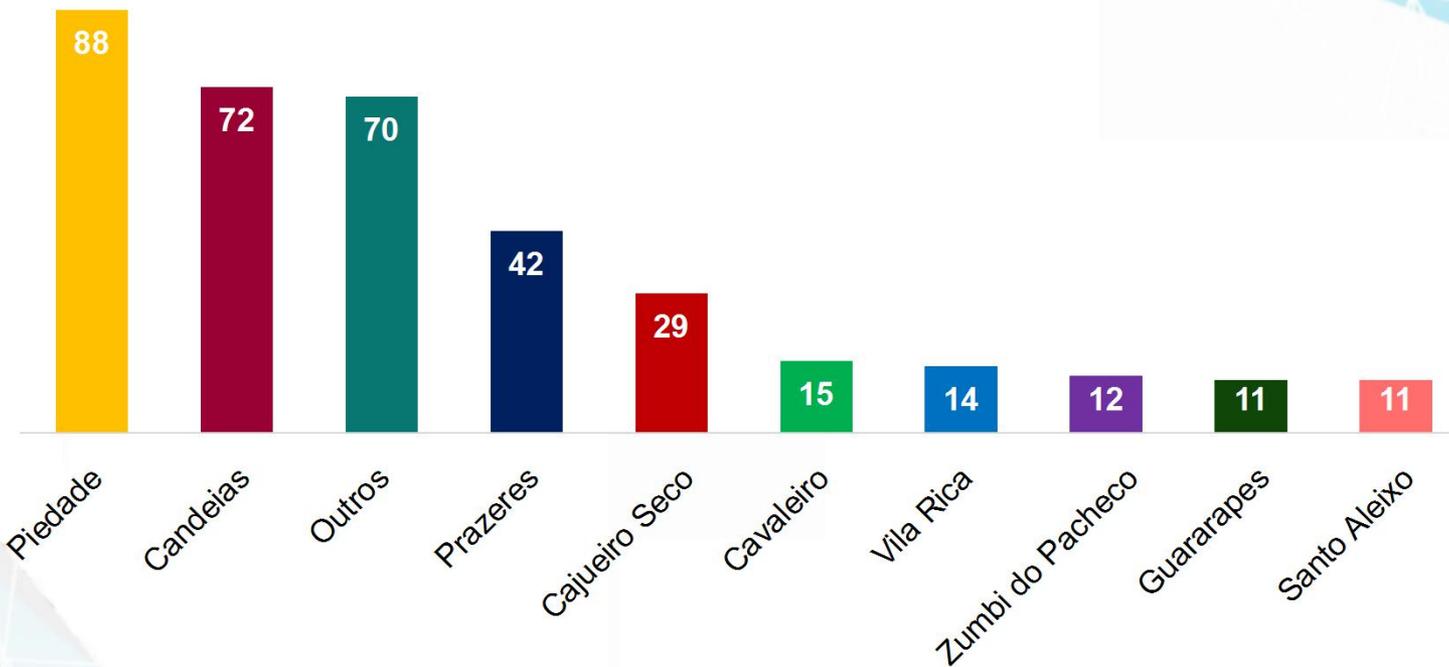
## MANIFESTAÇÕES POR ÁREA



STATUS DAS MANIFESTAÇÕES POR REGIONAL				
Região	Cancelado	Concluído	Atrasada	Total
Regional 01 - Jaboatão Centro	4	31	2	37
Regional 02 - Cavaleiro	7	33	2	42
Regional 03 - Curado	1	14	1	16
Regional 04 - Muribeca	3	16	2	21
Regional 05 - Prazeres	4	65	4	73
Regional 06 - Praias	6	138	26	170
Regional 07 - Guararapes	0	19	0	19
Não Informado	10	81	9	100
	<b>35</b>	<b>397</b>	<b>46</b>	<b>478</b>

Do total de 478 registros, 100 usuários não informaram o bairro ou a regional. A Regional 06 foi a área mais demandada no município, apresentando 170 registros.

## BAIRROS MAIS DEMANDADOS



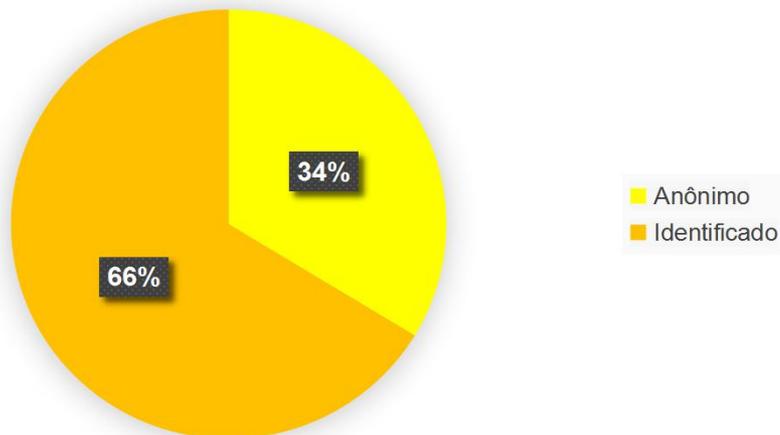
Os bairros de Piedade, Candeias e Prazeres registraram o maior número de manifestações.

## ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



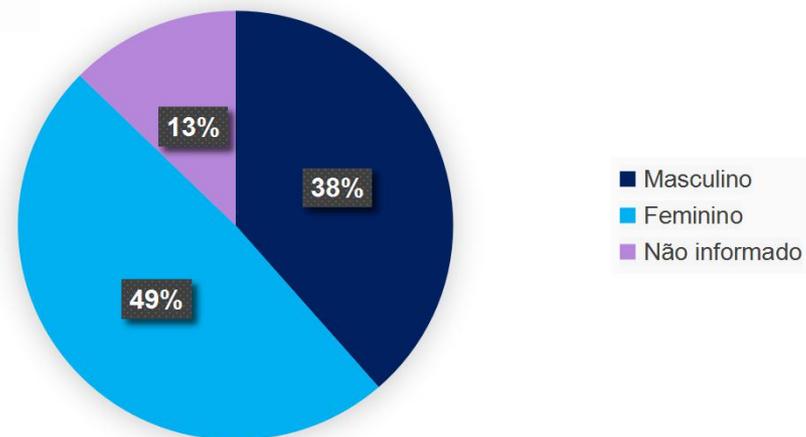
# PERFIL DOS USUÁRIOS

## Registro



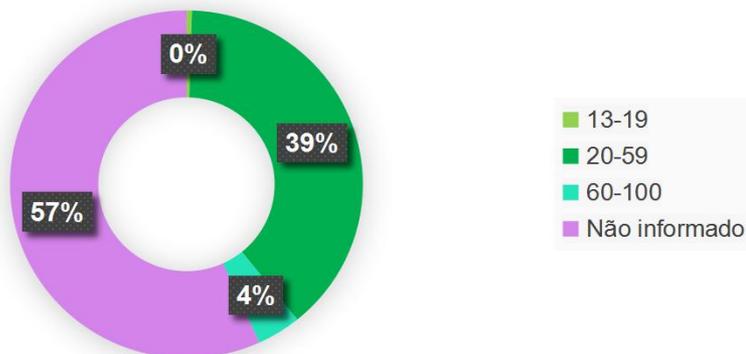
No gráfico de gênero, foram considerados apenas o número de usuários cadastrados no sistema (usuários identificados) sem duplicações, pois existem usuários que cadastraram mais de uma manifestação, além dos anônimos.

## Gênero



# PERFIL DOS USUÁRIOS

## Faixa etária

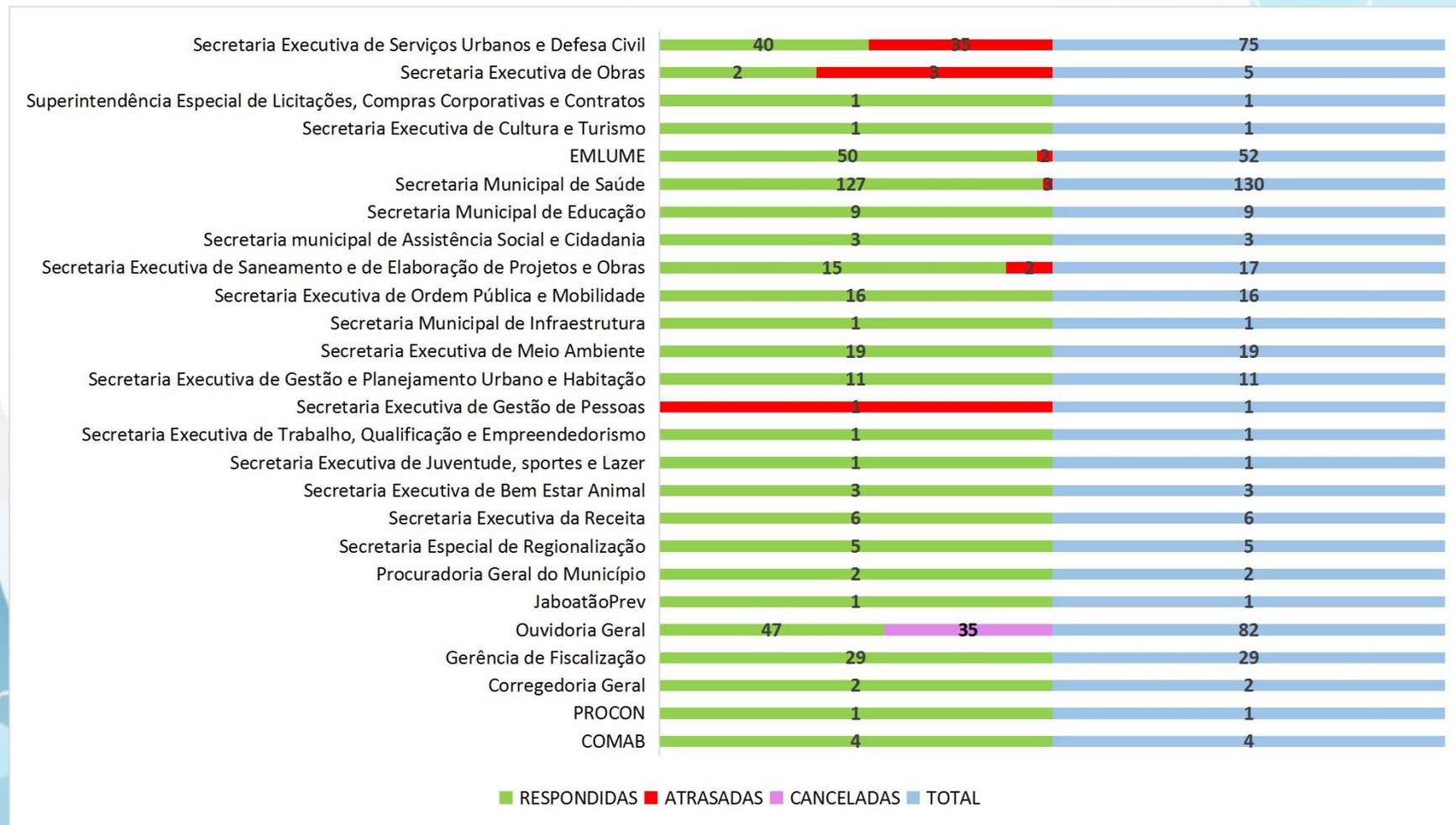


Nos gráficos de escolaridade e faixa etária, foram considerados o número dos usuários cadastrados no sistema (usuários identificados) sem duplicações, pois existem usuários que cadastraram mais de uma manifestação, além dos anônimos.

## Escolaridade



# MANIFESTAÇÕES POR UNIDADE GESTORA



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

## DESEMPENHO ABAIXO DE 75%

UNIDADE GESTORA	TOTAL	(%) RESOLUTIVIDADE
Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil	75	53%
Secretaria Executiva de Obras	5	40%
Secretaria Executiva de Gestão de Pessoas	1	0%



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.**

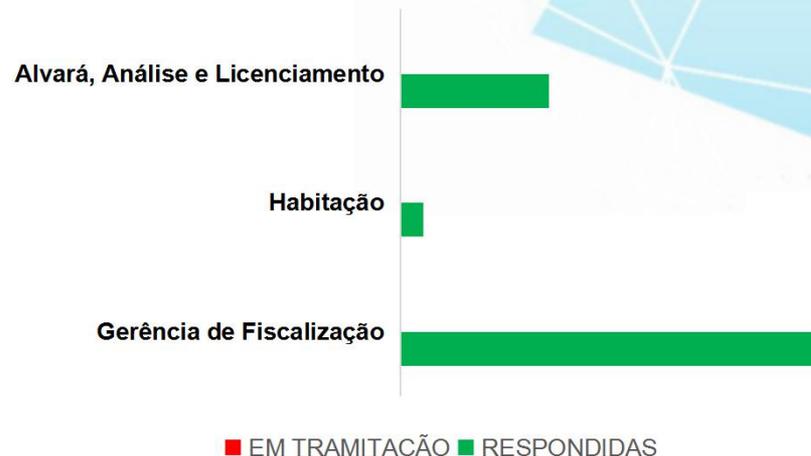
# Secretaria Executiva de Gestão e Planejamento Urbano e Habitação

AOSTO 2021		
RECEBIDAS	RESPONDIDAS + ARQUIVADAS	ATRASADAS
39	39	0

**100%**  
**Resolutividade**



Unidade	Tempo Médio de Resposta
Fiscalização (GEFUA)	29 dias
Gestão Urbana	39 dias
Habitação	17 dias



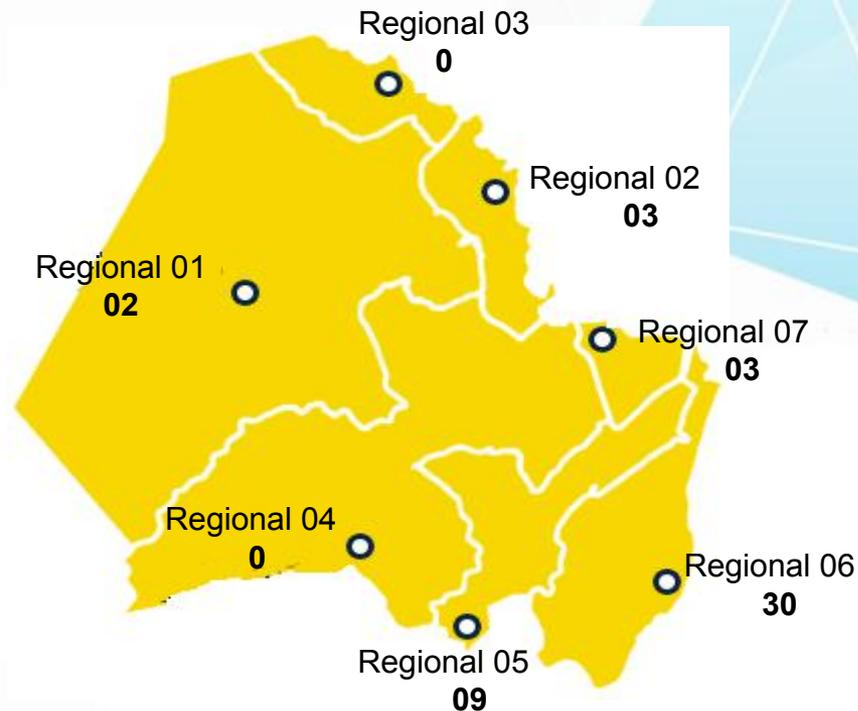
Assuntos Recorrentes
Construção de Obra Irregular
Invasão do espaço público
Andamento de Processos
Cadastro Imobiliário
Minha Casa Minha Vida / Casa Verde e Amarela

# EMLUME

AGOSTO 2021		
RECEBIDAS	RESPONDIDAS + ARQUIVADAS	ATRASADAS
52	50	02

**96 %**  
**Resolutividade**

Tempo Médio de  
Resposta  
**16 DIAS**



## Assuntos Recorrentes

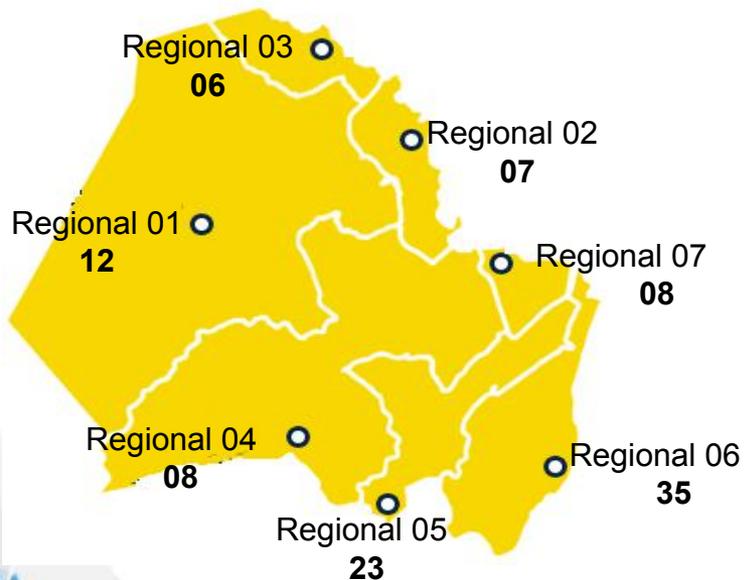
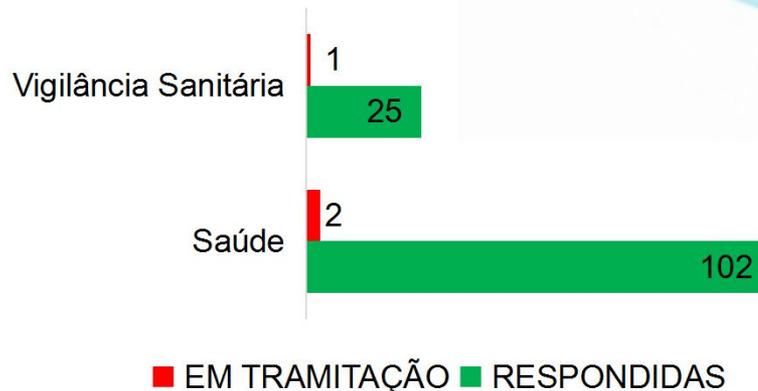
Revisão da Taxa de Iluminação

Troca de Lâmpada

Instalação de Novos Pontos de Iluminação

# Secretaria Municipal de Saúde

AGOSTO 2021		
RECEBIDAS	RESPONDIDAS + ARQUIVADAS	ATRASADAS
130	127	03



## Assuntos Recorrentes

- Reclamação e Informação sobre a Vacinação - COVID
- Mau atendimento nas unidades de saúde
- Marcação de Consultas
- Falta de Profissionais nas unidades de saúde
- Foco de Dengue

**97,6%**  
Resolutividade



Tempo Médio de Resposta  
**40 DIAS**

# Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil

AGOSTO 2021		
RECEBIDAS	RESPONDIDAS + ARQUIVADAS	ATRASADAS
75	40	35

**52%**  
**Resolutividade**

**Tempo Médio de Resposta**  
**28 DIAS**



## Assuntos Recorrentes

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

# ELOGIOS RECEBIDOS



## **Prefeitura Municipal**

“Ótima Prefeitura.”

## **Prefeitura Municipal**

“Excelente Prefeitura.”

## **Secretaria Executiva de Meio Ambiente**

“venho por meio dessa ferramenta de diálogo externar minha satisfação em ter sido esclarecido pelo próprio secretário executivo, o pessoal. uma vez que a cordialidade e atenção com respeito ao contribuinte mostrou um diferencial no atendimento.”

## **Secretaria Especial de Regionalização da Gestão**

“Usuária gostaria de elogiar o evento e a organização. A comunidade precisa de mais ações como essa. Porém reclama do número de fichas distribuídas para o bolsa família e para o clínico Geral.”

## **Secretaria Especial de Regionalização da Gestão**

“Usuária veio elogiar o mutirão realizado na Regional 2, na estação Cidadania no dia 28/08/2021, ela falou que nossa gestão está de parabéns,”

# ELOGIOS RECEBIDOS

## Secretaria Municipal de Saúde

“Bom dia.

“O Usuário ligou para elogiar o Centro de Referência Ambulatorial da Covid 19. referente o atendimento é excelente principalmente a funcionária Edvania , muito bom atendimento, médicos bons. excelente acompanhamento . E Ao lado do hospital de Jaboatão em Prazeres. Tem excelentes seguranças.”



## Secretaria Municipal de Saúde

“Elogiar o atendimento do diretor da policlínica Carneiro Lins pela compromisso com a população e a saúde. Senhor Prefeito parabéns.”

## Secretaria Municipal de Saúde

“Manifestar elogios ao Prefeito pelo atuação do senhor diretor da Policlínica Carneiro Lins humildade e humanidade com o público e pacientes. Lindo trabalho.”

## Secretaria Municipal de Saúde

“Elogiar ao Gabinete do Prefeito a postura do diretor da Policlínica Carneiro Lins parabéns Prefeito.”

## Secretaria Municipal de Saúde

“Manifesto minha alegria em vê um atendimento de um funcionário publico, tão rico em informações e cordialidade como foi feito pela ouvidoria da saúde. Já tinha rodado vários locais e entrado em contato por vários meios e não conseguia a informação. Uma única ligação fui a atendida por uma garota de nome Daniela e ela me passou as informações necessárias e me encaminhou ao setor. Agradeço a atenção e gostaria de mais uma vez parabenizar o atendimento dessa ouvidoria.”



## AÇÕES OUVIDORIA

A Ouvidoria Geral esteve presente na Virada Vacinal realizada entre às 18h de sexta-feira (20) e 18h do sábado (21). Durante todo o evento foi prestado serviços de orientação e estrutura para registros de manifestações para a população, assim como informações sobre os canais de atendimento e os serviços prestados pela ouvidoria.



# Mais Jaboatão



A Ouvidoria Geral participou no dia 28 de agosto de 2021, do mutirão de serviço Mais Jaboatão, realizado na Estação Cidadania.

Registramos sugestões, elogios e solicitações de melhoria dos serviços públicos.

# 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.

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.

Além disso, é preciso alertar as Unidades Gestoras que ficaram abaixo de 75% de resolutividade nas manifestações de Ouvidoria.

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

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

Telefone: (81) 3476-6066

(81) 9.9422-5177

Atendimento de segunda à sexta-feira de 8h às 14h