



PREFEITURA DO  
**JABOATÃO**  
DOS GUARARAPES

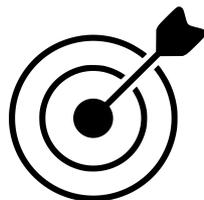
# **RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA**

---

## **Ouvidoria e SIC**

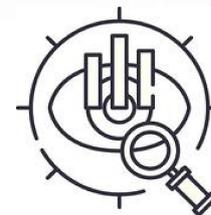
**Relatório Extraído em 09/11/2021**  
*Período Analisado: 01/09/2021 a 30/09/2021*





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

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

**466** Manifestações de Ouvidoria.

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



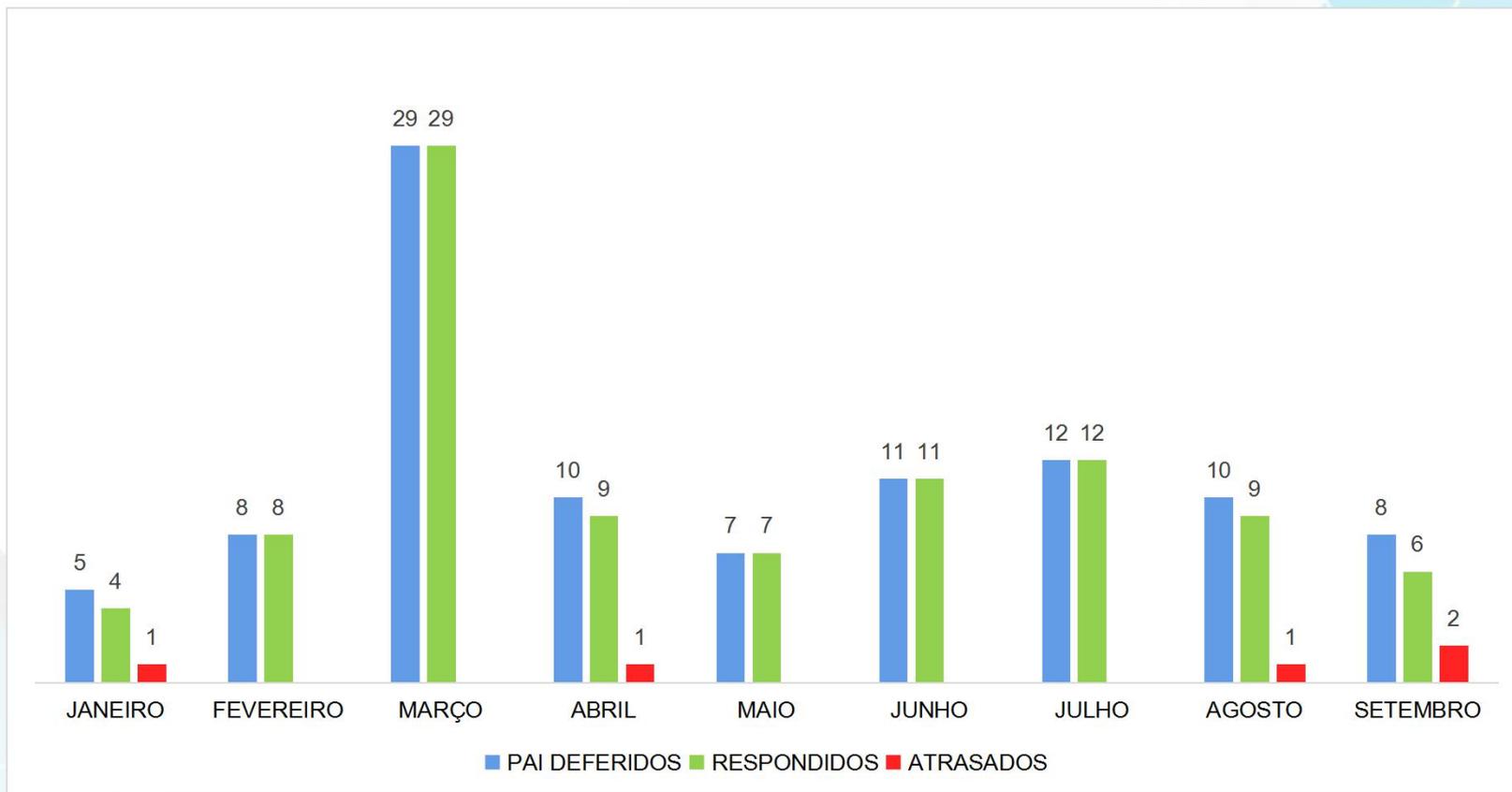
**FAZER DA TRANSPARÊNCIA  
UM JEITO NOVO DE GOVERNAR**

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 – setembro, 2021.

# PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO



Foram registrados em nosso sistema eletrônico 18 Pedidos de Acesso à Informação (PAI). Do total de registros, 08 se configurava como Pedido de Acesso à Informação.

10 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	Respondidos	Atrasados
Ouvidoria Geral	10	
Secretaria Municipal de Saúde		01
Secretaria Executiva de Gestão de Pessoas	02	01
Secretaria Executiva de Cultura e Turismo	01	
Secretaria Executiva de Saneamento e Elaboração de Projetos de Obras	01	
Secretaria Executiva de Ordem Pública e Mobilidade	01	
Secretaria Executiva de Meio Ambiente	01	

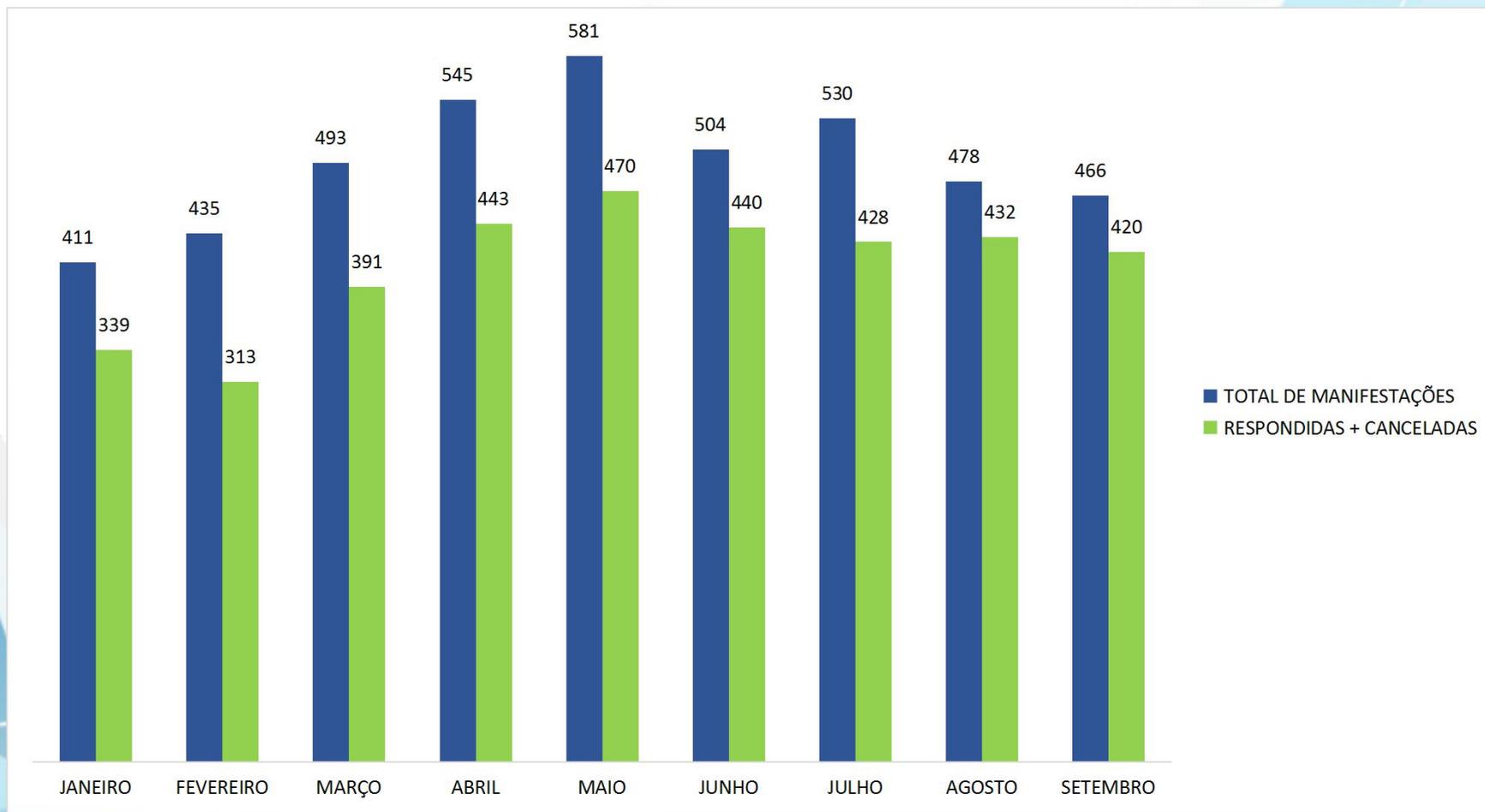
**Obs:** Nesta tabela foram incluídos todos os Pedidos de Acesso registrados no sistema. As Secretarias que não foram citadas, não receberam Pedidos de Acesso à Informação no mês de setembro de 2021.

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



# MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

# Panorama Comparativo das Manifestações de Ouvidoria



## CANAIS DE ATENDIMENTO



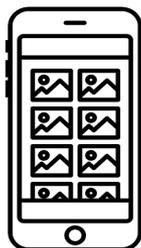
Site  
**274**



Telefone  
**51**



E-mail  
**64**



Aplicativo eOuve  
**34**



Sites de  
Reclamação  
**02**



Mais Jaboatão  
**16**



Presencial  
**25**

Entre as formas de registro o canal de atendimento mais utilizado pelos usuários foi o site, com 274 manifestações, seguido pelo E-mail com 64 registros.

# INDICADORES

## NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES



Concluídas  
**396**



Atrasadas  
**46**



Canceladas  
**24**



Agendadas  
**0**

**Resolutividade**  
**90%**

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

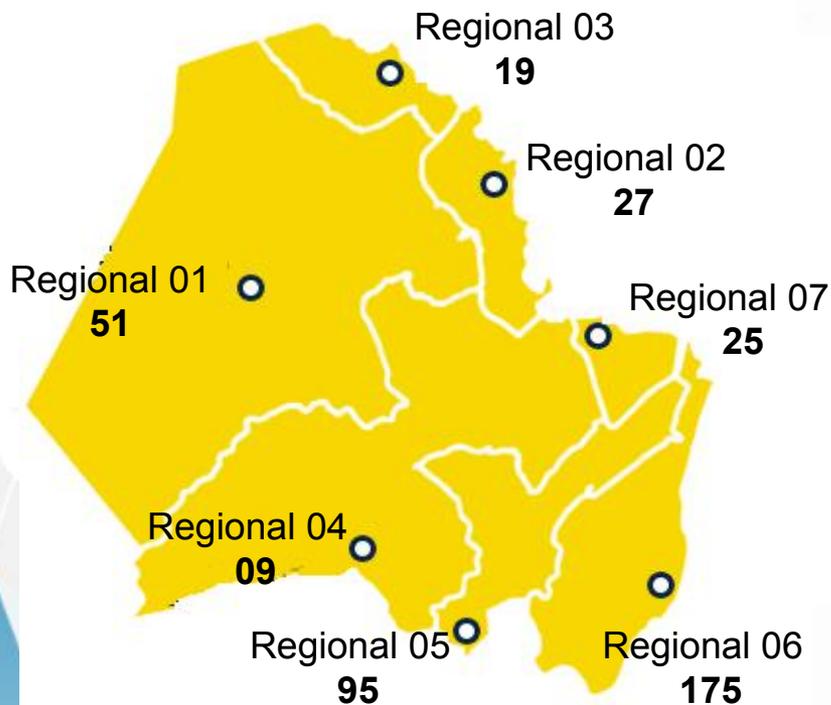
## INDICADORES

### TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

	RECLAMAÇÃO	164
	SOLICITAÇÃO	219
	DENÚNCIA	25
	SUGESTÃO	04
	ELOGIO	08
	INFORMAÇÃO	46

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

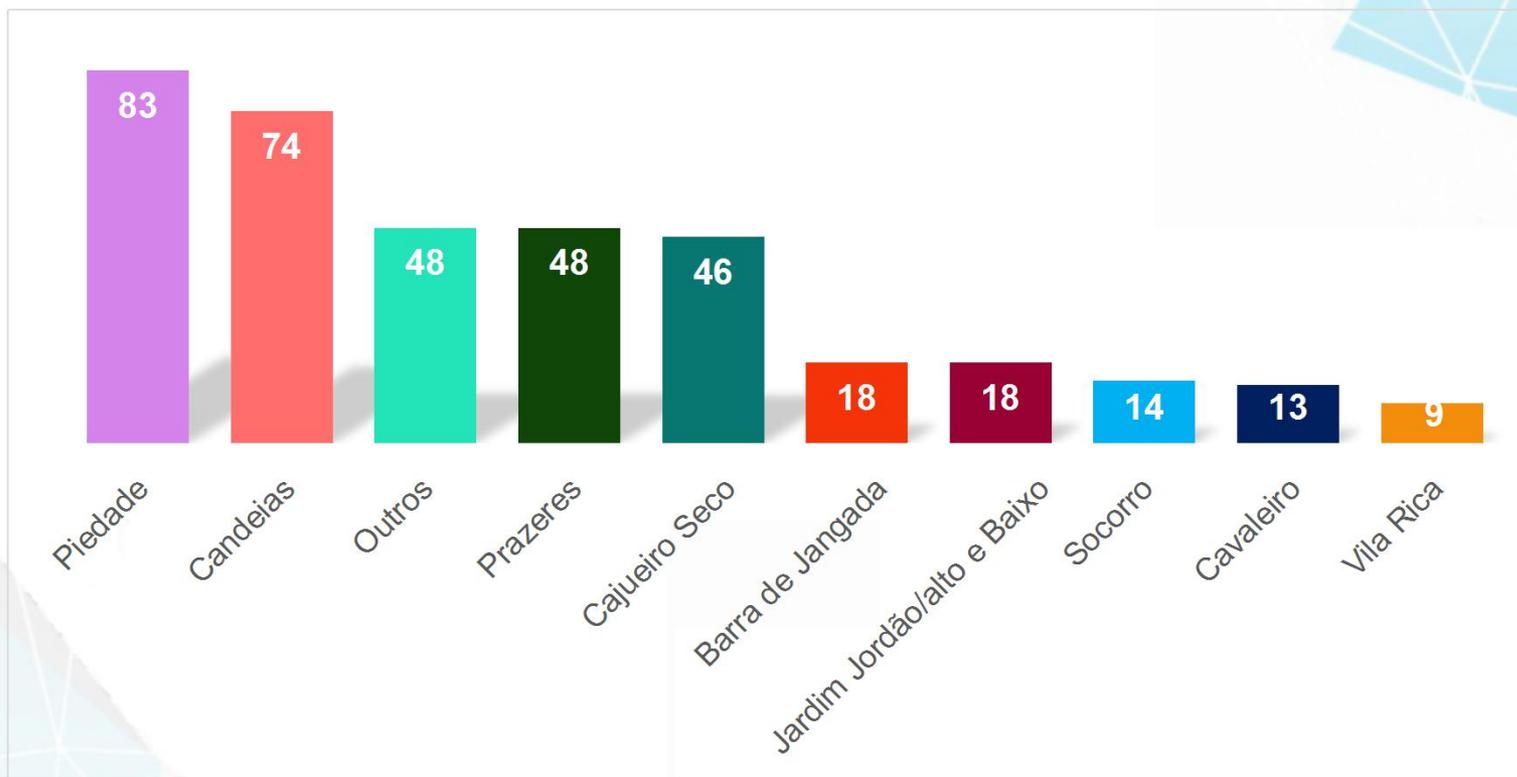
## MANIFESTAÇÕES POR ÁREA



STATUS DAS MANIFESTAÇÕES POR REGIONAL				
Região	Cancelado	Concluído	Atrasada	Total
Regional 01 - Jaboatão Centro	4	39	8	51
Regional 02 - Cavaleiro	3	23	1	27
Regional 03 - Curado	0	19	0	19
Regional 04 - Muribeca	1	8	0	9
Regional 05 - Prazeres	6	78	11	95
Regional 06 - Praias	7	150	18	175
Regional 07 - Guararapes	1	18	6	25
Não Informado	2	61	2	65
	<b>24</b>	<b>396</b>	<b>46</b>	<b>466</b>

Do total de 466 registros, 65 usuários não informaram o bairro ou a regional. A Regional 06 foi a área mais demandada no município, apresentando 175 registros.

## BAIRROS MAIS DEMANDADOS



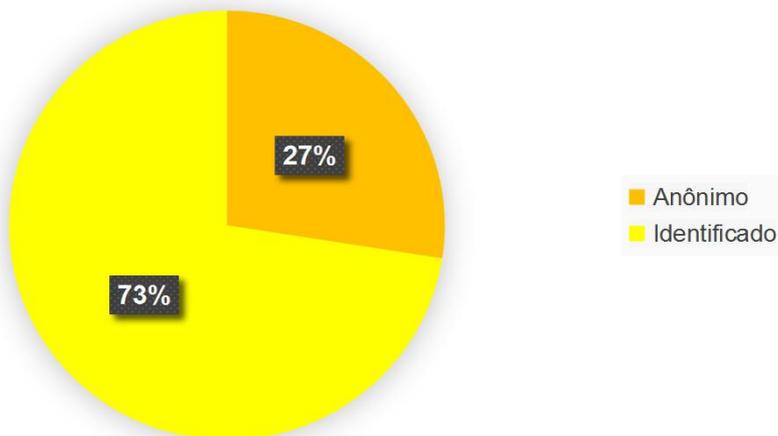
Os bairros de Piedade, Candeias e Prazeres registraram o maior número de manifestações.

## ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



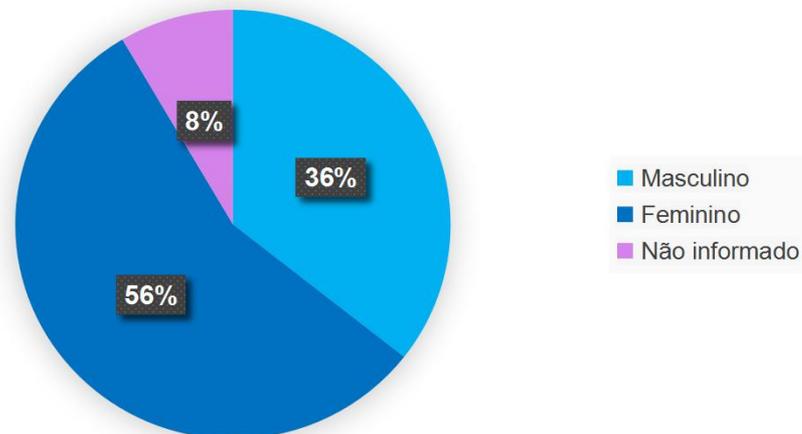
# PERFIL DOS USUÁRIOS

## Registro



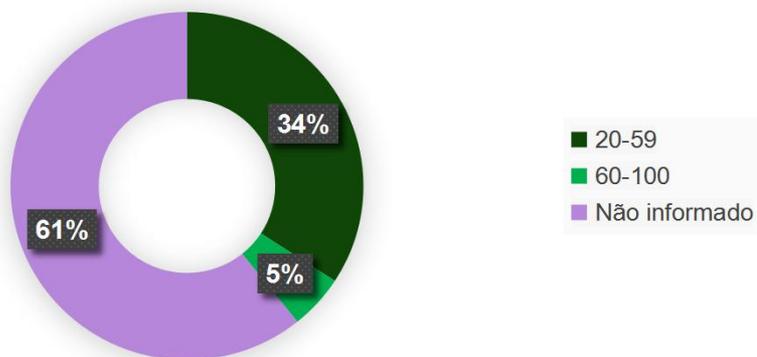
No gráfico de gênero, foram considerados apenas o número de usuários cadastrados no sistema (usuários identificados) sem duplicações, pois existem usuários que cadastraram mais de uma manifestação, além dos anônimos.

## Gênero



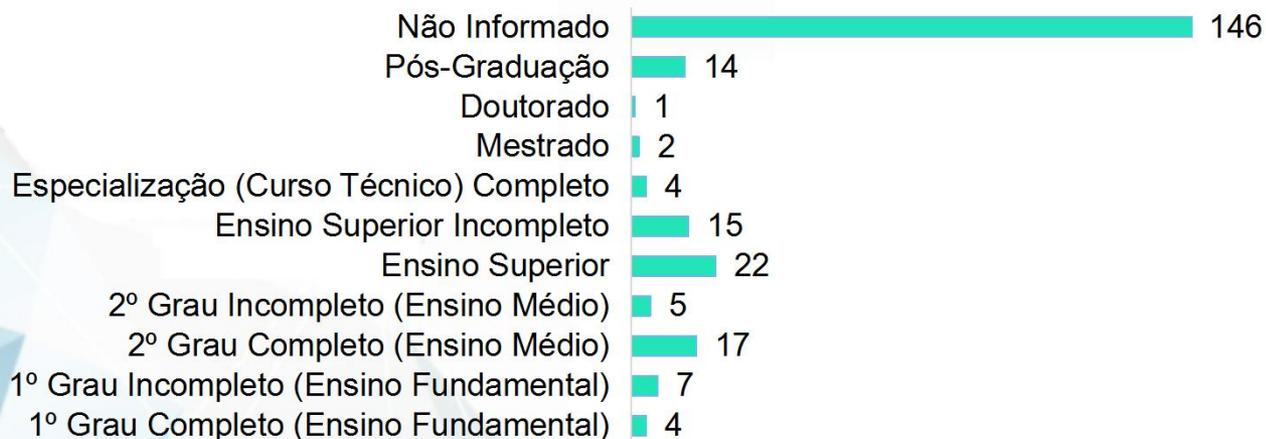
# PERFIL DOS USUÁRIOS

## Faixa Etária

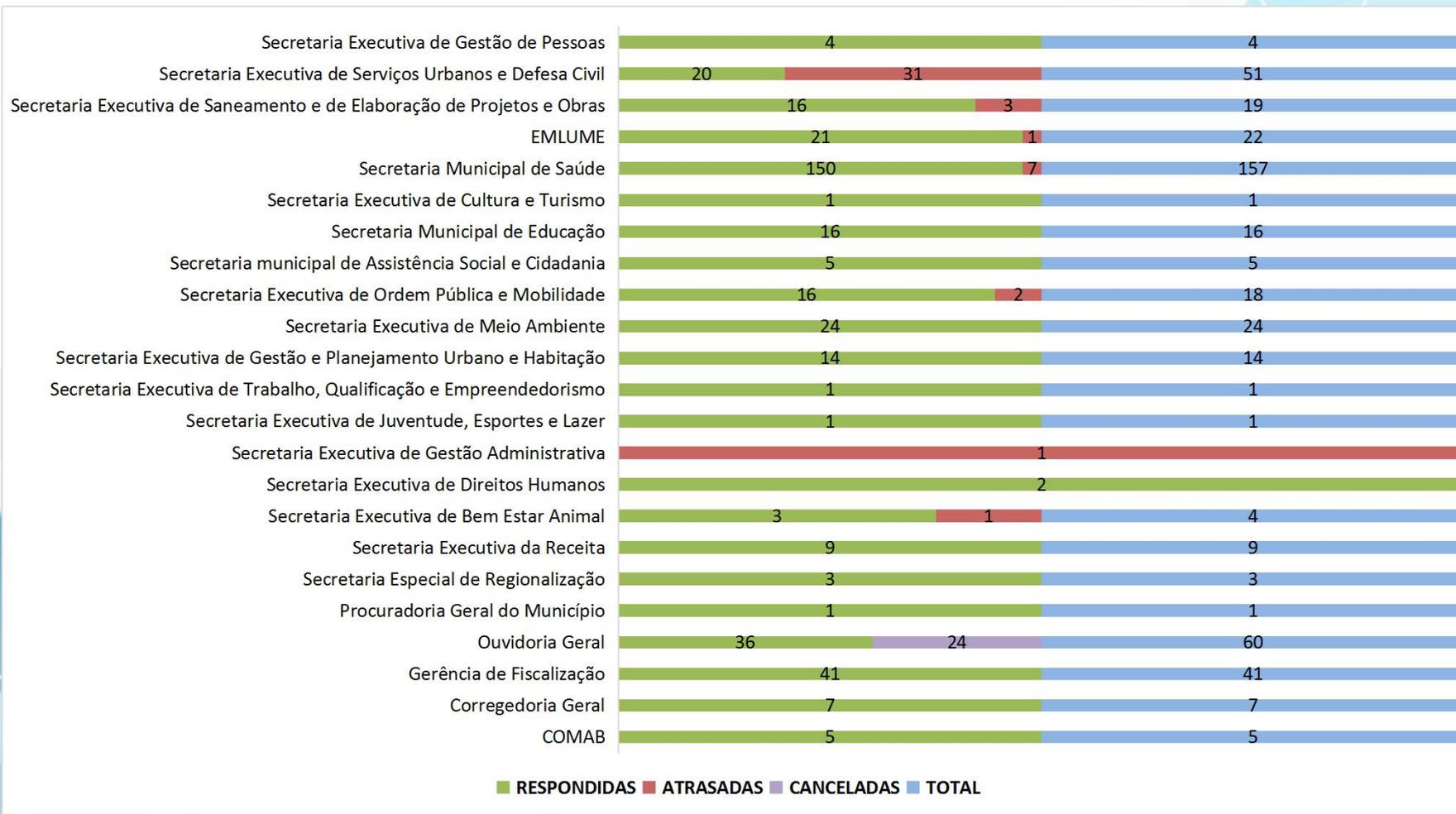


Nos gráficos de escolaridade e faixa etária, foram considerados o número dos usuários cadastrados no sistema (usuários identificados) sem duplicações, pois existem aqueles que cadastraram mais de uma manifestação, além dos anônimos.

## Escolaridade



# MANIFESTAÇÕES POR UNIDADE GESTORA



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

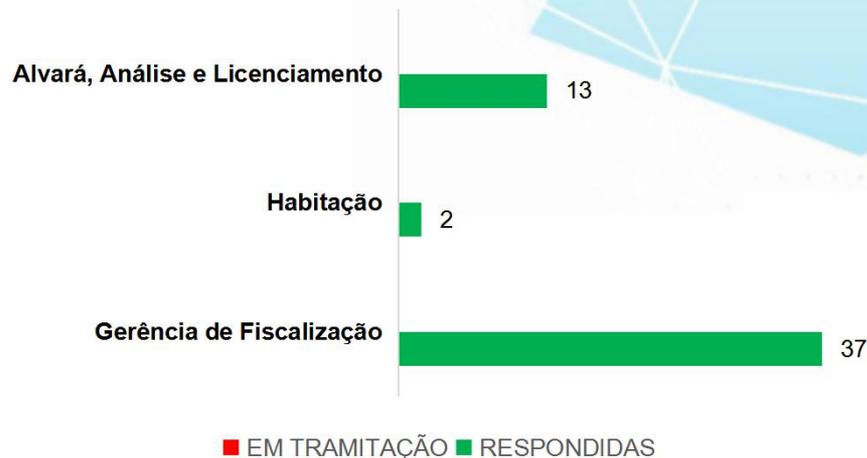
# Secretaria Executiva de Gestão e Planejamento Urbano e Habitação

SETEMBRO 2021		
RECEBIDAS	RESPONDIDAS + ARQUIVADAS	ATRASADAS
55	55	0

**100%**  
**Resolutividade**



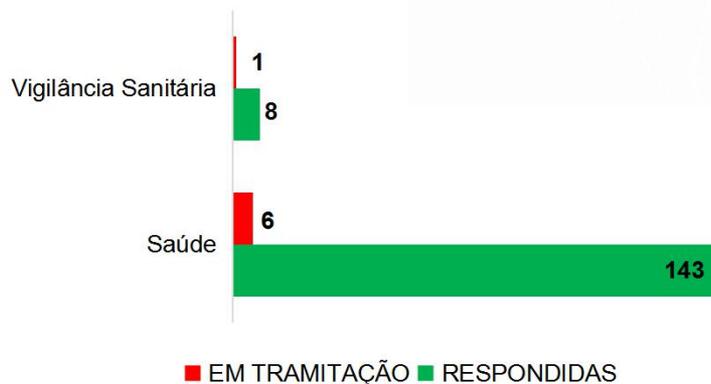
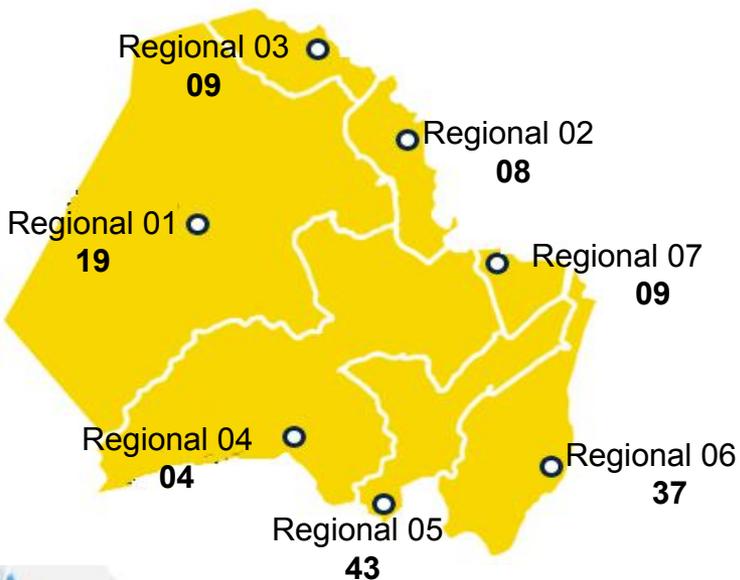
Unidade	Tempo Médio de Resposta
Fiscalização (GEFUA)	27 dias
Gestão Urbana	23 dias
Habitação	19 dias



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

# Secretaria Municipal de Saúde

SETEMBRO 2021		
RECEBIDAS	RESPONDIDAS + ARQUIVADAS	ATRASADAS
158	151	07



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

**96%**  
**Resolutividade**



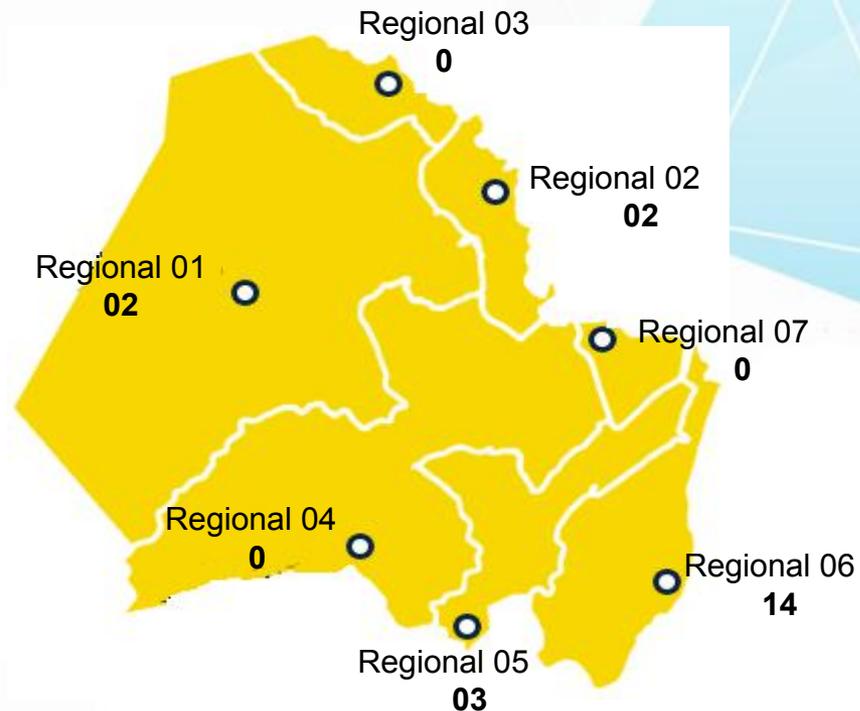
**Tempo Médio de Resposta**  
**21 DIAS**

# EMLUME

SETEMBRO 2021		
RECEBIDAS	RESPONDIDAS + ARQUIVADAS	ATRASADAS
22	21	01

**95 %  
Resolutividade**

Tempo Médio de  
Resposta  
**15 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

SETEMBRO 2021		
RECEBIDAS	RESPONDIDAS + ARQUIVADAS	ATRASADAS
51	18	33

**35%**  
**Resolutividade**

**Tempo Médio de Resposta**  
**12 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”

### **Secretaria Executiva da Receita**

“Gostaria de registrar e agradecer pelo excelente serviço disponibilizado à população. No dia 22/09/2021 precisei tirar dúvidas pelo WhatsApp para cadastramento de autônomo e fui muitíssimo bem orientada pelo Servidor Marcus. Parabéns!”

### **Secretaria Especial de Regionalização da Gestão – Mais Jaboatão**

“A usuária veio elogiar o atendimento recebido na vacinação da gripe e no atendimento do SUS.

A mesma informa que foi bem atendida.

A mesma sugere ampliar horário de atendimento do evento e o número de fichas para atender na parte da tarde também.”

# ELOGIOS RECEBIDOS



## Secretaria Municipal de Saúde

“Senhor Prefeito nós pessoas publico da Carneiro Lins parabenizamos a forma humana como o direto da clinica vem ajudando os pacientes, diferente dos posto, ele tem cuidado daquele lugar limpeza, plantação, atendimento, esse home tem muito futuro ele deveria tá cuidado da saúde em todo lugar.

Agente passa na frente ele sozinho limpando o posto, ficando de cara nova faça algo de bom Prefeito coloque esse home para cuidar dos postinho também.

assinado lideres de Cajueiro Seco.”

## Secretaria Municipal de Saúde

“Gostaria de elogiar a UBS Dom Helder Câmara - Coordenadora Sheila - pelo excelente atendimento diferenciado, limpeza eficiente, organização.  
Me senti acolhida pelo atendimento humanizado.”

## Secretaria Municipal de Saúde

“Bom dia

Gostaria de deixar meu elogio para a coordenadora da vacina que fica na secretaria de saúde em prazeres e para toda a sua equipe de vacinação. eu fui muito bem atendida de forma educada, simpática e com todas as informação que eu precisava saber.  
parabéns.”

## Secretaria Municipal de Saúde

“Gostaria de parabenizar pelas mudanças que estão acontecendo na nossa Policlínica Carneiro Lins. Pois meu esposo e eu sempre fomos atendidos lá porém antes desse novo diretor chegar a policlínica parecia estar abandonada. Nós que somos pacientes e precisamos de um atendimento de qualidade e que antigamente era de uma péssima organização!!! Agora vejo uma policlínica limpa, bonita e organizada. Oferecendo para nós moradores de Jaboatão um atendimento de qualidade. Quero dizer que esse novo diretor tem feito um trabalho excelente. Não sei como ele se chama mas sei que diferente dos outros ele é sempre bem presente na policlínica..”

# AÇÕES OUVIDORIA

## Mais Jaboatão

A Ouvidoria Geral participou nos dias 11 e 25 de setembro de 2021 do mutirão de serviços Mais Jaboatão.

Registramos em nosso sistema sugestões, elogios e solicitações de melhoria dos serviços públicos



11.09.2021 - Praça Nossa Senhora do Carmo



25.09.2021 - Conjunto Habitacional Fazenda Suassuna

## Oficina Qualidade de Resposta - Secretaria Municipal de Saúde



Realizamos no dia 31.08.21, a Oficina Qualidade das Respostas de Ouvidoria, direcionada para gerentes e coordenadores das Regionais de Saúde.

O objetivo foi aproximar a ouvidoria das áreas-fins, assim como, orientar os setores sobre a importância de construir respostas coerentes, completas e de qualidade para os cidadãos.

## Visita do Pernambuco Transparente



Recebemos no dia 10.09.2021, a visita do Pernambuco Transparente. O órgão busca promover a transparência e o controle social do poder público (direitos constitucionais reforçados com o vigor da Lei de Acesso à Informação em 2012), contribuindo para a integridade e o aperfeiçoamento das instituições, das políticas públicas e do processo democrático.

A visita teve como objetivo de conhecer o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria Geral do Jaboatão dos Guararapes, nossa estrutura e atuação no controle social do município.

<https://www.pernambucotransparente.com.br/ouvidorias>

# 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 setembro alcançamos um dos melhores percentuais de resolutividade nas manifestações de ouvidoria - **90%**. Resultado muito produtivo.

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/>

Telefone: (81) 3476-6066

08000818899

(81) 9.9422-5177

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