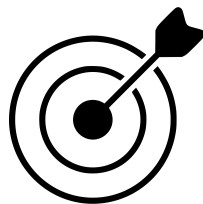


RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

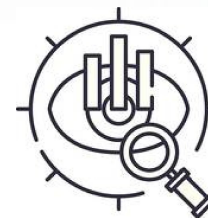
Ouvidoria e SIC

Relatório Extraído em 09/12/2021
Período Analisado: 01/10/2021 a 31/10/2021



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

05 Pedidos de Acesso à Informação deferidos.

469 Manifestações de Ouvidoria.

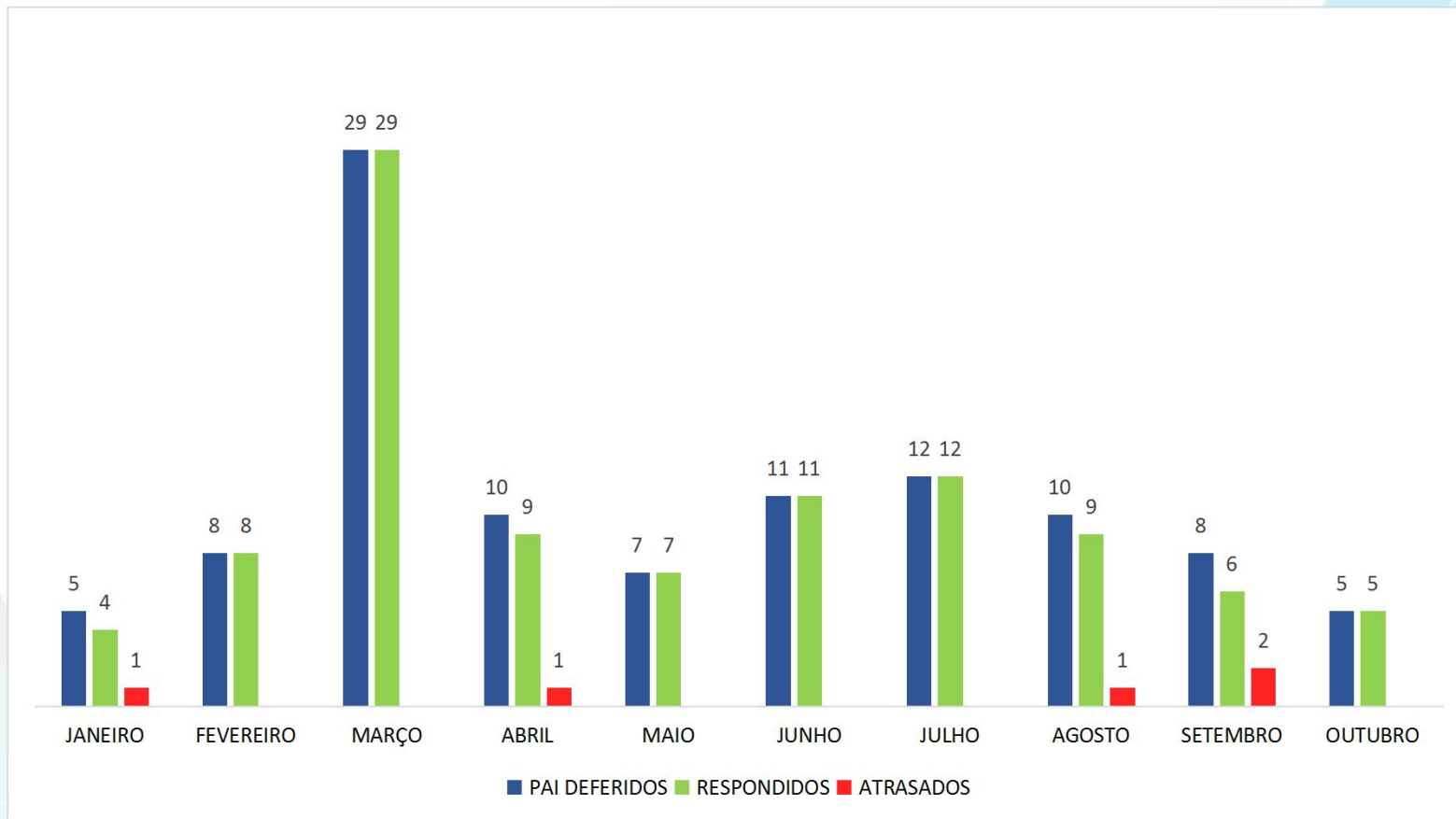
O presente relatório contém dados quantitativos e qualitativos registrados em nosso sistema digital no período de 01 a 31 de outubro de 2021.

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.



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 – Outubro, 2021.

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO



Foram registrados em nosso sistema eletrônico 12 Pedidos de Acesso à Informação (PAI). Do total de registros, 05 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

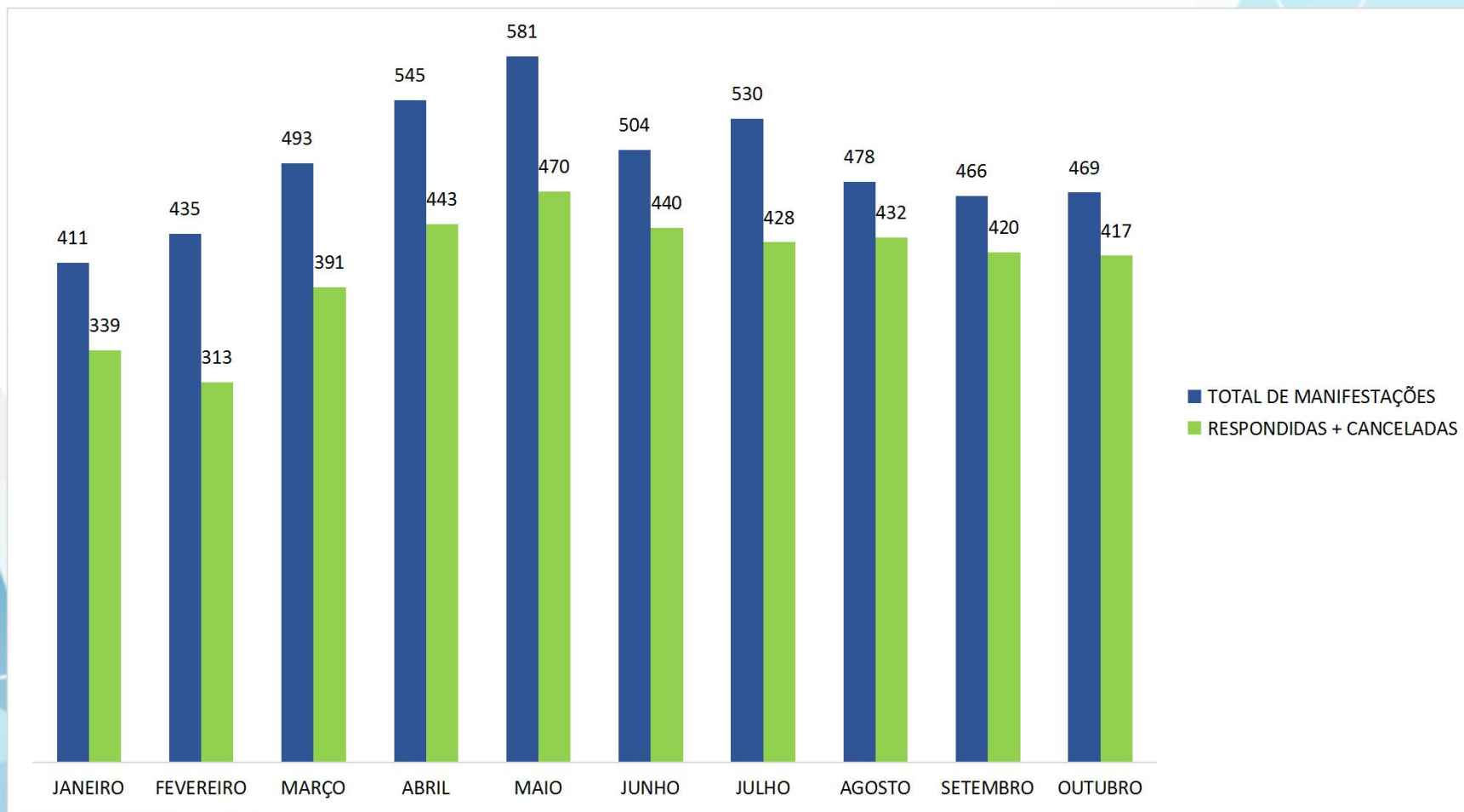
Unidade Gestora	Respondido
Ouvidoria Geral	09
Secretaria Municipal de Saúde	01
Secretaria Executiva de Gestão de Pessoas	02

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 março de 2021.



MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Panorama Comparativo das Manifestações de Ouvidoria



CANAIS DE ATENDIMENTO



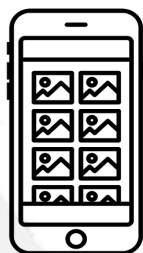
Site
303



Telefone
48



E-mail
65



Aplicativo eOuve
15



Sites de
Reclamação
01



Conselho de
Usuários
14



Mais Jaboatão
05



Presencial
18

Entre as formas de registro o canal de atendimento mais utilizado pelos usuários foi o site, com 303 manifestações, seguido pelo E-mail com 65 registros.

INDICADORES

NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES



Concluídas
401



Atrasadas
52



Canceladas
16



Agendadas
0

Resolutividade
88,9%

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

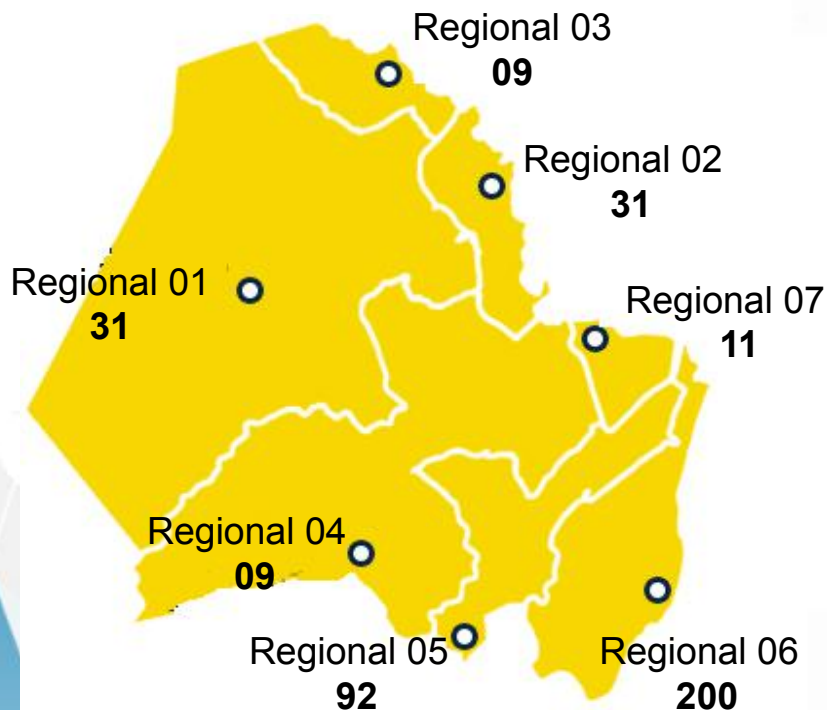
INDICADORES

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

	RECLAMAÇÃO	208
	SOLICITAÇÃO	198
	DENÚNCIA	23
	SUGESTÃO	12
	ELOGIO	08
	INFORMAÇÃO	20

23 Manifestações
relacionadas à
denúncias contra
servidores públicos.

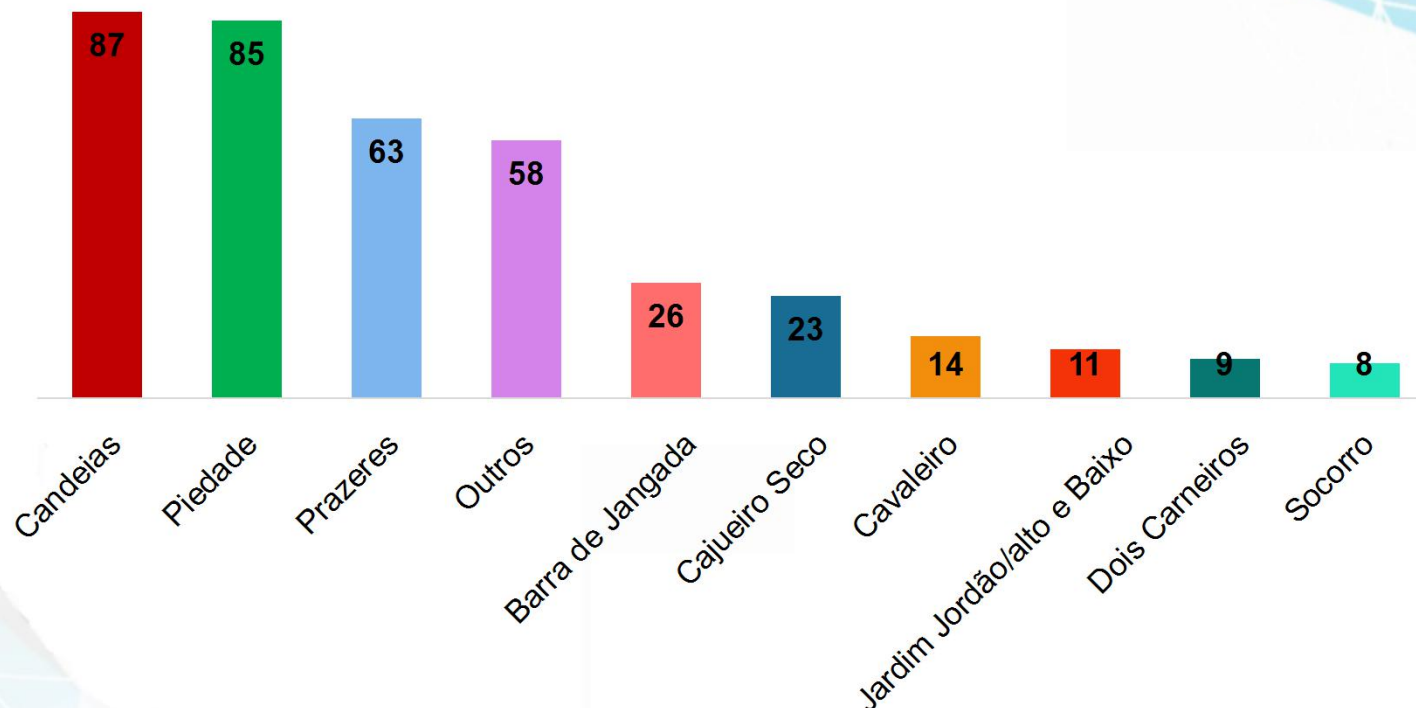
MANIFESTAÇÕES POR ÁREA



STATUS DAS MANIFESTAÇÕES POR REGIONAL				
Região	Concluído	Atrasado	Cancelado	Total
Regional 01 - Jaboatão Centro	24	6	1	31
Regional 02 - Cavaleiro	27	3	1	31
Regional 03 - Curado	6	3		9
Regional 04 - Muribeca	7	1	1	9
Regional 05 - Prazeres	82	8	2	92
Regional 06 - Praias	168	23	9	200
Regional 07 - Guararapes	9	1	1	11
Não Informado	78	7	1	86
TOTAL	401	52	16	469

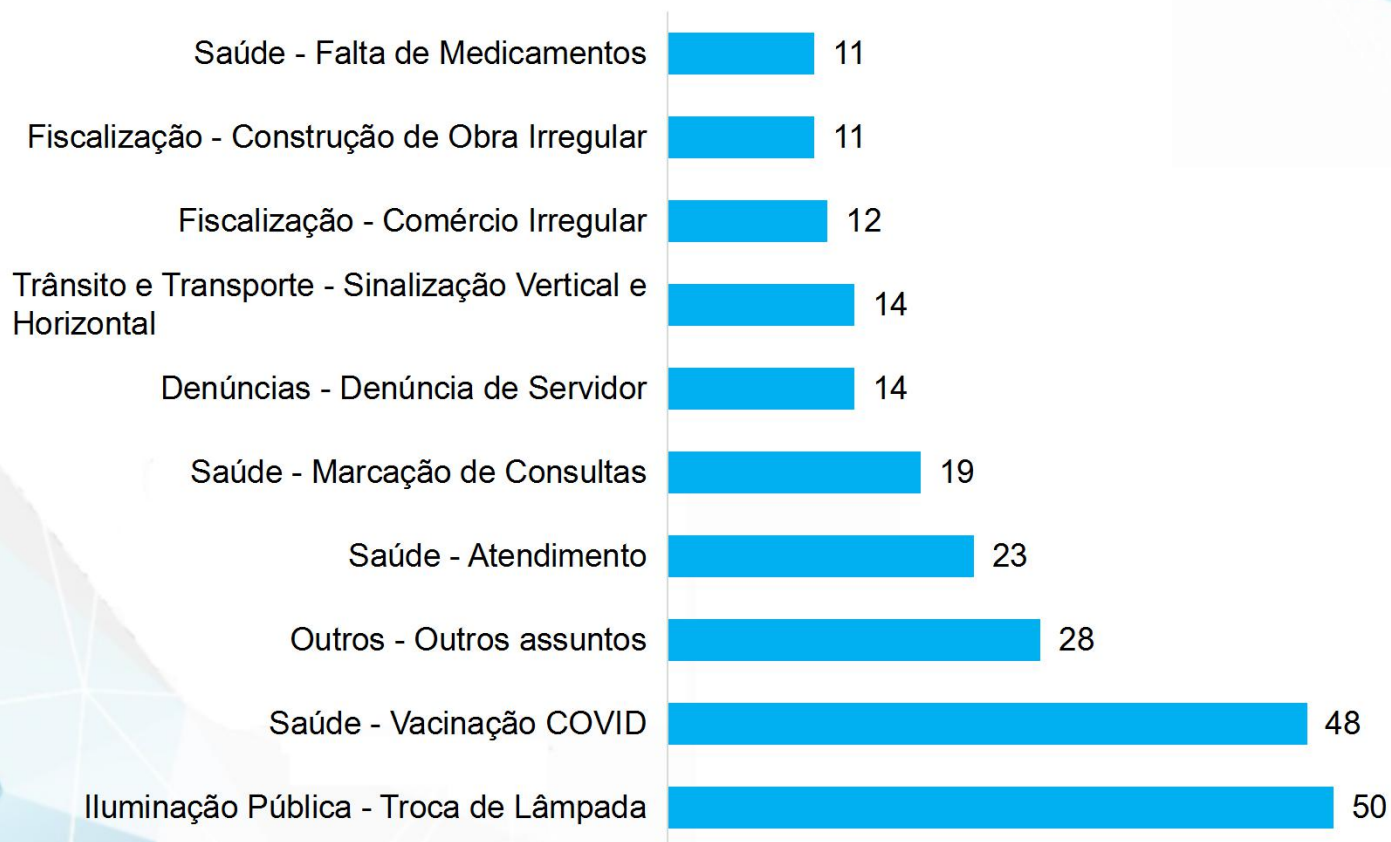
Do total de 469 registros, 86 usuários não informaram o bairro ou a regional. A Regional 06 foi a área mais demandada no município, apresentando 200 registros.

BAIRROS MAIS DEMANDADOS



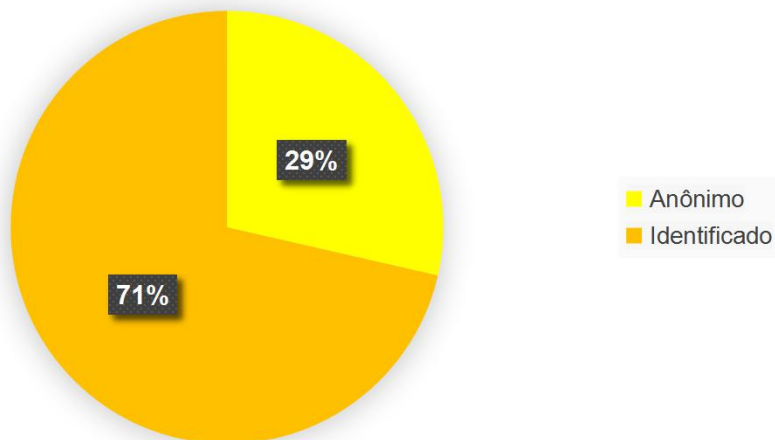
Os bairros de Candeias, Piedade e Prazeres registraram o maior número de manifestações.

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



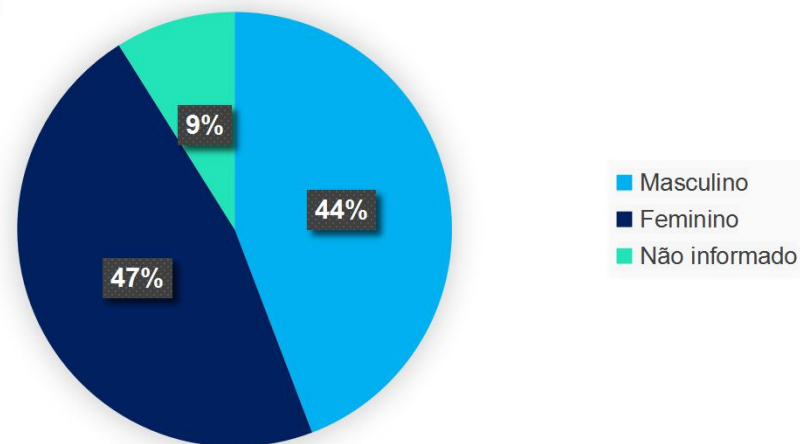
PERFIL DOS USUÁRIOS

Registro



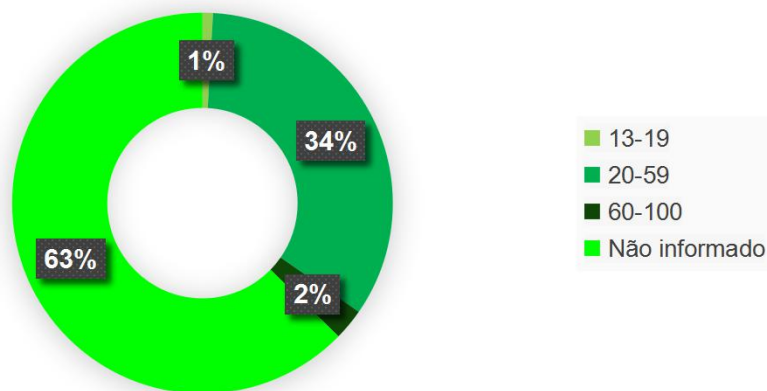
No gráfico de gênero, foram considerados apenas o número de usuários cadastrados no sistema (usuários identificados) sem duplicações, pois existem aqueles que cadastraram mais de uma manifestação, além dos anônimos.

Gênero



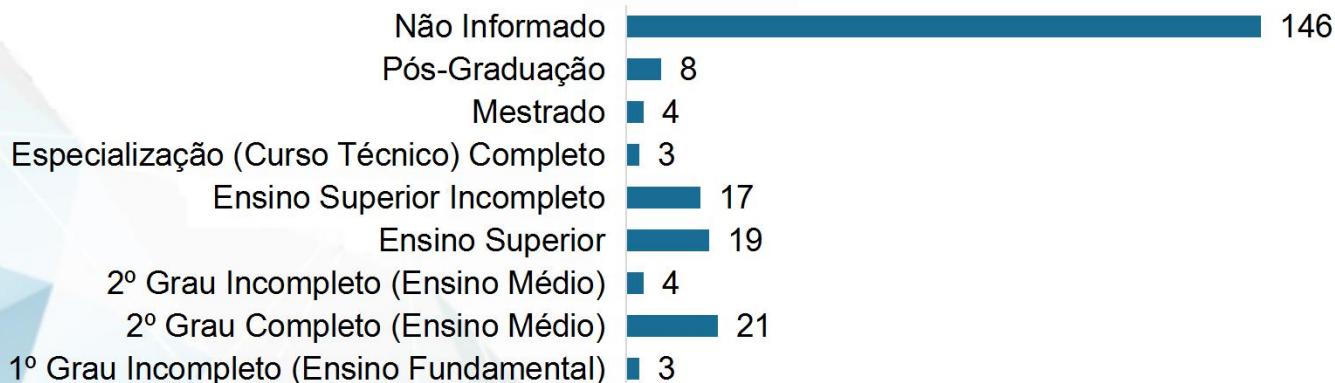
PERFIL DOS USUÁRIOS

Faixa Etária

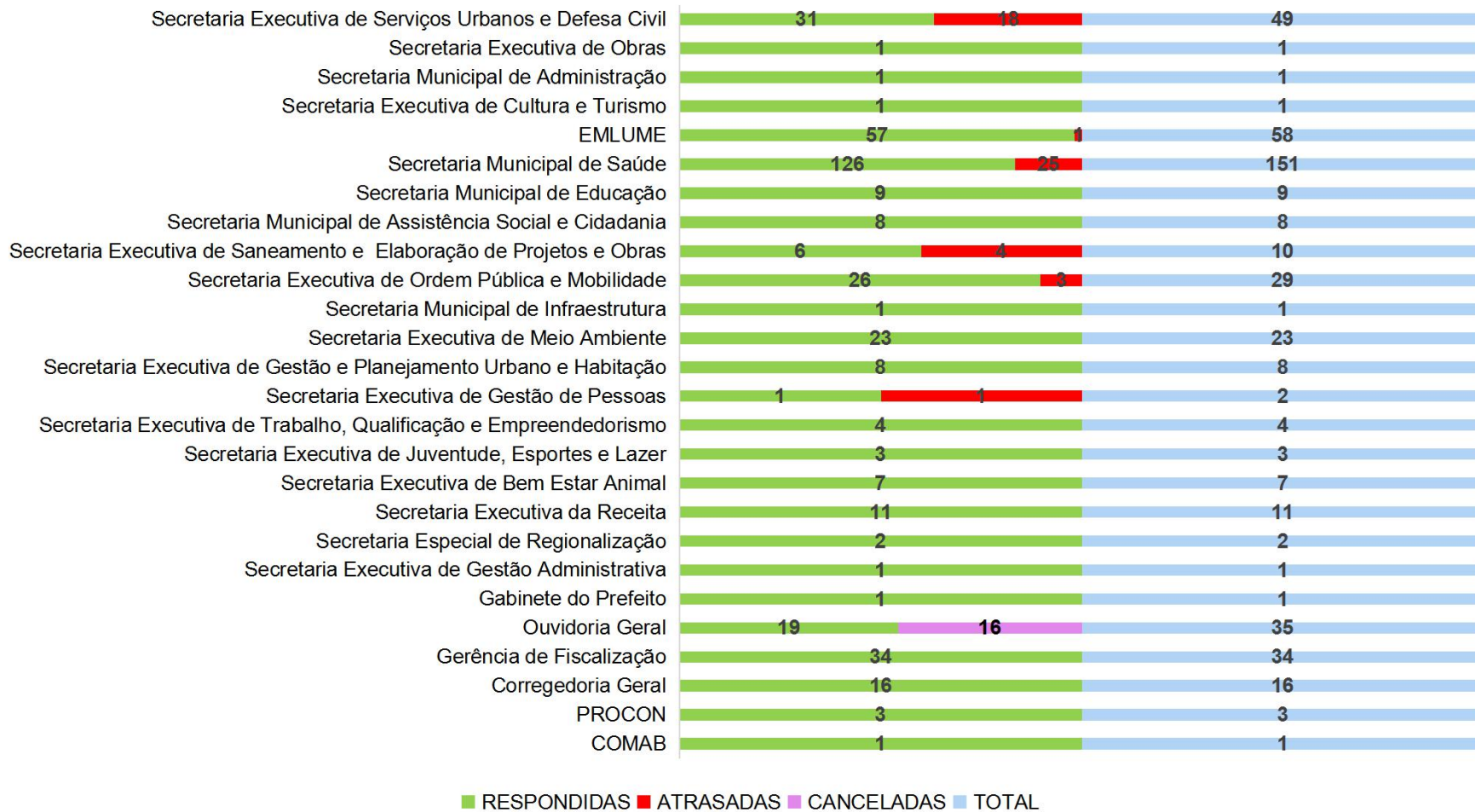


Nos gráficos de escolaridade e faixa etária, foram considerados o número dos usuários cadastrados no sistema (usuários identificados) sem duplicações, pois existem usuários que cadastraram mais de uma manifestação, além dos anônimos.

Escolaridade



MANIFESTAÇÕES POR UNIDADE GESTORA

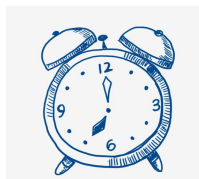


Obs: As secretárias e órgãos que não foram citados neste gráfico, não receberam manifestações de ouvidoria no mês de Outubro de 2021.

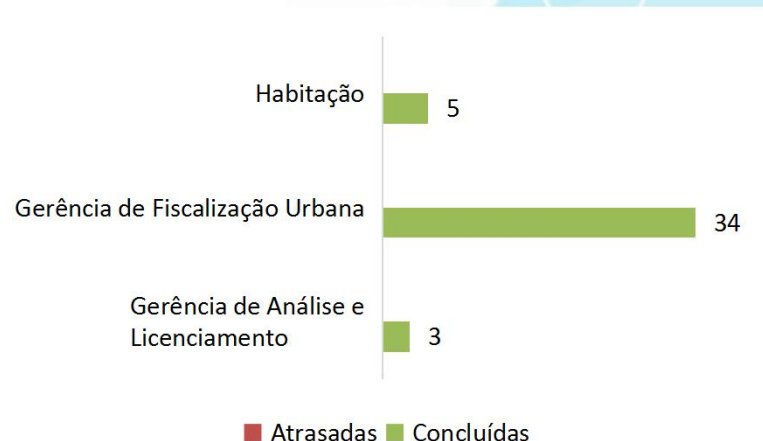
Secretaria Executiva de Gestão e Planejamento Urbano e Habitação

OUTUBRO 2021		
RECEBIDAS	RESPONDIDAS + ARQUIVADAS	ATRASADAS
42	42	0

**100%
Resolutividade**



Unidade	Tempo Médio de Resposta
Fiscalização (GEFUA)	26 dias
Gestão Urbana	03 dias
Habitação	19 dias



Assuntos Recorrentes
Construção de Obra Irregular
Invasão do espaço público
Comércio Irregular
Andamento de Processos
Cadastro Imobiliário

EMLUME

OUTUBRO 2021		
RECEBIDAS	RESPONDIDAS + ARQUIVADAS	ATRASADAS
58	57	01

**98 %
Resolutividade**

Tempo Médio de
Resposta
18 DIAS

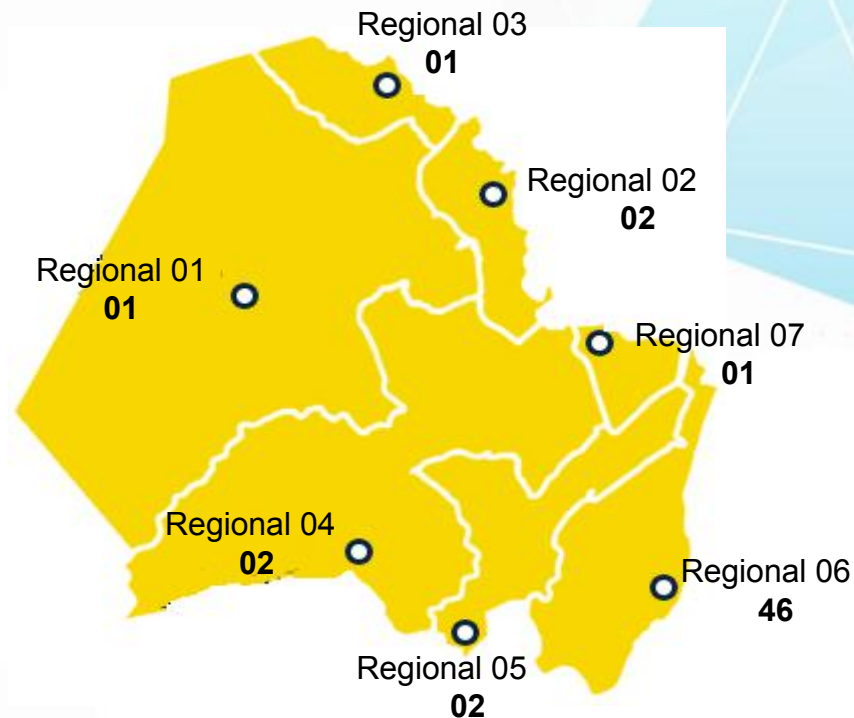


Assuntos Recorrentes

Revisão da Taxa de Iluminação

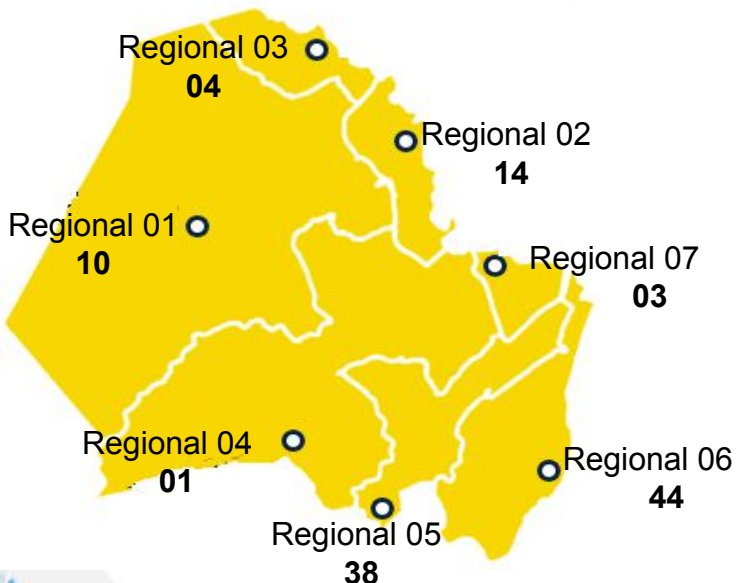
Troca de Lâmpada

Instalação de Novos Pontos de Iluminação



Obs: 03 manifestações não informaram a regional ou o bairro.

Secretaria Municipal de Saúde



OUTUBRO 2021		
RECEBIDAS	RESPONDIDAS + ARQUIVADAS	ATRASADAS
151	126	25

Assuntos Recorrentes

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



83%
Resolutividade

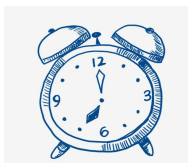
Tempo Médio de Resposta
15 DIAS

Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil

OUTUBRO 2021		
RECEBIDAS	RESPONDIDAS + ARQUIVADAS	ATRASADAS
49	31	18

63%
Resolutividade

**Tempo Médio de
Resposta
17 DIAS**



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

ELOGIOS RECEBIDOS



Secretaria Executiva de Trabalho, Qualificação e Empreendedorismo

“Aula de hoje foi maravilhosa. O importante é que Deus se fez presente através da professora Adriany Carvalho”.

Secretaria Executiva de Trabalho, Qualificação e Empreendedorismo

“Gostaria de parabenizar a Prefeitura de Jaboatão por estar oferecendo um curso de qualificação profissional para pintor imobiliário. O curso é muito bom e teve aulas com parceiros do Sebrae, Atlas e Iquine. A prefeitura está de parabéns por proporcionar isso para os moradores. Obrigado ao Prefeito e a todos envolvidos no curso.”

Secretaria Executiva de Trabalho, Qualificação e Empreendedorismo

“Parabéns pôr ter me dado a honra de participar do curso de pintor, melhor escolha que eu fiz pra minha vida, desde já agradeço muito”

ELOGIOS RECEBIDOS



PROCON

“Bom dia, me chamo Hosana. Fui atendida no Procon em Jaboatão sede. O atendimento foi rápido, e os atendentes são gente boa. Quero também agradecer pelo atendimento de um rapaz, [...] O nome deve ser Ronildo, é algo parecido, Não lembro o nome. Mas, ele é muito paciente e inteligente, parabéns.”

Secretaria Executiva da Receita

“Venho por meio deste registrar meu agradecimento pela forma de atendimento dos servidores Natércia Saraiva - Gerente de Tributos Imobiliários, Angerval Dantas - Auditor Fiscal e Leomar Cabral - Gerente Adm. e Financeiro, pois sempre que necessito de algum esclarecimento acerca de procedimentos atinentes a tributação, bem como, regularização de venda e compra de imóvel, os mesmo sempre demonstram extrema eficiência, disponibilidade e competência em me ajudar. Portanto sendo merecedores, de público RECONHECIMENTO, devido a presteza e o elevado espírito público ao atuar na Prefeitura Municipal do Jaboatão dos Guararapes. Por fim, estes servidores são grandes exemplos de profissionalismo no ambiente público. Atenciosamente.”

AÇÕES OUVIDORIA MAIS JABOATÃO



A Ouvidoria Geral participou no dia 23 de outubro de 2021, do mutirão de serviços Mais Jaboatão.

A ação ocorreu na Escola Municipal Professor Benedito Cunha Melo no bairro de Barra de Jangada. Registramos em nosso sistema sugestões, elogios e solicitações de melhoria dos serviços públicos para a referida comunidade.

AÇÕES OUVIDORIA LANÇAMENTO CONSELHO DE USUÁRIOS

A Ouvidoria lançou neste mês a plataforma digital do Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos.

O Conselho é um espaço digital criado para que a população possa contribuir de forma coletiva e democrática na construção de políticas públicas mais eficazes.

Por meio da plataforma o cidadão poderá avaliar e sugerir melhorias para a prestação dos serviços públicos do município.

<https://conselhodeusuarios.jaboatao.pe.gov.br/>



**CONSELHO
DE USUÁRIOS
DE SERVIÇOS
PÚBLICOS**
JABOATÃO DOS GUARARAPES

**Exercite sua cidadania e contribua
para melhorar as políticas e
os serviços públicos da nossa cidade.
Acesse nosso site:**

<https://conselhodeusuarios.jaboatao.pe.gov.br/>
e manifeste a sua sugestão de melhoria.

 **JABOATÃO**
DOS GUARARAPES

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 outubro, obtivemos percentuais de resolutividade bastante positivos, com 100% das demandas respondidas nos Pedidos de Acesso à Informação e 88,9% nas manifestações de Ouvidoria.

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

(81) 9.9422-5177

0800 081 8899

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