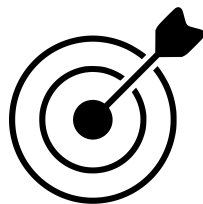


RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

Ouvidoria e SIC

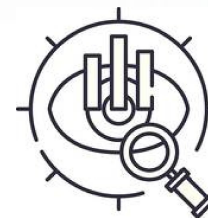
Relatório Extraído em 14/01/2022
Período Analisado: 01/11/2021 a 30/11/2021





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

11 Pedidos de Acesso à Informação deferidos.
506 Manifestações de Ouvidoria.

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

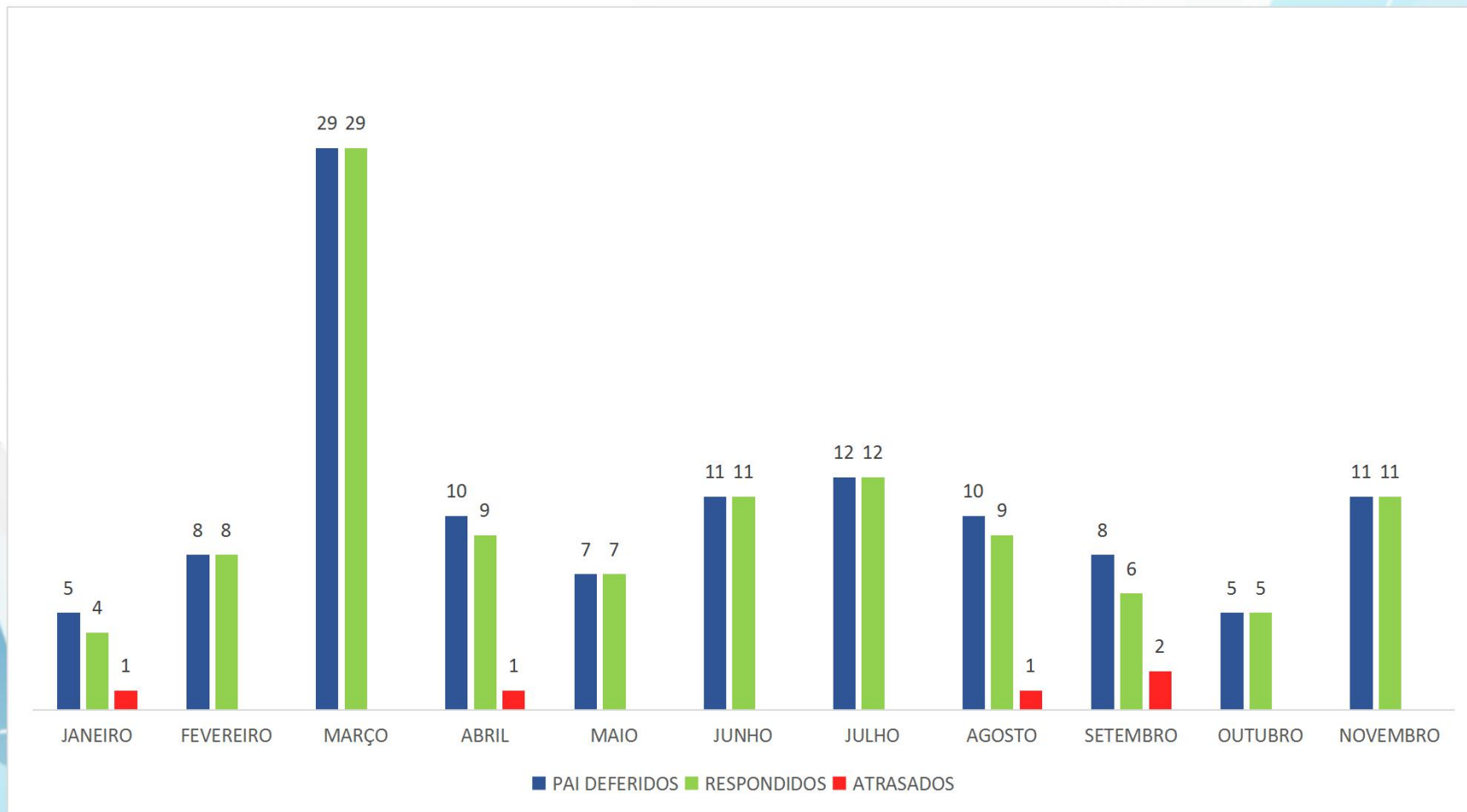
**FAZER DA TRANSPARÊNCIA
UM JEITO NOVO DE GOVERNAR**

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 – Novembro, 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

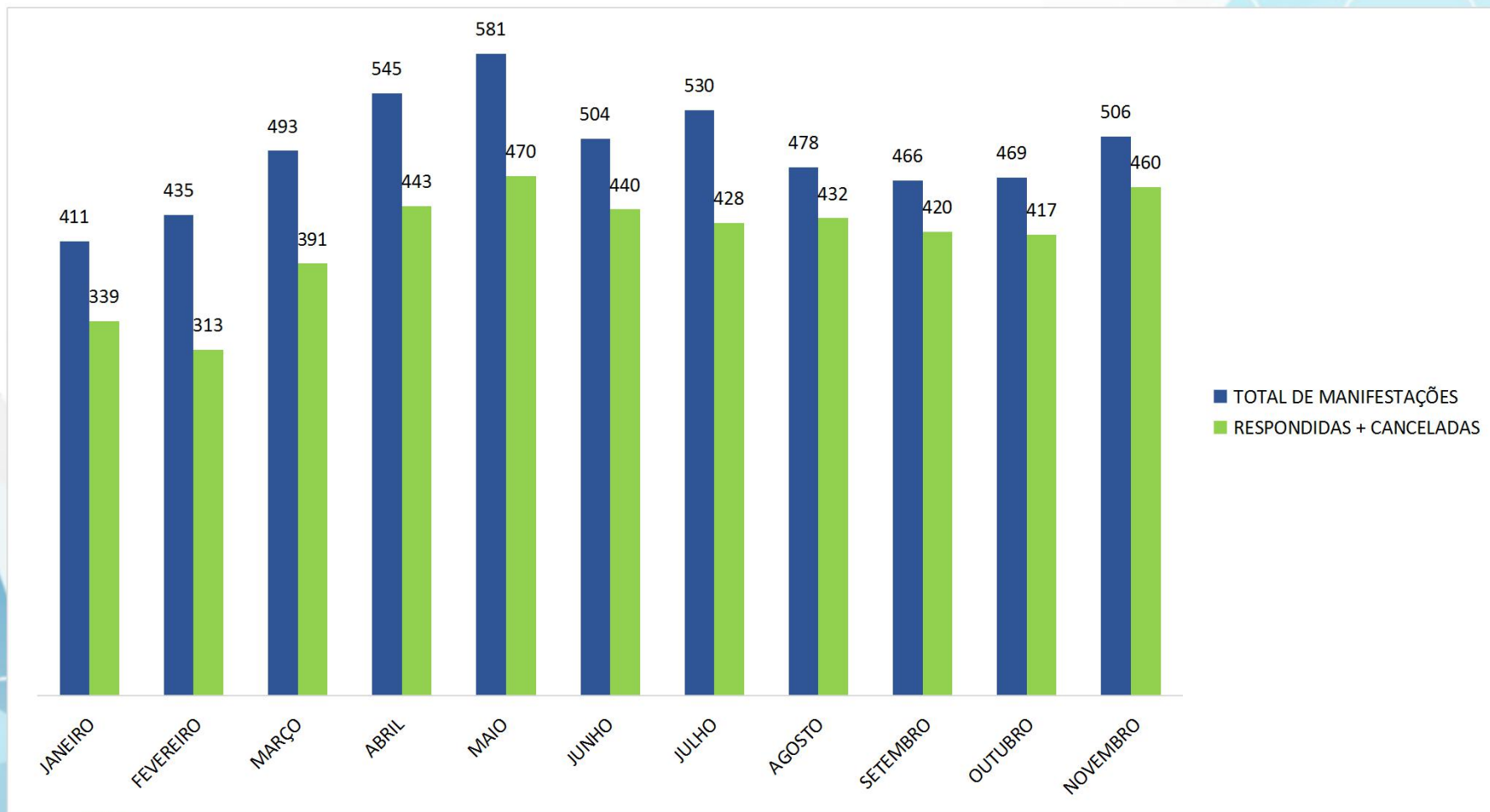
Unidade Gestora	Respondido
Ouvidoria Geral	08
Secretaria Municipal de Saúde	03
Secretaria Executiva de Gestão de Pessoas	02
Secretaria Executiva da Receita	02
Secretaria Executiva de Bem Estar Animal	01
Secretaria Executiva de Cultura e Turismo	01
Secretaria Executiva de Obras	01
Secretaria Municipal de Educação	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 novembro de 2021.



MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Panorama Comparativo das Manifestações de Ouvidoria



CANAIS DE ATENDIMENTO



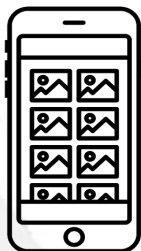
Site
327



Telefone
46



E-mail
58



Aplicativo eOuve
19



Sites de
Reclamação
0



Conselho de
Usuários
26



Mais Jaboatão
03



Presencial
27

Entre as formas de registro o canal de atendimento mais utilizado pelos usuários foi o site, com 327 manifestações, seguido pelo E-mail com 58 registros.

INDICADORES

NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES



Concluídas
431



Atrasadas
46



Canceladas
29



Agendadas
0

Resolutividade
90,9%

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

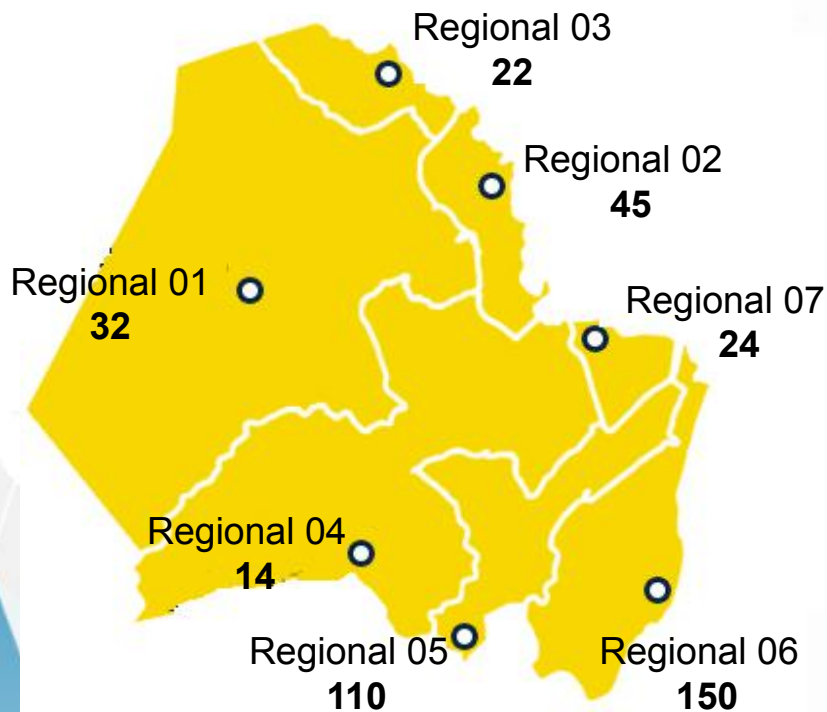
INDICADORES

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

	RECLAMAÇÃO	219
	SOLICITAÇÃO	212
	DENÚNCIA	15
	SUGESTÃO	14
	ELOGIO	15
	INFORMAÇÃO	31

15 Manifestações
relacionadas à
denúncias contra
servidores públicos.

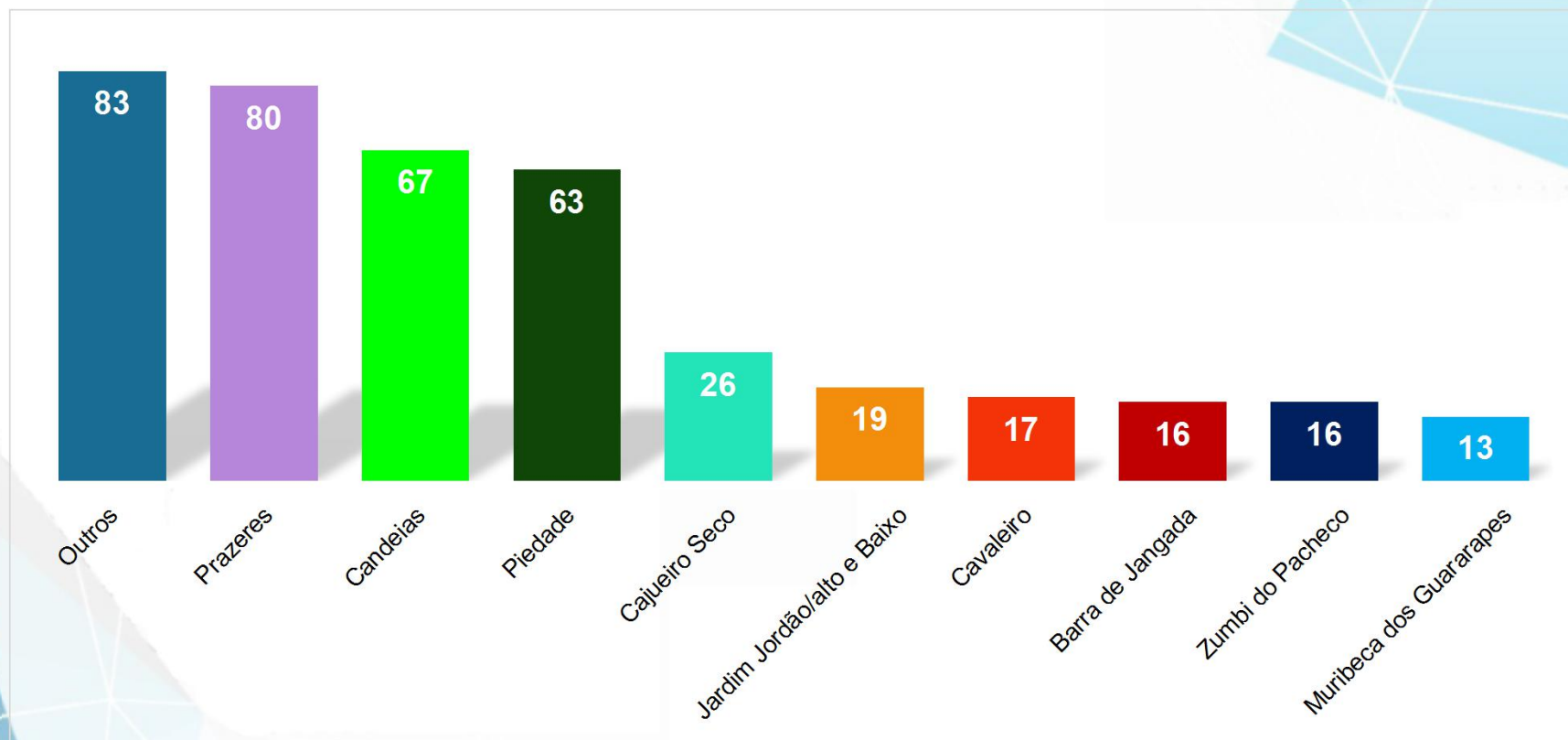
MANIFESTAÇÕES POR ÁREA



Região	Cancelado	Concluído	Atrasado	Total
Regional 01 - Jaboatão Centro	1	28	3	32
Regional 02 - Cavaleiro	5	39	1	45
Regional 03 - Curado	1	18	3	22
Regional 04 - Muribeca	0	12	2	14
Regional 05 - Prazeres	4	98	8	110
Regional 06 - Praias	8	123	19	150
Regional 07 - Guararapes	5	13	6	24
Não Informado	5	97	7	109

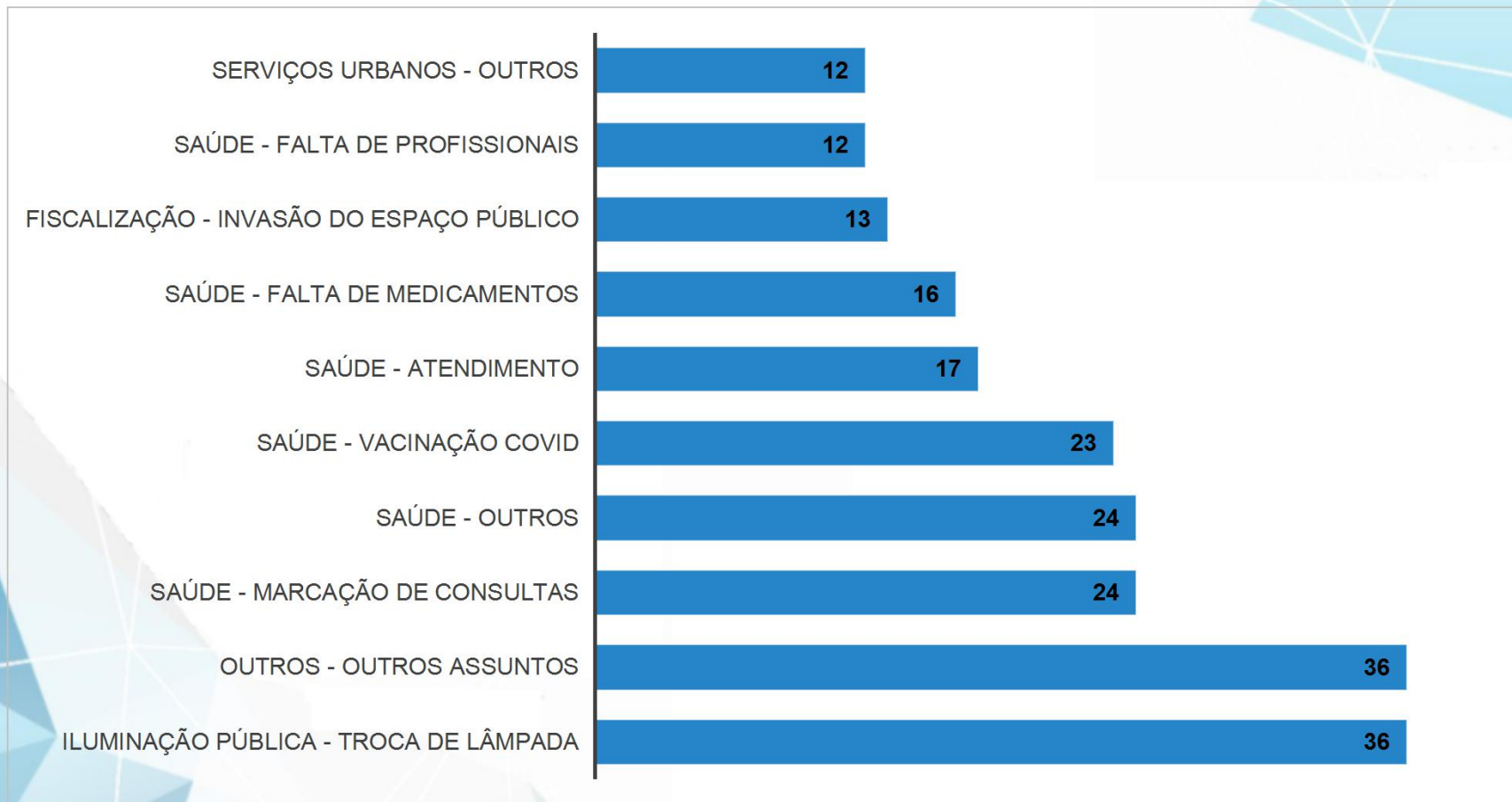
Do total de 506 registros, 109 usuários não informaram o bairro ou a regional. A Regional 06 foi a área mais demandada no município, apresentando 150 registros.

BAIRROS MAIS DEMANDADOS



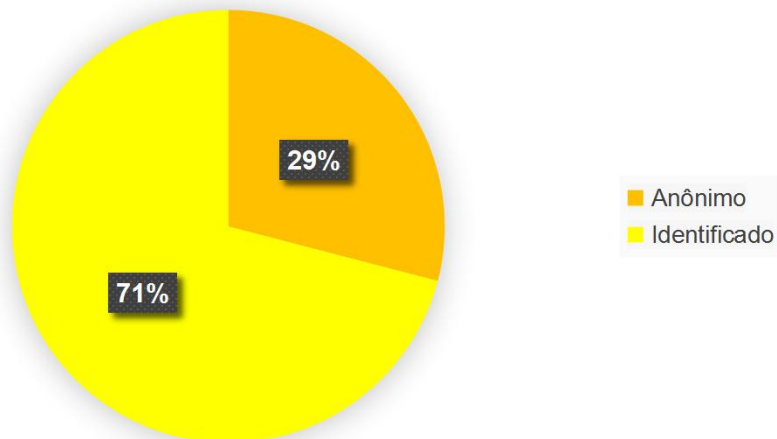
Os bairros de Prazeres, Candeias e Piedade registraram o maior número de manifestações.

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



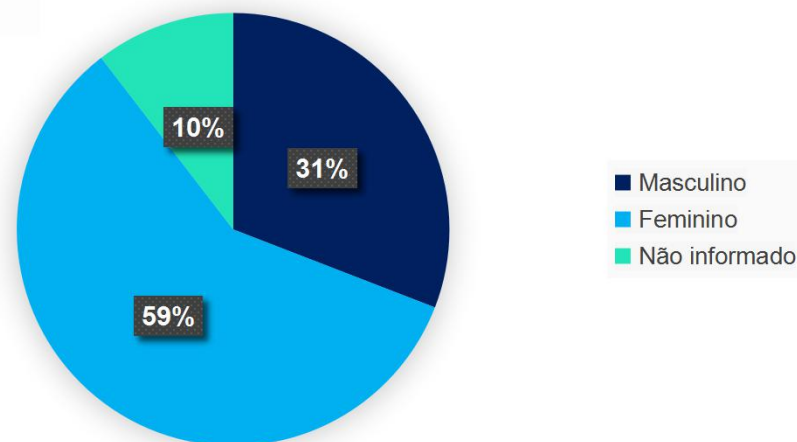
PERFIL DOS USUÁRIOS

Registro



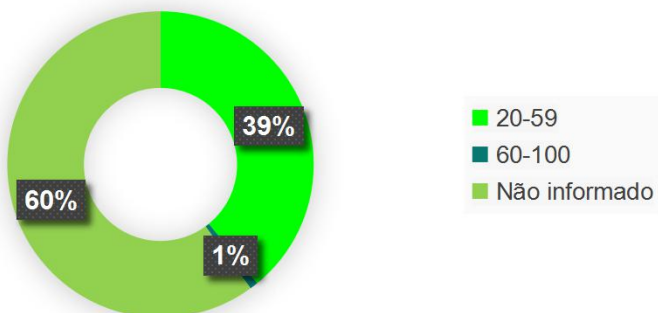
No gráfico de gênero, foram considerados apenas o número de usuários cadastrados no sistema (usuários identificados) sem duplicações, pois existem usuários que cadastraram mais de uma manifestação, além dos anônimos.

Gênero



PERFIL DOS USUÁRIOS

Faixa Etária

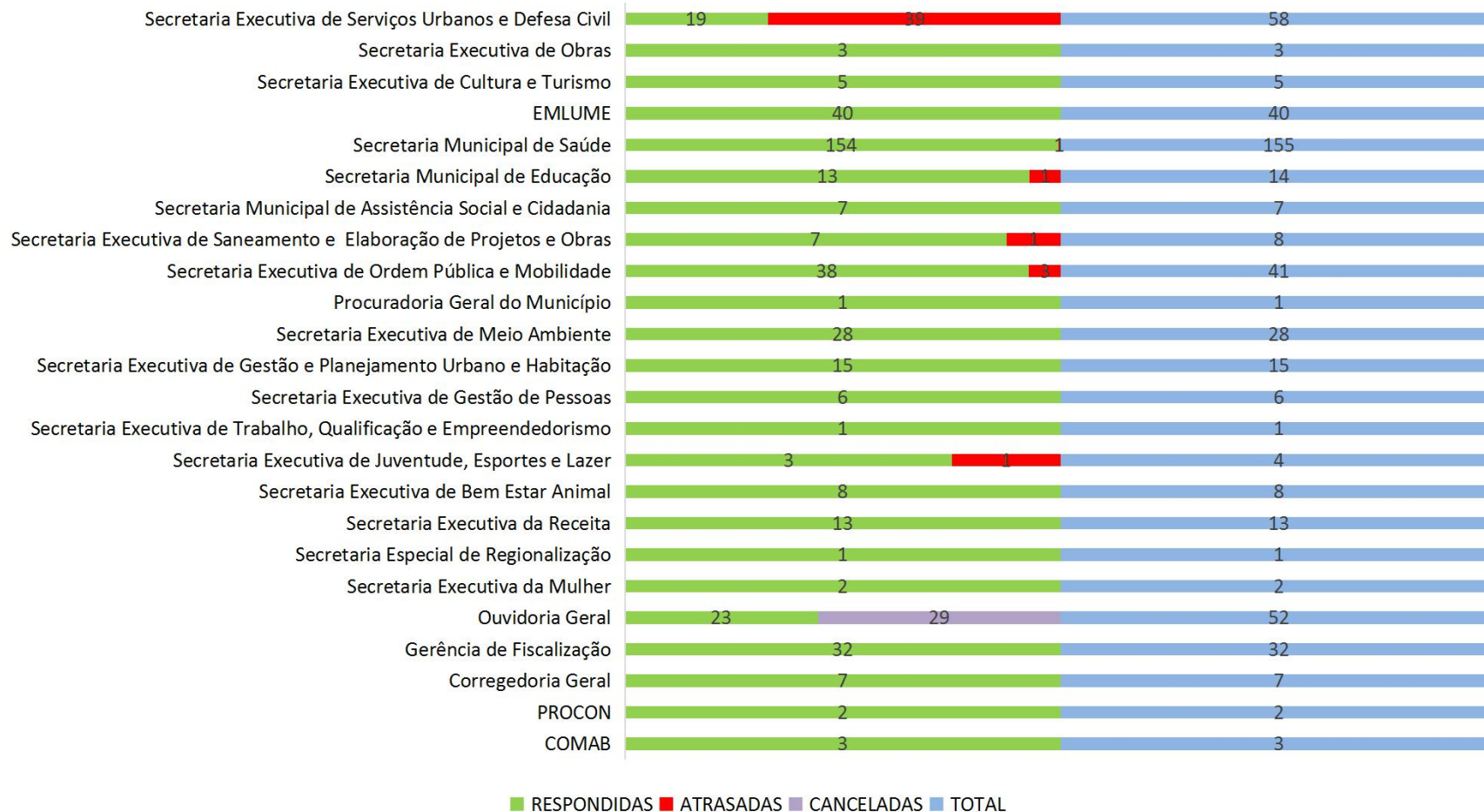


Nos gráficos de escolaridade e faixa etária, foram considerados o número dos usuários cadastrados no sistema (usuários identificados) sem duplicações, pois existem usuários que cadastraram mais de uma manifestação, além dos anônimos.

Escolaridade



MANIFESTAÇÕES POR UNIDADE GESTORA



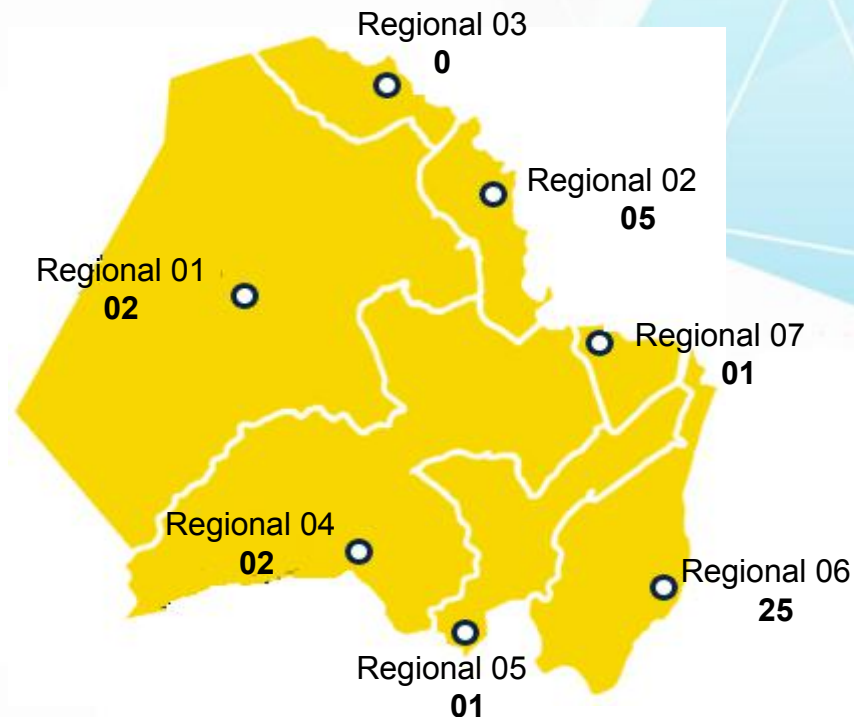
Obs: As secretarias e órgãos que não foram citados neste gráfico, não receberam manifestações de ouvidoria no mês de novembro de 2021.

EMLUME

NOVEMBRO 2021		
RECEBIDAS	RESPONDIDAS + ARQUIVADAS	ATRASADAS
40	40	0

**100 %
Resolutividade**

Tempo Médio de
Resposta
18 DIAS

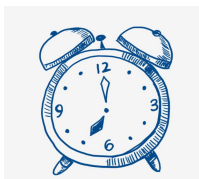


Assuntos Recorrentes
Revisão da Taxa de Iluminação
Troca de Lâmpada
Instalação de Novos Pontos de Iluminação

Secretaria Executiva de Gestão e Planejamento Urbano e Habitação

NOVEMBRO 2021		
RECEBIDAS	RESPONDIDAS + ARQUIVADAS	ATRASADAS
47	47	00

**100%
Resolutividade**



Unidade	Tempo Médio de Resposta
Fiscalização (GEFUA)	34 dias
Gestão Urbana	43 dias
Habitação	13 dias

Alvará, Análise e Licenciamento

14

Habitação

1

Gerência de Fiscalização

32

■ RESPONDIDAS

Assuntos Recorrentes

Construção de Obra Irregular

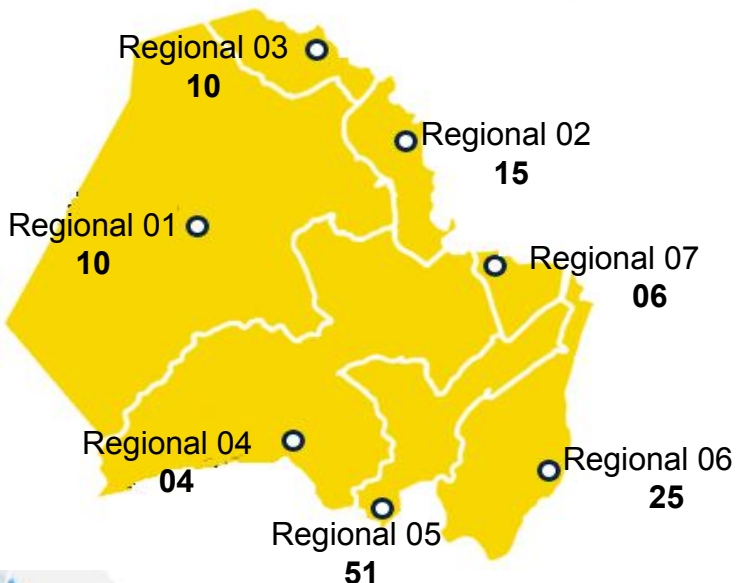
Invasão do espaço público

Comércio Irregular

Andamento de Processos

Cadastro Imobiliário

Secretaria Municipal de Saúde



NOVEMBRO 2021		
RECEBIDAS	RESPONDIDAS + ARQUIVADAS	ATRASADAS
155	154	01

99%
Resolutividade

Assuntos Recorrentes

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



**Tempo Médio de
Resposta
06 DIAS**

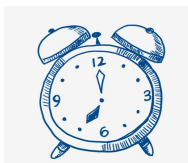
Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil

NOVEMBRO 2021		
RECEBIDAS	RESPONDIDAS + ARQUIVADAS	ATRASADAS
58	19	39

33%
Resolutividade



**Tempo Médio de
Resposta
23 DIAS**



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

ELOGIOS RECEBIDOS



Secretaria Municipal de Assistência Social e Cidadania

“Boa Noite.

Venho por meio deste , na qualidade de membro do conselho Municipal de usuários de serviços públicos do Jaboatão , agradecer pelo ótimo atendimento de todos os servidores e terceirizados , do CRAS de Prazeres. Onde vale apenas ser copiado pelos demais membros dos outros Cras.”

PROCON

“Gostaria de parabenizar a equipe do Procon da sede estrada da batalha, pela presteza e resolução de uma reclamação por mim efetuada a este órgão, contra uma empresa.”

Secretaria Municipal de Assistência Social e Cidadania

“Venho elogiar a assistente social Marina, Edja, pelo excelente atendimento prestado, com muita cordialidade, simpatia, educação.

Parabéns
Assistência Social.”

ELOGIOS RECEBIDOS



Secretaria Municipal de Saúde

“Usuário ligou para registrar um elogio ao atendimento recebido pelo CEOPE. O usuário informa que foi muito bem recebido desde o porteiro, recepcionista até a médica que o atendeu. O usuário ressalta que foram profissionais muito atenciosos e educados. Deu todas as orientações necessárias.

O Mesmo foi atendido pela Dra. Tanashy - Oftalma mas estende o elogio a todos os profissionais.”

Secretaria Municipal de Saúde

“Servidor público motorista
Matricula XXXX

Odalio Teixeira da Costa Junior
Um profissional que sabe trabalhar em equipe e sempre está disposto ajudar os colegas.”

Secretaria Municipal de Saúde

“Servidor público motorista
matrícula XXXX

Laudes Alex Serafim do Nascimento.
Desde que conheci Alex, se mostrou uma profissional e pessoa extremamente empática com os pacientes.
Sempre dedicado a ajudar quem precisa, se a metade das pessoas trabalhassem com a mesma dedicação que ele as coisas seriam melhores.
Merece ser reconhecido e receber melhor, por isso está recebendo um elogio sincero.”

ELOGIOS RECEBIDOS

Secretaria Executiva de Meio Ambiente

“Funcionária Rosilene da Secretária de Meio Ambiente, é um exemplo de servidora pública, sempre resolvendo ou se prontificando para atender da melhor forma. Por repartições Públicas com mais Rosilene.”

Secretaria Executiva de Meio Ambiente

“Usuária ligou elogiando a colaboradora Rosilene da secretaria do meio ambiente, a usuária comunicou que Rosilene atendeu super bem, esclareceu todas as dúvidas, além de muito cordial resolveu a situação.”

Secretaria Executiva de Meio Ambiente

“Ao Secretário de Meio Ambiente Daniel Pessoa

Moro em Candeias, precisamente nesta rua, e qual foi a minha surpresa, no início deste mês? Deparar-me com uma iniciativa absolutamente LOUVÁVEL, qual seja, a ARBORIZAÇÃO da rua onde moro, e que se encontra e fase de pavimentação. Moro em Jaboatão (Candeias) há cerca de 20 anos e nunca presencie uma iniciativa de sustentabilidade semelhante. Espero, rogo ao Bom Deus, que esta arborização expresse uma ação sistêmica e orgânica. Seja exemplo de uma política de sustentabilidade, no caso, a arborização de vias na área urbana do município. A necessidade de replantar árvores em nosso meio urbano é gritante, basta citar o exemplo da mudança climática, sem precisar adentrar ao conforto e bem estar que elas acarretam. Por favor, CONTINUEM com esta iniciativa [...]

ELOGIOS RECEBIDOS



Ouvidoria Geral e Secretaria Municipal da Fazenda

“Josy, estou passando por aqui, dessa vez, para dizer Muito Obrigadaaa! Gratidão, especialmente, a vocêe, Katarini Dourado (GAC) e Márcia Oliveira (SEREC).

Creio que as Lideranças da:

Ouvidoria e Fazenda escolheram Pessoas - Talentos Especiais para compor essas Equipes Brilhantes ✨

Vocês são muito generosas, hospitaleiras e gentis!

Josy, sigo buscando soluções para equacionar o débito IPTU, mas, com o coração mais tranquilo, afinal, encontrei vocês por esse caminho!

Despeço-me desejando Feliz Tudo em Sua Vida, com as bênçãos de Deus.”

Secretaria Executiva de Ordem Pública e Mobilidade

“Venho por meio deste meio de comunicação, por dever de justiça e reconhecimento, parabenizar o Inspetor Gustavo Soares e a Guarda Isa Carla, que na data de hoje, 08/11/2021, não mediram esforços e com muito profissionalismo e dedicação prontamente atenderam ao chamado e efetuaram o resgate de uma iguana que aparentava estar ferida após queda de uma árvore no meu local de trabalho. Agradeço ao G.A.M.A da GCM de Jaboatão pelo excelente serviço prestado a população jaboatanense e ao meio ambiente.

Fabio Junior da Silva.”

AÇÕES OUVIDORIA – MAIS JABOATÃO

A Ouvidoria Geral participou nos dias 06 e 20 de novembro de 2021, do mutirão de serviços Mais Jaboatão.

06/11 - Escola Professor Edmur Arlindo de Oliveira (Curado IV)

20/11 - Escola Municipal Professora Tecla Teixeira (Marcos Freire)

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

AÇÕES OUVIDORIA – CONSELHO DE USUÁRIOS

No mês de novembro foi iniciada a avaliação dos serviços públicos municipais através do Conselho de Usuários de Serviços Públicos. Foram disponibilizados 38 serviços prestados pelo município para avaliação.



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

Chegou a hora de exercer sua cidadania!

Avalie os serviços públicos municipais e contribua para
construção de uma cidade cada vez melhor.

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

AÇÕES OUVIDORIA – PLANTÃO OUVIDORIA



A Ouvidoria Geral realizou no mês de novembro mais uma edição do “Plantão Ouvidoria” que aconteceu no dia 25/11 no Complexo Administrativo.

No mês de novembro contou com a presença dos interlocutores da Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil e da Secretaria Executiva de Gestão e Planejamento Urbano e Habitação.



Os encontros realizados entre a Ouvidoria e os interlocutores tem como objetivo 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.

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.

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.

É importante destacar que no mês de novembro obtivemos 90,9% de resolutividade nas manifestações de ouvidoria e 100% nos Pedidos de Acesso à Informação.

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