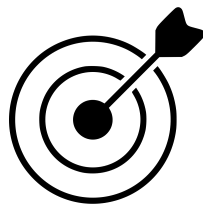


RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

Ouvidoria e SIC

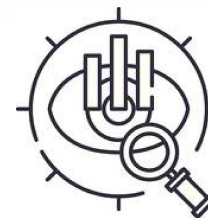
Relatório Extraído em 10/02/2022
Período Analisado: 01/12/2021 a 31/12/2021





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

04 Pedidos de Acesso à Informação deferidos.

470 Manifestações de Ouvidoria.

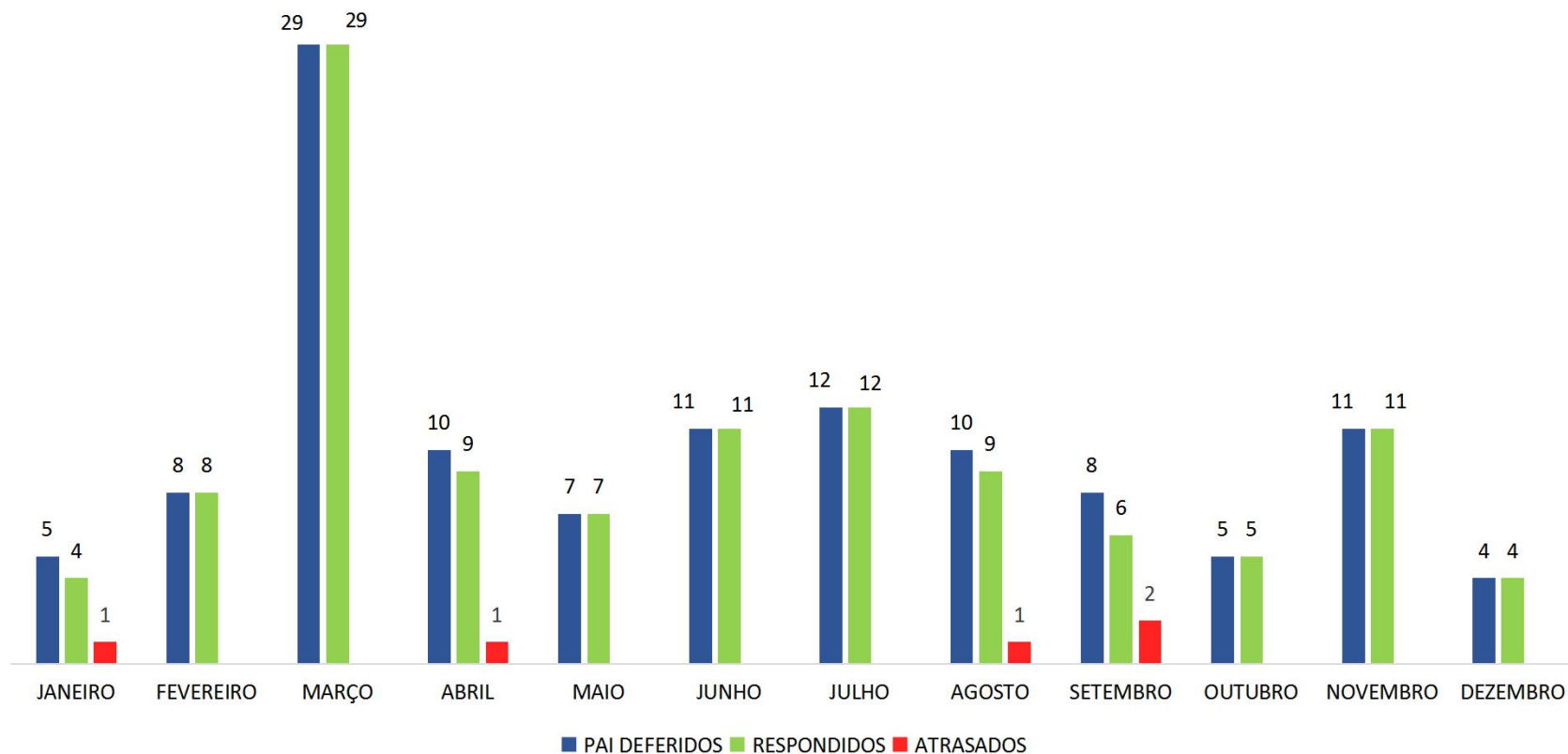
O presente relatório contém dados quantitativos e qualitativos registrados em nosso sistema digital no período de 01 a 31 de dezembro de 2021.

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 – Dezembro, 2021.

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO



Foram registrados em nosso sistema eletrônico 15 Pedidos de Acesso à Informação (PAI). Do total de registros, 04 se configurava como Pedido de Acesso à Informação.

11 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	11
Controladoria Geral do Município	01
Secretaria Municipal de Educação	01
Secretaria Executiva de Saneamento e Elaboração de Projetos de Obras	01
Secretaria Executiva de Gestão de Pessoas	01

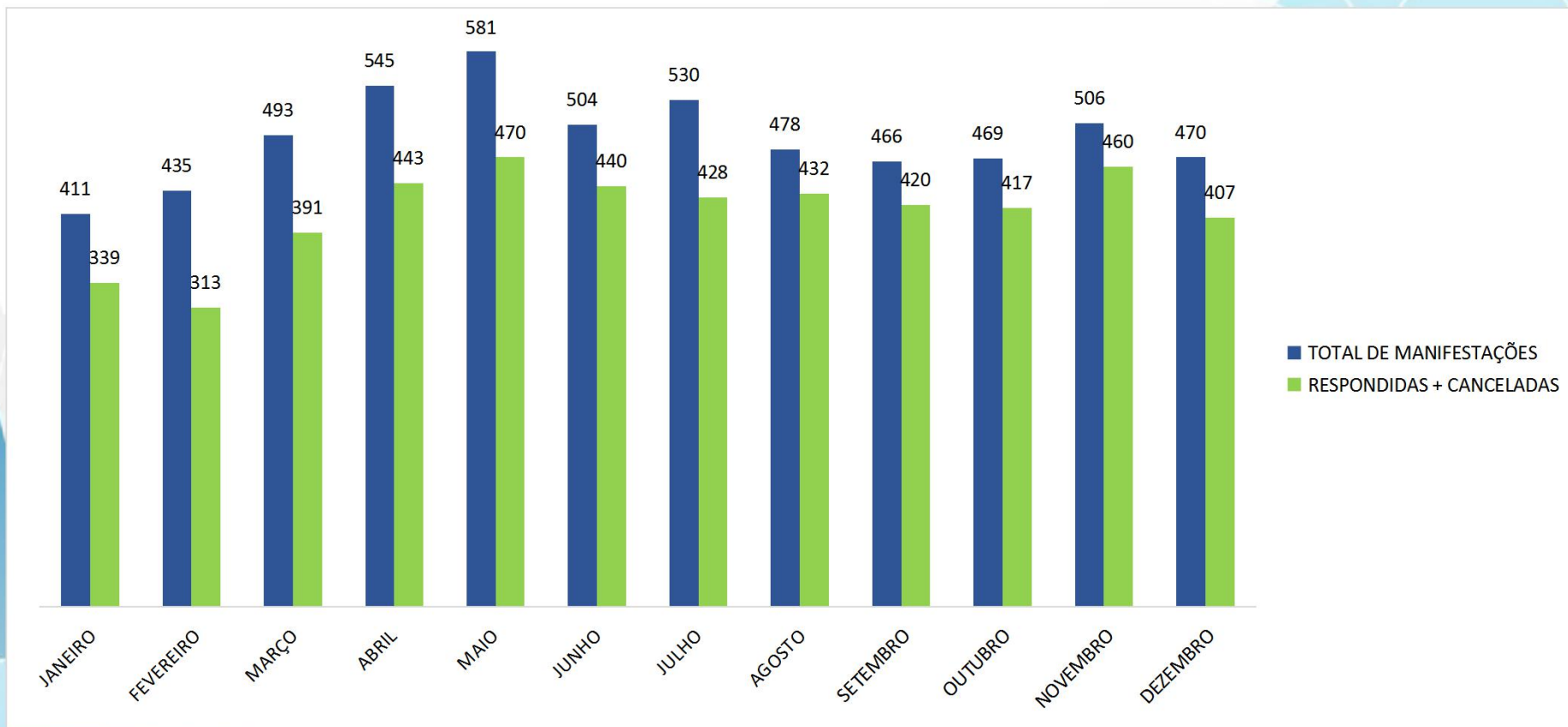
Obs: Nesta tabela foram incluídos todos os Pedidos de Acesso registrados no sistema. As Secretarias que não foram citadas, não receberam Pedidos de Acesso à Informação no mês de Dezembro de 2021.

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



MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Panorama Comparativo das Manifestações de Ouvidoria



CANAIS DE ATENDIMENTO



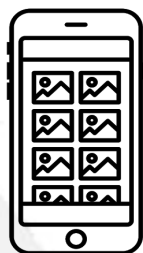
Site
299



Telefone
65



E-mail
35



Aplicativo eOuve
33



Ouvidoria do
Estado
04



Conselho de
Usuários
09



Mais Jaboatão
05



Presencial
20

Entre as formas de registro o canal de atendimento mais utilizado pelos usuários foi o site, com 299 manifestações, seguido pelo telefone com 65 registros.

INDICADORES

NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES



Concluídas
378



Atrasadas
63



Canceladas
29



Agendadas
0

Resolutividade
87%

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

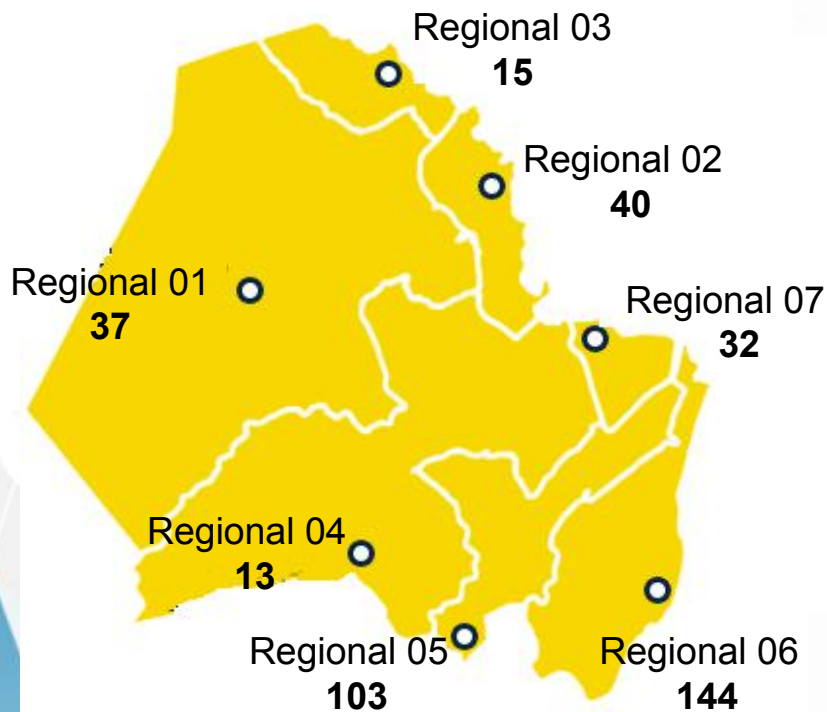
INDICADORES

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

	RECLAMAÇÃO	233
	SOLICITAÇÃO	195
	DENÚNCIA	14
	SUGESTÃO	04
	ELOGIO	11
	INFORMAÇÃO	13

14 Manifestações
relacionadas à
denúncias contra
servidores públicos.

MANIFESTAÇÕES POR ÁREA

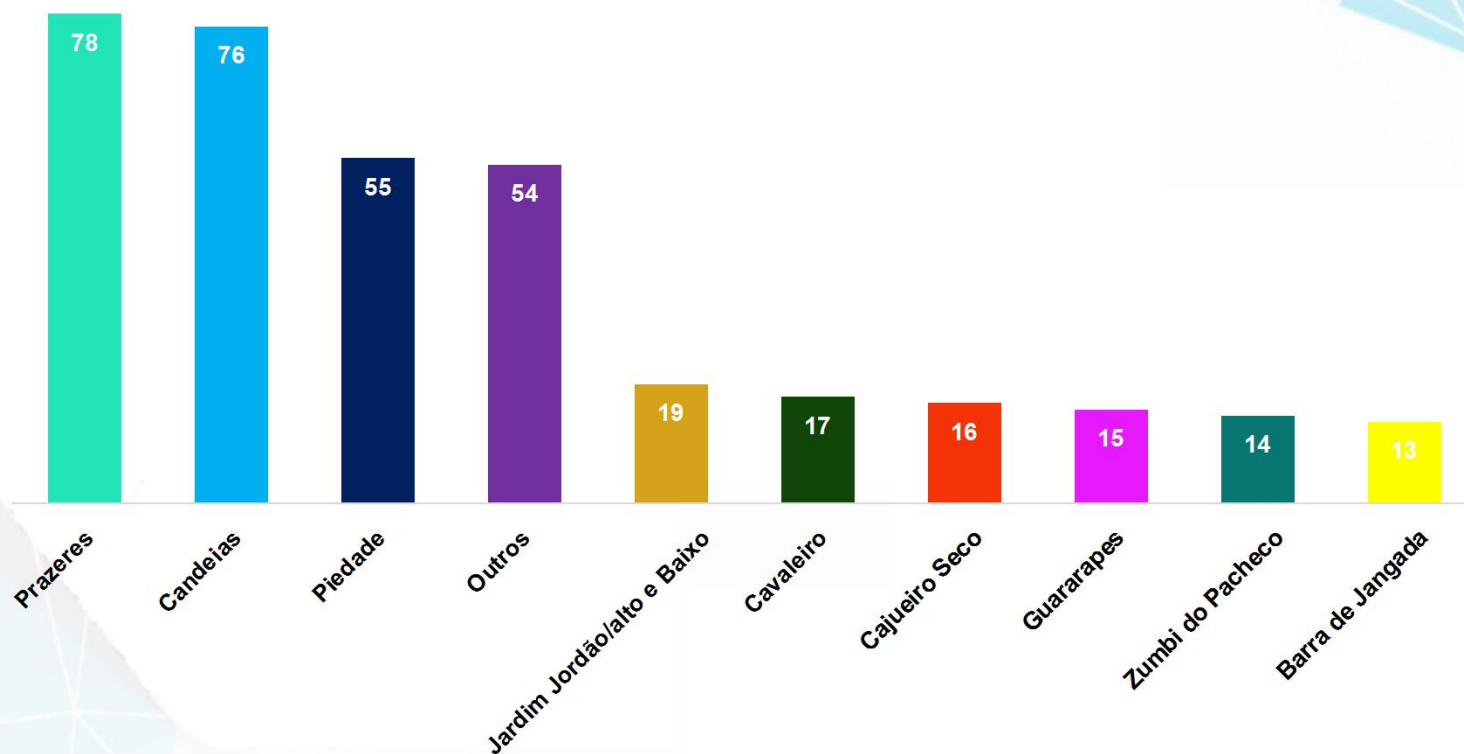


Região	Canceladas	Concluídas	Atrasadas	Total
Regional 01 - Jaboatão Centro	0	31	6	37
Regional 02 - Cavaleiro	4	31	5	40
Regional 03 - Curado	2	11	2	15
Regional 04 - Muribeca	1	9	3	13
Regional 05 - Prazeres	5	88	10	103
Regional 06 - Praias	11	104	29	144
Regional 07 - Guararapes	1	28	3	32
Não Informado	5	67	14	86

Do total de 470 registros, 86 usuários não informaram o bairro ou a regional.

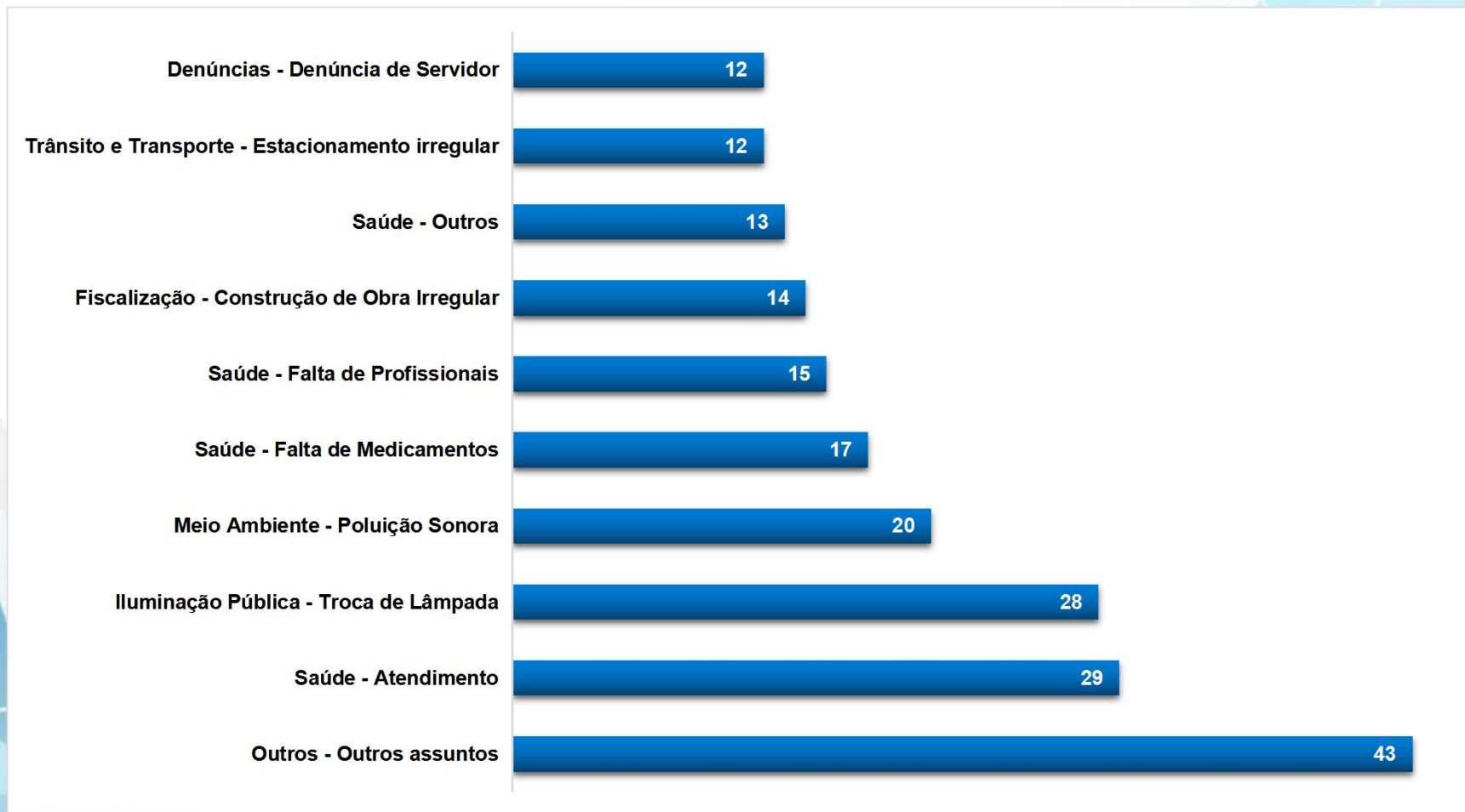
A Regional 06 foi a área mais demandada no município, apresentando 144 registros.

BAIRROS MAIS DEMANDADOS



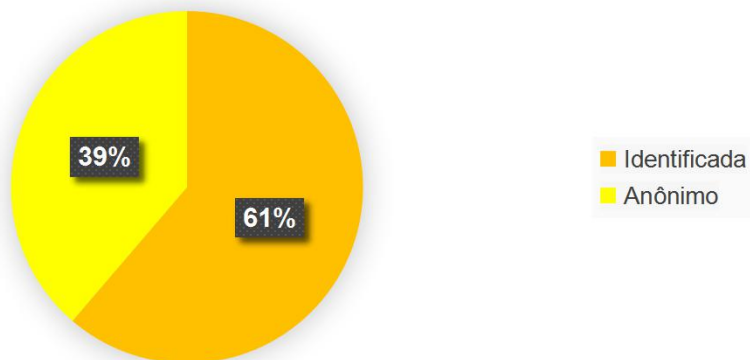
Os bairros de Prazeres, Candeias e Piedade registraram o maior número de manifestações.

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



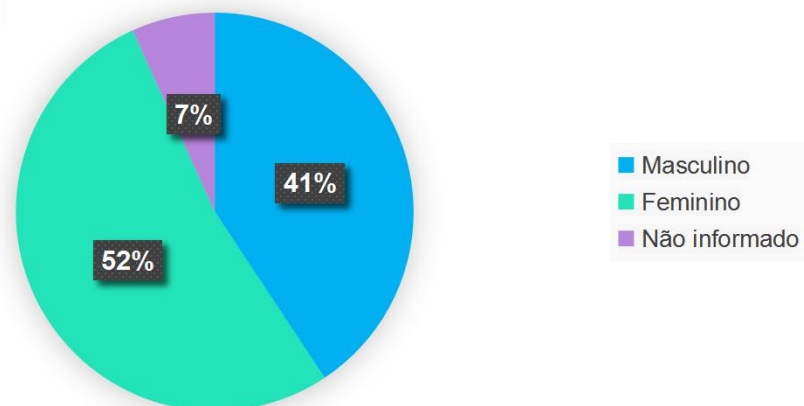
PERFIL DOS USUÁRIOS

Registro



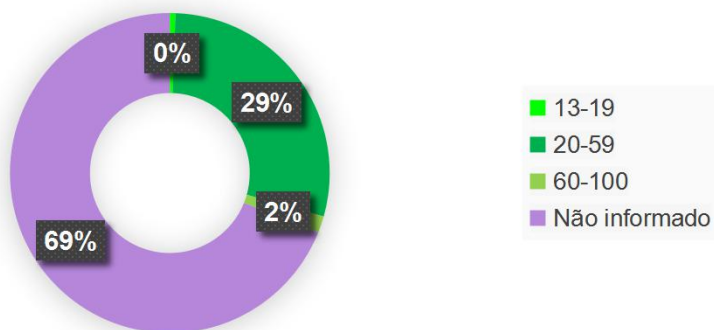
No gráfico de gênero, foram considerados apenas o número de usuários cadastrados no sistema (usuários identificados) sem duplicações, pois existem usuários que cadastraram mais de uma manifestação, além dos anônimos.

Gênero



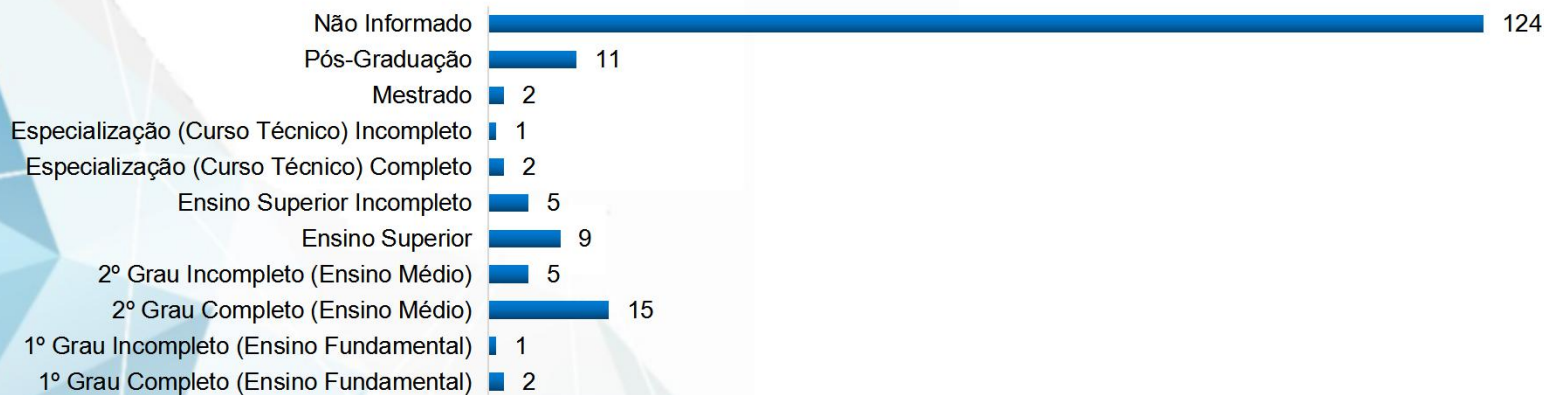
PERFIL DOS USUÁRIOS

Faixa Etária

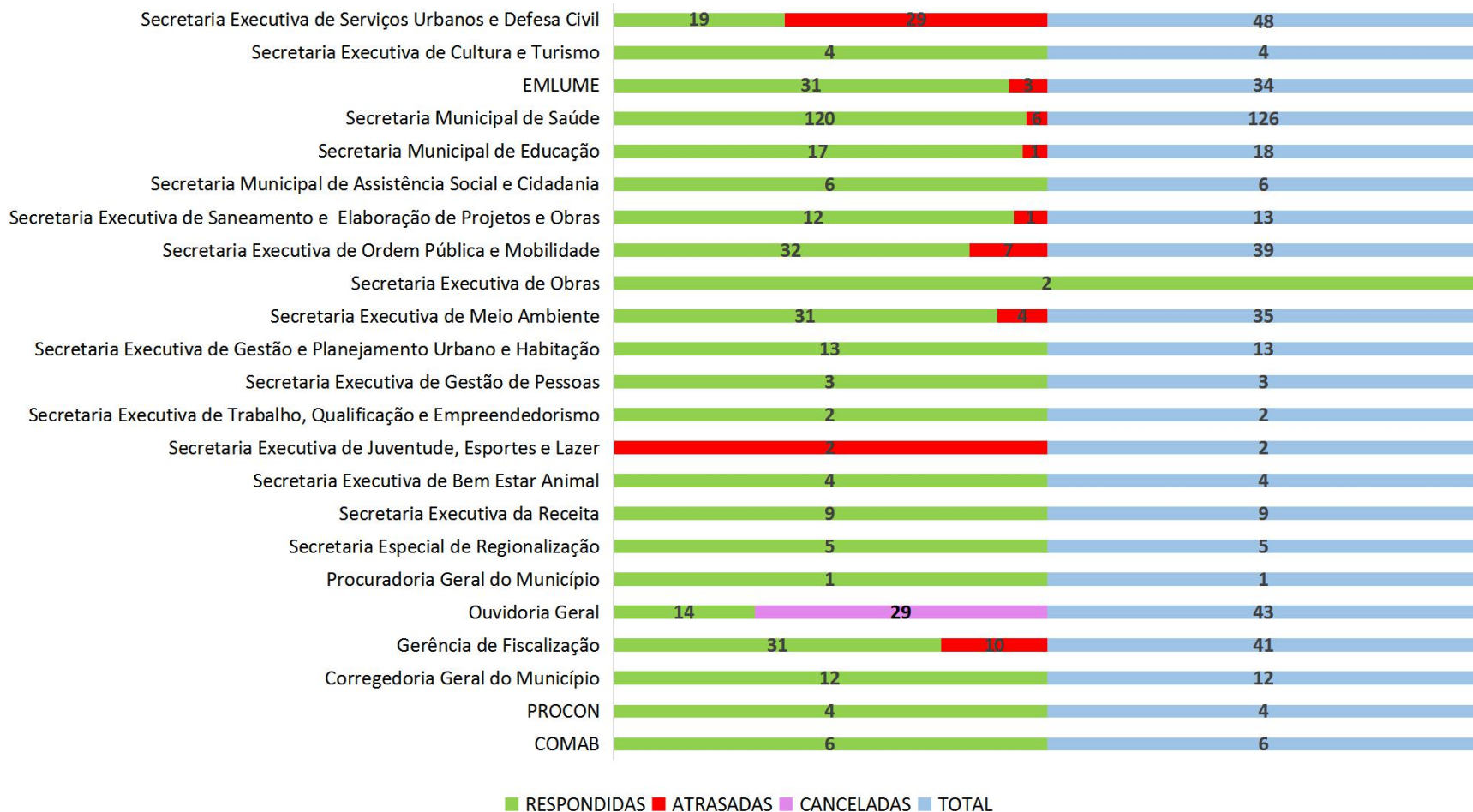


Nos gráficos de escolaridade e faixa etária, foi considerado o número de usuários cadastrados no sistema (usuários identificados) sem duplicações, pois existem usuários que cadastraram mais de uma manifestação, além dos anônimos.

Escolaridade

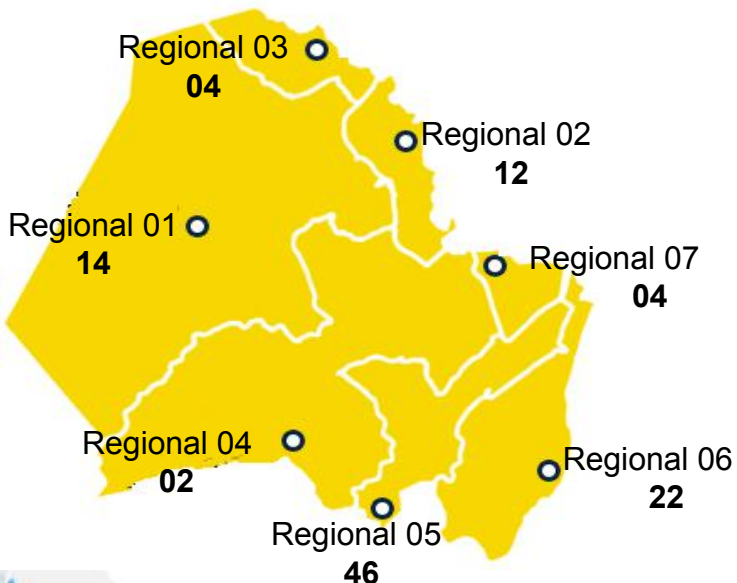


MANIFESTAÇÕES POR UNIDADE GESTORA

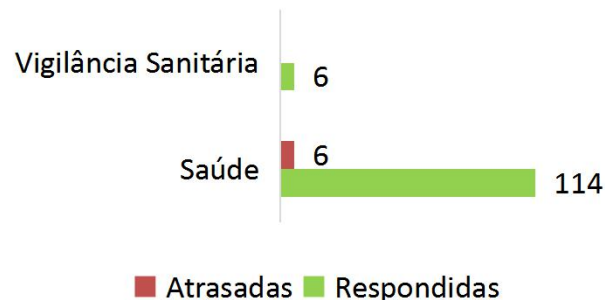


Obs: As secretarias e órgãos que não foram citados neste gráfico, não receberam manifestações de ouvidoria no mês de Dezembro de 2021.

Secretaria Municipal de Saúde



DEZEMBRO 2021		
RECEBIDAS	RESPONDIDAS + ARQUIVADAS	ATRASADAS
126	120	06



Assuntos Recorrentes

- Mau atendimento nas unidades de saúde
- Falta de Medicamentos
- Falta de Profissionais
- Marcação de Consultas
- Informações sobre vacinação COVID

95%
Resolutividade



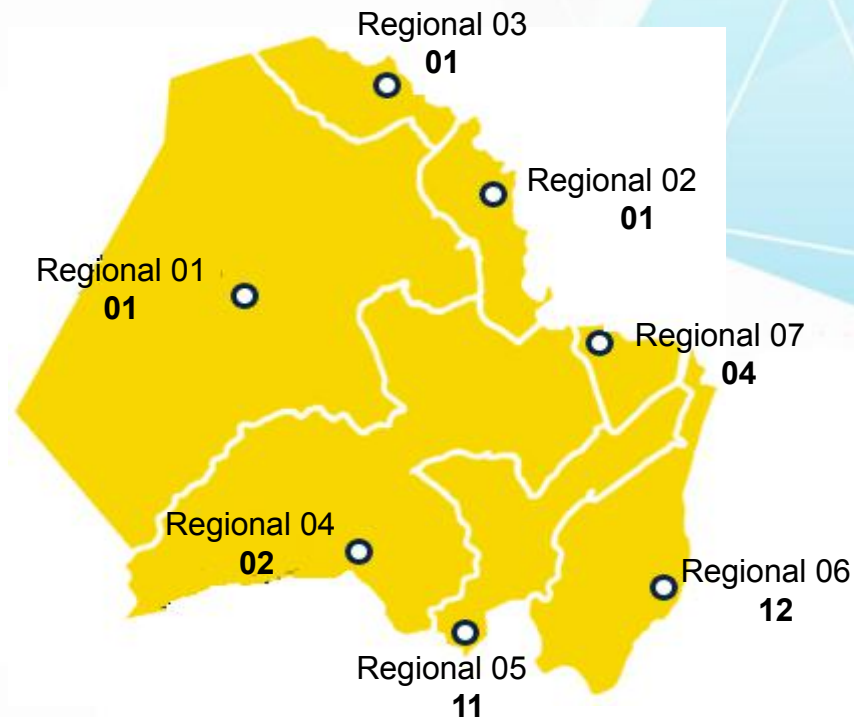
**Tempo Médio de
Resposta
26 DIAS**

EMLUME

DEZEMBRO 2021		
RECEBIDAS	RESPONDIDAS + ARQUIVADAS	ATRASADAS
34	31	03

91%
Resolutividade

Tempo Médio de
Resposta
18 DIAS

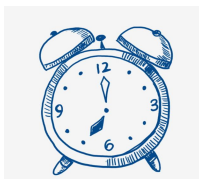


Assuntos Recorrentes
Revisão da Taxa de Iluminação
Troca de Lâmpada
Instalação de Novos Pontos de Iluminação

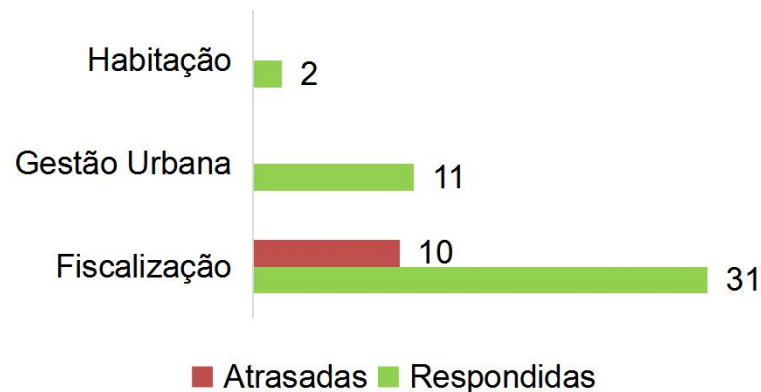
Secretaria Executiva de Gestão e Planejamento Urbano e Habitação

DEZEMBRO 2021		
RECEBIDAS	RESPONDIDAS + ARQUIVADAS	ATRASADAS
54	44	10

81%
Resolutividade



Unidade	Tempo Médio de Resposta
Fiscalização (GEFUA)	20 dias
Gestão Urbana	17 dias
Habitação	28 dias



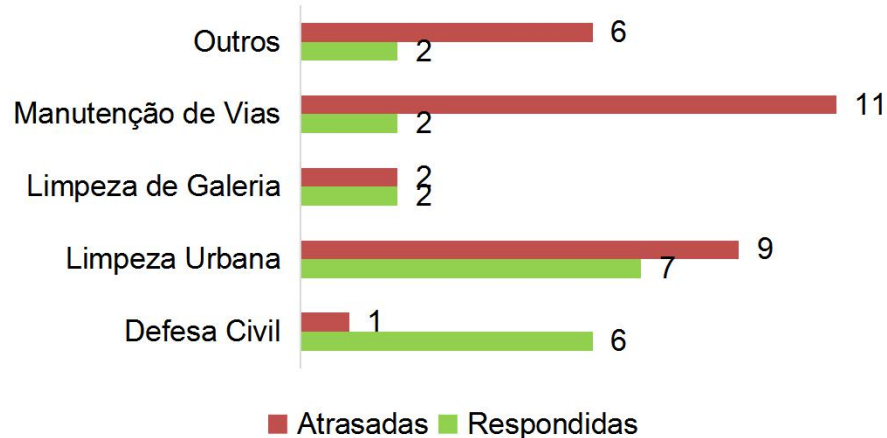
Assuntos Recorrentes
Construção de Obra Irregular
Invasão do espaço público
Comércio Irregular
Andamento de Processos
Cadastro Imobiliário

Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil

DEZEMBRO 2021		
RECEBIDAS	RESPONDIDAS + ARQUIVADAS	ATRASADAS
48	19	29

**39,5%
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

COMAB

“Boa tarde. Venho por meio deste, expor a minha satisfação, na qualidade de conselheiro municipal de usuários de serviços públicos do Jaboatão dos Guararapes, em relação às melhorias significativas que estou visualizando nos mercados e feiras livres do Município, sob a Gerência do Ilmo. Sr. (Denis Oliveira Silva), Presidente da Comab que com maestria e dedicação, está desempenhando bem sua missão. Nesse contexto acho justo parabenizá-lo , por suas atitudes, que estão trazendo um conforto próximo ao esperado nos centros comerciais das feiras e Mercados Públicos do Jaboatão.

Vale salientar também da forma cordial que trata os que o procuram para resolver as demandas pertinentes à suas atribuições. Por isso digo que é um profissional a ser seguido pelo demais setores da gestão.”



Secretaria Executiva de Turismo e Cultura

“Parabenizamos e agradecemos a PMJG e a Mirtes Figueiroa pelo evento maravilhoso que nossa comunidade pôde participar, a Cantada Natalina com a presença do coral "profissionalíssimo" do município, foi um bálsamo para nossos espíritos tão cansados desses anos de sofrimento coletivo devido a pandemia e o concurso dos presépios, foi a cereja do bolo, nos proporcionou a oportunidade de ensinar e incentivar nossas crianças a preservar o maior sentido do natal o louvor ao aniversariante, Jesus. A Biblioteca Municipal esta um verdadeiro cartão postal, parabéns Secretário, Mirtes e demais colaboradores.”

ELOGIOS RECEBIDOS

Secretaria Municipal de Educação

“Usuária veio elogiar as colaboradoras das salas nº 08 e nº 10, da Secretaria de Educação, ela parabenizou elogiando o atendimento com muito gentileza e resolvendo sua solicitação com eficiência.”



Secretaria Municipal de Educação

“Usuária veio elogiar todas as colaboradoras da Secretaria de Educação, ela comunicou que todas as colaboradoras das salas nº 08 e nº 10, foram atenciosas e com muita gentileza resolveram sua solicitação, falou que todas estão de parabéns.”

Secretaria Especial de Regionalização da Gestão

“Boa tarde Prefeito quero parabenizar a prefeitura, que fez um trabalho bonito aqui em Jordão sábado. Foi muito bom o pessoal da saúde, do cachorro para vacinar, e teve até o pessoal que defende o consumidor. Eu nem sabia que tem gente que defende a gente. Só fiquei sabendo porque tinha um rapaz moreno entregando papel. Quero dizer que ele e muito legalzinho me explicou tudo. Parabéns Prefeito continue colocando gente assim para trabalhar.”

ELOGIOS RECEBIDOS



Secretaria Executiva de Gestão de Pessoas

“Usuária veio fazer um elogio a colaboradora Aline do RH, localizado na Avenida Barreto de Menezes, 1648, Prazeres. Ela comunicou que foi bem recepcionada pela colaboradora Aline, em pouco tempo Aline resolveu seu problema”

Secretaria Executiva de Gestão de Pessoas

“Usuária veio elogiar o atendimento em excelência da colaboradora Juliane lotada no setor do RH, localizado na Avenida General Barreto de Menezes nº 1648”

Secretaria Municipal de Saúde

“O servidor Laudes Alex matrícula [...] é muito prestativo, dedicado e excelente profissional. Transporta meu esposo Carlos Gonçalves com muita segurança e agilidade, dando uma melhor situação pra meu esposo, pra ele fazer o tratamento com o maior conforto.”

Secretaria Municipal de Saúde

“Boa tarde. Através deste canal envio elogios à Técnica Isadora, do PSF Loreto 1. Levei meu filho de dois meses para vacinar lá, e ela foi muito solícita, acolheu a todos nós, explicou os procedimentos e foi muito competente. Dessa forma, nos sentimos muito felizes e confiantes no trabalho dela e da unidade. Agradecemos ao atendimento desta ouvidoria e desejamos que a servidora tome ciência destes elogios.”

ELOGIOS RECEBIDOS



Secretaria Municipal de Saúde

“ Bom dia!

Me chamo Marcela [...] e o motivo do meu contato hoje não é para reclamar e sim para elogiar o trabalho de uma funcionária do posto de saúde da UR-11. Ela se chama Claudiana e fiquei sabendo pela minha agente de saúde que estão querendo tirar ela do posto. Claudiana é uma das funcionárias mais simpática e prestativa do posto, sempre que preciso para meu pai idoso ela está disposta a ajudar, meu pai também é domiciliado então sempre que tem um exame de sangue ela vem coletar juntamente com a agente de saúde e sempre prestou o melhor atendimento possível, por isso estou aqui pedindo que se houver a possibilidade de manter ela no posto assim o façam, pois estamos precisando de mais profissionais assim como ela dispostos a trabalhar e nós atender bem ao contrário de muitos outros que lá estão, que trabalhem e sejam mais humanos. Por fim a funcionária merece os parabéns por seu trabalho e dedicação e tenho certeza que não sou a única a elogiar-lá mas aqui estou fazendo a minha parte de cidadã, sendo grata por seu cuidado em especial com meu pai mesmo que esse seja o trabalho dela.”

Secretaria Municipal de Saúde

“ Gente boa tarde me chamo Célia [...], nao sei o que esta acontecendo no posto da UR 11, mas fiquei preocupada por que fiquei sabendo que estão tentando fazer mal a uma menina moreninha da vacina que trata a gente tão bem, sempre sorridente e atenciosa, fui duas vezes vacinar a minha netinha e era hora do almoço e a bichinha voltou para atender e depois foi almoçar, garanto que se fosse outra jamais voltaria.

Eu vou falar com a comunidade para fazer baixo assinado a favor dela e vou ai pessoalmente entregar. Nao sei o nome dela mas todos chamam de Clau só sei isso, mas voces devem devem saber quem é.

Desde já agradeço a atenção.”

AÇÕES OUVIDORIA – MAIS JABOATÃO

A Ouvidoria Geral participou no dia 04 de dezembro de 2021, do mutirão de serviços Mais Jaboatão.

04/12 - Escola Municipal Nossa Senhora dos Prazeres - Bairro Jardim Jordão.

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



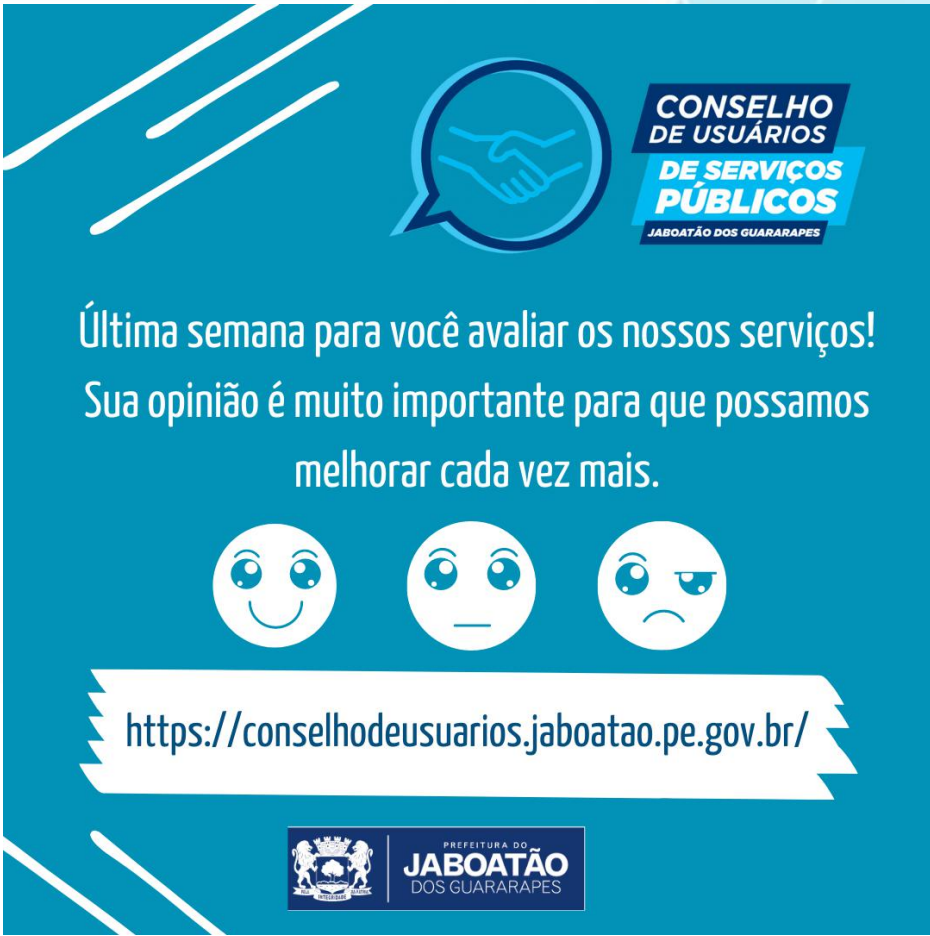
AÇÕES OUVIDORIA – CONSELHO DE USUÁRIOS

No dia 31 de dezembro foi encerrado à avaliação dos serviços públicos municipais através da plataforma digital do Conselho de Usuários.

No total, foram 300 participantes inscritos como conselheiros e 38 serviços avaliados.

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

A partir deste momento, a Ouvidoria Geral fará a análise e o tratamento dos dados coletados e em breve disponibilizará o resultado para consulta pública.



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

Última semana para você avaliar os nossos serviços!
Sua opinião é muito importante para que possamos
melhorar cada vez mais.

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

PREFEITURA DO
JABOATÃO
DOS GUARARAPES

ENCONTRO COM OS INTERLOCUTORES DE OUVIDORIA

A Controladoria Geral do Município e a Ouvidoria Geral realizou em 17/12/2021, o Encontro com os Interlocutores de Ouvidoria. O evento foi realizado em parceria com a UNIFG e teve como objetivo capacitar cerca de 35 interlocutores das Unidades Gestoras responsáveis por monitorar e responder as demandas dos cidadãos.

Foi realizada uma palestra com o tema “O novo perfil do consumidor e os reflexos no comportamento dos usuários dos serviços públicos”.

Na oportunidade foi apresentado o balanço geral e os principais resultados da Ouvidoria no ano de 2021.



CONSIDERAÇÕES

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.

Neste mês de dezembro, obtivemos uma resolução de 87% nas manifestações de ouvidoria e de 100% nos Pedidos de Acesso à Informação. Resultado bastante positivo. Reconhecemos o desempenho e o comprometimento dos nossos interlocutores de ouvidoria que mesmo com tantas dificuldades se empenham para responder da melhor forma possível às demandas da população.

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

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

Telefone: (81) 3476-6066

(81) 9.9422-5177

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