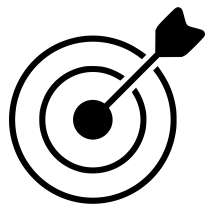


RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

Ouvidoria e SIC

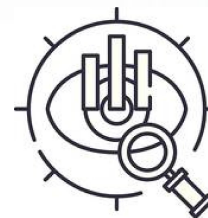
Relatório Extraído em 11/03/2022
Período Analisado: 01/01/2022 a 31/01/2022





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 janeiro do ano de 2022, a Ouvidoria Geral do Município do Jaboatão dos Guararapes registrou:

07 Pedidos de Acesso à Informação deferidos.

479 Manifestações de Ouvidoria.

O presente relatório contém dados quantitativos e qualitativos registrados em nosso sistema digital no período de 01 a 31 de janeiro de 2022.

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.

Em decorrência da alta do Covid - 19, foi necessário interromper o atendimento presencial conforme a portaria N° 001/2022 – CGM pelo período de 15 dias, a partir de 27/01/2022.

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

SERVIÇOS

COVID-19

**PEDIDOS DE ACESSO
À INFORMAÇÃO**

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO



Foram registrados em nosso sistema eletrônico 33 Pedidos de Acesso à Informação (PAI). Do total de registros, 07 se configuravam como Pedido de Acesso à Informação.

26 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	Não Respondidos
Ouvidoria Geral	03	
Secretaria Executiva de Gestão de Pessoas	01	
Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil	01	
Secretaria Executiva de Saneamento e Elaboração de Projetos de Obras		02

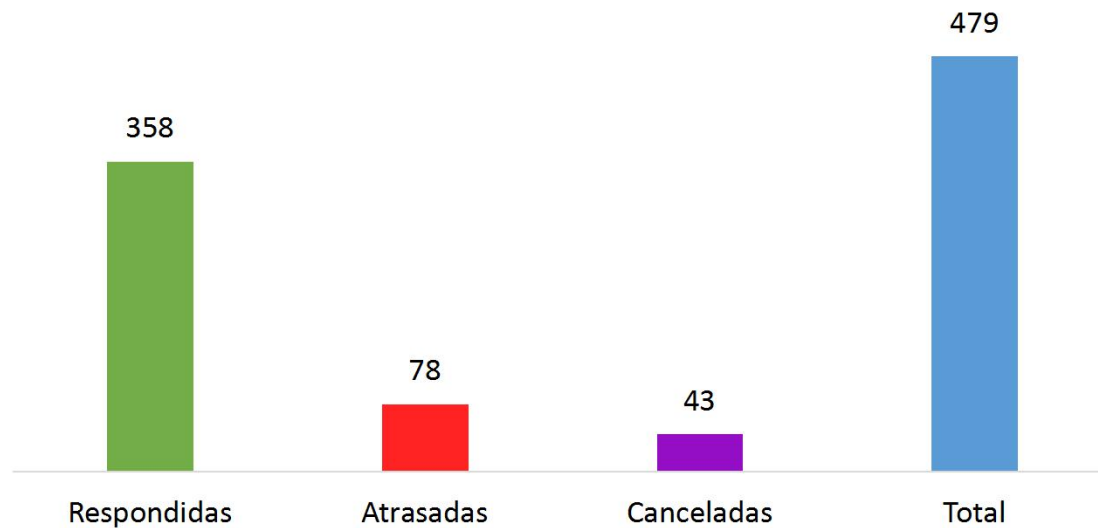
Obs: Nesta tabela foram incluídos todos os Pedidos de Acesso deferidos e registrados no sistema. As Unidades que não foram citadas, não receberam Pedidos de Acesso à Informação no mês de janeiro de 2022.



MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Panorama Comparativo das Manifestações de Ouvidoria

Janeiro - 2022



CANAIS DE ATENDIMENTO



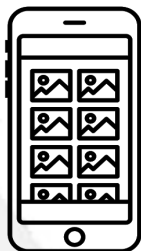
Site
317



Telefone
74



E-mail
46



Aplicativo eOuve
26



Conselho de
Usuários
01



Gabinete do
Prefeito
01



Whatsapp
01



Presencial
13

Entre as formas de registro o canal de atendimento mais utilizado pelos usuários foi o site, com 317 manifestações, seguido pelo telefone com 74 registros.

INDICADORES

NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES



Concluídas
358



Atrasadas
77



Canceladas
43



Agendadas
1

Resolutividade
83,92%

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

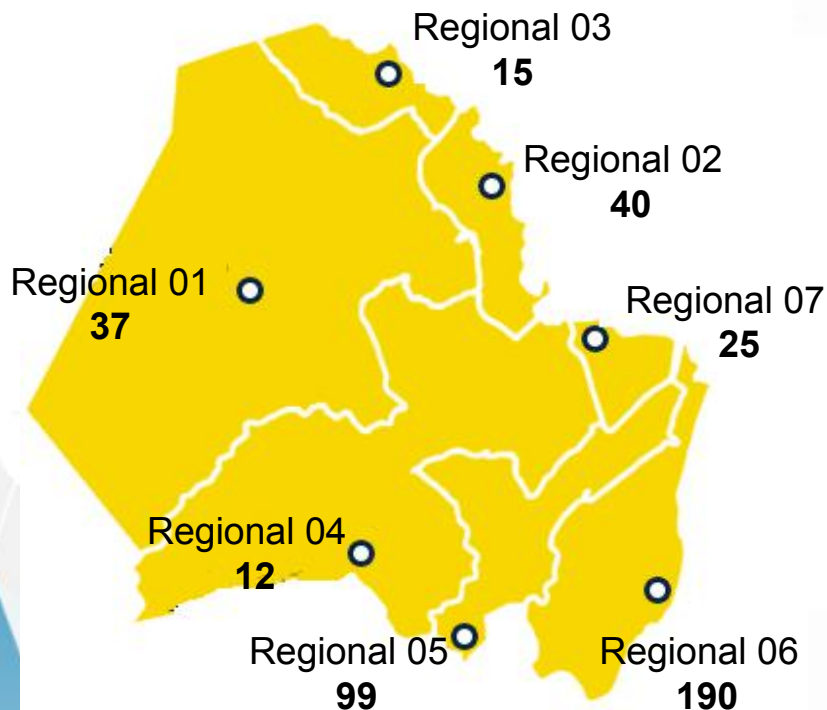
INDICADORES

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

	RECLAMAÇÃO	198
	SOLICITAÇÃO	215
	DENÚNCIA	40
	SUGESTÃO	02
	ELOGIO	09
	INFORMAÇÃO	15

40 Manifestações
relacionadas à
denúncias contra
servidores públicos.

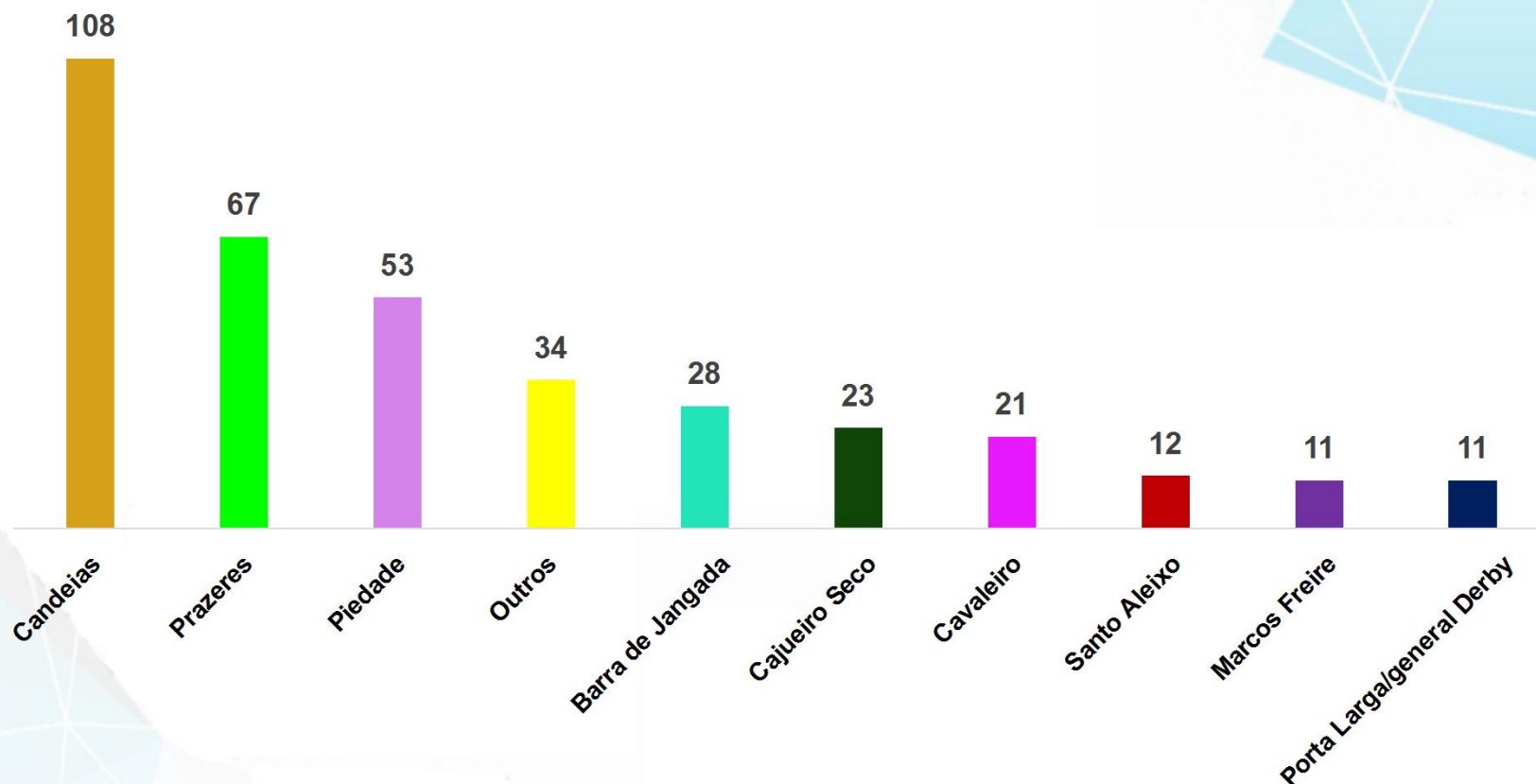
MANIFESTAÇÕES POR ÁREA



Região	Canceladas	Concluídas	Agendada	Atrasadas	Total
Regional 01 - Jaboatão Centro	2	28	0	7	37
Regional 02 - Cavaleiro	9	29	0	2	40
Regional 03 - Curado	0	11	0	4	15
Regional 04 - Muribeca	2	10	0	0	12
Regional 05 - Prazeres	7	83	0	9	99
Regional 06 - Praias	15	133	1	41	190
Regional 07 - Guararapes	0	19	0	6	25
Não Informado	8	45	0	8	61
Total	43	358	0	78	479

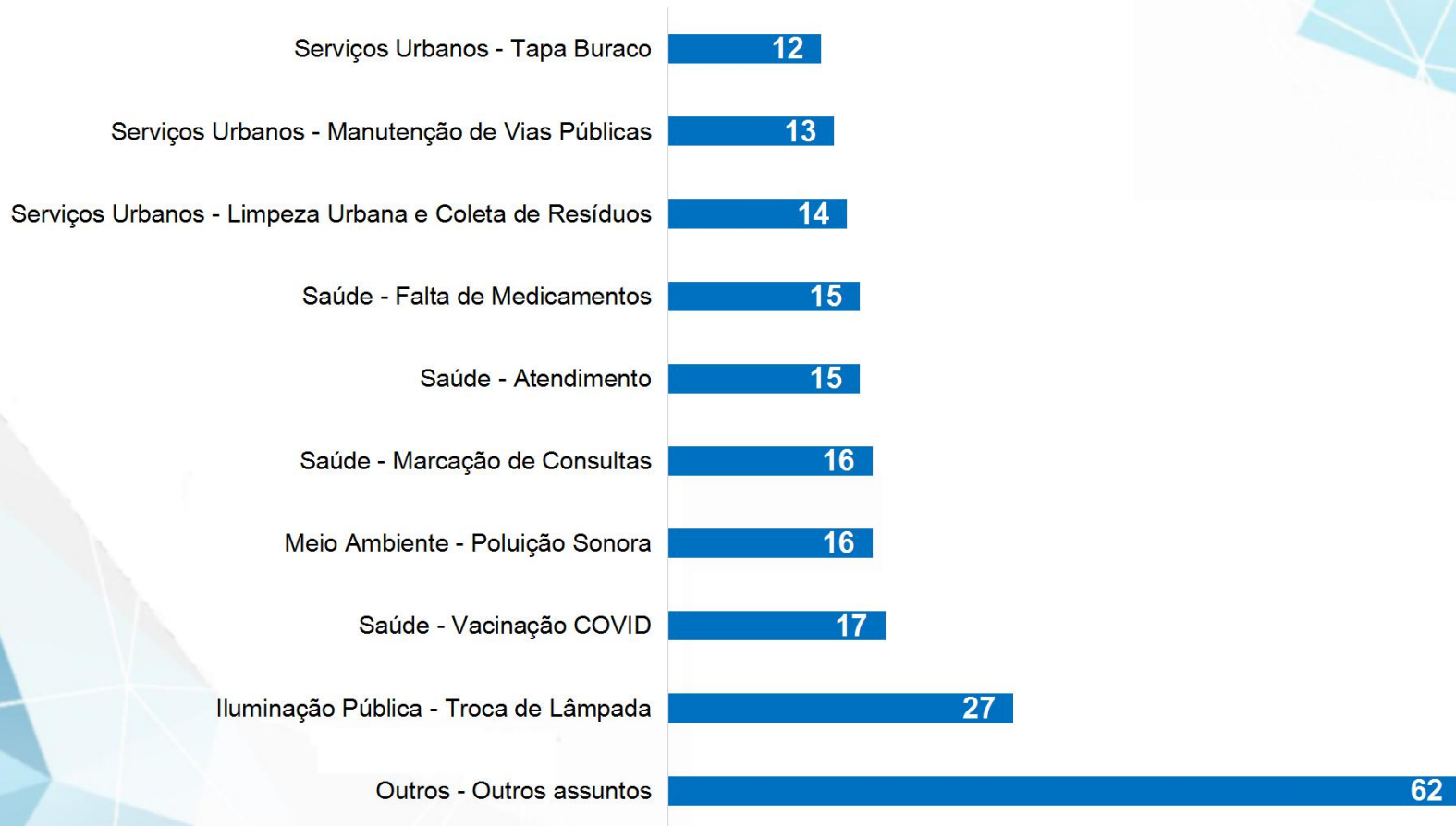
Do total de 479 registros, 61 usuários não informaram o bairro ou a regional. A Regional 06 foi a área mais demandada no município, apresentando 190 registros.

BAIRROS MAIS DEMANDADOS



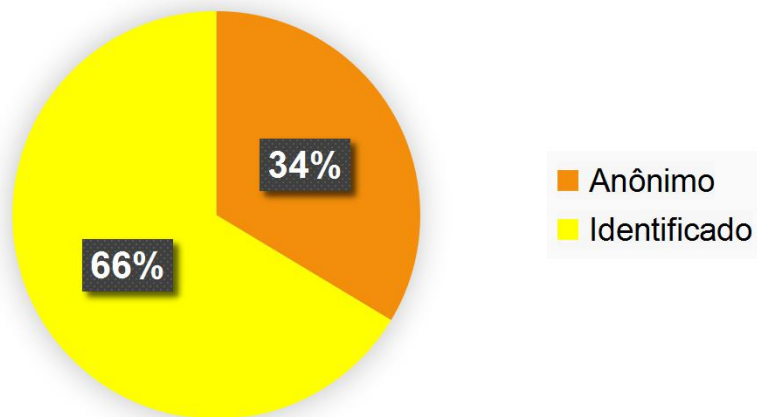
Os bairros de Candeias, Prazeres e Piedade registraram o maior número de manifestações.
34 usuários não informaram o bairro da sua localização.

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



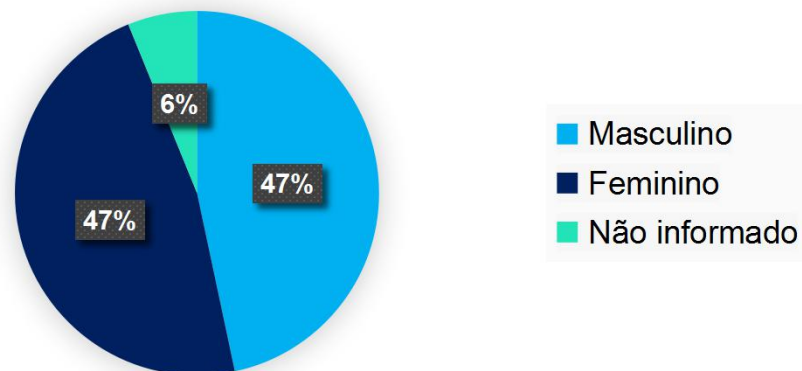
PERFIL DOS USUÁRIOS

Registro



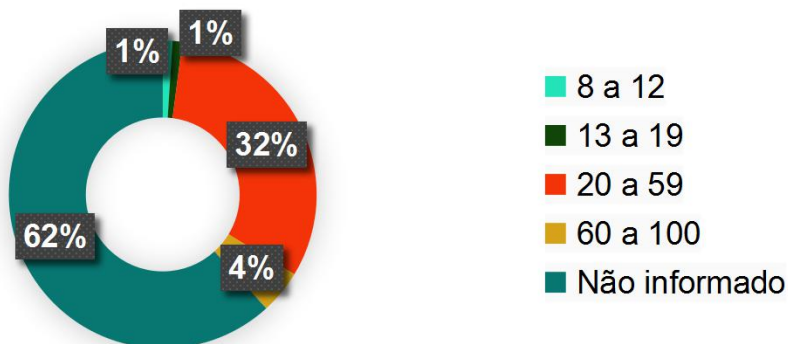
No gráfico de gênero, foram considerados apenas o número de usuários cadastrados no sistema (usuários identificados) sem duplicações, pois existem usuários que cadastraram mais de uma manifestação, além dos anônimos.

Gênero



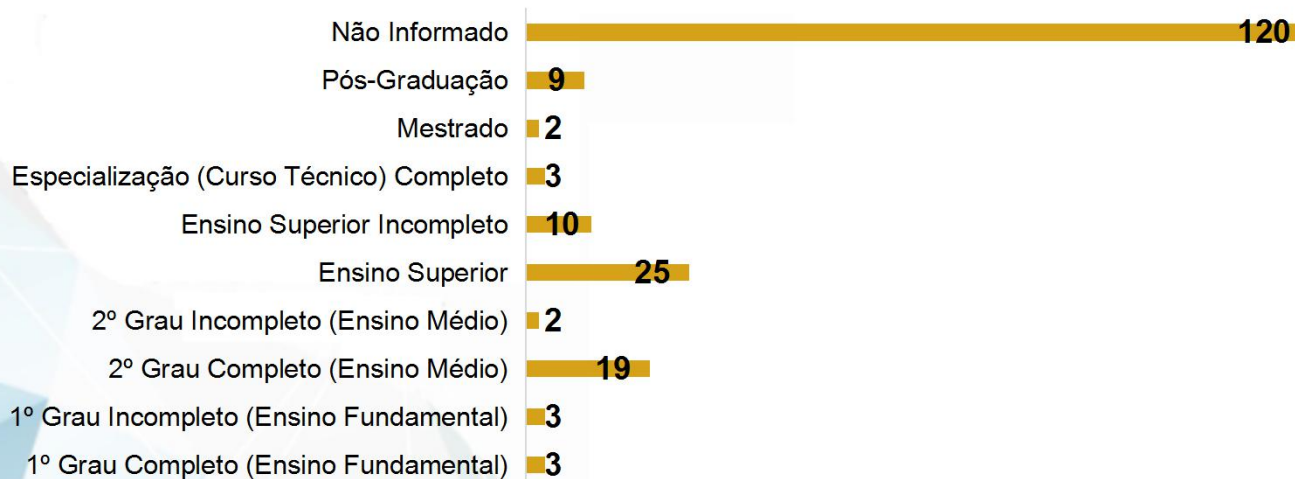
PERFIL DOS USUÁRIOS

Faixa etária

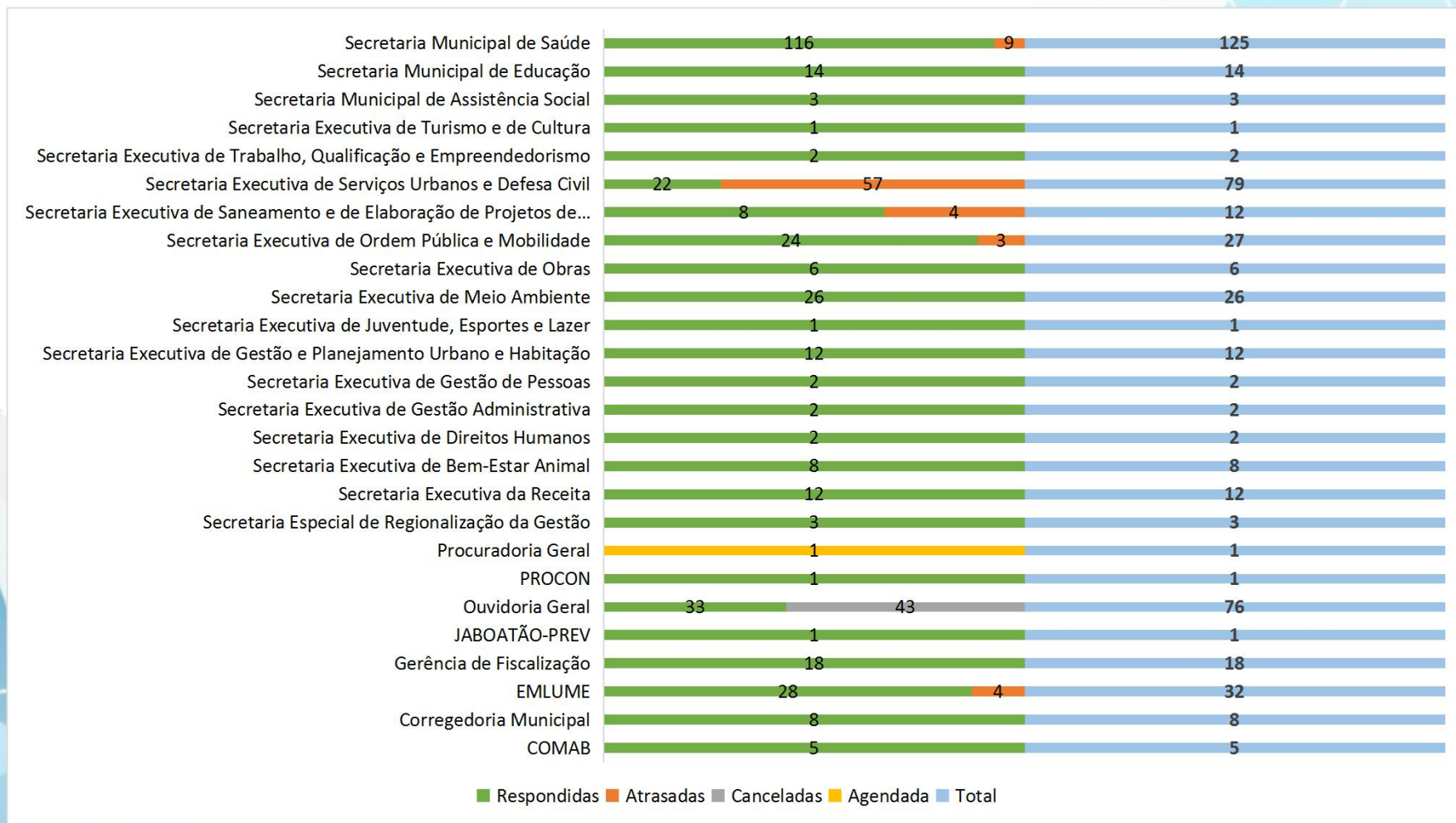


Nos gráficos de escolaridade e faixa etária, foi considerado o número de usuários cadastrados no sistema (usuários identificados) sem duplicações, pois existem usuários que cadastraram mais de uma manifestação, além dos anônimos.

Escolaridade



MANIFESTAÇÕES POR UNIDADE GESTORA

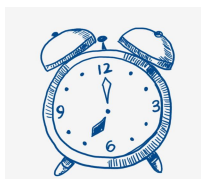


Obs: As secretarias e órgãos que não foram citados neste gráfico, não receberam manifestações de ouvidoria no mês de Janeiro de 2022

Secretaria Executiva de Gestão e Planejamento Urbano e Habitação

JANEIRO 2022		
Recebidas	Concluídas	Atrasadas
31	31	-

**100%
Resolutividade**



Unidade	Tempo Médio de Resposta
Fiscalização (GEFUA)	37 dias
Gestão Urbana	39 dias
Habitação	-

Alvará, Análise e Licenciamento

12

Habitação

0

Gerência de Fiscalização

19

■ EM TRAMITAÇÃO ■ RESPONDIDAS

Assuntos Recorrentes

Construção de Obra Irregular

Invasão do espaço público

Comércio Irregular

Andamento de Processos

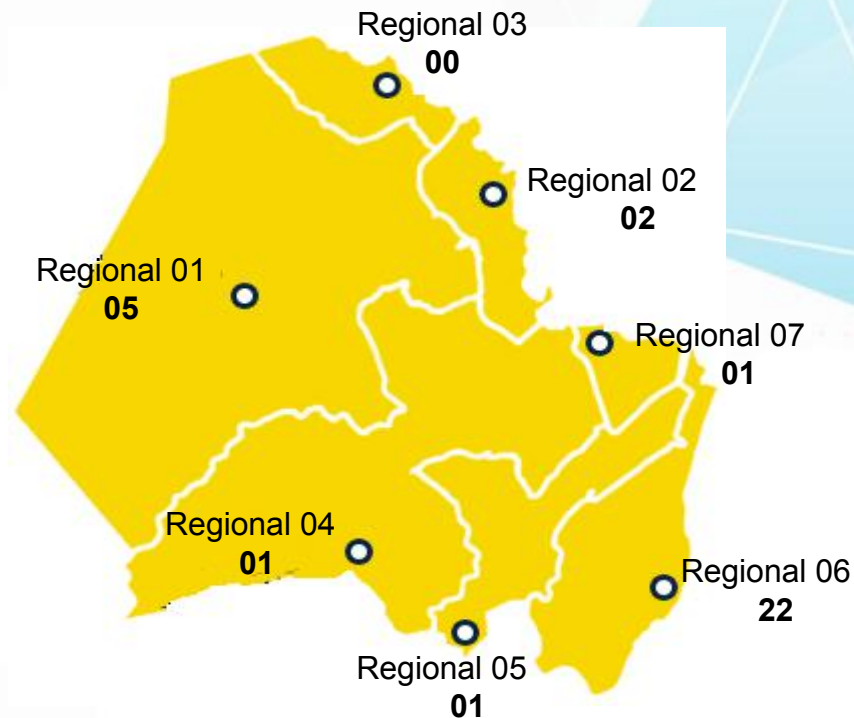
Cadastro Imobiliário

EMLUME

JANEIRO 2022		
Recebidas	Concluídas	Atrasadas
32	28	04

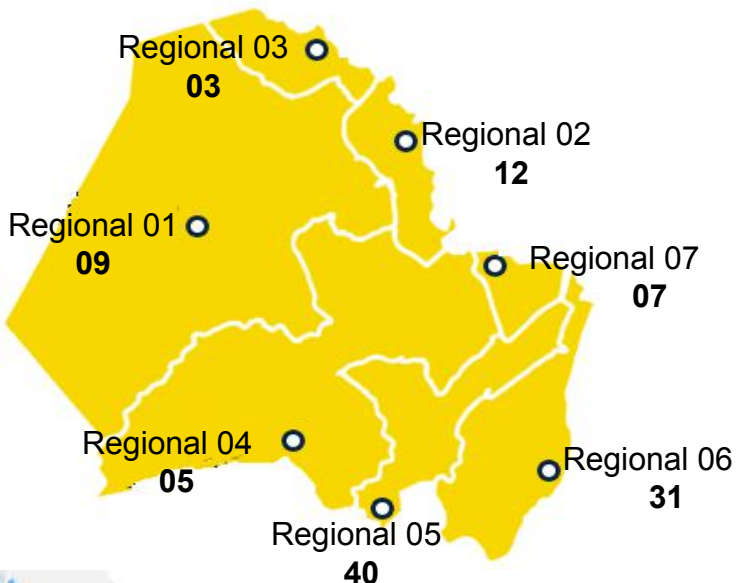
87,50%
Resolutividade

Tempo Médio de
Resposta
20 DIAS



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

Secretaria Municipal de Saúde



JANEIRO 2022		
Recebidas	Concluídas	Atrasadas
125	116	09

Assuntos Recorrentes

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



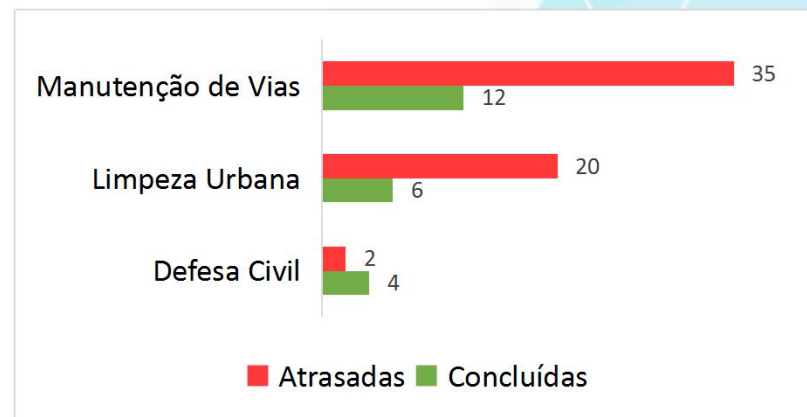
92,80%
Resolutividade

**Tempo Médio de
Resposta
12 DIAS**

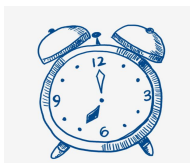
Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil

JANEIRO 2022		
Recebidas	Concluídas	Atrasadas
78	22	57

28,20%
Resolutividade



**Tempo Médio de
Resposta
26 DIAS**



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

ELOGIOS RECEBIDOS

Secretaria Municipal de Saúde

“Gostaria de parabenizar os profissionais que trabalham na USB Galba Matos, em Candeias, fazem seu trabalho dignamente, atendimento nota 10. Parabéns à todos sem exceção.”



Secretaria Municipal de Saúde

“Usuária ligou elogiando a colaborada Izabela Azevedo do atendimento para agendar o teste rápido localizado no hospital novo de Prazeres. Ela comunicou que a colaboradora Izabela foi gentil e prontamente agendou seu teste e de toda família, parabenizo o prefeito por colocar pessoas como Izabella para atender os usuários com muita atenção e calma”

Secretaria Municipal de Saúde

“Regional VI

Venho elogiar os funcionários da Policlínica Galba Matos, localizado nas Carolinas no bairro de Candeais, pelo atendimento exemplar. Em especial, a funcionária Grafilaine, pelo atendimento exemplar.”

Secretaria Municipal de Saúde

“Usuário ligou para registrar um elogio para os profissionais que atendem na Unidade de infectologia na Avenida Barreto de Menezes.

O Usuário fez diversos testes (HIV, Epatite e outros).

Foi muito bem atendido. A equipe está de parabéns pelo atendimento humanizado com os pacientes.

O servidor Lucieno Santos e os demais servidores foram muito cordiais e profissionais.”

ELOGIOS RECEBIDOS



Secretaria Executiva de Trabalho, Qualificação e Empreendedorismo

“Agradecendo o apoio à Feirinha de Artes do Loteamento Duas Unas.”

Secretaria Executiva da Receita

“Gostaria de parabenizar o atendimento do funcionário Marcos do setor de fiscalização pelo excelente atendimento”

Secretaria Executiva da Receita

“Gostaria de elogiar a eficiência e a atenção dispensada pelo servidor Paulo Henrique Nunes no processo de emissão do ITBI para pagamento. Atendimento foi eficiente e muito atencioso. PARABÉNS AO SERVIDOR E A PREFEITURA!!!!”

Secretaria Municipal de Educação

“Queremos elogiar o atendimento da secretária Nanci, do Colégio Dom Carlos, que é uma pessoa muito gentil e amável com todos. Seria muito bom que todos os atendimentos fossem assim. Ela recebe a todos muito bem, muito simpática e agradável. Dá toda atenção que a gente precisa e pergunta. Explica tudo muito bem e ajuda quando precisamos. Este é o elogio de uma pessoa que se sentiu muito bem em ser atendida por ela. E antes mesmo de ser atendida, fiquei observando o tratamento dela com outras pessoas e percebi que ela atende a todos muito bem. Parabéns pra o colégio Dom Carlos e pra Prefeitura de Jaboatão por ter uma secretária como Nanci. Fiquei muito admirada”

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.

No mês de janeiro, obtivemos uma resolução de 83,7% nas manifestações de ouvidoria e de 71,4% nos Pedidos de Acesso à Informação. Dado que merece atenção, pois é necessário cumprir os prazos estabelecidos na legislação. As Secretarias que não responderam os Pedidos de Acesso à informação serão oficializadas, solicitando uma resposta o mais breve possível.

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