PREFEITURA DO JABOATÃO DOS GUARARAPES

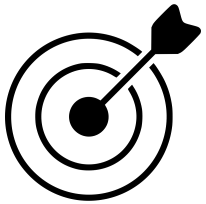
RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

Ouvidoria e SIC

Relatório Extraído em 18/04/2022

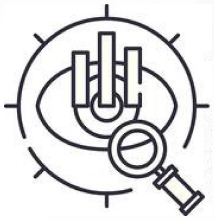
Período Analisado: 01/02/2022 a 28/02/2022

TRANSPARÊNCIA
SECRETARIAS
ESTRATÉGIA
OUVIDORIA
INFORMAÇÃO
TRABALHO
ÉTICA
CIDADÃO
RECLAMAÇÕES
PREFEITURA
AÇÃO
PRESENCIAL
EMAIL
TELEFONE
SOLICITAÇÕES
ATENDIMENTO
SITE
INFORMAÇÃO
TRANSPARÊNCIA
DADOS
IMPARCIALIDADE
MANIFESTAÇÕES
SAÚDE
AMBIENTE
TECNOLOGIA
PLANEJAMENTO
MONITORAMENTO
CIDADÃO
MUNICÍPIO
JABOATÃO
CIDADE
ACESSO
SISTEMA
SOLICITAÇÕES
SERVIÇOS
INFORMAÇÃO
QUALIDADE
RESPONSABILIDADE
OUVIDORIA
AÇÃO
COMUNICAÇÃO
EDUCAÇÃO
CANAL
REGIONAIS
IDENTIFICADO
POPULAÇÃO
RESOLUTIVIDADE
PÚBLICO
ELOGIOS
DESEMPENHO
MEIO
AÇÃO
ÉTICA
USUÁRIO
CRIATIVIDADE
ESTRATÉGIA
DENUNCIAS
FISCALIZAÇÃO
COERÊNCIA
CIDADANIA
JUSTIÇA
INOVAÇÃO
RECLAMAÇÕES



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

13 Pedidos de Acesso à Informação deferidos.
524 Manifestações de Ouvidoria.

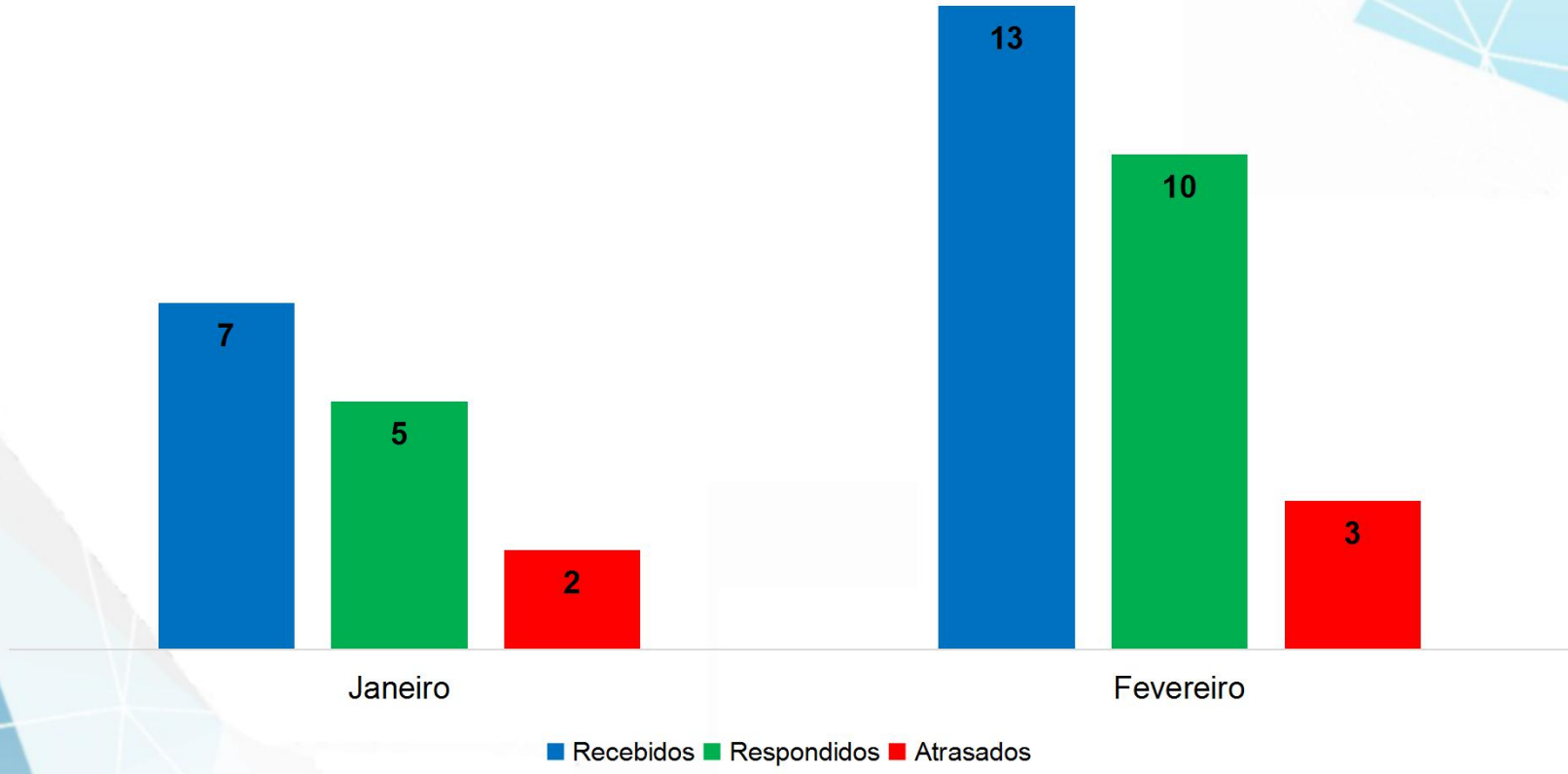
O presente relatório contém dados quantitativos e qualitativos registrados em nosso sistema digital no período de 01 a 28 de fevereiro de 2022.

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 Nº 001/2022 – CGM e a portaria conjunta nº 001/2022 - SMS/SAD. Voltando o atendimento presencial em 17/02/2022.

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

ACESSO À INFORMAÇÃO



Obs: Neste gráfico foram incluidos apenas os Pedidos de Acesso à Informação deferidos.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Fevereiro, 2022.

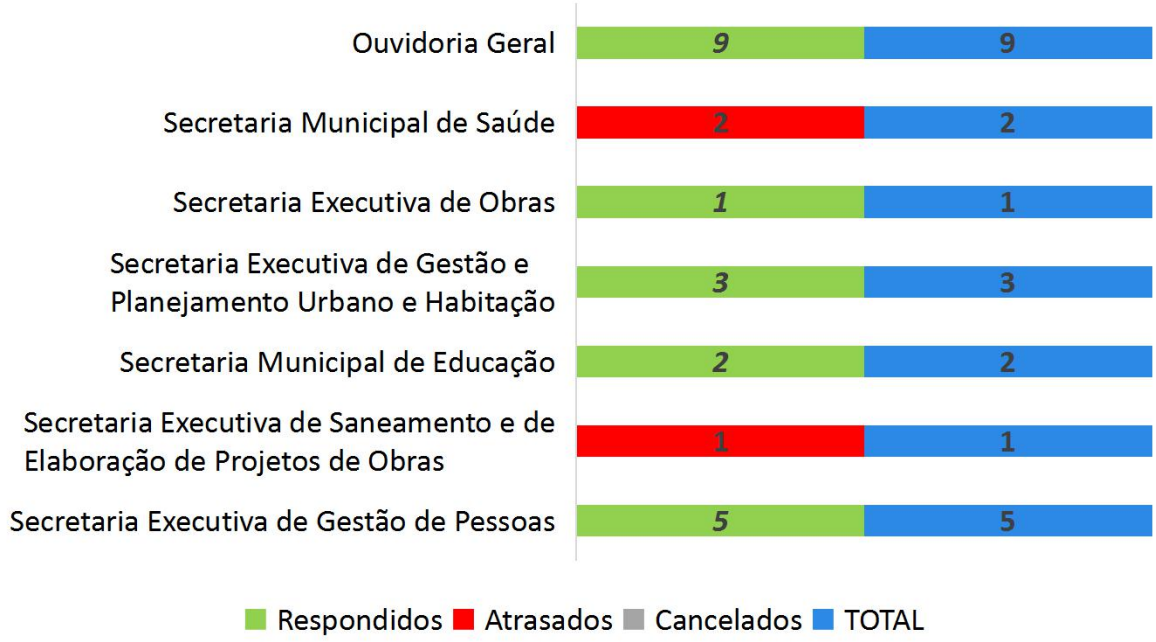
PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÂO

Foram registrados em nosso sistema eletrônico 23 Pedidos de Acesso à Informação (PAI). Do total de registros, 13 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.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Fevereiro, 2022.

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO POR UNIDADE GESTORA

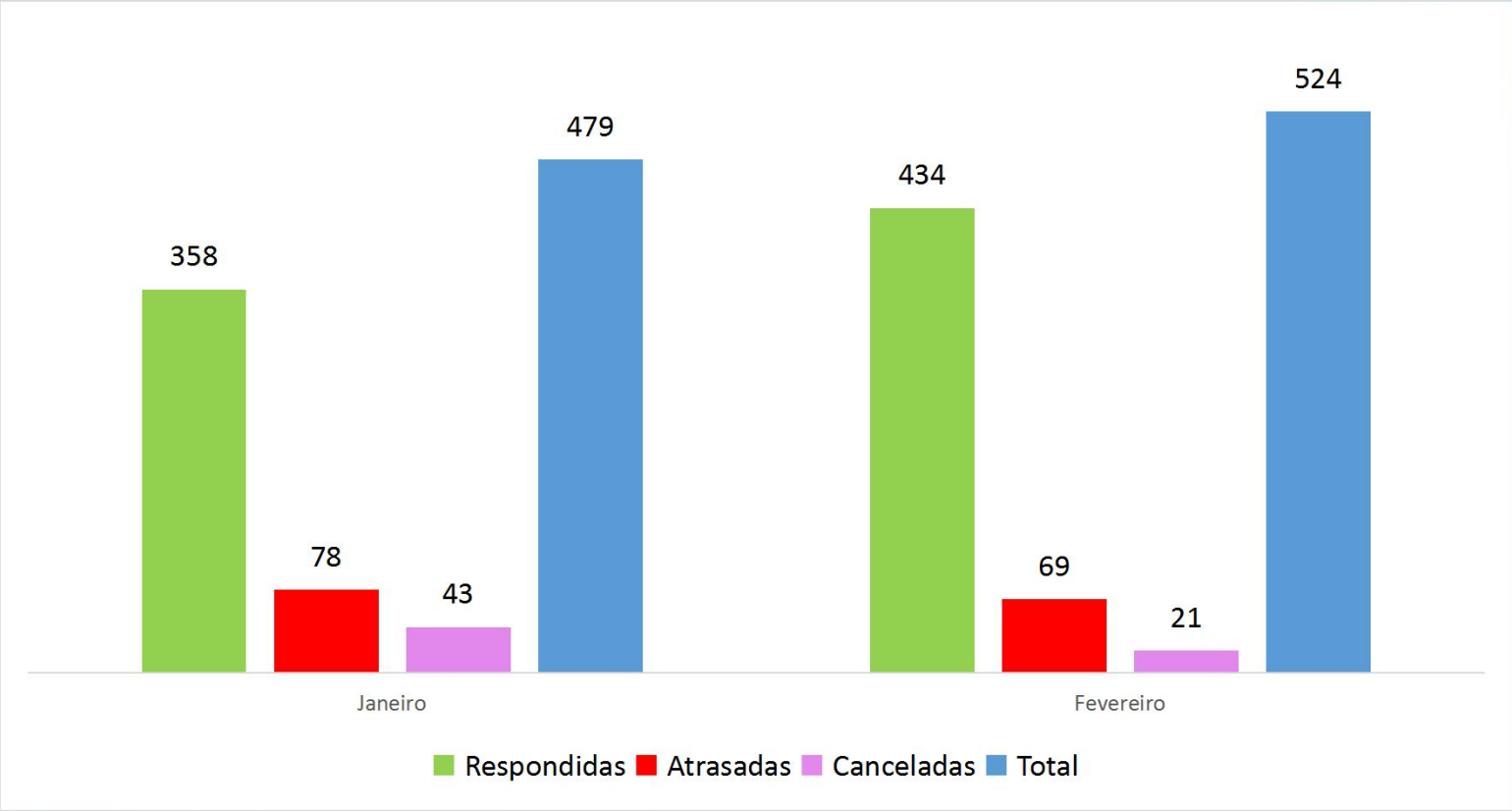


Obs: Neste gráfico foram incluídos todos os Pedidos de Acesso registrados no sistema. As Secretarias que não foram citadas, não receberam Pedidos de Acesso à Informação no mês de Fevereiro de 2022.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Fevereiro, 2022.

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Panorama Comparativo das Manifestações de Ouvidoria



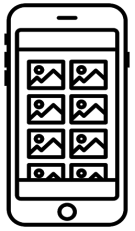
Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Fevereiro, 2022.

CANAIS DE ATENDIMENTO

Site
326

Telefone
71

E-mail
62



Aplicativo eOuve
38

Ouvidoria do Estado
02

Conselho de Usuários
04

Gabinete do Prefeito
01

Presencial
15

Fale Conosco
01

Reclame Aqui
01

Whatsapp
03

Entre as formas de registro o canal de atendimento mais utilizado pelos usuários foi o site, com 326 manifestações, seguido pelo telefone com 71 registros.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Fevereiro, 2022.

INDICADORES

NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES

Concluídas
434

Atrasadas
69

Canceladas
21

Agendadas
0

Resolutividade 86%

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

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Fevereiro, 2022.

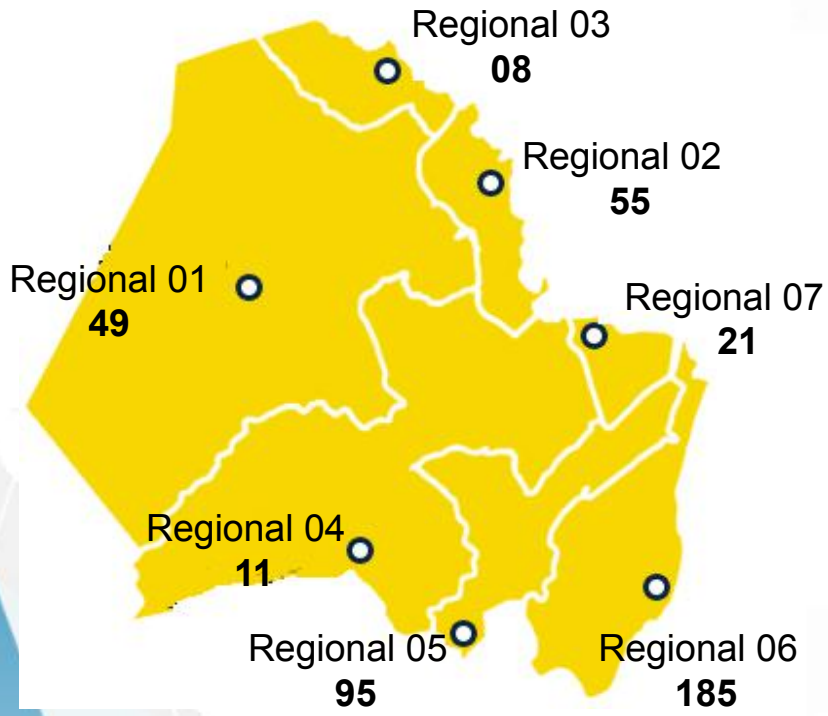
INDICADORES

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	
RECLAMAÇÃO	181
SOLICITAÇÃO	256
DENÚNCIA	39
SUGESTÃO	04
ELOGIO	15
INFORMAÇÃO	29

13 Manifestações relacionadas à denúncias contra servidores públicos.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Fevereiro, 2022.

MANIFESTAÇÕES POR ÁREA

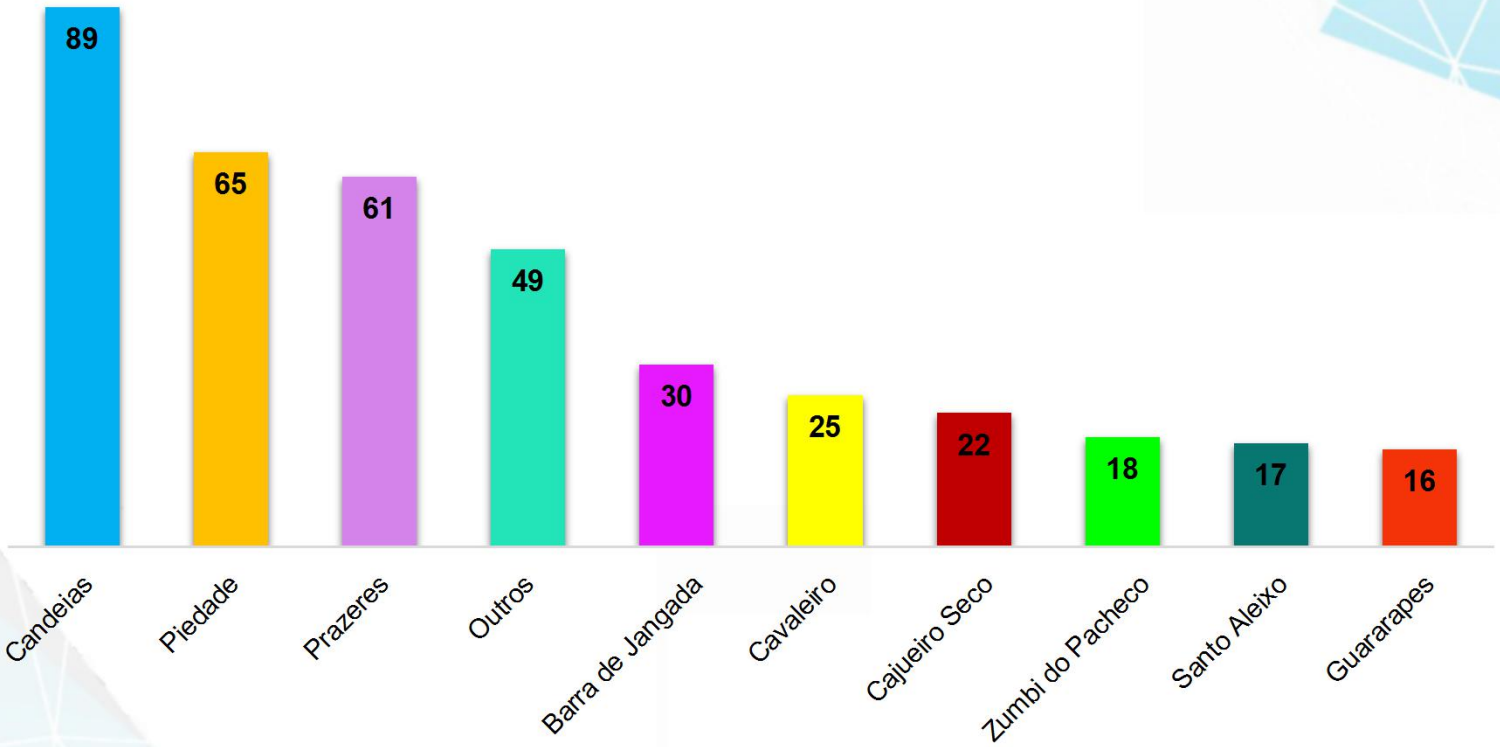


Região	Canceladas	Concluídas	Atrasadas	Total
Regional 01 - Jaboatão Centro		45	4	49
Regional 02 - Cavaleiro	2	50	3	55
Regional 03 - Curado		7	1	8
Regional 04 - Muribeca		9	2	11
Regional 05 - Prazeres	5	83	7	95
Regional 06 - Praias	10	129	46	185
Regional 07 - Guararapes	1	17	3	21
Não Informado	3	94	3	100
	21	**434**	**69**	**524**

Do total de 524 registros,100 usuários não informaram o bairro ou a regional.
A Regional 06 foi a área mais demandada no município, apresentando 185 registros.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Fevereiro, 2022.

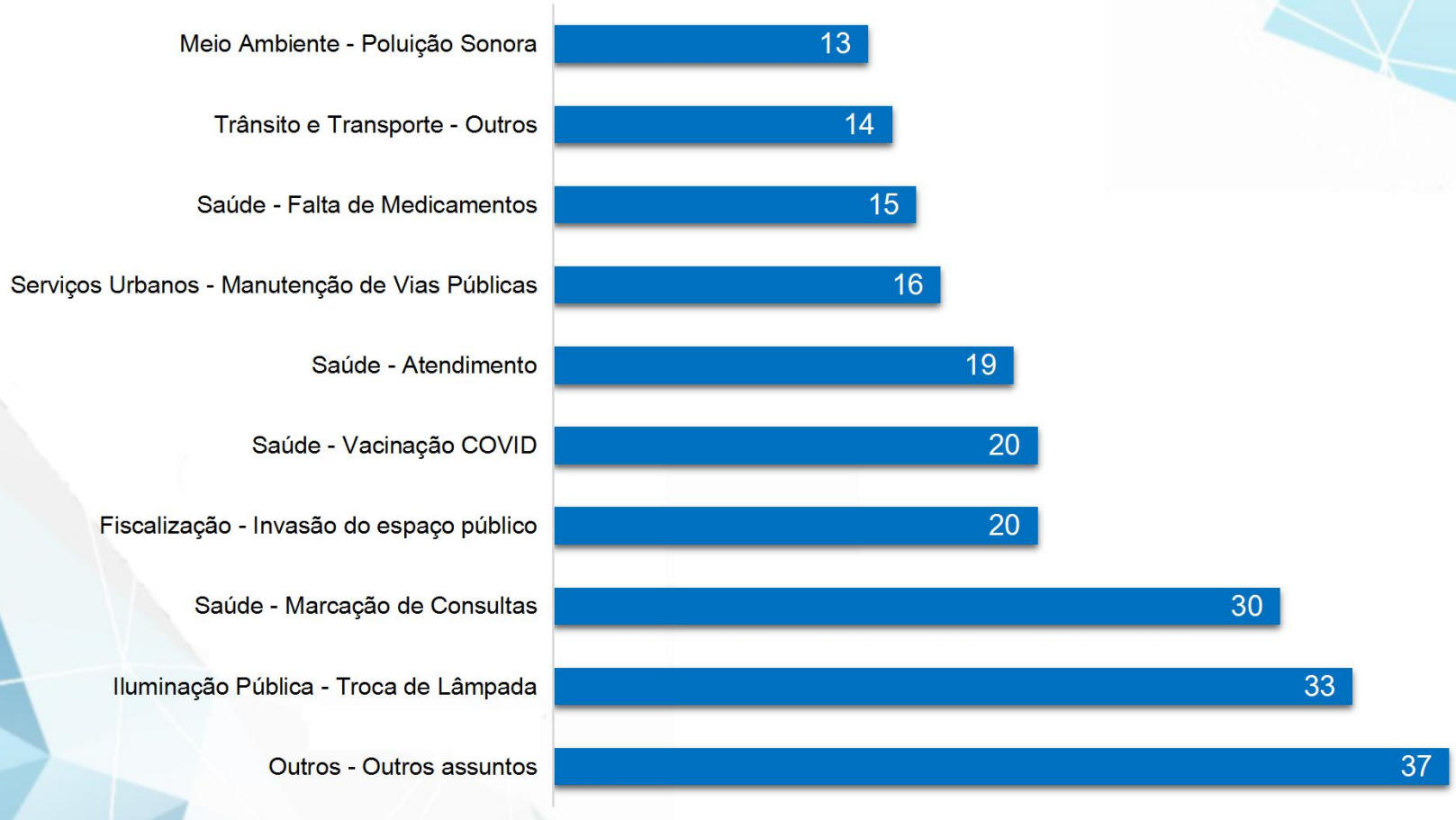
BAIRROS MAIS DEMANDADOS



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

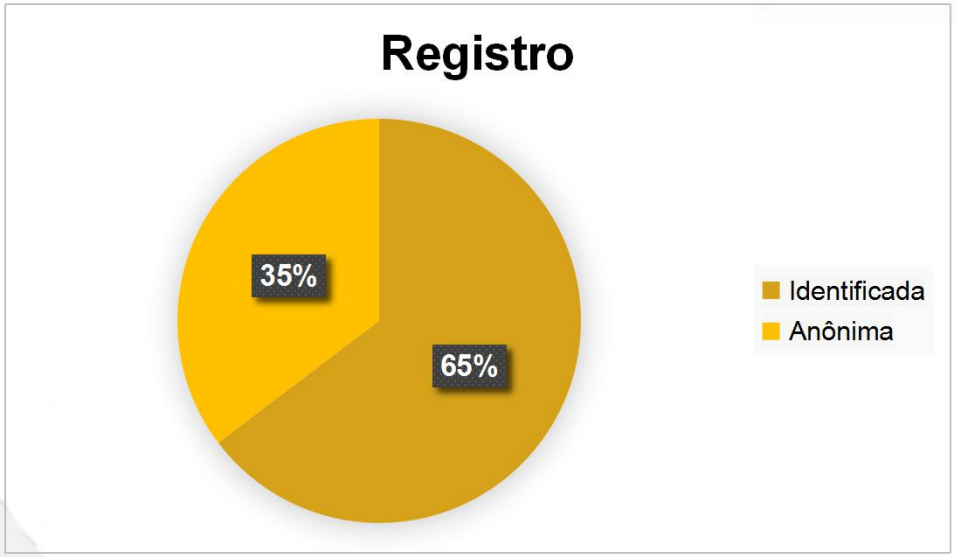
Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Fevereiro, 2022.

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

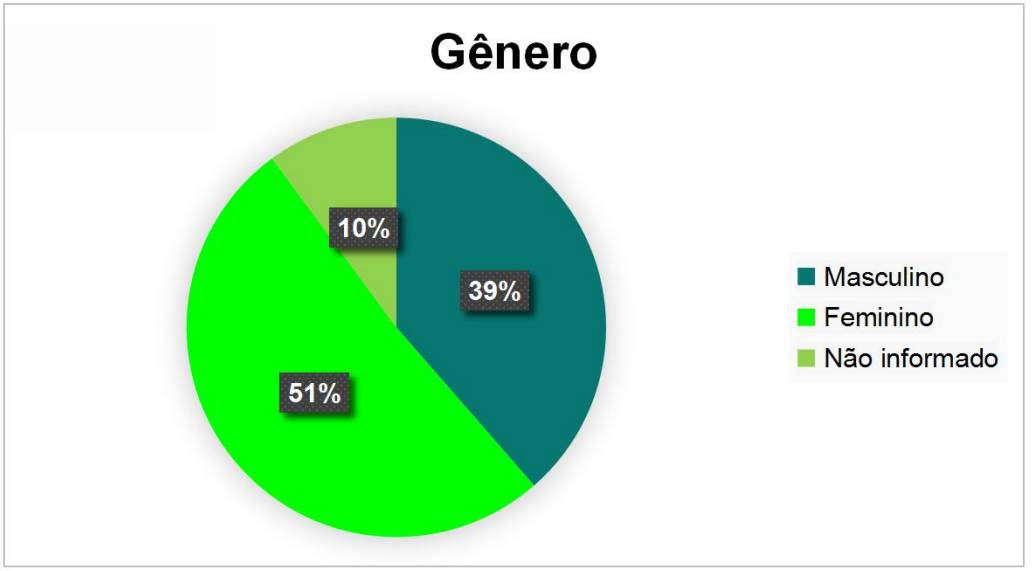


Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Fevereiro, 2022.

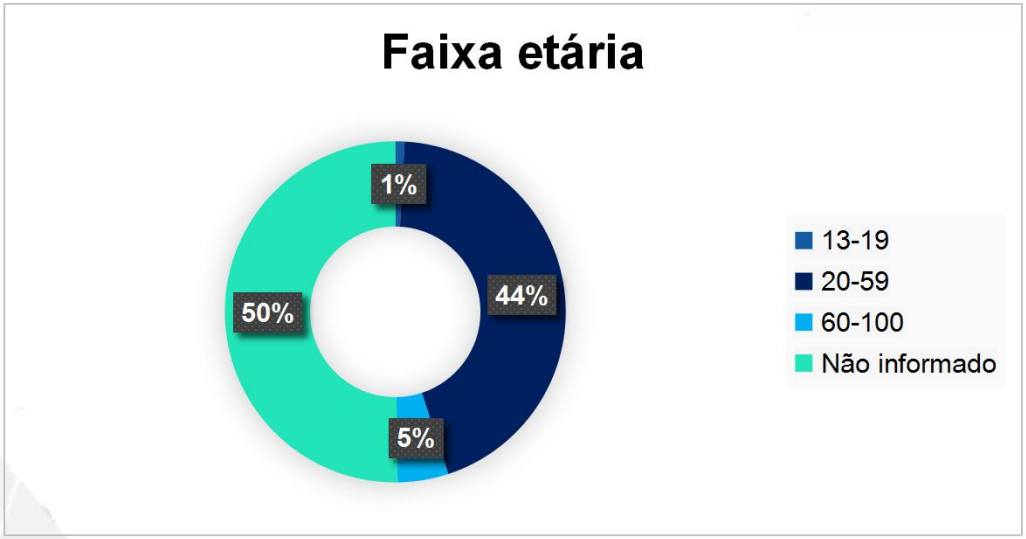
PERFIL DOS USUÁRIOS



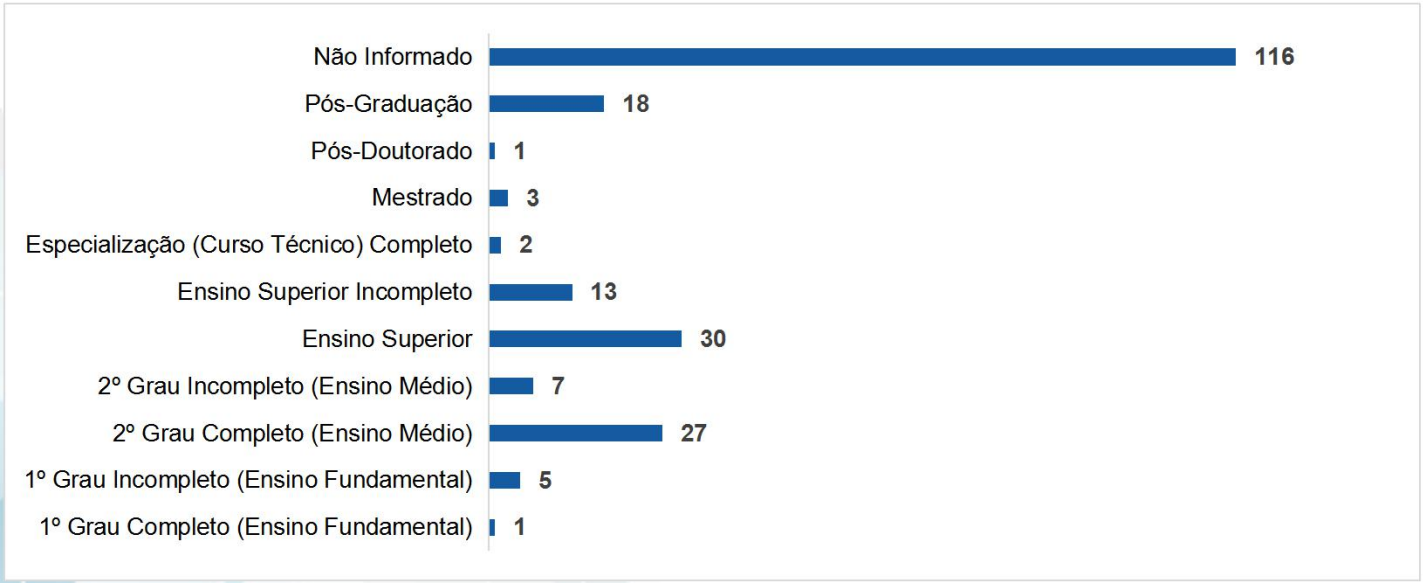
No gráfico de gênero, foram considerados apenas o número de usuários cadastrados no sistema (usuários identificados) sem duplicações, pois existem usuários que cadastraram mais de uma manifestação, além dos anônimos.



PERFIL DOS USUÁRIOS

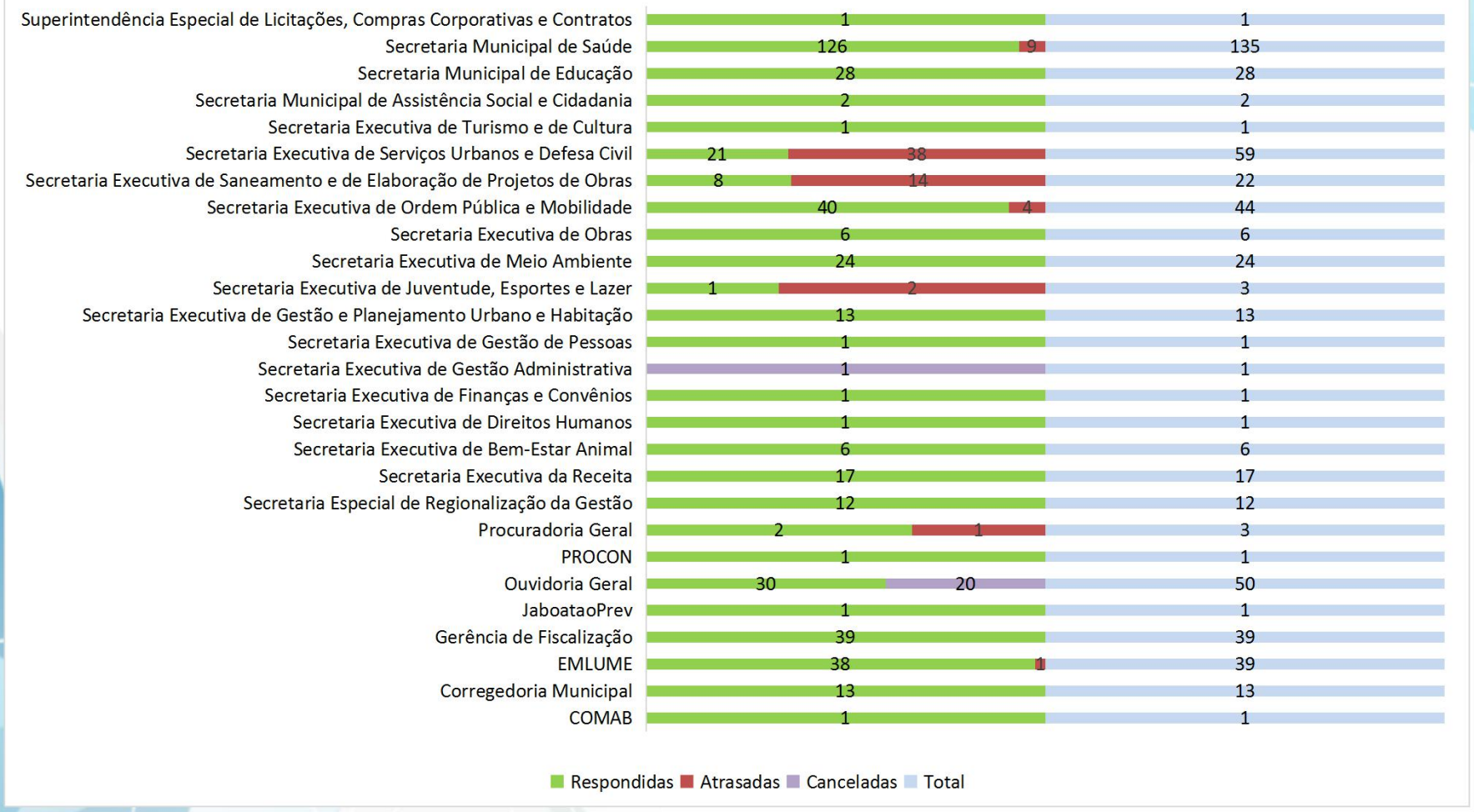


Nos gráficos de escolaridade e faixa etária, foi considerado o número de usuários cadastrados no sistema (usuários identificados) sem duplicações, pois existem usuários que cadastraram mais de uma manifestação, além dos anônimos.



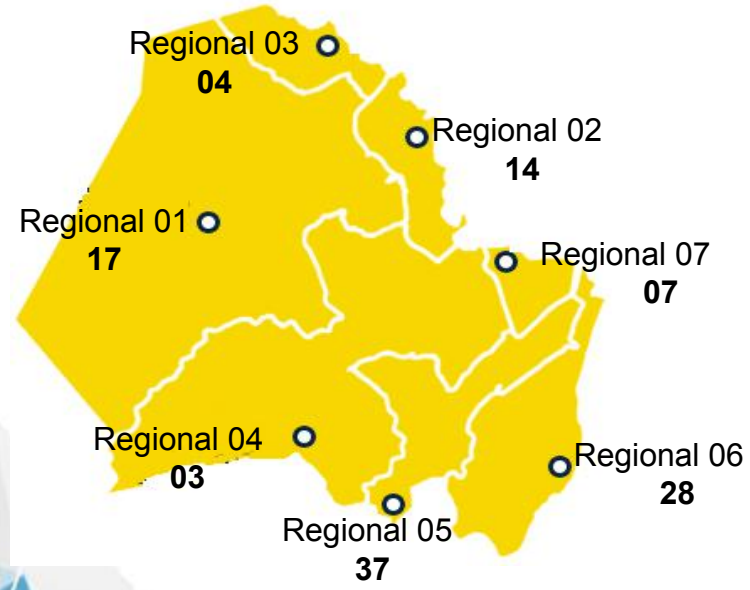
Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Fevereiro, 2022.

MANIFESTAÇÕES POR UNIDADE GESTORA

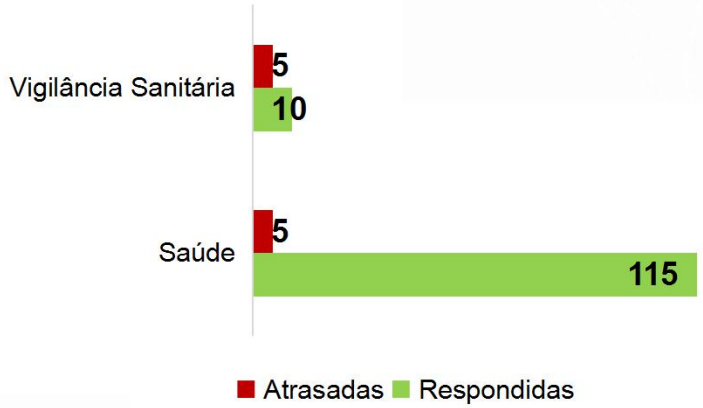


***Obs*:** As secretarias e órgãos que não foram citados neste gráfico, não receberam manifestações de ouvidoria no mês de Fevereiro de 2022.

Secretaria Municipal de Saúde



Fevereiro 2022		
Recebidas	**Respondidas**	**Atrasadas**
135	125	10



Assuntos Recorrentes
Marcação de Consultas
Informações sobre vacinação COVID
Reclamação sobre atendimento
Falta de Medicamentos
Falta de Profissionais

93% Resolutividade

Tempo Médio de Resposta 15 DIAS

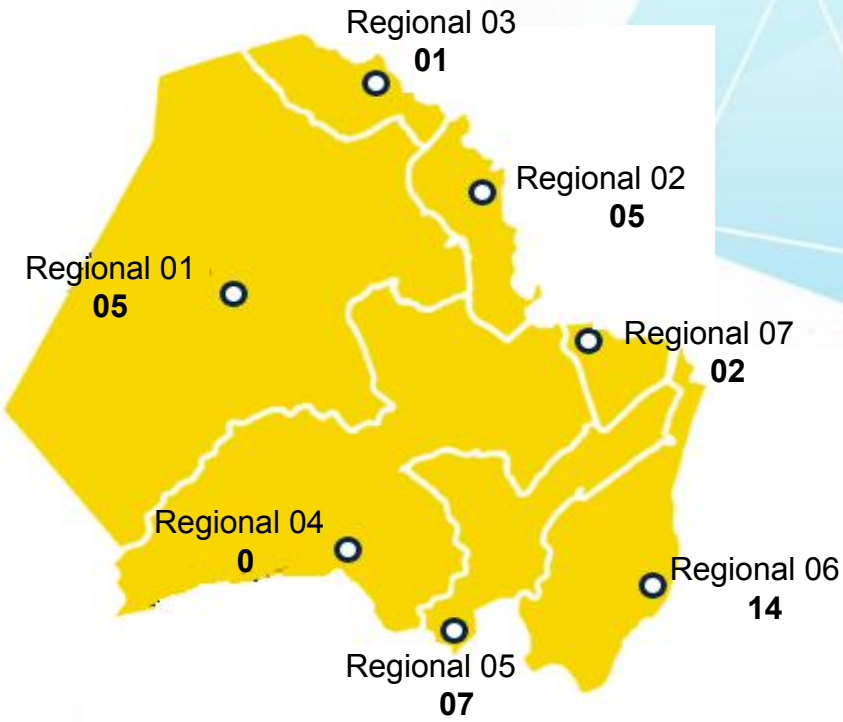
Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Fevereiro, 2022.

EMLUME

Fevereiro 2022		
Recebidas	**Respondidas**	**Atrasadas**
39	38	01

98%
Resolutividade

Tempo Médio de Resposta
11 DIAS



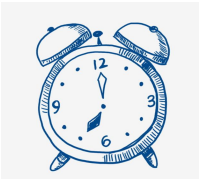
Assuntos Recorrentes
Revisão da Taxa de Iluminação
Troca de Lâmpada
Instalação de Novos Pontos de Iluminação

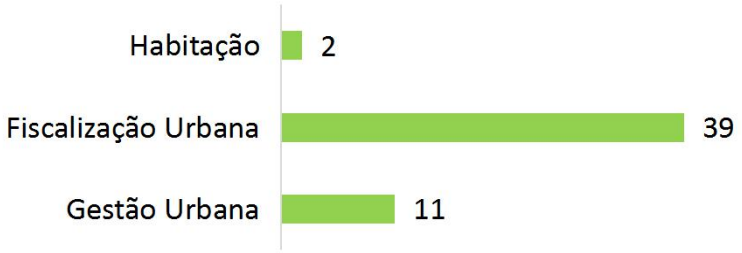
Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Fevereiro, 2022.

Secretaria Executiva de Gestão e Planejamento Urbano e Habitação

Fevereiro 2022		
Recebidas	**Respondidas**	**Atrasadas**
52	52	0

100% Resolutividade





Unidade	Tempo Médio de Resposta
Fiscalização (GEFUA)	25 dias
Gestão Urbana	14 dias
Habitação	10 dias

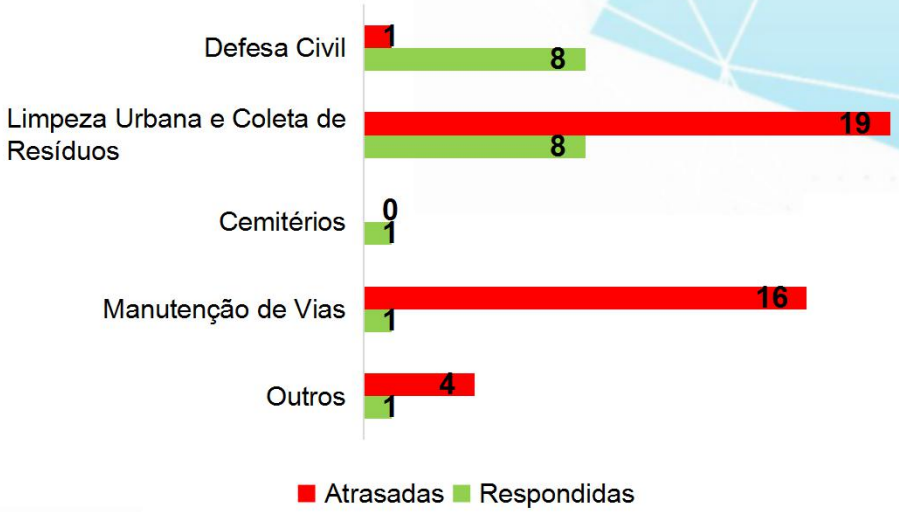
Assuntos Recorrentes
Construção de Obra Irregular
Invasão do espaço público
Comércio Irregular
Andamento de Processos
Cadastro Imobiliário

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Fevereiro, 2022.

Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil

Fevereiro 2022		
Recebidas	**Respondidas**	**Atrasadas**
59	21	38

36% Resolutividade



Tempo Médio de Resposta 08 DIAS

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

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Fevereiro, 2022.

ELOGIOS RECEBIDOS

Ouvidoria Geral

“ Dentre as várias pessoas que me atenderam nessa Prefeitura, a única que prestou um excelente atendimento com simpatia, cordialidade e profissionalismo. Em 5 minutos resolveu o que tentei em 3dias. Obrigado Sra. Valdirene!!!”

Ouvidoria Geral

“ Usuário fez um elogio a colaboradora Valderene Alencar, ele comunicou que ela foi atenciosa fez suas solicitações com calma e explicou tudo com bem paciência, o usuário deu os parabéns e agradece o atendimento da colaboradora.”

Corregedoria Geral

“ Gostaria de parabenisar o trabalho da Corregedoria Geral pois fiz uma denúncia em 2019 e nunca fui respondido. Fiz uma nova denuncia em 2021 novamente e fui respondido. a gente como cidadão nao podia ficar esperando tanto tempo por uma resposta.Queria parabenizar a mudança na rapidez da resposta.”

Secretaria Executiva da Receita

“ Servidora: Arleth Candido da Sila mat: 592671
D. Iara veio presencialmente elogiar a maneira como foi bem atendida por nossa servidora. Segundo ela, bastante competente, com empatia e a efetividade do atendimento.”

Secretaria Executiva da Receita

“Senhor Luiz Carlos hoje dia 25/02/2022, veio elogiar o execelente atendimento do colaborador Flávio da Secretaria da Fazenda.”

Secretaria Executiva da Receita

“Gostaria de registrar meu elogio ao servidor Rodrigo Nazareno Malta Leite, que me prestou de maneira muito atenciosa informações relativas ao pagamento de IPTU e sobre o programa NF de serviços.”

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Fevereiro, 2022.

ELOGIOS RECEBIDOS

Secretaria Executiva de Meio Ambiente

“ Venho, por meio desta, elogiar ao atendimento telefônico da servidora Rose, da Secretária do Meio Ambiente do Jaboatão dos Guararapes, que ocorreu no dia 25/02/2022, por volta 9:30.
Se tiver uma nota, seria 10.
Sem, mais
Contribuinte, sastifeito ”

Secretaria Executiva de Meio Ambiente

“ Boa tarde. Quero parabenizar o fiscal de JaboatãoCentro, por nome Rodrigo. Ele é novato, mas, tem muito respeito das pessoas, é bem calmo e adoramos a chegada dele. Parabéns Prefeitura, quando faz algo bom temos que elogiar.”

Secretaria Municipal de Saúde

“ Hoje fui vacinar minha bebê de 2 meses na unidade de saúde da família Praia do Sol, em Barra de Jangada, onde uma jovem super atenciosa e educada nos atendeu. Eu estava muito apreensiva pq me fizeram um bicho de 7 cabeças com essas vacinas de 2 meses. dizendo que dava reação. Mas a moça da vacina, acho que é Evandra o nome dela, me deixou tão tranquila e tirou todas as minhas dúvidas que não tinha como não confiar na segurança que ela me passou. Mesmo minha bebê chorando, até pq faz parte, eu saí de lá acolhida e impressionada com o carinho e a dedicação que ela me atendeu. Brincou com minha bebê, deixou que eu colocasse pra mamar pra aliviar a dor das picadinhas e ainda me orientou no pós pra quando eu chegasse em casa. Realmente encontrei um anjo e já indiquei pras mamães num grupo de whatsapp que faço parte. Certamente voltarei com toda certeza. Ela realmente faz o que ama.”

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Fevereiro, 2022.

ELOGIOS RECEBIDOS

Secretaria Municipal de Saúde

“ Bom dia
Gostaria de elogiar os funcionários Murilo pelo excelente acolhimento, educação e atenção para poder marcar a consulta com o neurologista do meu Tio Sr. Manoel dos Santos, que tem Alzeimner.
Também deixo meu elogio para Rejane que foi muito educada e atenciosa comigo.
obrigada.”

Secretaria Municipal de Saúde

“ Usuário ligou elogiando a colaboradora DioneBatista, ele comunicou que o atendimento da colaboradora foi excelente, ela foi muito atenciosa, receptiva e proativa. São dessas pessoas que a saúde do município de Jaboatão dos Guararapes precisa. Parabéns, a senhora Dione Batista.”

Secretaria Municipal de Saúde

“ Gostaria de elogiar o atendimento dos servidores Maria Rejane e Murilo Alcoforado
Fui bem acolhido, me trataram muito bem, foram educados e tiveram paciência comigo.
Estão de parabéns. muito obrigado.”

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Fevereiro, 2022.

AÇÕES OUVIDORIA – BLITZ

Iniciamos neste mês de fevereiro de 2022 a Blitz Ouvidoria. A ação tem como objetivo visitar alguns espaços públicos que vem sendo reclamados constantemente na Ouvidoria Geral. As visitas buscam conhecer um pouco dos problemas relatados nas manifestações, conversar com alguns usuários que frequentam os espaços e identificar se houve alguma melhoria dos serviços prestados. Nesta primeira Blitz (09/02/2022), visitamos o Mercado de Cavaleiro, o COAME, a Regional de Serviços 02, a Regional de Saúde e a Policlínica Conego de Souza Leão. As questões observadas durante a blitz serão enviadas para as Unidades Gestoras para conhecimento e posterior resposta.

Foto: Mercado de Cavaleiro

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Fevereiro, 2022.

AÇÕES OUVIDORIA – PLANTÃO OUVIDORIA

No dia 09 de fevereiro aconteceu mais um “ Plantão Ouvidoria” dessa vez com a Secretaria Executiva de Bem Estar Animal e a Secretaria Executiva de Saneamento e Elaboração de Projetos de Obras.
Onde foi colocado em pauta melhorias nas respostas de Ouvidoria, prazos e fluxos das demandas.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Fevereiro, 2022.

AÇÕES OUVIDORIA – DIVULGAÇÃO REDES SOCIAIS

No dia 10 de fevereiro efetuamos a divulgação nas redes socias da Prefeitura (Facebook e Instagram) do sistema utilizado pela Ouvidoria Geral: Eouve.
O objetivo da iniciativa é divulgar a Ouvidoria como canal de gestão participativa e democrática, fomentando a contribuição do cidadão-usuário.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Fevereiro, 2022.

AÇÕES OUVIDORIA – DIVULGAÇÃO NA FROTA INSTITUCIONAL

Em parceria com a Secretaria Executiva de Gestão Administrativa, no mês de fevereiro os veículos institucionais foram sinalizados com adesivos contendo os números de contato da Ouvidoria.

A ação tem como objetivo, divulgar a Ouvidoria como canal de comunicação e interlocução entre a população e a gestão pública municipal, assim como, permitir uma maior fiscalização e transparência no uso dos veículos públicos.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Fevereiro, 2022.

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 fevereiro, obtivemos uma resolução de 86% nas manifestações de ouvidoria e de 77% nos Pedidos de Acesso à Informação. Dado que merece atenção, pois é necessário cumprir os prazos estabelecidos na legislação. As Secretarias que não responderam aos Pedidos de Acesso à informação serão oficializadas, solicitando 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
0800.081.8899

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