

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

Ouvidoria e SIC

Relatório Extraído em 18/05/2022
Período Analisado: 01/03/2022 a 31/03/2022

TRANSPARÊNCIA

OUVIDORIA

INFORMAÇÃO

RECLAMAÇÕES

CIDADÃO

TRABALHO

ÉTICA

PREFEITURA

PRESENCIAL

ACÇÃO

SOLICITAÇÕES

TELEFONE

EMAIL

CANAL

COMUNICAÇÃO

EDUCAÇÃO

AÇÃO

OUIVORIA

RESPONSABILIDADE

INFORMAÇÃO

QUALIDADE

SERVIÇOS

SOLICITAÇÕES

ACCESSO

SISTEMA

CIDADE

ESTRATÉGIA

VIGILÂNCIA

SECRETARIAS

ATENDIMENTO

CONTROLE

AMBIENTE

SAÚDE

DADOS

TRANSPARÊNCIA

IMPARCIALIDADE

MANIFESTAÇÕES

TECNOLOGIA

PLANEJAMENTO

MONITORAMENTO

SITE

CIDADÃO

MUNICÍPIO

JABOATÃO

ESTRATÉGIA

DENÚNCIAS

FISCALIZAÇÃO

COERÊNCIA

CIDADANIA

JUSTIÇA

INOVAÇÃO

RECLAMAÇÕES

USUÁRIO

MEIO

AÇÃO

ÉTICA

PÚBLICO

ACÇÃO

PRESENCIAL

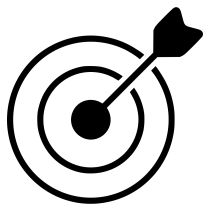
CRIATIVIDADE

POPULAÇÃO

IDENTIFICADO

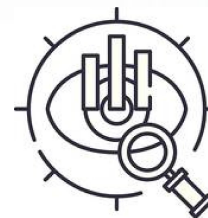
REGIONAIS

RESOLUTIVIDADE



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

10 Pedidos de Acesso à Informação deferidos.
608 Manifestações de Ouvidoria.

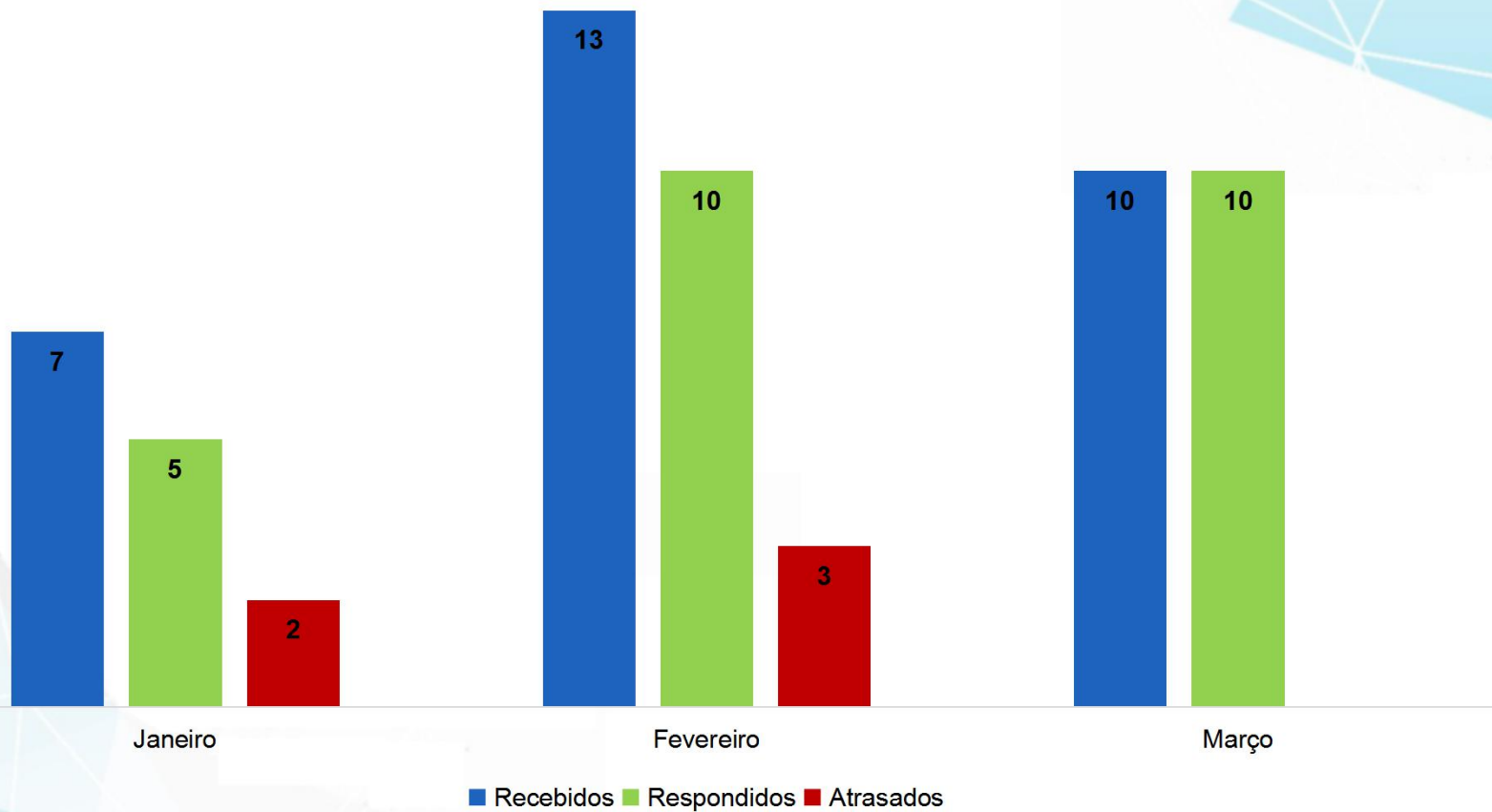
O presente relatório contém dados quantitativos e qualitativos registrados em nosso sistema digital no período de 01 a 31 de março de 2022.

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.



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 – Março, 2022.

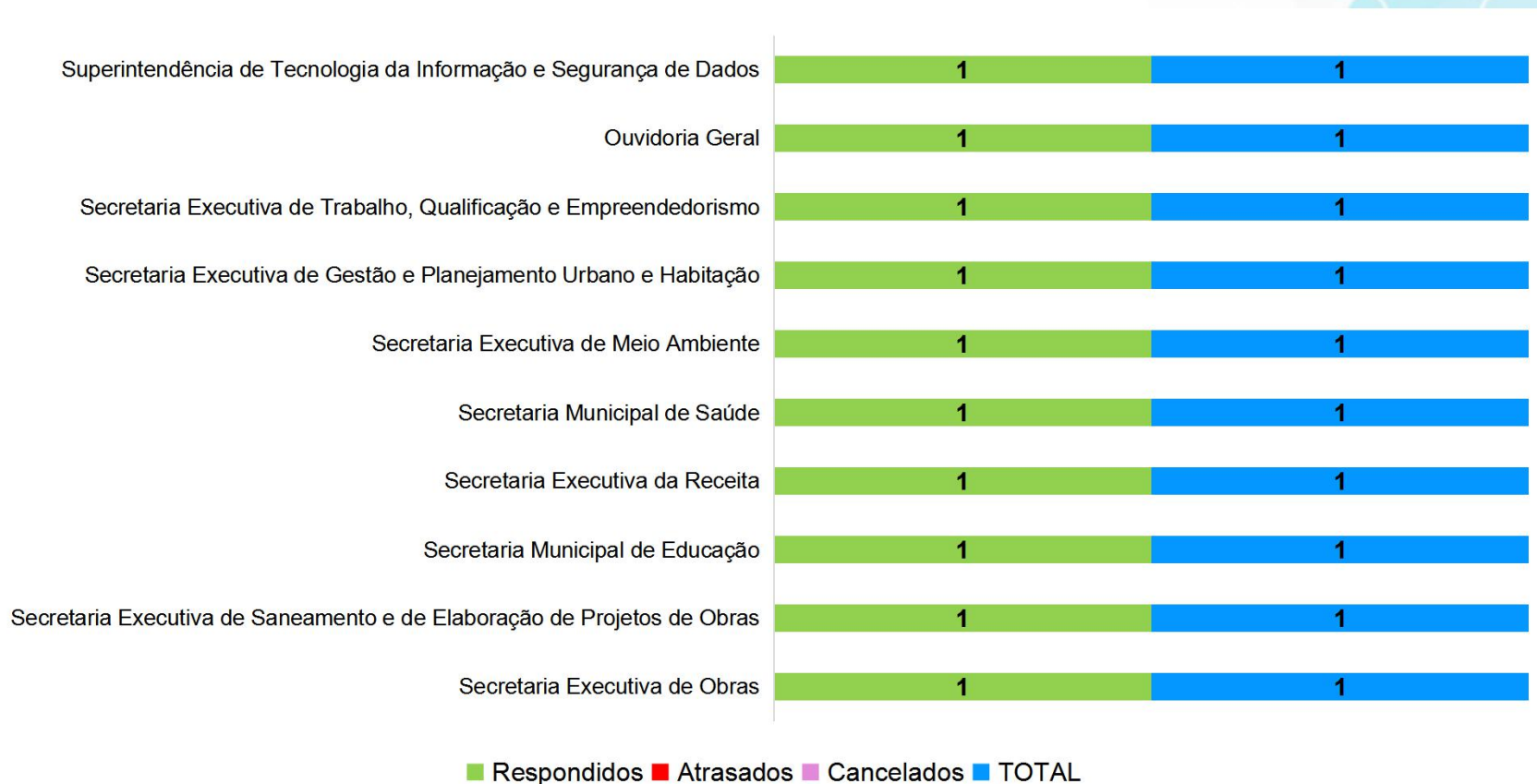
PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO



Foram registrados em nosso sistema eletrônico 18 Pedidos de Acesso à Informação (PAI). Do total de registros, 10 se configurava como Pedido de Acesso à Informação.

08 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



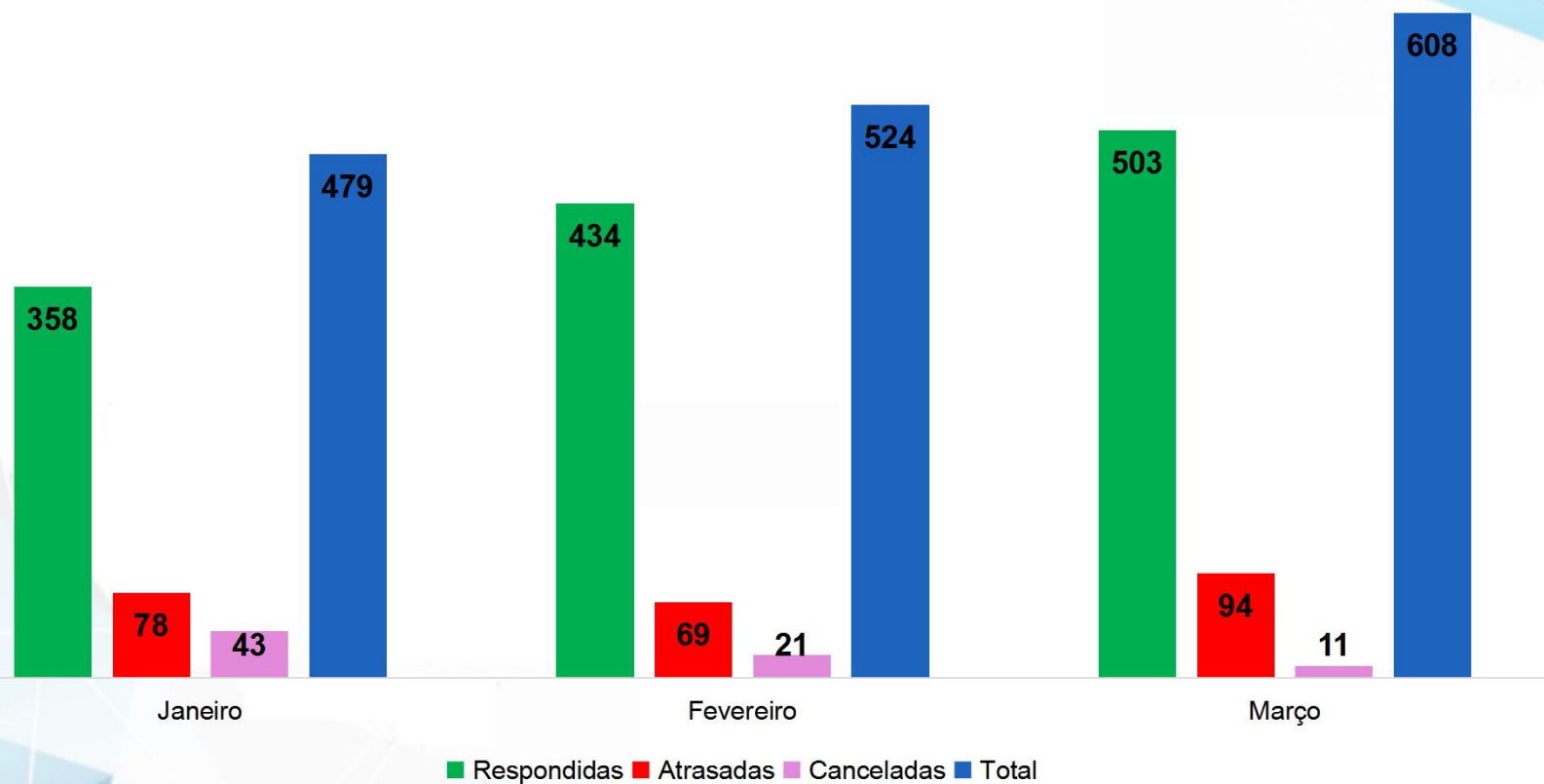
Obs: Neste gráfico foram incluídos todos os Pedidos de Acesso registrados no sistema. As Secretarias que não foram citadas, não receberam Pedidos de Acesso à Informação no mês de Março de 2022.

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



MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Panorama Comparativo das Manifestações de Ouvidoria



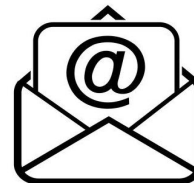
CANAIS DE ATENDIMENTO



Site
324



Telefone
92



E-mail
56



Aplicativo eOuve
36



Conselho de
Usuários
02



Gabinete do
Prefeito
02



Reclame Aqui
05



Presencial
50



Mais Jaboatão
10



Whatsapp
31

Entre as formas de registro o canal de atendimento mais utilizado pelos usuários foi o site, com 324 manifestações, seguido pelo telefone com 92 registros.

INDICADORES

NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES



Concluídas
503



Atrasadas
94



Canceladas
11



Agendadas
0

Resolutividade
85%

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

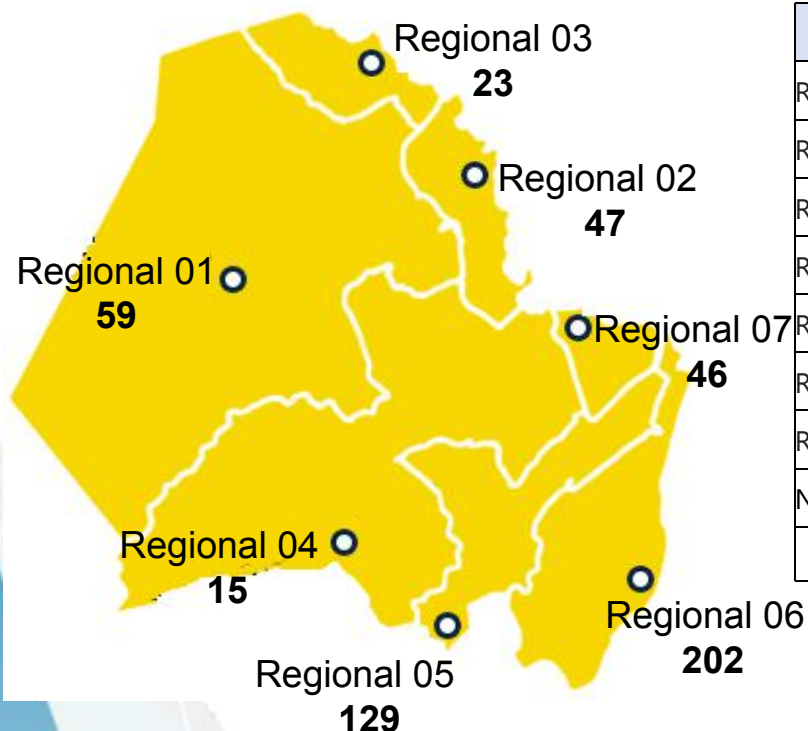
INDICADORES

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

	RECLAMAÇÃO	182
	SOLICITAÇÃO	351
	DENÚNCIA	17
	SUGESTÃO	04
	ELOGIO	27
	INFORMAÇÃO	27

17 Manifestações
relacionadas à
denúncias contra
servidores públicos.

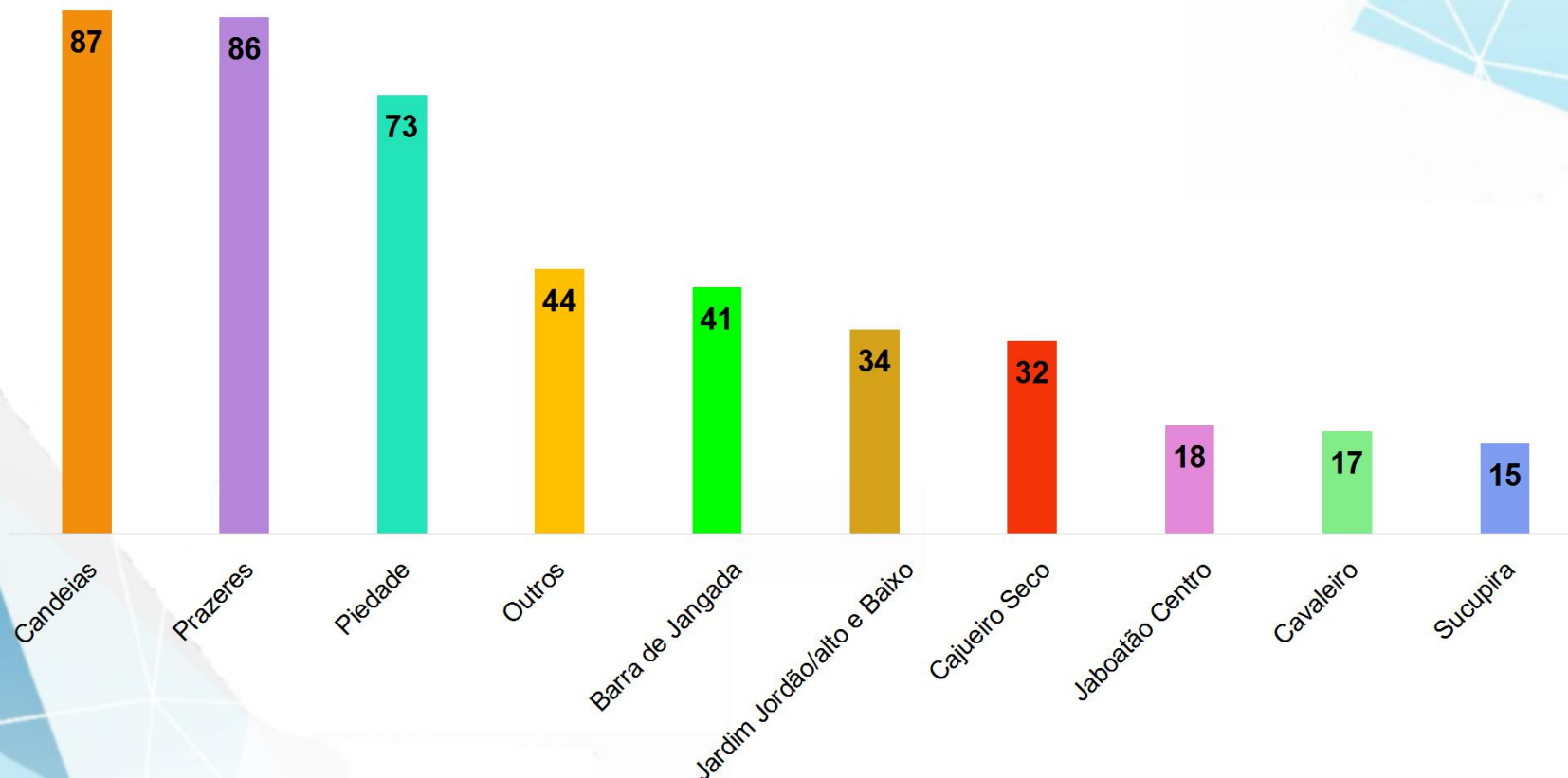
MANIFESTAÇÕES POR ÁREA



Região	Cancelado	Concluído	Atrasadas	Total
Regional 01 - Jaboatão Centro	0	44	18	62
Regional 02 - Cavaleiro	1	42	4	47
Regional 03 - Curado	0	23	0	23
Regional 04 - Muribeca	2	10	3	15
Regional 05 - Prazeres	1	119	9	129
Regional 06 - Praias	4	164	34	202
Regional 07 - Guararapes	2	31	13	46
Não Informado	1	70	13	84
	11	503	94	608

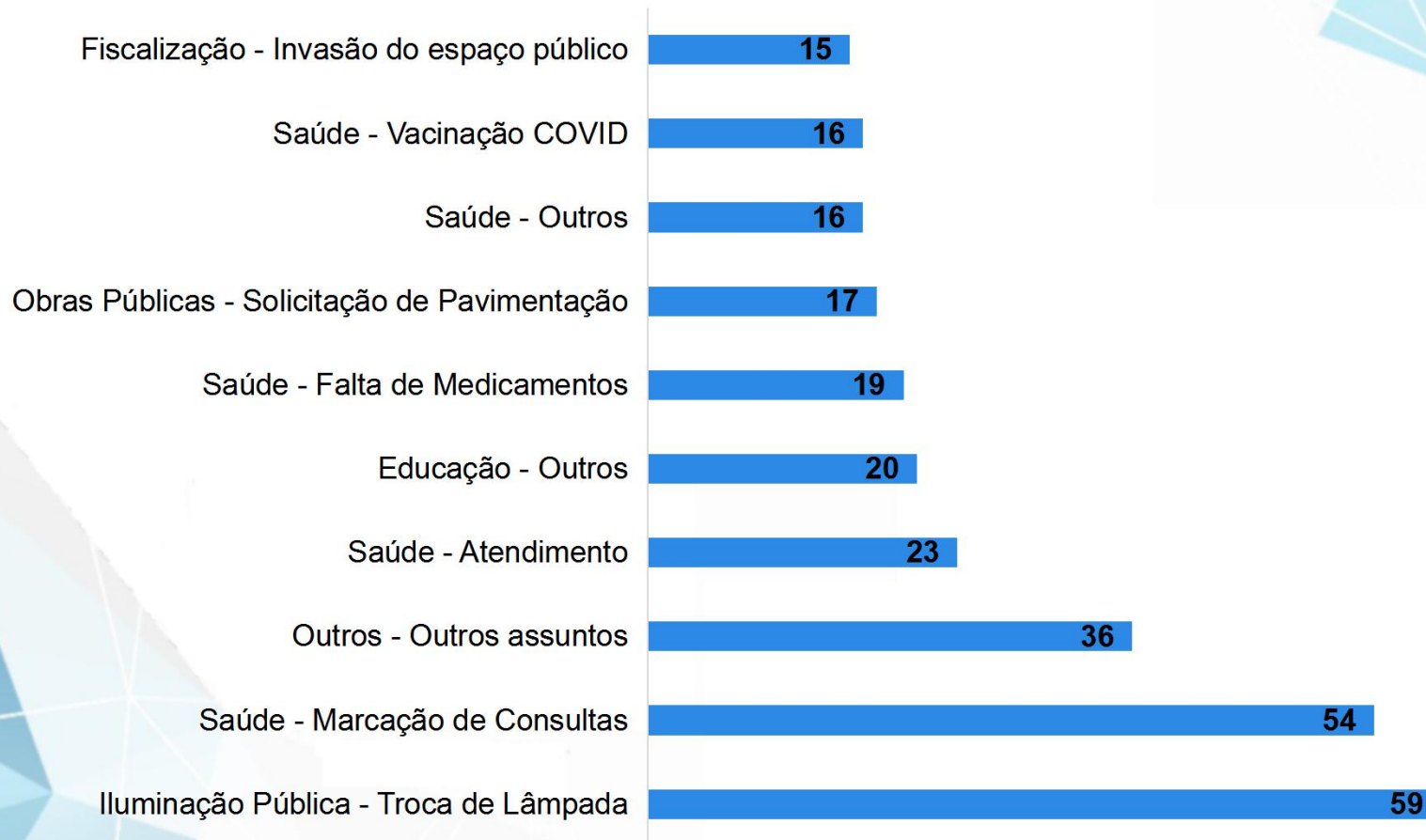
Do total de 608 registros, 87 usuários não informaram o bairro ou a regional. A Regional 06 foi a área mais demandada no município, apresentando 202 registros.

BAIRROS MAIS DEMANDADOS



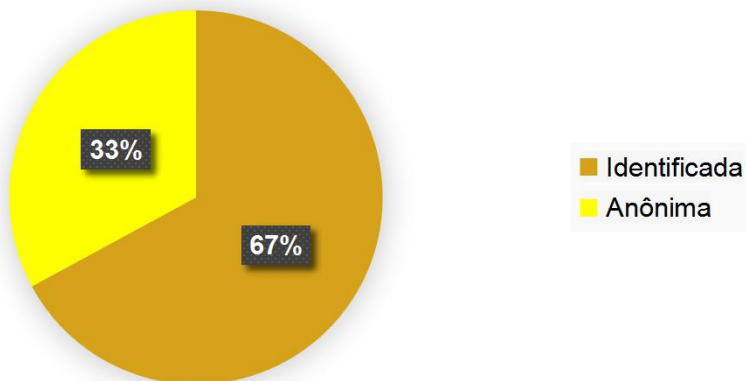
Os bairros de Candeias, Piedade e Prazeres registraram o maior número de manifestações.

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



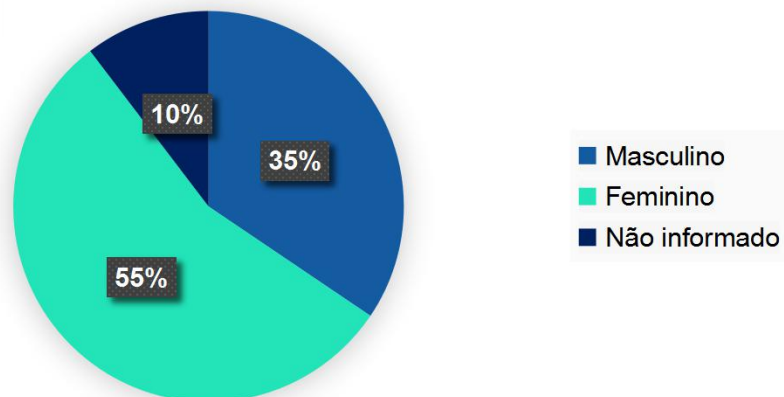
PERFIL DOS USUÁRIOS

Registro



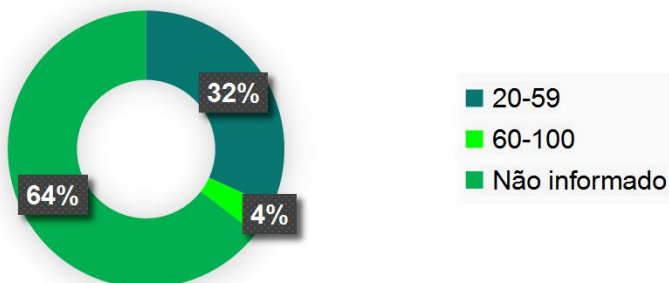
No gráfico de gênero, foram considerados apenas o número de usuários cadastrados no sistema (usuários identificados) sem duplicações, pois existem usuários que cadastraram mais de uma manifestação, além dos anônimos.

Gênero

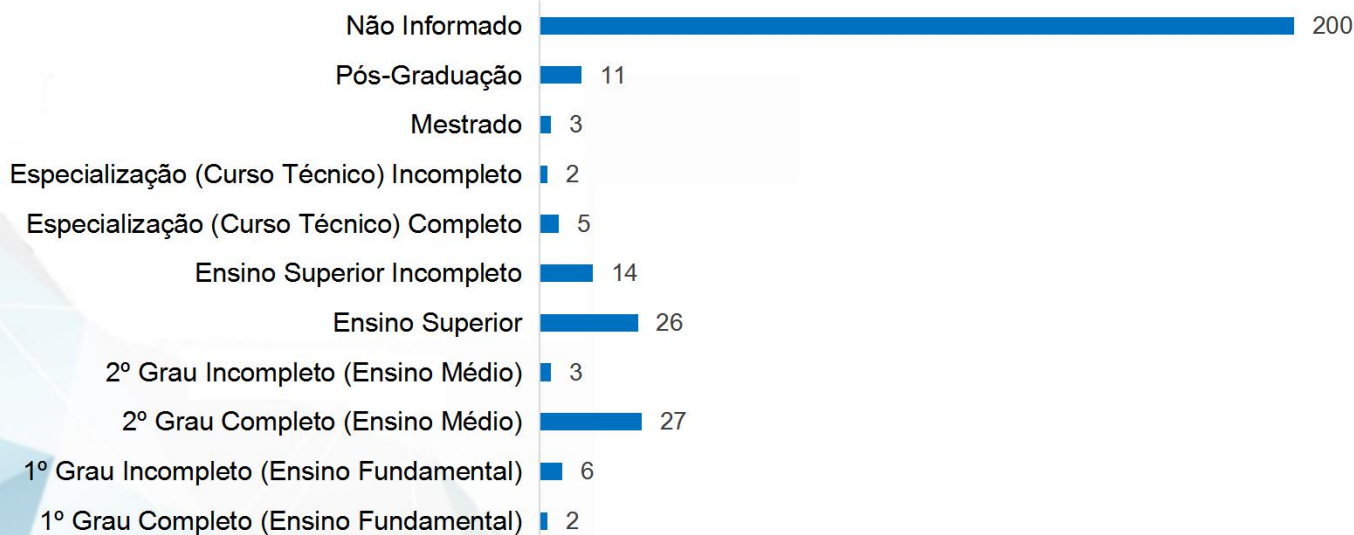


PERFIL DOS USUÁRIOS

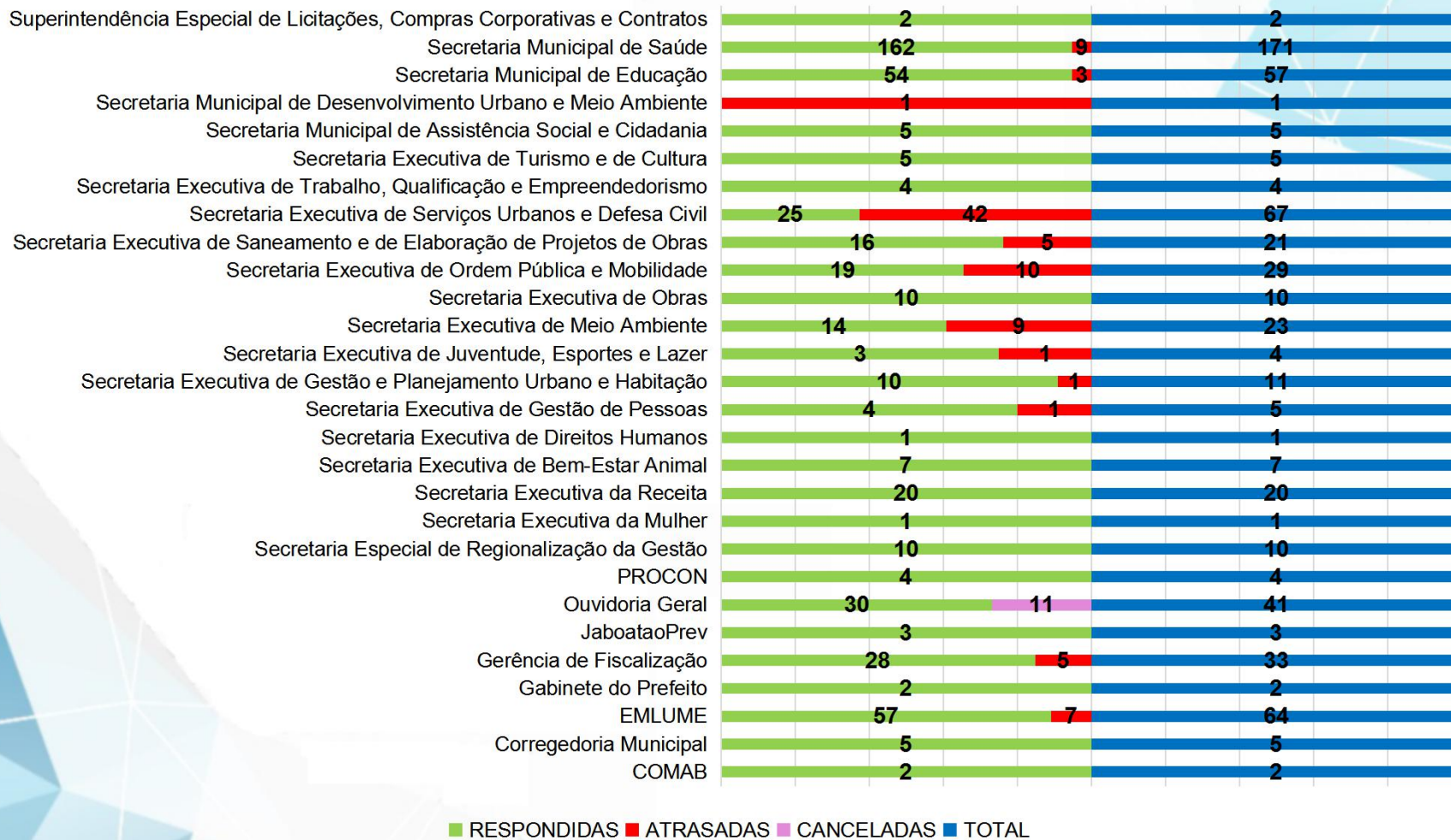
Faixa etária



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.

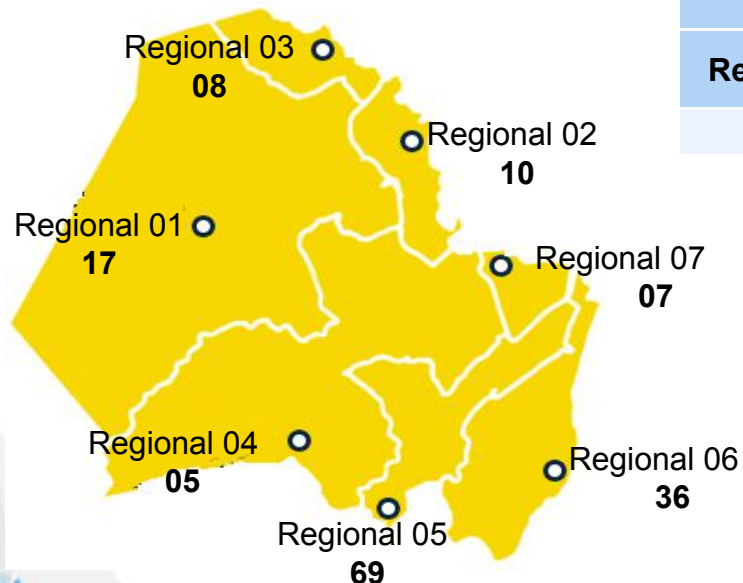


MANIFESTAÇÕES POR UNIDADE GESTORA

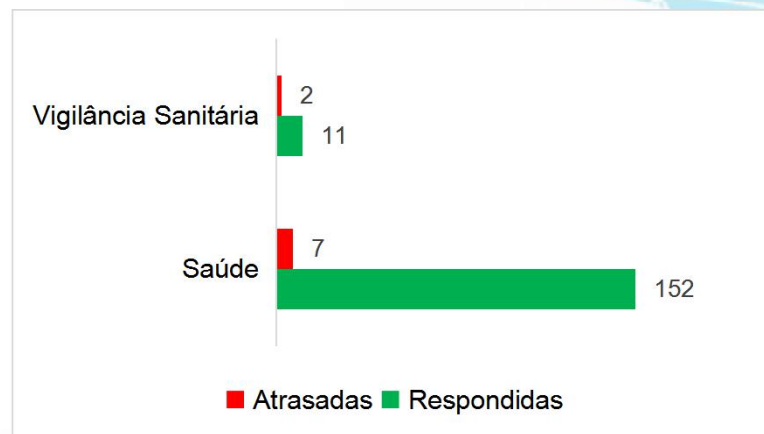


Obs: As secretarias e órgãos que não foram citados neste gráfico, não receberam manifestações de ouvidoria no mês de Março de 2022.

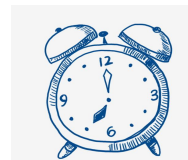
Secretaria Municipal de Saúde



Março 2022		
Recebidas	Respondidas + Canceladas	Atrasadas
171	162	09



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



95%
Resolutividade

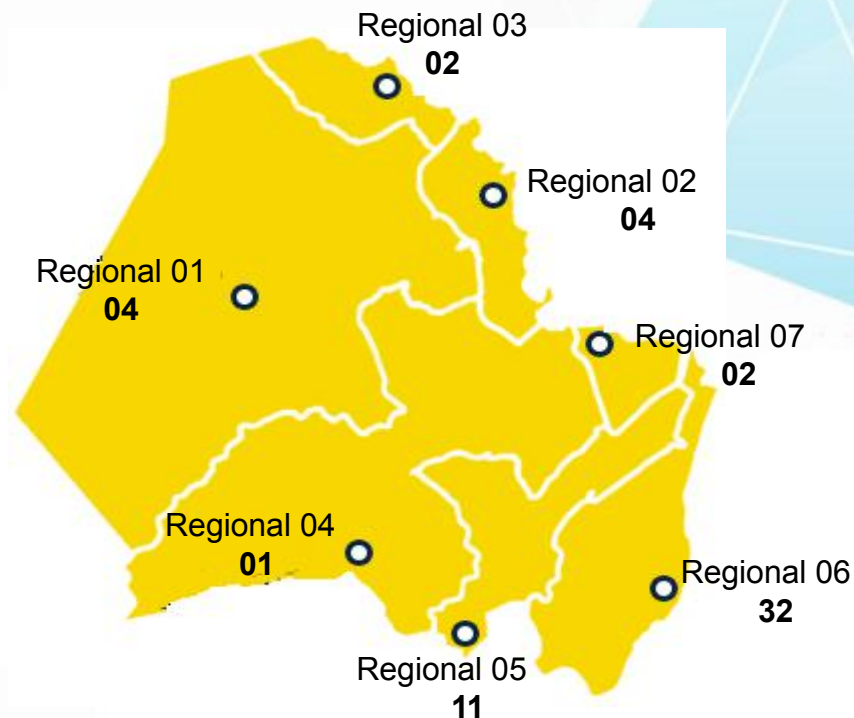
**Tempo Médio de
Resposta
10 DIAS**

EMLUME

Março 2022		
Recebidas	Respondidas	Atrasadas
62	55	07

89%
Resolutividade

Tempo Médio de
Resposta
23 DIAS

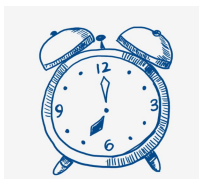


Assuntos Recorrentes
Revisão da Taxa de Iluminação
Troca de Lâmpada
Instalação de Novos Pontos de Iluminação

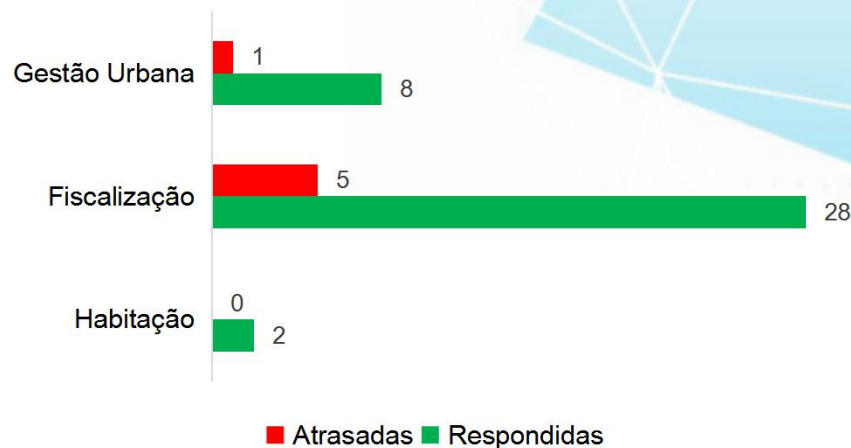
Secretaria Executiva de Gestão e Planejamento Urbano e Habitação

Março 2022		
Recebidas	Respondidas	Atrasadas
44	38	06

86%
Resolutividade



Unidade	Tempo Médio de Resposta
Fiscalização (GEFUA)	42 dias
Gestão Urbana	08 dias
Habitação	54 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

Março 2022

Recebidas	Respondidas	Atrasadas
67	25	42

**37%
Resolutividade**

**Tempo Médio de
Resposta
28 DIAS**



Assuntos Recorrentes

Limpeza Urbana e Coleta de Resíduos

Limpeza de Galeria

Manutenção de Vias Públicas

Capinação

Tapa Buraco

ELOGIOS RECEBIDOS



Foram 27 elogios registrados
no mês de março.
Segue abaixo os órgãos que
receberam elogios neste mês:

ÓRGÃO	NÚMERO DE ELOGIOS
Secretaria Executiva da Receita	7
Secretaria Municipal de Saúde	6
Ouvidoria Geral	4
Secretaria Executiva de Trabalho, Qualificação e Empreendedorismo	3
Secretaria Municipal de Educação	3
COMAB	1
Gabinete do Prefeito	1
Secretaria Municipal de Assistência Social e Cidadania	1
Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil	1

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 março, obtivemos uma resolução de 85% nas manifestações de Ouvidoria e de 100% nos Pedidos de Acesso à Informação.

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) 9.9422-5177

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