



PREFEITURA DO
JABOATÃO
DOS GUARARAPES

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

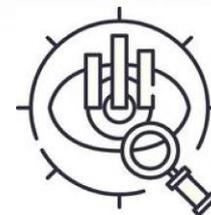
Ouvidoria e SIC

Relatório Extraído em 30/06/2022
Período Analisado: 01/04/2022 a 30/04/2022



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

08 Pedidos de Acesso à Informação deferidos.
521 Manifestações de Ouvidoria.

O presente relatório contém dados quantitativos e qualitativos registrados em nosso sistema digital no período de 01 a 30 de abril de 2022.

Os dados apresentados auxiliarão a gestão pública municipal a identificar os principais problemas locais, servindo como orientação para a melhoria da qualidade dos serviços públicos assim como para o planejamento de políticas públicas mais eficientes.



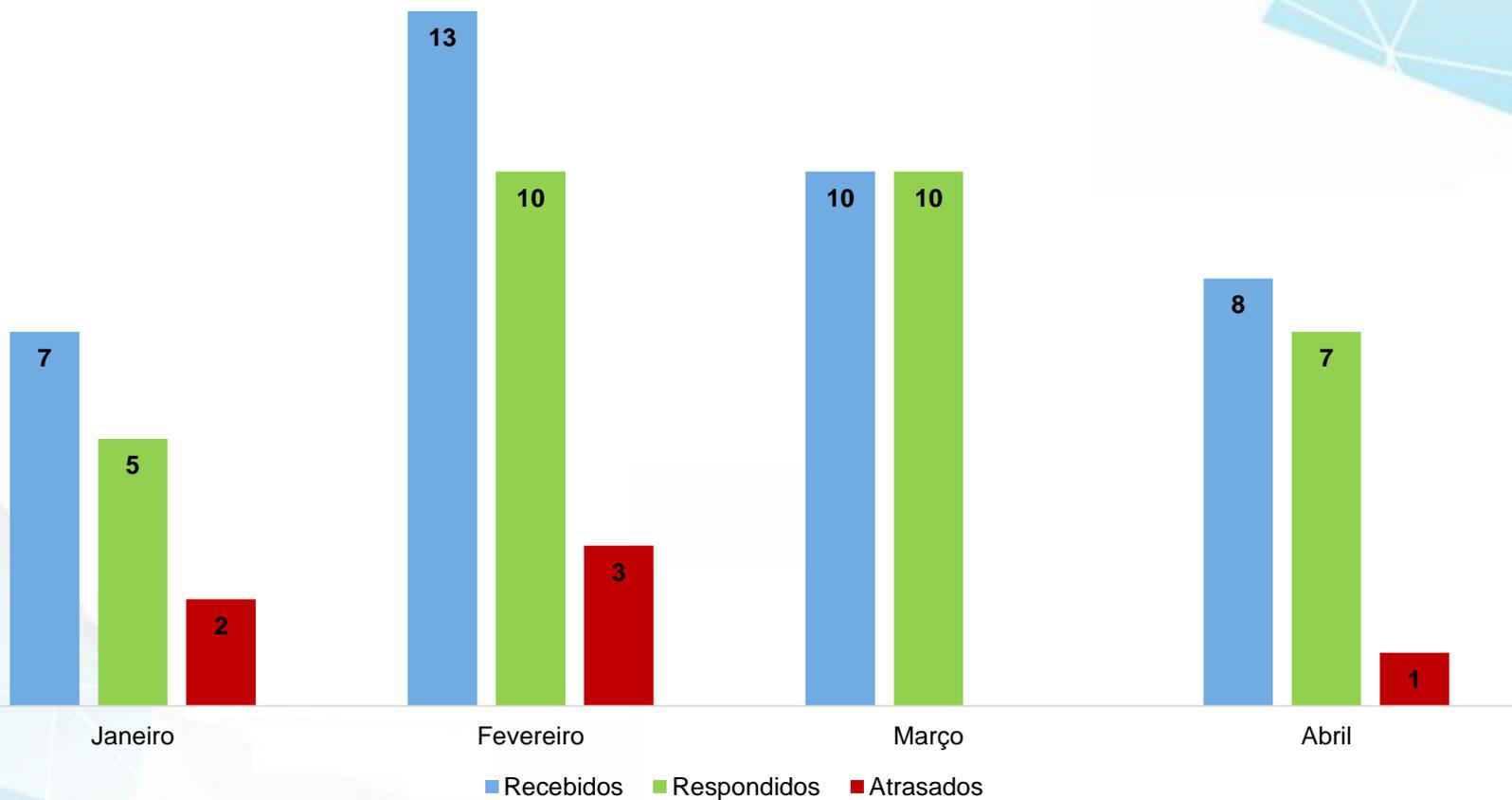
**FAZER DA TRANSPARÊNCIA
UM JEITO NOVO DE GOVERNAR**

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 – Abril, 2022.

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Recebidos
13

Deferidos
08

Indeferidos
05

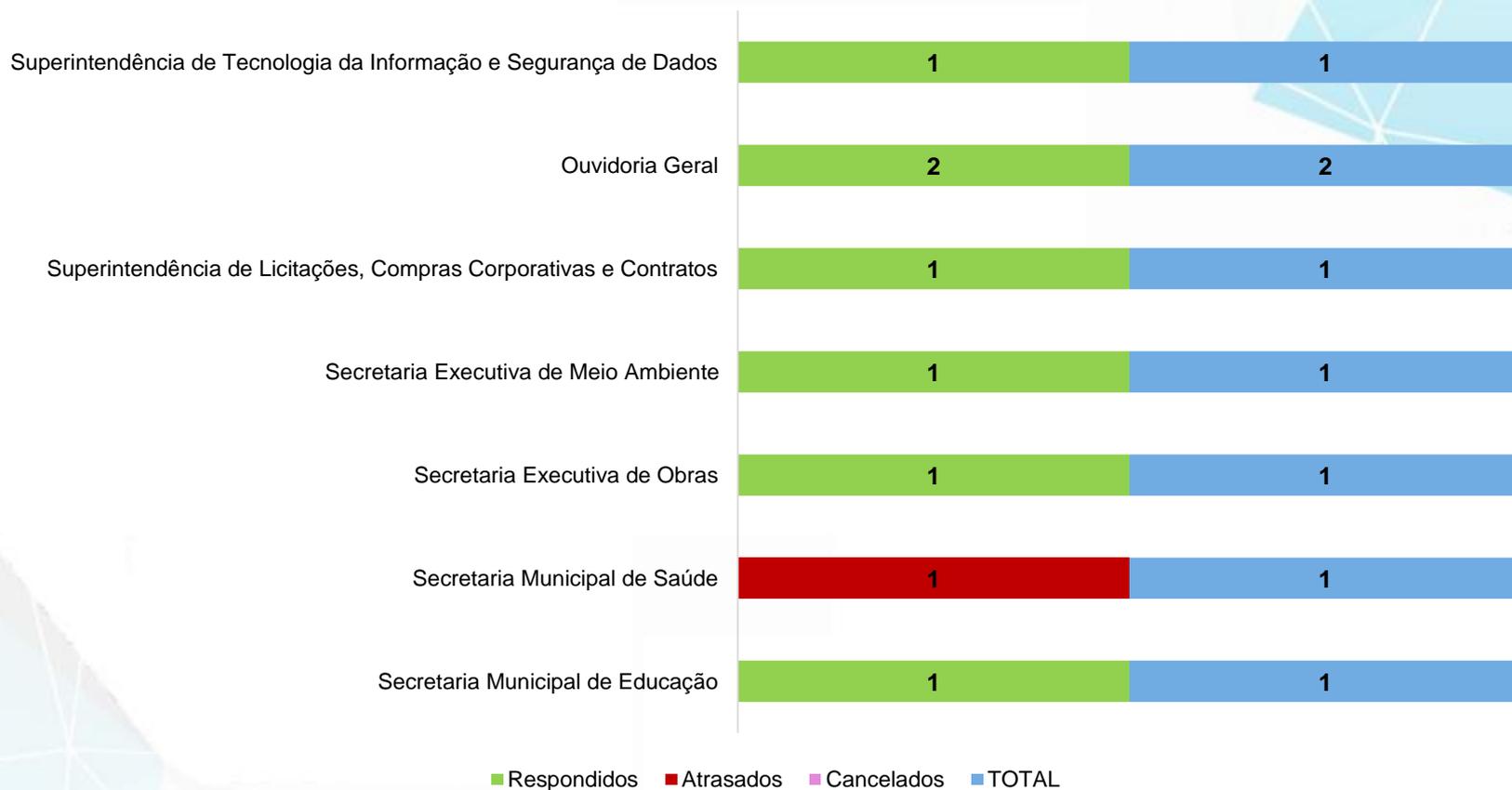
Respondidos
12

Atrasados
01

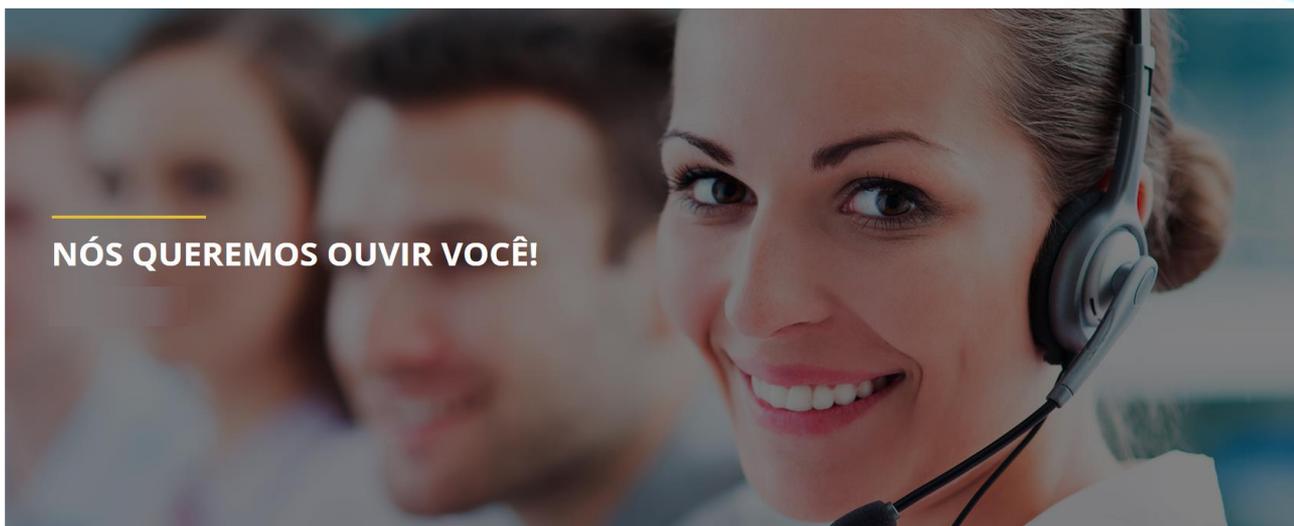
Foram registrados em nosso sistema eletrônico 13 Pedidos de Acesso à Informação (PAI). Do total de registros, 08 se configuravam como Pedido de Acesso à Informação.

05 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

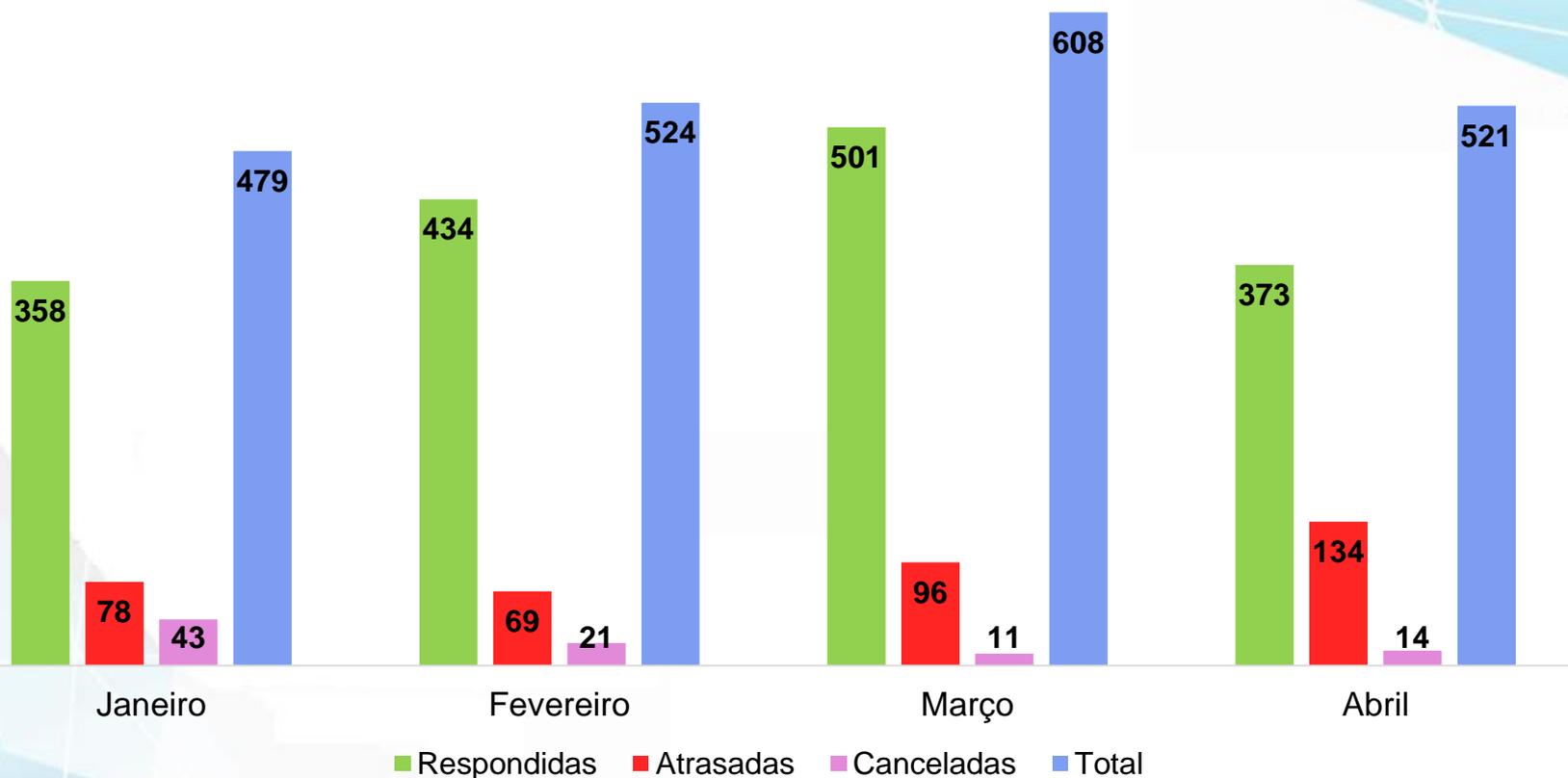


Obs: Neste gráfico foram incluídos apenas os Pedidos de Acesso deferidos. As Secretarias que não foram citadas, não receberam Pedidos de Acesso à Informação no mês de Abril de 2022.



MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Panorama Comparativo das Manifestações de Ouvidoria



CANAIS DE ATENDIMENTO



Site
323



Telefone
64



E-mail
51



Aplicativo eOuve
32



Conselho de
Usuários
04



Gabinete do
Prefeito
01

RA

Reclame Aqui
02



Presencial
20



Mais Jaboatão
05



Outras
Ouvidorias
04



Whatsapp
15

Entre as formas de registro o canal de atendimento mais utilizado pelos usuários foi o site, com 323 manifestações, seguido pelo telefone com 64 registros.

INDICADORES

NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES



Concluídas
373



Atrasadas
134



Canceladas
14



Agendadas
0

Resolutividade
74%

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

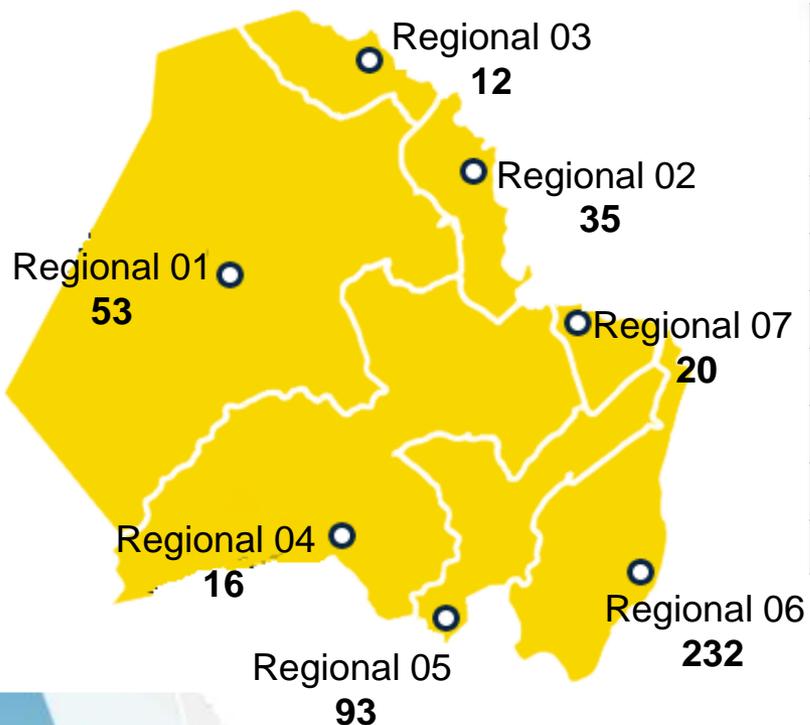
INDICADORES

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

	RECLAMAÇÃO	136
	SOLICITAÇÃO	333
	DENÚNCIA	20
	SUGESTÃO	03
	ELOGIO	05
	INFORMAÇÃO	24

20 Manifestações relacionadas à denúncias e reclamações contra servidores públicos.

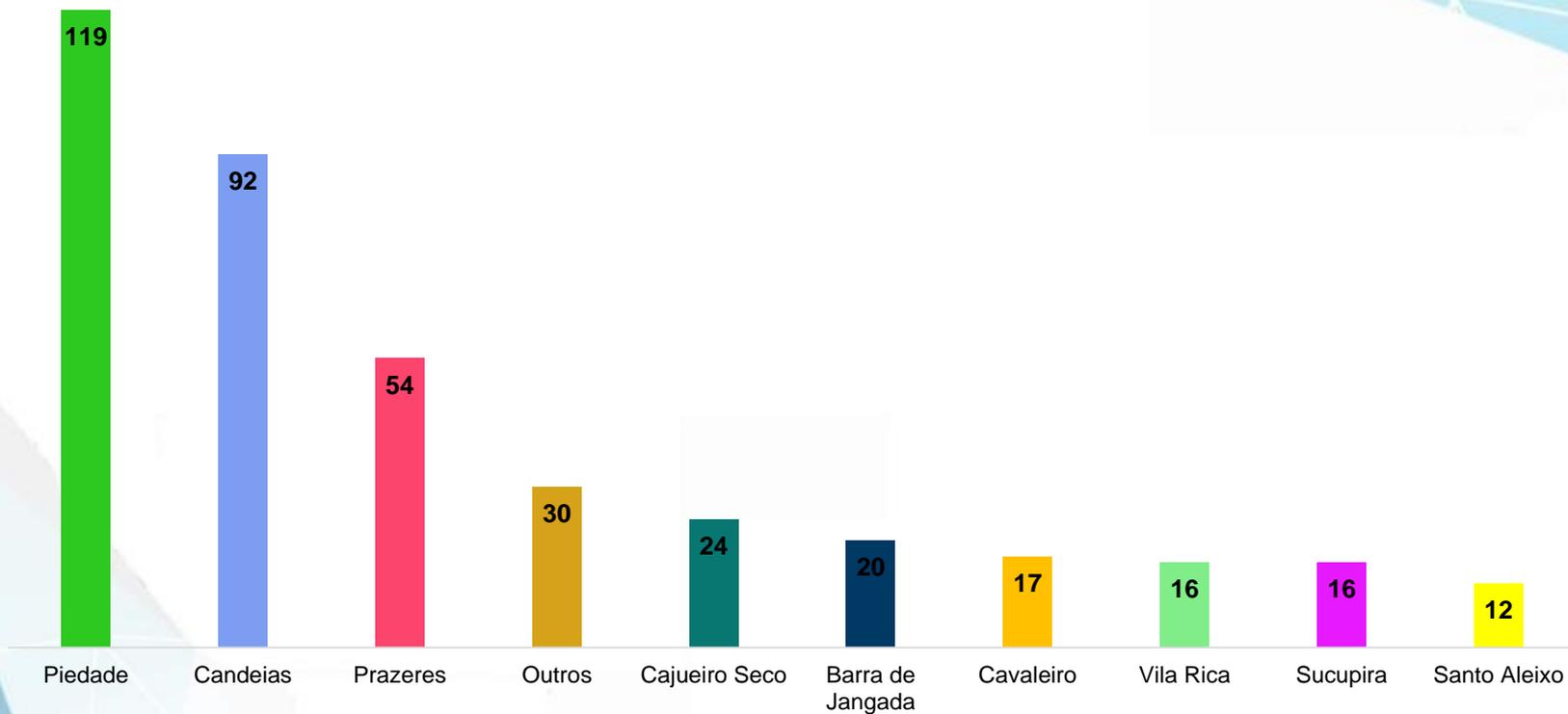
MANIFESTAÇÕES POR ÁREA



Região	Cancelado	Concluído	Atrasadas	Total
Regional 01 - Jaboatão Centro	0	40	13	53
Regional 02 - Cavaleiro	3	26	6	35
Regional 03 - Curado	1	08	3	12
Regional 04 - Muribeca	1	15	0	16
Regional 05 - Prazeres	3	70	20	93
Regional 06 - Praias	2	151	79	232
Regional 07 - Guararapes	0	15	5	20
Não Informado	4	48	8	60
	14	373	134	521

Do total de 521 registros, 60 usuários não informaram o bairro ou a regional. A Regional 06 foi a área mais demandada no município, apresentando 232 registros.

BAIRROS MAIS DEMANDADOS



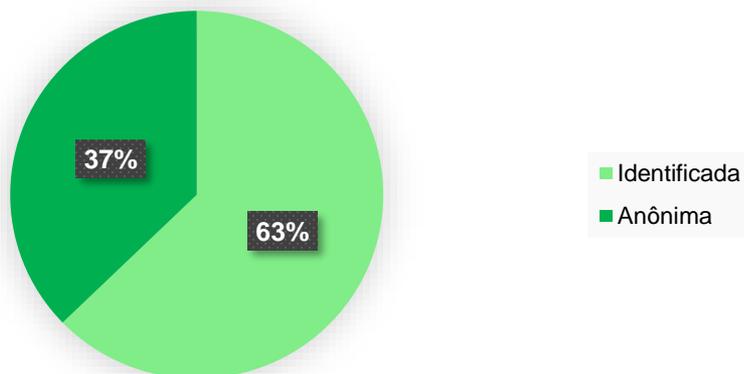
Os bairros de Piedade, Candeias e Prazeres registraram o maior número de manifestações.

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



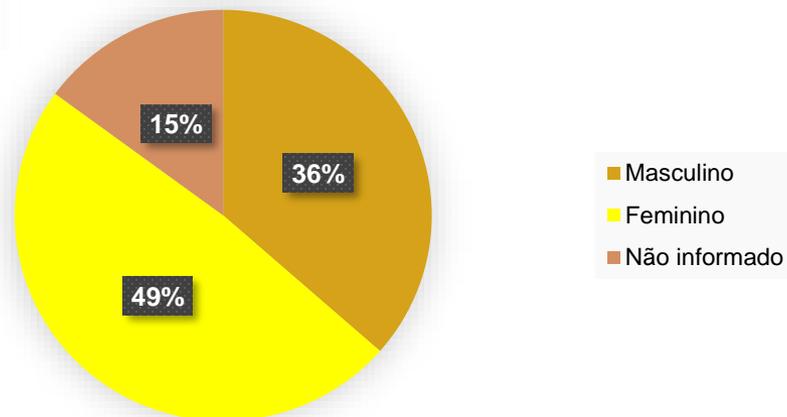
PERFIL DOS USUÁRIOS

Registro



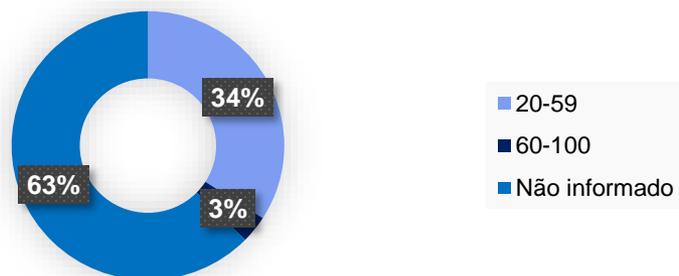
No gráfico de gênero, foram considerados apenas o número de usuários cadastrados no sistema (usuários identificados) sem duplicações, pois existem usuários que cadastraram mais de uma manifestação, além dos anônimos.

Gênero

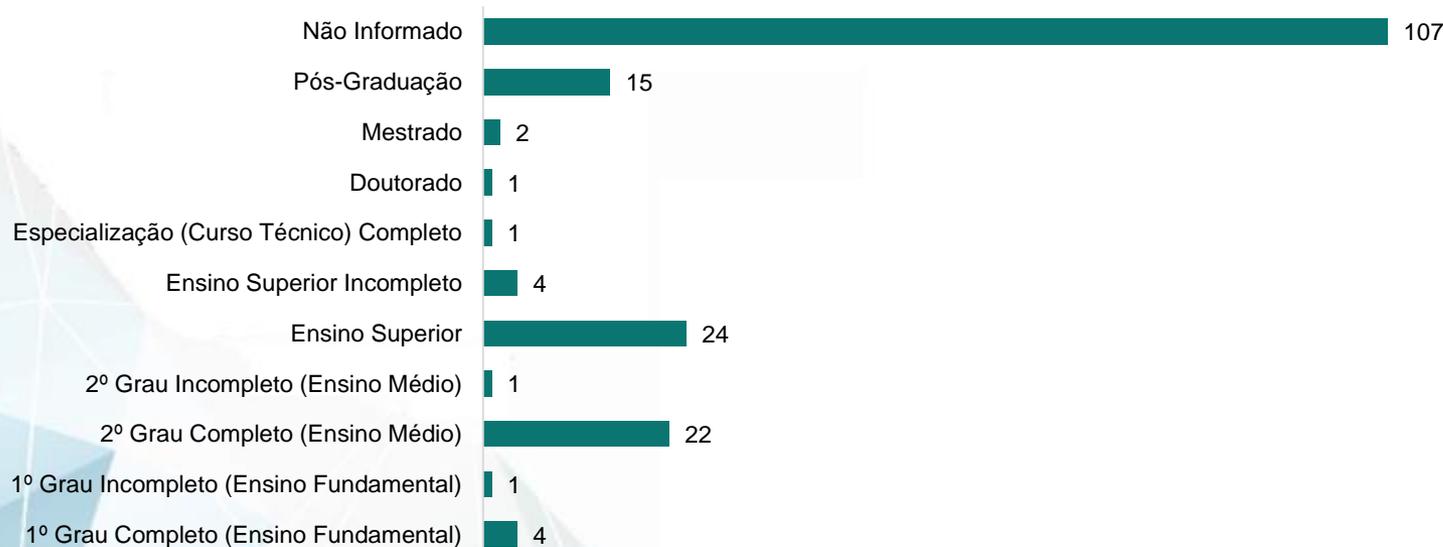


PERFIL DOS USUÁRIOS

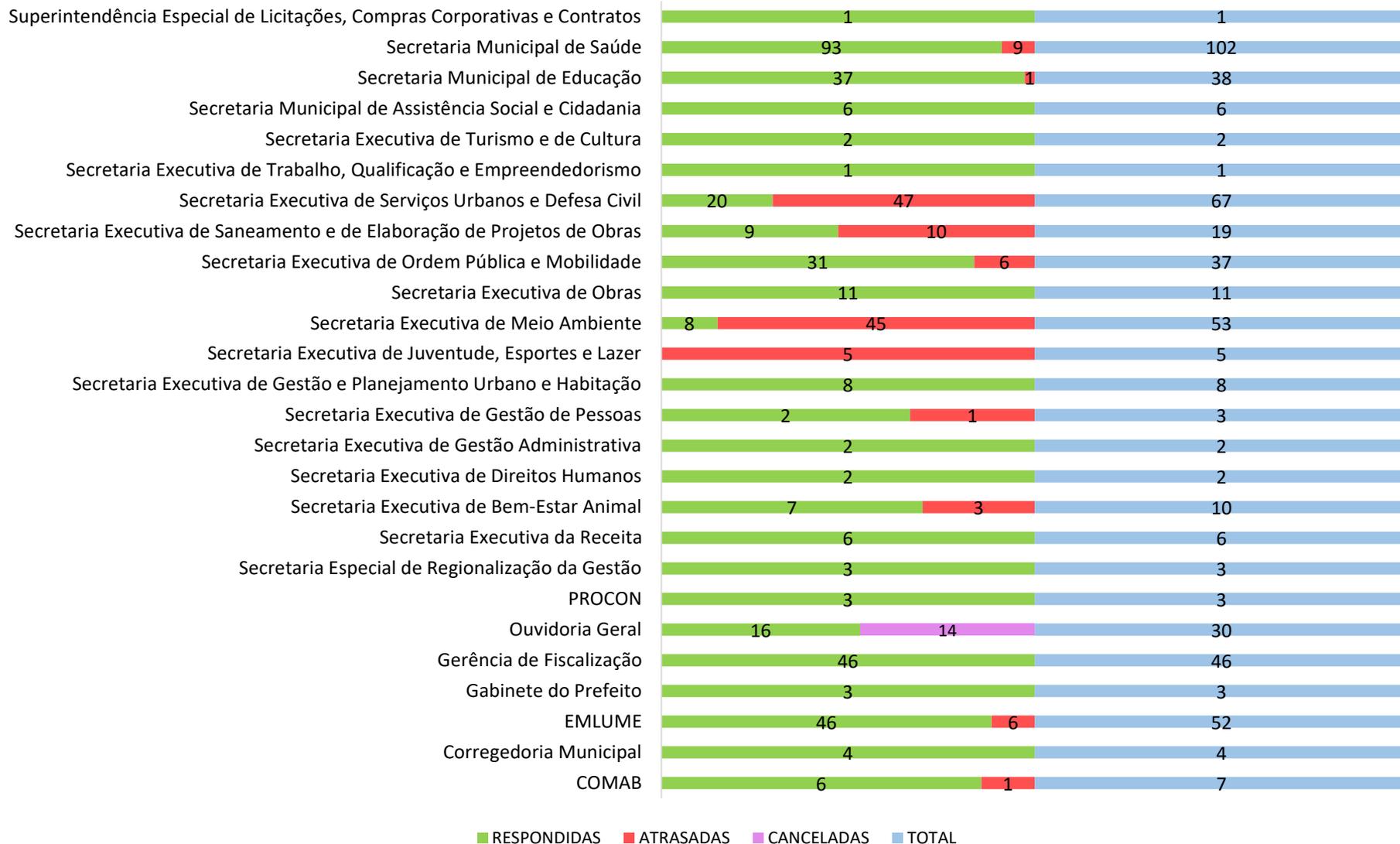
Faixa etária



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

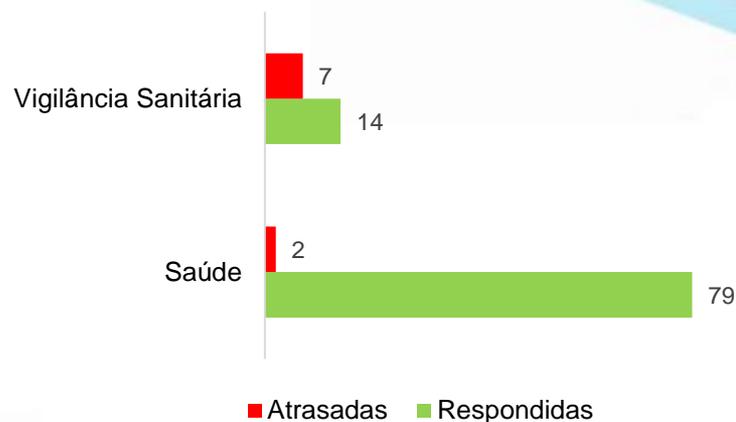
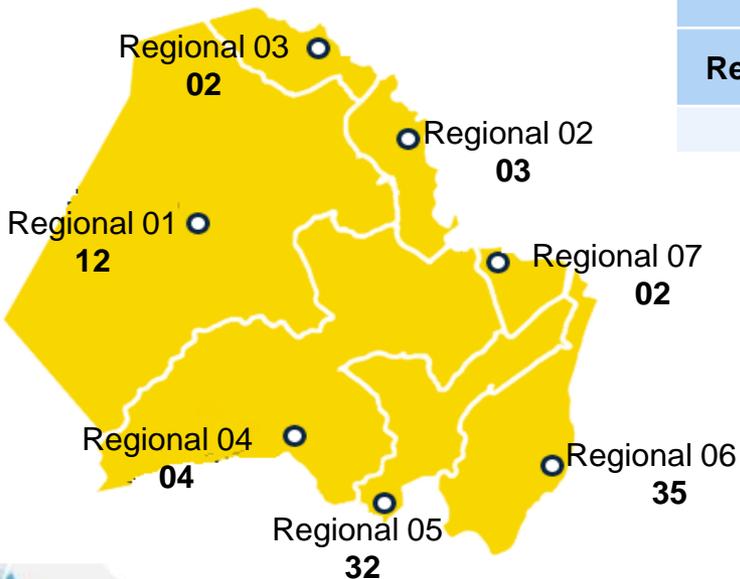


Obs: As secretarias e órgãos que não foram citados neste gráfico, não receberam manifestações de ouvidoria no mês de Abril de 2022.

Secretaria Municipal de Saúde

Abril 2022

Recebidas	Respondidas + Canceladas	Atrasadas
102	93	09



Assuntos Recorrentes

- Marcação de Consultas
- Reclamação sobre atendimento
- Falta de Medicamentos e Profissionais
- Informações sobre vacinação COVID
- Dedetização

91%
Resolutividade



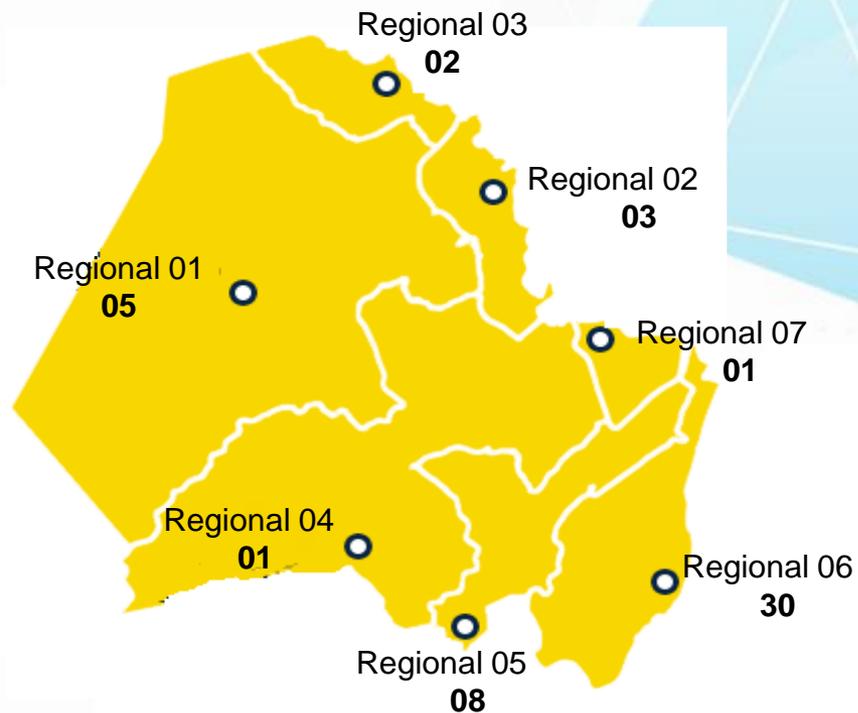
Tempo Médio de Resposta
08 DIAS

EMLUME

Abril 2022		
Recebidas	Respondidas	Atrasadas
52	46	06

88%
Resolutividade

Tempo Médio de
Resposta
33 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

Abril 2022		
Recebidas	Respondidas	Atrasadas
54	54	0

**100%
Resolutividade**



Unidade	Tempo Médio de Resposta
Fiscalização (GEFUA)	32 dias
Gestão Urbana	17 dias
Habitação	47 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

Abril 2022

Recebidas	Respondidas	Atrasadas
67	20	47

**31%
Resolutividade**

**Tempo Médio de
Resposta
57 DIAS**



Assuntos Recorrentes

Limpeza Urbana e Coleta de Resíduos

Remoção de Entulhos

Manutenção de Vias Públicas

Capinação

Tapa Buraco

ELOGIOS RECEBIDOS



Ouvidoria Geral

“Usuária ligou para elogiar a colaboradora Valderene Alencar e o serviço prestado da ouvidoria geral, pelo atendimento do serviço solicitando em 10/03/2022 e já concluído relativo a revitalização da pavimentação da rua José Nunes da Cunha, Piedade. Ela comunicou que foi feito um serviço de saneamento na rua pela BRK abrindo um buraco, depois do serviço feito o buraco foi fechado, mas os paralelepípedos não foram colocados, a revitalização da pavimentação fica na frente da casa 116.”

Secretaria Executiva de Ordem Pública e Mobilidade

“Sei que é difícil ter um elogio a Prefeitura, mas tem um funcionário que tem muitas qualidades e conheço ele de três situações na prefeitura. Em 2015 fui com meu ex na Junta Militar e ele tinha conseguido um emprego na Coca e ele foi pegar a reservista do meu namorado. Não era o prazo, mas ele se esforçou e atendeu muito bem e antecipou o pedido. Agora eu estou fazendo faculdade e recebi informações que poderia ir lá conseguir um estágio e quem estava lá? Ele. Me atendeu super. bem e me ajudou sendo simpático e demonstrando muito conhecimento do assunto. Eu já fui usuária e conheço de causa que funcionário inteligente e com simpatia na prefeitura só vi no máximo cinco. Parabéns a ele e que ele seja reconhecido”

Ouvidoria Geral

“Usuária ligou elogiando a colaboradora Valderene Alencar, pelo excelente atendimento, ela comunicou que sempre quando liga Valderene Alencar é sempre muito atenciosa.”

ELOGIOS RECEBIDOS

Secretaria Municipal de Saúde

“Usuário ligou para registrar um elogio a médica Carol dentista da policlínica Mariinha Melo. O usuário informa que a médica tem um excelente atendimento, tudo de bom, educada, atenciosa. A auxiliar da recepção também é muito educada e atenciosa.”

Secretaria Executiva de Meio Ambiente

“Bom dia! Gostaria de elogiar o atendimento excelente e super prestativo da funcionária da secretária de meio ambiente a Sr. Roseli que sempre me atende muito bem, sempre com boa vontade para resolver as questão ou me direcionar de forma correta para os responsável pelos assuntos a ela solicitadas.”



AÇÕES OUVIDORIA - 1º ENCONTRO REDE OUVIR PE

No dia 05 de abril de 2022, a Ouvidoria Geral do Jaboatão dos Guararapes participou da primeira reunião técnica de 2022 da Rede Pernambucana de Ouvidorias Públicas e Afins (Rede Ouvir PE). A Rede foi criada com objetivo de consolidar a parceria, a cooperação mútua e a articulação de esforços entre os partícipes e demais órgãos e entidades que a ela aderirem, visando integrar processos e sistemas para o compartilhamento das manifestações registradas, fortalecendo, assim, a ferramenta de transparência pública, ouvidoria e controle social. A reunião teve como objetivo debater ações de fomento à implantação e funcionamento de Ouvidorias Municipais, estimular a adesão a Rede Ouvir, debater o atendimento ao Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos pelos municípios de PE e Unidades Jurisdicionadas estaduais; avaliar o Seminário em comemoração ao Dia Nacional do Ouvidor e outros assuntos relacionados a atuação da Rede Ouvir PE.



AÇÕES OUVIDORIA - MAIS JABOATÃO

A Ouvidoria Geral participou nos dias 16 e 30 de abril de 2022, do mutirão de serviços Mais Jaboatão nos locais:

- Escola Municipal Nossa Senhora Aparecida – Comportas
- Praça do Rosário – Jaboatão Centro

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



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 abril, obtivemos uma resolução de 74% nas manifestações de Ouvidoria e de 87% nos Pedidos de Acesso à Informação. Dado que merece atenção, pois é necessário cumprir os prazos estabelecidos na legislação. A Secretaria que não respondeu ao Pedido de Acesso à informação será oficializada, 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) 9.9422-5177

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