



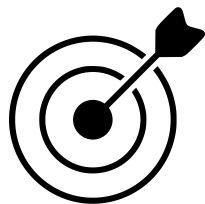
PREFEITURA DO
JABOATÃO
DOS GUARARAPES

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

Ouvidoria e SIC

Relatório Extraído em 14/07/2022
Período Analisado: 01/05/2022 a 31/05/2022

[illegible]



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

12 Pedidos de Acesso à Informação deferidos.
714 Manifestações de Ouvidoria.

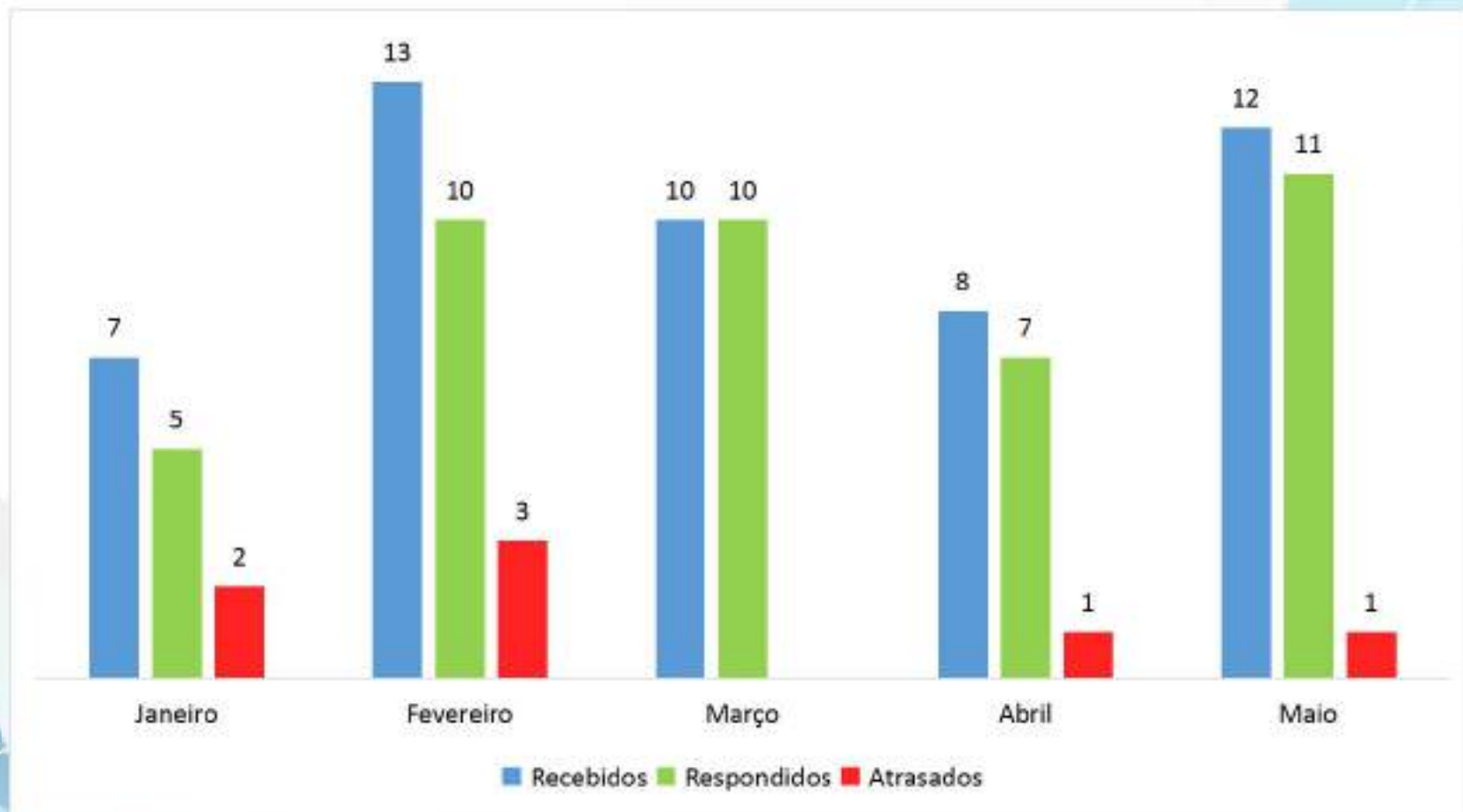
O presente relatório contém dados quantitativos e qualitativos registrados em nosso sistema digital no período de 01 a 31 de Maio de 2022.

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.



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 – Maio, 2022.

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO



Foram registrados em nosso sistema eletrônico 20 Pedidos de Acesso à Informação (PAI). Do total de registros, 12 se configuravam 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



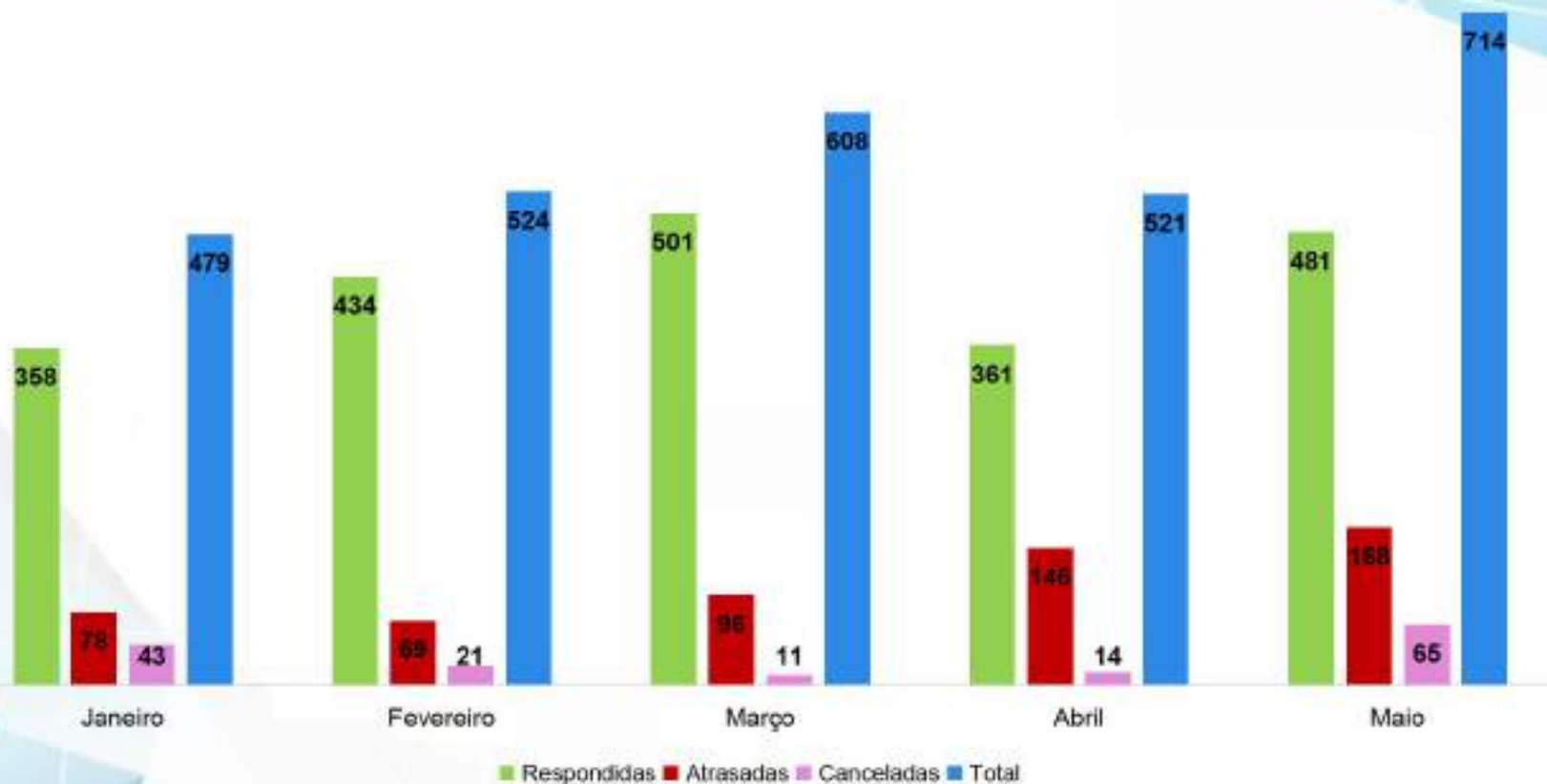
Obs: Neste gráfico foram incluídos os Pedidos de Acesso deferidos e indeferidos. As Secretarias que não foram citadas, não receberam Pedidos de Acesso à Informação no mês de maio de 2022.

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



MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Panorama Comparativo das Manifestações de Ouvidoria



CANAIS DE ATENDIMENTO



Site
470



Telefone
23



E-mail
63



Aplicativo eOuve
34



Conselho de
Usuários
13



Gabinete do
Prefeito
02



Reclame Aqui
03



Presencial
45



Mais Jaboatão
05



Outras
Ouvidorias
03



Whatsapp
53

Entre as formas de registro o canal de atendimento mais utilizado pelos usuários foi o site, com 470 manifestações, seguido pelo email com 63 registros.

INDICADORES

NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES



Concluídas
489



Atrasadas
160



Canceladas
65



Agendadas
0

Resolutividade
77,6%

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

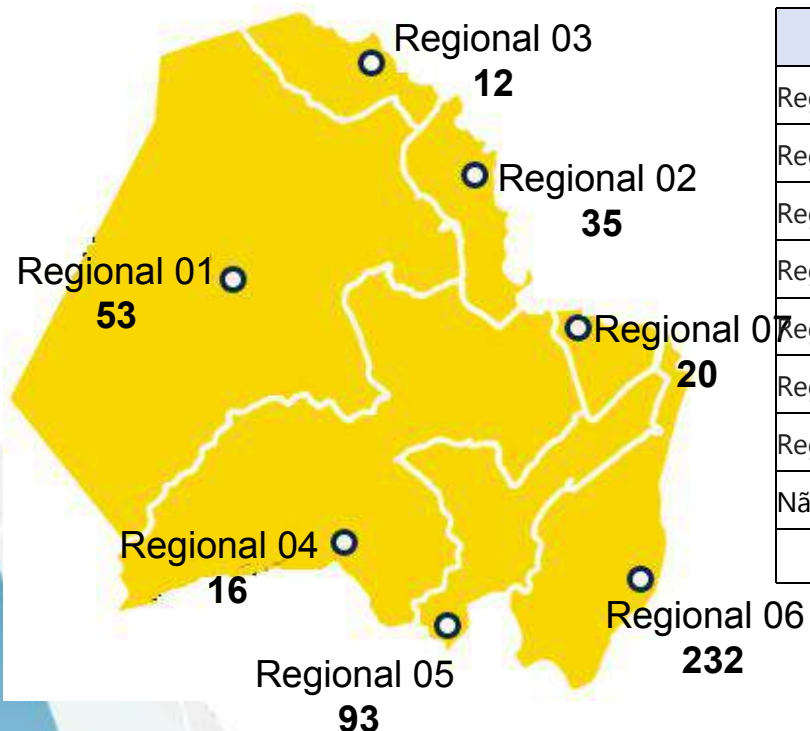
INDICADORES

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

	RECLAMAÇÃO	244
	SOLICITAÇÃO	394
	DENÚNCIA	13
	SUGESTÃO	02
	ELOGIO	29
	INFORMAÇÃO	32

10 Manifestações
relacionadas à
denúncias e
reclamações contra
servidores públicos.

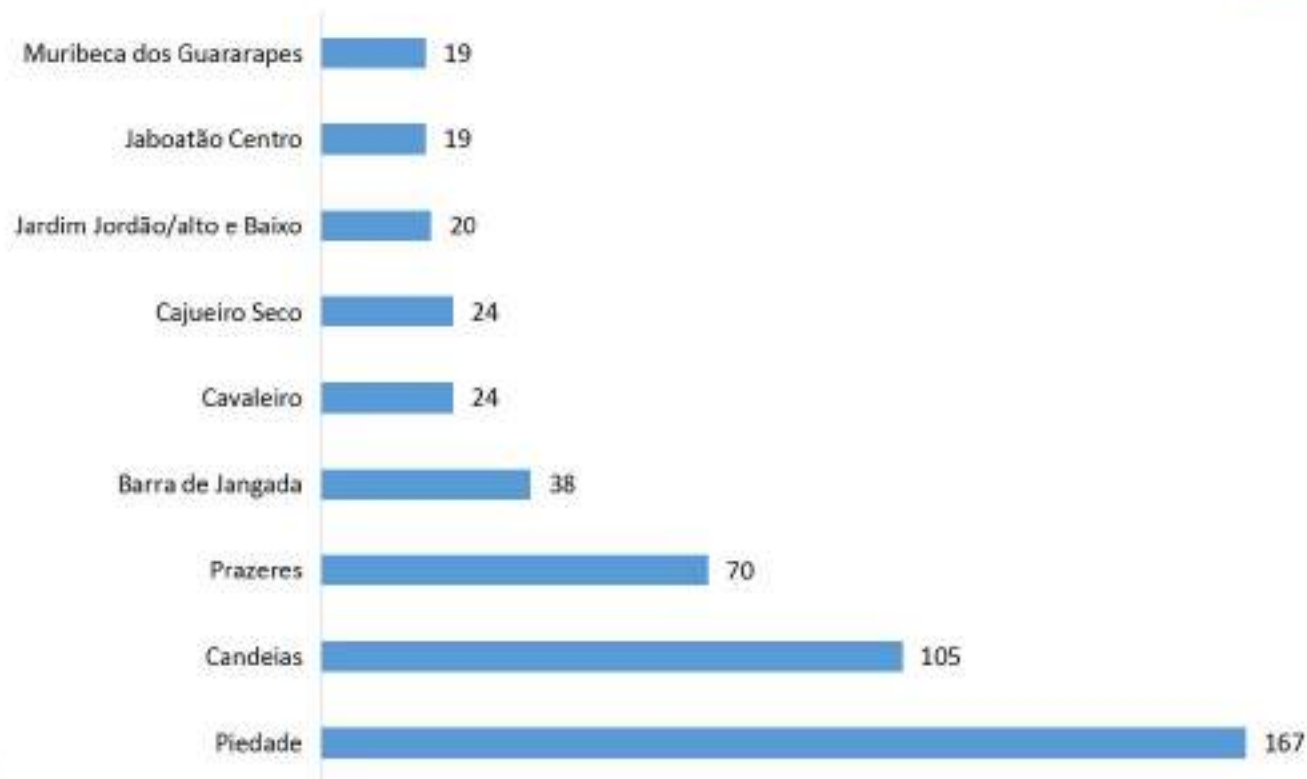
MANIFESTAÇÕES POR ÁREA



Região	Cancelado	Concluído	Atrasadas	Total
Regional 01 - Jaboatão Centro	3	51	23	77
Regional 02 - Cavaleiro	9	37	7	53
Regional 03 - Curado	9	14	8	31
Regional 04 - Muribeca	0	15	8	23
Regional 05 - Prazeres	4	78	19	101
Regional 06 - Praias	35	208	70	313
Regional 07 - Guararapes	1	23	7	31
Não Informado	4	63	18	85
	65	489	160	714

Do total de 714 registros, 85 usuários não informaram o bairro ou a regional. A Regional 06 foi a área mais demandada no município, apresentando 313 registros.

BAIRROS MAIS DEMANDADOS

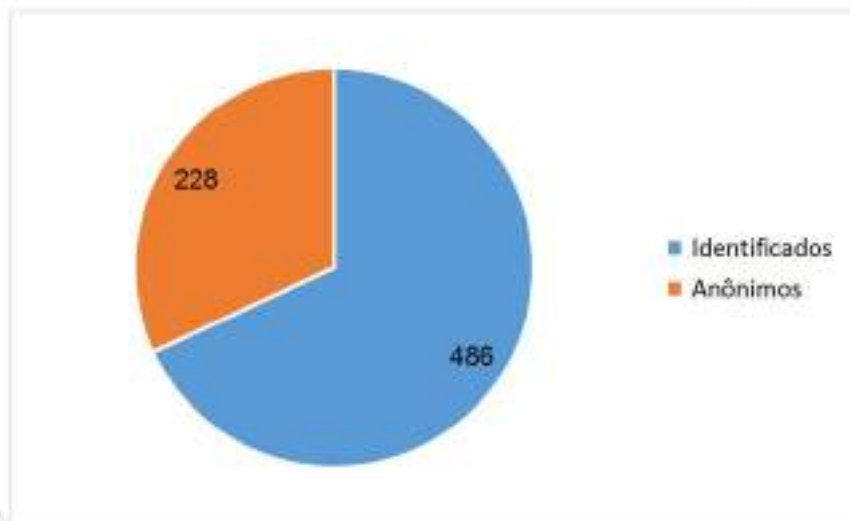


Os bairros de Piedade, Candeias e Prazeres registraram o maior número de manifestações.

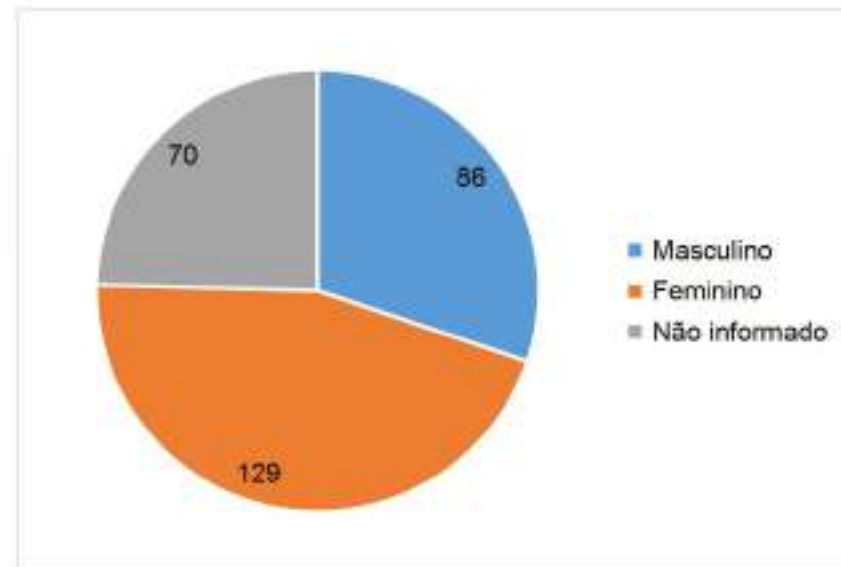
ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



PERFIL DOS USUÁRIOS

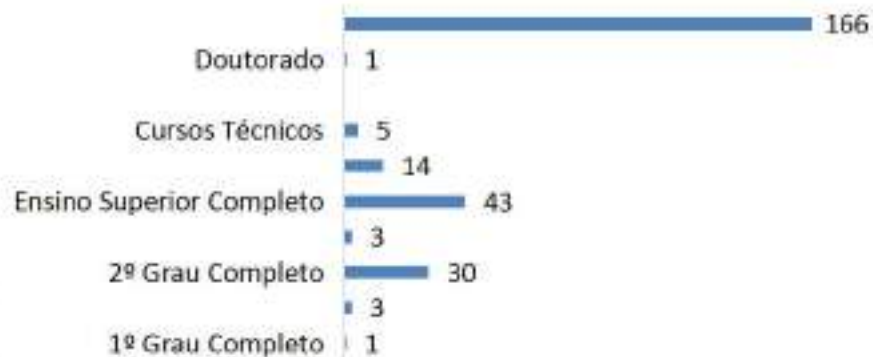


No gráfico de gênero, foram considerados apenas o número de usuários cadastrados no sistema (usuários identificados) sem duplicações, pois existem usuários que cadastraram mais de uma manifestação, além dos anônimos.



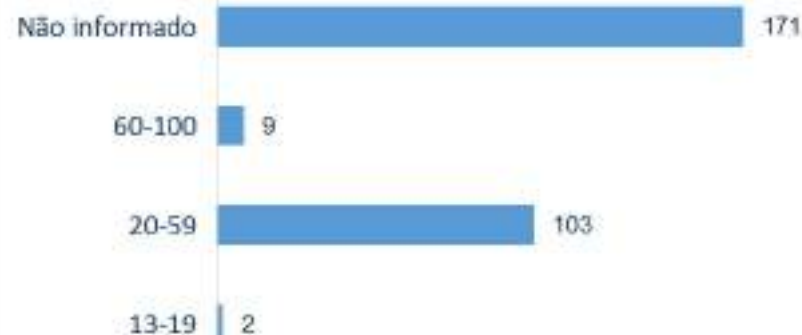
PERFIL DOS USUÁRIOS

Escolaridade



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.

Faixa Etária



MANIFESTAÇÕES POR UNIDADE GESTORA



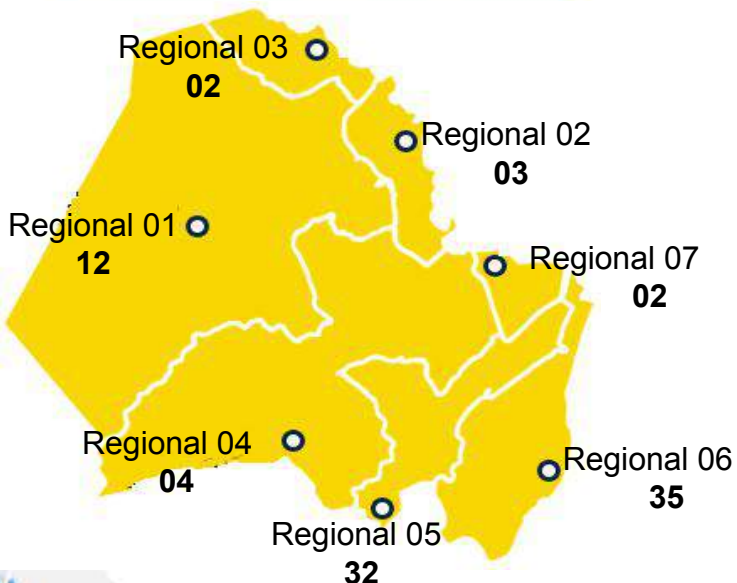
Obs: As secretarias e órgãos que não foram citados neste gráfico, não receberam manifestações de ouvidoria no mês de maio de 2022.

UNIDADES COM DESEMPENHO MENOR QUE 75%



UNIDADE GESTORA	DEMANDAS RECEBIDAS	RESOLUTIVIDADE
Empresa Municipal de Energia e Iluminação Pública - EMLUME	59	58%
Secretaria Executiva de Meio Ambiente	26	46%
Secretaria Executiva de Ordem Pública e Mobilidade	37	46%
Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil	109	18%
Secretaria Executiva de Juventude, Esportes e Lazer	2	0%

Secretaria Municipal de Saúde



Maio 2022		
Recebidas	Respondidas + Canceladas	Atrasadas
161	154	07

96%
Resolutividade

Obs: 71 usuários não informaram a regional.

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



**Tempo Médio de
Resposta
17 DIAS**

Secretaria Executiva de Gestão e Planejamento Urbano e Habitação

Maio 2022		
Recebidas	Respondidas	Atrasadas
114	114	0

100%
Resolutividade



Unidade	Tempo Médio de Resposta
Fiscalização (GEFUA)	26 dias
Gestão Urbana	17 dias



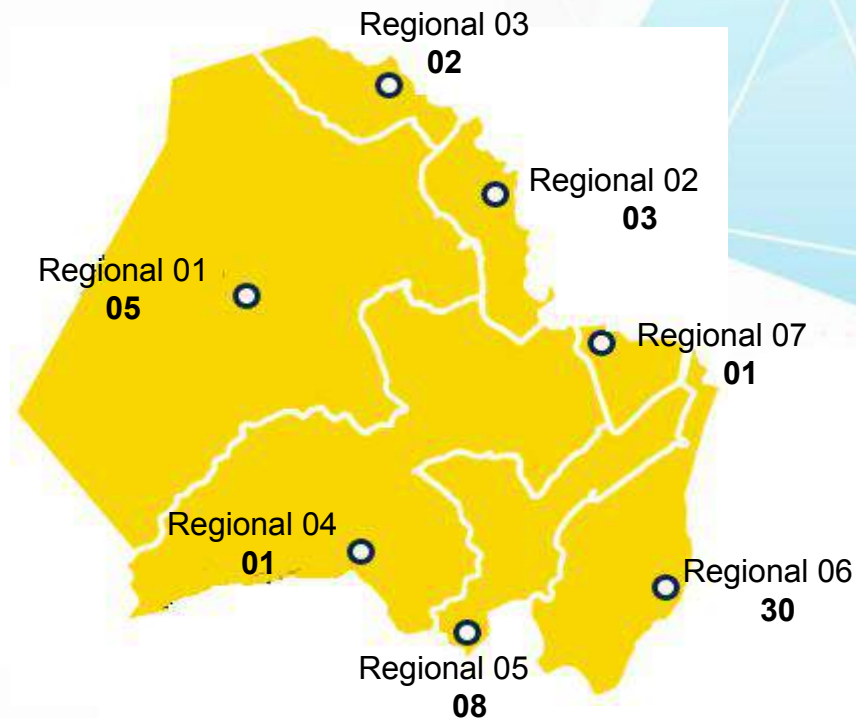
Assuntos Recorrentes
Construção de Obra Irregular
Invasão do espaço público
Comércio Irregular
Andamento de Processos

Maio 2022		
Recebidas	Respondidas	Atrasadas
59	34	25

63%
Resolutividade



Tempo Médio de
Resposta
23 DIAS



Obs: 09 usuários não informaram a regional.

Assuntos Recorrentes

Troca de Lâmpada

Instalação de Novos Pontos de Iluminação

Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil

Maio 2022		
Recebidas	Respondidas	Atrasadas
109	20	89

18,4%
Resolutividade



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

GALERIA DE ELOGIOS

QUEM DISSE QUE A OUVIDORIA É LUGAR APENAS PARA RECLAMAÇÕES?



No mês de maio a Ouvidoria Geral em parceria com a Secretaria Municipal de Administração criou a “Galeria de Elogios”. Um espaço online para registrar todos os elogios recebidos. A ação é uma forma de incentivar e valorizar o trabalho dos servidores e setores que fazem a diferença na gestão pública municipal.

Todos os elogios são publicados semanalmente na página da ouvidoria:
<https://ouvidoria.jaboatao.pe.gov.br/quem-disse-que-a-ouvidoria-e-lugar- apenas-para-reclamacoes/>

Número de Elogios 2022

Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio
9	15	27	5	29

AÇÕES OUVIDORIA MAIS JABOATÃO

A Ouvidoria Geral participou no 21 de maio do mutirão de serviços Mais Jaboatão realizado na Escola Municipal São Sebastião, Rua Amazonas - Jaboatão Centro.

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



PARTICIPAÇÕES SEMINÁRIO DE SAÚDE MENTAL



No dia 24 de maio a Ouvidoria Geral participou do seminário “Saúde Mental no SUS: desafios e possibilidades”, promovido pelo NUAPS (Núcleo de Apoio Psicossocial) e Leitos Integrais do Hospital Jaboatão Prazeres, juntamente com a coordenação de saúde mental da Secretaria Municipal de Saúde de Jaboatão.

A Ouvidoria foi representada pela servidora Lorena Ventura e teve como objetivo, aprender um pouco mais sobre a realidade da saúde mental no município, entender os comportamentos e necessidades deste público e principalmente desenvolver competências para a realização de uma escuta mais qualificada, humanizada com linguagem simples e acessível, permitindo um atendimento mais acolhedor aos usuários dos serviços de saúde mental do município e seus familiares.

PARTICIPAÇÕES

SEMINÁRIO MULHERES EM SEGURANÇA

No dia 12 de maio a Controladora Andréa Costa e a Ouvidora Pricylla Lopes participaram do Seminário Mulheres em Segurança, promovido pela Ouvidoria do Ministério Público de Pernambuco.

O Seminário teve como objetivo sensibilizar os órgãos de segurança pública e demais órgãos públicos para a questão da violência de gênero dentro das suas instituições.



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 maio, obtivemos uma resolução de 77,6% nas manifestações de Ouvidoria e de 91,6% 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

0800 081 8899

(81) 3476-6066

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