



PREFEITURA DO  
**JABOATÃO**  
DOS GUARARAPES

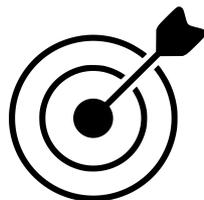
# **RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA**

---

## **Ouvidoria e SIC**

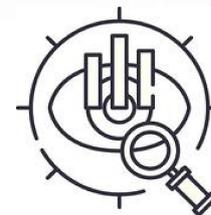
**Relatório Extraído em 04/08/2022**  
*Período Analisado: 01/06/2022 a 30/06/2022*





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

**09** Pedidos de Acesso à Informação deferidos.  
**614** Manifestações de Ouvidoria.

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

Importante informar que em decorrência das infiltrações das águas das fortes chuvas, ocorridas recentemente no município, a sede da Ouvidoria Geral precisou excepcionalmente suspender o atendimento presencial no mês de junho a partir do dia 10 retornando apenas em 09 de agosto último.



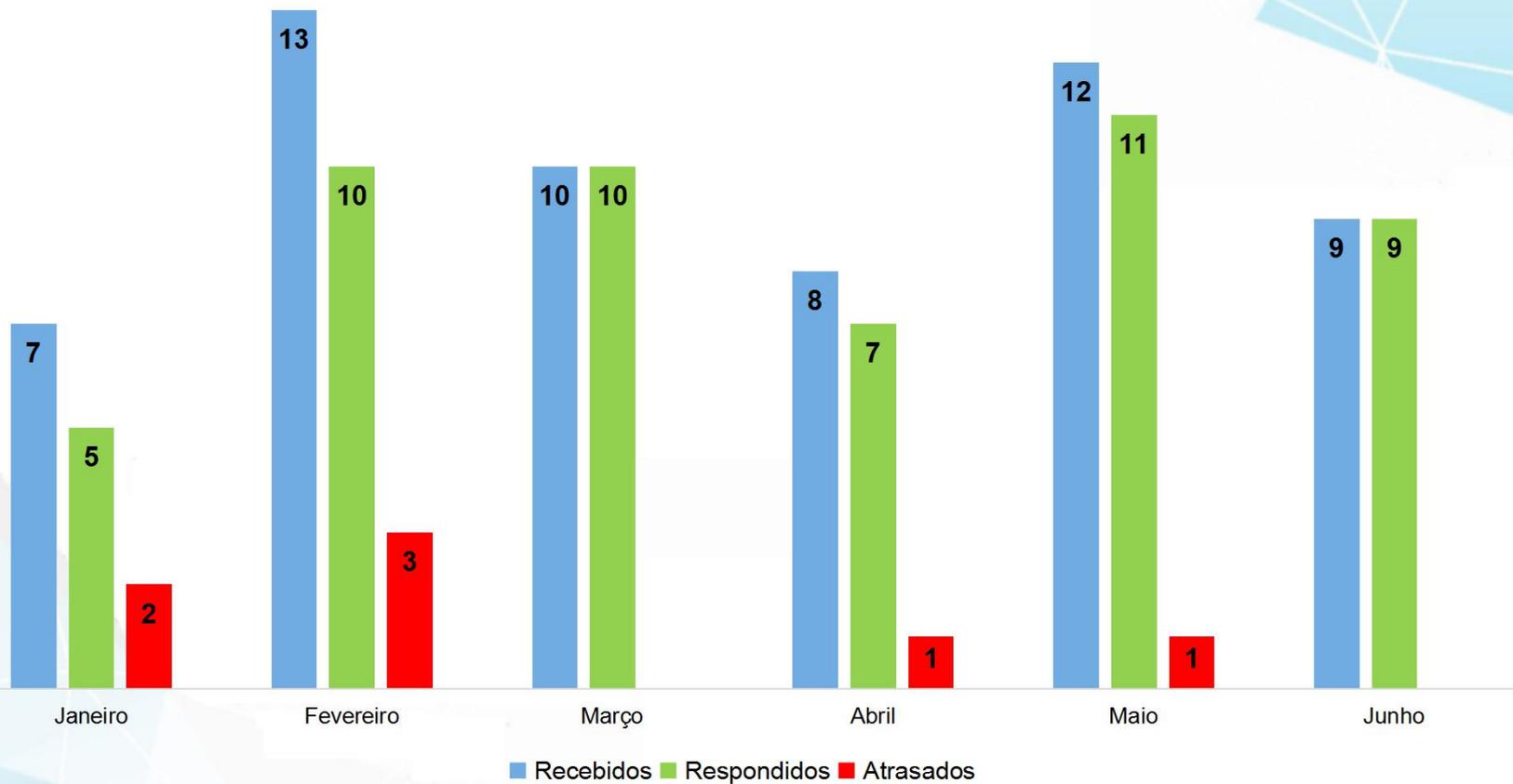
**FAZER DA TRANSPARÊNCIA  
UM JEITO NOVO DE GOVERNAR**

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 – Junho, 2022.

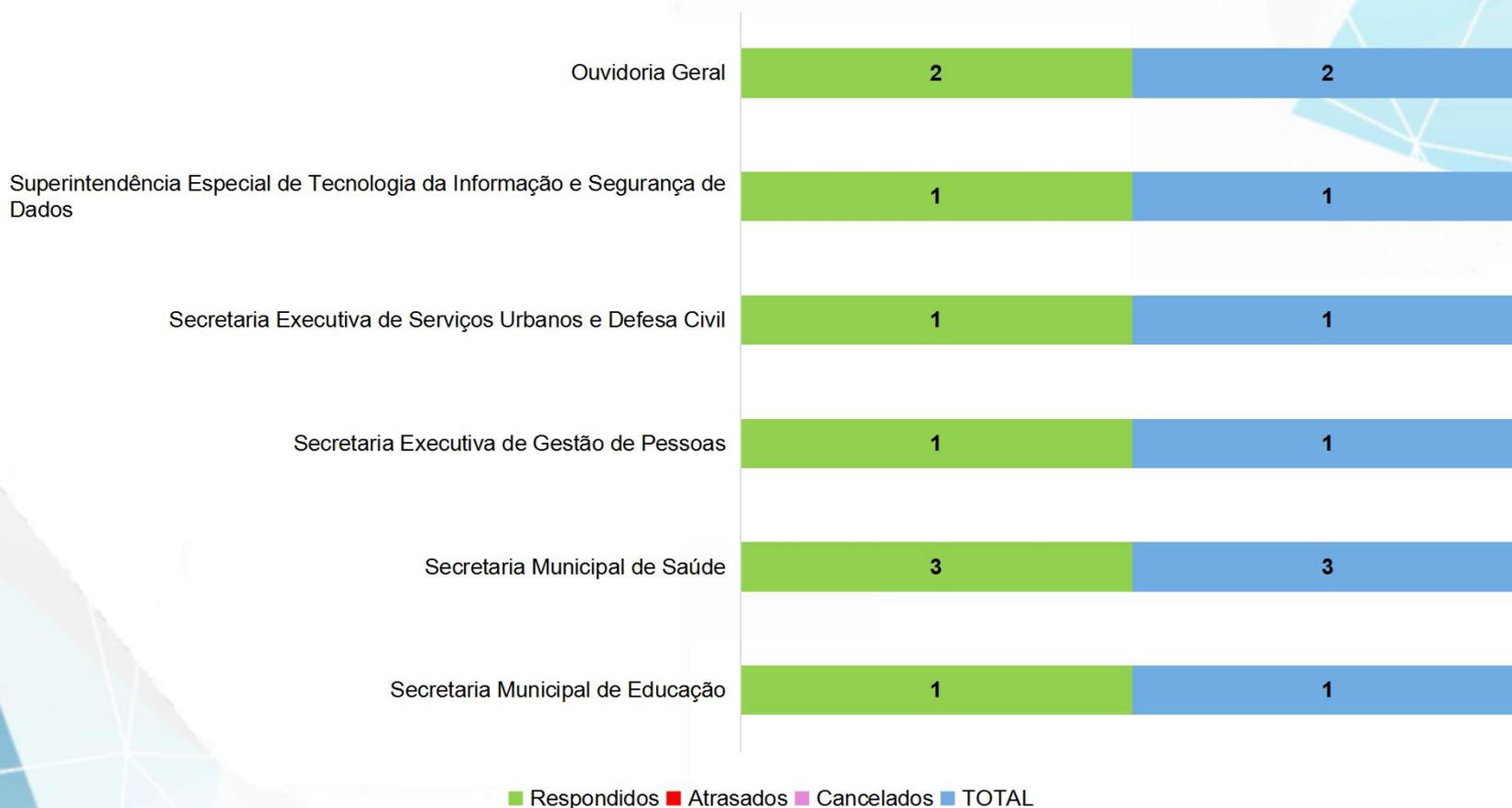
# PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO



Foram registrados em nosso sistema eletrônico 20 Pedidos de Acesso à Informação (PAI). Do total de registros, 09 se configuraram como Pedido de Acesso à Informação.

11 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

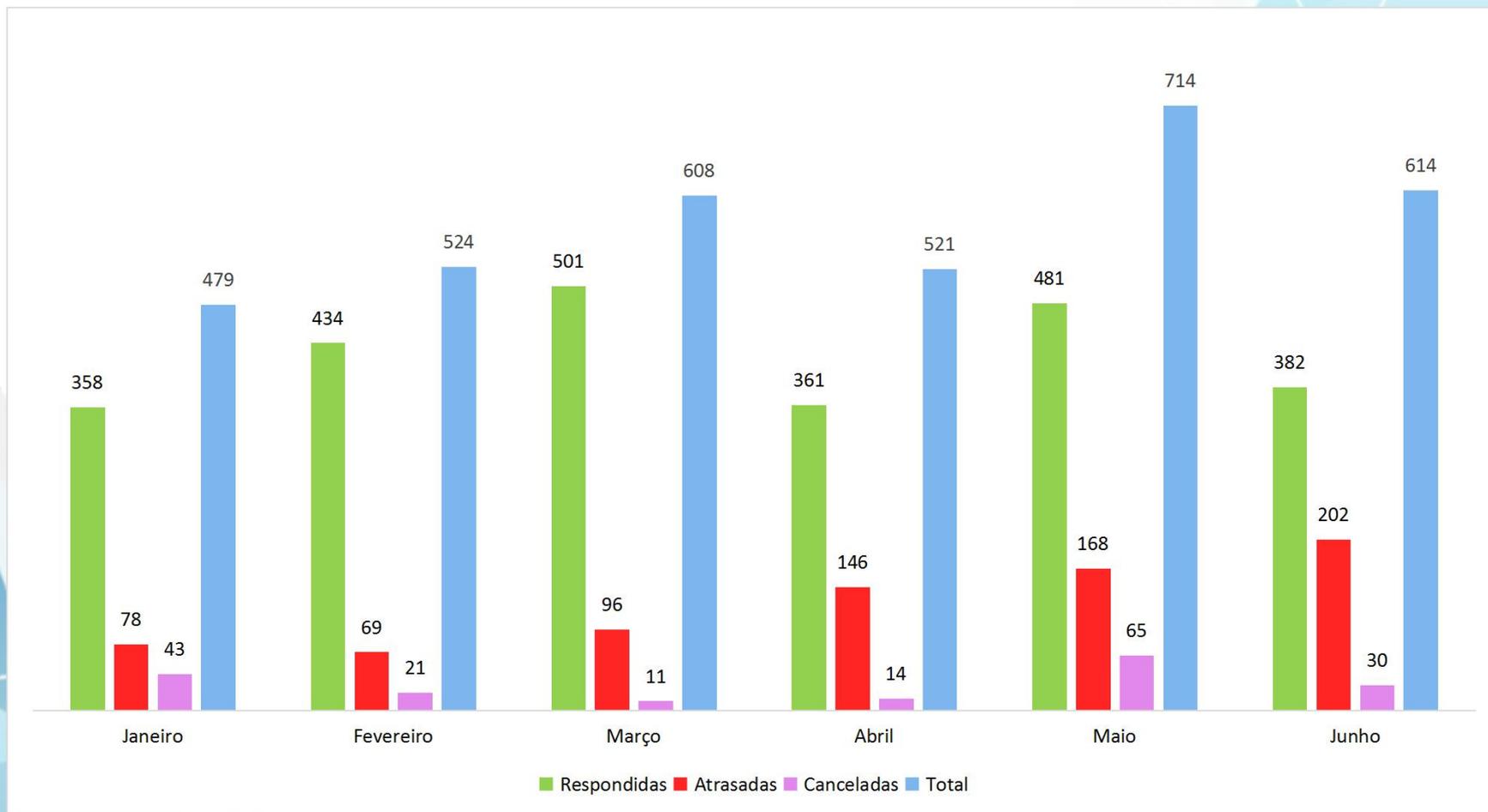


**Obs:** Neste gráfico foram incluídos os Pedidos de Acesso deferidos. As Secretarias que não foram citadas, não receberam Pedidos de Acesso à Informação no mês de junho de 2022.



# MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

# Panorama Comparativo das Manifestações de Ouvidoria



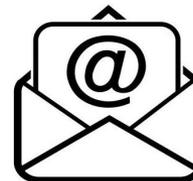
## CANAIS DE ATENDIMENTO



Site  
**430**



Telefone  
**29**



E-mail  
**59**



Aplicativo eOuve  
**35**



Conselho de  
Usuários  
**12**



Presencial  
**06**



Reclame Aqui  
**02**



Câmara dos  
Vereadores  
**01**



Whatsapp  
**40**

Entre as formas de registro o canal de atendimento mais utilizado pelos usuários foi o site, com 430 manifestações, seguido pelo email com 59 registros.

# INDICADORES

## NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES



Concluídas  
**382**



Atrasadas  
**202**



Canceladas  
**30**



Agendadas  
**0**

**Resolutividade**  
**67%**

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



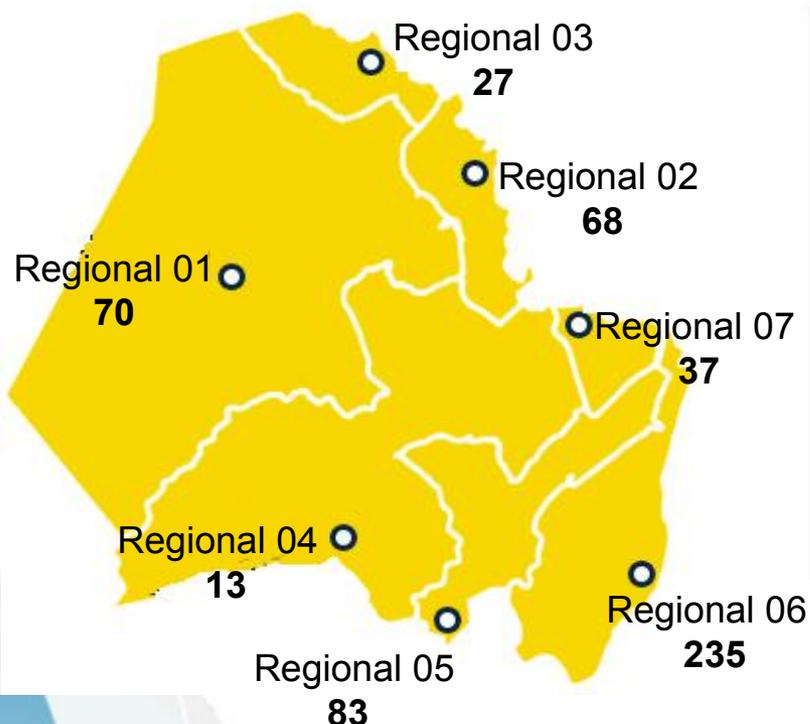
## INDICADORES

### TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

|   |             |     |
|---|-------------|-----|
|  | RECLAMAÇÃO  | 191 |
|  | SOLICITAÇÃO | 350 |
|  | DENÚNCIA    | 15  |
|  | SUGESTÃO    | 06  |
|  | ELOGIO      | 14  |
|  | INFORMAÇÃO  | 38  |

**15 Manifestações**  
relacionadas à  
denúncias e  
reclamações contra  
servidores públicos.

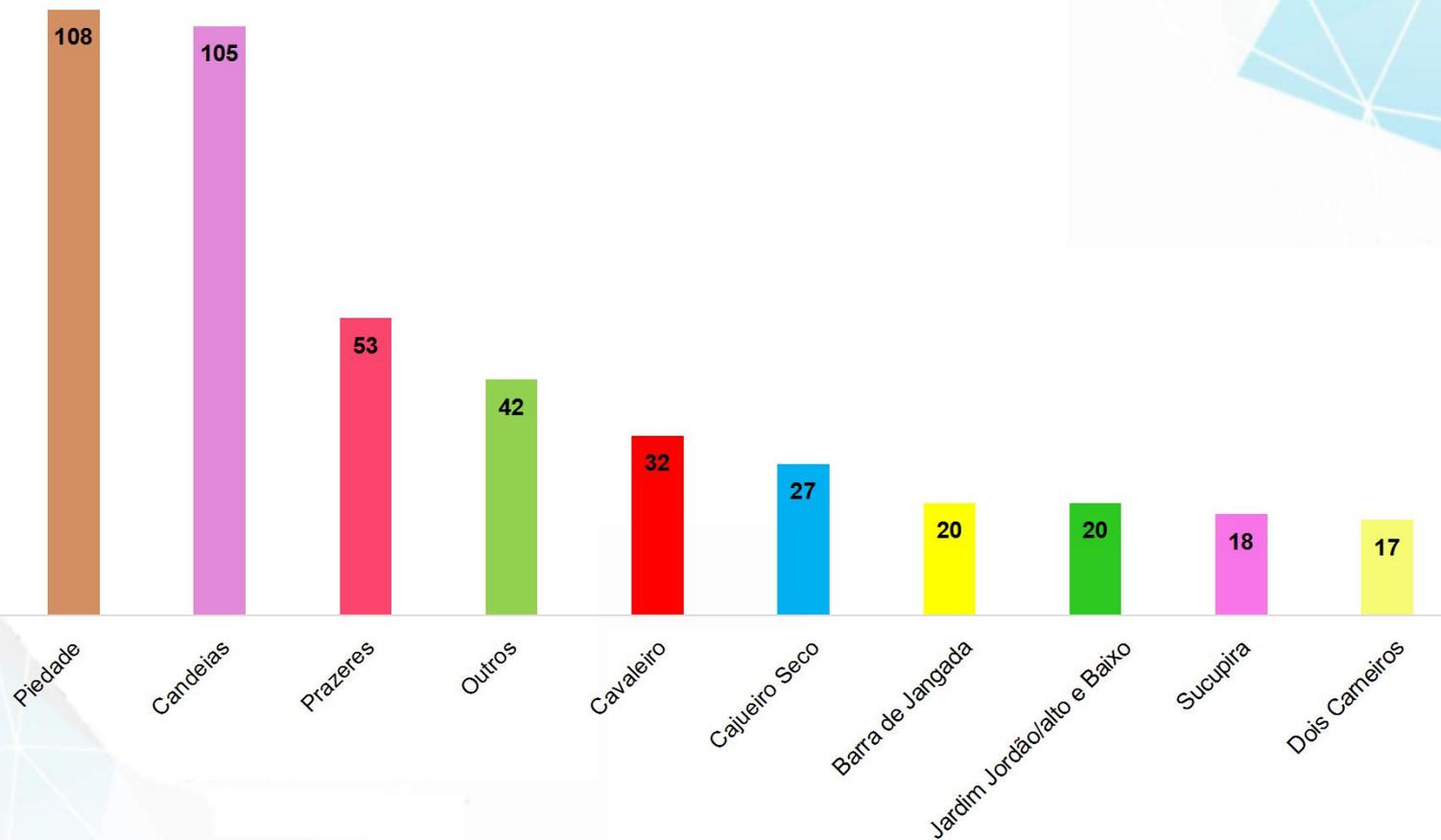
## MANIFESTAÇÕES POR ÁREA



| Região                        | Cancelado | Concluído  | Atrasadas  | Total      |
|-------------------------------|-----------|------------|------------|------------|
| Regional 01 - Jaboatão Centro | 2         | 45         | 23         | 70         |
| Regional 02 - Cavaleiro       | 12        | 34         | 22         | 68         |
| Regional 03 - Curado          | 2         | 23         | 2          | 27         |
| Regional 04 - Muribeca        | 0         | 12         | 1          | 13         |
| Regional 05 - Prazeres        | 2         | 64         | 17         | 83         |
| Regional 06 - Praias          | 9         | 129        | 97         | 235        |
| Regional 07 - Guararapes      | 3         | 15         | 19         | 37         |
| Não Informado                 | 0         | 60         | 21         | 81         |
|                               | <b>30</b> | <b>382</b> | <b>202</b> | <b>614</b> |

Do total de 614 registros, 81 usuários não informaram o bairro ou a regional. A Regional 06 foi a área mais demandada no município, apresentando 235 registros.

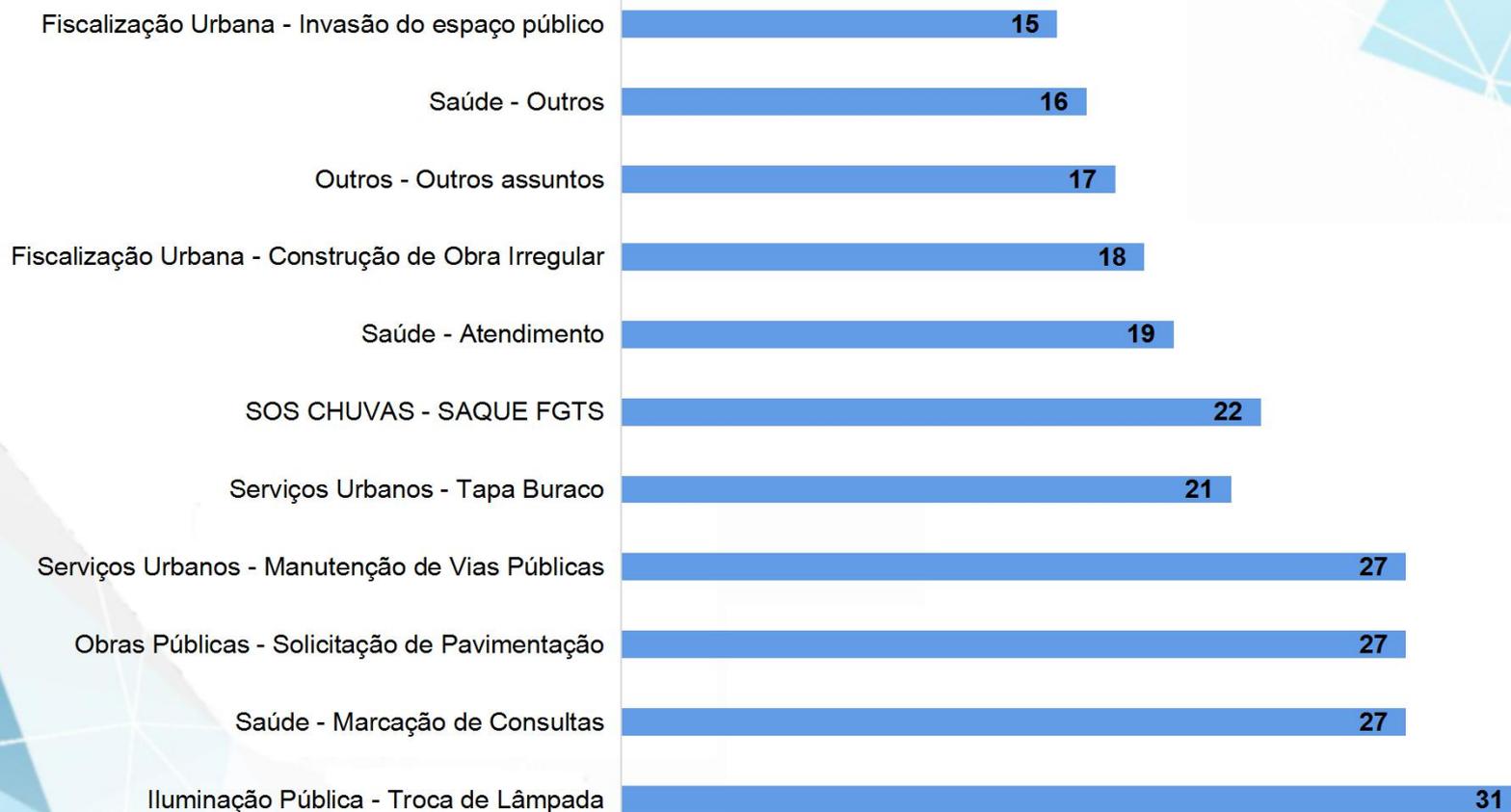
## BAIRROS MAIS DEMANDADOS



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

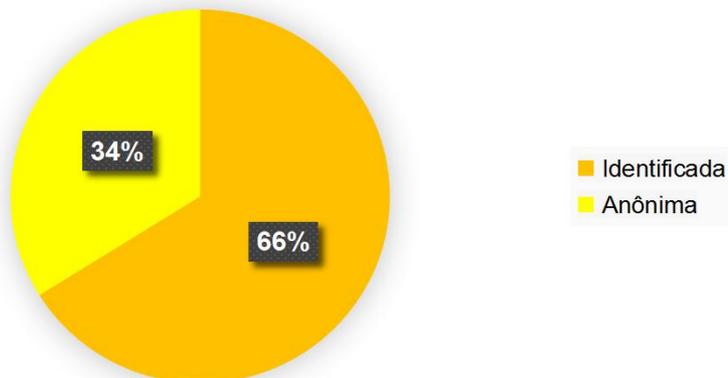


## ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



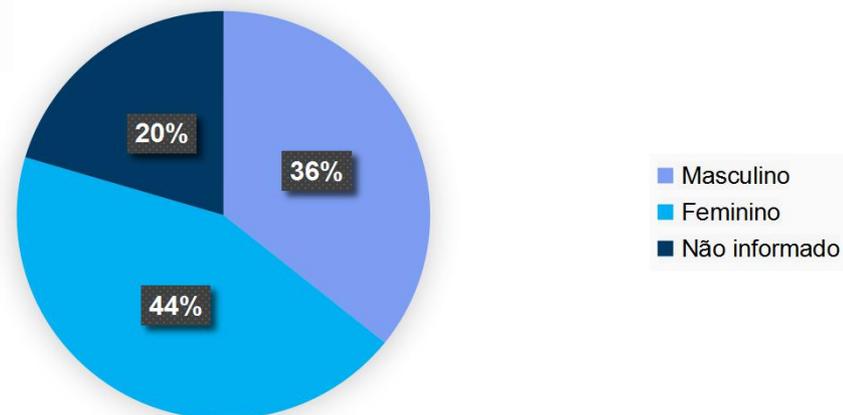
# PERFIL DOS USUÁRIOS

## Registro



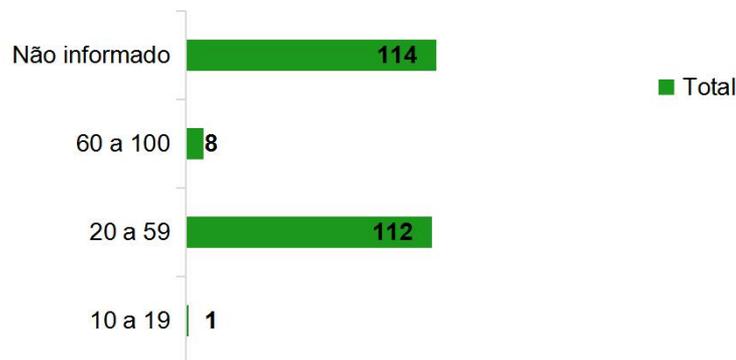
No gráfico de gênero, foram considerados apenas o número de usuários cadastrados no sistema (usuários identificados) sem duplicações, pois existem usuários que cadastraram mais de uma manifestação, além dos anônimos.

## Gênero



# PERFIL DOS USUÁRIOS

## Faixa Etária

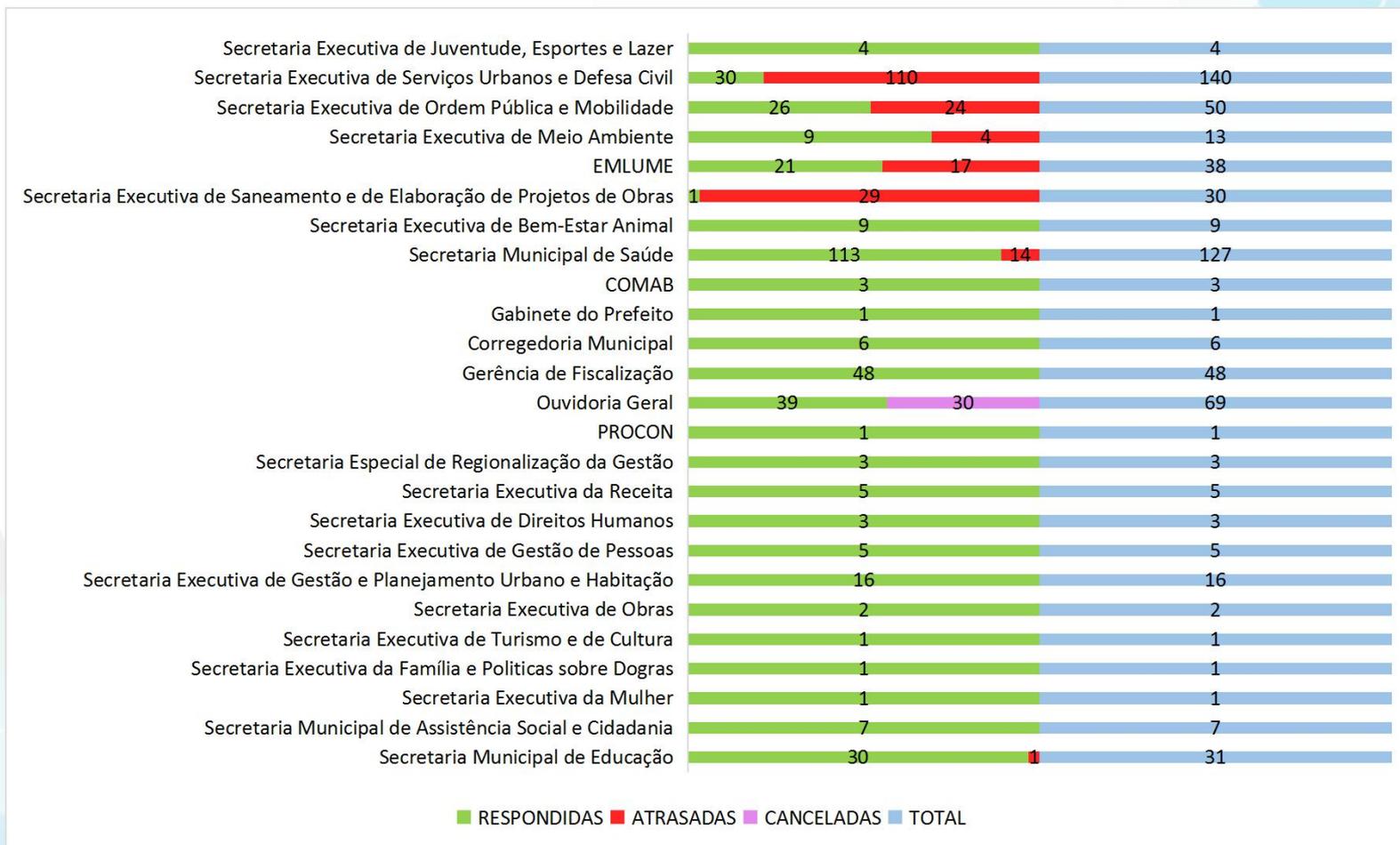


Nos gráficos de escolaridade e faixa etária, foi considerado o número de usuários cadastrados no sistema (usuários identificados) sem duplicações, pois existem usuários que cadastraram mais de uma manifestação, além dos anônimos.

## Escolaridade



# MANIFESTAÇÕES POR UNIDADE GESTORA

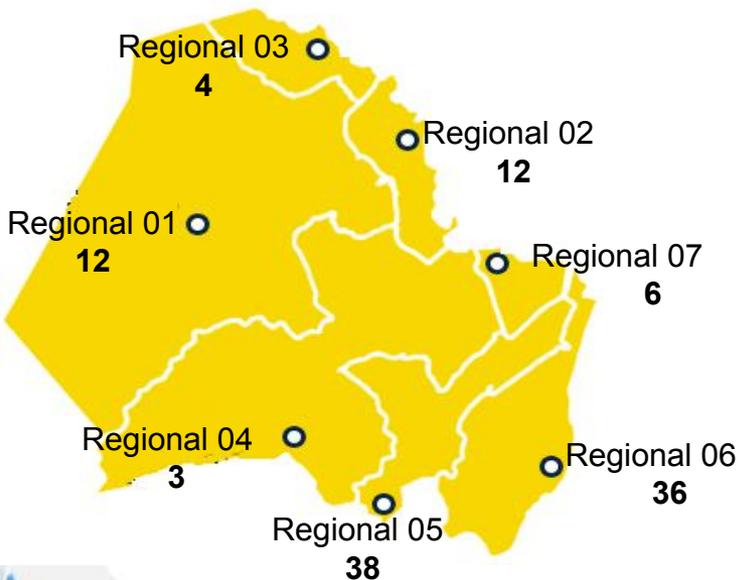


**Obs:** As secretarias e órgãos que não foram citados neste gráfico, não receberam manifestações de ouvidoria no mês de junho de 2022.

## UNIDADES COM DESEMPENHO MENOR QUE 75%

| UNIDADE GESTORA   | DEMANDAS RECEBIDAS | RESOLUTIVIDADE |
|---|--------------------|----------------|
| Secretaria Executiva de Meio Ambiente                                   | 13                 | 69%            |
| EMLUME  | 38                 | 55%            |
| Secretaria Executiva de Ordem Pública e Mobilidade                      | 50                 | 52%            |
| Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil                 | 140                | 21%            |
| Secretaria Executiva de Saneamento e de Elaboração de Projetos de Obras | 30                 | 3%             |

# Secretaria Municipal de Saúde



| Junho 2022 |                          |           |
|------------|--------------------------|-----------|
| Recebidas  | Respondidas + Canceladas | Atrasadas |
| 127        | 113                      | 14        |

**89%**  
**Resolutividade**

Obs: 16 usuários não informaram a regional.

## Assuntos Recorrentes

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



**Tempo Médio de Resposta**  
**16 DIAS**

# Secretaria Executiva de Gestão e Planejamento Urbano e Habitação

| Junho 2022 |             |           |
|------------|-------------|-----------|
| Recebidas  | Respondidas | Atrasadas |
| 64         | 64          | 0         |

**100%  
Resolutividade**



| Unidade              | Tempo Médio de Resposta |
|----------------------|-------------------------|
| Fiscalização (GEFUA) | 02 dias                 |
| Gestão Urbana        | 12 dias                 |
| Habitação            | 39 dias                 |



■ Atrasadas ■ Respondidas

| Assuntos Recorrentes                         |
|--|
| Construção de Obra Irregular                 |
| Invasão do espaço público                    |
| Minha Casa Minha Vida / Casa Verde e Amarela |
| Comércio Irregular                           |
| Andamento de Processos                       |

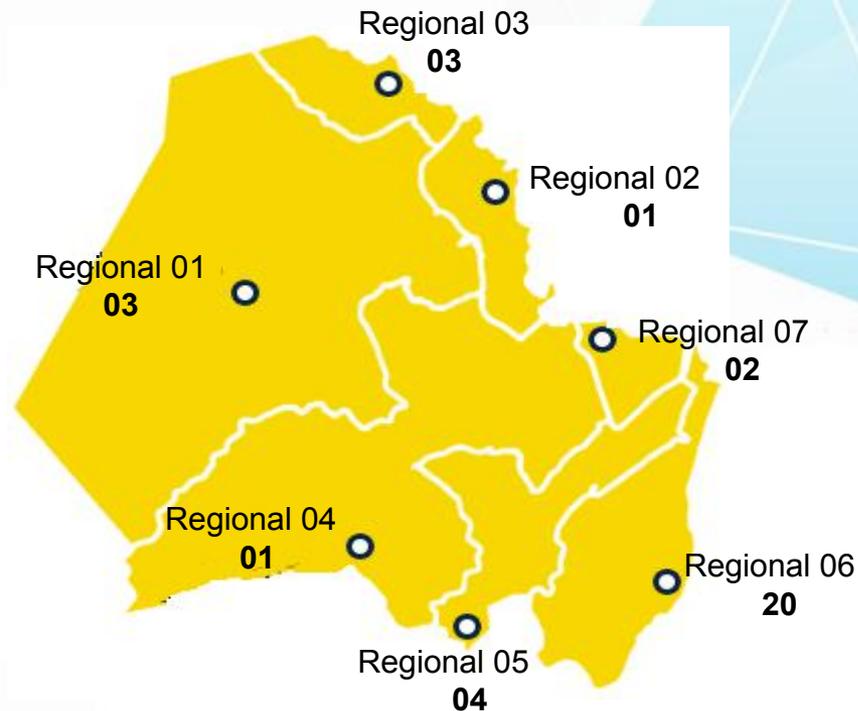
# EMLUME

| Junho 2022 |             |           |
|------------|-------------|-----------|
| Recebidas  | Respondidas | Atrasadas |
| 38         | 21          | 17        |

**55%**  
**Resolutividade**



Tempo Médio de  
Resposta  
**23 DIAS**



Obs: 04 usuários não informaram a regional.

## Assuntos Recorrentes

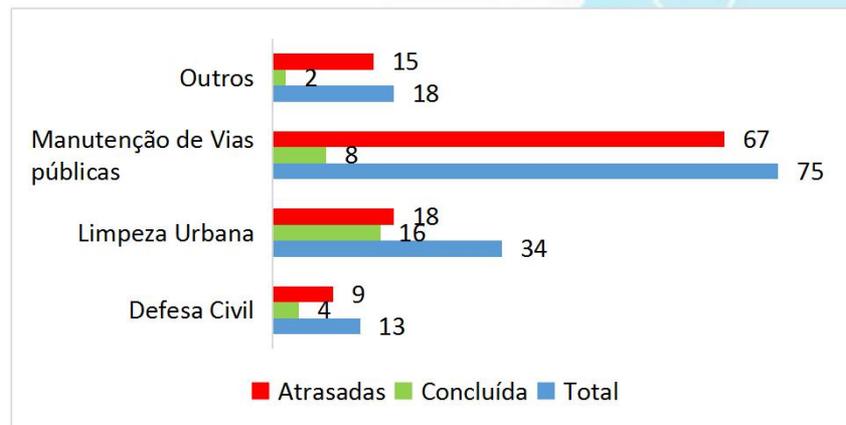
Troca de Lâmpada

Instalação de Novos Pontos de Iluminação

# Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil

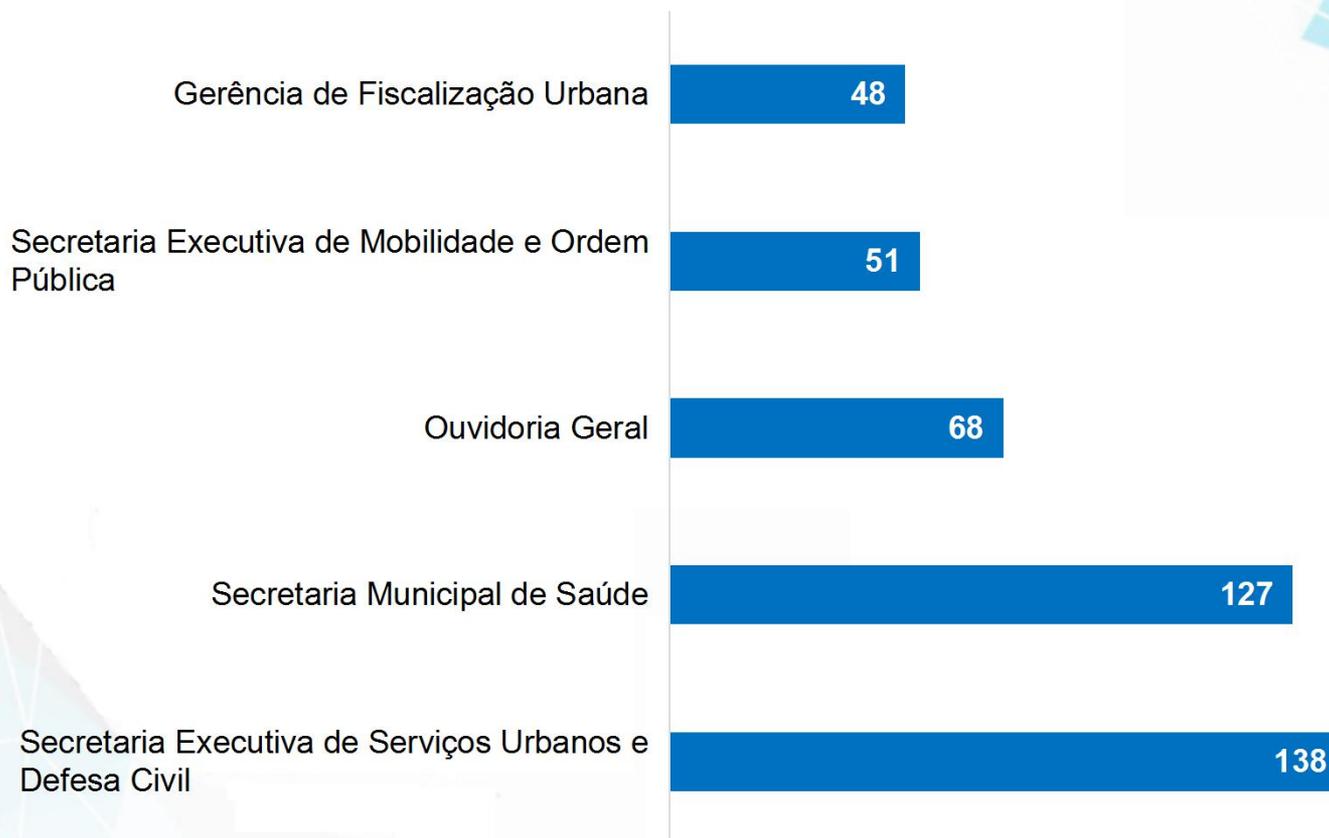
| Junho 2022 |             |           |
|------------|-------------|-----------|
| Recebidas  | Respondidas | Atrasadas |
| 140        | 30          | 110       |

**21%  
Resolutividade**



| Assuntos Recorrentes                                     |
|--|
| Limpeza Urbana e Coleta de Resíduos                      |
| SOS CHUVAS - Vistoria                                    |
| Manutenção de Vias Públicas                              |
| EMERGÊNCIA SOS CHUVAS – Retirada de Entulho e Alagamento |
| Tapa Buraco  |

# ÓRGÃOS QUE OBTIVERAM MAIS MANIFESTAÇÕES



# GALERIA DE ELOGIOS

No mês de junho foram registrados 14 elogios sendo 9 de forma identificada. Todos os elogios registrados de forma identificada na Ouvidoria estão disponíveis na nossa Galeria de Elogios: <https://jaboatao.pe.gov.br/galeria-de-elogios/>

Abaixo colocamos o Ranking dos órgãos que mais obtiveram elogios ao longo do 1º semestre de 2022.

## Número de Elogios 2022

| ÓRGÃO   | TOTAL*    |
|---|-----------|
| Secretaria Municipal de Saúde                                     | 21        |
| Secretaria Executiva da Receita                                   | 15        |
| Ouvidoria Geral   | 13        |
| Secretaria Executiva de Trabalho, Qualificação e Empreendedorismo | 5         |
| Secretaria Municipal de Assistência Social e Cidadania            | 4         |
| Secretaria Executiva de Meio Ambiente                             | 3         |
| Secretaria Executiva de Ordem Pública e Mobilidade                | 2         |
| Secretaria Municipal de Educação                                  | 1         |
| Secretaria Executiva de Turismo e de Cultura                      | 1         |
| Secretaria Executiva de Juventude, Esportes e Lazer               | 1         |
| Secretaria Especial de Regionalização da Gestão                   | 1         |
| Gabinete do Prefeito  | 1         |
| <b>TOTAL:</b>   | <b>68</b> |

\* 31 elogios registrados no período de janeiro a junho foram de forma anônima por isso não consta no ranking.

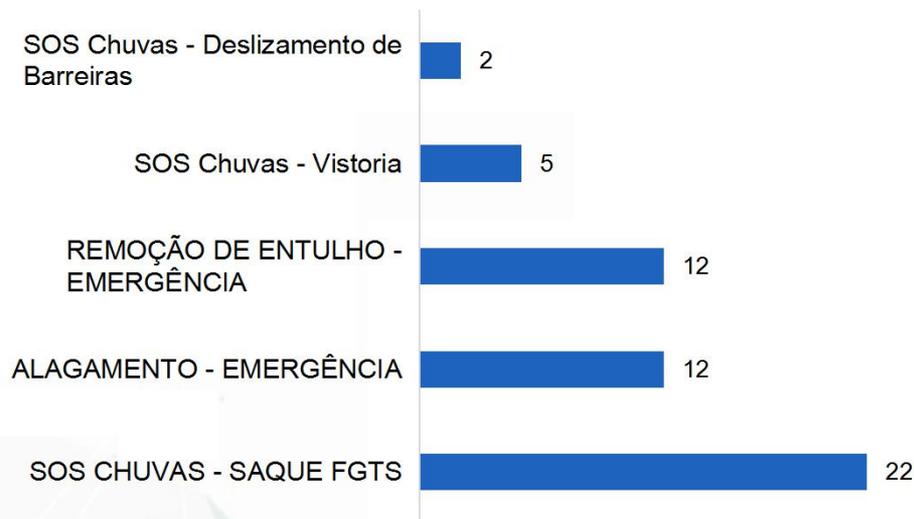
# SOS CHUVAS

Devido as fortes chuvas que atingiram o município no final de Maio a equipe da Ouvidoria Geral auxiliou no atendimento do 0800 e whatsapp da Defesa Civil no período de 29/05/2022 a 11/06/2022. Inserimos no sistema de ouvidoria assuntos voltados a situação de emergência no município.

A Ouvidoria também assumiu a gestão do site SOS Chuvas onde é possível ter acesso as principais informações sobre a situação de emergencia no município como: auxilio emergencial, auxilio moradia, contratações emergenciais, receitas, legislações, entre outros tópicos.

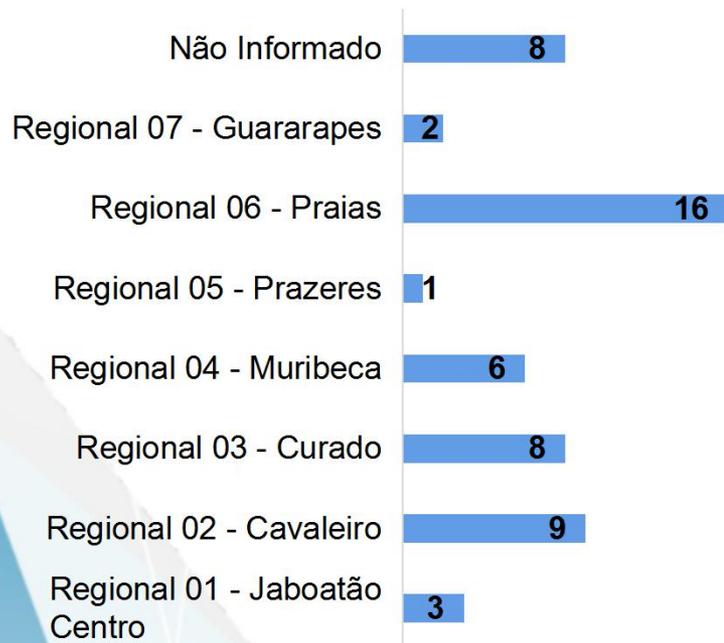
Acesse: <https://jaboataoemacao.jaboatao.pe.gov.br/sos-chuvas/>

Foram registradas **53 manifestações** de Ouvidoria com os assuntos:

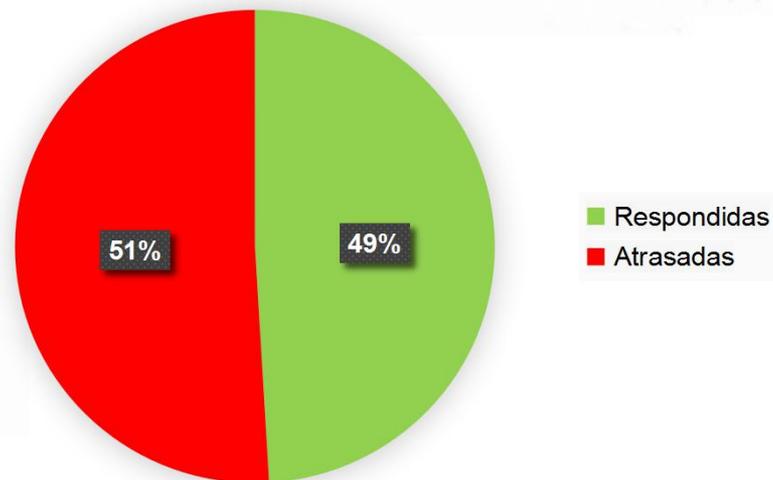


# SOS CHUVAS

Quantidade de manifestações por regional:



## Resolutividade



# 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 junho, obtivemos uma resolução de 67% 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

0800 081 8899

(81) 3476-6066

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