



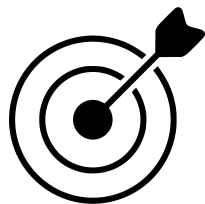
PREFEITURA DO
JABOATÃO
DOS GUARARAPES

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

Ouvidoria e SIC

Relatório Extraído em 12/09/2022
Período Analisado: 01/07/2022 a 31/07/2022





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

05 Pedidos de Acesso à Informação deferidos.
662 Manifestações de Ouvidoria.

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

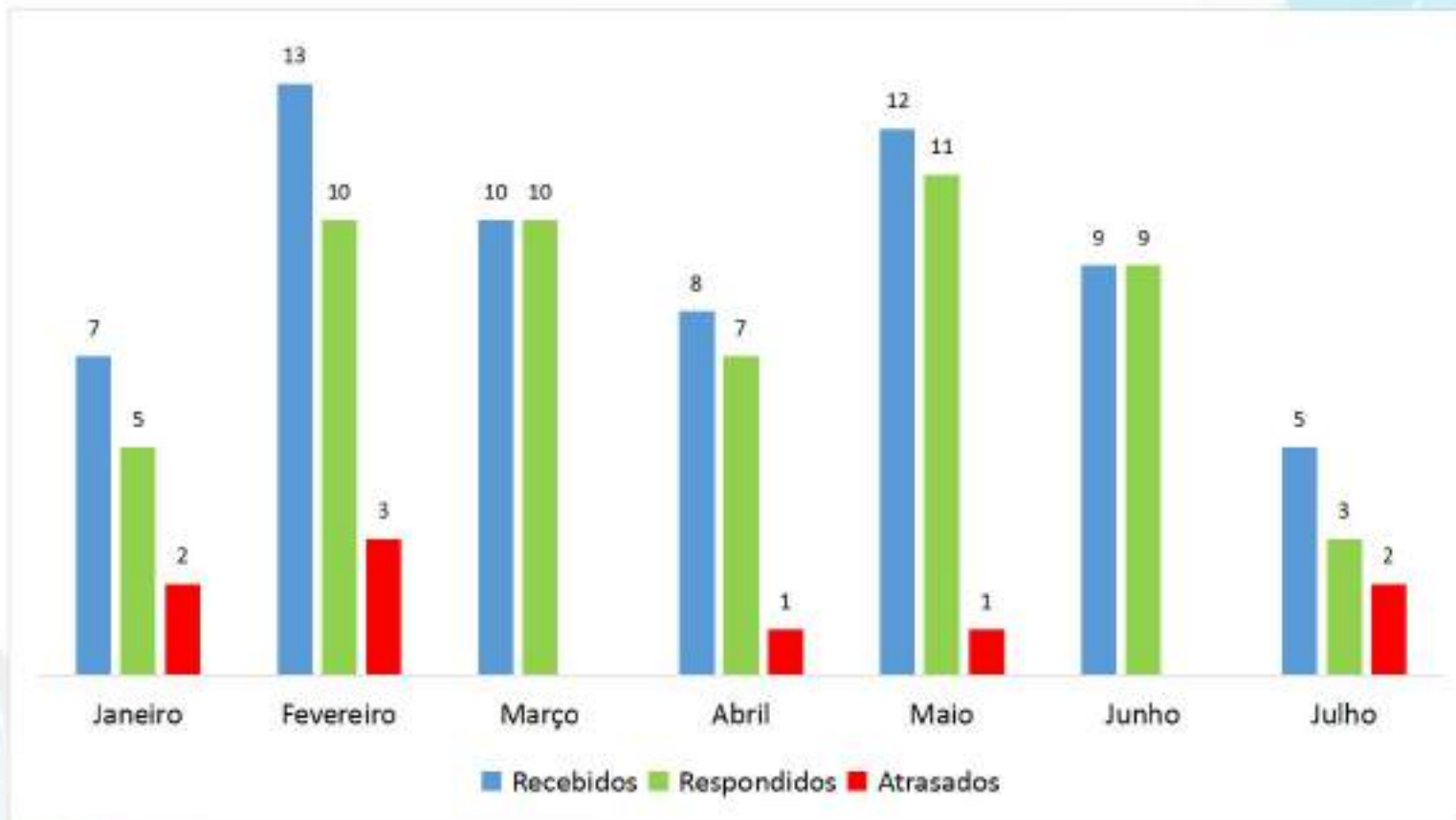
Os dados apresentados auxiliarão a gestão pública municipal a identificar os principais problemas locais, servindo como orientação para a melhoria da qualidade dos serviços públicos assim como para o planejamento de políticas públicas mais eficientes.

Importante informar que em decorrência das infiltrações provocadas pelas fortes chuvas ocorridas recentemente no município, a sede da Ouvidoria Geral continuou com o atendimento presencial suspenso no mês de julho retornando apenas em 09/08/2022.



PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

ACESSO À INFORMAÇÃO



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

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Recebidos
12

Deferidos
05

Indeferidos
07

Respondidos
03

Atrasados
02

Foram registrados em nosso sistema eletrônico 12 Pedidos de Acesso à Informação (PAI). Do total de registros, 05 se configuraram como Pedido de Acesso à Informação.

07 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

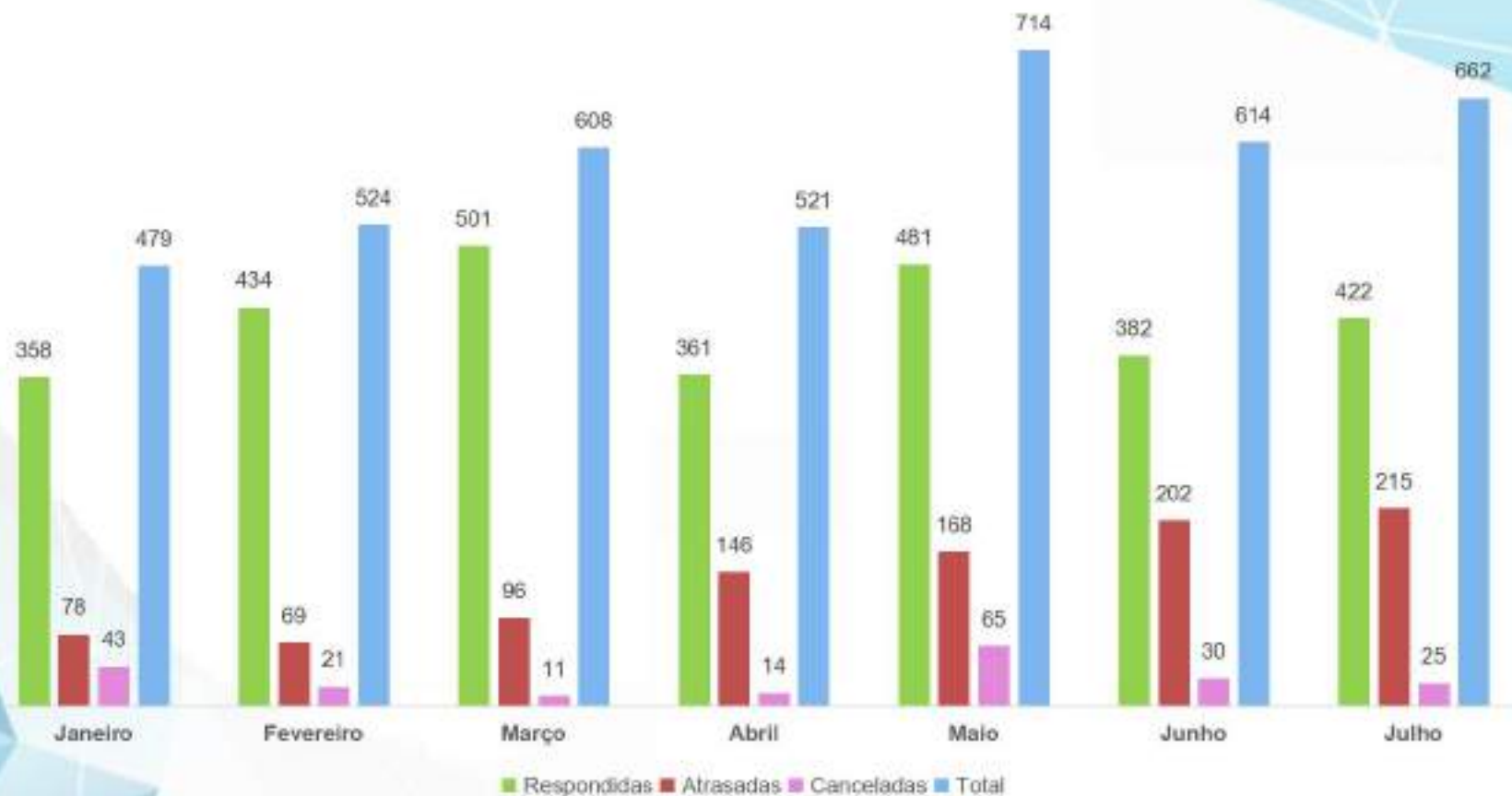


Obs: Neste gráfico foram incluídos os Pedidos de Acesso deferidos. As Secretarias que não foram citadas não receberam Pedidos de Acesso à Informação no mês de julho de 2022.



MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Panorama Comparativo das Manifestações de Ouvidoria



CANAIS DE ATENDIMENTO



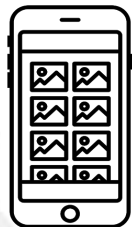
Site
398



Telefone
78



E-mail
67



Aplicativo eOuve
40



Conselho de
Usuários
02



Whatsapp
75



Reclame Aqui
01



Outras
Ouvidorias
01

Entre as formas de registro o canal de atendimento mais utilizado pelos usuários foi o site, com 398 manifestações, seguido pelo telefone com 78 registros.

INDICADORES

NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES



Concluídas
422



Atrasadas
215



Canceladas
25



Agendadas
0

Resolutividade
68%

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

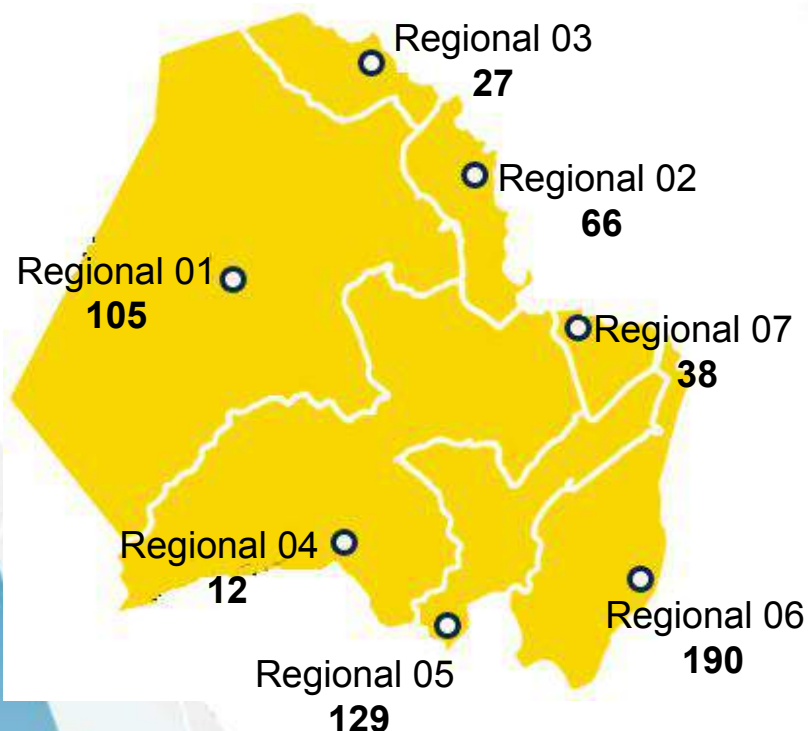
INDICADORES

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

	RECLAMAÇÃO	258
	SOLICITAÇÃO	331
	DENÚNCIA	20
	SUGESTÃO	01
	ELOGIO	17
	INFORMAÇÃO	35

20 Manifestações
relacionadas à
denúncias e
reclamações contra
servidores públicos.

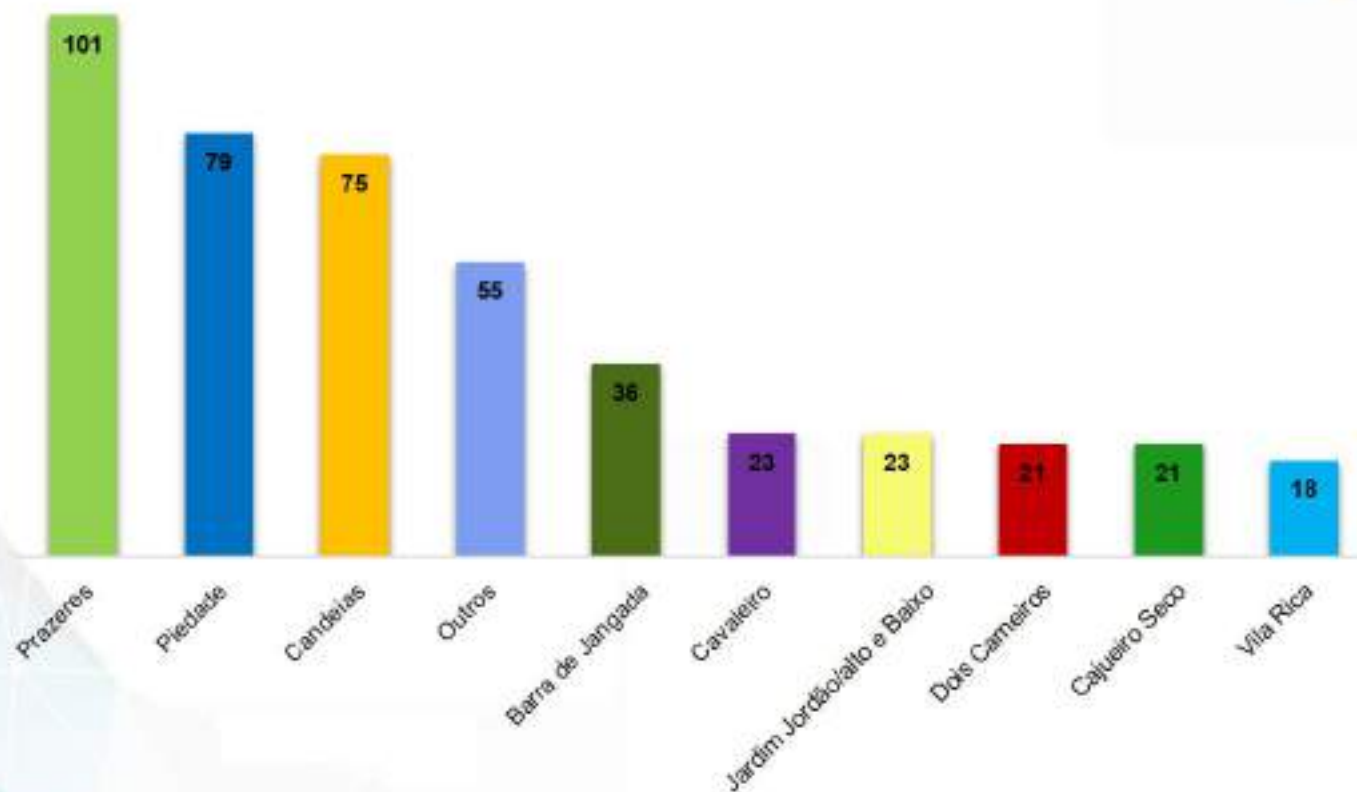
MANIFESTAÇÕES POR ÁREA



Região	Cancelado	Concluído	Atrasadas	Total
Regional 01 - Jaboatão Centro	6	71	28	105
Regional 02 - Cavaleiro	6	43	17	66
Regional 03 - Curado	0	21	6	27
Regional 04 - Muribeca	0	8	4	12
Regional 05 - Prazeres	5	99	25	129
Regional 06 - Praias	4	94	92	190
Regional 07 - Guararapes	2	25	11	38
Não Informado	2	61	32	95
	25	422	215	662

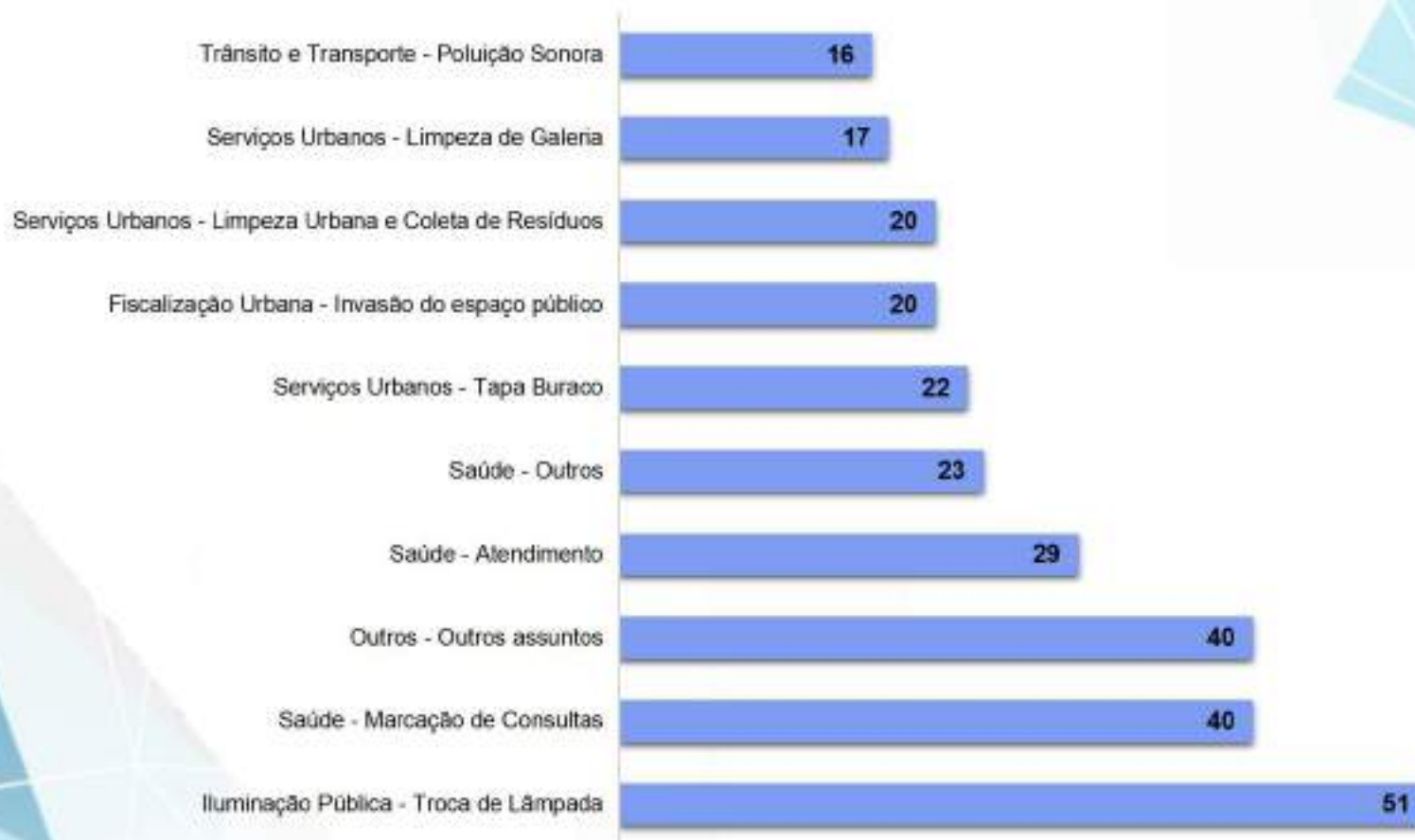
Do total de 662 registros, 95 usuários não informaram o bairro ou a regional. A Regional 06 foi a área mais demandada no município, apresentando 190 registros.

BAIRROS MAIS DEMANDADOS



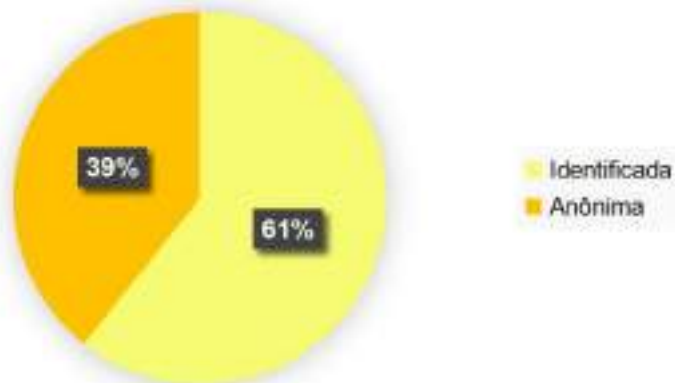
Os bairros de Prazeres, Piedade e Candeias registraram o maior número de manifestações.

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



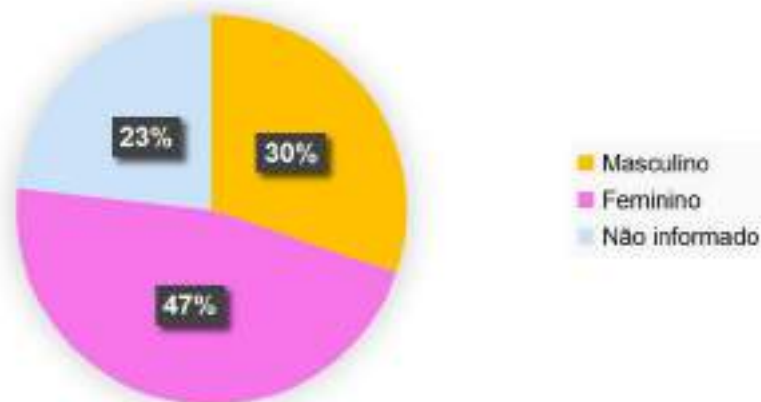
PERFIL DOS USUÁRIOS

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

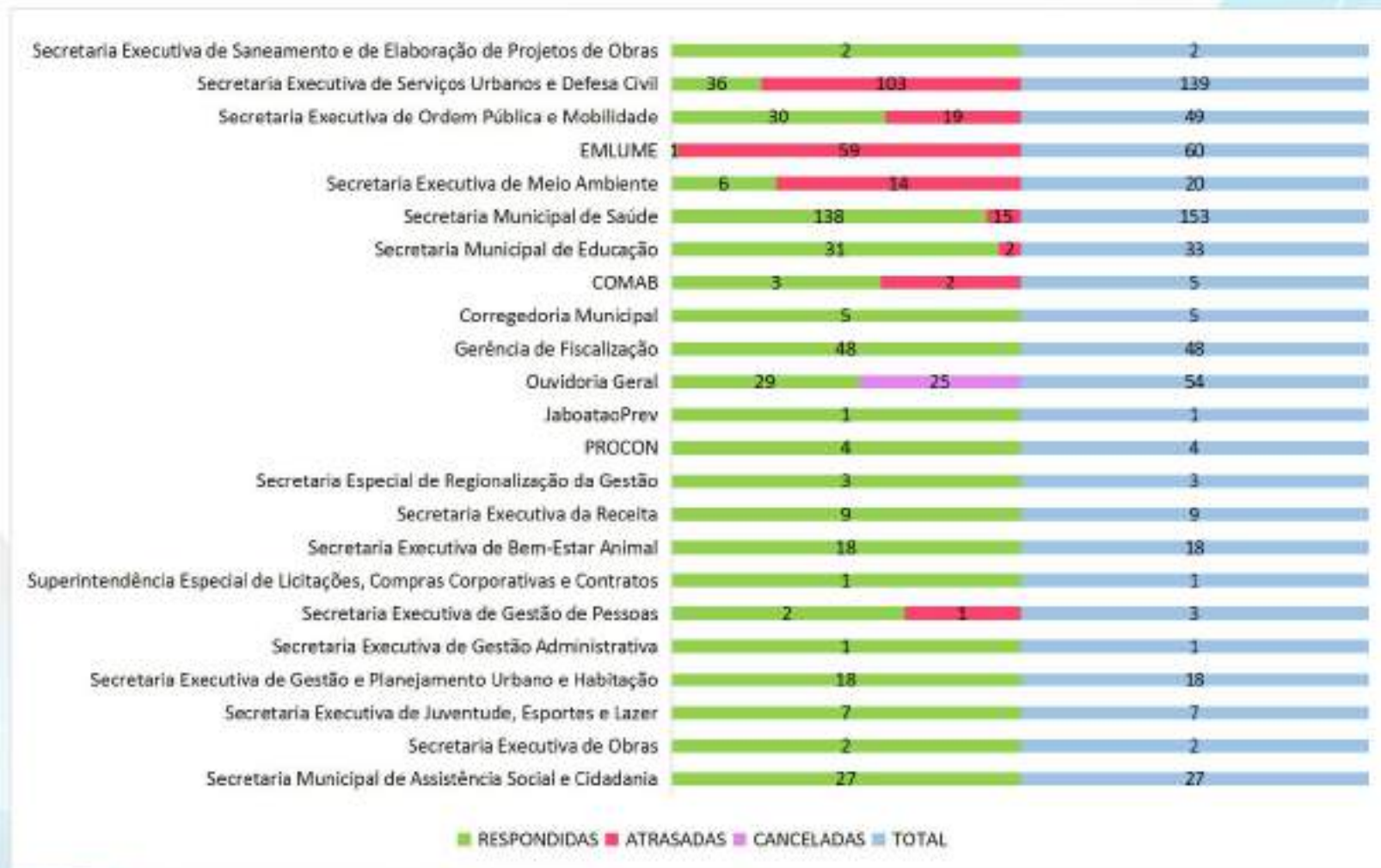


Nos gráficos de escolaridade e faixa etária, foi considerado o número de usuários cadastrados no sistema (usuários identificados) sem duplicações, pois existem usuários que cadastraram mais de uma manifestação, além dos anônimos.

Escolaridade

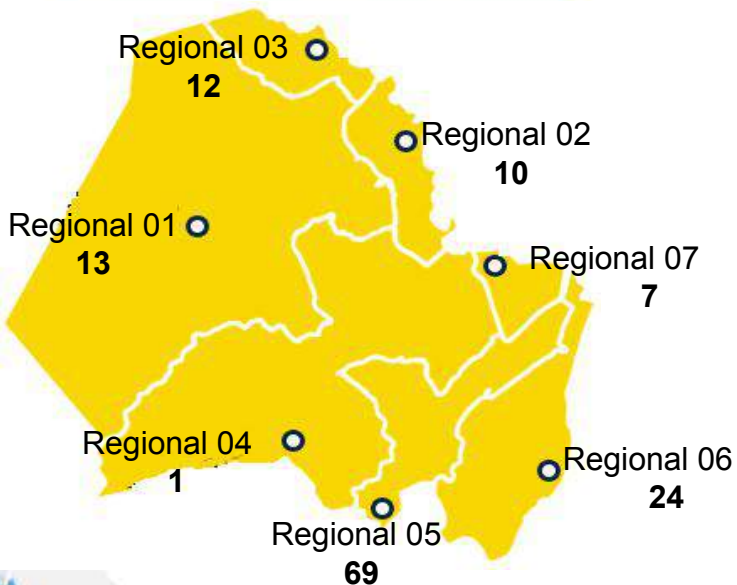


MANIFESTAÇÕES POR UNIDADE GESTORA



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

Secretaria Municipal de Saúde



Julho 2022		
Recebidas	Respondidas + Canceladas	Atrasadas
155	140	15

**90%
Resolutividade**

Obs: 19 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
62 dias**

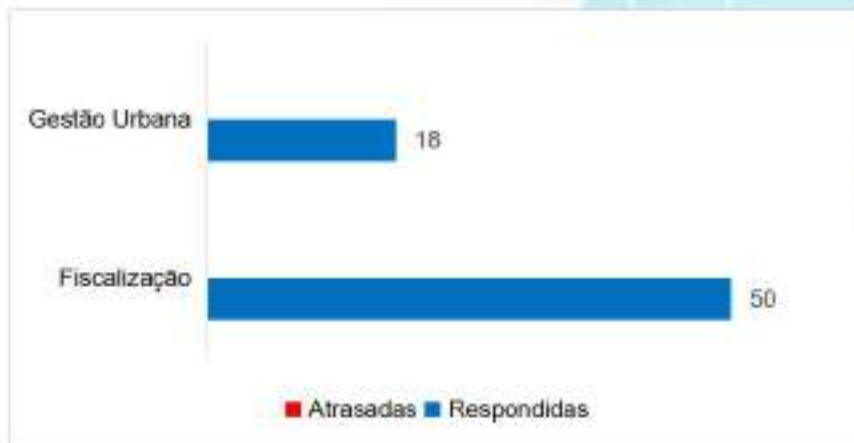
Secretaria Executiva de Gestão e Planejamento Urbano e Habitação

Julho 2022		
Recebidas	Respondidas	Atrasadas
68	68	0

**100%
Resolutividade**



Unidade	Tempo Médio de Resposta
Fiscalização (GEFUA)	51 dias
Gestão Urbana	40 dias



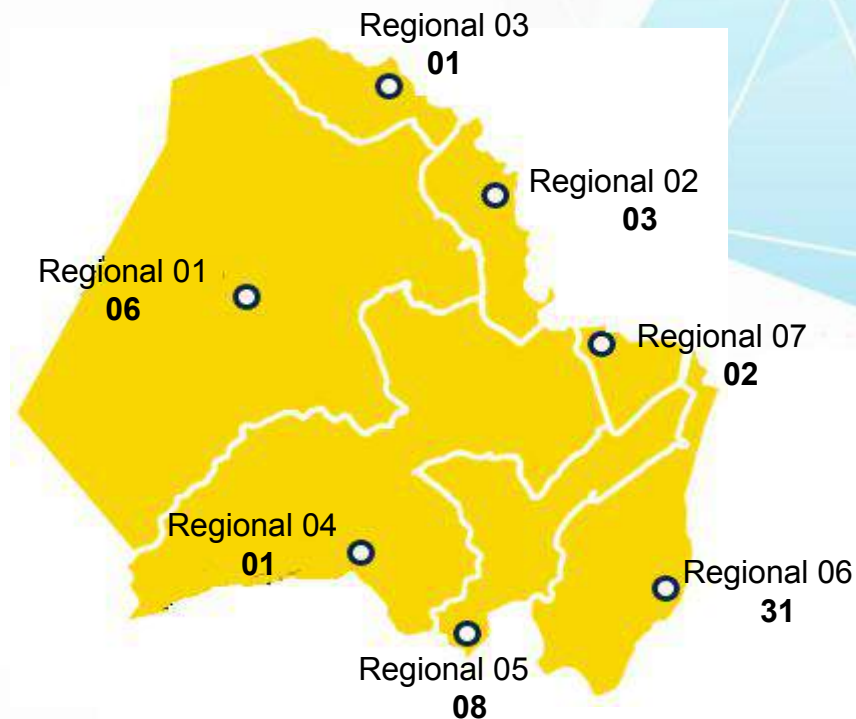
Assuntos Recorrentes
Construção de Obra Irregular
Invasão do espaço público
Minha Casa Minha Vida / Casa Verde e Amarela
Comércio Irregular
Andamento de Processos

Julho 2022		
Recebidas	Respondidas	Atrasadas
60	1	59

2%
Resolutividade



**Tempo Médio de
Resposta
50 DIAS**



Obs: 08 usuários não informaram a regional.

Assuntos Recorrentes
Troca de Lâmpada
Instalação de Novos Pontos de Iluminação

Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil

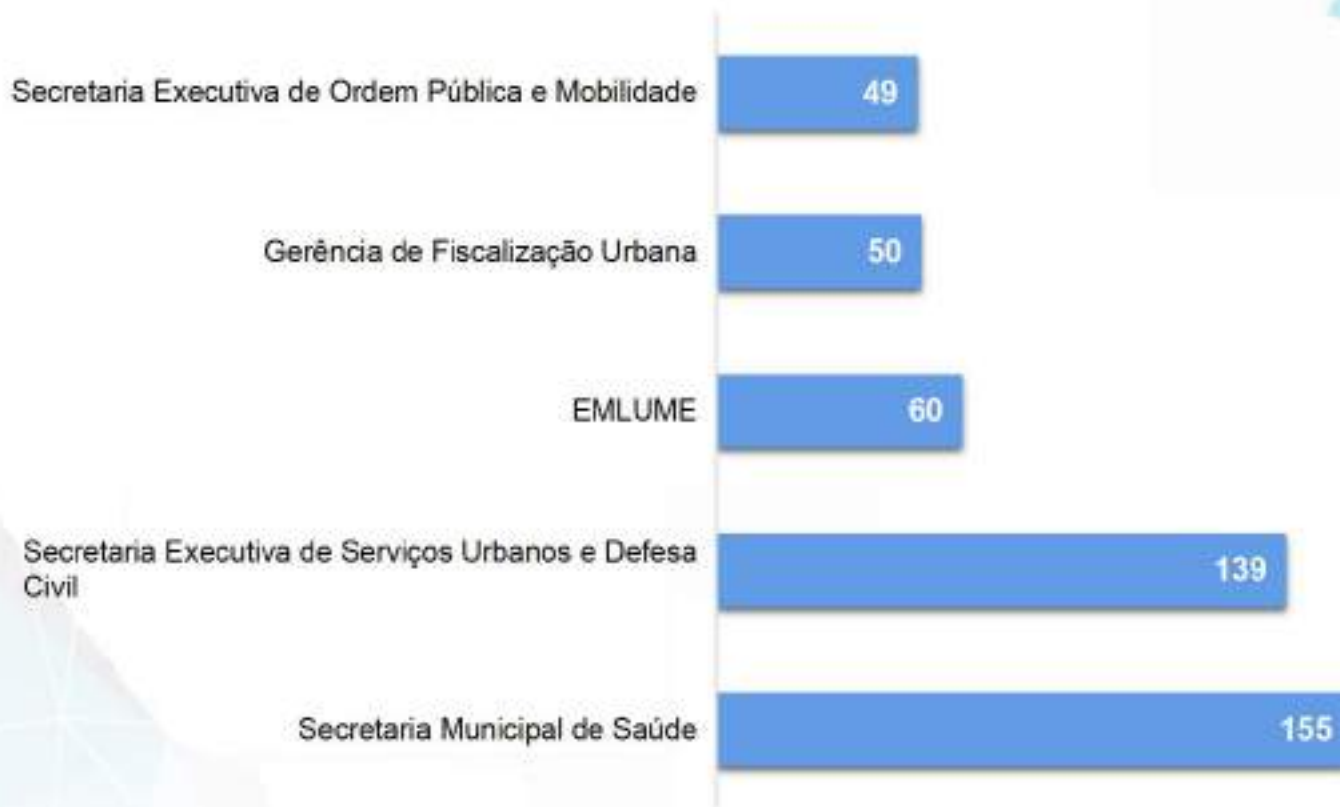
Julho 2022		
Recebidas	Respondidas	Atrasadas
139	36	103

**26%
Resolutividade**



Assuntos Recorrentes
Limpeza Urbana e Coleta de Resíduos
SOS CHUVAS - Vistoria
Manutenção de Vias Públicas
Tapa Buraco

ÓRGÃOS QUE OBTIVERAM MAIS MANIFESTAÇÕES



GALERIA DE ELOGIOS

No mês de julho foram registrados 17 elogios sendo 16 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 no período de janeiro a julho/22:

Número de Elogios 2022

ÓRGÃO	TOTAL
Secretaria Municipal de Saúde	26
Ouvidoria Geral	17
Secretaria Executiva da Receita	16
Secretaria Municipal de Assistência Social e Cidadania	8
Secretaria Executiva de Trabalho, Qualificação e Empreendedorismo	5
Secretaria Executiva de Meio Ambiente	4
Secretaria Executiva de Ordem Pública e Mobilidade	2
Secretaria Executiva de Gestão e Planejamento Urbano e Habitação	1
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
TOTAL:	84

* 32 elogios foram registrados no período de janeiro à julho de forma anônima, por isso não consta no ranking.

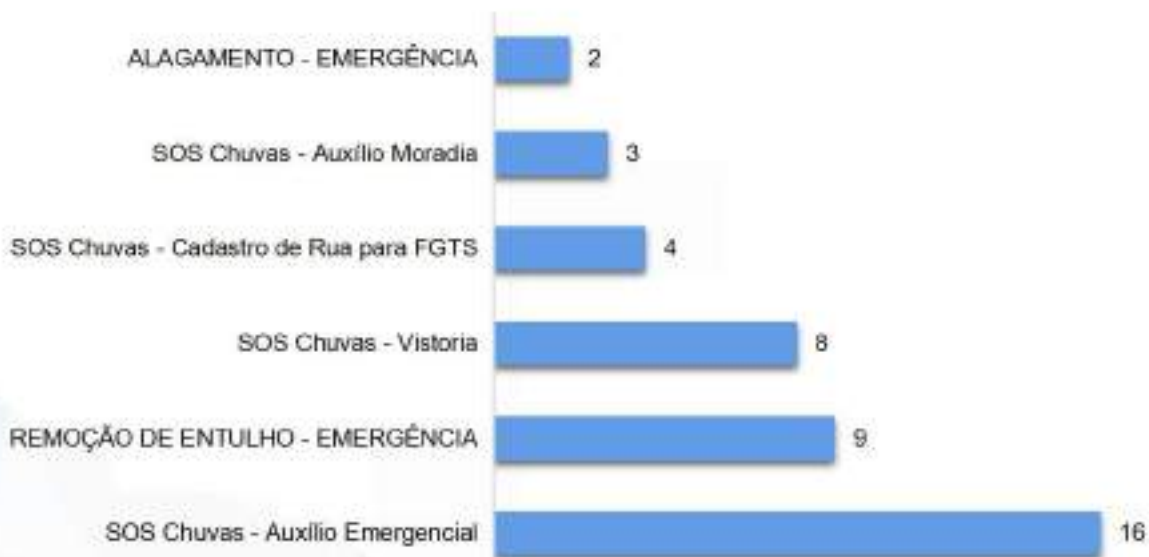
SOS CHUVAS

Inserimos no sistema de Ouvidoria assuntos voltados a situação de emergência no município.

A Ouvidoria permaneceu atualizando o site SOS Chuvas onde é possível ter acesso as principais informações sobre a situação de emergência no município como: auxílio emergencial, auxílio moradia, contratações emergenciais, receitas, legislações, entre outros tópicos voltados a situação.

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

Foram registradas **42 manifestações** de Ouvidoria com os assuntos abaixo:



SOS CHUVAS

Quantidade de manifestações por regional:



AÇÕES OUVIDORIA

No dia 13 de julho aconteceu mais um “Plantão Ouvidoria” dessa vez com os Interlocutores das pastas: Secretaria Executiva de Gestão Administrativa, Secretaria Executiva de Meio Ambiente e Secretaria Executiva de Gestão e Planejamento Urbano e Habitação. O encontro teve como objetivo alinhar o fluxo das demandas e melhorar a qualidade das respostas de Ouvidoria.



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 julho, obtivemos uma resolução de 68% nas manifestações de Ouvidoria e de 60% 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