



PREFEITURA DO  
**JABOATÃO**  
DOS GUARARAPES

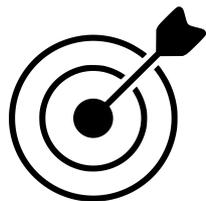
# **RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA**

---

## **Ouvidoria e SIC**

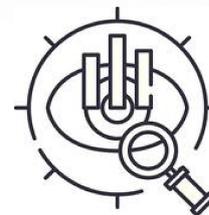
**Relatório Extraído em 08/11/2022**  
*Período Analisado: 01/09/2022 a 30/09/2022*





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

**13** Pedidos de Acesso à Informação deferidos.  
**884** Manifestações de Ouvidoria.

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



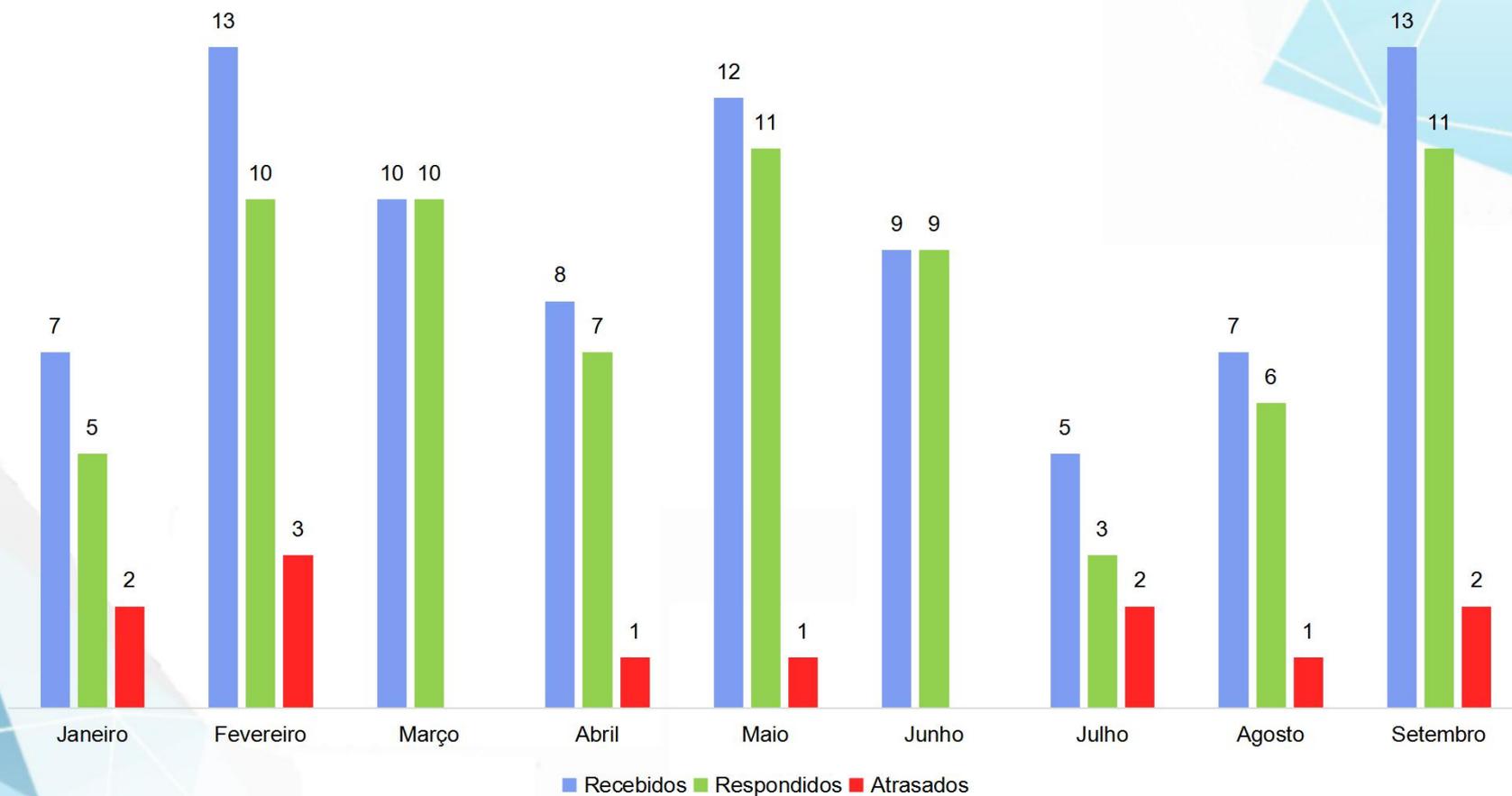
**FAZER DA TRANSPARÊNCIA  
UM JEITO NOVO DE GOVERNAR**

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 – Setembro, 2022.

# PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

**Recebidos**  
**28**

**Deferidos**  
**13**

**Indeferidos**  
**15**

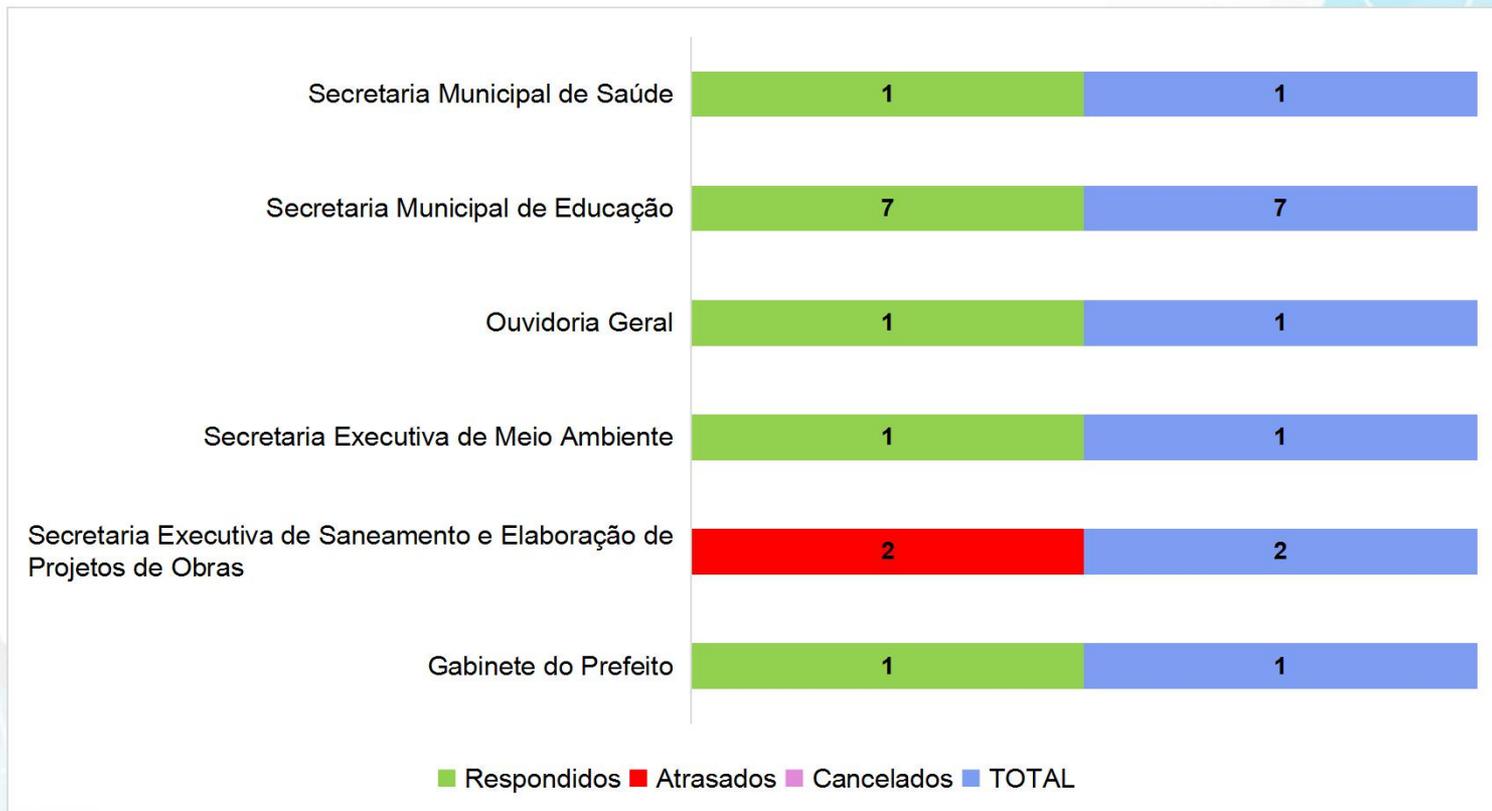
**Respondidos**  
**11**

**Atrasados**  
**02**

Foram registrados em nosso sistema eletrônico 28 Pedidos de Acesso à Informação (PAI). Do total de registros, 13 se configuraram como Pedido de Acesso à Informação.

15 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

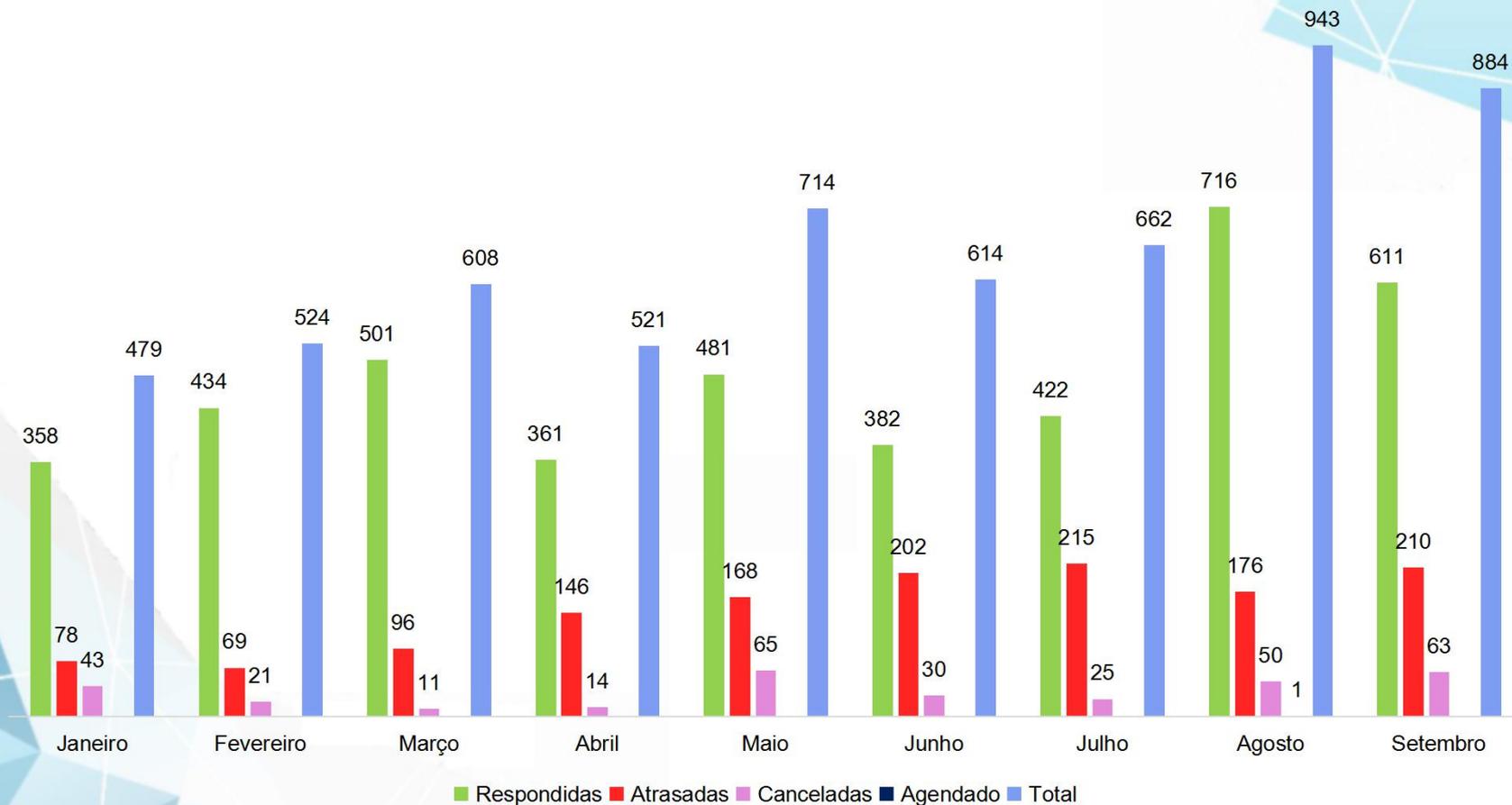


**Obs:** Neste gráfico foram incluídos os Pedidos de Acesso deferidos. As Secretarias que não foram citadas, não receberam Pedidos de Acesso à Informação no mês de setembro de 2022.



# MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

# Panorama Comparativo das Manifestações de Ouvidoria



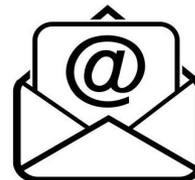
## CANAIS DE ATENDIMENTO



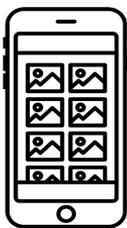
Site  
**579**



Telefone  
**70**



E-mail  
**62**



Aplicativo  
eOuve  
**33**



Conselho de  
Usuários  
**06**



Whatsapp  
**56**



Presencial  
**77**



Outras  
Ouvidorias  
**01**

Entre as formas de registro o canal de atendimento mais utilizado pelos usuários foi o site, com 579 manifestações, seguido pelo atendimento presencial com 77 registros.

# INDICADORES

## NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES



Concluídas  
**611**



Atrasadas  
**210**



Canceladas  
**63**



Agendadas  
**0**

**Resolutividade**  
**76%**

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



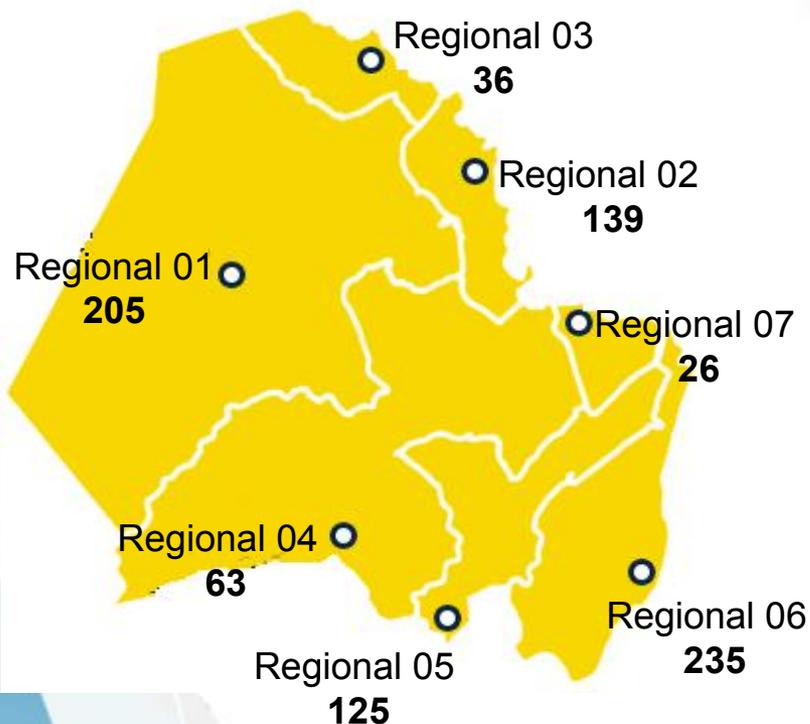
## INDICADORES

### TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

	RECLAMAÇÃO	376
	SOLICITAÇÃO	362
	DENÚNCIA	17
	SUGESTÃO	08
	ELOGIO	13
	INFORMAÇÃO	108

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

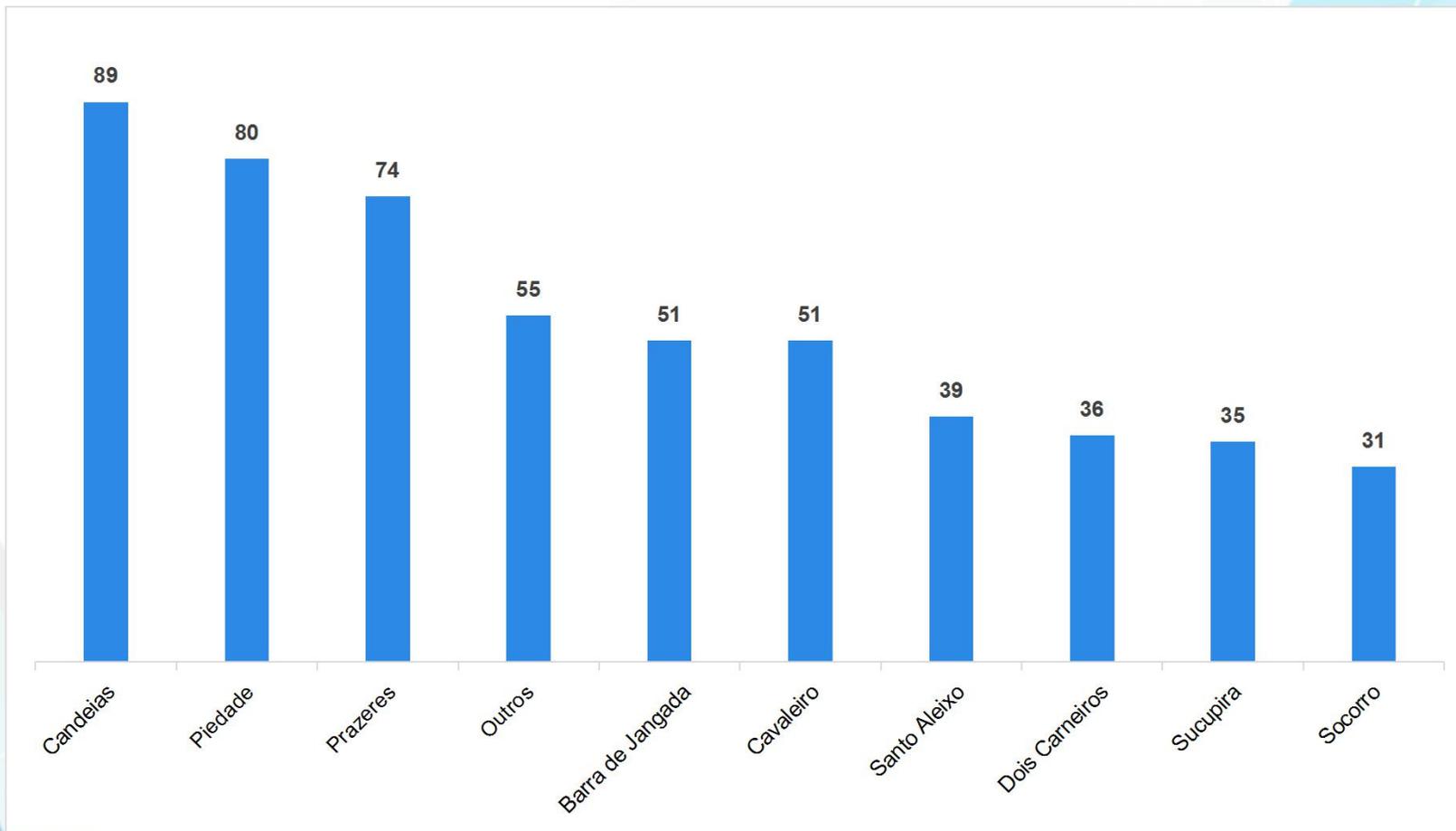
## MANIFESTAÇÕES POR ÁREA



Região	Cancelado	Concluído	Atrasadas	Agendado	Total
Regional 01 - Jaboatão Centro	9	136	60		205
Regional 02 - Cavaleiro	24	89	26		139
Regional 03 - Curado	3	20	13		36
Regional 04 - Muribeca	1	54	8		63
Regional 05 - Prazeres	13	93	19		125
Regional 06 - Praias	11	158	66		235
Regional 07 - Guararapes	1	20	5		26
Não Informado	1	41	13		55
	<b>63</b>	<b>611</b>	<b>210</b>		<b>884</b>

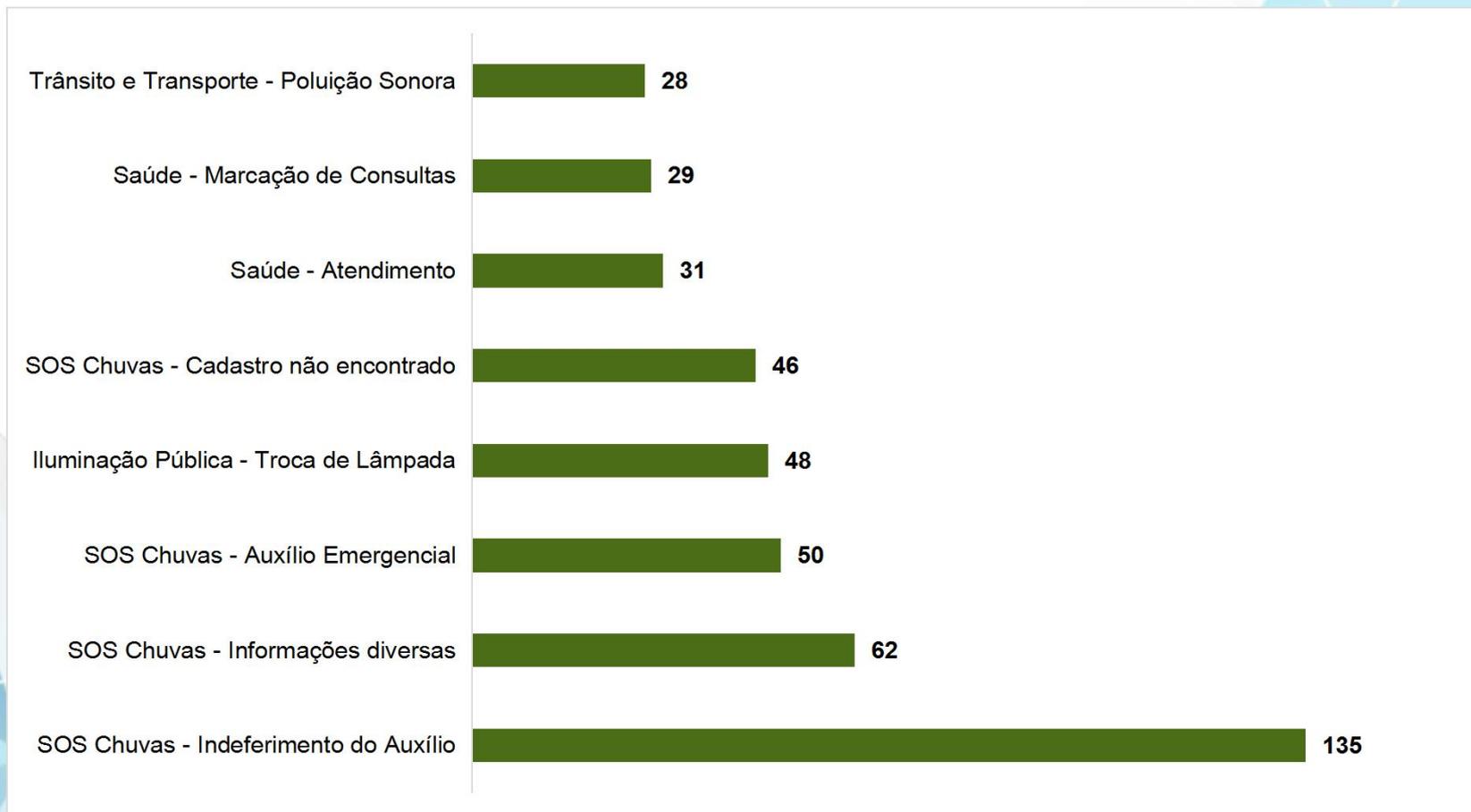
Do total de 884 registros, 55 usuários não informaram o bairro ou a regional. A Regional 06 foi a área mais demandada no município, apresentando 235 registros.

## BAIRROS MAIS DEMANDADOS



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

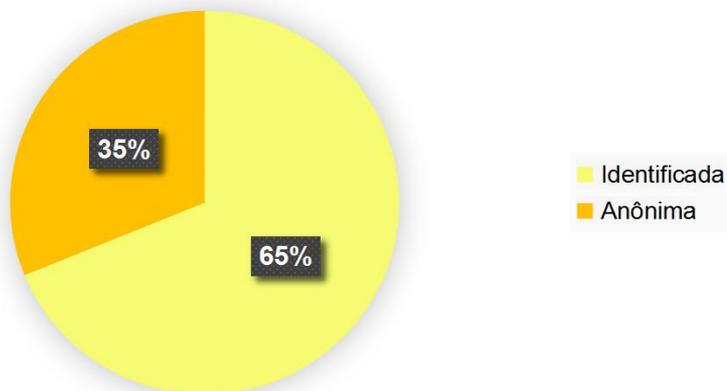
# ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS





# PERFIL DOS USUÁRIOS

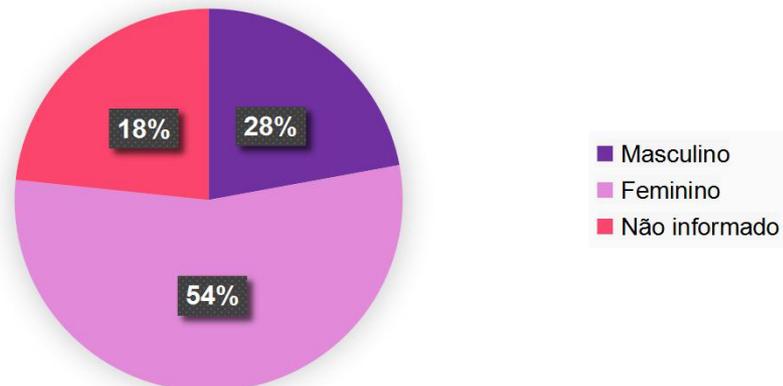
## Registro



No gráfico de registro pode-se observar que 65%, equivalente a 574 usuários, se identificaram neste mês.

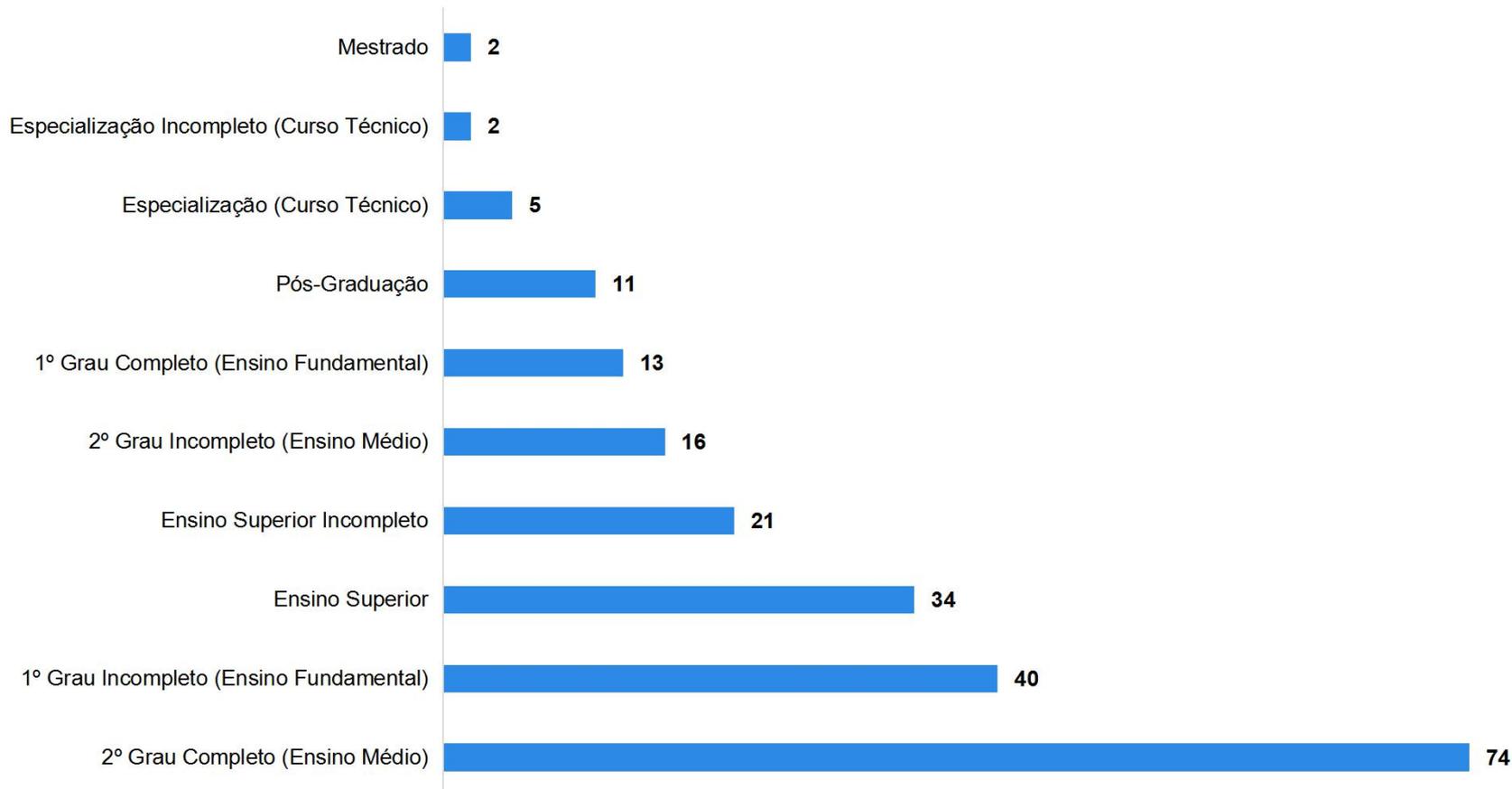
No gráfico de gênero, foram considerados apenas o número de usuários cadastrados no sistema (usuários identificados) sem duplicações, pois existem aqueles que cadastraram mais de uma manifestação, além dos anônimos.

## Gênero

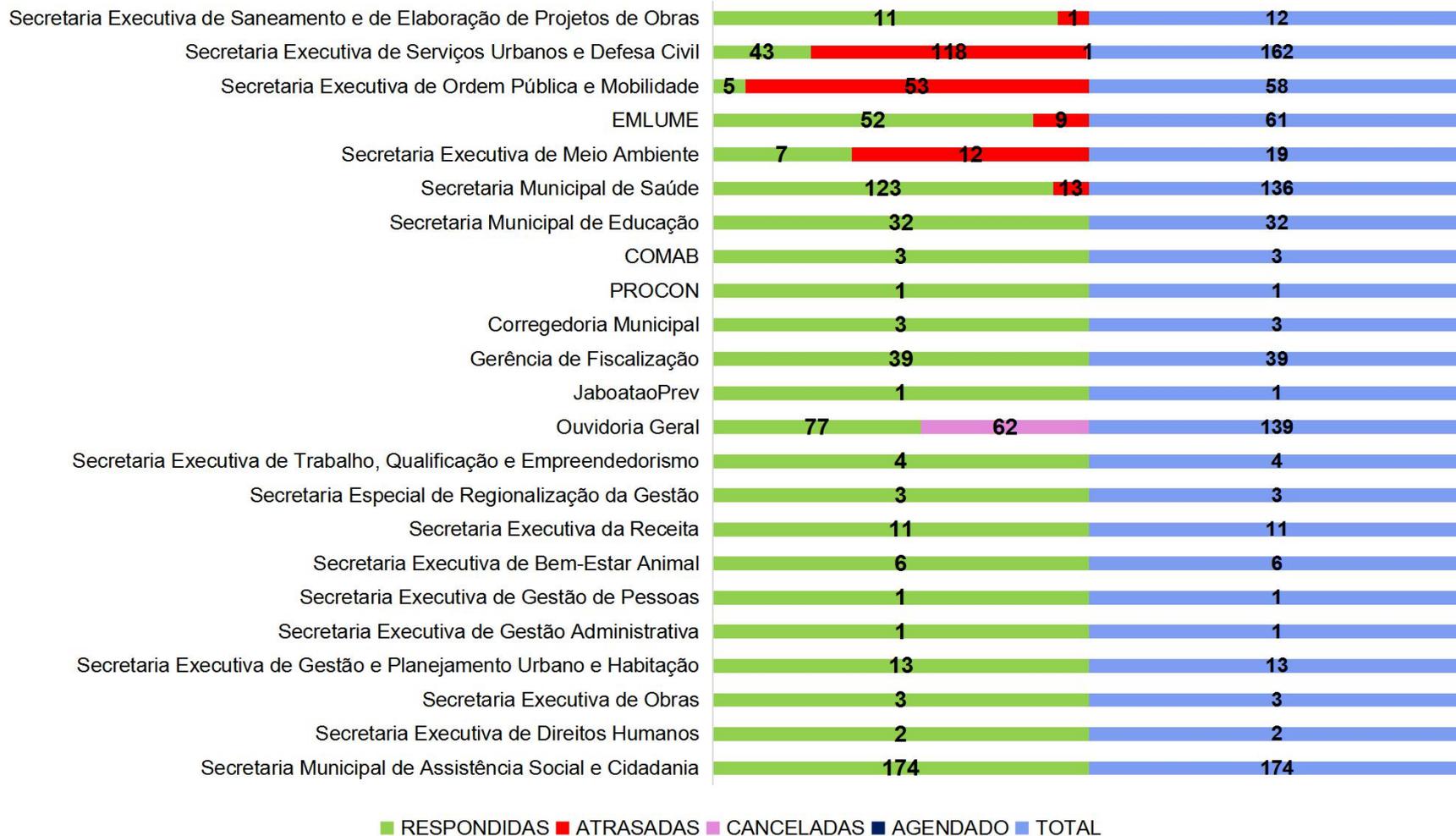


# PERFIL DOS USUÁRIOS

## Escolaridade

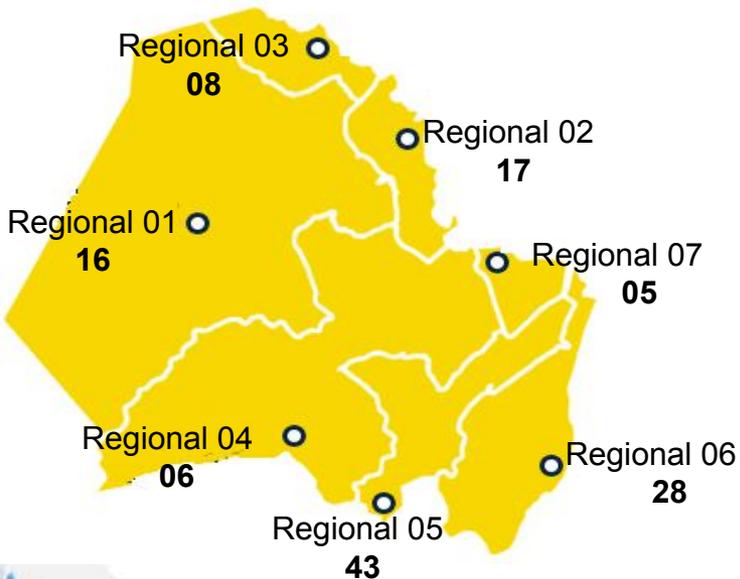


# MANIFESTAÇÕES POR UNIDADE GESTORA



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

# Secretaria Municipal de Saúde



Setembro 2022		
Recebidas	Respondidas + Canceladas	Atrasadas
136	123	13

**90%  
Resolutividade**

**Obs:** 13 usuários não informaram a regional.

## Assuntos Recorrentes

- Marcação de Consultas
- Reclamação sobre atendimento
- Falta de Medicamentos e Profissionais
- Denúncia de Servidor
- Foco de Dengue



**Tempo Médio de  
Resposta  
15 dias**

# Secretaria Executiva de Gestão e Planejamento Urbano e Habitação

Setembro 2022		
Recebidas	Respondidas	Atrasadas
52	52	0

**100%  
Resolutividade**



Unidade	Tempo Médio de Resposta
Fiscalização (GEFUA)	43 dias
Gestão Urbana	47 dias
Habitação	06 dias



Assuntos Recorrentes
Construção de Obra Irregular
Invasão do espaço público
Cadastro Imobiliário
SOS Chuvas - Cadastro não encontrado
Andamento de Processos

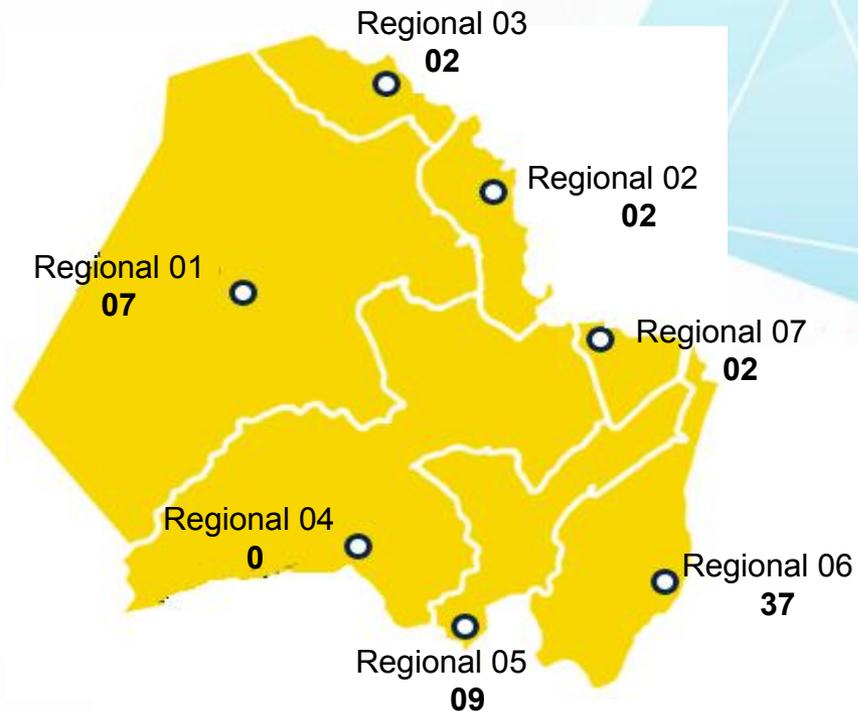
# EMLUME

Setembro 2022		
Recebidas	Respondidas	Atrasadas
61	52	09

**85%**  
**Resolutividade**



**Tempo Médio de  
Resposta  
43 DIAS**



**Obs:** 02 usuários não informou a regional.

## Assuntos Recorrentes

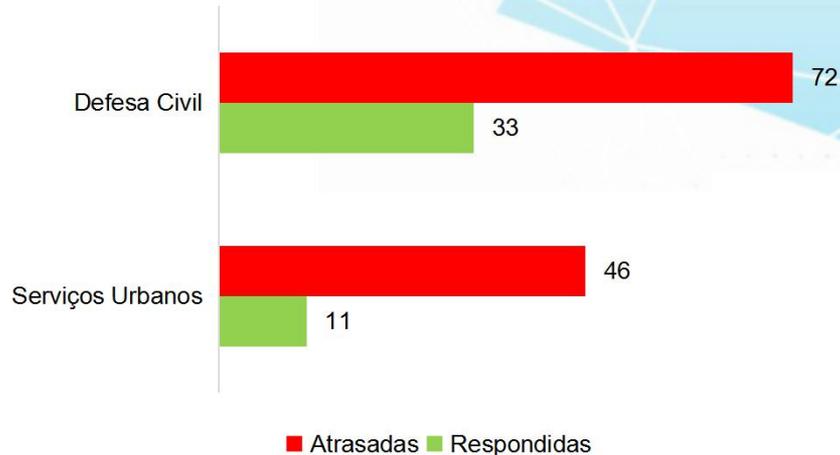
Troca de Lâmpada

Instalação de Novos Pontos de Iluminação

# Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil

Setembro 2022		
Recebidas	Respondidas	Atrasadas
162	43	118

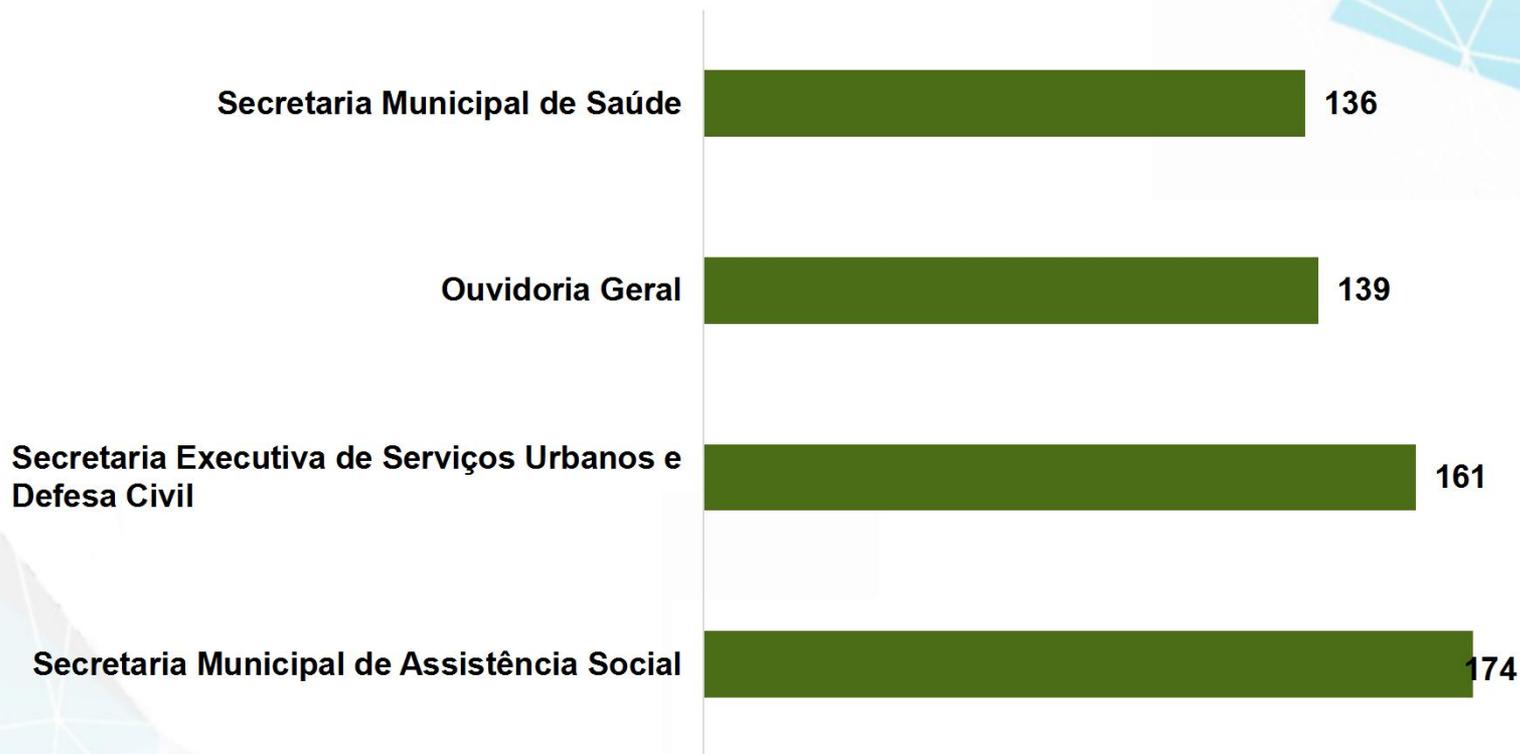
**27%**  
**Resolutividade**



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

Assuntos Recorrentes
SOS Chuvas - Indeferimento do Auxílio
Auxílio Moradia
Limpeza Urbana e Coleta de Resíduos
Manutenção de Vias Públicas

# ÓRGÃOS COM MAIOR NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES



# GALERIA DE ELOGIOS

No mês de setembro foram registrados 13 elogios, sendo 11 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 setembro/22:

## Número de Elogios 2022

ÓRGÃO	TOTAL
Secretaria Municipal de Saúde	30
Ouvidoria Geral	29
Secretaria Executiva da Receita	17
Secretaria Municipal de Assistência Social e Cidadania	8
Secretaria Executiva de Trabalho, Qualificação e Empreendedorismo	7
Secretaria Executiva de Meio Ambiente	5
Secretaria Executiva de Ordem Pública e Mobilidade	3
Gabinete do Prefeito	2
Secretaria Executiva de Gestão e Planejamento Urbano e Habitação	1
Secretaria Municipal de Educação	2
Secretaria Executiva de Turismo e de Cultura	1
Secretaria Executiva de Juventude, Esportes e Lazer	1
Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil	2
Secretaria Especial de Regionalização da Gestão	2
TOTAL:	110

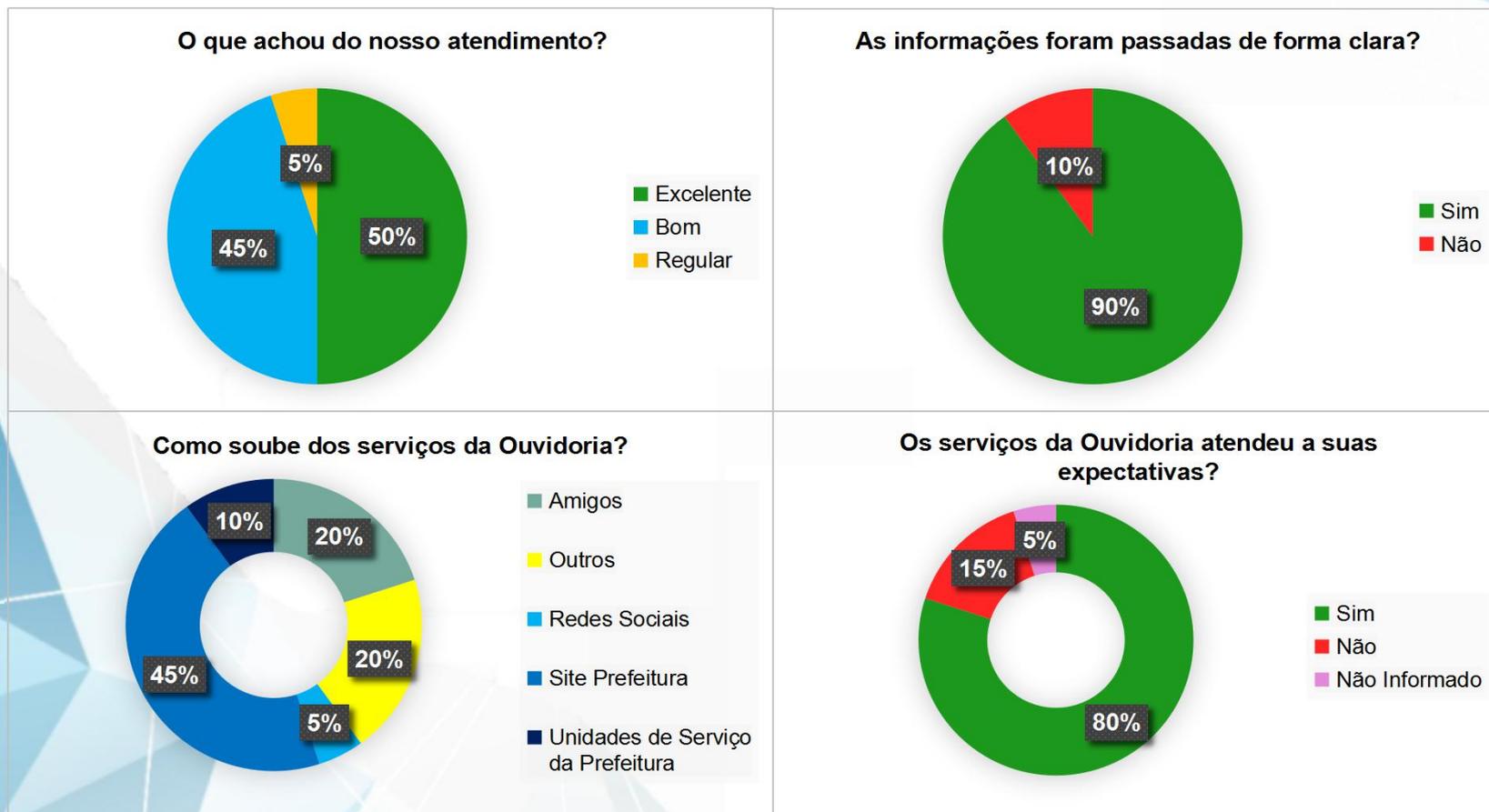
\* 35 elogios foram registrados no período de janeiro à setembro de forma anônima, por isso não constam no ranking.

# PESQUISA DE SATISFAÇÃO

## ATENDIMENTO WHATSAPP

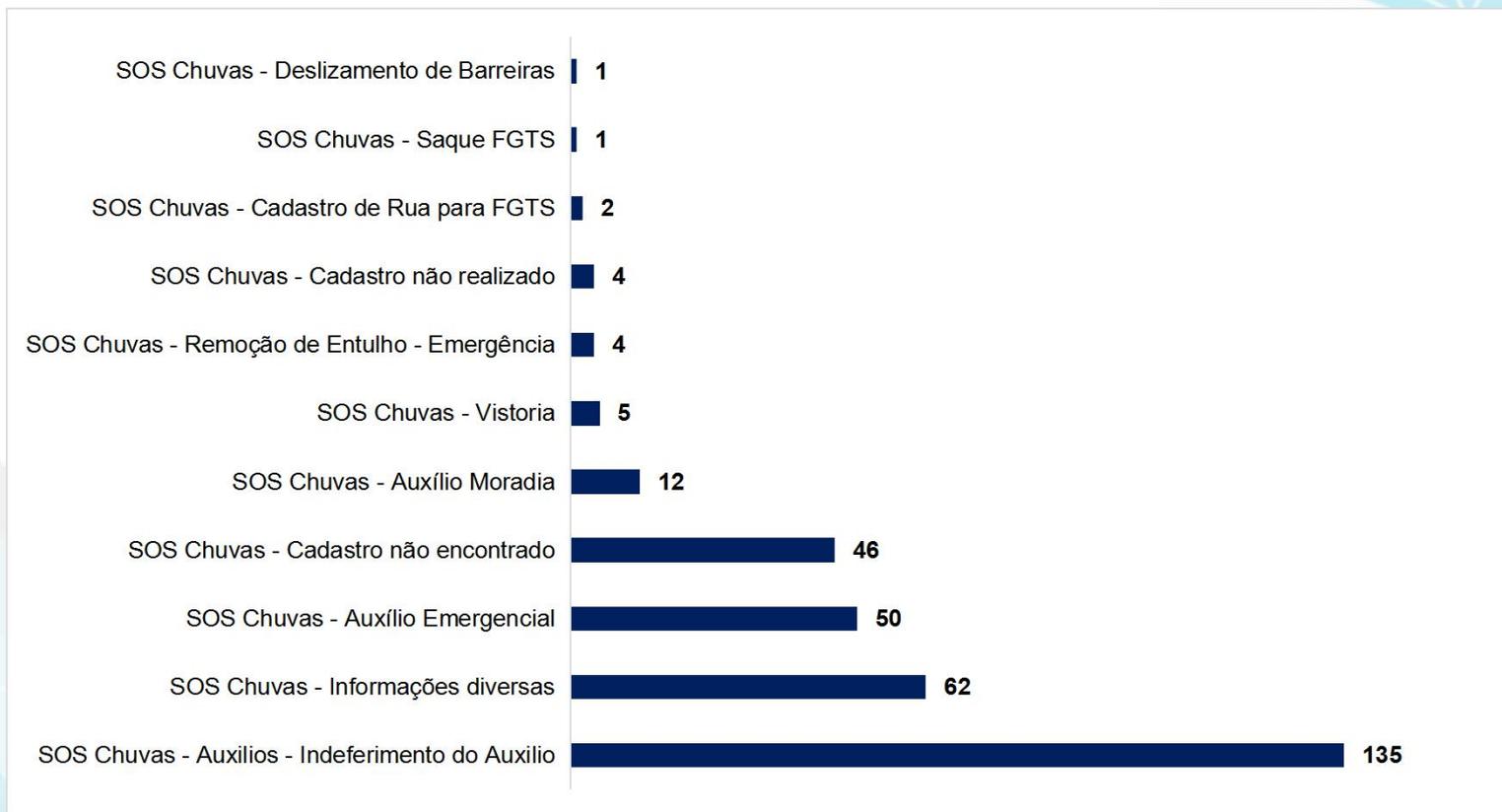
Para os atendimentos realizados por meio do canal de Whatsapp é disponibilizado ao final do atendimento uma pesquisa sobre a satisfação do atendimento prestado pela equipe da Ouvidoria. No mês de setembro foram realizados **729** atendimentos, onde usuários responderam a nossa pesquisa. A maior parte desses atendimentos foram solicitações de informações sobre o pagamento do auxílio emergencial estadual do SOS chuvas.

Abaixo seguem os gráficos da avaliação deste período:



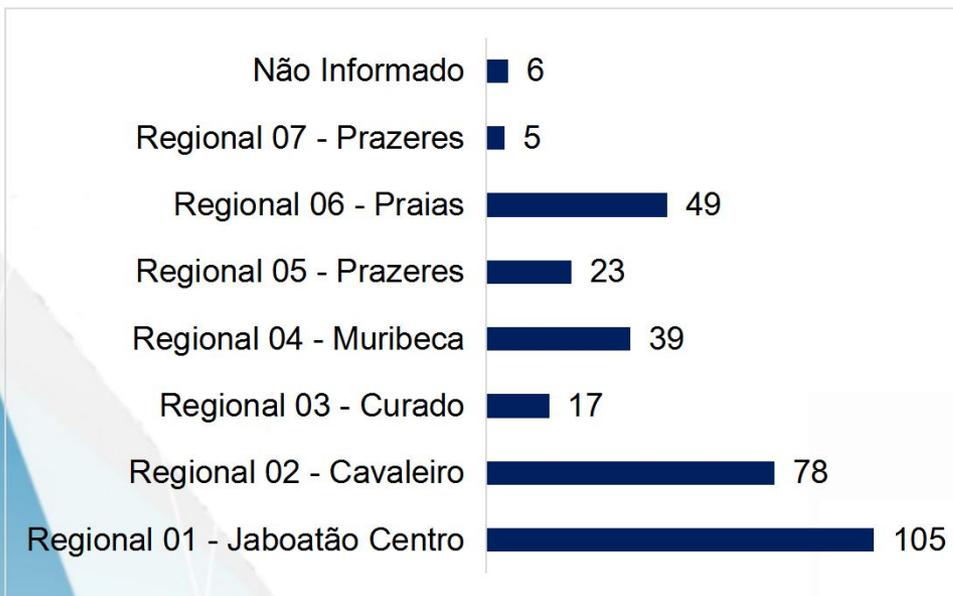
# SOS CHUVAS

A Ouvidoria Geral recebeu durante o mês **322 manifestações** voltadas para a situação de emergência, sendo os assuntos abordados:

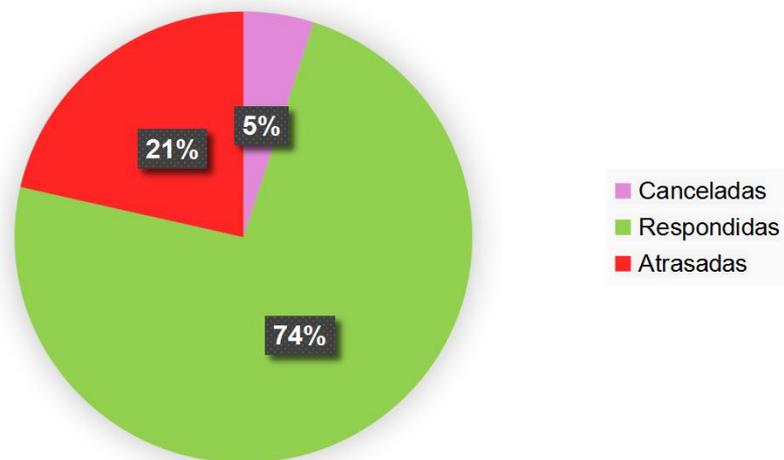


# SOS CHUVAS

## Quantidade de manifestações por regional



## Resolutividade



# SOS CHUVAS

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/>

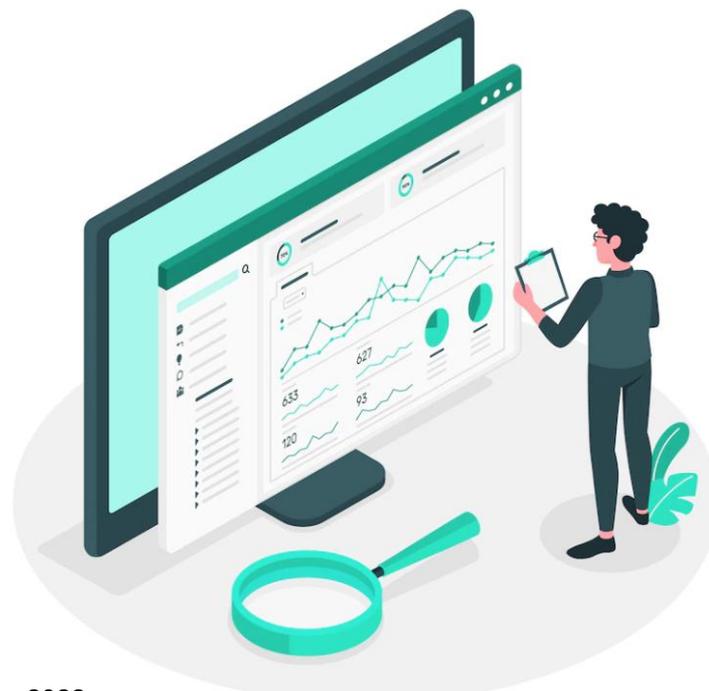
# ACESSO SITES

No mês de setembro os sites oficiais da Ouvidoria Geral obtiveram a seguinte quantidade de acessos:

O site oficial da Ouvidoria obteve **2.309** acessos;

O site do Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos obteve **258** acessos;

O site Portal da Transparência obteve **84.306** acessos;



# AÇÕES DA OUVIDORIA

## 1º Seminário Rede Ouvir PE: Fortalecendo as Ouvidorias Pernambucanas

A Ouvidoria Geral do Jaboatão dos Guararapes, representada pela Ouvidora Pricylla Lopes, participou do 1º Seminário Rede Ouvir PE, realizado nos dias 31/08 e 01/09 na cidade de Serra Talhada.

A Rede Pernambucana de Ouvidorias Públicas e Afins (Rede Ouvir PE) foi criada em 2019 e tem como objetivo consolidar a parceria, a cooperação mútua e a articulação de esforços entre os partícipes e demais órgãos e entidades que a ela aderirem no fortalecimento das Ouvidorias públicas de Pernambuco.

Jaboatão dos Guararapes foi o primeiro município de Pernambuco a aderir a Rede Ouvir-PE, acreditando na importância da Ouvidoria como importante instrumento de participação social, diálogo com a gestão, transparência e controle social e entendendo que essa participação será enriquecedora para o aprimoramento dos processos de gestão, melhoria no atendimento ao cidadão e da qualidade dos serviços prestados.



# AÇÕES DA OUVIDORIA

## palestra “O papel da Ouvidoria na prevenção e combate a corrupção”

A Ouvidoria Geral do Município, em parceria com a Companhia Municipal de Agricultura e Abastecimento (COMAB), promoveu a palestra “O papel da Ouvidoria na prevenção e combate a corrupção”.

A palestra aconteceu no Auditório do Mercado das Mangueiras, em Prazeres, e abordou temas como transparência, ética, cidadania e controle social além de apresentar o trabalho da Ouvidoria como espaço de interlocução entre a população e a gestão municipal. O evento contou com a participação de 30 servidores municipais da COMAB e das Regionais de Serviços.

A ação faz parte das atividades de controle social da Controladoria Geral do Município, atendendo as diretrizes do Programa Time Brasil da Controladoria Geral da União – CGU, no qual o município faz parte.

O Time Brasil é um programa de cooperação entre estados, municípios, CGU e órgãos parceiros para implementação de ações locais com a finalidade de melhorar a gestão.



# AÇÕES DA OUVIDORIA

## Projeto: Escola Cidadã

O projeto Escola Cidadã teve início em março de 2020, porém precisou ser interrompido em decorrência da pandemia do novo coronavírus. Em 2022, 06 escolas serão contempladas com a realização de oficinas ideativas com a metodologia do desing thinking, abordando temas como participação social, pequenas corrupções, direitos e deveres dos cidadãos e o papel da Ouvidoria como órgão interlocutor entre a população e a gestão pública municipal.

A ação é uma parceria entre a Controladoria Geral do Município, Ouvidoria e a Secretaria Municipal de Educação e tem como objetivo estimular a participação da comunidade escolar em ações de escuta cidadã, fortalecer a transparência e melhorar a prestação dos serviços públicos municipais.

O projeto é direcionado para estudantes da Rede Municipal de Ensino do 6º ao 9º ano, participantes dos grêmios estudantis e representantes de sala e busca reforçar a importância do envolvimento dessas lideranças nas ações cidadãs enquanto comunidade escolar.



# AÇÕES DA OUVIDORIA

## Divulgação nas Redes Sociais

No mês de setembro a Ouvidoria começou a fazer postagens (02) nas redes sociais da Prefeitura com o intuito de divulgar os seus serviços aos usuários. Neste mês foram abordados os temas: Ouvidoria - canal de comunicação e Portal da Transparência



# 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 setembro, obtivemos uma resolução de 76% nas manifestações de Ouvidoria e de 85% 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