

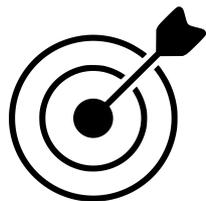


PREFEITURA DO
JABOATÃO
DOS GUARARAPES

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

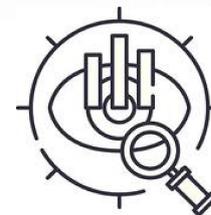
Ouvidoria e SIC

Relatório Extraído em 07/12/2022
Período Analisado: 01/10/2022 a 31/10/2022



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

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

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



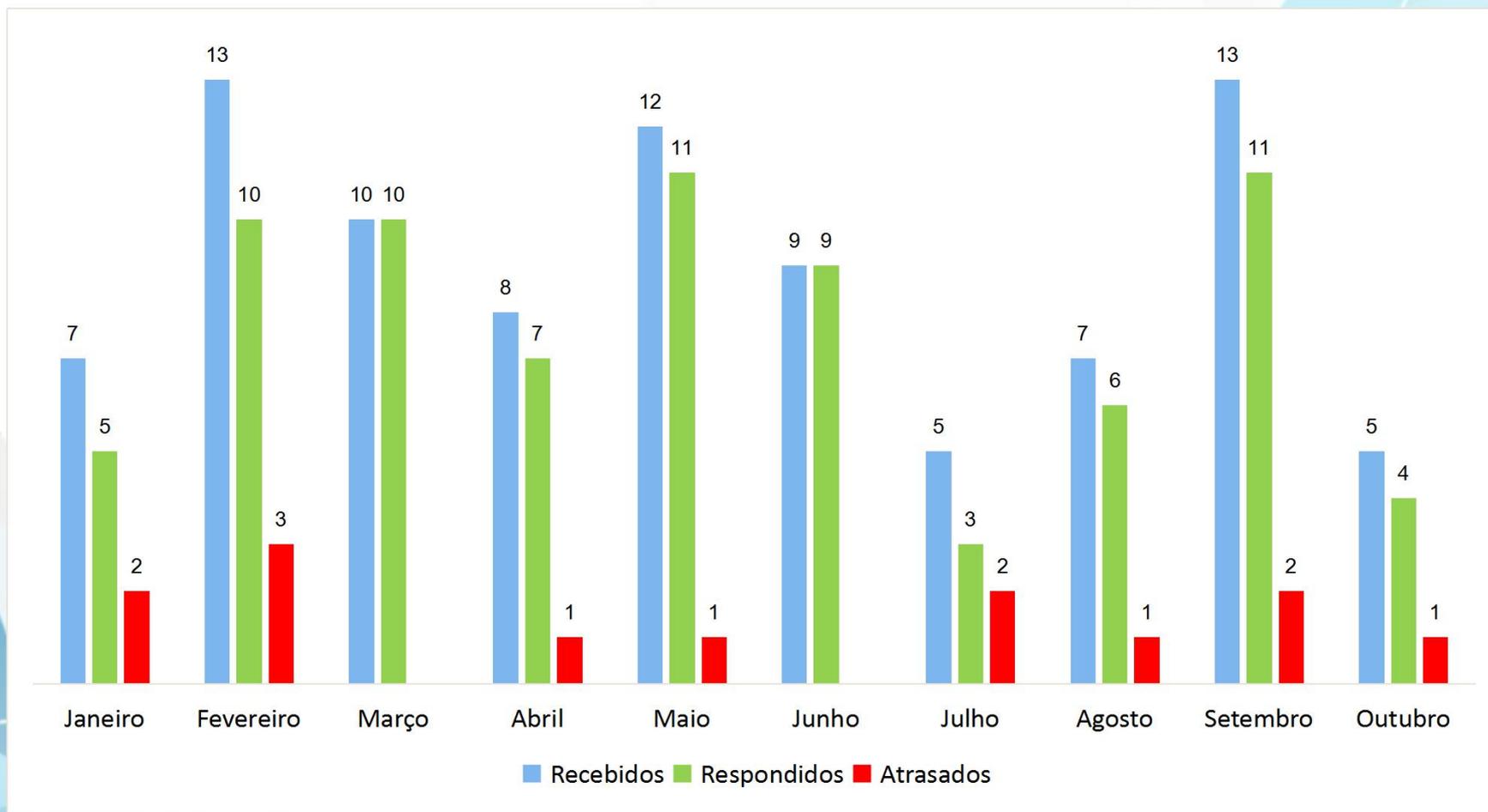
**FAZER DA TRANSPARÊNCIA
UM JEITO NOVO DE GOVERNAR**

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 – Outubro, 2022.

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Recebidos
17

Deferidos
05

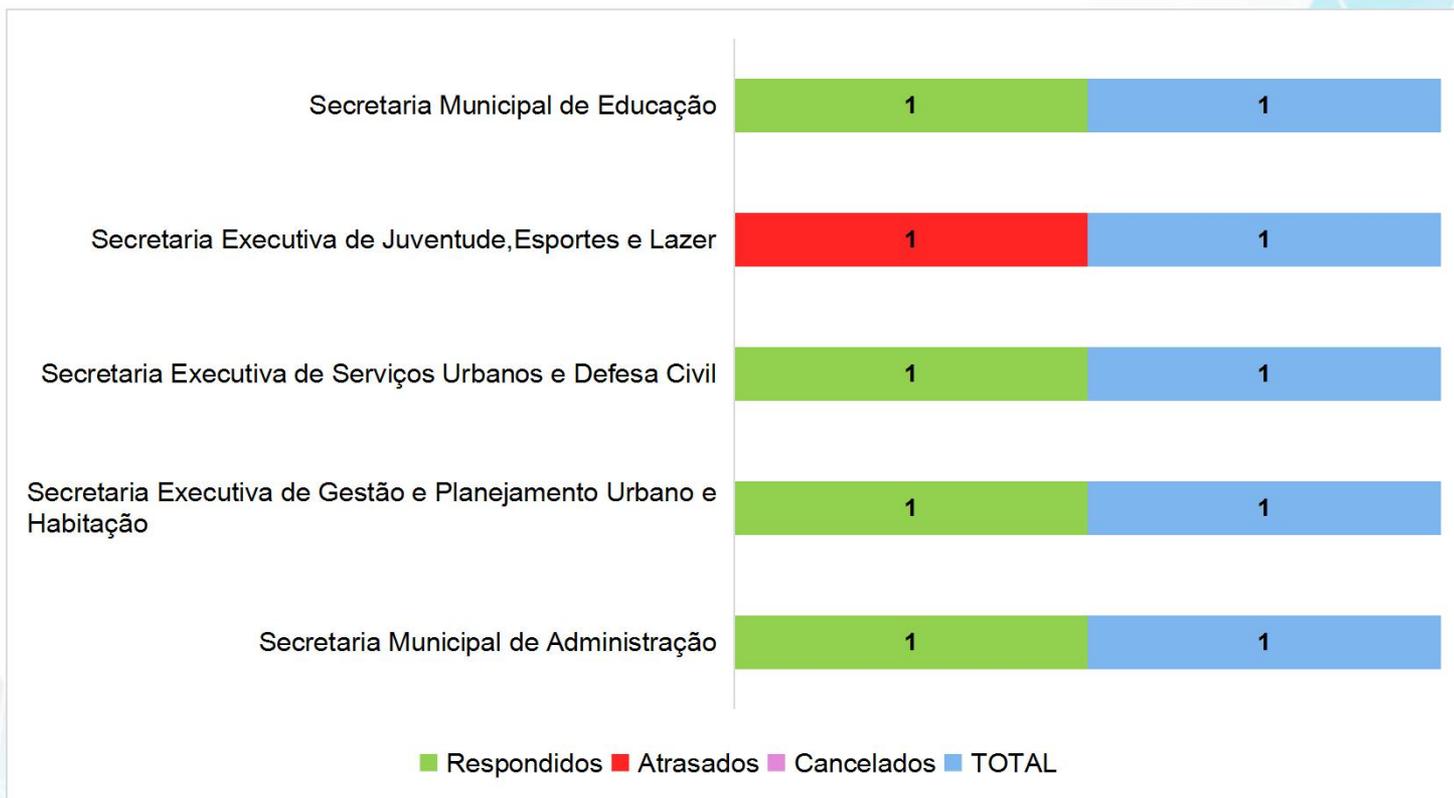
Indeferidos
12

Respondidos
04

Atrasados
01

Foram registrados em nosso sistema eletrônico 17 Pedidos de Acesso à Informação (PAI). Do total de registros, 05 se configuraram como Pedido de Acesso à Informação. 12 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



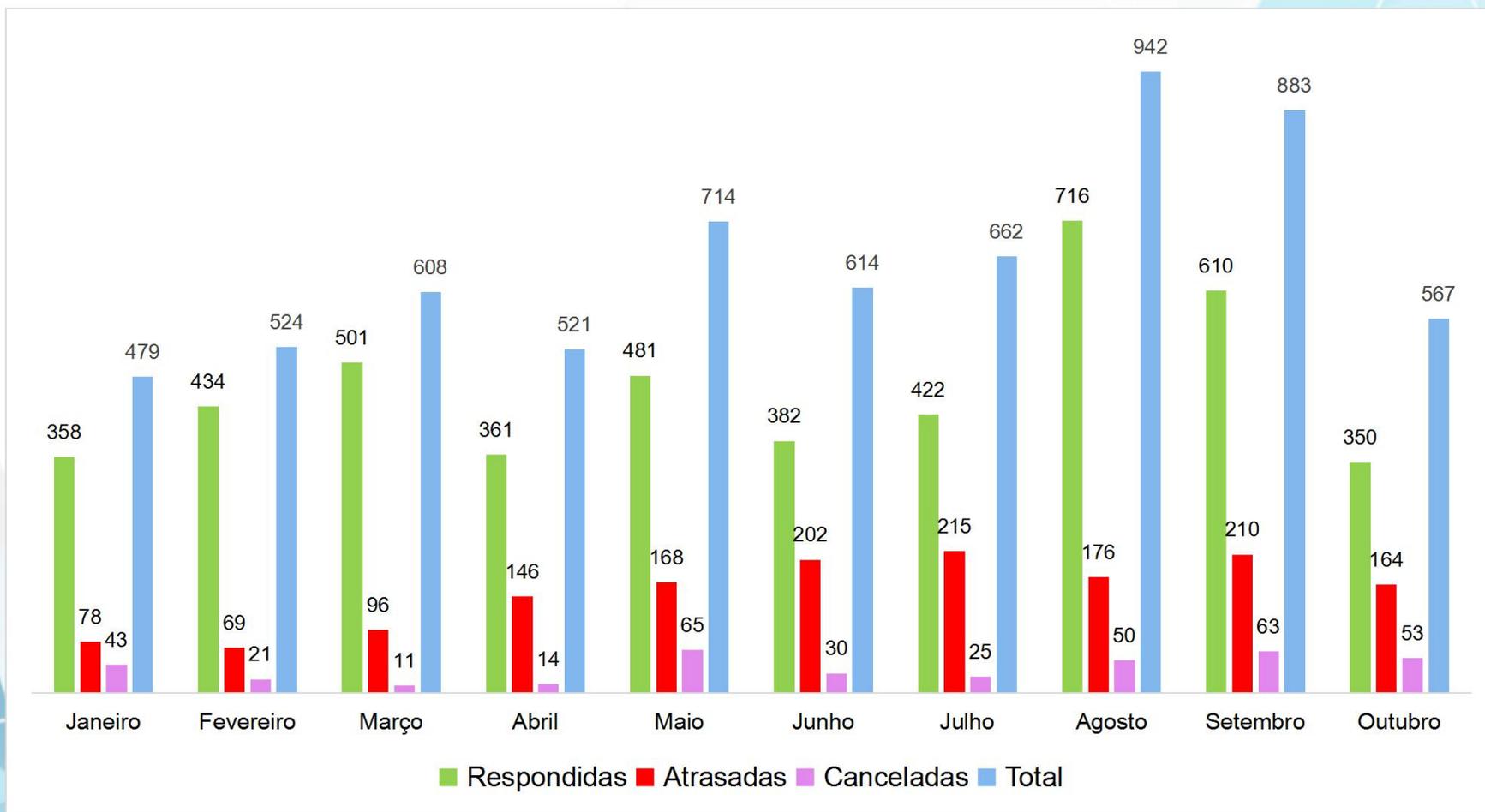
Obs: Neste gráfico foram incluídos os Pedidos de Acesso deferidos. As Secretarias que não foram citadas, não receberam Pedidos de Acesso à Informação no mês de outubro de 2022.

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



MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Panorama Comparativo das Manifestações de Ouvidoria



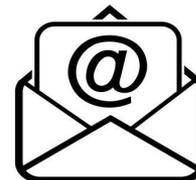
CANAIS DE ATENDIMENTO



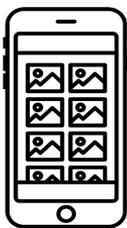
Site
334



Telefone
41



E-mail
42



Aplicativo
eOuve
20



Conselho de
Usuários
02



Whatsapp
76



Presencial
48



Outras
Ouvidorias
03



Reclame Aqui
01

Entre as formas de registro o canal de atendimento mais utilizado pelos usuários foi o site, com 334 manifestações, seguido pelo atendimento por whatsapp com 76 registros.

INDICADORES

NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES



Concluídas
350



Atrasadas
164



Canceladas
53



Agendadas
0

Resolutividade
71%

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



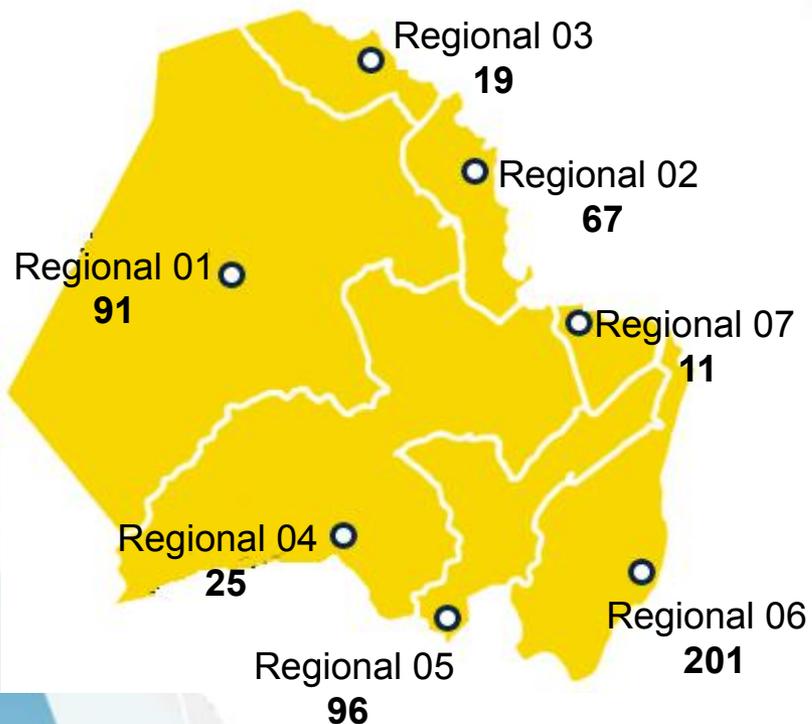
INDICADORES

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

	RECLAMAÇÃO	194
	SOLICITAÇÃO	290
	DENÚNCIA	27
	SUGESTÃO	07
	ELOGIO	13
	INFORMAÇÃO	36

Manifestações
27 relacionadas à
denúncias e
reclamações contra
servidores públicos.

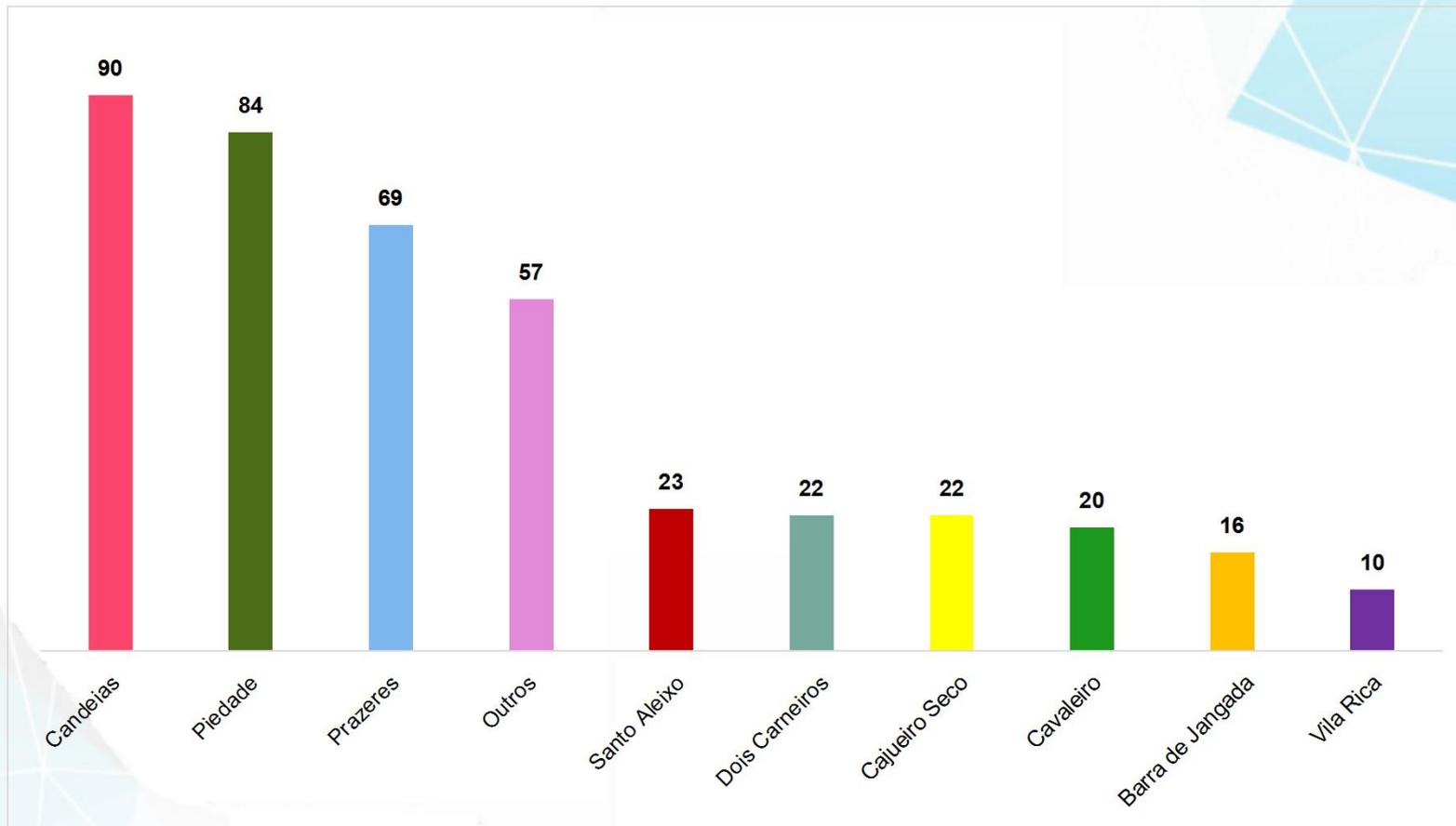
MANIFESTAÇÕES POR ÁREA



Região	Cancelado	Concluído	Atrasadas	Total
Regional 01 - Jaboatão Centro	9	54	28	91
Regional 02 - Cavaleiro	13	37	17	67
Regional 03 - Curado	2	9	8	19
Regional 04 - Muribeca	4	14	7	25
Regional 05 - Prazeres	8	70	18	96
Regional 06 - Praias	11	117	73	201
Regional 07 - Guararapes	4	3	4	11
Não Informado	2	46	9	57
	53	350	164	567

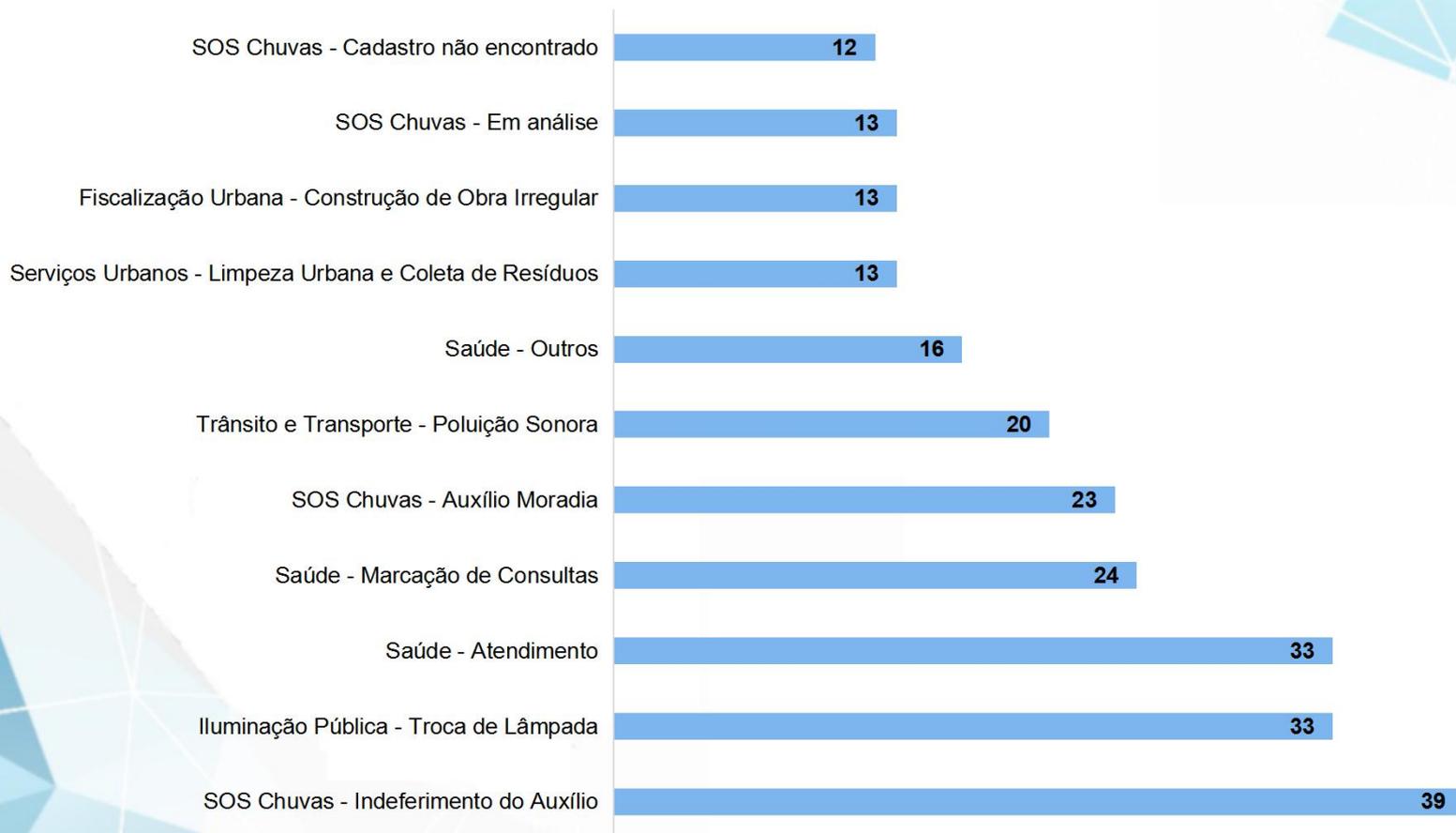
Do total de 567 registros, 57 usuários não informaram o bairro ou a regional. A regional 06 foi a área mais demandada no município, apresentando 201 registros.

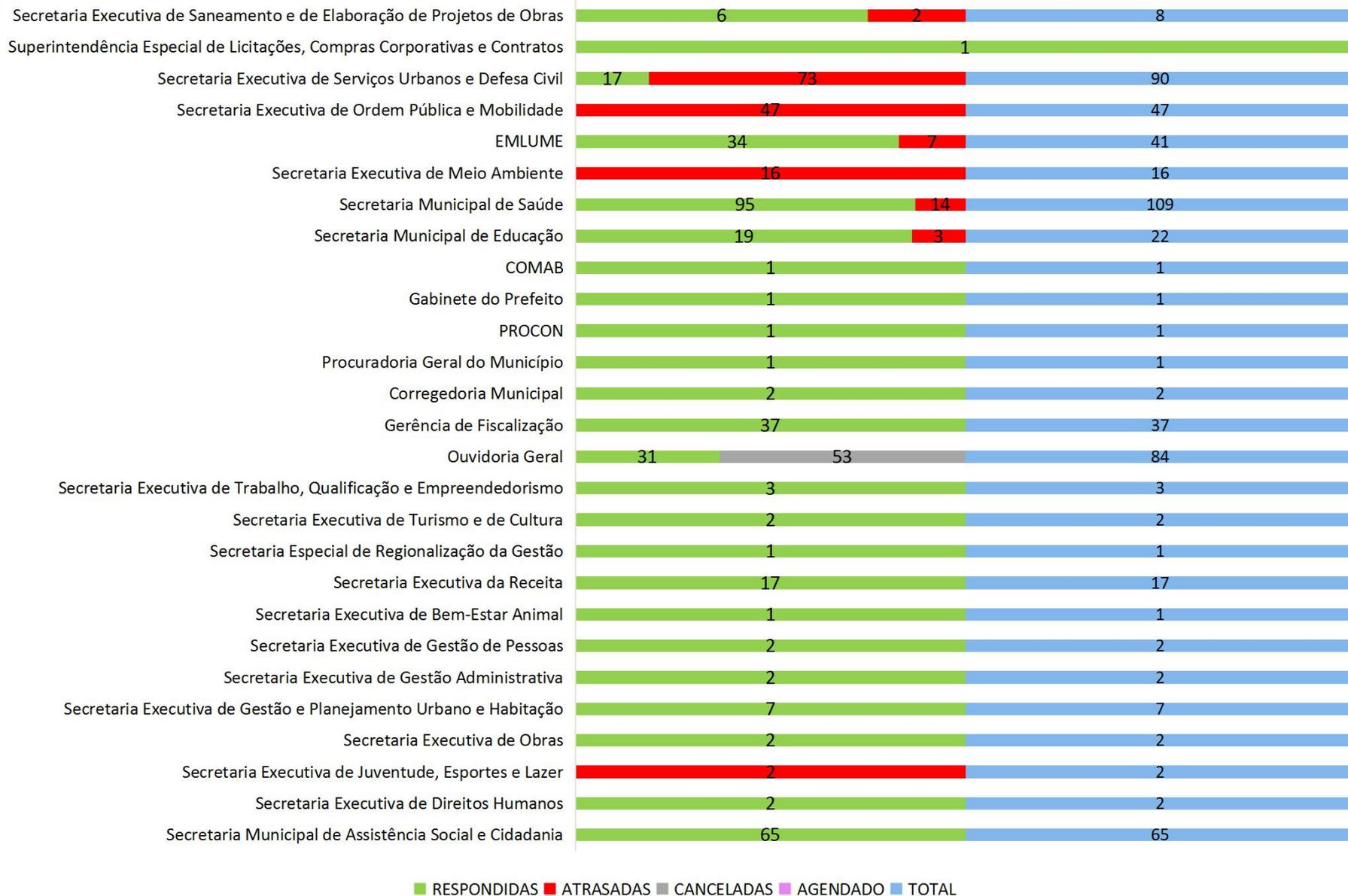
BAIRROS MAIS DEMANDADOS



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

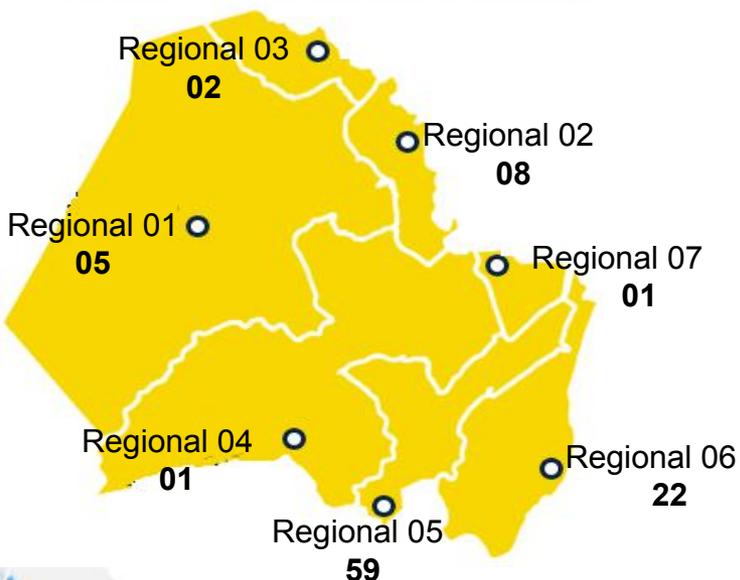
ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS





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

Secretaria Municipal de Saúde



Outubro 2022		
Recebidas	Respondidas + Canceladas	Atrasadas
109	95	14

87%
Resolutividade

Obs: 11 usuários não informaram a regional.

Assuntos Recorrentes

- Marcação de Consultas
- Reclamação sobre atendimento
- Falta de Medicamentos e Profissionais
- Denúncia de Servidor
- Inspeção Sanitária



Tempo Médio de Resposta
06 dias

Secretaria Executiva de Gestão e Planejamento Urbano e Habitação

Outubro 2022		
Recebidas	Respondidas	Atrasadas
44	44	0

98%
Resolutividade



Unidade	Tempo Médio de Resposta
Fiscalização (GEFUA)	94 dias
Gestão Urbana	13 dias
Habitação	-

Assuntos Recorrentes
Construção de Obra Irregular
Invasão do espaço público
Cadastro Imobiliário
Sistema Online de Licenciamento
Andamento de Processos

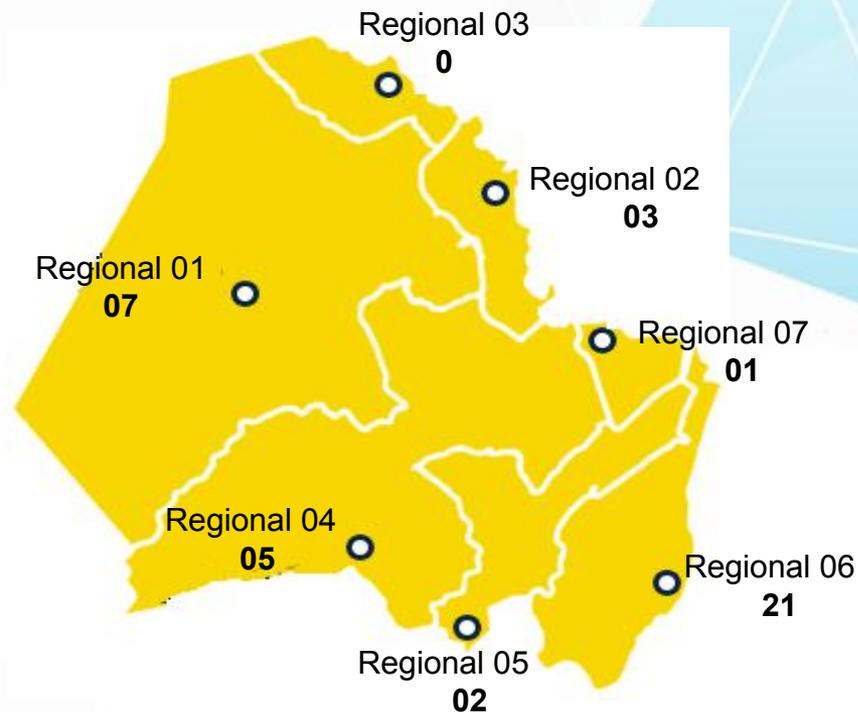
EMLUME

Outubro 2022		
Recebidas	Respondidas	Atrasadas
41	34	07

83%
Resolutividade



**Tempo Médio de
Resposta
66 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

Outubro 2022		
Recebidas	Respondidas	Atrasadas
90	17	73

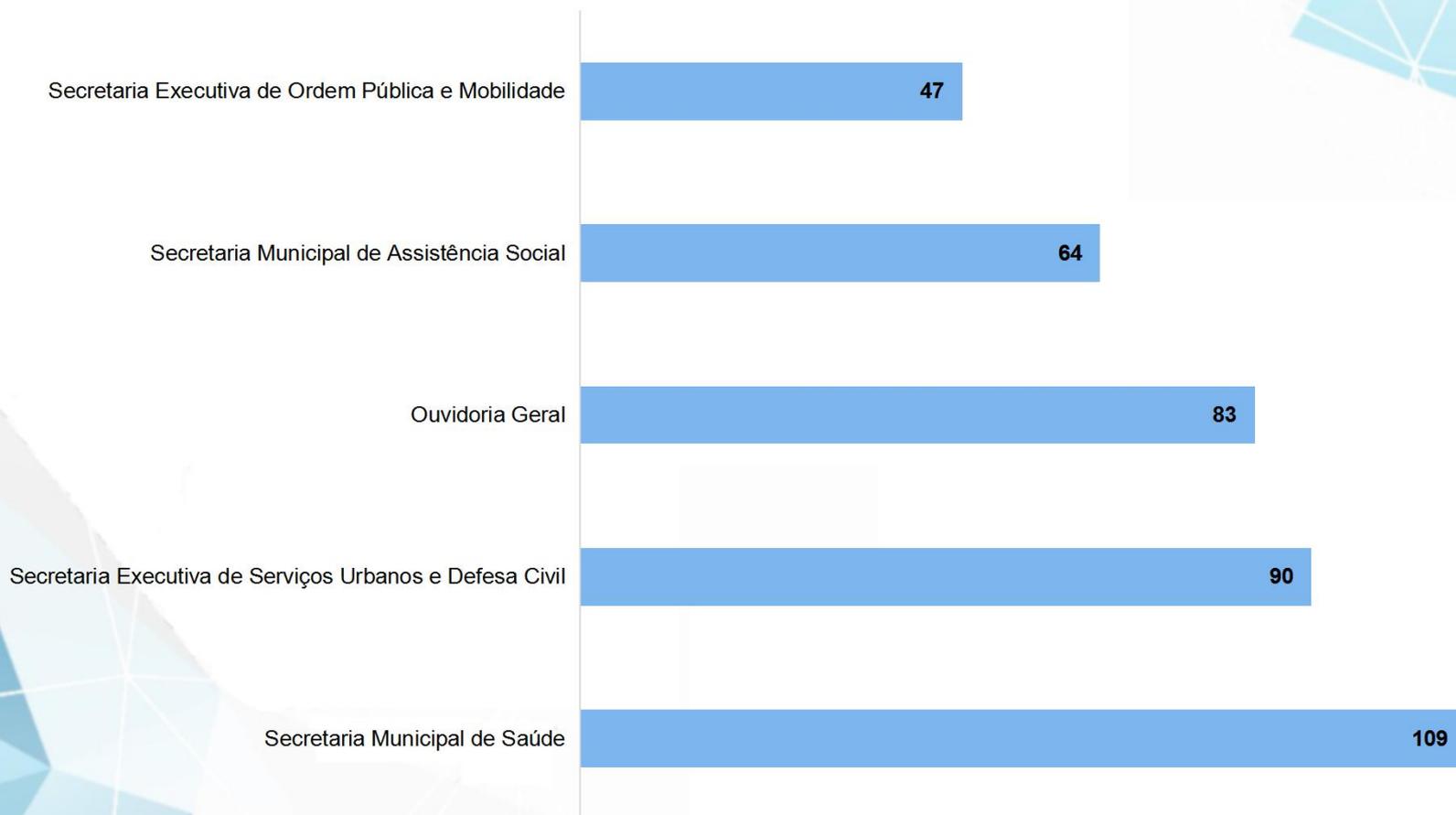
19%
Resolutividade



**Tempo Médio de
Resposta
11 DIAS**

Assuntos Recorrentes
SOS Chuvas - Auxílio Moradia
SOS Chuvas - Indeferimento do Auxílio
Limpeza Urbana e Coleta de Resíduos
Limpeza de Galeria

ÓRGÃOS COM MAIOR NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES



GALERIA DE ELOGIOS

Número de Elogios 2022

ÓRGÃO	TOTAL
Ouvidoria Geral	33
Secretaria Municipal de Saúde	31
Secretaria Executiva da Receita	18
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	4
Gabinete do Prefeito	2
Secretaria Municipal de Educação	2
Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil	2
Secretaria Especial de Regionalização da Gestão	2
Secretaria Executiva de Gestão e Planejamento Urbano e Habitação	1
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Turismo	1
Secretaria Executiva de Turismo e de Cultura	1
Secretaria Executiva de Juventude, Esportes e Lazer	1
TOTAL:	118

No mês de outubro foram registrados 13 elogios sendo 08 de forma identificada.

Todos os elogios registrados de forma identificada estão disponíveis na nossa Galeria de Elogios: <https://jaboatao.pe.gov.br/galeria-de-elogios/>

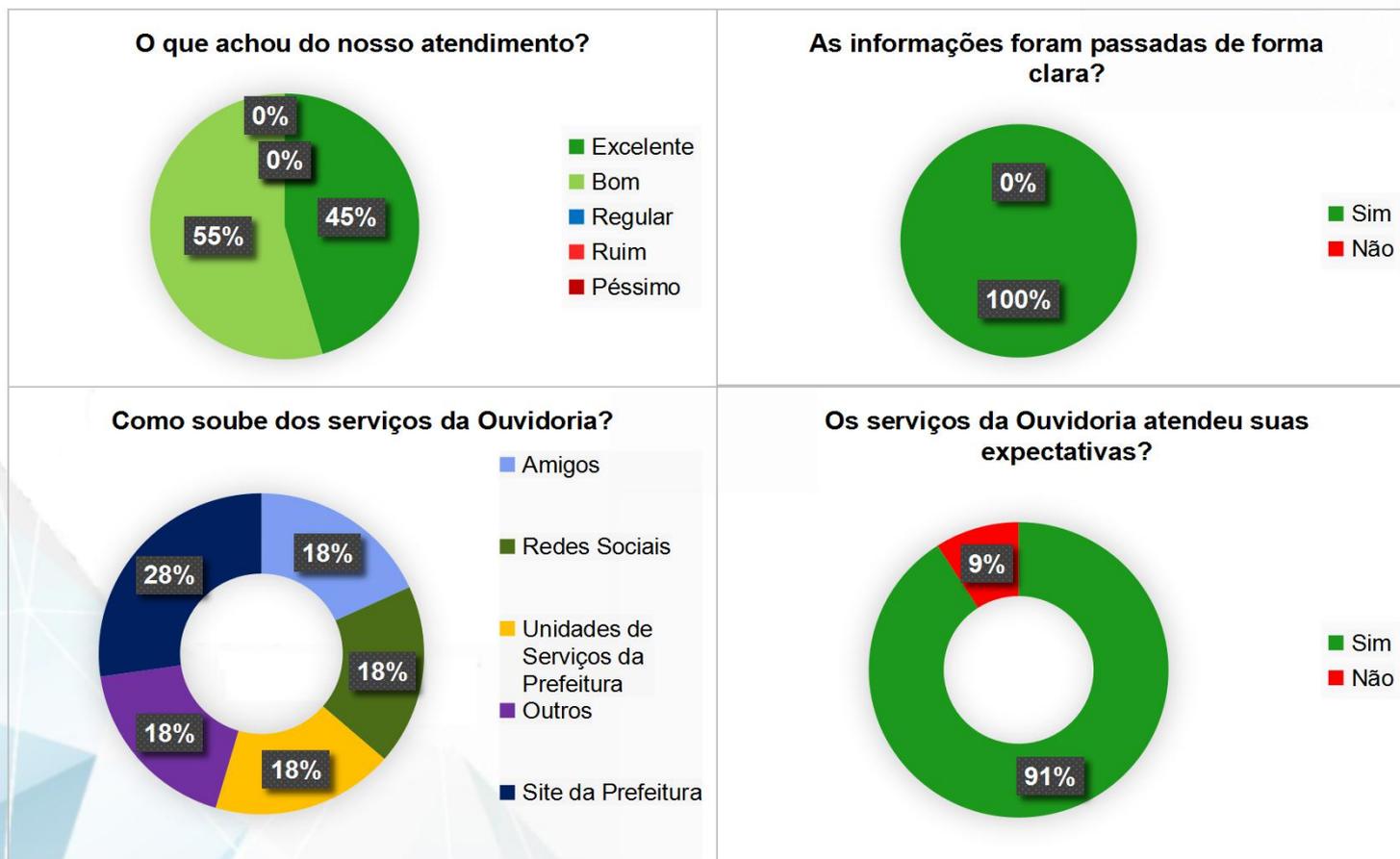
Abaixo colocamos o Ranking dos órgãos que mais obtiveram elogios no período de Janeiro a Outubro/22:

* 40 elogios foram registrados no período de janeiro à outubro de forma anônima, por isso não consta 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 Outubro foram realizados **497** atendimentos, com 76 registros de manifestações e 421 solicitações de informações diversas sobre serviços municipais.



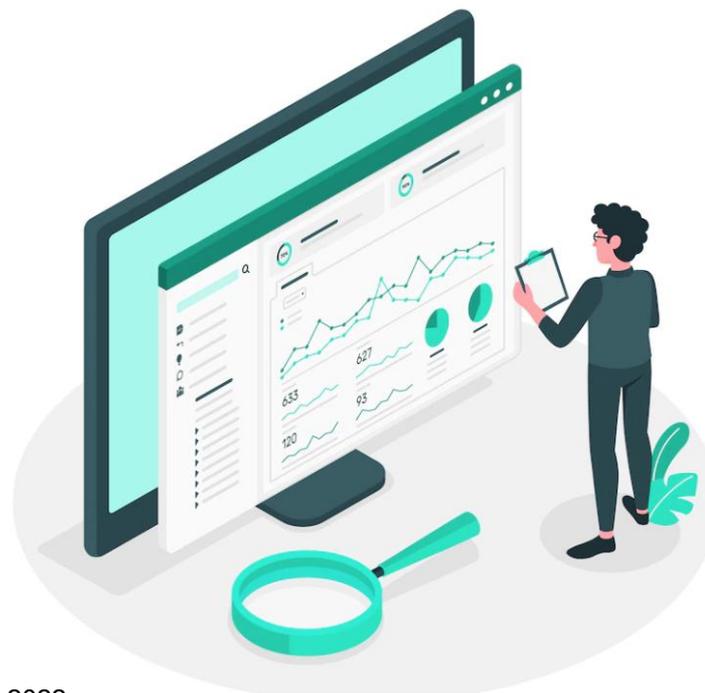
ACESSO SITES

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

O site oficial da Ouvidoria obteve **1.975** acessos;

O site do Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos obteve **230** acessos;

O site Portal da Transparência obteve **30.220** ac



AÇÕES DA OUVIDORIA

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO RECEBE PARTICIPANTE DO PROJETO “PREFEITO POR UM DIA”

Controladoria Geral do Município recebe participante do Projeto “Prefeito por um dia”.

Na segunda-feira (10/10/2022), a Controladoria Geral do Município recebeu a estudante Eloá Luanda Ferreira Costa da Escola Municipal Iraci Rodovalho.

Eloá é uma das estudantes da Rede Municipal de ensino que integra o Grêmio Estudantil e participa do projeto “Prefeito por um dia”.

O projeto busca fortalecer o protagonismo estudantil e os Grêmios a partir da participação na discussão de temáticas pertinentes ao cotidiano escolar, ampliando a democratização da escola, estreitando as relações entre comunidade escolar e gestão pública, assim como, fortalecendo os mecanismos de participação social e transparência pública.

Os estudantes tiveram a oportunidade de conhecer os principais setores da gestão municipal, entendendo a função, os objetivos, desafios e a rotina de trabalho de cada área.



AÇÕES DA OUVIDORIA

Operação conjunta da Secretaria Executiva de Mobilidade e Ordem Pública e da Ouvidoria do Jaboatão dos Guararapes foi às ruas.

Uma operação conjunta da Secretaria Executiva de Mobilidade e Ordem Pública (SEORP) e da Ouvidoria do Jaboatão dos Guararapes foi às ruas, na quinta-feira (13), e recolheu 23 veículos abandonados. Os proprietários foram notificados, a partir de denúncias que chegaram à Secretaria e à Ouvidoria, mas mantiveram os automóveis nas vias públicas.



AÇÕES DA OUVIDORIA

Projeto: Escola Cidadã

No projeto Escola Cidadã é realizada oficina ideativa 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 da participação dessas lideranças nas ações cidadãs enquanto comunidade escolar.

No mês de Outubro a Ouvidoria esteve na Escola Municipal Albenice Maria onde o projeto escolhido pelos alunos foi melhoria na merenda escolar e solicitar professor de matemática ao 7 ano.



AÇÕES DA OUVIDORIA

Plantão de Ouvidoria

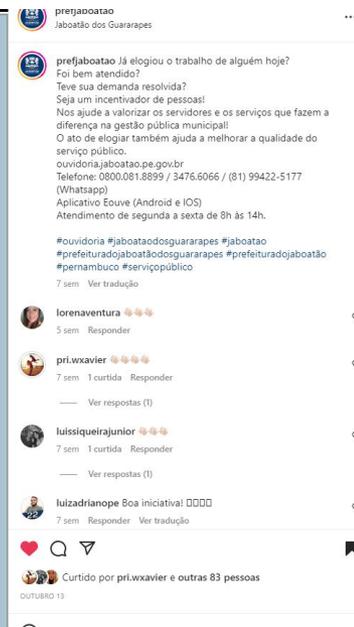
No dia 03 de outubro ocorreu mais um plantão de Ouvidoria com a interlocutora do JaboatãoPrev. Na oportunidade foi abordado o sistema utilizado pela Ouvidoria Geral, pedidos de acesso a informação, apresentado os sites que a Ouvidoria faz a gestão, Carta de Serviço do órgão, meios de contato para atualização no Portal da Transparência entre outras informações importantes.



AÇÕES DA OUVIDORIA

Divulgação nas Redes Sociais

No mês de outubro a Ouvidoria efetuou 02 postagens nas redes sociais da Prefeitura com o intuito de divulgar os seus serviços aos usuários. Neste mês foram abordados os temas: Lei de acesso à Informação e a Galeria de Elogios.



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 outubro, obtivemos uma resolução de 71% nas manifestações de Ouvidoria e de 80% 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