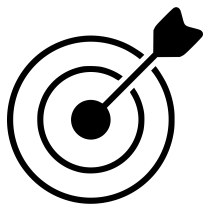


RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

Ouvidoria e SIC

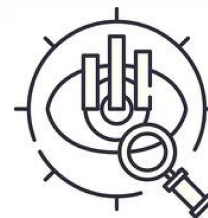
Relatório Extraído em 09/01/2023
Período Analisado: 01/11/2022 a 30/11/2022





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

17 Pedidos de Acesso à Informação deferidos.
559 Manifestações de Ouvidoria.

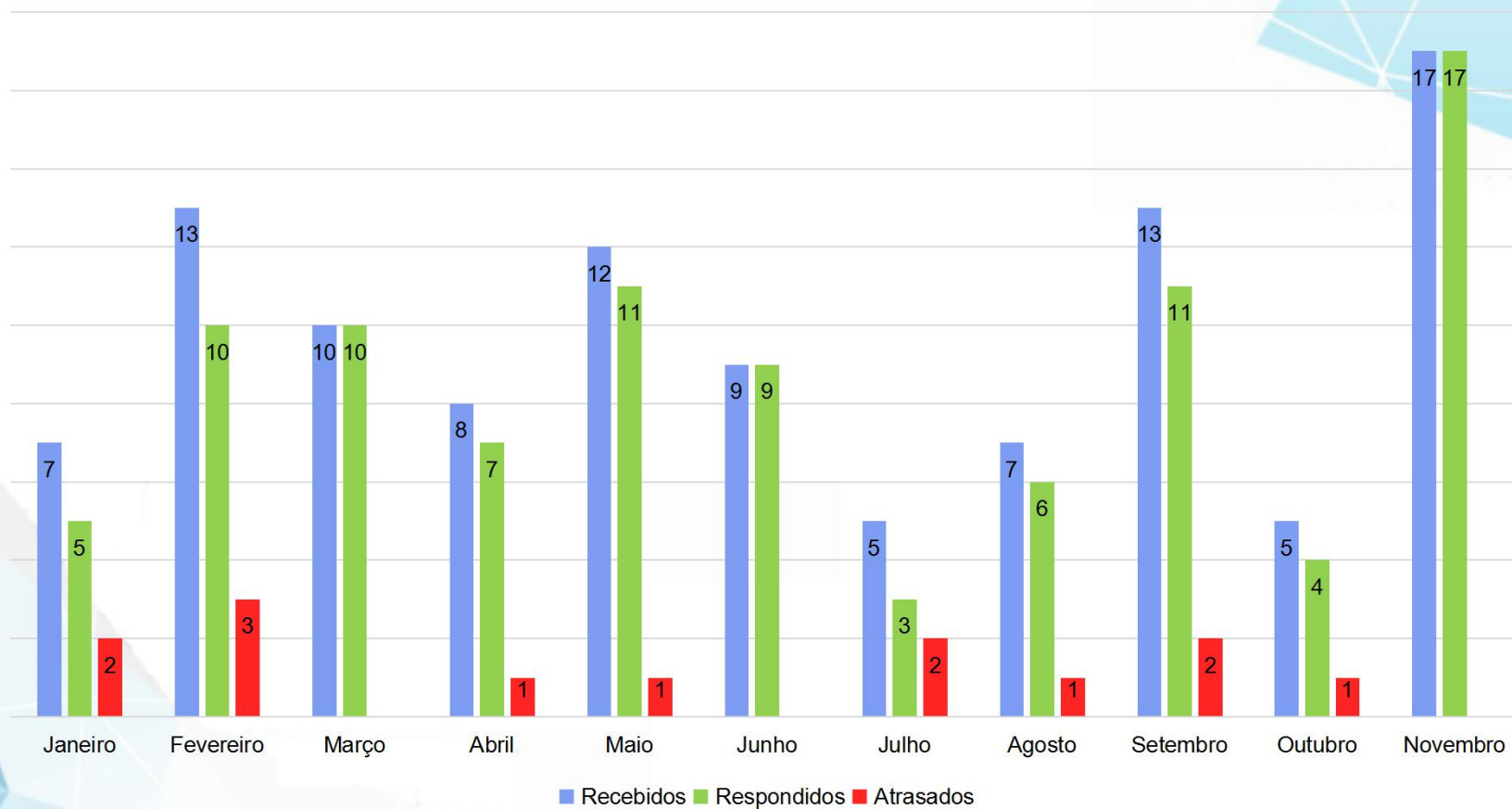
O presente relatório contém dados quantitativos e qualitativos registrados em nosso sistema digital no período de 01 a 30 de novembro de 2022.

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 – Novembro, 2022.

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Recebidos
20

Deferidos
17

Indeferidos
03

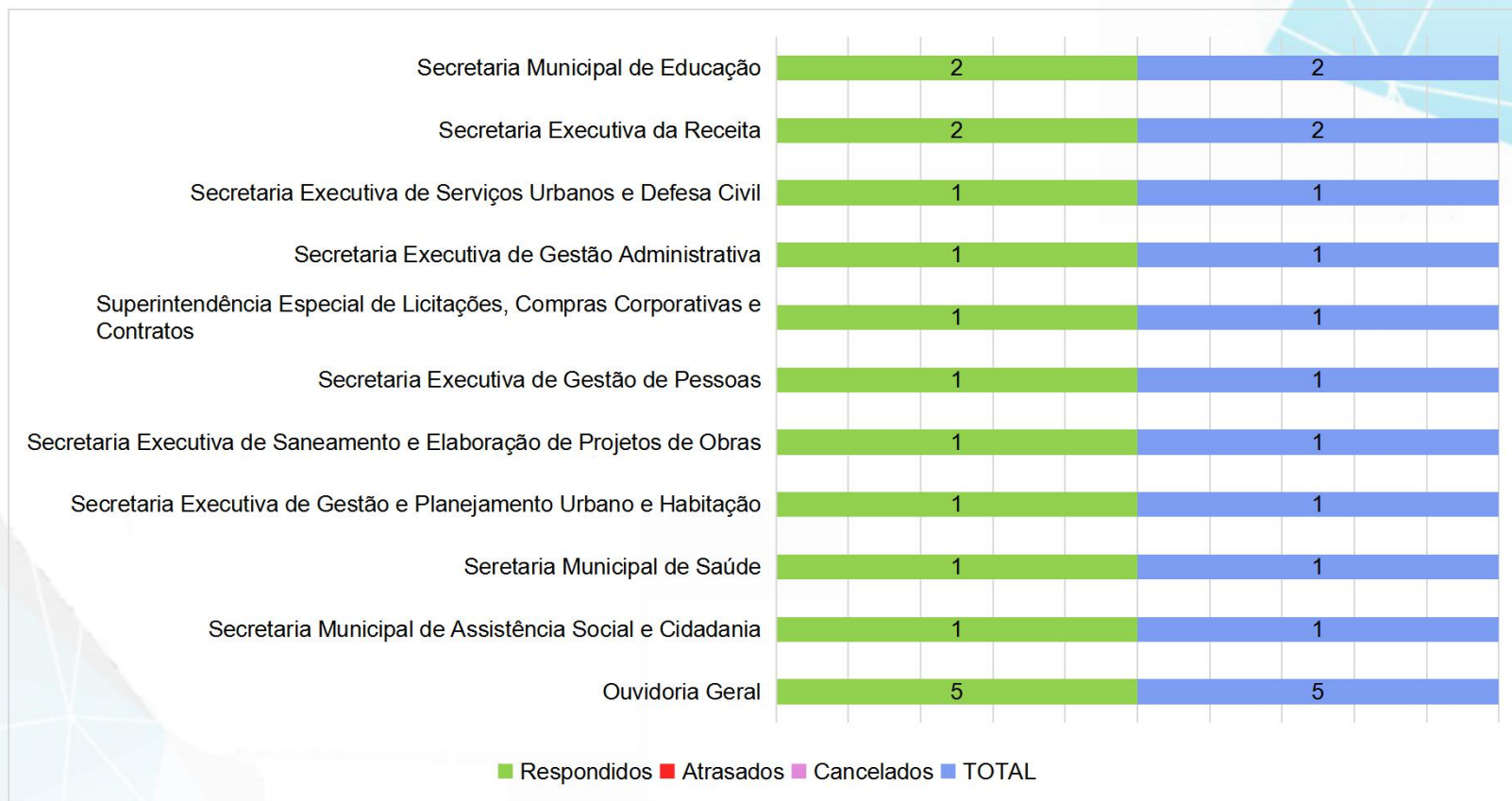
Respondidos
17

Atrasados
0

Foram registrados em nosso sistema eletrônico 20 Pedidos de Acesso à Informação (PAI). Do total de registros, 17 se configuraram como Pedido de Acesso à Informação.

03 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



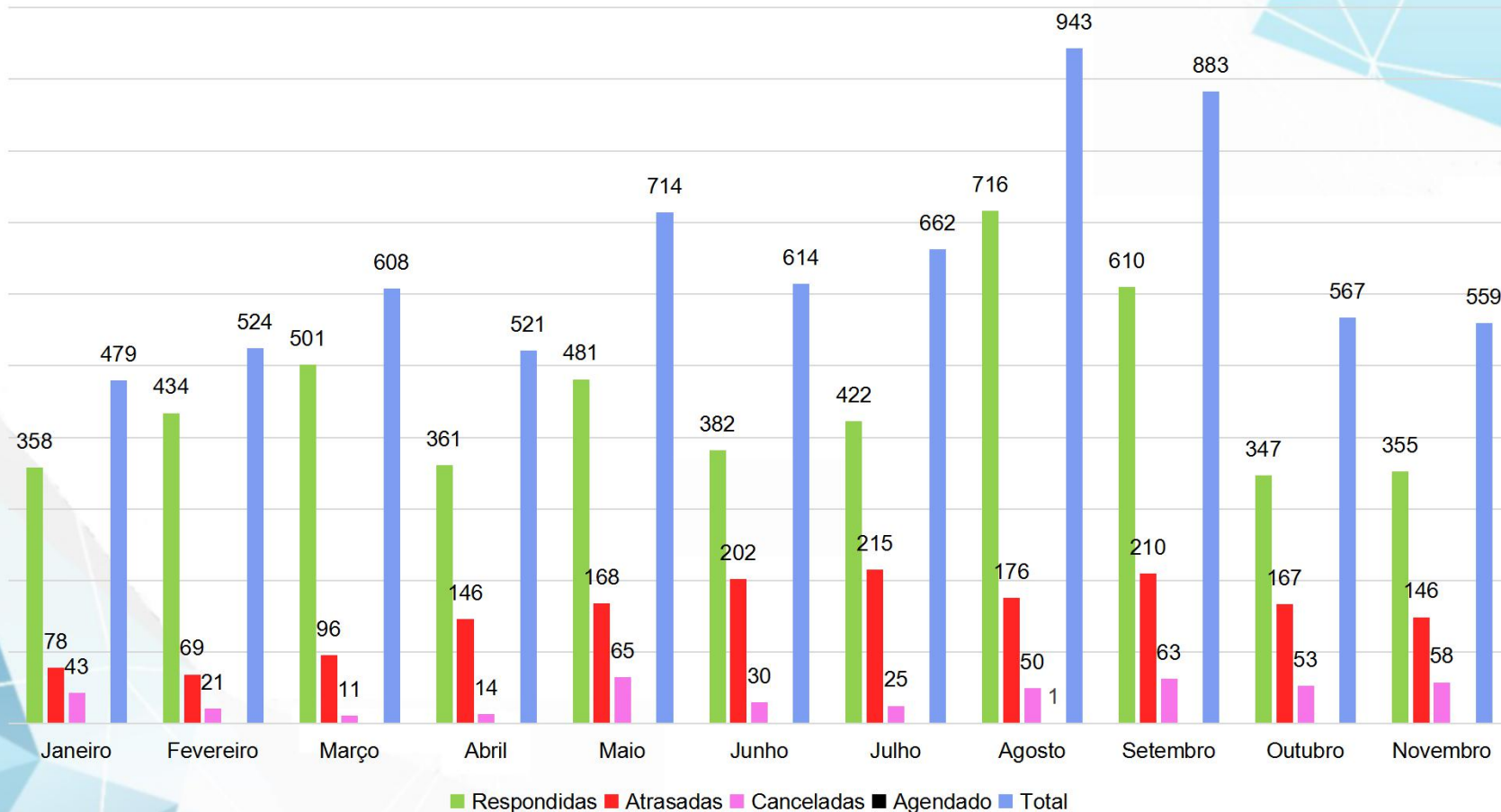
Obs: Neste gráfico foram incluídos os Pedidos de Acesso deferidos. As Secretarias que não foram citadas, não receberam Pedidos de Acesso à Informação no mês de novembro de 2022.



NÓS QUEREMOS OUVIR VOCÊ!

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Panorama Comparativo das Manifestações de Ouvidoria



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

CANAIS DE ATENDIMENTO



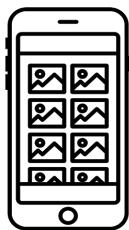
Site
328



Telefone
31



E-mail
28



Aplicativo
eOuve
26



Fale
Conosco
02



Whatsapp
93



Presencial
40



Mais
Jaboatão
09



Reclame Aqui
02

Entre as formas de registro o canal de atendimento mais utilizado pelos usuários foi o site, com 328 manifestações, seguido pelo atendimento por whatsapp com 93 registros.

INDICADORES

NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES



Concluídas
355



Atrasadas
146



Canceladas
58



Agendadas
0

Resolutividade
74%

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

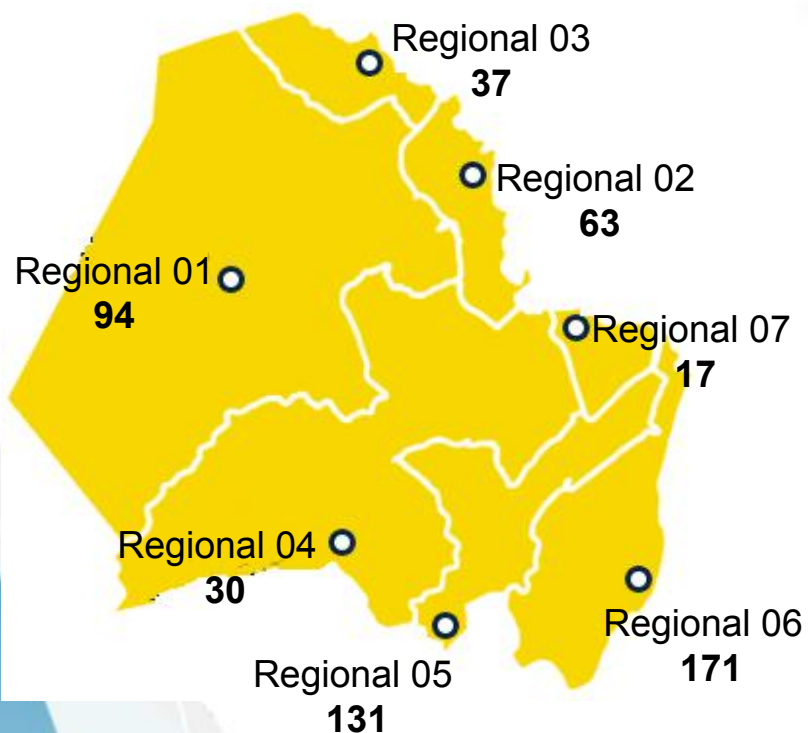
INDICADORES

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

	RECLAMAÇÃO	223
	SOLICITAÇÃO	284
	DENÚNCIA	18
	SUGESTÃO	03
	ELOGIO	11
	INFORMAÇÃO	20

Manifestações
relacionadas à 18
denúncias e
reclamações contra
servidores públicos.

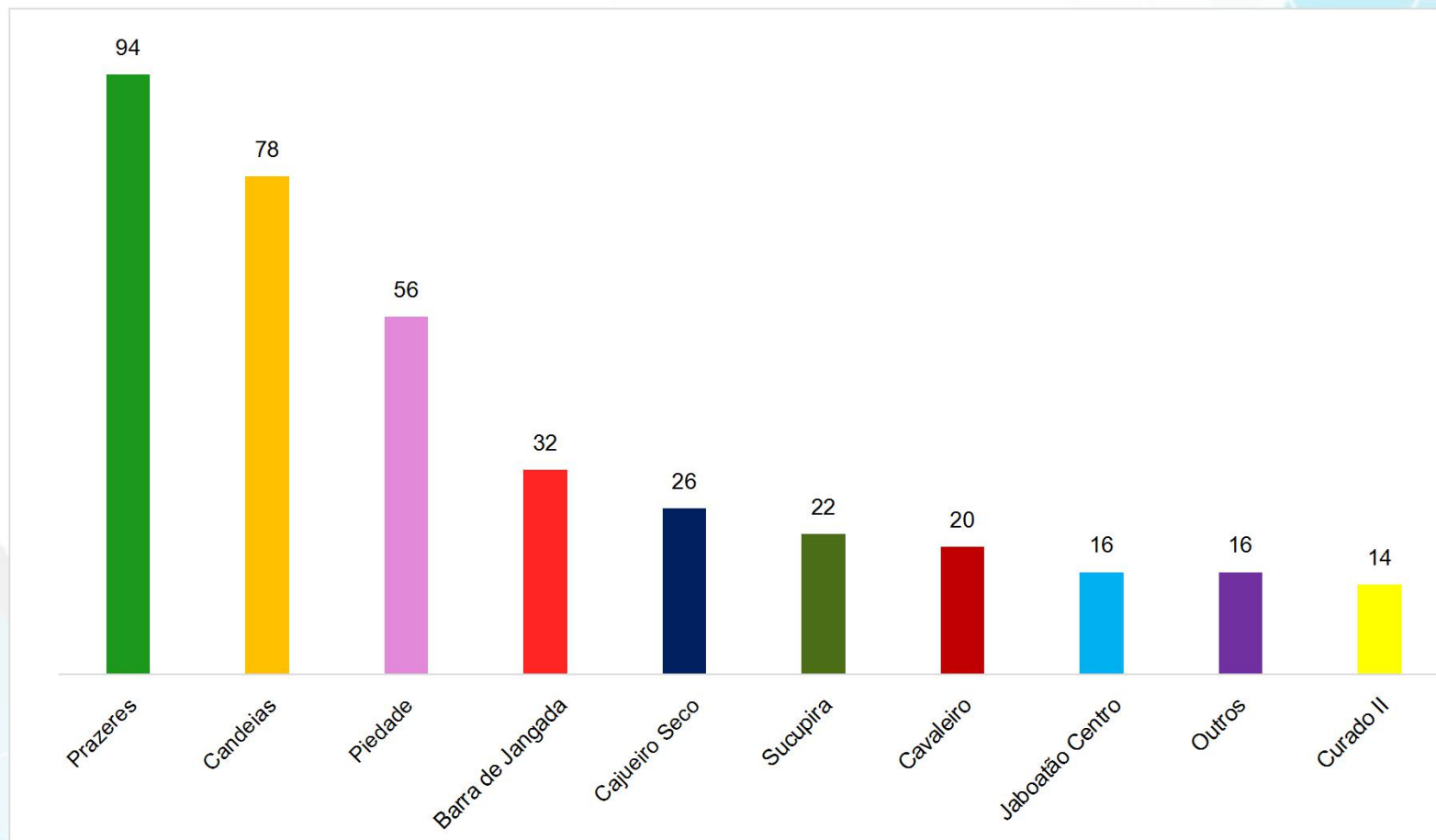
MANIFESTAÇÕES POR ÁREA



Região	Cancelado	Concluído	Atrasadas	Total
Regional 01 - Jaboatão Centro	14	54	26	94
Regional 02 - Cavaleiro	9	34	20	63
Regional 03 - Curado	5	25	7	37
Regional 04 - Muribeca	3	23	4	30
Regional 05 - Prazeres	10	109	12	131
Regional 06 - Praias	14	92	65	171
Regional 07 - Guararapes	2	6	9	17
Não Informado	1	12	3	16
	58	355	146	559

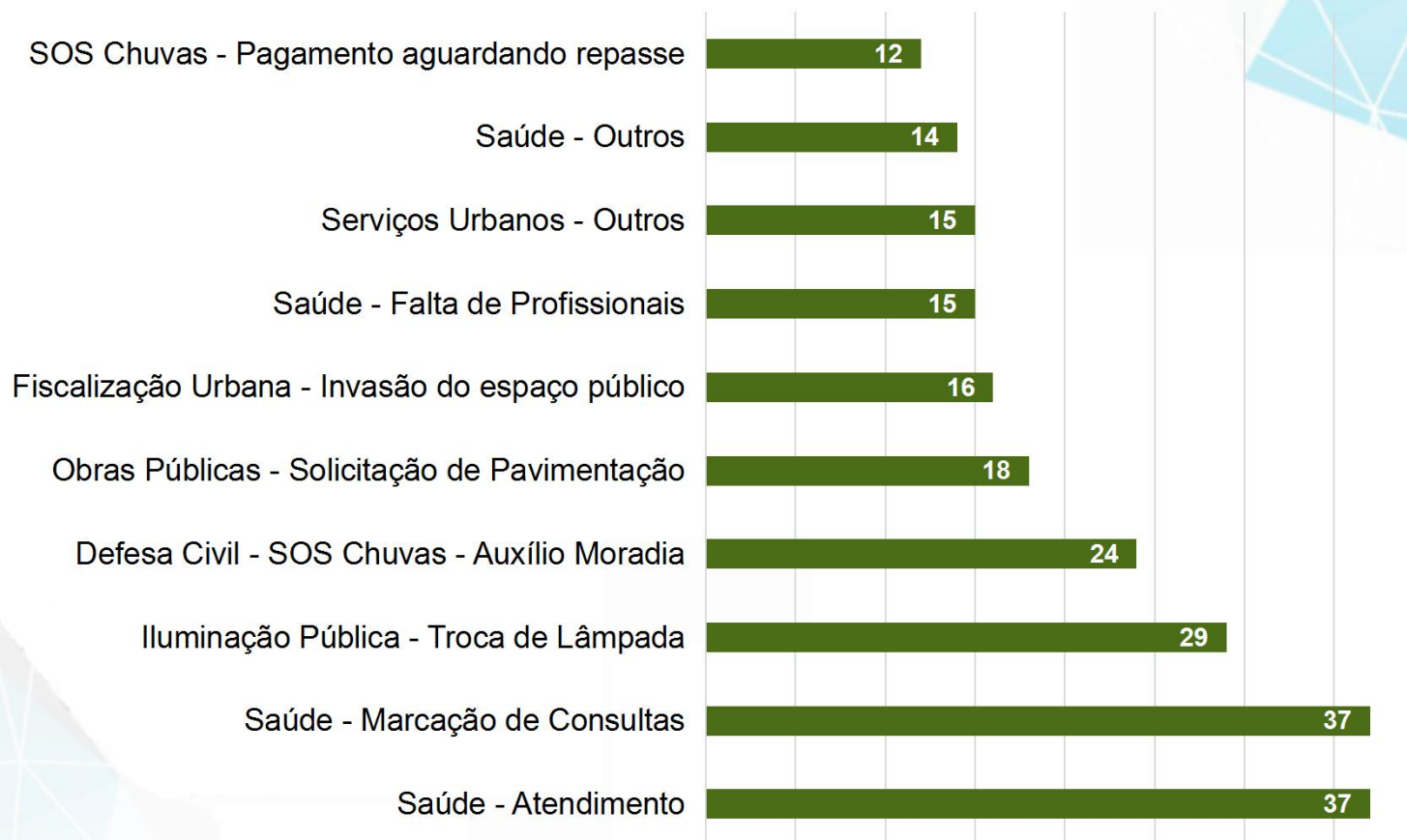
Do total de 559 registros, 16 usuários não informaram o bairro ou a regional. A regional 06 foi a área mais demandada no município, apresentando 171 registros.

BAIRROS MAIS DEMANDADOS

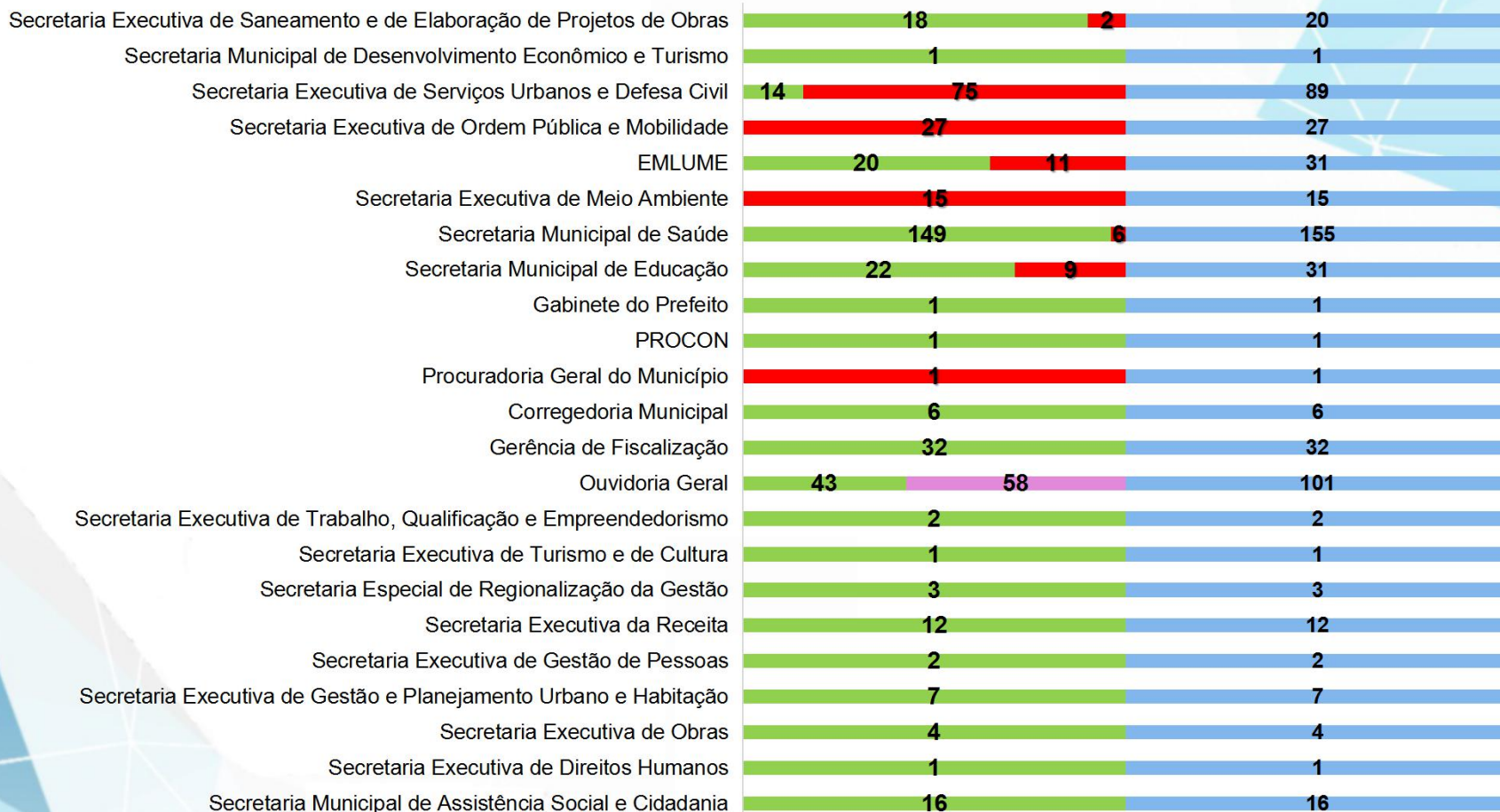


Os bairros de Candeias, Piedade e Prazeres registraram o maior número de manifestações.

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



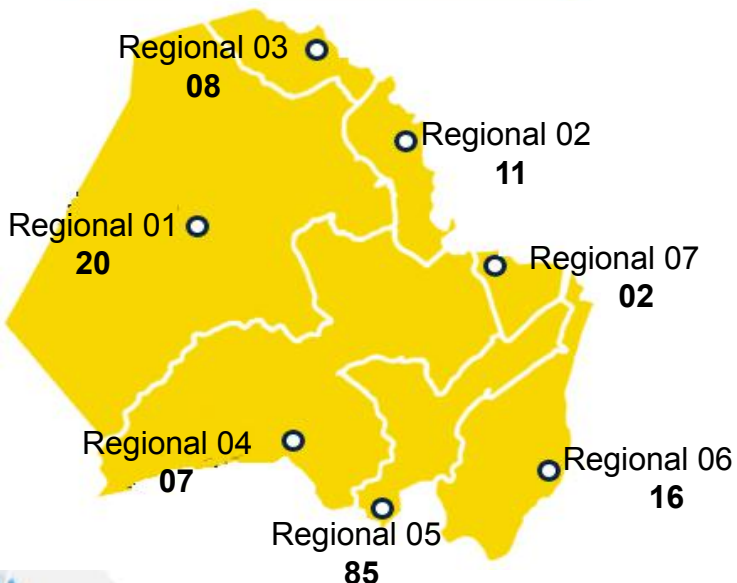
MANIFESTAÇÕES POR UNIDADE GESTORA



■ RESPONDIDAS ■ ATRASADAS ■ CANCELADAS ■ AGENDADO ■ TOTAL

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

Secretaria Municipal de Saúde



Novembro 2022		
Recebidas	Respondidas + Canceladas	Atrasadas
155	149	6

**96%
Resolutividade**

Obs: 06 usuários não informaram a regional.

Assuntos Recorrentes
Marcação de Consultas
Reclamação sobre atendimento
Falta de Medicamentos e Profissionais
Denúncia de Servidor
Elogio para Servidor

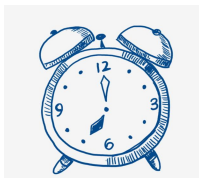


**Tempo Médio de
Resposta
7 dias**

Secretaria Executiva de Gestão e Planejamento Urbano e Habitação

Novembro 2022		
Recebidas	Respondidas	Atrasadas
39	39	0

100%
Resolutividade

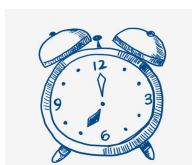


Unidade	Tempo Médio de Resposta
Fiscalização (GEFUA)	41 dias
Gestão Urbana	16 dias
Habitação	03 dias

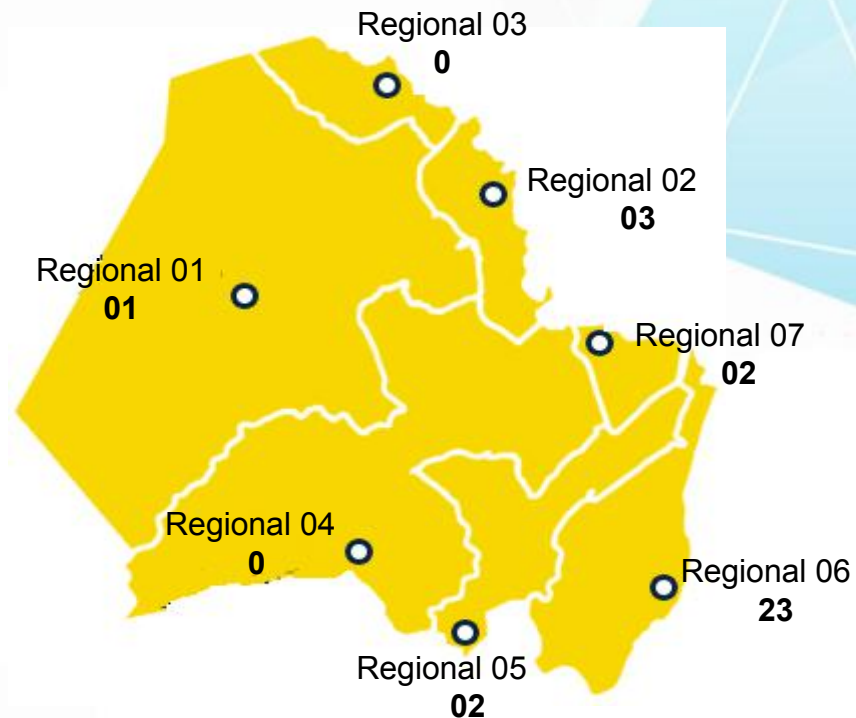
Assuntos Recorrentes
Construção de Obra Irregular
Invasão do espaço público
Comércio Irregular
Alvará de Funcionamento
Andamento de Processos

Novembro 2022		
Recebidas	Respondidas	Atrasadas
31	20	11

65%
Resolutividade



**Tempo Médio de
Resposta
40 DIAS**



Obs: 02 usuários não informou a regional.

Assuntos Recorrentes

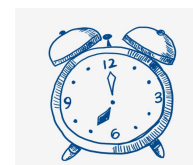
Troca de Lâmpada

Instalação de Novos Pontos de Iluminação

Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil

Novembro 2022		
Recebidas	Respondidas	Atrasadas
89	14	75

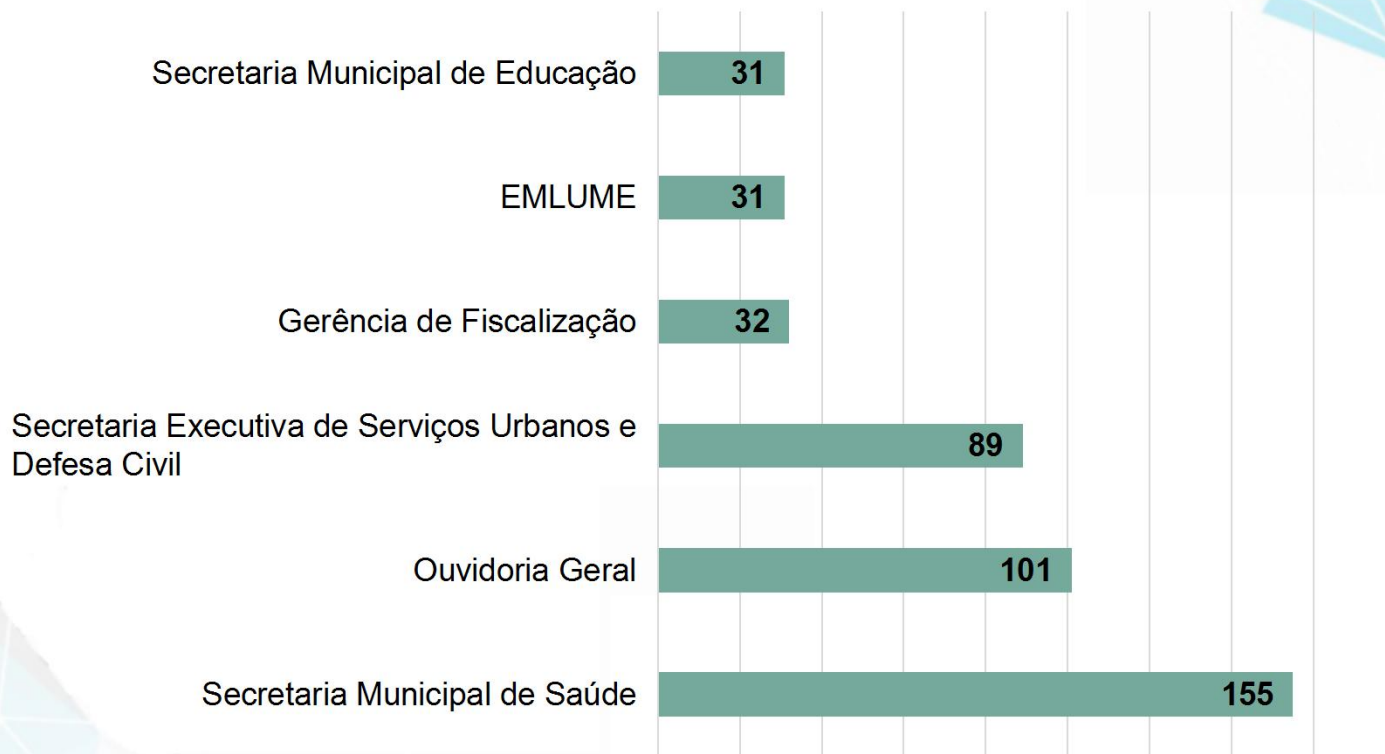
16%
Resolutividade



**Tempo Médio de
Resposta
16 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
Secretaria Municipal da Saúde	35
Ouvidoria Geral	33
Secretaria Executiva da Receita	17
Secretaria Executiva de Trabalho, Qualificação e Empreendedorismo	7
Secretaria Municipal de Assistência Social	6
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 Gestão e Planejamento Urbano e Habitação	2
Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil	2
Secretaria Especial de Regionalização da Gestão	1
Secretaria Executiva de Turismo e Cultura	1
Secretaria Executiva de Juventude, Esportes e Lazer	1
TOTAL:	118

No mês de Novembro foram registrados 11 elogios sendo de 07 forma identificada.

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

Ao lado colocamos o ranking dos órgãos que mais obtiveram elogios no período de janeiro a novembro de 2022:

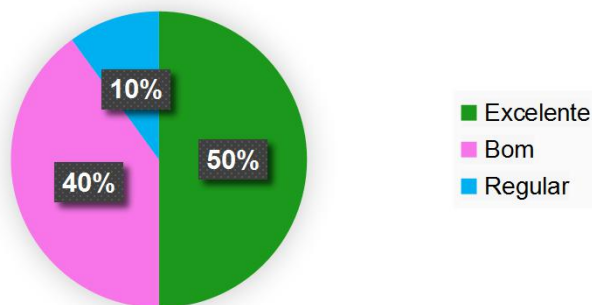
* 44 elogios foram registrados no período de Janeiro à Novembro de forma anônima, por isso não consta no ranking.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

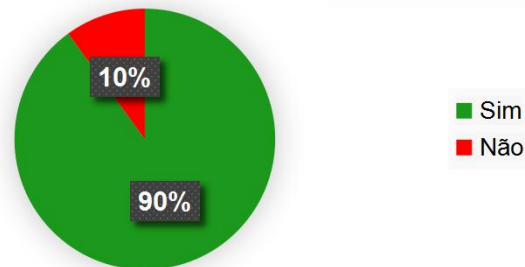
ATENDIMENTO WHATSAPP

Para os atendimentos realizados por meio do canal de Whatsapp é disponibilizado ao final uma pesquisa sobre a satisfação do atendimento prestado pela equipe da Ouvidoria. No mês de Novembro foram realizados **427** atendimentos, onde usuários responderam a nossa pesquisa. A maior parte desses atendimentos foram solicitações de informações sobre o pagamento do auxílio emergencial estadual / SOS chuvas.

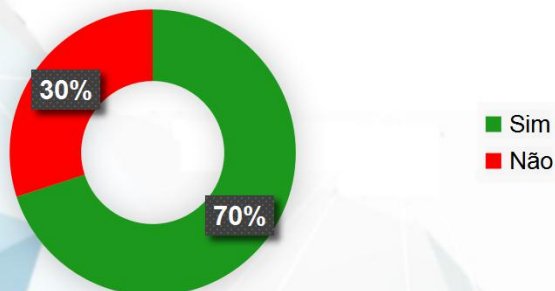
O que achou do nosso atendimento?



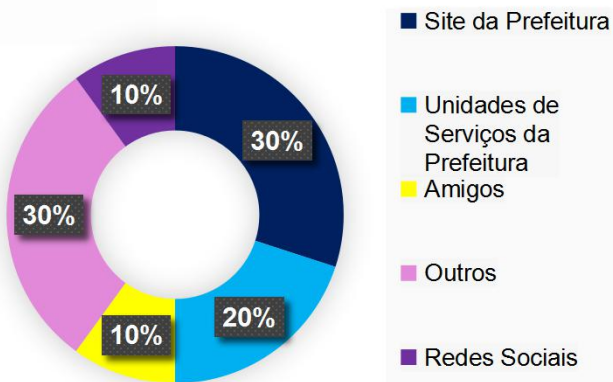
As informações foram passadas de forma clara?



Os serviços da Ouvidoria atendeu a suas expectativas?



Como soube dos serviços da Ouvidoria?



ACESSO SITES

No mês de novembro os sites que a Ouvidoria Geral faz gestão obtiveram a seguinte quantidade de acessos:

O site oficial da Ouvidoria obteve **2.358** acessos e as páginas mais acessadas foram: A Ouvidoria, Perguntas Frequentes, Registre sua Manifestação e Fale com a Ouvidoria ;

O site do Jaboatão Mais (SOS Chuvas e Portal Covid -19) obteve **4.609** acessos e as páginas mais acessadas foram: SOS Chuvas, Auxílio Emergencial, Portal Covid, Vacinômetro e Plano Municipal de Vacinação;

O site do Conselho de Usuários teve **323** acessos e as páginas mais acessadas foram: Login, Publicações e Relatórios, Torna - se um Conselheiro, Enquetes e Avaliações.

O site Portal da Transparência obteve **16.451** acessos e as páginas mais acessadas foram: Consulta Auxílio Emergencial Pernambuco, Informações sobre Remuneração dos Servidores, Secretarias e Órgãos e Despesas.



AÇÕES DA OUVIDORIA

Os Ouvidores da Prefeitura Do Jaboatão dos Guararapes participam do XXV Congresso Brasileiro de Ouvidores

Os Ouvidores da Prefeitura do Jaboatão dos Guararapes, Pricylla Lopes (Ouvidora Geral) e Diego Pernambuco (Ouvidor da Guarda Municipal) participam nesta semana do XXV Congresso Brasileiro de Ouvidores, com o tema “A Institucionalização da Ouvidoria Brasileira: Conquistas e Desafios.”

O congresso é uma realização da Associação Brasileira de Ouvidores -ABO Nacional e ocorre nos dias 09 a 11 de novembro de 2022, na cidade de Fortaleza.

Nesta edição, o Congresso debate temas relevantes como: marcos regulatórios, o compromisso com a dignidade humana, o valor da ouvidoria como instrumento de cidadania na visão do gestor e a construção da experiência do cliente.

Além dos debates, serão realizadas oficinas temáticas sobre diversidade e inclusão, MBA em Ouvidoria pública, comunicação assertiva, Ouvidoria e princípios do ESG, saúde mental em tempos de pandemia, e desjudicialização.



AÇÕES DA OUVIDORIA

Ouvidoria Geral recebe visita do TCE-PE

O Tribunal de Contas de Pernambuco (TCE-PE), emitiu em 15 de dezembro de 2021, a Resolução TC nº 159, que dispõe sobre a criação e regulamentação de Ouvidorias no âmbito dos Municípios do Estado de Pernambuco.

A resolução tem como objetivo disciplinar as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, assim como, garantir o cumprimento da Lei Federal 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

A visita foi realizada pelo auditor do TCE Arnaldo Albuquerque, acompanhada pela Controladora Geral Andréa Costa e a Ouvidora do município Priscylla Lopes.



AÇÕES DA OUVIDORIA

Jaboatão dos Guararapes atinge nível prata de transparência pública e obtém o melhor resultado entre os municípios da região metropolitana.

Radar Nacional de Transparência Pública

O maior repositório de informações sobre transparência pública do Brasil.

Durante os meses de maio a novembro/2022, o Sistema Tribunais de Contas realizou o levantamento nacional da transparência pública.

Cerca de 8.000 portais da transparência, englobando os Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, bem como dos Tribunais de Contas, do Ministério Público e da Defensoria Pública, nas esferas Federal, Estadual e Municipal participaram da avaliação.

Para os órgãos que obtiveram os melhores resultados (diamante, ouro e prata) serão concedidos selos de transparência pública.

O Município do Jaboatão dos Guararapes foi classificado com o índice de transparência Prata, obtendo o melhor resultado entre as cidades da Região Metropolitana e ficando entre as 10 melhores do Estado de Pernambuco.

AÇÕES DA OUVIDORIA

Ouvidoria e Secretaria Executiva de Serviços Urbanos realizam visita de acompanhamento a obra de drenagem e pavimentação da avenida ulisses montarroyos com a rua capitão médico osias ribeiro.

Atendendo a uma demanda da população a Ouvidora do município, Pricylla Lopes, juntamente com o Superintendente de Serviços Urbanos, Harley Tavares realizaram nesta quinta-feira (24/11/22) uma visita à obra de drenagem e pavimentação que vem sendo realizada na Avenida Ulisses Montarroyos com a Rua Capitão Médico Osias Ribeiro.

A visita foi acompanhada por um grupo de moradores e da engenheira técnica responsável pela obra. A visita teve como objetivo verificar in loco as demandas e sugestões apontadas pela população, que vem acompanhando e fiscalizando a execução da referida obra.

O local conhecido como “Pracinha do Dominó” vem recebendo intervenções urbanas desde agosto de 2022, para melhorar o escoamento da água no local, assim como, revitalizar um espaço de lazer e convivência já utilizado pela comunidade.



AÇÕES DA OUVIDORIA

Ouvidoria do Jaboatão dos Guararapes apresenta boas práticas no 2º Seminário da Rede Ouvir-PE: fortalecendo as ouvidorias pernambucanas

A Ouvidoria Geral do Jaboatão dos Guararapes, representada pela Ouvidora Pricylla Lopes, pela servidora Lorena Ventura e pelo Ouvidor da Guarda Diego Pernambuco, participaram do 2º Seminário Rede Ouvir PE, realizado nos dias 29 e 30 de novembro na cidade de Caruaru.

Na segunda edição do evento, participaram representantes de 45 municípios do estado.

O 2º Seminário teve início no dia 29, com palestras onde a Ouvidoria do Jaboatão dos Guararapes apresentou suas boas práticas. Foram apresentados os projetos desenvolvidos, as práticas de gestão e de divulgação adotadas e os principais resultados.

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.



AÇÕES DA OUVIDORIA

Plantão Ouvidoria

No dia 09 de novembro ocorreu mais um plantão de Ouvidoria com os interlocutores da EMLUME e Corregedoria Geral. Na oportunidade foi abordado o sistema utilizado pela Ouvidoria Geral, pedidos de acesso a informação, apresentado e analisado as informações nos sites que a Ouvidoria faz a gestão (Portal da Transparência, SOS Chuvas, Portal Covid, Conselho de Usuários e Ouvidoria), 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

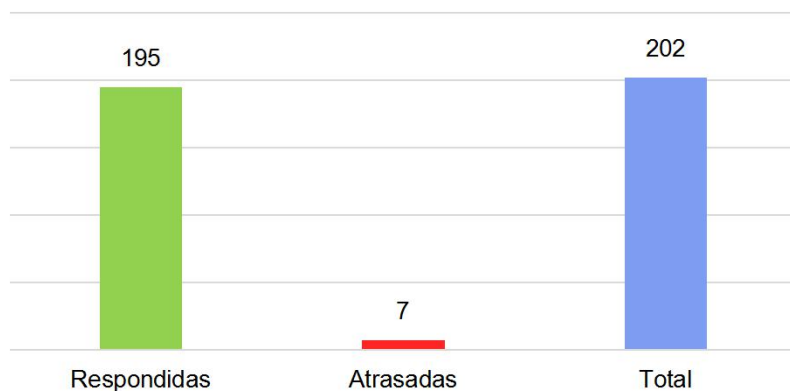
No mês de novembro a Ouvidoria efetuou 02 postagens nas redes sociais da Prefeitura com o intuito de divulgar os seus serviços aos usuários.

Neste mês foram abordados os temas: A Ouvidoria acolhe sua manifestação e Denúncias.

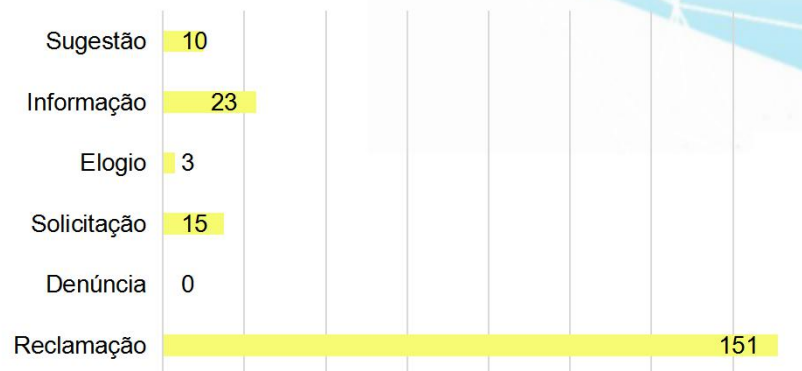


OUVIDORIA SUS

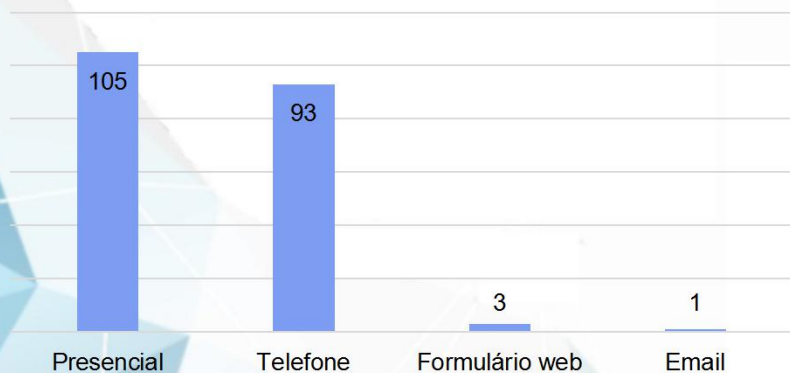
Panorama Geral



Tipo de manifestação



Canais de Atendimento



Assunto	Quantidade
Arbovirose	3.68%
Falta de medicamento	6.35%
Insatisfação/ res. de exame/ médicos/ tratamento pessoal	30.56%
Médicos/ estabelecimento de saúde/ agente de saúde	56,39%

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 novembro, obtivemos uma resolução de 74% 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