

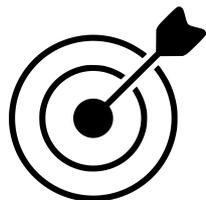


PREFEITURA DO
JABOATÃO
DOS GUARARAPES

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

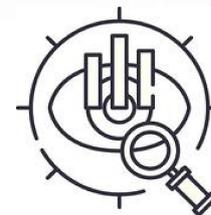
Ouvidoria e SIC

Relatório Extraído em 08/02/2023
Período Analisado: 01/12/2022 a 31/12/2022



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

12 Pedidos de Acesso à Informação deferidos.
469 Manifestações de Ouvidoria.

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



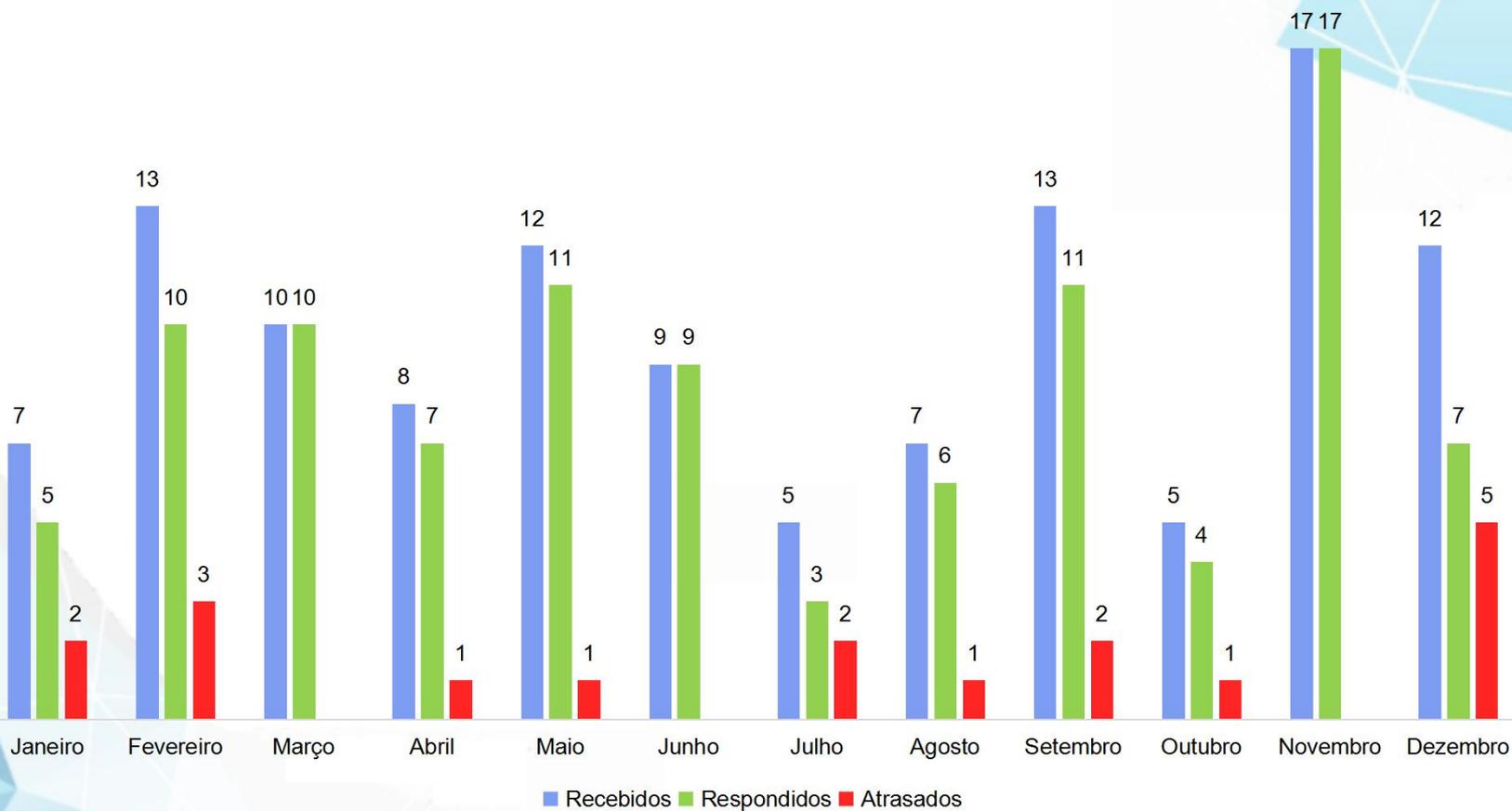
**FAZER DA TRANSPARÊNCIA
UM JEITO NOVO DE GOVERNAR**

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 – dezembro, 2022.

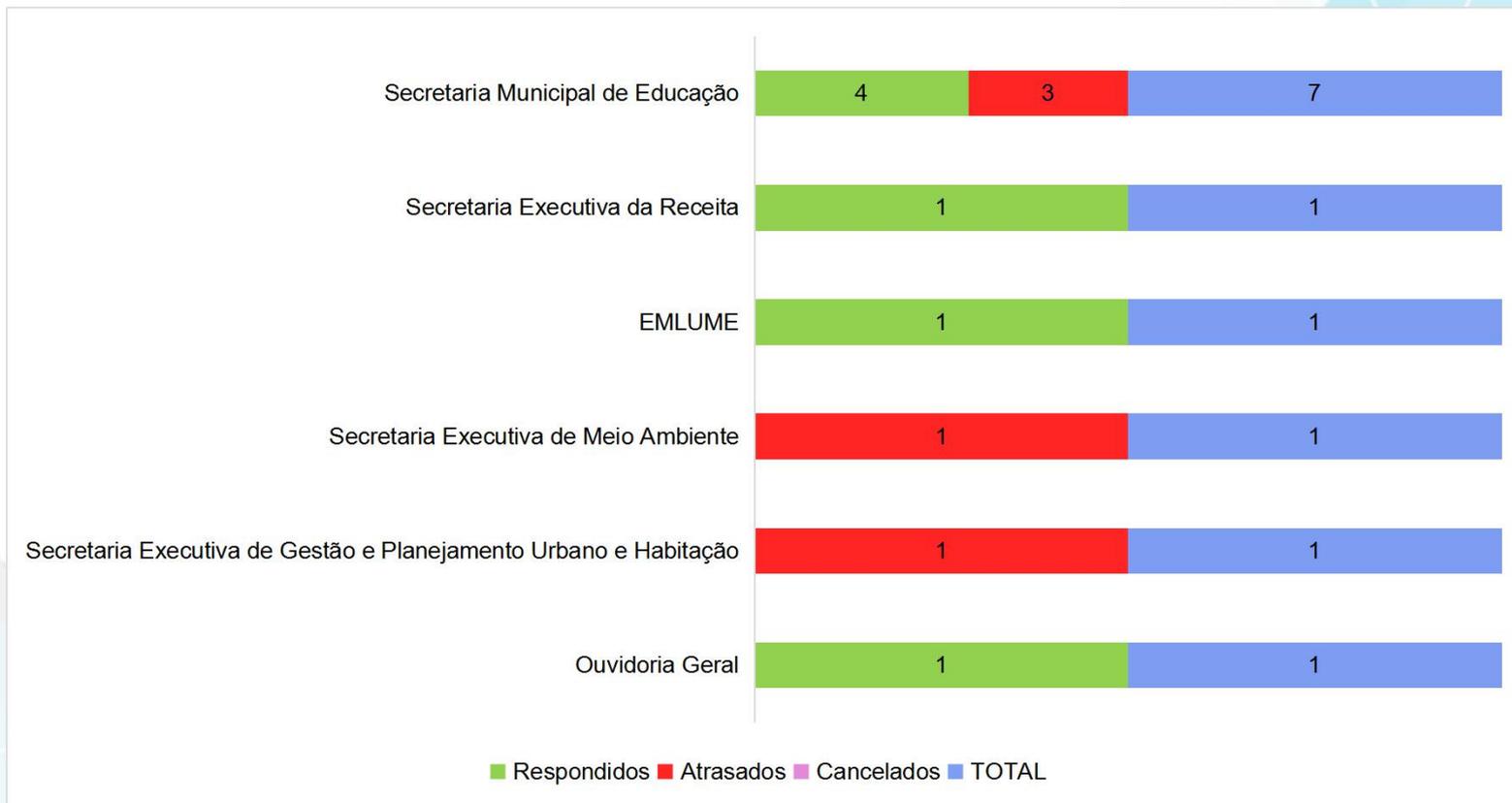
PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO



Foram registrados em nosso sistema eletrônico 14 Pedidos de Acesso à Informação (PAI). Do total de registros, 12 se configuraram como Pedido de Acesso à Informação.

02 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

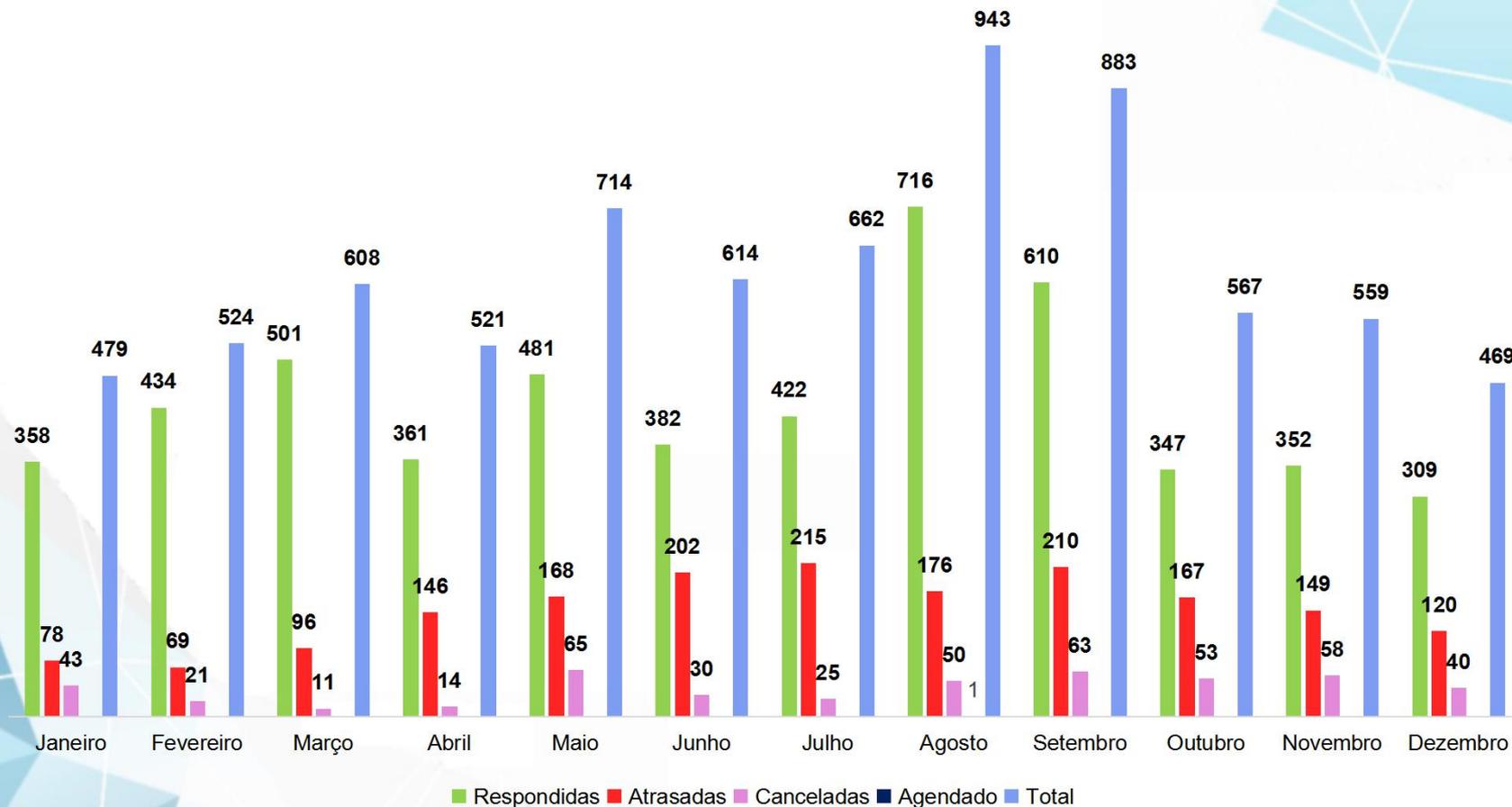


Obs: Neste gráfico foram incluídos os Pedidos de Acesso deferidos. As Secretarias que não foram citadas, não receberam Pedidos de Acesso à Informação no mês de dezembro de 2022.



MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Panorama Comparativo das Manifestações de Ouvidoria



CANAIS DE ATENDIMENTO



Site
234



Telefone
45



E-mail
13



Aplicativo
eOuve
20



Fale
Conosco
01



Whatsapp
105



Presencial
44



Conselho de
Usuários
01



Reclame Aqui
05



Outras
Ouvidorias
01

Entre as formas de registro o canal de atendimento mais utilizado pelos usuários foi o site, com 234 manifestações, seguido pelo atendimento por whatsapp com 105 registros.

INDICADORES

NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES



Concluídas
309



Atrasadas
120



Canceladas
40



Agendadas
0

Resolutividade
74%

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



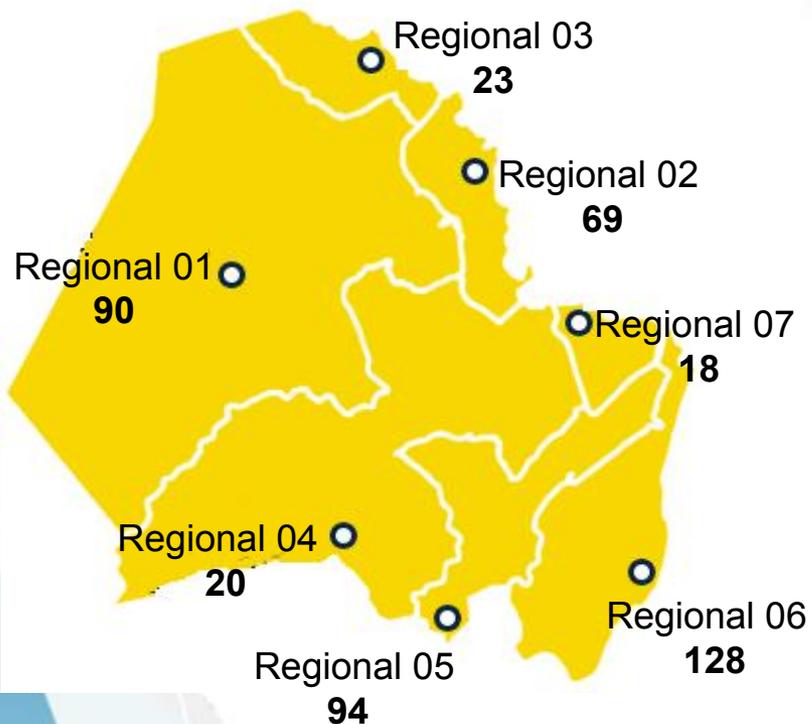
INDICADORES

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

	RECLAMAÇÃO	194
	SOLICITAÇÃO	228
	DENÚNCIA	34
	SUGESTÃO	00
	ELOGIO	08
	INFORMAÇÃO	05

Manifestações
relacionadas à 34
denúncias e
reclamações contra
servidores públicos.

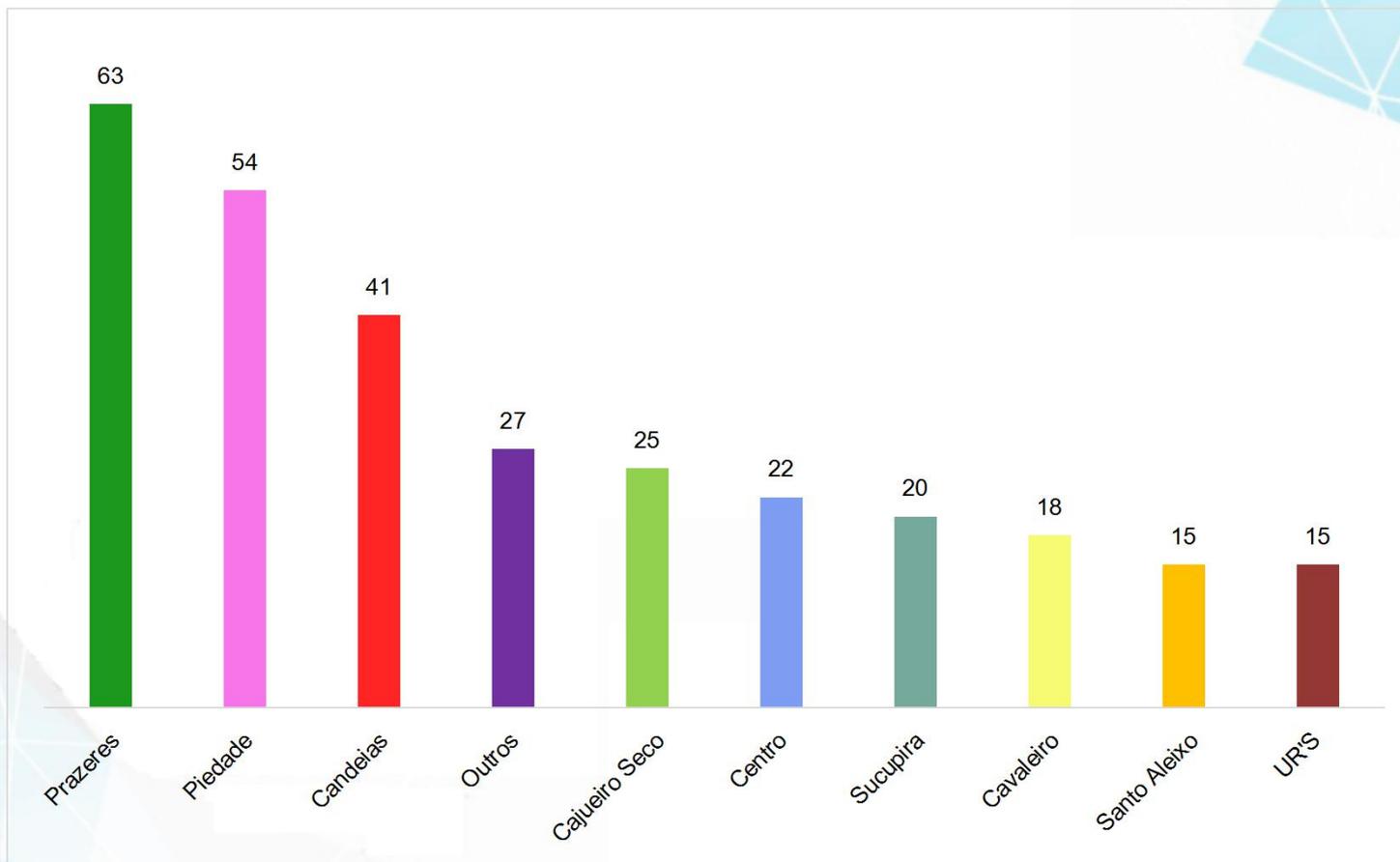
MANIFESTAÇÕES POR ÁREA



Região	Cancelado	Concluído	Atrasadas	Total
Regional 01 - Jaboatão Centro	6	57	27	90
Regional 02 - Cavaleiro	13	44	12	69
Regional 03 - Curado	2	17	4	23
Regional 04 - Muribeca	1	12	7	20
Regional 05 - Prazeres	7	66	21	94
Regional 06 - Praias	11	76	41	128
Regional 07 - Guararapes	0	14	4	18
Não Informado	0	23	4	27
	40	309	120	469

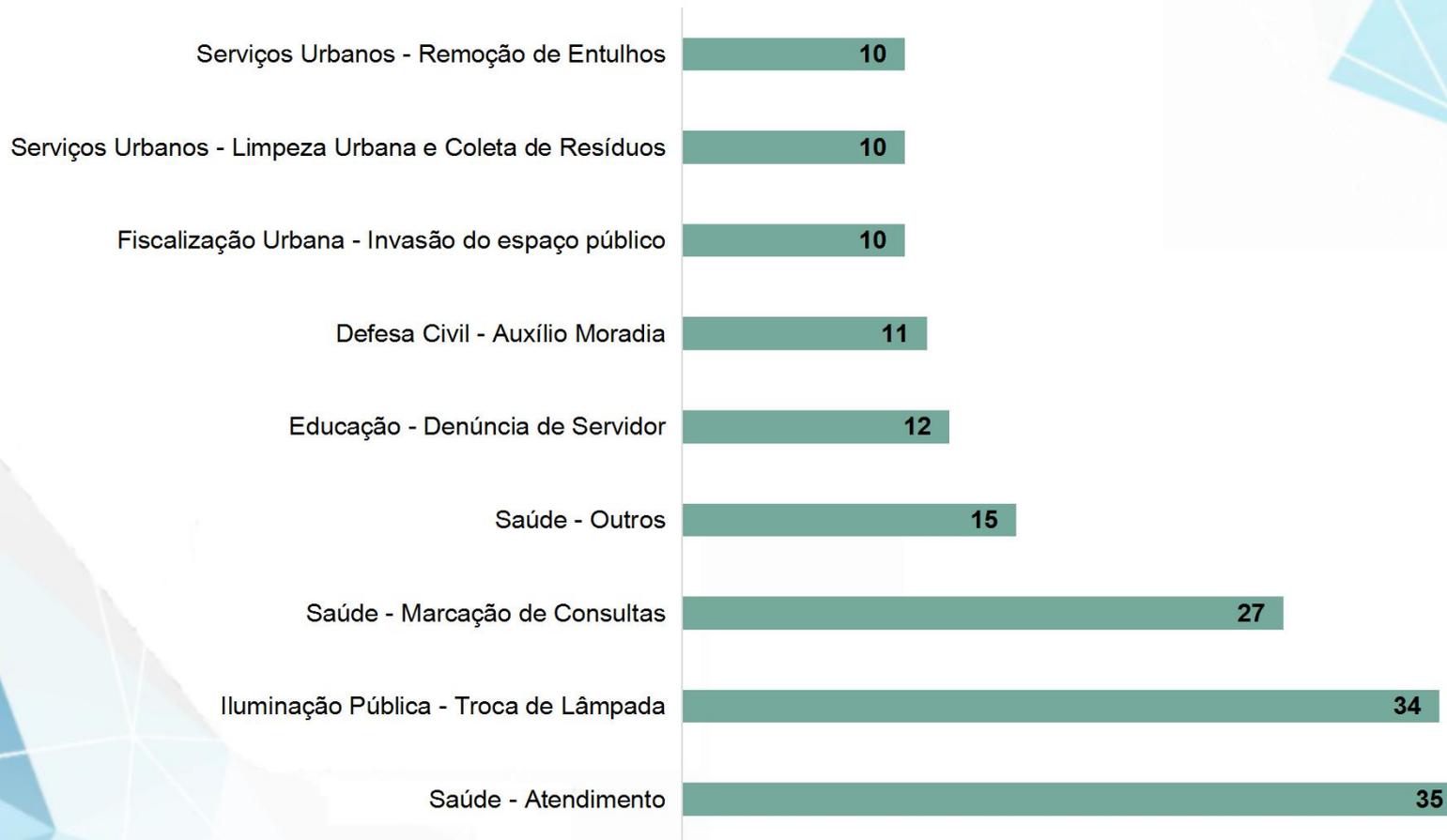
Do total de **469** registros, 27 usuários não informaram o bairro ou a regional. A regional 06 foi a área mais demandada no município, apresentando 128 registros.

BAIRROS MAIS DEMANDADOS



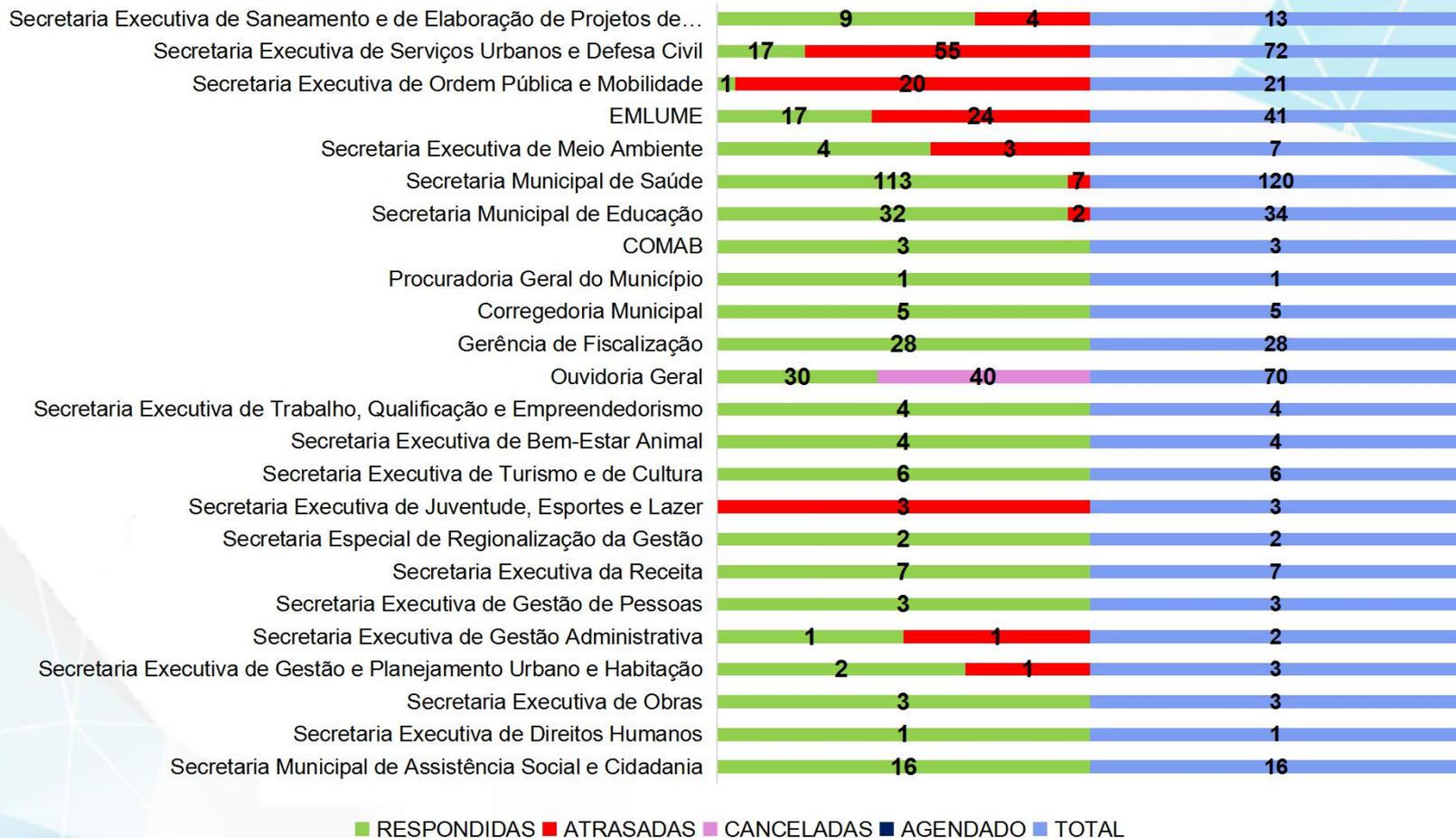
Os bairros de Prazeres, Piedade e Candeias registraram o maior número de manifestações.

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



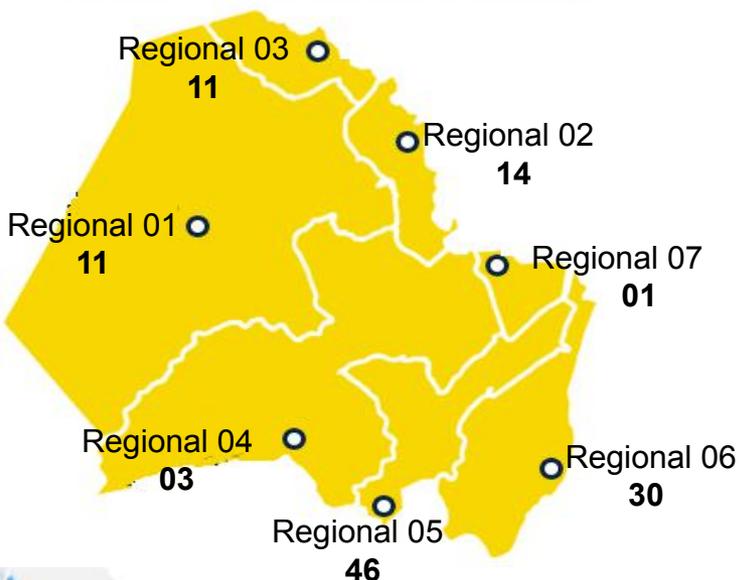


MANIFESTAÇÕES POR UNIDADE GESTORA



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

Secretaria Municipal de Saúde



Dezembro 2022		
Recebidas	Respondidas + Canceladas	Atrasadas
120	113	7

**94%
Resolutividade**

Obs: 04 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
10 dias**

Secretaria Executiva de Gestão e Planejamento Urbano e Habitação

Dezembro 2022		
Recebidas	Respondidas	Atrasadas
31	30	1

97%
Resolutividade



Unidade	Tempo Médio de Resposta
Fiscalização (GEFUA)	10 dias
Gestão Urbana	05 dias
Habitação	-

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

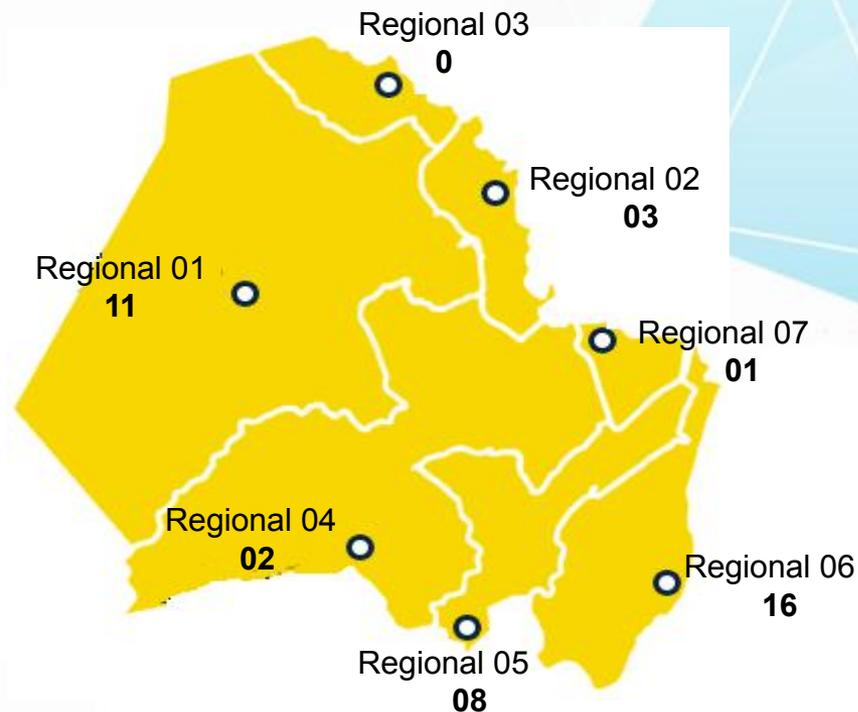
EMLUME

Dezembro 2022		
Recebidas	Respondidas	Atrasadas
41	17	24

41%
Resolutividade



**Tempo Médio de
Resposta
25 DIAS**



Assuntos Recorrentes

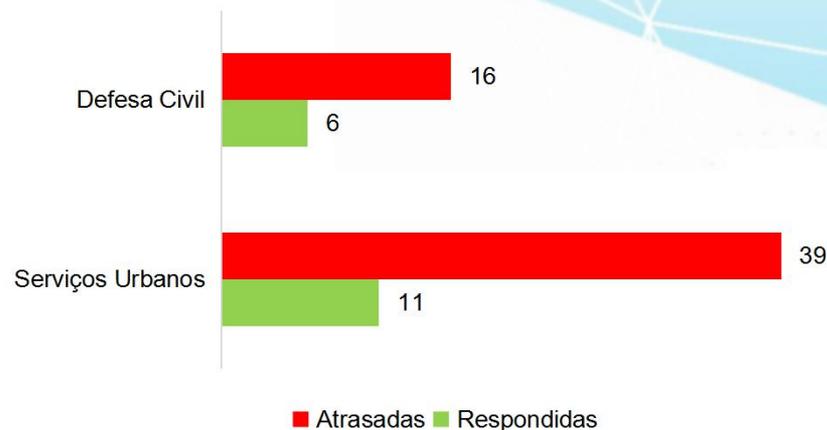
Troca de Lâmpada

Instalação de Novos Pontos de Iluminação

Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil

Dezembro 2022		
Recebidas	Respondidas	Atrasadas
72	17	55

24%
Resolutividade

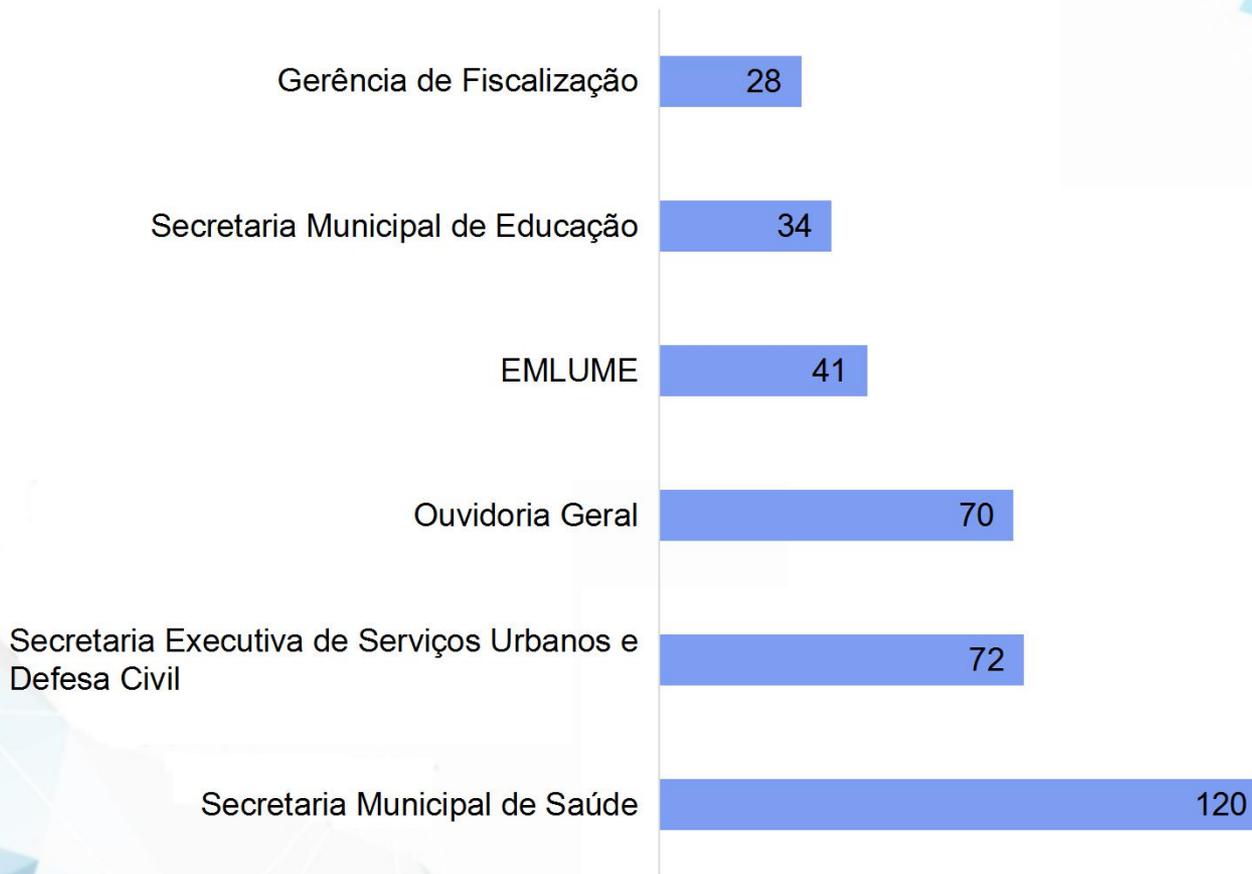


Assuntos Recorrentes
SOS Chuvas - Auxílio Moradia
Capinação
Limpeza Urbana e Coleta de Resíduos
Remoção de Entulhos



Tempo Médio de Resposta
16 DIAS

ÓRGÃOS COM MAIOR NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES



GALERIA DE ELOGIOS

Número de Elogios 2022

ÓRGÃO	TOTAL
Secretaria Municipal da Saúde	38
Ouvidoria Geral	33
Secretaria Executiva da Receita	18
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
Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil	3
Gabinete do Prefeito	2
Secretaria Municipal de Educação	2
Secretaria Executiva de Gestão e Planejamento Urbano e Habitação	2
Secretaria Especial de Regionalização da Gestão	1
Secretaria Executiva de Turismo e Cultura	1
Secretaria Executiva de Juventude, Esportes e Lazer	1
TOTAL:	123

No mês de dezembro foram registrados 08 elogios sendo de 05 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 dezembro de 2022:

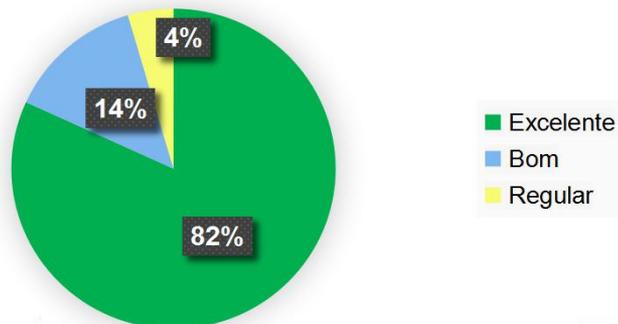
* 47 elogios foram registrados no período de Janeiro à Dezembro de forma anônima, por isso não consta no ranking.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

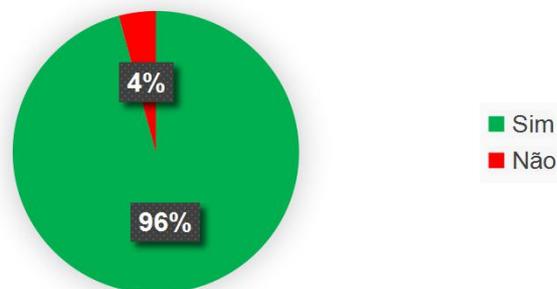
ATENDIMENTO WHATSAPP

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 dezembro foram realizados **557** atendimentos, onde usuários responderam a nossa pesquisa. A maior parte desses atendimentos foram solicitações de informações sobre o auxílio moradia – SOS Chuvas, e reclamações sobre marcação de consultas nas unidades de saúde.

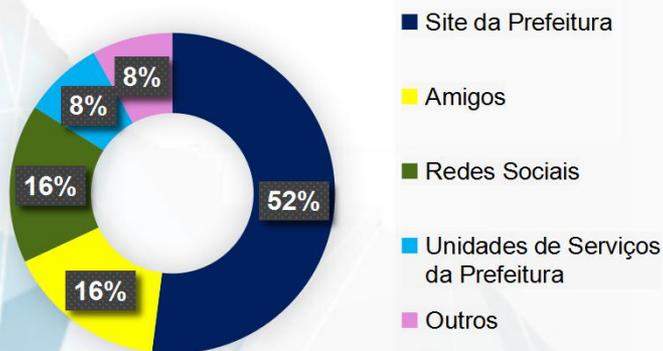
O que achou do nosso atendimento?



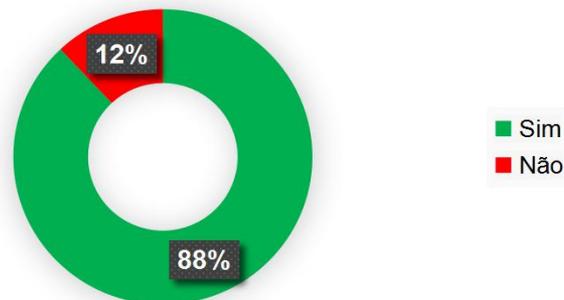
As informações foram passadas de forma clara?



Como soube dos serviços da Ouvidoria?



Os serviços da Ouvidoria atenderam a suas expectativas?



ACESSO SITES

No mês de dezembro os sites que estão sob gestão da Ouvidoria Geral obtiveram a seguinte quantidade de acessos:

O site oficial da Ouvidoria obteve **2.055** 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 **20.941** acessos e as páginas mais acessadas foram: SOS Chuvas, Auxilio Emergencial, Auxilio Municipal (Remanescente – PE), Auxilio Moradia – SOS Chuvas, Contatos Emergenciais – SOS Chuvas;

O site do Conselho de Usuários teve **168** acessos e as páginas mais acessadas foram: Login, Publicações e Relatórios, Torna - se um Conselheiro, Enquetes e Avaliações.

O site Portal da Transparência obteve **16.825** acessos e as páginas mais acessadas foram: Consulta Auxilio Emergencial Pernambuco, Informações sobre Remuneração dos Servidores, Secretarias e Órgãos e Informações sobre Remuneração dos Servidores a partir de agosto de 2017 .



AÇÕES DA OUVIDORIA

Servidores da prefeitura do Jaboatão participam de curso sobre tratamento de denúncias

Nos dias 12, 13 e 14 de dezembro de 2022, os servidores Isabela Guedes (Corregedora) Andréa Firmino (Comissão de Inquérito), Valderene Alencar e Luis Siqueira (Ouvidoria), participaram do curso Tratamento de Denúncias de Ouvidorias, promovido pela Ouvidoria Geral do Estado de Pernambuco.

O curso foi ministrado pela Sra. Zélia Correia, Coordenadora do Atendimento ao Cidadão da OGE, e abordou temas como Assédio Moral, Assédio Sexual, Enriquecimento Ilícito, Crimes Contra a Administração Pública e Condutas Vedadas aos Agentes Públicos e a Alta Gestão.



AÇÕES DA OUVIDORIA

Palestra “Linguagem Simples: Direito do Cidadão”



A Controladoria Geral do Município, por meio da Ouvidoria, realizou a palestra “Linguagem Simples: Direito do Cidadão”, ministrada por Janaína Negreiros, Gerente de Divisão Ministerial de Atendimento e Controle da Ouvidoria do Ministério Público de Pernambuco – MPPE.

A palestra foi direcionada aos servidores da Ouvidoria e aos interlocutores das diversas unidades gestoras do município. Na oportunidade a Ouvidoria apresentou as principais ações e resultados alcançados em 2022.

AÇÕES DA OUVIDORIA

Acompanhamento do Projeto Escola Cidadã

No dia 22 de dezembro de 2022, a Coordenadora de Ouvidoria, Lorena Ventura, realizou visita técnica nas escolas municipais Walfrido Coelho e Albenice Maria, juntamente com a equipe de engenharia e de nutrição da Secretaria Municipal de Educação. A visita teve como objetivo verificar *in loco* as demandas solicitadas pelos alunos participantes do Projeto Escola Cidadã.

O Projeto 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.



Escola Municipal Albenice Maria



Escola Municipal Walfrido Coelho

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 **58%** 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