



SECRETARIA DE GOVERNO
E GABINETE -
OUVIDORIA GERAL

2023

Relatório Anual da Ouvidoria 2023

RELATÓRIO DE
PROGRESSO

Sumário

- 1 **Introdução**
- 2 **Avaliação da Ouvidoria**
- 3 **Gráficos Anuais**
- 4 **Reconhecimentos**

01 - Introdução

Prezados cidadãos do município do Paulista,

É com grande satisfação que apresentamos o Relatório Anual de 2023 da Ouvidoria Geral do município. Este documento reflete nosso compromisso contínuo em promover a transparência, a participação cidadã e a excelência na prestação de serviços públicos. Ao longo do último ano, a Ouvidoria dedicou esforços incansáveis para fortalecer os canais de comunicação entre a administração municipal e a comunidade, com o intuito de ouvir, analisar e responder às demandas da população. destacamos o papel crucial que o setor desempenhou como intermediária entre a administração municipal e a comunidade.

Como resultado cabal do excelente trabalho desenvolvido pela equipe desta ouvidoria, na gestão do Prefeito Yves Ribeiro, ressaltamos o expressivo número de atendimentos dos últimos 3 anos somando mais de 10.503 munícipes atendidos, por telefone, WhatsApp, portal da transparência, presencialmente e e-mails.

Este documento reflete não apenas números e estatísticas, mas também a voz ativa da população, que, por meio de suas contribuições, auxiliou na construção de um ambiente mais inclusivo e participativo. Durante o ano passado, a Ouvidoria intensificou seus esforços para assegurar que as demandas da sociedade sejam ouvidas e consideradas na tomada de decisões, consolidando assim o compromisso com a transparência e a eficiência na gestão pública.

02- Avaliação da Ouvidoria

Prezando pela participação ativa garantimos através do formulário de avaliação da Ouvidoria, que os munícipes tivessem como opinar e assim auxiliar na identificação de áreas a melhorar, garantindo que a Ouvidoria continue sendo um canal eficaz para canalizar as demandas da população.

A participação nesse processo é crucial, pois as opiniões e sugestões moldarão o futuro da ouvidoria, tornando-a mais eficiente e alinhada às expectativas da população.



Sr. Jacó e a Sra. Heloar fazendo o uso da ferramenta de avaliação da Ouvidoria.

Fonte: Autoria Própria
04 de Jul 2023.

No primeiro ano de implantação da ferramenta, a ouvidoria recebeu um total de 53 respostas completas, e um total de 1773 visualizações do formulário.

O formulário segue disponível no site oficial da prefeitura, através do link: <https://www.paulista.pe.gov.br/site/ouvidoria>

03- Gráficos Anuais

1. Relatório Resumo de 2023.
2. Formas de atendimento mais recorrente.
3. Assuntos das Ocorrências.
4. Ocorrências mais solicitadas.
5. Percentual de Ocorrências por bairros.
6. Ocorrências mais solicitadas por secretarias.
7. Percentual mensal de total de atendimentos.
8. Percentual do status de atendimento total das ocorrências



quinta-feira 04/01/2024 15:23

ASSUNTO DAS OCORRÊNCIA	Nº	%
Ambulância	4	0,1%
Ambulantes	12	0,4%
Animais Peçonhentos	5	0,2%
Atendimento	1219	43,5%
Benefícios Sociais	41	1,5%
Campanha Saúde	5	0,2%
Certidões	0	0,0%
Concurso Público	11	0,4%
Construção Irregular	26	0,9%
Contratos	1	0,0%
Crime Ambiental	10	0,4%
Danos Materiais Alheio	2	0,1%
Depredação ao Patrimônio Público	0	0,0%
Difícil Acesso	4	0,1%
Documentação	475	16,9%
Empregos	13	0,5%
Entulho	25	0,9%
Esgoto	18	0,6%
Esporte e Cultura	5	0,2%
Estabelecimento Irregular	4	0,1%
Falta de Remédios	1	0,0%
Feira Municipal	1	0,0%
Foco Dengue	0	0,0%
Funcionalismo Público	35	1,2%
Iluminação Pública	186	6,6%
IPTU	101	3,6%
Limpeza dos canais	16	0,6%
Limpeza Urbana	50	1,8%
Lixo	33	1,2%
Marginalidade	3	0,1%
Matrícula / Escolas	24	0,9%
Maus Tratos	4	0,1%
Merenda Escolar	0	0,0%
Mobilidade Urbana	8	0,3%
Multa de trânsito	2	0,1%
Obra Parada	6	0,2%
Outros	110	3,9%
Parada ou Terminal de ônibus	0	0,0%
Pavimentação	40	1,4%
Atendimento Insatisfatório	13	0,5%
Postos de Saúde	80	2,9%
Prevenção de Acidentes	38	1,4%
Professores	2	0,1%
Remédio/Medicação	2	0,1%
SAMU	2	0,1%
Segurança Municipal	11	0,4%
Serviço de Nivelamento da rua	5	0,2%
Servidores	40	1,4%
Alagamentos	7	0,2%
Trânsito / Sinalização	19	0,7%
Transporte Urbano - Kombi	2	0,1%
Invasão	1	0,0%
Contato indisponível	7	0,2%
Vacinação	36	1,3%
Vigilância sanitária	38	1,4%
TOTAL	2803	100,0%

TOTAL DE OCORRÊNCIAS PELAS SECRETARIAS		%
Administração	41	1,5%
Administração das Regionais	10	0,4%
Infraestrutura	31	1,1%
Assuntos Jurídicos	110	3,9%
Controladoria Municipal	0	0,0%
Desenv. Urbano, Tecnologia e Meio Amb.	253	9,0%
Desenvolvimento Econômico	56	2,0%
Educação	62	2,2%
Finanças	327	11,7%
Gab. do Pref. e Relações Institucionais	51	1,8%
Procuradoria Municipal	23	0,8%
Obras e Serviços Públicos	603	21,5%
Previdência Social	7	0,2%
Ouvidoria Geral	551	19,7%
Sec. Executiva de Políticas para as Mulheres	9	0,3%
Políticas Sociais e Direitos Humanos	137	4,9%
Saúde	385	13,7%
Segurança Cidadã, Mobilidade e Def. Civil	87	3,1%
Turismo, Cultura, Esportes e Juventude	21	0,7%
Projetos Especiais e Habitação	38	1,4%
Gab. Do Vice Prefeito	0	0,0%
Planejamento, Gestão e Governo	1	0,0%
Sec. Executiva de Imprensa	0	0,0%
Programas e Projetos	0	0,0%
Total	2803	100,0%

TOTAL DE FORMAS DE ATENDIMENTO		%
Presencial	1856	66,2%
Email	232	8,3%
Telefone	181	6,5%
Portal da Transparência	534	19,1%
TOTAL	2803	100,0%

Joêdes Matias de Oliveira

Ouvidor Geral

TOTAL DAS CONCLUSÕES DE ATENDIMENTO		%
Atendido	2295	81,9%
Em Andamento	505	18,0%
Não Atendido	3	0,1%
TOTAL	2803	100,0%

TOTAL DE OCORRENCIAS REALIZADAS NOS MESES de 2023		%
Janeiro	360	12,8%
Fevereiro	217	7,7%
Março	316	11,3%
Abril	229	8,2%
Maio	287	10,2%
Junho	290	10,3%
Julho	91	3,2%
Agosto	142	5,1%
Setembro	223	8,0%
Outubro	211	7,5%
Novembro	247	8,8%
Dezembro	190	6,8%
TOTAL	2803	100,0%

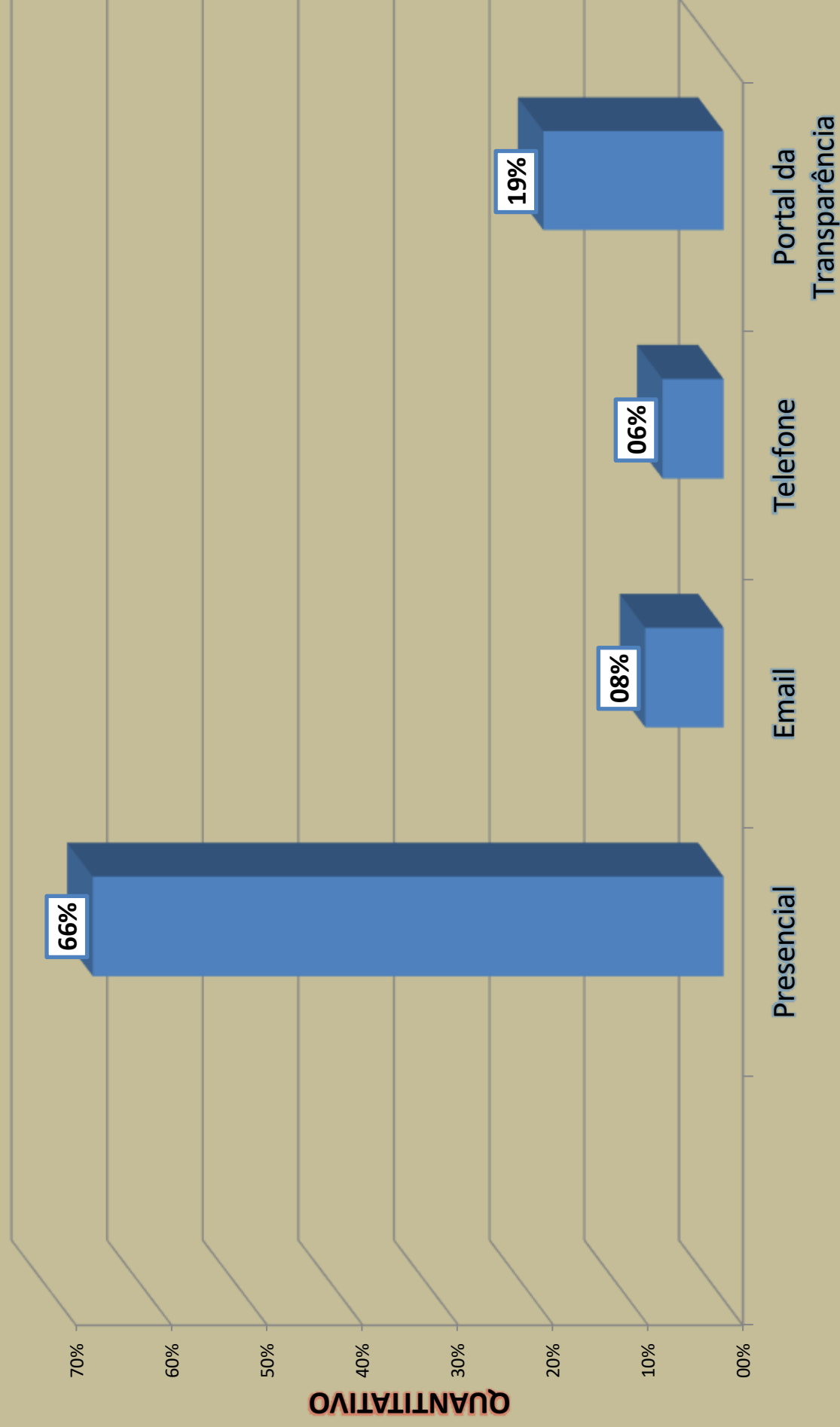
QUANTITATIVO POR CRITÉRIOS DE ATENDIMENTO		%
Denúncia	228	8,1%
Reclamação	454	16,2%
Informação	294	10,5%
Solicitação	1367	48,8%
Sugestão	53	1,9%
Elogio	22	0,8%
Dúvida	385	13,7%
TOTAL	2803	100,0%

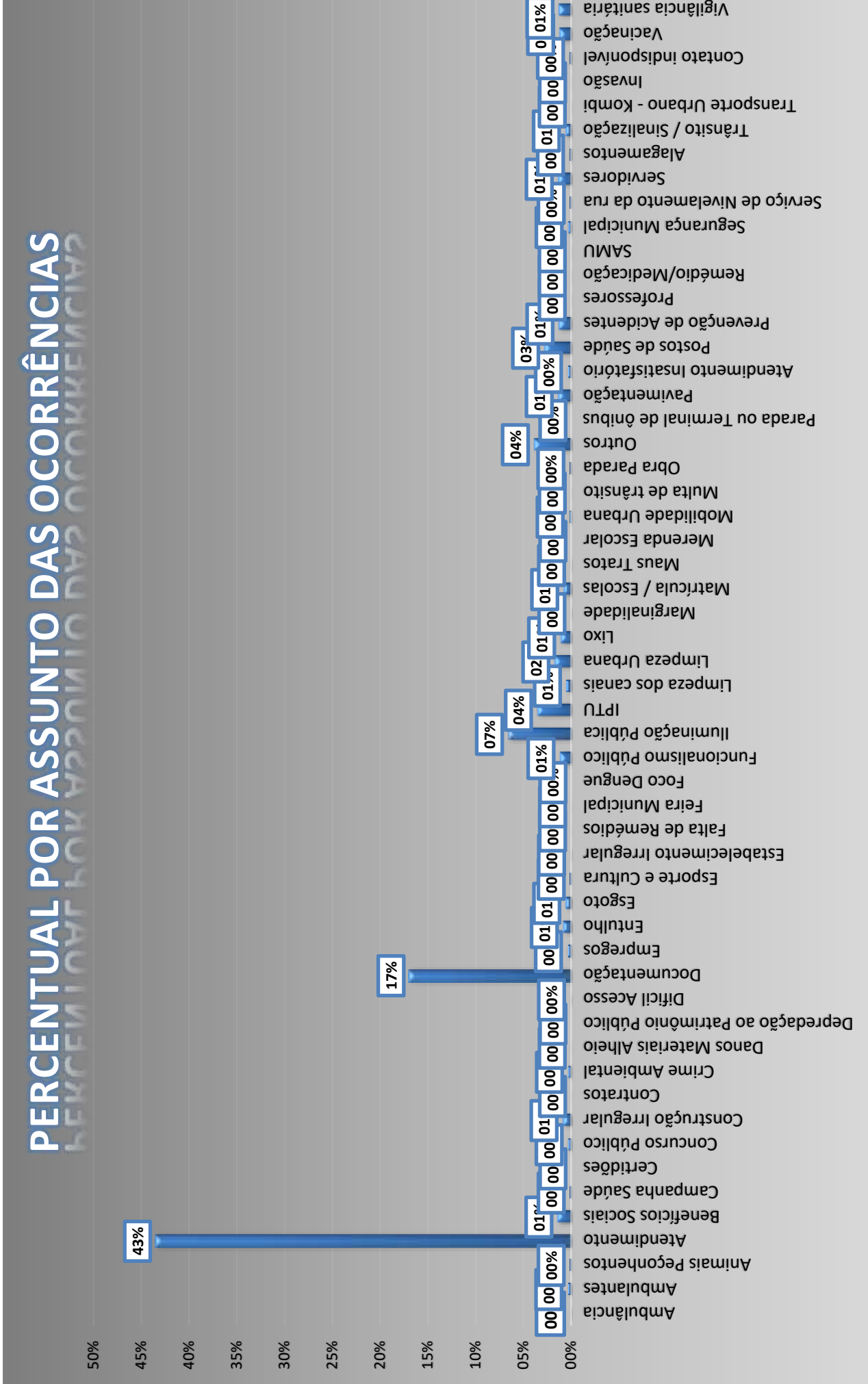
TOTAL DE OCORRENCIAS REALIZADAS POR BAIRROS DO MUNICÍPIO		%
Alameda	11	0,4%
Arthur Lundgren I	97	3,5%
Arthur Lundgren II	49	1,7%
Contato de Fora da Cidade	150	5,4%
Centro	95	3,4%
Engenho Maranguape	17	0,6%
Fragoso	74	2,6%
Jaguarana	29	1,0%
Jaguaribe	16	0,6%
Janga	238	8,5%
Jardim Maranguape	21	0,7%
Jardim Paulista	226	8,1%
Jardim Paulista Alto	28	1,0%
Jardim Velho	7	0,2%
Maranguape I	151	5,4%
Maranguape II	128	4,6%
Maria Farinha	18	0,6%
Mirueira	64	2,3%
Não Informado	764	27,3%
Nobre	89	3,2%
Nossa Senhora de Conceição	85	3,0%
Nossa Senhora de ó	47	1,7%
Paratibe	80	2,9%
Parque de Janga	0	0,0%
Pau Amarelo	175	6,2%
Tabajara	56	2,0%
Torres Galvão	88	3,1%
TOTAL	2803	100,0%

Ydigoras Ribeiro de Albuquerque

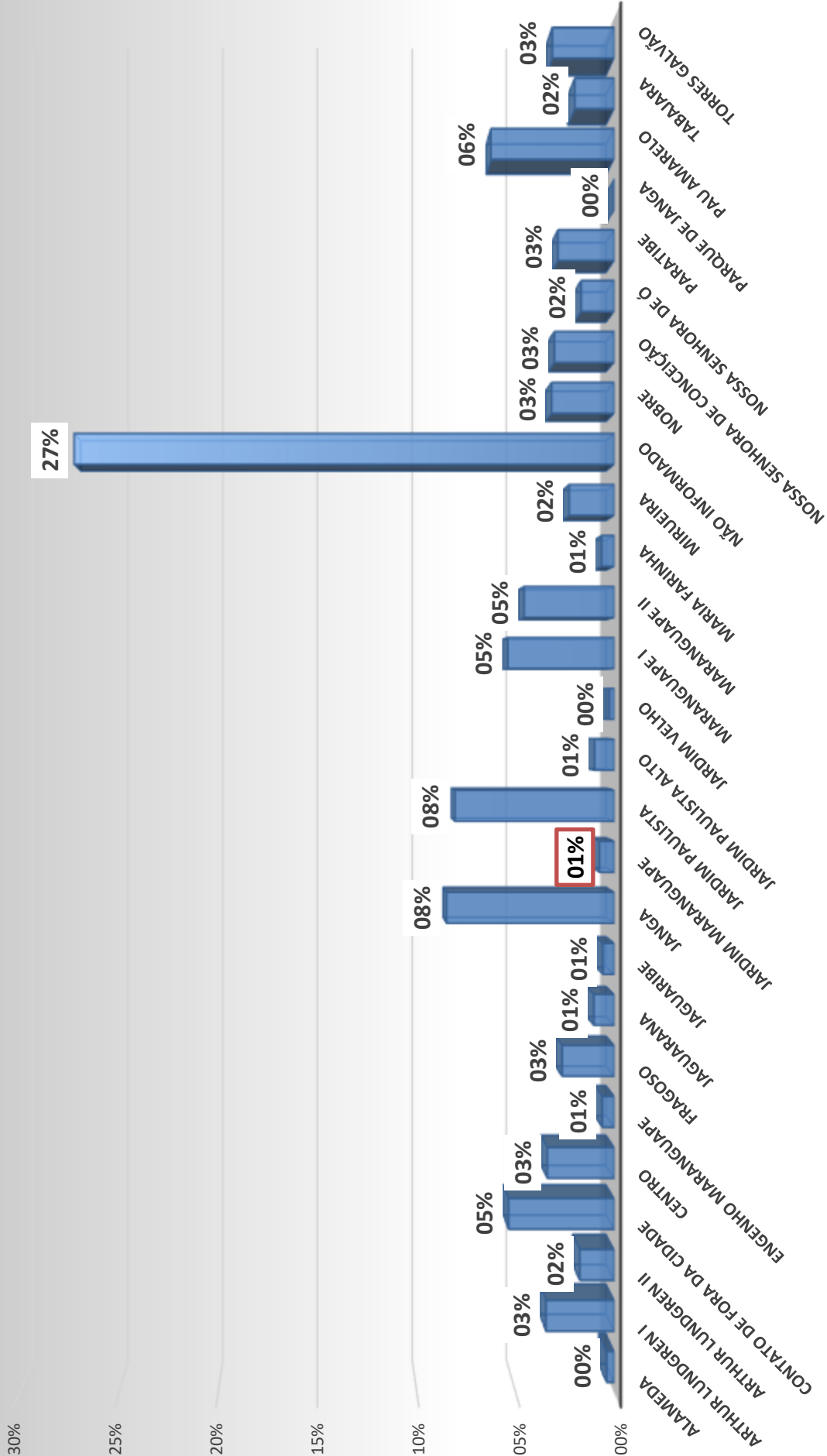
Secretário
Governo e Gabinete

FORMAS DE ATENDIMENTO MAIS RECORRENTE

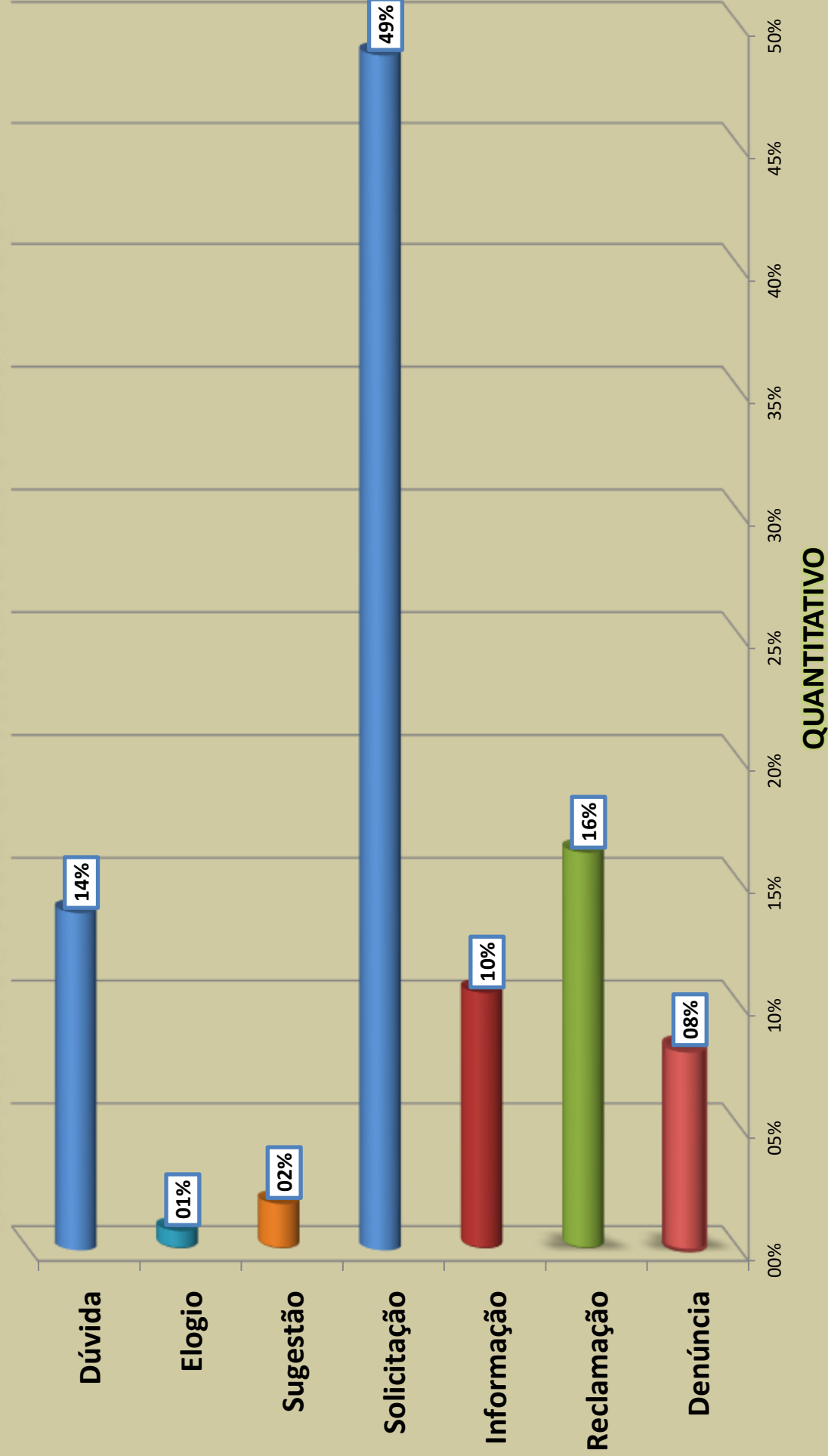




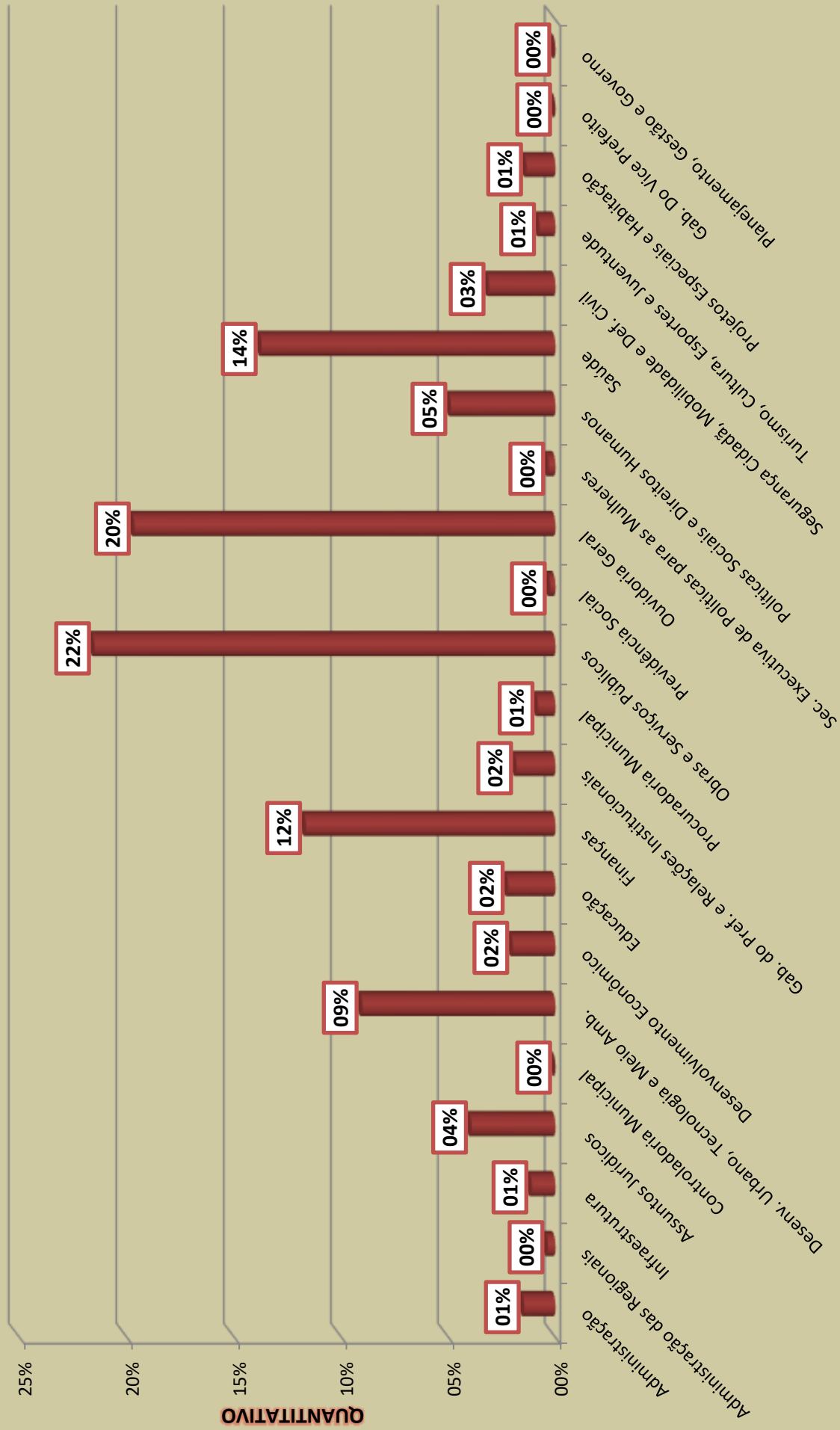
PERCENTUAL DE Ocorrências POR Bairros

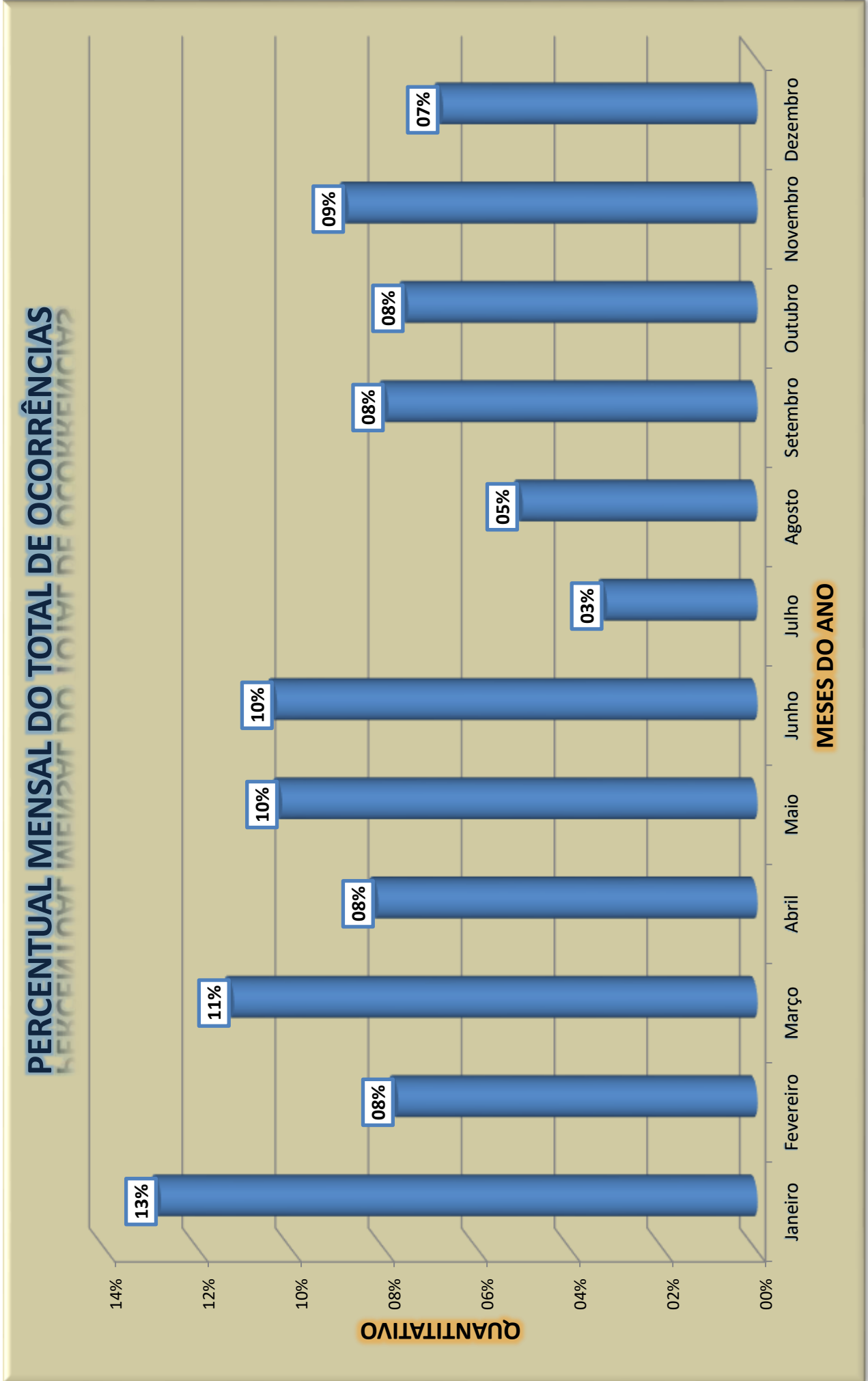


OCORRÊNCIAS MAIS SOLICITADAS PELA POPULAÇÃO

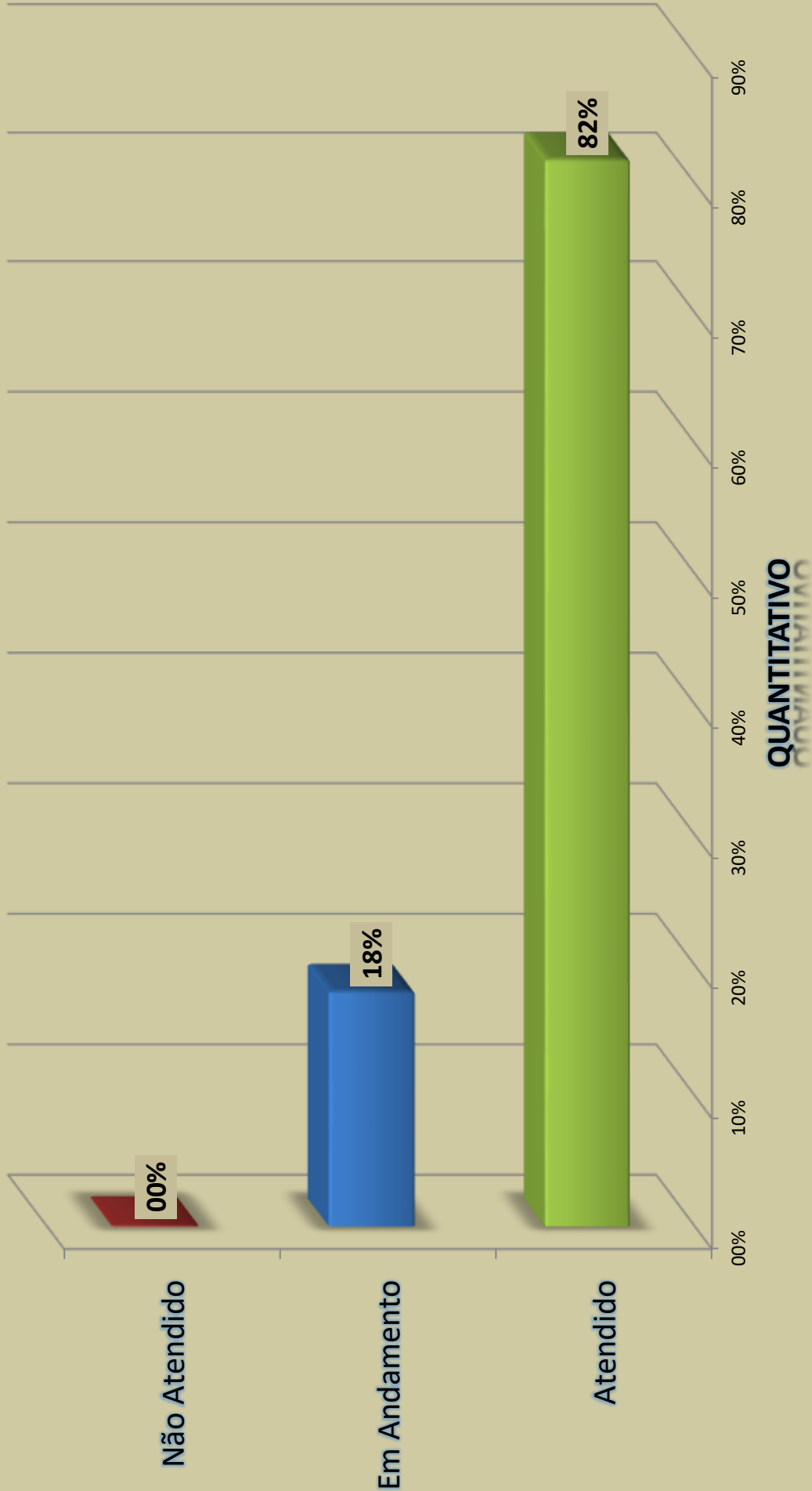


OCORRÊNCIAS MAIS SOLICITADAS DENTRE ÀS SECRETARIAS





PERCENTUAL DOS STATUS DE ATENDIMENTO TOTAL DAS Ocorrências



Reconhecimentos

Gostaríamos de expressar nossa profunda gratidão e reconhecimento pelo dedicado serviço que os servidores prestam diariamente à comunidade de Paulista. A excelência no atendimento, a eficiência na resolução de demandas e o comprometimento com a transparência demonstram o alto padrão profissional que cada um mantém.

É notável o impacto positivo que a Ouvidoria Geral tem na qualidade dos serviços públicos oferecidos à população. Seu empenho em ouvir, compreender e agir em prol dos cidadãos reflete diretamente na construção de uma cidade mais justa e eficiente.

Muito obrigado por serem a força motriz por trás de uma administração municipal mais participativa e orientada para o cidadão. Seu trabalho é fundamental para o desenvolvimento e bem-estar de nossa comunidade.

Atenciosamente,

Joedes Oliveira
Ouvidor Geral



Fonte: Autoria Própria.
05 de Dez 2022.

Contatos

Telefones Institucionais:

(081) 99528-7296

(081) 99530-4748

Endereço:

Rua: Praça Agamenon Magalhães, S/N Centro,
Paulista-PE CEP: 53401-441

Site:

<https://www.paulista.pe.gov.br/site/ouvidoria>

Portal da Transparência:

<https://tenosoftsistemas.com.br/portal/v81/ouvidoria/528>

