



SECRETARIA DE GOVERNO
E GABINETE -
OUVIDORIA GERAL

RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA 2023

SUMÁRIO

01

NOVAS AÇÕES.

Novidades e atividades de relevância para a Ouvidoria-Geral dentro do Primeiro Semestre de 2023.

02

É NOTÍCIA!

A Ouvidoria recebeu a visita da equipe do PE Transparente, que conheceu as instalações e a equipe que compõe o setor.

03

GRÁFICOS PRIMEIRO SEMESTRE 2023.

Gráficos parciais, referentes ao primeiro semestre do ano em curso.

04

CONSIDERAÇÕES FINAIS.

Confirmação do cumprimento dos requisitos da preparação do presente documento.



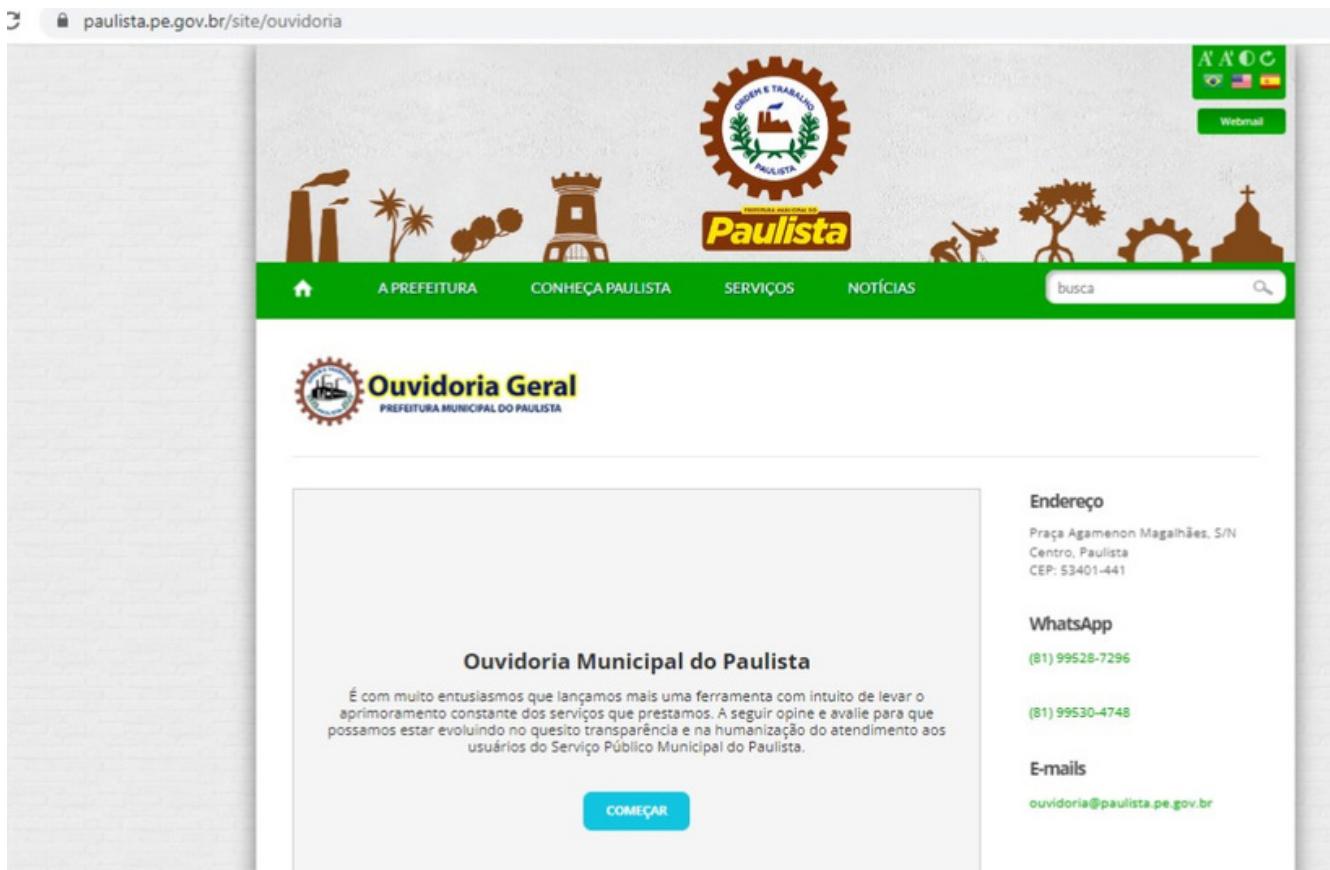
01 - Novas Ações

Implantação da Ferramenta de Avaliação da Ouvidoria

No intuito de sempre evoluir no quesito transparência e contato com os munícipes, foi elaborada através da Ouvidoria-Geral, uma ferramenta para avaliar e obter o aprimoramento constante dos serviços prestados e do atendimento geral.

Através das perguntas designadas e por meio da divulgação massiva da nova ferramenta, vai ser possível o aperfeiçoamento do setor e consequentemente melhorar ações estabelecidas na Ouvidoria.

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





01 - Novas Ações

Regulamentação da Ouvidoria Geral

A regulamentação tem por objetivo orientar os gestores responsáveis pelo serviço de ouvidoria acerca das diretrizes corporativas relacionadas às atividades inerentes ao escopo do setor. Este funcionamento está em cumprimento à Lei Federal nº 13.460/2017 que dispõe sobre: participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública e demais normativos relacionados, bem como a Lei Municipal nº 3.853/2005 que trata sobre a criação da Ouvidoria Geral do Paulista.

Os procedimentos elencados visam orientar a consecução do direito dos cidadãos em realizar a sua participação na administração pública e o desenvolvimento do controle social. Nos próximos meses será disponibilizada uma cópia da regulamentação dentro do portal da transparência municipal.

<http://transparencia.paulista.pe.gov.br/codigos/web/geral/home.php>





02 - É NOTÍCIA!

A ouvidoria recebeu no mês de junho, mais uma vez uma visita de grande relevância, trata-se do Projeto PE Transparente, que desde 2018 percorre as controladorias e ouvidorias das prefeituras e câmaras municipais da Região Metropolitana do Recife (RMR). O objetivo é dialogar sobre necessidades de aprimoramentos e também ouvir sobre os avanços implementados durante a gestão.

A partir desse ponto de vista, foi possível fazer uma avaliação do crescimento do setor com a expansão do espaço físico. Nesse sentido, observou-se a elevação nos números de usuários do serviço, além da troca de experiências e dicas de como buscar ações de melhoramento desses serviços no atendimento ao público.





03 - Gráficos do Primeiro Semestre

1. Relatório Resumo de 2022.
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.



segunda-feira 31/07/2023 04:43

ASSUNTO DAS OCORRÊNCIA	Nº	%
Ambulância	4	0,2%
Ambulantes	13	0,8%
Animais Peçonhentos	4	0,2%
Atendimento	501	29,5%
Benefícios Sociais	34	2,0%
Campanha Saúde	4	0,2%
Certidões	0	0,0%
Concurso Público	4	0,2%
Construção Irregular	25	1,5%
Contratos	1	0,1%
Crime Ambiental	8	0,5%
Danos Materiais Alheio	0	0,0%
Depredação ao Patrimônio Público	0	0,0%
Difícil Acesso	4	0,2%
Documentação	245	14,4%
Empregos	12	0,7%
Entulho	18	1,1%
Esgoto	16	0,9%
Esporte e Cultura	5	0,3%
Estabelecimento Irregular	4	0,2%
Falta de Remédios	1	0,1%
Feira Municipal	0	0,0%
Foco Dengue	0	0,0%
Funcionalismo Público	30	1,8%
Iluminação Pública	165	9,7%
IPTU	97	5,7%
Limpeza dos canais	15	0,9%
Limpeza Urbana	37	2,2%
Lixo	24	1,4%
Marginalidade	3	0,2%
Matrícula / Escolas	20	1,2%
Maus Tratos	2	0,1%
Merenda Escolar	0	0,0%
Mobilidade Urbana	8	0,5%
Multa de trânsito	2	0,1%
Obra Parada	4	0,2%
Outros	78	4,6%
Parada ou Terminal de ônibus	0	0,0%
Pavimentação	38	2,2%
Atendimento Insatisfatório	12	0,7%
Postos de Saúde	72	4,2%
Prevenção de Acidentes	35	2,1%
Professores	2	0,1%
Remédio/Medicação	2	0,1%
SAMU	1	0,1%
Segurança Municipal	11	0,6%
Serviço de Nivelamento da rua	5	0,3%
Servidores	25	1,5%
Alagamentos	6	0,4%
Trânsito / Sinalização	19	1,1%
Transporte Urbano - Kombi	2	0,1%
Invasão	1	0,1%
Contato indisponível	7	0,4%
Vacinação	36	2,1%
Vigilância sanitária	36	2,1%
TOTAL	1698	100,0%

TOTAL DE OCORRÊNCIAS PELAS SECRETARIAS		%
Administração	21	1,2%
Administração das Regionais	6	0,4%
Infraestrutura	16	0,9%
Assuntos Jurídicos	38	2,2%
Controladoria Municipal	0	0,0%
Desenv. Urbano, Tecnologia e Meio Amb.	134	7,9%
Desenvolvimento Econômico	37	2,2%
Educação	47	2,8%
Finanças	185	10,9%
Gab. do Pref. e Relações Institucionais	33	1,9%
Procuradoria Municipal	7	0,4%
Obras e Serviços Públicos	425	25,0%
Previdência Social	6	0,4%
Ouvidoria Geral	321	18,9%
Sec. Executiva de Políticas para as Mulheres	0	0,0%
Políticas Sociais e Direitos Humanos	55	3,2%
Saúde	273	16,1%
Segurança Cidadã, Mobilidade e Def. Civil	71	4,2%
Turismo, Cultura, Esportes e Juventude	15	0,9%
Projetos Especiais e Habitação	8	0,5%
Gab. Do Vice Prefeito	0	0,0%
Planejamento, Gestão e Governo	0	0,0%
Sec. Executiva de Imprensa	0	0,0%
Programas e Projetos	0	0,0%
Total	1698	100,0%

TOTAL DE FORMAS DE ATENDIMENTO		%
Presencial	903	53,2%
Email	169	10,0%
Telefone	118	6,9%
Portal da Transparência	508	29,9%
TOTAL	1698	100,0%

Ydígoras Ribeiro de Albuquerque

Secretario
Governo e Gabinete

TOTAL DAS CONCLUSÕES DE ATENDIMENTO		%
Atendido	1195	70,4%
Em Andamento	500	29,4%
Não Atendido	3	0,2%
TOTAL	1698	100,0%

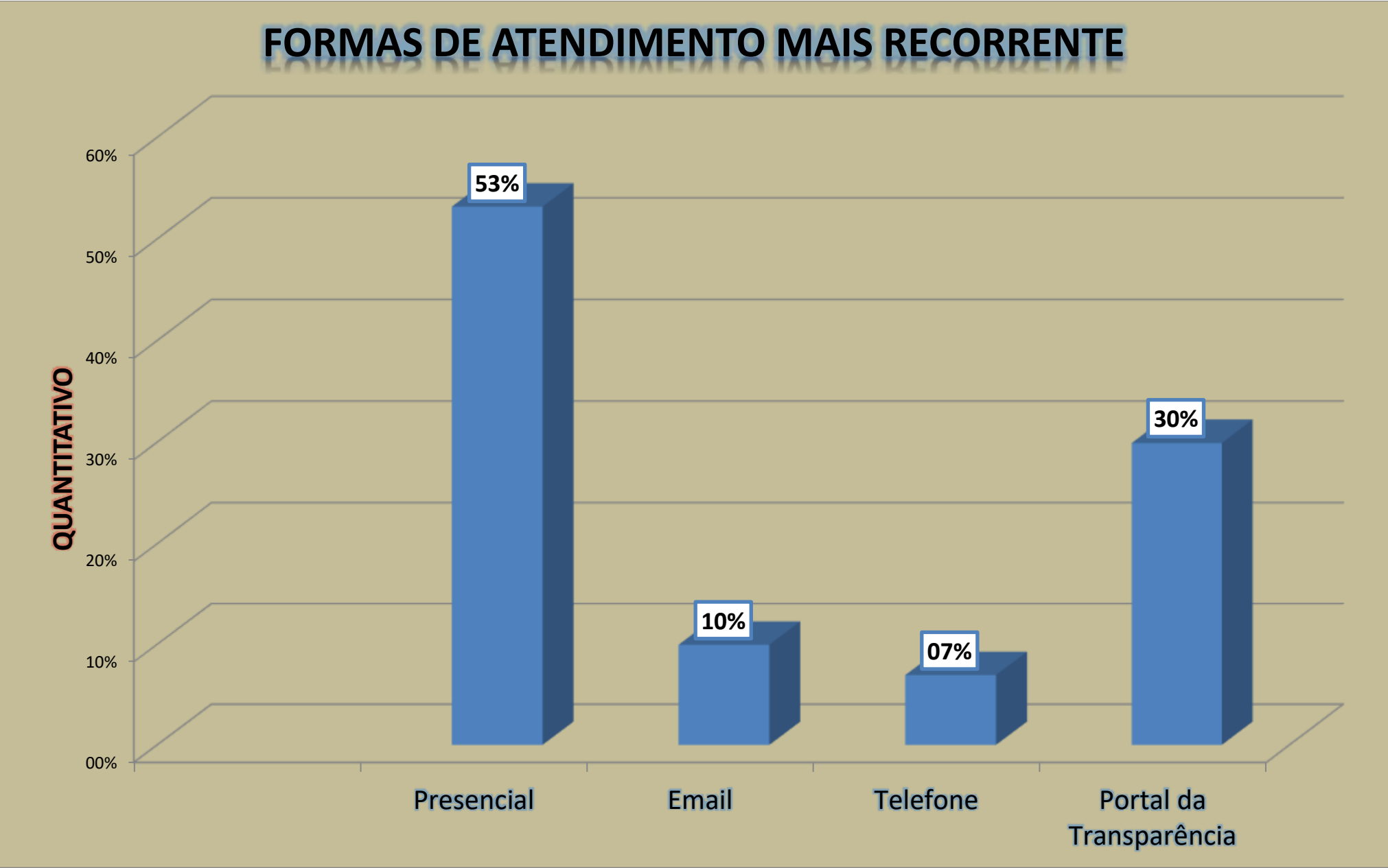
TOTAL DE OCORRENCIAS REALIZADAS NOS MESES de 2023		%
Janeiro	360	21,2%
Fevereiro	217	12,8%
Março	316	18,6%
Abril	229	13,5%
Maio	287	16,9%
Junho	289	17,0%
Julho	0	0,0%
Agosto	0	0,0%
Setembro	0	0,0%
Outubro	0	0,0%
Novembro	0	0,0%
Dezembro	0	0,0%
TOTAL	1698	100,0%

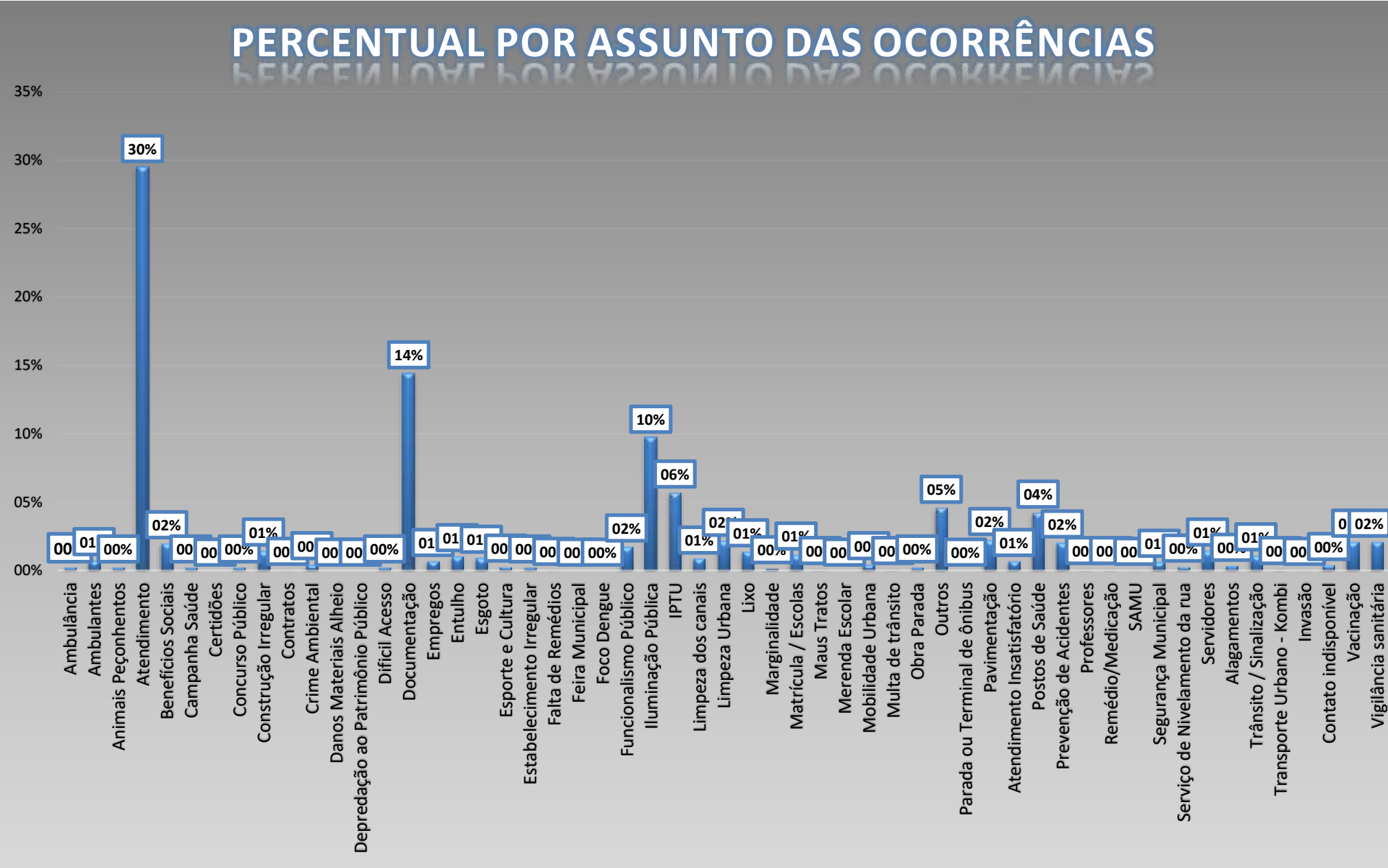
QUANTITATIVO POR CRITÉRIOS DE ATENDIMENTO		%
Denúncia	197	11,6%
Reclamação	318	18,7%
Informação	225	13,3%
Solicitação	631	37,2%
Sugestão	53	3,1%
Elogio	16	0,9%
Dúvida	258	15,2%
TOTAL	1698	100,0%

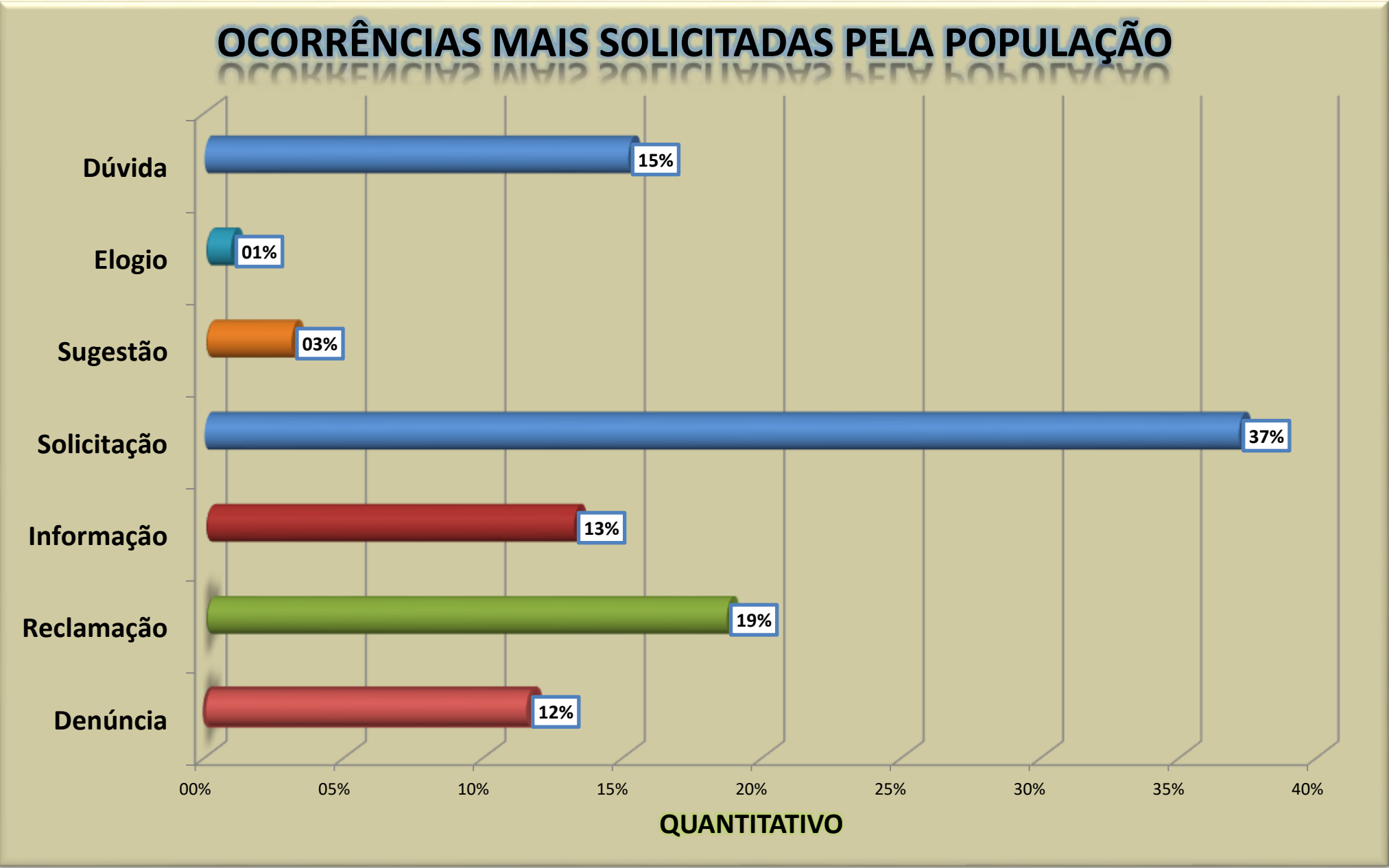
TOTAL DE OCORRENCIAS REALIZADAS POR BAIROS DO MUNICÍPIO		%
Alameda	7	0,4%
Arthur Lundgren I	43	2,5%
Arthur Lundgren II	33	1,9%
Contato de Fora da Cidade	94	5,5%
Centro	59	3,5%
Engenho Maranguape	12	0,7%
Fragoso	41	2,4%
Jaguarana	18	1,1%
Jaguaribe	6	0,4%
Janga	149	8,8%
Jardim Maranguape	9	0,5%
Jardim Paulista	113	6,7%
Jardim Paulista Alto	17	1,0%
Jardim Velho	1	0,1%
Maranguape I	70	4,1%
Maranguape II	82	4,8%
Maria Farinha	13	0,8%
Mirueira	32	1,9%
Não Informado	543	32,0%
Nobre	48	2,8%
Nossa Senhora de Conceição	47	2,8%
Nossa Senhora de ó	31	1,8%
Paratibe	55	3,2%
Parque de Janga	0	0,0%
Pau Amarelo	100	5,9%
Tabajara	34	2,0%
Torres Galvão	41	2,4%
TOTAL	1698	100,0%

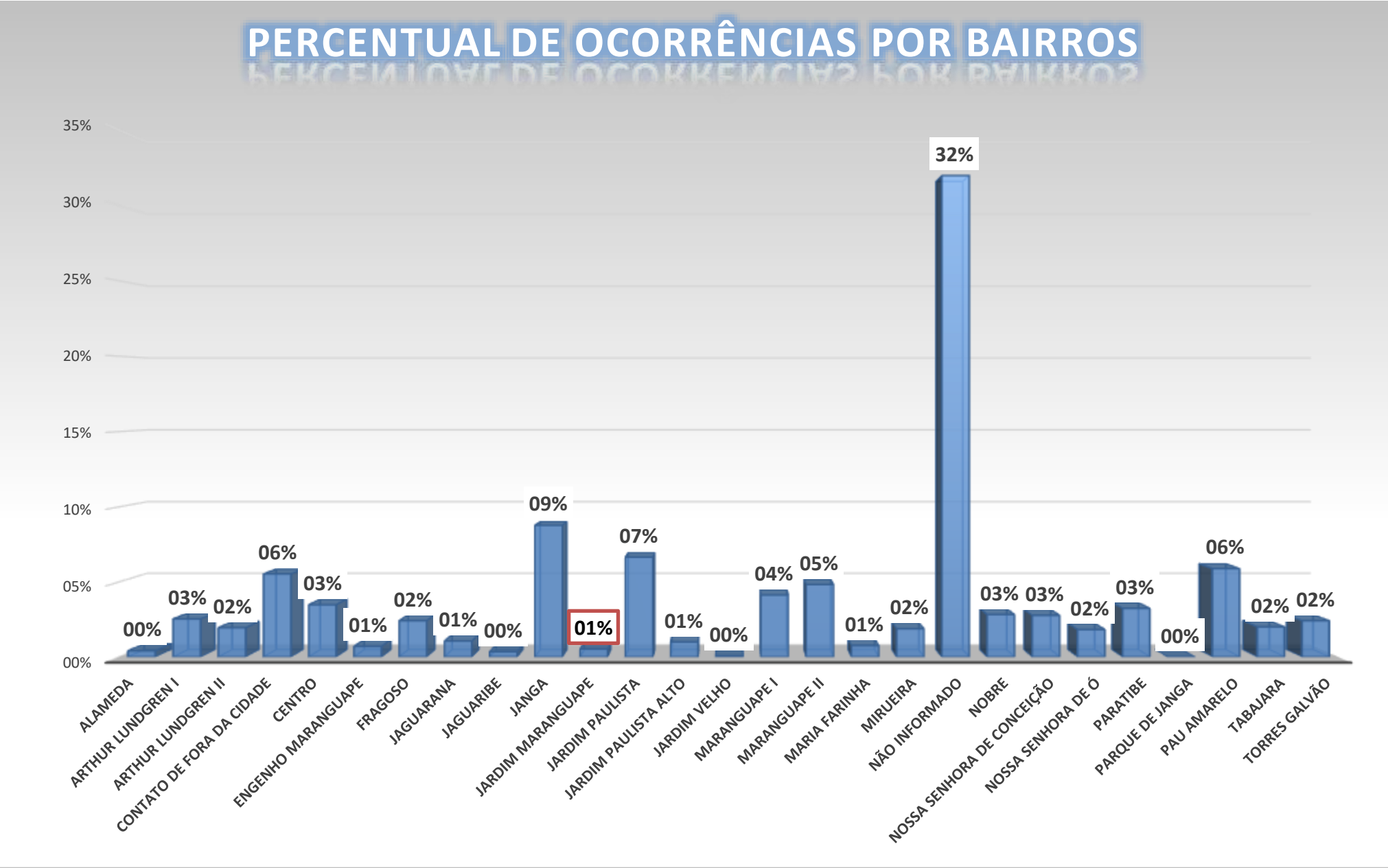
Joédes Matias de Oliveira

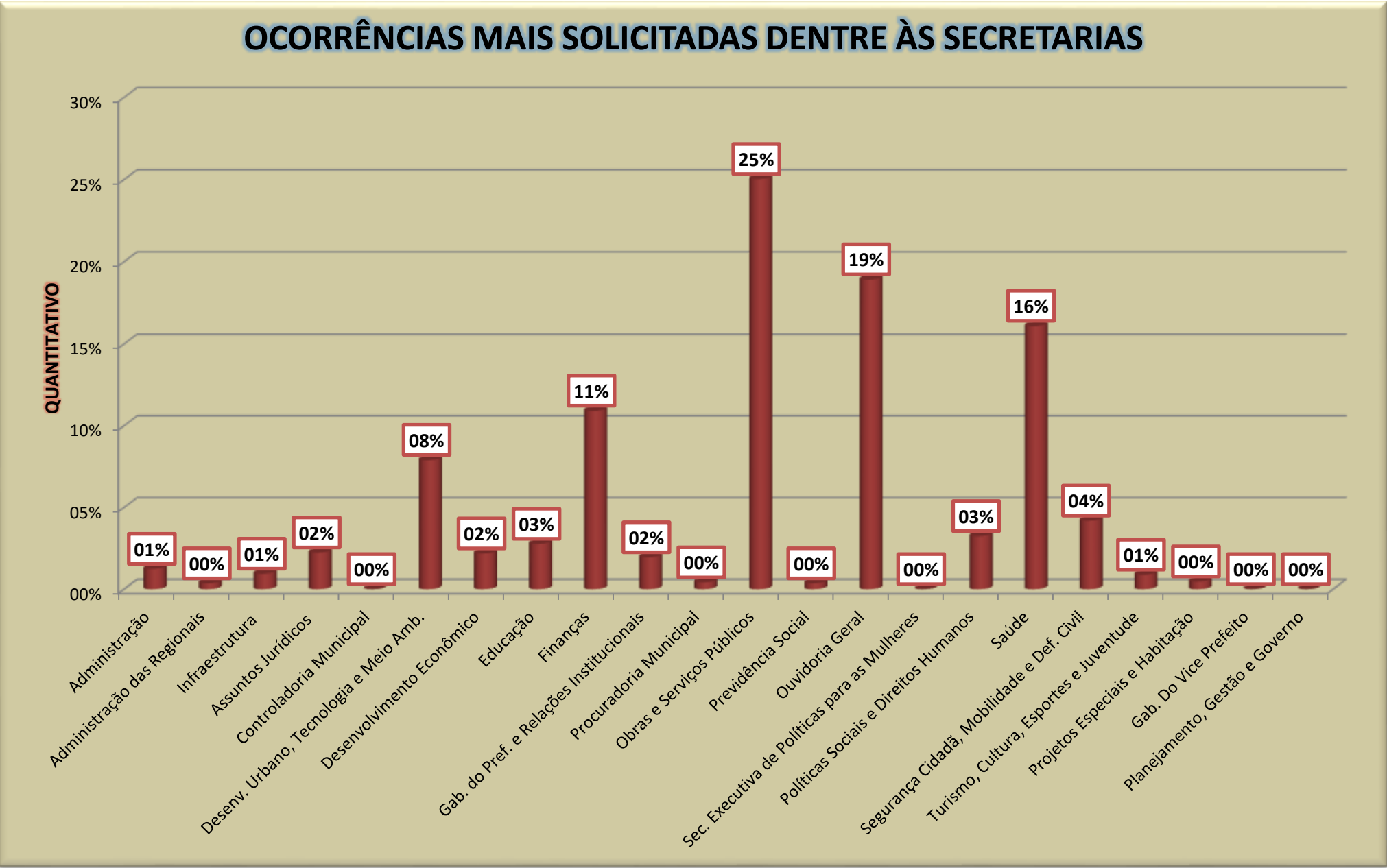
Ouvidor
Ouvidoria Geral

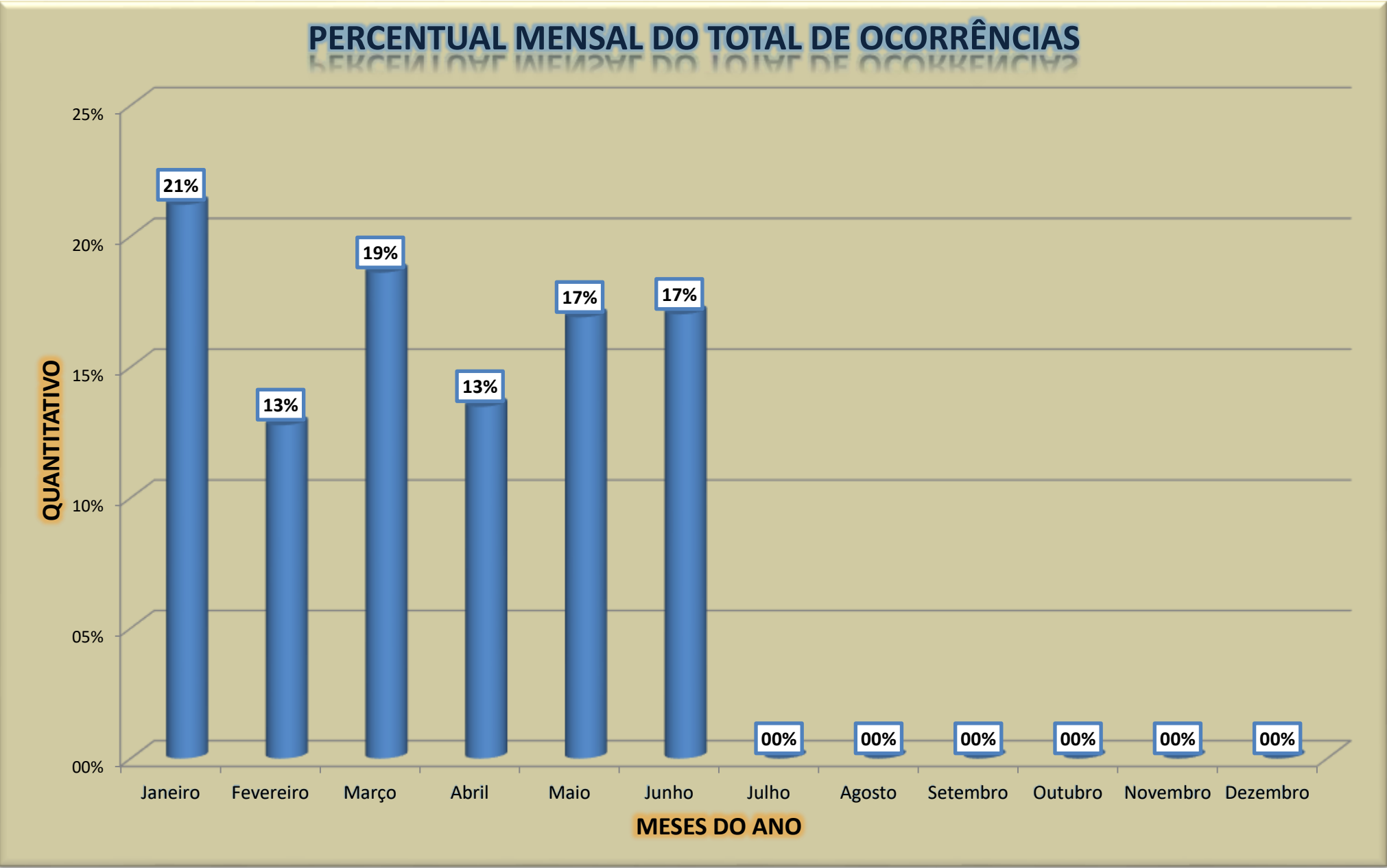


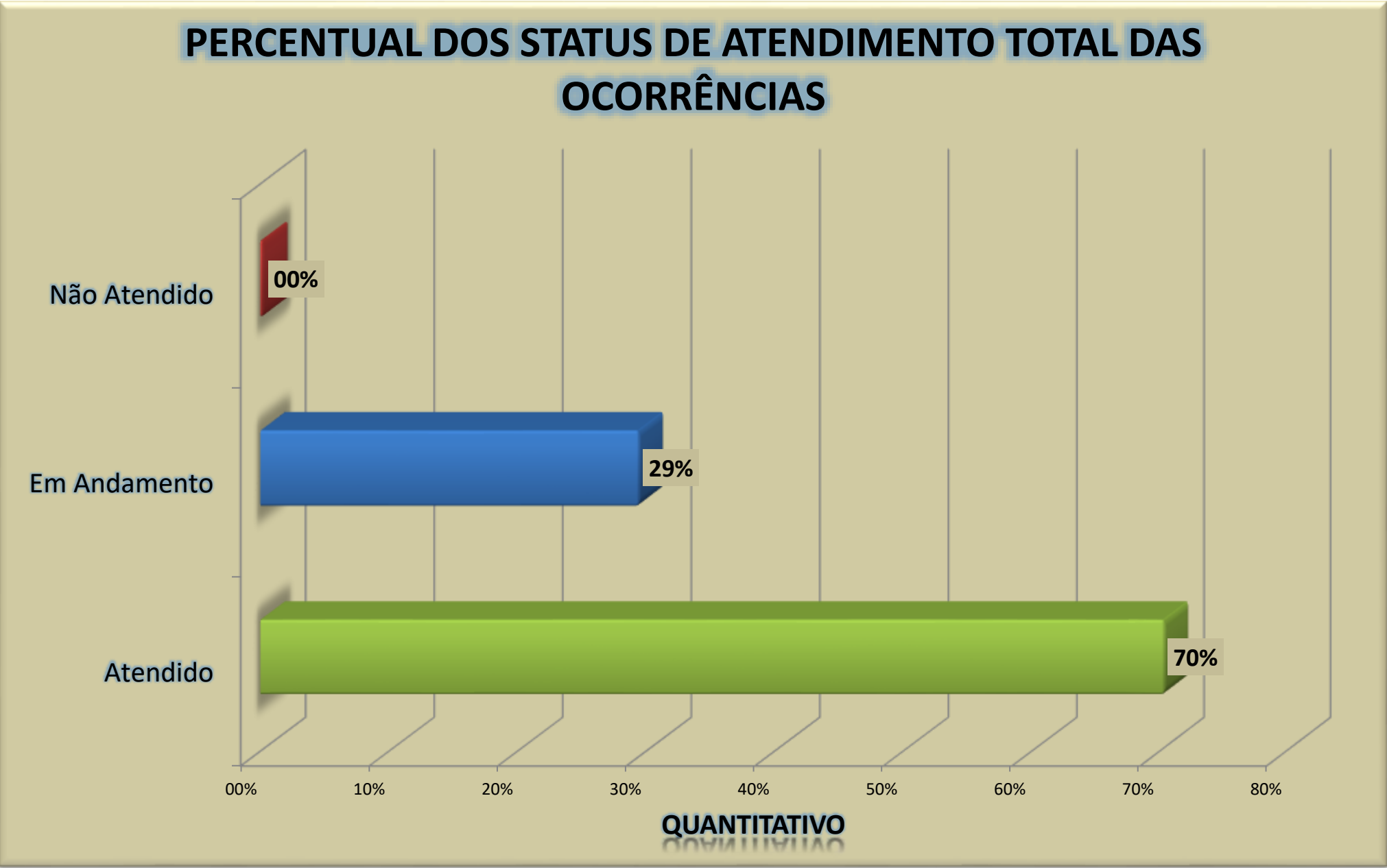












04 - Considerações Finais

Através deste relatório, a Ouvidoria Geral tem cumprido com a sua missão de atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e a Gestão Pública Municipal. Este documento apresenta as principais demandas e as solicitações recorrentes. Além disso, o relatório demonstra a atuação da Ouvidoria Geral como importante canal de comunicação com a população, apontando dados estratégicos que servirão de subsídio para o planejamento de ações e políticas públicas mais efetivas.

Ouvidoria Geral do Município do Paulista.



Fonte: De autoria Própria.
27 de Jun 2023.