SEMINÁRIOS

Rede Ouvir PE

BOAS PRÁTICAS

OUVIDORIA GERAL DO JABOATÃO DOS GUARARAPES



PREFEITURA DO JABOATÃO DOS GUARARAPES

OUVIDORIA GERAL

SEMINÁRIOS
Rede Ouvir PE



- Vinculada a Controladoria Geral do Município;
- Criada em 10 de maio de 2013, por meio da Lei Administrativa nº 015/2013, e regulamentada por meio do Decreto nº 070/2021.

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.

Gestão Ouvidoria/SIC

Gestão Transparência

ESTRUTURA

SEMINÁRIOS
Rede Ouvir PE

Ouvidora Geral

- 01 Coordenadora
- 02 Analistas CI
- 01 Atendente
- 02 Estagiários

36 Interlocutores

- Ouvidoria SUS
- Ouvidoria Guarda

CANAIS DE ATENDIMENTO

SEMINÁRIOS
Rede Ouvir PE











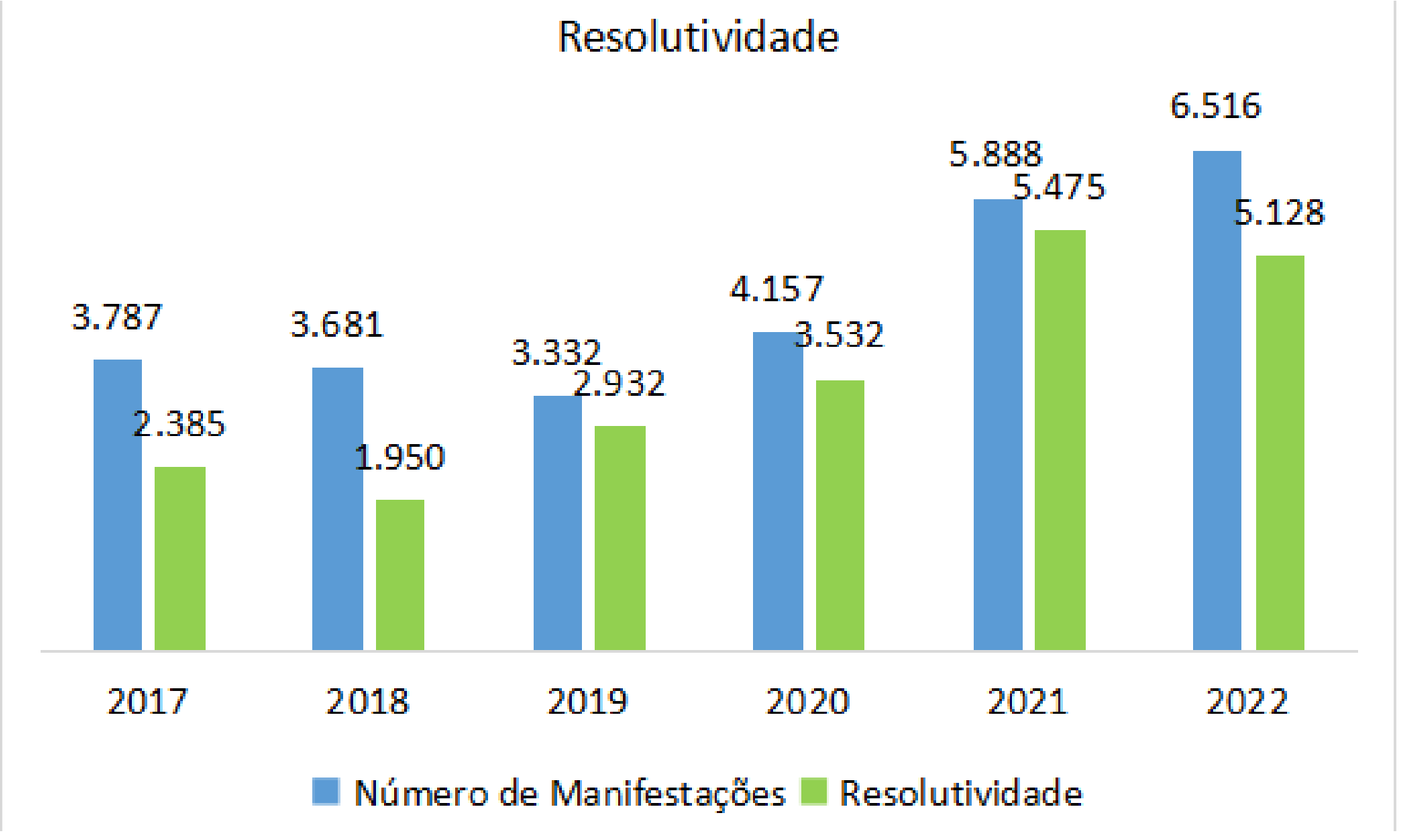




OBJETIVOS

SEMINÁRIOS
Rede Ouvir PE

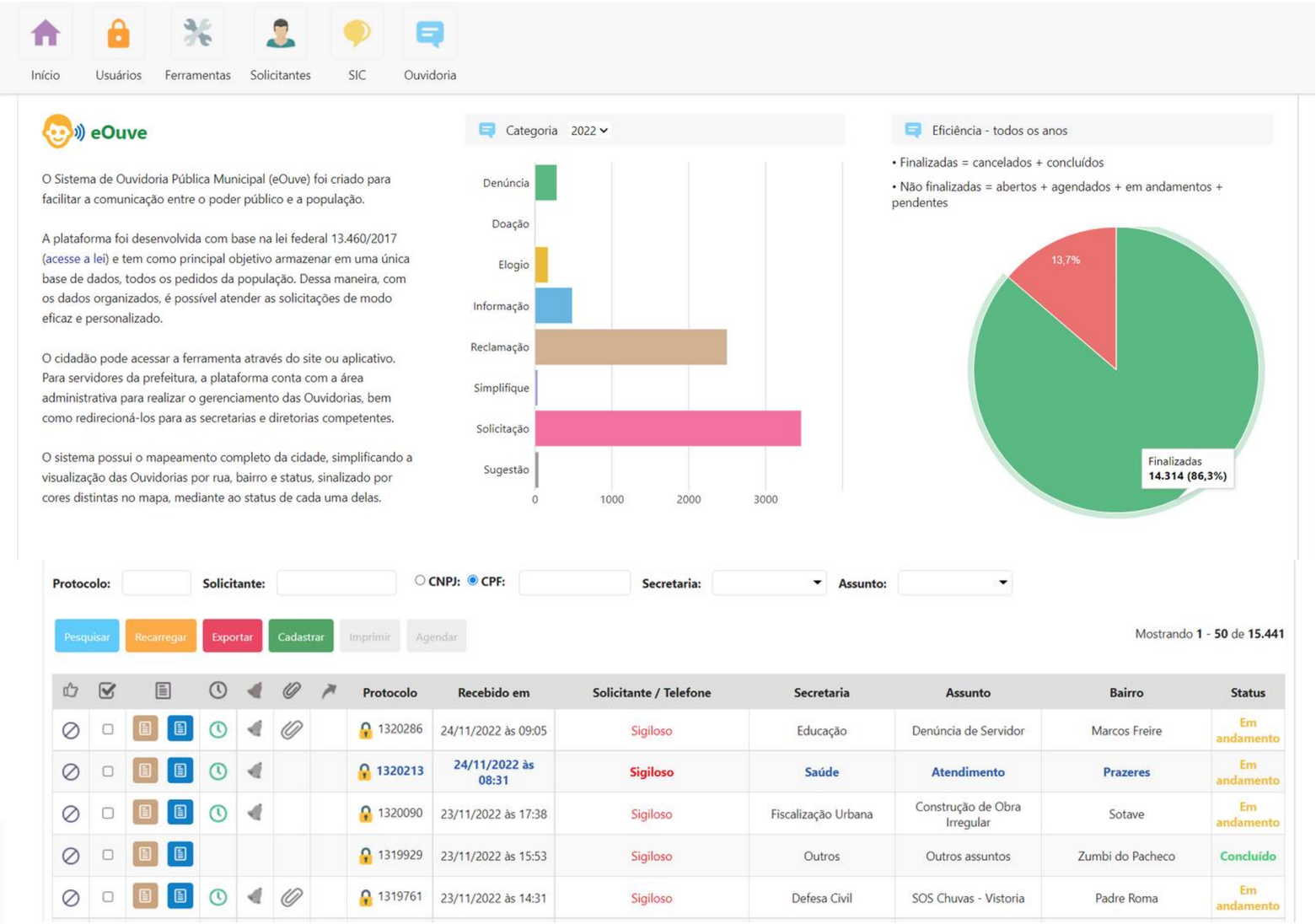
- Regulamentar a Ouvidoria/SIC;
- Criar fluxos e processos de trabalhos;
- Capacitar equipe e interlocutores.
- Melhorar a resolutividade e qualidade das respostas;
- Melhorar o monitoramento e a gestão das manifestações;
- Melhorar a comunicação interna e externa da ouvidoria;
- Aproximar a ouvidoria da população.



ANO	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
RESOLUTIVIDADE	42%	60%	67%	89%	85%	93%	78%

PRÁTICAS DE GESTÃO

SEMINÁRIOS
Rede Ouvir PE





Plantão Ouvidoria - Contatos, cartas de serviços, qualidade das respostas, alinhamento do fluxo, resolutividade e etc.

Reuniões Setoriais - Reuniões com secretários e gerentes para tratar de demandas especificas. Ex: Criação de porcos, poluição sonora, etc.

SEMINÁRIOS
Rede Ouvir PE

Infraestrutura



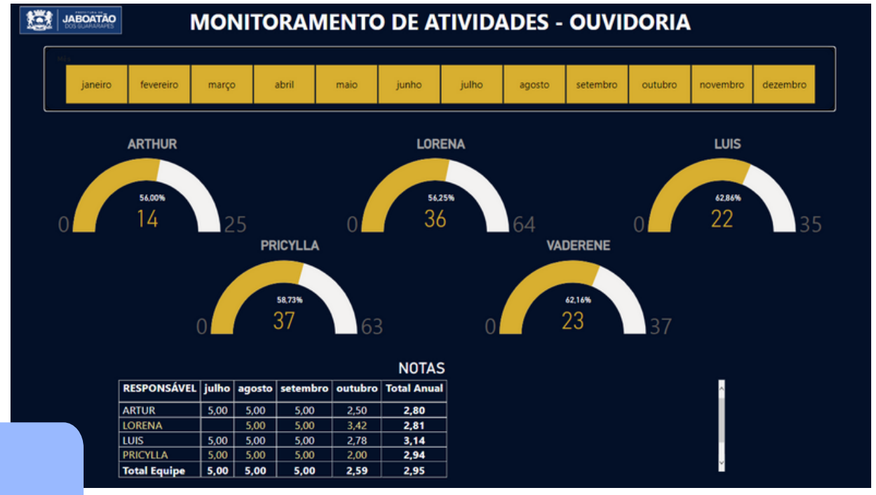




Capacitação





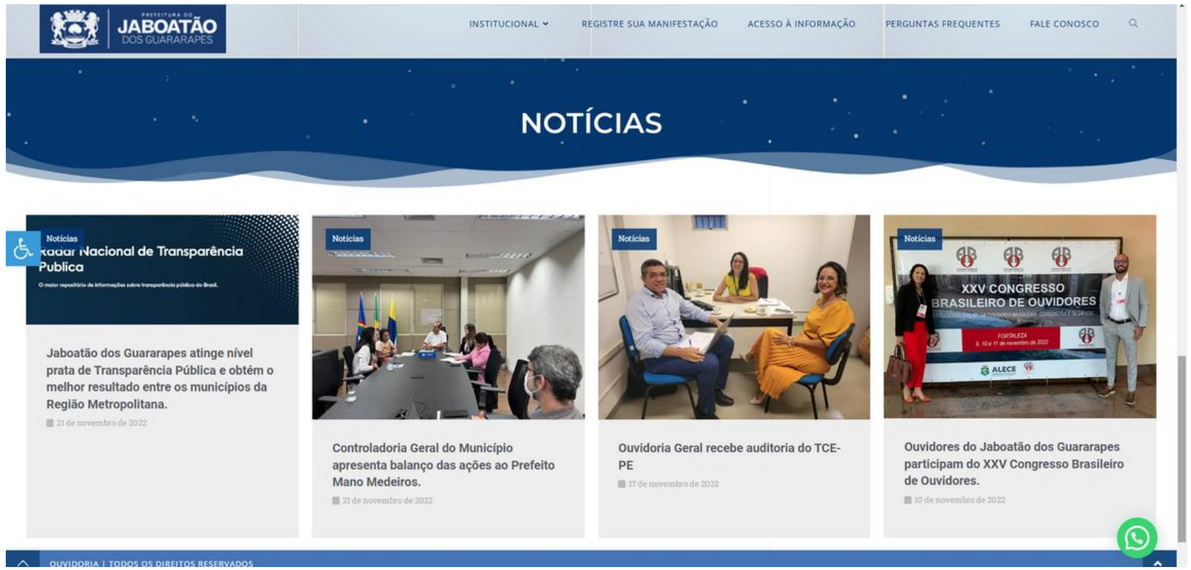


RESPONSÁVEL	julho	agosto	setembro	outubro	Total Anual
ARTUR	5,00	5,00	5,00	2,50	**2,80**
LORENA		5,00	5,00	3,42	**2,81**
LUIS	5,00	5,00	5,00	2,78	**3,14**
PRICYLLA	5,00	5,00	5,00	2,00	**2,94**
Total Equipe	**5,00**	**5,00**	**5,00**	**2,59**	**2,95**

Processos

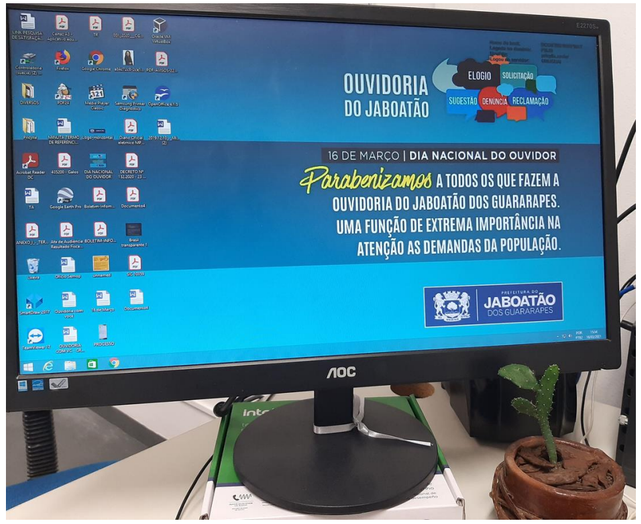
AÇÕES DE DIVULGAÇÃO

SEMINÁRIOS
Rede Ouvir PE



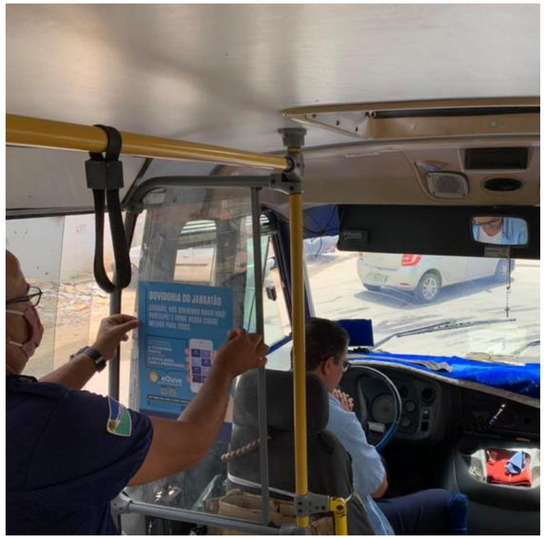












PRINCIPAIS PROJETOS

SEMINÁRIOS
Rede Ouvir PE

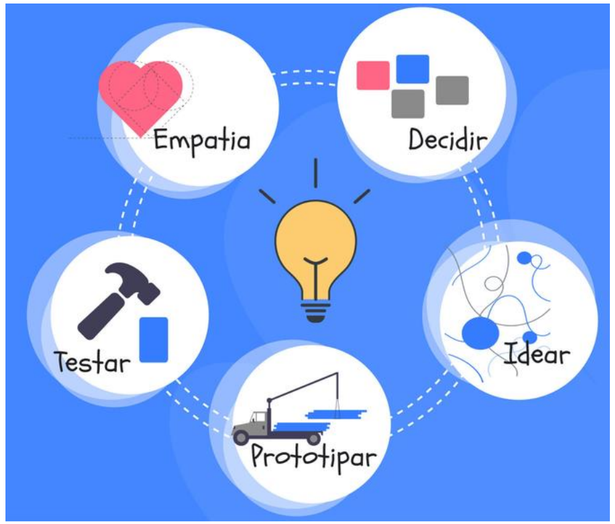
PROJETO
ESCOLA CIDADÃ

Direcionado para estudantes do 6º ao 9º ano da Rede Municipal (representantes de turmas e grêmios estudantis) e tem como objetivo estimular a participação da comunidade escolar em ações de escuta cidadã, informar sobre o papel da Ouvidoria como órgão de controle social e ressaltar a importância da participação social na gestão pública municipal.





São realizadas oficinas ideativas com a metodologia do design thinking, onde os alunos são estimulados a pensar, observar, criar, prototipar e testar soluções criativas e inovadoras para melhorar a transparência escolar e contribuir com o controle social do município.



GALERIA DE ELOGIOS

SEMINÁRIOS
Rede Ouvir PE



SECRETARIAS MAIS ELOGIADAS - 2022	*QUANTIDADE DE ELOGIOS
Ouvidoria Geral	33
Secretaria Municipal de Saúde	30
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, Planejamento Urbano e Habitação	2
Secretaria Serviços Urbanos e Defesa Civil	2
Secretaria Executiva de Turismo e Cultura	1
Secretaria Executiva de Juventude, Esportes e Lazer	1
Secretaria Especial de Regionalização da Gestão	1
Total de Elogios	**113**



Palestras



Últimos Elogios

Elogios

Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Turismo

Gostaria de parabenizar a iniciativa da prefeitura de Jaboatão por promover a feira de Artesanato e Gastronomia na Orla de Piedade e Candeias. Ótima oportunidade de trabalho e renda para várias pessoas que precisam de uma renda extra. Parabéns aos organizadores e colaboradores, assim como todos os expositores que ali estavam.Trabalhos e peças lindas e de muito bom gosto. Que esse lindo projeto seja somente o inicio para vários outros. Parabéns a todos os envolvidos. (Jocielma Costa) 08/10/22

Elogios

Secretaria Executiva de Trabalho, Qualificação e Empreendedorismo

" Um projeto que nos acolhe como família, dando oportunidades de formalização, crescimento, cursos e oficinas. E nos conecta com as pessoas; artesãos e artesãs. Um trabalho incrível! " (Aline Costa) 29/09/2022

Elogios

Marcos Aurélio – Secretaria Especial Regionalização da Gestão

" A usuária ligou para fazer muitos elogios ao servidor Marcos Aurélio da Regional 3,muito atencioso e educado." (Eliete Borges) 27/09/2022

OUVIDORIA INTINERANTE

SEMINÁRIOS
Rede Ouvir PE

Mais Jaboatão





24h
VIRADA VACINAL
COVID-19







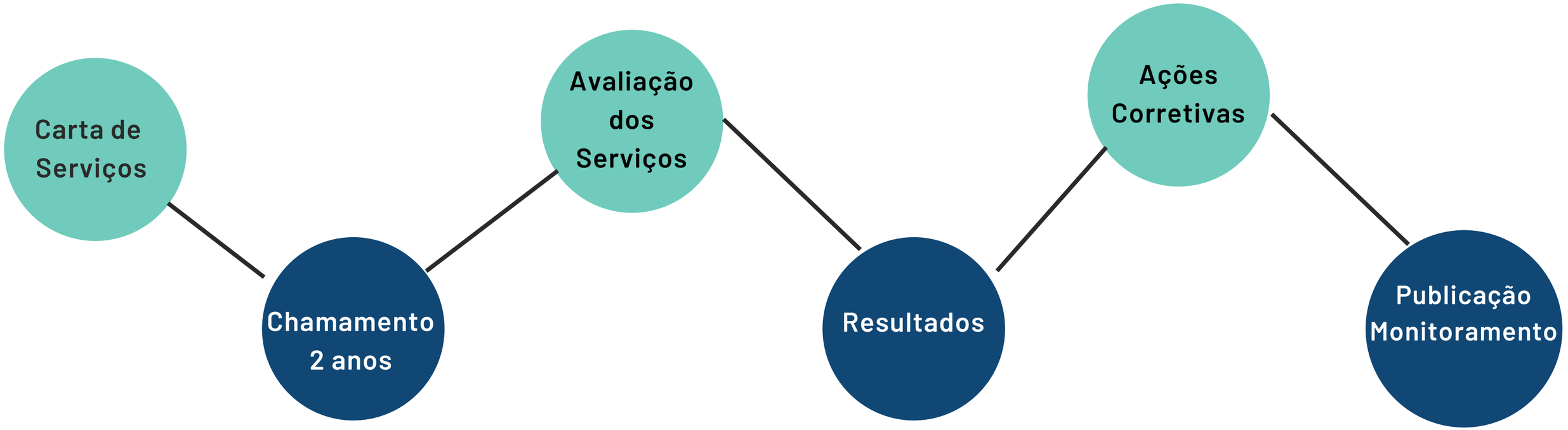
Visita aos locais demandados e ações conjuntas

CONSELHO DE USUÁRIOS

SEMINÁRIOS
Rede Ouvir PE

CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS
JABOATÃO DOS GUARARAPES

- Conselho Virtual
- Relatórios
- 291 Conselheiros
- Enquetes
- 28 serviços avaliados
- Divulgação



SEMINÁRIOS
Rede Ouvir PE

ESPAÇO DO CONSELHEIRO PUBLICAÇÕES E RELATÓRIOS PERGUNTAS FREQUENTES FALE COM A GENTE LOGIN

Olá! Seja bem vindo a Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos do Município do Jaboatão dos Guararapes. O Conselho é um espaço digital criado para que a população possa contibuir de forma coletiva e democrática na construção de políticas públicas mais eficazes. Aqui você poderá avaliar e sugerir melhorias para a prestação dos serviços públicos do município. Sua opinião é muito importante para construir uma cidade cada vez melhor!



CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS
JABOATÃO DOS GUARARAPES

TORNE-SE UM CONSELHEIRO ENQUETES NOTÍCIAS AVALIAÇÕES

OUTRAS INFORMAÇÕES

SEMINÁRIOS
Rede Ouvir PE

Contatos

(81) 9.9422-5177

ouvidoria@jaboatao.pe.gov.br

pricyllalopes@gmail.com

https://ouvidoria.jaboatao.pe.gov.br

https://conselhodeusuarios.jaboatao.pe.gov.br

https://portaldatransparencia.jaboatao.pe.gov.br

OBRIGADA

Pricylla Lopes