

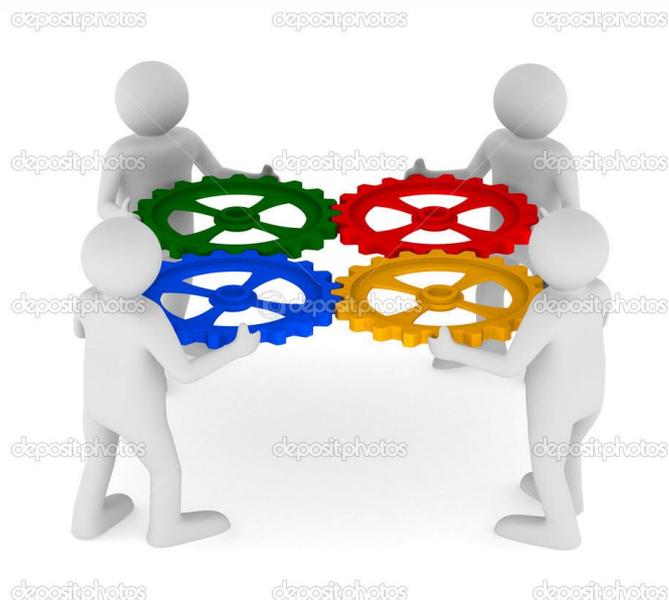


# Relatório Estatístico da Ouvidoria e SIC Abril/2018

Ao receber uma manifestação, a Ouvidoria deve identificar suas causas, sua procedência e os meios para solucioná-la; provocando atuação corretiva sobre o fato demandado e preventiva, **buscando as correções estruturais**. Deve contribuir para o aprimoramento de procedimentos técnicos e dinamizar a relação com o cidadão.

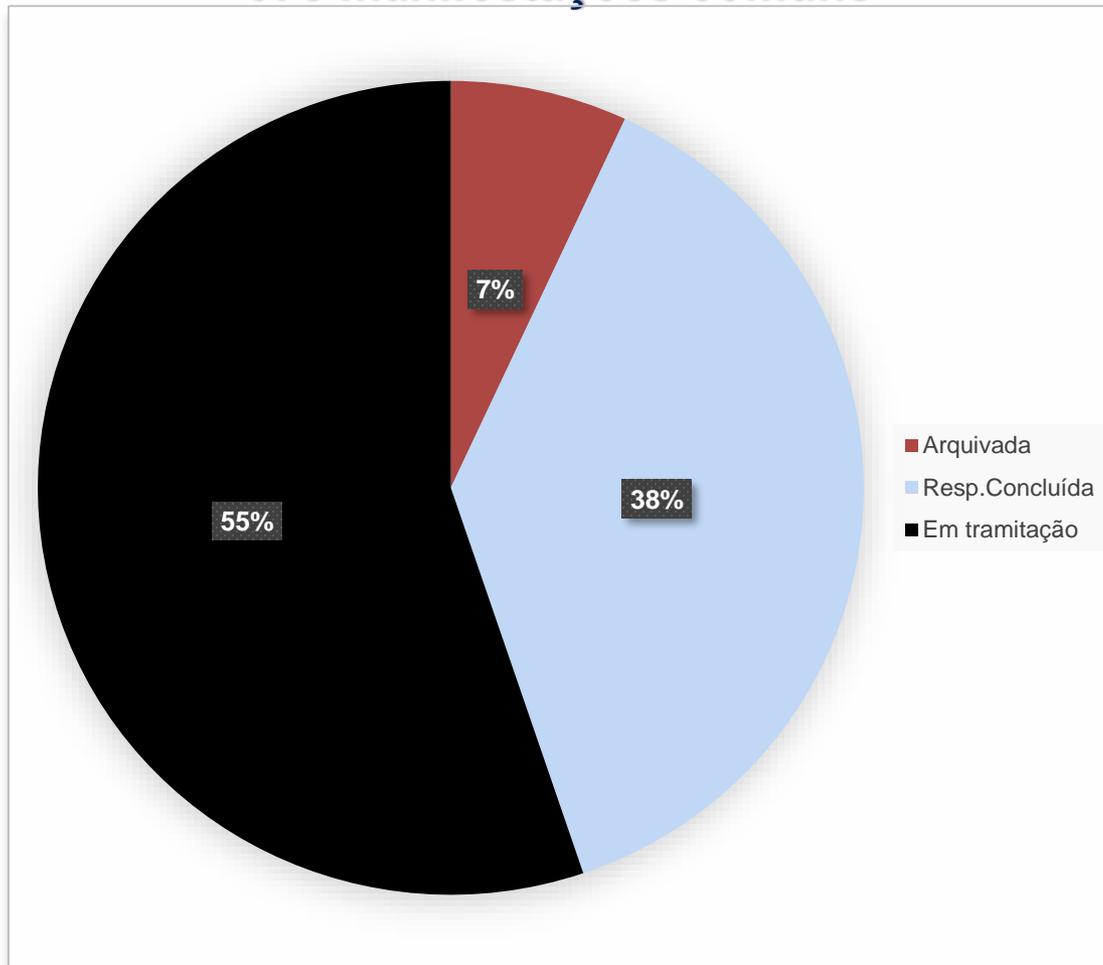


No mês de março do ano de 2018, a Ouvidoria Geral do Município do Jaboatão dos Guararapes recebeu **375** manifestações de Ouvidoria e **14** pedidos de acesso à informação, subdivididos conforme demonstrações gráficas a seguir ilustradas, e nesta ordem.



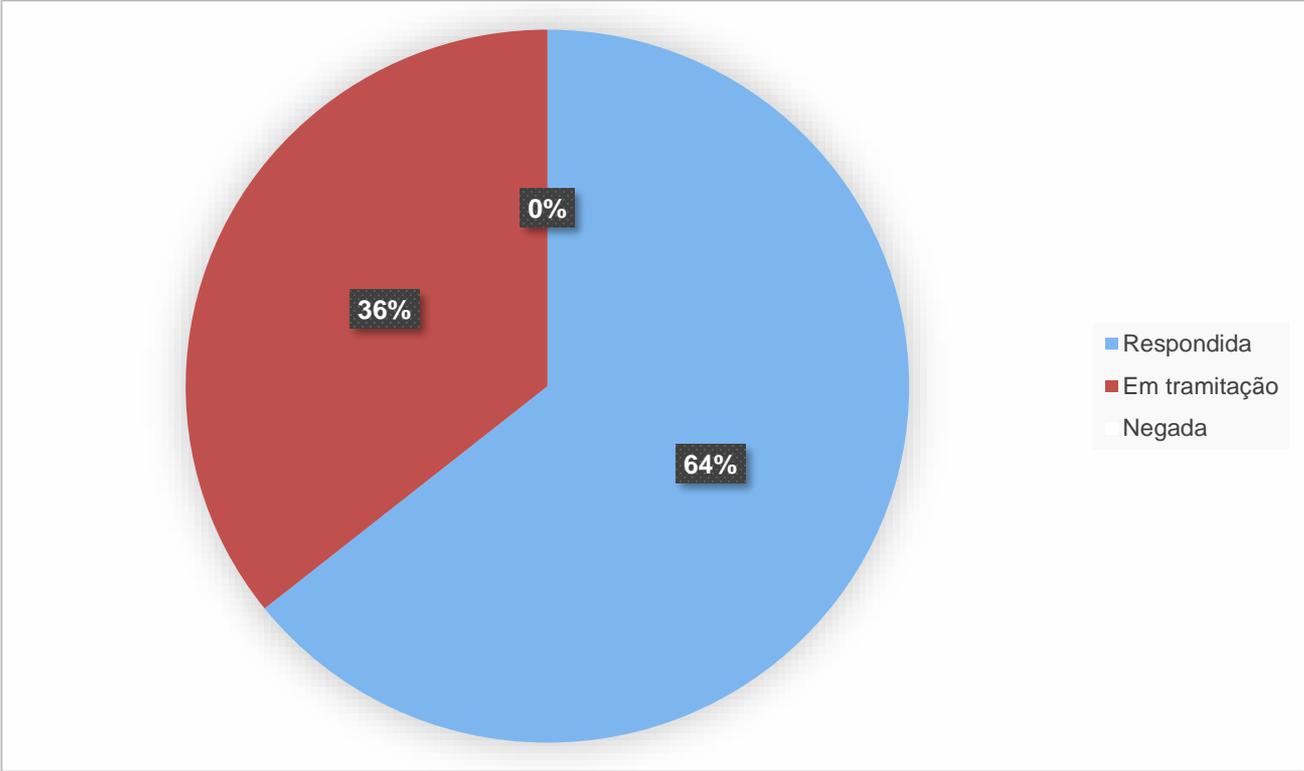


### 375 manifestações comuns



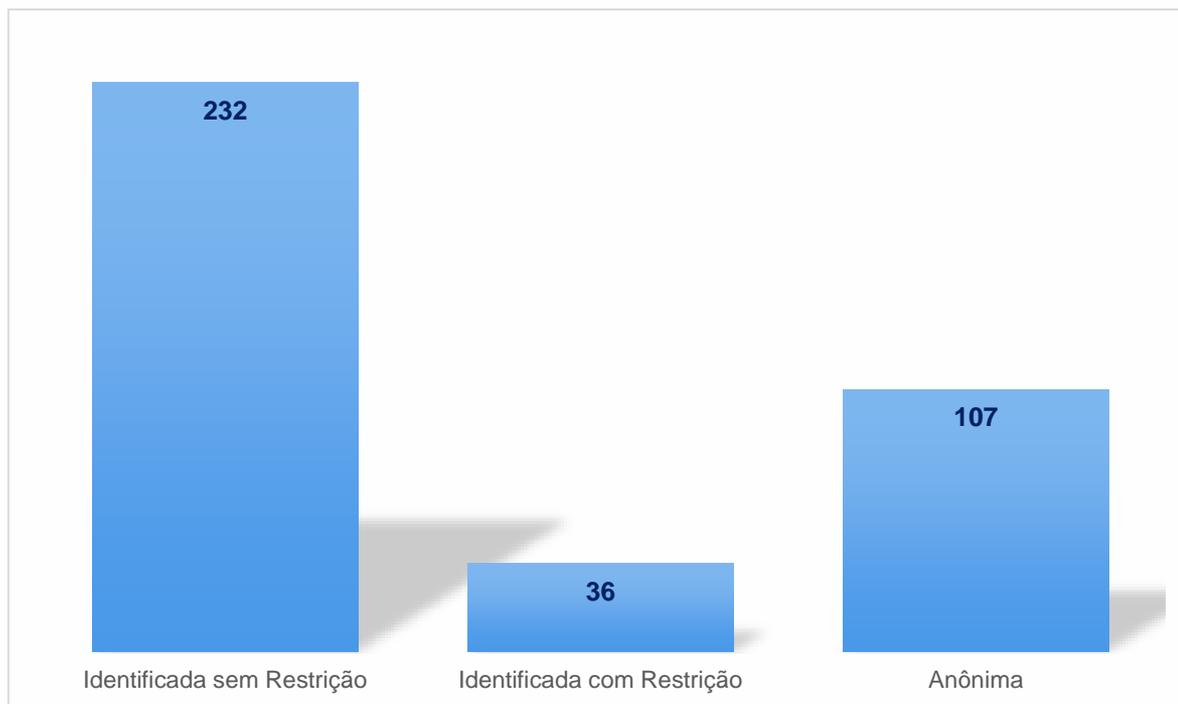
**Gráfico 1: ANÁLISE SITUACIONAL** - Este gráfico demonstra, em percentuais, a situação das demandas que deram entrada na Ouvidoria no mês de abril. Observe-se que, 38% das demandas foram respondidas e 55% sem resposta tempestiva.

## Total de 14 Pedidos de Acesso à Informação - abril/2018



**Gráfico 2: Do total de 14 pedidos de acesso à informação foram respondidos 64% que corresponde a 09 e 05 seguem em tramitação.**

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Abril, 2018.

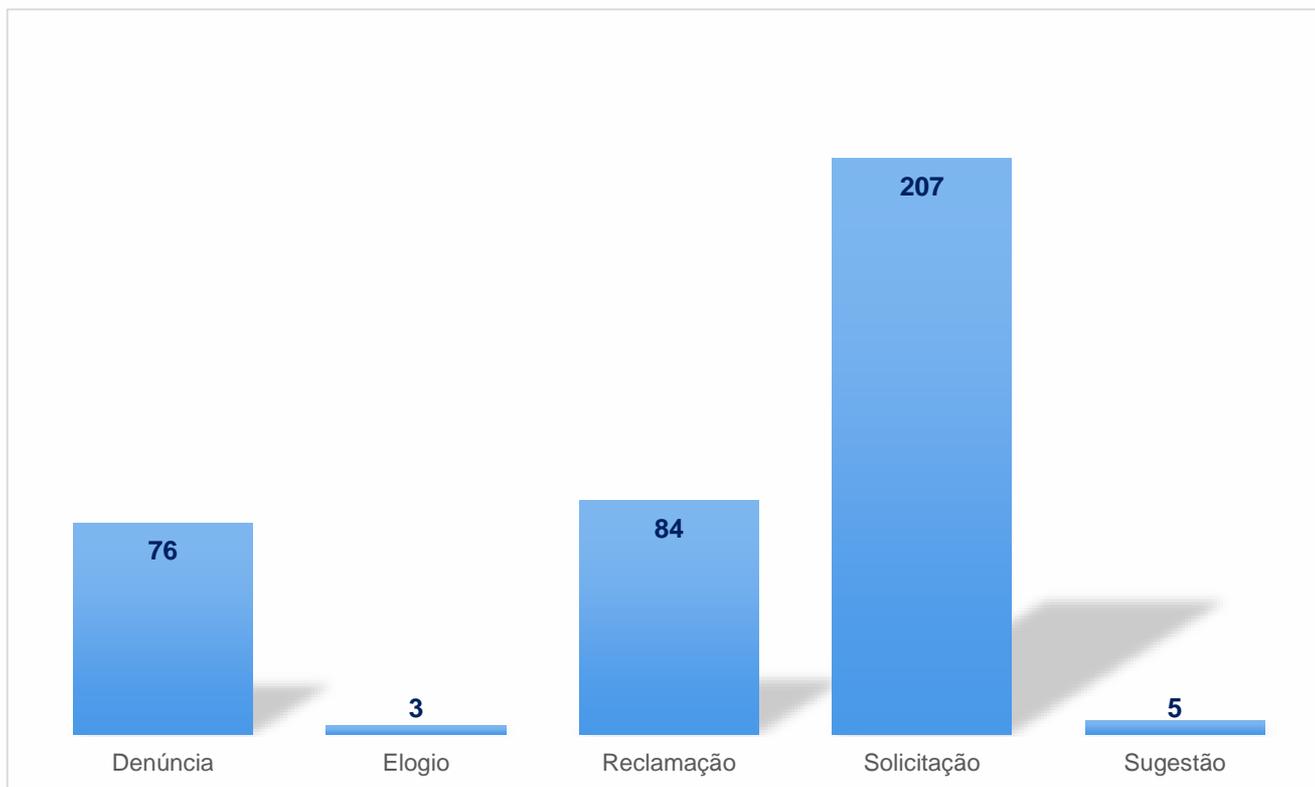


**Gráfico 4 - FORMAS DE IDENTIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS** - ilustra as manifestações como sendo: identificada sem restrição, identificada com restrição e anônima.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Abril, 2018.

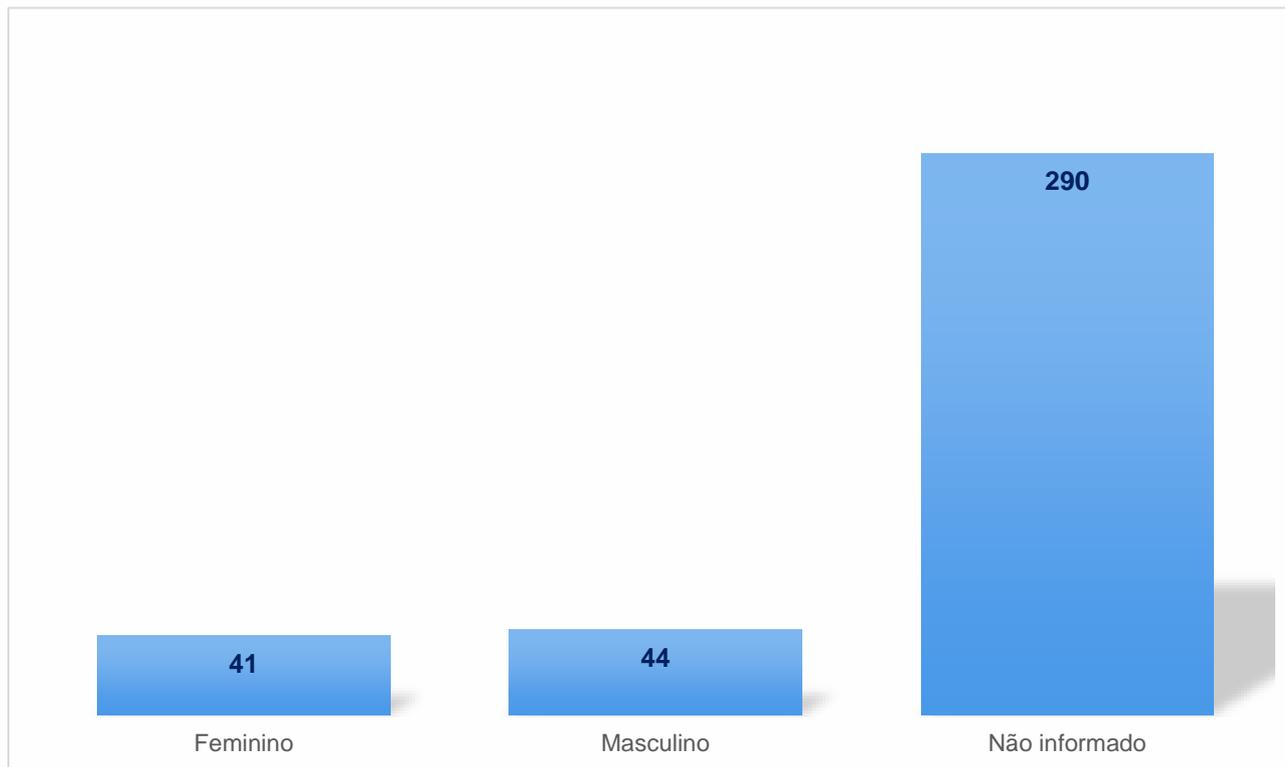


## Número de demanda por natureza da manifestação no mês de abril de 2018 nas manifestações comuns.



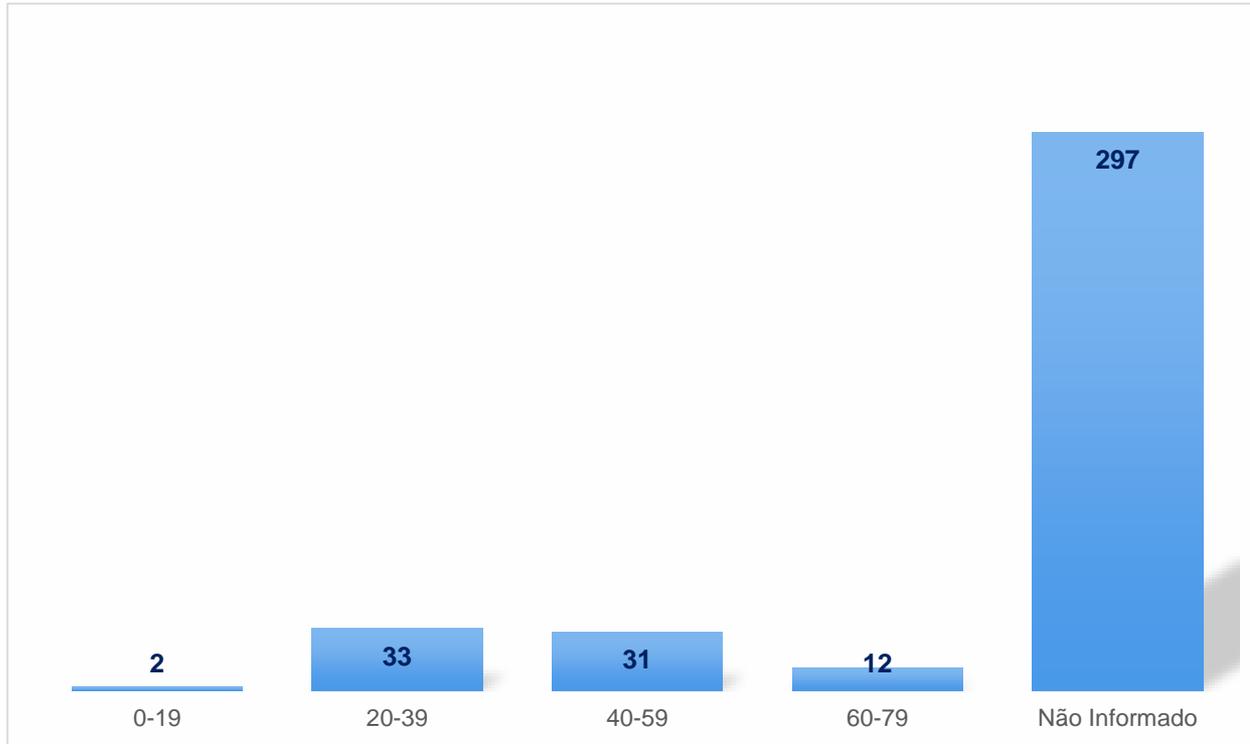
**Gráfico 5: NÚMERO DE DEMANDA POR NATUREZA DA MANIFESTAÇÃO** - Este gráfico apresenta a quantidade de demandas conforme sua natureza.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Abril, 2018.



**Gráfico 6: PERFIL POR GÊNERO-** Percebe-se que no mês de abril mais da metade dos usuários não informaram o seu sexo.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Abril,2018..

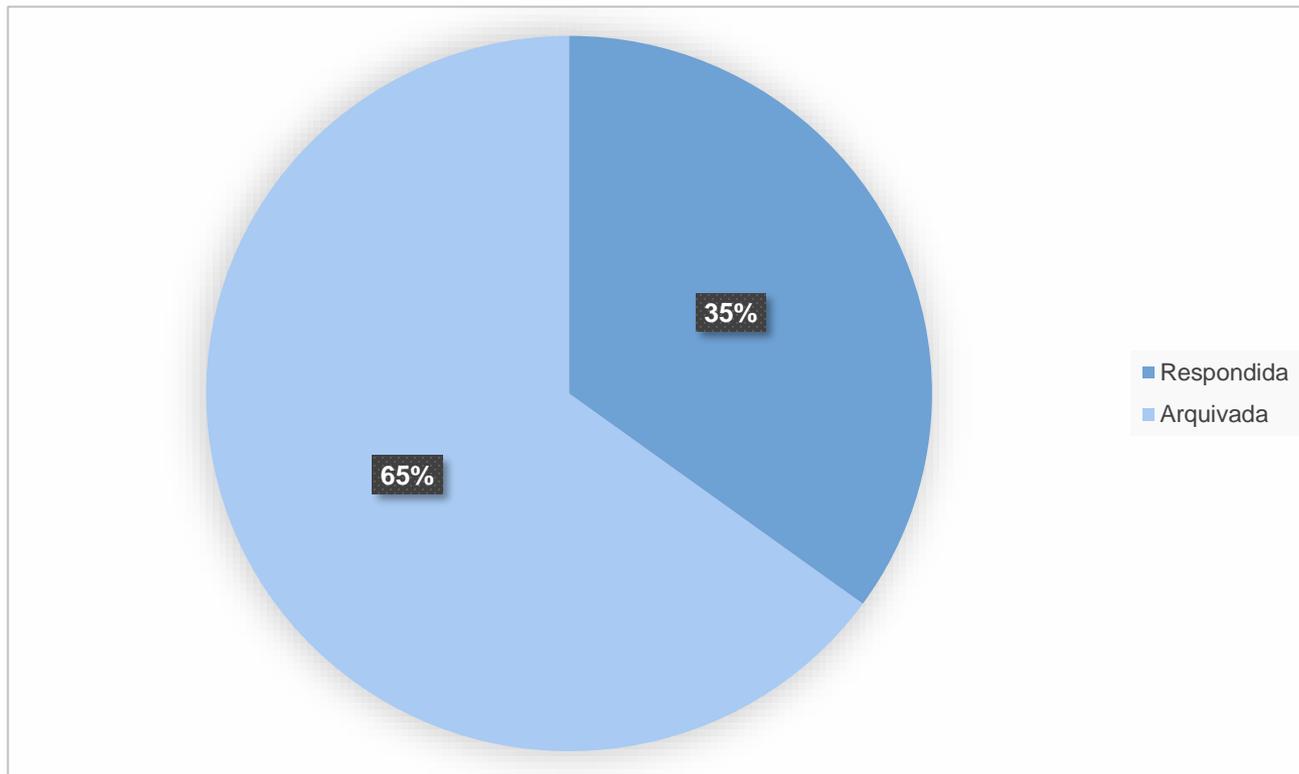


**Gráfico 7: PERFIL POR FAIXA ETÁRIA-** Percebe-se que no mês de abril mais da metade dos usuários não informaram a sua idade..

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Abril,2018..

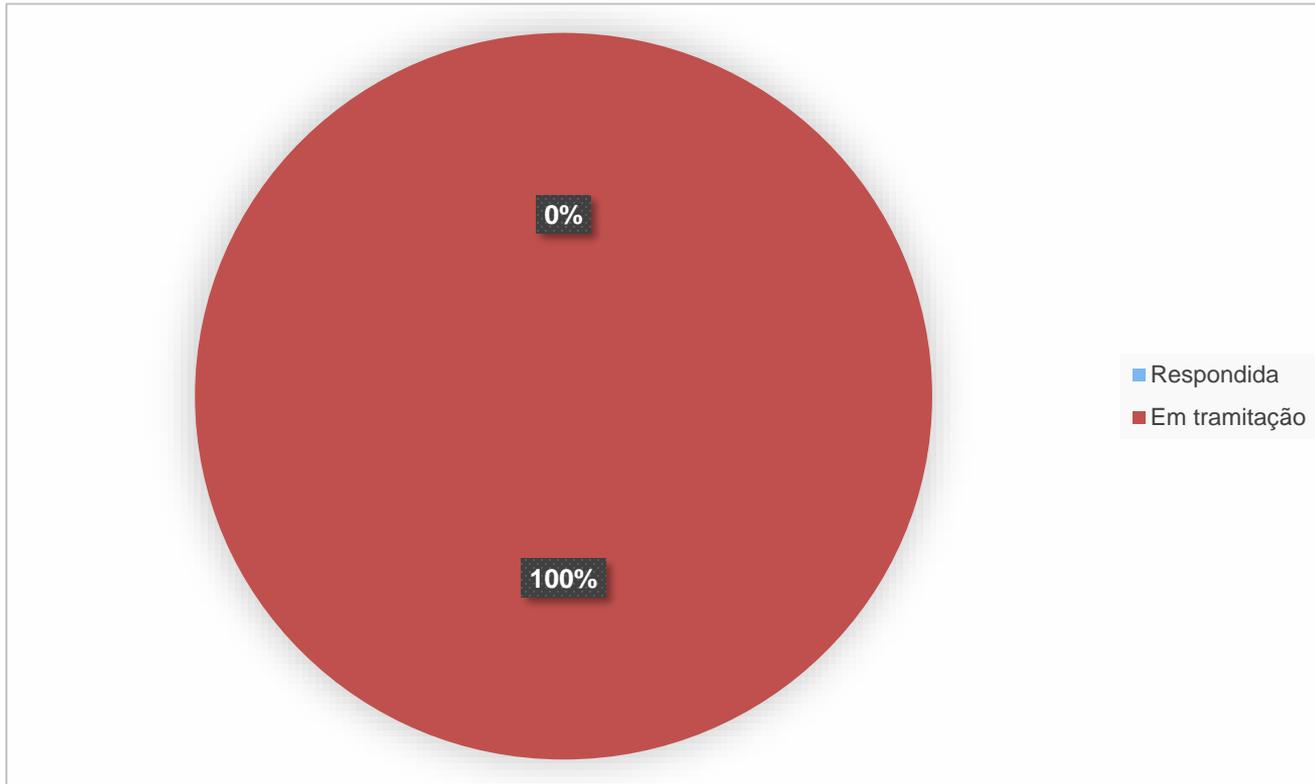


**Resultado das manifestações  
comuns recebidas em  
Abril/2018  
Por órgão.**



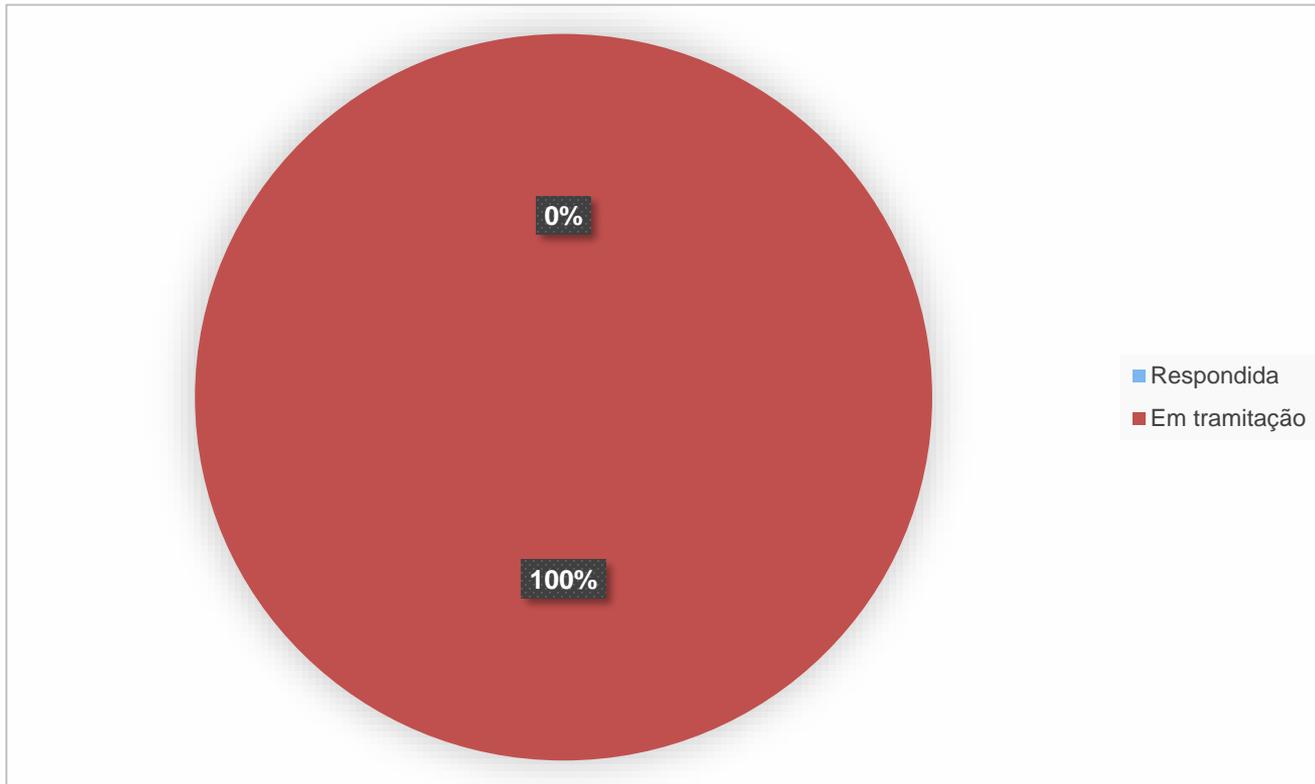
**Gráfico 08: Ouvidoria Geral** - A Ouvidoria recebeu 40 manifestações no mês de abril. Respondeu a 14 delas, arquivou 26 por duplicidade.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Abril,2018.



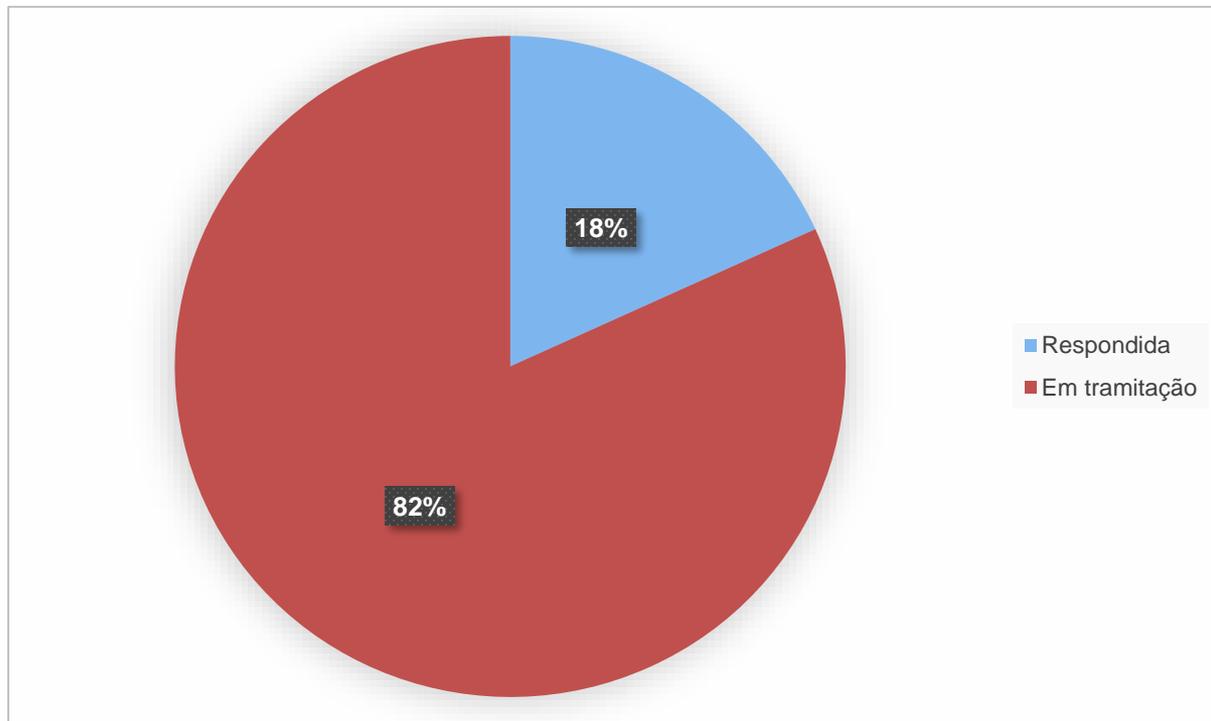
**Gráfico 09:** A Companhia Municipal de Agricultura e Abastecimento - COMAB recebeu 03 manifestações no mês de abril, que seguem em tramitação.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Abril, 2018.



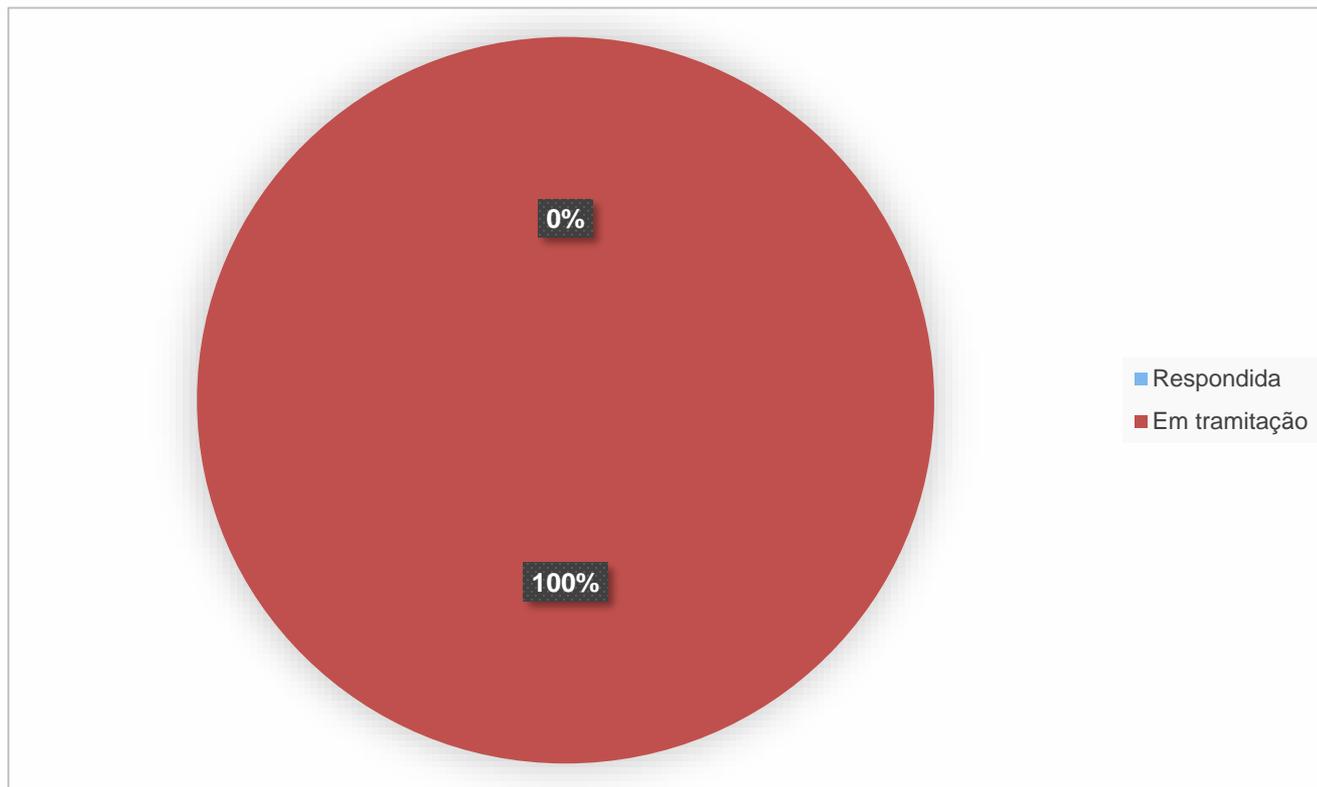
**Gráfico 10:** O JaboatãoPrev recebeu 01 manifestação no mês de abril, que segue em tramitação.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Abril, 2018.



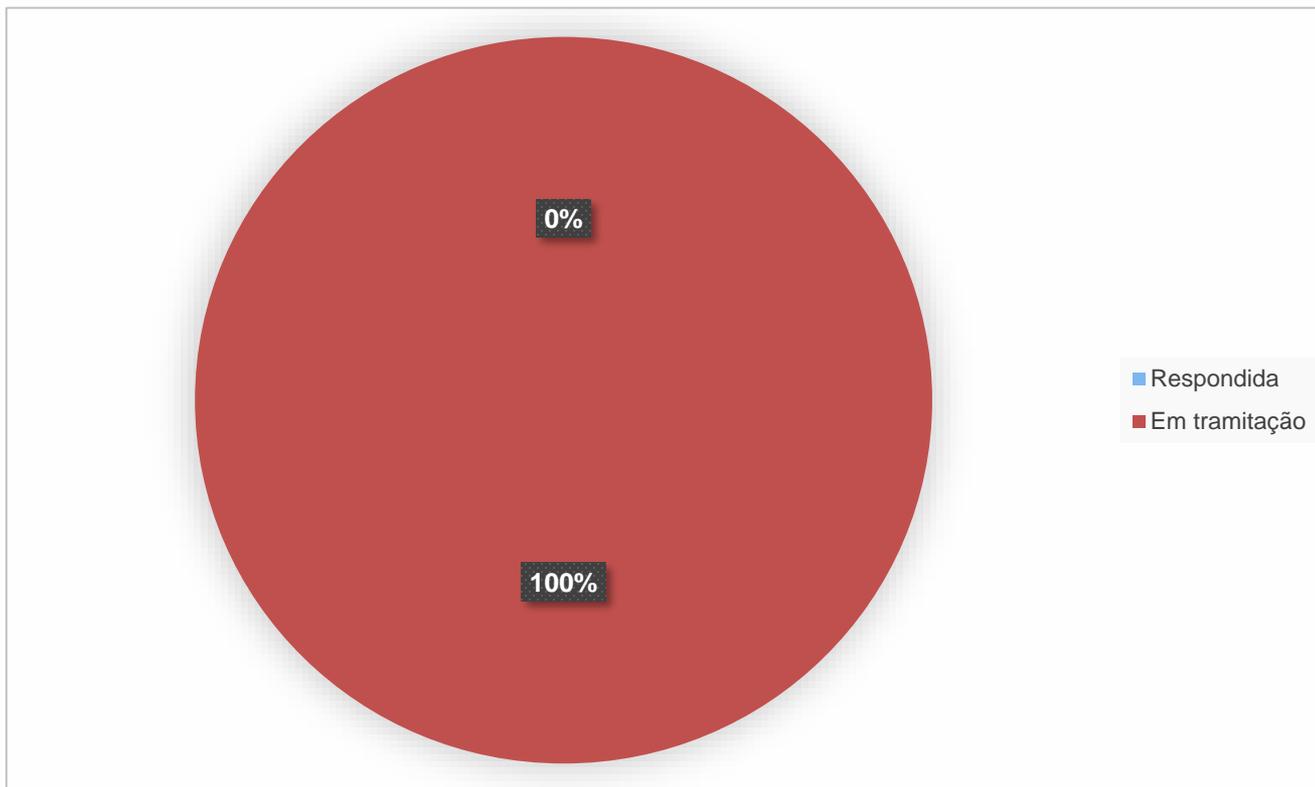
**Gráfico 11:** A Secretaria Especial de Ordem Pública, Segurança e Defesa Civil recebeu 11 manifestações no mês de abril, tendo respondido a 02 e 09 seguem em tramitação.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Abril, 2018.



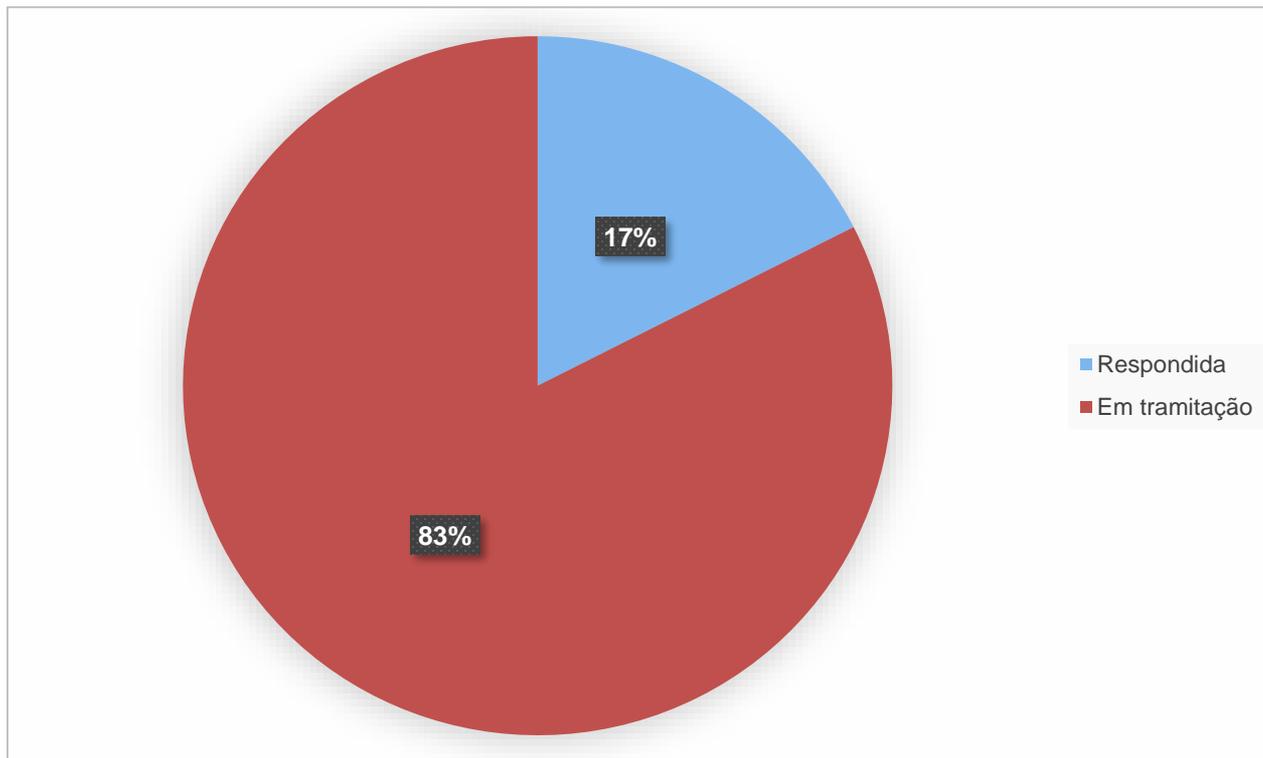
**Gráfico 12:** A Secretaria Especial de Regionalização da Gestão e Projetos Especiais, recebeu 02 manifestações no mês de abril, todas seguem em tramitação.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Abril, 2018.



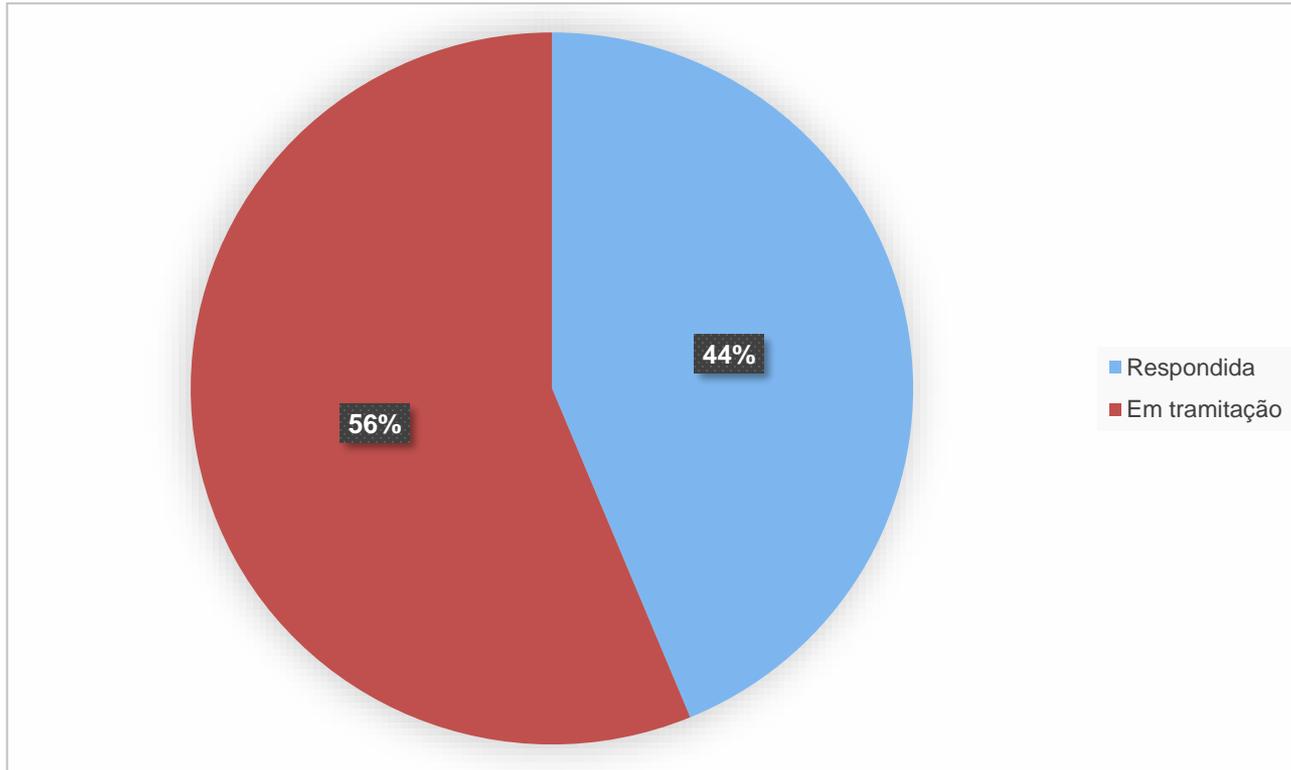
**Gráfico 13: A Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Sustentabilidade** recebeu 02 manifestações no mês de abril que seguem em tramitação.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Abril, 2018.



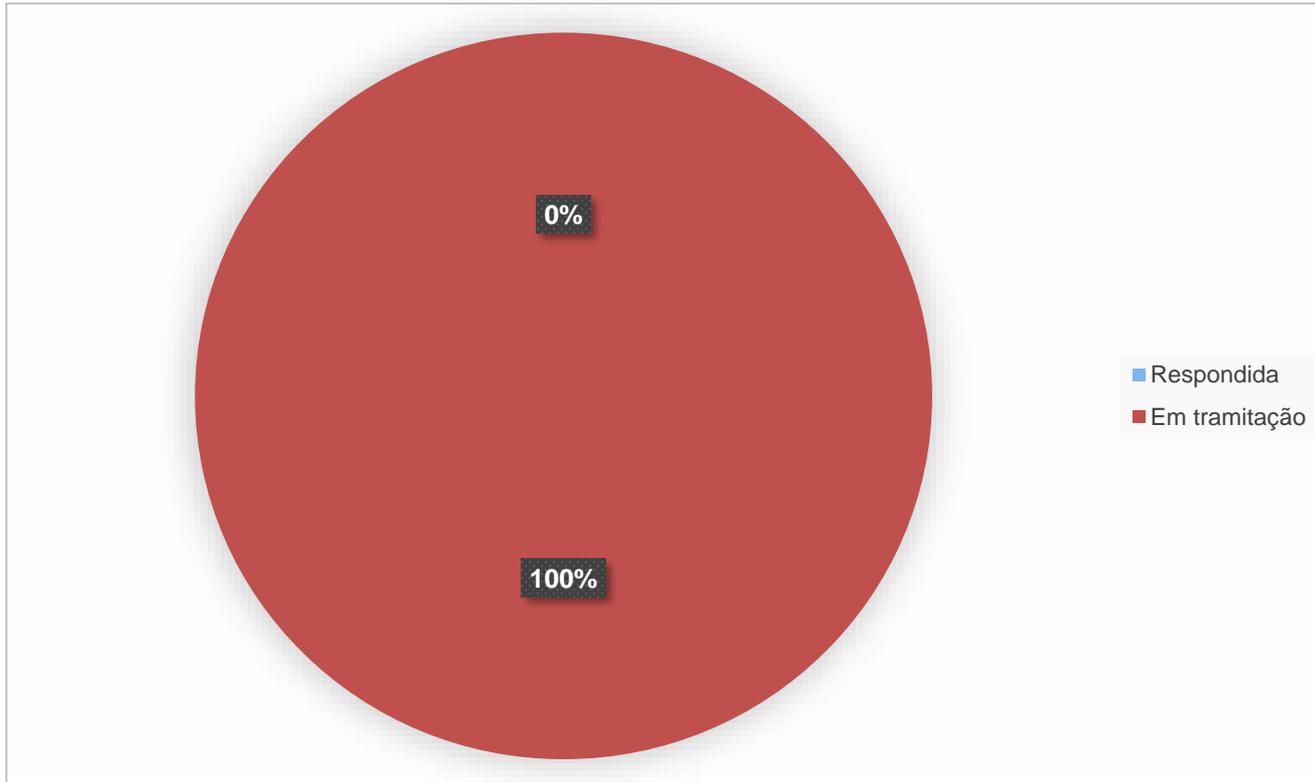
**Gráfico 14: A Gerência de Fiscalização** recebeu 40 manifestações no mês de abril, tendo respondido apenas a 07 delas e as demais 33 manifestações seguem em tramitação.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Abril, 2018.



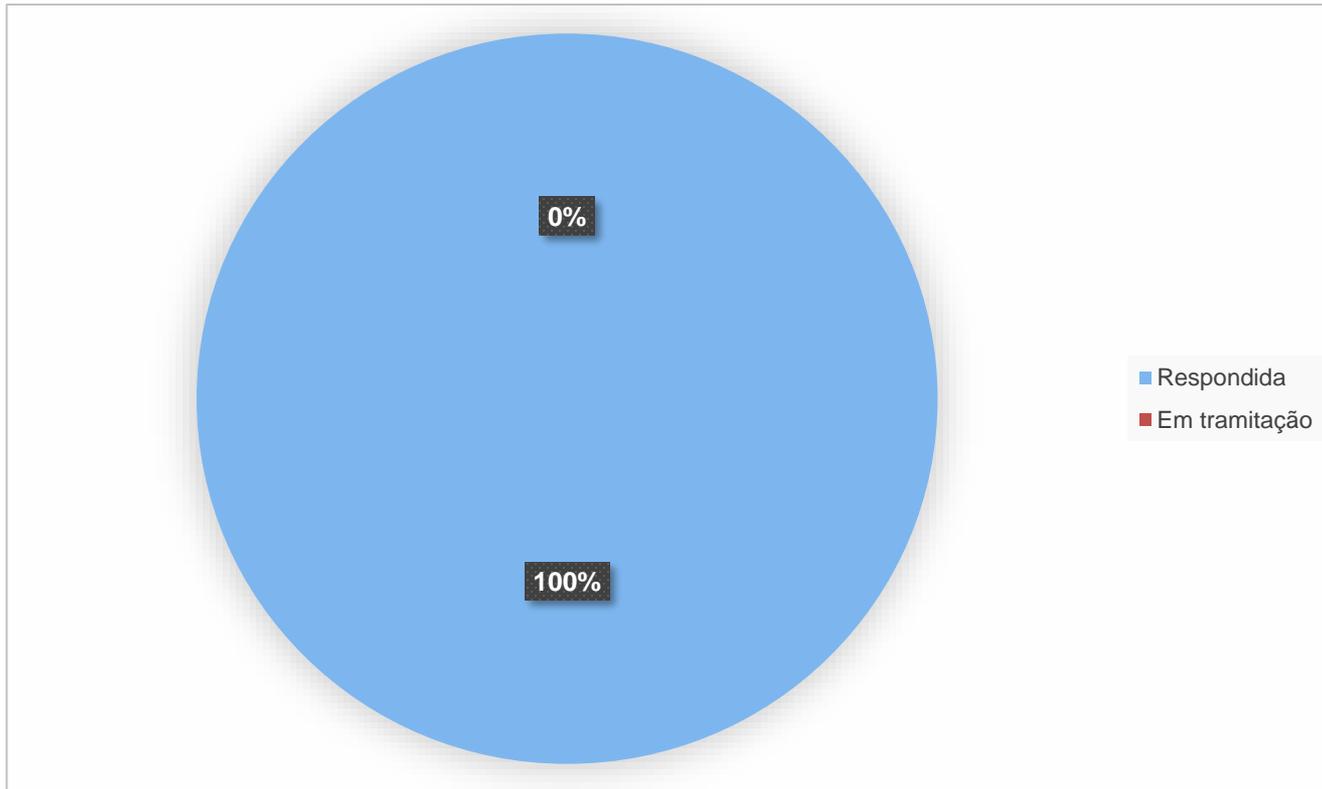
**Gráfico 15:** A Secretaria Executiva de Meio Ambiente e Gestão Urbana recebeu 16 manifestações no mês de abril, tendo respondido a 07 delas e 09 seguem em tramitação.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Abril , 2018.



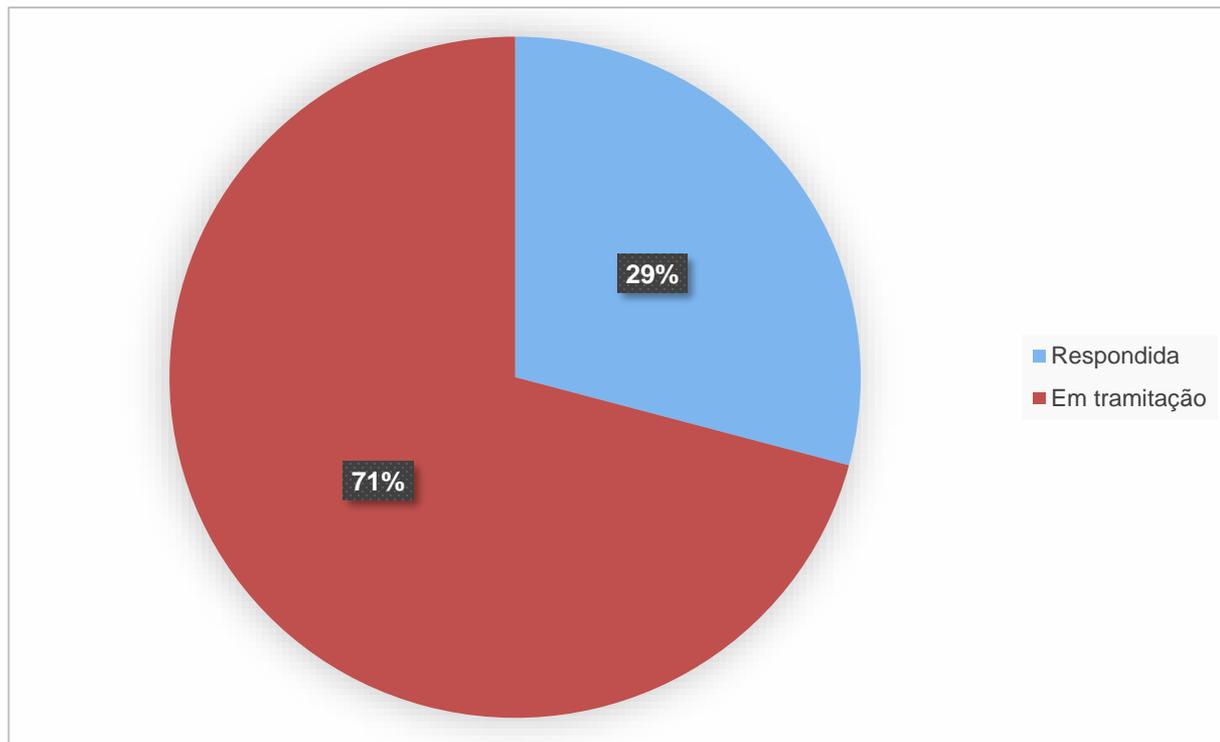
**Gráfico 16:** A Secretaria Executiva de Turismo, Cultura, Esportes e Lazer recebeu 03 manifestações no mês de abril, que seguem em tramitação.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Abril,2018.



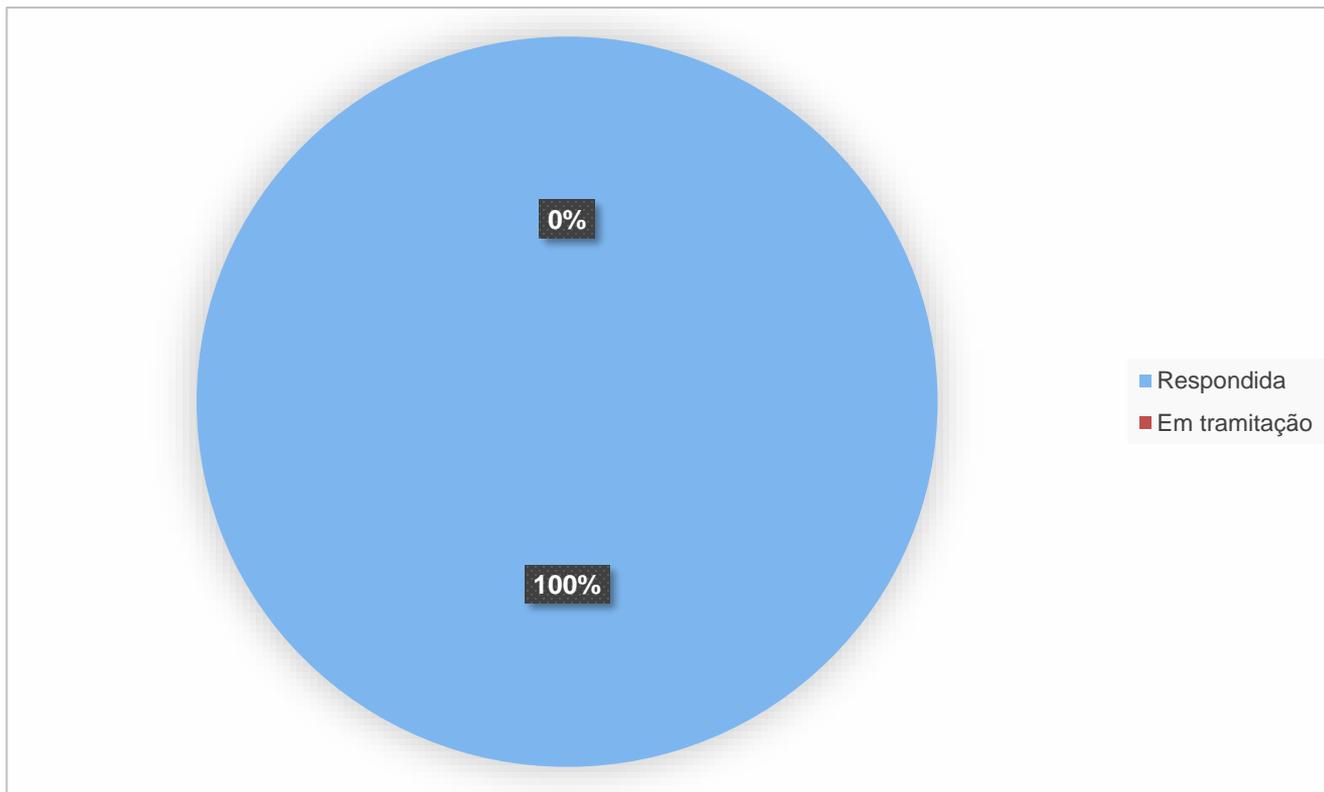
**Gráfico 17:** A Secretaria Executiva de Trabalho, Qualificação e Empreendedorismo recebeu 01 manifestação no mês de abril, tendo respondido.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Abril,2018.



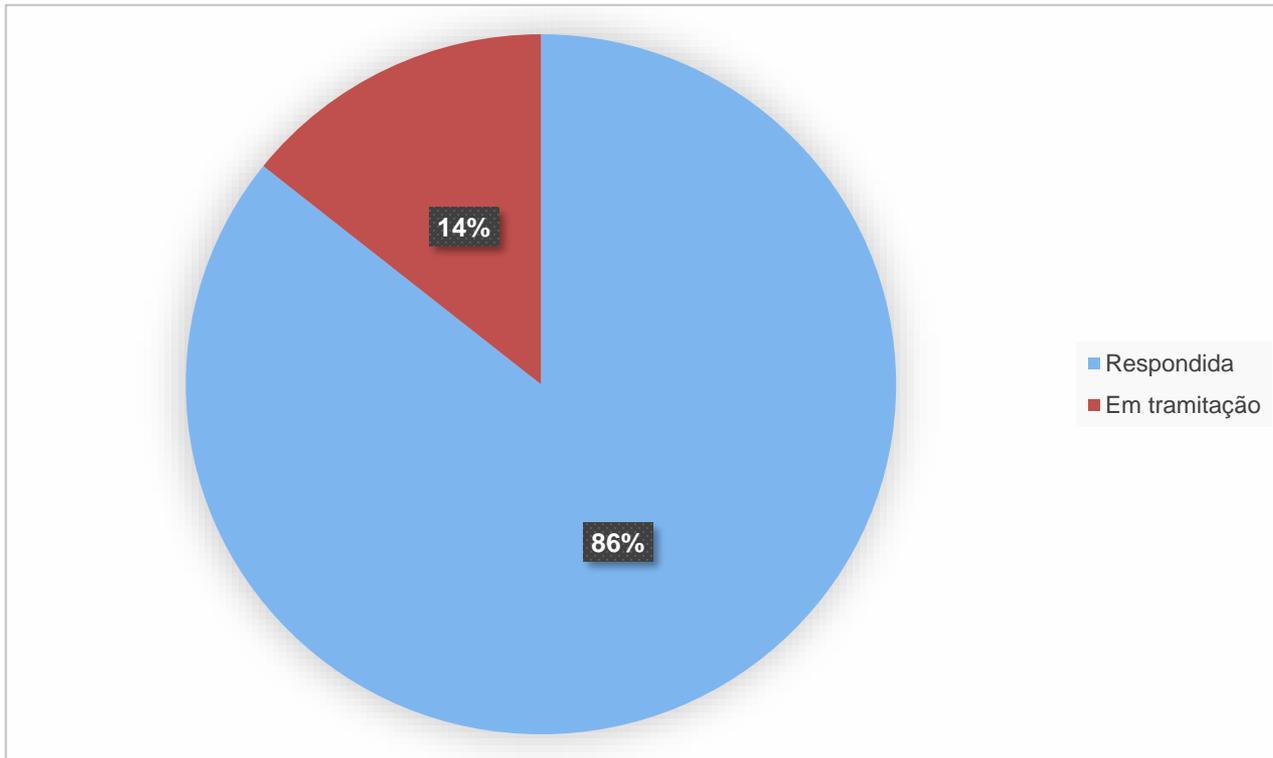
**Gráfico 18:** A Secretaria Executiva de Assistência Social recebeu 24 manifestações no mês de abril tendo respondido a 07 delas e 17 seguem em tramitação.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Abril, 2018.



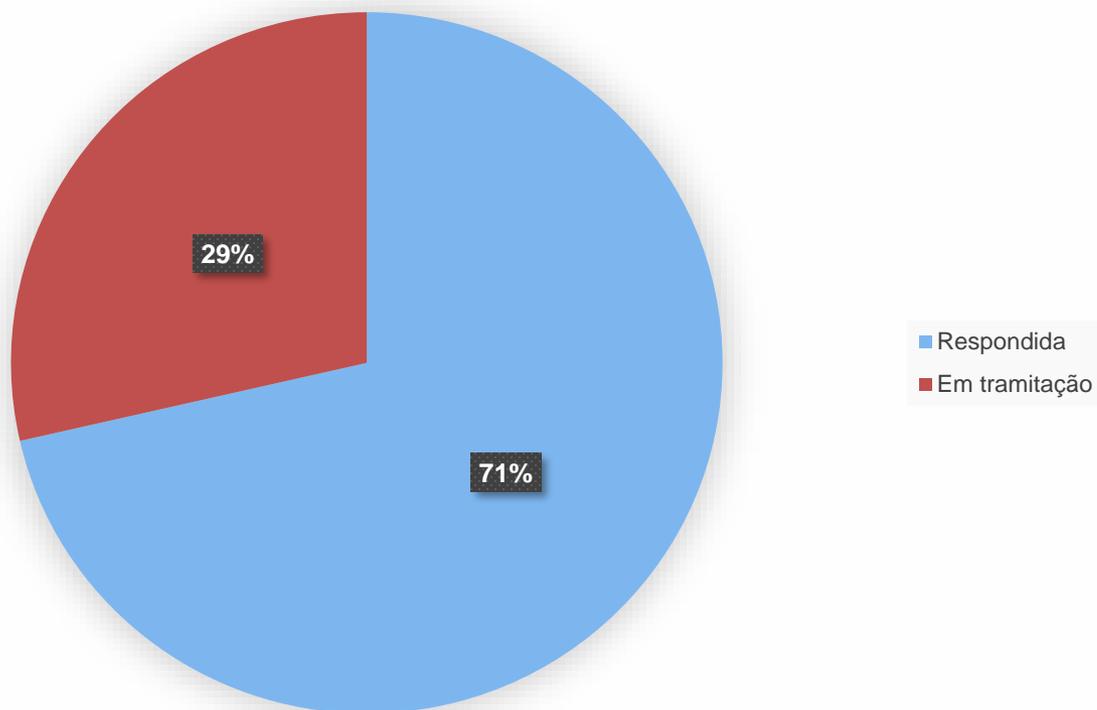
**Gráfico 19: A Secretaria Executiva da Receita recebeu 01 manifestação no mês de abril, tendo respondido.**

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Abril,2018.



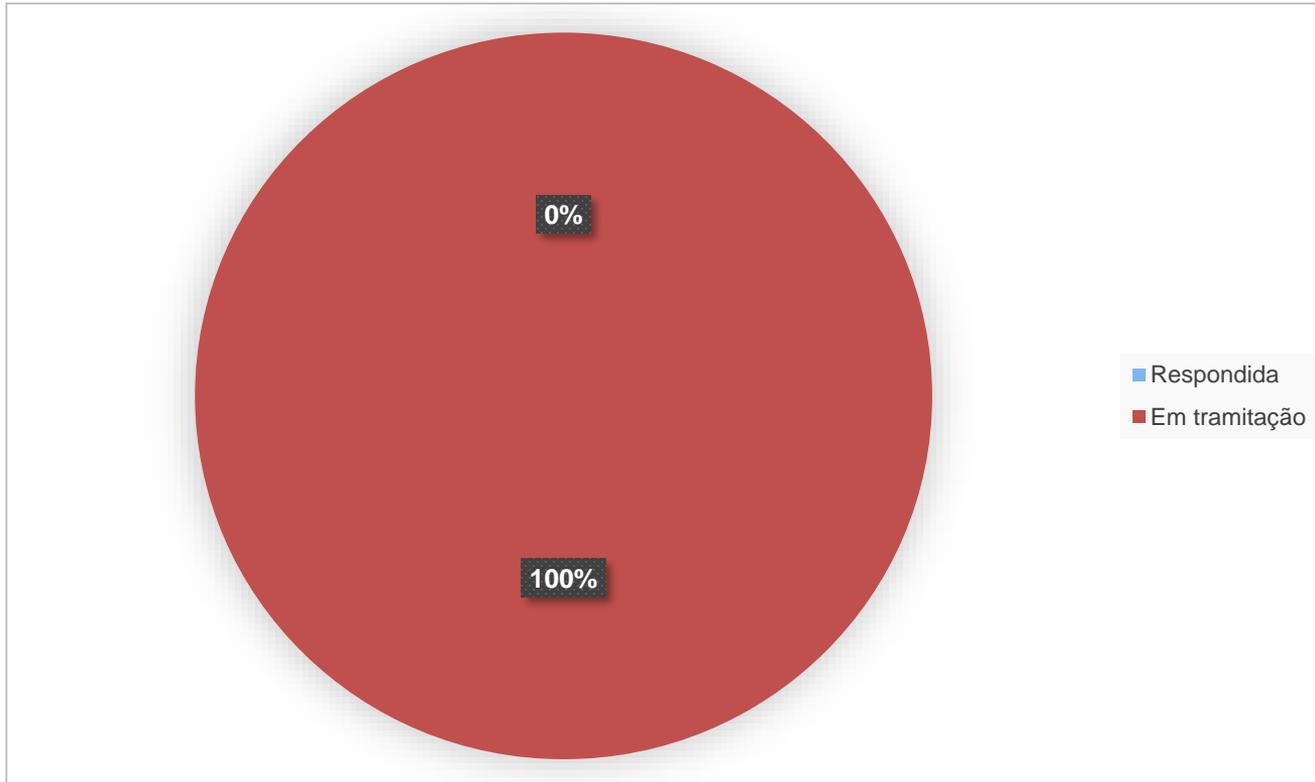
**Gráfico 20:** A Secretaria Municipal de Educação, recebeu 07 manifestações no mês de abril, sendo que respondeu a 06 delas e 01 segue em tramitação.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Abril,2018.



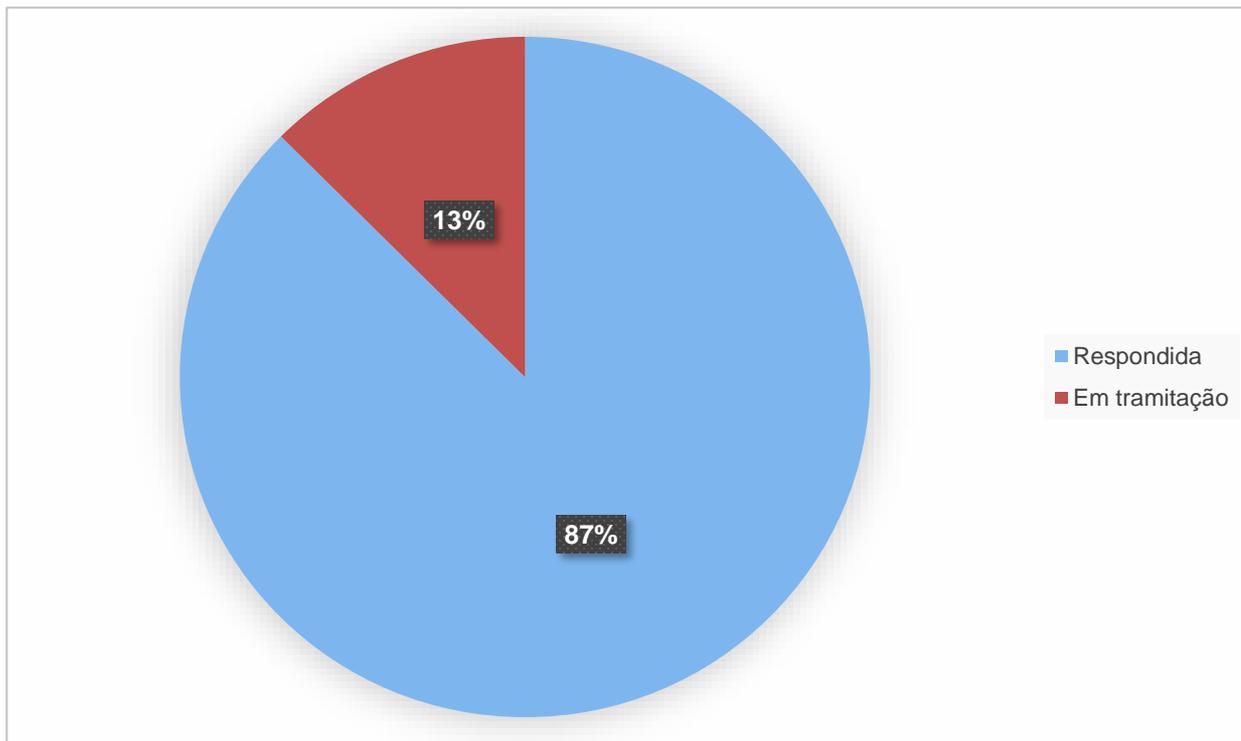
**Gráfico 21:** A Secretaria Executiva de Gestão de Pessoas recebeu 07 manifestações no mês de abril, tendo respondido a 05 delas e 02 seguem em tramitação.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Abril, 2018.



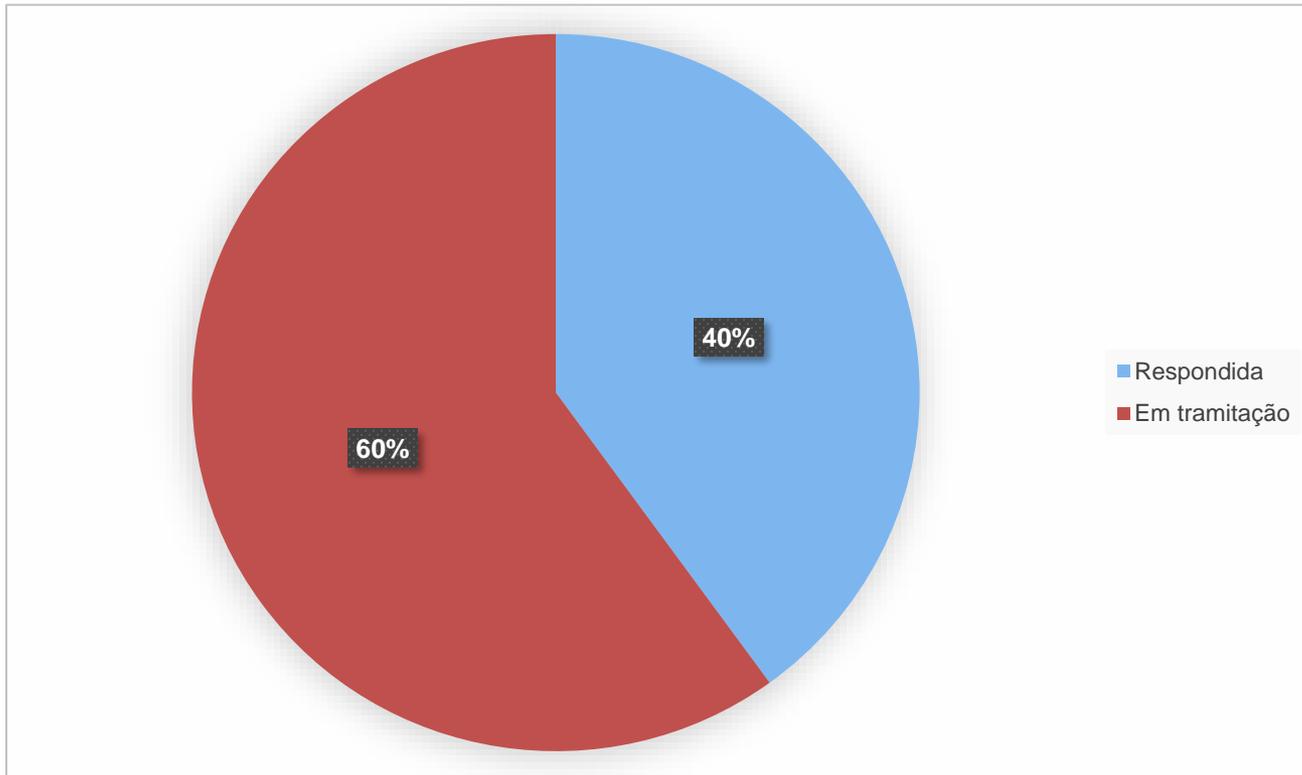
**Gráfico 22:** A Secretaria Executiva de Gestão do Patrimônio e Manutenção recebeu 01 manifestação no mês de abril, que segue em tramitação.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Abril, 2018.



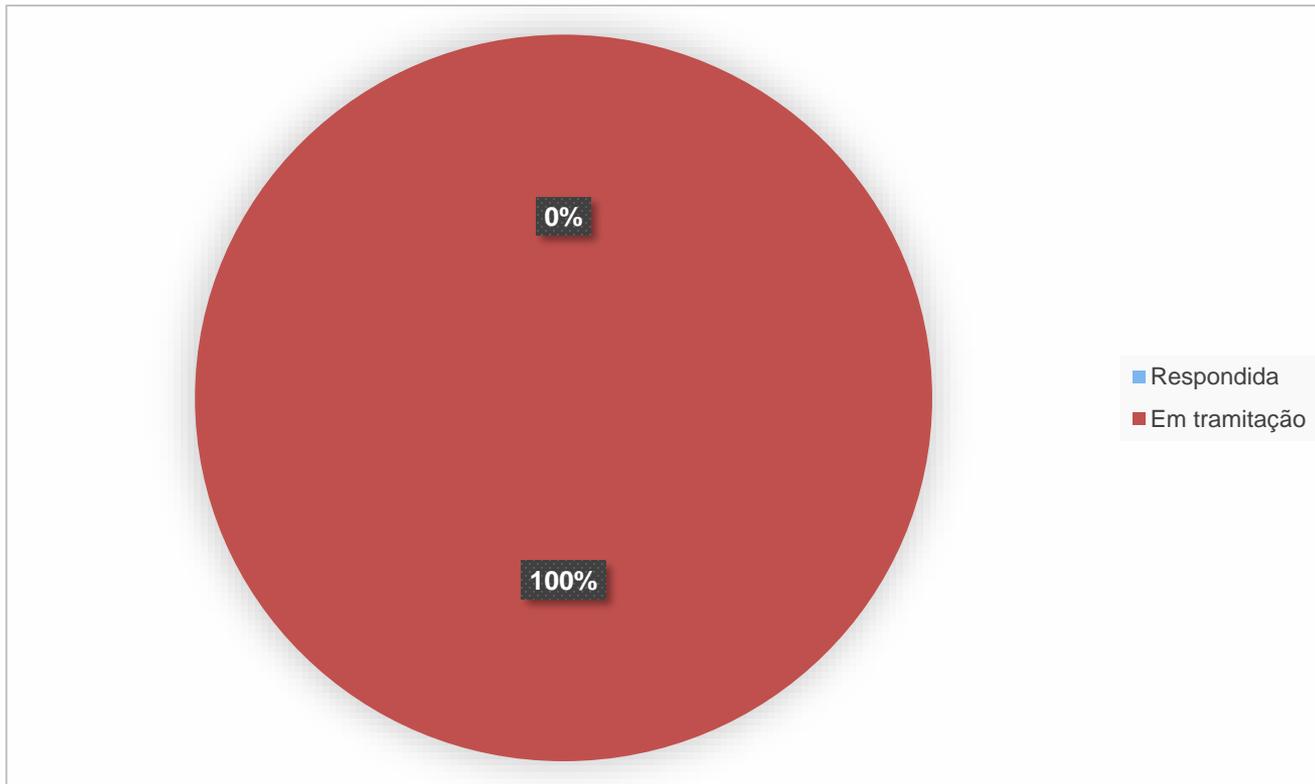
**Gráfico 23:** A Secretaria Municipal de Infraestrutura recebeu 08 manifestações no mês de abril sendo que respondeu a 07 delas e 01 seguem em tramitação.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Abril, 2018.



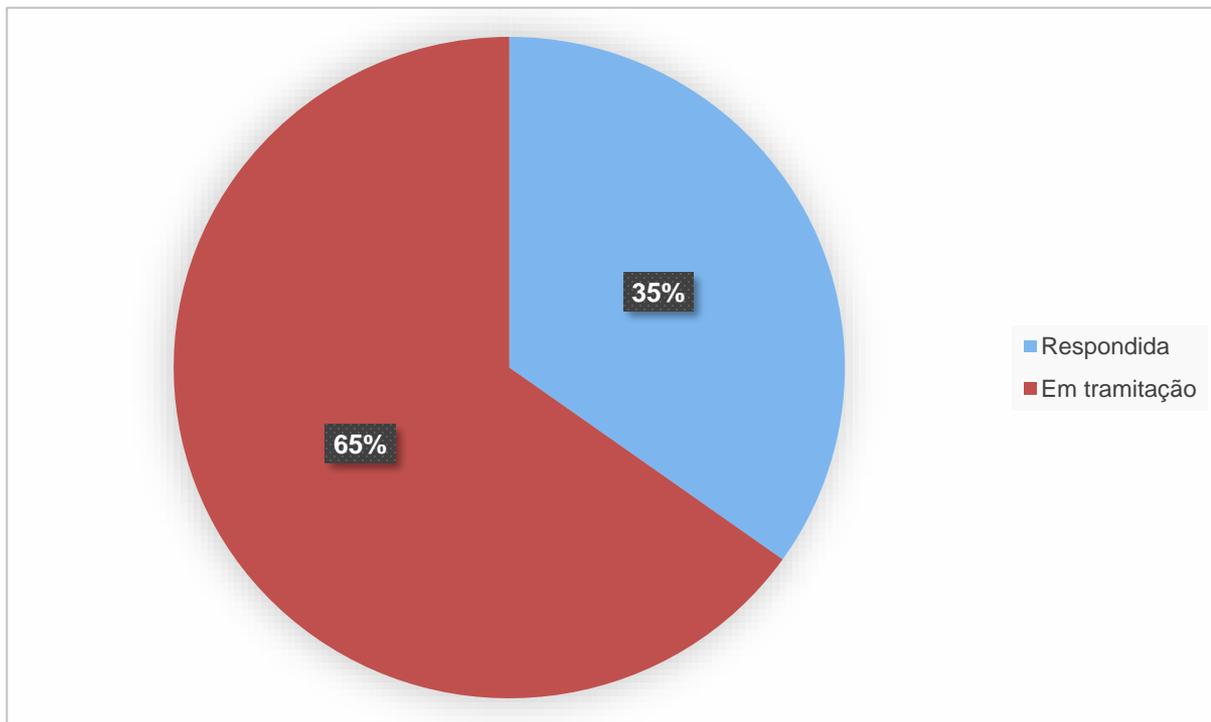
**Gráfico 24:** A Secretaria Executiva de Mobilidade e Acessibilidade recebeu 15 manifestações no mês de abril, tendo respondido a 06 delas e 09 seguem em tramitação.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Abril, 2018.



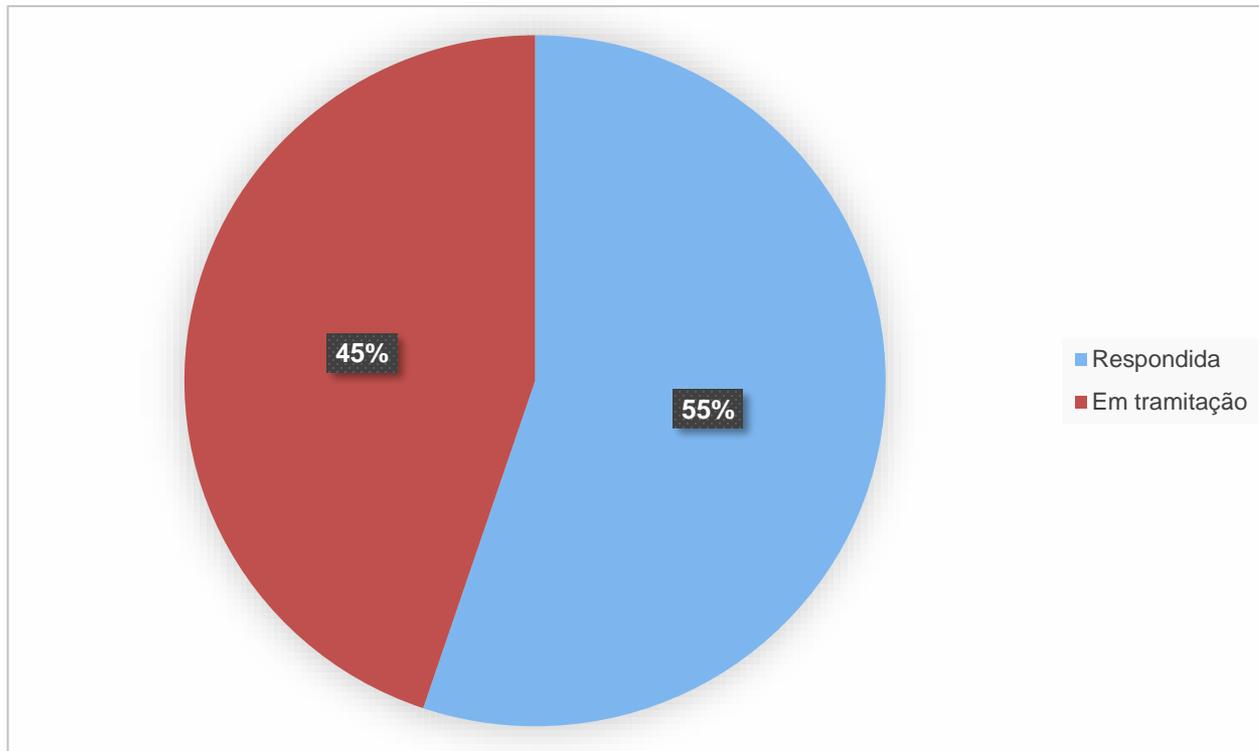
**Gráfico 25:** A Secretaria Executiva de Obras, Edificações e Pavimentação recebeu 02 manifestações no mês de abril, e nenhuma foi respondida.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município - Abril, 2018.



**Gráfico 26:** A Secretaria Executiva de Serviços Urbanos recebeu 132 manifestações no mês de abril, tendo respondido a 46 delas e 86 encontra-se em tramitação.

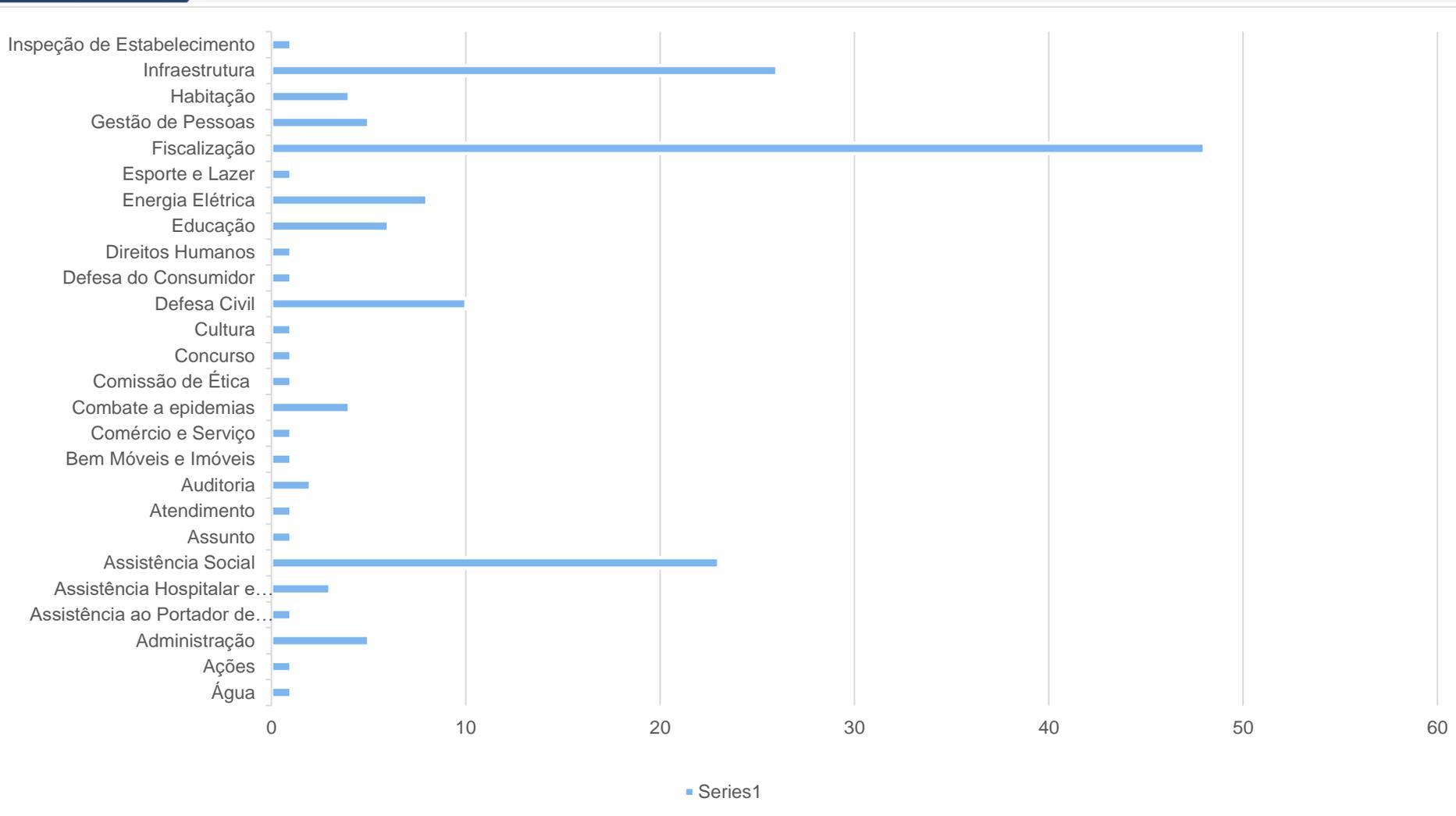
Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Abril, 2018.



**Gráfico 27:** A Secretaria Municipal de Saúde recebeu 58 manifestações no mês de abril, tendo respondido a 32 delas e as outras 26 continuam pendentes de resposta.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Abril,2018.

# GRÁFICO DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA - POR ASSUNTO EM ABRIL/2018. PART. 1

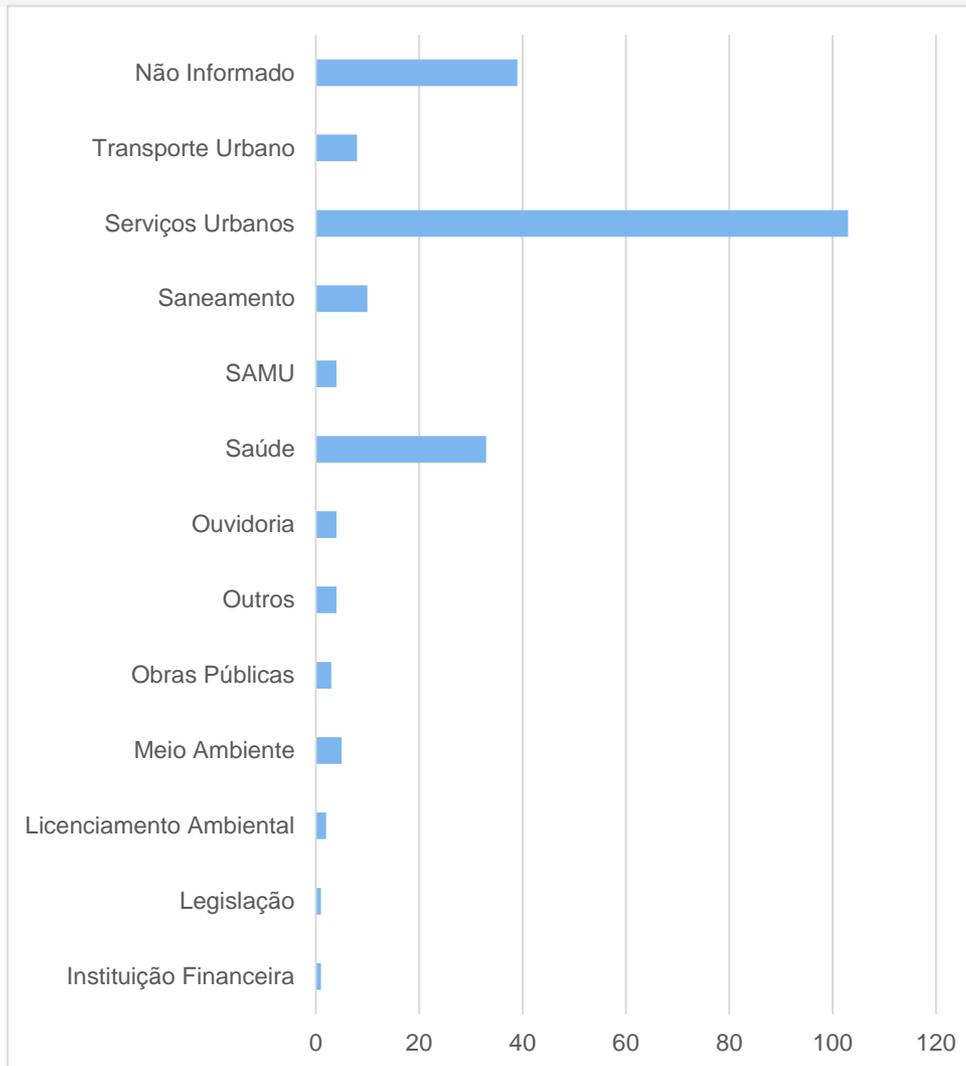


**Gráfico 28:** Este gráfico demonstra alguns dos assuntos abordados pelos cidadãos nas manifestações.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Abril, 2018.



## GRÁFICO DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA - POR ASSUNTO EM ABRIL/2018. CONT.



**Gráfico 29:** Este gráfico demonstra alguns dos assuntos abordados pelos cidadãos nas manifestações.  
Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Abril, 2018.



## ÓRGÃO MAIS DEMANDADO PELA POPULAÇÃO

1. **SECRETARIA DE SERVIÇOS URBANOS** - Das 132 manifestações recebidas em abril de 2018, respondeu a 46 delas.



2. **SECRETARIA DE SAÚDE** - Das 58 manifestações recebidas em abril de 2018, respondeu a 32 delas.

3. **OUVIDORIA E A GERÊNCIA DE FISCALIZAÇÃO** - Receberam 40 manifestações de abril cada. Sendo que na Ouvidoria 26 foram arquivadas por duplicidade e 14 prontamente respondidas ao cidadão. E na Gerência de Fiscalização respondeu a 07 delas ficando 33 em tramitação.



## SECRETARIAS DE DESTAQUE



1. ***Secretaria Executiva de Trabalho e Executiva da Receita***, por responder a 100% das demandas;
2. ***Secretaria Municipal de Infraestrutura, Municipal de Educação e Executiva de Gestão de Pessoas*** por terem respondido a mais de 60% das manifestações do mês.

Doravante, a estatística diz respeito aos Pedidos de Acesso à Informação, segundo a Lei Municipal nº 853/2013, em consonância com a Lei Federal nº 12.527/2011, no mês de novembro do corrente ano.

A legislação em vigor possibilita o cidadão de ter acesso às informações produzidas ou sob guarda dos órgãos e entidades da Administração Pública, desde que ela não se enquadre nas exceções de restrição previstas na LAI.

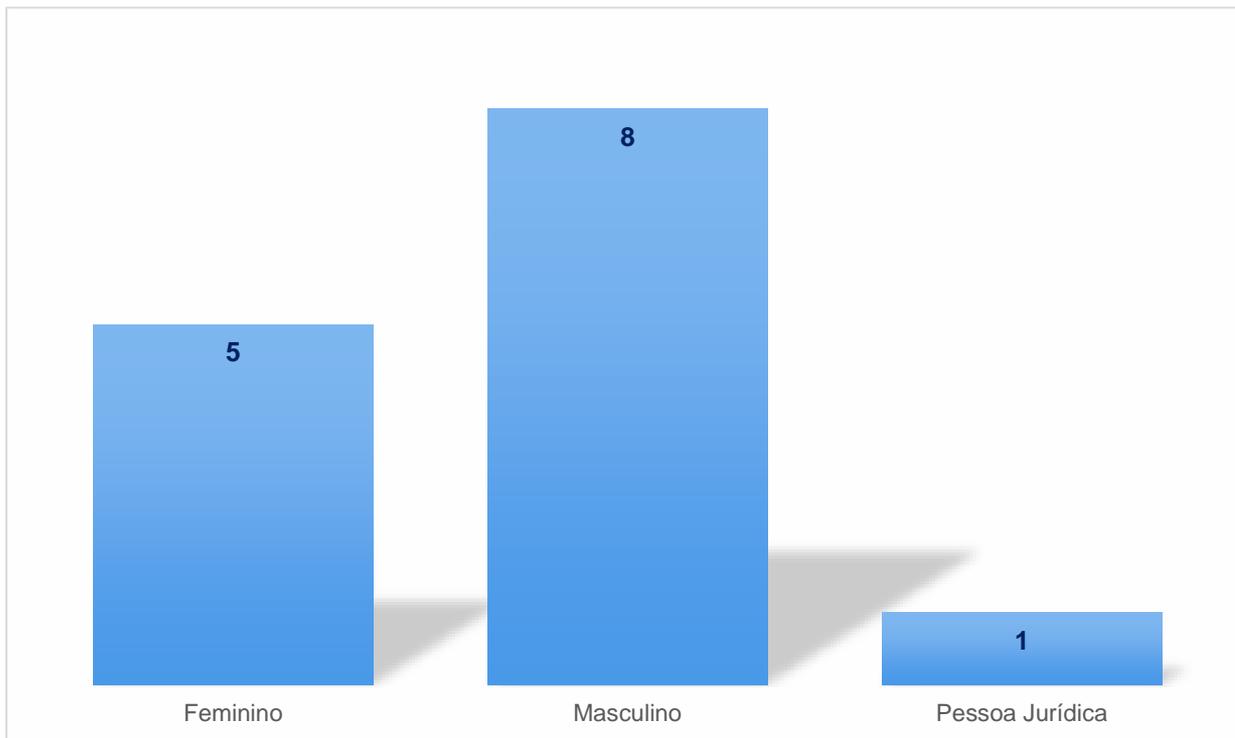
Esta garantia decorre do disposto no artigo 5º, inciso XXXIII da Constituição Federal, a saber:

*"todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado".*





## Perfil do usuário por gênero.

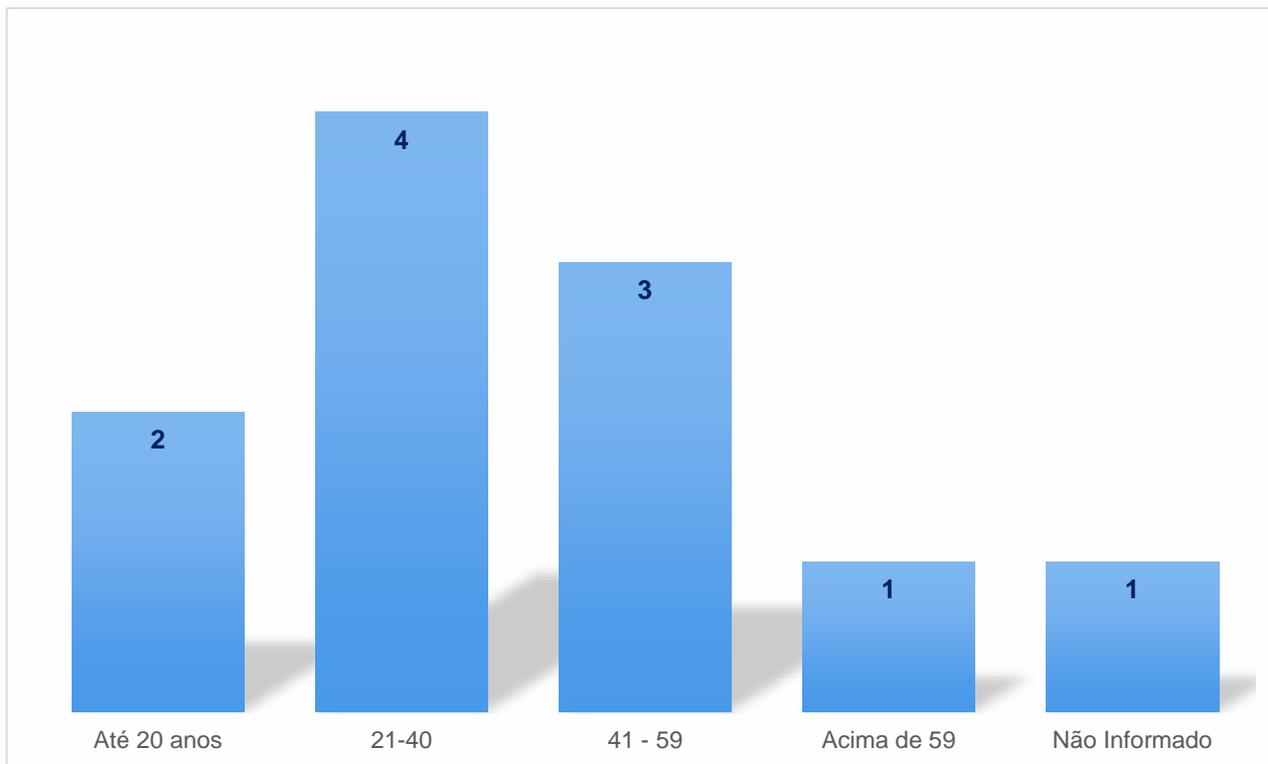


**Gráfico 30:** Nota-se que, no mês de Abril que a maioria dos pedidos de acesso à informação foram formulados por pessoas do sexo masculino.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Abril, 2018



## Perfil do usuário por idade.

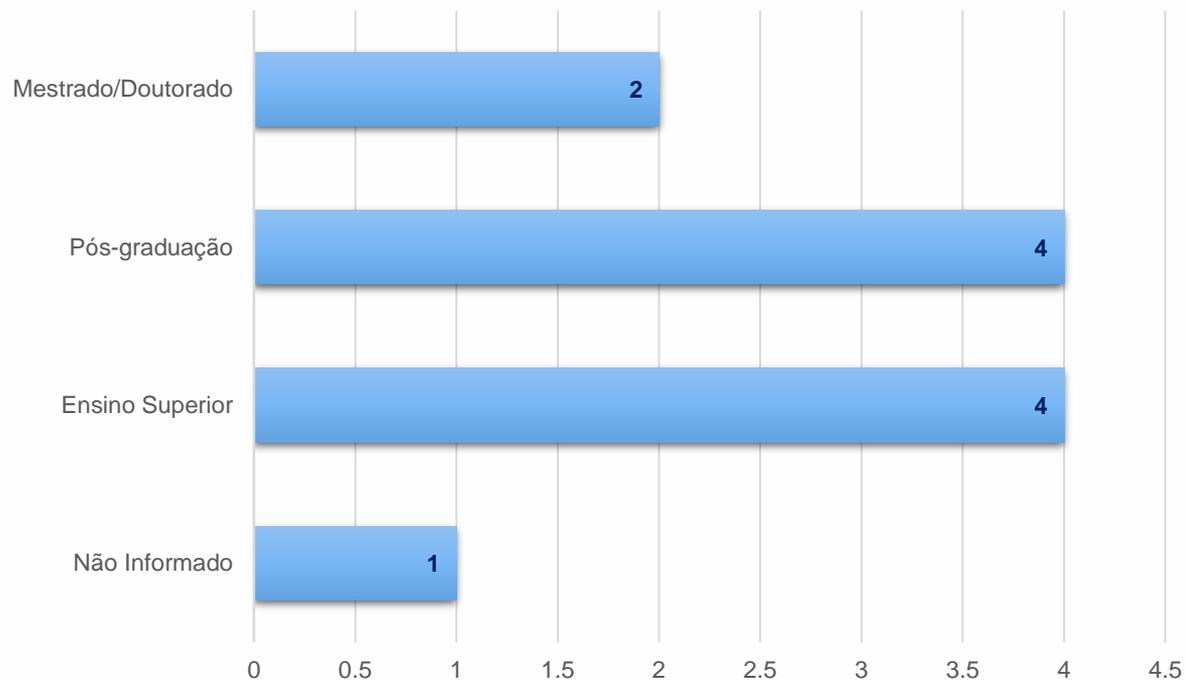


**Gráfico 31:** Nota-se que, no mês de abril foi a maior parte da faixa etária de 21 a 40 anos.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Abril, 2018



## Perfil do usuário por escolaridade.

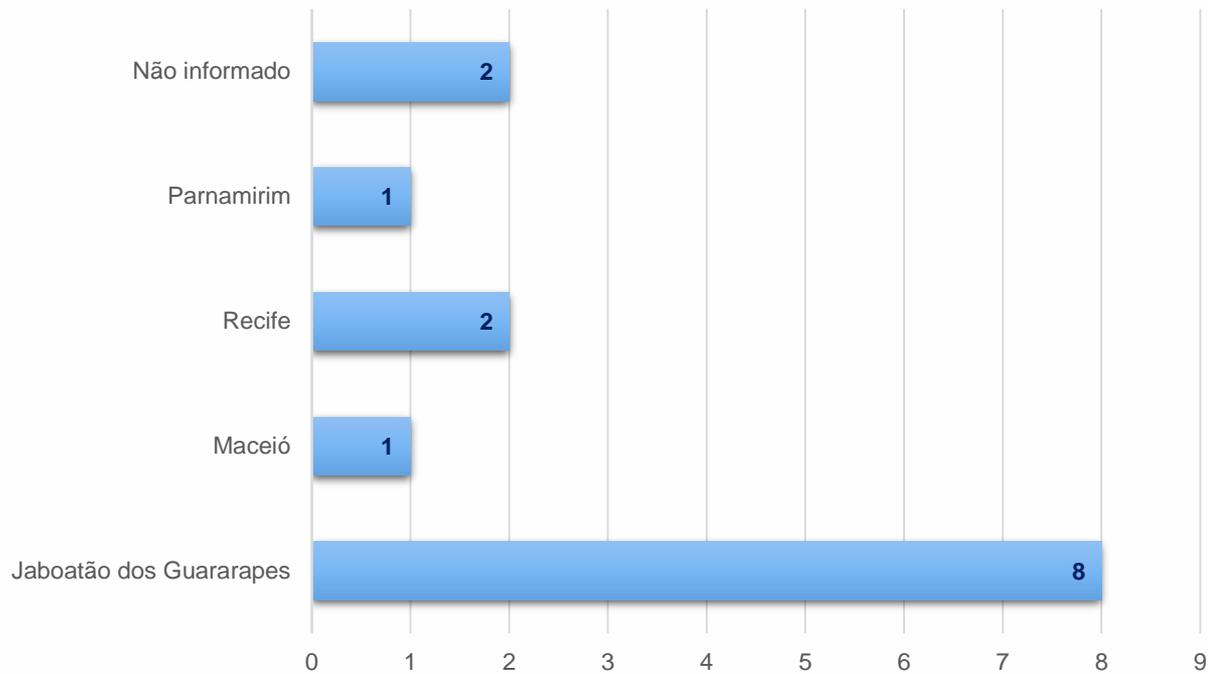


**Gráfico 32:** No mês de abril os requerentes de informações possuíam em maioria o grau de escolaridade superior e pós graduação.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Abril ,2018.



## Perfil do usuário por cidade.

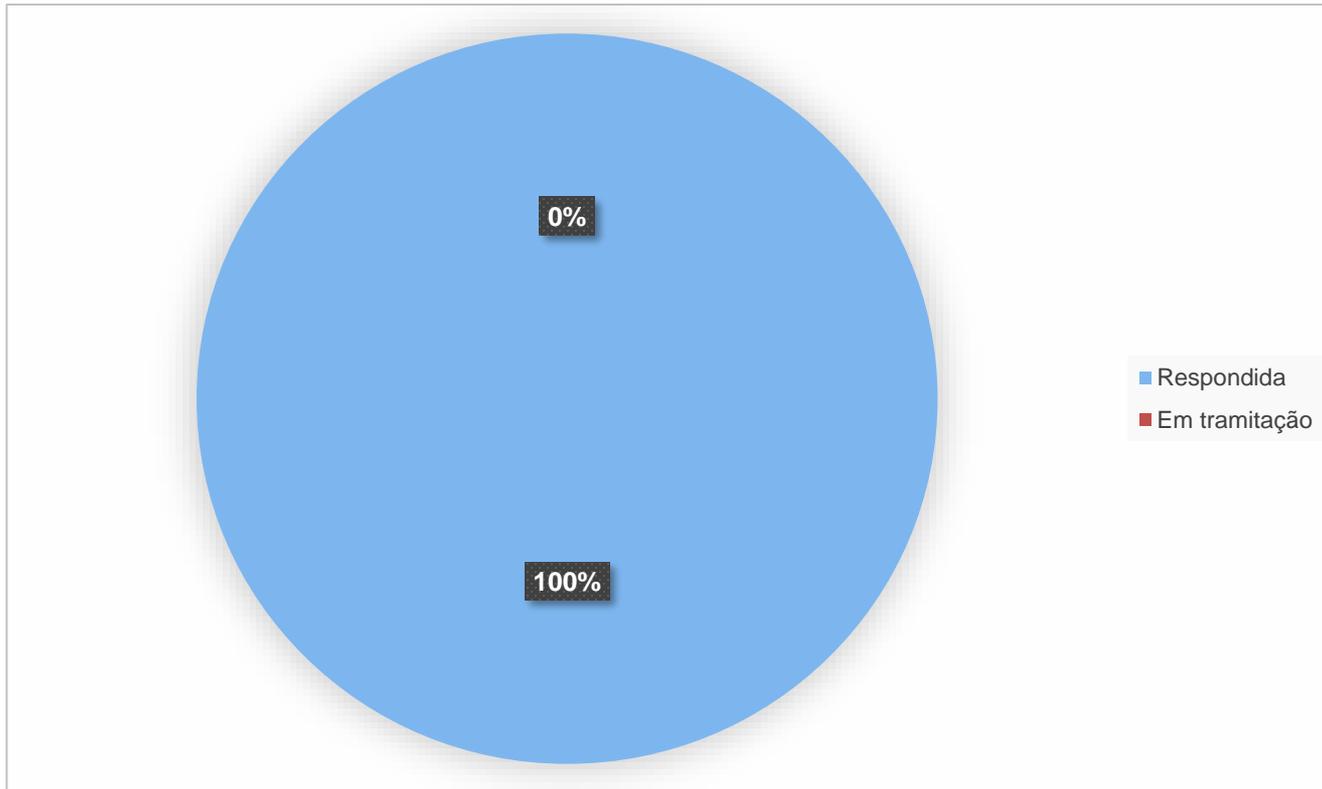


**Gráfico 33:** Este gráfico demonstra a região dos petionários.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Abril, 2018.

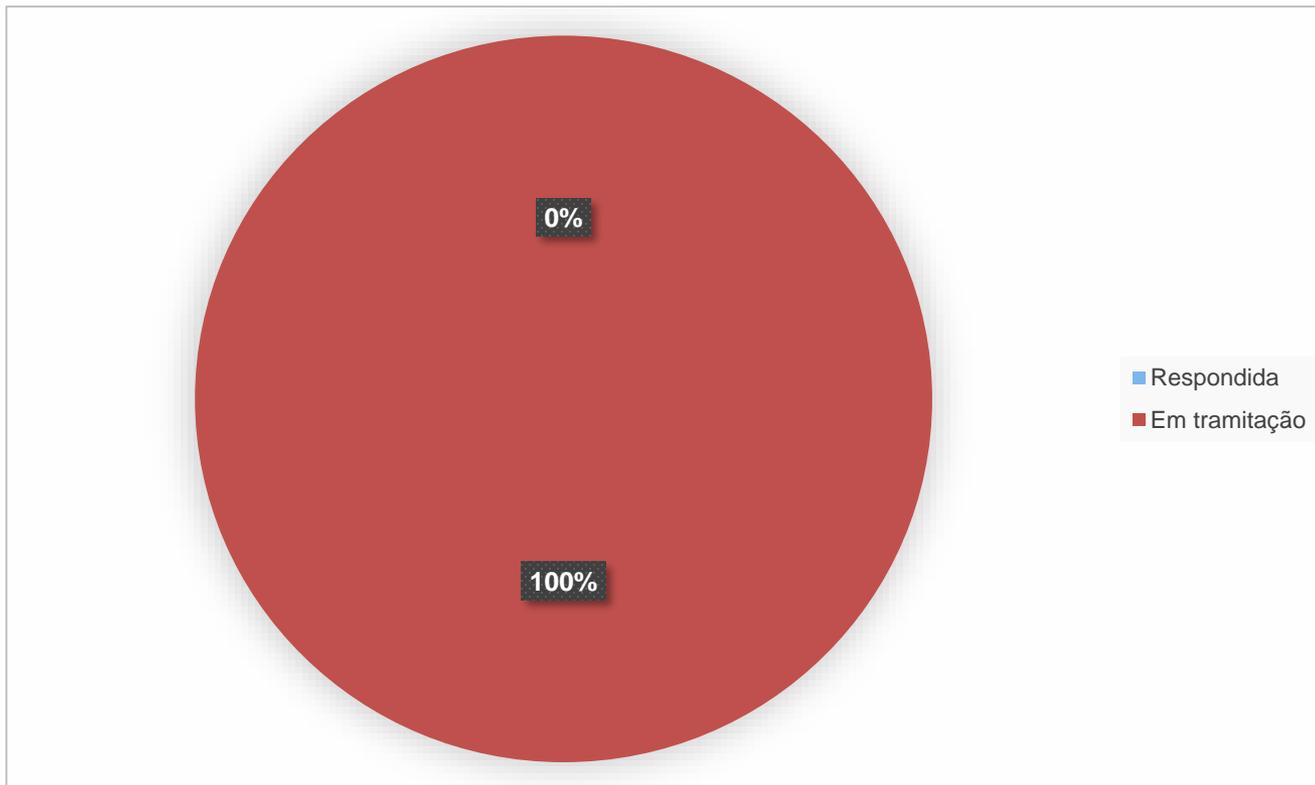


**Resultado dos pedidos de  
acesso à informação em  
Abril/2018  
Por órgão.**



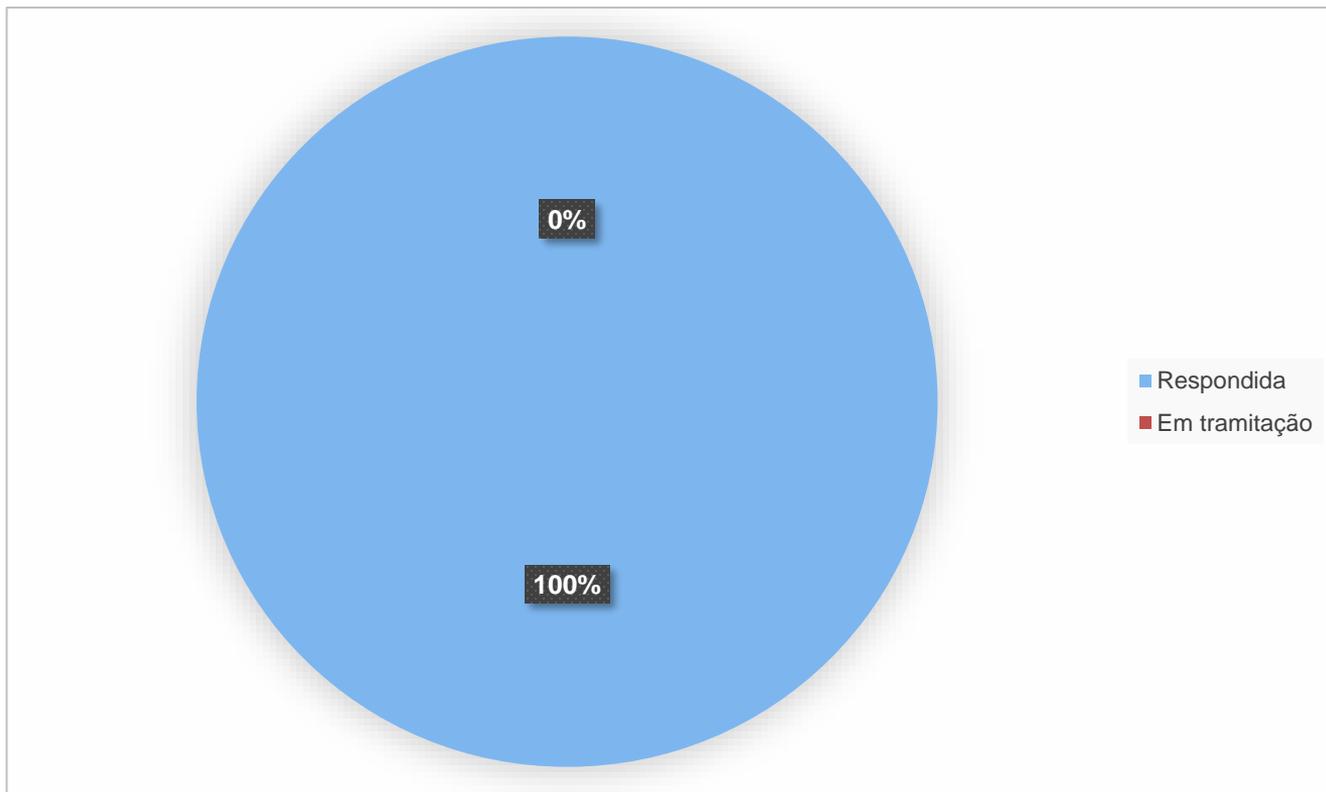
**Gráfico 34: Ouvidoria Geral** - A Ouvidoria recebeu 03 pedidos no mês de abril. Respondeu a todas elas.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Abril, 2018.



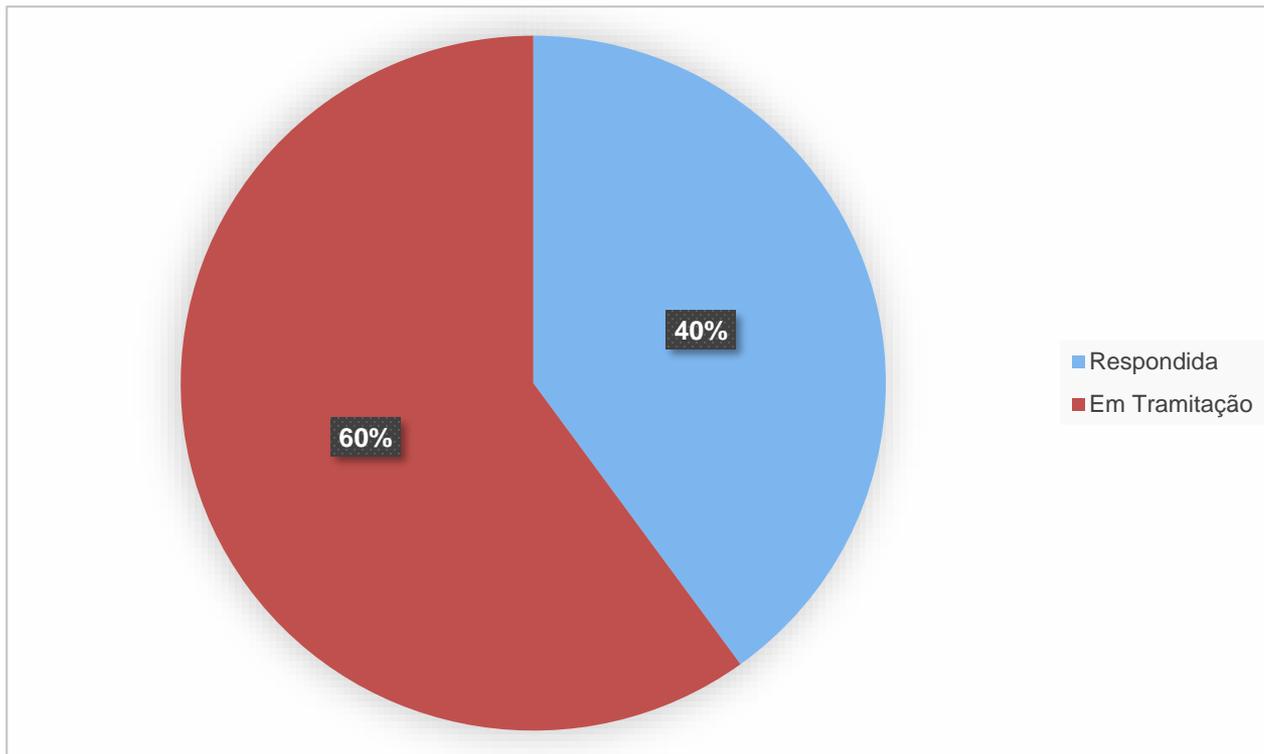
**Gráfico 35: A Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Sustentabilidade**, recebeu 01 pedido no mês de abril que segue em tramitação.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Abril, 2018.



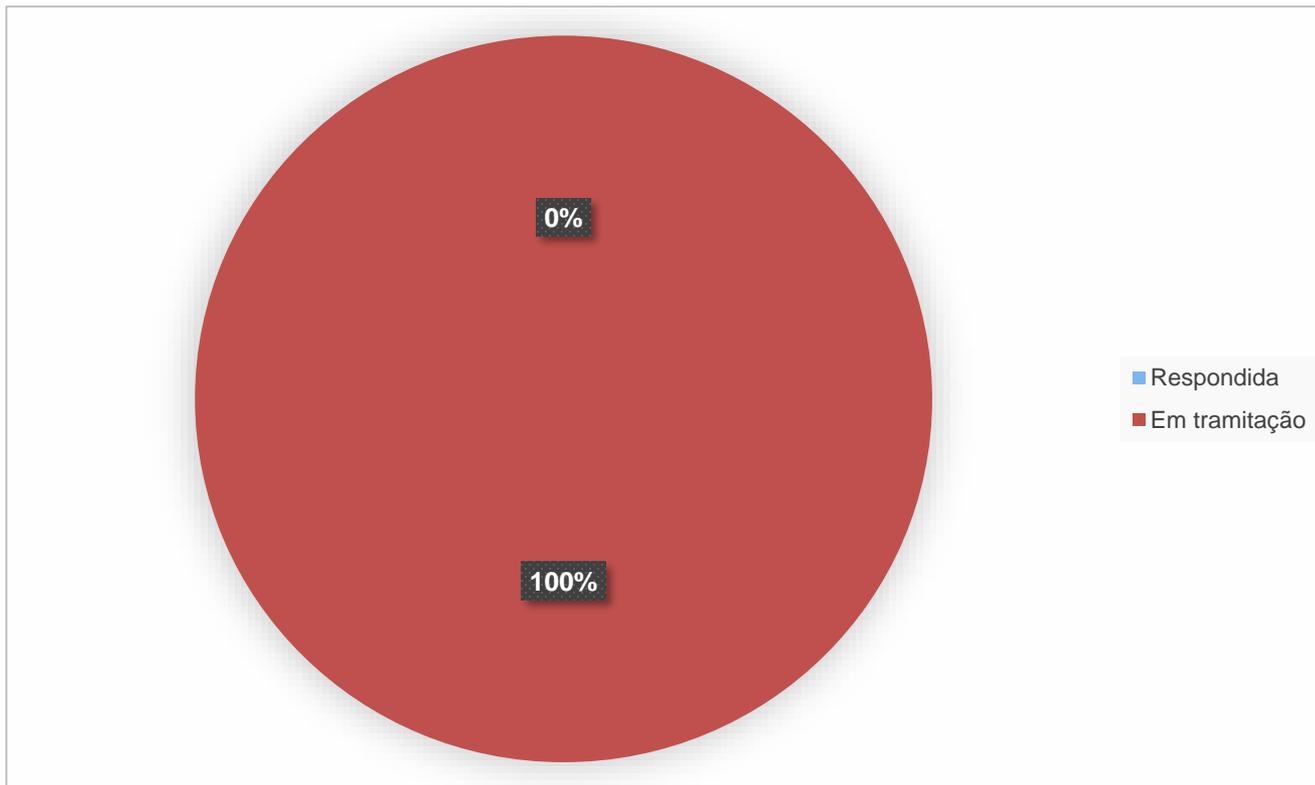
**Gráfico 36:** A Secretaria Municipal de Educação, recebeu 01 pedido no mês de abril, tendo respondido.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Abril, 2018.



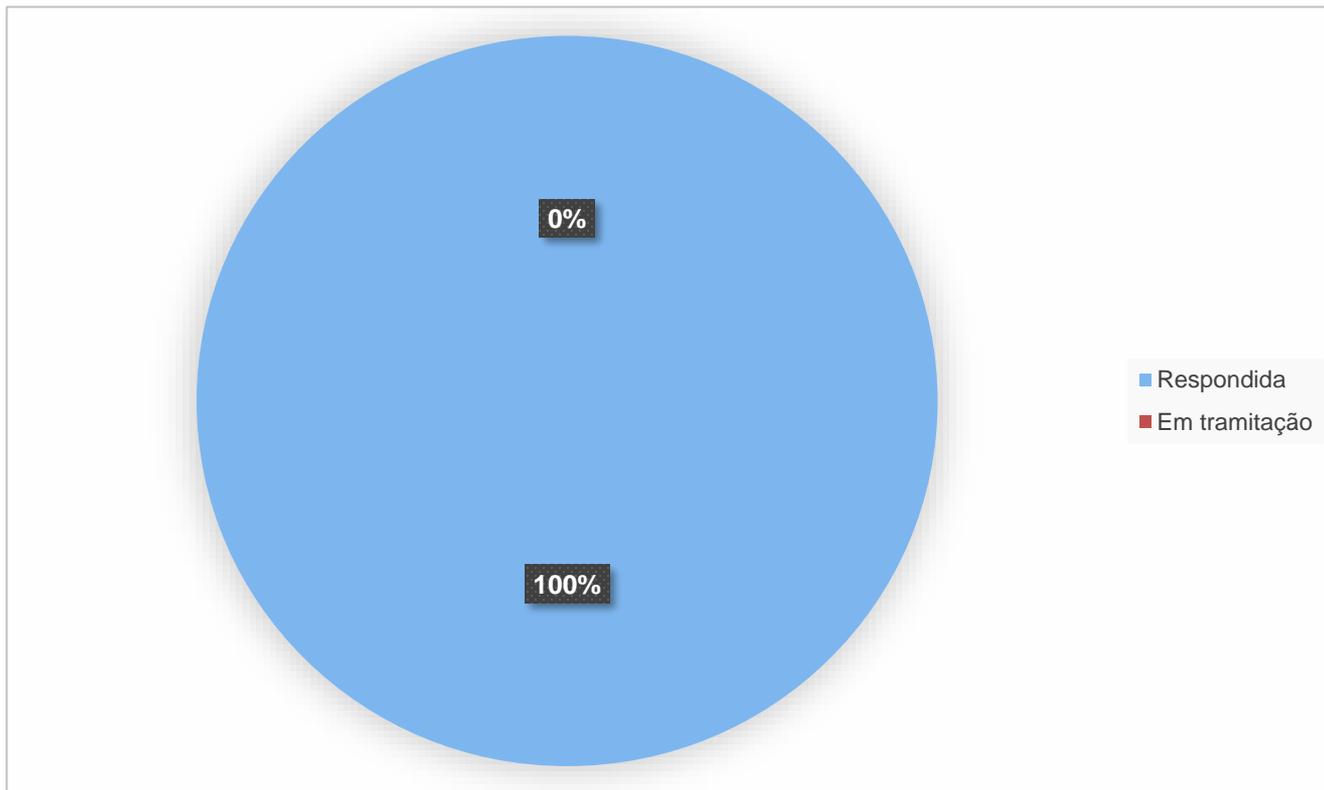
**Gráfico 37: A Secretaria Municipal de Infraestrutura**, recebeu 05 pedidos no mês de abril, tendo respondido a 02 deles e 03 seguem em tramitação.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Abril, 2018.



**Gráfico 38:** A Secretaria Executiva de Obras, Edificações e Pavimentação, recebeu 01 pedidos no mês de abril, que segue em tramitação.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Abril, 2018.



**Gráfico 39:** A Secretaria Executiva de Gestão de Pessoas, recebeu 03 pedidos no mês de abril, que foram respondidas.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Abril, 2018.



Em conclusão, e a respeito dos pedidos de acesso à informação pudemos constatar que a população Jaboatonense não tem a cultura de exercer o direito de pedir junto à administração pública, por isso o número de pedidos de acesso à informação ainda é bem tímido. Todavia, observa-se que este número vem crescendo gradativamente. Acredita-se que isso acontece em razão da evolução da sociedade no sentido de exigir a transparência na administração pública e do trabalho da atual gestão para o fortalecimento desta transparência.