

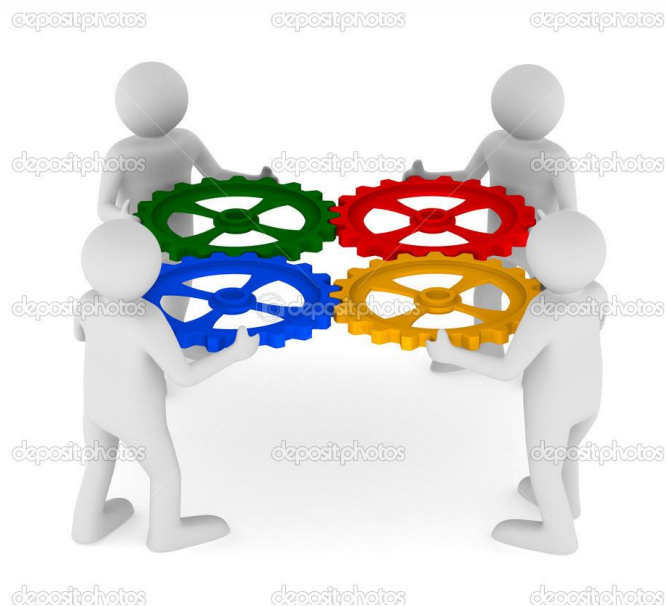


Relatório Estatístico da Ouvidoria e SIC Março/2018

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 **335** manifestações de Ouvidoria e **17** pedidos de acesso à informação, subdivididos conforme demonstrações gráficas a seguir ilustradas, e nesta ordem.



Análise Situacional

Resultado das manifestações recebidas em Março/2018.

335 manifestações comuns

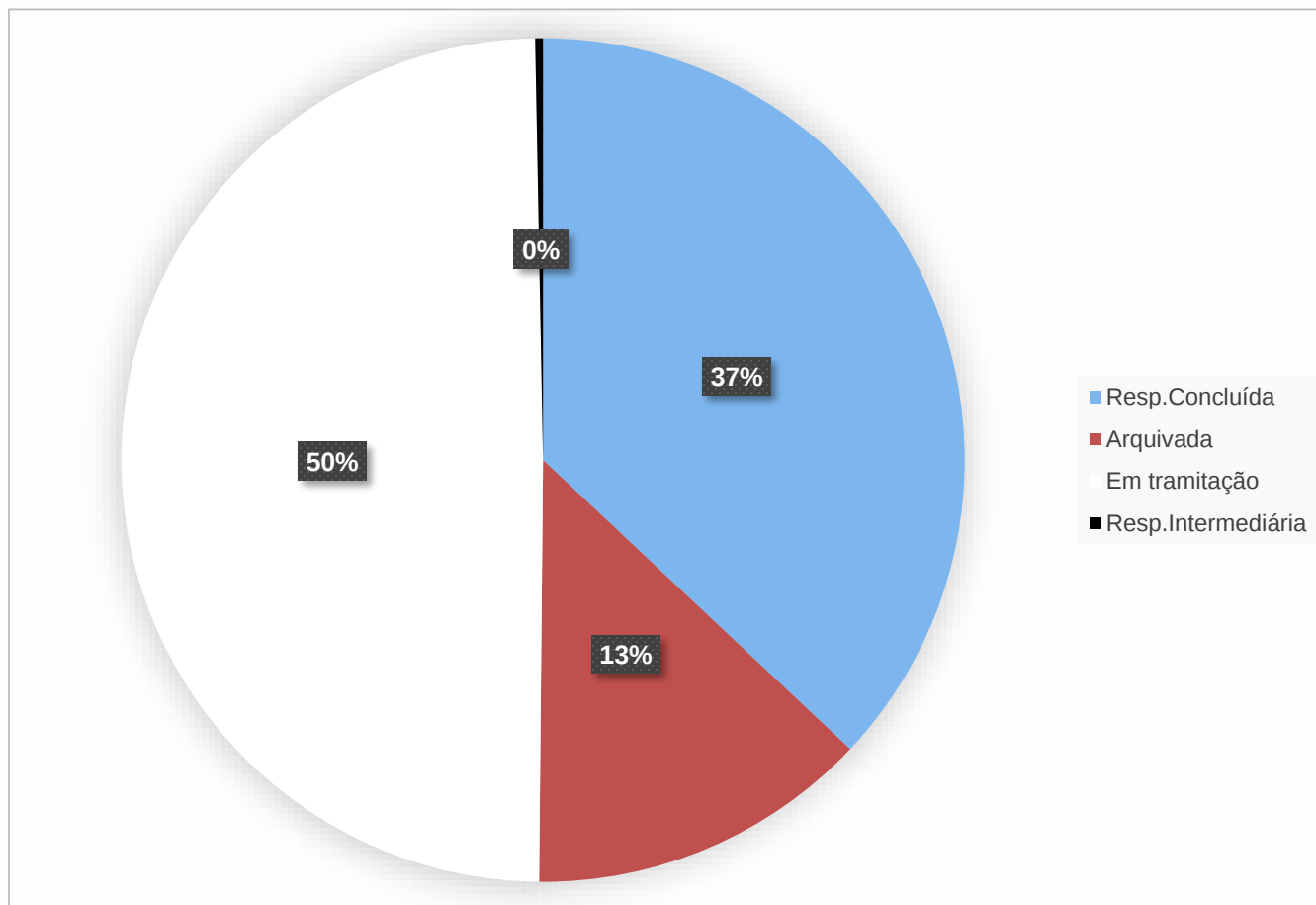


Gráfico 1: ANÁLISE SITUACIONAL - Este gráfico demonstra, em percentuais, a situação das demandas que deram entrada na Ouvidoria no mês de março. Observe-se que, 37% das demandas foram respondidas e 50% sem resposta tempestiva.

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



Formas de identificação das manifestações comuns recebidas em março de 2018.

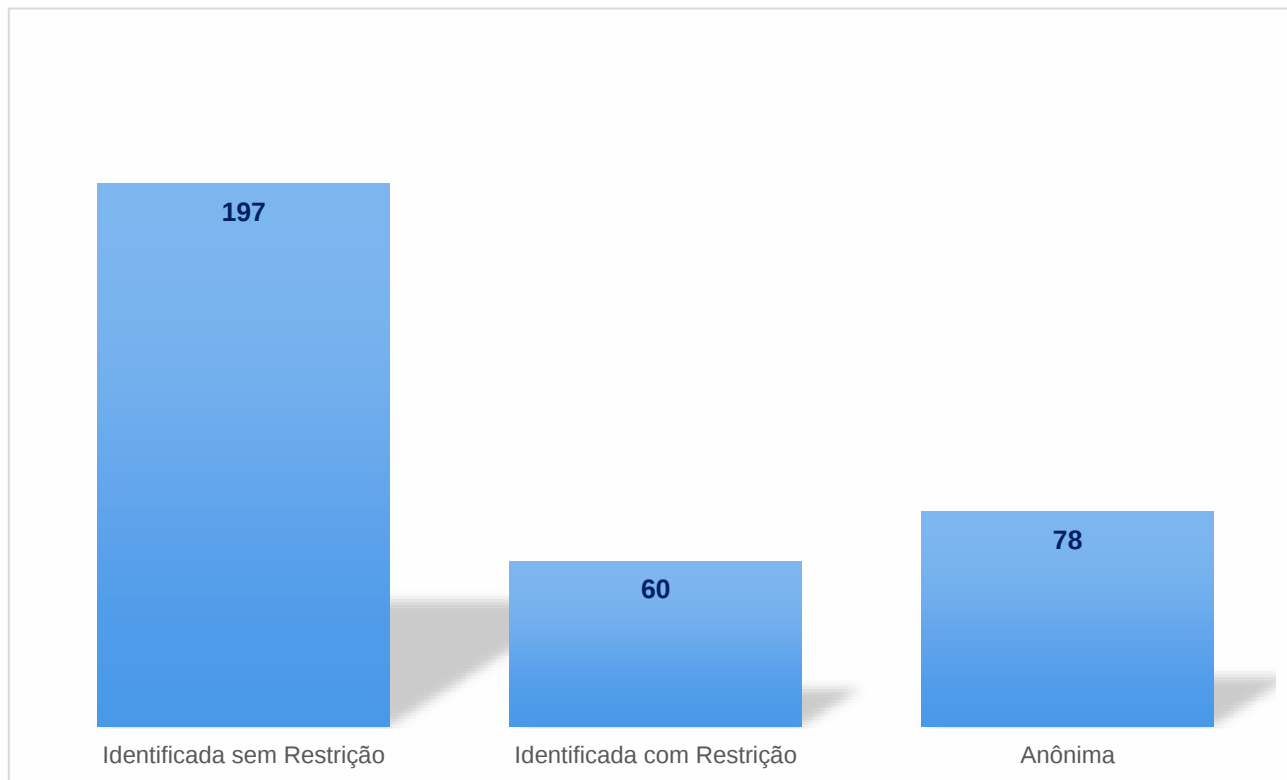


Gráfico 4 - FORMAS DE IDENTIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS - ilustra as manifestações como sendo: identificada sem restrição, identificada com restrição e anônima.

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

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

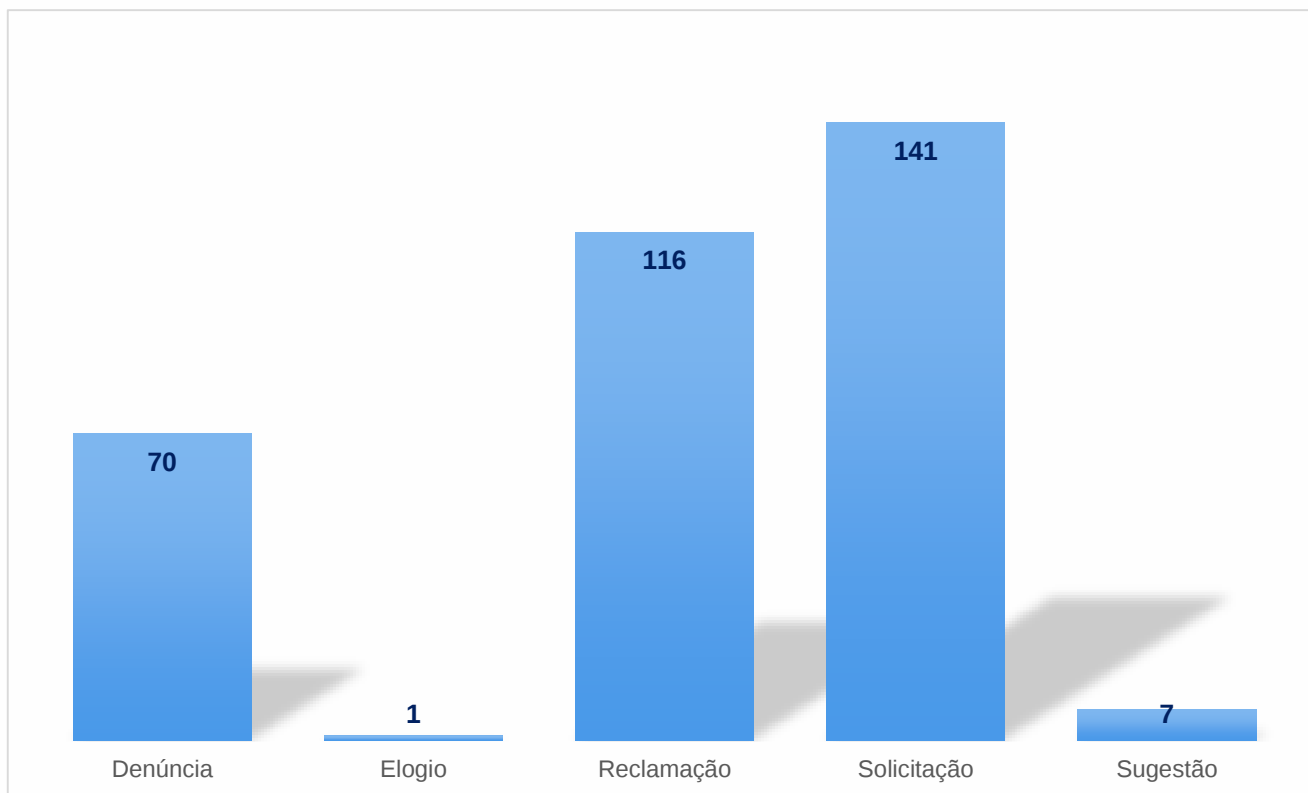


Gráfico 5: NÚMERO DE DEMANDA POR NATUREZA DA MANIFESTAÇÃO - Este gráfico apresenta a quantidade de demandas conforme sua natureza.

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



Perfil do usuário por gênero das manifestações comuns

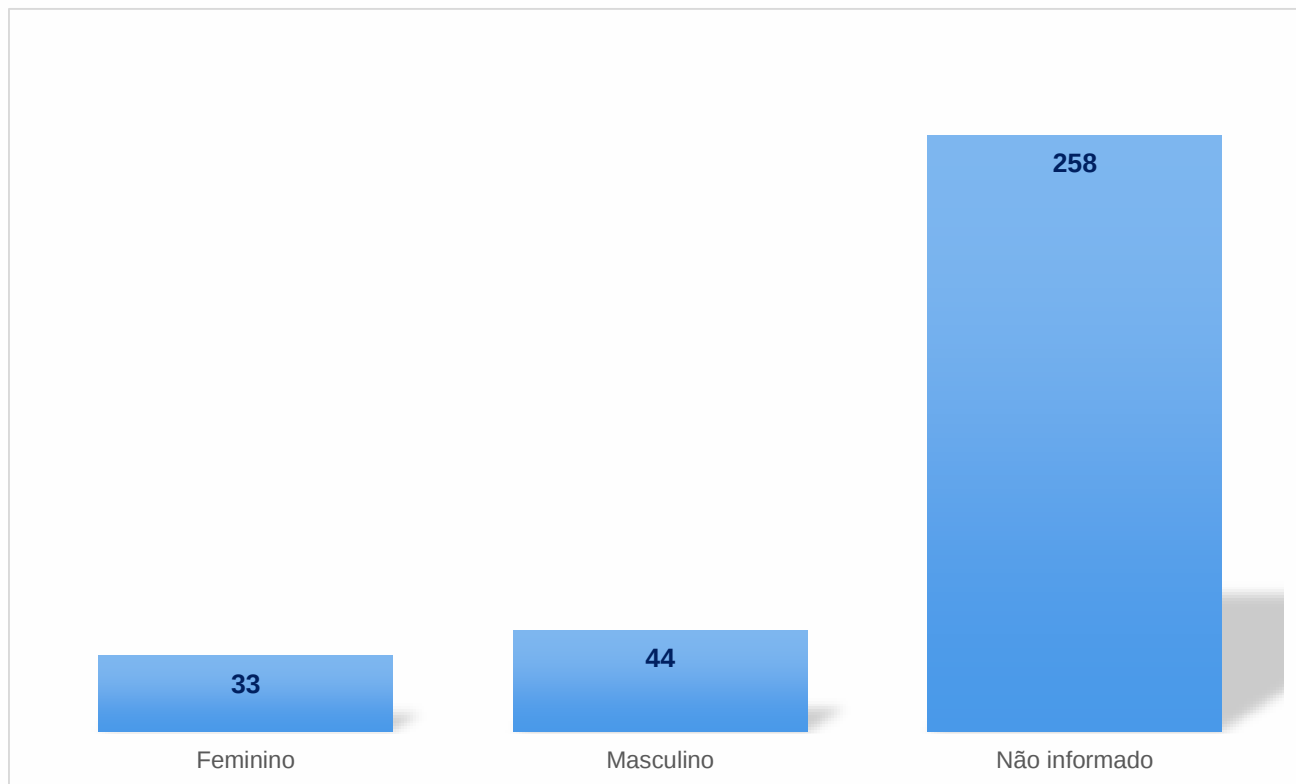


Gráfico 6: PERFIL POR GÊNERO- Percebe-se que no mês de março mais da metade dos usuários não informaram o seu sexo.

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



Perfil do usuário por faixa etária das manifestações comuns

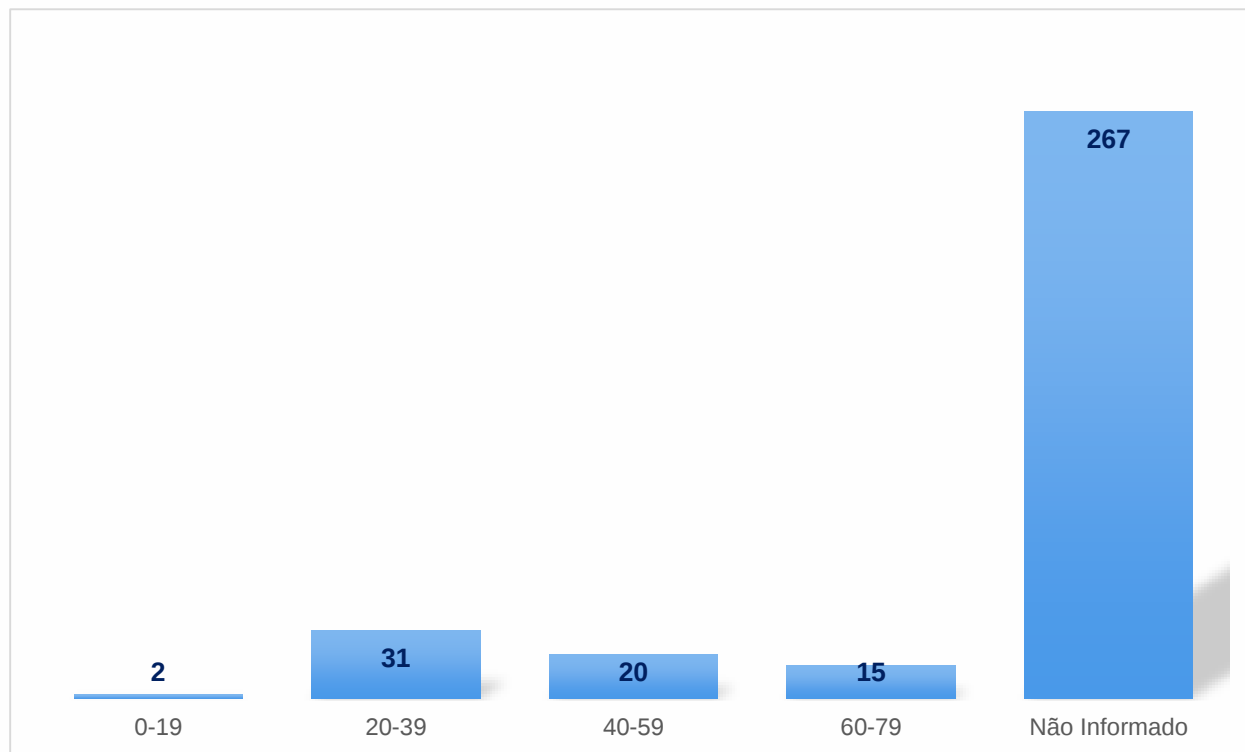


Gráfico 7: PERFIL POR FAIXA ETÁRIA- Percebe-se que no mês de janeiro se configurou mais da metade dos usuarios não informaram a sua idade..

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

Resultado das manifestações comuns recebidas em Março/2018 Por órgão.

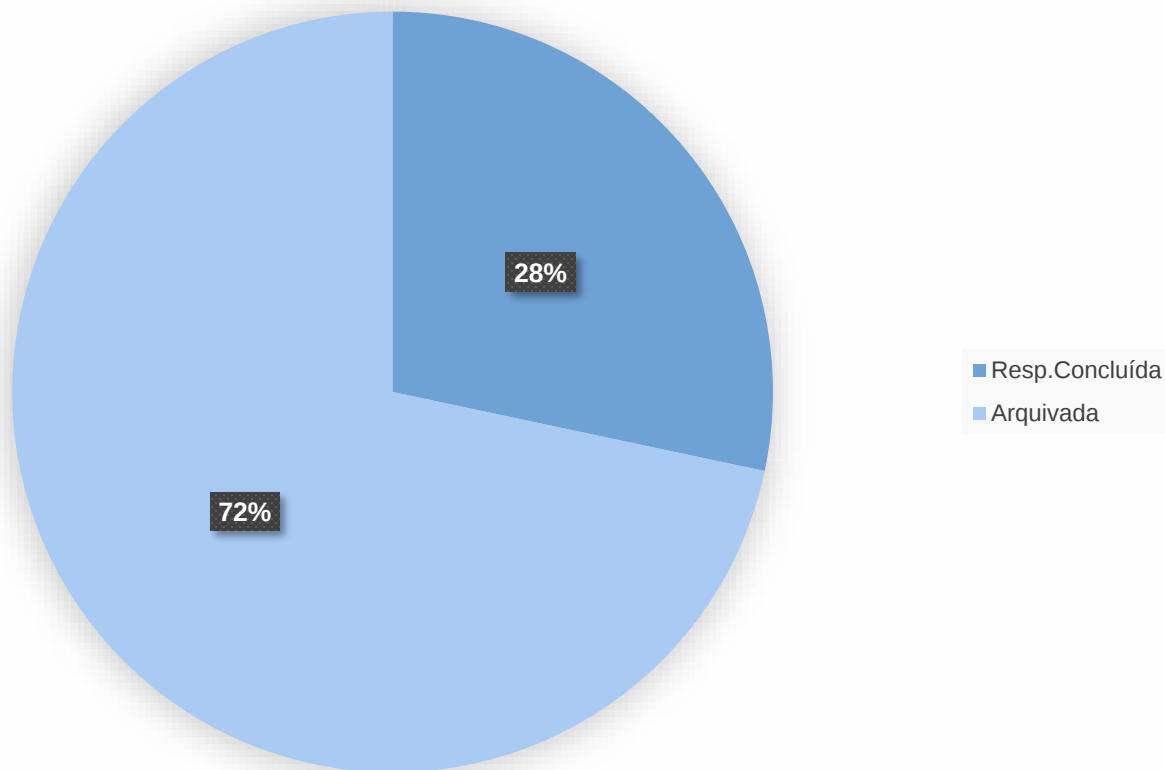


Gráfico 08: Ouvidoria Geral - A Ouvidoria recebeu 60 manifestações no mês de março. Respondeu a 17 delas, arquivou 43 por duplicidade.

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

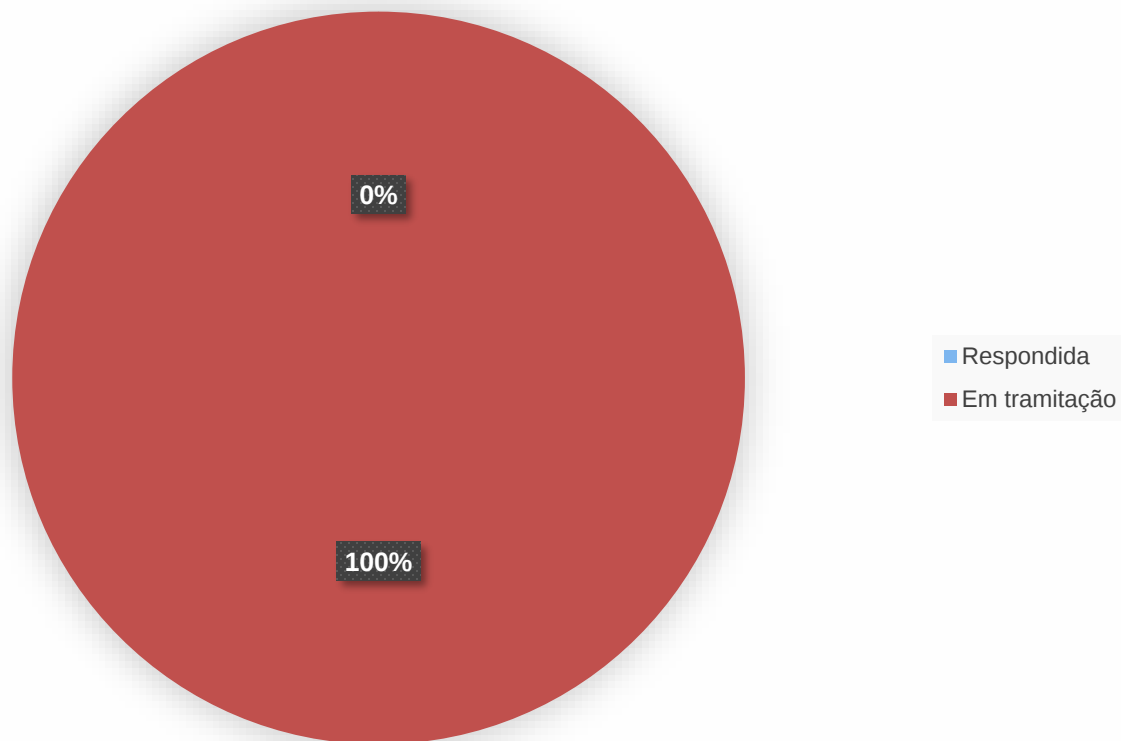


Gráfico 09: A Companhia Municipal de Agricultura e Abastecimento - COMAB recebeu 03 manifestações no mês de março, que seguem em tramitação.

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

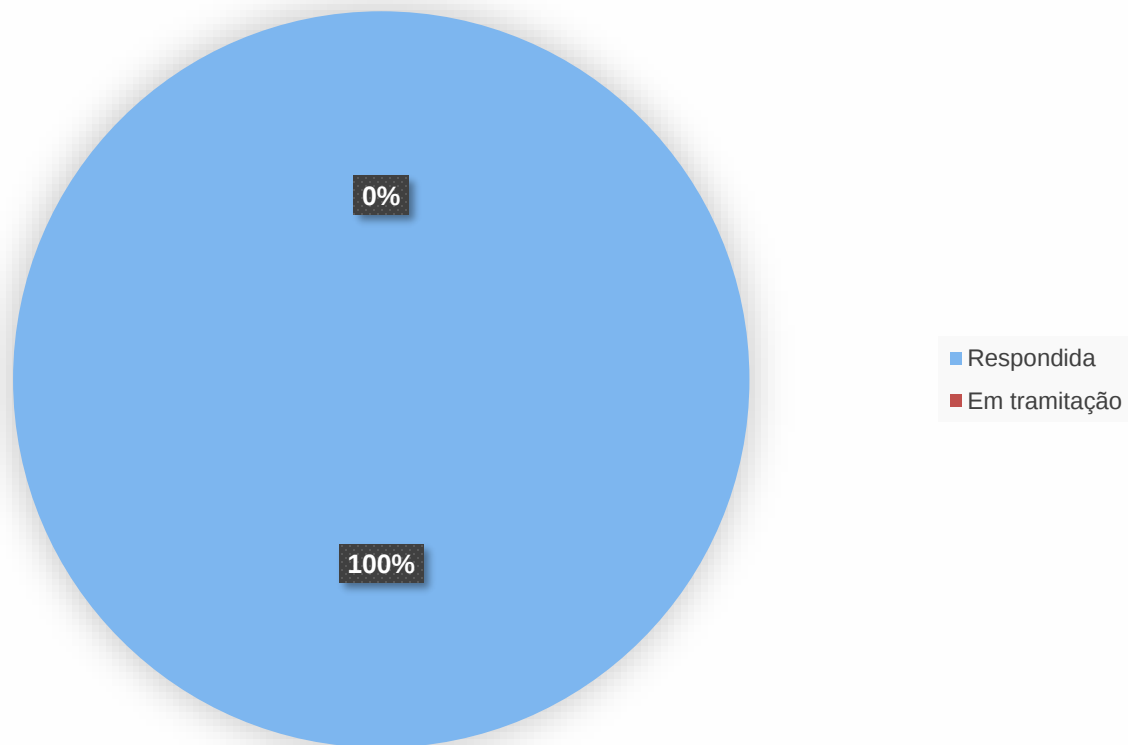


Gráfico 10: O JaboatãoPrev. recebeu 01 manifestação no mês de março, tendo respondido.

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



PREFEITURA DO
JABOATÃO
DOS GUARARAPES

Secretaria Especial de Ordem Pública, Segurança e Defesa Civil.

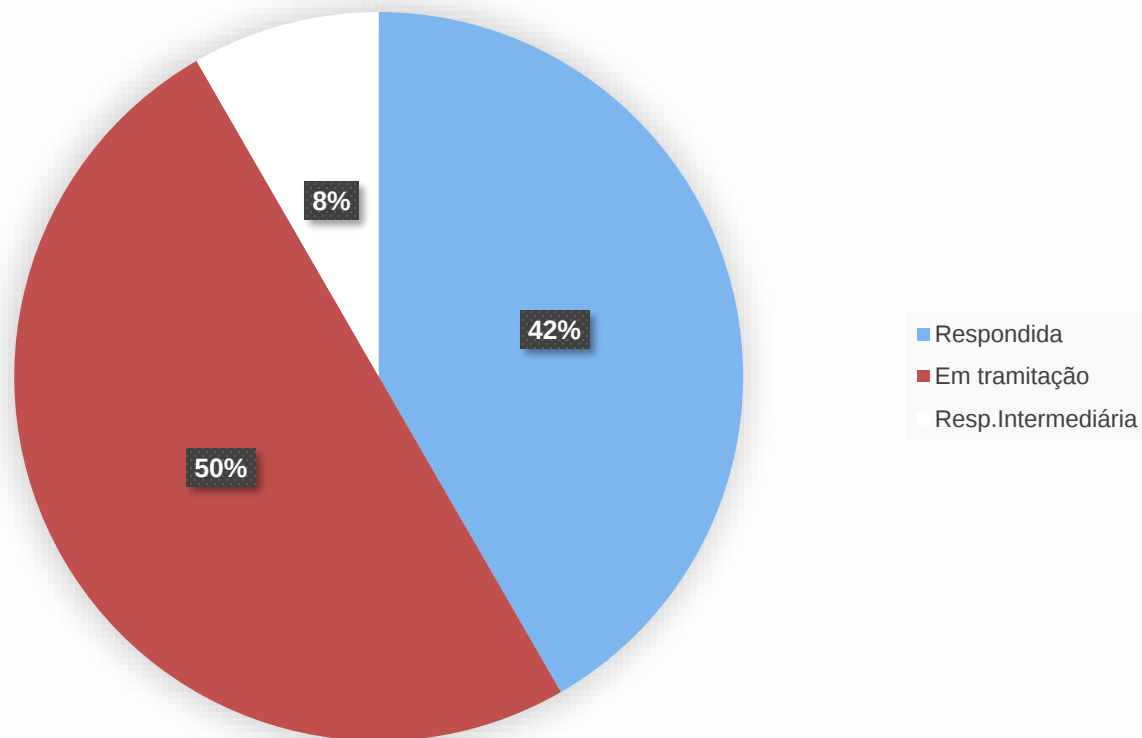


Gráfico 11: A Secretaria Especial de Ordem Pública, Segurança e Defesa Civil. recebeu 12 manifestações no mês de março, tendo respondido a 5 delas, o que corresponde a 42% e 7 seguem em tramitação.

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

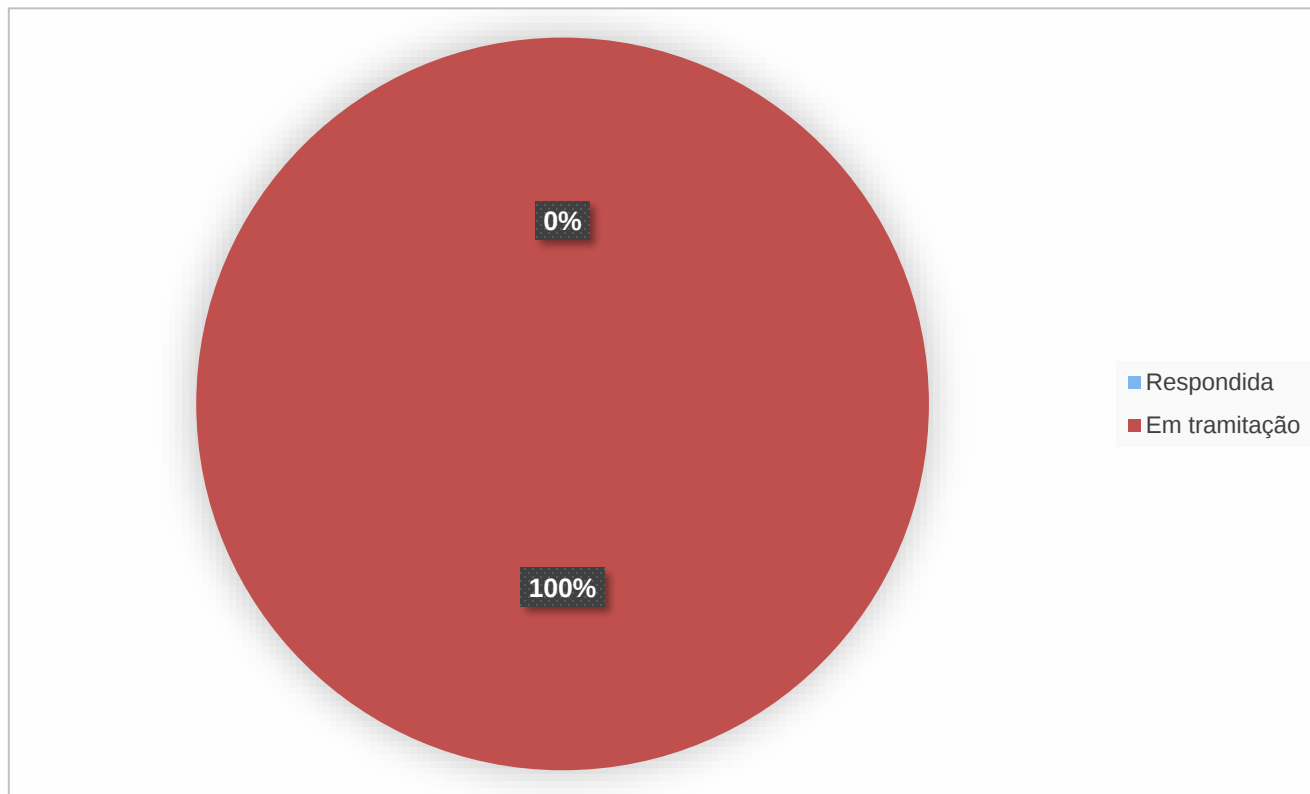


Gráfico 12: A Secretaria Especial de Regionalização da Gestão e Projetos Especiais, recebeu 02 manifestações no mês de março, todas seguem em tramitação.

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

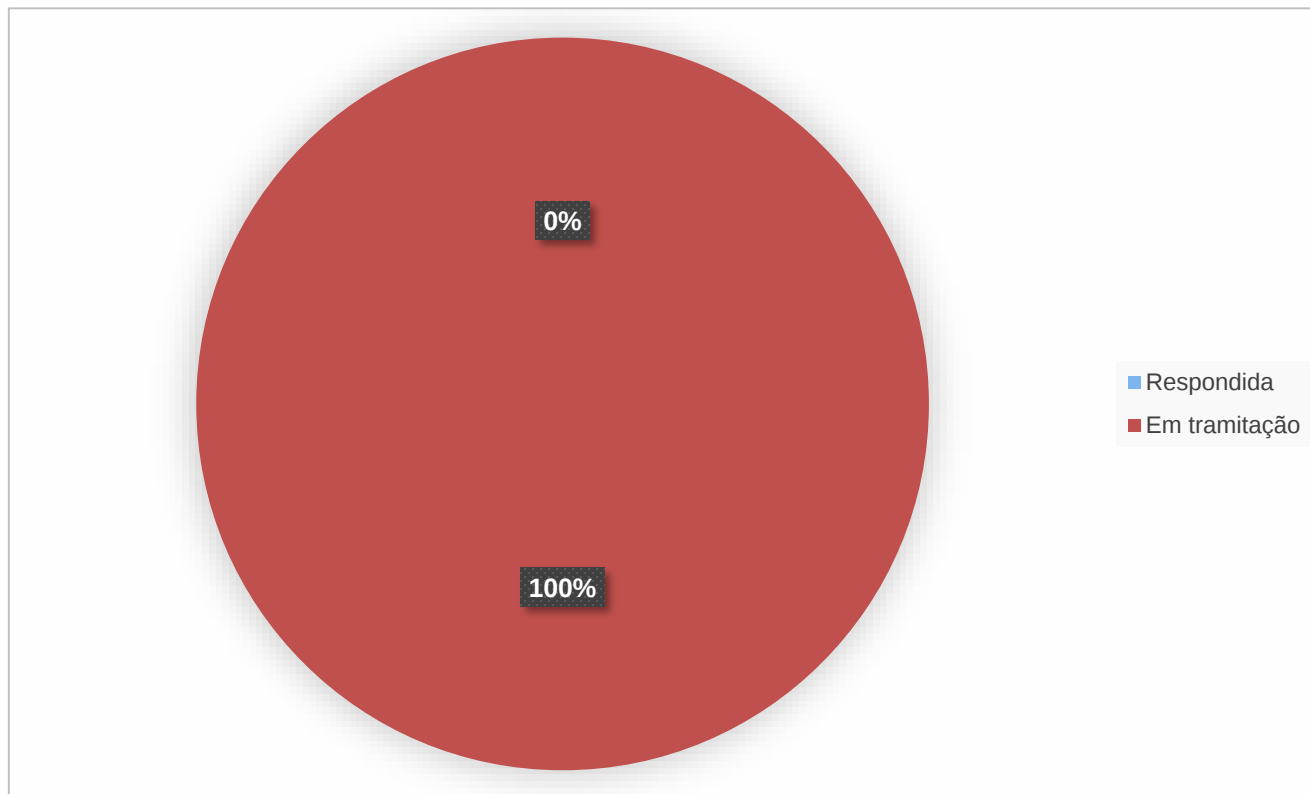


Gráfico 13: A Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Sustentabilidade recebeu 02 manifestações no mês de março que seguem em tramitação.

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

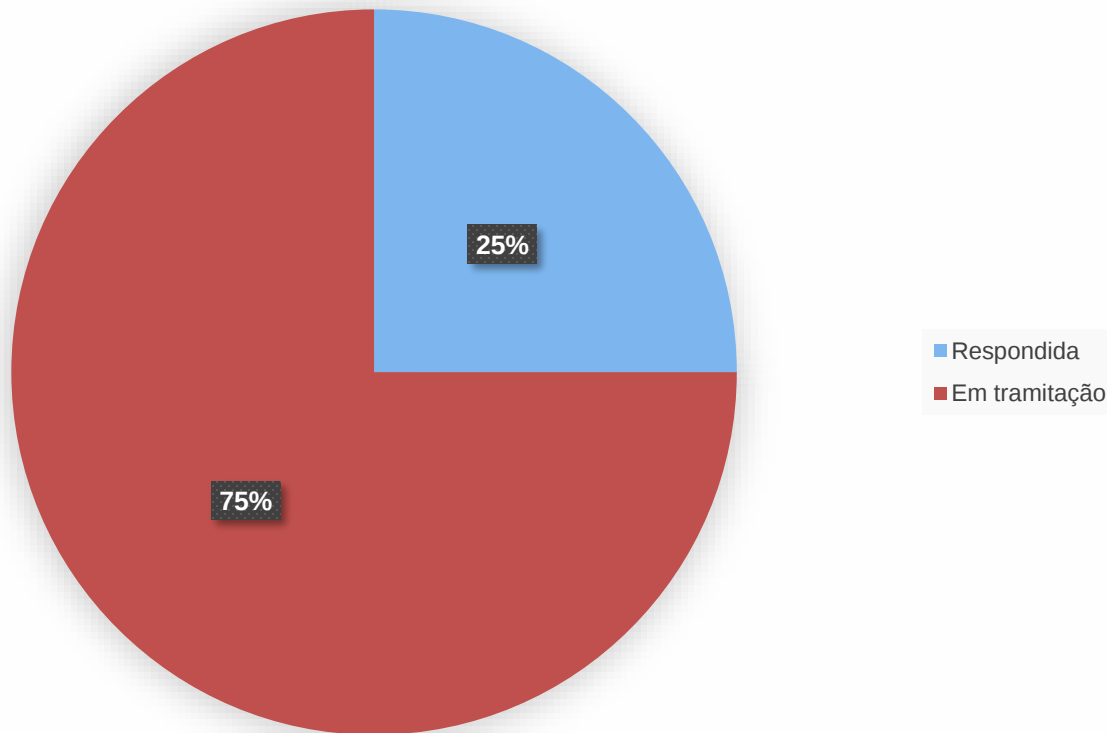


Gráfico 14: A Gerência de Fiscalização recebeu 32 manifestações no mês de março, tendo respondido apenas a 08 delas e as demais 24 manifestações seguem em tramitação.

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

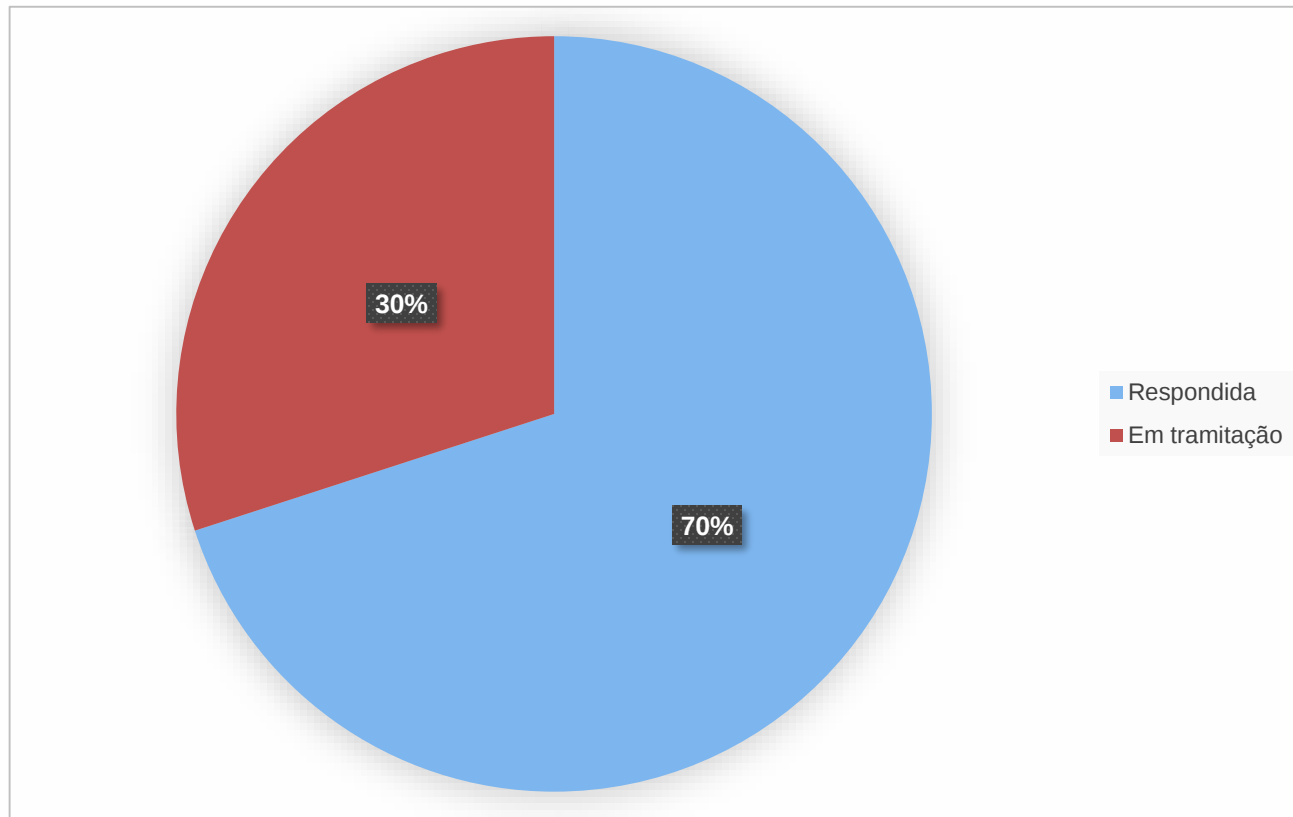


Gráfico 15: A Secretaria Executiva de Meio Ambiente e Gestão Urbana recebeu 10 manifestações no mês de março, tendo respondido a 07 delas e 03 seguem em tramitação.

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

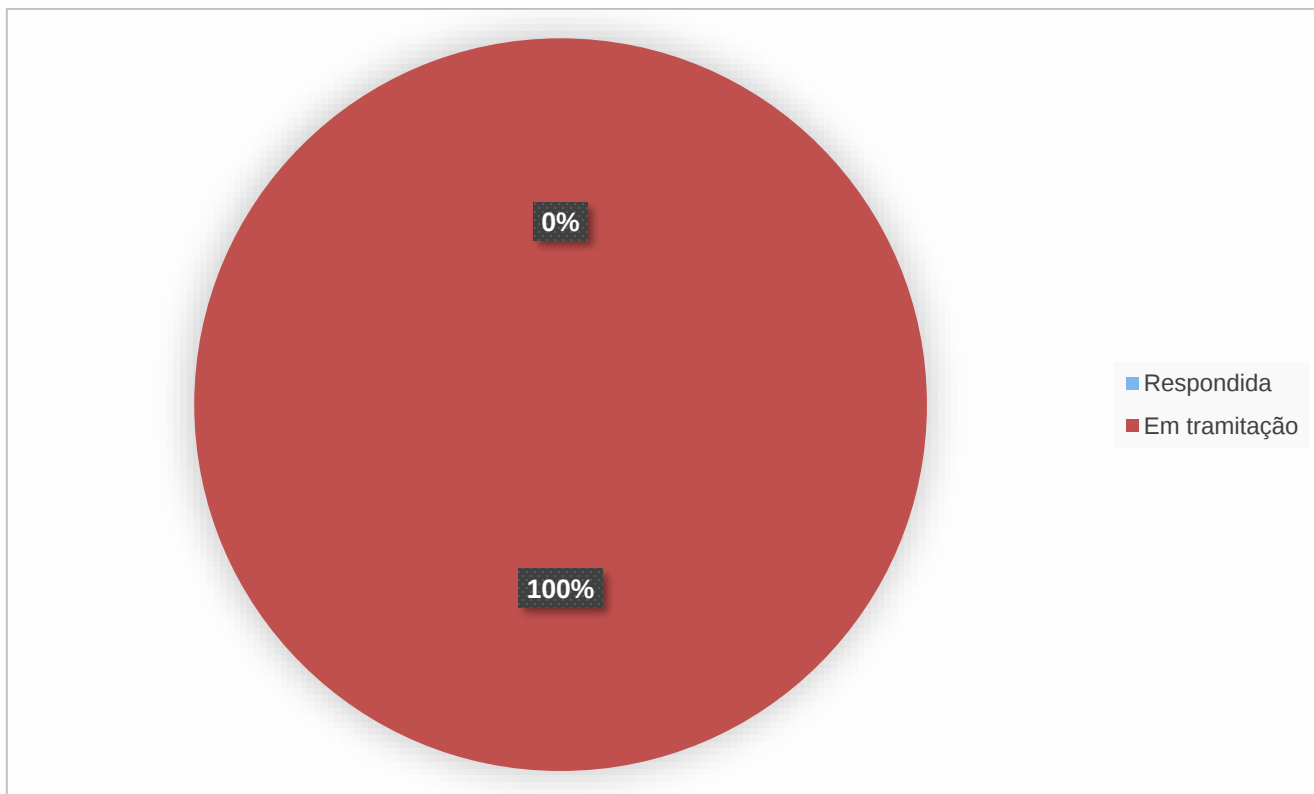


Gráfico 16: A Secretaria Executiva de Turismo, Cultura, Esportes e Lazer recebeu 02 manifestações no mês de março, que seguem em tramitação.

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

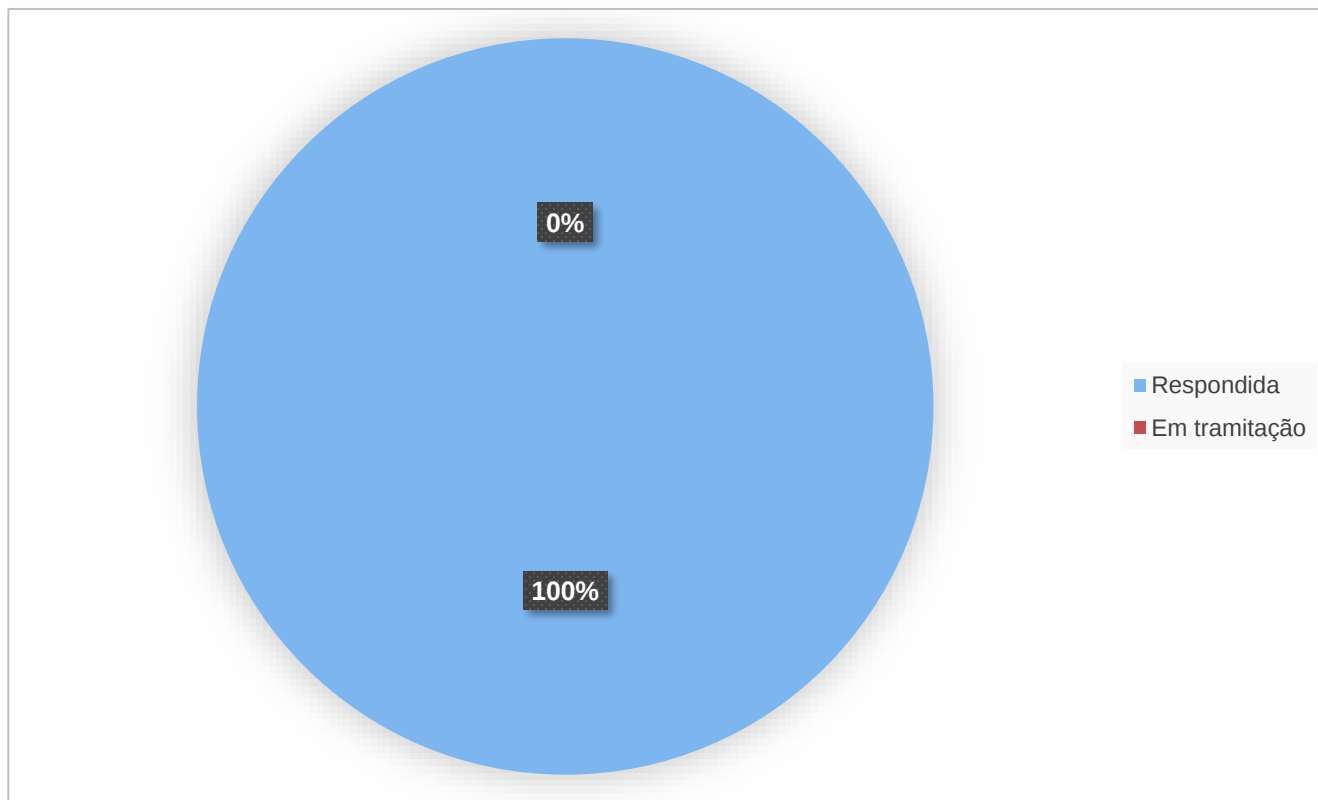


Gráfico 17: A Secretaria Executiva de Trabalho, Qualificação e Empreendedorismo recebeu 01 manifestações no mês de março, tendo respondido.

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

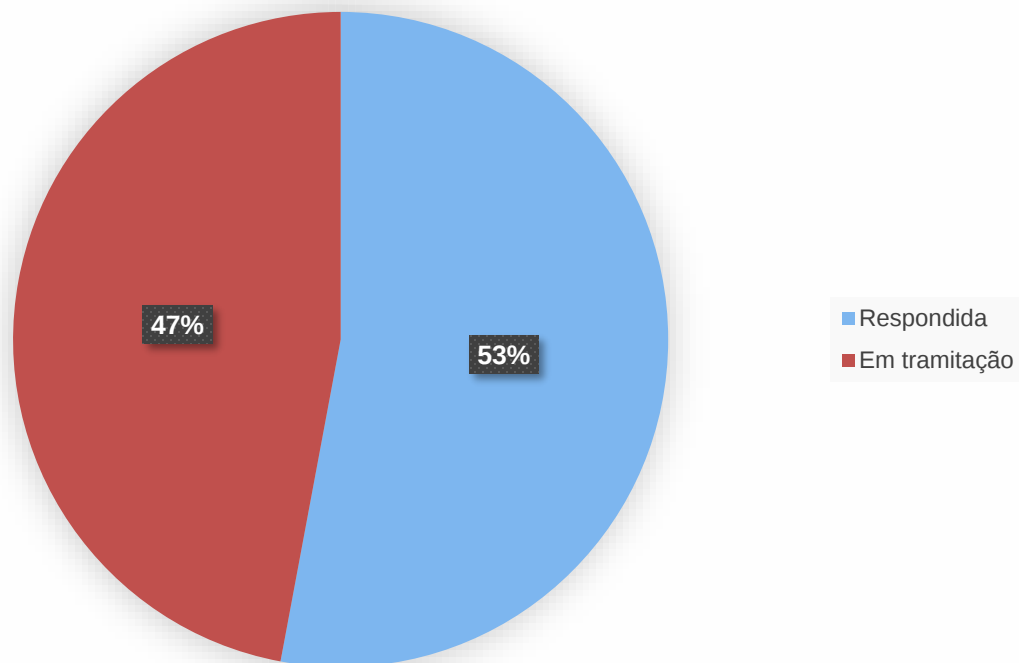


Gráfico 18: A Secretaria Executiva de Assistência Social recebeu 17 manifestações no mês de março tendo respondido a 09 delas e 08 seguem em tramitação.

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

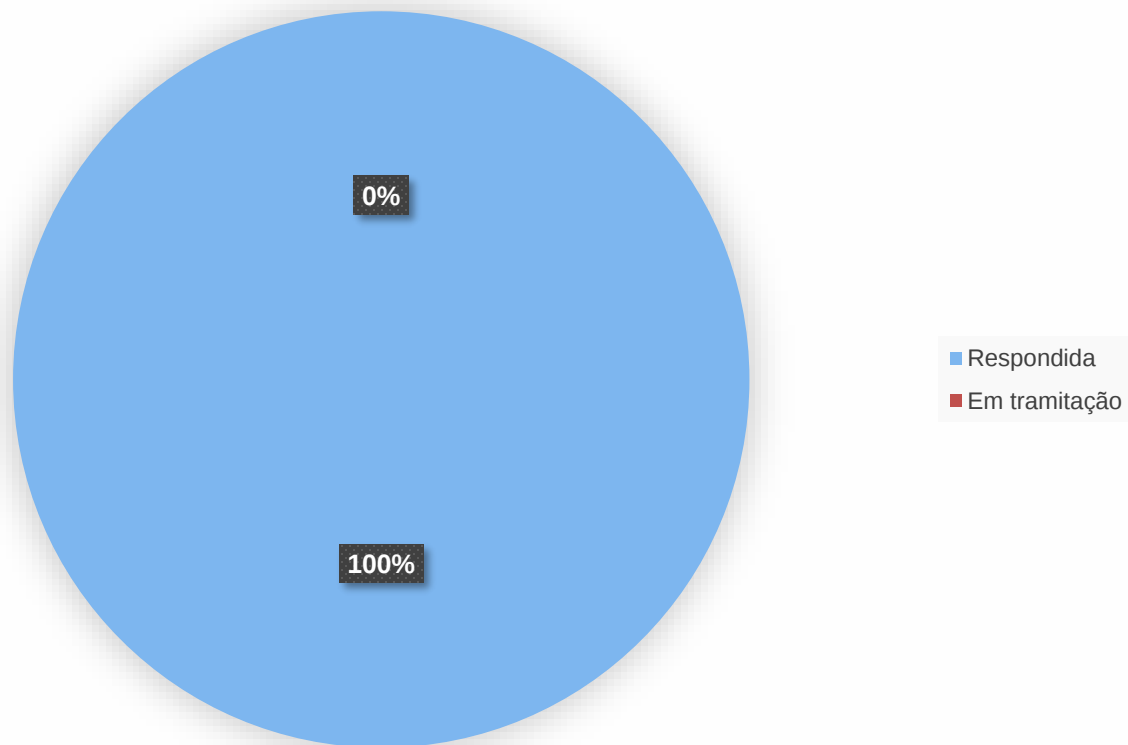


Gráfico 19: A Secretaria Municipal da Fazenda recebeu 02 manifestações no mês de março, e respondeu a todas elas.

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

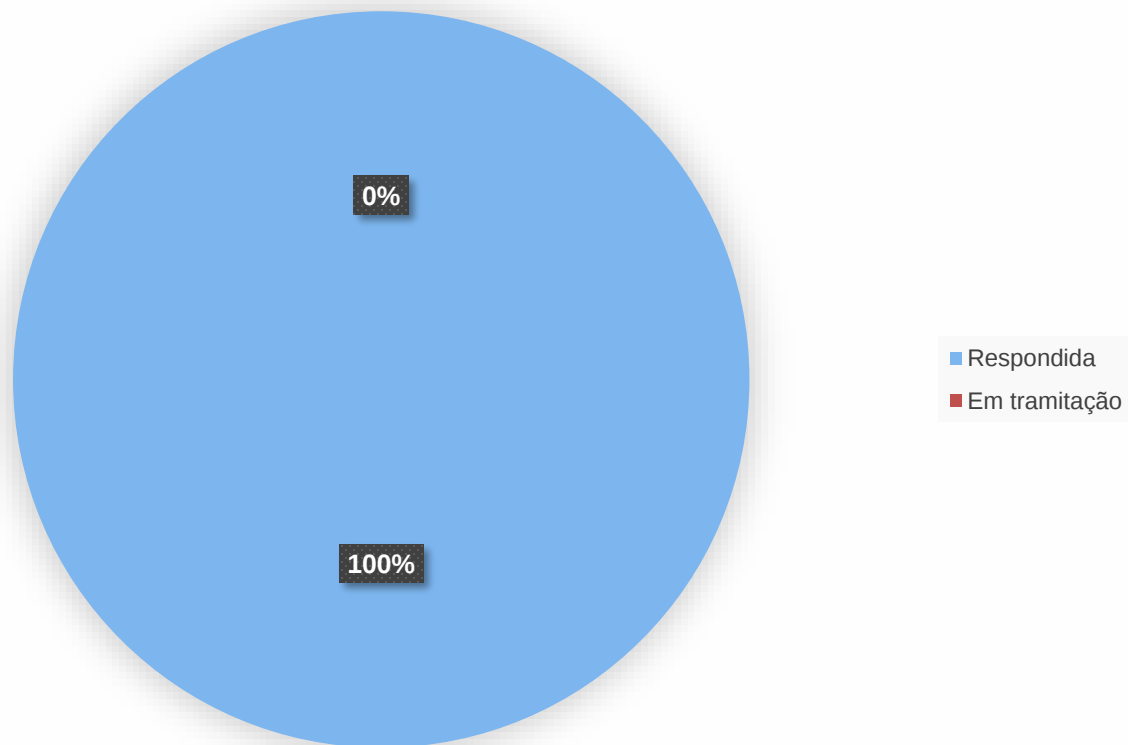


Gráfico 20: A Secretaria Executiva da Receita recebeu 03 manifestações no mês de março, tendo respondido a todas elas.

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

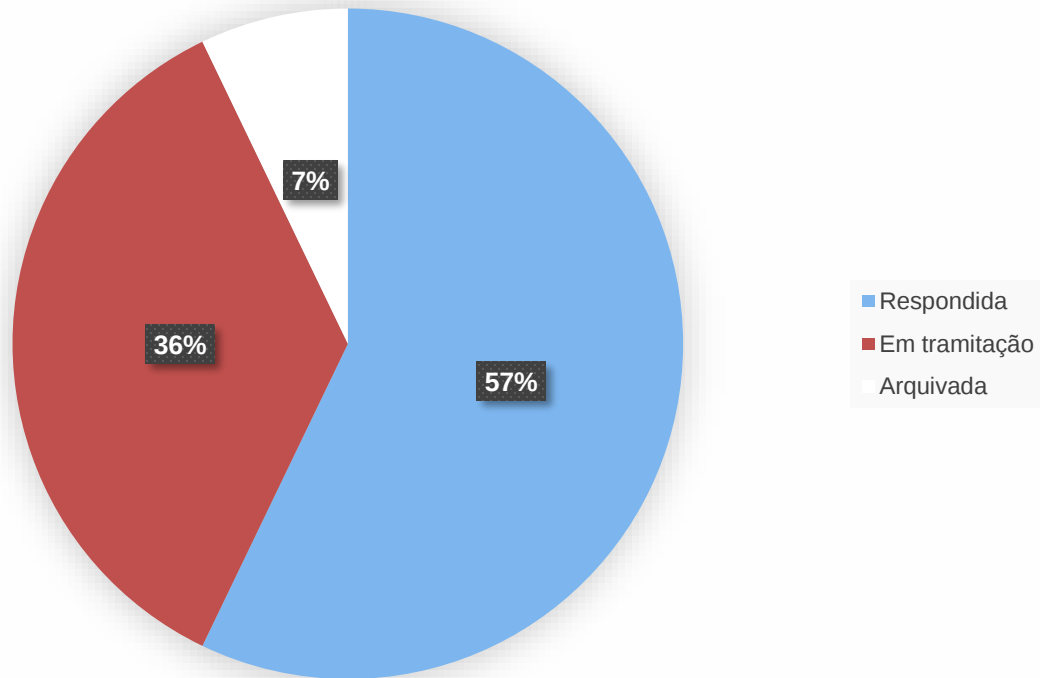


Gráfico 21: A Secretaria Municipal de Educação, recebeu 14 manifestações no mês de março, sendo que respondeu a 08 delas e 05 seguem em tramitação.

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

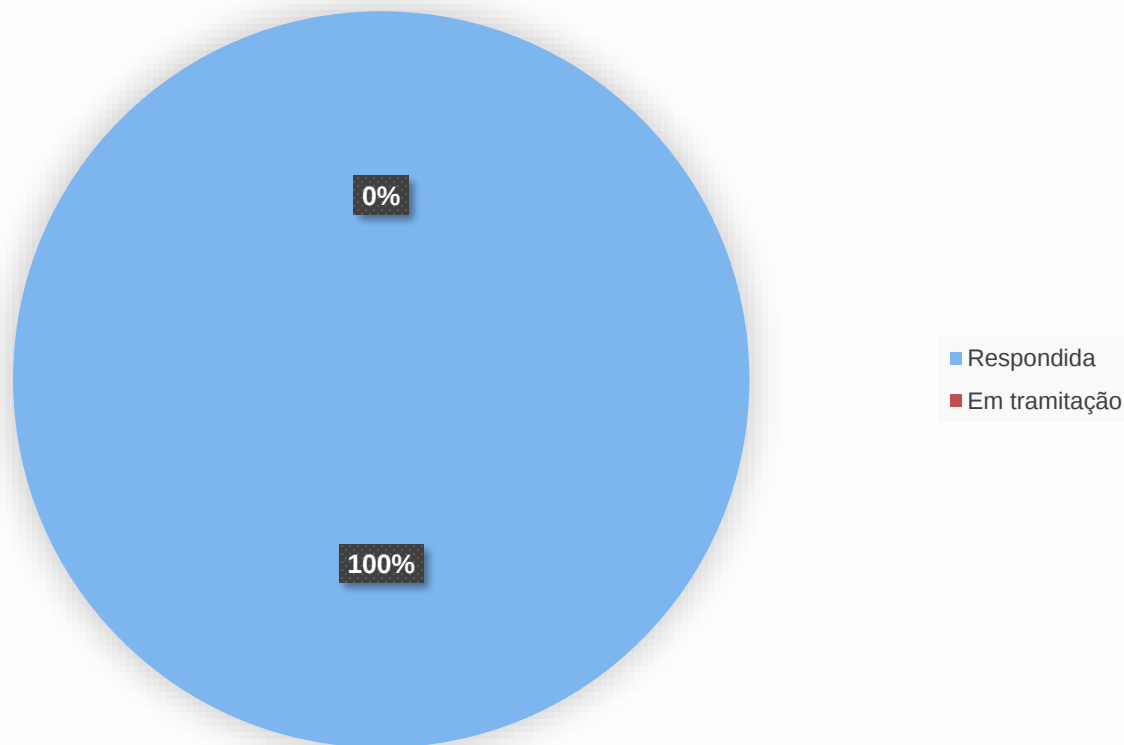


Gráfico 22: A Secretaria Executiva de Gestão de Pessoas recebeu 09 manifestações no mês de março, tendo respondido a todas elas.

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

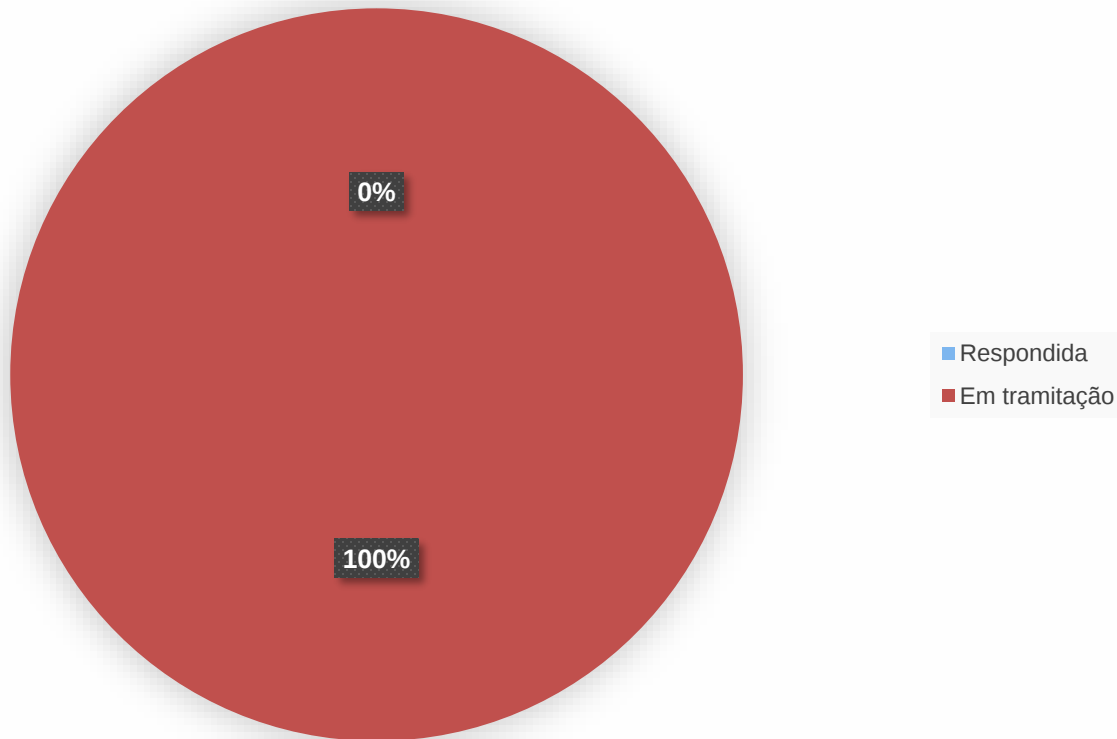


Gráfico 23: A Secretaria Executiva de Gestão do Patrimônio e Manutenção recebeu 03 manifestações no mês de março, que segue em tramitação.

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

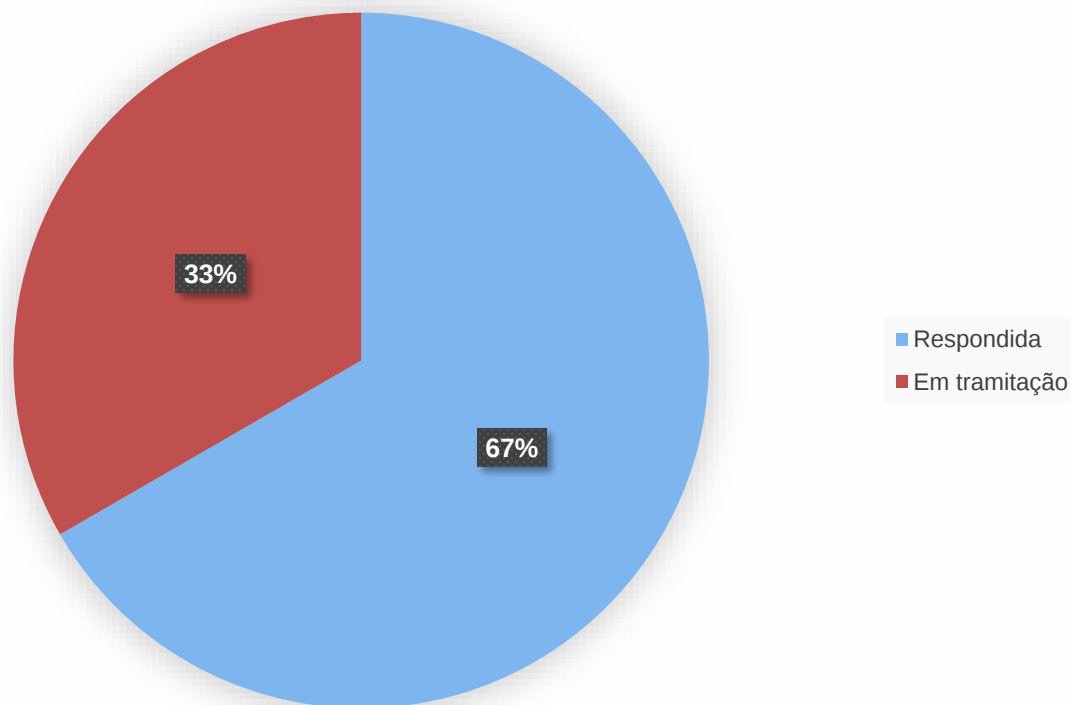


Gráfico 24: A Secretaria Municipal de Infraestrutura recebeu recebeu 09 manifestações no mês de março sendo que respondeu a 06 delas e 03 seguem em tramitação.

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

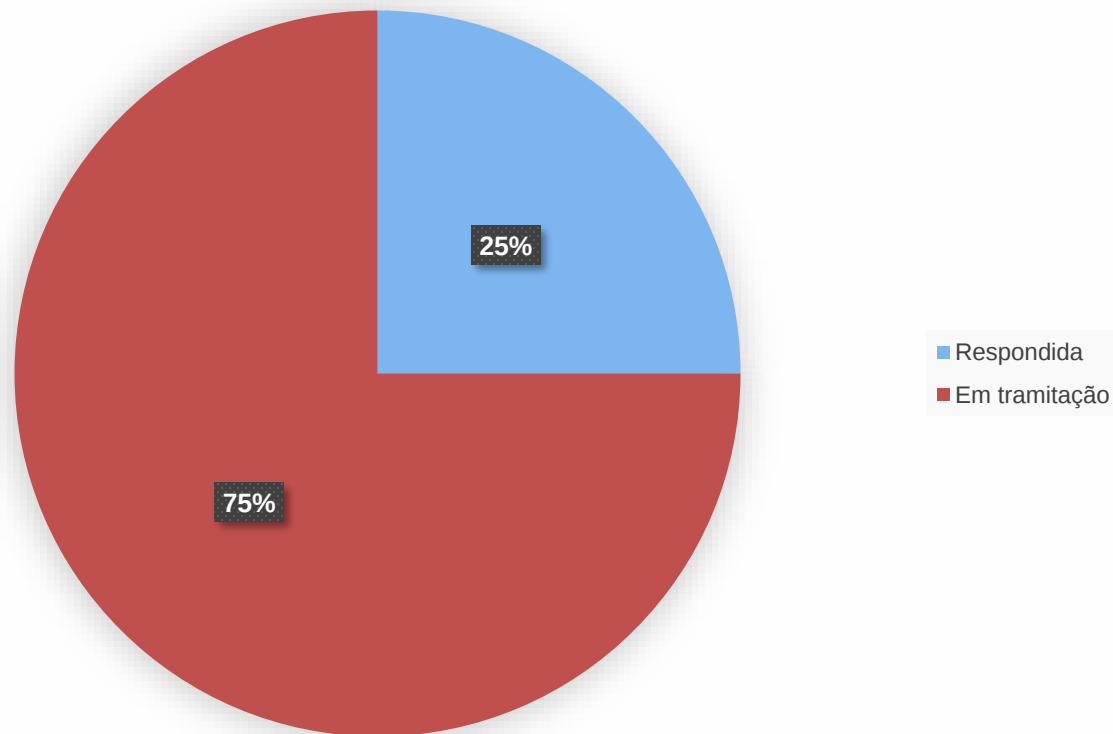


Gráfico 25: A Secretaria Executiva de Mobilidade e Acessibilidade recebeu 16 manifestações no mês de março, tendo respondido a 04 delas e 12 seguem em tramitação.

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

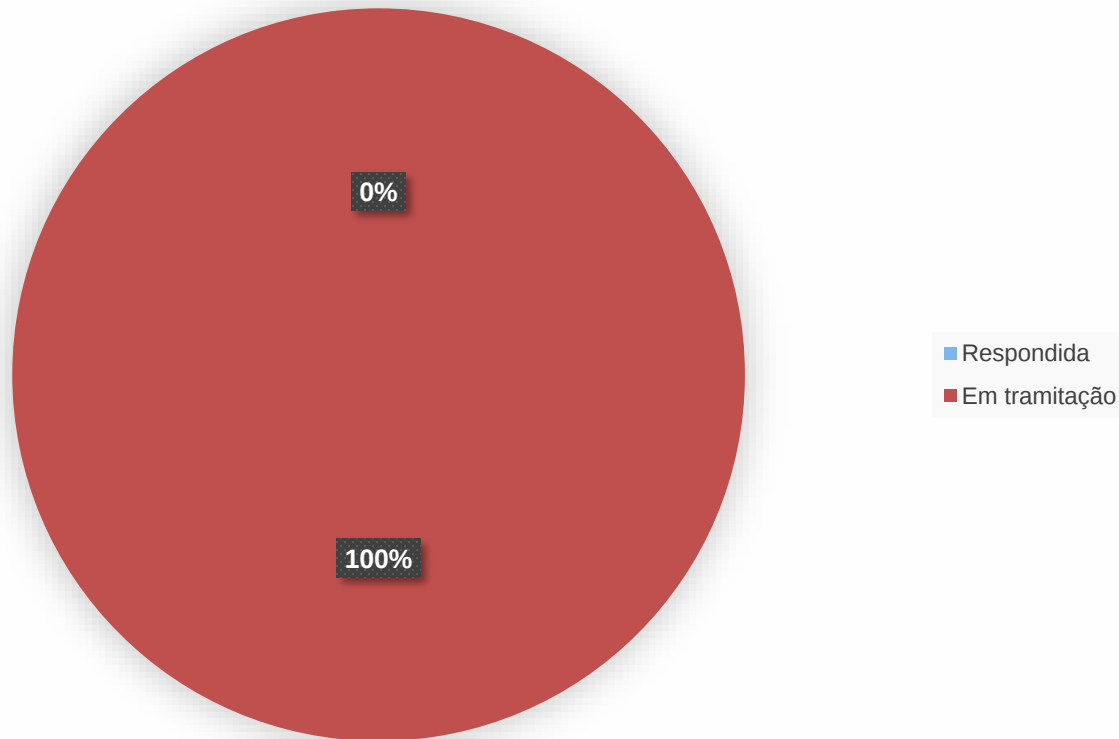


Gráfico 26: A Secretaria Executiva de Obras, Edificações e Pavimentação recebeu 04 manifestações no mês de março, e nenhuma foi respondida.

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

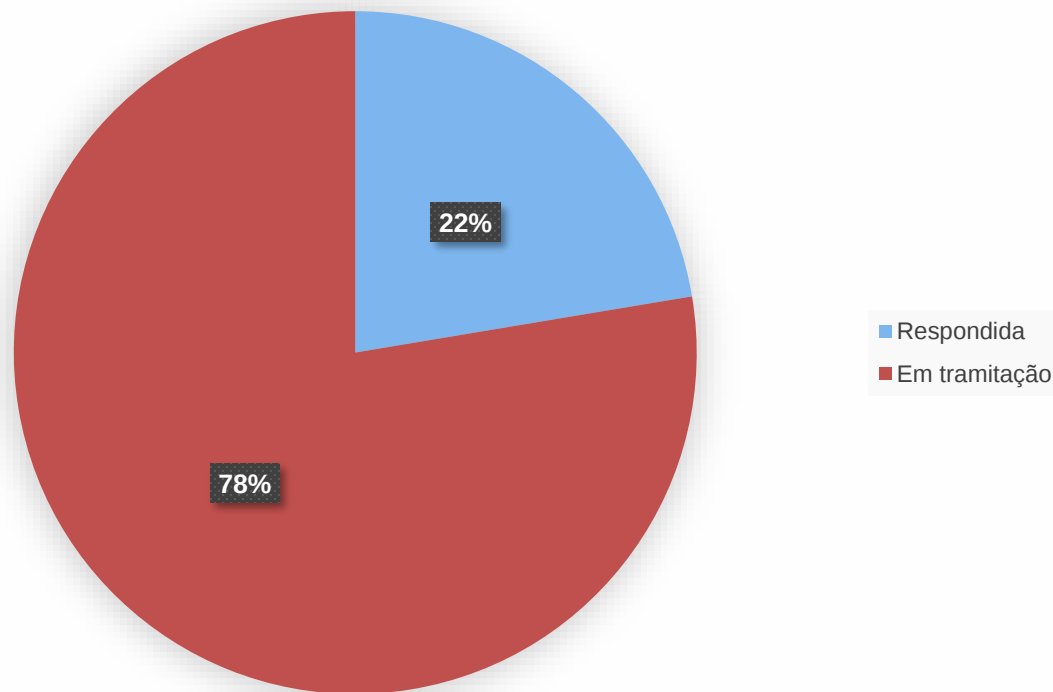


Gráfico 27: A Secretaria Executiva de Serviços Urbanos recebeu 76 manifestações no mês de março, tendo respondido a 17 delas e 59 encontra-se em tramitação.

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

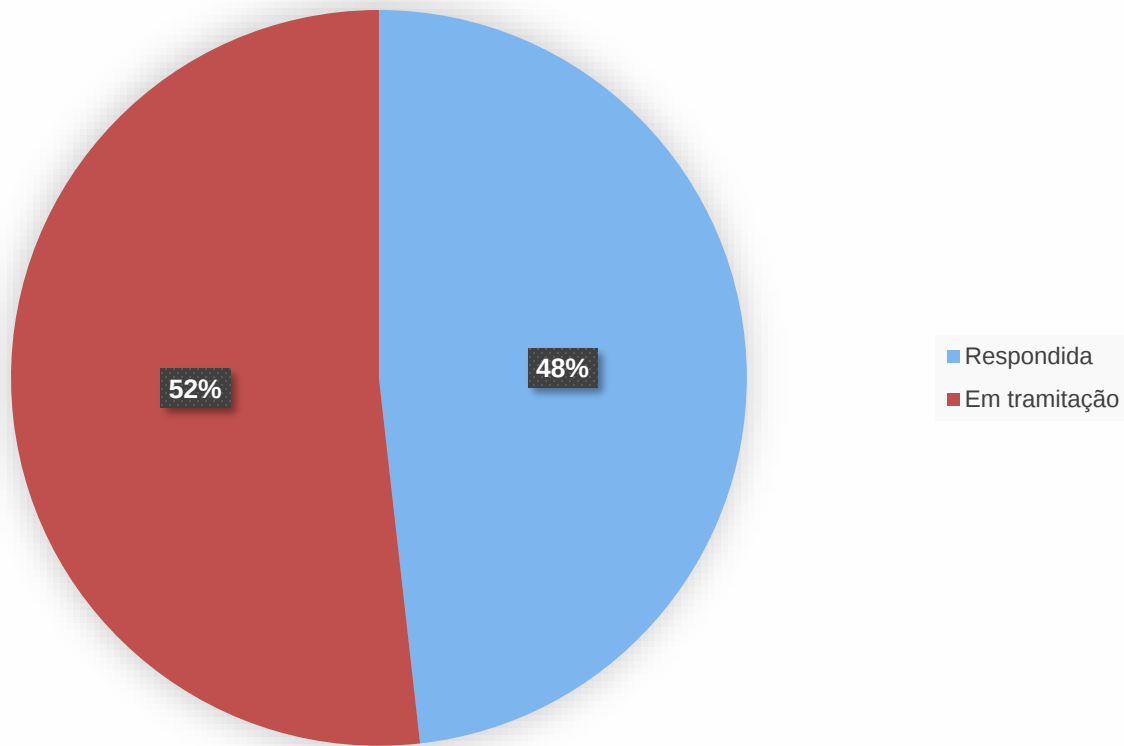


Gráfico 28: A Secretaria Municipal de Saúde recebeu 56 manifestações no mês de março, tendo respondido a 27 delas e as outras 29 continuam pendentes de resposta.

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

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

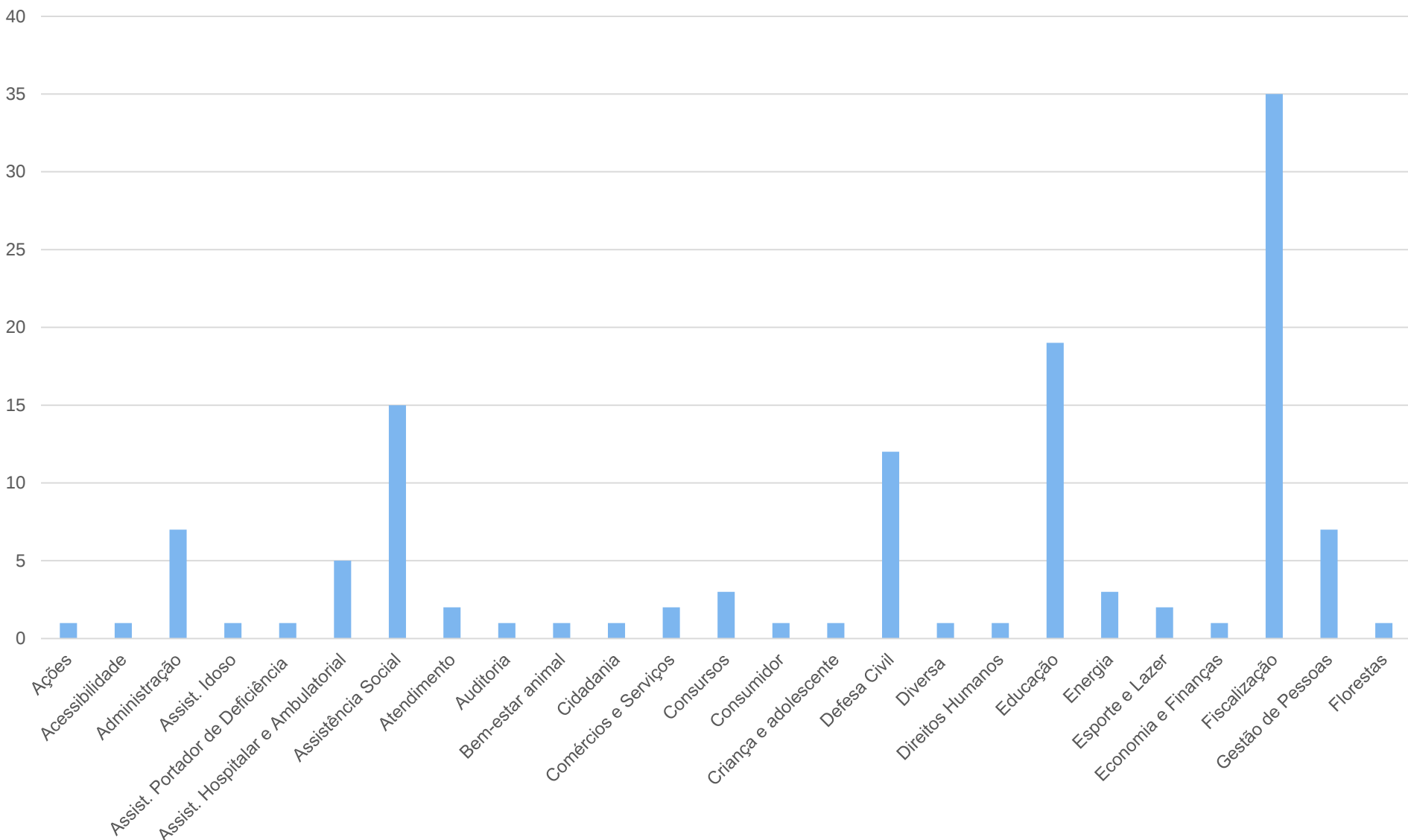


Gráfico 29: Este gráfico demonstra alguns dos assuntos abordados pelos cidadãos nas manifestações.
Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Março, 2018.



PREFEITURA DO
JABOATÃO
DOS GUARARAPES

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

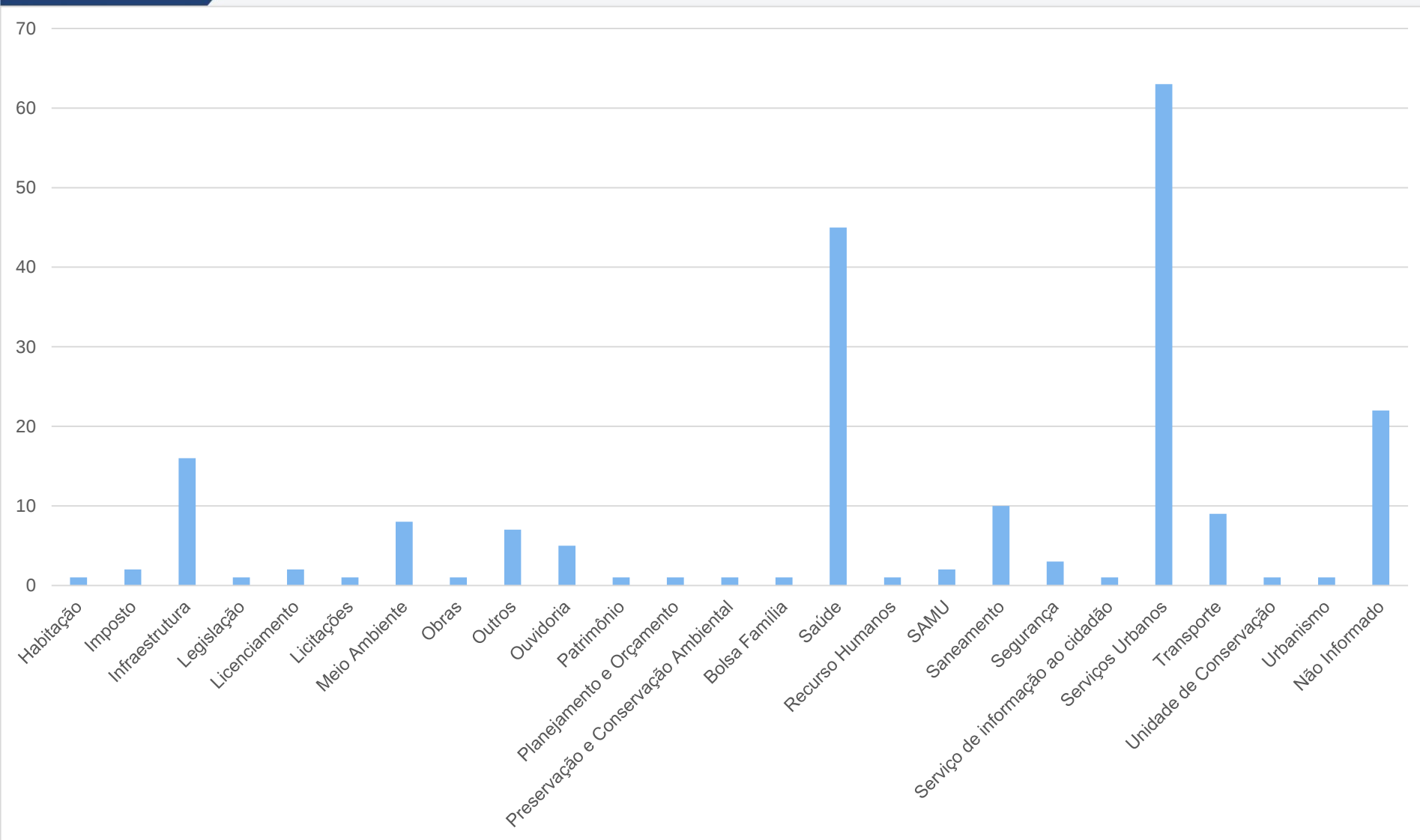


Gráfico 30: Este gráfico demonstra alguns dos assuntos abordados pelos cidadãos nas manifestações.

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



ÓRGÃO MAIS DEMANDADO PELA POPULAÇÃO

1. **SECRETARIA DE SERVIÇOS URBANOS** - Das 76 manifestações recebidas em março de 2018, respondeu a 17 delas.



2. **OUVIDORIA** - Das 60 manifestações de março 43 foram arquivadas por duplicidade e 17 prontamente respondidas ao cidadão.

3. **SECRETARIA DE SAÚDE** - Das 56 manifestações recebidas em março de 2018, respondeu a 27 delas.

SECRETARIAS DE DESTAQUE



1. **JaboatãoPrev, Secretaria Municipal da Fazenda, Executiva da Receita, Executiva de Gestão de Pessoas, Executiva de Trabalho**, por responder a 100% das demandas;
2. **Secretaria Municipal de Infraestrutura e Executiva de Meio Ambiente e Gestão Urbana** 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".





17 Pedidos de Acesso à Informação - março/2018

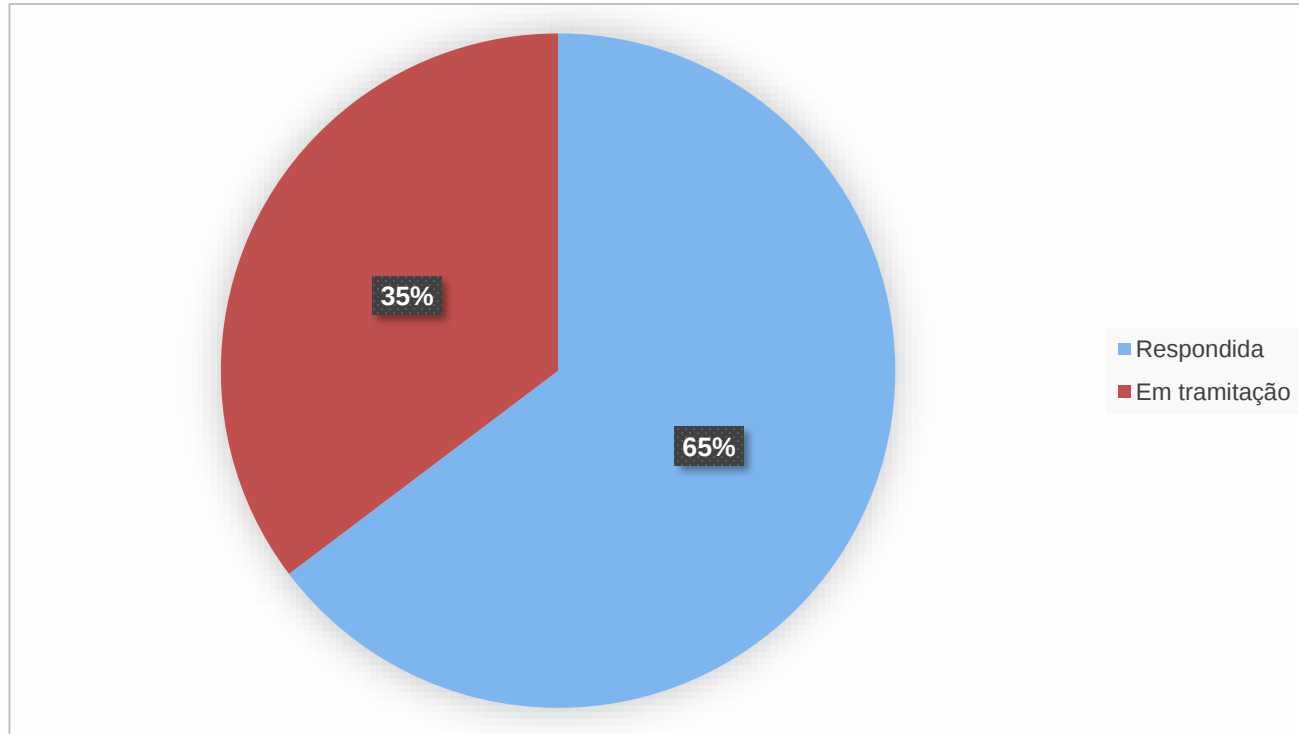


Gráfico 2: Do total de 17 pedidos de acesso à informação foram respondidos 11, que corresponde ao percentual de 65%, e 5 seguem em tramitação.

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



Perfil do usuário por gênero.

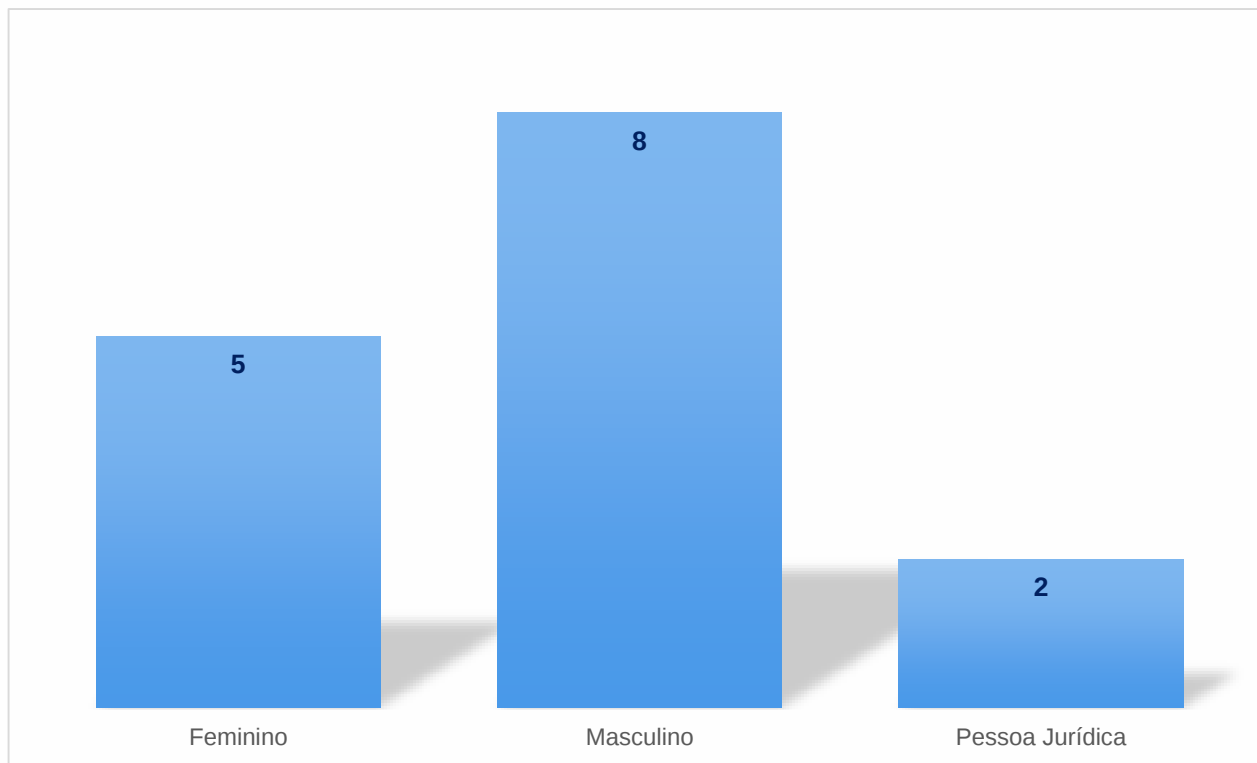


Gráfico 31: Nota-se que, no mês de Março mais da metade dos pedidos de acesso à informação foram formulados por pessoas do sexo masculino.

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



Perfil do usuário por idade.

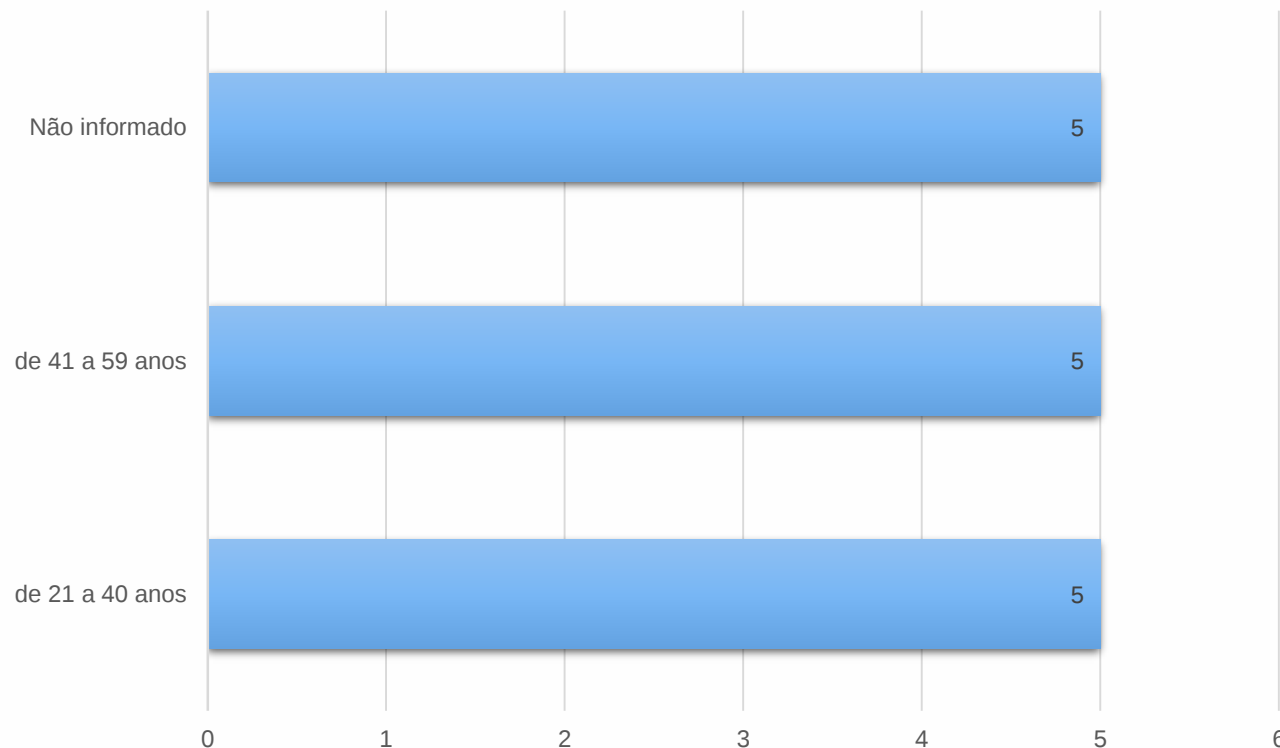


Gráfico 32: Nota-se que, no mês de março foi exatamente a mesma quantidade entre as faixas etárias informadas.

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



Perfil do usuário por escolaridade.

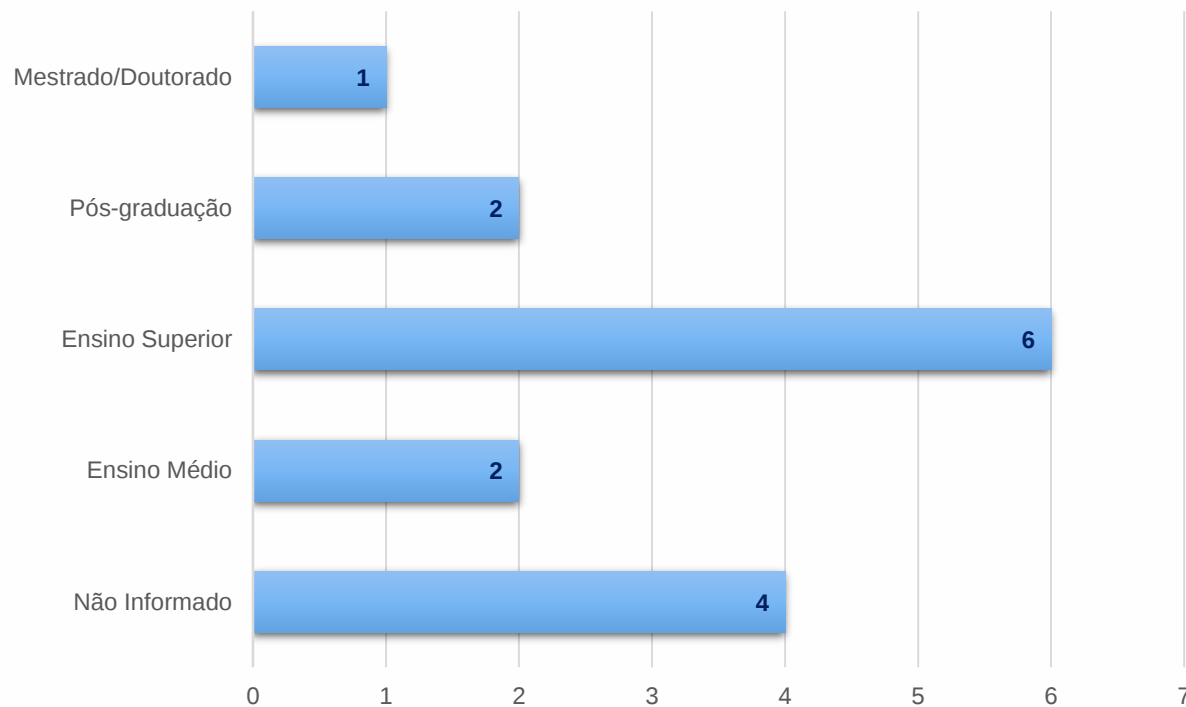


Gráfico 33: No mês de março os requerentes de informações possuíam o grau de escolaridade, em sua maioria, do ensino superior.

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



Perfil do usuário por cidade.

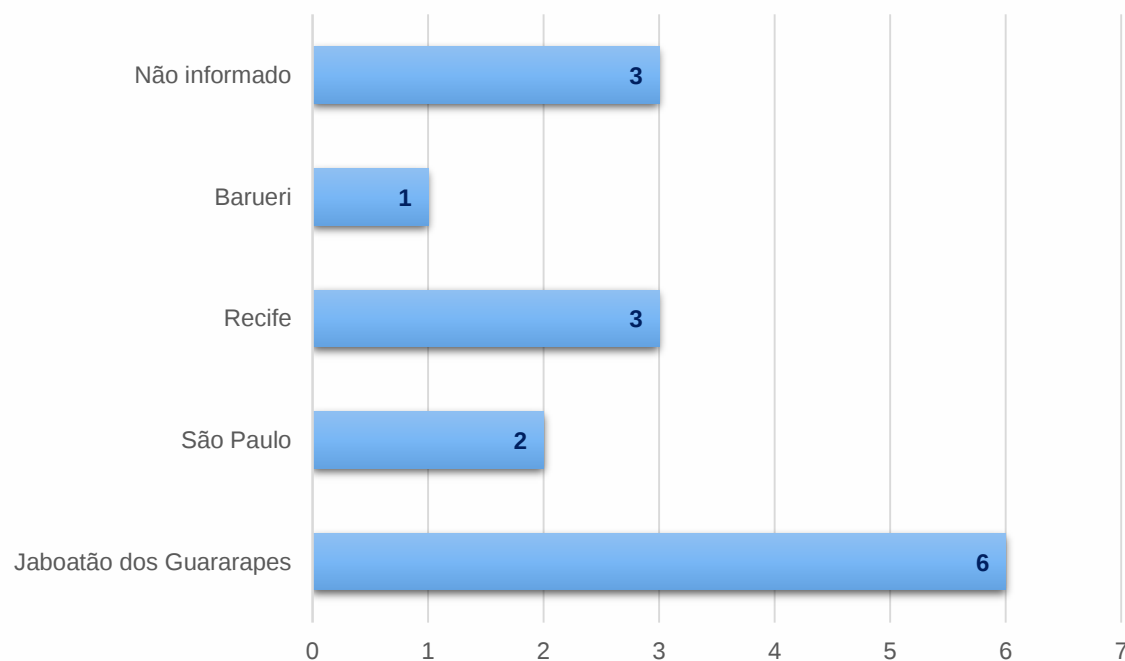


Gráfico 34: Este gráfico demonstra a região dos petionários.

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



PREFEITURA DO
JABOATÃO
DOS GUARARAPES

Pedidos de acesso à informação concluídos e em tramitação por área administrativa.

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

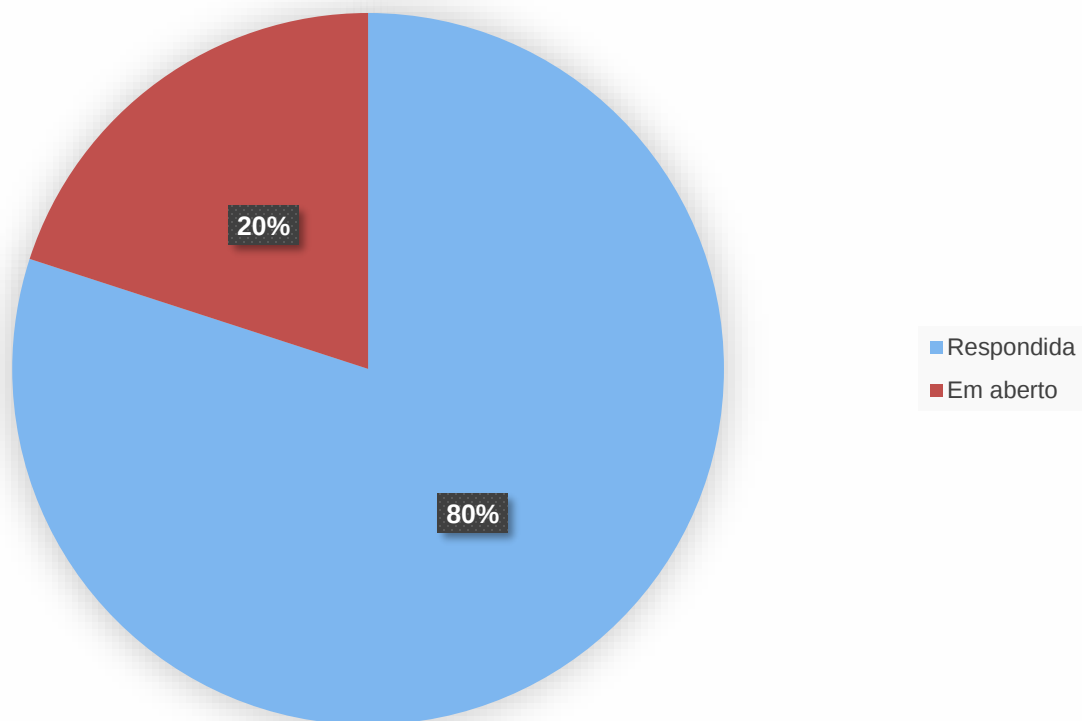


Gráfico 35: Ouvidoria Geral - A Ouvidoria recebeu 05 pedidos no mês de março. Respondeu a 4 delas.

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



PREFEITURA DO
JABOATÃO
DOS GUARARAPES

Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social e Cidadania
Secretaria Executiva de Direitos Humanos

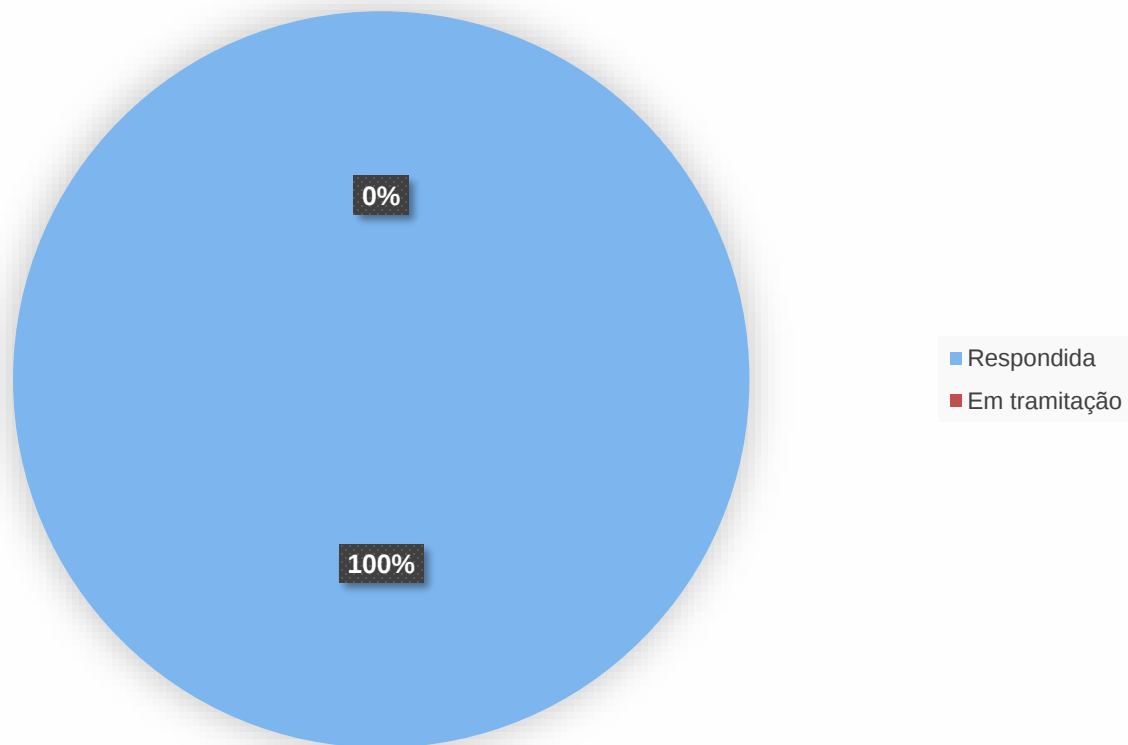


Gráfico 36: A Secretaria Executiva de Direitos Humanos recebeu 01 pedido no mês de março, tendo respondido a ele.

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

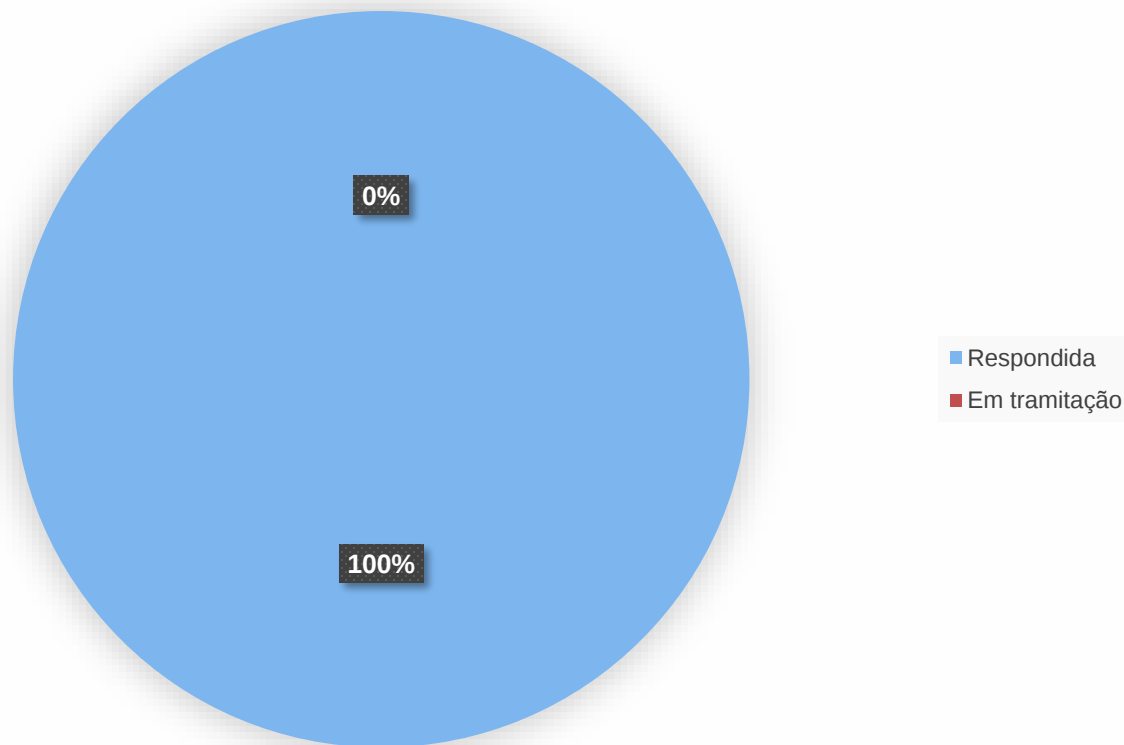


Gráfico 37: A Secretaria Executiva de Meio Ambiente e Gestão Urbana, recebeu 01 pedido no mês de março, tendo respondido.

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

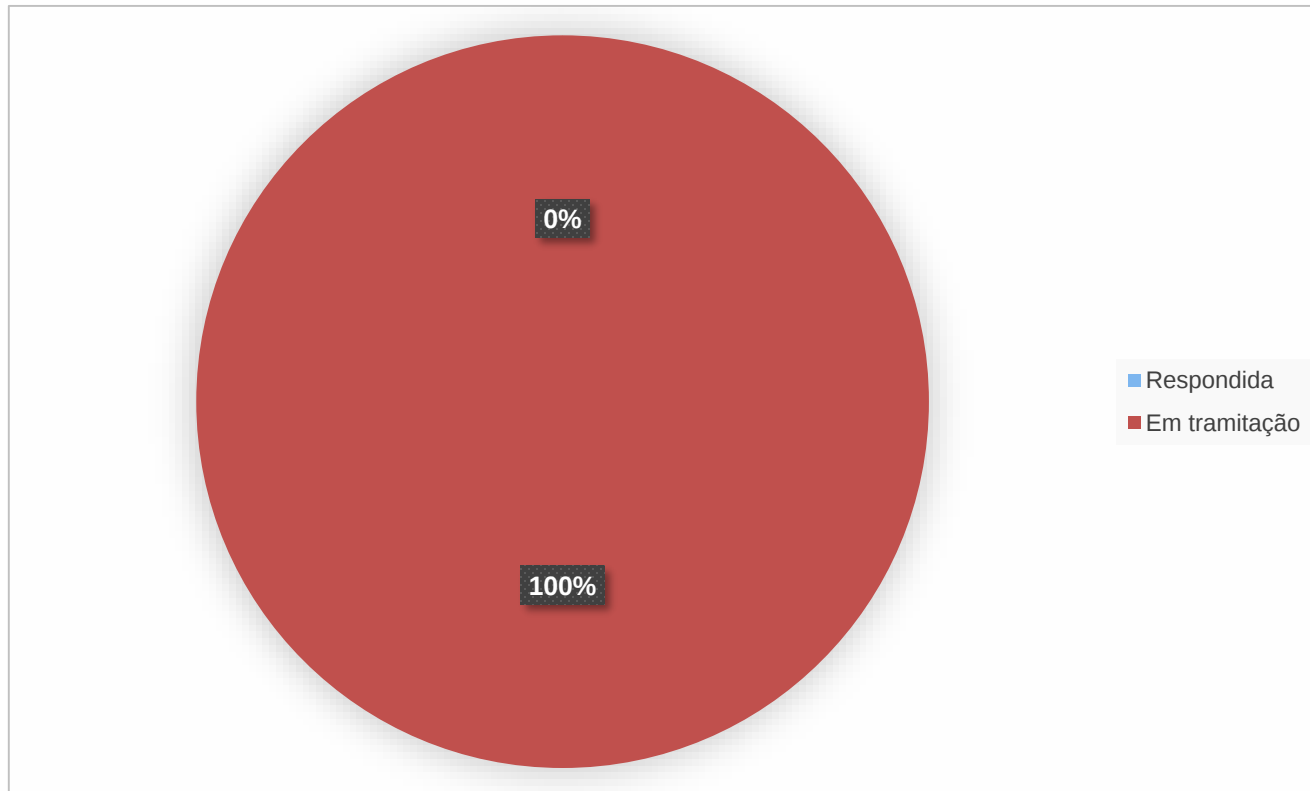


Gráfico 38: A Secretaria Especial de Ordem Pública, Segurança e Defesa Civil, recebeu 01 pedido no mês de março, que segue em tramitação.

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

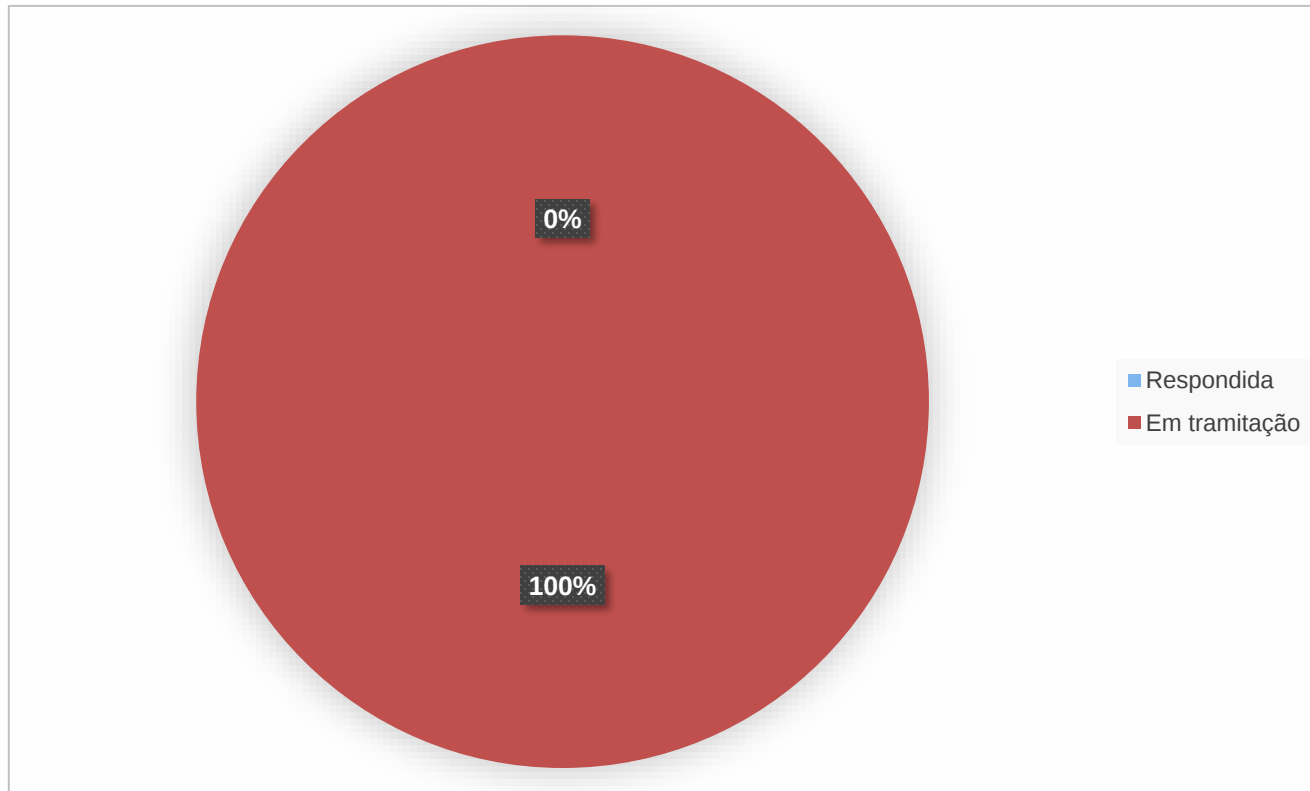


Gráfico 39: A Secretaria Executiva de Obras, Edificações e Pavimentação, recebeu 01 pedido no mês de março que segue em tramitação.

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

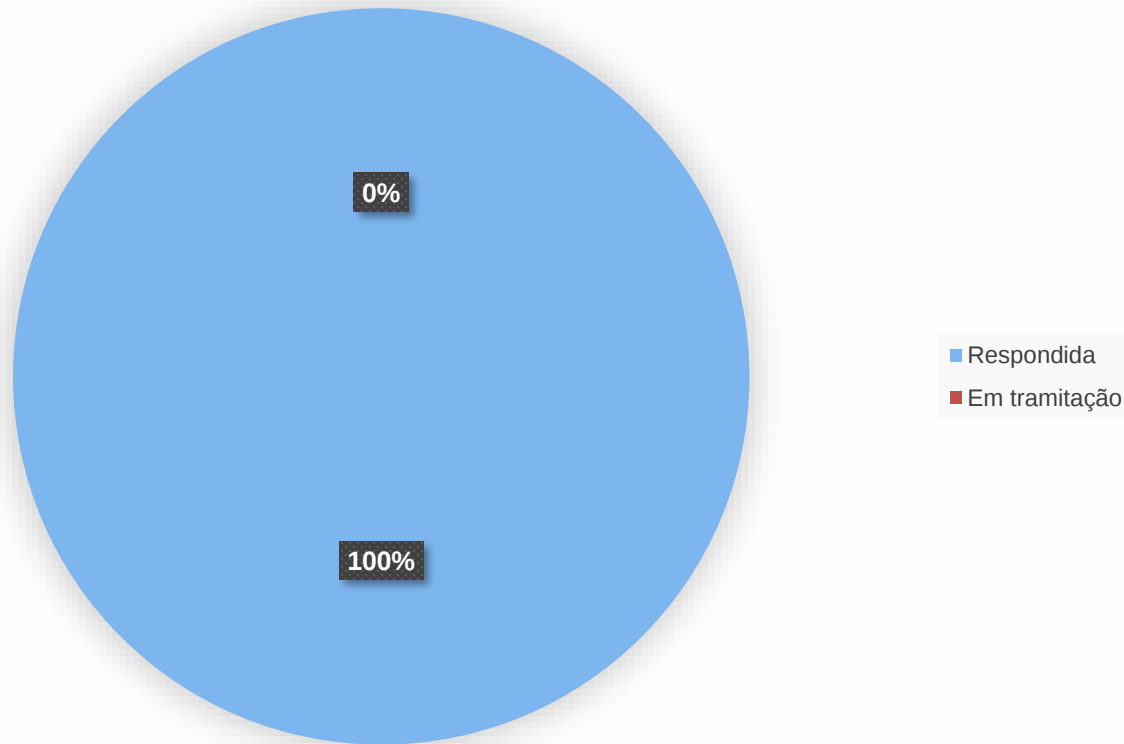


Gráfico 40: A Secretaria Executiva de Serviços Urbanos, recebeu 01 pedido no mês de março, tendo respondido.

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

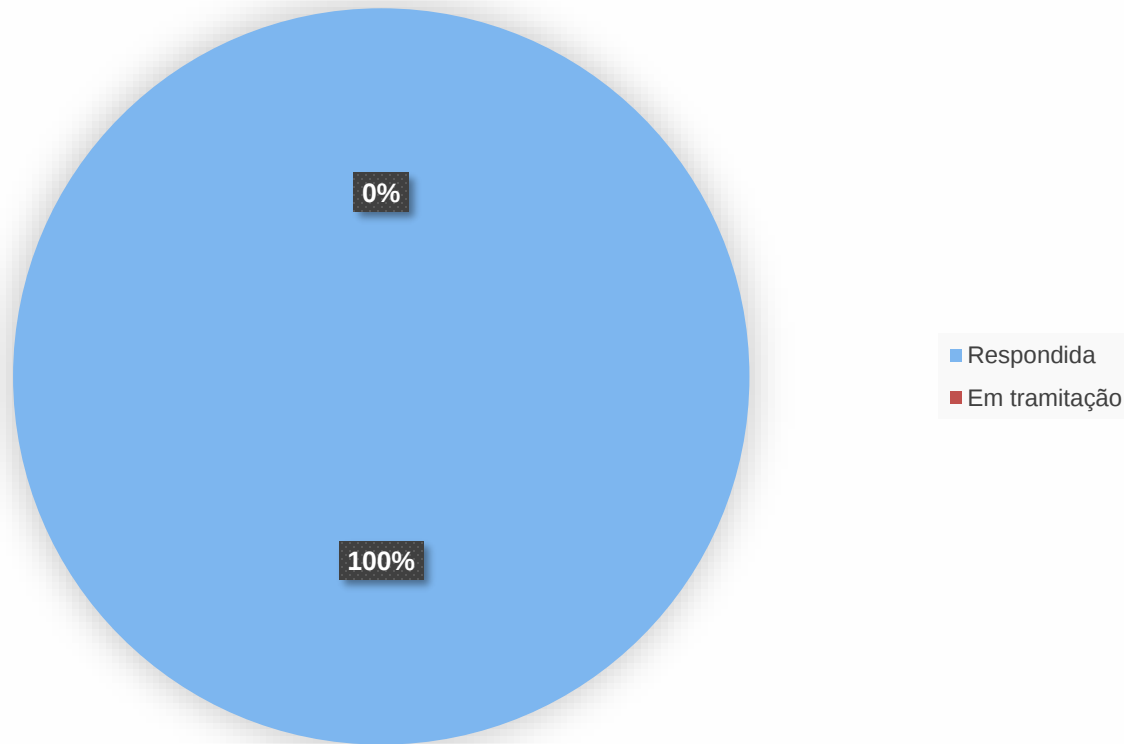


Gráfico 41: A Secretaria Executiva de Licitações, Contratos e Convênios, recebeu 02 pedidos no mês de março, tendo respondido a eles.

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

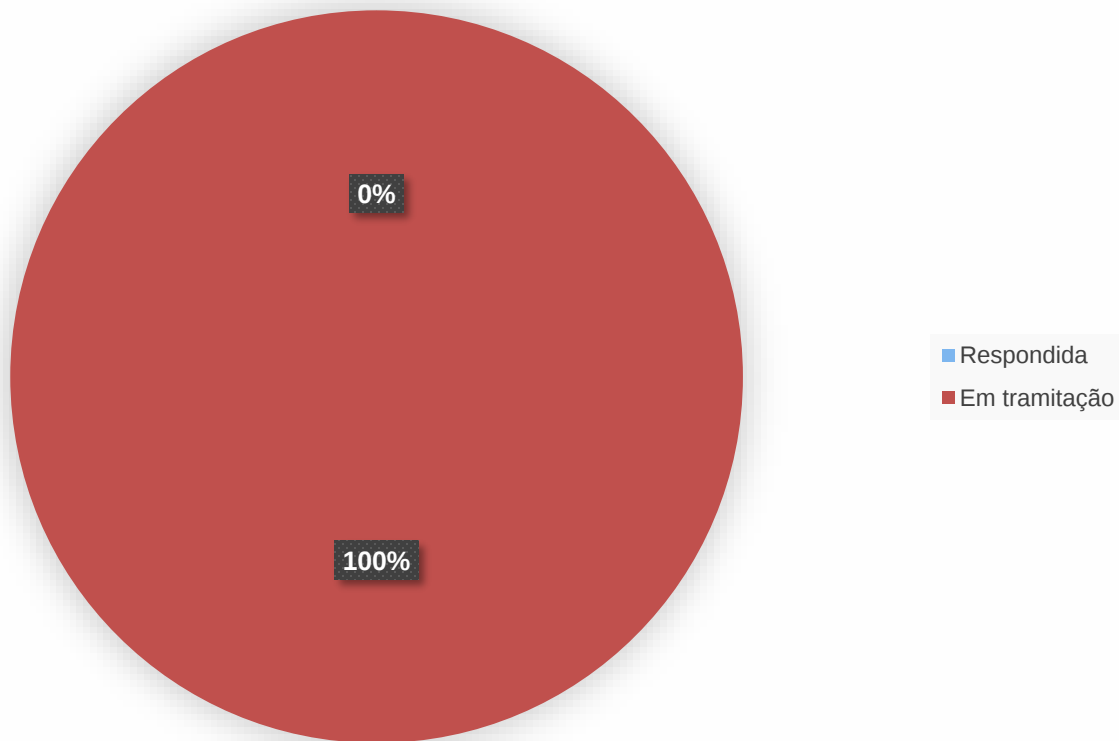


Gráfico 42: A Secretaria Executiva de Gestão de Pessoas, recebeu 02 pedidos no mês de março, que seguem em tramitação.

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

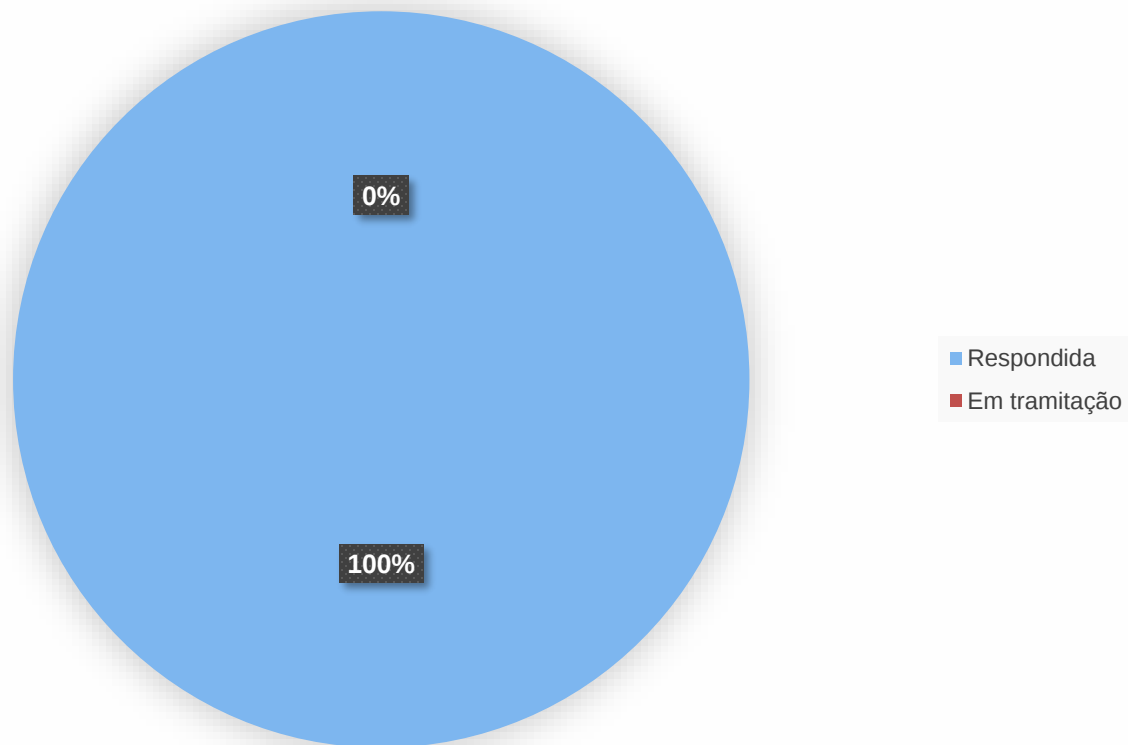


Gráfico 43: A Secretaria Municipal da Fazenda, recebeu 02 pedidos no mês de março, tendo respondido a eles.

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