

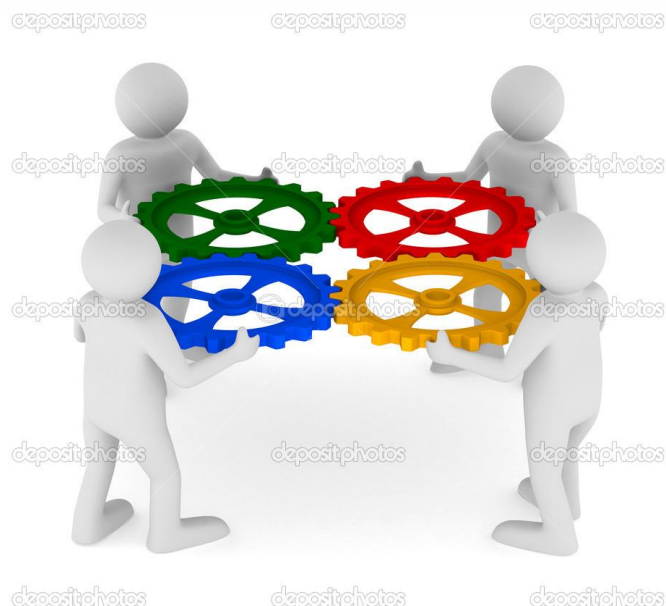


Relatório Estatístico da Ouvidoria e SIC Setembro/2018

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 **setembro** do ano de 2018, a Ouvidoria Geral do Município do Jaboatão dos Guararapes recebeu **323** manifestações de Ouvidoria e **13** pedidos de acesso à informação, subdivididos conforme demonstrações gráficas a seguir ilustradas, e nesta ordem.





Análise Situacional

Resultado das manifestações recebidas em Setembro/2018.

323 manifestações comuns

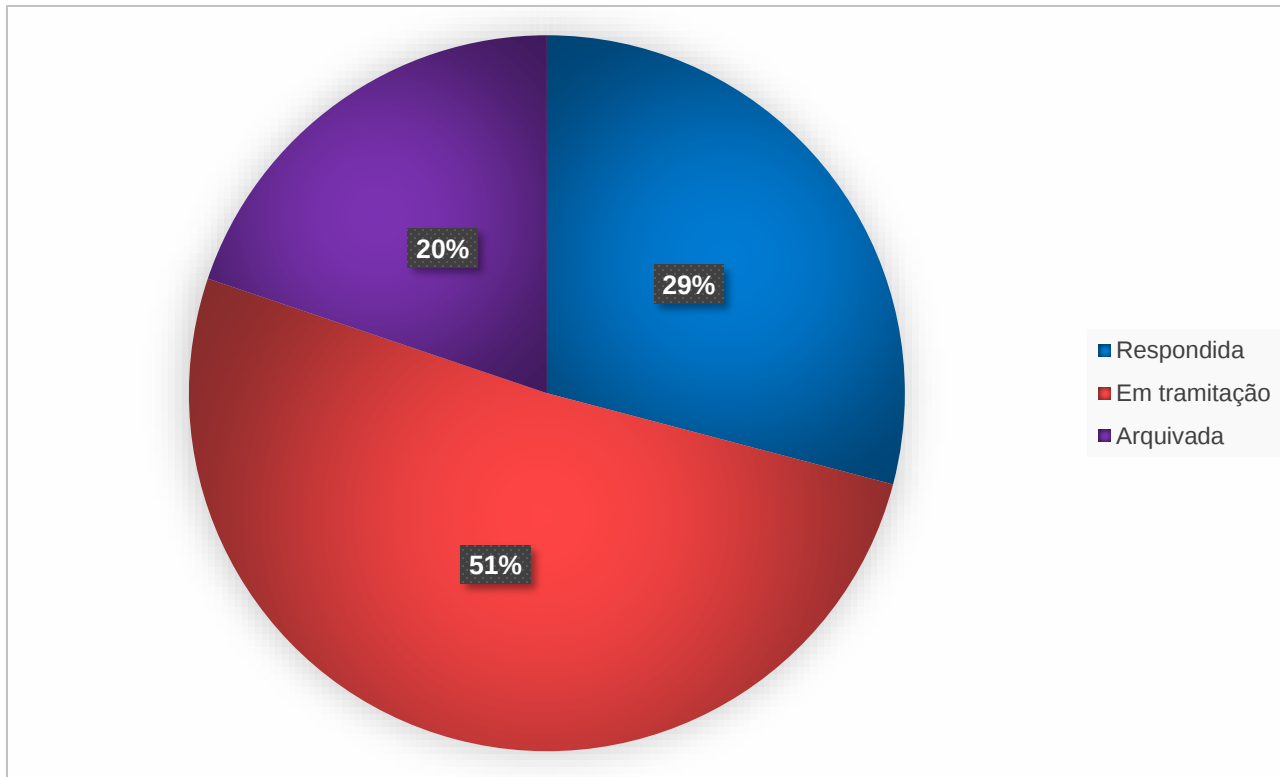


Gráfico 1: ANÁLISE SITUACIONAL - Este gráfico demonstra, em percentuais, a situação das demandas que deram entrada na Ouvidoria no mês de setembro. Observe-se que, 29% das demandas foram respondidas e 51% seguem em tramitação.

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



Total de 13 Pedidos de Acesso à Informação - setembro/2018

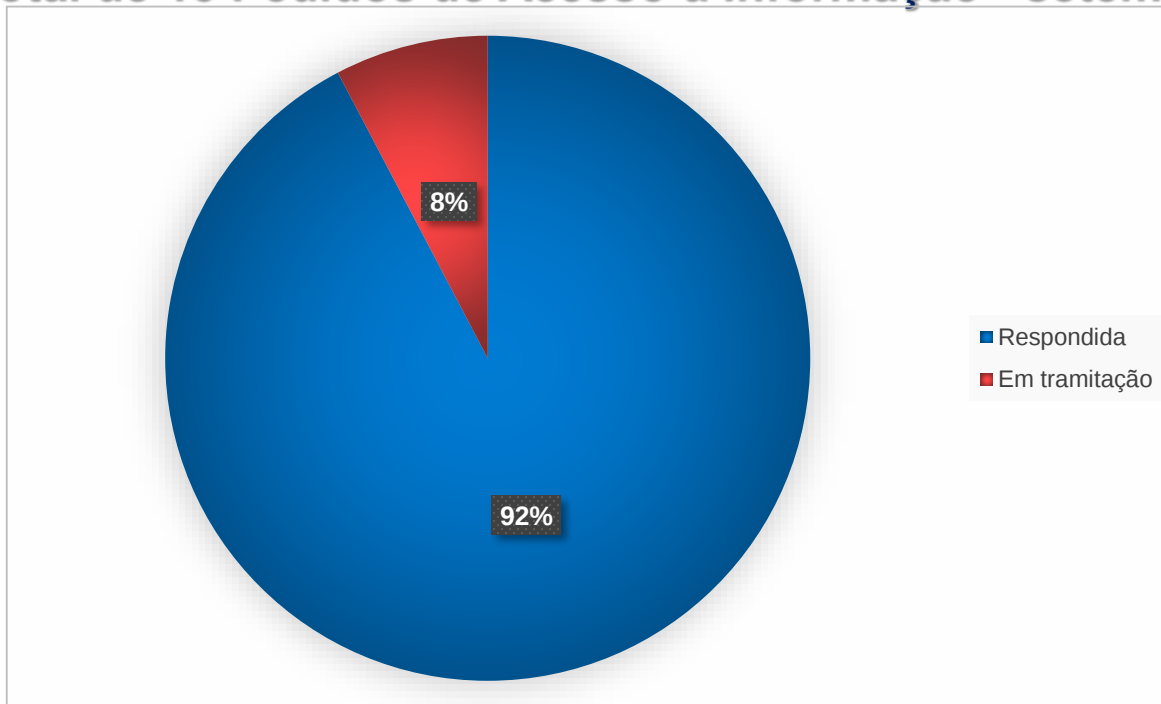


Gráfico 2: Do total de 13 pedidos de acesso à informação foram respondidos 92% que corresponde a 12 e 01 segue em tramitação.

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



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

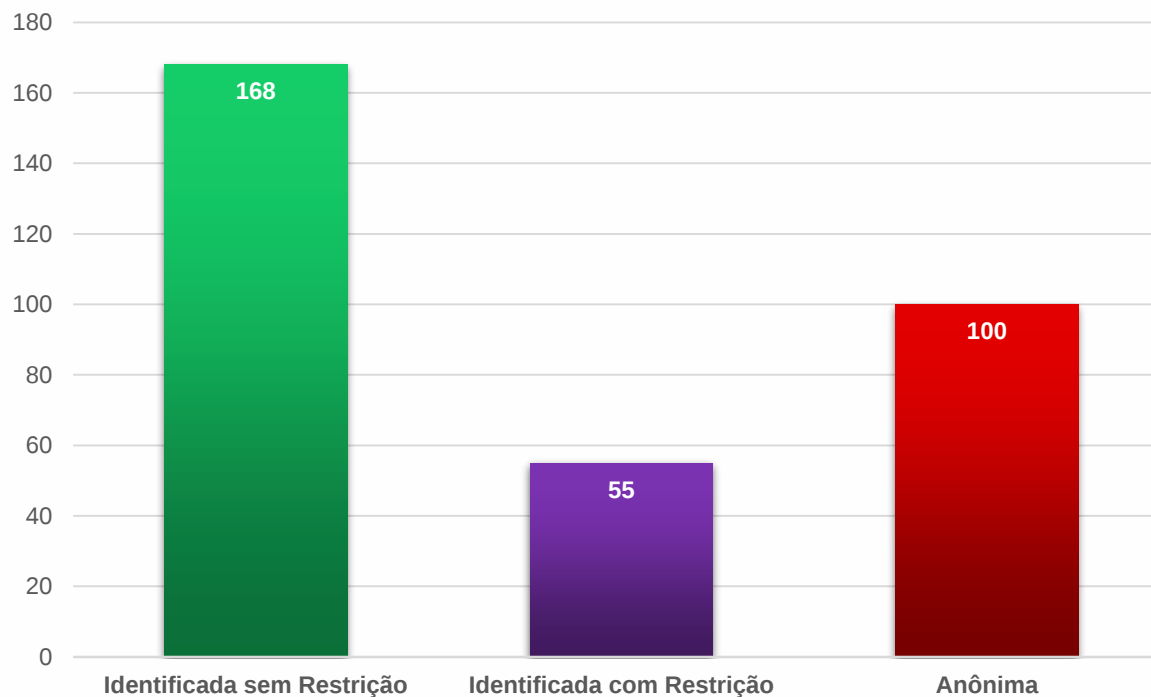


Gráfico 4 - FORMAS DE IDENTIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS - ilustra as manifestações como sendo: identificada sem restrição, identificada com restrição e anônima.

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

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

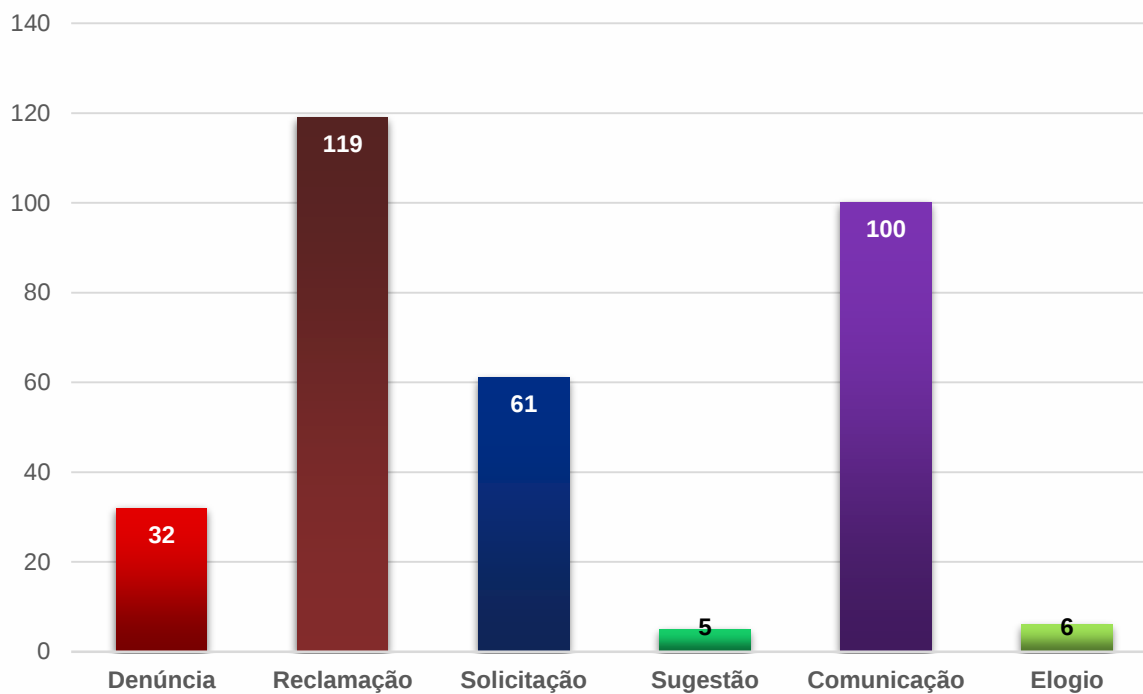


Gráfico 5: NÚMERO DE DEMANDA POR NATUREZA DA MANIFESTAÇÃO - Este gráfico apresenta a quantidade de demandas conforme sua natureza.

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



Perfil do usuário por gênero das manifestações comuns

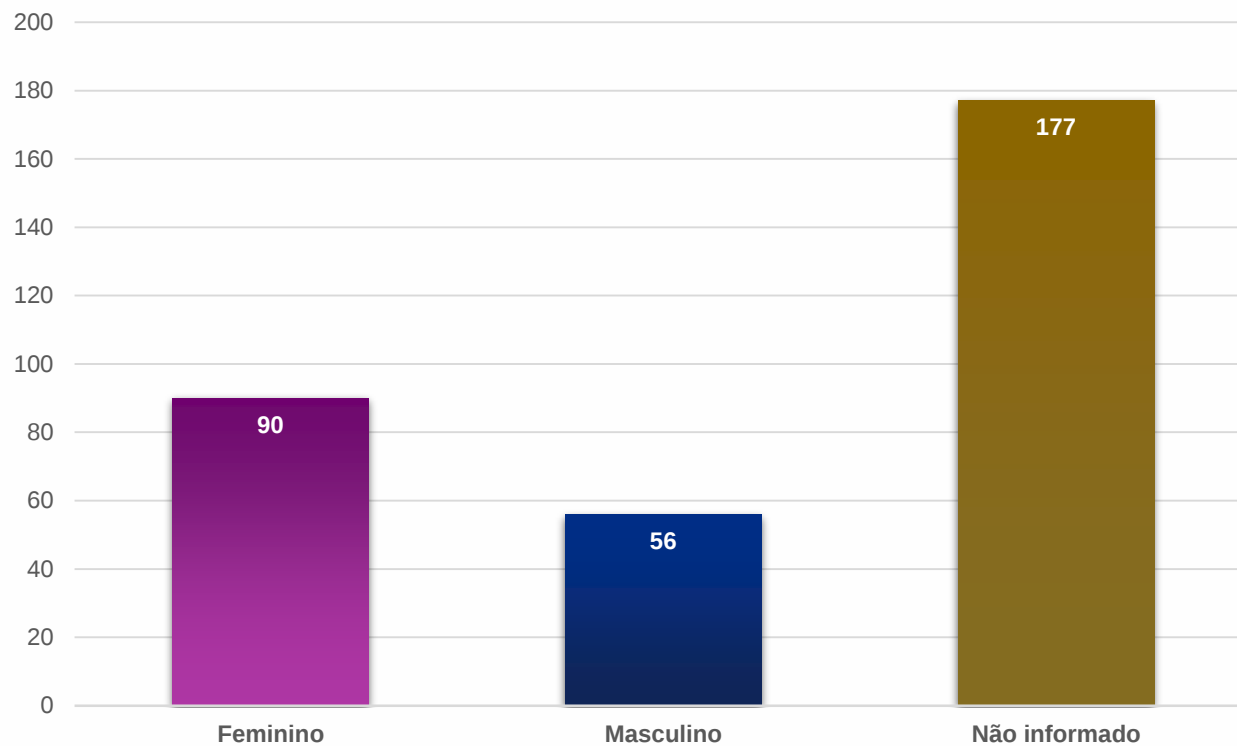


Gráfico 6: PERFIL POR GÊNERO- Percebe-se que no mês de setembro mais da metade dos usuários não informaram o seu sexo.

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



Perfil do usuário por faixa etária das manifestações comuns

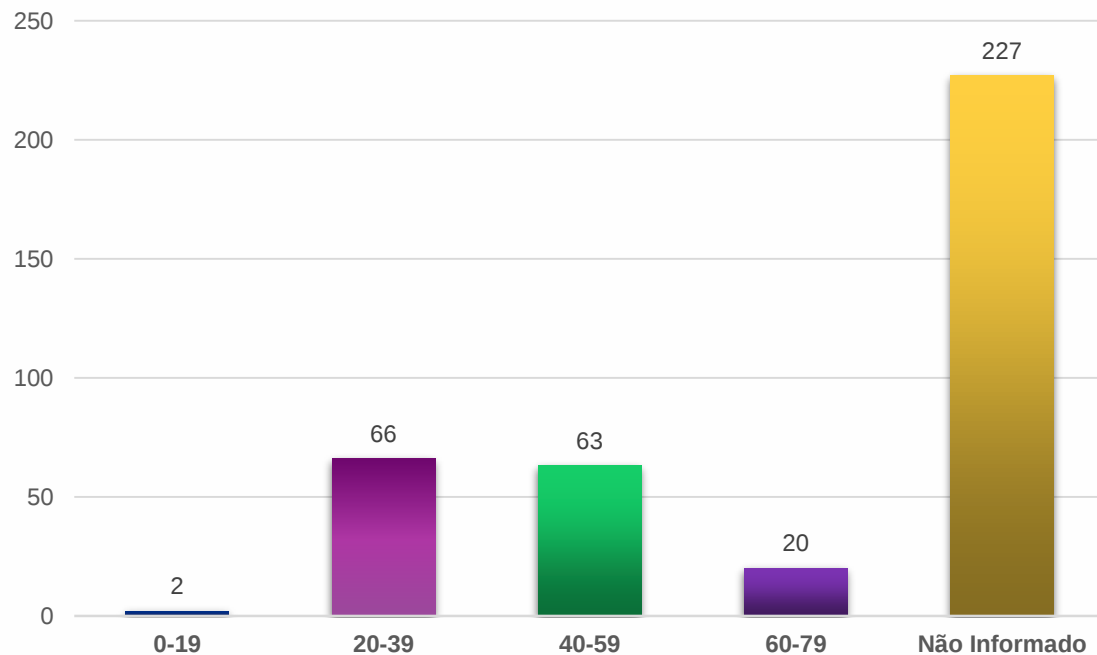


Gráfico 7: PERFIL POR FAIXA ETÁRIA- Percebe-se que no mês de agosto mais da metade dos usuarios não informaram a sua idade..

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



PREFEITURA DO
JABOATÃO
DOS GUARARAPES

**Manifestações recebidas, concluídas e em tramitação
por área administrativa.**

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

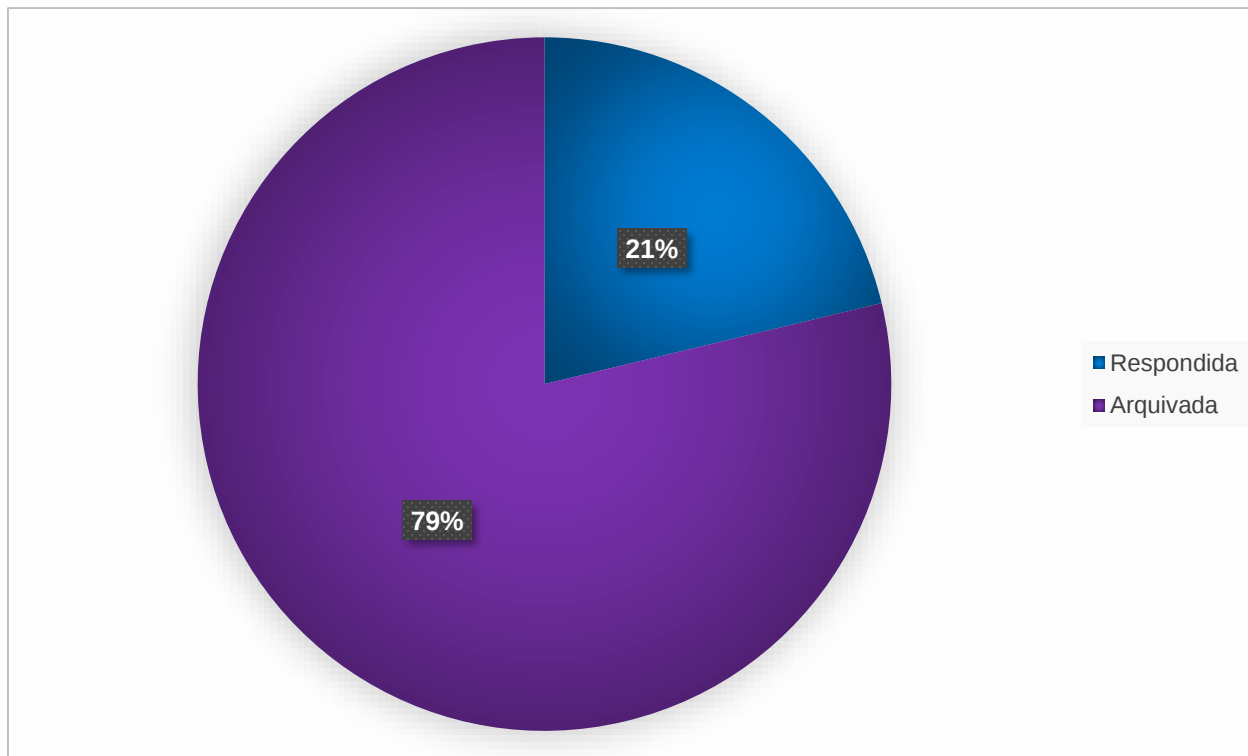


Gráfico 08: Ouvidoria Geral - A Ouvidoria recebeu 80 manifestações no mês de setembro. Respondeu a 17 delas e arquivou 63 por duplicidade.

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

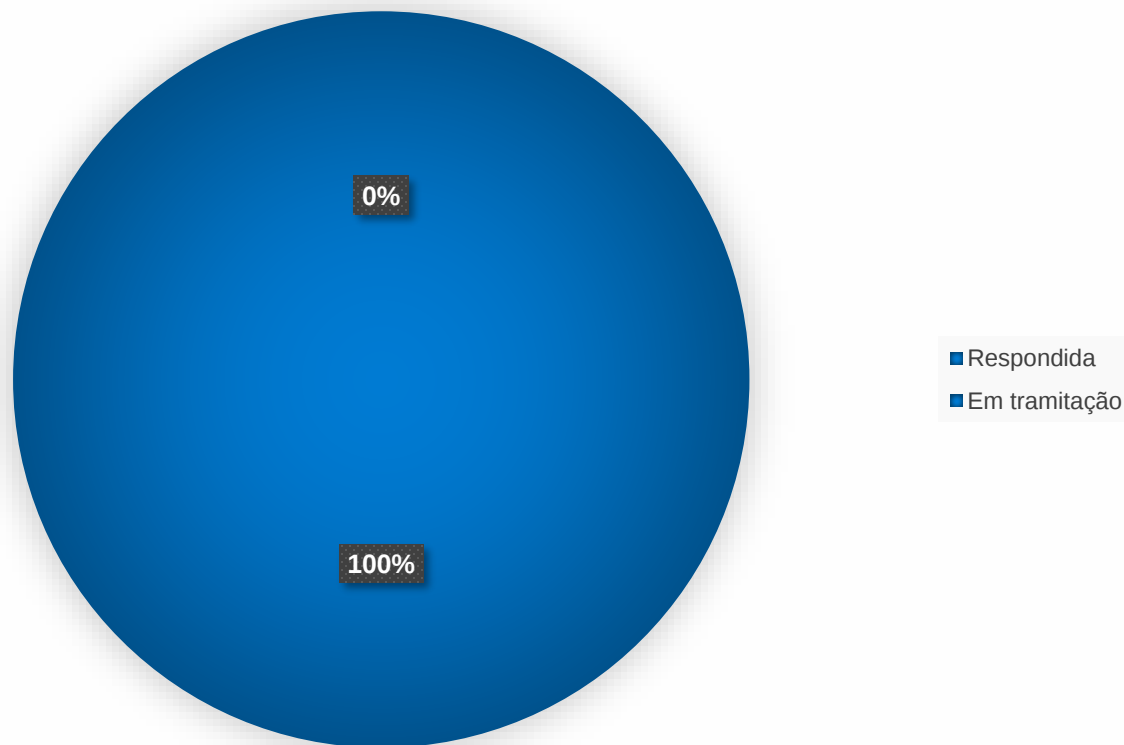


Gráfico 09: A Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Sustentabilidade, recebeu 01 manifestação no mês de setembro, que foi respondida.

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



PREFEITURA DO
JABOATÃO
DOS GUARARAPES

Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Sustentabilidade
Secretaria Executiva de Trabalho, Qualificação e Empreendedorismo

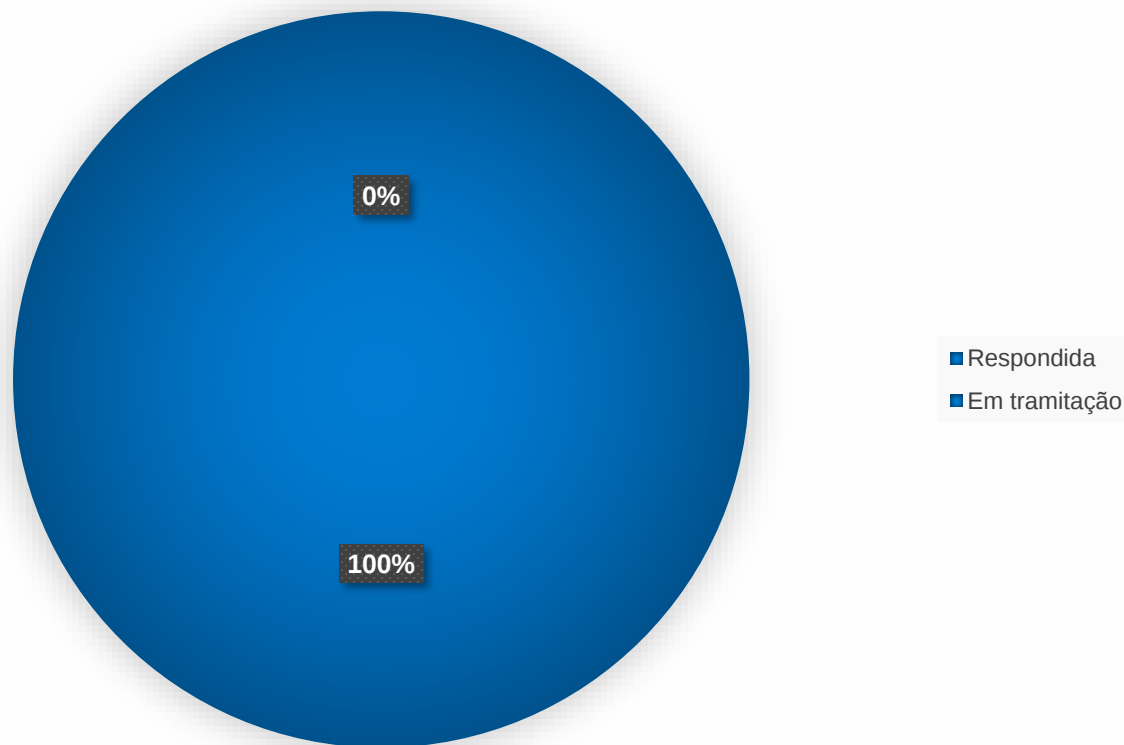


Gráfico 10: A Secretaria Executiva de Trabalho, Qualificação e Empreendedorismo, recebeu 02 manifestações no mês de setembro, que foram respondidas.

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

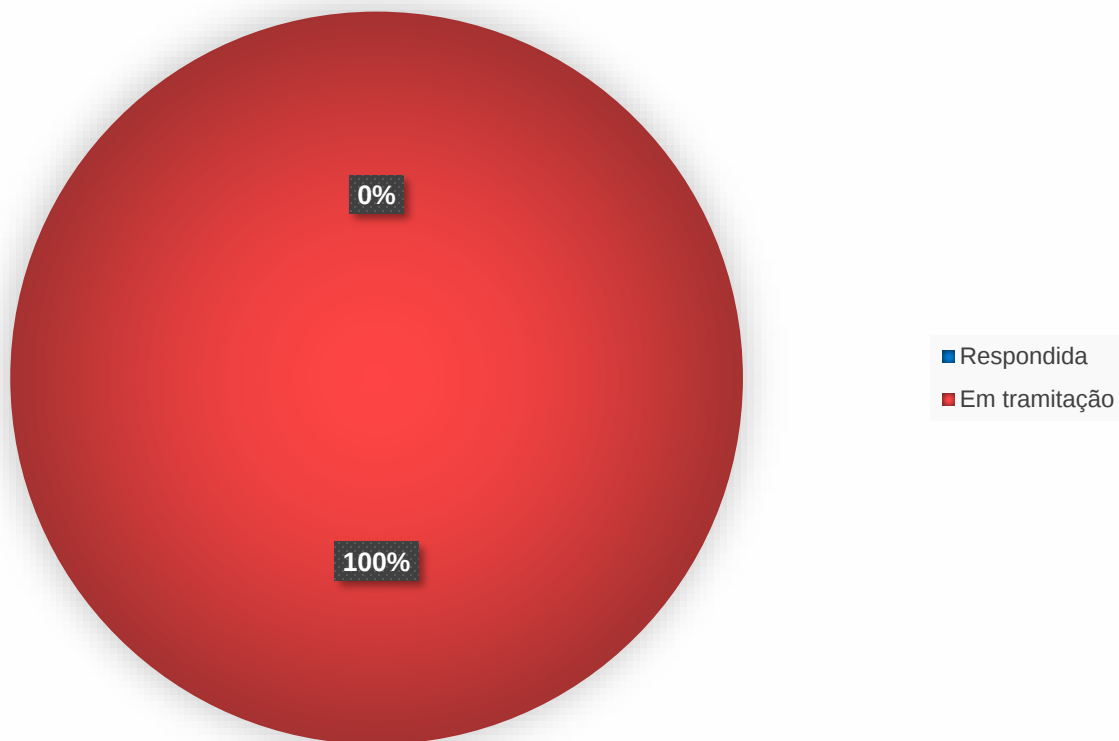


Gráfico 11: A Secretaria Executiva de Regionalização da Gestão, recebeu 06 manifestações no mês de setembro, que seguem em tramitação.

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



PREFEITURA DO
JABOATÃO
DOS GUARARAPES

Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Sustentabilidade
Secretaria Executiva de Regionalização da Gestão
PROCON

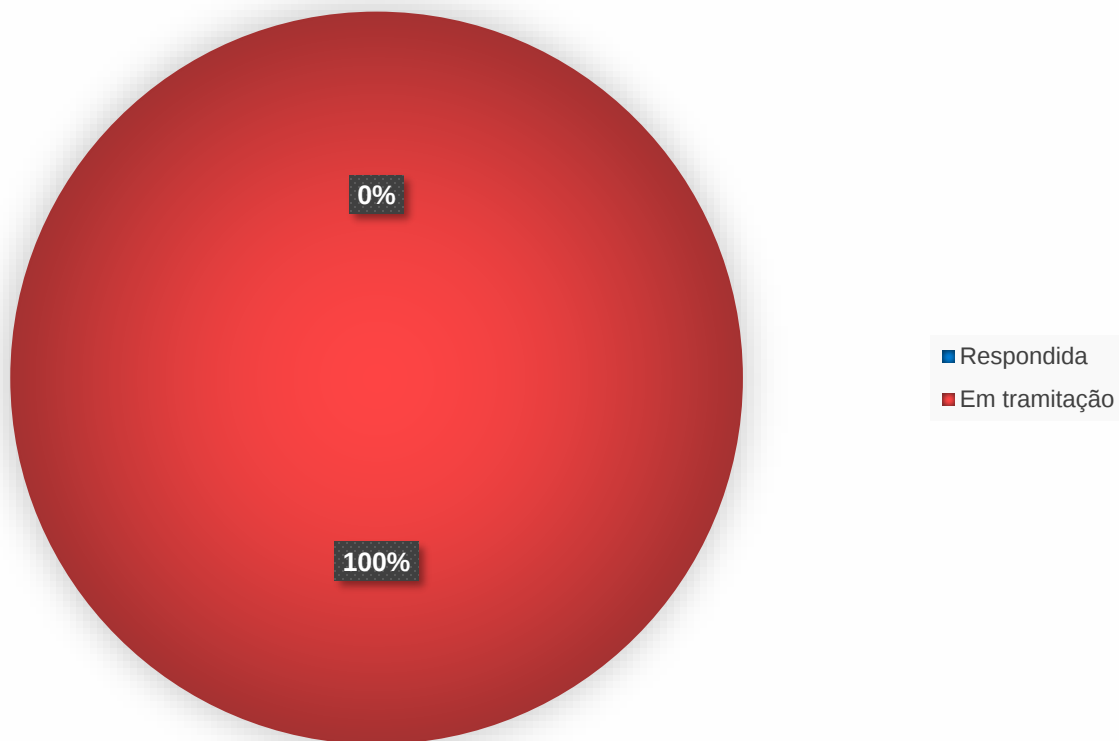


Gráfico 12: O PROCON, recebeu 01 manifestação no mês de setembro, que segue em tramitação.

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

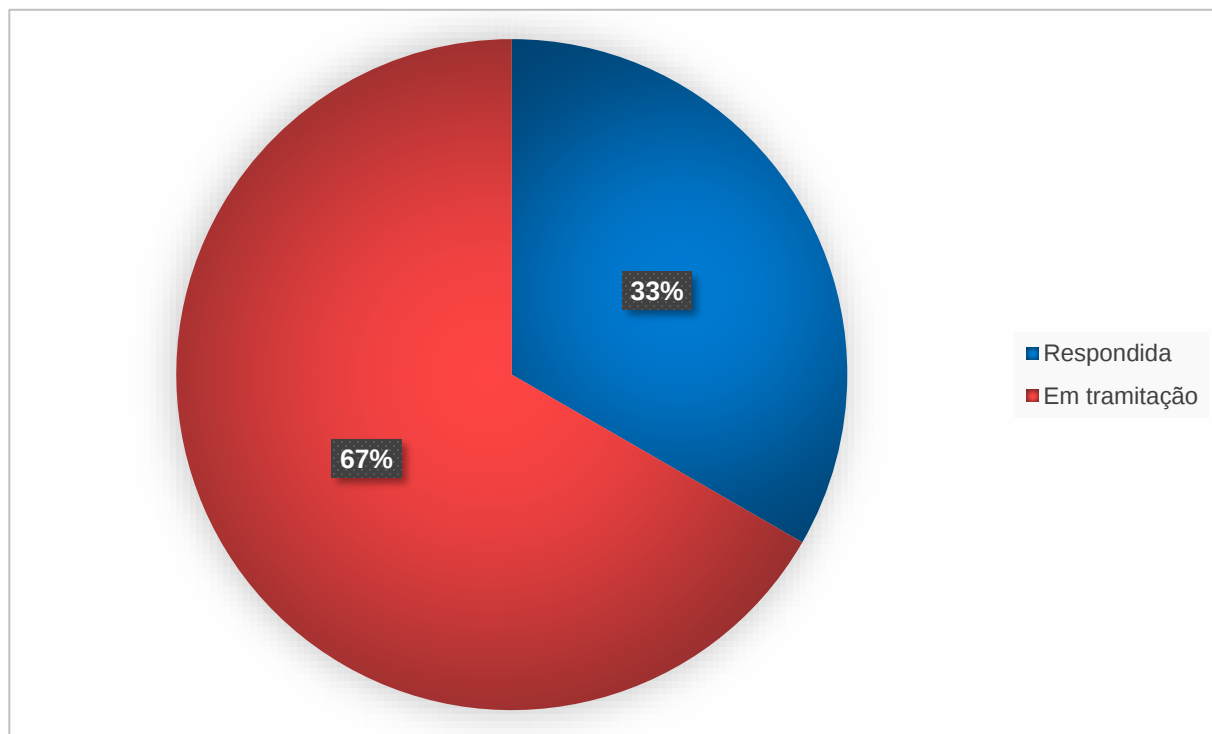


Gráfico 13: A Secretaria Executiva de Meio Ambiente e Gestão Urbana recebeu 15 manifestações no mês de setembro, tendo respondido a 05 delas e 10 seguem em tramitação.

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

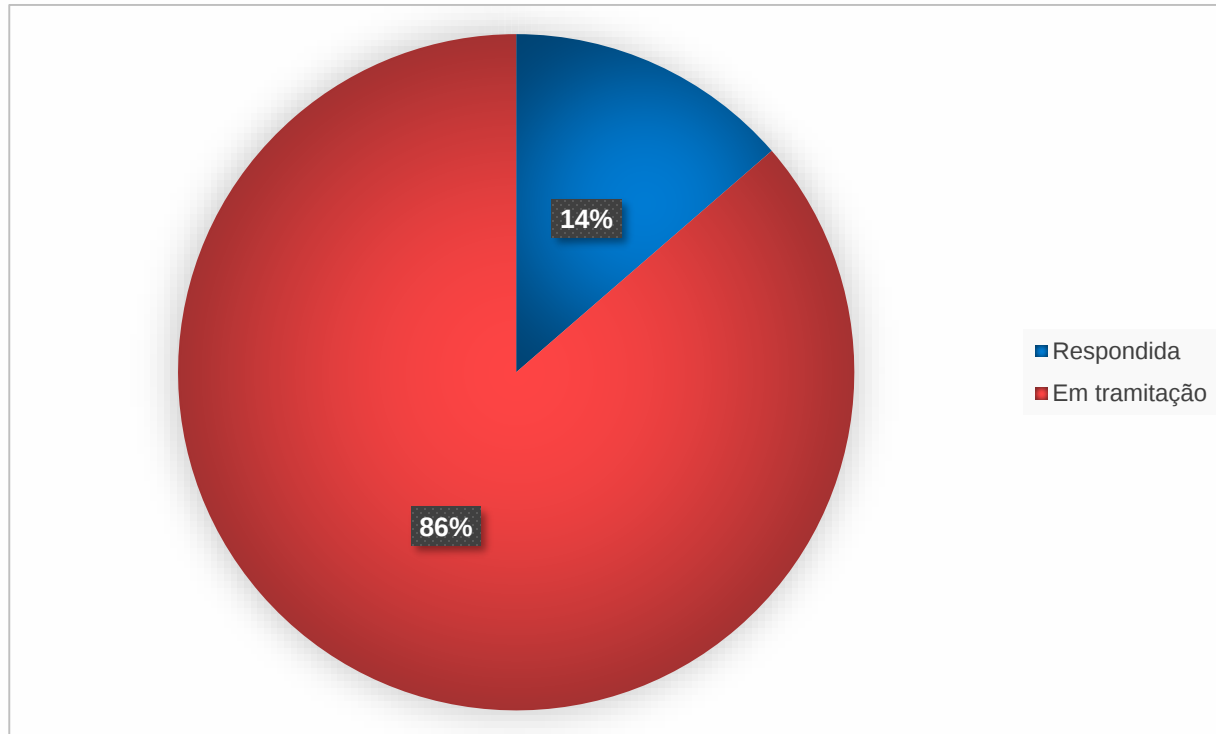


Gráfico 14: A Gerência de Fiscalização recebeu 22 manifestações no mês de setembro, tendo respondido apenas a 03 delas e 19 manifestações seguem em tramitação.

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

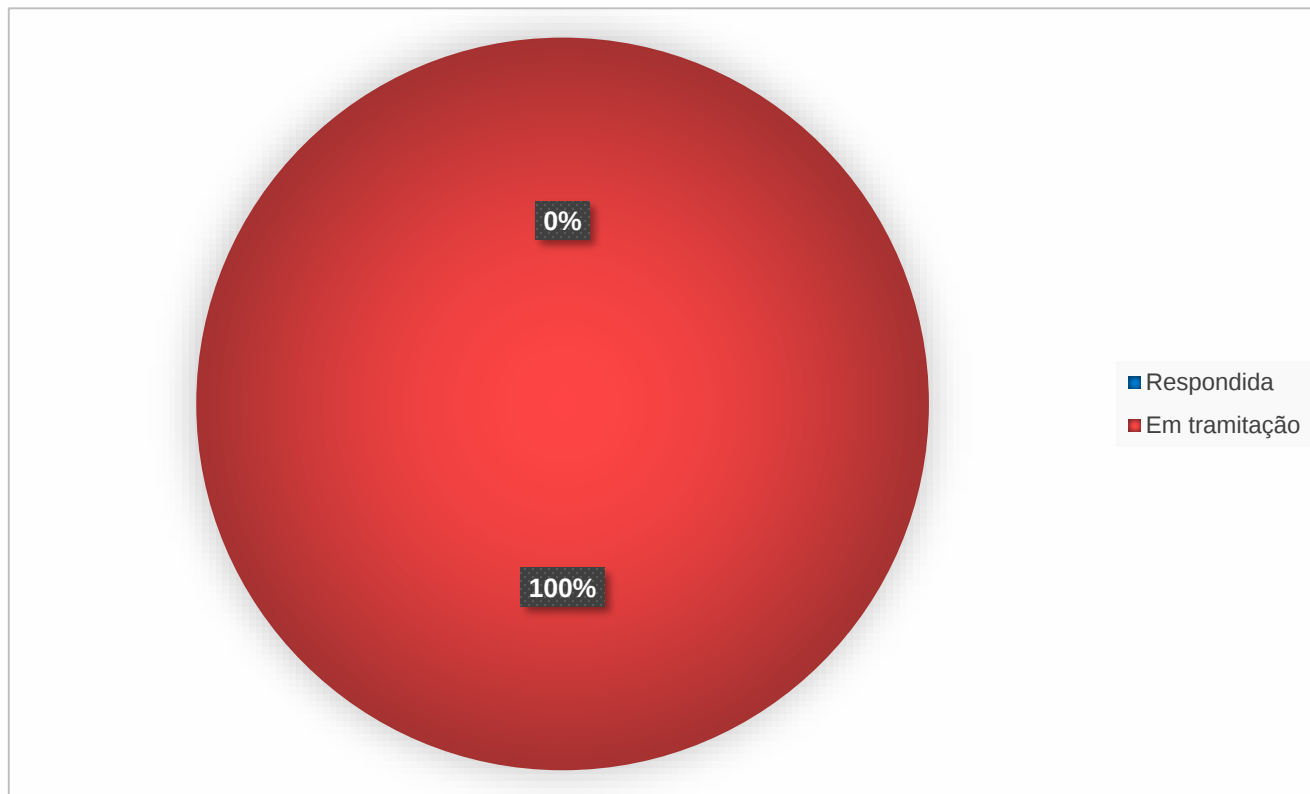


Gráfico 15: A Secretaria Municipal de Assistência Social e Cidadania recebeu 02 manifestações no mês de setembro sendo que segue em tramitação

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

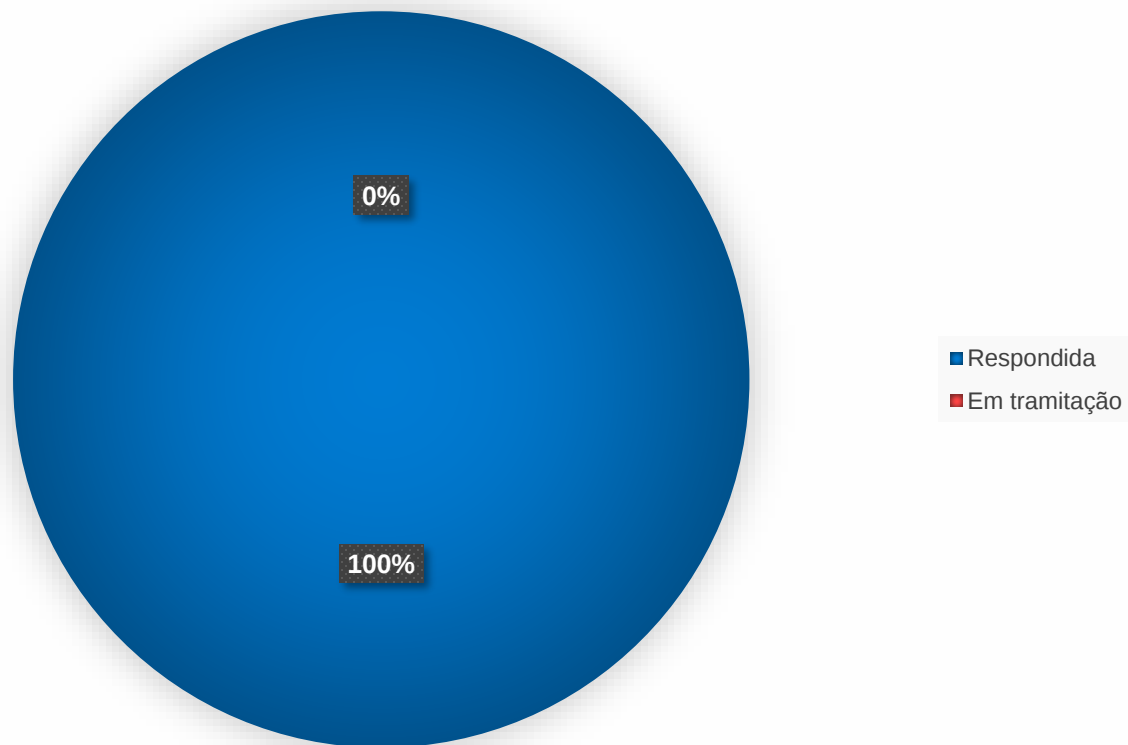


Gráfico 16: A Secretaria Municipal da Fazenda, recebeu 02 manifestações no mês de setembro, sendo que respondeu a todas.

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

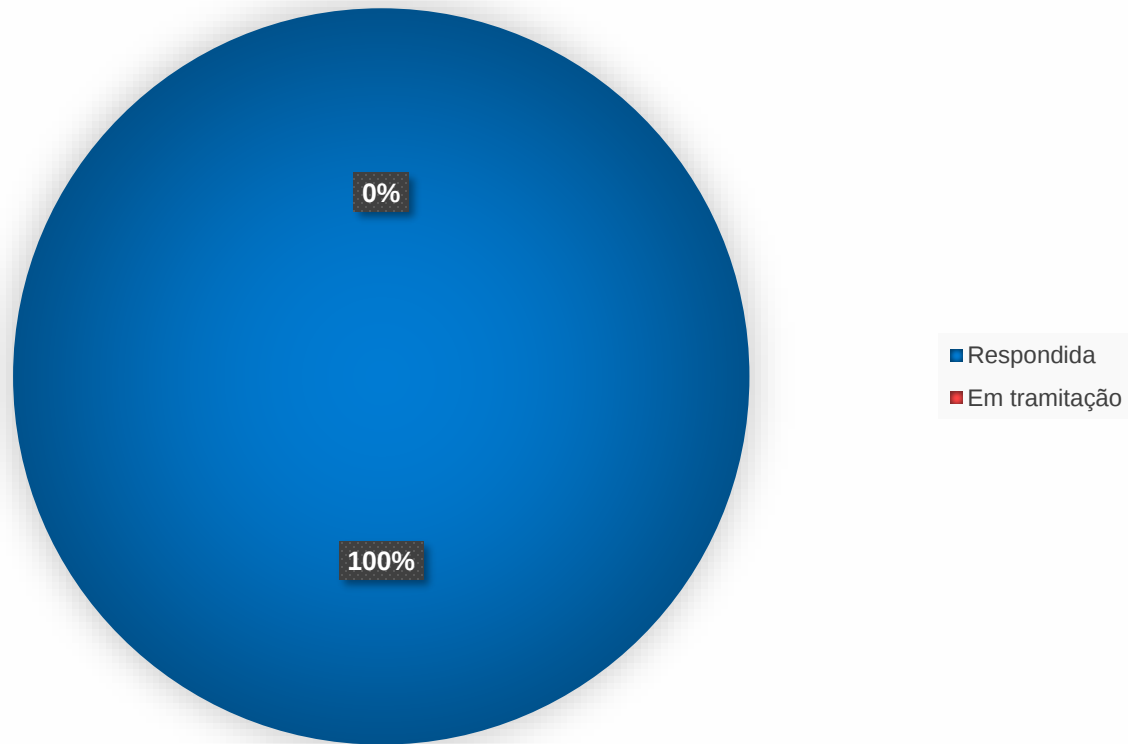


Gráfico 17: A Secretaria Executiva da Receita, recebeu 07 manifestações no mês de setembro, sendo que respondeu a todas.

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

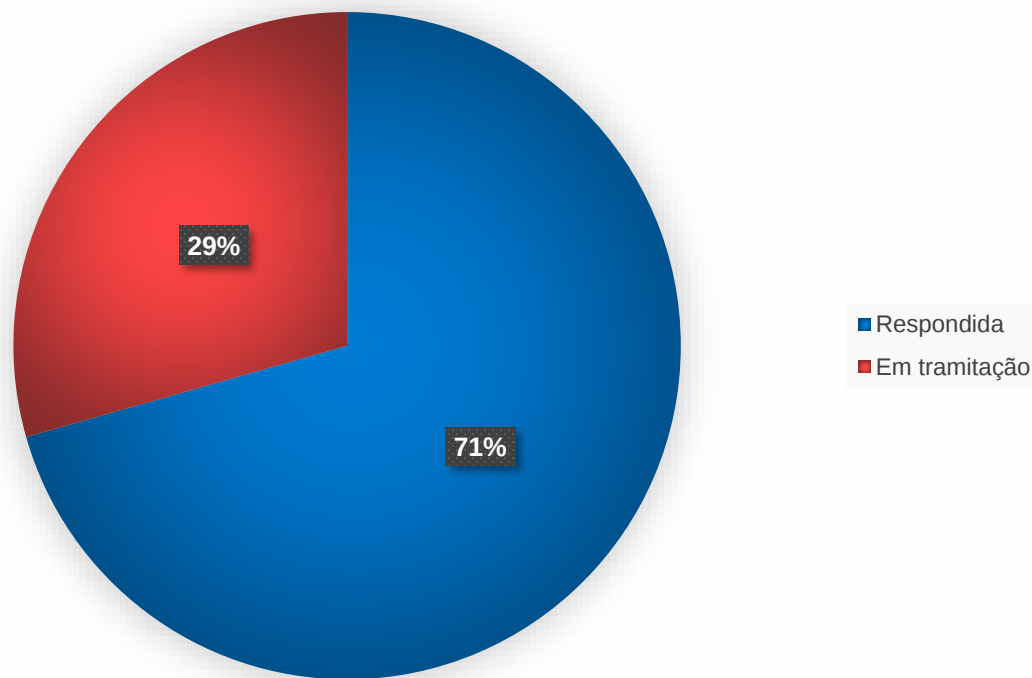


Gráfico 18: A Secretaria Municipal de Educação, recebeu 17 manifestações no mês de setembro, sendo que respondeu a 12 delas e 05 seguem em tramitação.

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

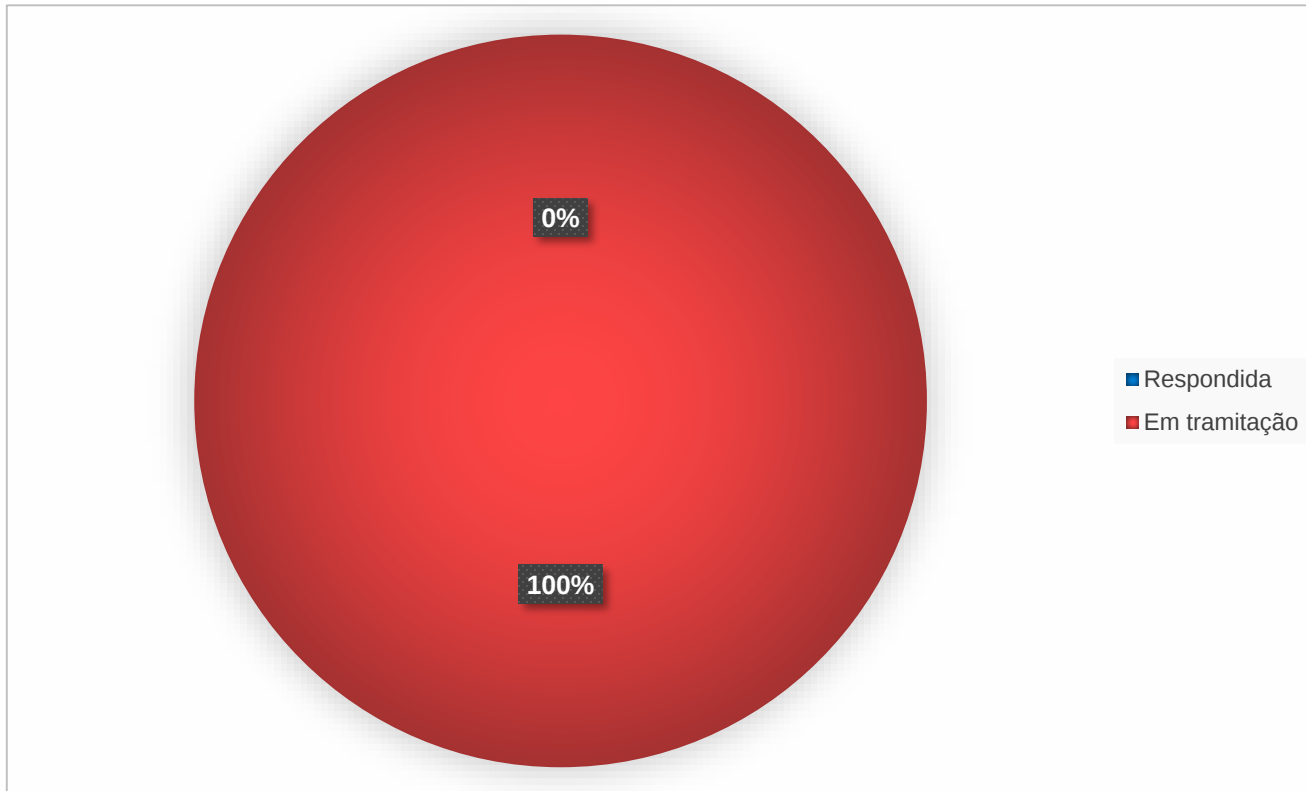


Gráfico 19: A Secretaria Executiva de Gestão do Patrimônio e Manutenção, recebeu 01 manifestação no mês de setembro, sendo que segue em tramitação.

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

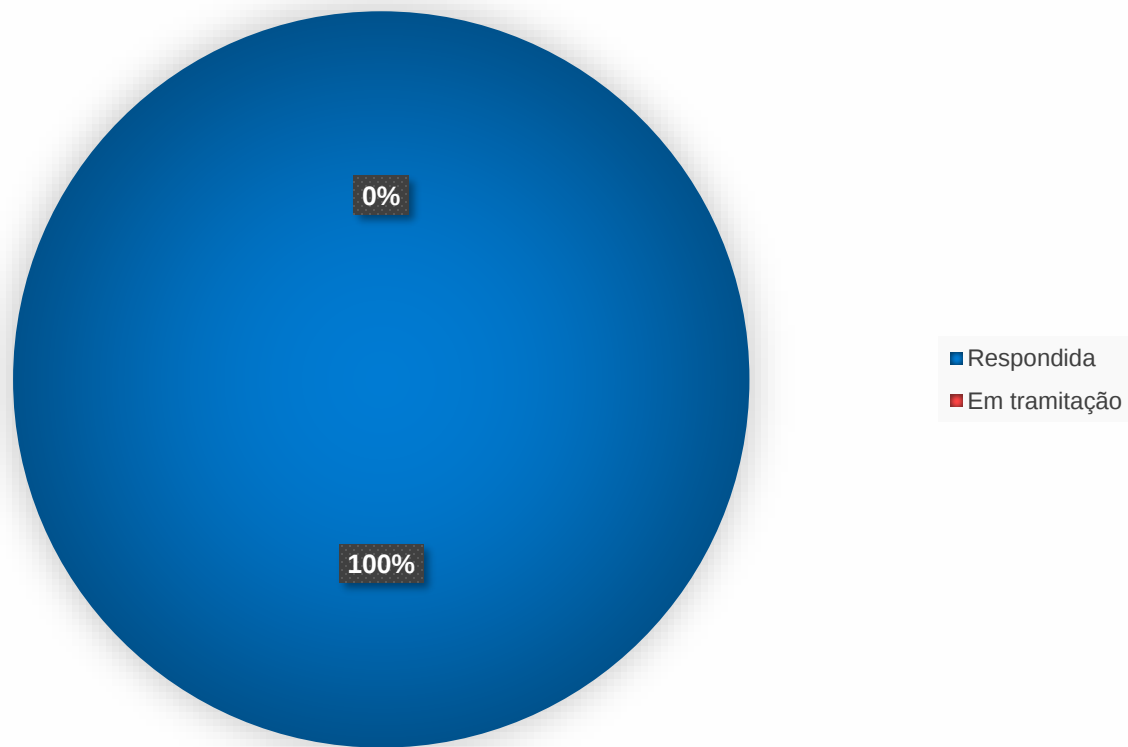


Gráfico 20: A Secretaria Municipal de Infraestrutura e Ordem Pública recebeu 03 manifestações no mês de setembro tendo respondido a todas.

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

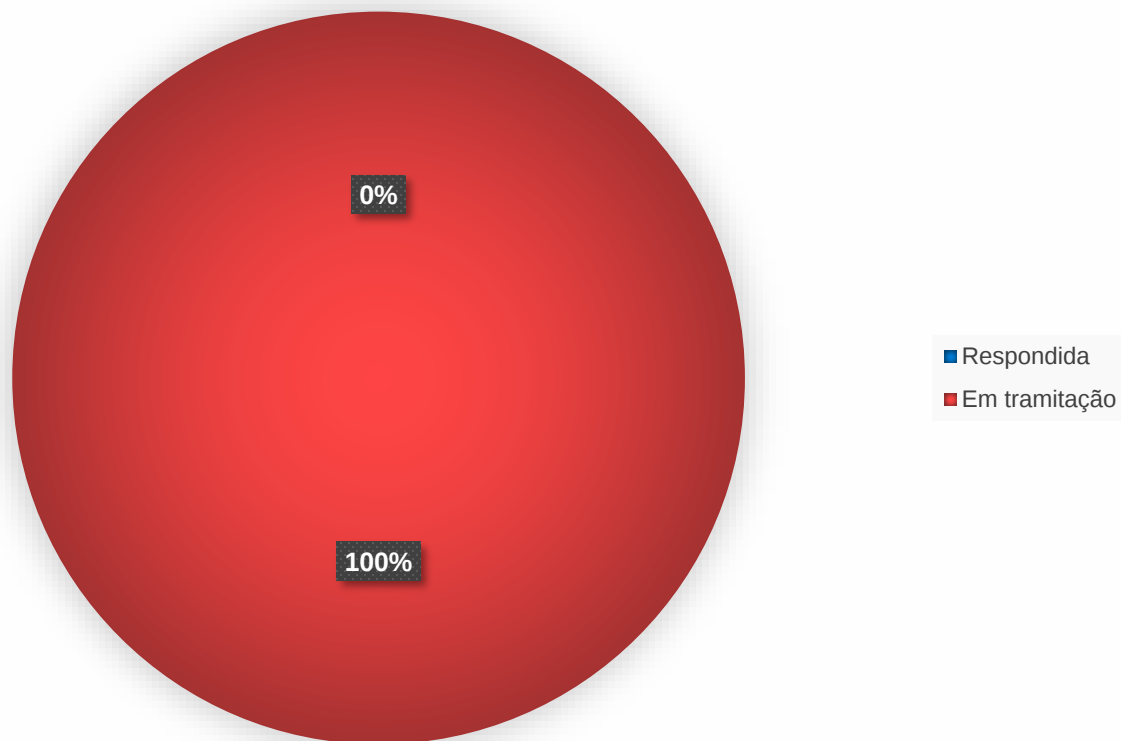


Gráfico 21: A Secretaria Executiva de Mobilidade e Acessibilidade recebeu 18 manifestações no mês de setembro, sendo que todas seguem em tramitação.

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

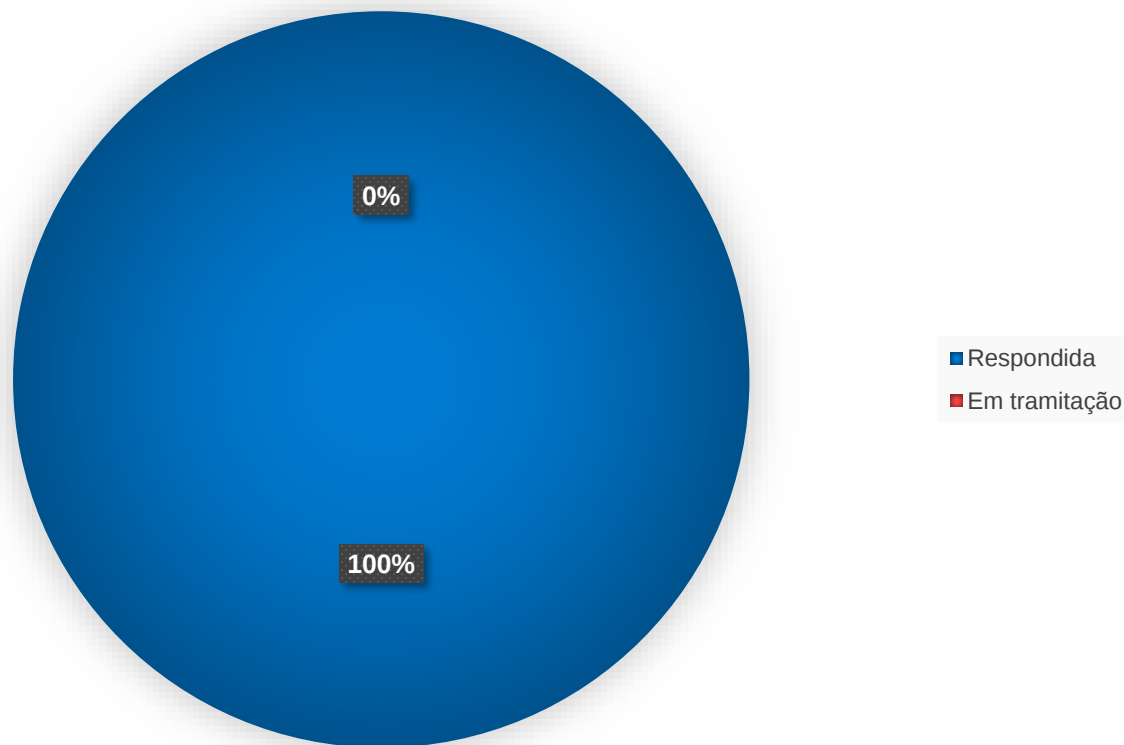


Gráfico 22: A Secretaria Executiva de Habitação e Saneamento recebeu 03 manifestações no mês de setembro, que foram respondidas.

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



PREFEITURA DO
JABOATÃO
DOS GUARARAPES

Secretaria Municipal de Infraestrutura e Ordem Pública

Secretaria Executiva de Ordem Pública, Segurança e Defesa Civil.

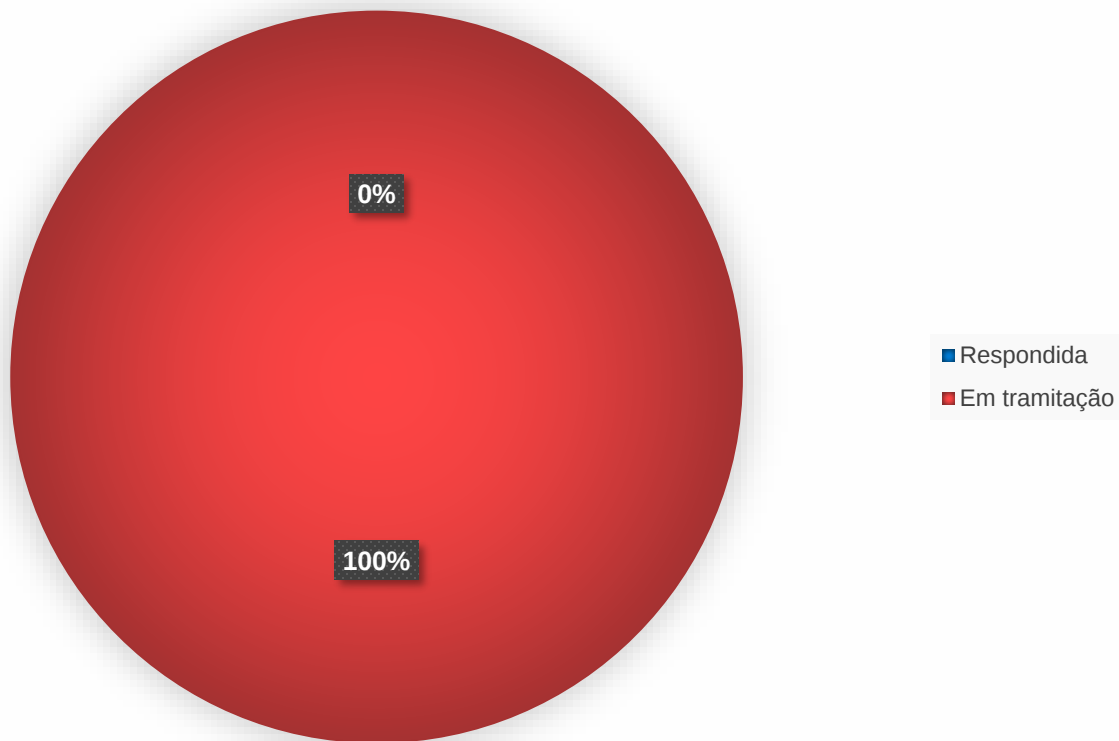


Gráfico 23: A **Secretaria Especial de Ordem Pública, Segurança e Defesa Civil** recebeu 05 manifestações no mês de setembro, todas seguem em tramitação.

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

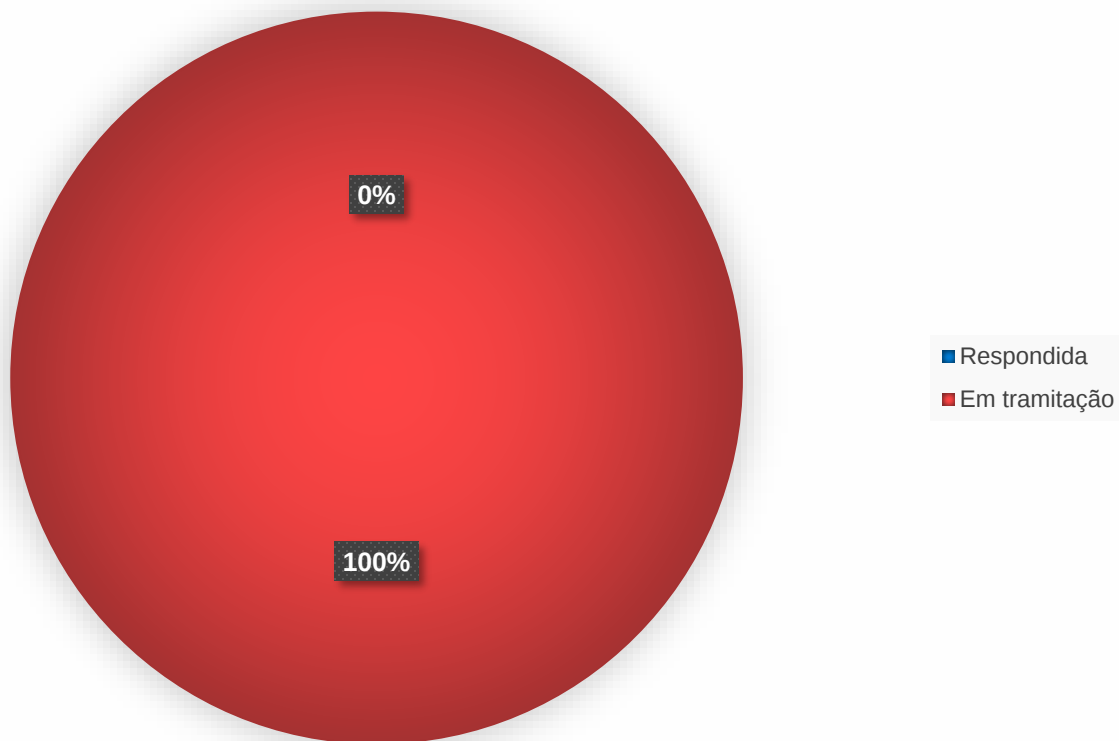


Gráfico 24: A Secretaria Executiva de Obras e Edificações recebeu 01 manifestação no mês de setembro, segue em tramitação.

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

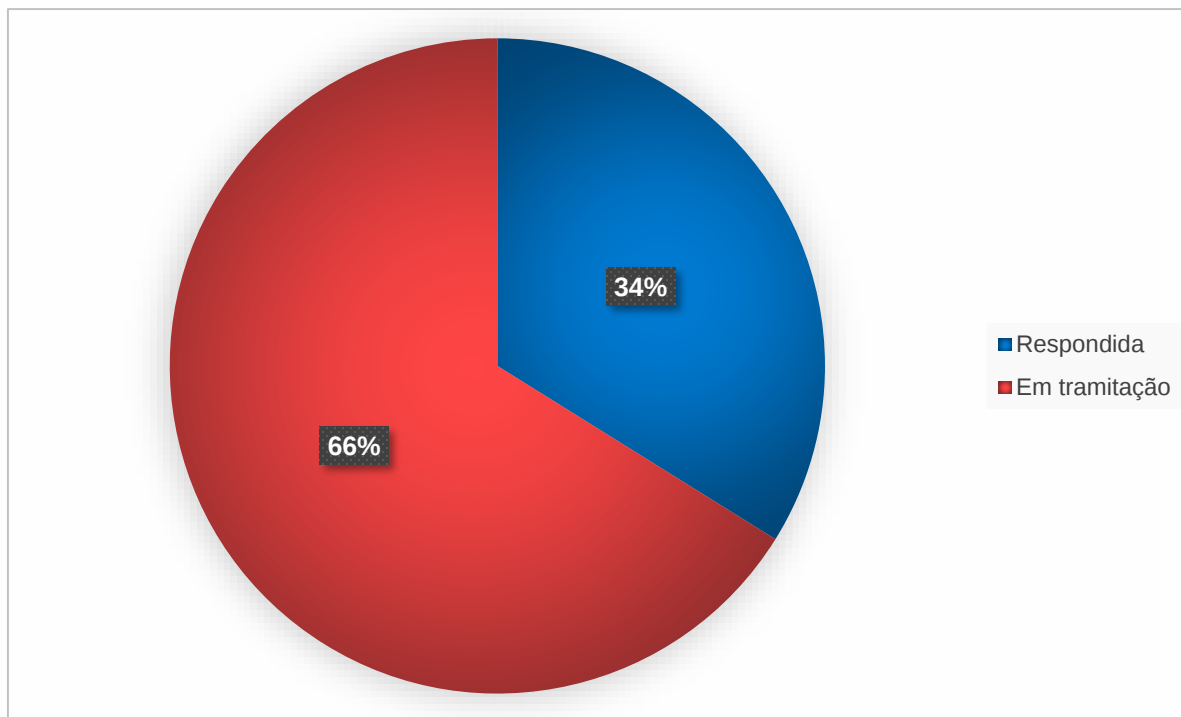


Gráfico 25: A Secretaria Executiva de Serviços Urbanos recebeu 62 manifestações no mês de setembro, tendo respondido a 21 delas, 41 encontra-se em tramitação.

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

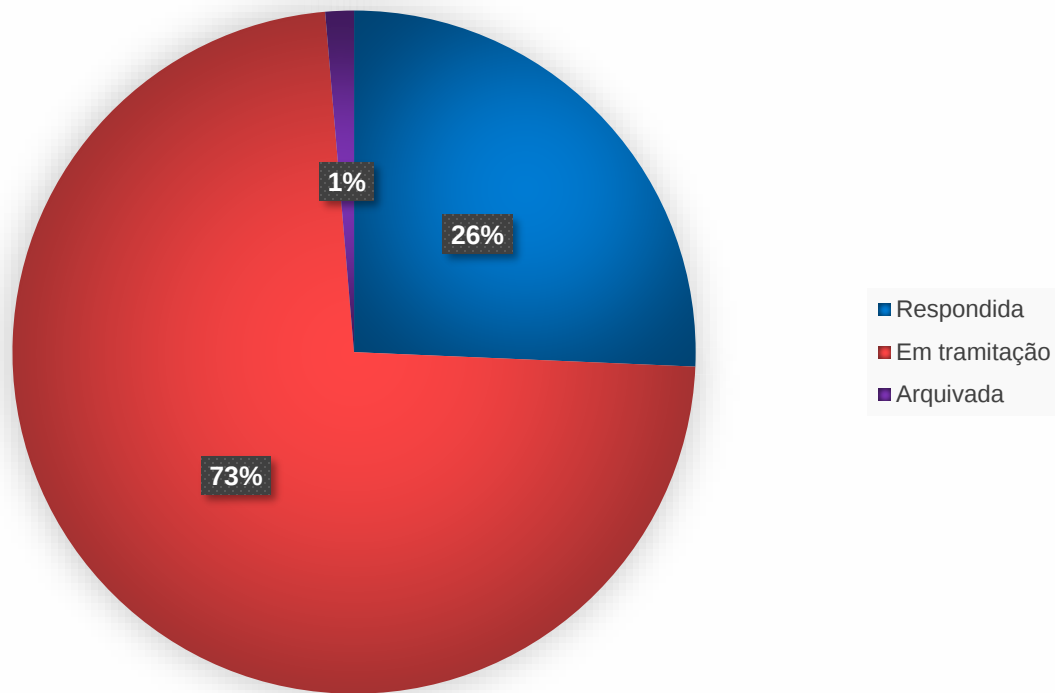


Gráfico 26: A **Secretaria Municipal de Saúde** recebeu 74 manifestações no mês de setembro, tendo respondido a 19 delas, 01 foi arquivada e 54 continuam pendentes de resposta.

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



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

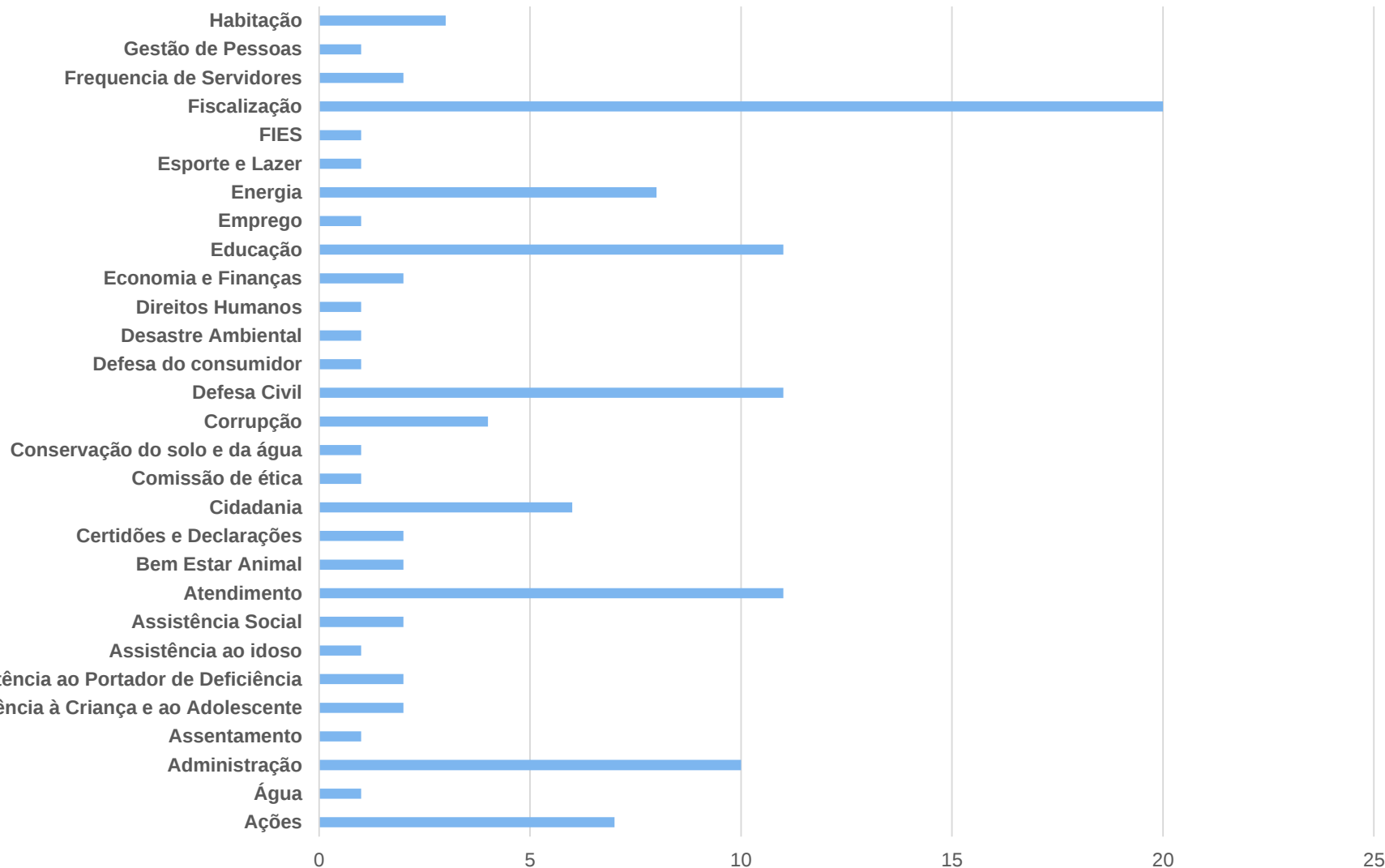


Gráfico 27: Este gráfico demonstra os assuntos mais abordados pelos cidadãos nas manifestações.

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



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

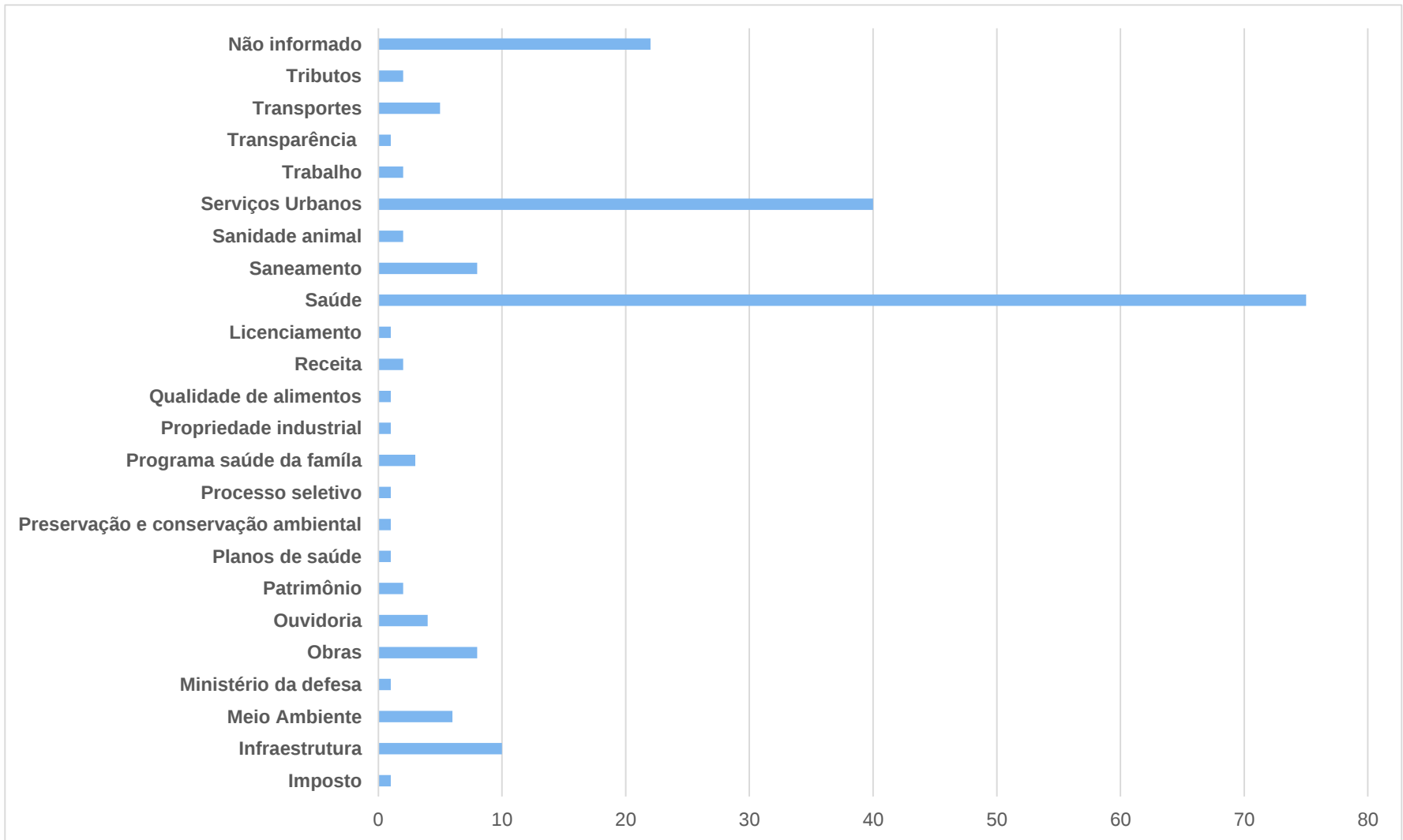


Gráfico 28: Este gráfico demonstra alguns dos assuntos abordados pelos cidadãos nas manifestações.

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

ÓRGÃOS MAIS DEMANDADOS PELA POPULAÇÃO

1. SECRETARIA DE SAÚDE- Recebeu 74 manifestações, sendo que arquivou 01 por duplicidade, respondeu 19 e 54 seguem em tramitação.

2.SECRETARIA DE SERVIÇOS URBANOS - Recebeu 62 manifestações em setembro, sendo que 21 foram respondidas e 41 seguem em tramitação.

3. GERÊNCIA DE FISCALIZAÇÃO- Recebeu 22 manifestações em setembro. E respondeu a 03 delas, 19 seguem em tramitação.

SECRETARIAS DE DESTAQUE

1. ***Secretaria Municipal de Fazenda, Executiva da Receita, Municipal de Desenvolvimento Econômico, Executiva do Trabalho, Municipal de Infraestrutura, Executiva de Habitação*** por responder a 100% das demandas;



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 agosto 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.

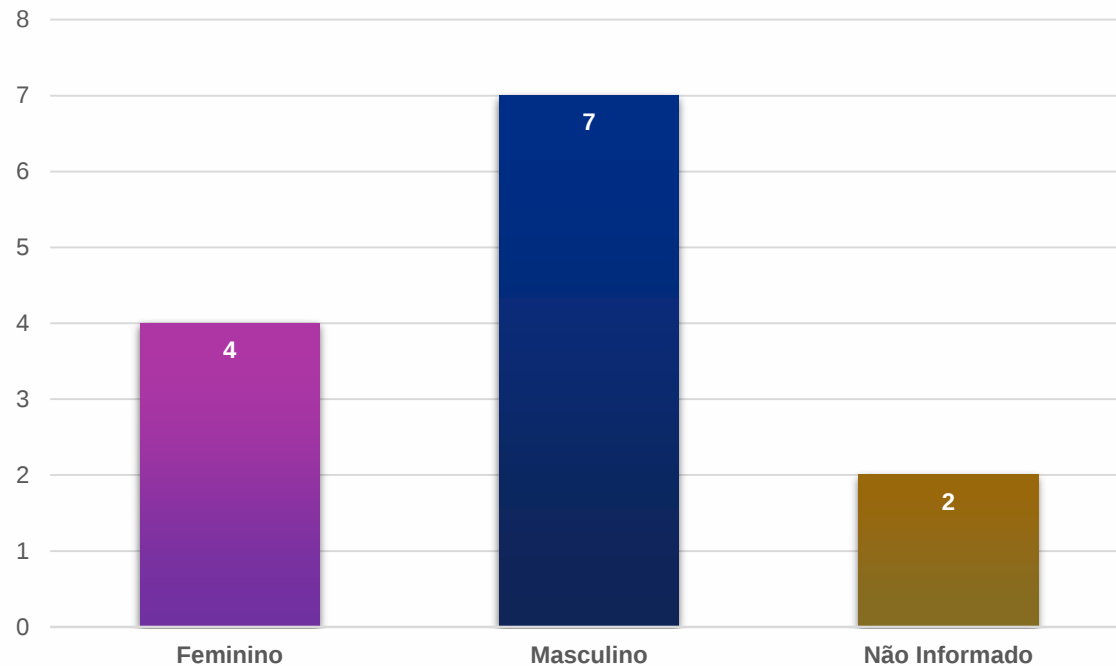


Gráfico 29: Nota-se que, no mês de setembro que a maioria dos pedidos de acesso à informação foram formulados por pessoas do sexo masculino.

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



Perfil do usuário por idade.

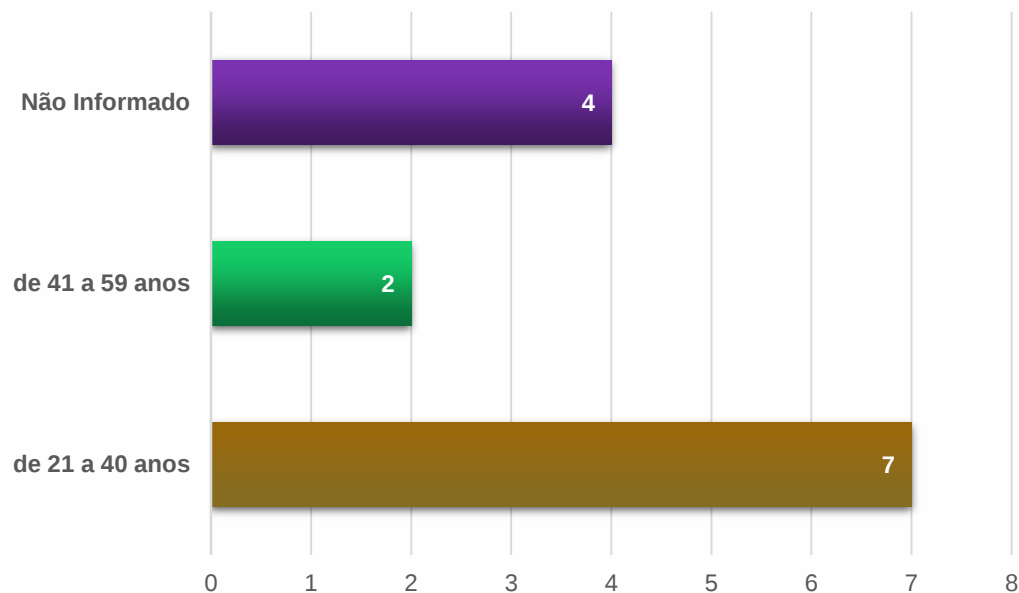


Gráfico 30: Nota-se que, no mês de setembro a maioria das pessoas corresponde a faixa etária de 21 a 40 anos.

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



Perfil do usuário por escolaridade.

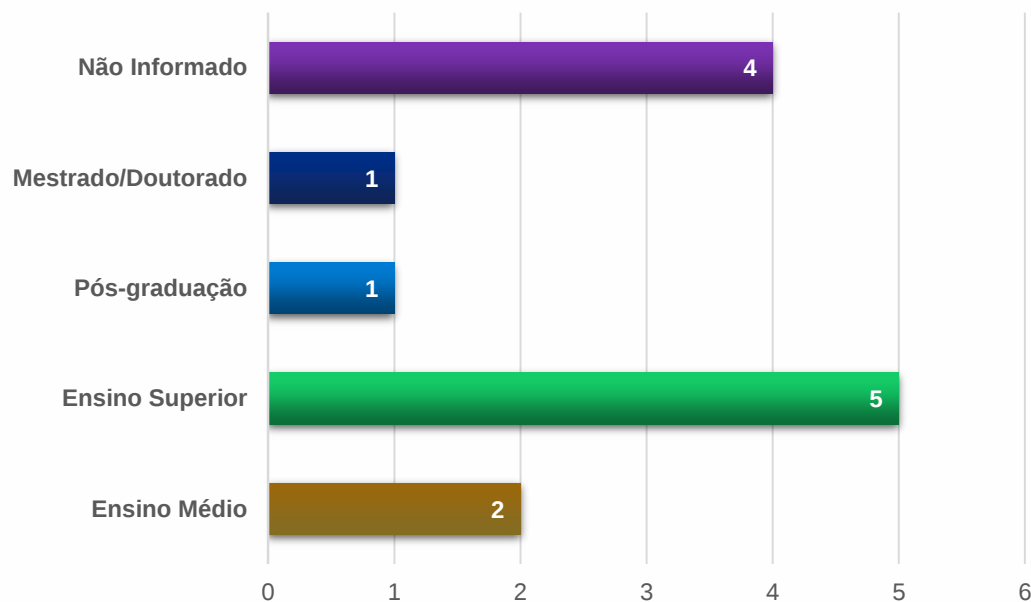


Gráfico 31: No mês de setembro a maioria tem o grau de escolaridade: ensino superior.

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



Perfil do usuário por cidade.

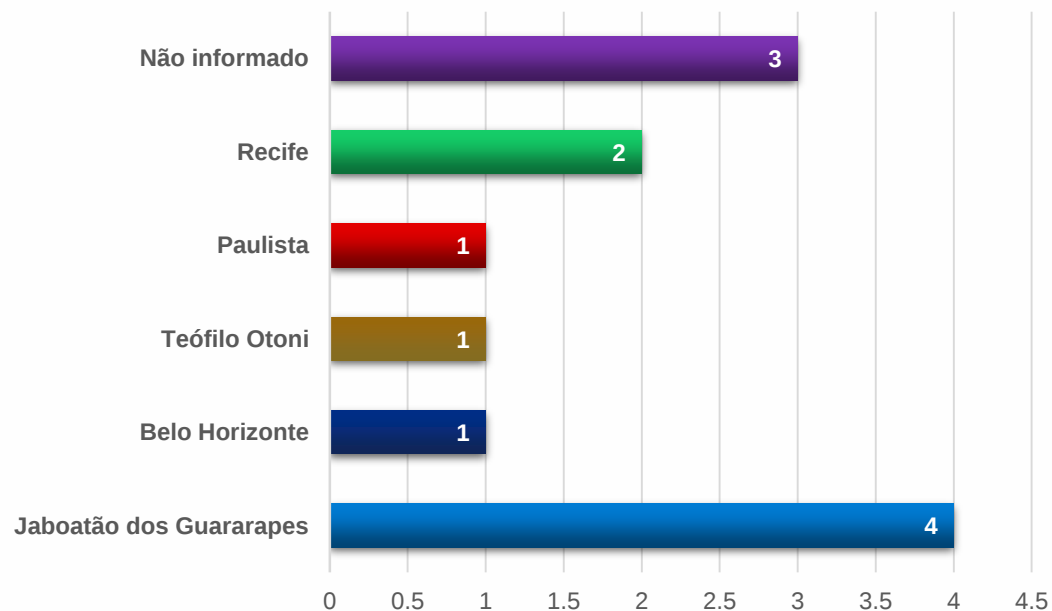


Gráfico 32: Este gráfico demonstra a quantidade de usuários por região.

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



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

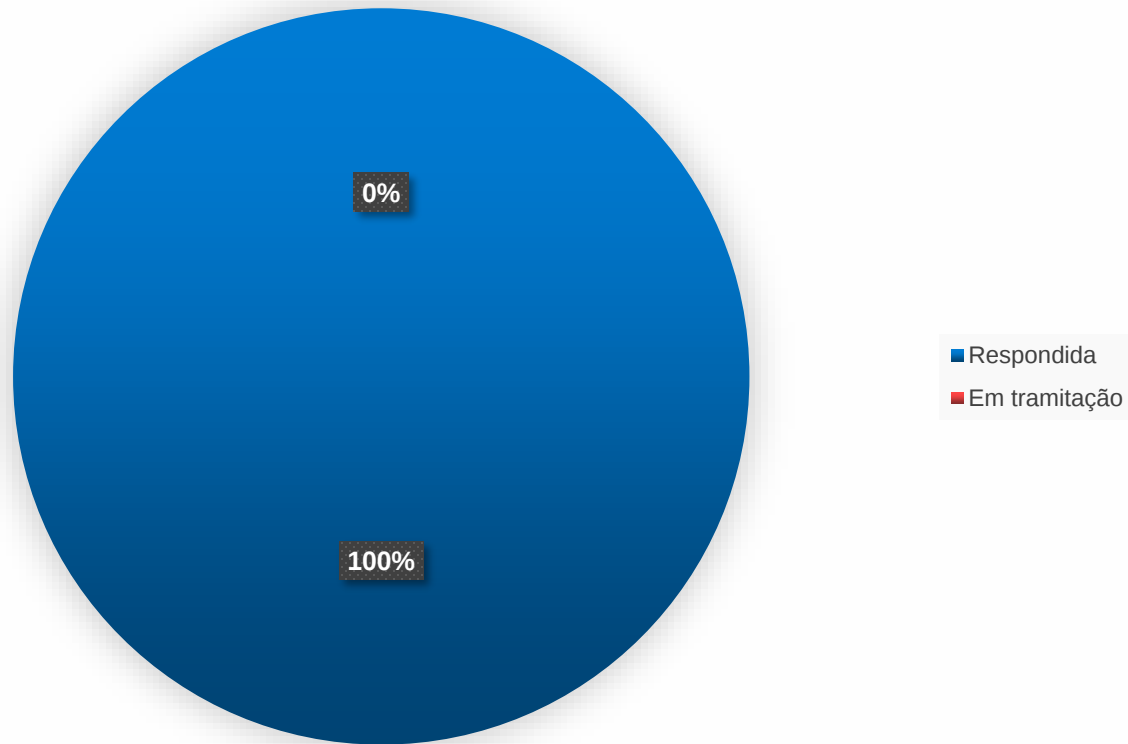


Gráfico 33: Ouvidoria Geral - A Ouvidoria recebeu 11 pedidos no mês de setembro. Respondeu a todas elas.

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

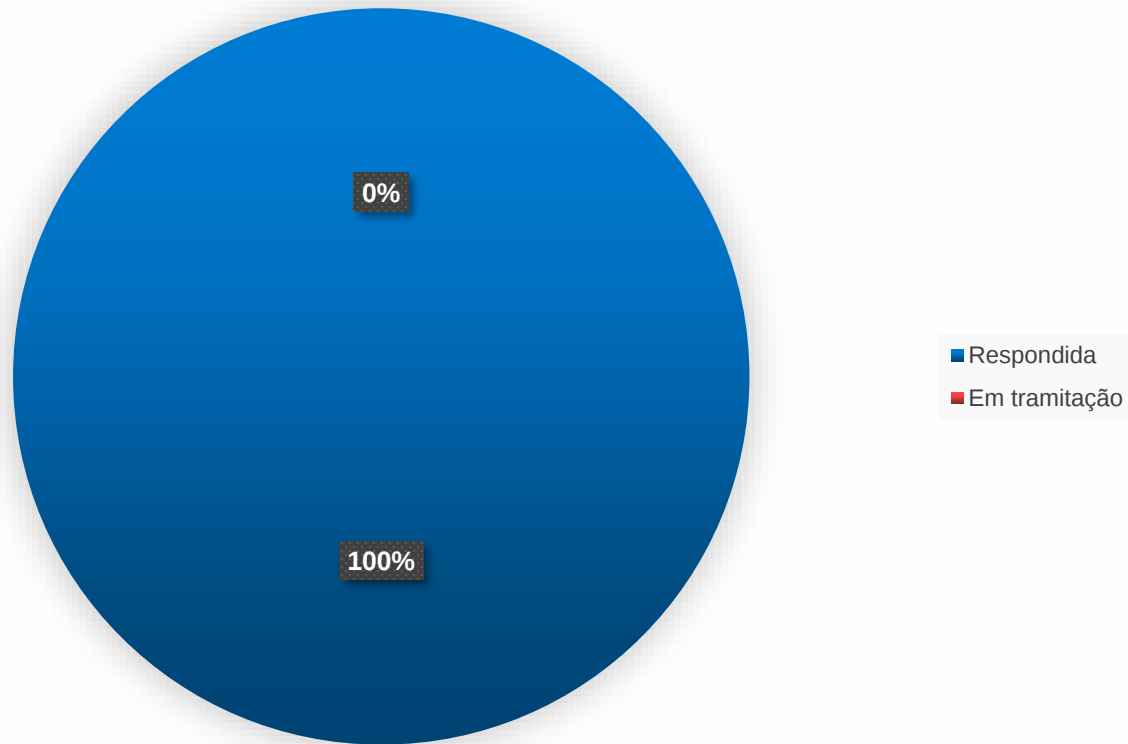


Gráfico 34: A Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Sustentabilidade recebeu 01 pedido no mês de setembro que foi respondido.

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

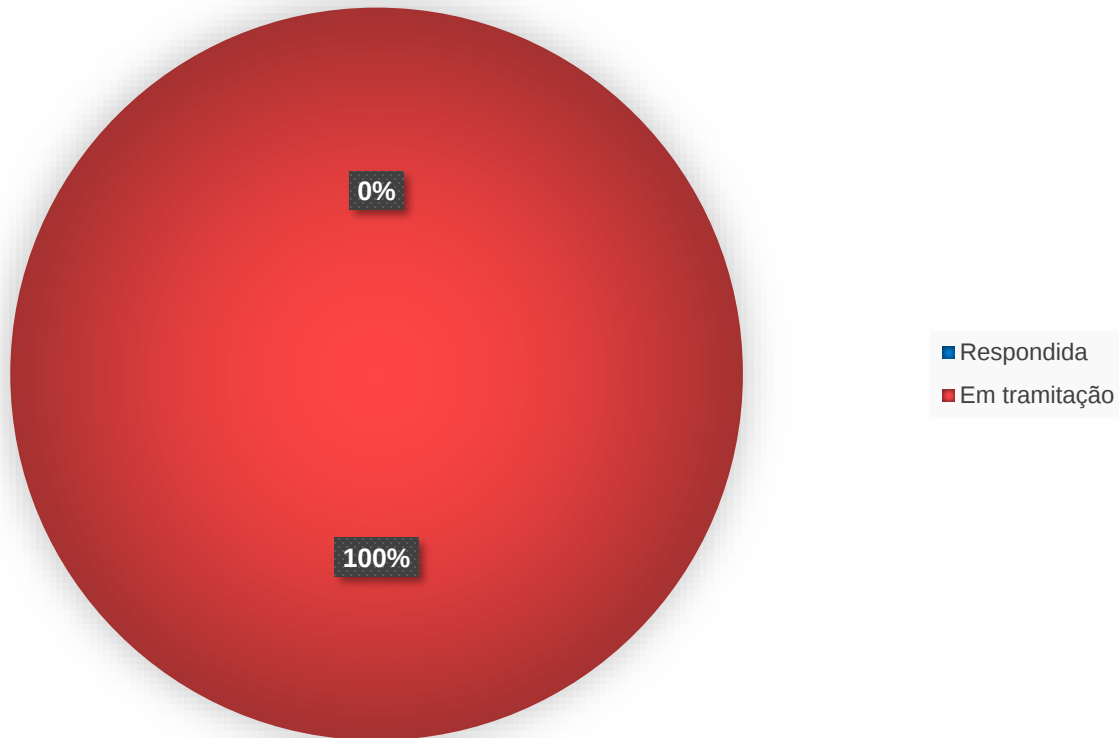


Gráfico 35: A Secretaria Executiva de Mobilidade, recebeu 01 pedido no mês de setembro, que segue em tramitação.

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

Em conclusão, e a respeito dos pedidos de acesso à informação, 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.