



Relatório Estatístico da Ouvidoria e SIC Novembro/2018



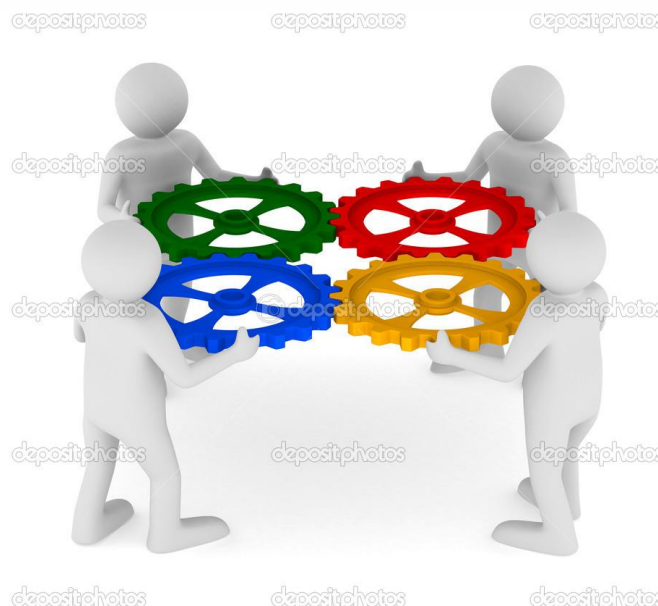
Ao receber uma manifestação, a Ouvidoria deve identificar suas causas, sua procedência e os meios para solucioná-la; provocando atuação corretiva sobre o fato demandado e preventiva, **buscando as correções estruturais**. Deve contribuir para o aprimoramento de procedimentos técnicos e dinamizar a relação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





MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA.

No mês de **novembro** do ano de 2018, a Ouvidoria Geral do Município do Jaboatão dos Guararapes recebeu **224** manifestações de Ouvidoria e **45** pedidos de acesso à informação, subdivididos conforme demonstrações gráficas a seguir ilustradas, e nesta ordem.





Análise Situacional

Resultado das manifestações recebidas em Novembro/2018.

224 manifestações comuns

14 delas foram arquivadas por duplicidade

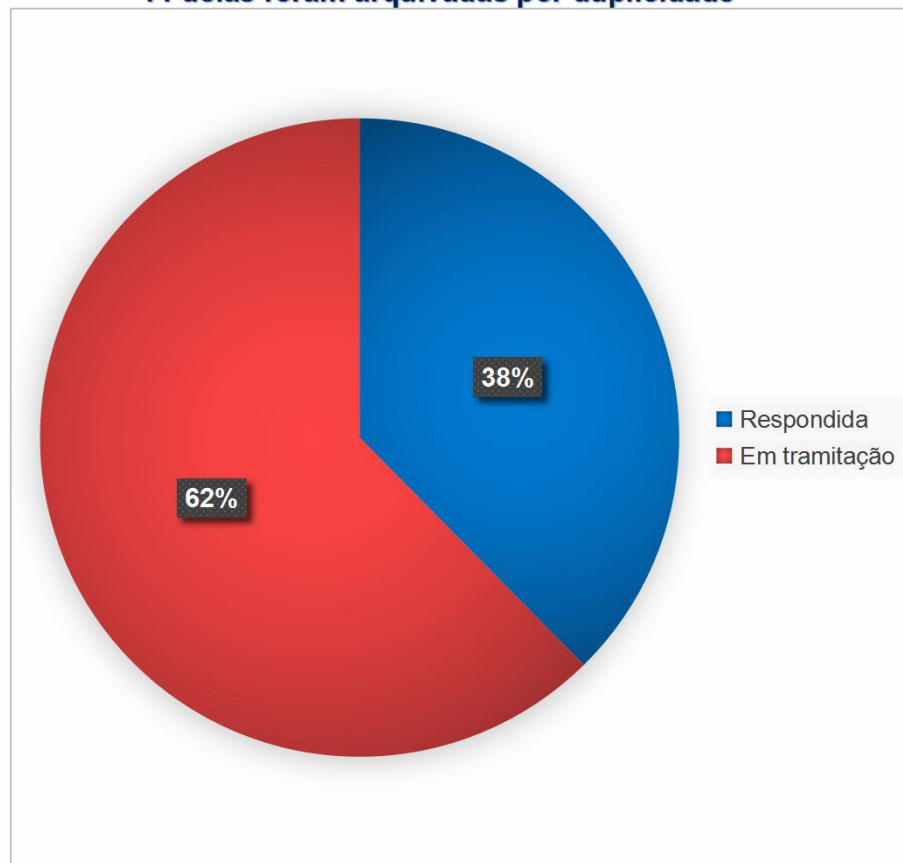


Gráfico 1: ANÁLISE SITUACIONAL - Este gráfico demonstra, em percentuais, a situação das demandas que deram entrada na Ouvidoria no mês de novembro. Observe-se que, 38% das demandas foram respondidas e 62% seguem em tramitação.

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



Total de 45 Pedidos de Acesso à Informação - novembro/2018

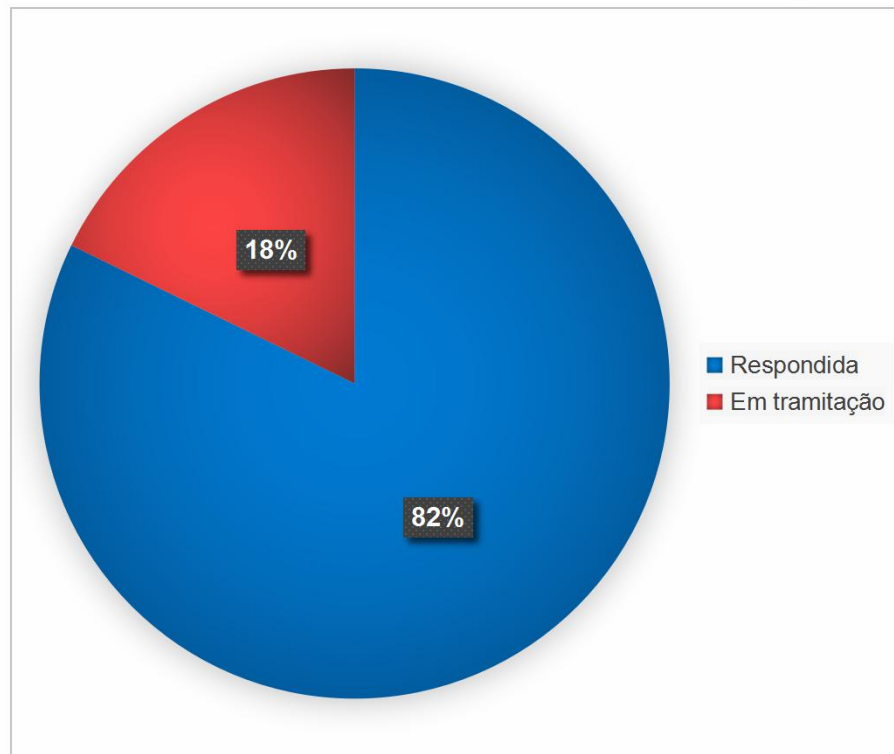


Gráfico 2: Do total de 45 pedidos de acesso à informação foram respondidos 82% que corresponde a 37 e 08 seguem em tramitação.

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

Meio de acionamento das manifestações comuns recebidas em Novembro/2018.

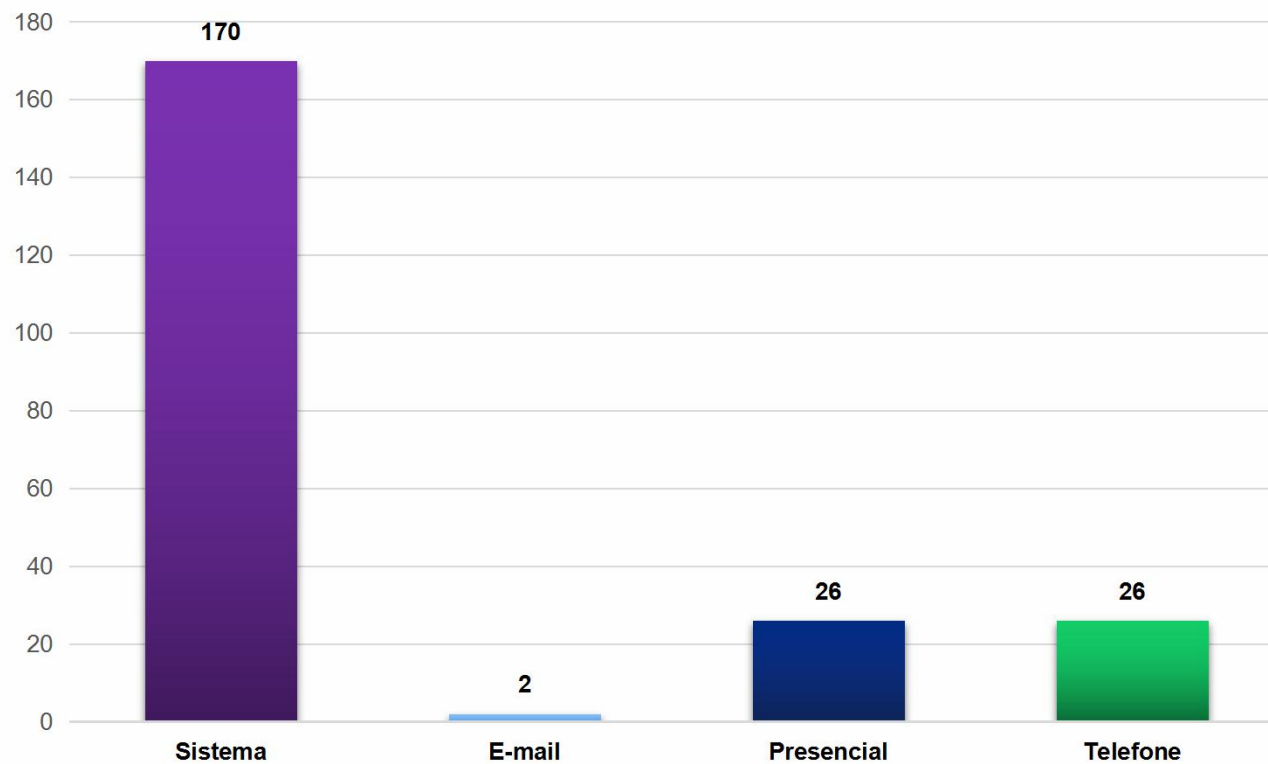


Gráfico 3 - MEIO DE ACIONAMENTO diz respeito aos meios de contato que os demandantes se utilizam para enviar suas manifestações à Ouvidoria.

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

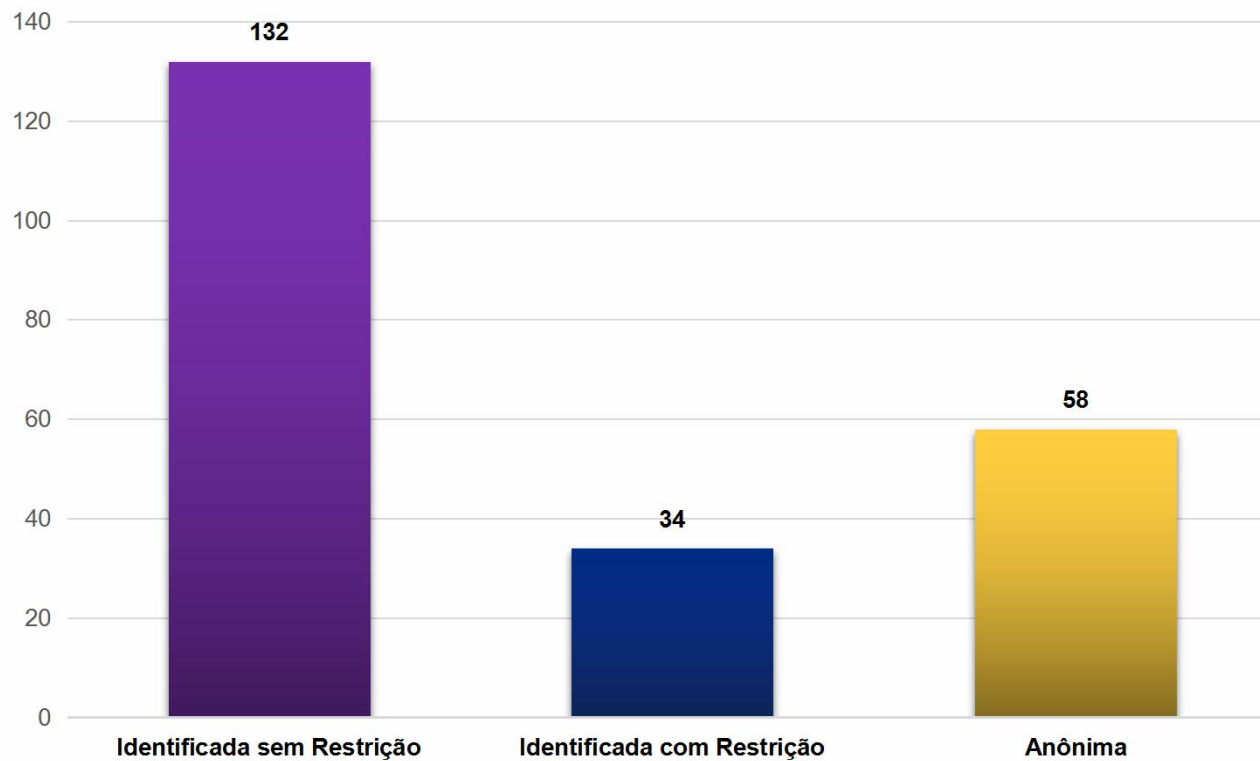


Gráfico 4 - FORMAS DE IDENTIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS - ilustra as manifestações como sendo: identificada sem restrição, identificada com restrição e anônima.

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

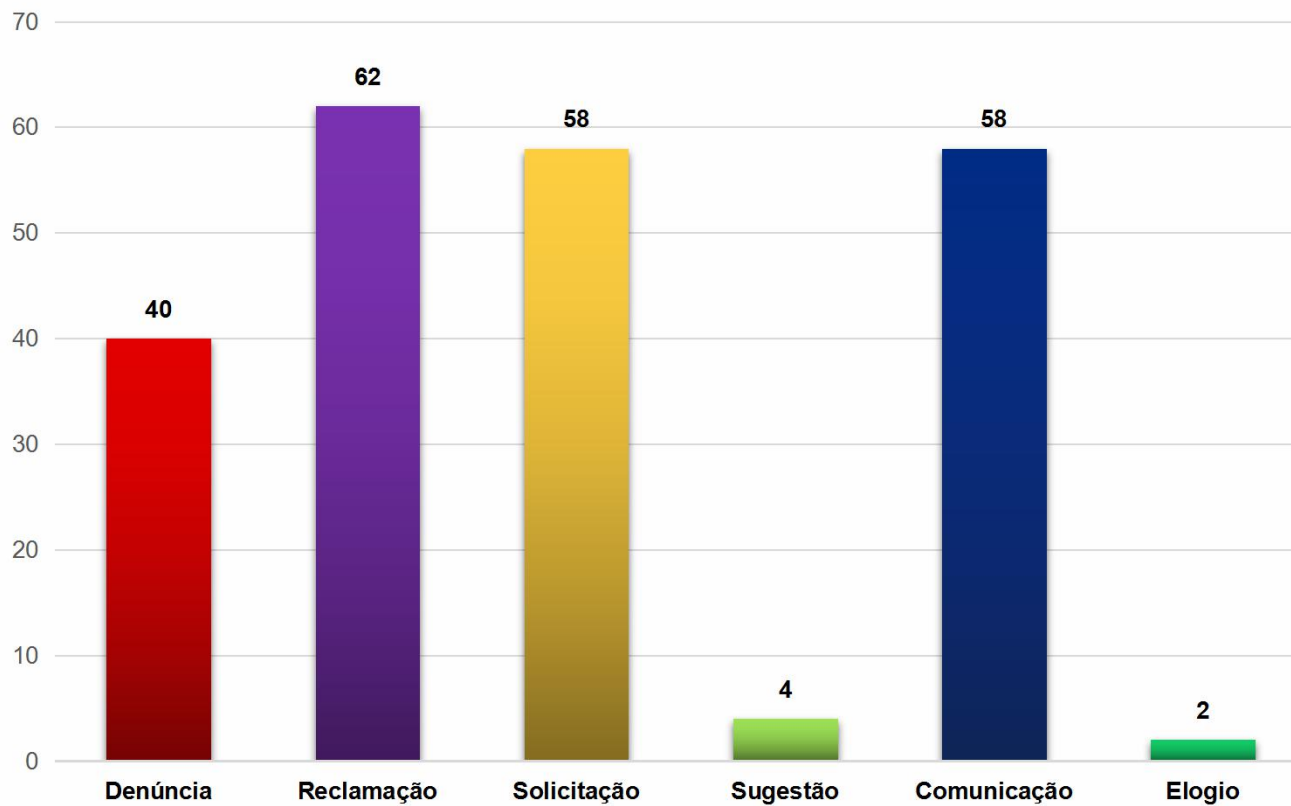


Gráfico 5: NÚMERO DE DEMANDA POR NATUREZA DA MANIFESTAÇÃO - Este gráfico apresenta a quantidade de demandas conforme sua natureza.

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

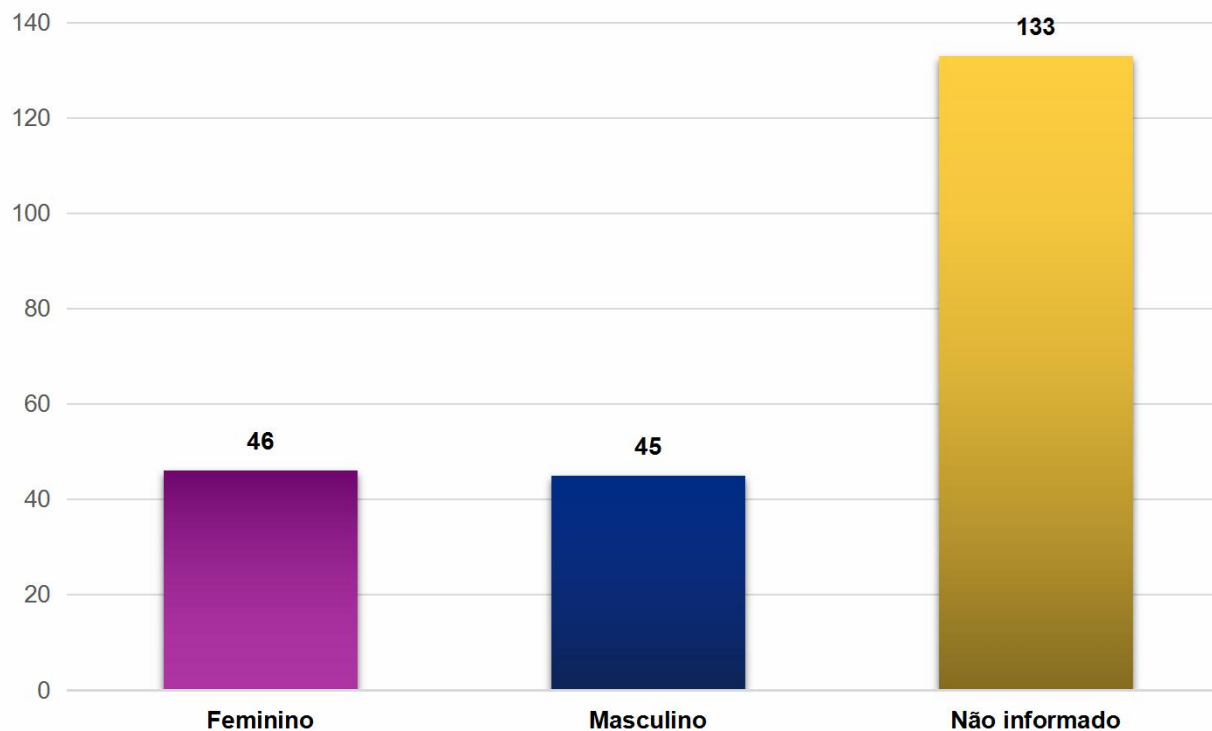


Gráfico 6: PERFIL POR GÊNERO- Percebe-se que no mês de novembro mais da metade dos usuários não informaram o seu sexo.

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

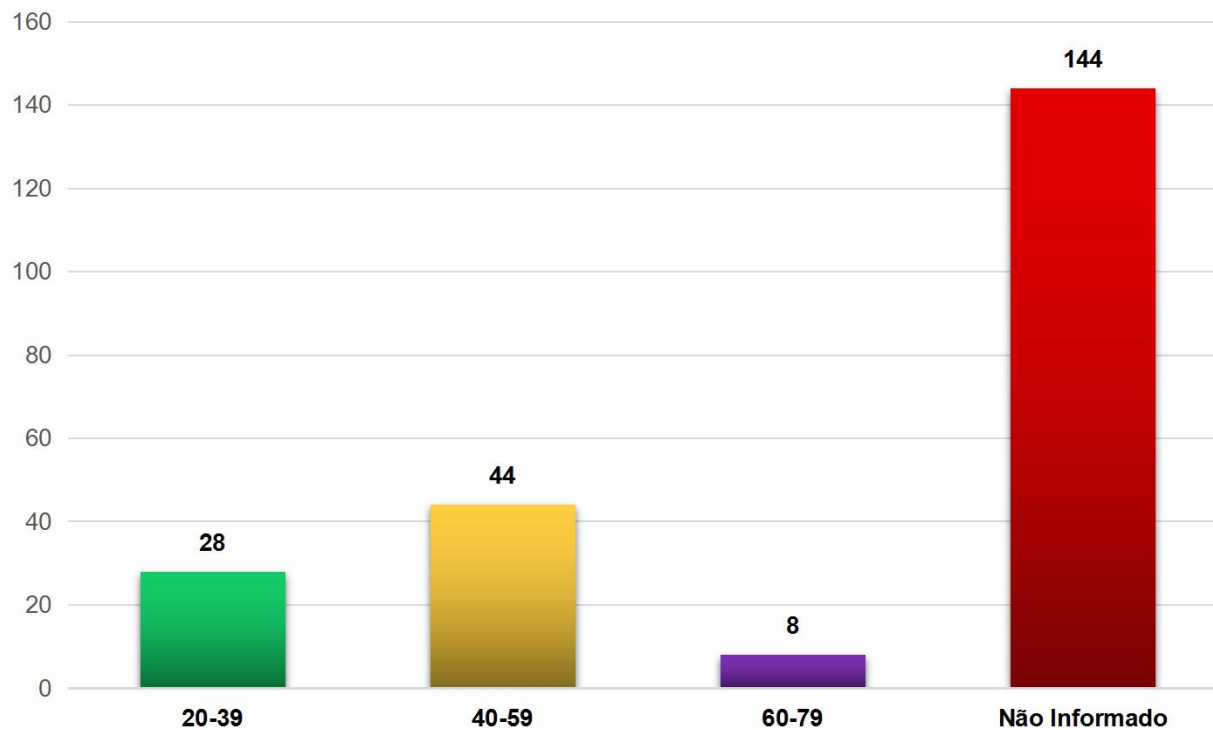


Gráfico 7: PERFIL POR FAIXA ETÁRIA- Percebe-se que no mês de novembro mais da metade dos usuarios não informaram a sua idade.

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



PREFEITURA DO
JABOATÃO
DOS GUARARAPES

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

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

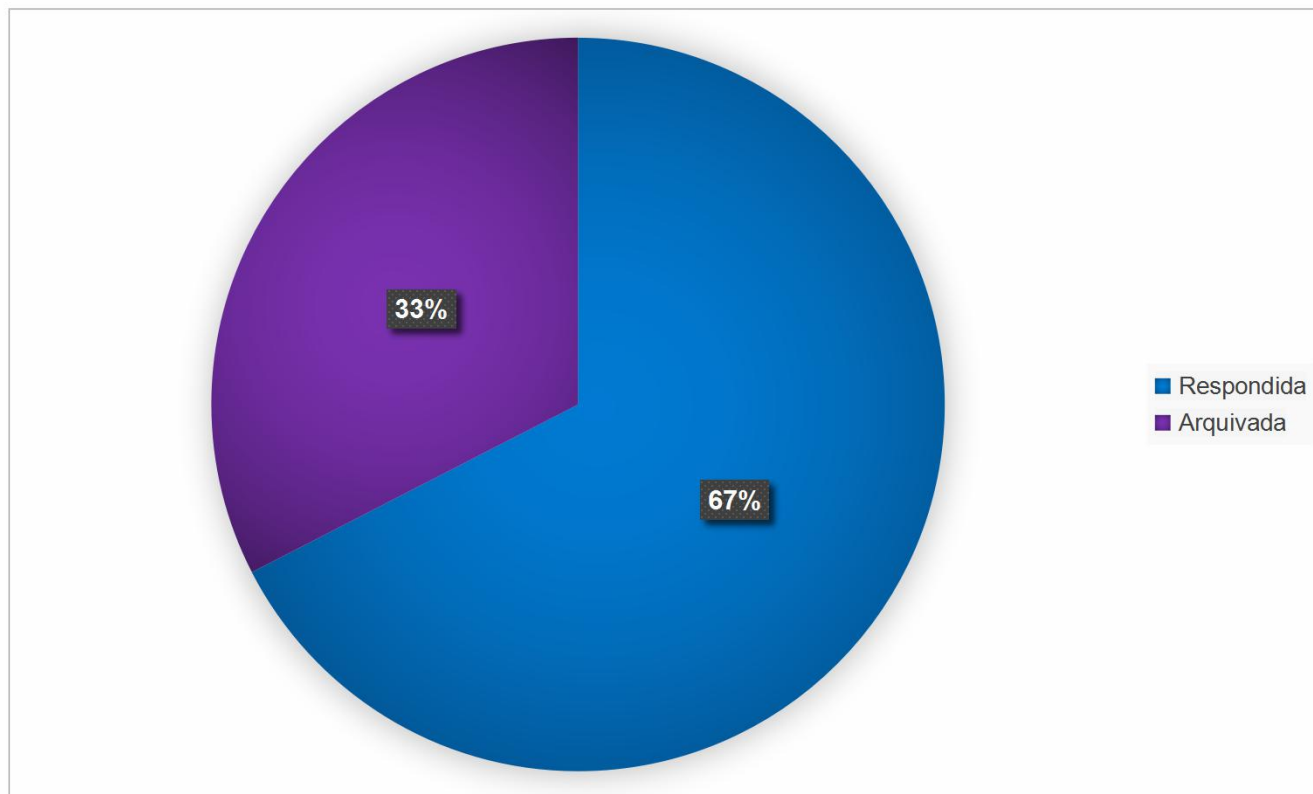


Gráfico 08: Ouvidoria Geral - A Ouvidoria recebeu 43 manifestações no mês de novembro. Respondeu a 29 delas e arquivou 14 por duplicidade.

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

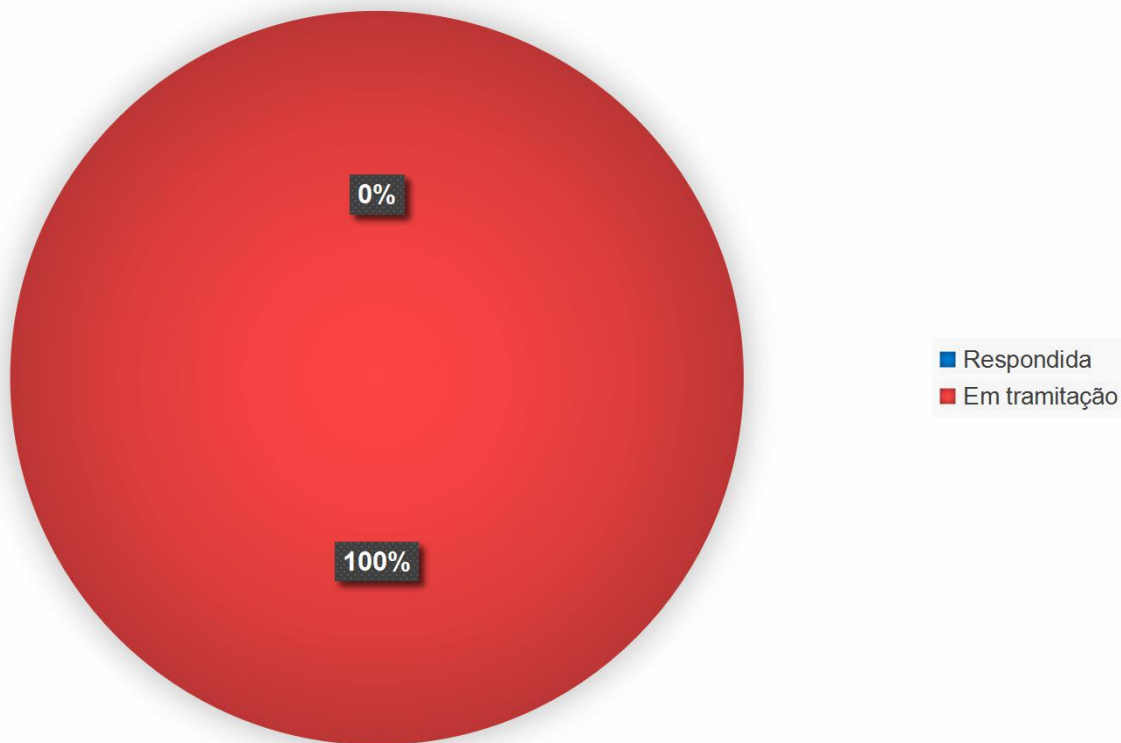


Gráfico 09: Procuradoria Geral - A Procuradoria recebeu 01 manifestação no mês de novembro. Sendo que, segue em tramitação.

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

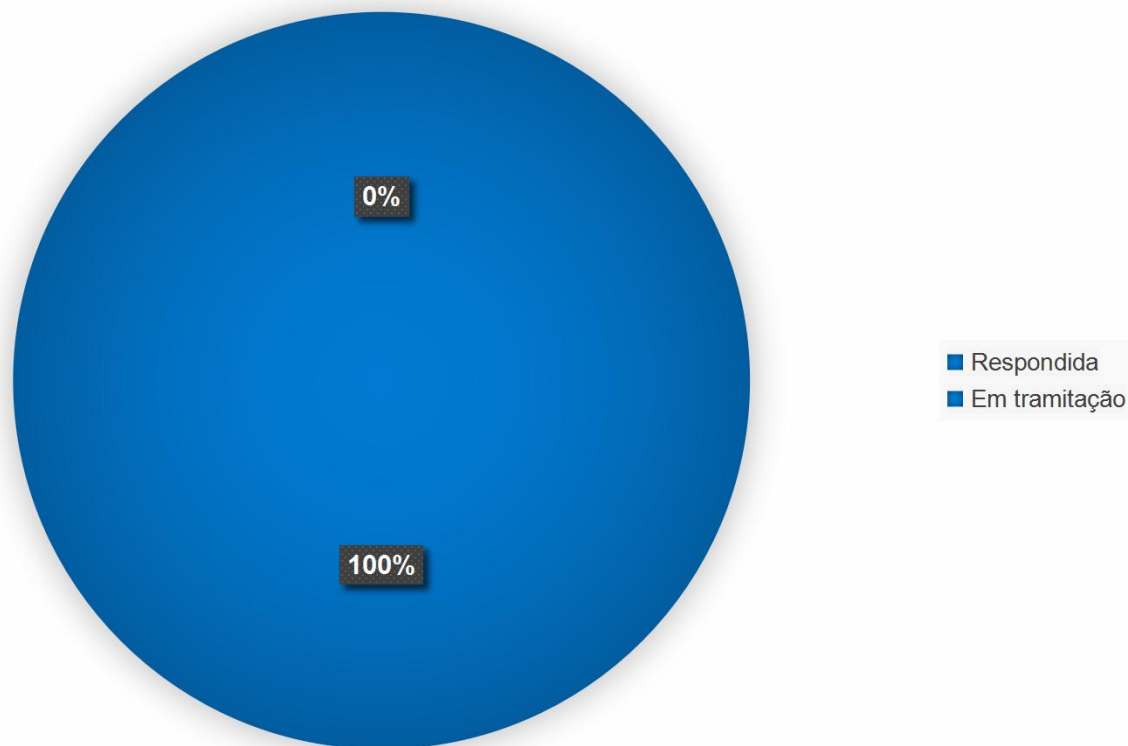


Gráfico 10: A Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Sustentabilidade, recebeu 01 manifestação no mês de novembro, que foi respondida.

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

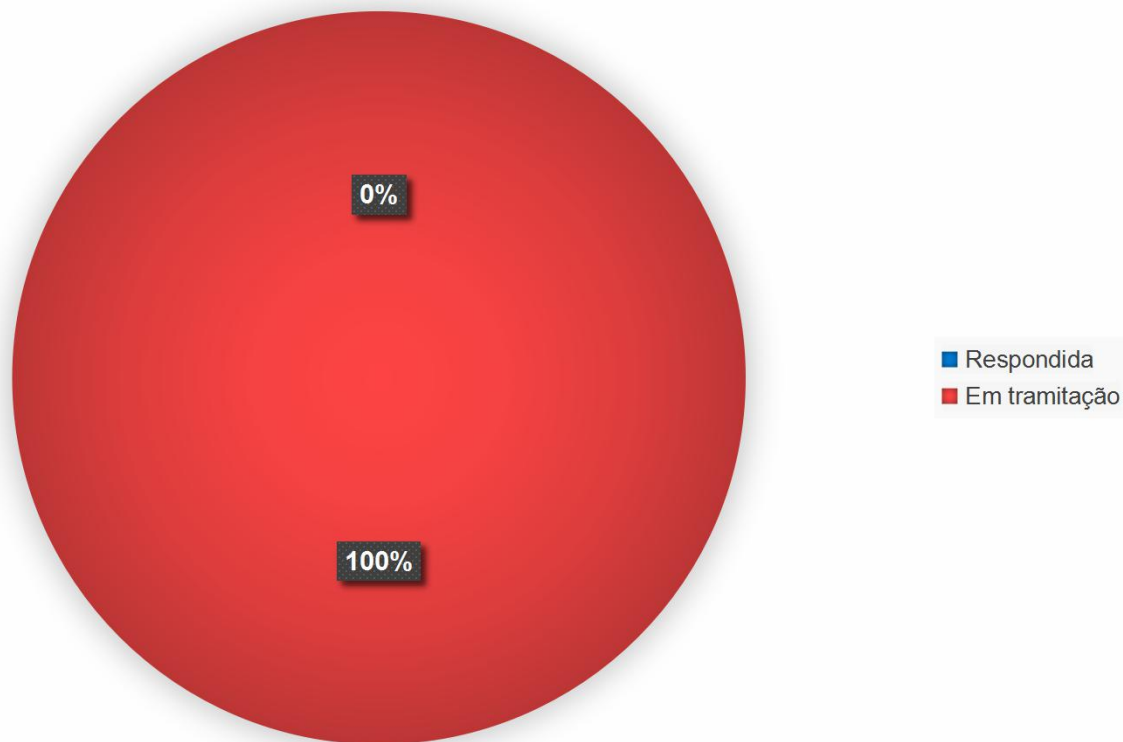


Gráfico 11: A JaboatãoPrev, recebeu 01 manifestação no mês de novembro, que segue em tramitação.

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



PREFEITURA DO
JABOATÃO
DOS GUARARAPES

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

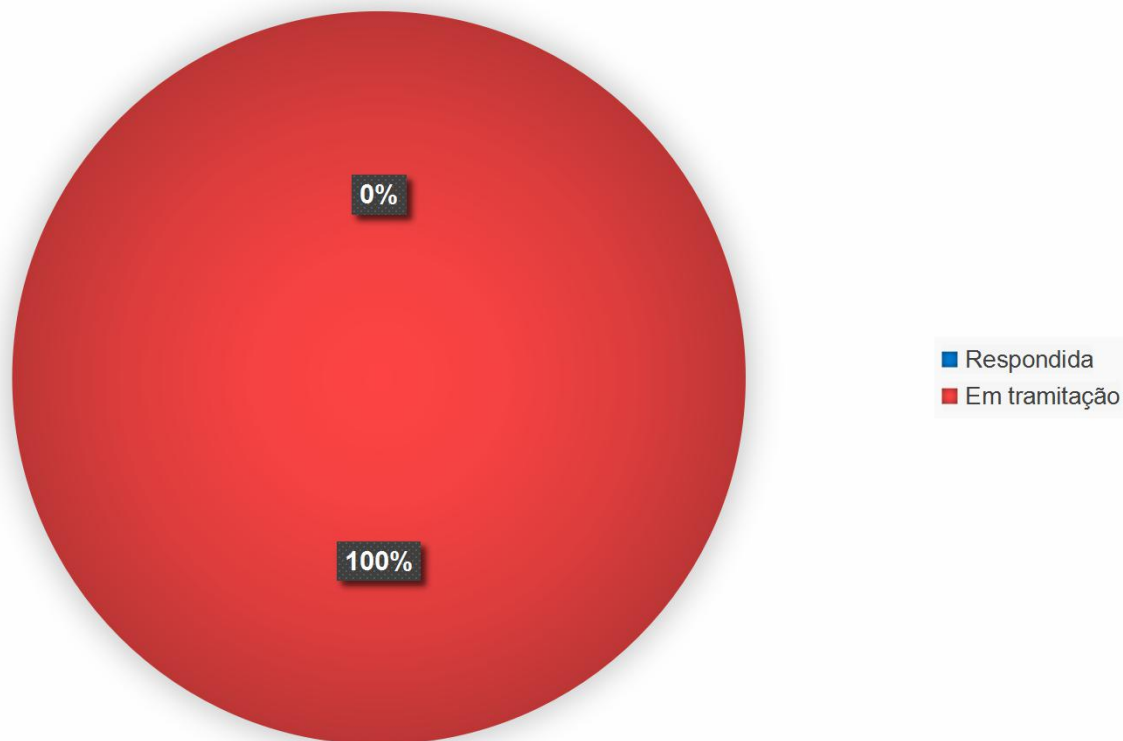


Gráfico 12: A Secretaria Executiva de Regionalização da Gestão recebeu 03 manifestações no mês de novembro, que seguem em tramitação.

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



PREFEITURA DO
JABOATÃO
DOS GUARARAPES

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

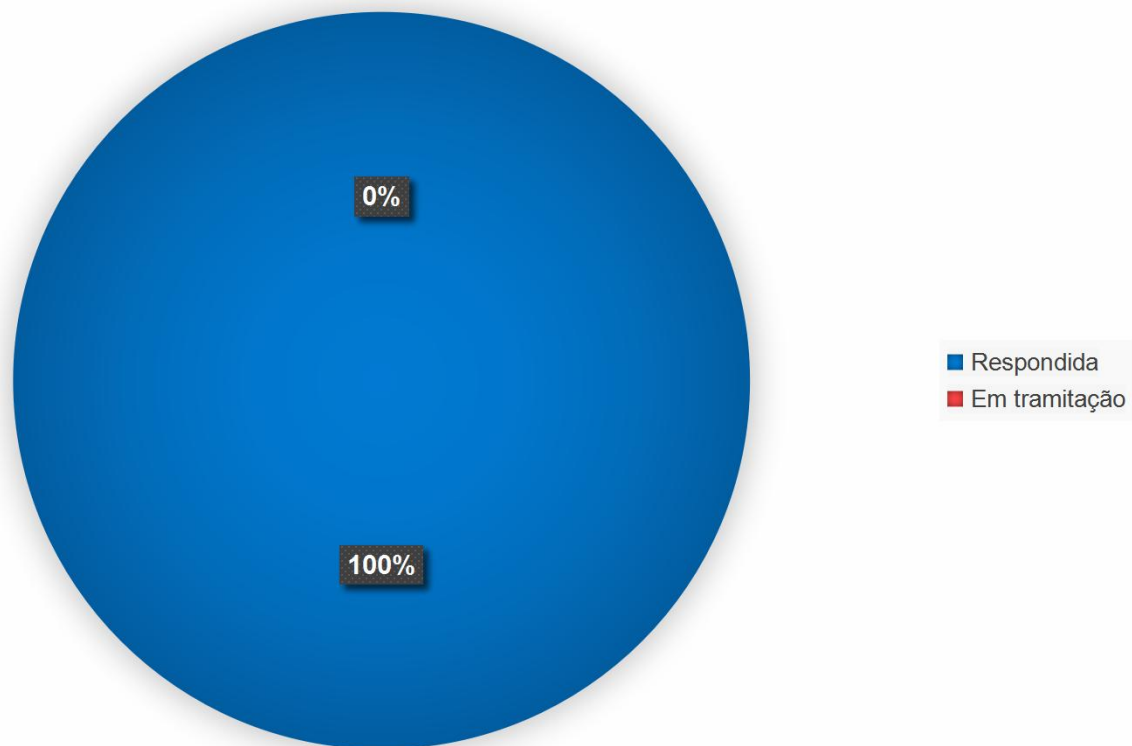


Gráfico 13: O PROCON, recebeu 01 manifestação no mês de novembro, que foi respondida.

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



PREFEITURA DO
JABOATÃO
DOS GUARARAPES

Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Sustentabilidade **Secretaria Executiva de Meio Ambiente e Gestão Urbana**

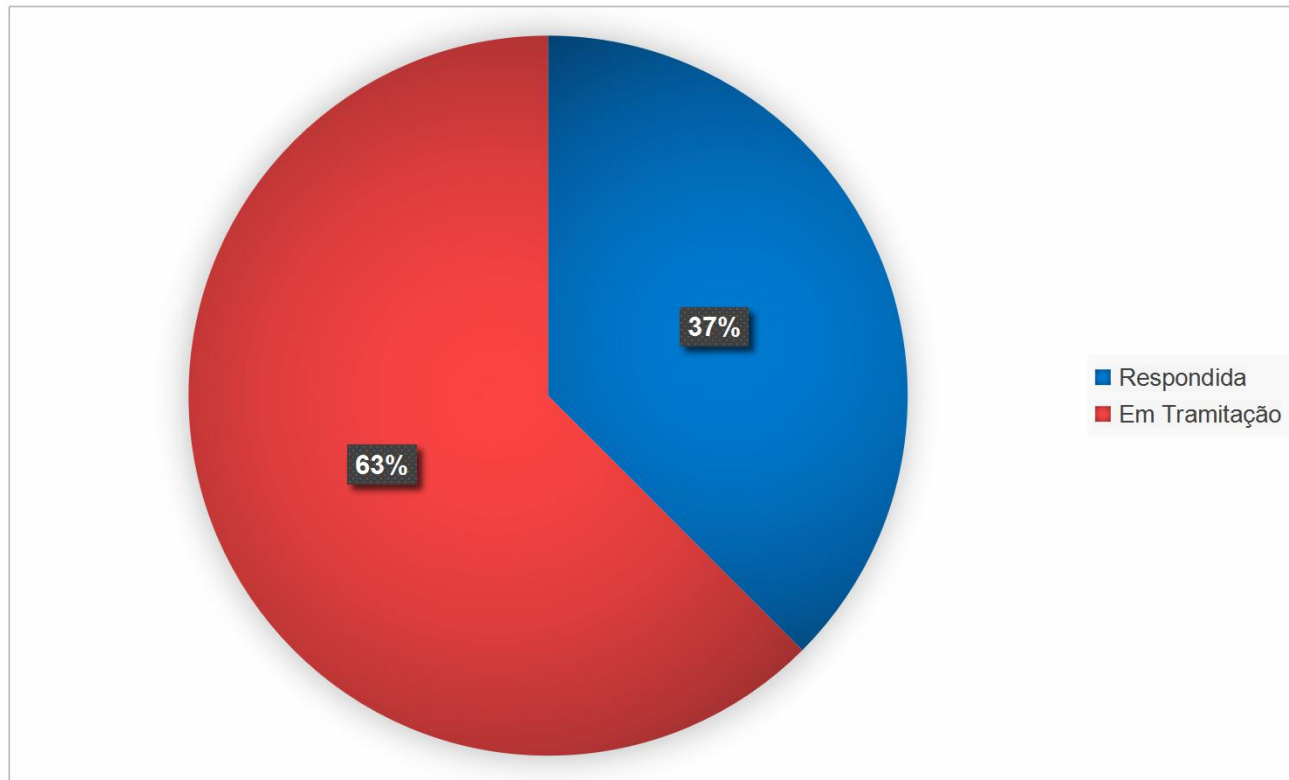


Gráfico 14: A Secretaria Executiva de Meio Ambiente e Gestão Urbana recebeu 08 manifestações no mês de novembro, tendo respondido a 03 delas e 05 seguem em tramitação.

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

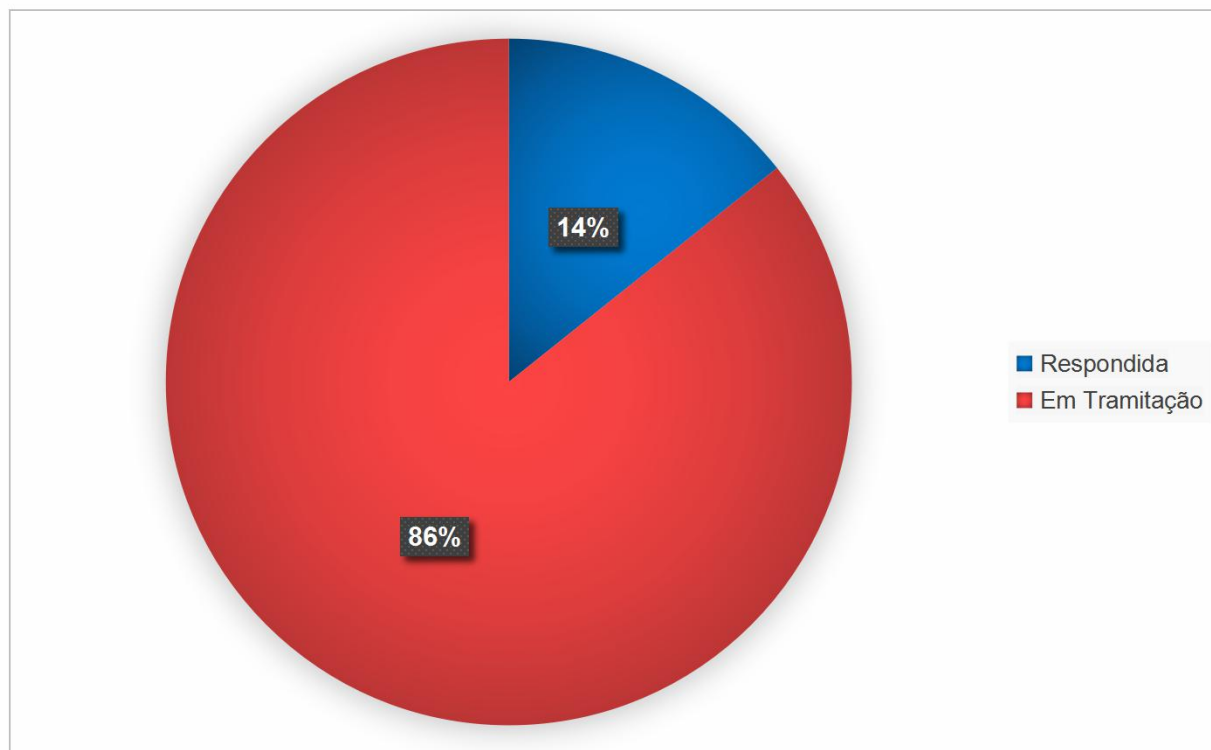


Gráfico 15: A Gerência de Fiscalização recebeu 21 manifestações no mês de novembro, tendo respondido apenas a 03 delas e 18 manifestações seguem em tramitação.

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

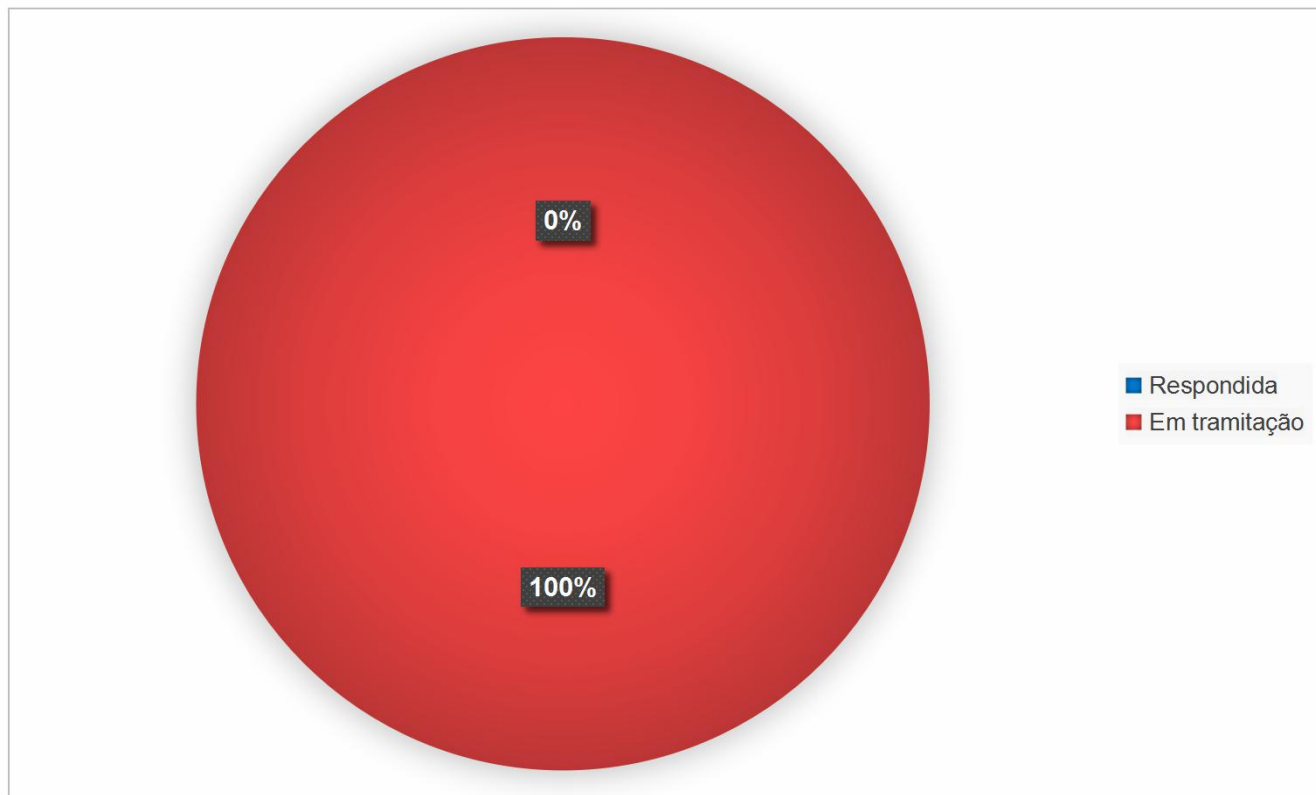


Gráfico 16: A Secretaria Municipal de Assistência Social e Cidadania recebeu 01 manifestação no mês de novembro sendo que segue em tramitação

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

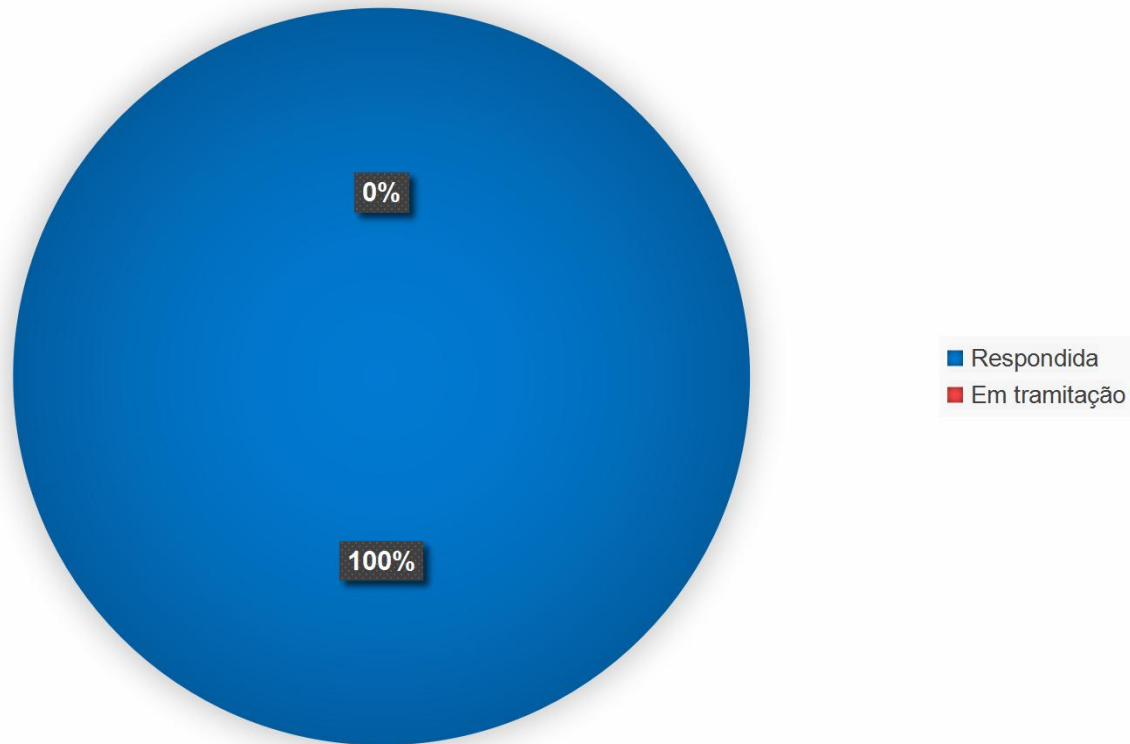


Gráfico 17: A Secretaria Municipal da Fazenda, recebeu 01 manifestação no mês de novembro, que foi respondida.

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

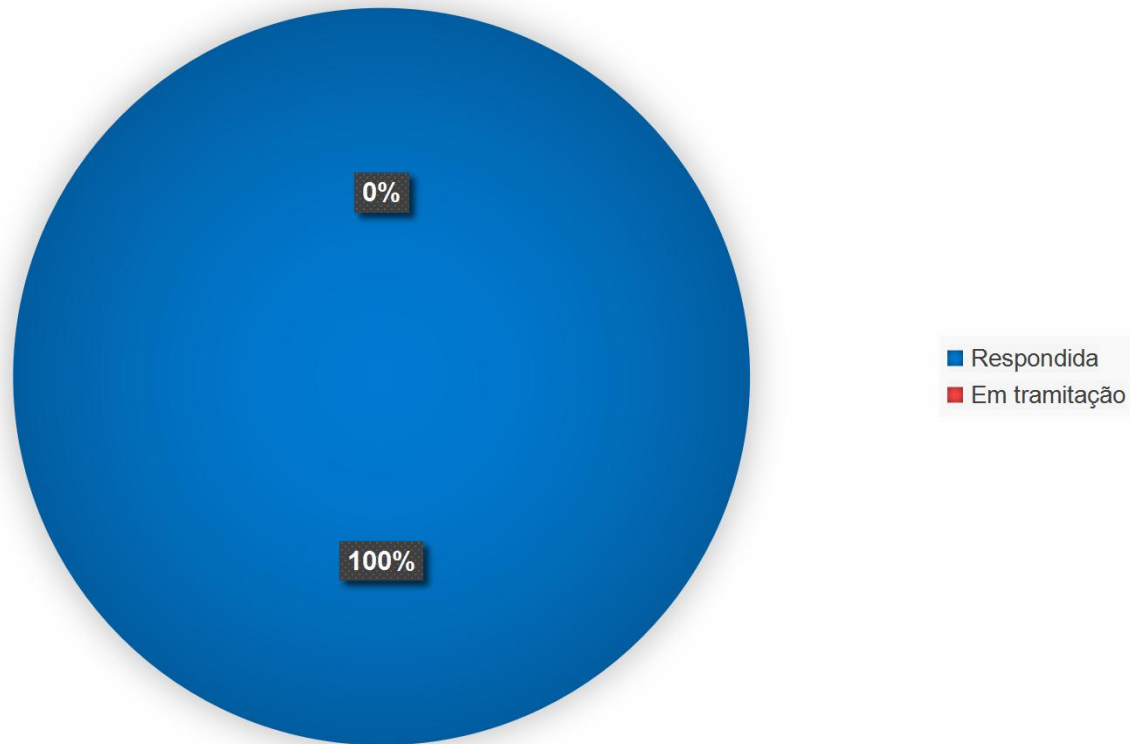


Gráfico 18: A Secretaria Executiva da Receita, recebeu 06 manifestações no mês de novembro, sendo que respondeu a todas.

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

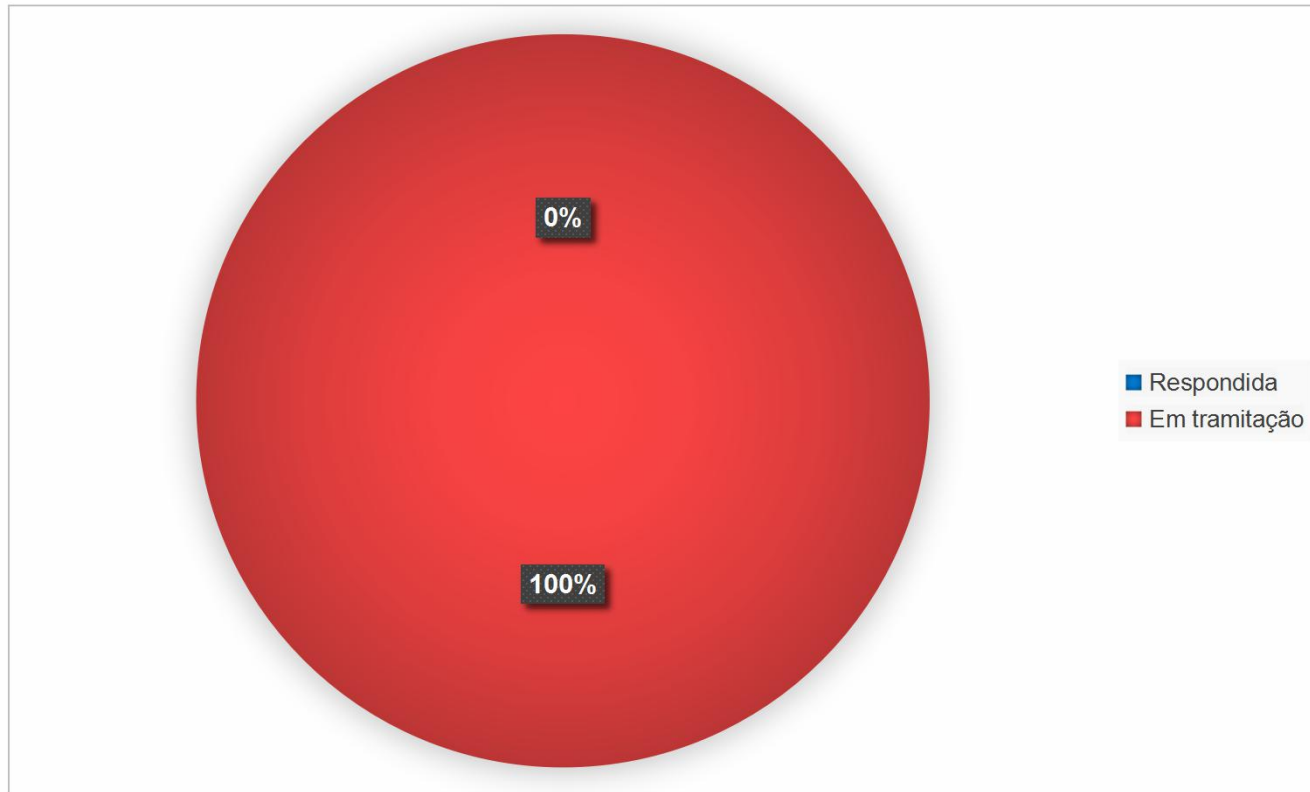


Gráfico 19: A Secretaria Municipal de Educação, recebeu 04 manifestações no mês de novembro, sendo que todas seguem em tramitação.

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

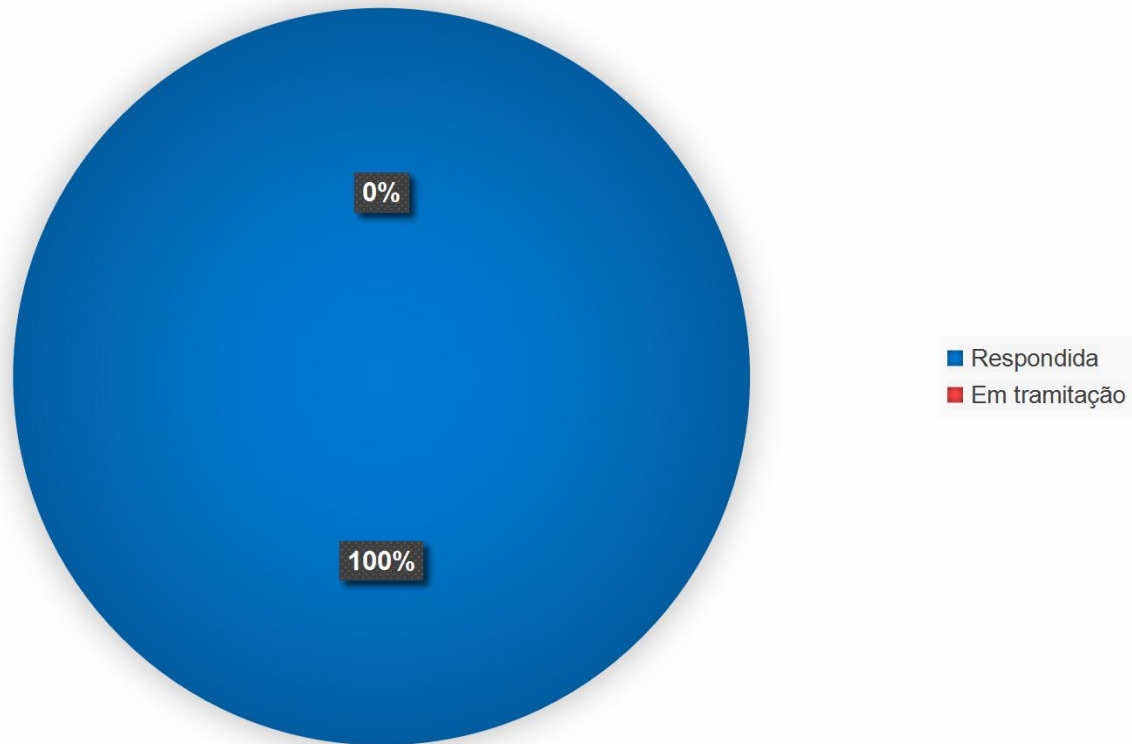


Gráfico 20: A Superintendência de Tecnologia, recebeu 03 manifestações no mês de novembro, sendo que todas foram respondidas.

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

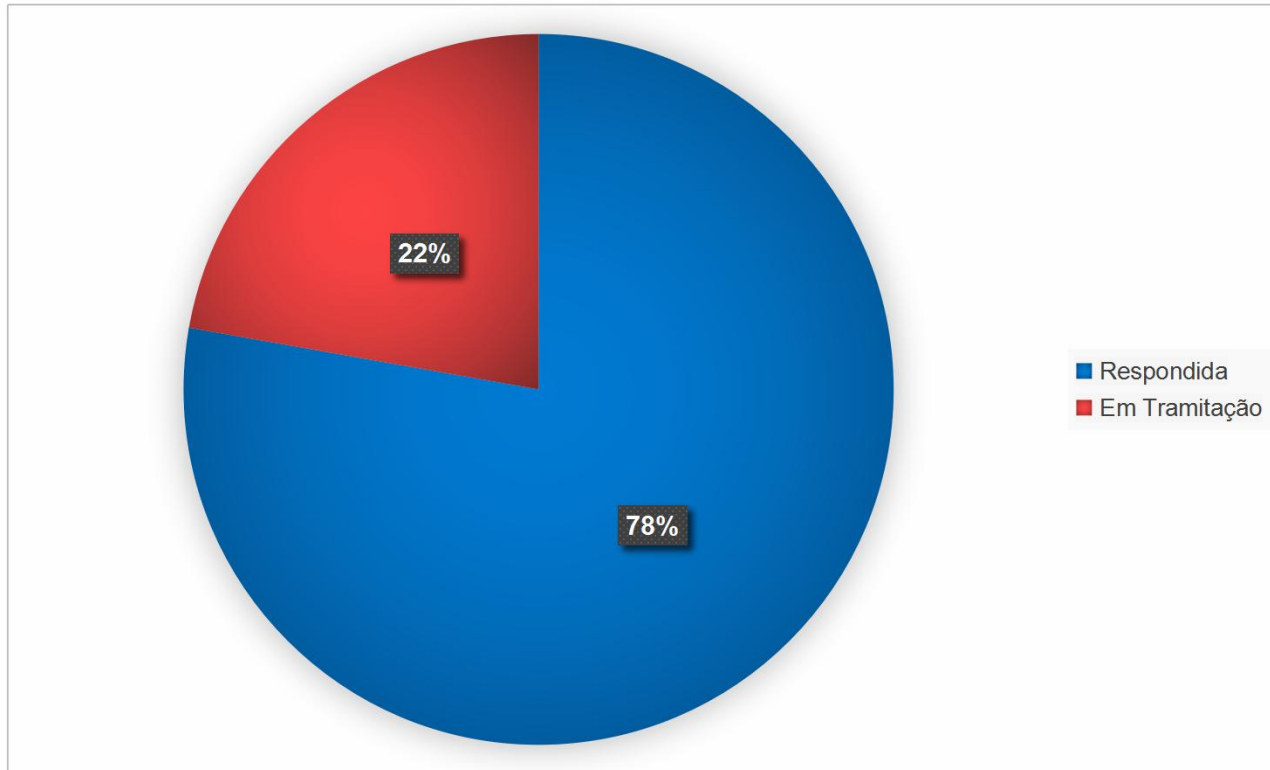


Gráfico 21: A Secretaria Executiva de Gestão de Pessoas, recebeu 09 manifestações no mês de novembro, sendo que 07 foram respondidas e 02 segue em tramitação.

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

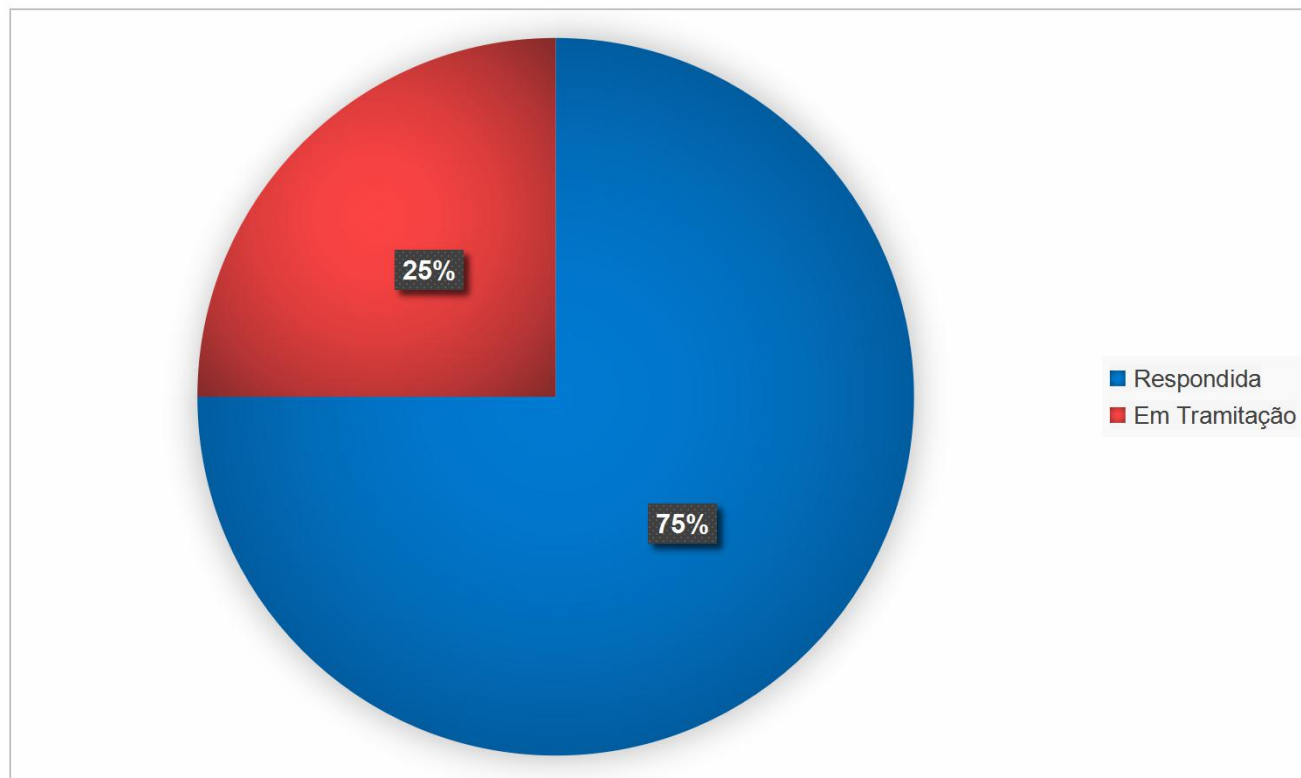


Gráfico 22: A Secretaria Municipal de Infraestrutura e Ordem Pública recebeu 04 manifestações no mês de novembro tendo respondido a 03 delas e 01 segue em tramitação.

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

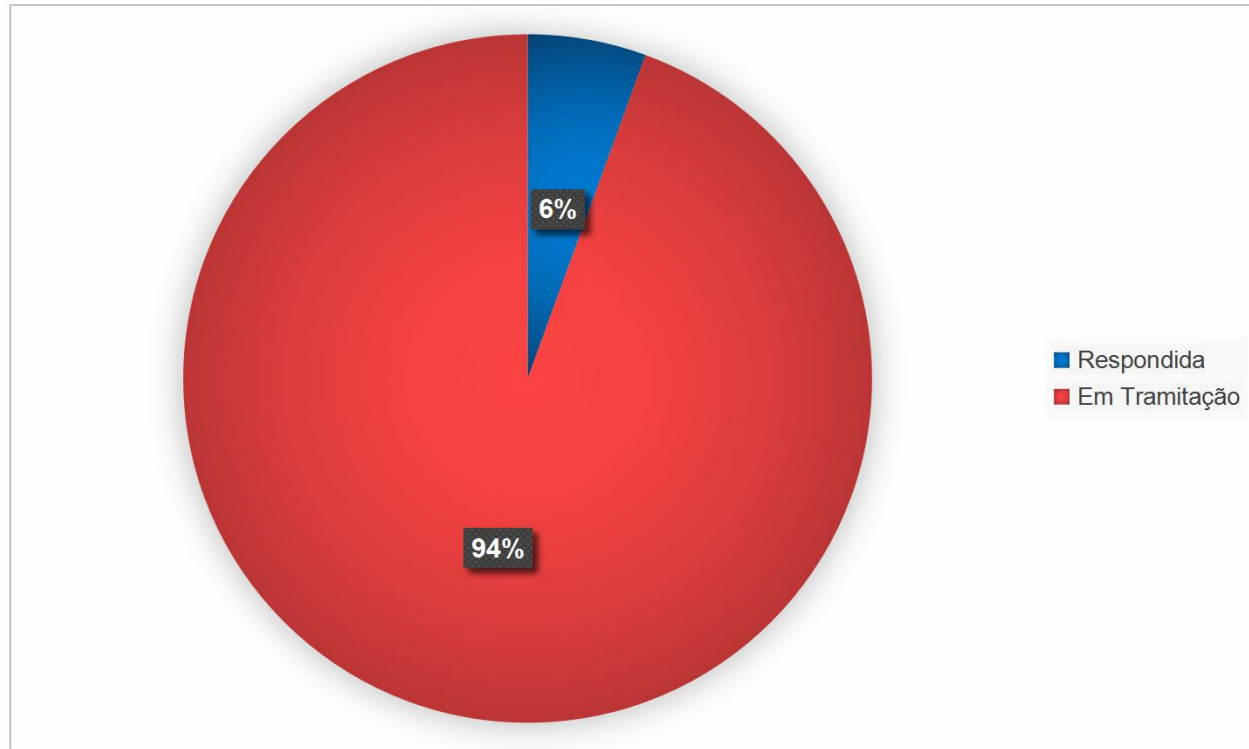


Gráfico 23: A Secretaria Executiva de Mobilidade e Ordem Pública recebeu 18 manifestações no mês de novembro, sendo que respondeu a 01 delas e as demais 17 seguem em tramitação.

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

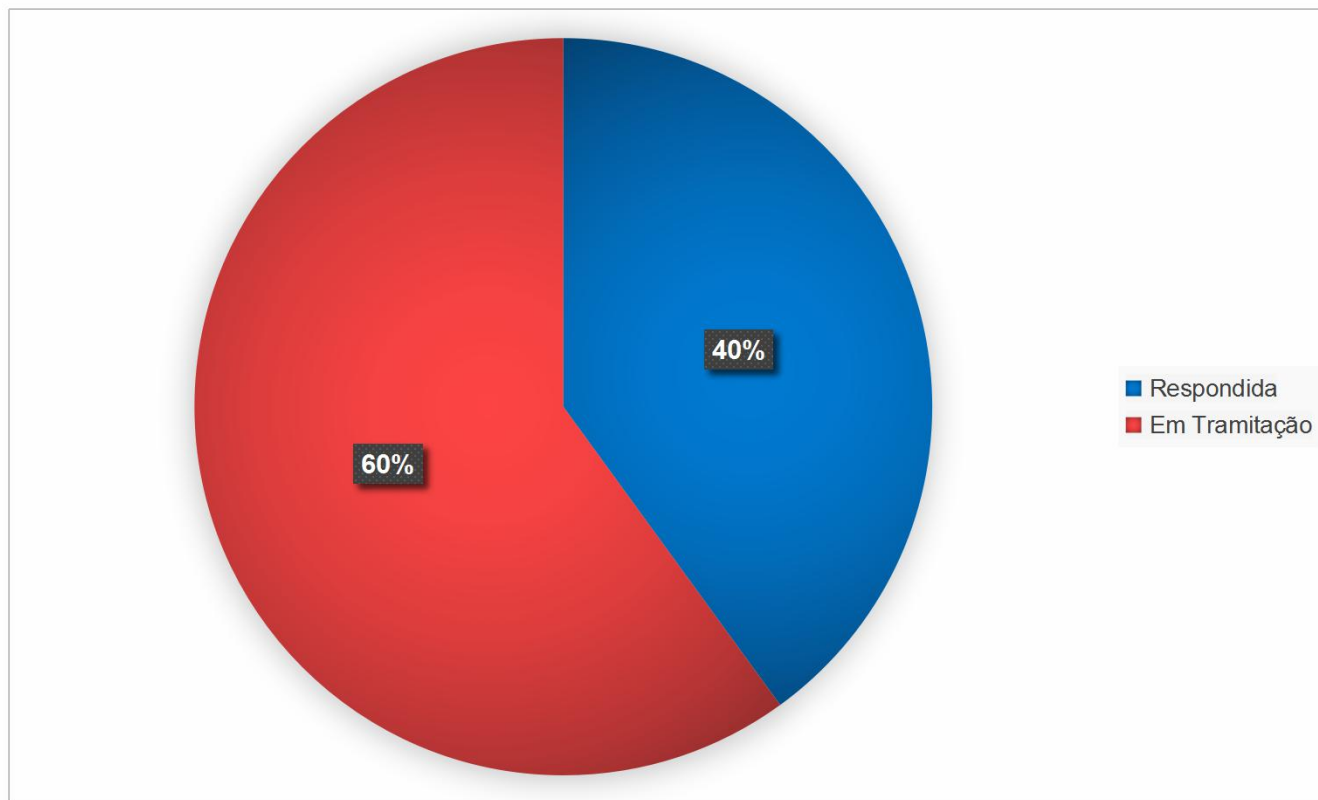


Gráfico 24: A Secretaria Executiva de Habitação e Saneamento recebeu 05 manifestações no mês de novembro, foram respondidas 02 e 03 seguem em tramitação.

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

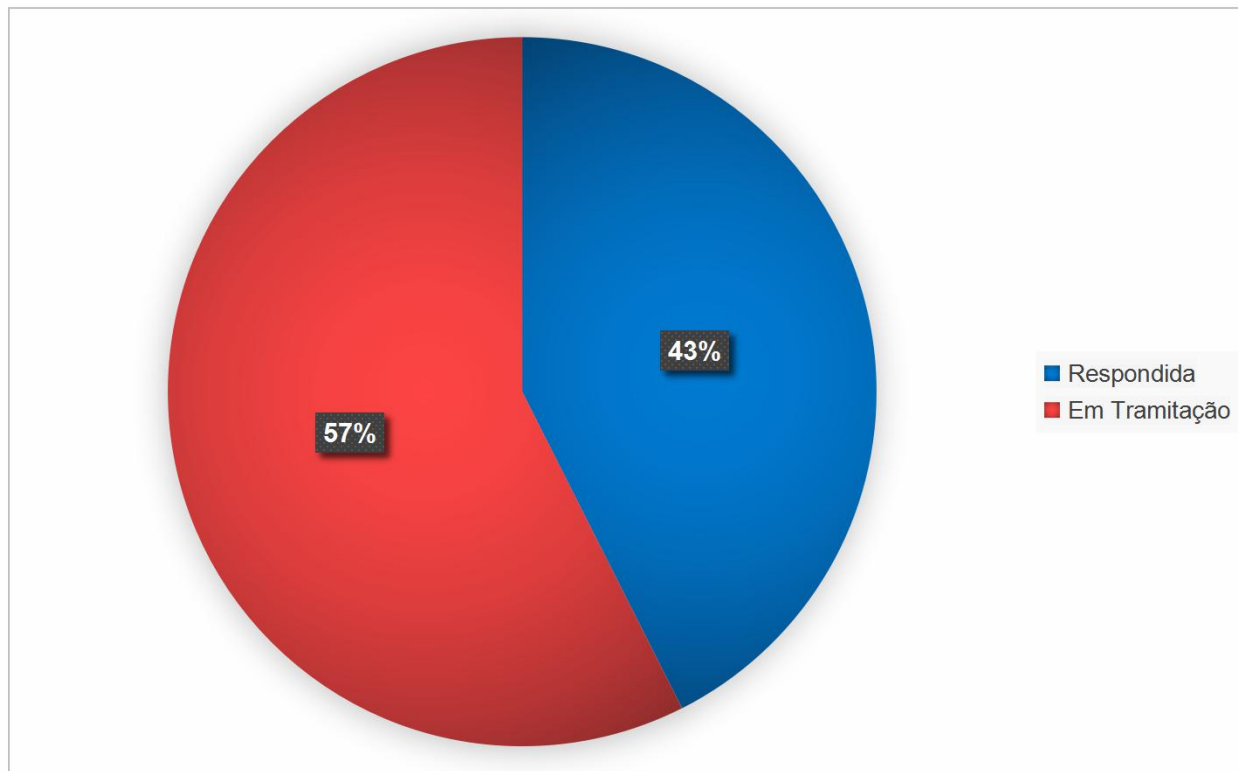


Gráfico 25: A Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil recebeu 47 manifestações no mês de novembro, tendo respondido a 20 delas, 27 encontra-se em tramitação.

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

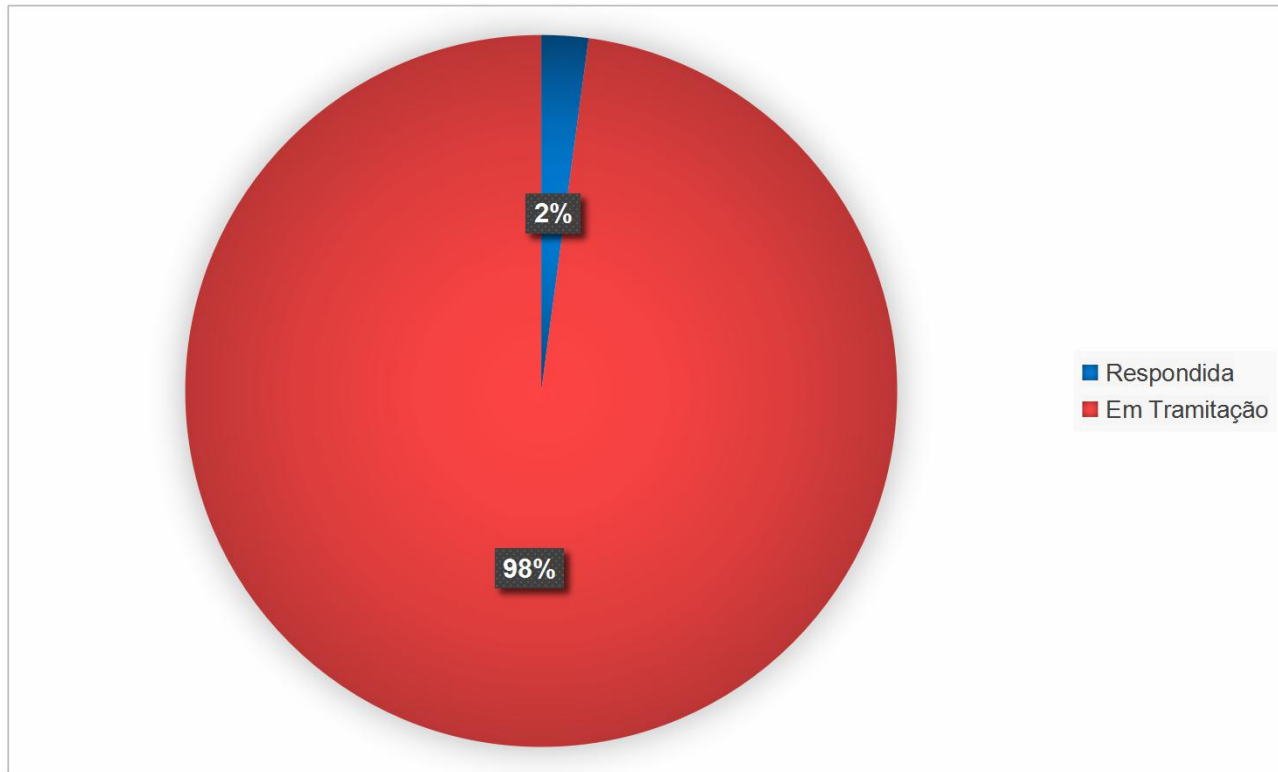


Gráfico 26: A Secretaria Municipal de Saúde recebeu 47 manifestações no mês de novembro, tendo respondido a 01 delas e 46 continuam pendentes de resposta.

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



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

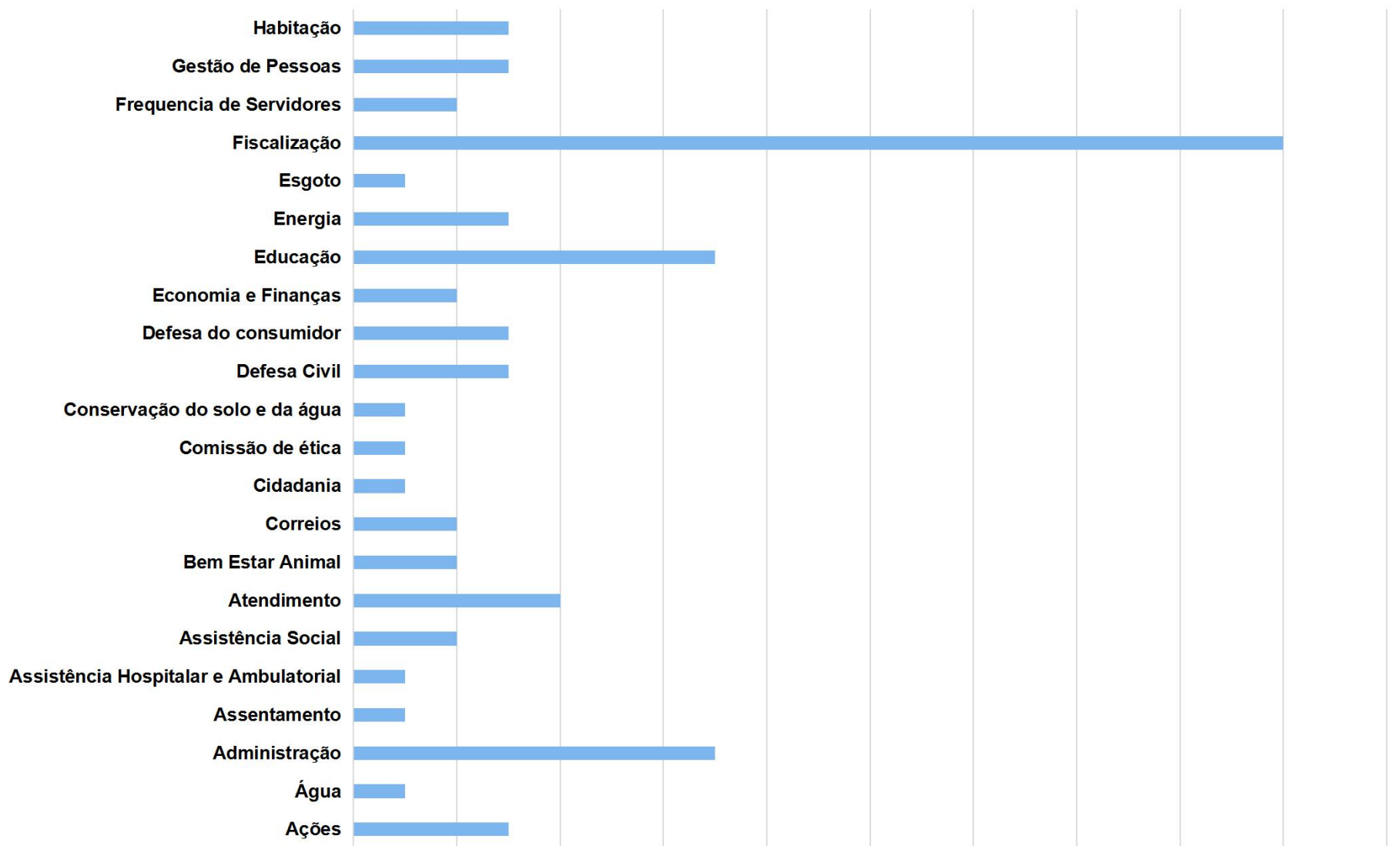


Gráfico 27: Este gráfico demonstra os assuntos mais abordados pelos cidadãos nas manifestações.

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



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

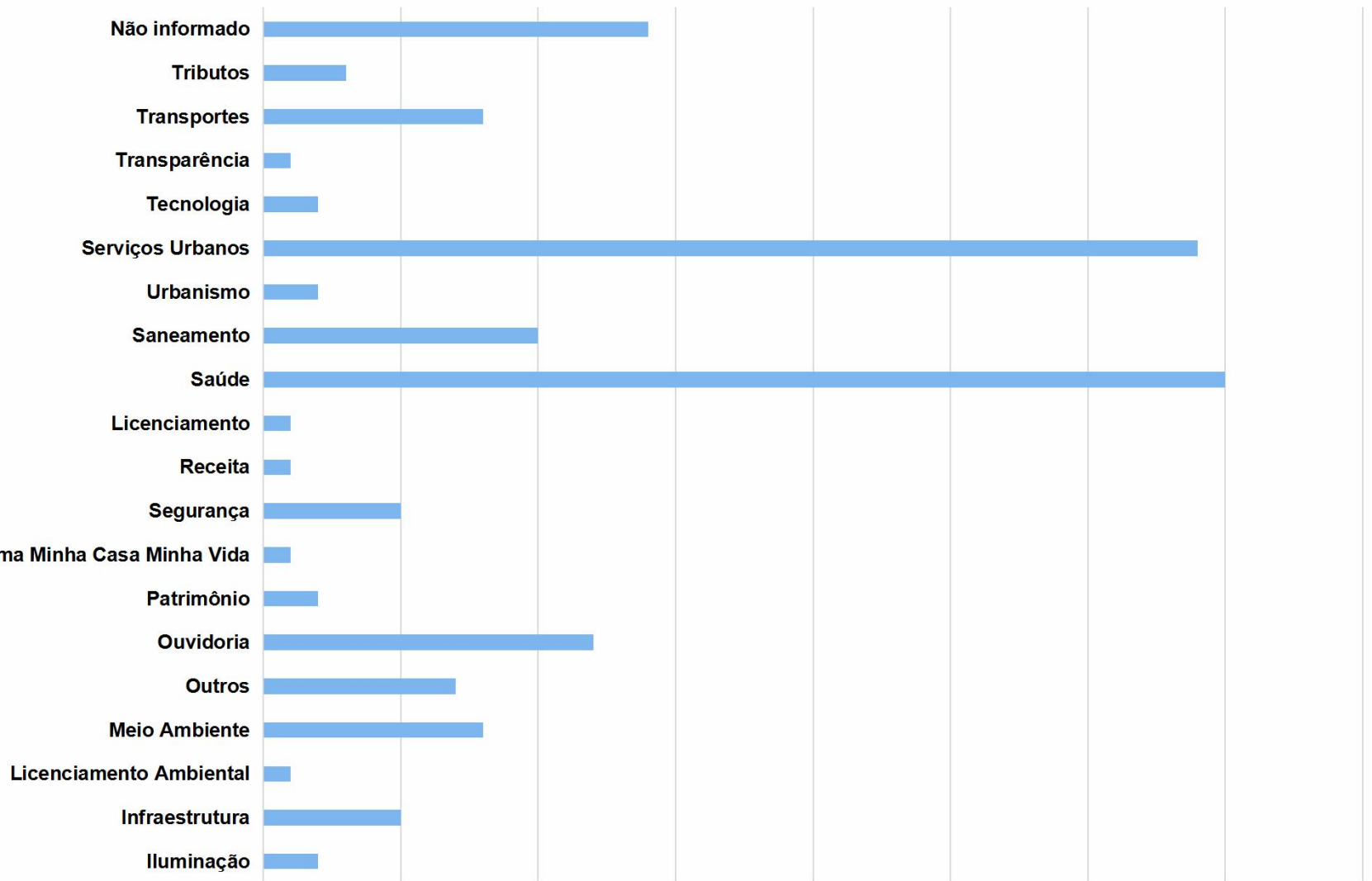


Gráfico 28: Este gráfico demonstra alguns dos assuntos abordados pelos cidadãos nas manifestações.

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



ÓRGÃOS MAIS DEMANDADOS PELA POPULAÇÃO

- 1. SECRETARIA DE SAÚDE-** Recebeu 47 manifestações, sendo que respondeu 01 e 46 seguem em tramitação.
- 2. SECRETARIA DE SERVIÇOS URBANOS -** Recebeu 47 manifestações em novembro, sendo que 20 foram respondidas e 27 seguem em tramitação.
- 3. GERÊNCIA DE FISCALIZAÇÃO-** Recebeu 21 manifestações em novembro. E respondeu a 03 delas, 18 seguem em tramitação.



SECRETARIAS DE DESTAQUE

1. ***Secretaria Municipal de Fazenda, Executiva da Receita, PROCON, Sup. de Tecnologia e Municipal de Desenvolvimento Econômico*** 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.

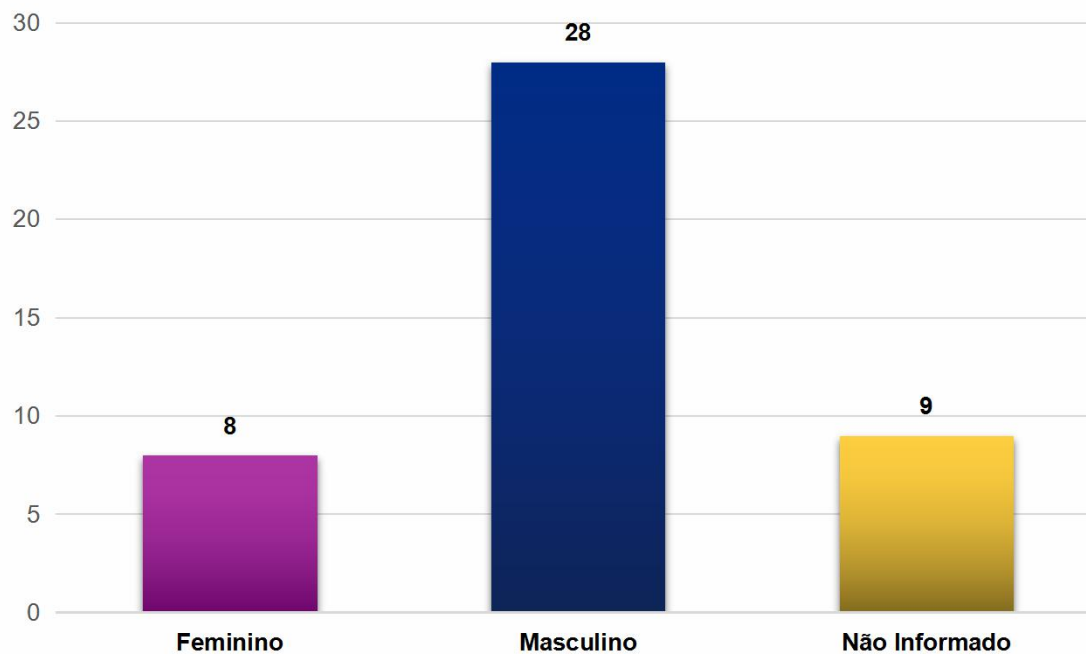


Gráfico 29: Nota-se que no mês de novembro houve uma maior solicitação de pedidos de acesso à informação no sexo masculino.

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



Perfil do usuário por idade.

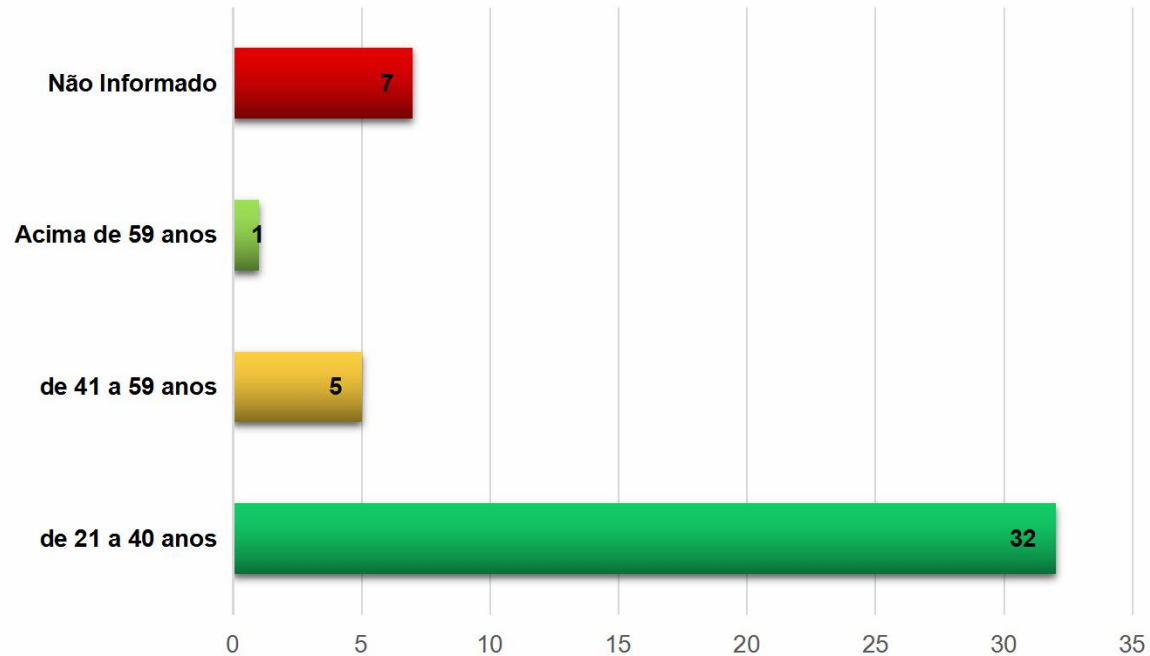


Gráfico 30: Nota-se que no mês de novembro a maioria das pessoas possui de 21 a 40 anos.

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



Perfil do usuário por escolaridade.

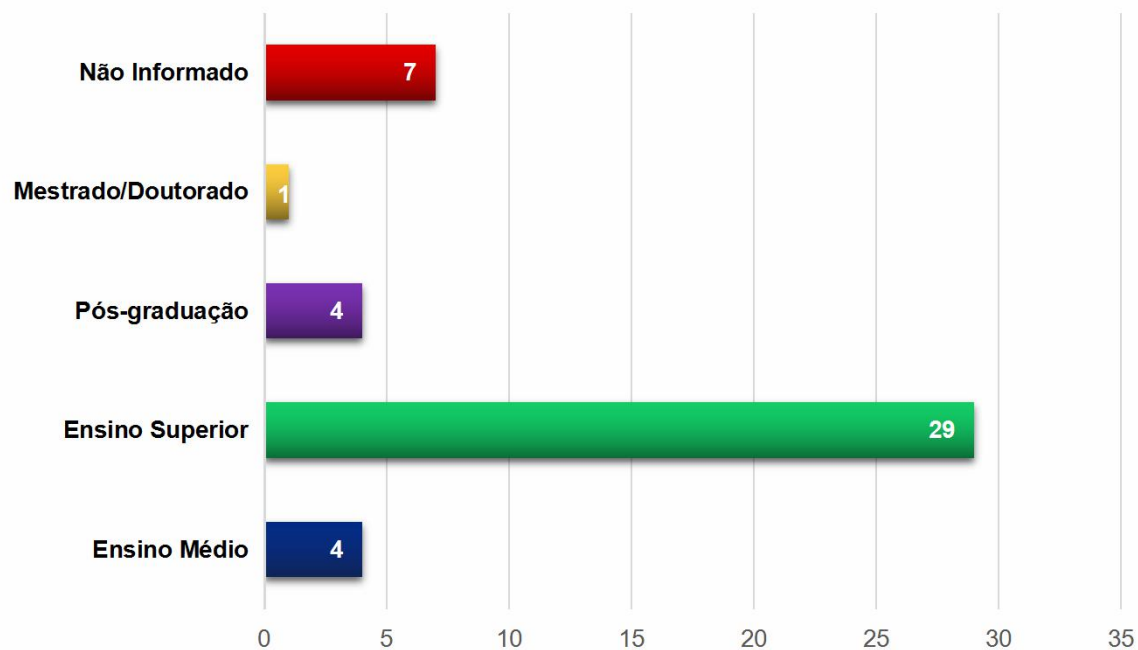


Gráfico 31: No mês de novembro a maioria foi da escolaridade: ensino superior.

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



Perfil do usuário por cidade.

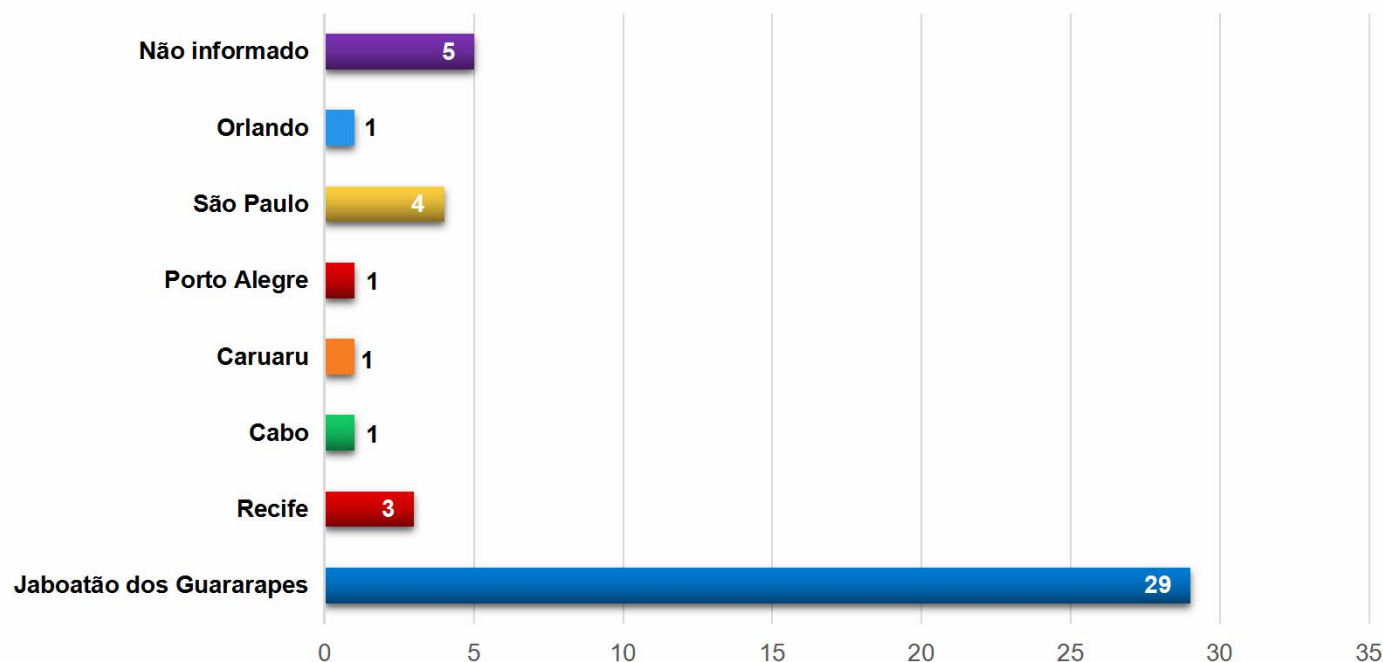


Gráfico 32: Este gráfico demonstra a quantidade de usuários por região.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município –novembro, 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 Novembro/2018 Por órgão.

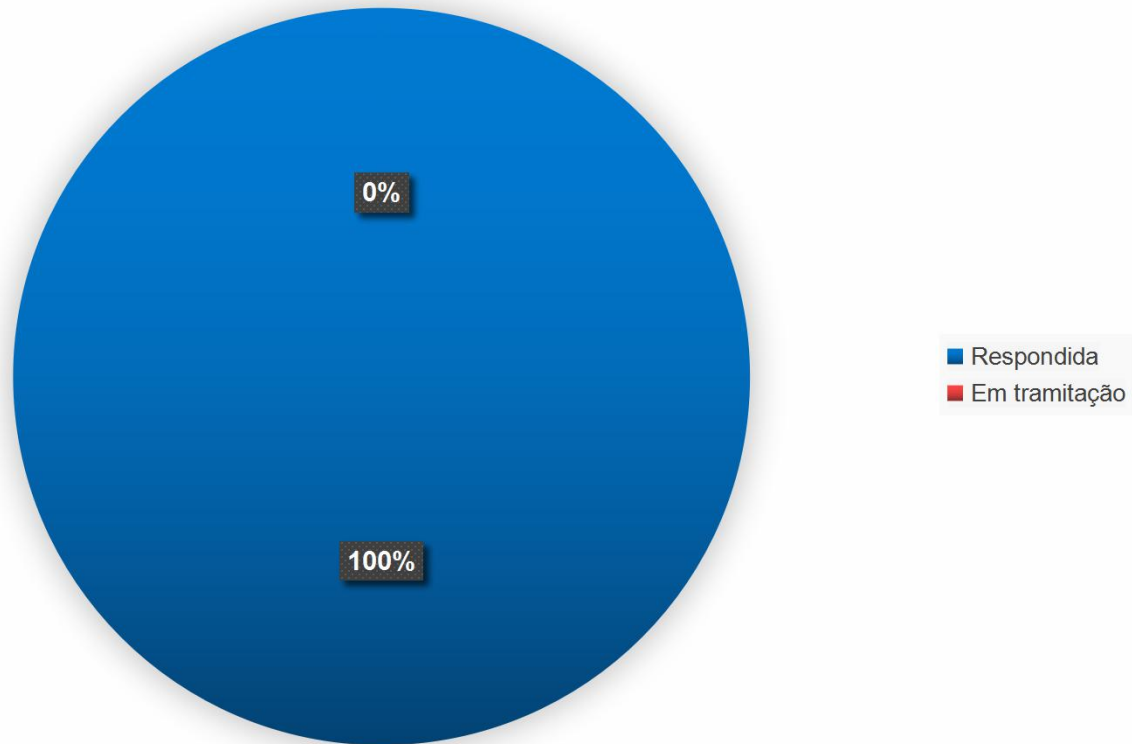


Gráfico 33: Ouvidoria Geral - A Ouvidoria recebeu 33 pedidos no mês de novembro. Respondeu a todas elas.

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

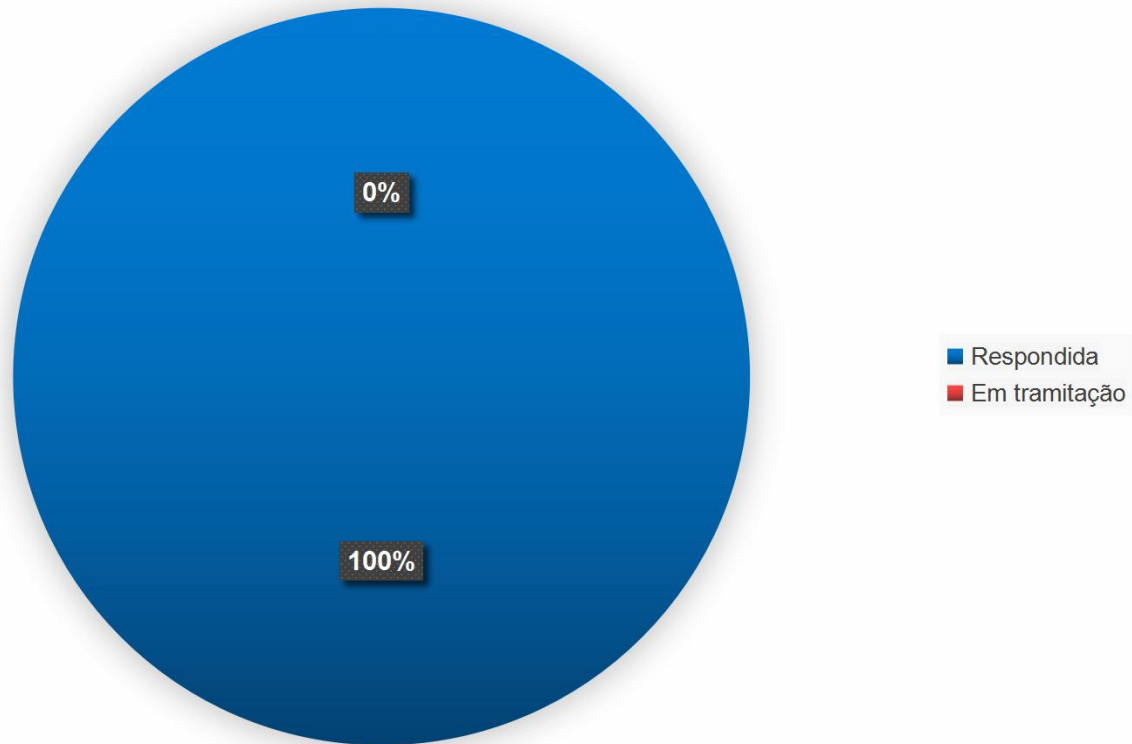


Gráfico 34: A Secretaria Municipal da Fazenda recebeu 01 pedido no mês de novembro que foi respondido.

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

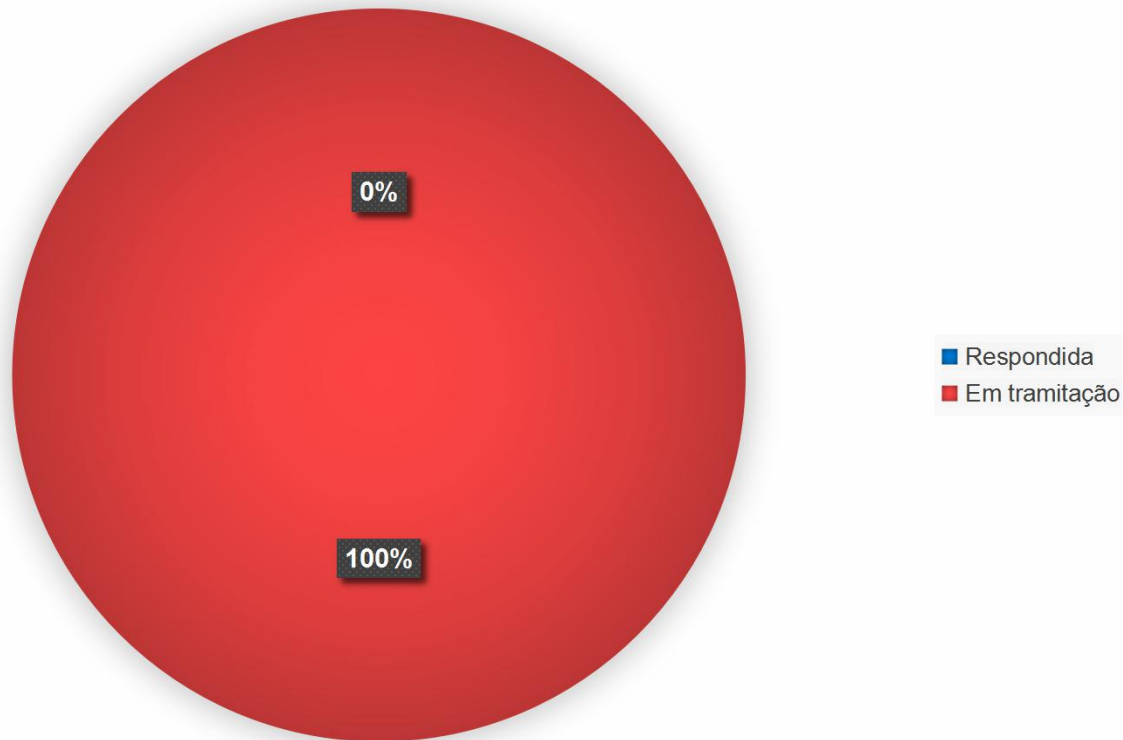


Gráfico 35: A Secretaria Municipal de Educação recebeu 01 pedido no mês de novembro, que segue em tramitação.

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

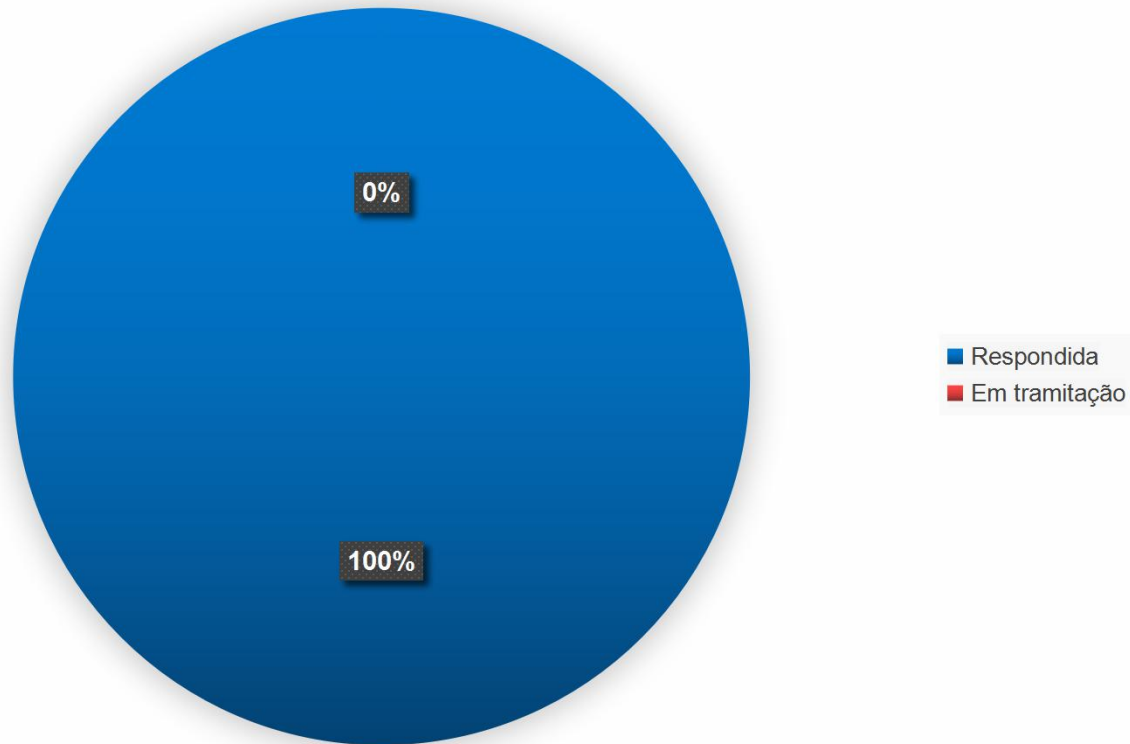


Gráfico 36: A Secretaria Executiva de Meio Ambiente e Gestão Urbana recebeu 01 pedido no mês de novembro, que foi respondido.

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

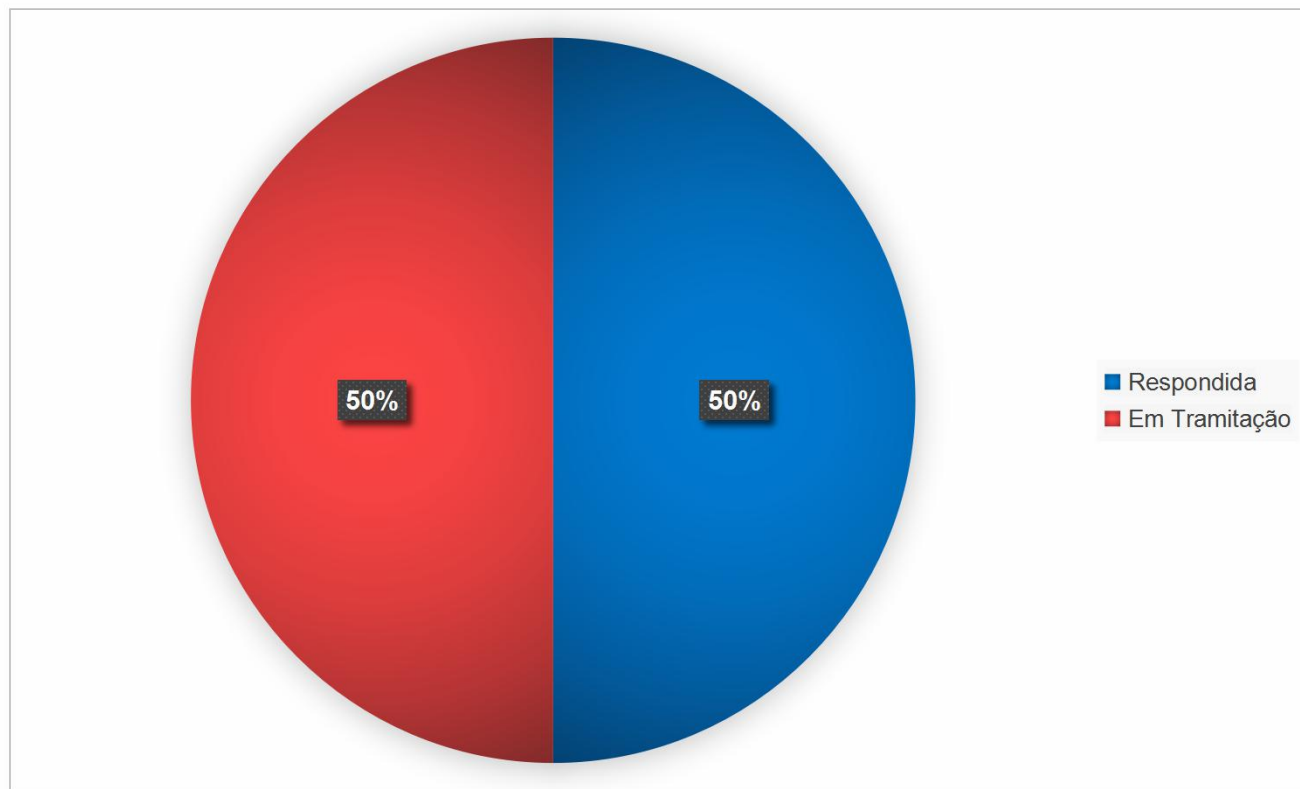


Gráfico 37: A Secretaria Executiva de Licitações recebeu 02 pedidos no mês de novembro, sendo que 01 foi respondida e a outra segue em tramitação.

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

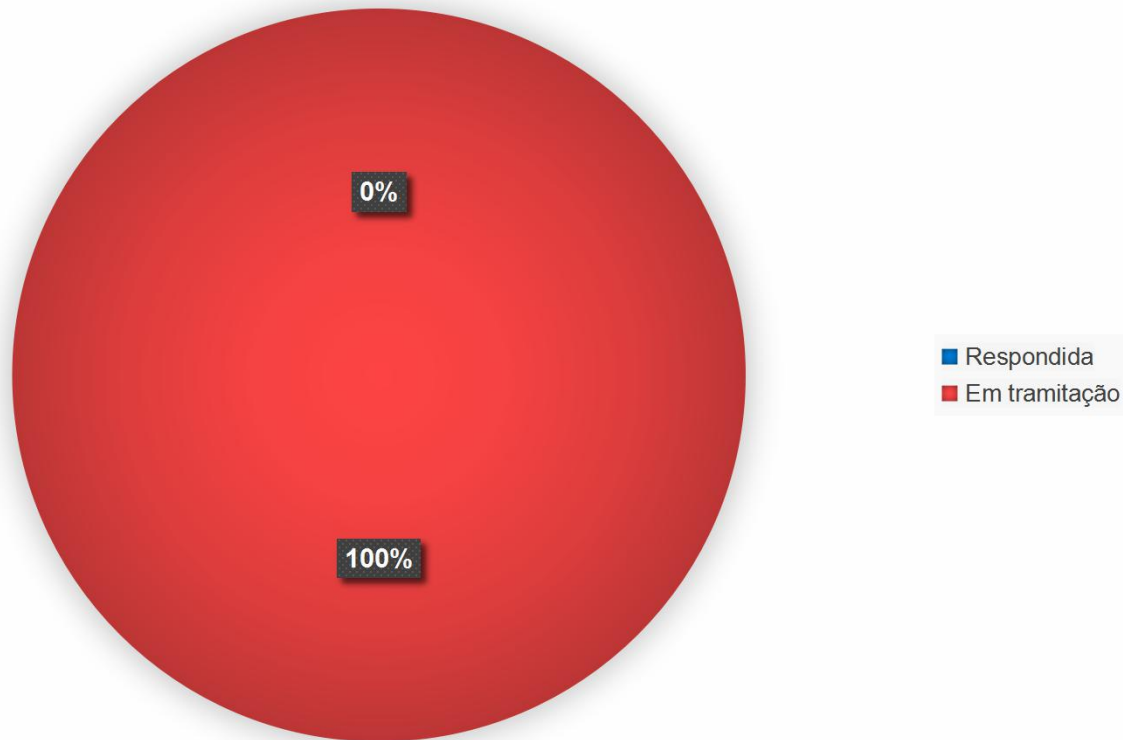


Gráfico 38: A Superintendência de Tecnologia recebeu 01 pedido no mês de novembro, sendo que segue em tramitação.

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

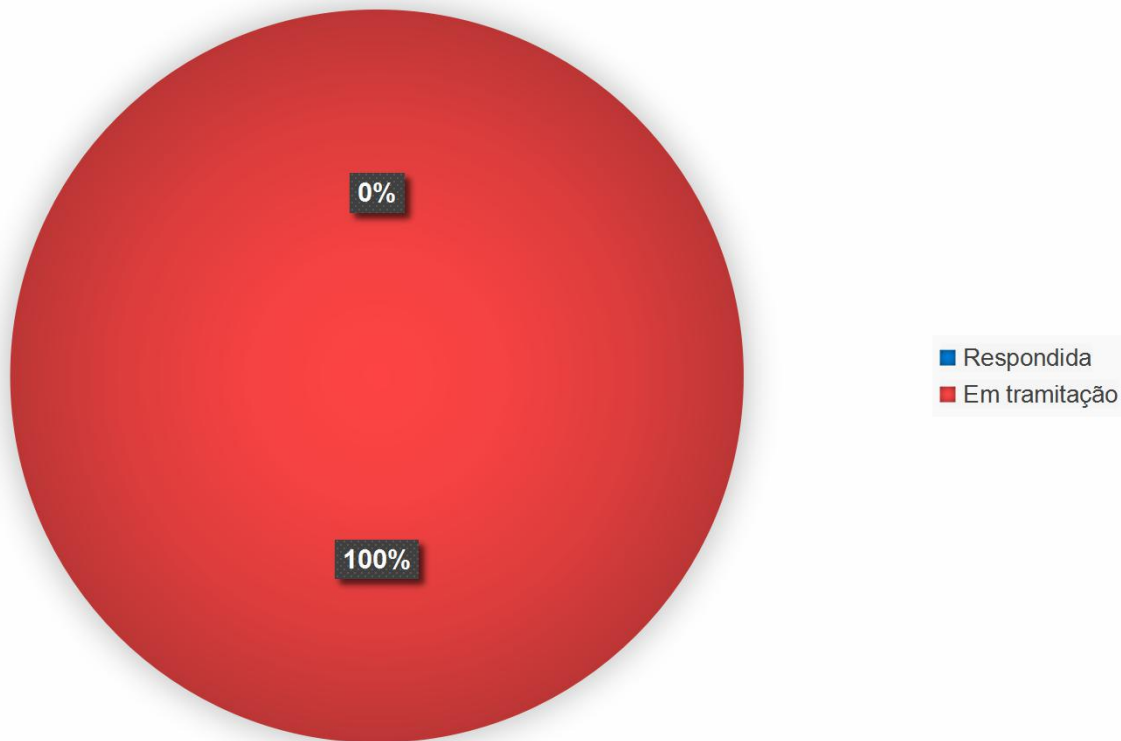


Gráfico 39: A Secretaria Executiva de Gestão de Pessoas recebeu 01 pedido no mês de novembro que segue em tramitação.

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

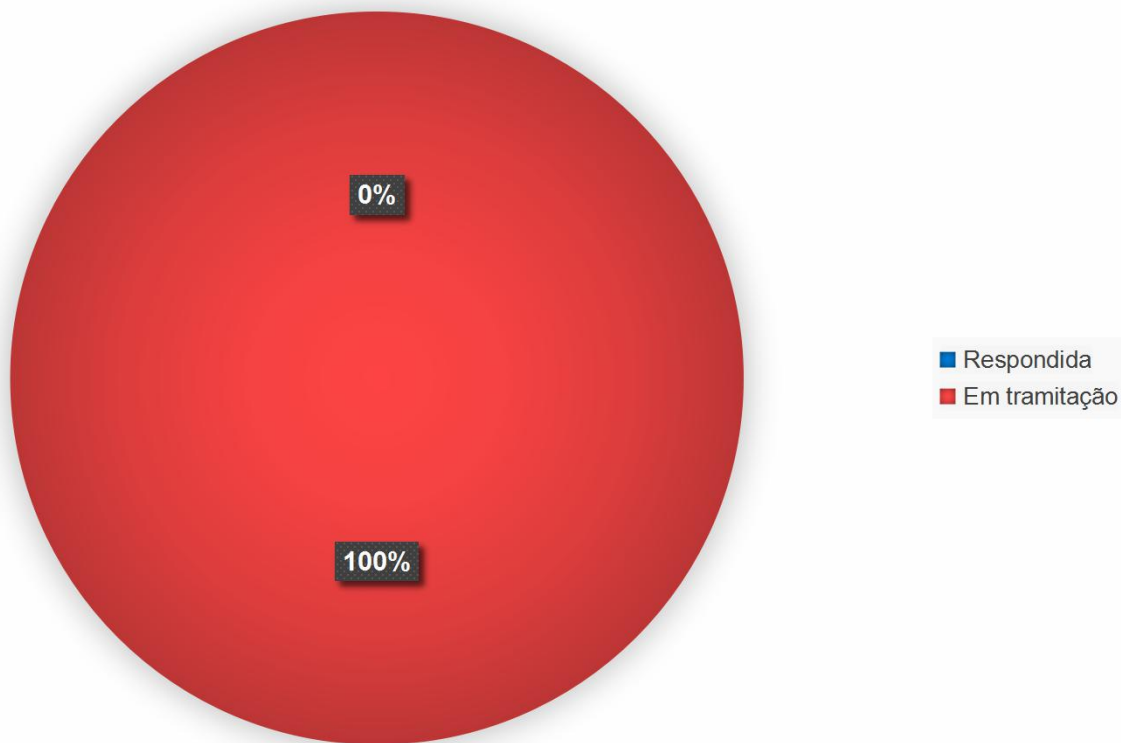


Gráfico 40: A Secretaria Municipal de Infraestrutura e Ordem Pública recebeu 01 pedido no mês de novembro que segue em tramitação.

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

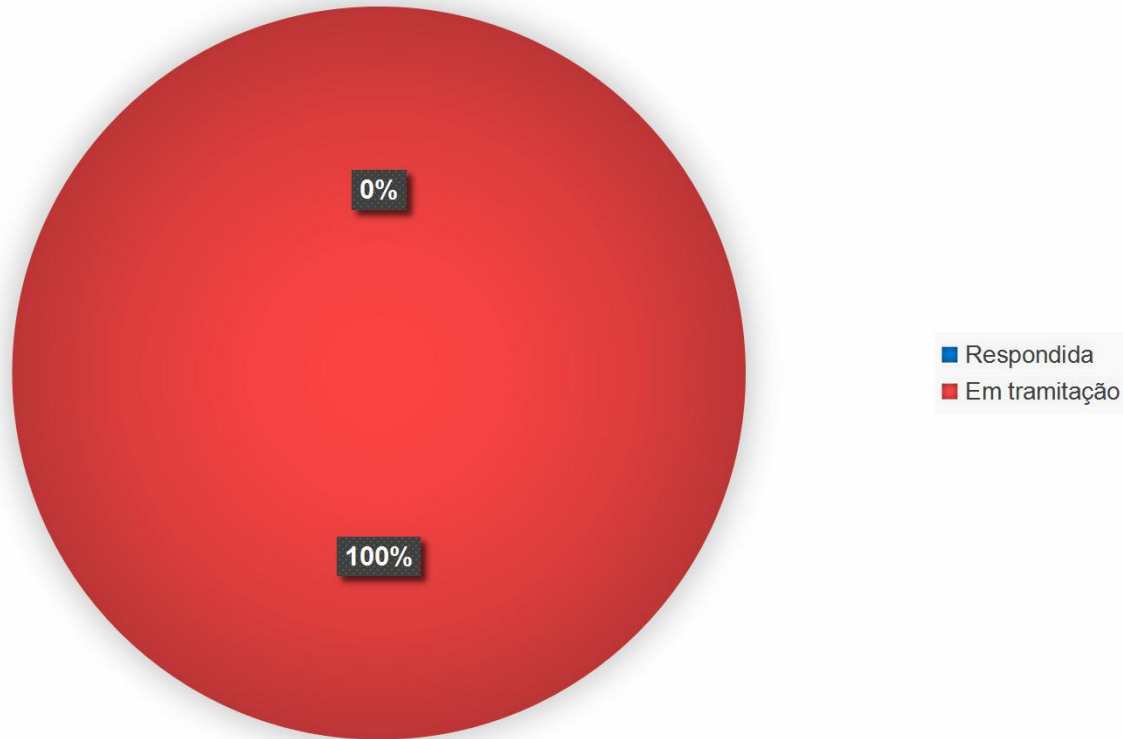


Gráfico 41: A Secretaria Executiva de Obras recebeu 01 pedido no mês de novembro, que segue em tramitação.

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

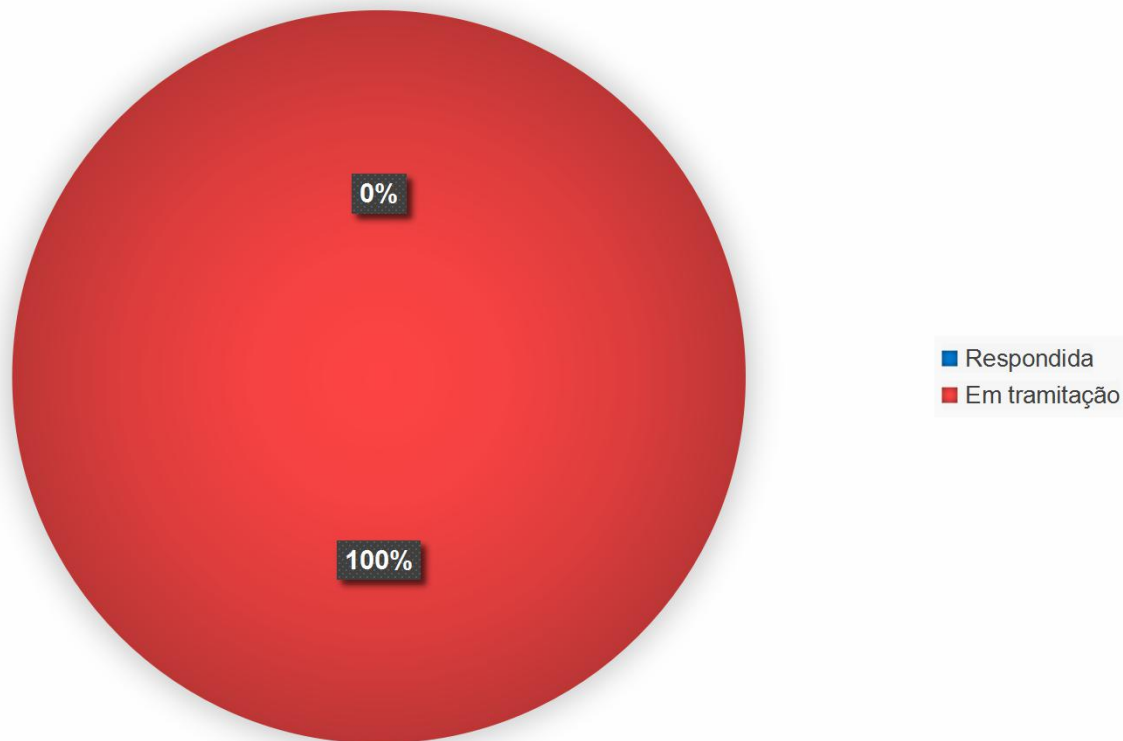


Gráfico 42: A Secretaria Municipal de Saúde, recebeu 02 pedidos no mês de novembro, que seguem em tramitação.

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