



Relatório Anual da Ouvidoria Geral do Município - 2018



PREFEITURA DO
JABOATÃO
DOS GUARARAPES

NÓS QUEREMOS OUVIR VOCÊ!

OUVIDORIA



OBJETIVOS DA OUVIDORIA

Ao receber uma manifestação, a Ouvidoria deve identificar causa, 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.



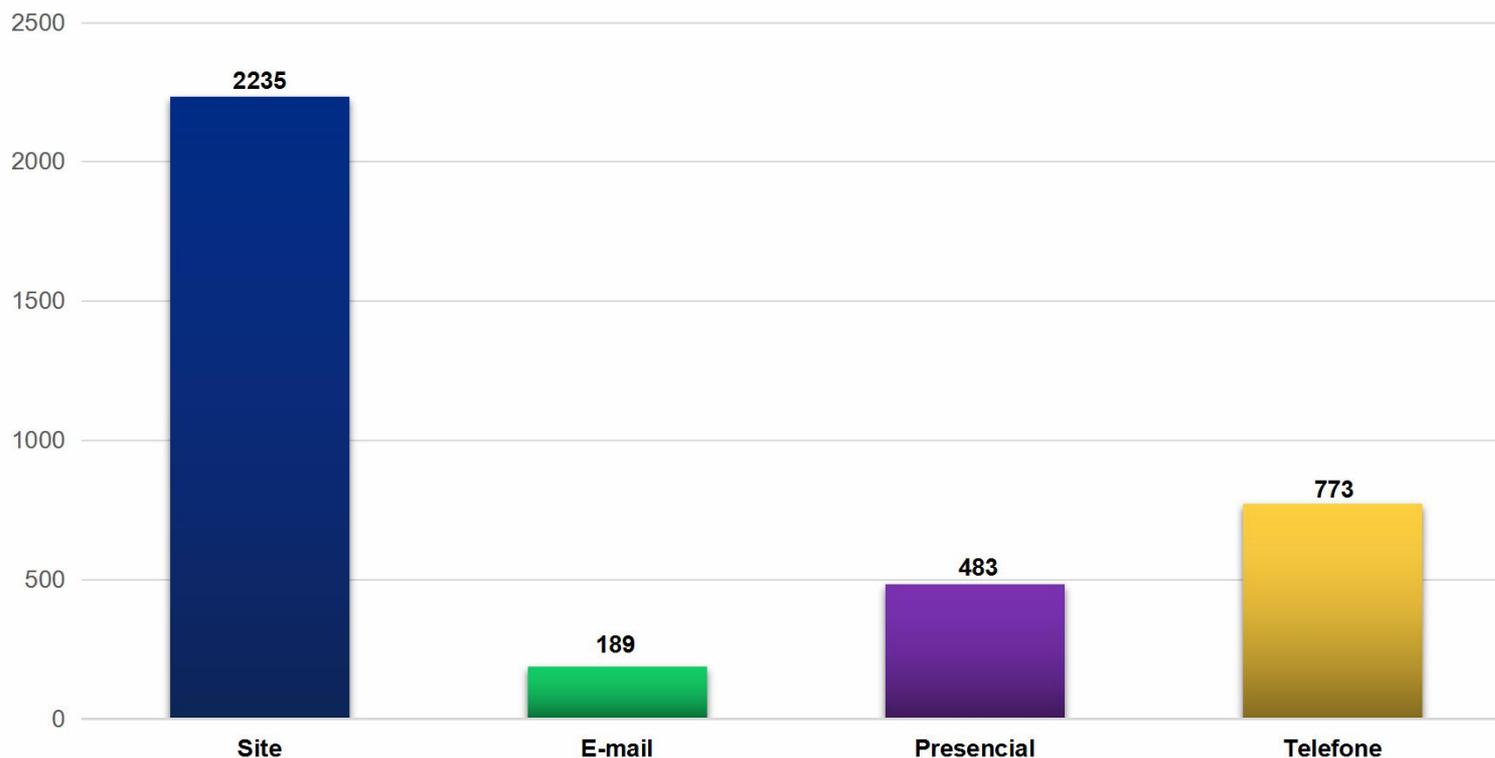


Objetivo Estratégico:

Subsidiar a gestão com dados de ouvidoria para implementação de melhorias nos serviços públicos.



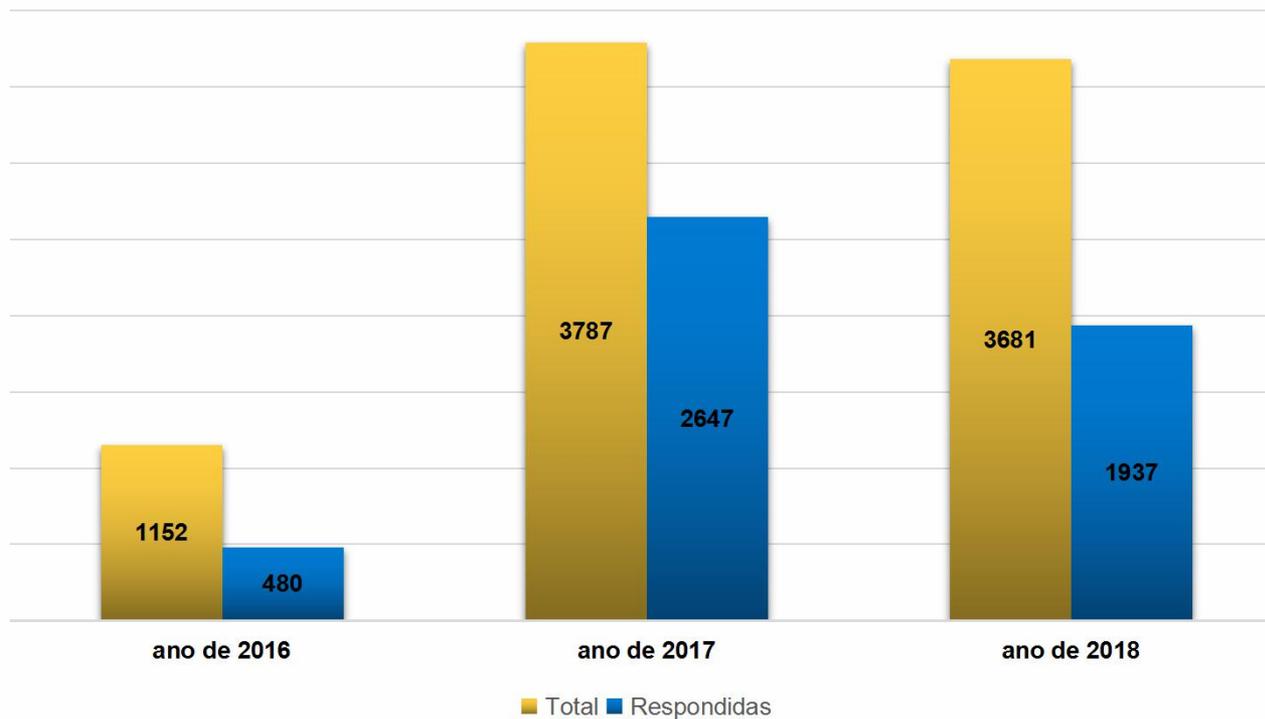
No ano de 2018, a Ouvidoria Geral do Município do Jaboatão dos Guararapes recebeu **3.681** manifestações de Ouvidoria.



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



COMPARATIVO DAS DEMANDAS POR ANO

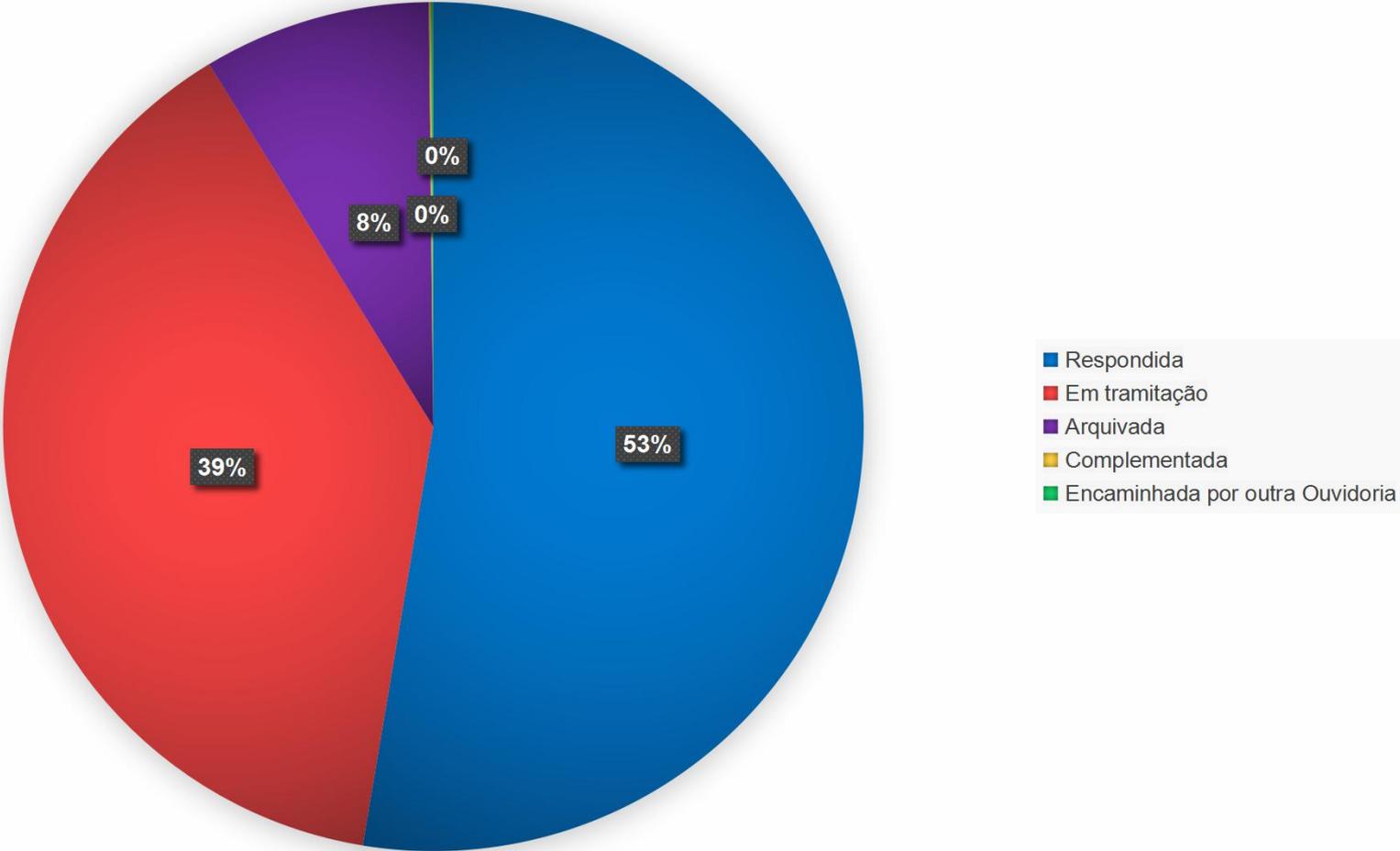


41% de
manifestações
respondidas.

70% de
manifestações
respondidas.

53% de
manifestações
respondidas.

ANÁLISE SITUACIONAL DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2018.



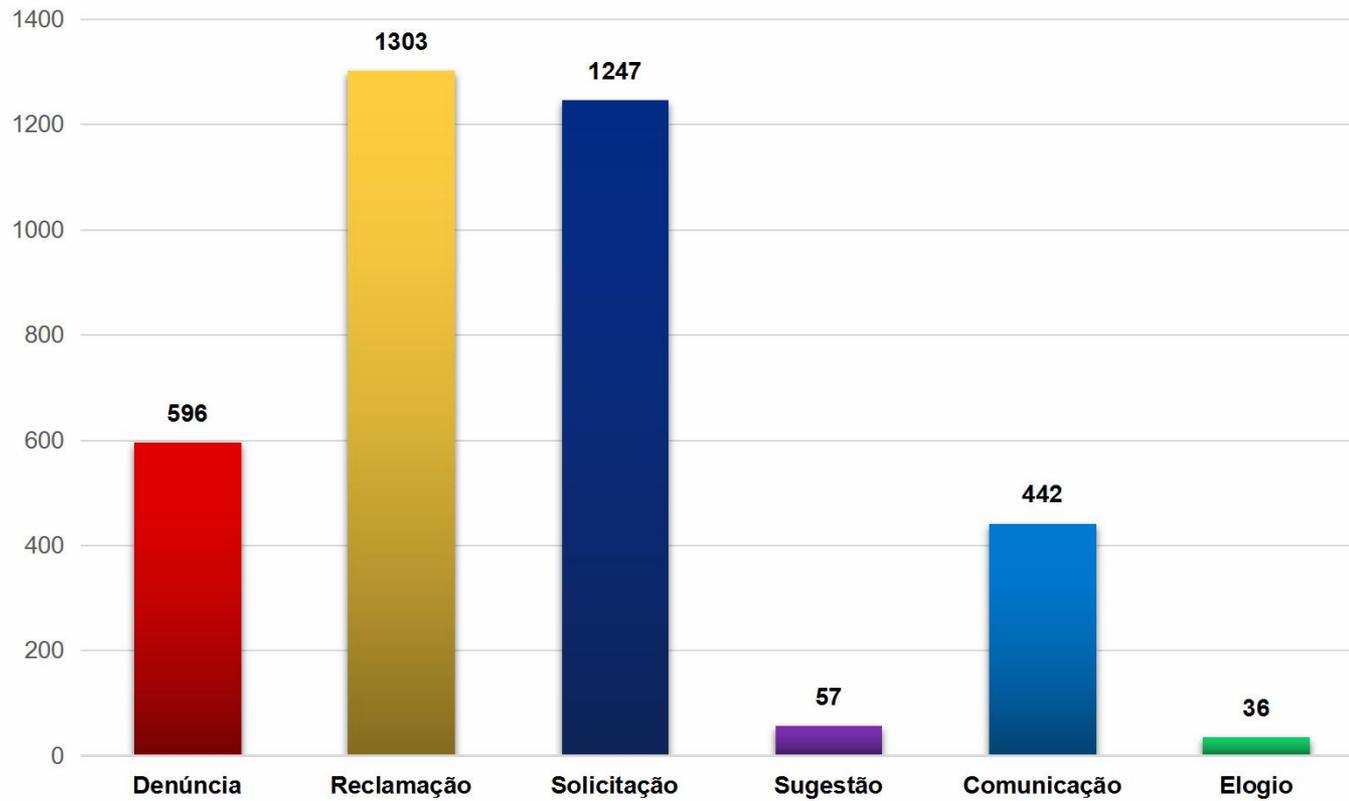
Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – 2018.



Indicadores das manifestações comuns recebidas no ano de 2018.



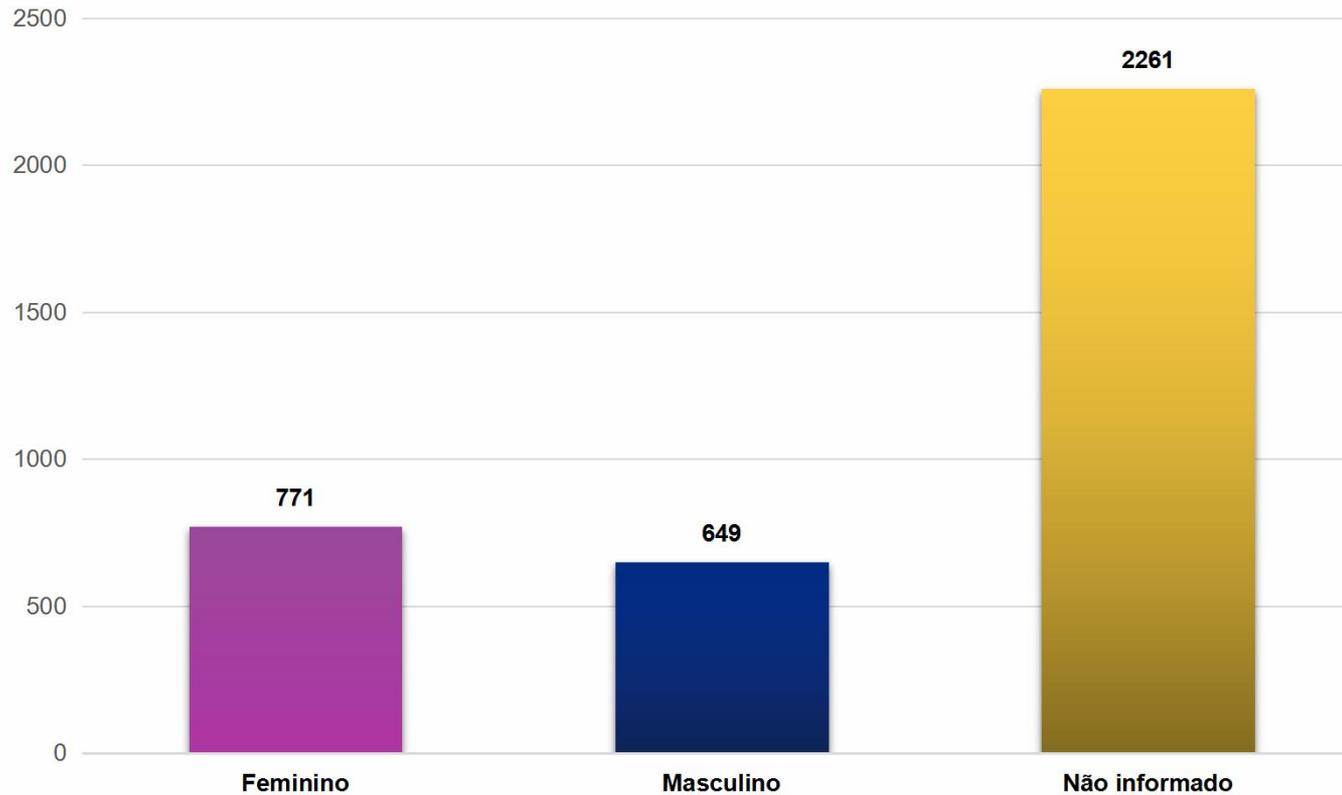
NATUREZA DA MANIFESTAÇÃO



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



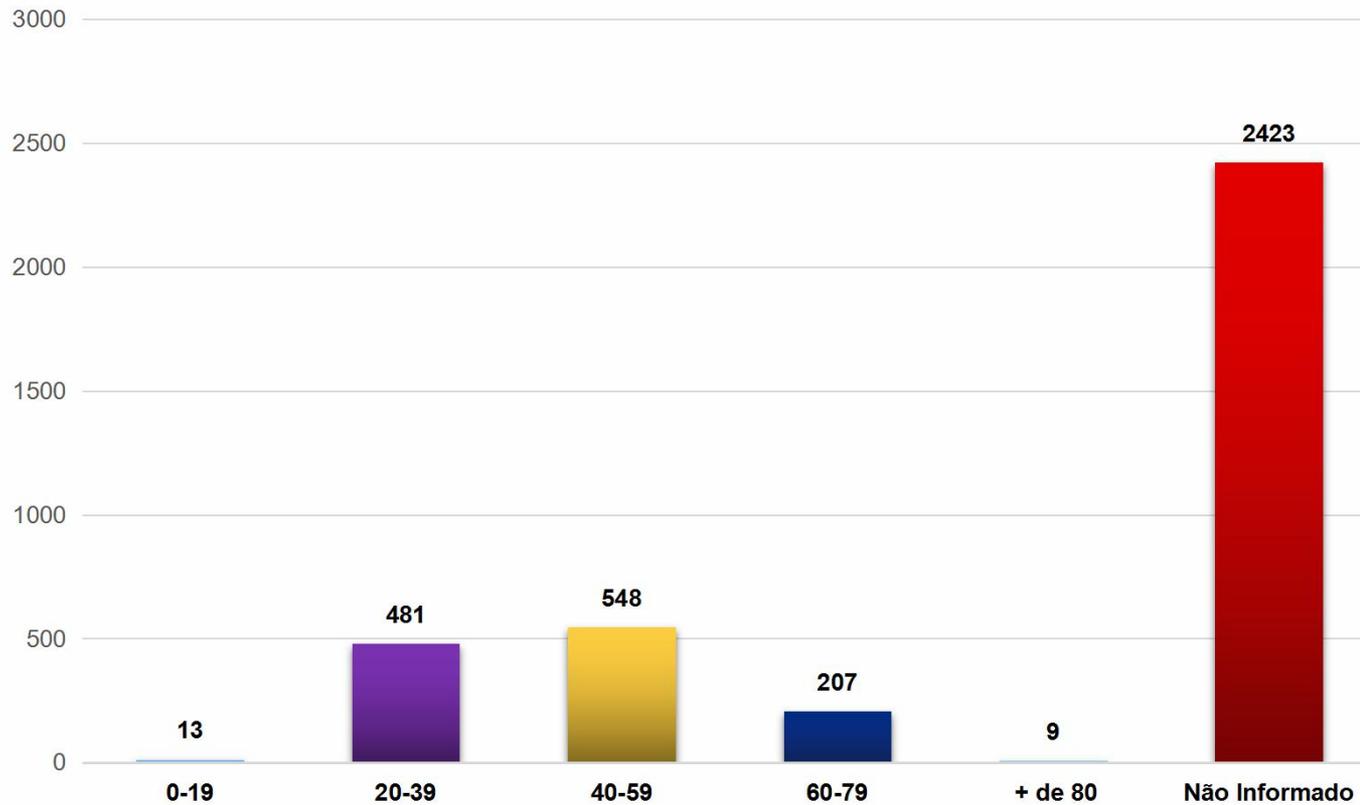
PERFIL POR GÊNERO



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



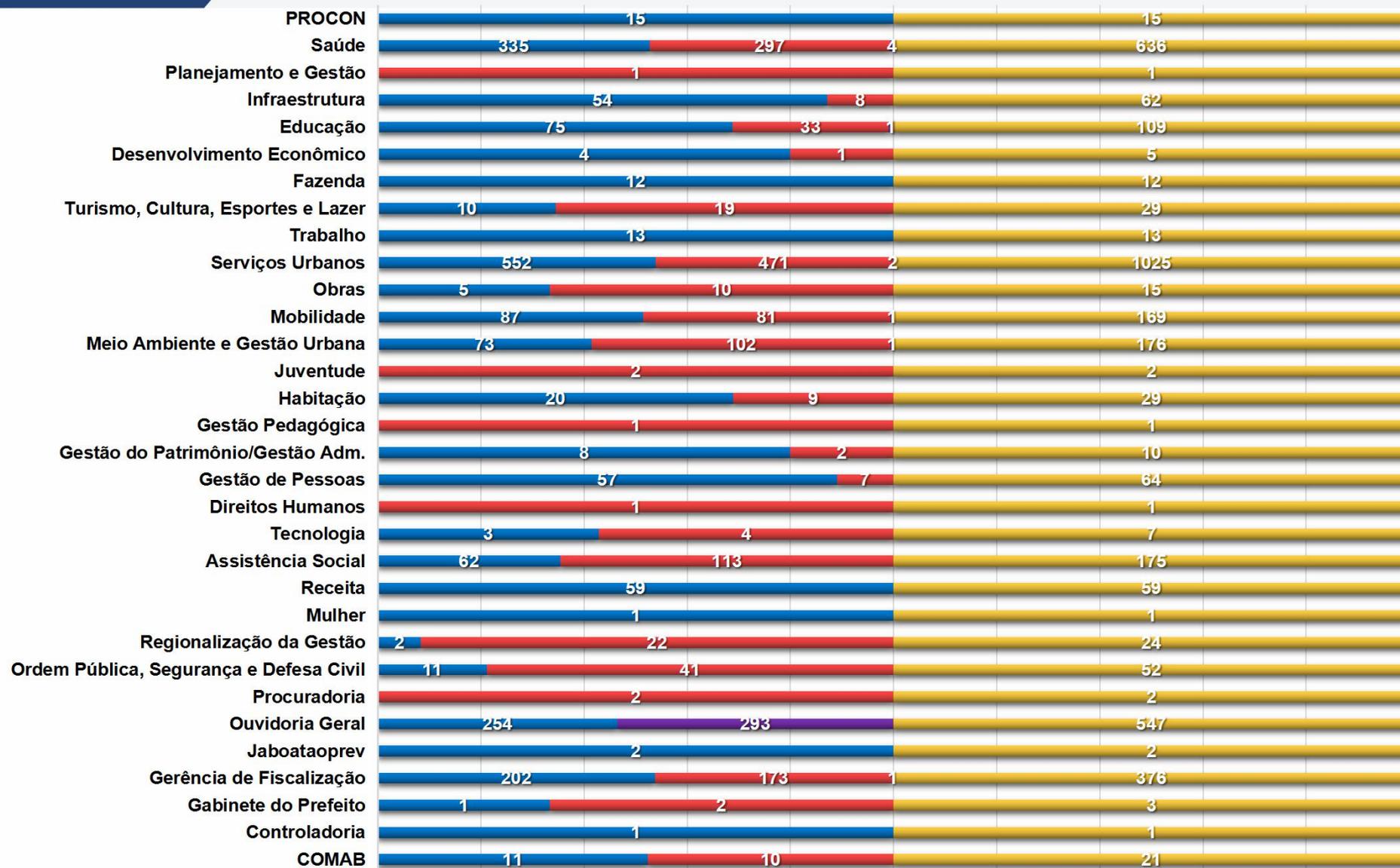
FAIXA ETÁRIA



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

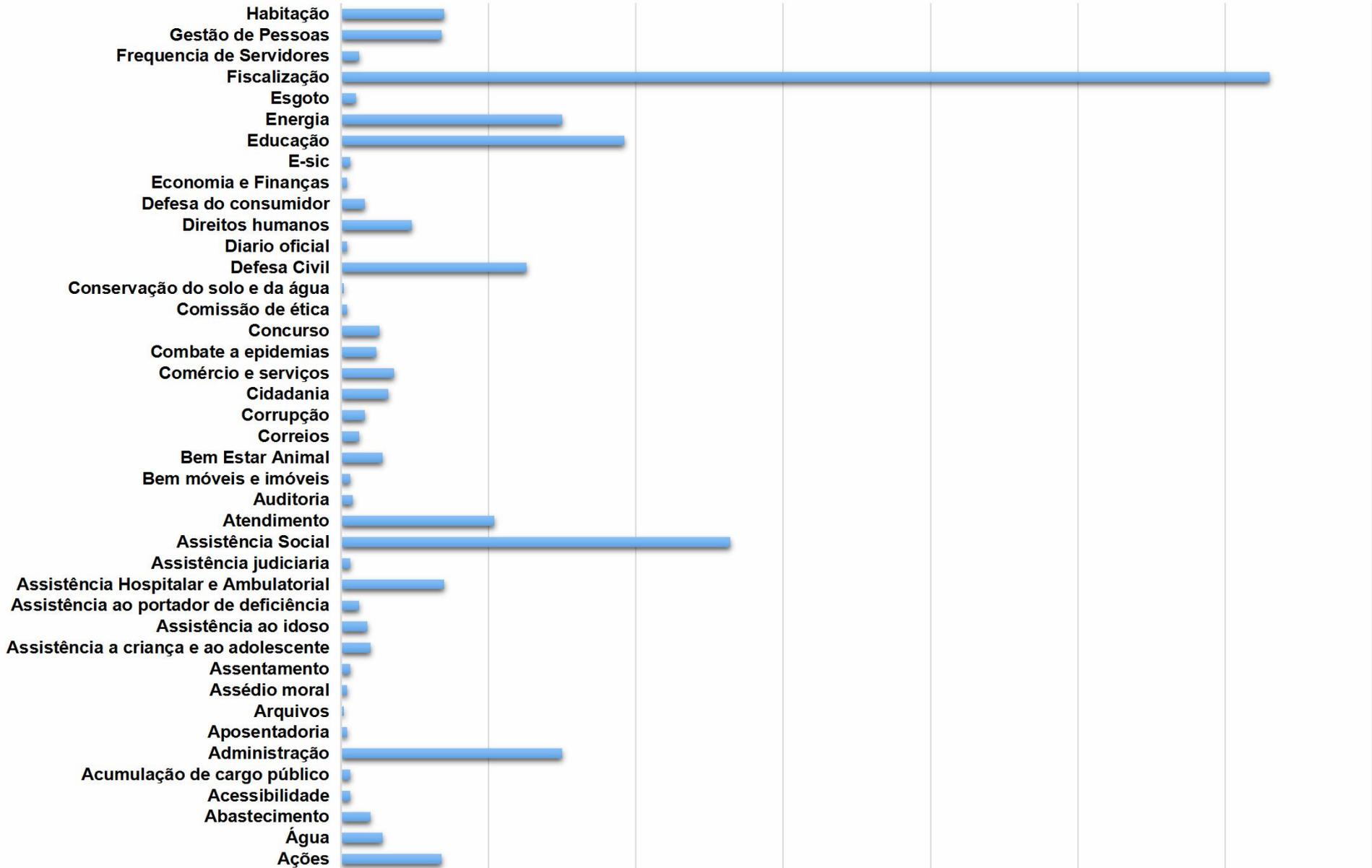


NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES POR ÁREA EM 2018



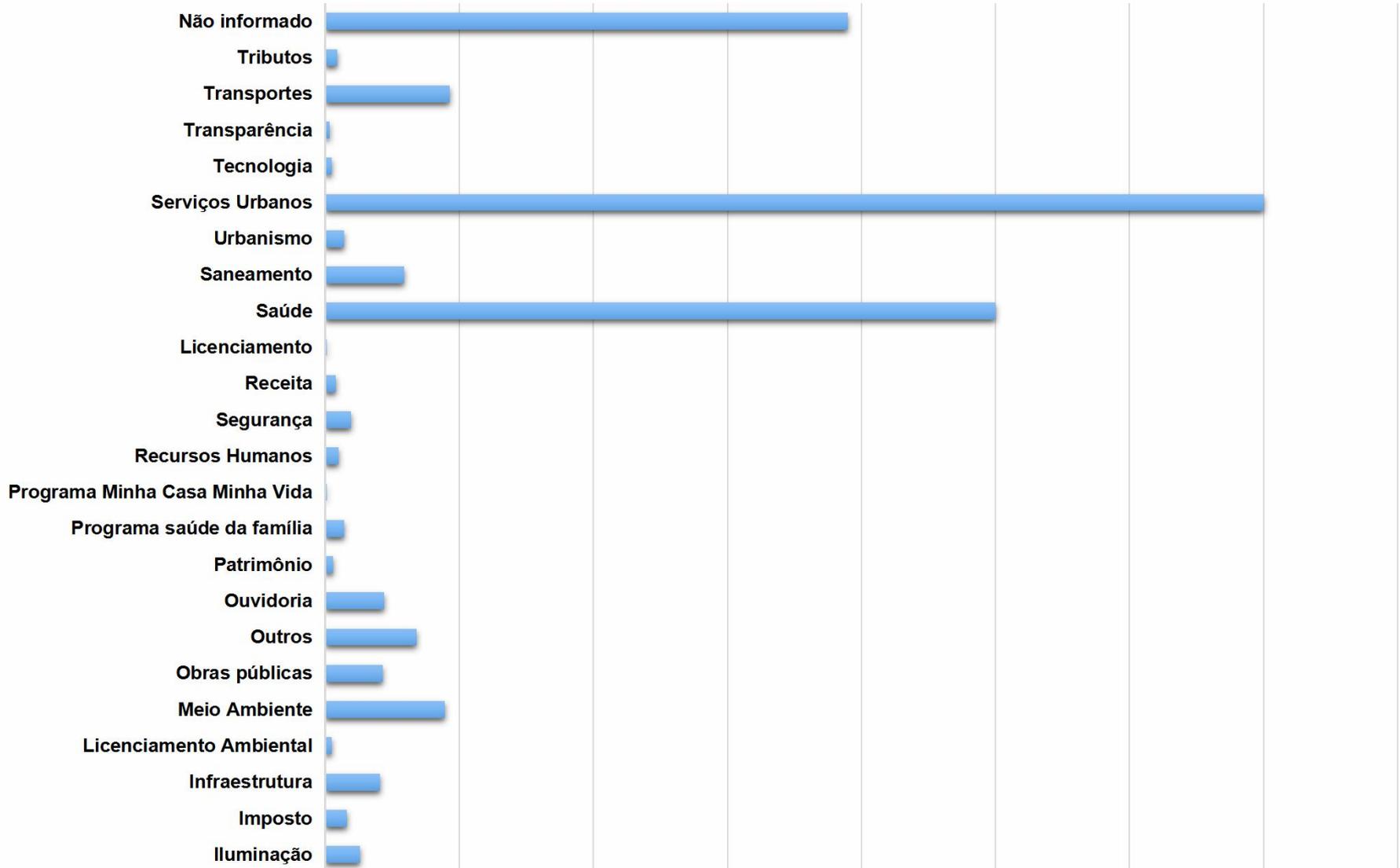


DEMANDAS POR ASSUNTO EM 2018



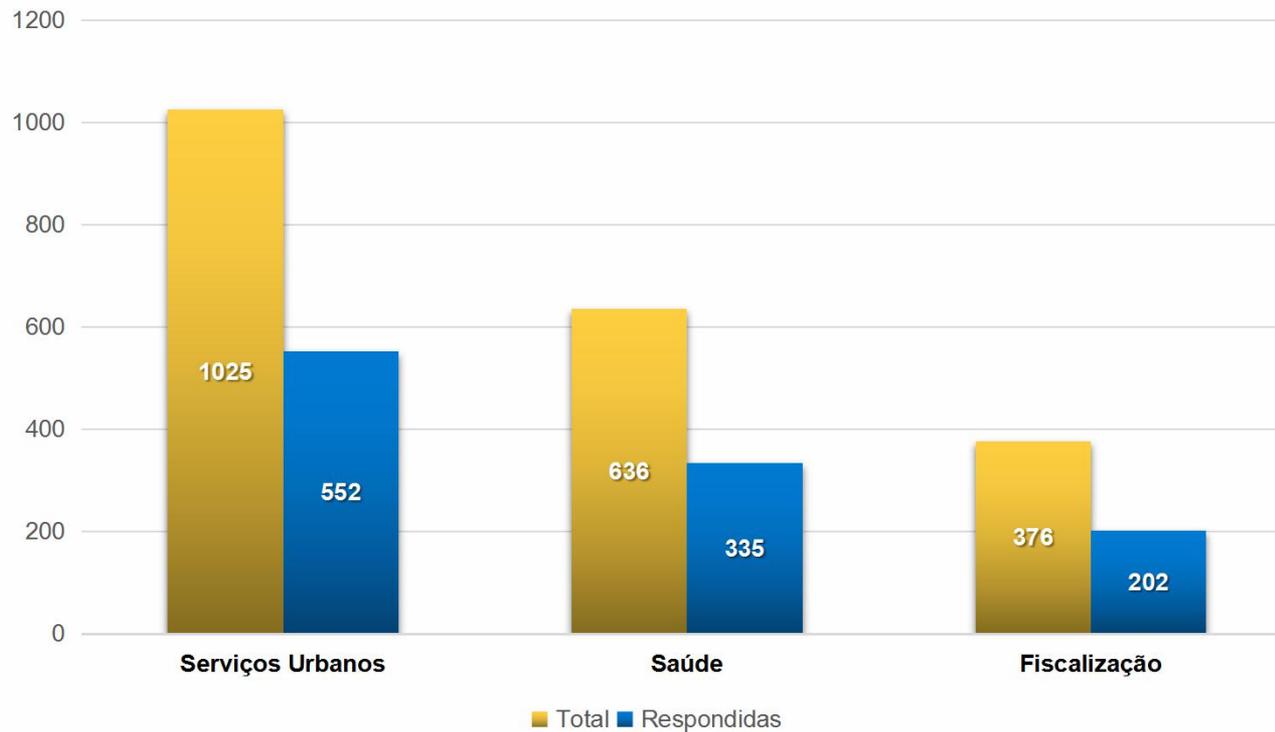


DEMANDAS POR ASSUNTO EM 2018





ÓRGÃOS COM MAIOR NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES



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

1. **Secretaria Municipal de Fazenda e Executiva da Receita** por responder a 100% das demandas;
2. **Secretaria Executiva de Gestão de Pessoas**, por atender a 89% de suas manifestações o que é equivalente a 57 demandas respondidas;
3. **Secretaria Municipal de Infraestrutura** que respondeu a 87% o que equivale a 54 manifestações respondidas.





- **Tapa-buraco**
- **Iluminação pública**
- **Limpeza de canaletas**
- **Recolhimento do lixo**
- **Coletores de lixo**
- **Esgoto a céu aberto**
- **Capinação**
- **Tampas de galerias**
- **Fiscalização de obras irregulares**
- **Licenciamento**
- **Assistência social**
- **Serviços de saúde.**



CONCLUSÃO

Percebe-se que no decorrer do ano de 2018 houve uma redução por parte das Secretarias no percentual de respostas e na resolução das problemáticas apresentadas pela população.

Dessa forma, acredita-se ser necessário uma maior aproximação entre a ouvidoria e os interlocutores de cada Secretaria/Orgão, como também a necessidade de ofertar capacitações para melhorar a qualidade das respostas e aumentar a eficácia do atendimento da Ouvidoria Geral.

Outro ponto percebido foi a dificuldade na emissão de relatório com dados e indicadores importantes para o planejamento de políticas públicas, como localidades mais demandas etc.





PREFEITURA DO
JABOATÃO
DOS GUARARAPES

A close-up photograph of a hand holding a magnifying glass over a document, symbolizing scrutiny and transparency.

**FAZER DA TRANSPARÊNCIA UM
JEITO NOVO DE GOVERNAR**

SERVIÇOS

CONTATE-NOS

PORTAL DA TRANSPARÊNCIA

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

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:

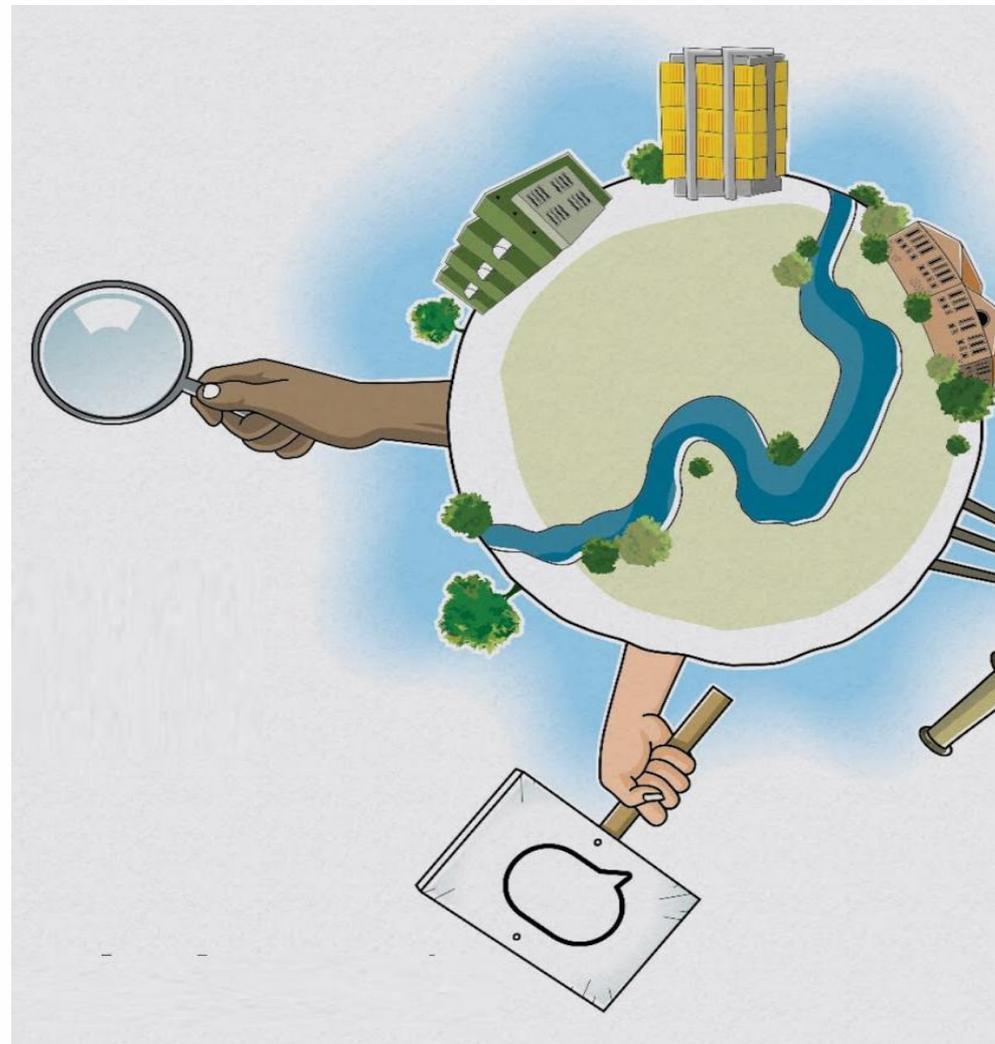
"todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado".





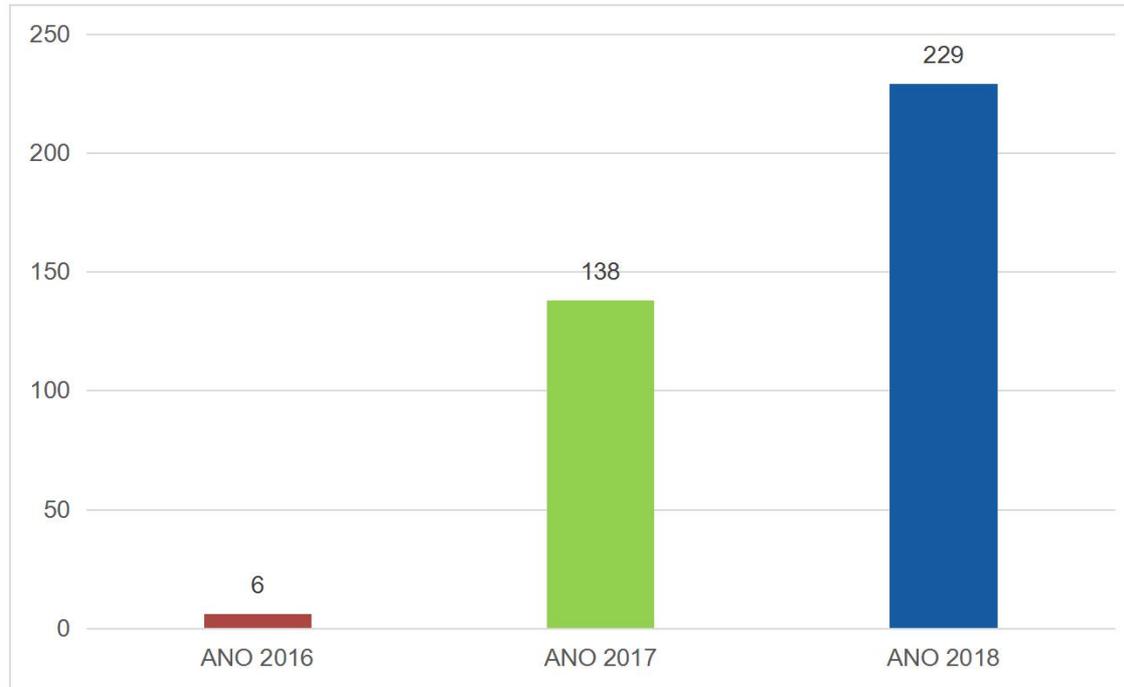
Objetivo Estratégico:

I n c r e m e n t a r
Transparência Ativa e
Passiva.





PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO POR ANO

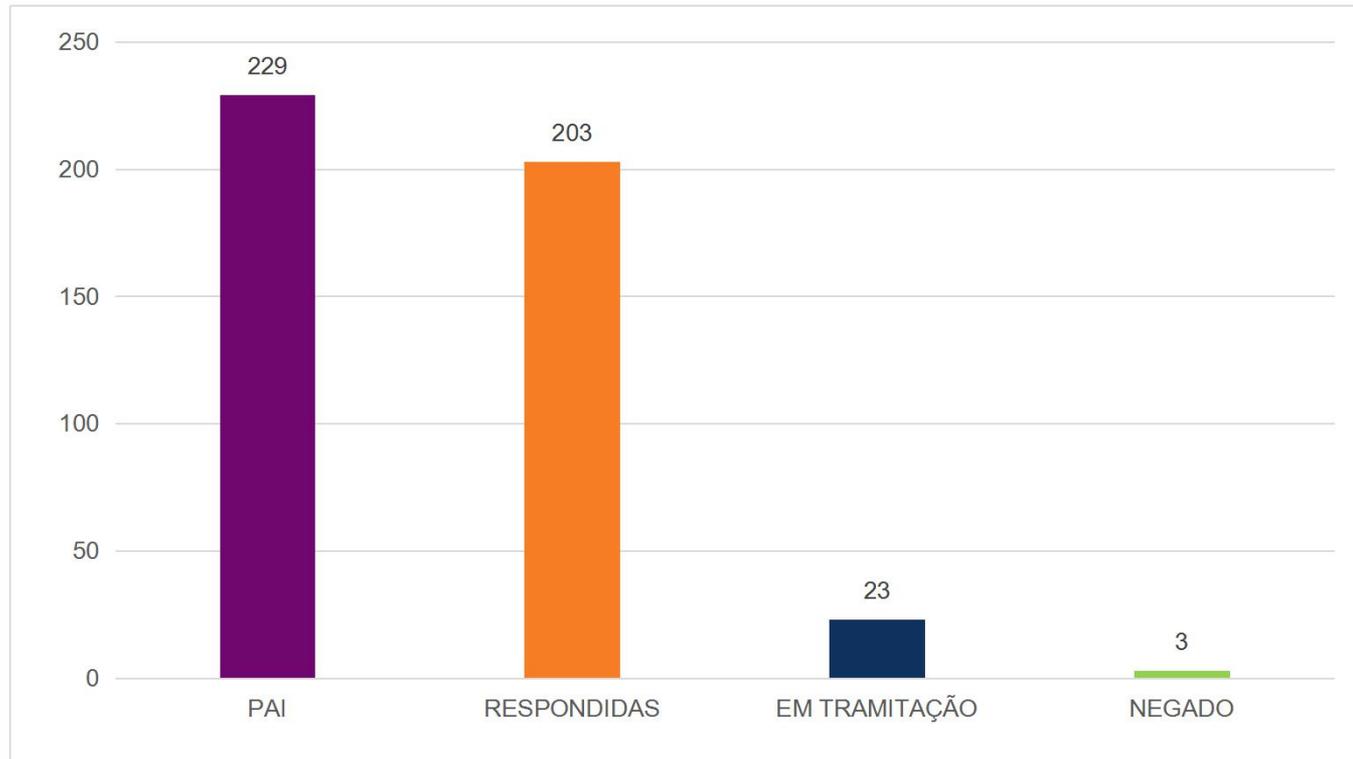


Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – 2018.



NÚMERO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

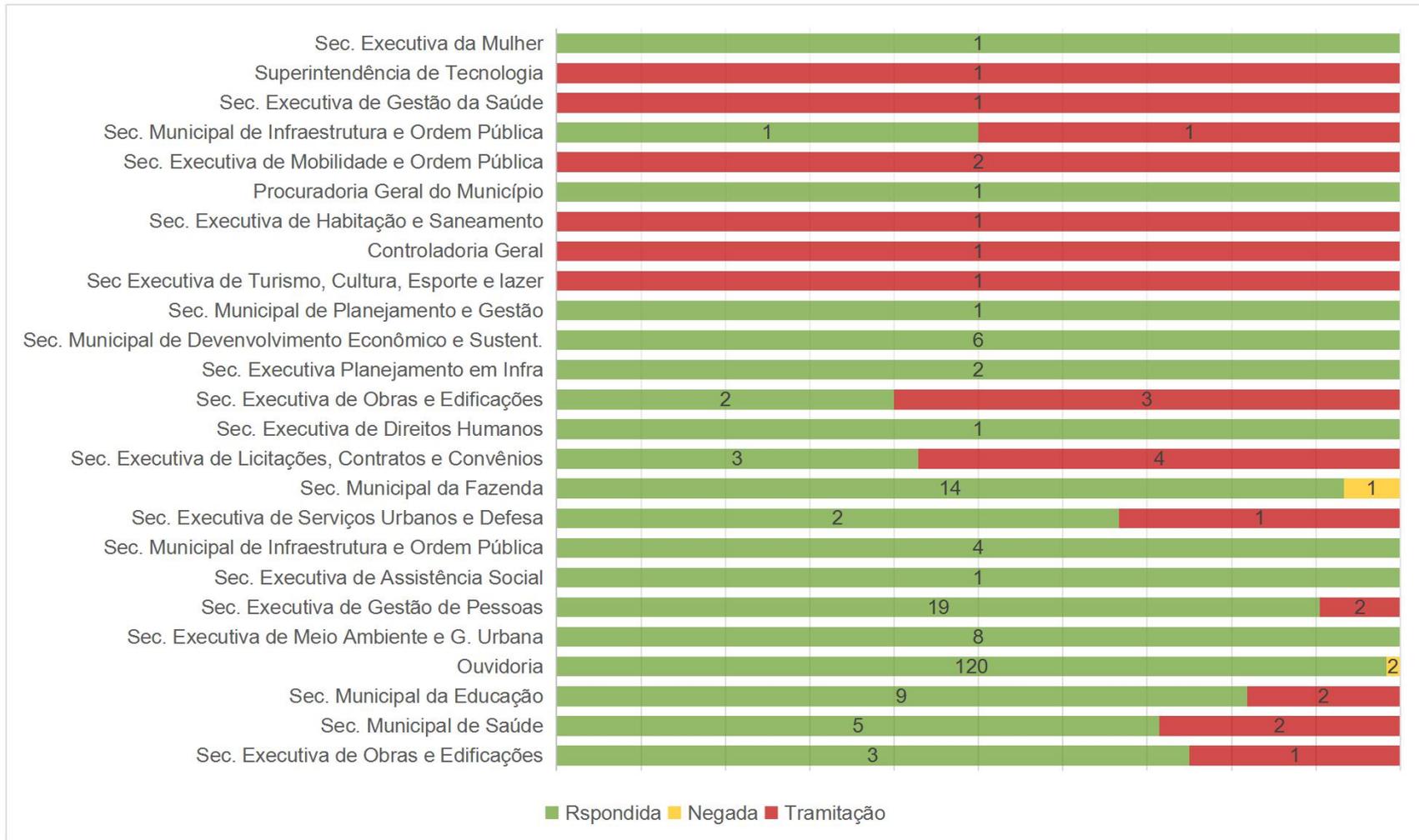
JANEIRO A DEZEMBRO DE 2018



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

PAI POR ÁREA ADMINISTRATIVA

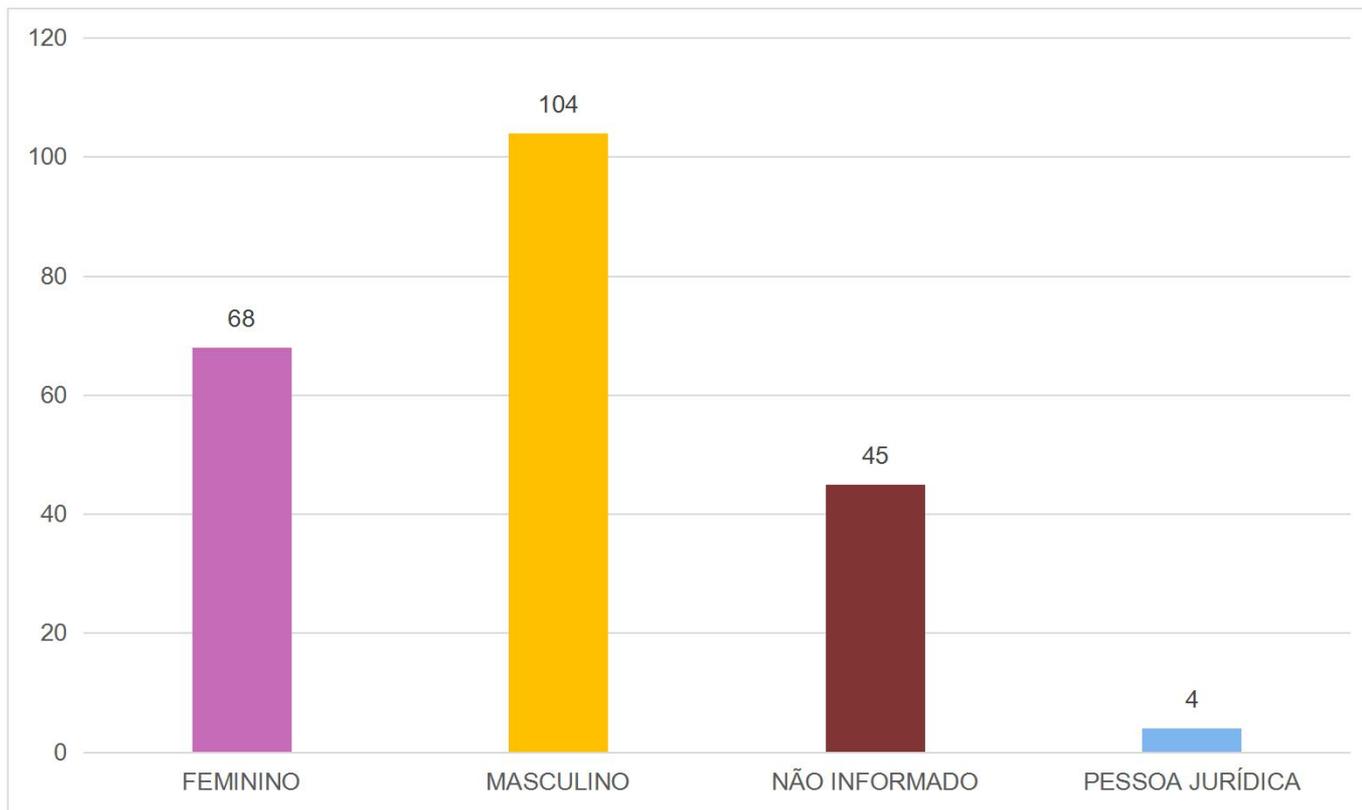
JANEIRO A DEZEMBRO DE 2018





PERFIL DO USUÁRIO POR GÊNERO

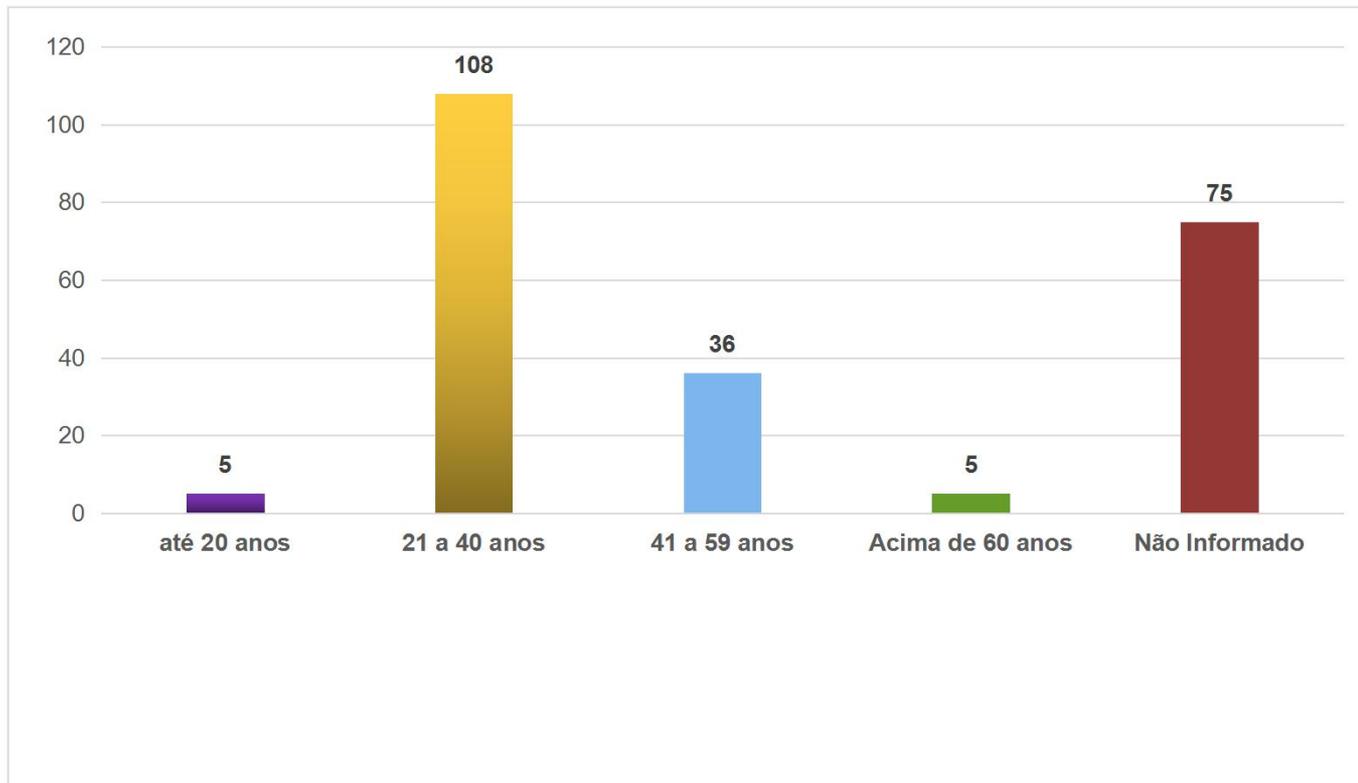
JANEIRO A DEZEMBRO DE 2018



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

PERFIL DO USUÁRIO POR IDADE

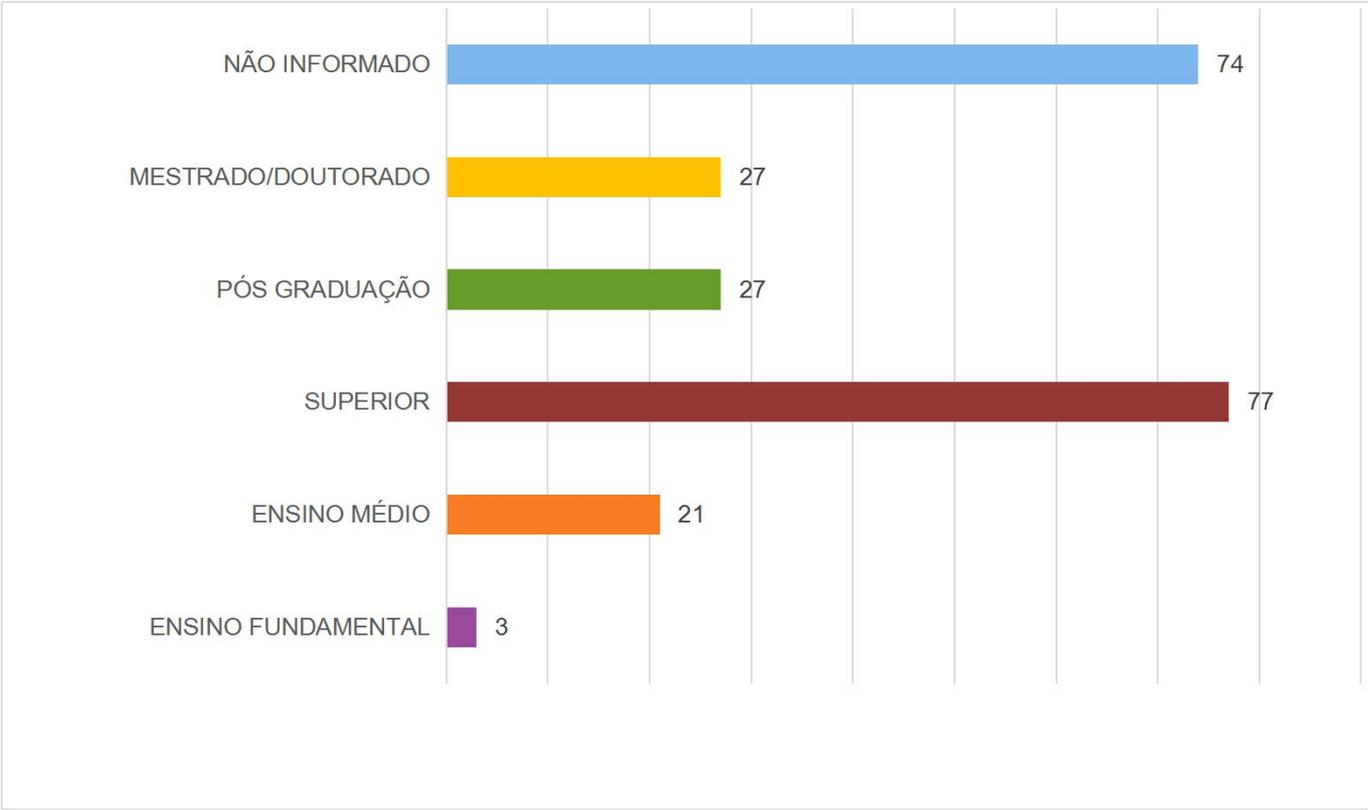
JANEIRO A DEZEMBRO DE 2018



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

PERFIL DO USUÁRIO POR ESCOLARIDADE

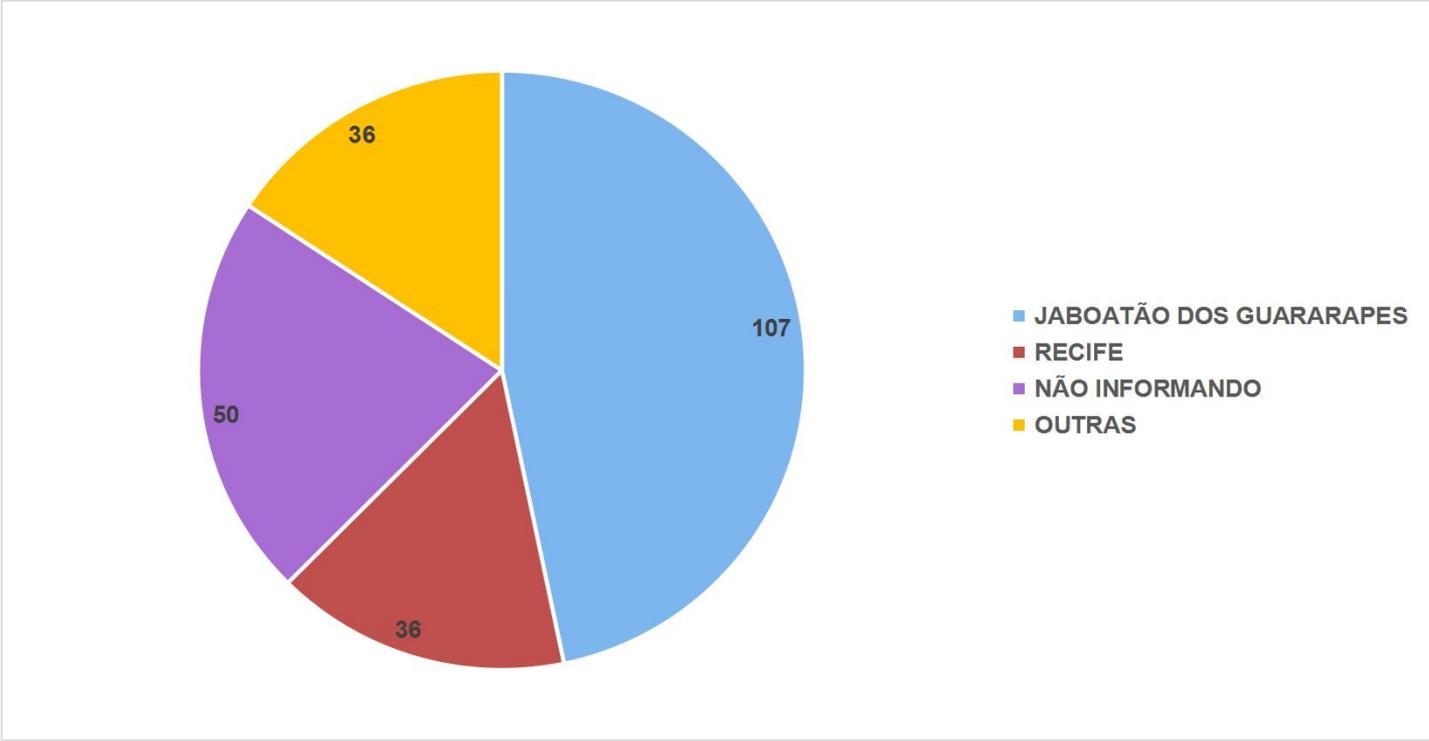
JANEIRO A NOVEMBRO DE 2018



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

PERFIL DO USUÁRIO POR CIDADE

JANEIRO A DEZEMBRO DE 2018



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



CONCLUSÃO

O Sistema do E-SIC é um pouco limitado e não permite a exportação e extração de relatório mais detalhado.

Percebe-se que o número de PAI ainda é bem inferior ao número de manifestações, o que demonstra que a população Jaboatonense não tem a cultura de exercer o direito de solicitar o acesso às informações junto à administração pública.

Todavia, observa-se que este número vem crescendo gradativamente. Acredita-se que isso acontece em razão da evolução da sociedade no sentido de exigir transparência na administração pública e do trabalho da atual gestão.



- No ano de 2018, a Ouvidoria Geral passou a utilizar os sistemas gratuitos de Ouvidorias da CGU (E- ouv e E-sic), ficando mais instrutivo o registro das solicitações;
- A Ouvidoria participou de eventos e seminários, como: Congresso Internacional de Ouvidoria;
- Foi realizada uma reunião de capacitação para os interlocutores de Ouvidoria sobre os novos sistemas;
- Melhorias no Portal da Transparência do Município adequando a resolução do Tribunal de Contas de PE nº 33 de 06 de junho de 2018.