



Relatório Estatístico

Ouvidoria e SIC

Período: 01/12/2019 a 31/12/2019

Relatório extraído em 03/02/2020.



MAIS TRANSPARÊNCIA

Prefeitura do Jaboatão dos Guararapes por meio da Ouvidoria Geral do Município, tem como propósito fortalecer a participação popular, contribuir efetivamente para o sistema de controle interno, melhorar a qualidade do serviço e garantir a transparência da gestão pública.



No mês de dezembro do ano de 2019, a Ouvidoria Geral do Município do Jaboatão dos Guararapes registrou:

29 Pedidos de Acesso à Informação.

196 Manifestações de Ouvidoria.





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

SERVIÇOS

CONTATE-NOS

**PEDIDO DE ACESSO À
INFORMAÇÃO**

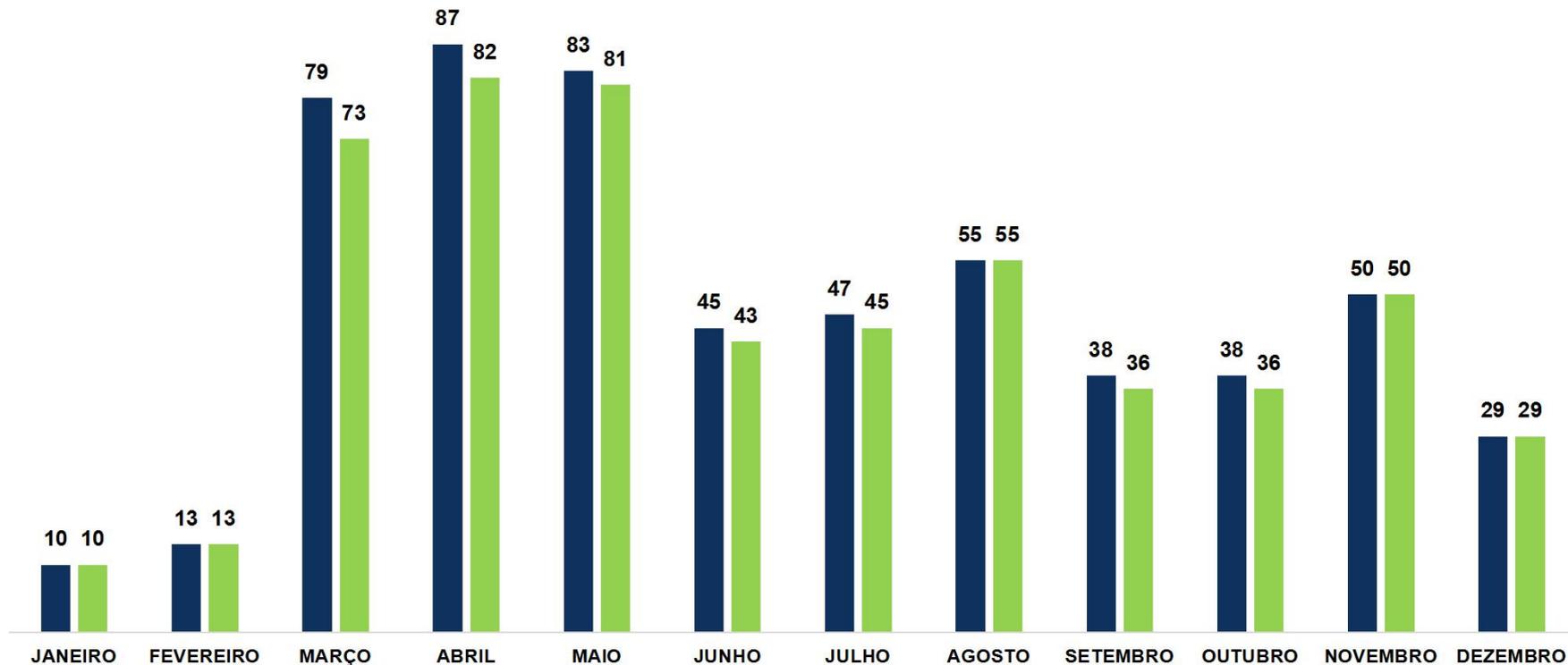


A Lei Municipal nº 853/2013, em consonância com a Lei Federal nº 12.527/2011, garante a todo e qualquer cidadão o acesso às informações produzidas ou sob guarda dos órgãos e entidades da Administração Pública, desde que ela não se enquadre nas exceções de restrição previstas na Lei de Acesso à Informação (LAI).

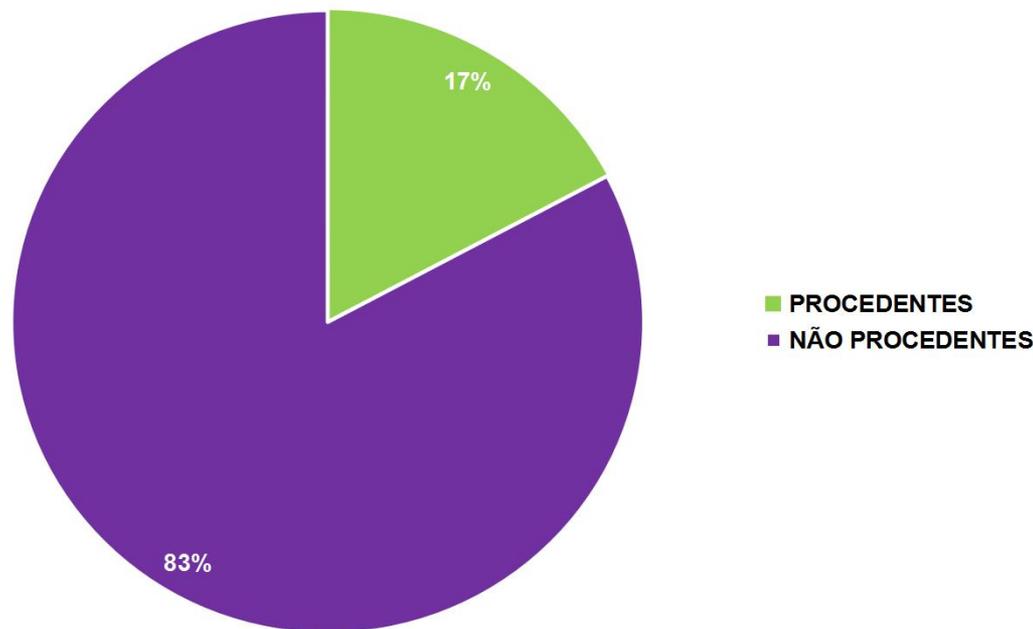


**Acesso à
Informação**

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO (PAI) - 2019



Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Dezembro, 2019.



No mês de dezembro de 2019, a ouvidoria recebeu **29 registro de Pedidos de Acesso à Informação**. Do total recebidos, 05 se configuravam como Pedido de Acesso à Informação, os demais foram solicitações de informações simples e diversas, respondidas diretamente pela ouvidoria.



PEDIDOS DE ACESSO POR UNIDADE GESTORA



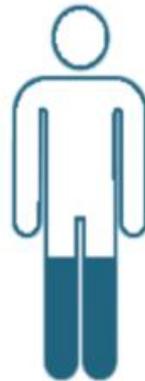
100% de Resolutividade

Obs: Neste gráfico foram considerados todos os pedidos registrados em nosso sistema.
As secretárias e órgãos que não foram citados, não receberam Pedidos de Acesso à Informação no mês de dezembro.



PERFIL DOS USUÁRIOS

Gênero



MASCULINO

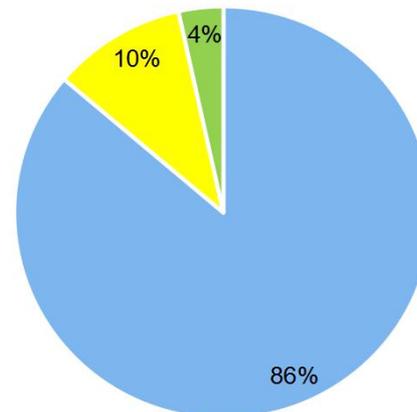
16

FEMININO

13



Procedência



- JABOATÃO
- RECIFE
- OLINDA

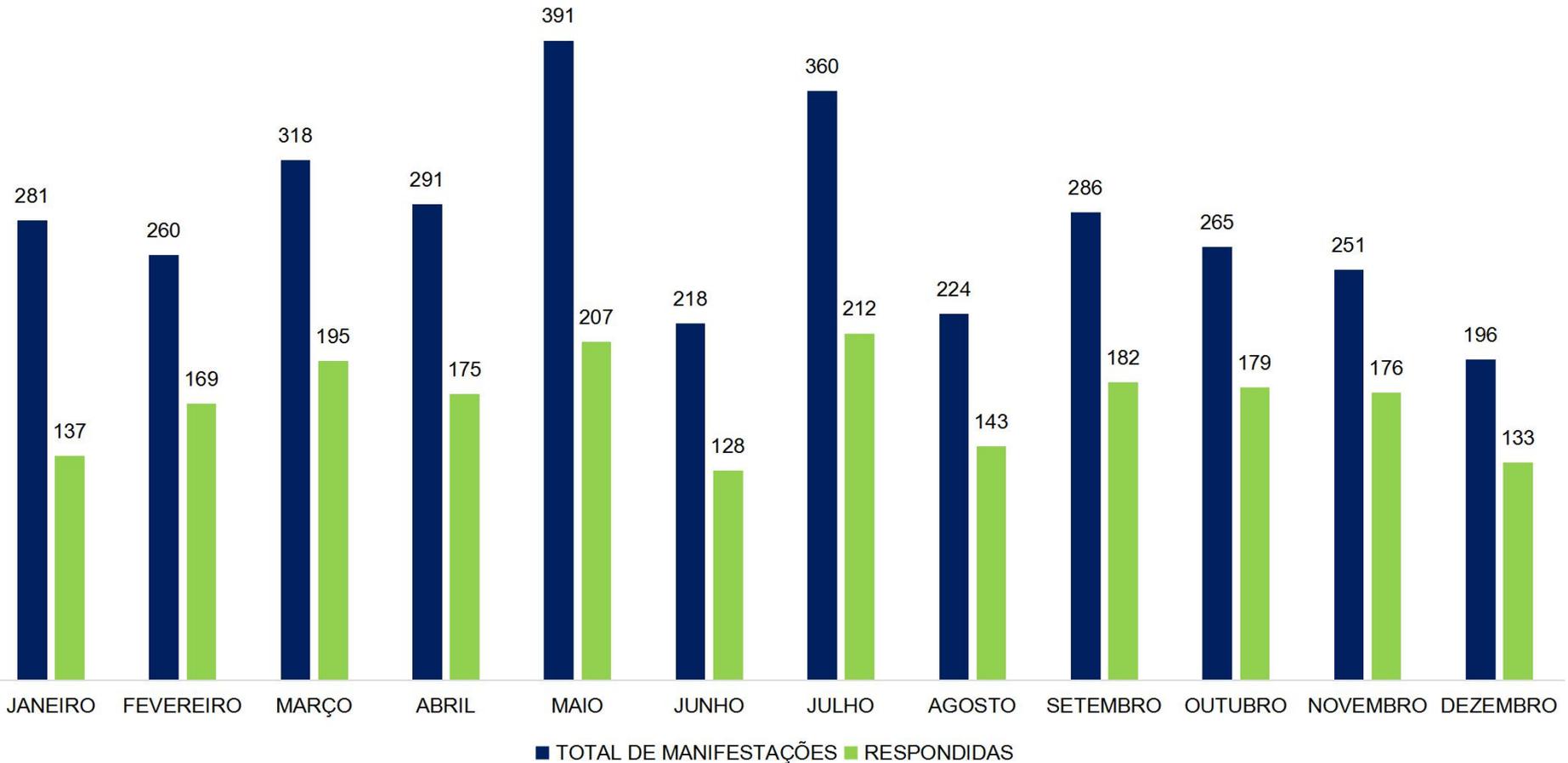


NÓS QUEREMOS OUVIR VOCÊ!

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

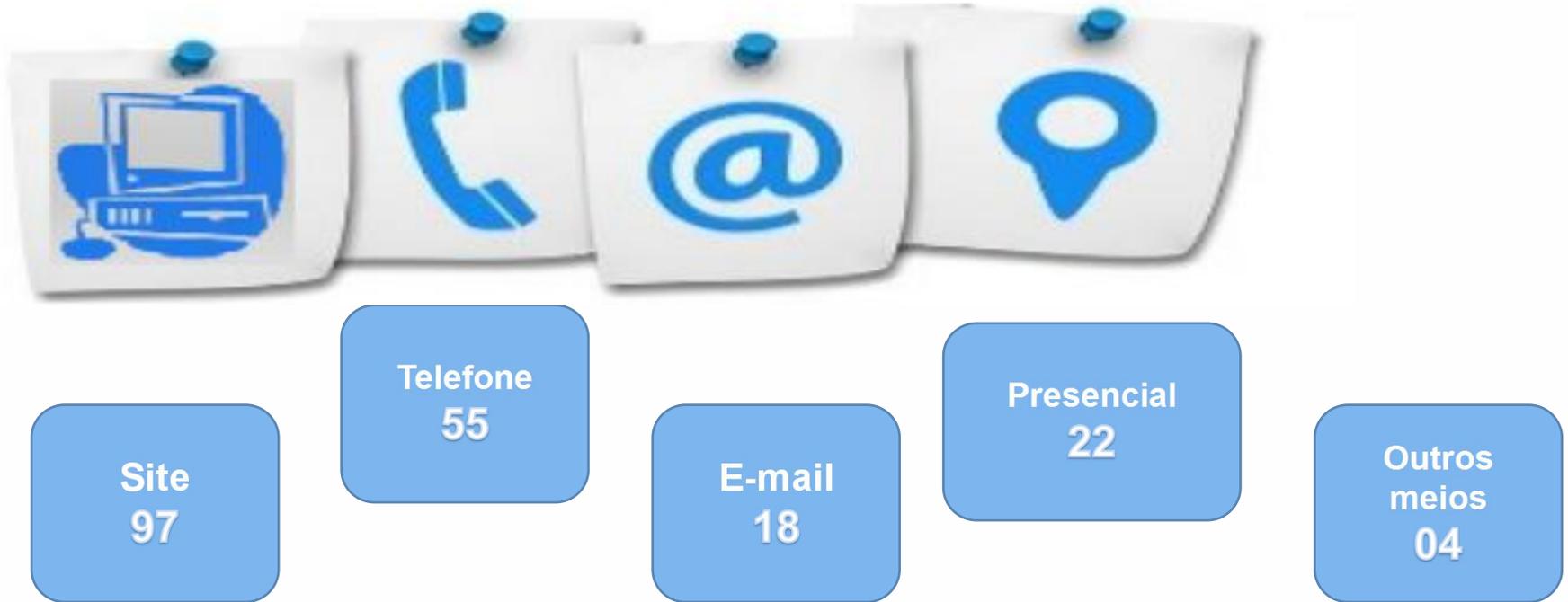


PANORAMA DAS MANIFESTAÇÕES 2019



Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Dezembro, 2019.

CANAIS DE ATENDIMENTO



Entre as formas de registro, o canal de atendimento mais utilizado pelos usuários foi o site, com 97 manifestações, seguido pelo telefone com 55 registros.

RESOLUTIVIDADE DAS MANIFESTAÇÕES



196

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

1

UND MUNICIPAIS



28,85
TEMPO MÉDIO
(DIAS)

RESPONDIDAS

133

73%

27%

DENTRO DO PRAZO

FORA DO PRAZO



EM TRATAMENTO

55

40%

60%

DENTRO DO PRAZO

FORA DO PRAZO



8

MANIFESTAÇÕES
ARQUIVADAS

0

ENCAMINHADO PARA
ÓRGÃO EXTERNO

No mês de Dezembro a Ouvidoria recebeu 196 manifestações, destas 133 foram respondidas, com uma média de 73% dentro do prazo e 27% fora do prazo.

55 manifestações encontram -se em atraso.

08 manifestações foram arquivadas por duplicidade ou falta de dados.

**PERCENTUAL DE
RESOLUTIVIDADE**

72%

OBS: Neste slide só foram considerados as manifestações registradas no sistema Fala.BR.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Dezembro, 2019.
Painel Resolveu CGU. painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

| | | |
|--|-------------|------------|
|  | RECLAMAÇÃO | 52 (27,7%) |
|  | SOLICITAÇÃO | 51 (27,1%) |
|  | DENÚNCIA | 10 (5,3%) |
|  | SUGESTÃO | 4 (2,1%) |
|  | ELOGIO | 0 (0,0%) |
|  | COMUNICAÇÃO | 71 (37,8%) |

Obs: Os dados contabilizados como “ Comunicação” se referem as manifestações registradas como anônimas. No sistema Fala.BR quando o cidadão registra qualquer manifestação anônima o mesmo converte para “ Comunicação”.

08 manifestações foram arquivadas por insuficiência de informações.

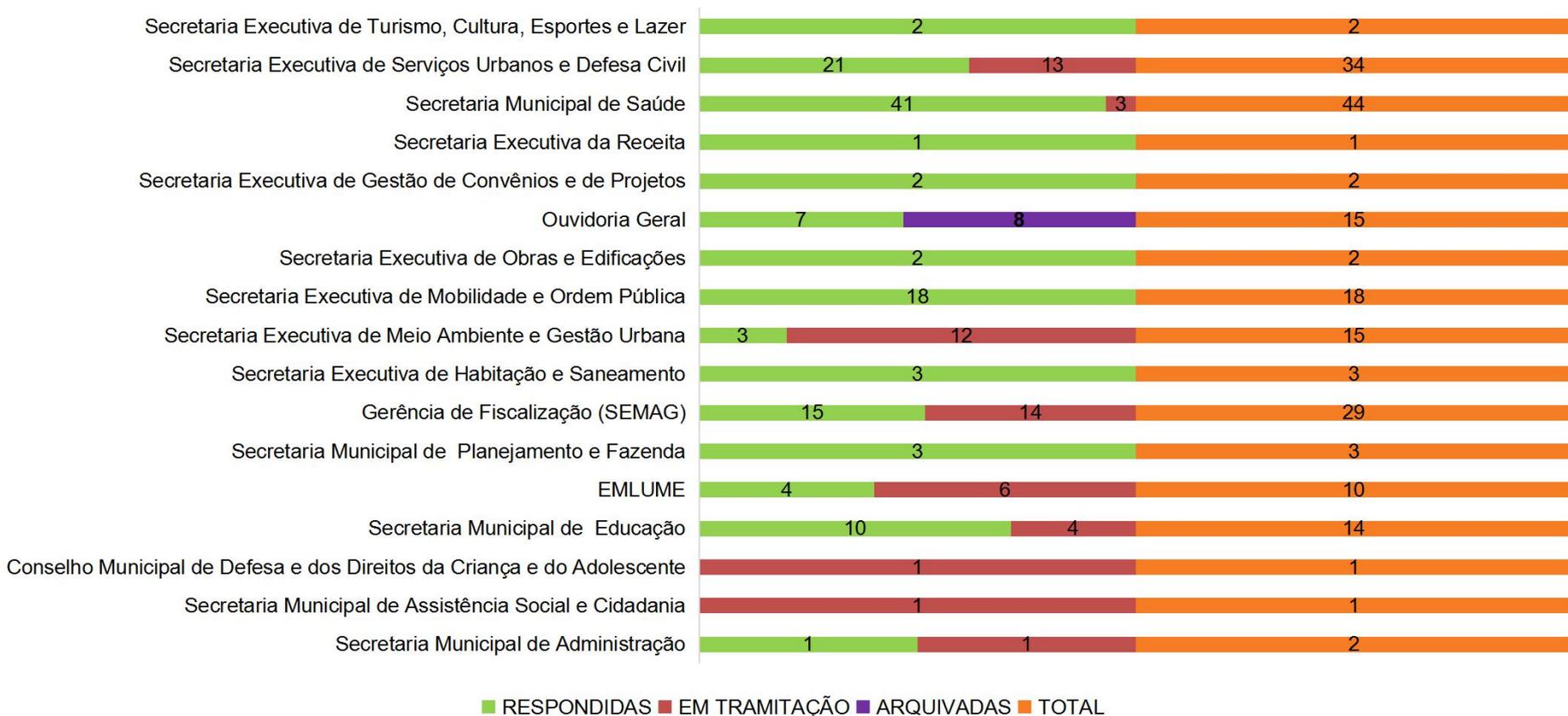


Os assuntos mais abordados e recorrentes durante o mês de dezembro foram:

- Iluminação Pública;
- Problemas na matrícula escolar;
- Recolhimento de lixo;
- Fiscalização de obra ou comércio irregular;
- Poluição ambiental;
- Falta de medicamento e de médicos nas Unidades de Saúde;
- Vigilância Sanitária;
- Solicitações de informações sobre tributos imobiliários e notas fiscais;
- Programa Minha Casa e Minha Vida;
- Atendimento nos postos de saúde;
- Limpeza de ruas;
- Recolhimento do Lixo.



Título do Gráfico

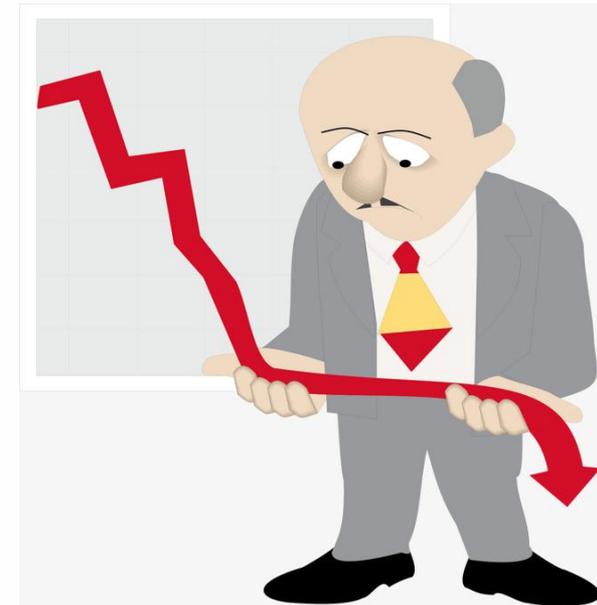


Obs: As secretárias e órgãos que não foram citados neste gráfico, não receberam manifestações de ouvidoria no mês de Dezembro.



RESOLUTIVIDADE POR UNIDADE GESTORA

| SECRETARIA | % |
|---|------|
| Ouvidoria Geral | 100% |
| Secretaria Executiva da Receita | 100% |
| Secretaria Executiva de Gestão de Convênios e de Projetos | 100% |
| Secretaria Executiva de Habitação e Saneamento | 100% |
| Secretaria Executiva de Mobilidade e Ordem Pública | 100% |
| Secretaria Executiva de Obras e Edificações | 100% |
| Secretaria Executiva de Turismo, Cultura, Esportes e Lazer | 100% |
| Secretaria Municipal de Planejamento e Fazenda | 100% |
| Secretaria Municipal de Saúde | 93% |
| Secretaria Municipal de Educação | 71% |
| Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil | 62% |
| Gerência de Fiscalização (SEMAG) | 52% |
| Secretaria Municipal de Administração | 50% |
| EMLUME | 40% |
| Secretaria Executiva de Meio Ambiente e Gestão Urbana | 20% |
| Conselho Municipal de Defesa e dos Direitos da Criança e do Adolescente | 0% |
| Secretaria Municipal de Assistência Social e Cidadania | 0% |



CONSIDERAÇÕES GERAIS

No mês de dezembro o percentual de resolutividade dos Pedidos de Acesso à Informação foi de 100%.

Dezembro registrou o menor número de manifestações do ano, com apenas 196 manifestações comuns de ouvidoria. Contudo, apresentou um percentual de resolutividade de 72%. Melhor índice registrado em 2019.

Mais uma vez alertamos as Secretarias que receberam poucas manifestações e mesmo assim, permanecem não respondendo as demandas enviadas.