



# Relatório Estatístico da Ouvidoria e SIC Agosto/2017

A principal atribuição da Ouvidoria é receber, examinar e encaminhar às áreas competentes as manifestações dos cidadãos para serem respondidas num prazo razoável, em linguagem de fácil entendimento, com cordialidade, presteza, e que esta resposta esteja coerente com o objeto da manifestação.

A resposta dada sempre expressa, no seu conteúdo, as providências e as orientações dos gestores, que falam em nome da administração.

Cada manifestação deve ser considerada sempre um investimento:

- ✓ Um ELOGIO pode resultar num incentivo ao trabalho de uma equipe;
- ✓ Uma SUGESTÃO pode resultar na implantação de melhorias de um processo ou levar a uma inovação;
- ✓ Uma RECLAMAÇÃO pode resultar na solução de problemas e oferecer um melhor tratamento aos seus usuários;
- ✓ Uma DENÚNCIA pode moralizar a gestão e combater as irregularidades administrativas.

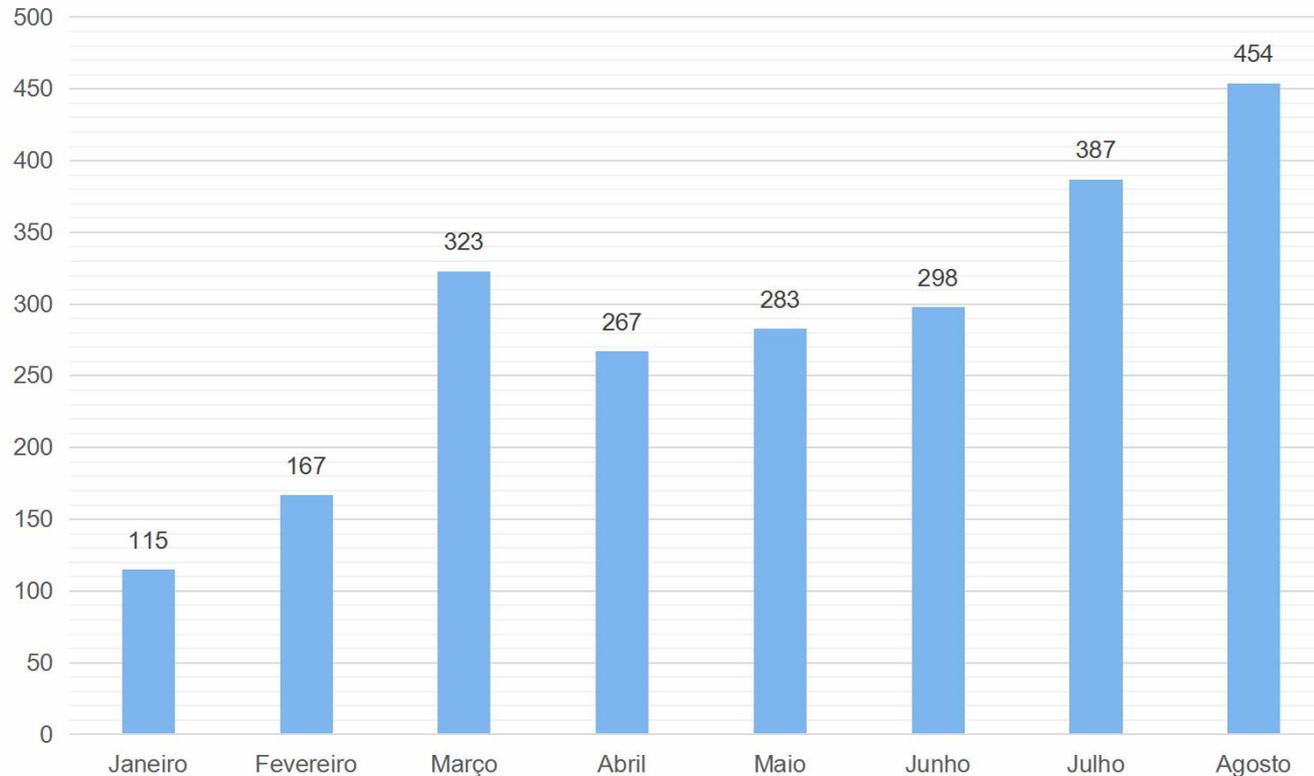
São ganhos difíceis de mensurar, mas de inegável valor para melhorar a imagem institucional e fortalecer os laços com a sociedade, sem contar a evidente contribuição para a consolidação da prática da democracia. Além disso, um vasto campo de temas e objetos para pesquisas e estudos sobre os efeitos do trabalho da Ouvidoria se direcionam para aqueles que se dedicam à área de gestão participativa. A sua importância é reconhecida, em todos os níveis e esferas, hoje constituindo, na área social, um item relevante das políticas públicas.

A Ouvidoria do Jaboatão dos Guararapes, cumprindo uma de suas mais importantes atribuições, e no intuito de fornecer elementos que permitam avaliar o seu trabalho, apresenta o seu Relatório Estatístico do mês de agosto, com dados sobre as demandas recebidas e respondidas entre 01 a 31 do mês.

Neste relatório constam tabelas com os dados e gráficos numéricos e de percentual de cada um dos itens a seguir:



## Evolução das manifestações por mês, no ano de 2017.

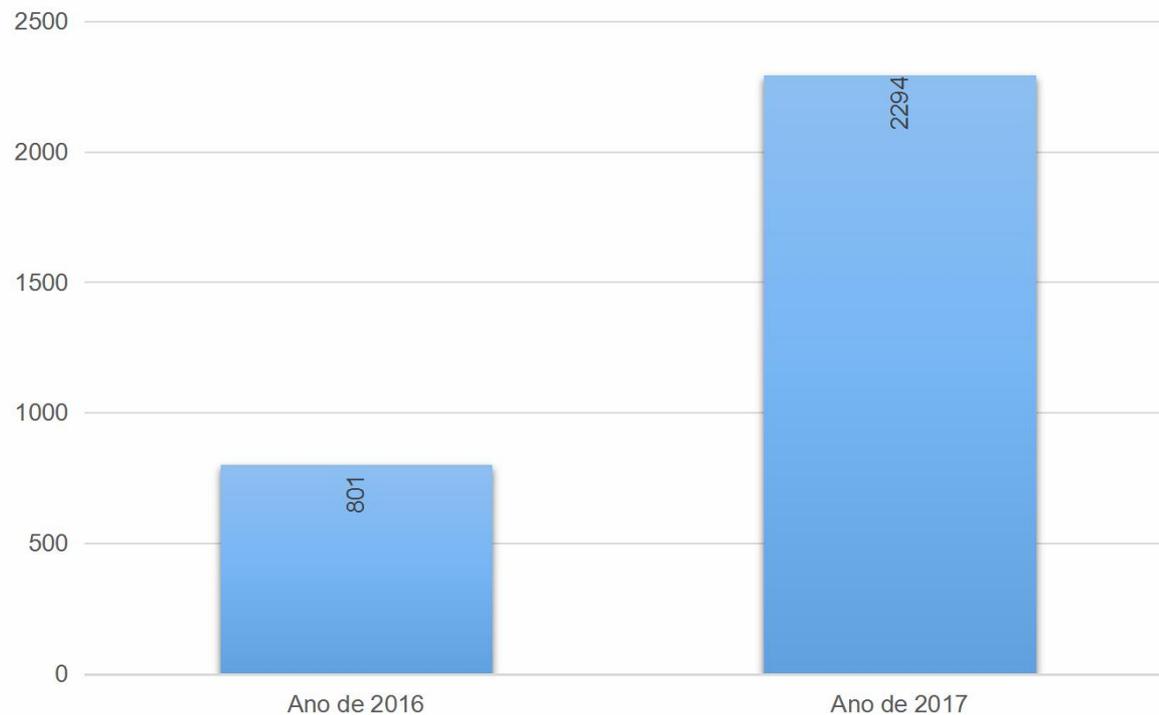


**Gráfico 1 - EVOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES** diz respeito a evolução do quantitativo de manifestações mensalmente de janeiro a agosto de 2017. Pode-se observar o fortalecimento das atividades da Ouvidoria Municipal neste período.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Agosto, 2017.



## Quantitativo de manifestações de janeiro a agosto **2016 x 2017**



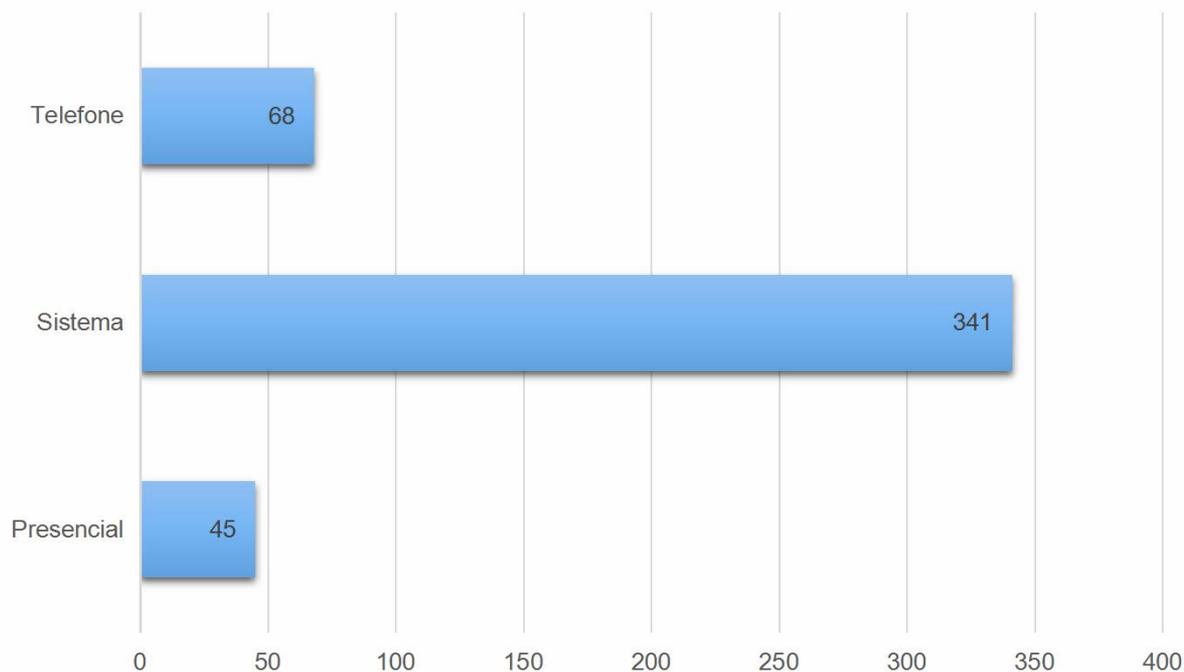
Percebe-se que, analisando o mesmo período no ano de 2017 obteve **1.493** manifestações a mais do que no ano anterior.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Agosto, 2017.



## Meio de Acionamento

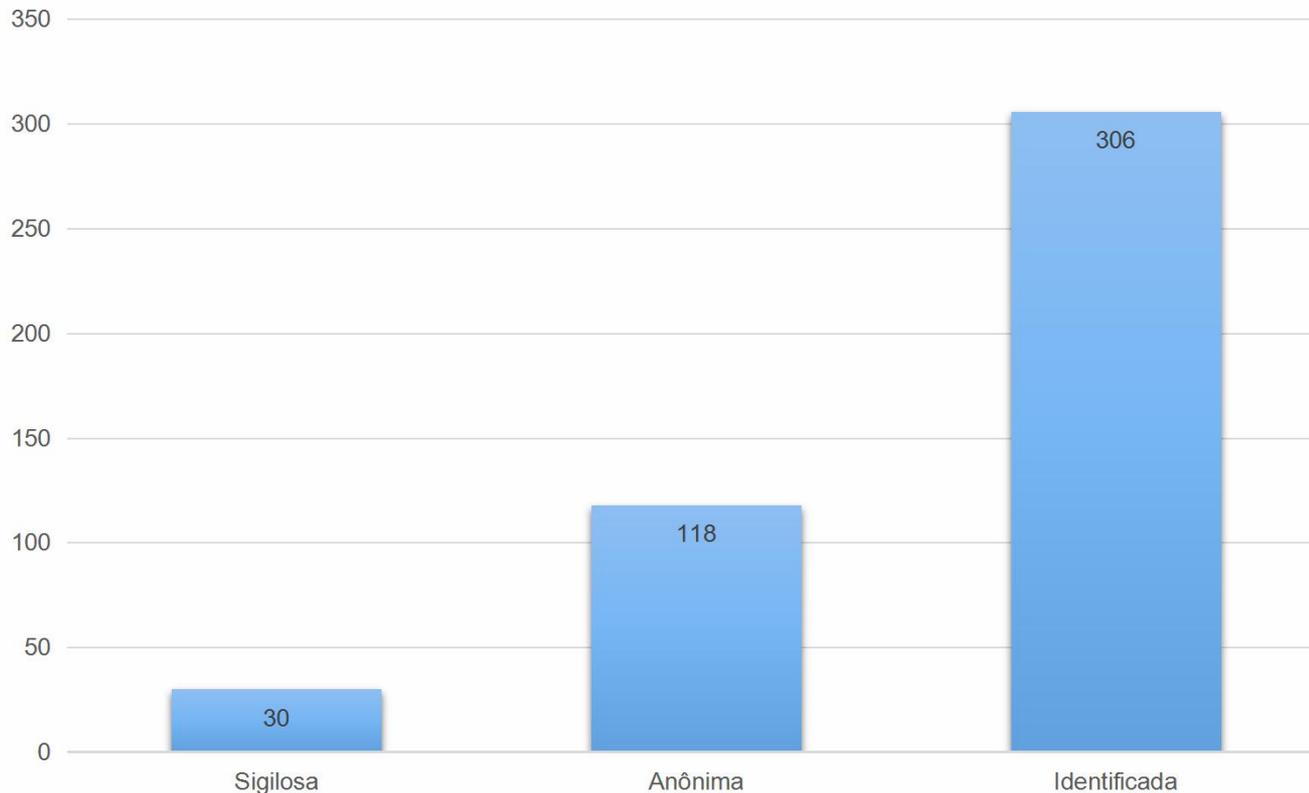
Formas de acesso das manifestações recebidas.



**Gráfico 2 - MEIO DE ACIONAMENTO** diz respeito aos meios de contato que os demandantes se utilizam para enviar suas manifestações à Ouvidoria. Observa-se que mais da metade das demandas chegaram através do sistema da Ouvidoria, não só pela comodidade que esta ferramenta propicia, mas, também, pela possibilidade de exercer o anonimato.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Agosto, 2017.

## Formas de identificação das manifestações recebidas

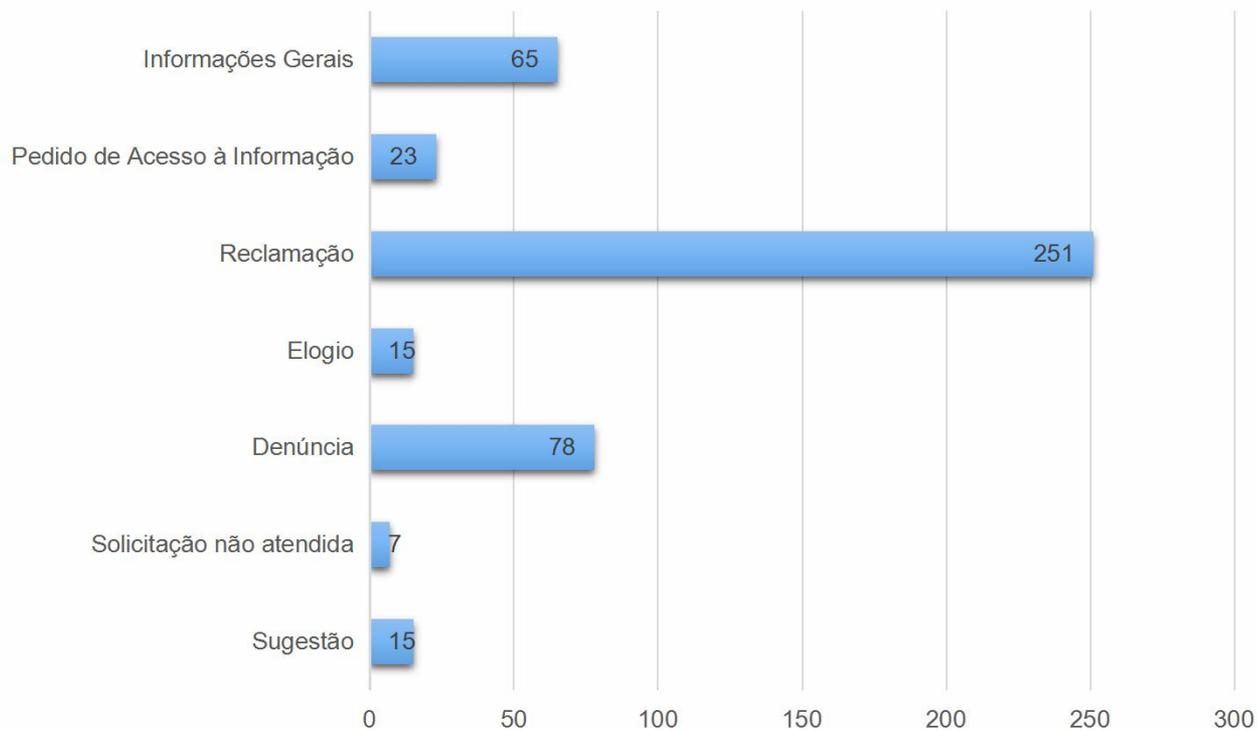


**Gráfico 3 - FORMAS DE IDENTIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS** - ilustra as manifestações como sendo: sigilosa - quando a identidade é preservada pela Ouvidoria, anônima, quando o manifestante não se identifica, e, identificada, quando o manifestante ostenta sua identidade.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Agosto, 2017.



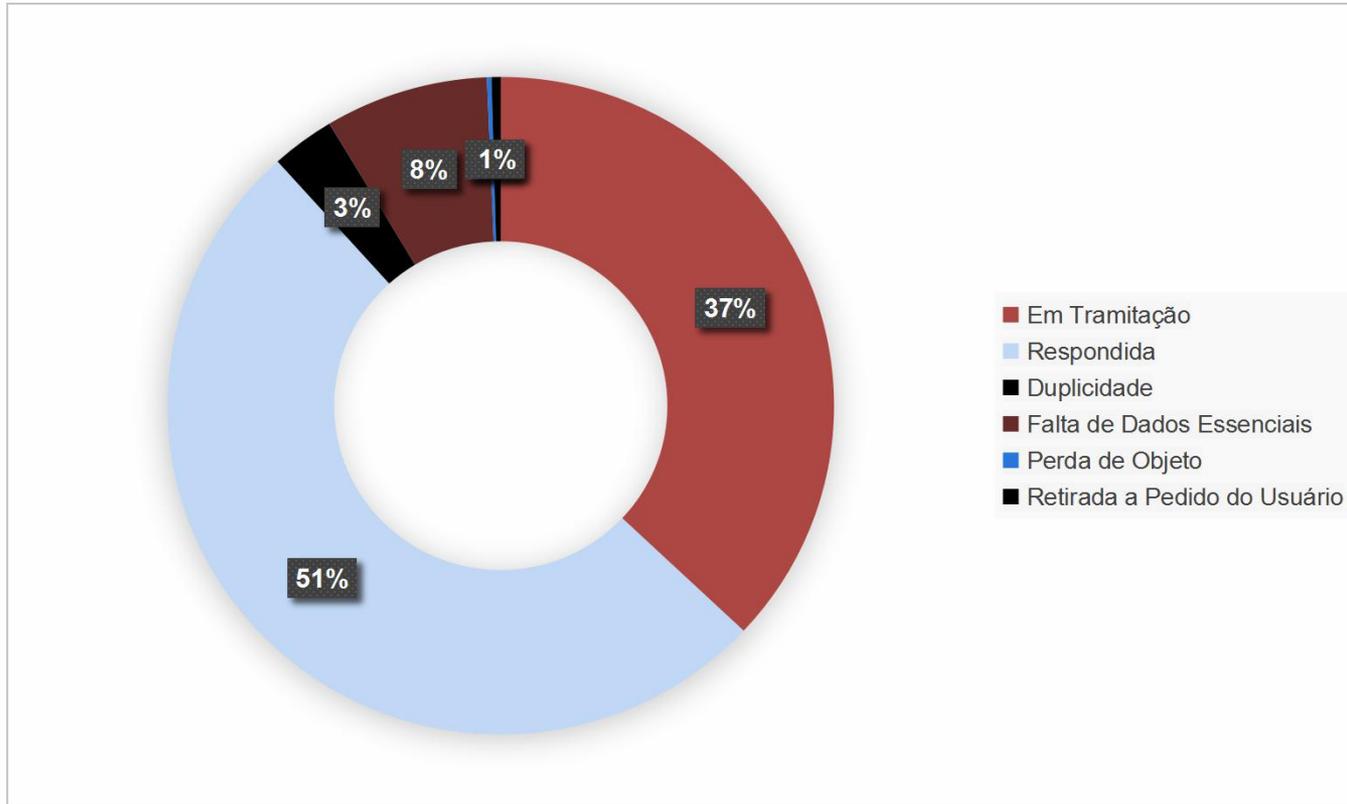
## Número de demanda por natureza da manifestação.



**Gráfico 4: 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 – Agosto, 2017.

## 454 manifestações no mês de Agosto/2017



**Gráfico 5: ANÁLISE SITUACIONAL** - Este gráfico demonstra, em percentuais, a situação das demandas que deram entrada na Ouvidoria no mês de agosto. Observe-se que, 51% das demandas foram respondidas e 37% sem resposta tempestiva. Neste gráfico inclui todo o tipo de manifestação, incluindo as de pedido de acesso a informação.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Agosto 2017.

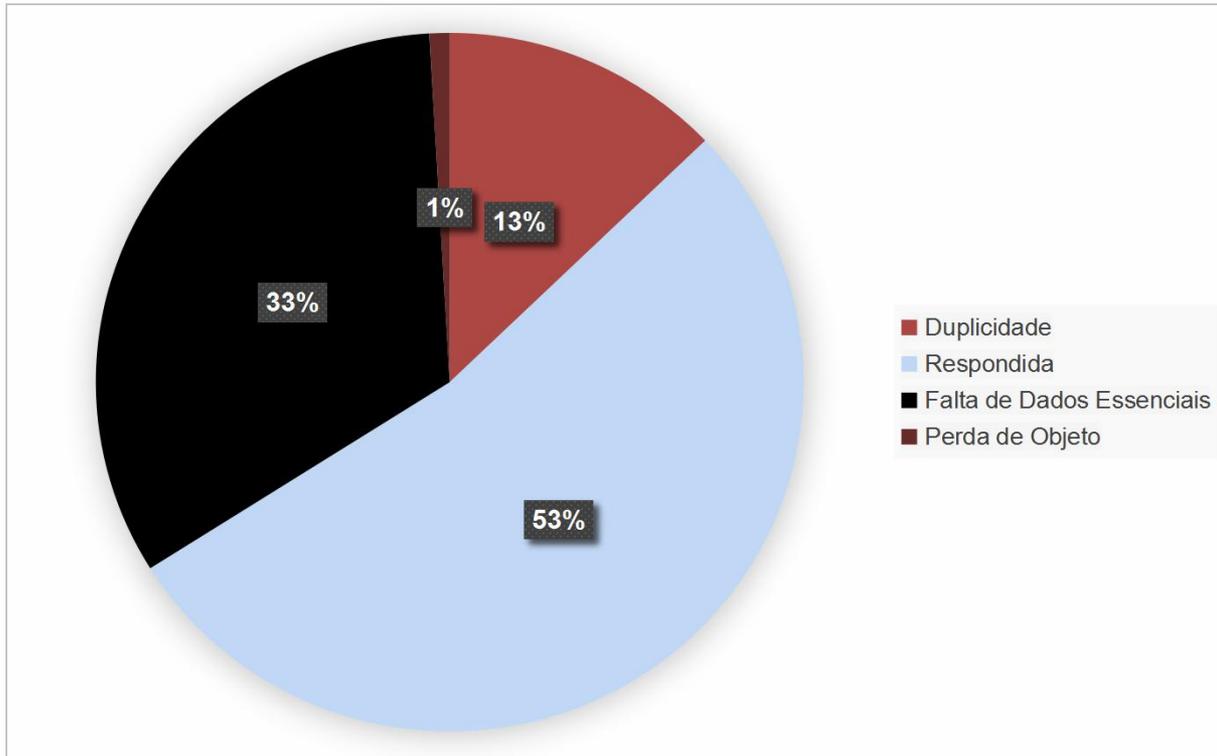


**Resultado das manifestações  
comuns recebidas em  
Agosto/ 2017  
Por órgão.**



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

### Controladoria Geral Ouvidoria Geral



Totalizando 104 demandas, sendo:  
54 manifestações respondidas;  
36 manifestações com falta de dados essenciais;  
13 manifestações em duplicidade;  
01 manifestação perda de objeto;  
Nenhuma em tramitação.

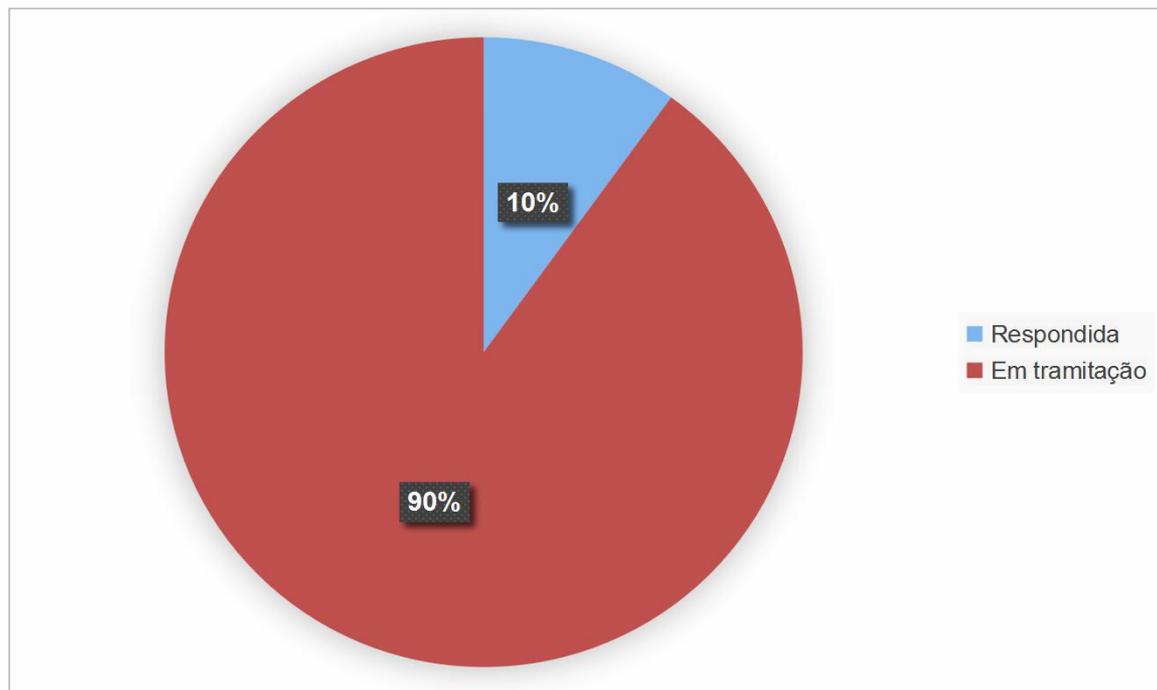
**Gráfico 6: Ouvidoria Geral** - A Ouvidoria recebeu 104 manifestações no mês de agosto. Classificou e concluiu 36 pela falta de dados essenciais, 13 por duplicidade e respondeu a 54.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Agosto, 2017.



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

### Secretaria Especial de Ordem Pública, Segurança e Defesa Civil



Toalizando 10 manifestações, sendo:  
01 manifestação respondida e  
09 em tramitação

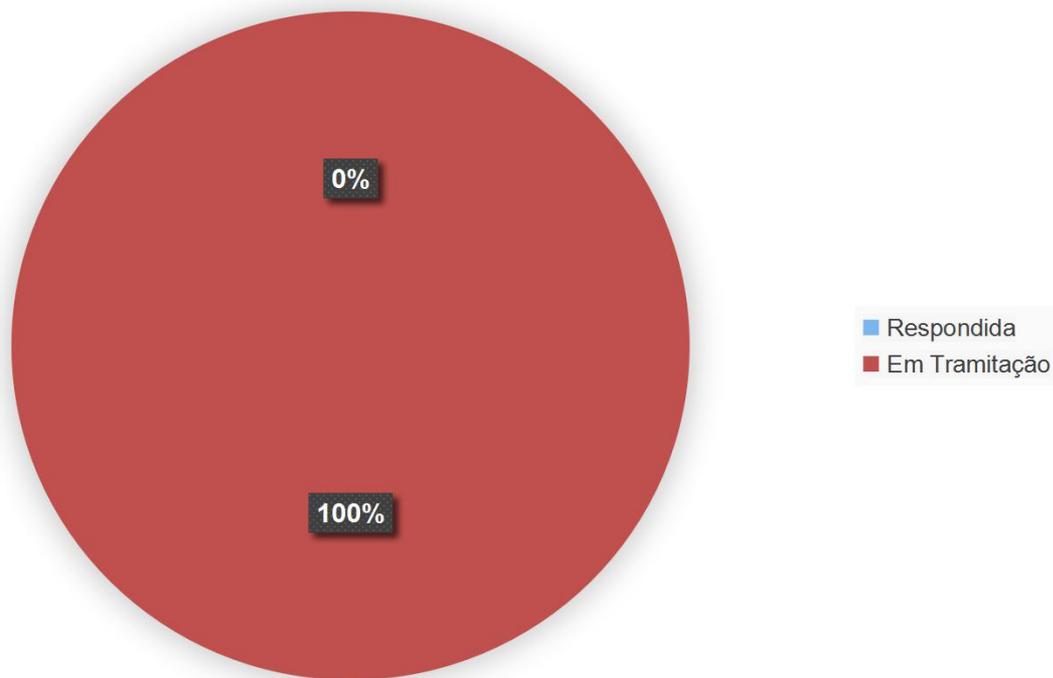
**Gráfico 7: A Secretaria Especial de Ordem Pública, Segurança e Defesa Civil está com 90% das demandas sem resposta à Ouvidoria. Das 10 demandas, apenas 01 foi respondida.**

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Agosto, 2017.



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

### Secretaria Especial de Regionalização da Gestão e Projetos Especiais



Sendo:  
01 manifestação em tramitação.

**Gráfico 8:** A Secretaria Especial de Regionalização da Gestão e Projetos Especiais recebeu, no mês de agosto, 01 manifestação que segue pendente de resposta.

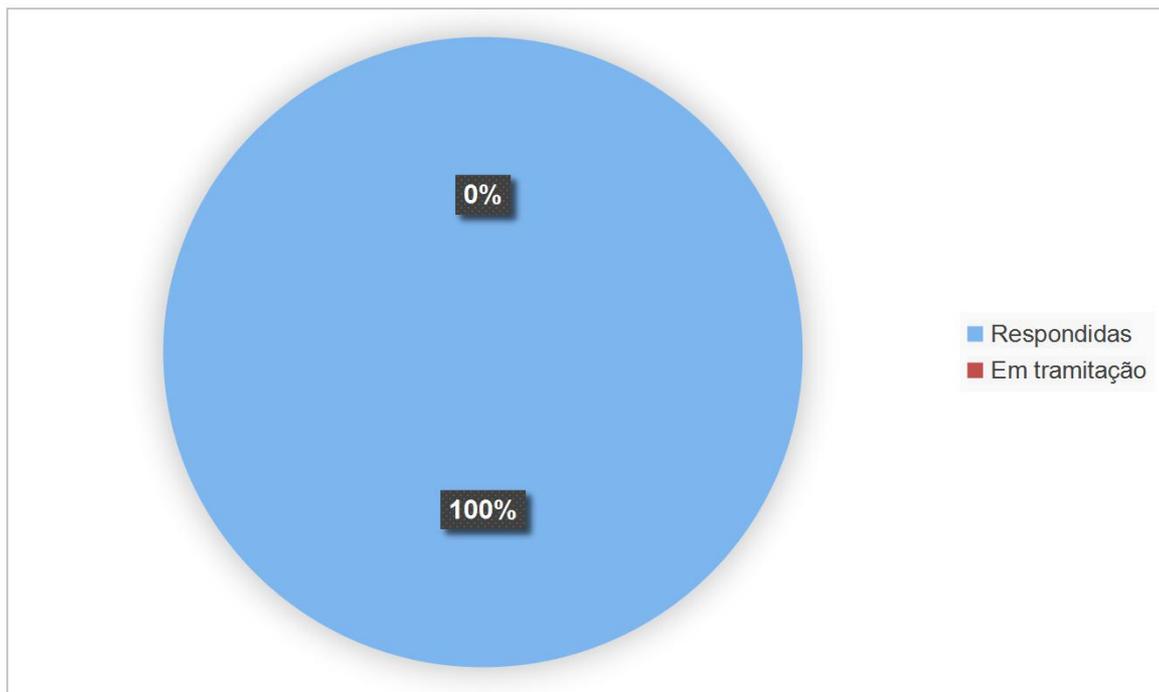
Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Agosto, 2017.



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

Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Sustentabilidade

**Secretaria Executiva de Trabalho, Qualificação e Empreendedorismo**



Sendo:  
01 manifestação respondida.

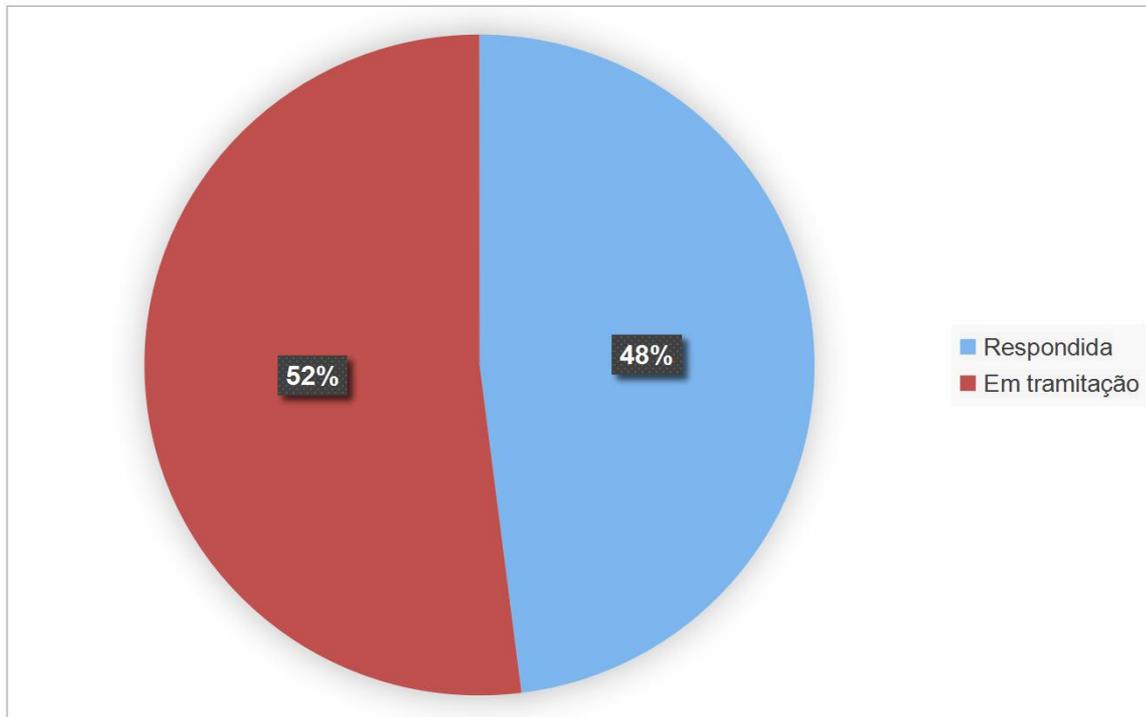
**Gráfico 9: A Secretaria Executiva de Trabalho, Qualificação e Empreendedorismo** recebeu 01 manifestação no mês de agosto, tendo respondido.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Agosto 2017.



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

### Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Sustentabilidade Gerência de Fiscalização



Totalizando 50 manifestações, sendo:  
24 manifestações respondidas e 26 em tramitação.

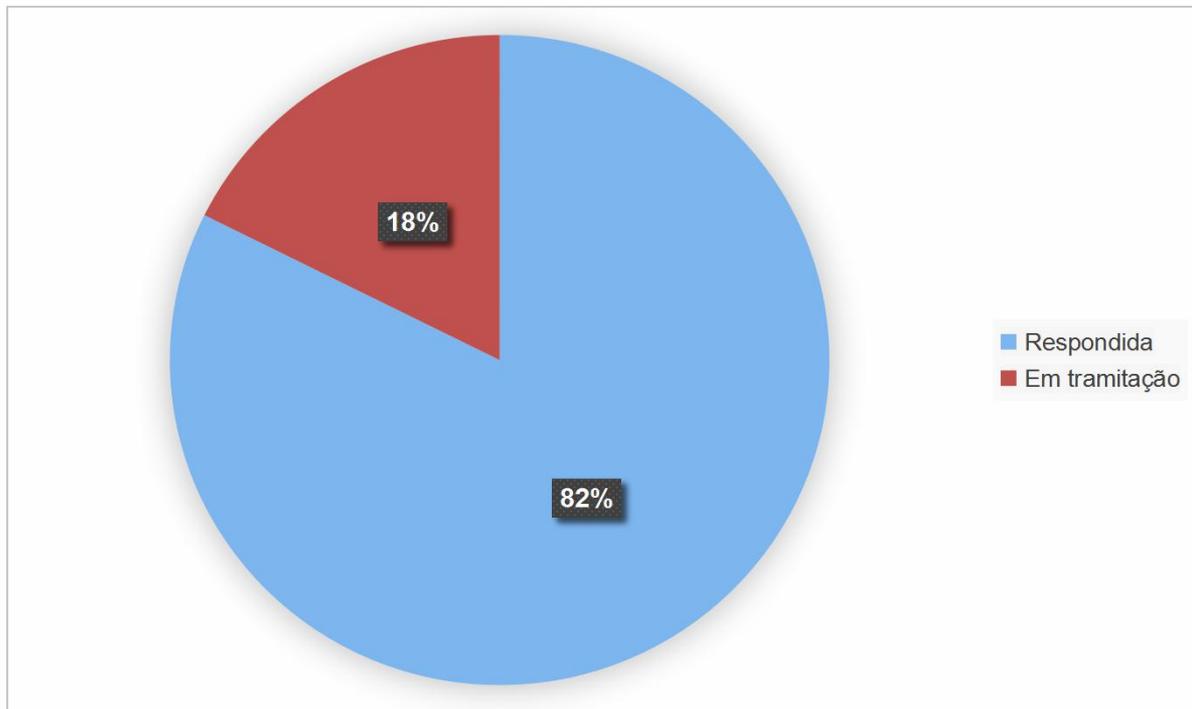
**Gráfico 10: A Gerência de Fiscalização** recebeu 50 manifestações no mês de agosto, tendo respondido a 24 delas, e 26 continuam em tramitação.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Agosto, 2017.



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

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



Totalizando 17 manifestações, sendo:  
14 manifestações respondidas e 03 em tramitação.

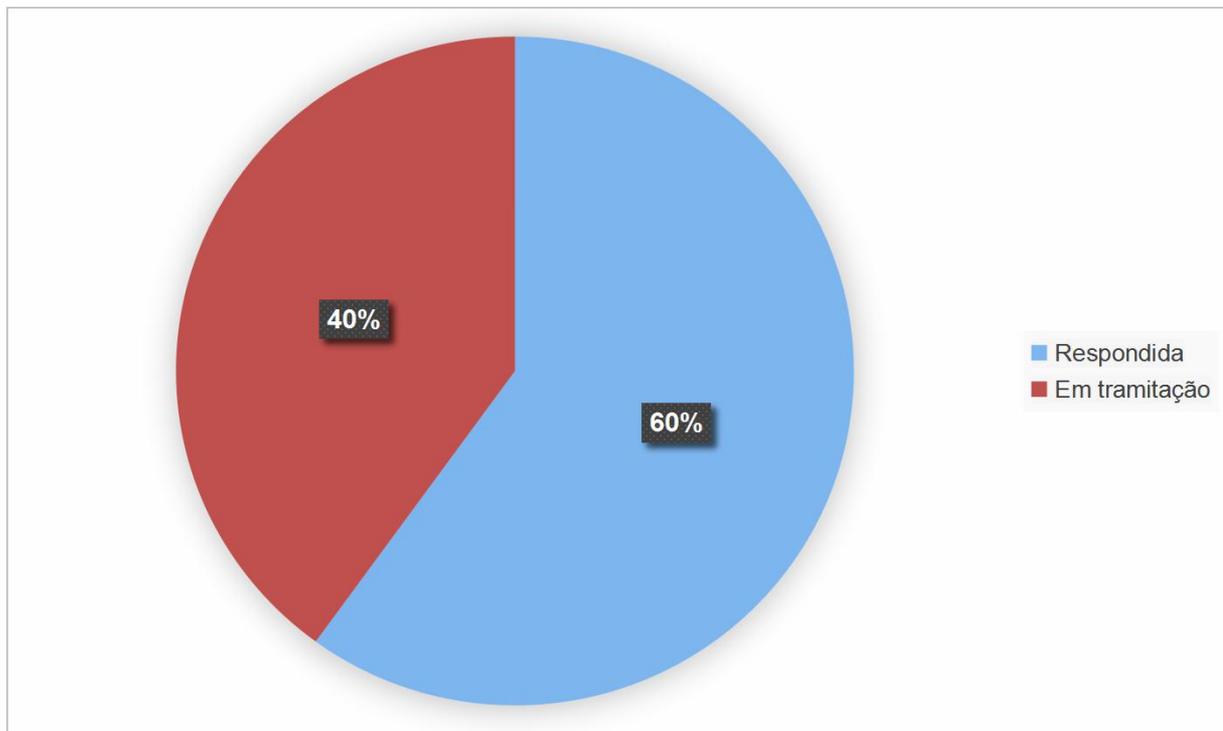
**Gráfico 11: A Secretaria Executiva de Meio Ambiente e Gestão Urbana** recebeu 17 manifestações no mês de agosto, tendo respondido a 14 delas e 03 continuam em tramitação.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Agosto, 2017.



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

Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Sustentabilidade  
**Secretaria Executiva de Turismo, Cultura, Esportes e Lazer**



Totalizando 05 manifestações, sendo:  
03 manifestações respondidas e 02 em tramitação.

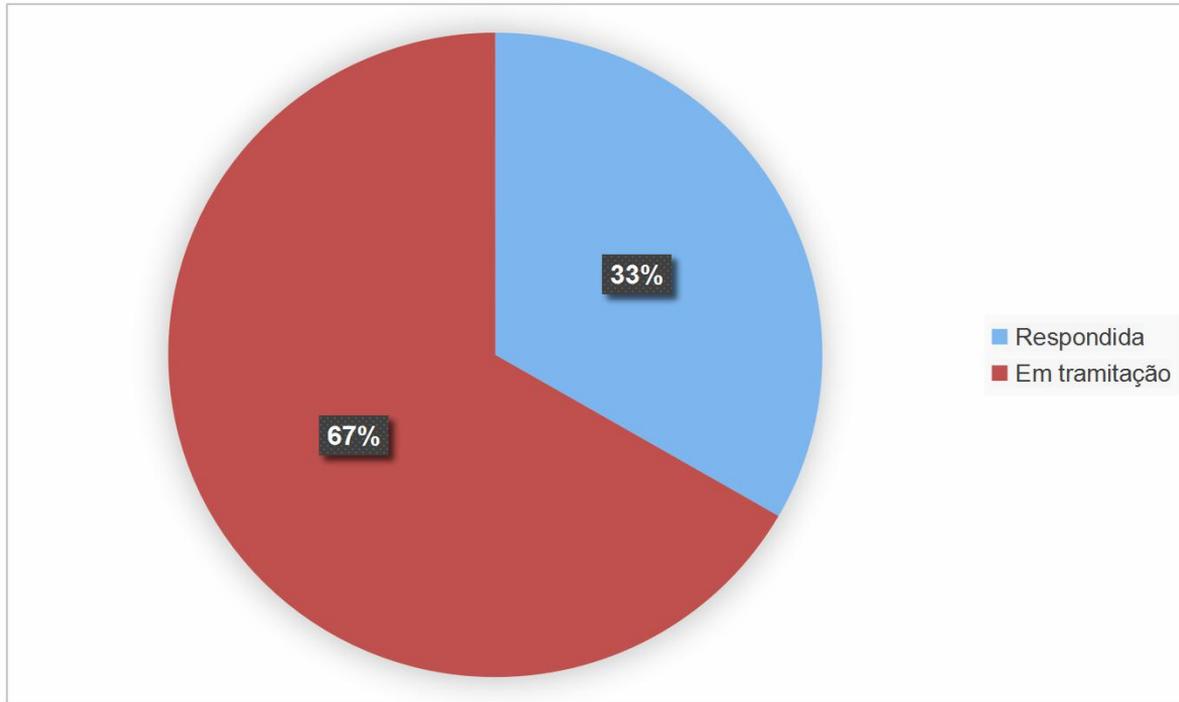
**Gráfico 12:** A Secretaria Executiva de Turismo, Cultura, Esportes e Lazer recebeu 05 manifestações no mês de agosto, tendo respondido a 03 delas e 02 continuam em tramitação.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Agosto, 2017.



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

Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social e Cidadania  
**Secretaria Executiva de Assistência Social**



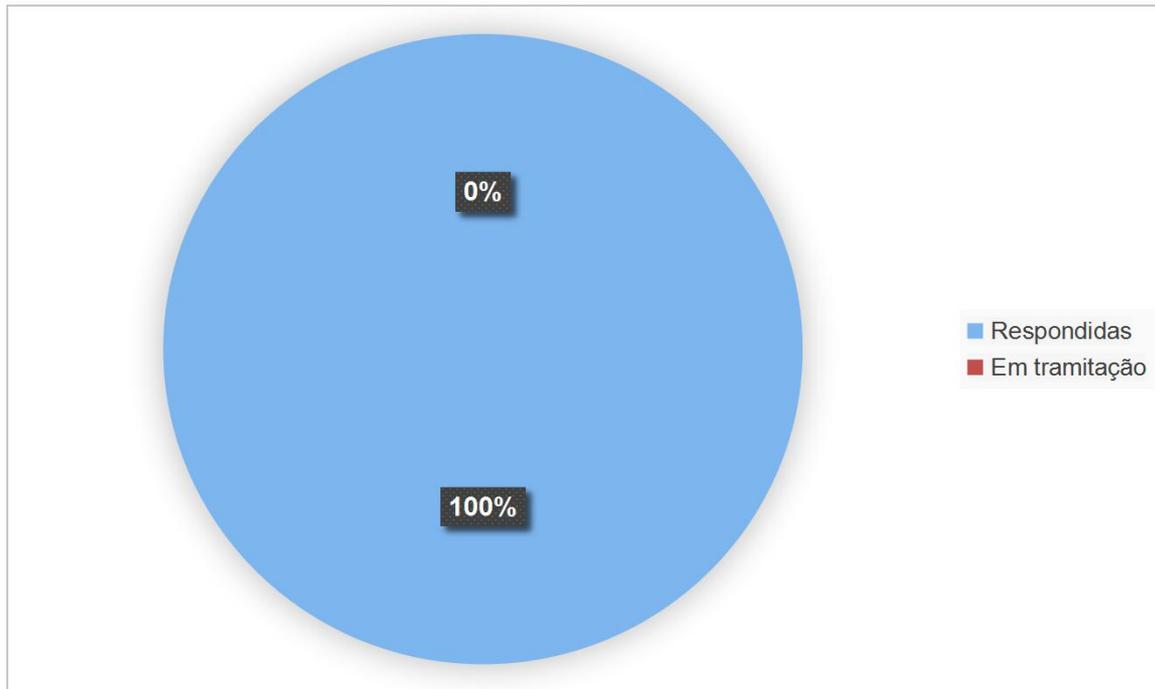
Totalizando 06 manifestações sendo:  
04 manifestações em tramitação, e 02 respondidas.

**Gráfico 13:** A Secretaria Executiva de Assistência Social recebeu 06 manifestações no mês de agosto tendo respondido a 02 delas e 04 seguem em tramitação.



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

Secretaria Municipal da Fazenda  
**Secretaria Executiva da Receita**



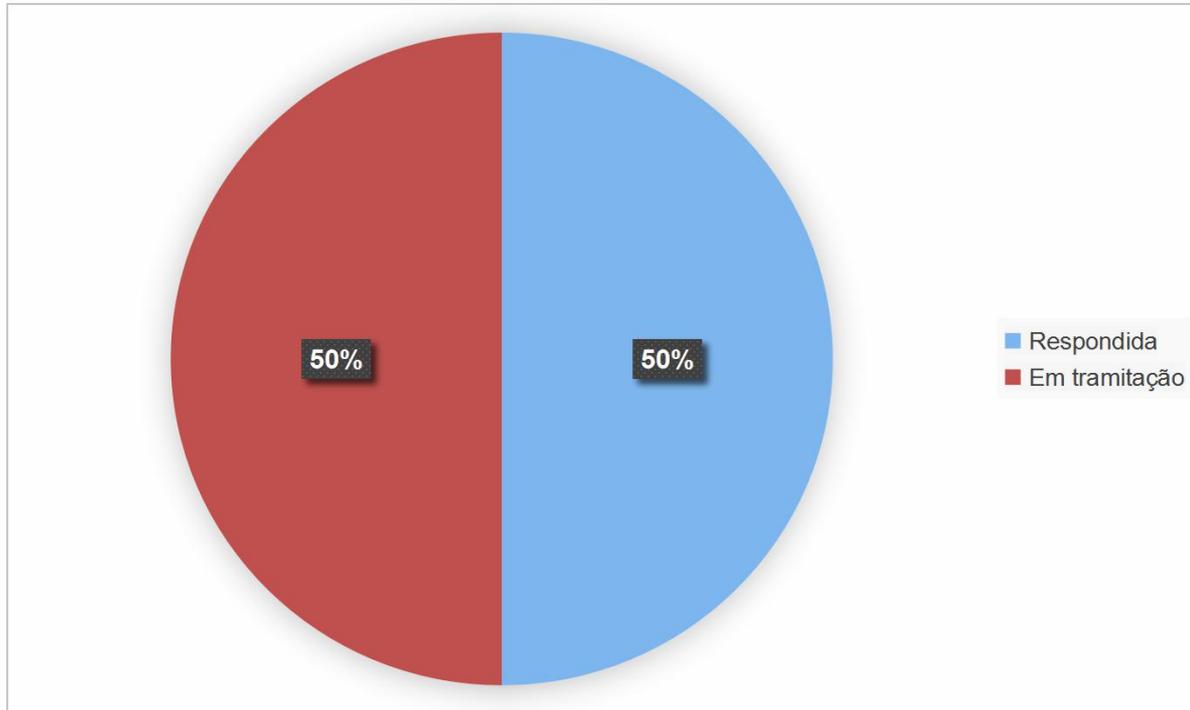
Totalizando 04 manifestações sendo:  
04 manifestações respondidas

**Gráfico 14:** A Secretaria Executiva da Receita recebeu 04 manifestações no mês de agosto, tendo respondido a todas elas.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Agosto, 2017.



## Secretaria Municipal de Educação



Totalizando 12 manifestações, sendo:  
06 manifestações respondidas e 06 em tramitação.

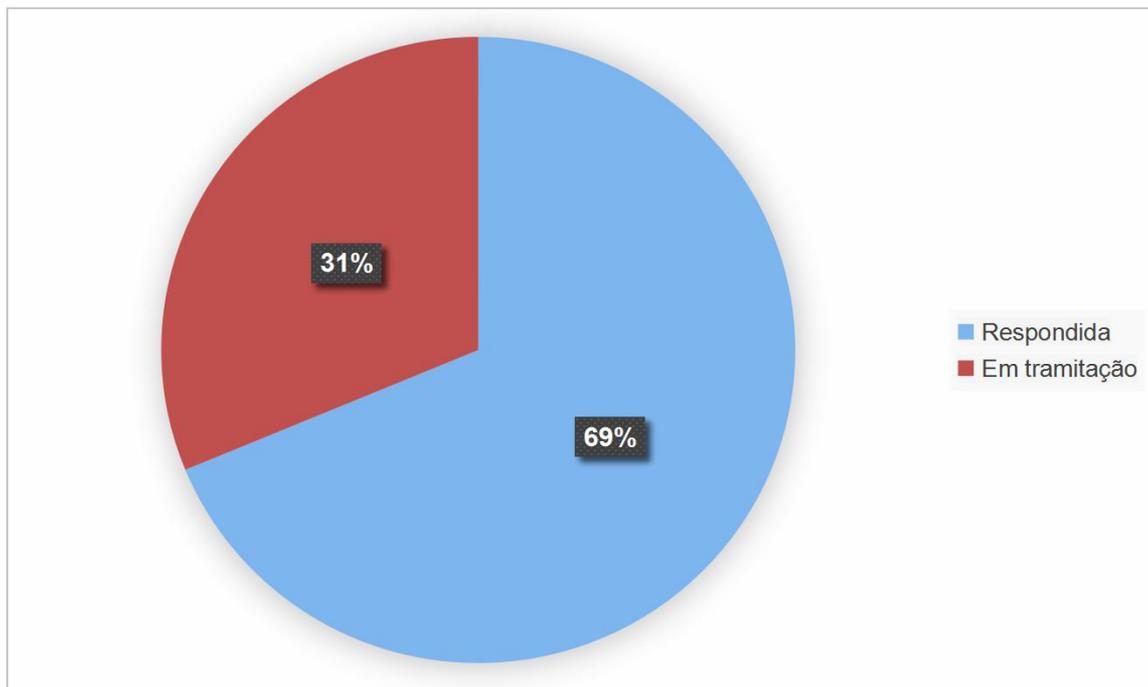
**Gráfico 15:** A Secretaria Municipal de Educação, recebeu 12 manifestações no mês de agosto, sendo que respondeu a 06 delas e 06 seguem pendentes de resposta.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Agosto, 2017.



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

### Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão Secretaria Executiva de Gestão de Pessoas



Totalizando 16 manifestações, sendo:  
11 manifestações respondidas e 05 em tramitação.

**Gráfico 16:** A Secretaria Executiva de Gestão de Pessoas recebeu 16 manifestações no mês de agosto, tendo respondido a 11 delas e 05 continuam em tramitação.

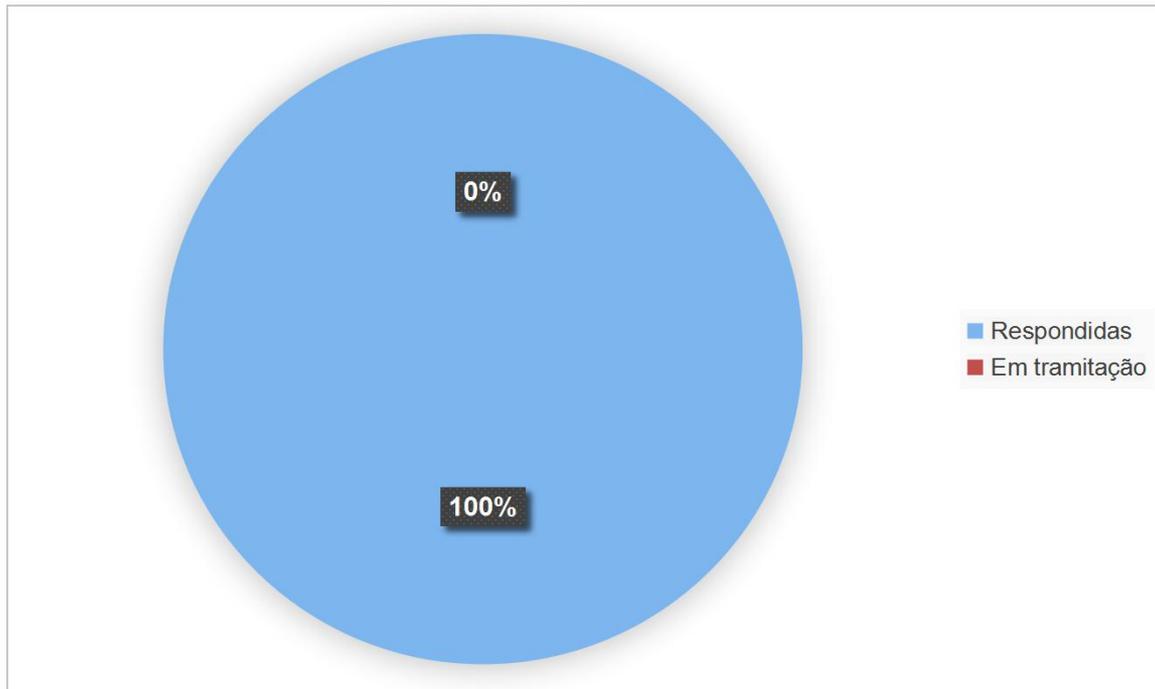
Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Agosto, 2017.



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

Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão

**Secretaria Executiva de Gestão do Patrimônio e Manutenção**

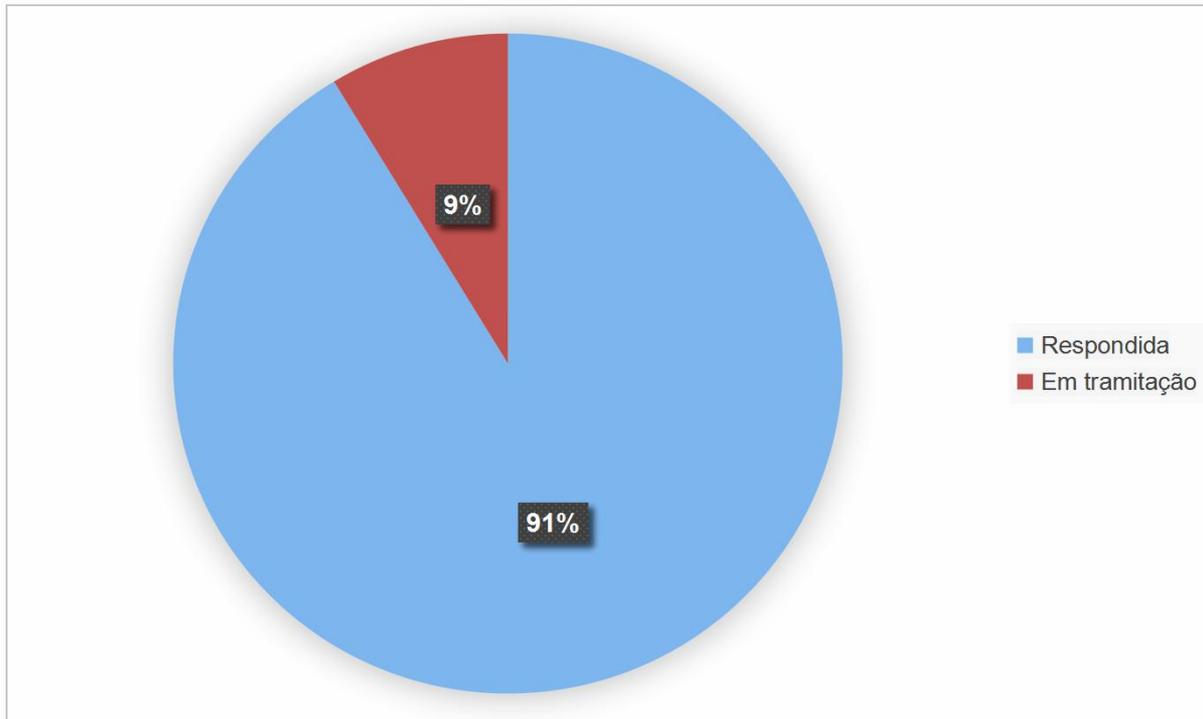


Totalizando 01 manifestação, sendo:  
01 manifestação respondida.

**Gráfico 17: A Secretaria Executiva de Gestão do Patrimônio e Manutenção** recebeu 01 manifestação no mês de agosto, tendo respondido.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Agosto, 2017.

## Secretaria Municipal de Infraestrutura



Totalizando 23 manifestações, sendo:  
21 manifestações respondidas e 02 em tramitação.

**Gráfico 18:** A Secretaria Municipal de Infraestrutura recebeu 23 manifestações no mês de agosto sendo que respondeu a 21 delas e 02 seguem pendentes de resposta.

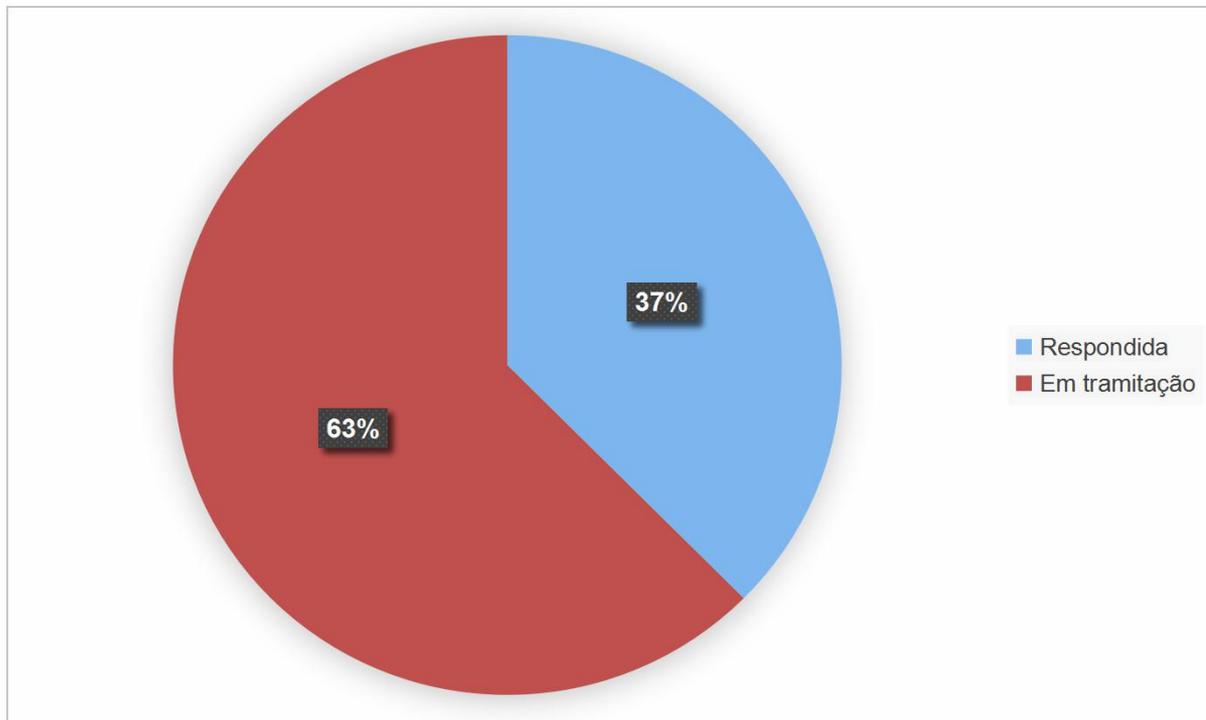
Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Agosto, 2017.



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

Secretaria Municipal de Infraestrutura

**Secretaria Executiva de Mobilidade e Acessibilidade**



Totalizando 16 manifestações, sendo:  
06 manifestações respondidas e 10 em tramitação.

**Gráfico 19: A Secretaria Executiva de Mobilidade e Acessibilidade** recebeu 16 manifestações no mês de agosto, tendo respondido a 06 delas e 10 continuam em tramitação.

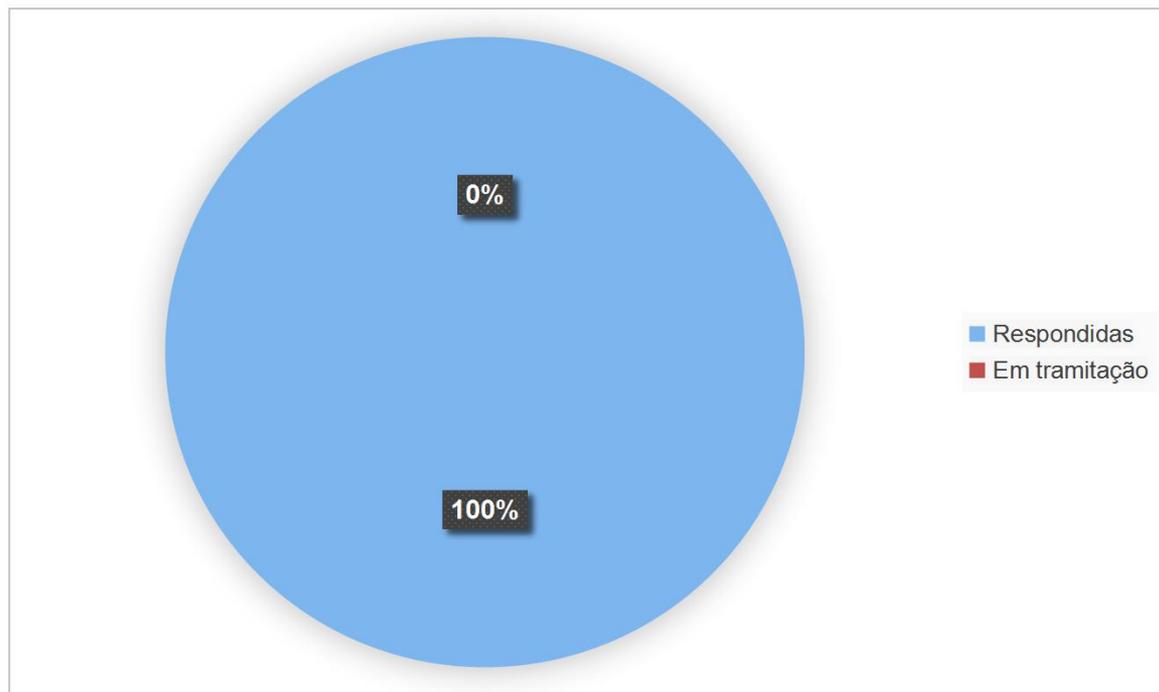
Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Agosto 2017.



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

Secretaria Municipal de Infraestrutura

**Secretaria Executiva de Obras, Edificações e Pavimentação**



Totalizando 02 manifestações, sendo:  
02 manifestações respondidas.

**Gráfico 20:** A Secretaria Executiva de Obras, Edificações e Pavimentação recebeu 02 manifestações no mês de agosto, tendo respondido a todas elas.

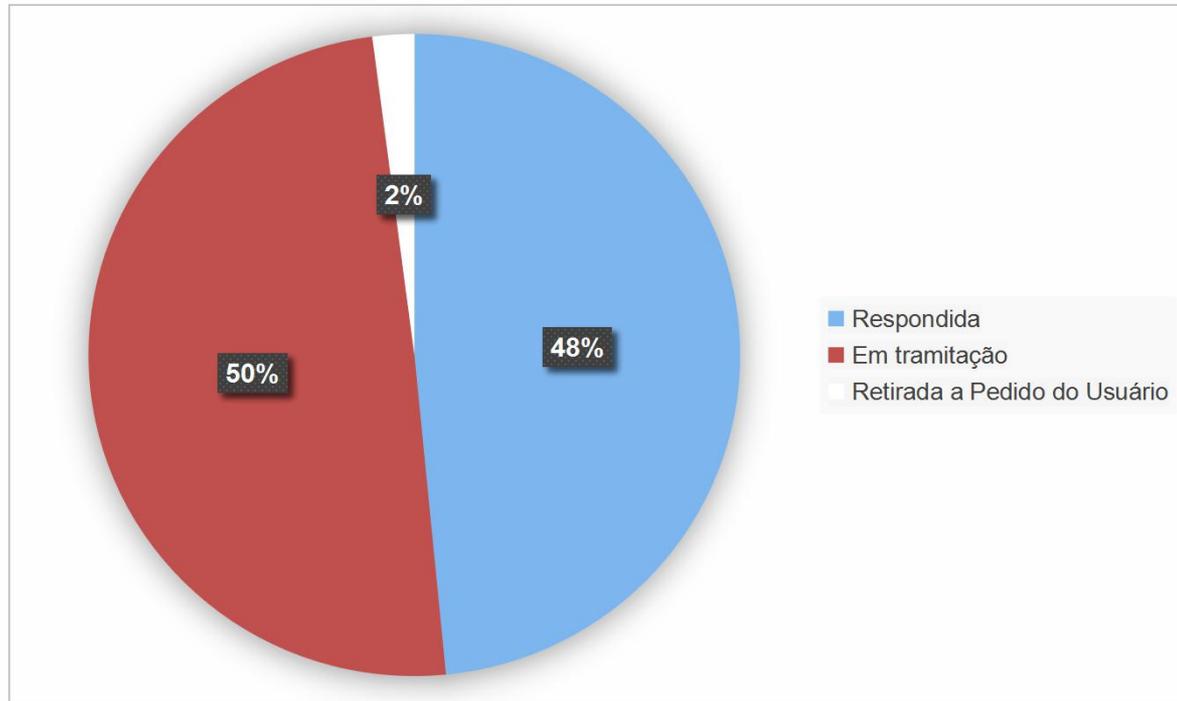
Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Agosto, 2017.



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

Secretaria Municipal de Infraestrutura

**Secretaria Executiva de Serviços Urbanos**



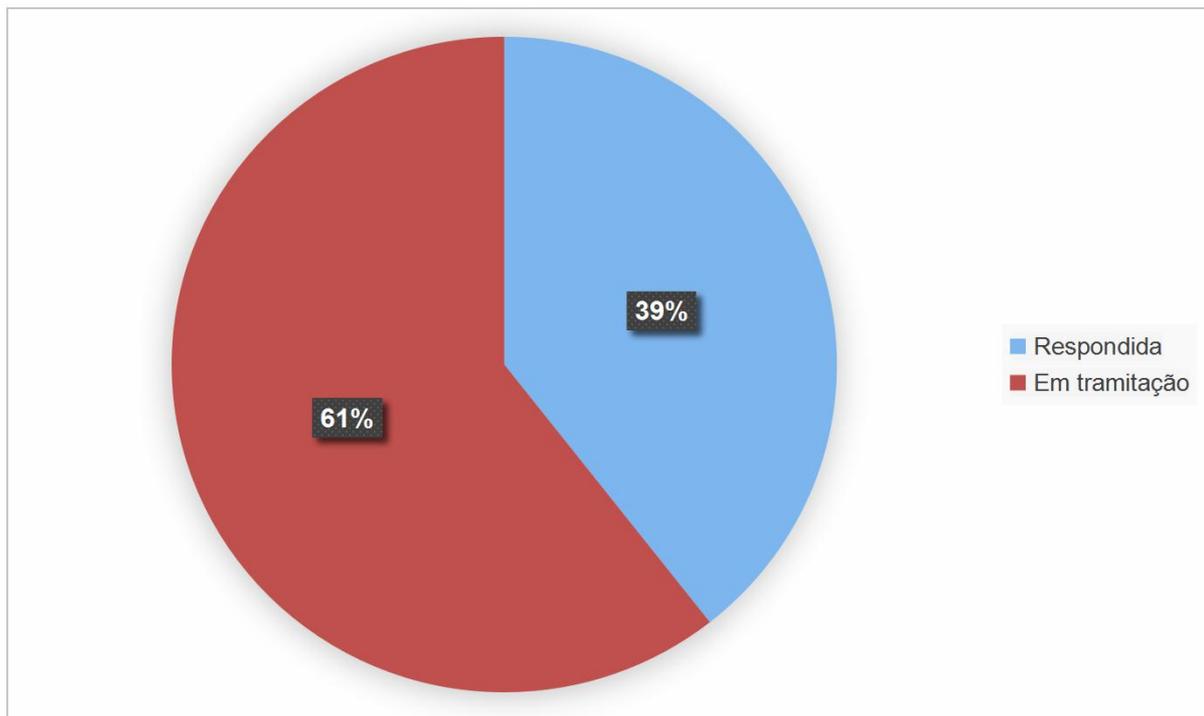
Totalizando 97 manifestações, sendo:  
47 manifestações respondidas  
48 em tramitação;  
02 retirada a pedido do usuário.

**Gráfico 21: A Secretaria Executiva de Serviços Urbanos** recebeu 97 manifestações no mês de agosto, tendo respondido a 47 delas e 48 encontra-se em tramitação.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Agosto, 2017.



## Secretaria Municipal de Saúde



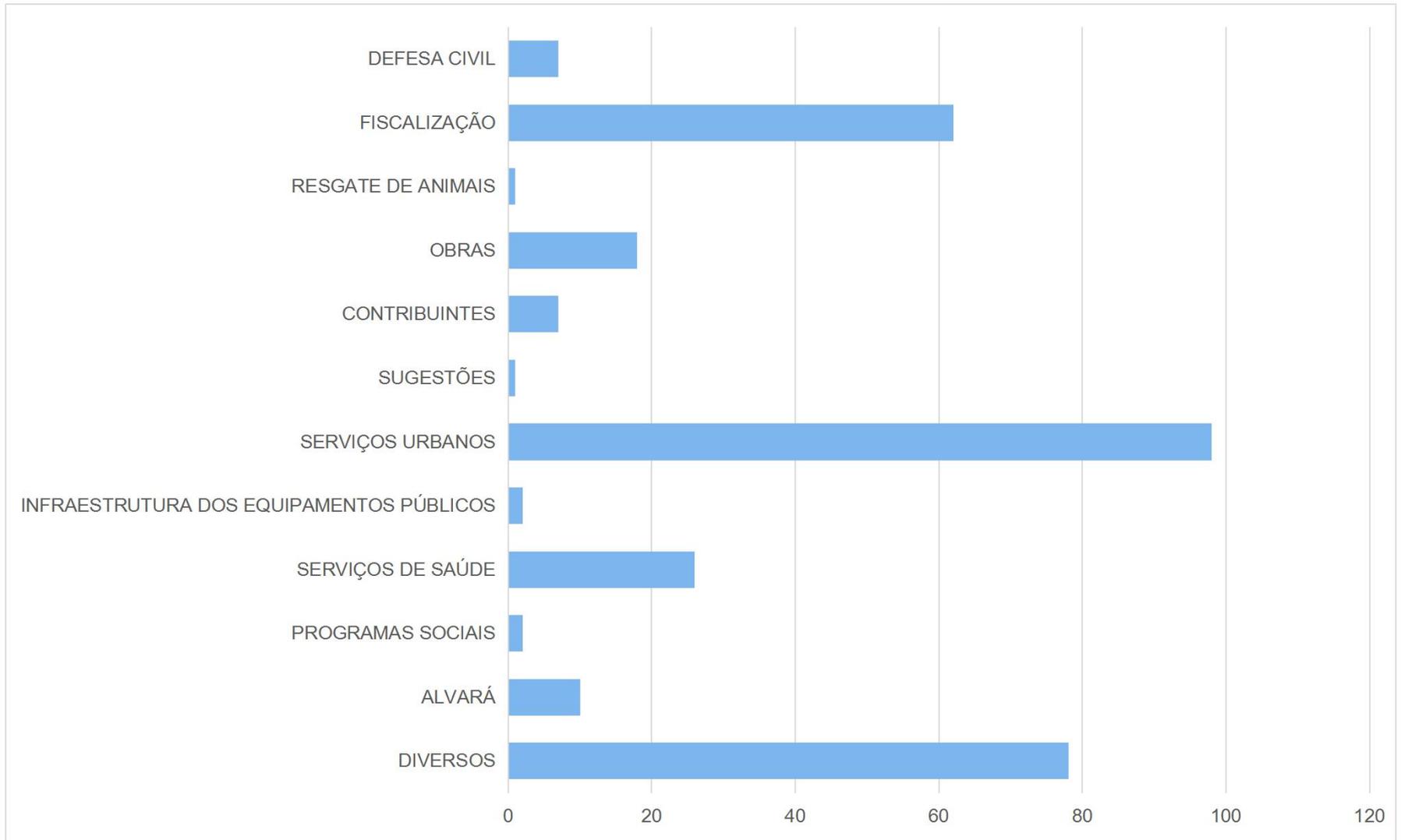
Totalizando 66 manifestações, sendo:  
26 manifestações respondidas e 40 em tramitação.

**Gráfico 22: A Secretaria Municipal de Saúde** recebeu 66 manifestações no mês de agosto, tendo respondido a 26 delas e as outras 40 continuam pendente de resposta.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Agosto, 2017.



# GRÁFICO DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA - POR ASSUNTO AGOSTO/2017



**Gráfico 23:** Este gráfico demonstra os assuntos abordados pelos cidadãos nas manifestações.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Agosto, 2017.

## Conclusão acerca das manifestações comuns de Ouvidoria

- ✓ Em resumo, no mês de agosto, e numa visão macro, a administração pública respondeu mais da metade das manifestações que entraram na ouvidoria entre os dias 01 a 31 de agosto do corrente ano.
- ✓ O órgão mais demandado foi a Ouvidoria Geral, que recebeu 104 demandas, e nenhuma está pendente de resposta.
- ✓ O segundo Órgão mais demandado foi a Secretaria Executiva de Serviços Urbanos, cujas demandas recebidas em agosto totalizaram 97, tendo sido atendidas 47 delas, o que corresponde a um percentual de 48%.
- ✓ Em terceiro ficou a a Secretaria de Saúde, cujas demandas recebidas em agosto totalizam 66, tendo sido atendida 26 delas, o que corresponde a um percentual de 39%



## Conclusão acerca das manifestações comuns de Ouvidoria

- ✓ Nota-se, também, que as manifestações de ouvidoria, em sua maioria, são relacionadas à serviços urbanos, aí inseridas as reclamações relativas à: falta de iluminação pública, limpeza de canaletas, tapa-buraco, recolhimento de lixo, solicitação de coletores de lixo, esgotos a céu aberto, capinação, poda árvores, tampa de galerias, limpeza de galerias e etc...
- ✓ Há, também, considerável número de reclamações relacionadas aos serviços de fiscalização, assim compreendidos: construção irregular, comércio irregular, placas de propaganda em postes, poluição sonora em estabelecimentos, dentre outros.
- ✓ Merece destaque, ainda, os serviços de saúde que neste mês houve acentuada reclamação relacionada à falta de medicamentos, infraestrutura dos postos de saúde, atendimento dos servidores e dificuldade em marcar consultas e exames.

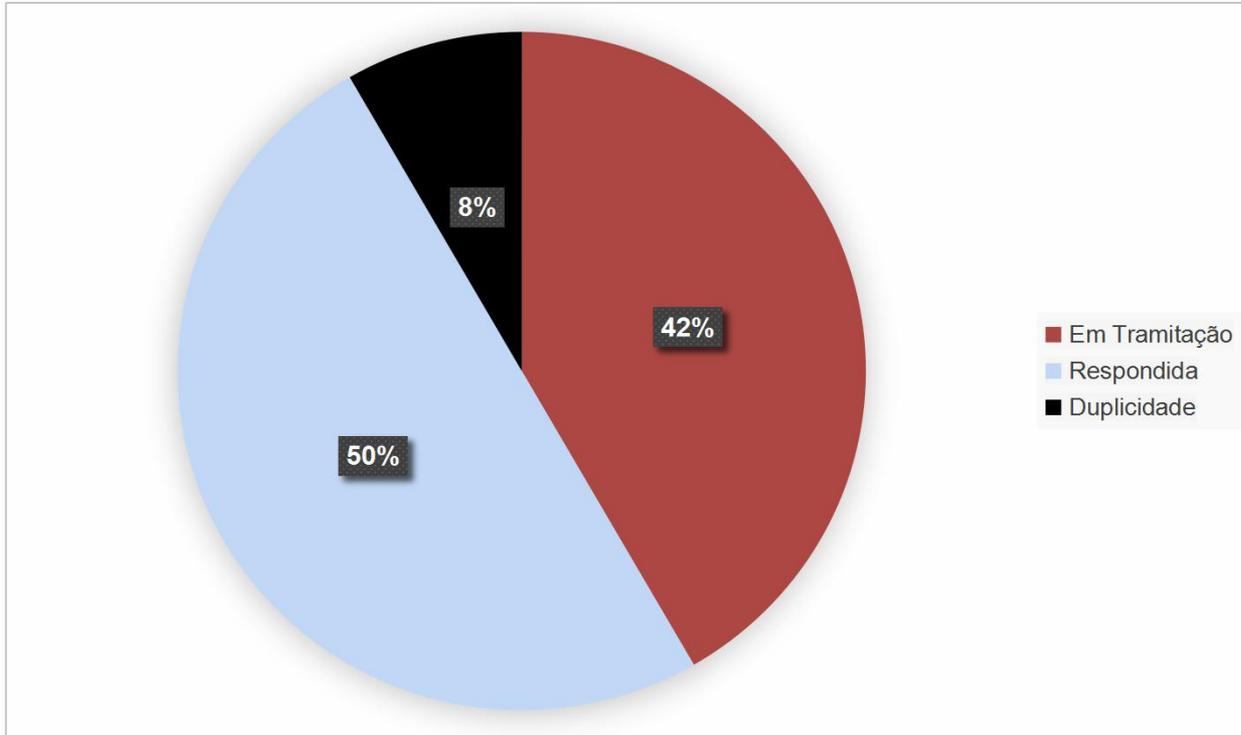
Doravante, a estatística diz respeito aos Pedidos de Acesso à Informação, segundo a Lei Municipal nº 853/2013, em consonância com a Lei Federal nº 12.527/2011, no mês de abril do corrente ano.

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".*

A Lei confere um prazo de 20 dias para que a administração disponibilize a informação ao cidadão.



**Gráfico 24: Do total de 23 pedidos de acesso à informação:**

- 12 foram respondidos tempestivamente
- 10 ainda estão em tramitação na seguinte secretaria: Secretaria Executiva de Gestão de Pessoas.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Agosto, 2017.

## Relatório de Pedidos de Acesso à Informação

Referência: Todas as Secretarias Municipais e Executivas vinculadas à Prefeitura do Jaboatão dos Guararapes.

Período: **Agosto de 2017.**

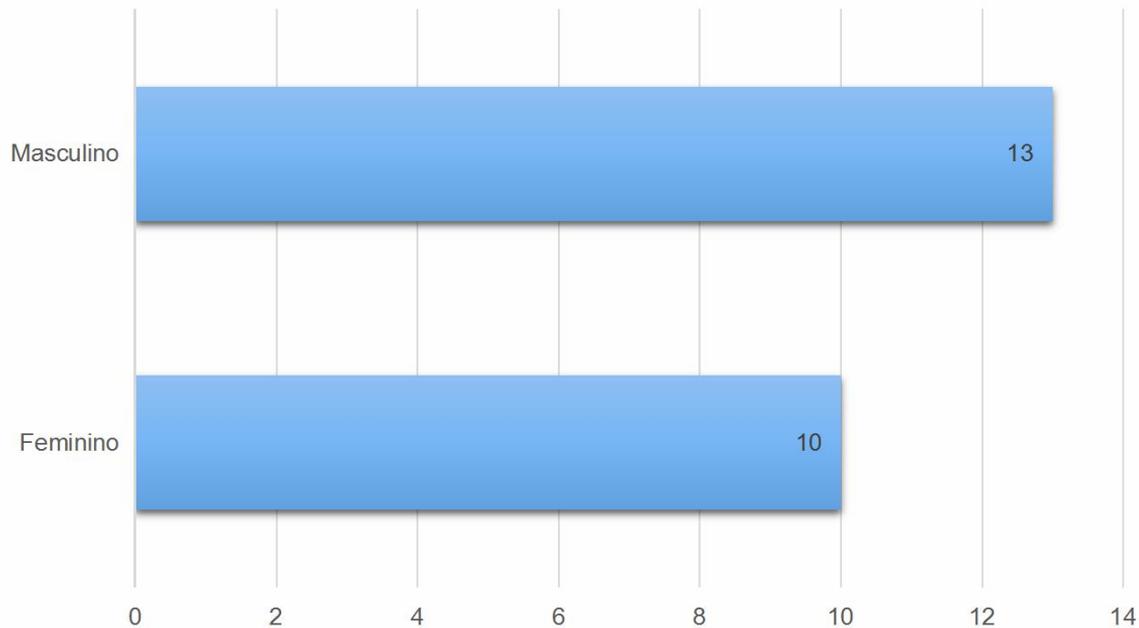
Quantitativo de Pedidos de Acesso à Informação

**Total no período: 23**

Secretaria	Quantidade
Corregedoria Geral	1
Ouvidoria Geral	5
Secretaria Executiva de Gestão de Pessoas	15
Secretaria Executiva de Meio Ambiente e Gestão Urbana	1
Secretaria Municipal de Saúde	1



## Perfil usuário por gênero

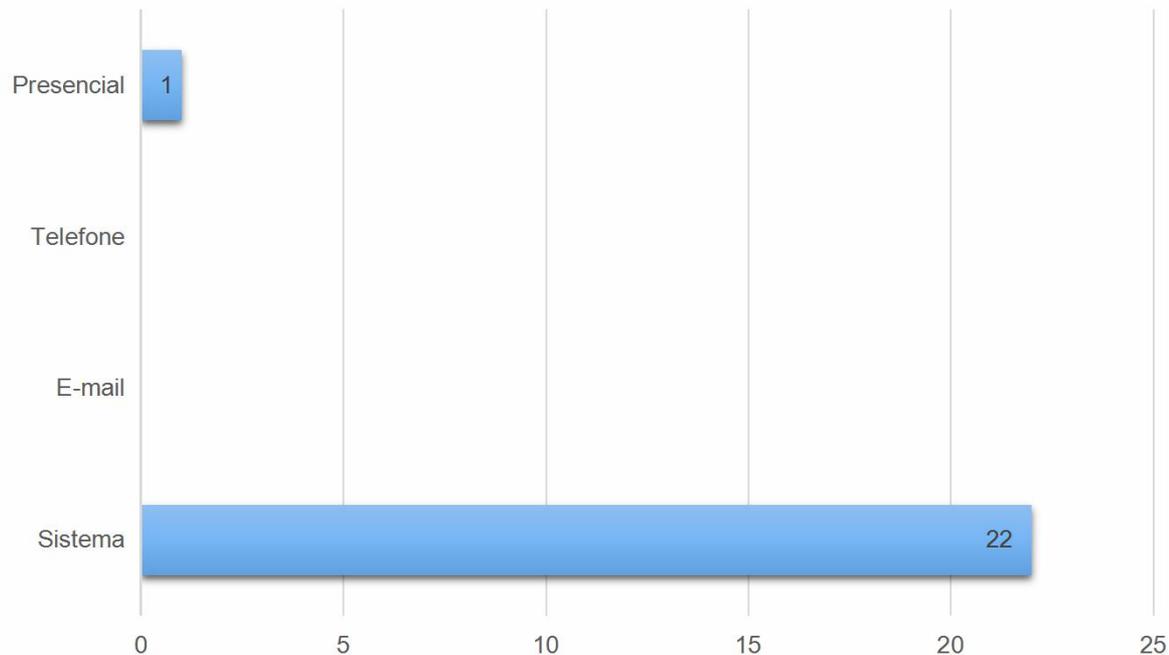


**Gráfico 25:** Nota-se que, no mês de agosto se configurou que mais da metade dos pedidos de acesso à informação veio do sexo masculino.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Agosto, 2017.



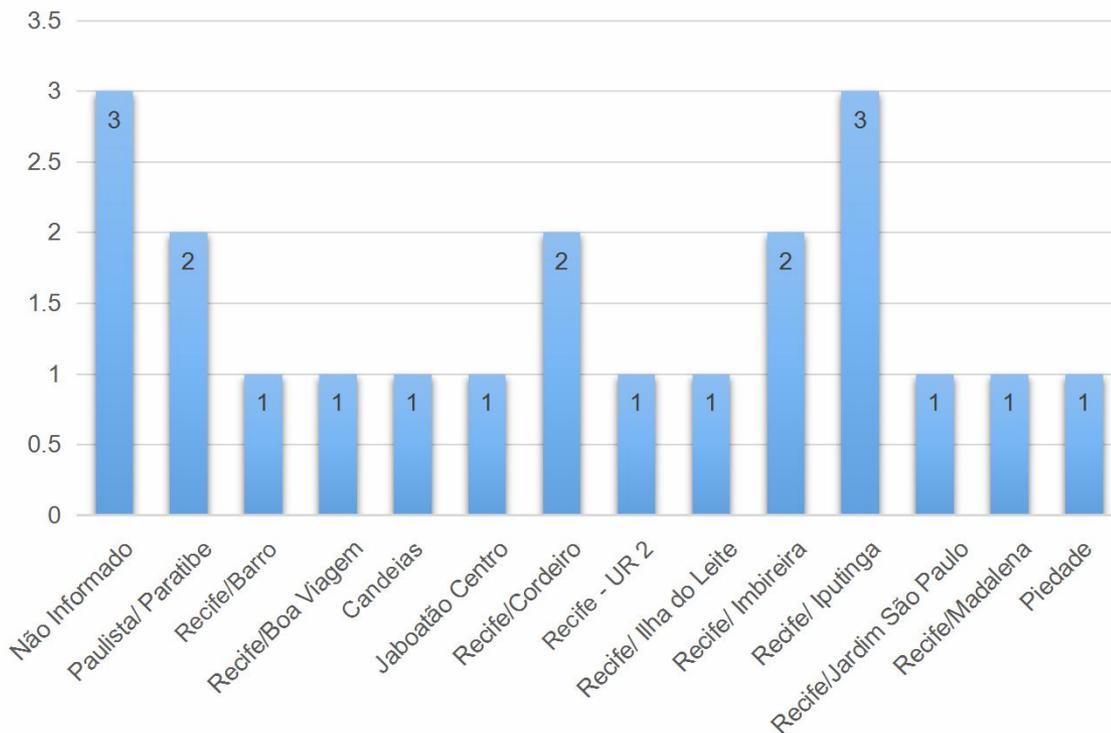
## Forma de Entrada



**Gráfico 26:** Percebe-se que no mês de agosto tivemos um pedido de acesso à informação presencial e o restante delas via sistema.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Agosto, 2017.

## Perfil do usuário por bairro



**Gráfico 27:** Este gráfico demonstra a região dos peticionários.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Agosto 2017.



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 gradativa, em razão da evolução da sociedade e do trabalho de fortalecimento da transparência na gestão atual.