



Relatório Estatístico da Ouvidoria e SIC Dezembro/2017

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.





Evolução das manifestações por mês, no ano de 2017.

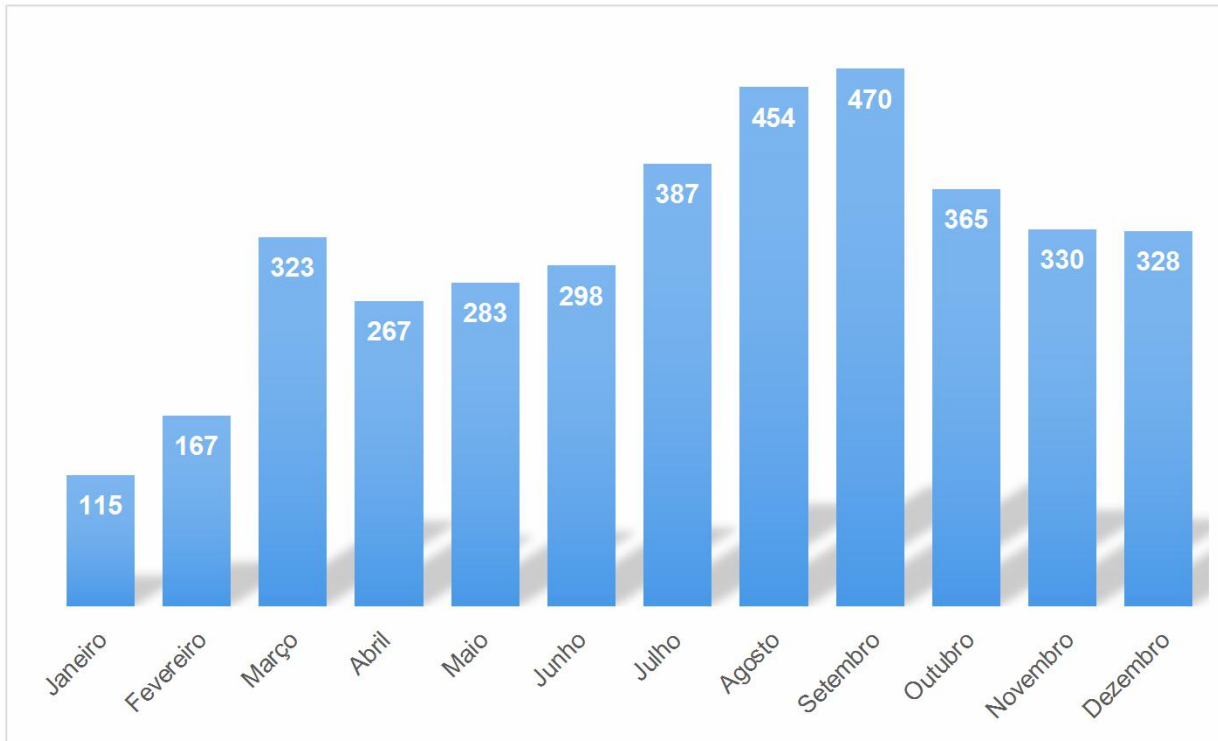


Gráfico 1 - EVOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES diz respeito a evolução do quantitativo de manifestações mensalmente de janeiro a dezembro de 2017. Pode-se observar o fortalecimento das atividades da Ouvidoria no decurso do ano, e uma queda considerável nos últimos três meses.

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



Meio de Acionamento

Formas de acesso das manifestações recebidas em dezembro de 2017.

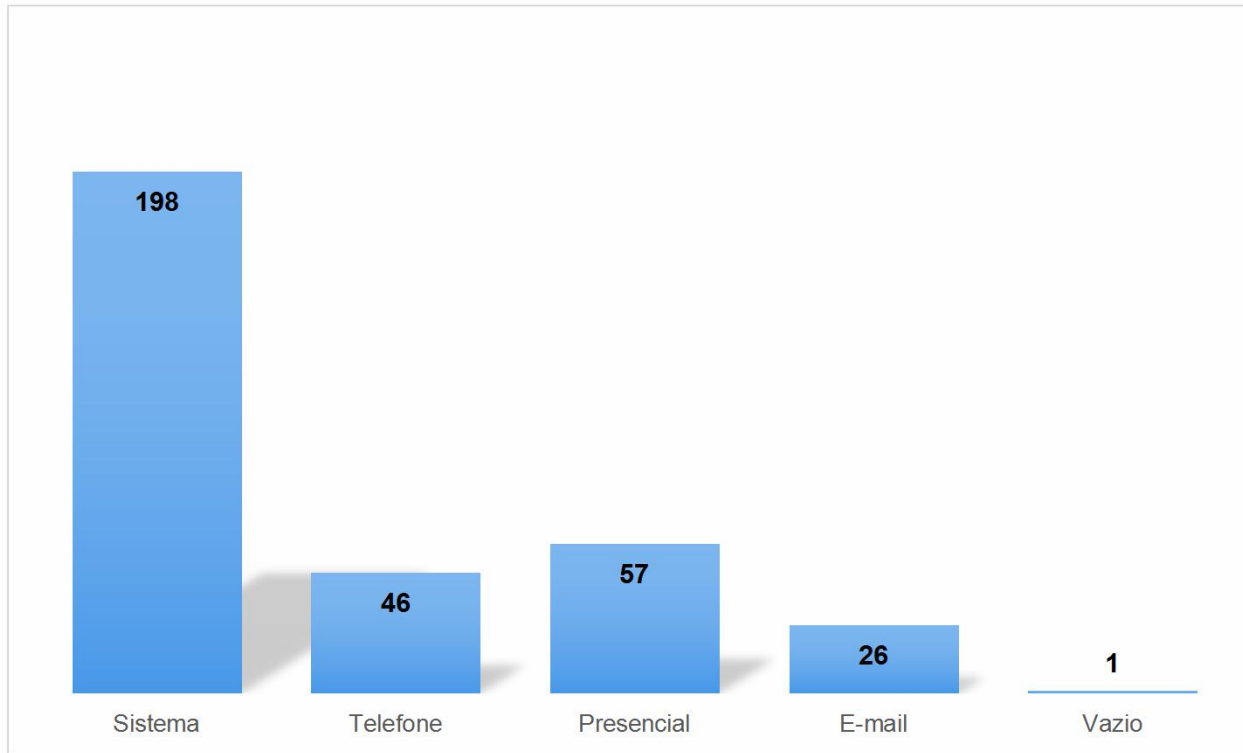


Gráfico 2 - MEIO DE ACIONAMENTO diz respeito aos meios de contato que os demandantes se utilizam para enviar suas manifestações à Ouvidoria. Observa-se que a maioria das demandas chegaram através do sistema da Ouvidoria, não só pela comodidade que esta ferramenta propicia, mas, também, pela possibilidade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

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

Formas de identificação das manifestações recebidas em dezembro de 2017.

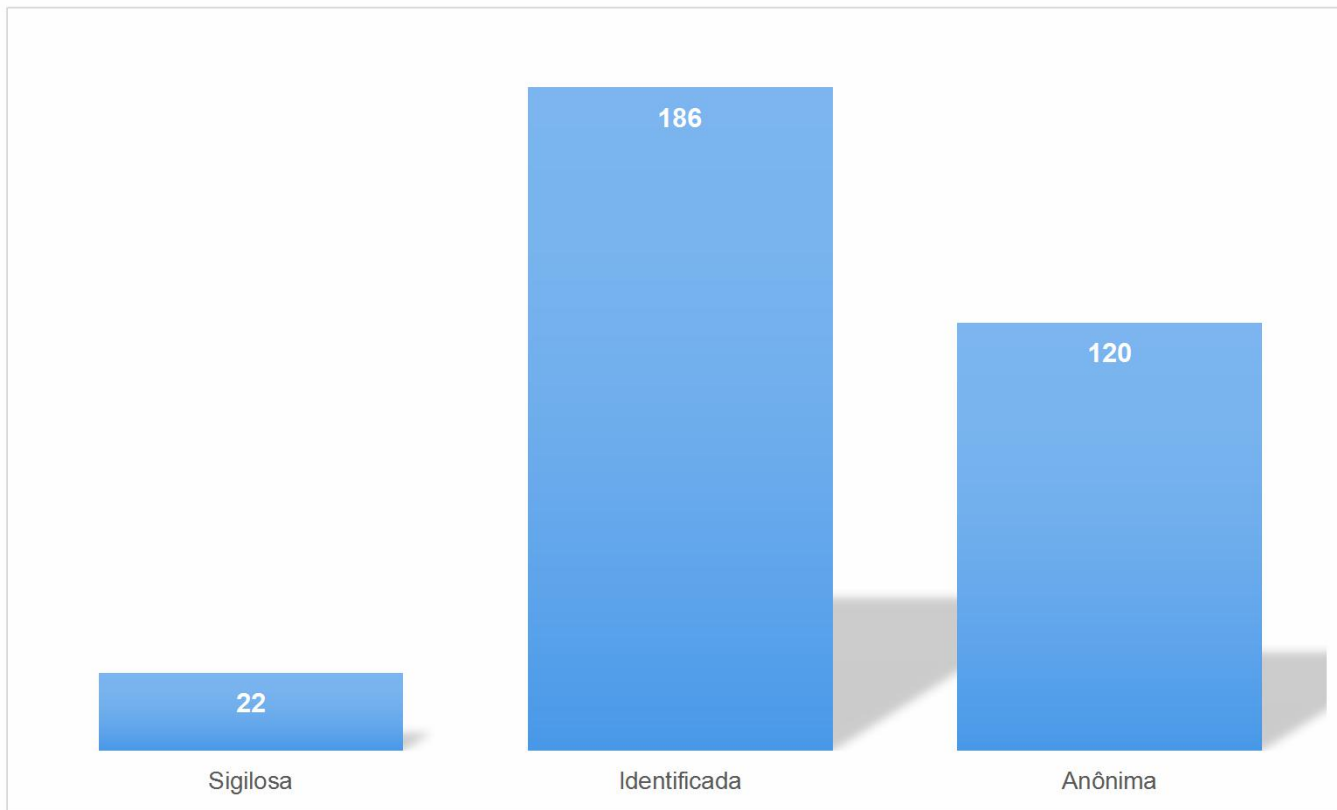


Gráfico 3 - FORMAS DE IDENTIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS - ilustra as manifestações como sendo: sigilosa - quando a identidade é preservada pela Ouvidoria. Anônima, quando o manifestante não se identifica. E, identificada, quando o manifestante ostenta sua identidade.

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



Número de demanda por natureza da manifestação no mês de dezembro de 2017.

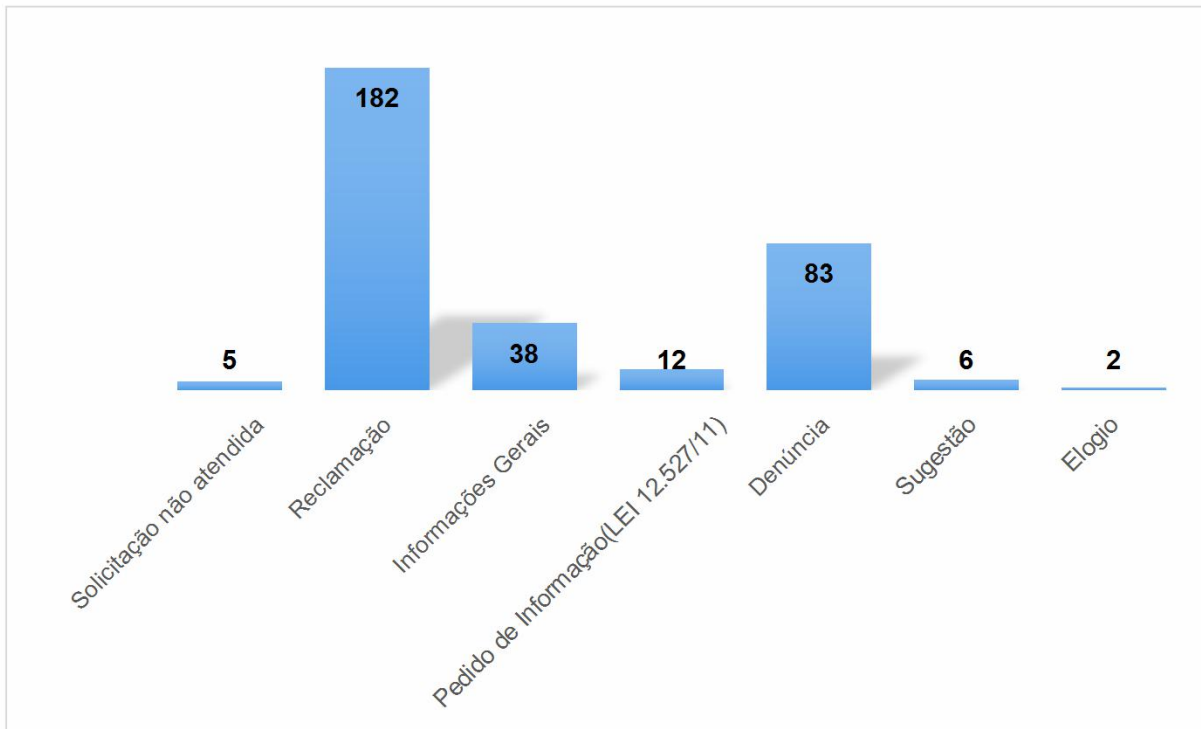


Gráfico 4: NÚMERO DE DEMANDA POR NATUREZA DA MANIFESTAÇÃO - Este gráfico apresenta a quantidade de demandas conforme sua natureza.

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

328 manifestações no mês de Dezembro/2017

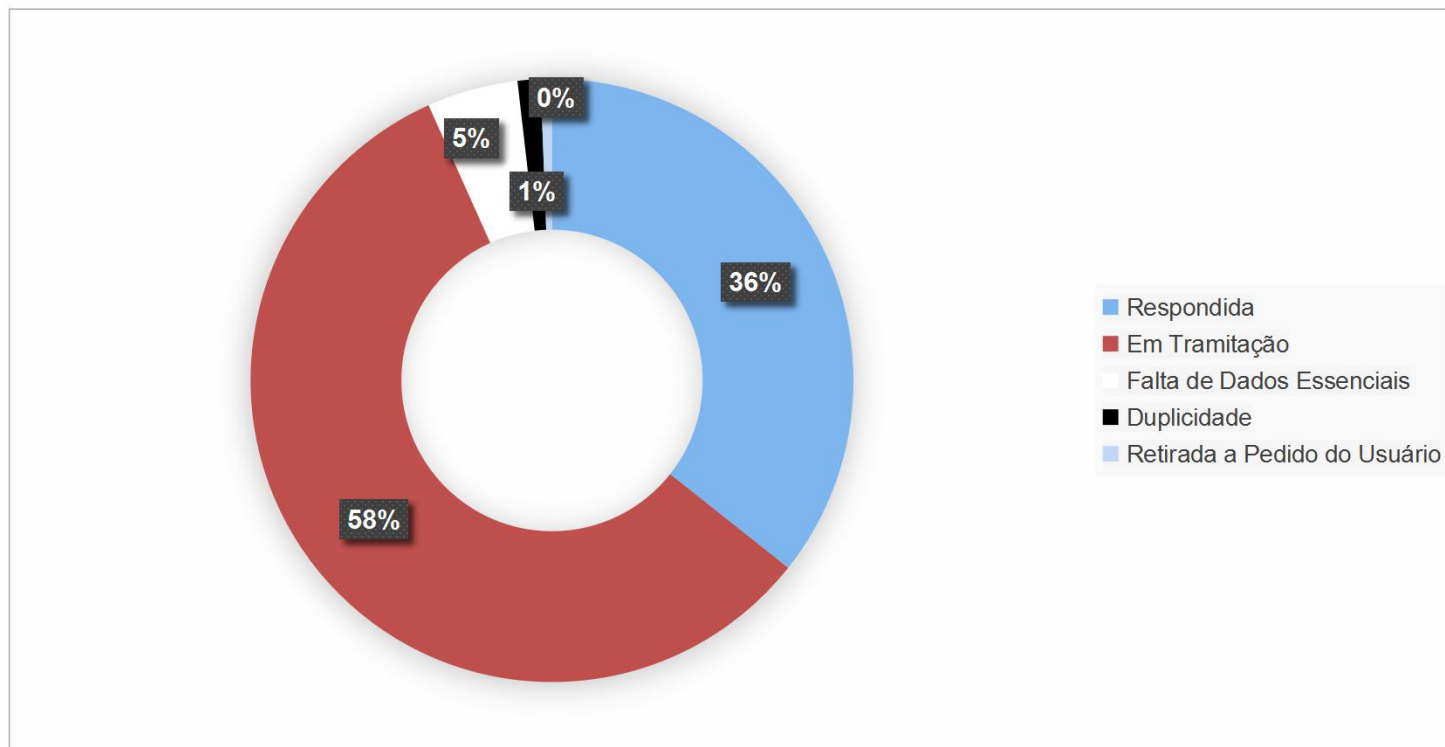


Gráfico 5: ANÁLISE SITUACIONAL - Este gráfico demonstra, em percentuais, a situação das demandas que deram entrada na Ouvidoria no mês de dezembro. Observe-se que, 36% das demandas foram respondidas e 58% sem resposta tempestiva. Neste gráfico inclui todo o tipo de manifestação, incluindo os pedidos de acesso à informação.

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

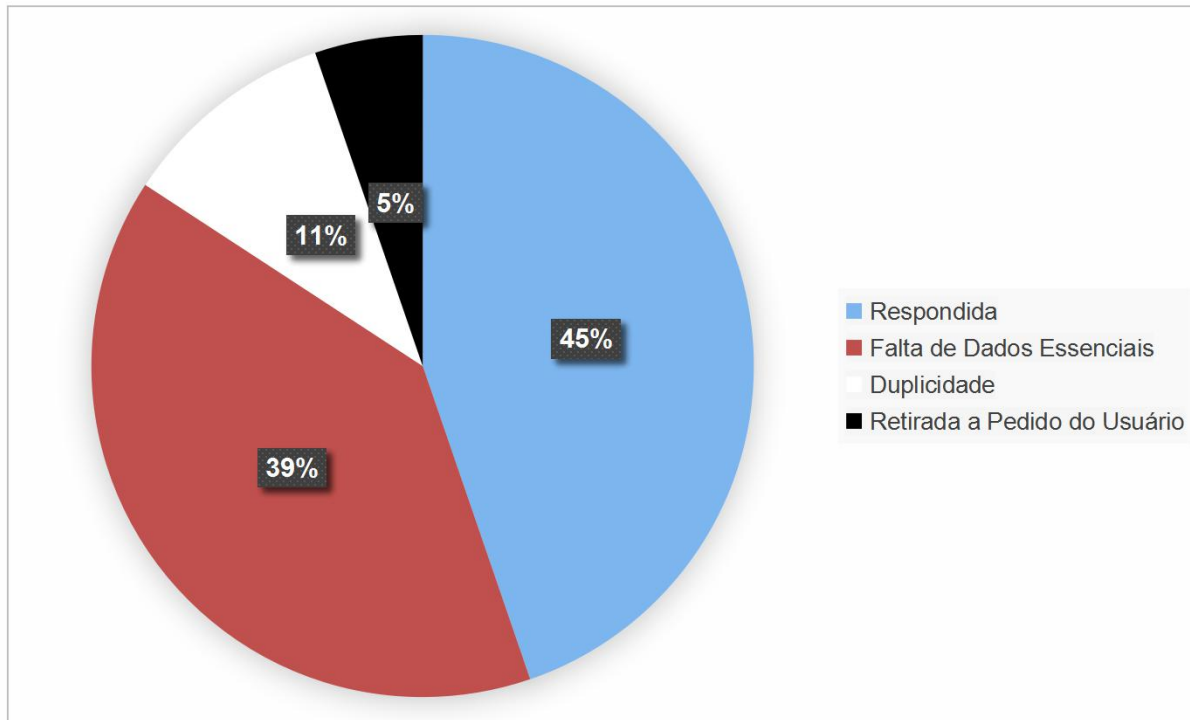


**Resultado das manifestações
comuns recebidas em
Dezembro/ 2017
Por órgão.**



Manifestações recebidas, concluídas e em tramitação por área administrativa.

Controladoria Geral Ouvidoria Geral



Totalizando 38 demandas, sendo:
17 manifestações respondidas;
15 manifestações com falta de dados essenciais;
04 manifestações em duplicidade;
02 manifestações retiradas a pedido do usuário;
Nenhuma em tramitação.

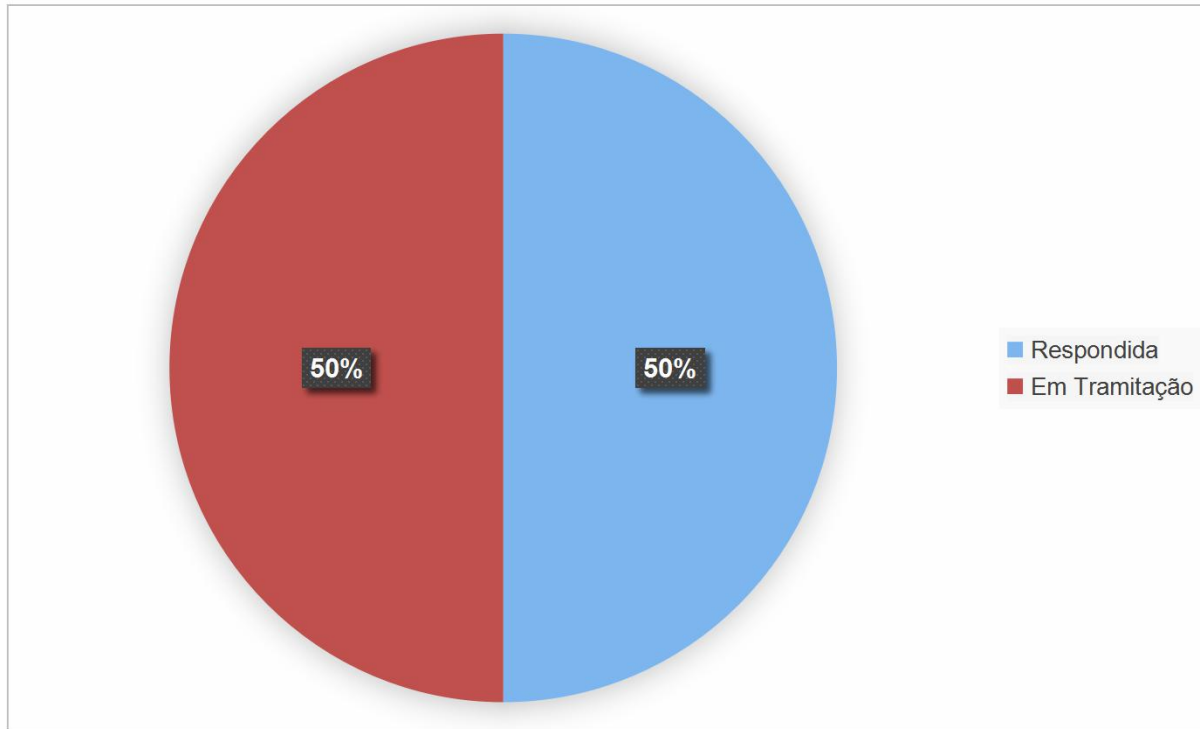
Gráfico 6: Ouvidoria Geral - A Ouvidoria recebeu 38 manifestações no mês de dezembro. Classificou e concluiu 15 pela falta de dados essenciais, 04 por duplicidade e respondeu a 17.

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



Manifestações recebidas, concluídas e em tramitação por área administrativa.

Secretaria Especial de Ordem Pública, Segurança e Defesa Civil



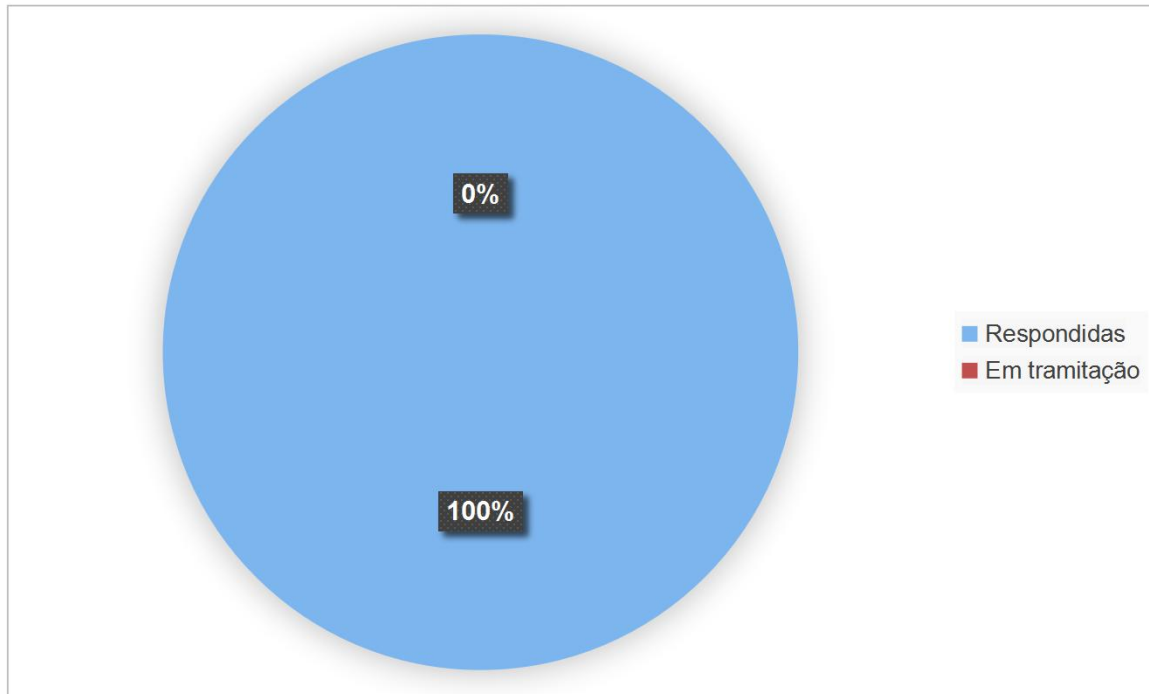
Totalizando 04 manifestações, sendo:
02 manifestações respondidas;
02 seguem em tramitação

Gráfico 7: A Secretaria Especial de Ordem Pública, Segurança e Defesa Civil recebeu 04 manifestações no mês de dezembro, tendo respondido a 02 delas e 02 seguem em tramitação.

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



Companhia Municipal de Agricultura e Abastecimento - COMAB

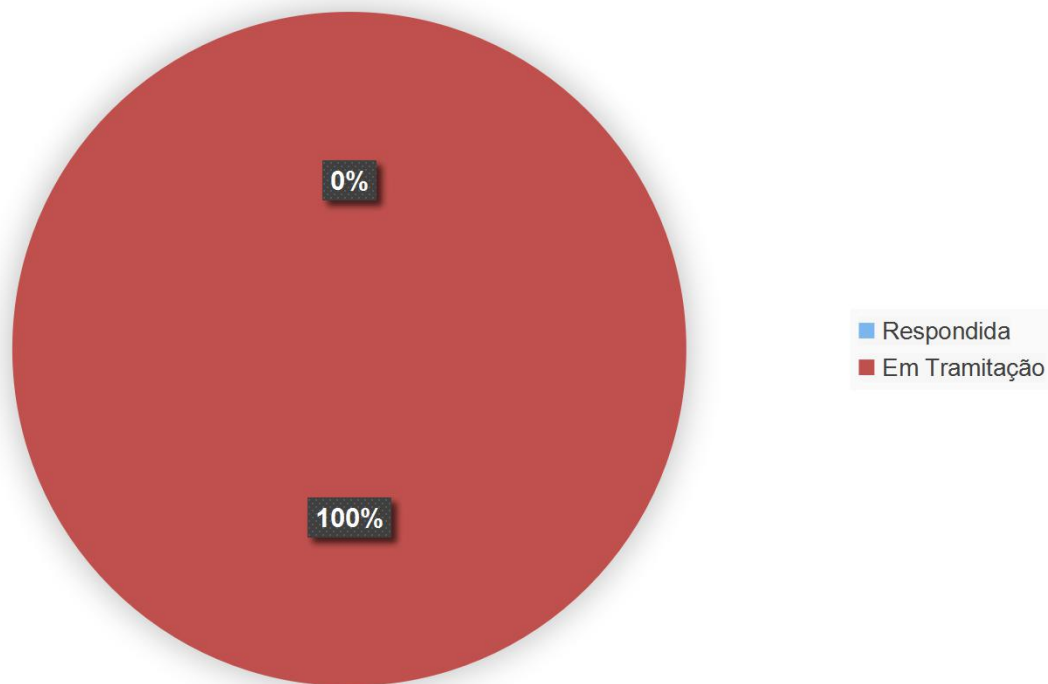


Sendo:
01 manifestação respondida.

Gráfico 8: A Companhia Municipal de Agricultura e Abastecimento - COMAB recebeu 01 manifestação no mês de dezembro, tendo respondido.

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

Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Sustentabilidade



Sendo:
01 manifestação em tramitação.

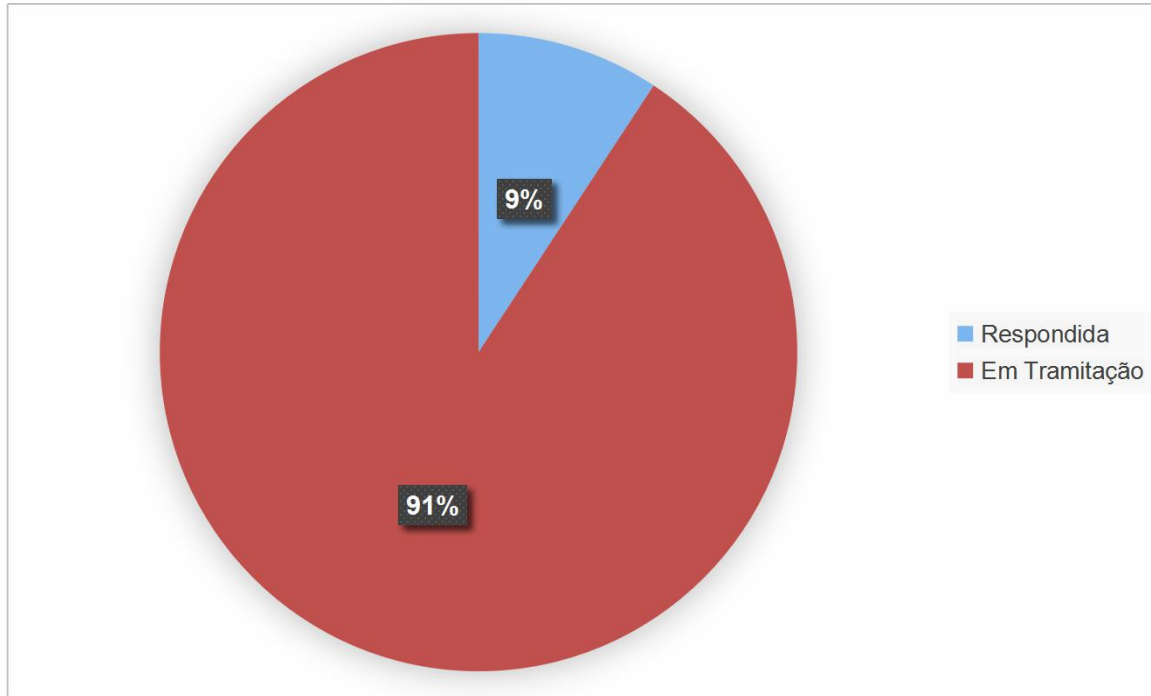
Gráfico 9: A Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Sustentabilidade recebeu, no mês de dezembro, 01 manifestação que segue em tramitação.

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



Manifestações recebidas, concluídas e em tramitação por área administrativa.

Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Sustentabilidade Gerência de Fiscalização



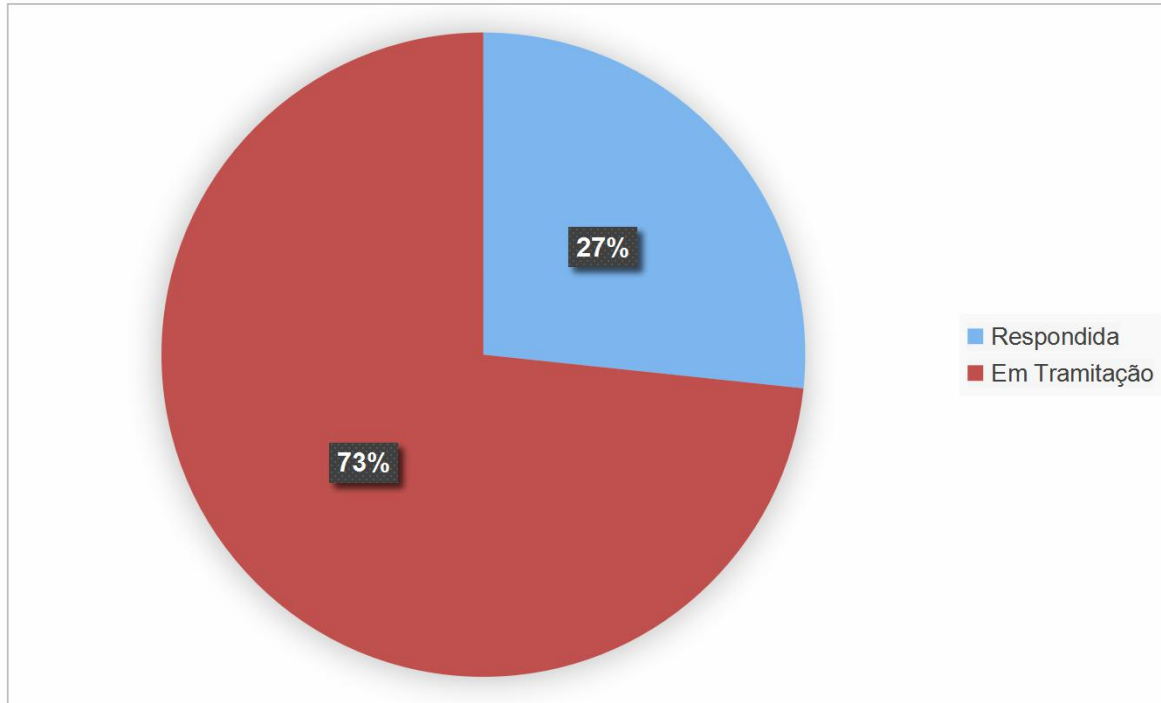
Totalizando 54 manifestações, sendo:
05 manifestações respondidas;
49 em tramitação.

Gráfico 10: A Gerência de Fiscalização recebeu 54 manifestações no mês de dezembro, tendo respondido apenas a 05 delas, e 49 continuam em tramitação.

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



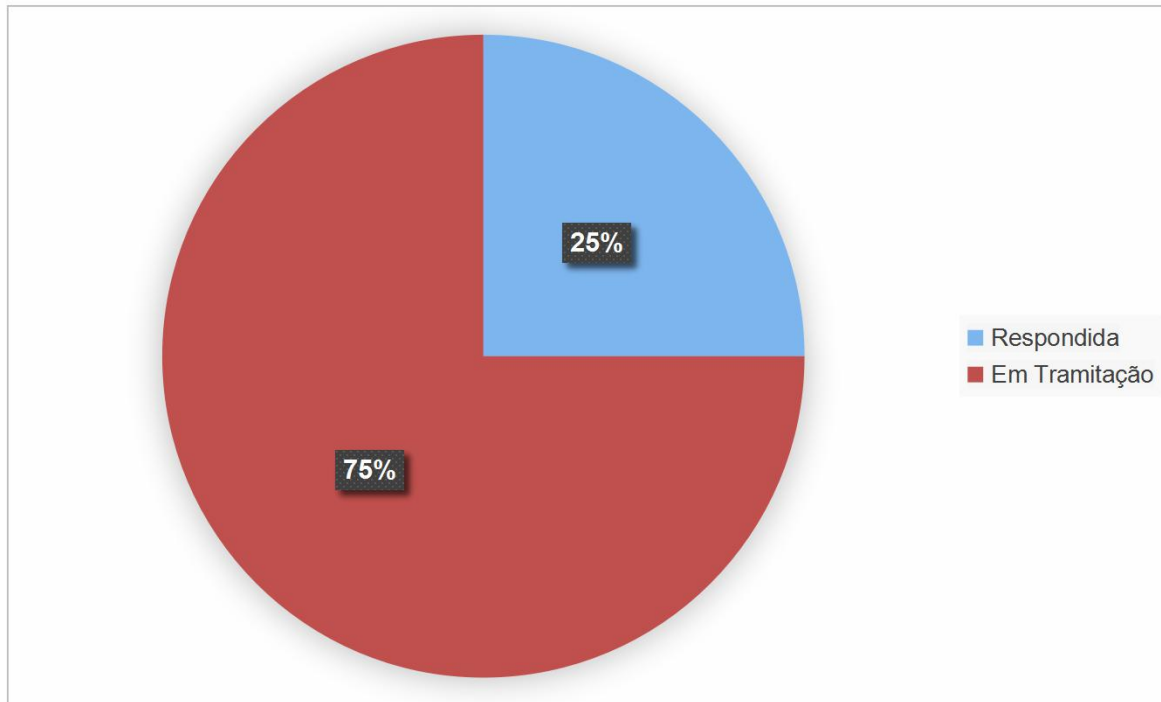
Totalizando 15 manifestações, sendo:
04 manifestações respondidas e 11 em tramitação.

Gráfico 11: A Secretaria Executiva de Meio Ambiente e Gestão Urbana recebeu 15 manifestações no mês de dezembro, tendo respondido a 04 delas e 11 seguem em tramitação.

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



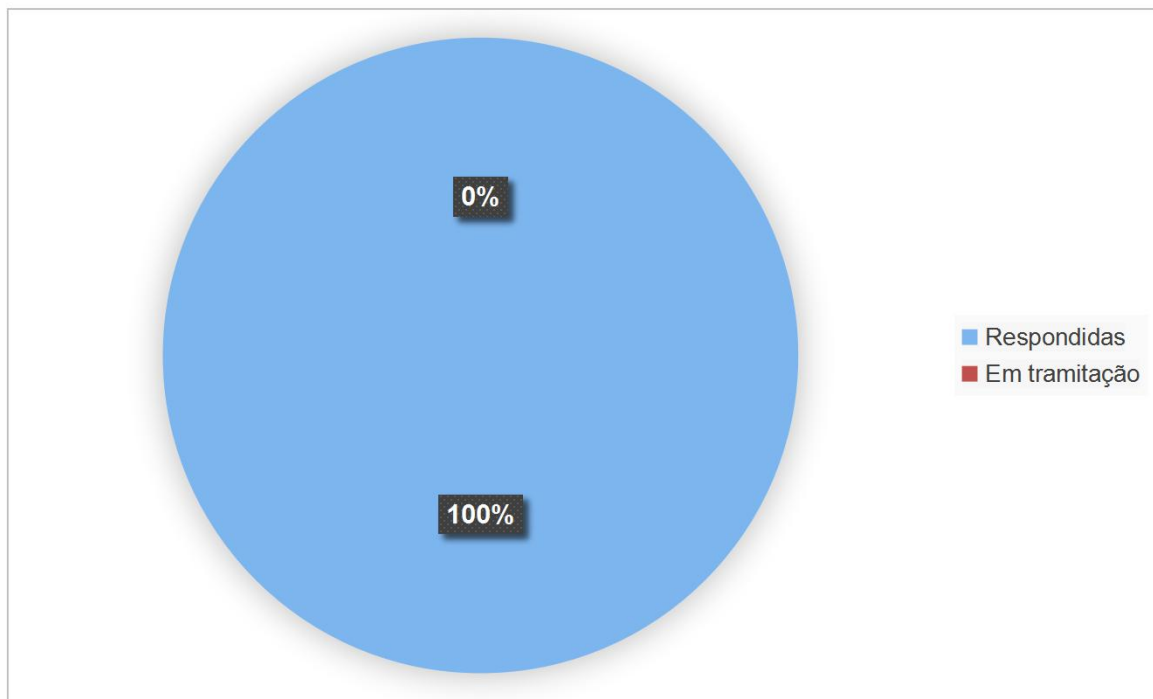
Totalizando 04 manifestações, sendo:
01 manifestação respondida;
03 continuam em tramitação.

Gráfico 12: A Secretaria Executiva de Turismo, Cultura, Esportes e Lazer recebeu 04 manifestações no mês de dezembro, 25% foi respondida.

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



Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social e Cidadania



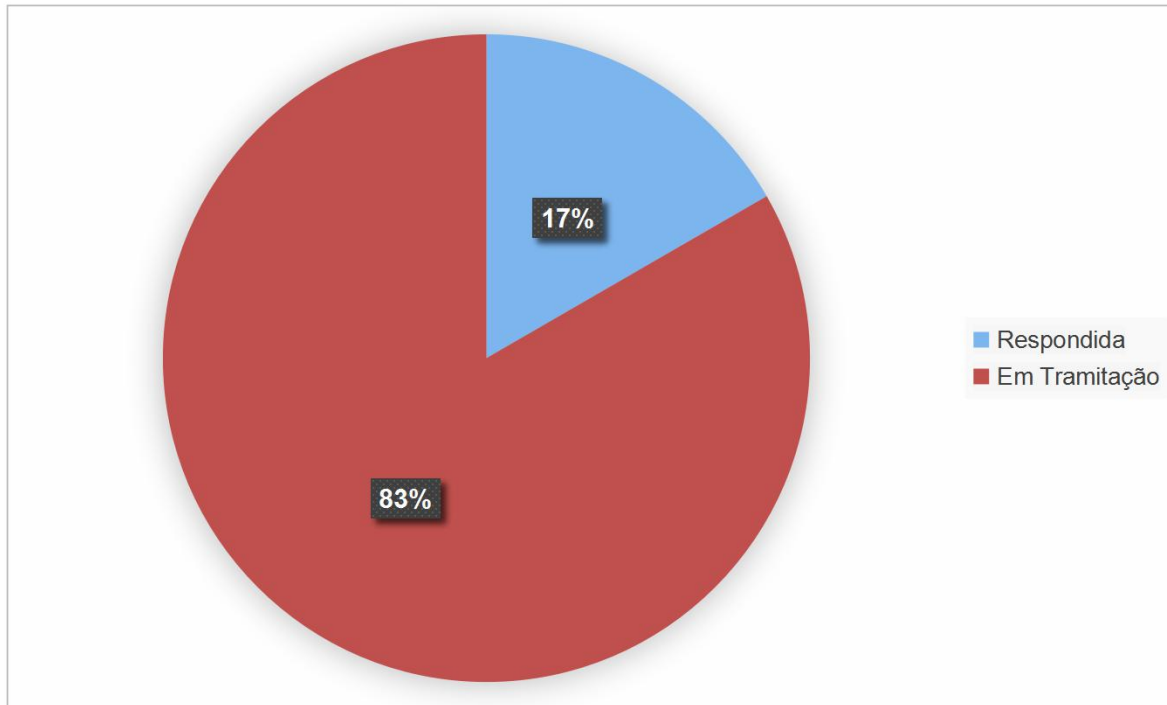
Totalizando 01 manifestação que foi respondida.

Gráfico 13: A Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social e Cidadania recebeu 01 manifestação no mês de dezembro que foi respondida.

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

Manifestações recebidas, concluídas e em tramitação por área administrativa.

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



Totalizando 12 manifestações sendo:
2 manifestações respondidas;
10 seguem em tramitação.

Gráfico 14: A Secretaria Executiva de Assistência Social recebeu 12 manifestações no mês de dezembro tendo respondido a 02 delas e 10 seguem em tramitação.

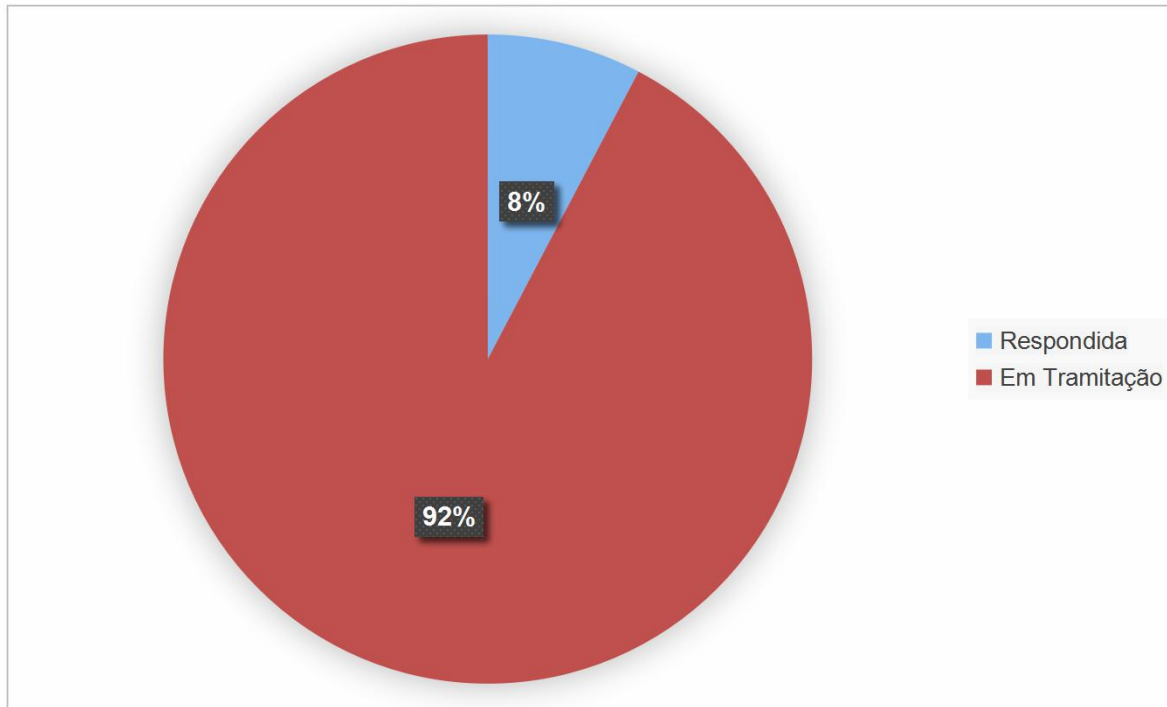
Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Dezembro, 2017.



Manifestações recebidas, concluídas e em tramitação por área administrativa.

Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social e Cidadania

Secretaria Executiva de Direitos Humanos e Política sobre Drogas

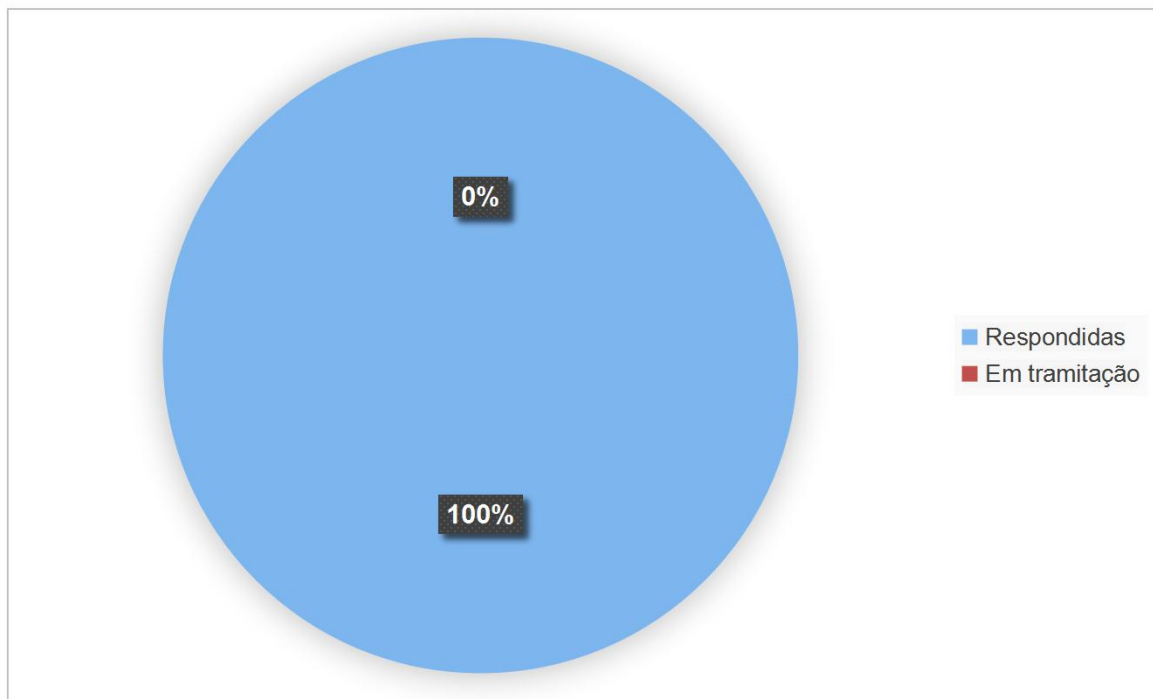


Totalizando 13 manifestações sendo:
01 manifestação respondida;
12 seguem em tramitação.

Gráfico 15: A Secretaria Executiva de Direitos Humanos e Política sobre Drogas recebeu 13 manifestações no mês de dezembro que 01 foi respondida e as outras seguem em tramitação.

Manifestações recebidas, concluídas e em tramitação por área administrativa.

Secretaria Municipal da Fazenda
Secretaria Executiva da Receita



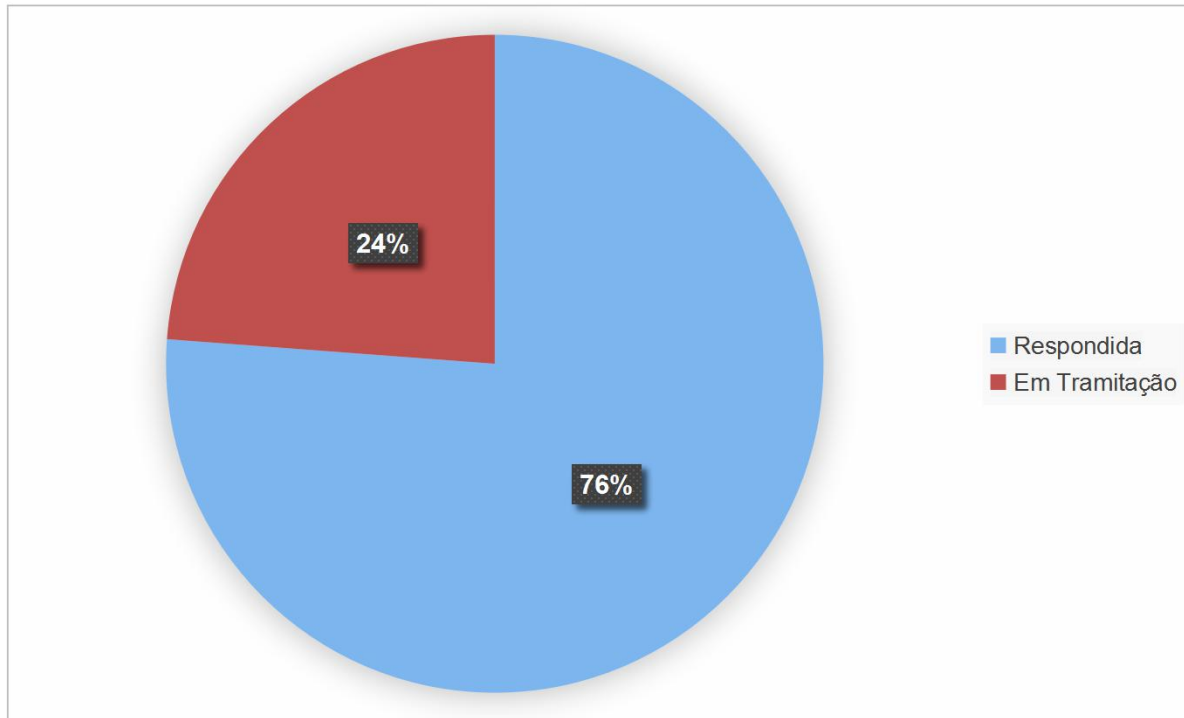
Totalizando 13 manifestações sendo:
13 manifestações respondidas.

Gráfico 16: A Secretaria Executiva da Receita recebeu 13 manifestações no mês de dezembro, tendo respondido a todas elas.

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



Secretaria Municipal de Educação



Totalizando 21 manifestações, sendo:
16 manifestações respondidas e 05 em tramitação.

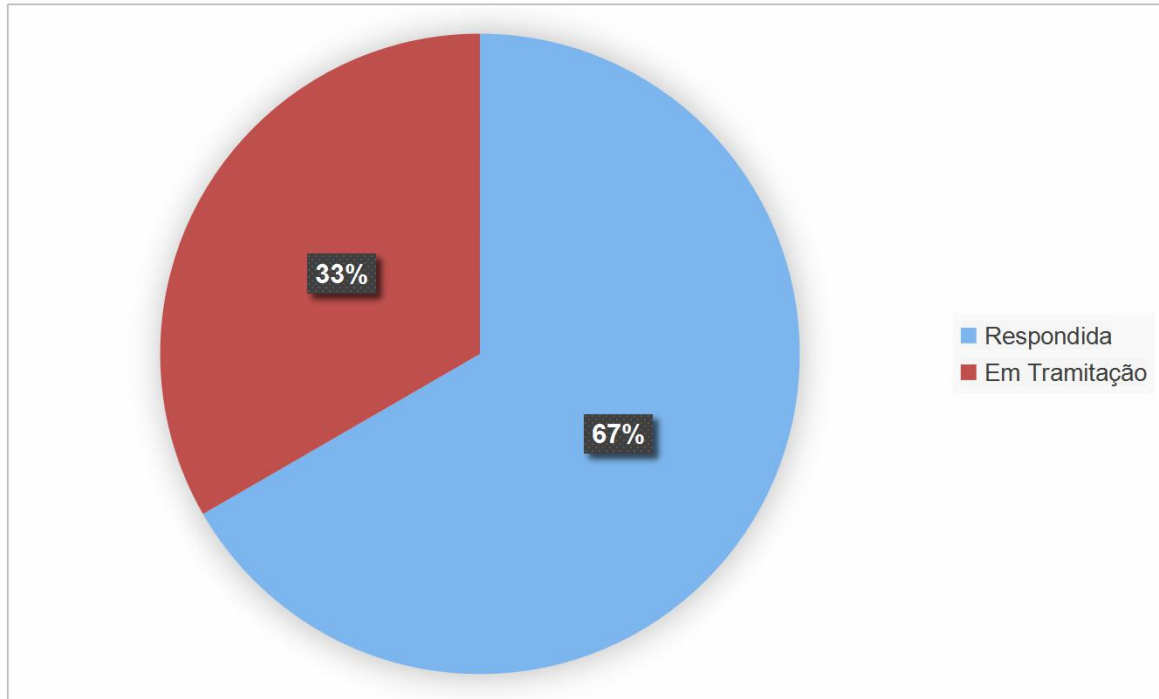
Gráfico 17: A Secretaria Municipal de Educação, recebeu 21 manifestações no mês de dezembro, sendo que respondeu a 16 e as demais seguem pedentes de resposta.

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



Manifestações recebidas, concluídas e em tramitação por área administrativa.

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



Totalizando 09 manifestações, sendo:
06 manifestações respondidas;
03 seguem em tramitação.

Gráfico 18: A Secretaria Executiva de Gestão de Pessoas recebeu 09 manifestações no mês de dezembro, tendo respondido a 67%.

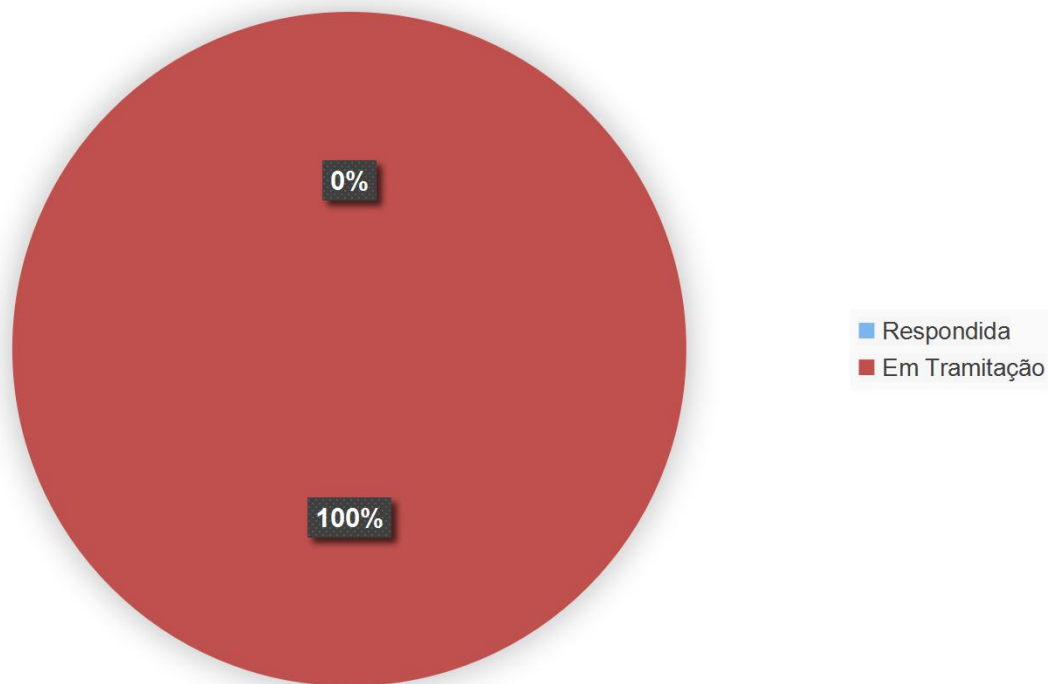
Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Dezembro, 2017.



Manifestações recebidas, concluídas e em tramitação por área administrativa.

Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão

Secretaria Executiva de Gestão do Patrimônio e Manutenção

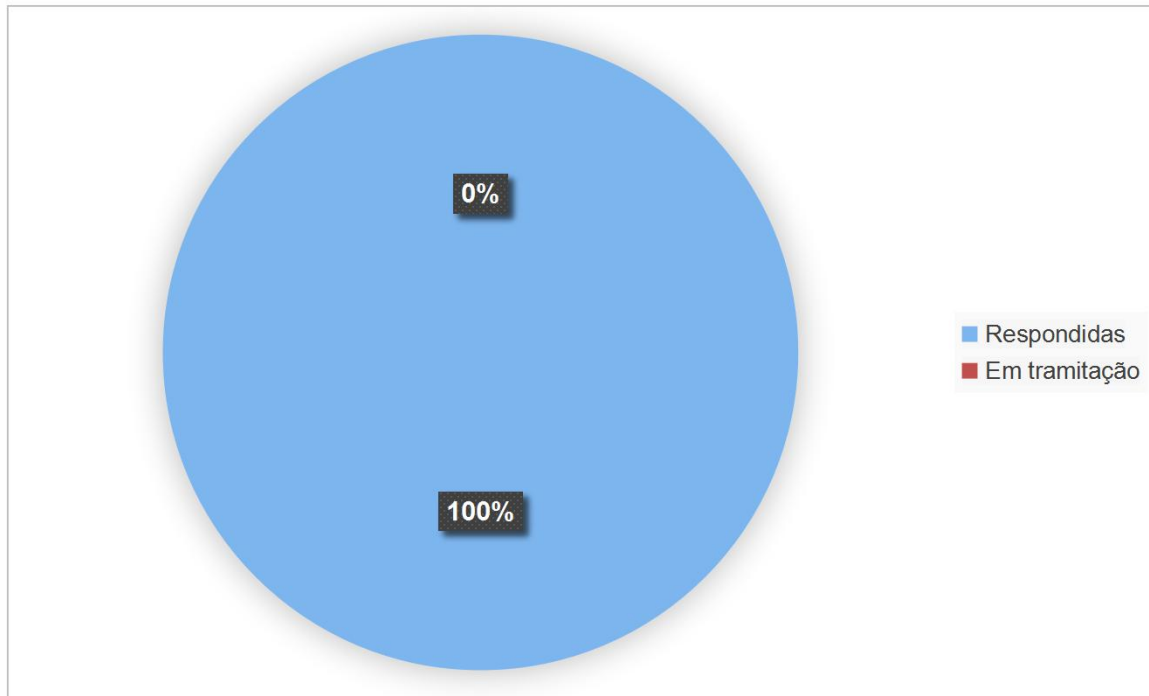


Totalizando 01 manifestação, sendo que segue em tramitação.

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

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

Secretaria Municipal de Infraestrutura



Totalizando 02 manifestações, sendo: todas manifestações respondidas.

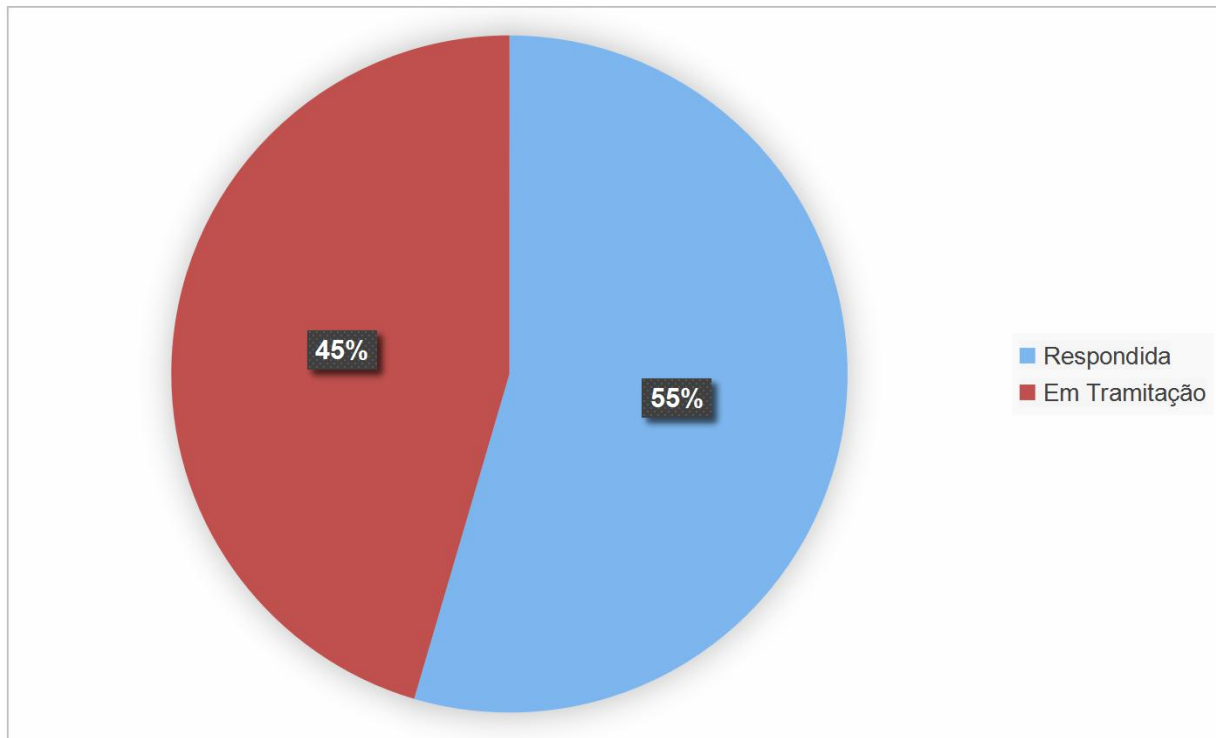
Gráfico 20: A Secretaria Municipal de Infraestrutura recebeu recebeu 02 manifestações no mês de dezembro sendo que respondeu a todas elas.



Manifestações recebidas, concluídas e em tramitação por área administrativa.

Secretaria Municipal de Infraestrutura

Secretaria Executiva de Mobilidade e Acessibilidade



Totalizando 11 manifestações, sendo:
06 manifestações respondidas;
05 seguem em tramitação.

Gráfico 21: A Secretaria Executiva de Mobilidade e Acessibilidade recebeu 11 manifestações no mês de dezembro, tendo respondido a 55%.

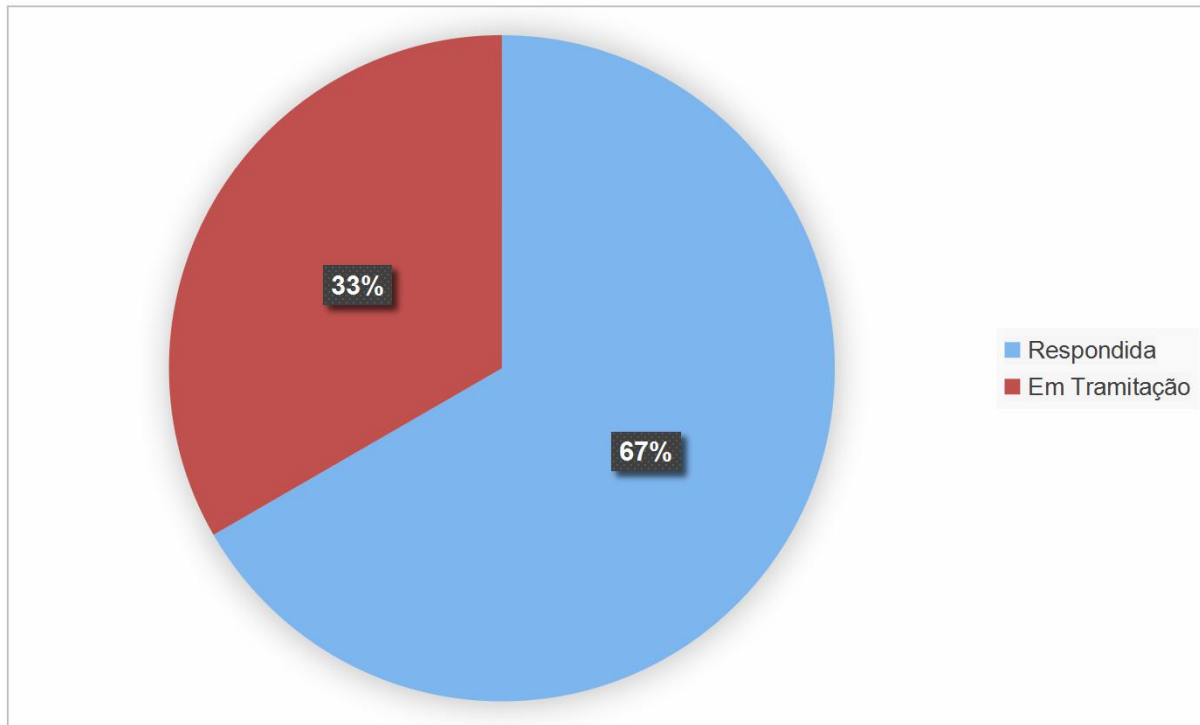
Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Dezembro 2017.



Manifestações recebidas, concluídas e em tramitação por área administrativa.

Secretaria Municipal de Infraestrutura

Secretaria Executiva de Obras, Edificações e Pavimentação



Totalizando 03 manifestações, sendo:
02 manifestações respondidas;
01 manifestação em tramitação.

Gráfico 22: A Secretaria Executiva de Obras, Edificações e Pavimentação recebeu 03 manifestações no mês de dezembro, tendo respondido a 02 delas e o restante segue em tramitação.

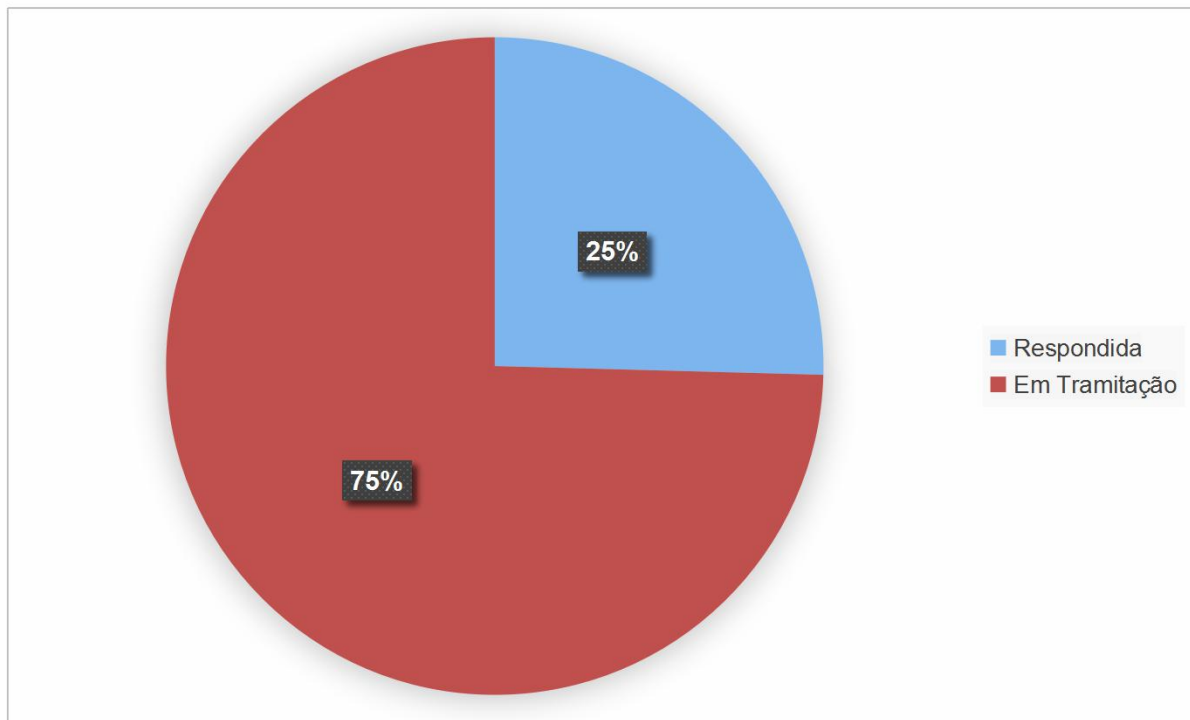
Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Dezembro, 2017.



Manifestações recebidas, concluídas e em tramitação por área administrativa.

Secretaria Municipal de Infraestrutura

Secretaria Executiva de Serviços Urbanos



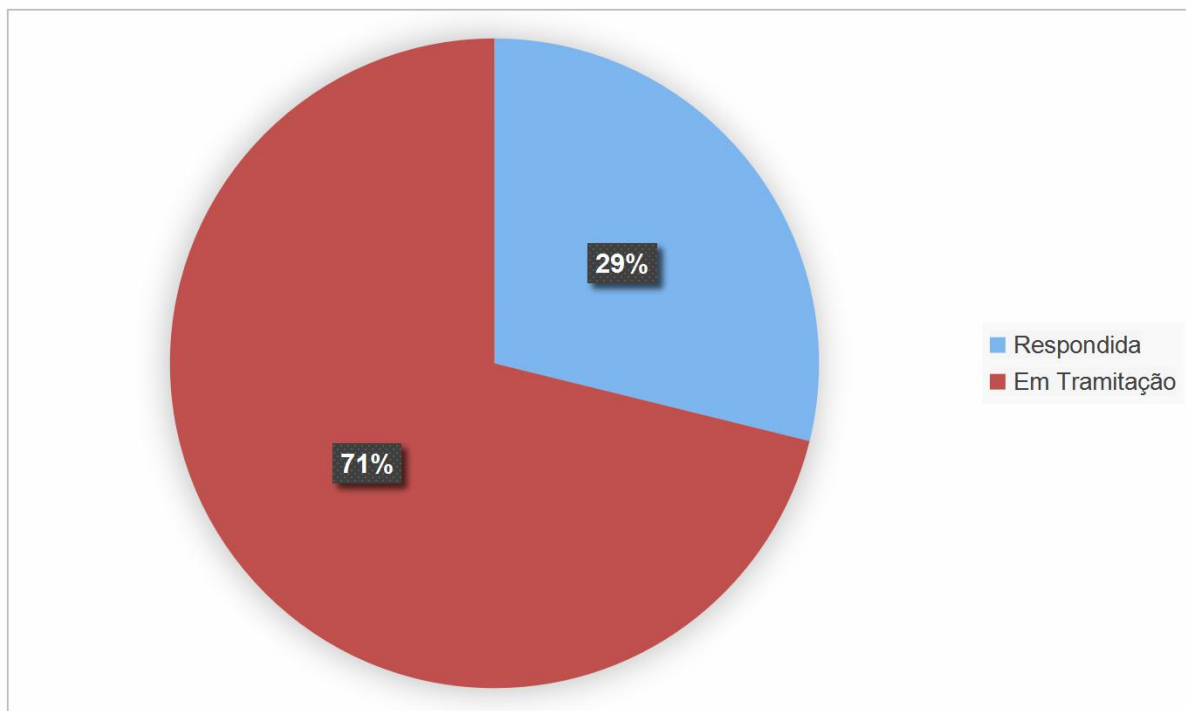
Totalizando 59 manifestações, sendo:
15 manifestações respondidas
44 seguem em tramitação.

Gráfico 23: A Secretaria Executiva de Serviços Urbanos recebeu 59 manifestações no mês de dezembro, tendo respondido a 15 delas e 44 encontra-se em tramitação.

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



Secretaria Municipal de Saúde



Totalizando 52 manifestações, sendo:
15 manifestações respondidas e 37 em tramitação.

Gráfico 24: A Secretaria Municipal de Saúde recebeu 52 manifestações no mês de dezembro, tendo respondido a 15 delas e as outras 37 continuam pendentes de resposta.

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



GRÁFICO DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA - POR ASSUNTO/ DEZEMBRO 2017

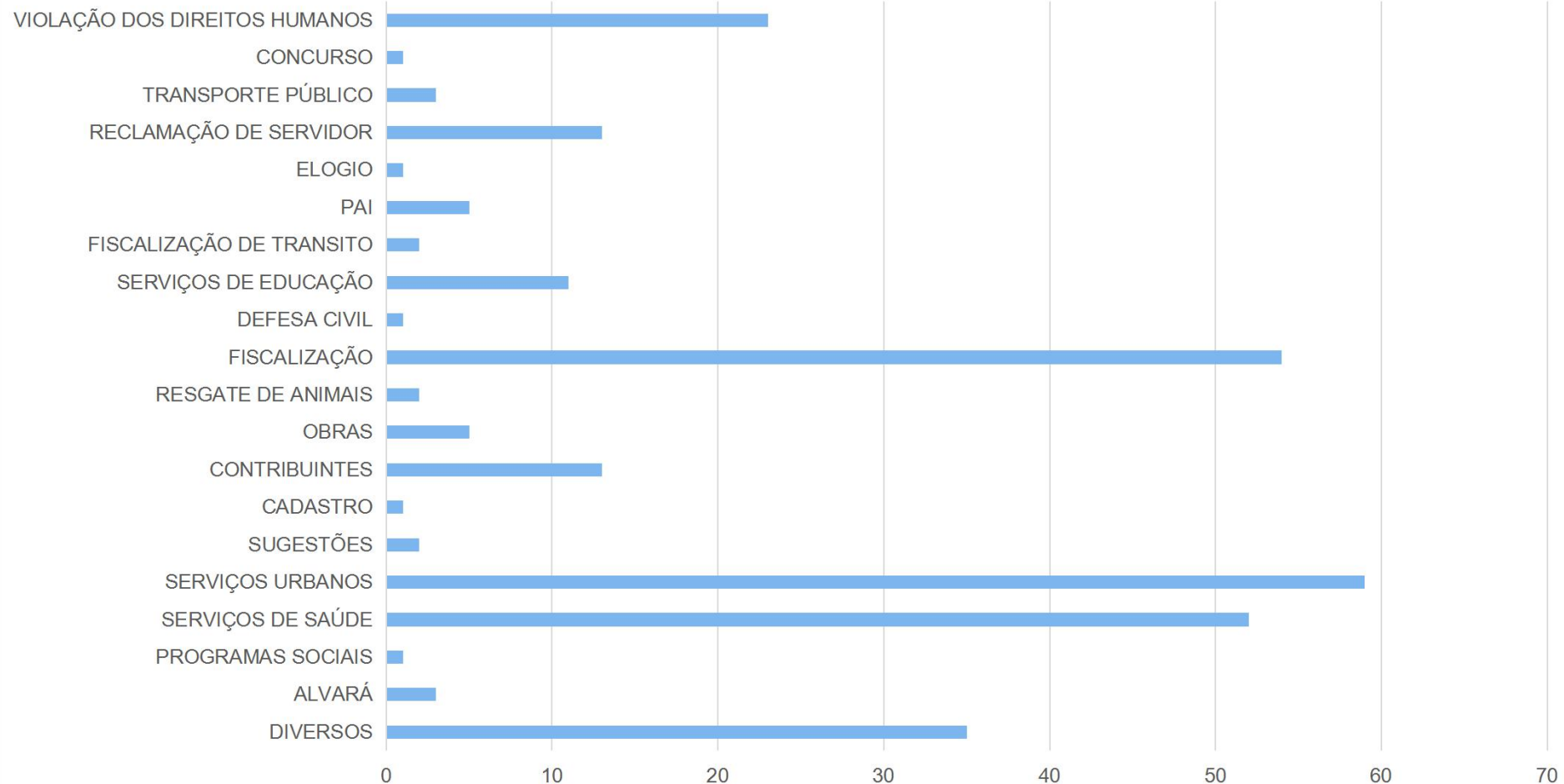


Gráfico 25: Este gráfico demonstra os assuntos abordados pelos cidadãos nas manifestações.

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



ÓRGÃO MAIS DEMANDADO PELA POPULAÇÃO

1. **SECRETARIA DE SERVIÇOS URBANOS** - Das 59 manifestações recebidas em dezembro de 2017, respondeu a 15 delas.



2. **GERÊNCIA DE FISCALIZAÇÃO** - Das 54 manifestações recebidas em dezembro de 2017, respondeu a 5 delas.



SECRETARIAS DE DESTAQUE



Merece destaque:

1. **SECRETARIA EXECUTIVA DE RECEITA**, que sempre responde a 100% das demandas;
2. **As Secretarias de Gestão de Pessoas, Acessibilidade e Mobilidade, e Municipal de Infraestrutura**, que sempre cumprem acima de 50% do demandado.

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 novembro 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".

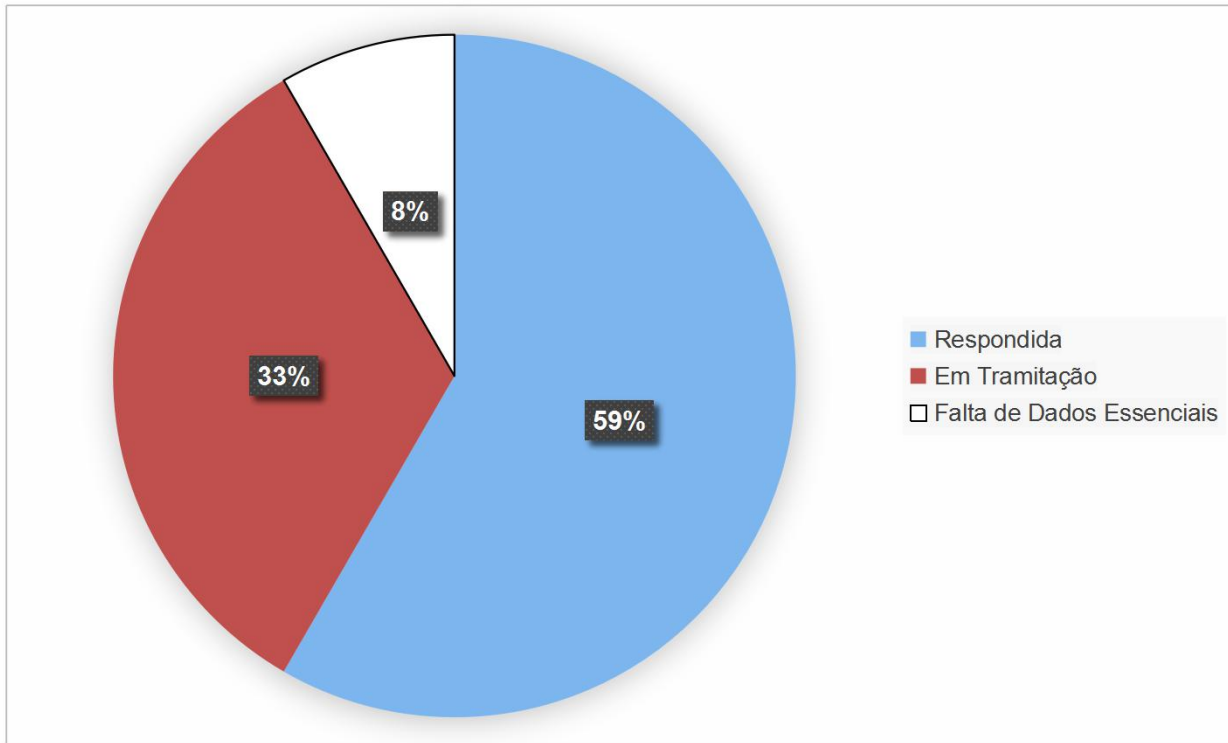


Gráfico 26: Do total de 12 pedidos de acesso à informação:

- 07 foram respondidos tempestivamente
- 01 foi classificada em falta de dados essenciais.
- 04 ainda estão em tramitação nas seguintes secretarias: Secretaria Executiva de Gestão de Pessoas e Secretaria Municipal de Infraestrutura.

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

Relatório de Pedidos de Acesso à Informação

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

Período: **Dezembro de 2017.**

Quantitativo de Pedidos de Acesso à Informação

Total no período: 12

Secretaria	Quantidade
Secretaria Executiva de Gestão de Pessoas	4
Ouvidoria Geral	5
Secretaria Municipal de Infraestrutura	2
Secretaria Executiva da Receita	1



Perfil usuário por gênero

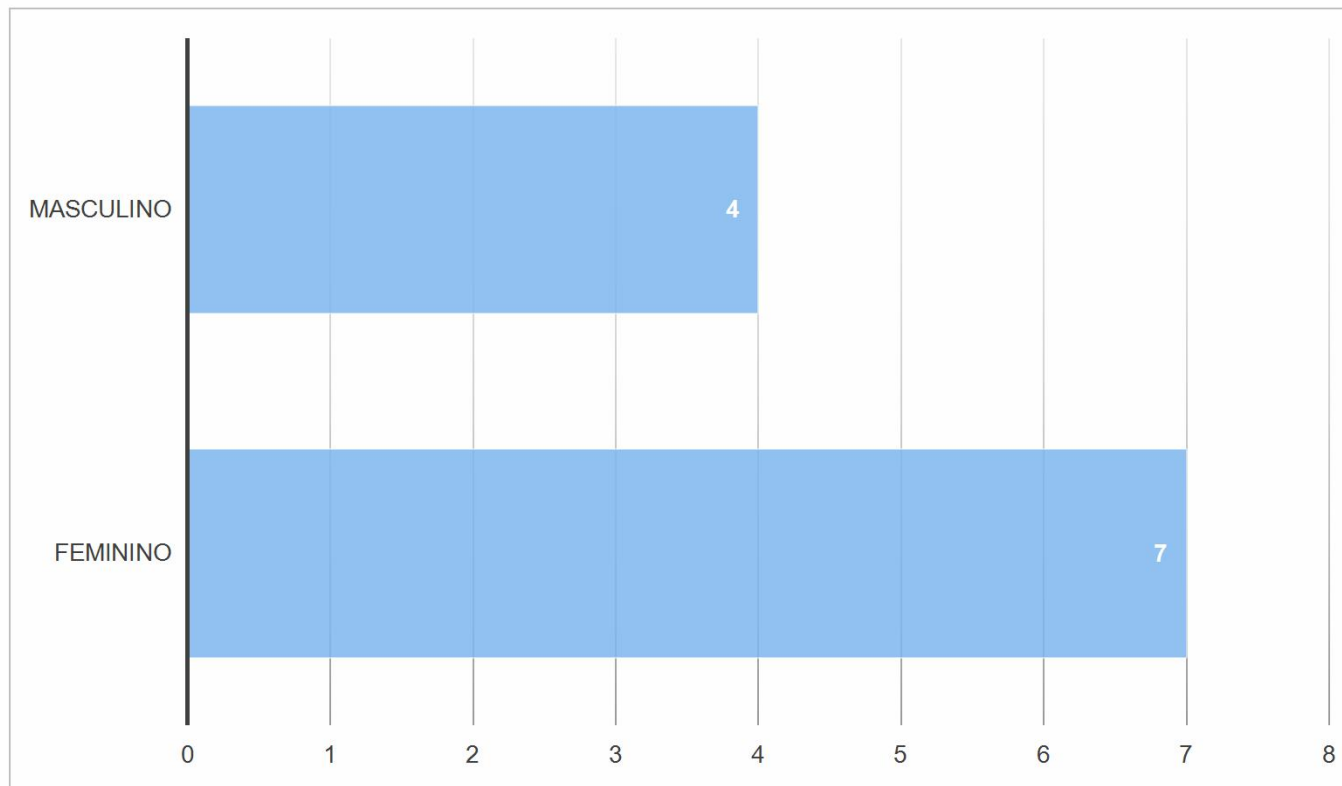


Gráfico 27: Nota-se que, no mês de dezembro se configurou que mais da metade dos pedidos de acesso à informação veio do sexo feminino.

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



Forma de Entrada

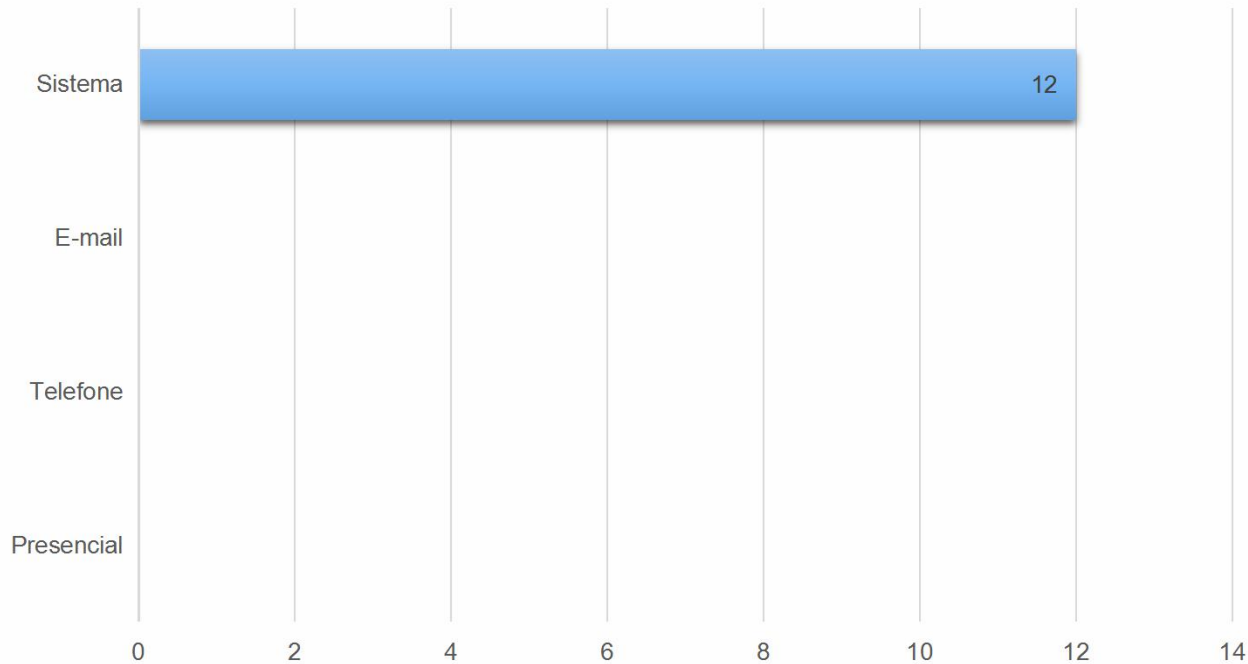


Gráfico 28: Percebe-se que no mês de dezembro tivemos todos os pedido de acesso à informação via sistema.

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

Perfil do usuário por bairro

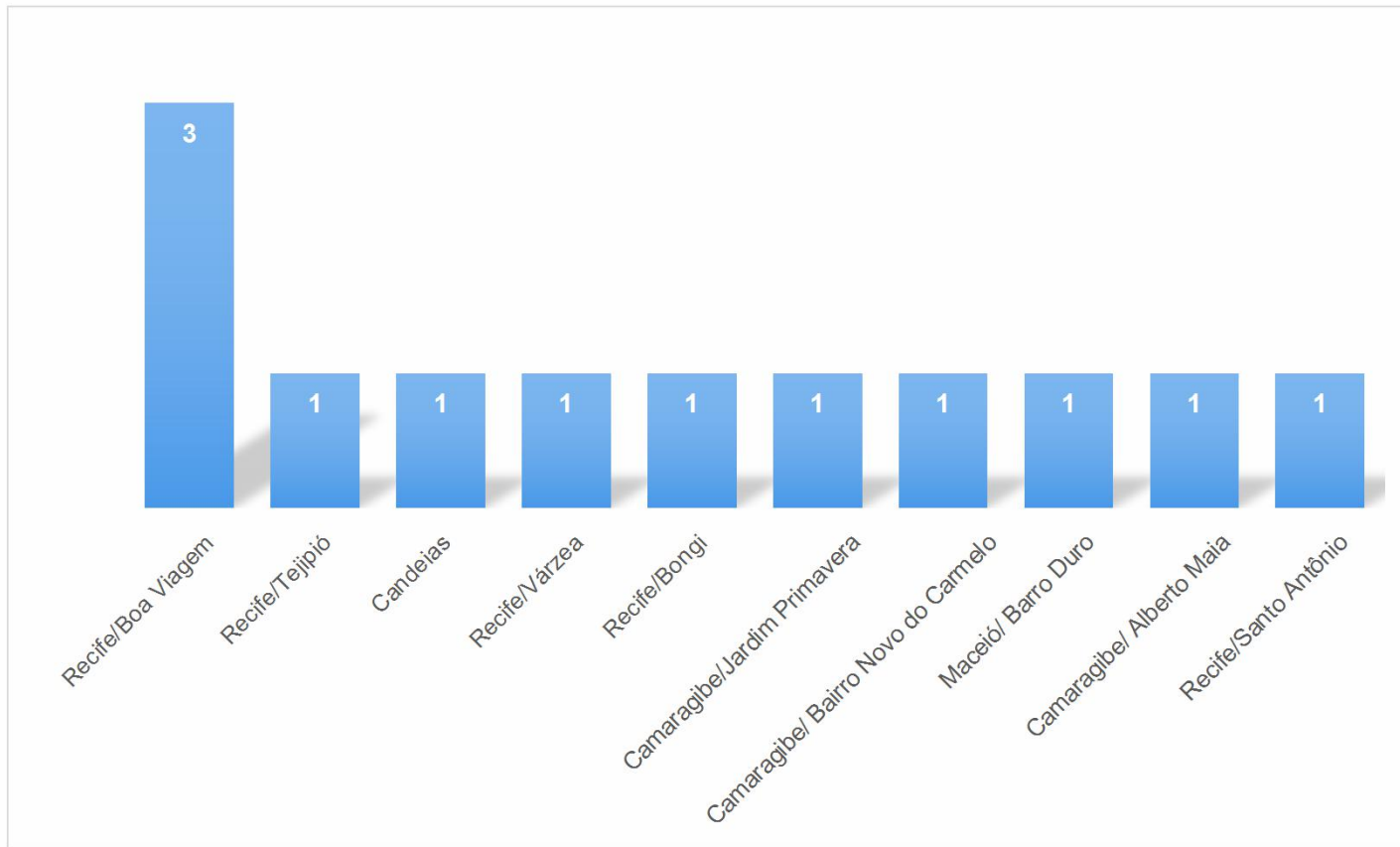


Gráfico 29: Este gráfico demonstra a região dos peticionários.

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