

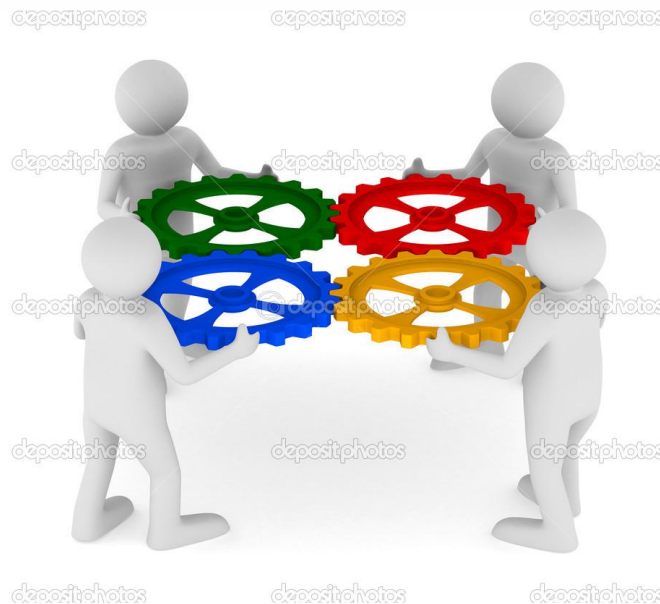


Relatório Estatístico da Ouvidoria e SIC Janeiro/2018

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.



No mês de janeiro do ano de 2018, a Ouvidoria Geral do Município do Jaboatão dos Guararapes recebeu 303 manifestações de Ouvidoria e 24 pedidos de acesso à Informação, subdivididos conforme demonstrações gráficas a seguir ilustradas, e nesta ordem.





303 manifestações comuns - de Ouvidoria - em janeiro/2018

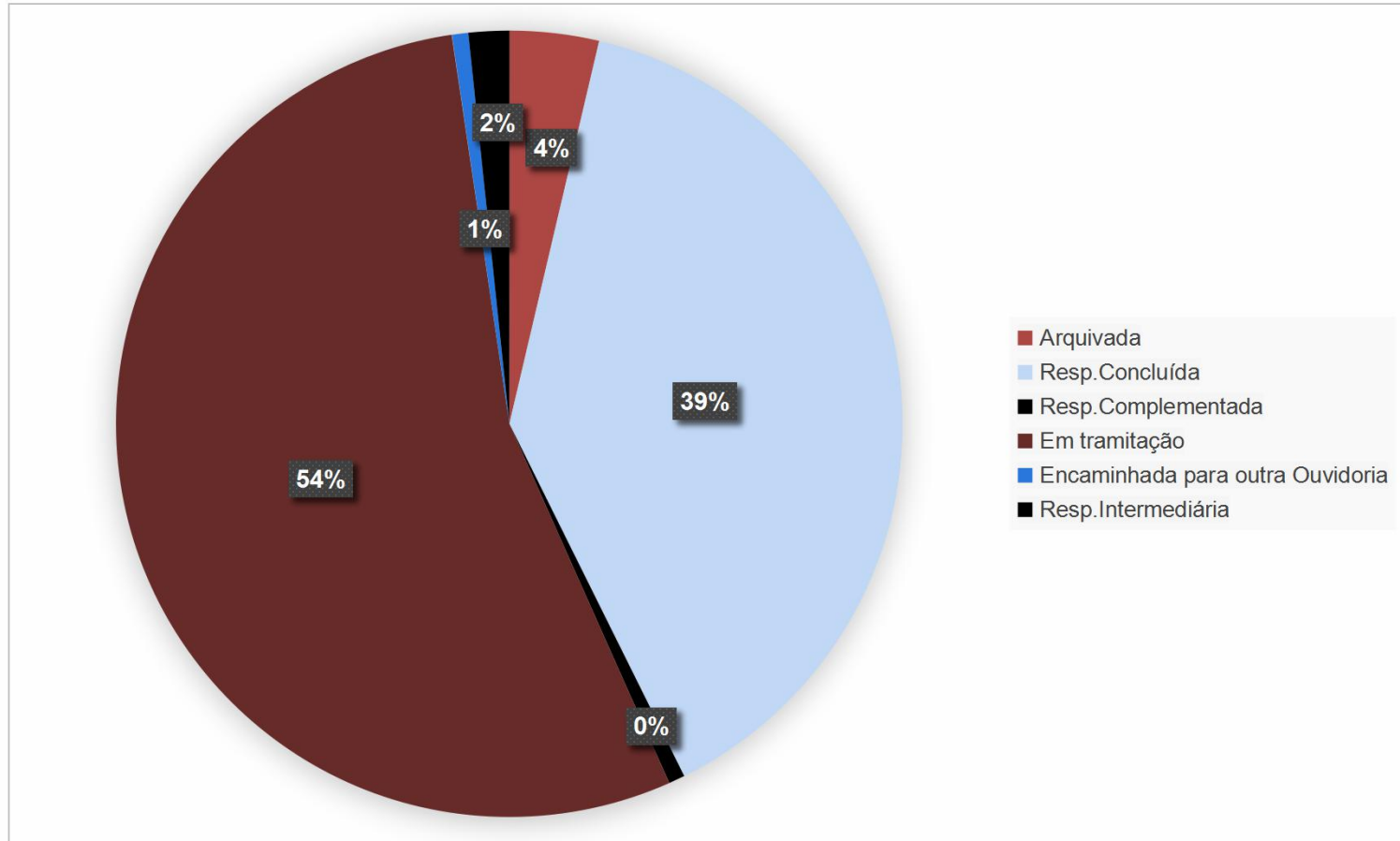


Gráfico 1: ANÁLISE SITUACIONAL - Este gráfico demonstra, em percentuais, a situação das demandas que deram entrada na Ouvidoria no mês de janeiro. Observe-se que, 39% das demandas foram respondidas e 54% sem resposta tempestiva.

Total de 24 Pedidos de Acesso à Informação - janeiro/2018

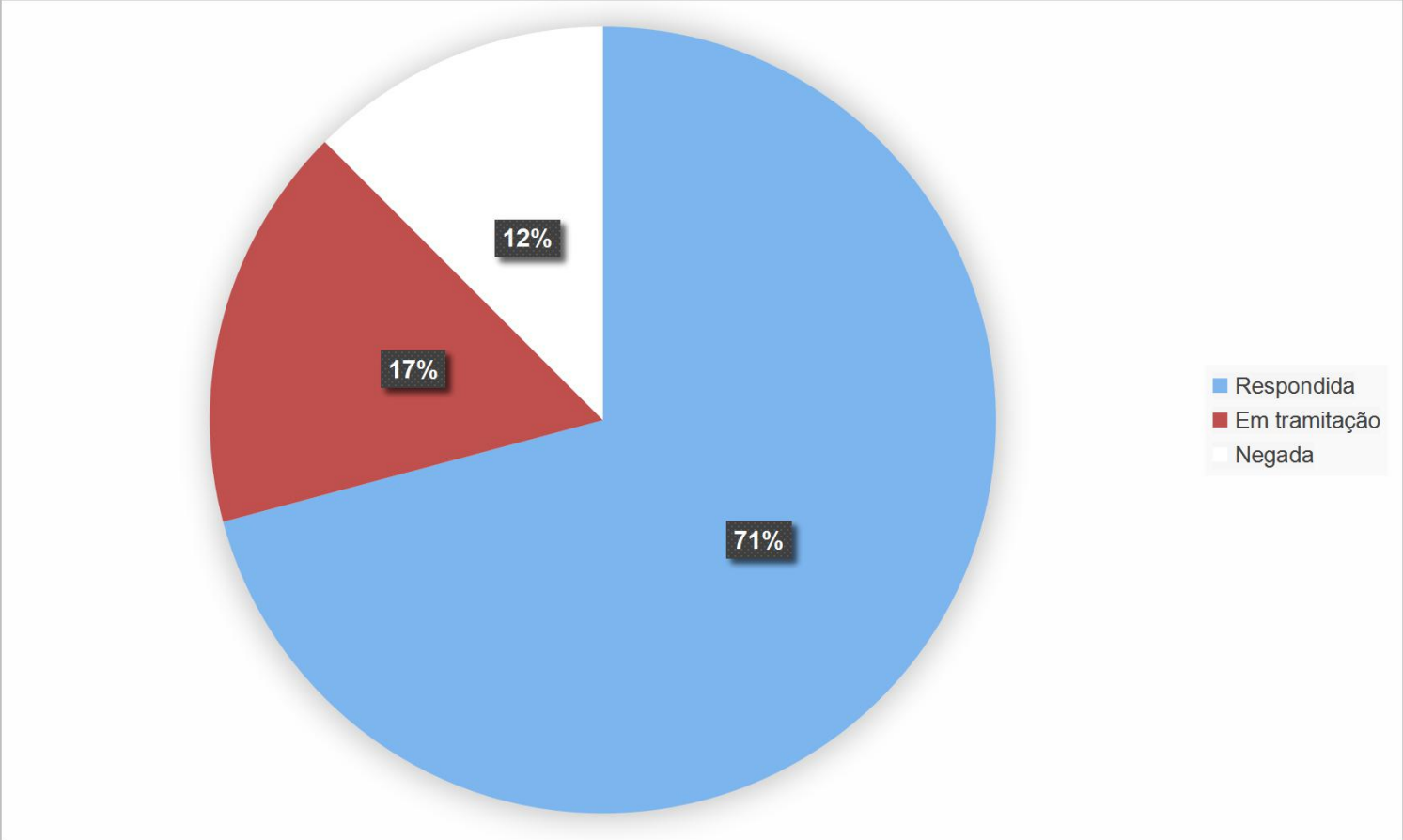


Gráfico 2: Do total de 24 pedidos de acesso à informação foram respondidos 71% o equivalente a 17 pedidos a informação respondidos, 03 tendo sido negados e 04 que seguem em tramitação no prazo.

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



Meio de Acionamento - Manifestações comuns

Formas de acesso das manifestações recebidas em janeiro de 2018.

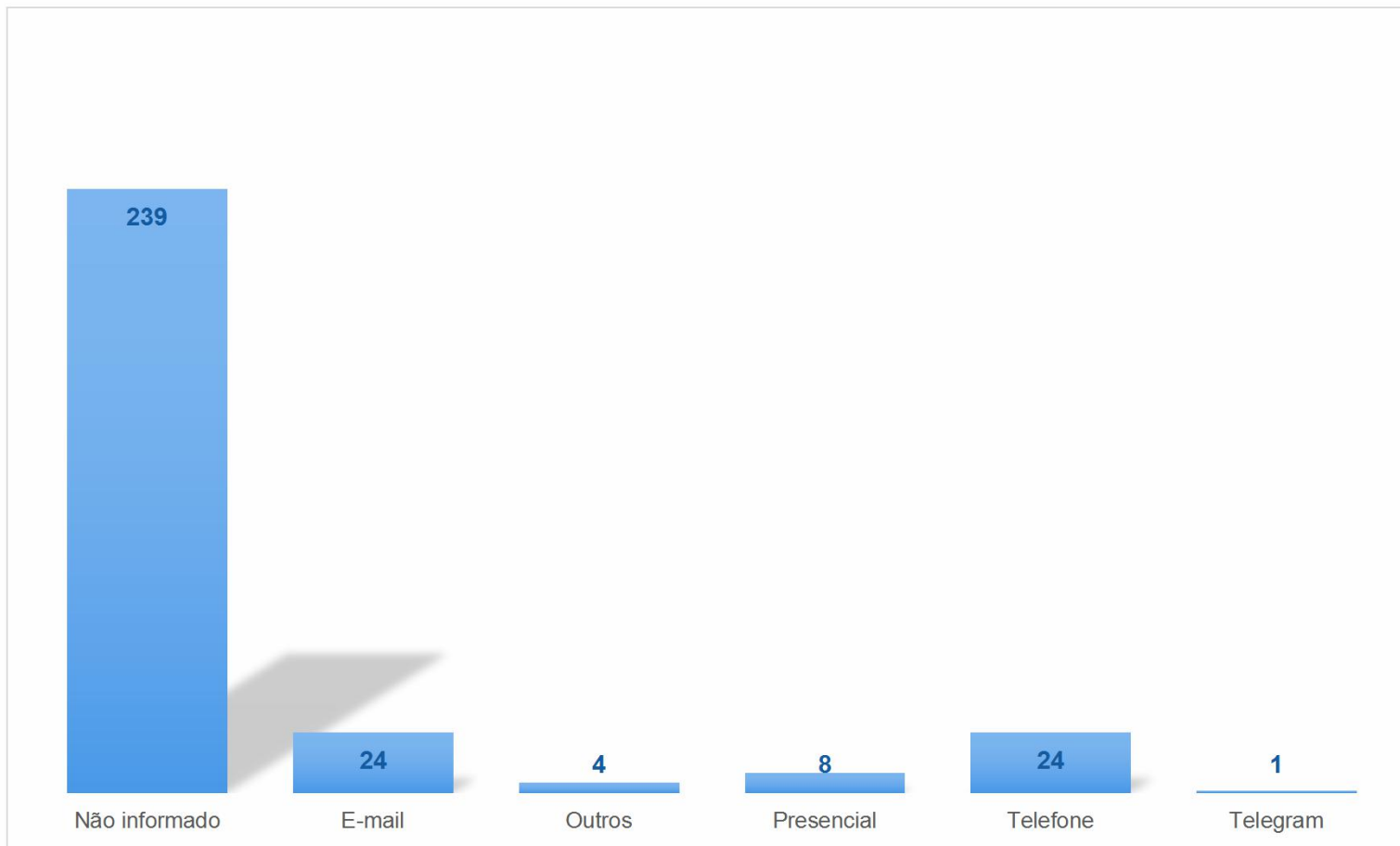


Gráfico 3 - MEIO DE ACIONAMENTO diz respeito aos meios de contato que os demandantes se utilizam para enviar suas manifestações à Ouvidoria.

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

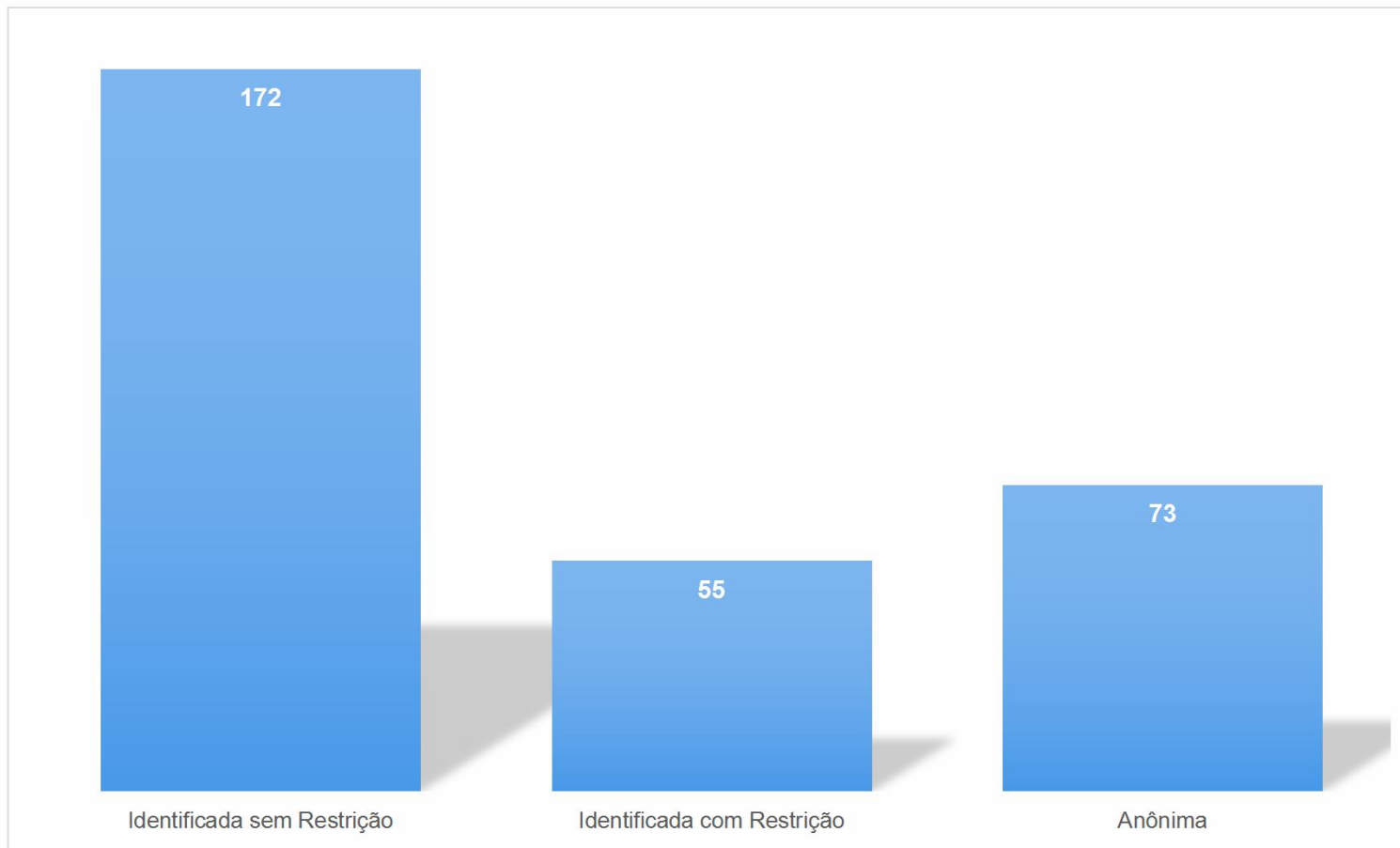


Gráfico 4 - FORMAS DE IDENTIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS - ilustra as manifestações como sendo: identificada sem restrição, identificada com restrição e anônima.



Número de demanda por natureza da manifestação no mês de janeiro de 2018. Manifestações comuns

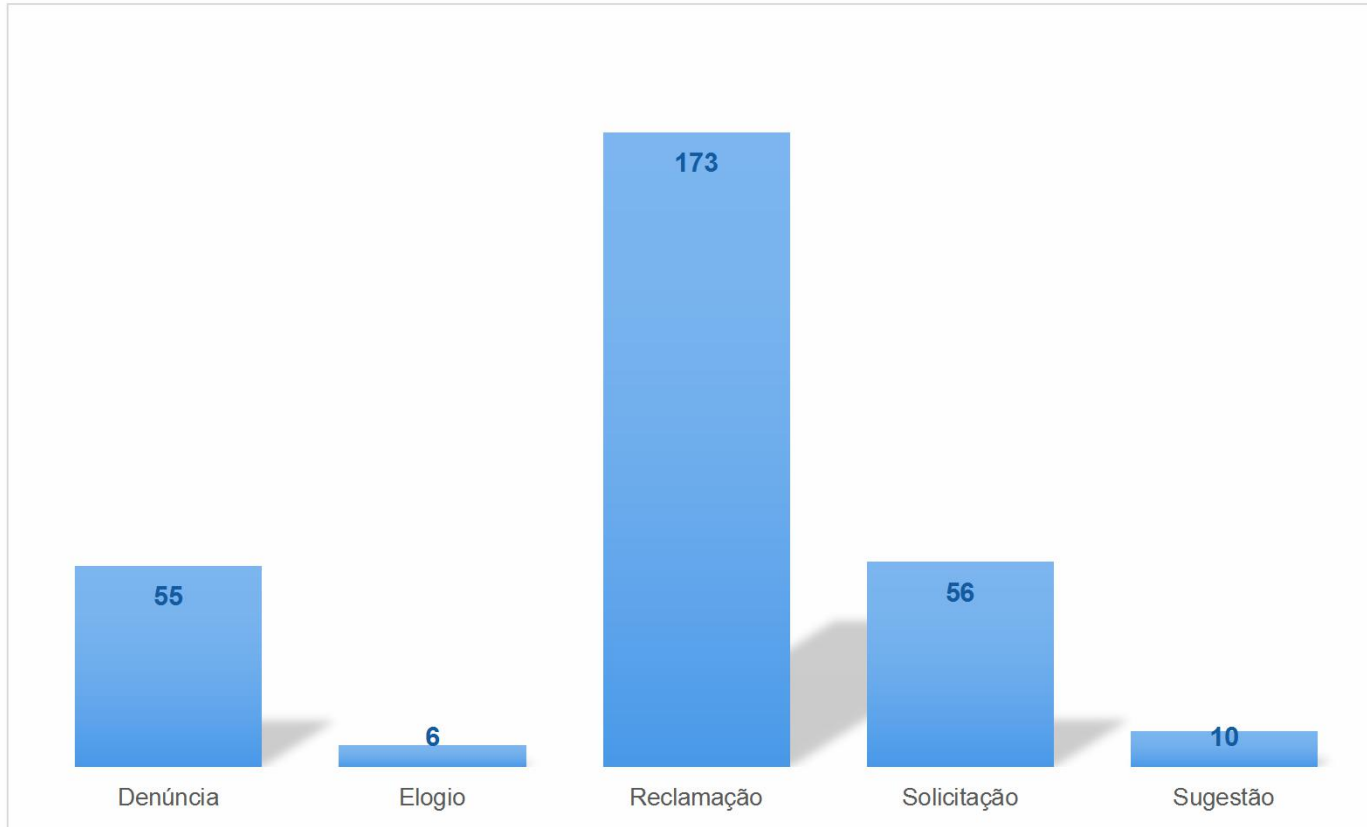


Gráfico 5: NÚMERO DE DEMANDA POR NATUREZA DA MANIFESTAÇÃO - Este gráfico apresenta a quantidade de demandas conforme sua natureza.

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

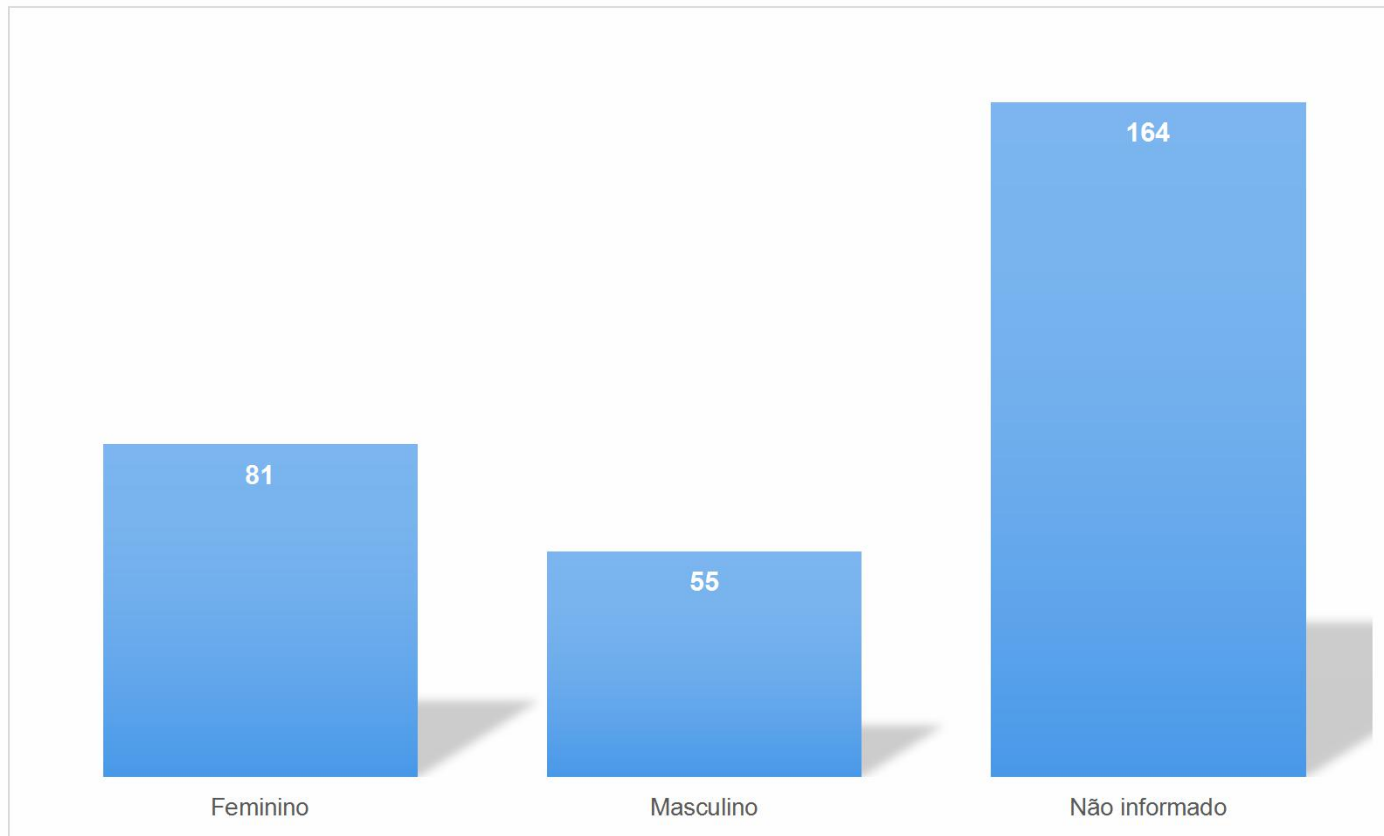


Gráfico 6: PERFIL POR GÊNERO- Percebe-se que no mês de janeiro mais da metade dos usuários não informaram o seu sexo.

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

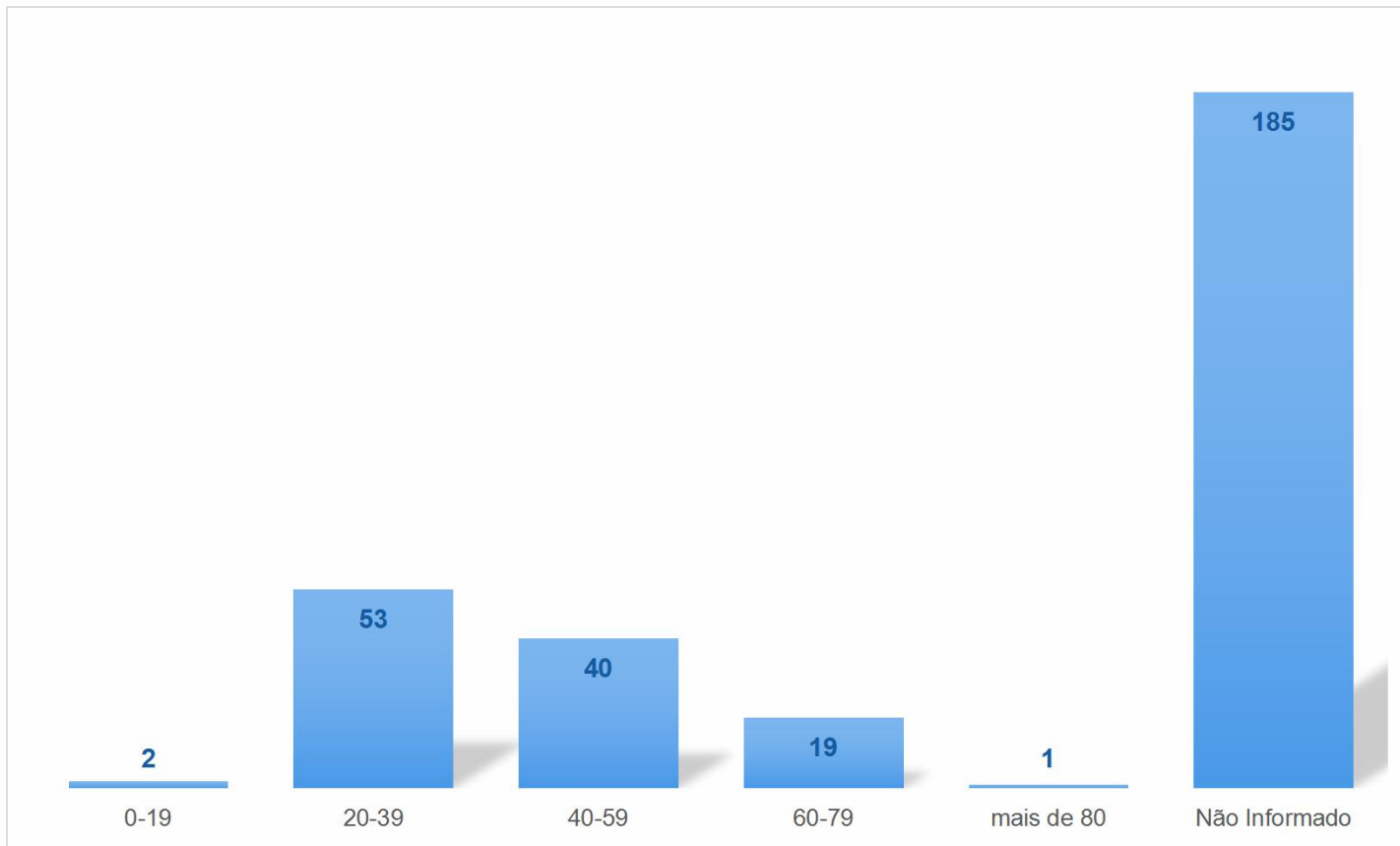


Gráfico 7: PERFIL POR FAIXA ETÁRIA- Percebe-se que no mês de janeiro mais da metade dos usuários não informaram a sua idade..



**Resultado das manifestações
comuns recebidas em
Janeiro/2018
Por órgão.**

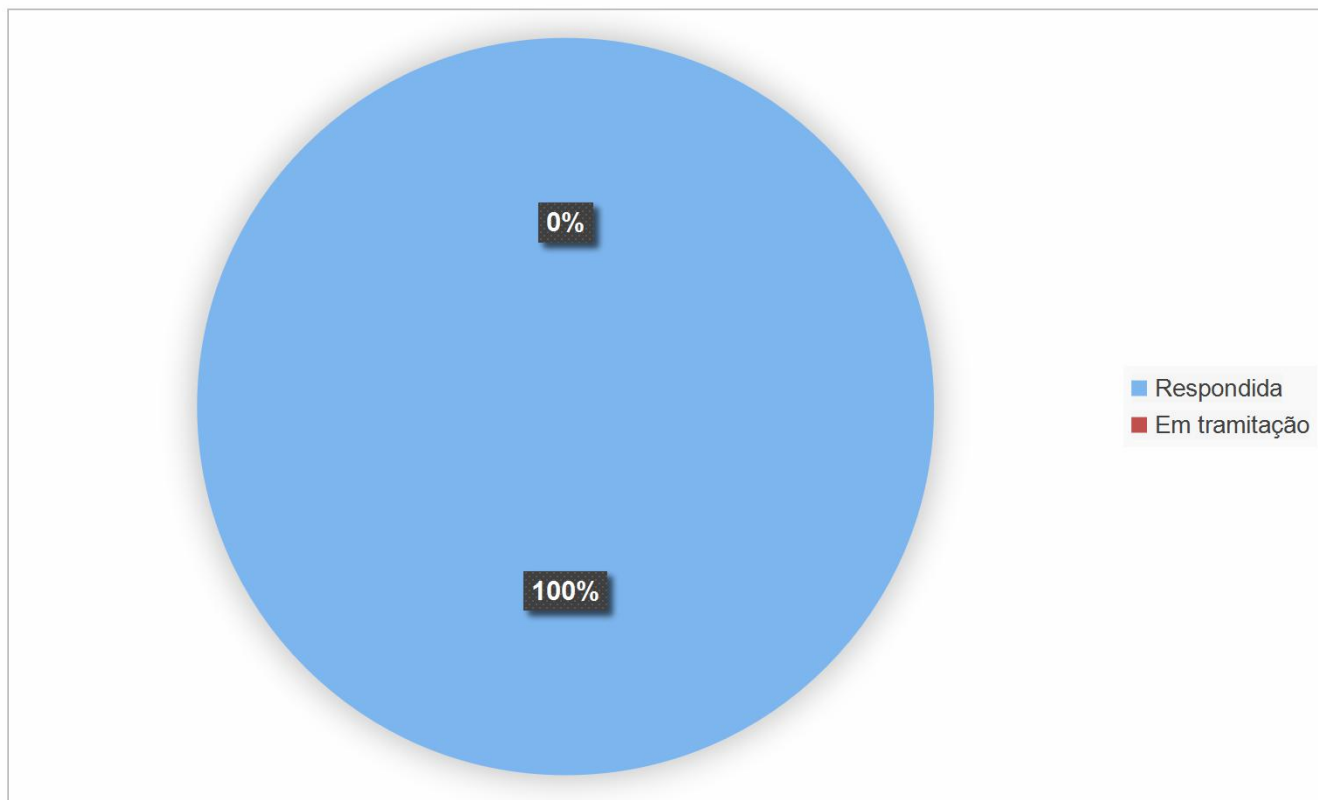


Gráfico 8: O Gabinete do Prefeito recebeu 01 manifestação no mês de janeiro, tendo respondido.

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

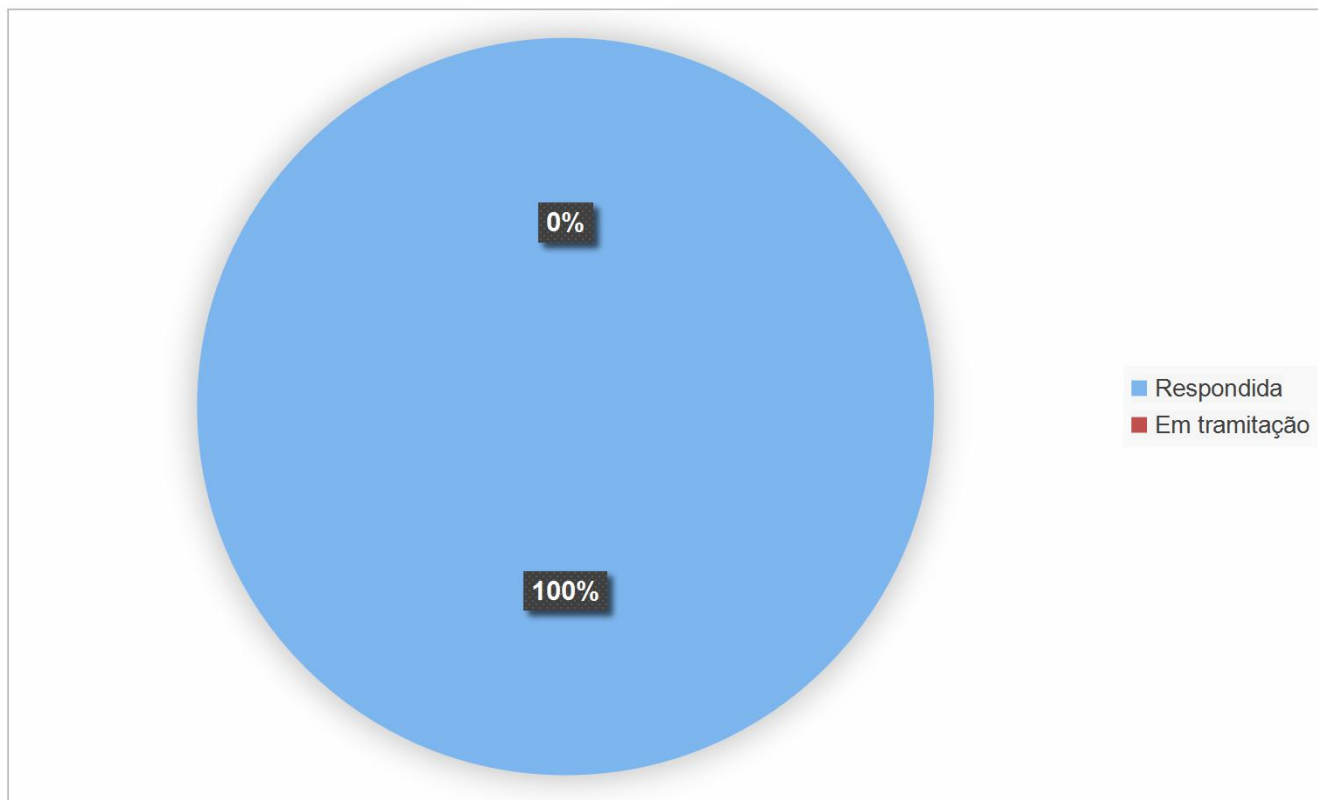


Gráfico 9: A Controladoria Geral do Município recebeu 01 manifestação no mês de janeiro, tendo respondido.

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

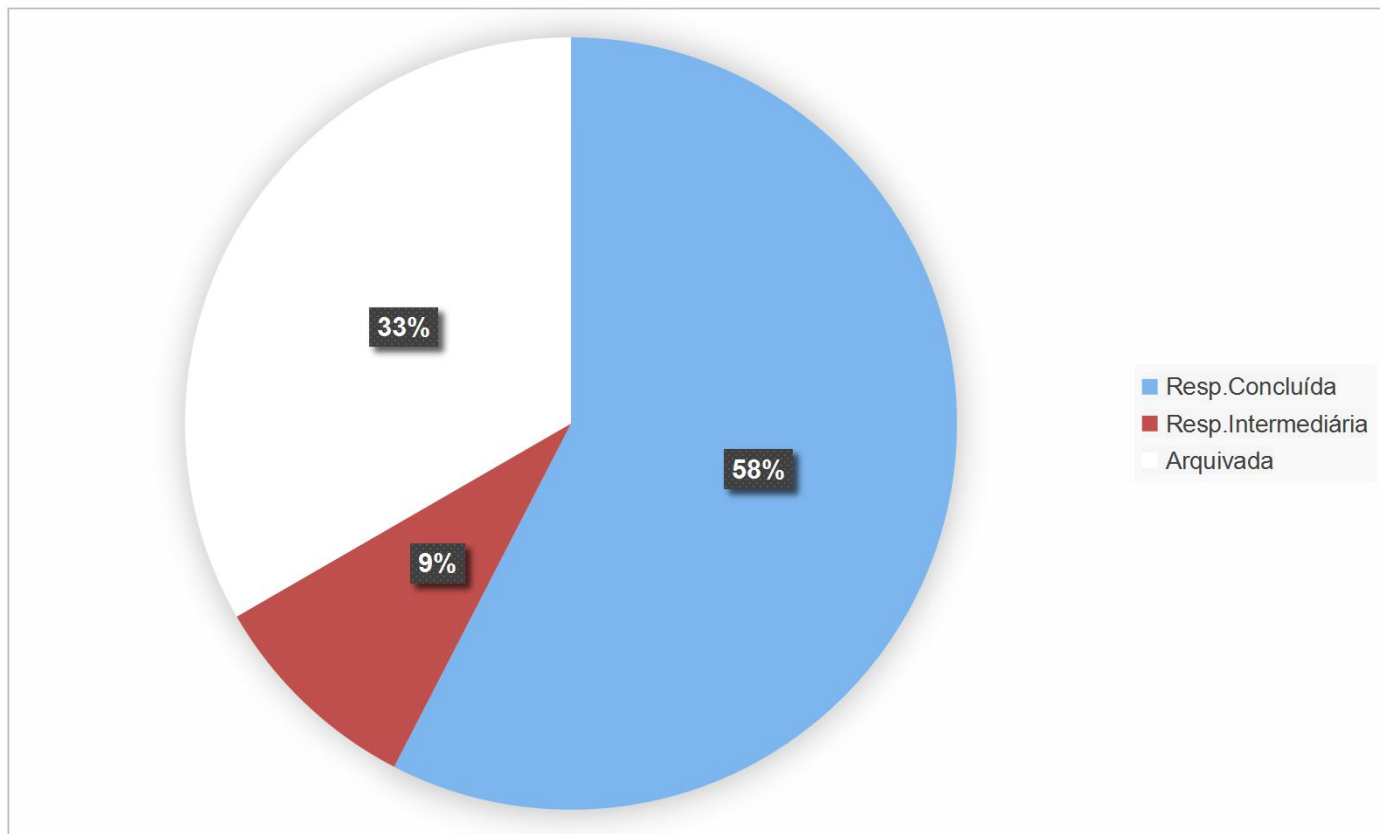


Gráfico 9: Ouvidoria Geral - A Ouvidoria recebeu 33 manifestações no mês de janeiro. Respondeu a 19 delas, arquivou 11 e deu resposta intermediária a 3.

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

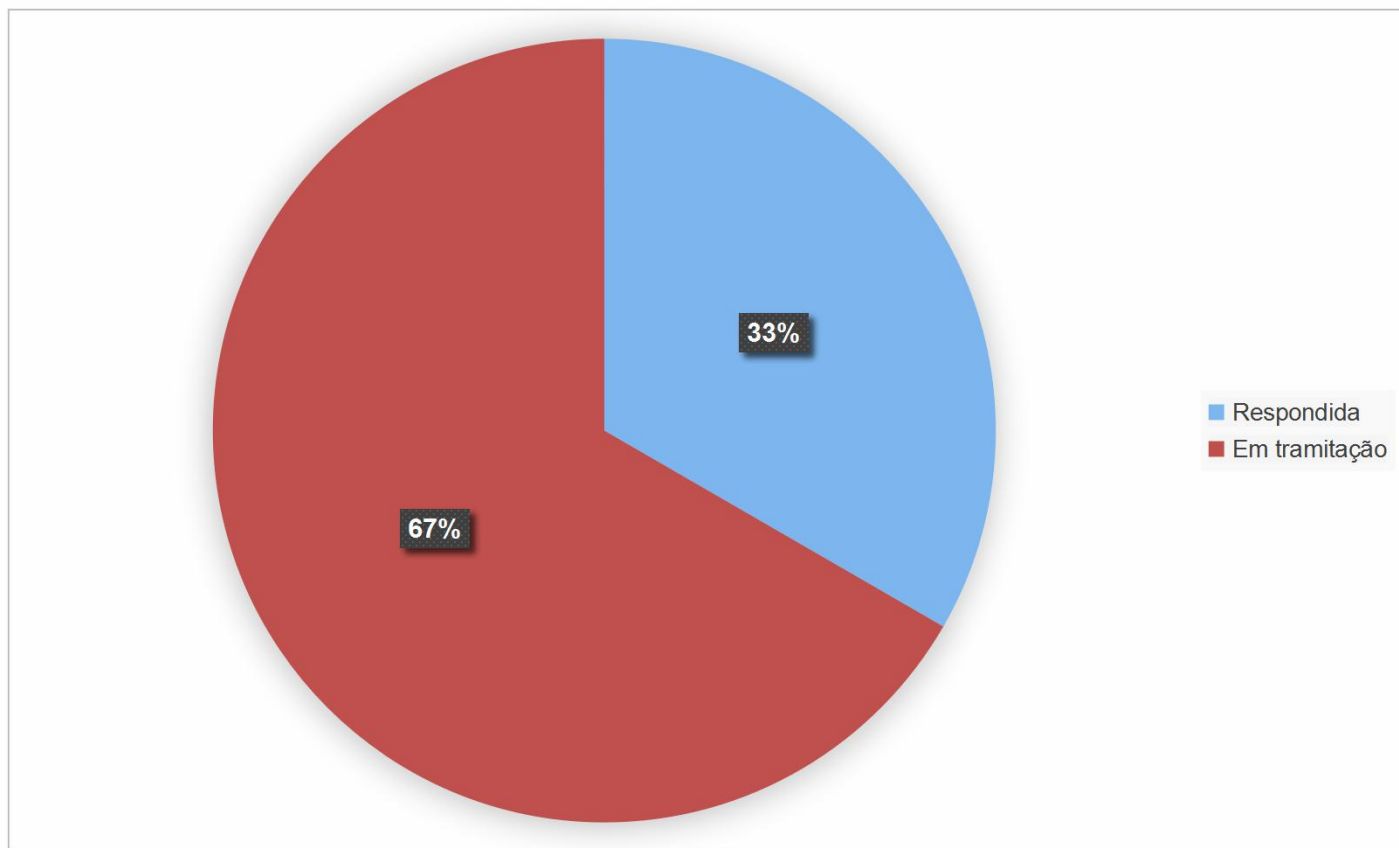


Gráfico 10: A Companhia Municipal de Agricultura e Abastecimento - COMAB recebeu 03 manifestações no mês de janeiro, tendo respondido a uma delas e as outras 2 seguem em tramitação.

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

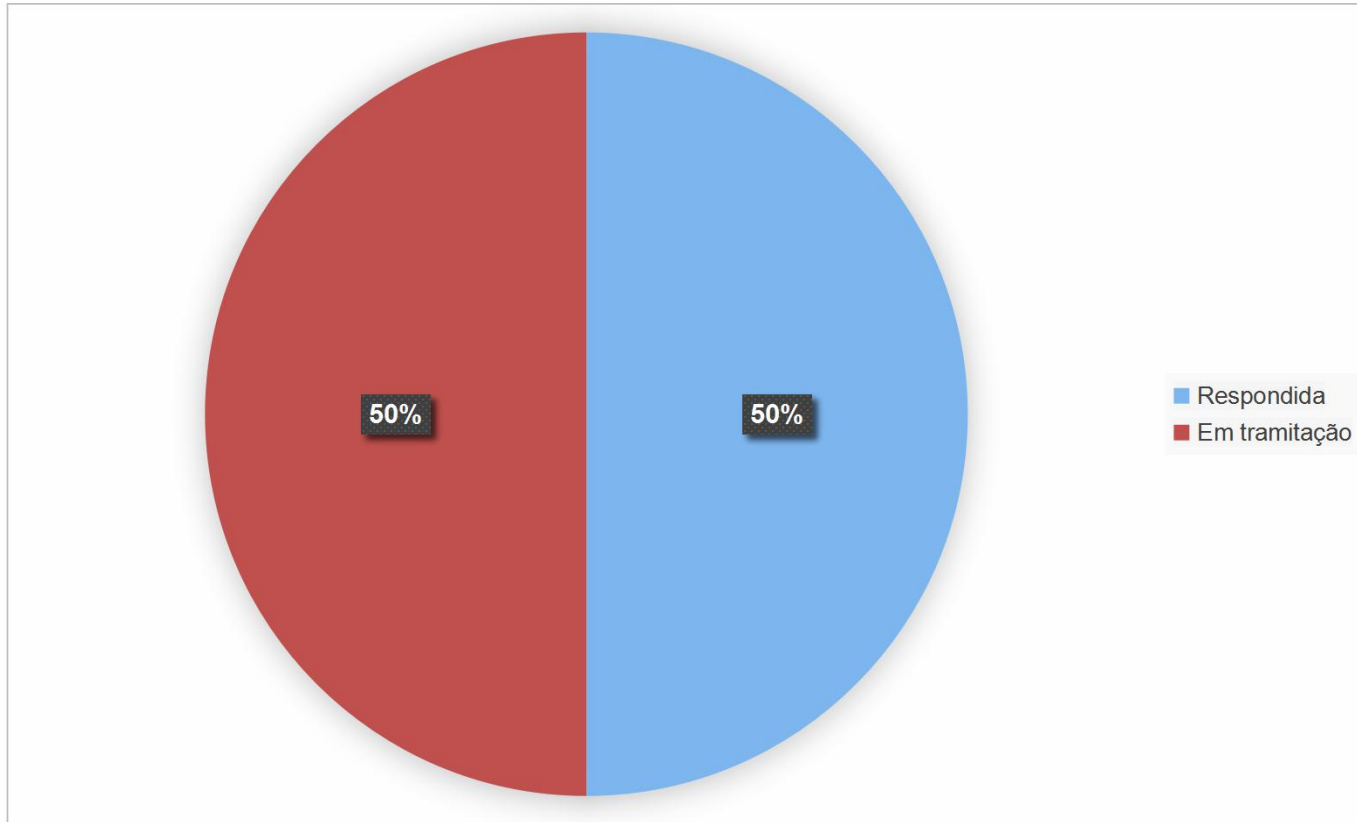


Gráfico 11: A Secretaria Especial de Ordem Pública, Segurança e Defesa Civil. recebeu 04 manifestações no mês de janeiro, tendo respondido a 2 delas e as outras 2 seguem em tramitação.

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

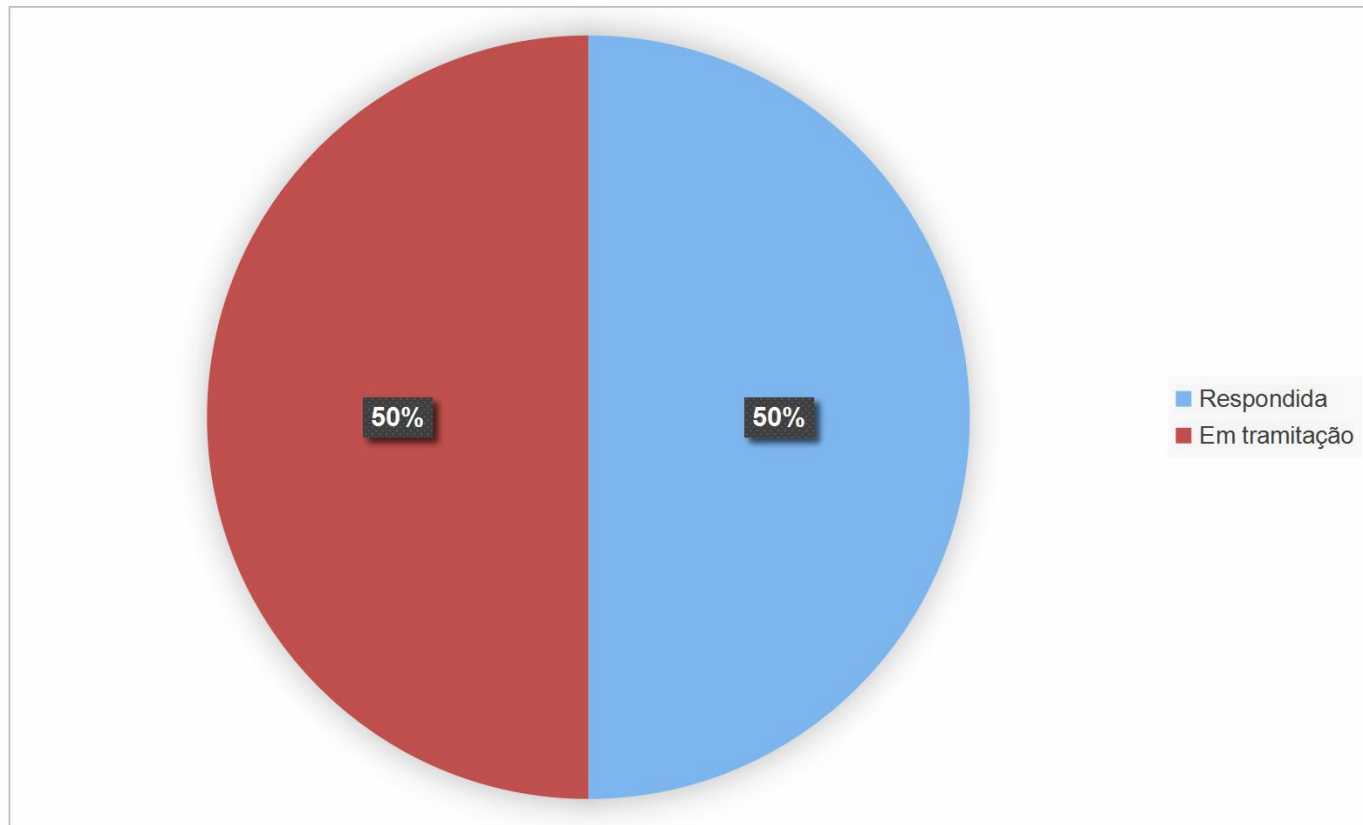


Gráfico 12: A Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Sustentabilidade recebeu, no mês de janeiro, 02 manifestações. Tendo respondido a 01 delas e a outra segue em tramitação.

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

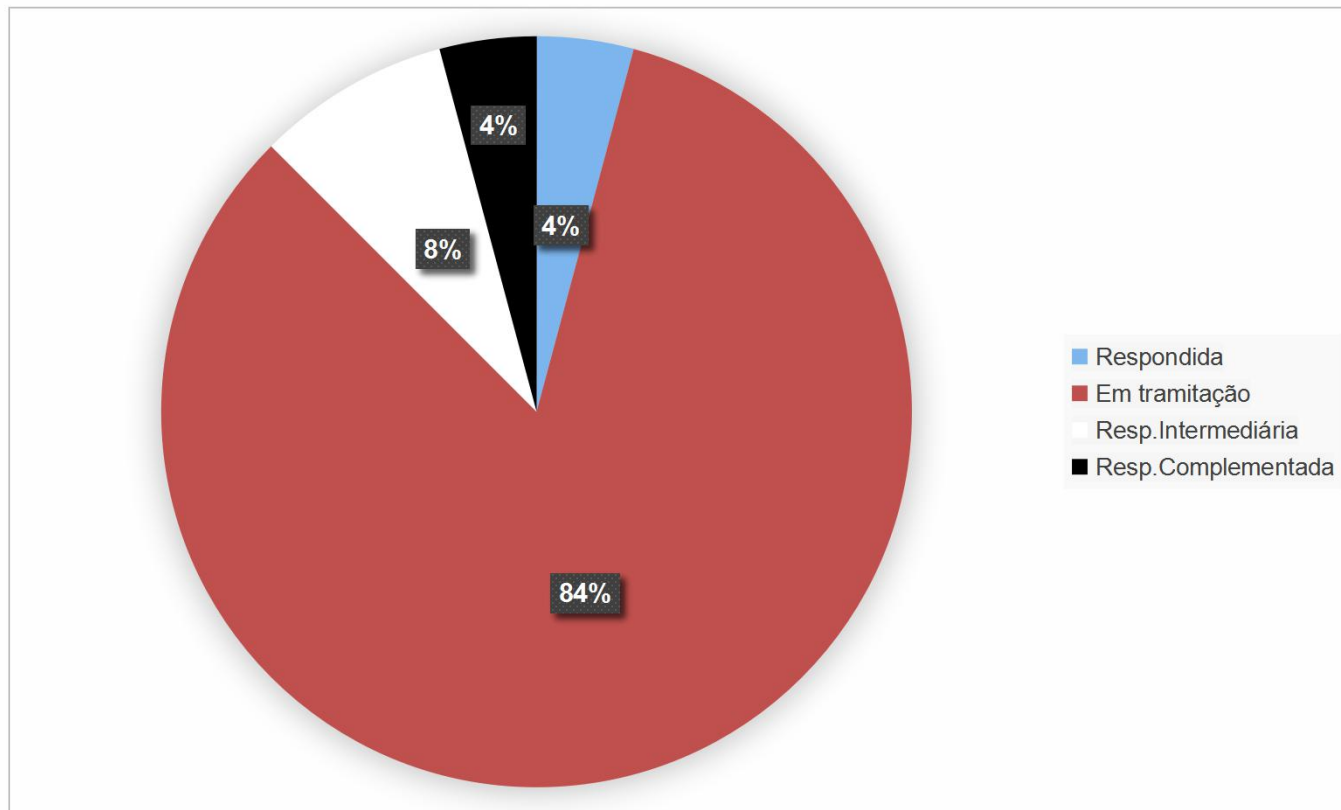


Gráfico 13: A Gerência de Fiscalização recebeu 24 manifestações no mês de janeiro, tendo respondido apenas a 01 delas, 02 sendo respostas intermediárias, 01 resposta complementada e as demais 20 manifestações seguem em tramitação.

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

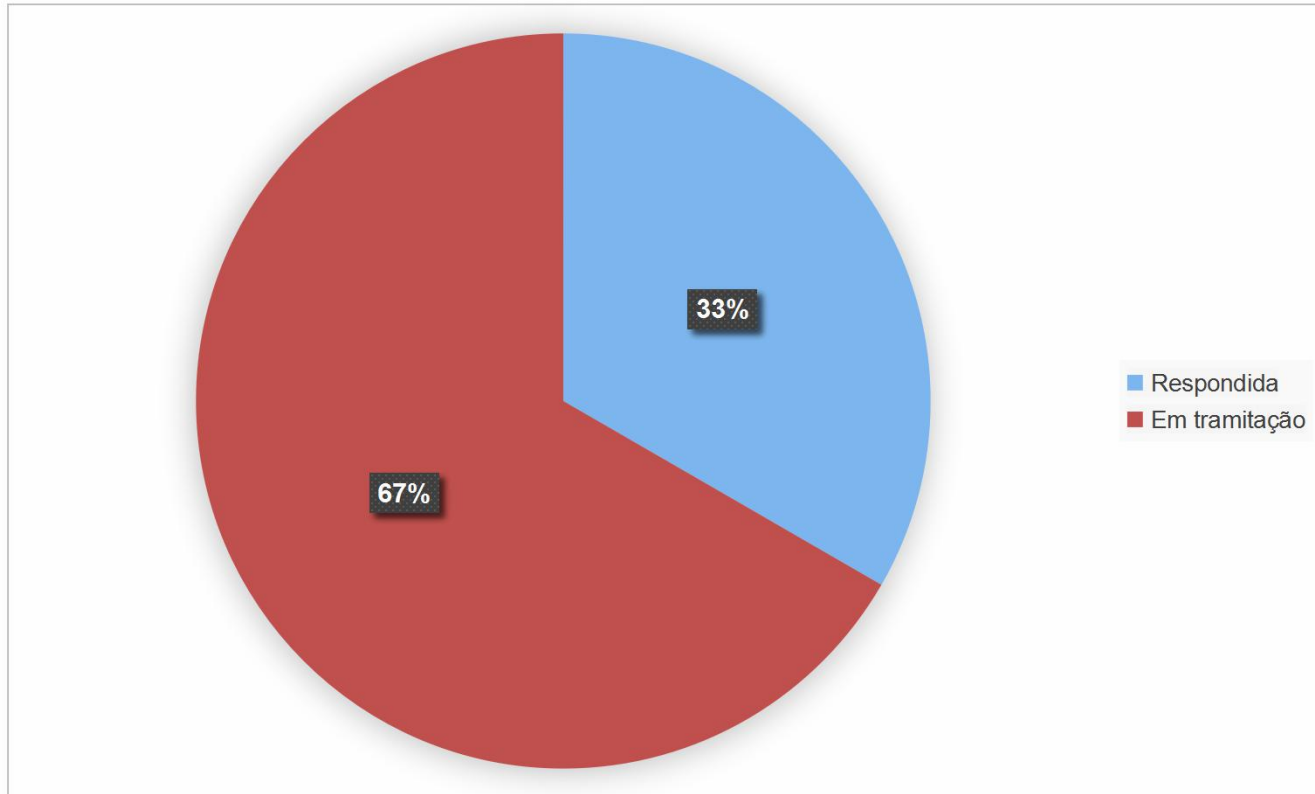


Gráfico 14: A Secretaria Executiva de Meio Ambiente e Gestão Urbana recebeu 12 manifestações no mês de janeiro, tendo respondido a 4 delas e 8 seguem em tramitação.

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

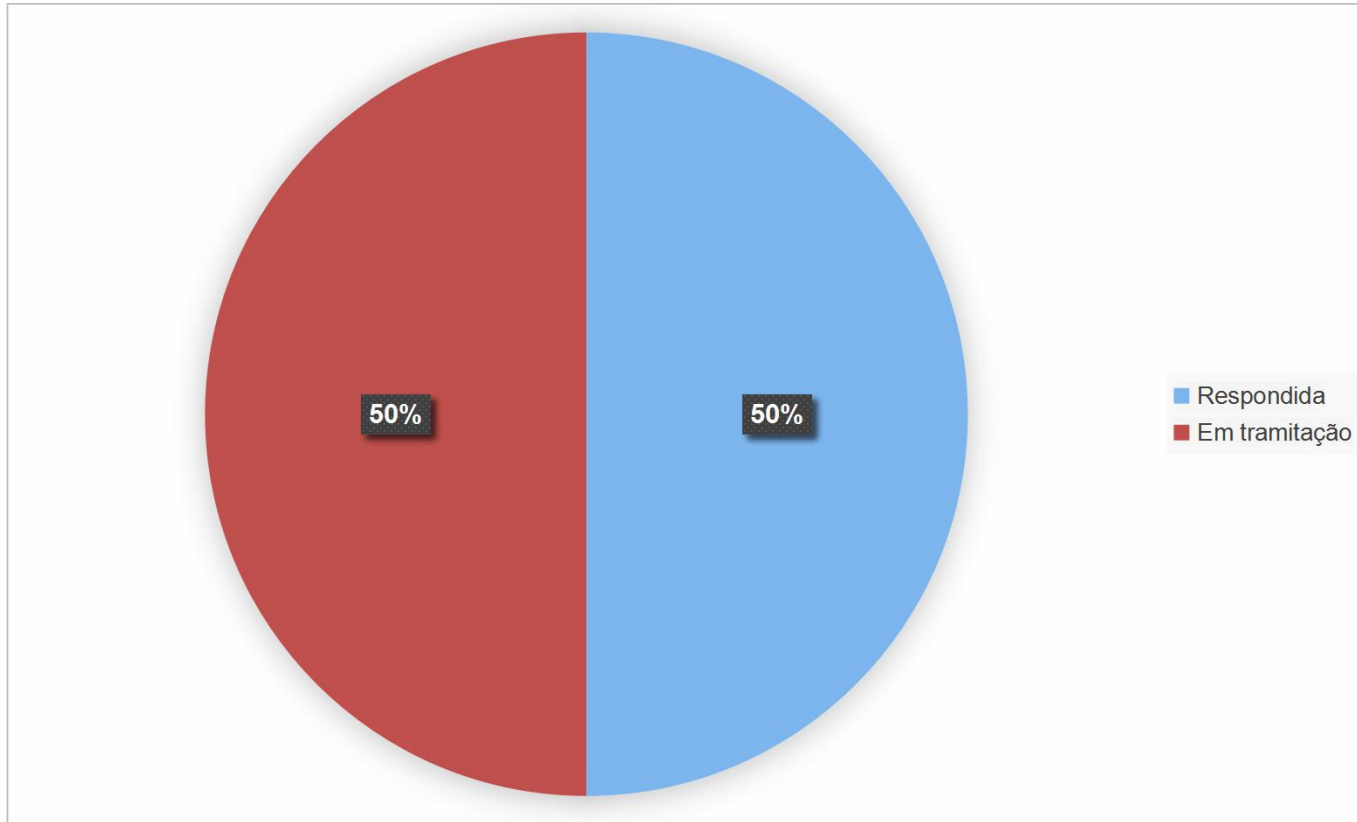


Gráfico 15: A Secretaria Executiva de Turismo, Cultura, Esportes e Lazer recebeu 08 manifestações no mês de janeiro, tendo respondido a 4 delas e 04 seguem em tramitação.

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

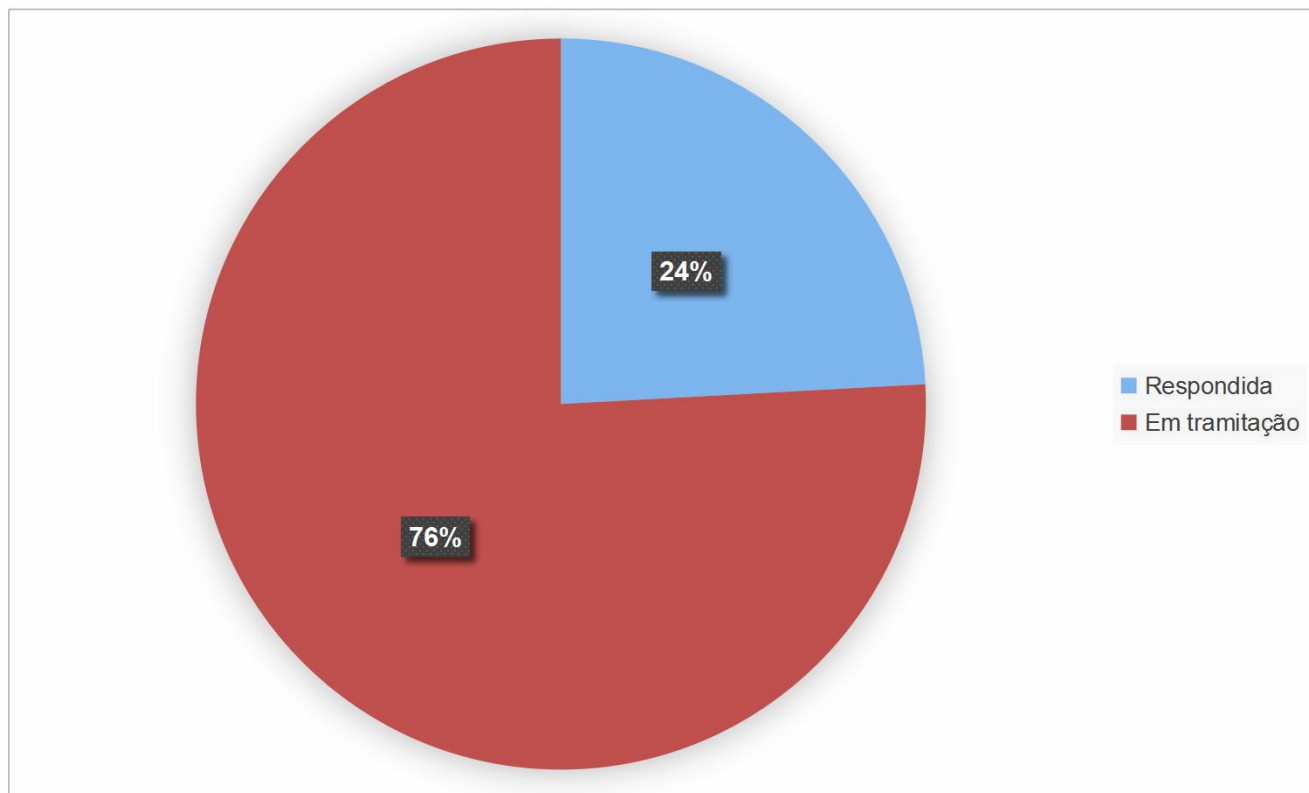


Gráfico 16: A Secretaria Executiva de Assistência Social recebeu 29 manifestações no mês de janeiro tendo respondido a 07 delas e 22 seguem em tramitação.

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

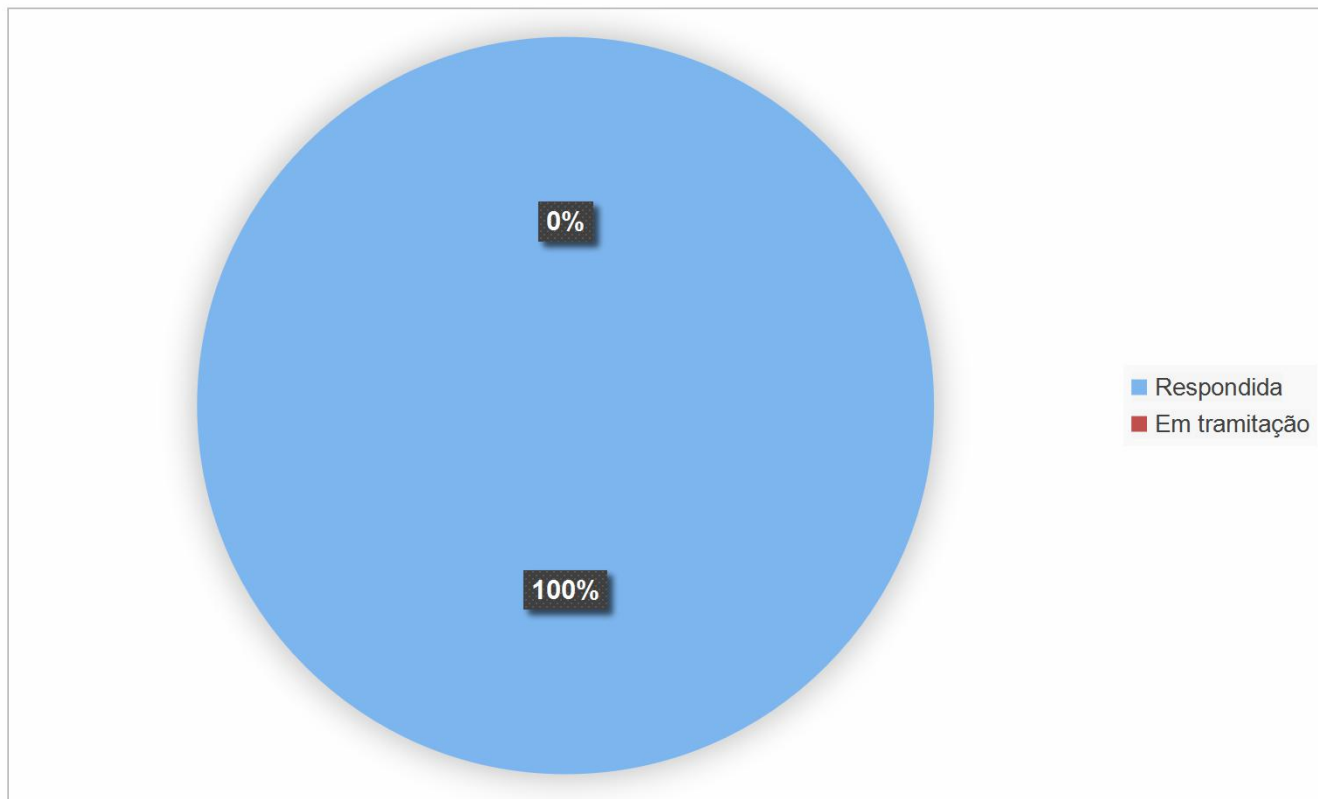


Gráfico 17: A Secretaria Municipal da Fazenda recebeu 01 manifestação no mês de janeiro, e a respondeu.

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

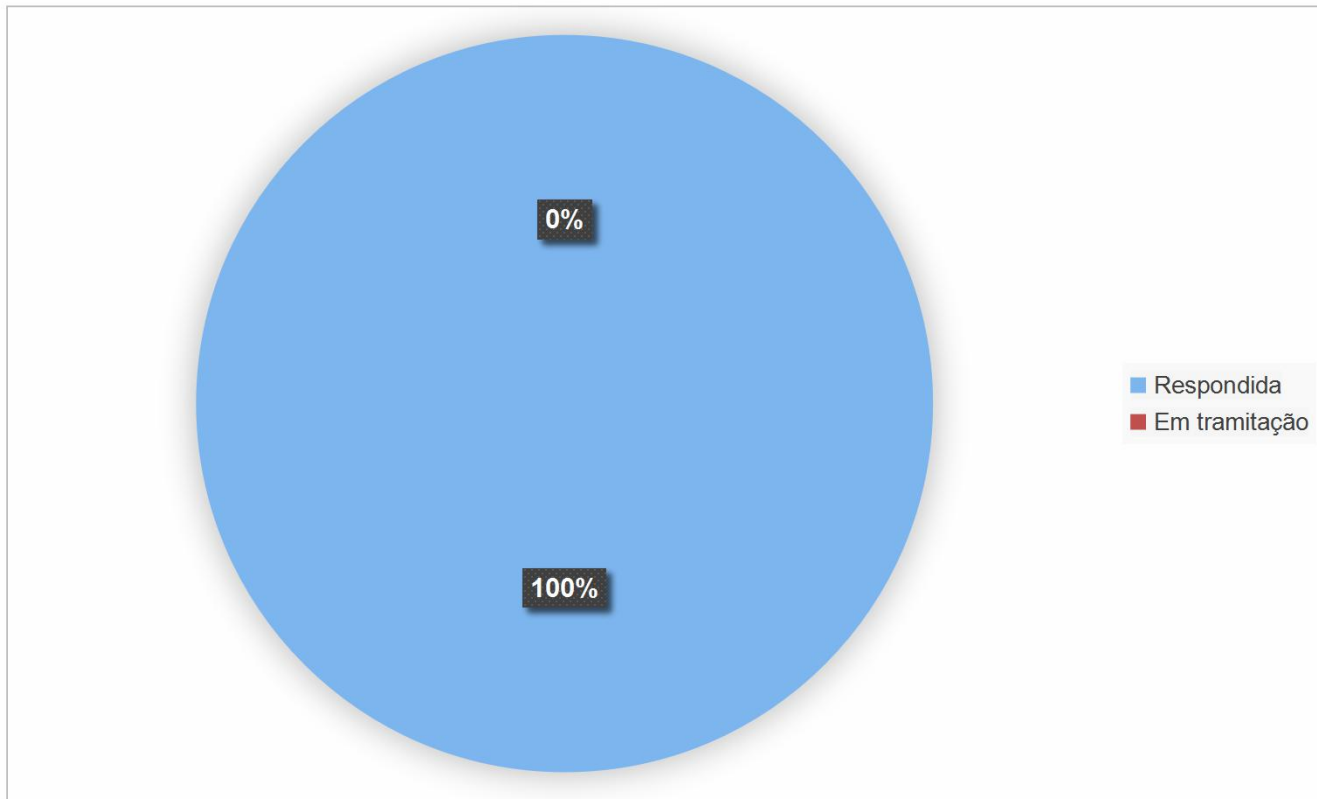


Gráfico 18: A Secretaria Executiva da Receita recebeu 13 manifestações no mês de janeiro, tendo respondido a todas elas.

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

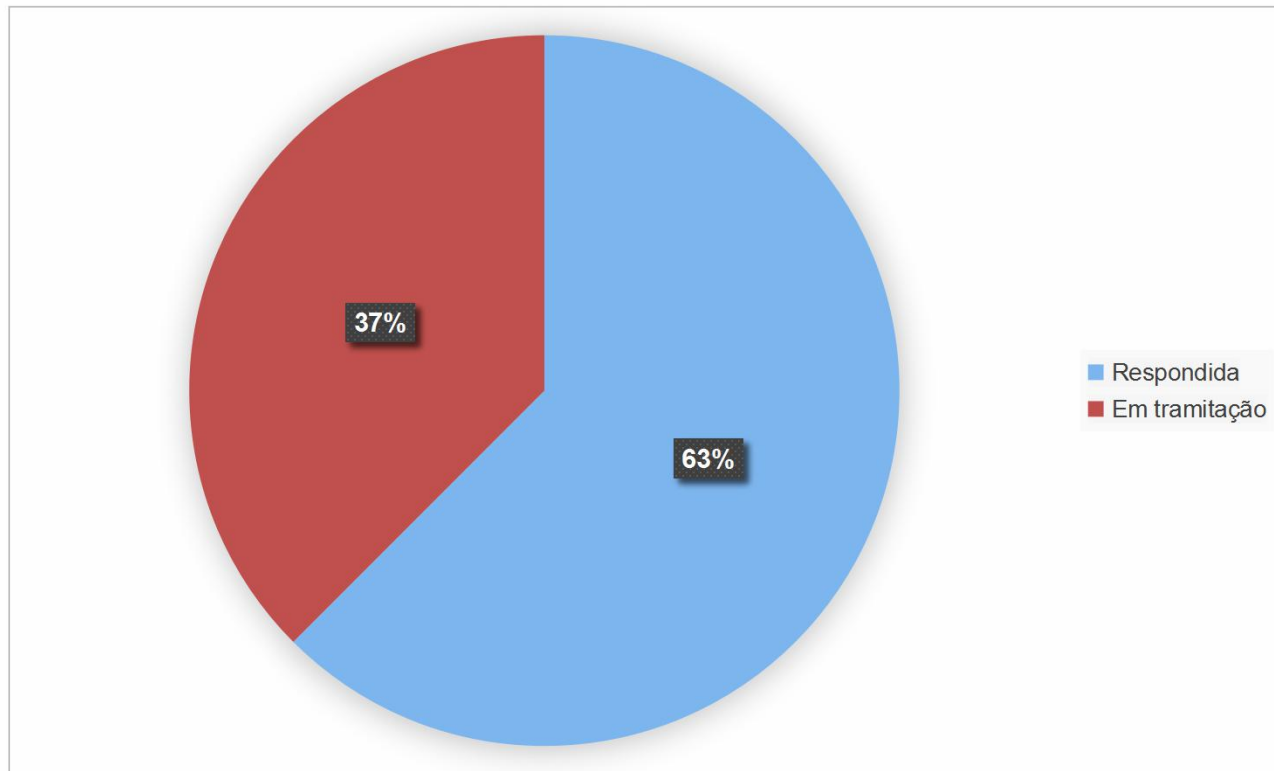


Gráfico 19: A Secretaria Municipal de Educação, recebeu 08 manifestações no mês de janeiro, sendo que respondeu a 05 delas e 03 seguem em tramitação.

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

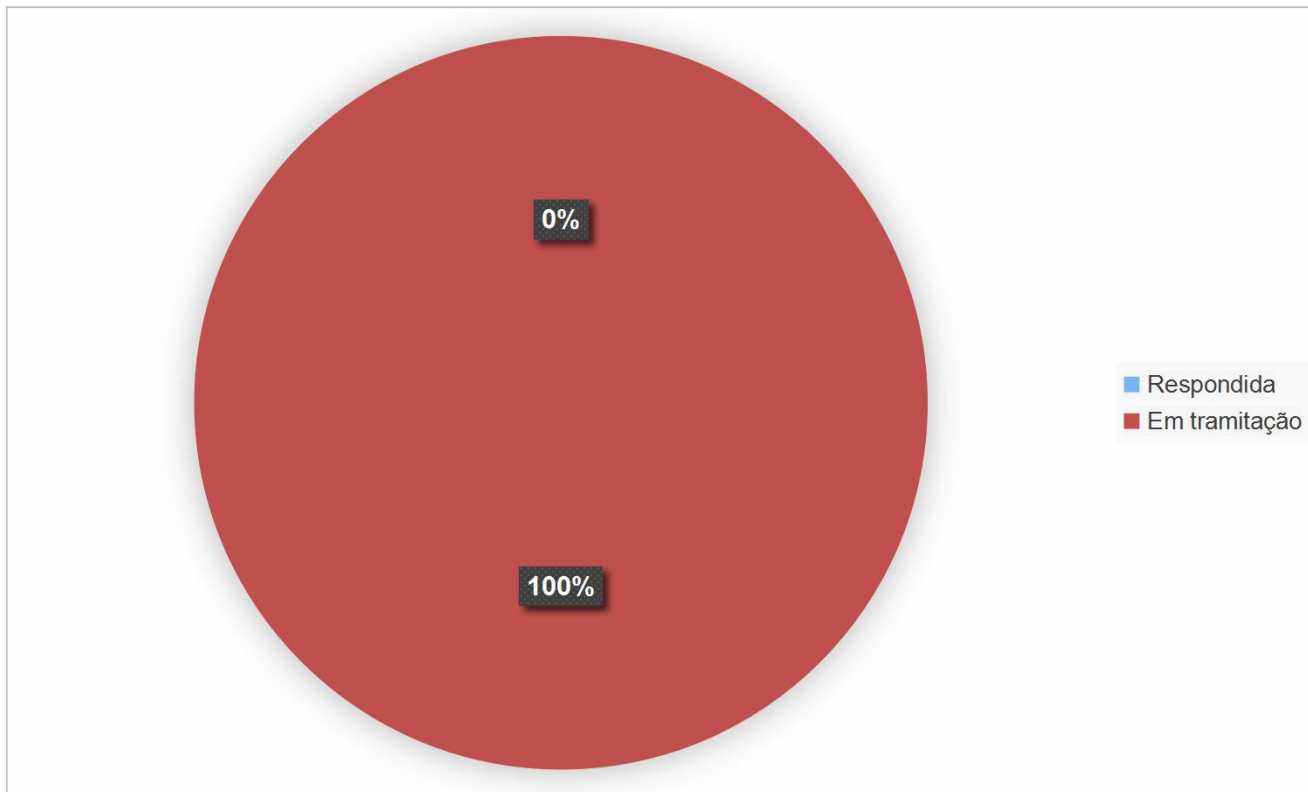


Gráfico 20: A Secretaria Executiva de Gestão Pedagógica, recebeu 01 manifestação no mês de janeiro, sendo que segue pedente de resposta.

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

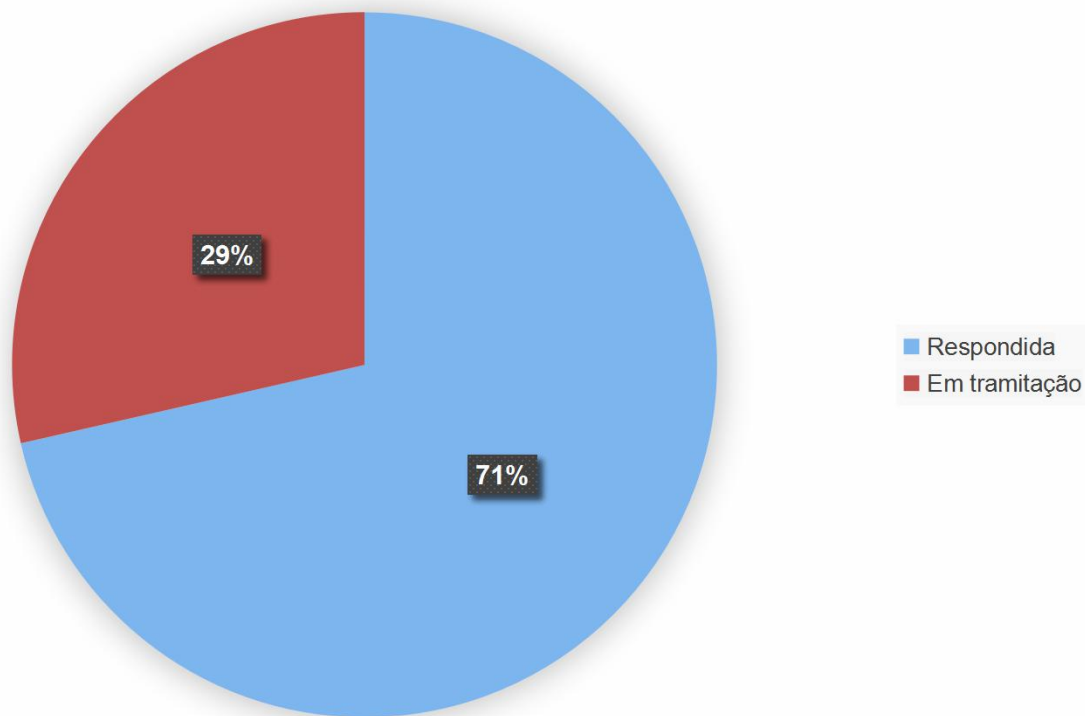


Gráfico 21: A Secretaria Executiva de Gestão de Pessoas recebeu 07 manifestações no mês de janeiro, tendo respondido a 5 delas, e 2 seguem em tramitação.

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

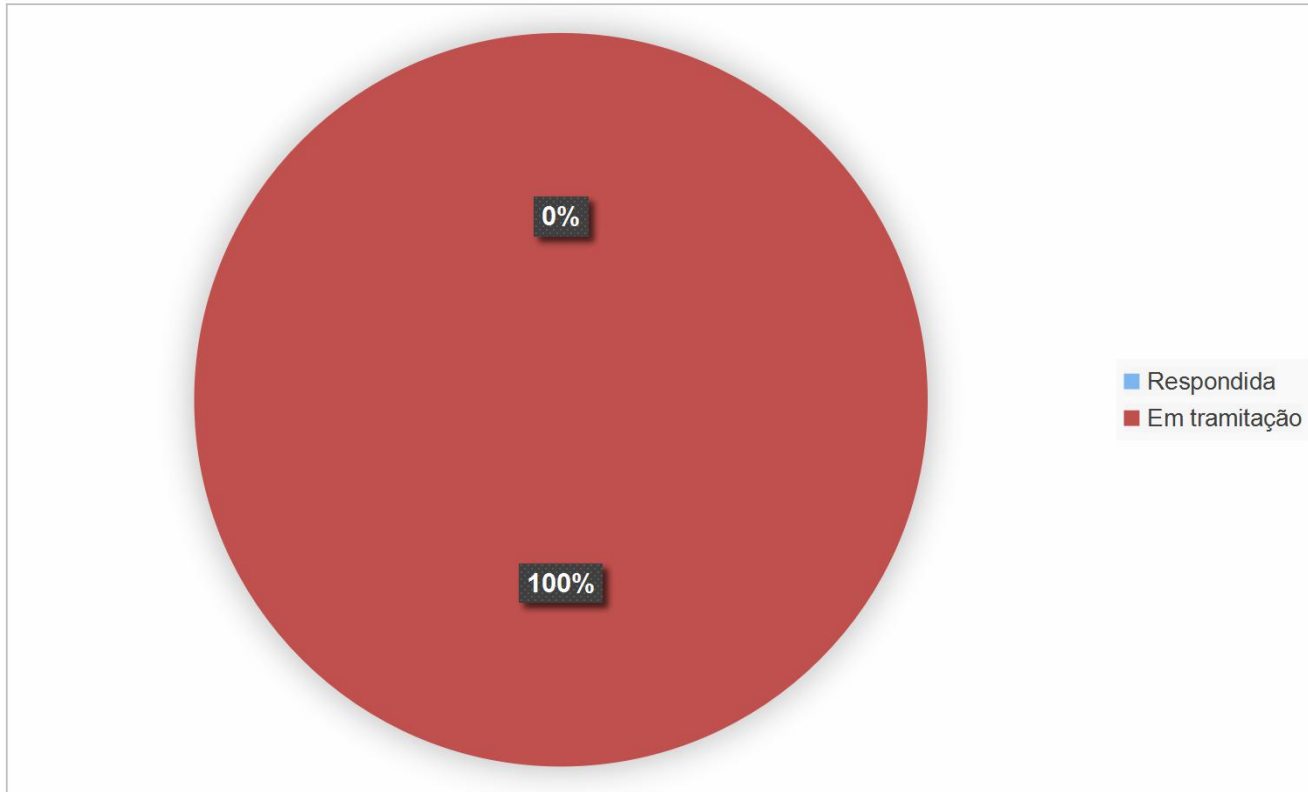


Gráfico 22: A Secretaria Executiva de Gestão do Patrimônio e Manutenção recebeu 01 manifestação no mês de janeiro, que segue em tramitação.

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

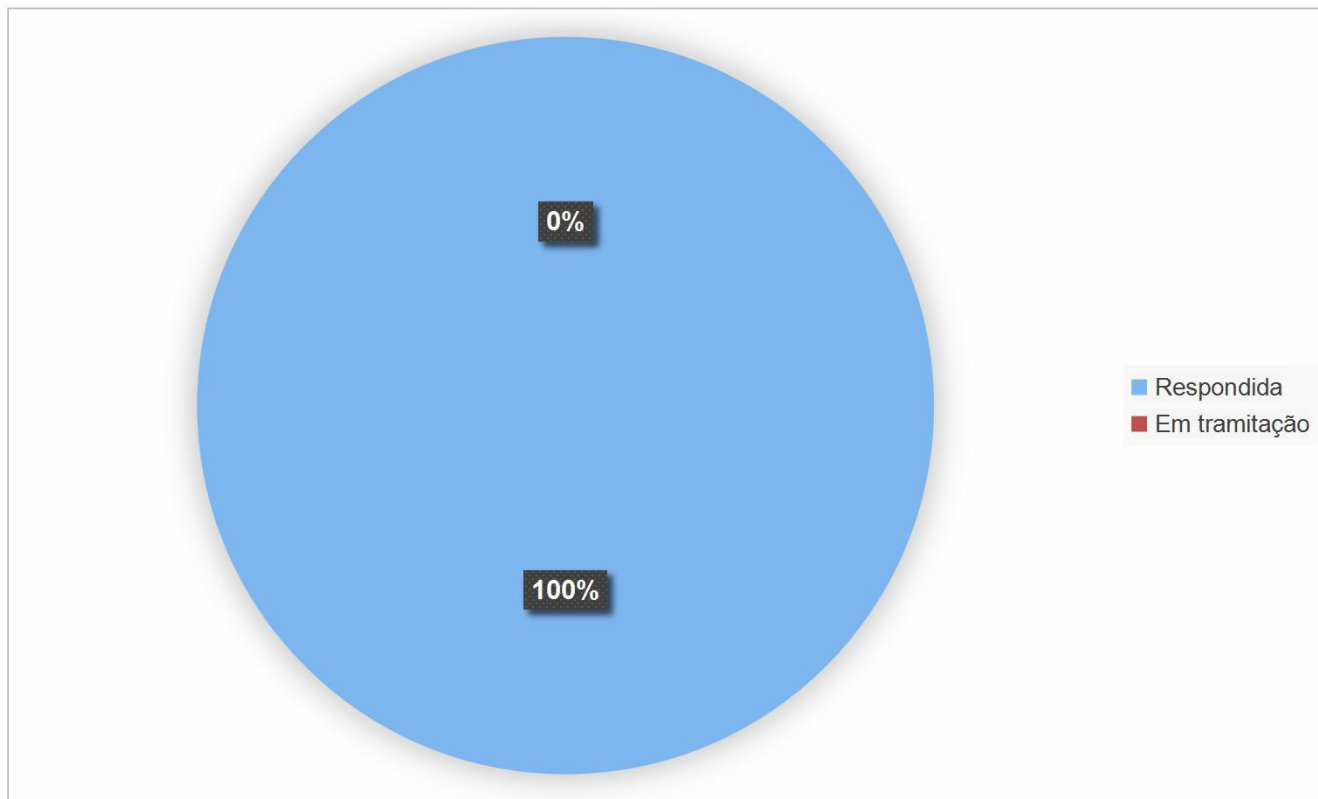


Gráfico 23: A Secretaria Municipal de Infraestrutura recebeu recebeu 11 manifestações no mês de janeiro sendo que respondeu a todas elas.

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

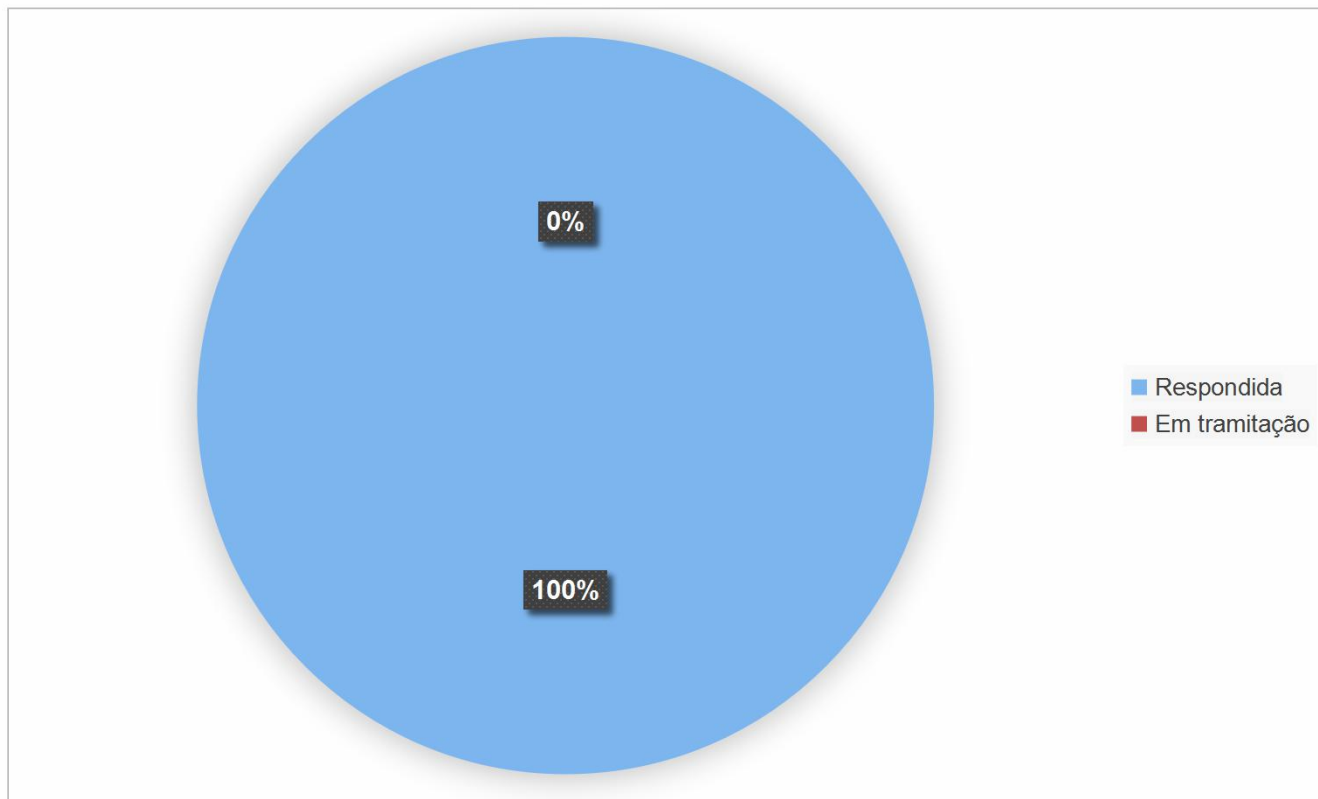


Gráfico 24: A Secretaria Executiva de Habitação e Saneamento recebeu 04 manifestações no mês de janeiro, tendo respondido a todas elas.

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

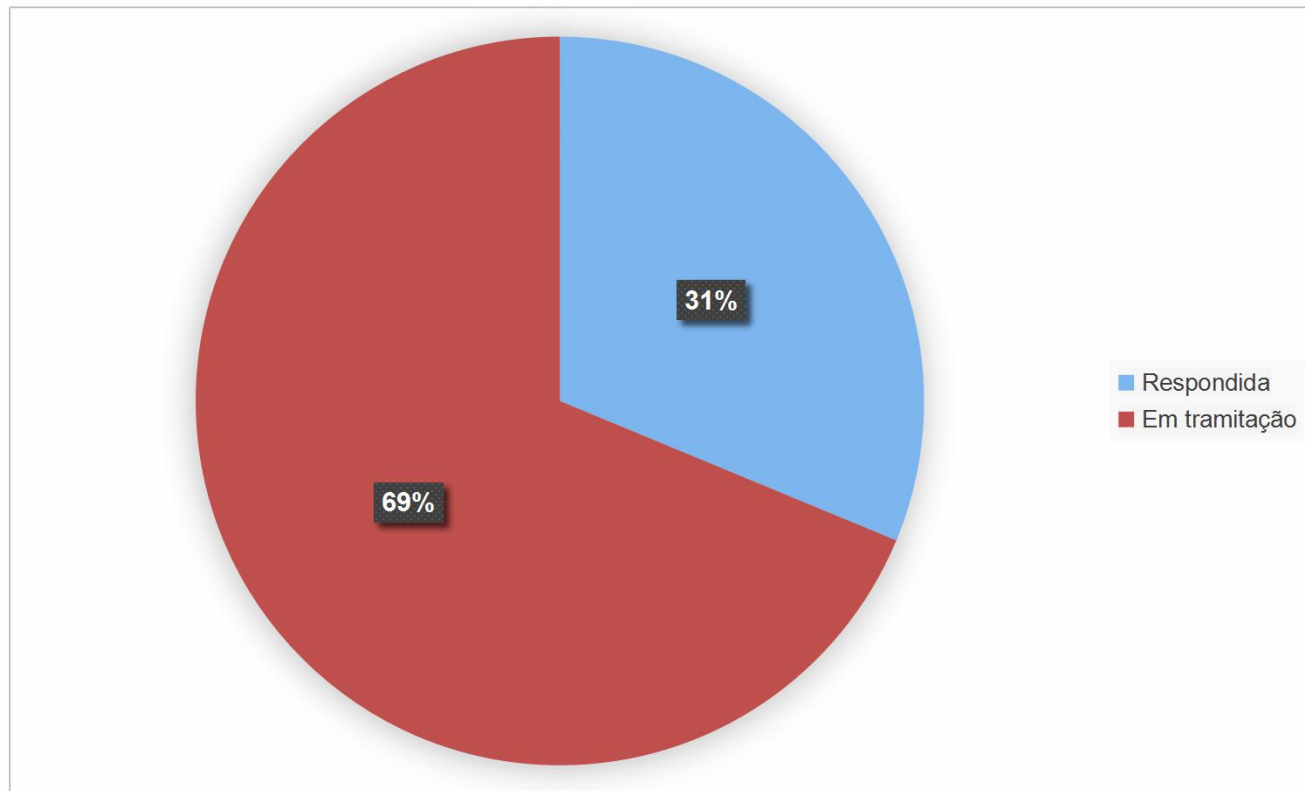


Gráfico 25: A Secretaria Executiva de Mobilidade e Acessibilidade recebeu 16 manifestações no mês de janeiro, tendo respondido a 05 delas e 11 seguem em tramitação.

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

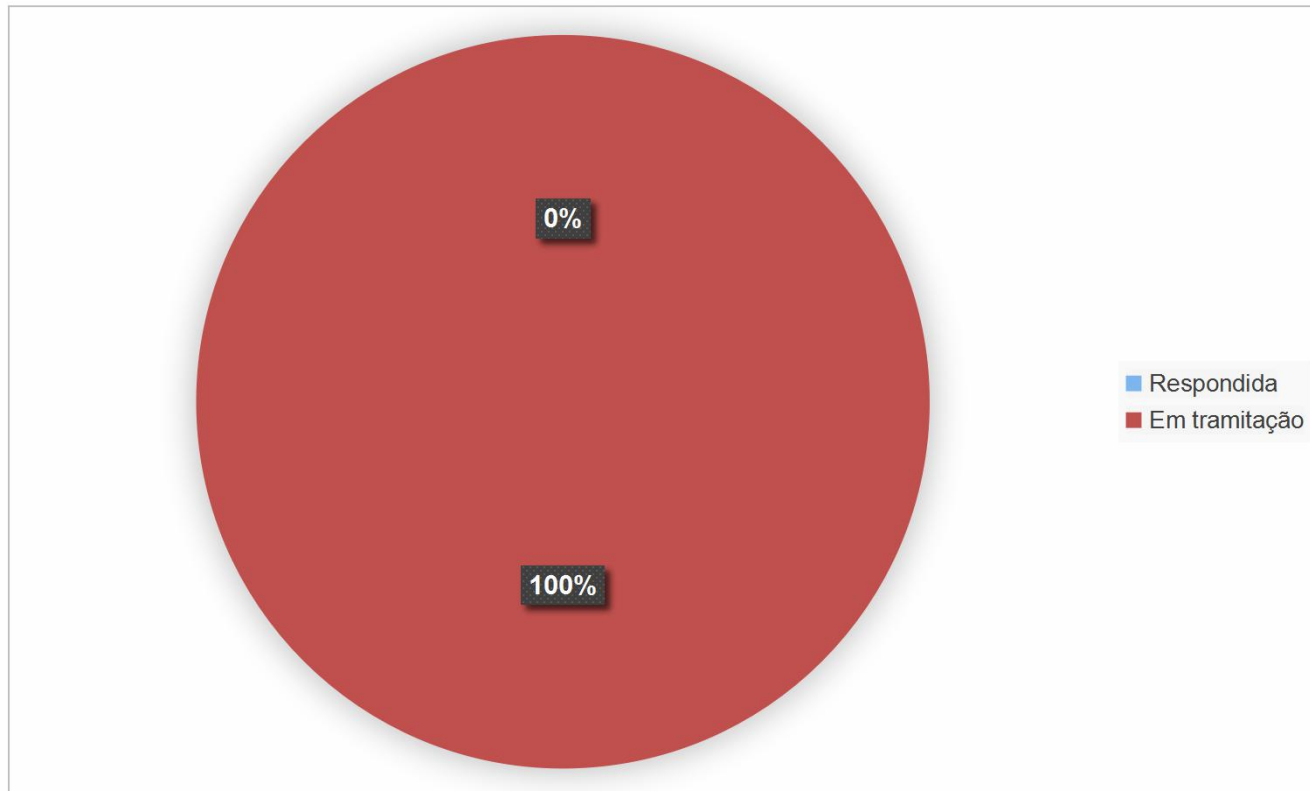


Gráfico 26: A Secretaria Executiva de Obras, Edificações e Pavimentação recebeu 03 manifestações no mês de janeiro, e nenhuma foi respondida.

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

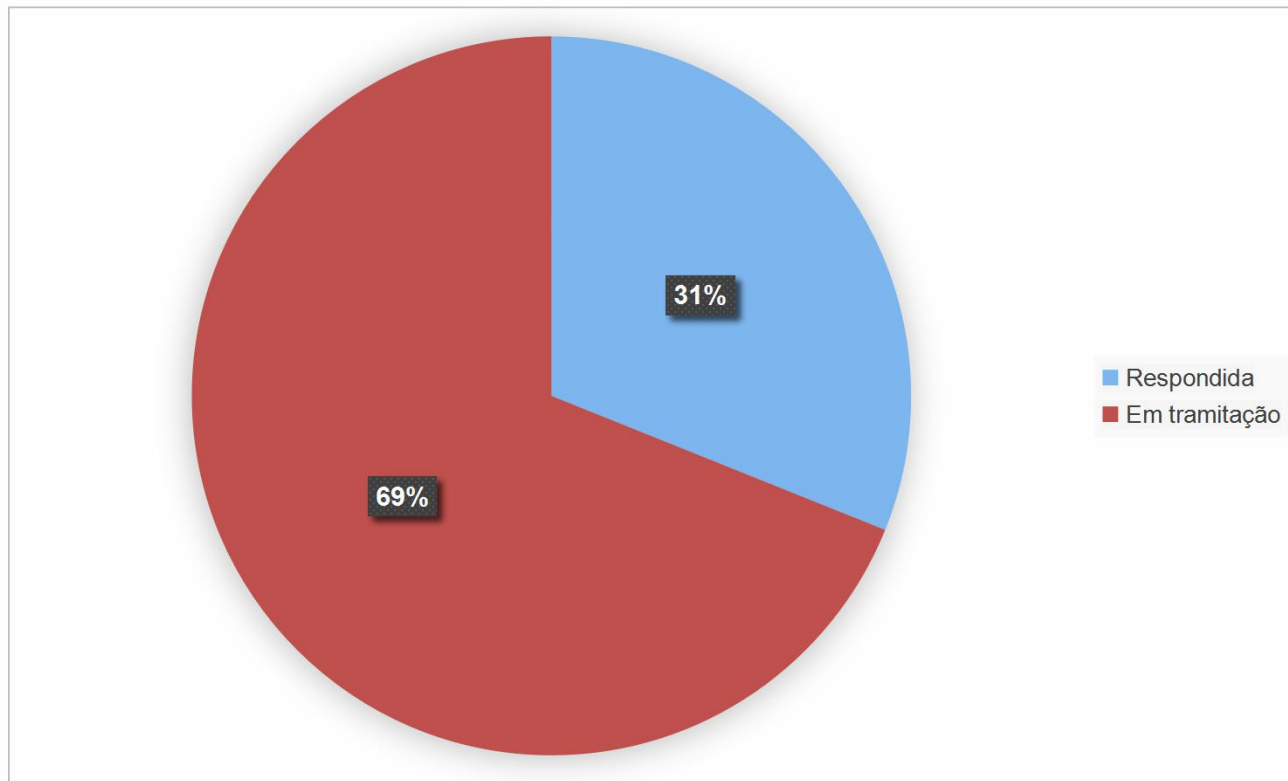


Gráfico 27: A Secretaria Executiva de Serviços Urbanos recebeu 74 manifestações no mês de janeiro, tendo respondido a 23 delas e 51 encontra-se em tramitação.

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

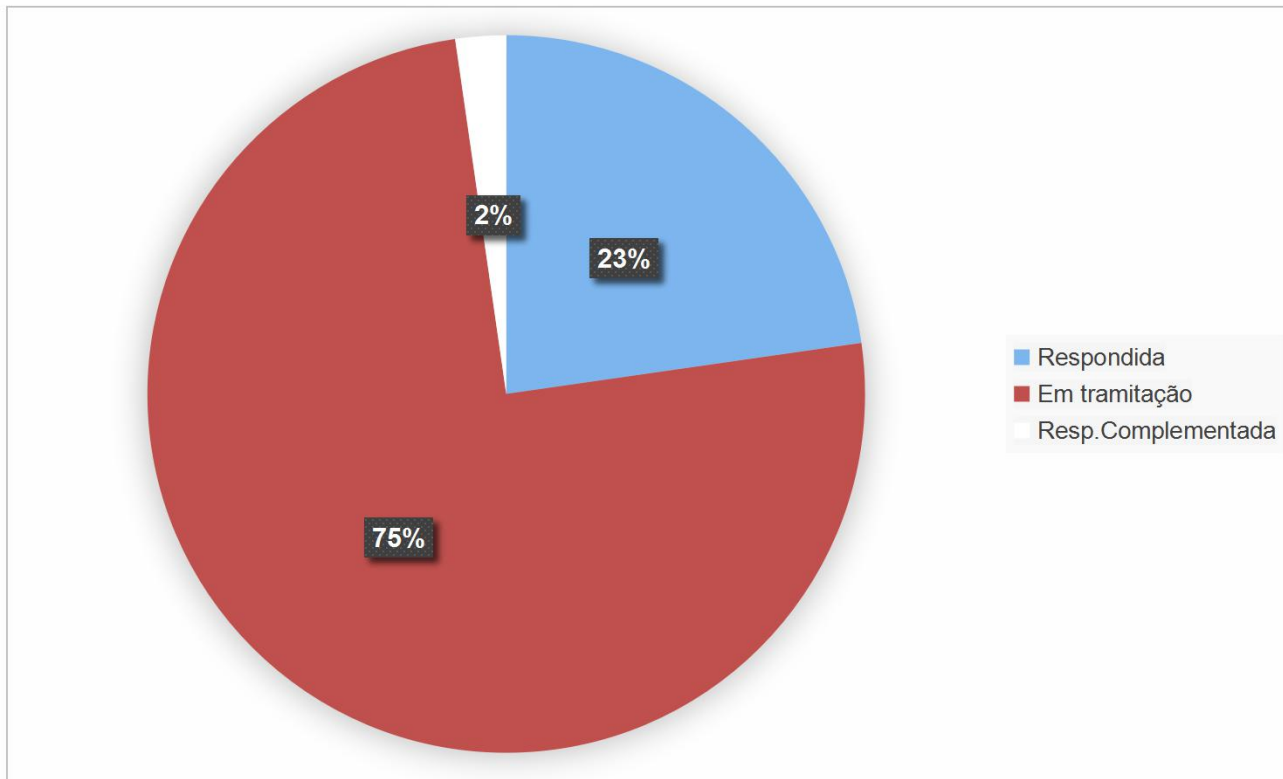


Gráfico 28: A Secretaria Municipal de Saúde recebeu 44 manifestações no mês de janeiro, tendo respondido a 10 delas e as outras 34 continuam pendentes de resposta.

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



GRÁFICO DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA - POR ASSUNTO EM JANEIRO/2018. PART. 1

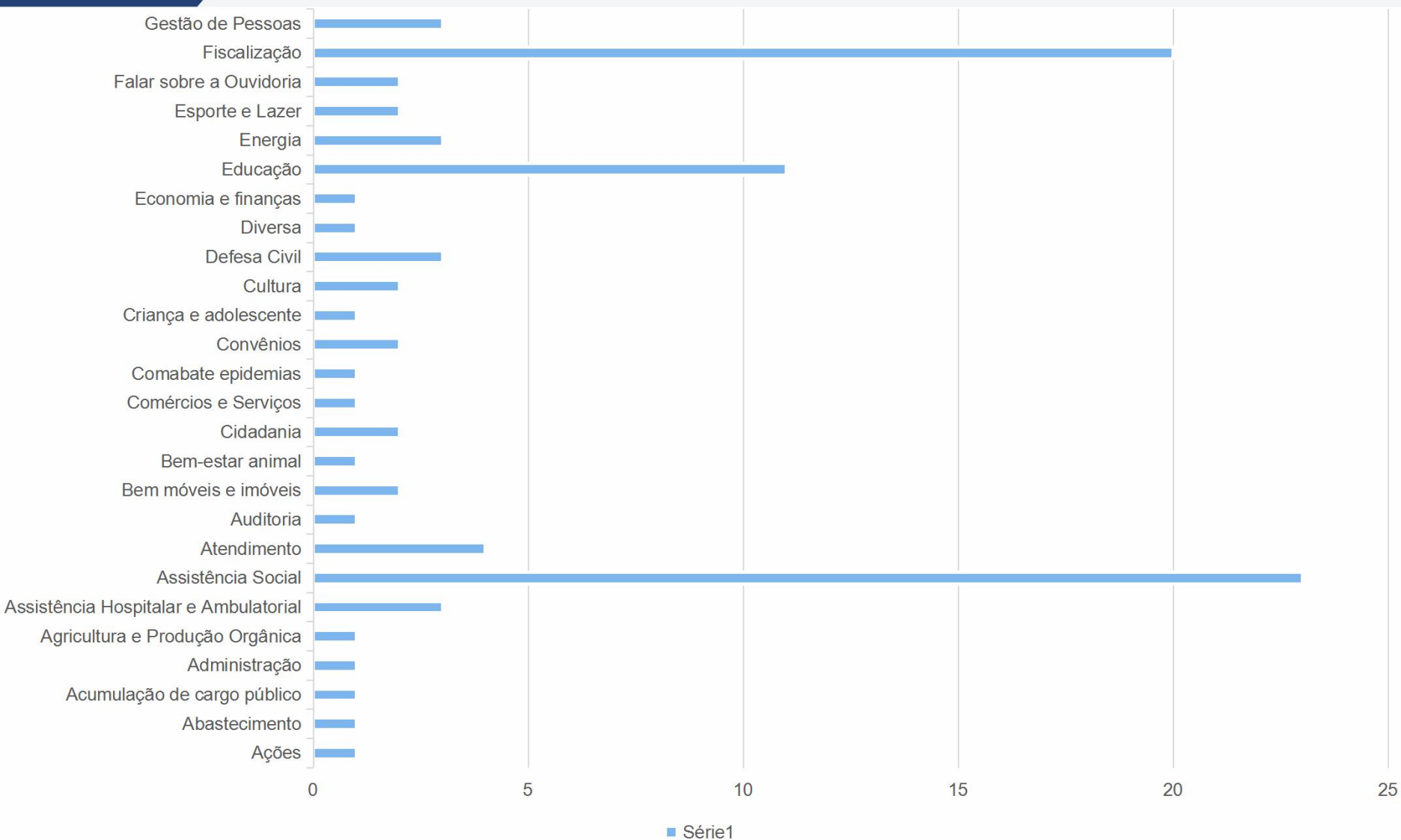


Gráfico 29: Este gráfico demonstra alguns dos assuntos abordados pelos cidadãos nas manifestações.

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



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

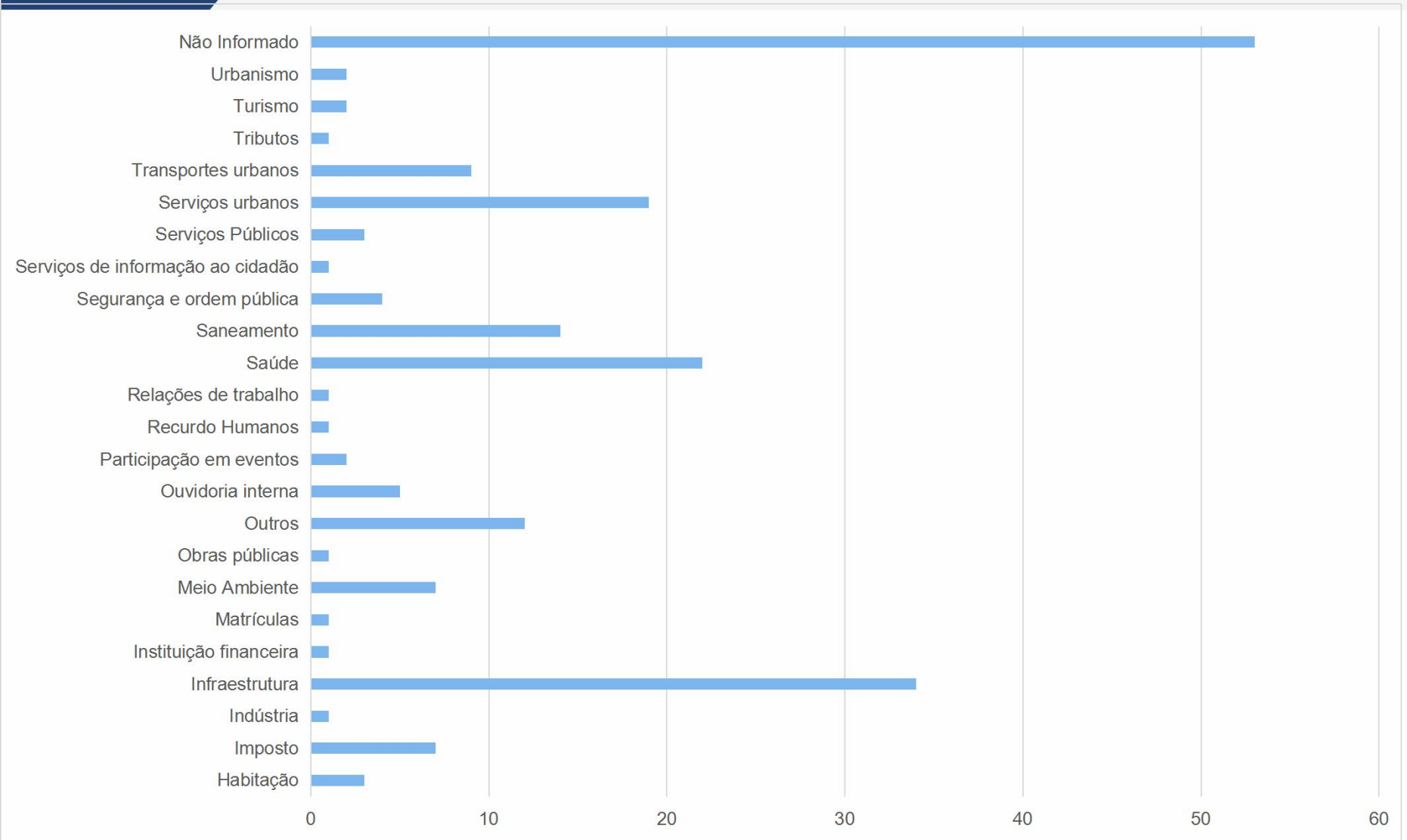


Gráfico 30: Este gráfico demonstra alguns dos assuntos abordados pelos cidadãos nas manifestações.

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



ÓRGÃO MAIS DEMANDADO PELA POPULAÇÃO

1. **SECRETARIA DE SERVIÇOS URBANOS** - Das 74 manifestações recebidas em janeiro de 2018, respondeu a 23 delas.



2. **SECRETARIA DE SAÚDE** - Das 44 manifestações recebidas em janeiro de 2018, respondeu a 10 delas.



SECRETARIAS DE DESTAQUE



1. ***Secretaria Executiva da Receita e Municipal de Infraestrutura***, por responder a 100% das demandas;
2. ***Secretaria Executiva de Gestão de Pessoas e Municipal de Educação*** por terem respondido a mais de 60% das manifestações do mês.

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".





Perfil do usuário por gênero.

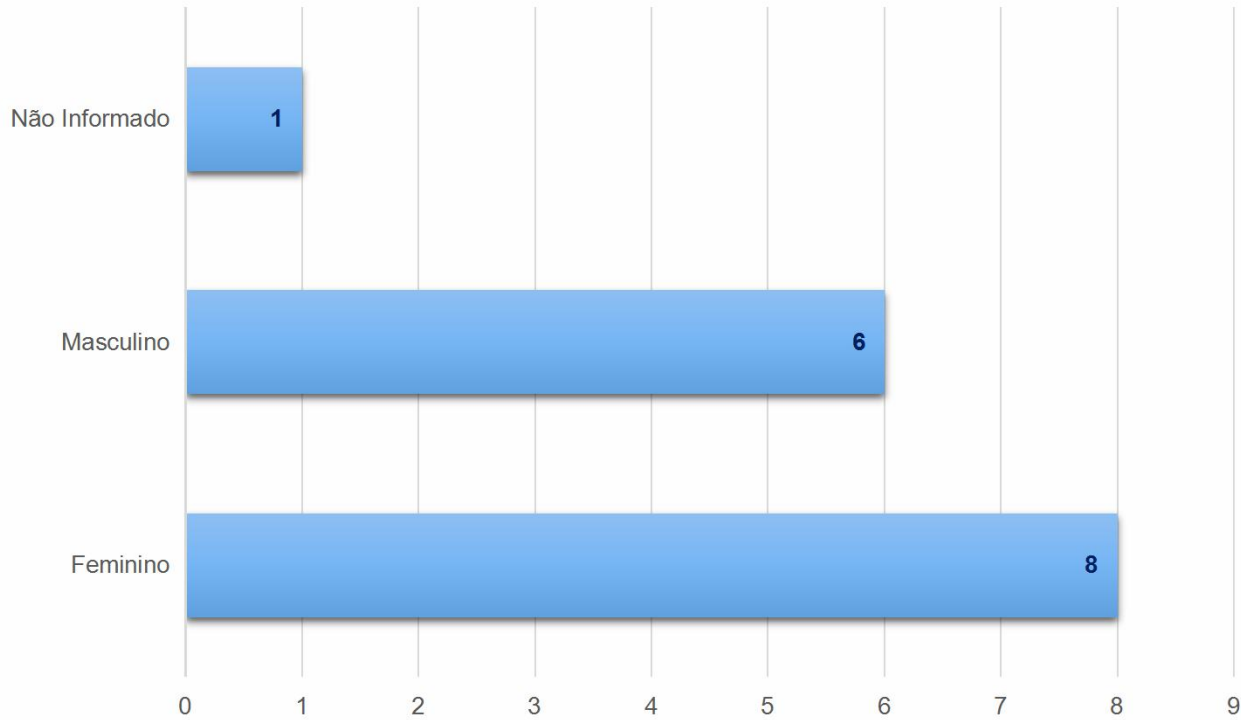


Gráfico 31: Nota-se que, no mês de janeiro mais da metade dos pedidos de acesso à informação foram formulados por pessoas do sexo feminino.

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



Perfil do usuário por idade.

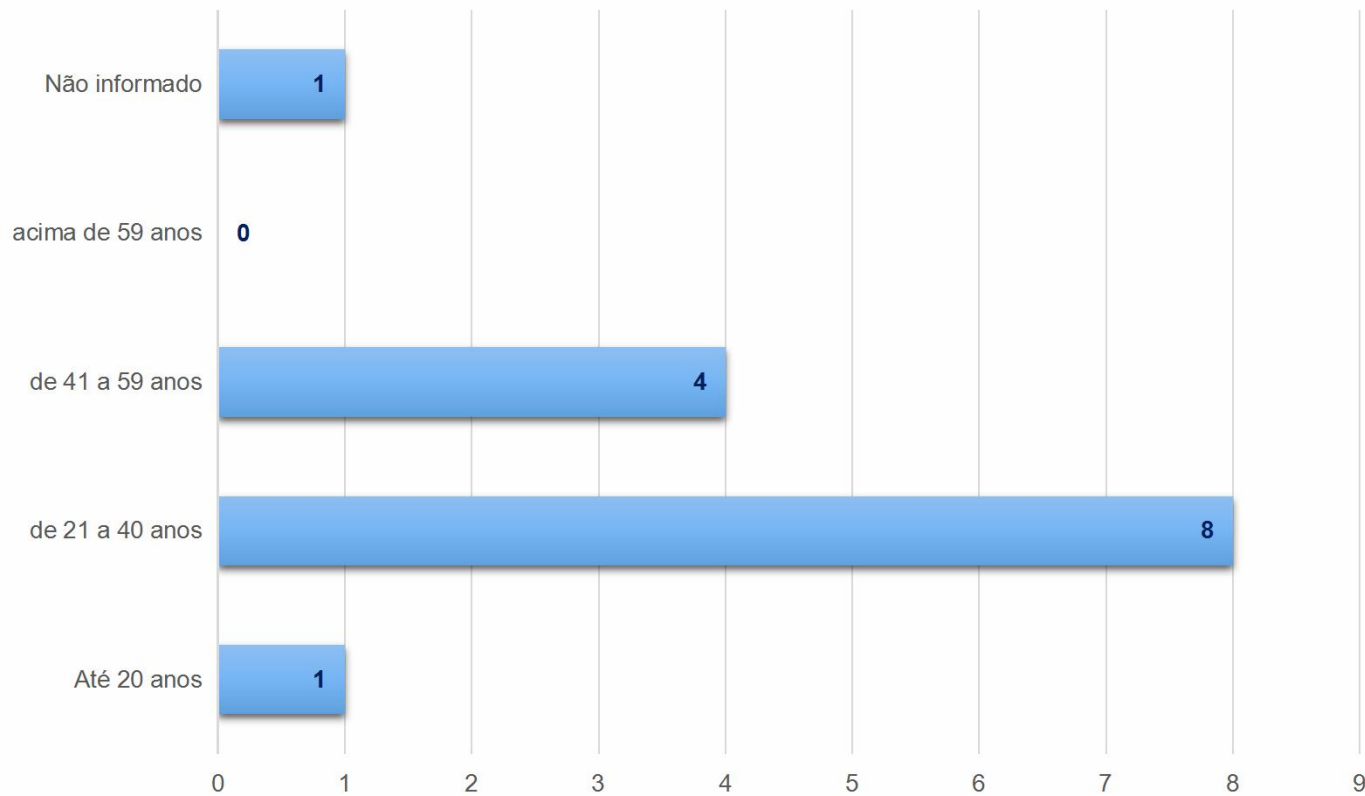


Gráfico 32: Nota-se que, no mês de janeiro a maioria dos pedidos de acesso à informação foram formulados por pessoas na faixa etária entre 21 a 40 anos.

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



Perfil do usuário por escolaridade.

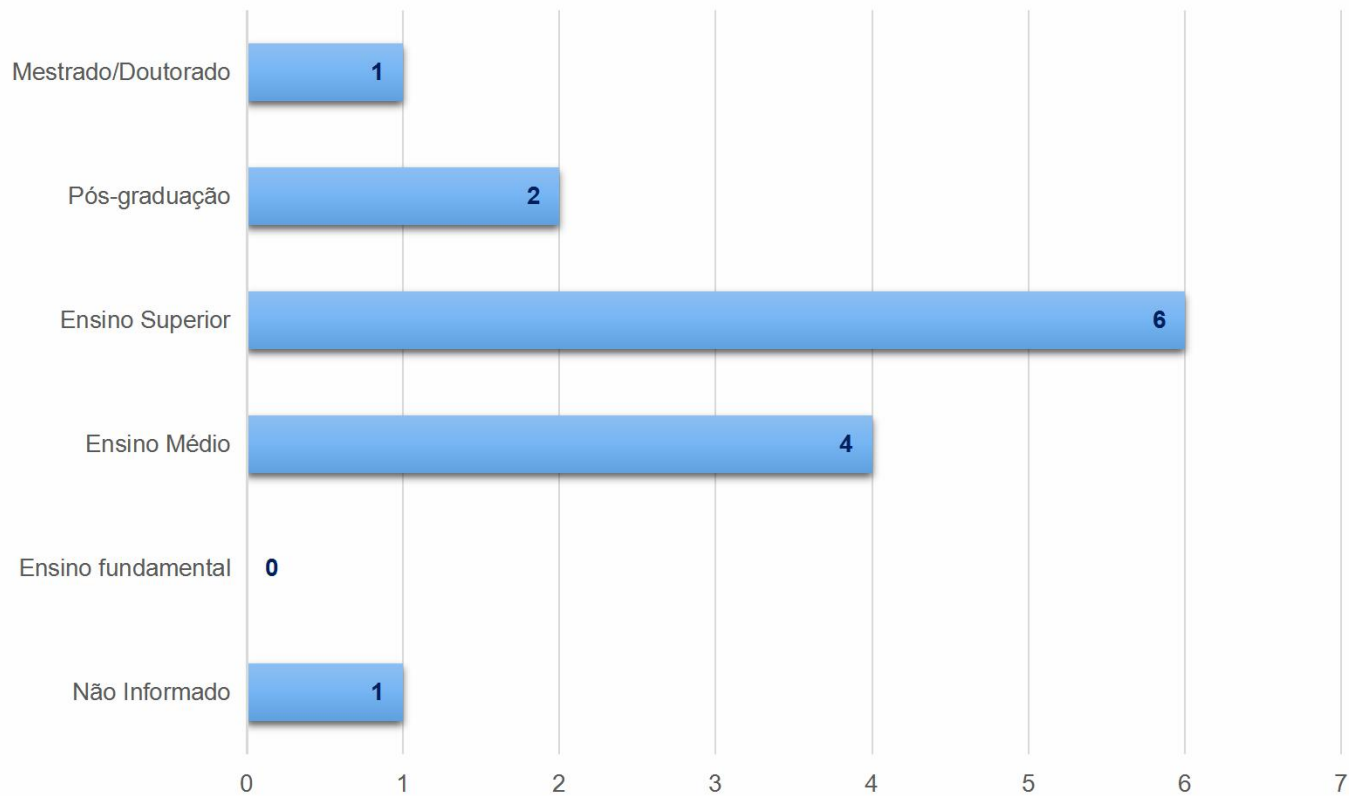


Gráfico 33: No mês de janeiro os requerentes de informações possuíam o grau de escolaridade, em sua maioria, do ensino superior.

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



Perfil do usuário por cidade.

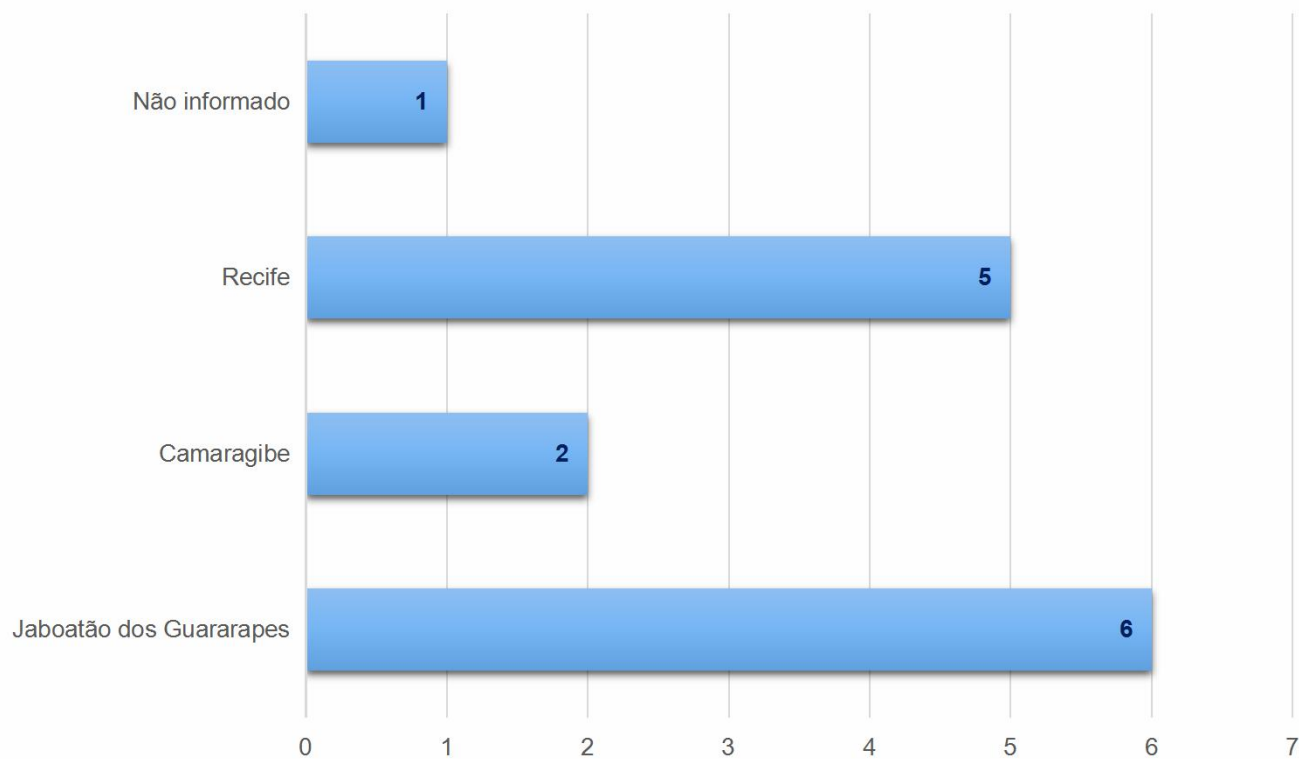


Gráfico 34: Este gráfico demonstra a região dos petionários.

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



**Resultado dos pedidos de
acesso à informação em
Janeiro/2018
Por órgão.**

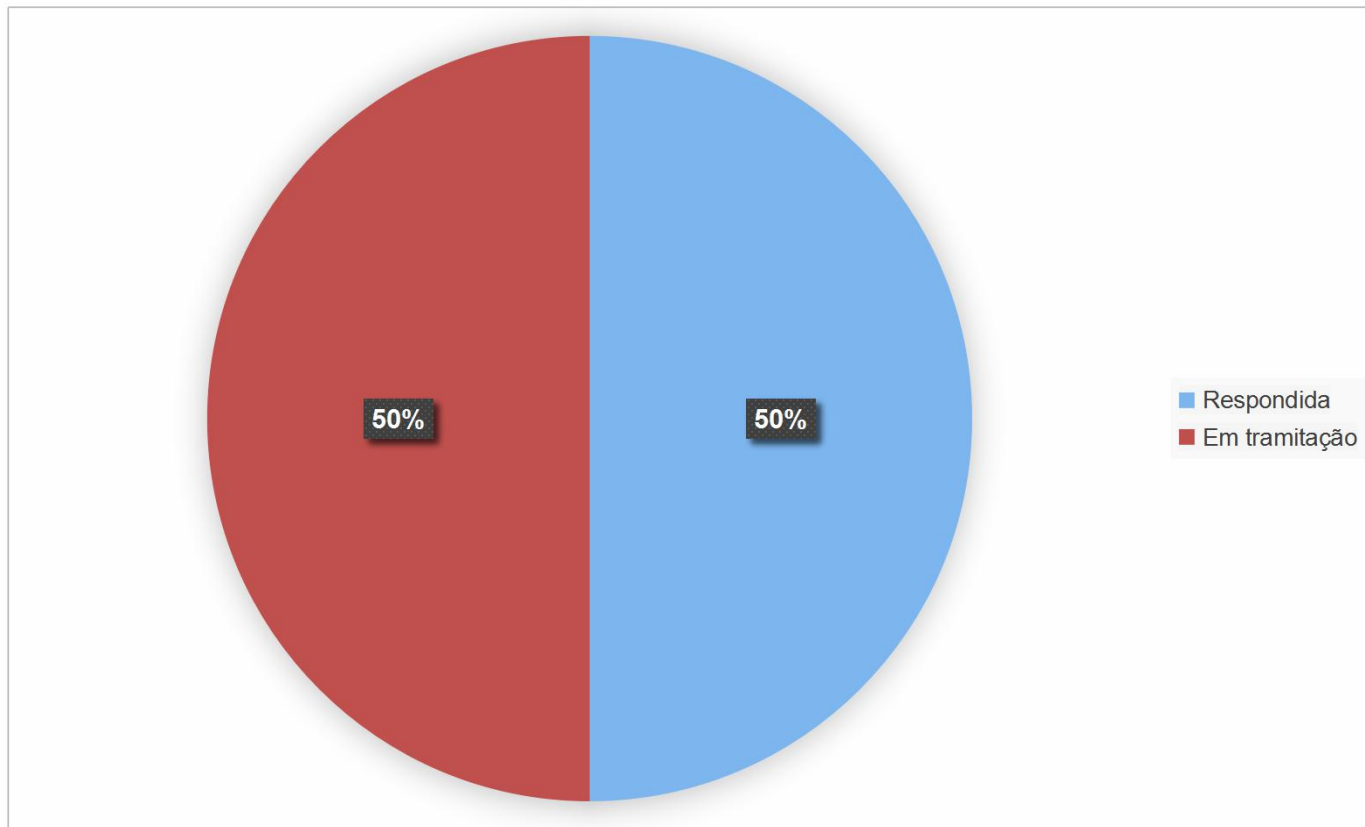


Gráfico 35: Controladoria Geral- recebeu 02 pedidos no mês de janeiro tendo sido respondido 01 e o outro segue em trmitação.

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

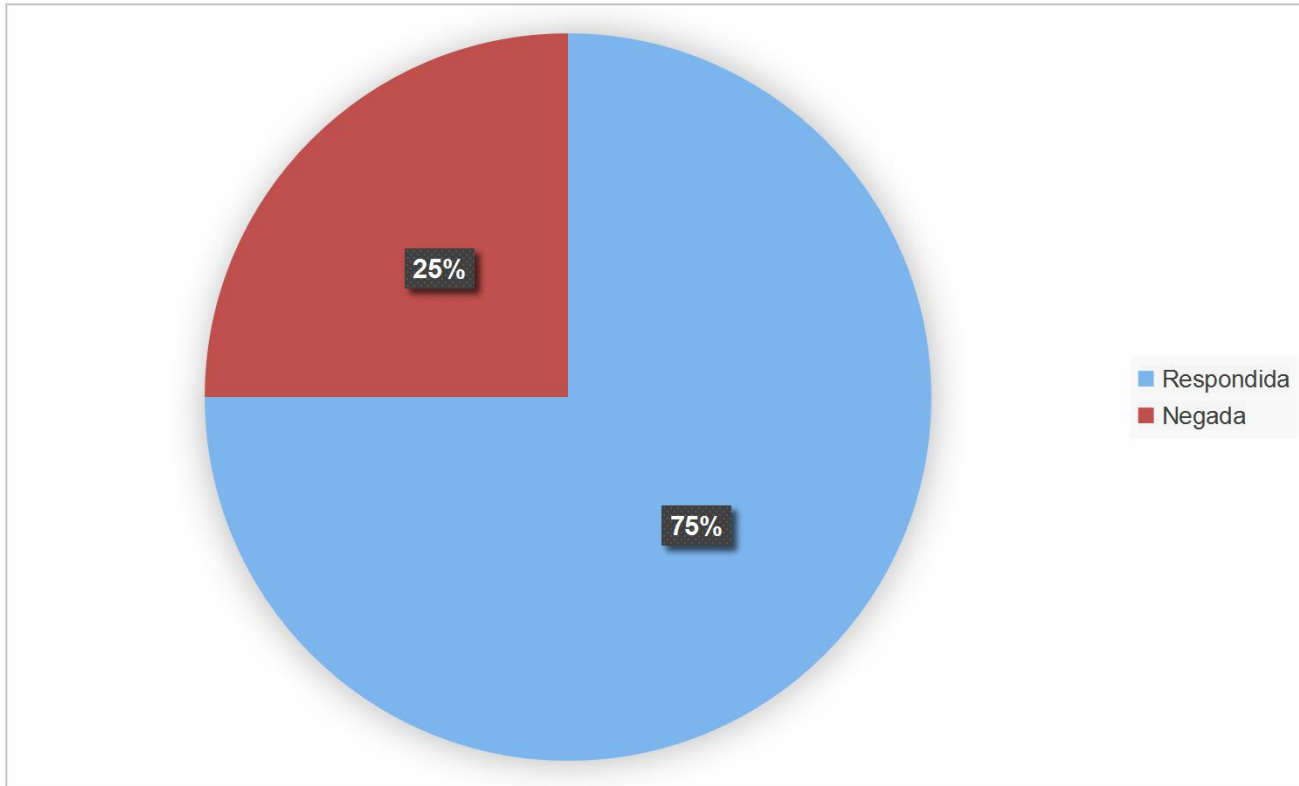


Gráfico 36: Ouvidoria Geral - A Ouvidoria recebeu 12 pedidos no mês de janeiro. Respondeu a 09 delas o equivalente a 75% e 03 foram negadas, na verdade foram descaracterizados, por não possuírem a natureza de pedido de acesso à informação.

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

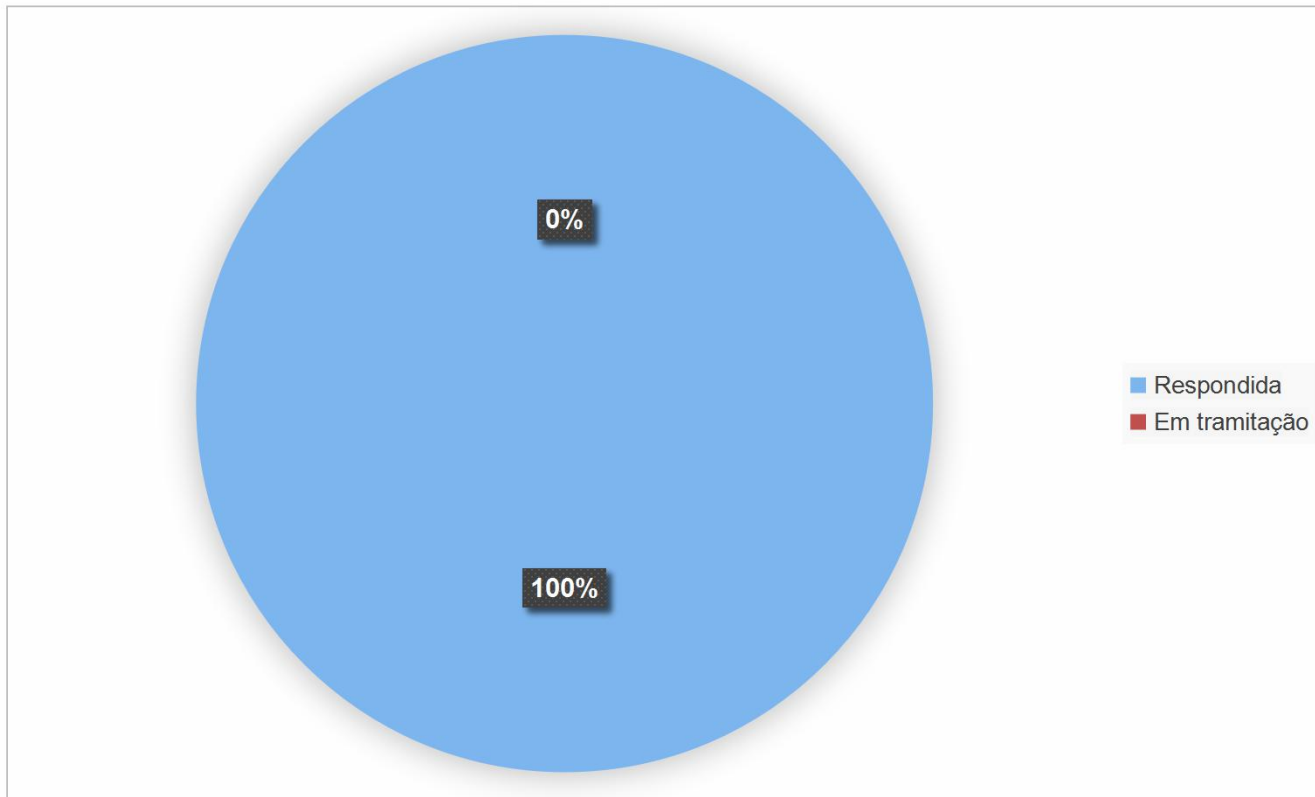


Gráfico 37: A Secretaria Executiva de Gestão de Pessoas recebeu 05 pedidos no mês de janeiro, tendo respondido a todos eles.

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

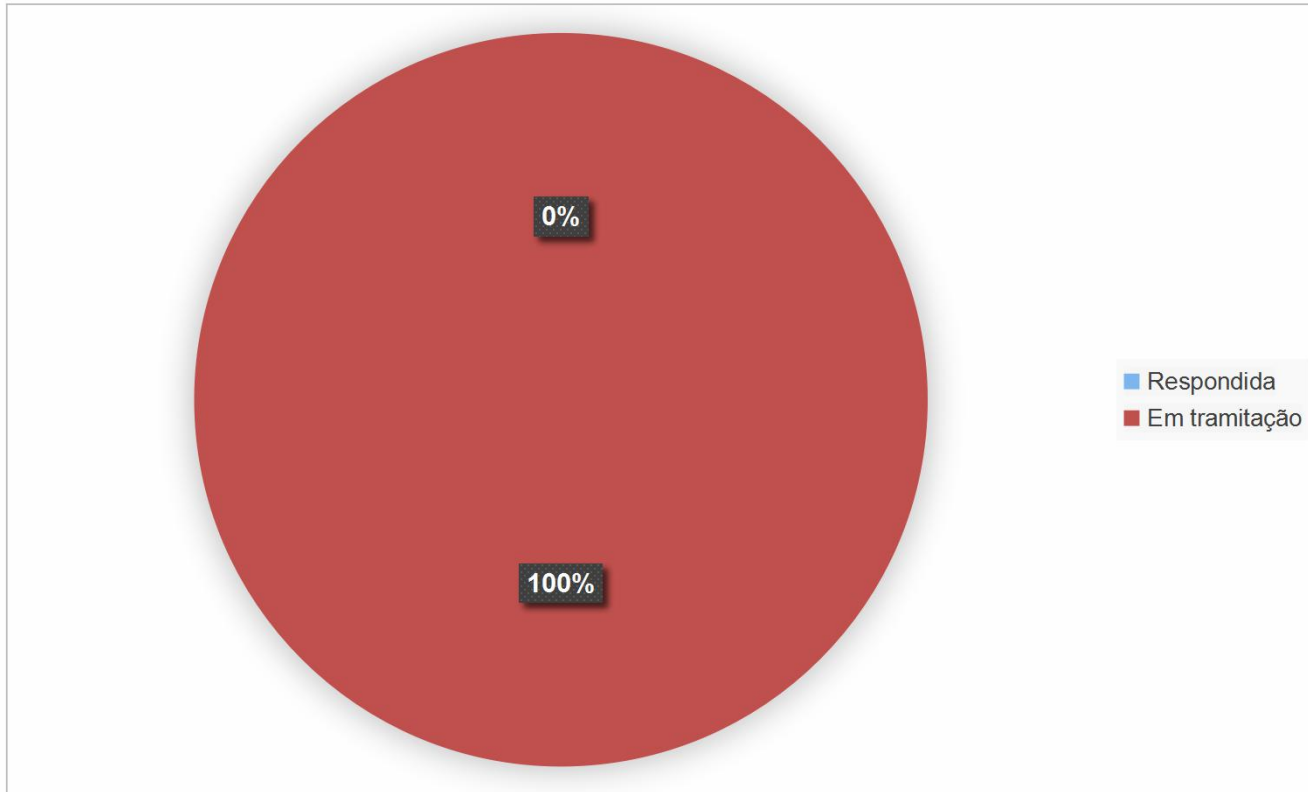


Gráfico 38: A Secretaria Executiva de Meio Ambiente e Gestão Urbana recebeu 02 pedidos no mês de janeiro, que seguem em tramitação.

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

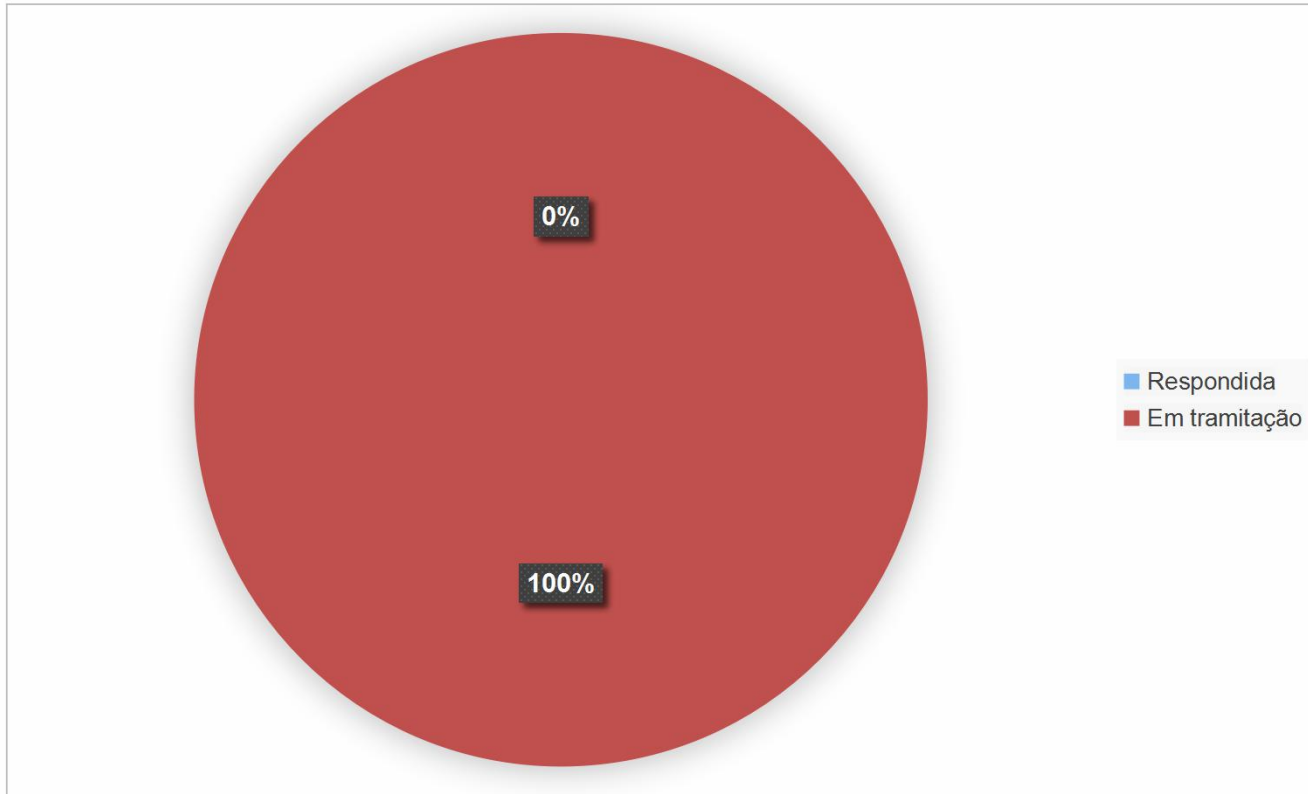


Gráfico 39: A Secretaria Executiva de Assistência Social recebeu 01 pedido no mês de janeiro, estando em tramitação.

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

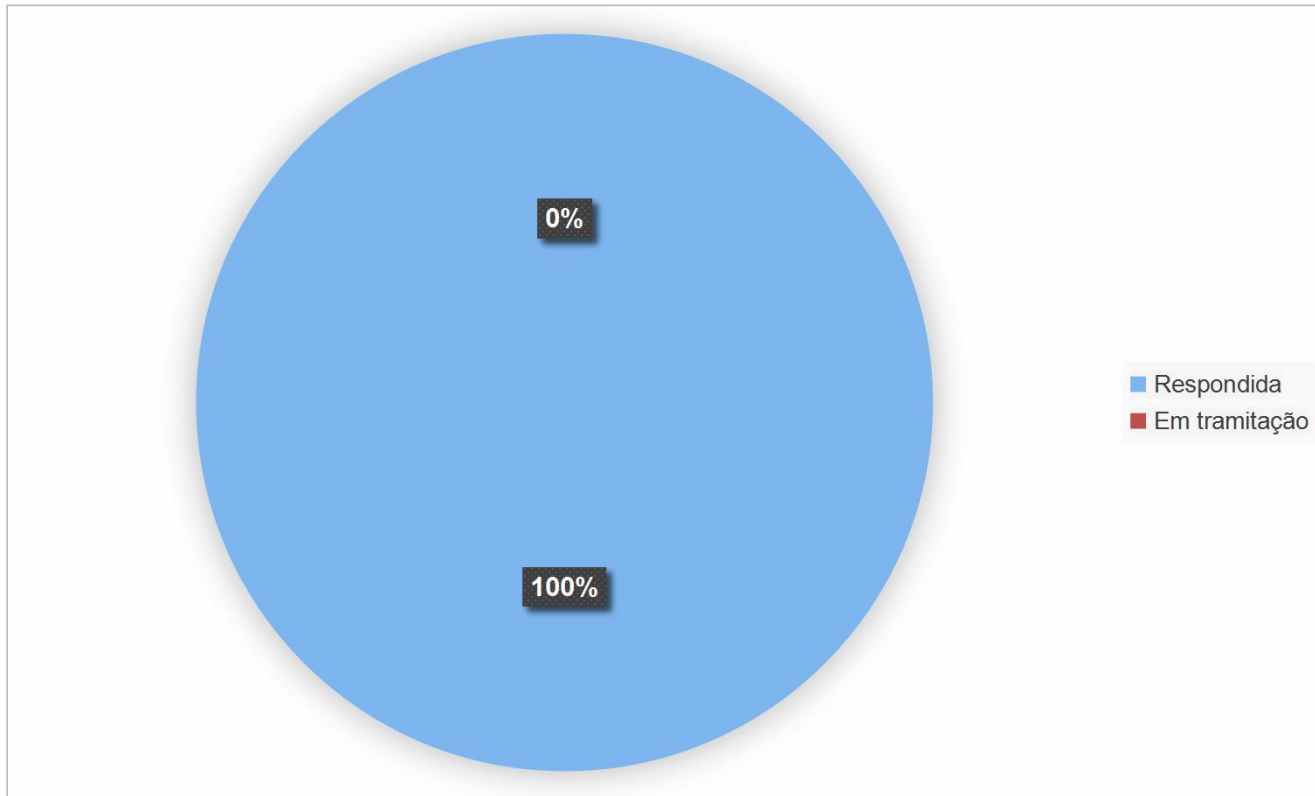


Gráfico 40: A Secretaria Executiva de Obras, Edificações e Pavimentação recebeu 01 pedido no mês de janeiro, tendo o respondido.

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

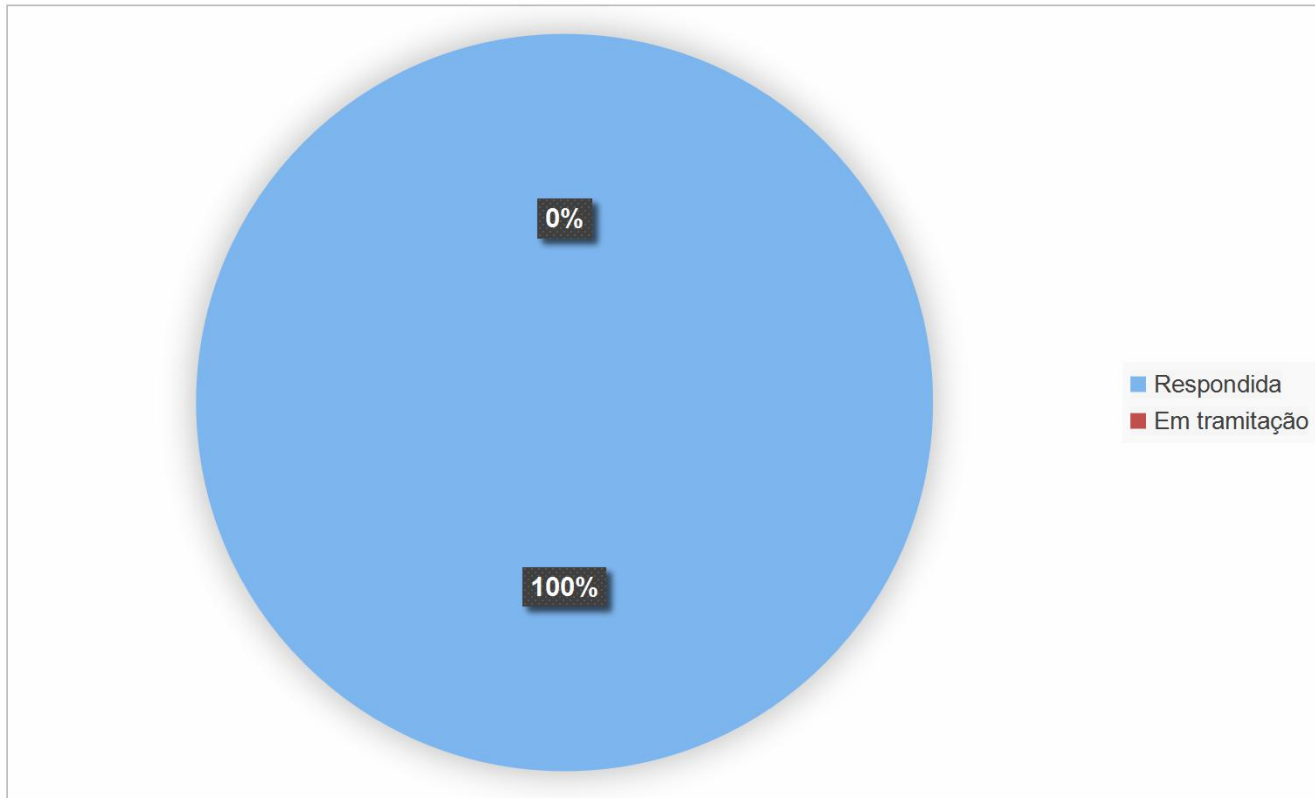


Gráfico 41: A Secretaria Municipal de Educação, recebeu 01 pedido no mês de janeiro, tendo respondido.

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



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.