



PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
SECRETARIA EXECUTIVA DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

RELATÓRIO ESTATÍSTICO 2017

JOÃO PESSOA
JANEIRO – 2018

APRESENTAÇÃO

Este relatório tem a finalidade de apresentar o resultado do trabalho da Ouvidoria Geral no ano de 2017. Foram registradas **5.959** manifestações através dos diversos meios de contato – internet (e-mail e formulário eletrônico), telefone, carta e presencialmente.

Essas manifestações alcançaram praticamente todas as Unidades Administrativas da Gestão Municipal, destacando-se, entretanto, o quantitativo de manifestações recebidas pela Secretaria Municipal de Saúde, que por ter um contato mais direto com a população na prestação de serviços de saúde foi a mais demandada.

Estruturado em tópicos, começa desenhando o perfil dos nossos usuários e das cinco mil, novecentos e cinquenta e nove (5.959) manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria do Município, depois trata de forma quantitativa, destacando o desempenho de resolubilidade por unidade de serviço e qualitativa, detalhando os assuntos mais reclamados em cada área da administração, visando apresentar subsídios para a identificação das necessidades e demandas da sociedade, como suporte estratégico para a tomada de decisões no campo da gestão e do controle social.

As manifestações recebidas pela Ouvidoria são encaminhadas às Unidades Administrativas para que o gestor tome conhecimento e adote as providências necessárias ao seu alcance. A Ouvidoria Geral acompanha o atendimento, monitora os prazos de resposta e mantém o usuário informado sobre as medidas adotadas para solução da questão apresentada.

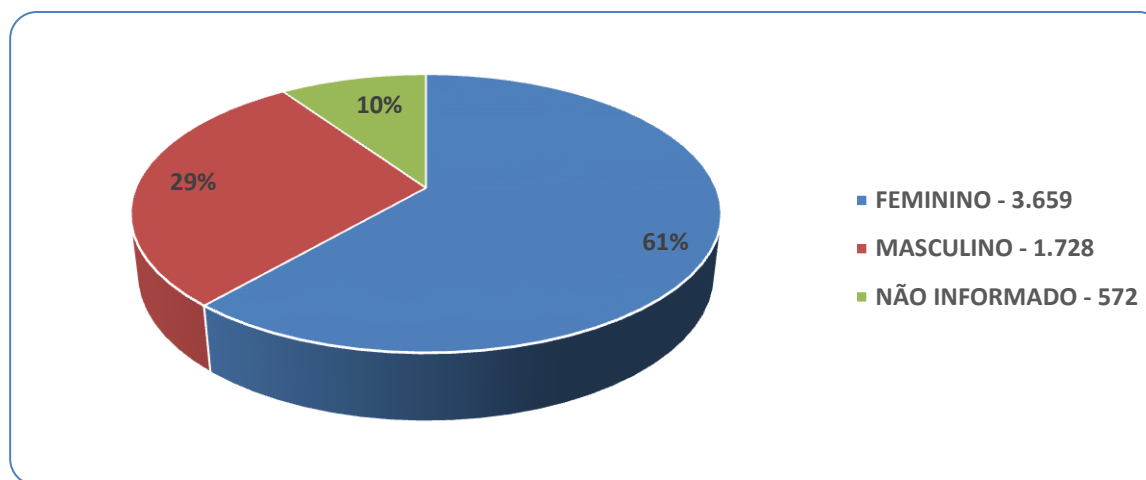
1 – PERFIL DO USUÁRIO

1.1 - GÊNERO

Apresentamos inicialmente um recorte do perfil dos cidadãos que se manifestam por meio da ouvidoria. Apesar das dificuldades, visto que muitos não informam todos os dados pessoais, buscamos colher informações que nos permitam traçar um breve retrato daqueles que atendemos cotidianamente.

Os dados das 5.959 manifestações registradas pelo Sistema de Ouvidoria do Município indicam que as pessoas do gênero feminino, são as que mais acessam nossos serviços, representando um total de 61%, 29% do gênero masculino e 10% dos usuários não forneceram essa informação.

Gráfico 1. Perfil usuário por gênero.

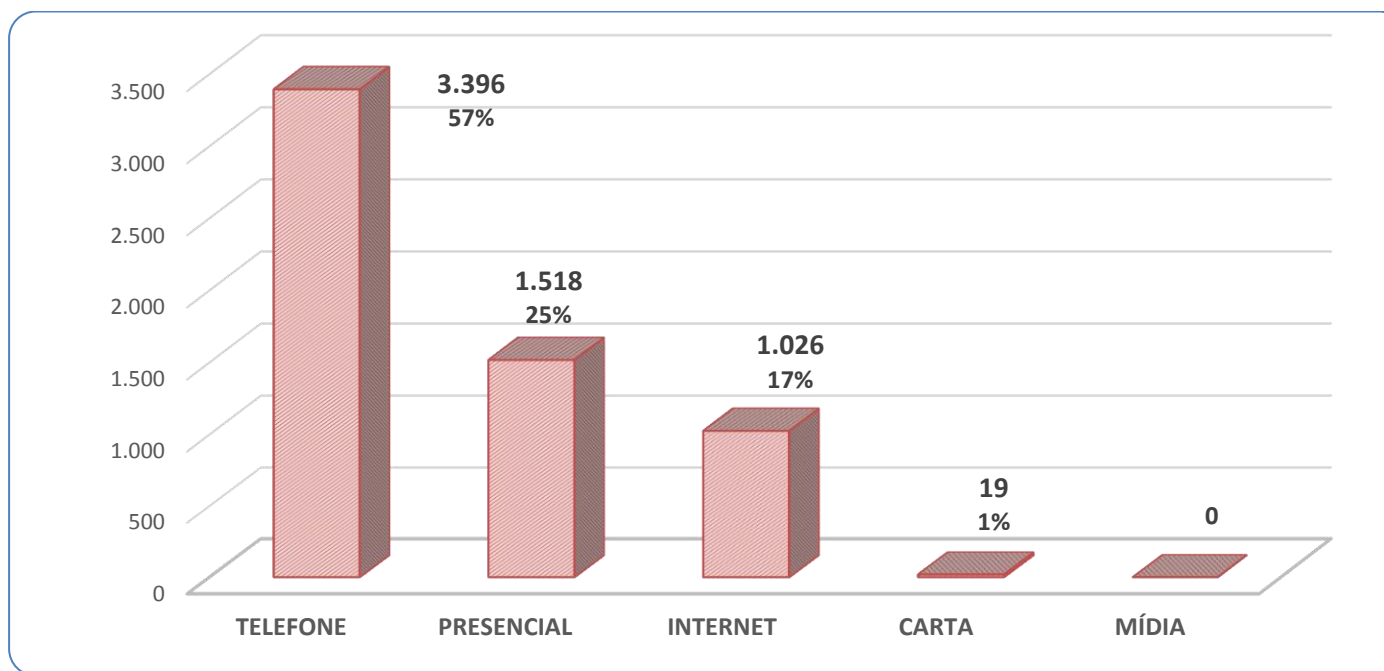


Fonte: Banco de dados – Ouvidoria Geral do Município – Janeiro, 2018.

1.2 – MEIO DE ACIONAMENTO

Podemos observar que o meio de acionamento mais utilizado pelos cidadãos foi o **telefone** o que representa um índice de 57% de participação. A forma **presencial** em relação ao total das mensagens recebidas foi de 25%. Pela **internet** (e-mail e formulário eletrônico) vem com 17%. As manifestações por **carta** ainda são inexpressivas representando apenas 1%. As manifestações por **mídia** não foram registradas.

Gráfico 2. Formas de acesso das manifestações recebidas.

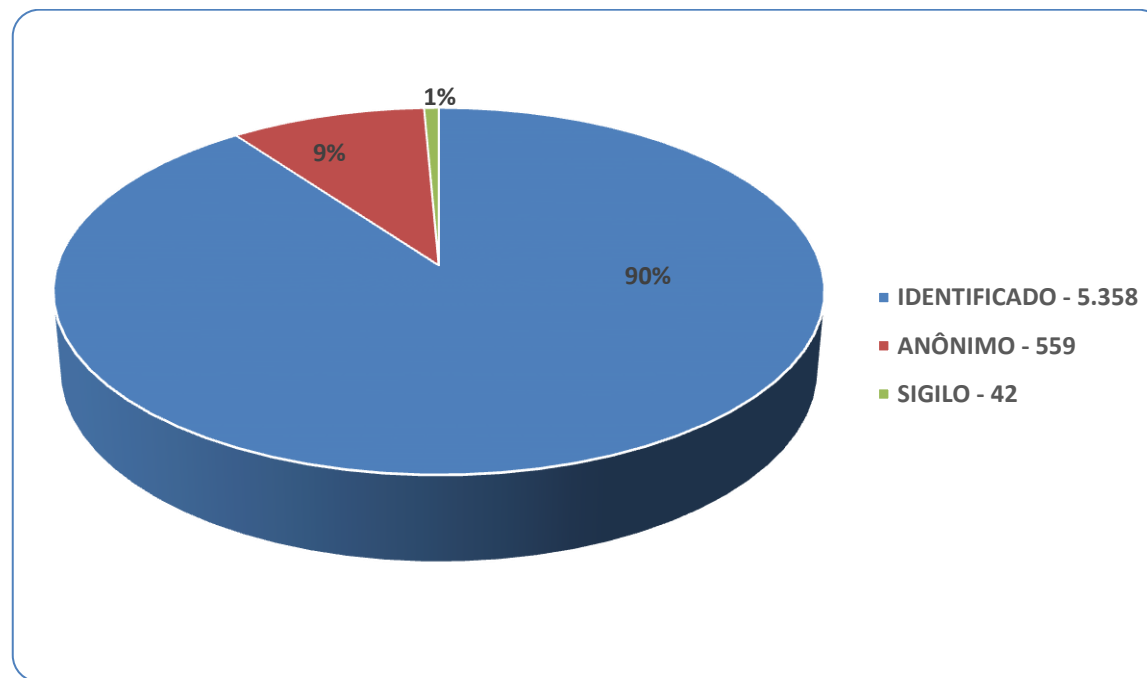


Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Janeiro, 2018.

1.3 – FORMA DE REGISTRO

No processo de registro da manifestação, o usuário pode optar por manter seus dados pessoais em sigilo ou anonimato. A manifestação anônima irá dificultar ou mesmo impossibilitar o retorno da resposta ao usuário; contudo, esta modalidade de registro é importante por tornar possível o direito de expressão daqueles receosos de represália diante das revelações apresentadas à Ouvidoria. No entanto, o gráfico abaixo mostra que 90% dos usuários optaram por registrar a sua manifestação de forma identificada.

Gráfico 3. Formas de identificação das manifestações recebidas.



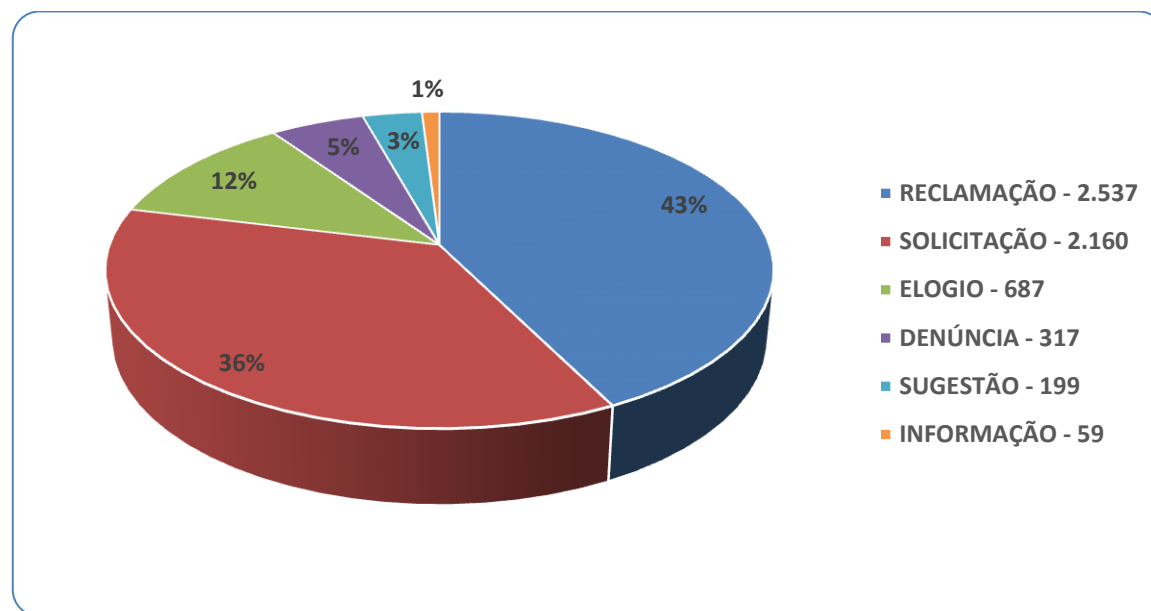
Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Janeiro, 2018.

2 – PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES

2.1 – NATUREZA DA MANIFESTAÇÃO

As manifestações, que apresentaram **reclamação** em relação às ações e serviços prestados pela administração pública municipal, representam um total 43%, seguido pela tipologia **solicitação** que alcança 36% das manifestações recebidas. A tipologia **elogio** aparece com 12% seguida pela **denúncia** com 5%, conforme demonstrativo abaixo.

Gráfico 4. Percentual por natureza da manifestação

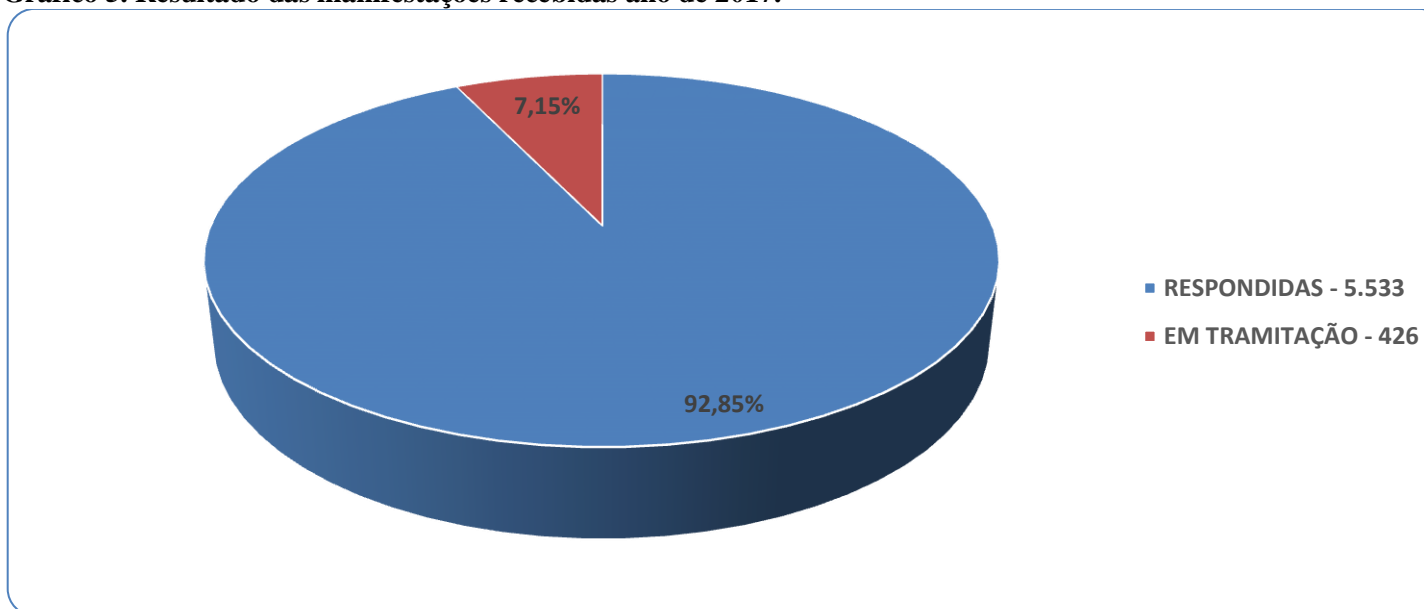


Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Janeiro, 2018.

2.2 – ANÁLISE SITUACIONAL

Do total de 5.959 manifestações recebidas pelo Sistema de Ouvidoria do Município, obteve-se resposta para **5.533** demandas, o que corresponde a **92,85%** conforme mostra o gráfico abaixo.

Gráfico 5. Resultado das manifestações recebidas ano de 2017.



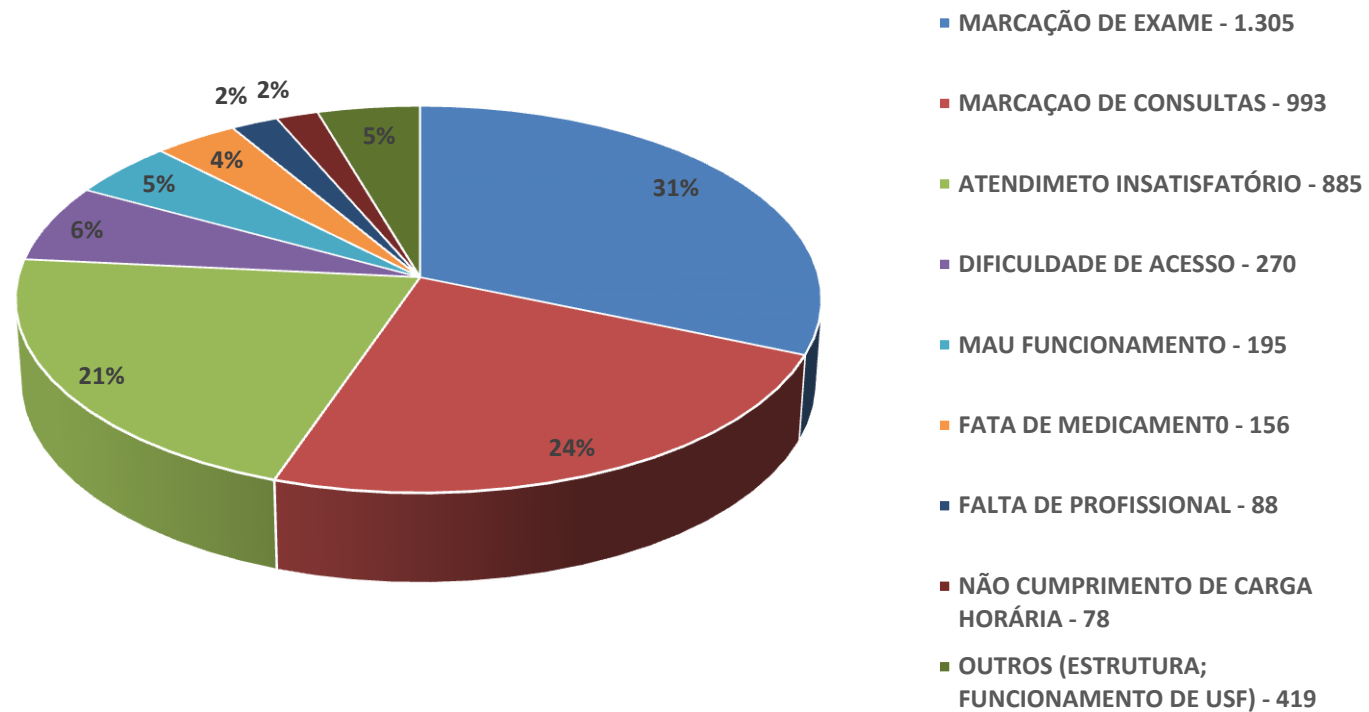
Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Janeiro, 2018.

3 – ASSUNTO MAIS DEMANDADO POR ÁREA ADMINISTRATIVA

A seguir mostramos os assuntos mais reclamados pelos usuários, distribuídos por áreas da administração pública, considerando as dez unidades de serviço mais demandadas, visto que as demais, por receberem um baixo quantitativo de demandas, e estas tratarem de questões pontuais, dificulta o seu agrupamento por tópicos.

3.1 - SAÚDE

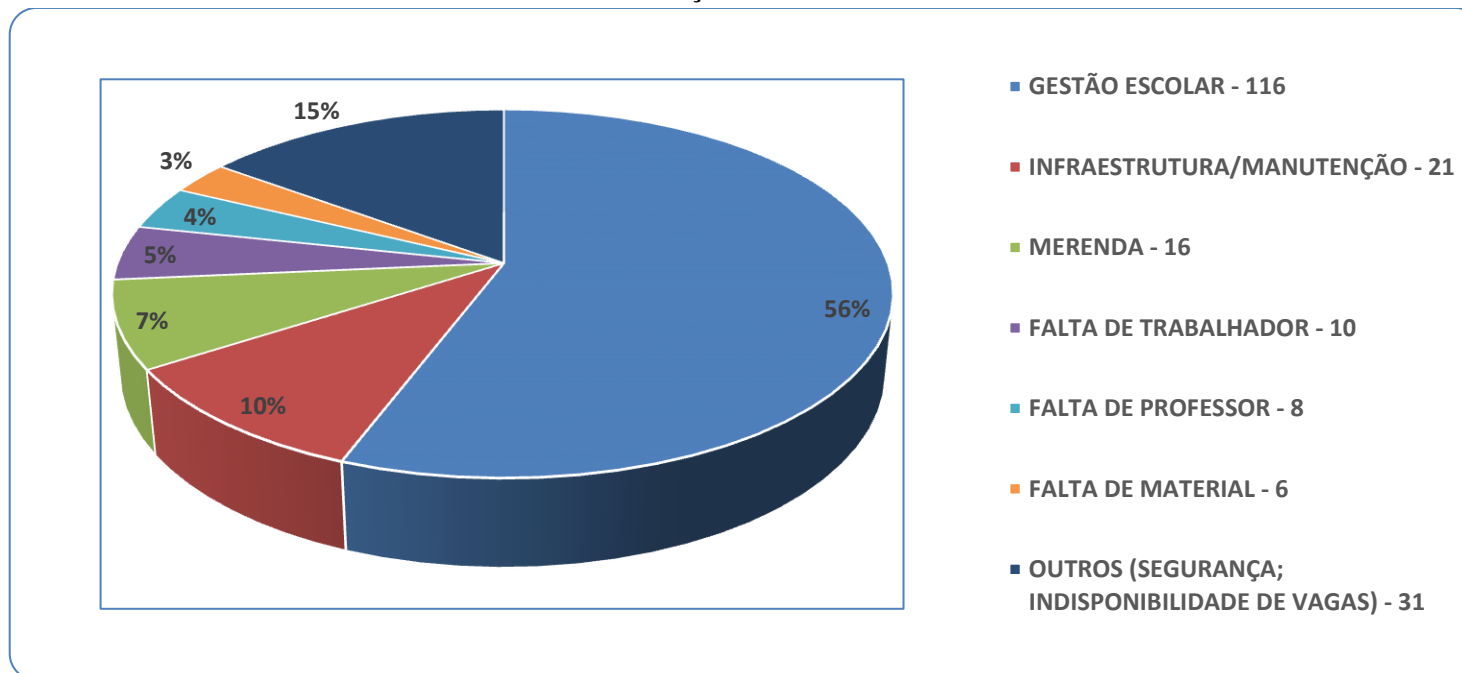
Gráfico 6. Assuntos mais demandados na área da saúde.



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

3.2 EDUCAÇÃO

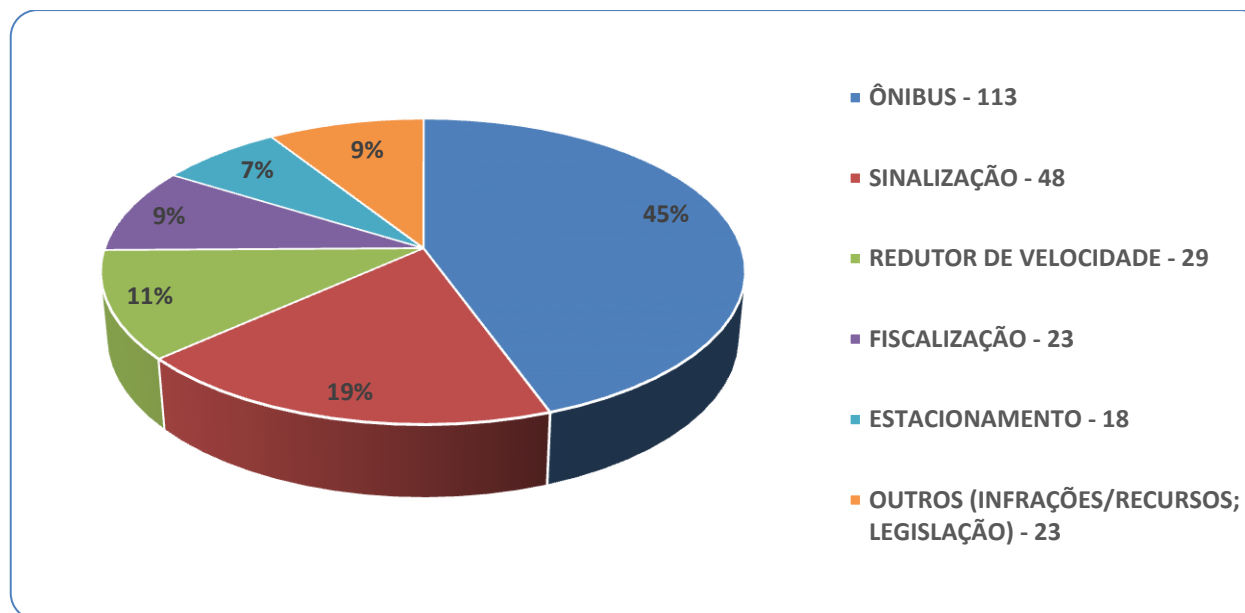
Gráfico 7. Assuntos mais reclamados na área da Educação.



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

3.3 – MOBILIDADE URBANA

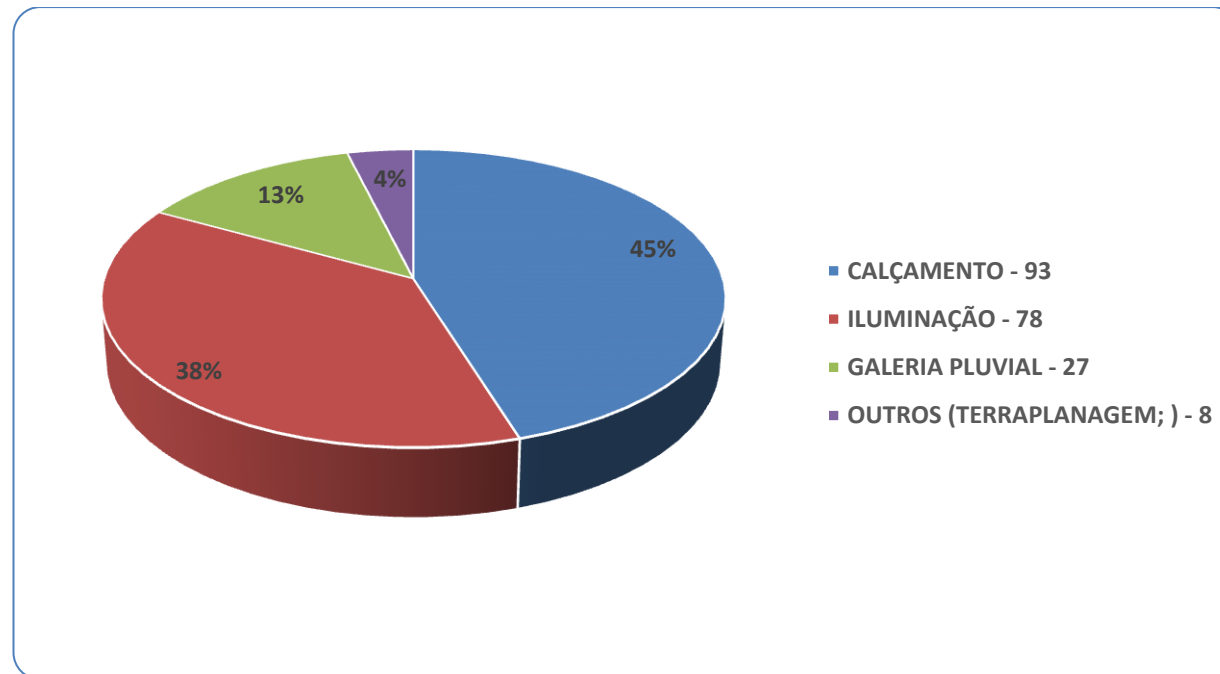
Gráfico 8. Assuntos mais reclamados na área de Mobilidade Urbana.



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

3.4 – INFRAESTRUTURA

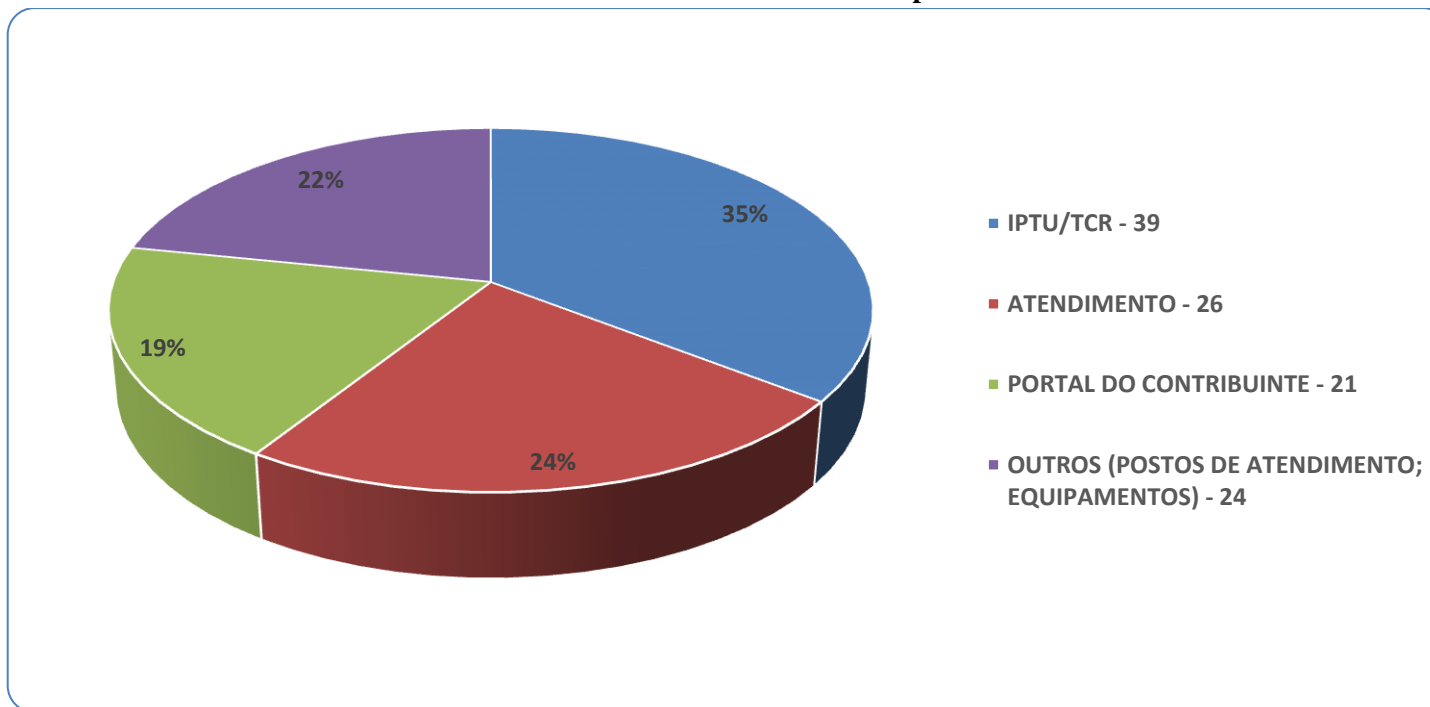
Gráfico 9. Assuntos mais reclamados na área de Infraestrutura.



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

3.5 – RECEITA MUNICIPAL

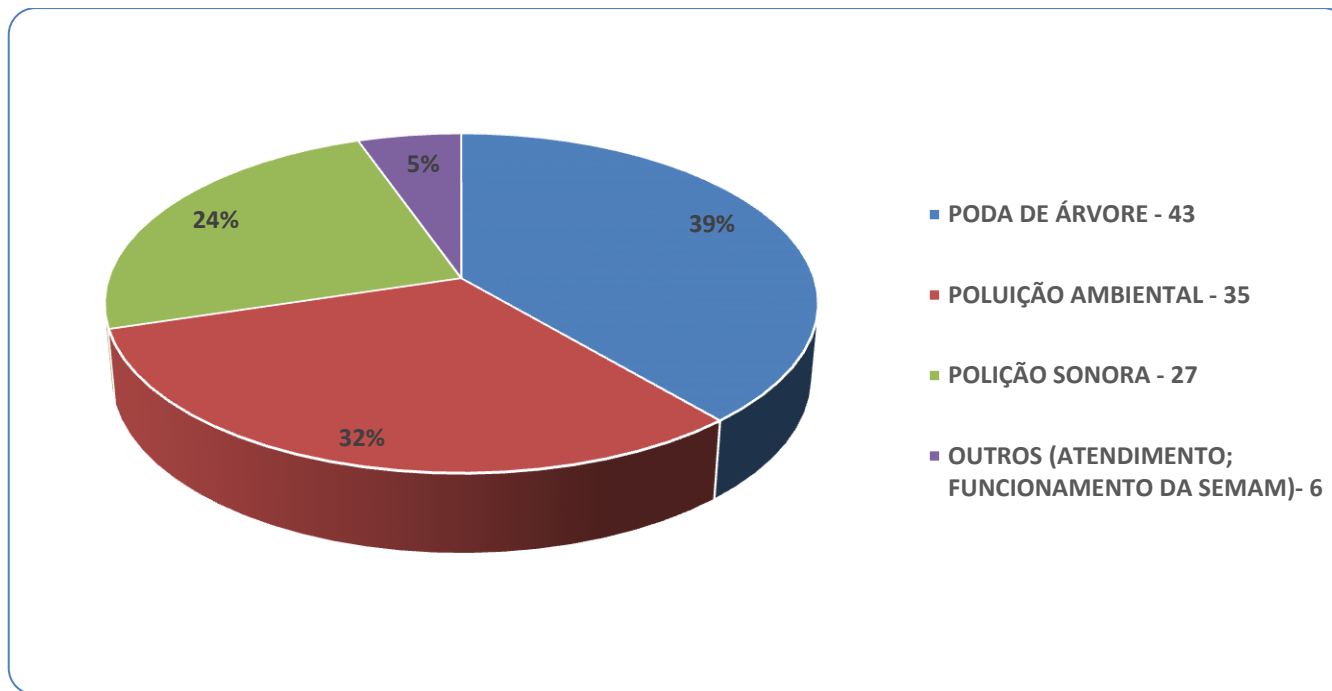
Gráfico 10. Assuntos mais reclamados na área da Receita Municipal.



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

3.6 – MEIO AMBIENTE

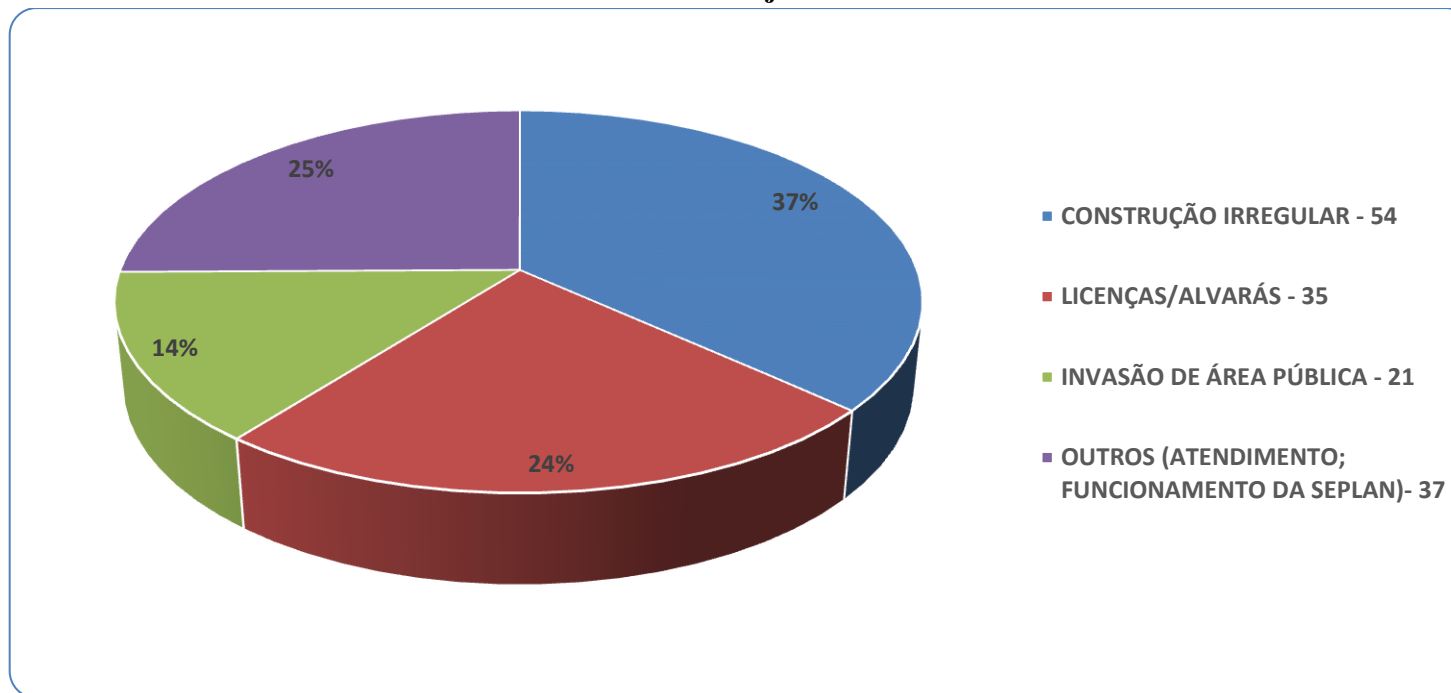
Gráfico 11. Assuntos mais reclamados na área do Meio Ambiente.



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

3.7 – PLANEJAMENTO URBANO

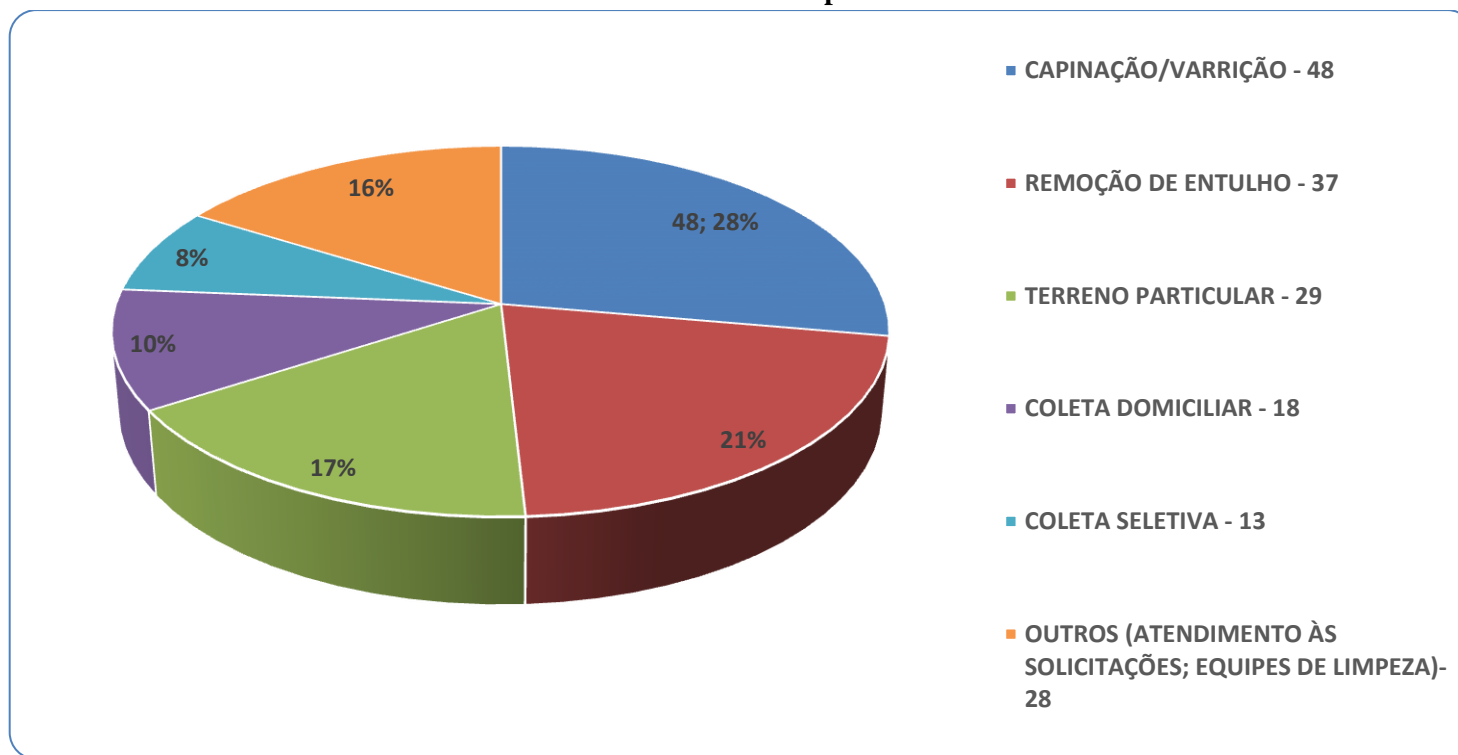
Gráfico 12. Assuntos mais reclamados na área do Planejamento Urbano.



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

3.8 – LIMPEZA URBANA

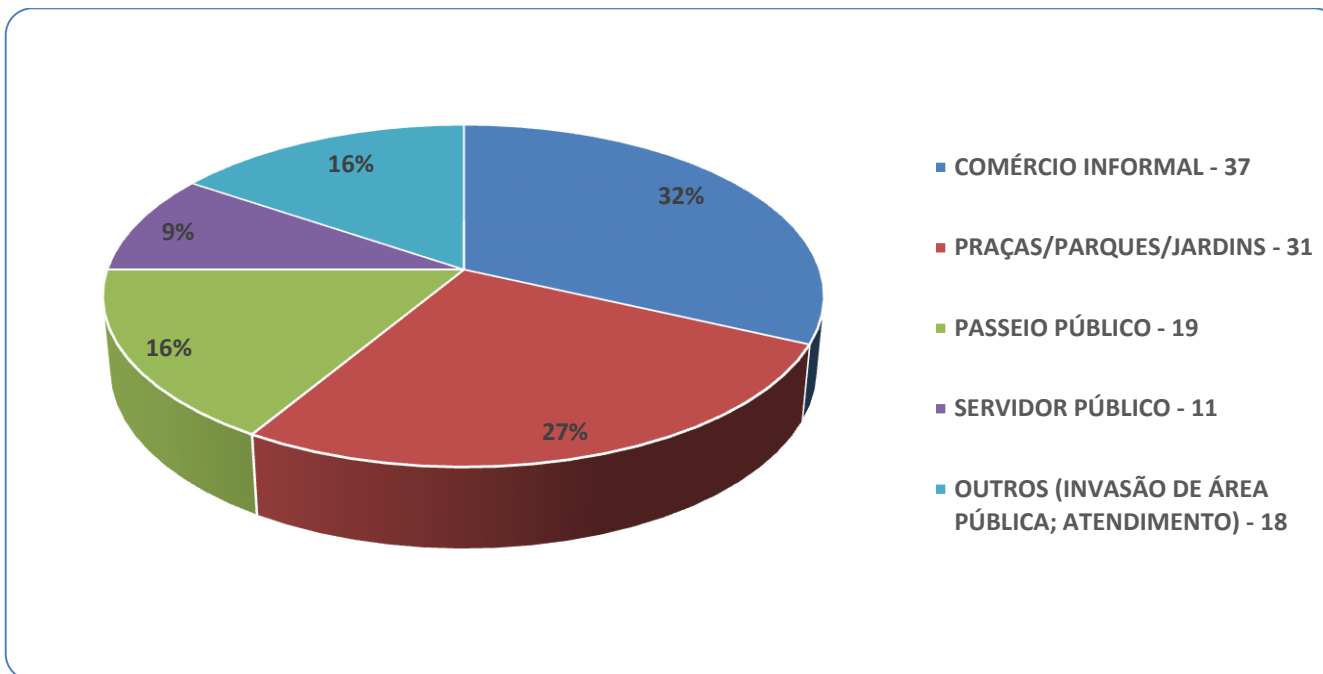
Gráfico 13. Assuntos mais reclamados na área da Limpeza Urbana.



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

3.9 – DESENVOLVIMENTO URBANO

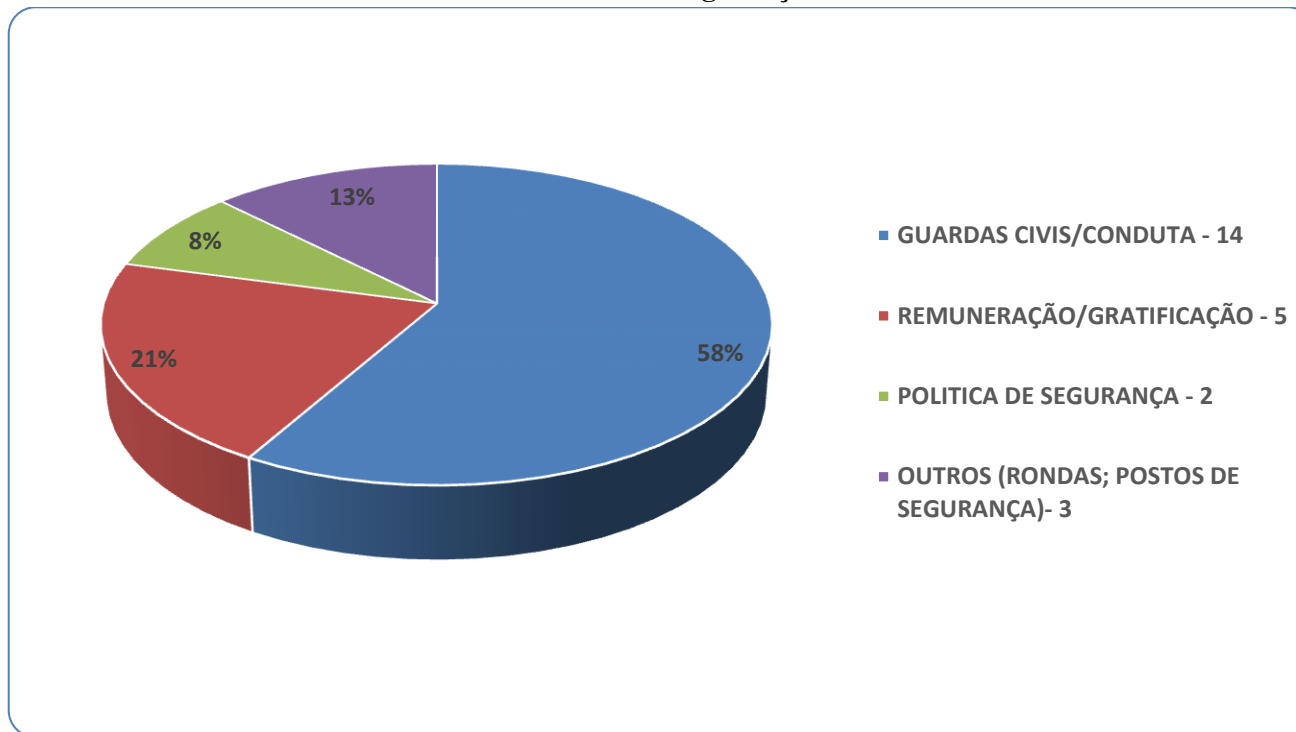
Gráfico 14. Assuntos mais reclamados na área do Desenvolvimento Urbano.



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

3.10 – SEGURANÇA PÚBLICA

Gráfico 15. Assuntos mais reclamados na área de Segurança Pública.



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

4 – ANEXOS

4.1 DESEMPENHO POR ÁREA ADMINISTRATIVA

O quantitativo das manifestações recebidas pelo Sistema de Ouvidoria do Município é apresentado abaixo mostrando o total de manifestações recebidas, respondidas, em tramitação, discriminado por área administrativa, em ordem decrescente do quantitativo recebido.

Quadro 1 - Manifestações recebidas, concluídas e em tramitação por área administrativa, no ano de 2017.

ÁREA ADMINISTRATIVA	RECEBIDA	CONCLUÍDA	RESOLUBILIDADE (%)	DEMANDA EM TRAMITAÇÃO		
				NO PRAZO	FORA DO PRAZO	PEDÊNCIA TOTAL
OUVIDOR SUS	4128	3880	93,99	0	0	248
SAÚDE	261	231	88,51	0	30	30
INFRAESTRUTURA	206	206	100,00	0	0	0
MOBILIDADE URBANA	254	223	87,80	0	31	31
EDUCAÇÃO	208	177	85,10	0	31	31
RECEITA	120	118	98,33	0	2	2
MEIO AMBIENTE	111	109	98,20	0	2	2
PLANEJAMENTO	147	112	76,19	0	35	35
LIMPEZA URBANA	173	156	90,17	0	17	17
DESENVOLVIMENTO URBANO	116	116	100,00	0	0	0
SEGURANÇA URBANA E CIDADANIA	24	24	100,00	0	0	0
ADMINISTRAÇÃO	55	51	92,73	0	4	4
DESENVOLVIMENTO SOCIAL	38	31	81,58	0	7	7
HABITAÇÃO SOCIAL	27	25	92,59	0	2	2
JUVENTUDE, ESPORTES E RECREAÇÃO	12	9	75,00	0	3	3
DEFESA CIVIL	5	5	100,00	0	0	0

TRABALHO, PRODUÇÃO E RENDA	17	16	94,12	0	1	1
PREVIDÊNCIA	7	7	100,00	0	0	0
OUVIDORIA	4	4	100,00	0	0	0
CONTROLADORIA GERAL	8	7	87,50	0	1	1
PROCURADORIA GERAL	0	0	#DIV/0!	0	0	0
GESTÃO GOVERNAMENTAL	2	2	100,00	0	0	0
CULTURA	5	3	60,00	0	2	2
FINANÇAS	1	1	100,00	0	0	0
CIÊNCIA E TECNOLOGIA	2	1	50,00	0	1	1
TRANSPARÊNCIA	1	1	100,00	0	0	0
POLÍTICAS PÚBLICAS (MULHER)	1	1	100,00	0	0	0
COMUNICAÇÃO SOCIAL	5	2	40,00	0	3	3
TURISMO	1	1	100,00	0	0	0
ORÇAMENTO PARTICIPATIVO	0	0	#DIV/0!	0	0	0
DEFESA DO CONSUMIDOR	5	1	20,00	0	4	4
PATRIMÔNIO CULTURAL	1	0	0,00	0	1	1
CIDADANIA LGBT	0	0	#DIV/0!	0	0	0
GABINETE DO PREFEITO	14	13	92,86	0	1	1
TOTAL OGM	1831	1653	90,28	0	178	178
TOTL GERAL (OGM+OUVIDOR SUS)	5959	5533	92,85	0	178	426

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

5 – OUTRAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

A seguir mostramos as principais atividades extras desenvolvidas no exercício de 2017, como as participações permanentes em Comissões e Conselhos; ouvidorias itinerantes; promoção de eventos e seminários educativos e informativos, dentre outras de divulgação do serviço, atendimento à sociedade e capacitação interna dos ouvidores e técnicos.

5.1 – Participações permanentes em Conselhos, Comissões e outros:

- 1) Reunião do colegiado diretivo e Ouvidores Setoriais da OGM; (mensalmente)
- 2) Participação efetiva (titular) nas Reuniões do Conselho Municipal de Transparência Pública e Combate à Corrupção (CMTGCC);
- 3) Participação efetiva (titular) no Conselho Municipal de Segurança Pública;
- 4) Participação efetiva no Fórum Paraibano de Ouvidorias (FOPO); (mensalmente)
- 5) Participação efetiva (titular) no Comitê Gestor do Programa: Crack é Possível vencer, dentre outras.

5.2 – Promoção da V Semana do Ouvidor: (13 a 17.03.2017)

- 1) Celebração Ecumênica em comemoração a semana do ouvidor
- 2) Apresentação dos Relatórios Gerenciais do exercício 2017 ao Prefeito e Secretários;

5.3 - Campanhas Educativas e Sociais:

- 1) Campanha contra a homofobia em parceria com a coordenadoria municipal de promoção à cidadania LGBT e igualdade racial;
- 2) Campanha contra o assédio moral; e,

3) Campanha contra a discriminação racial e religiosa em parcerias.

5.4 – Capacitação, Seminários, Apresentações e Outras:

- 1) Participação do lançamento da Cartilha referente ao Decreto Municipal nº. 9.905/2017 promovido pela **PROGEM**.
- 2) Apresentação dos resultados da OGM, reunião e debates com o Conselho de Transparência - CMTGCC;
- 3) Participação do curso “Ética e Serviço Público”. OGU
- 4) Participação do curso “Gestão em Informação e Documentação - Conceitos básicos em gestão documental”.OGU
- 5) Participação do Curso “Gestão em Ouvidoria”. OGU
- 6) Participação no HACKFEST 2017 – Combate à Corrupção. Junho de 2017. Espaço Cultural, João Pessoa/PB.
- 7) Participação do Curso “Acesso à Informação”.
- 8) Participação do Curso “Controle Social”.
- 9) Participação do Curso “Resolução de Conflitos aplicado ao contexto das Ouvidorias”.
- 10) Participação do Curso “Introdução à Gestão de Processos”.
- 11) Participou da 1ª Semana de Ouvidoria de Pernambuco, em Recife-PE, durante o período de 24/10/2017 a 25/10/2017
- 12) Participação do Curso “Regulamentação da Lei de Acesso à Informação nos Municípios”.
- 13) Participação do Curso “Avaliação de Impacto de Programas e Políticas Sociais”.
- 14) Participação do Curso “Gestão e Práticas de Ouvidorias nos Municípios”.
- 15) Participação da Ação Global
- 16) Participação no evento promovido pela SEPPM intitulado 8 de março
- 17) Participação de reunião que teve como pauta o PPA 2018-2021, em 08/08/2017
- 18) Participação de audiência pública do PPA Participativo 16 e 17/08/2017
- 19) Ouvidoria Itinerante nas: Ações de saúde e cidadania da PMJP; Feira de serviços para a população Trans, Ações da Secretaria de políticas Públicas para as Mulheres, e nas programações da CGU e OGU.

Assinatura do Termo de adesão ao programa E-OUV municípios. Obs.: Sendo a primeira capital do Brasil à aderir ao programa.

Secretaria Executiva da Ouvidoria Geral do Município
Paço Municipal
Praça Pedro Américo, 70 – Centro – CEP: 58010-970
Telefone: (83) 3218-6167
Site: <http://www.joaopessoa.pb.gov.br/secretarias/ouvidoria/>
E-mail: ouvidoria@joaopessoa.pb.gov.br

Prefeito

Luciano Cartaxo Pires de Sá

Vice-prefeito

Manoel Júnior

Ouvidor Geral

Benilton Lucena

Chefe de Gabinete

Suévia Patricia Nascimento

Assessoria Jurídica

Francisca Leite

Secretaria

Ediana Bernardo

**DIRETORIA DE TRATAMENTO TÉCNICO, POLÍTICO E
ENCAMINHAMENTOS**

Diretor

Emerson Caldas

Assistentes de Encaminhamento

Erivan Teixeira

Luciano Moreira Cartaxo

Mércia Holmes Guedes

Allen Vieira

DIRETORIA DE RECEPÇÃO

Diretora

Marliete Arruda

Assistente de Recepção

Carmem Queiróz

Rosa Souto