



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

RELATÓRIO ESTATÍSTICO 2016

JOÃO PESSOA

JANEIRO – 2017

APRESENTAÇÃO

Este relatório tem a finalidade de apresentar o resultado do trabalho da Ouvidoria Geral no ano de 2016. Foram registradas **5.436** manifestações através dos diversos meios de contato – internet (e-mail e formulário eletrônico), telefone, carta e pessoalmente.

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 quatrocentas e trinta e seis (5.436) 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.

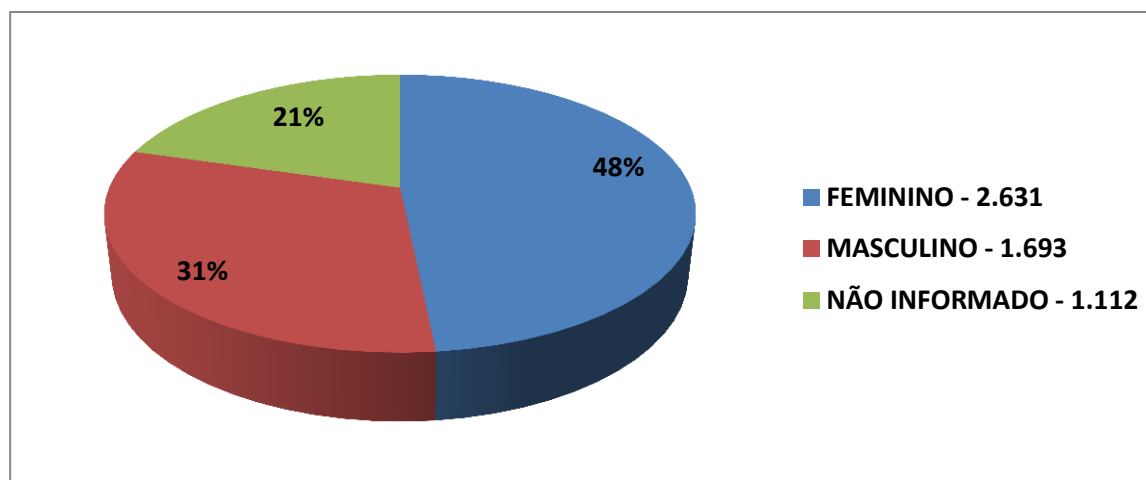
1 – PERFIL DO USUÁRIO

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 5.436 manifestações registradas pelo Sistema de Ouvidoria do Município indicam que as pessoas do gênero feminino, assim como no ano anterior, são as que mais acessam nossos serviços, representando um total de 48%, 31% do gênero masculino e 21% dos usuários não forneceram essa informação.

Gráfico 1. Perfil usuário por gênero.

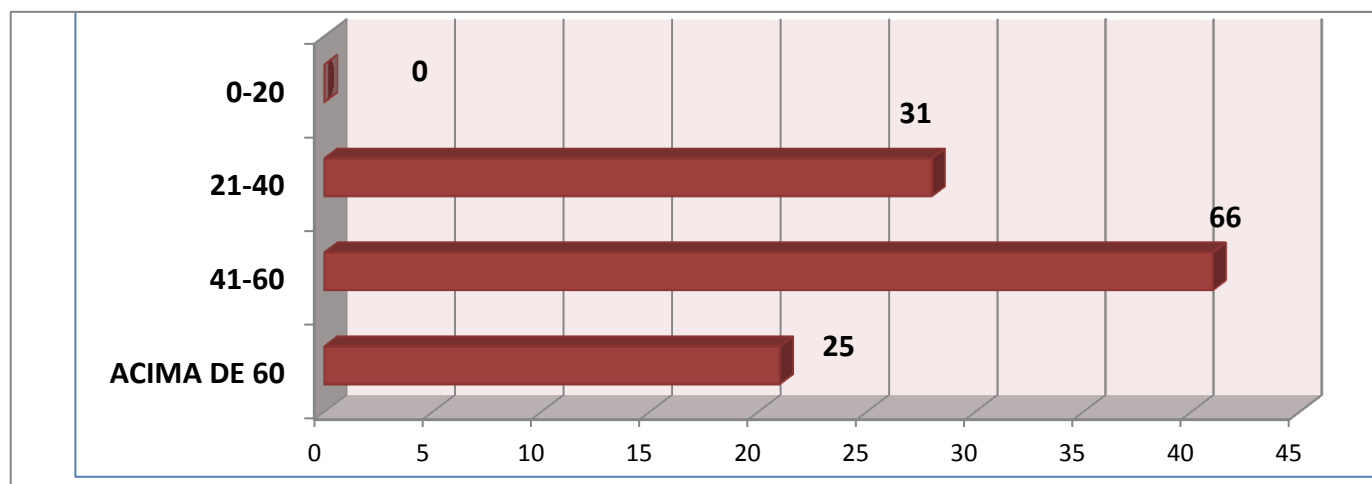


Fonte: Banco de dados – Ouvidoria Geral do Município – Janeiro, 2017.

1.2 – FAIXA ETÁRIA

Quanto à faixa etária, do total de 5.436 manifestações, os usuários entre 41 e 60 apresentam-se como os que mais procuram a ouvidoria geral do município. Este dado apresenta-se como o mais difícil de coletar, visto que, a maioria dos usuários não preenchem todos os campos do formulário.

Gráfico 2. Perfil usuário por faixa etária.

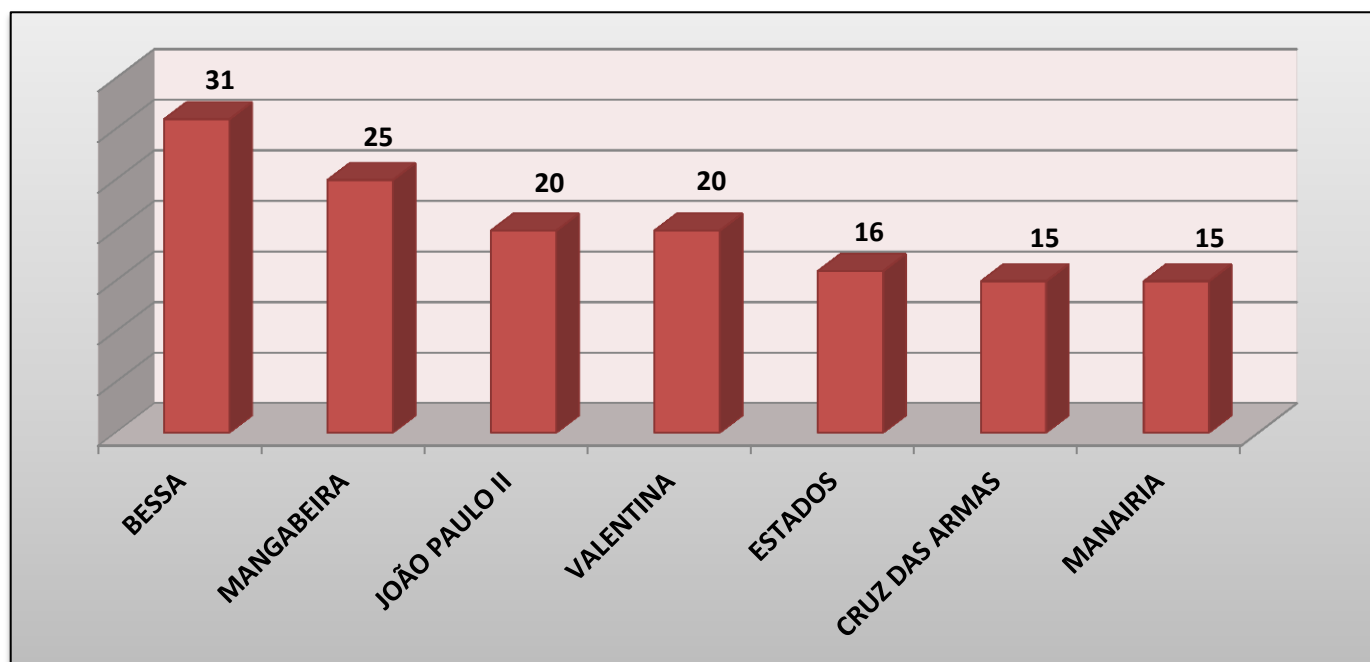


Fonte: Banco de dados – Ouvidoria Geral do Município – Janeiro, 2017.

1.3 – LOCALIDADE

No que tange às localidades onde residem os usuários, podemos observar, no gráfico abaixo, que o Bairro do Bessa apresentou a maior parte das manifestações recebidas no ano.

Gráfico 3. Perfil do usuário por bairro.

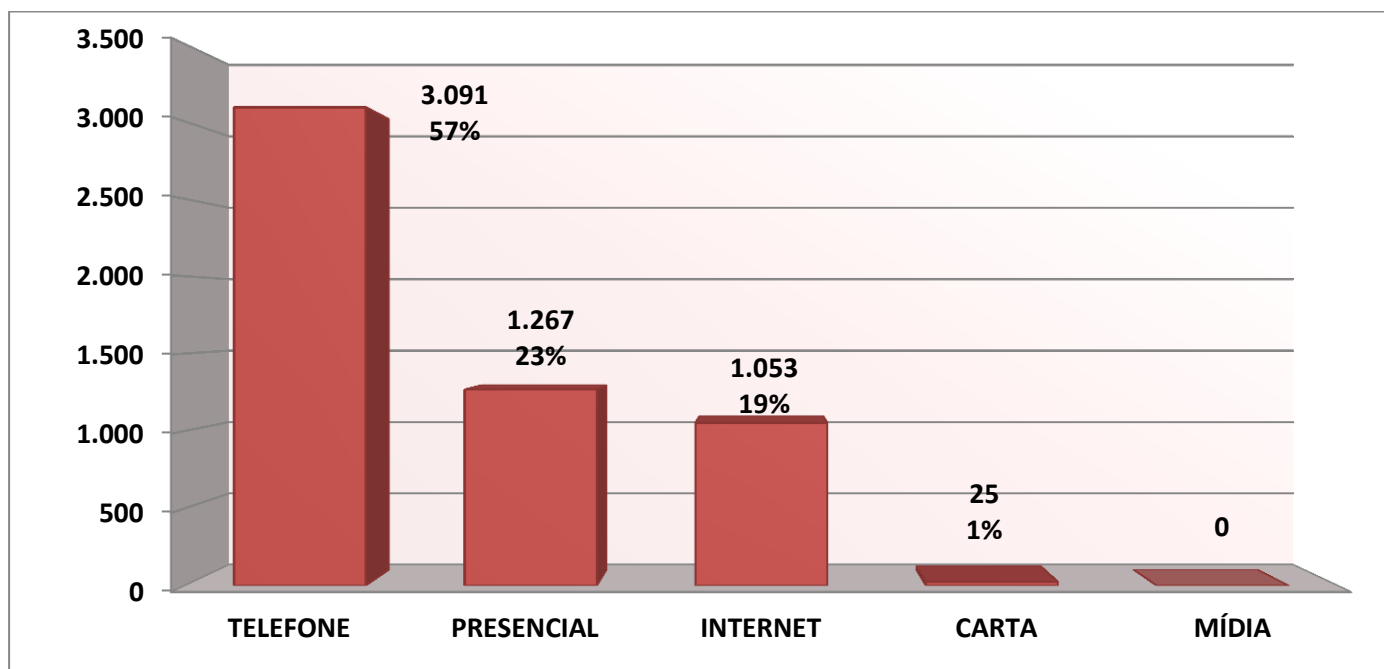


Fonte: Banco de dados – Ouvidoria Geral do Município – Janeiro, 2017.

1.4 – 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 23%. Pela **internet** (e-mail e formulário eletrônico) vem com 19%. As manifestações por **carta** ainda são inexpressivas representando apenas 1%. As manifestações por **mídia** não foram registradas.

Gráfico 4. Formas de acesso das manifestações recebidas.

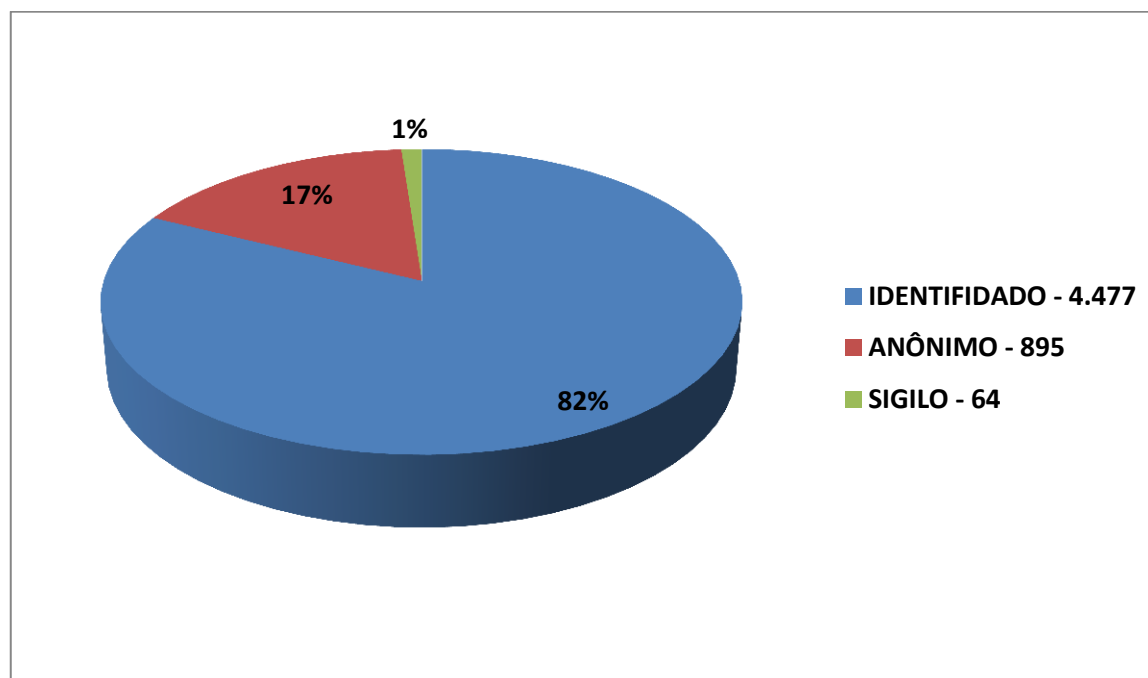


Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Janeiro, 2017.

1.5 – 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 82% dos usuários optaram por registrar a sua manifestação de forma identificada.

Gráfico 5. Formas de identificação das manifestações recebidas.



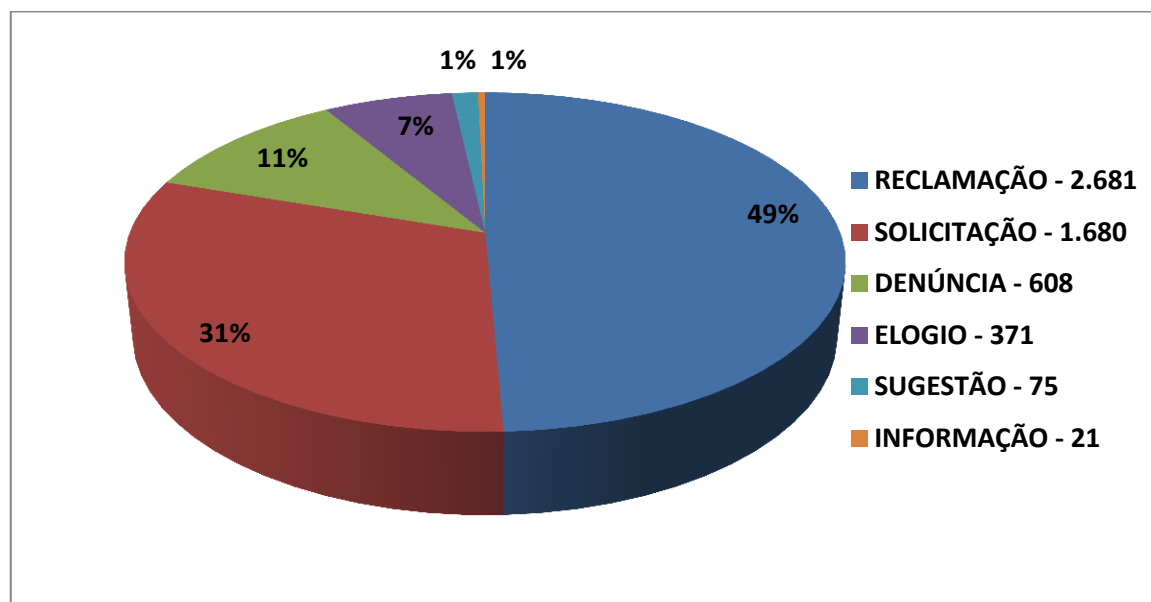
Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Janeiro, 2017.

2 – PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES

2.2 – NATUREZA DA MANIFESTAÇÃO

As manifestações, que apresentaram **reclamação** em relação às ações e serviços prestados pela administração pública municipal, representam um total 49%, seguido pela tipologia **solicitação** que alcança 31% das manifestações recebidas. A tipologia **denúncia** aparece com 11% seguida por **elogio** com 7%, conforme demonstrativo abaixo.

Gráfico 6. Percentual por natureza da manifestação

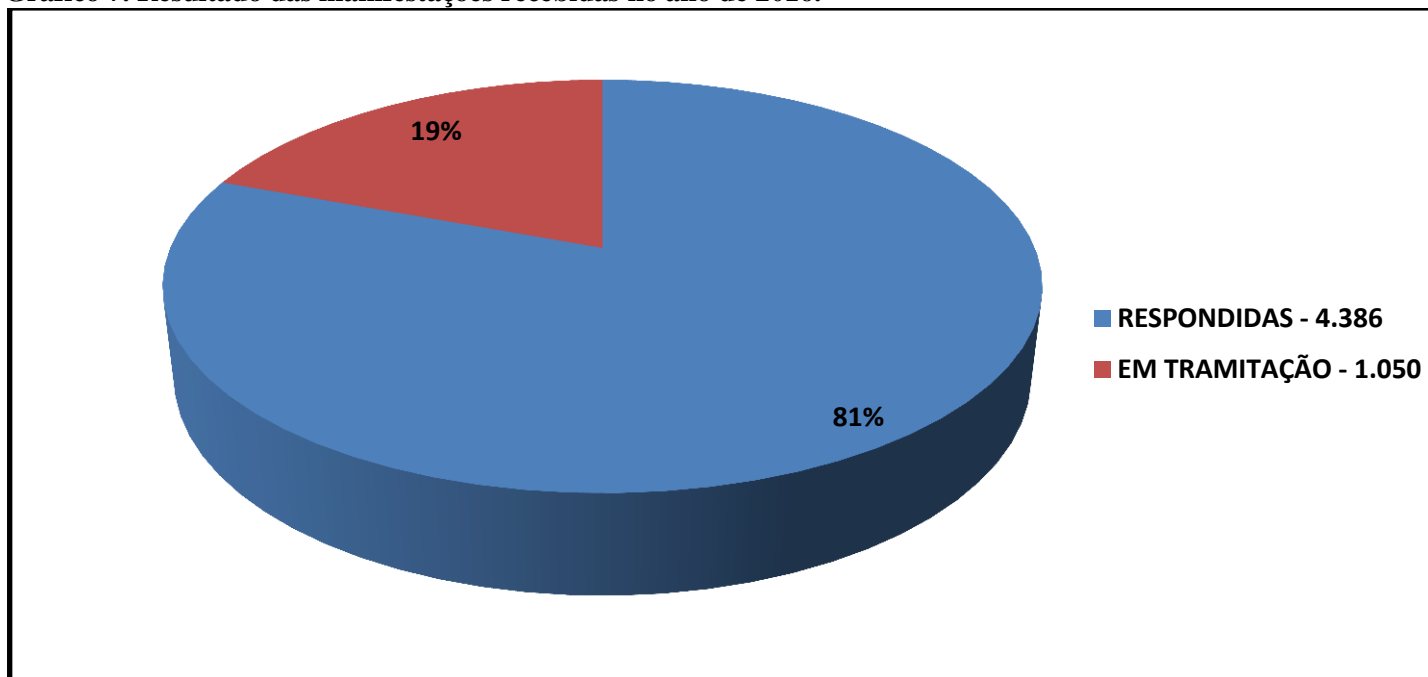


Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Janeiro, 2017.

2.2 – ANÁLISE SITUACIONAL

Do total de 5.436 manifestações recebidas pelo Sistema de Ouvidoria do Município, obteve resposta para **4.386** demandas, o que corresponde a **81%** conforme mostra o gráfico abaixo.

Gráfico 7. Resultado das manifestações recebidas no ano de 2016.



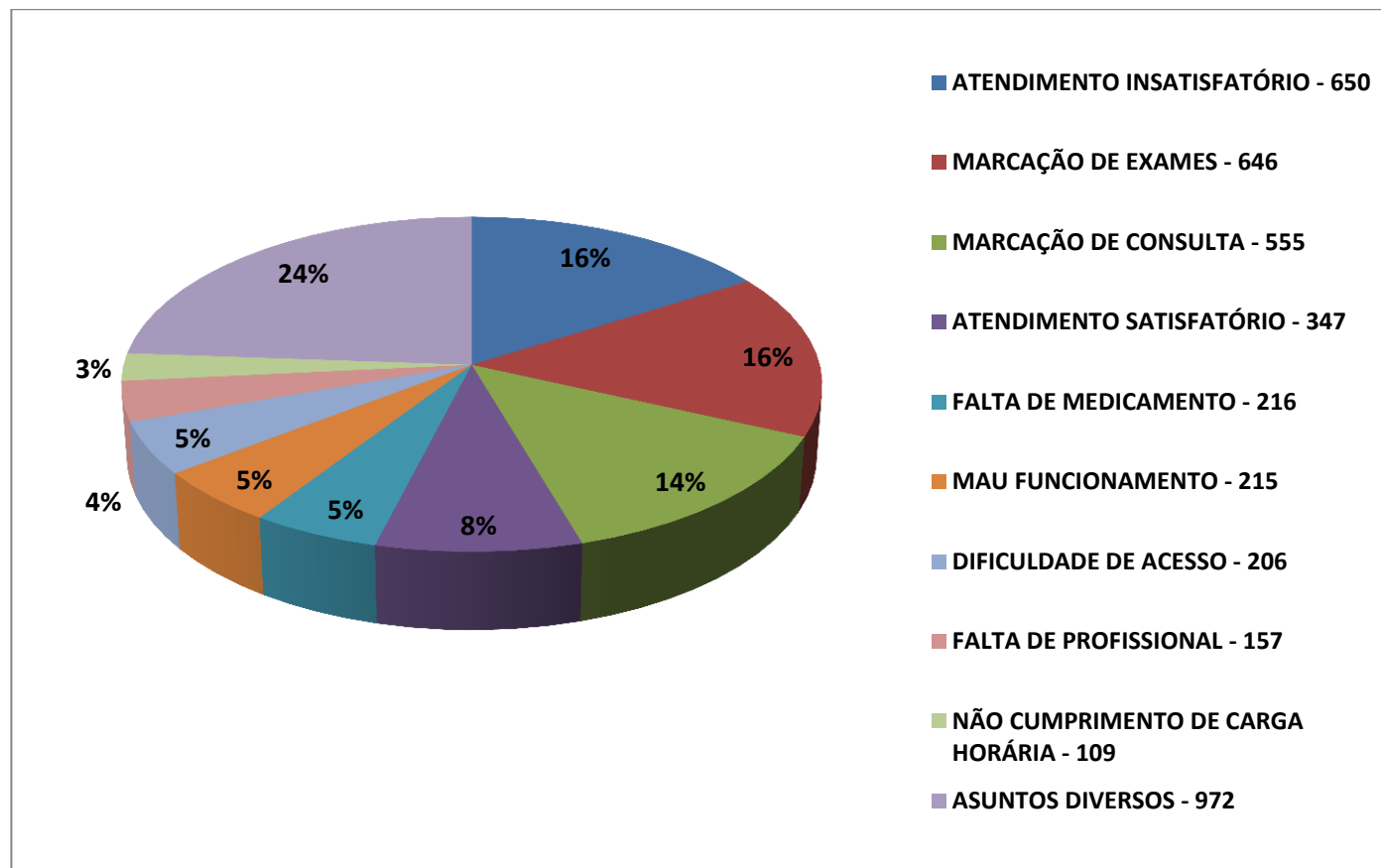
Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Janeiro, 2017.

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

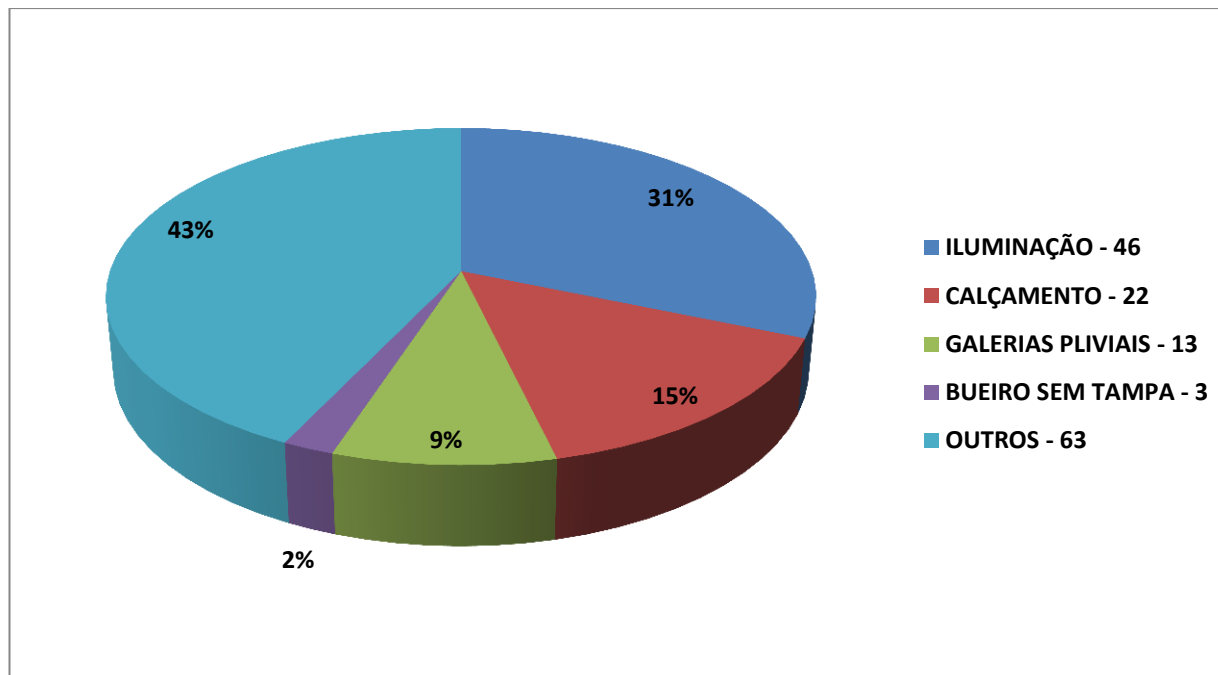
Gráfico 8. Assuntos mais demandados na área da saúde.



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

3.2 – INFRAESTRUTURA

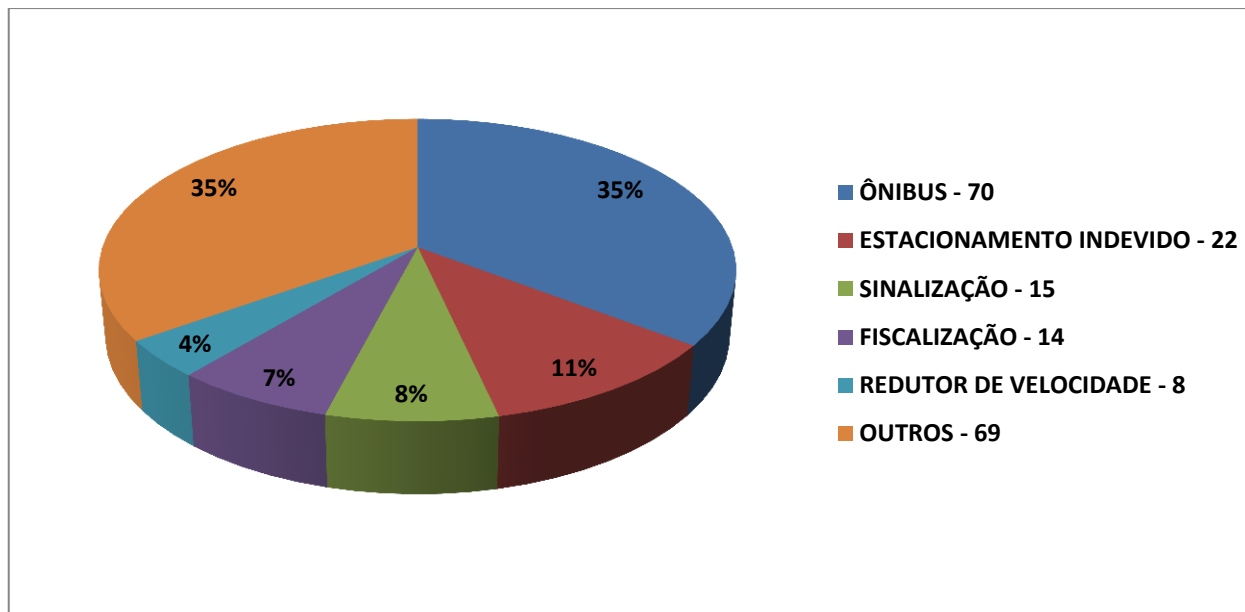
Gráfico 9. Assuntos mais reclamados na área de Infraestrutura.



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

3.3 – MOBILIDADE URBANA

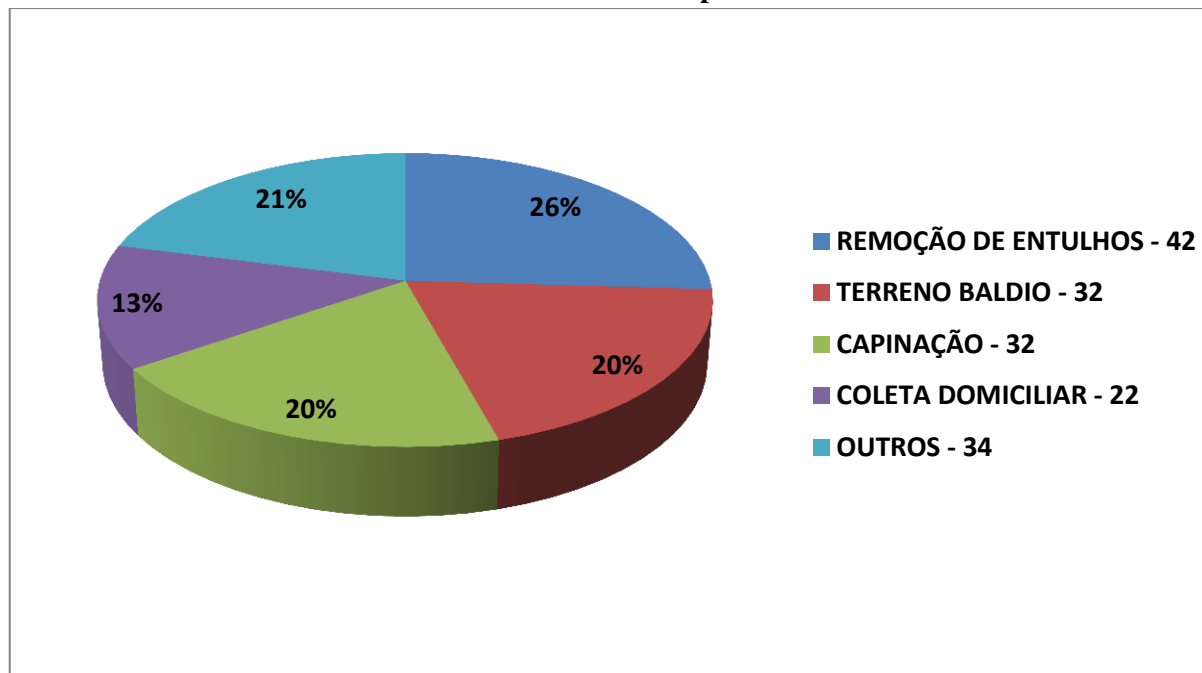
Gráfico 10. Assuntos mais reclamados na área de Mobilidade Urbana.



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

3.4 – LIMPEZA URBANA

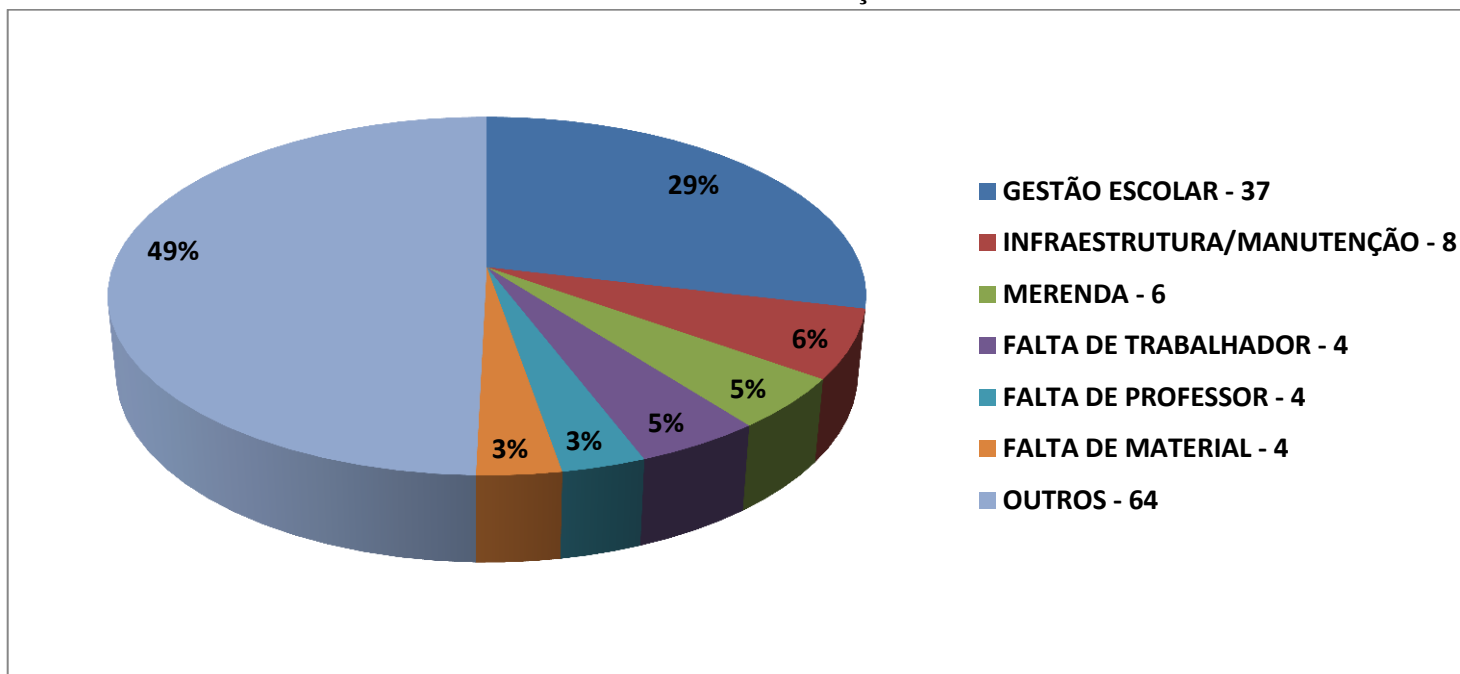
Gráfico 11. Assuntos mais reclamados na área da Limpeza Urbana.



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

3.5 – EDUCAÇÃO

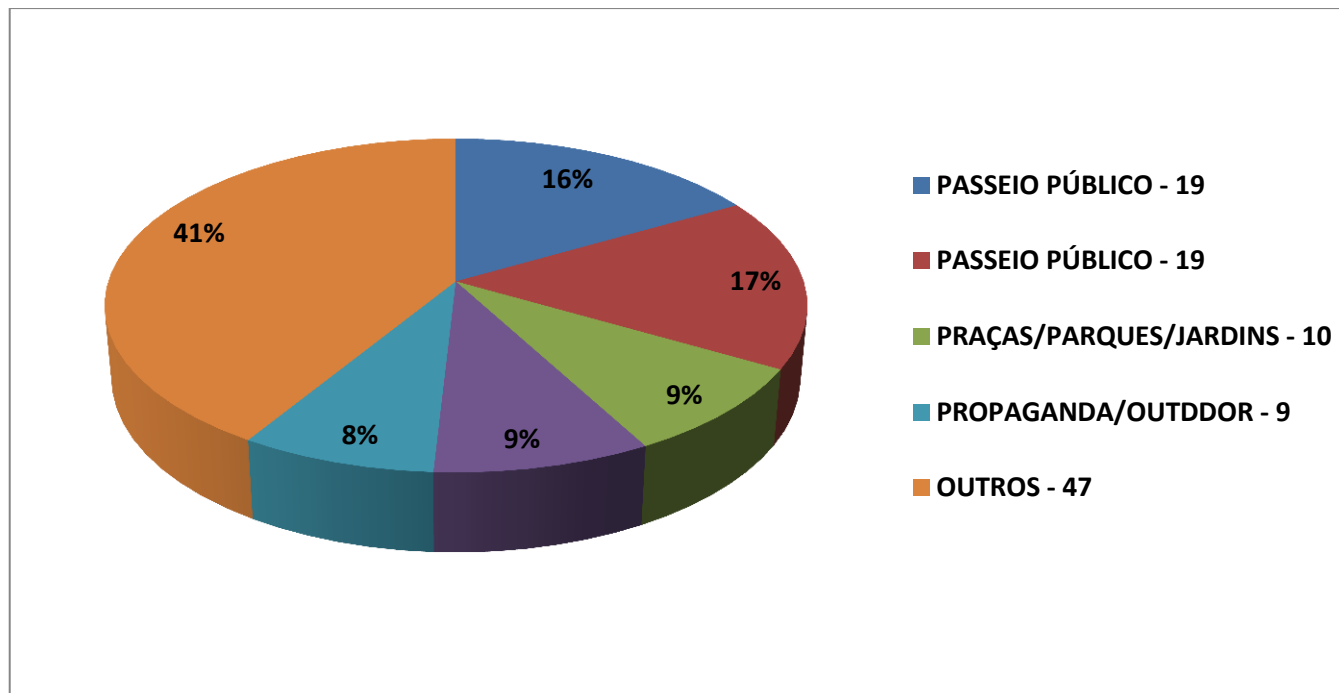
Gráfico 12. Assuntos mais reclamados na área da Educação.



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

3.6 – DESENVOLVIMENTO URBANO

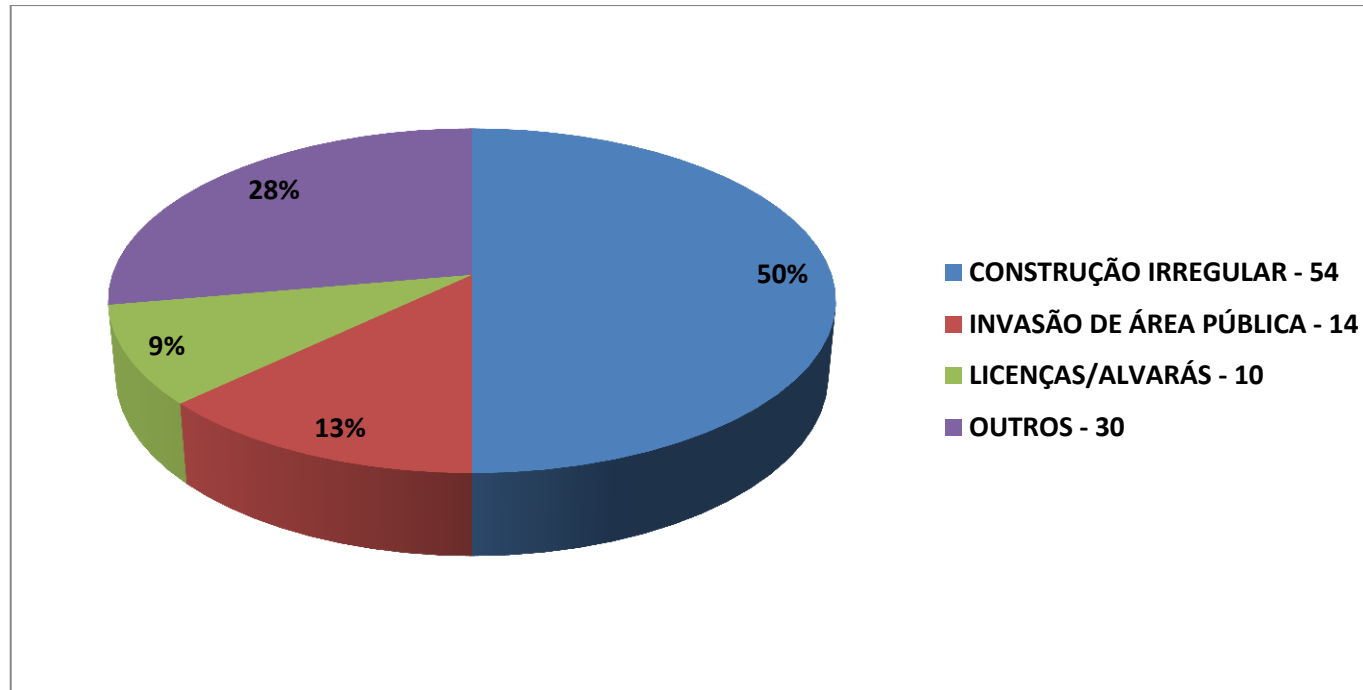
Gráfico 13. Assuntos mais reclamados na área do Desenvolvimento Urbano.



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

3.7 – PLANEJAMENTO URBANO

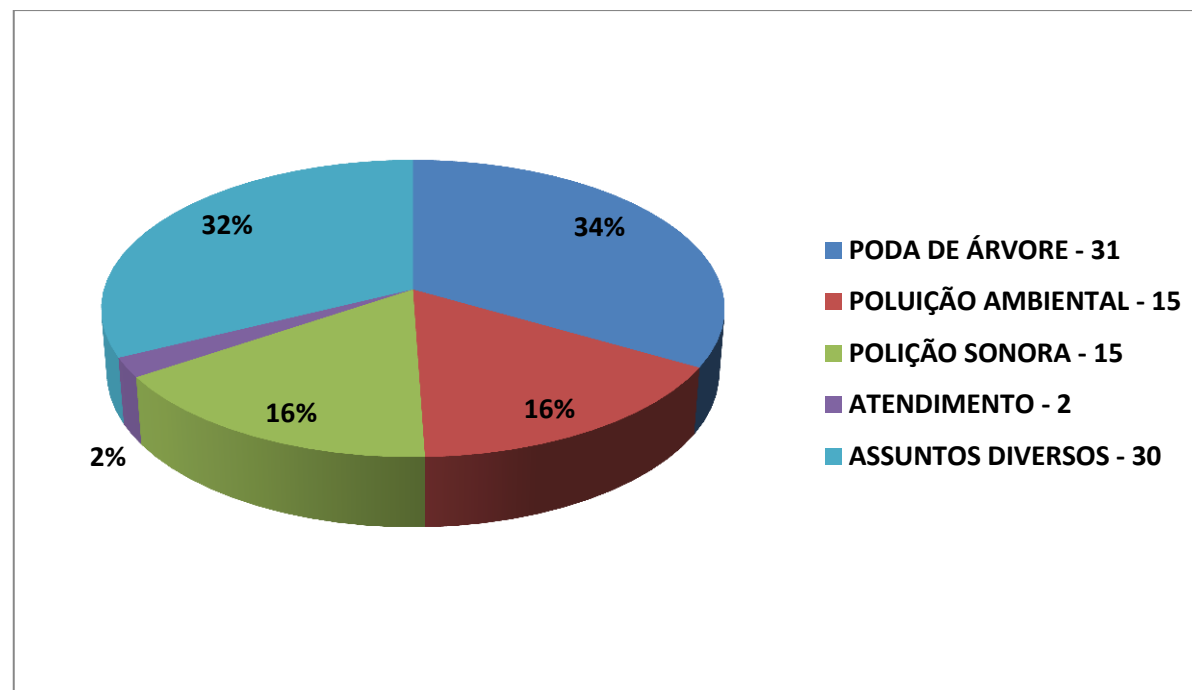
Gráfico 14. Assuntos mais reclamados na área do Planejamento Urbano.



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

3.8 – MEIO AMBIENTE

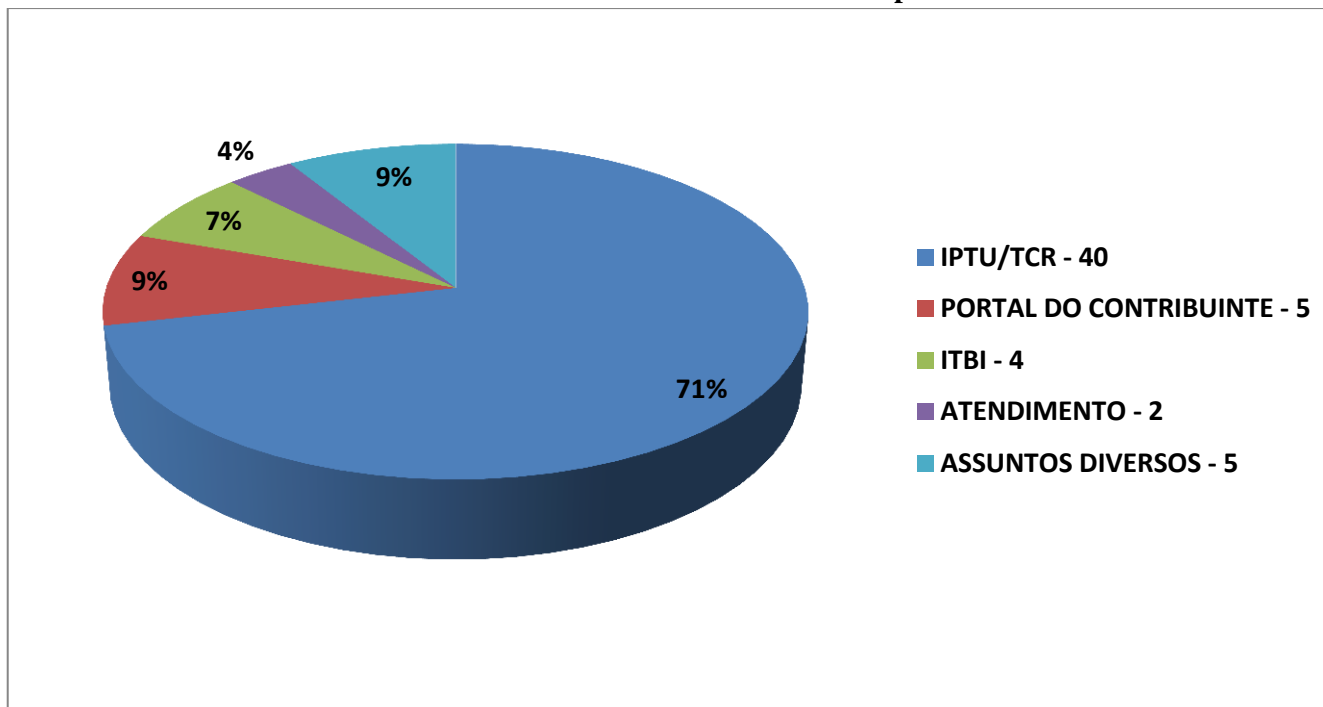
Gráfico 15. Assuntos mais reclamados na área do Meio Ambiente.



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

3.9 – RECEITA MUNICIPAL

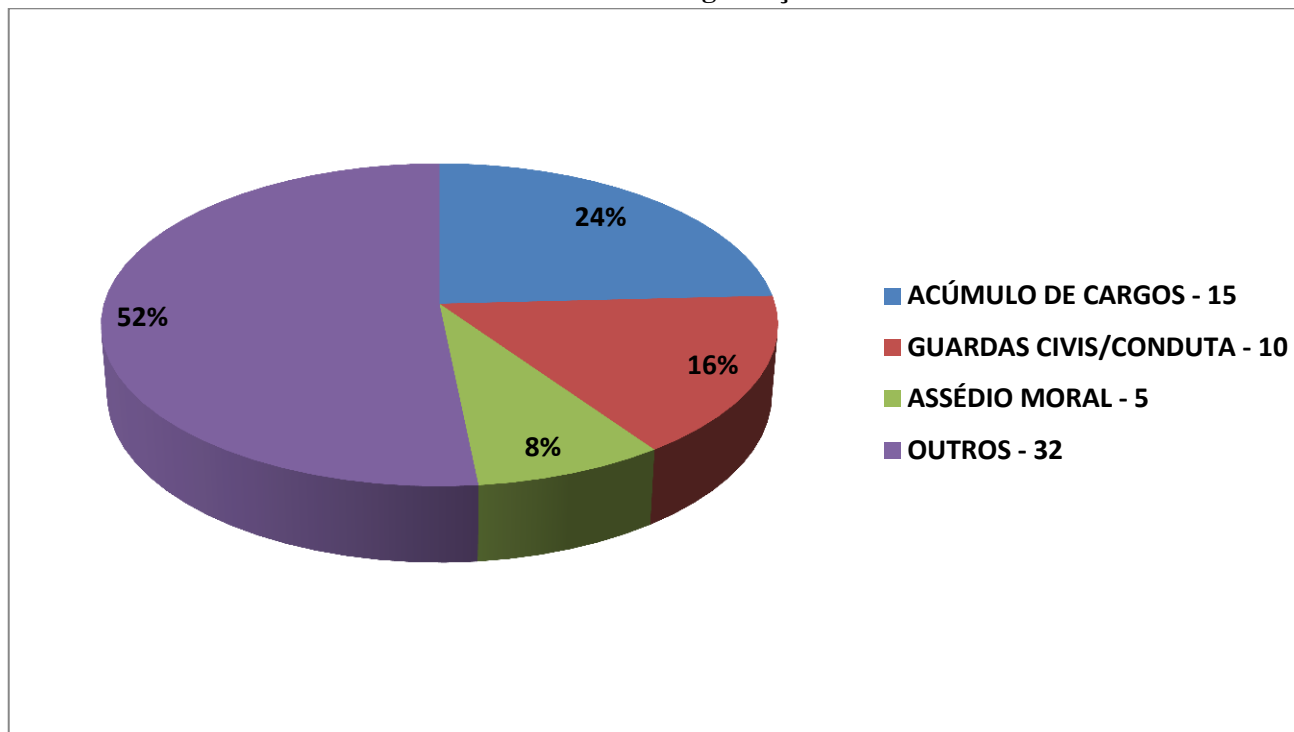
Gráfico 16. Assuntos mais reclamados na área da Receita Municipal.



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

3.10 – SEGURANÇA PÚBLICA

Gráfico 17. Assuntos mais reclamados na área de Segurança Pública.



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

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 2016.

Área Administrativa	Total de Manifestações							
	Manifestações Recebidas			Manifestações Respondidas				
	1º Semestre	2º Semestre	Acumulado no Ano	1º Semestre	2º Semestre	Acumulado no Ano	Resolução (%)*	Em tramitação
Saúde	2.141	1.932	4.073	1.671	1.643	3.314	81,37	759
Infraestrutura	104	94	198	60	121	181	91,41	17
Mobilidade Urbana	89	108	198	52	104	156	78,79	42
Educação	70	108	178	15	96	111	62,36	67
Limpeza Urbana	95	67	162	48	92	140	86,42	22
Desenvolvimento Urbano	66	60	126	16	40	56	44,44	70
Planejamento	48	60	108	24	38	62	57,41	46
Meio Ambiente	48	45	93	22	63	85	91,40	8
Receita Municipal	40	35	75	34	41	75	100,00	0
Segurança Pública	35	37	62	22	40	62	100,00	0
Desenvolvimento Social	27	20	47	19	23	42	89,36	5
Administração	17	6	23	7	14	21	91,30	3
Gabinete do Prefeito	5	8	13	4	9	13	100,00	0
Habitação	3	7	10	2	6	8	80,00	2
Procuradoria do Consumidor	10	0	10	1	0	1	10,00	9

Ouvidoria Geral	4	4	8	4	4	8	100,00	0
Instituto de Previdência	3	4	7	3	4	7	100,00	0
Esportes e Recreação	5	0	5	2	3	5	100,00	0
Comunicação Social	3	1	4	2	2	4	100,00	0
Orçamento Participativo	2	2	4	1	3	4	100,00	0
Defesa Civil	1	2	3	0	3	3	100,00	0
Procuradoria Geral	1	2	3	0	3	3	100,00	0
Fundação Cultural	1	1	2	0	1	1	50,00	1
Transparência Pública	1	1	2	1	1	2	100,00	0
Política para as Mulheres	1	1	2	1	1	2	100,00	0
Controladoria Geral	1	0	1	0	1	0	100,00	0
Subprefeitura Tambaú	1	0	1	1	0	1	100,00	0
Secretaria do Trabalho	0	1	1	0	1	1	100,00	0
Ciência e Tecnologia	1	0	1	1	0	1	100,00	0
Outros*	8	8	16	8	8	16	100,00	0
TOTAL	2.832	2.604	5.436	2.022	2.364	4.386	80,68	1.050
				71,40	90,78	80,68		19,32

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

5 – OUTRAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

A seguir mostramos as principais atividades extras desenvolvidas no exercício de 2016, 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 (CMTTPCC);
- 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 IV Semana do Ouvidor: (14 a 18 de março/2016)

- 1) Celebração Ecumênica em comemoração a semana do ouvidor (14.03.2016);
- 2) Implantação da Ouvidoria da UPA Oceania (15.03.2016);
- 3) Ouvidoria Itinerante no Centro Administrativo Municipal da PMJP; (dia 15.03.2016);
- 4) Solenidade de lançamento do tridígito 162 (16.03.2016);
- 5) Assinatura do Termo de adesão ao programa de fortalecimento das ouvidoria CGU/OGU (16.03.2016);

- 6) Palestra para os Secretários e Correspondentes, apresentação dos Relatórios Gerenciais do exercício 2016 (dia 16.03.2016);
- 7) Premiações e homenagens - melhores práticas no exercício 2015; (dia 16.03.2017);
- 8) Ouvidoria Itinerante no Ponto de Cem Reis (atividade conjunta com as Setoriais Semusb, Sedec, Emlur, Semob e SMS). Com parceria da Setransp e CGM (dia 19.03.2016); e,
- 9) Sessão Especial na Câmara Municipal de João Pessoa, em comemoração a semana do ouvidor (dia 18.03.2016).

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 no **Congresso do Orçamento Participativo do Município** – 2016;
- 2) Participação em todas as **etapas do Orçamento Participativo** do Município, inclusive com ouvidoria itinerantes nos locais;
- 3) Participação em alguns **Cursos da CGU**;
- 4) Promoção do Seminário sobre **Assédio Moral para os Guardas Municipais da SEMUSB**;
- 5) Apresentação da OGM, reunião técnica e debate com a SEMOB;
- 6) Apresentação dos resultados da OGM, reunião e debates com o Conselho de Transparência - CMTGCC;

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

Emerson Caldas Andrade

Assessoria Jurídica

Francisca Leite

Secretaria

Ediana Bernardo

Assistente de Gabinete

Dilane Villar

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

Assistentes de Encaminhamento

Erivan Teixeira
Luciano Moreira Cartaxo
Mércia Holmes Guedes
Allen Vieira

DIRETORIA DE RECEPÇÃO

Diretora

Marliete Arruda

Assistente de Recepção

Carmem Queiróz
Elizabeth Freire

OUVIDORIAS SETORIAIS

Secretaria Municipal da Saúde – SMS

Alcilene Figueiredo

Secretaria da Segurança Pública e Cidadania – SEMUSB

Euclides Menezes

Autarquia Especial Municipal de Limpeza Urbana – EMLUR

Mariana Lemes Valini

Secretaria da Educação – SEDEC

Maria do Socorro Cavalcante

Superintendência da Mobilidade Urbana – SEMOB

Valentim Pereira Neto