



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

RELATÓRIO ESTATÍSTICO 2018

JOÃO PESSOA
JANEIRO – 2019

APRESENTAÇÃO

Este relatório tem a finalidade de apresentar o resultado do trabalho da Ouvidoria Geral no ano de 2018. Foram registradas **8.247** 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 oito mil, duzentas e quarenta e sete (8.247) 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.

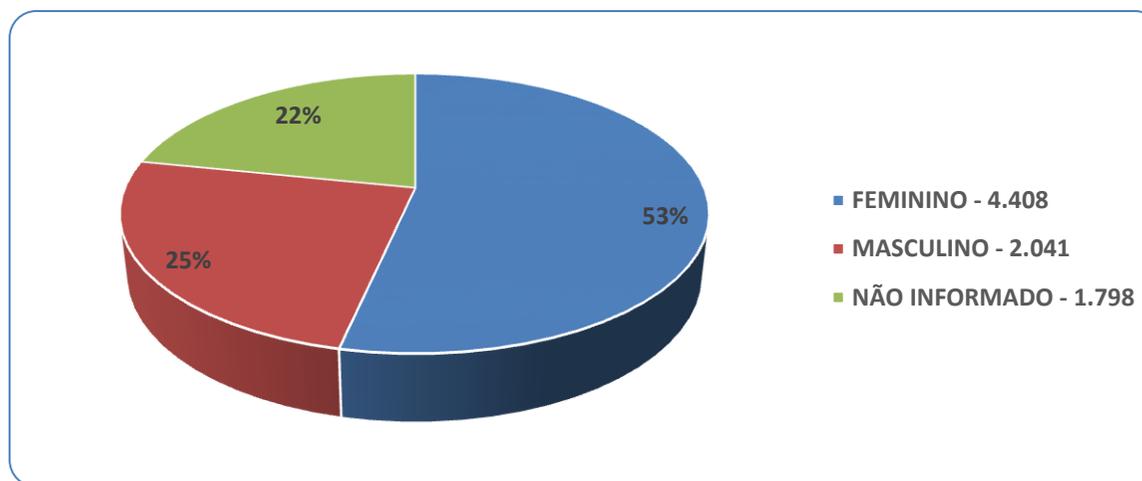
1 – PERFIL DO USUÁRIO

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 8.247 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 53%, 25% do gênero masculino e 22% dos usuários não forneceram essa informação.

Gráfico 1. Perfil usuário por gênero.

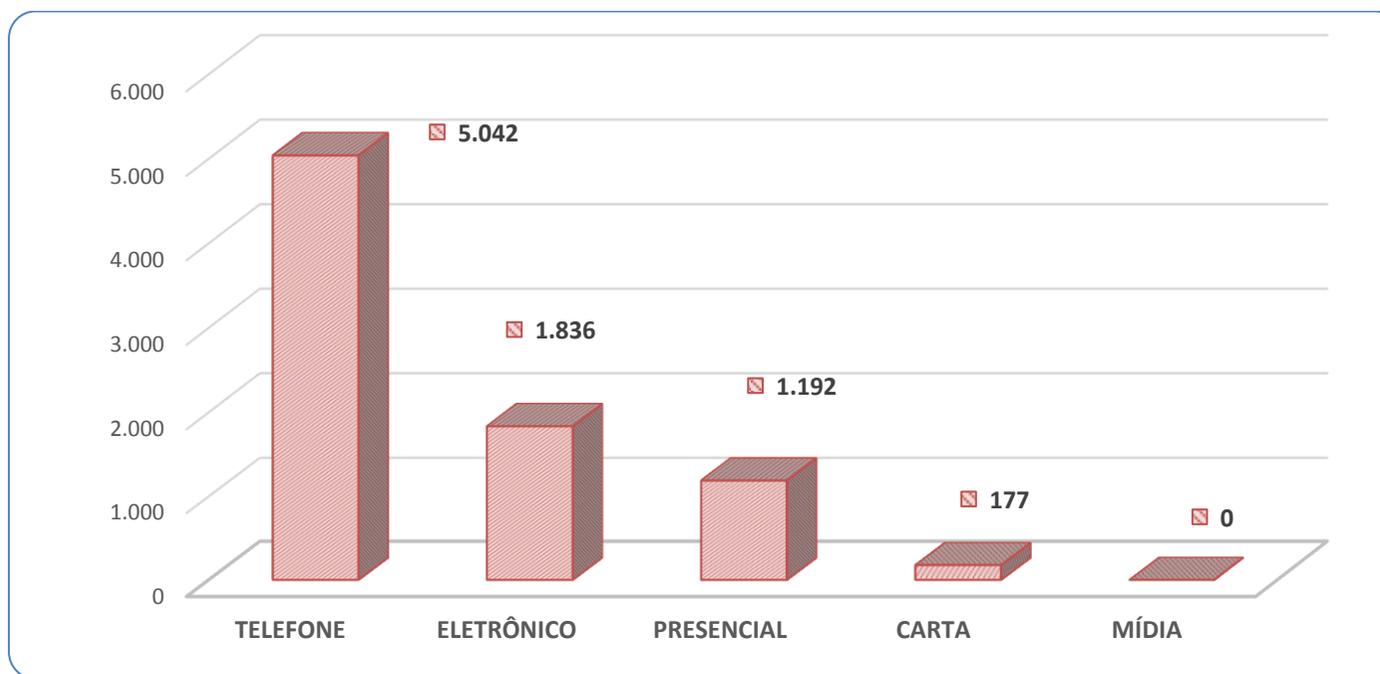


Fonte: Banco de dados – Ouvidoria Geral do Município – Janeiro, 2019.

1.2 – MEIO DE ACIONAMENTO

Podemos observar que o meio de acionamento mais utilizado pelos cidadãos foi o **telefone**, representando um índice de 61% de participação. A forma eletrônica via **internet** (e-mail e formulário eletrônico), atingiu os 22% de acionamento, enquanto que 15% de maneira **presencial** em relação ao total das mensagens recebidas. As manifestações por **carta** ainda são inexpressivas, representando pouco mais de 2%. **Mídia** não possui nenhuma manifestação.

Gráfico 2. Formas de acesso das manifestações recebidas.

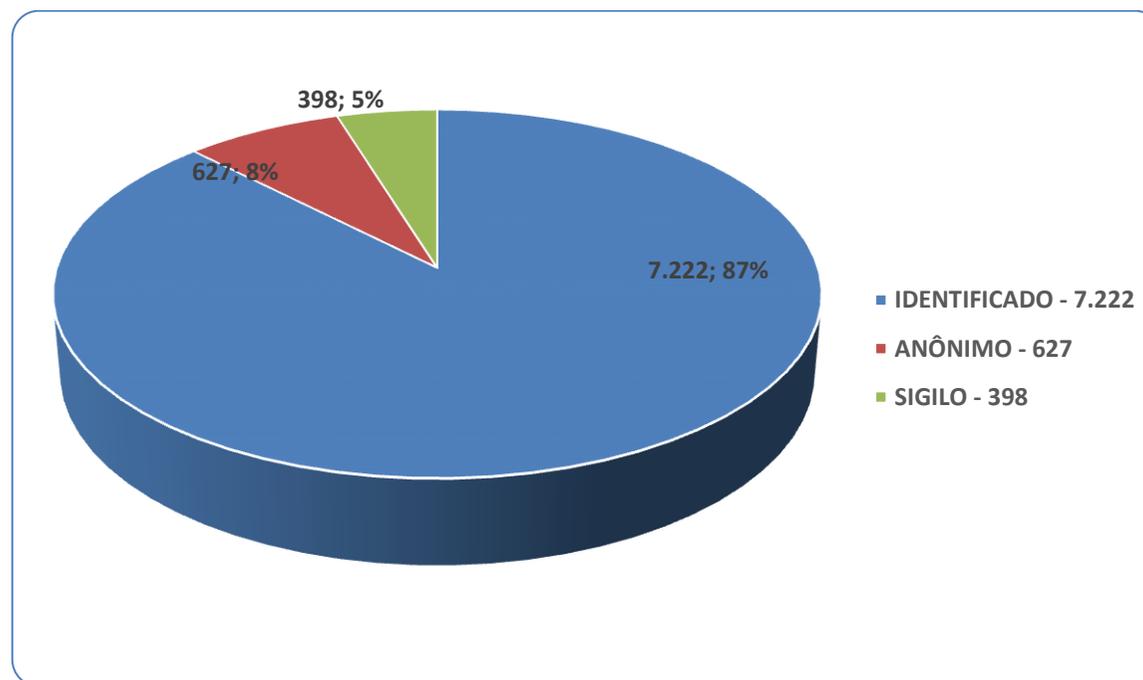


Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Janeiro, 2019.

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 **87% dos usuários** optaram por registrar a sua manifestação de forma identificada.

Gráfico 3. Formas de identificação das manifestações recebidas.



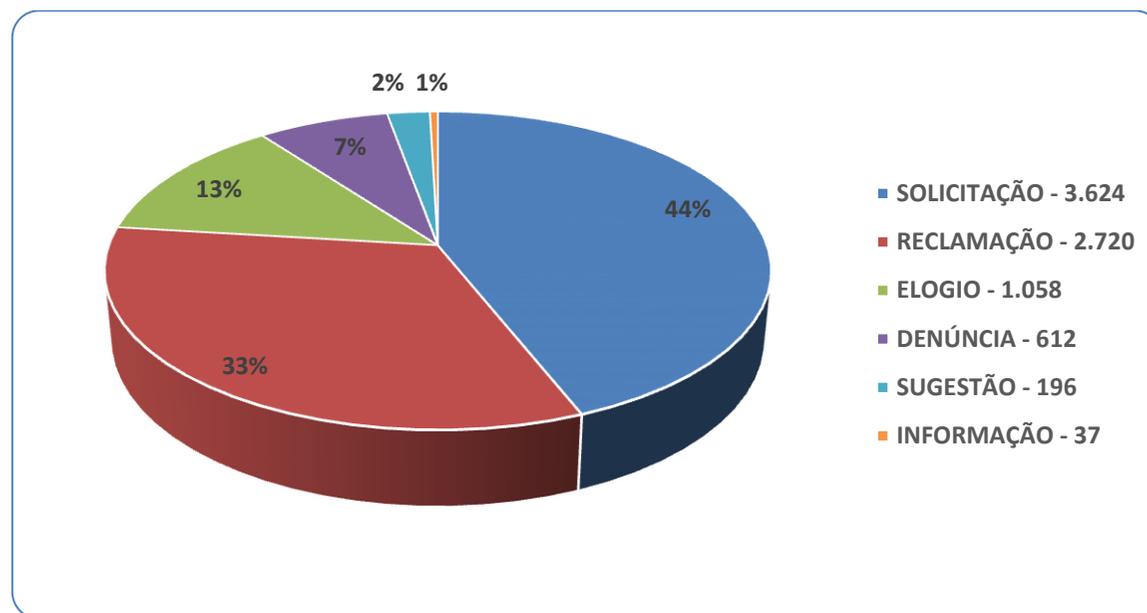
Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Janeiro, 2019.

2 – PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES

2.1 – NATUREZA DA MANIFESTAÇÃO

As manifestações em relação às ações e serviços prestados pela administração pública municipal, apresentaram a tipologia **SOLICITAÇÃO** alcançando o maior percentual, com **36%**, enquanto que **RECLAMAÇÃO** um total **33%**. Já a classificação de **ELOGIO** aparecendo com **13%** seguida pela **denúncia** com **7%**, conforme demonstrativo abaixo.

Gráfico 4. Percentual por natureza da manifestação

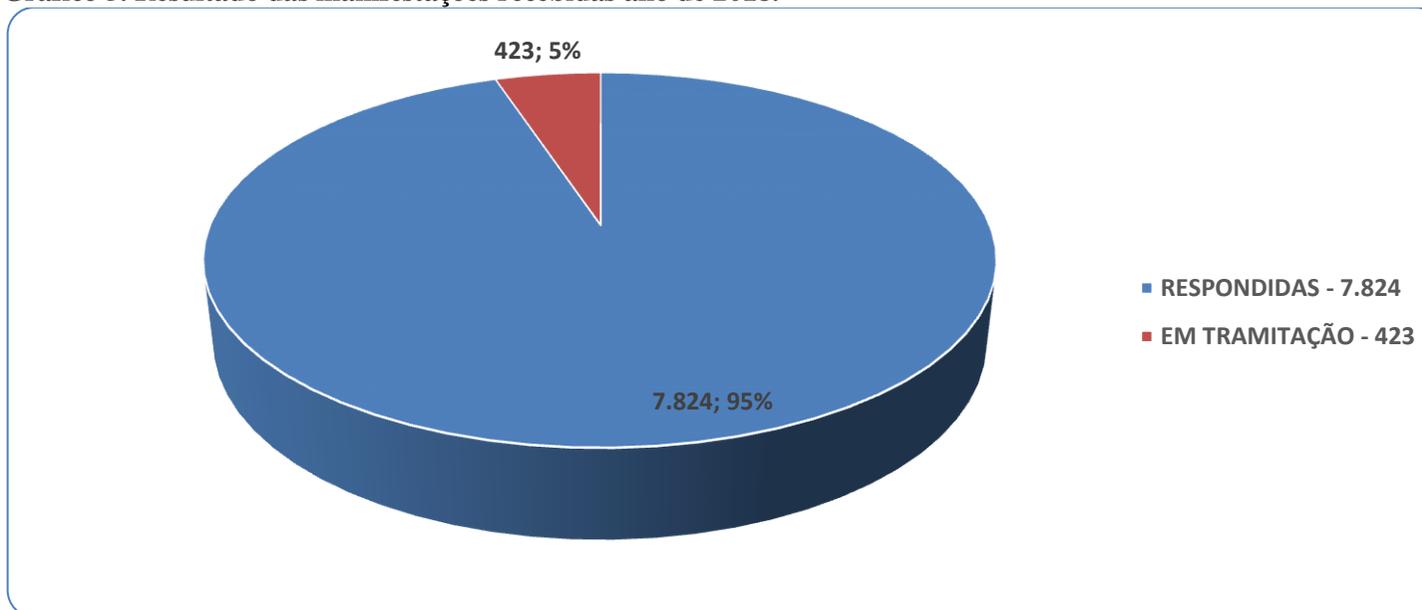


Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Janeiro, 2019.

2.2 – ANÁLISE SITUACIONAL

Do total de **8.247** manifestações recebidas pelo Sistema de Ouvidoria do Município, obteve-se resposta para **7.824** demandas, o que corresponde a **95%** conforme mostra o gráfico abaixo.

Gráfico 5. Resultado das manifestações recebidas ano de 2018.



Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Janeiro, 2019.

3 – ANEXOS

3.1 - 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 2018.

ÁREA ADMINISTRATIVA	RECEBIDA	CONCLUÍDA	RESOLUBILIDADE (%)	DEMANDA EM TRAMITAÇÃO		
				NO PRAZO	FORA DO PRAZO	PEDÊNCIA TOTAL
OUVIDOR SUS	6099	5786	95,00	0	313	313
SAÚDE - OGM	347	347	100,00	0	0	0
EDUCAÇÃO	240	240	100,00	0	0	0
INFRAESTRUTURA	233	233	100,00	0	0	0
MOBILIDADE URBANA	206	174	84,45	0	32	32
LIMPEZA URBANA	189	179	94,70	0	10	10
RECEITA	187	172	91,97	0	15	15
DESENVOLVIMENTO URBANO	130	130	100,00	0	0	0
MEIO AMBIENTE	109	102	93,57	0	7	7
PLANEJAMENTO	100	67	67,00	0	33	33
DESENVOLVIMENTO SOCIAL	50	50	100,00	0	0	0
HABITAÇÃO SOCIAL	37	37	100,00	0	0	0
ADMINISTRAÇÃO	36	36	100,00	0	0	0
SEGURANÇA URBANA E CIDADANIA	35	35	100,00	0	0	0
OUVIDORIA	17	17	100,00	0	0	0
GABINETE DO PREFEITO	13	13	100,00	0	0	0

JUVENTUDE, ESPORTES E RECREAÇÃO	12	12	100,00	0	0	0
TRABALHO, PRODUÇÃO E RENDA	12	12	100,00	0	0	0
DEFESA CIVIL	10	10	100,00	0	0	0
PREVIDÊNCIA	10	10	100,00	0	0	0
PROCURADORIA GERAL	07	07	100,00	0	0	0
GESTÃO GOVERNAMENTAL	07	05	71,42	0	2	2
TRANSPARÊNCIA	06	06	100,00	0	0	0
DEFESA DO CONSUMIDOR	05	02	40,00	0	3	3
FUNJOPE - CULTURA	04	04	100,00	0	0	0
CONTROLADORIA GERAL	01	01	100,00	0	0	0
FINANÇAS	00	00	100,00	0	0	0
CIÊNCIA E TECNOLOGIA	00	00	100,00	0	0	0
POLÍTICAS PÚBLICAS (MULHER)	00	00	100,00	0	0	0
COMUNICAÇÃO SOCIAL	00	00	100,00	0	0	0
TURISMO	03	03	100,00	0	0	0
ORÇAMENTO PARTICIPATIVO	00	00	100,00	0	0	0
PATRIMÔNIO CULTURAL	00	00	100,00	0	0	0
CIDADANIA LGBT	00	00	100,00	0	0	0

Fonte: Banco de dados – Ouvidoria Geral do Município – Janeiro, 2019.

4 – OUTRAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

A seguir mostramos as principais atividades extras desenvolvidas no exercício de 2018, 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.

4.1 – 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 e na Presidência do Conselho) no Conselho Municipal de Segurança Pública e Direitos Humanos;
- 4) Participação efetiva no Fórum Paraibano de Ouvidorias (FOPO); (mensalmente)

4.2 – Capacitação, Seminários, Apresentações e Outras:

<i>PROJETO/PROGRAMA</i>	<i>DATA</i>	<i>ATIVIDADES</i>	<i>Local/Unidade/Secretaria</i>
E-OUV	Janeiro	<ul style="list-style-type: none">▪ Assinatura do Convenio com a CGU do E-ouv▪ Participação de vídeo conferência▪ Divulgação do novo sistema através de blitz e do site institucional	<ul style="list-style-type: none">▪ CGU/PB▪ CGU/PB▪ Nas Ouvidorias do município

Ouvidoria em ação	Fevereiro	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Divulgação do E-ouv ▪ Solicitação de material para a confecção da carta de serviço ao cidadão (Exigida por Lei nº. 13.460/17) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ CGM ▪ CONDEC ▪ FUNJOPE ▪ GAPRE ▪ OP ▪ PGN ▪ PROCON ▪ SEDEC ▪ SEFIN ▪ SEGAP ▪ SEINFRA ▪ SEJER ▪ SEMAM ▪ SEMOB ▪ SEMUSB ▪ SEPLAN ▪ SEPPM ▪ SEPPM ▪ SEREM ▪ SETRAB ▪ SETRANSP ▪ SETUR ▪ SMS
IV Semana de Ouvidoria	Março	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Palestras ▪ Cursos ▪ Mesa redonda 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No Auditório Ariano Suassuna, Tribunal de Contas do Estado da Paraíba
Humanização nos serviços públicos	Abril	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Palestras ▪ Cursos ▪ Mesa redonda 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ UPA OCEANIA ▪ ORTOTRAUMA DE MANGABEIRA

			<ul style="list-style-type: none"> ▪ CAIS CRISTO ▪ DISTRITO V - GEISEL
Visita Técnica	Jan. á Dez	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verificar as condições de atendimento e equipamento disponíveis nas ouvidorias setoriais do município 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ouvidoria Setorial SEMOB ▪ Ouvidoria Setorial EMLUR ▪ Ouvidoria Setorial SEDEC ▪ Ouvidoria Setorial SEINFRA ▪ Ouvidoria Setorial SMS
Mediação de Conflitos	Jan. á Dez	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Participação do Ouvidor Geral na função de mediador 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ FUNJOPE ▪ SEDURB ▪ SEC. DE SAÚDE ▪ SEPLAN ▪ SEDEC ▪ SEMUSB
Saúde e Cidadania	Mai e Julho	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atendimento a população 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ilha do Bispo ▪ Ernani Sátyro ▪ Bairro das Industrias ▪ Vieira Diniz ▪ Parque Sólon de Lucena
Encontro Nacional de Ouvidores SUS	Junho	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacitação dos servidores para utilização do novo Ouvidor SUS ▪ Discussão sobre os recursos destinados para aquisição de equipamentos e capacitação. 	Ministério da Saúde. Brasília
Curso de Mediação Social de Conflitos	Julho	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Participação de servidores da OGM para capacitação no atendimento e direcionamento nas mediações 	Estação Ciência. João Pessoa/PB.
II Concurso de Boas Práticas de Rede de Ouvidorias	Setembro	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Participação da Comissão julgadora, como titular, do Ouvidor Geral do Município de João Pessoa. 	CGU. Brasília

II Semana de Ouvidoria de Pernambuco	Novembro	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacitação de servidores ▪ Apresentação de Palestra proferida pelo Ouvidor Geral do Município de João Pessoa 	Cefospe. Recife/PE
Ações e planejamentos	Dezembro	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reunião de Planejamento 	Paço municipal

**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