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

RELATÓRIO GERENCIAL e ESTATÍSTICO 2019

JOÃO PESSOA
FEVEREIRO – 2020

ouvidoria

Prefeitura Municipal de João Pessoa

APRESENTAÇÃO

Este relatório tem a finalidade de apresentar o resultado do trabalho da Ouvidoria Geral no ano de 2019. Foram registradas **9.837** 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 pela necessidade, complexidade do serviço e 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 das nove mil, oitocentas e trinta e sete (9.837) manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria do Município (e-OUV/Fala.BR e OuvidorSUS), 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.

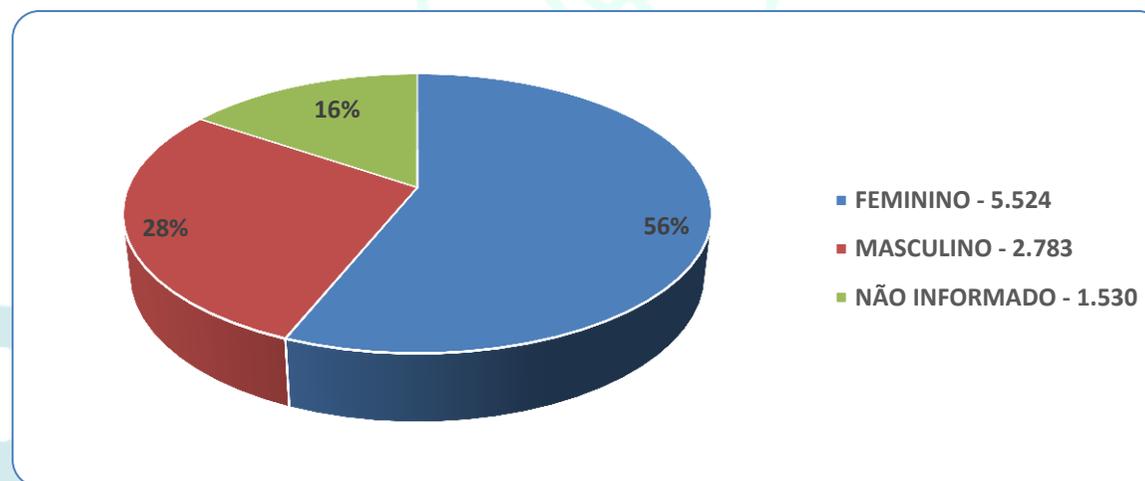
1 – PERFIL DO USUÁRIO

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 9.837 manifestações registradas pela Rede de Ouvidoria do Município indicam que as pessoas do gênero feminino, são as que mais acessam nossos serviços, representando um total de 56%, enquanto que 28% são do gênero masculino e 16% dos usuários não forneceram essa informação.

Gráfico 1. Perfil usuário por gênero.

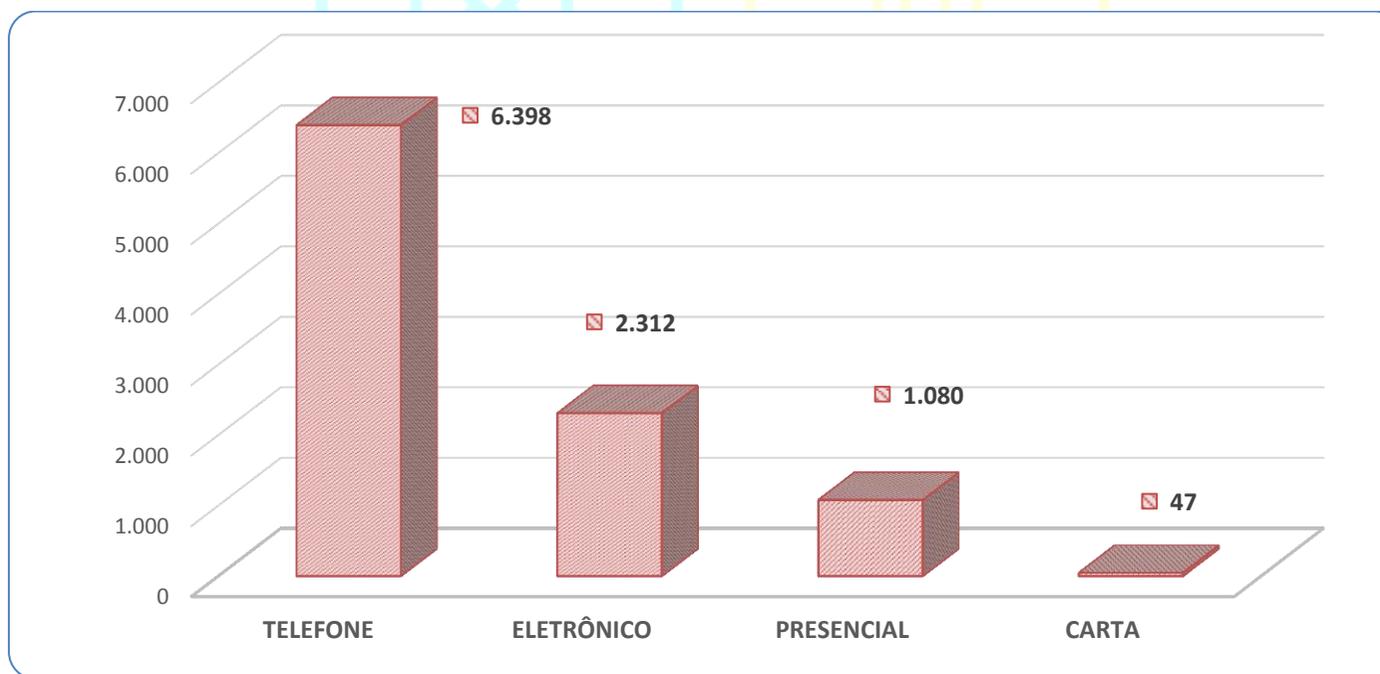


Fonte: Banco de dados – Ouvidoria Geral do Município – Fevereiro, 2020.

1.2 – MEIO DE ACIONAMENTO

Podemos observar que o meio de acionamento mais utilizado pelos cidadãos foi o **telefone**, representando um **índice de 65%** de participação. A forma eletrônica via **internet** (e-mail e formulário eletrônico), atingiu os **23,5%** de acionamento, enquanto que **11%** de maneira **presencial** em relação ao total das mensagens recebidas. As manifestações por **carta** ainda são inexpressivas, representando pouco mais de **0,5%**.

Gráfico 2. Formas de acesso das manifestações recebidas.

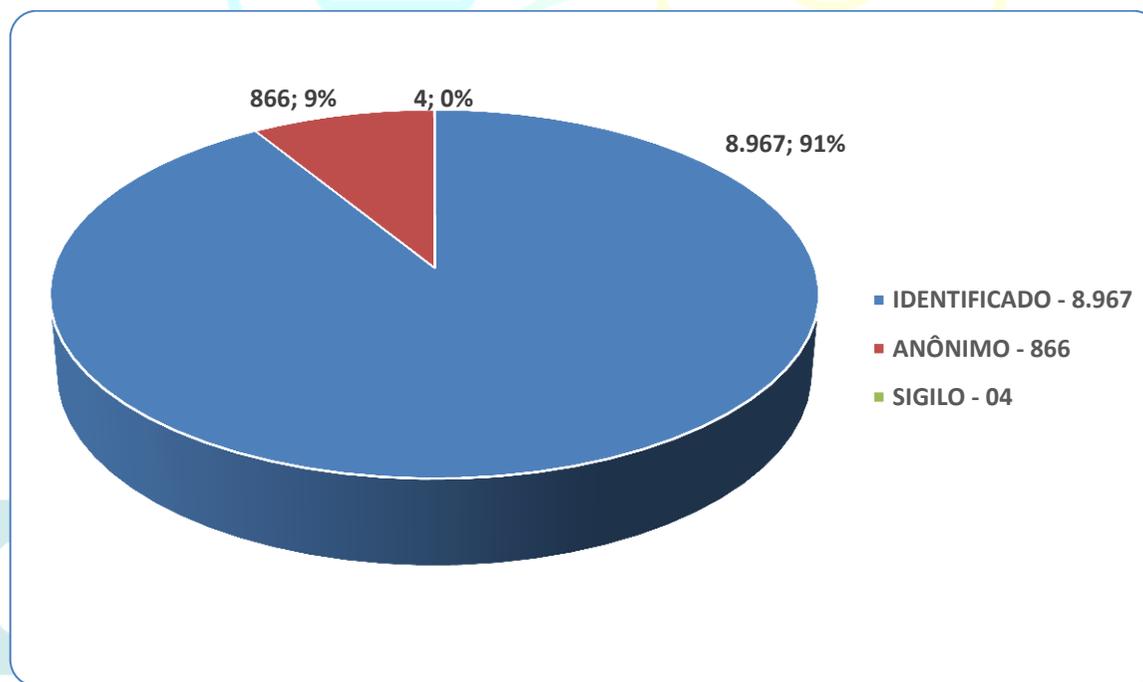


Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Fevereiro, 2020.

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 **91% dos usuários** optaram por registrar a sua manifestação de forma identificada.

Gráfico 3. Formas de identificação das manifestações recebidas.



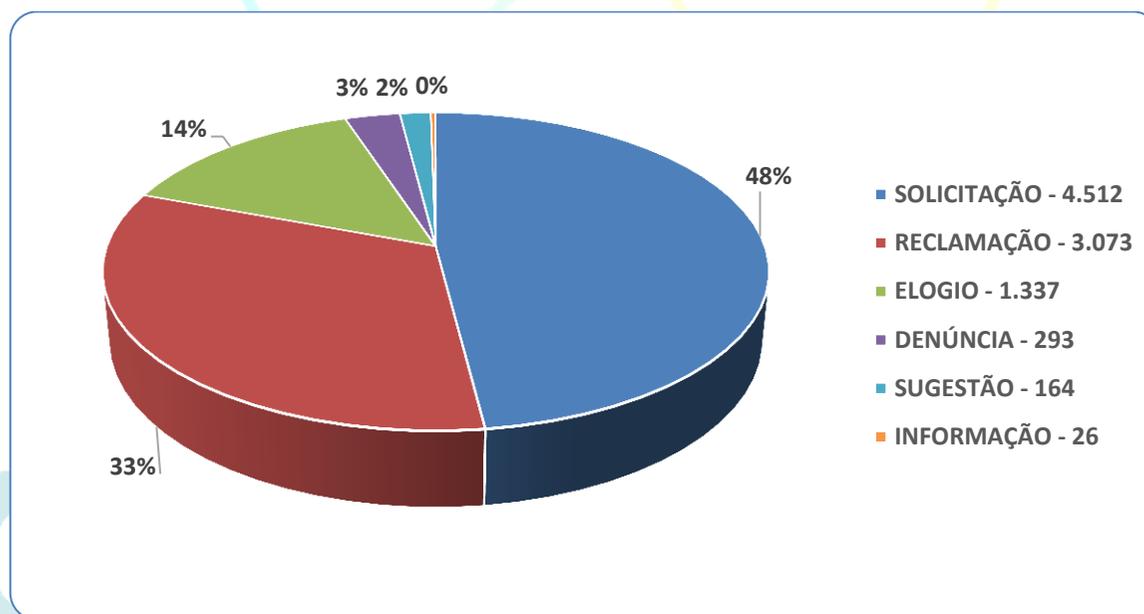
Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Fevereiro, 2020.

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 **48%**, enquanto que **RECLAMAÇÃO** um total **33%**. Já a classificação de **ELOGIO** aparecendo com **14%** seguida pela **DENÚNCIA** com **3%** e **SUGESTÃO** com apenas **2%** conforme demonstrativo abaixo.

Gráfico 4. Percentual por natureza da manifestação

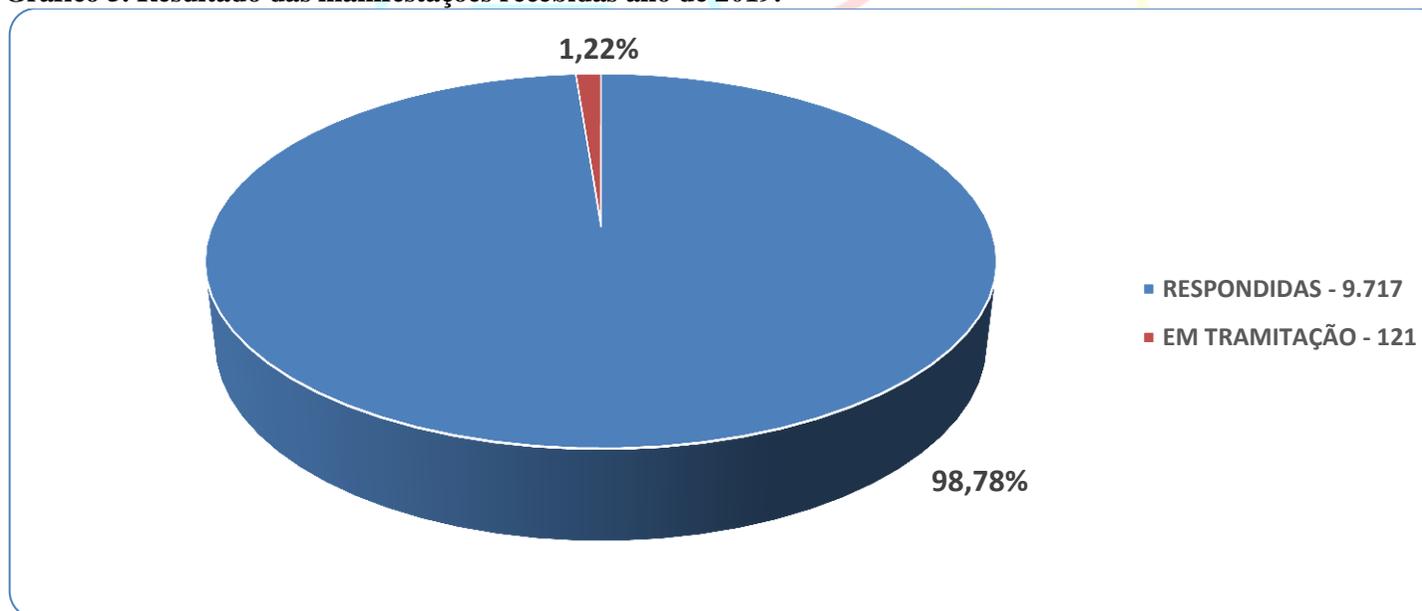


Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Fevereiro, 2020.

2.2 – ANÁLISE SITUACIONAL

Do total de **9.837 manifestações recebidas** pelo Sistema de Ouvidoria do Município, obteve-se resposta para **9.717 demandas**, o que corresponde a **98,78%** conforme mostra o gráfico abaixo.

Gráfico 5. Resultado das manifestações recebidas ano de 2019.



Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Fevereiro, 2020.

ouvidoria

Prefeitura Municipal de João Pessoa

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.

Quadro 1 - Manifestações recebidas, concluídas e em tramitação por área administrativa, no ano de 2019.

ÁREA ADMINISTRATIVA	RECEBIDA	CONCLUÍDA	RESOLUBILIDADE (%)	DEMANDA EM TRAMITAÇÃO		
				NO PRAZO	FORA DO PRAZO	PEDÊNCIA TOTAL
OUVIDOR SUS	7519	7465	99,28	00	54	54
SAÚDE - OGM	520	520	100,00	00	00	00
EDUCAÇÃO	245	245	100,00	00	00	00
INFRAESTRUTURA	279	279	100,00	00	00	00
MOBILIDADE URBANA	144	132	91,66	00	12	12
LIMPEZA URBANA	201	196	97,51	00	04	04
RECEITA	239	239	100,00	00	00	00
DESENVOLVIMENTO URBANO	127	127	100,00	00	00	00
MEIO AMBIENTE	126	115	91,26	00	09	09
PLANEJAMENTO	182	149	81,86	00	33	33
DESENVOLVIMENTO SOCIAL	067	067	100,00	00	00	00
HABITAÇÃO SOCIAL	008	008	100,00	00	00	00
ADMINISTRAÇÃO	030	030	100,00	00	00	00
SEGURANÇA URBANA E CIDADANIA	019	019	100,00	00	00	00
OUVIDORIA	036	036	100,00	00	00	00
GABINETE DO PREFEITO	013	013	100,00	00	00	00

JUVENTUDE, ESPORTES E RECREAÇÃO	007	007	100,00	00	00	00
TRABALHO, PRODUÇÃO E RENDA	024	024	100,00	00	00	00
DEFESA CIVIL	006	006	100,00	00	00	00
PREVIDÊNCIA	007	007	100,00	00	00	00
PROCURADORIA GERAL	003	003	100,00	00	00	00
GESTÃO GOVERNAMENTAL	006	005	83,33	01	00	01
TRANSPARÊNCIA	001	001	100,00	00	00	00
DEFESA DO CONSUMIDOR	014	006	42,85	00	08	08
FUNJOPE - CULTURA	003	003	100,00	00	00	00
CONTROLADORIA GERAL	000	000	100,00	00	00	00
FINANÇAS	001	001	100,00	00	00	00
CIÊNCIA E TECNOLOGIA	000	000	100,00	00	00	00
POLÍTICAS PÚBLICAS (MULHER)	001	001	100,00	00	00	00
COMUNICAÇÃO SOCIAL	000	000	100,00	00	00	00
TURISMO	002	002	100,00	00	00	00
ORÇAMENTO PARTICIPATIVO	000	000	100,00	00	00	00
GABINETE - VICE PREFEITO	000	000	100,00	00	00	00
PATRIMÔNIO CULTURAL	000	000	100,00	00	00	00
CIDADANIA LGBT / IGUALDADE RACIAL	003	003	100,00	00	00	00

Fonte: Banco de dados – Ouvidoria Geral do Município – Fevereiro, 2020.

ouvidoria

Prefeitura Municipal de João Pessoa

3.2 – RANKING - ASSUNTOS mais RECORRENTES POR ÁREA

3.2.1 – SAÚDE

Ranking	Tipificação	Total
1°	Demora marcação consulta	2.095
	Psiquiatria	249
	Endocrinologia	215
	Oftalmologia	172
	Reumatologia	150
	Ginecologia	119
2°	Demora marcação exame	1.611
	USG - Transvaginal	170
	Ressonância Magnética - Coluna	148
	Ecocardiograma	117
	Endoscopia	107
	USG - Mamas	104

3°	Elogio	1.243
	Equipe	292
	Médico(a)	217
	Diretor(a)	151
	Enfermeiro(a)	76
	ACS	65

3.2.2 – EDUCAÇÃO

<i>Ranking</i>	<i>Tipificação</i>	<i>Total</i>
1°	Funcionários (reclamação)	58
2°	Diretoria Escola (reclamação)	49
3°	Estrutura Escola (reclamação)	20
4°	Funcionários (elogio)	10

Cooperativa

Prefeitura Municipal de João Pessoa

3.2.3 – INFRAESTRUTURA

<i>Ranking</i>	<i>Tipificação</i>	<i>Total</i>
1°	Obras (reclamação e informações)	106
2°	Terraplanagem (reclamação/solicitação)	99
3°	Buracos nas ruas (tapa buraco)	77
4°	Iluminação Pública	64

3.2.4 – RECEITA

<i>Ranking</i>	<i>Tipificação</i>	<i>Total</i>
1°	IPTU e TCR (reclamações e solicitações)	119
2°	Atendimento (reclamação de mal atendimento e espera)	25
3°	Execução / Protesto	12

3.2.5 – MOBILIDADE URBANA

<i>Ranking</i>	<i>Tipificação</i>	<i>Total</i>
1°	Transporte Público	15
2°	Multa (reclamação)	06
3°	Sinalização horizontal	04

3.2.6 – LIMPEZA URBANA

<i>Ranking</i>	<i>Tipificação</i>	<i>Total</i>
1°	Lixo (limpeza de área, recolhimento pós poda de árvores e coleta) - reclamação	127
2°	Entulho	34
3°	Capinação	16

3.2.7 – DESENVOLVIMENTO URBANO

<i>Ranking</i>	<i>Tipificação</i>	<i>Total</i>
1°	Passeio Público (obstrução de calçadas)	29
2°	Manutenção e revitalização (Praças, Parques jardins)	20
3°	Comércio Informal (ambulantes)	13

3.2.8 – MEIO AMBIENTE

<i>Ranking</i>	<i>Tipificação</i>	<i>Total</i>
1°	Poluição Sonora	28
2°	Poda de Árvores	20
3°	Poluição (reclamação)	15
4°	Esgoto (reclamação)	13

3.2.9 – PLANEJAMENTO

<i>Ranking</i>	<i>Tipificação</i>	<i>Total</i>
1º	Construção irregular (reclamação e denúncia)	44
2º	Alvará de funcionamento	26
3º	Invasão de terreno público (reclamação/denúncia)	19
4º	Atendimento (reclamação)	08

3.2.10 – DESENVOLVIMENTO SOCIAL

<i>Ranking</i>	<i>Tipificação</i>	<i>Total</i>
1º	Restaurante Popular (reclamação)	17
2º	Bolsa Família	07
3º	CRAS (reclamação)	05

4 – OUTRAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

A seguir mostramos as principais atividades extras desenvolvidas no exercício de 2019, 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 (CMTGCC);
- 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)

PROJETO/PROGRAMA	DATA	ATIVIDADES	Local/Unidade/Secretaria
E-OUV	Jan. á Dez	<ul style="list-style-type: none">▪ Treinamento permanente dos ouvidores e correspondentes	<ul style="list-style-type: none">▪ OGM
Capacitação para implantação de ouvidorias municipais	Jan. á Dez	<ul style="list-style-type: none">▪ Capacitação de servidores para implantação de ouvidorias em seus municípios	<ul style="list-style-type: none">▪ Cabedelo/PB▪ Mari/PB▪ Cajazeiras/PB▪ Feira de Santana/BA
V 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

IV Semana de Ouvidoria e Acesso a Informação	Março	<ul style="list-style-type: none"> Participação do ouvidor geral 	<ul style="list-style-type: none"> No Tribunal de Contas do Rio de Janeiro
Ouvidor Nota 10	Abril	<ul style="list-style-type: none"> O Ouvidor Geral Benilton Lucena recebe certificado emitido pela SMS 	<ul style="list-style-type: none"> Secretaria Municipal de Saúde
III Encontro paraibano de Ouvidorias	Maio	<ul style="list-style-type: none"> Ouvidoria: instrumento da democracia participativa. 	<ul style="list-style-type: none"> No Auditório Ariano Suassuna, Tribunal de Contas do Estado da Paraíba
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"> SEPLAN SEDURB SEC. DE SAÚDE SEINFRA SEMAM COPDEC CAGEPA SEREM
Encontro Nacional de Ouvidores SUS	Julho	<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
Avaliação do Secretário Executivo de Transparência Pública	Julho	<ul style="list-style-type: none"> Avaliação de desempenho do Secretário Executivo de Transparência Pública realizado pelo ouvidor geral. 	Paço municipal
Assembleias do ciclo 2019 do OP	Agosto	<ul style="list-style-type: none"> Participação de servidores da OGM nas 	<ul style="list-style-type: none"> Violeta Formiga

		plenárias do OP.	▪ E.M. Leonel Brizola
2ª Assembleia Geral da Rede de Ouvidorias	Setembro	▪ Participação como titular, do Ouvidor Geral do Município de João Pessoa.	Olinda/PE
Seminários Regionais de Ouvidoria	Setembro	▪ Participação de servidores da OGM	Olinda/PE
Cursos/palestras/oficinas de capacitação para os servidores da OGM	Setembro	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ouvidorias em Rede (Valmir Gomes Dias – Ouvidor Geral da União) ▪ Colaborar para transformar: formando a cidadania por meio da coesão social (Ana Cláudia Dias) ▪ Pensando junto para mudar a nossa cidade (Juciele Leandro Araújo) ▪ O papel da Ouvidoria em um estado democrático (Cristina Ayoub Riche – Ouvidora da UFRJ) ▪ Qualidade da Resposta – empatia com o foco no atendimento personalizado (Zélia Correia- Controladora Geral do Estado de Pernambuco) ▪ Atendimento a pessoas com transtornos psiquiátricos (Dra. Thiago Blanco) ▪ Ouvidoria Interna e melhoria da gestão, a experiência do Ministério da Justiça (Ronaldo Vieira Bento – Ouvidor Geral do Ministério da justiça e Segurança Pública) ▪ Serviços Públicos Digitais nos municípios- Implantando o código de Defesa do usuário (Thiago Ávila – SEPLAG/AL) ▪ O cidadão brasileiro como agente contra a corrupção (Octávio Celson Godim Paulo Neto – Promotor de Justiça do MP/PB) 	Centro de Convenções em Olinda/PE

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mapeando problemas e criando soluções (Paulo Pandolfi) ▪ O controle social da imprensa (Raphael Guerra – jornalista) ▪ Pessoas – Dados – Brasil (Nazareno Andrade – Prof da UFCG) ▪ Proteção de dados pessoais e as ouvidorias, o que tem a ver? (José Eduardo Romão – Ouvidor da Petrobras Distribuidora S.A.) ▪ Proteção ao Denunciante no Brasil (Marcos Lindenmayer – Chefe de gabinete da OGU) ▪ Dados abertos e controle social, desafios e promessas (Raquel Lins – UFPE) ▪ Como a tecnologia da informação pode melhorar o serviço prestado pelas Ouvidorias? (Elias Jacob de Menezes Neto – Ouvidor da UFRN) ▪ Assédio Moral e sexual no ambiente de trabalho ▪ Simplificação e carta de serviços ▪ Criação e implementação de Ouvidorias municipais ▪ Gestão da informação para a transparência ▪ Tratamento de denúncias 	
Desconstruindo o Racismo, a Discriminação Religiosa e Racial	Novembro	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Debate e palestras de conscientização sobre o tema. 	Paço municipal
Ações e planejamentos	Dezembro	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reunião de Planejamento para 2020 	Paço municipal

Secretaria Executiva da Ouvidoria Geral do Município
Paço Municipal
Praça Pedro Américo, 70 – Centro – CEP: 58.010-970
Telefone: (83) 3214-4028
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

Assessoria Jurídica

Francisca Leite

Secretaria

Ediana Bernardo

Assistente de Gabinete

Rosa de Lourdes

ouvidoria

Prefeitura Municipal de João Pessoa

DIRETORIA DE TRATAMENTO TÉCNICO, POLÍTICO E ENCAMINHAMENTOS

Diretor
Émerson Caldas de Andrade

Assistentes de Encaminhamento

Erivan Teixeira
Daniel Gonçalves
Guilherme Henrique
José Geraldo

DIRETORIA DE RECEPÇÃO

Diretora
Marliete Arruda

Assistente de Recepção

Carmem Queiróz
Mércia Holmes
Ricardo Gibran
Nestor Thiago
Severino Ramos

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
Joentina Oliveira

Secretaria da Educação – SEDEC
Max Leite Serrano de Andrade

Superintendência da Mobilidade Urbana – SEMOB
Valentim Neto

ouvidoria

Prefeitura Municipal de João Pessoa