



---

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

# RELATÓRIO ESTATÍSTICO 2015

JOÃO PESSOA

JANEIRO – 2016

## APRESENTAÇÃO

Este relatório tem a finalidade de apresentar o resultado do trabalho da Ouvidoria Geral no ano de 2015. Foram registradas **6.610** 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 da 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 seis mil seiscentas e dez (6.610) 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.

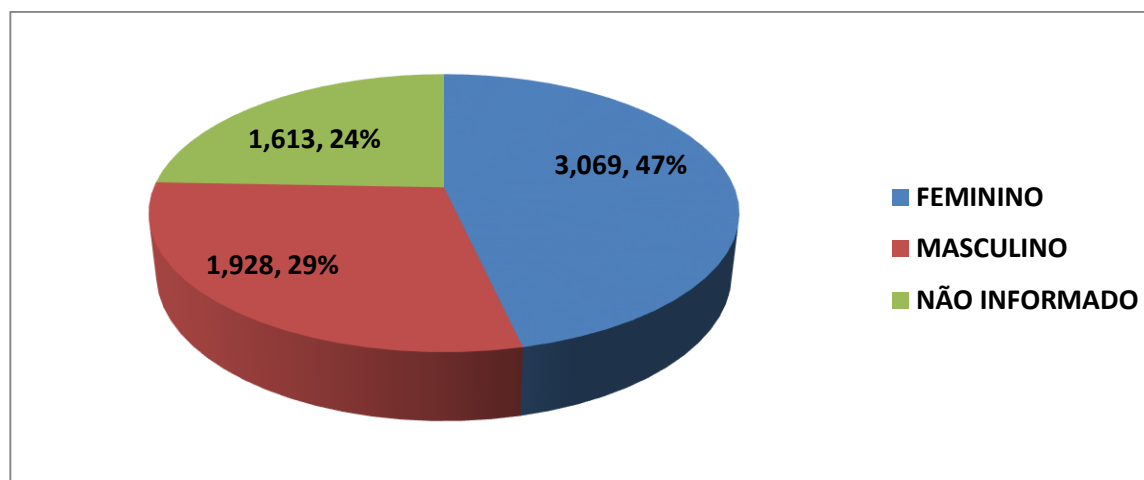
## 1 – PERFIL DO USUÁRIO

### 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 6.610 manifestações registradas pelo Sistema de Ouvidoria do Município indicam que as pessoas do gênero feminino, assim como nos trimestres anteriores, são as que mais acessam nossos serviços, representando um total de 47%, sendo 24% do gênero masculino e 24% dos usuários não forneceram essa informação.

**Gráfico 1. Perfil usuário por gênero.**

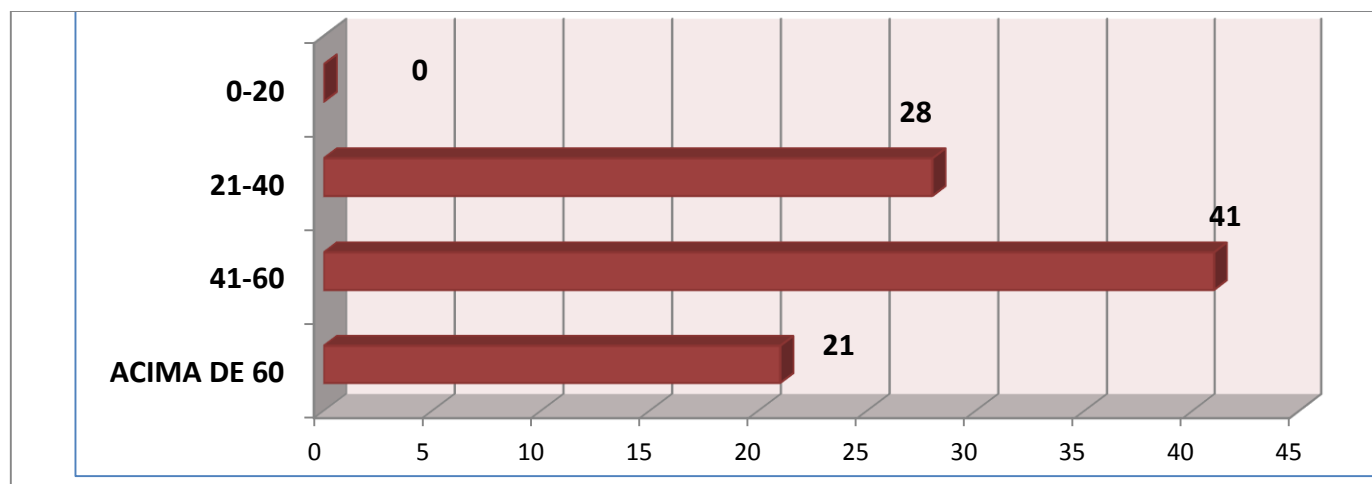


**Fonte: Banco de dados – Ouvidoria Geral do Município – Janeiro, 2016.**

## 1.2 – FAIXA ETÁRIA

Quanto à faixa etária, 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\*.**

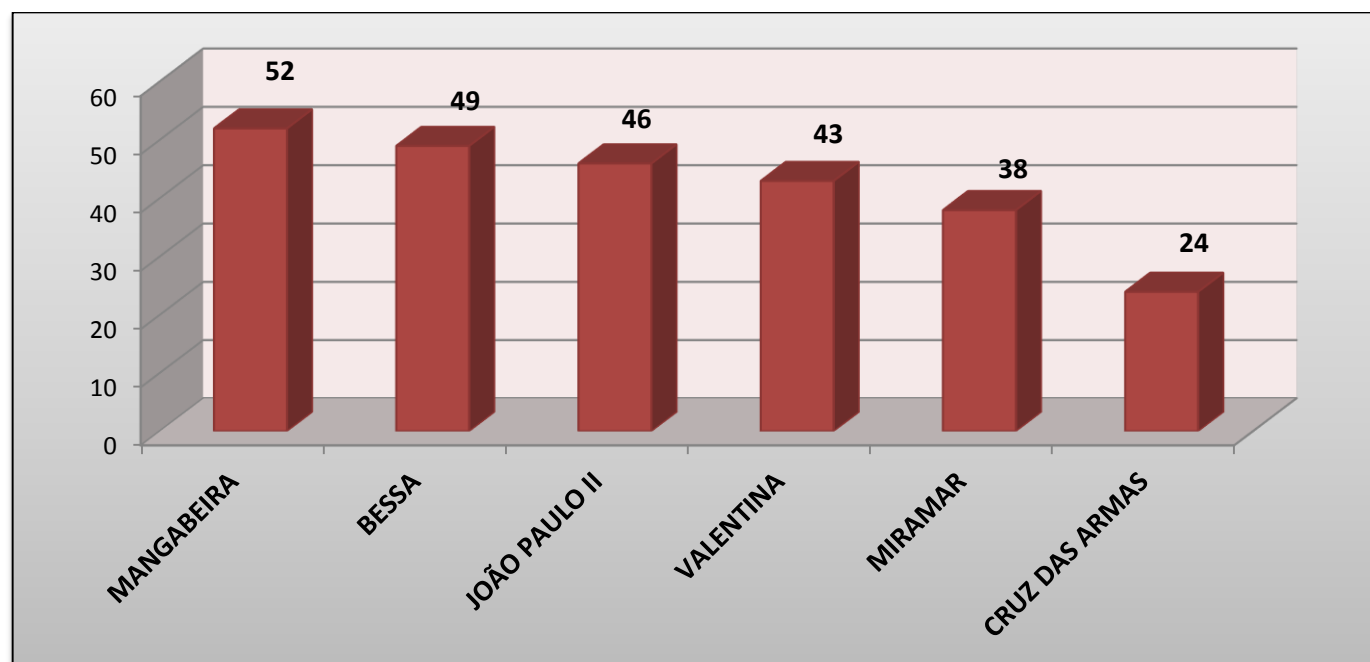


**Fonte: Banco de dados – Ouvidoria Geral do Município – Janeiro, 2016.**

### 1.3 – LOCALIDADE

No que tange às localidades onde residem os usuários, podemos observar, no gráfico abaixo, que o Bairro de Mangabeira apresentou a maior parte das manifestações recebidas neste quarto trimestre.

**Gráfico 3. Perfil do usuário por bairro.**

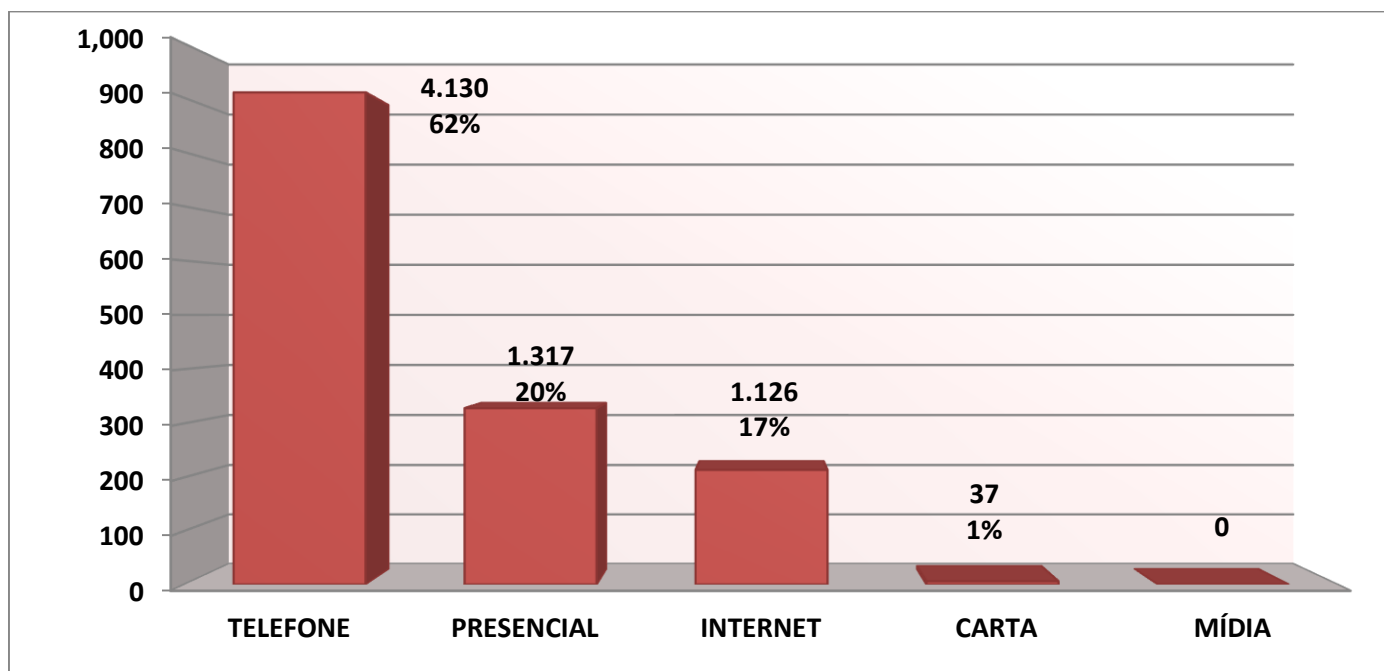


Fonte: Banco de dados – Ouvidoria Geral do Município – Janeiro, 2016.

## 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 62% de participação. A forma presencial em relação ao total das mensagens recebidas foi de 20%. 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 4. Formas de acesso das manifestações recebidas.**

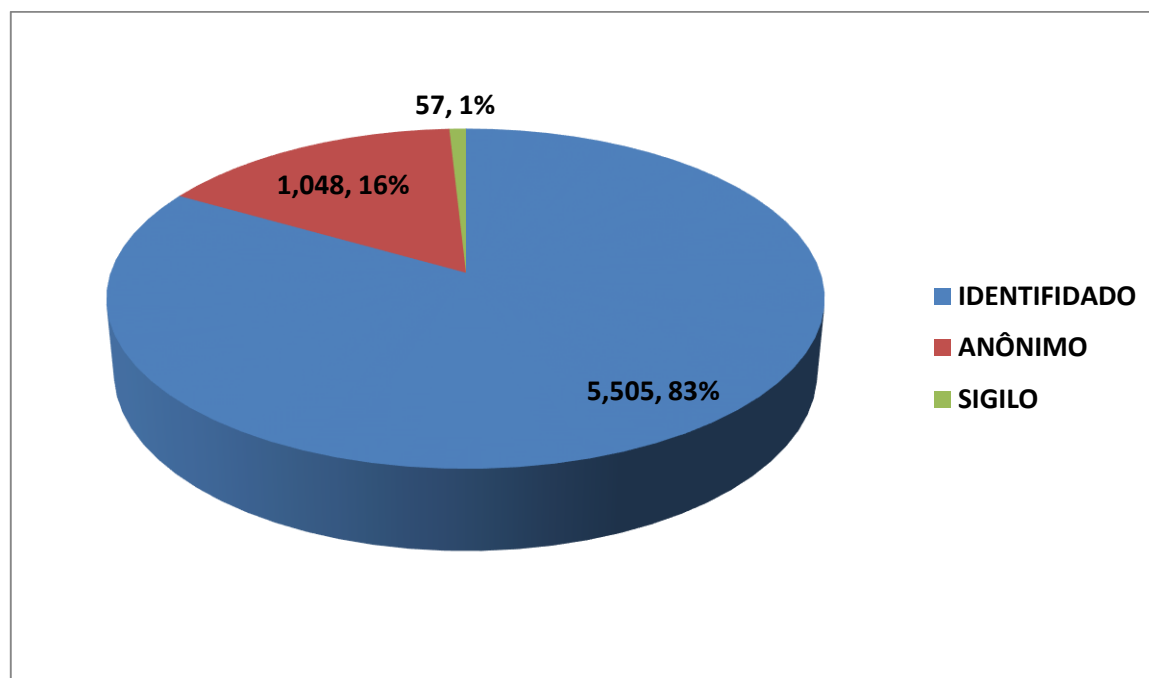


Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Janeiro, 2016.

## 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 83% dos usuários optaram por registrar a sua manifestação de forma identificada.

**Gráfico 5. Formas de identificação das manifestações recebidas.**



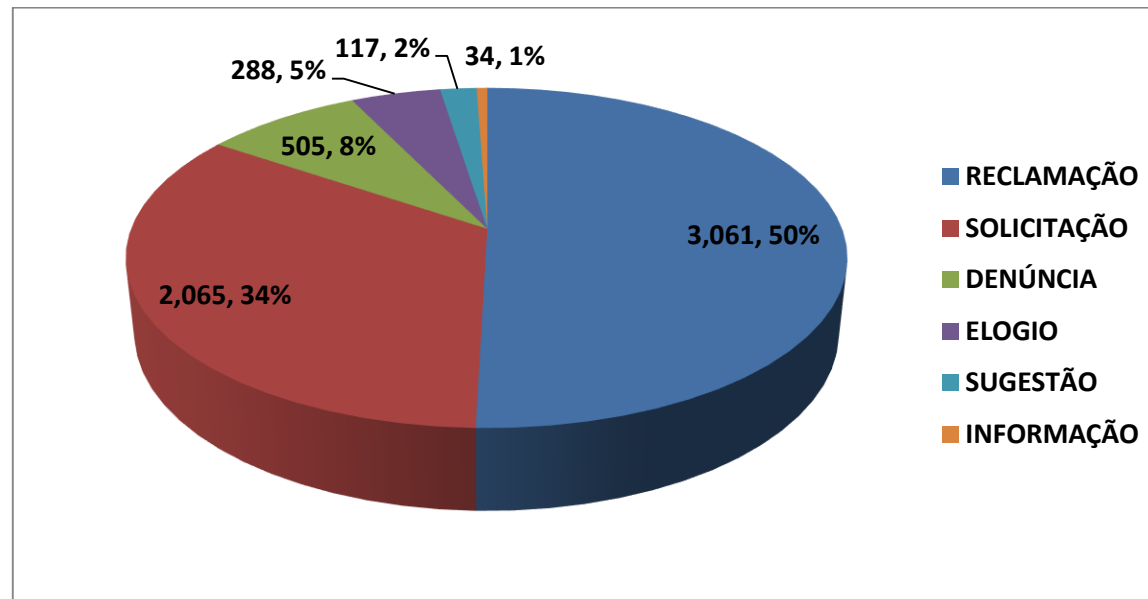
Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Janeiro, 2016.

## 2 – PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES

### 2.2 – NATUREZA DA MANIFESTAÇÃO

As manifestações, que apresentaram relatos de insatisfação em relação às ações e serviços prestados pela administração pública municipal, representaram um total 50%, seguido pela tipologia solicitação que alcança 34% das manifestações recebidas. A tipologia denúncia aparece com 8% conforme demonstrativo abaixo.

**Gráfico 6. Percentual por natureza da manifestação**



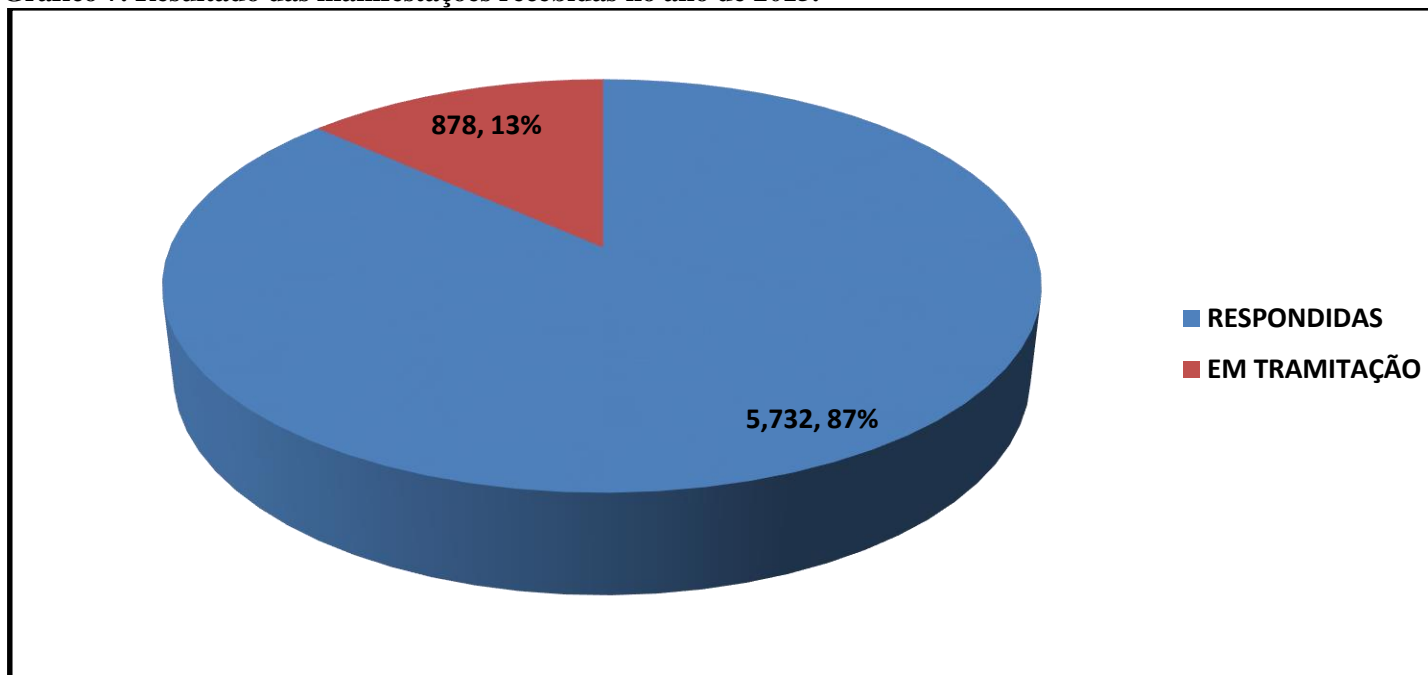
Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Janeiro, 2016.



## 2.2 – ANÁLISE SITUACIONAL

Do total de manifestações recebidas pelo Sistema de Ouvidoria do Município, obteve resposta para 5.732 demandas, o que corresponde a 87% conforme mostra o gráfico abaixo.

**Gráfico 7. Resultado das manifestações recebidas no ano de 2015.**



Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Janeiro, 2016.

### 3 – 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 2015.**

Área Administrativa	Total de Manifestações			
	Manifestações Recebidas	Manifestações Respondidas		
		Numero Absoluto	Percentual de Resolução (%)	Em tramitação
<b>Saúde</b>	4.923	<b>4.280</b>	<b>87</b>	643
<b>Infraestrutura</b>	310	<b>273</b>	<b>88</b>	37
<b>Mobilidade Urbana</b>	270	<b>234</b>	<b>87</b>	36
<b>Limpeza Urbana</b>	213	<b>156</b>	<b>73</b>	57
<b>Educação</b>	164	<b>139</b>	<b>85</b>	25
<b>Desenvolvimento Urbano</b>	132	<b>97</b>	<b>73</b>	35
<b>Planejamento</b>	130	<b>108</b>	<b>83</b>	22
<b>Meio Ambiente</b>	116	<b>99</b>	<b>85</b>	17
<b>Receita Municipal</b>	90	<b>90</b>	<b>100</b>	0
<b>Desenvolvimento Social</b>	60	<b>57</b>	<b>95</b>	3
<b>Segurança Pública</b>	56	<b>56</b>	<b>100</b>	0
<b>Habitação</b>	37	<b>37</b>	<b>100</b>	0
<b>Administração</b>	24	<b>24</b>	<b>100</b>	0
Fundação Cultural	8	<b>6</b>	<b>50</b>	2
Procuradoria do Consumidor	6	<b>5</b>	<b>83</b>	1
Instituto de Previdência	5	<b>5</b>	<b>100</b>	0
Secretaria do Trabalho	8	<b>8</b>	<b>100</b>	0
Defesa Civil	5	<b>5</b>	<b>100</b>	0

Ouvidoria Geral	5	5	100	0
Esportes e Recreação	4	4	100	0
Transparência Pública	4	4	100	0
Finanças	4	4	100	0
Procuradoria Geral	4	4	100	0
Comunicação Social	3	3	100	0
Orçamento Participativo	2	2	100	0
Articulação Política	2	2	100	0
Controladoria Geral	2	2	100	0
Subprefeitura Tambaú	2	2	100	0
Subprefeitura Mangabeira	1	1	100	0
Política para as Mulheres	1	1	100	0
Outros*	19	19	100	0
<b>TOTAL</b>	<b>6.610</b>	<b>5.732</b>		<b>878</b>
	<b>%</b>	<b>87</b>		<b>13</b>

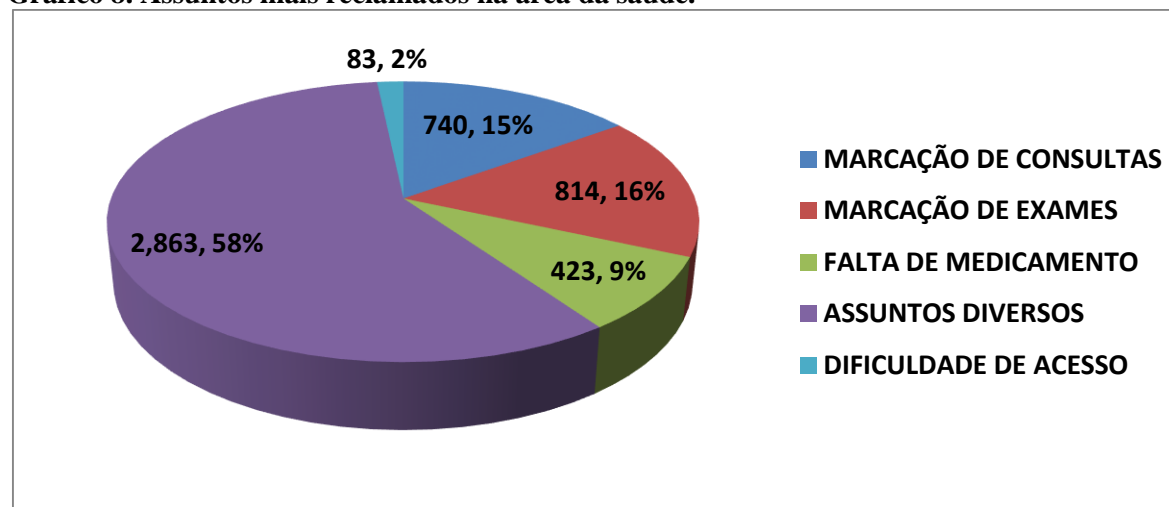
Fonte: Banco de dados – Ouvidoria Geral do Município – Janeiro, 2016.

#### 4 – 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.

##### 4.1 - SAÚDE

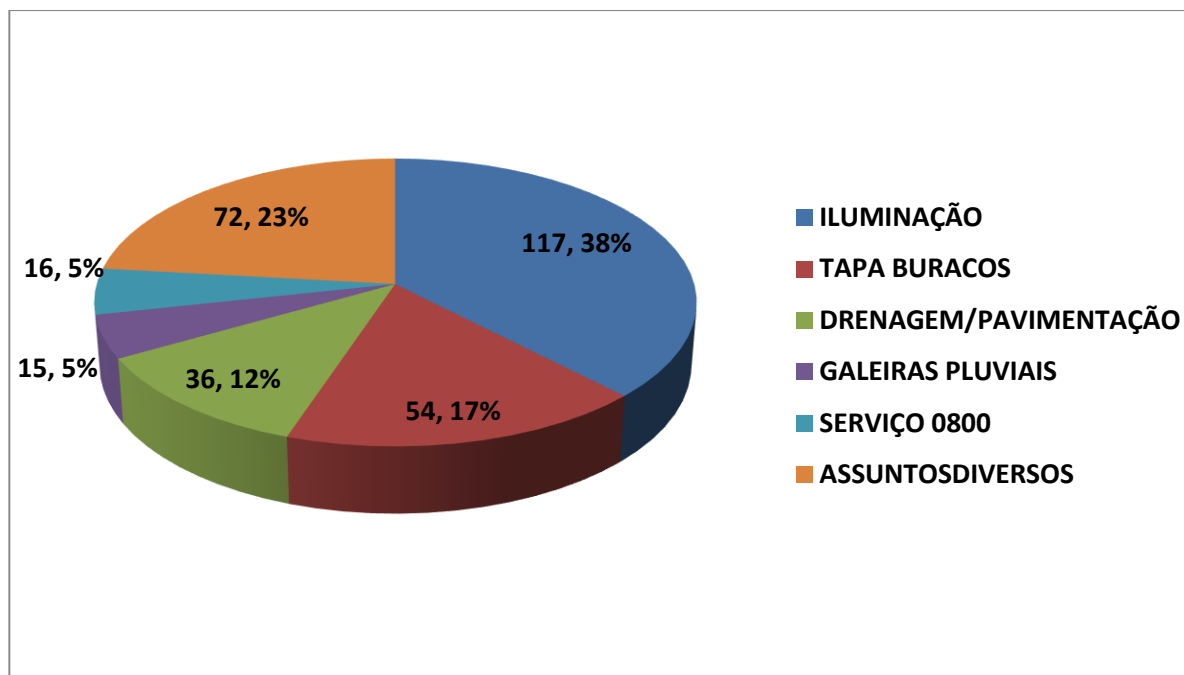
Gráfico 8. Assuntos mais reclamados na área da saúde.



Fonte: Banco de dados – Ouvidoria Geral do Município – Janeiro, 2016.

## 4.2 – INFRAESTRUTURA

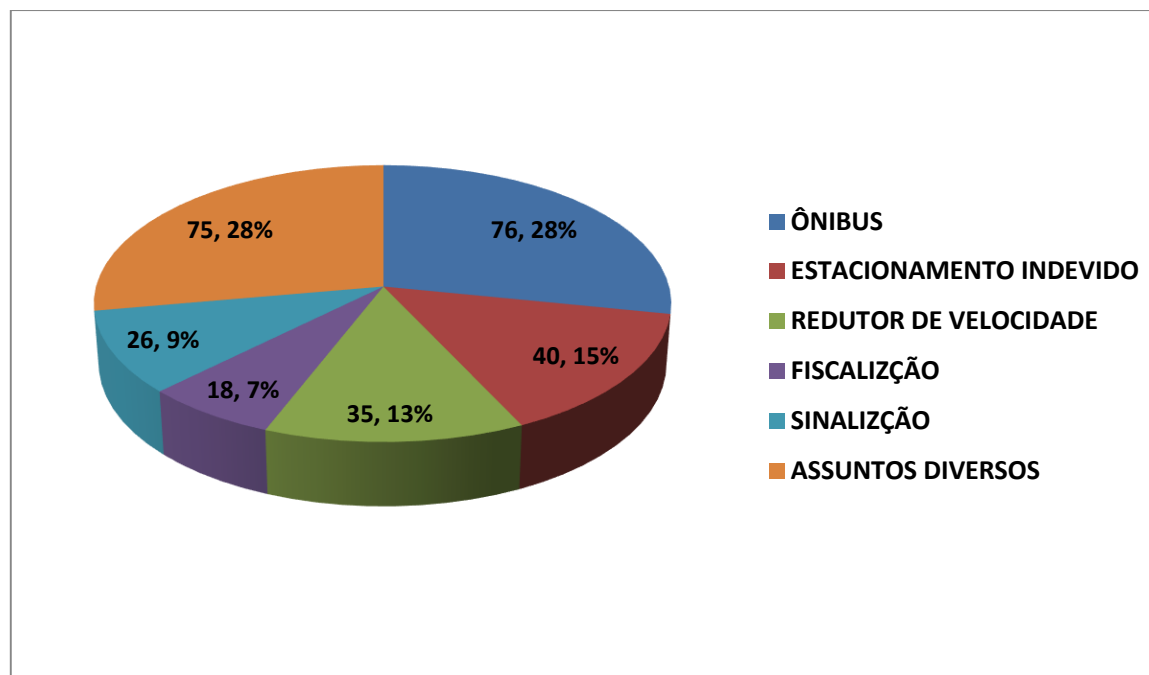
Gráfico 9. Assuntos mais reclamados na área de infraestrutura.



Fonte: Banco de dados – Ouvidoria Geral do Município – Janeiro, 2016.

### 4.3 – MOBILIDADE URBANA

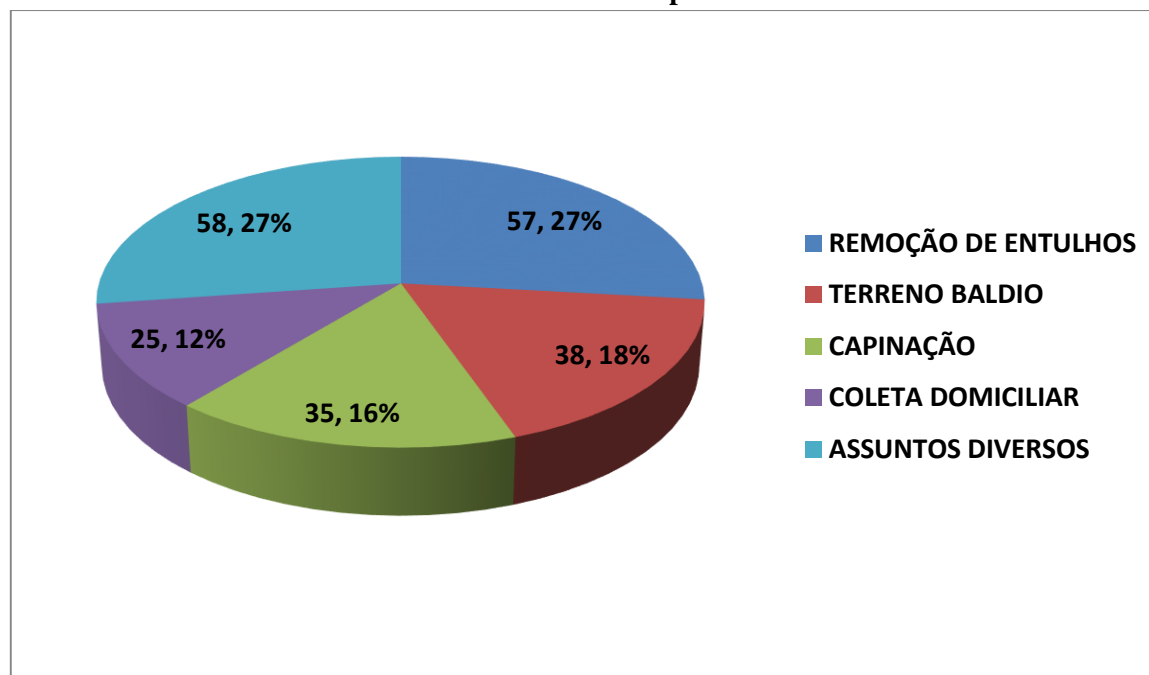
Gráfico 10. Assuntos mais reclamados na área de Mobilidade Urbana.



Fonte: Banco de dados – Ouvidoria Geral do Município – Janeiro, 2016.

#### 4.4 – LIMPEZA URBANA

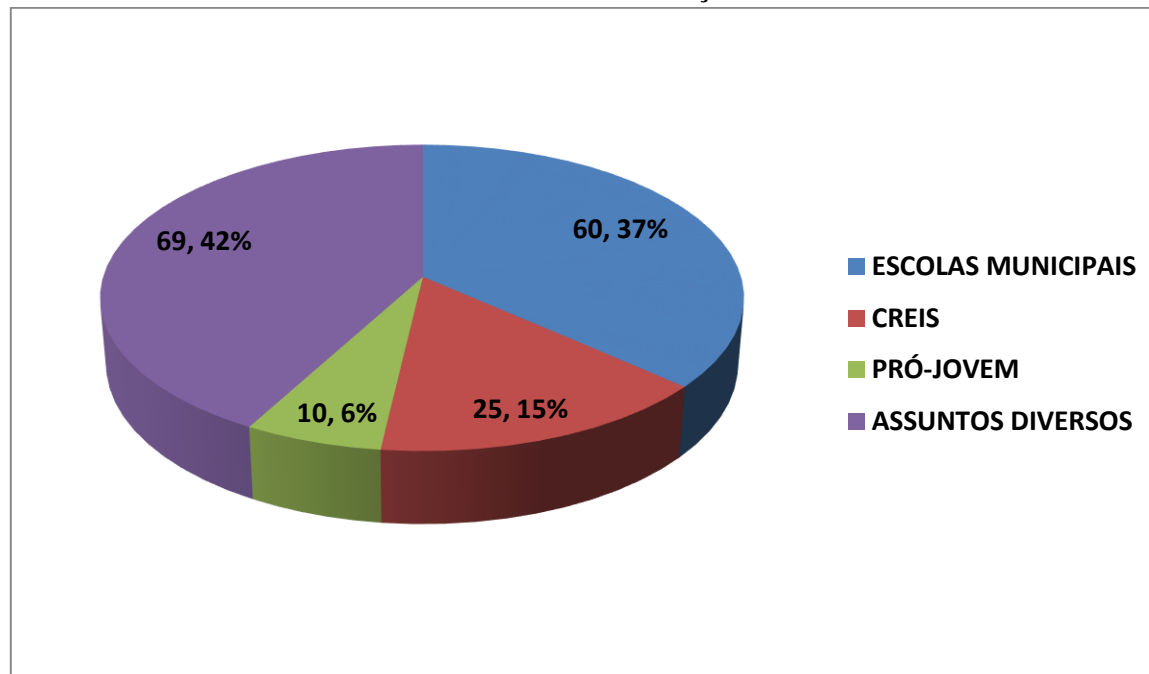
Gráfico 11. Assuntos mais reclamados na área da Limpeza Urbana.



Fonte: Banco de dados – Ouvidoria Geral do Município – Janeiro, 2016.

## 4.5 – EDUCAÇÃO

Gráfico 12. Assuntos mais reclamados na área da Educação.

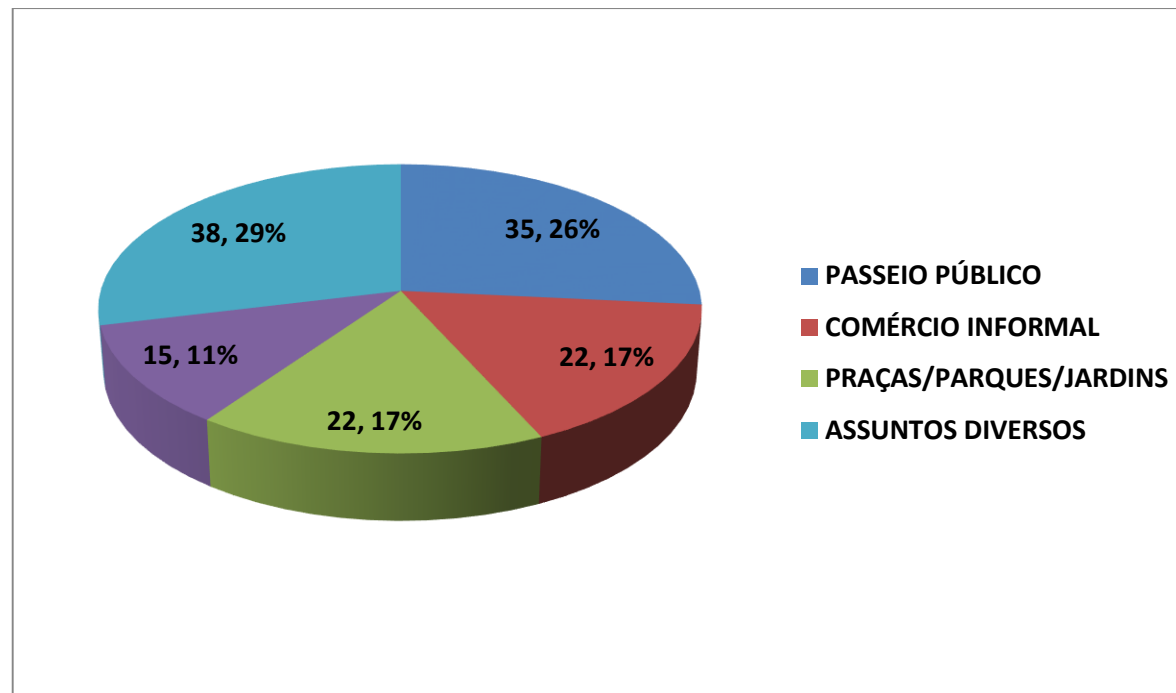


Fonte: Banco de dados – Ouvidoria Geral do Município – Janeiro, 2016.



#### 4.6 – DESENVOLVIMENTO URBANO

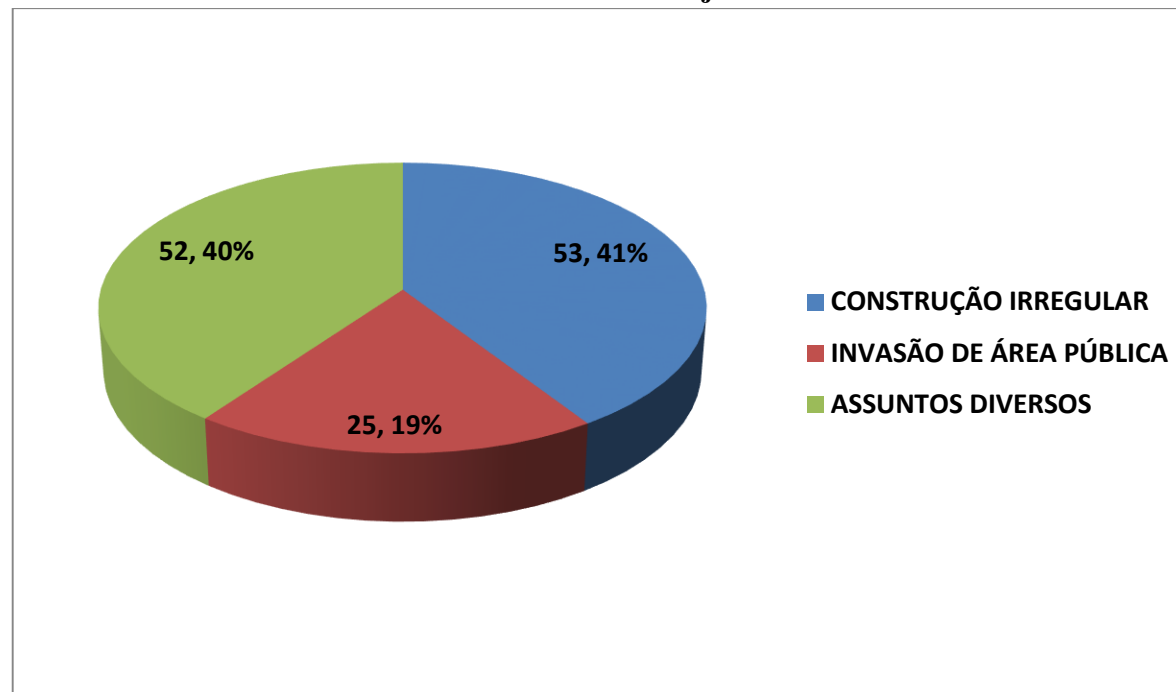
Gráfico 13. Assuntos mais reclamados na área do Desenvolvimento Urbano.



Fonte: Banco de dados – Ouvidoria Geral do Município – Janeiro, 2016.

#### 4.7 – PLANEJAMENTO URBANO

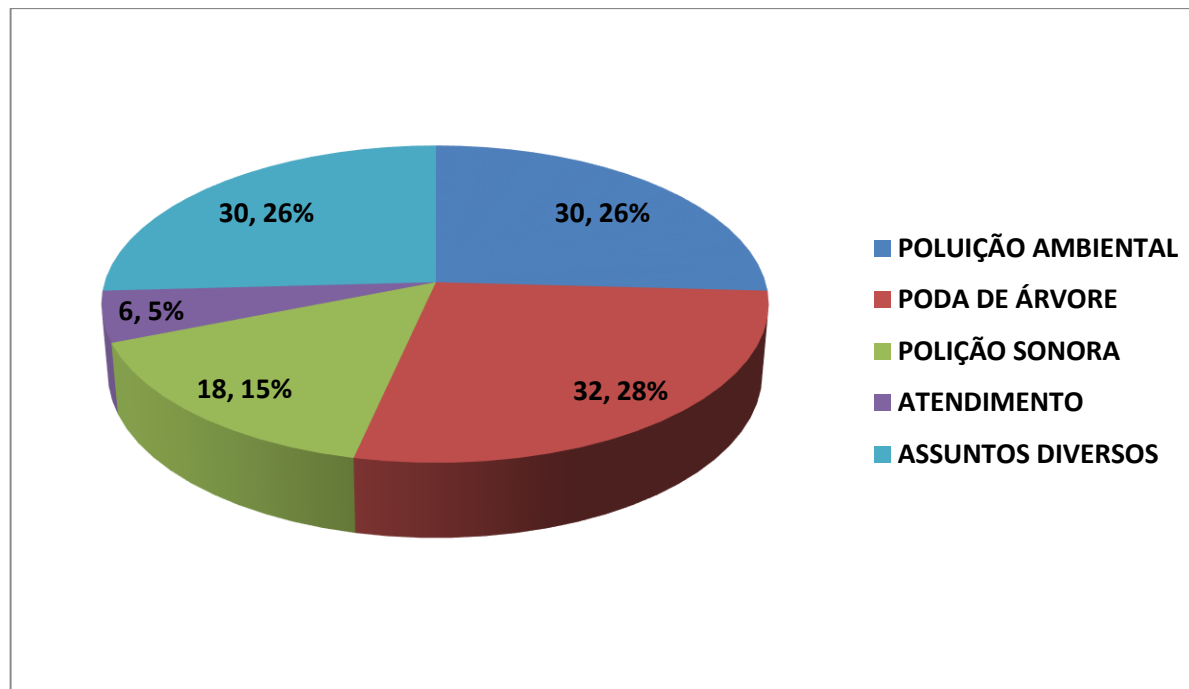
Gráfico 14. Assuntos mais reclamados na área do Planejamento Urbano.



Fonte: Banco de dados – Ouvidoria Geral do Município – Janeiro, 2016.

## 4.8 – MEIO AMBIENTE

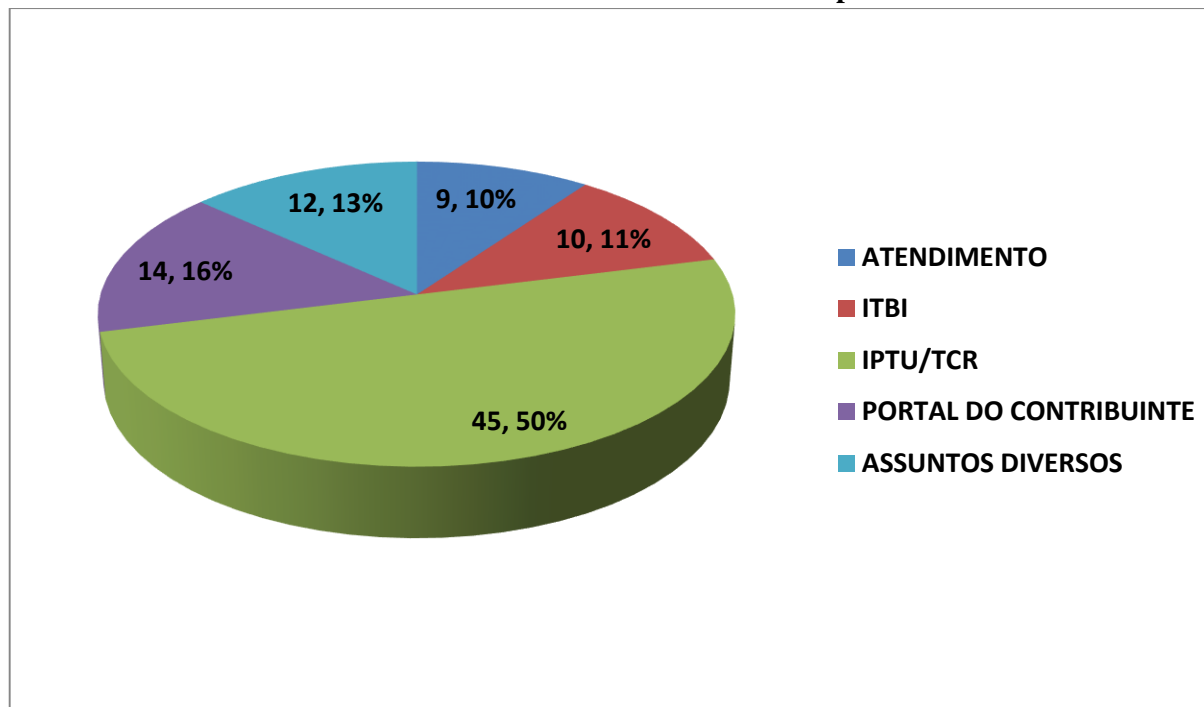
Gráfico 15. Assuntos mais reclamados na área do Meio Ambiente.



Fonte: Banco de dados – Ouvidoria Geral do Município – Janeiro, 2016.

#### 4.9 – RECEITA MUNICIPAL

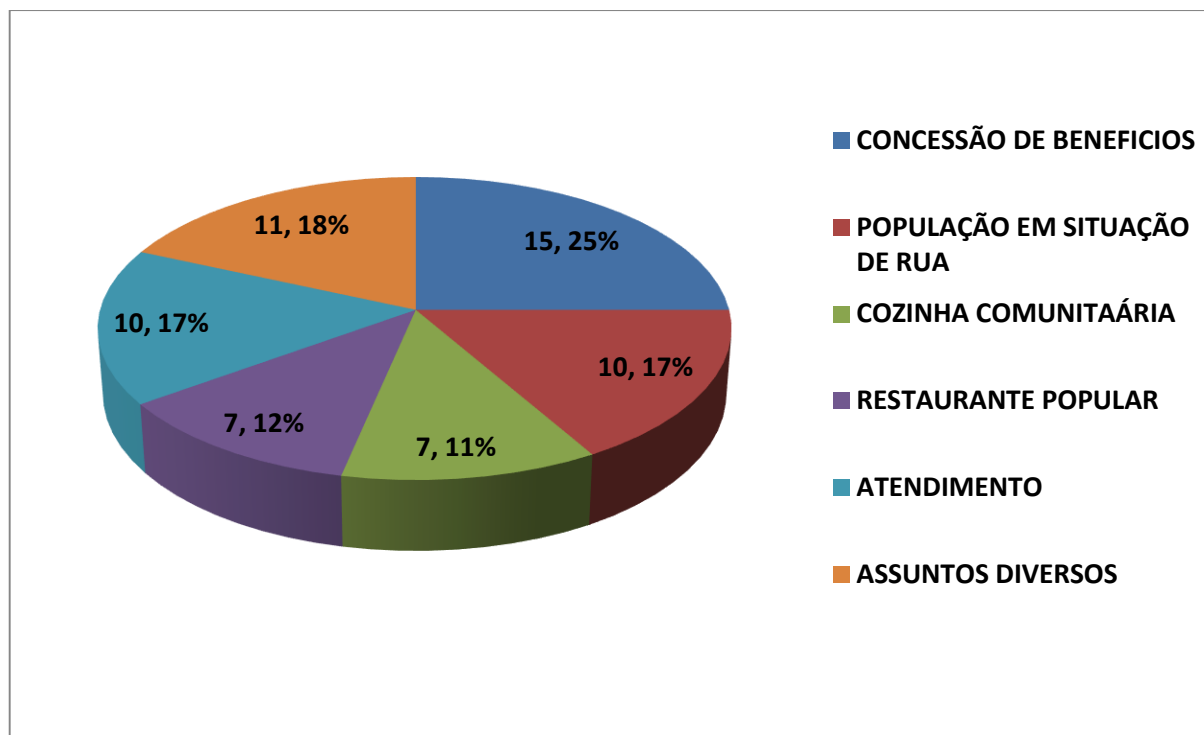
Gráfico 16. Assuntos mais reclamados na área da Receita Municipal.



Fonte: Banco de dados – Ouvidoria Geral do Município – Janeiro, 2016.

#### 4.10 – DESENVOLVIMENTO SOCIAL

Gráfico 17. Assuntos mais reclamados na área do Desenvolvimento Social.



Fonte: Banco de dados – Ouvidoria Geral do Município – Janeiro, 2016.

**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](mailto:ouvidoria@joaopessoa.pb.gov.br)**

**Prefeito**

Luciano Cartaxo Pires de Sá

**Vice-prefeito**

Nonato Bandeira

**Ouvidor Geral**

Antonio Jácome

**Chefe de Gabinete**

Emerson Caldas Andrade

**Assessoria Jurídica**

Francisca Leite

**Secretaria**

Ediana Bernardo

**Assistente de Gabinete**

Erick Pinto

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

**Assistentes de Encaminhamento**

Erivan Teixeira  
Luciano Moreira Cartaxo  
Mariana Valinin Neto  
Mécia Holmes Guedes  
Valentim Neto

**DIRETORIA DE RECEPÇÃO**

**Diretora**

Marliete Arruda

**Assistente de Recepção**

Carmem Queiróz

**OUVIDORIAS SETORIAIS**

**Secretaria Municipal da Saúde – SMS**

Alcilene Figueiredo

**Secretaria da Segurança Pública e Cidadania – SEMUSB**

Euclides Menezes

**Autorarquia Especial Municipal de Limpeza Urbana – EMLUR**

Mary Anne Videres de Albuquerque

**Secretaria da Educação – SEDEC**

Maria do Socorro Cavalcante

**Superintendência da Mobilidade Urbana – SEMOB**

Sonia Maria Rodrigues