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

RELATÓRIO GERENCIAL e ESTATÍSTICO 2020

ouvidoria

JOÃO PESSOA
FEVEREIRO – 2021

Prefeitura Municipal de João Pessoa

APRESENTAÇÃO

Este relatório tem a finalidade de apresentar o resultado do trabalho da Ouvidoria Geral no ano de 2020. Foram registradas **5.893** 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. Cabe ressaltar que este ano foi um ano atípico, devido a Pandemia do novo Coronavírus (Covid-19)

Estruturado em tópicos, começa desenhando o perfil dos nossos usuários das Cinco mil, oitocentos e noventa e três (5.893) 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.

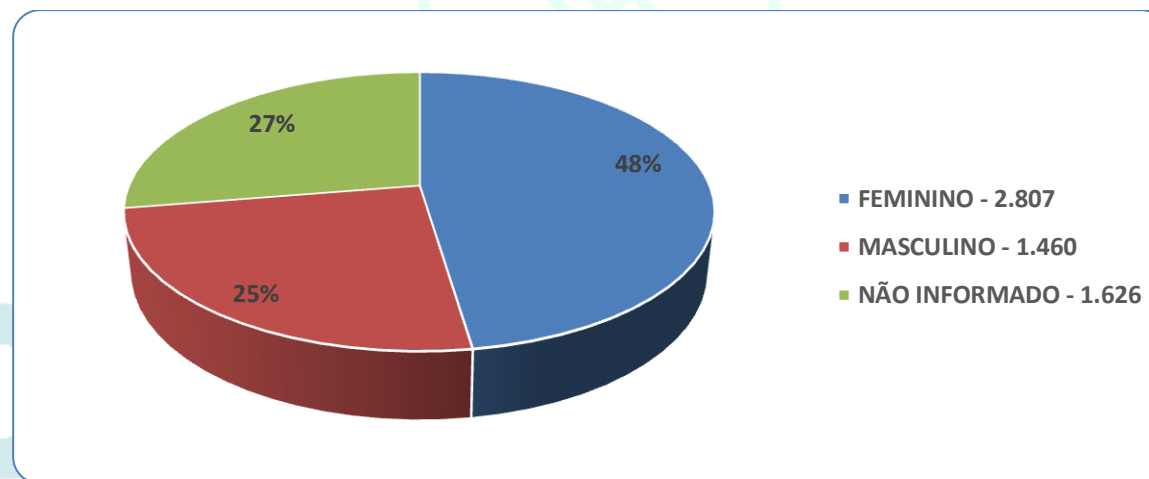
1 – PERFIL DO USUÁRIO

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 5.893 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 48%, enquanto que 25% são do gênero masculino e 27% dos usuários não forneceram essa informação.

Gráfico 1. Perfil usuário por gênero.

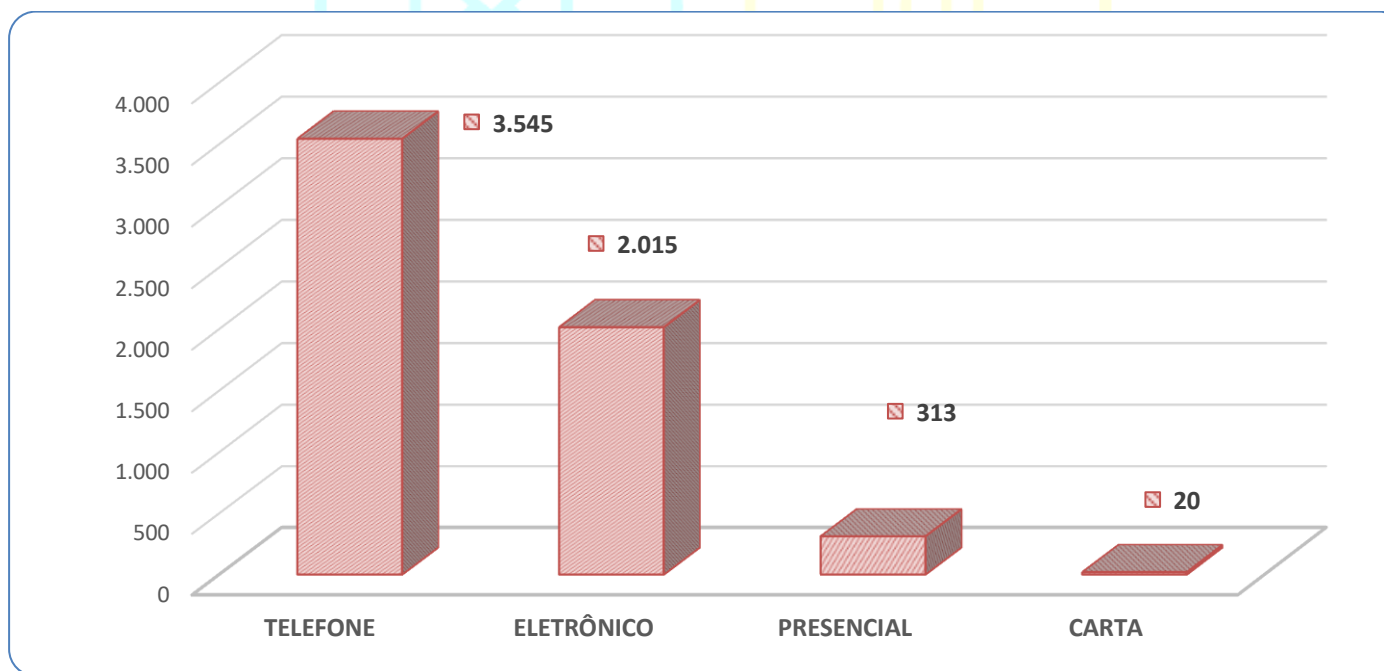


Fonte: Banco de dados – Ouvidoria Geral do Município – Fevereiro, 2021.

1.2 – MEIO DE ACIONAMENTO

Podemos observar que o meio de acionamento mais utilizado pelos cidadãos foi o **telefone**, representando um **índice de 60%** de participação. A forma eletrônica via **internet** (e-mail e formulário eletrônico), atingiu os 34% de acionamento, enquanto que 5,7% de maneira **presencial** em relação ao total das mensagens recebidas. As manifestações por **carta** são inexpressivas, representando pouco mais de 0,3%.

Gráfico 2. Formas de acesso das manifestações recebidas.

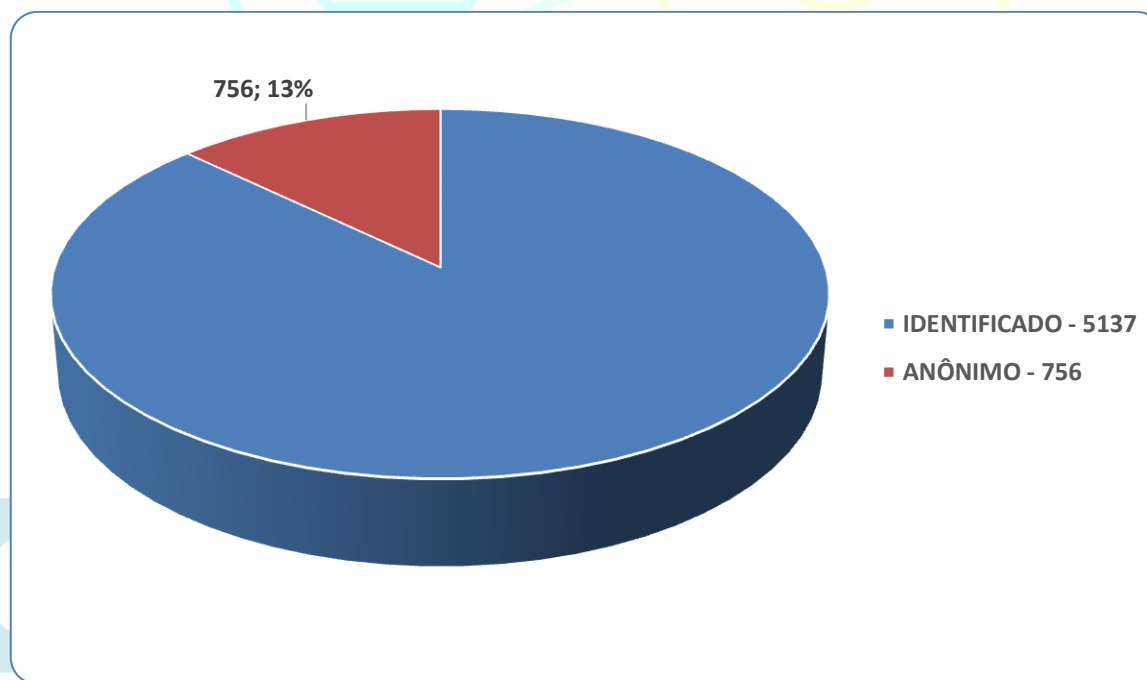


Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Fevereiro, 2021.

1.3 – FORMA DE REGISTRO

No processo de registro da manifestação, o usuário pode optar por manter seus dados pessoais no 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.



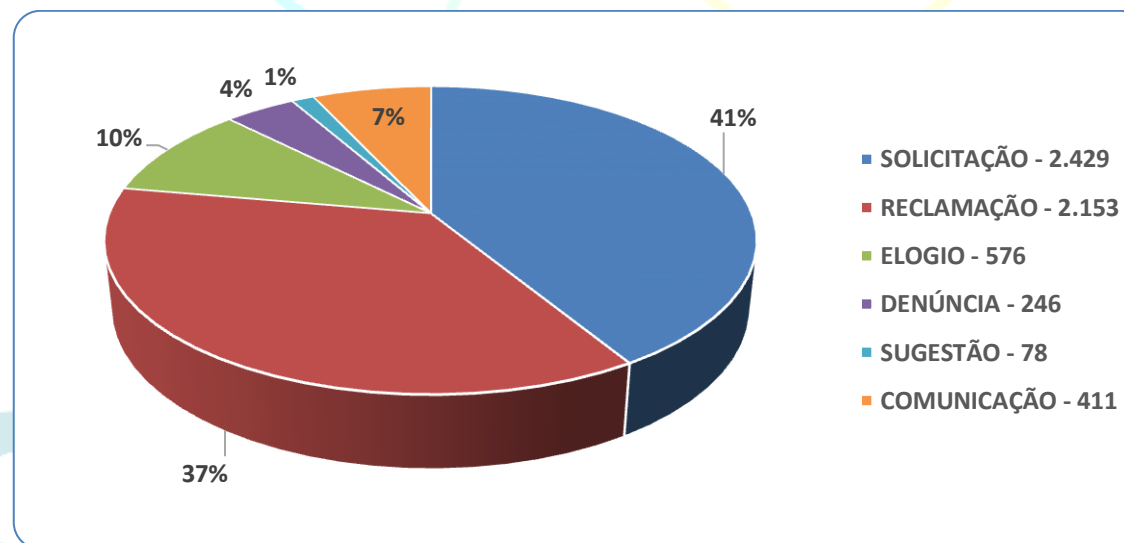
Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Fevereiro, 2021.

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 **41%**, enquanto que **RECLAMAÇÃO** um total **37%**. Já a classificação de **ELOGIO** aparecendo com **10%**. As **COMUNICAÇÕES** **7%**, seguida pela **DENÚNCIA** com **4%** e **SUGESTÃO** com apenas **1%** conforme demonstrativo abaixo.

Gráfico 4. Percentual por natureza da manifestação

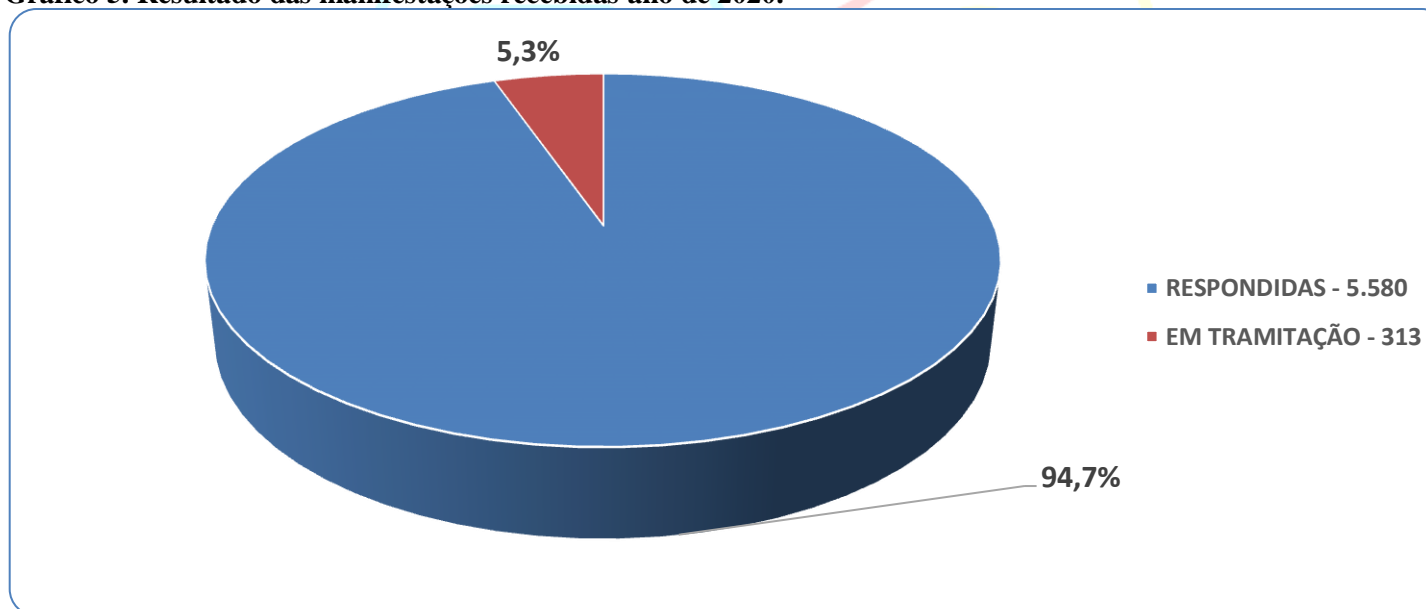


Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Fevereiro, 2021.

2.2 – ANÁLISE SITUACIONAL

Do total de 5.893 manifestações recebidas pelo Sistema de Ouvidoria do Município, obteve-se resposta para 5.580 demandas, o que corresponde a 94,7% conforme mostra o gráfico abaixo.

Gráfico 5. Resultado das manifestações recebidas ano de 2020.



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 2020.

ÁREA ADMINISTRATIVA	RECEBIDA	CONCLUÍDA	RESOLUBILIDADE (%)	DEMANDA EM TRAMITAÇÃO		
				NO PRAZO	FORA DO PRAZO	PEDÊNCIA TOTAL
OUVIDOR SUS	3979	3.705	93,11	134	140	274
SAÚDE - OGM	237	237	100,00	00	00	00
EDUCAÇÃO	103	103	100,00	00	00	00
INFRAESTRUTURA	218	218	100,00	00	00	00
MOBILIDADE URBANA	069	064	92,75	00	05	05
LIMPEZA URBANA	228	226	99,12	00	02	02
RECEITA	272	272	100,00	00	00	00
DESENVOLVIMENTO URBANO	078	070	89,74	00	08	08
MEIO AMBIENTE	110	108	98,18	00	02	02
PLANEJAMENTO	212	204	96,22	00	08	08
DESENVOLVIMENTO SOCIAL	100	094	94,00	01	05	06
HABITAÇÃO SOCIAL	007	006	85,71	00	01	01
ADMINISTRAÇÃO	031	029	93,54	00	02	02
SEGURANÇA URBANA E CIDADANIA	036	036	100,00	00	00	00
OUVIDORIA	081	081	100,00	00	00	00
GABINETE DO PREFEITO	024	024	100,00	00	00	00

JUVENTUDE, ESPORTES E RECREAÇÃO	001	001	100,00	00	00	00
TRABALHO, PRODUÇÃO E RENDA	010	010	100,00	00	00	00
DEFESA CIVIL	001	000	000,00	00	01	01
PREVIDÊNCIA	006	006	100,00	00	00	00
PROCURADORIA GERAL	022	022	100,00	00	00	00
GESTÃO GOVERNAMENTAL	003	002	66,66	00	01	01
TRANSPARÊNCIA	005	005	100,00	00	00	00
DEFESA DO CONSUMIDOR	043	043	100,00	00	00	00
FUNJOPE - CULTURA	001	001	100,00	00	00	00
CONTROLADORIA GERAL	007	004	57,14	00	03	03
FINANÇAS	000	000	-	00	00	00
CIÊNCIA E TECNOLOGIA	000	000	-	00	00	00
POLÍTICAS PÚBLICAS (MULHER)	001	001	100,00	00	00	00
COMUNICAÇÃO SOCIAL	003	003	100,00	00	00	00
TURISMO	001	001	100,00	00	00	00
ORÇAMENTO PARTICIPATIVO	000	000	-	00	00	00
GABINETE - VICE PREFEITO	000	000	-	00	00	00
PATRIMÔNIO CULTURAL	000	000	-	00	00	00
CIDADANIA LGBT / IGUALDADE RACIAL	000	000	-	00	00	00

Fonte: Banco de dados – Ouvidoria Geral do Município – Fevereiro, 2021.

ouvidoria

Prefeitura Municipal de João Pessoa

3.2 – RANKING - ASSUNTOS mais RECORRENTES POR ÁREA

3.2.1 – SAÚDE

Ranking	Tipificação	Total
1º	Demora marcação consulta	767
2º	Demora marcação exame	710
3º	Insatisfação (atendimento)	586
4º	Elogio	555

3.2.2 – EDUCAÇÃO

Ranking	Tipificação	Total
1º	Estrutura Escola (reclamação)	14
2º	Assedio Moral (Diretoria)	10
3º	Merenda (reclamação)	04

4º	Funcionários (elogio)	04
5º	Mudança de horários no CELEST (reclamação)	04

Proposta/Sugestão de Melhoria: Melhoria estrutural na maioria das unidades e treinamento de pessoal para um melhor tratamento do público que procura atendimento.

3.2.3 – INFRAESTRUTURA

<i>Ranking</i>	<i>Tipificação</i>	<i>Total</i>
1º	Iluminação Pública (solicitação)	59
2º	Terraplanagem/Recapeamento/Calçamento	47
3º	Tapa buraco (solicitação)	23
4º	Iluminação Pública	64

Proposta/Sugestão de Melhoria: Sugerimos a Secretaria um aumento significativo das equipes, tanto de iluminação pública quanto a de terraplanagem/recapamento/tapa buraco, para a diminuição do prazo máximo nos serviços solicitados.

3.2.4 – RECEITA

<i>Ranking</i>	<i>Tipificação</i>	<i>Total</i>
1°	IPTU e TCR (reclamações e solicitações)	105
2°	Portal do Contribuinte (reclamação)	47
3°	Atendimento (reclamação de mal atendimento e espera)	32

Proposta/Sugestão de Melhoria: Propõe-se melhoria (capacitação dos servidores) e maior agilidade nos atendimentos, bem como melhorar a usabilidade do site da Receita (Portal do Contribuinte).

3.2.5 – MOBILIDADE URBANA

<i>Ranking</i>	<i>Tipificação</i>	<i>Total</i>
1°	Transporte Público (reclamação)	16
2°	Lombada (sugestão/solicitação)	07
3°	Sinalização (reclamação)	07

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	92
2°	Entulho (relação - solicitação)	35
3°	Terreno limpeza (reclamação - solicitação)	33

3.2.7 – DESENVOLVIMENTO URBANO

<i>Ranking</i>	<i>Tipificação</i>	<i>Total</i>
1°	Passeio Público (obstrução de calçadas)	13
2°	Manutenção e revitalização (Praças, Parques e jardins)	11
3°	Comércio Informal (ambulantes) - reclamação	11

3.2.8 – MEIO AMBIENTE

<i>Ranking</i>	<i>Tipificação</i>	<i>Total</i>
1º	Poda de Árvores (reclamação-solicitação)	45
2º	Poluição Sonora (reclamação)	25
3º	Poluição ambiental (reclamação)	09
4º	Esgoto (reclamação)	07

Proposta/Sugestão de Melhoria: Levando em consideração que a maioria dos assuntos demandados estão relacionados à fiscalização da poluição (ambiental e sonora) e poda de árvores, propõe-se planejamento e melhor agilidade, além de intensificar as fiscalizações para dar mais celeridade e efetividade às atividades da SEMAM.

3.2.9 – PLANEJAMENTO

<i>Ranking</i>	<i>Tipificação</i>	<i>Total</i>
1º	Construção irregular (reclamação e denúncia)	40
2º	Alvará de funcionamento	39
3º	Invasão de terreno público (reclamação/denúncia)	10

Proposta/Sugestão de Melhoria: Levando em consideração que a maioria dos assuntos demandados estão relacionados à fiscalização de obras irregulares e a emissão de alvarás de funcionamento, propõe-se a contratação de pessoal (Concurso Público) para dar mais celeridade e efetividade às atividades da SEPLAN.

3.2.10 – DESENVOLVIMENTO SOCIAL

<i>Ranking</i>	<i>Tipificação</i>	<i>Total</i>
1º	Bolsa Família / Auxílio Emergencial	35
2º	Restaurante Popular (reclamação)	05
3º	Conduta de servidor (reclamação)	05

Proposta/Sugestão de Melhoria: Maior integração entre os bancos de dados do município e governo federal para acelerar a resolução dos problemas relativos ao auxílio emergencial; mais fiscalização nos serviços prestados pelo restaurante popular.

ouvidoria

Prefeitura Municipal de João Pessoa

4 – OUTRAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

A seguir mostramos as principais atividades extras desenvolvidas no exercício de 2020, 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;
- 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).

ouvidoria

Prefeitura Municipal de João Pessoa

Secretaria Executiva da Ouvidoria Geral do Município

Paço Municipal

Praça Pedro Américo, 70 – Centro – CEP: 58.010-970

Telefone: (83) 3218-5684

Site: <https://www.joaopessoa.pb.gov.br/secretaria/ouvidoria/>

E-mail: ouvidoria@joaopessoa.pb.gov.br

Sistema: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/PB/Jo%C3%A3oPessoa/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

Prefeito

Cícero de Lucena Filho

Vice-prefeito

Leopoldo de Araújo Bezerra Cavalcanti

Secretario da Transparência Pública - Ouvidor

Rafael da Rosa Costa

Chefe de Gabinete

Carol Barbosa

Assessoria Jurídica

Francisca Leite Duarte

Claúdio Picolli

Assistente de Gabinete

-

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
-

DIRETORIA DE RECEPÇÃO

Diretora
Priscila Alcântara

Assistente de Recepção

Carmem Queiróz
Mônica Rocha
Valentim Pereira

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
Dilane Vilar

Secretaria da Educação – SEDEC
Max Leite Serrano de Andrade

Superintendência da Mobilidade Urbana – SEMOB
Flaviana Santos Maroja

ouvidoria

Prefeitura Municipal de João Pessoa