



# ouvidoria

Prefeitura Municipal de João Pessoa

# CONHECENDO A OGM

- ▶ A criação do Sistema de Ouvidoria Municipal foi instituída em 14 de fevereiro de 2005 através da Lei 10.429, inaugurando na administração pública do município de João Pessoa, os princípios que norteiam a participação popular na gestão governamental.
- ▶ A Ouvidoria Geral do Município - OGM está administrativamente vinculada à Secretaria da Controladoria Geral do Município de João Pessoa, transformada em Secretaria Executiva no dia 09 de setembro de 2011 através da Lei nº 12.151 / 2011. É uma ferramenta que atua com ética sem formulação de juízo de valor na interlocução da Prefeitura Municipal de João Pessoa com a sociedade para consolidação de uma gestão participativa destinada ao aperfeiçoamento da cidadania.
- ▶ Ofertar aos municíipes a oportunidade de externar suas manifestações de agravo ou endosso à qualidade da prestação dos serviços públicos prestados pelas Unidades da Administração Pública Municipal, direta ou Indireta, de respeito à justiça, à legalidade dos atos praticados pela gestão e a valorização da participação popular no processo.

# Atribuições da OGM

- ▶ a Secretaria Executiva da Ouvidoria Geral do município estrutura o seu processo de trabalho sob dez pilares de sustentação: a ética, o sigilo, a legalidade, a transparência, a disponibilidade, a imparcialidade, a imparcialidade, a eficiência, a autonomia e o monitoramento da resposta, onde ouvir é um ato de respeito e de importância ao outro.
- ▶ **Ações Desenvolvidas pela Ouvidoria**
- ▶ Recebe e apura denuncias, reclamações, sugestões, elogios, pedidos de informação sobre atos considerados arbitrários ou que contrariem o interesse publico, praticados por servidores ou agentes públicos do município de João Pessoa;
- ▶ Receber reclamações e denuncias estas através de delação anônima ou não, com a apresentação de elementos de convicção que evidenciem a materialização do fato delituoso;
- ▶ Busca a ampliação dos canais de comunicação direta entre a administração pública e a população, no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos do município;
- ▶ Recomendar a instauração de procedimentos administrativos para o exame técnico das questões e a adoção de medidas para apuração de todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio publico de que venha a ter ciência em razão do exercício de suas funções;
- ▶ Manter sigilo, quando solicitado sobre as reclamações e denuncias;
- ▶ Informar aos interessados as providências adotadas em razão do seu pedido, excepcionados os casos em que a lei assegura o dever do sigilo;
- ▶ Coordenar ações integradas com os diversos órgãos da municipalidade, a fim de encaminhar, de forma intersetorial, as reclamações dos municíipes que envolvam mais de um órgão da administração pública direta, indireta ou funcional.



## ouvidoria

Prefeitura Municipal de João Pessoa

# COMO NOS LOCALIZAR

## ► Paço Municipal

Praça Pedro Américo, 70 / 1º andar - Centro - João Pessoa, PB - CEP: 58010-970  
Horário de atendimento ao público: 08h às 17h, em dias úteis.

## Meios de contato

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

► Fone: **162**

(83) 3218-6167/ 3214-4028

► E-Ouv Municípios:  
<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/pb/joaopessoa/Manifestacao/RegistrarManifestacao>



Rua: Diogenes Chianca 1777 - Agua Fria, João Pessoa/PB. CEP: 58053-900  
Central de Telefonica: (83) 3218-9000

Site: <http://www.joaopessoa.pb.gov.br/>

 **facebook** <https://www.facebook.com/PrefeituraDeJoaopessoa/>

 **Twitter** <https://transparencia.joaopessoa.pb.gov.br/#/dados-abertos>

 **Instagram** <https://www.instagram.com/prefjoaopessoa/>

 **YouTube** <https://www.youtube.com/user/pmjponline>

The background features a large, abstract graphic on the right side composed of overlapping green triangles of varying shades, creating a sense of depth and movement. The rest of the background is a solid white.

**FORMAR CIDADÃO  
TRANSFORMA A SOCIEDADE**

# Utilização da Ouvidoria como Ferramenta de Gestão

- Sabemos que a ouvidoria pública é uma ferramenta de gestão importante para as prefeituras, porque amplia o canal de comunicação com os cidadãos, garantindo o exercício da cidadania por meio do acesso à informação. Com isso a prefeitura consegue atuar com maior eficiência para atender às necessidades da cidade. As críticas e sugestões realizadas pela comunidade a ouvidoria, quando analisadas, indicam quais são as tomadas de decisões mais assertivas.

- ▶ Atualmente temos o sistema disponibilizado gratuitamente denominado E-ouv.
- ▶ As Ouvidorias tem a sua disposição cursos de capacitação para melhorar o atendimento e sua implantação.
- ▶ Leis específicas que disciplinam a atuação e política de fortalecimento das ouvidorias .

Mas precisamos continuar em busca de uma melhor organização social. E para isso devemos preparar desde cedo o cidadão para o exercício da cidadania.

# E qual a importância da cidadania?

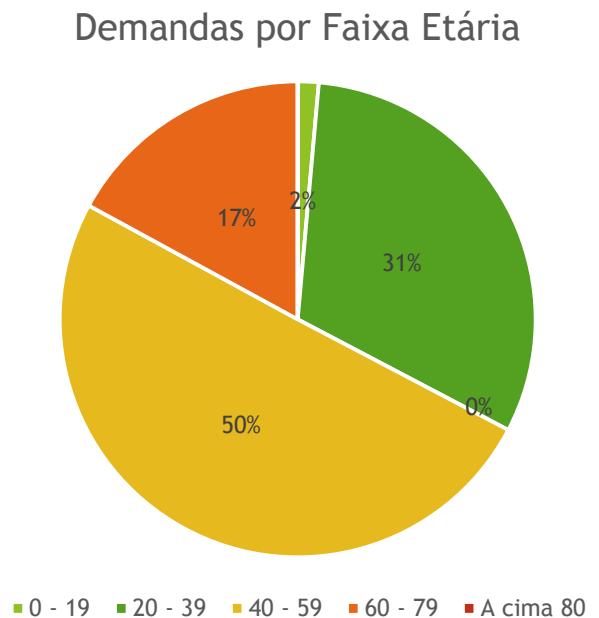
- ▶ A aplicação do conceito de cidadania é imprescindível para que haja uma **melhor organização social** e exerce-la é ter consciência de seus direitos e obrigações, garantindo que estes sejam colocados em prática.

# QUAIS OS OBJETIVOS DA CIDADANIA?

- ▶ Proporcionar conhecimentos das temáticas de direitos humanos e estimular o exercício da cidadania.
- ▶ Uma boa cidadania implica que os direitos e deveres estão interligados, e o respeito e cumprimento de ambos contribuem para uma sociedade mais equilibrada e justa.
- ▶ É pensar na coletividade

# COMO A OUVIDORIA PODERIA PARTICIPAR ATIVAMENTE DESSA TRANSFORMAÇÃO ?

- Após estudar os relatórios da OGM foi constatado que as faixas etárias compreendidas entre 0 a 19 anos que recorriam a nossa unidade para registro de demandas totalizavam em apenas 2% conforme gráfico:



Apesar dos jovens terem facilidade na utilização dos meios digitais e de telefonia, os índices demonstram que não utilizam a ferramenta para abertura de demandas.



# QUESTIONAMENTOS

Qual seriam os motivos para o afastamento :

Seria a credibilidade  
no poder público ??????

Seria a falta  
informação sobre o  
papel da ouvidoria????



Achamos que não !!!!!!!!!

1. Como mudar essa realidade ?

➤ Informando e conscientizando o cidadão sobre a função da Ouvidoria.

2. Como estimular a visão cidadã de forma a atrair esses jovens para que se tornem fiscais dos serviços públicos e informá-los como podem contribuir para melhorar a gestão?

➤ Proporcionar conhecimentos das temáticas de direitos humanos e estimular o exercício da cidadania.

3. Qual linguagem utilizar para facilitar a comunicação com o jovem?

➤ Utilização de um Portal da Transparência mais dinâmico e atrativo

➤ Divulgação da Carta de Serviço e do Sistema E-Ouv Municípios.

➤ Disponibilização de mídias digitais tais como: Whatsapp e Facebook

➤ Criar revista em quadrinho com as principais informações da ouvidoria

# OUVIDORIA EM AÇÃO

Projeto está em fase inicial (embrionário)

Público Alvo:

Estudantes de escolas públicas e privadas.

# Finalidade

- ▶ Esse projeto tem como finalidade, conscientizar os alunos para o fortalecimento da cidadania.
- ▶ Ouvidoria em ação é um programa voltado a estudantes de todas as áreas de formação que tem o objetivo de estimular a participação democrática e cidadã por meio de atividades que propiciem conhecimento sobre os serviços realizados pelo município. É uma oportunidade para acompanhar de forma interativa a atividade da Prefeitura Municipal de João Pessoa, compreendendo o papel da instituição para a democracia e a complexidade do processo.
- ▶ A participação no programa pretende trazer a este público o entendimento de que a participação do cidadão nos debates, votações e decisões que ocorrem no município têm grande impacto em sua vida. A Reforma Política, acessibilidade, educação e saúde são exemplos de temas que estarão em discussão no Projeto Ouvidoria em ação.

# Programação

- ▶ Toda a programação é baseada na autonomia e no protagonismo dos estudantes e valoriza a aproximação e a interação dos jovens com o Prefeitura Municipal de João Pessoa. Desta maneira, pretende-se estimular o envolvimento com a política e a atuação cidadã dos participantes, incentivando a participação democrática.



# OBRIGADO!!!

