

# **SECRETARIA DE GOVERNO**

---

**Diretoria de Governança e  
Transparência**

**Relatório de  
Atividades Ouvidoria-  
Geral**



**Prefeitura de  
JACARÉÍ**

# 1. Introdução

Criada por meio da Lei 6.105, de 24 de fevereiro de 2017, a Ouvidoria-Geral é parte integrante da Diretoria de Governança e Transparência – que está estruturada na Secretaria de Governo –, tendo como principal característica a concretização da democracia participativa, concedendo voz ativa ao cidadão em relação a reclamações, críticas, elogios e sugestões sobre a gestão na Administração Pública.

A equipe da Ouvidoria-Geral é composta pela Ouvidora-geral, pela Ouvidora da Saúde, um Assessor Comunitário e duas Assistentes, que realizam atendimentos pelos seguintes canais:

- Internet:** por meio de formulário eletrônico disponível no ícone “Ouvidoria” constante no portal da Transparência, no site da Prefeitura;
- Telefone:** Ouvidoria-Geral: (12) 3955-9166, 3955-9016, 3955-9031 e 3955-9087 e Ouvidoria da Saúde: 3955-9771;
- Presencial:** de segunda a sexta-feira das 08h às 17h, na Praça dos Três Poderes, 73, 2º andar – Centro.

A Ouvidoria da Secretaria da Saúde foi criada por meio da Lei 6.157, de 24 de outubro de 2017, em razão da grande demanda, mas se reporta à Ouvidoria-Geral.

# 1.1. Do Relatório

Este relatório aborda as principais atividades, de janeiro a dezembro de 2017, inseridas no processo de relacionamento entre o cidadão e a Ouvidoria-Geral, com os índices indicadores dos chamados, apurações e encaminhamentos de reclamações, denúncias, críticas, apreciações, comentários, elogios e sugestões referentes às atividades de órgãos e entidades municipais da Administração direta e indireta.

Atualmente a Ouvidoria-Geral contempla em sua equipe, os seguintes servidores:

- Marli Caldeira Aureliano – Ouvidora-geral
- Mario Lucio Adrião – Assessor Comunitário

Demais integrantes

- Célia Maria S. Santos
- Esther Gomes dos Santos

# 1.2. Funções da Ouvidoria

A Ouvidoria-Geral garante sigilo quando da solicitação e resposta ao munícipe e estrutura suas ações nos seguintes eixos:

- Atuar no atendimento, na mediação de conflitos entre o cidadão e a Administração, procurando personalizar o atendimento ao munícipe;
- Avaliar a procedência das solicitações, encaminhando-as aos setores competentes para a devida apreciação e resposta;
- Acompanhar as providências adotadas;
- Cobrar soluções;
- Dar o devido retorno ao interessado de forma ágil e desburocratizada;
- Auxiliar a instituição no exercício da autocrítica e da reflexão;
- Mapear e localizar eventuais falhas nos procedimentos da instituição;
- Propor a adoção de providências ou medidas para soluções de problemas, quando necessário.

# 3. Demandas da Ouvidoria

Foram acolhidas, no ano de 2017, 1.111 manifestações, as quais – em sua maioria – foram analisadas e encaminhadas para os setores demandados, conforme o seu objeto, cumprindo com os requisitos de transparência, para assim, estimular a participação social na gestão pública.

As demandas são classificadas pelo tipo da ocorrência, que podem ser:

- Denúncia;
- Reclamação;
- Sugestão;
- Solicitação;
- Elogio;
- Manifestação Livre;

**DENÚNCIA:** é a comunicação de possíveis irregularidades ou potenciais ilegalidades na Administração Pública Direta e Indireta.

**RECLAMAÇÃO:** é a manifestação de desagrado ou protesto sobre um serviço prestado ou a não prestação de serviços.

**SUGESTÃO:** é a proposta apresentada pelo munícipe visando o aperfeiçoamento de políticas e de normas ou com intuito de melhorar ou alterar procedimentos adotados.

**SOLICITAÇÃO:** é o pedido de orientação ou informação sobre determinado serviço.

**ELOGIO:** é a manifestação de satisfação, aprovação ou louvor para com decisões, procedimentos e desempenho da Administração Pública.

**MANIFESTAÇÃO LIVRE:** é a que não se enquadra dentre as espécies acima.

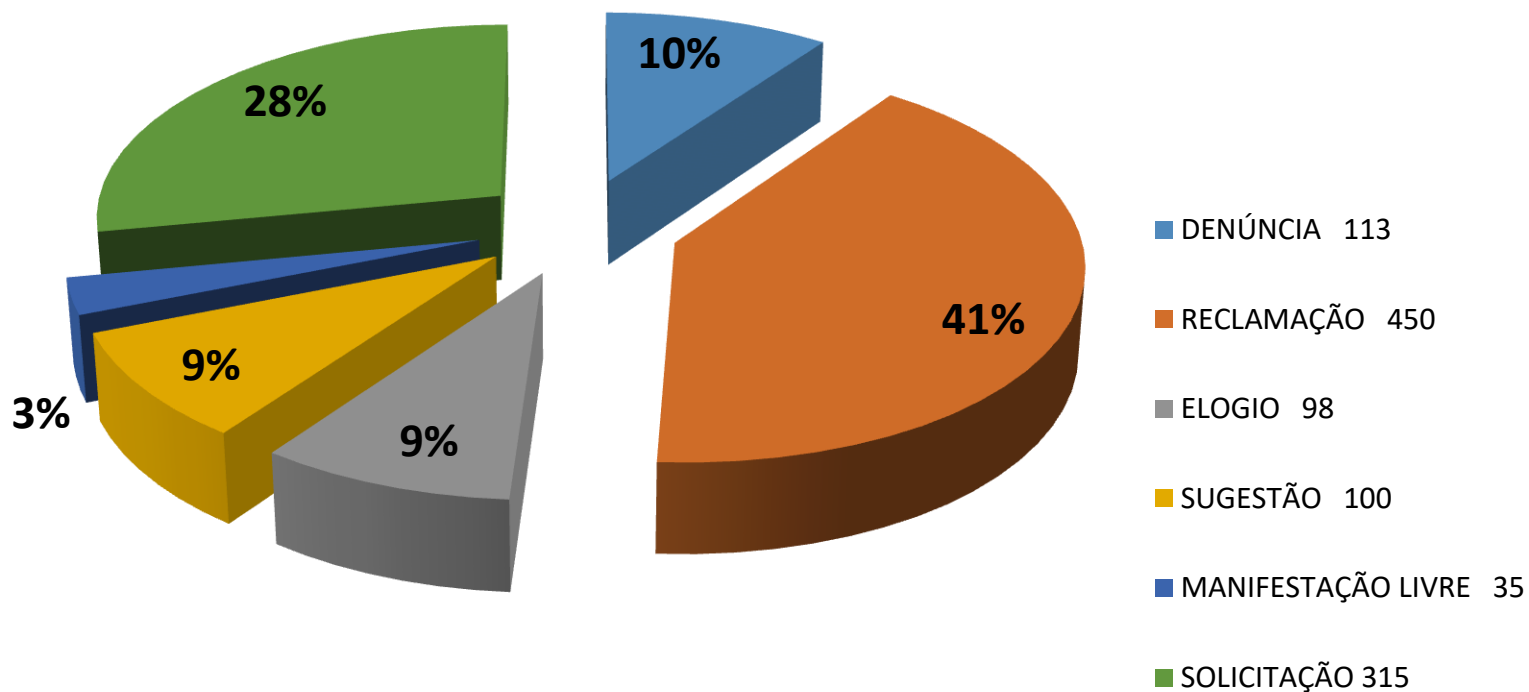
## 4. Onde iniciam as Demandas

A equipe da Ouvidoria-geral é a responsável por recepcionar a demanda e dar prosseguimento.

Dentre as demandas, as reclamações lideram o rol das principais manifestações, atingindo um percentual de 41% dos atendimentos, seguida das solicitações com 28%. Os elogios atingiram 9%; as sugestões 9%; as manifestações livres 3% e as denúncias somaram 10% do total de manifestações.

Constatou-se um total de 1.111 participações, das quais 10,35% estão em andamento e 47,35% encaminhadas, até o presente momento.

## 4.1. Demanda geral

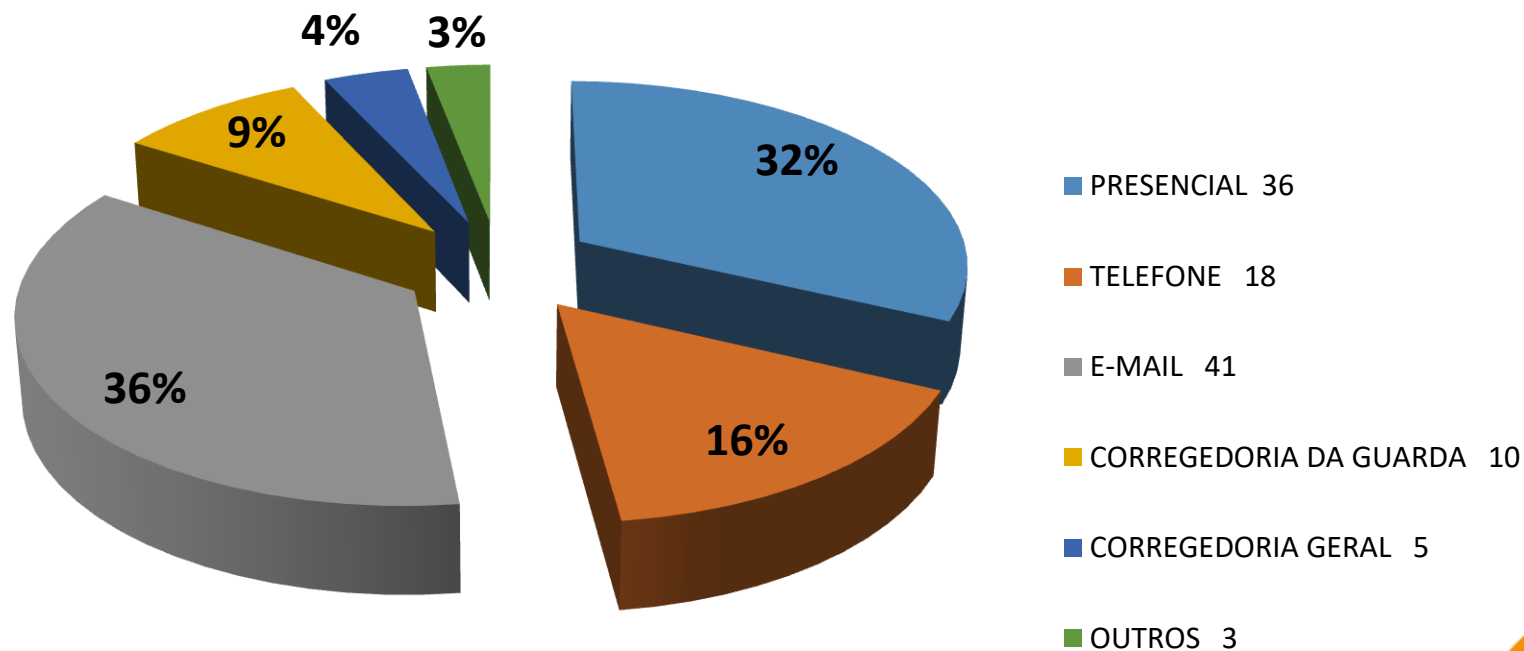


Total: 1111



## 4.1.1. Denúncias

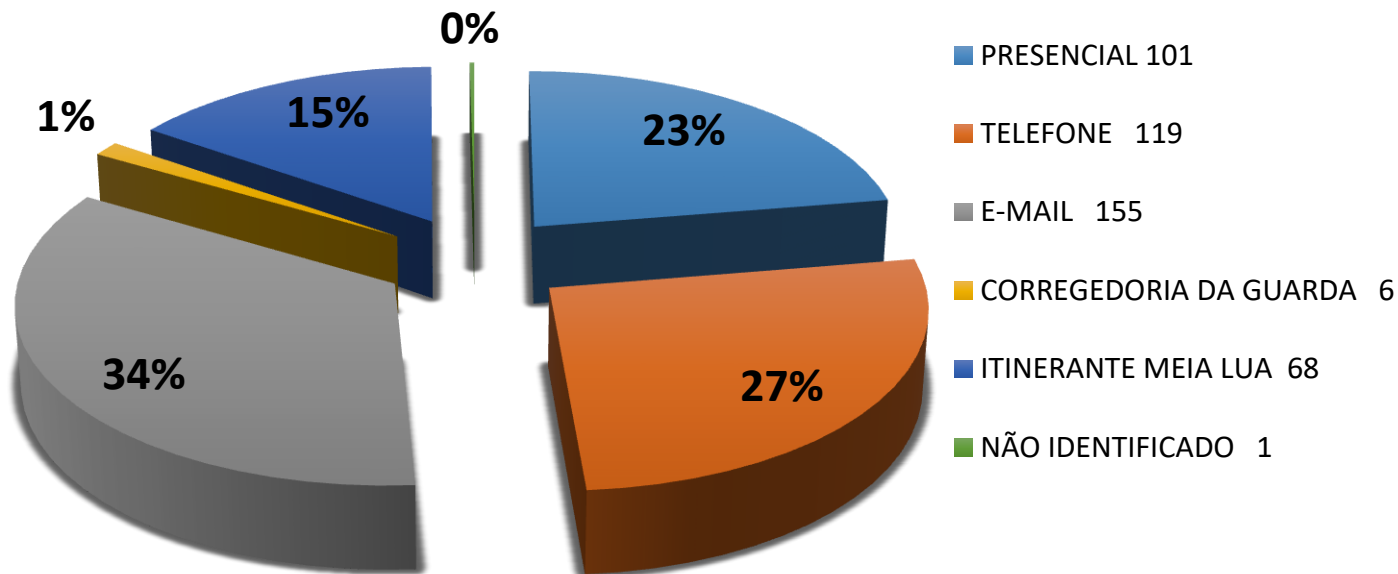
Meios de entrada de denúncias no período de janeiro a dezembro de 2017.



Total: 113

## 4.1.2. Reclamações

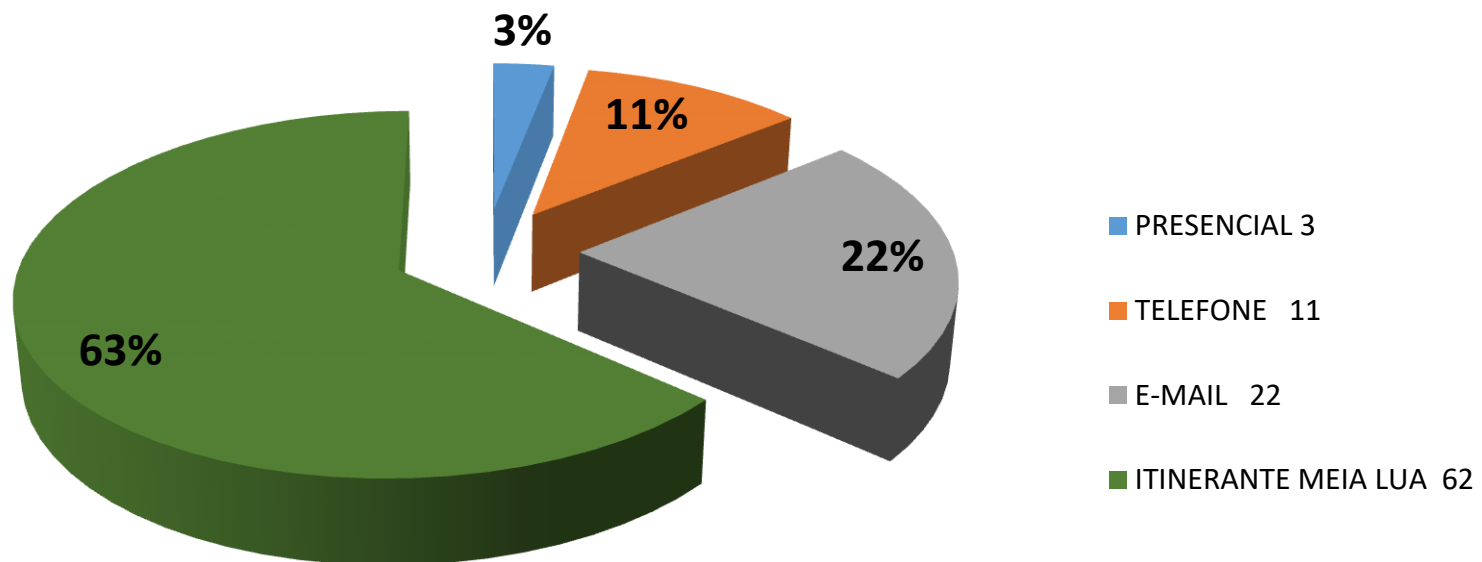
Meios de entrada de reclamações no período de janeiro a dezembro de 2017.



Total: 450

## 4.1.3. Elogios

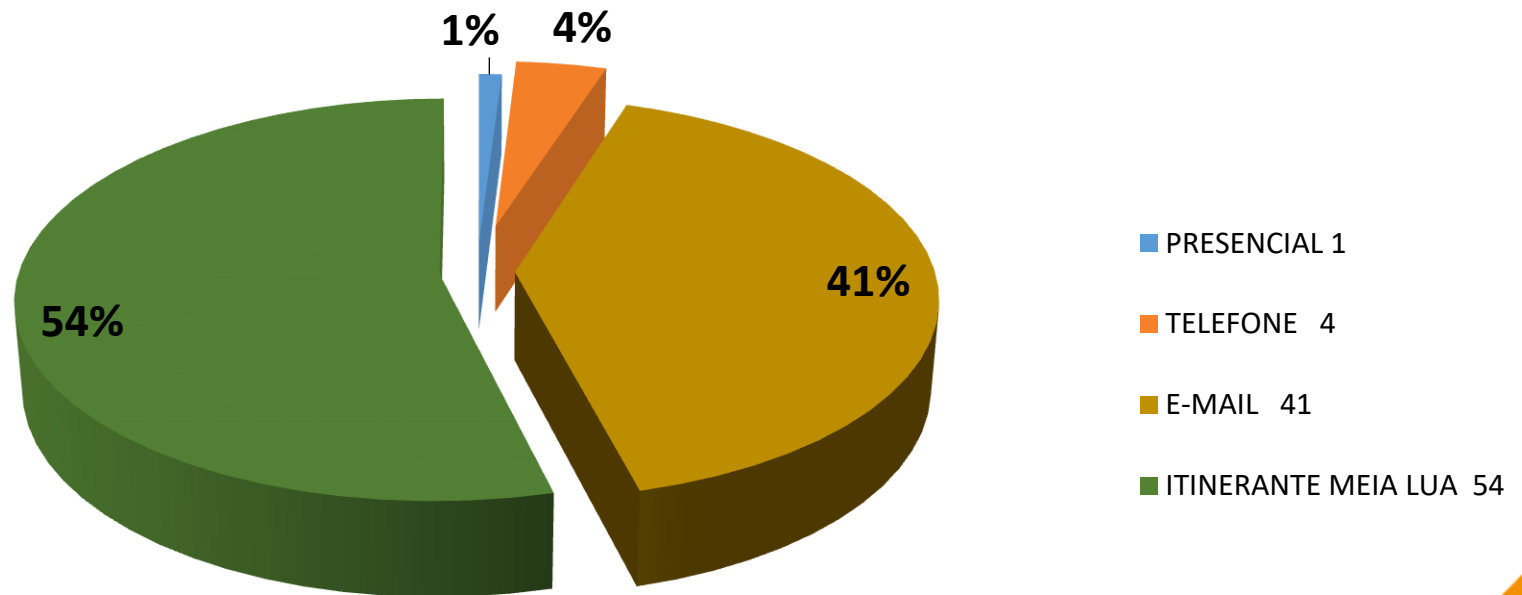
Meios de entrada de elogios no período de janeiro a dezembro de 2017.



Total: 98

## 4.1.4. Sugestões

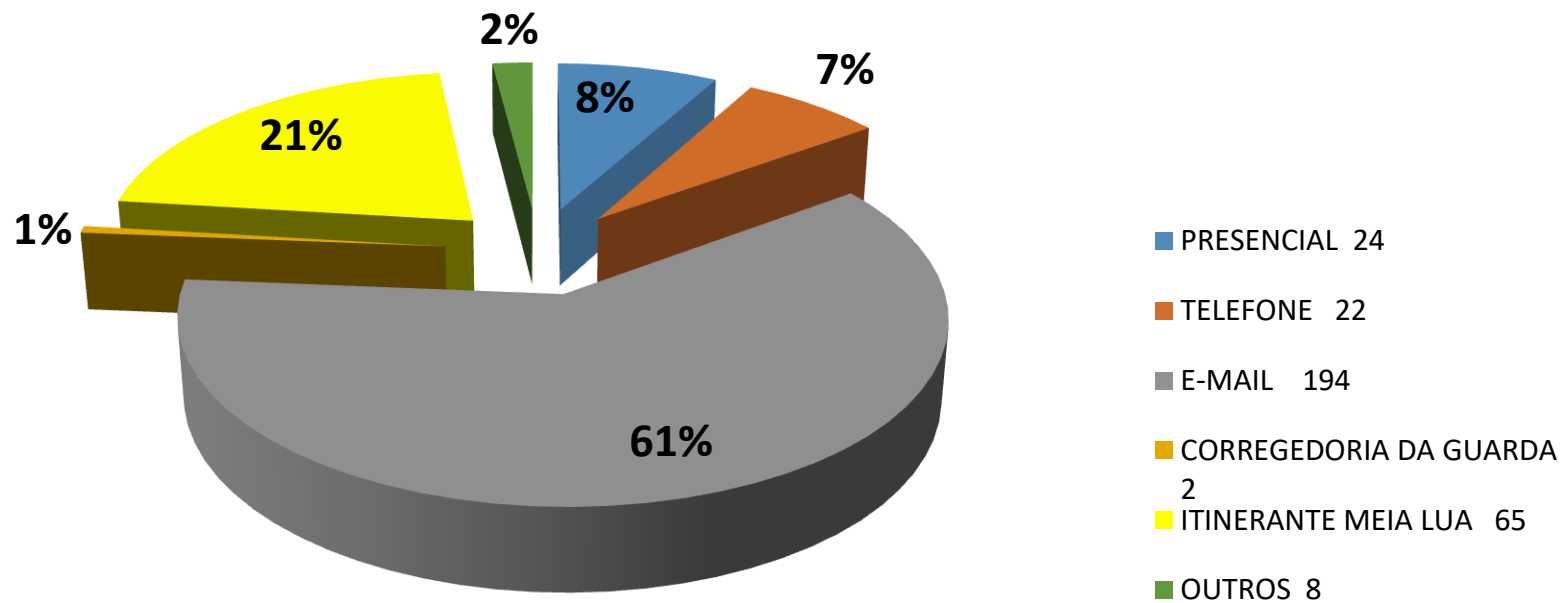
Meios de entrada de sugestões no período de janeiro a dezembro de 2017.



Total: 100

## 4.1.5. Solicitações

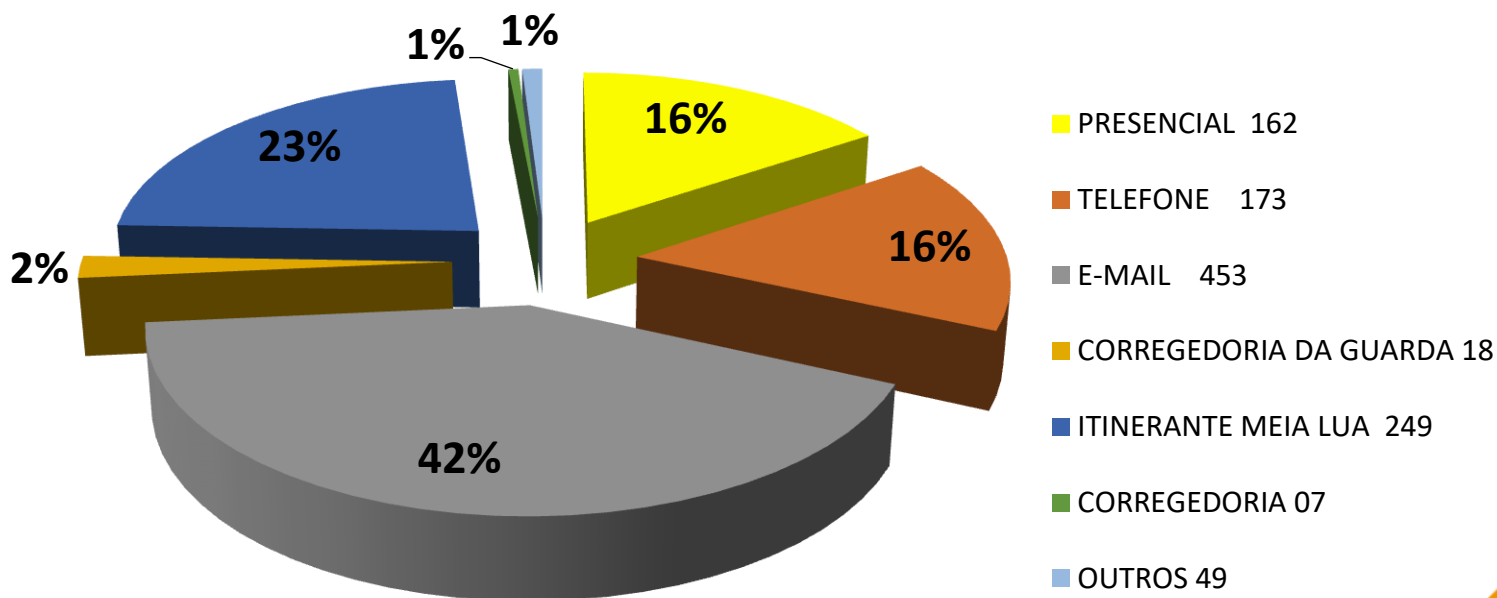
Meios de entrada de solicitações no período de janeiro a dezembro de 2017.



Total: 315

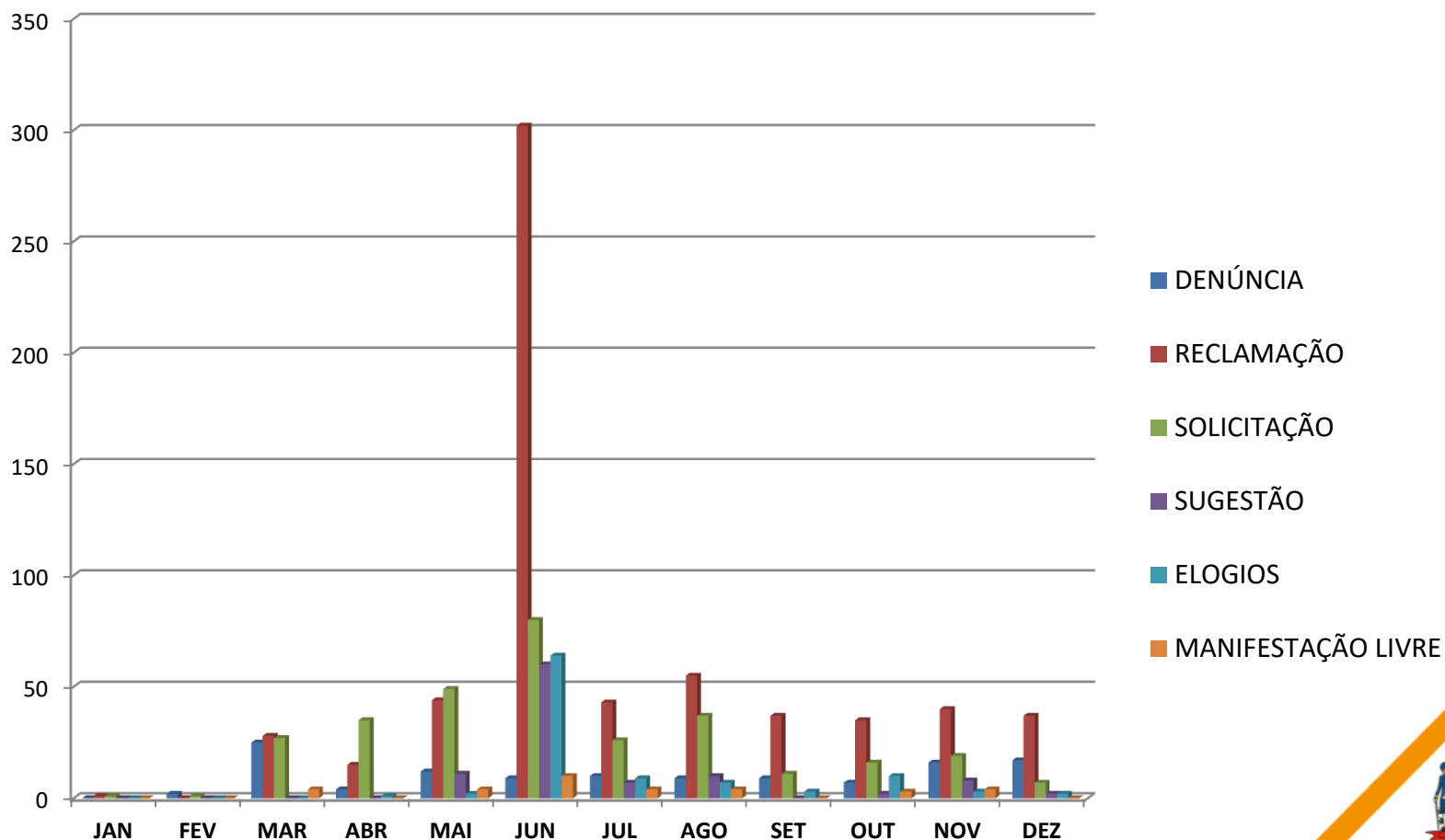
## 4.2. Demanda por mídia

O formulário eletrônico/internet apresentou-se como sendo o mais utilizado pela população na realização de suas manifestações, representando o percentual de 42% das demandas recebidas.





## 4.3.1 Comparativo por Resultado





## 4.4. Principais manifestações

RECLAMAÇÕES	
+	COBRANÇA IPTU
	DEMORA AGENDAMENTO CONSULTAS
	TELEFONE 0800
	FALTA DE MEDICAMENTOS
	MULTAS DE TRÂNSITO
-	LISTA DE ESPERA CIRURGIAS

DENÚNCIAS	
+	MAU ATENDIMENTO
	ATESTADO MÉDICO INDEFERIDO
	ASSÉDIO MORAL
	ABUSO DE AUTORIDADE
-	MÁ CONDUTA MÉDICA

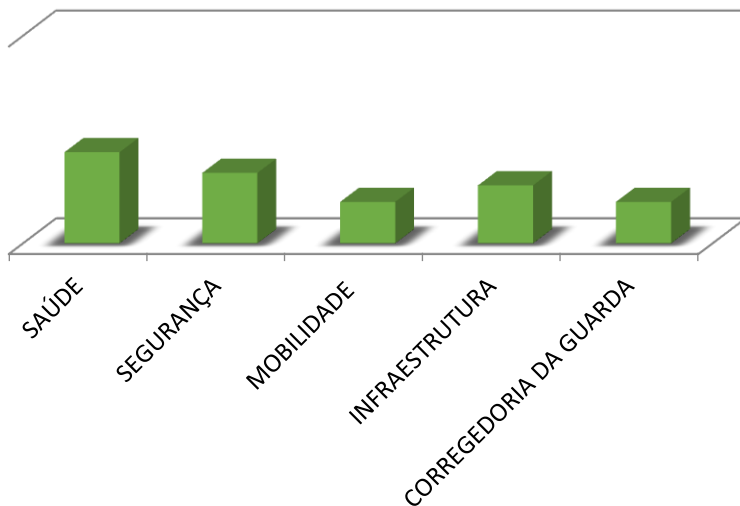
ELOGIOS	
+	ELOGIOS A FUNCIONÁRIOS
	ATENDIMENTO UBS 24h - MEIA LUA
	ACADEMIAS AO AR LIVRE
	FUNCIONAMENTO CEU - MEIA LUA
-	criação de ouvidoria

SUGESTÕES	
+	ALTERAÇÕES NO TRÂNSITO
	MANUTENÇÃO PREVENTIVA CÔRREGOS E BUEIROS
	CONTROLE DE ANIMAIS EM VIAS PÚBLICAS
	COBERTURA PONTOS DE ONIBUS
-	MELHORIAS VIA ACESSO VILLA BRANCA

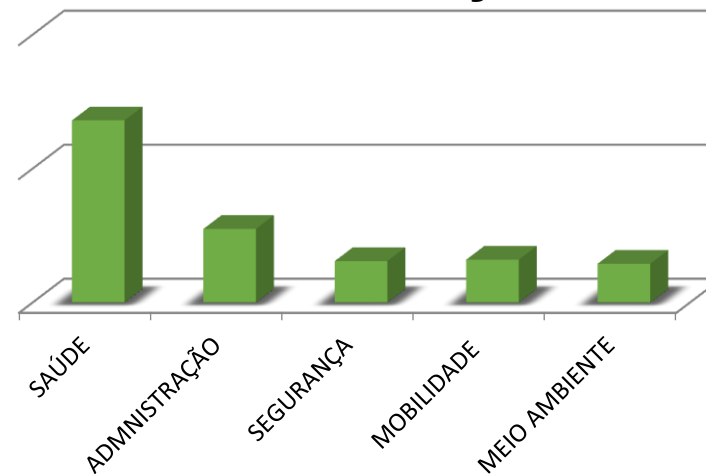


## 4.5. Ranking Comparativo de Manifestações

### DENÚNCIA

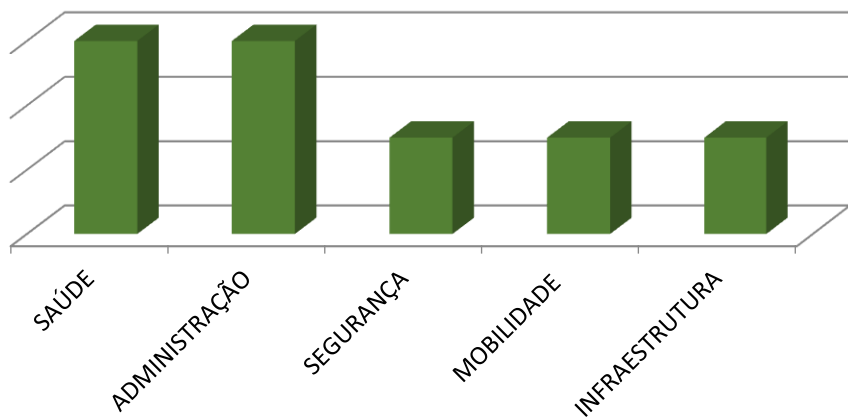


### RECLAMAÇÃO

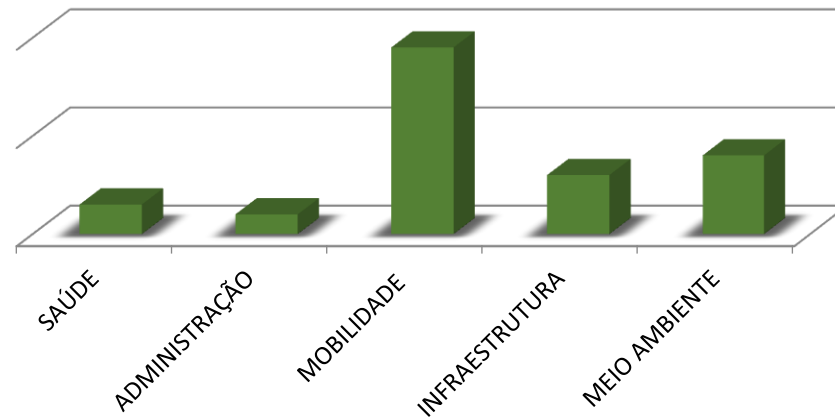


Pelos gráficos, verifica-se que a Secretaria de Saúde foi a que recebeu o maior número de reclamações e denúncias.

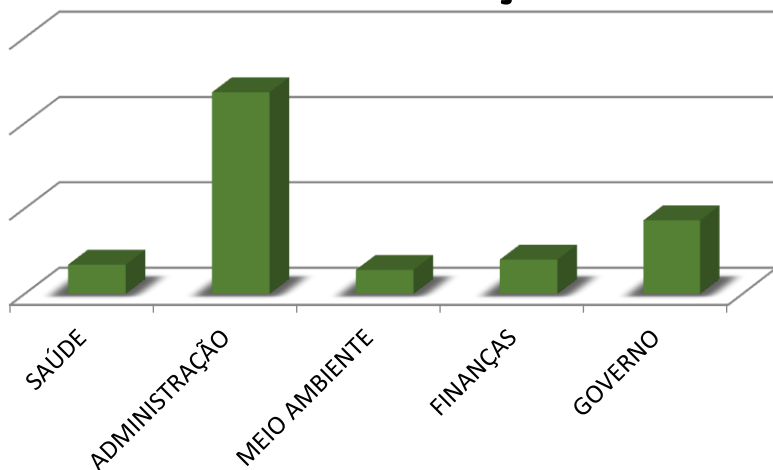
## ELOGIO



## SUGESTÃO



## SOLICITAÇÃO

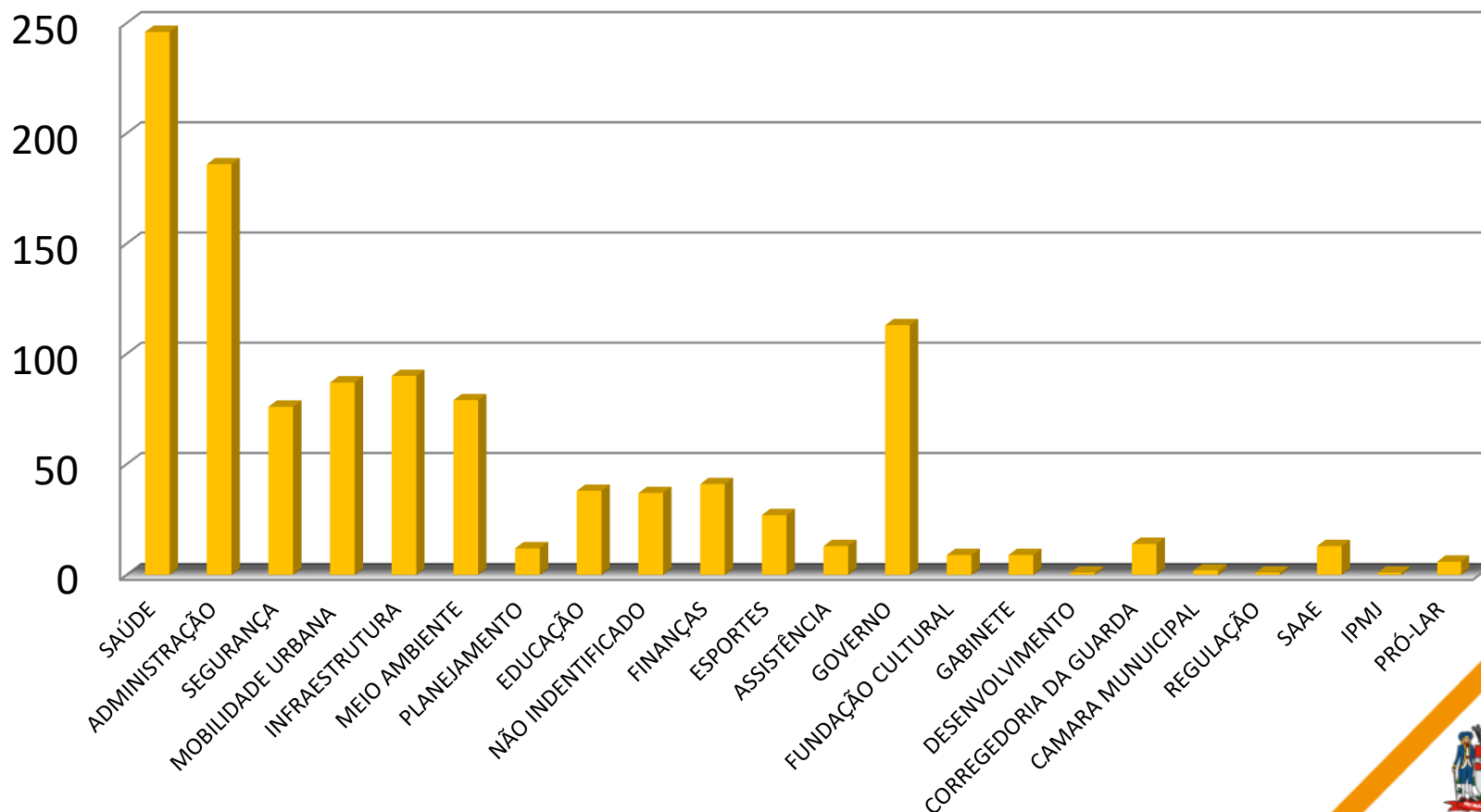


Também é possível verificar que a Secretaria de Administração foi a que mais recebeu solicitações.

Por vez, a Secretaria de Mobilidade destaca-se com a maior incidência de sugestões recebidas.

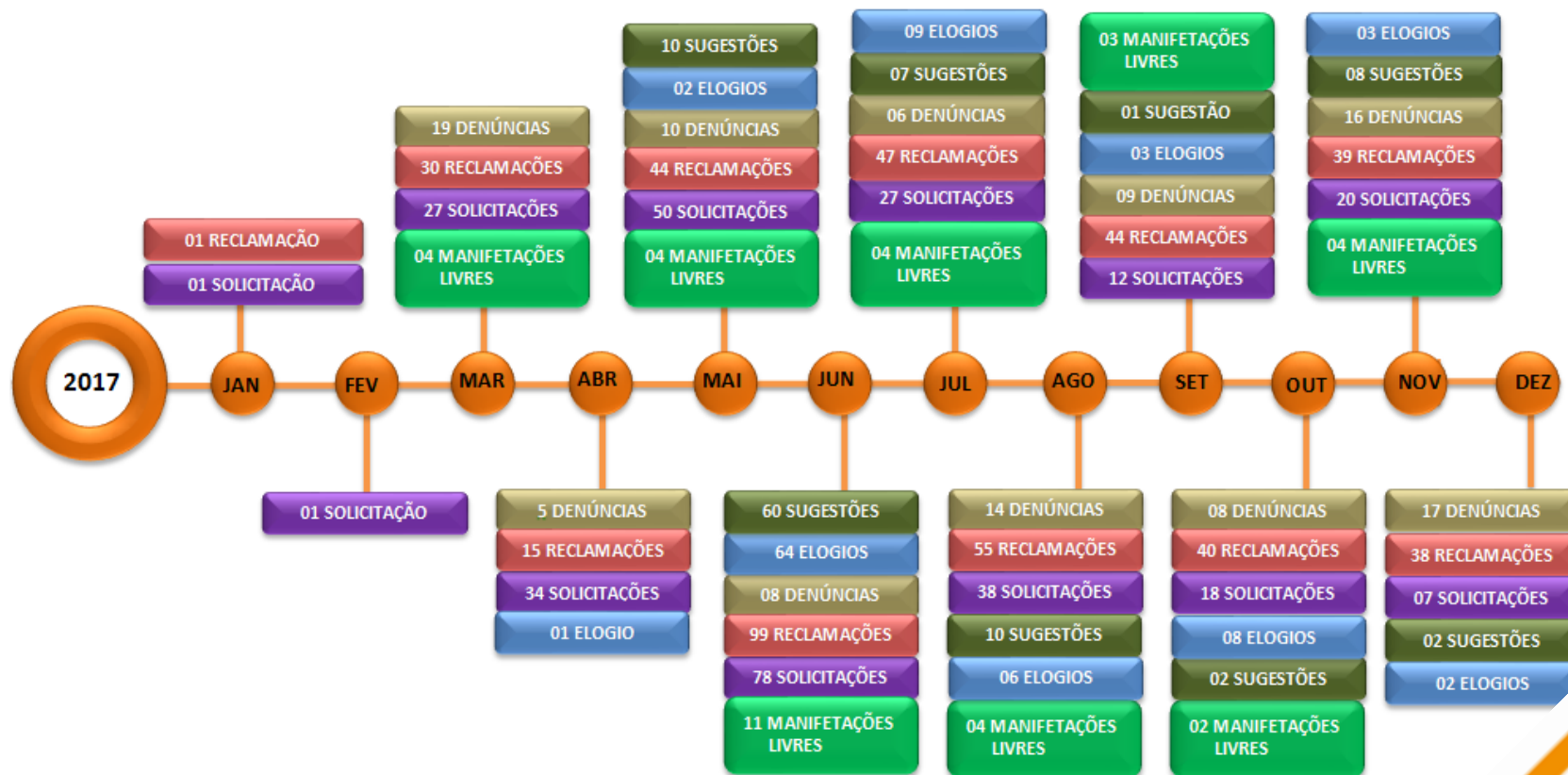
## 4.6. Secretarias e Autarquias

Demonstramos no gráfico abaixo o número de manifestações por secretarias e autarquias.

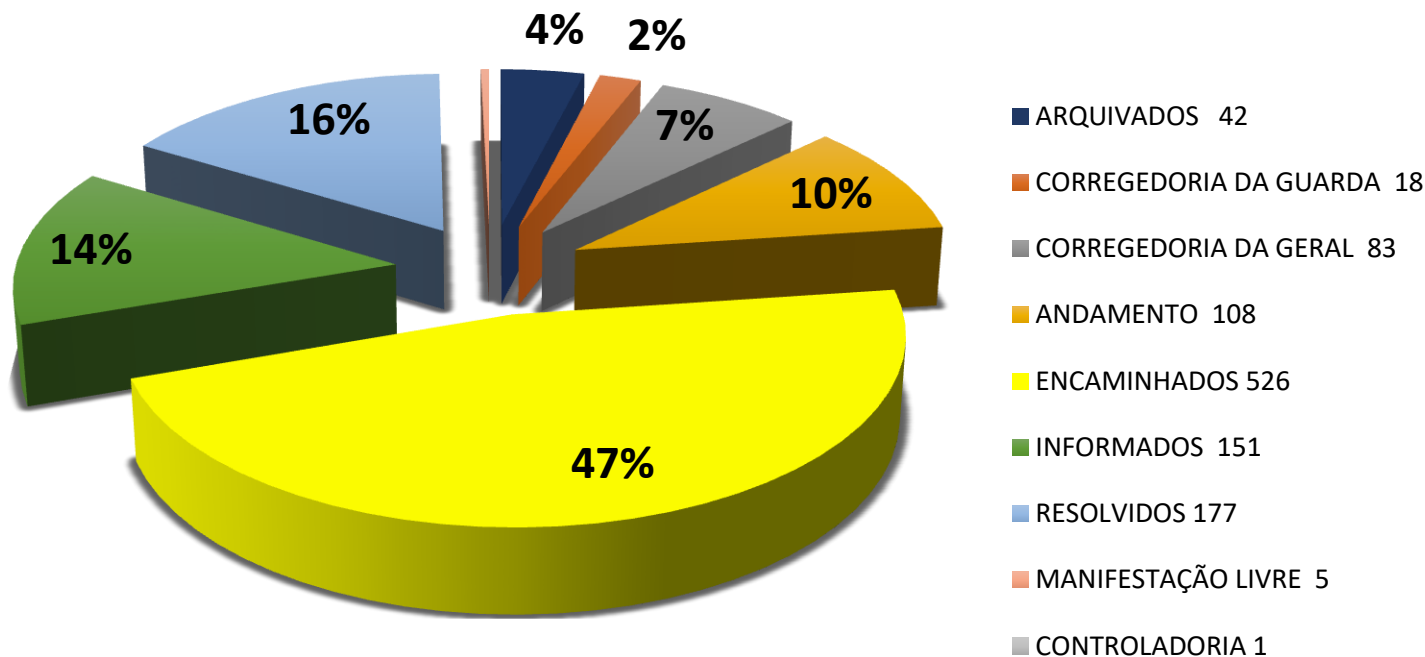


# 4.7.1. Linha do Tempo

Para melhor compreensão, o fluxo das demandas foi organizado em forma de linha do tempo, pelo qual se pode observar que os meses de maio, junho, julho e agosto tiveram maior demanda, somando 667 ocorrências de um total de 1.111, compreendendo 60%.



## 4.7.2. Comparativo de efetividade



\* Os tópicos inclusos no gráfico, compreendem:

- **Arquivados** – denúncias vazias, sem fundamento.
- **Andamento** – manifestações em aberto, aguardando resposta da Secretaria.
- **Encaminhados** – manifestações que em sua maioria não necessitam respostas, como sugestões e elogios.
- **Informados** – não necessariamente necessitam de uma resolução, porém houve resposta.

## 5. Novos Projetos

A meta para o ano de 2018 é ampliar a divulgação do trabalho da Ouvidoria aos funcionários, usuários e gestores, por meio da criação de cartilha informativa.

Outro projeto que buscará executar é a continuidade da “Ouvidoria Itinerante”, que tem por objetivo aproximar a Prefeitura do cidadão, visando melhorar os serviços oferecidos à população, ouvindo suas sugestões, elogios, denúncias e reclamações. Já no primeiro semestre o projeto atenderá, em sua maioria, as Unidades Básicas de Saúde, conforme calendário a seguir:

## FEVEREIRO 2018

SEGUNDA	TERÇA	QUARTA	QUINTA	SEXTA	SÁBADO	DOMINGO
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
	UBS Parque Santo Antônio 08:30 às 11:30		UBS Parque Santo Antônio 13:30 às 16:30			
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
	SIM 08:30 às 11:30		SIM 13:30 às 16:30			
26	27	28				
	UPA Central 08:30 às 11:30					





# MARÇO 2018

SEGUNDA	TERÇA	QUARTA	QUINTA	SEXTA	SÁBADO	DOMINGO
			1	2	3	4
			UPA Central 08:30 às 16:30			
5	6	7	8	9	10	11
	UBS Santa Cruz dos Lázarus 08:30 às 11:30		UBS Santa Cruz dos Lázarus 13:30 às 16:30			
12	13	14	15	16	17	18
	UBS Vila Zezé 08:30 às 11:30		UBS Vila Zezé 13:30 às 16:30			
19	20	21	22	23	24	25
	UBS Jd. das Indústrias 08:30 às 11:30		UBS Jd. das Indústrias 13:30 às 16:30			
26	27	28	29	30	31	
	UBS Igarapés 08:30 às 11:30		UBS Igarapés 08:30 às 16:30			



# ABRIL 2018

SEGUNDA	TERÇA	QUARTA	QUINTA	SEXTA	SÁBADO	DOMINGO
						1
2	3	4	5	6	7	8
UBS Pque. Brasil 08:30 às 11:30			UBS Pque. Brasil 13:30 às 16:30			
9	10	11	12	13	14	15
	UBS Nova Esperança 08:30 às 11:30		UBS Nova Esperança 13:30 às 16:30			
16	17	18	19	20	21	22
	UPA Pque. Meia Lua 08:30 às 11:30		UPA Pque. Meia Lua 13:30 às 16:30			
23	24	25	26	27	28	29
	UBS Bandeira Branca 08:30 às 11:30		UBS Bandeira Branca 08:30 às 11:30			
30						



# MAIO 2018

SEGUNDA	TERÇA	QUARTA	QUINTA	SEXTA	SÁBADO	DOMINGO
	1	2	3	4	5	6
			UBS Pagador Andrade 08:30 às 11:30			
7	8	9	10	11	12	13
	UMSF Jd. Emília 08:30 às 11:30		UMSF Jd. Emília 13:30 às 16:30			
14	15	16	17	18	19	20
	UBS Rio Comprido 08:30 às 11:30		UBS Rio Comprido 13:30 às 16:30			
21	22	23	24	25	26	27
	UBS Jd. Do Vale 08:30 às 11:30		UBS Jd. Do Vale 13:30 às 16:30			
	29	30	31			
UBS São Silvestre 08:30 às 11:30	UBS São Silvestre 13:30 às 16:30					



# JUNHO 2018

SEGUNDA	TERÇA	QUARTA	QUINTA	SEXTA	SÁBADO	DOMINGO
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
	UBS Sto. Antônio da Boa Vista 08:30 às 11:30		UBS Sto. Antônio da Boa Vista 13:30 às 16:30			
11	12	13	14	15	16	17
	UBS Jardim Paraíso 08:30 às 11:30		UBS Jardim Paraíso 13:30 às 16:30			
18	19	20	21	22	23	24
	Educamais São João 08:30 às 11:30		Educamais São João 13:30 às 16:30			
25	26	27	28	29	30	
	Casa Viva Vida 08:30 às 11:30		Casa Viva Vida 13:30 às 16:30			



# **SECRETARIA DE GOVERNO**

---