

SECRETARIA DE GOVERNO

Diretoria de Governança e Transparência

**Relatório de Atividades
Ouvidoria
Geral/Ouvidoria da
Saúde**



Prefeitura de
JACAREÍ

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 e a Ouvidoria da Saúde está vinculada à Secretaria respectiva, 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.

Os acessos à Ouvidoria Geral e à Ouvidora da Saúde são, principalmente:

- **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 2019, inseridas no processo de relacionamento entre o cidadão e as Ouvidorias, com os indicadores das demandas recebidas, apuradas e encaminhadas.

As demandas consistem em 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:

Dioraci Bernardes dos Santos – Ouvidor Geral

Greice de Fátima Teixeira Campos - Assistente de Serviços Municipais

Maria Julia da Cruz Nascimento - Estagiária

1.2. Funções das Ouvidorias

A Ouvidoria Geral e a Ouvidoria da Saúde garantem 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.

2. Demandas das Ouvidorias

Foram acolhidas, no ano de 2019, ----- 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;

2.1. Classificação - Demandas das Ouvidorias

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 município 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.

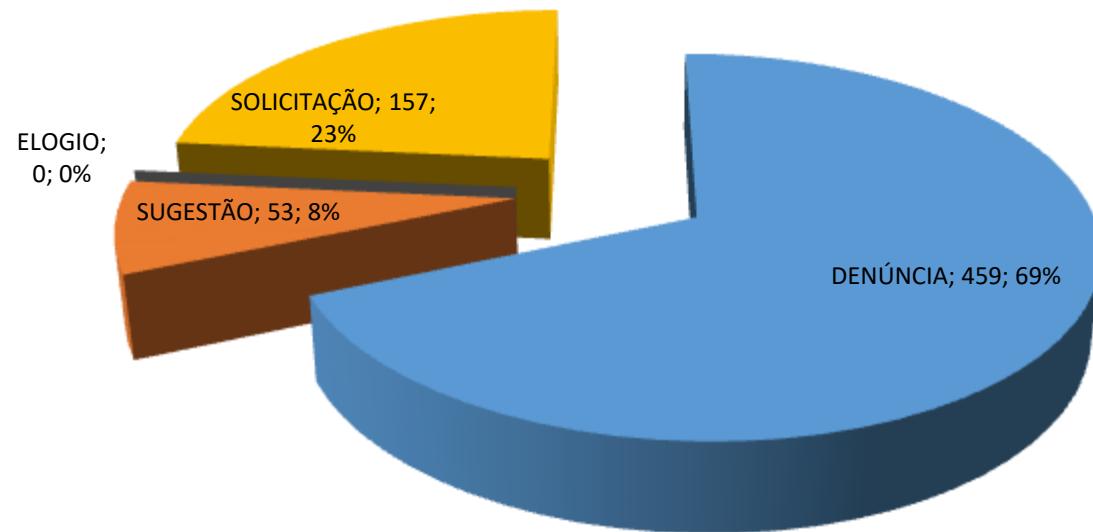
3. Das Demandas

A equipe da Ouvidoria Geral e Ouvidoria da Saúde são responsáveis por recepcionar a demanda e dar prosseguimento, 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.

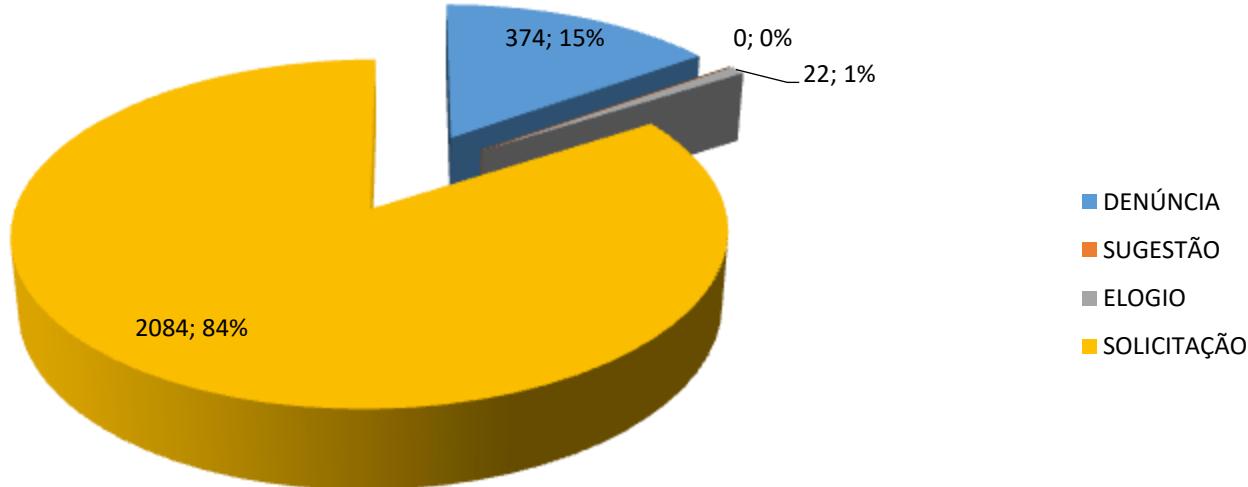
Constatou-se um total de 1.111 participações, das quais 10,35% estão em andamento e 47,35% encaminhadas, até o presente momento.



3.1. Onde iniciam as Demandas – Gráfico – Ouvidoria Geral

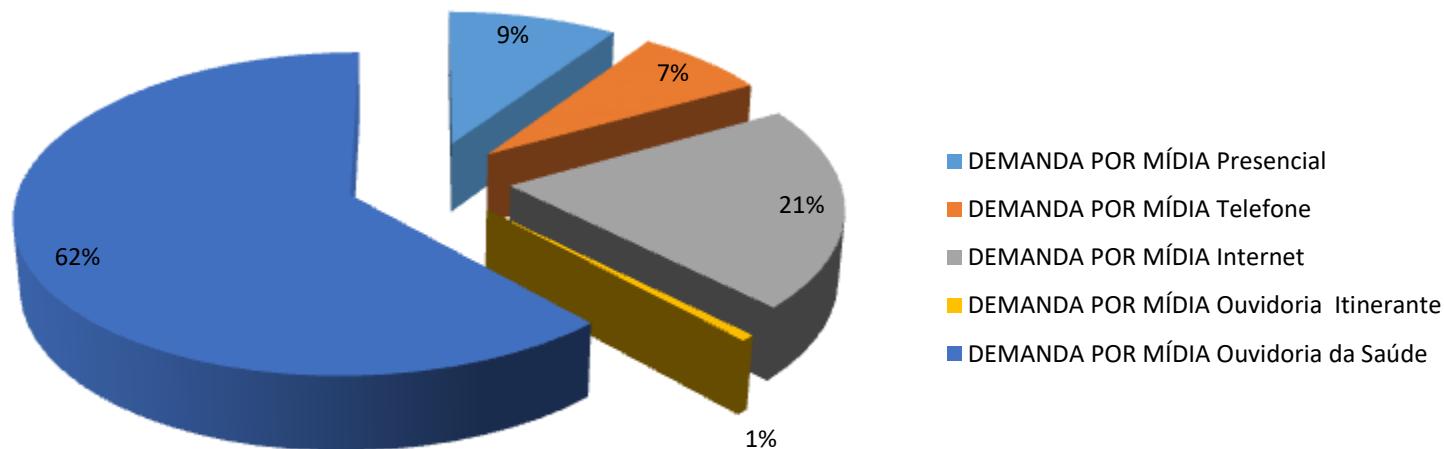


3.2. Onde iniciam as Demandas – Gráfico – Ouvidoria Saúde



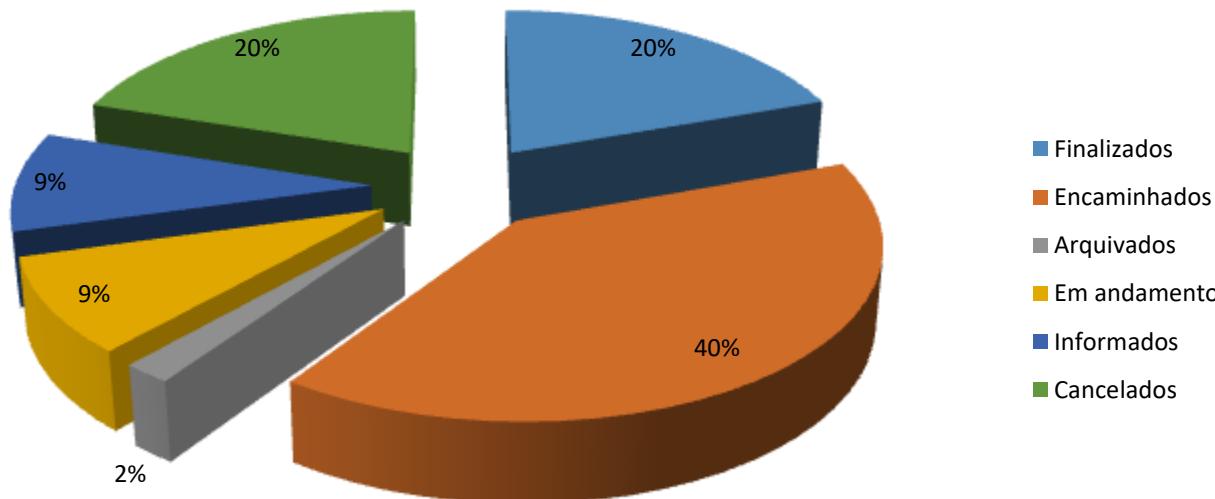
3.3. Demanda por mídia

O formulário eletrônico/internet apresentou-se como sendo o mais utilizado pela população na realização de suas manifestações, conforme gráfico abaixo:

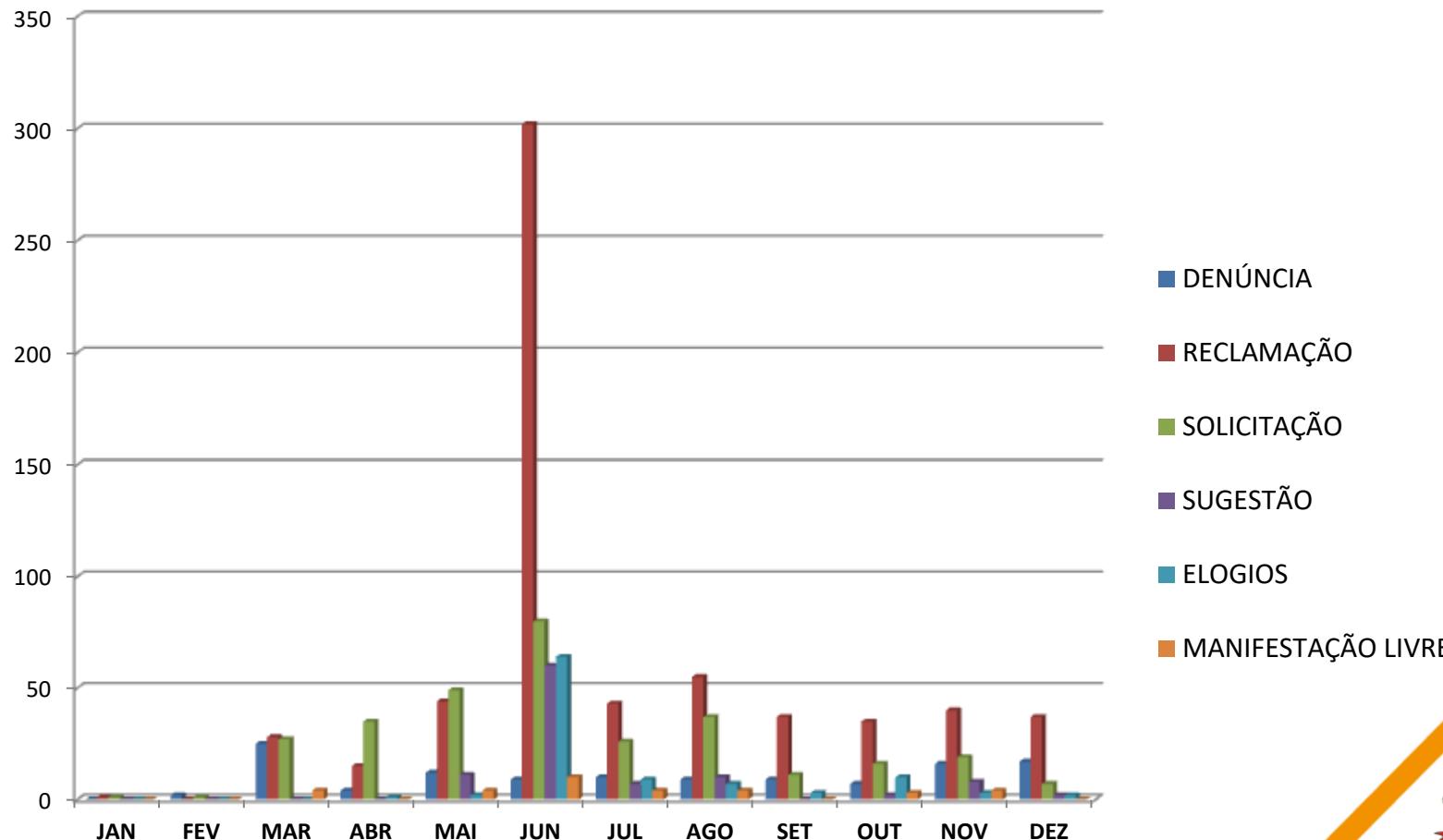


3.4. Demanda por resultado

Obteve-se, no período que compreende janeiro a dezembro de 2019 para ambas as Ouvidorias, foram obtidos os seguintes resultados:



4. Comparativo por Resultado



5. Principais Manifestações

A equipe da Ouvidoria Geral e Ouvidoria da Saúde são responsáveis por recepcionar a demanda e dar prosseguimento.

Dentre as demandas, as reclamações lideram o rol das principais manifestações:

Ouvidoria Geral

DENÚNCIA	459
SUGESTÃO	53
ELOGIO	8
SOLICITAÇÃO	157

Ouvidoria Saúde

DENÚNCIA	374
SUGESTÃO	0
ELOGIO	22
SOLICITAÇÃO	2084

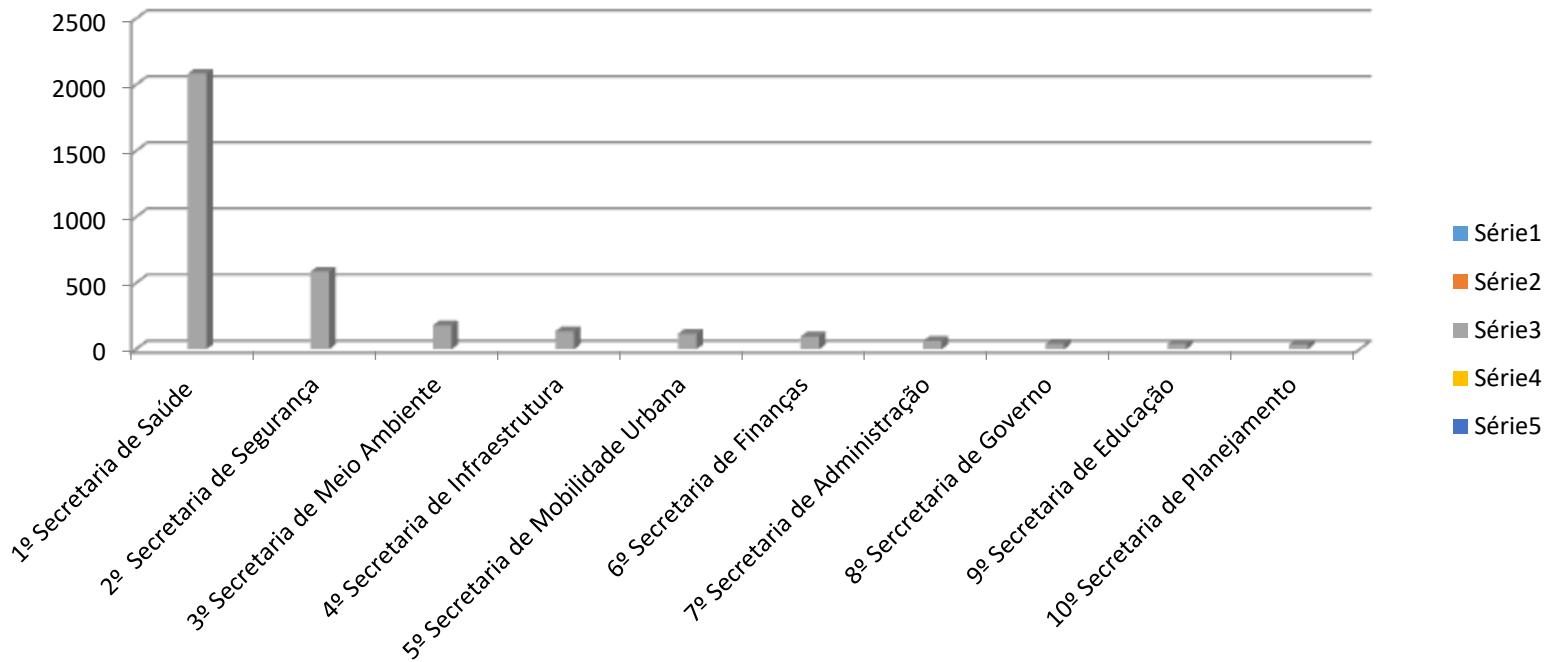
6. Secretarias e Autarquias

Demonstramos no gráfico abaixo o número de manifestações por Secretarias e Autarquias.

SECRETARIAS, AUTARQUIAS e FUNDAÇÕES MAIS ACIONADAS	
1º Secretaria de Saúde	2084
2º Secretaria de Segurança	586
3º Secretaria de Meio Ambiente	180
4º Secretaria de Infraestrutura	135
5º Secretaria de Mobilidade Urbana	115
6º Secretaria de Finanças	95
7º Secretaria de Administração	62
8º Secretaria de Governo	40
9º Secretaria de Educação	37
10º Secretaria de Planejamento	35

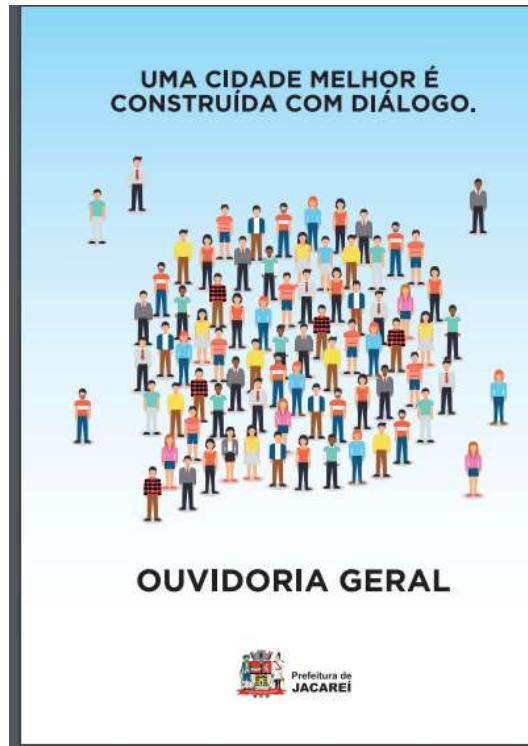
6.1. Secretarias e Autarquias

Demonstramos no gráfico abaixo o quantitativo de manifestações por Secretarias.



7. Projetos: Cartilha Ouvidoria

No ano de 2019, conforme anunciado no relatório de 2018, foi realizada ação de divulgação do trabalho das Ouvidorias aos servidores, gestores e munícipes, por meio da criação de cartilha informativa.



7.1. Projetos Ouvidoria Itinerante:

Outro projeto que foi realizado em 2019 que se anunciou em 2018 foi a continuidade da “Ouvidoria Itinerante”, que tem, pouco a pouco, aproximado a Prefeitura do cidadão, visando melhorar os serviços oferecidos, ouvindo suas sugestões, elogios, denúncias e reclamações. Dentre os locais da cidade contemplados no ano de 2019, à título de exemplo, temos: MERCADO MUNICIPAL DE JACAREÍ, PRAÇA CONDE FRONTIN, PRAÇA RAUL CHAVES, POUPATEMPO, UBS IGARAPÉS, UBS ESPERANÇA, UBS PARQUE SANTO ANTONIO, PRAÇA DO ROSÁRIO, dentre outros.



8. Conclusão:

Desta feita, temos que as Ouvidorias, tanto a Geral, quanto à da Saúde, são órgãos de extrema importância para o processo de melhoria contínua na qualidade dos serviços disponibilizados a todos os municípios da cidade de Jacareí.

SECRETARIA DE GOVERNO
