

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 Ouvidoria 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 Ouvidoria da Saúde: 3955-9771 e 3955-9752
- **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. 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.

1.2. Demandas das Ouvidorias

Foram acolhidas, no ano de 2020, entre Ouvidora da Saúde e Ouvidoria Geral 4504 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.

1.3. Conceito:

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.

2. Do Relatório

Este relatório aborda as principais atividades, de janeiro a dezembro de 2020, 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:

Martha Castro de Souza Rodrigues – Ouvidora Geral

Greice de Fátima Teixeira Campos - Assistente de Serviços Municipais

Tábata Alexandre Vasques - Estagiária

2.1. Principais Demandas

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 da Ouvidoria Geral e na Ouvidoria da Saúde as solicitações estão no topo do ranking.

Totalizamos em 2020, 4504 atendimentos, sendo 1930 da Ouvidoria Geral e 2574 da Ouvidoria da Saúde.

Ouvidoria Saúde: 2574

Ouvidoria Geral: 1930

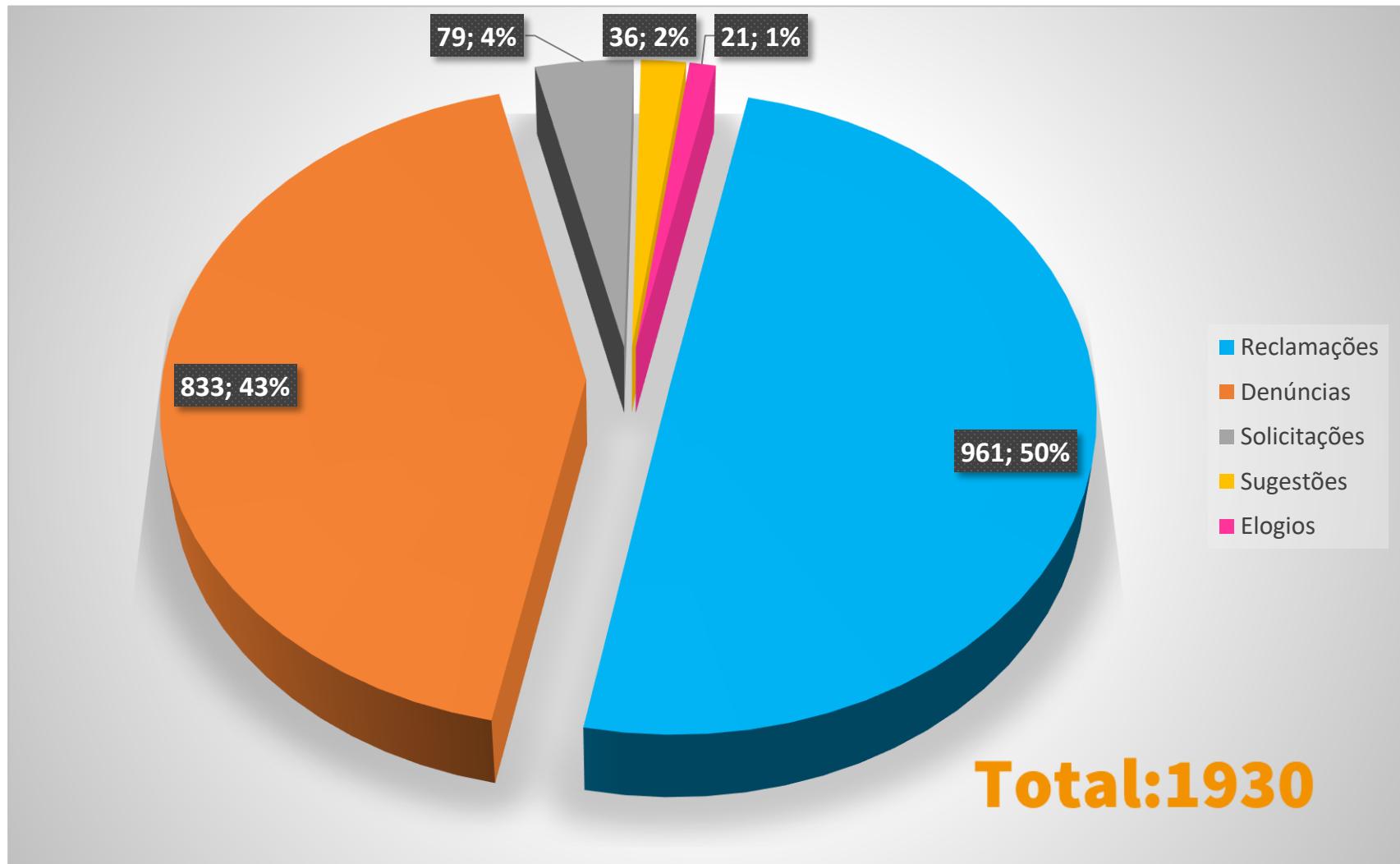
RECLAMAÇÃO	961	50%
DENÚNCIA	833	43%
SOLICITAÇÃO	79	4%
SUGESTÃO	36	2%
ELOGIO	21	1%

SOLICITAÇÃO	1822	71%
RECLAMAÇÃO	409	16%
INFORMAÇÃO	263	10%
DENÚNCIA	45	2%
ELOGIO	22	1%
SUGESTÃO	13	0%

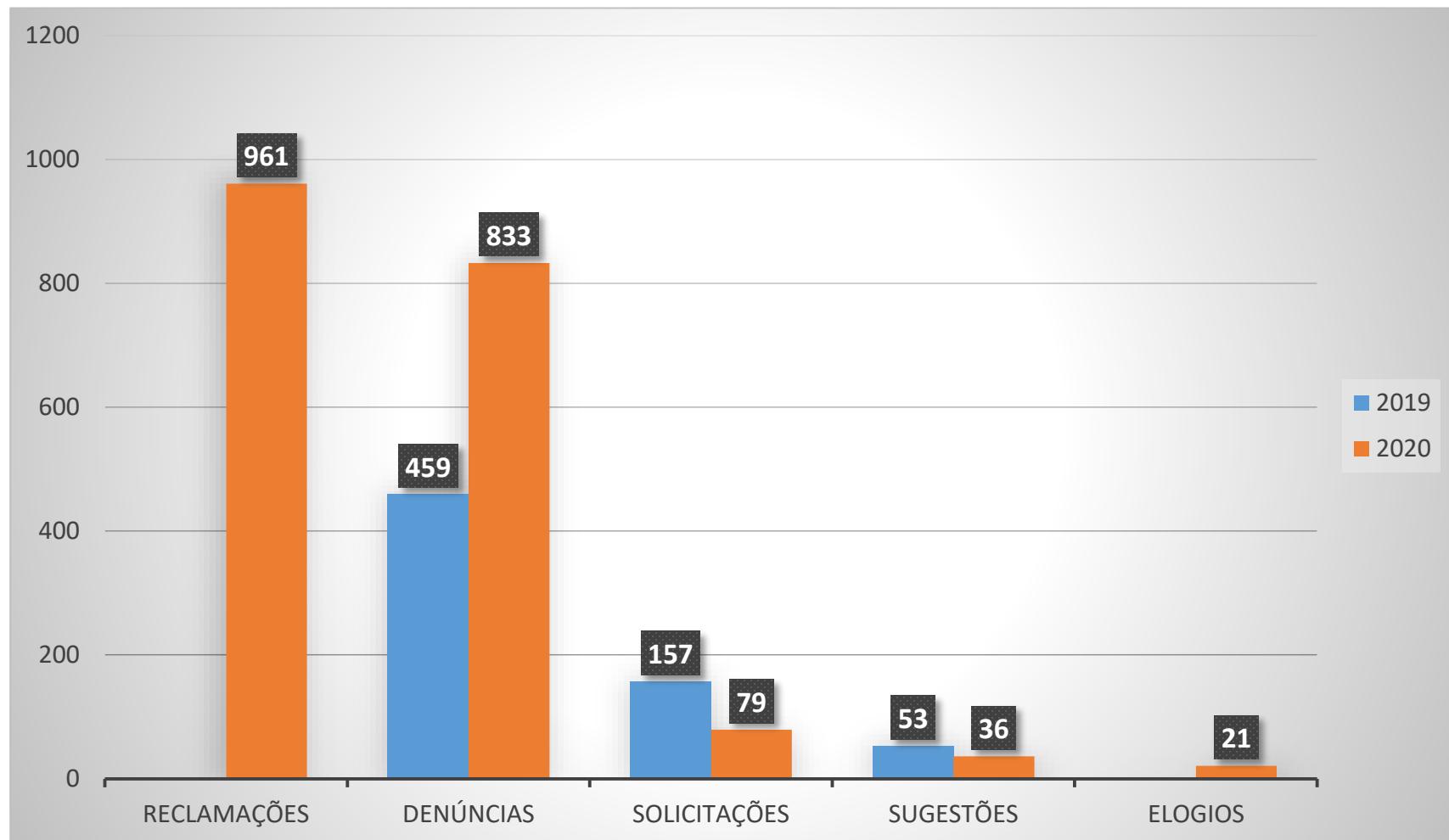
Total demandas: 4504

2.2. Demandas da Ouvidoria Geral

Ano:2020



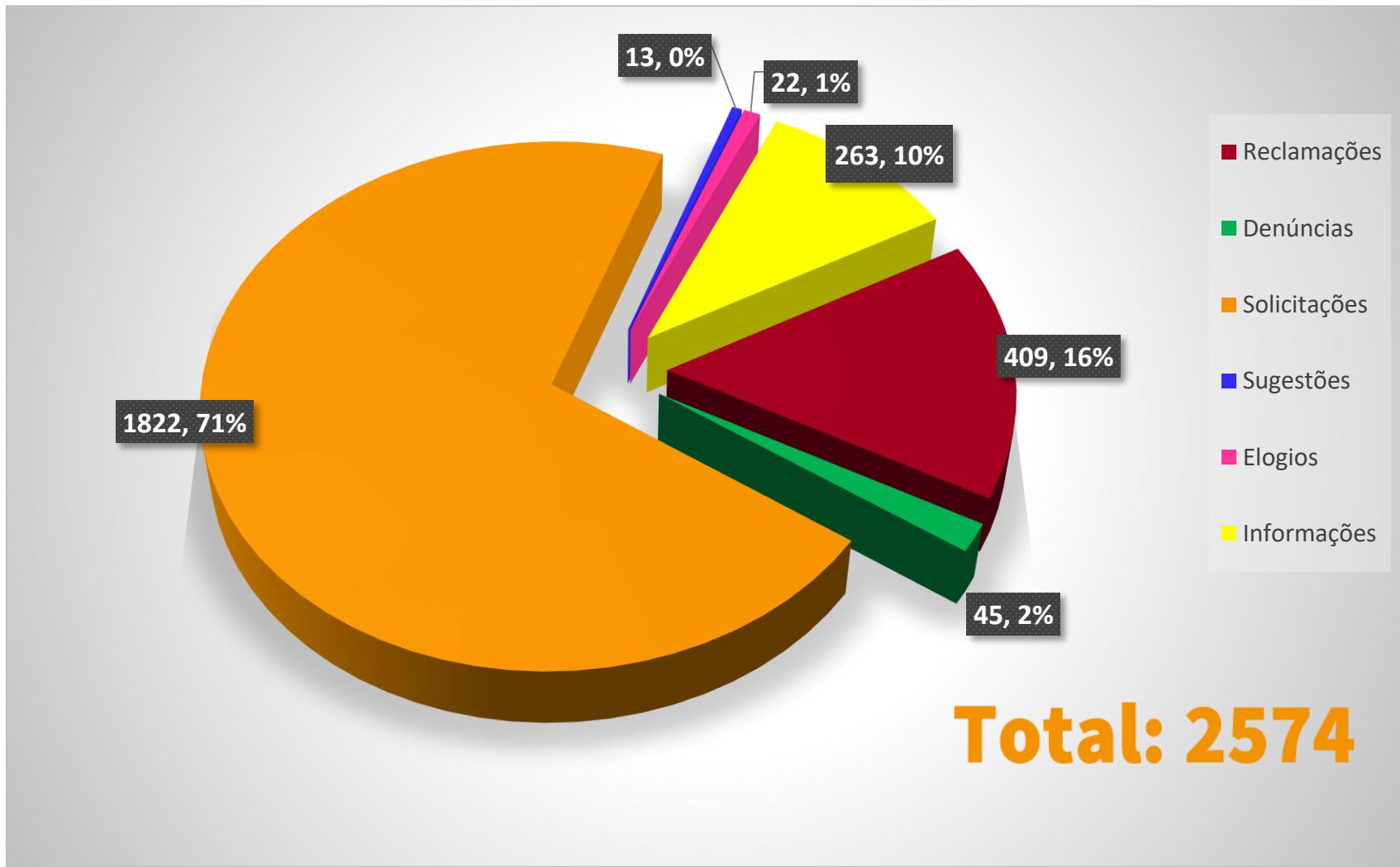
2.3. Demandas Ouvidoria Geral Comparativo 2019 X 2020



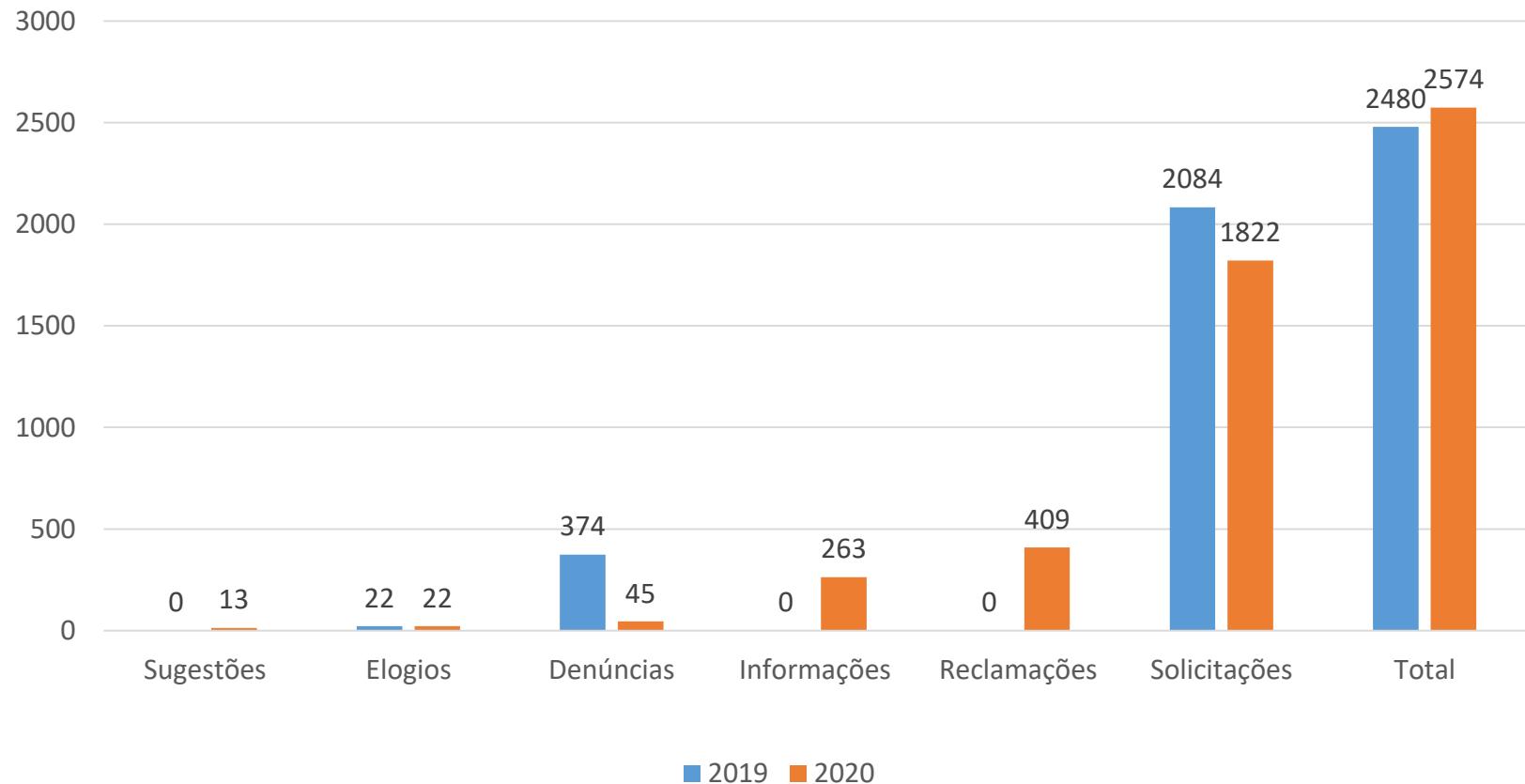
Observação: em 2019 não constam os dados em reclamações por falta de indicador.

2.4. Demandas da Ouvidoria Saúde

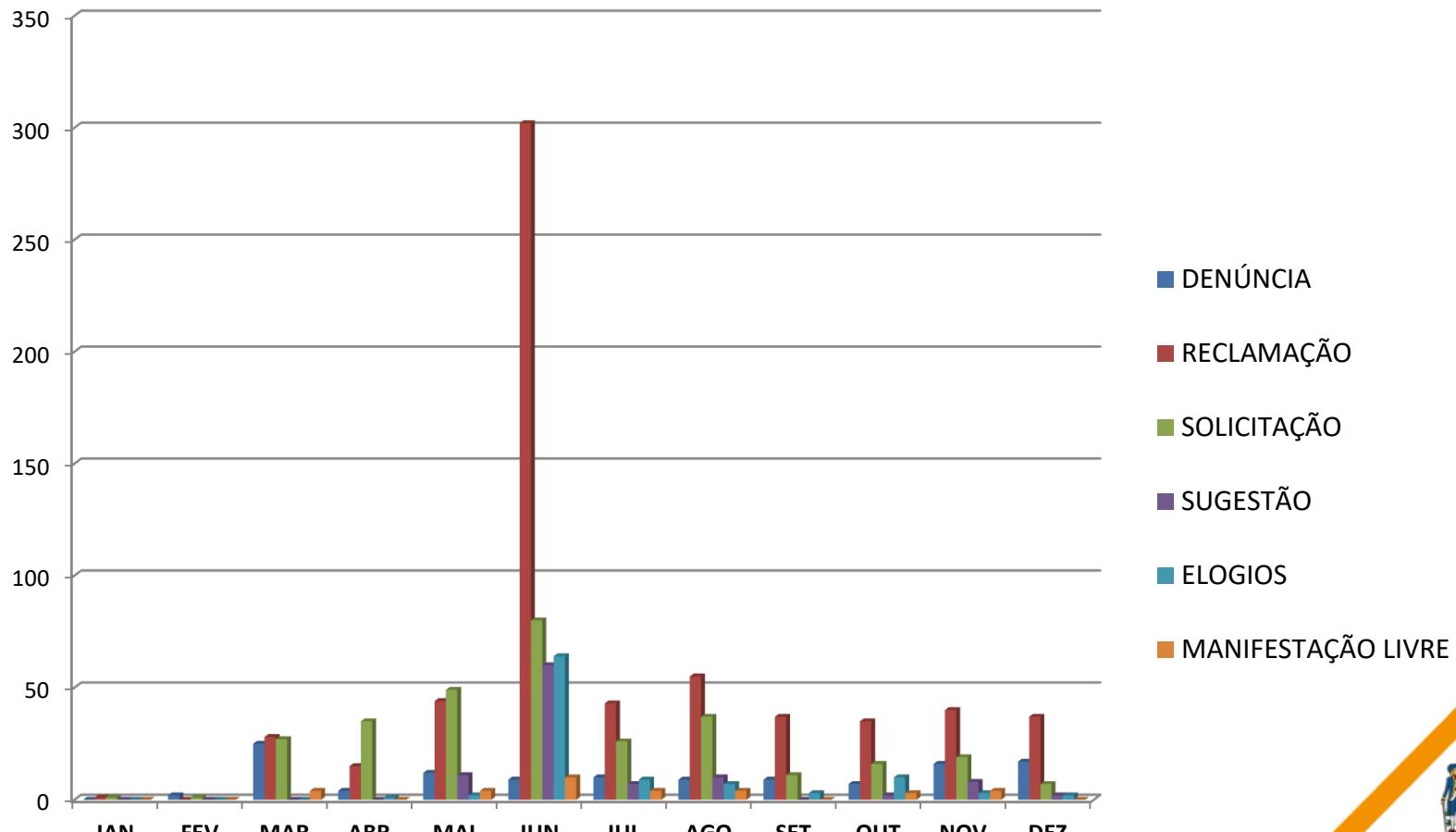
Ano:2020



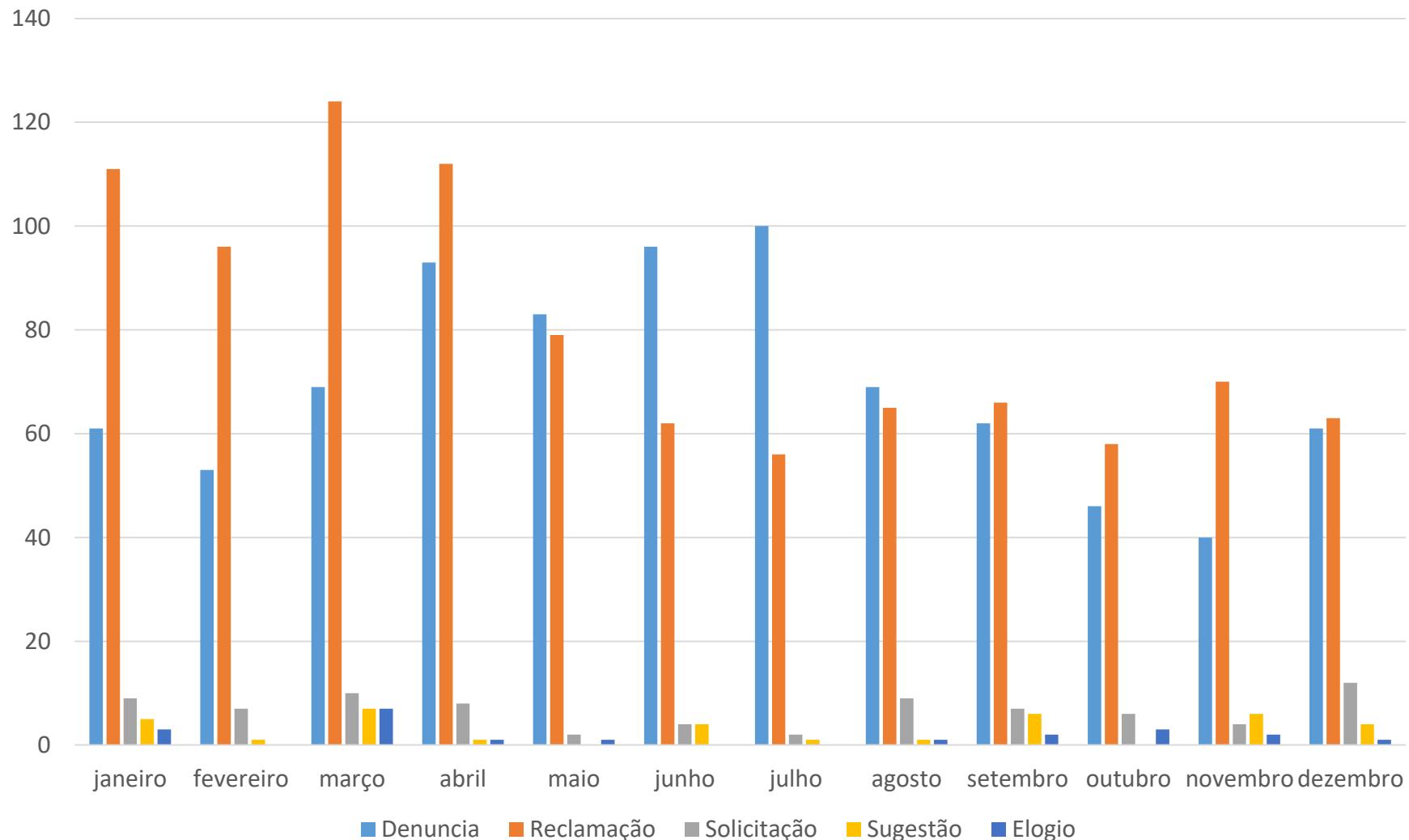
2.5. Demandas Ouvidoria Saúde Comparativo 2019 X 2020



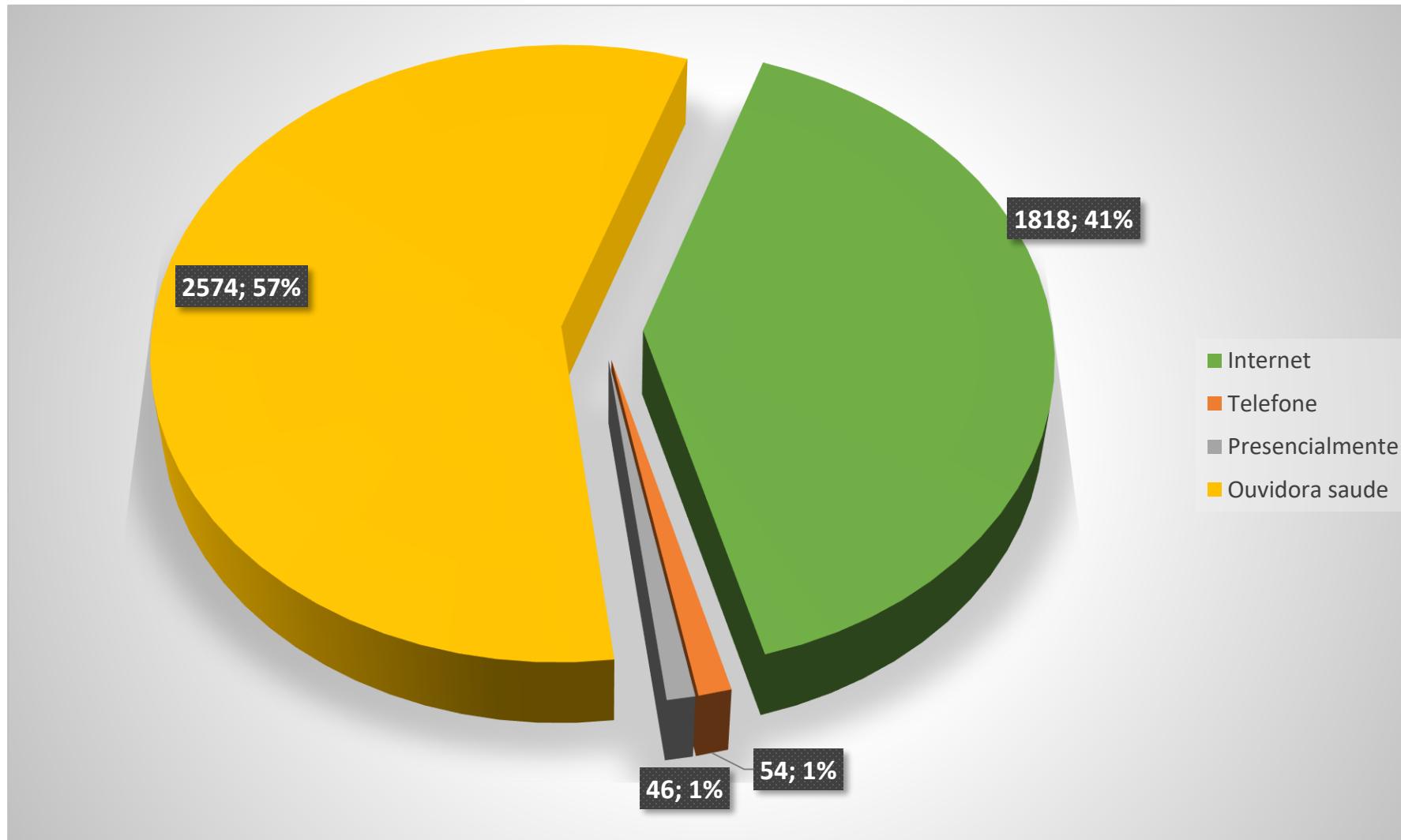
2.6. Comparativo por Resultado – Ouvidoria Geral 2019



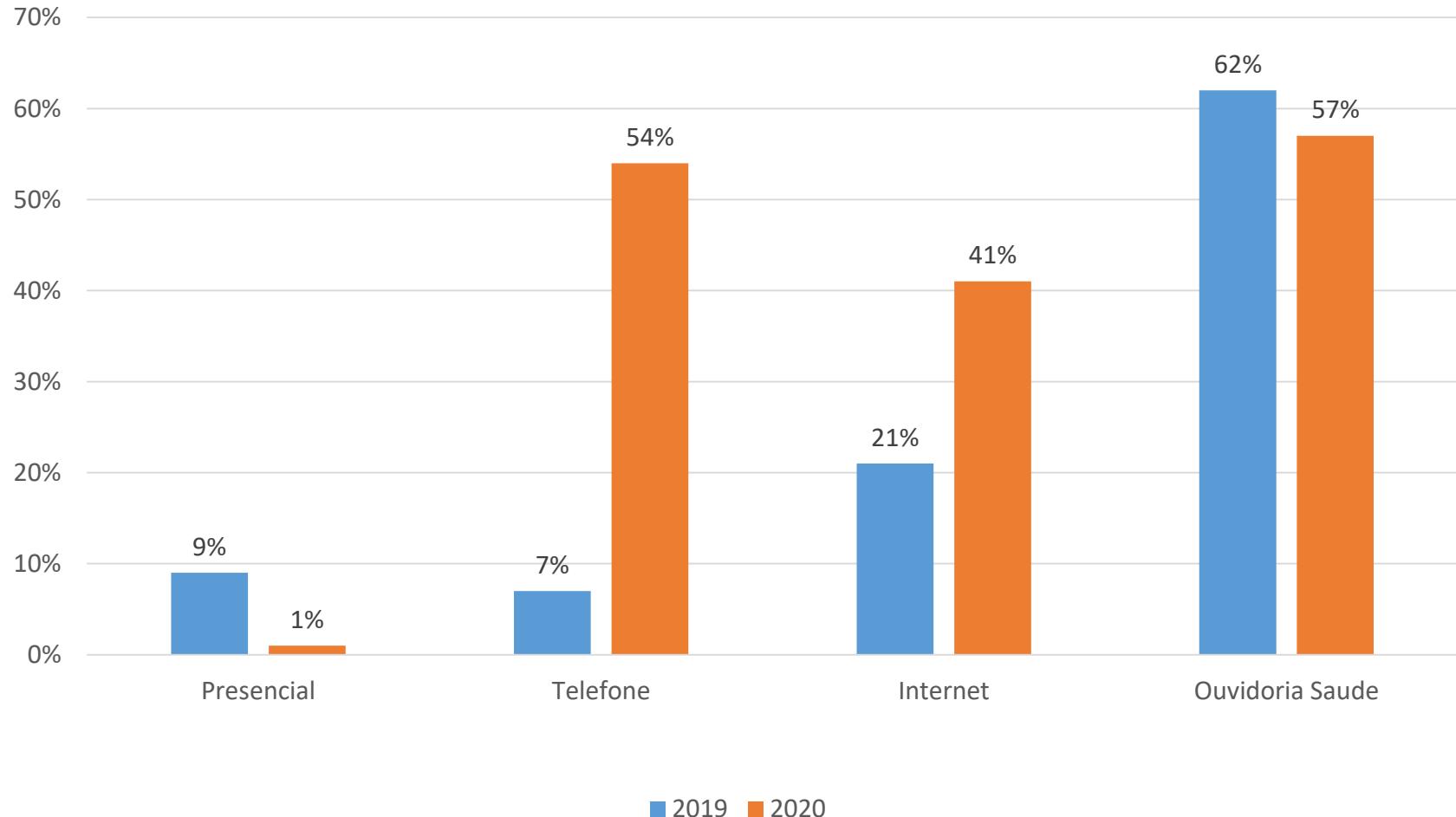
2.7. Resultado Ouvidoria geral - 2020



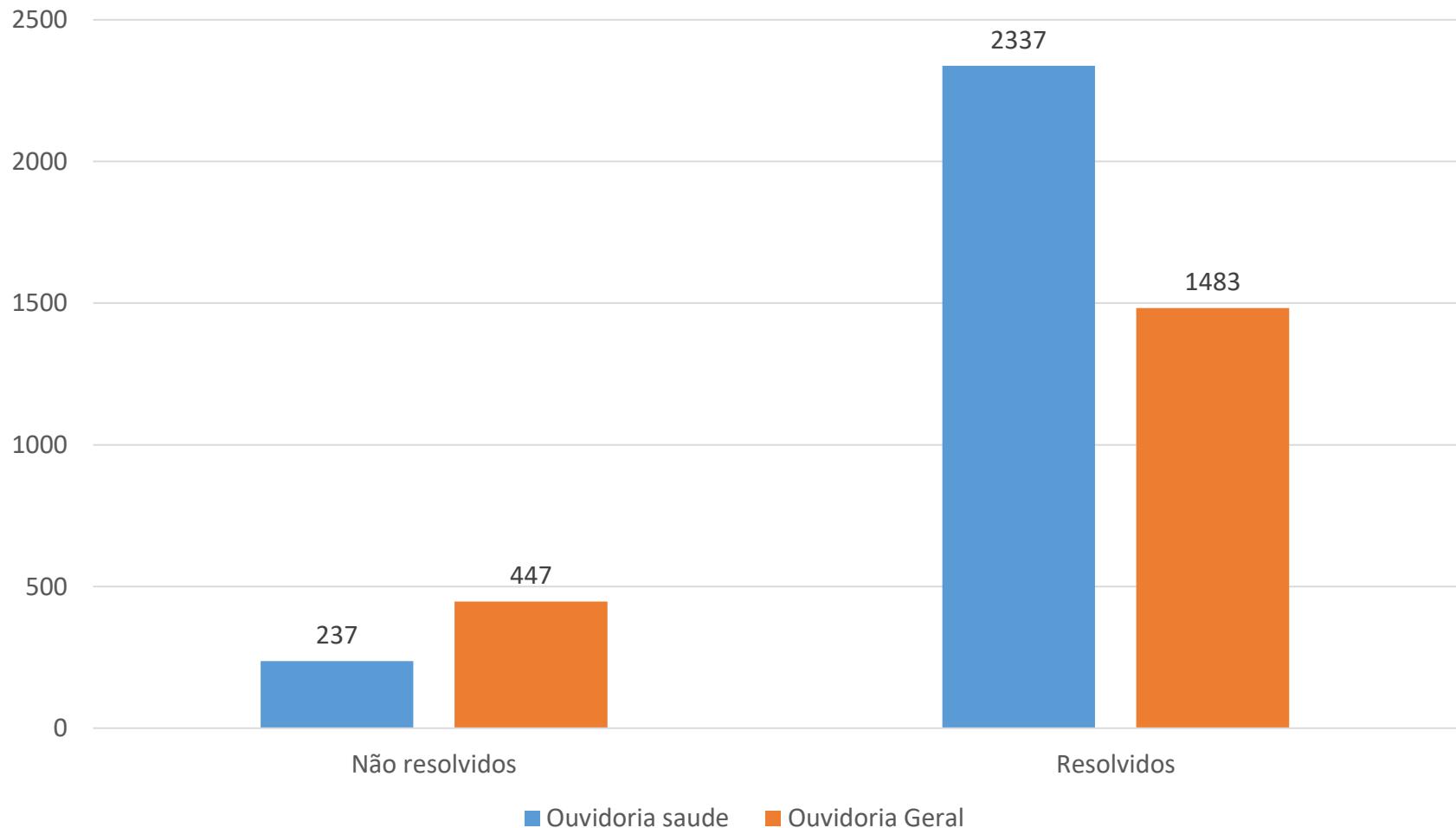
2.8. Demanda por mídia-2020



2.9. Demanda por mídia 2019 X 2020



2.10. Demanda por resultado 2020

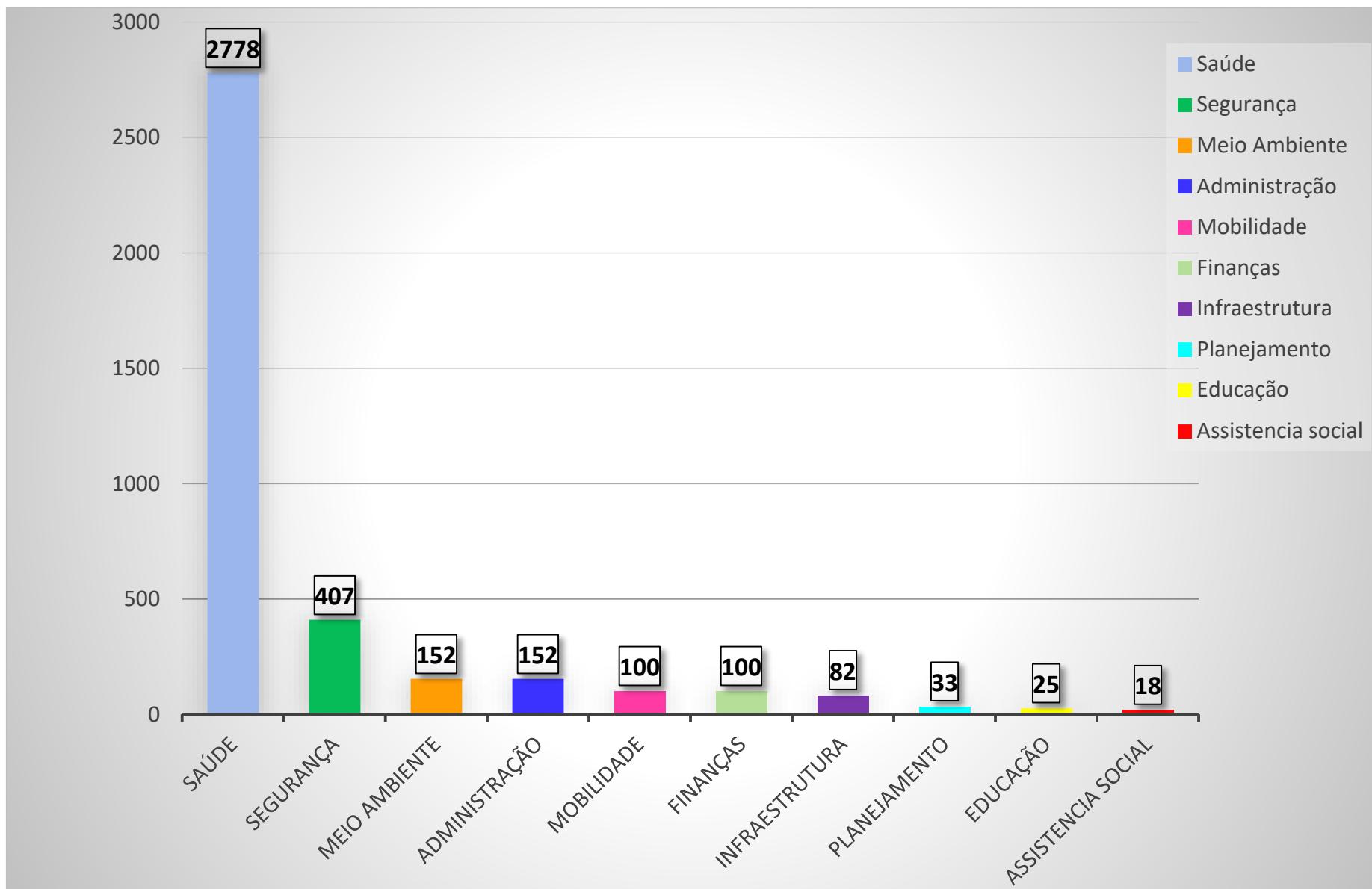


3. Secretarias e Autarquias

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

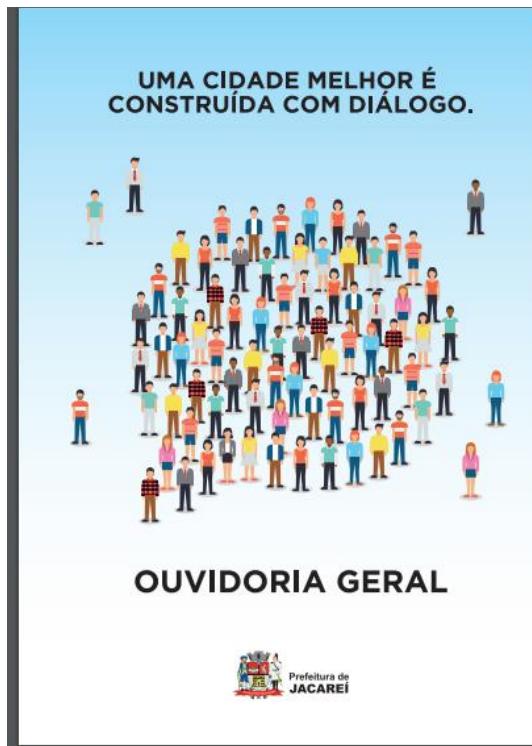
	2019	2020
Secretaria de Saúde	2084	2778
Secretaria de Segurança	586	407
Secretaria de Meio Ambiente	180	152
Secretaria de Administração	62	152
Secretaria de Mobilidade Urbana	115	100
Secretaria de Finanças	95	100
Secretaria de Infraestrutura	135	82
Secretaria de Planejamento	35	33
Secretaria de Educação	37	25
Secretaria de Assistência Social	0	18

3.1. Ranking das demandas Secretarias/Autarquias



4. Projetos: Cartilha Ouvidoria

No ano de 2020, 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.



5. 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 munícipes da cidade de Jacareí.

Desafio: Empenho no aumento da resolutividade dos processos, que foi de 85%. Sugestão: maior rapidez e compromisso por parte das Secretarias/Autarquias com o retorno das respostas à Ouvidoria e definição de prazos.

SECRETARIA DE GOVERNO
