

SECRETARIA DE GOVERNO

E PLANEJAMENTO

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 município 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 município;
- 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 2021, entre Ouvidora da Saúde e Ouvidoria Geral 6218 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 2021, 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, as seguintes servidoras:

Carla Aparecida Fidencio Silva – Oficial de Serviços Municipais

Greice de Fátima Teixeira Campos - Assistente de Serviços Municipais

Martha Castro de Souza Rodrigues- Ouvidora Geral

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 2021, 6218 atendimentos, sendo 3080 da Ouvidoria Geral e 3138 da Ouvidoria da Saúde.

Ouvidoria Geral: 3080

RECLAMAÇÃO	1059	34,4%
DENÚNCIA	1701	55,2%
SOLICITAÇÃO	104	3,4%
SUGESTÃO	151	5%
ELOGIO	65	2%

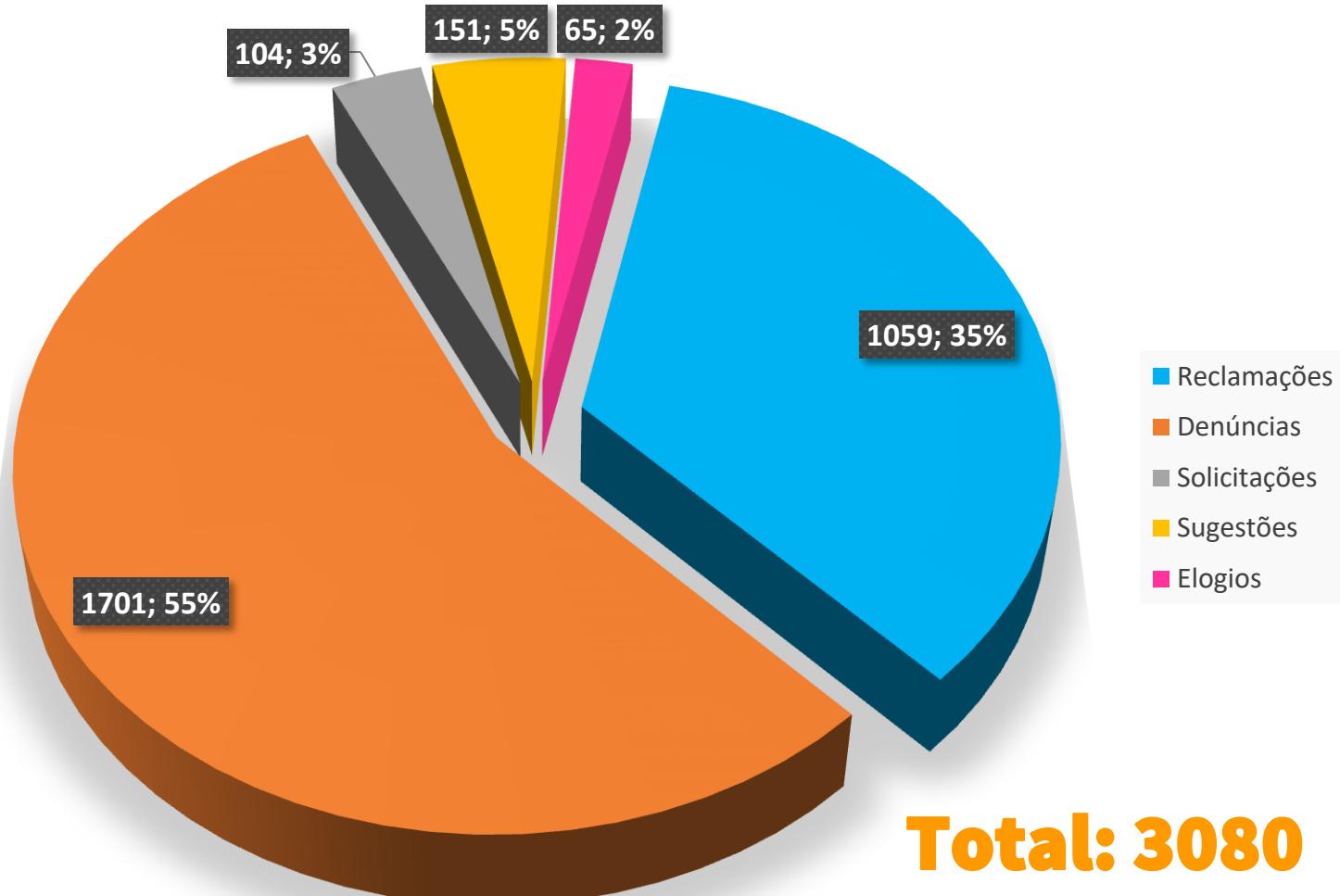
Ouvidoria Saúde: 3138

SOLICITAÇÃO	2281	73%
RECLAMAÇÃO	615	20%
INFORMAÇÃO	167	5%
DENÚNCIA	43	1%
ELOGIO	27	1%
SUGESTÃO	05	0%

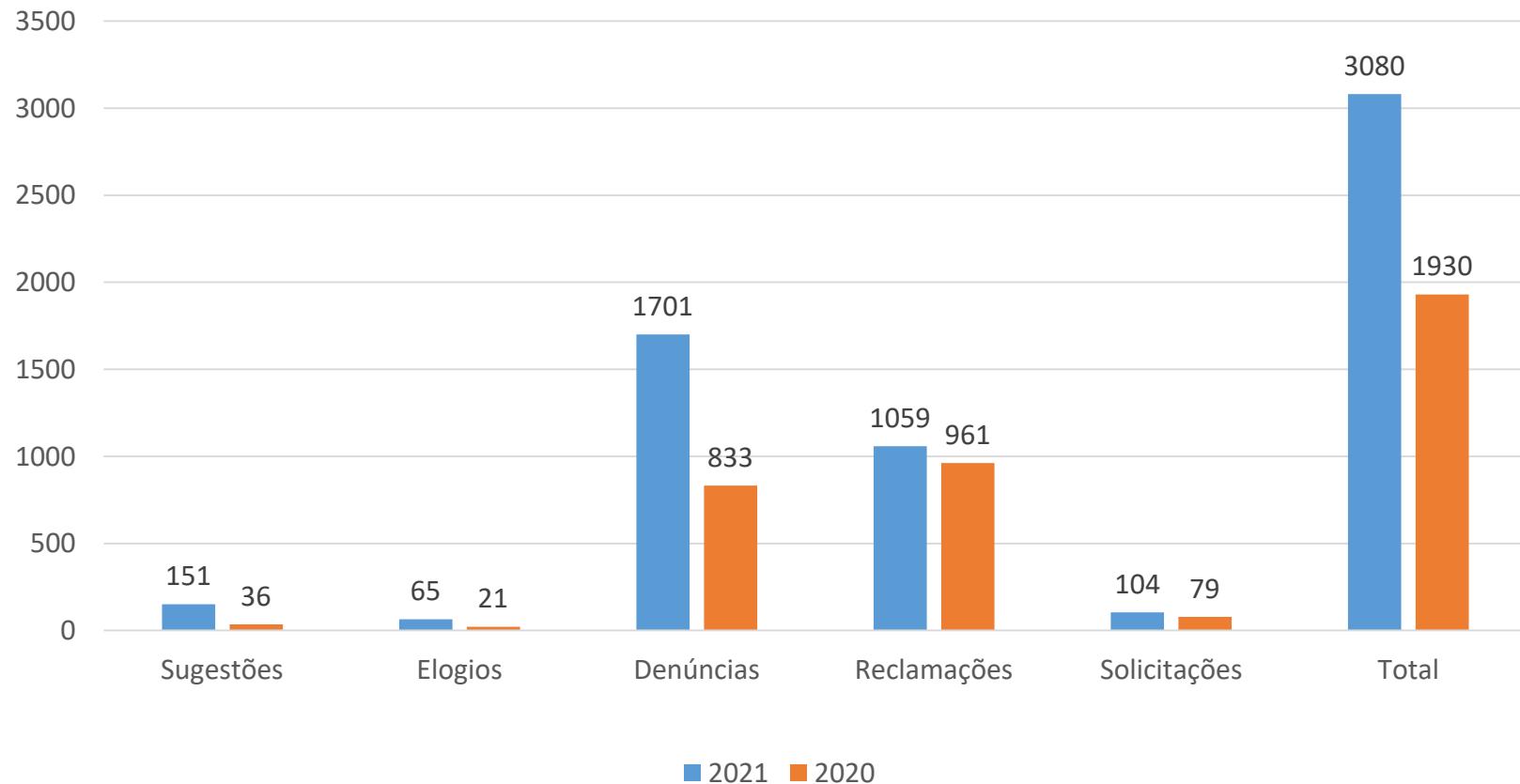
Total demandas: 6218

2.2. Demandas da Ouvidoria Geral

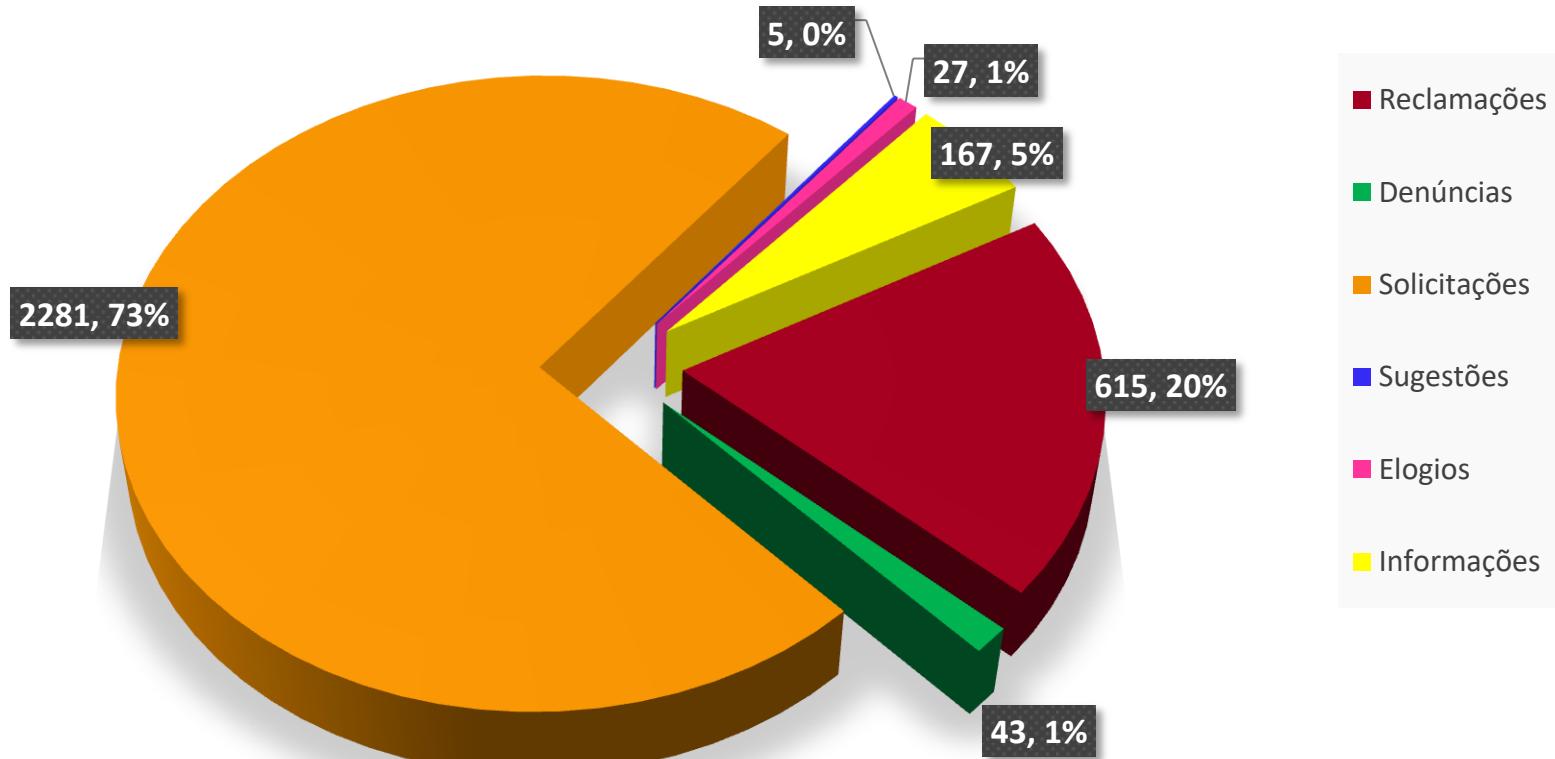
Ano:2021



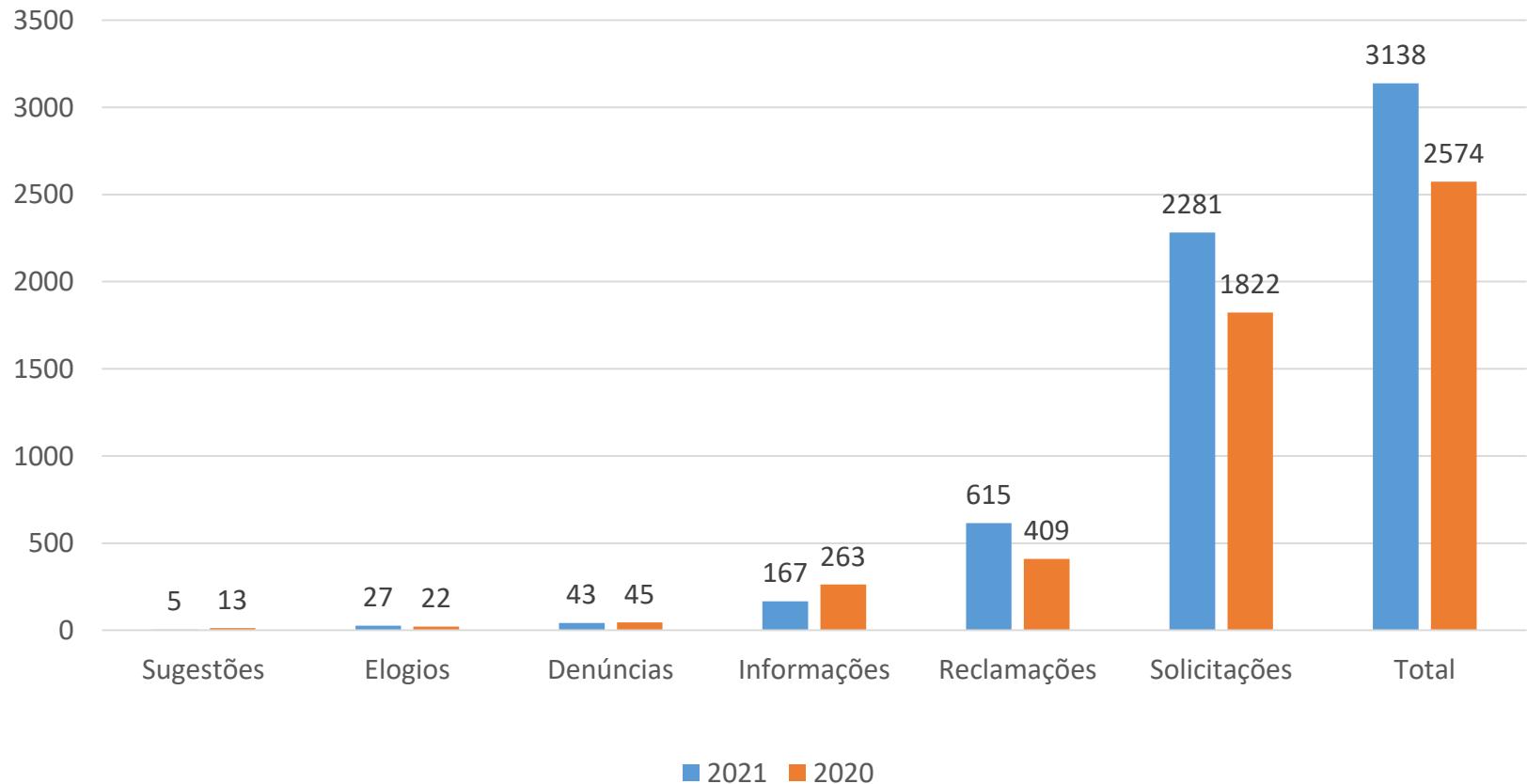
2.3. Demandas Ouvidoria Geral Comparativo 2020 X 2021



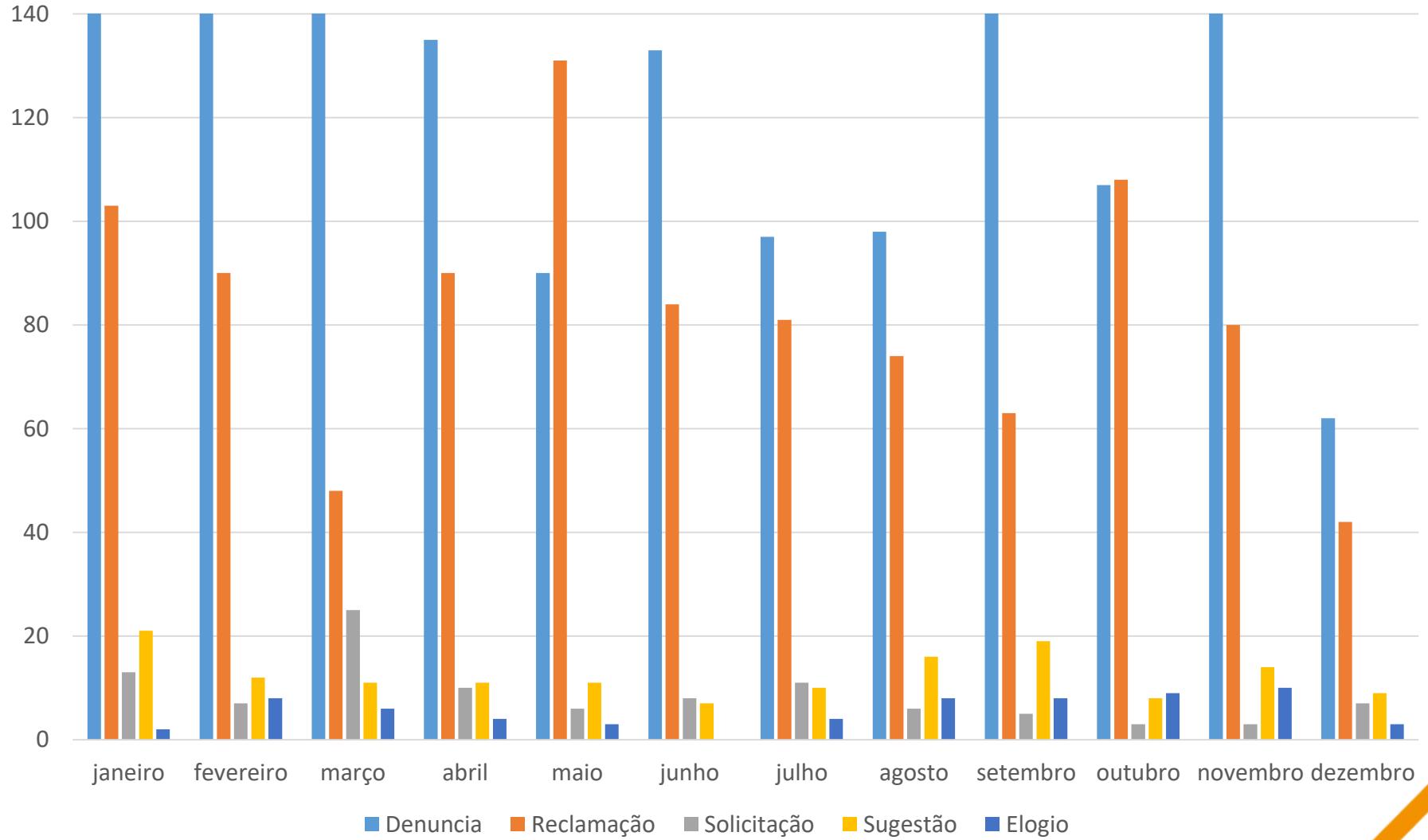
2.4. Demandas da Ouvidoria Saúde Ano:2020



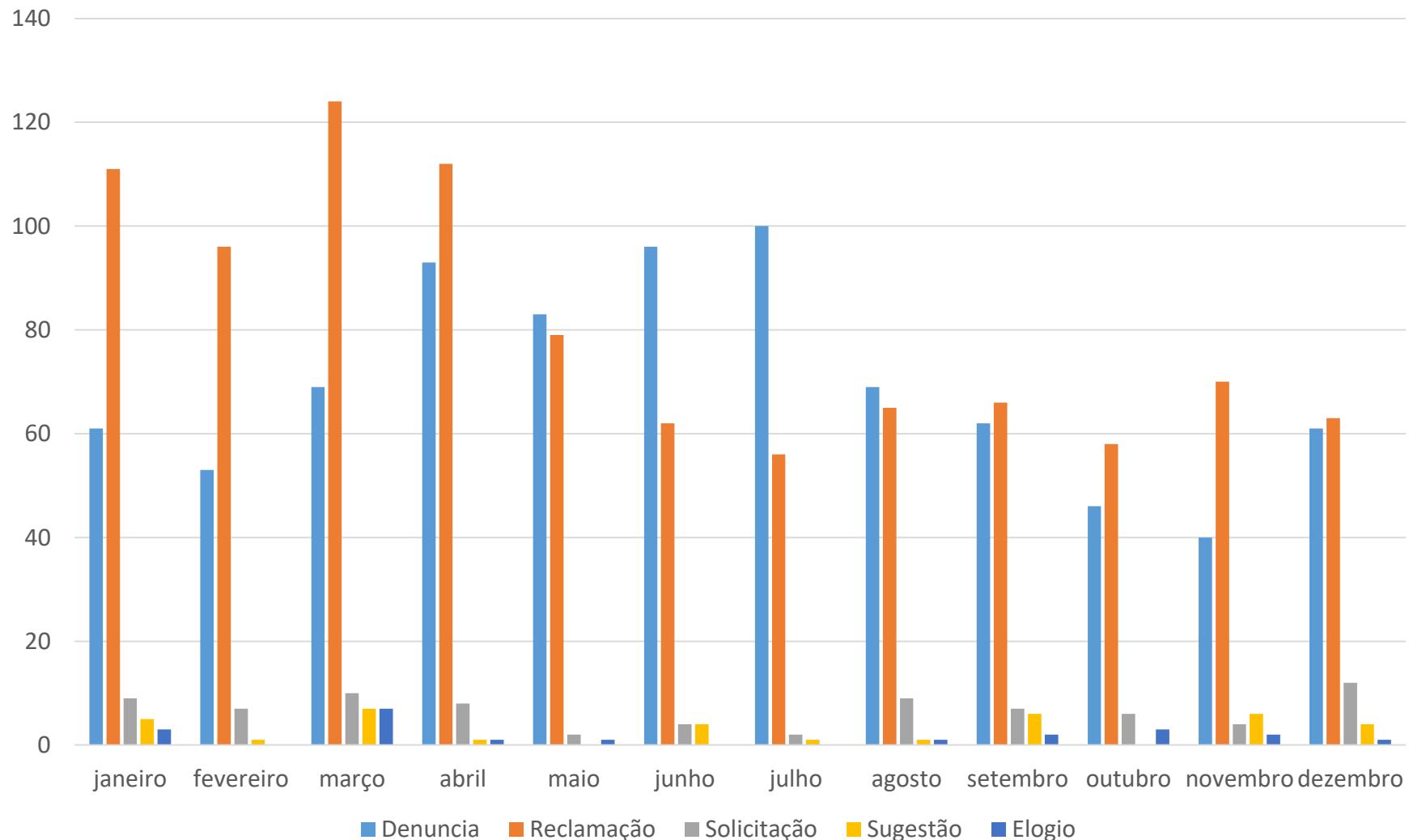
2.5. Demandas Ouvidoria Saúde Comparativo 2020 X 2021



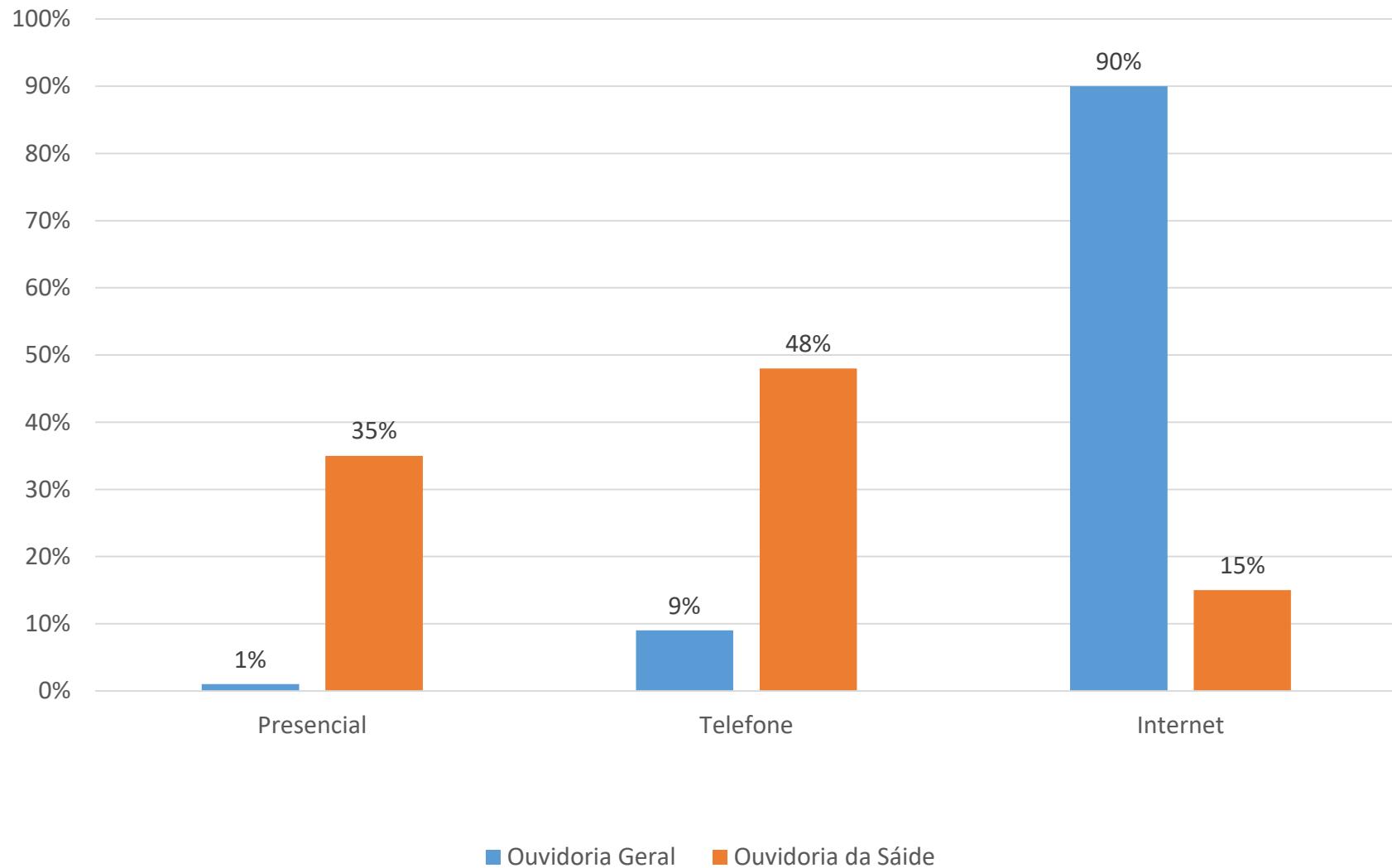
2.6. Resultado Ouvidoria Geral 2021



2.7. Resultado Ouvidoria geral - 2020

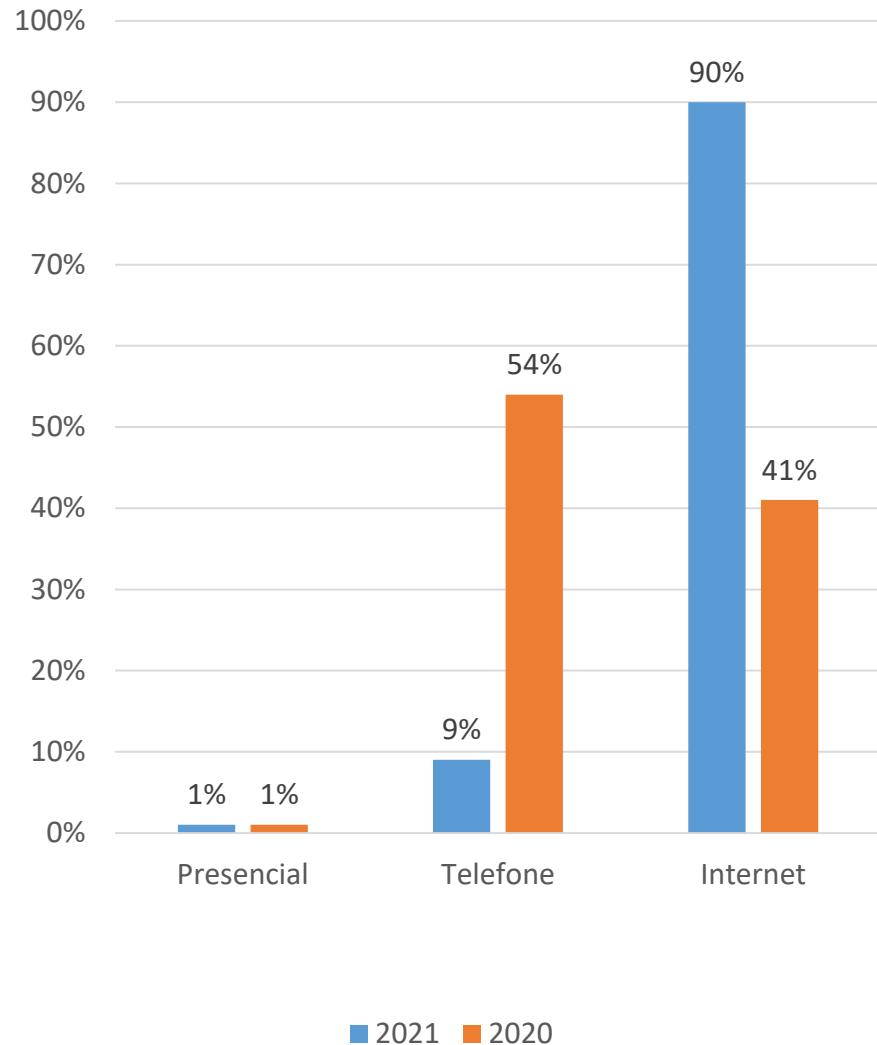


2.8. Demanda por mídia -2021

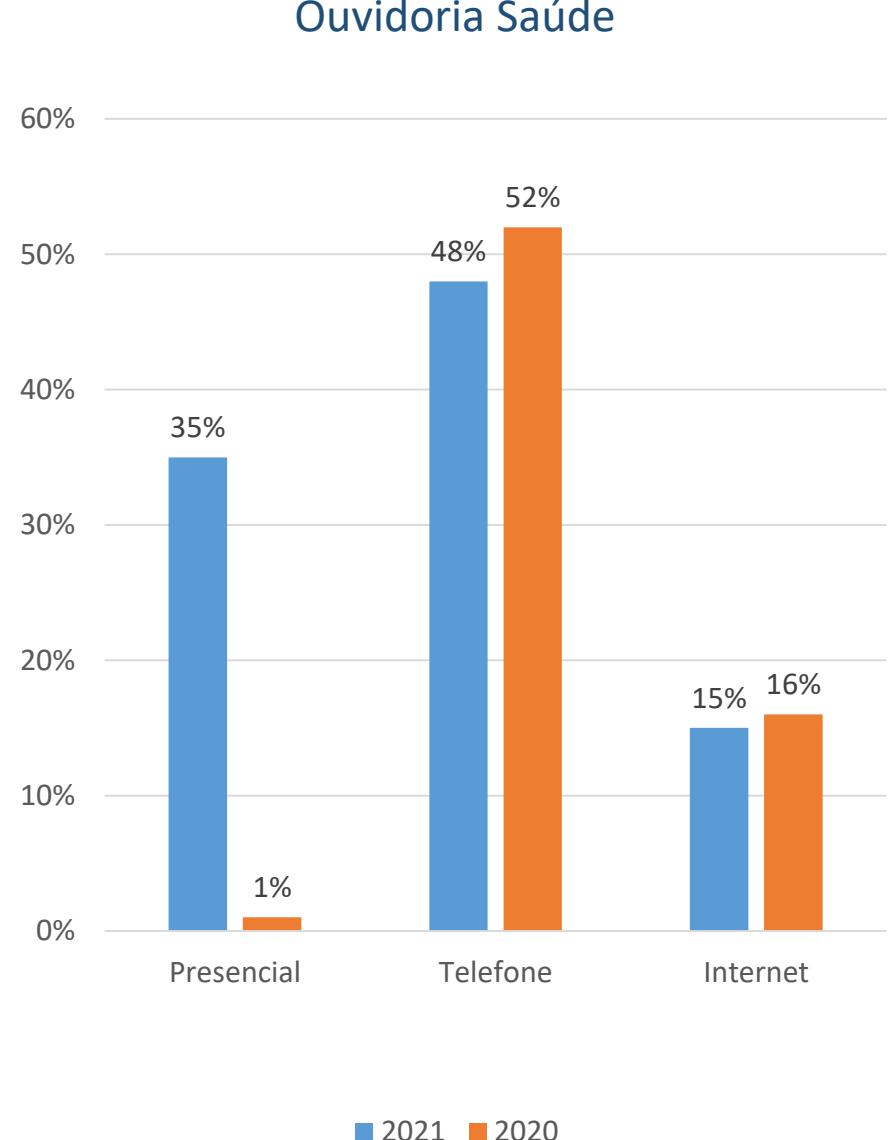


2.9.Demanda por mídia 2020 X 2021

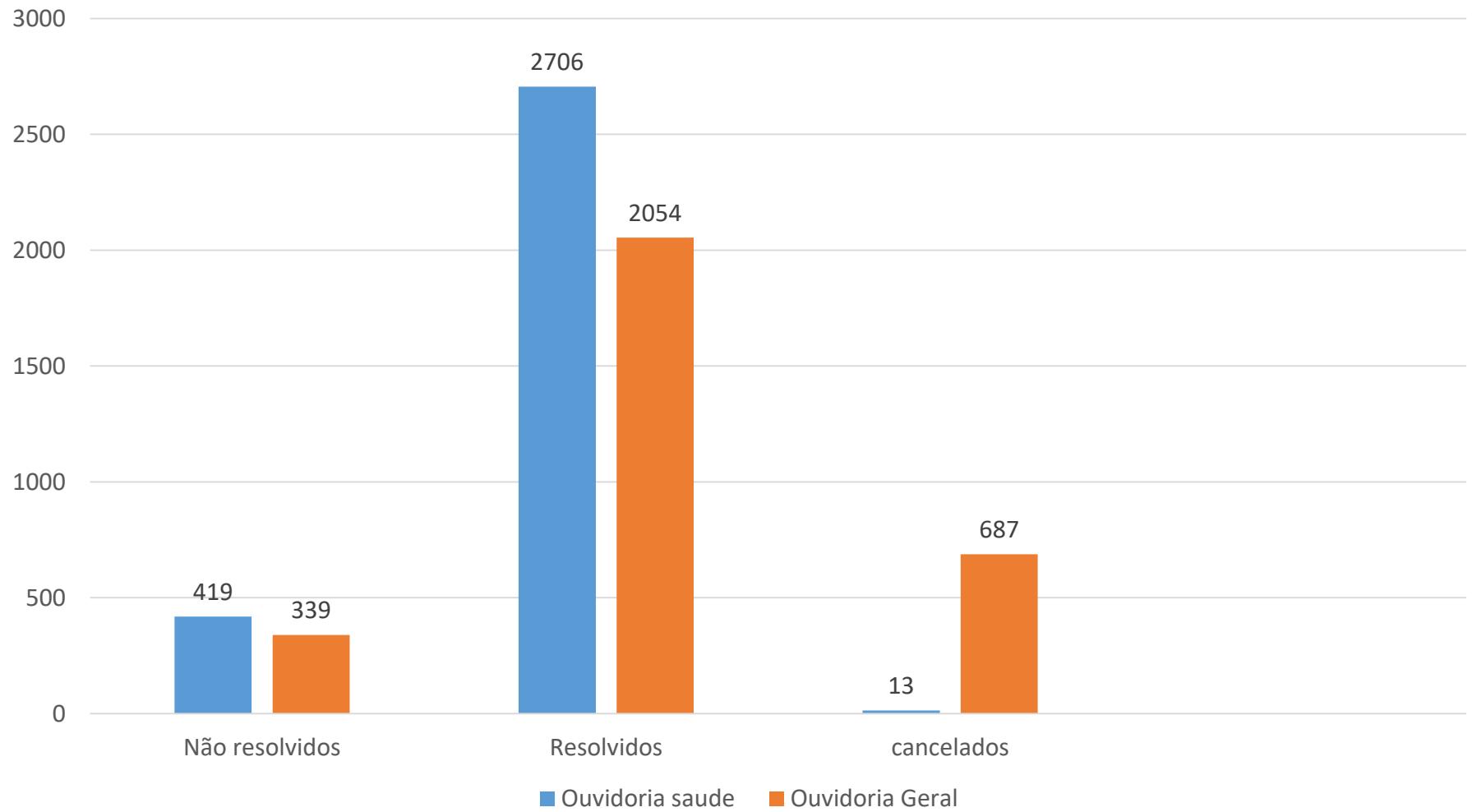
Ouvidoria Geral



Ouvidoria Saúde



2.10. Demanda por resultado 2021

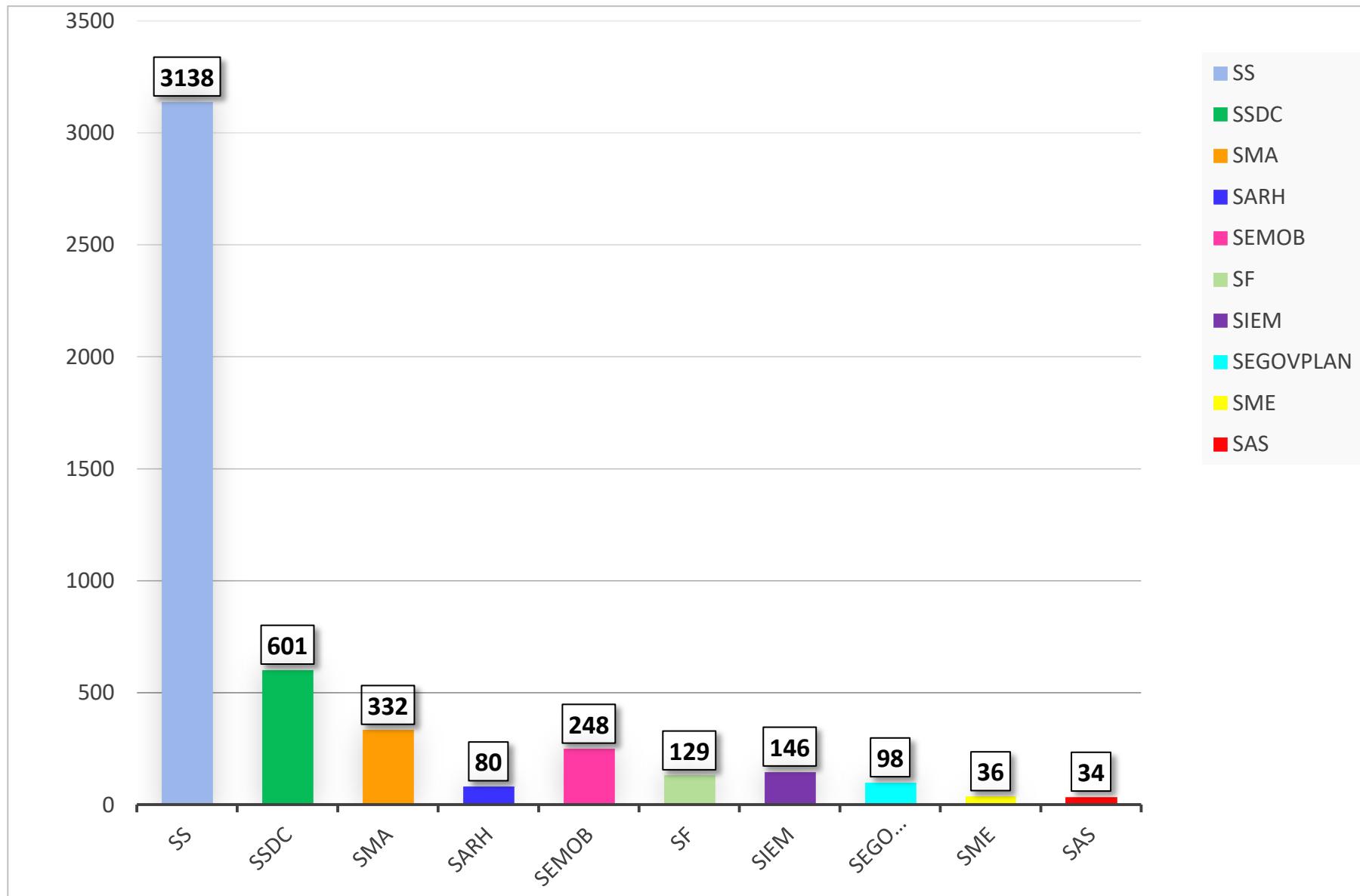


3. Secretarias e Autarquias

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

Secretaria / Autarquia	2020	2021
Secretaria de Saúde	2778	3138
Secretaria de Segurança	407	601
Secretaria de Meio Ambiente	152	332
Secretaria de Administração e Recursos Humanos	152	80
Secretaria de Mobilidade Urbana	100	248
Secretaria de Finanças	100	129
Secretaria de Infraestrutura	82	146
Secretaria de Planejamento e Governo	33	98
Secretaria de Educação	25	36
Secretaria de Assistência Social	18	34

3.1. Ranking das demandas Secretarias/Autarquias



4. 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 como modo de melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados pela Prefeitura de Jacareí à população e melhoria da qualidade dos fluxos de trabalho internamente.

Sugestão: maior rapidez e compromisso por parte das Secretarias/Autarquias como retorno das respostas à Ouvidoria e definição de prazos em cumprimento à meta acima estabelecida.

SECRETARIA DE GOVERNO
