

# **SECRETARIA ESPECIAL DE COMUNICAÇÃO E DIREITOS HUMANOS**

---

## **Relatório de Atividades**

Ouvidoria Geral

Ouvidoria da Saúde



Prefeitura de  
**JACARÉ**

# 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, 3955-9087, 3955-9031 e Ouvidoria da Saúde: 3955-9600
- Presencial:** de segunda a sexta-feira das 08h às 17h, na Praça dos Três Poderes, 73, 1º 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 2022, entre Ouvidora da Saúde e Ouvidoria Geral **6184** 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 2022, 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:

Greice de Fátima Teixeira Campos - Assistente de Serviços Municipais

Martha Castro de Souza Rodrigues– Ouvidora Geral

Isabella de Souza Cavalcante– 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 denúncias lideram o rol da Ouvidoria Geral e na Ouvidoria da Saúde as solicitações estão no topo do ranking.

Totalizamos em 2022, **6184** atendimentos, sendo **2846** da Ouvidoria Geral e **3338** da Ouvidoria da Saúde.

### Ouvidoria Geral: 2846

DENÚNCIA	1463	51,40%
RECLAMAÇÃO	1114	39,14%
SUGESTÃO	200	7,03%
ELOGIO	59	2,08%
SOLICITAÇÃO	10	0,35%

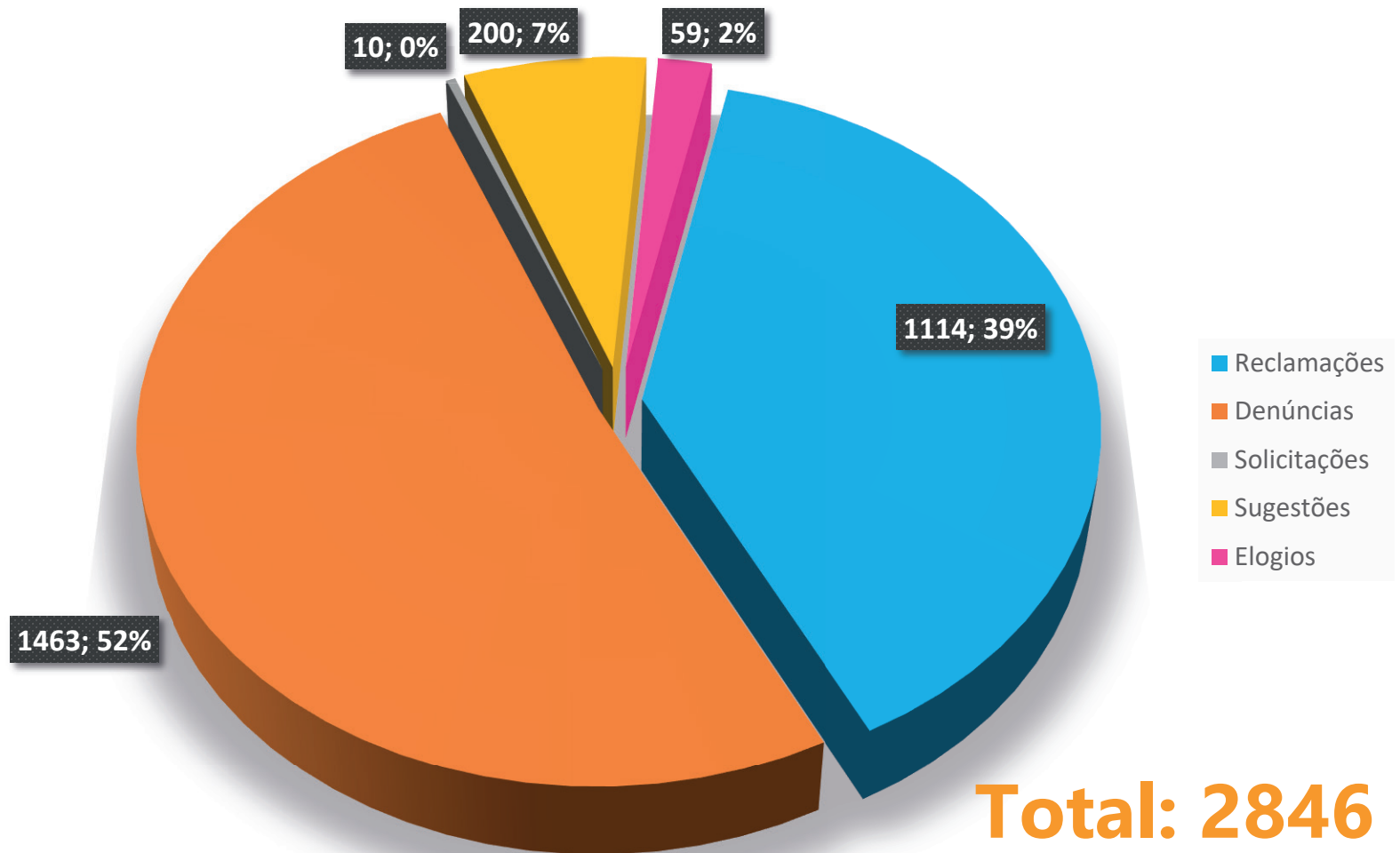
### Ouvidoria Saúde: 3338

SOLICITAÇÃO	2668	79,93%
RECLAMAÇÃO	528	15,81%
INFORMAÇÃO	60	1,80%
DENÚNCIA	26	0,78%
ELOGIO	48	1,43%
SUGESTÃO	08	0,25%

Total demandas: 6184

## 2.2. Demandas da Ouvidoria Geral

### Ano:2022

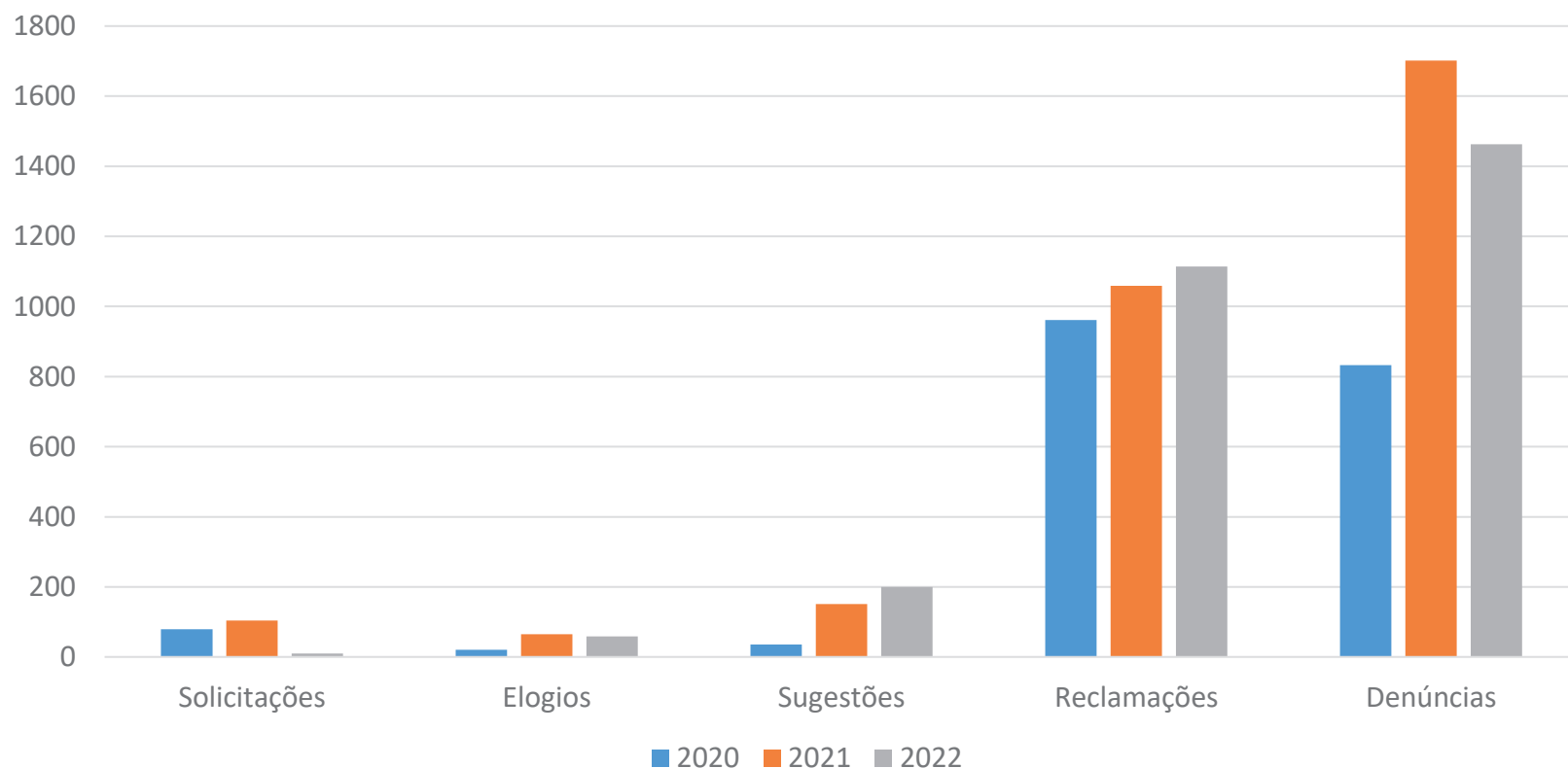




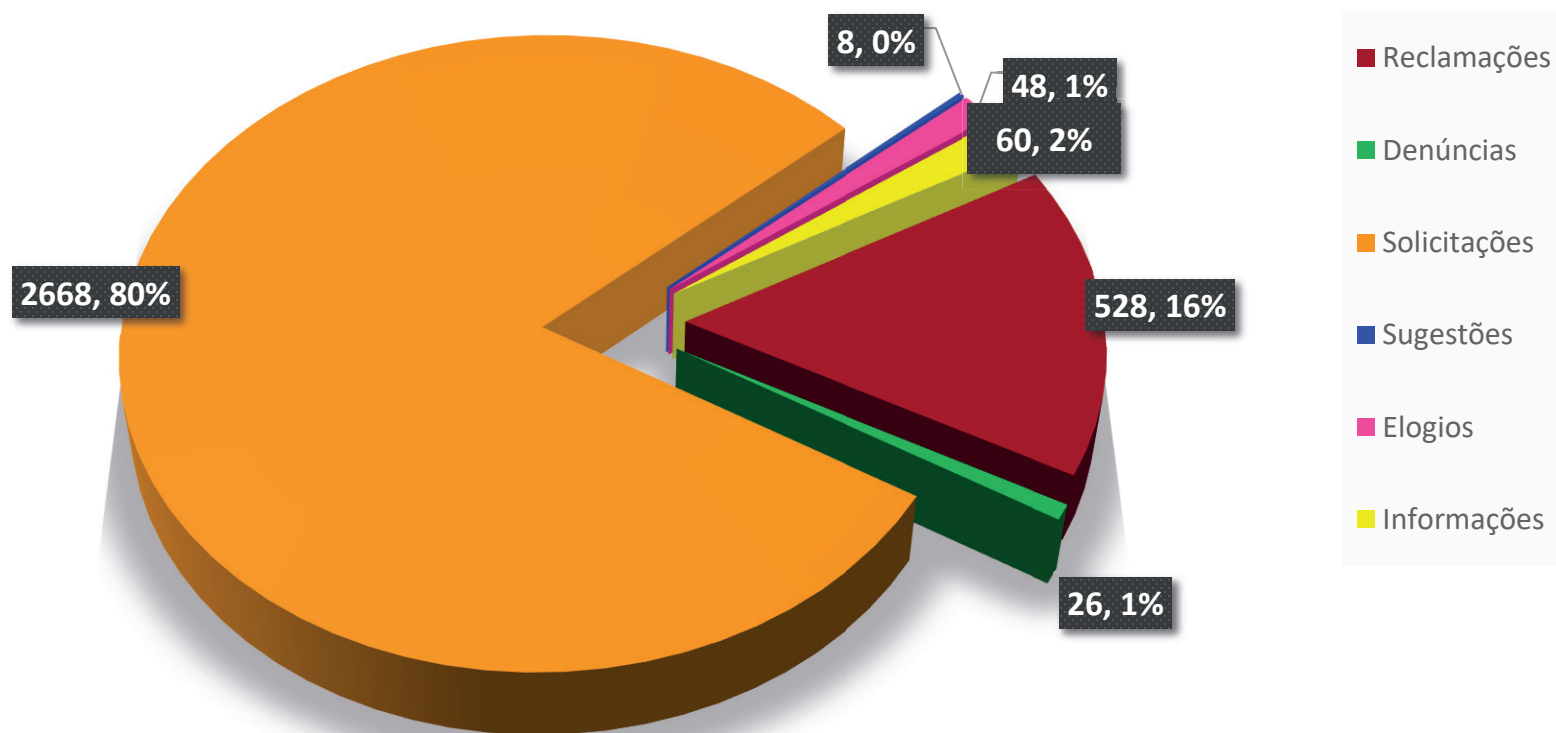
# Comparação de 2020 a 2022

## Ouvidoria Geral

Título do Gráfico

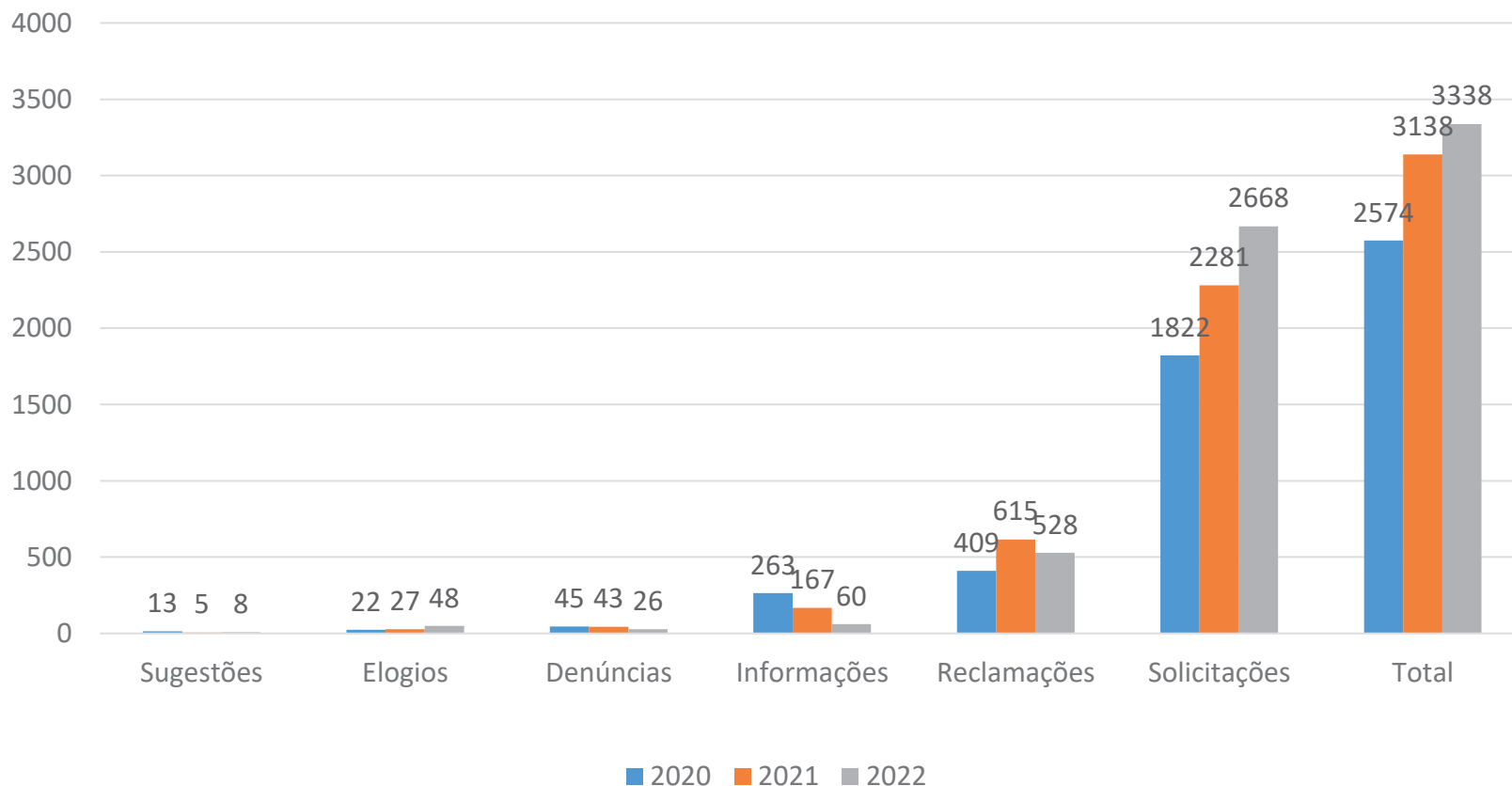


## 2.4. Demandas da Ouvidoria Saúde Ano:2022

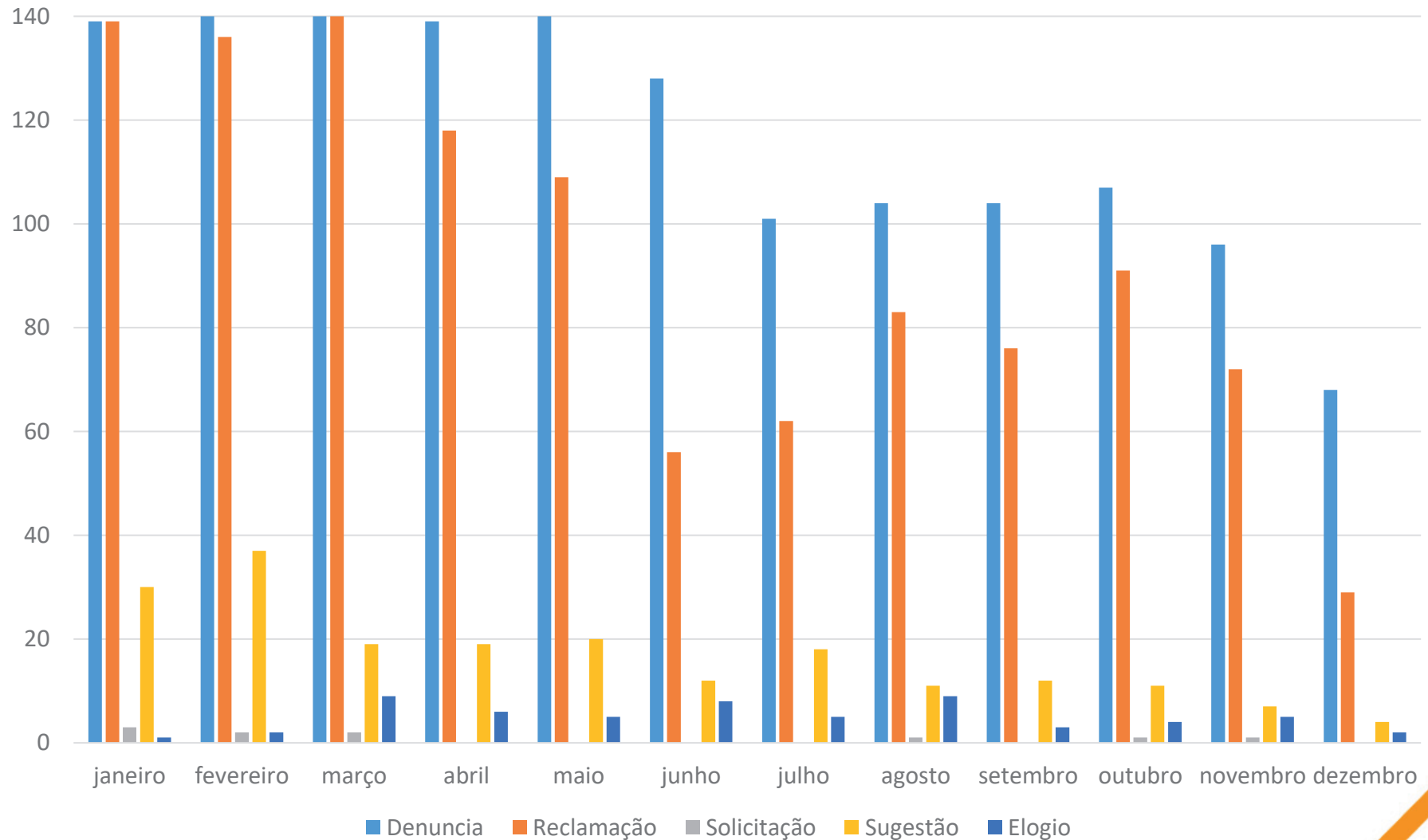


**Total: 3338**

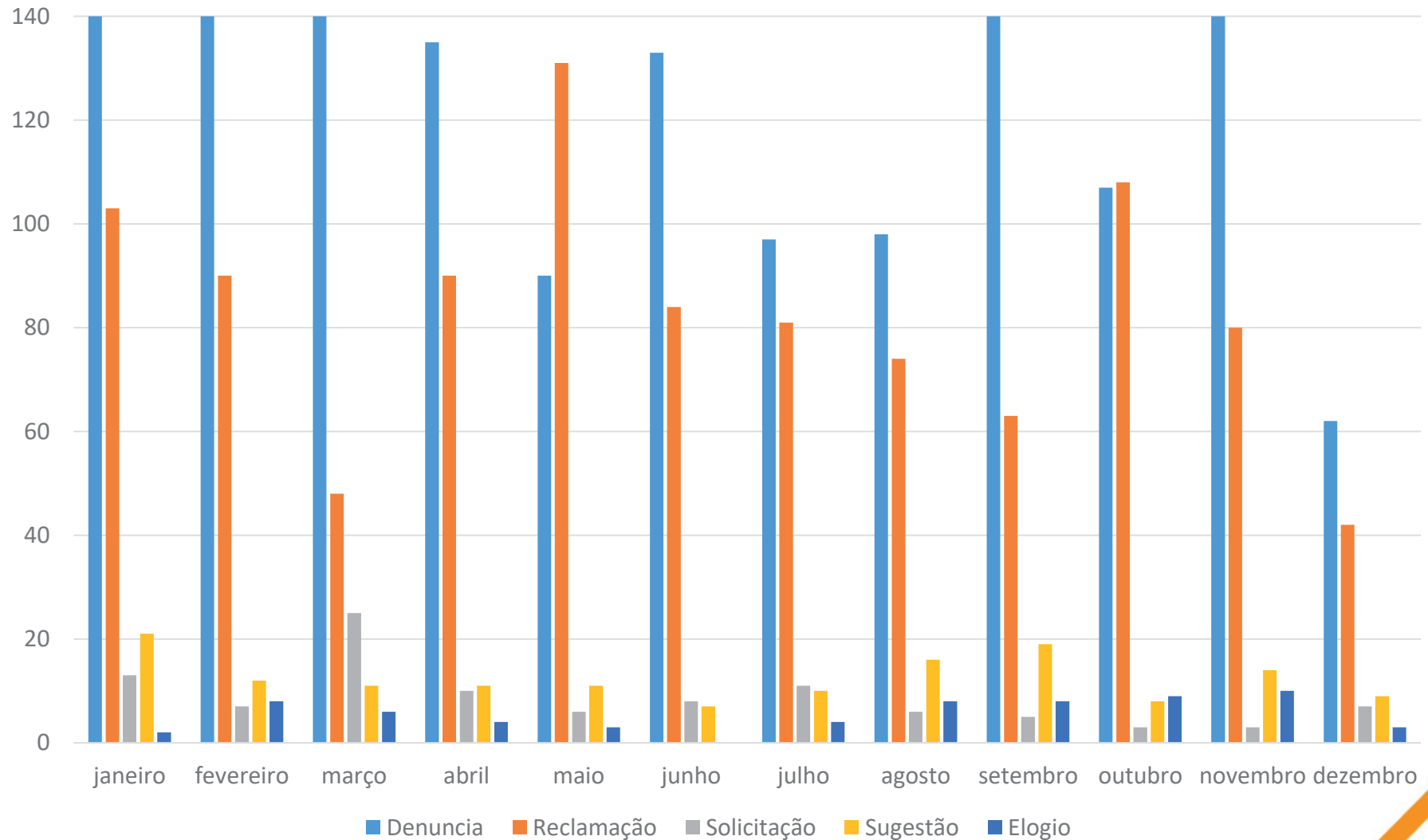
## 2.5. Demandas Ouvidoria Saúde Comparativo 2020 a 2022



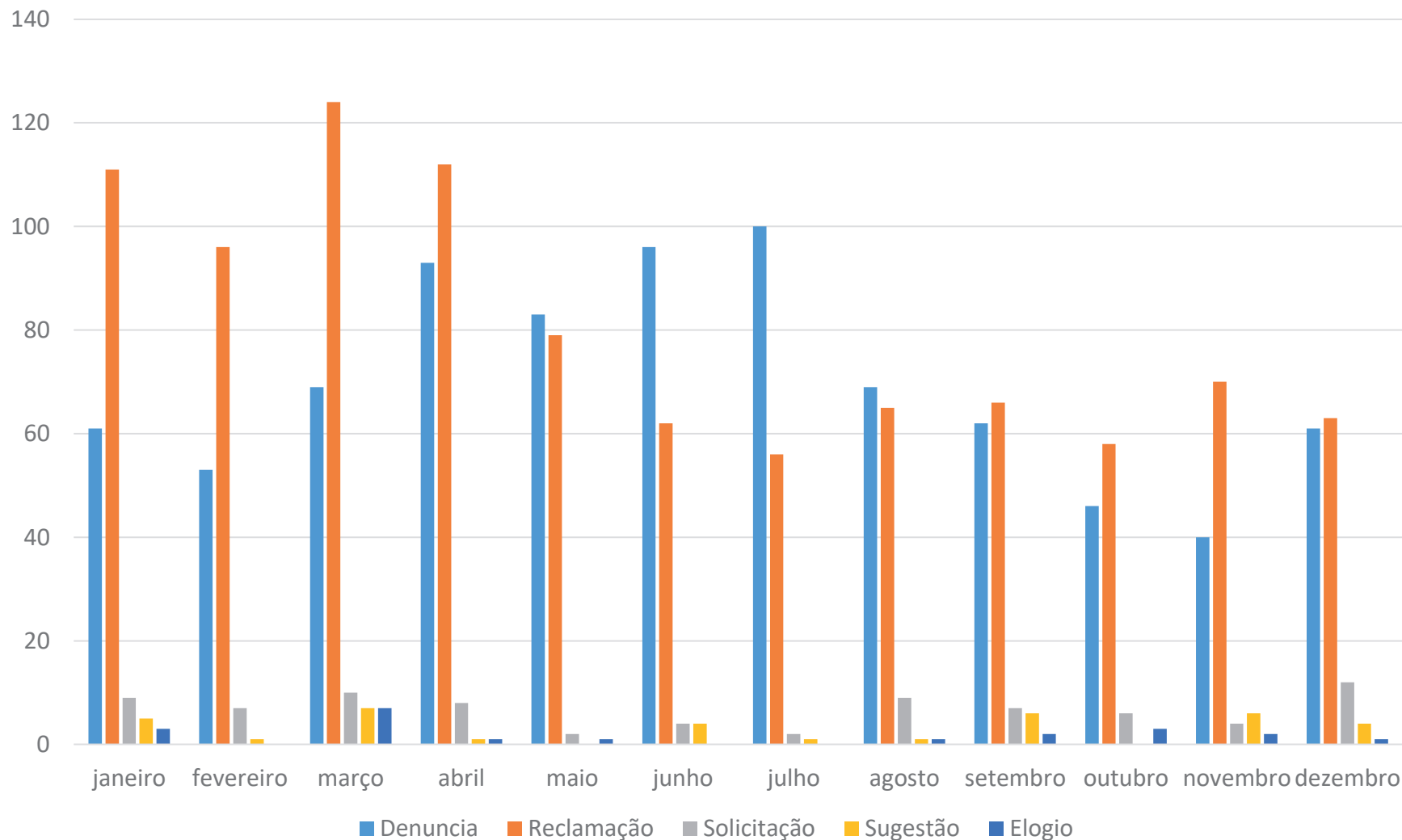
## 2.6. Demanda mensal Ouvidoria Geral 2022



## 2.6. Demanda mensal Ouvidoria Geral 2021



## 2.7. Demanda mensal Ouvidoria geral - 2020

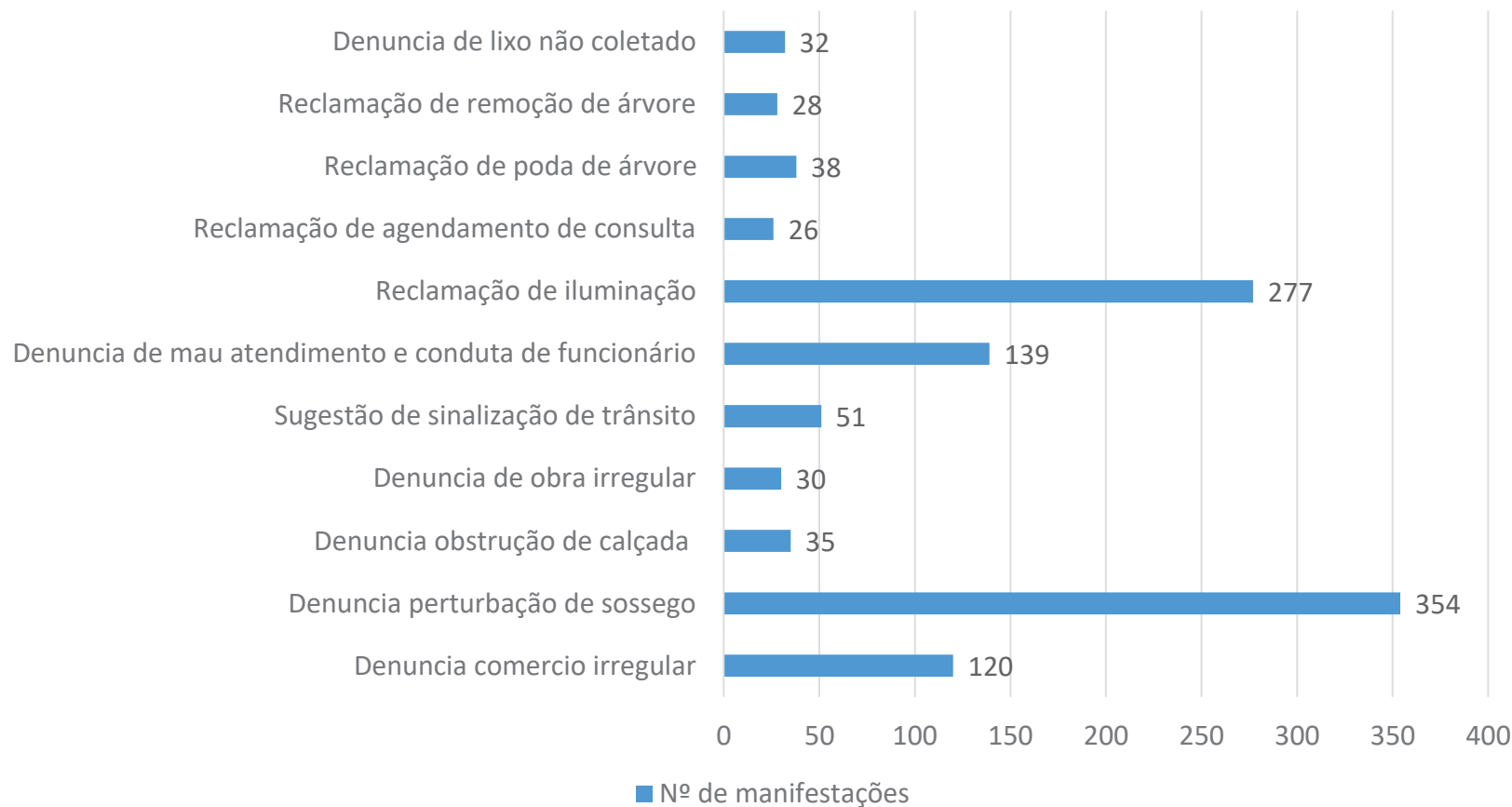


### 3. Secretarias e Autarquias

Demonstramos no gráfico abaixo o número de manifestações por Secretarias e Autarquias que mais recebem demandas.

Secretaria / Autarquia	2020	2021	2022
Secretaria de Saúde	2778	3138	3338
Secretaria de Segurança e Defesa do Cidadão	407	601	611
Secretaria de Meio Ambiente	152	332	298
Secretaria de Administração e Recursos Humanos	152	80	60
Secretaria de Mobilidade Urbana	100	248	247
Secretaria de Finanças	100	129	119
Secretaria de Infraestrutura	82	146	365
Secretaria de Planejamento e Governo	33	98	72
Secretaria de Educação	25	36	74

## 4. Principais Manifestações



Demonstramos no gráfico acima o número de manifestações mais solicitadas



# 5. Resolutividade

**PERTURBAÇÃO  
DO SOSSEGO**



**ILUMINAÇÃO**



**MAU ATENDIMENTO**



MANIFESTAÇÕES RESOLVIDAS (%)



MANIFESTAÇÕES EM ABERTO (%)

## 5. Resolutividade

### COMÉRCIO IRREGULAR



### LIXO NÃO COLETADO



### OBRA IRREGULAR



MANIFESTAÇÕES RESOLVIDAS (%)



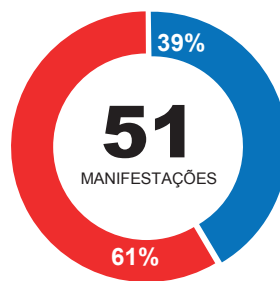
MANIFESTAÇÕES EM ABERTO (%)

# 5. Resolutividade

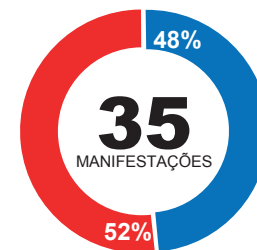
## AGENDAMENTO DE CONSULTA



## SINALIZAÇÃO DE TRÂNSITO



## OBSTRUÇÃO DE CALÇADA



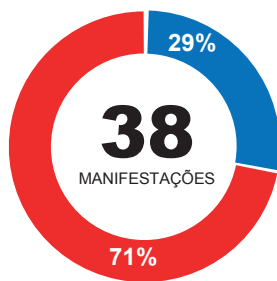
MANIFESTAÇÕES RESOLVIDAS (%)



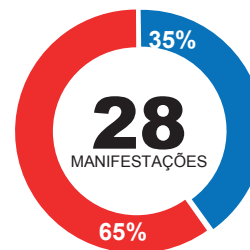
MANIFESTAÇÕES EM ABERTO (%)

## 5. Resolutividade

### PODA DE ÁRVORE



### REMOÇÃO DE ÁRVORE



● MANIFESTAÇÕES RESOLVIDAS (%)

● MANIFESTAÇÕES EM ABERTO (%)

## 6. 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.**

