

SECRETARIA ESPECIAL DE COMUNICAÇÃO E DIREITOS HUMANOS

Relatório Anual Ouvidoria 2024

Introdução

Criada por meio da Lei 6.105, de 24 de fevereiro de 2017, a Ouvidoria Geral é parte integrante da Secretaria Especial de Comunicação e Direitos Humanos 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) 39559000 opção 4 e Ouvidoria da Saúde: 3955-9600 opção 3
- **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.

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.

Demandas das Ouvidorias

Foram acolhidas, no ano de 2024, entre Ouvidora da Saúde e Ouvidoria Geral **10.036** 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.

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.

Relatório

Este relatório aborda as principais atividades, de janeiro a dezembro de 2024, 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:

Sylvia Regina de Amorim Leal – Ouvidora Geral

Greice de Fátima Teixeira Campos - Agente de Serviços Municipais

Cristiane Alves de Gois Silva – Técnica de Gestão Municipal

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 2024, **10.036** atendimentos, sendo **4787** da Ouvidoria Geral e **5249** da Ouvidoria da Saúde.

Ouvidoria Geral: 4787

DENÚNCIA	2481	52%
RECLAMAÇÃO	1901	40%
SUGESTÃO	262	5%
ELOGIO	86	2%
SOLICITAÇÃO	57	1%

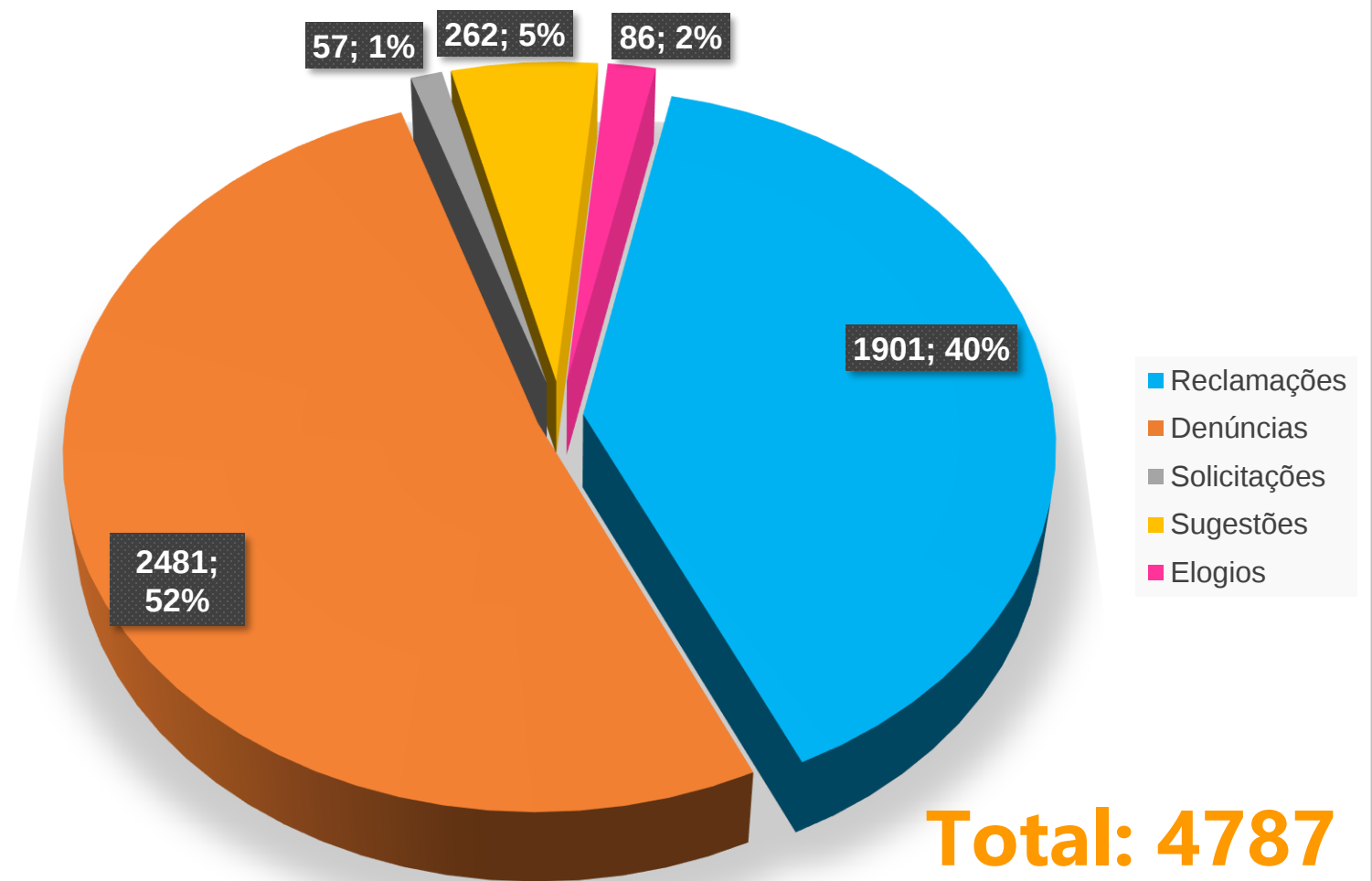
Ouvidoria Saúde: 5249

SOLICITAÇÃO	3912	74,00%
RECLAMAÇÃO	1082	21,00%
INFORMAÇÃO	117	2%
DENÚNCIA	43	1%
ELOGIO	89	2%
SUGESTÃO	6	0%

Total demandas: 10.036

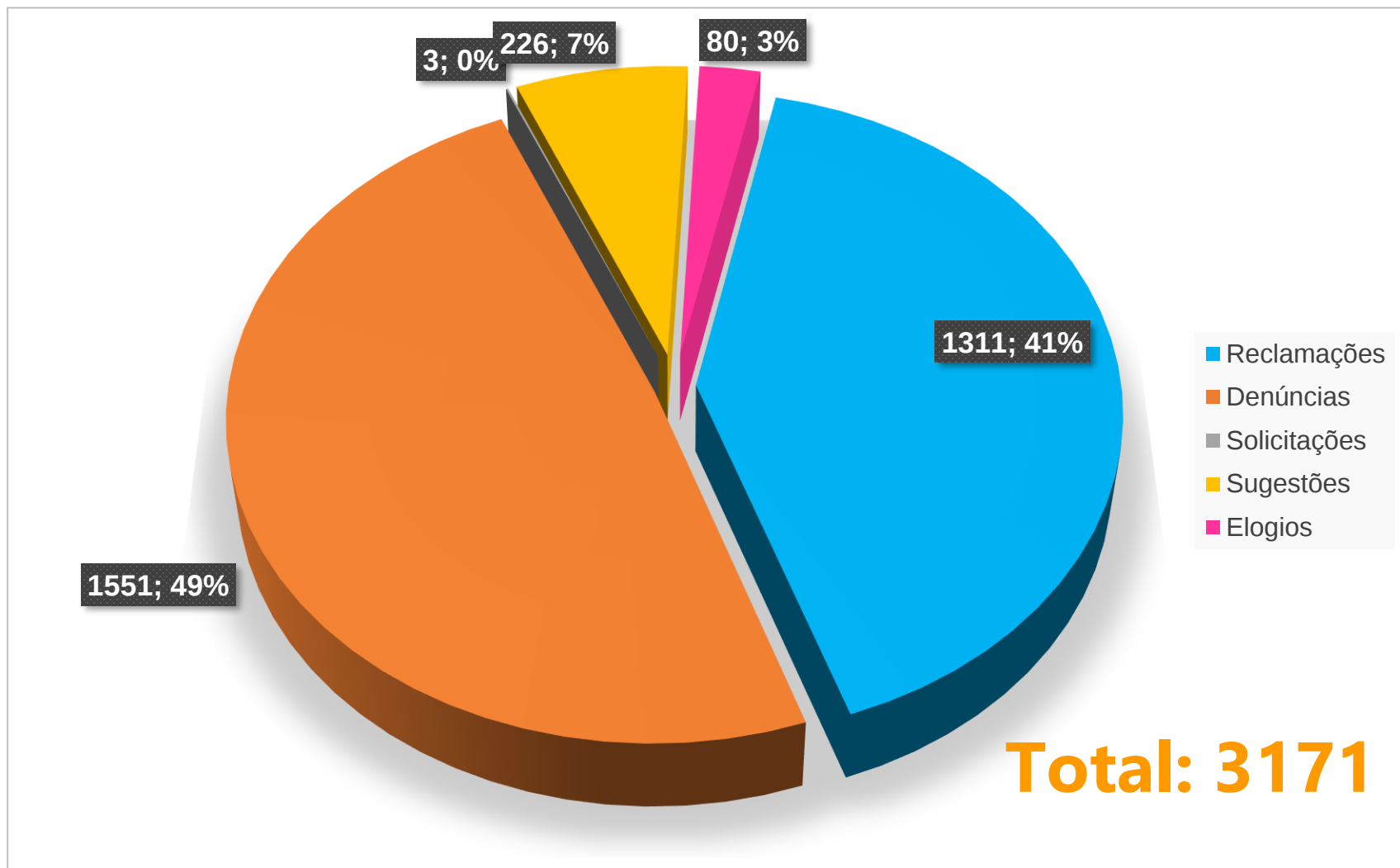
Demandas da Ouvidoria Geral

Ano:2024



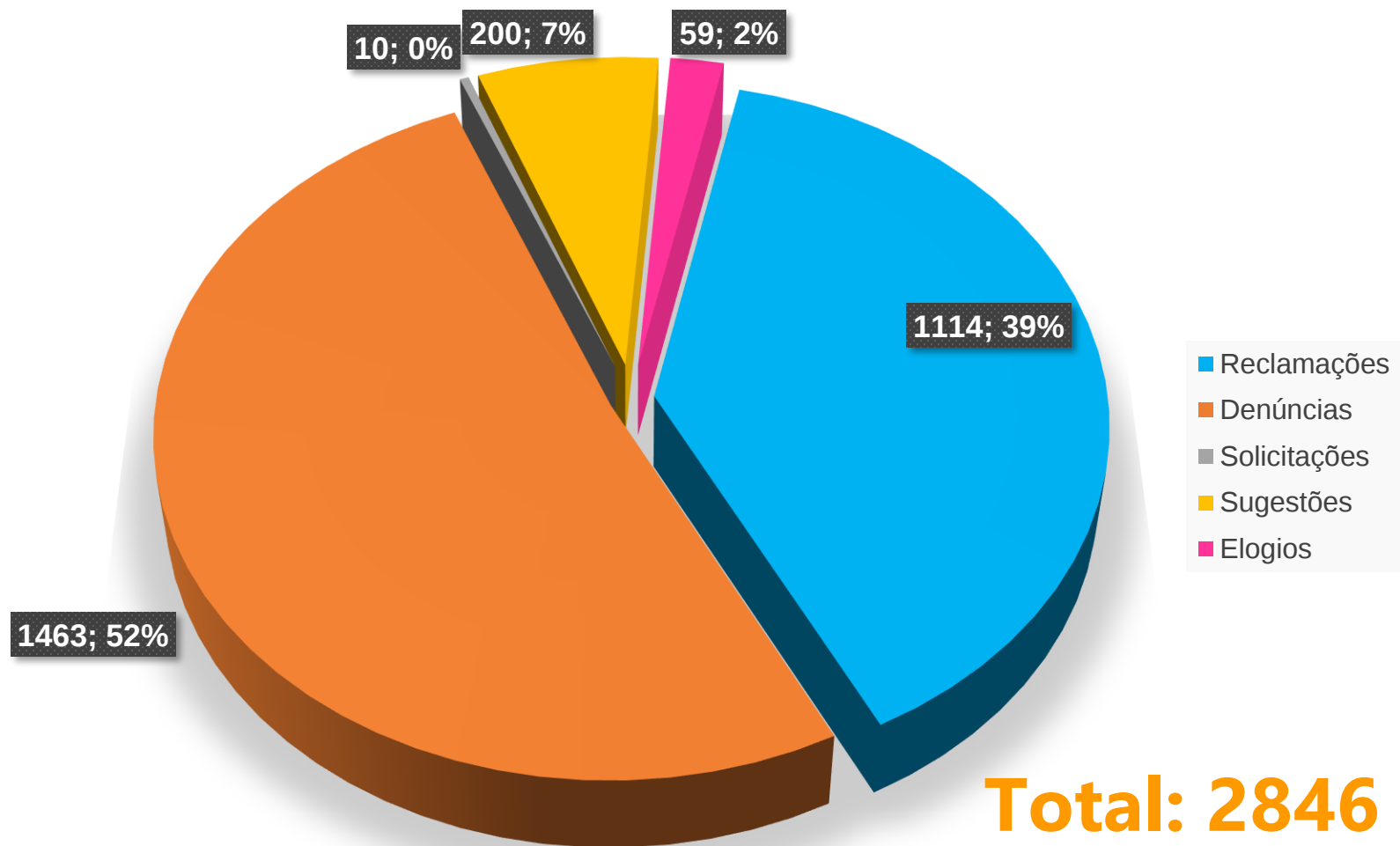
Demandas da Ouvidoria Geral

Ano:2023



Demandas da Ouvidoria Geral

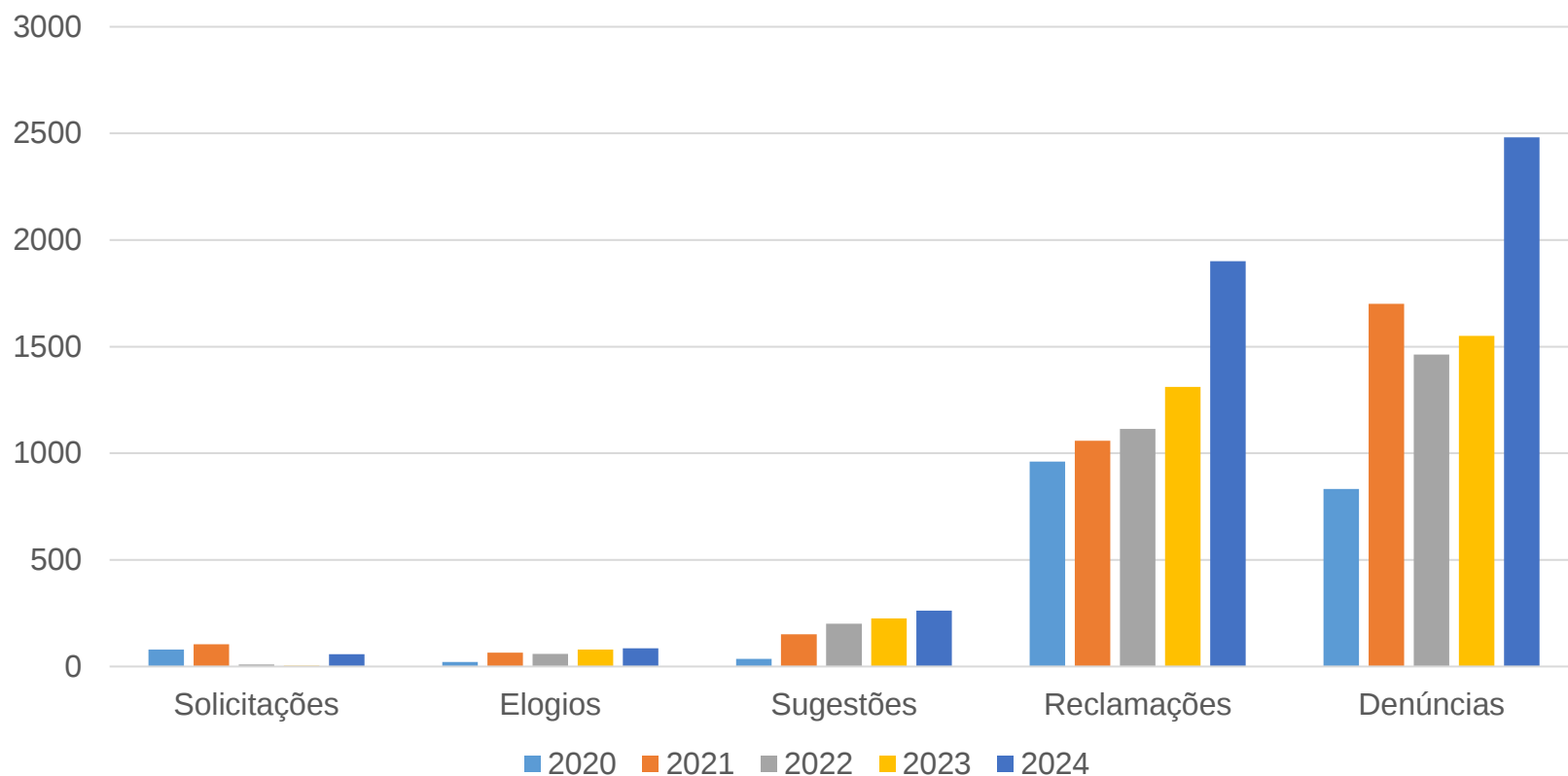
Ano:2022



Comparação de 2020 a 2024

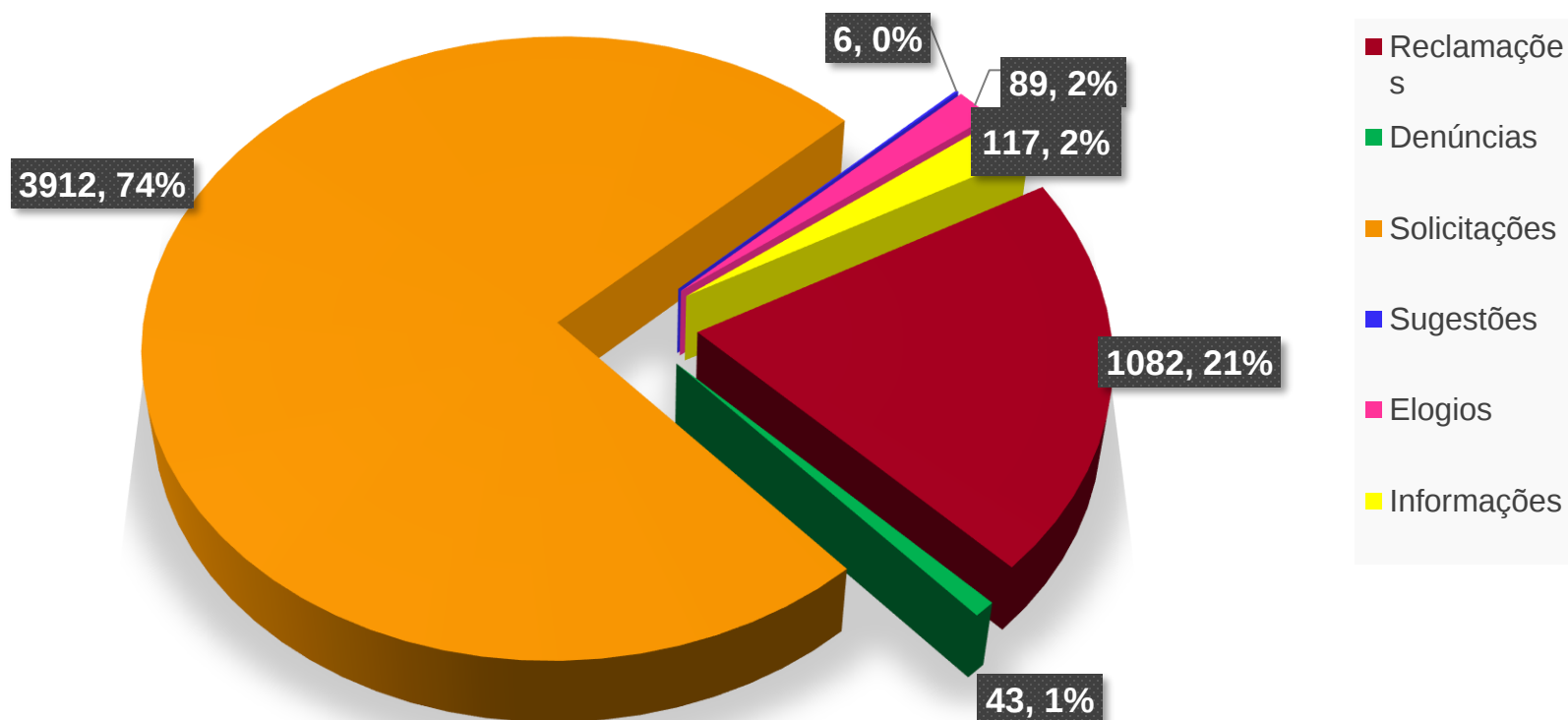
Ouvidoria Geral

Título do Gráfico



Demandas da Ouvidoria Saúde

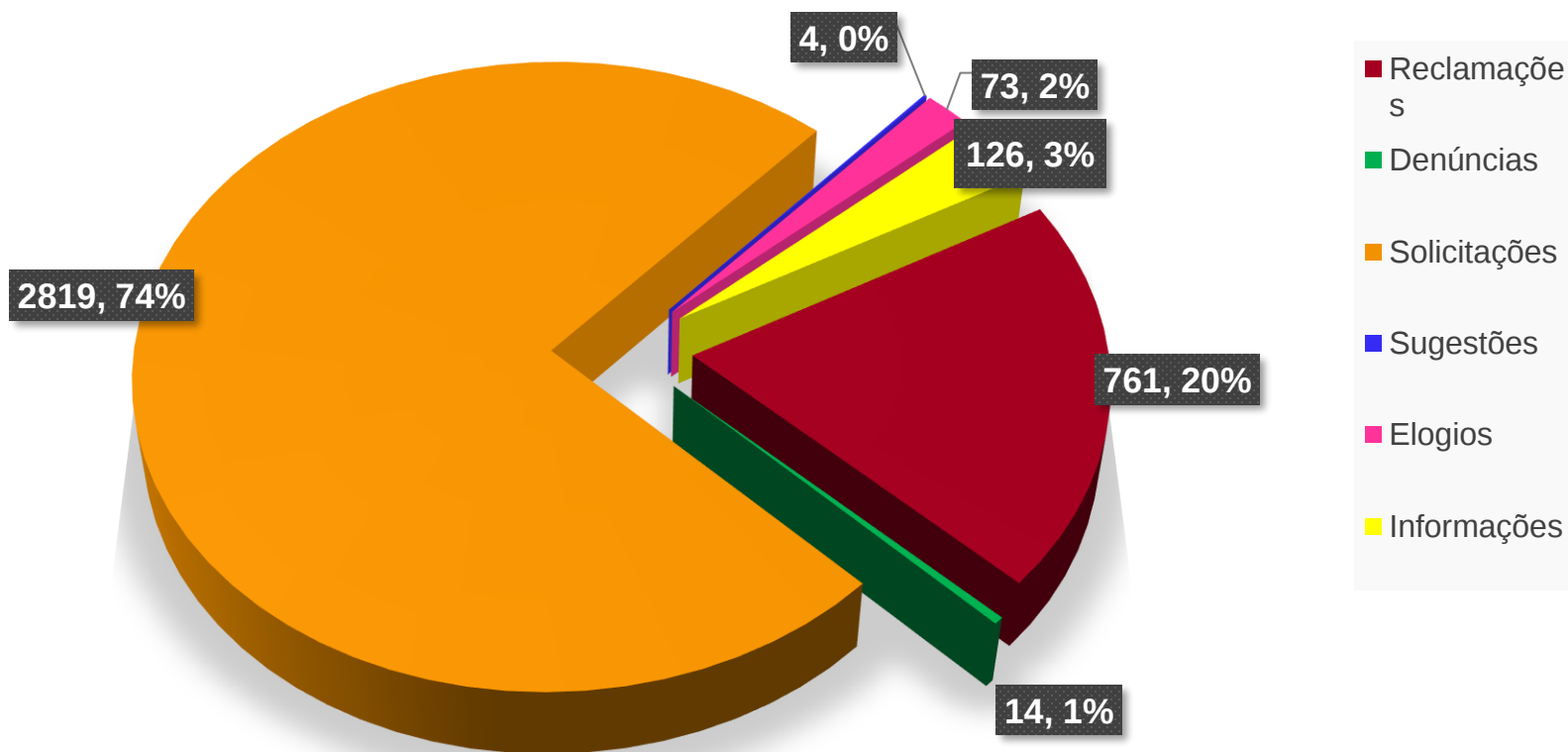
Ano:2024



Total: 5249

Demandas da Ouvidoria Saúde

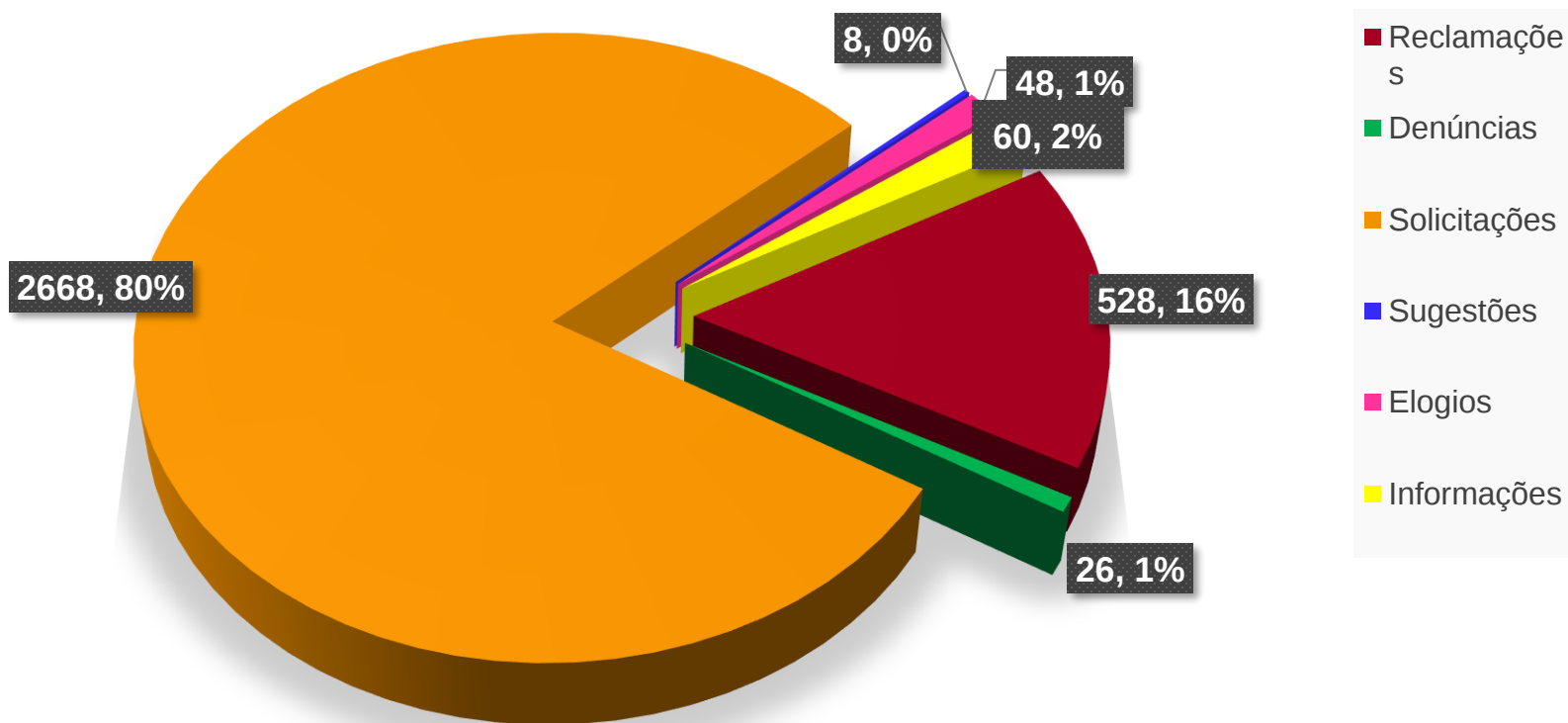
Ano:2023



Total: 3845

Demandas da Ouvidoria Saúde

Ano:2022



Total: 3338

Demandas Ouvidoria Saúde Comparativo 2020 a 2024

	2020	2021	2022	2023	2024
SUGESTÕES	13	5	8	4	6
ELOGIOS	22	27	48	73	89
DENÚNCIAS	45	43	26	14	43
INFORMAÇÕES	263	167	60	126	117
RECLAMAÇÕES	409	615	528	761	1082
SOLICITAÇÕES	1822	2281	2668	2819	3912
TOTAL	2574	3138	3338	3845	5249

Demanda mensal Ouvidoria Geral 2024

Meses	Denuncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio
JANEIRO	233	228	0	28	9
FEVEREIRO	179	251	0	22	6
MARÇO	258	217	0	25	6
ABRIL	287	188	0	27	5
MAIO	272	111	1	26	7
JUNHO	172	129	0	28	8
JULHO	211	125	0	15	10
AGOSTO	189	107	12	33	13
SETEMBRO	146	172	20	8	11
OUTUBRO	200	162	13	27	3
NOVEMBRO	182	111	13	16	1
DEZEMBRO	157	100	8	7	7

Demanda mensal Ouvidoria Geral 2023

Meses	Denuncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio
JANEIRO	131	105	1	21	3
FEVEREIRO	131	102	1	21	2
MARÇO	141	155	1	21	6
ABRIL	117	113	0	15	8
MAIO	155	142	0	21	7
JUNHO	131	122	0	19	7
JULHO	109	93	0	20	5
AGOSTO	137	97	0	28	13
SETEMBRO	134	86	0	15	7
OUTUBRO	161	149	0	19	6
NOVEMBRO	141	103	0	21	8
DEZEMBRO	63	44	0	5	8

Demanda mensal Ouvidoria Geral 2022

Meses	Denuncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio
JANEIRO	139	139	3	30	1
FEVEREIRO	156	136	2	37	2
MARÇO	165	143	2	19	9
ABRIL	139	118	0	19	6
MAIO	156	109	0	20	5
JUNHO	128	56	0	12	8
JULHO	101	62	0	18	5
AGOSTO	104	83	1	11	9
SETEMBRO	104	76	0	12	3
OUTUBRO	107	91	1	11	4
NOVEMBRO	96	72	1	7	5
DEZEMBRO	68	29	0	4	2

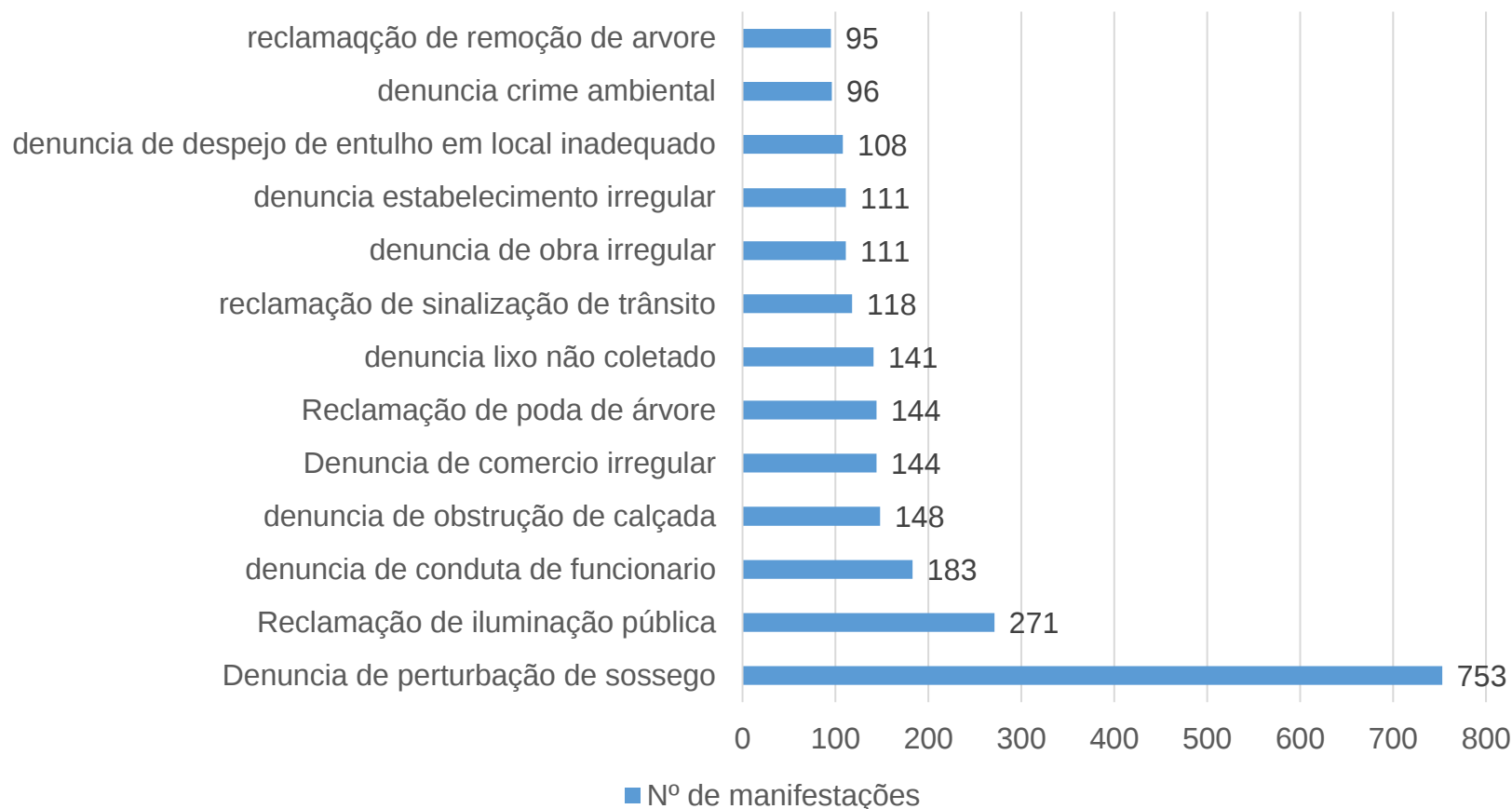
Demanda mensal Ouvidoria Geral 2021

Meses	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio
JANEIRO	192	103	13	21	2
FEVEREIRO	199	90	7	12	8
MARÇO	220	48	25	11	6
ABRIL	135	90	10	11	4
MAIO	90	131	6	11	3
JUNHO	133	84	8	7	0
JULHO	97	81	11	10	4
AGOSTO	98	74	6	16	8
SETEMBRO	179	63	5	19	8
OUTUBRO	107	108	3	8	9
NOVEMBRO	150	80	3	14	10
DEZEMBRO	62	42	7	9	3

Demanda mensal Ouvidoria Geral 2020

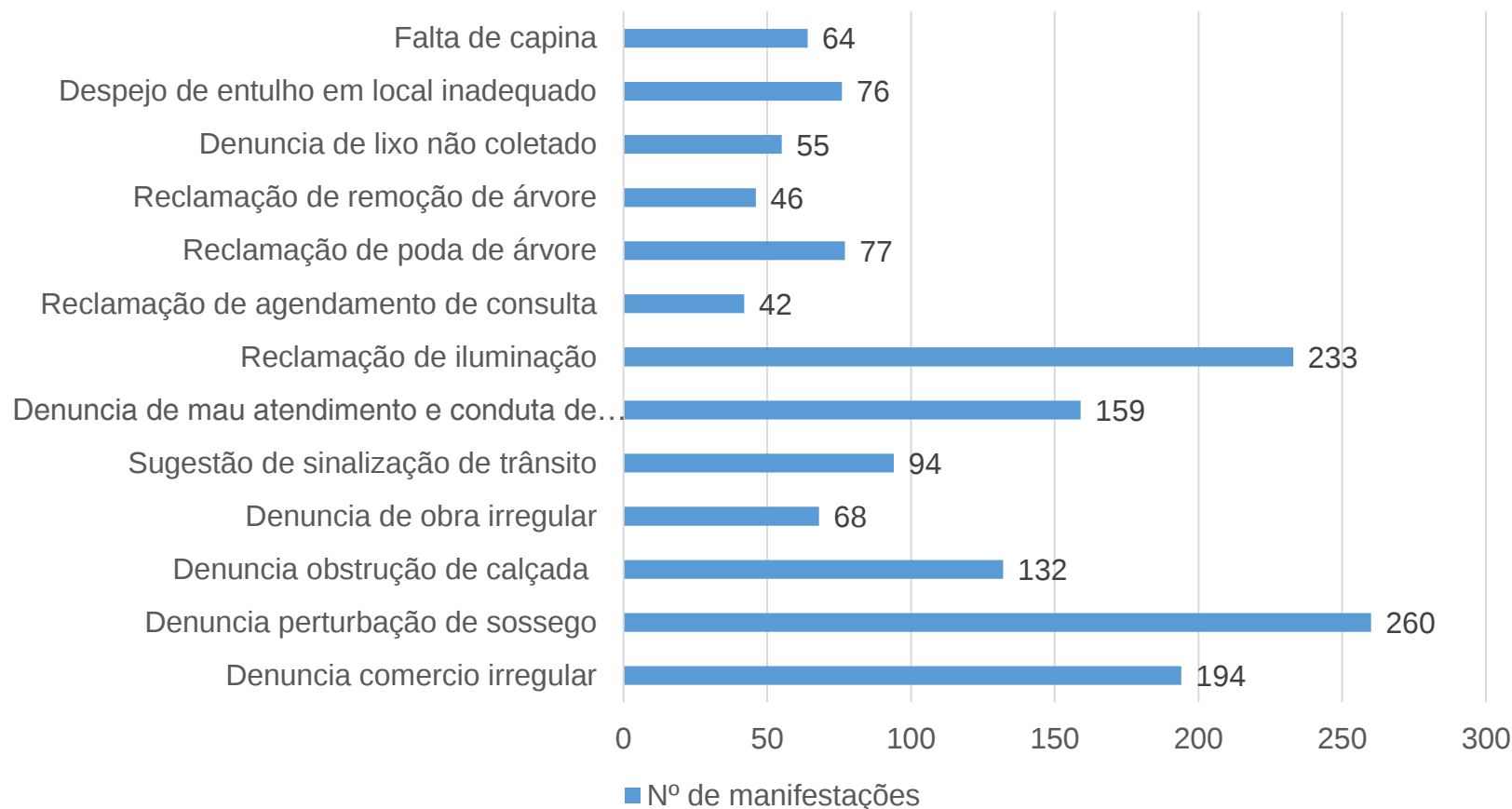
Meses	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio
JANEIRO	61	111	9	5	3
FEVEREIRO	53	96	7	1	0
MARÇO	69	124	10	7	7
ABRIL	93	112	8	1	1
MAIO	83	79	2	0	1
JUNHO	96	62	4	4	0
JULHO	100	56	2	1	0
AGOSTO	69	65	9	1	1
SETEMBRO	62	66	7	6	2
OUTUBRO	46	58	6	0	3
NOVEMBRO	40	70	4	6	2
DEZEMBRO	61	63	12	4	1

Principais Manifestações de 2024



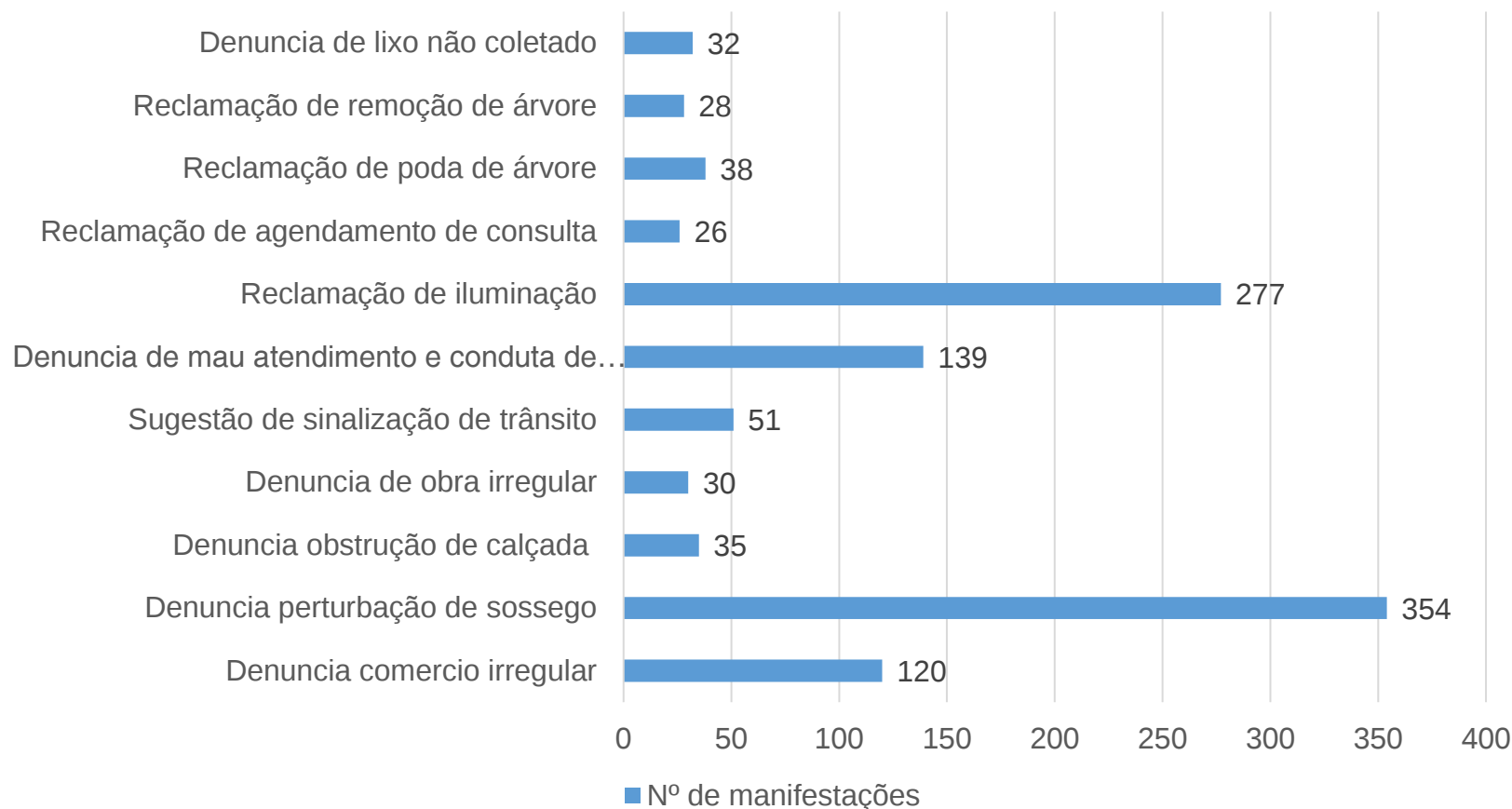
Demonstramos no gráfico acima o número de manifestações mais solicitadas

Principais Manifestações de 2023



Demonstramos no gráfico acima o número de manifestações mais solicitadas

Principais Manifestações de 2022



Demonstramos no gráfico acima o número de manifestações mais solicitadas

Resolutividade 2024

Assunto	Nº de manifestações	Abertas	Encerradas	%
Perturbação de sossego	753	36	717	95%
Iluminação pública	271	30	241	89%
Conduta de Funcionário	183	21	162	88,5%
Obstrução de calçada	148	47	101	68%
Comércio irregular	144	16	128	89%
Poda de árvore	144	30	114	79%
Lixo não coletado	141	8	133	94%
Sinalização de trânsito	118	63	55	47%

Resolutividade 2023

Manifestações	Abertas	Concluídas	Resolução
Agendamento de consulta	3	39	93%
Lixo não coletado	5	50	91%
Perturbação de sossego	38	222	86%
Obra irregular	11	57	84%
Mau atendimento	27	132	83%
Falta de capina	12	52	82%
Comércio irregular	42	152	79%
Despesa de entulho	18	58	77%
Iluminação	83	150	65%
Obstrução de calçada	54	78	59%
Remoção de árvore	25	21	46%
Poda de árvore	45	32	42%
Sinalização de trânsito	68	26	28%

Conclusão

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, haja visto que tivemos um aumento de manifestações de 30%, ou seja, a Ouvidoria é acessada cada vez mais.

Desafio: Ainda precisamos melhorar a 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. Os números mostram que das oito maiores manifestações, cinco delas tem uma resolutividade acima de 80%.

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 ESPECIAL DE COMUNICAÇÃO E DIREITOS HUMANOS

Sylvia Leal
Ouvidora Geral