

Secretaria de Governo

Relatório Anual Ouvidoria 2025

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 2025, entre Ouvidora da Saúde e Ouvidoria Geral **12.754** 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 2023, 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.

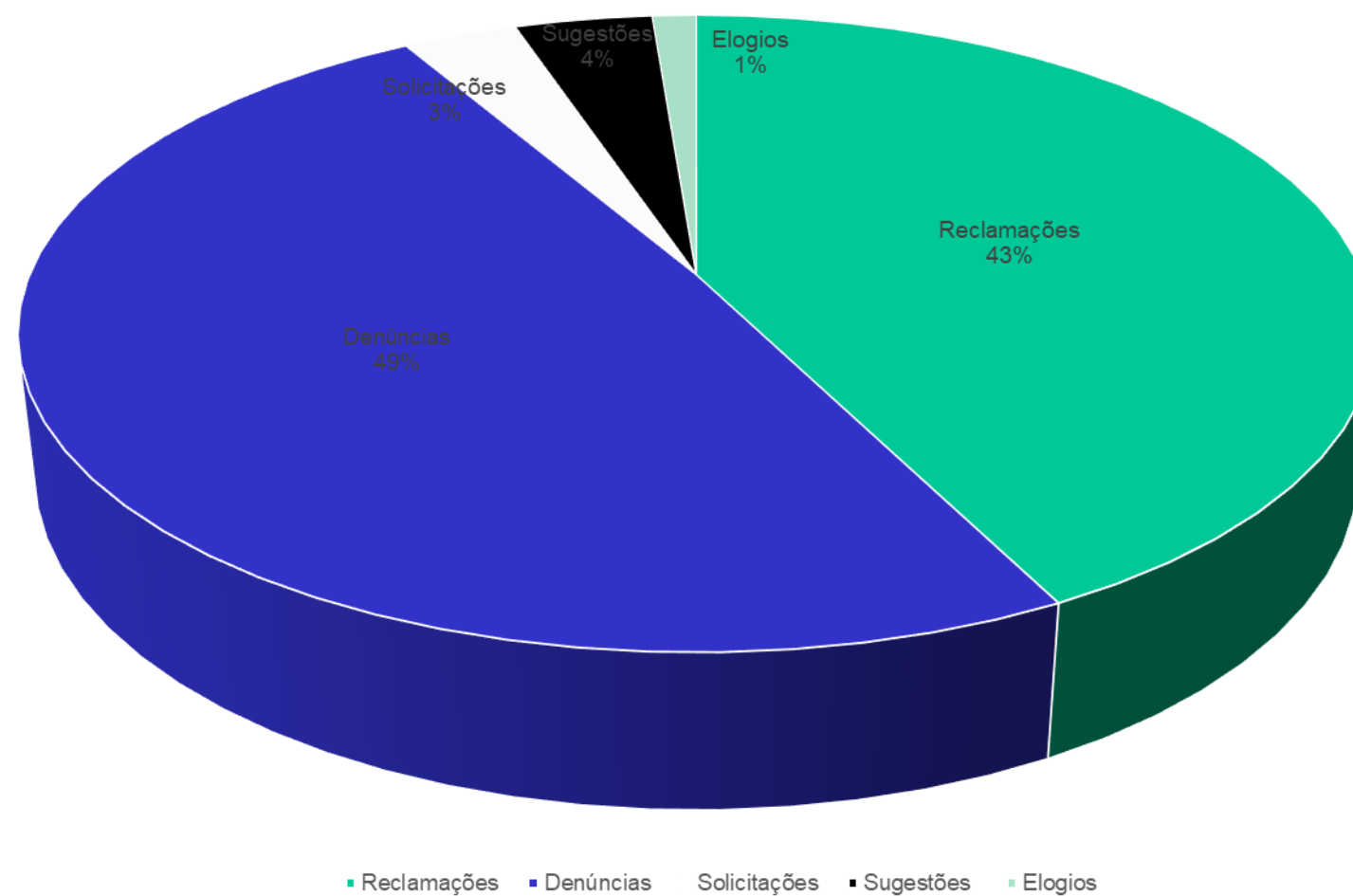
Atualmente a Ouvidoria Geral contempla em sua equipe, as seguintes servidoras:

Sylvia Regina de Amorim Leal – Ouvidora Geral

Greice de Fátima Teixeira Campos - Agente de Serviços Municipais

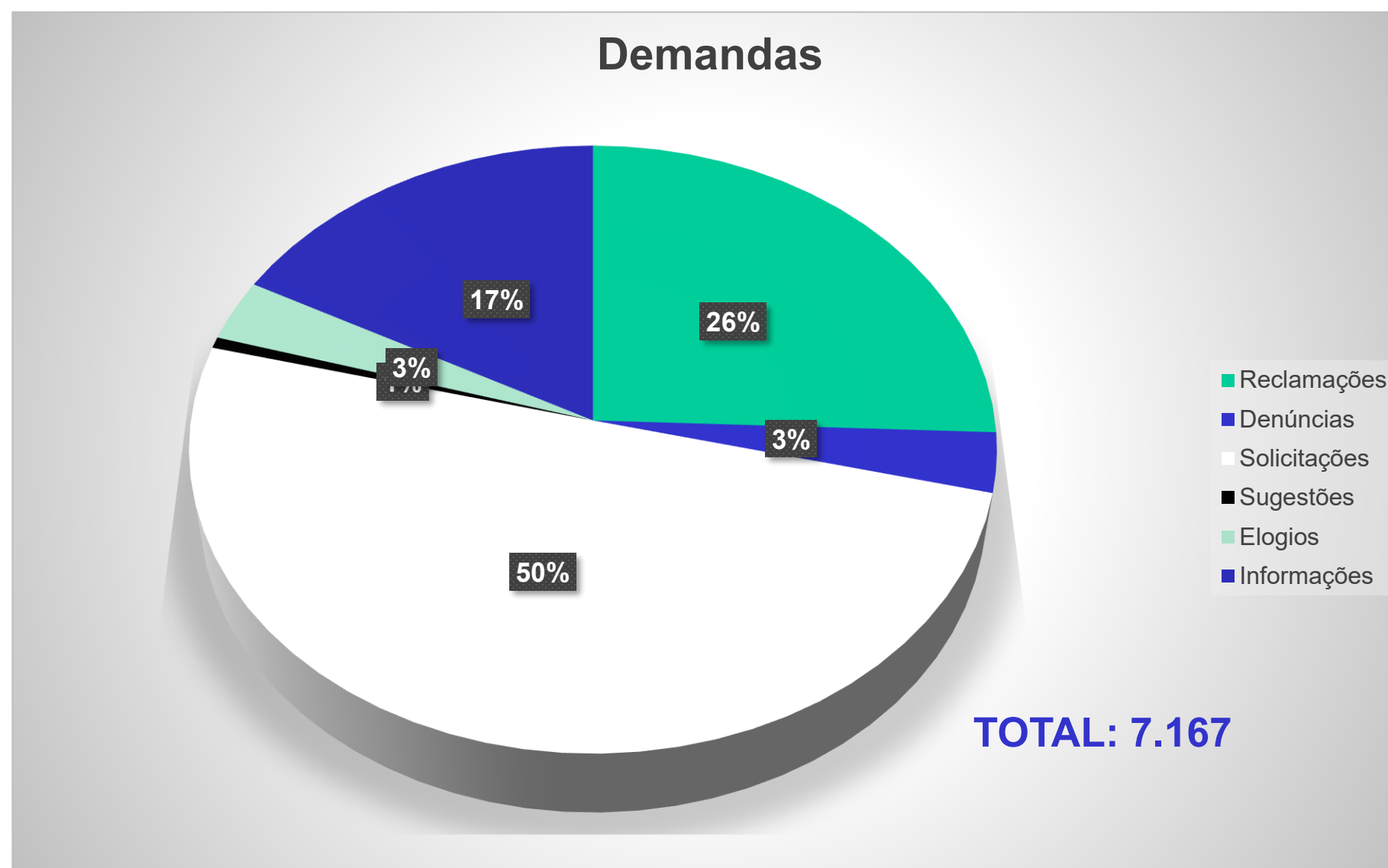
Cristiane Alves de Góis Silva – Técnica em Gestão Municipal

Demandas da Ouvidoria Geral Ano: 2025



Total: 5.587

Demandas da Ouvidoria da Saúde Ano: 2025



Demanda mensal Ouvidoria Geral 2025

Meses	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Cancelado
JANEIRO	303	349	17	25	8	170
FEVEREIRO	211	360	25	20	4	105
MARÇO	245	273	23	24	5	97
ABRIL	196	151	8	24	13	129
MAIO	195	204	19	24	10	103
JUNHO	185	164	8	13	8	61
JULHO	193	145	20	12	6	62
AGOSTO	295	163	16	11	2	160
SETEMBRO	331	149	15	17	6	192
OUTUBRO	188	133	12	19	8	45
NOVEMBRO	244	137	12	17	7	94
DEZEMBRO	155	147	7	13	3	60

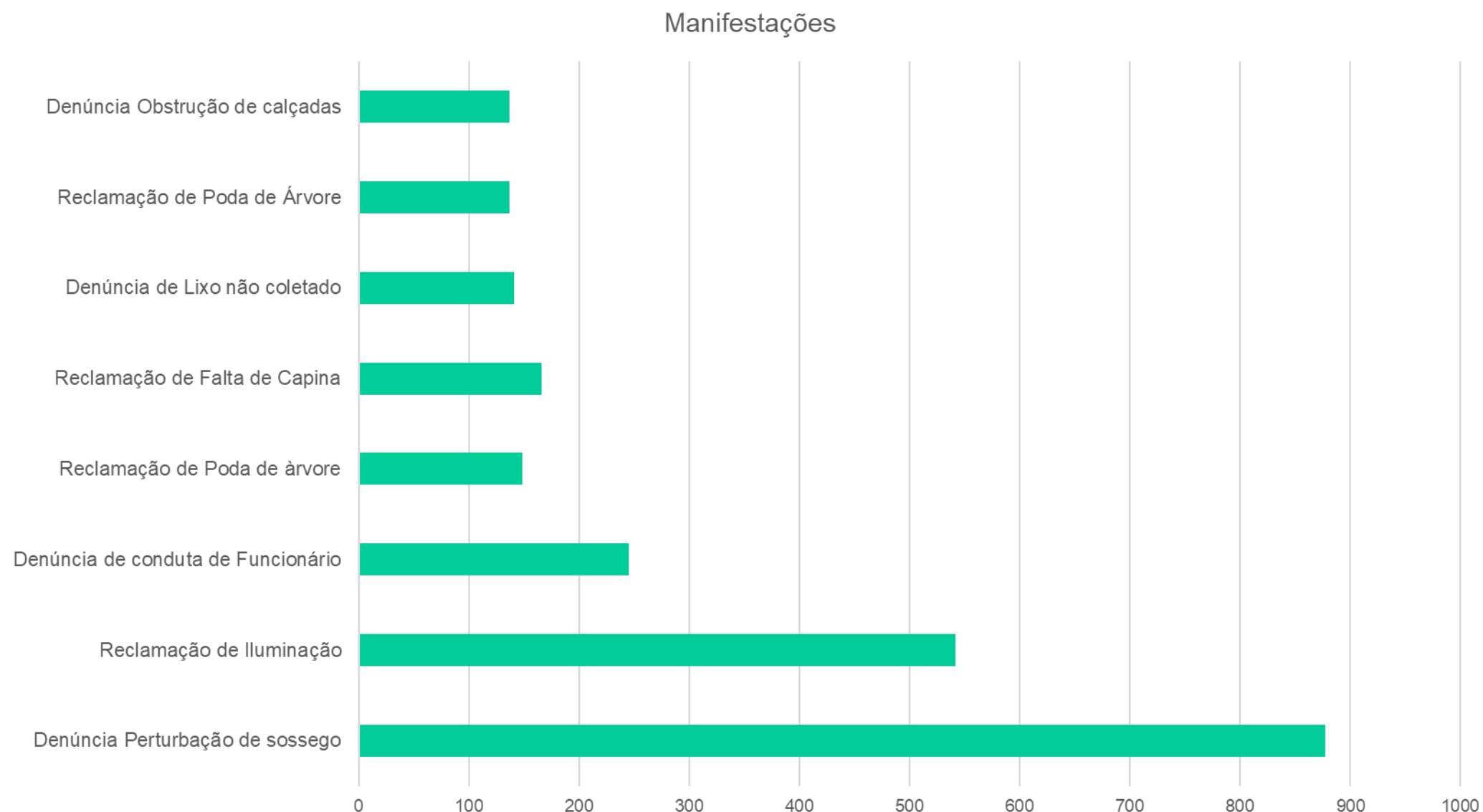
Secretarias e Autarquias

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

Secretaria / Autarquia	Finalizado	Andamento
Secretaria de Saúde	399	31
Secretaria de Segurança e Defesa do Cidadão	821	91
Secretaria de Meio Ambiente	160	112
Secretaria de Administração e Recursos Humanos	144	14
Secretaria de Mobilidade Urbana	346	277
Secretaria de Finanças	142	1
Secretaria de Infraestrutura	651	85
Secretaria de Planejamento	152	58
Secretaria de Educação	137	32

Principais Manifestações de 2025

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



Demonstramos no gráfico acima o número de manifestações mais solicitadas

Resolutividade 2025

Manifestações	Andamento	Concluídas	Resolução
Agendamento de consulta	6	35	90%
Lixo não coletado	6	133	95%
Perturbação de sossego	40	399	90%
Obra irregular	15	101	87%
Mau atendimento	6	89	93%
Falta de capina	4	162	97%
Comércio irregular	26	172	86%
Despejo de entulho	9	71	88%
Iluminação	45	226	83%
Obstrução de calçada	36	82	69%
Remoção de árvore	22	73	76%
Poda de árvore	33	116	77%
Sinalização de trânsito	56	32	60%

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 13,5%, 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 13 maiores manifestações, 9 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 Regina de Amorim Leal
Ouvidora Geral