

RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL

2019

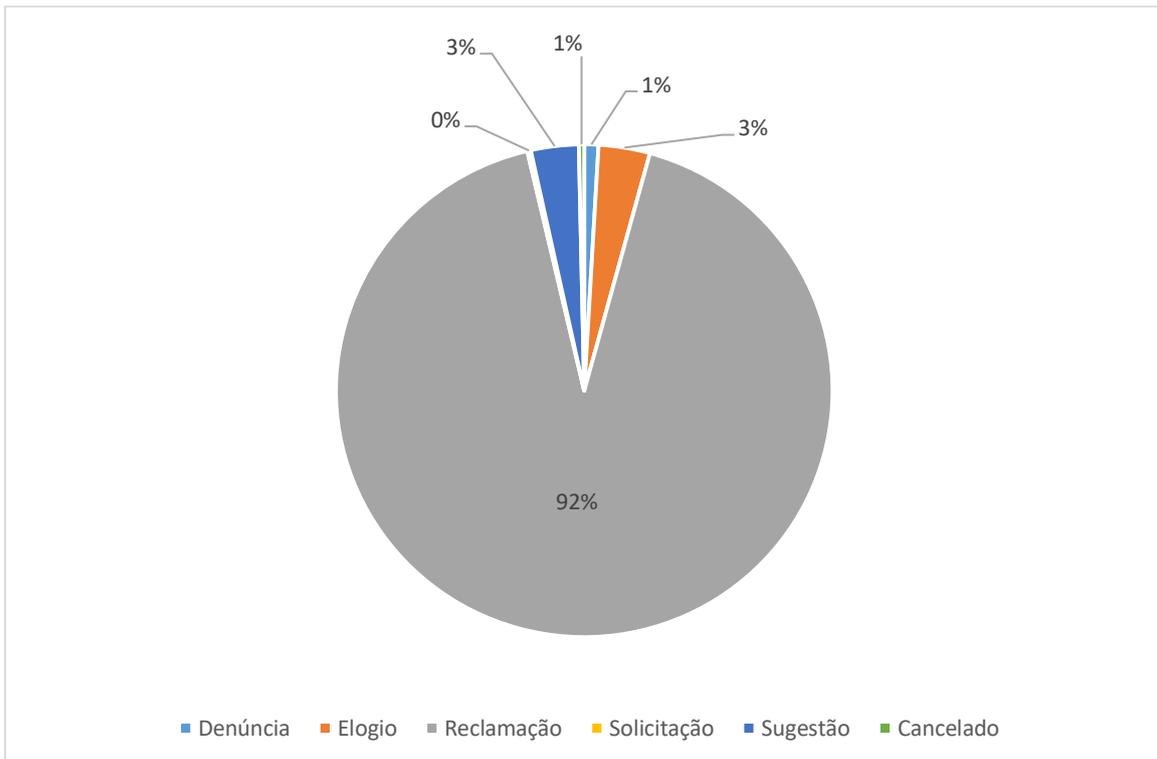
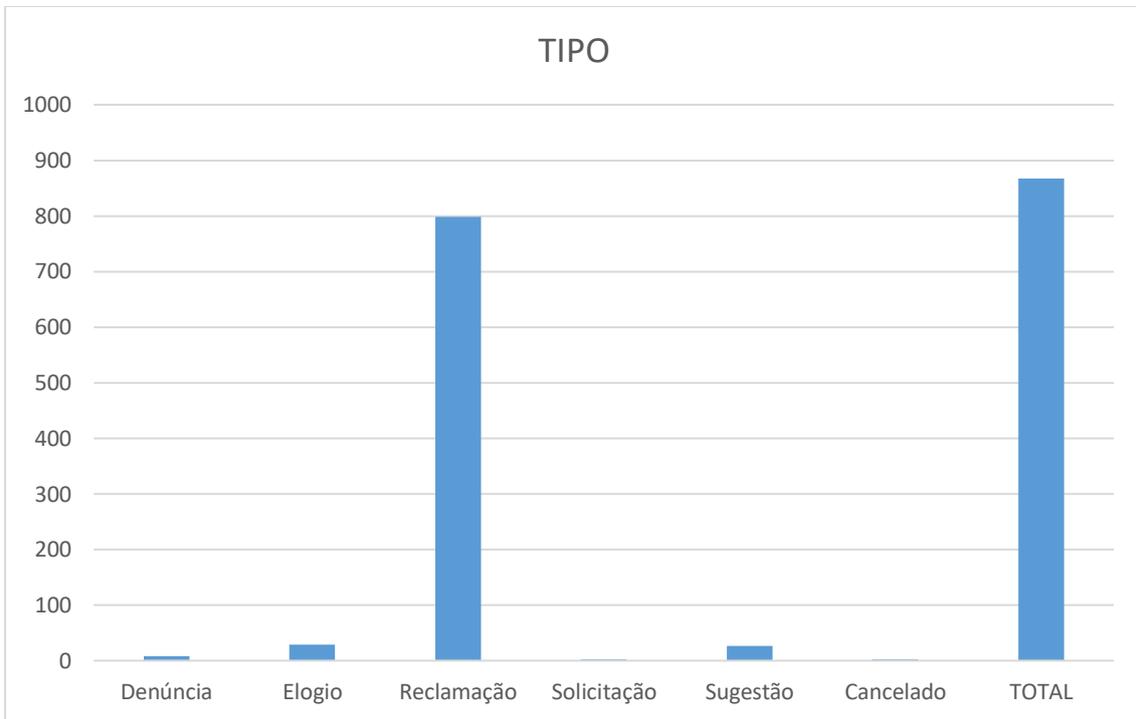
A Ouvidoria do Município de Jundiaí, em cumprimento aos artigos 14 e 15 da Lei nº 13.460/2017 – Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, apresenta o seu Relatório de Gestão Anual, referente às atividades desenvolvidas em 2019.

O objetivo do presente relatório é prestar contas do desempenho da Ouvidoria Geral, demonstrando que, cada uma das demandas recebidas pelos cidadãos, foram analisadas e encaminhadas às respectivas unidades de gestão, e, diante dos assuntos recorrentes, foram propostas recomendações para melhorias dos serviços prestados pela Prefeitura Municipal.

Ao longo de 2019 a Ouvidoria Geral recebeu um total de **2.452** atendimentos, sendo **1.585** para prestação de informações e **867** demandas registradas, assim demonstradas abaixo:

ATENDIMENTOS PARA PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES	
Telefone	1.152
E-mail	347
Presencial	86
TOTAL	1.585

DEMANDAS REGISTRADAS	QUANTIDADE
Denúncia	8
Elogio	29
Reclamação	798
Solicitação	2
Sugestão	27
Cancelado	3
TOTAL	867

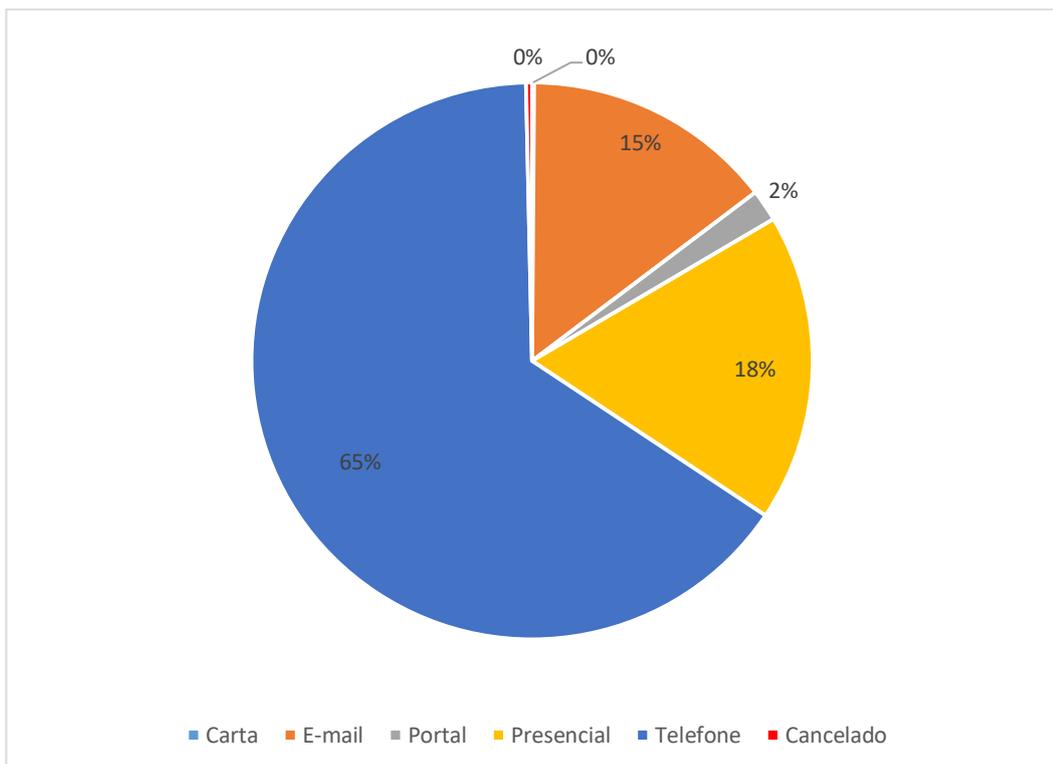
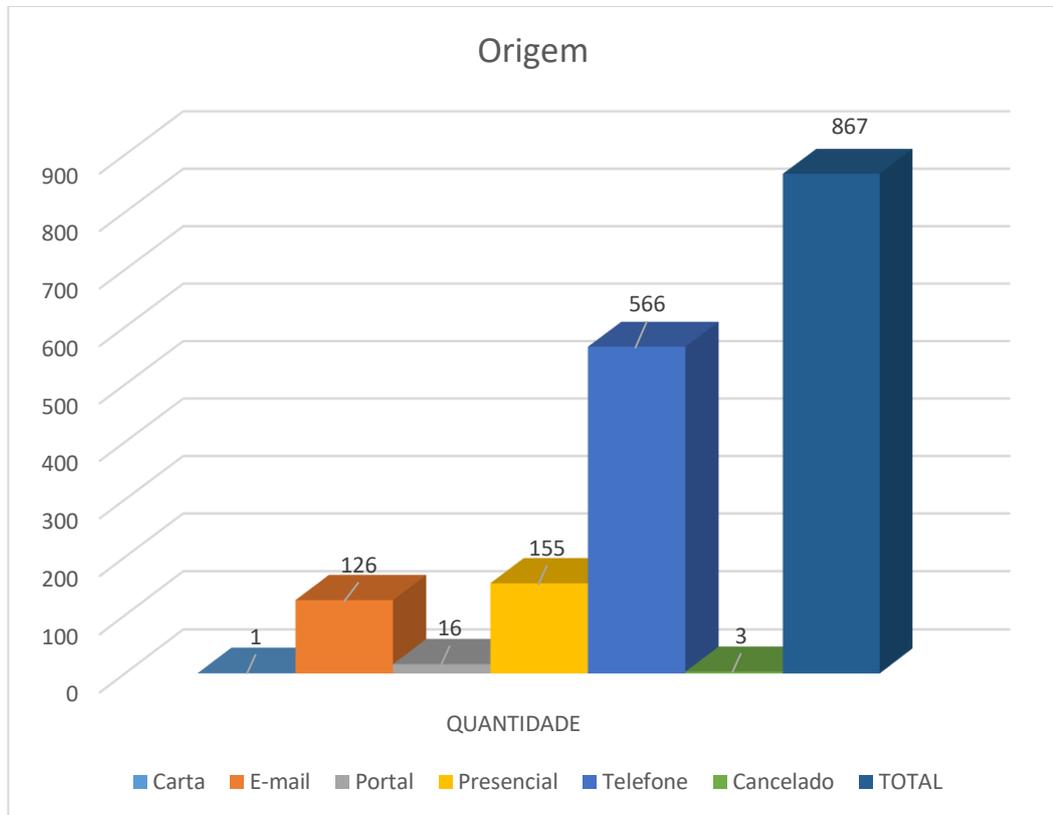


A Ouvidoria Geral oferece aos cidadãos os seguintes canais de atendimento: telefone, e-mail, presencial, carta e portal.

Importante ressaltar que o atendimento via portal iniciou-se no mês de setembro, quando, então, a Ouvidoria Geral passou a utilizar sistema informatizado.

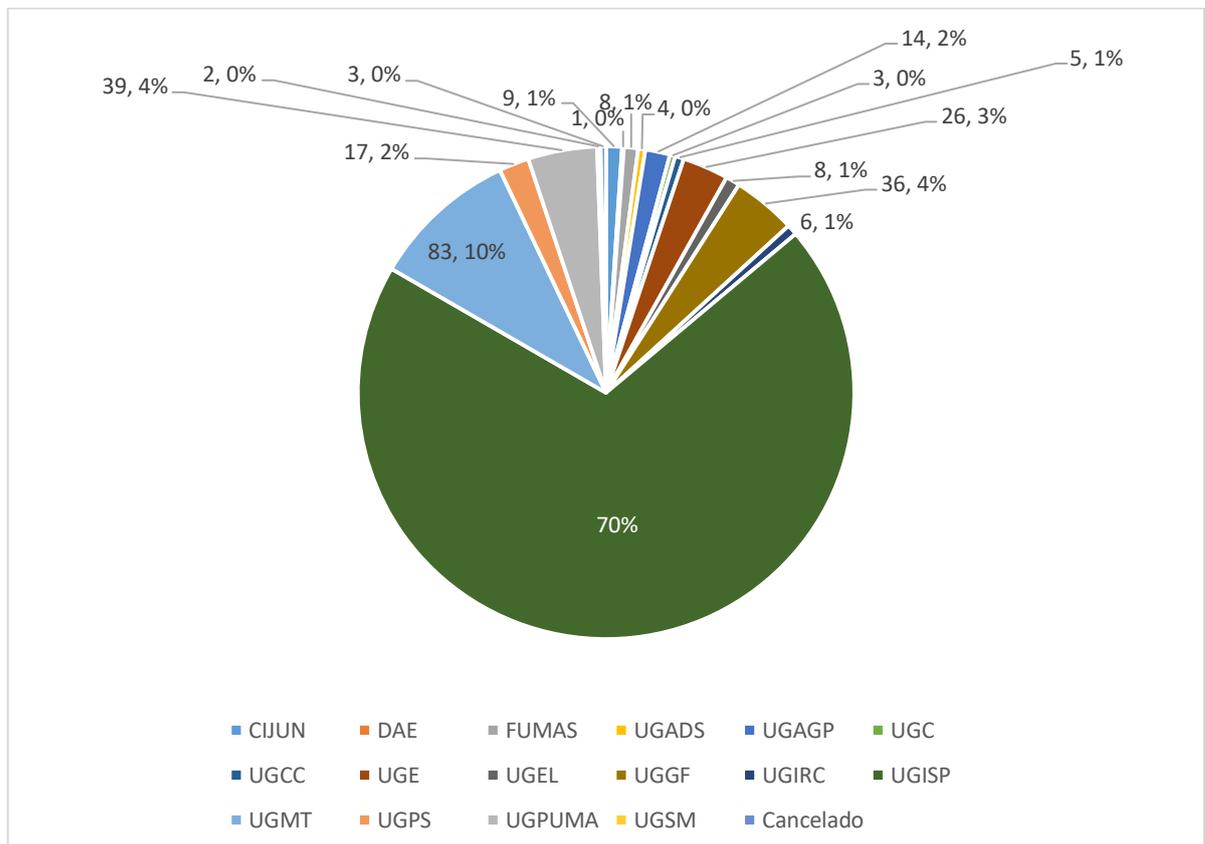
Desta forma, a procura pela Ouvidoria Geral em 2019 originou-se conforme os dados abaixo:

ORIGEM	QUANTIDADE
Carta	1
E-mail	126
Portal	16
Presencial	155
Telefone	566
Cancelado	3
TOTAL	867

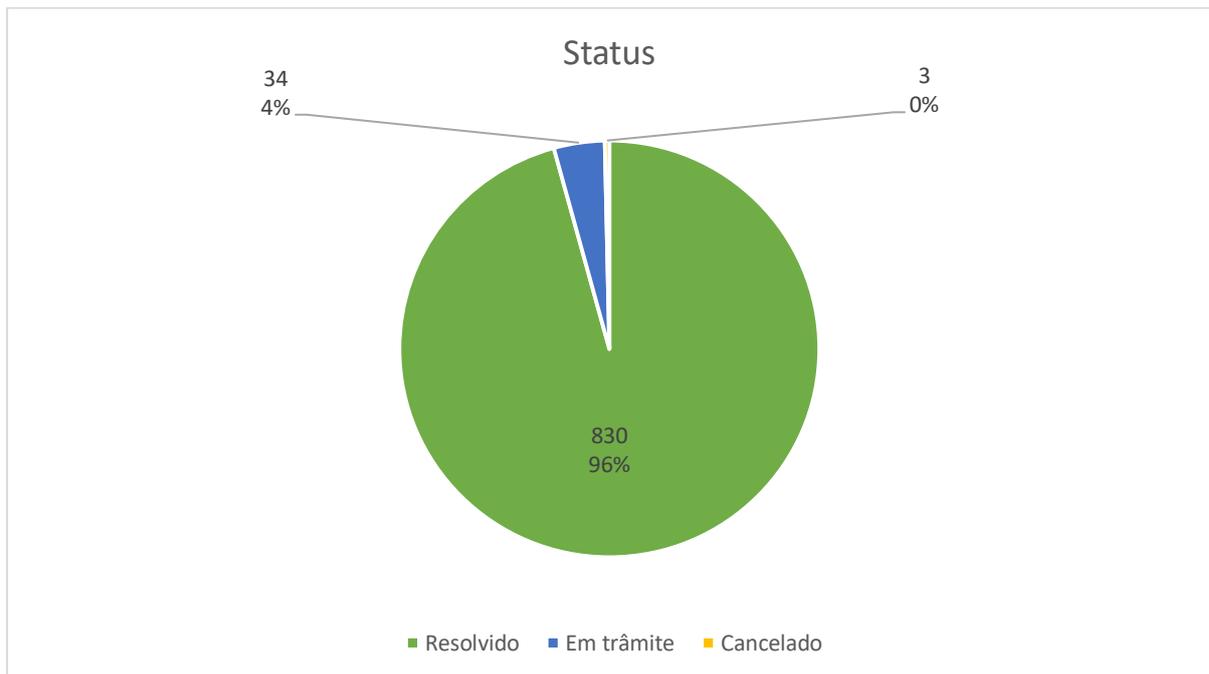


As demandas foram recebidas e tratadas pelas unidades de gestão, demonstradas as atuações nos gráficos a seguir:

UG	QUANTIDADE
Unidade de Gestão de Infraestrutura e Serviços Públicos-UGISP	603
Unidade de Gestão de Mobilidade e Transporte-UGMT	83
Unidade de Gestão de Planejamento Urbano e Meio Ambiente-UGPUMA	39
Unidade de Gestão de Governo e Finanças-UGGF	36
Unidade de Gestão de Educação-UGE	26
Unidade de Gestão de Promoção da Saúde-UGPS	17
Unidade de Gestão de Administração e Gestão de Pessoas-UGAGP	14
Companhia de Informática de Jundiaí-CiJun	9
Fundação Municipal de Ação Social-FUMAS	8
Unidade de Gestão de Esporte e Lazer-UGEL	8
Unidade de Gestão de Inovação e Relação com o Cidadão-UGIRC	6
Unidade de Gestão da Casa Civil-UGCC	5
Unidade de Gestão de Assistência e Desenvolvimento Social-UGADS	4
Unidade de Gestão de Cultura-UGC	3
Cancelado	3
Unidade de Gestão de Segurança Municipal-UGSM	2
DAE S/A - Água e Esgoto	1
TOTAL	867



STATUS	QUANTIDADE
Resolvido	830
Em trâmite	34
Cancelado	3
TOTAL	867

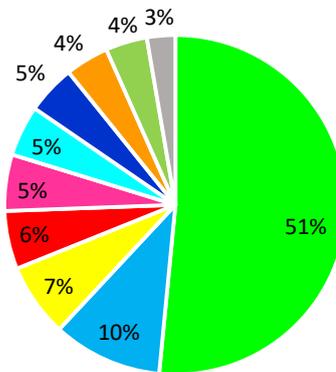
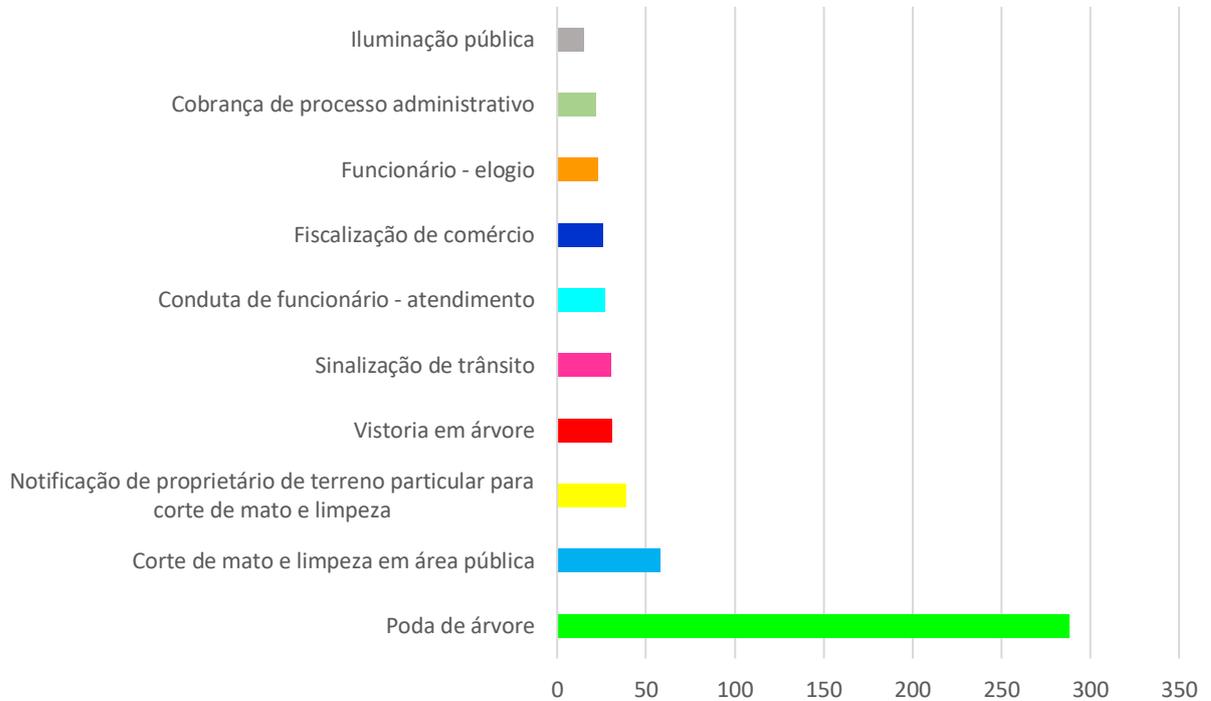


As demandas “em trâmite” devem-se a assuntos que exigem a atuação de diversos setores e prazo para execução do serviço, previsto em legislação.

Os dez assuntos mais demandados em 2019 foram:

ASSUNTO	QUANTIDADE
Poda de árvore	288
Corte de mato e limpeza em área pública	58
Notificação de proprietário de terreno particular para corte de mato e limpeza	39
Vistoria em árvore	31
Sinalização de trânsito	30
Conduta de funcionário - atendimento	27
Fiscalização de comércio	26
Funcionário - elogio	23
Cobrança de processo administrativo	22
Iluminação pública	15

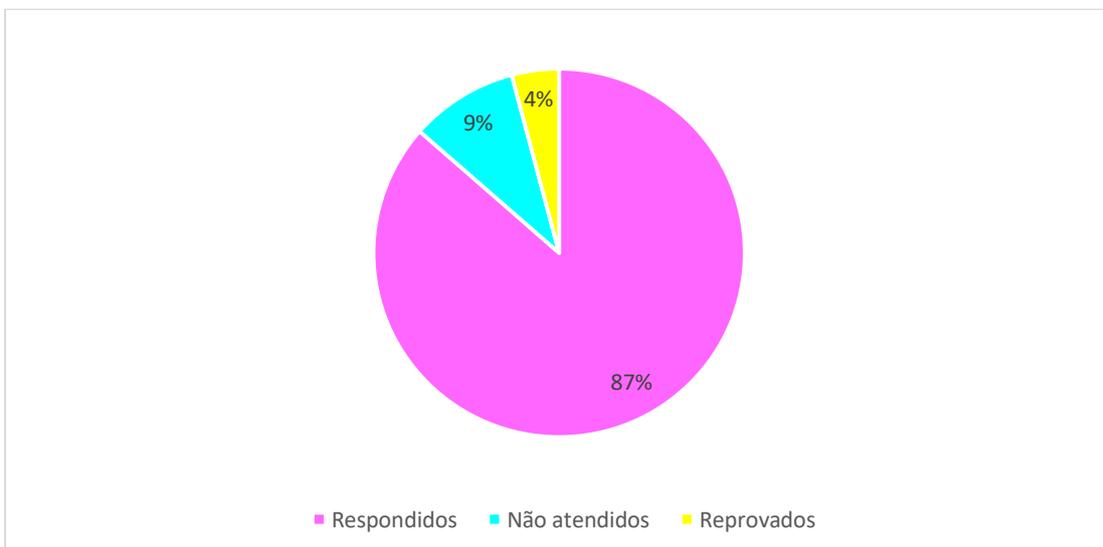
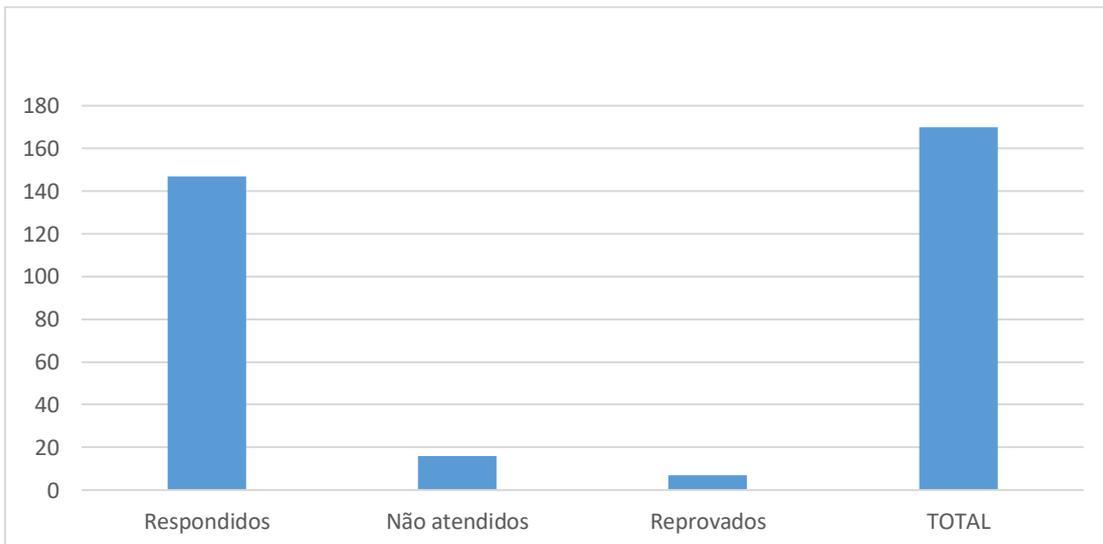
ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS EM 2019



- Poda de árvore
- Corte de mato e limpeza em área pública
- Notificação de proprietário de terreno particular para corte de mato e limpeza
- Vistoria em árvore
- Sinalização de trânsito
- Conduta de funcionário - atendimento
- Fiscalização de comércio
- Funcionário - elogio
- Cobrança de processo administrativo
- Iluminação pública

Também foram protocoladas 170 solicitações de informações através da Lei de Acesso à Informação, pelo Serviço de Informações ao Cidadão-SIC, em conformidade com os Decretos n^{os} 23.865/2012 e 28.373/2019, como demonstram os dados abaixo:

LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	
Respondidos	147
Não atendidos	16
Reprovados	7
TOTAL	170



As solicitações com status “reprovado” e “não atendido” se devem pelo fato de serem pedidos genéricos, desproporcionais ou desarrazoados, e/ou exigiam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, conforme dispõe o artigo 11 do Decreto Municipal nº 28.373/2019.

Em síntese, tendo em vista que os assuntos mais demandados se referem à área de infraestrutura e serviços públicos e, também, sinalização de trânsito, recomendamos atenção especial à Unidade de Gestão de Infraestrutura e Serviços Públicos-UGISP e à Unidade de Gestão de Mobilidade e Transporte-UGMT, no sentido de se verificar a necessidade de revisão ou ajustes no plano de trabalho e de pessoal, a fim de solucionar os problemas apresentados pelos cidadãos.

Em que pese a ocorrência de 23 elogios para servidores públicos, foram, também, registradas 27 reclamações de mal atendimento por servidores públicos, razão pela qual recomendamos, para o fim de servir ao cidadão e para o bem da gestão pública, a capacitação aos funcionários que exercem a atividade de atendimento ao público.

Por fim, este relatório apresenta dados objetivos para o controle social, bem como informações estratégicas para os gestores na melhoria da prestação dos serviços municipais, oferecendo a indicação de pontos de atenção e/ou revisão e ajustes, além de oportunidades de aperfeiçoamento em cada unidade, sempre na busca de resultados positivos, a fim de valorizar a gestão municipal e o respeito ao cidadão.

Jundiaí, 20 de fevereiro de 2020.

FABIANE DA SILVA PRADO PALMERINI
Ouvidora Municipal