



Prefeitura de Jundiaí

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

Ouvidoria Geral do Município de Jundiaí

Exercício 2025



SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
2. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E CANAIS DE ATENDIMENTO	3
3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	3
3.1 Tipos de Manifestações	3
3.2 Quantidade de Manifestações Recebidas	3
3.3 Origem das Manifestações	4
3.4 Classificação por Secretarias.....	4
3.5 Principais temas das manifestações	5
4. PONTOS RECORRENTES.....	5
5. AÇÕES E MELHORIAS IMPLEMENTADAS AO LONGO DO ANO.....	6
6. RECOMENDAÇÕES PROPOSTAS	7
6.1 Secretaria Municipal de Mobilidade e Transporte	7
6.2 Secretaria Municipal de Infraestrutura e Serviços Públicos	7
6.3 Secretaria Municipal de Administração e Gestão de Pessoas	9
6.4 Secretaria Municipal de Educação.....	9
6.5 Abrangência Institucional	9
7. SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO - SIC	10
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	11



Relatório Anual de Gestão

Ano 2025

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Geral do Município de Jundiaí, em cumprimento à Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos **serviços públicos** da administração pública, apresenta o Relatório de Gestão Anual, exercício 2025.

O relatório reúne informações sintéticas acerca das manifestações e das atividades realizadas pela Ouvidoria.

2. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria Geral, vinculada à Secretaria Municipal de Comunicação, está localizada no Paço Municipal, na Avenida da Liberdade, s/nº - Jardim Botânico. O atendimento ao público ocorre de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h.

As manifestações são recebidas por meio do endereço eletrônico **ouvidoria@jundiai.sp.gov.br**, pessoalmente no térreo do Paço Municipal, ou ainda pelo Portal de Serviços, disponível no site oficial da Prefeitura: **<https://jundiai.sp.gov.br/>**.

3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

3.1 Tipos de Manifestações

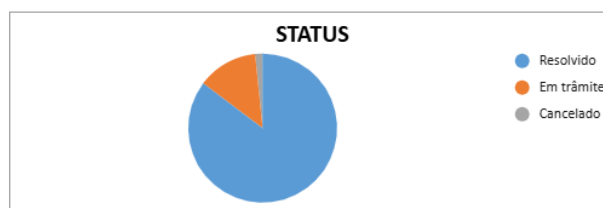
As manifestações recebidas pela Ouvidoria são consideradas conforme as disposições da Lei Federal nº 13.460/2017 e classificadas nas seguintes categorias: **sugestão, elogio, reclamação e denúncia**.

3.2 Quantidade de Manifestações Recebidas

TIPOS DE DEMANDAS	QUANTIDADE
Reclamação	497
Elogio	71
Sugestão	47
Denúncia	3
TOTAL	618

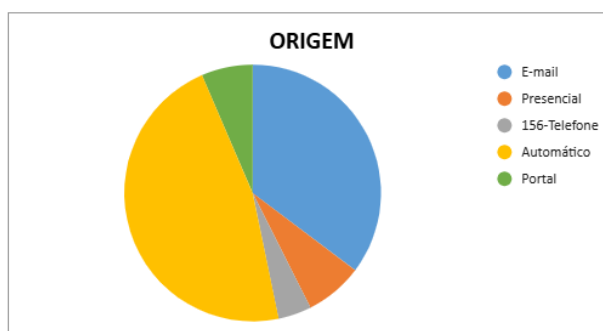


STATUS	QUANTIDADE
Resolvido	527
Em trâmite	81
Cancelado	10
TOTAL	618



3.3 Origem das Manifestações

ORIGEM	QUANTIDADE
E-mail	218
Presencial	45
156-Telefone	26
Automático	289
App	0
Portal	40
TOTAL	618



A Ouvidoria atuou em mais de 2.000 demandas recebidas por meio de e-mail. Ressalta-se, ainda, que a Ouvidoria contribuiu de forma indireta em diversas outras situações, embora persista o desafio de mensurar integralmente o alcance e a totalidade das ações realizadas.

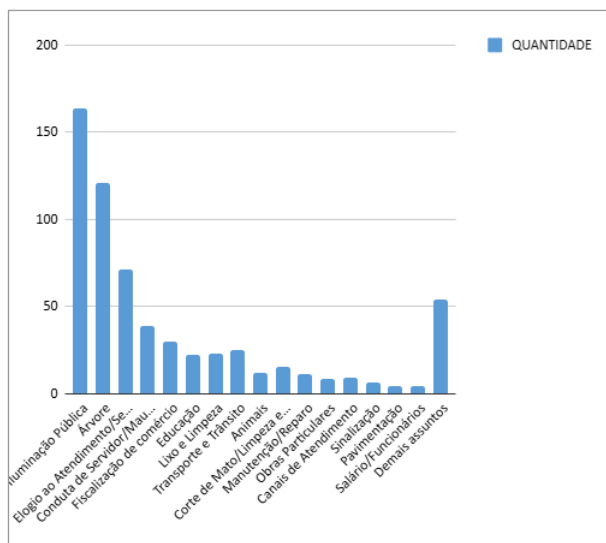
3.4 Classificação por Secretarias

SECRETARIA MUNICIPAL	QUANTIDADE	EM TRÂMITE	FINALIZADO	FINALIZADO FORA DO PRAZO
SMISP	356	69	287	75
SME	36	0	36	17
SMFIN	39	4	35	11
SMMT	51	3	48	11
SMPUMA	29	1	28	10
SMCC	11	1	10	2
SMADS	5	0	5	2
SMPS	12	0	12	1
SMAGP	5	0	5	1
SMCOM	2	0	2	1
SMAAT	1	0	1	1
SMCOM/OM	27	0	17	0
SMEL	13	0	13	0
SMJC	9	1	8	0
SMDECT	7	0	7	0
SMCULT	6	0	6	0
SMSP	4	0	4	0
CIJUN	2	0	2	0
SMHAB	2	1	1	0
DAE	1	0	0	0
TOTAL	618	80	527	132

3.5 Principais temas das manifestações

Os assuntos mais demandados no último ano estão listados a seguir:

ASSUNTO	QUANTIDADE
Iluminação Pública	164
Árvore	121
Elogio ao Atendimento/Serviço	71
Conduta de Servidor/Mau atendimento	39
Fiscalização de comércio	30
Educação	22
Lixo e Limpeza	23
Transporte e Trânsito	25
Animais	12
Corte de Mato/Limpeza em Área Pública	15
Manutenção/Reparo	11
Obras Particulares	8
Canais de Atendimento	9
Sinalização	6
Pavimentação	4
Salário/Funcionários	4
Demais assuntos	54
TOTAL	618



4. PONTOS RECORRENTES

Com o objetivo de subsidiar a adoção de eventuais providências, visando ao aprimoramento dos serviços públicos prestados à população, nos termos do art. 15, incisos III e IV, da Lei Federal nº 13.460/2017, segue análise de pontos recorrentes.

- **Iluminação Pública**

No início do exercício, verificou-se um aumento significativo na demanda reprimida por serviço de iluminação, o que se justifica pela desmobilização do contrato anterior e pela implementação de uma nova gestão. Apesar de casos de reabertura de protocolos, observou-se, após a reorganização do Departamento de Iluminação, com disponibilização de comunicação ativa com a Ouvidoria, uma redução considerável nas manifestações relacionadas ao tema.

- **Poda de Árvores**

Durante o período, registrou-se um número expressivo de manifestações relacionadas à poda de árvores. Ressalta-se que diversos procedimentos de ouvidoria permaneceram sem resposta ao longo do ano. Observou-se que, tanto a demanda reprimida do exercício anterior, quanto a situação contratual do Departamento de Parques, Jardins e Praças impactaram no retorno tempestivo dos procedimentos. Entretanto, salientamos a dificuldade em obtermos retorno mesmo quando as solicitações estavam previstas no cronograma de execução do referido departamento, o que impactou negativamente na percepção do serviço por parte dos usuários.

- **Elogio ao Servidor**

O volume de manifestações elogiosas relacionadas ao atendimento prestado pelos servidores públicos municipais reflete, de forma positiva, os resultados das ações de capacitação promovidas pela Escola de Gestão Pública de Jundiaí, em parceria com a Secretaria Municipal de Gestão de Pessoas.

- **Conduta de Servidor Público**

No exercício em análise, observou-se uma redução significativa nas manifestações que tratam da conduta de servidores durante o atendimento ao público. Esse dado pode ser interpretado como resultado dos esforços contínuos de capacitação e orientação promovidos pela Administração Municipal, voltados ao fortalecimento da ética e da excelência no serviço público.

- **Fiscalização do Comércio**

As manifestações relativas à fiscalização do comércio tiveram, majoritariamente, origem em ouvidorias automáticas decorrentes da reabertura de protocolos junto ao Serviço de Atendimento ao Cidadão – 156. Em comparação com o exercício anterior, houve uma redução expressiva no volume de reclamações encaminhadas à Divisão de Fiscalização do Comércio e Ambulante. Embora a dinâmica operacional do setor, por vezes, não permita a resposta tempestiva às demandas da ouvidoria, destaca-se a atuação ativa do referido departamento no tratamento das solicitações.

5. AÇÕES E MELHORIAS IMPLEMENTADAS AO LONGO DO ANO

Com base nos princípios da administração pública – legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência – foram implementadas, ao longo do ano, ações e melhorias voltadas ao aprimoramento dos serviços prestados pela Ouvidoria.

- Ações integradas com outros setores visando à otimização das rotinas, à melhoria da qualidade das respostas e ao aumento da resolutividade das demandas apresentadas.
- Implantação de um sistema de monitoramento dos processos do Sistema de Informação ao Cidadão - SIC, que inclui rotina diária de diagnóstico, envio de e-mails de alerta próximos do vencimento dos prazos e cobrança efetiva. A medida permite identificar e corrigir eventuais falhas com maior agilidade, promovendo maior controle, fluidez e eficácia na condução das demandas.
- Atualização das informações da Ouvidoria Geral no site oficial, como o objetivo de sanar discrepâncias e assegurar a uniformidade dos dados disponibilizados ao público.

- Atuação ativa na mediação de demandas e na interlocução entre os munícipes e os departamentos da Administração Pública para o fortalecimento do diálogo institucional.

6. RECOMENDAÇÕES PROPOSTAS

A partir das manifestações registradas ao longo do ano, interações e observações, a Ouvidoria identificou oportunidades de melhoria nos processos e na qualidade dos serviços prestados.

6.1 Secretaria Municipal de Mobilidade e Transporte

Capacitação Contínua das Equipes de Fiscalização de Trânsito

- ✓ Capacitação em Atendimento ao Público, Inteligência Emocional e mediação de conflitos.
Promoção de treinamentos regulares focados em técnicas de comunicação não violenta, escuta ativa, resolução de conflitos e inteligência emocional. O objetivo é melhorar a abordagem em situações tensas e reforçar o respeito mútuo entre agentes e munícipes.
- ✓ Reforço na formação jurídica e legislação de trânsito.
Garantir que todos os agentes estejam bem informados sobre a legislação vigente, para que possam argumentar com base na lei, evitando discussões desnecessárias.
- ✓ Programa de acompanhamento psicológico.
Agentes de trânsito atuam em um ambiente que, frequentemente, envolve situações de alta pressão, conflitos com motoristas e pedestres, além do desafio constante de garantir a segurança viária. Essas condições podem gerar estresse, desgaste emocional e até impactos na saúde mental dos profissionais. O acompanhamento psicológico é fundamental para apoiar esses agentes no desenvolvimento de estratégias de manejo do estresse, controle emocional e melhoria da comunicação interpessoal. Além disso, contribui para o aumento da resiliência e manutenção do bem-estar, o que reflete diretamente na qualidade do atendimento à população.

6.2 Secretaria Municipal de Infraestrutura e Serviços Públicos

Serviço de Manutenção de Iluminação



Consolidação dos Serviços de Iluminação

- ✓ Ressaltamos a importância de continuar otimizando as rotinas do serviço de iluminação com o objetivo de eliminar ruídos de comunicação no recebimento das solicitações e evitar as reaberturas de protocolos finalizados sem execução.

Atualização da Carta de Serviços

- ✓ Observou-se que muitos munícipes, ao registrarem uma nova solicitação pelo Portal de Serviços, utilizam o campo de descrição para inserir múltiplos endereços de ação. Essa prática gera ruídos na execução do serviço, uma vez que a ordem de serviço é emitida para apenas um endereço. Esse cenário pode levar o requerente a interpretar que o protocolo foi encerrado sem a execução completa da demanda, o que frequentemente resulta na reabertura desnecessária do protocolo.

Otimização da Rotina de Notificação ao Proprietário

- ✓ Recomenda-se que a Secretaria de Serviços Públicos, em colaboração com os agentes de fiscalização do Departamento de Zeladoria e Conservação – atores diretamente envolvidos no processo de notificação –, promova o aprimoramento da rotina de notificação ao proprietário para limpeza e manutenção de terreno. É fundamental que sejam identificados os principais gargalos do processo, bem como as etapas em que ocorrem falhas ou lentidão, a fim de mapear as causas desses problemas e, com base nesse diagnóstico, implementar as soluções necessárias.
- ✓ Recomenda-se a implementação de uma rotina operacional padronizada para a aplicação do disposto no Art. 4º, § 1º da Lei nº 8.833/2017, que prevê a execução do serviço pela Prefeitura, com posterior cobrança. A ausência de um procedimento definido compromete a efetividade da norma e dificulta a sua aplicação. A padronização desse fluxo é essencial para garantir agilidade e segurança jurídica.

Serviço de Poda de Árvores

- ✓ Recomenda-se o aprimoramento do processo de gestão do serviço de poda, com o objetivo de otimizar os fluxos administrativos e operacionais envolvidos.
- ✓ Recomenda-se a adequação da capacidade operacional à elevada demanda, visando à redução do tempo de espera para a execução dos serviços solicitados.

6.3 Secretaria Municipal de Administração e Gestão de Pessoas

Ampliação da Oferta de Cursos sobre Comunicação Não Violenta, Linguagem Simples e Comunicação Assertiva e Humanizada

- ✓ Recomenda-se a oferta regular de cursos voltados à comunicação não violenta, linguagem simples e comunicação assertiva e humanizada, especialmente para os servidores responsáveis por responder aos protocolos do Serviço de Atendimento ao Cidadão – 156. Observa-se a necessidade de melhoria contínua dos processos de comunicação com o cidadão, com o objetivo de promover um atendimento mais claro, empático e eficaz.

6.4 Secretaria Municipal de Educação

Atualização da Carta de Serviços

- ✓ Verificou-se, ao longo do ano, um volume significativo de demandas encaminhadas à Ouvidoria por meio de e-mail, em razão da ausência de uma opção adequada na Carta de Serviços da Secretaria de Educação, para o registro de determinadas solicitações. Diante disso, recomenda-se a atualização da Carta de Serviços da Secretaria de Educação, de forma a contemplar com maior precisão os tipos de solicitações mais recorrentes, possibilitando ao cidadão registrar sua demanda de maneira adequada e diretamente no canal correspondente. Essa medida contribuirá para a otimização dos fluxos internos, o aperfeiçoamento da gestão das manifestações e a melhoria na qualidade do atendimento prestado.

6.5 Abrangência Institucional

Plano de Contingência para Gerenciar Ausência de Funcionário em Férias

- ✓ Recomenda-se o fortalecimento da cultura organizacional quanto à importância de um sistema de gestão de ausências de funcionários durante o período de férias. Essa prática deve garantir a tutela temporária dos processos e atividades sob a responsabilidade do colaborador ausente. Tal medida é essencial para assegurar a continuidade operacional e o bom andamento dos fluxos de trabalho, prevenindo atrasos ou interrupções que possam comprometer prazos, metas ou a qualidade dos serviços prestados.

Melhoria da Gestão do Sistema de Serviço de Atendimento ao Cidadão – 156.



- ✓ Recomenda-se que as secretarias adotem uma rotina sistemática de controle e monitoramento dos protocolos, incluindo o acompanhamento contínuo e o retorno adequado aos munícipes. Essa atenção é fundamental para garantir que todas as solicitações sejam devidamente tratadas, promovendo maior transparência e agilidade no atendimento.
- ✓ Recomenda-se a designação de um profissional responsável pela gestão da qualidade do atendimento do Serviço de Atendimento ao Cidadão – 156.

Cumprimento dos Prazos na Resposta aos Protocolos de Ouvidoria e dos processos do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC).

- ✓ Recomenda-se atenção rigorosa aos prazos estabelecidos para resposta aos protocolos de ouvidoria e processos da Lei de Acesso à Informação. O atendimento tempestivo contribui para a credibilidade institucional e fortalece a confiança da sociedade na gestão pública. É imprescindível que cada setor priorize e monitore o fluxo das demandas encaminhadas pela ouvidoria, garantindo respostas dentro do prazo estipulado.

7. SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO - SIC

A Ouvidoria Geral do Município exerce, além de suas atribuições relacionadas ao acolhimento e tratamento das manifestações dos usuários dos serviços públicos, a gestão do Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, nos termos da Lei Federal nº 12.527/2011 e do Decreto Municipal nº 28.373/2019.

Nesse contexto, atua no recebimento, acompanhamento e controle das demandas, assegurando a efetividade do direito de acesso à informação e o cumprimento dos princípios da publicidade e da transparência administrativa.

No exercício de 2025, foram protocoladas 898 solicitações por meio do Serviço de Informações ao Cidadão-SIC, o que representa um aumento aproximado de 37% em comparação ao exercício anterior.

Esse crescimento evidencia o fortalecimento da cultura de transparência e o maior conhecimento, por parte dos cidadãos, acerca de seus direitos de acesso às informações públicas.

Destaca-se que a atuação da Ouvidoria no âmbito do SIC não se limita ao regular trâmite administrativo das solicitações, abrangendo também uma postura proativa na análise prévia dos pedidos, na orientação aos requerentes quanto à adequação e especificidade das demandas, na identificação de hipóteses de transparência ativa, bem como no monitoramento dos prazos legais para resposta, com interlocução direta junto às unidades responsáveis.

Por meio dessa conduta institucional, a Ouvidoria reafirma seu compromisso com a garantia do acesso à informação, com a promoção do controle social e com o fortalecimento da confiança do cidadão na Administração Pública.

SIC - SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO	
LAI - Lei de Acesso à Informação	366
Cópias de Documentos Públicos	532
TOTAL	898

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria Geral do Município de Jundiaí, referente ao exercício de 2025, evidencia o papel da Ouvidoria como instrumento de participação cidadã, transparência e aprimoramento dos serviços públicos, contribuindo para o fortalecimento do diálogo entre a Administração Municipal e os munícipes.

Os dados apresentados demonstram avanços na organização dos fluxos internos e na articulação com os setores da Administração, ao mesmo tempo em que apontam desafios que demandam atenção contínua, especialmente no que se refere ao cumprimento de prazos, à padronização de procedimentos e à ampliação da resolutividade de determinadas demandas.

Considerando a complexidade administrativa de um município com mais de 400 mil habitantes, é inerente à gestão pública a ocorrência de demandas e intercorrências operacionais, decorrentes da diversidade de políticas públicas, da multiplicidade de órgãos envolvidos e da constante evolução das necessidades da população.

Nesse contexto, o registro de manifestações dos cidadãos não deve ser interpretado como fragilidade da administração, mas como reflexo natural de um sistema complexo e dinâmico.

Por fim, as recomendações apresentadas refletem o compromisso da Ouvidoria Geral com a melhoria contínua dos serviços públicos e com a promoção de um atendimento cada vez mais eficiente, reafirmando seu papel na interlocução entre a Administração Pública e a sociedade.

Graciane Caldeira Oliveira
Ouvidora Municipal