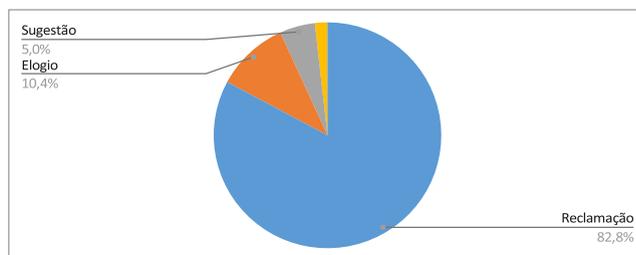


## RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL - 2024

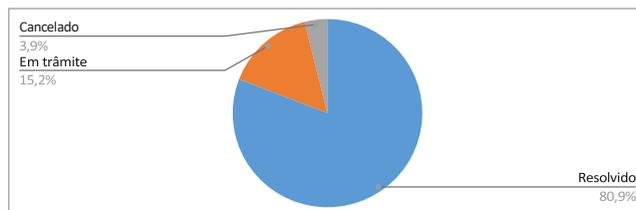
A Ouvidoria do Município de Jundiaí, em cumprimento aos artigos 14 e 15 da Lei nº 13.460/2017 – Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, apresenta o Relatório de Gestão Anual, exercício 2024.

O objetivo do presente relatório é prestar contas do desempenho da Ouvidoria do Município, demonstrando que as demandas recebidas dos 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 de Jundiaí.

DEMANDAS REGISTRADAS	QUANTIDADE
Reclamação	511
Elogio	64
Sugestão	31
Denúncia	11
<b>TOTAL</b>	<b>617</b>

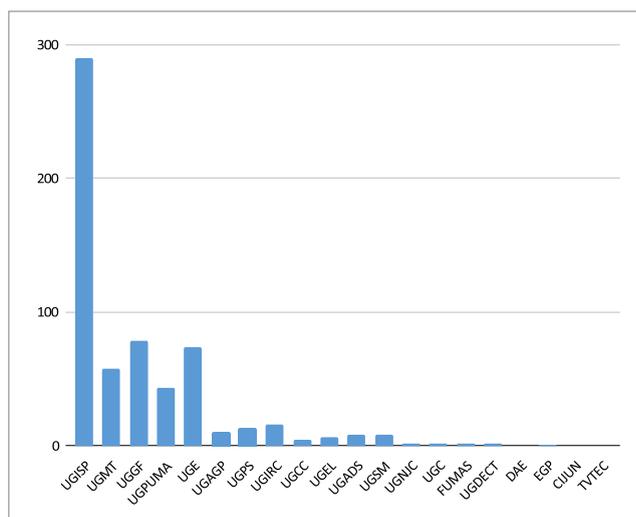


STATUS	QUANTIDADE
Resolvido	499
Em trâmite	94
Cancelado	24
<b>TOTAL</b>	<b>617</b>



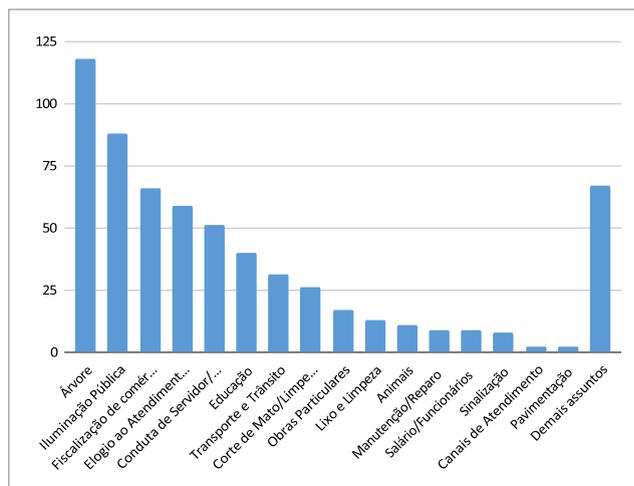
As demandas foram recebidas e tratadas pelas unidades de gestão, demonstradas as atuações nos gráficos a seguir:

UNIDADE DE GESTÃO	QUANTIDADE
UGISP	290
UGMT	58
UGGF	78
UGPUMA	43
UGE	74
UGAGP	10
UGPS	13
UGIRC	16
UGCC	4
UGEL	6
UGADS	8
UGSM	8
UGNJC	2
UGC	2
FUMAS	2
UGDECT	2
DAE	0
EGP	1
CIJUN	0
TVTEC	0
<b>TOTAL</b>	<b>617</b>



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

ASSUNTO	QUANTIDADE
Árvore	118
Iluminação Pública	88
Fiscalização de comércio	66
Elogio ao Atendimento/Serviço	59
Conduta de Servidor/Mau atendimento	51
Educação	40
Transporte e Trânsito	31
Corte de Mato/Limpeza em Área Pública	26
Obras Particulares	17
Lixo e Limpeza	13
Animais	11
Manutenção/Reparo	9
Salário/Funcionários	9
Sinalização	8
Canais de Atendimento	2
Pavimentação	2
Demais assuntos	67
<b>TOTAL</b>	<b>617</b>



Também foram protocoladas 658 solicitações através do Serviço de Informações ao Cidadão-SIC, em conformidade com o Decreto nº 28.373/2019, como demonstram os dados abaixo:

SIC - SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO	
LAI - Lei de Acesso à Informação	180
Cópias de Documentos Públicos	478
<b>TOTAL</b>	<b>658</b>

Pontos recorrentes e melhorias apresentadas pelas unidades de gestão ao longo do ano:

1. Poda de árvores - em razão do aumento do número de reclamações sobre poda de árvores em 2024, sugerimos, mais uma vez, que a Unidade de Gestão de Infraestrutura e Serviços Públicos verifique a possibilidade de melhorias no planejamento e gerenciamento da execução dos serviços. Em que pese a referida unidade ter informado, em referência aos apontamentos apresentados no relatório de 2022, “que as equipes de poda e supressão de árvores receberam ampliações, além da criação de pontos de descarte e tratamento de resíduos de poda, o que vai agilizar a disponibilidade dos caminhões à campo e por consequência um melhor aproveitamento das equipes. As equipes de poda contam agora com quatro engenheiros agrônomos, visando agilizar a tomada de decisões quanto às melhores práticas, além de identificar riscos e interferências”, o Departamento de Parques, Jardins e Praças não respondeu aos procedimentos de ouvidoria no prazo, em desconformidade com a Lei nº 13.460/2017, razão pela qual esta Ouvidoria do Município fica impossibilitada de se manifestar quanto a adoção das recomendações.
2. Iluminação pública - sugerimos à Unidade de Gestão de Infraestrutura e Serviços Públicos, mais uma vez, a verificação da adoção de medidas cabíveis, especialmente no tocante às trocas de lâmpadas queimadas, a fim de sanar o problema. Em 2023, a referida unidade, após as recomendações desta Ouvidoria, manifestou-se no sentido de que as demandas encaminhadas ao Departamento de Iluminação Pública referentes à manutenção/reparo de lâmpadas passariam a ser recebidas e encaminhadas à empresa terceirizada, com prazo de até 48 horas para execução do serviço. Ademais, informou que as demandas aumentaram em decorrência dos inúmeros furtos de cabos e fios na cidade, sendo a concessionária CPFL notificada em todas as ocasiões para a devida regularização.
3. Fiscalização do Comércio - as reclamações encaminhadas à Divisão de Fiscalização do Comércio e Ambulante foram por irregularidades em estabelecimentos comerciais, como excesso de ruídos e falta de alvará de funcionamento. Em relação ao ano anterior, houve uma redução no número de reclamações, demonstrando mais uma vez a efetiva ação do departamento no combate às irregularidades. Desta forma, recomendamos apenas a continuidade do trabalho eficiente desenvolvido pela equipe da Divisão de Fiscalização do Comércio e Ambulante, que intensificou ainda mais as ações de fiscalização no Município.
4. Elogio a servidor público – em 2024 houve aumento significativo nos registros de elogios aos servidores públicos, o que demonstrou a ação da Unidade de Gestão de Administração e Gestão de Pessoas, em conjunto com a Escola de Gestão Pública, na oferta de cursos e capacitações, conforme demonstrou a EGP: <https://egp.jundiai.sp.gov.br/indicadores-pedagogicos-e-cursos-realizados/>
5. Educação - as reclamações referentes à Unidade de Gestão de Educação foram em relação a falta de professor auxiliar em sala de aula, especialmente para os alunos com necessidades especiais. Desta forma, recomendamos à referida unidade avaliação e contratação de mais profissionais para suprir a demanda e prestar o atendimento educacional necessário aos alunos da rede municipal de ensino.