

# Prefeitura do Município de Jahu

## Ouvidoria Geral



**6° Relatório de Gestão  
Julho a Dezembro/2021**

## **APRESENTAÇÃO**

A Ouvidoria Geral do Município de Jahu tem por objetivo assegurar, de modo permanente e eficaz, a preservação dos princípios da legalidade, imparcialidade, moralidade, legitimidade, publicidade administrativa e da eficiência na prestação dos serviços à população.

Instituída pela Lei Municipal nº 519/2018, alterada pela Lei Complementar nº 574/2020, em consonância a Lei Federal nº 13.460/2017, é um órgão marcado pela imparcialidade de suas ações, servindo como ponte entre a entidade governamental e os cidadãos, sendo o canal adequado para formalização de reclamações, denúncias, sugestões, informações, solicitações e elogios à Administração, de modo a estimular a participação do(a) cidadão(ã) no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

Ganhadora do Projeto Inovador Centro-Oeste Paulista, em 06 de junho de 2019, por utilizar a tecnologia de forma estratégica para melhorar a gestão pública e a vida dos cidadãos, destacando-se no cenário regional.

Em 06 de maio 2021, a Carta de Serviços ao Usuário foi regulamentada através do Decreto Municipal nº 8.015, trazendo mais transparência e facilidade ao cidadão.

## **ATENDIMENTO**

Em 1º de março de 2019, foi implantado o “Portal da Ouvidoria de Jahu”, servindo como ferramenta de gestão das manifestações, sendo 100% online, eliminando o uso de papel e agilizando a comunicação entre o(a) manifestante e a Secretaria responsável.

Já em 17 de abril de 2019, foi lançado para usuários de smartphones que utilizam o Sistema Operacional Android, através do Google Play, o aplicativo “Ouvidoria Jahu”, facilitando ainda mais a comunicação dos cidadãos com a Municipalidade.

A Ouvidoria disponibilizou, em 07 de outubro de 2019, outro canal de atendimento. Desta vez, por meio do aplicativo mais usado atualmente para comunicação, o WhatsApp. Disponibilizado, através do Robô AnnA, é possível realizar manifestações e visualizar as respostas, bastando encaminhar o texto “@ouvidoria jahu” para o número (11) 98884-5218.

Além do suporte eletrônico, a Ouvidoria dispõe de atendimento telefônico e presencial, através de atendentes que realizam o cadastro das manifestações no portal e as encaminham diretamente aos responsáveis.

As manifestações podem ser realizadas de forma identificada, através de um simples cadastro, ou de forma anônima, não sendo necessário informar nenhum dado, contudo, o(a) cidadão(ã) não receberá a resposta final, dada pela Secretaria.

Cabe ressaltar que a Ouvidoria é um órgão intermediador e não executor. As respostas são administrativas, dadas pelas Secretarias responsáveis e repassadas ao(à) cidadão(ã), cabendo à Secretaria a execução do pedido.

## **ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA**

Compete à Ouvidoria Geral do Município avaliar a procedência das reclamações, denúncias e representações recebidas e encaminhá-las aos órgãos ou autoridades competentes, visando a:

- Atuação na defesa dos direitos e interesses individuais e coletivos;
- Melhoria dos serviços públicos;
- Correção de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços públicos;
- Averiguação dos atos de improbidade e de ilícitos administrativos;
- Prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com os princípios da legalidade, da moralidade, legitimidade, publicidade administrativa e a eficiência;
- Proteção dos direitos dos usuários dos serviços públicos locais;
- Produção de estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços prestados no âmbito da Prefeitura do Município de Jahu;
- Contribuição para a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos locais.
- Administrar o Serviço de Informação ao Cidadão – E-SIC, que disponibiliza dados relevantes da Administração.

## **EXPEDIENTE**

### **Prefeito**

Jorge Ivan Cassaro

### **Vice-prefeito**

Tiago Bauab Bedani

### **STP - Secretária de Transparência Pública**

Secretário: Luiz Urbano

Ouvidor Geral: Natali Ortiz Riveiro

Atendentes: Maira Regina Soares

Thiago dos Santos Paim

### **SA - Secretaria de Agricultura**

Gestor: Antônio Abdo Junior

Atendente: Cibele Caseiro Lapadula

### **SADS - Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social**

Gestor: Renata Rocha Anjos Garcia

Atendentes: Cibele Regina Martinez

Marina Silvestre Modolo

### **SC - Secretaria de Comunicação**

Gestor: Rafaela Cristina Hernandez

Atendente: Ana Laura Fogo

### **SCT - Secretaria de Cultura e Turismo**

Gestor: Marilda Cecilia P Casonato

Atendente: Ana Paula T C Neves

### **SE - Secretaria de Educação**

Gestor: Vanda Sueli Vendrame Peres

Atendente: Jordana Vomero T Paulino

### **SEAR - Secretaria de Administrações Regionais**

Gestor: Marcio Rogerio C Guilherme

Atendente: Cleber Rodrigo Cezarino

### **SEDEMP - Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Empreendedorismo**

Gestor: Jonathan Stucin

Atendente: Vanessa Cristina Carvalho

### **SEF - Secretaria de Economia e Finanças**

Gestor: Hermes Nereu Celestino

Atendente: Marco Aurélio Vieira Leite

### **SESP - Secretaria de Esportes**

Gestor: Elizangela Cristina de S. Saquetto

Atendente: Fabiano Pinto

### **SG - Secretaria de Governo**

Gestor: Daniel Roberto Batochio Pavan

Atendentes: Helder Olivatto

Flavio Menezes Ferreira

**SH - Secretaria de Habitação**

Gestor: Jair Guarnieri

Atendente: Joice Priscila Marques

**SJDC - Secretaria de Justiça e Defesa  
da Cidadania**

Gestor: Rodrigo Campanhã A Franco

Atendente: Paulo Francisco Borges Junior

**SMA - Secretaria de Meio Ambiente**

Gestor: Luciana Cristina de Oliveira

Atendente: Marcelo Neuber Simões

**SMU - Secretaria de Mobilidade Urbana**

Gestor: Gisele Buoro Conte Garmes

Atendentes: Carla Maria Alves Pereira

Karina Paixão A. dos Campos

**SPPM - Secretaria de Políticas Públicas  
para Mulheres**

Gestor: Cândida Cristina C F Magalhães

Atendente: Osmeire Susana Dias da Silva

**SP - Secretaria de Projetos**

Gestor: Ana Luiza Grizzo Bertoldi

Atendente: Ana Beatriz Marchezini

**SPDA - Secretaria de Proteção e Direito  
dos Animais**

Gestor: Aline Chaves Machado Raimundo

Atendentes: Natalia Stefanie Paschoalini

Rodolfo Fragnan Segolin

**SS - Secretaria de Saúde**

Gestor: Angelo Fernando Daros

Atendente: Maria Alice Rodrigues Morato

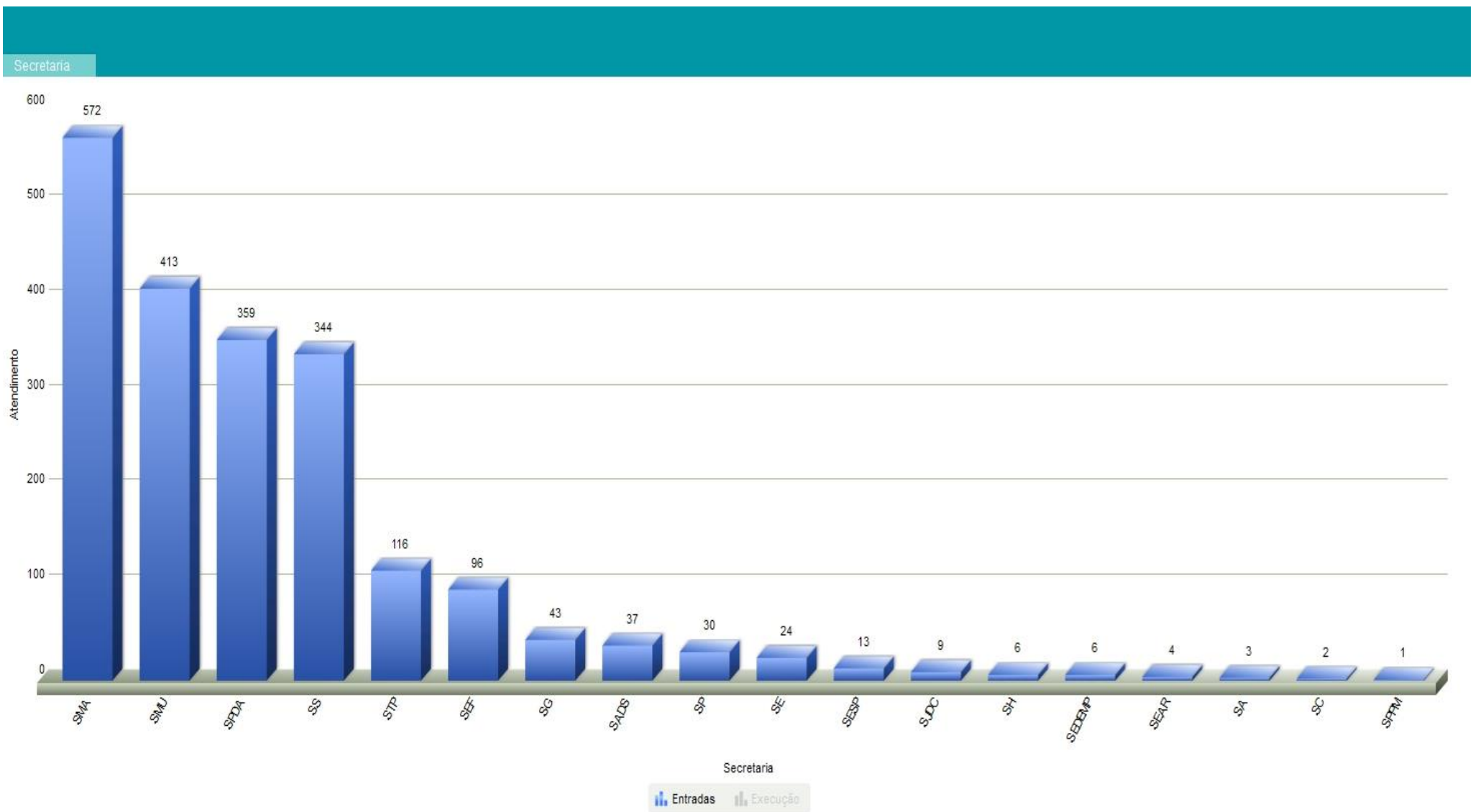
Observação: Os gestores e atendentes são os(as) servidores(as) cadastrados(as) no Portal da Ouvidoria, responsáveis por responder as manifestações, podendo o primeiro ser o Secretário da pasta ou não.

# QUADRO GERAL DAS MANIFESTAÇÕES

Por mês



# Secretarias

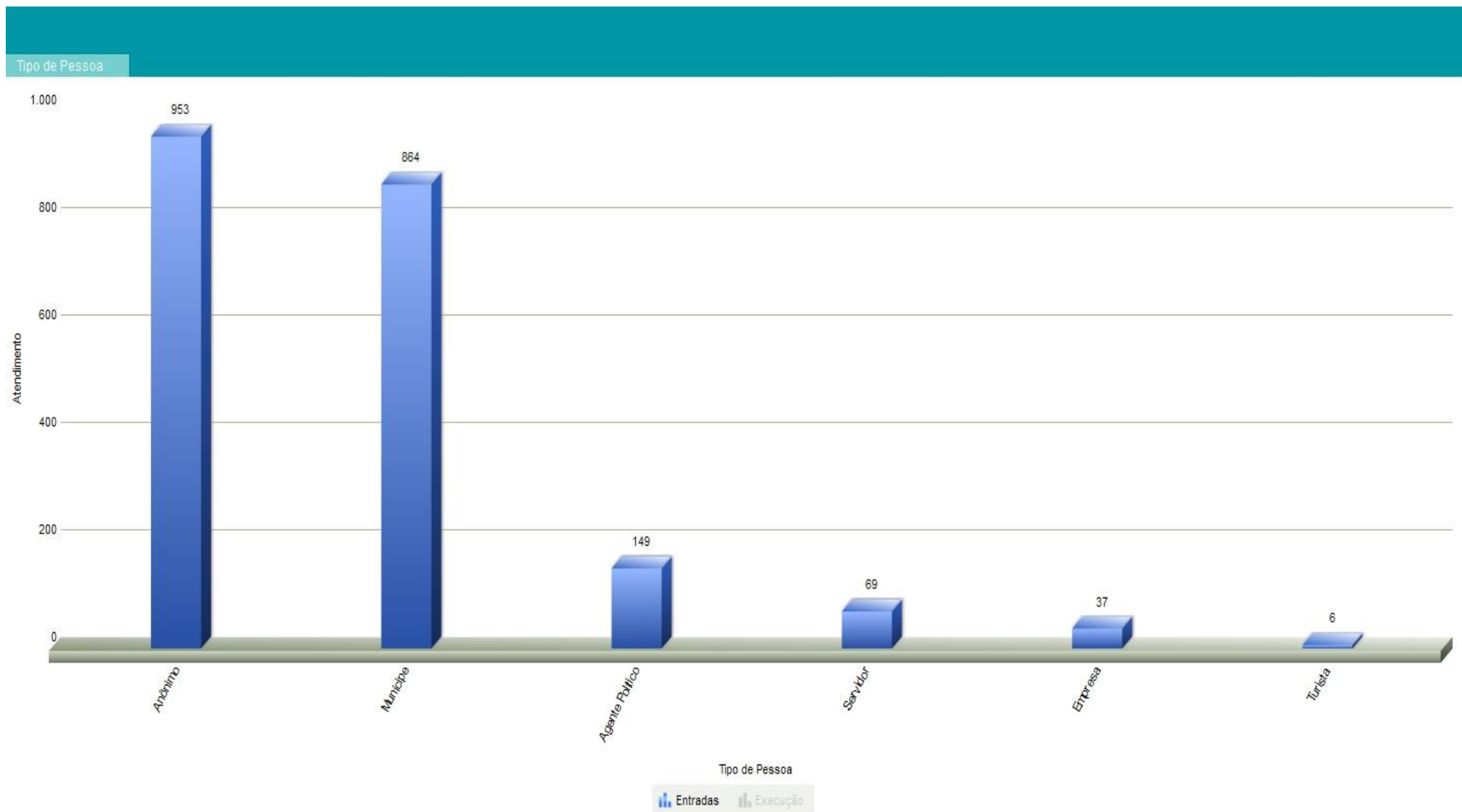




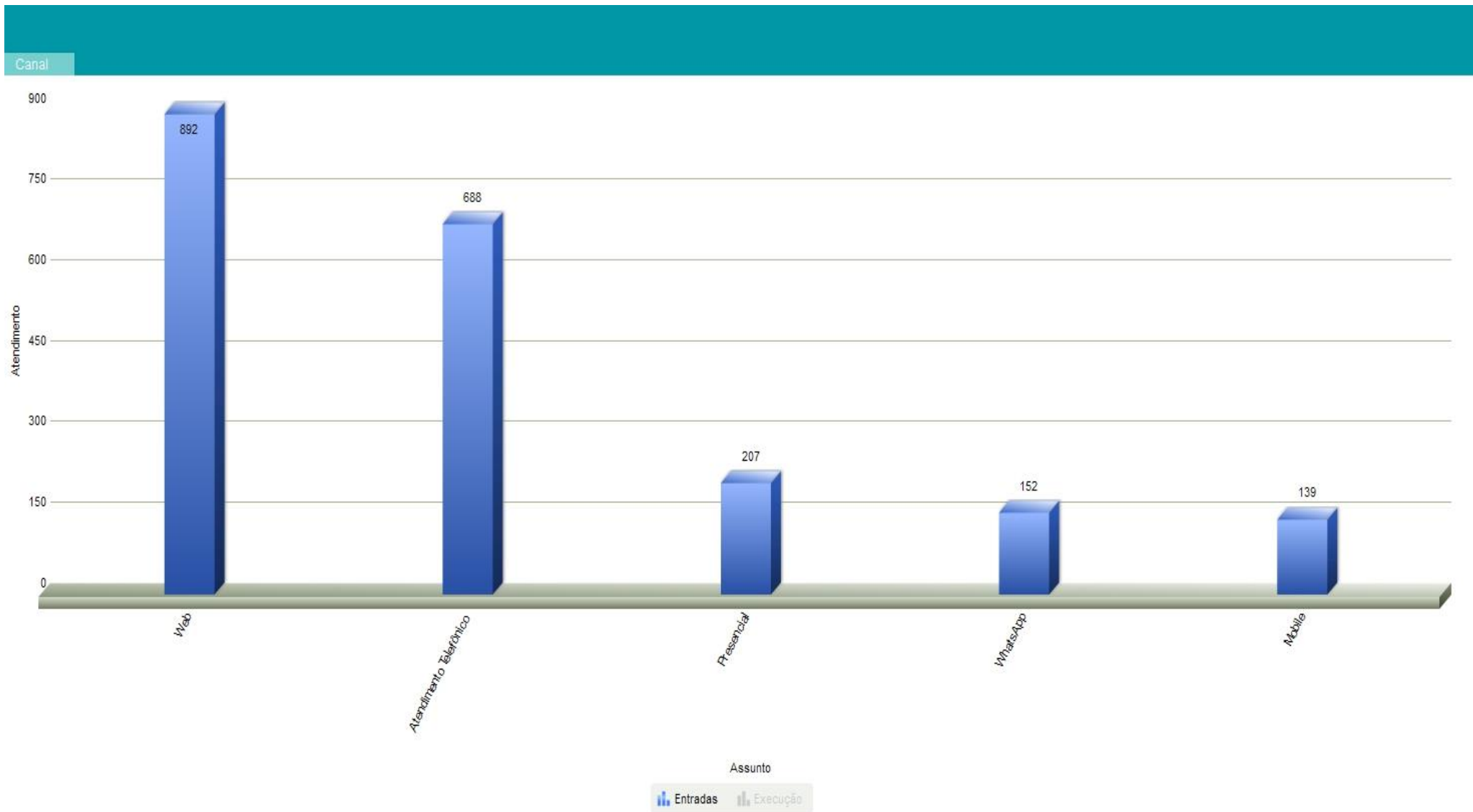
## Tipos de Manifestações



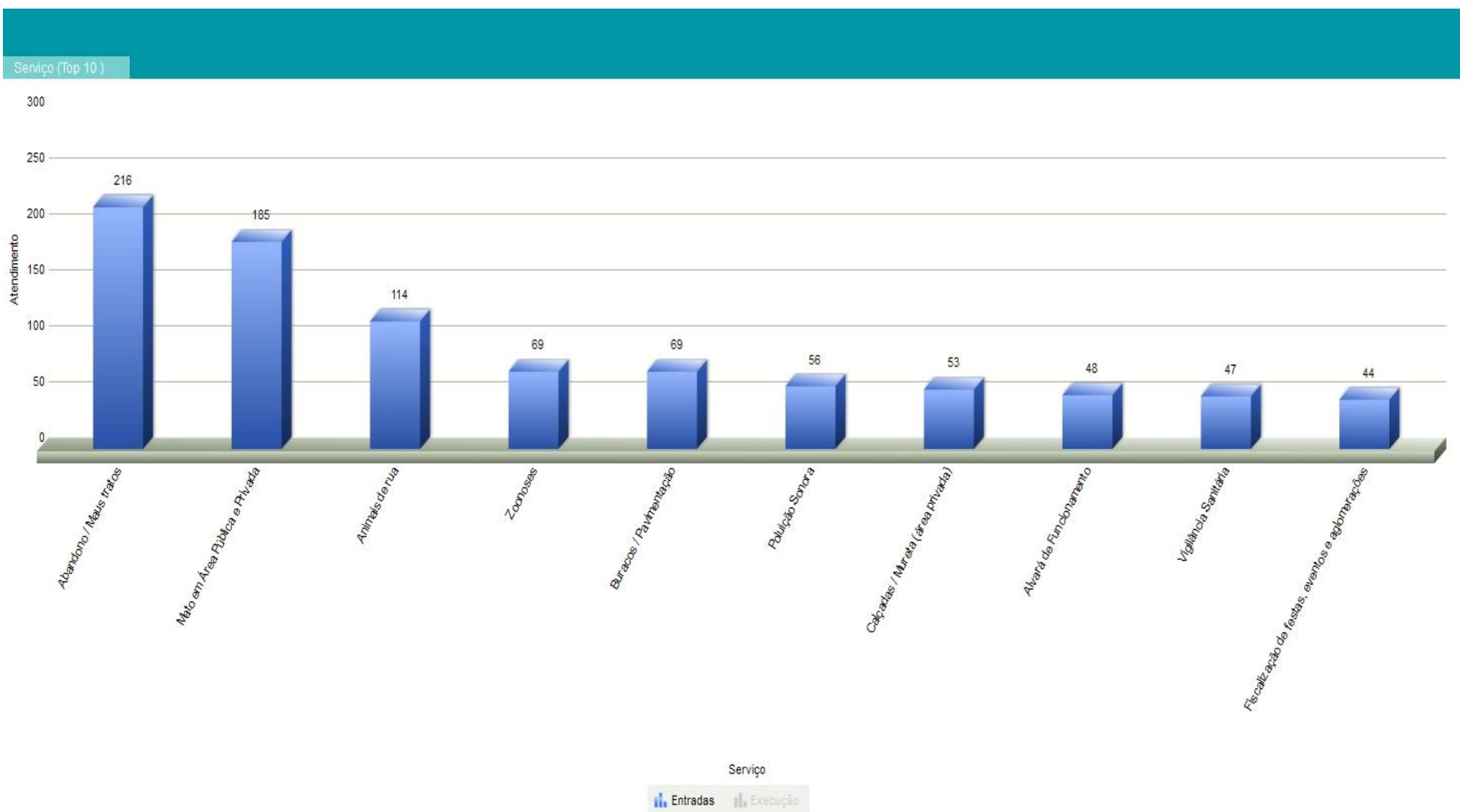
# Tipos de Manifestantes



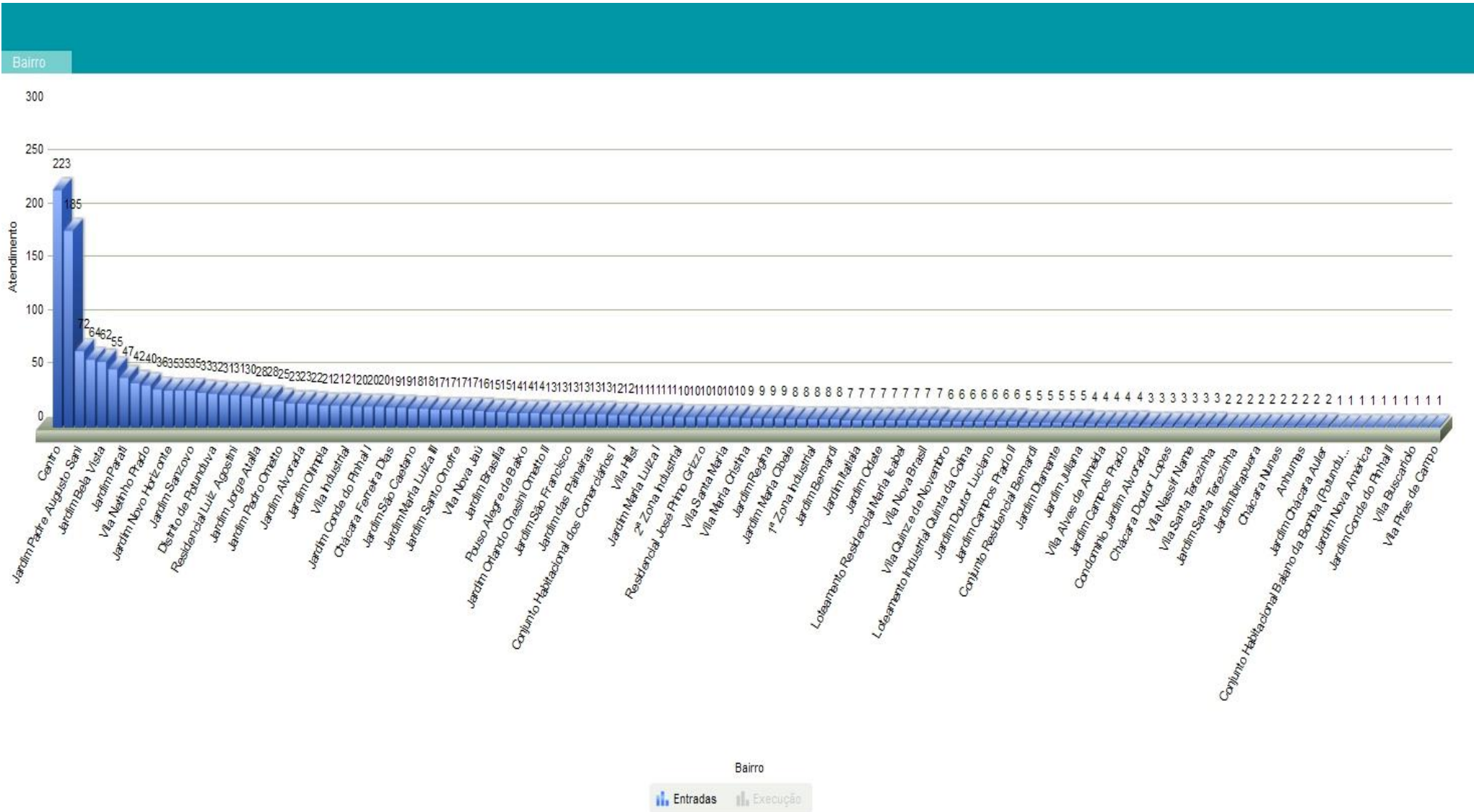
# Canais de Entrada



## Serviços mais solicitados

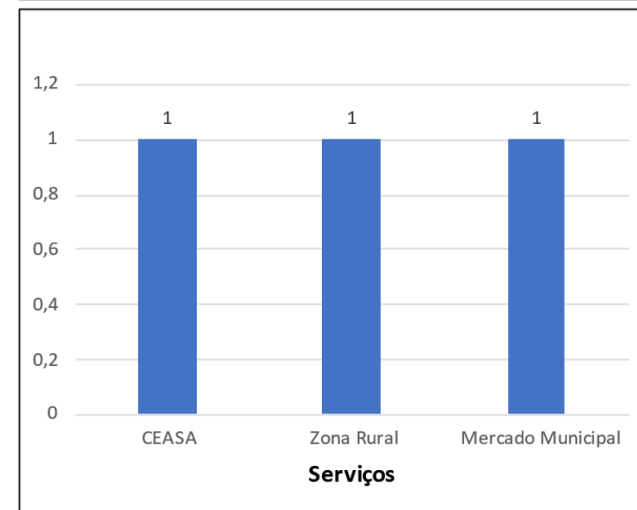
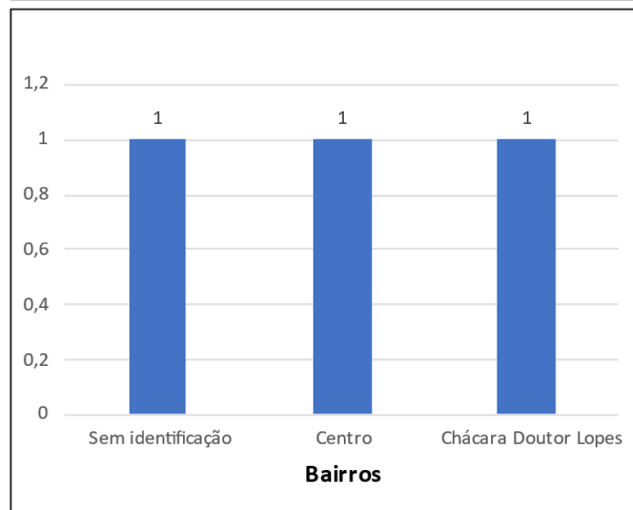
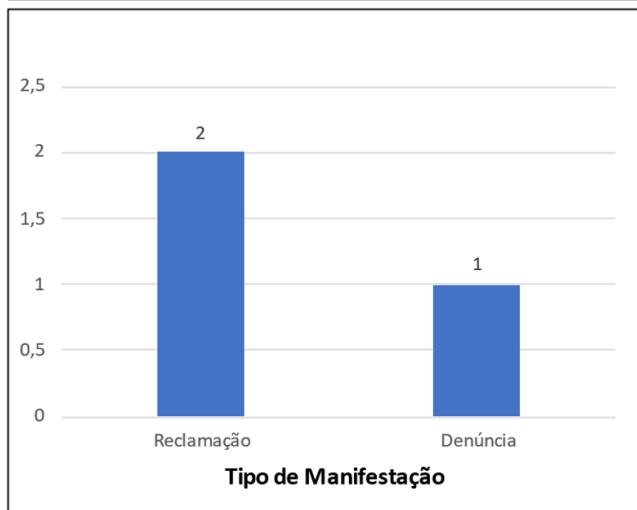
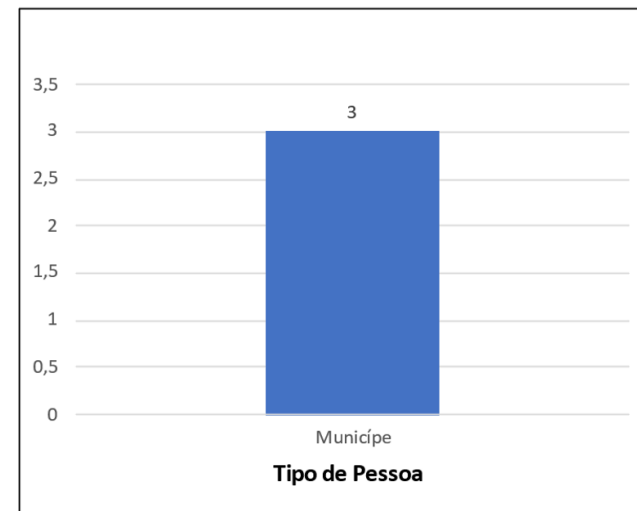
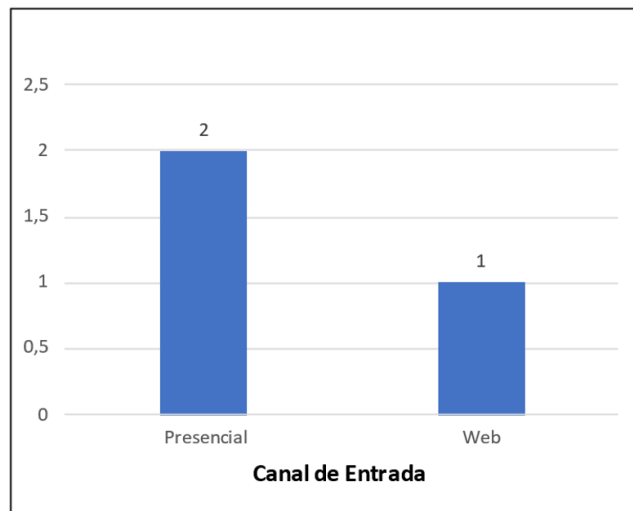
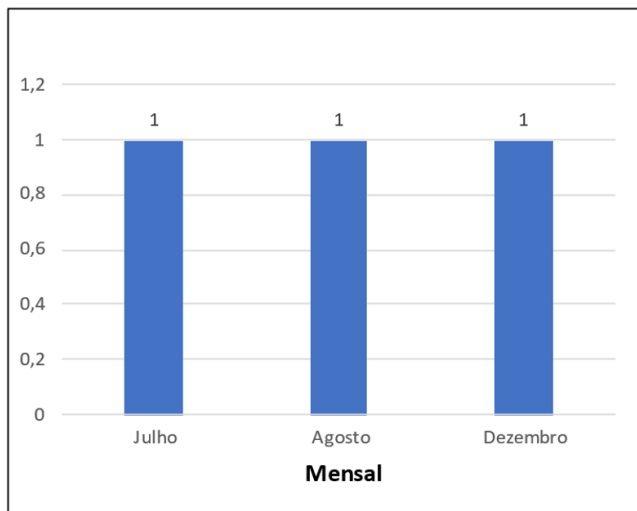


# Bairros

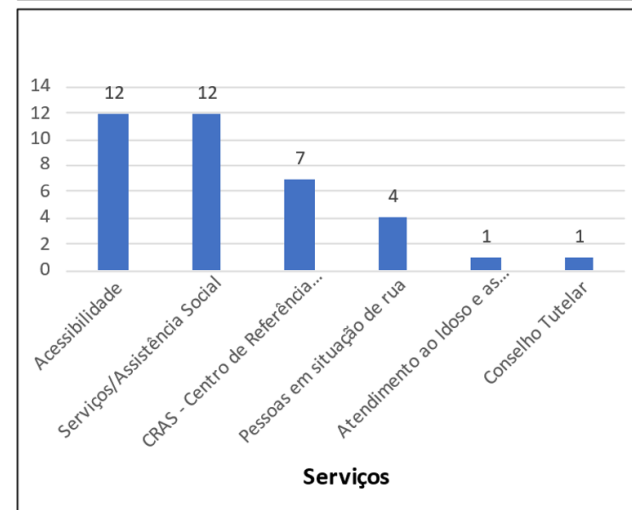
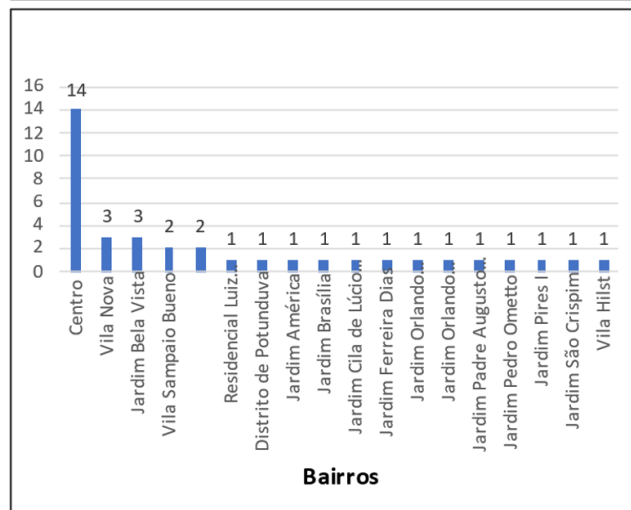
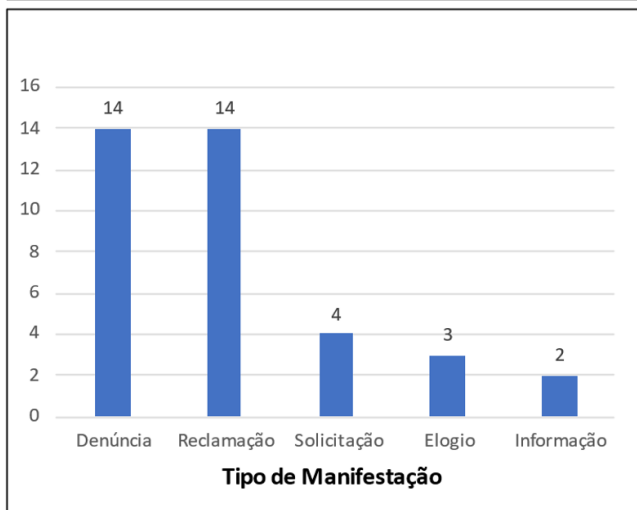
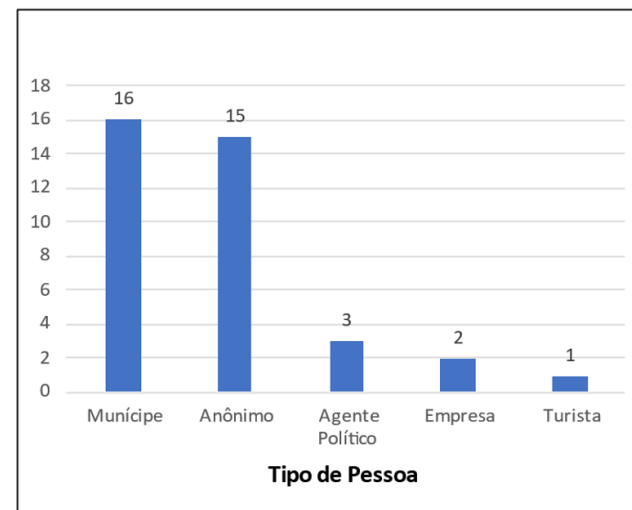
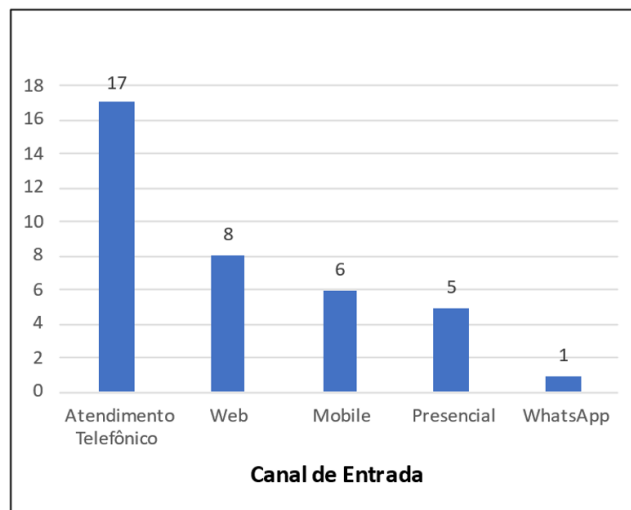
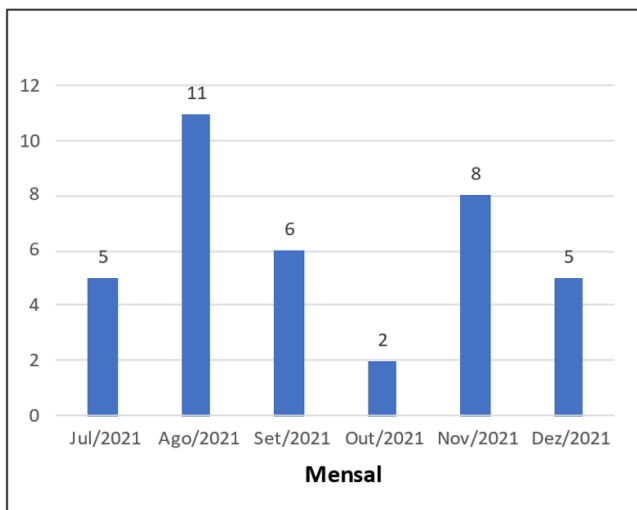


# Resumo das Manifestações por Secretarias

# SA – Secretaria de Agricultura

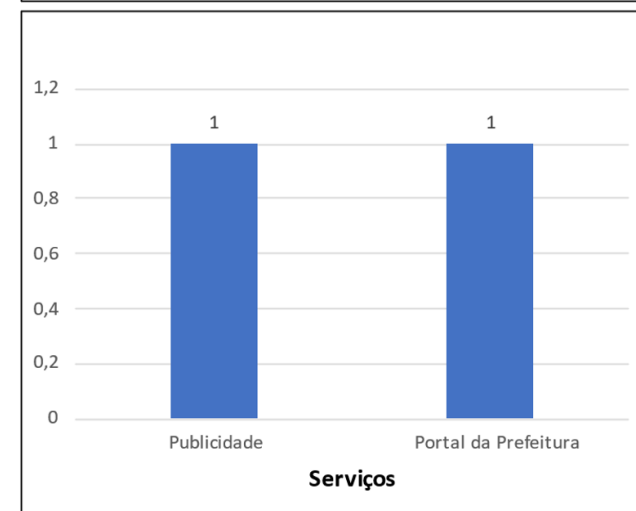
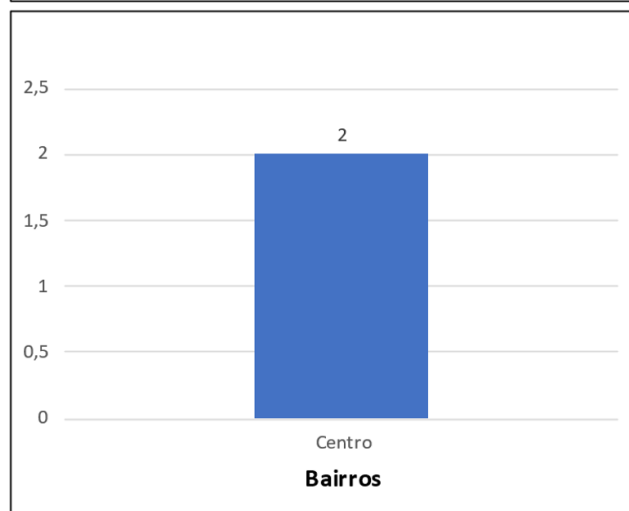
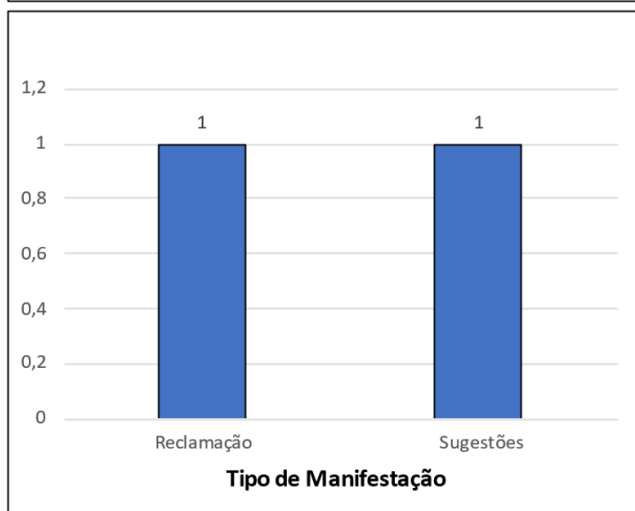
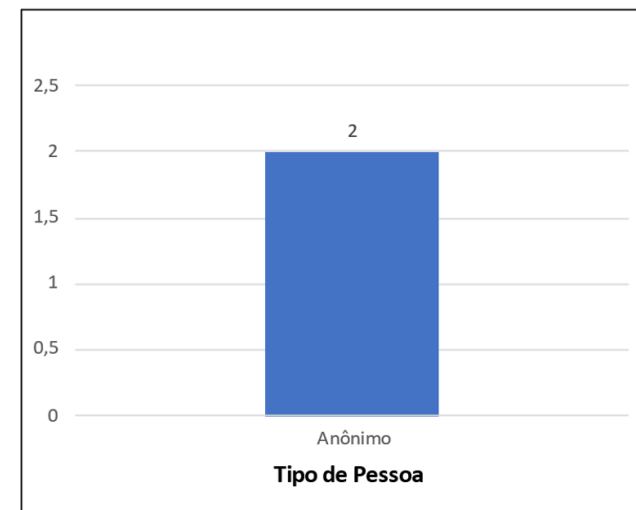
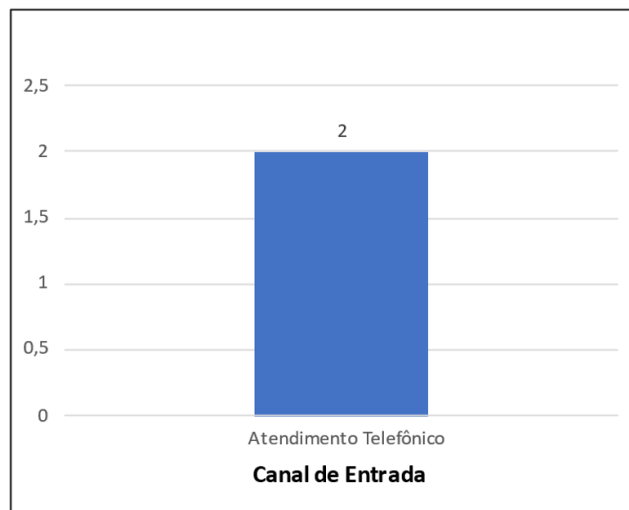
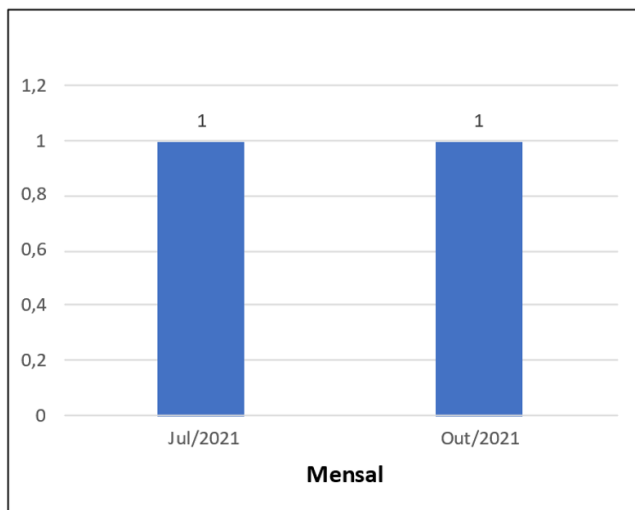


# SADS – Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social

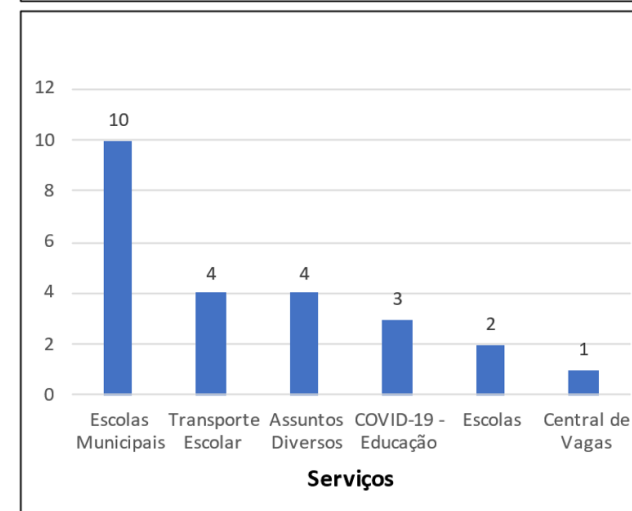
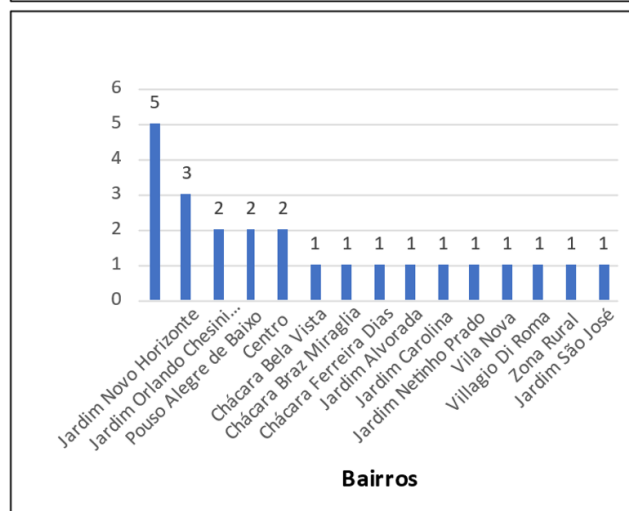
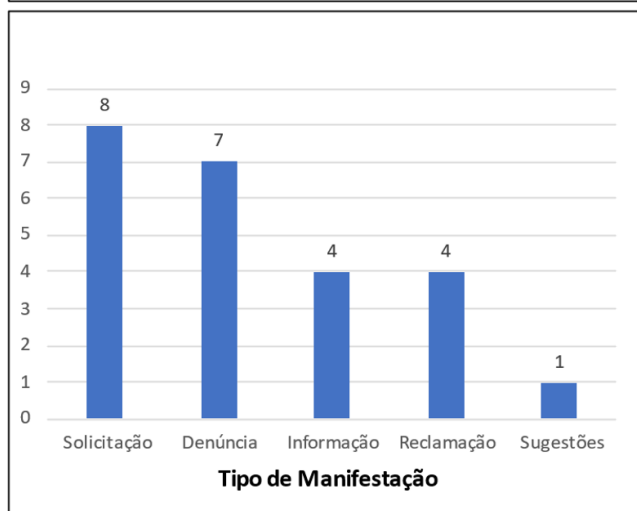
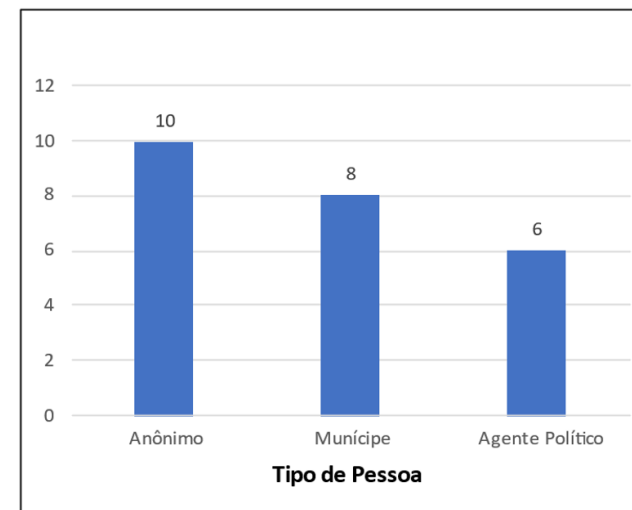
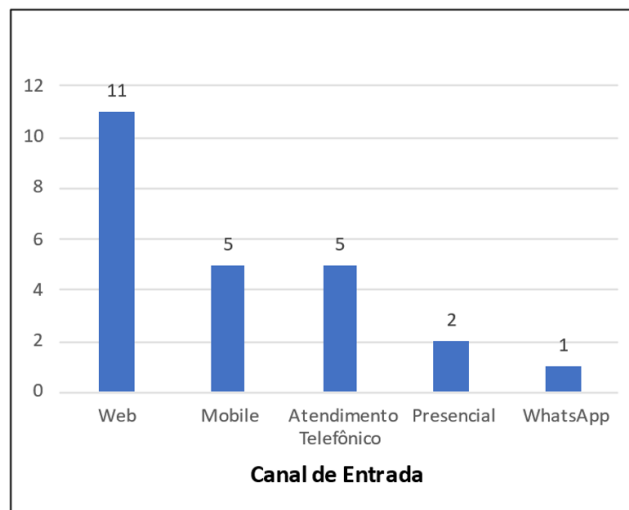
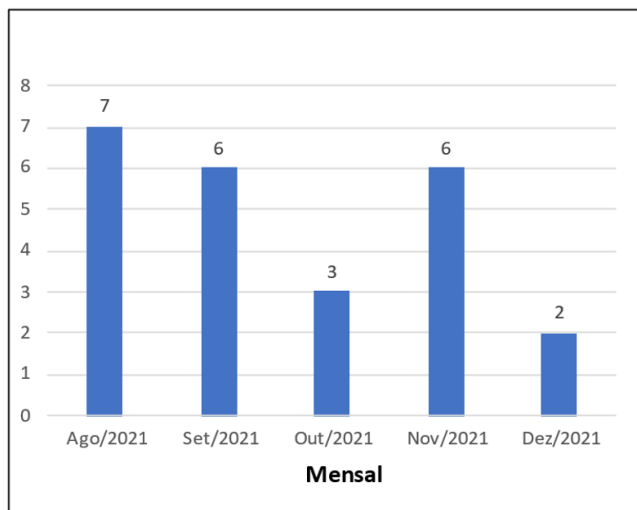




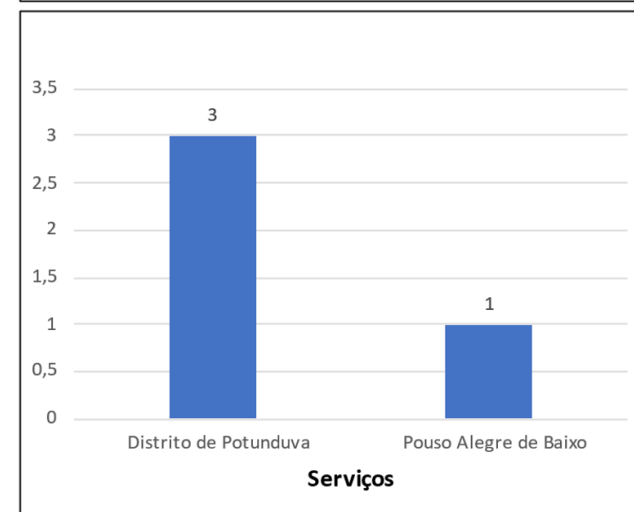
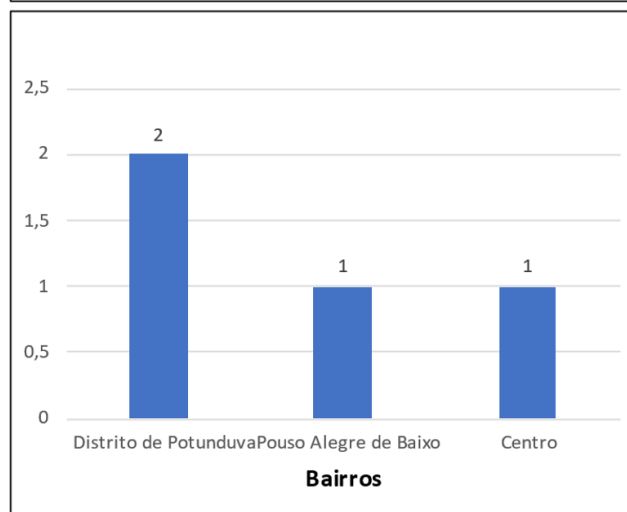
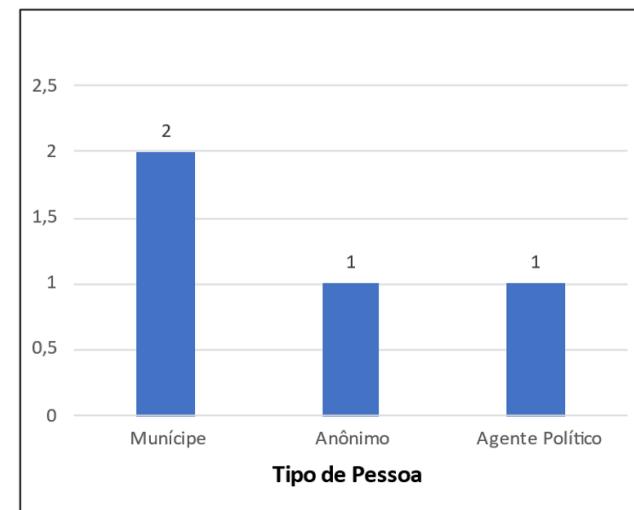
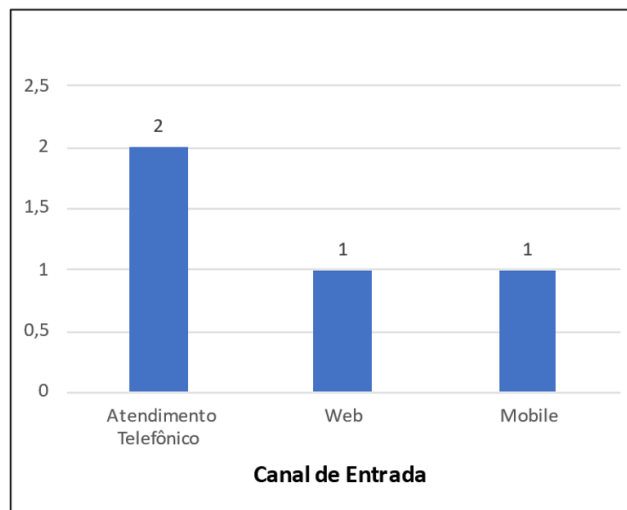
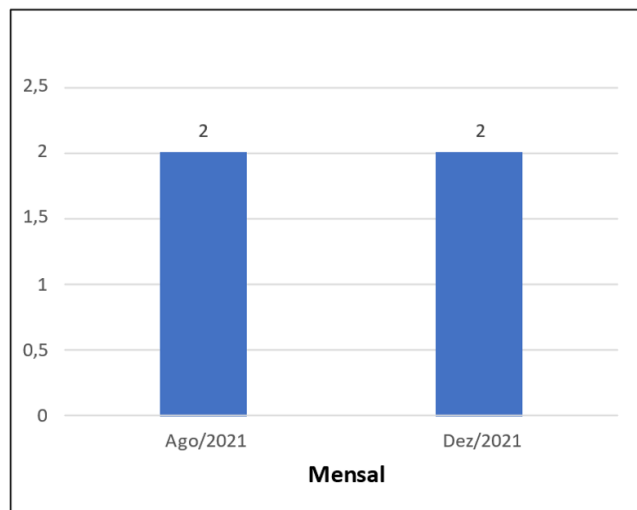
## SC – Secretaria de Comunicação



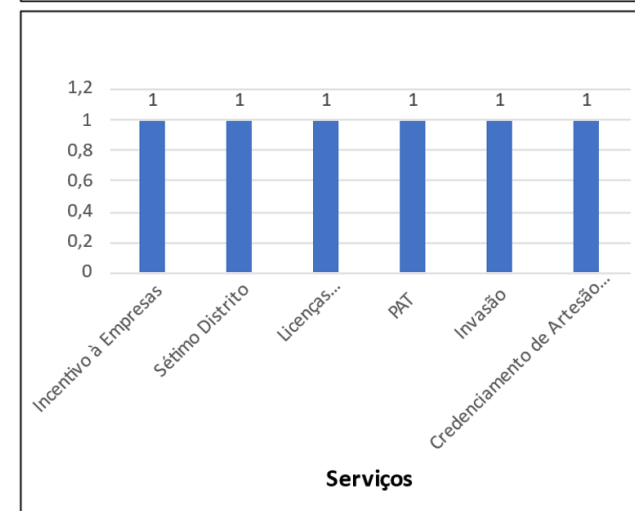
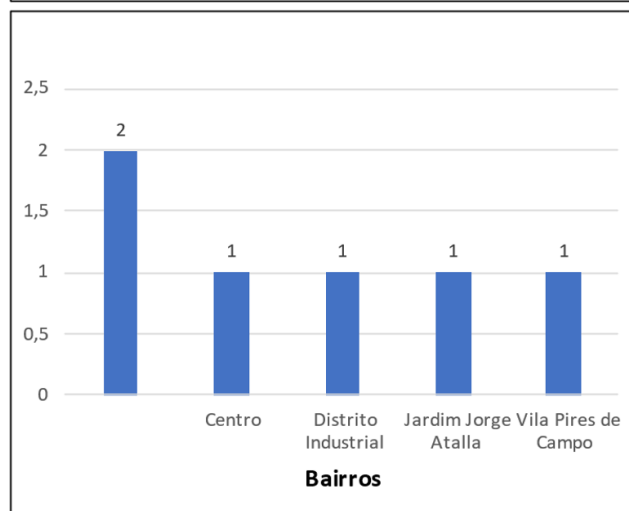
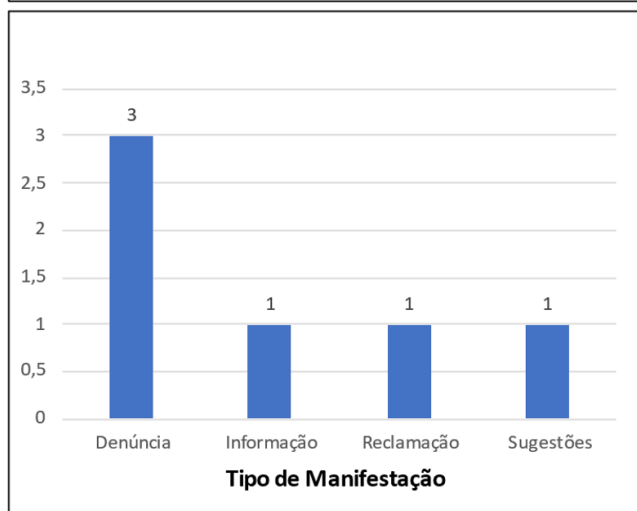
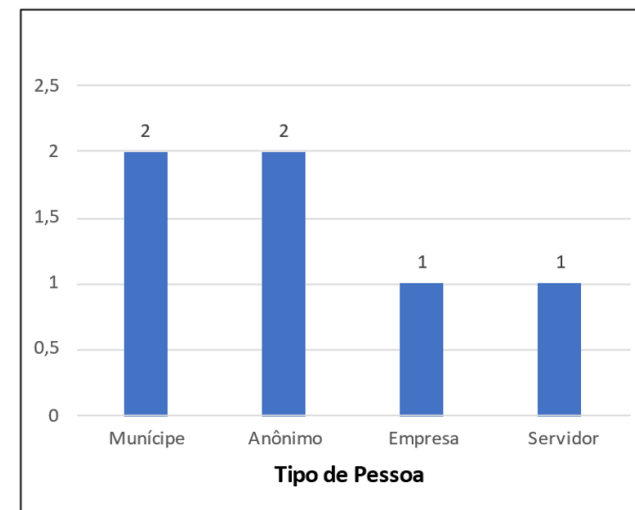
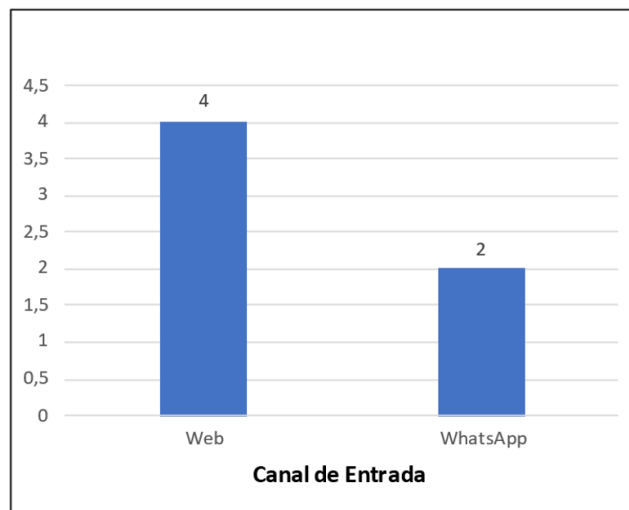
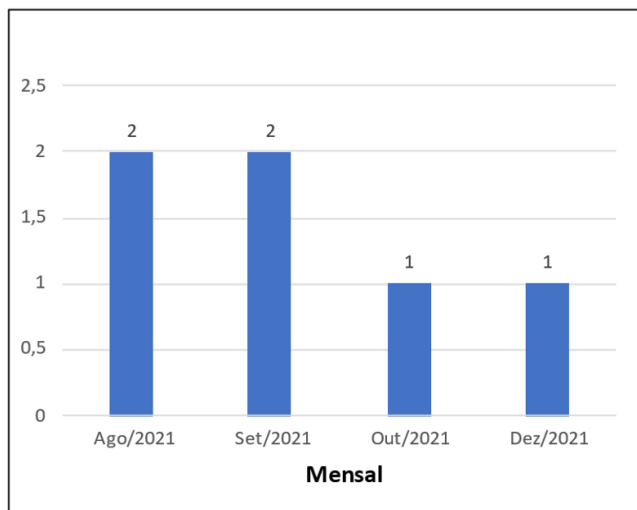
## SE – Secretaria de Educação



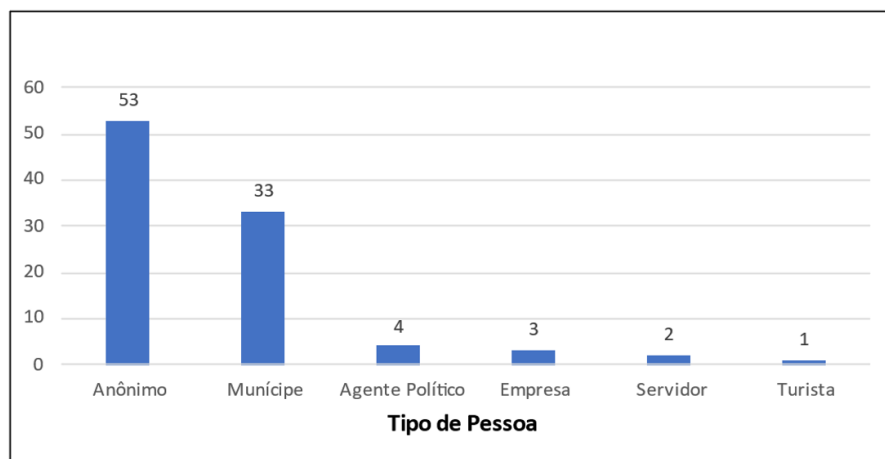
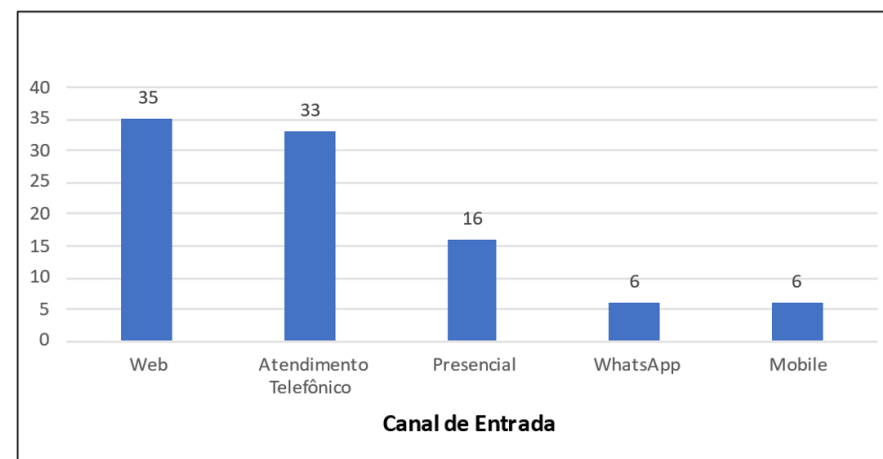
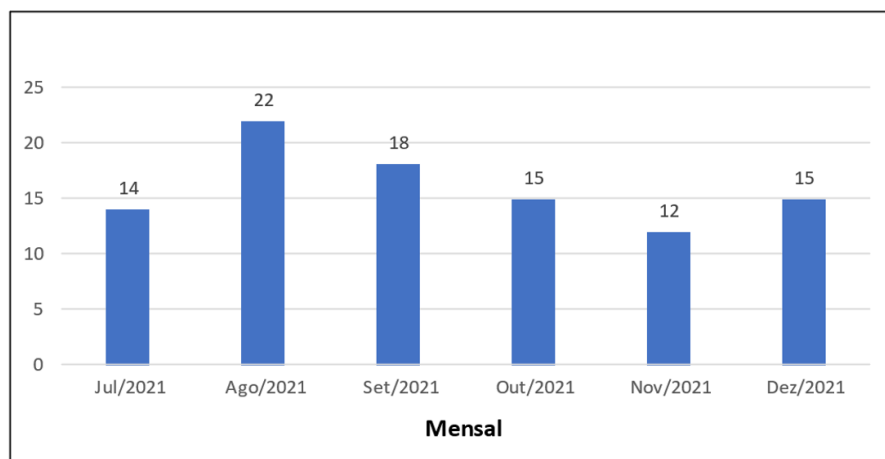
# SEAR – Secretaria de Administrações Regionais

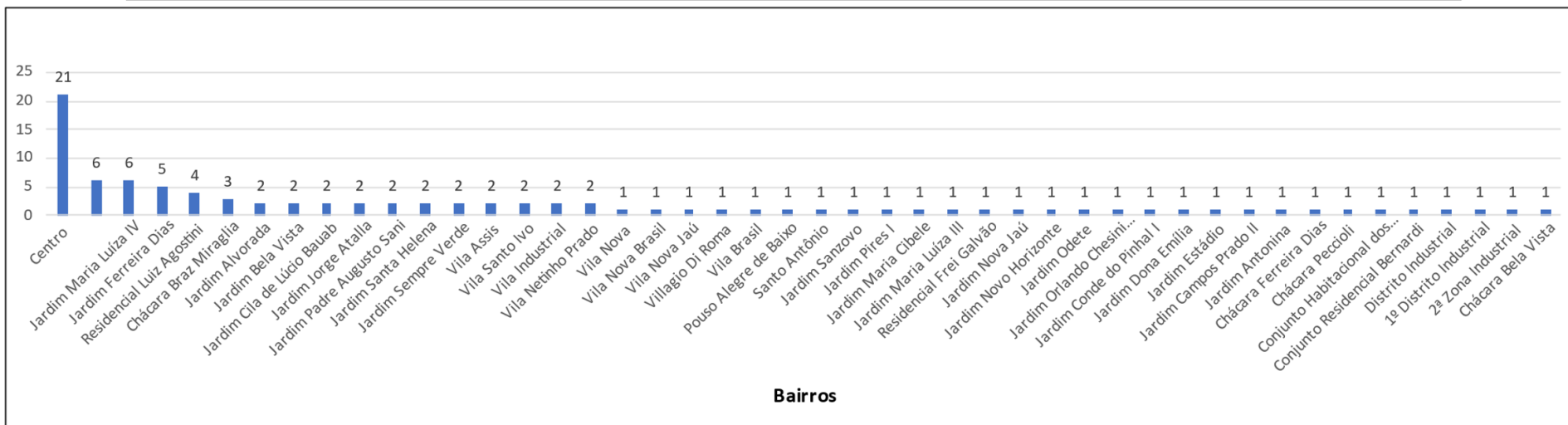
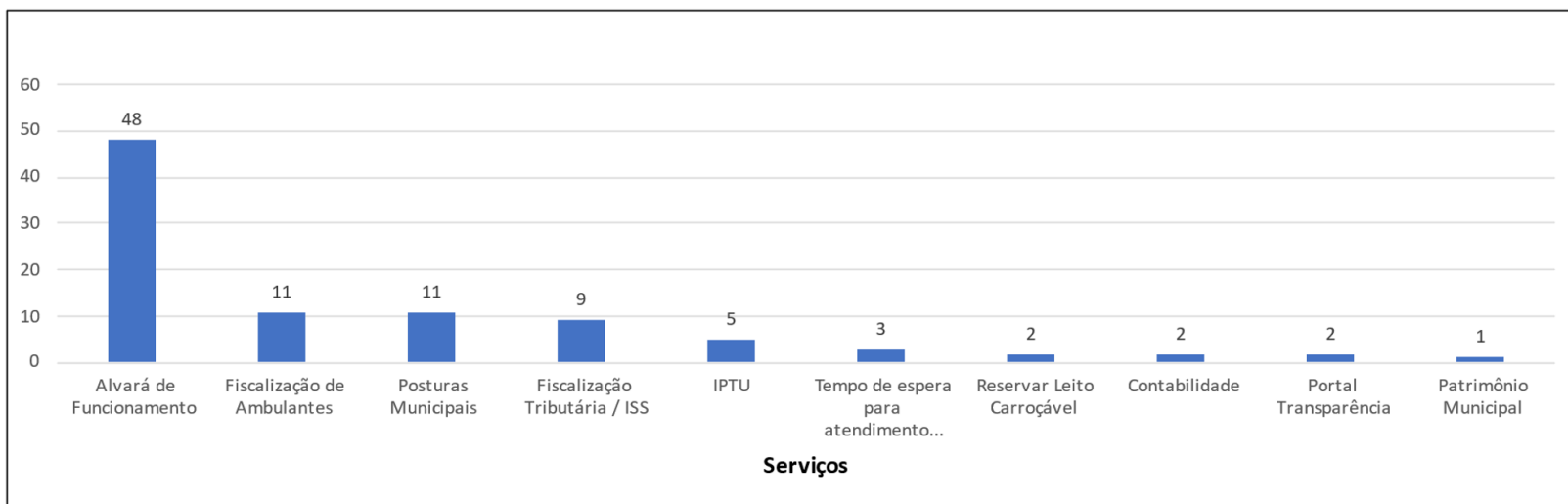


# SEDEMP – Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Empreendedorismo

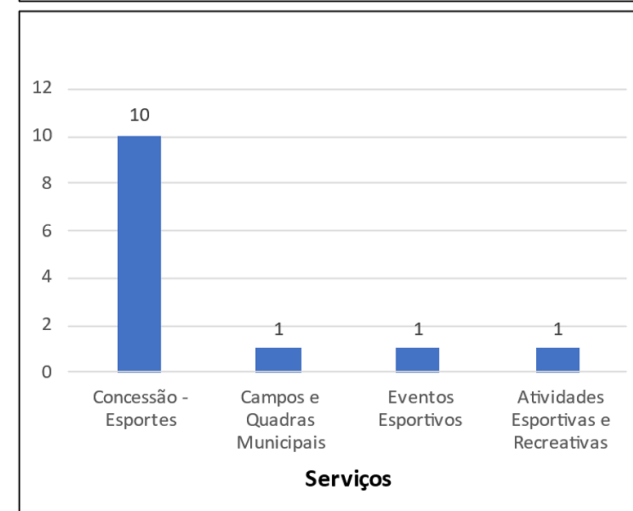
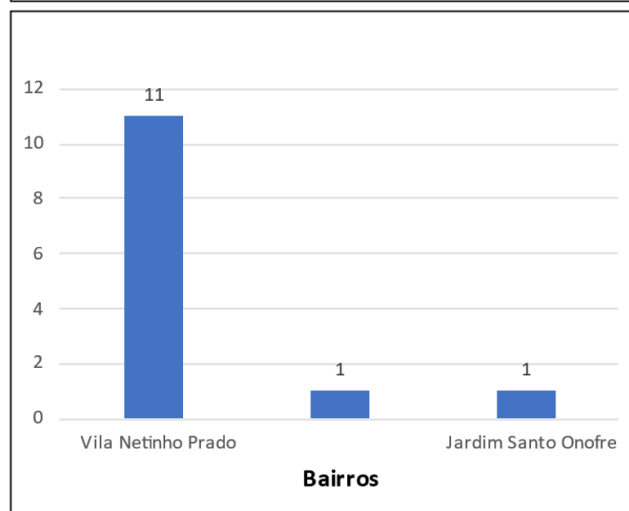
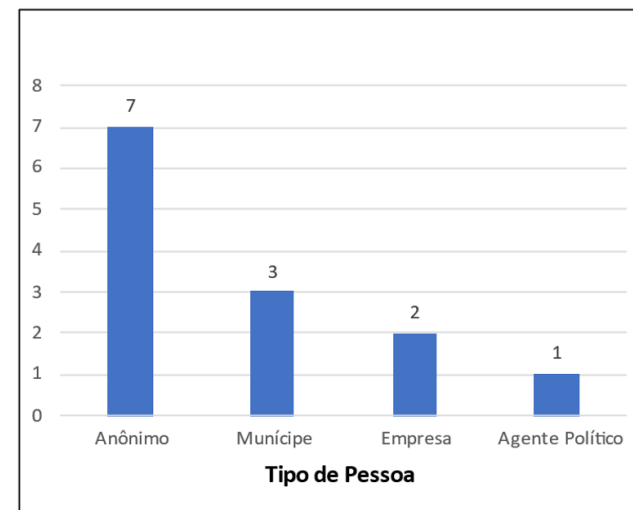
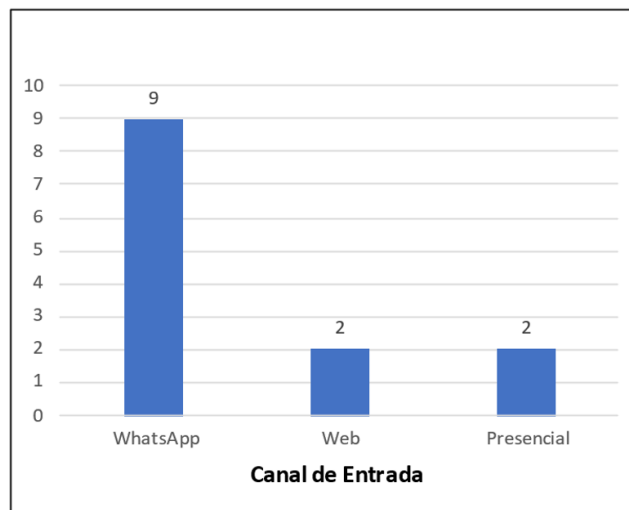
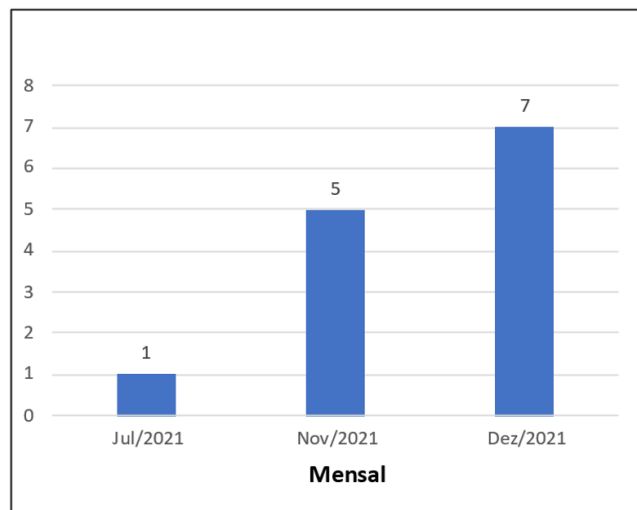


## SEF – Secretaria de Economia e Finanças

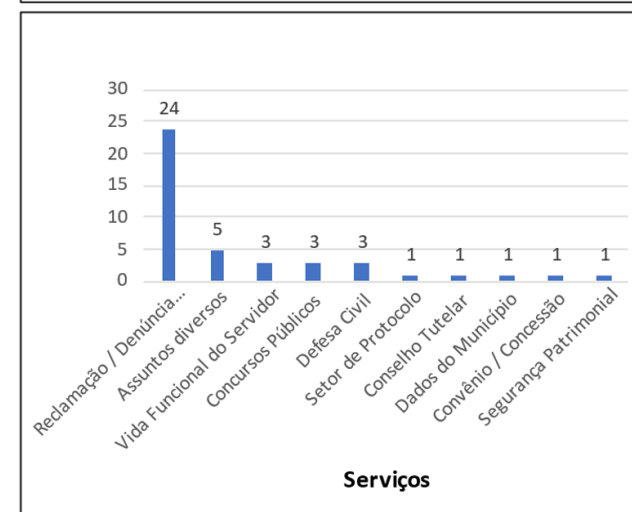
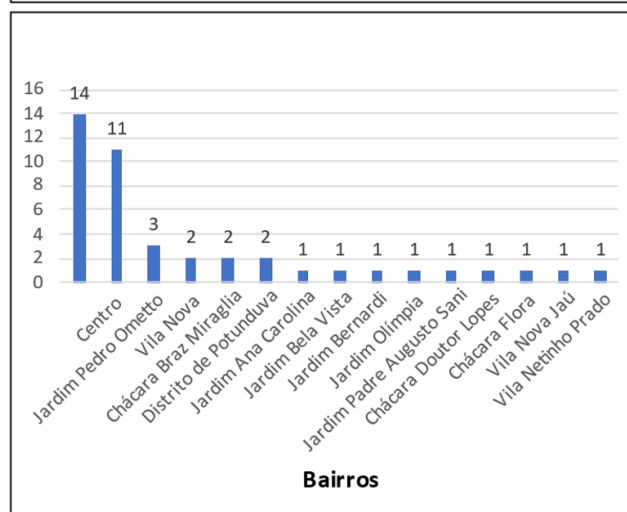
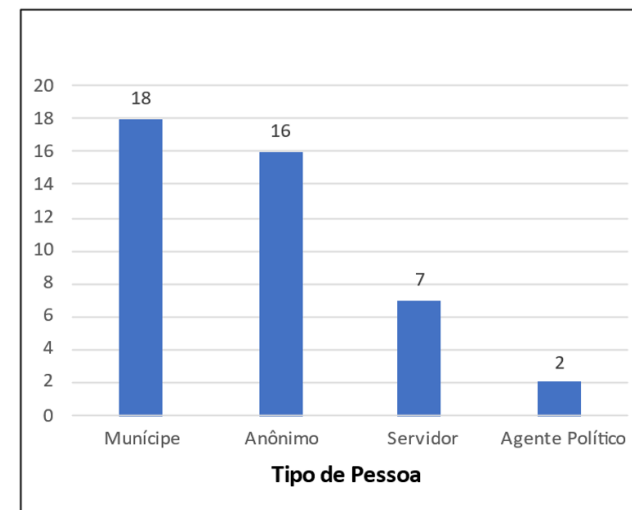
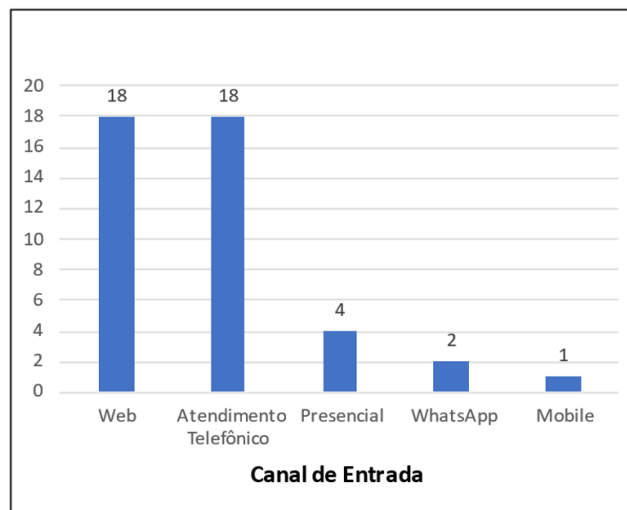
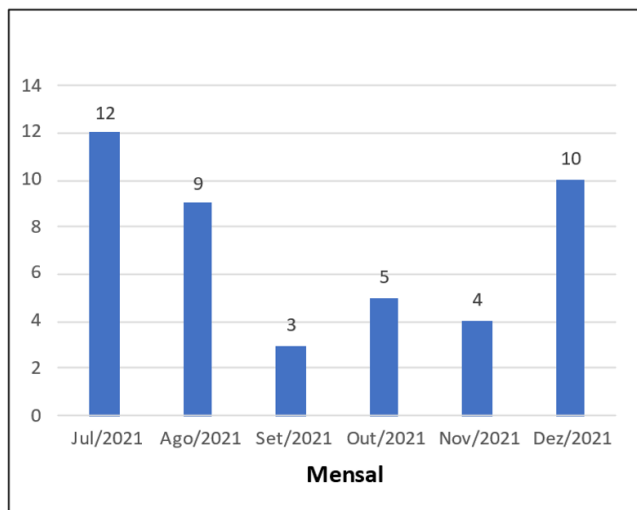




# SESP – Secretaria de Esportes

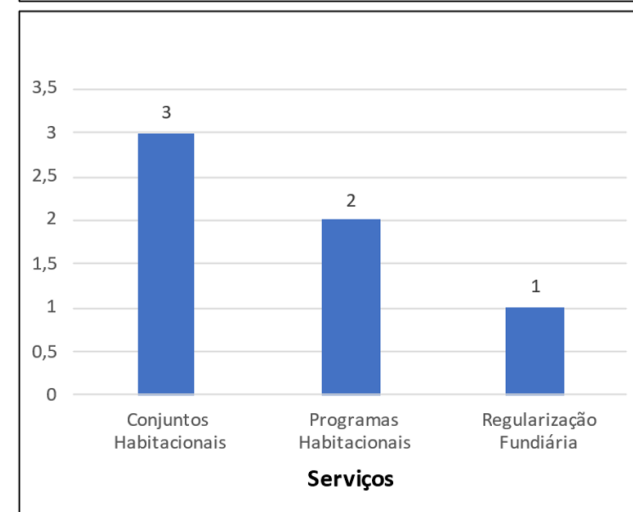
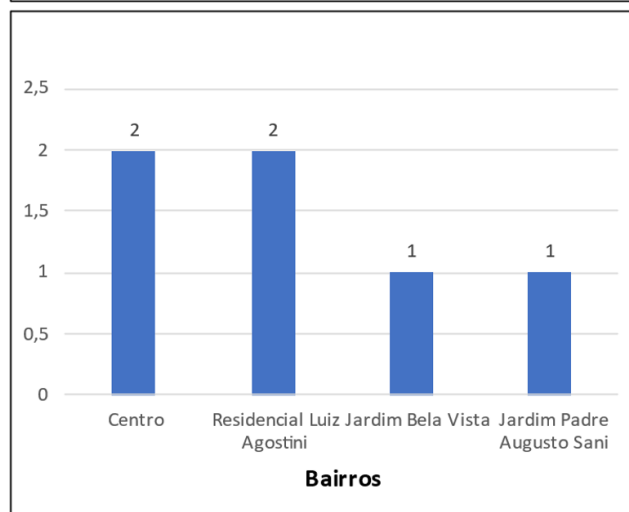
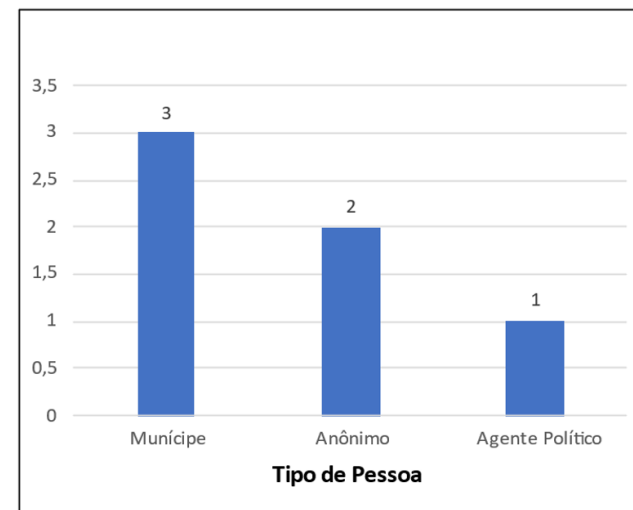
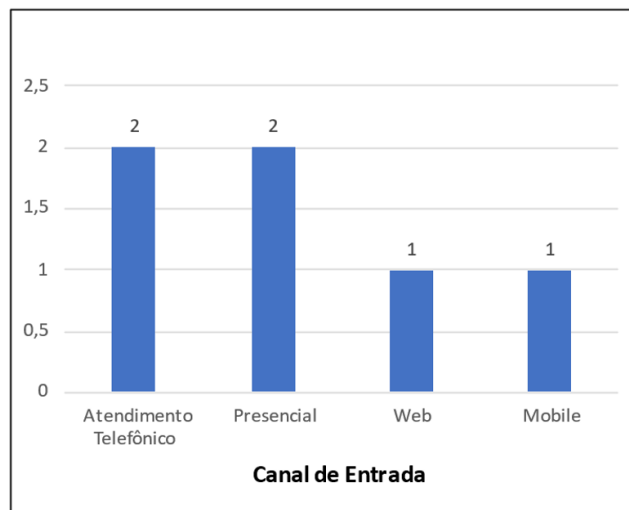
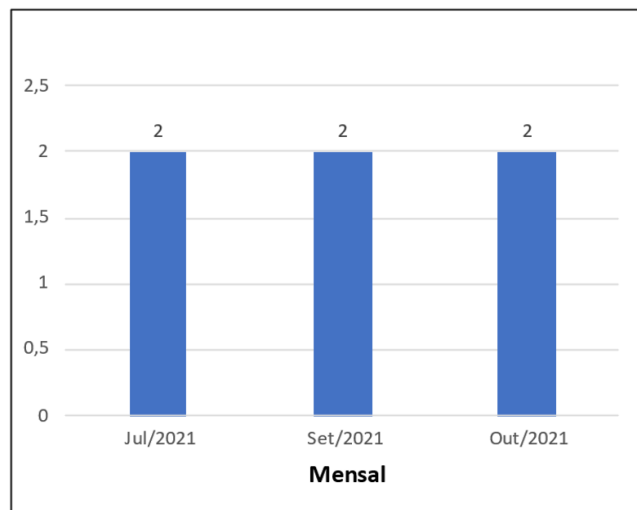


## SG – Secretaria de Governo

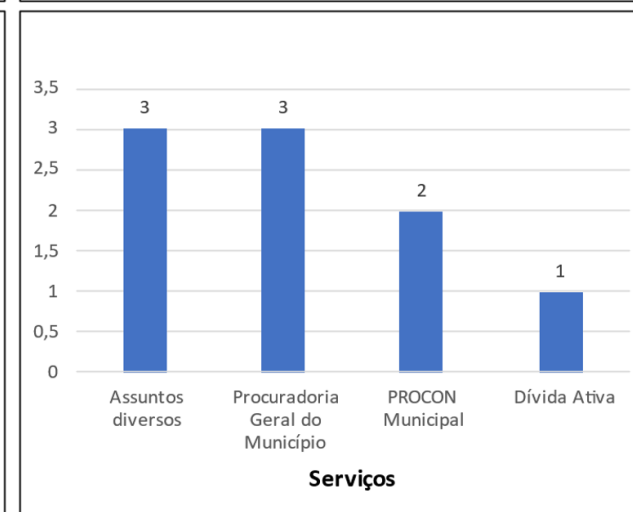
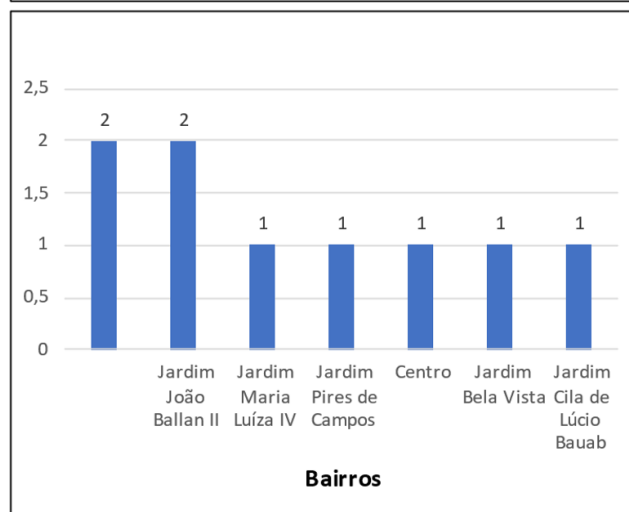
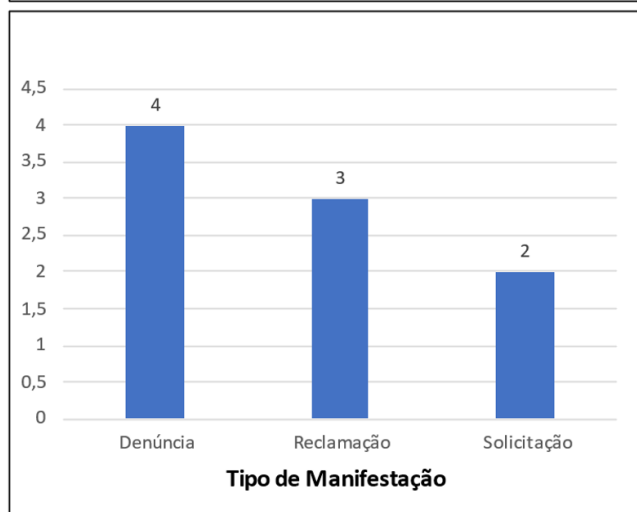
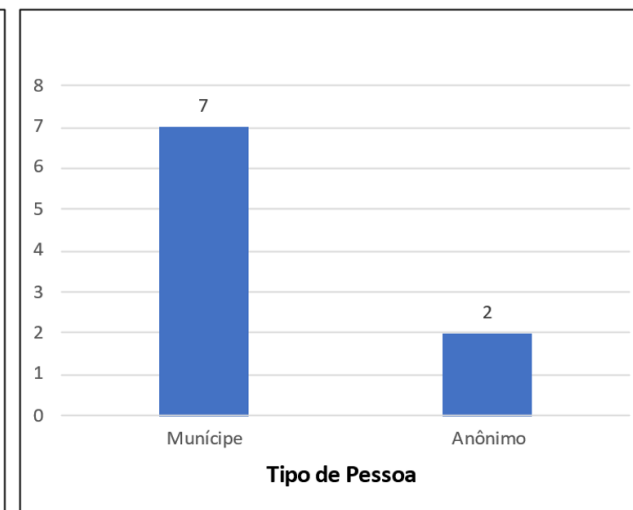
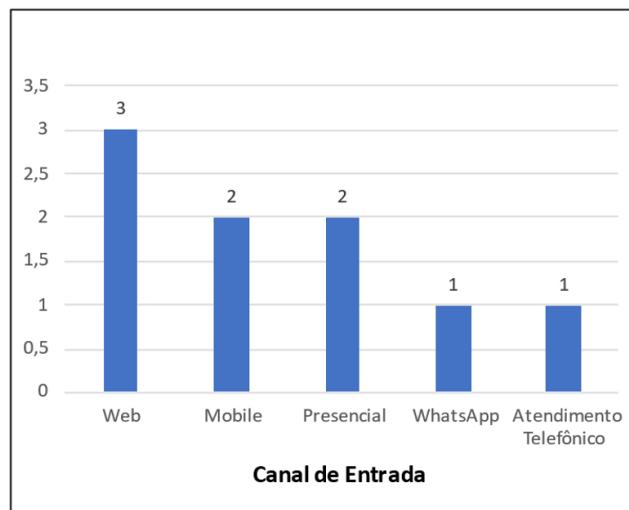
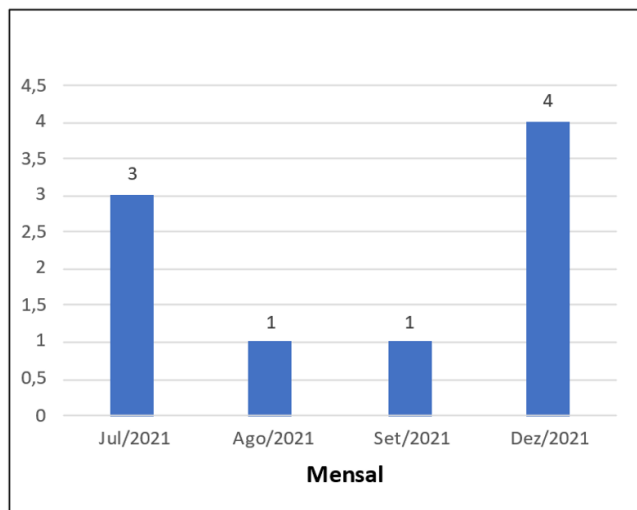




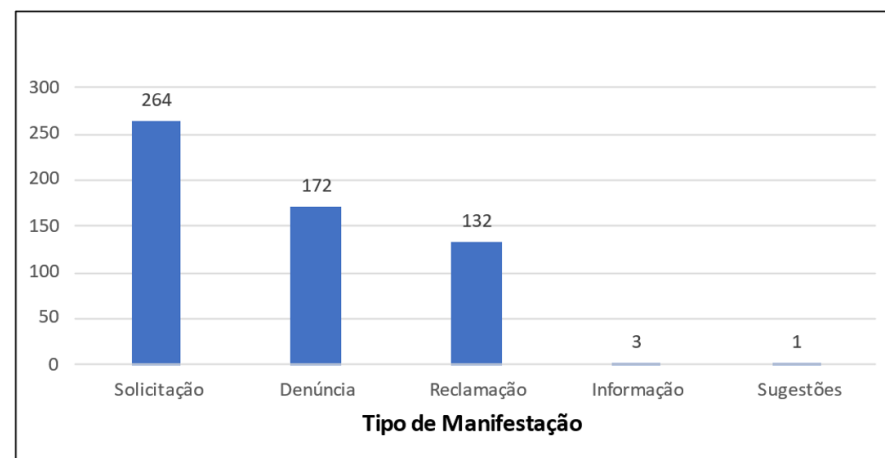
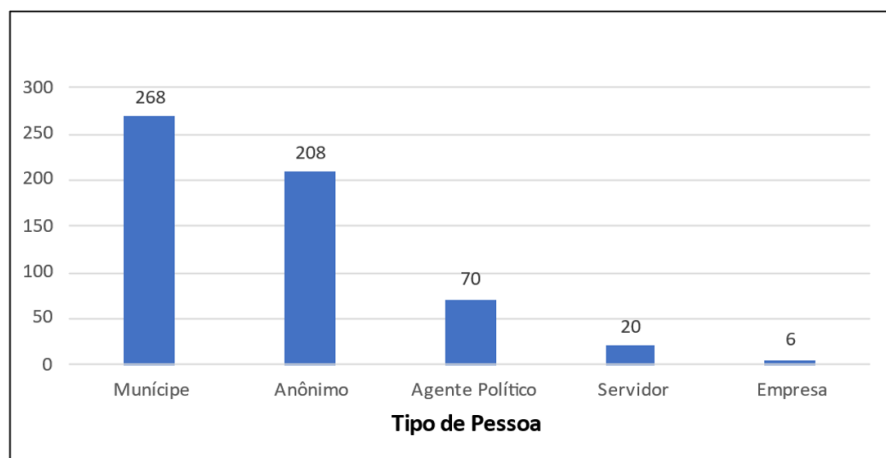
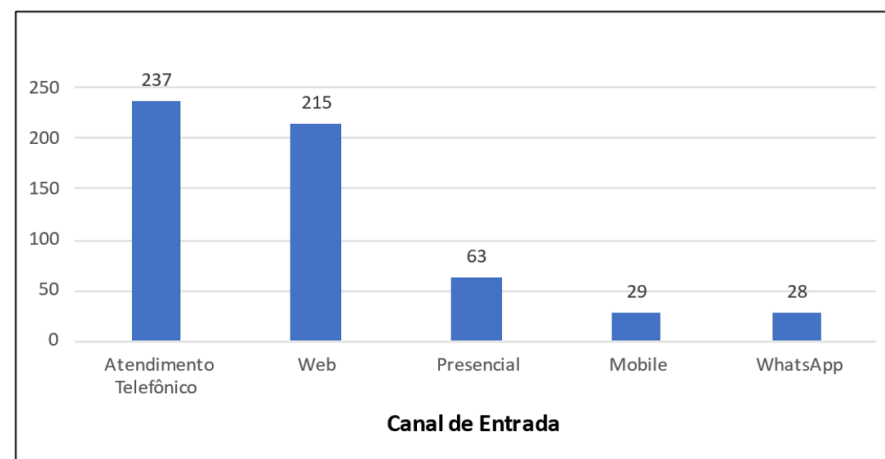
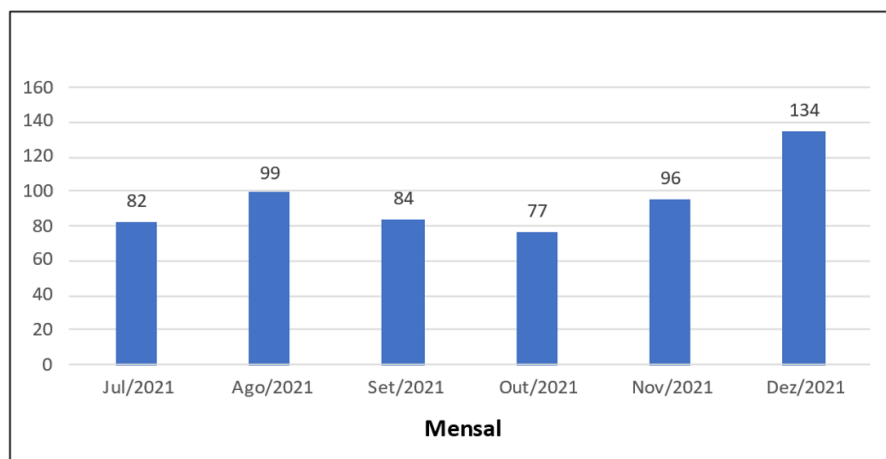
## SH – Secretaria de Habitação

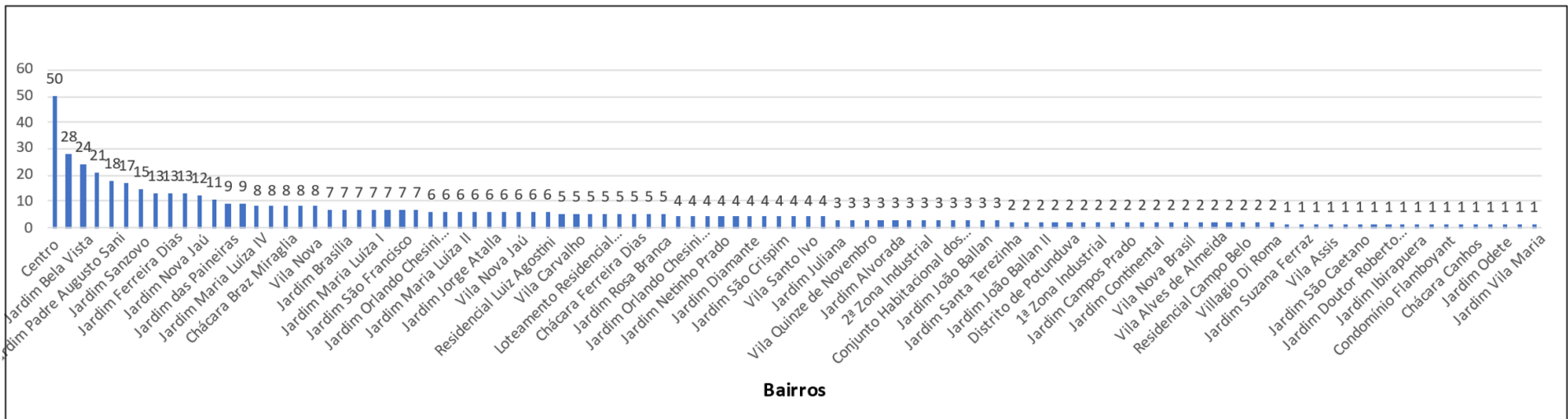
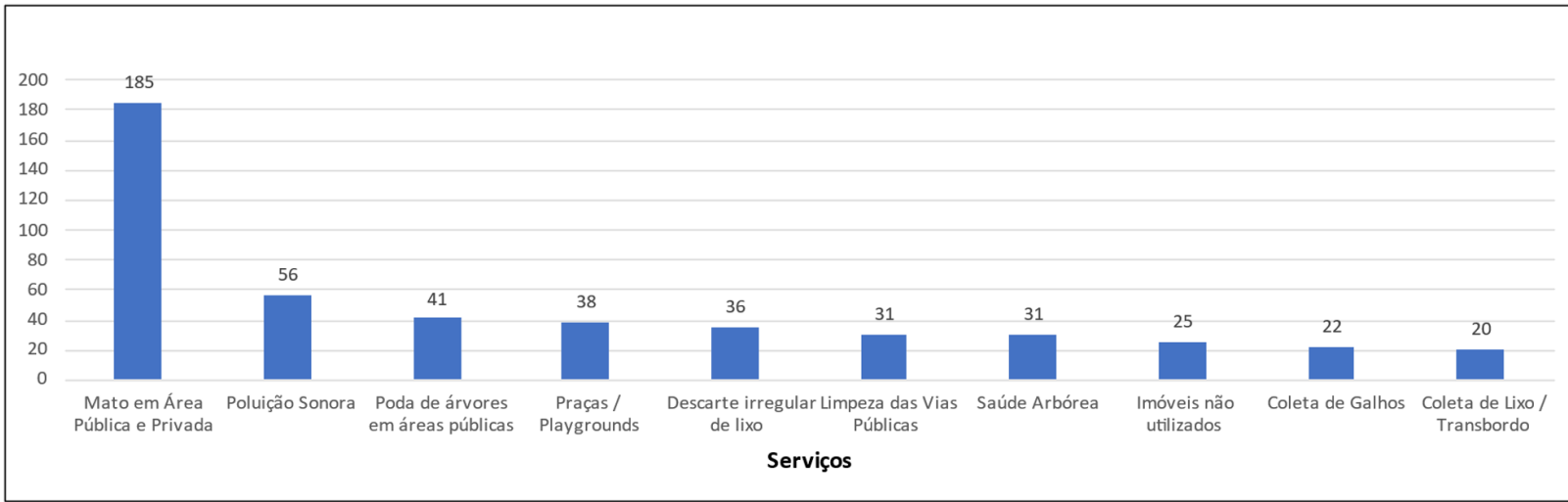


# SJDC – Secretaria de Justiça e Defesa da Cidadania

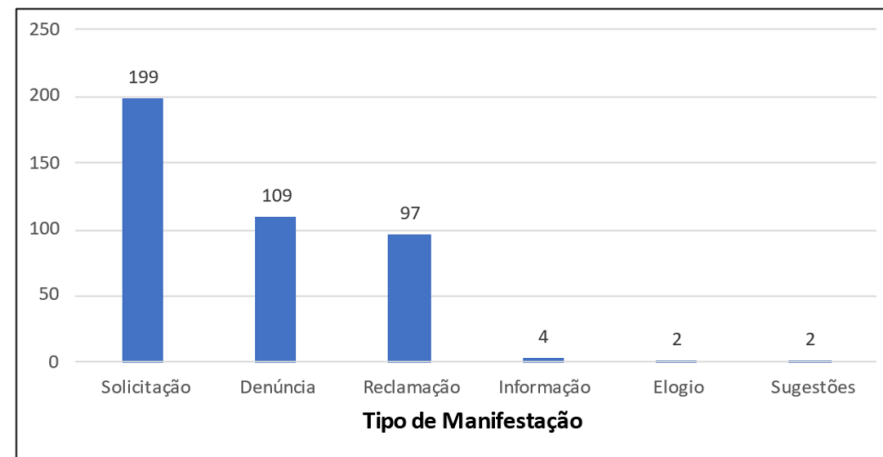
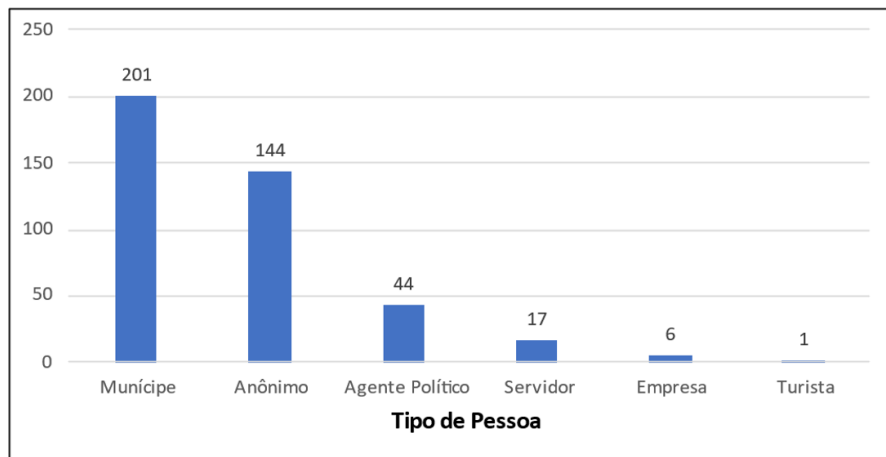
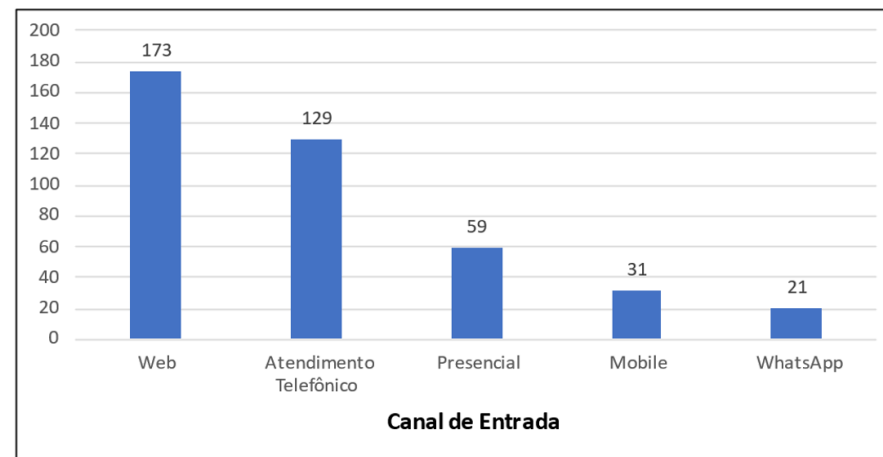
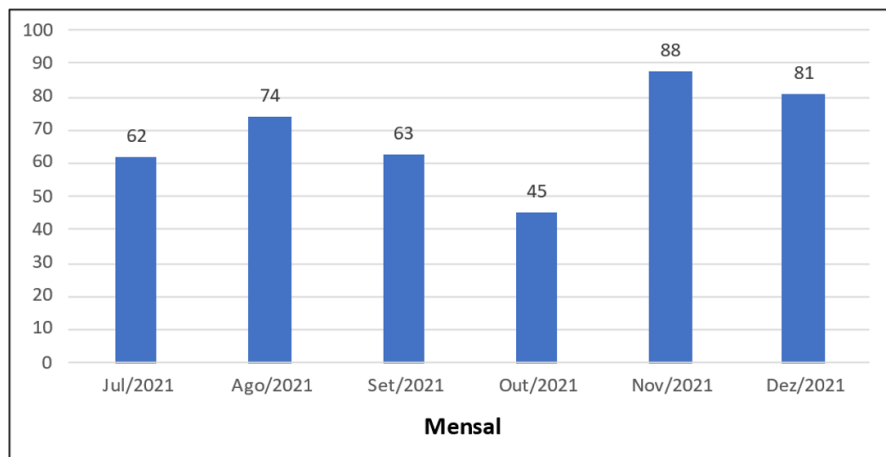


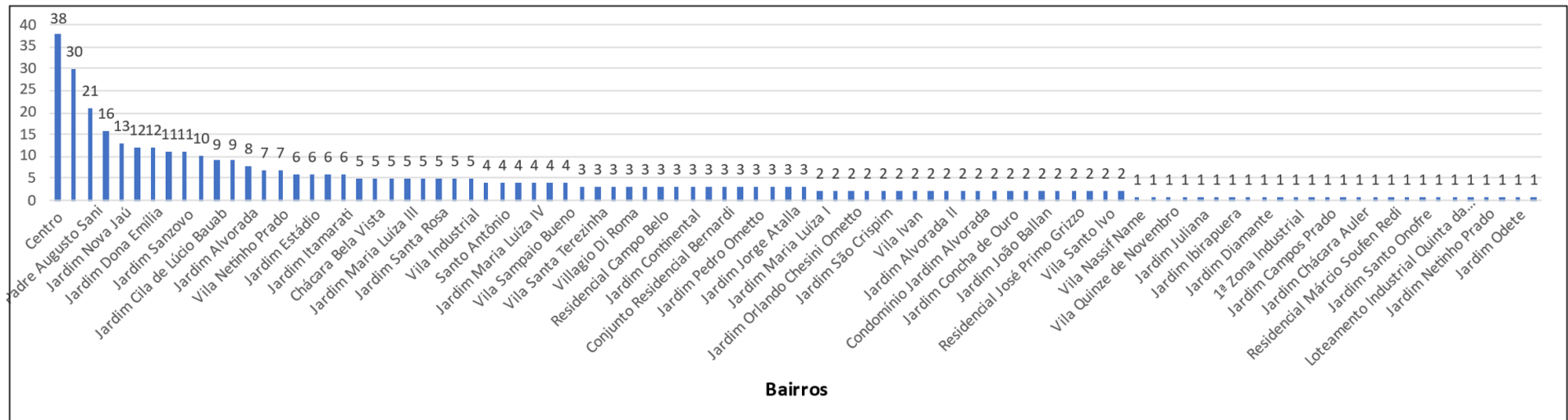
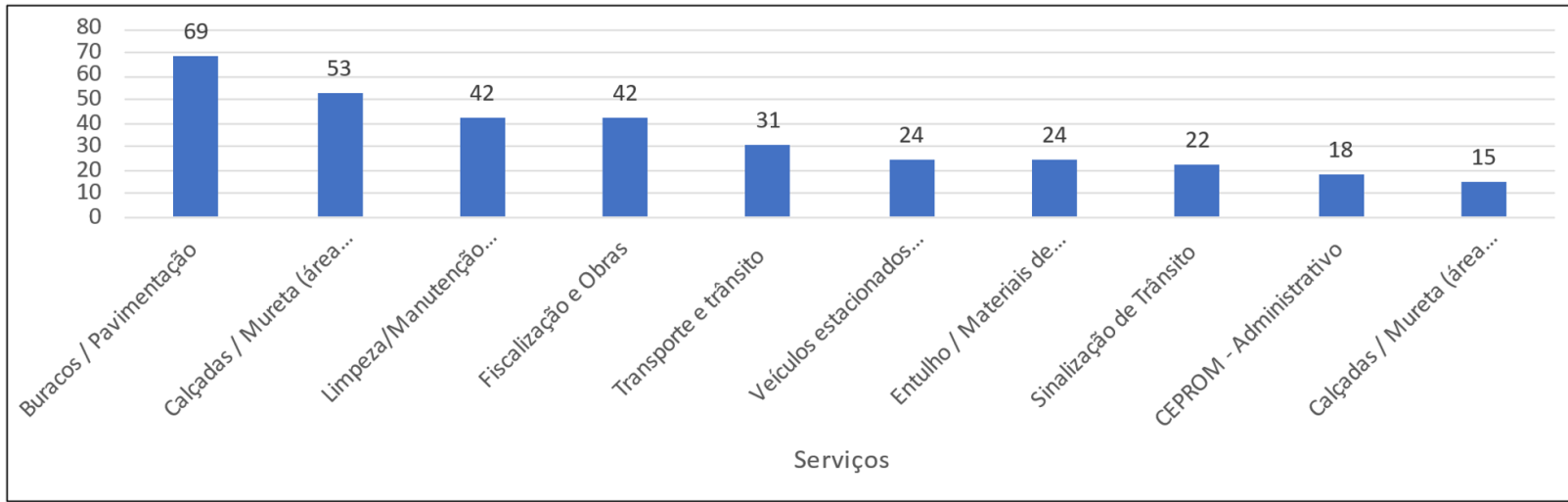
# SMA – Secretaria de Meio Ambiente



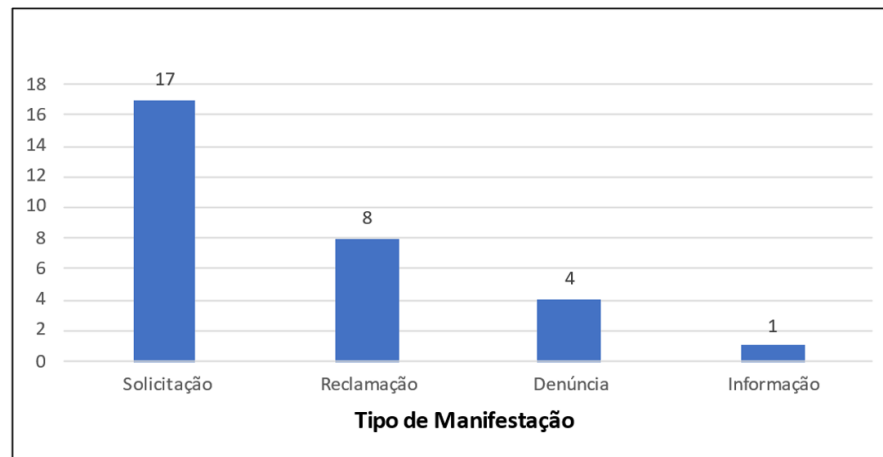
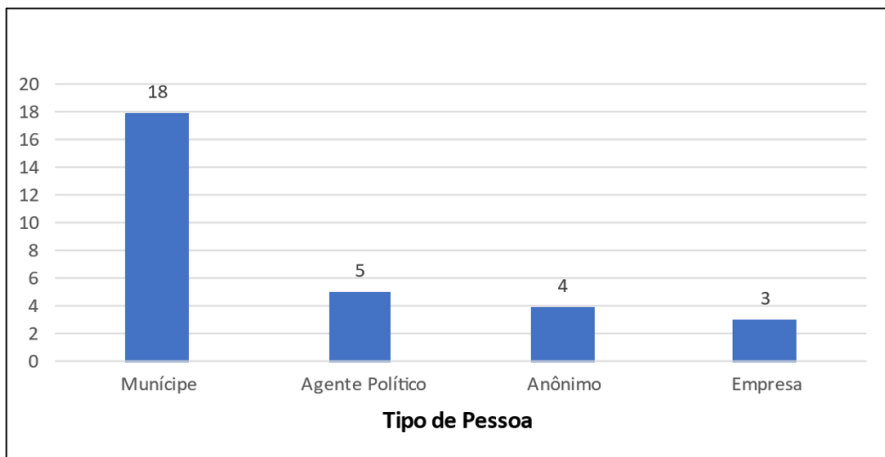
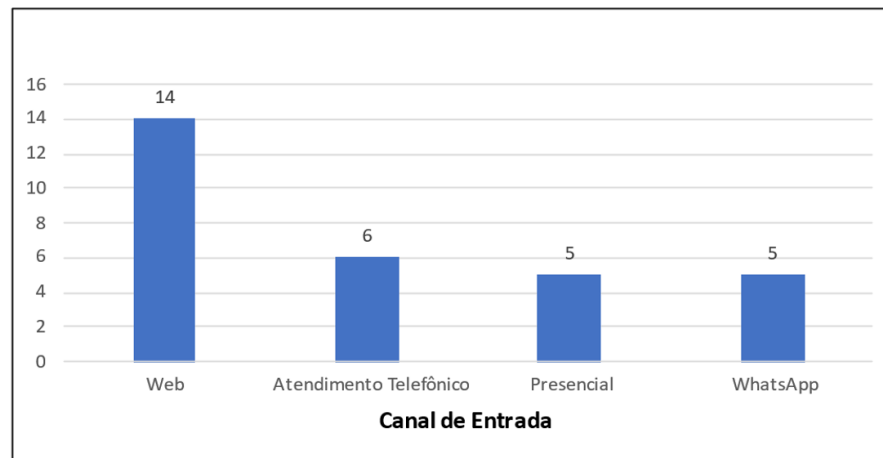
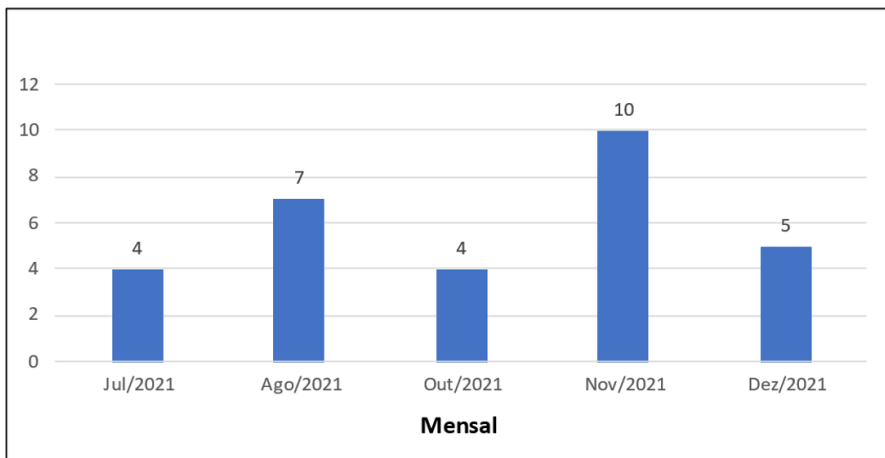


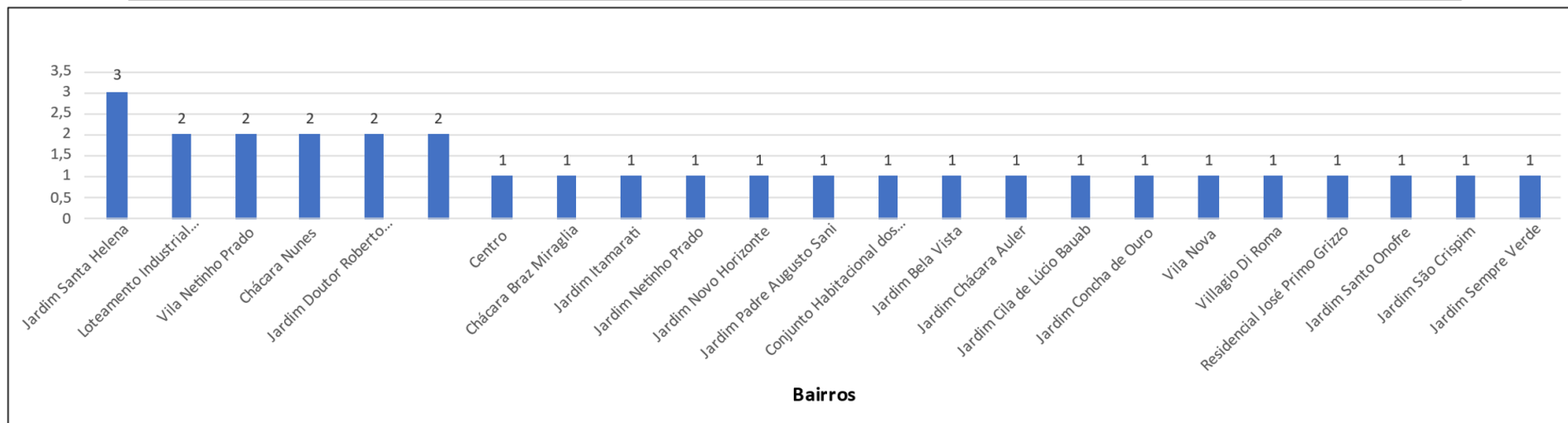
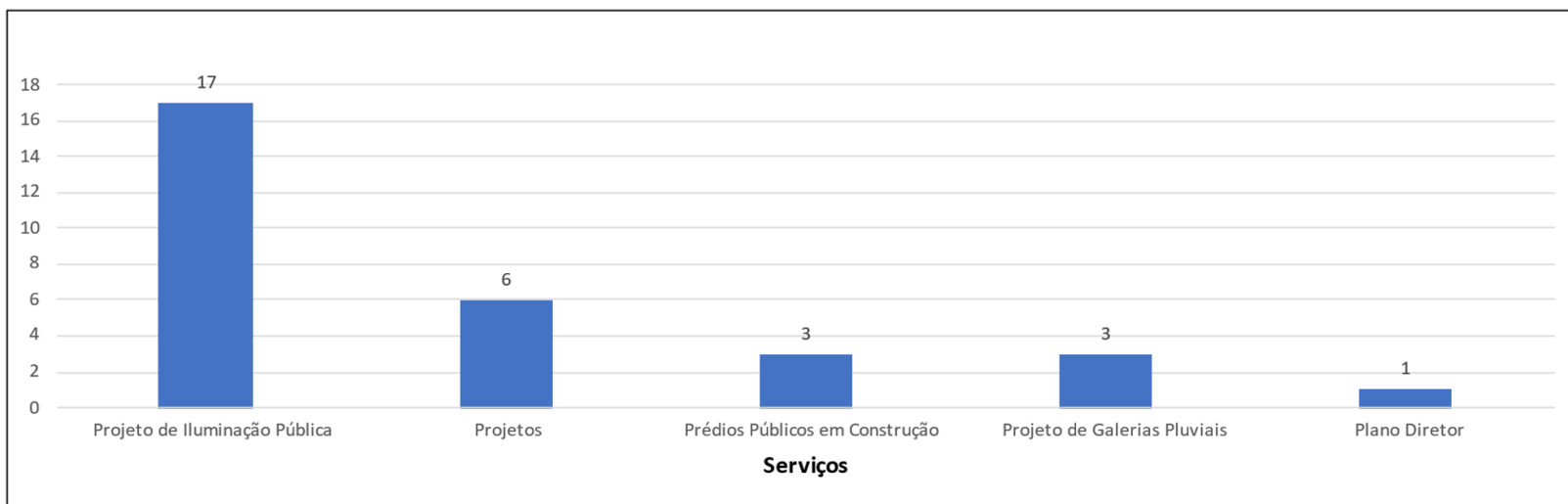
# SMU – Secretaria de Mobilidade Urbana





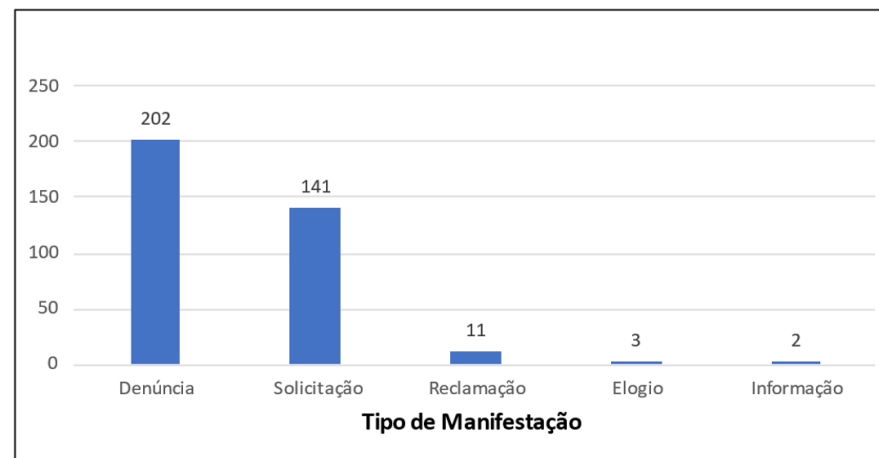
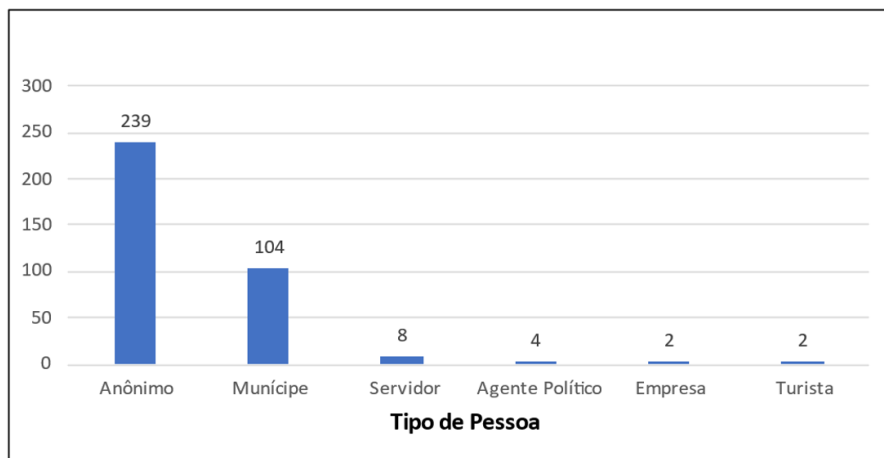
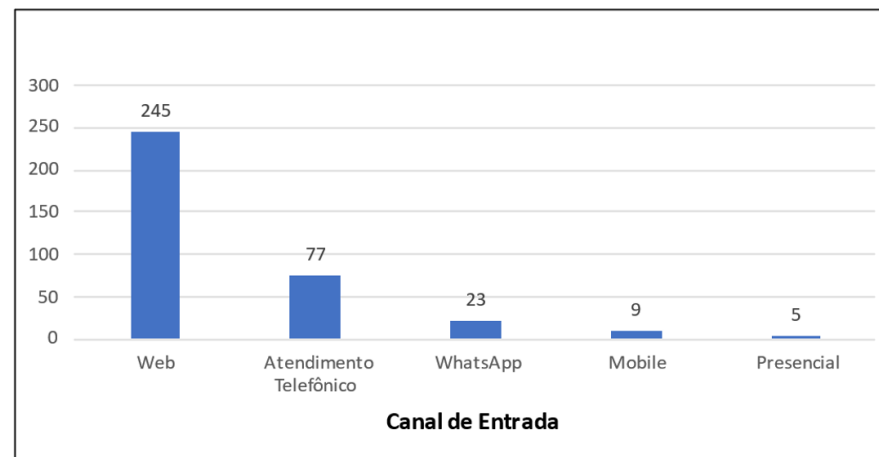
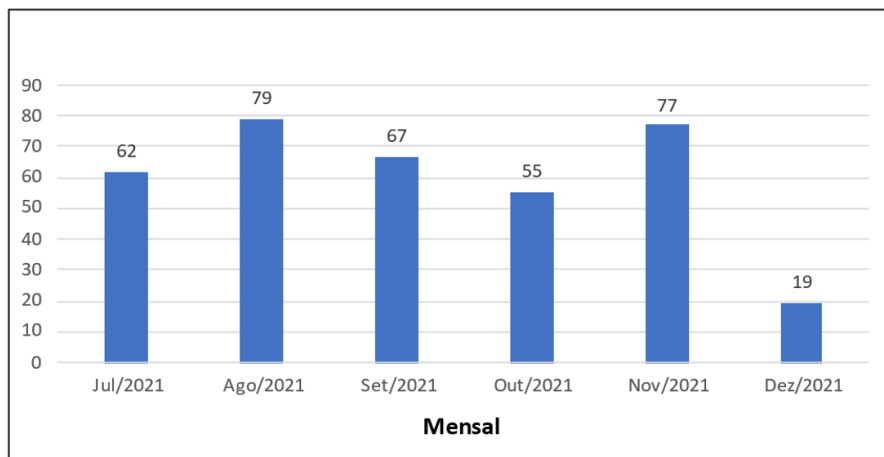
# SP – Secretaria de Projetos

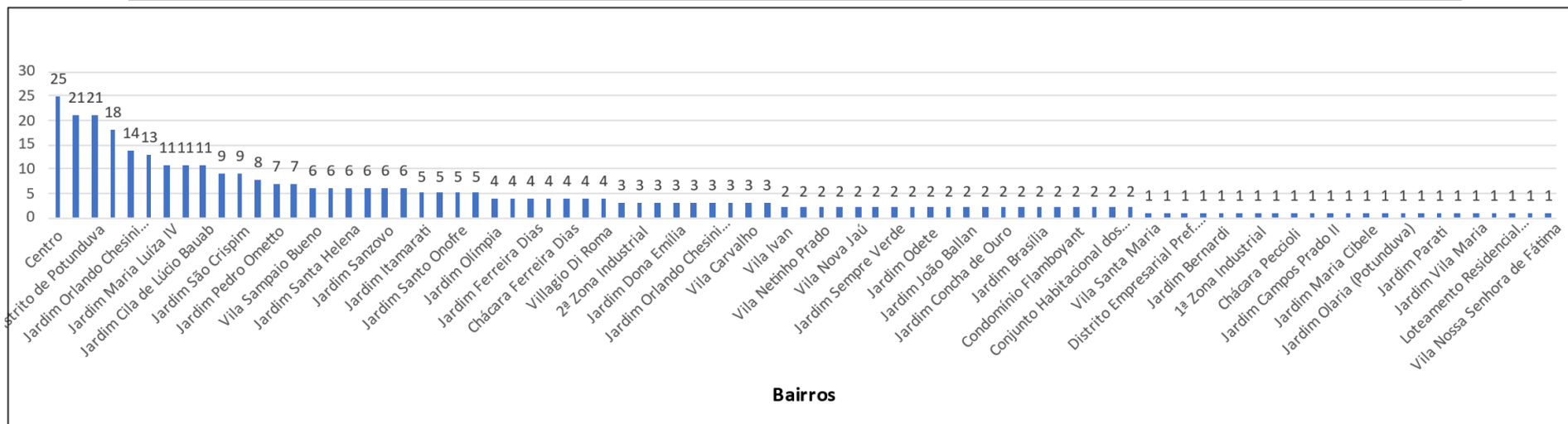
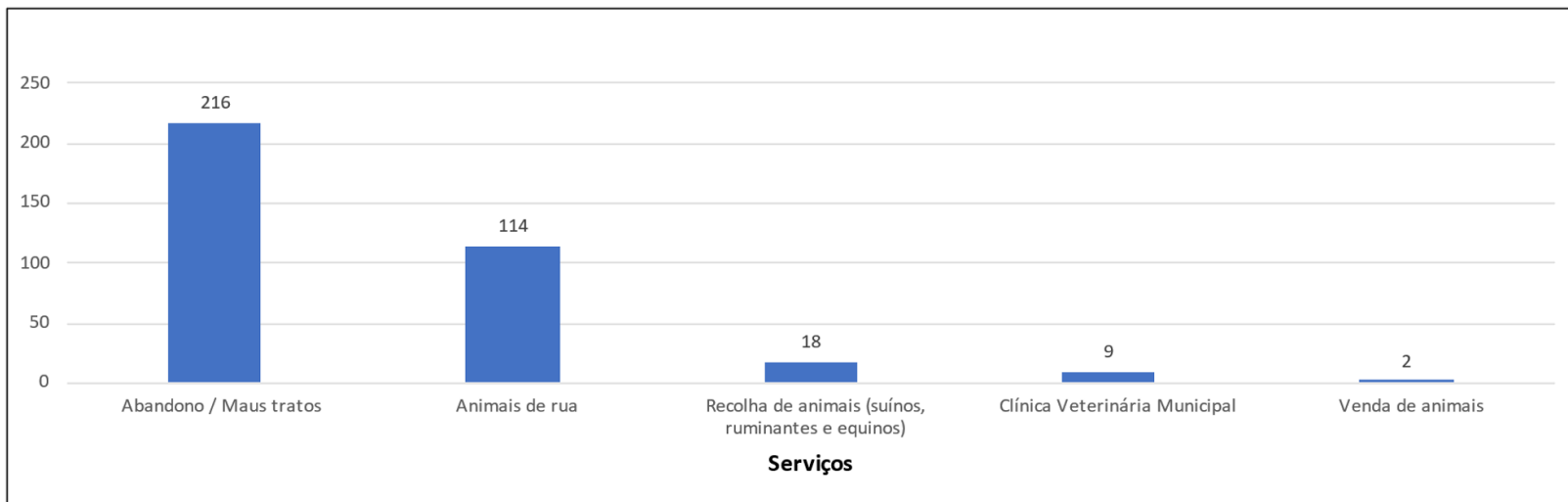




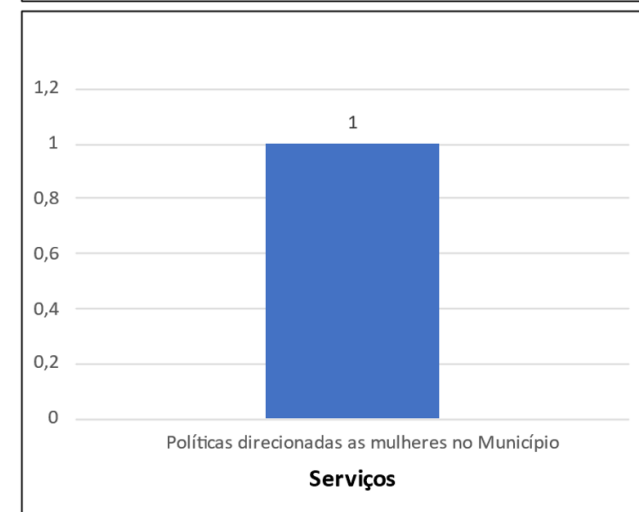
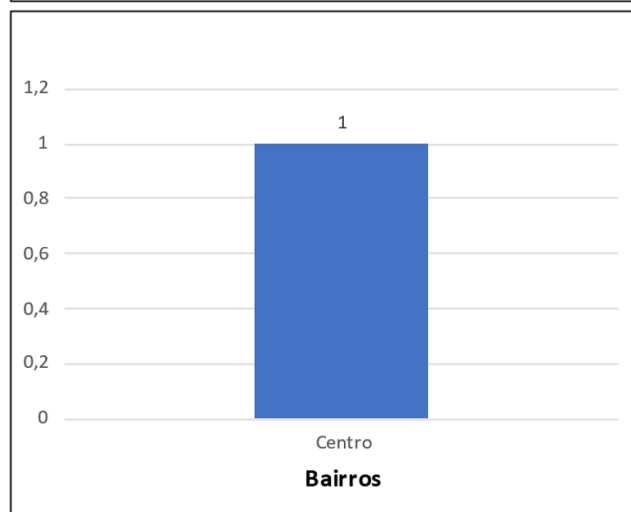
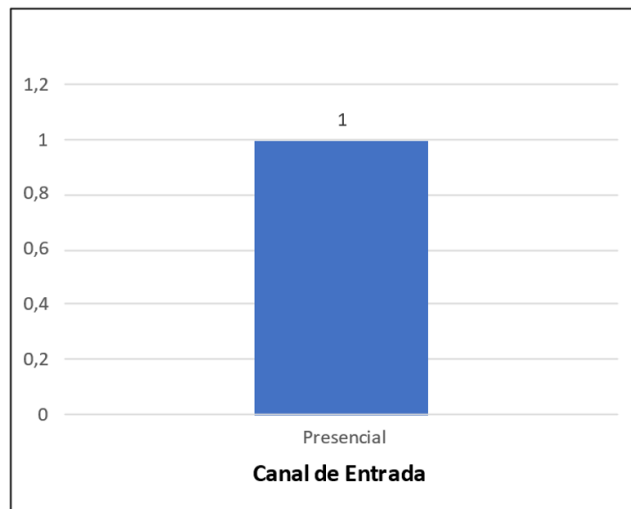
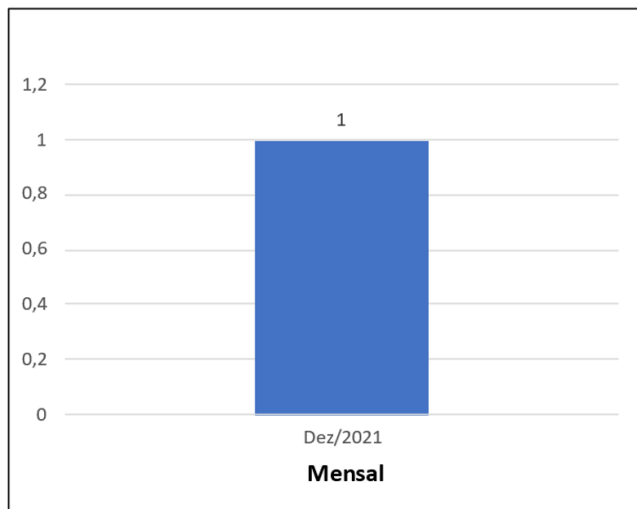


# SPDA – Secretaria de Proteção e Direito dos Animais

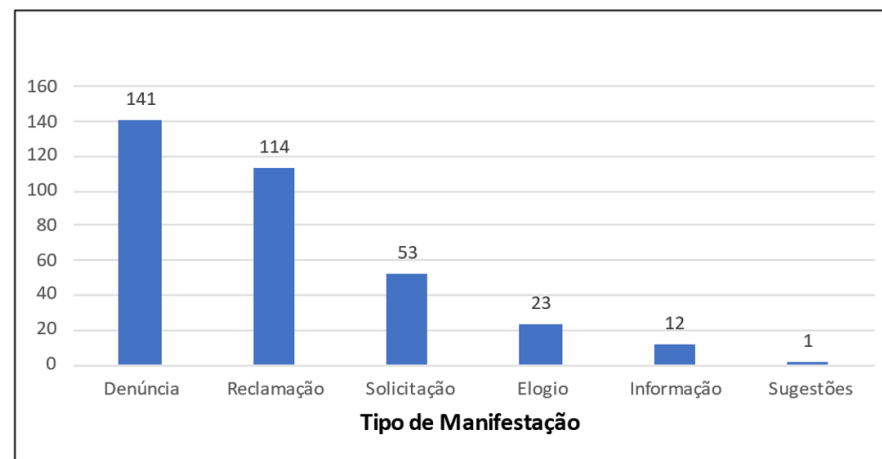
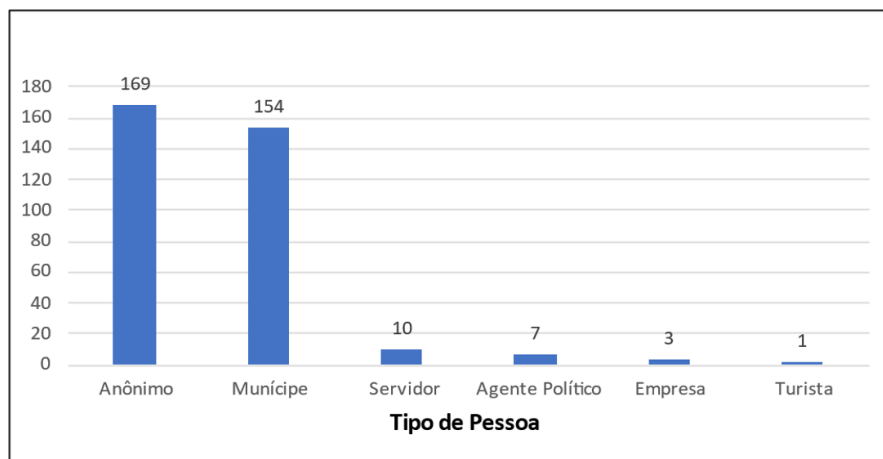
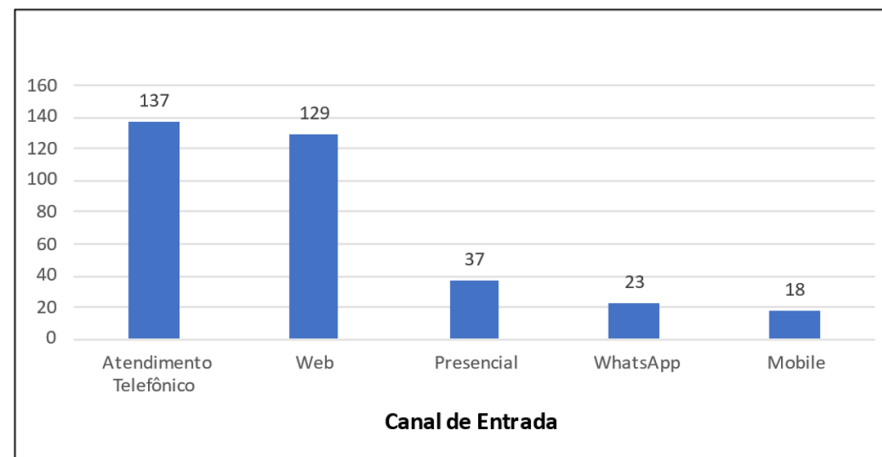
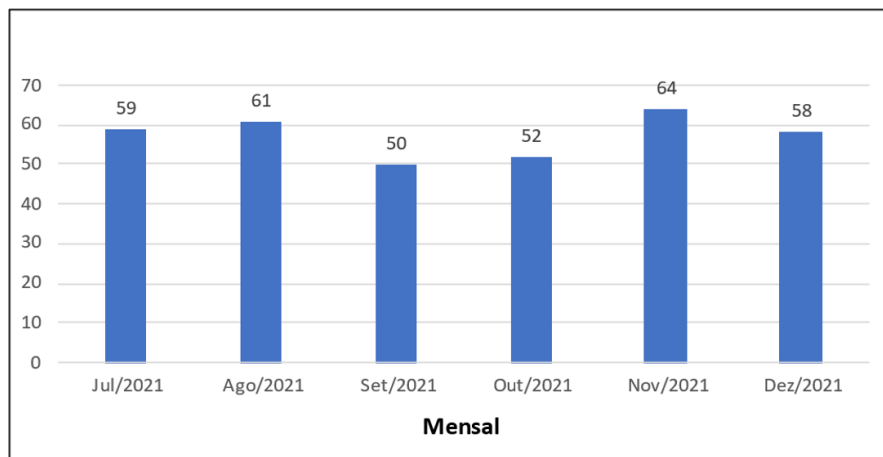


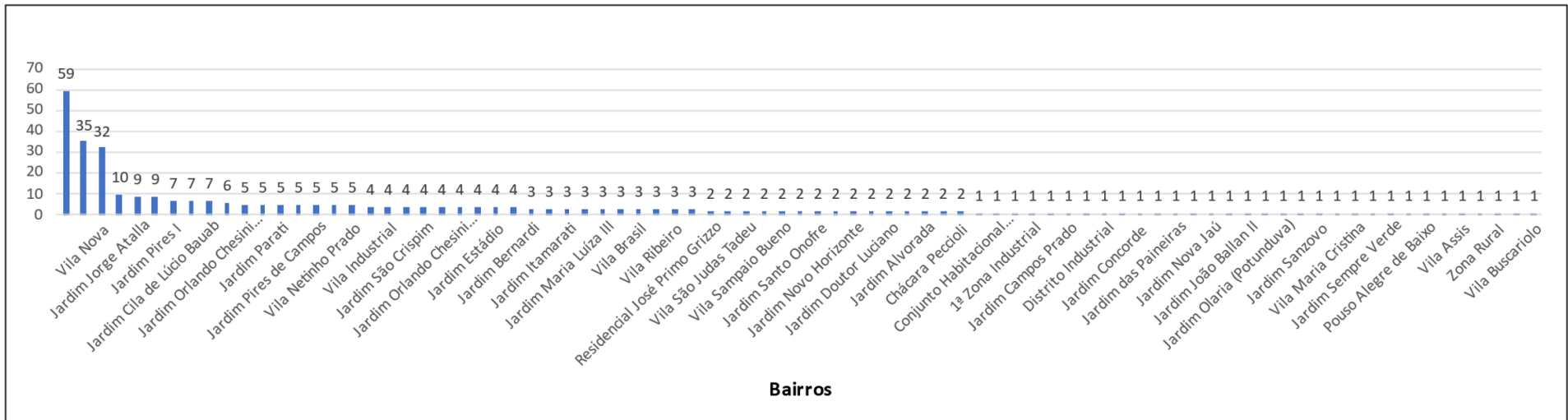
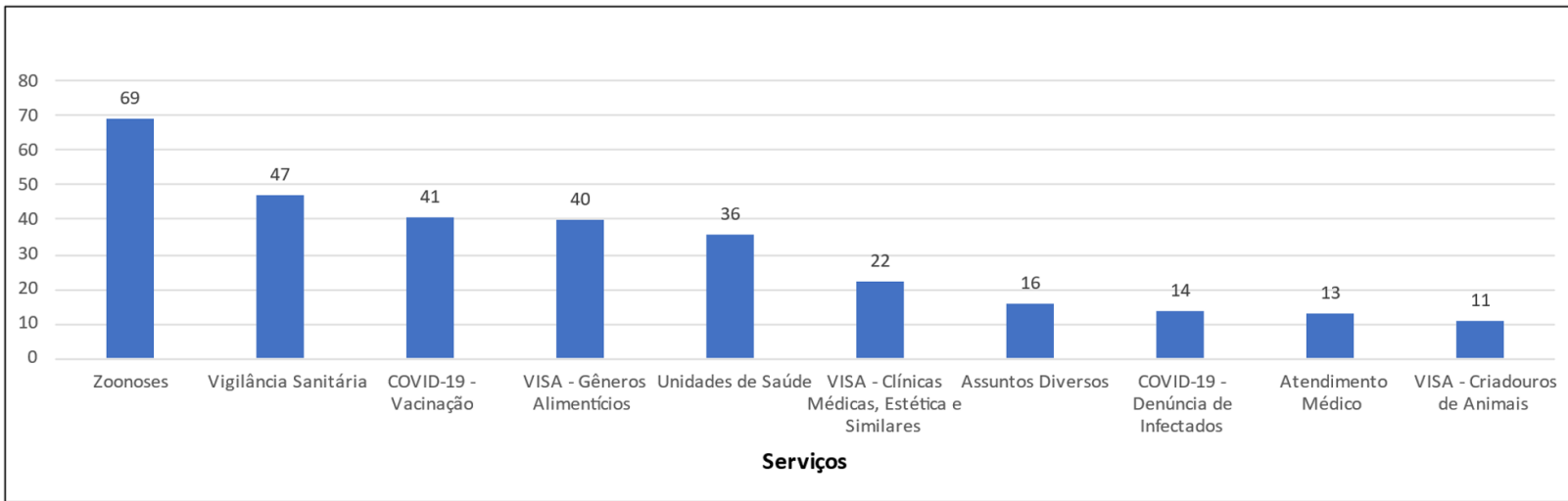


## SPPM – Secretaria de Políticas Públicas para Mulheres

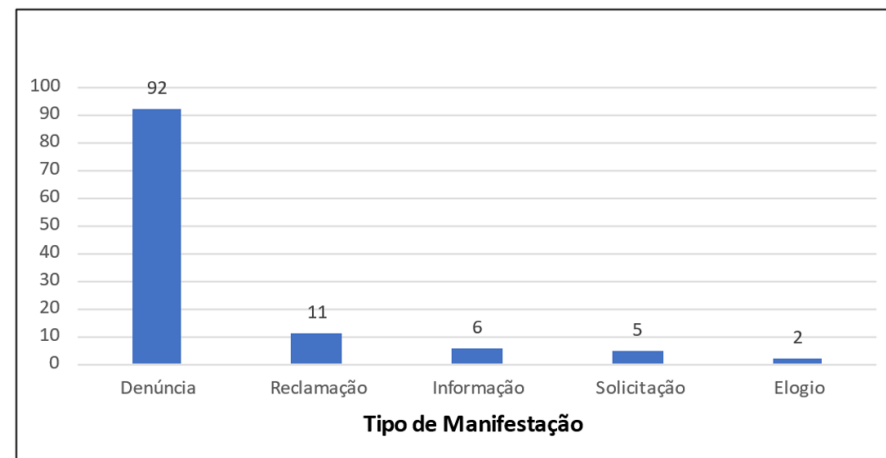
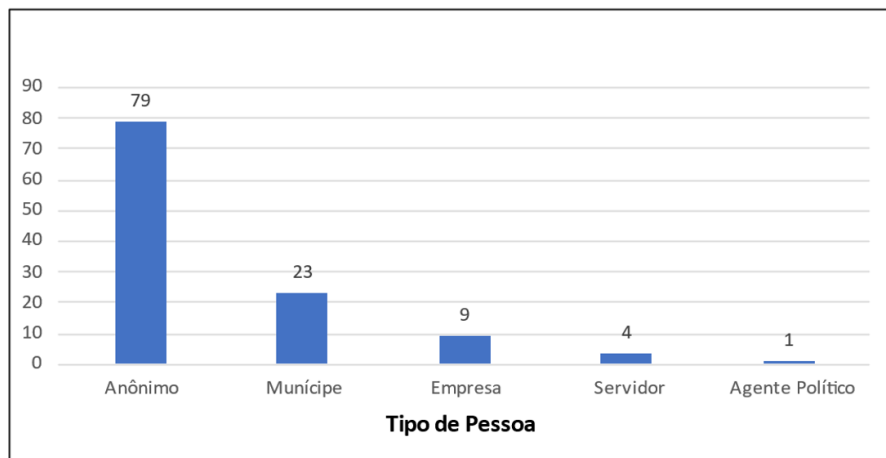
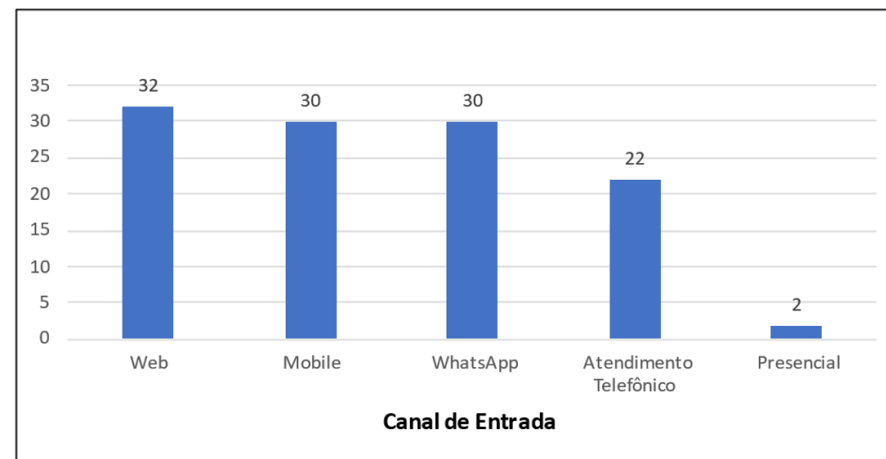
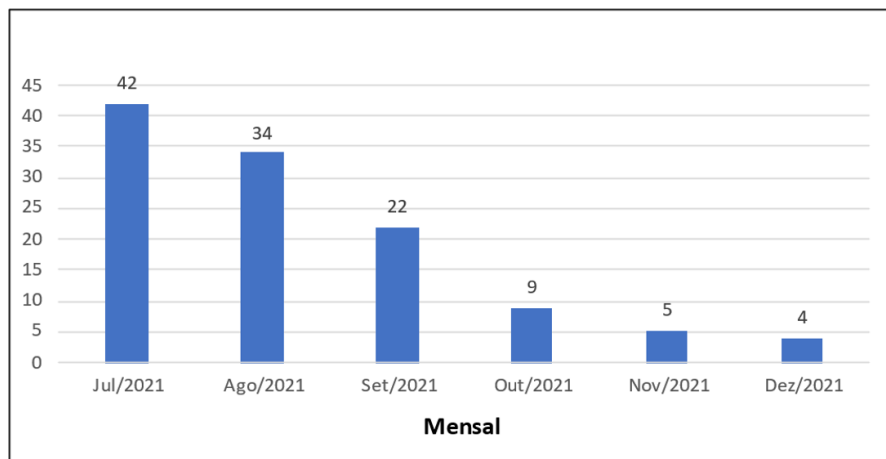


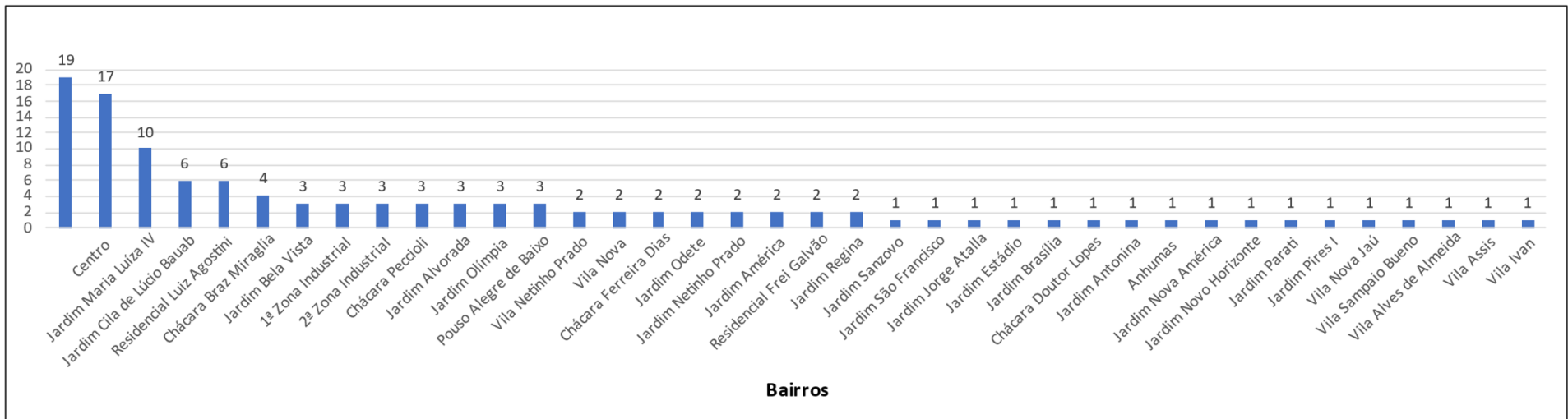
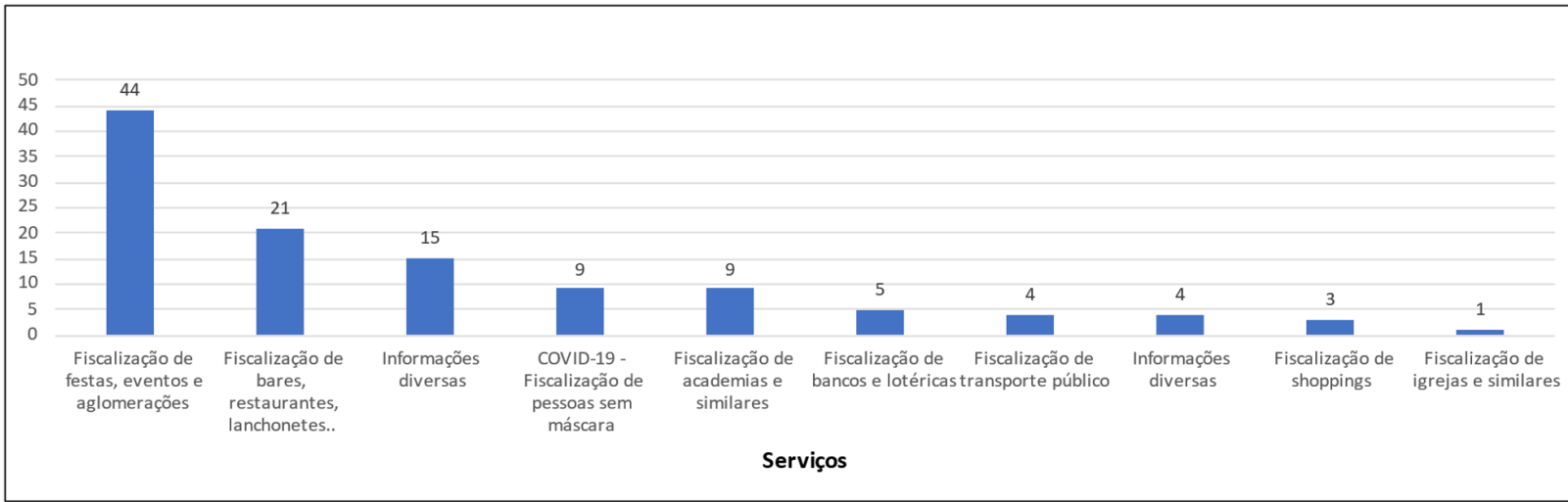
## SS – Secretaria de Saúde





# STP – Secretaria de Transparência Pública



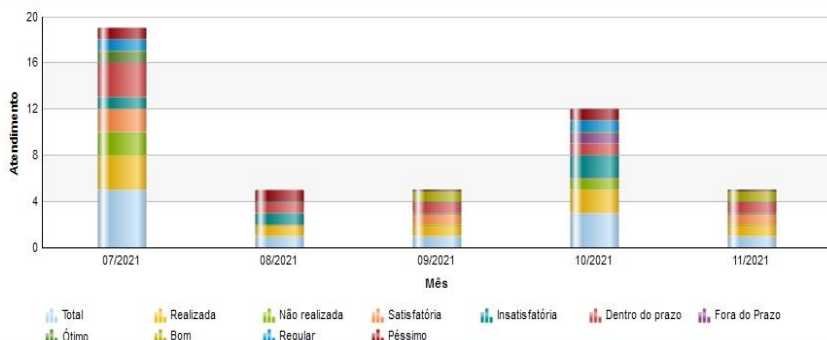


# Pesquisa de Satisfação

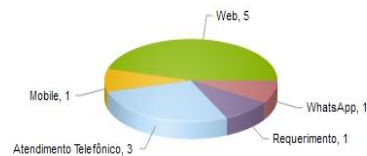
## Pesquisa de Satisfação

Período Inicial: 
 Período Final: 
 Secretaria: 
 Assunto: 
 Serviço: 
 Detalhamento do Serviço:

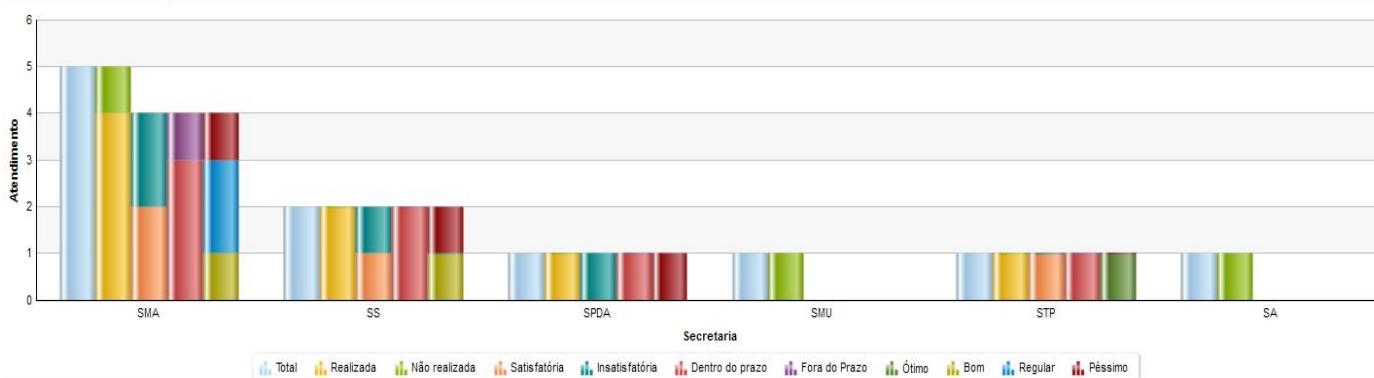
### Pesquisa por Mês



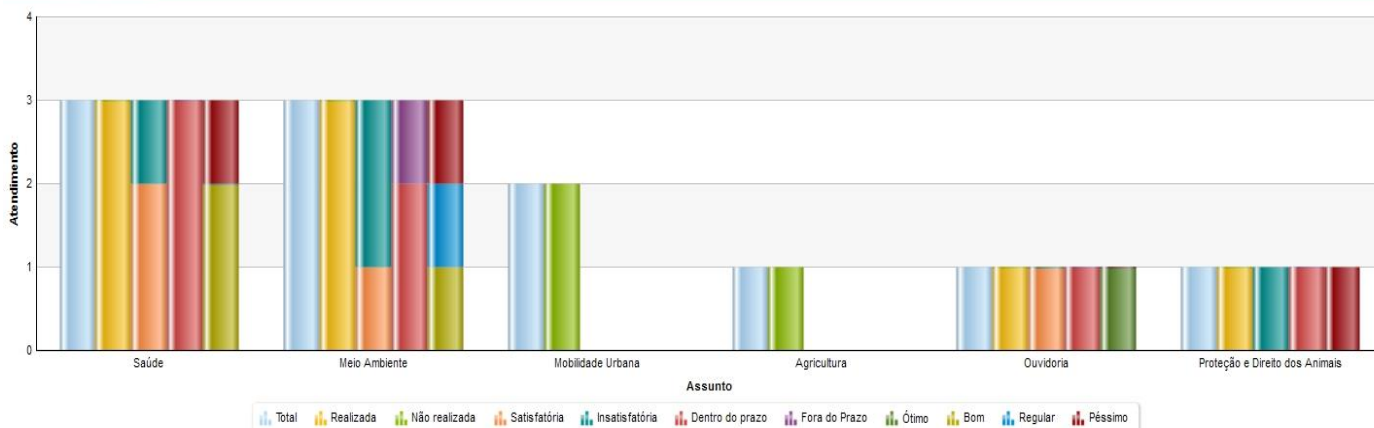
### Canal de Entrada



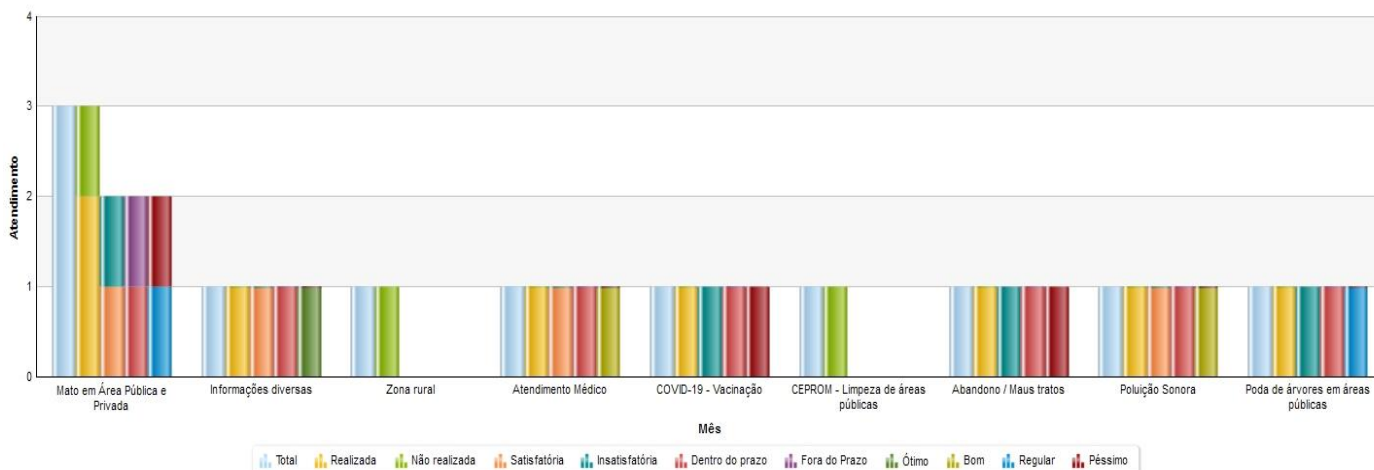
### Pesquisa por Secretaria



### Pesquisa por Assunto



### Pesquisa por Serviço





## Considerações Finais

O 6º Relatório de Gestão, compreendido entre os meses de Julho e Dezembro de 2021, tem como objetivo propiciar ampla transparência e consolidar os indicadores, valorizando as estatísticas dos dados produzidos, servindo como base de estudos aos gestores.

Neste período, registrou-se o total de 2.078 (duas mil e setenta e oito) manifestações, tendo a Secretaria de Meio Ambiente recebido o maior número de protocolos, aproximadamente 27%, seguida pela Secretaria de Mobilidade Urbana com 20%.

As manifestações referentes a fiscalização contra a propagação da COVID-19, foram registradas na Secretaria de Transparência Pública, responsável pela centralização e organização dos fiscais, conforme determina o art. 12, §2º do Decreto nº 7.965/2021.

A forma mais utilizada pela população para manifestar-se foi através do Portal da Ouvidoria, com cerca de 43%, deste modo o cidadão registra a manifestação diretamente.

Os campos “Tipo de Manifestação”, “Tipo de Pessoa”, “Canal” e “Bairro” são escolhidos pelos manifestantes. O último campo não possui obrigatoriedade de preenchimento, por esta razão há uma coluna com valor sem descrição, a qual refere-se a quantidade de manifestações realizadas que não tiveram bairros selecionados.

A pesquisa de satisfação tem como objetivo mostrar o nível de satisfação do cidadão em relação a execução do serviço prestado. Como não é obrigatória, pois cabe ao cidadão ter a iniciativa de avaliar o serviço solicitado, os resultados apresentados podem não ser conclusivos.

A solução apresentada a cada manifestação é única, considerando a sua singularidade, cabendo a secretaria responsável a resposta técnica para cada caso, bem como a sua efetiva resolução. Nos casos de pedidos de manutenção pública, tais como; limpeza de boca de lobo, serviço de tapa buraco, limpeza de vias e áreas públicas, as solicitações são inseridas em cronogramas de execução, os quais são gerenciados pelas Secretarias competentes.

Podemos concluir que, com a implantação da Ouvidoria Municipal, a população teve um ganho significativo, consolidando o uso deste canal de comunicação.