

Prefeitura do Município de Jahu

Ouvidoria Geral



10° Relatório de Gestão
Julho a Dezembro de 2023

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 cidadão 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.

Em 31 de maio de 2022, o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos foi regulamentado através do Decreto Municipal nº 8.314, para a avaliação dos serviços públicos prestados. Entretanto, os dois chamamentos públicos realizados em Dezembro/2022 e Maio/2023, sendo amplamente divulgados, não receberam nenhuma inscrição.

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 manifestante e a Secretaria responsável.

A partir de 07/12/2022, por razão da contratação de nova empresa para fornecimento de software de gestão pública, o Portal da Ouvidoria mudou de layout, preservando todas as manifestações formalizadas, desde o início, disponíveis para consulta dos requerentes.

Referência no uso da tecnologia de forma estratégica, para melhorar a gestão pública e a vida dos cidadãos, mantemos disponíveis a página na Web e também o aplicativo E-Município, para sistema Android e iOS, possibilitando que o manifestante registre seus requerimentos 24 horas por dia nos 7 dias da semana.

Além dos canais eletrônicos, mantemos o 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 registradas de forma identificada, através de um simples cadastro ou de forma totalmente anônima, onde o sistema gerará um código de acesso possibilitando a visualização da resposta.

Cabe ressaltar que a Ouvidoria é um órgão intermediador e não executor. As respostas são administrativas, dadas pelas Secretarias responsáveis e repassadas ao cidadão, 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: Carlos Eugênio Wedderhoff

Emanoelly F Guimarães

Maira Regina Soares

SA - Secretaria de Agricultura

Antônio Abdo Junior

Cibele Caseiro

SADS - Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social

Marina Silvestre Modolo

Cibele Regina Martinez

SC - Secretaria de Comunicação

Rafaela Cristina Hernandez

Ana Laura Fogo

SCT - Secretaria de Cultura e Turismo

Marilda Cecilia P Casonato

Isabela Piragine Nuñez

SE - Secretaria de Educação

Dayane Cristina Tomaz Barbosa

Jordana Vomero T Paulino

SEAR - Secretaria de Administrações Regionais

Cleber Rodrigo Cezarino

SEDEMPI - Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Empreendedorismo e Inovação

Marcelo Luiz Salviato

Marina Martins P P de Camargo

SEF - Secretaria de Economia e Finanças

Hermes Nereu Celestino

Marco Aurélio Vieira Leite

SESP - Secretaria de Esportes

Elizangela Cristina de S. Saquetto

Fabiano Pinto

SG - Secretaria de Governo

Daniel Roberto Batochio Pavan

Flavio Menezes Ferreira

Helder Olivatto

SGE - Secretaria de Gestão Estratégica

João Batista de Oliveira Junior

**SHPU - Secretaria de Habitação e
Planejamento Urbanístico**

Ana Beatriz Marchezini
Ana Luiza Grizzo Bertoldi
André Ricardo Castilho
David Rodrigues da Silva
Luci Carla Pirillo Monegatto

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

Paulo Francisco Borges Junior

SMA - Secretaria de Meio Ambiente

Jefferson Fabiano Paschoal
Luciana Cristina de Oliveira
Maria Laura Filippi Siqueira

SMU - Secretaria de Mobilidade Urbana

Caroline Aranda Garcia
Gisele Buoro Conte Garmes

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

Cândida Cristina C F Magalhães
Osmeire Susana Dias da Silva

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

Ricardo de Almeida Prado Bauer

SS - Secretaria de Saúde

Angelo Fernando Daros
Maria Alice Rodrigues Morato

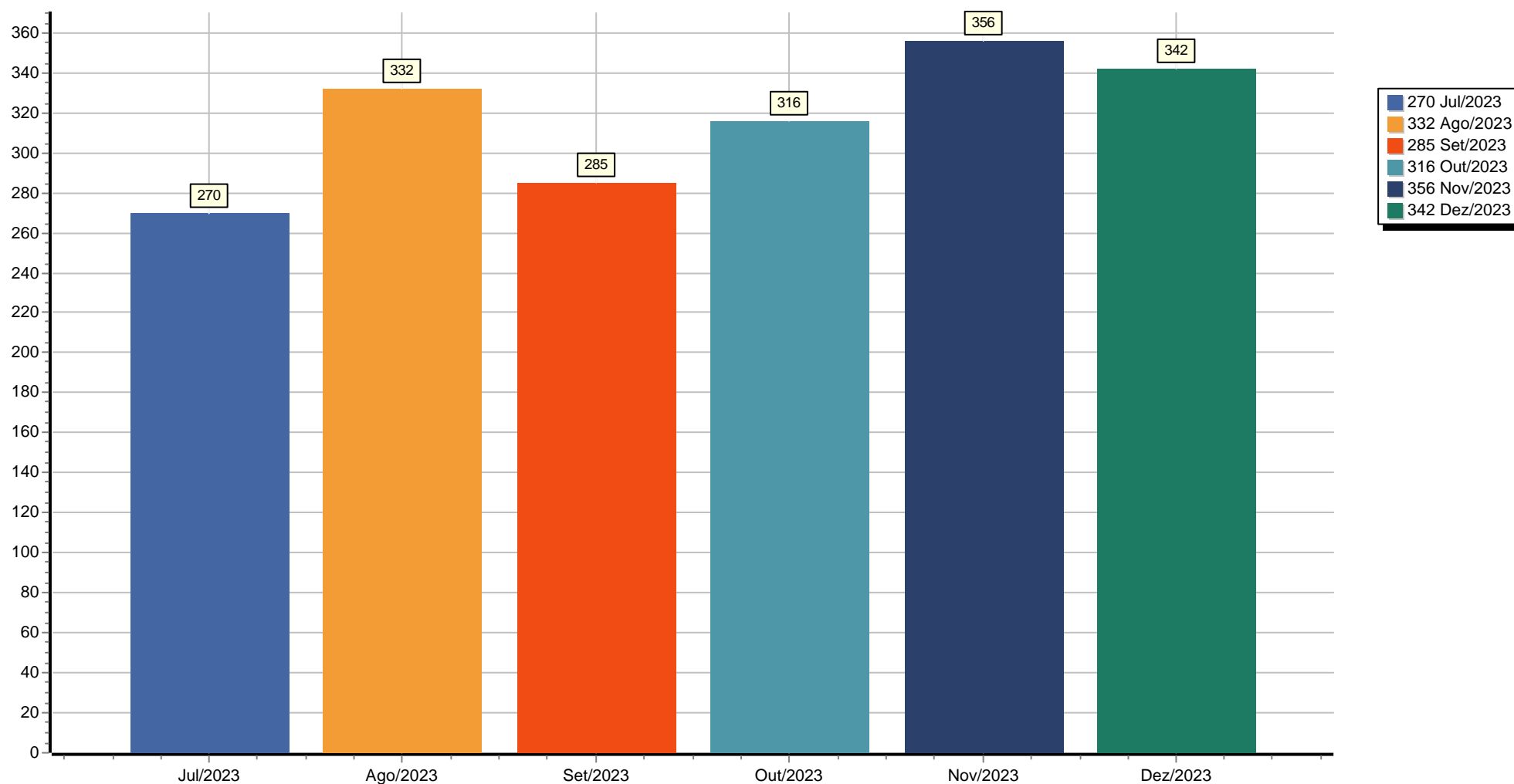
Observação: Os servidores cadastrados no Portal da Ouvidoria são responsáveis, somente, por receber as manifestações e registrar as respostas administrativas. Não sendo, necessariamente, o agente responsável pela resposta e/ou execução do pedido.



MUNICÍPIO DE JAHU
CNPJ: 46195079000154
Telefone: (14) 3602-1777
RUA RUA PAISSANDU, 444 - CENTRO
Resumo de análise completa

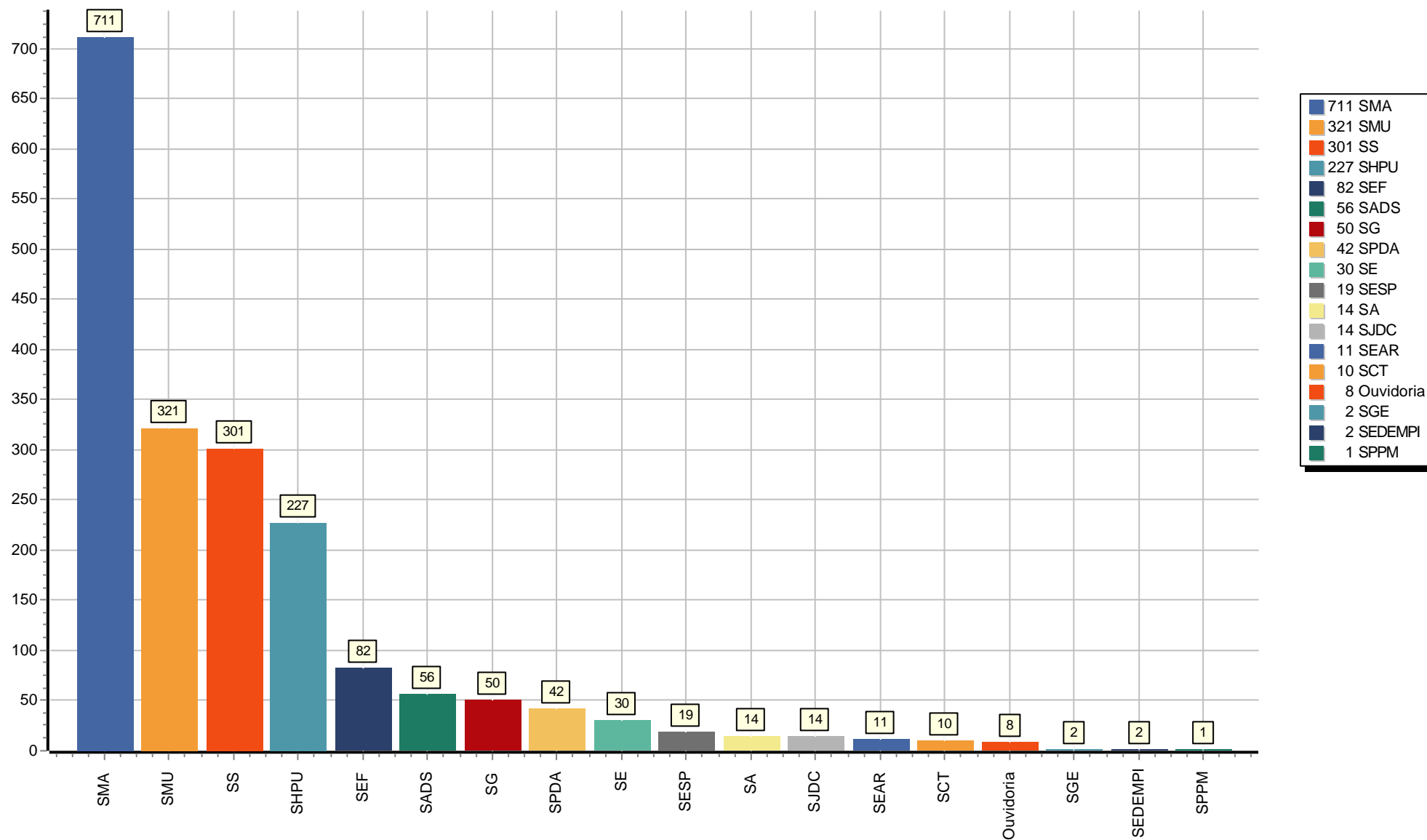
QUADRO GERAL DAS MANIFESTAÇÕES POR MÊS

De Julho de 2023 até Dezembro de 2023



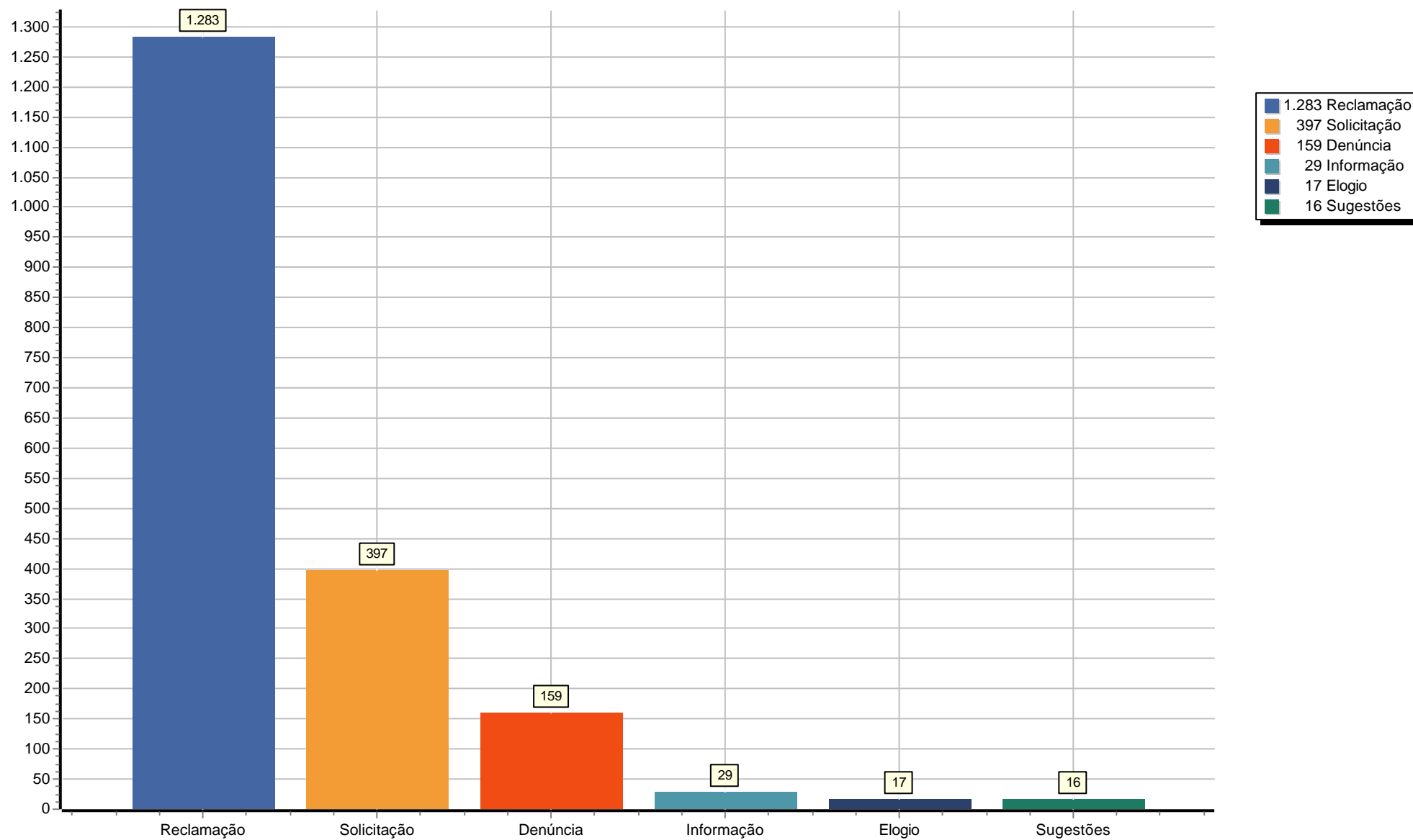
SECRETARIAS

De Julho de 2023 até Dezembro de 2023



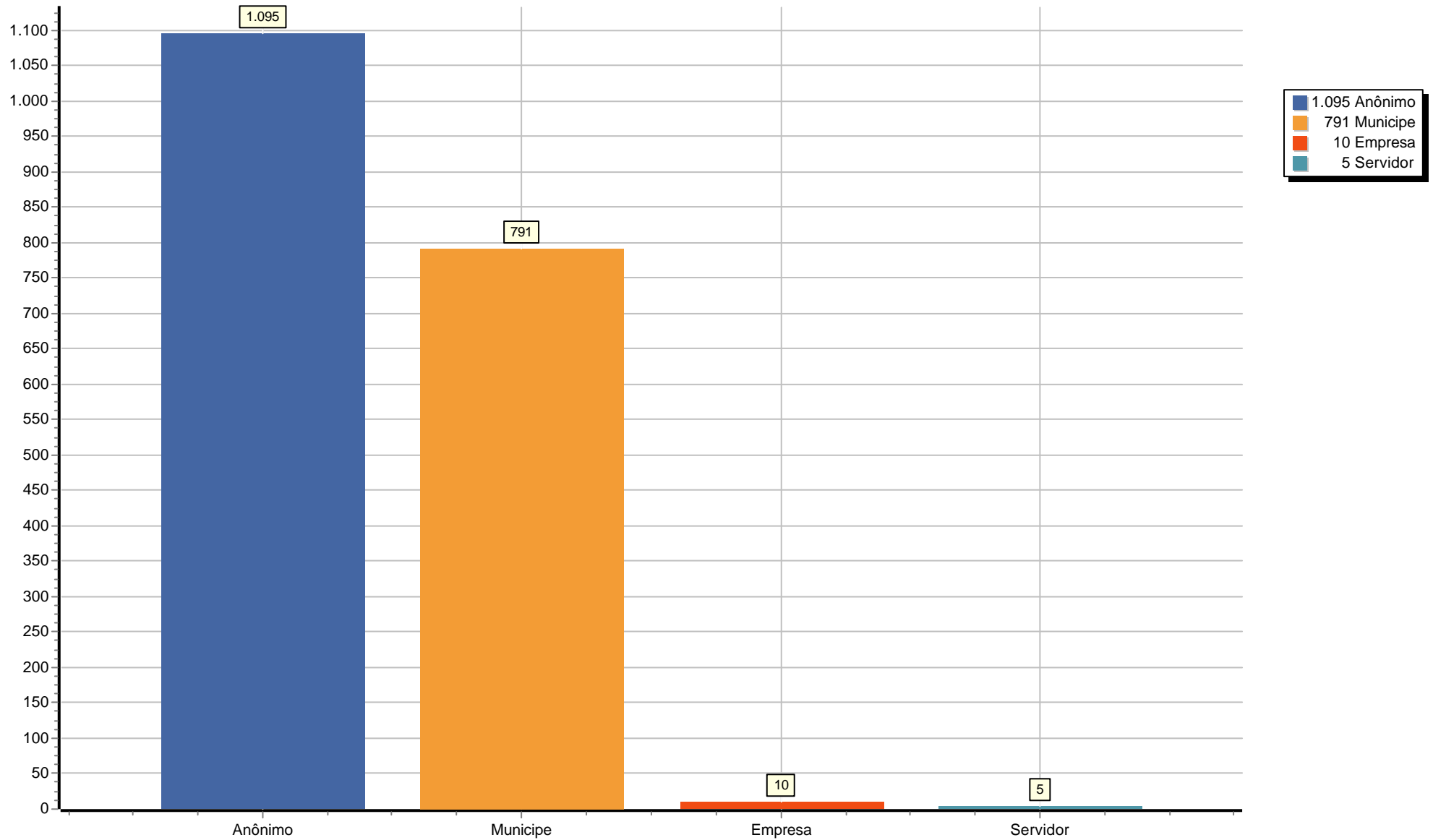
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

De Julho de 2023 até Dezembro de 2023



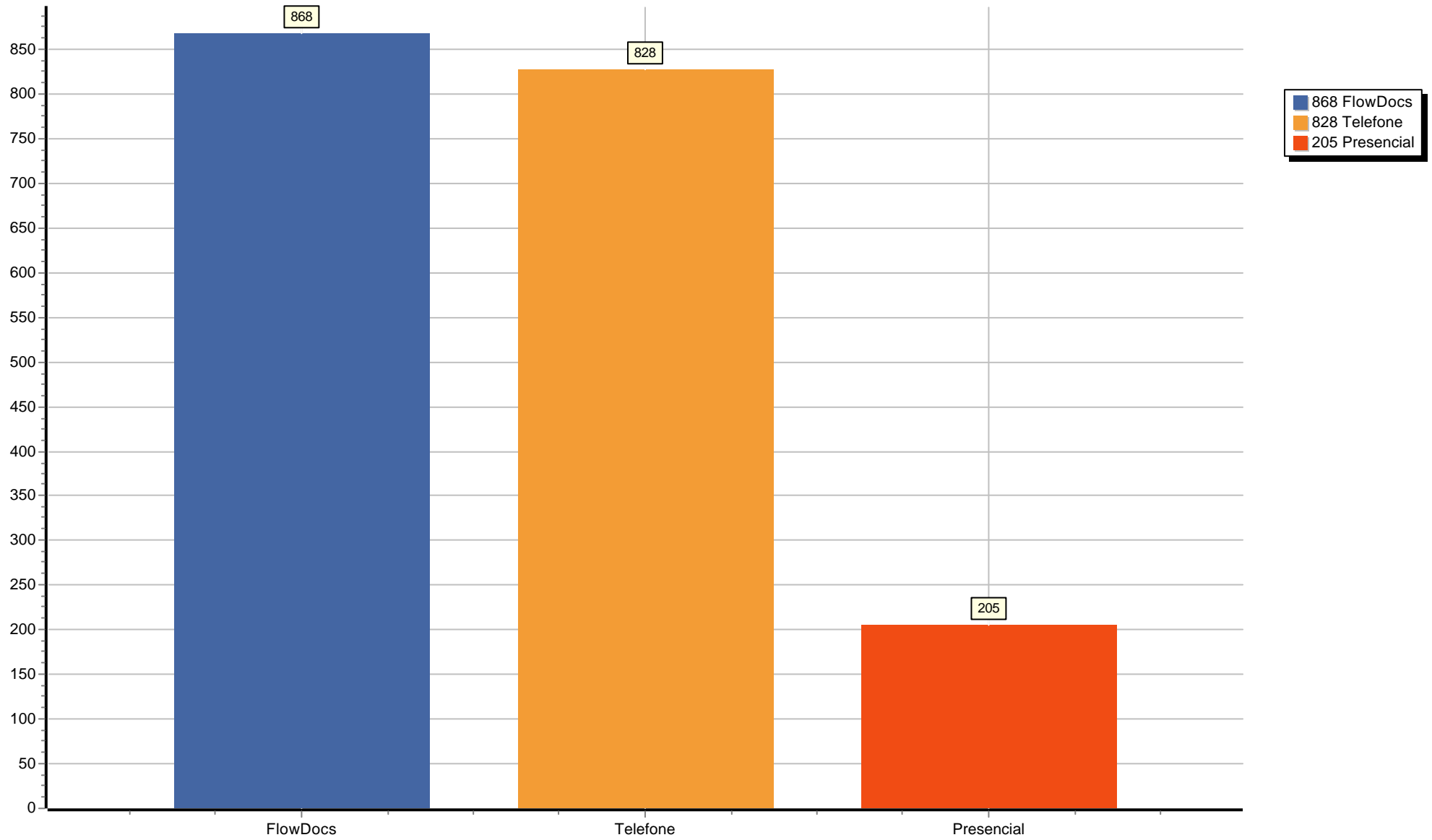
TIPOS DE MANIFESTANTES

De Julho de 2023 até Dezembro de 2023



CANAIS DE ENTRADA

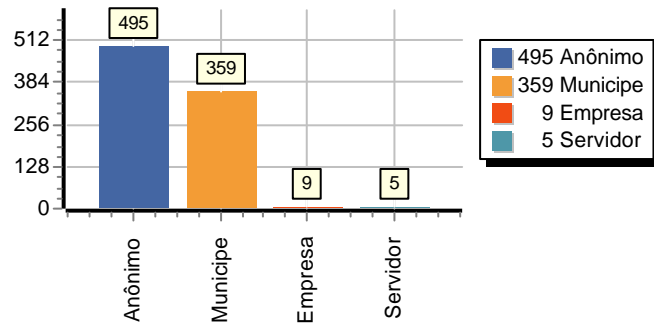
De Julho de 2023 até Dezembro de 2023



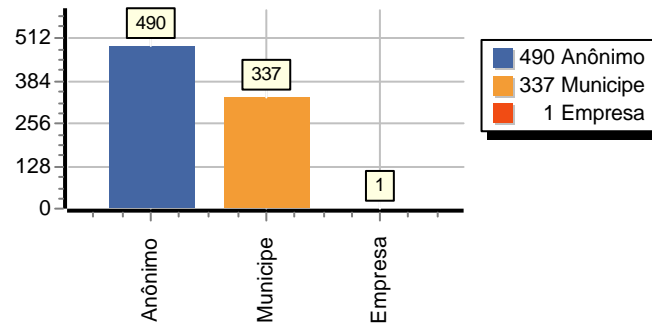
TIPO DE MANIFESTANTES POR CANAIS DE ENTRADA

De Julho de 2023 até Dezembro de 2023

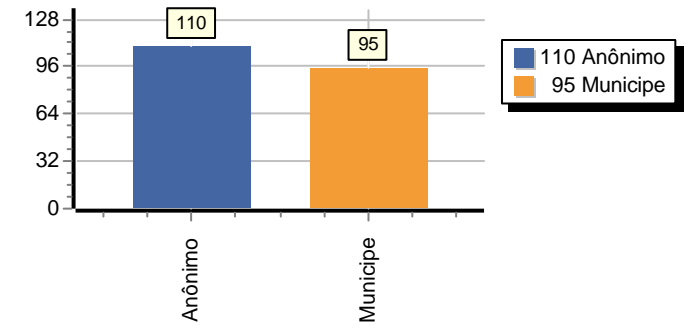
FlowDocs



Telefone

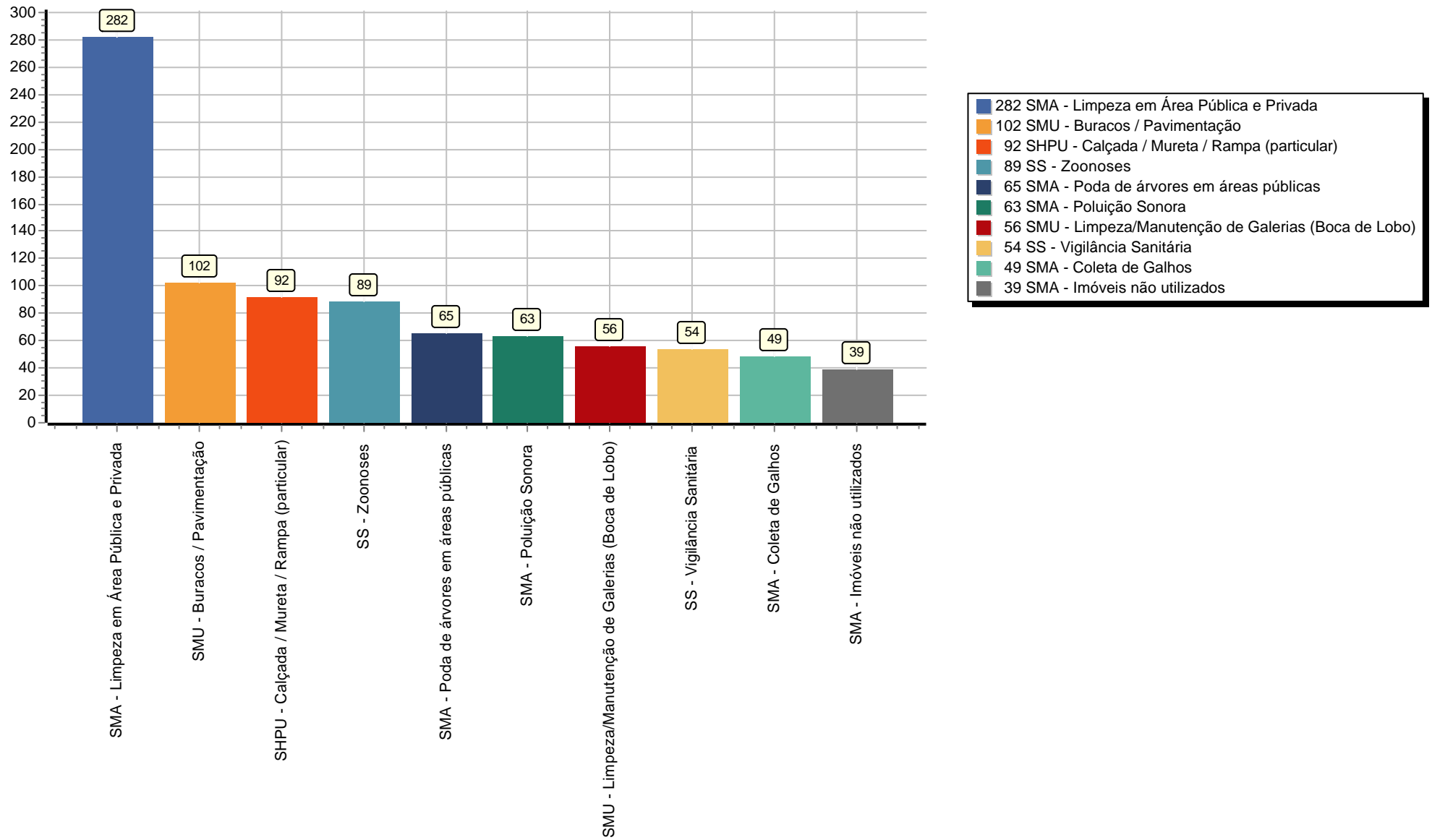


Presencial



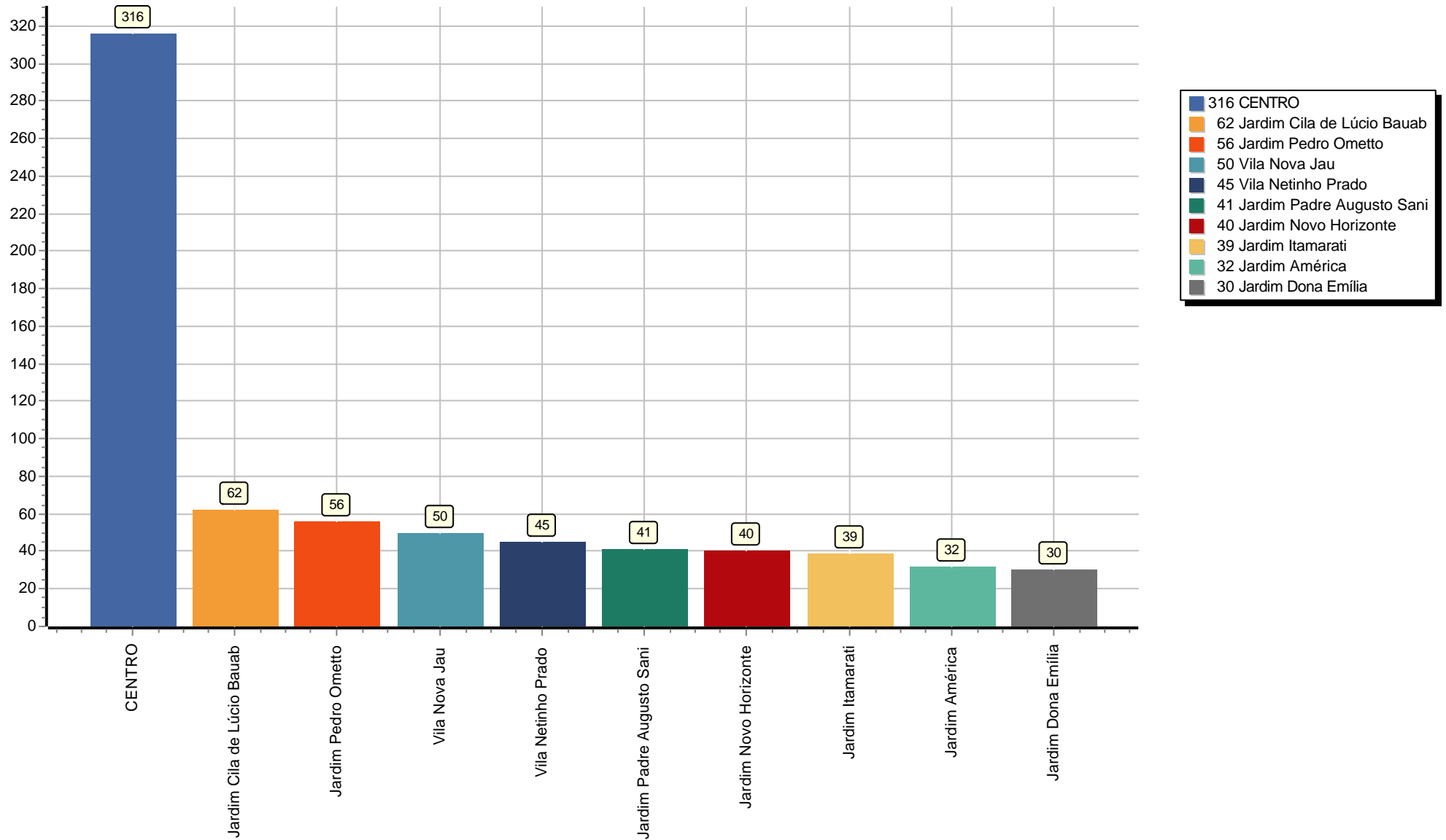
SERVIÇOS MAIS SOLICITADOS

De Julho de 2023 até Dezembro de 2023



BAIROS

De Julho de 2023 até Dezembro de 2023



BAIRROS

De Julho de 2023 até Dezembro de 2023

CENTRO	316
Jardim Cila de Lúcio Bauab	62
Jardim Pedro Ometto	56
Vila Nova Jau	50
Vila Netinho Prado	45
Jardim Padre Augusto Sani	41
Jardim Novo Horizonte	40
Jardim Itamarati	39
Jardim América	32
Jardim Dona Emília	30
Jardim Jorge Atalla	29
Jardim Santa Rosa	27
Jardim Maria Luiza IV	27
Jardim Parati	26
Vila Alves de Almeida	25
Jardim Alvorada	24
Jardim São Crispim	23
Jardim Santa Helena	22
Residencial Cidade Alta	22
Vila Industrial	22
Vila Assis	21
Jardim Pires de Campos	20
Jardim Bela Vista	20
Chácara Braz Miraglia	20
Jardim Pires I	19
Jardim Vila Maria	19
Jardim Orlando Chesini Ometto	19
Distrito de Potunduva	19
Vila Nova	19
Conjunto Residencial Bernardi	19
Loteamento Industrial Quinta da Colina	19
Jardim Olimpia	18
Jardim das Paineiras	17
Residencial Frei Galvão	17
Chácara Ferreira Dias	17
Vila Brasil	17
Jardim Antonina	16
Jardim Maria Luiza III	16
Chácara Bela Vista	16
Jardim Ferreira Dias	15
Jardim Estádio	14
Jardim São José	14
Jardim Bela Vista II	14
Chácara Flora	14

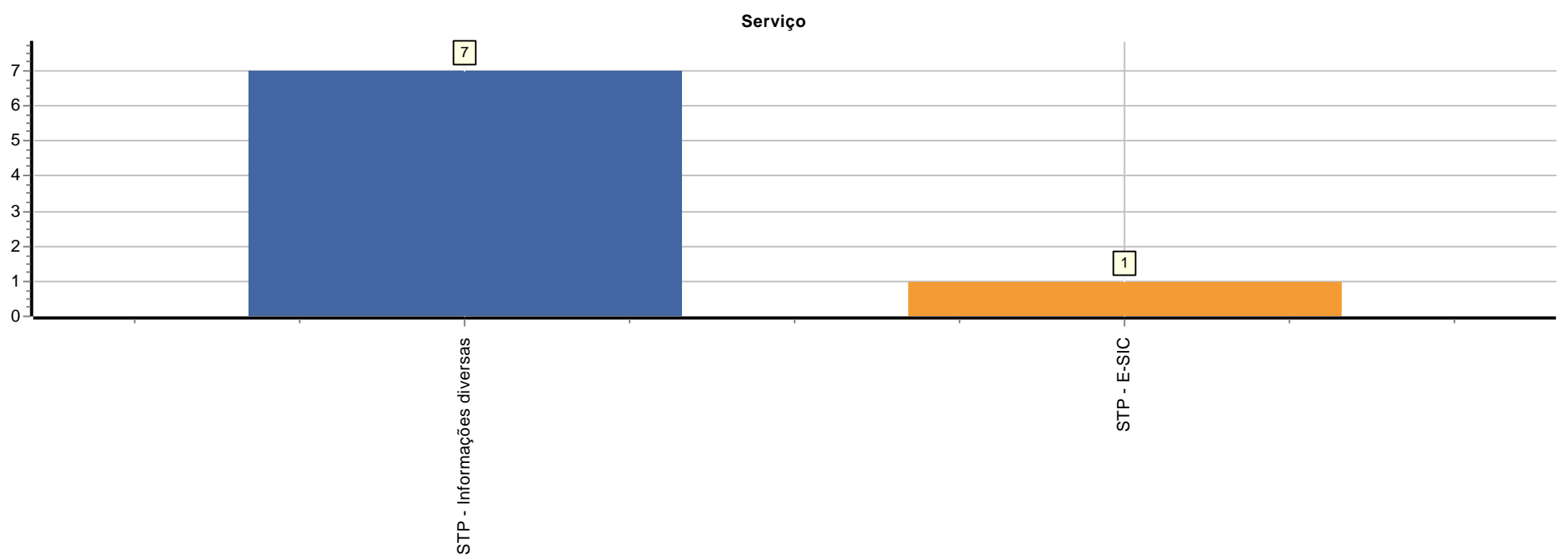
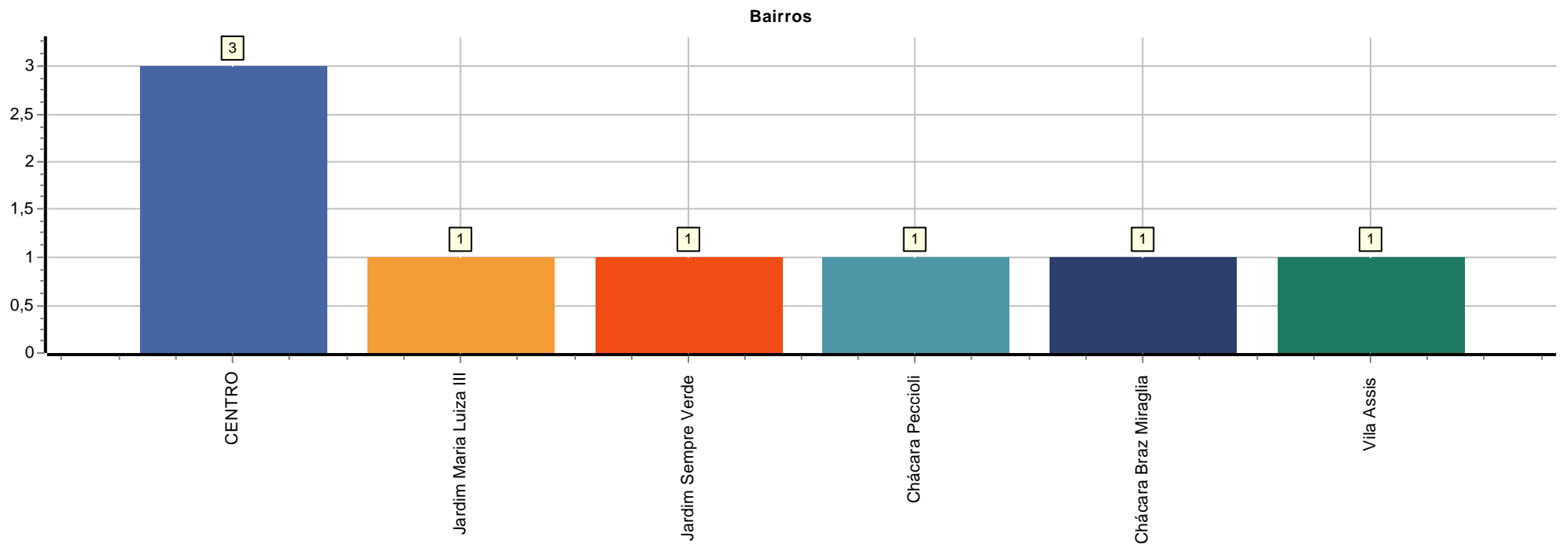
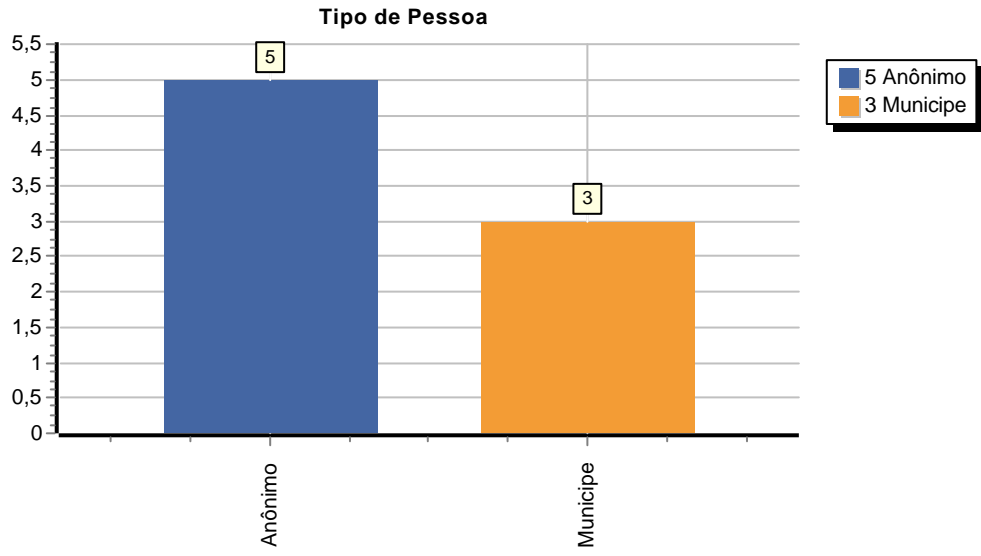
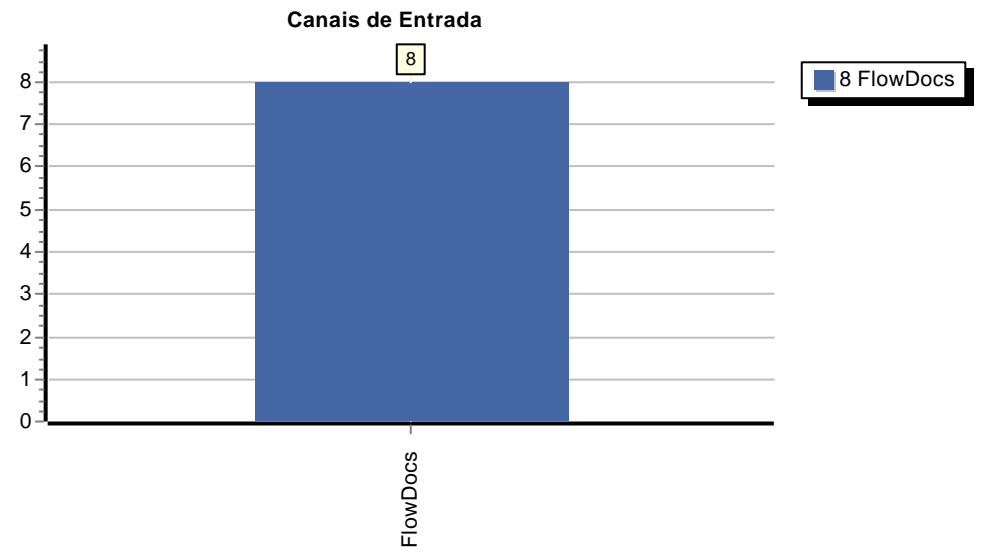
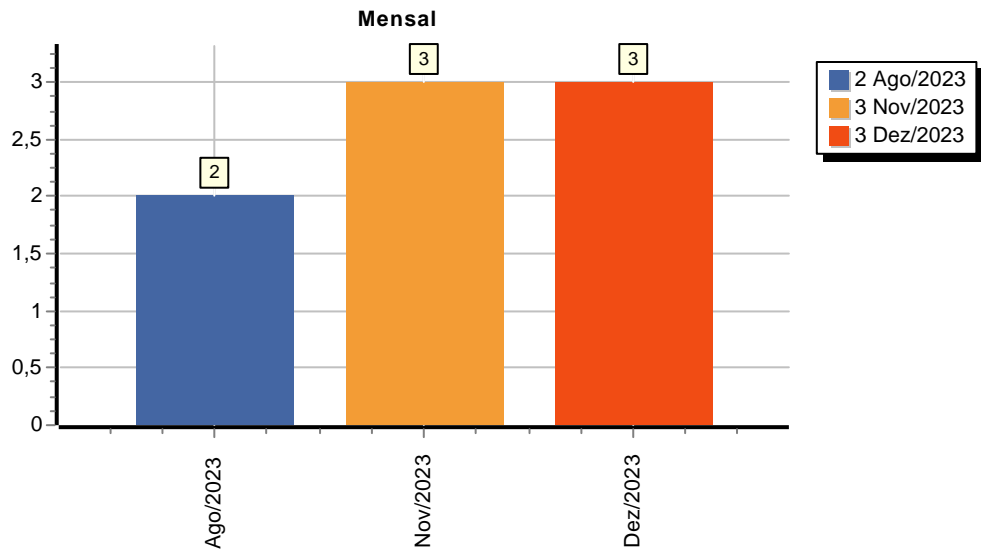
Jardim Rosa Branca	13
Jardim Sempre Verde	13
Jardim Santo Onofre	13
Jardim Maria Cibele	13
Jardim Sanzovo	12
Jardim São Francisco	12
Jardim Campos Prado II	12
Santo Antônio	12
Chácara Peccioli	12
Jardim Campos Prado	11
Vila Ivan	11
Jardim Continental	10
Vila Hilst	10
Vila Sampaio Bueno	10
Jardim Odete	9
Jardim São Caetano	9
Jardim Suzana Ferraz	9
Jardim João Ballan II	9
Jardim Dr. Roberto Pacheco	9
Residencial Cidade alta	9
Centro	8
Jardim Carolina	8
Jardim Alvorada II	8
Chácara Nunes	8
Vila Maria Cristina	8
Jardim Juliana	7
Residencial Campo Belo	7
Loteamento Residencial Maria Isabel	7
Jardim Regina	6
Jardim Dr. Luciano	6
Jardim Maria Luiza II	6
Vila Ribeiro	6
Vila Santo Ivo	6
Vila Nassif Name	6
Vila Santa Terezinha	6
NÃO INFORMADO	6
Vila Vicente	6
Villagio Di Roma	6
Jardim Diamante	5
Jardim Planalto	5
Jardim Itatiaia	5
Jardim Conde do Pinhal I	5
Jardim Conde do Pinhal II	5
Jardim Doutor Roberto Pacheco	5
Residencial Altos da Cidade	5
Chácara Doutor Lopes	5

Vila Santa Maria	5
Zona Rural	5
Jardim Brasilia	4
Jardim Ibirapuera	4
Jardim Ana Carolina	4
Jardim João Ballan	4
Jardim Chacara Auler	4
Jardim Concorde (Potunduva)	4
Residencial Pedro Julian (Potunduva)	4
Vila Real	4
Vila Carvalho	4
Vila Buscariolo	4
Condomínio Bela Vista	4
Conjunto Habitacional dos Comerciairos I	4
Jardim Orlando Chesini Ometto II	3
Parque Ferreira Dias	3
Condomínio Residencial Campo Belo	3
Jardim Marcio Soufen Redi	3
Vila Nossa Senhora de Fátima	3
Pouso Alegre de Baixo	3
2º Zona Industrial	3
Outros Municípios	3
CECAP	2
Jardim Maria Luiza	2
Jardim Chácara Flora	2
Jardim Santa Terezinha	2
Jardim Olaria (Potunduva)	2
Jardim Campo Belo	2
Residencial Bela Vista	2
Cidade Alta	2
Residencial dos Passaros	2
Sem Informação	2
Vila Nova Brasil	2
1º Distrito Industrial	2
São Benedito	2
Maria Isabel	2
Jardim Nova Jau	2
Vila São Judas Tadeu	2
Jardim Europa	1
Jardim Bernardi	1
Chácara Doutor Luciano	1
Jardim Comerciaros	1
Jardim Nova América	1
Jardim Concha de Ouro	1
Jardim Chácara Auler	1
Jardim São Crispim II	1

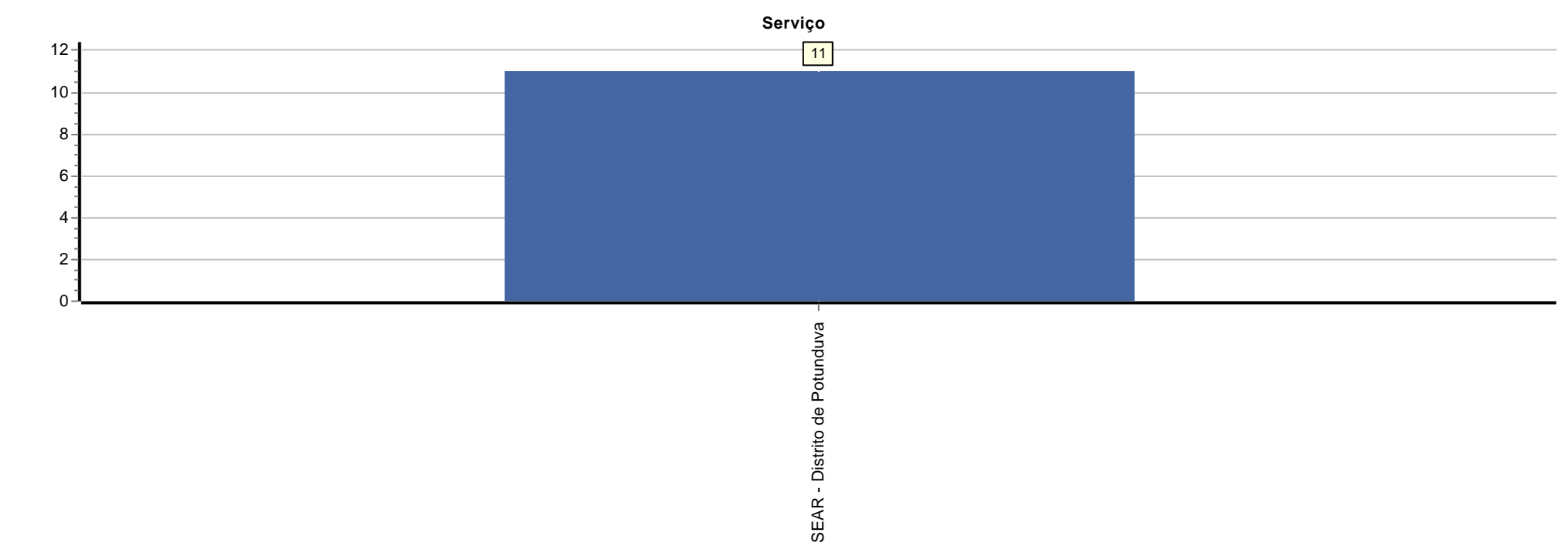
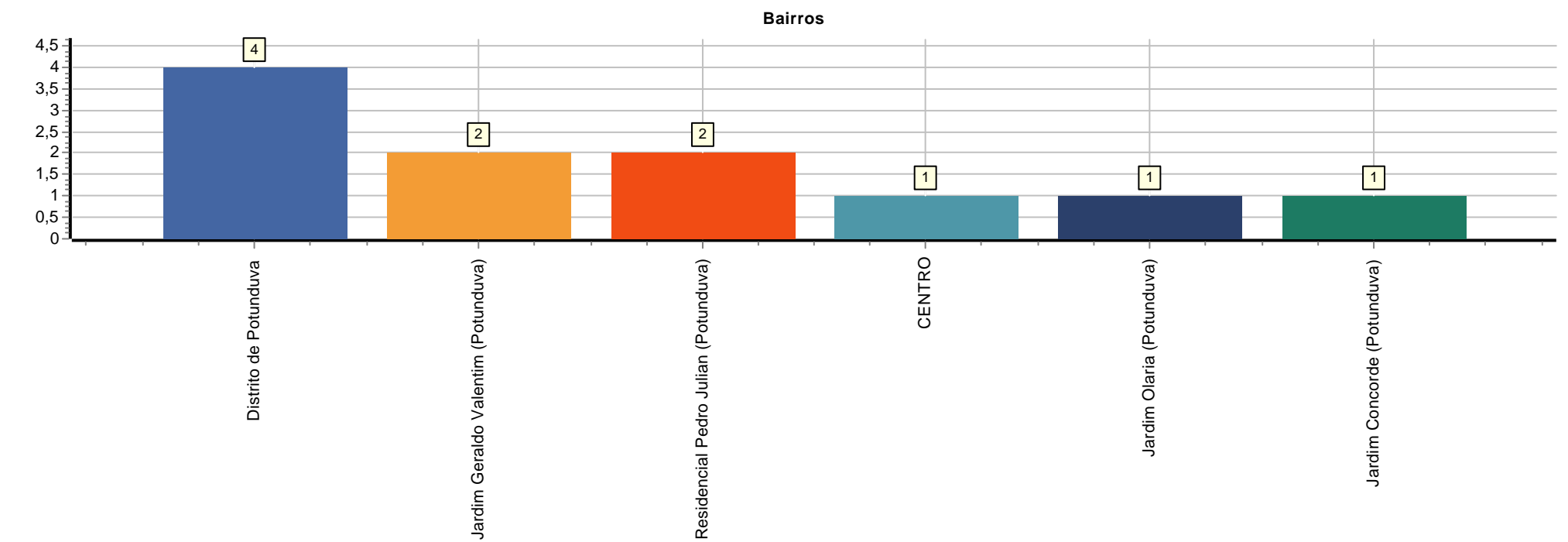
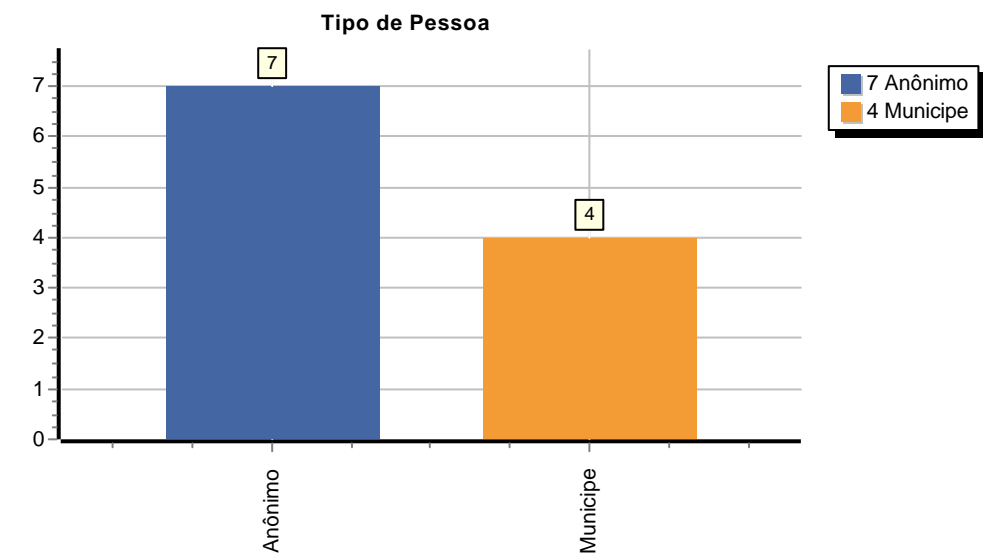
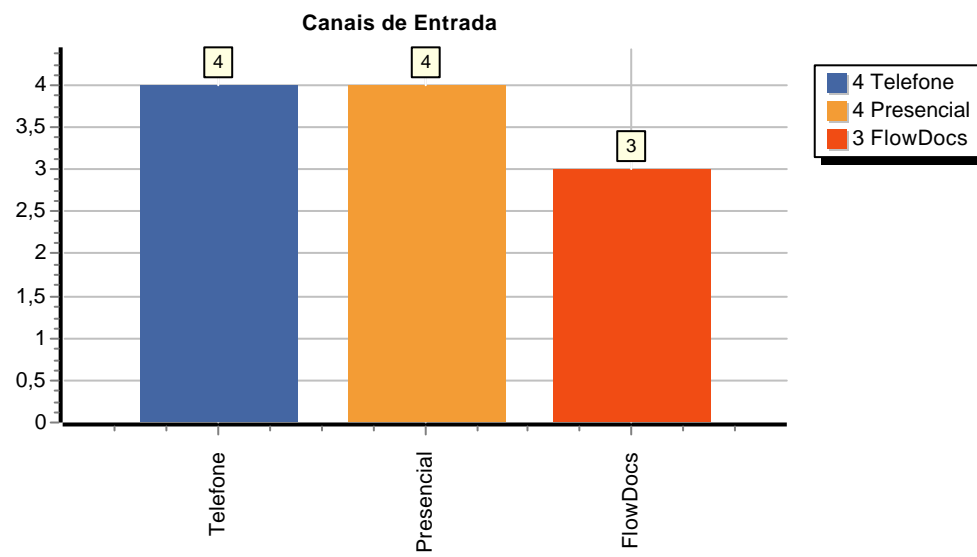
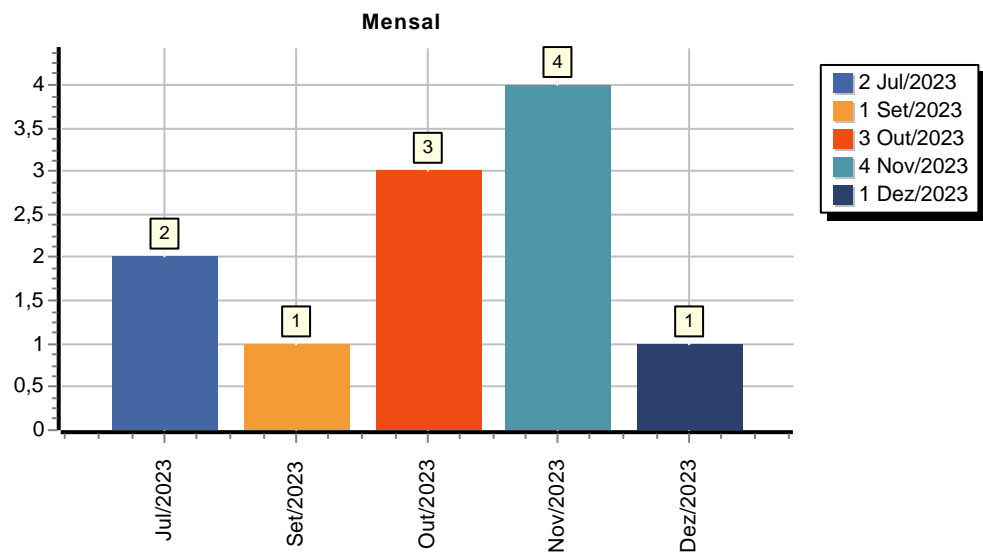
Jardim das Paineiras II	1
Jardim São José (Potunduva)	1
Jardim Geraldo Valentim (Potunduva)	1
Jardim Geraldo Valentim	1
Parque Residencial Primavera	1
Residencial Márcio Soufen Redi	1
Chácara Itauna	1
Distrito Empresarial Pref. Luiz Roberto Jabali	1
Vila Paulista	1
Condomínio Flamboyant	1
Condomínio Residencial Jose Perez	1
1º Zona Industrial	1
2º Distrito Industrial	1
Vila Netinho	1
Jd. Maria Isabel	1
Jardim Nova Jaú	1
Jardim Maria Luiza I	1
JARDIM PADRE AUGUSTO SANI	1
Todos que possuem Unidades Escolares	1
Villa Hilst	1
vila falcão	1
centro	1
Vista alta	1

Ouvidoria Geral do Município

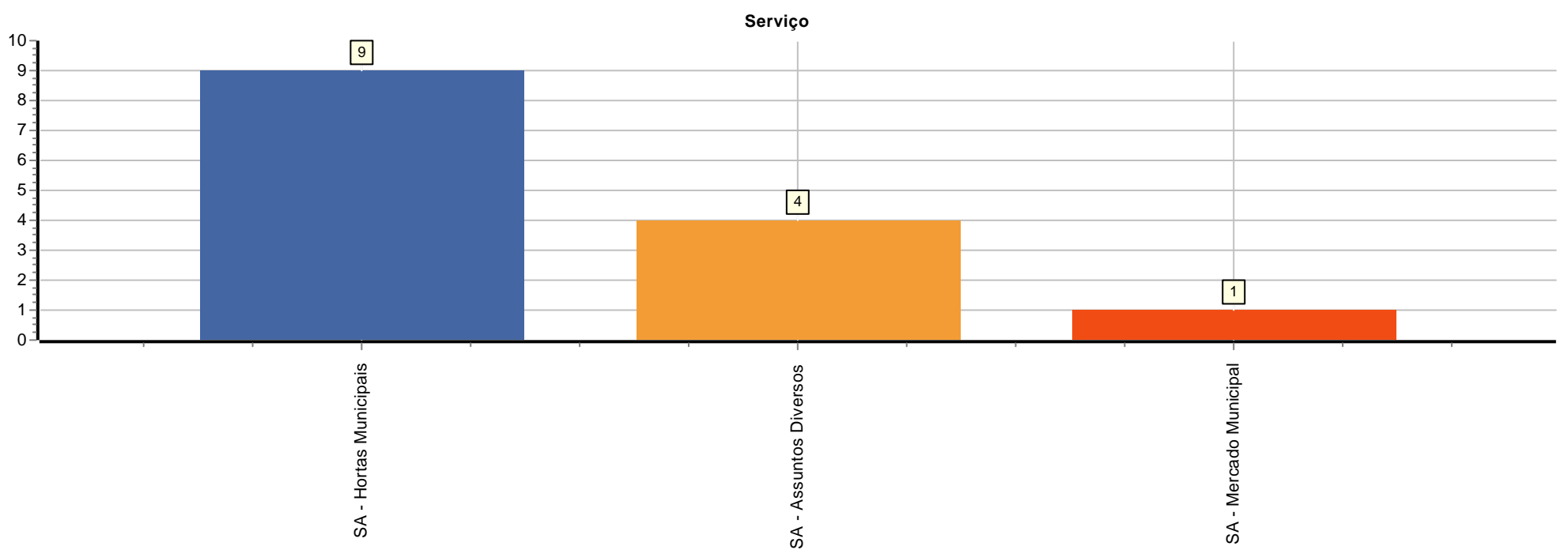
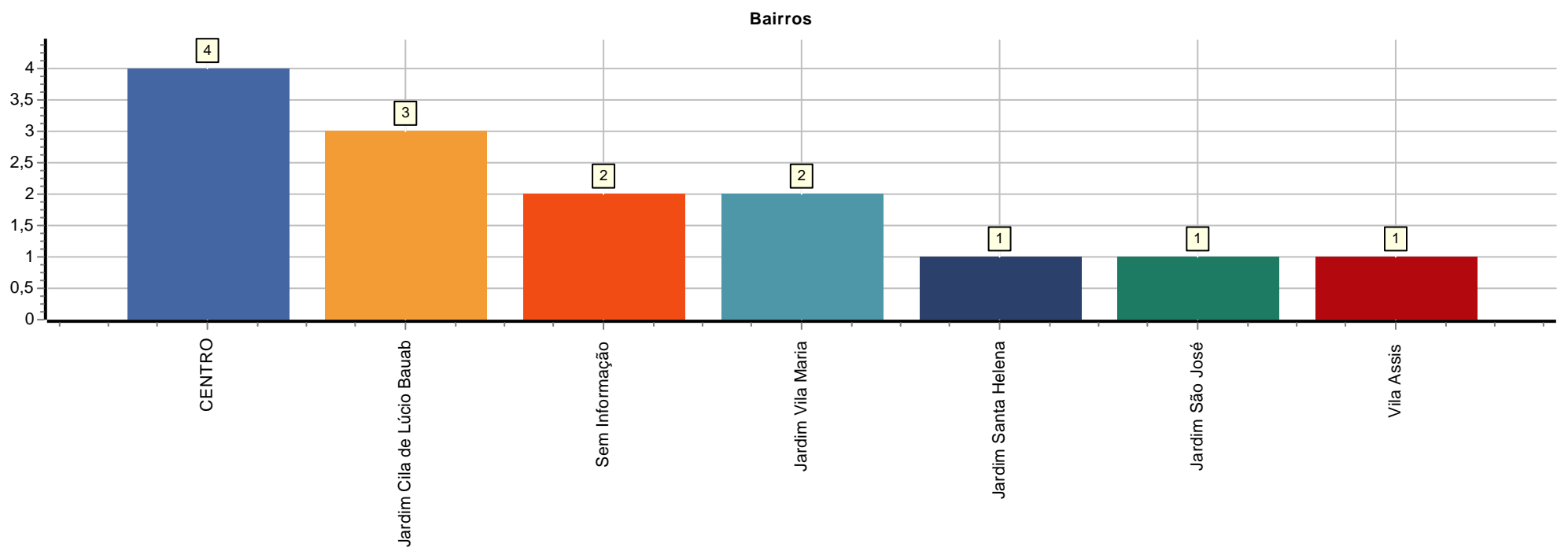
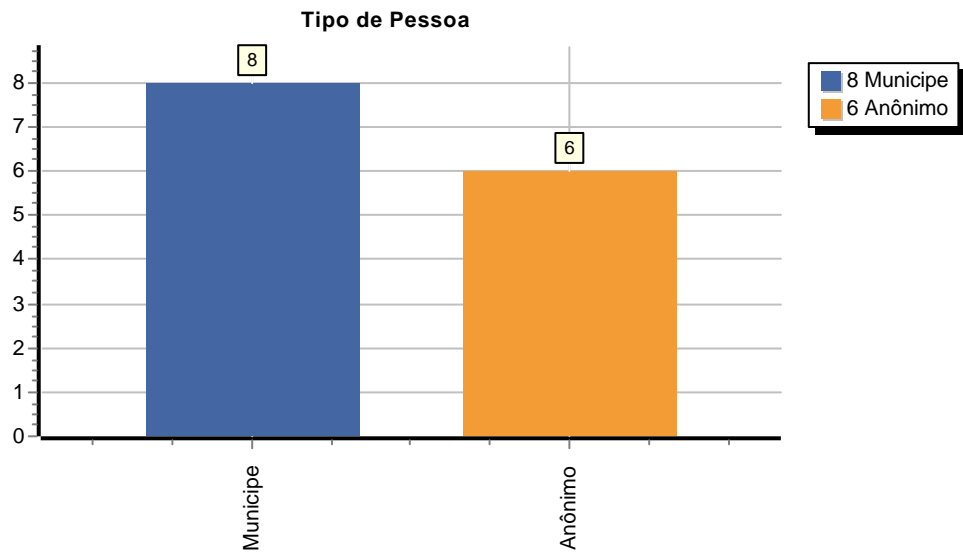
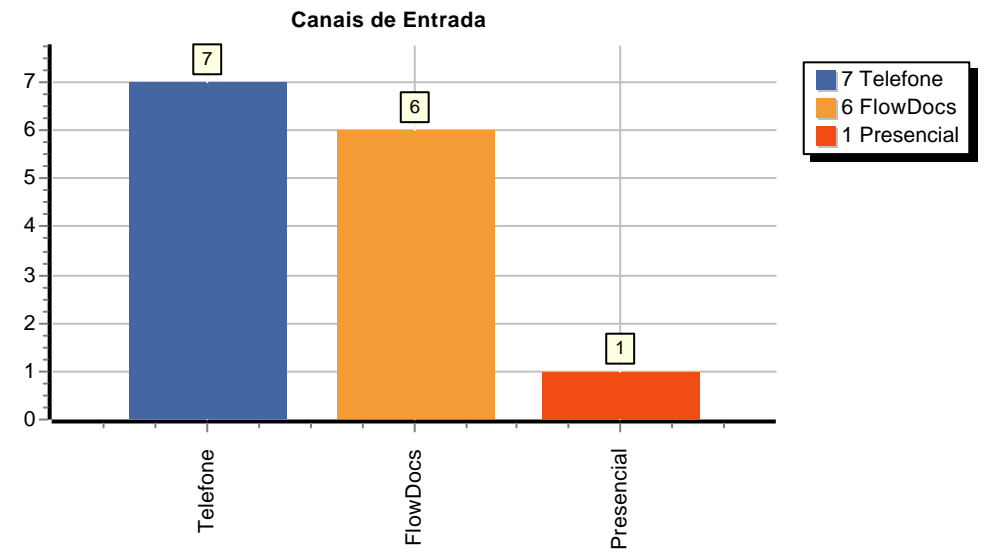
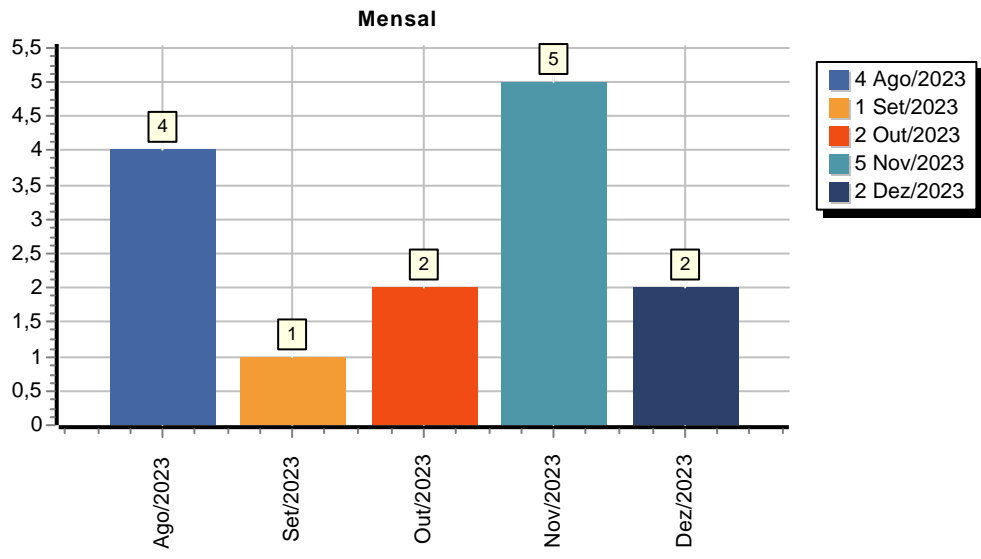
De Julho de 2023 até Dezembro de 2023



Secretaria de Administrações Regionais De Julho de 2023 até Dezembro de 2023

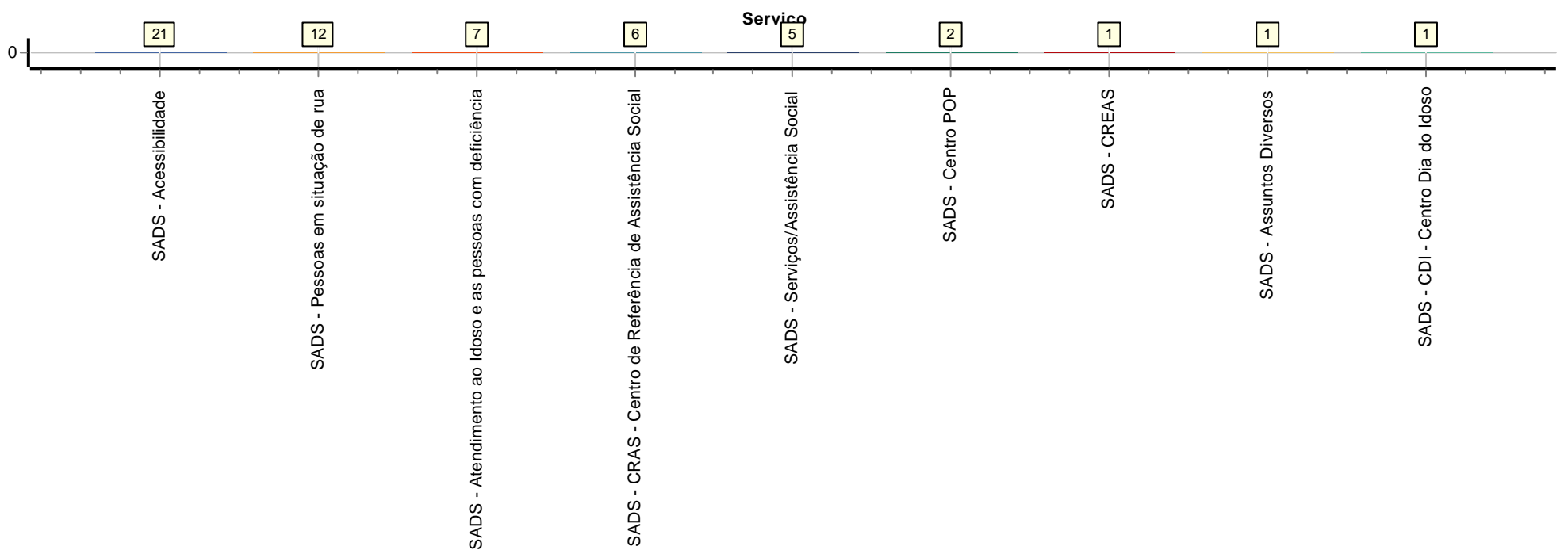
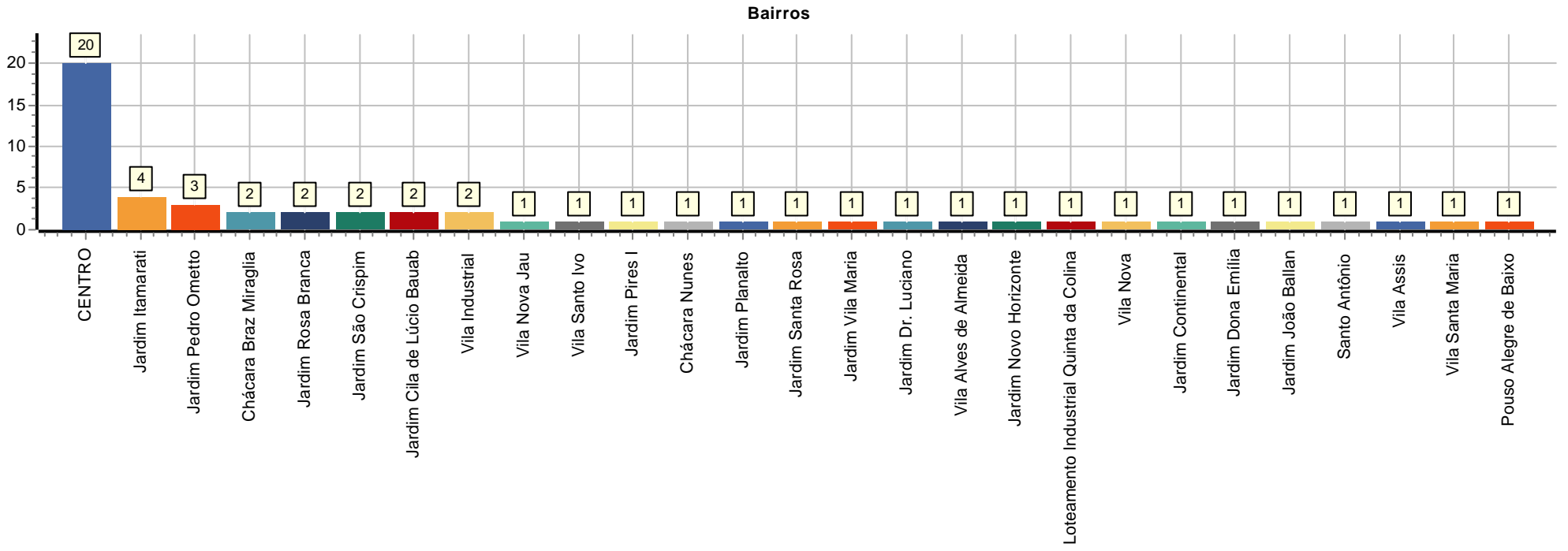
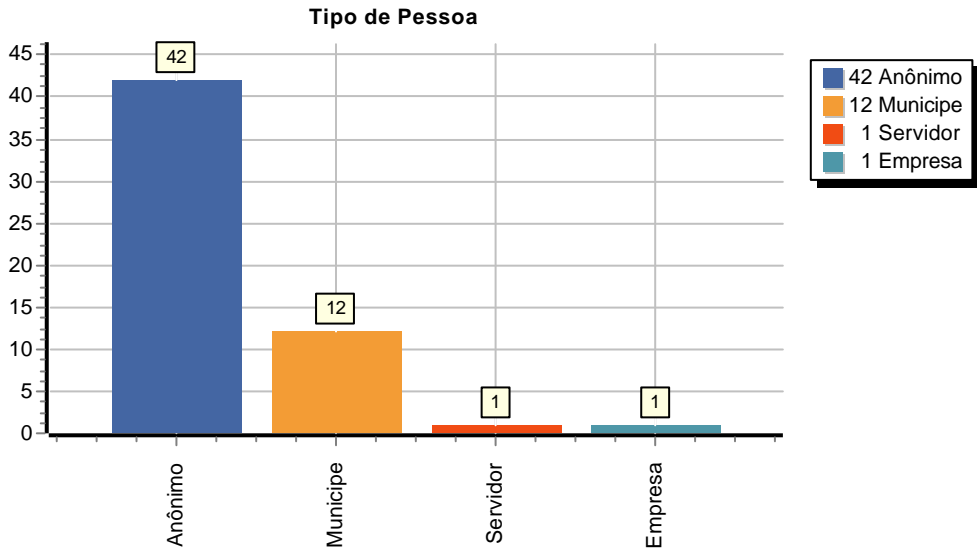
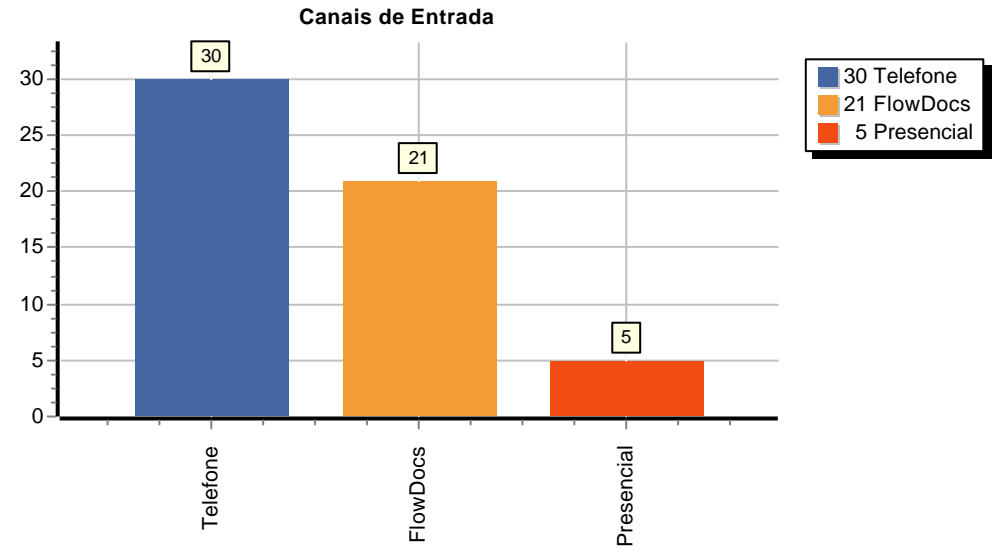
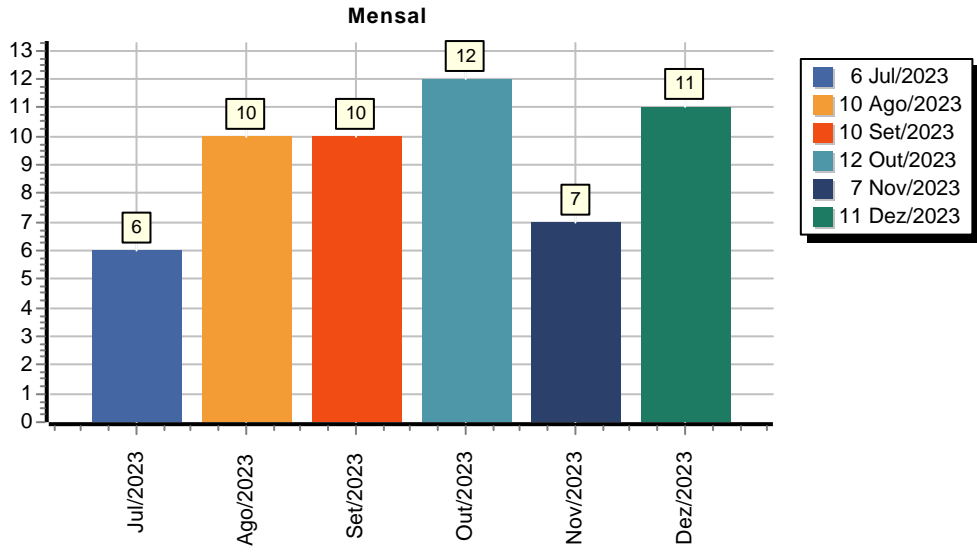


Secretaria de Agricultura
De Julho de 2023 até Dezembro de 2023

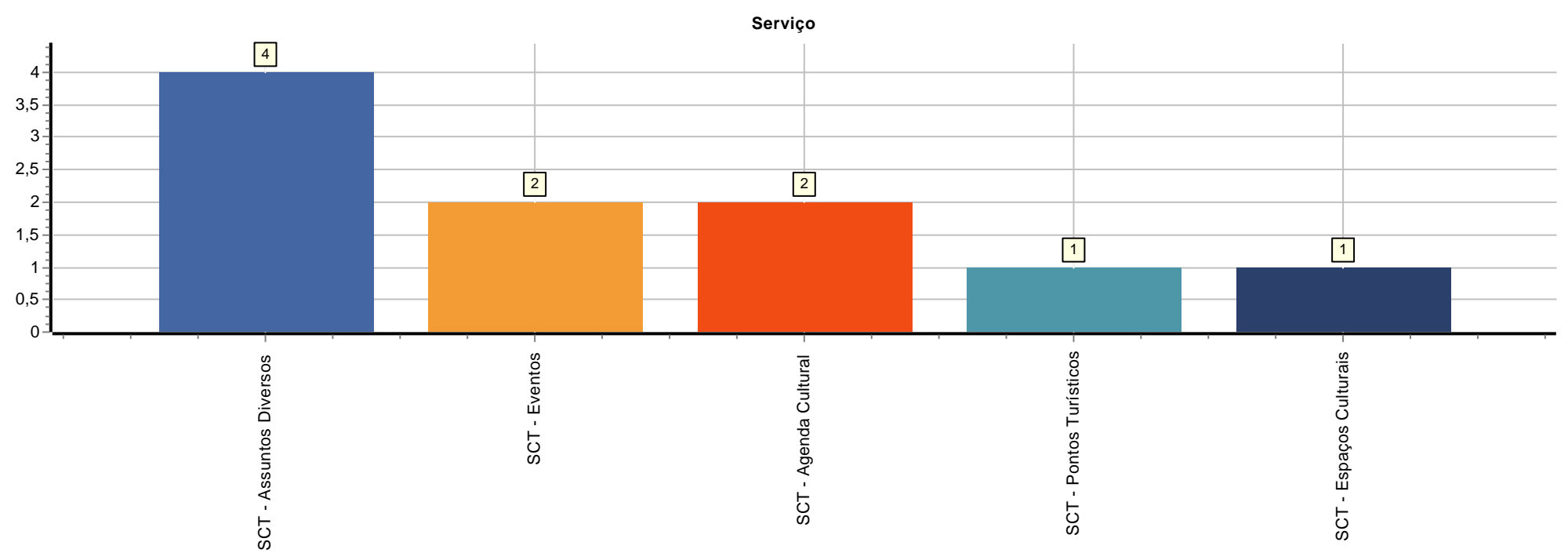
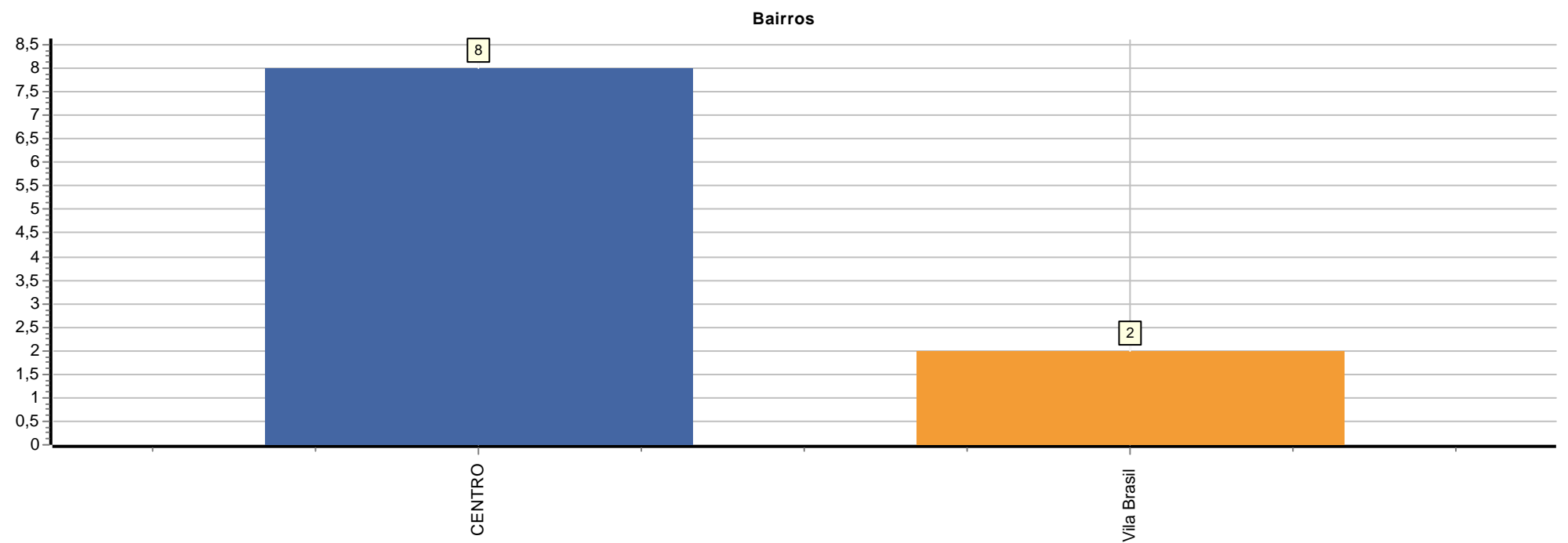
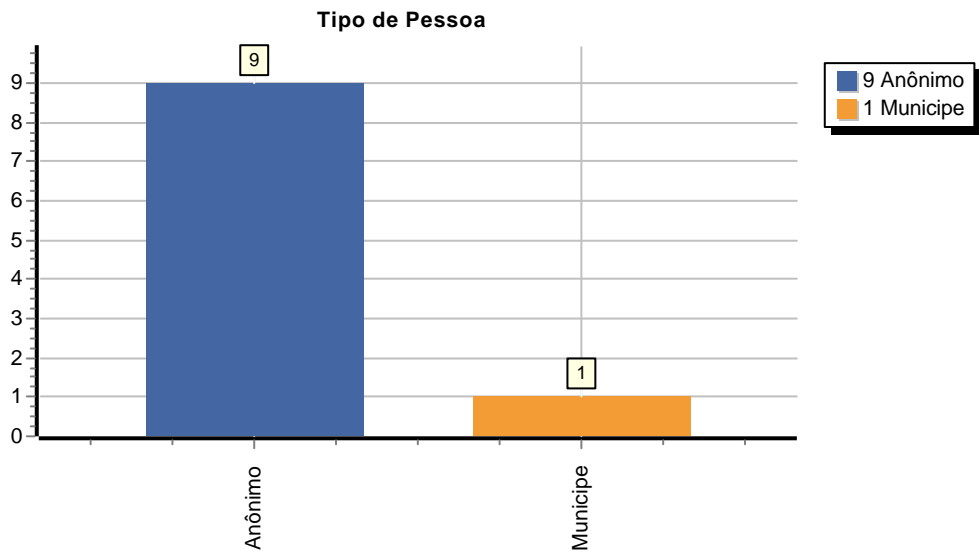
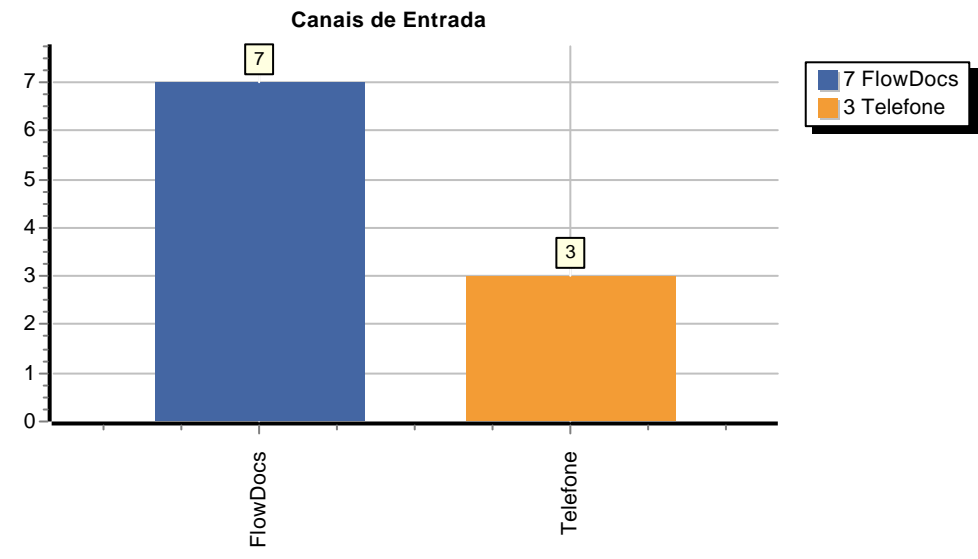
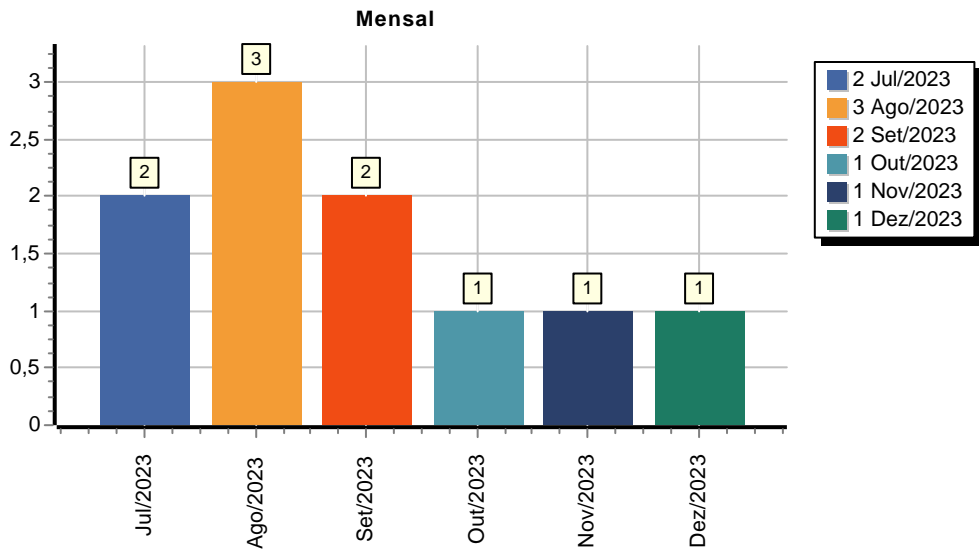


Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social

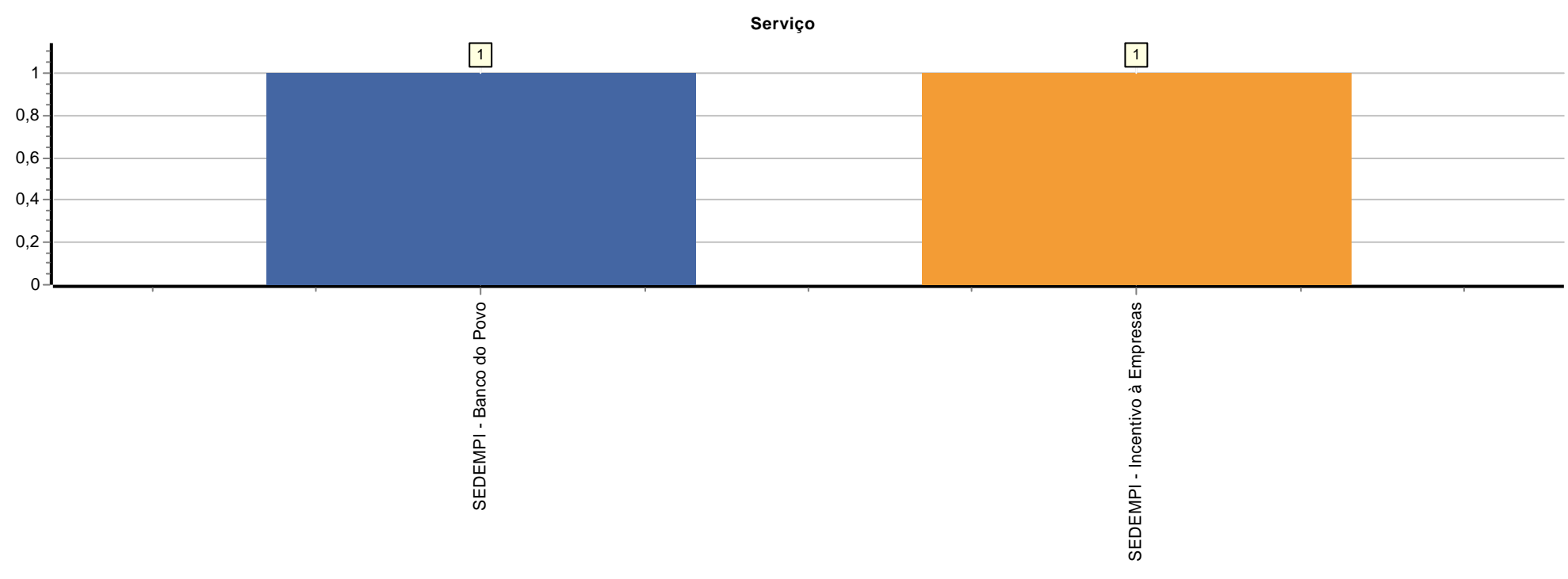
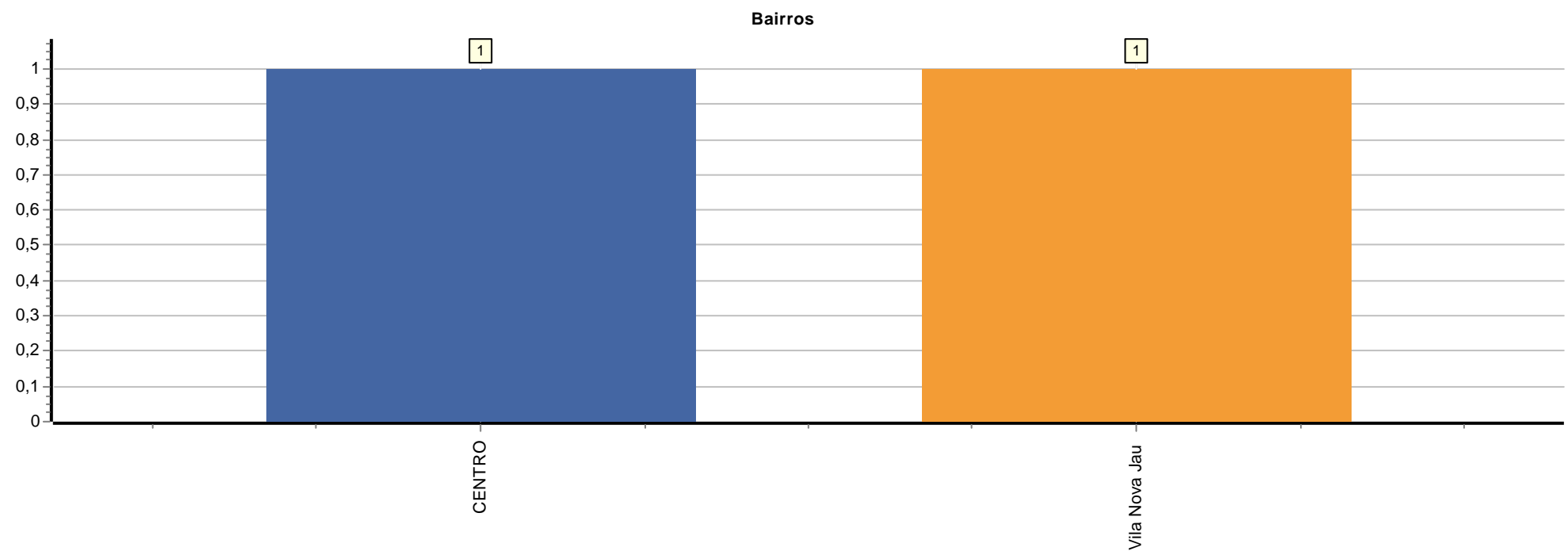
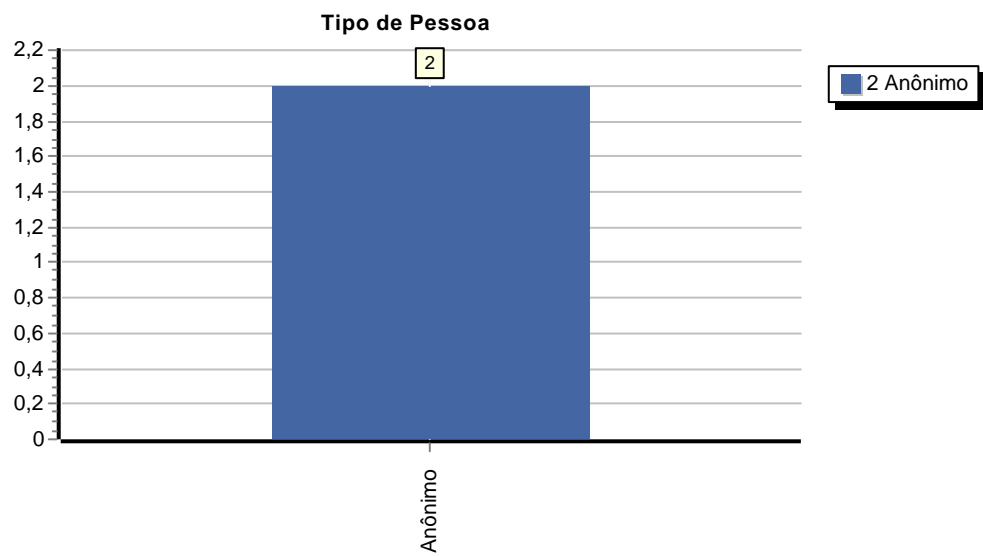
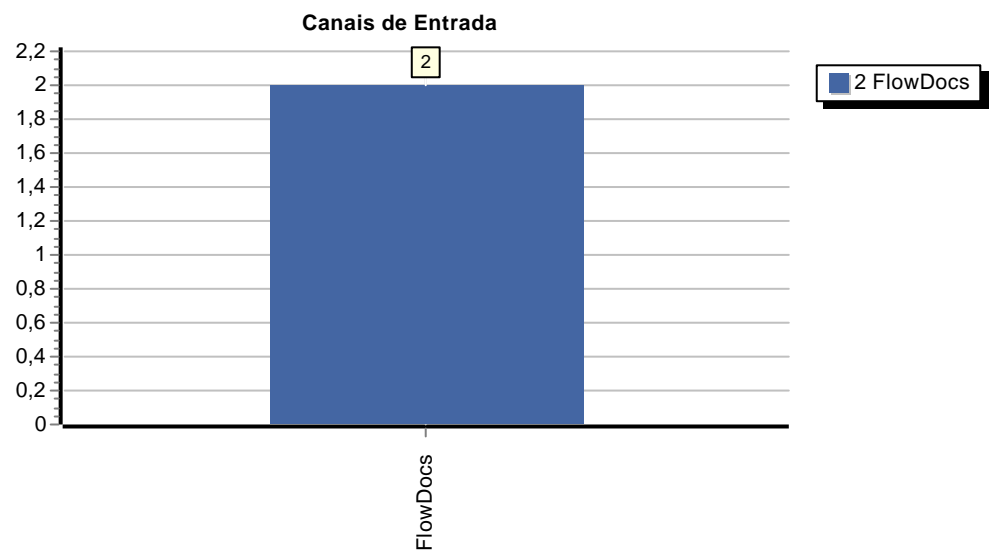
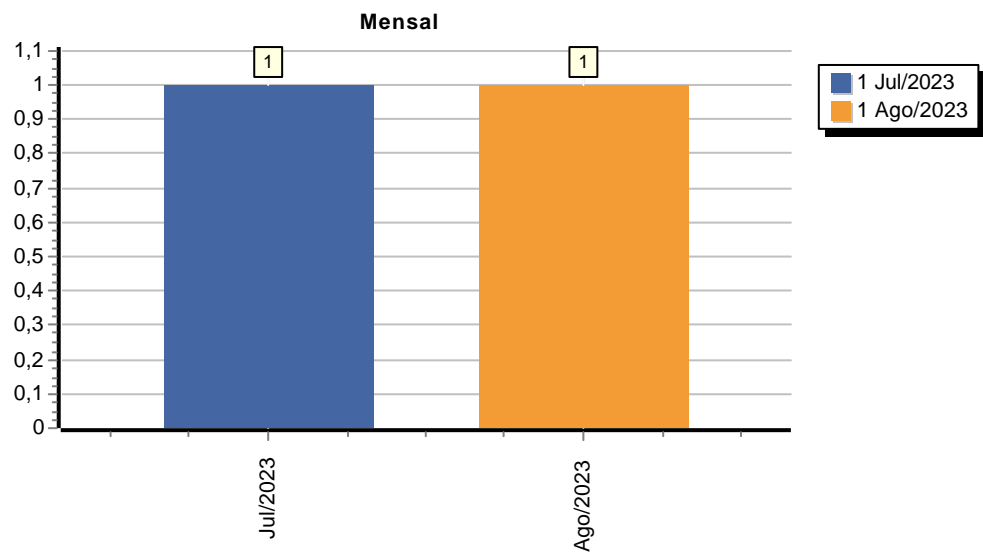
De Julho de 2023 até Dezembro de 2023



Secretaria de Cultura e Turismo
De Julho de 2023 até Dezembro de 2023

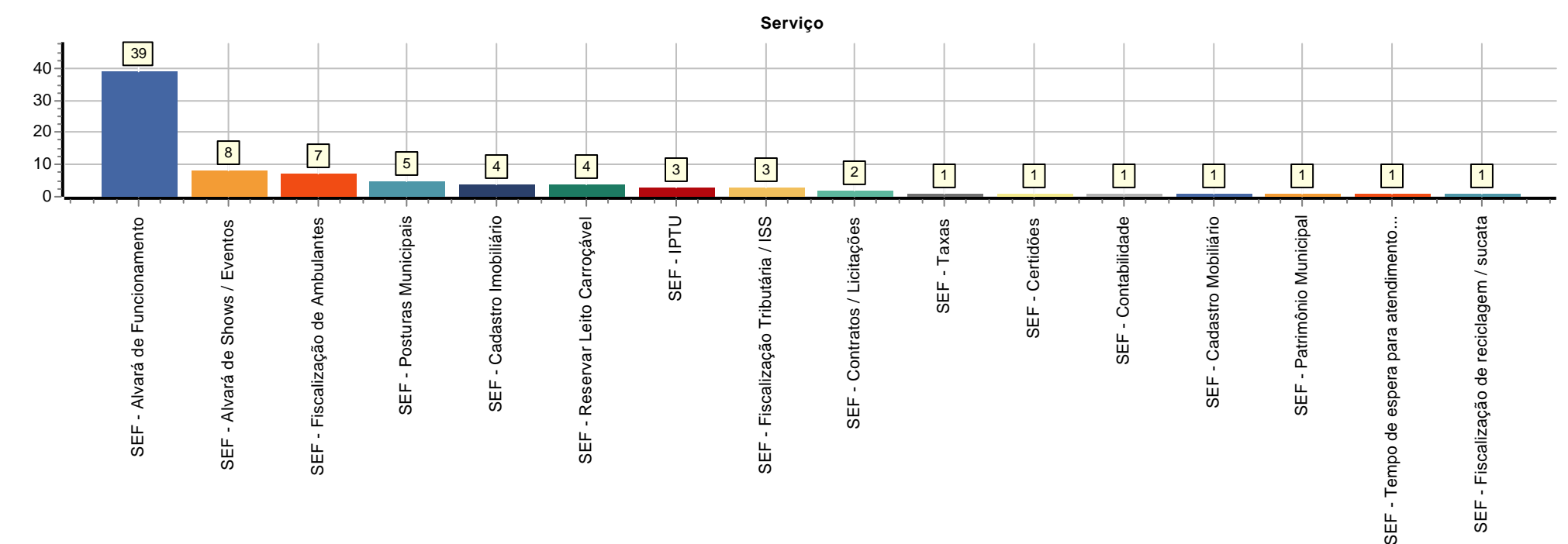
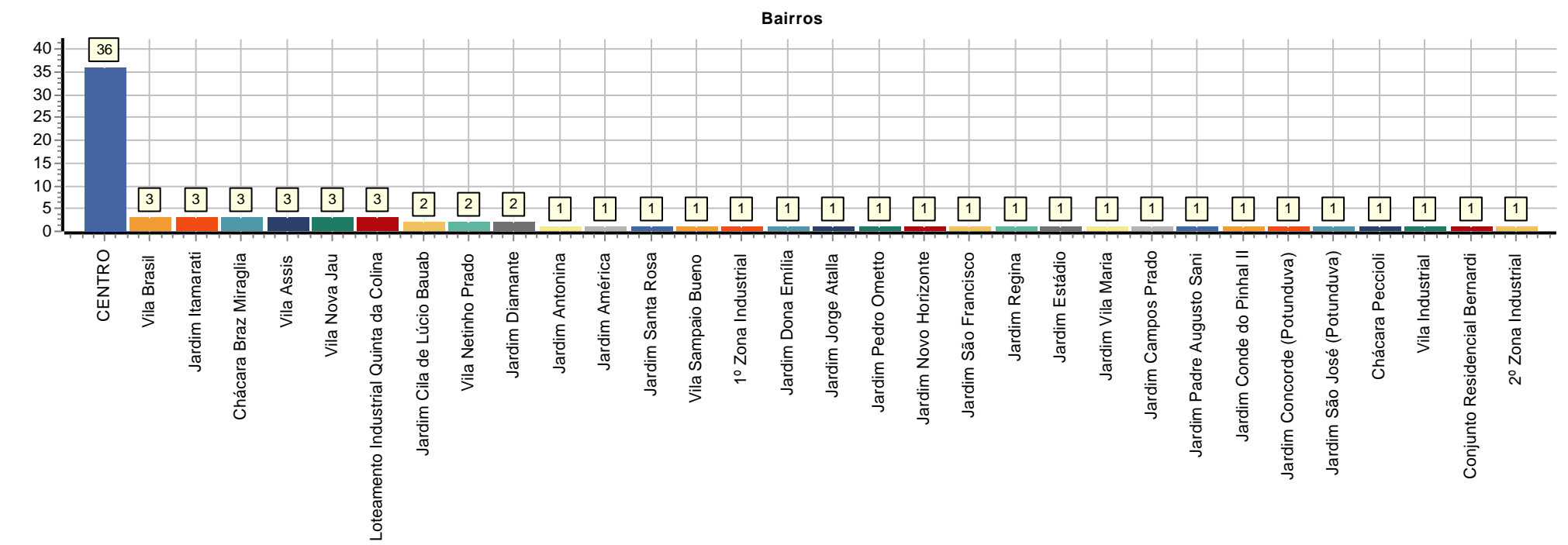
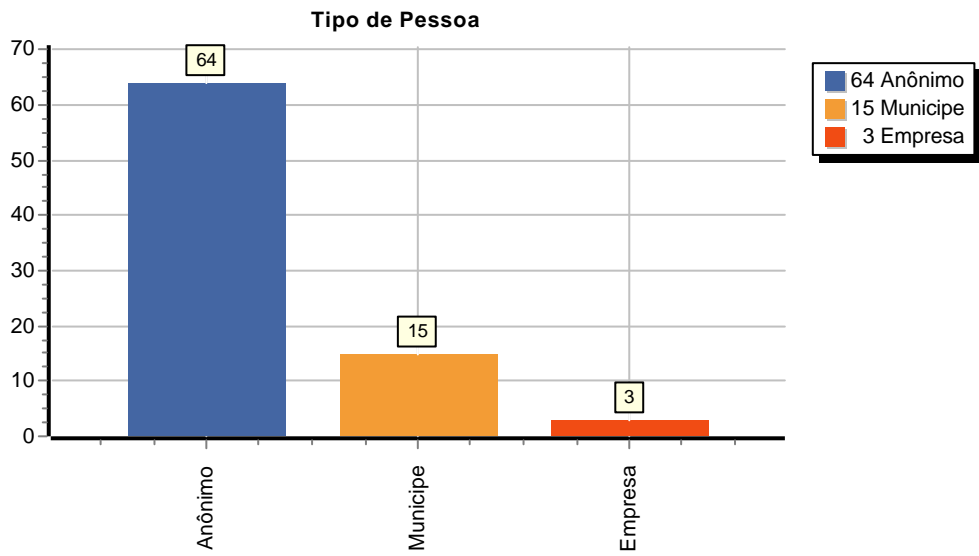
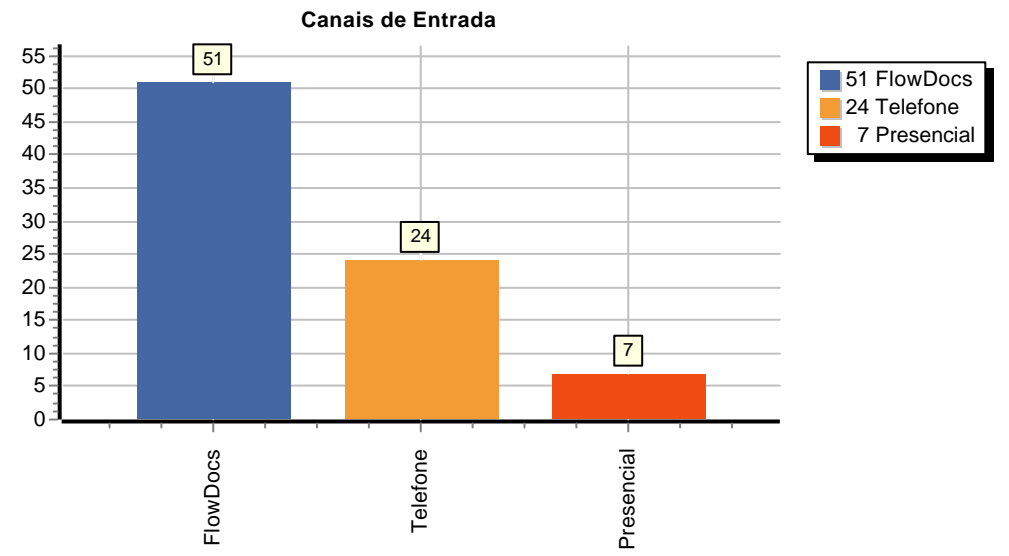
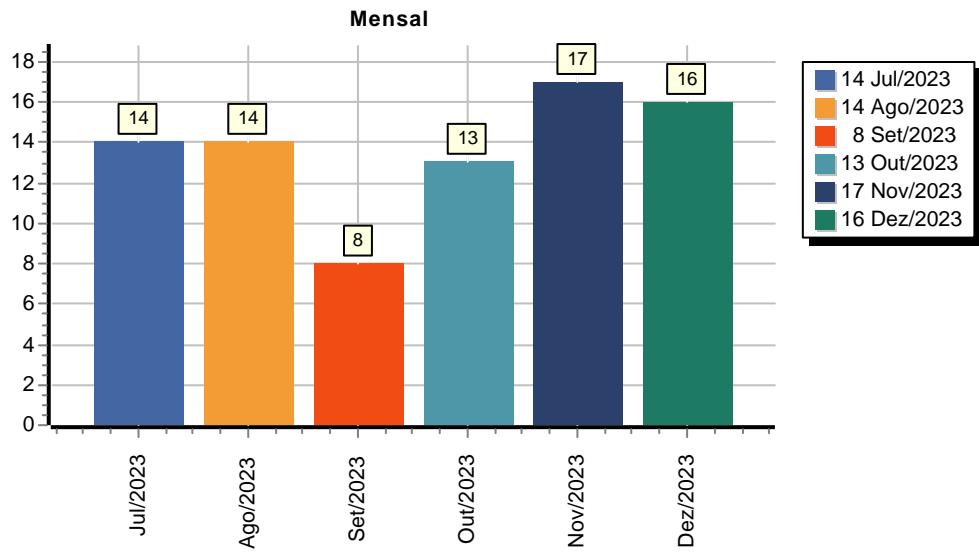


Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Empreendedorismo e Inovação
De Julho de 2023 até Dezembro de 2023



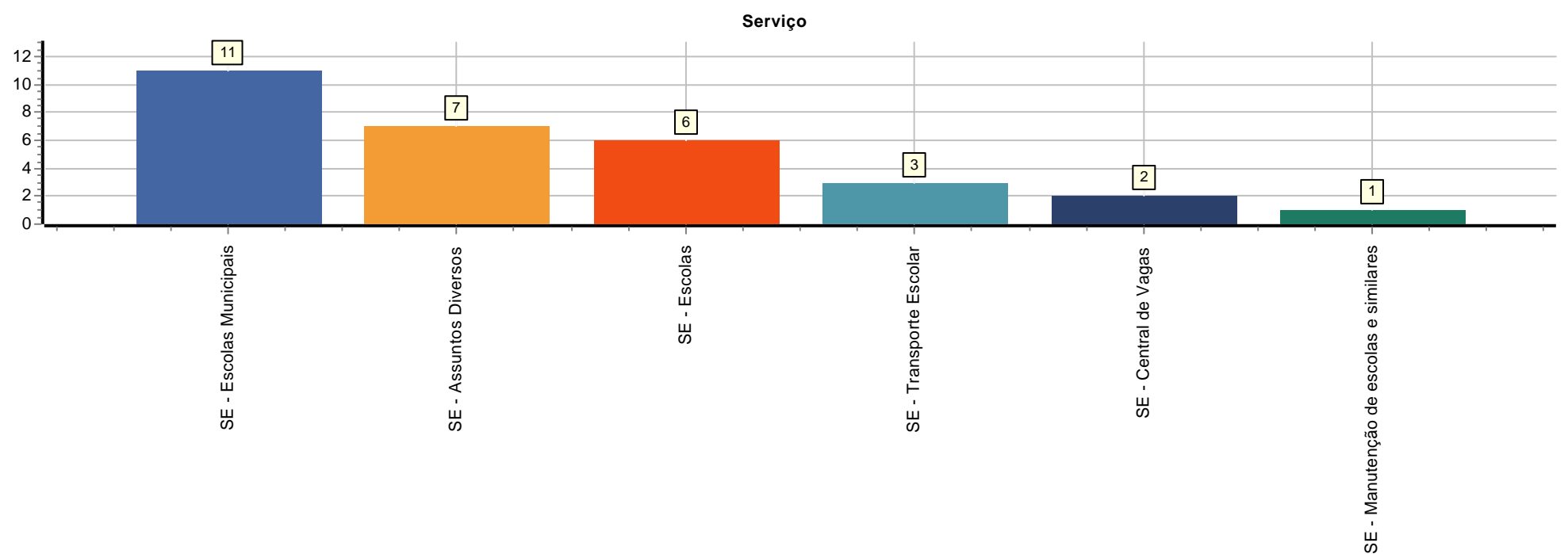
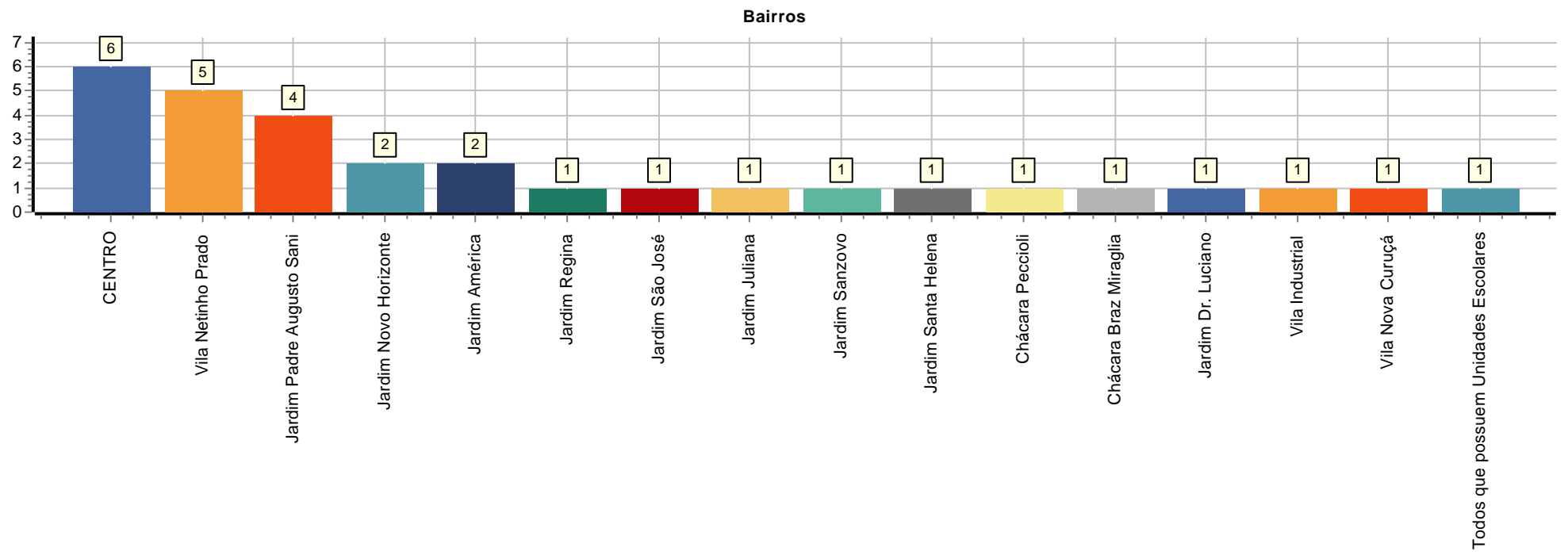
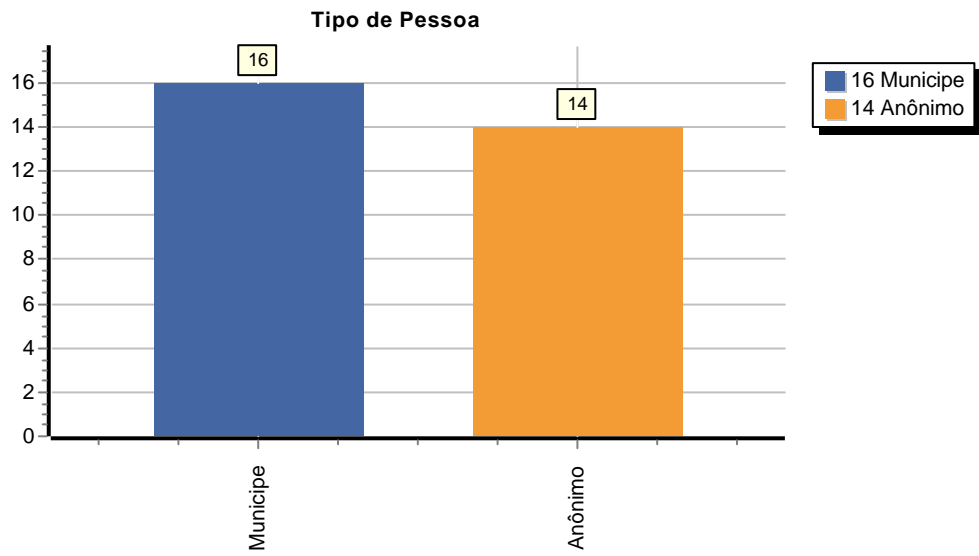
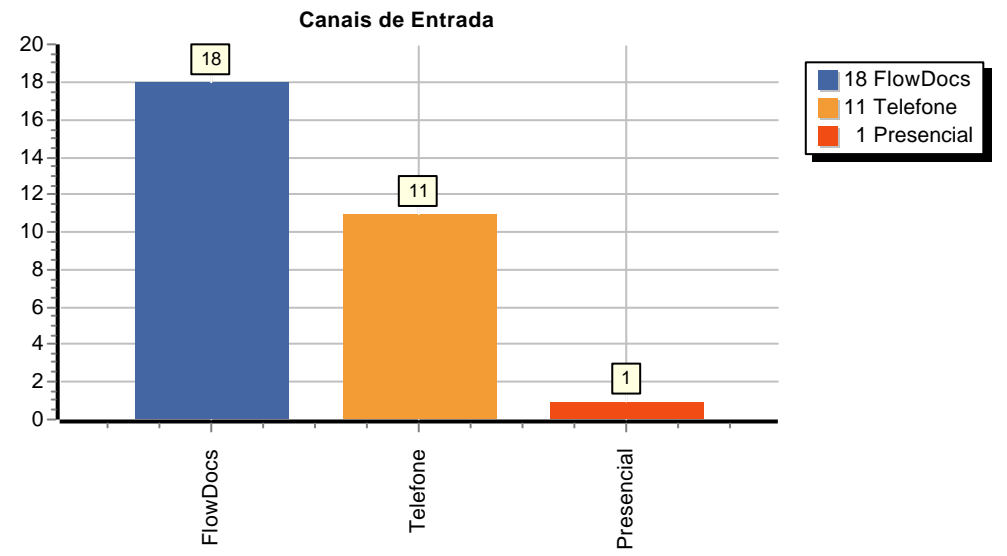
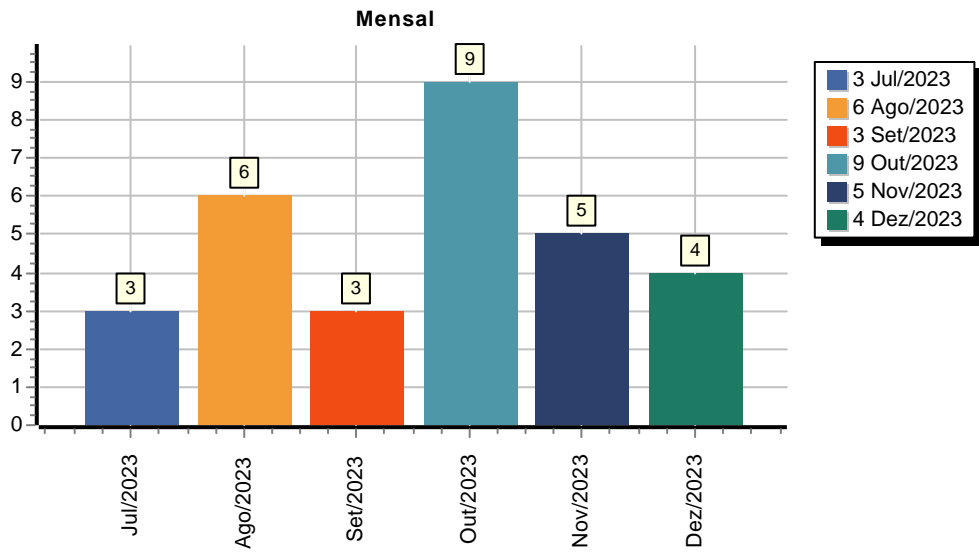
Secretaria de Economia e Finanças

De Julho de 2023 até Dezembro de 2023

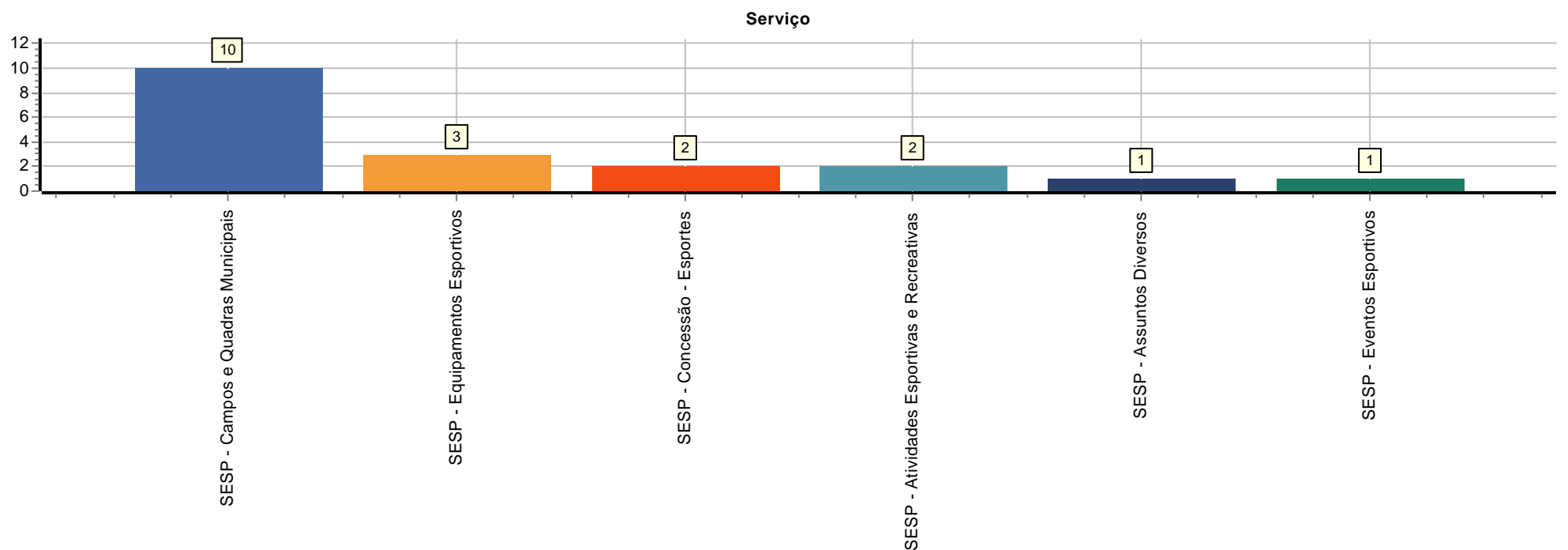
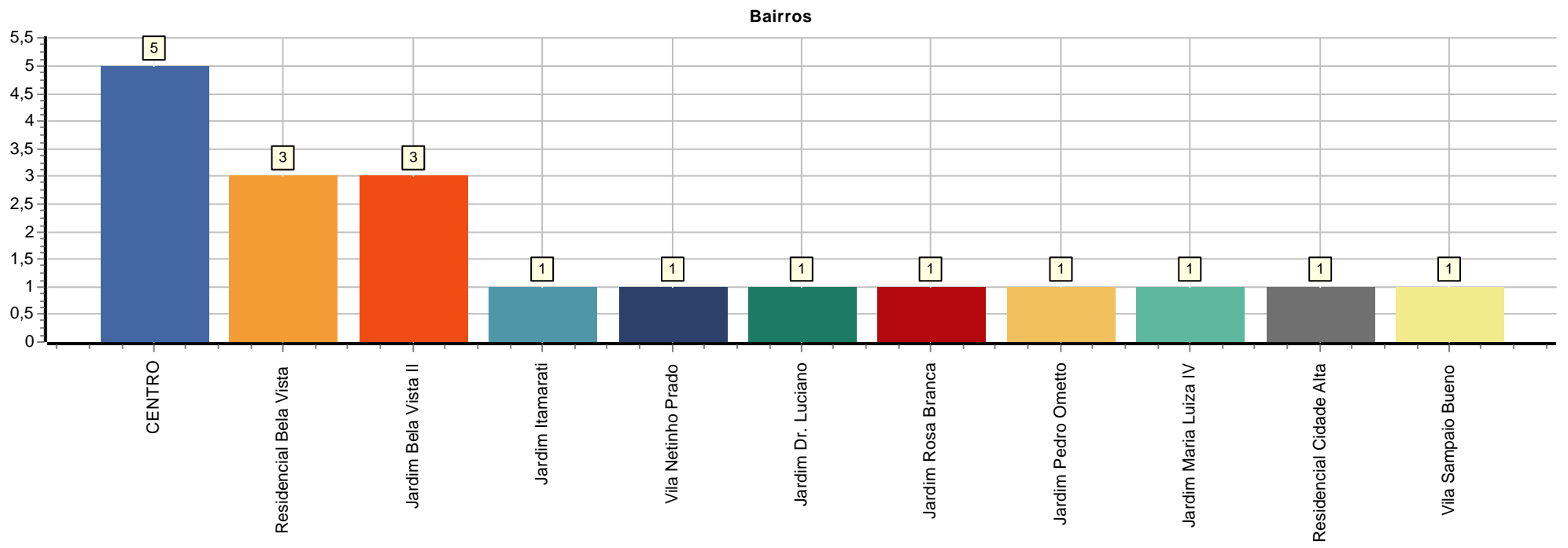
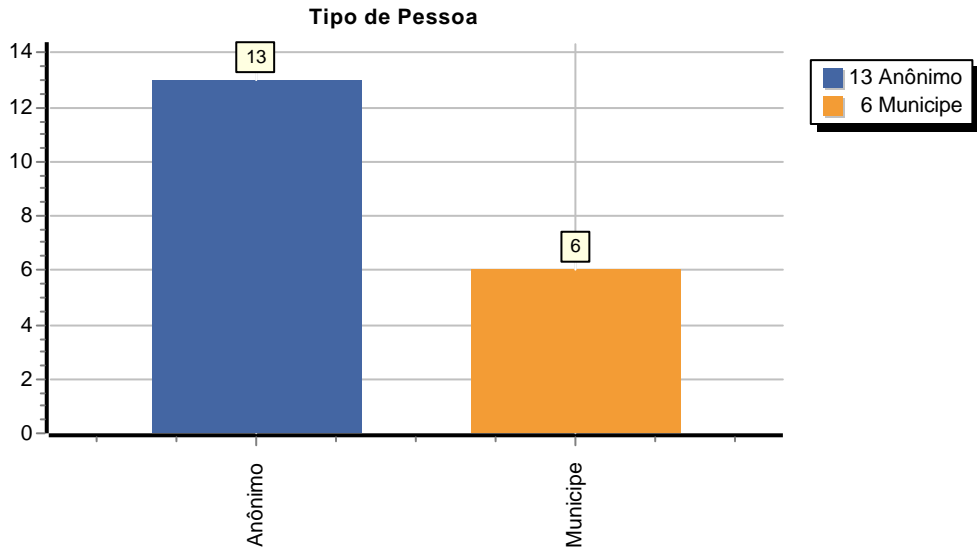
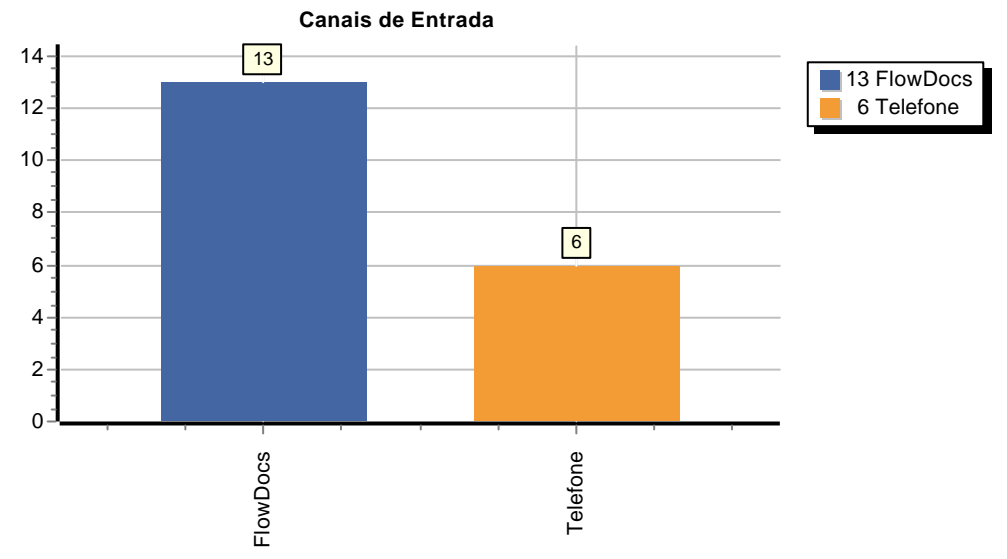
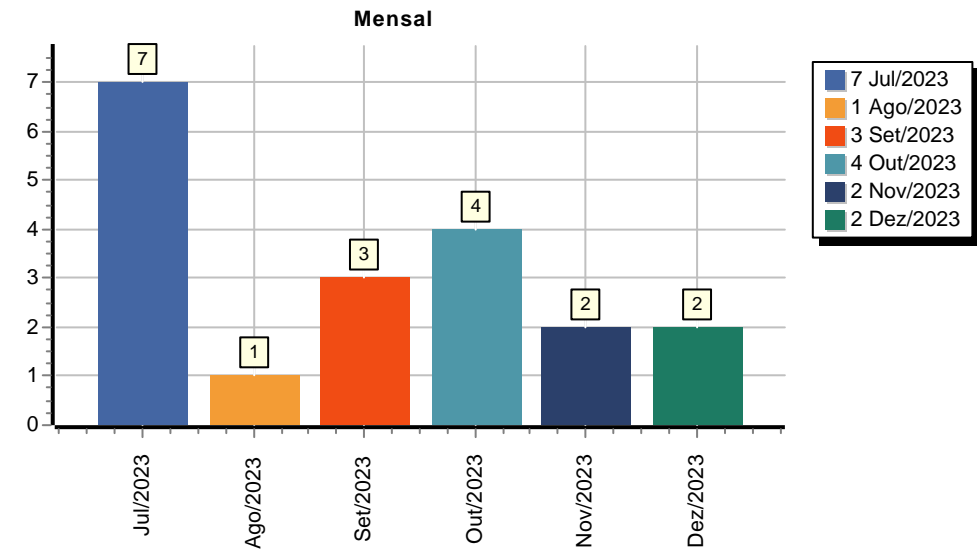


Secretaria de Educação

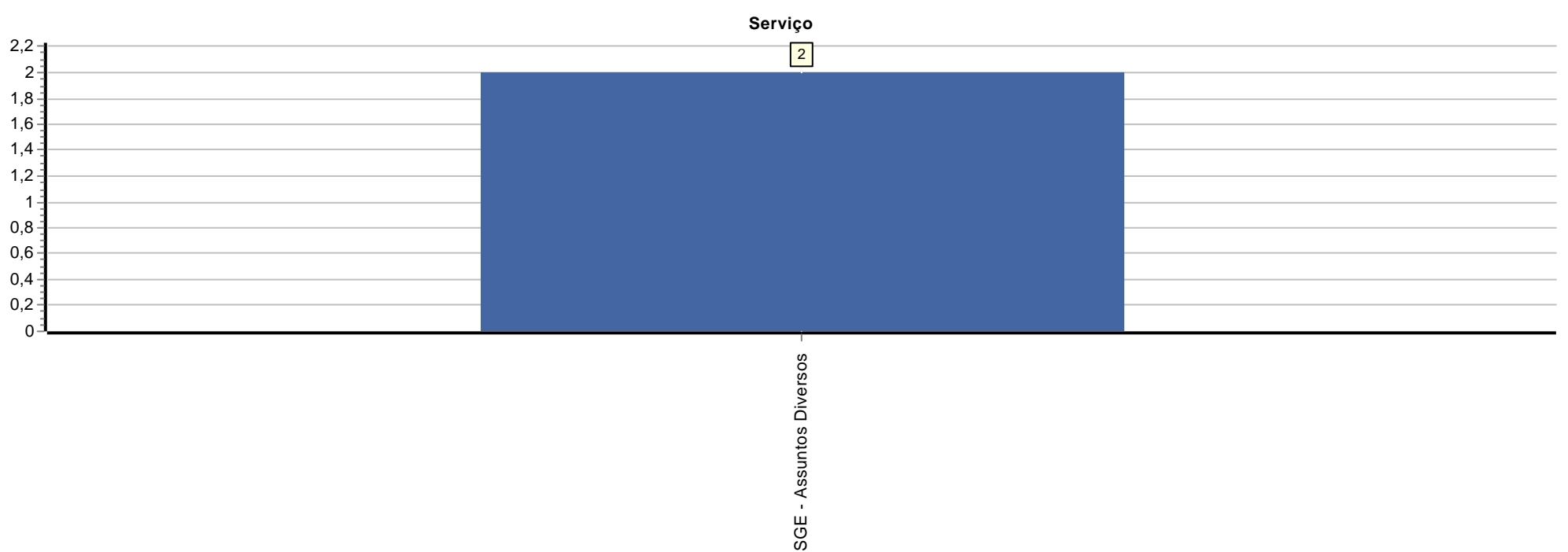
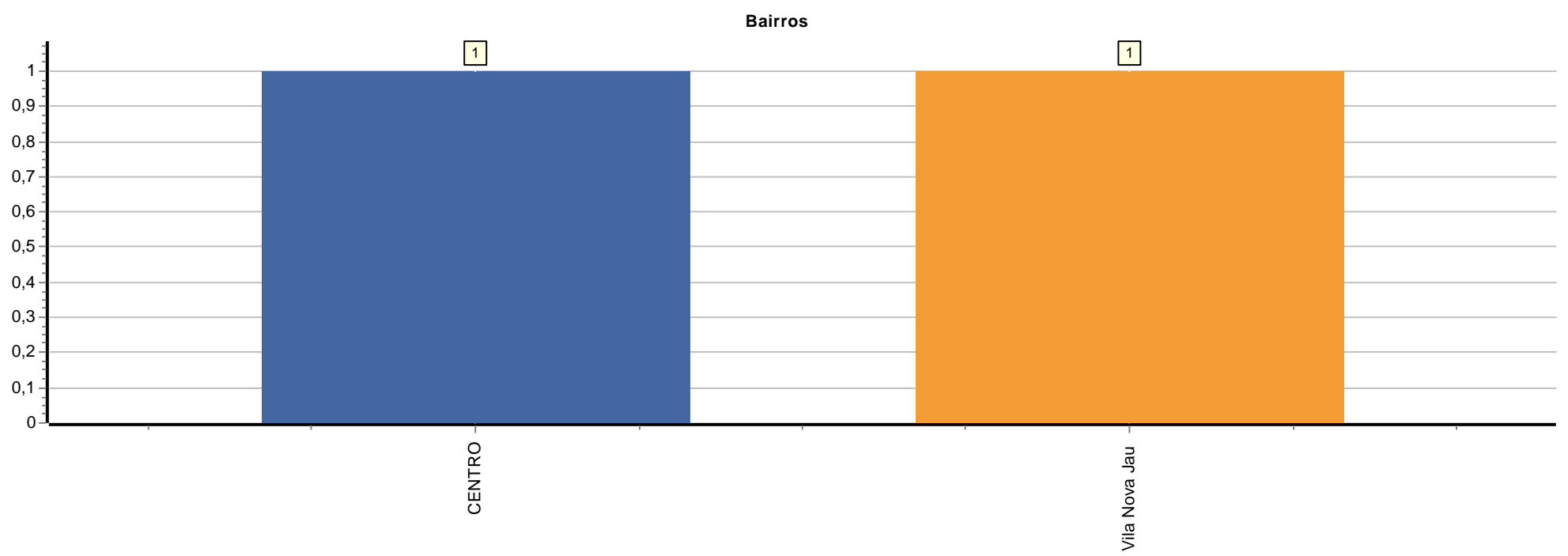
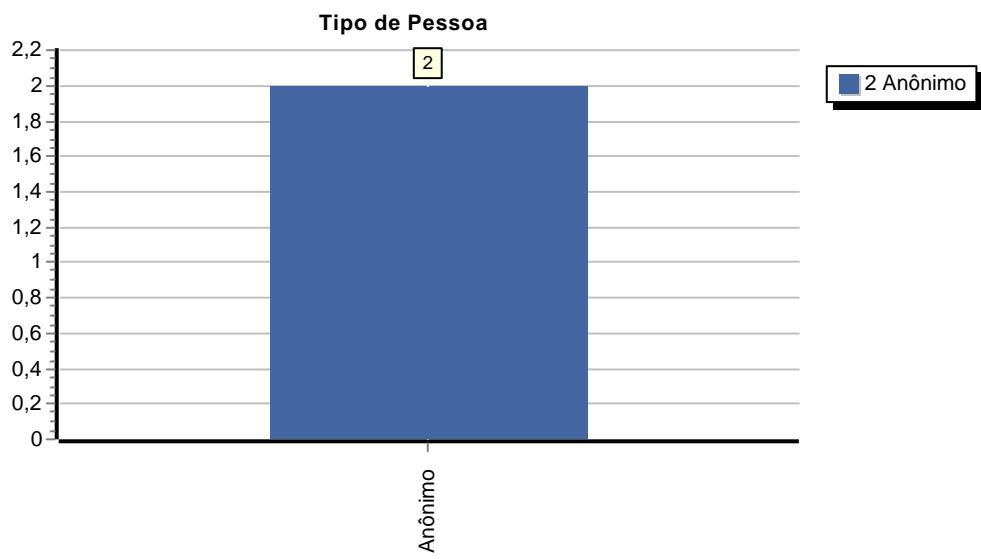
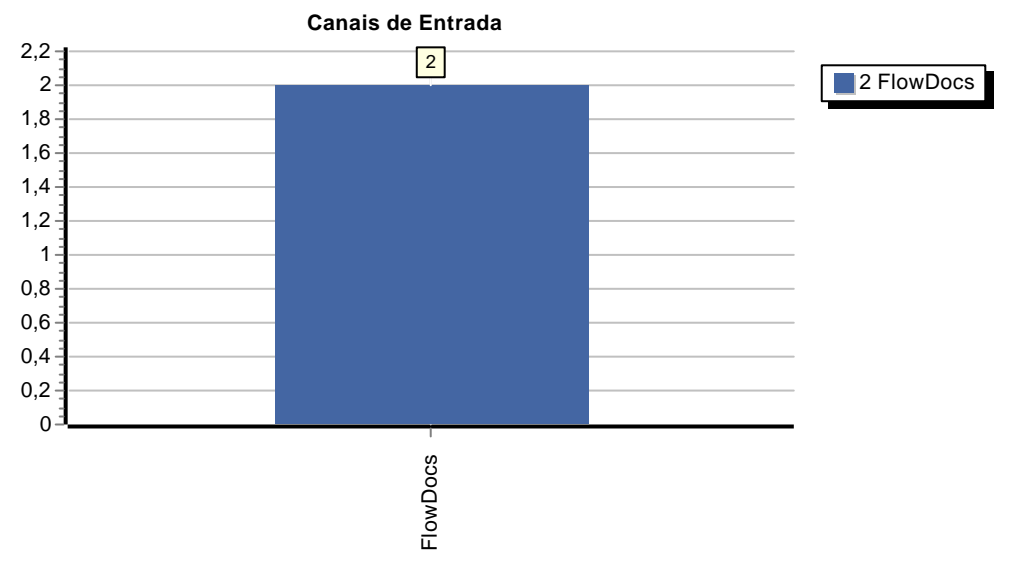
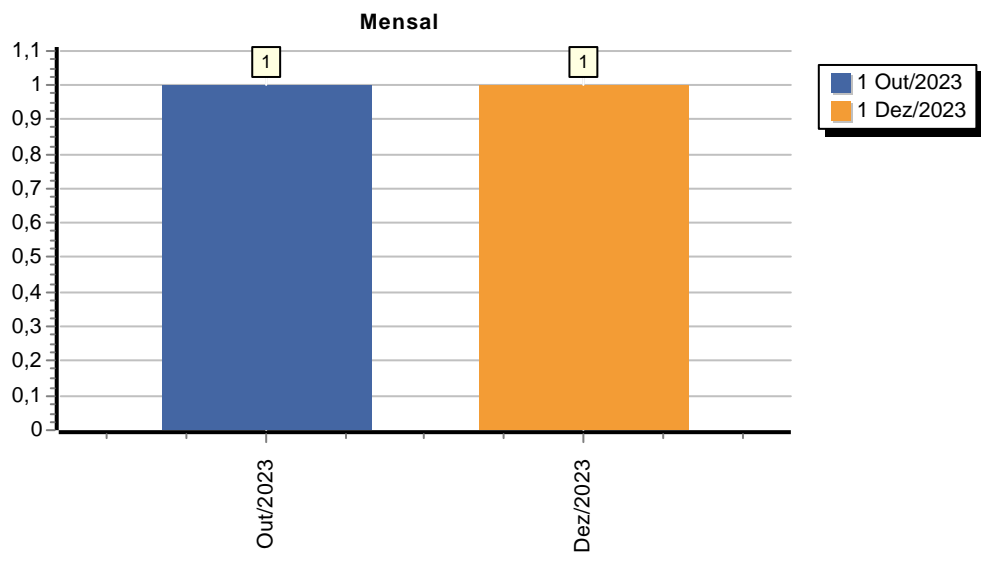
De Julho de 2023 até Dezembro de 2023



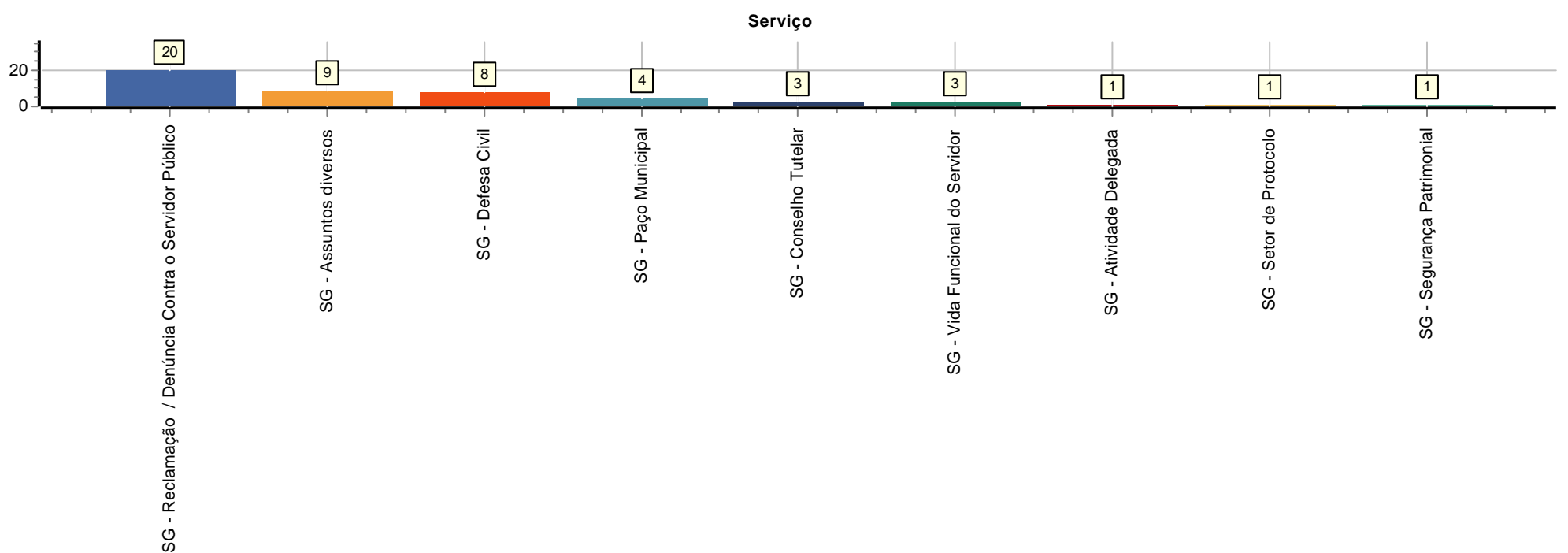
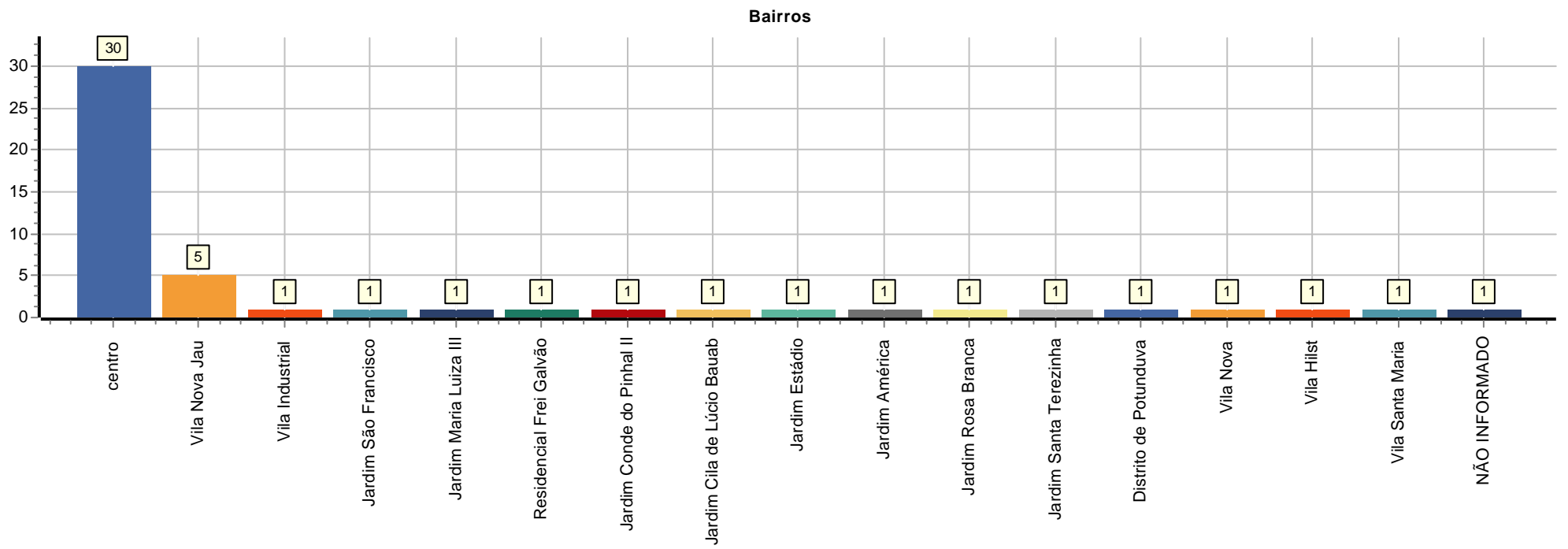
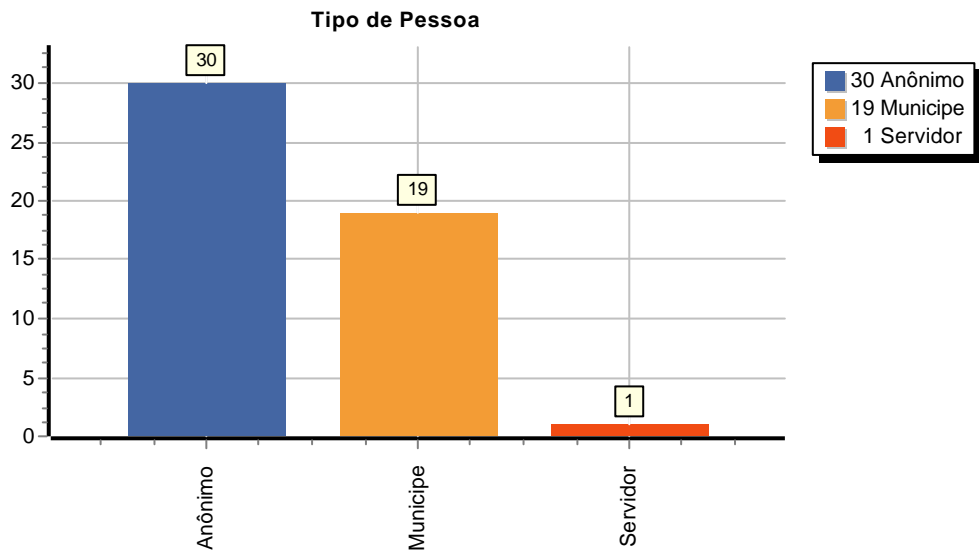
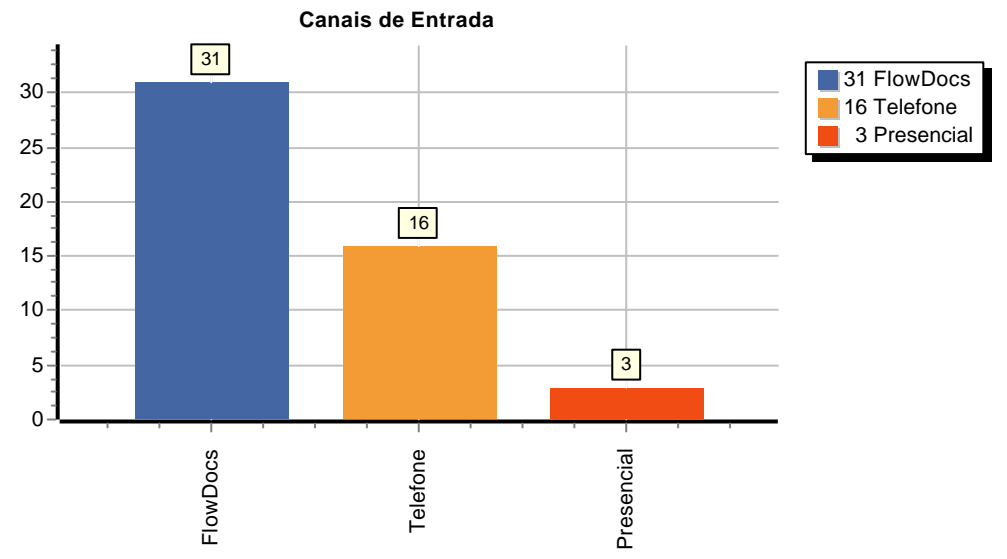
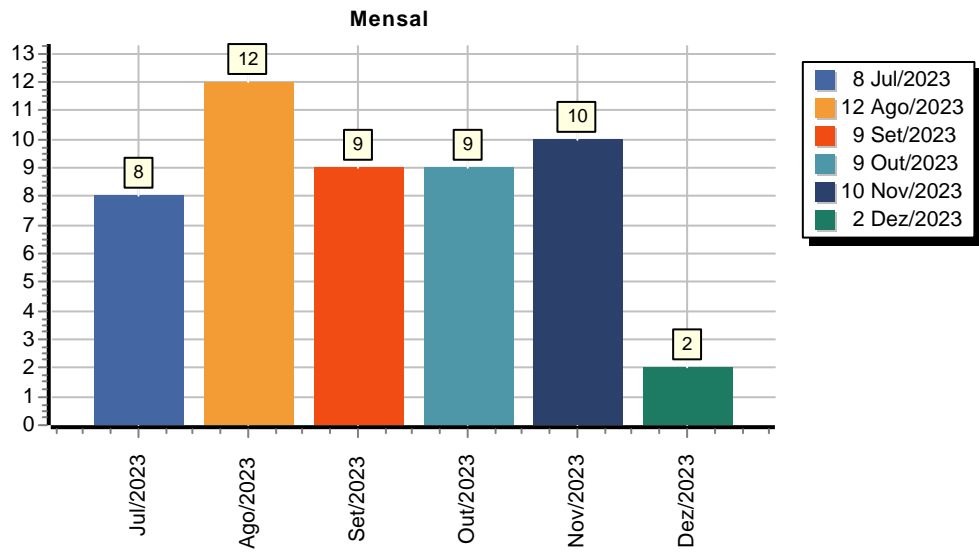
Secretaria de Esportes De Julho de 2023 até Dezembro de 2023



Secretaria de Gestão Estratégica
De Julho de 2023 até Dezembro de 2023

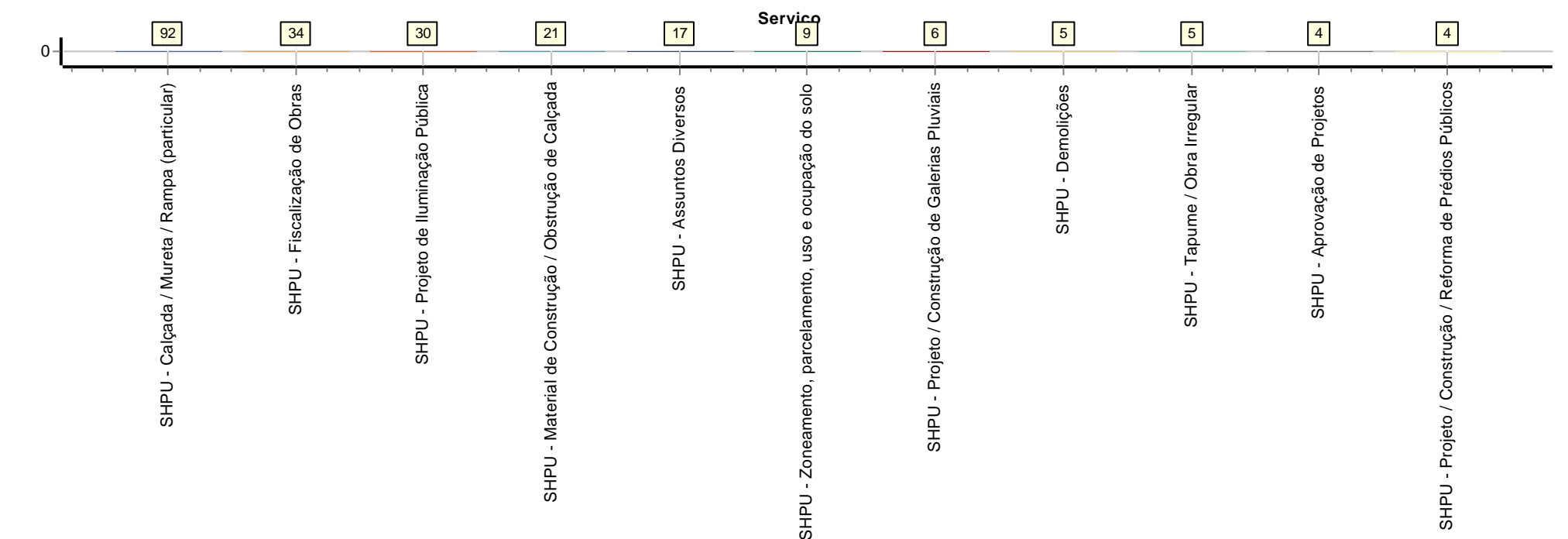
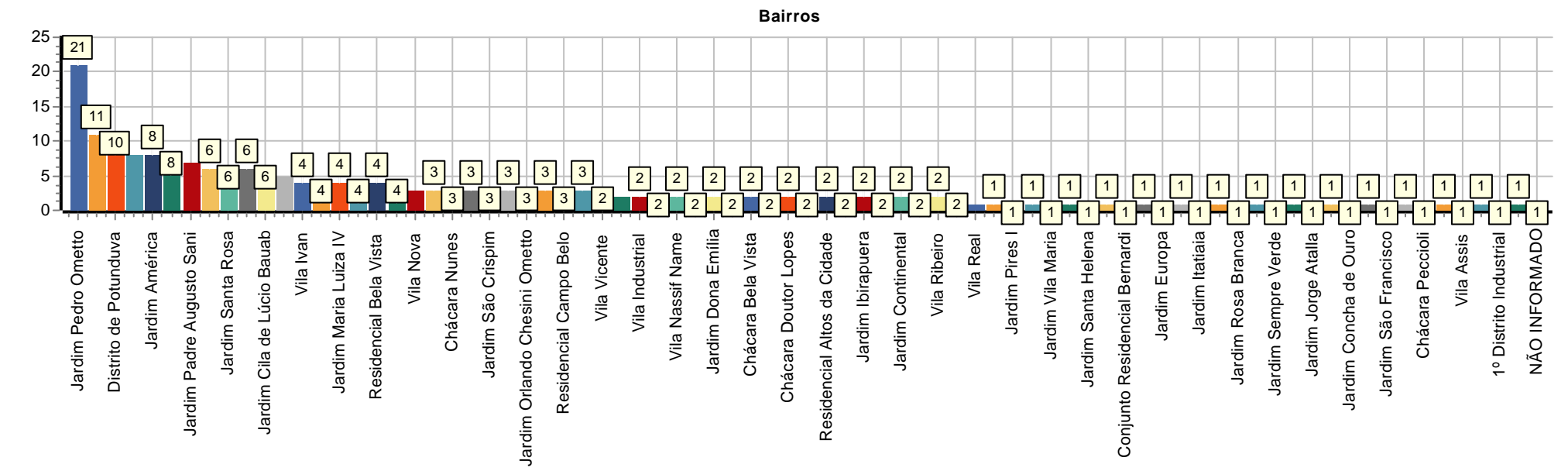
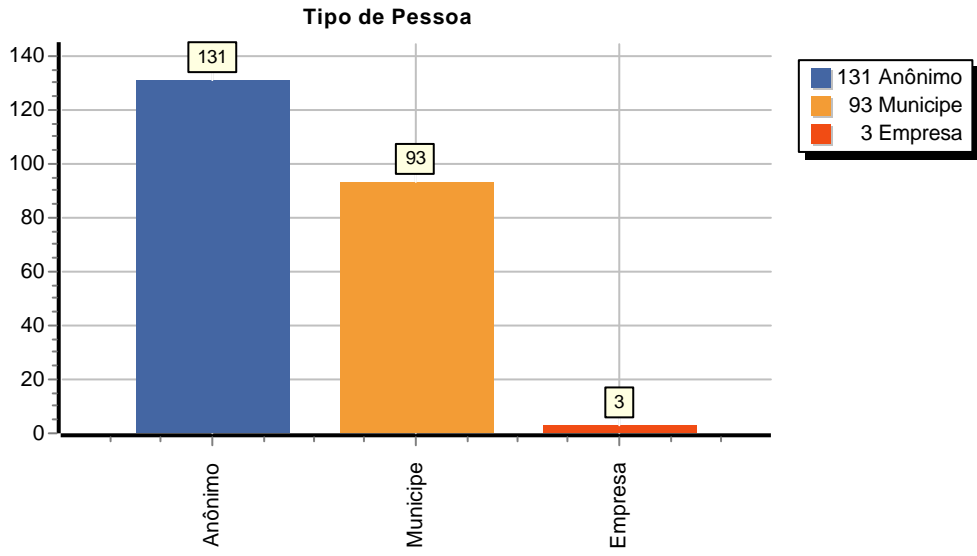
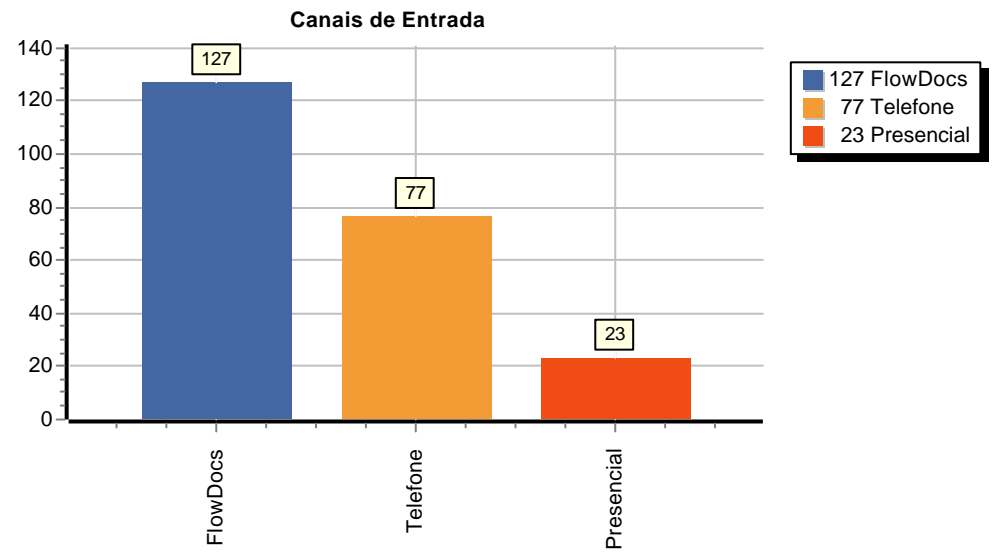
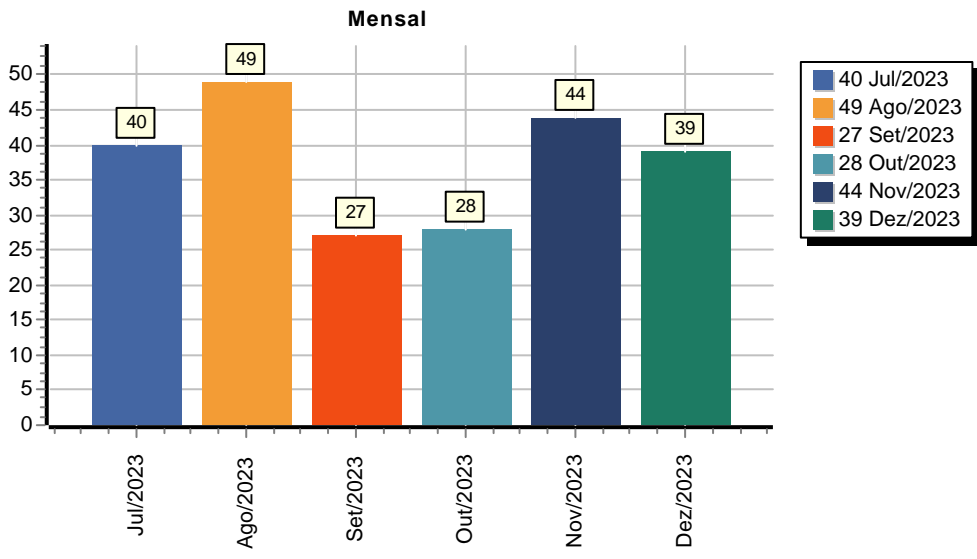


Secretaria de Governo
De Julho de 2023 até Dezembro de 2023

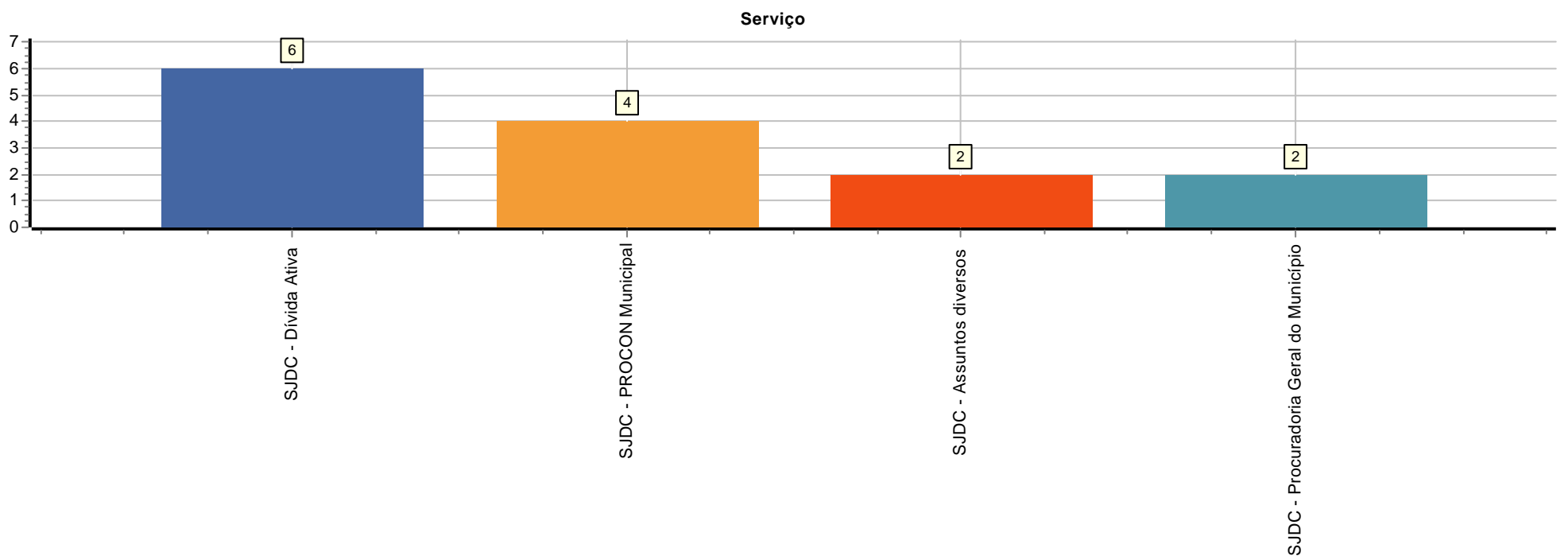
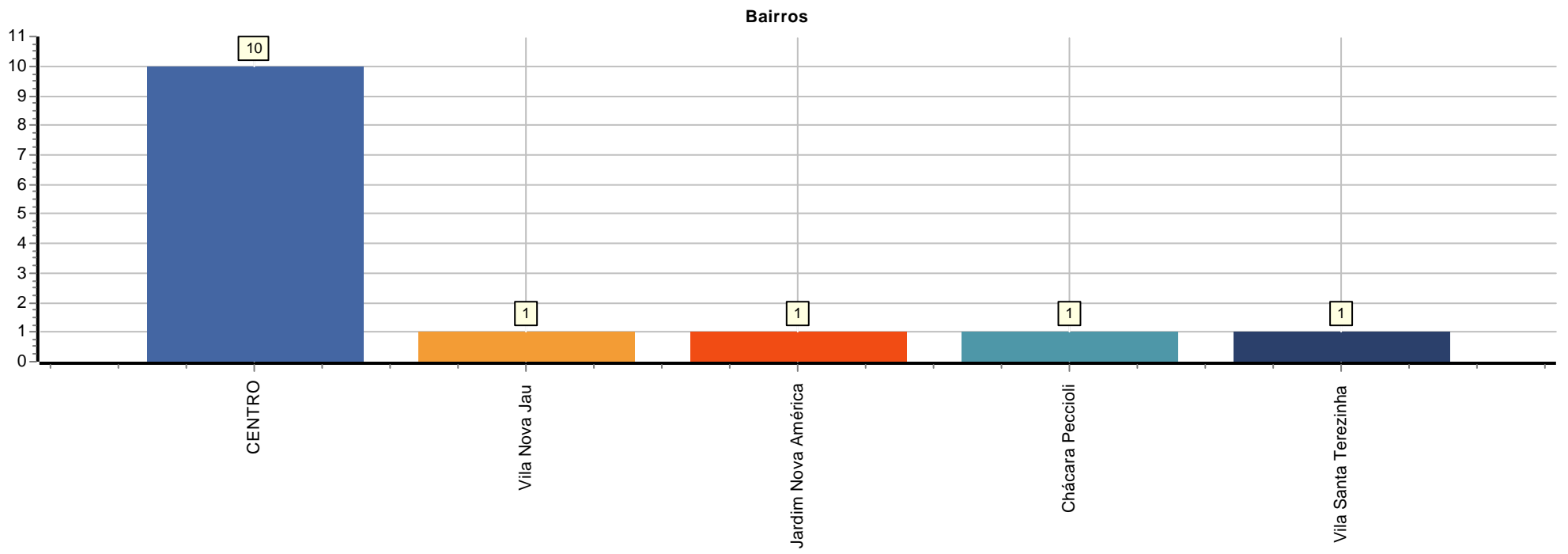
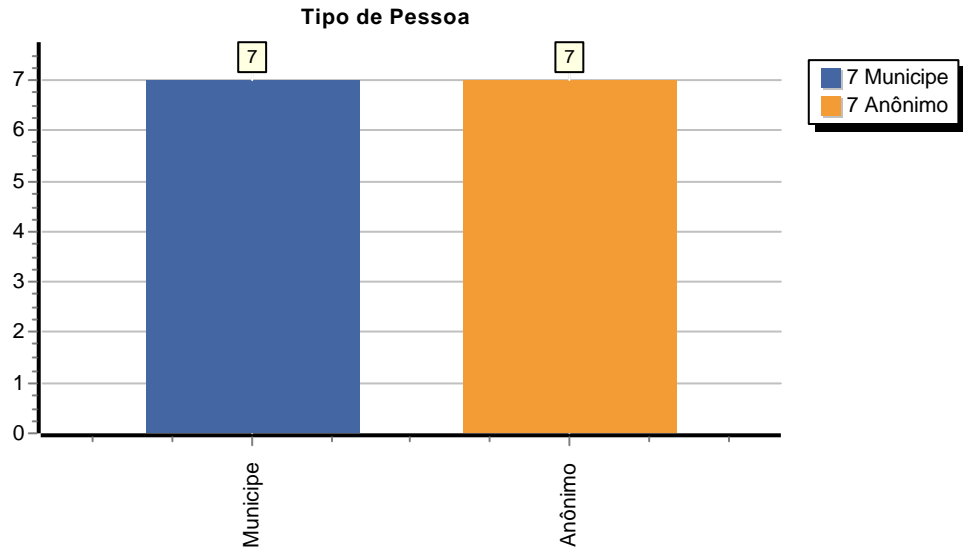
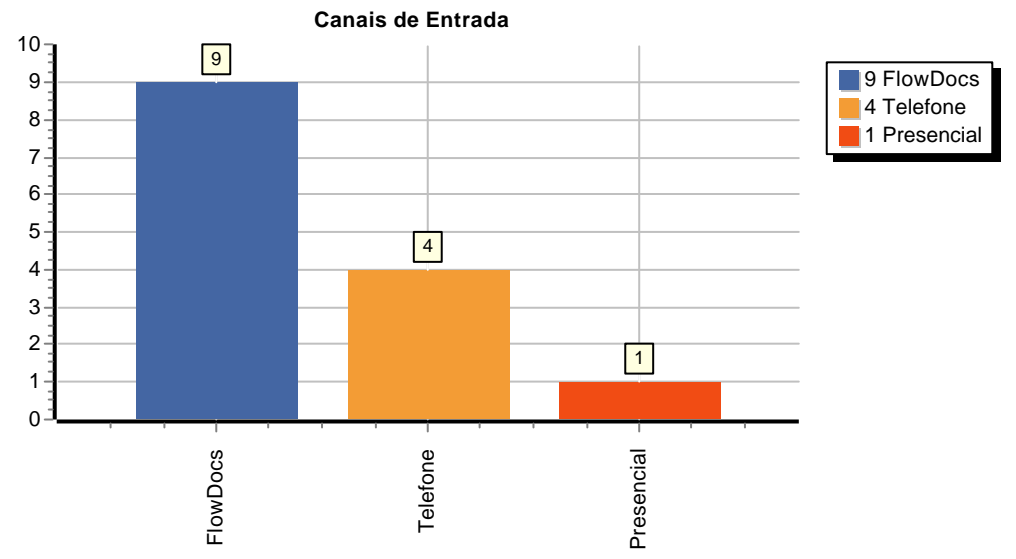
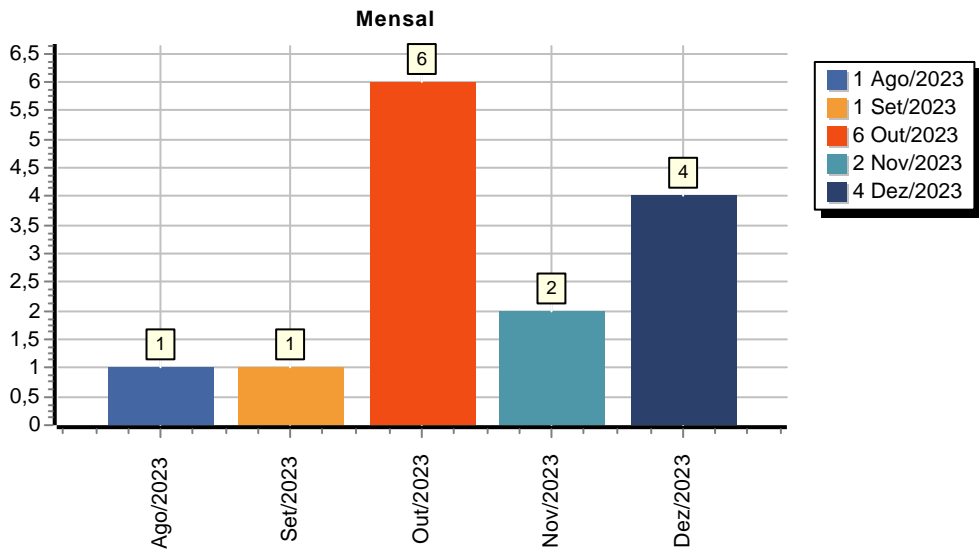


Secretaria de Habitação e Planejamento Urbanístico

De Julho de 2023 até Dezembro de 2023

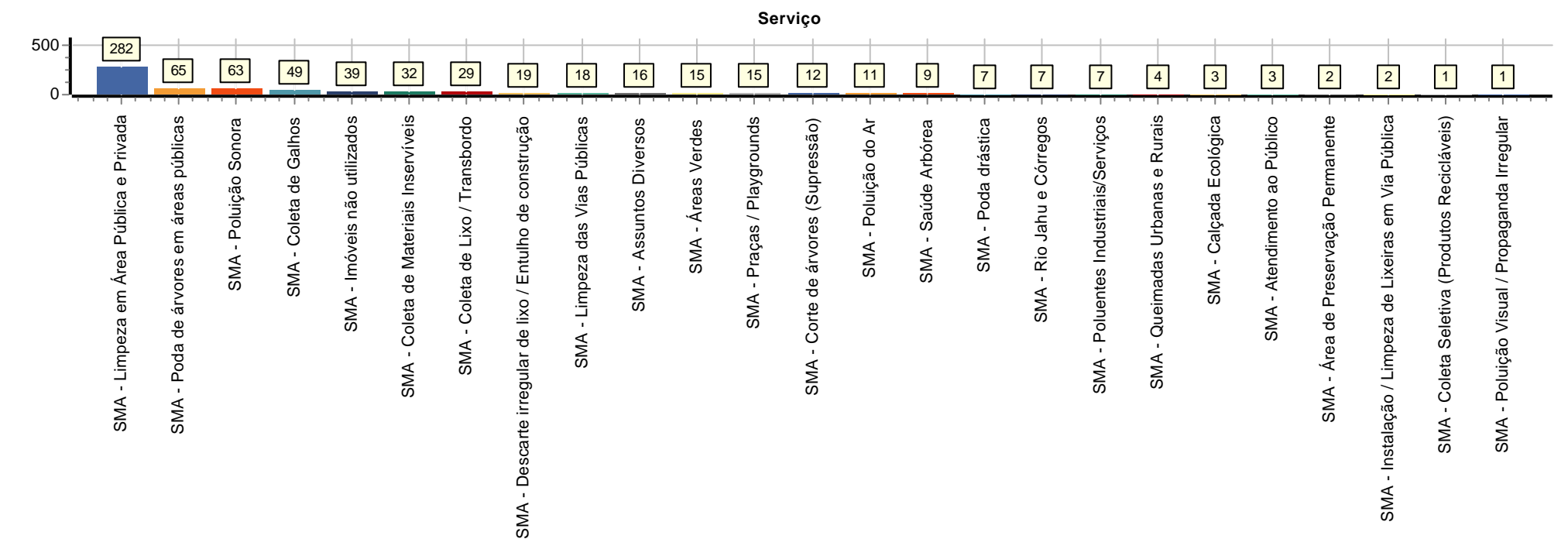
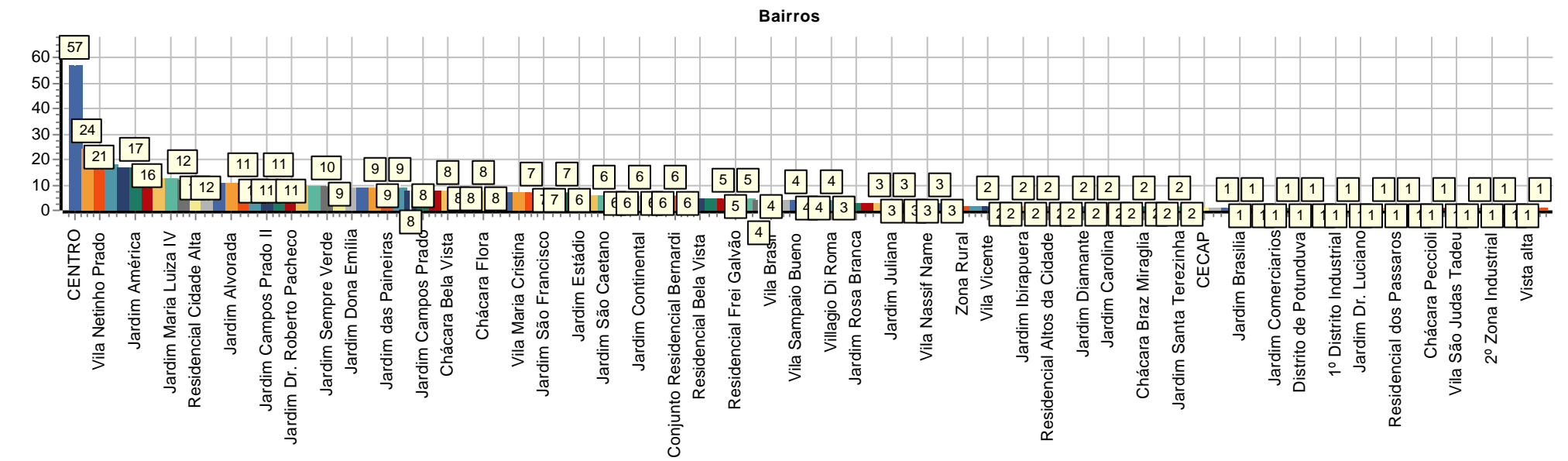
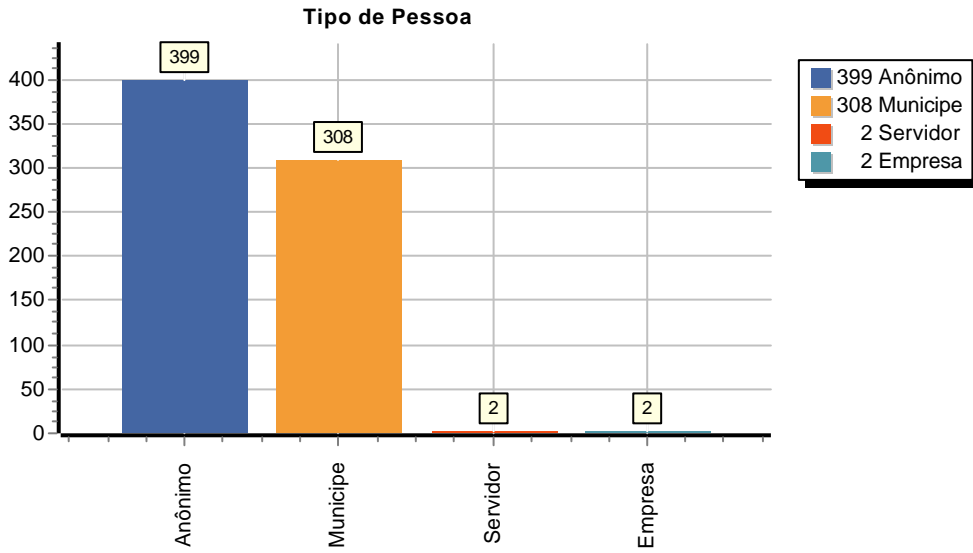
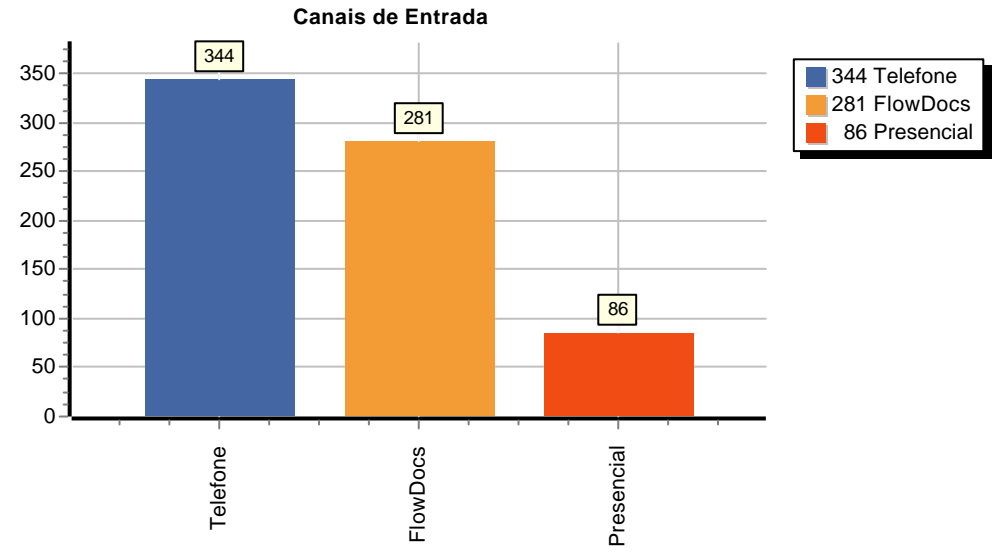
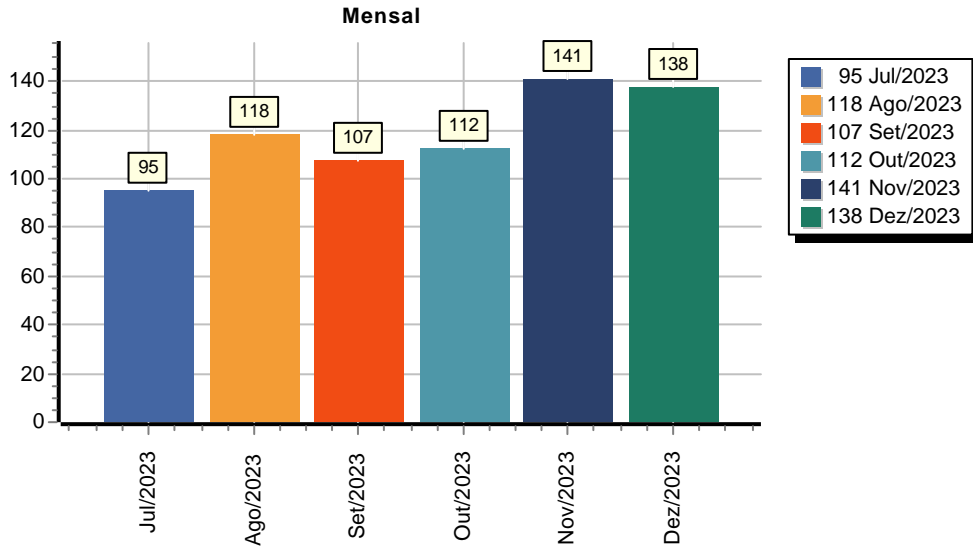


Secretaria de Justiça e Defesa da Cidadania
De Julho de 2023 até Dezembro de 2023



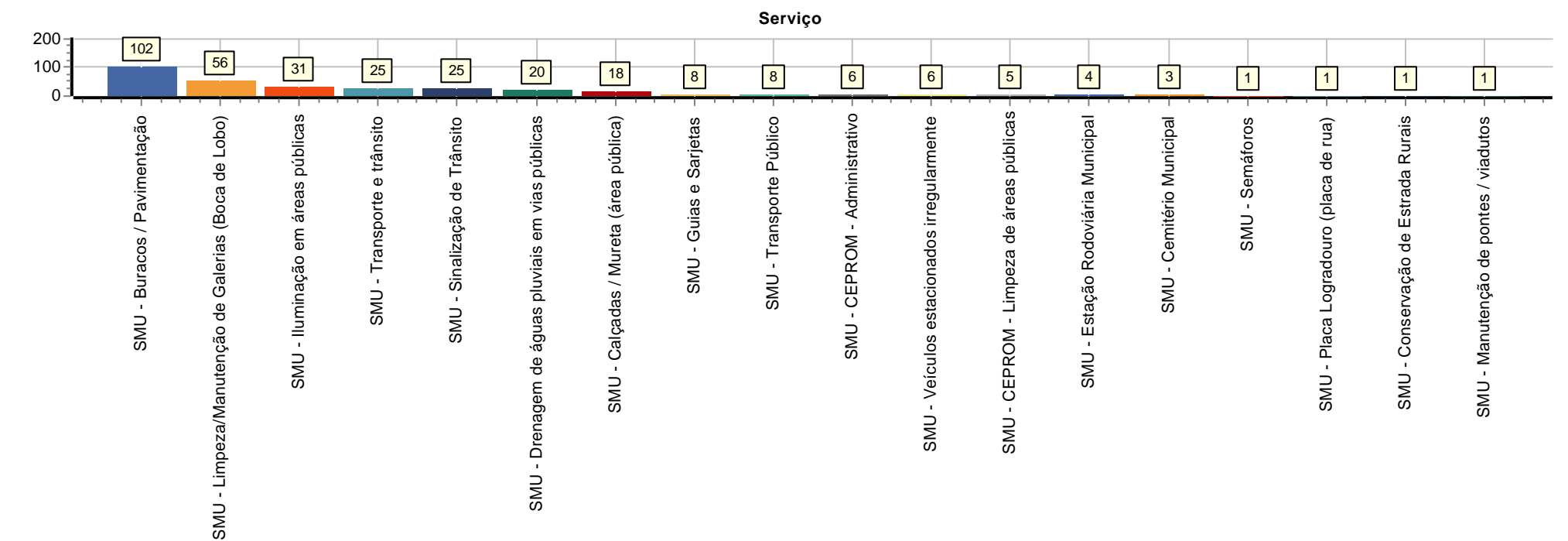
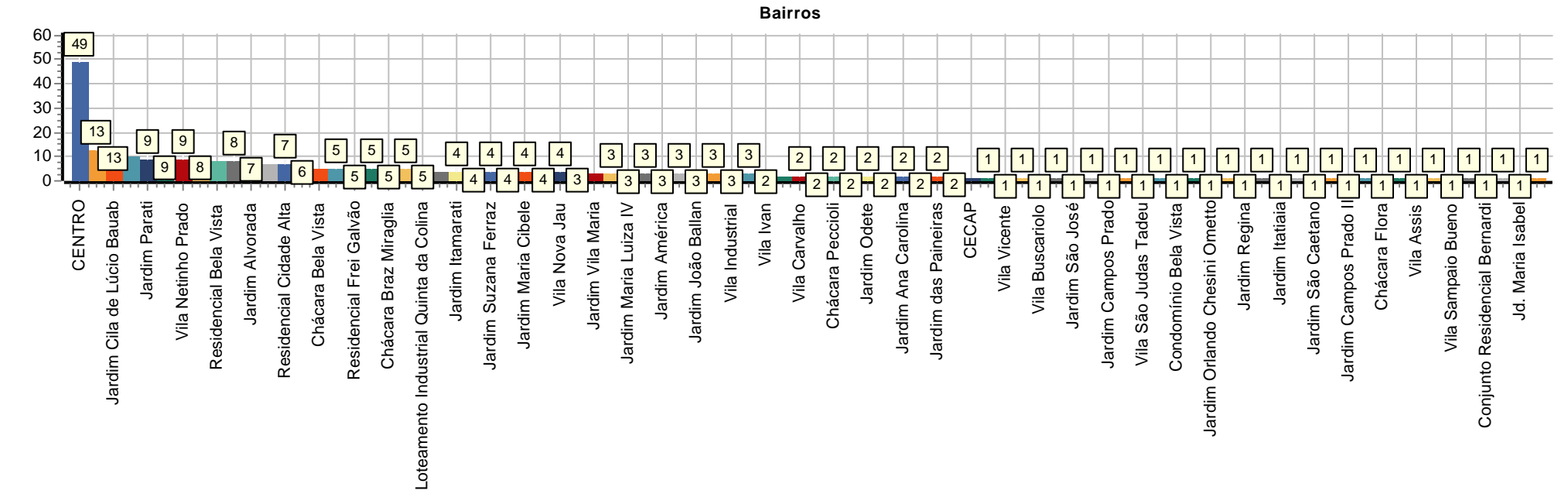
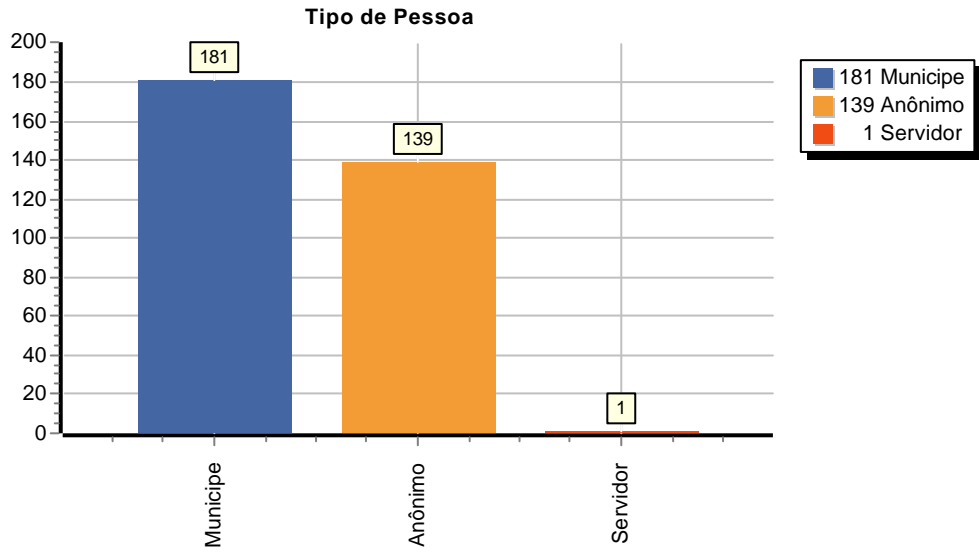
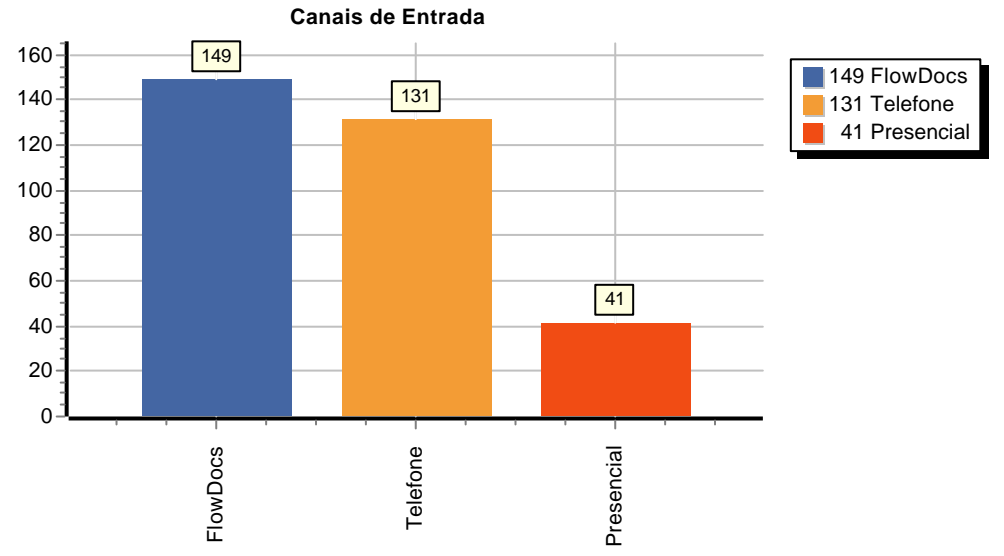
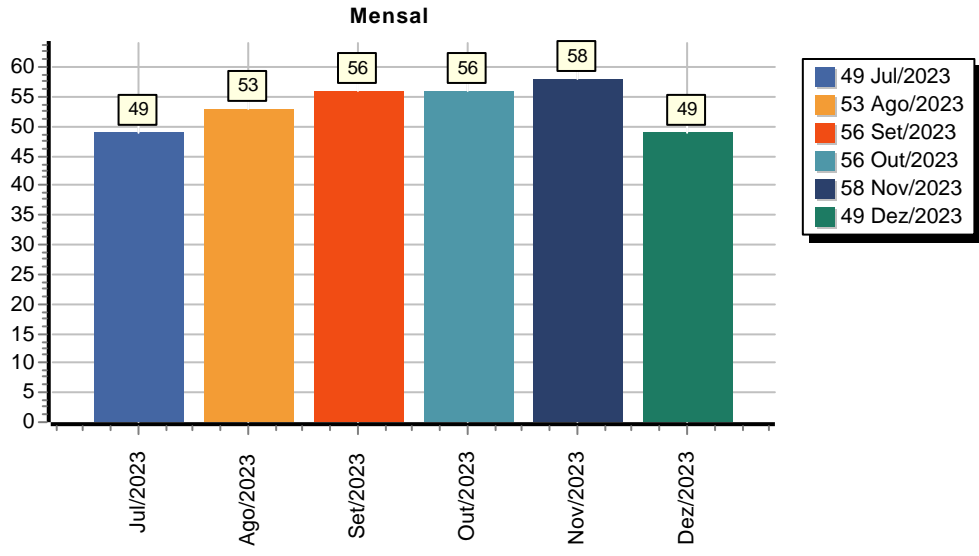
Secretaria de Meio Ambiente

De Julho de 2023 até Dezembro de 2023

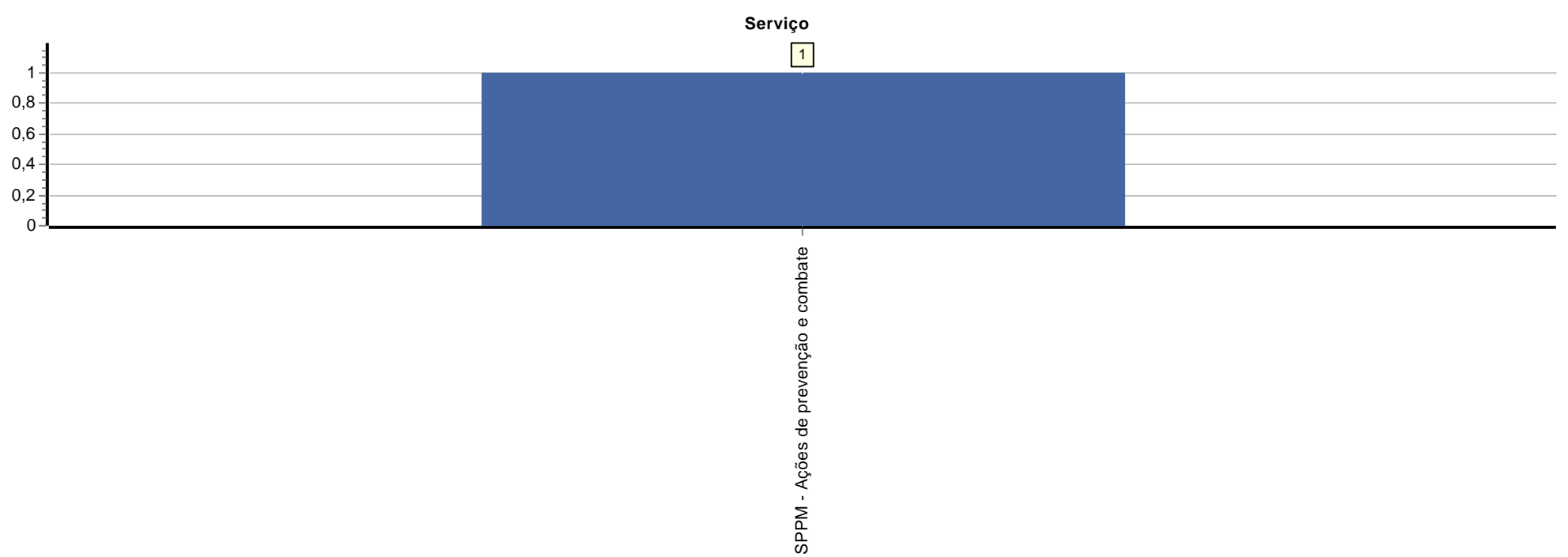
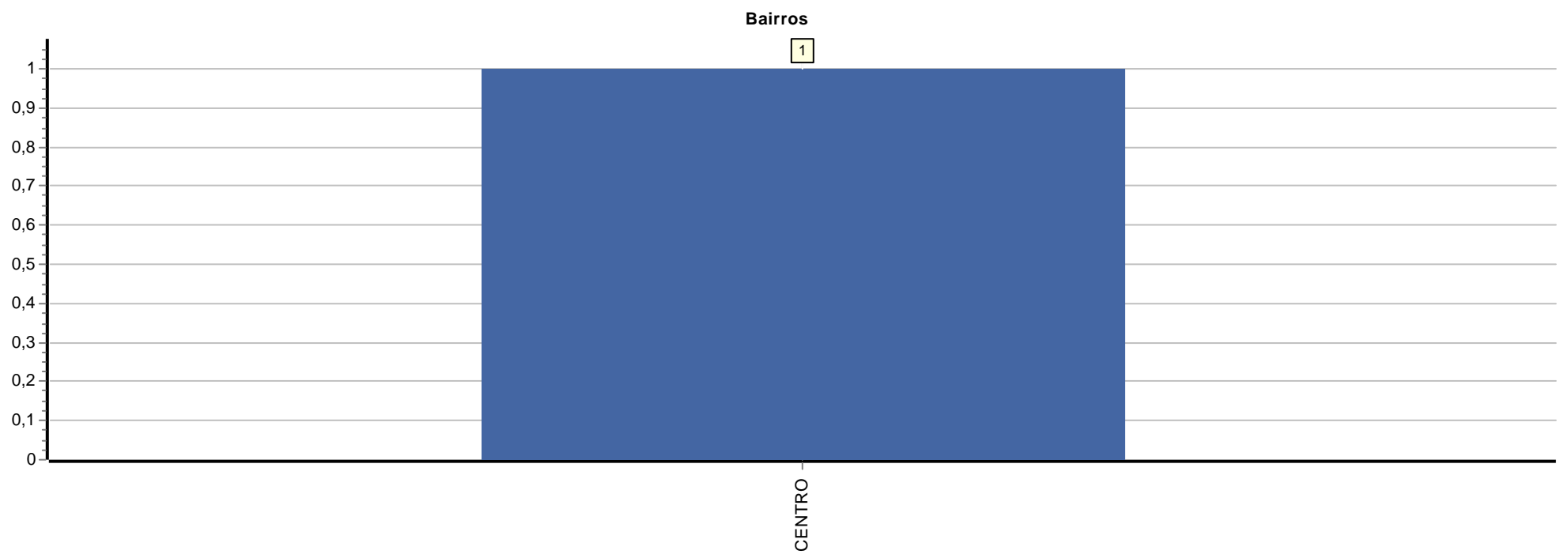
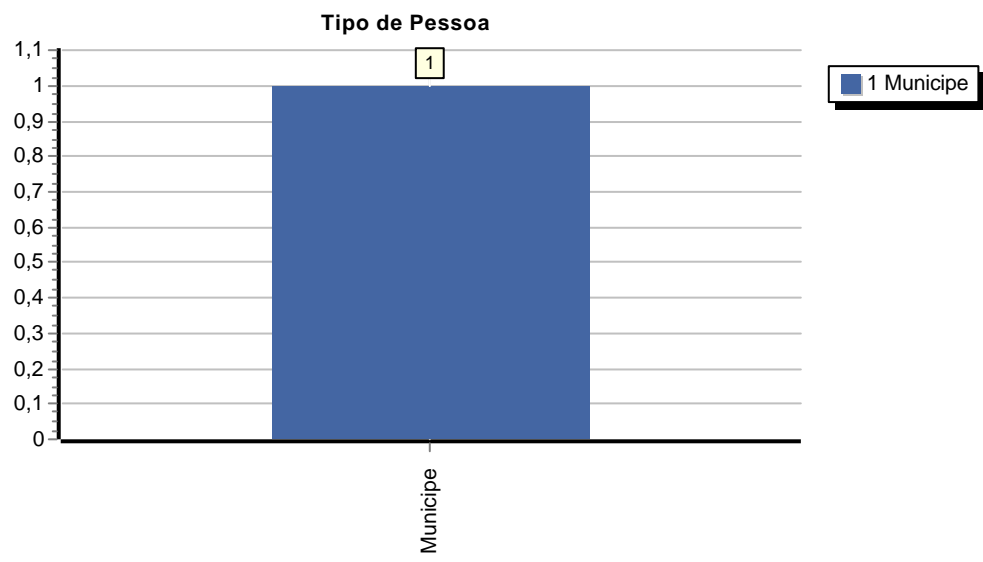
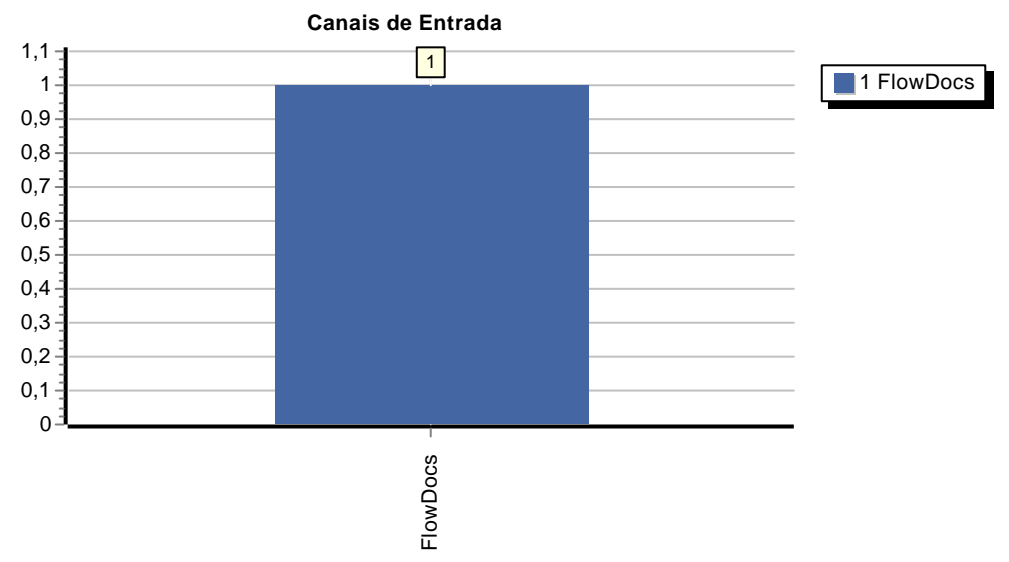
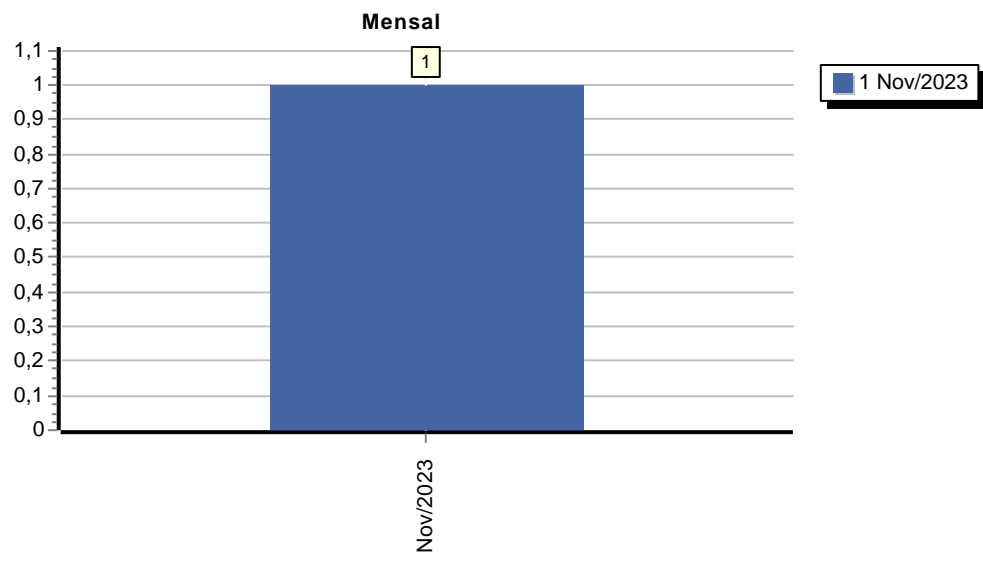


Secretaria de Mobilidade Urbana

De Julho de 2023 até Dezembro de 2023

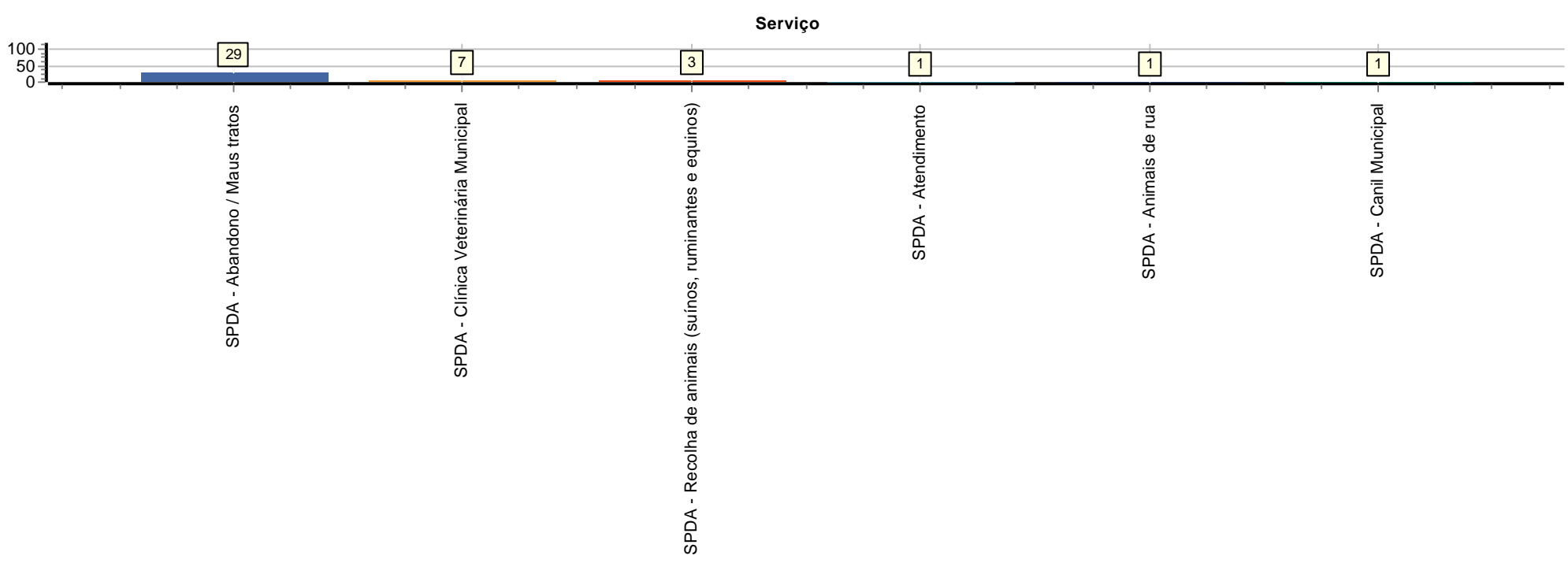
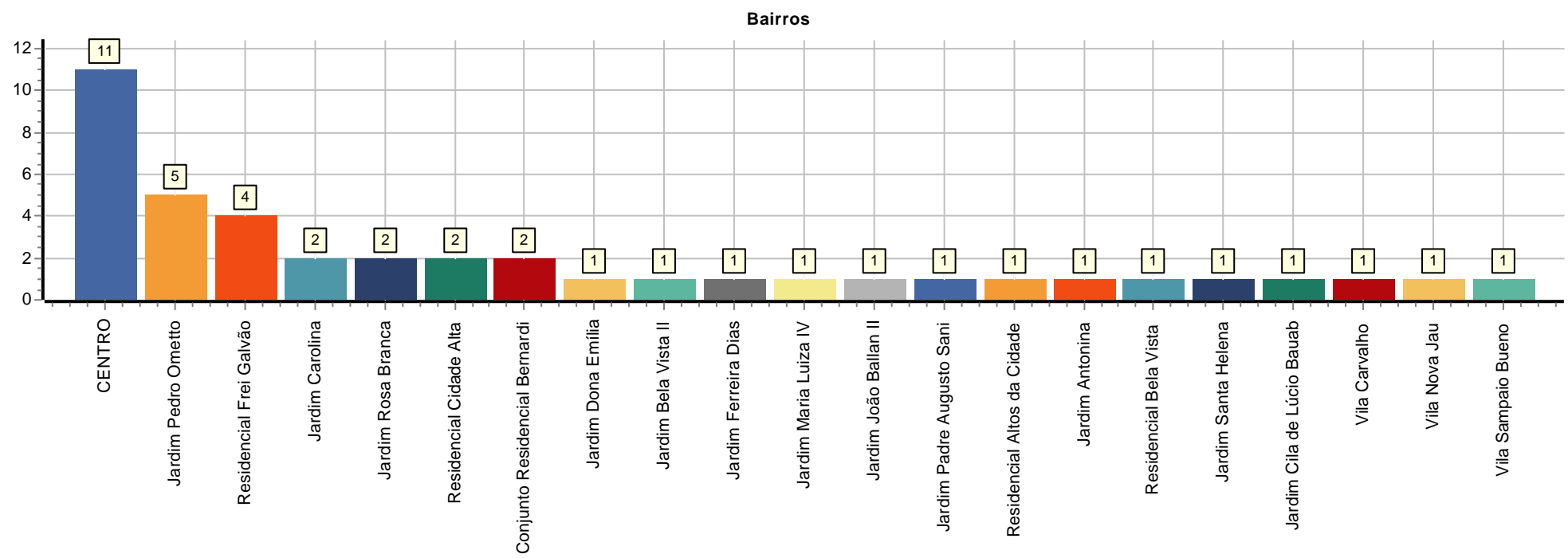
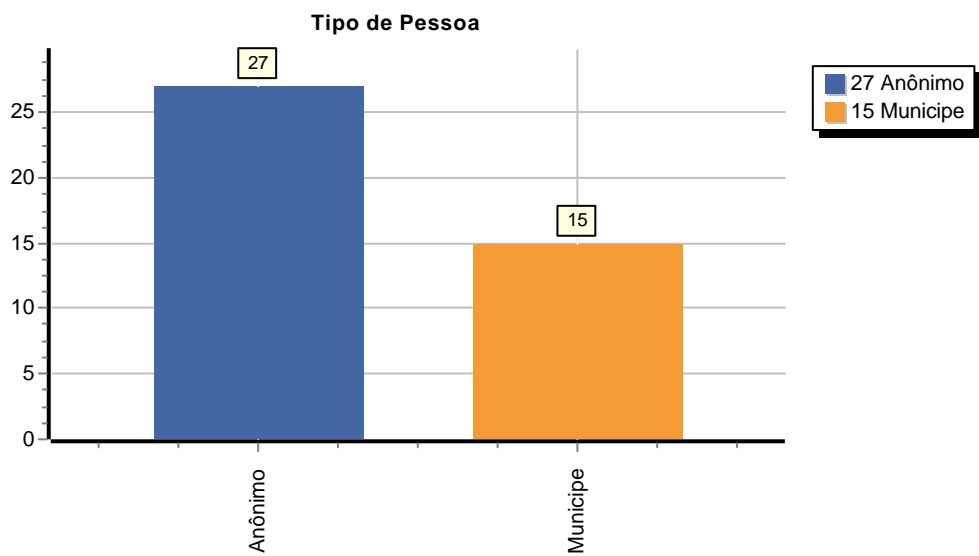
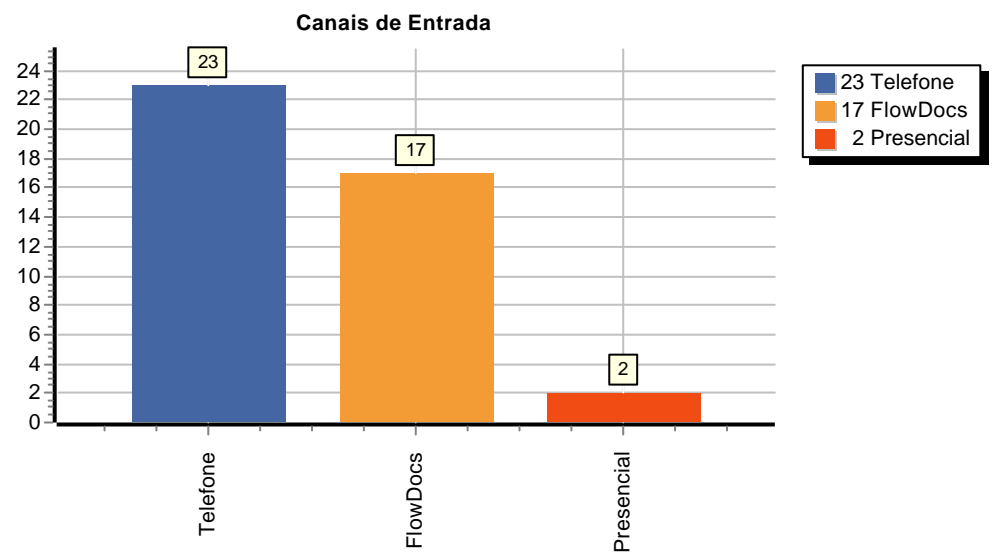
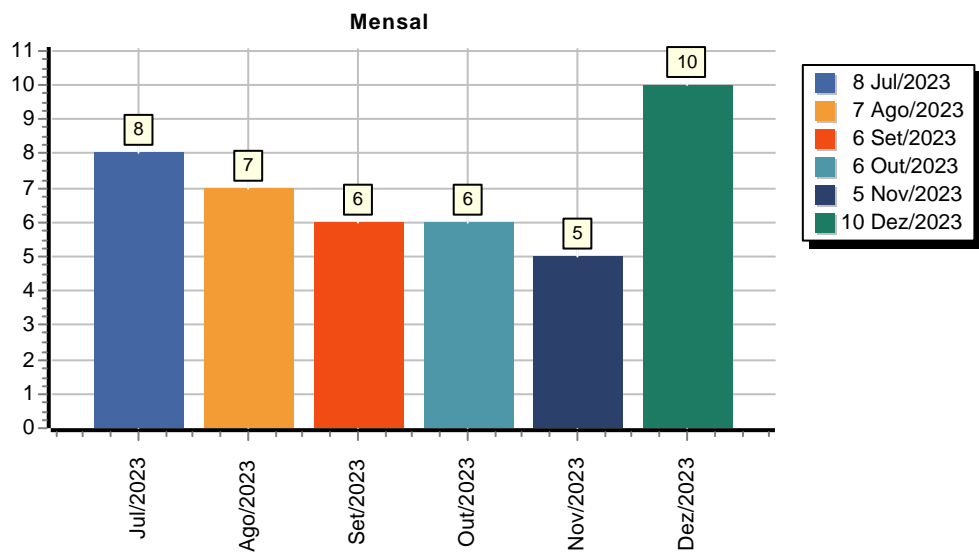


Secretaria de Políticas Públicas para as Mulheres
De Julho de 2023 até Dezembro de 2023



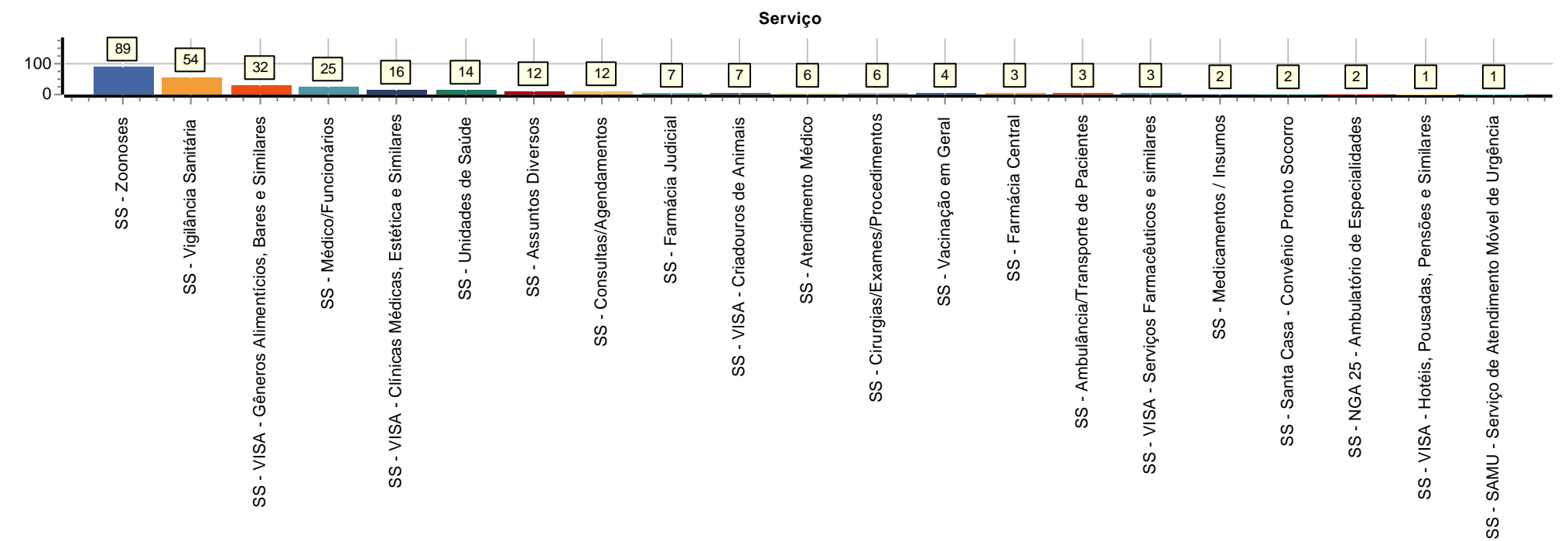
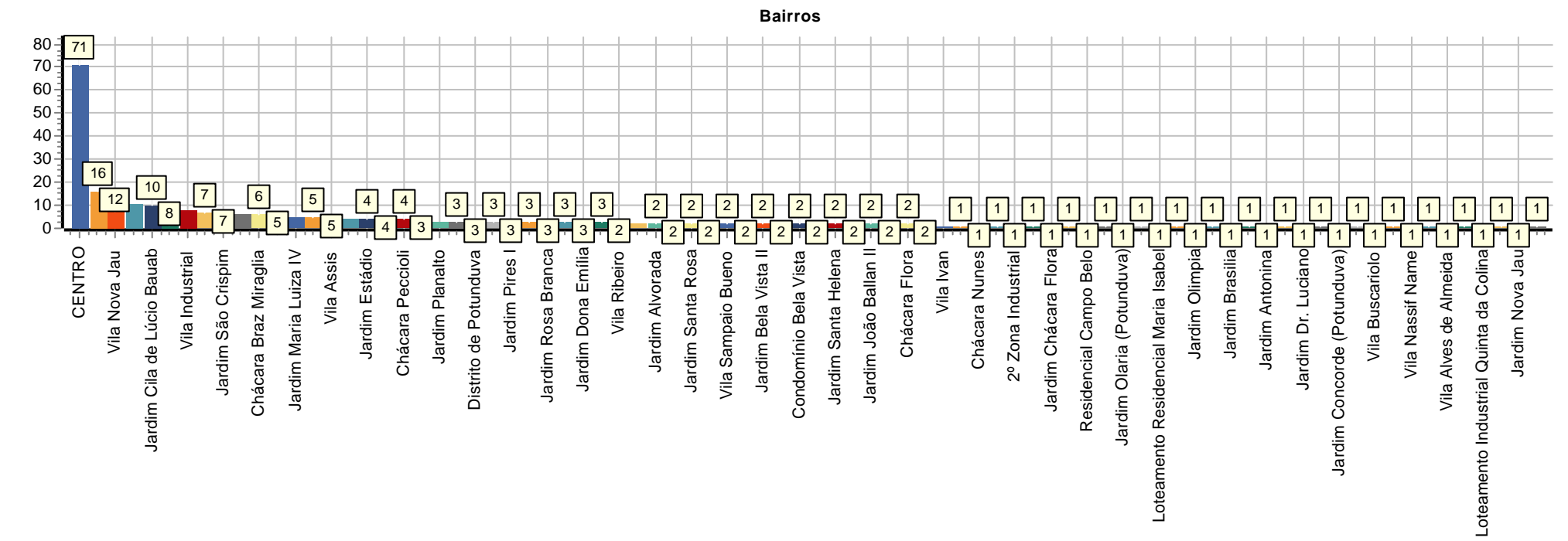
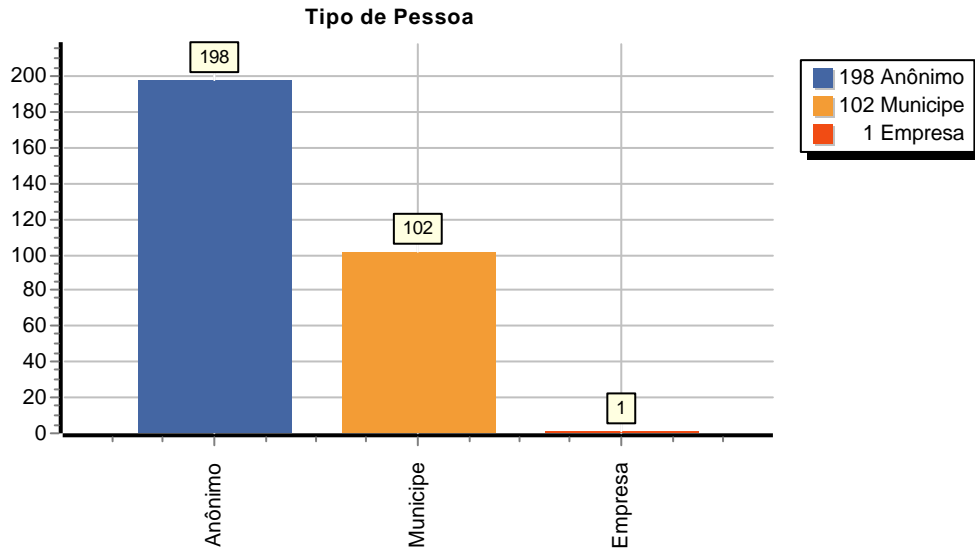
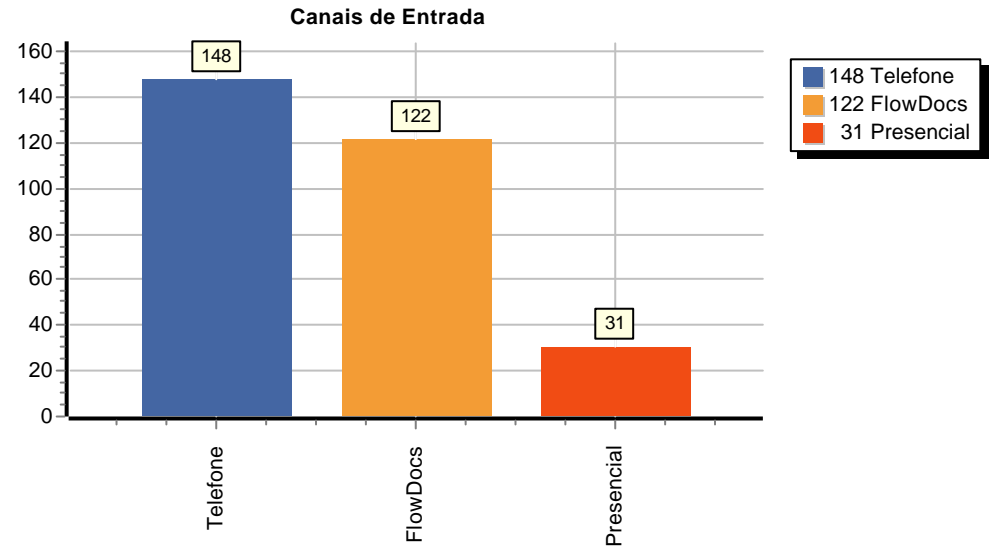
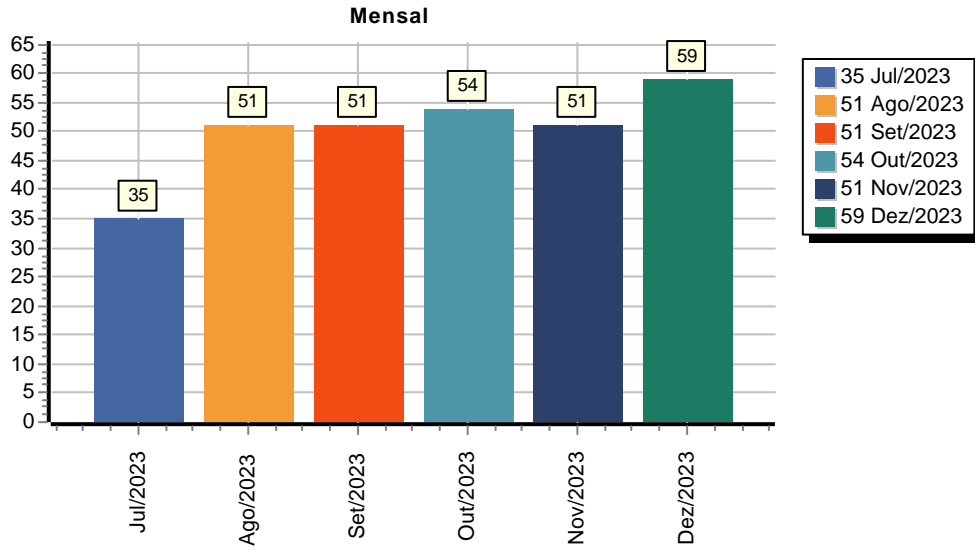
Secretaria de Proteção e Direito dos Animais

De Julho de 2023 até Dezembro de 2023



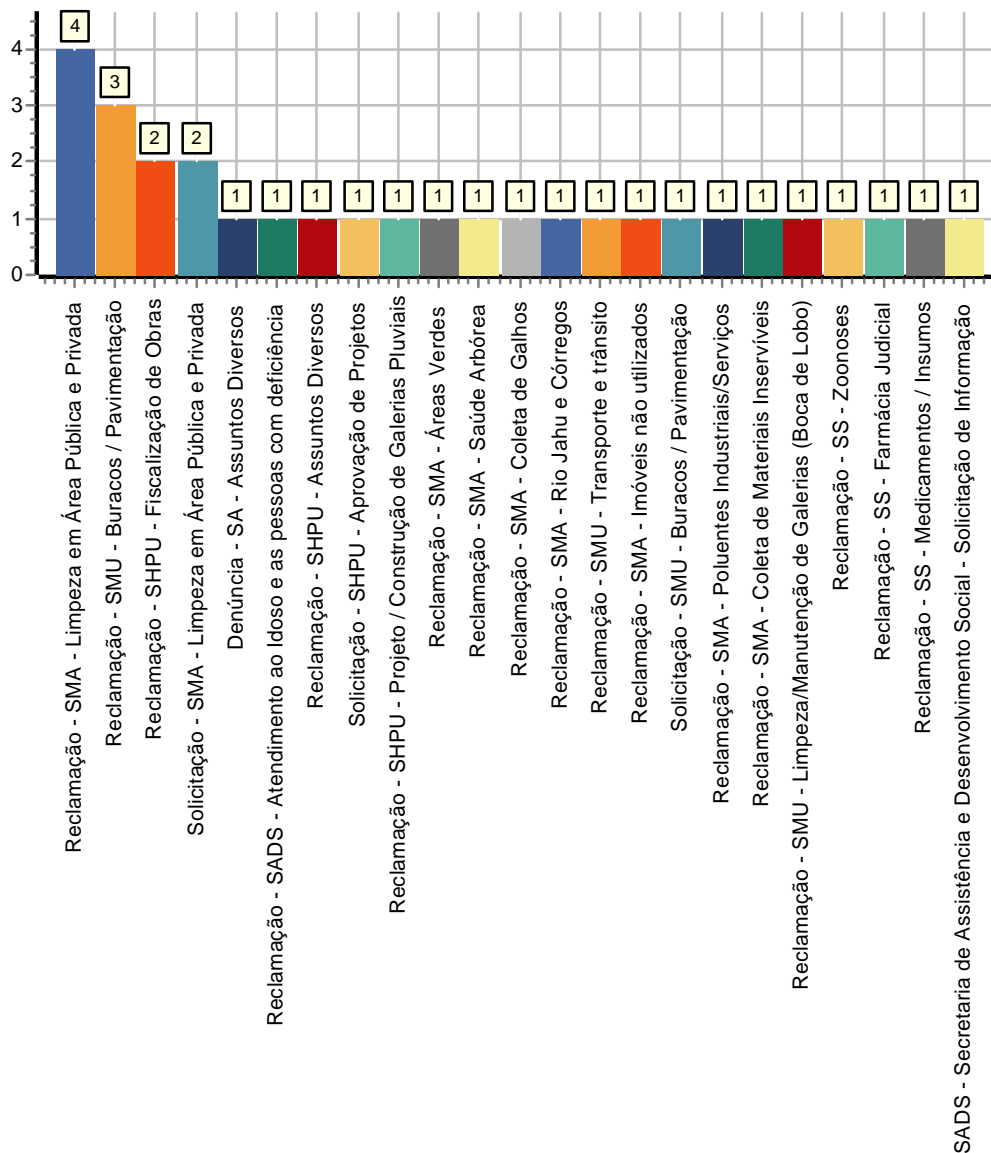
Secretaria de Saúde

De Julho de 2023 até Dezembro de 2023



Pesquisa de Satisfação - Ouvidoria Geral

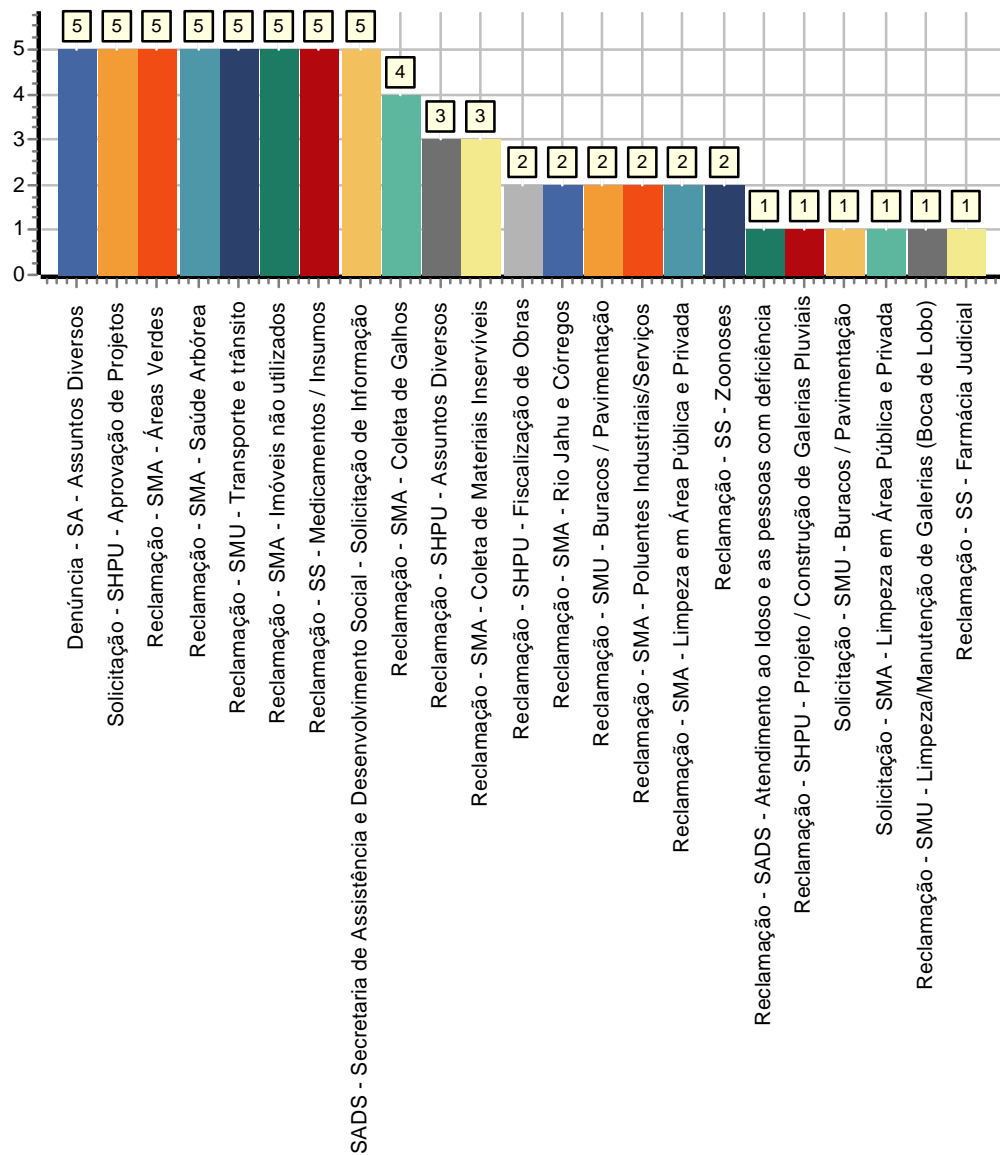
SERVIÇOS AVALIADOS De Julho de 2023 até Dezembro de 2023



- 4 Reclamação - SMA - Limpeza em Área Pública e Privada
- 3 Reclamação - SMU - Buracos / Pavimentação
- 2 Reclamação - SHPU - Fiscalização de Obras
- 2 Solicitação - SMA - Limpeza em Área Pública e Privada
- 1 Denúncia - SA - Assuntos Diversos
- 1 Reclamação - SADS - Atendimento ao Idoso e as pessoas com deficiência
- 1 Reclamação - SHPU - Assuntos Diversos
- 1 Solicitação - SHPU - Aprovação de Projetos
- 1 Reclamação - SHPU - Projeto / Construção de Galerias Pluviais
- 1 Reclamação - SMA - Áreas Verdes
- 1 Reclamação - SMA - Saúde Arbórea
- 1 Reclamação - SMA - Coleta de Galhos
- 1 Reclamação - SMA - Rio Jahu e Córregos
- 1 Reclamação - SMU - Transporte e trânsito
- 1 Reclamação - SMA - Imóveis não utilizados
- 1 Solicitação - SMU - Buracos / Pavimentação
- 1 Reclamação - SMA - Poluentes Industriais/Serviços
- 1 Reclamação - SMA - Coleta de Materiais Inservíveis
- 1 Reclamação - SMU - Limpeza/Manutenção de Galerias (Boca de Lobo)
- 1 Reclamação - SS - Zoonoses
- 1 Reclamação - SS - Farmácia Judicial
- 1 Reclamação - SS - Medicamentos / Insumos
- 1 SADS - Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social - Solicitação de Informação

MÉDIA DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

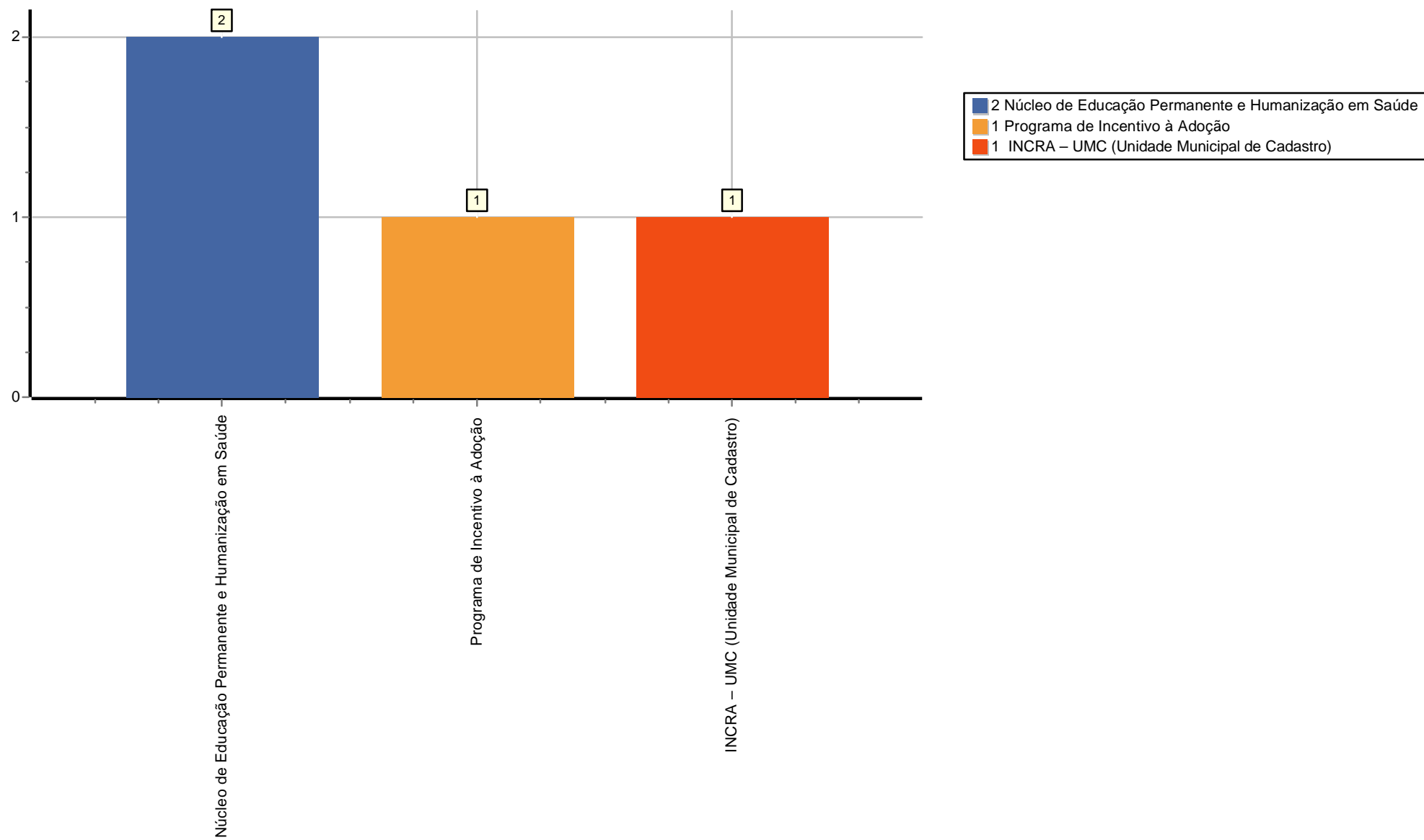
De Julho de 2023 até Dezembro de 2023



- 5 Denúncia - SA - Assuntos Diversos
- 5 Solicitação - SHPU - Aprovação de Projetos
- 5 Reclamação - SMA - Áreas Verdes
- 5 Reclamação - SMA - Saúde Arbórea
- 5 Reclamação - SMU - Transporte e trânsito
- 5 Reclamação - SMA - Imóveis não utilizados
- 5 SADS - Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social - Solicitação de Informação
- 4 Reclamação - SMA - Coleta de Galhos
- 3 Reclamação - SHPU - Assuntos Diversos
- 3 Reclamação - SMA - Coleta de Materiais Inservíveis
- 2 Reclamação - SHPU - Fiscalização de Obras
- 2 Reclamação - SMA - Rio Jahu e Córregos
- 2 Reclamação - SMU - Buracos / Pavimentação
- 2 Reclamação - SMA - Poluentes Industriais/Serviços
- 2 Reclamação - SMA - Limpeza em Área Pública e Privada
- 2 Reclamação - SS - Zoonoses
- 1 Reclamação - SADS - Atendimento ao Idoso e as pessoas com deficiência
- 1 Reclamação - SHPU - Projeto / Construção de Galerias Pluviais
- 1 Solicitação - SMU - Buracos / Pavimentação
- 1 Solicitação - SMA - Limpeza em Área Pública e Privada
- 1 Reclamação - SMU - Limpeza/Manutenção de Galerias (Boca de Lobo)
- 1 Reclamação - SS - Farmácia Judicial

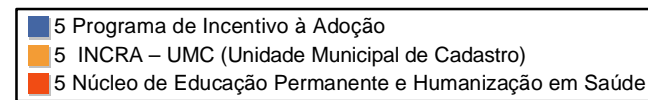
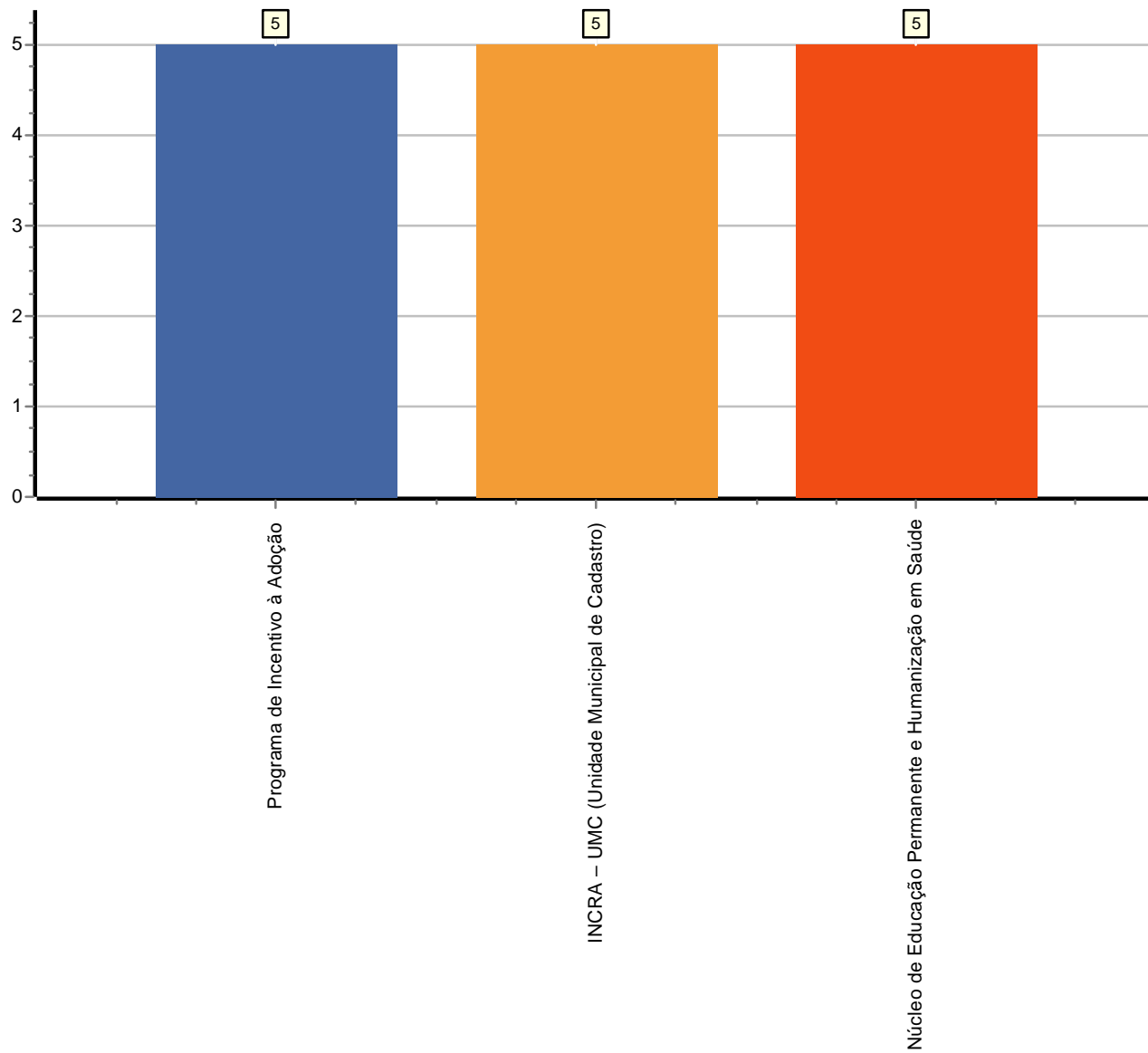
Pesquisa de Satisfação - Carta de Serviços

SERVIÇOS AVALIADOS
De Julho de 2023 até Dezembro de 2023



MÉDIA DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

De Julho de 2023 até Dezembro de 2023



Considerações Finais

O 10º Relatório de Gestão, compreendido entre os meses de Julho e Dezembro de 2023, 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, foram registradas 1.901 (mil, novecentos e uma) manifestações, sendo 58% anônimas, todas respondidas. A Secretaria de Meio Ambiente recebeu o maior número de protocolos, aproximadamente 37%, seguida pela Secretaria de Mobilidade Urbana com 17%.

Os campos “Tipo de Manifestação” e “Bairro” são escolhidos pelos manifestantes.

A pesquisa de satisfação, da Carta de Serviços e da Ouvidoria, 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 à 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 e limpeza de vias e áreas públicas, as solicitações são inseridas em cronogramas de execução, os quais são gerenciados pelas Secretarias competentes.

Nos casos de pedidos de manutenção em área particular, tais como: limpeza de terrenos, imóveis abandonados, construção de calçada, entre outros casos, os proprietários são orientados e/ou notificados em cumprimento às Leis vigentes.

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