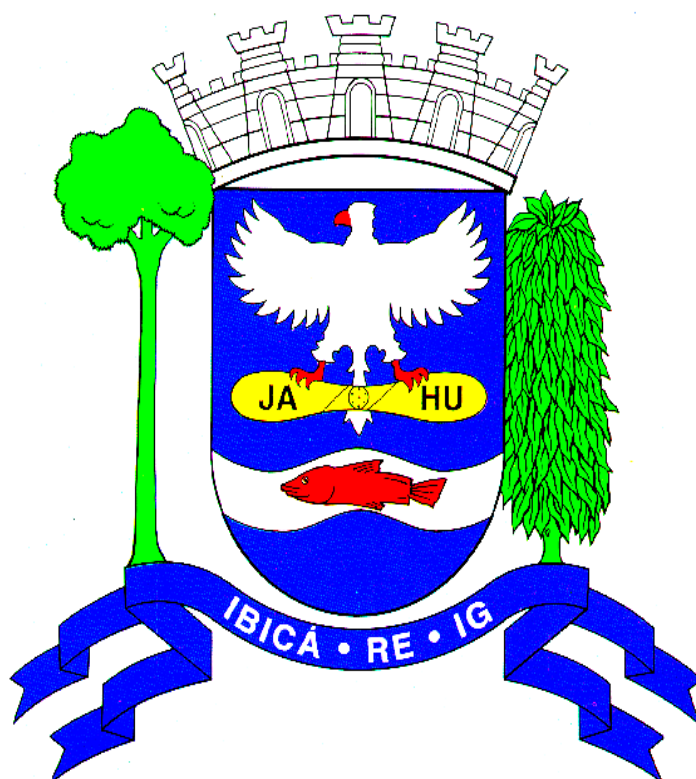


Prefeitura do Município de Jahu

Ouvidoria Geral



**1º Relatório Semestral
Dezembro a Maio/2019**

APRESENTAÇÃO

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

Instituída pela Lei Municipal nº 519/2018, 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.

Esclarecemos que no primeiro trimestre, do que se refere este relatório, a coleta de informações se deu de maneira manual, através de Processos Administrativos, mas possibilitando as primeiras análises.

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.

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

As manifestações podem ser realizadas de forma identificada, através de um simples cadastro, e de forma anônima, não sendo necessário informar nenhum dado, contudo, o cidadão 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 repassada 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

Rafael Lunardelli Agostini

Vice-prefeito

Sigefredo Griso

OGM - Ouvidoria Geral do Município

Ouvidor Geral: Luiz Urbano

Secretário Adjunto: Natali Ortiz Riveiro

Atendentes da Ouvidoria: Dilma Claro Tiburcio e Maira Regina Soares

SEAR - Secretaria de Administrações Regionais

Gestor: Antonio Claretti Pinto

Atendente: Cleber Davi Afonso

SA - Secretaria de Agricultura

Gestor: Antonio Abdo Junior

Atendente: Cibele Caseiro Lapadula

SADS - Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social

Gestor: Ruth Helena Floret Turini Claro

Atendente: Cibele Regina Martinez

SC - Secretaria de Comunicação

Gestor: Pedro Flores Junior

Atendente: Murilo Valbueno Surian

SCT - Secretaria de Cultura e Turismo

Gestor: Ricardo de Almeida Prado Bauer

Atendente: Rafael da Silva Peloso

SDT - Secretaria de Desenvolvimento e Trabalho

Gestor: Carlos Alexandre Ramos

Atendente: Jonathan Stucin

SEF - Secretaria de Economia e Finanças

Gestor: Silvia Helena Sorgi

Atendentes: Hermes Nereu Celestino

Lúcio José Fiorelli

SE - Secretaria de Educação

Gestor: Daltira Maria de Castro Piragine Tumolo

Atendente: Vanda Sueli Vendrame Peres

SESP - Secretaria de Esportes

Gestor: Celso Antonio Vequi Junior

Atendente: Elizangela Cristina de Souza Saquetto

SG - Secretaria de Governo

Gestor: José Carlos Batista Camilo

Atendentes: Ana Claudia Spirandeli Casalete

Helder Olivatto

Flavio Menezes Ferreira

SH - Secretaria de Habitação

Gestor: Giuliano Griso

Atendente: Egydio Regis Matielo Filho

SJDC - Secretaria de Justiça e Defesa da Cidadania

Gestores no período: Luiz Fernando Galvão Pinho

Rafael Toniato Mangerona

Atendente: Rodrigo Campanhã Ávila Franco

SMA - Secretaria de Meio Ambiente

Gestor: Elisio Eduardo Henriques Abussamra

Atendente: Luciana Cristina de Oliveira

SMU - Secretaria de Mobilidade Urbana

Gestor: Silvana Ribeiro

Atendente: Karina Paixão Alves dos Campos

SPPM - Secretaria de Políticas Públicas para Mulheres

Gestor: Candida Cristina Correa Ferreira Magalhães

Atendente: Thais Bortolozzo Testa

SP - Secretaria de Projetos

Gestor: Alessandro Rodrigo Scudilio

Atendente: Gabriela da Matta Guedes

SPDA - Secretaria de Proteção e Direito dos Animais

Gestor: Lucia Aparecida da Silva

Atendente: Natalia Stefanie Paschoalini

SS - Secretaria de Saúde

Gestor: Márcia Aparecida Nassif

Atendentes: Daniela Fernanda Grizzo Moya

Kelvin Thiago Giambelli

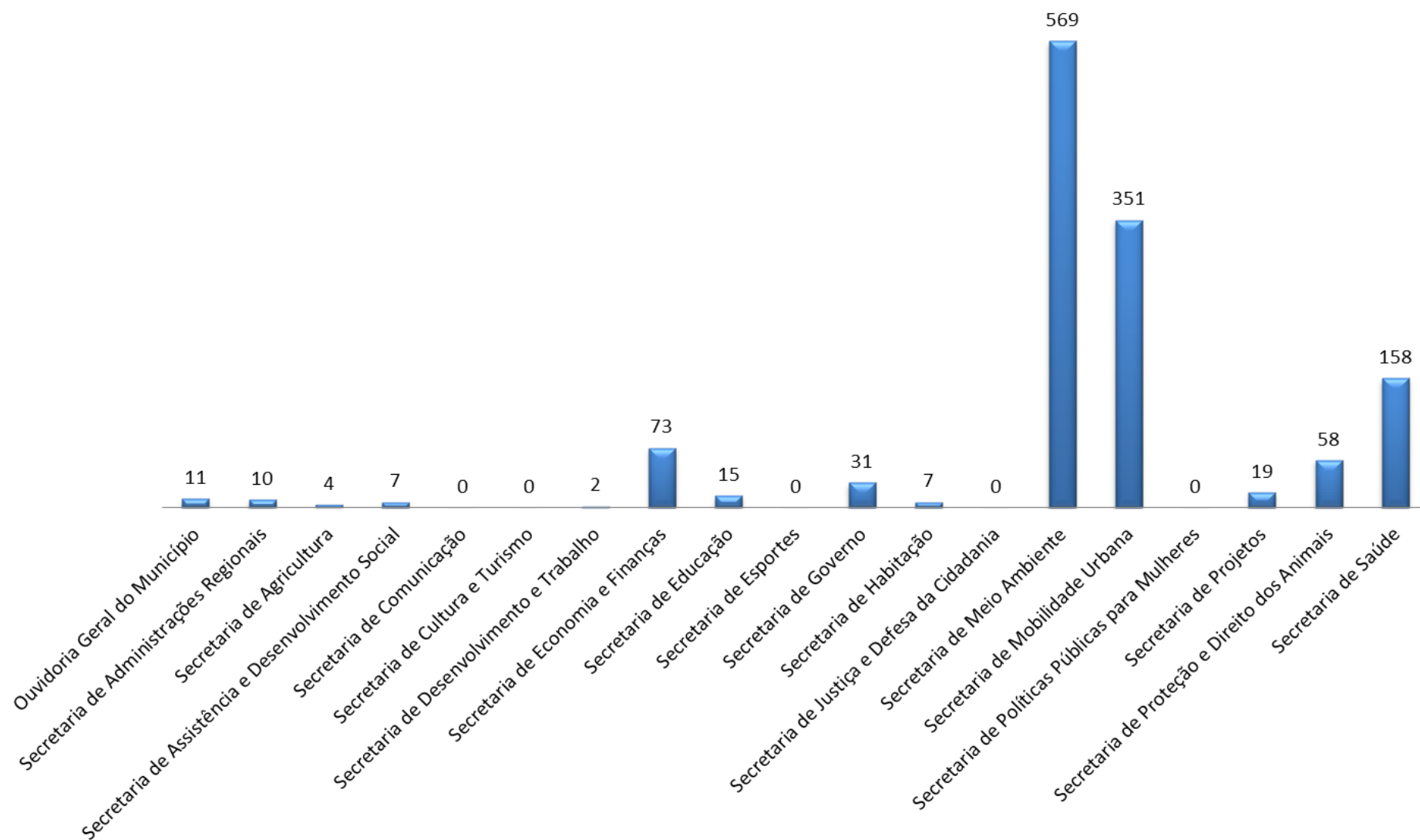
Observação:

Os atendentes e gestores são os funcionários cadastrados no Portal da Ouvidoria, responsáveis por responder as manifestações, podendo o último ser o Secretário da pasta ou não.

Total de Manifestações Recebidas no Período

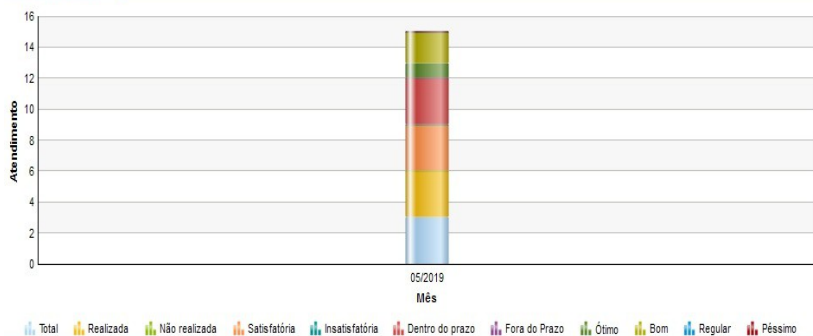
	Dezembro	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maiο	TOTAL
Ouvidoria Geral do Município	0	0	0	1	5	5	11
Secretaria de Administrações Regionais	1	4	1	0	1	3	10
Secretaria de Agricultura	0	0	1	0	1	2	4
Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social	0	0	5	0	0	2	7
Secretaria de Comunicação	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria de Cultura e Turismo	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria de Desenvolvimento e Trabalho	0	0	1	0	0	1	2
Secretaria de Economia e Finanças	5	7	15	12	15	19	73
Secretaria de Educação	0	0	0	4	4	7	15
Secretaria de Esportes	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria de Governo	7	7	2	3	6	6	31
Secretaria de Habitação	1	1	0	0	2	3	7
Secretaria de Justiça e Defesa da Cidadania	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria de Meio Ambiente	110	112	60	95	104	88	569
Secretaria de Mobilidade Urbana	52	49	45	54	90	61	351
Secretaria de Políticas Públicas para Mulheres	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria de Projetos	2	1	0	4	5	7	19
Secretaria de Proteção e Direito dos Animais	3	4	1	2	19	29	58
Secretaria de Saúde	20	17	18	33	40	30	158
TOTAL	201	202	149	208	292	263	1.315

Total de Manifestações Recebidas no Período

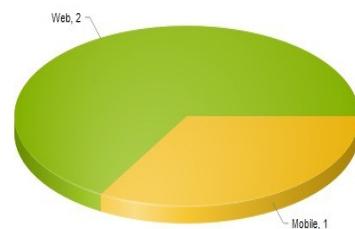


PESQUISA DE SATISFAÇÃO

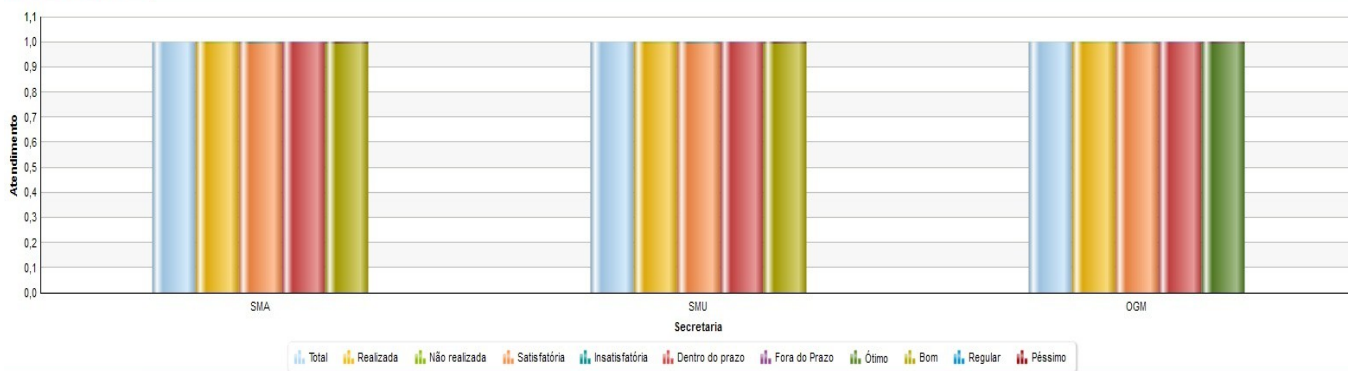
Pesquisa por Mês



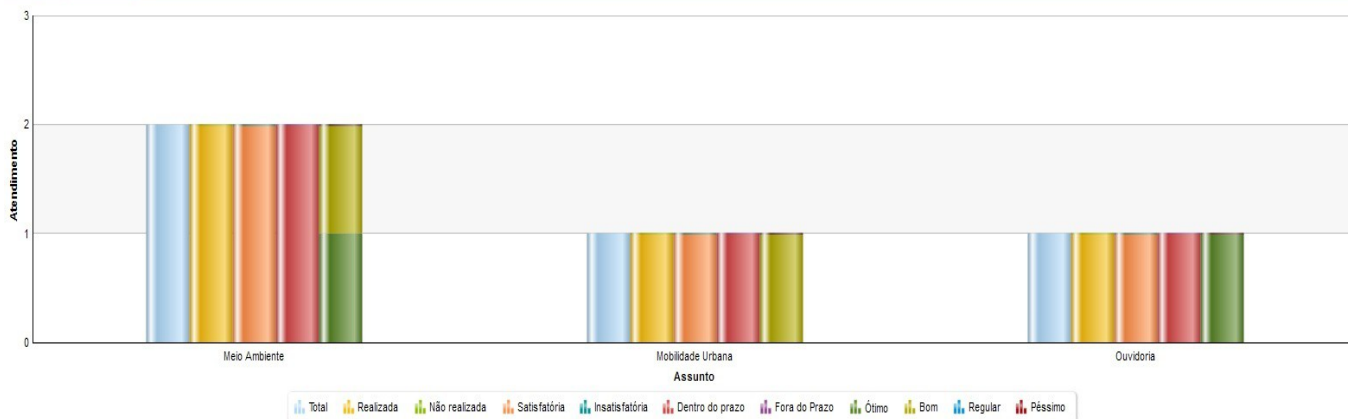
Canal de Entrada



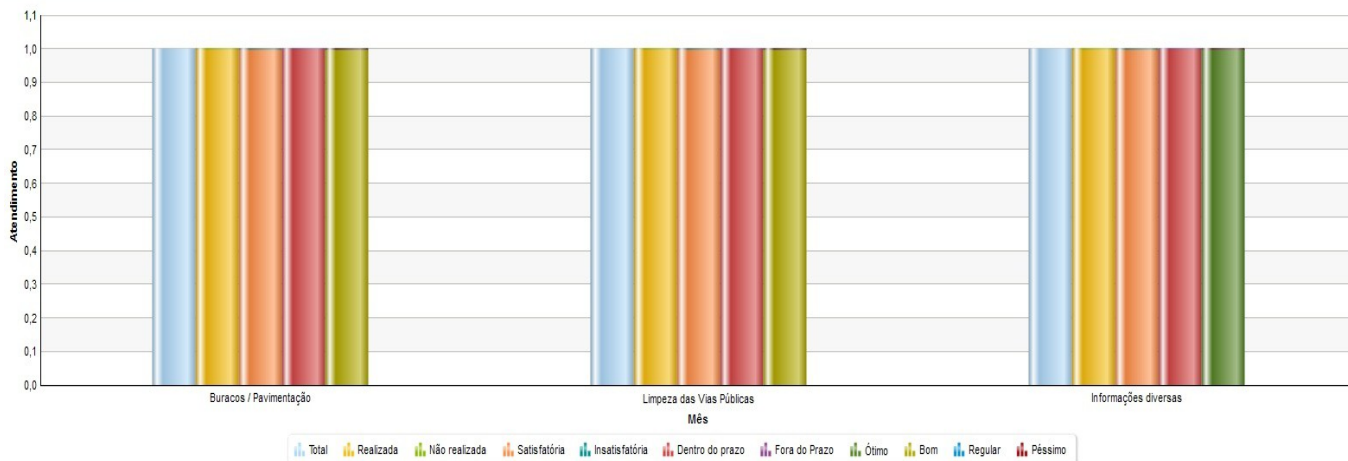
Pesquisa por Secretaria



Pesquisa por Assunto



Pesquisa por Serviço



CONSIDERAÇÕES FINAIS

O 1º Relatório Semestral, compreendido entre Dezembro de 2018 e Maio de 2019, 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 1.315 manifestações, tendo a Secretaria de Meio Ambiente o maior número de protocolos, cerca de 43%, e as Secretarias de Comunicação, Cultura e Turismo, Esportes, Justiça e Defesa da Cidadania e Políticas Públicas para Mulheres, sem registros.

A pesquisa de satisfação tem como objetivo mostrar o nível de satisfação do cidadão em relação à 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.

Podemos concluir que com a implantação da Ouvidoria Municipal a população teve um ganho significativo, pois no dia a dia o novo canal de comunicação vem se consolidando, em parceria com as Secretarias, sanando problemas apresentados neste semestre.