

Prefeitura do Município de Jahu

Ouvidoria Geral



**3º Relatório de Gestão
Dezembro/2019 a Maio/2020**

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Geral do Município de Jahu tem por objetivo assegurar, de modo permanente e eficaz, a preservação dos princípios da legalidade, 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.

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.

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

Rafael Lunardelli Agostini

Vice-prefeito

Sigefredo Griso

OGM – Ouvidoria Geral do Município

Ouvidor Geral: Luiz Urbano

Secretário Adjunto: Natali Ortiz Riveiro

Atendentes: Maira Regina Soares e Thiago dos Santos Paim

SEAR - Secretaria de Administrações Regionais

Gestor: Antônio Claretti Pinto

Atendentes: Cleber Davi Afonso

Dimpna Sobrinho de Oliveira Marques

SA - Secretaria de Agricultura

Gestor: Antônio Abdo Junior

Atendente: Cibele Caseiro Lapadula

SADS - Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social

Gestor: Ruth Helena Floret Turini Claro

Atendentes: Cibele Regina Martinez

Isabela Piragine Nuñez

SC - Secretaria de Comunicação

Gestor: Pedro Flores Junior

Atendentes: Rosangela Maria Amalia Cabanas Cabrioli

Carlos Alberto Sabatino

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: Danilo Trajai Zorzin

Hermes Nereu Celestino

Lúcio José Fiorelli

SE - Secretaria de Educação

Gestor: Daltira Maria de Castro Piragine Tumolo

Atendentes: Vanda Sueli Vendrame Peres

Jordana Vomero T Paulino

SESP - Secretaria de Esportes

Gestor: Celso Antonio Vequi Junior

Atendente: Elizangela Cristina de Souza Saquette

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

Gestor: Rafael Toniato Mangerona

Atendentes: Paulo Francisco Borges Junior

SMA - Secretaria de Meio Ambiente

Gestor: Reinaldo Rogerio Russi

Atendente: Luciana Cristina de Oliveira

SMU - Secretaria de Mobilidade Urbana

Gestor: Silvana Ribeiro

Atendentes: Carla Maria Alves Pereira

Karina Paixão Alves dos Campos

SPPM - Secretaria de Políticas Públicas para Mulheres

Gestor: Cândida Cristina Correa Ferreira Magalhães

Atendente: Thais Bortolozzo Testa

SP - Secretaria de Projetos

Gestor: Alessandro Rodrigo Scudilio

Atendentes: Ana Beatriz Marchezini

Gabriela da Matta Guedes

SPDA - Secretaria de Proteção e Direito dos Animais

Gestor: Lucia Aparecida da Silva

Atendentes: Natalia Stefanie Paschoalini

Maria Augusta Sabadine

Rodolfo Fragnan Segolin

SS - Secretaria de Saúde

Gestor: Márcia Aparecida Nassif

Atendentes: Daniela Fernanda Grizzo Moya

Kelvin Thiago Giambelli

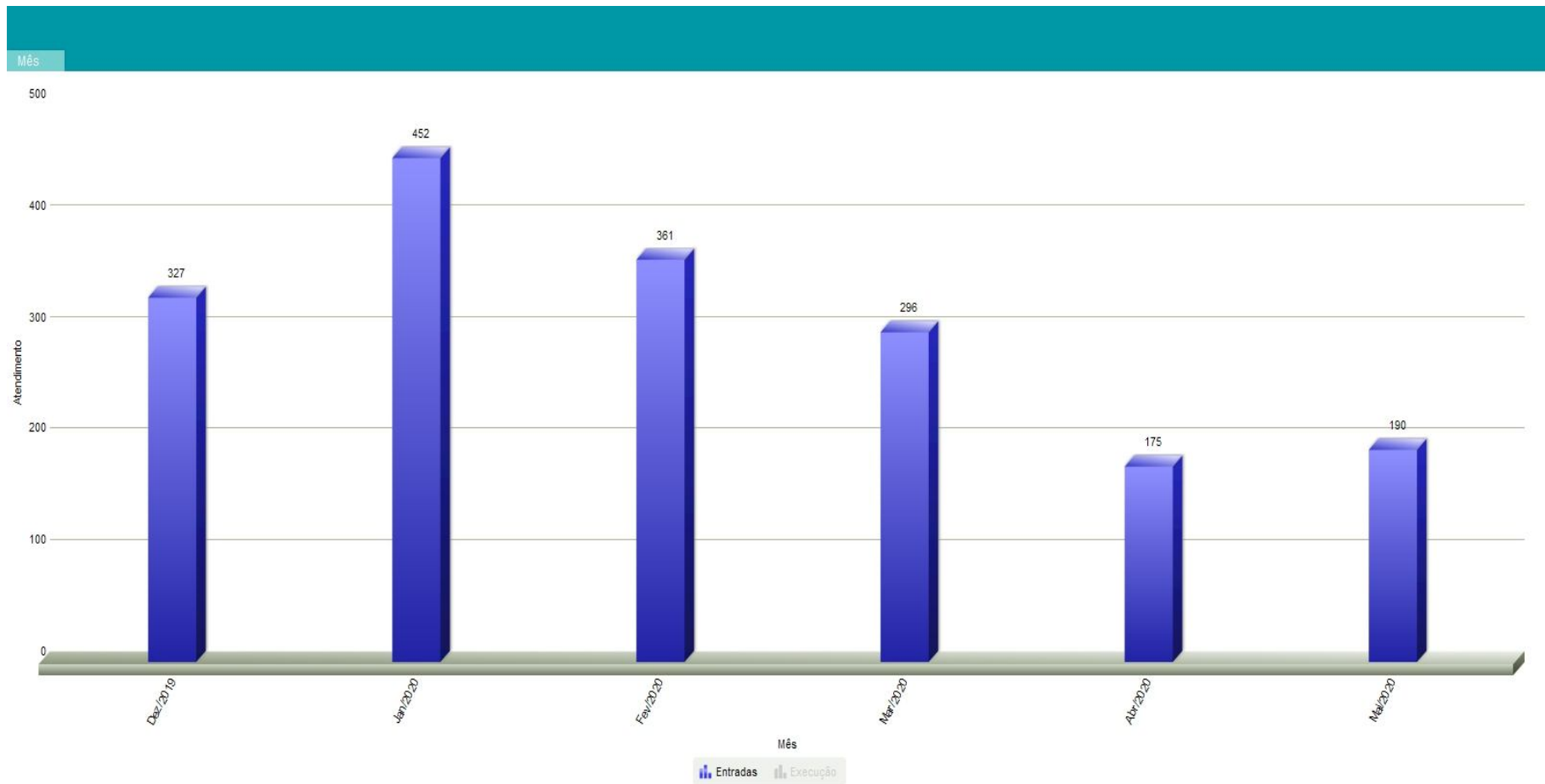
Fernando Tadeu de Moura

Frederico dos Santos Paixão

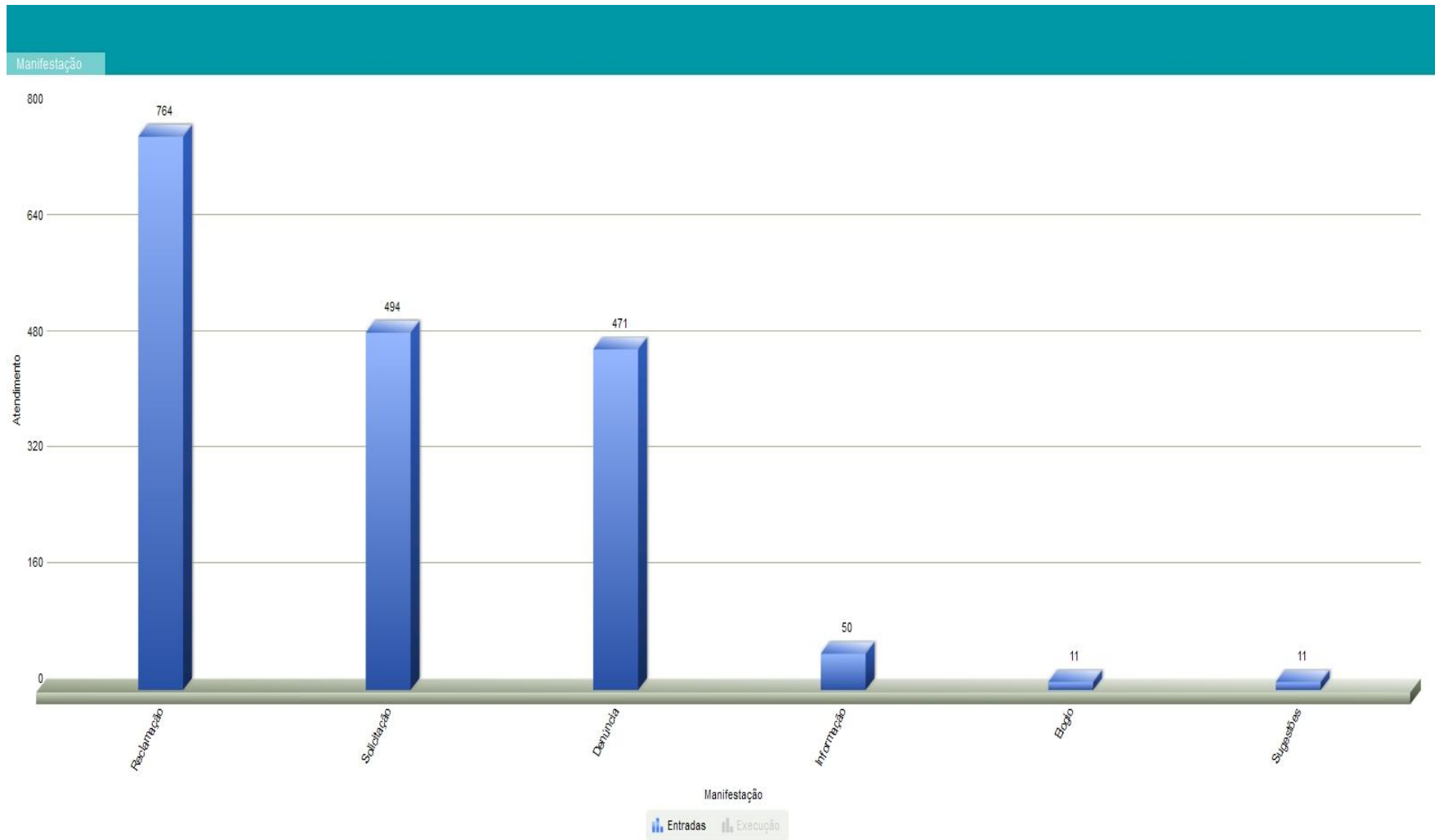
Observação: Os atendentes e gestores são os(as) servidores(as) cadastrados(as) no Portal da Ouvidoria, responsáveis por responder as manifestações, podendo o último ser o Secretário da pasta ou não.

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

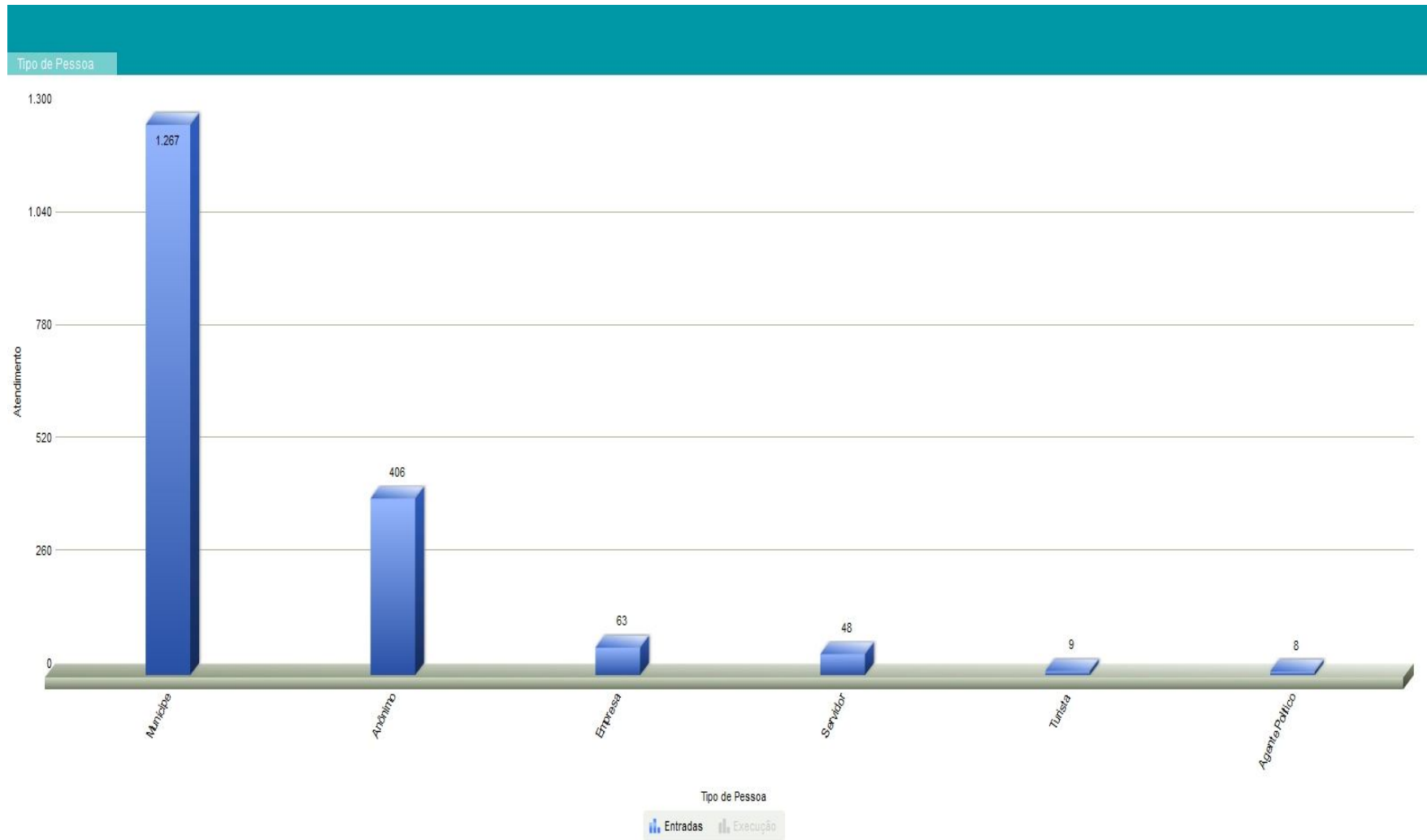
Por mês



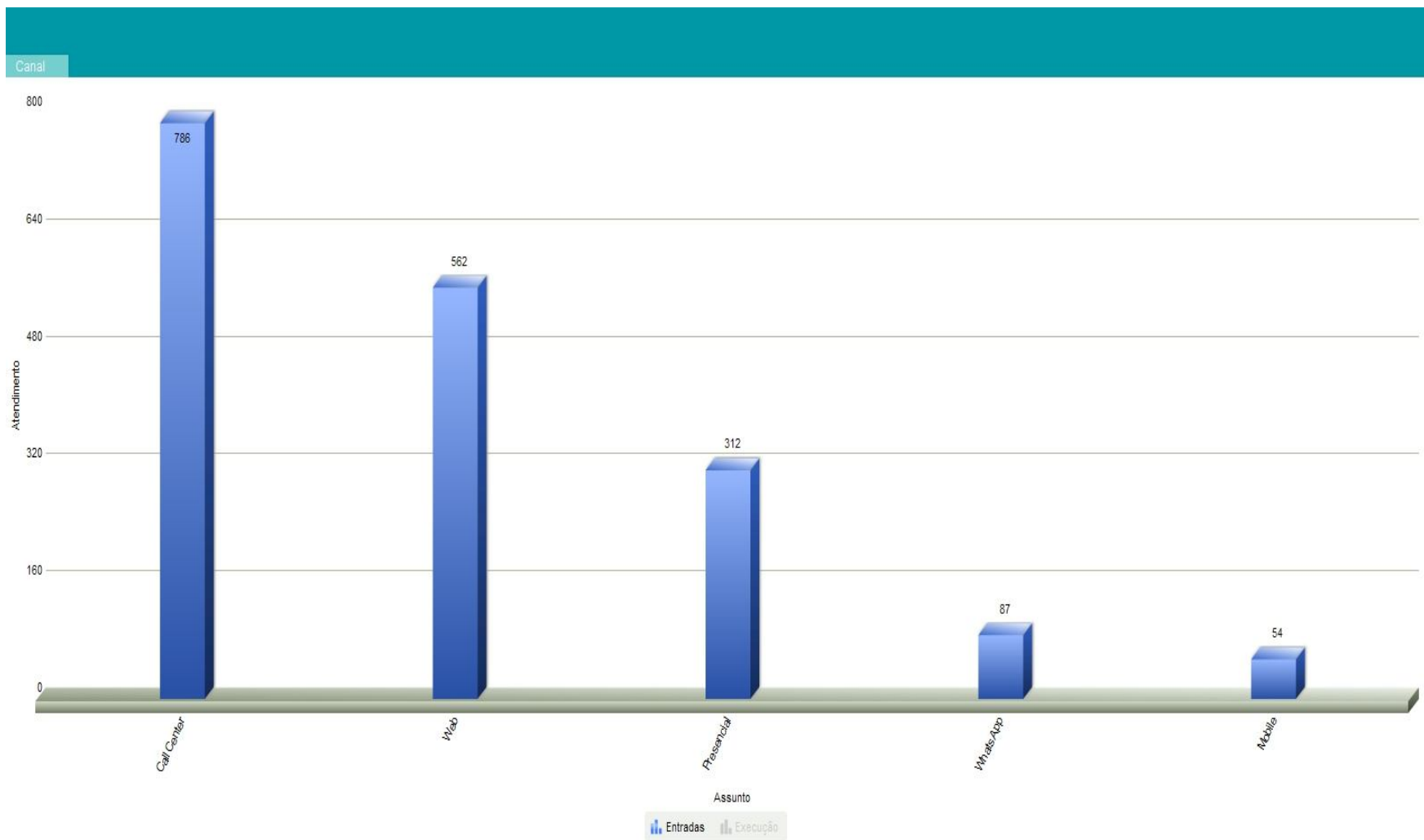
Tipos de Manifestações



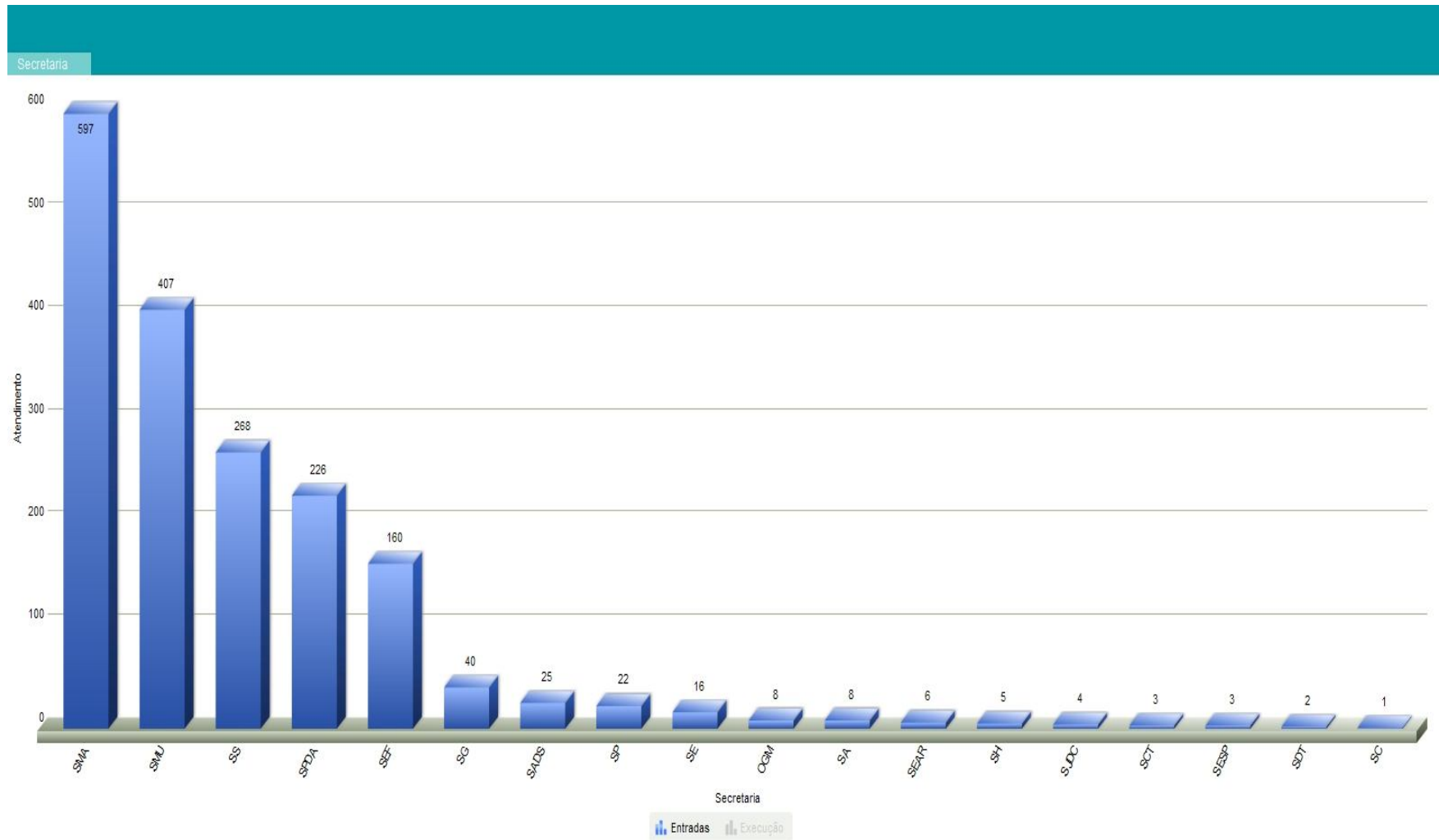
Tipos de Manifestantes



Canais de Entrada

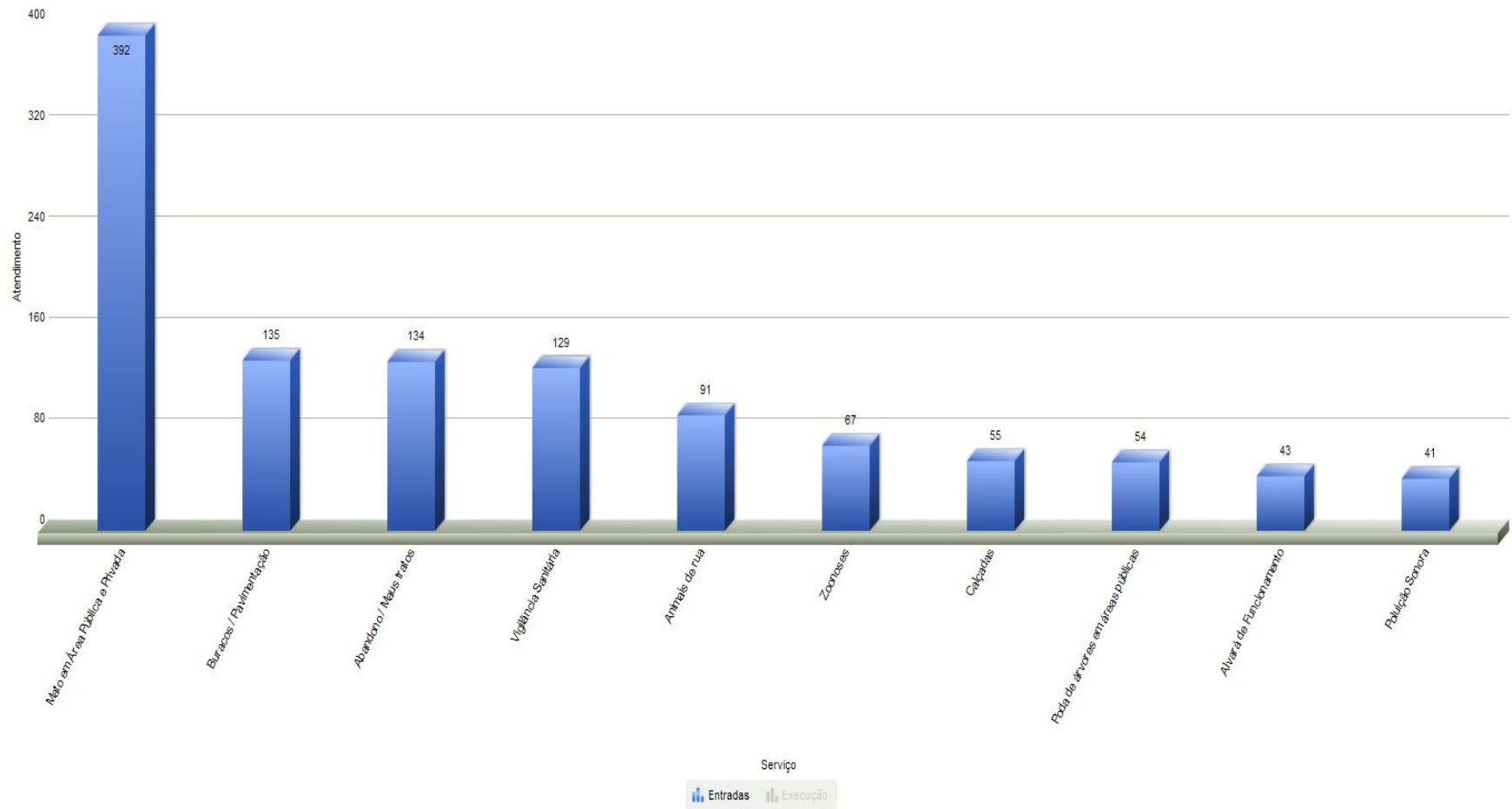


Secretarias



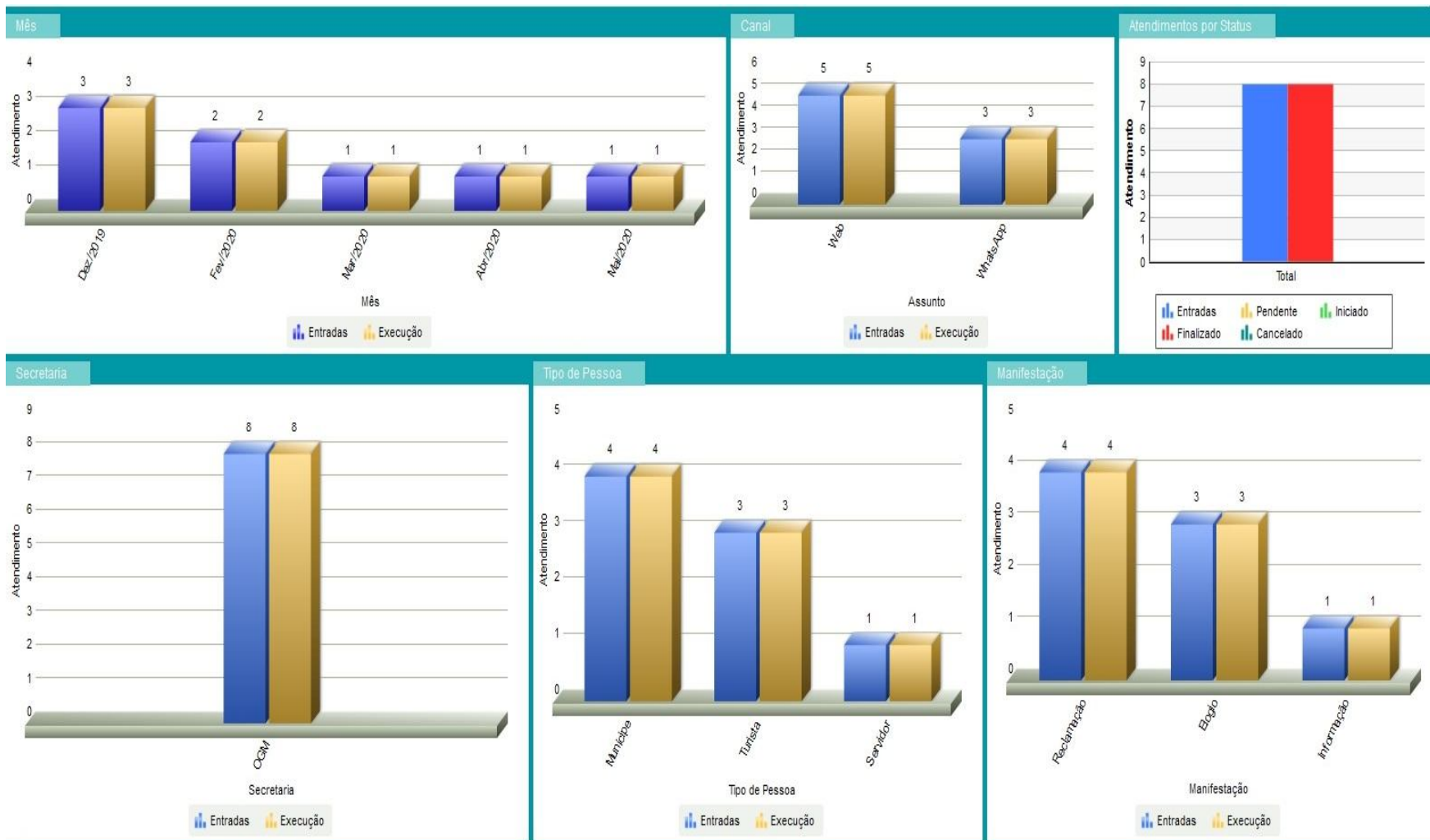
Serviços mais solicitados

Serviço (Top 10)

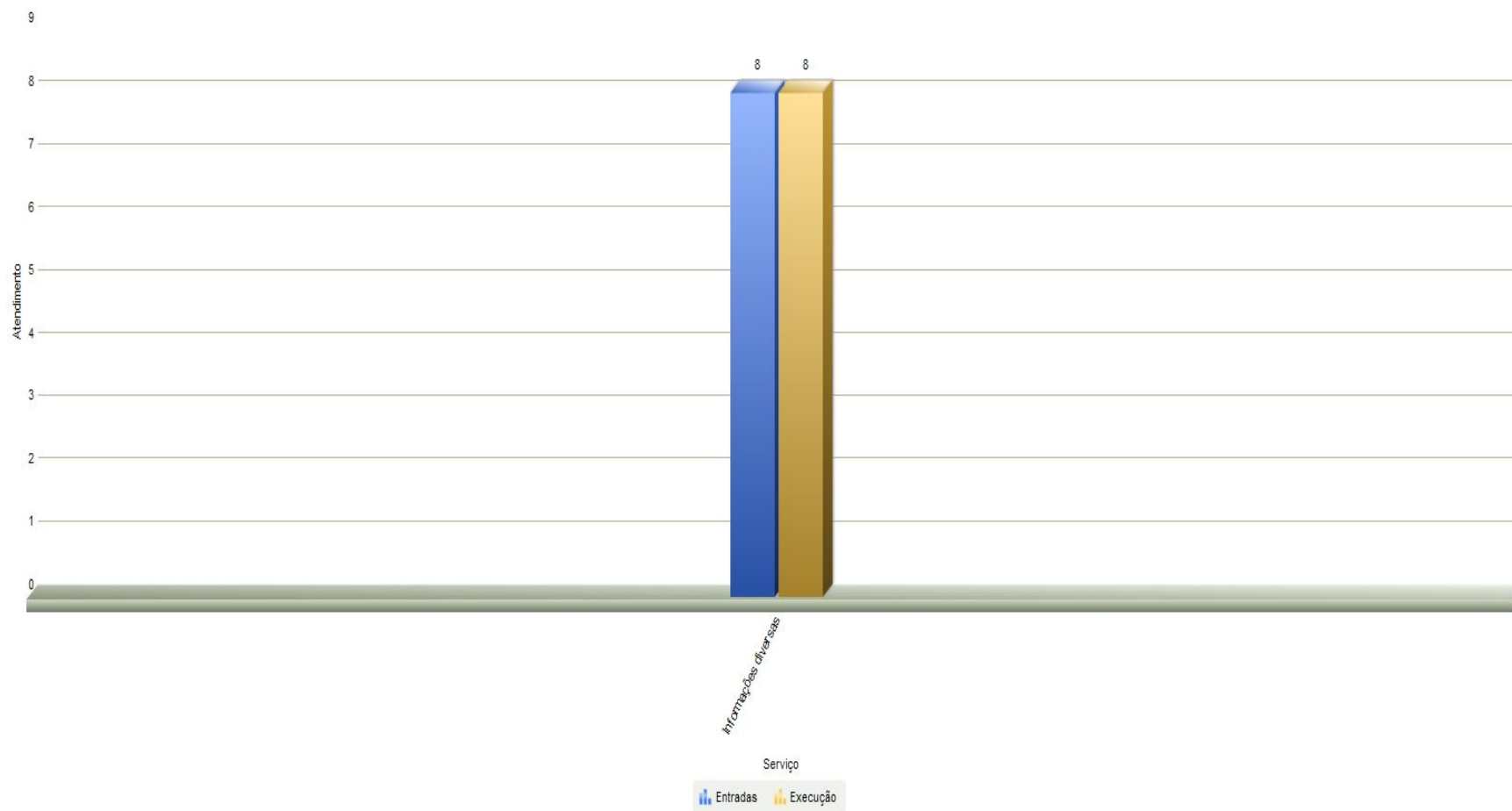


Resumo das Manifestações por Secretarias

OGM - Ouvidoria Geral do Município

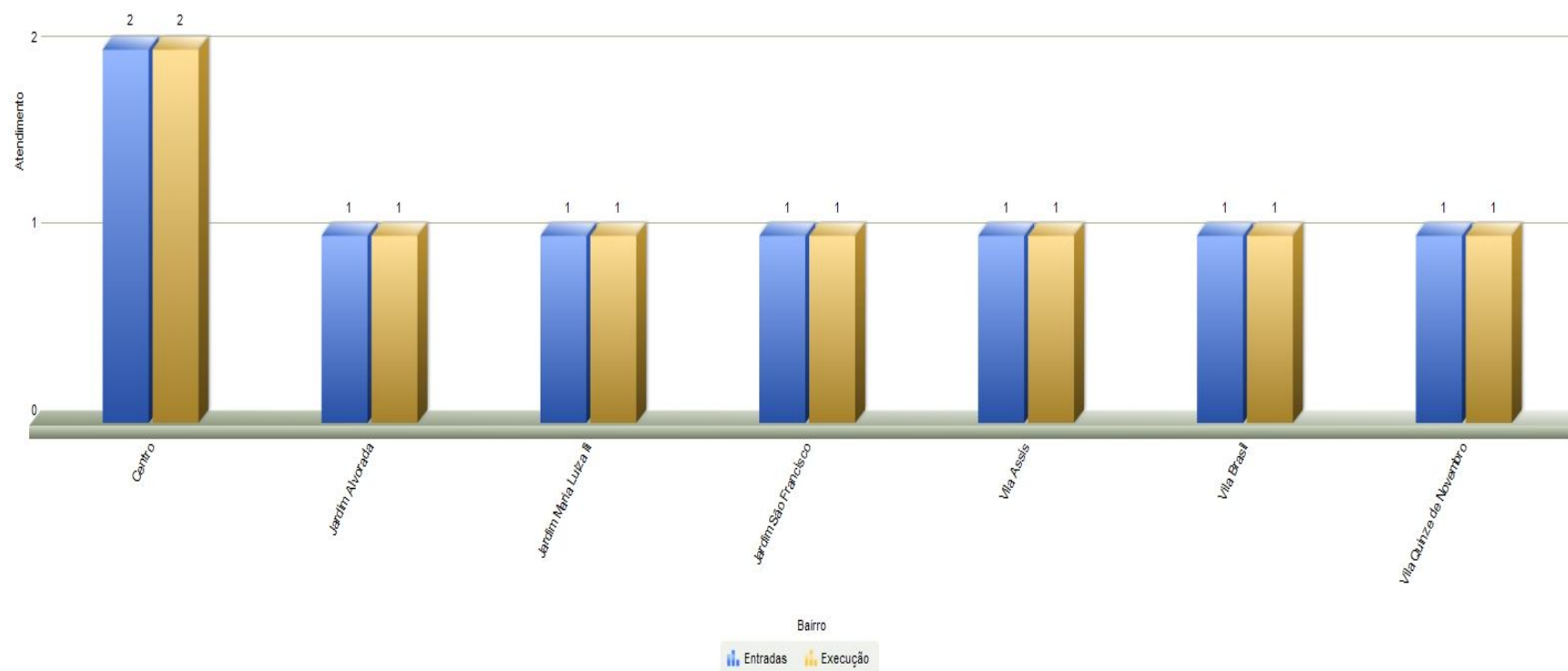


Serviço (Top 10)

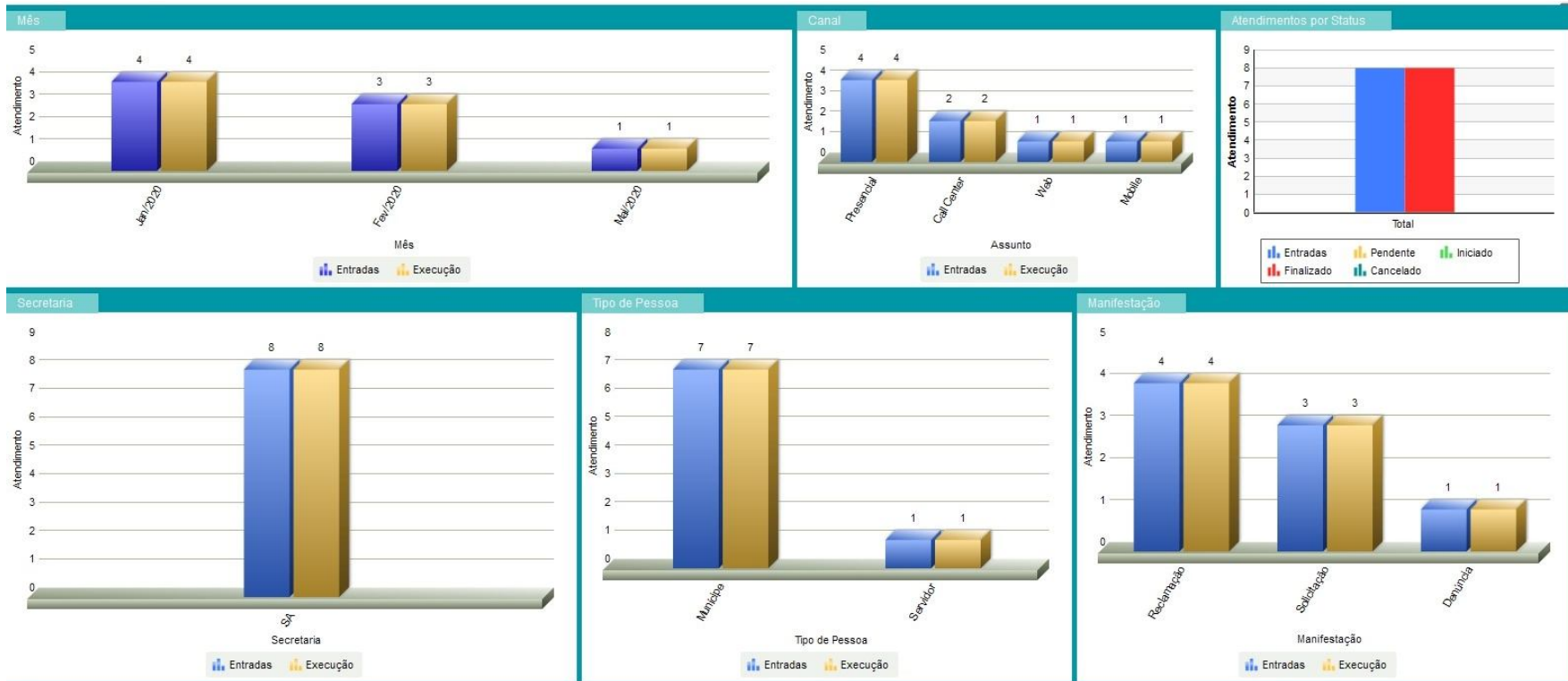


Bairro

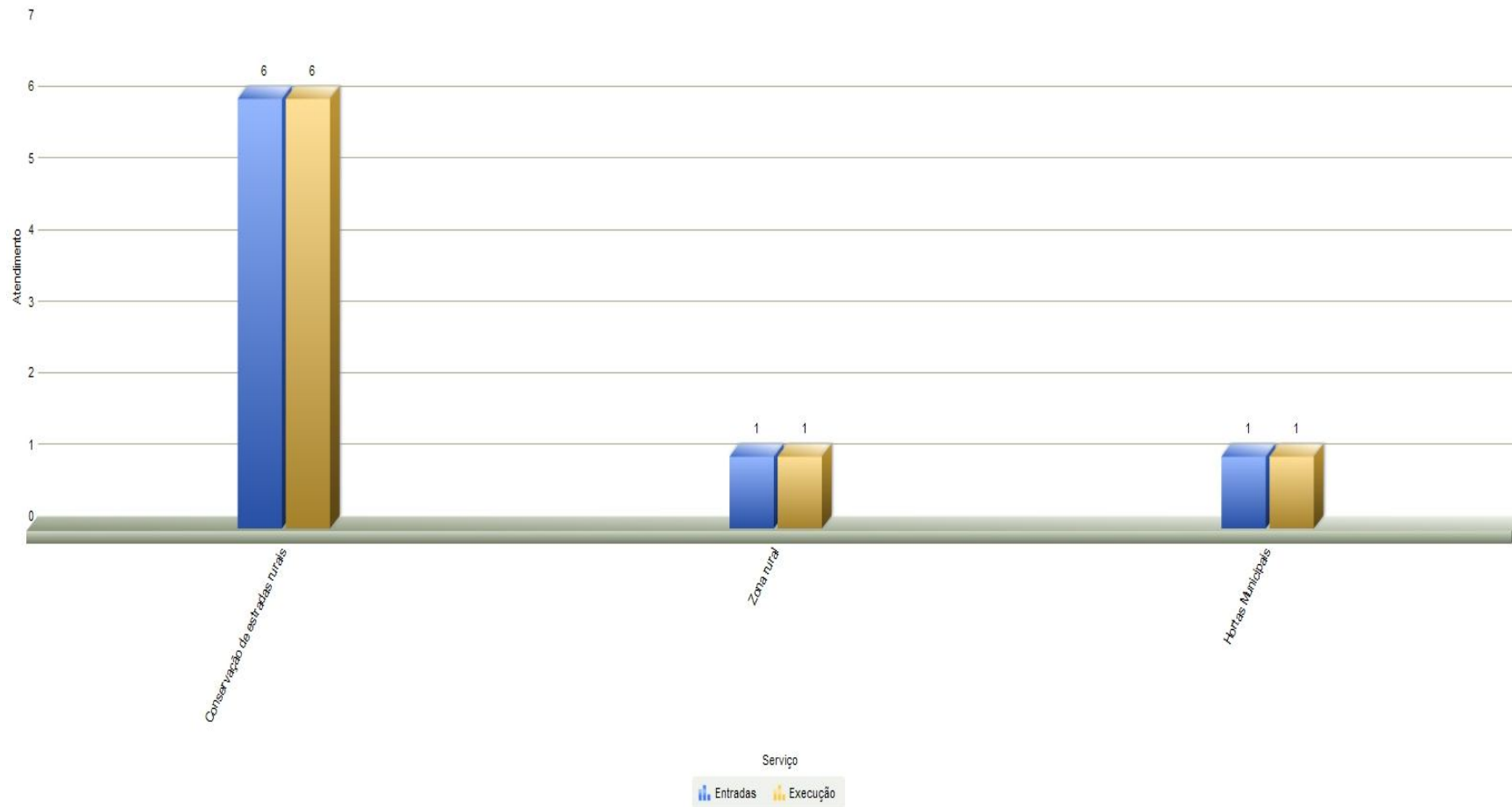
3



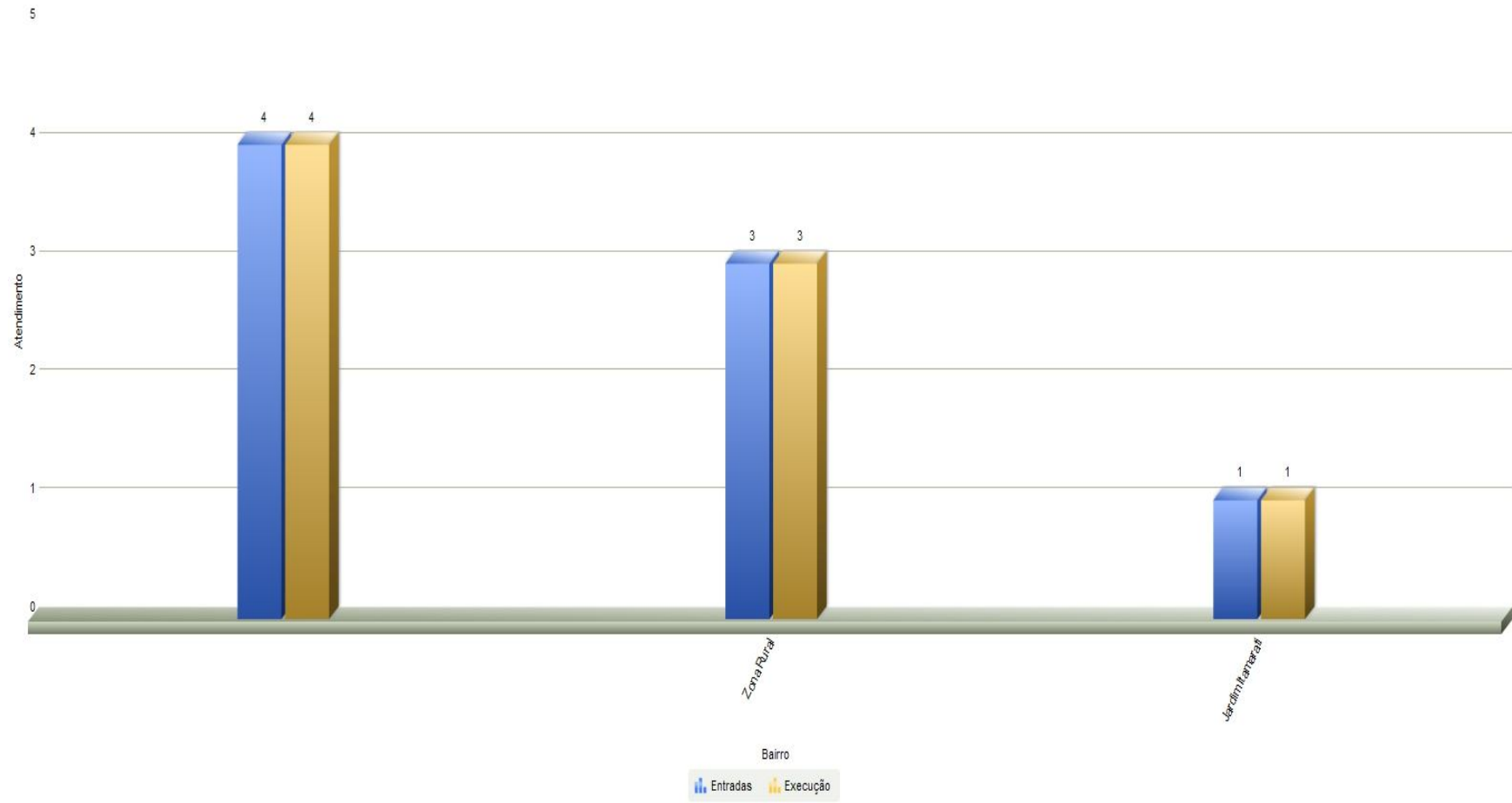
SA – Secretaria de Agricultura



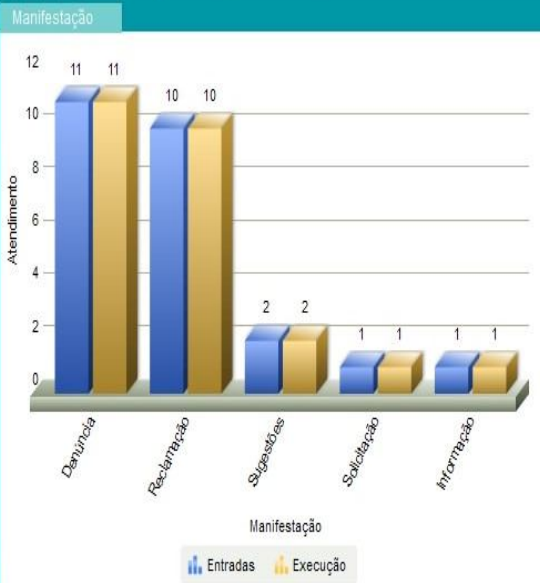
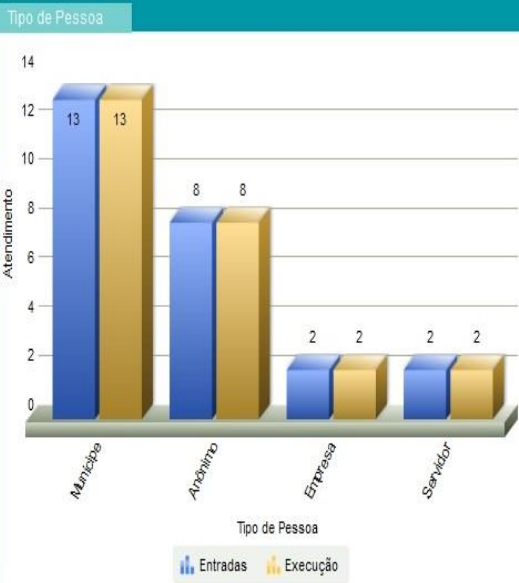
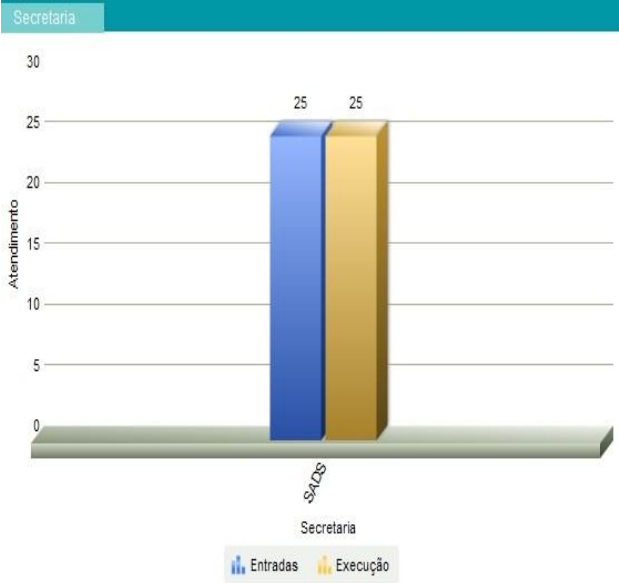
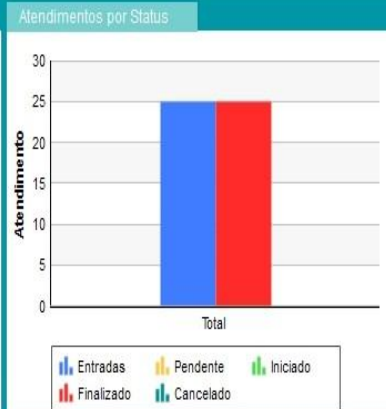
Serviço (Top 10)



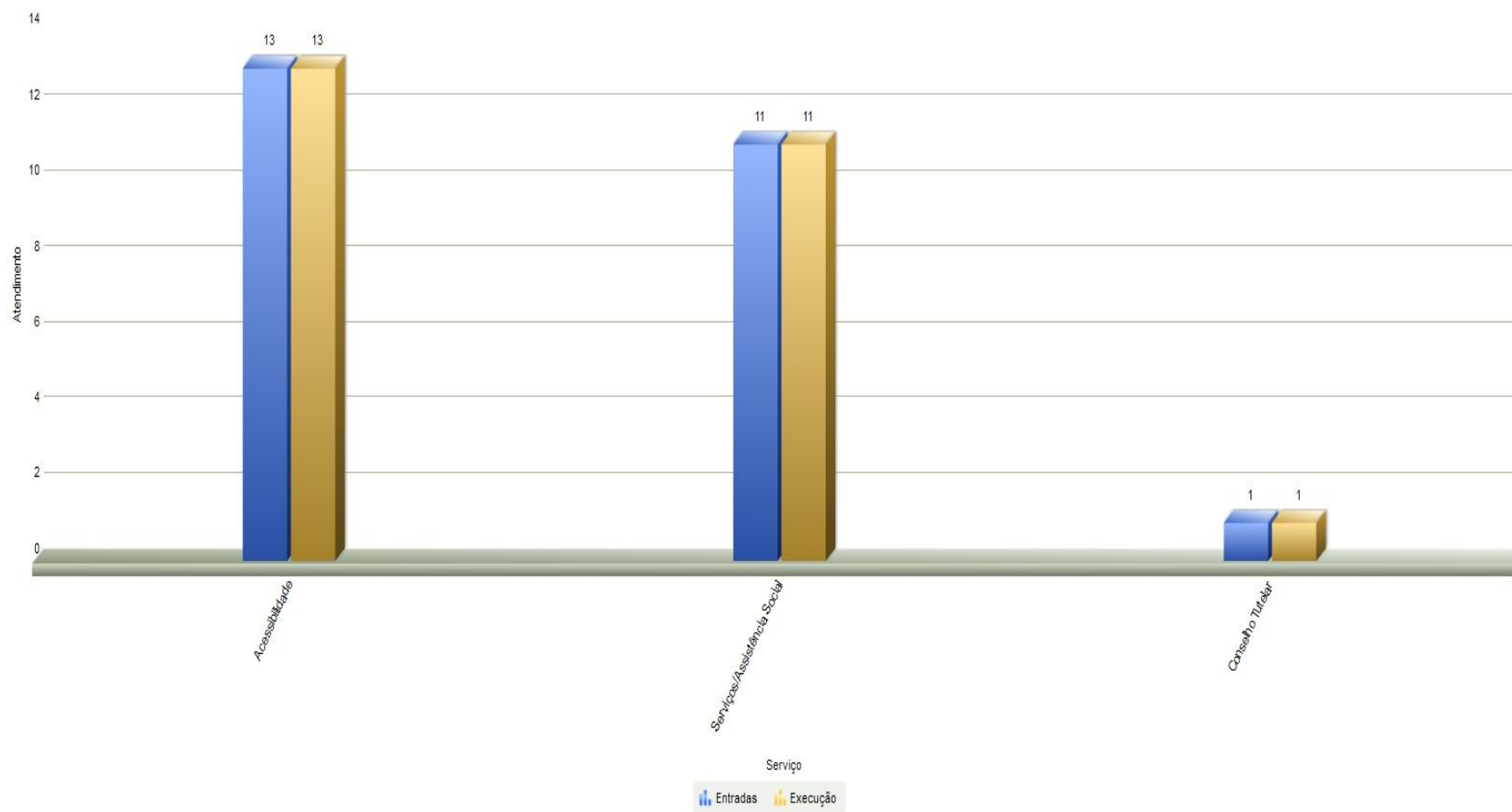
Bairro



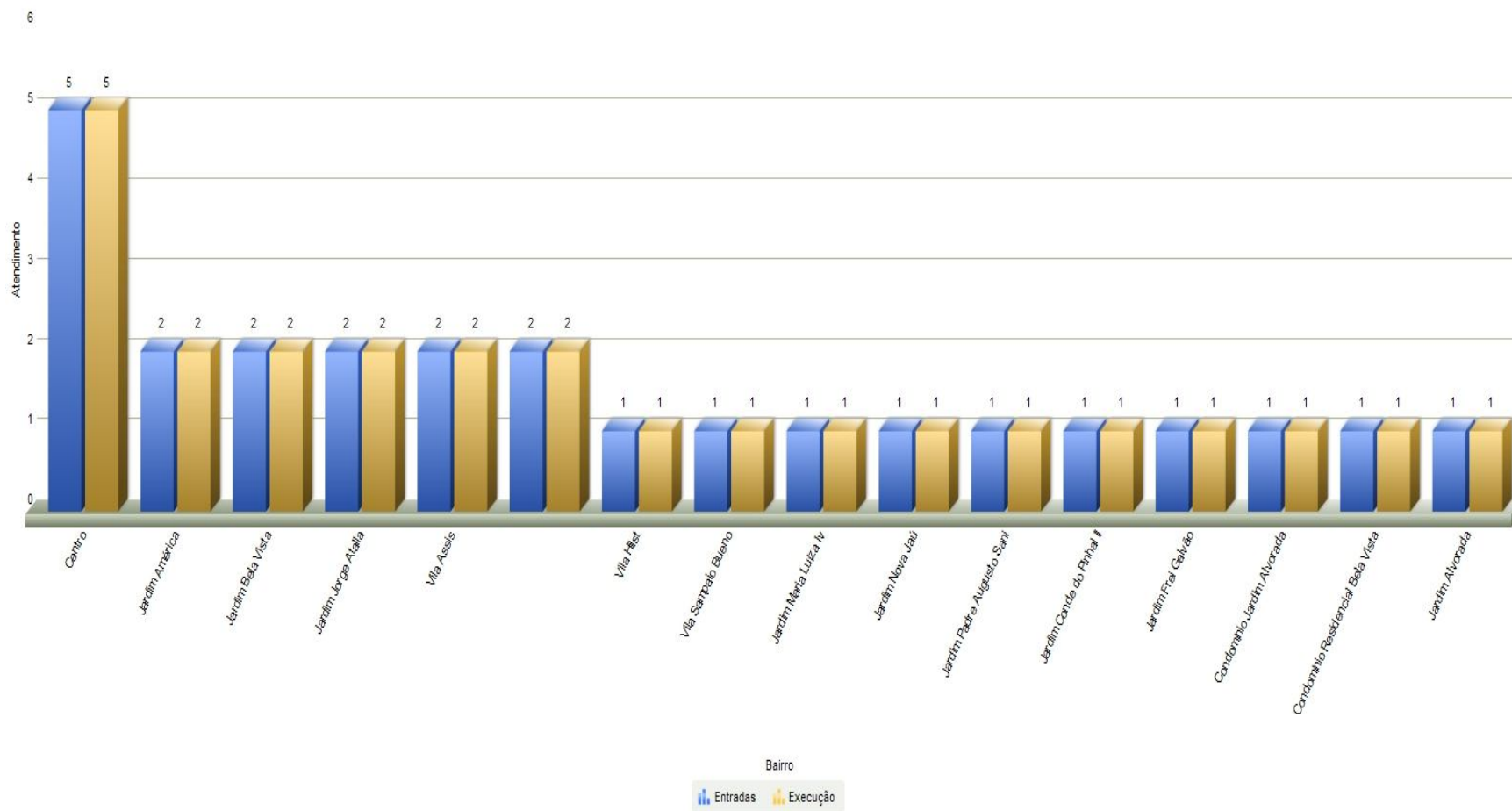
SADS – Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social



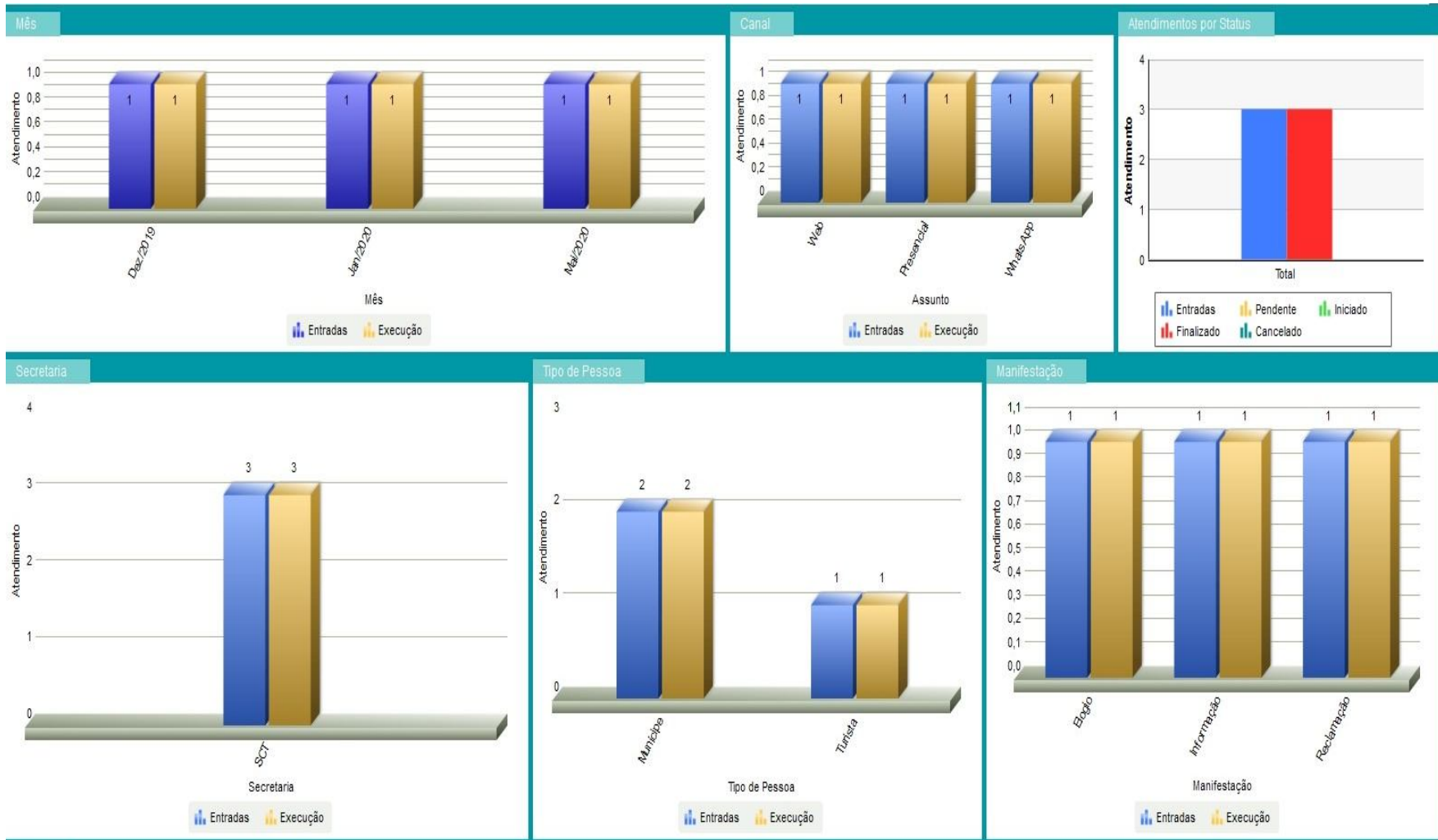
Serviço (Top 10)



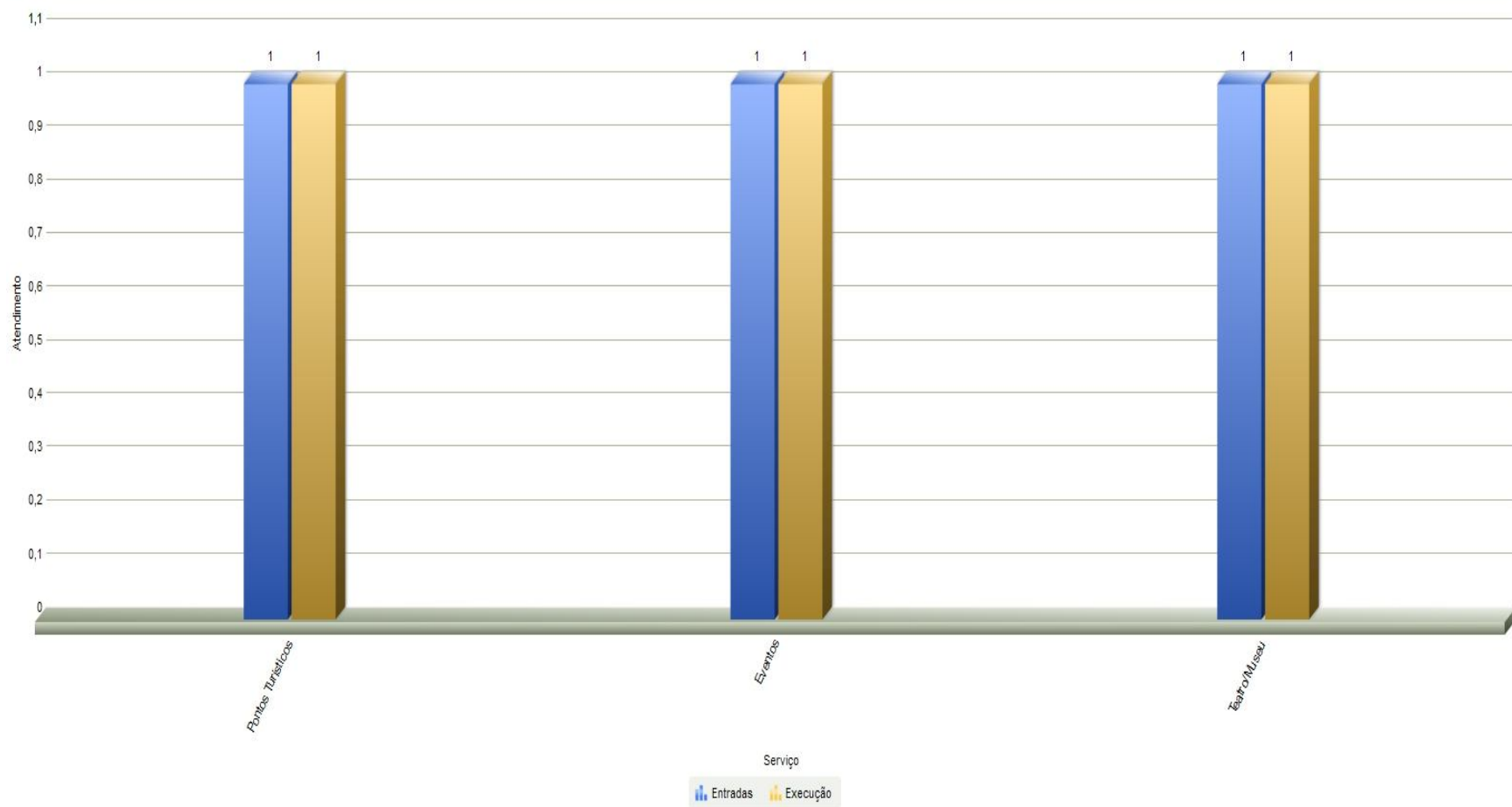
Bairro



SCT – Secretaria de Cultura e Turismo



Serviço (Top 10)



Bairro

4

3

Atendimento

1

0

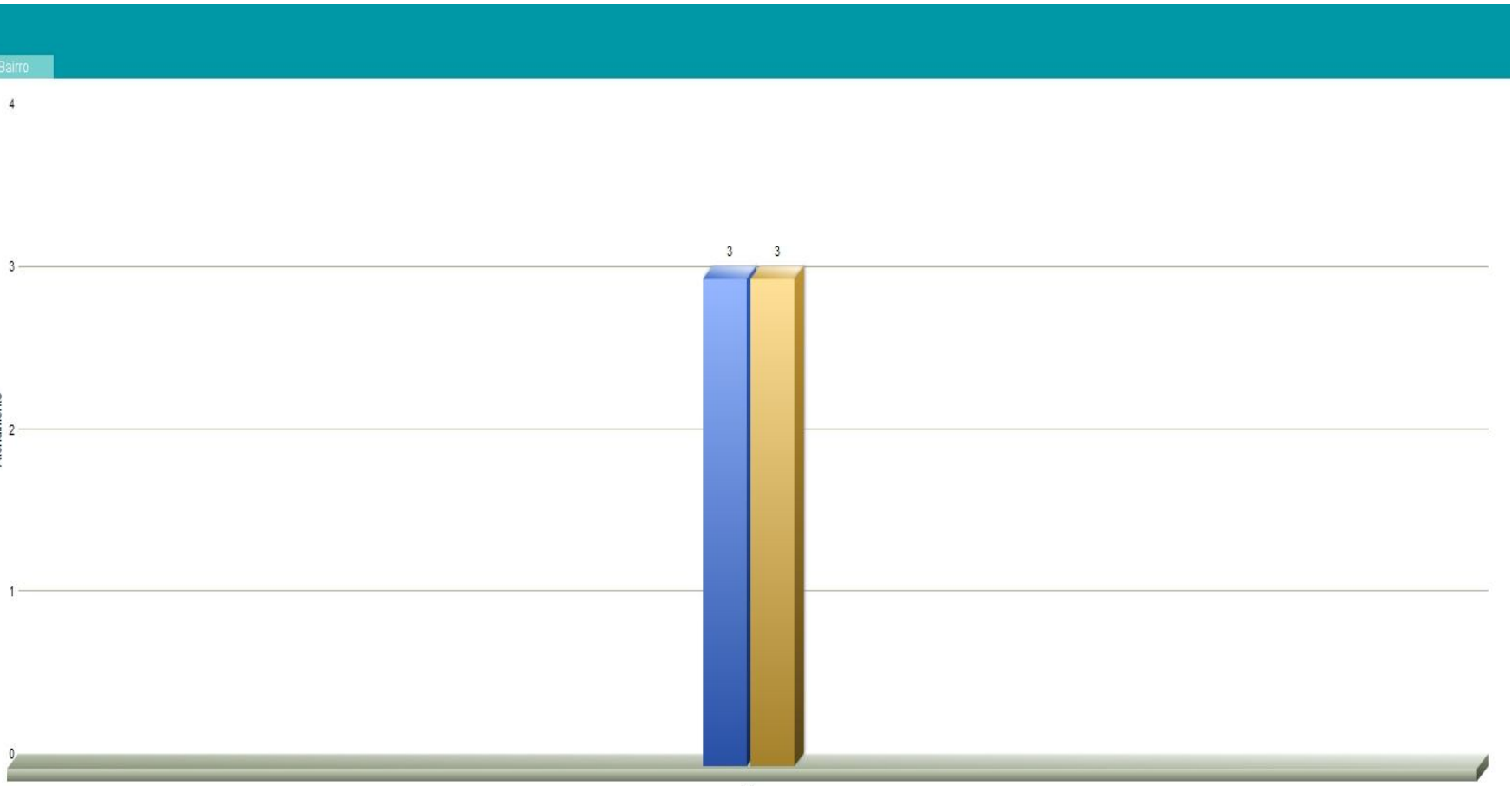
3

3

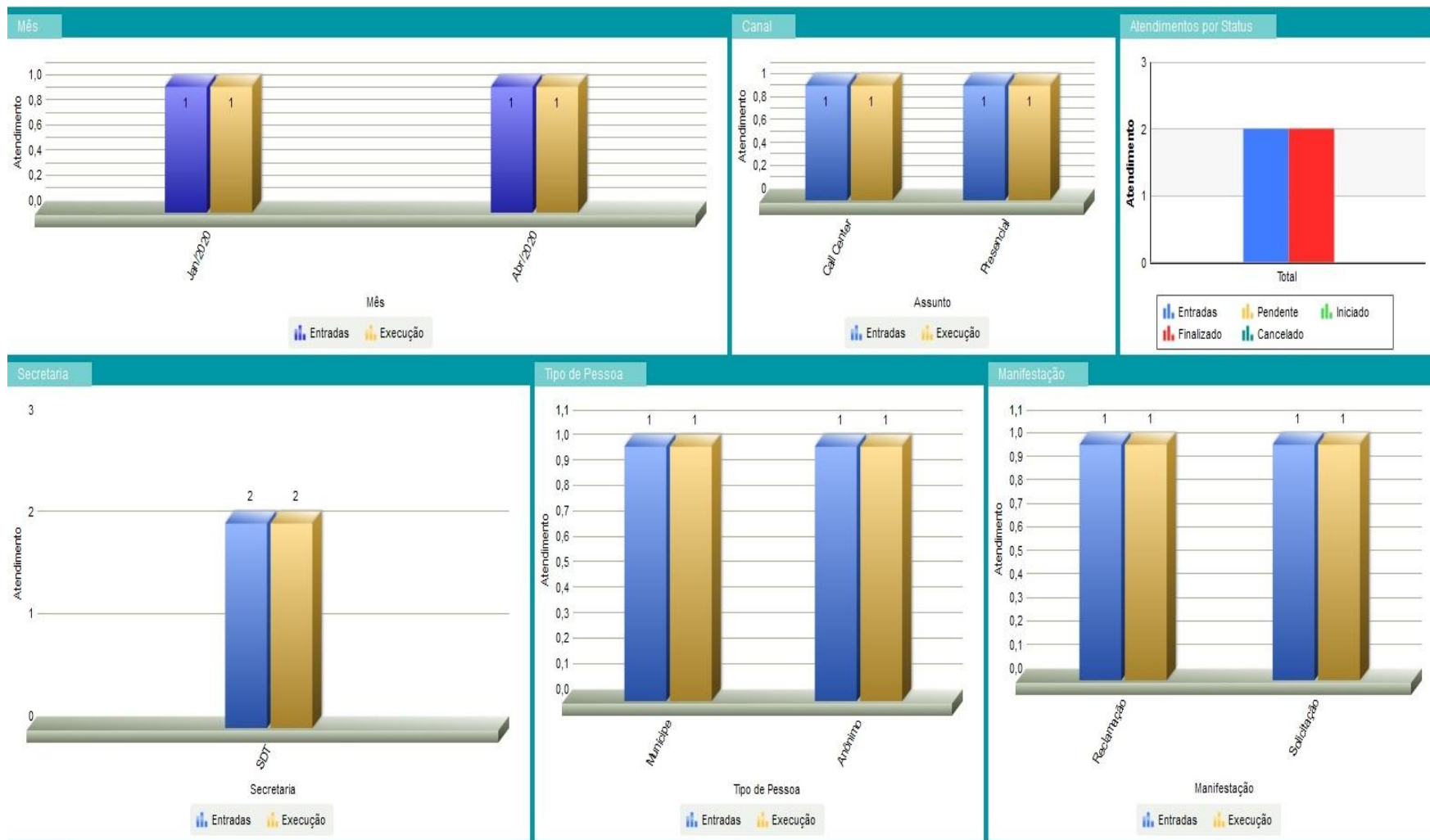
Centro

Bairro

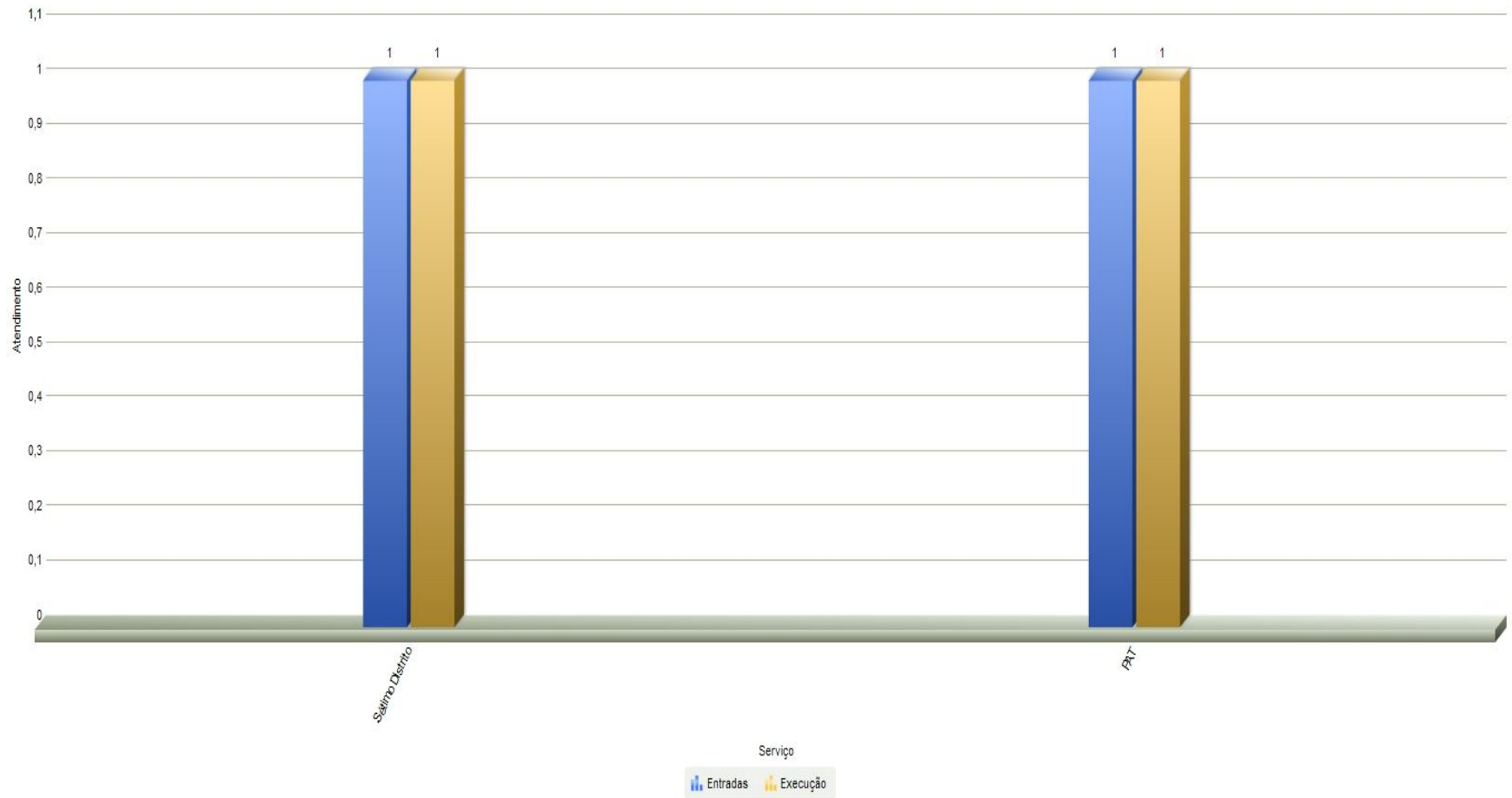
Entradas Execução



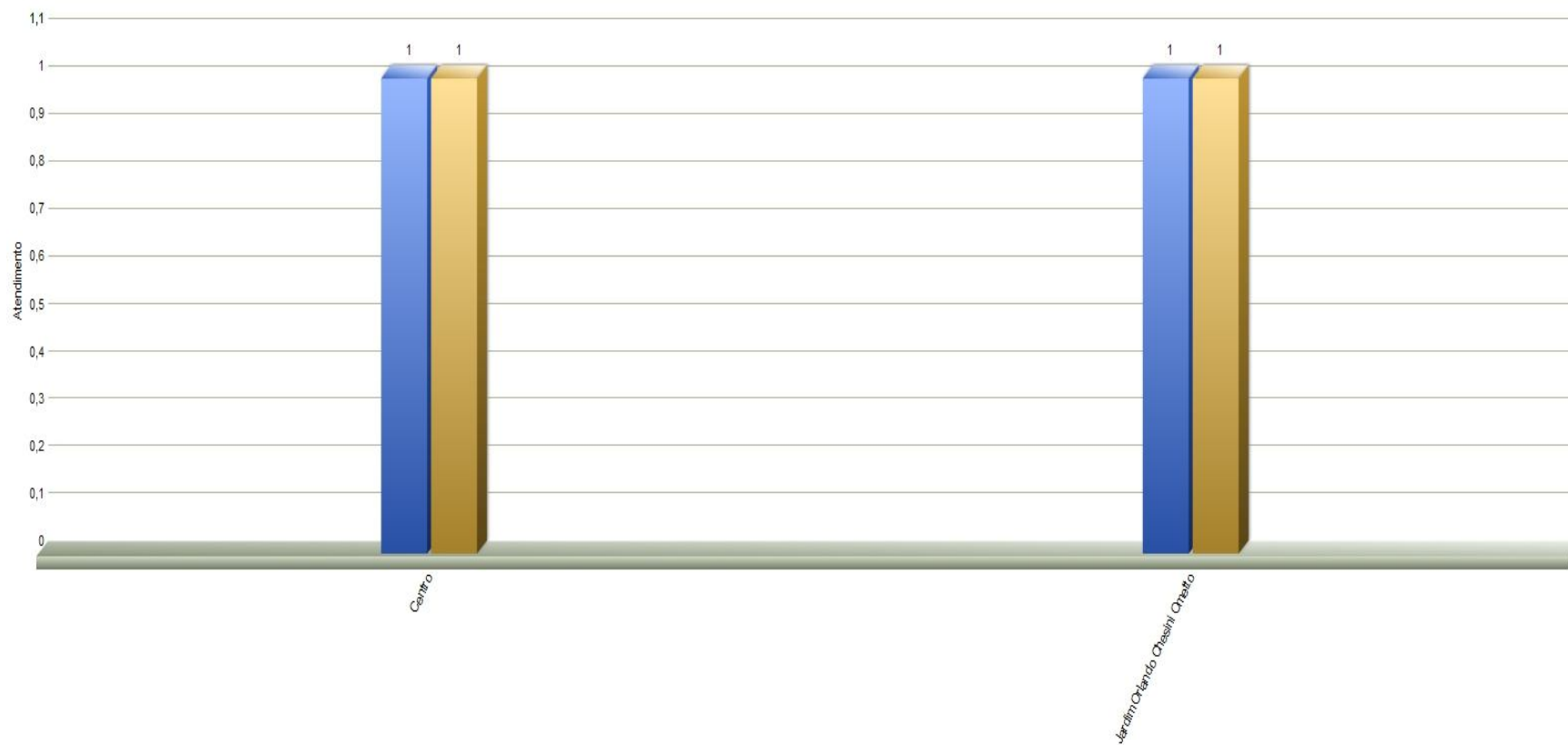
SDT – Secretaria de Desenvolvimento e Trabalho



Serviço (Top 10)



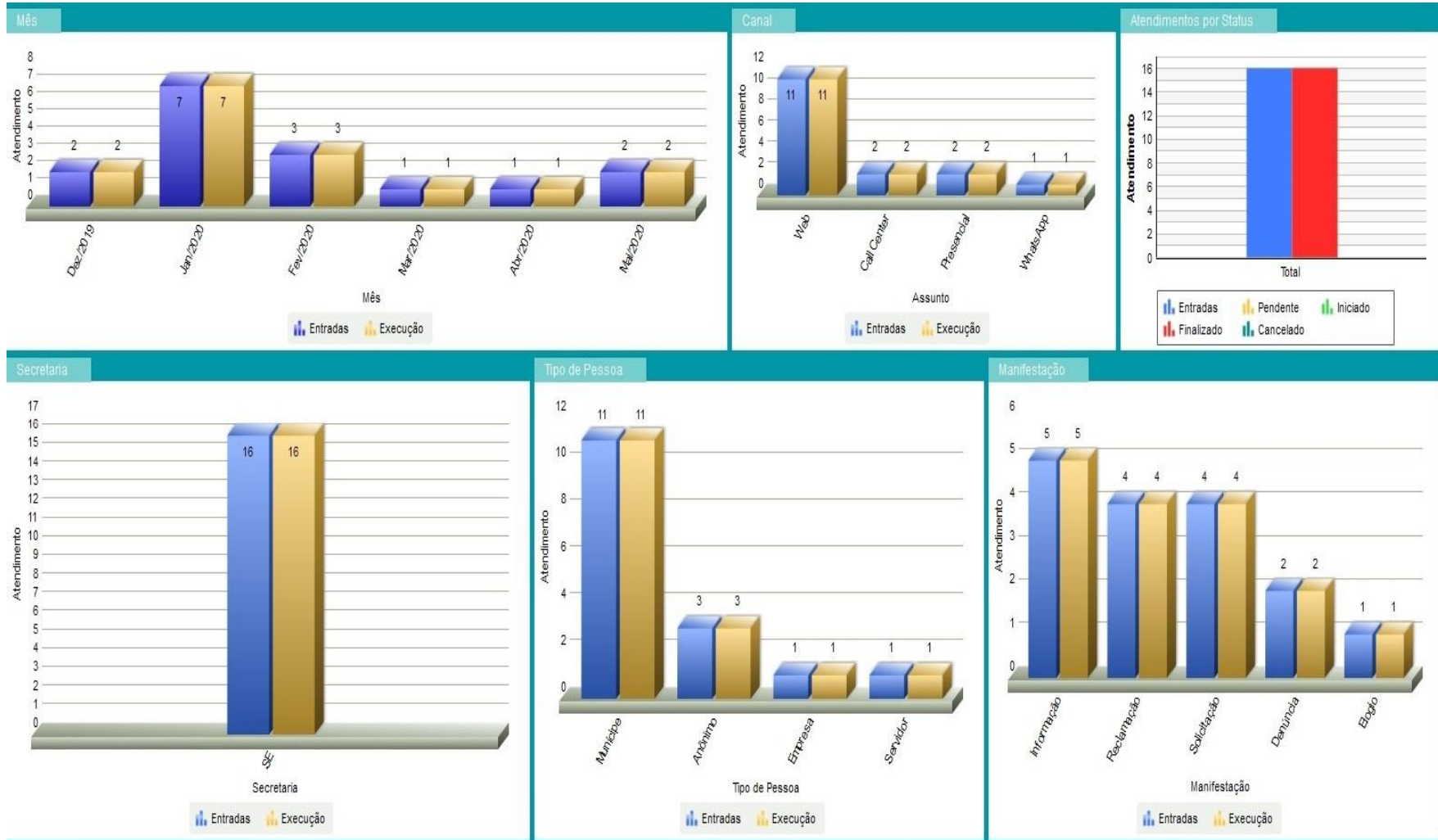
Bairro



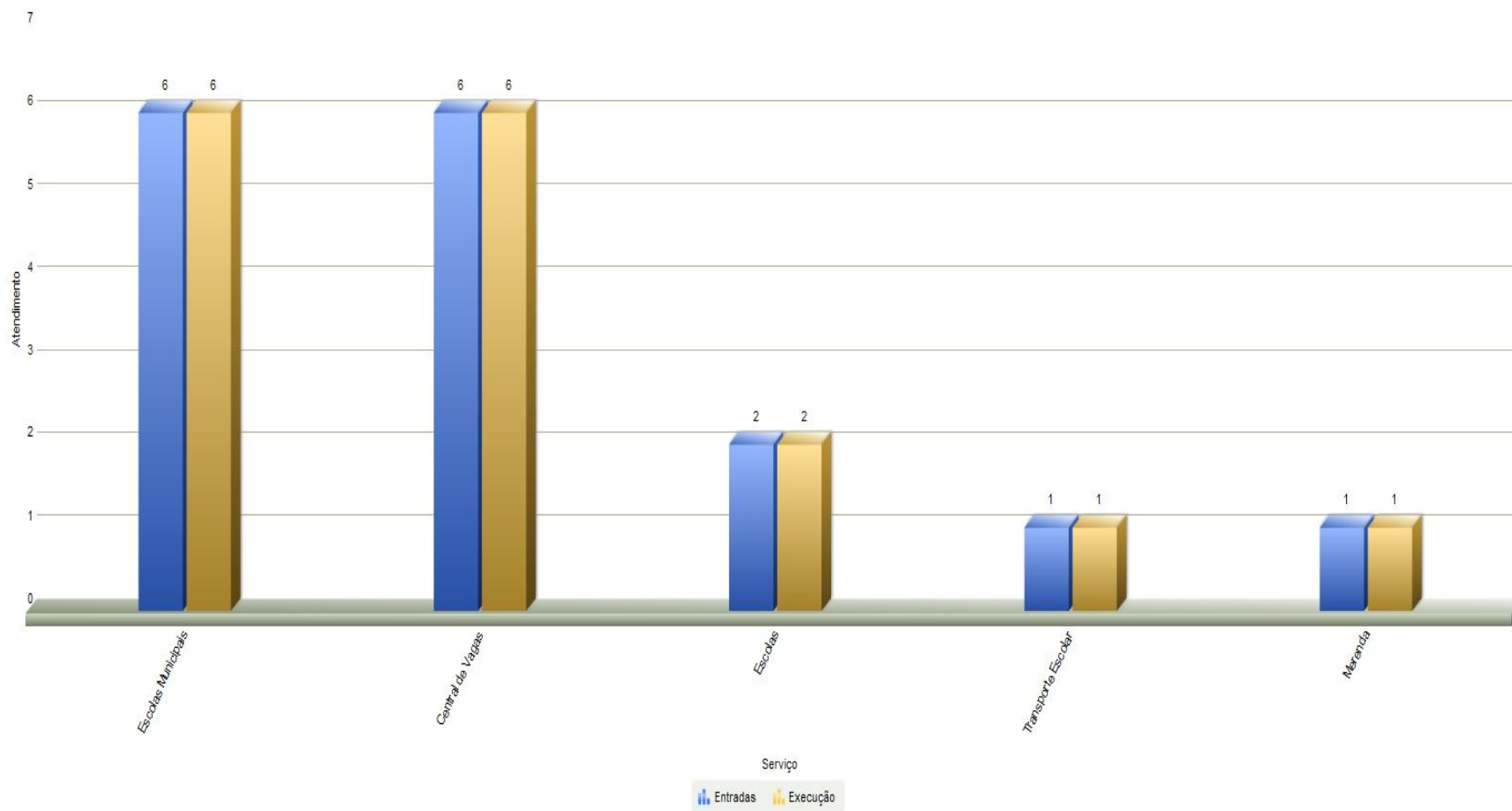
Bairro

Entradas Execução

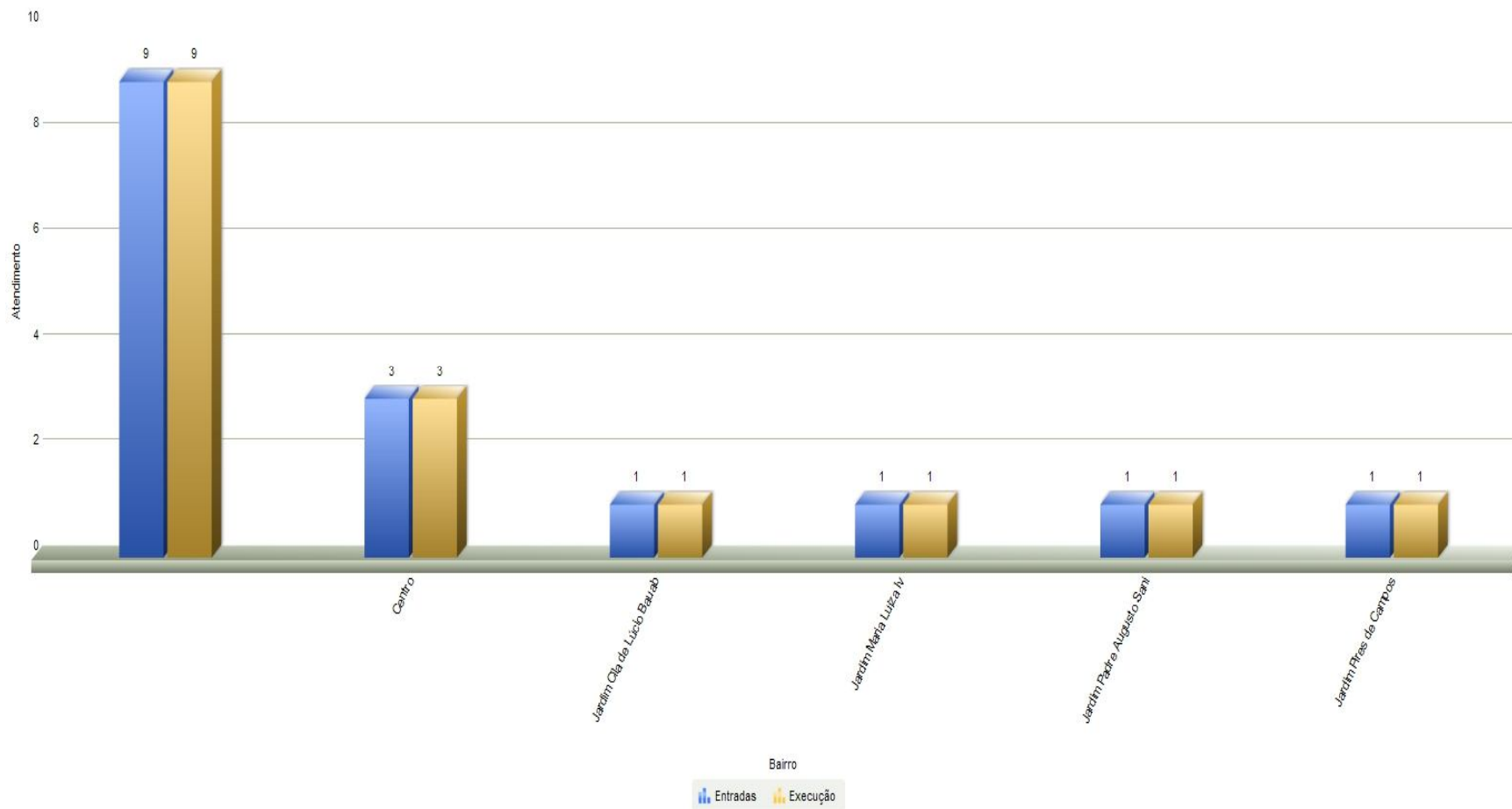
SE – Secretaria de Educação



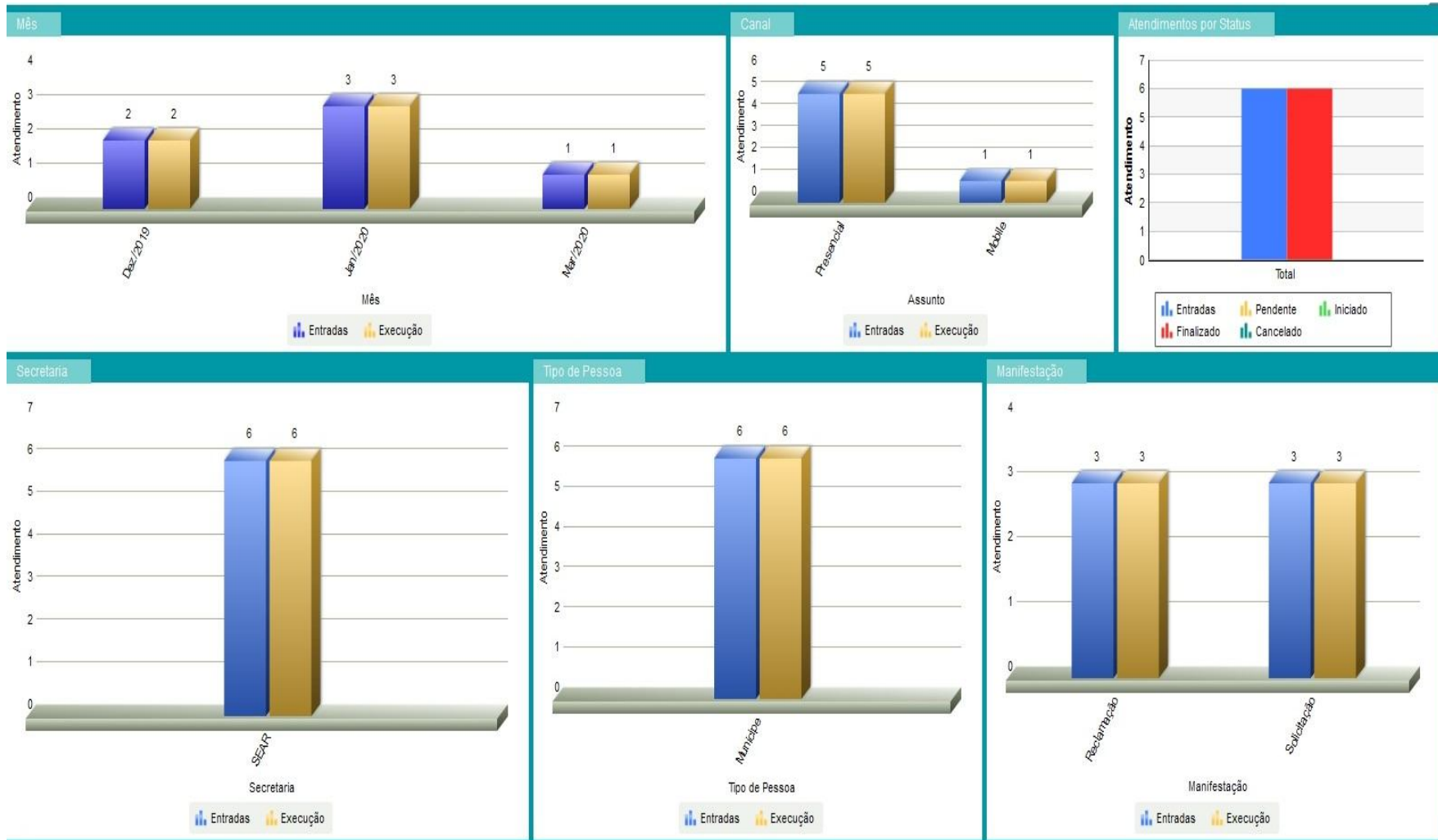
Serviço (Top 10)



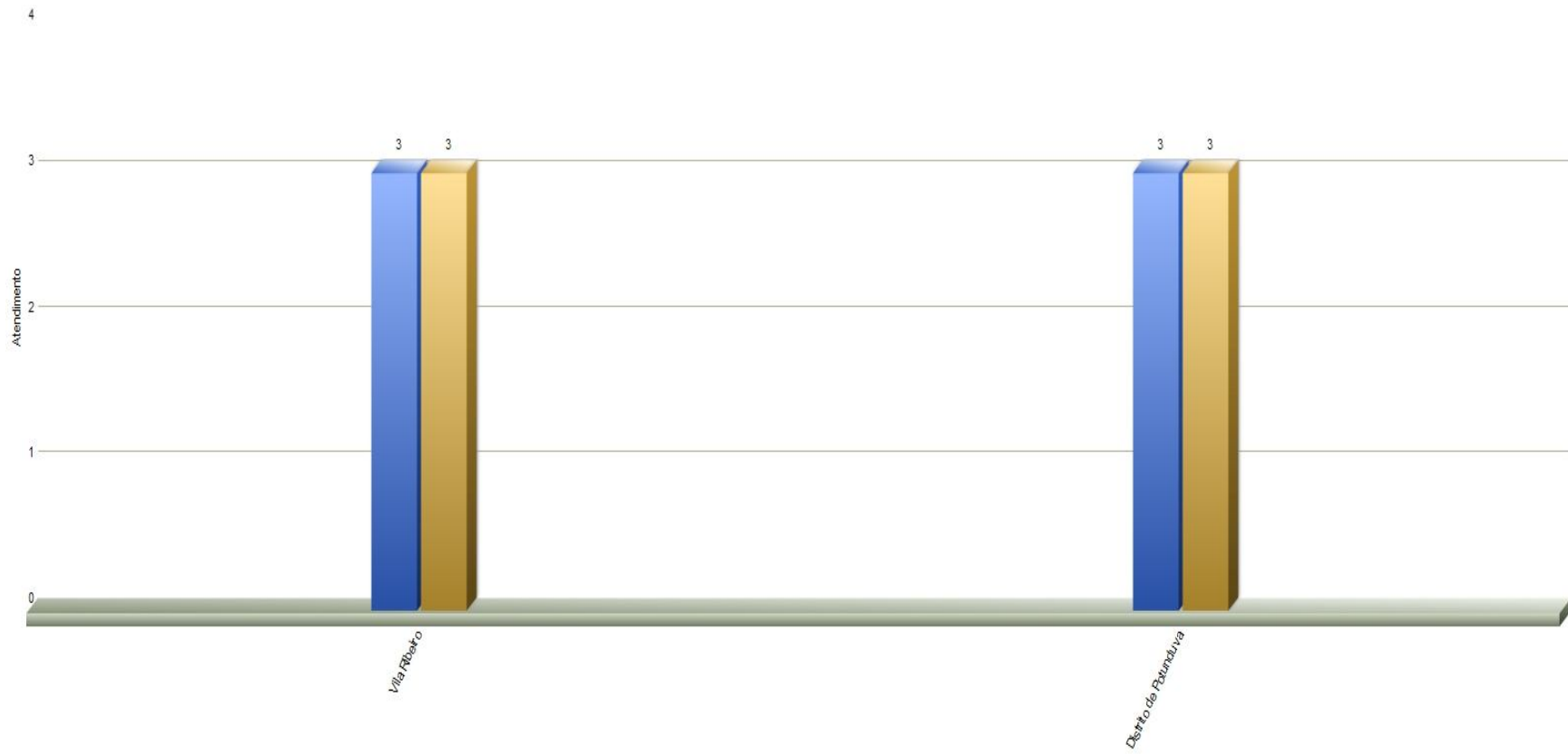
Bairro



SEAR – Secretaria de Administrações Regionais

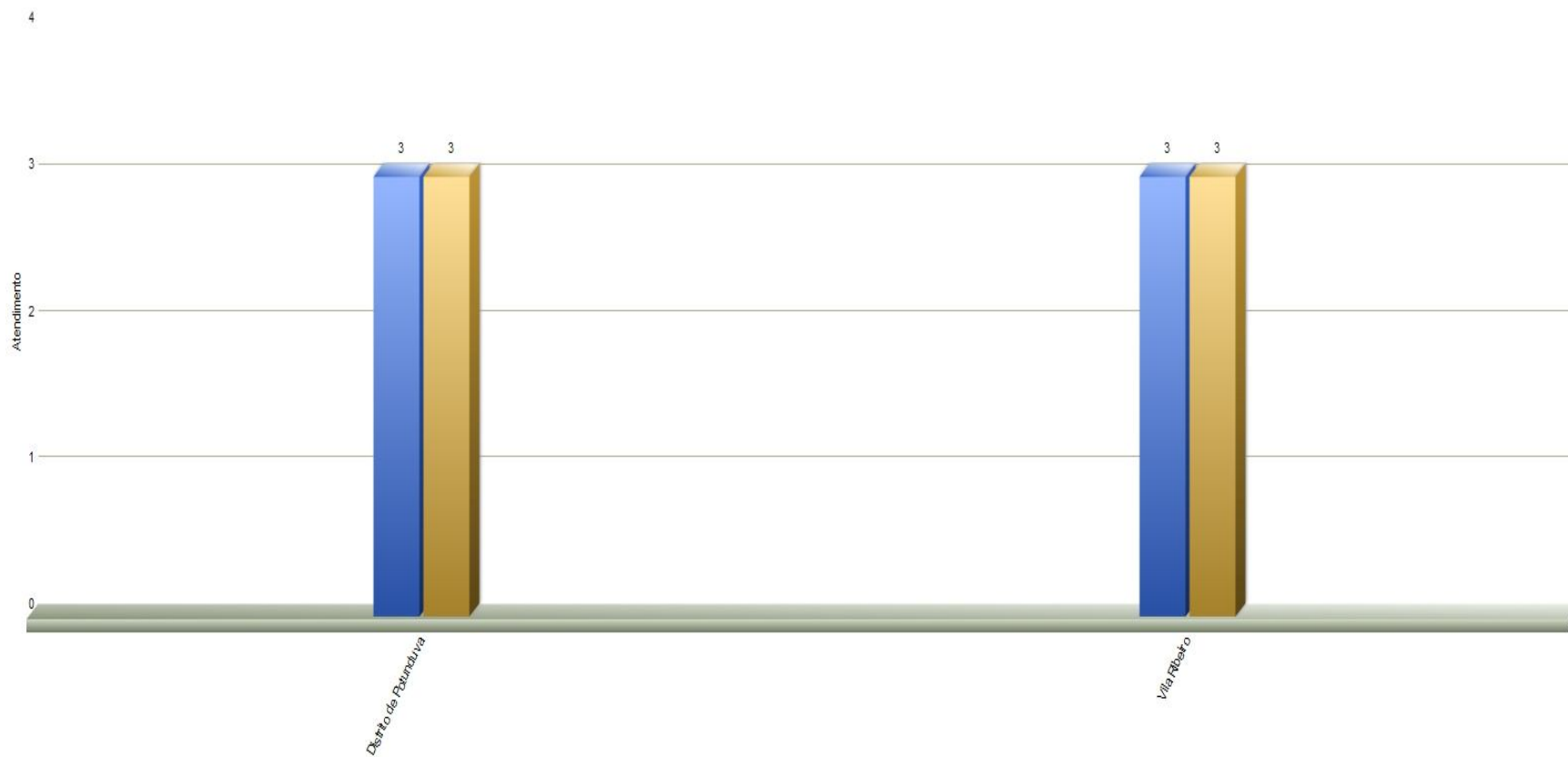


Serviço (Top 10)



Serviço
Entradas Execução

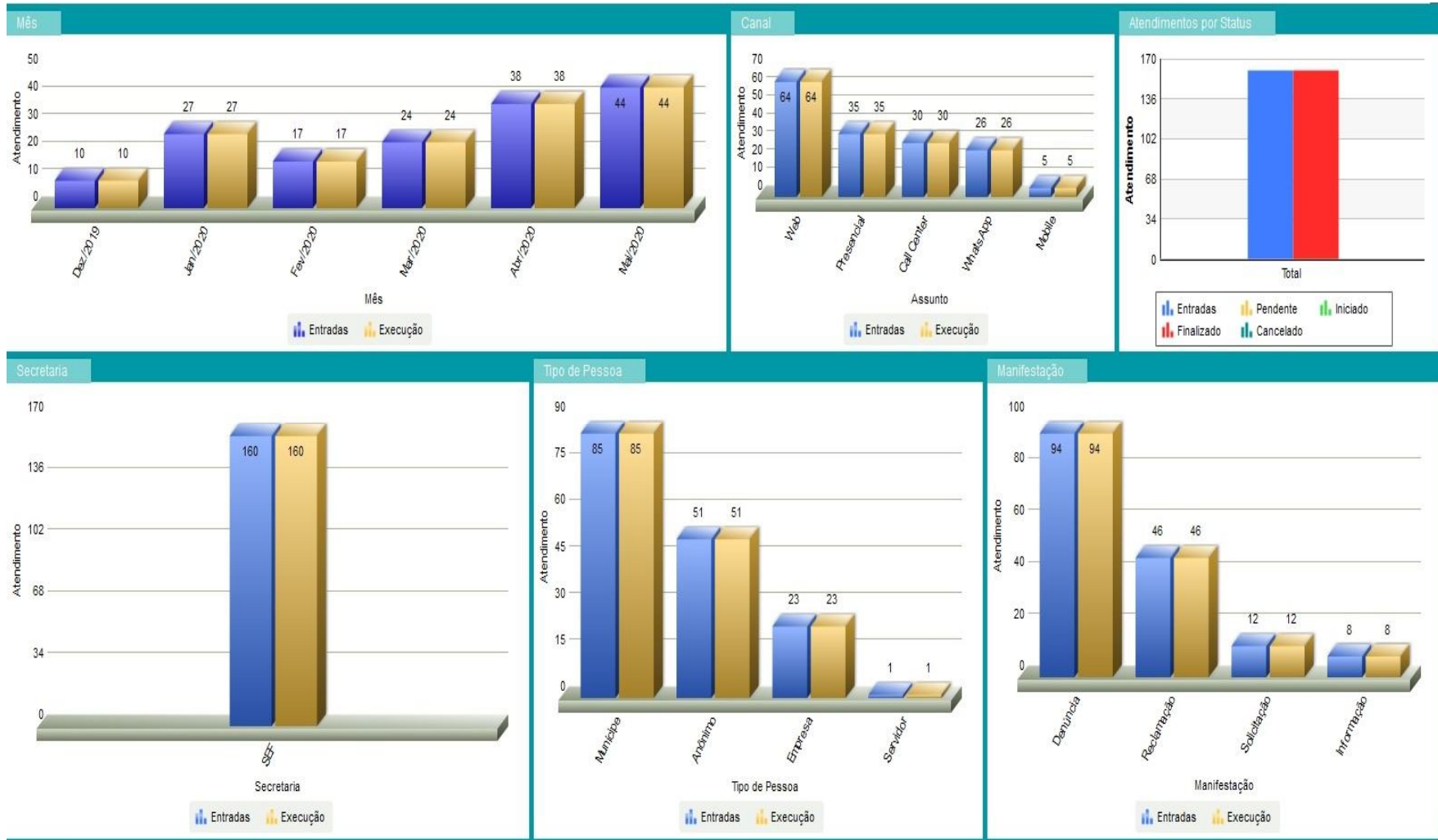
Bairro



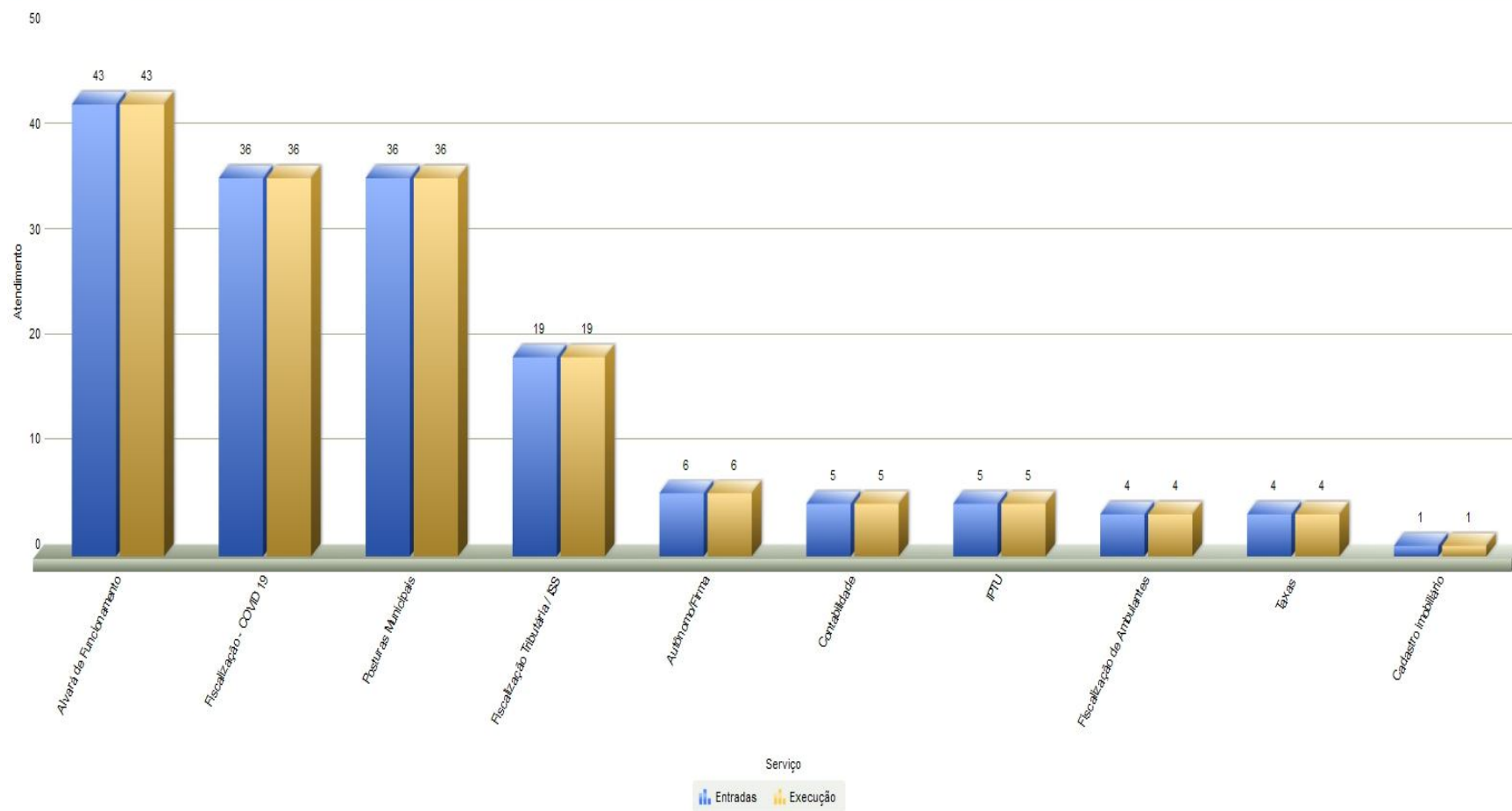
Bairro

Entradas Execução

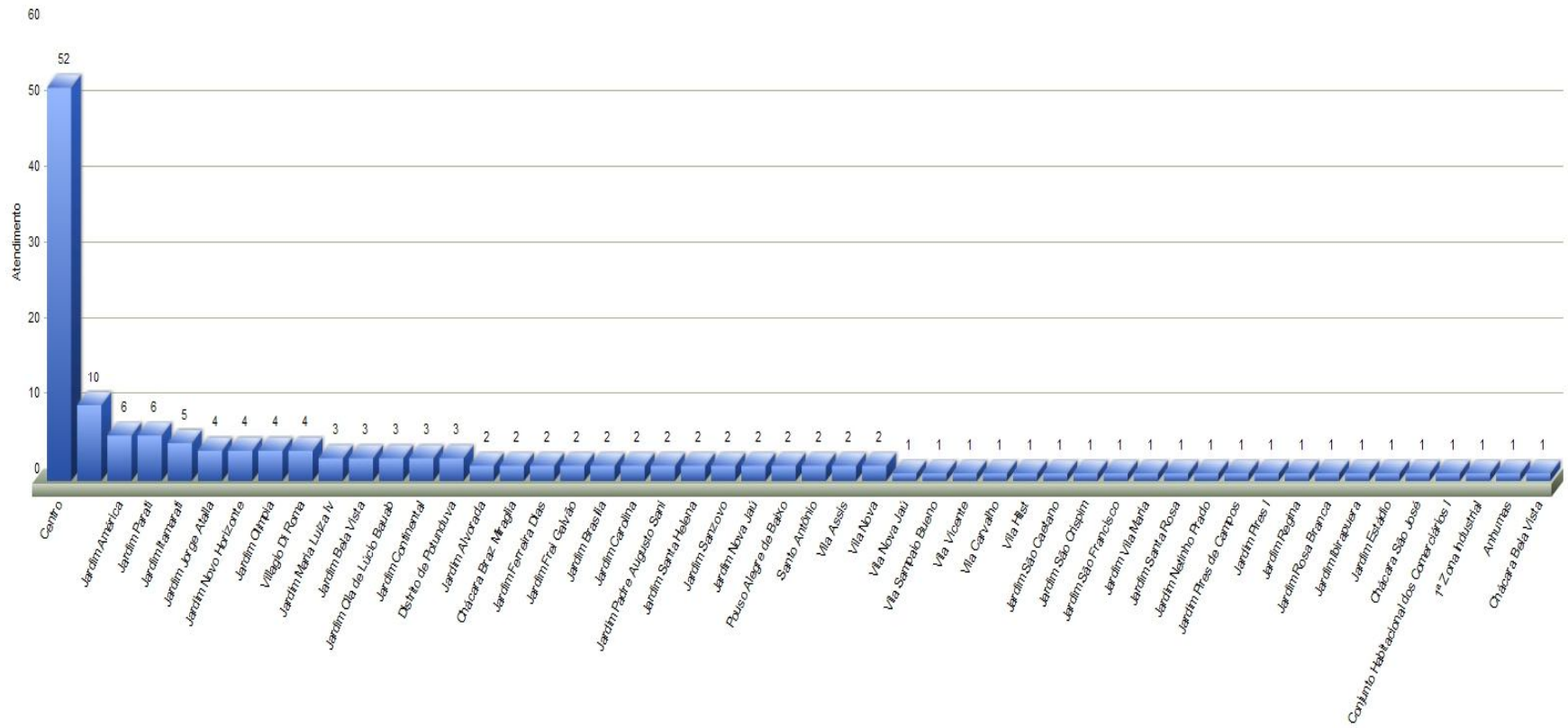
SEF – Secretaria de Economia e Finanças



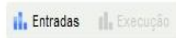
Serviço (Top 10)



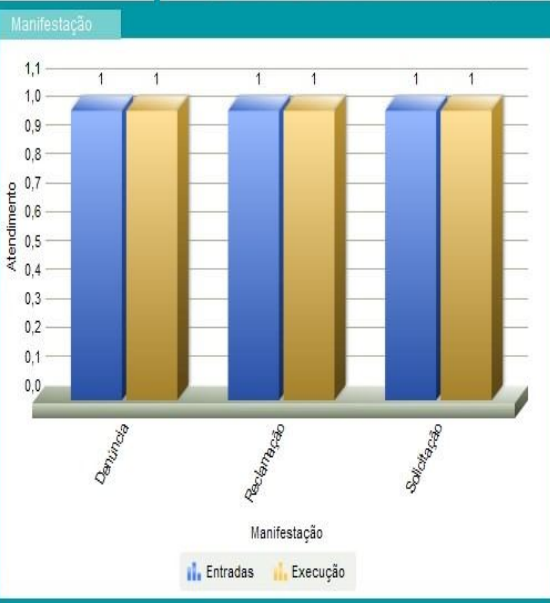
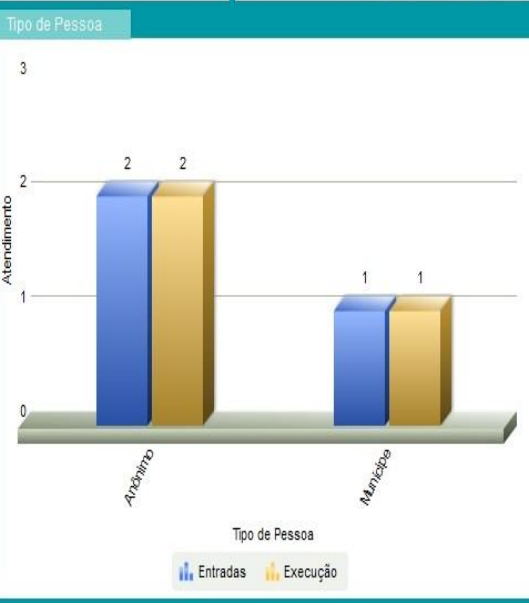
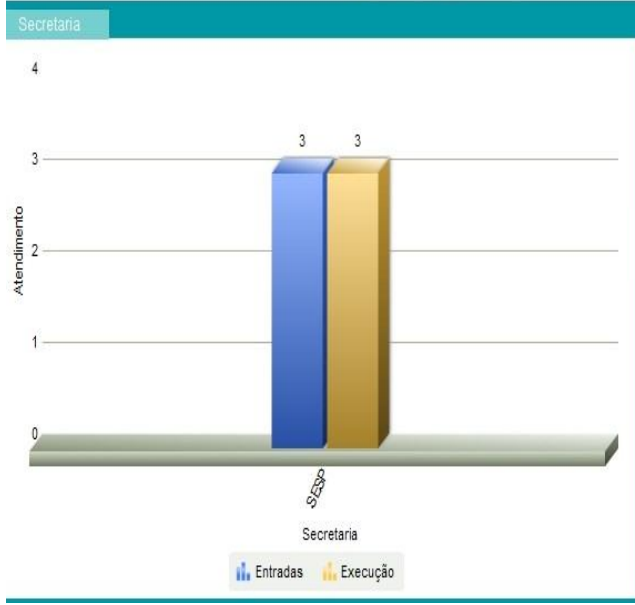
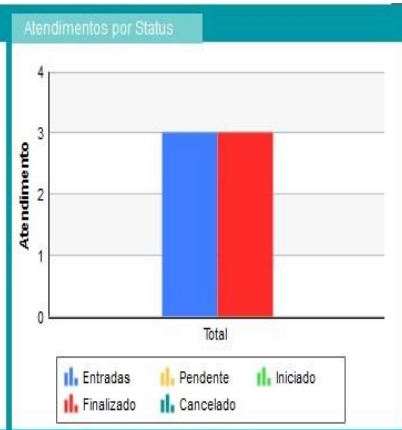
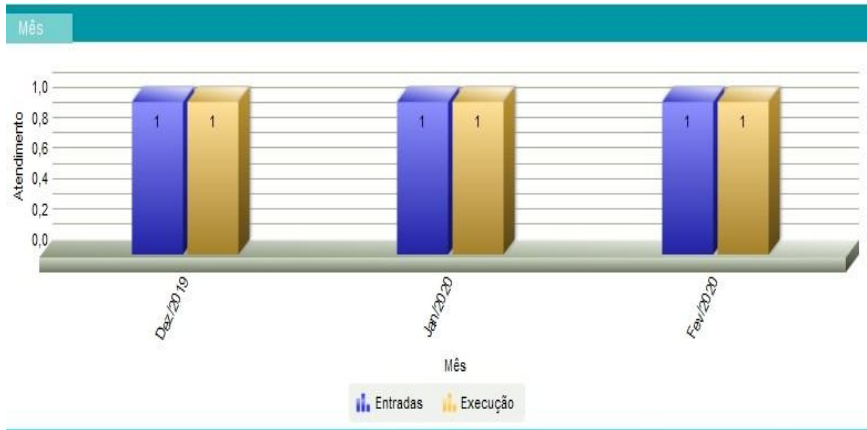
Bairro



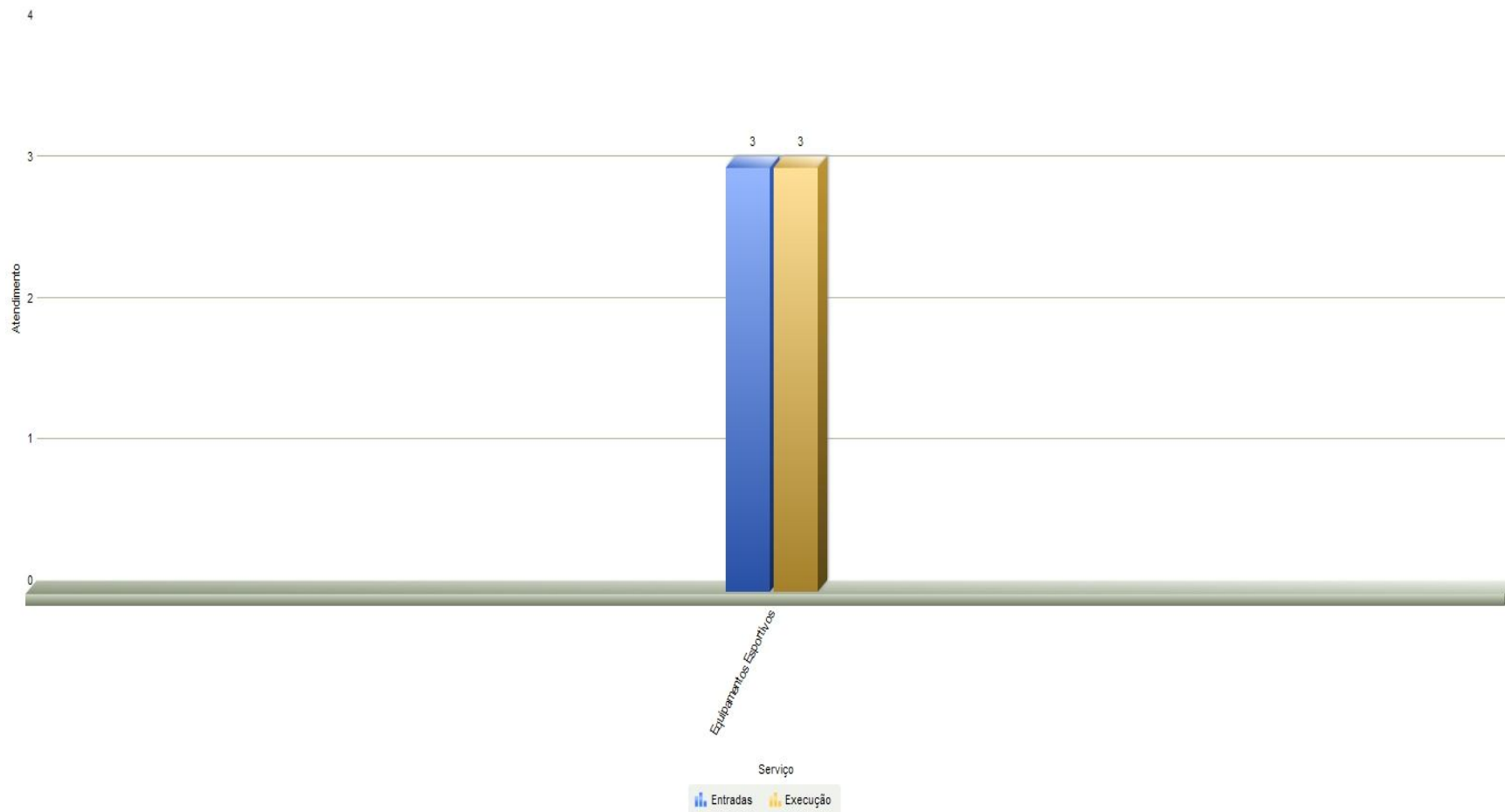
Bairro



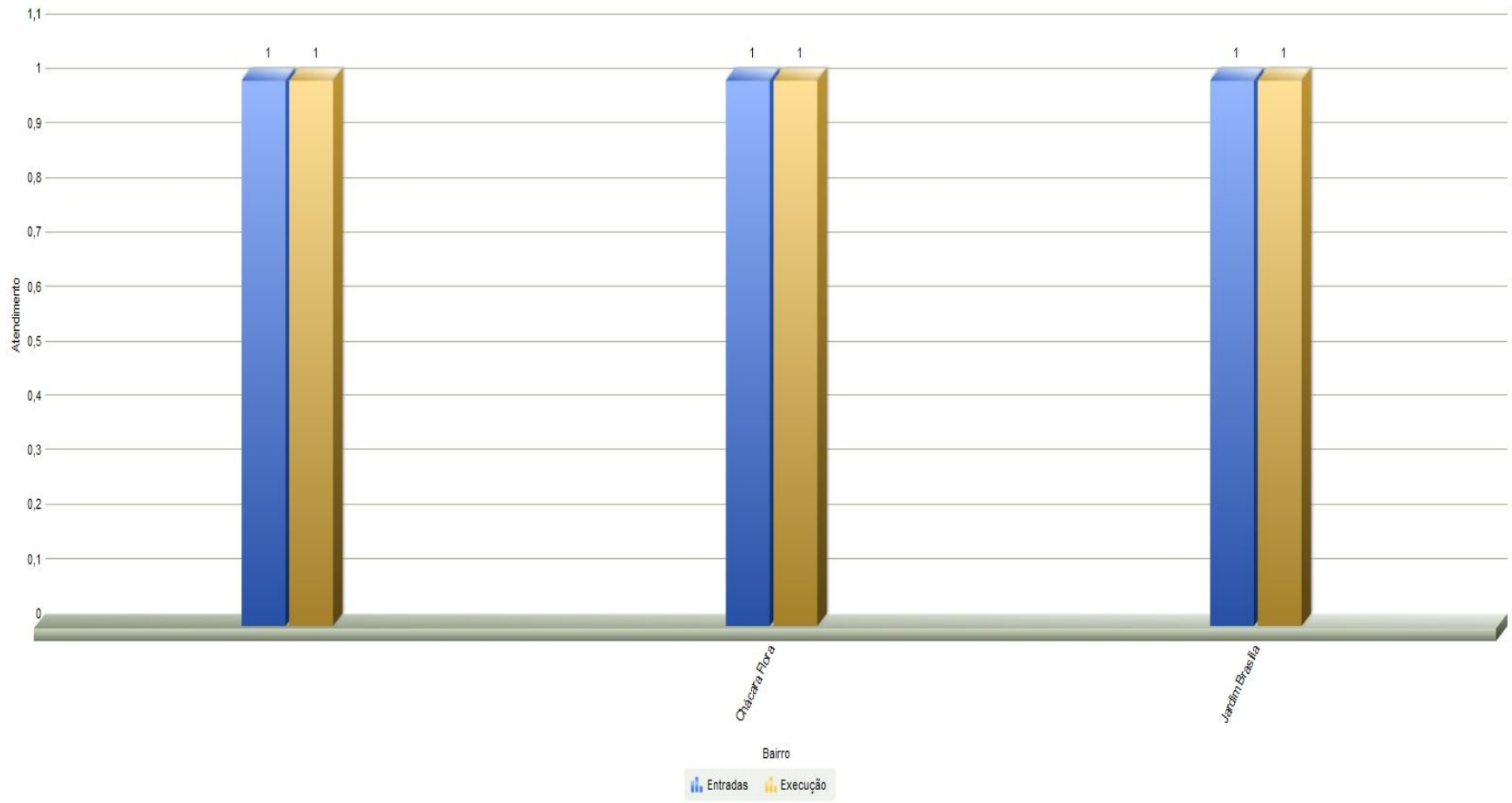
SESP – Secretaria de Esportes



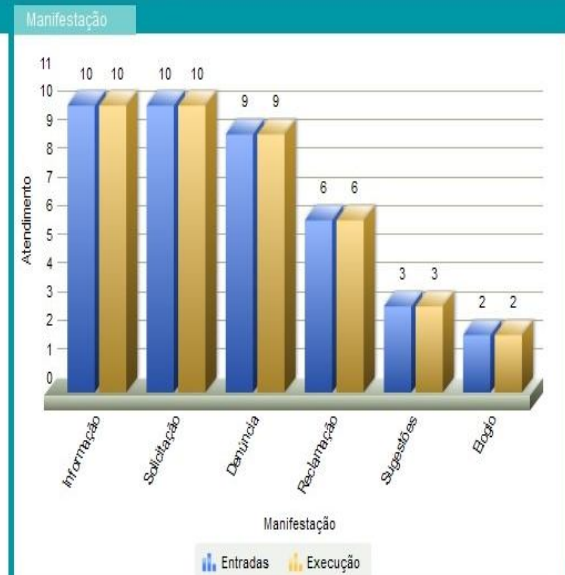
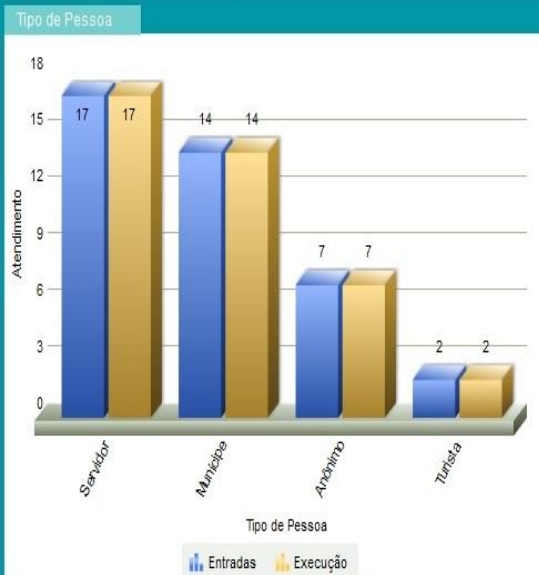
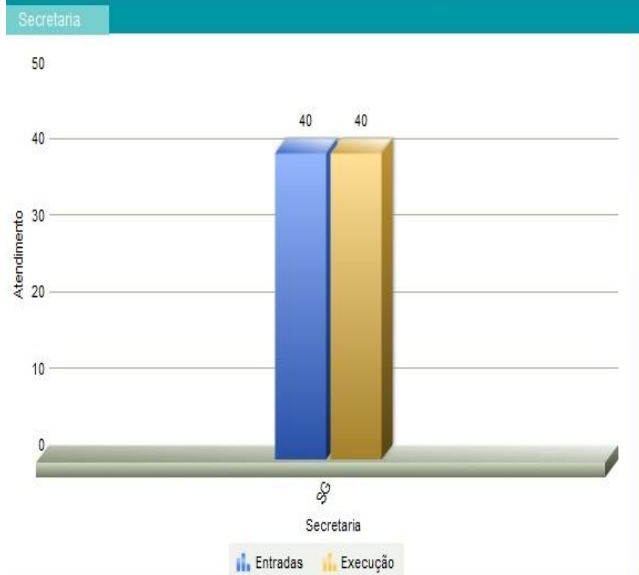
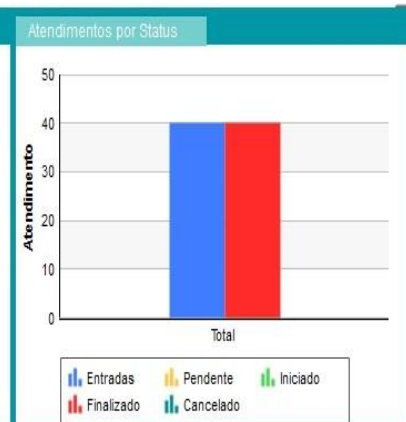
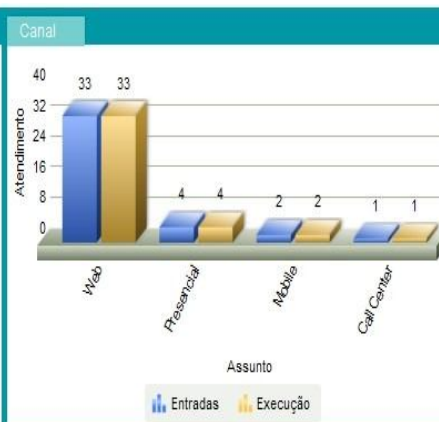
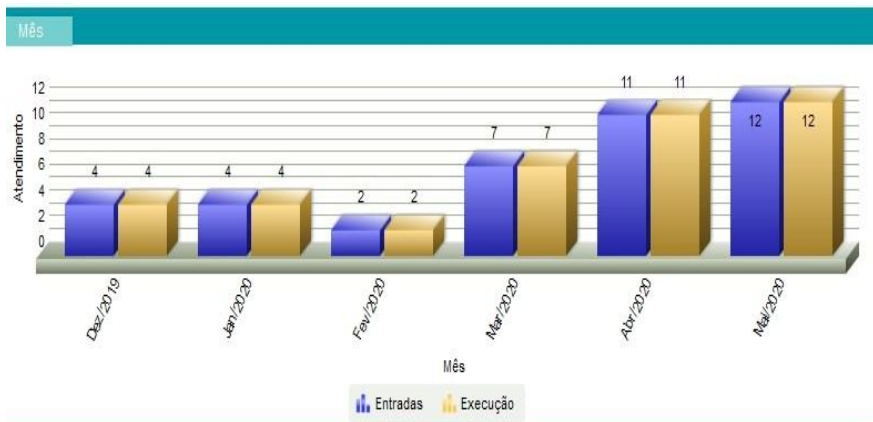
Serviço (Top 10)



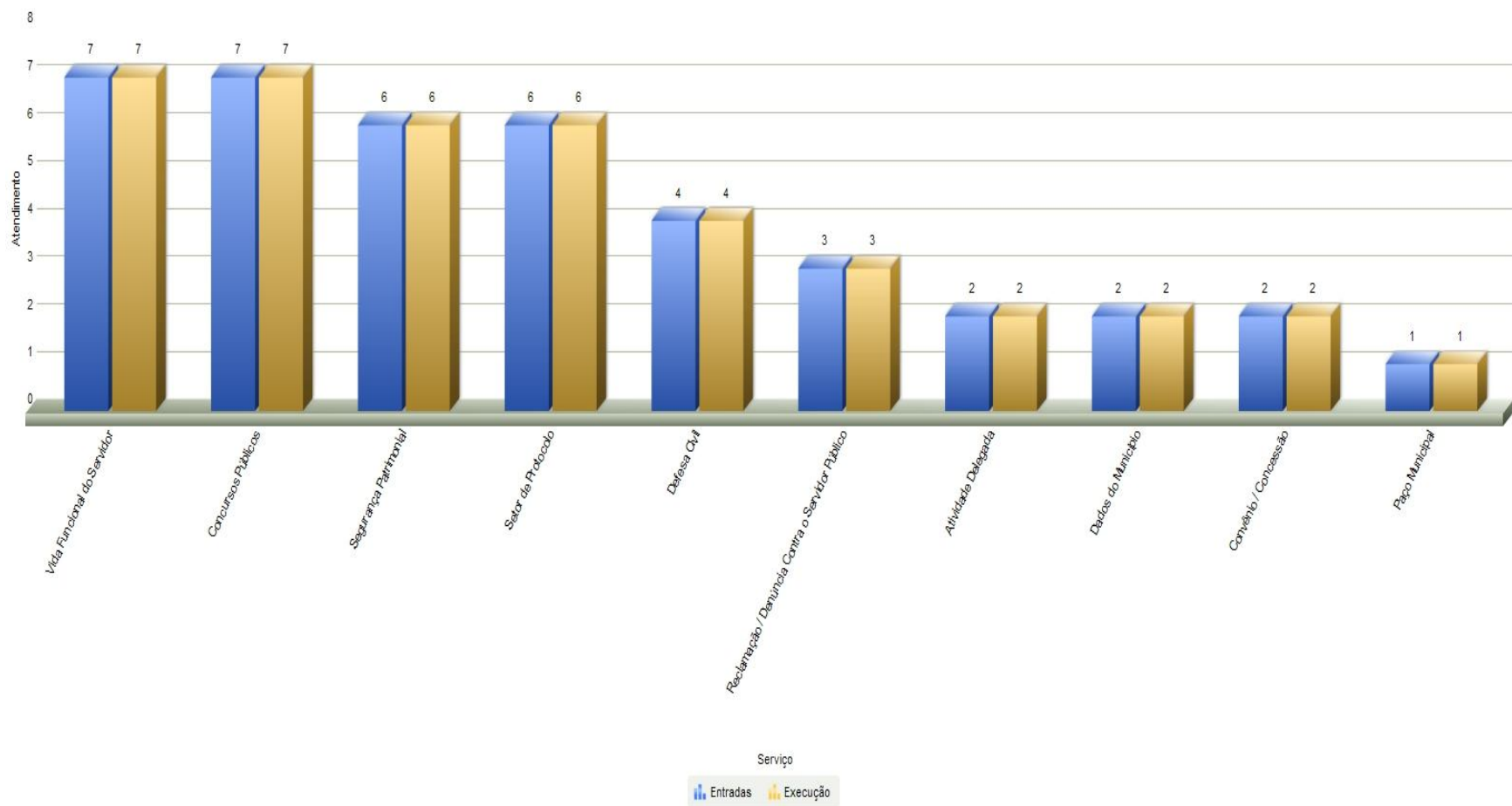
Bairro



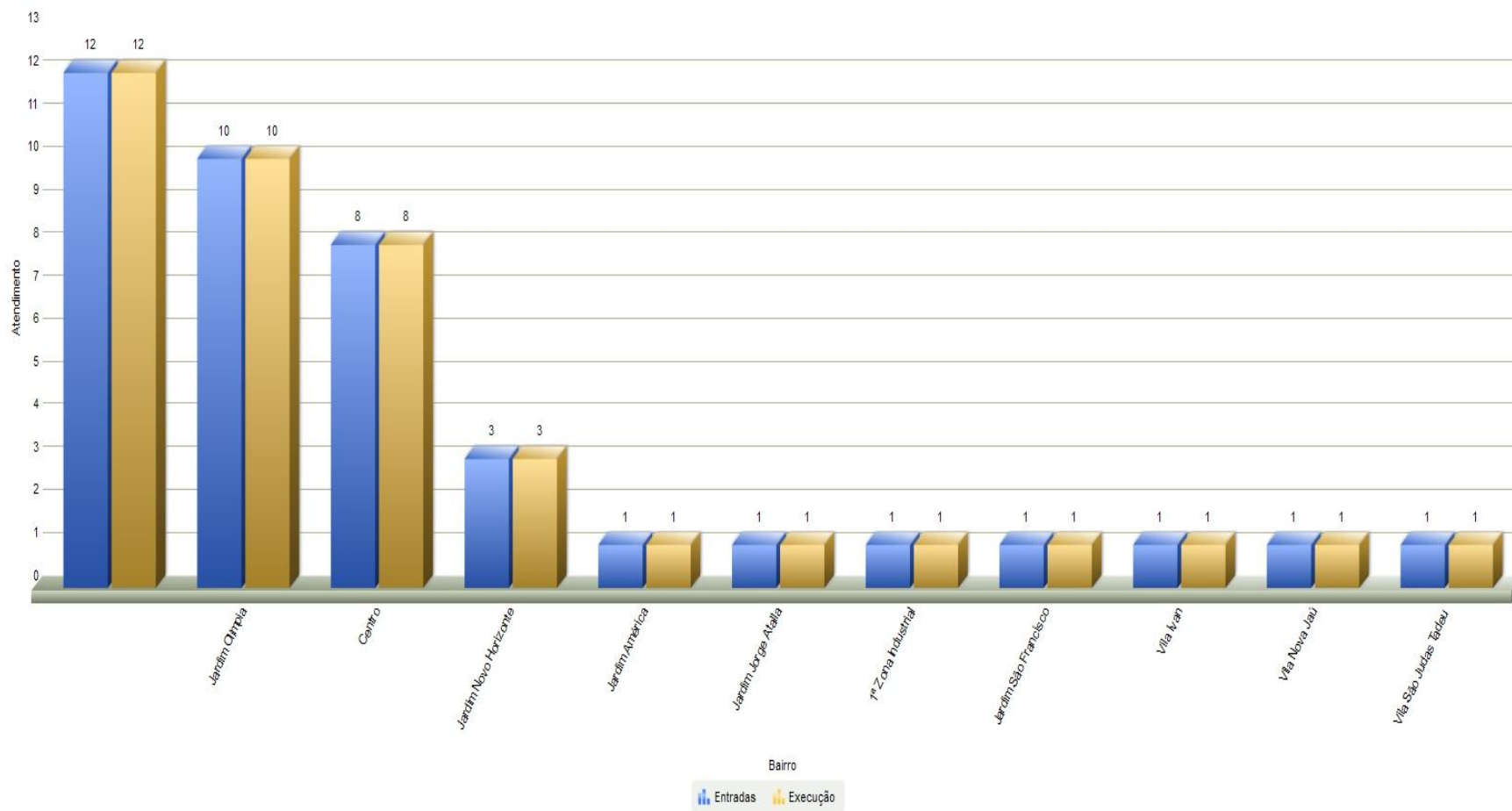
SG – Secretaria de Governo



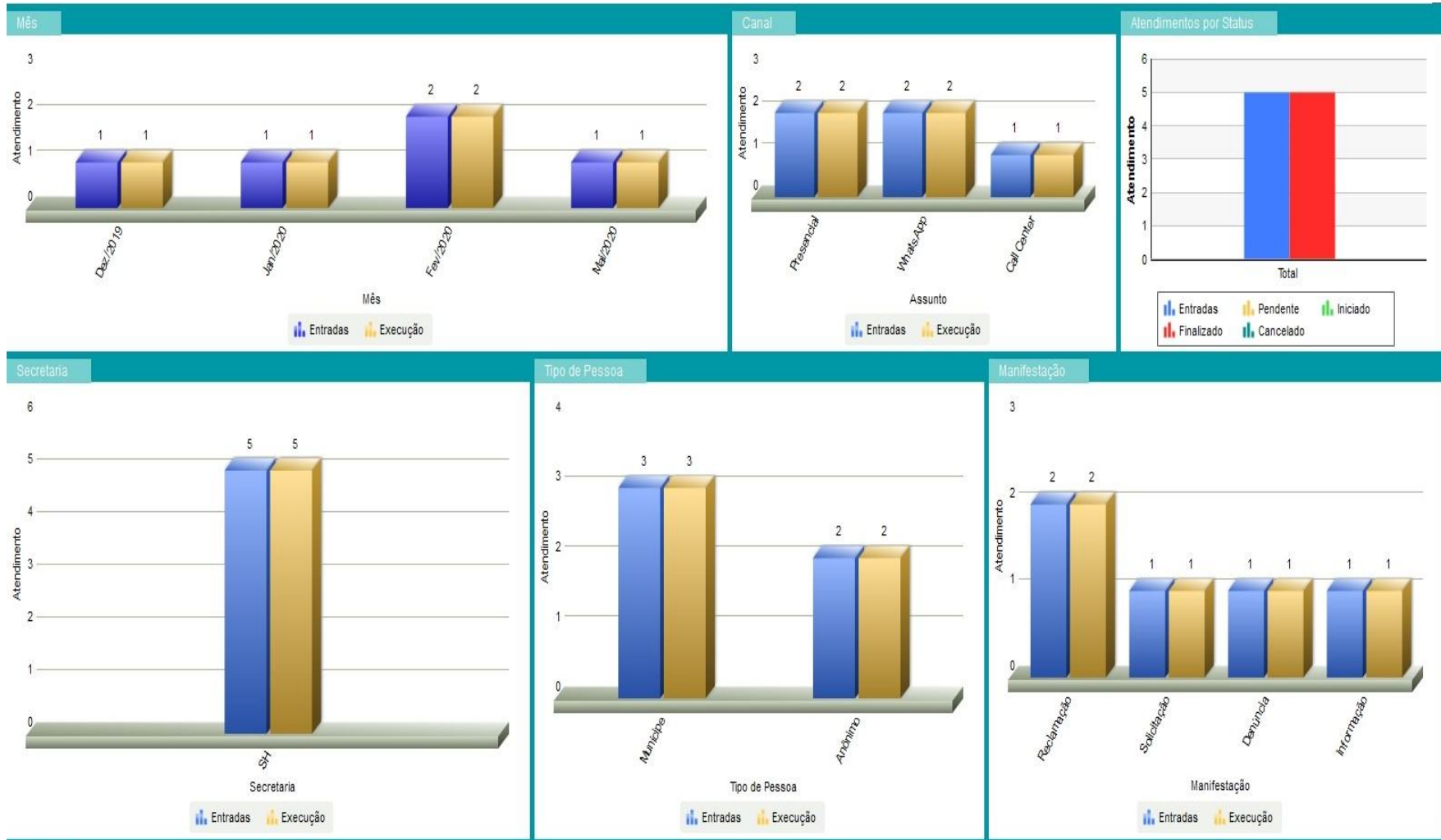
Serviço (Top 10)



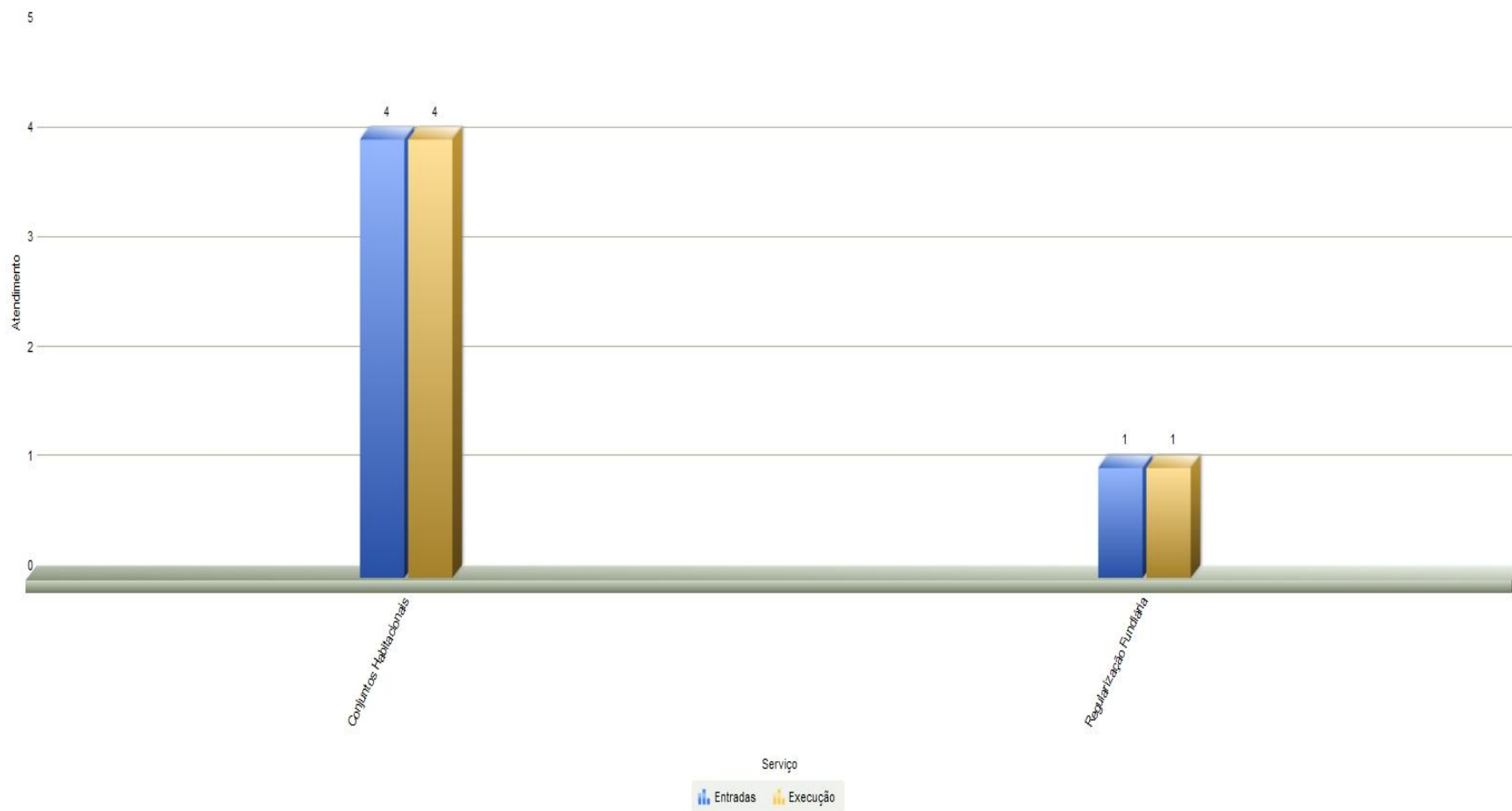
Bairro



SH – Secretaria de Habitação

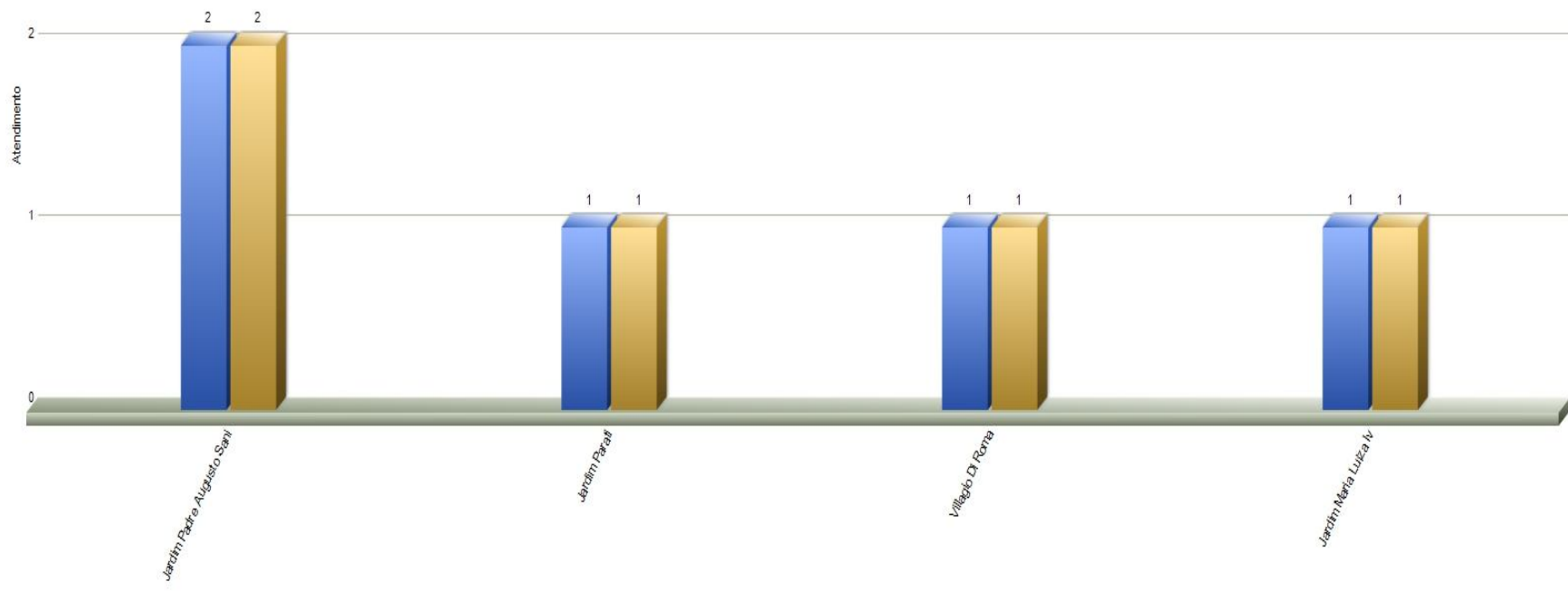


Serviço (Top 10)



Bairro

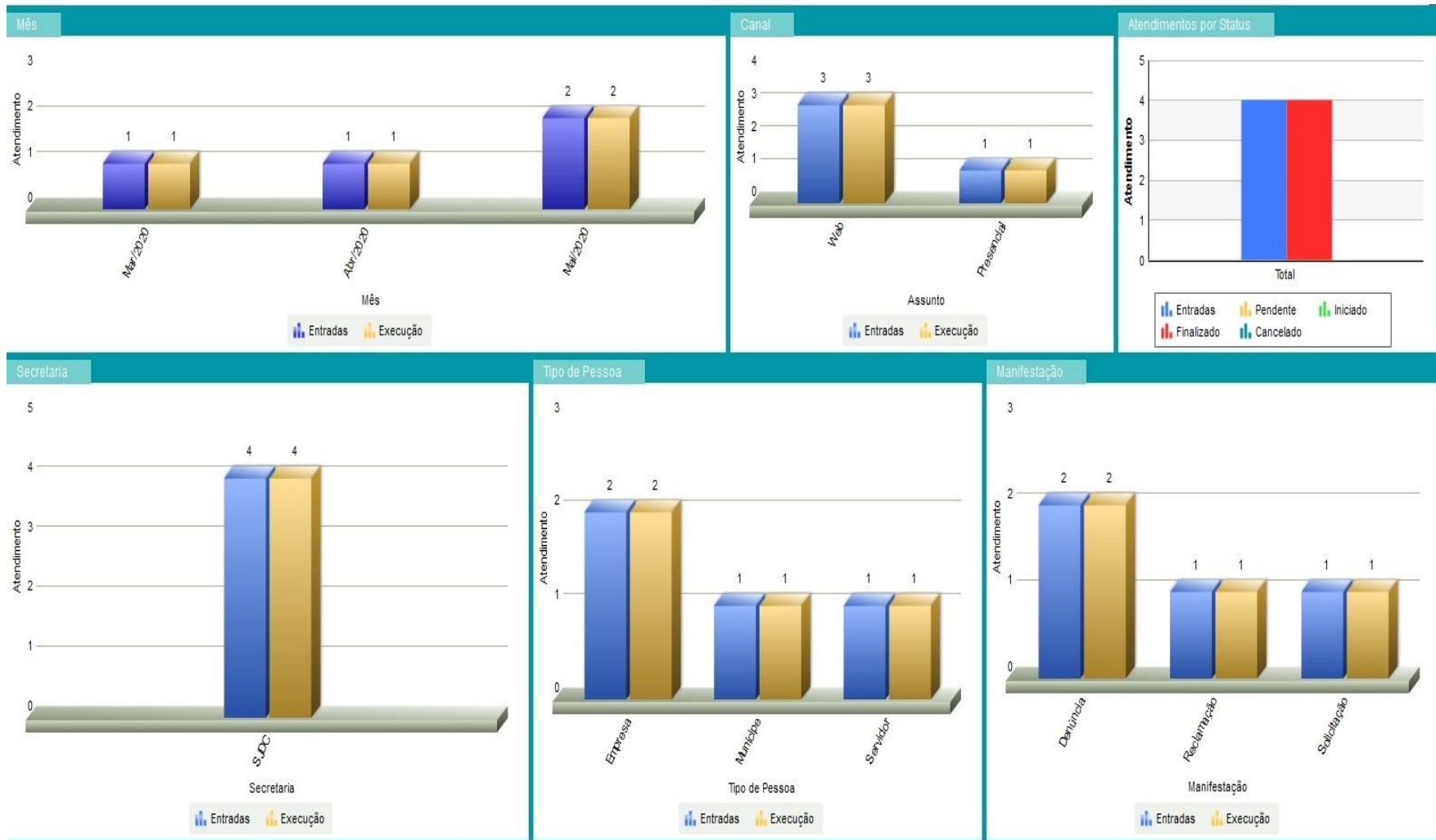
3



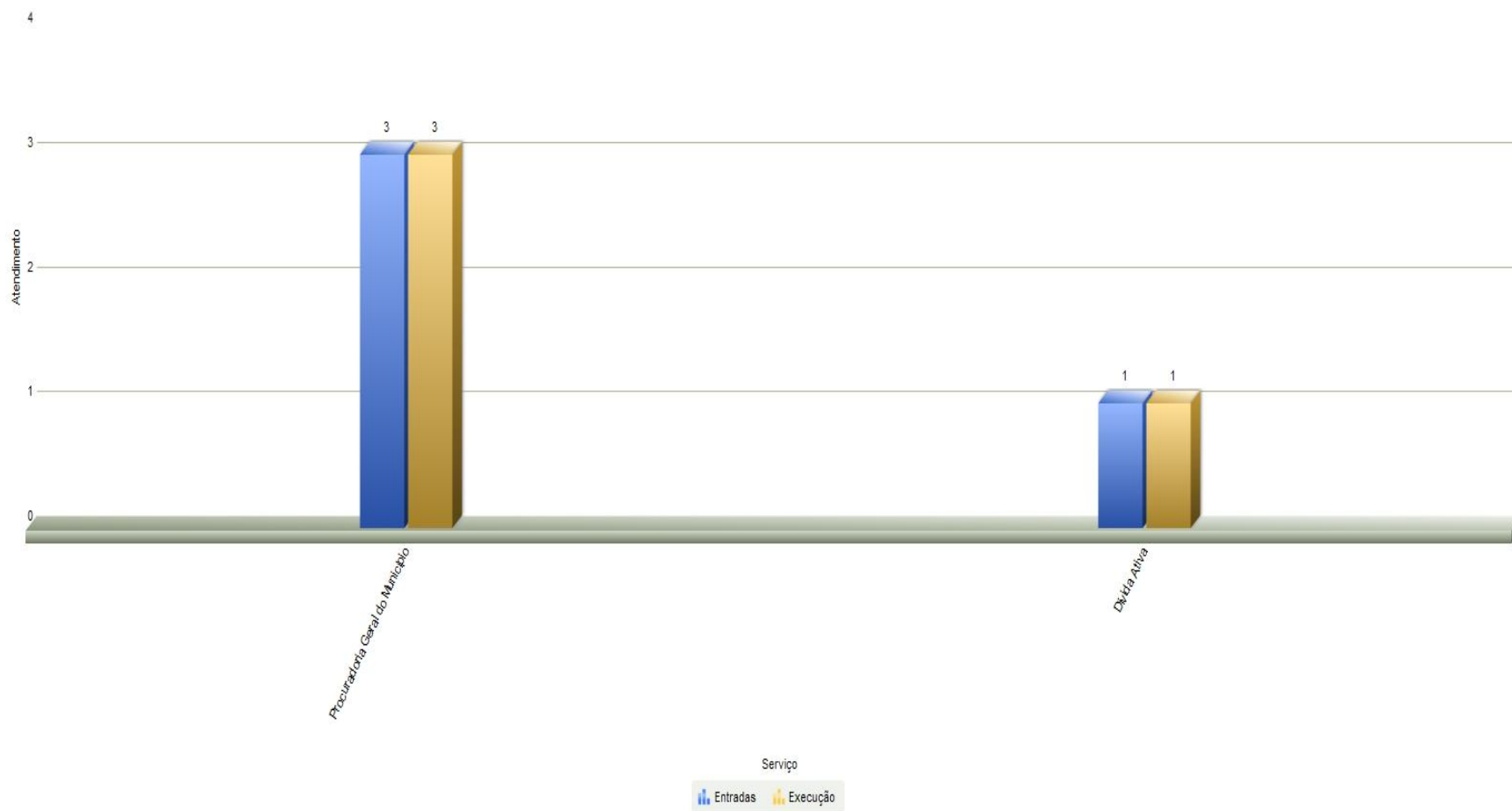
Bairro

Entradas Execução

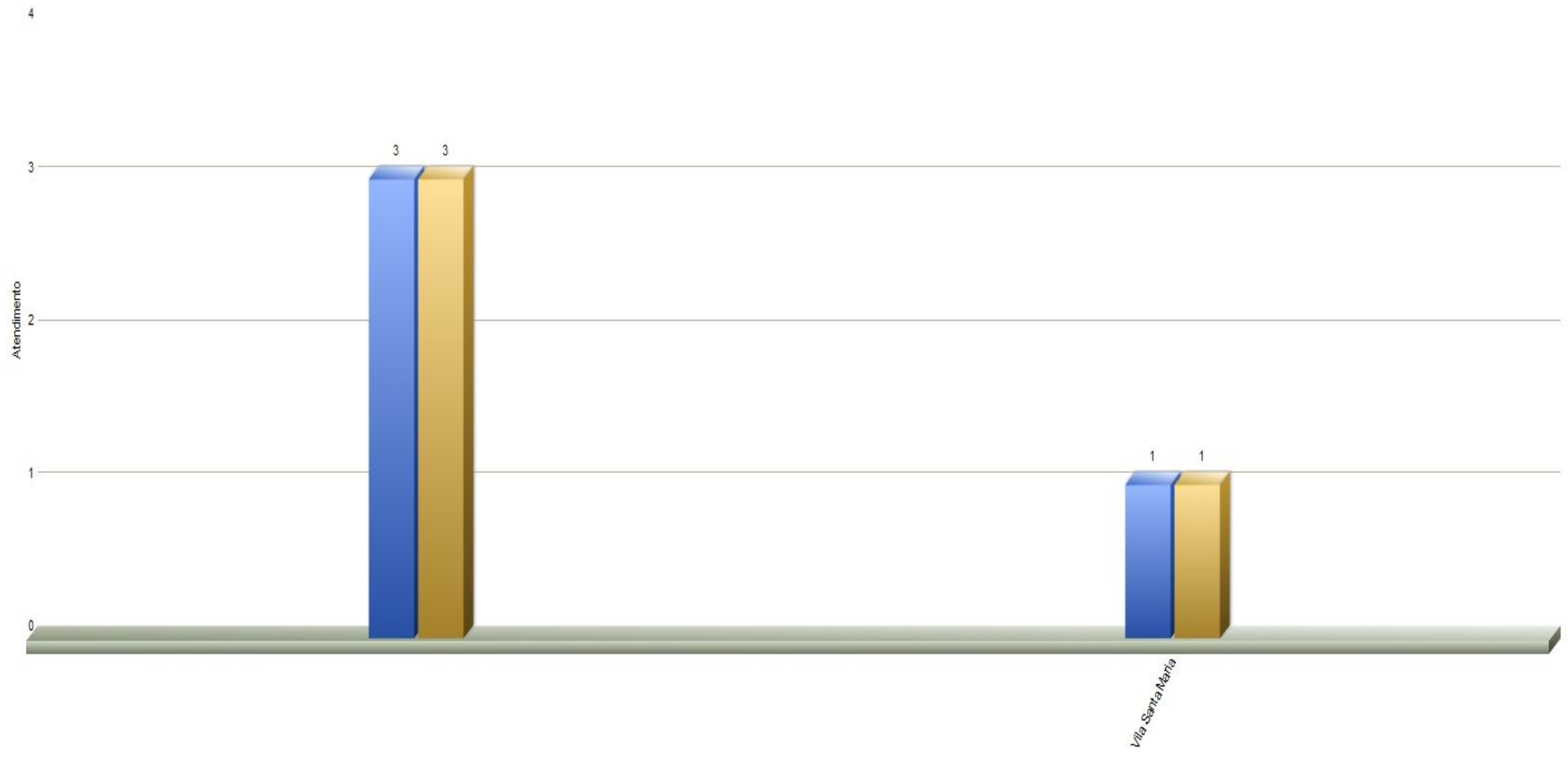
SJDC – Secretaria de Justiça e Defesa da Cidadania



Serviço (Top 10)



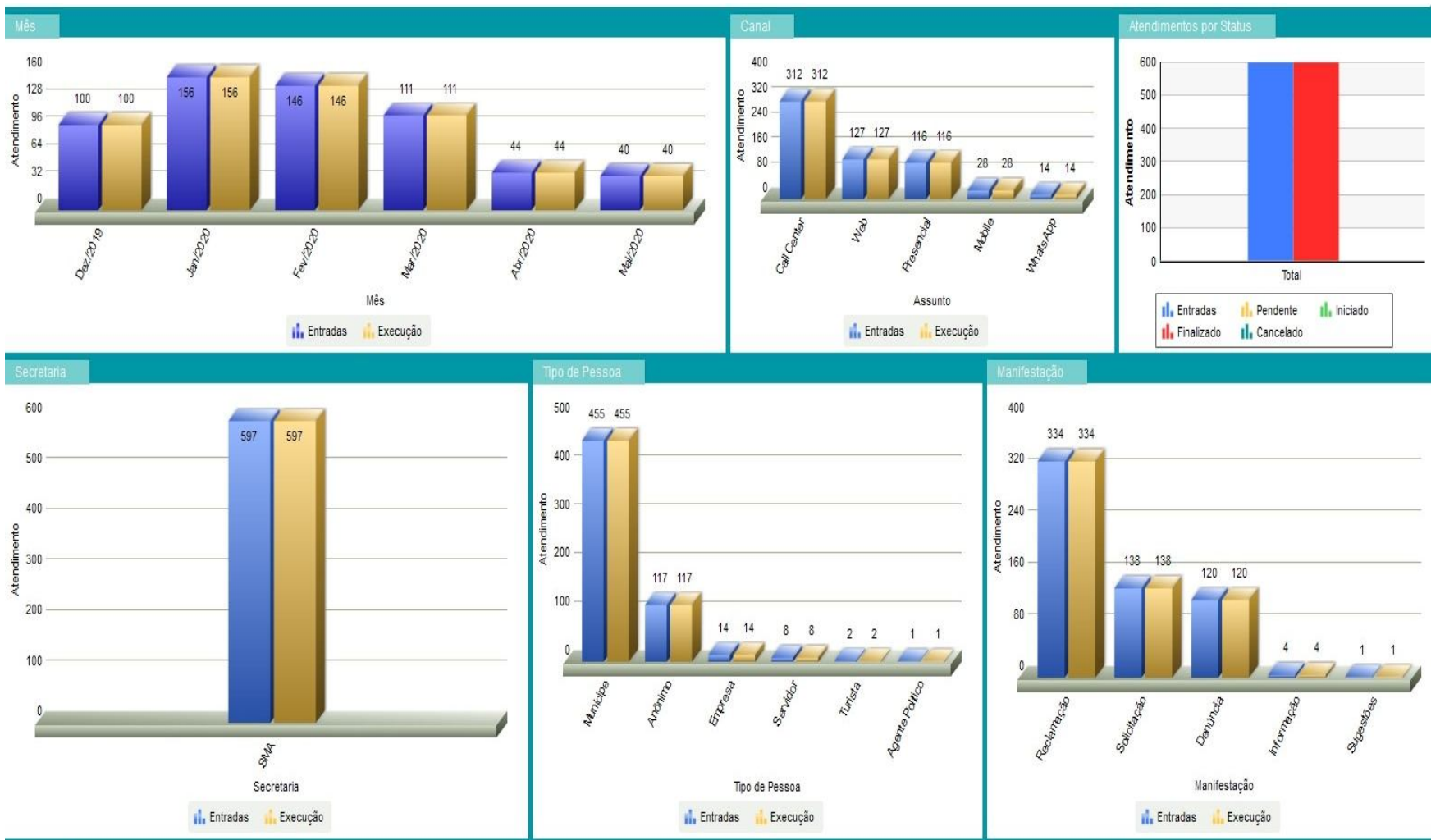
Bairro



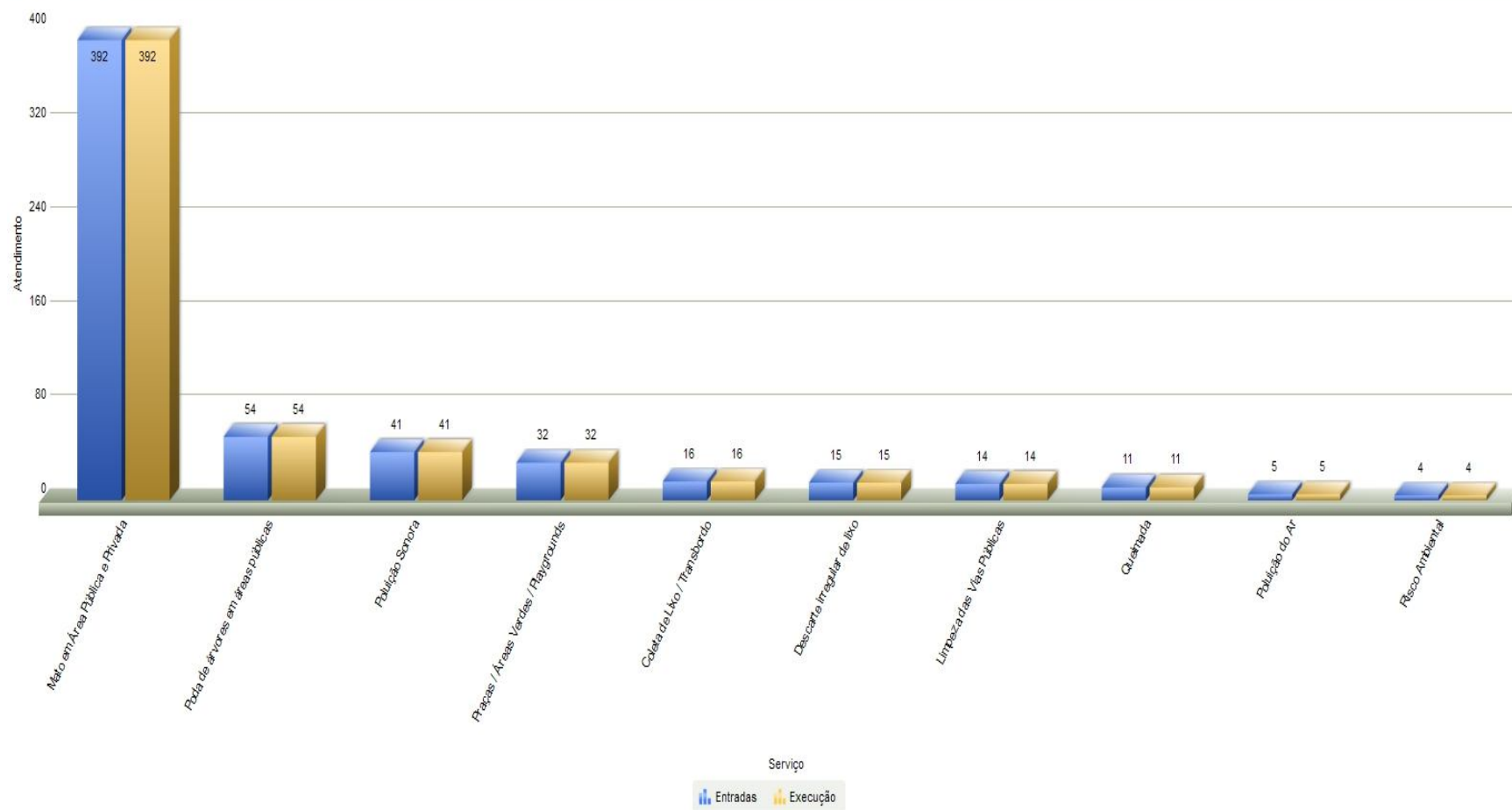
Bairro

Entradas Execução

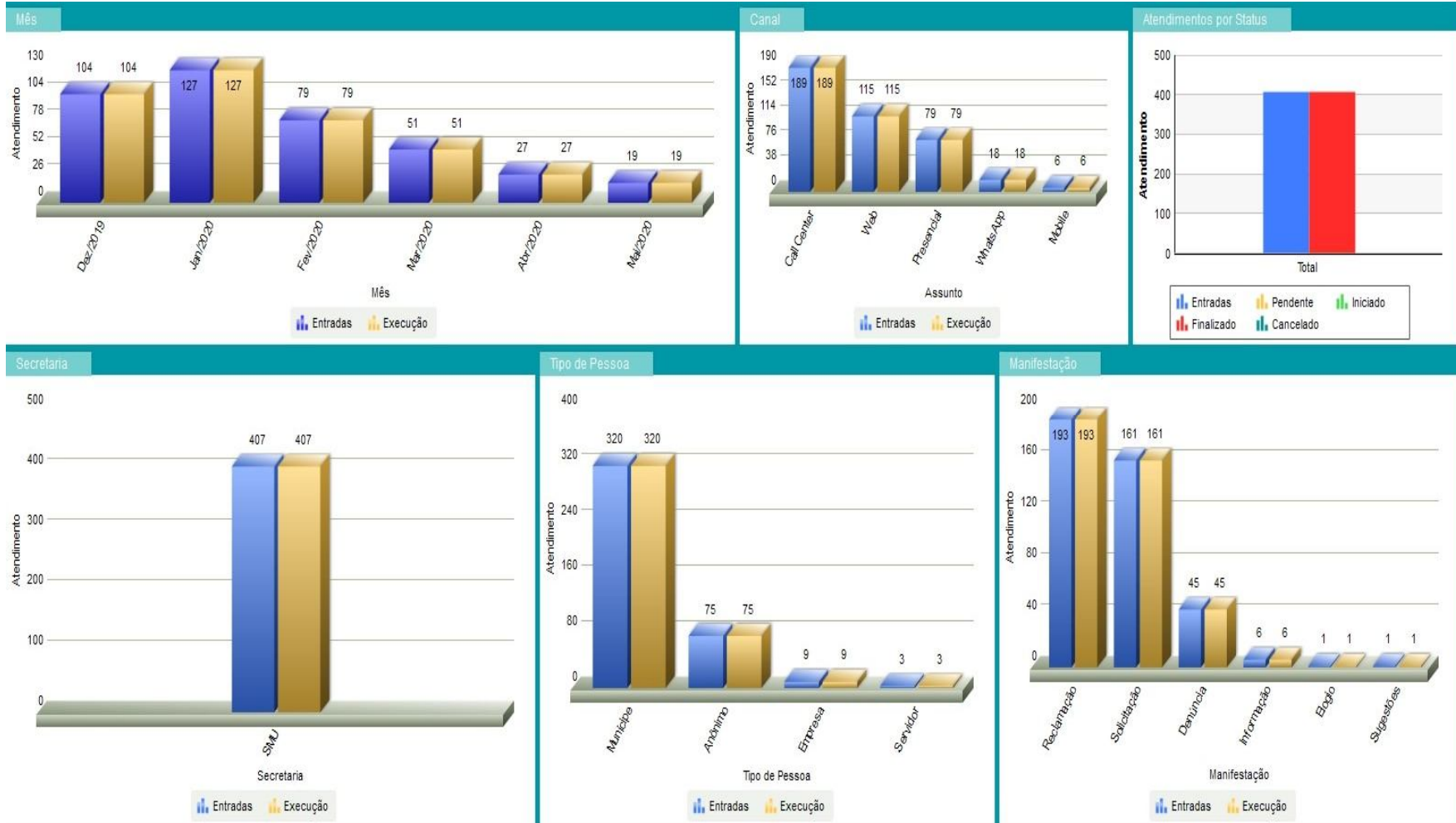
SMA – Secretaria de Meio Ambiente



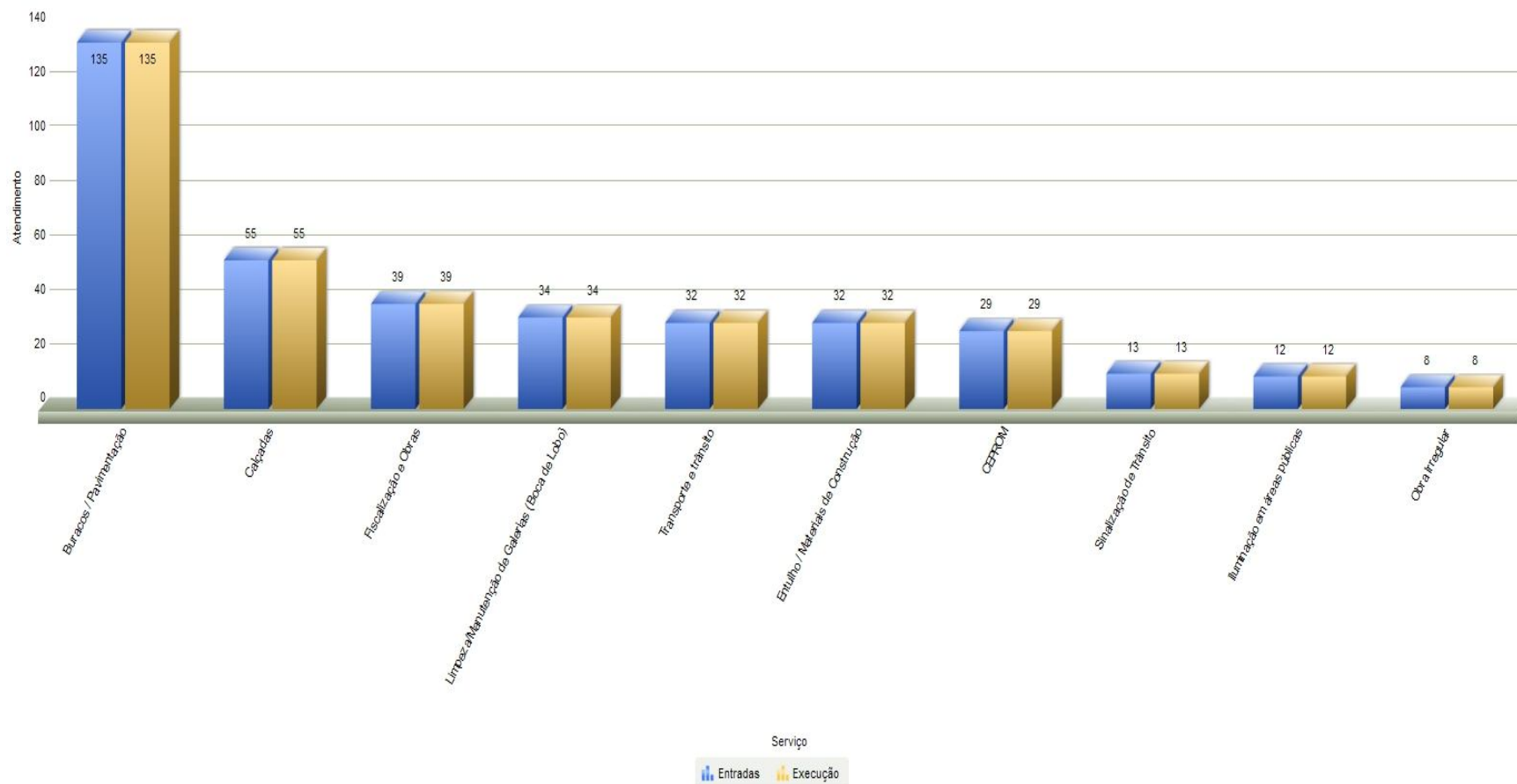
Serviço (Top 10)



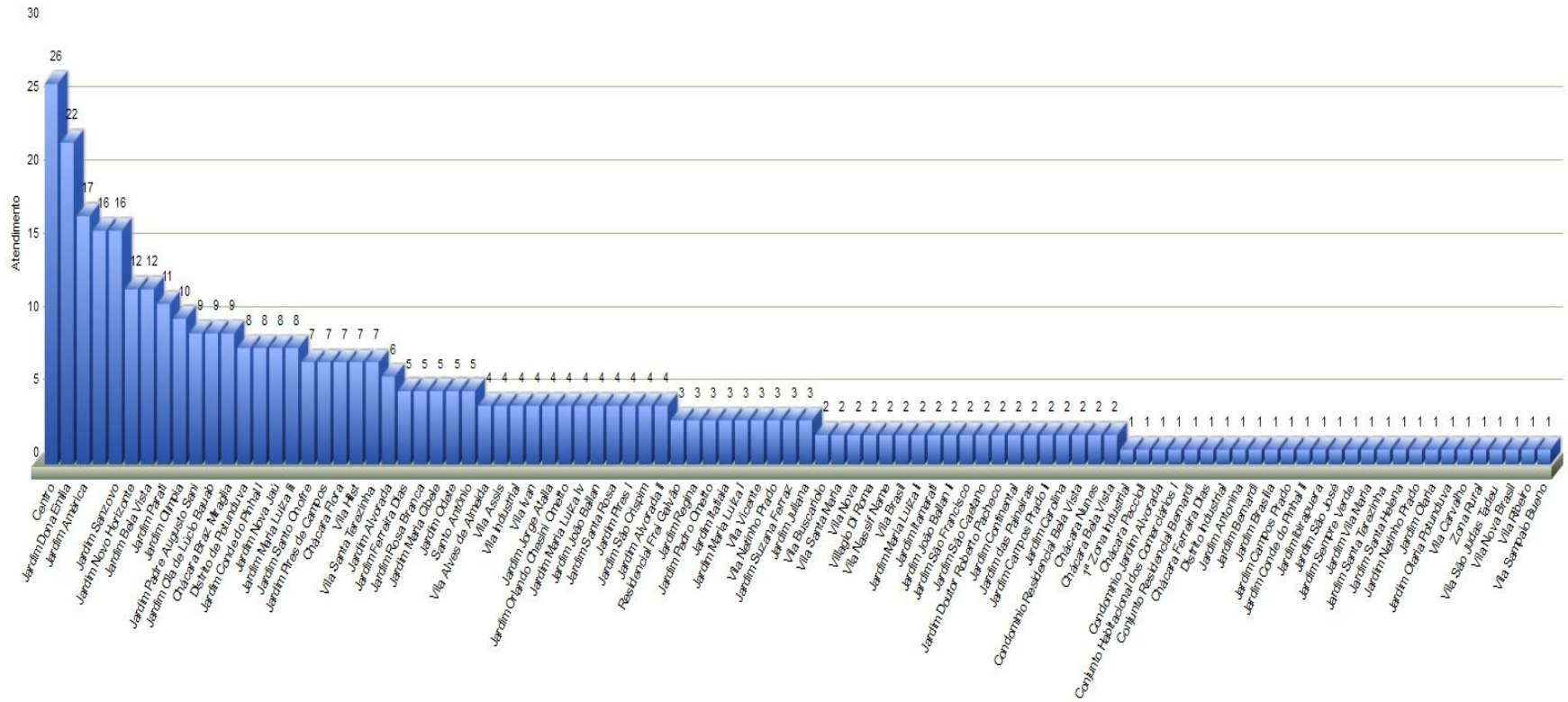
SMU – Secretaria de Mobilidade Urbana



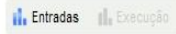
Serviço (Top 10)



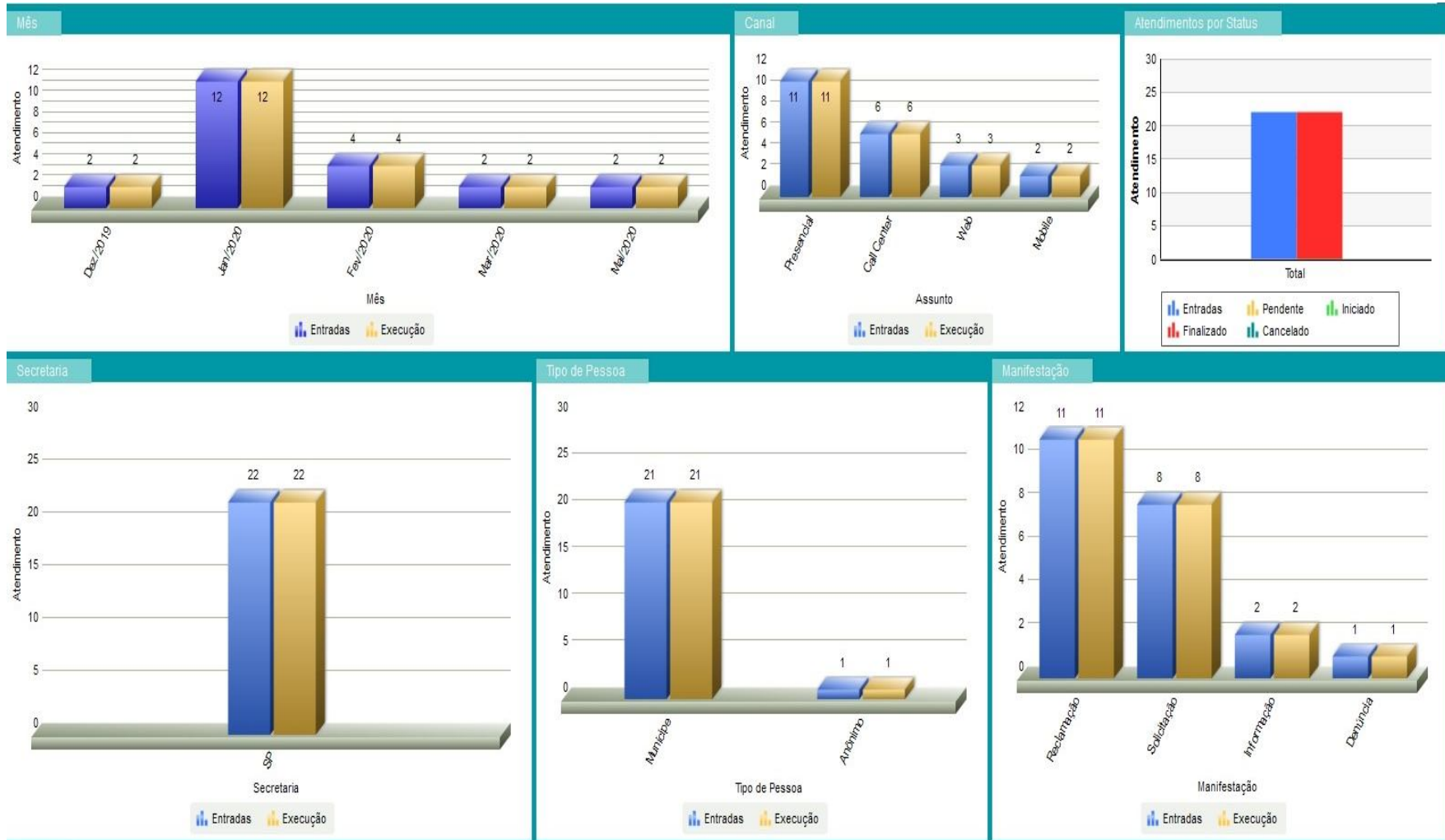
Bairro



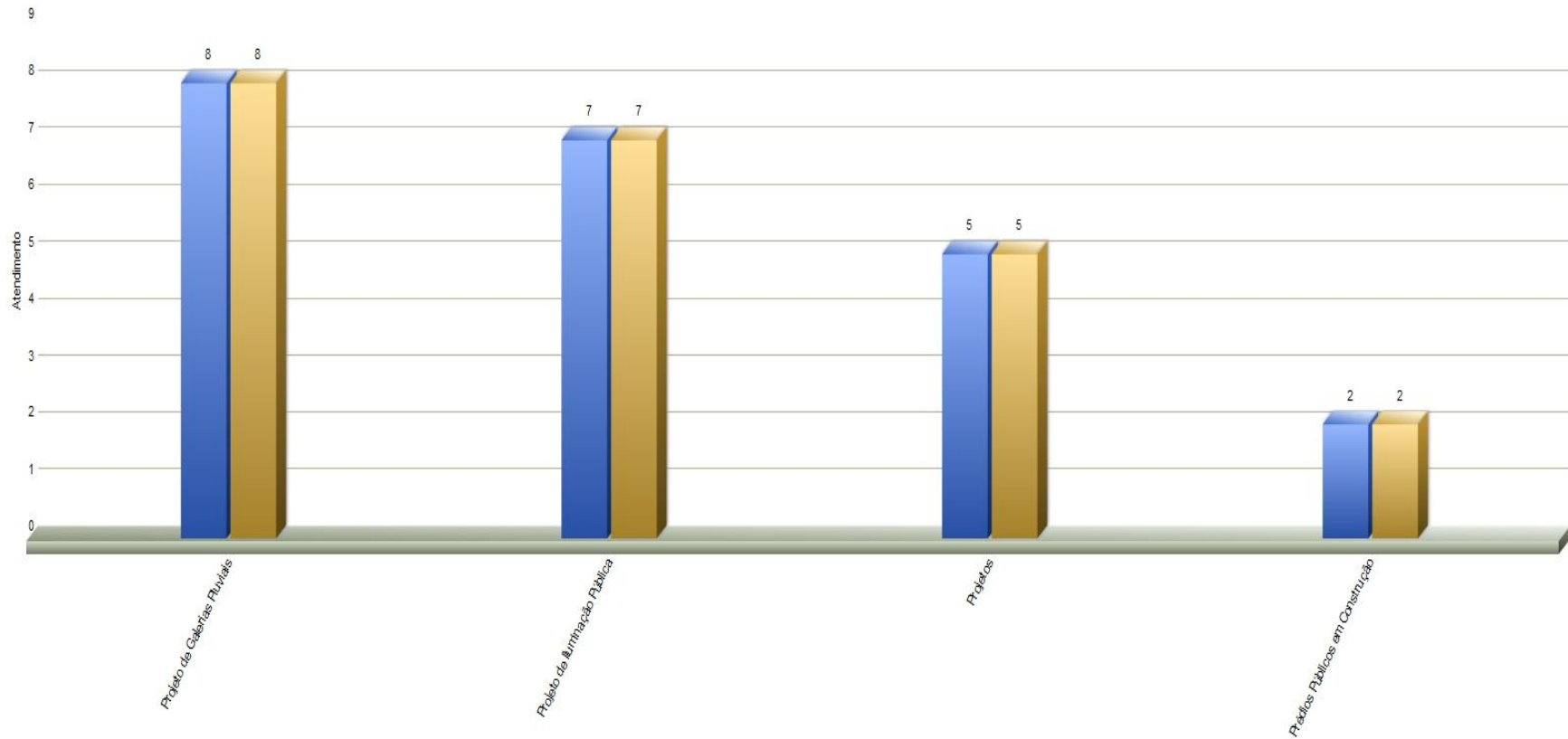
Bairro



SP – Secretaria de Projetos

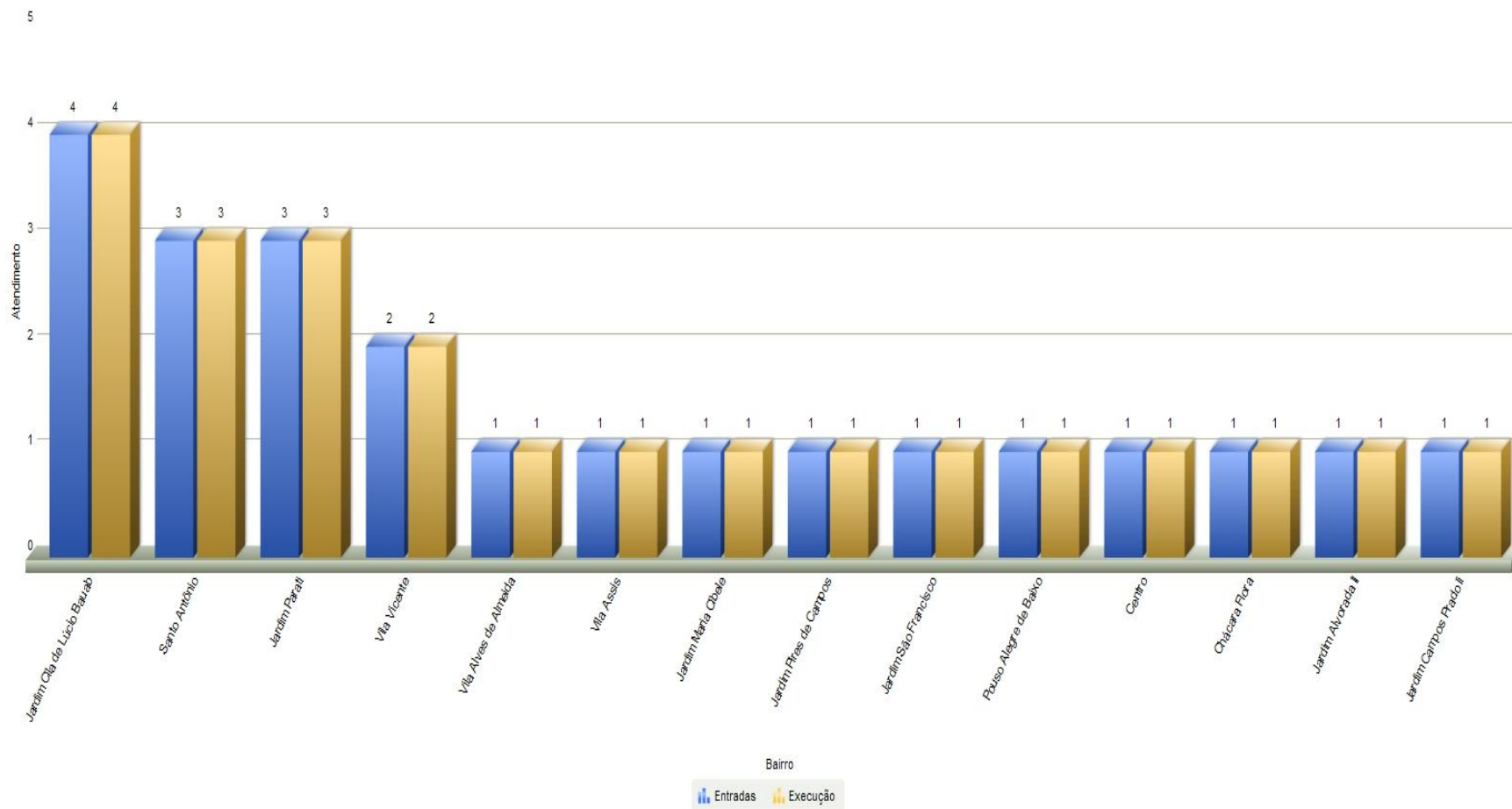


Serviço (Top 10)

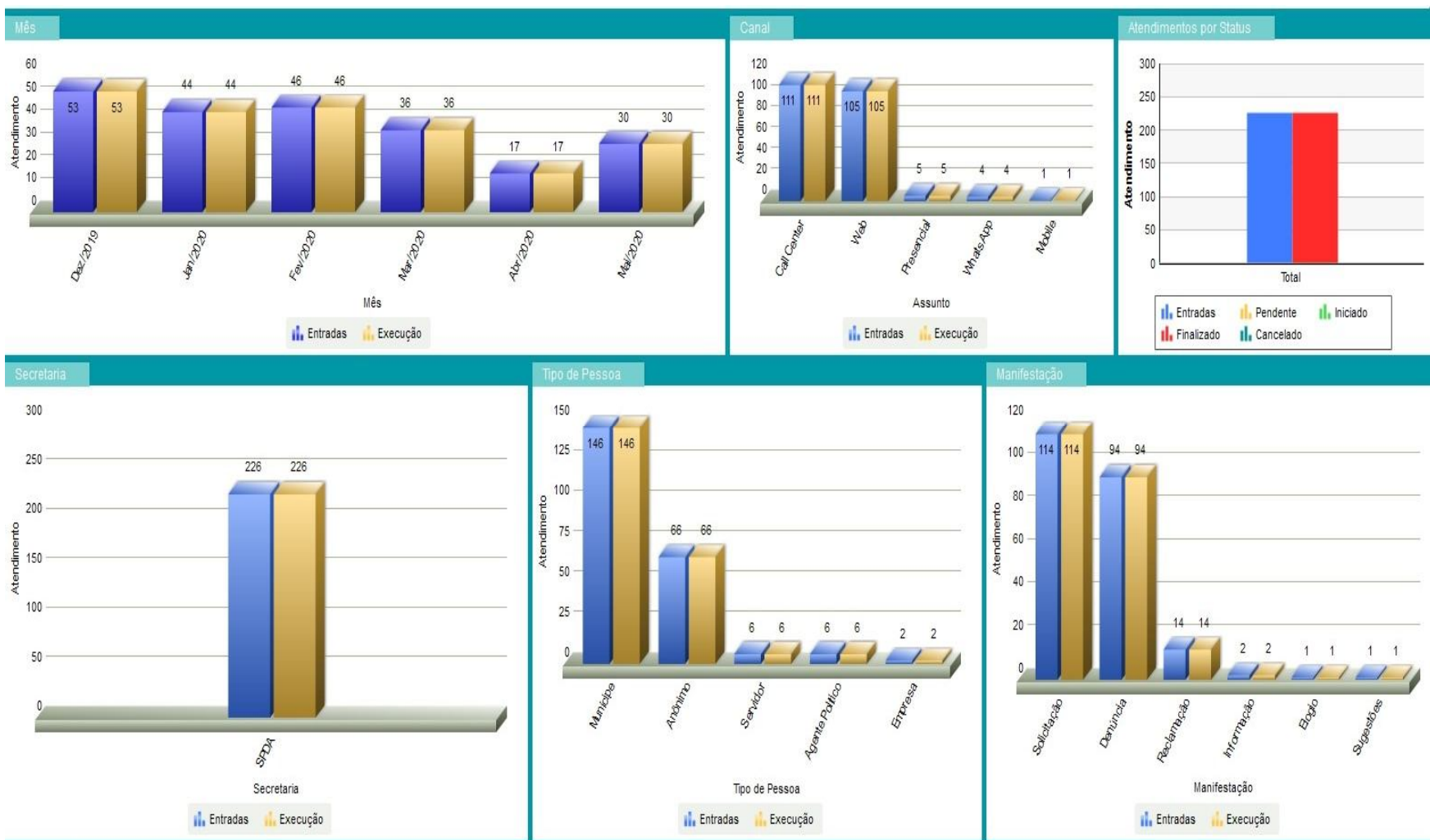


Serviço
Entradas Execução

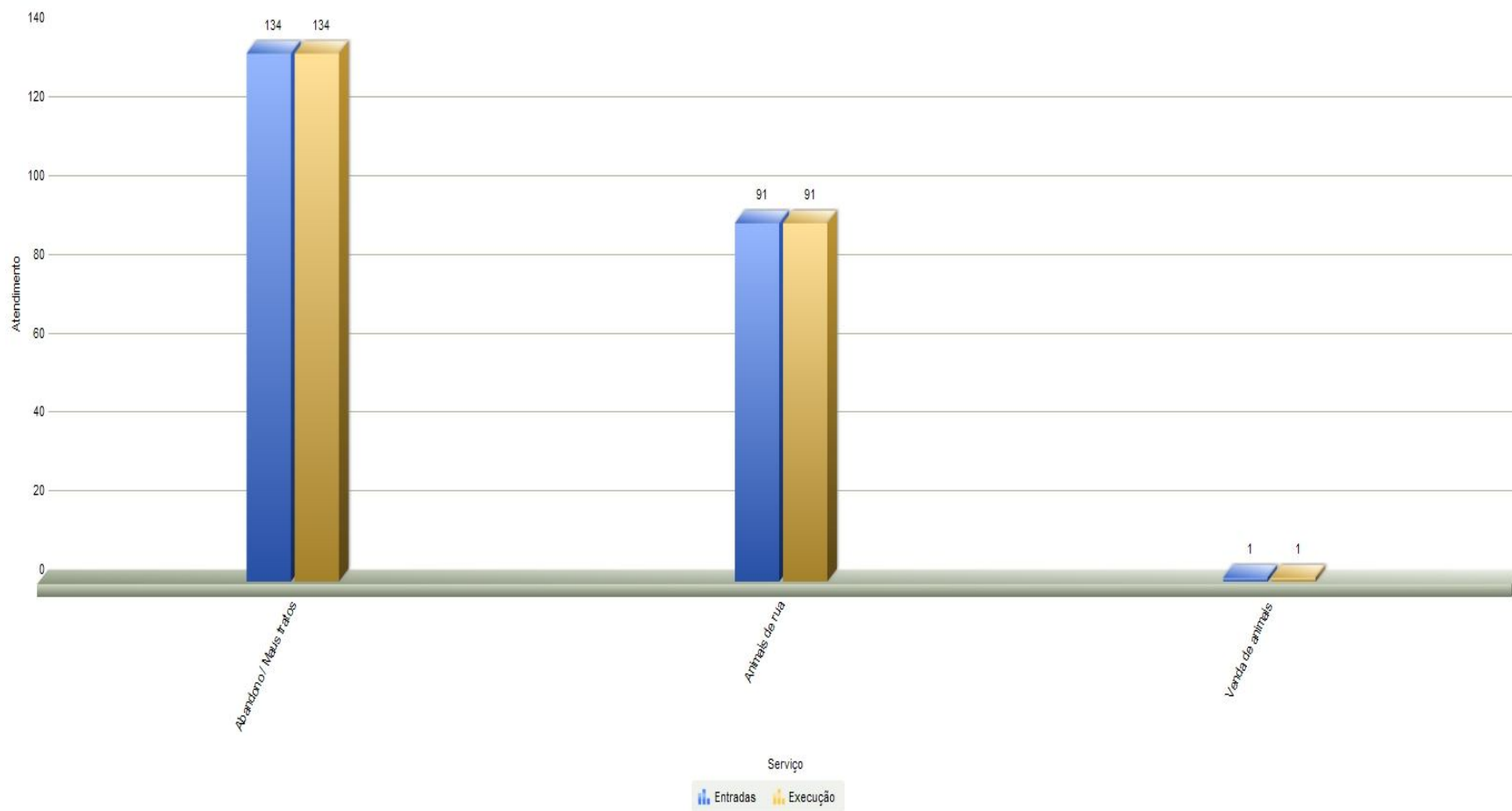
Bairro



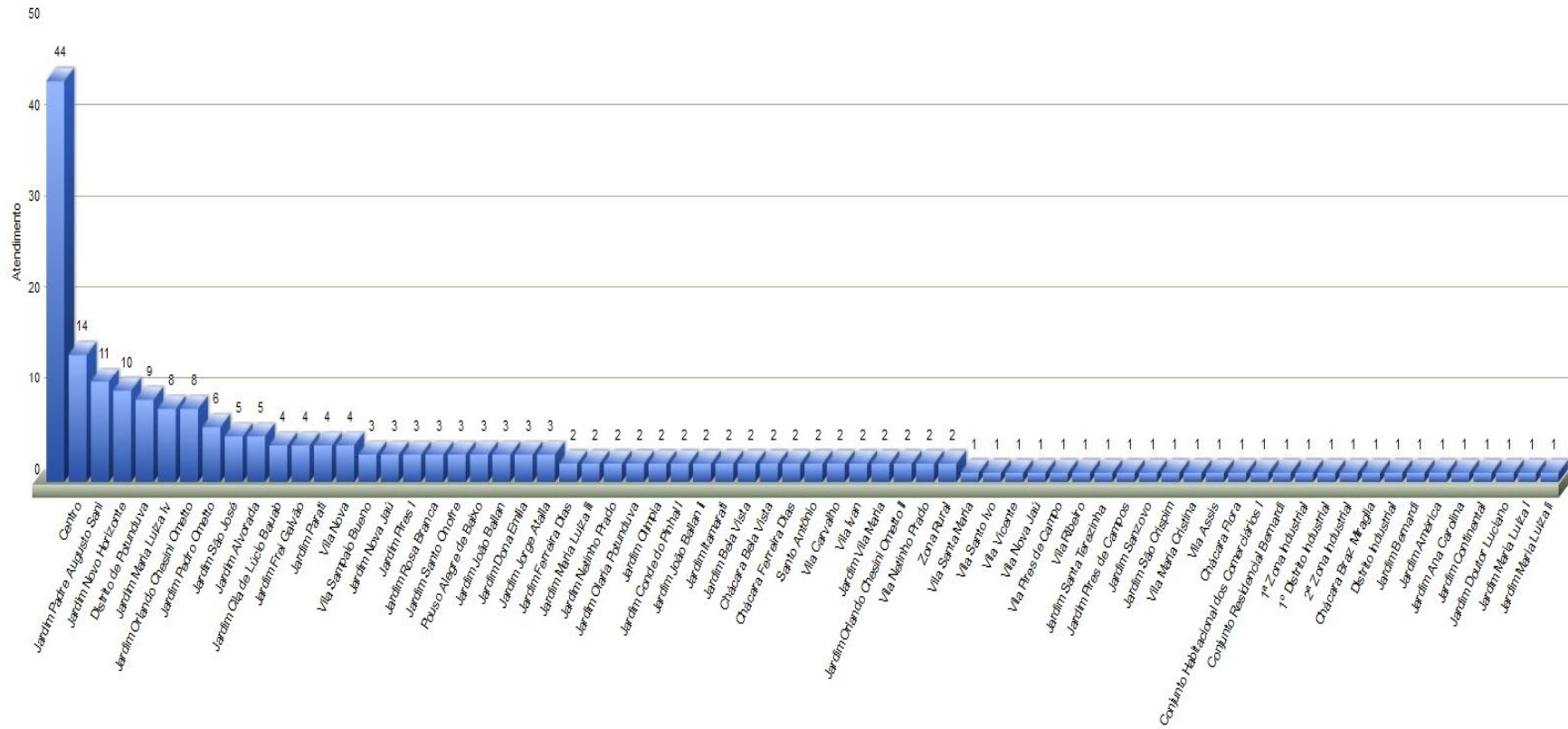
SPDA – Secretaria de Proteção e Direito dos Animais



Serviço (Top 10)



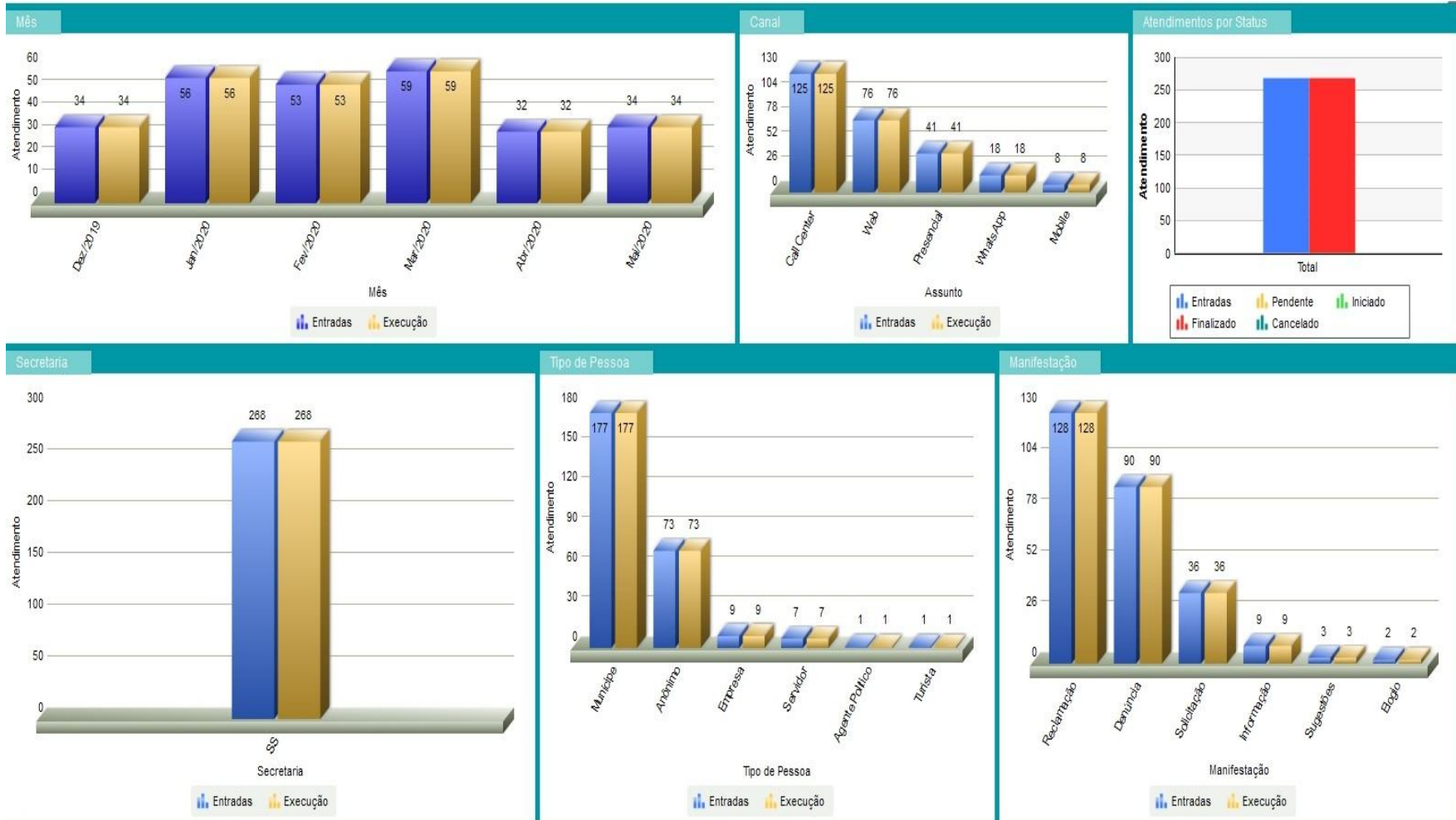
Bairro



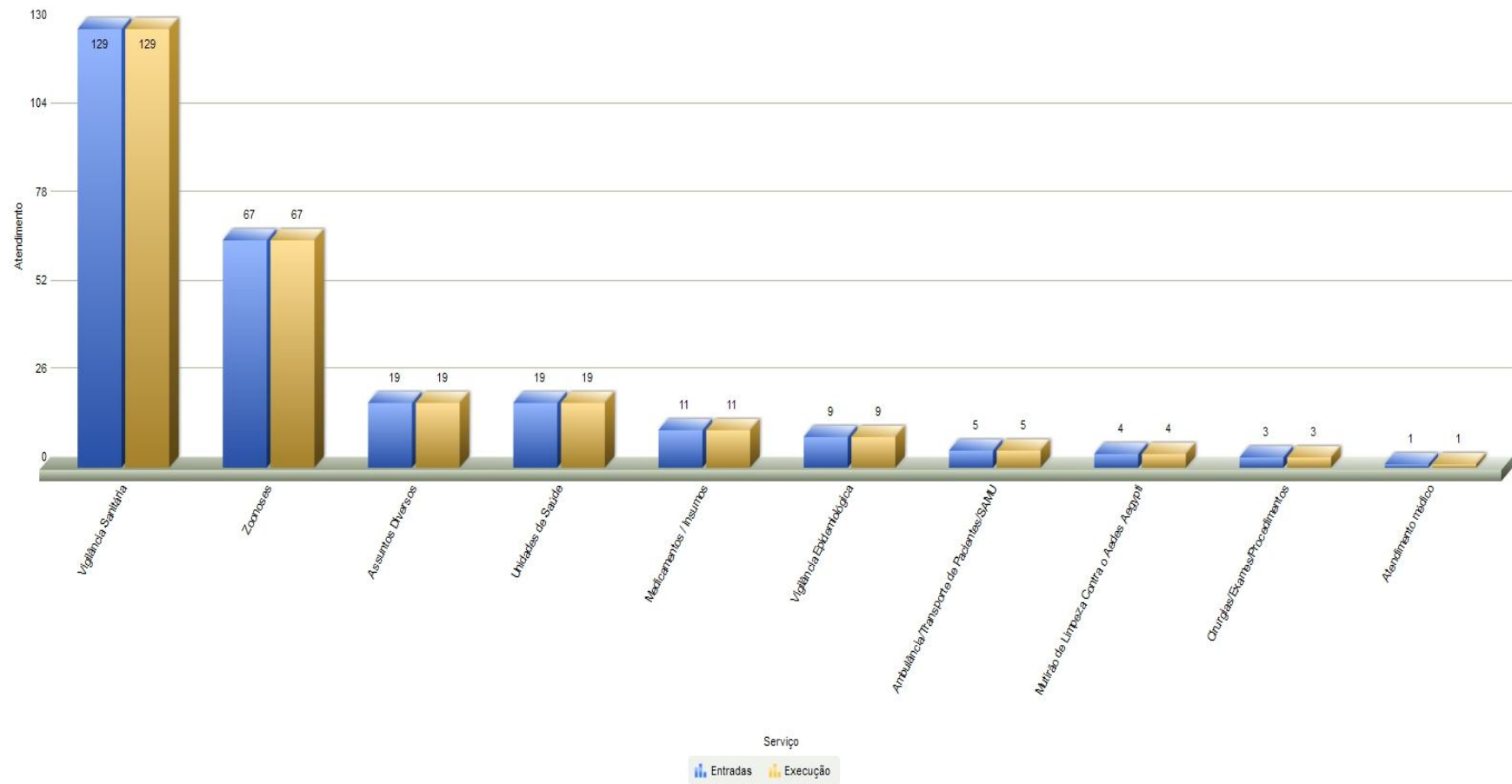
Bairro

Entradas Execução

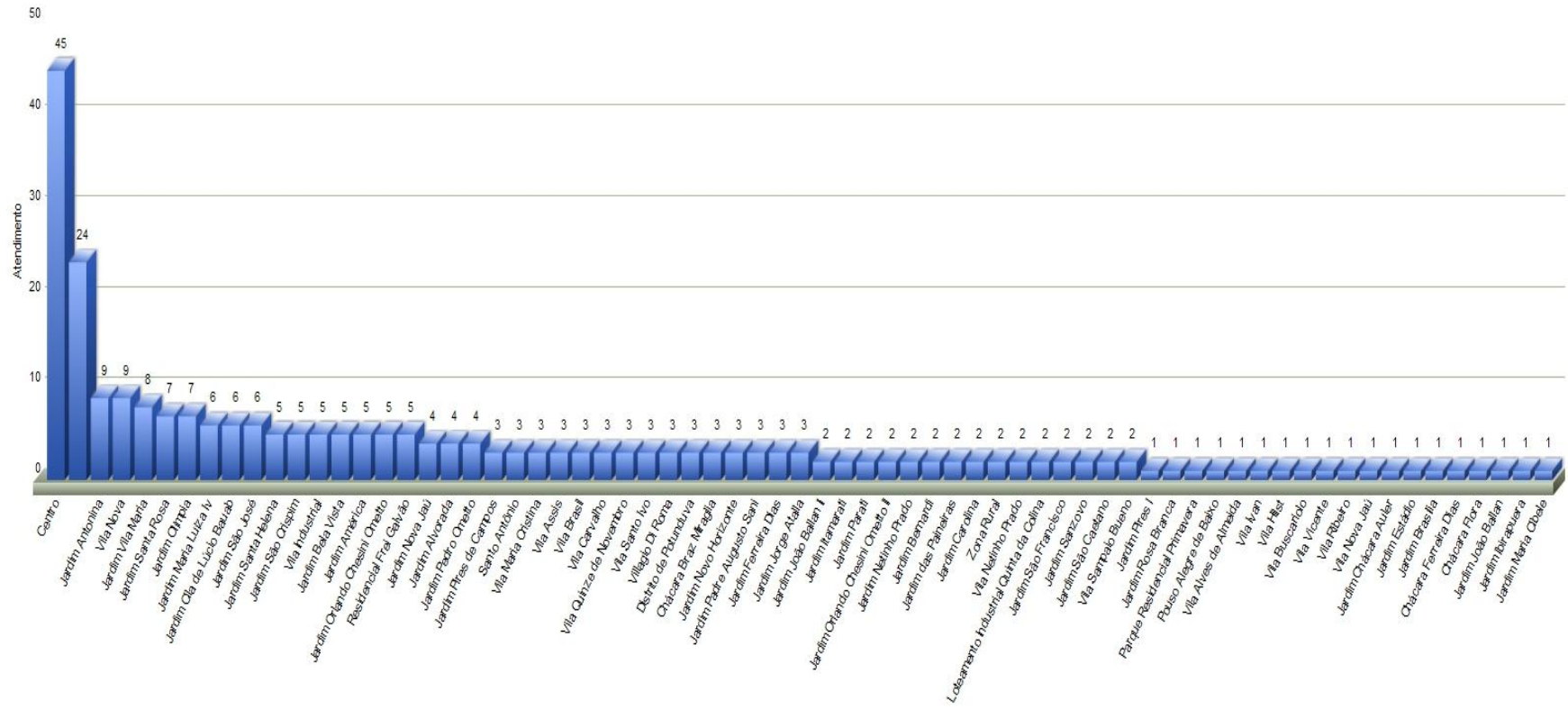
SS – Secretaria de Saúde



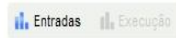
Serviço (Top 10)



Bairro



Bairro



CONSIDERAÇÕES FINAIS

O 3º Relatório de Gestão, compreendido entre os meses de Dezembro de 2019 e Maio de 2020, 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 1.801 (mil, oitocentos e uma) manifestações, tendo as Secretarias de Meio Ambiente e Mobilidade Urbana o maior número de protocolos recebidos, cerca de 56%. A Secretaria de Políticas Públicas para Mulheres não recebeu manifestação.

A forma mais utilizada pela população para manifestar-se foi através do atendimento telefônico, com cerca de 44%, onde os atendentes transcrevem o relato dado pelo(a) cidadão(ã), de forma identificada ou anônima.

Os campos “Tipo de Manifestação”, “Tipo de Pessoa”, “Canal” e “Bairro” são escolhidos pelos manifestantes. O último canal não possui obrigatoriedade de preenchimento e, 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 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.

A solução apresentada é única, considerando a singularidade de cada manifestação, cabendo a secretaria responsável a resposta técnica para cada caso bem como a sua efetiva resolução.

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