

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

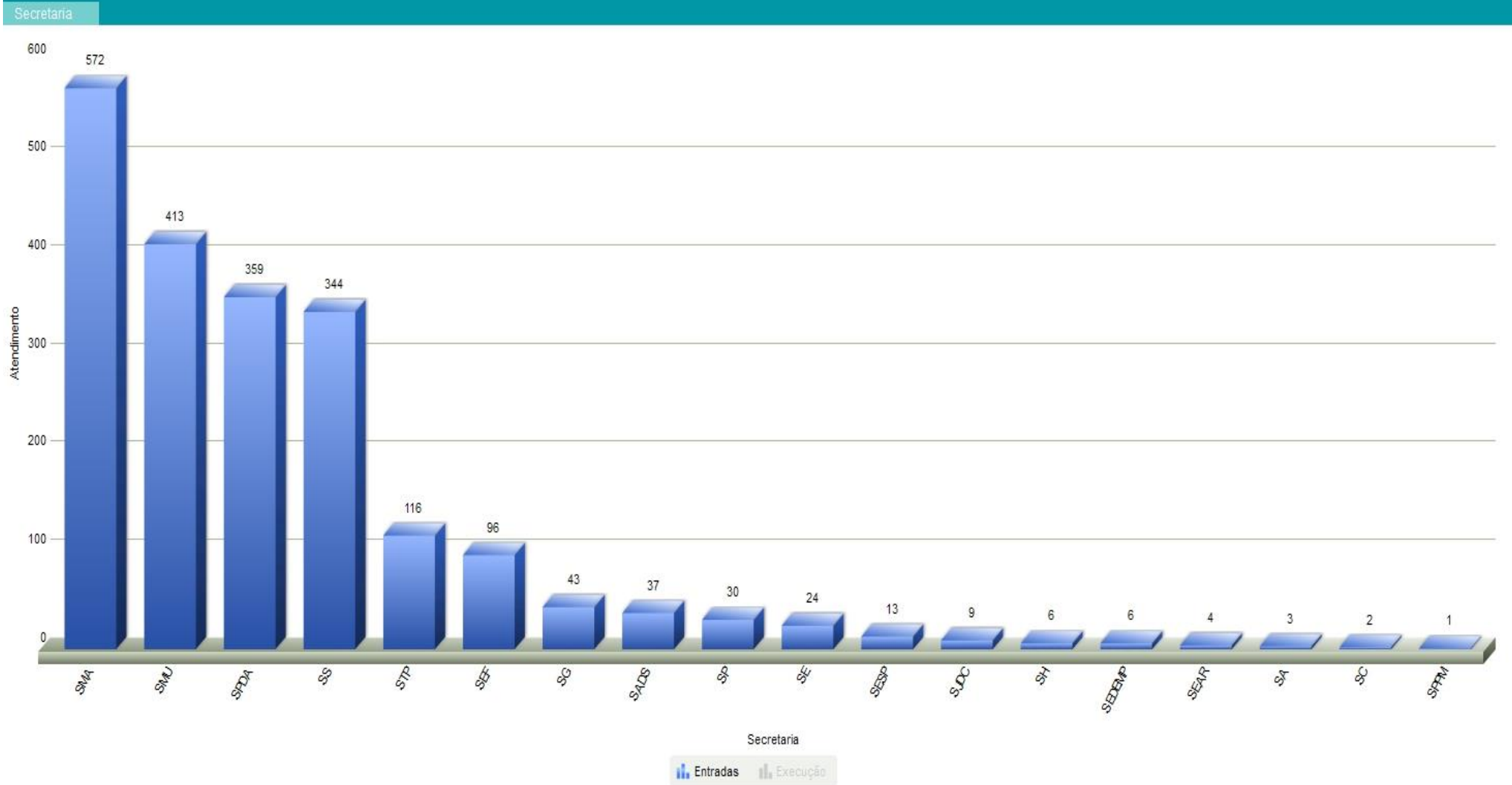
Observação: Os gestores e atendentes são os(as) servidores(as) cadastrados(as) no Portal da Ouvidoria, responsáveis por responder as manifestações, podendo o primeiro ser o Secretário da pasta ou não.

QUADRO GERAL DAS MANIFESTAÇÕES

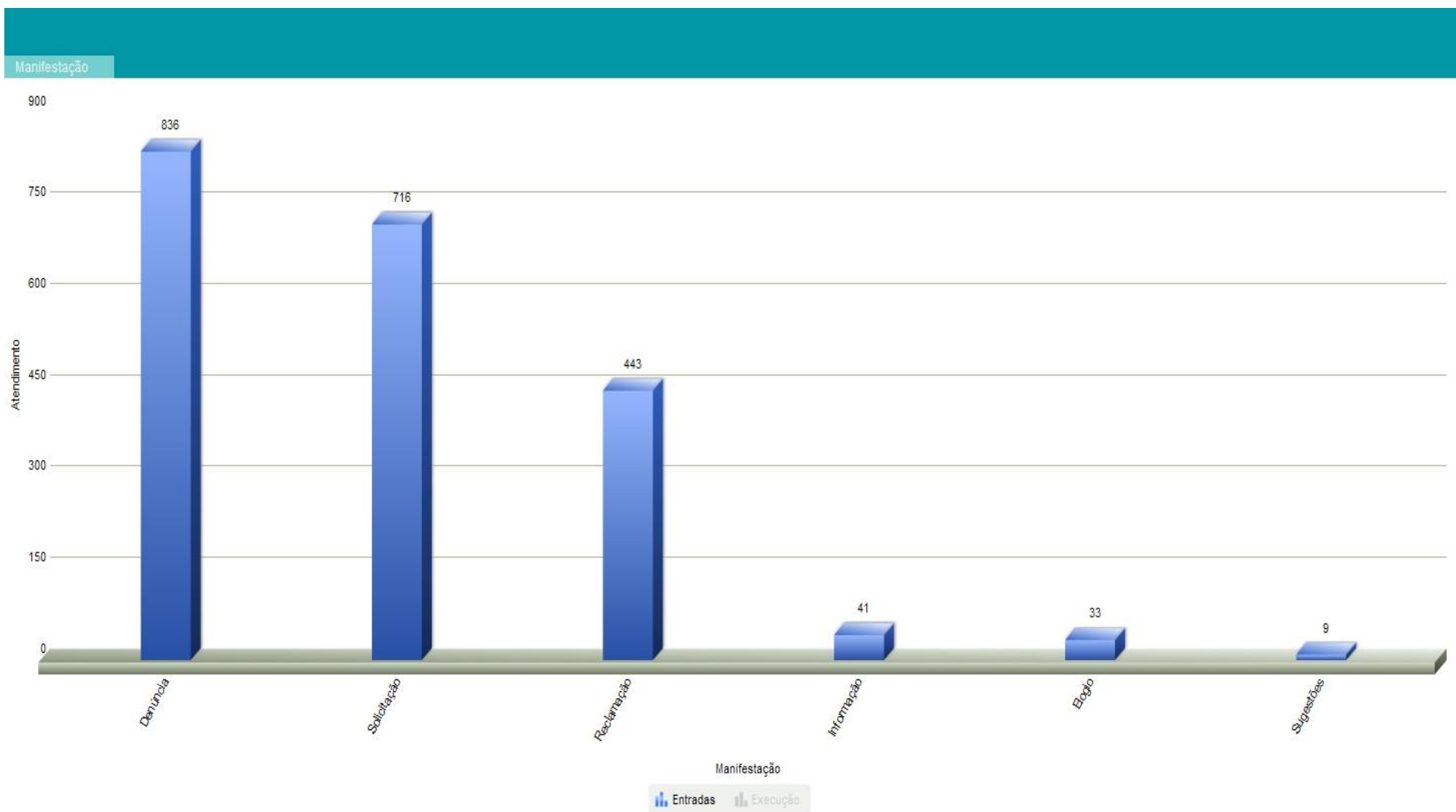
Por mês



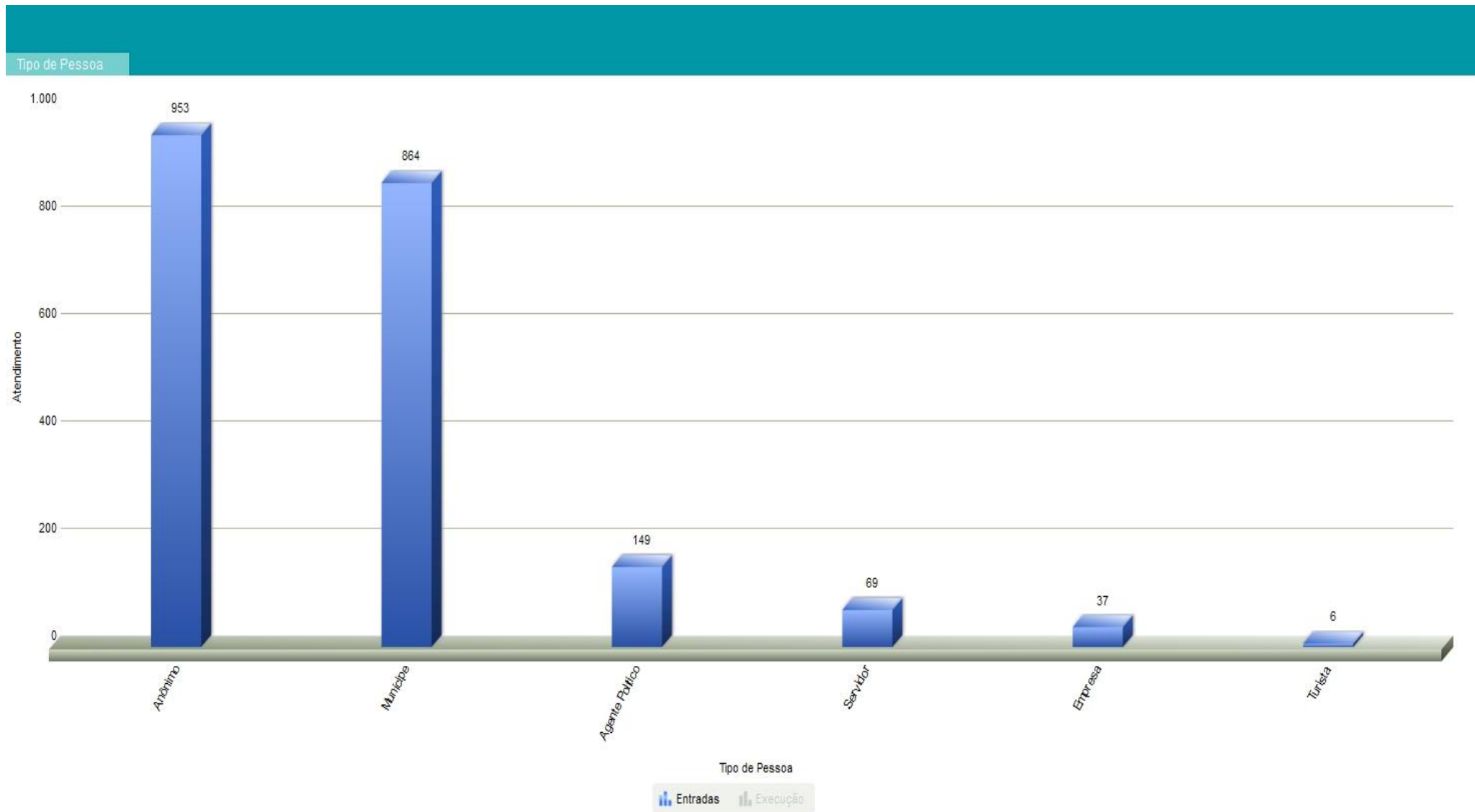
Secretarias



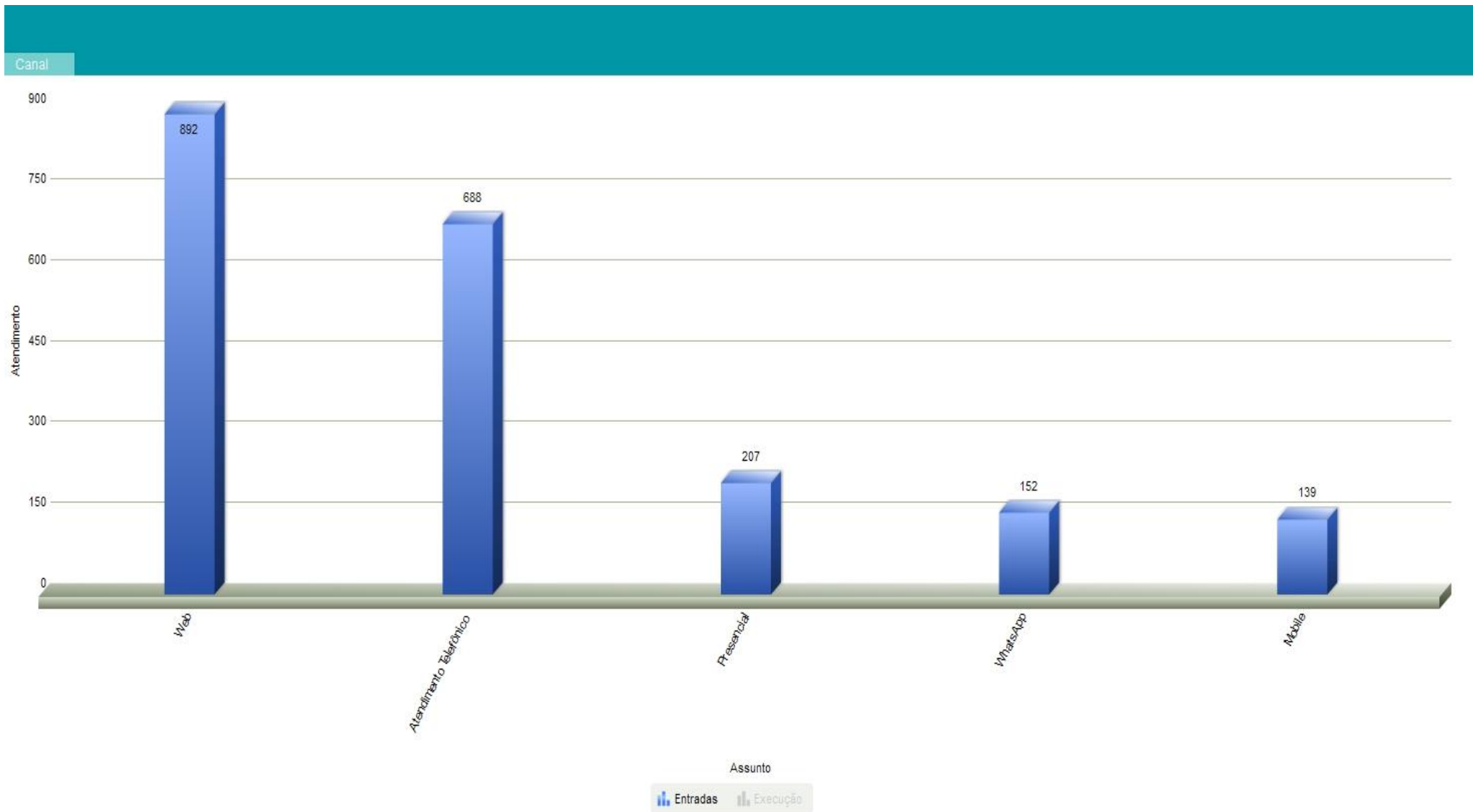
Tipos de Manifestações



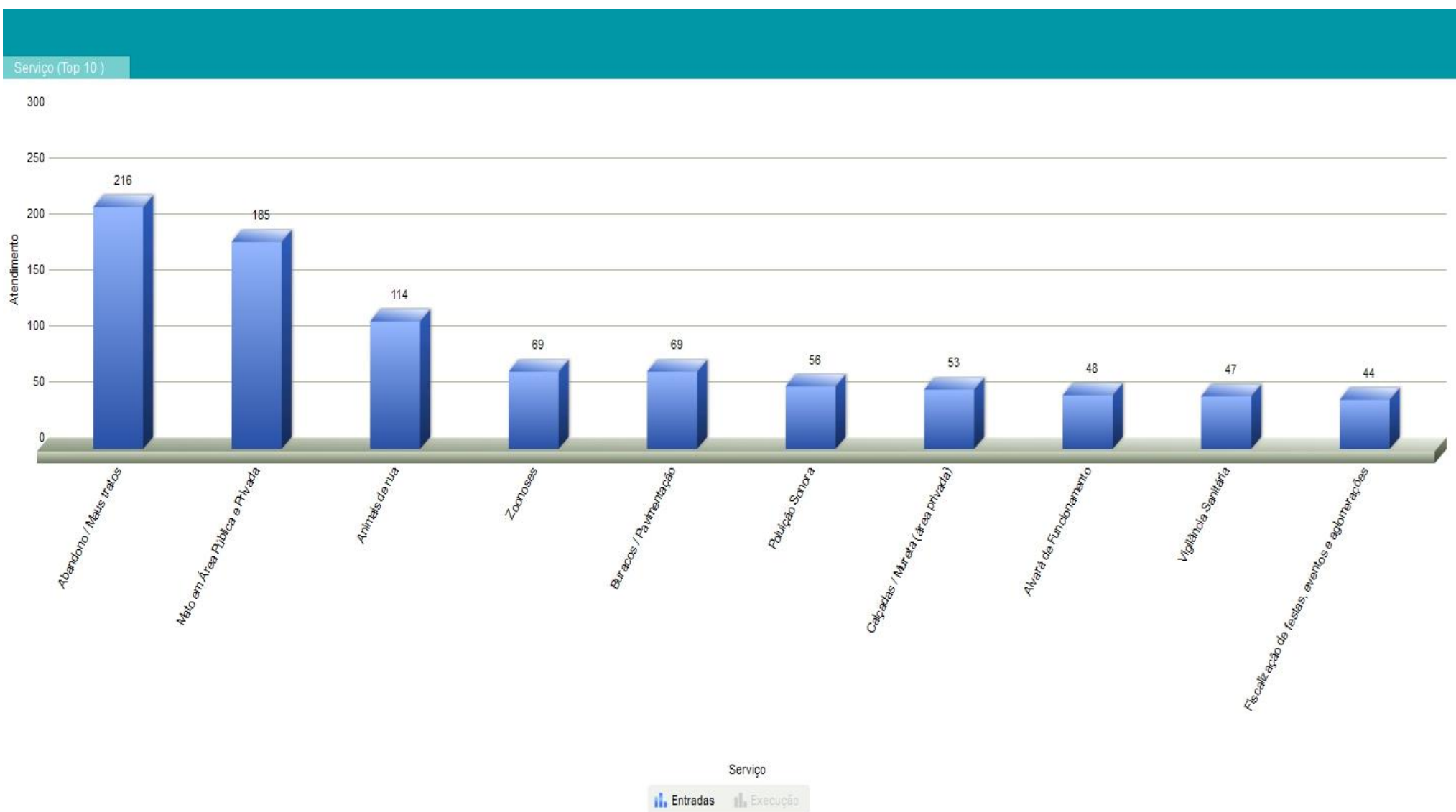
Tipos de Manifestantes



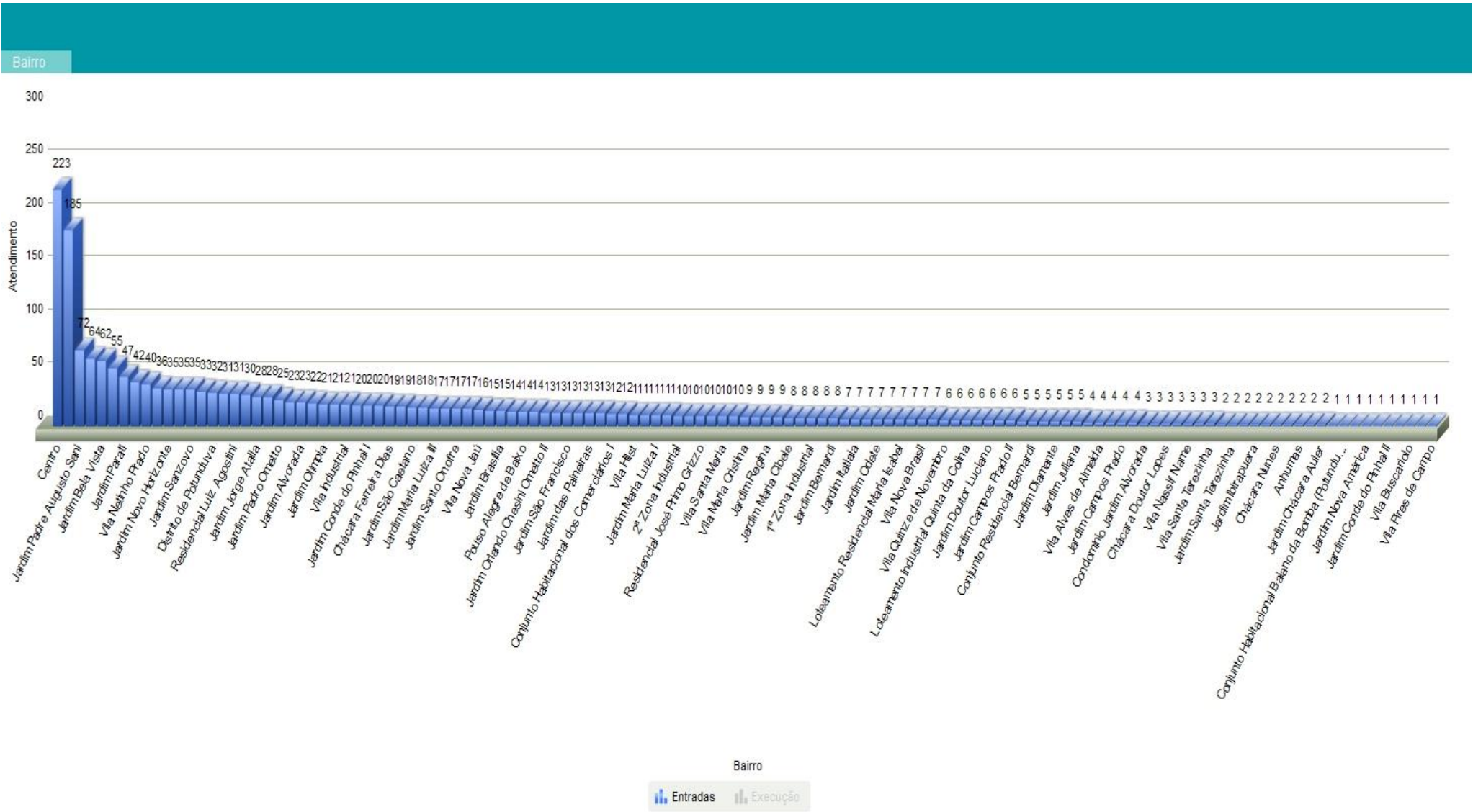
Canais de Entrada



Serviços mais solicitados

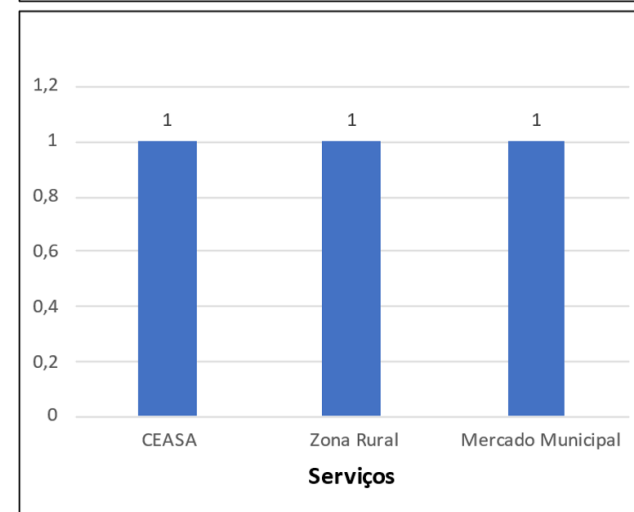
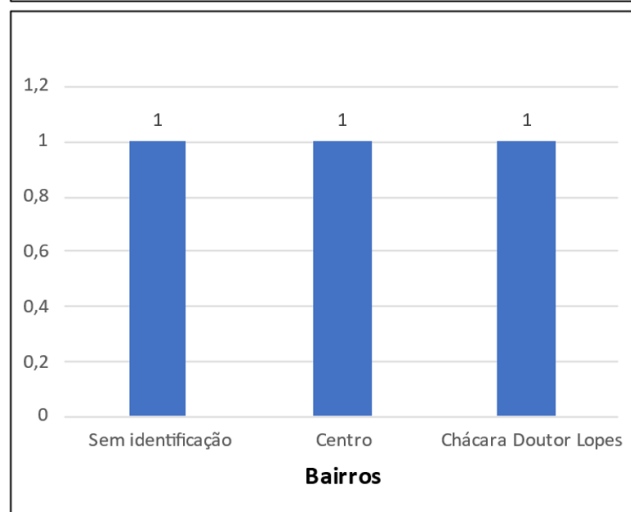
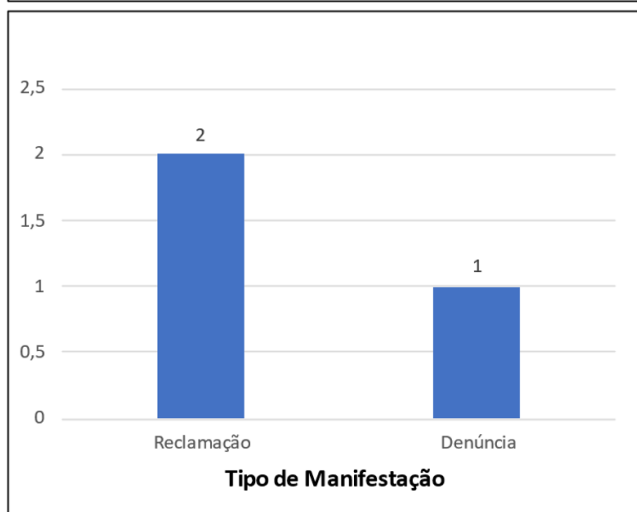
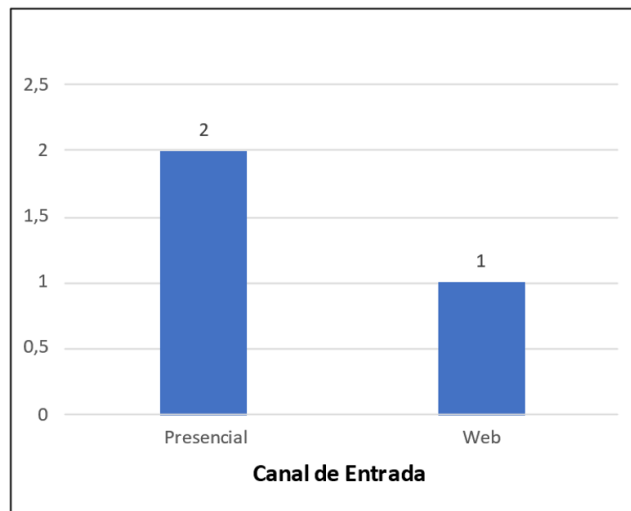
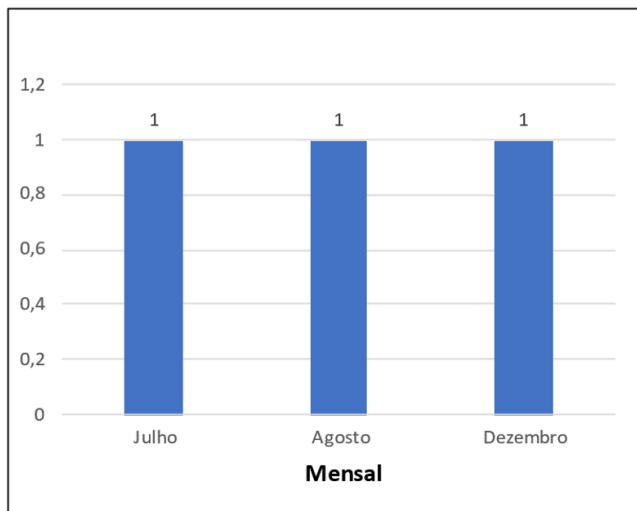


Bairros

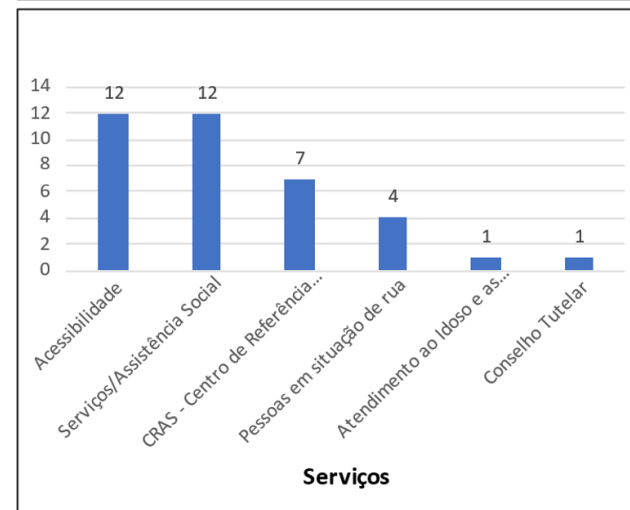
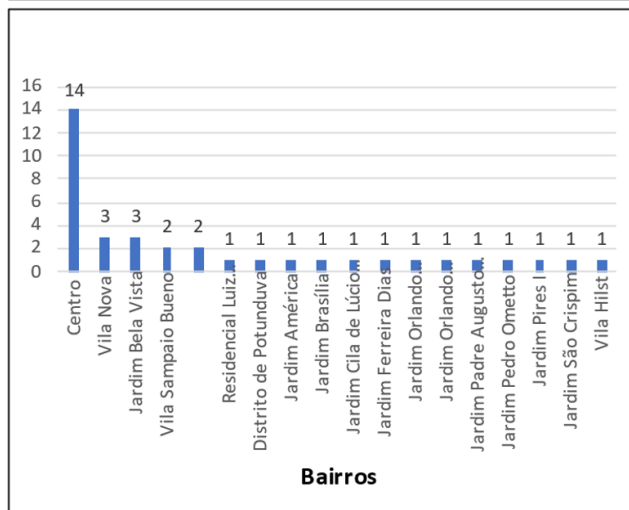
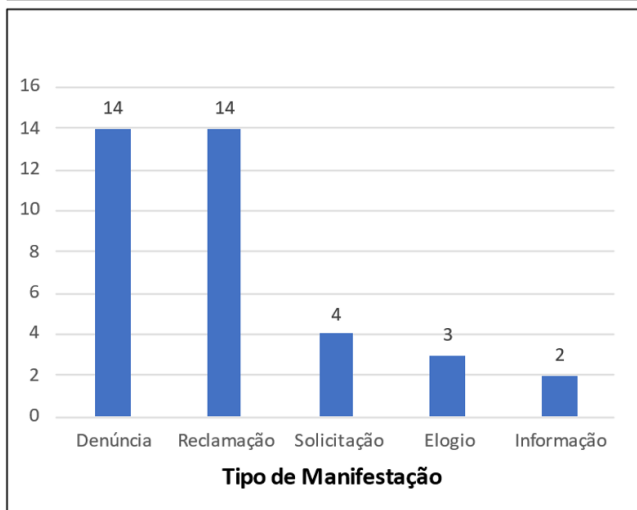
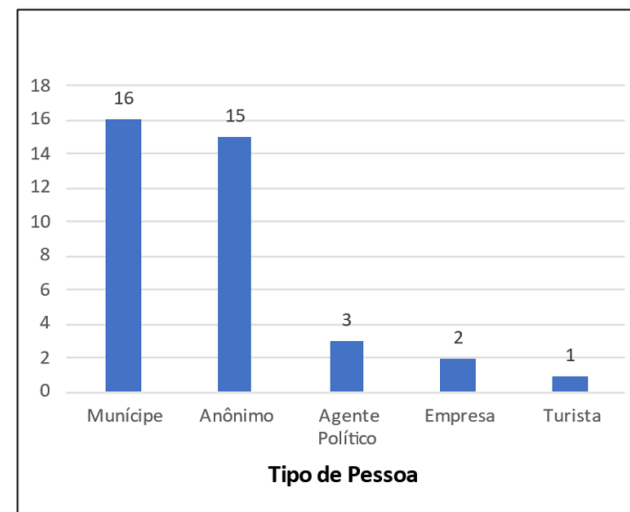
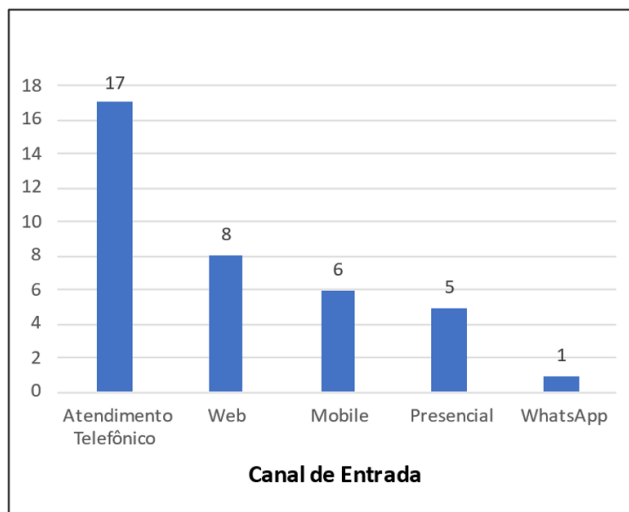
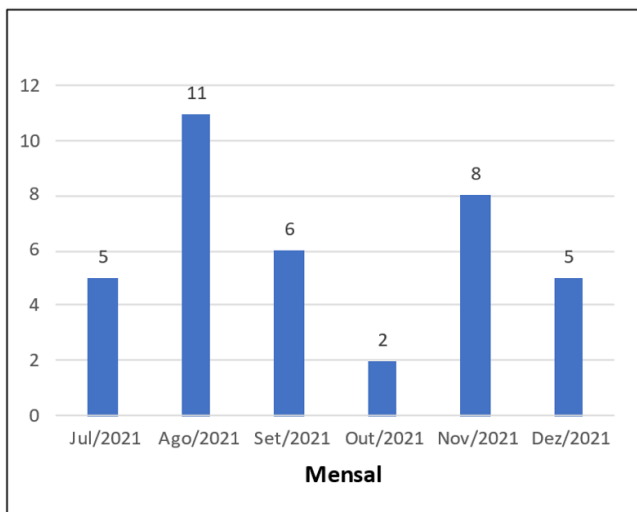


Resumo das Manifestações por Secretarias

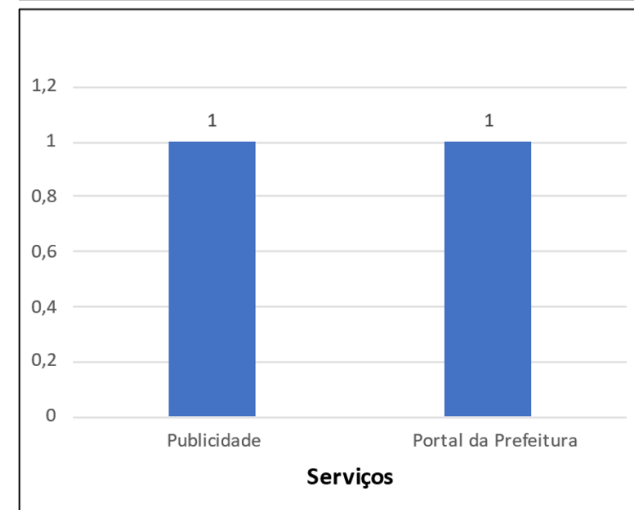
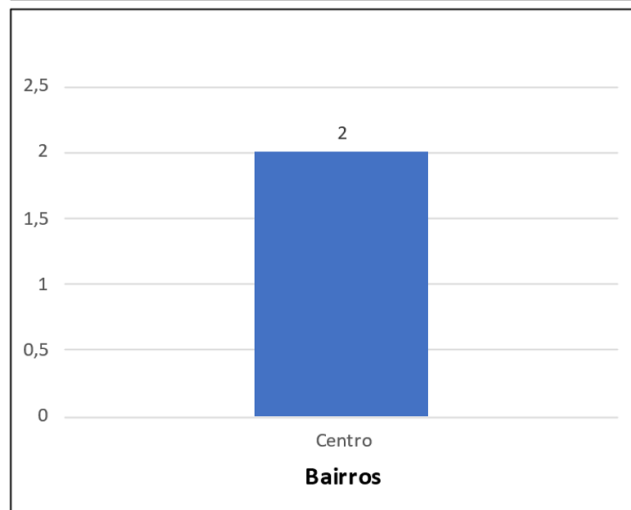
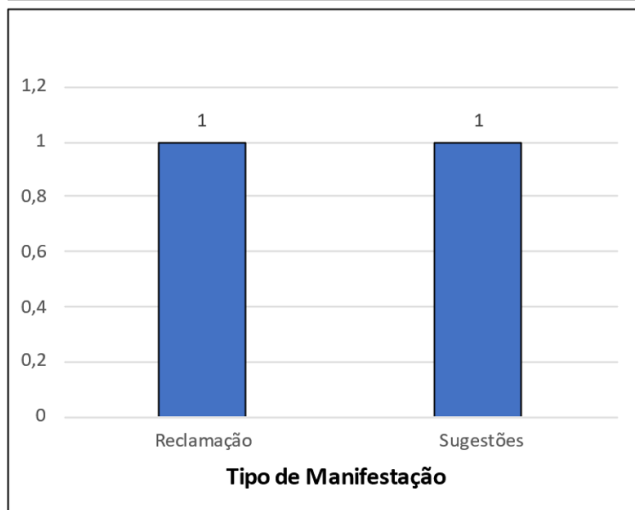
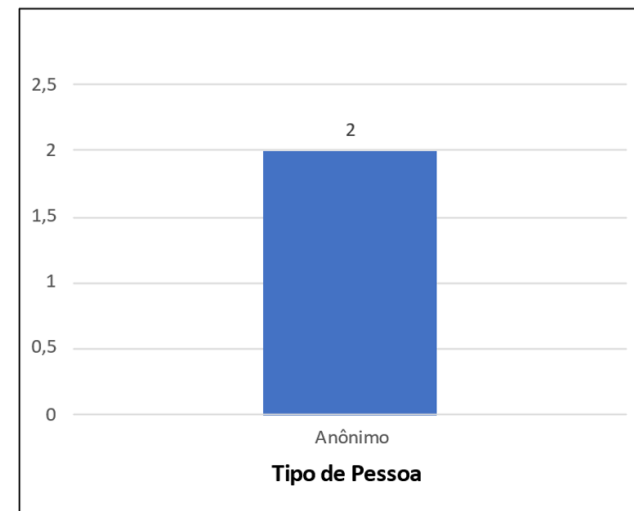
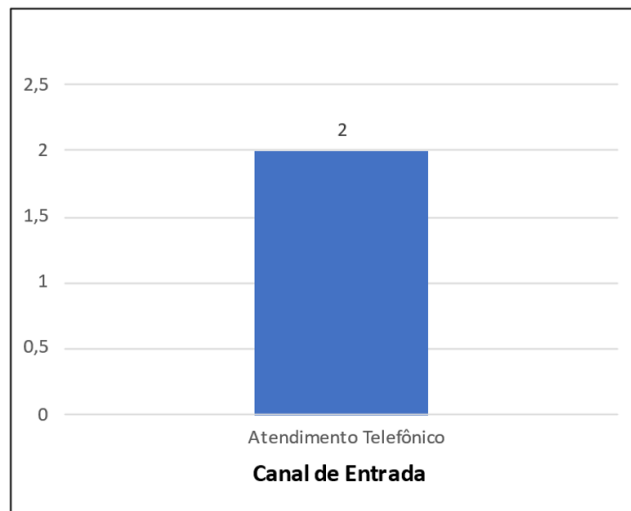
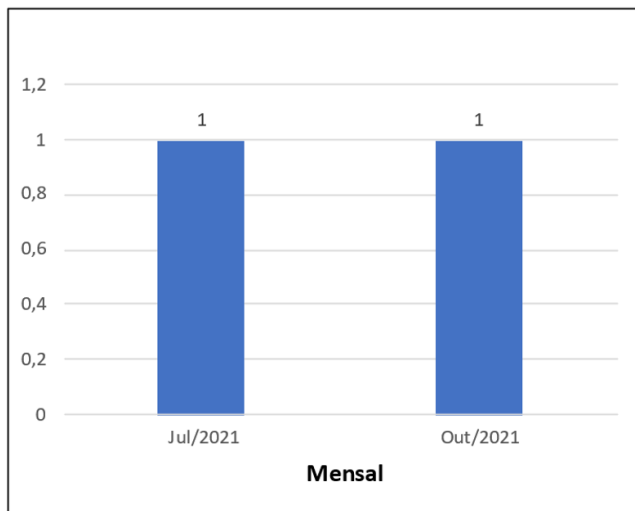
SA – Secretaria de Agricultura



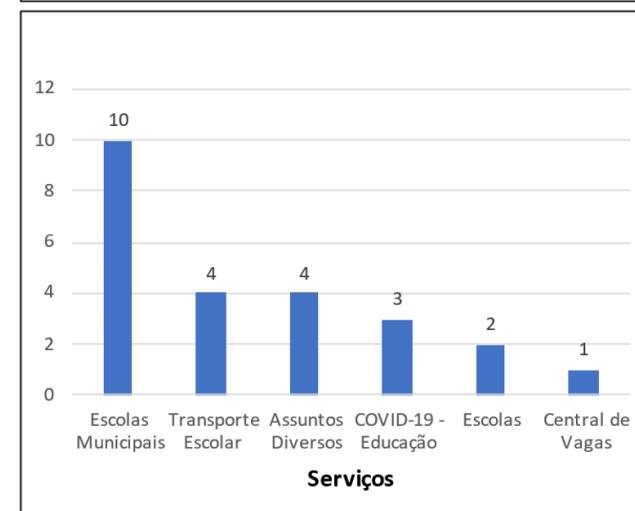
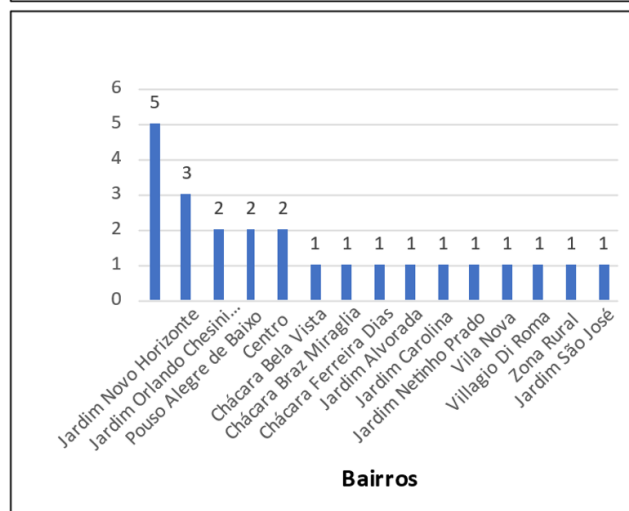
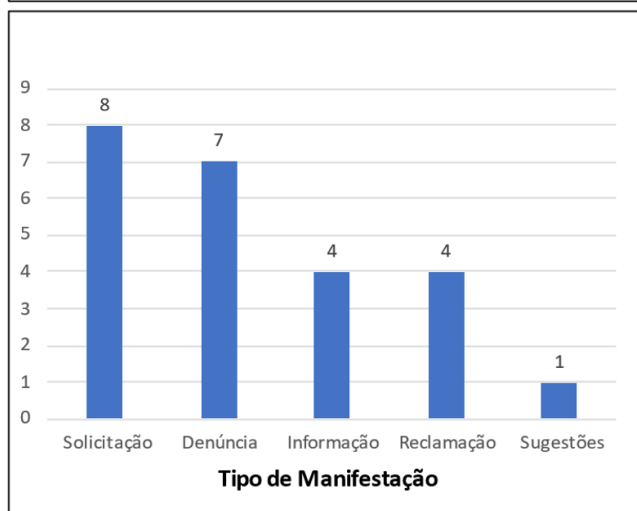
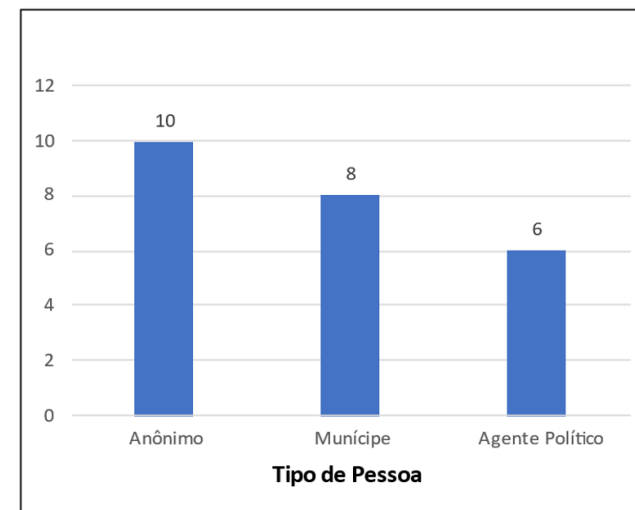
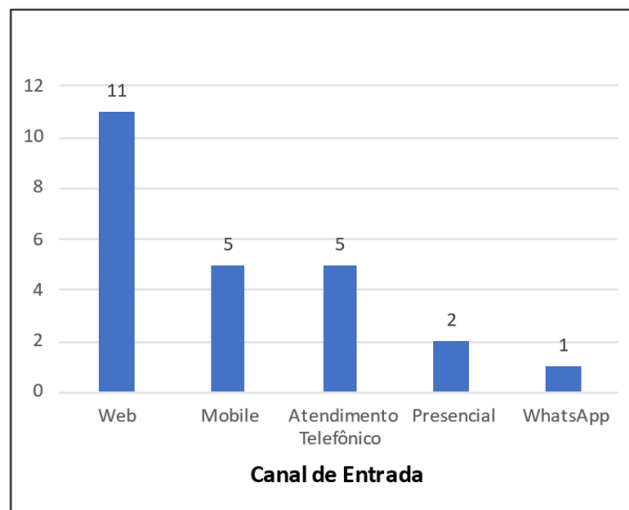
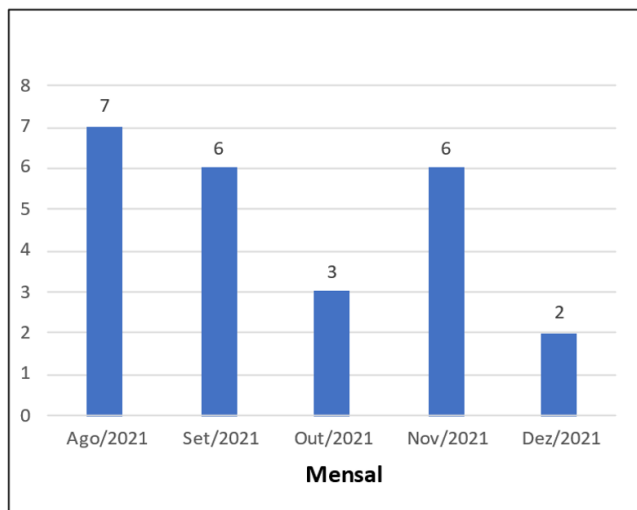
SADS – Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social



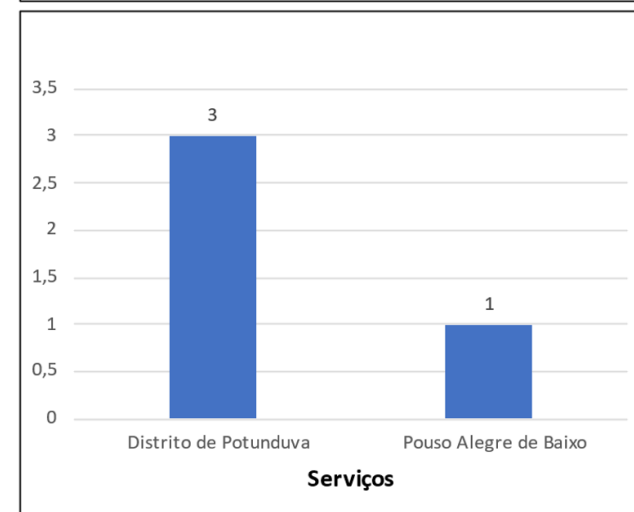
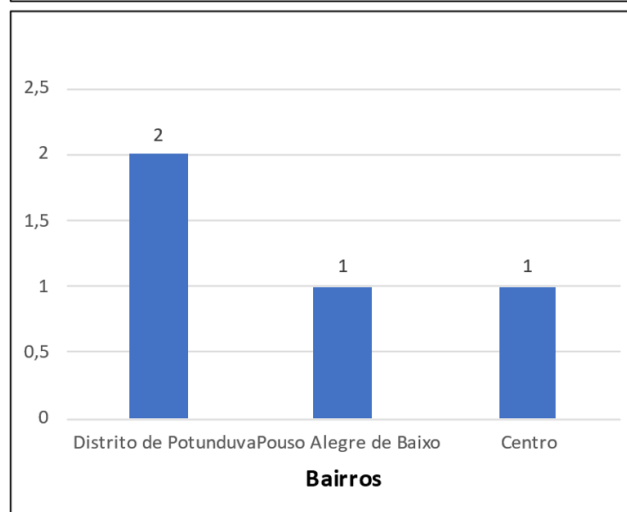
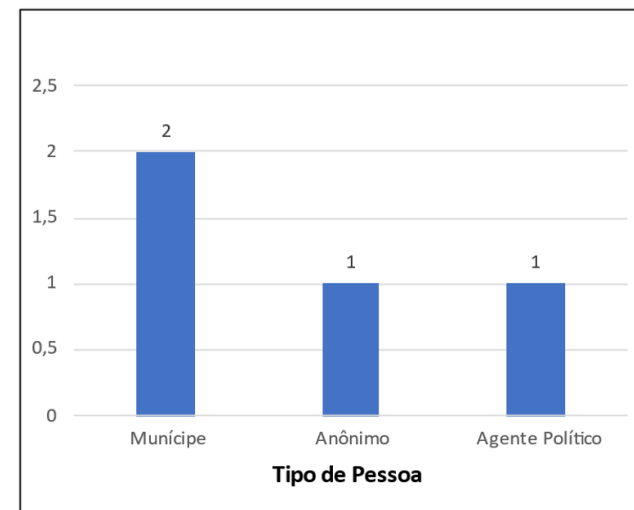
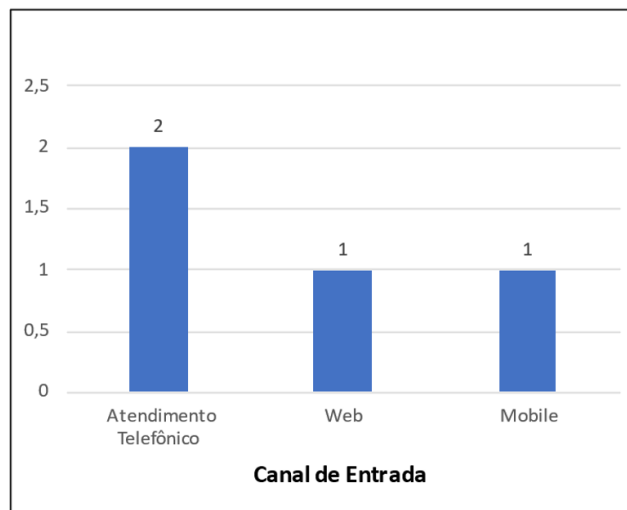
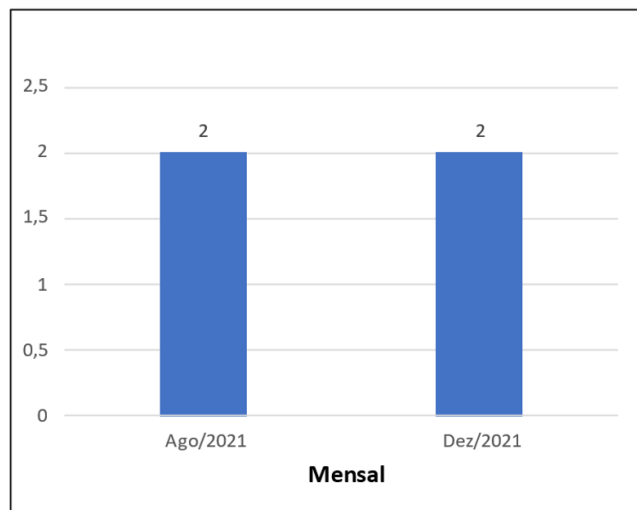
SC – Secretaria de Comunicação



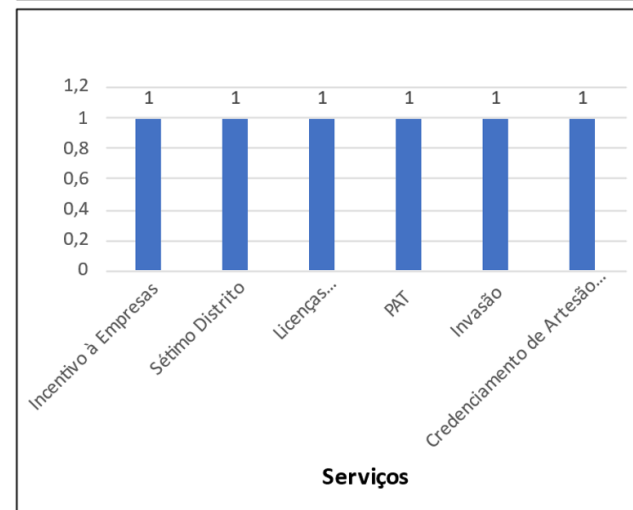
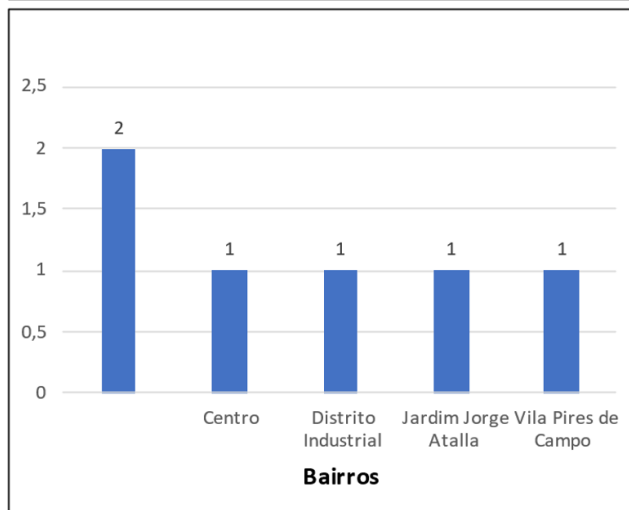
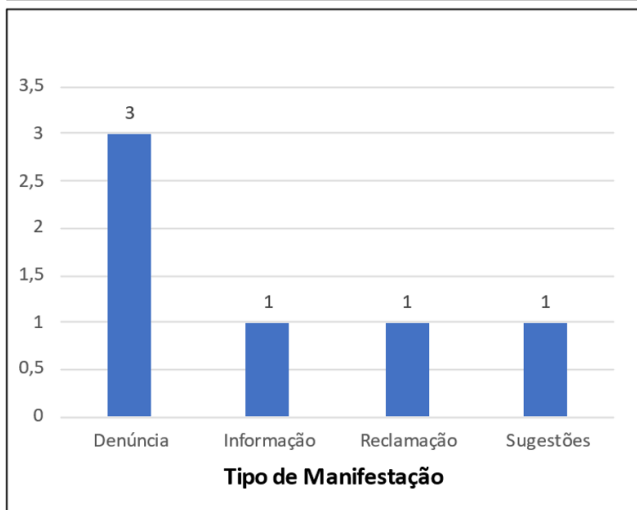
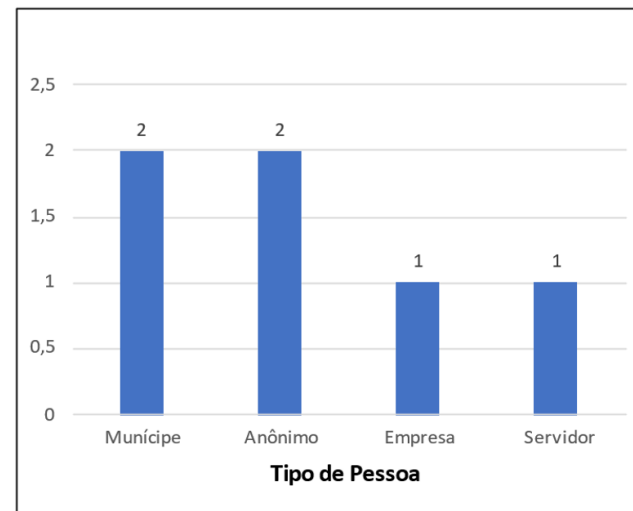
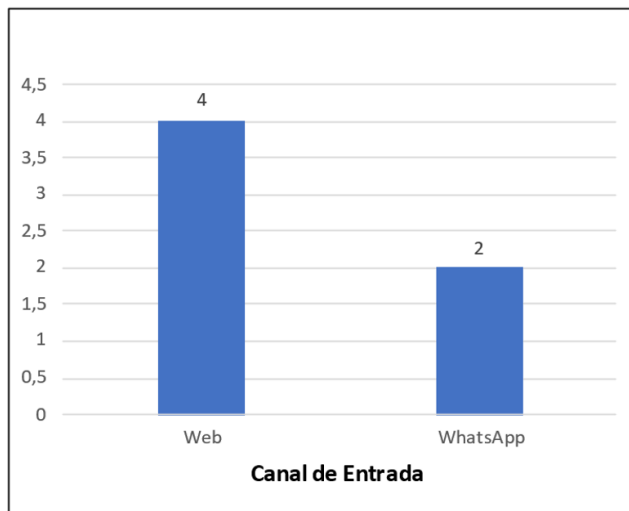
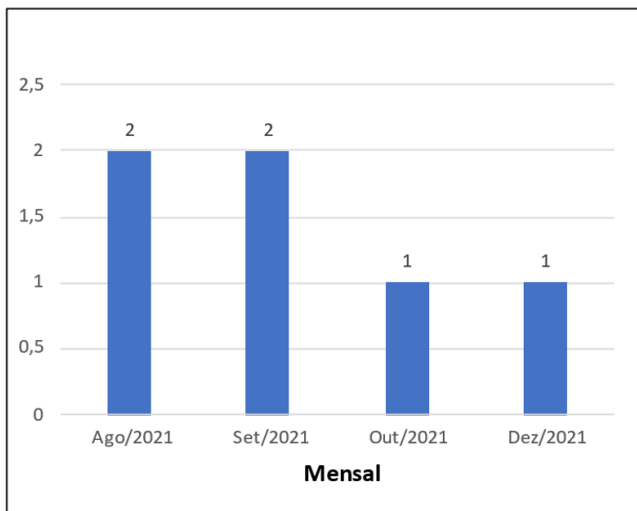
SE – Secretaria de Educação



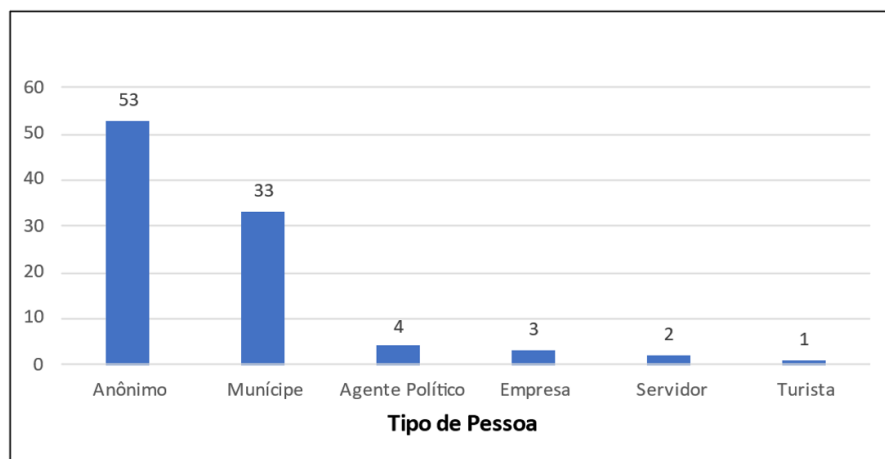
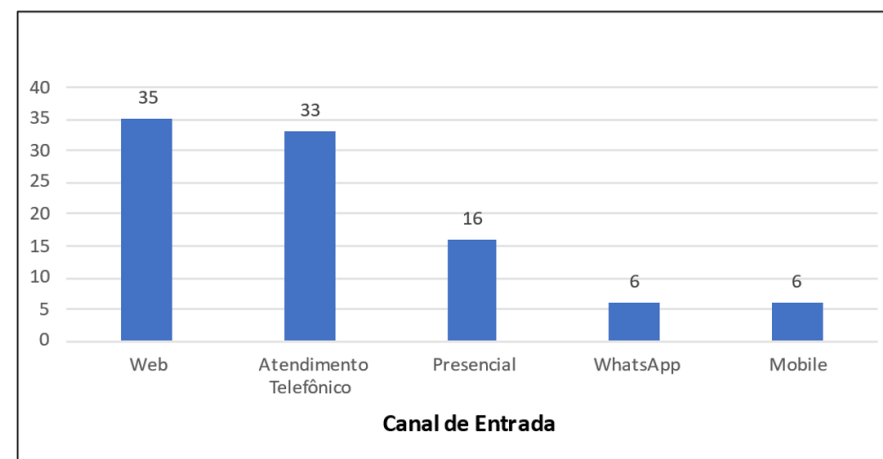
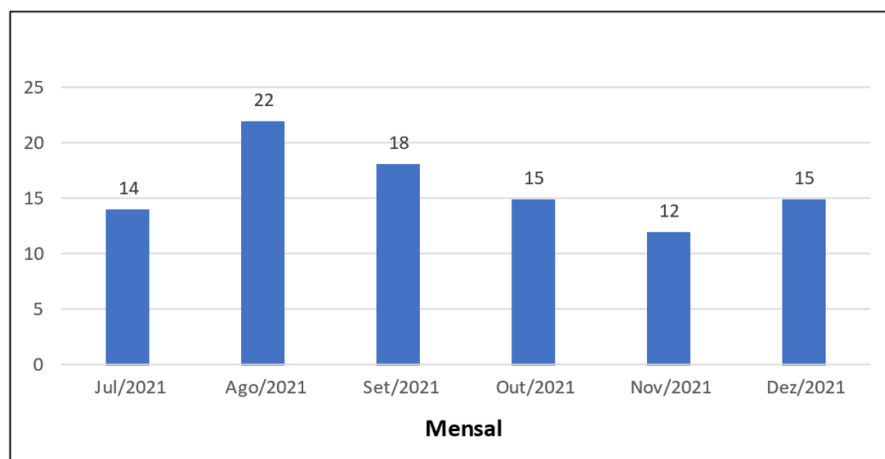
SEAR – Secretaria de Administrações Regionais

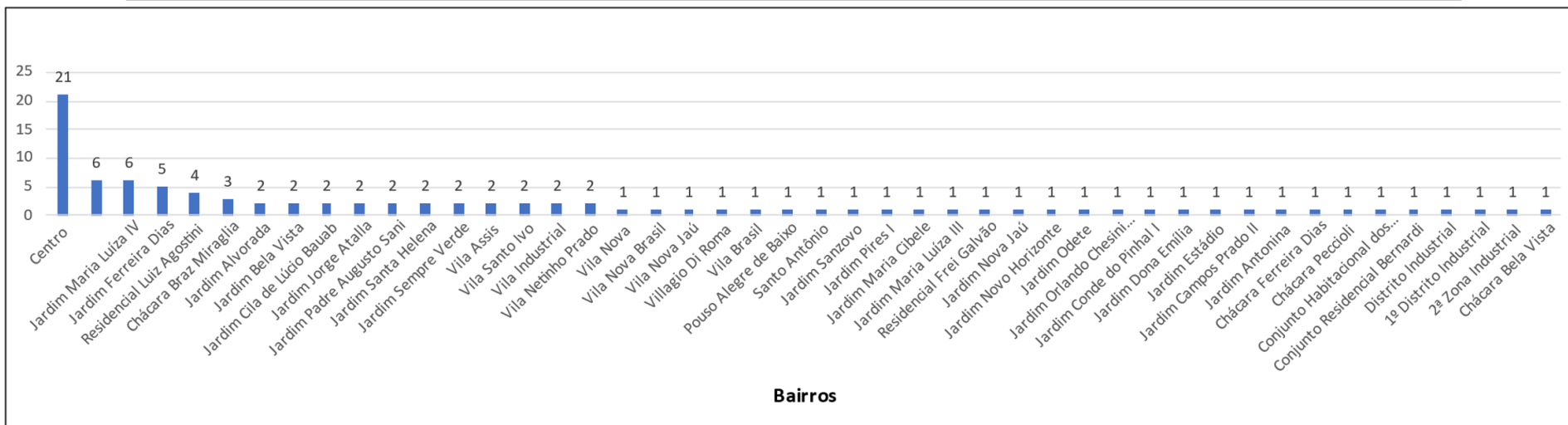
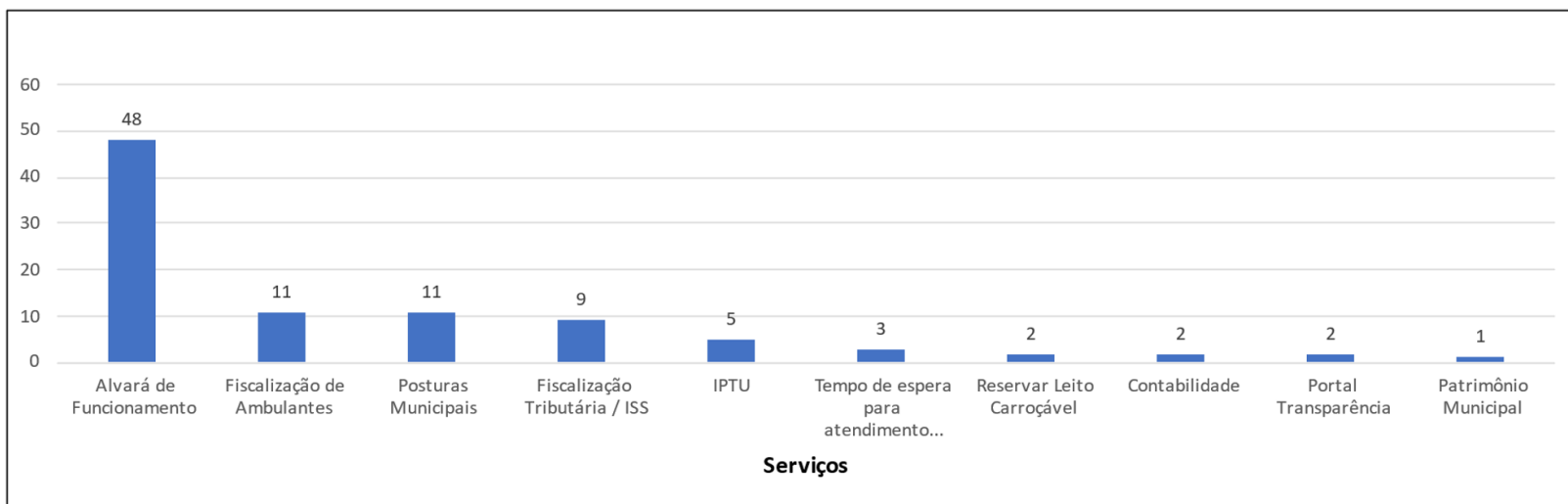


SEDEMP – Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Empreendedorismo

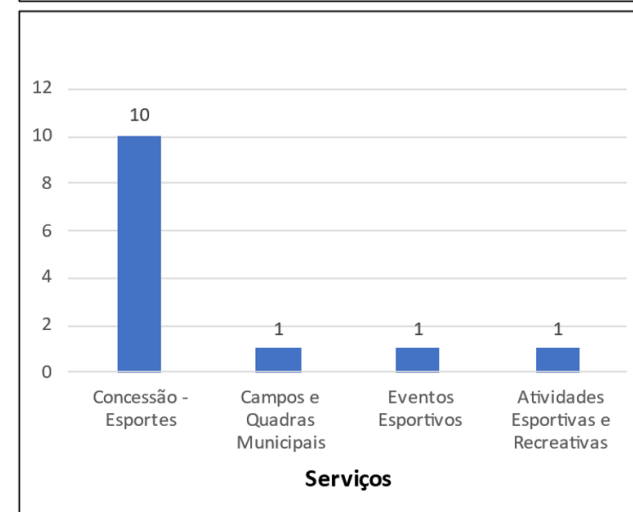
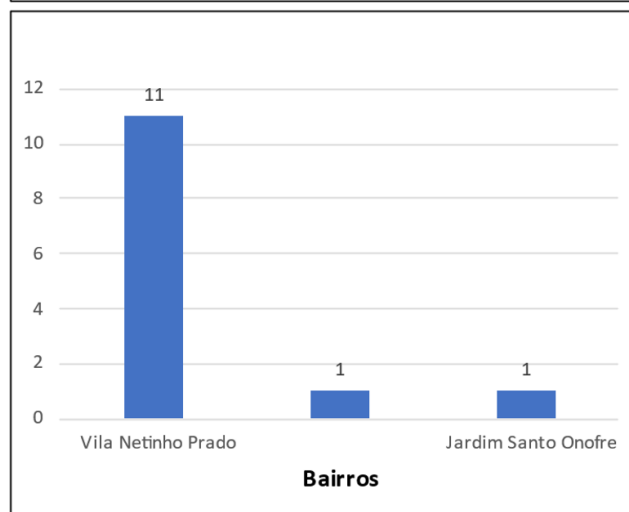
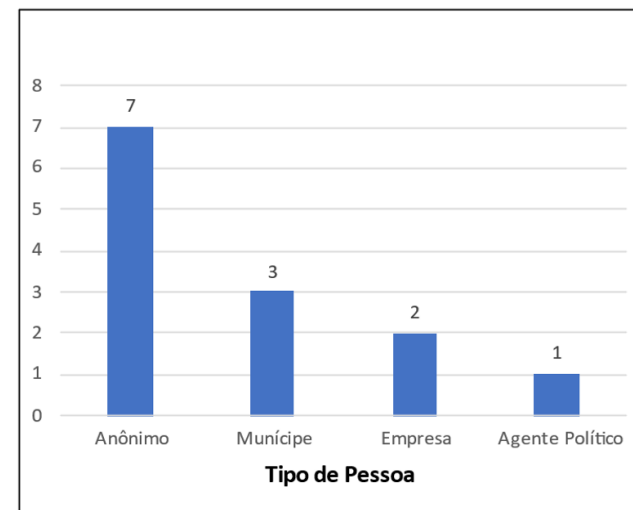
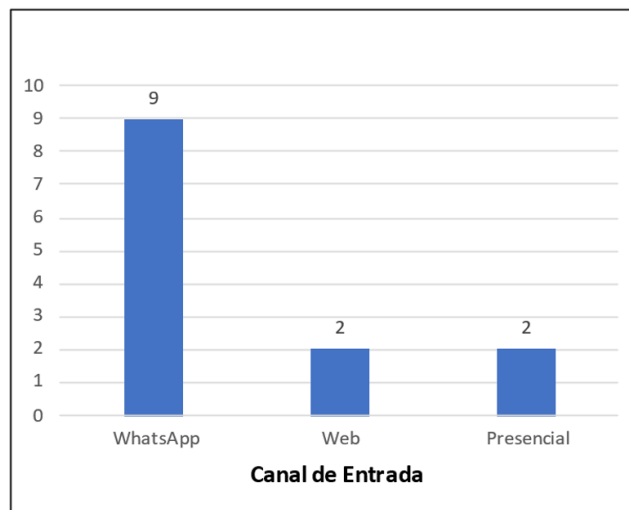
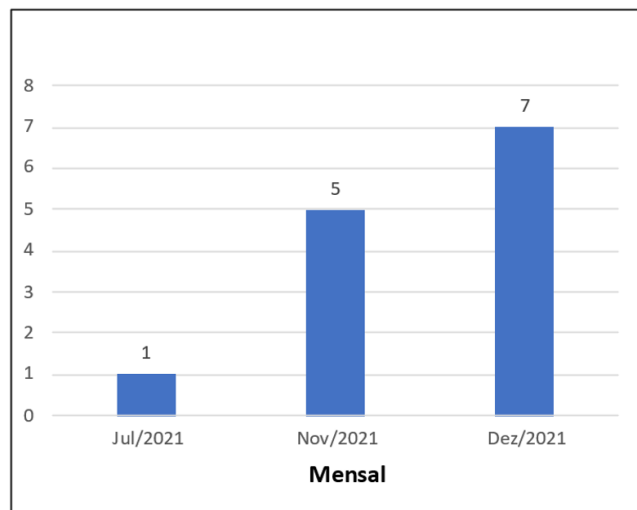


SEF – Secretaria de Economia e Finanças

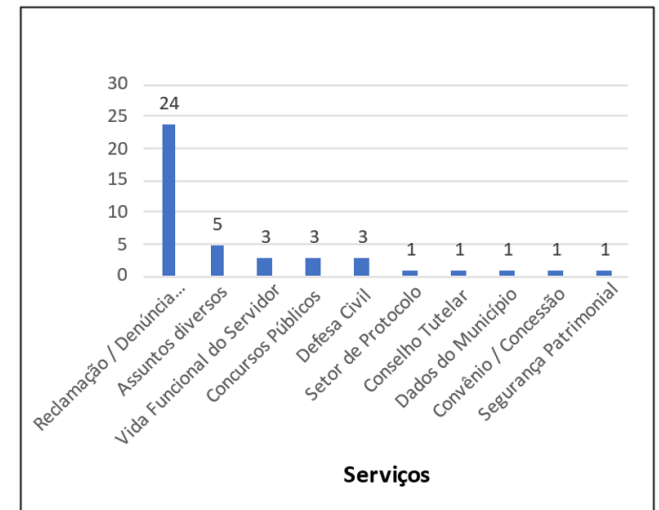
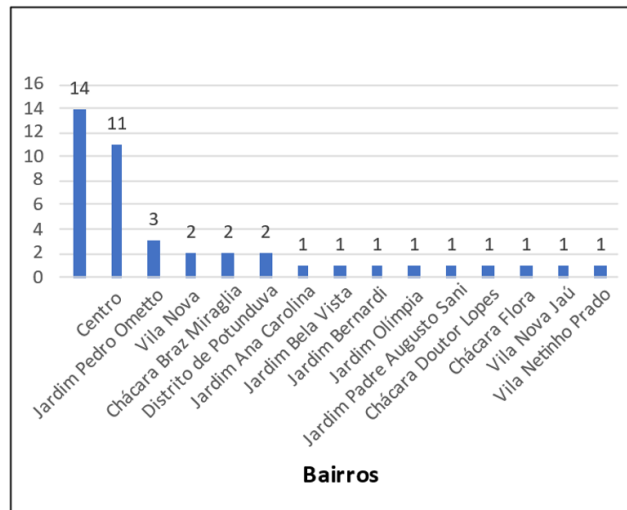
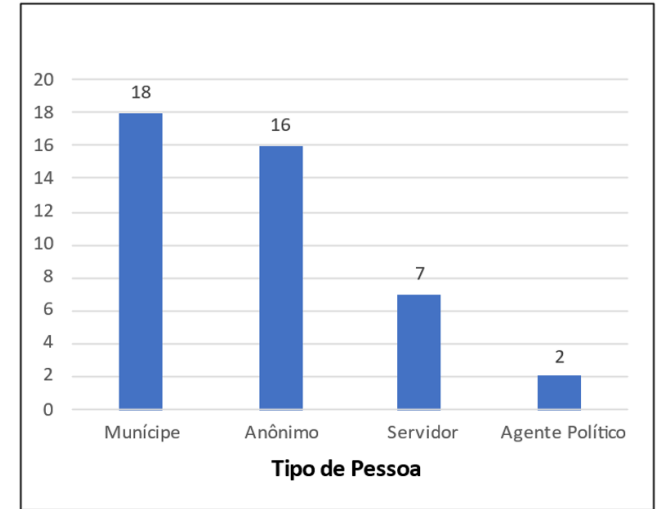
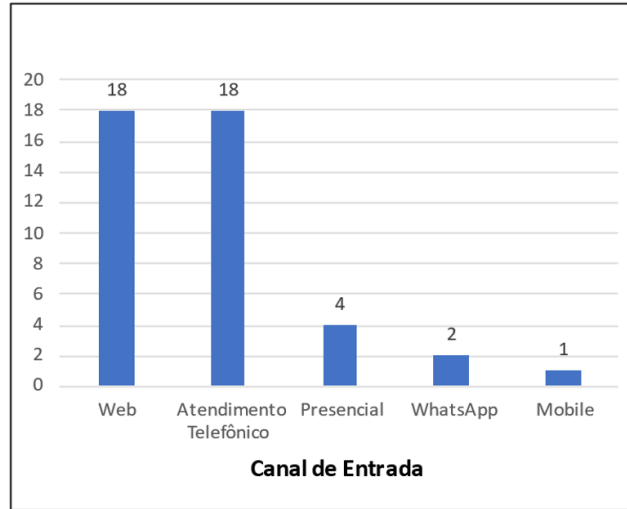
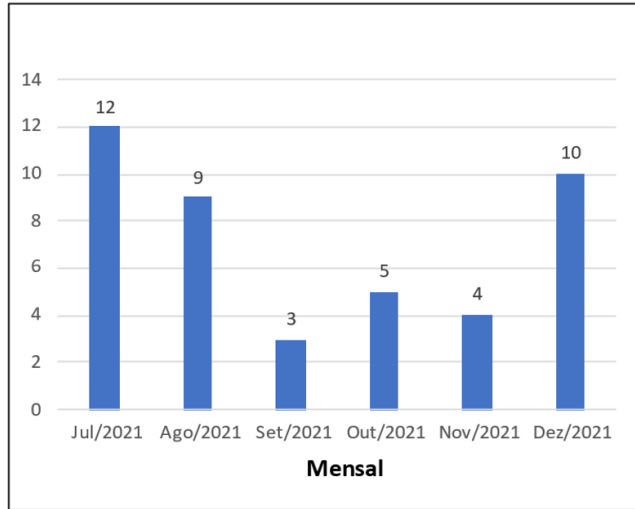




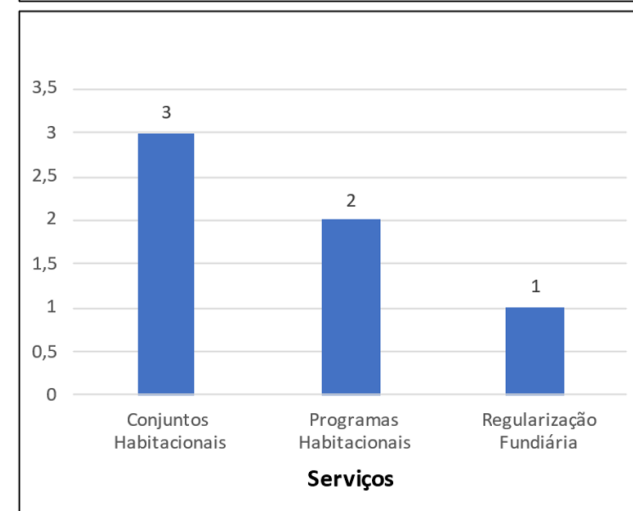
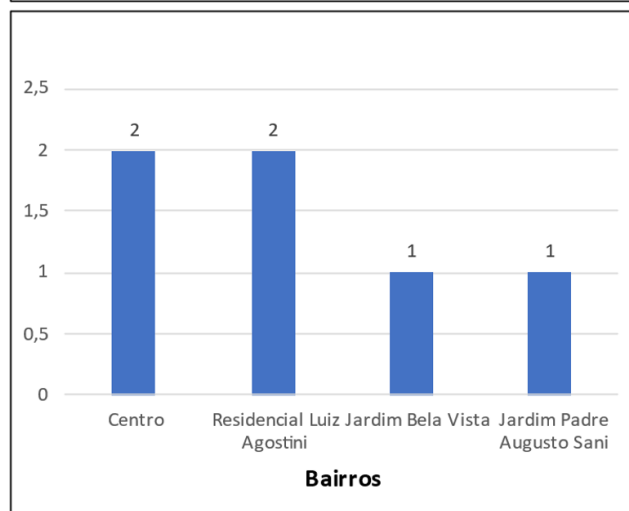
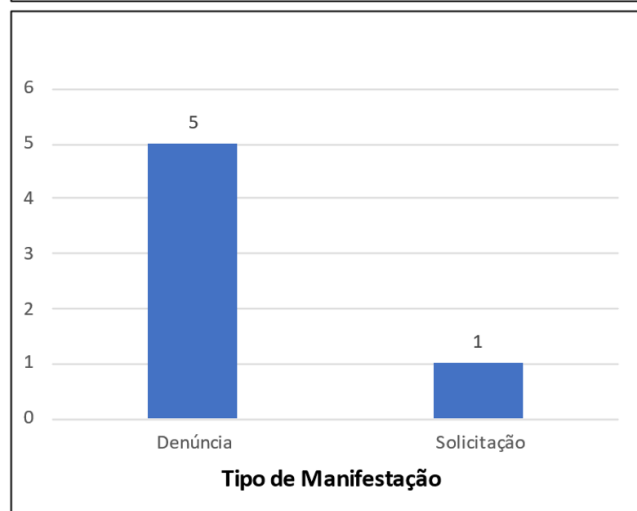
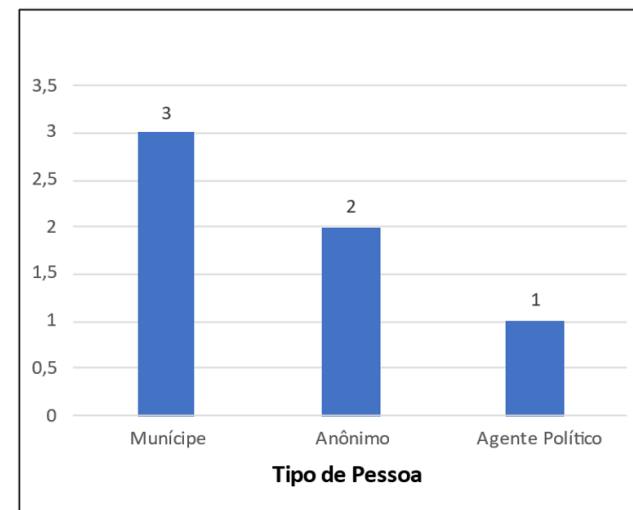
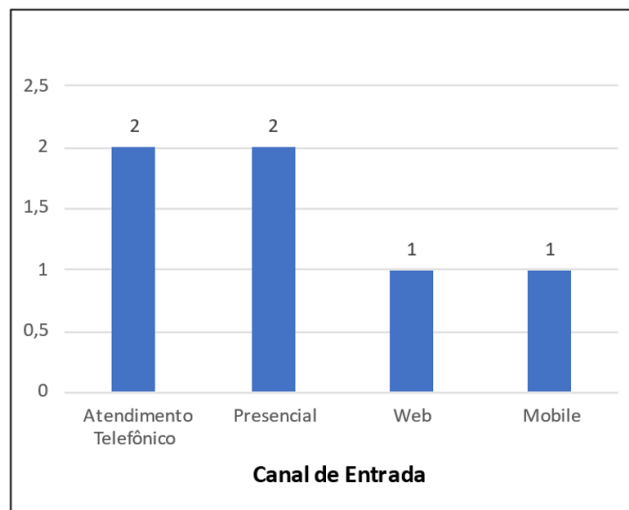
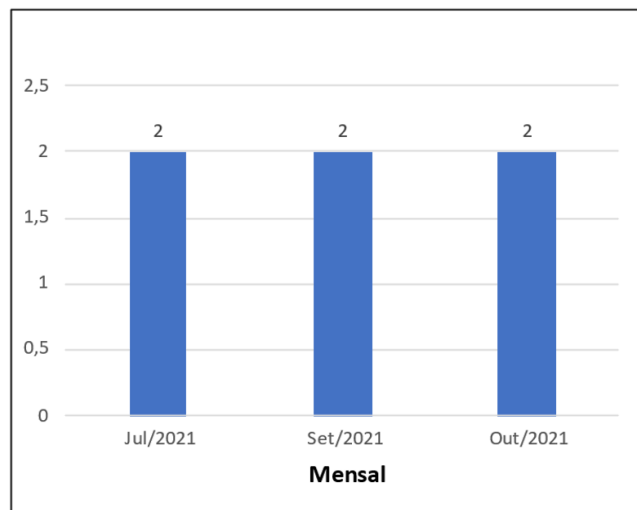
SESP – Secretaria de Esportes



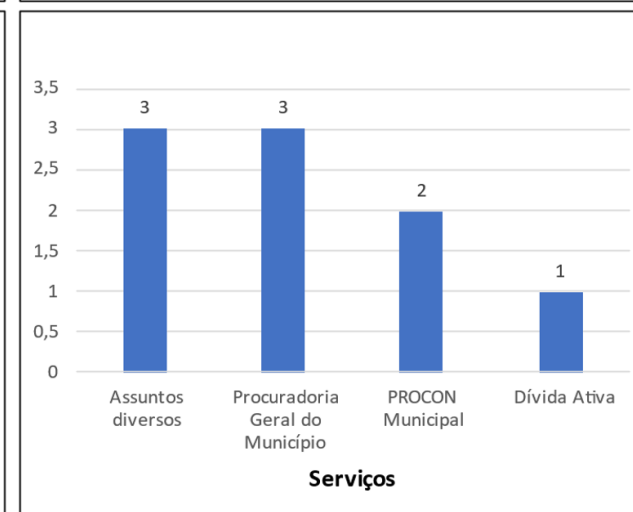
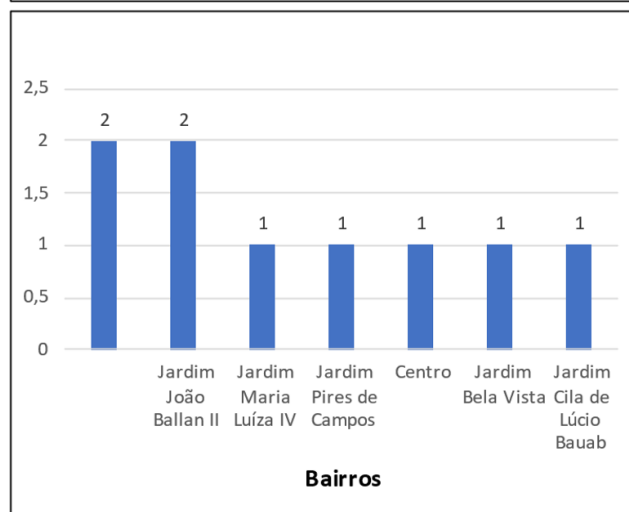
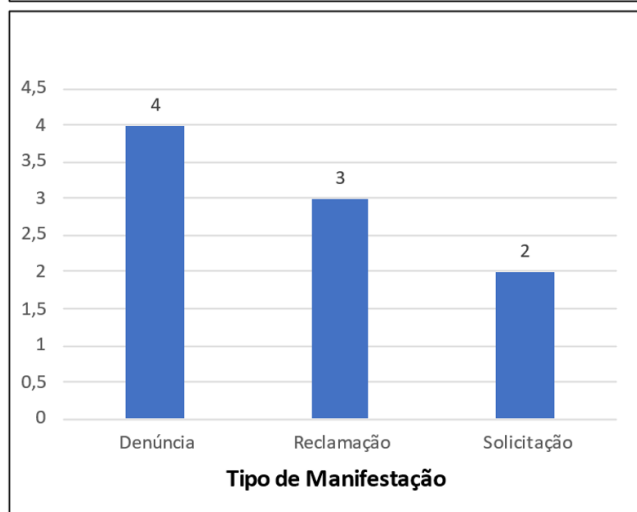
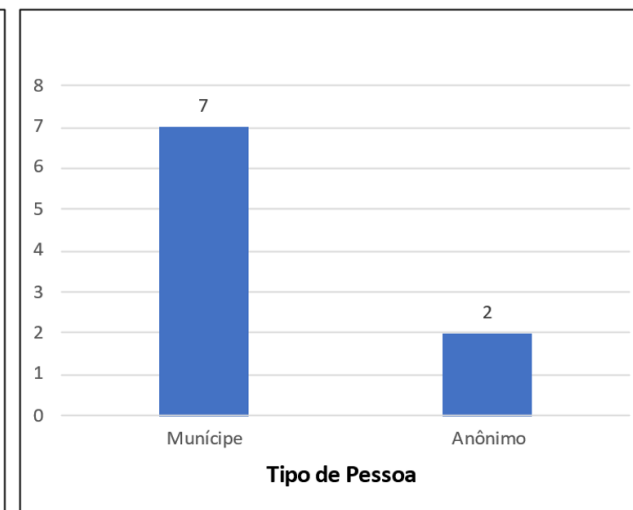
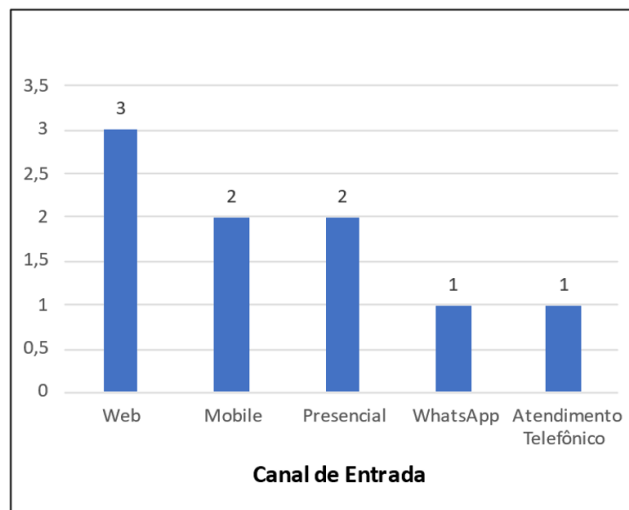
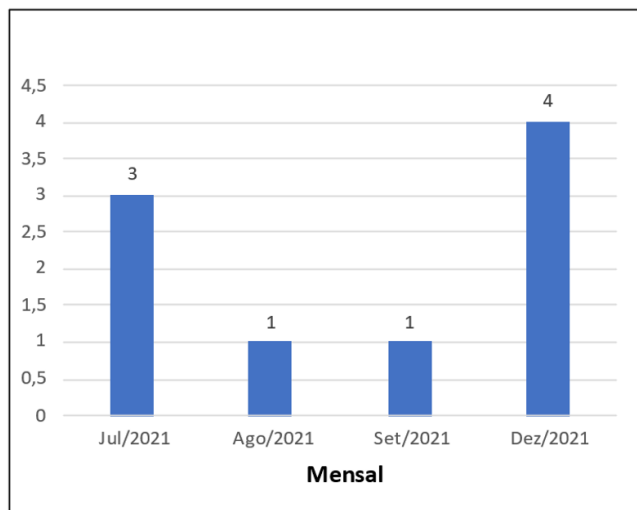
SG – Secretaria de Governo



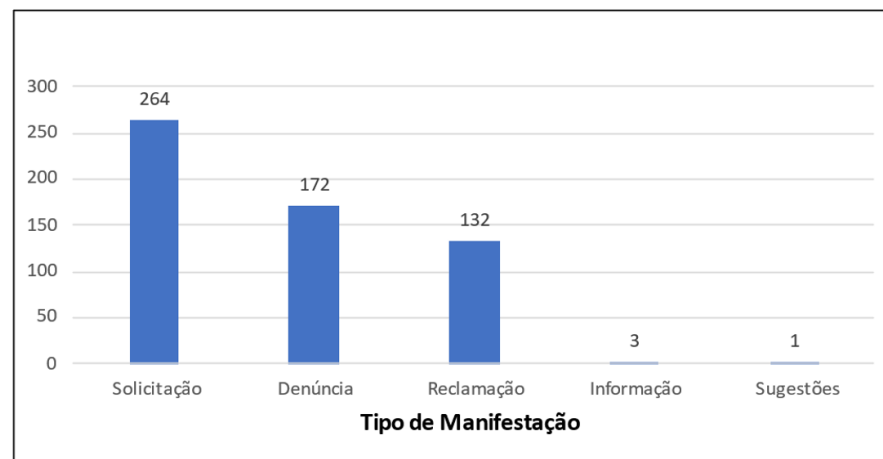
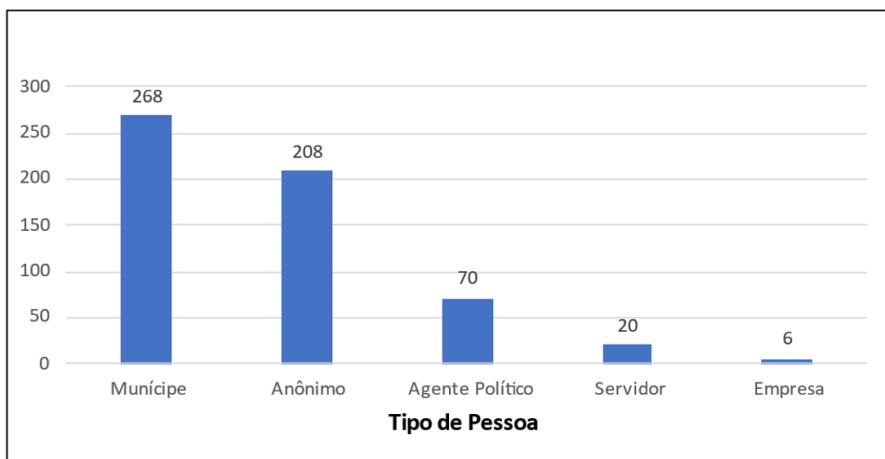
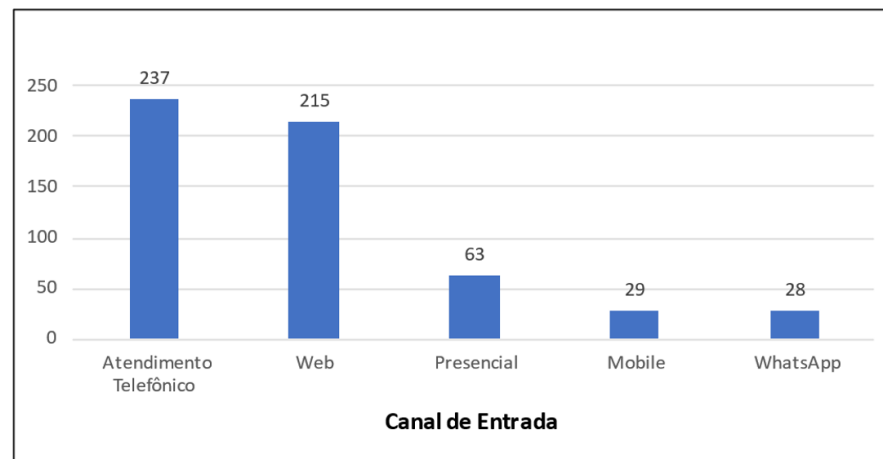
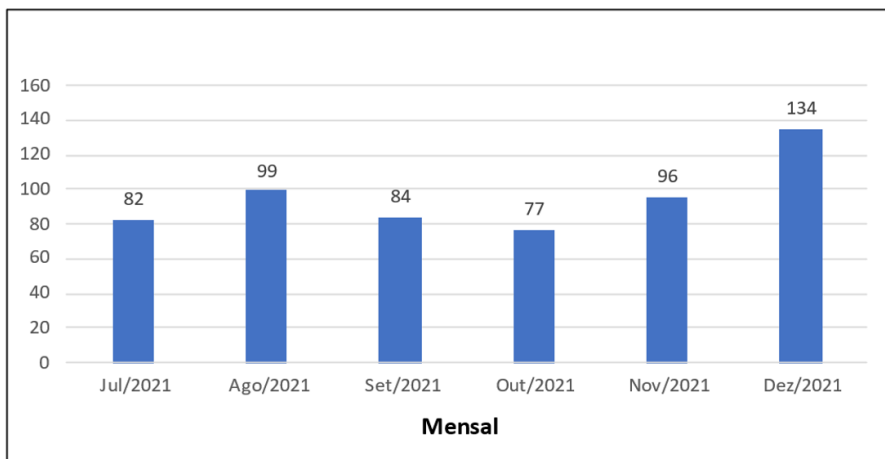
SH – Secretaria de Habitação

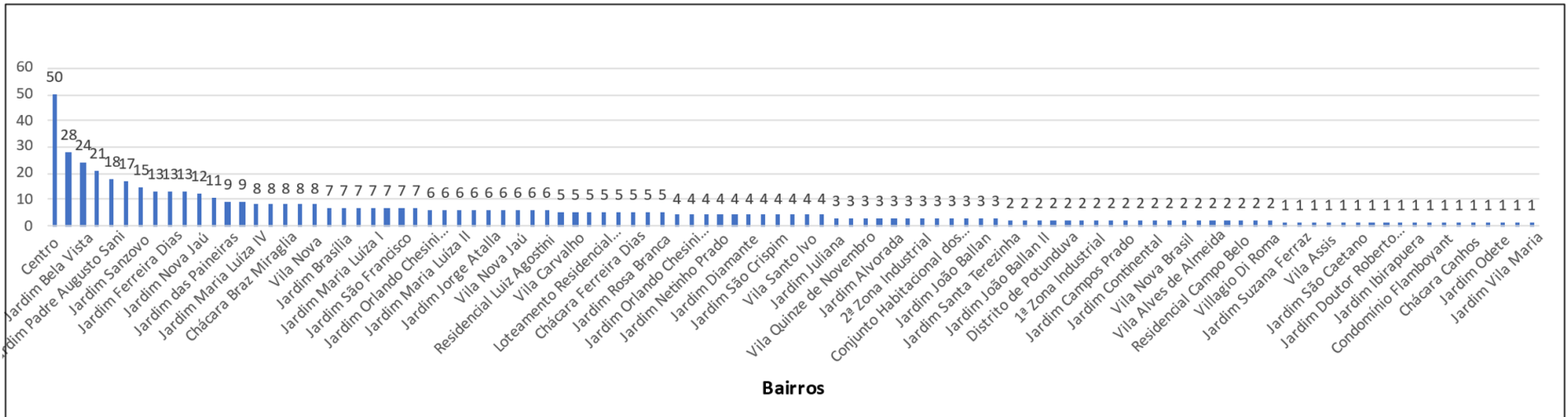
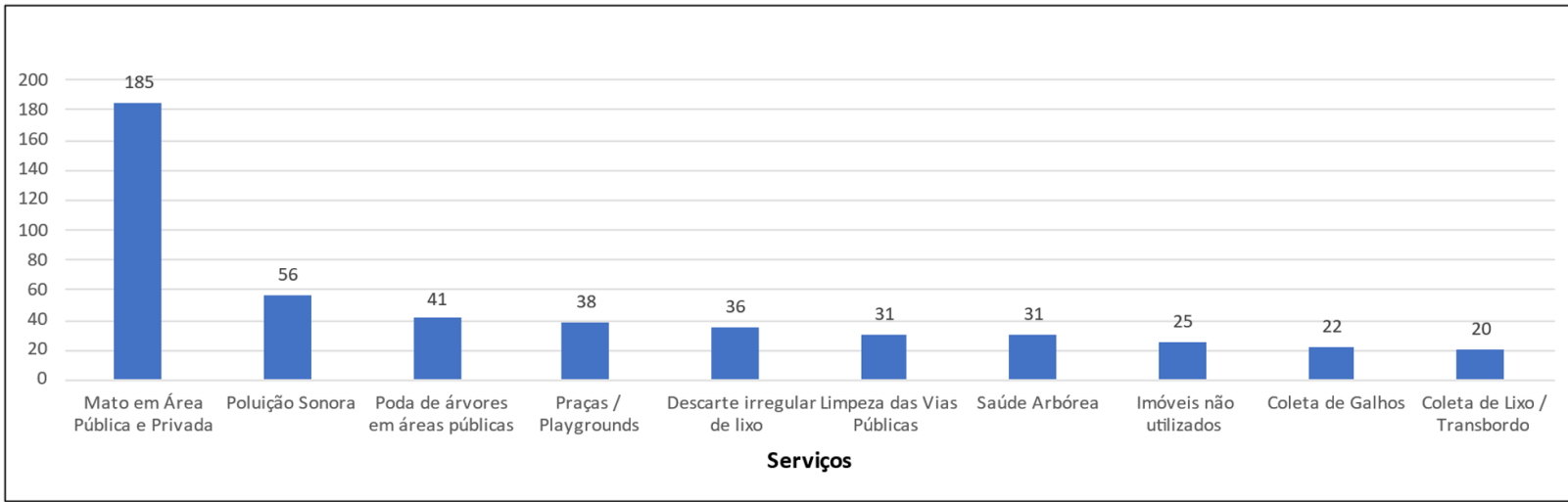


SJDC – Secretaria de Justiça e Defesa da Cidadania

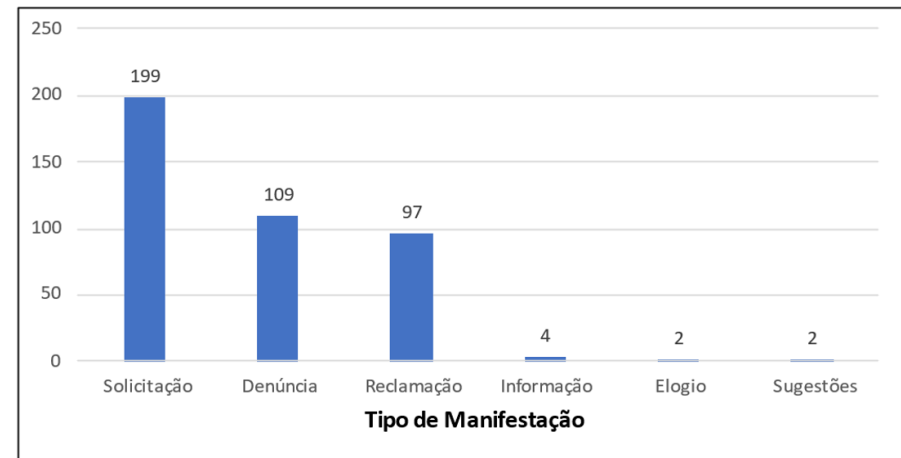
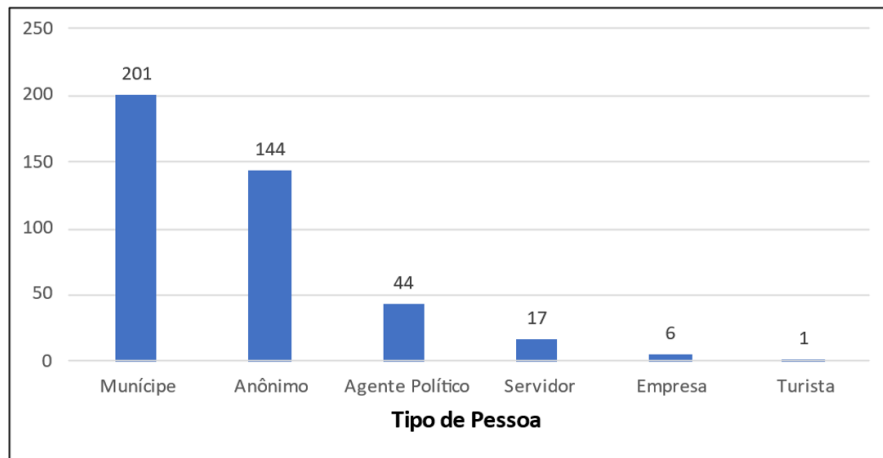
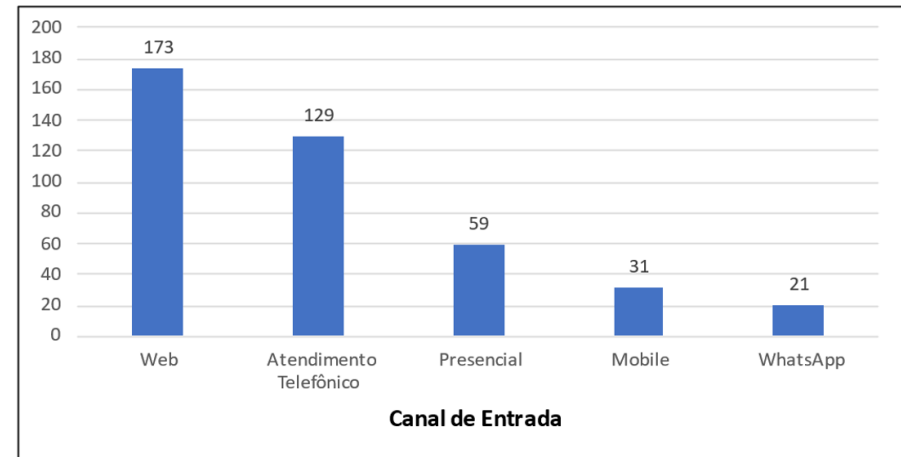
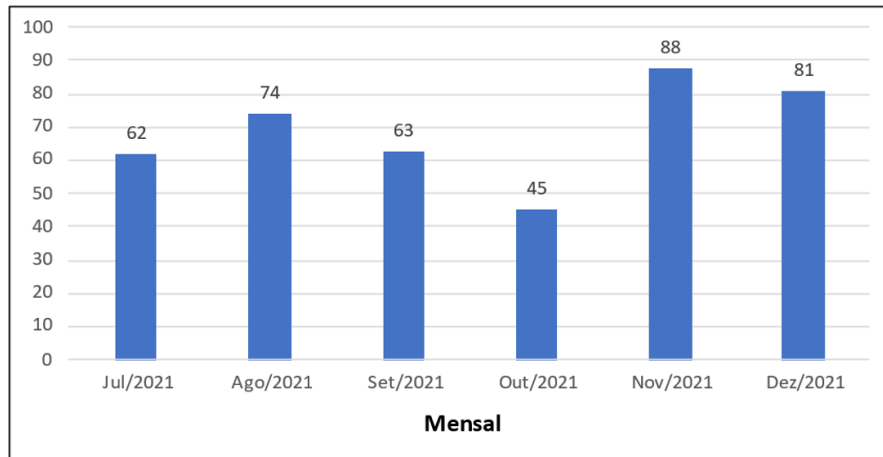


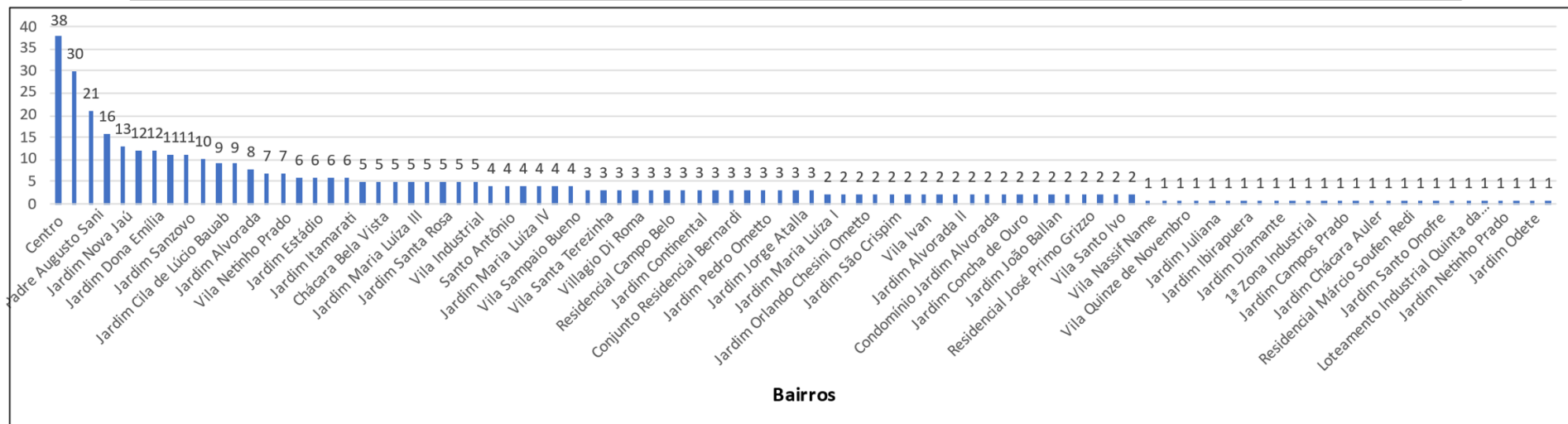
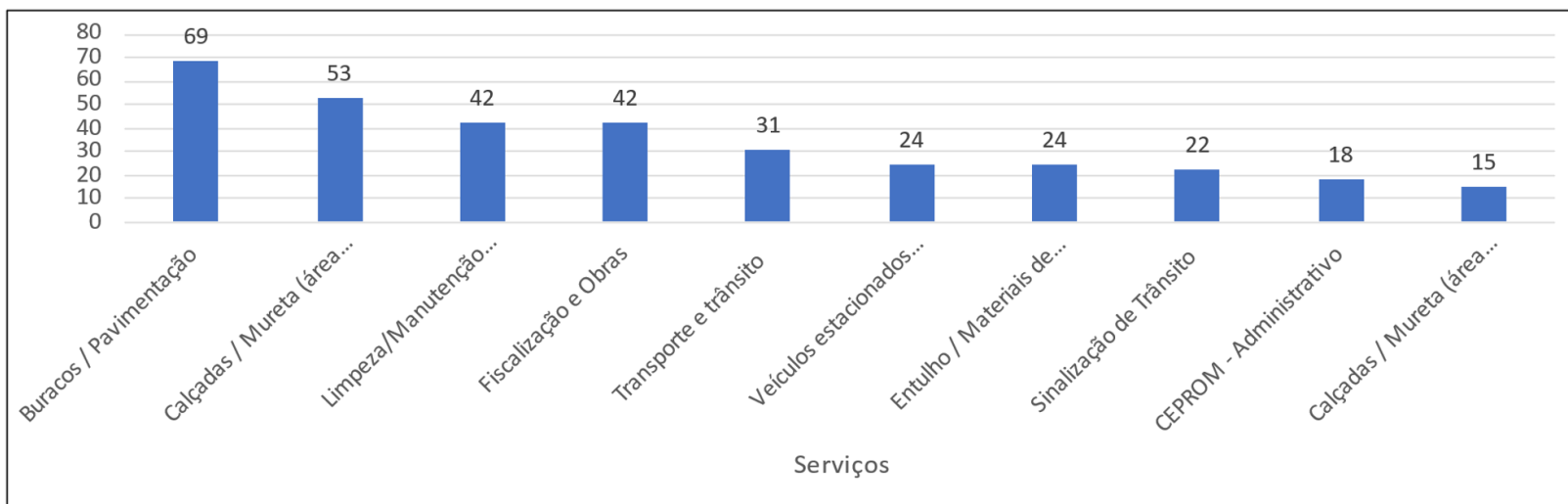
SMA – Secretaria de Meio Ambiente



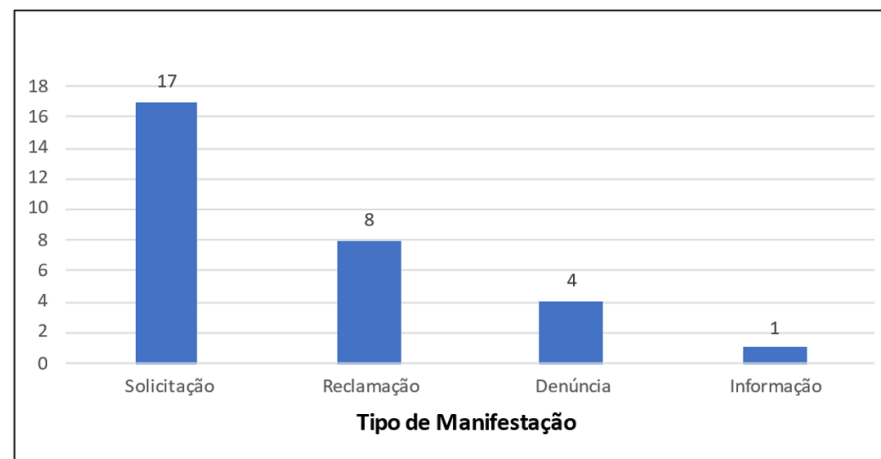
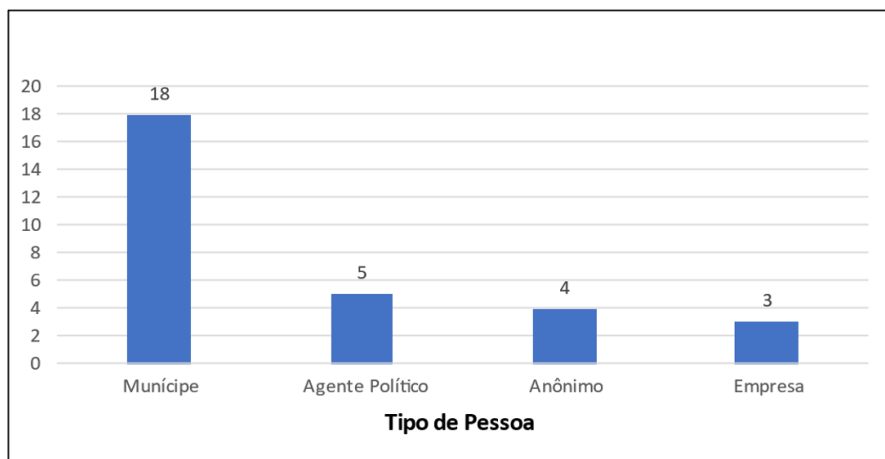
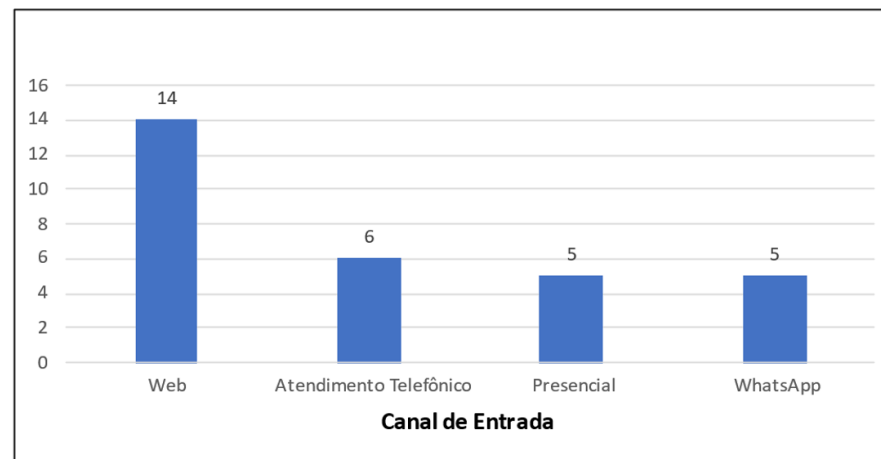
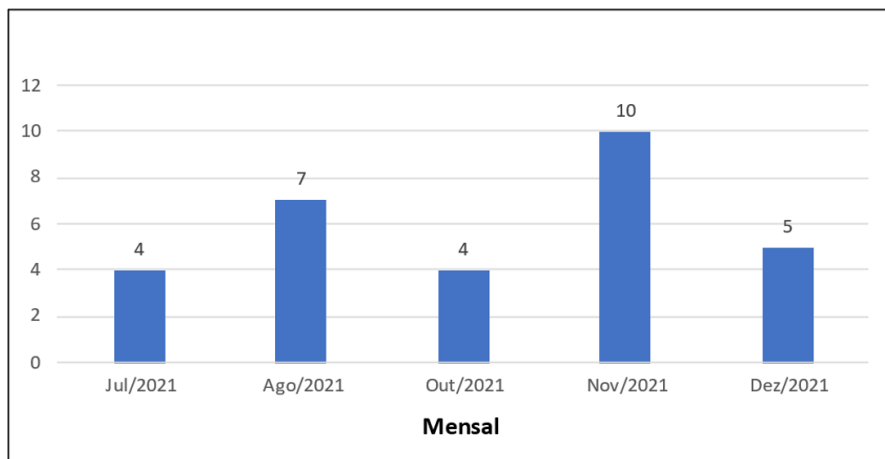


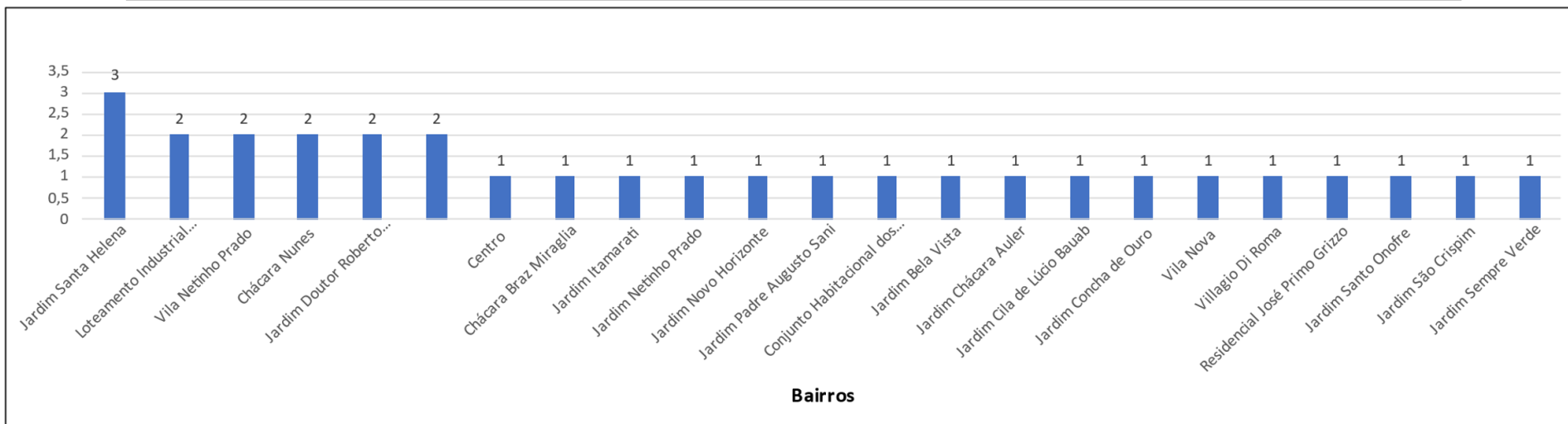
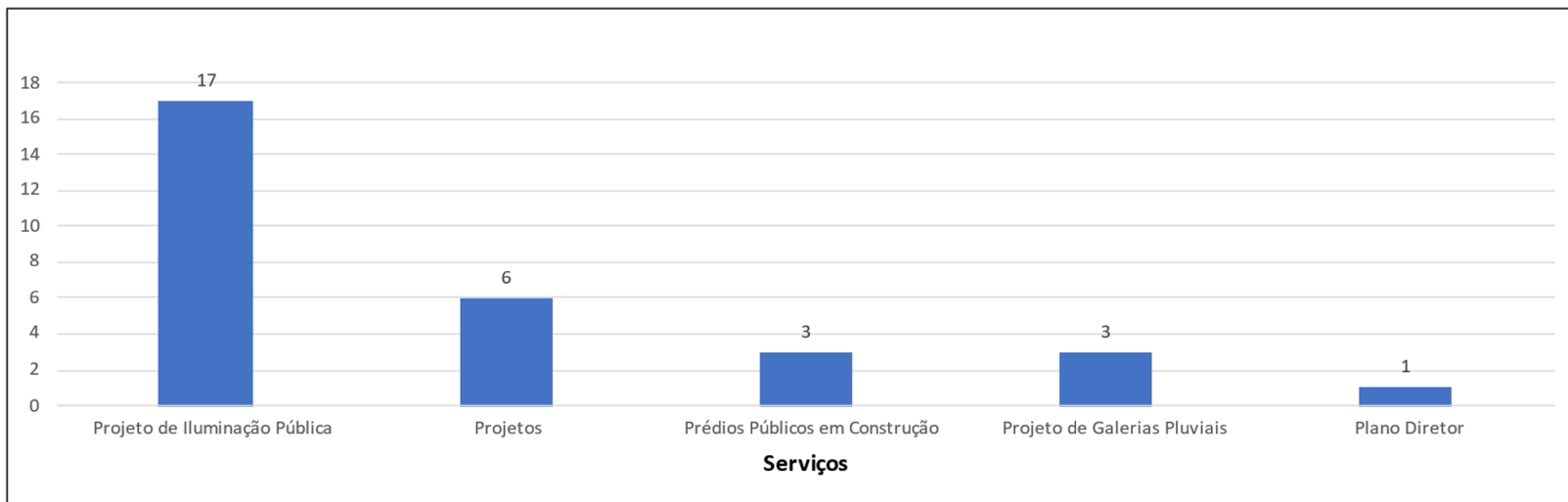
SMU – Secretaria de Mobilidade Urbana



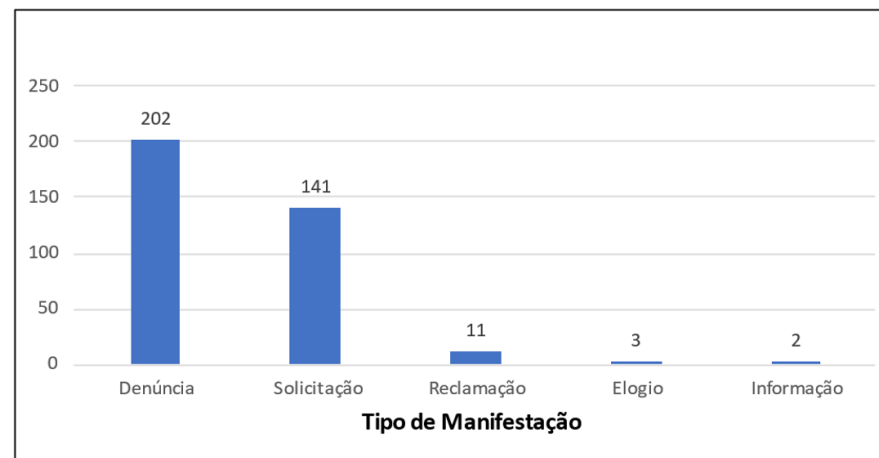
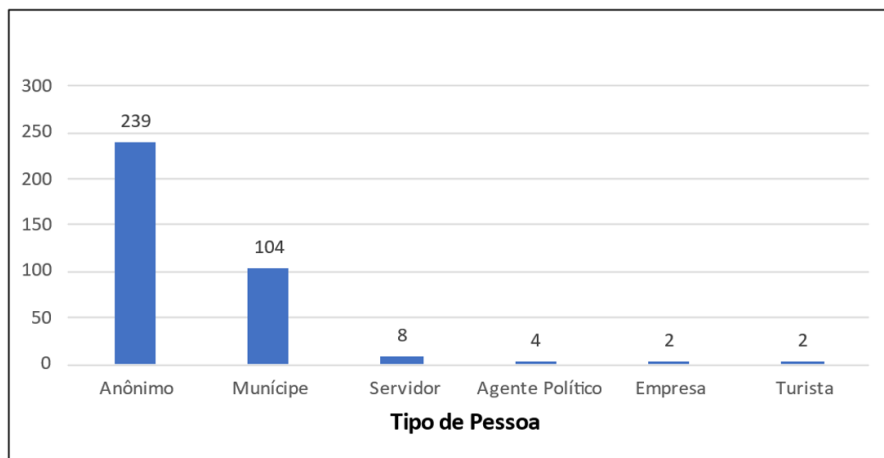
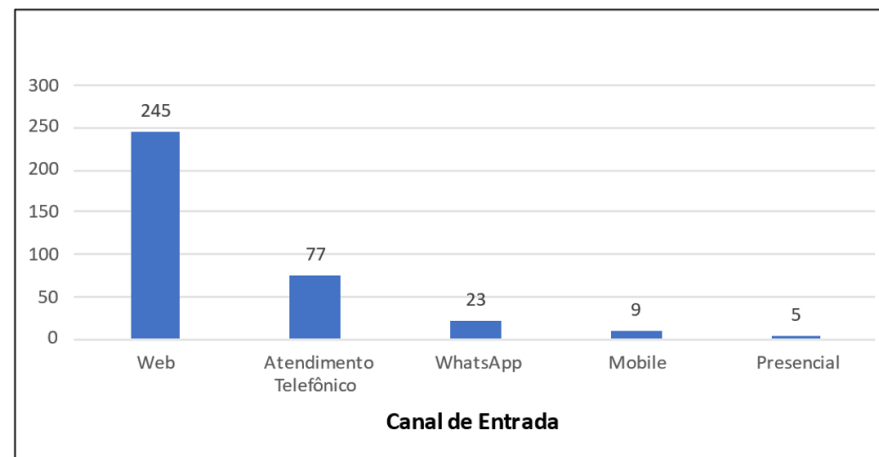
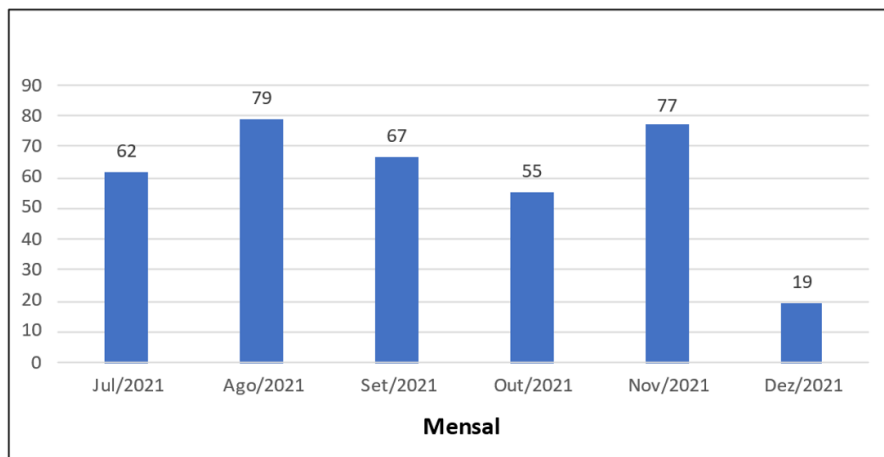


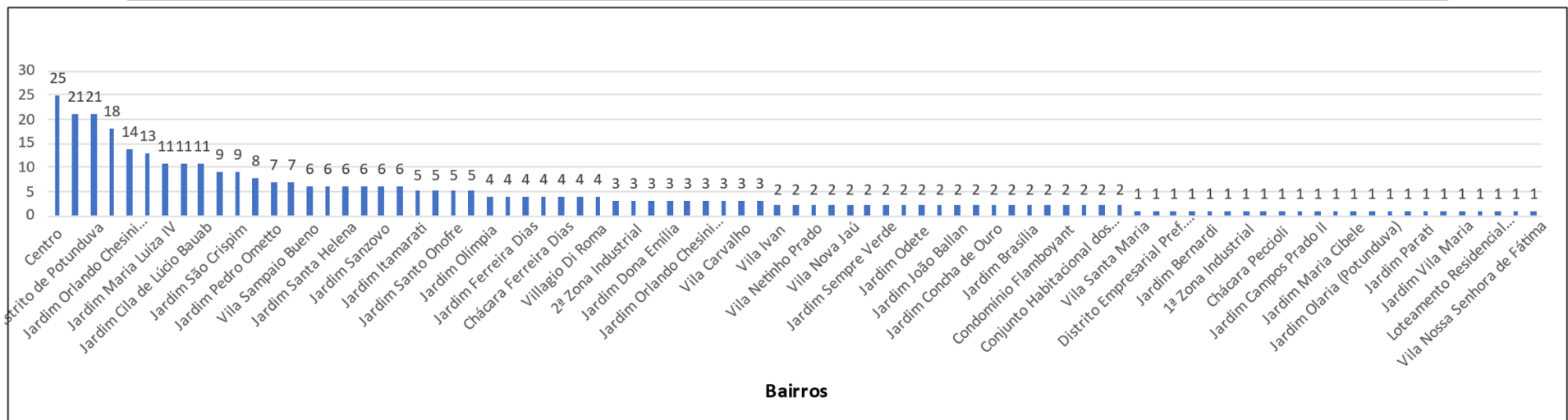
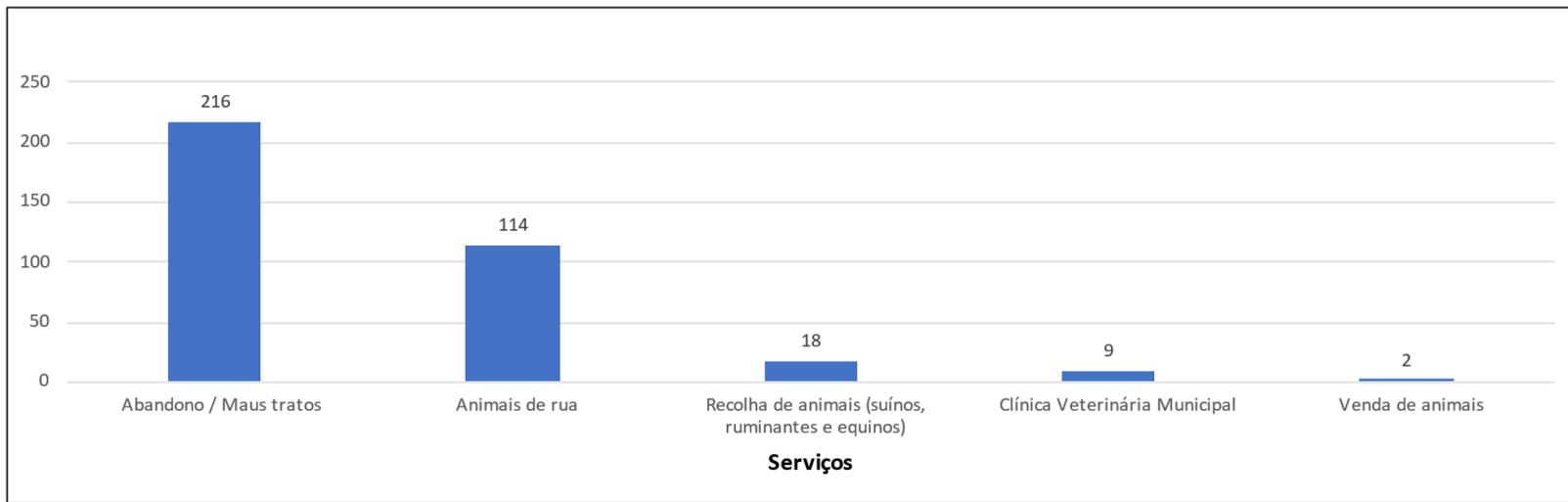
SP – Secretaria de Projetos



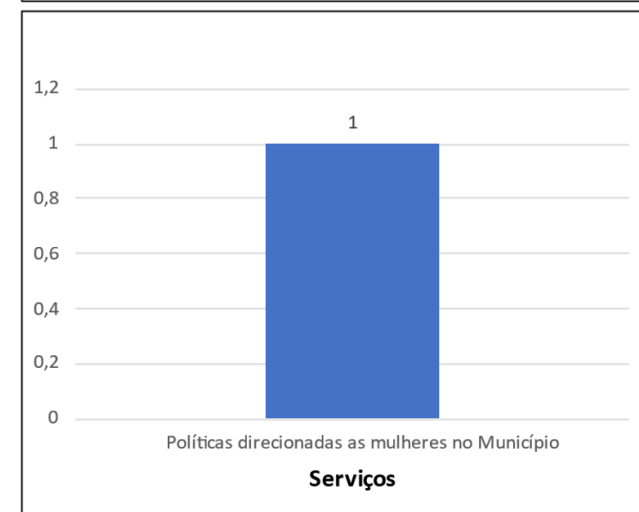
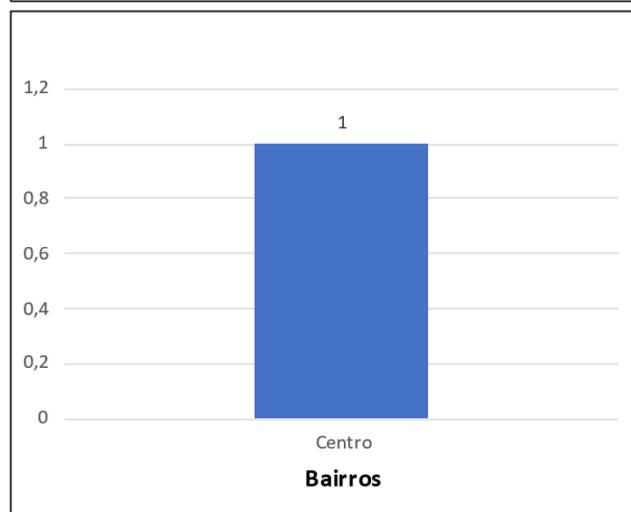
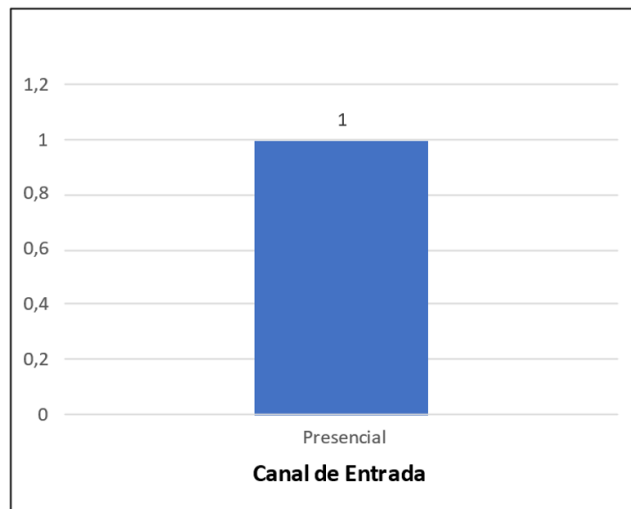
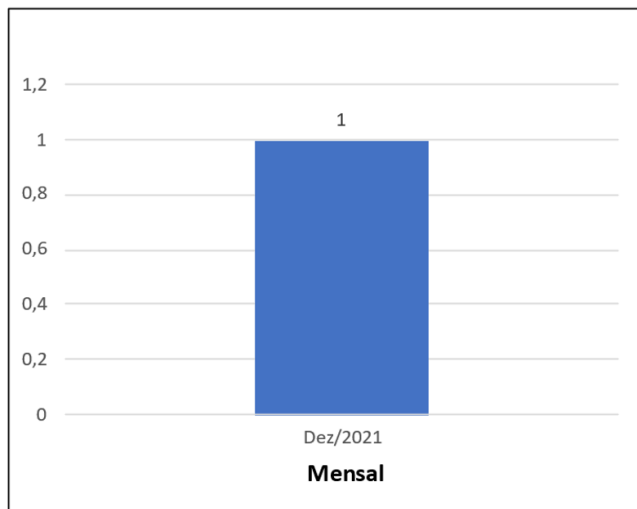


SPDA – Secretaria de Proteção e Direito dos Animais

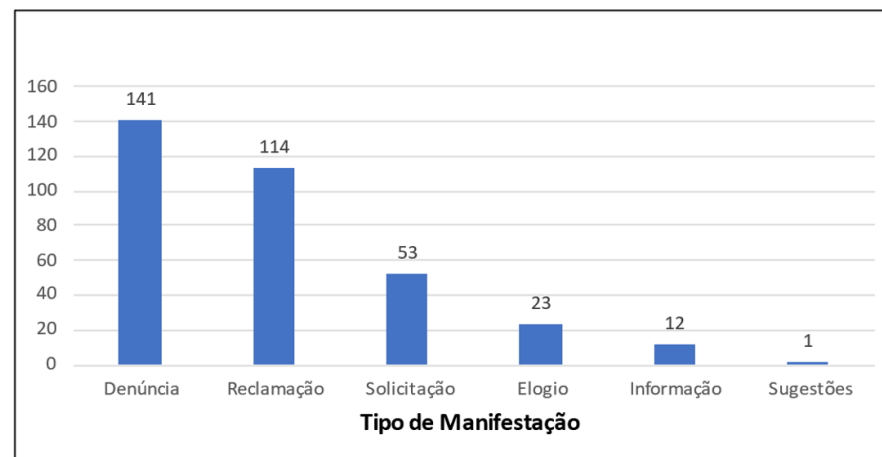
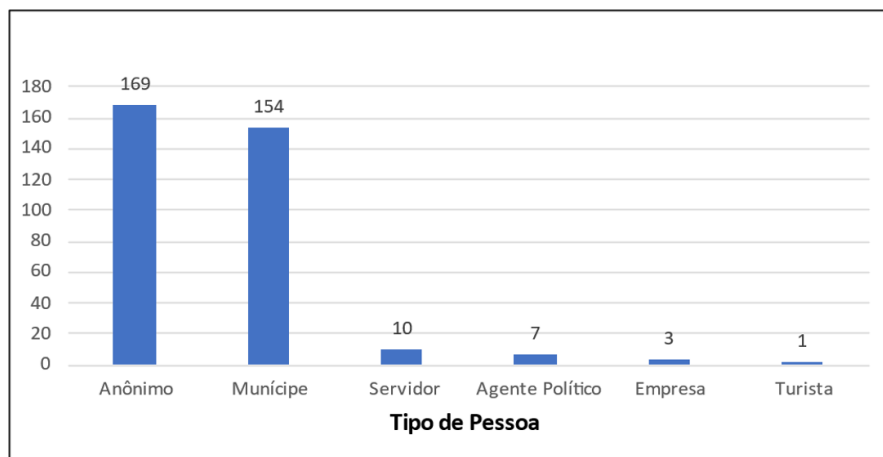
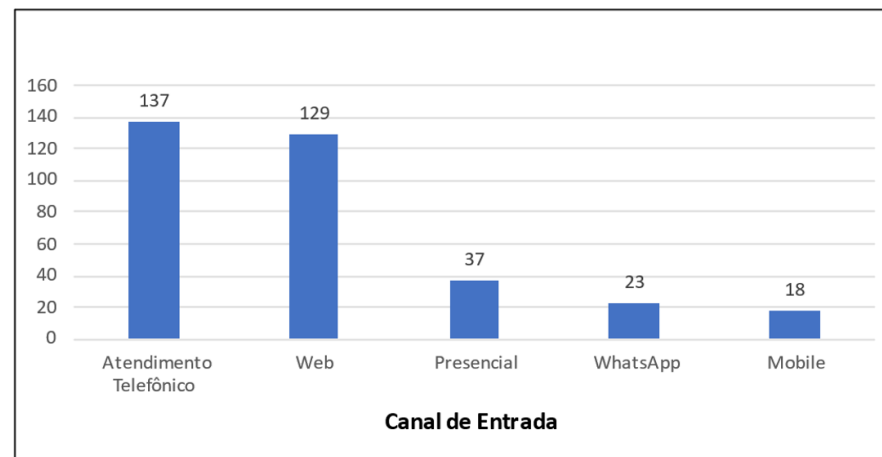
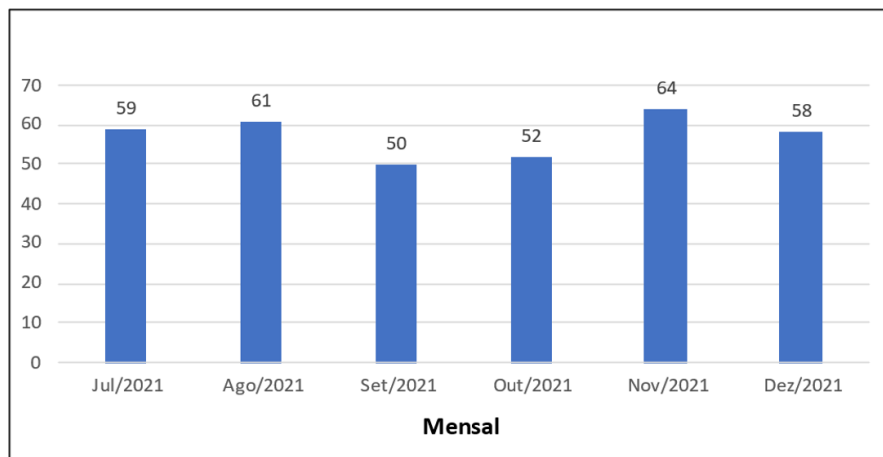


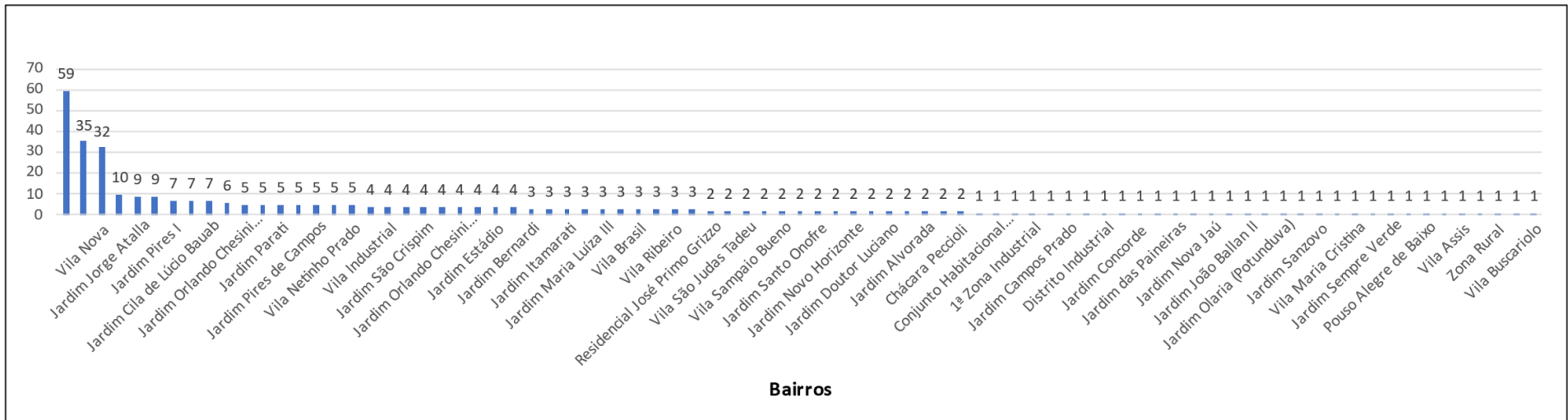
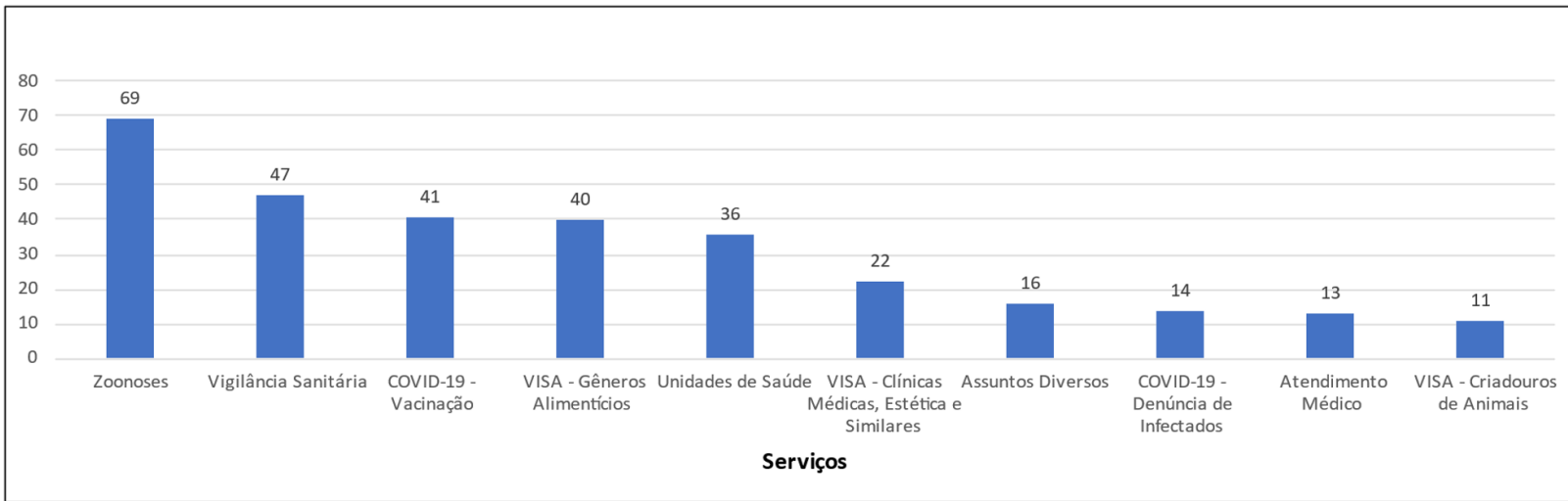


SPPM – Secretaria de Políticas Públicas para Mulheres

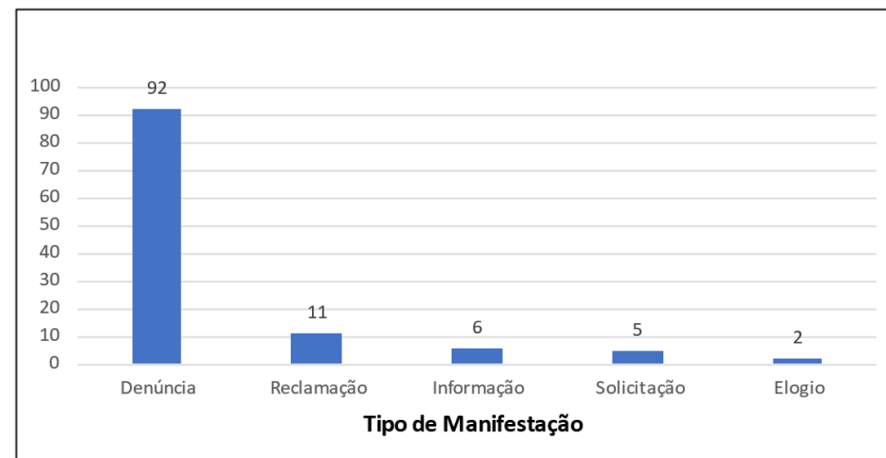
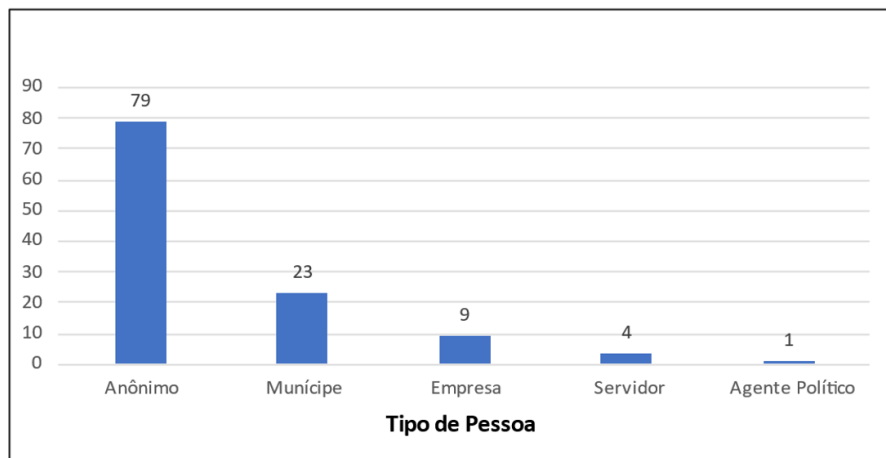
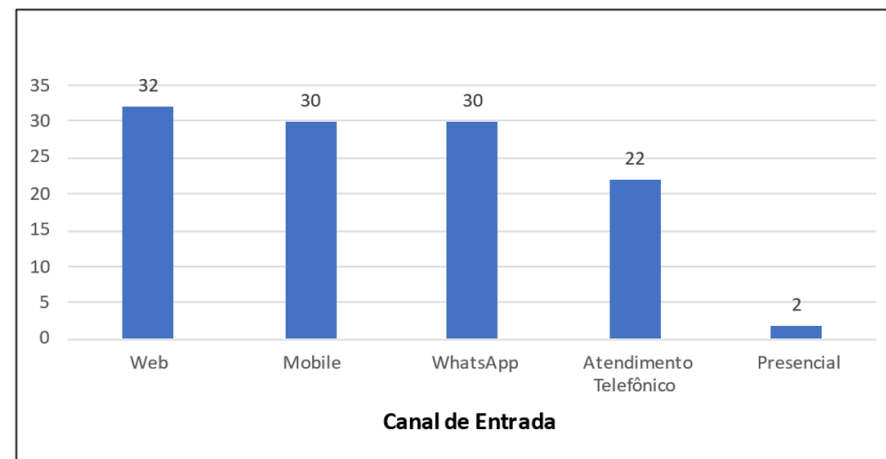
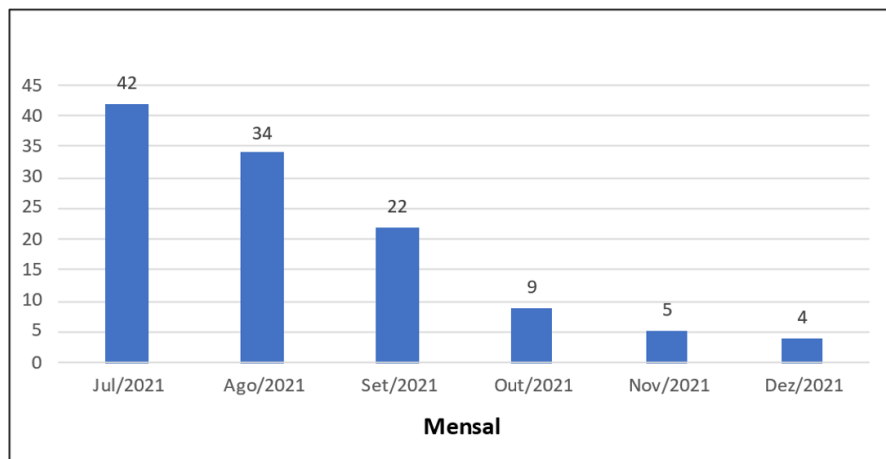


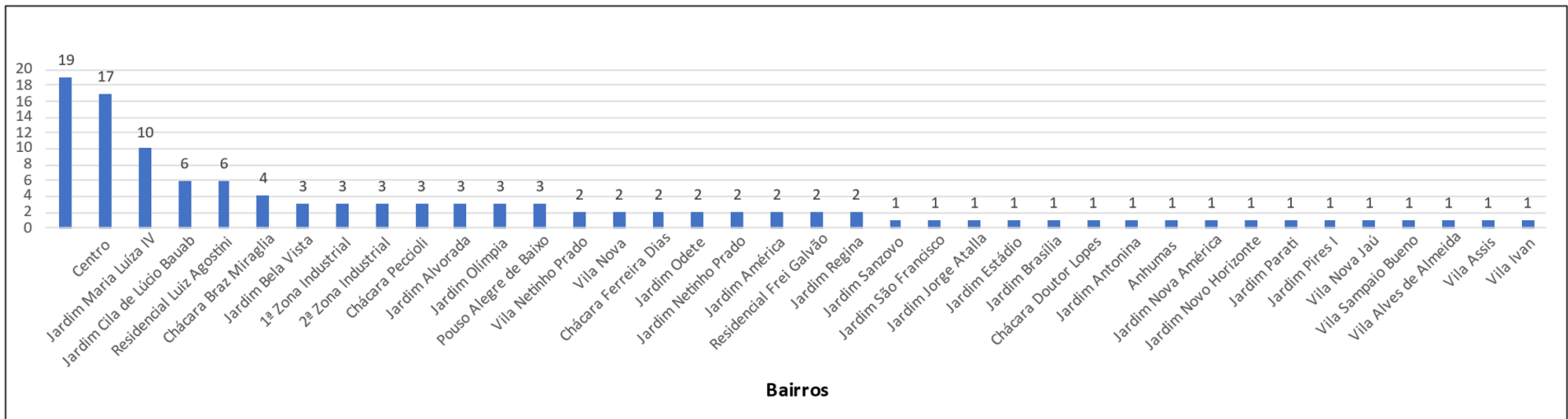
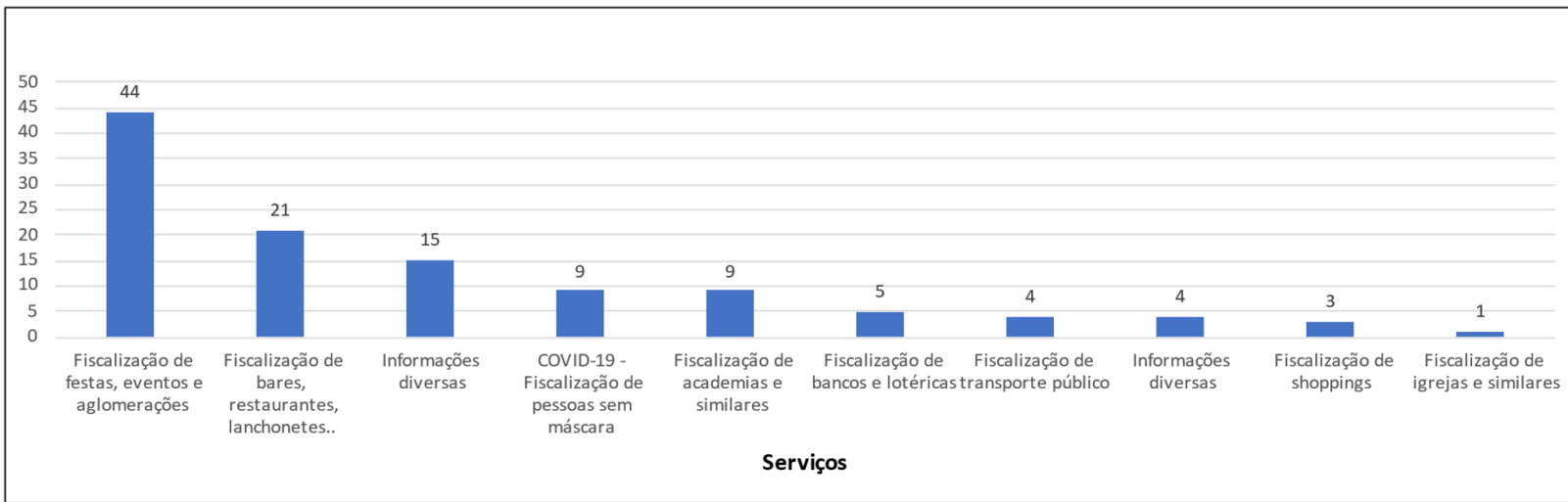
SS – Secretaria de Saúde





STP – Secretaria de Transparência Pública



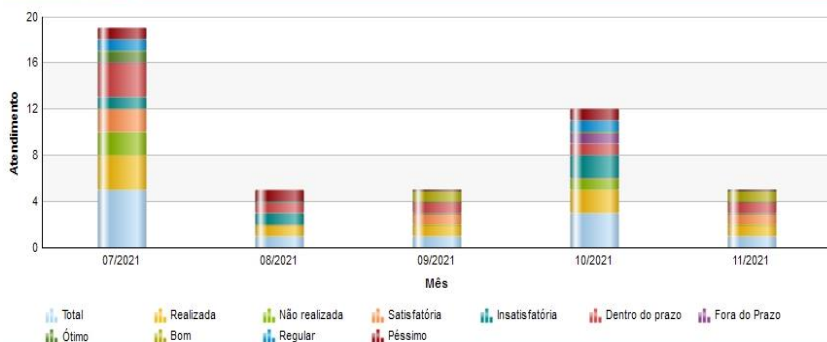


Pesquisa de Satisfação

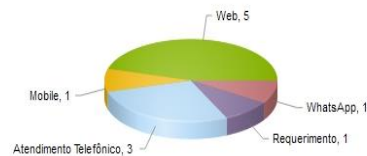
Pesquisa de Satisfação

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

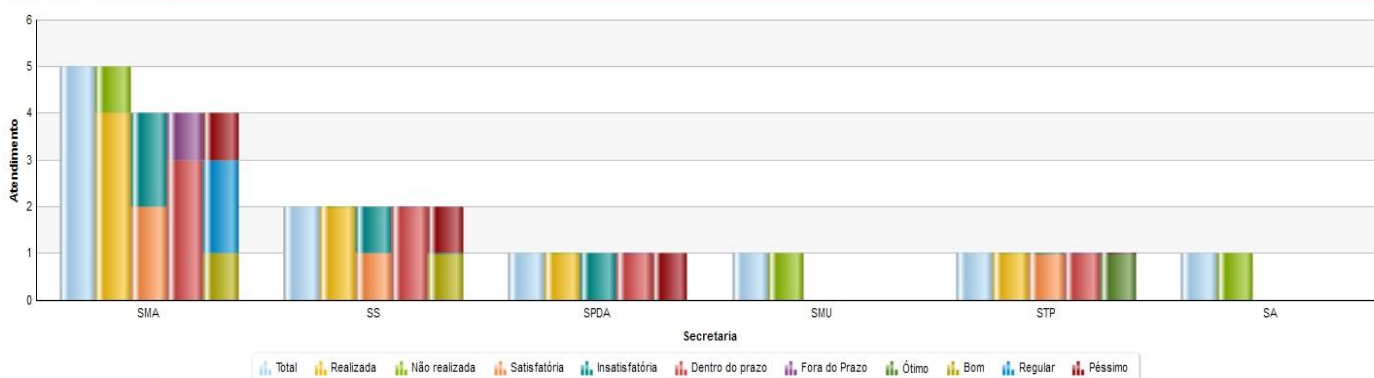
Pesquisa por Mês



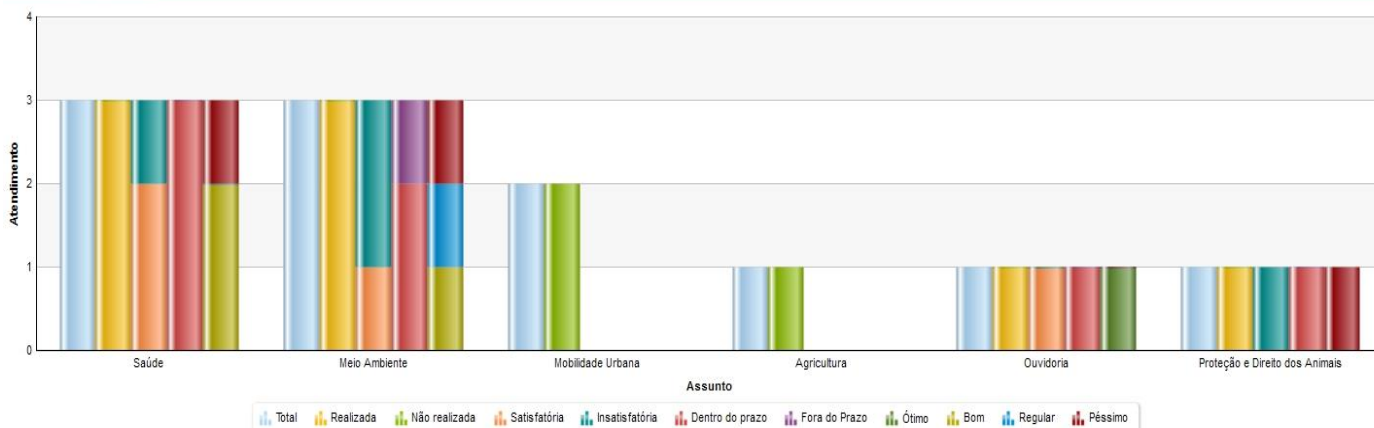
Canal de Entrada



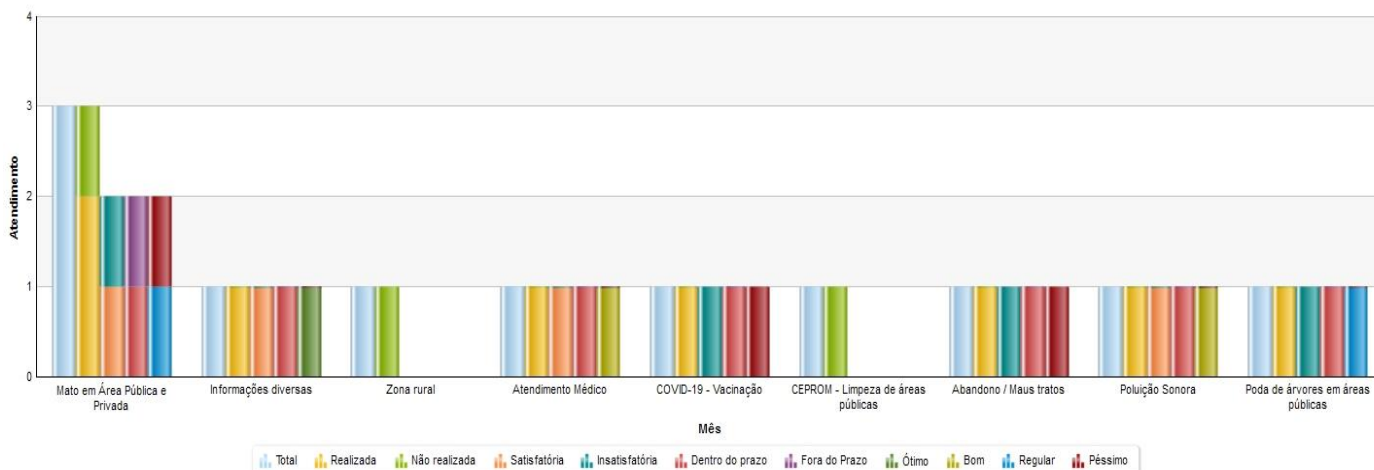
Pesquisa por Secretaria



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.