

Prefeitura do Município de Jahu

Ouvidoria Geral



8º Relatório de Gestão
Julho a Dezembro de 2022

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 regulamento através do Decreto Municipal nº 8.314, para a avaliação dos serviços prestados.

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: Maira Regina Soares

Thiago dos Santos Paim

Lucas Gabriel P Souza

SA - Secretaria de Agricultura

Antônio Abdo Junior

Cibele Caseiro Lapadula

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

Carlos Donisete de Oliveira

SE - Secretaria de Educação

Vanda Sueli Vendrame Peres

Jordana Vomero T Paulino

SEAR - Secretaria de Administrações Regionais

Cleber Rodrigo Cezarino

SEDEMP - Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Empreendedorismo

Jonathan Stucin

Vanessa Cristina Carvalho

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

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

Ana Luiza Grizzo Bertoldi
Ana Beatriz Marchezini
André Ricardo Castilho
Jair Guarnieri
Luci Carla Pirillo Monegatto

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

Antonio João Capuzzi
Paulo Francisco Borges Junior

SMA - Secretaria de Meio Ambiente

Luciana Cristina de Oliveira

SMU - Secretaria de Mobilidade Urbana

Gisele Buoro Conte Garmes
Karina Paixão A. dos Campos

**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

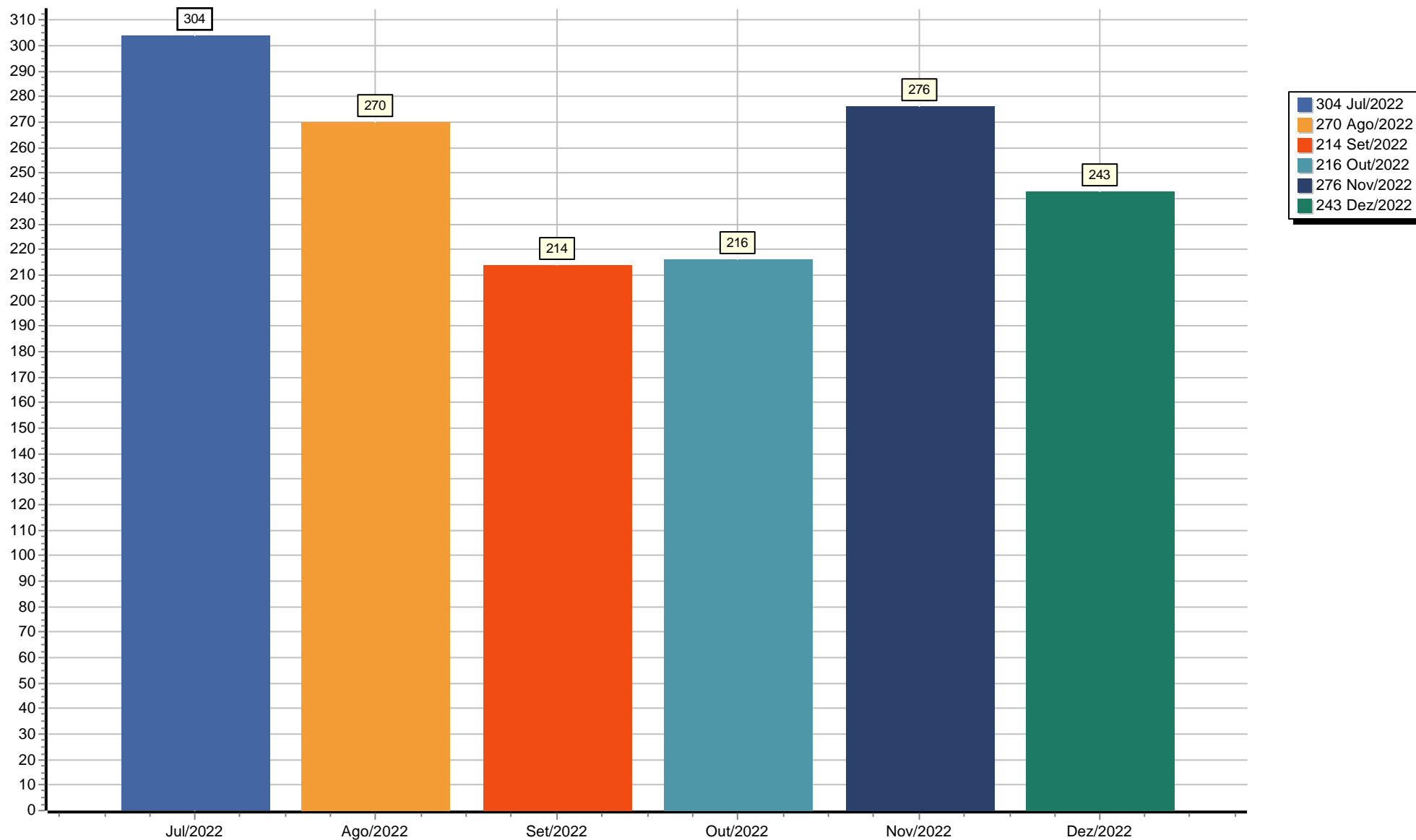
SS - Secretaria de Saúde

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.

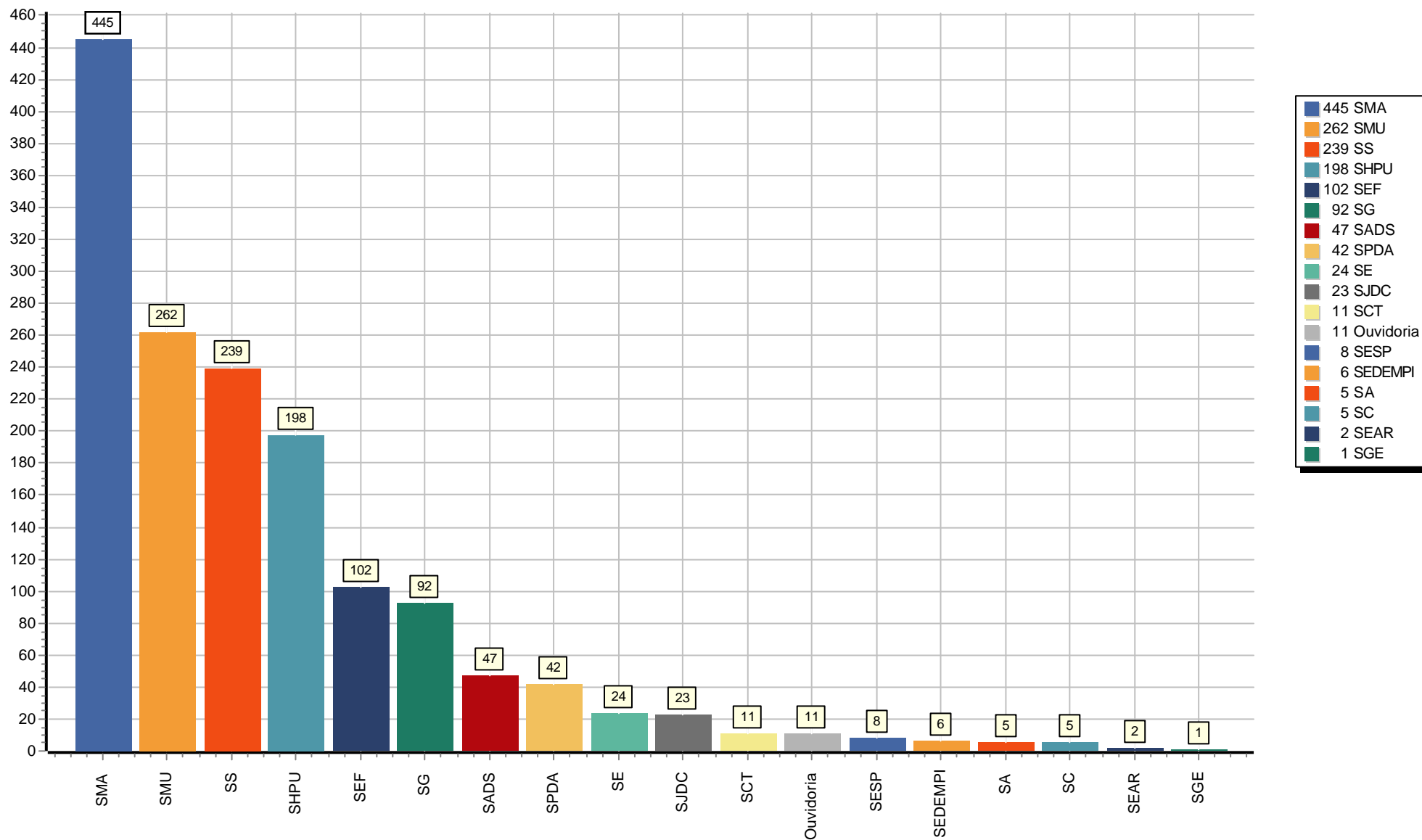
QUADRO GERAL DAS MANIFESTAÇÕES POR MÊS

De Julho de 2022 até Dezembro de 2022



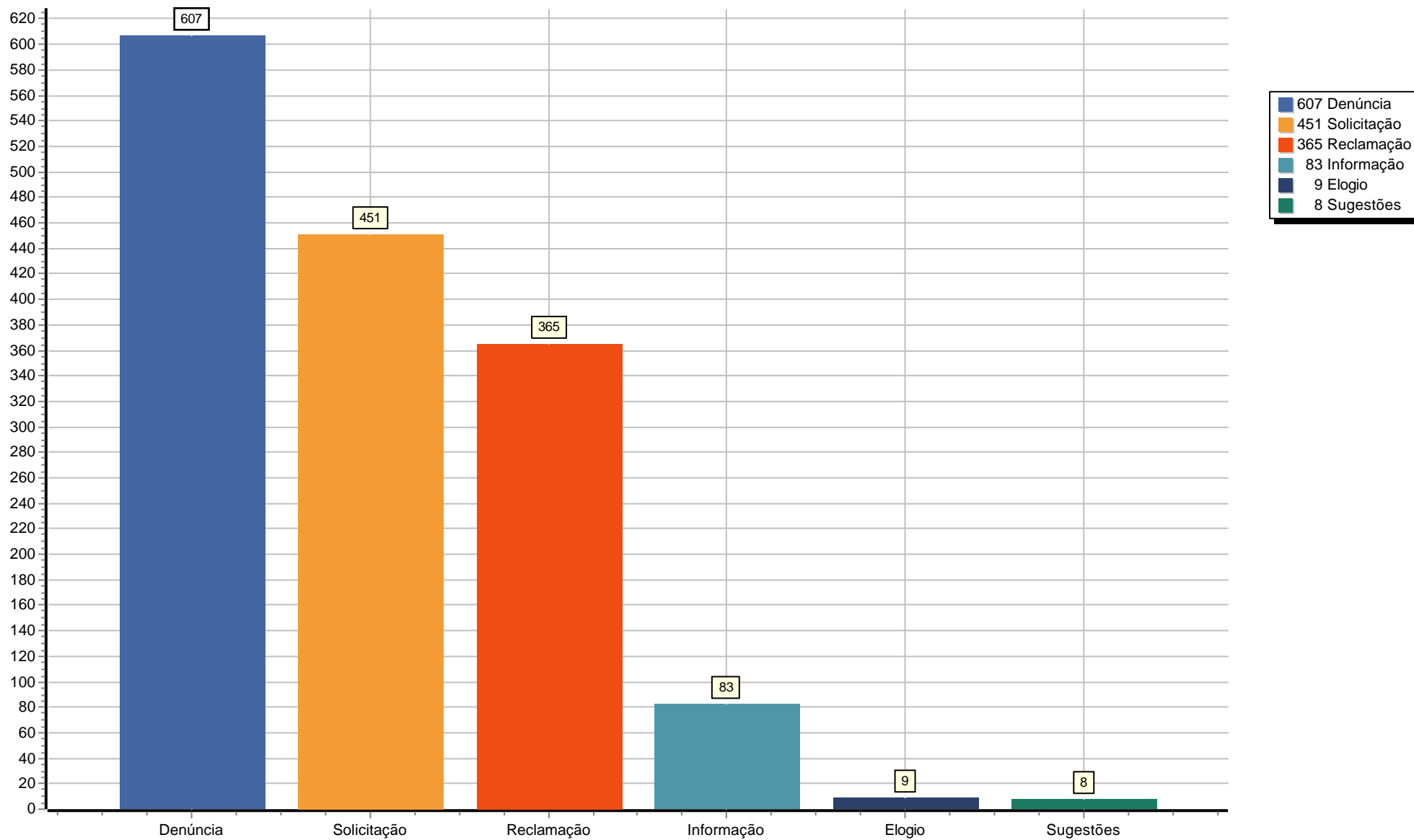
SECRETARIAS

De Julho de 2022 até Dezembro de 2022



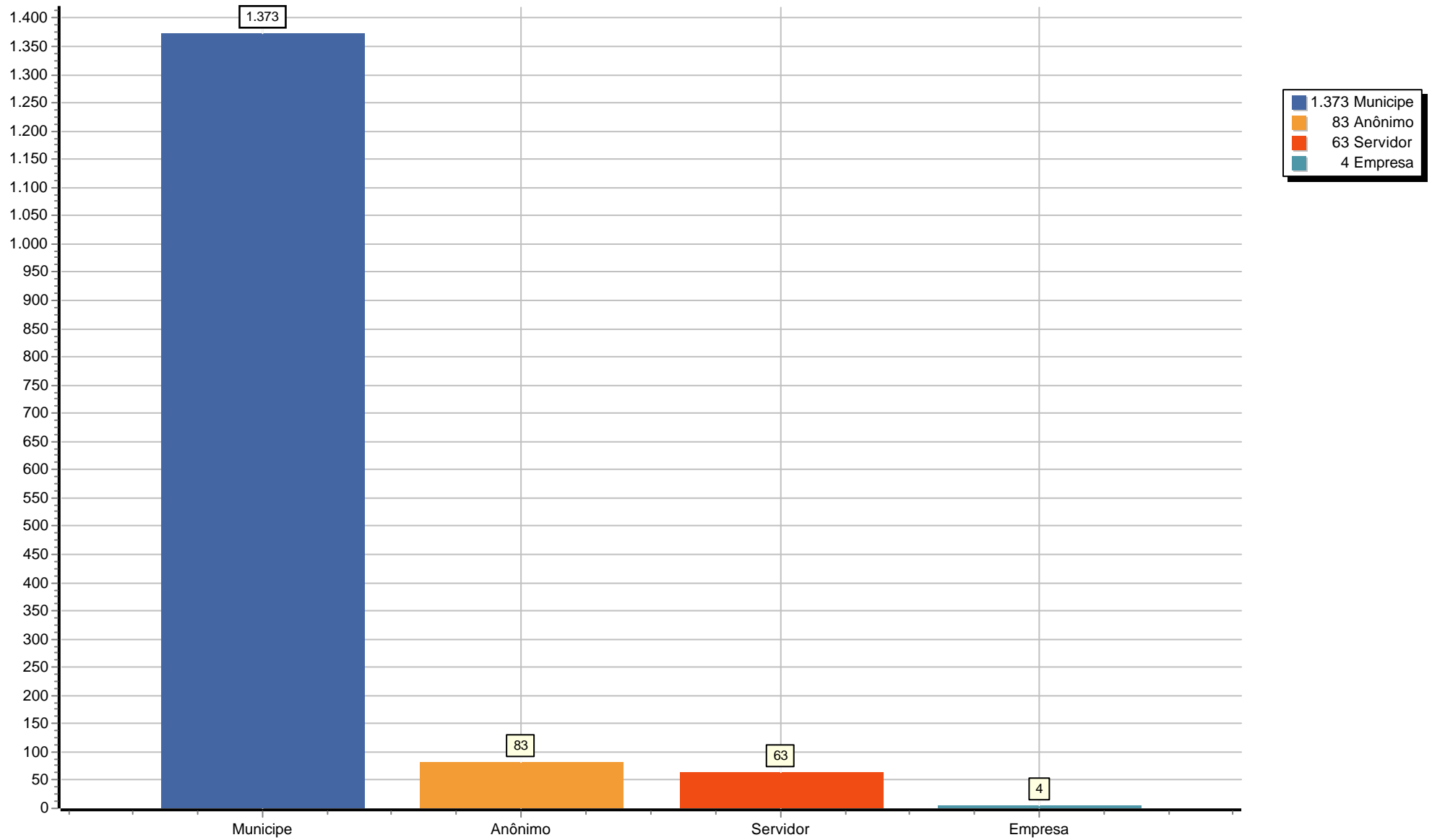
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

De Julho de 2022 até Dezembro de 2022



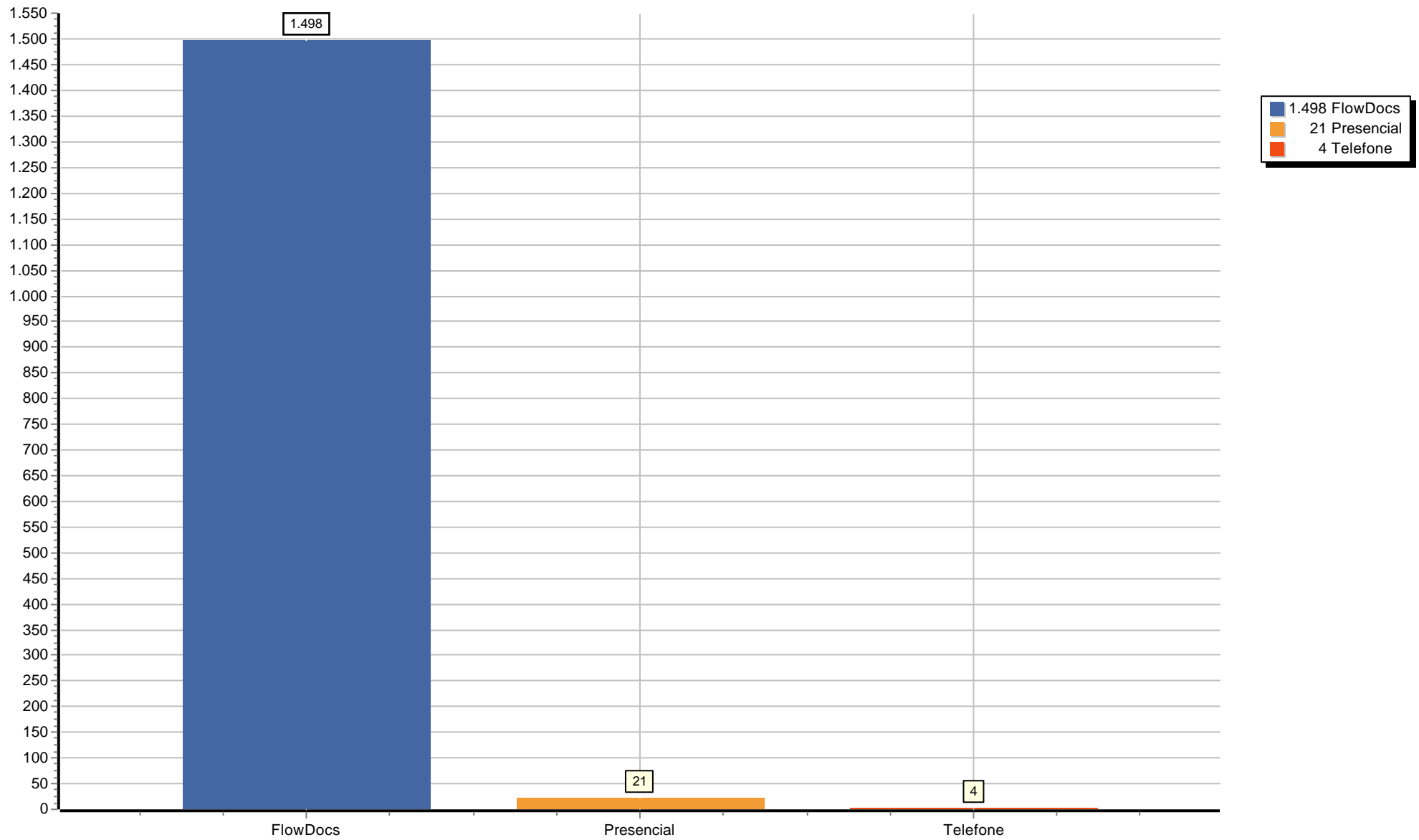
TIPOS DE MANIFESTANTES

De Julho de 2022 até Dezembro de 2022



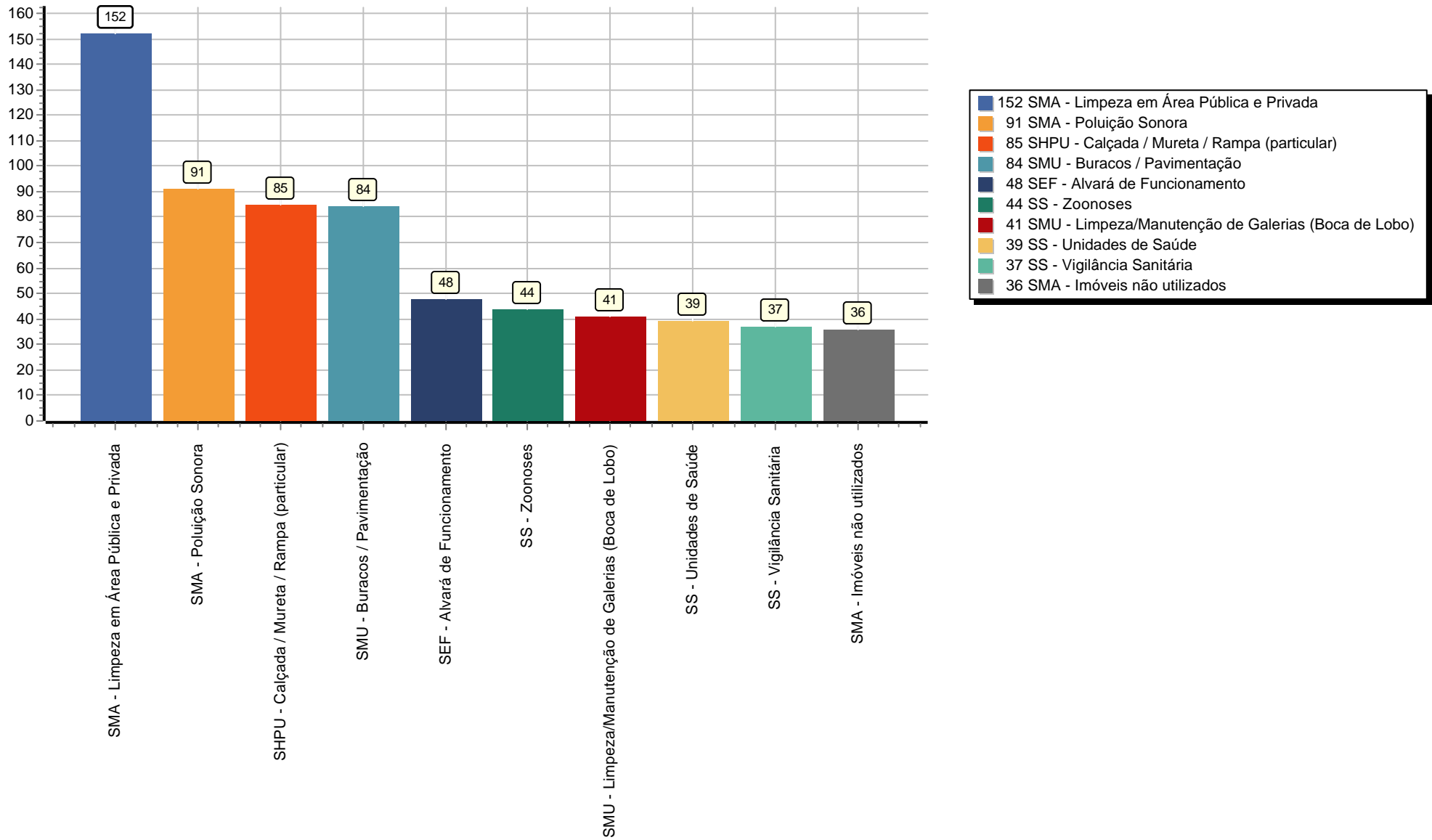
CANAIS DE ENTRADA

De Julho de 2022 até Dezembro de 2022



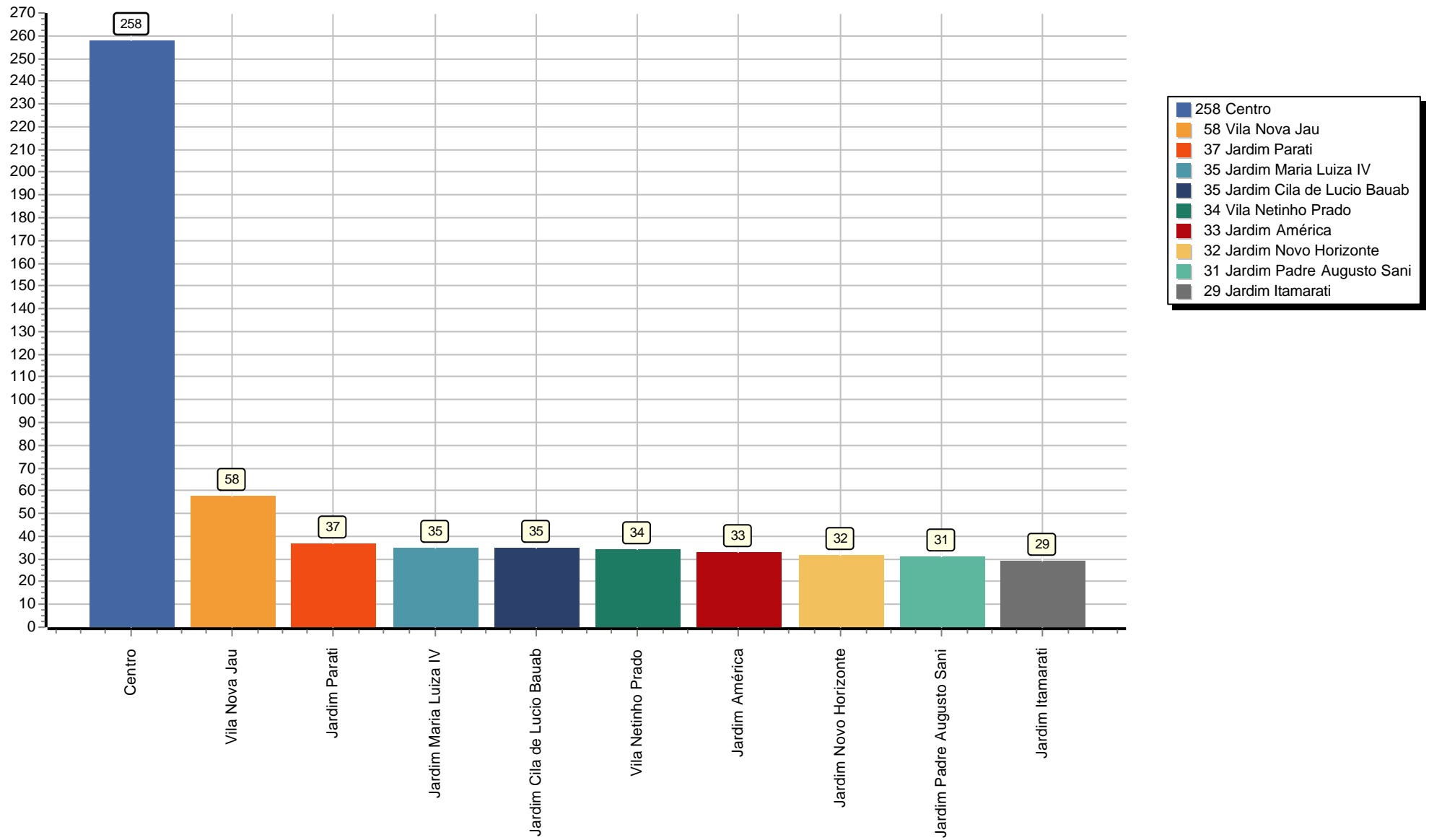
SERVIÇOS MAIS SOLICITADOS

De Julho de 2022 até Dezembro de 2022



BAIROS

De Julho de 2022 até Dezembro de 2022



BAIRROS

De Julho de 2022 até Dezembro de 2022

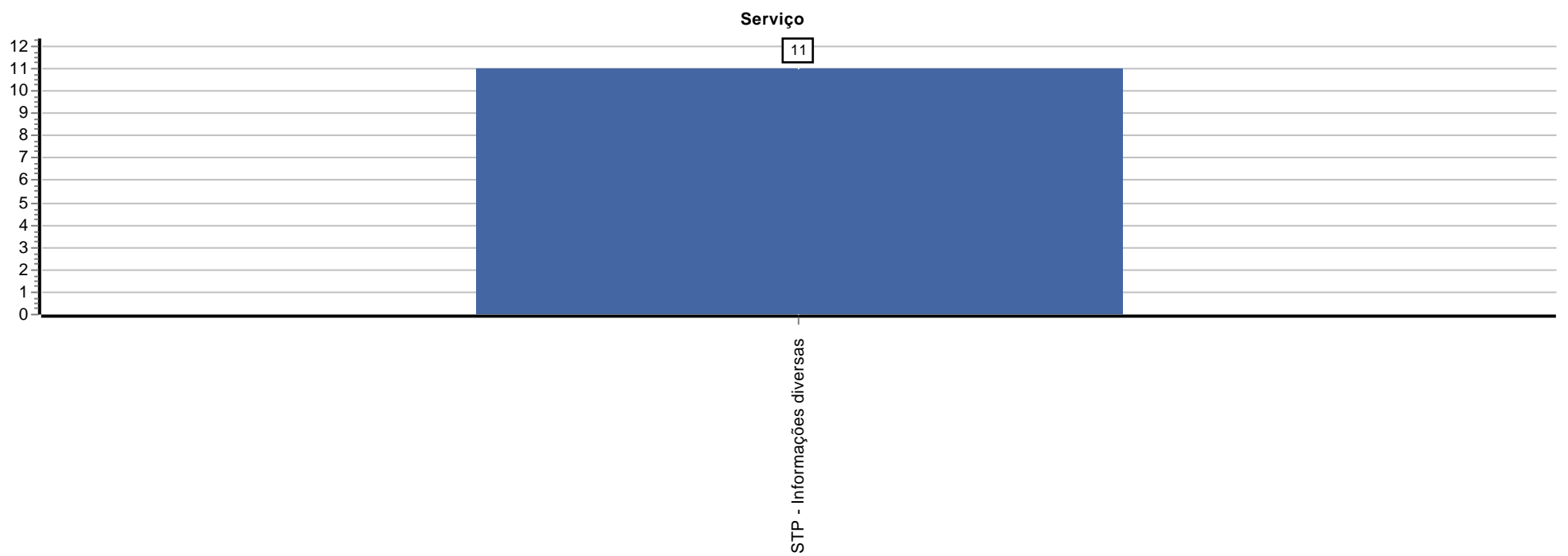
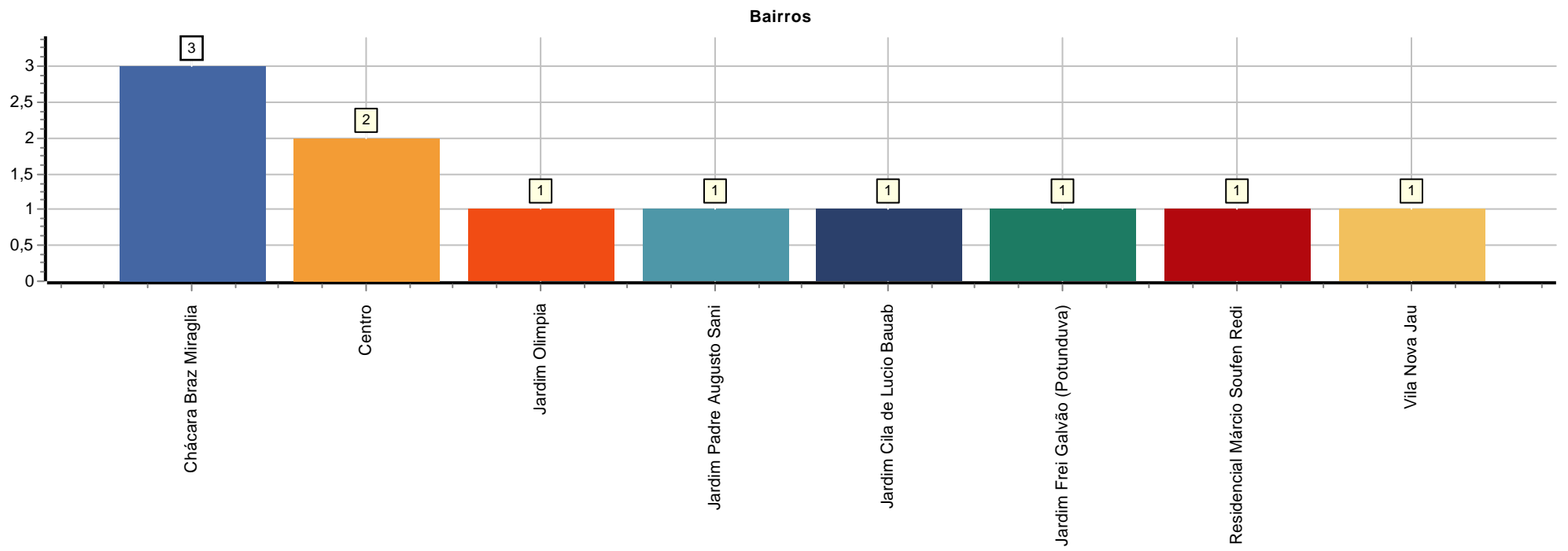
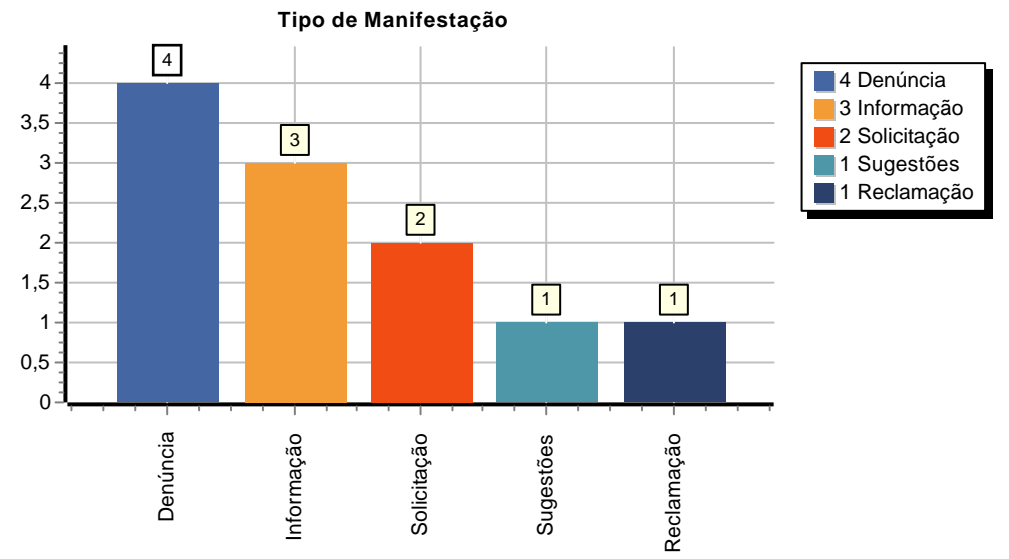
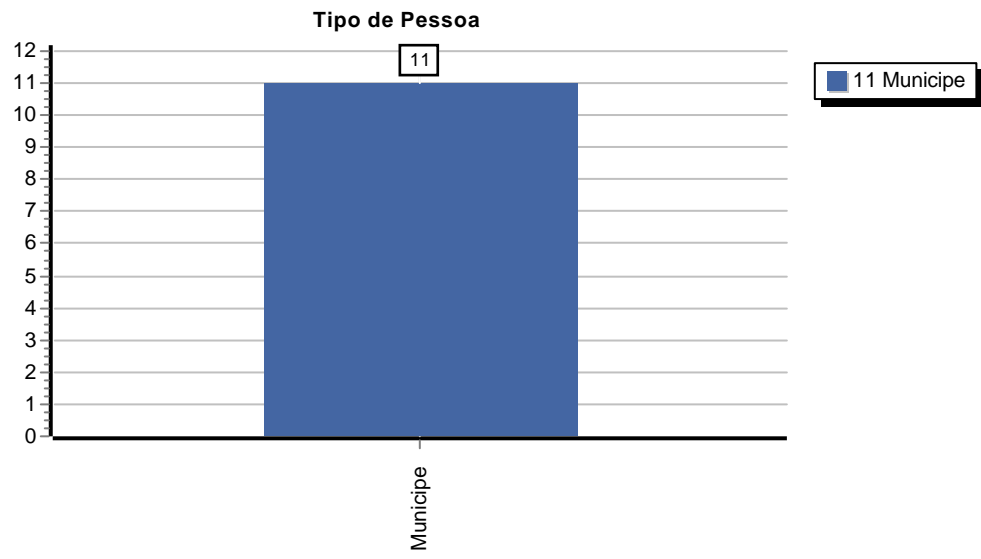
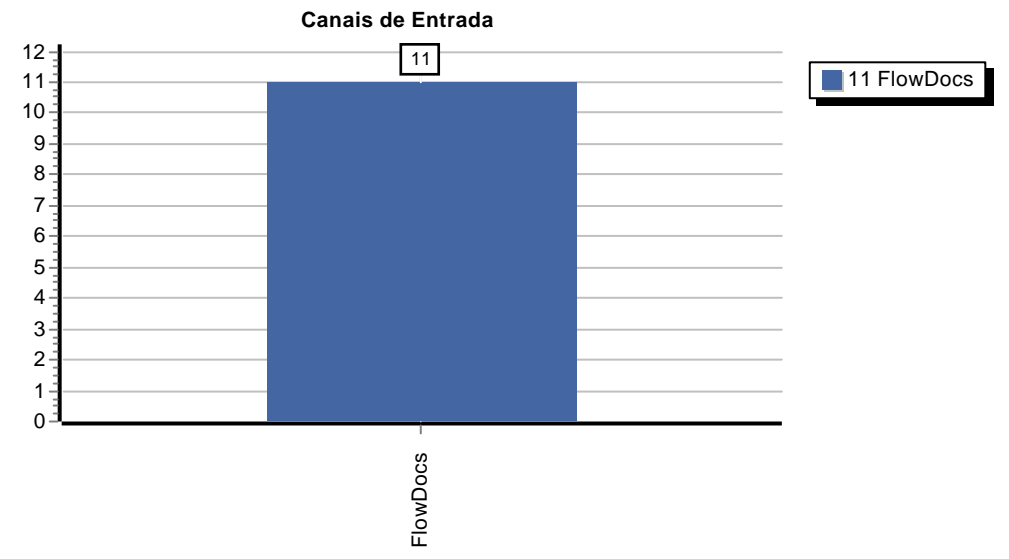
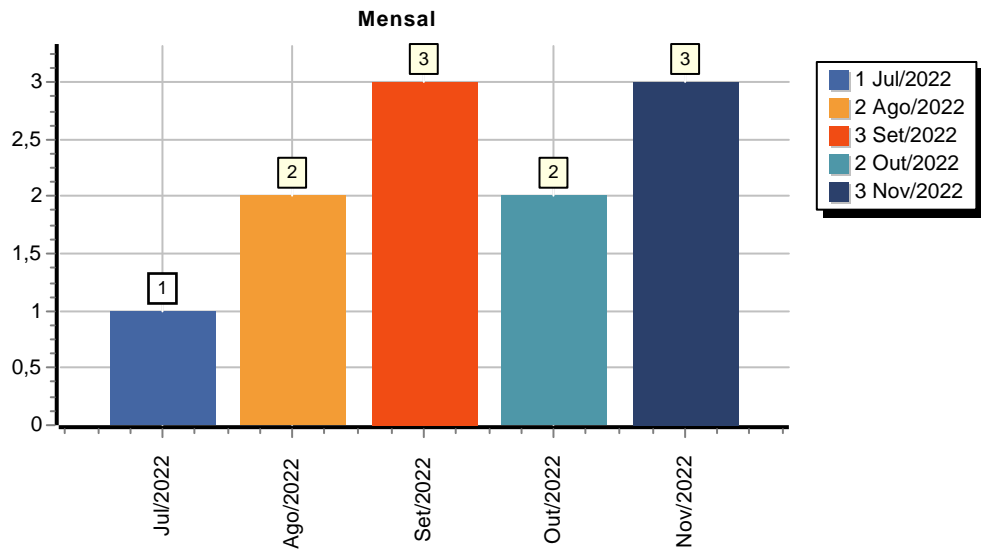
Centro	258
Vila Nova Jau	58
Jardim Parati	37
Jardim Maria Luiza IV	35
Jardim Cila de Lucio Bauab	35
Vila Netinho Prado	34
Jardim América	33
Jardim Novo Horizonte	32
Jardim Padre Augusto Sani	31
Jardim Itamarati	29
Jardim Bela Vista	27
Distrito de Potunduva	27
Jardim Pires de Campos	24
Jardim das Paineiras	23
Jardim Pedro Ometto	21
Sem Informação	21
Jardim Estádio	21
Chácara Braz Miraglia	21
Villagio Di Roma	21
Jardim Santa Helena	20
Jardim Olimpia	20
Chácara Bela Vista	20
Jardim Alvorada	19
Jardim Dona Emília	19
2º Zona Industrial	18
Jardim Santa Rosa	17
Vila Assis	17
Jardim Dr. Roberto Pacheco	16
Jardim Orlando Chesini Ometto	16
Jardim Jorge Atalla	16
Jardim Sempre Verde	15
Jardim São Crispim	15
Jardim Sanzovo	14
Jardim Diamante	14
Santo Antônio	13
Residencial Frei Galvão	13
Vila Brasil	13
Chácara Flora	12
Vila Industrial	12
Jardim Vila Maria	11
Jardim Ferreira Dias	11
Jardim São Francisco	11
Jardim João Ballan II	11
Chácara Peccioli	11

Vila Vicente	11
Vila Carvalho	11
Conjunto Residencial Bernardi	11
Jardim São José	10
Jardim Rosa Branca	10
Jardim Ana Carolina	10
Vila Santo Ivo	10
Condomínio Residencial Luiz Agostini	10
Jardim Campos Prado	9
Jardim Campos Prado II	9
Vila Nassif Name	9
Condomínio Residencial Campo Belo	9
Loteamento Residencial Maria Isabel	9
Jardim Regina	8
Vila Ivan	8
Vila Hilst	8
Vila Santa Terezinha	8
Jardim Itatiaia	7
Jardim Santo Onofre	7
Jardim Suzana Ferraz	7
Jardim Maria Luiza III	7
Vila Ribeiro	7
Vila Santa Maria	7
Vila Sampaio Bueno	7
Vila São Judas Tadeu	7
Vila Quinze de Novembro	7
Condomínio Residencial José Primo Grizzo	7
Jardim Maria Cibele	6
Jardim Conde do Pinhal	6
Jardim Ibirapuera	5
Jardim Continental	5
Jardim Antonina	5
Jardim Maria Luiza	5
Jardim Orlando Chesini Ometto II	5
Vila Real	5
Conjunto Habitacional dos Comerciaários I	5
1º Distrito Industrial	5
Jardim Juliana	4
Jardim Santa Terezinha	4
Chácara Nunes	4
Chácara Ferreira Dias	4
Vila Alvez de Almeida	4
Condomínio Residencial Pedro Julian (Potunduva)	4
1º Zona Industrial	4
Jardim Brasília	3
Jardim Dr. Luciano	3

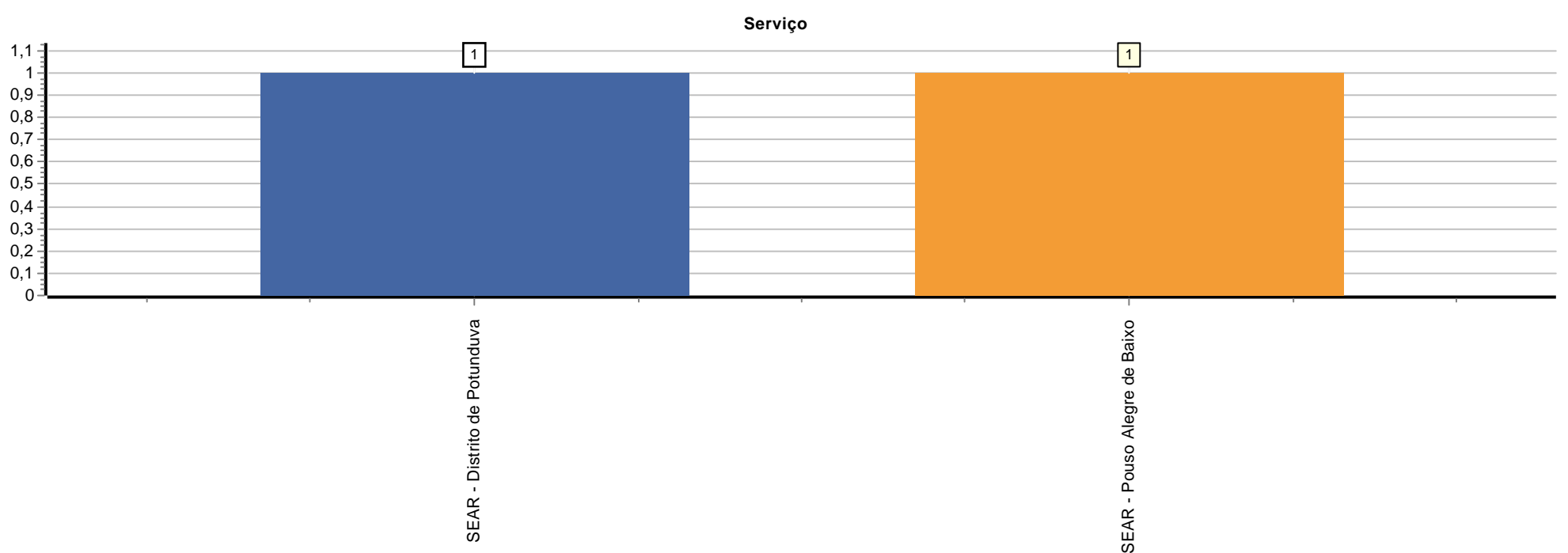
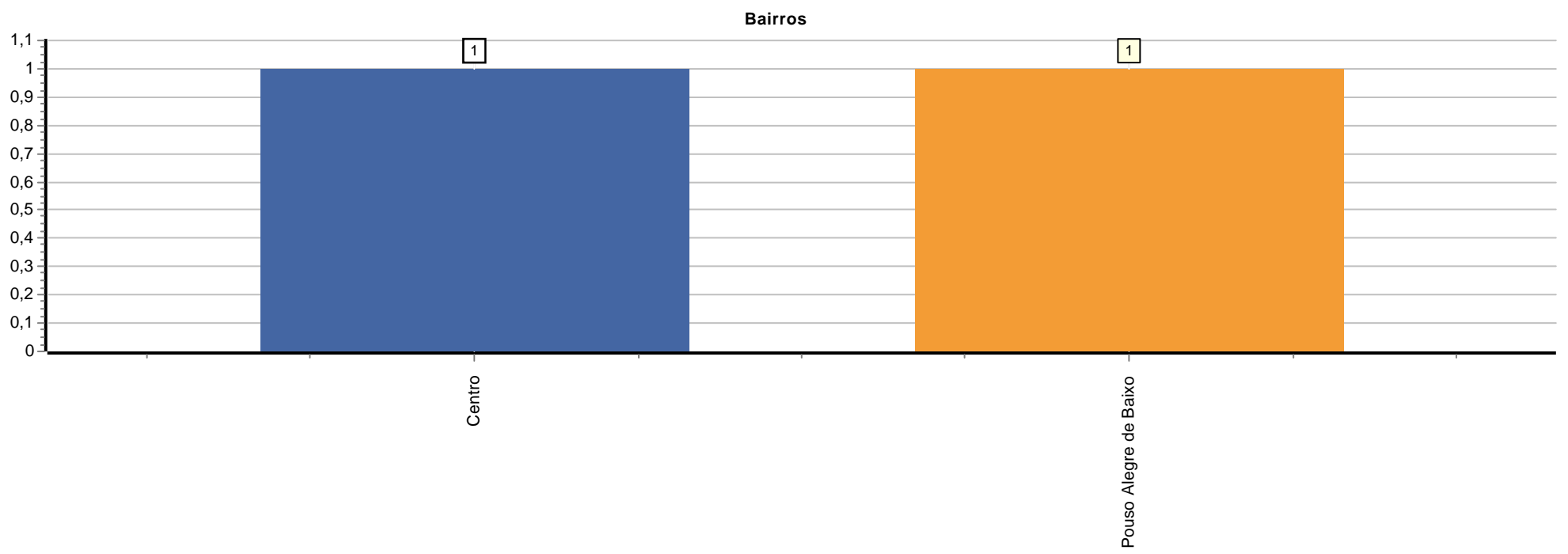
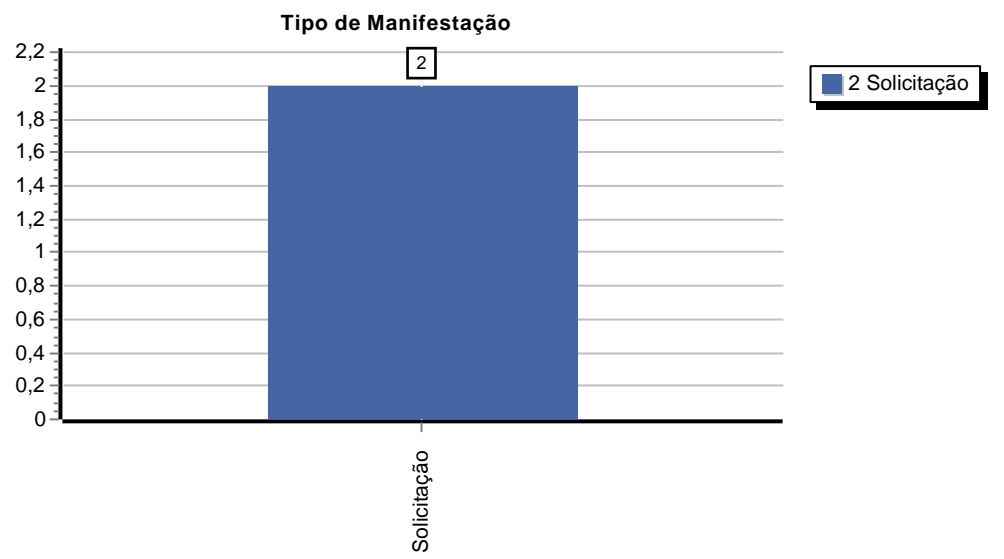
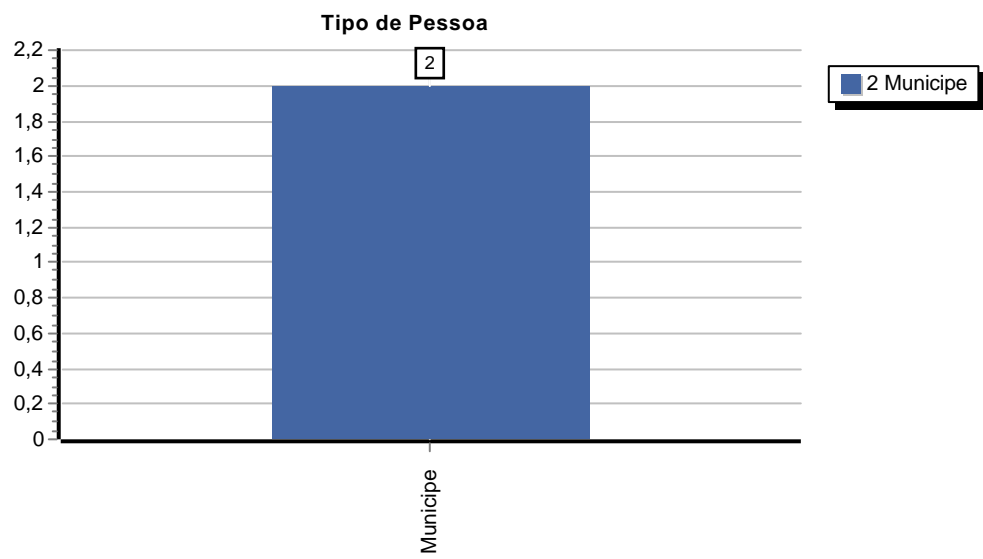
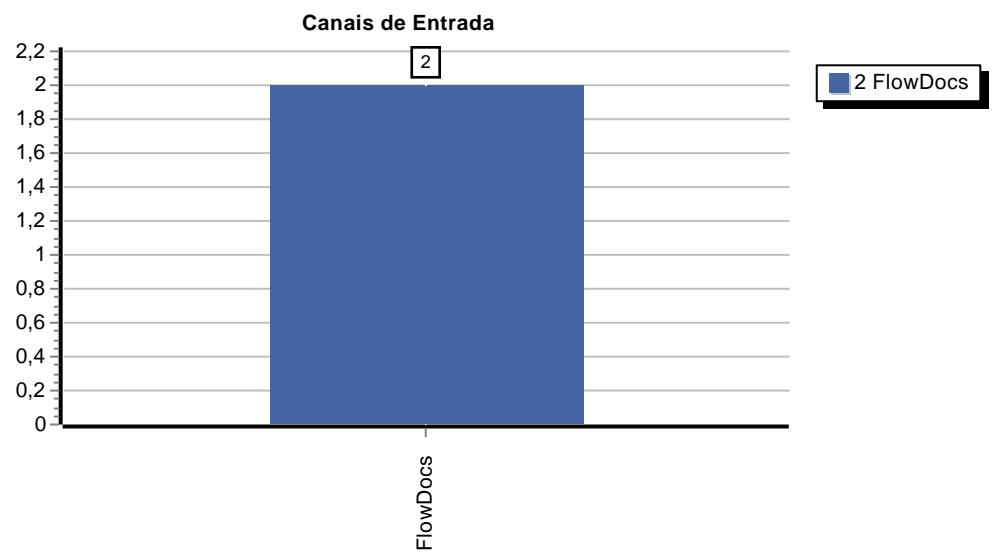
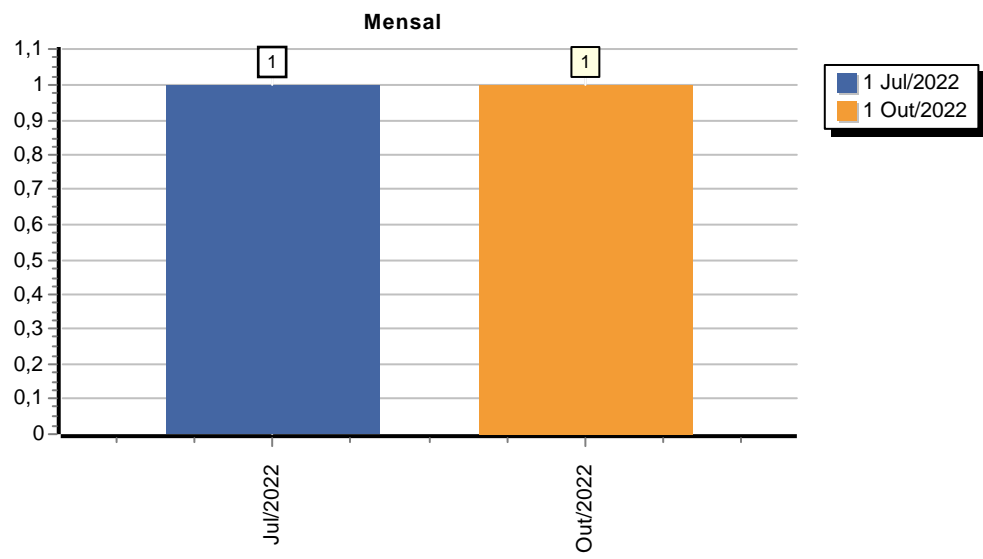
Jardim Alvorada II	3
Jardim João Ballan	3
Jardim Maria Luiza II	3
Residencial Márcio Soufen Redi	3
Jardim Odete	2
Jardim Pires I	2
Jardim Bernardi	2
Jardim Chacara Auler	2
Jardim São José (Potunduva)	2
Chácara Canhos	2
Condomínio Flamboyant	2
Condomínio Jardim Alvorada	2
Condomínio Residencial Jose Perez	2
Zona Rural	2
Parque Frei Galvão	1
Residencial dos Passaros	1
Jardim Conde Pinhal II	1
Jardim Concorde (Potunduva)	1
Jardim Frei Galvão (Potunduva)	1
Chácara São José	1
Distrito Empresarial Pref. Luiz Roberto Jabali	1
Vila Canhos	1
Vila Buscariollo	1
Vila Padre Nosso	1
Vila Maria Cristina	1
Vila Nossa Senhora de Fátima	1
Pouso Alegre de Baixo	1

Ouvidoria Geral do Município

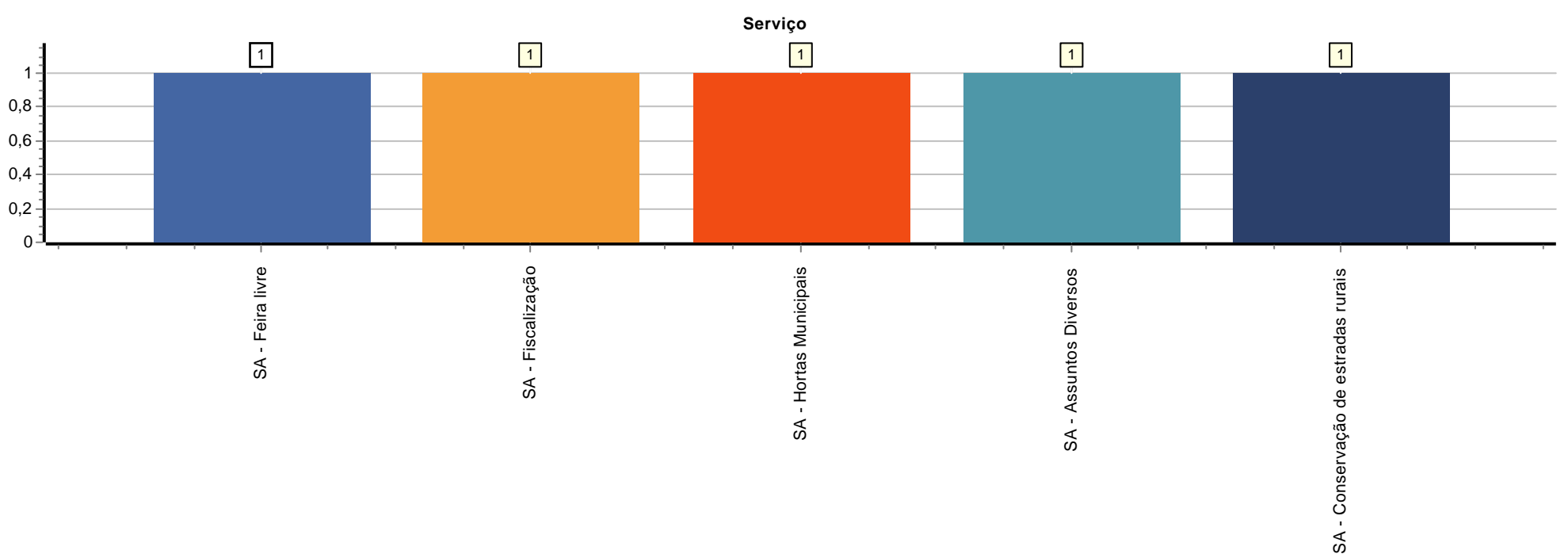
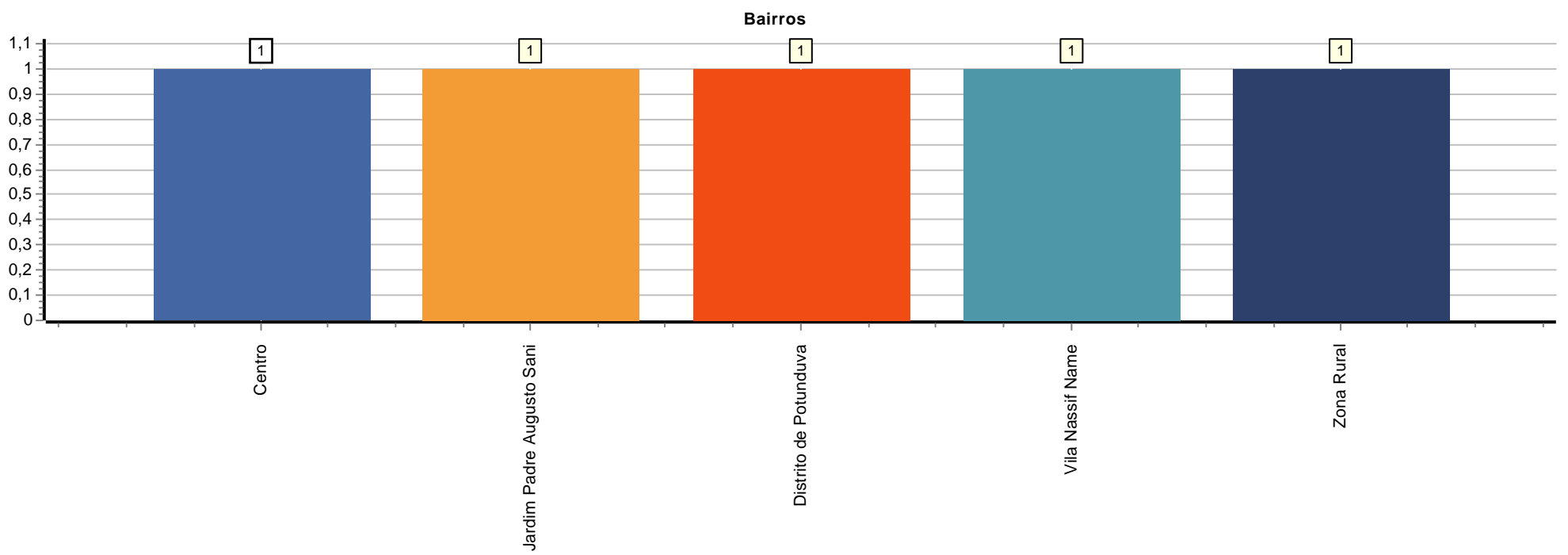
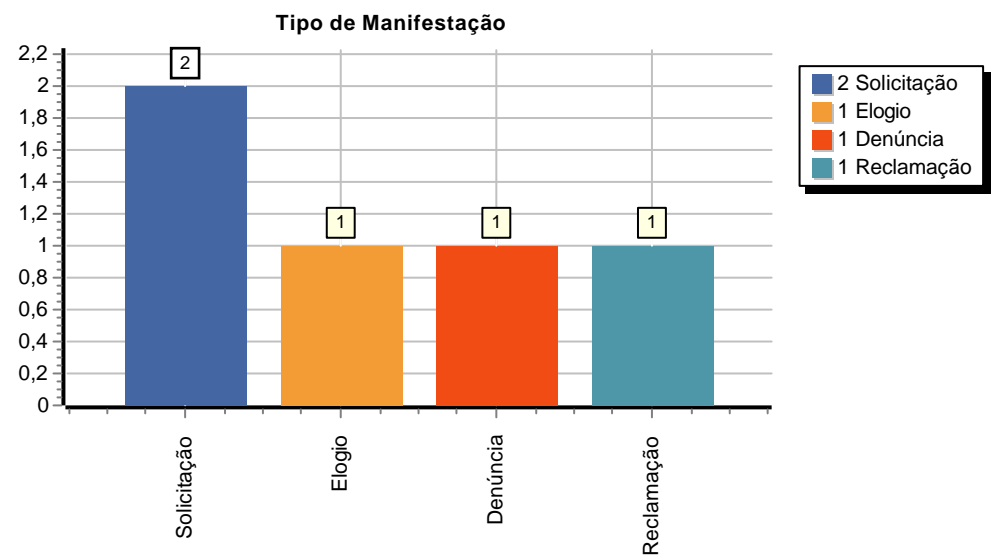
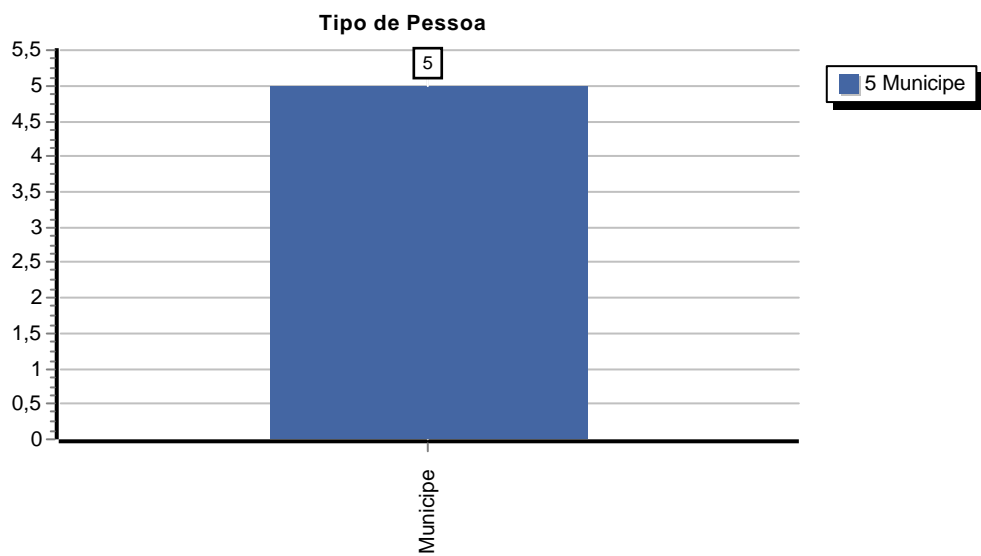
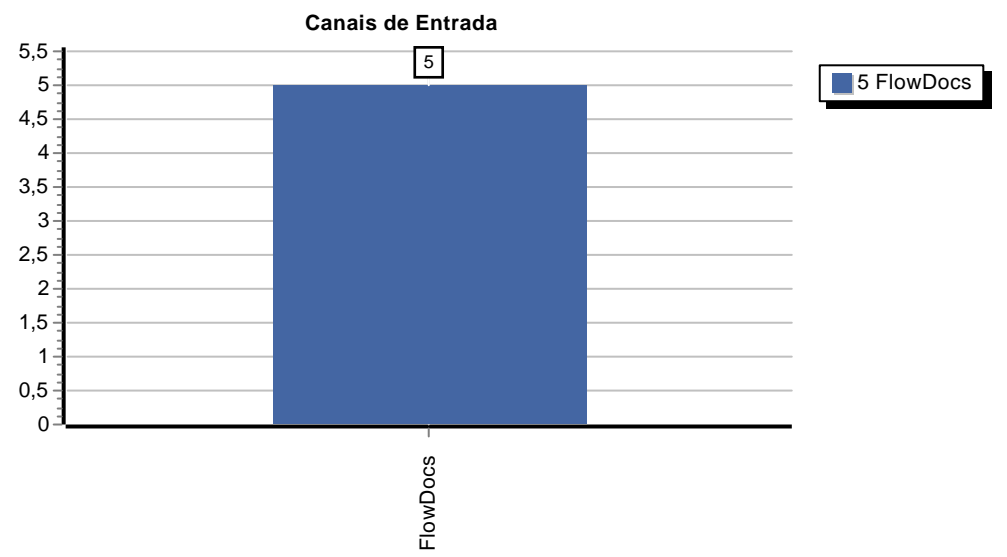
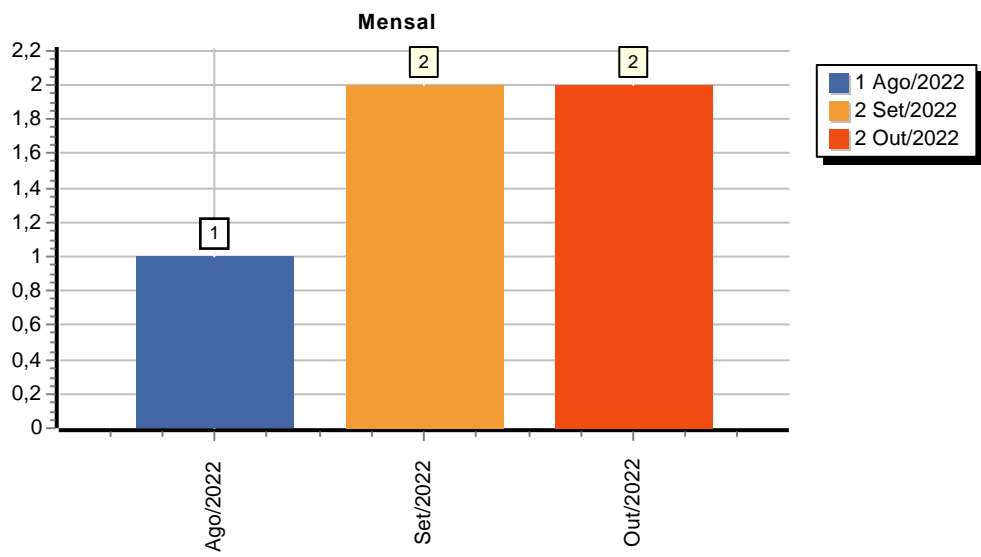
De Julho de 2022 até Dezembro de 2022



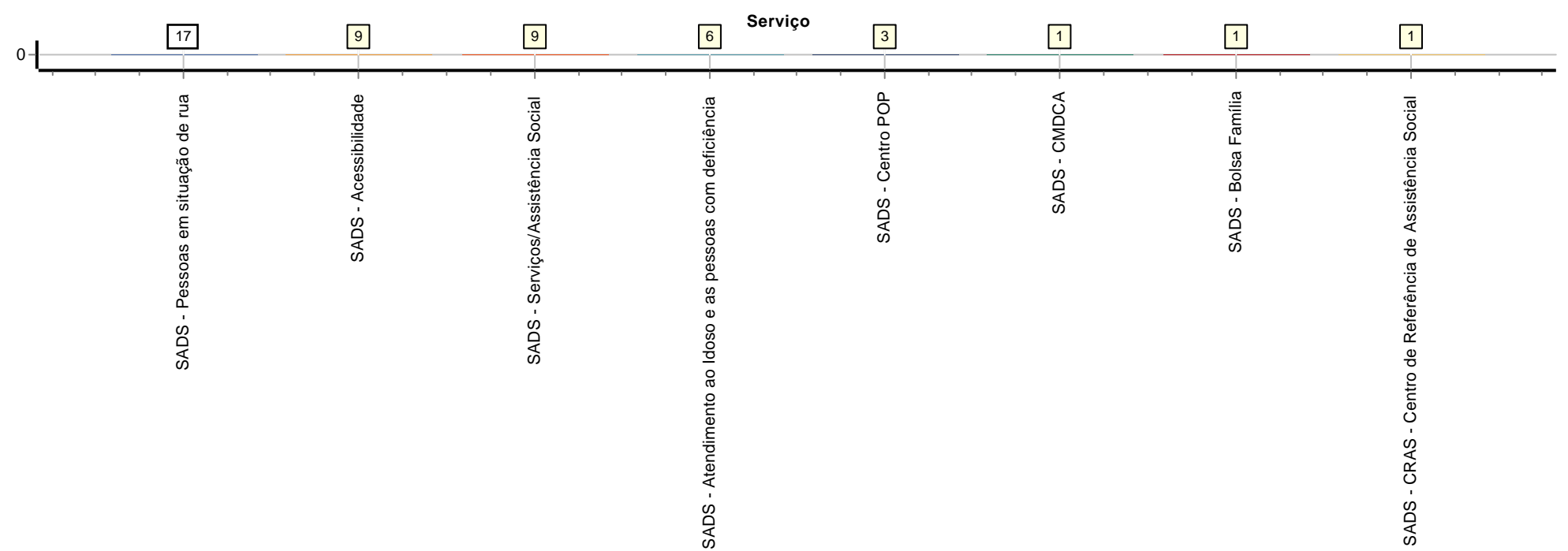
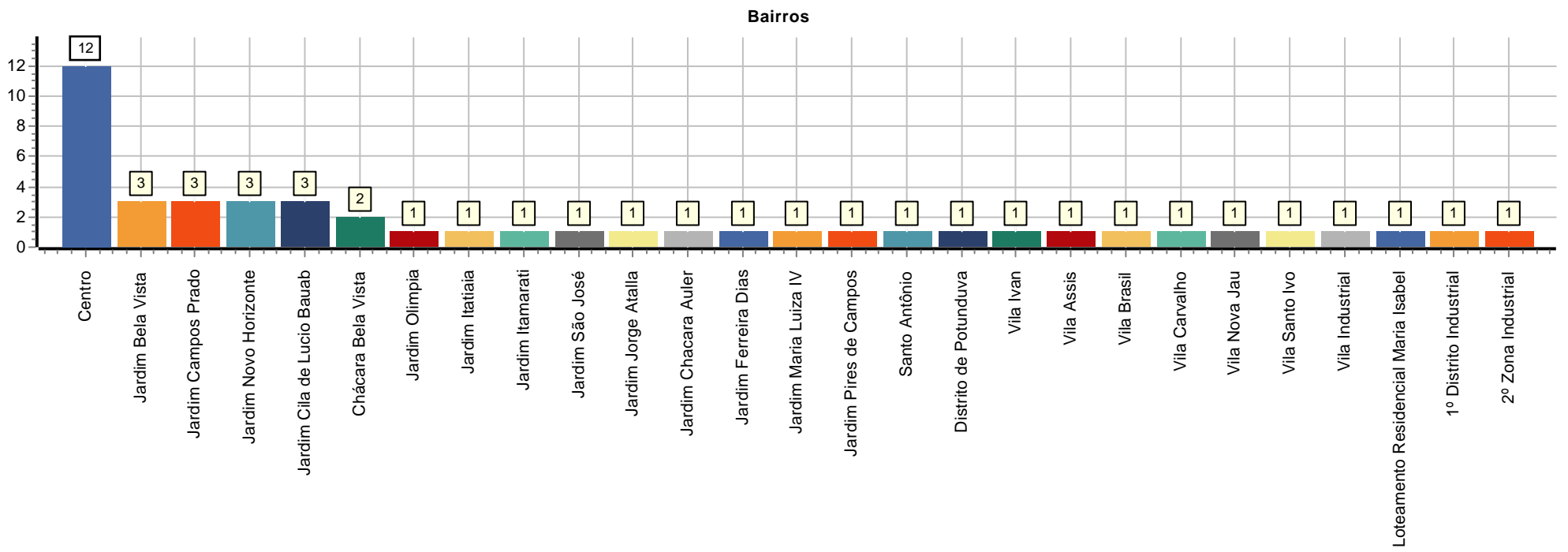
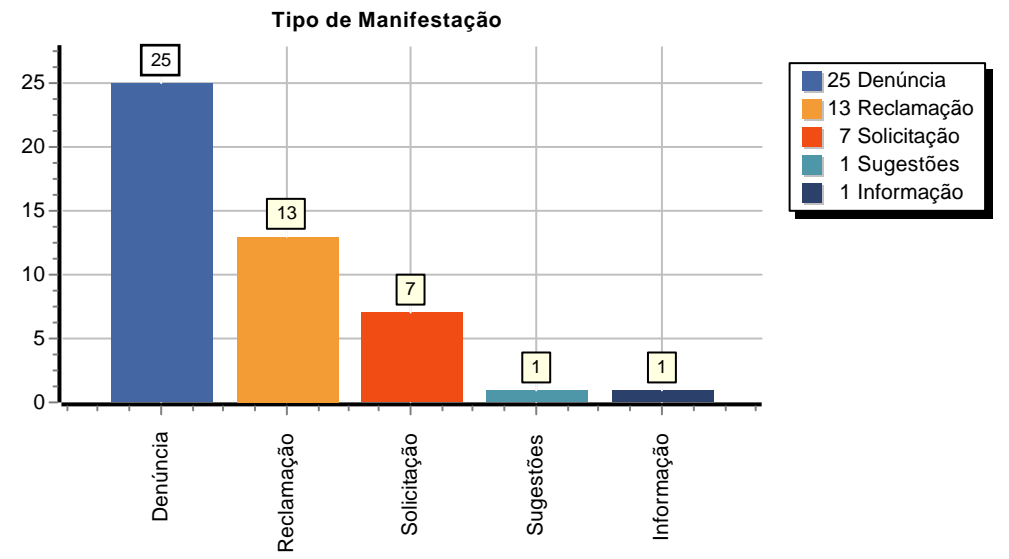
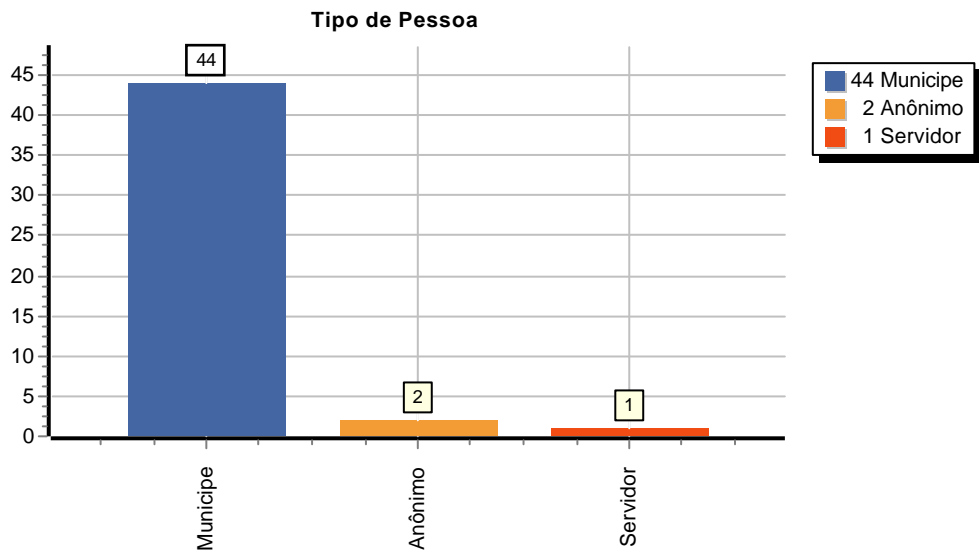
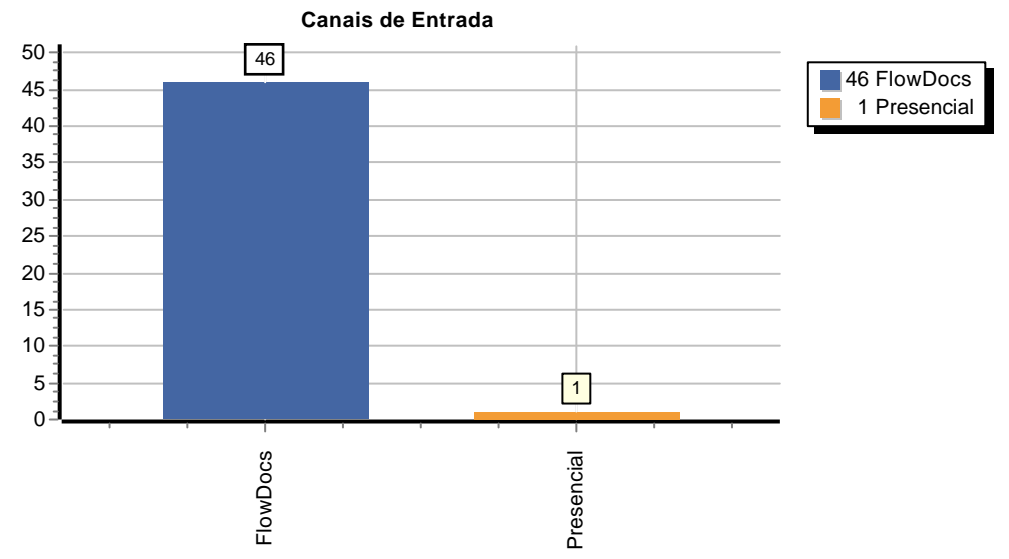
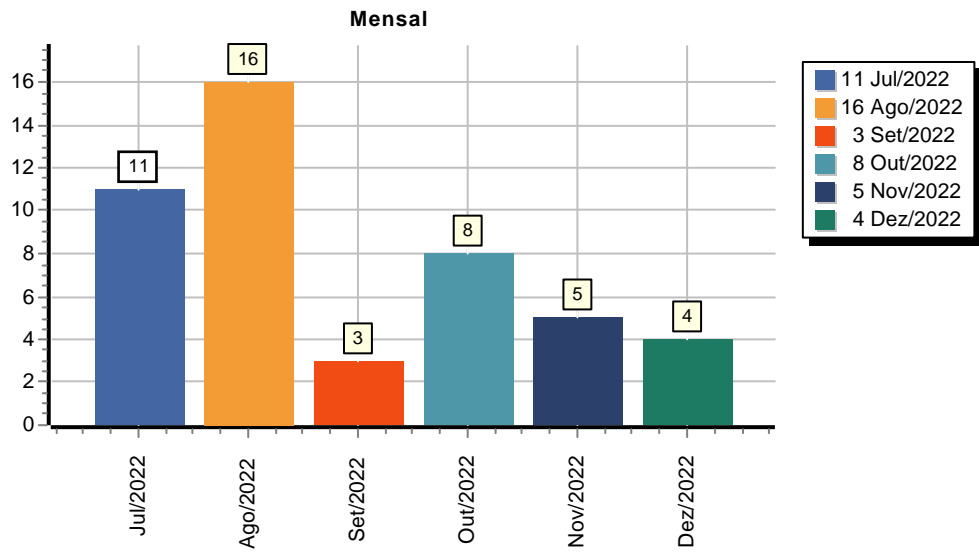
Secretaria de Administrações Regionais
De Julho de 2022 até Dezembro de 2022



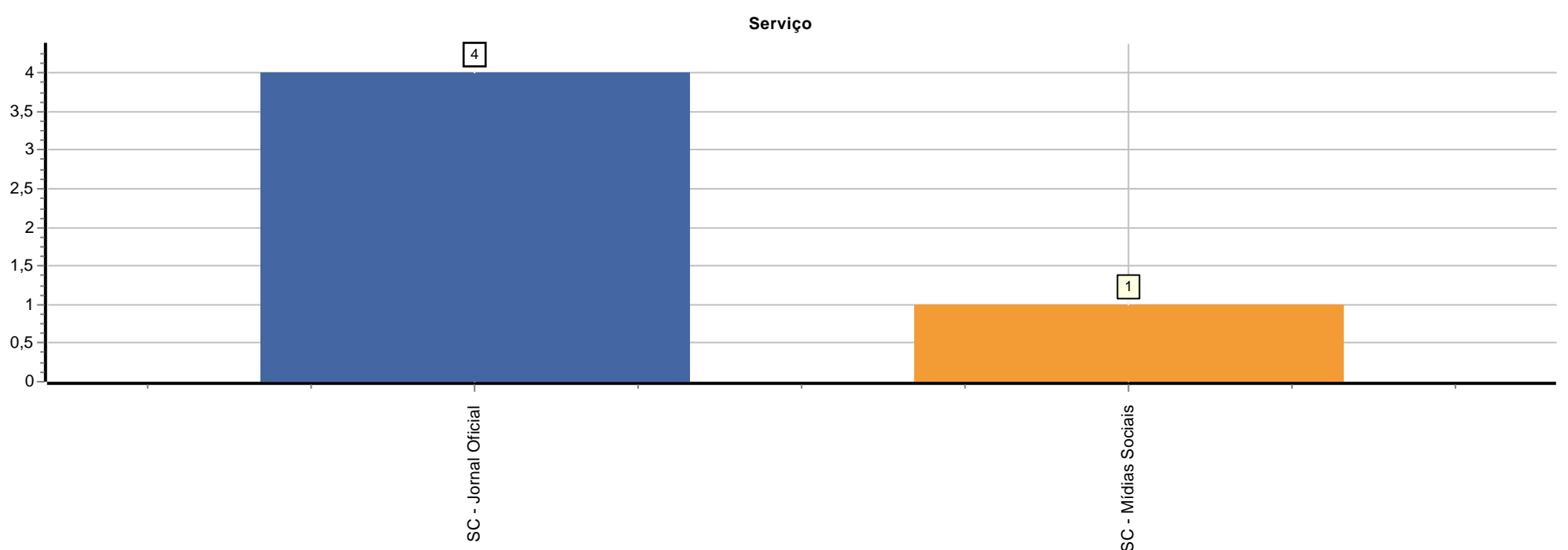
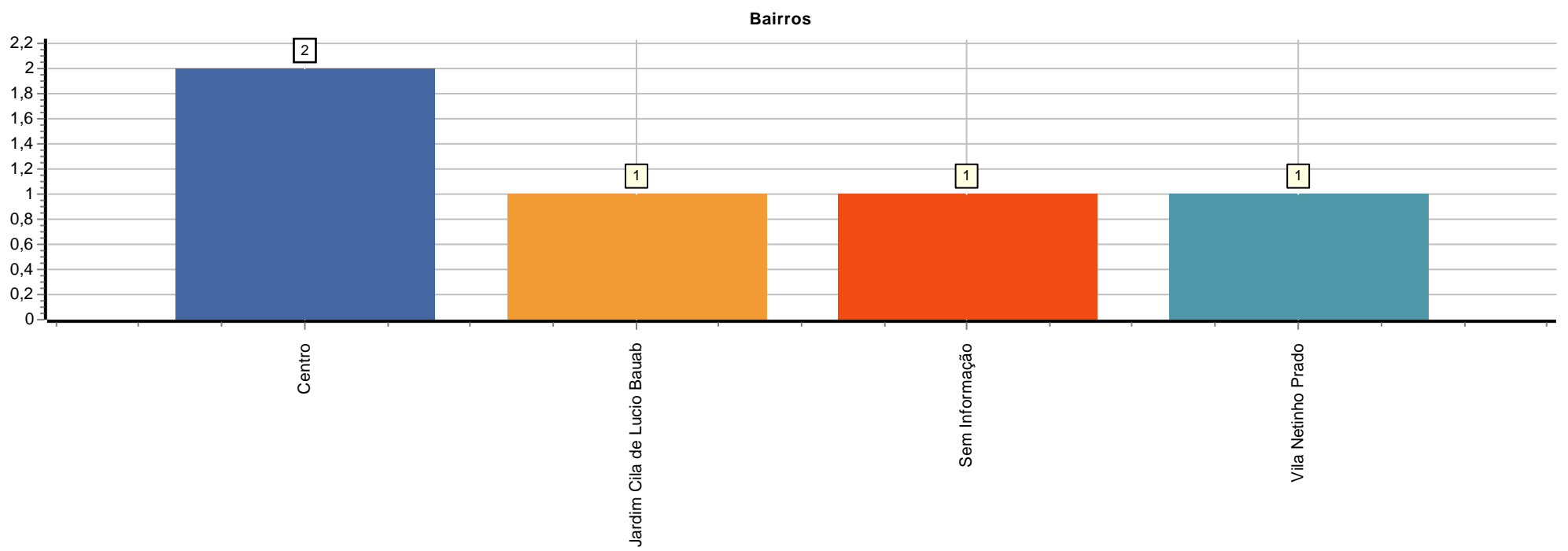
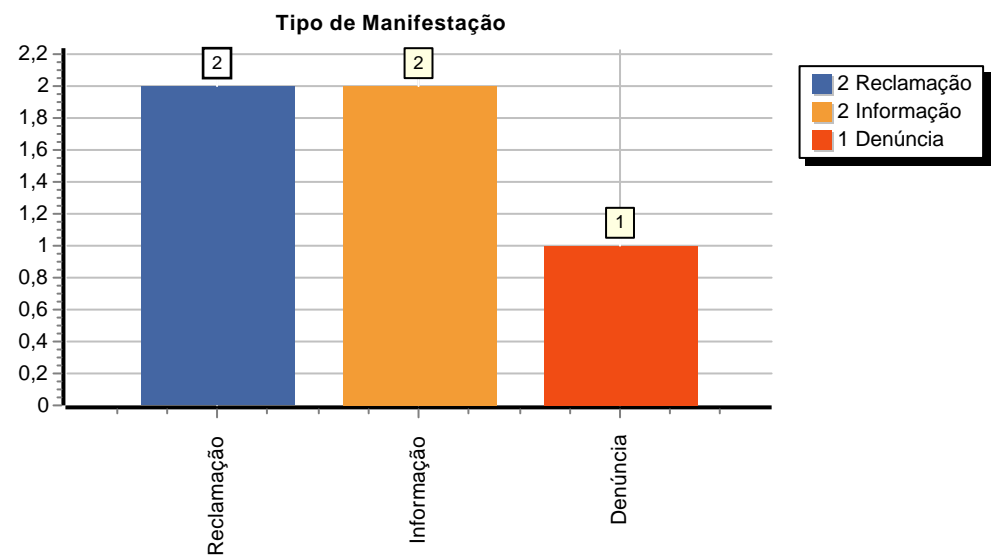
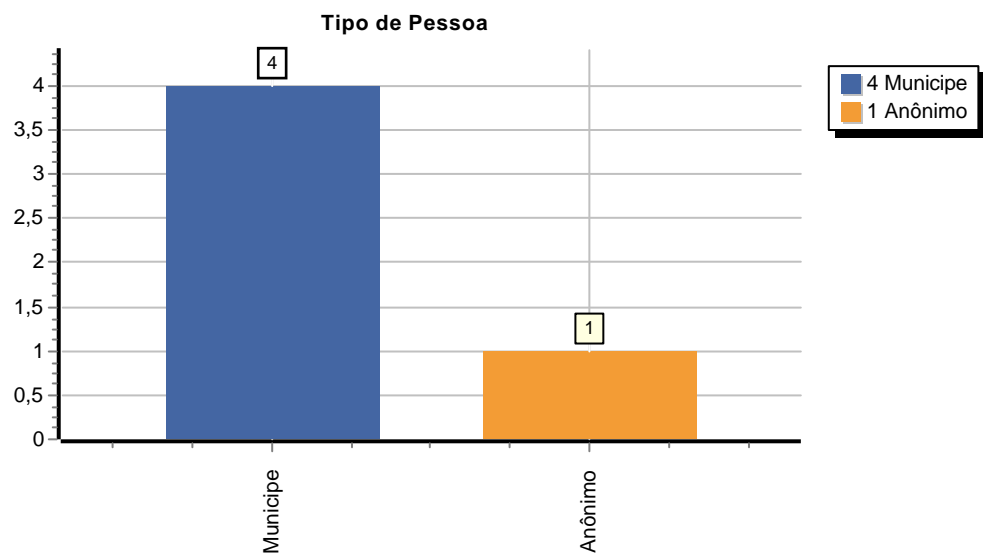
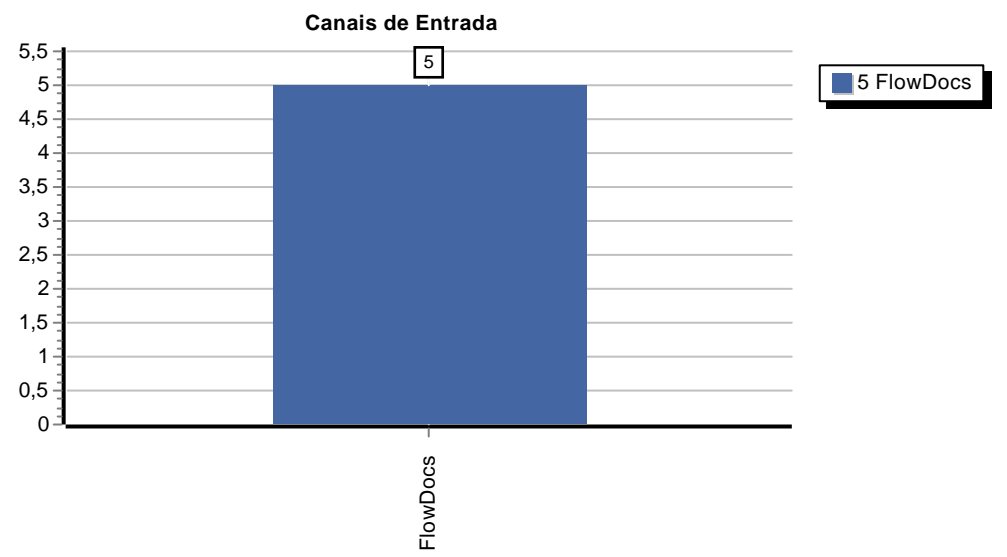
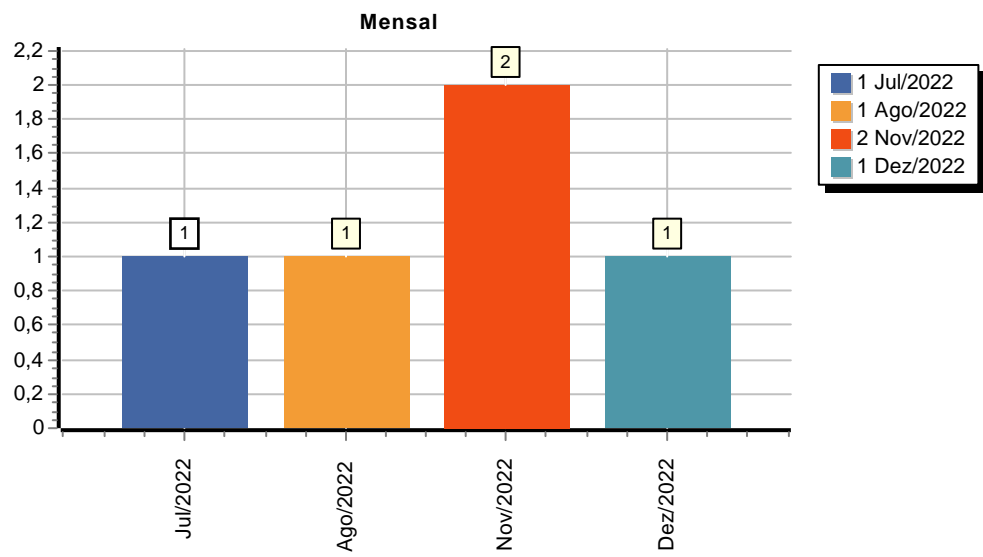
Secretaria de Agricultura
De Julho de 2022 até Dezembro de 2022



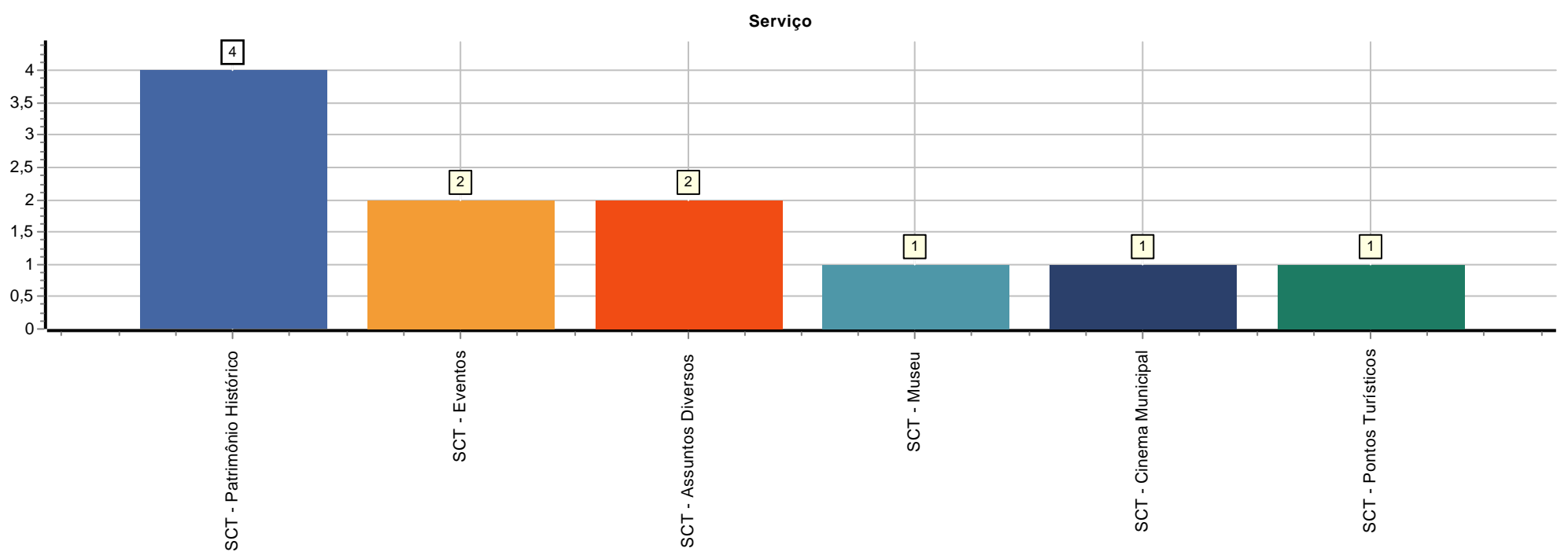
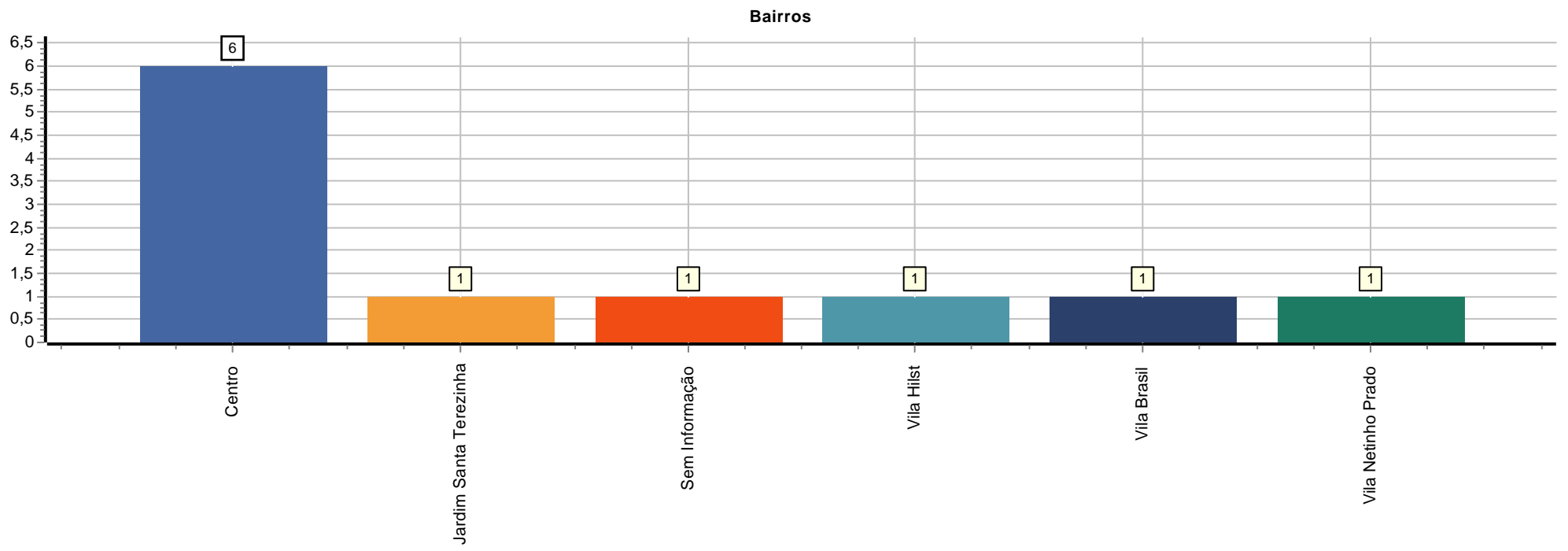
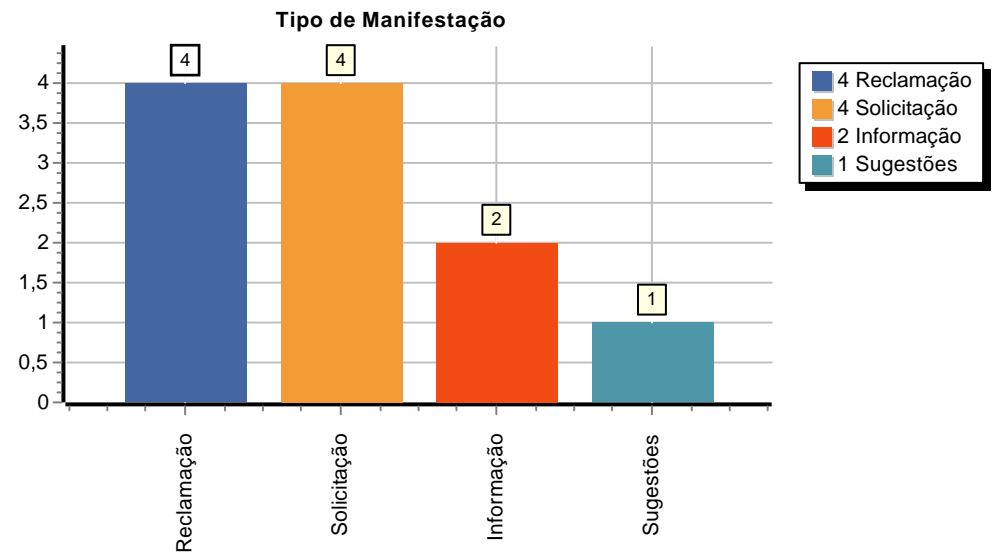
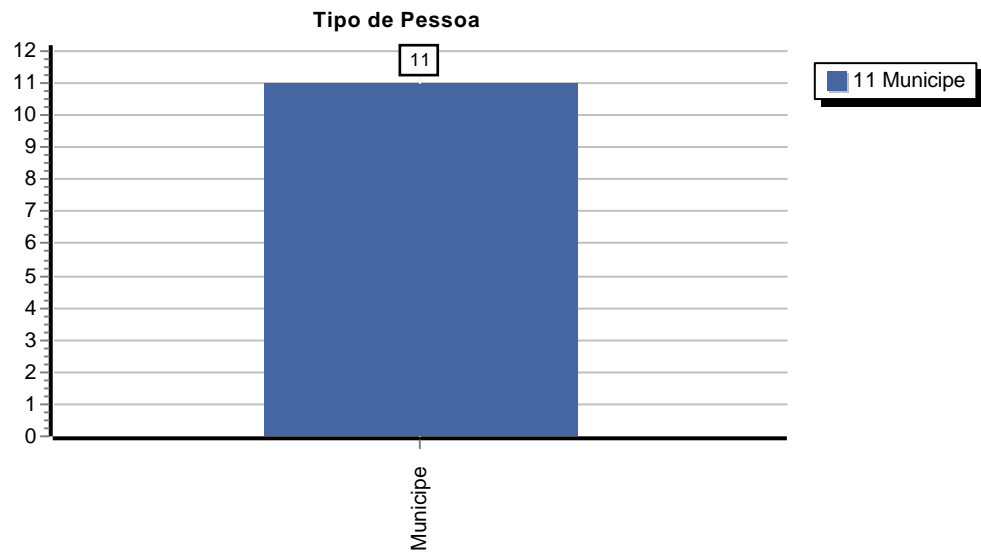
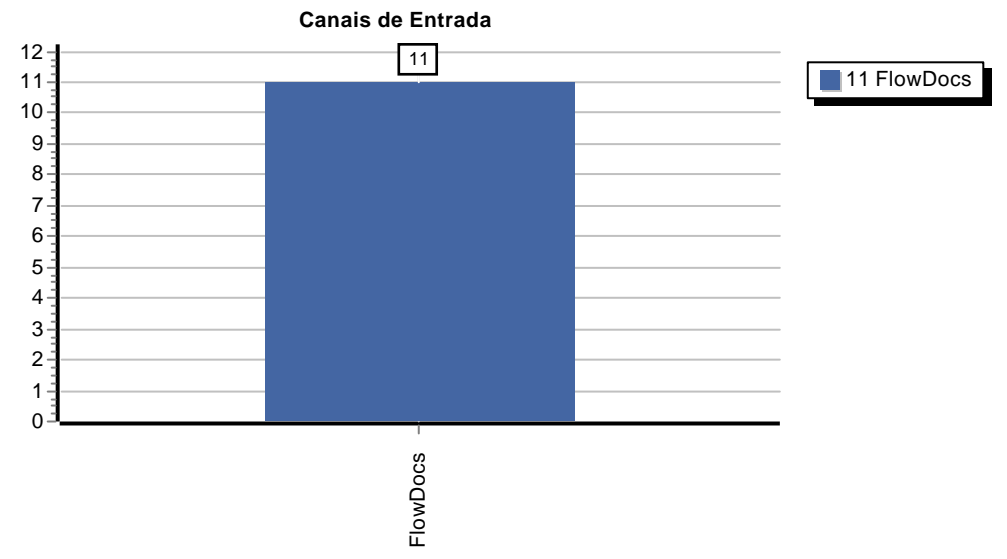
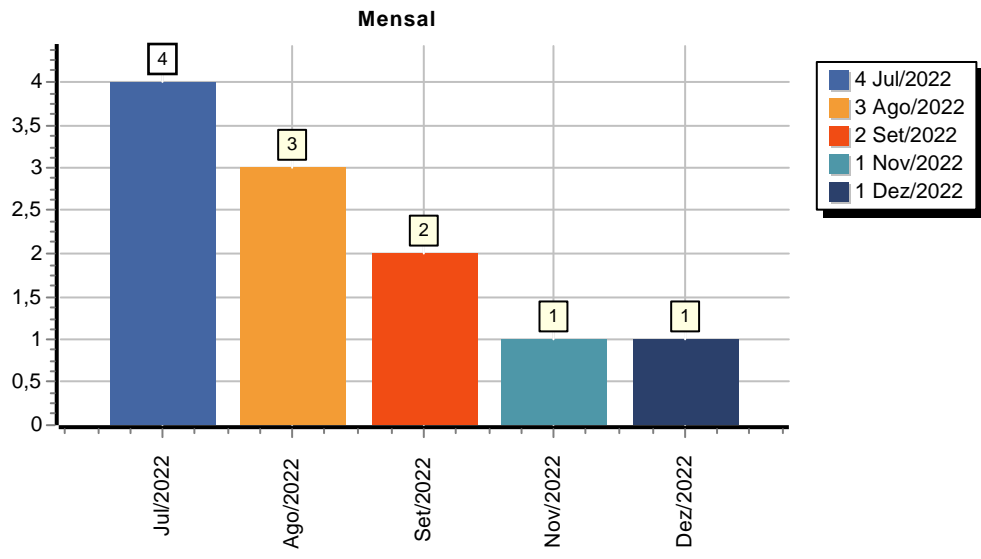
Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social
De Julho de 2022 até Dezembro de 2022



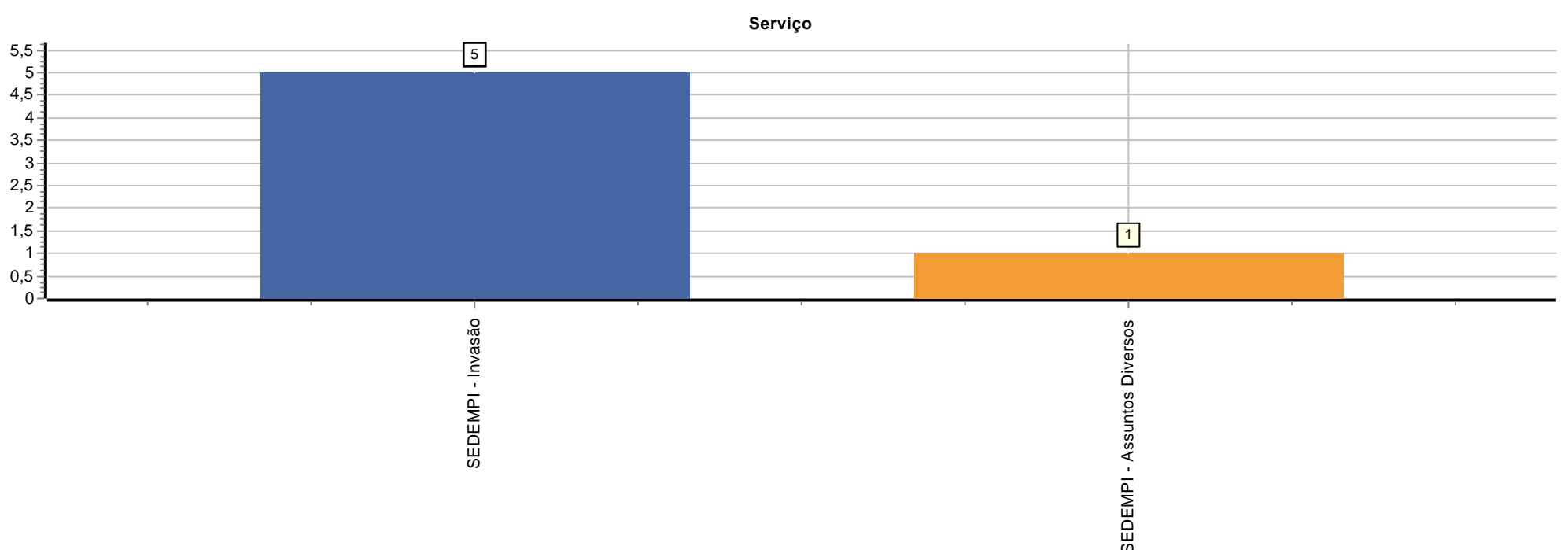
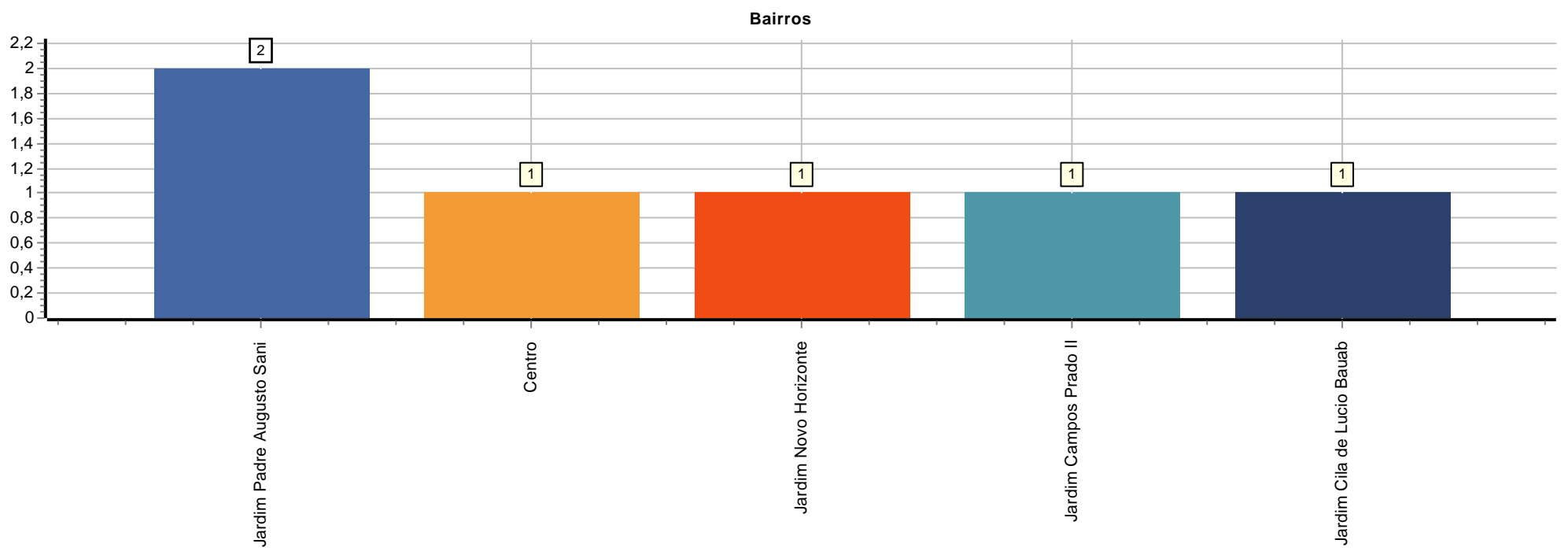
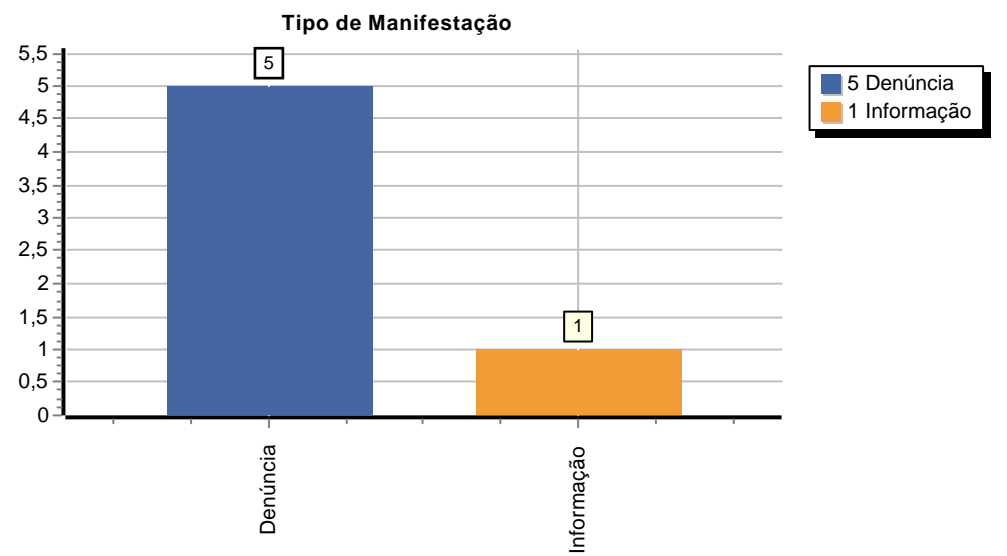
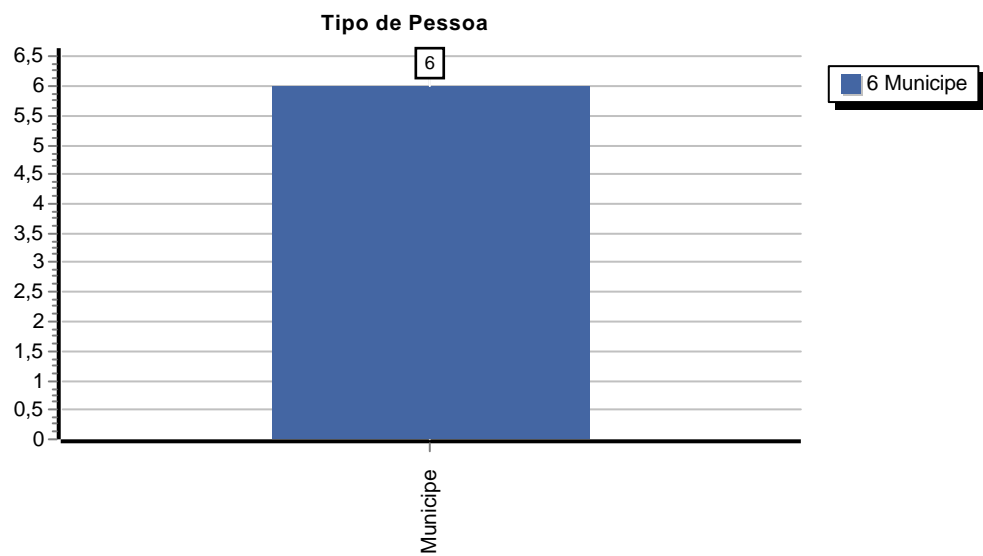
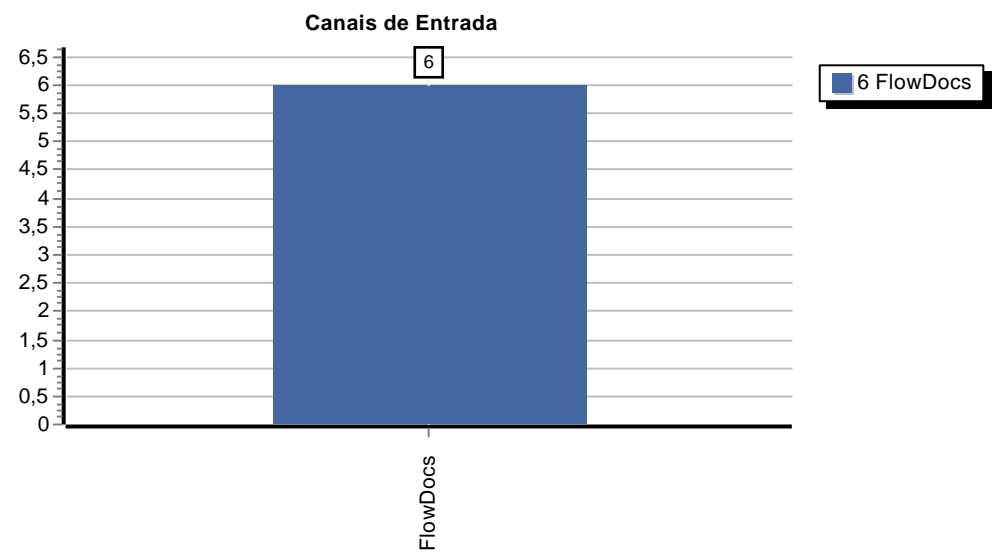
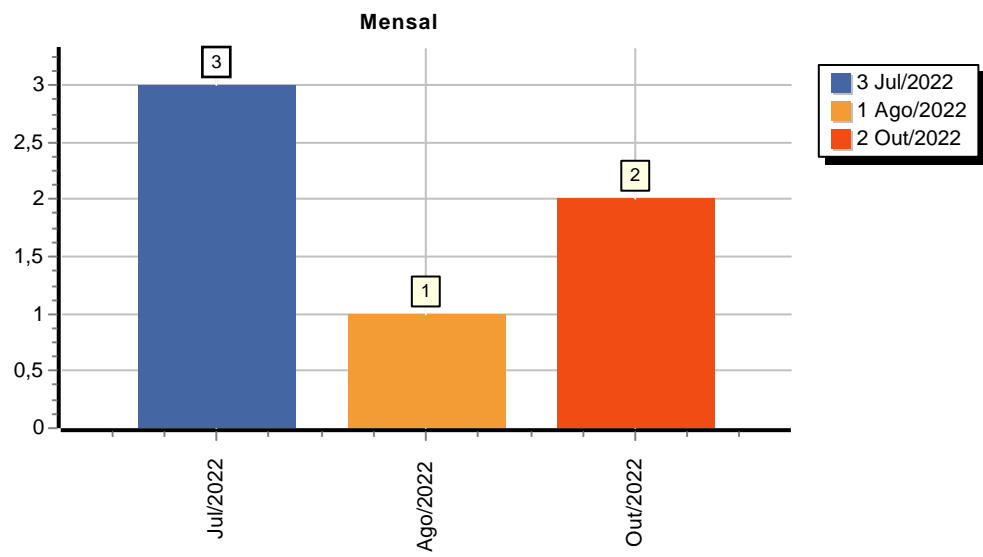
Secretaria de Comunicação
De Julho de 2022 até Dezembro de 2022



Secretaria de Cultura e Turismo
De Julho de 2022 até Dezembro de 2022

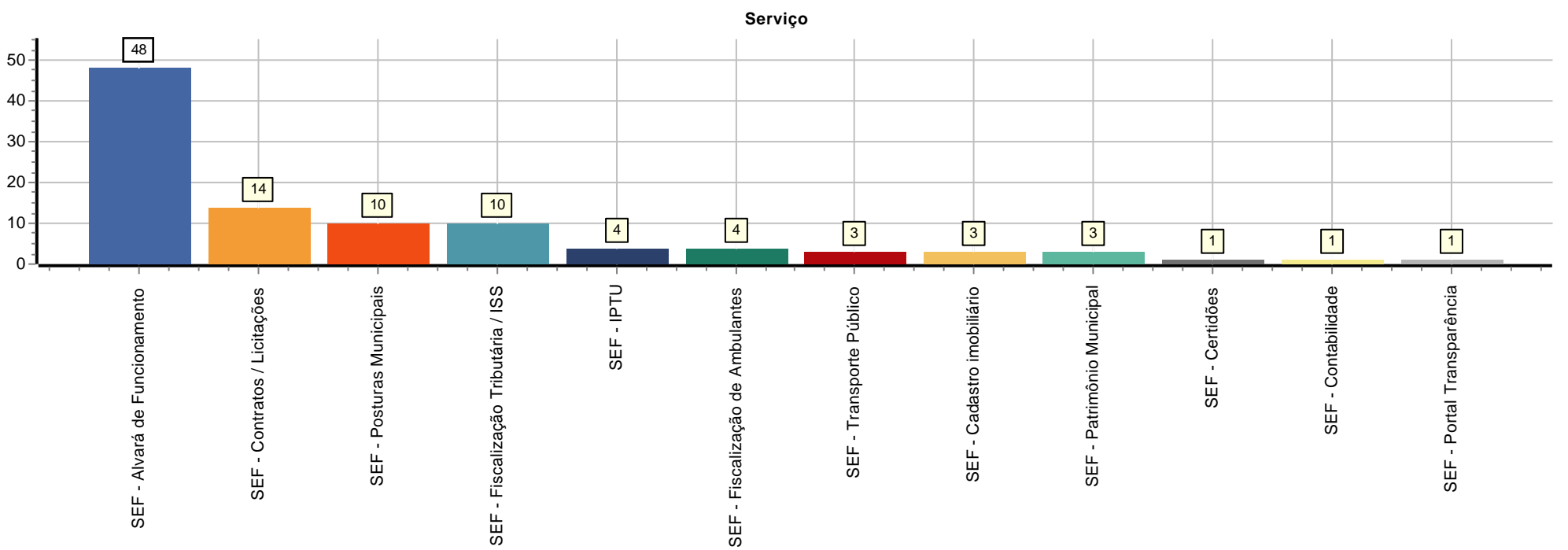
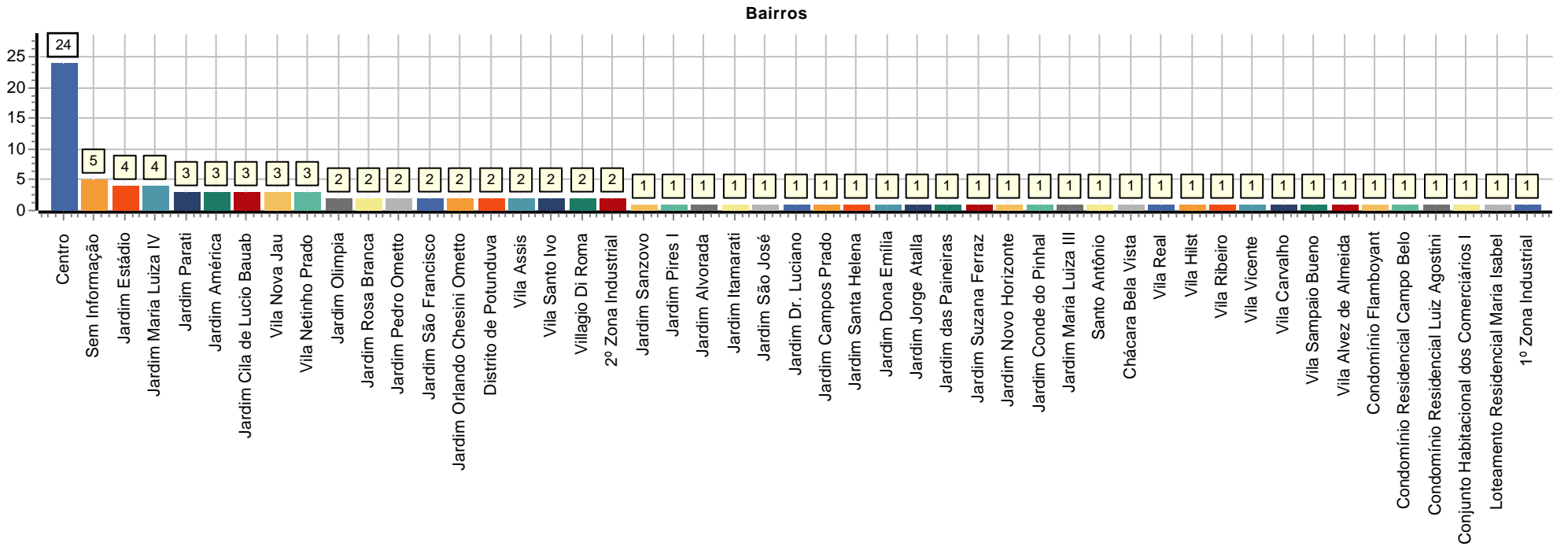
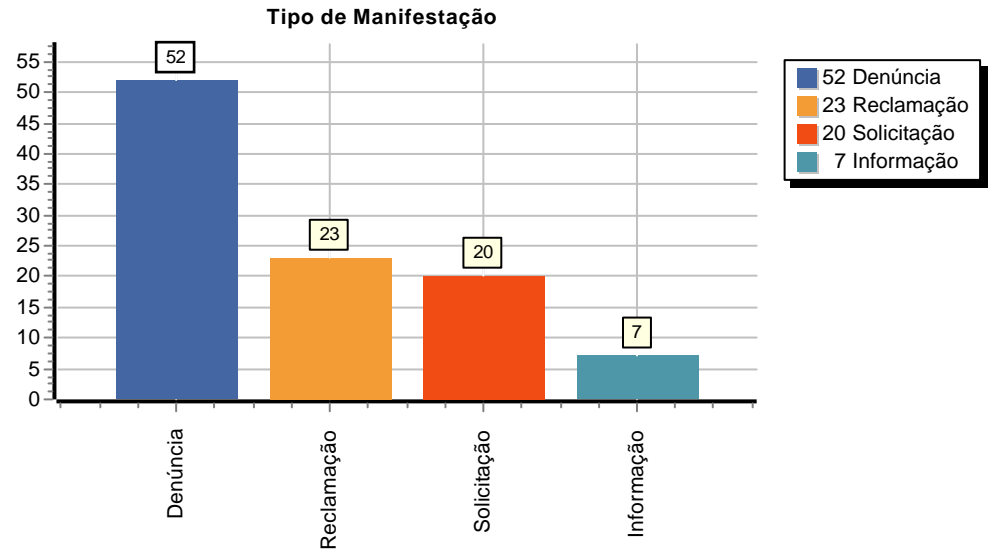
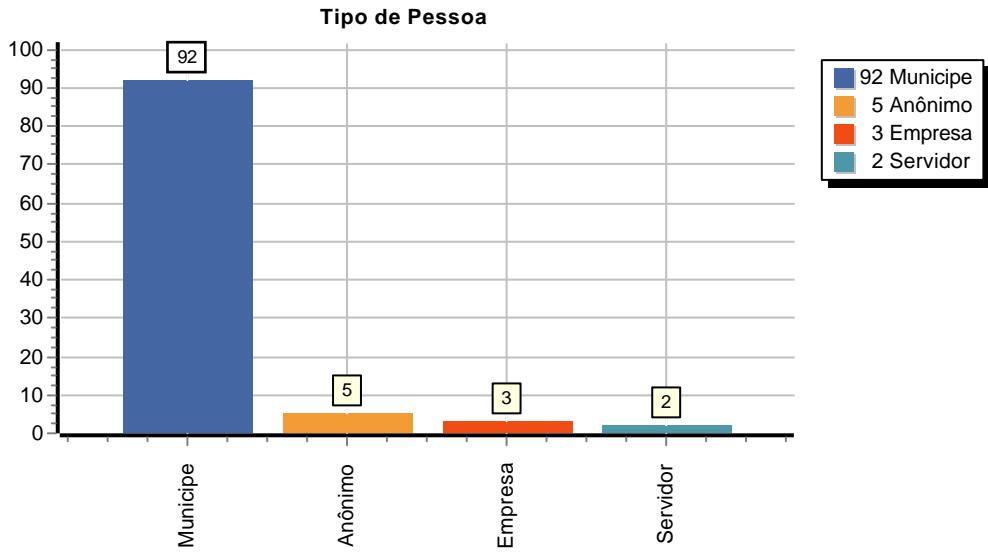
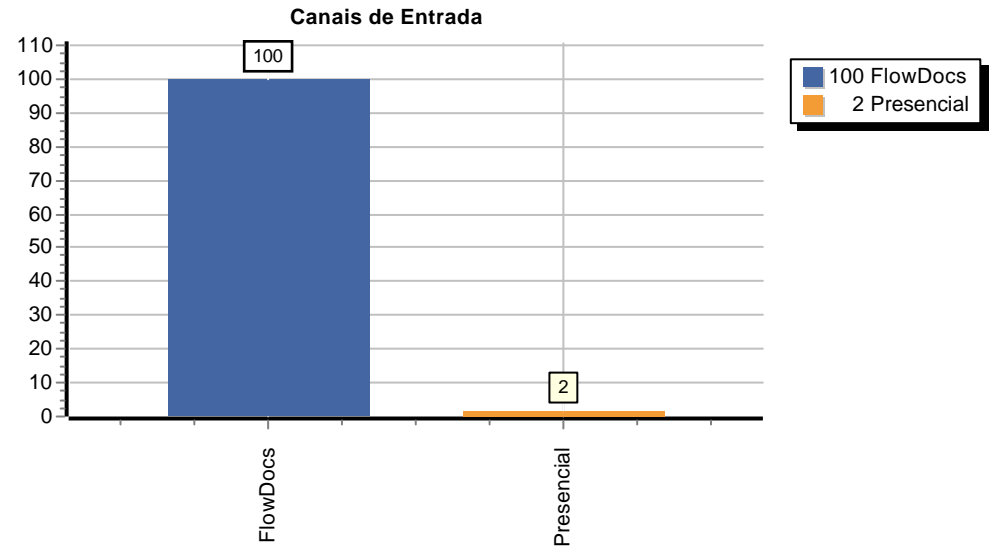
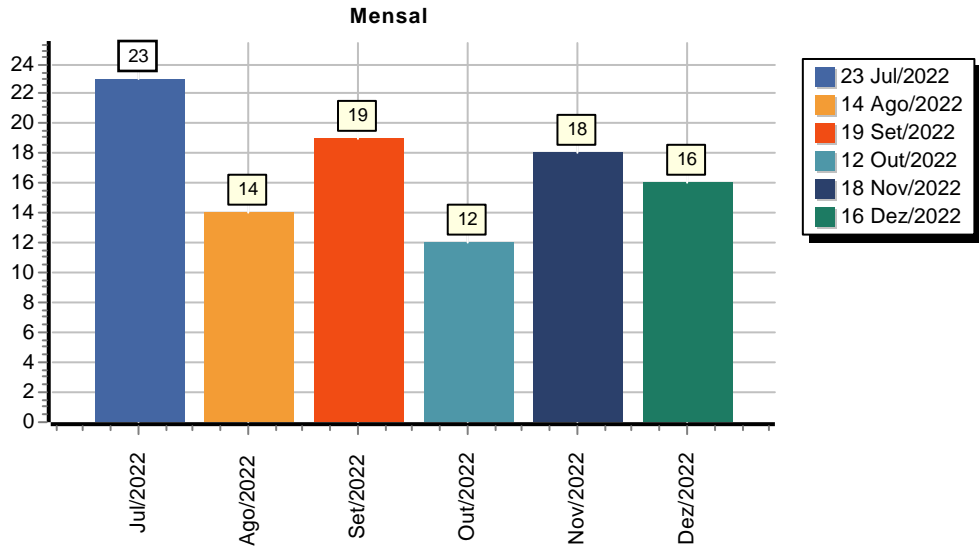


Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Empreendedorismo e Inovação
De Julho de 2022 até Dezembro de 2022

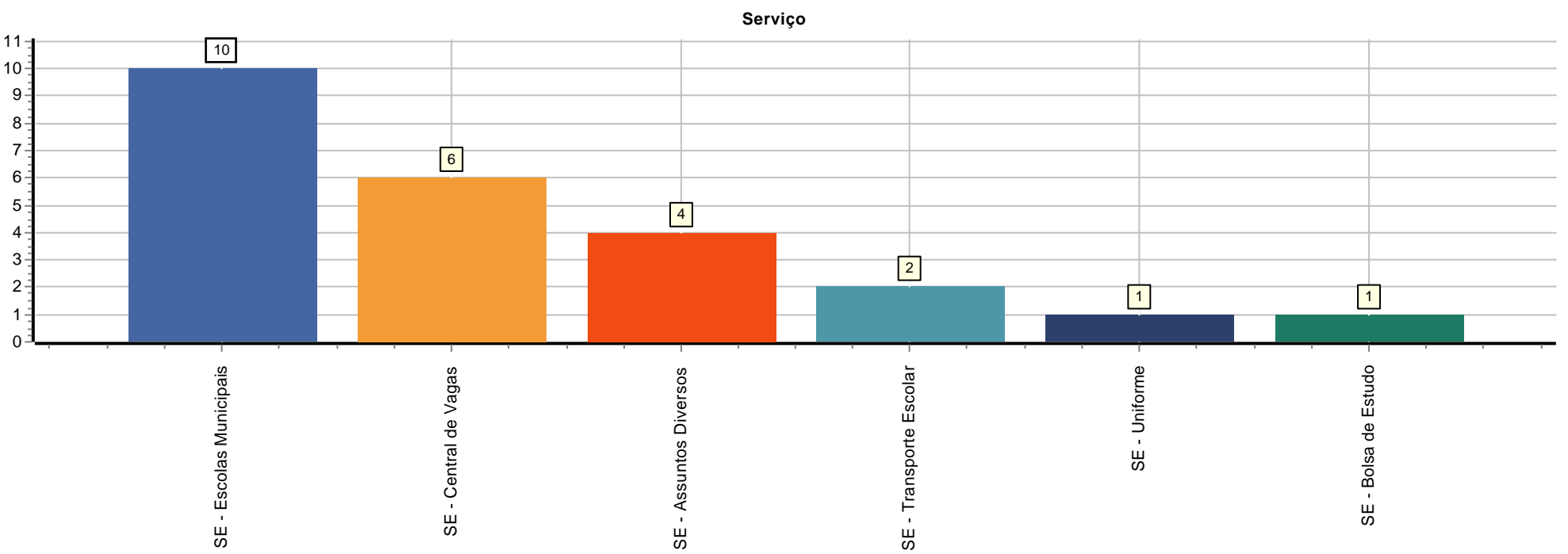
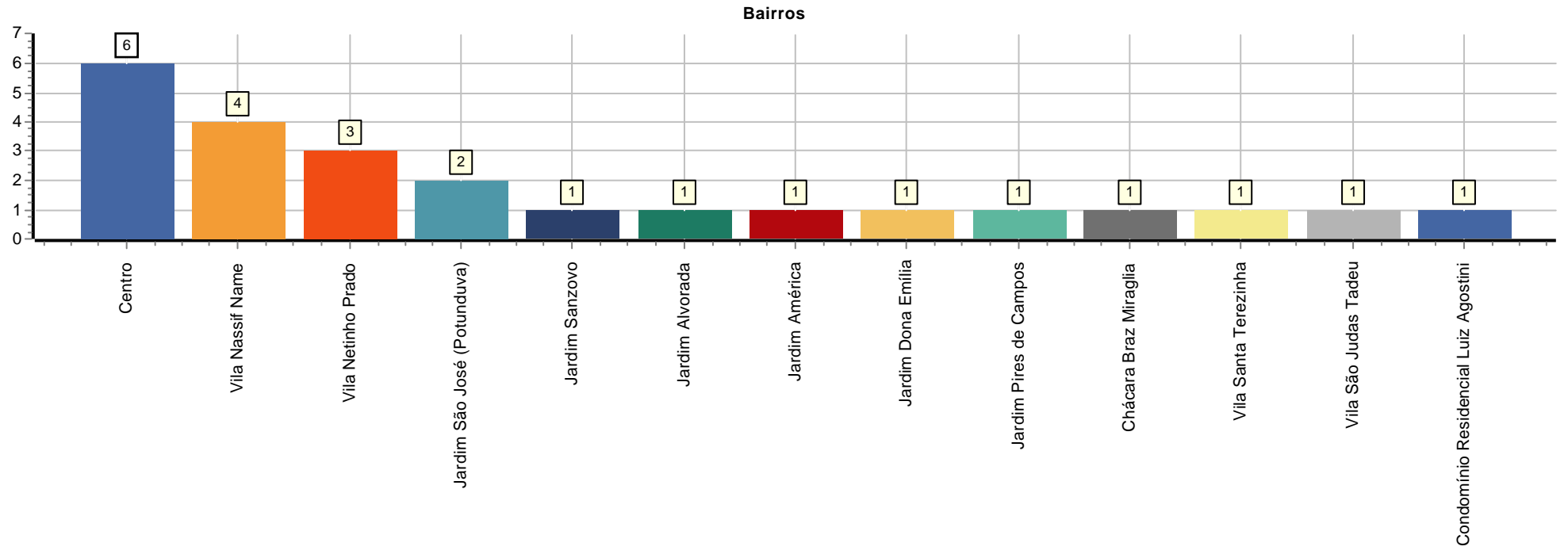
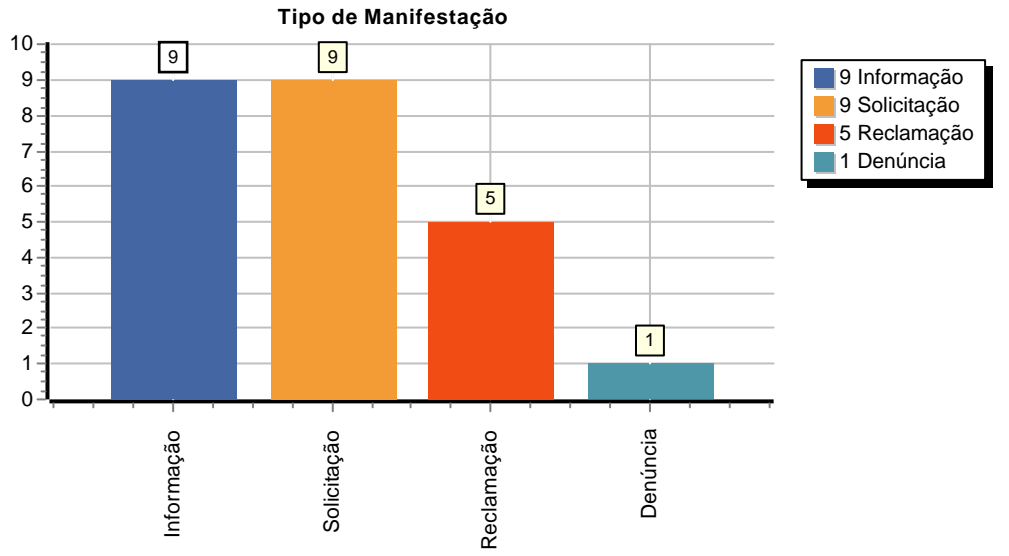
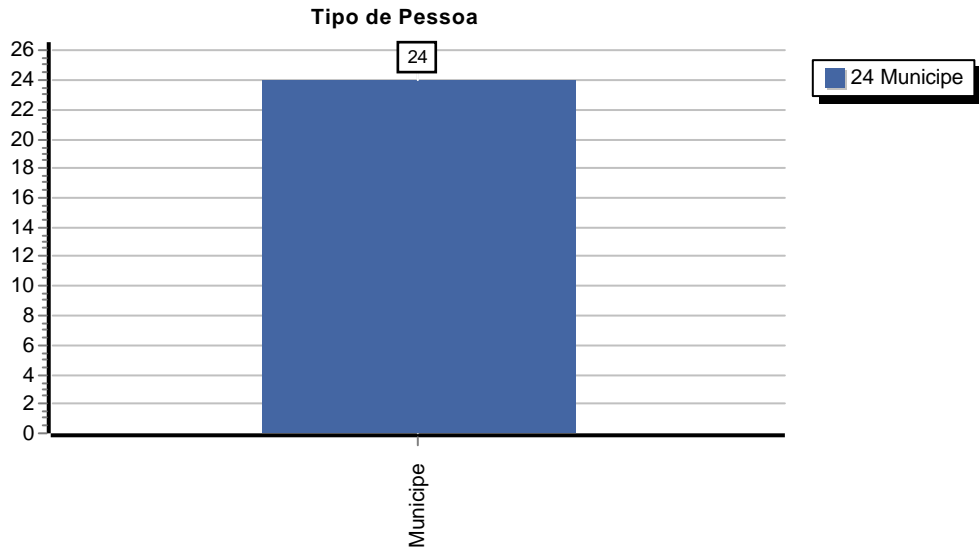
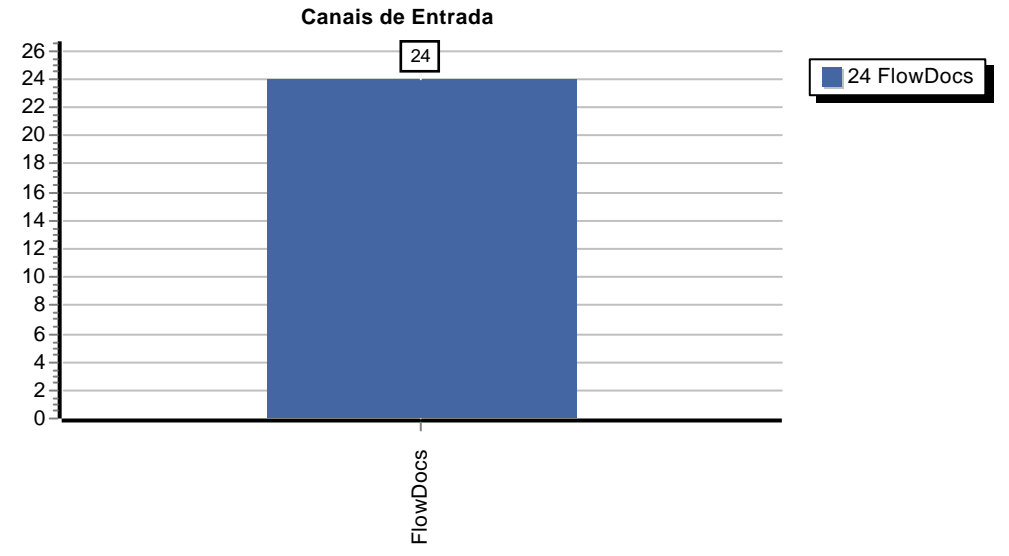
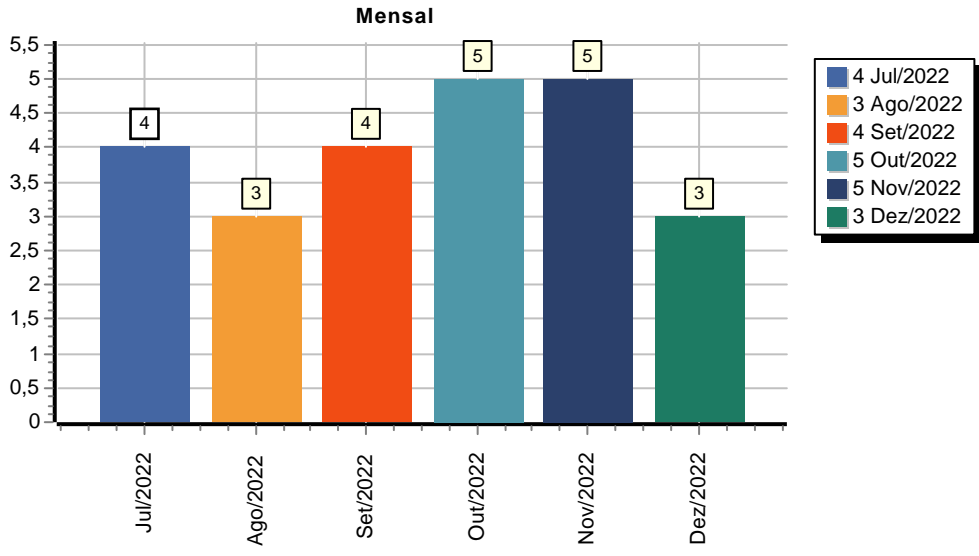


Secretaria de Economia e Finanças

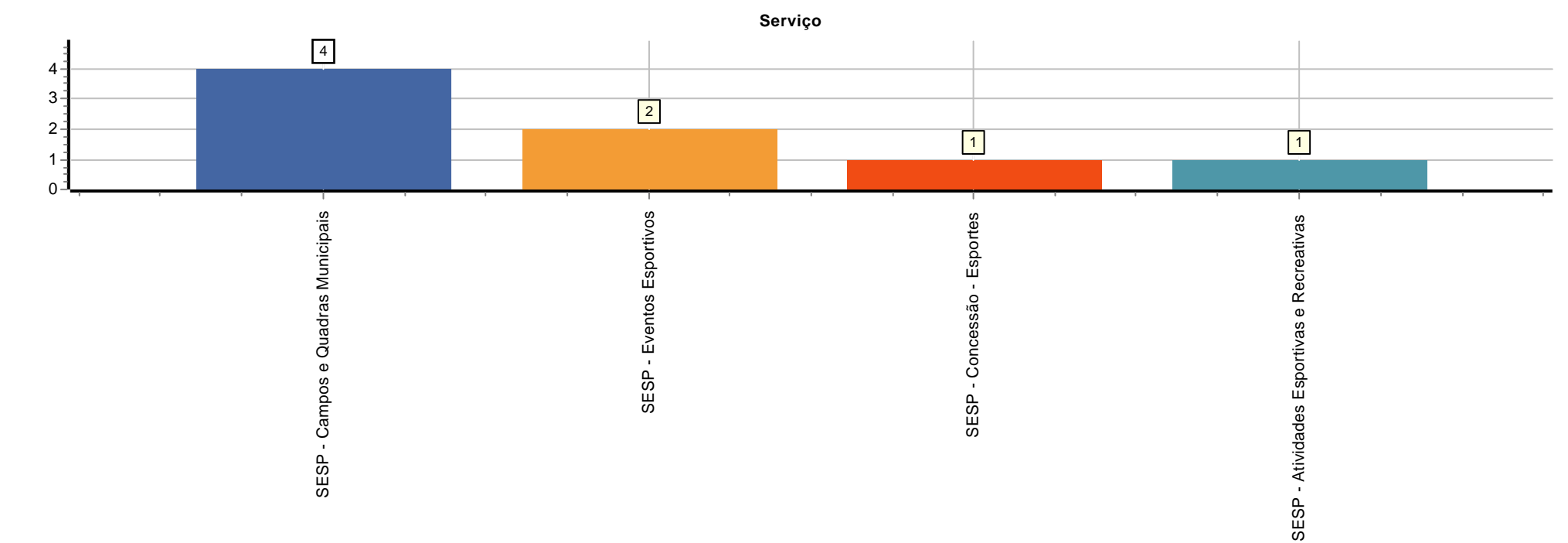
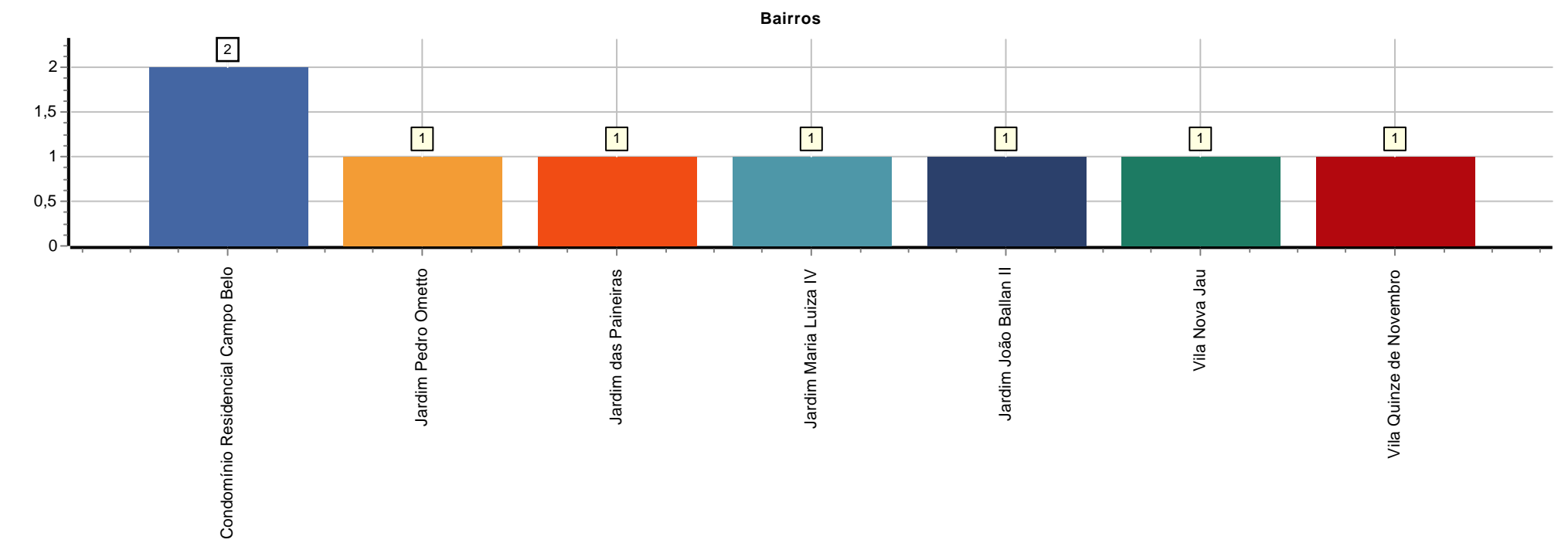
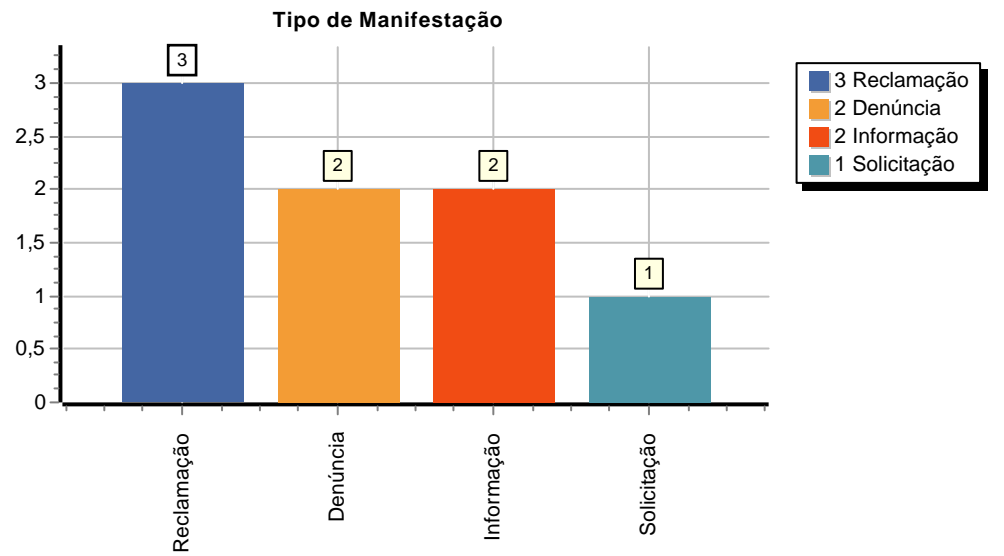
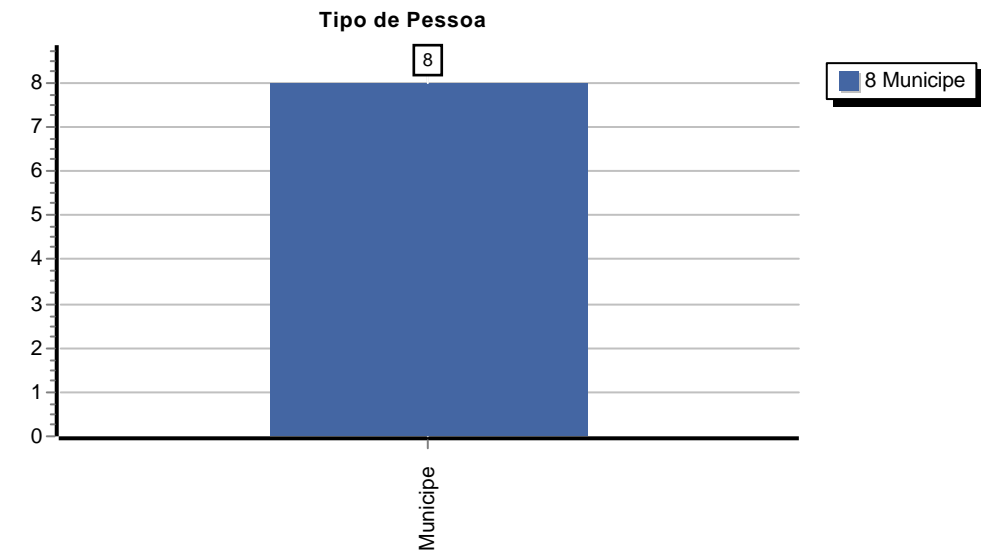
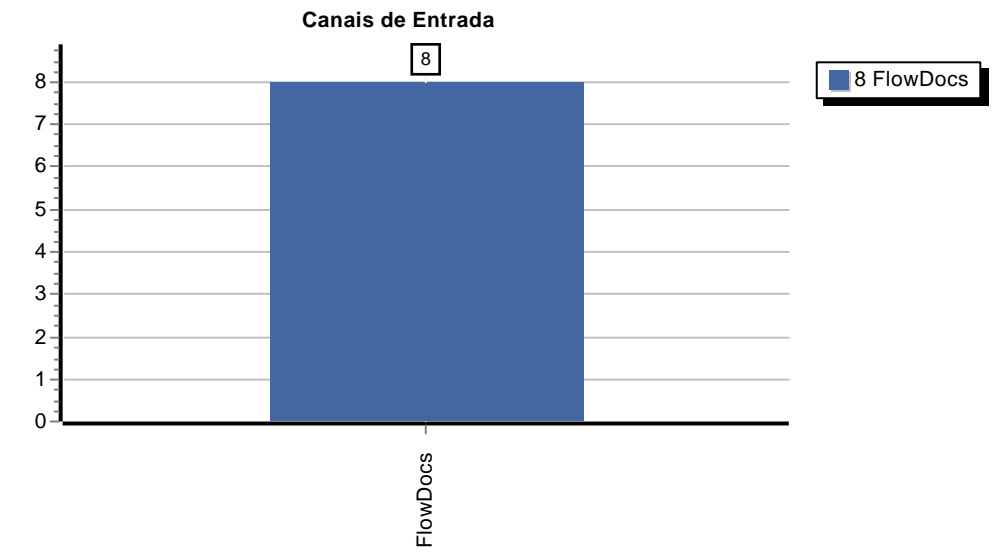
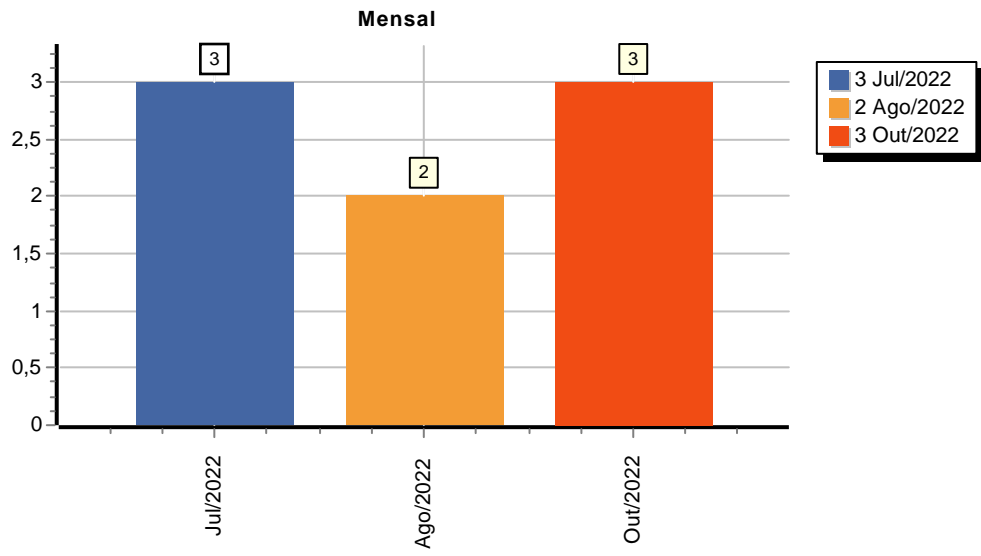
De Julho de 2022 até Dezembro de 2022



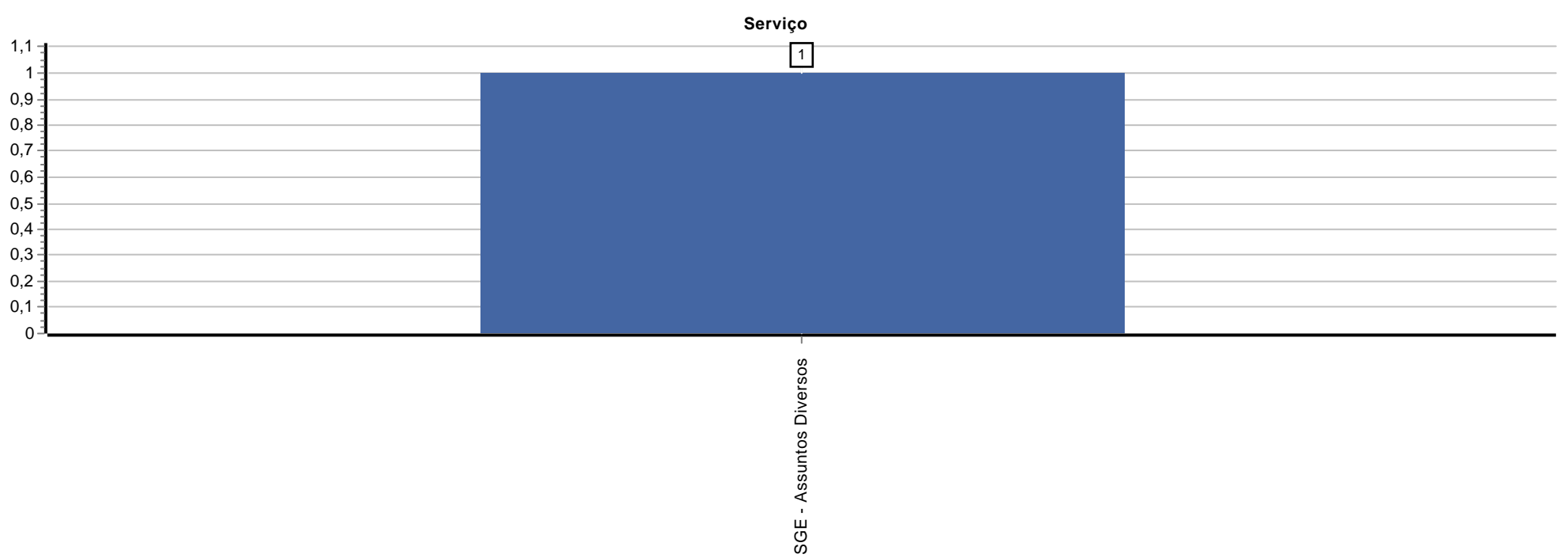
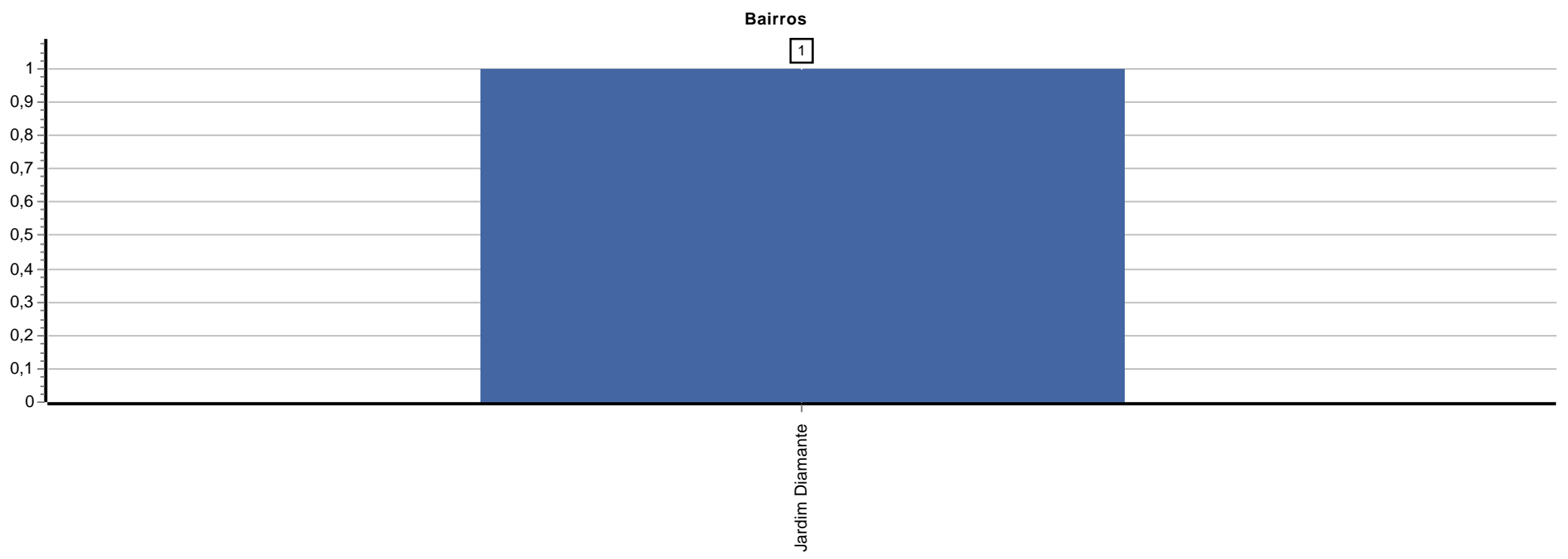
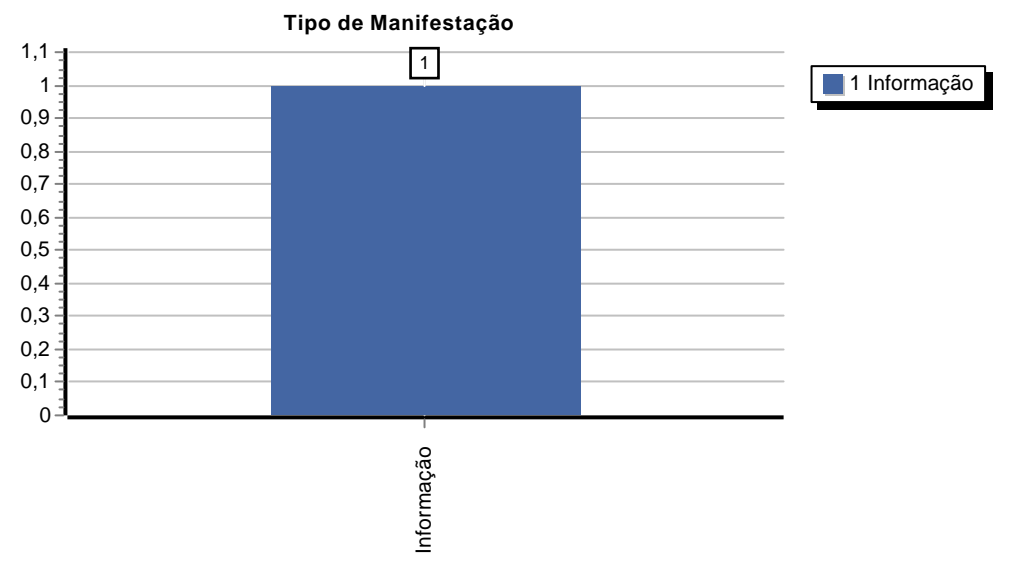
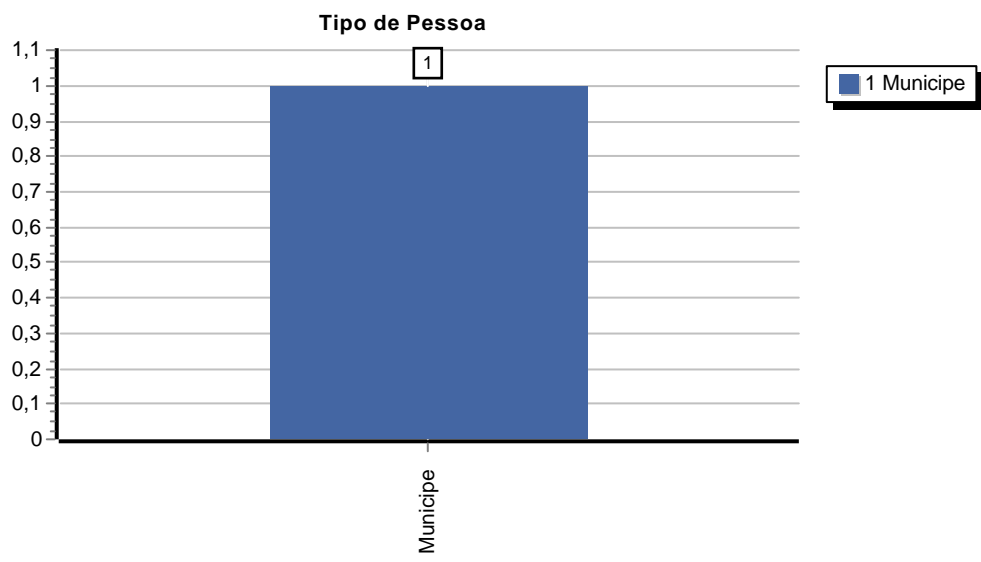
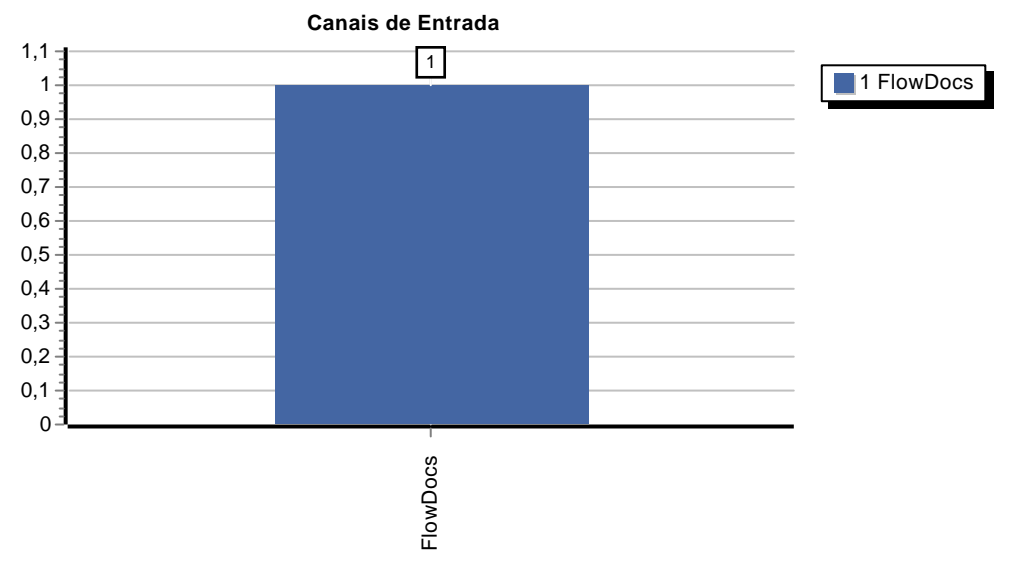
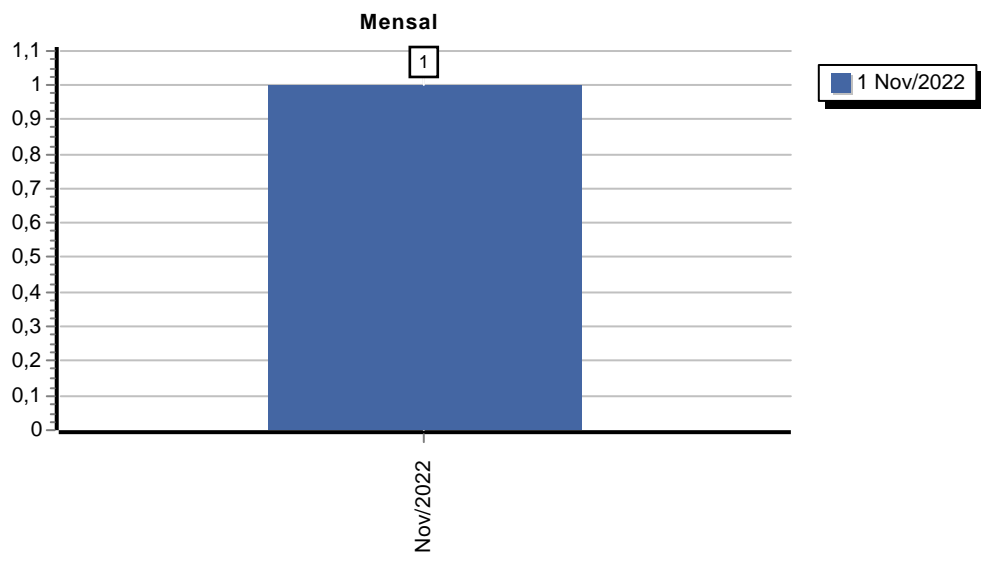
Secretaria de Educação De Julho de 2022 até Dezembro de 2022



Secretaria de Esportes
De Julho de 2022 até Dezembro de 2022

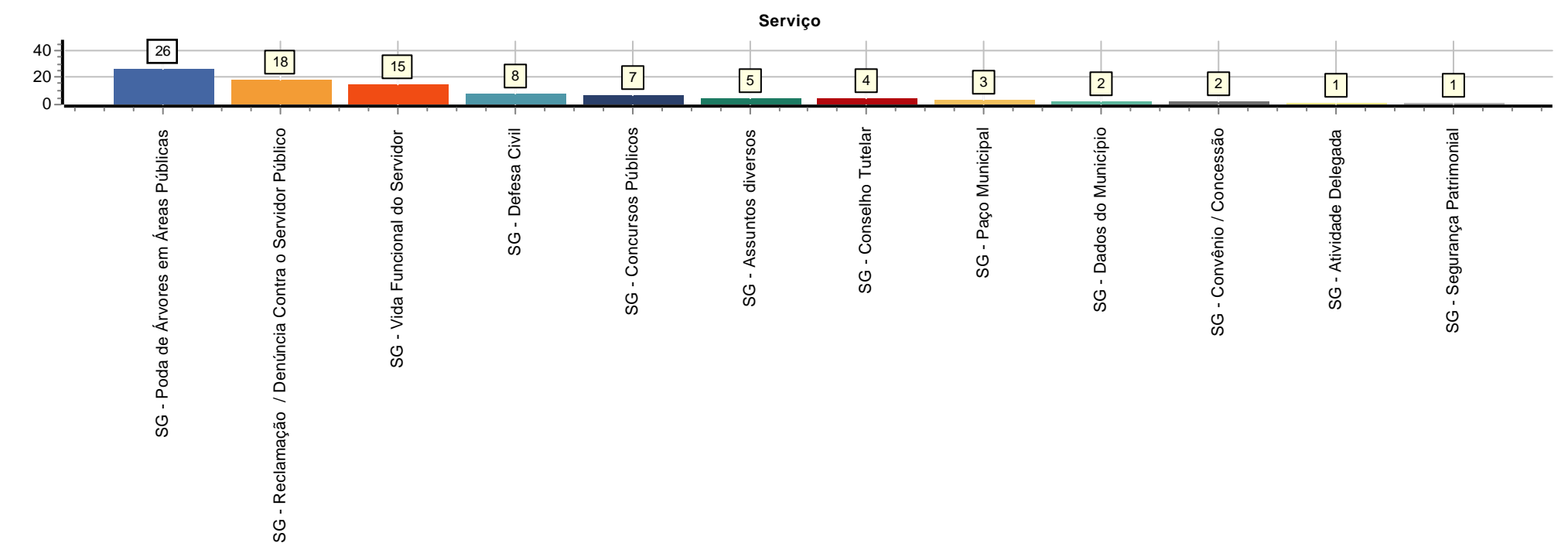
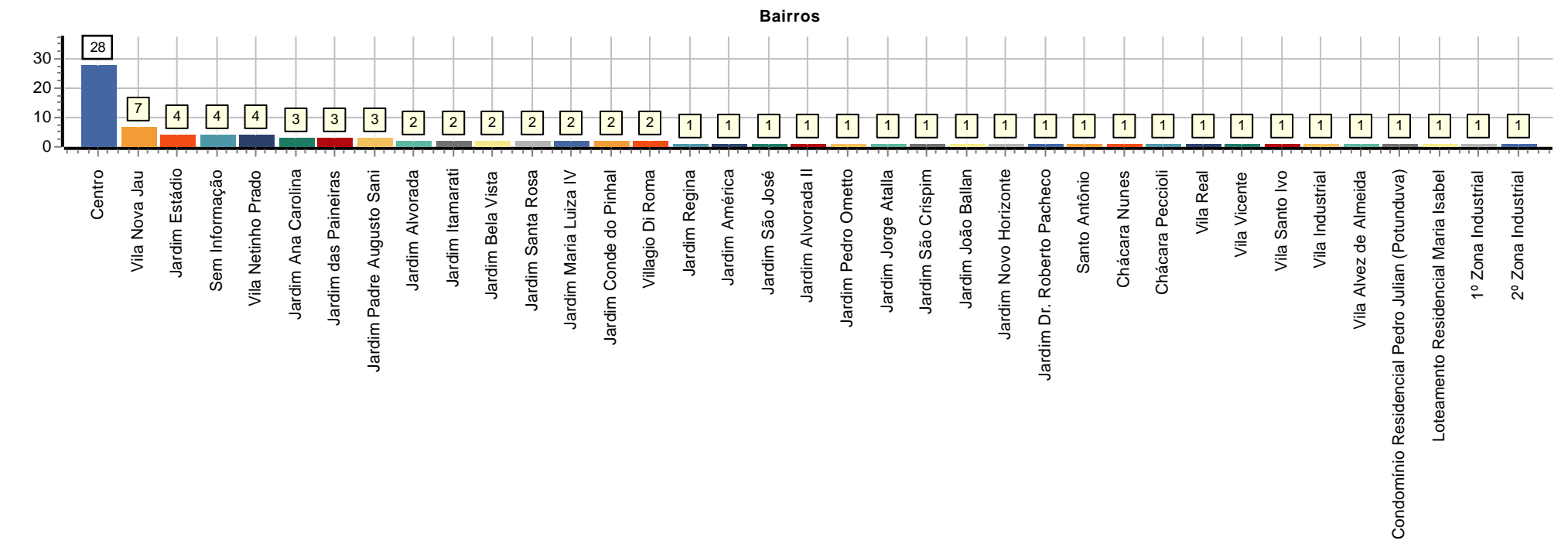
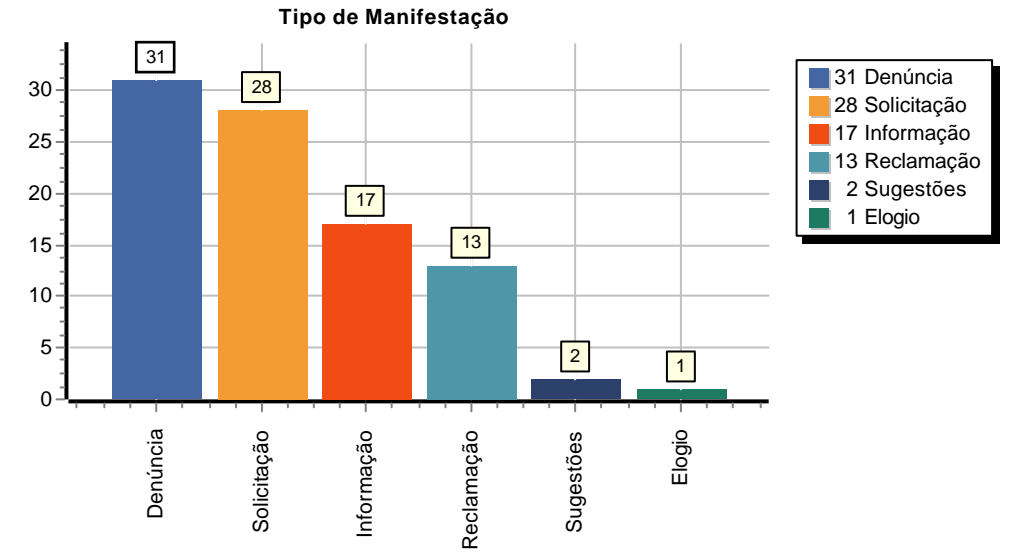
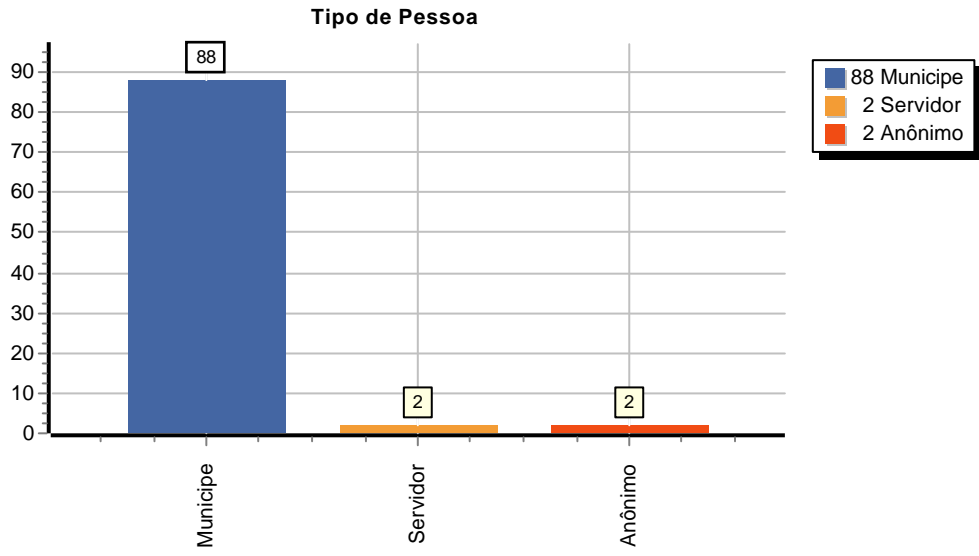
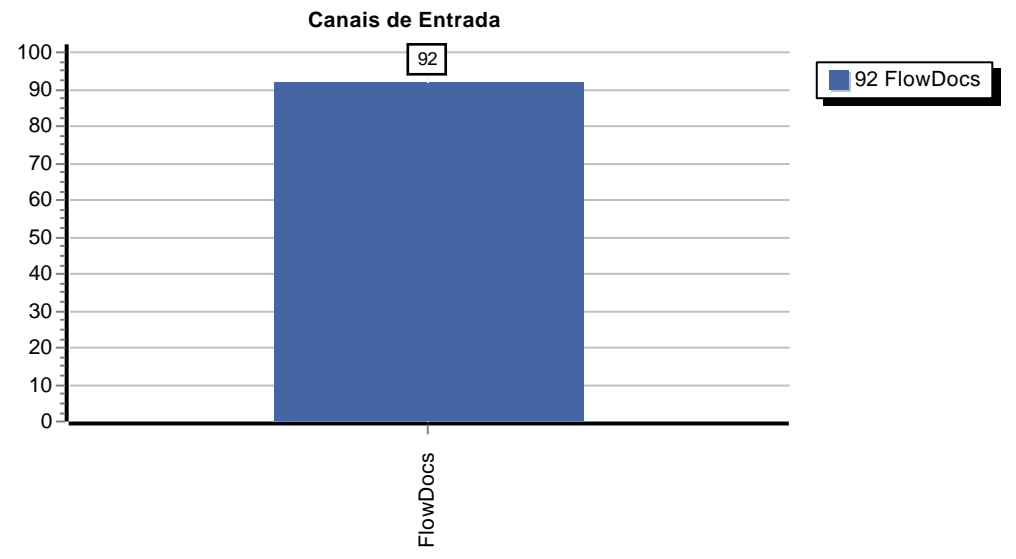
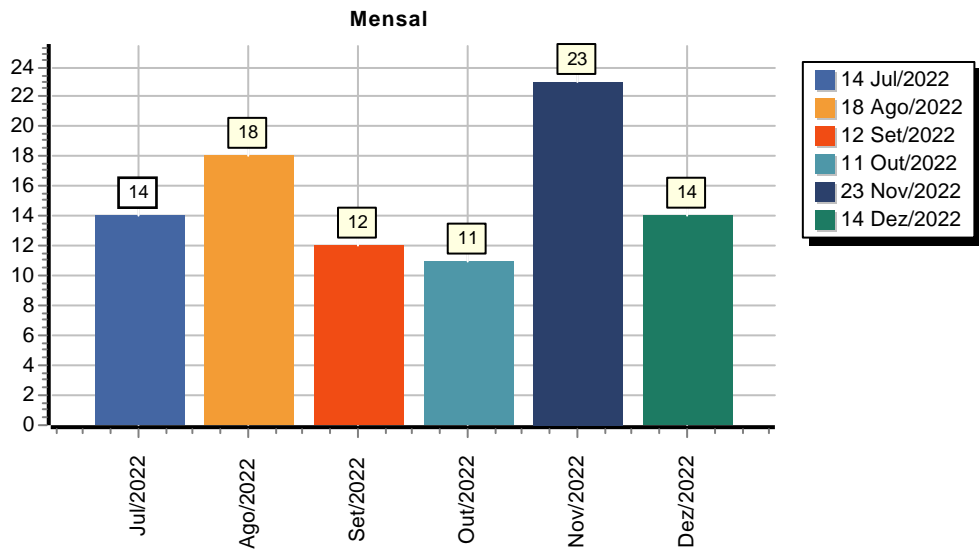


Secretaria de Gestão Estratégica
De Julho de 2022 até Dezembro de 2022



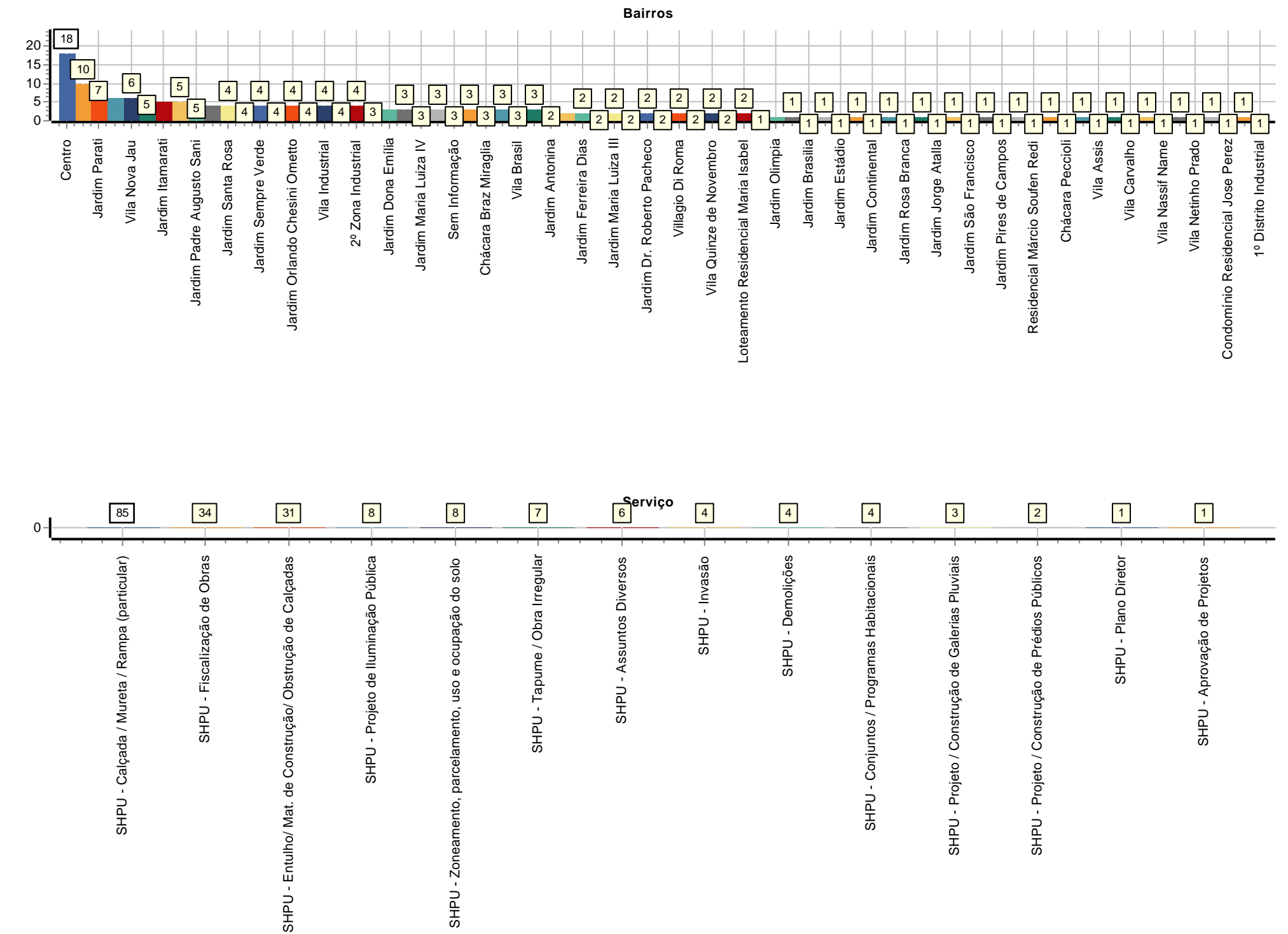
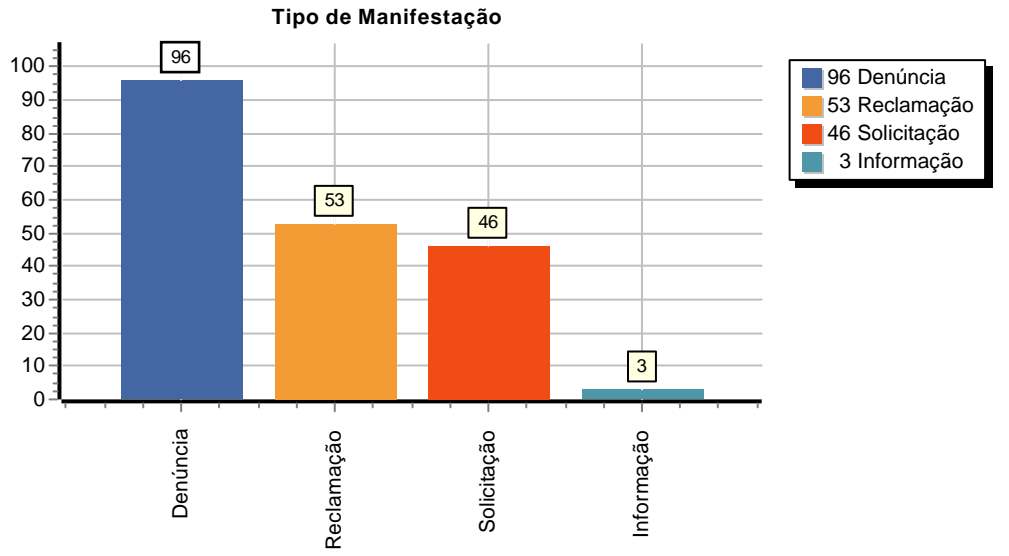
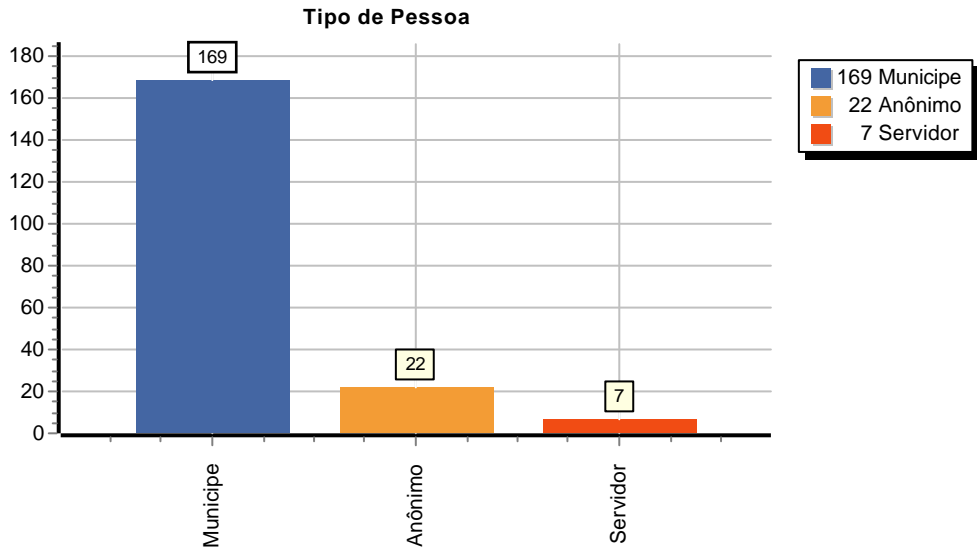
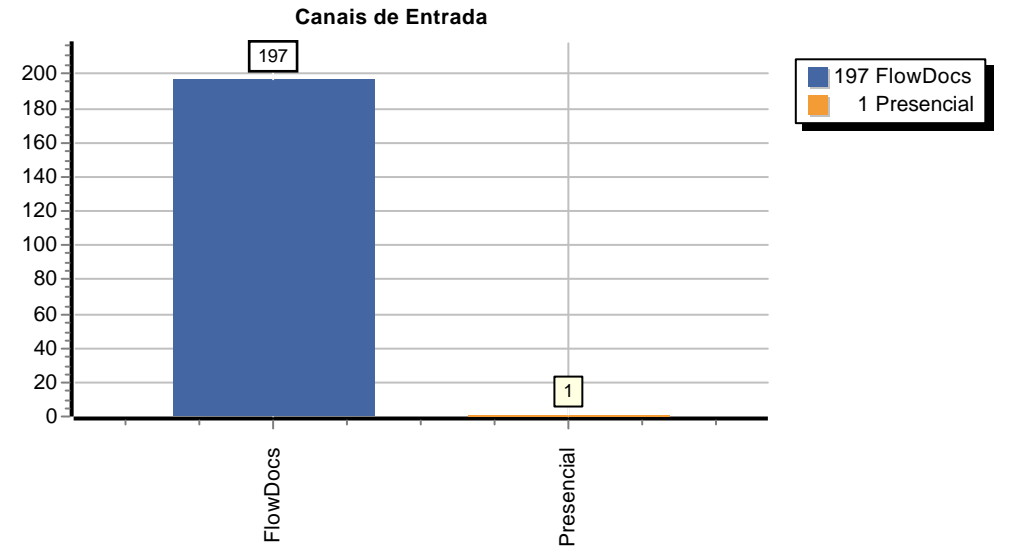
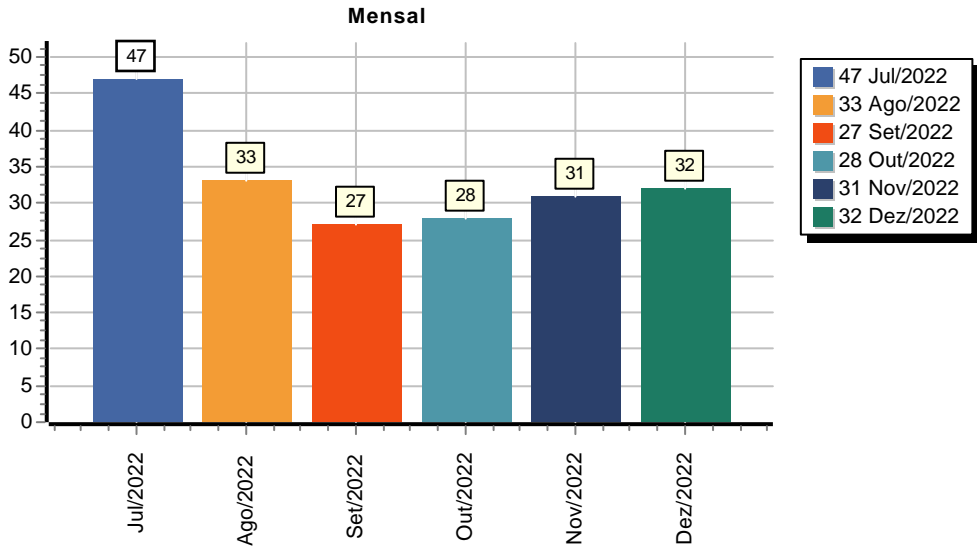
Secretaria de Governo

De Julho de 2022 até Dezembro de 2022

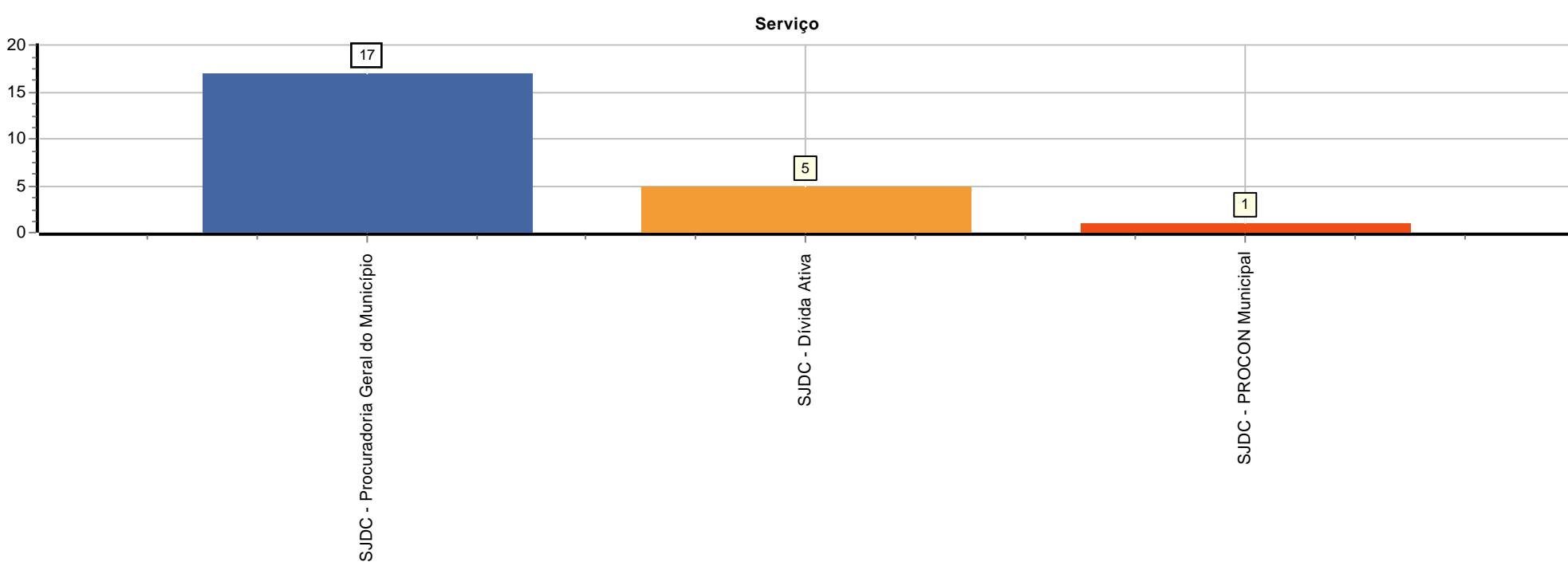
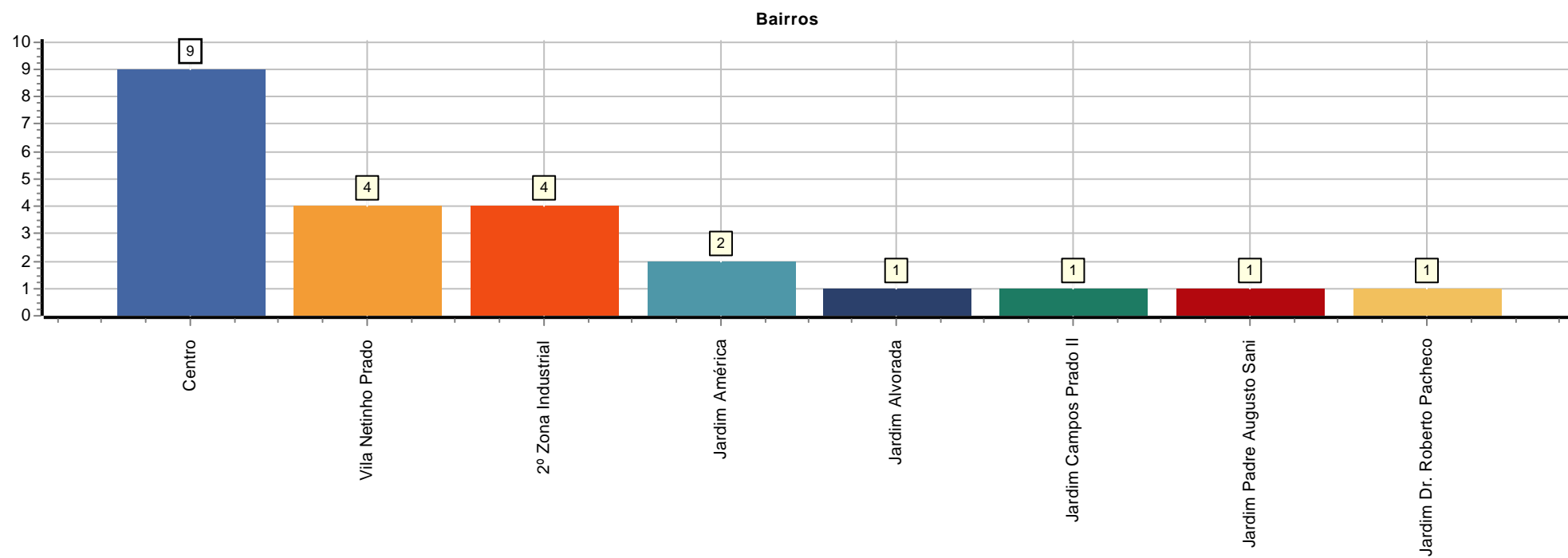
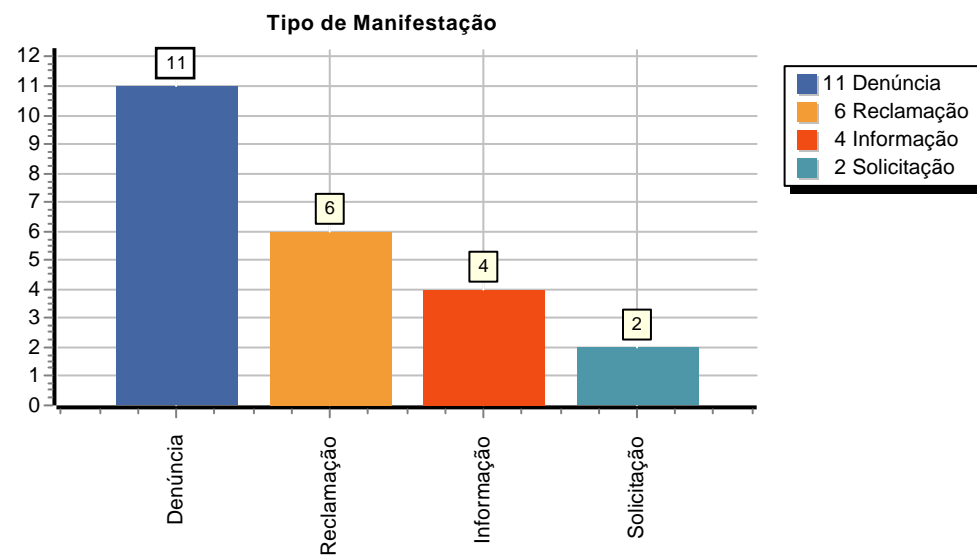
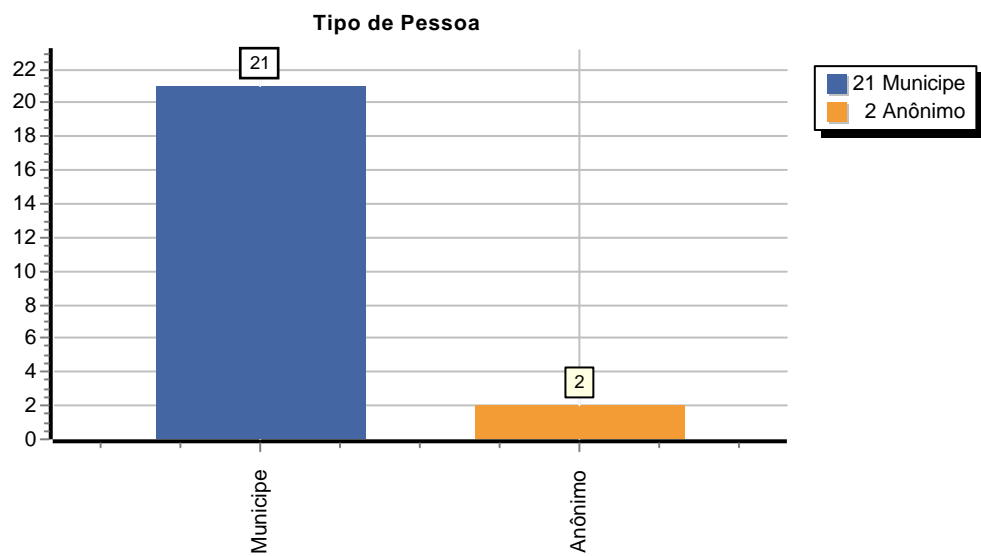
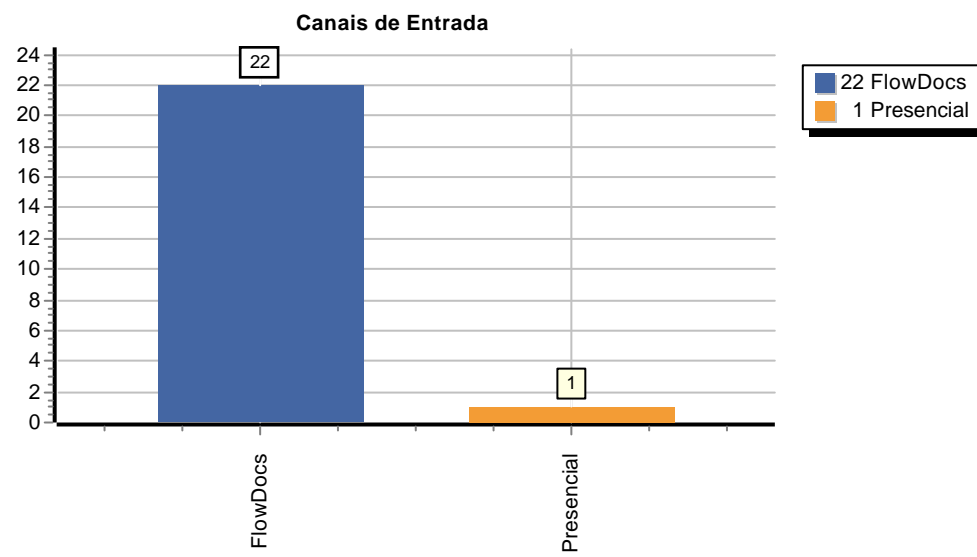
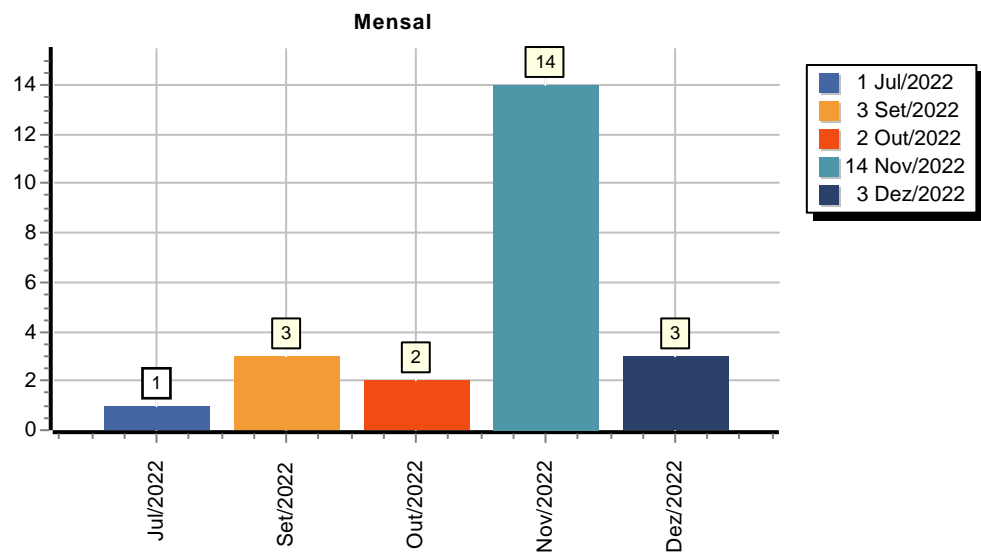


Secretaria de Habitação e Planejamento Urbanístico

De Julho de 2022 até Dezembro de 2022

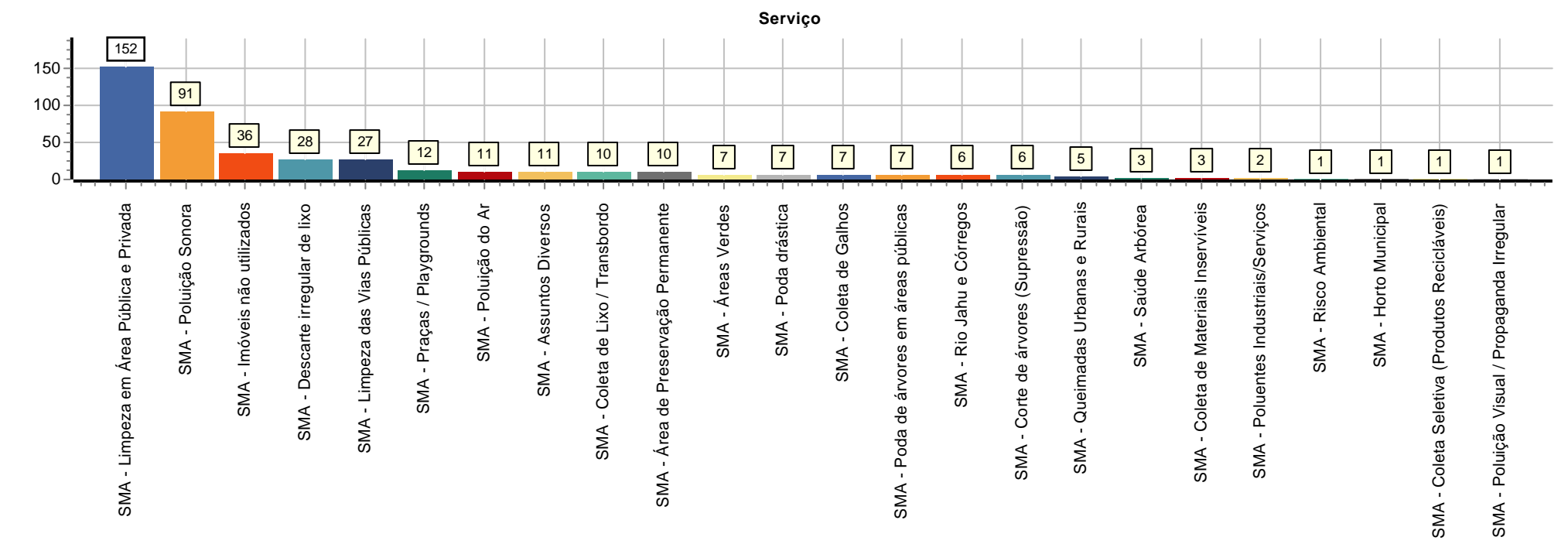
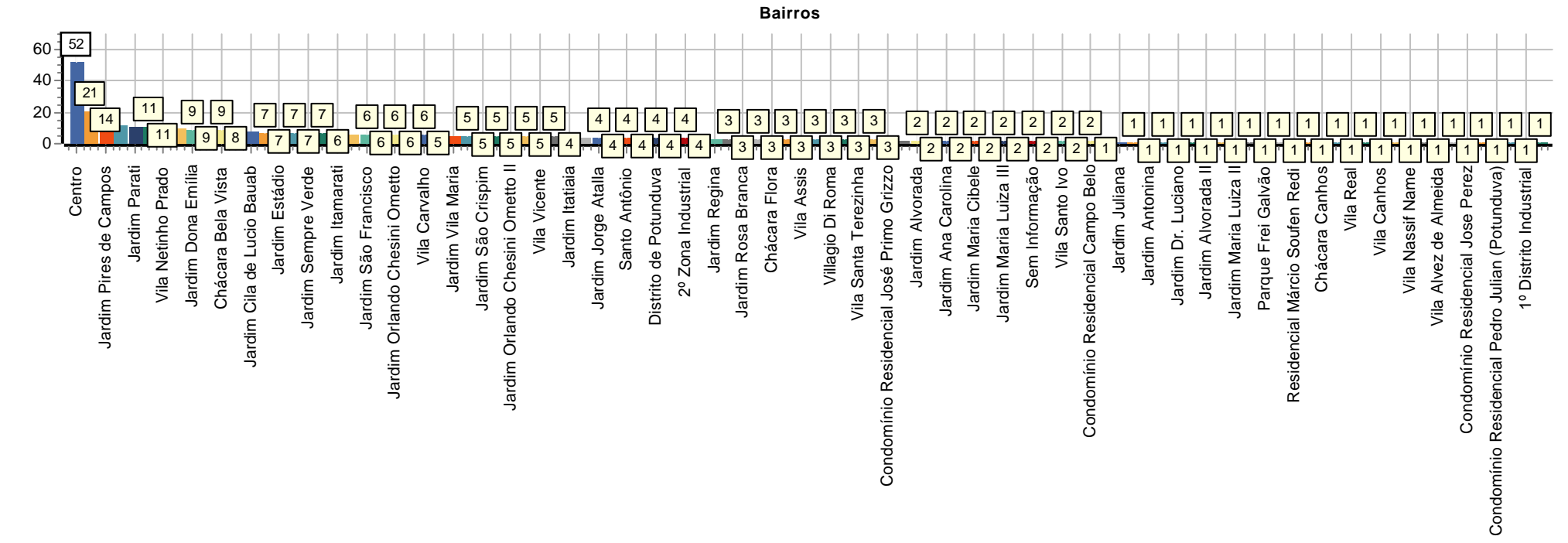
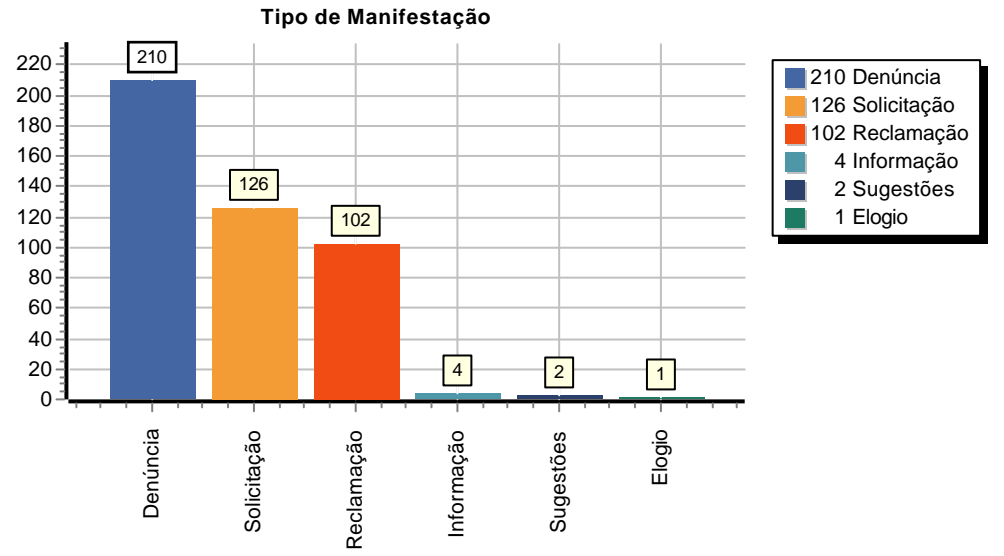
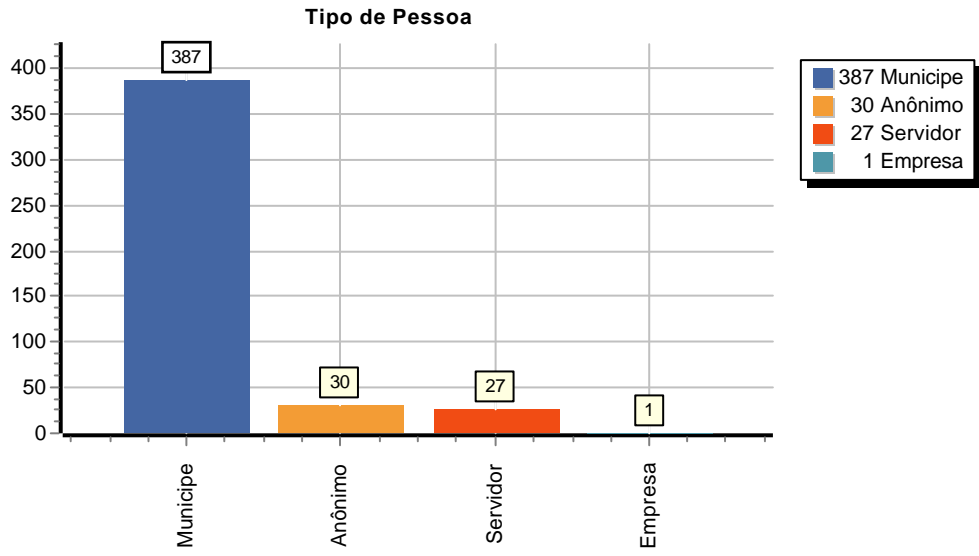
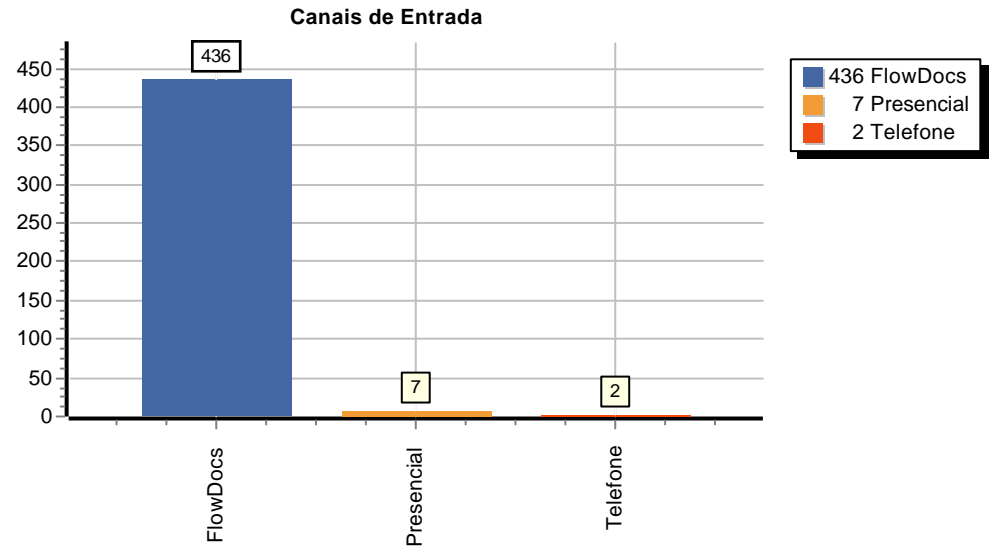
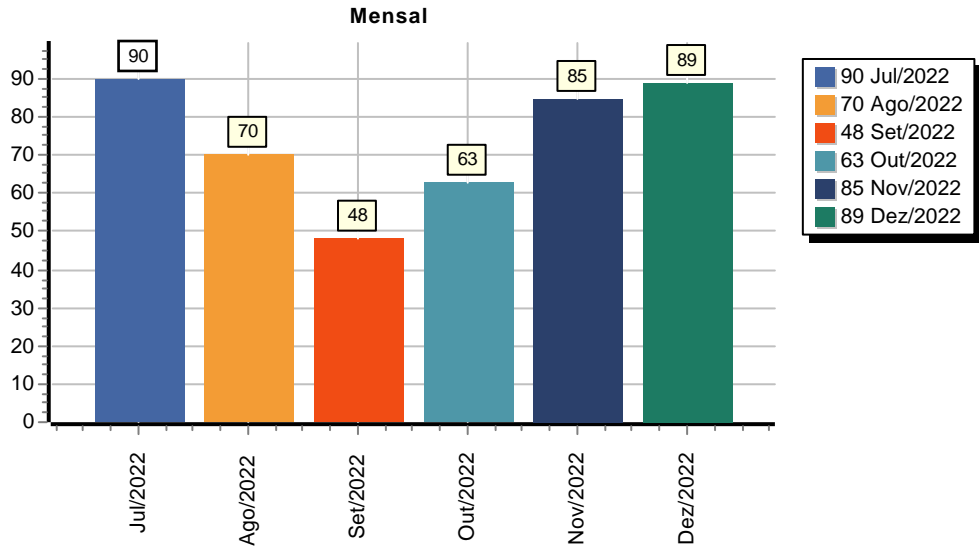


Secretaria de Justiça e Defesa da Cidadania
De Julho de 2022 até Dezembro de 2022



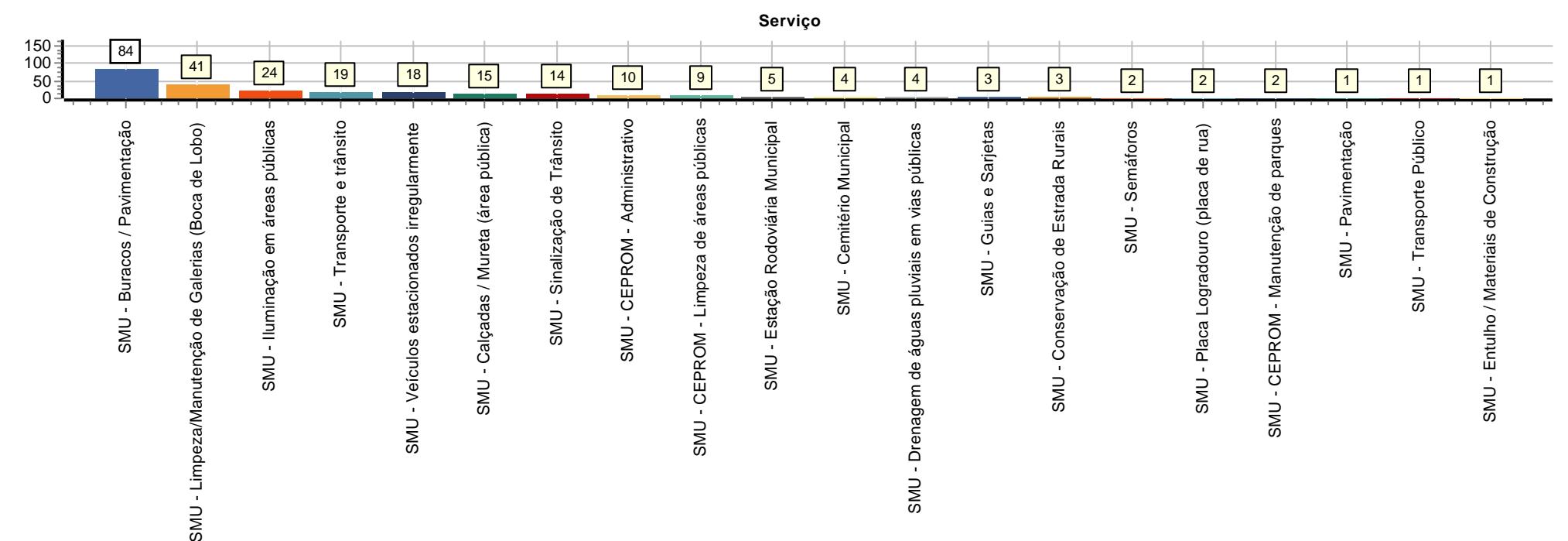
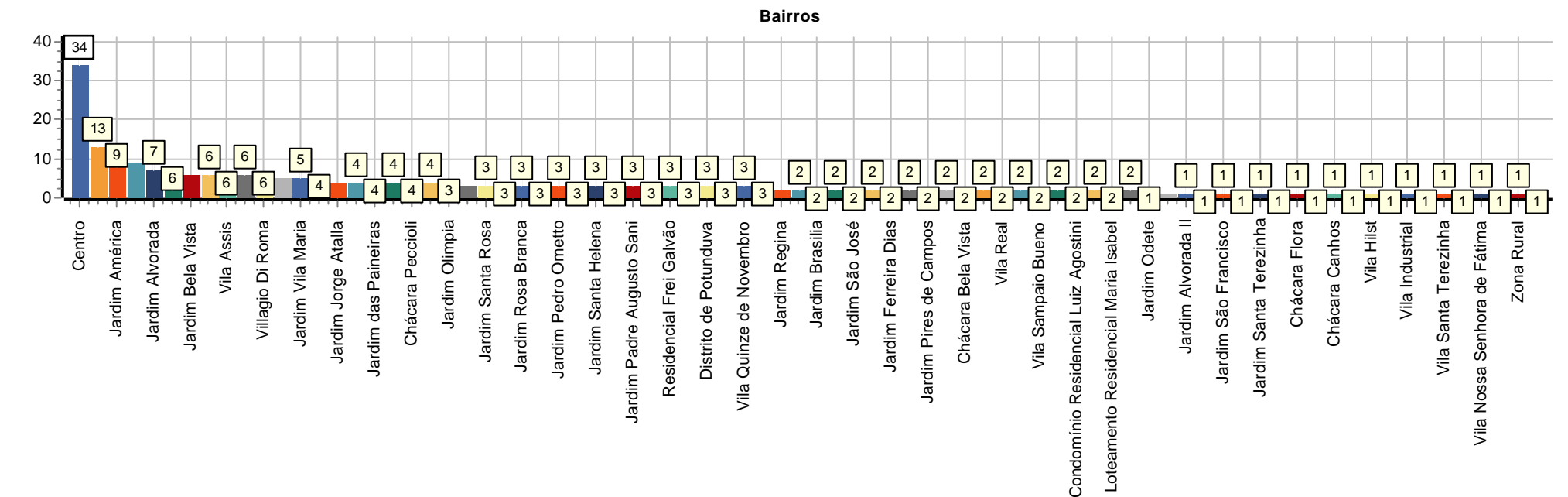
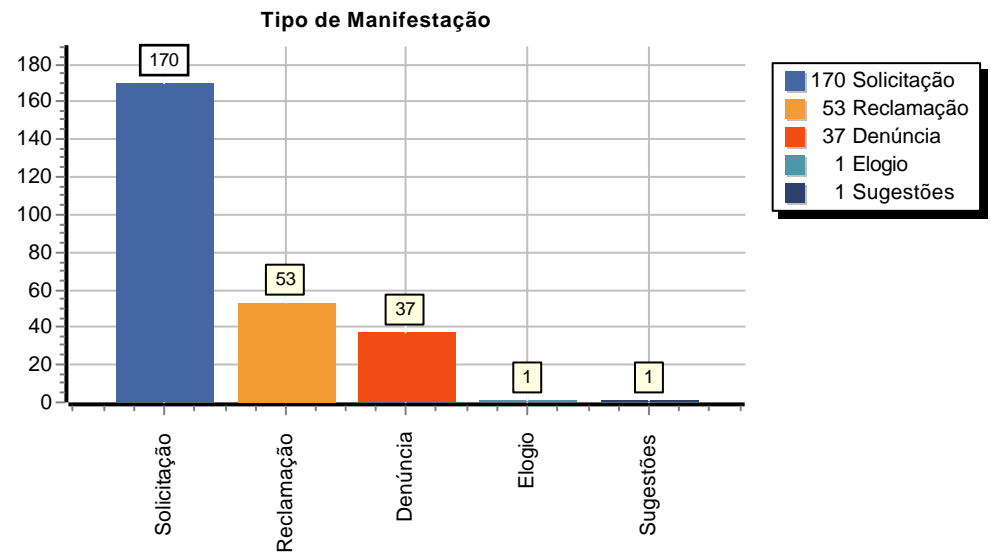
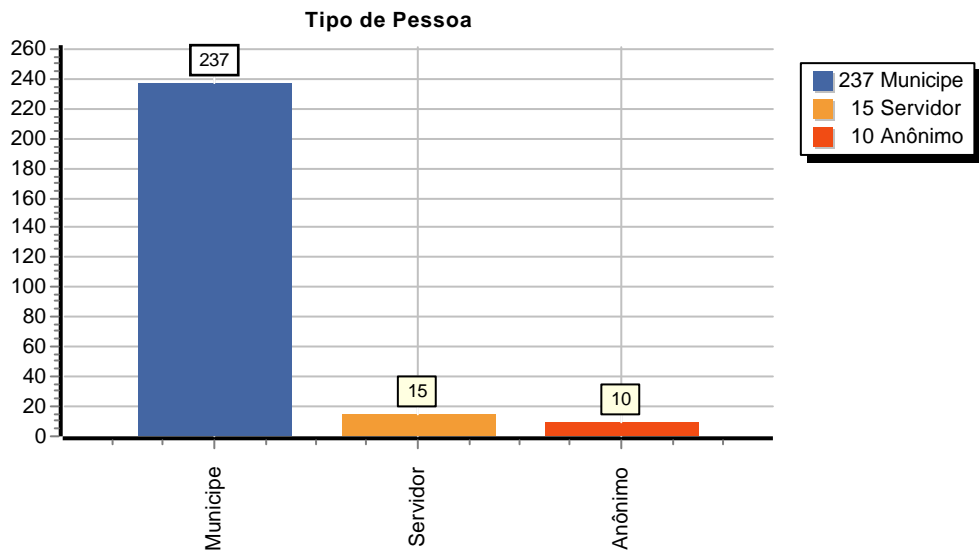
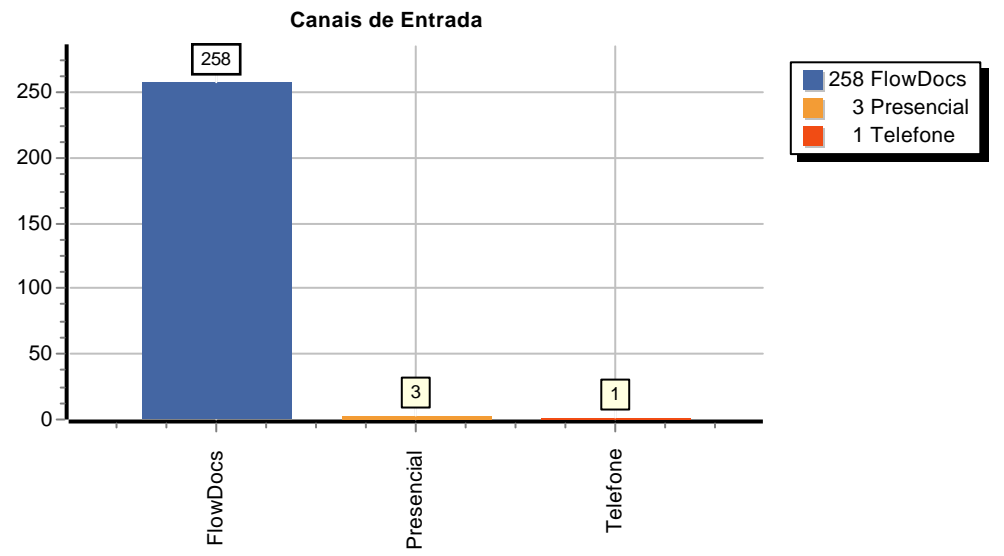
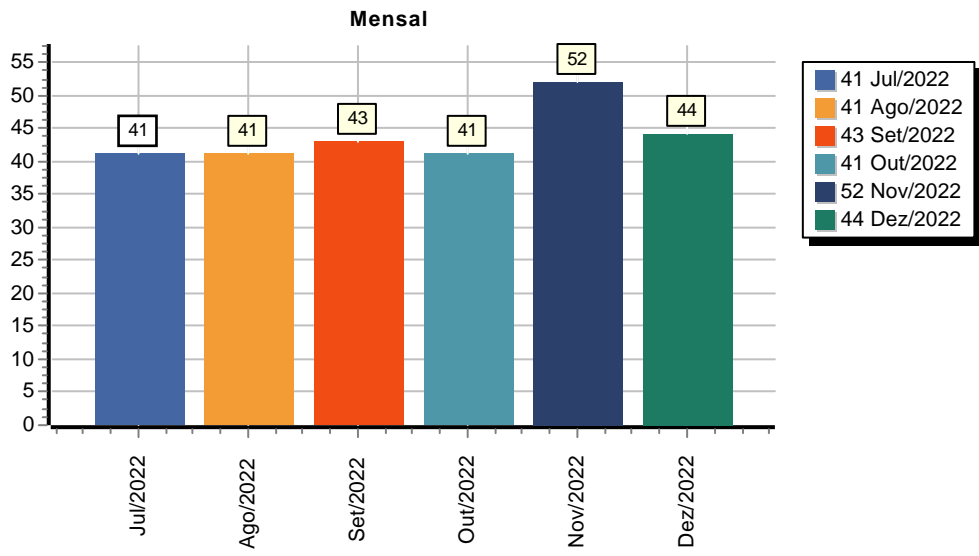
Secretaria de Meio Ambiente

De Julho de 2022 até Dezembro de 2022

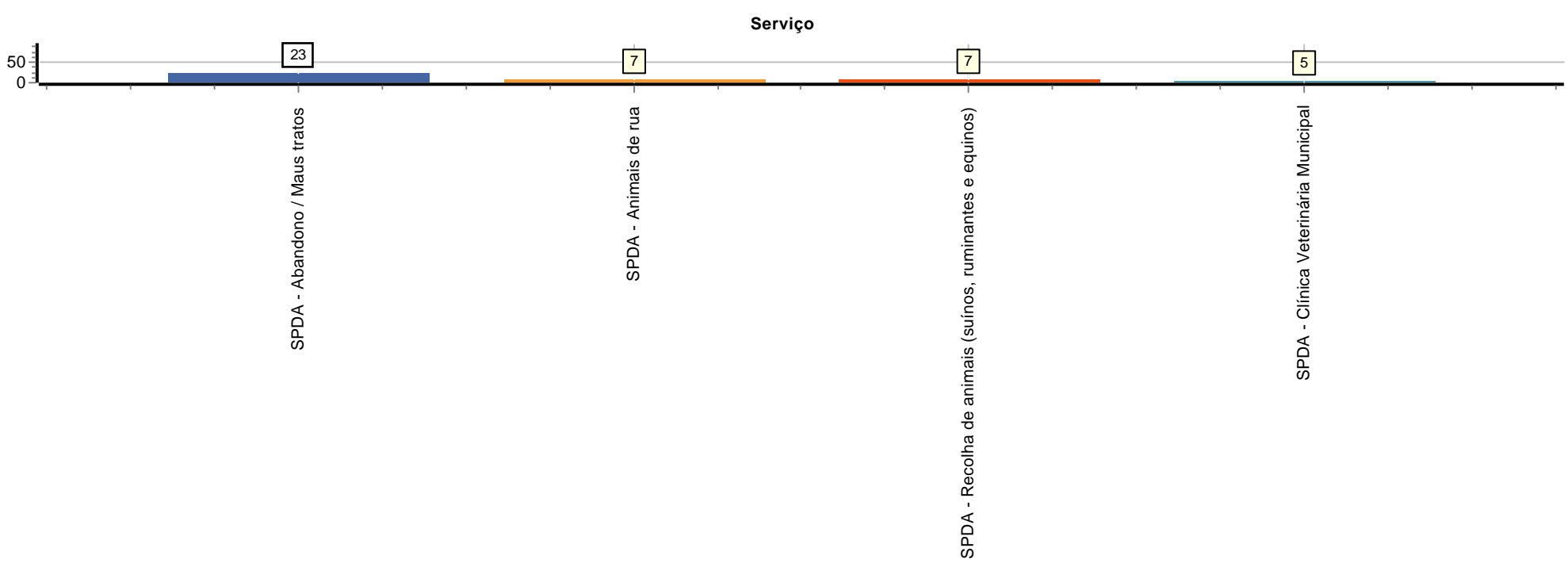
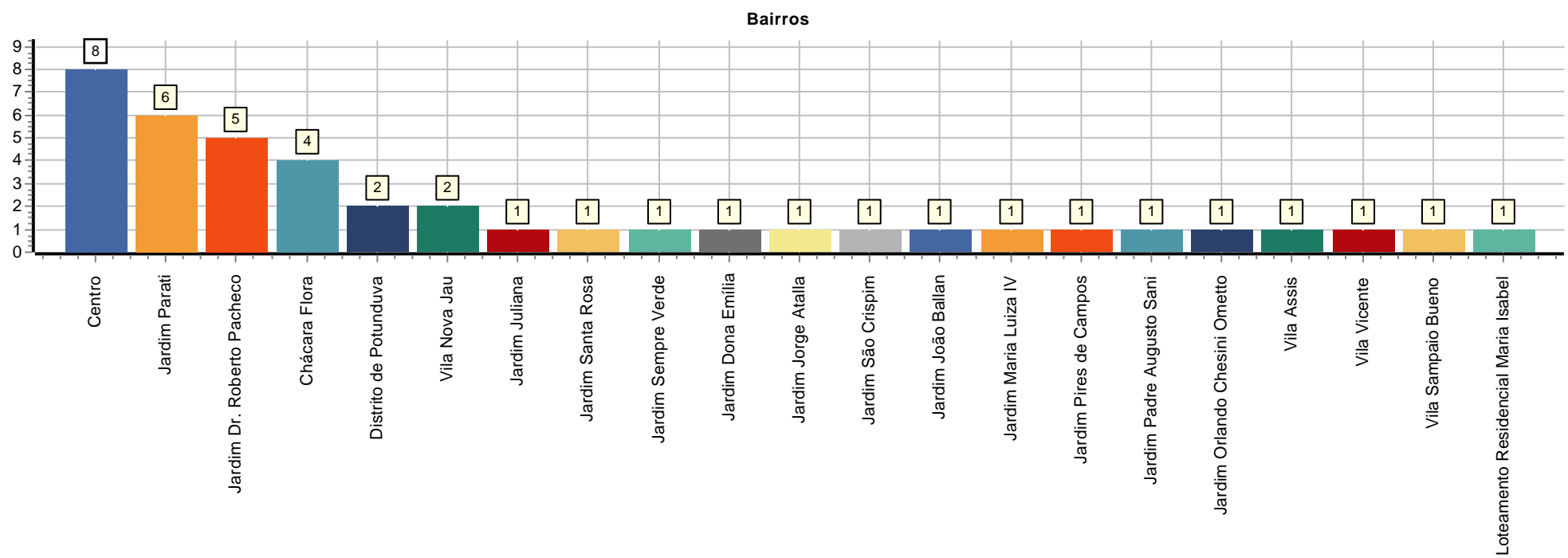
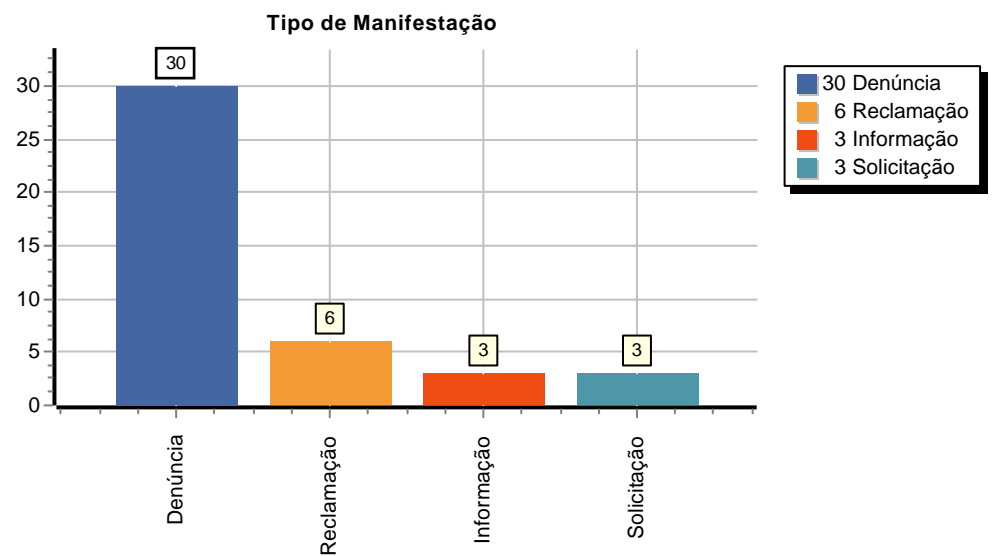
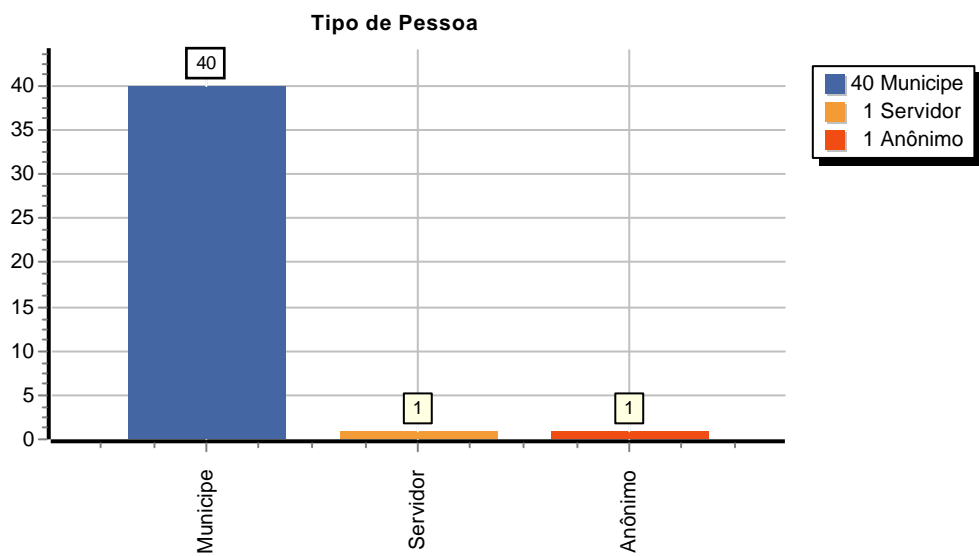
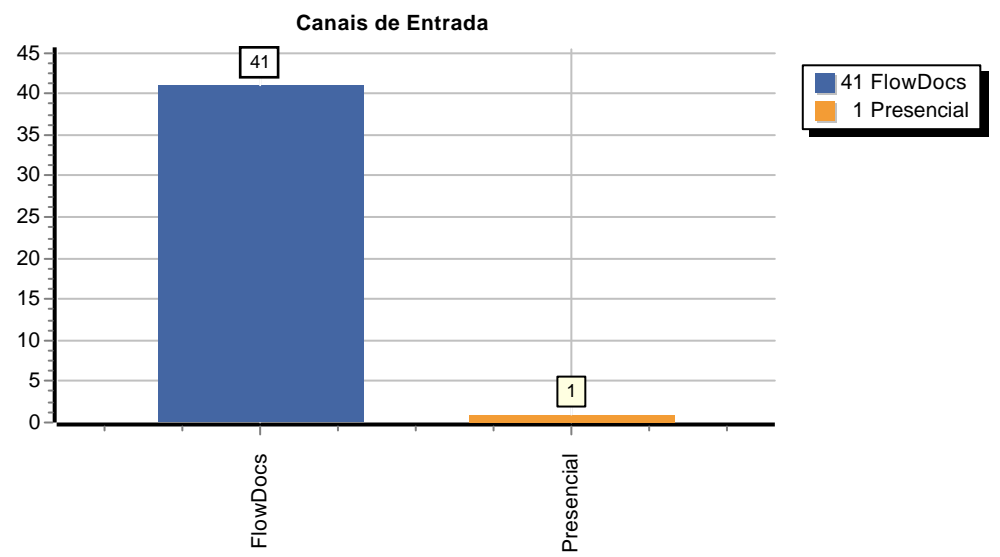
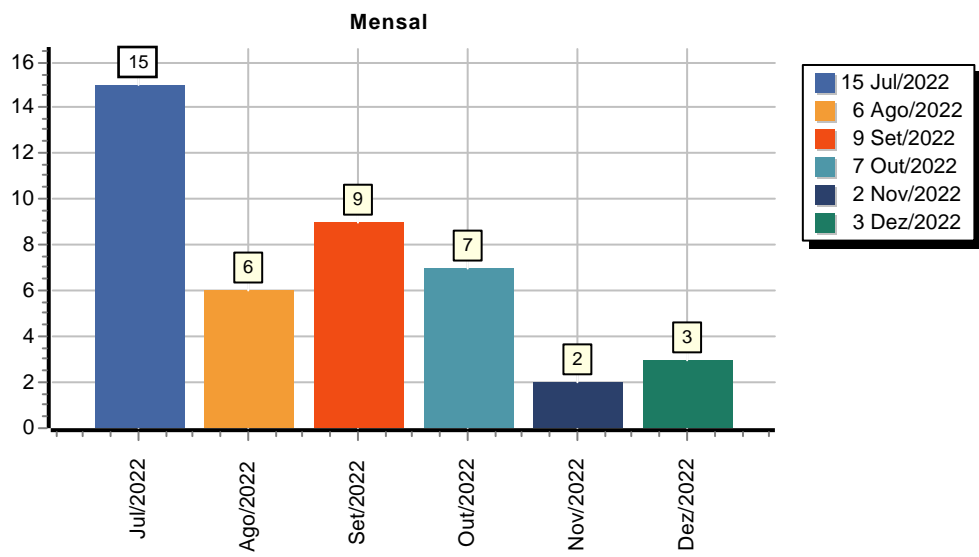


Secretaria de Mobilidade Urbana

De Julho de 2022 até Dezembro de 2022

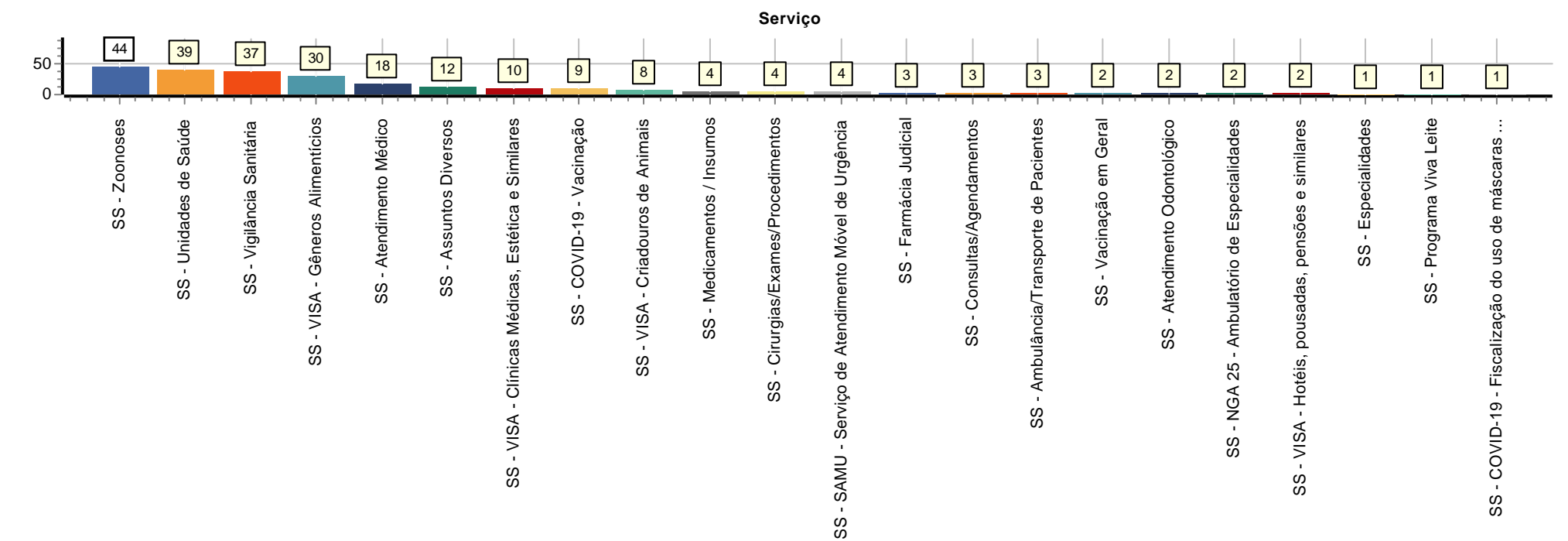
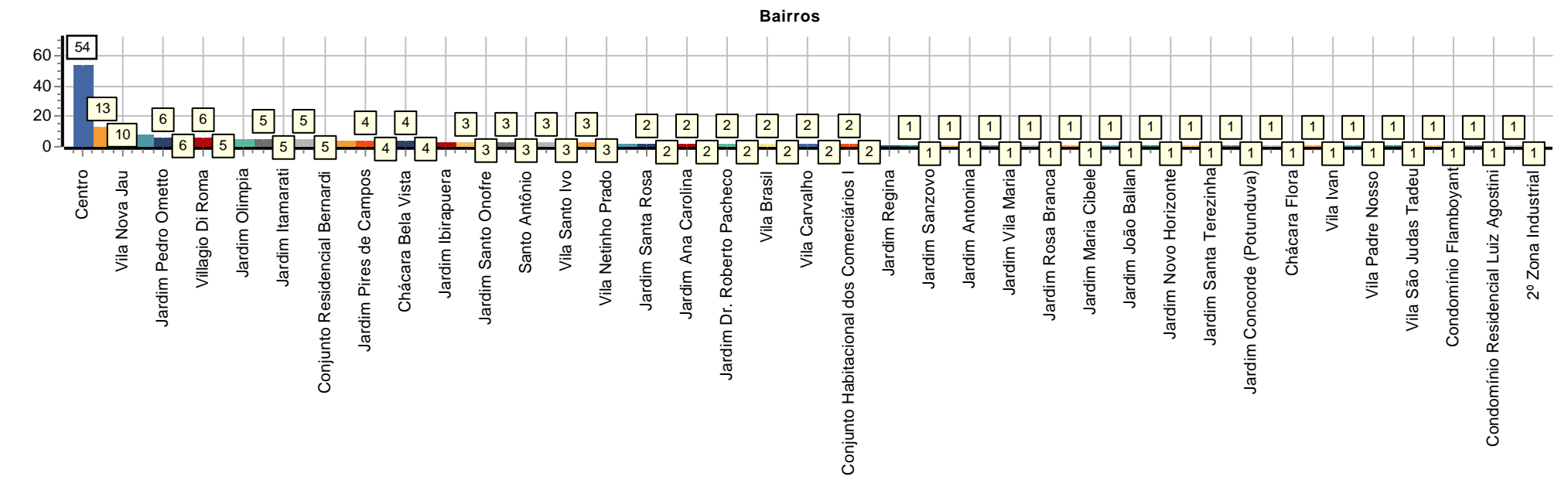
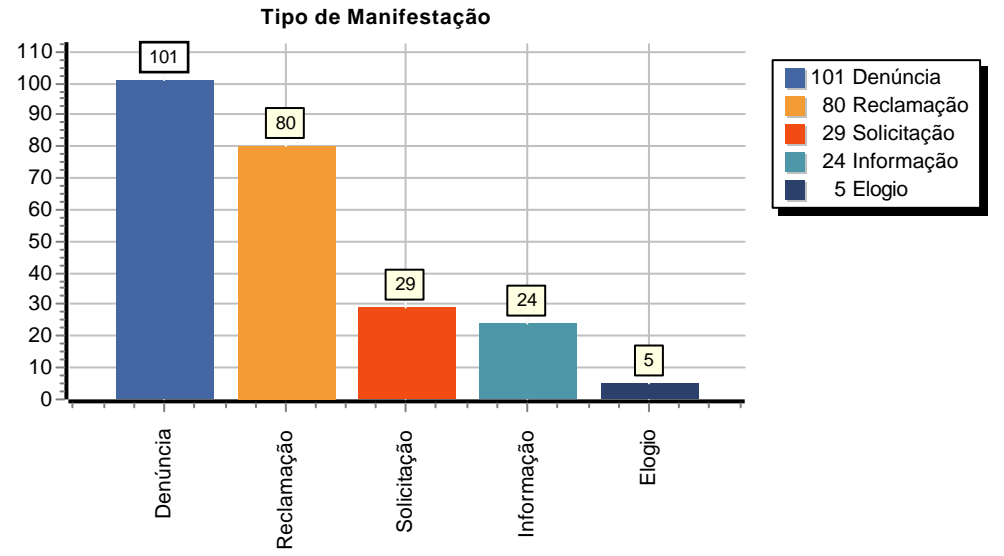
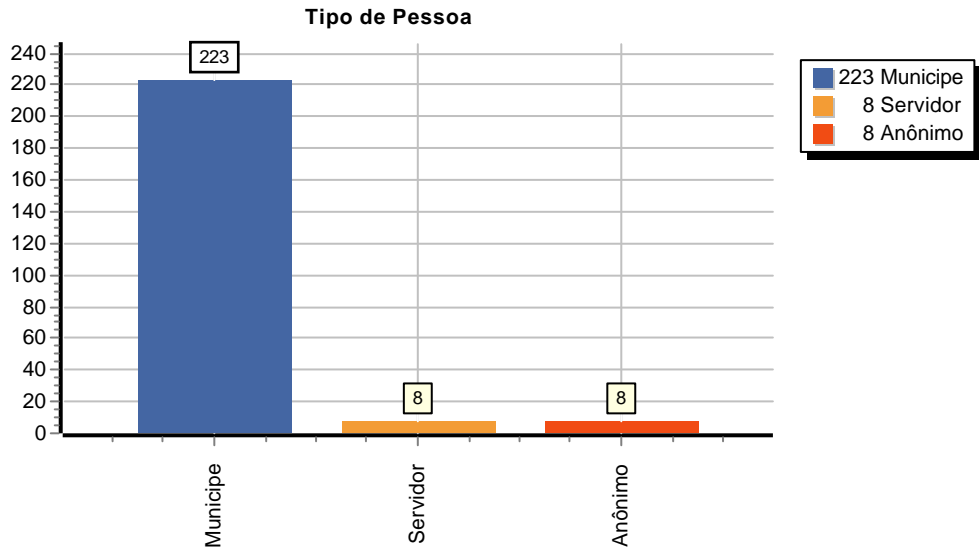
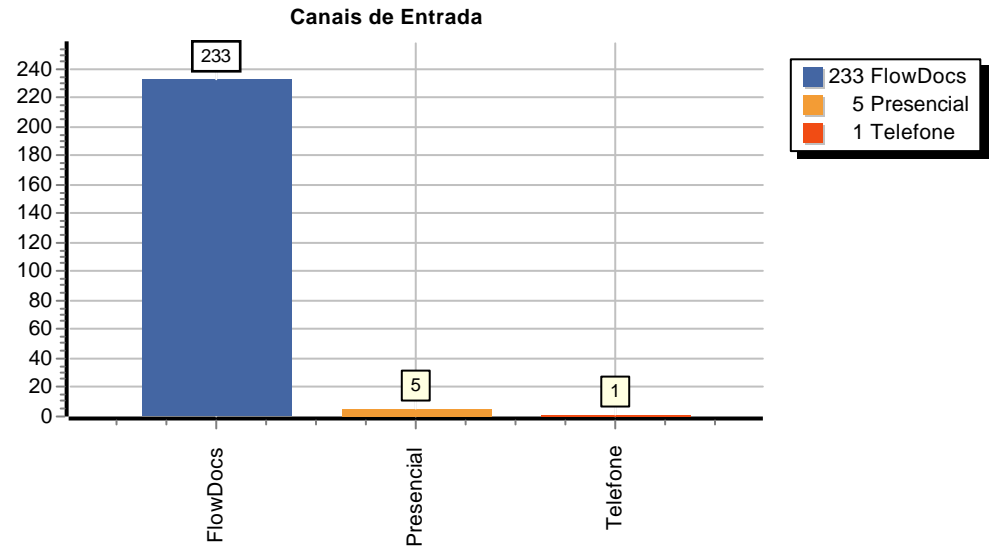
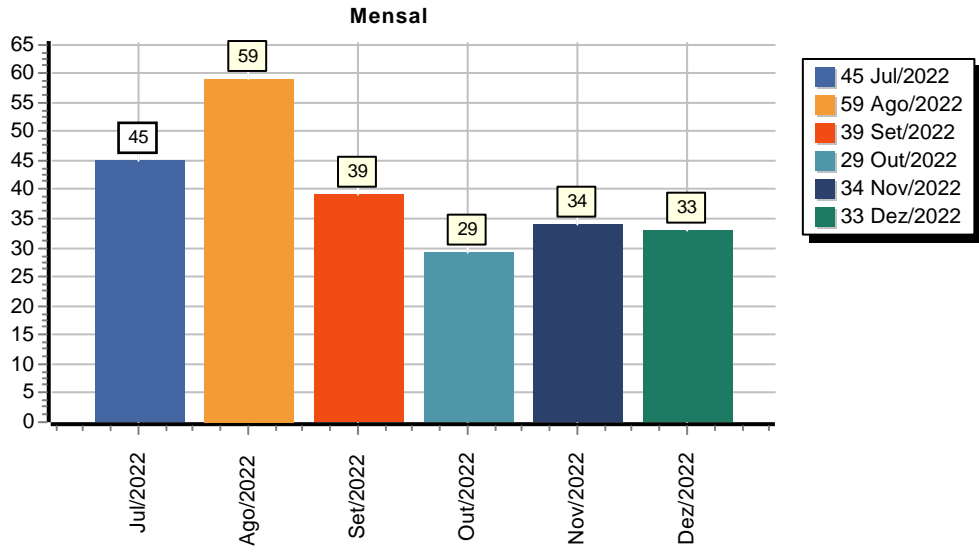


Secretaria de Proteção e Direito dos Animais De Julho de 2022 até Dezembro de 2022



Secretaria de Saúde

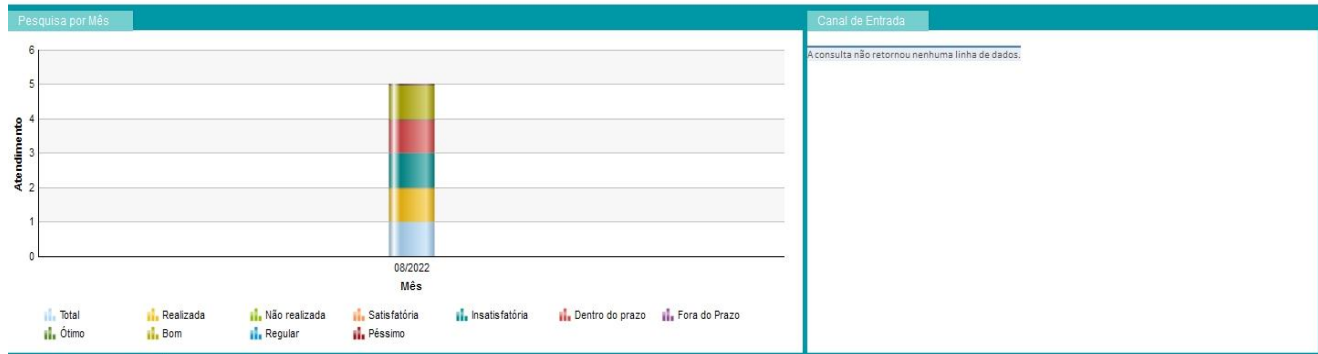
De Julho de 2022 até Dezembro de 2022



Pesquisa de Satisfação

Pesquisa de Satisfação

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



Considerações Finais

O 8º Relatório de Gestão, compreendido entre os meses de Julho e Dezembro de 2022, 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 1.523 (mil, quinhentos e vinte e três) manifestações, todas respondidas. A Secretaria de Meio Ambiente recebeu o maior número de protocolos, aproximadamente 29%, seguida pela Secretaria de Mobilidade Urbana com 17%.

Por razão da alteração da empresa desenvolvedora do sistema, com a transição dos programas, os gráficos “Tipos de Manifestantes” e “Canais de Entrada” apresentam dados inconclusivos.

Os campos “Tipo de Manifestação” e “Bairro” são escolhidos pelos manifestantes. O último campo não possuía 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. Devido a troca do sistema, a pesquisa traz dados de julho a novembro de 2022.

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 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.

O Chamamento Público para seleção de representantes da sociedade civil para compor o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos foi publicado no Jornal Oficial nº 1.080, de 25/11/2022 a 01/12/2022, com o prazo de inscrição de 30 dias a partir da publicação, não gerou interessados. Esta Ouvidoria Geral fará novo chamamento para composição do conselho.

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