

# Prefeitura do Município de Jahu

## Ouvidoria Geral



**9º Relatório de Gestão**  
**Janeiro a Junho de 2023**

## **APRESENTAÇÃO**

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

Instituída pela Lei Municipal nº 519/2018, alterada pela Lei Complementar nº 574/2020, em consonância a Lei Federal nº 13.460/2017, é um órgão marcado pela imparcialidade de suas ações, servindo como ponte entre a entidade governamental e os cidadãos, sendo o canal adequado para formalização de reclamações, denúncias, sugestões, informações, solicitações e elogios à Administração, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

Ganhadora do Projeto Inovador Centro-Oeste Paulista, em 06 de junho de 2019, por utilizar a tecnologia de forma estratégica para melhorar a gestão pública e a vida dos cidadãos, destacando-se no cenário regional.

Em 06 de maio 2021, a Carta de Serviços ao Usuário foi regulamentada através do Decreto Municipal nº 8.015, trazendo mais transparência e facilidade ao cidadão.

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

## **ATENDIMENTO**

Em 1º de março de 2019, foi implantado o “Portal da Ouvidoria de Jahu”, servindo como ferramenta de gestão das manifestações, sendo 100% online, eliminando o uso de papel e agilizando a comunicação entre o manifestante e a Secretaria responsável.

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

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

Além dos canais eletrônicos, mantemos o atendimento telefônico e presencial, através de atendentes que realizam o cadastro das manifestações no portal e as encaminham diretamente aos responsáveis.

As manifestações podem ser registradas de forma identificada, através de um simples cadastro ou de forma totalmente anônima, onde o sistema gerará um código de acesso possibilitando a visualização da resposta.

Cabe ressaltar que a Ouvidoria é um órgão intermediador e não executor. As respostas são administrativas, dadas pelas Secretarias responsáveis e repassadas ao cidadão, cabendo à Secretaria a execução do pedido.

## **ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA**

Compete à Ouvidoria Geral do Município avaliar a procedência das reclamações, denúncias e representações recebidas e encaminhá-las aos órgãos ou autoridades competentes, visando a:

- Atuação na defesa dos direitos e interesses individuais e coletivos;
- Melhoria dos serviços públicos;
- Correção de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços públicos;
- Averiguação dos atos de improbidade e de ilícitos administrativos;
- Prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com os princípios da legalidade, da moralidade, legitimidade, publicidade administrativa e a eficiência;
- Proteção dos direitos dos usuários dos serviços públicos locais;
- Produção de estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços prestados no âmbito da Prefeitura do Município de Jahu;
- Contribuição para a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos locais.
- Administrar o Serviço de Informação ao Cidadão – E-SIC, que disponibiliza dados relevantes da Administração.

## **EXPEDIENTE**

### **Prefeito**

Jorge Ivan Cassaro

### **Vice-prefeito**

Tiago Bauab Bedani

### **STP - Secretária de Transparência Pública**

Secretário: Luiz Urbano

Ouvidor Geral: Natali Ortiz Riveiro

Atendentes: Carlos Eugênio Wedderhoff

Emanoelly F Guimarães

Maira Regina Soares

### **SA - Secretaria de Agricultura**

Antônio Abdo Junior

Cibele Caseiro 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

Isabela Piragine Nuñez

### **SE - Secretaria de Educação**

Dayane Cristina Tomaz Barbosa

Jordana Vomero T Paulino

### **SEAR - Secretaria de Administrações Regionais**

Cleber Rodrigo Cezarino

### **SEDEMP - Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Empreendedorismo**

Jonathan Stucin

Marcelo Luiz Salviato

Marina Martins P P de Camargo

### **SEF - Secretaria de Economia e Finanças**

Hermes Nereu Celestino

Marco Aurélio Vieira Leite

### **SESP - Secretaria de Esportes**

Elizangela Cristina de S. Saquetto

Fabiano Pinto

### **SG - Secretaria de Governo**

Daniel Roberto Batochio Pavan

Flavio Menezes Ferreira

Helder Olivatto

### **SGE - Secretaria de Gestão Estratégica**

Thais Rota Barbieri Santorsula

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

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

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

Paulo Francisco Borges Junior

**SMA - Secretaria de Meio Ambiente**

Luciana Cristina de Oliveira  
Maria Laura Filippi Siqueira

**SMU - Secretaria de Mobilidade Urbana**

Caroline Aranda Garcia  
Gisele Buoro Conte Garmes

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

Cândida Cristina C F Magalhães  
Osmeire Susana Dias da Silva

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

Ricardo de Almeida Prado Bauer

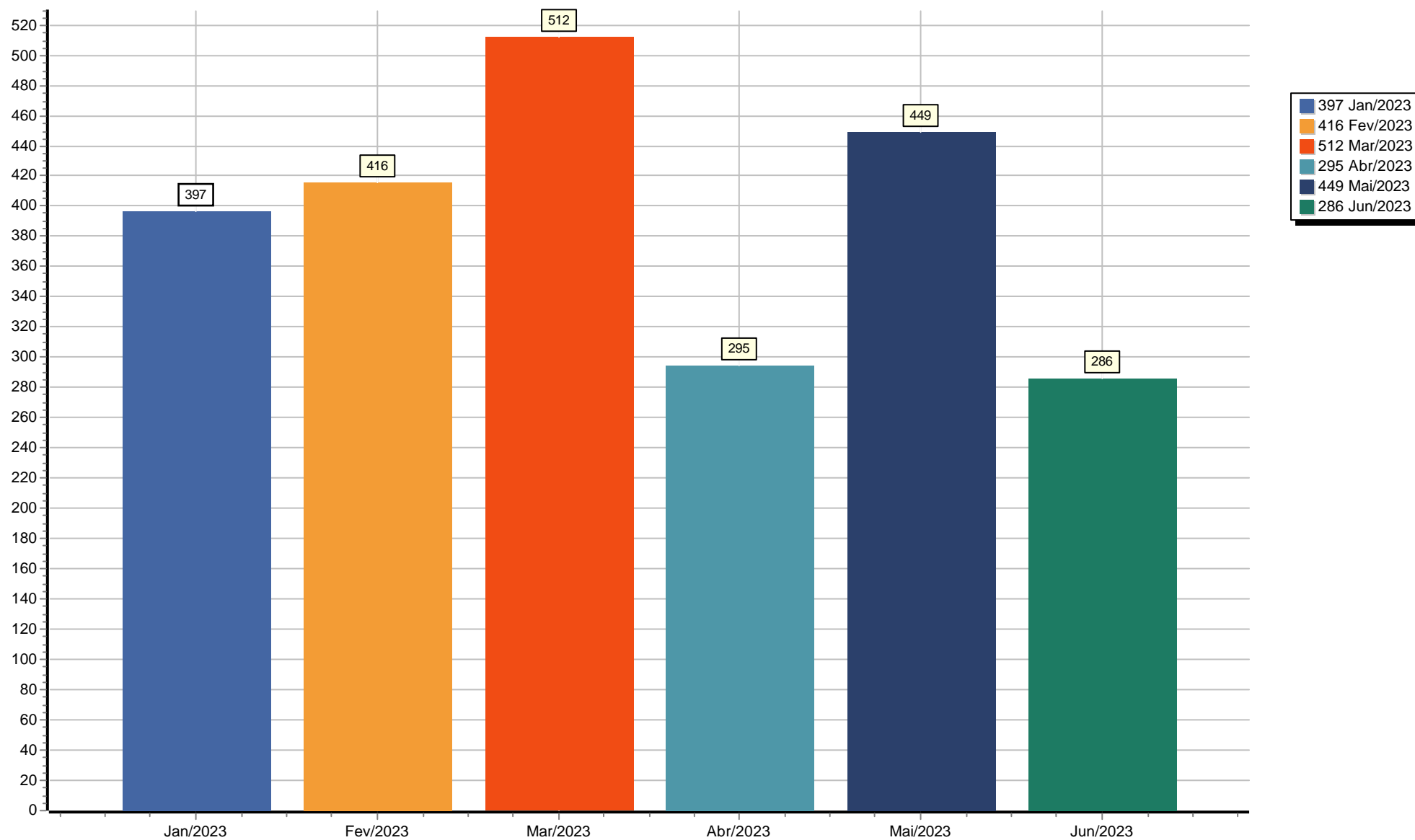
**SS - Secretaria de Saúde**

Angelo Fernando Daros  
Maria Alice Rodrigues Morato

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

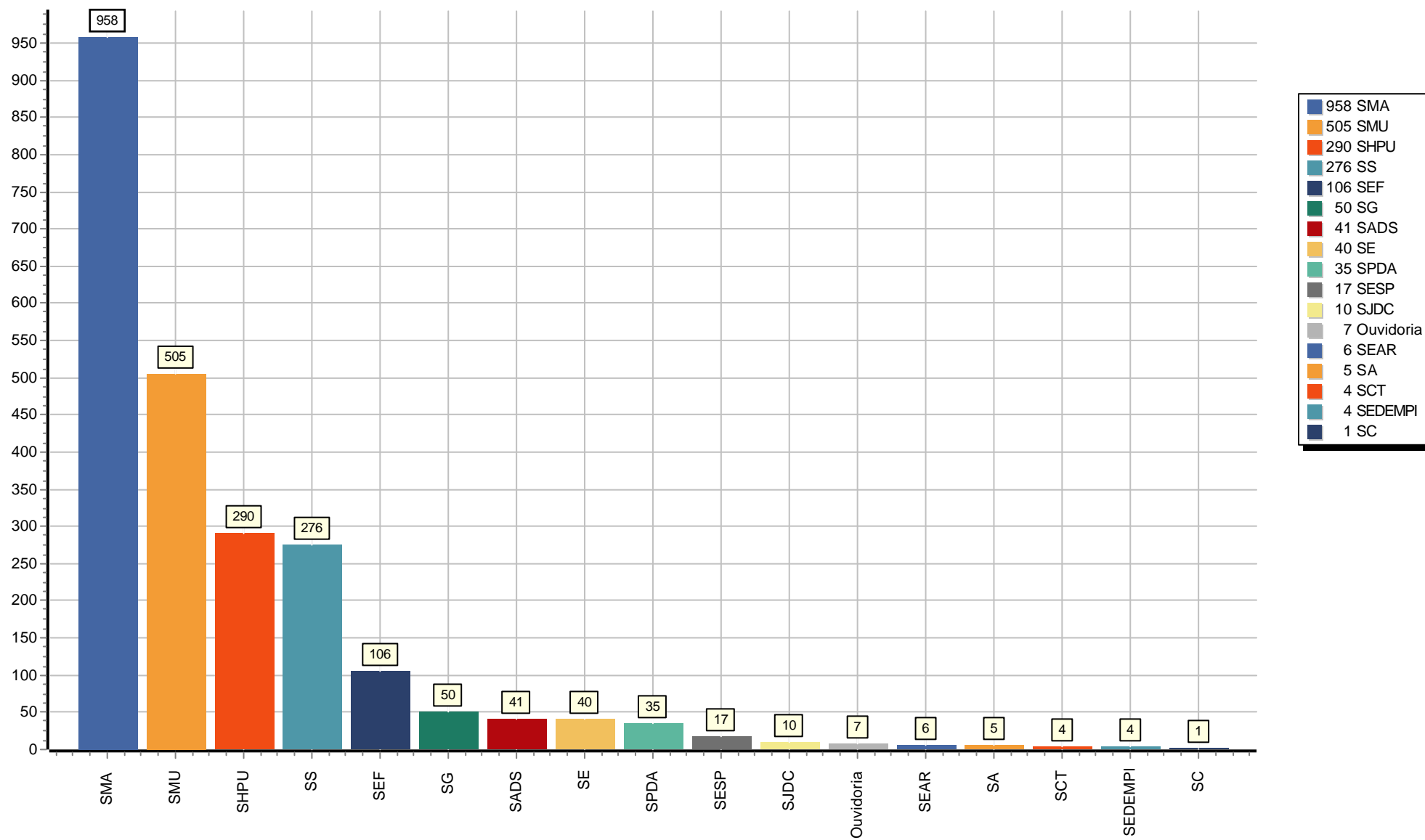
# QUADRO GERAL DAS MANIFESTAÇÕES POR MÊS

De Janeiro de 2023 até Junho de 2023



# SECRETARIAS

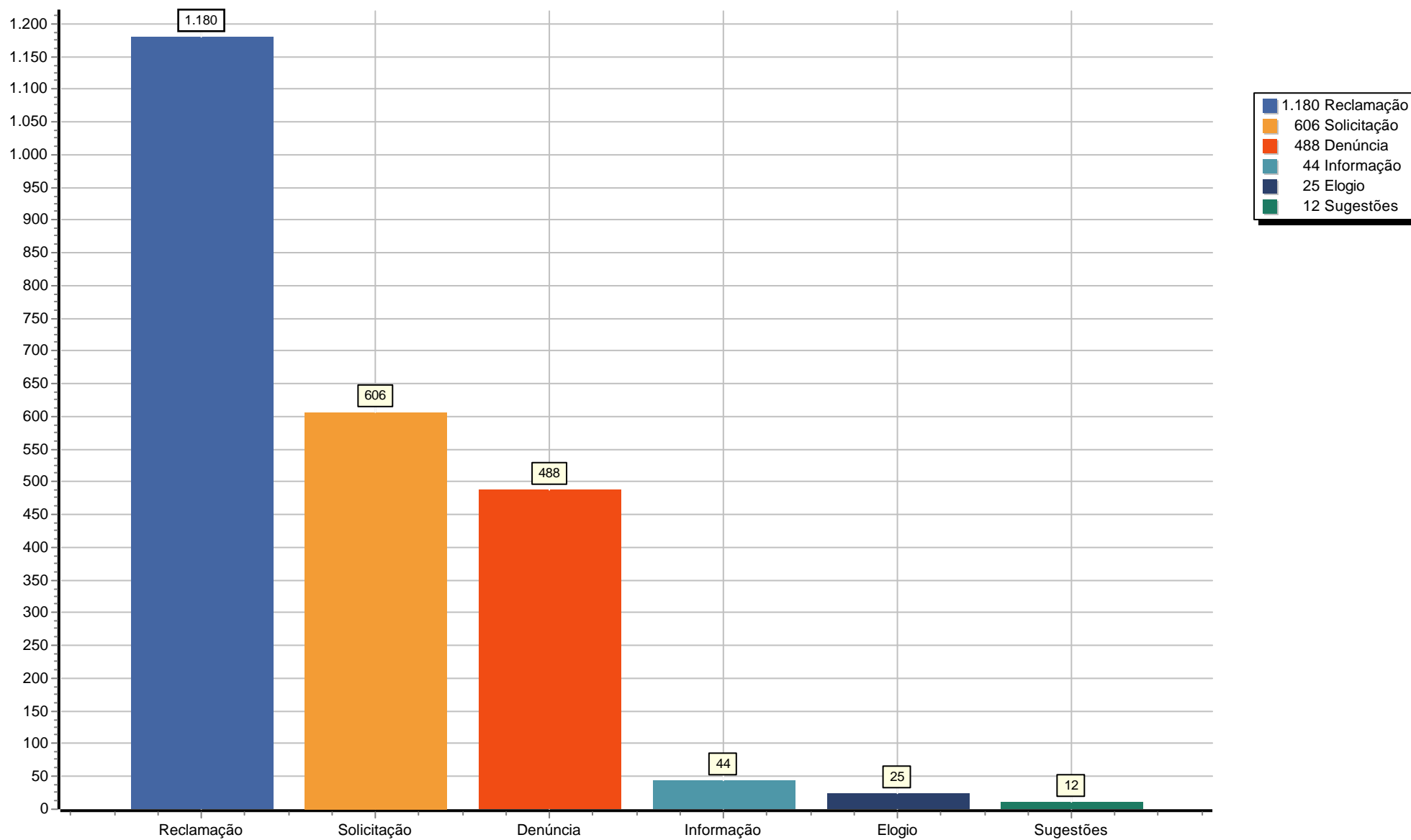
De Janeiro de 2023 até Junho de 2023





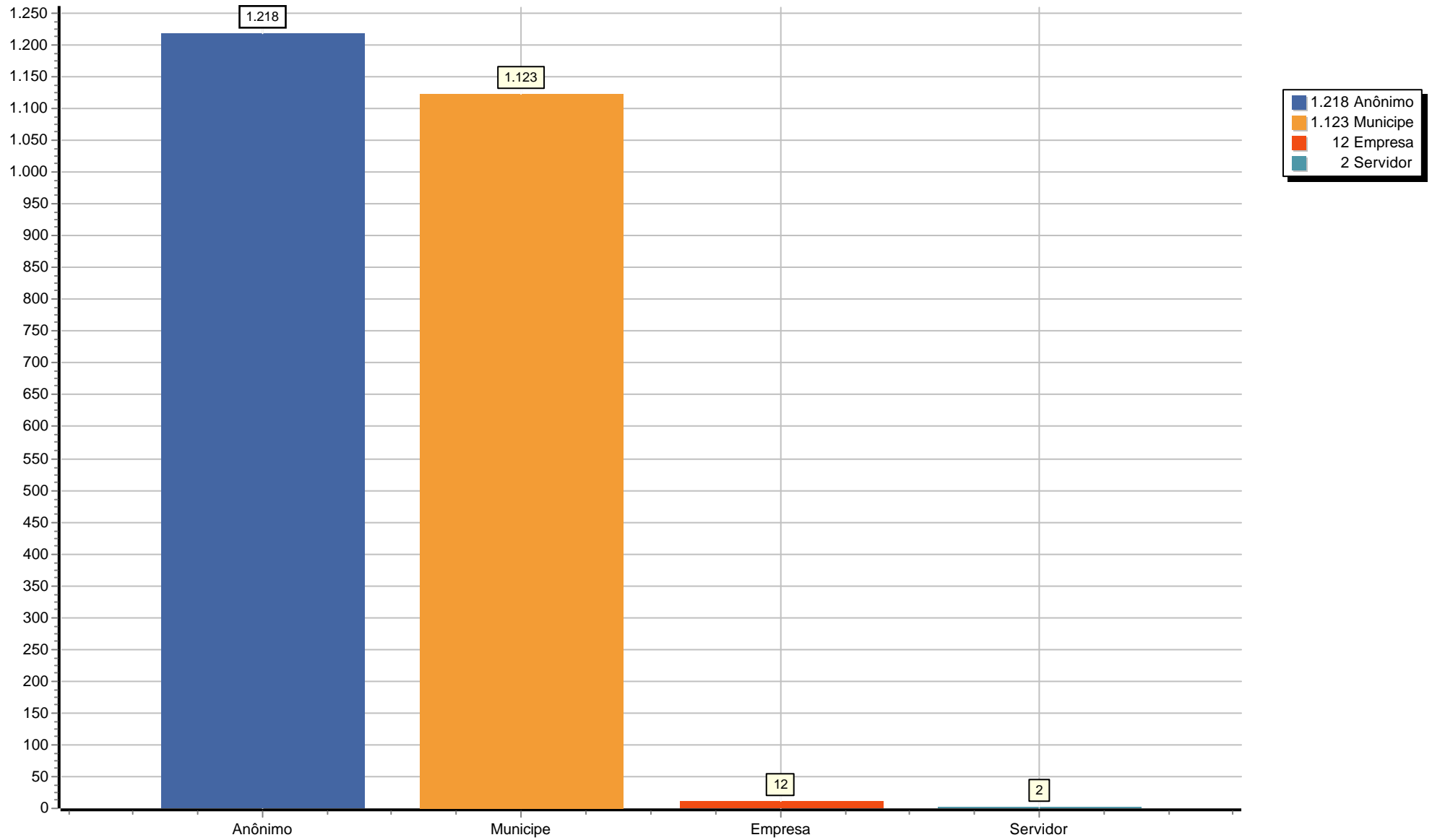
# TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

De Janeiro de 2023 até Junho de 2023



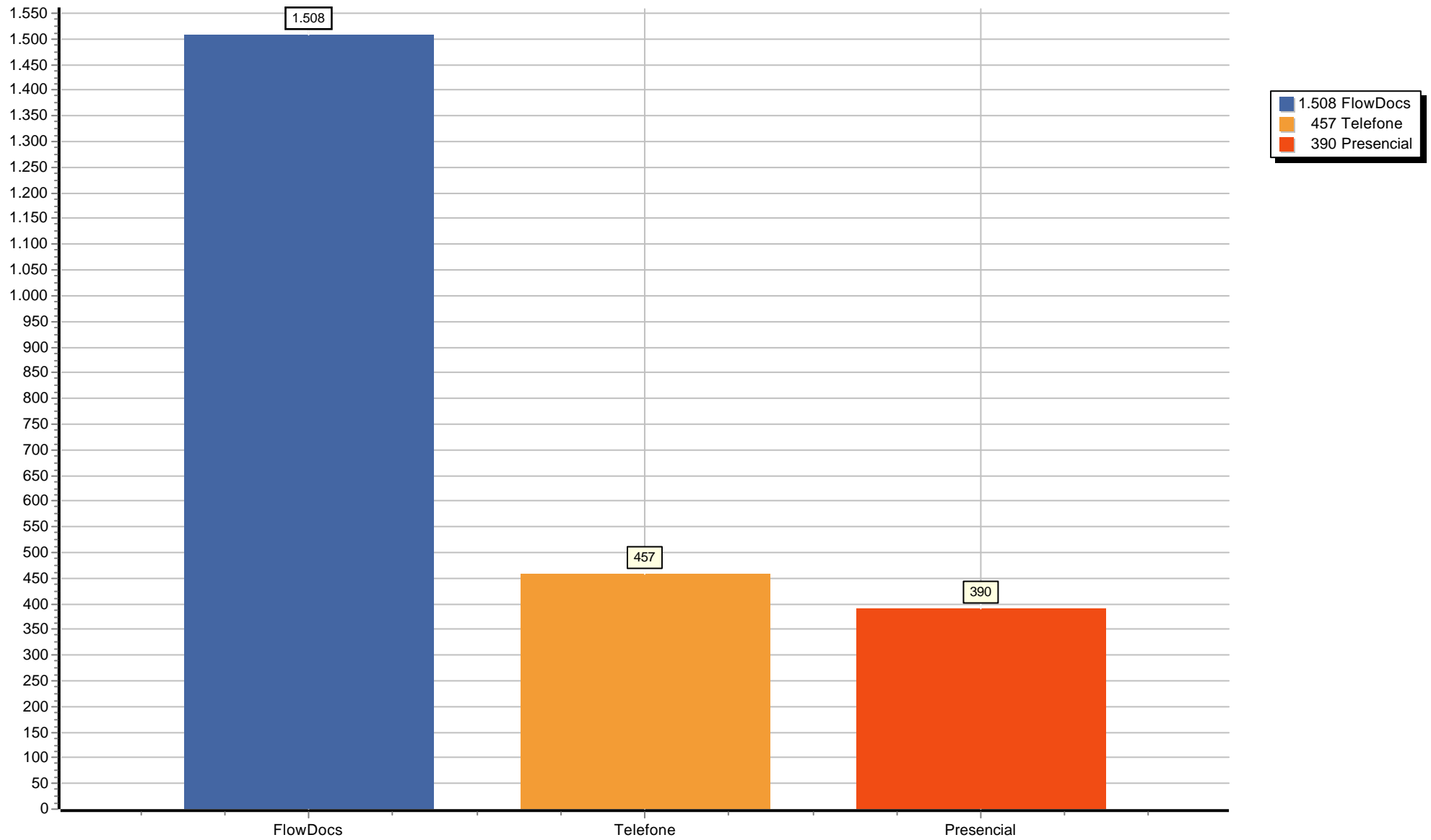
# TIPOS DE MANIFESTANTES

De Janeiro de 2023 até Junho de 2023



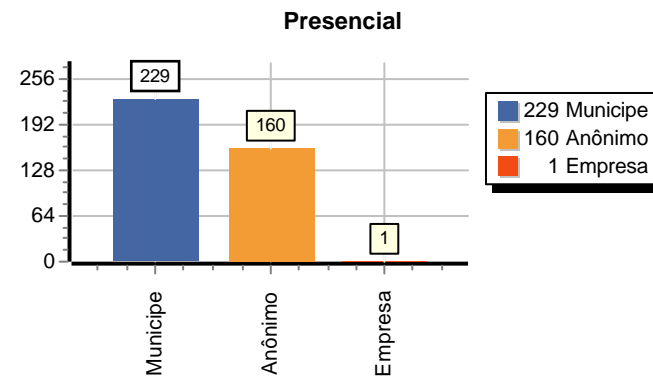
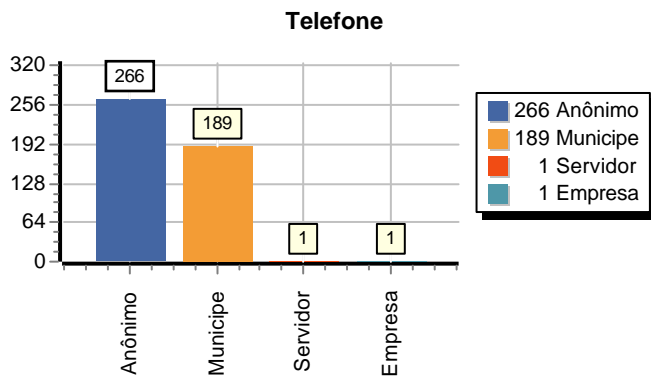
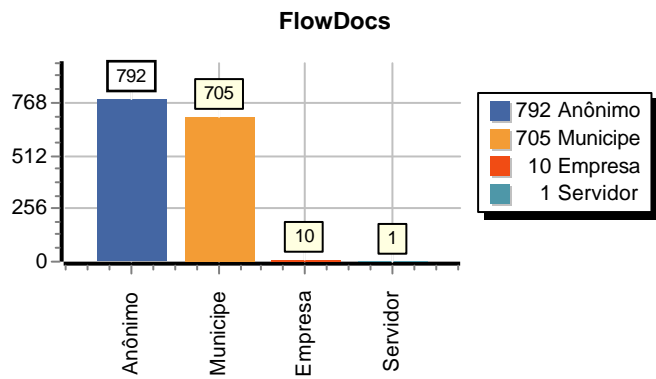
# CANAIS DE ENTRADA

De Janeiro de 2023 até Junho de 2023



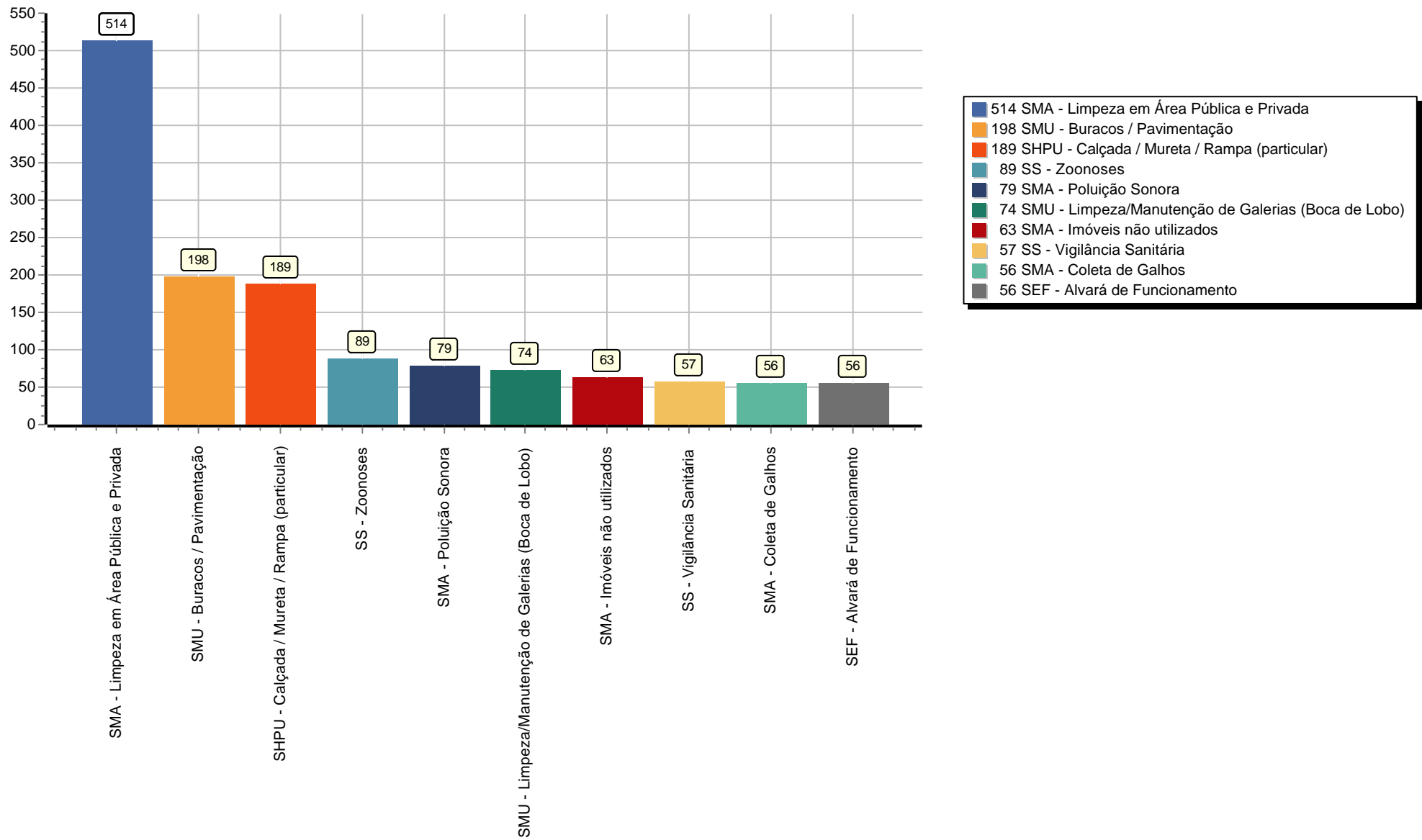
# TIPO DE MANIFESTANTES POR CANAIS DE ENTRADA

De Janeiro de 2023 até Junho de 2023



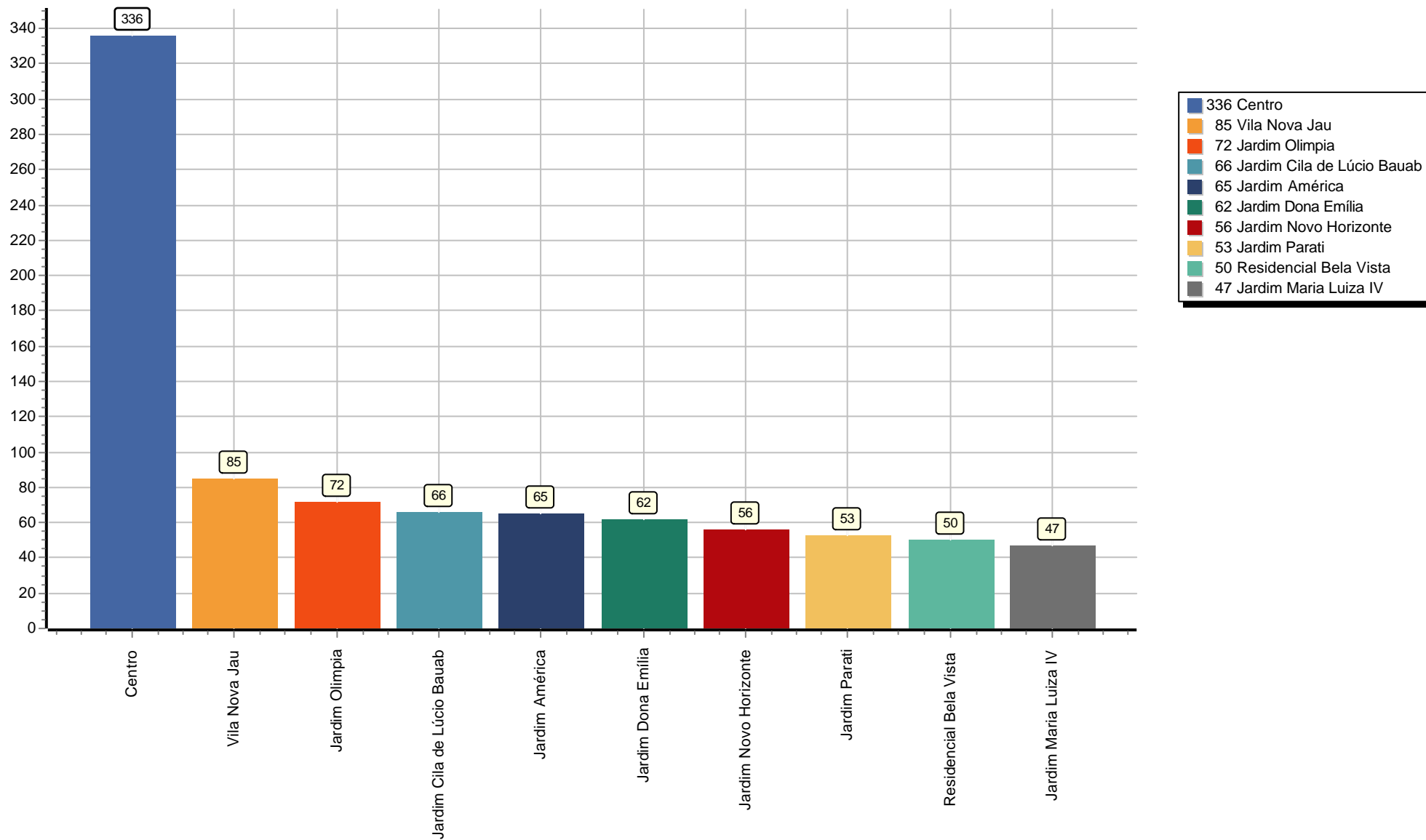
## SERVIÇOS MAIS SOLICITADOS

De Janeiro de 2023 até Junho de 2023



# BAIROS

De Janeiro de 2023 até Junho de 2023



## BAIRROS

De Janeiro de 2023 até Junho de 2023

CENTRO	336
Vila Nova Jau	85
Jardim Olimpia	72
Jardim Cila de Lúcio Bauab	66
Jardim América	65
Jardim Dona Emília	62
Jardim Novo Horizonte	56
Jardim Parati	53
Jardim Bela Vista	50
Jardim Maria Luiza IV	47
Vila Netinho Prado	46
Jardim Pedro Ometto	45
Jardim Jorge Atalla	43
Jardim das Paineiras	34
Jardim Orlando Chesini Ometto	32
Jardim Santa Rosa	31
Jardim Padre Augusto Sani	31
Chácara Flora	31
Vila Industrial	31
Chácara Ferreira Dias	29
Jardim Itamarati	27
Jardim João Ballan II	26
Jardim Doutor Roberto Pacheco	26
Chácara Bela Vista	25
Jardim Estádio	24
Jardim Alvorada	24
Chácara Braz Miraglia	24
Vila Nova	23
Vila Assis	23
Jardim Sanzovo	22
Jardim Vila Maria	22
Jardim Maria Cibele	22
Jardim São Crispim	22
Jardim Ferreira Dias	22
Vila Sampaio Bueno	22
Conjunto Residencial Bernardi	20
Jardim Juliana	19
Jardim Pires I	19
Vila Santa Terezinha	18
Vila Brasil	18
Jardim Antonina	17
Jardim Conde do Pinhal I	17
Jardim Sempre Verde	16
Jardim Pires de Campos	16

Residencial Frei Galvão	16
Jardim Santa Helena	15
Jardim Maria Luiza III	15
Jardim Carolina	14
Jardim São José	14
Jardim Continental	14
Jardim Santo Onofre	14
Loteamento Residencial Maria Isabel	14
Jardim Ana Carolina	13
Condomínio Residencial Campo Belo	13
Chácara Peccioli	13
Vila Vicente	13
Jardim Itatiaia	12
Jardim João Ballan	12
Jardim Maria Luiza II	12
Santo Antônio	12
1º Distrito Industrial	12
Jardim Campos Prado	11
Residencial Cidade alta	11
Vila XV de Novembro	11
Jardim Odete	10
Jardim Campos Prado II	10
Jardim Campo Belo	10
Distrito de Potunduva	10
Vila Maria Cristina	10
Jardim Rosa Branca	9
Jardim Suzana Ferraz	9
Jardim São Francisco	9
Jardim São Crispim II	9
Villagio Di Roma	9
Jardim Diamante	8
Jardim Alvorada II	8
Vila Santa Maria	8
Loteamento Industrial Quinta da Colina	8
Outros Municípios	8
Jardim Orlando Chesini Ometto II	7
Condomínio Residencial Altos da Cidade	7
Vila Santo Ivo	7
Vila Buscariolo	7
Jardim Regina	6
Jardim Brasília	6
Jardim São Caetano	6
Vila Hilst	6
Vila Nova Brasil	6
Vila Nossa Senhora de Fátima	6
Condomínio Flamboyant	6

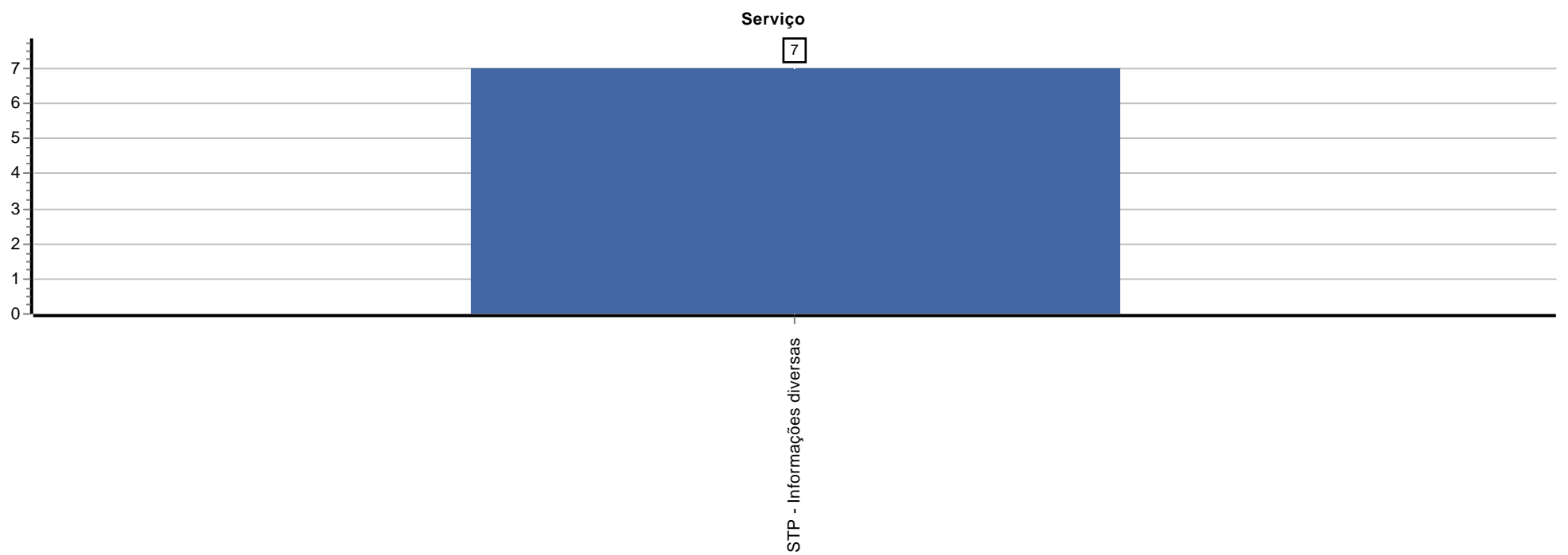
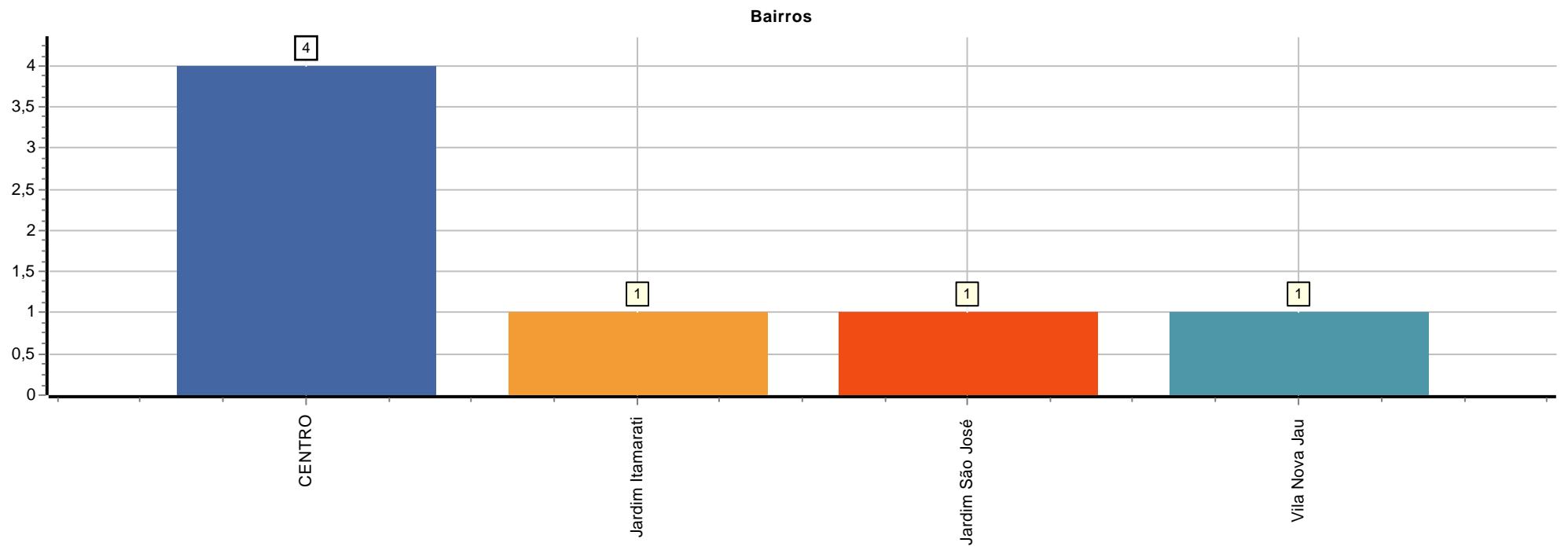
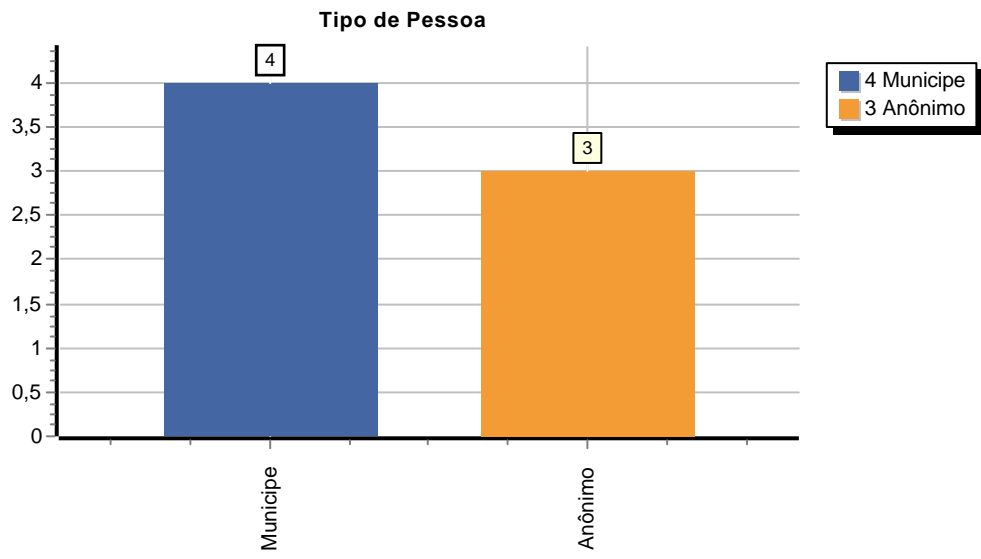
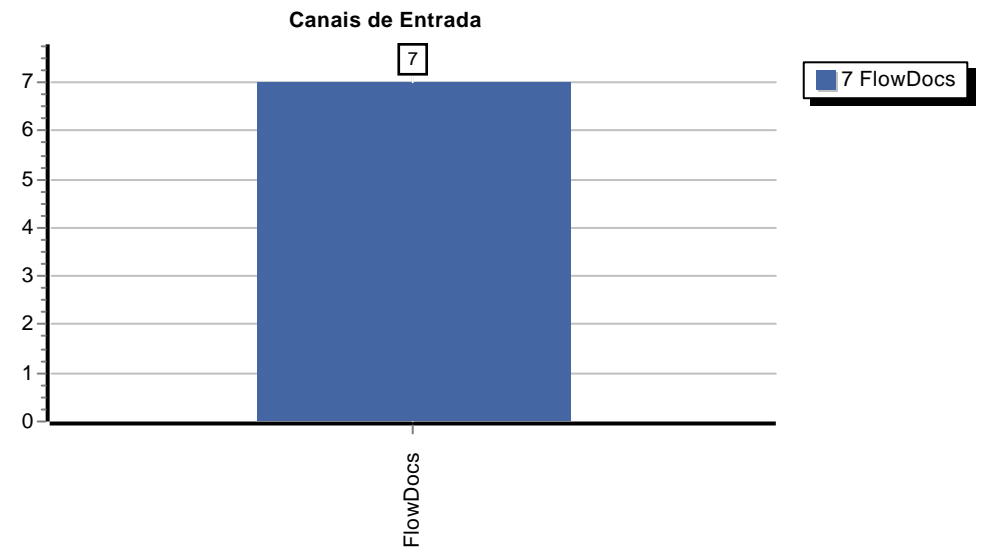
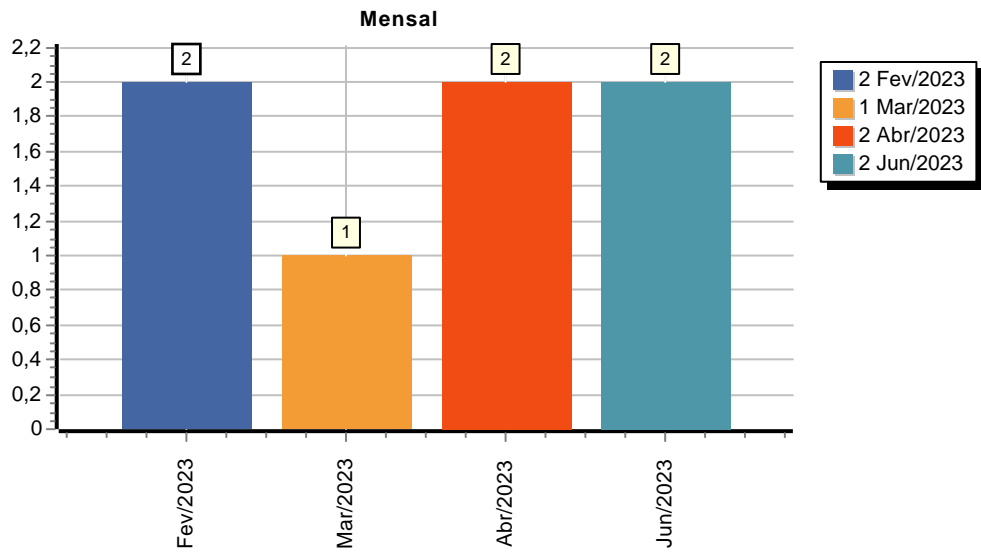


Jardim Dr. Luciano	5
Jardim Ameriquinha	5
Vila Carvalho	5
Jardim Santa Terezinha	5
Vila Alves de Almeida	5
Vila São Judas Tadeu	5
Jardim Bernardi	4
Cidade Alta	4
Chácara Nunes	4
Vila Ribeiro	4
Vila Paulista	4
Jardim Maria Luiza	3
Jardim Chacara Auler	3
Jardim Chácara Flora	3
Jardim Conde do Pinhal II	3
Residencial José Primo Grizzo	3
Residencial Pedro Julian (Potunduva)	3
Chácara Doutor Lopes	3
Condomínio Jardim Alvorada	3
Condomínio Residencial Luiz Agostini	3
1º Zona Industrial	3
Jardim Paulista	2
Jardim Paineiras	2
Jardim Ibirapuera	2
Jardim Santo Antonio	2
Jardim Dona Emília	2
Jardim Concha de Ouro	2
Jardim das Paineiras II	2
Jardim Olaria (Potunduva)	2
Jardim Orlando Chesini Ometto	2
Residencial Cônego Pedro	2
Chácara Canhos	2
Vila Real	2
Vila Nassif Name	2
Conjunto Habitacional dos Comercíarios I	2
Pouso Alegre de Baixo	2
Zona Rural	2
Bairro Rural da Ave Maria	1
Jardim Planalto	1
Jardim São José II	1
Jardim Geraldo Valentim	1
Parque Frei Galvão	1
Jardim Parque Ferreira Dias	1
Residencial Primo Grizzo	1
Residencial Márcio Soufen Redi	1
Distrito Empresarial Pref. Luiz Roberto Jabali	1

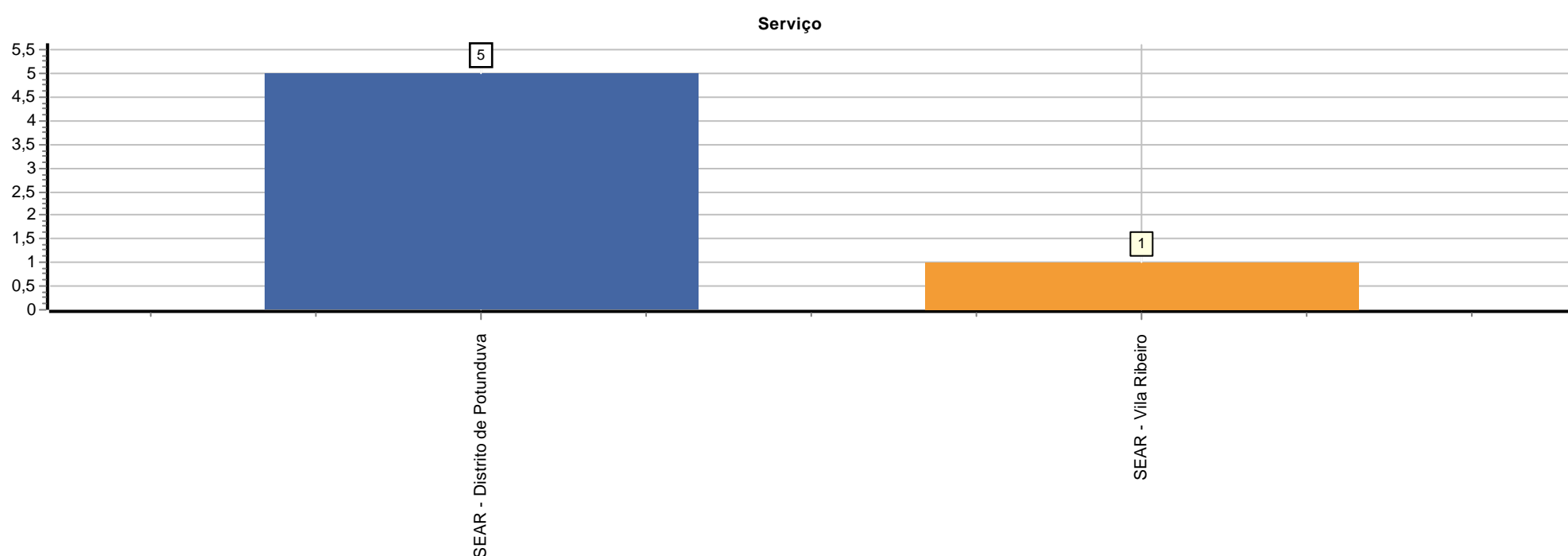
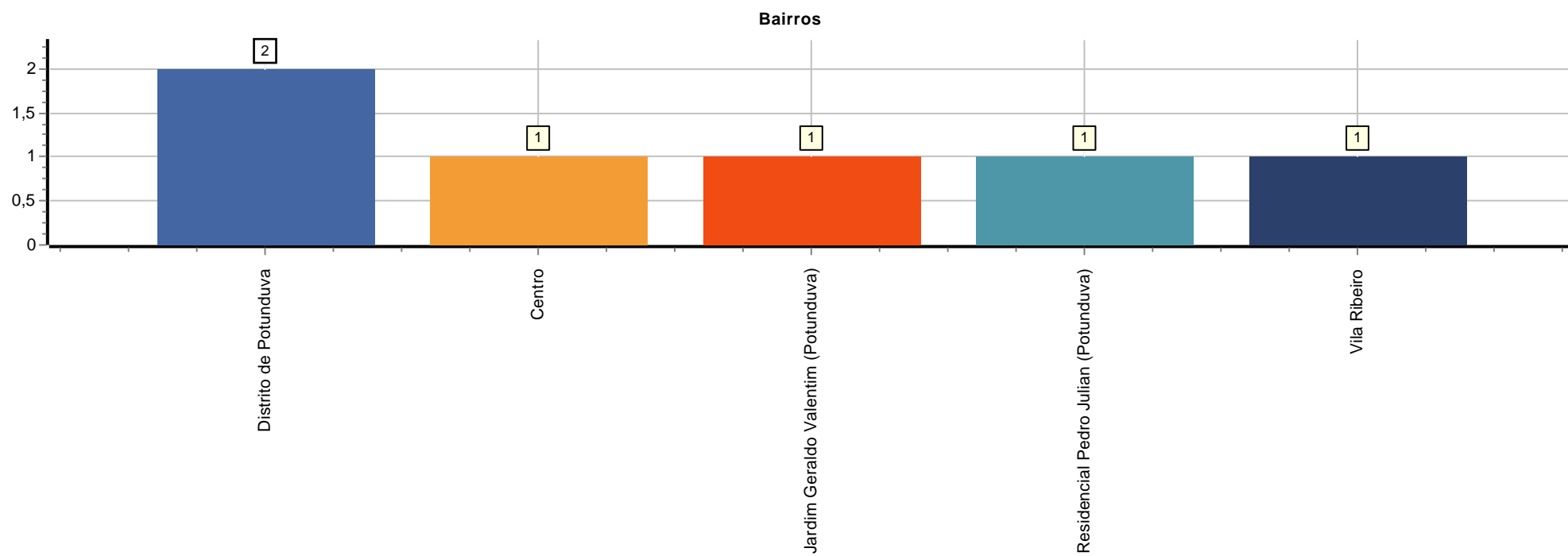
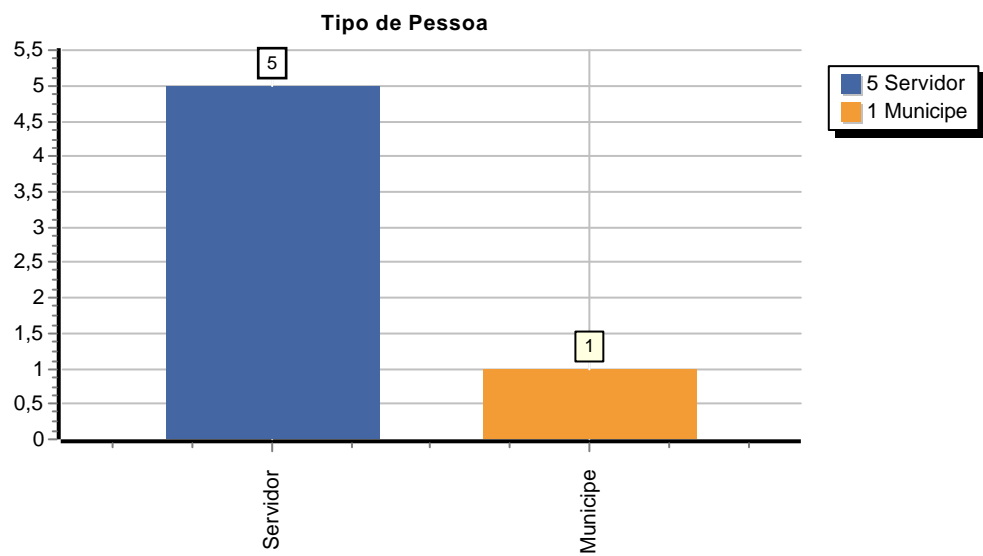
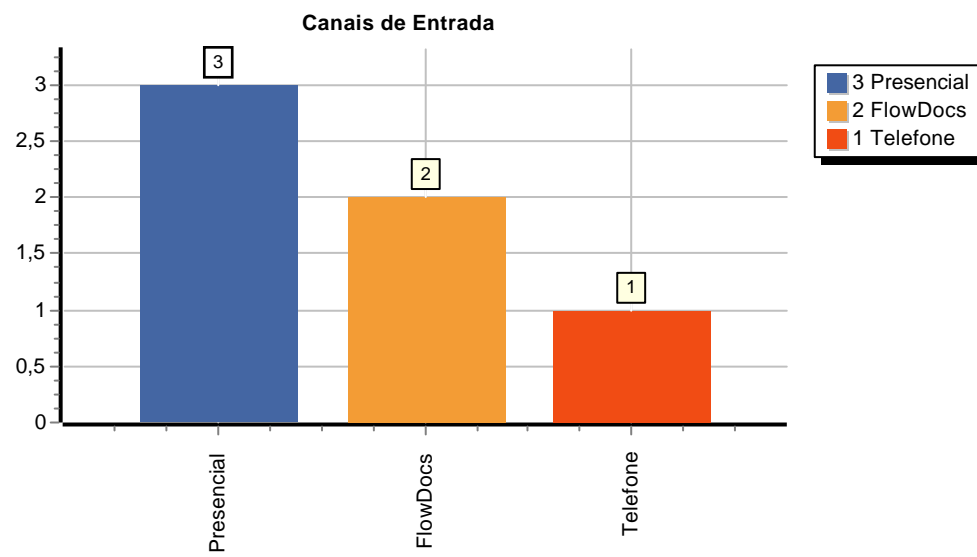
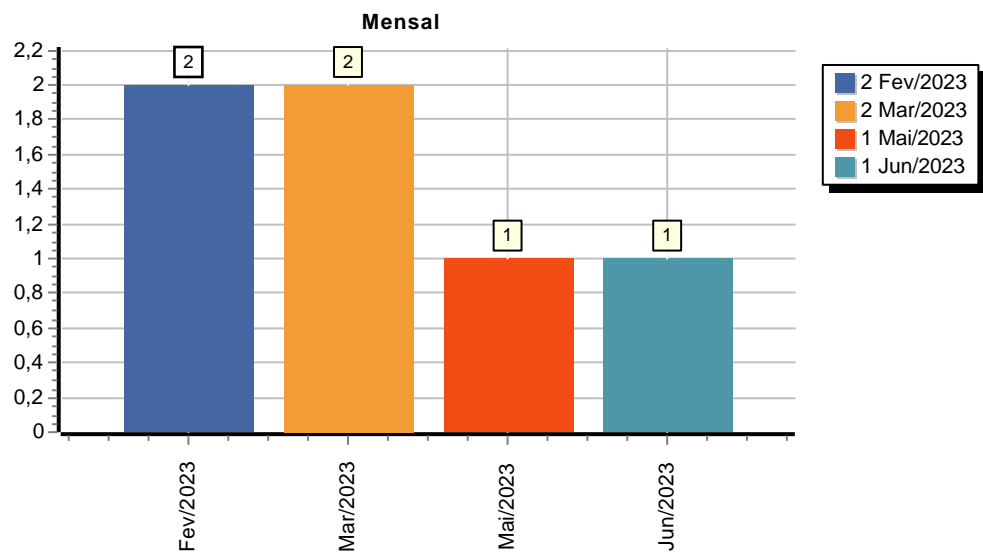
Vila Canhos	1
Vila Padre Nosso	1
Anhumas	1
Condomínio Residencial Bela Vista	1
Pouso Alegre	1
2º Zona Industrial	1
5º Zona Industrial	1
São Benedito	1
NÃO INFORMADO	1

# Ouvidoria Geral do Município

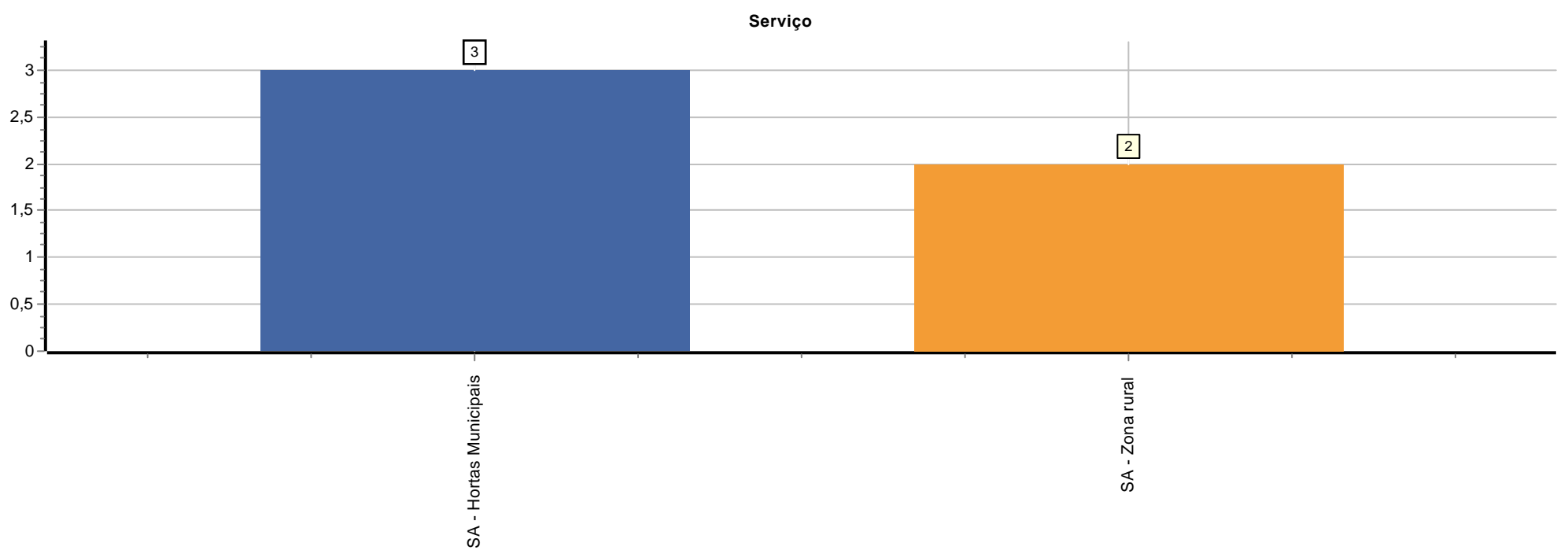
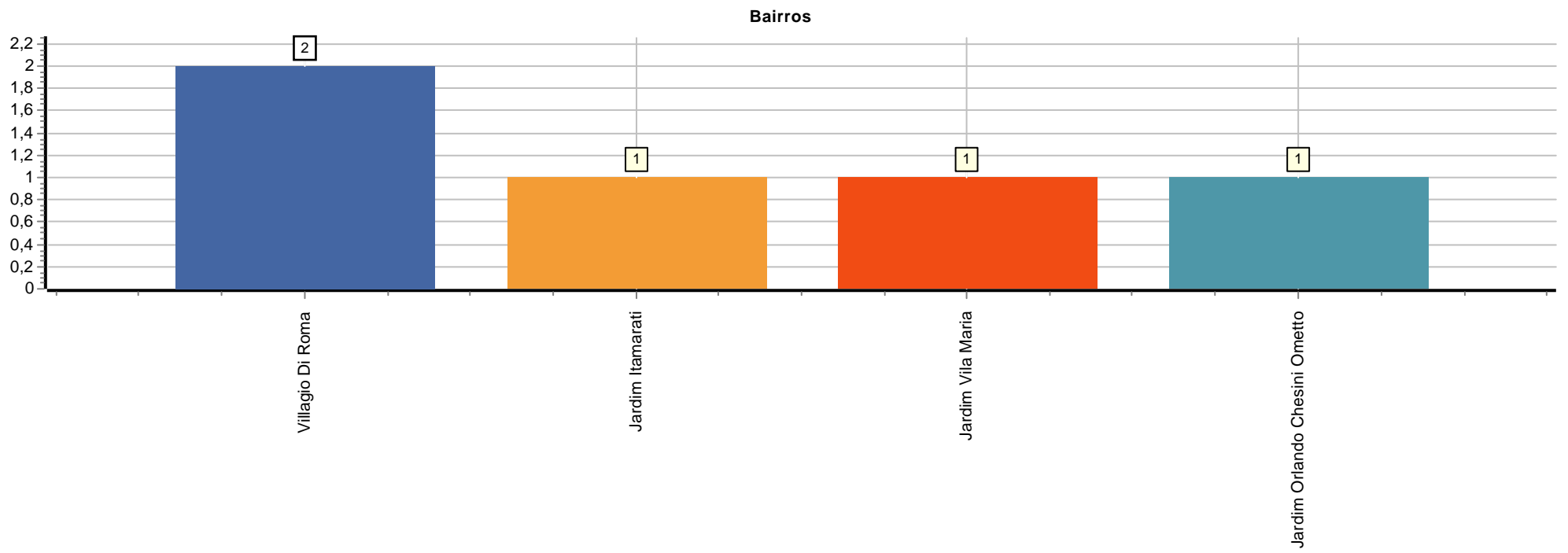
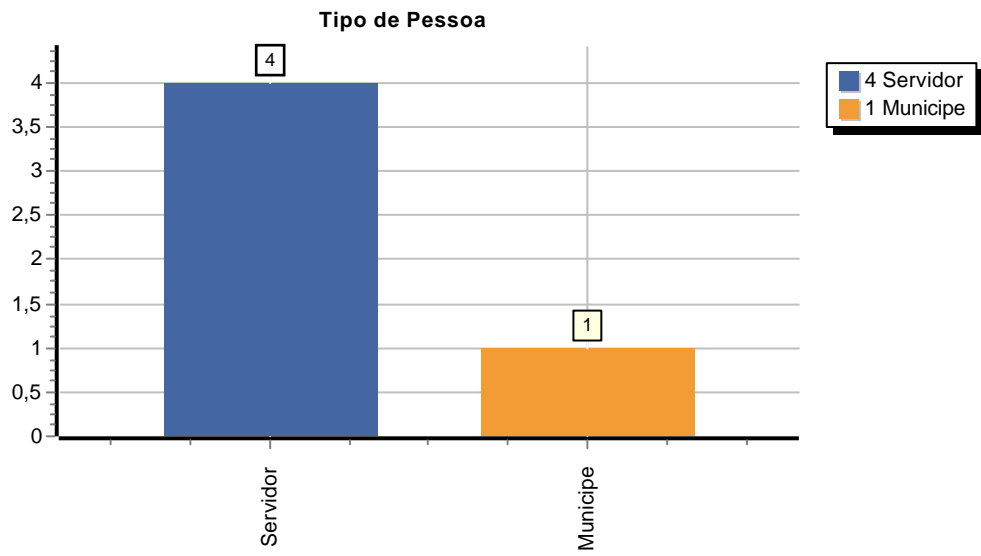
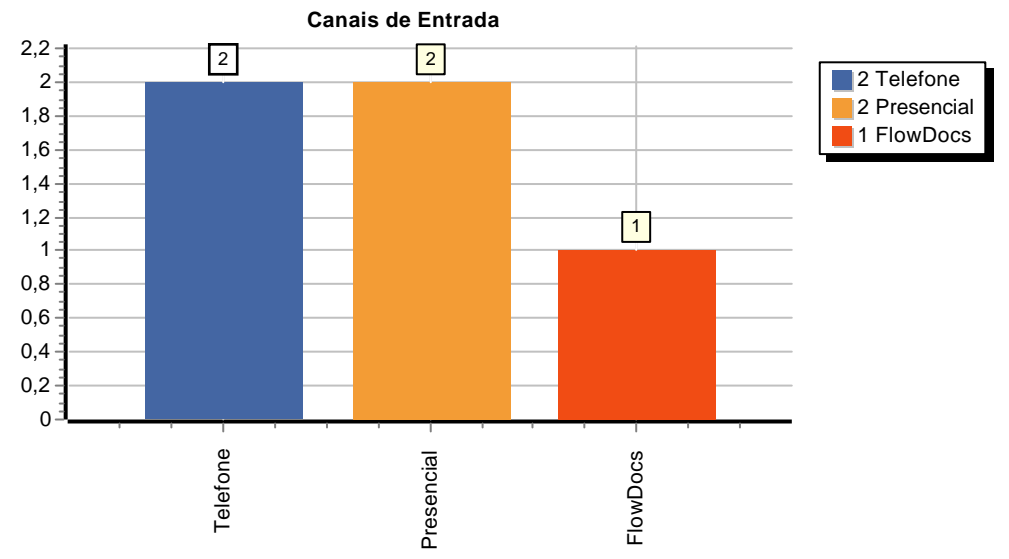
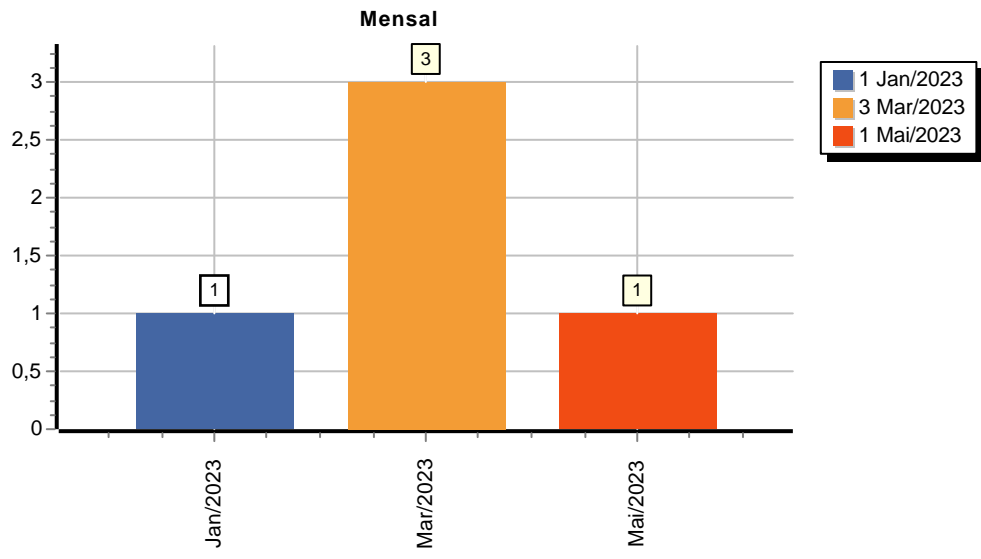
De Janeiro de 2023 até Junho de 2023



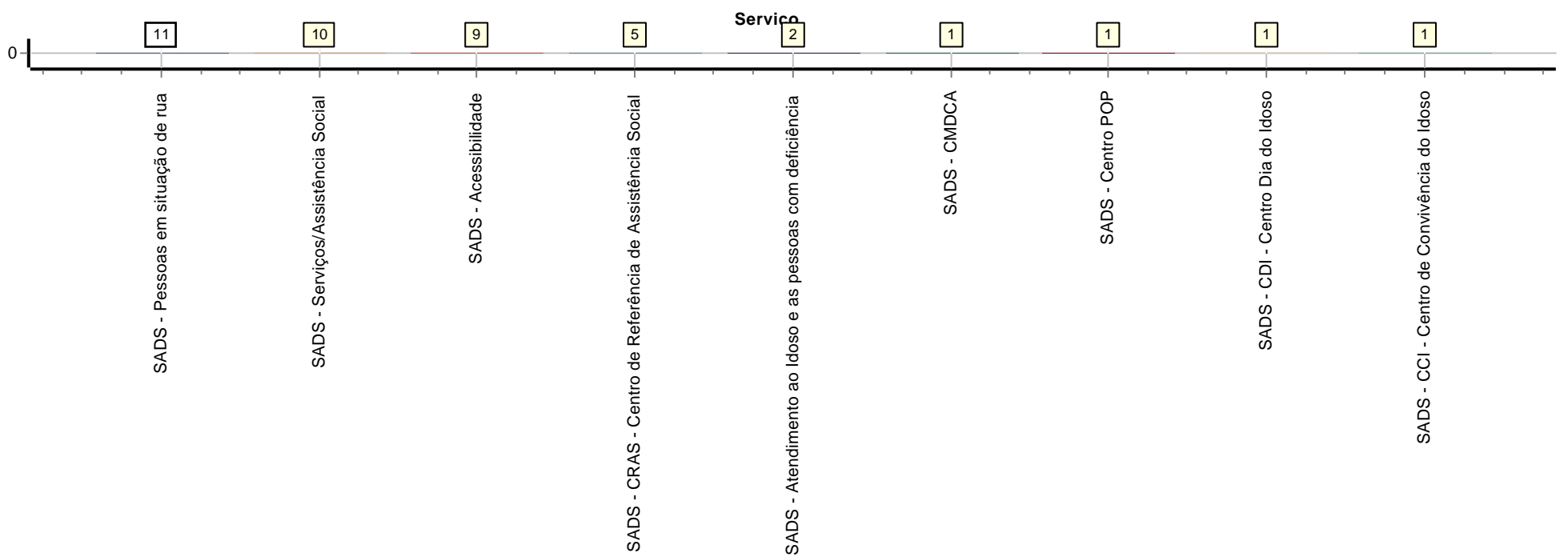
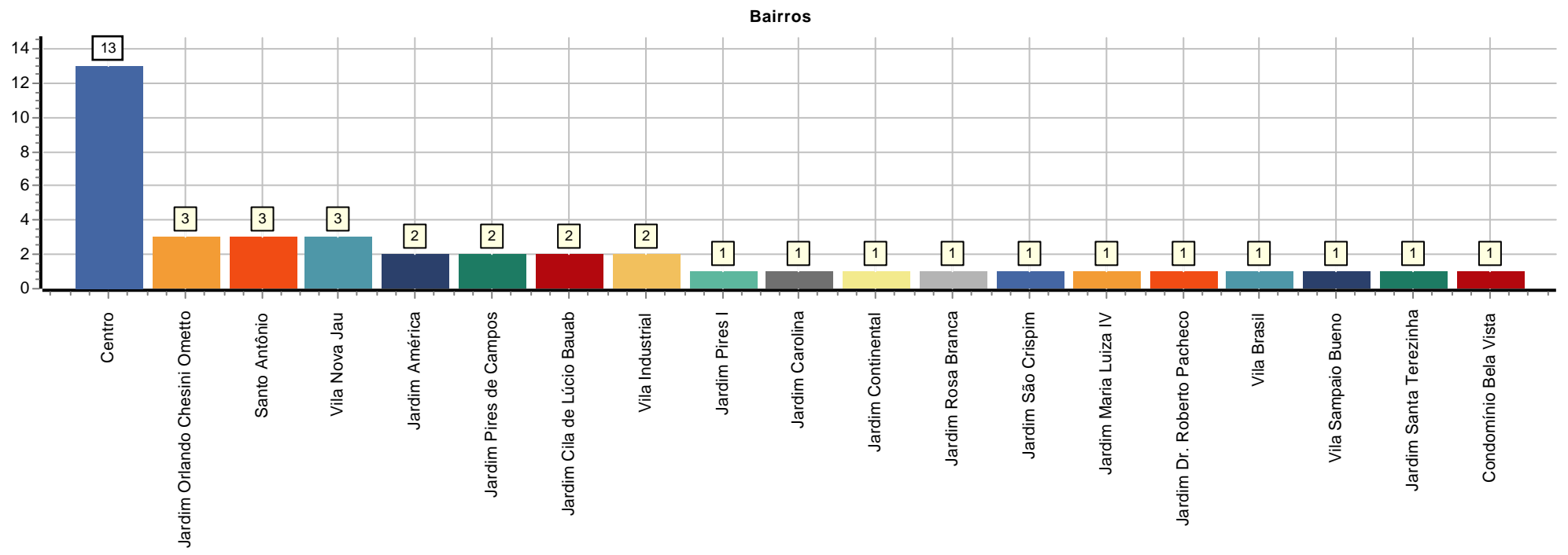
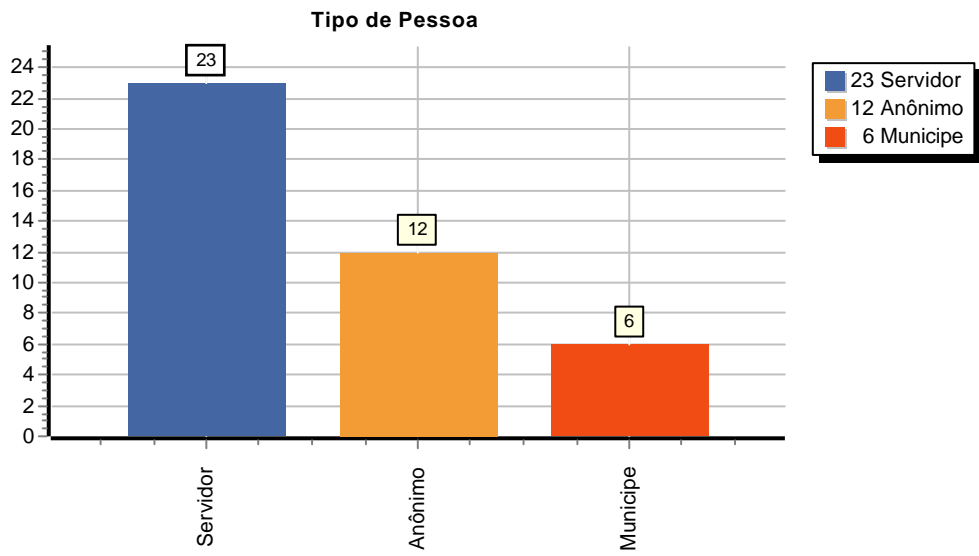
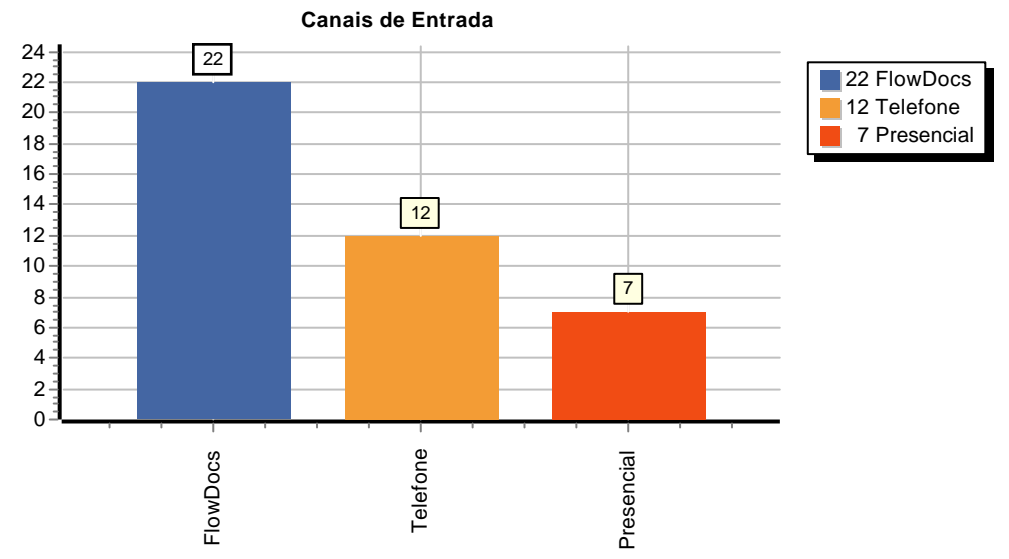
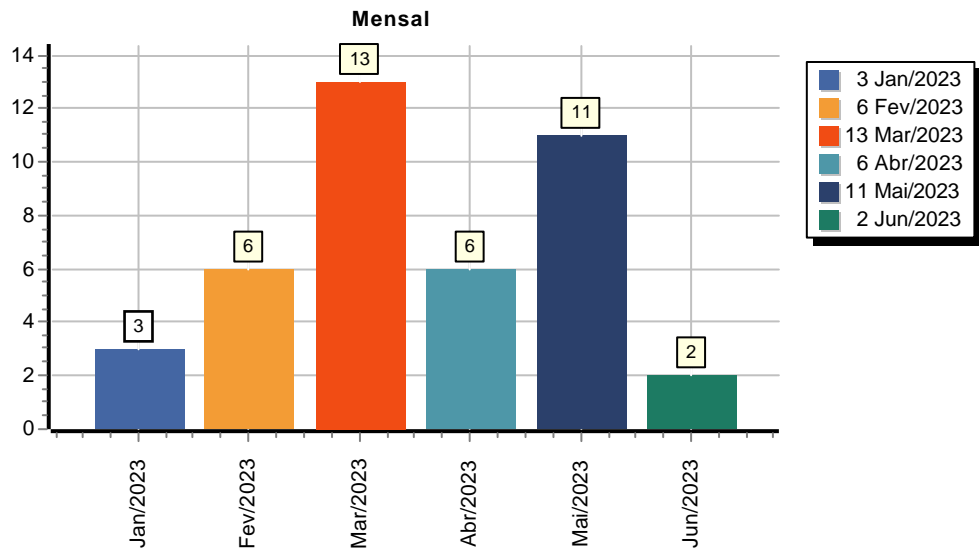
## Secretaria de Administrações Regionais De Janeiro de 2023 até Junho de 2023



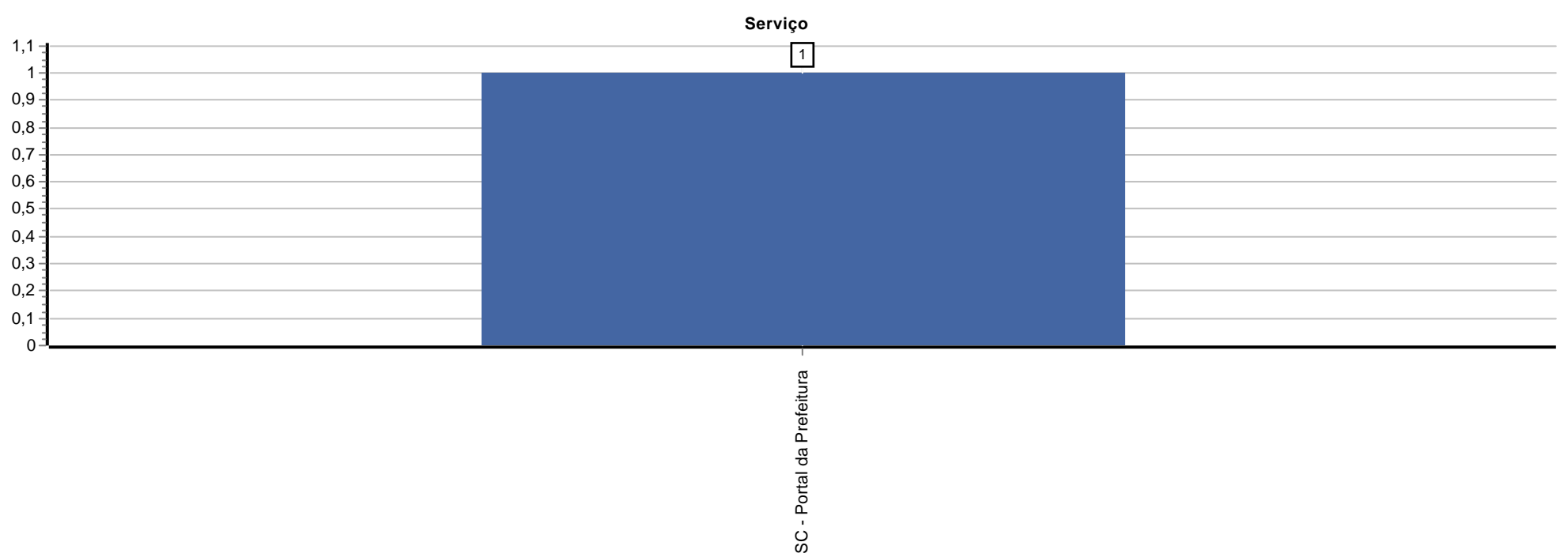
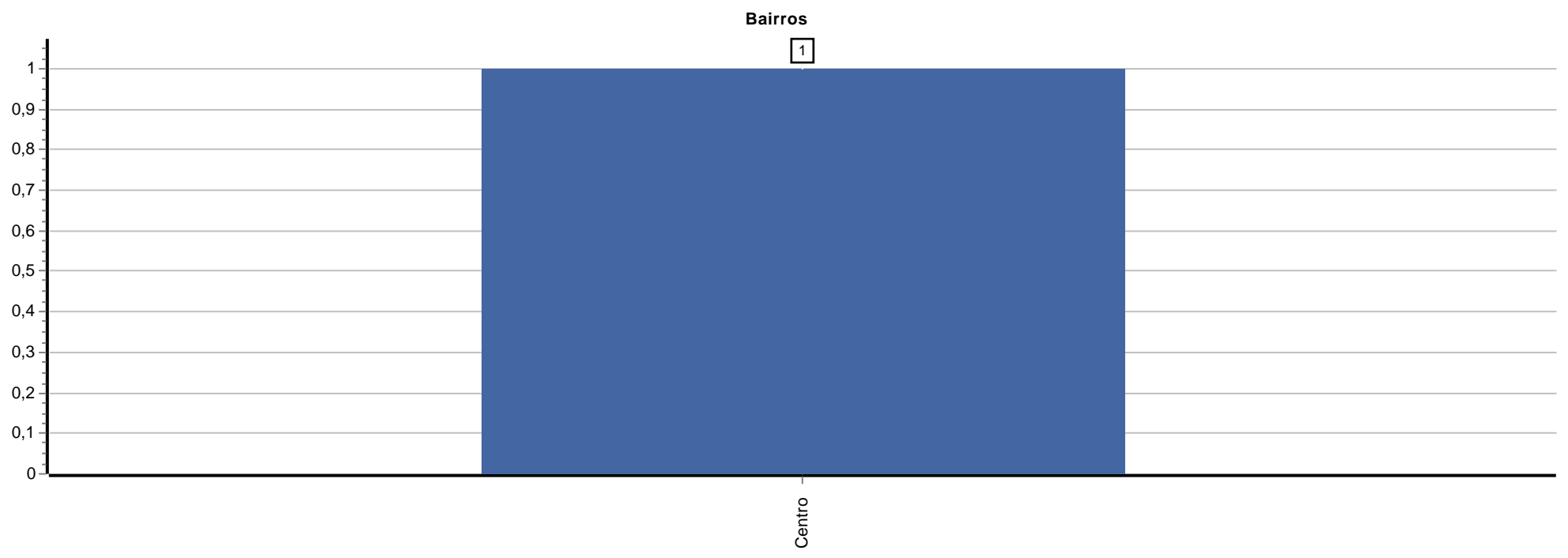
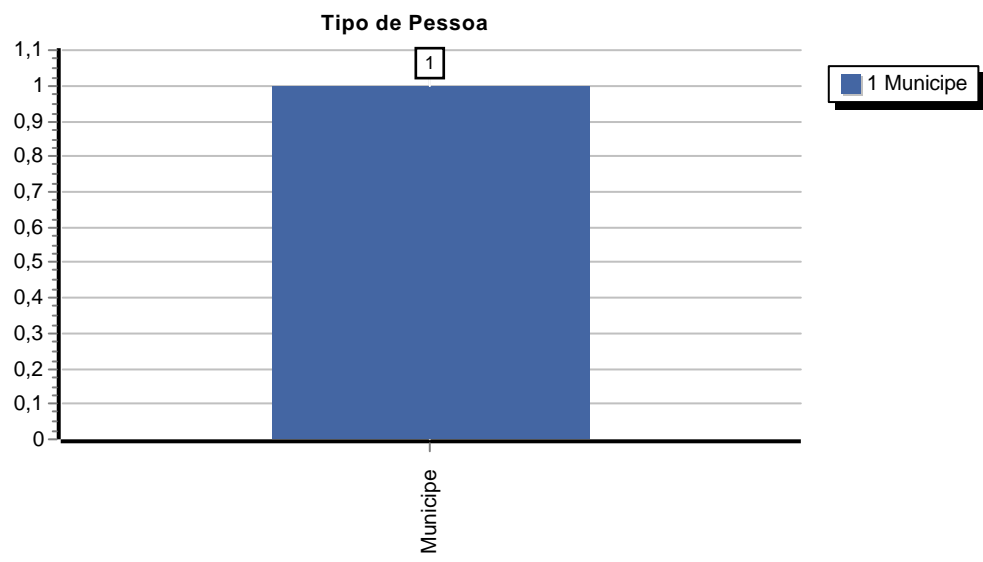
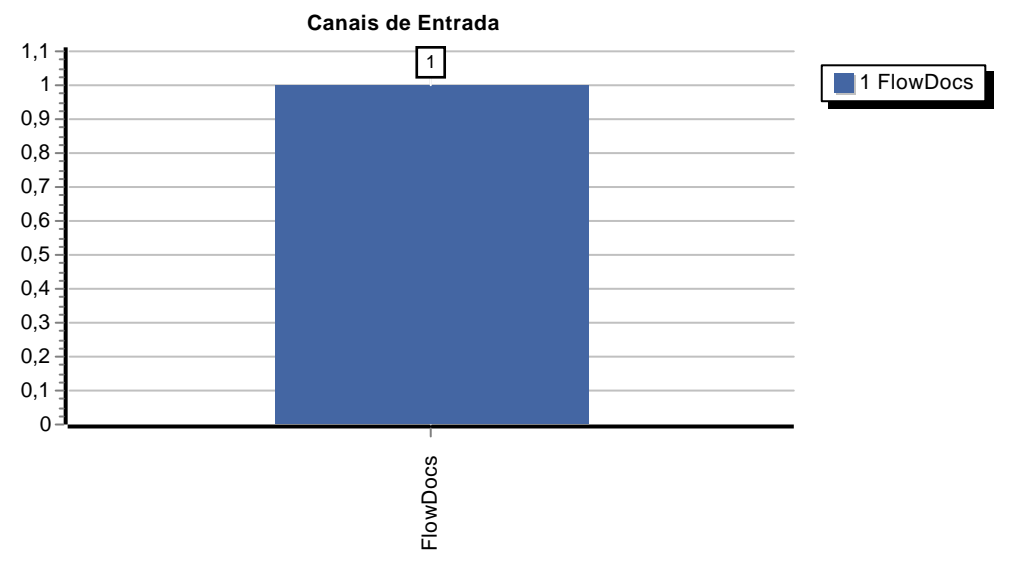
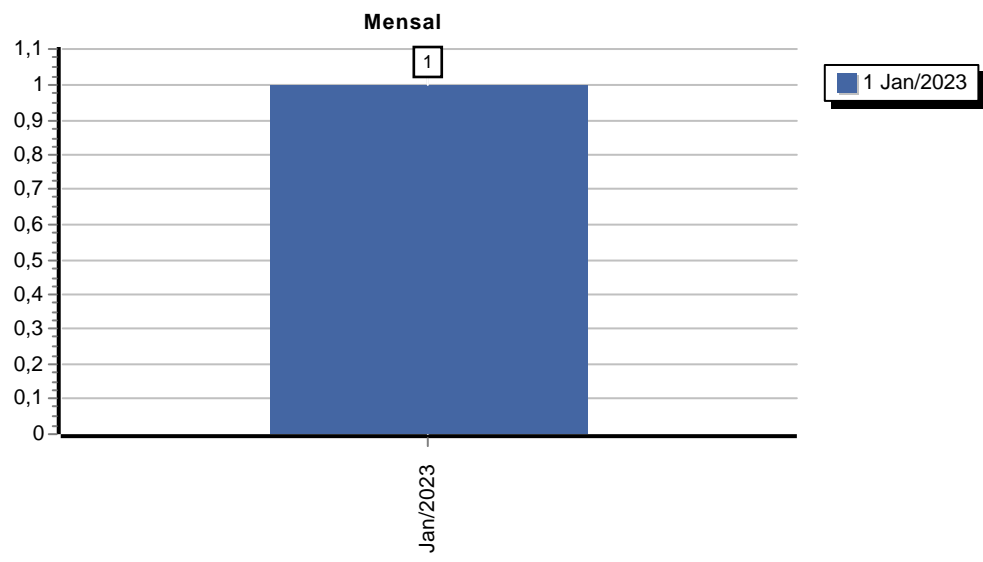
Secretaria de Agricultura  
De Janeiro de 2023 até Junho de 2023



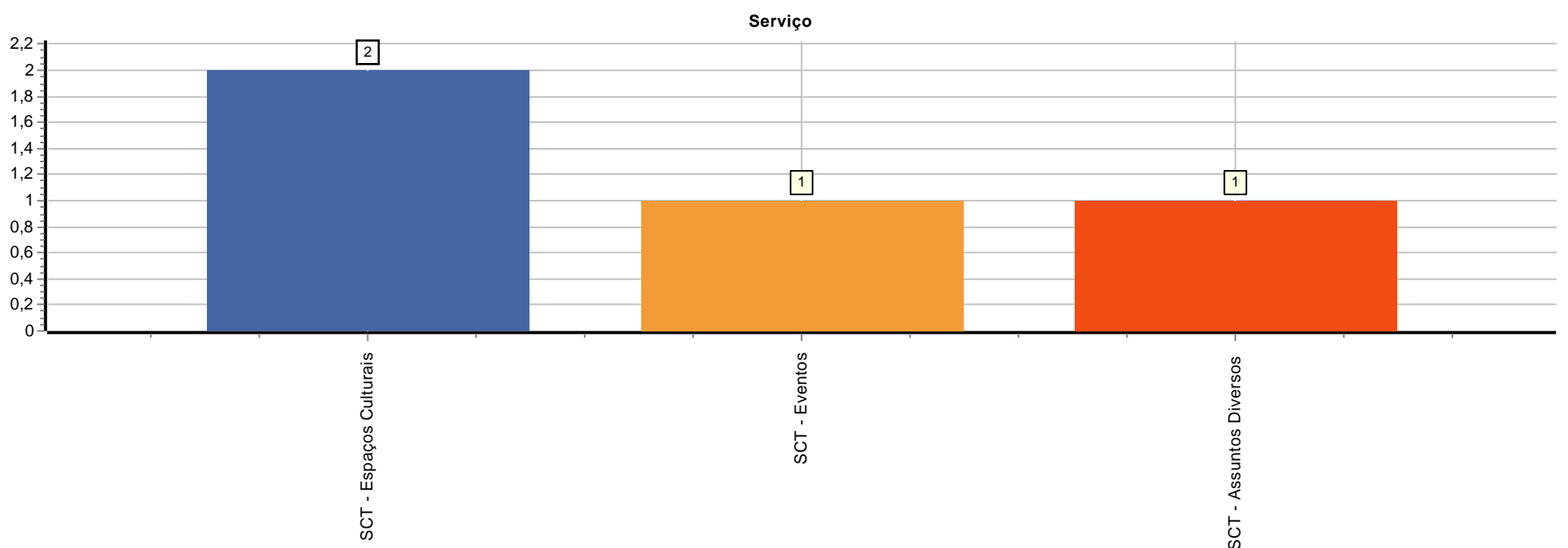
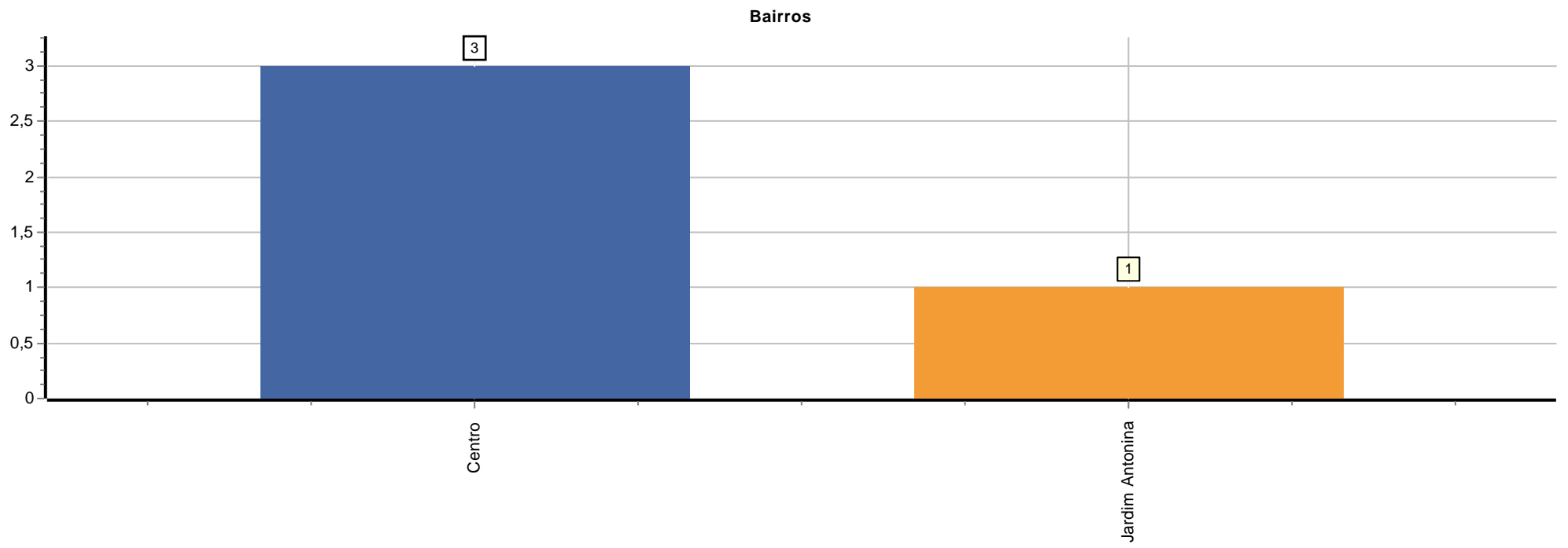
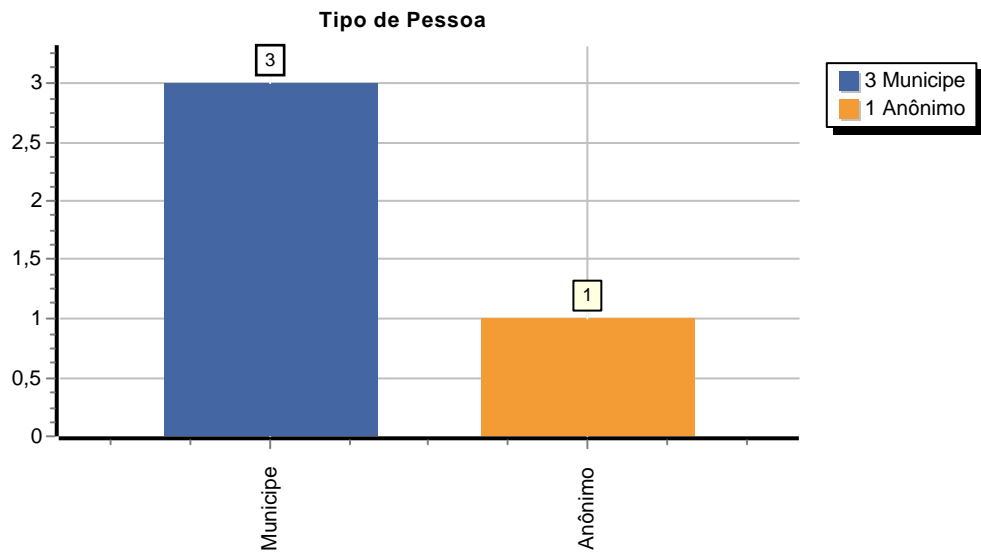
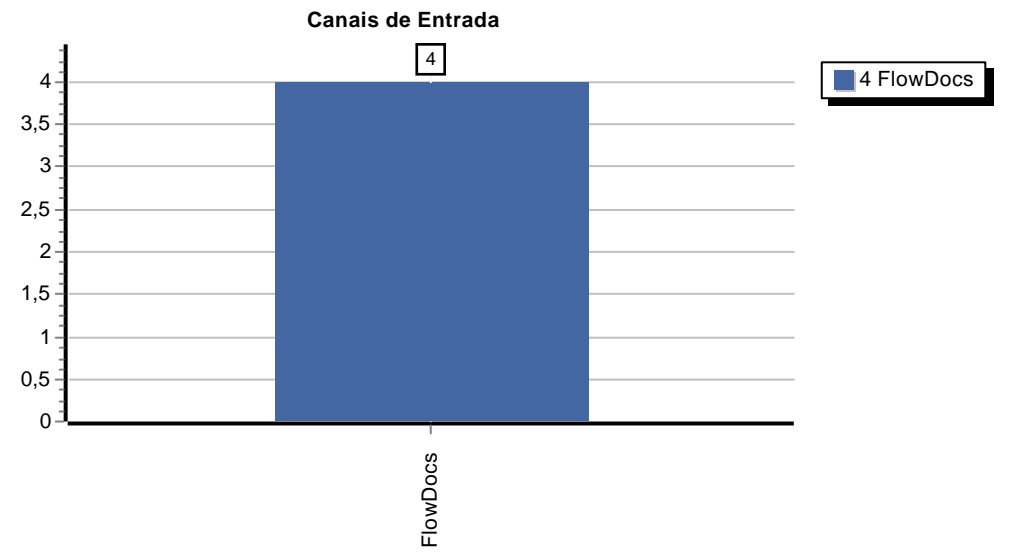
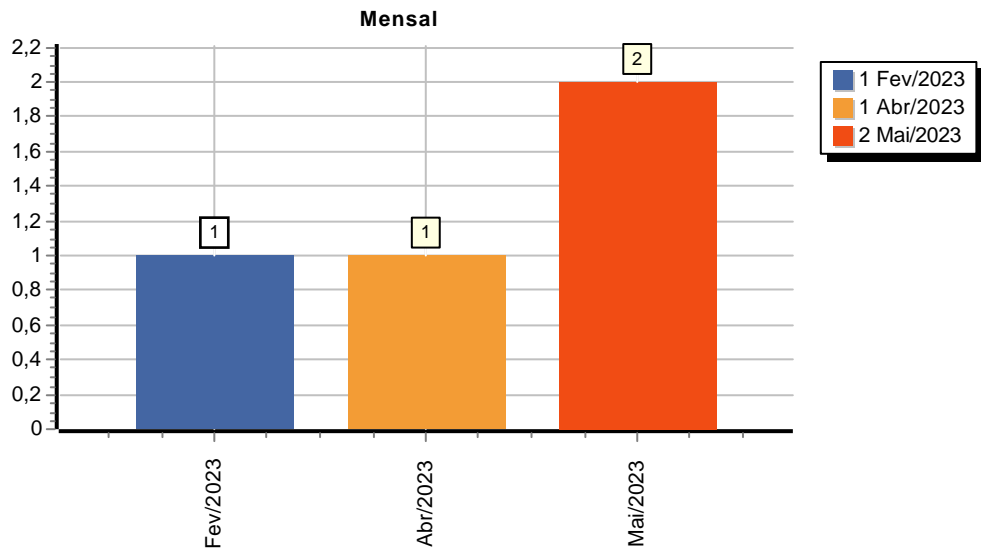
**Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social**  
De Janeiro de 2023 até Junho de 2023



Secretaria de Comunicação  
De Janeiro de 2023 até Junho de 2023

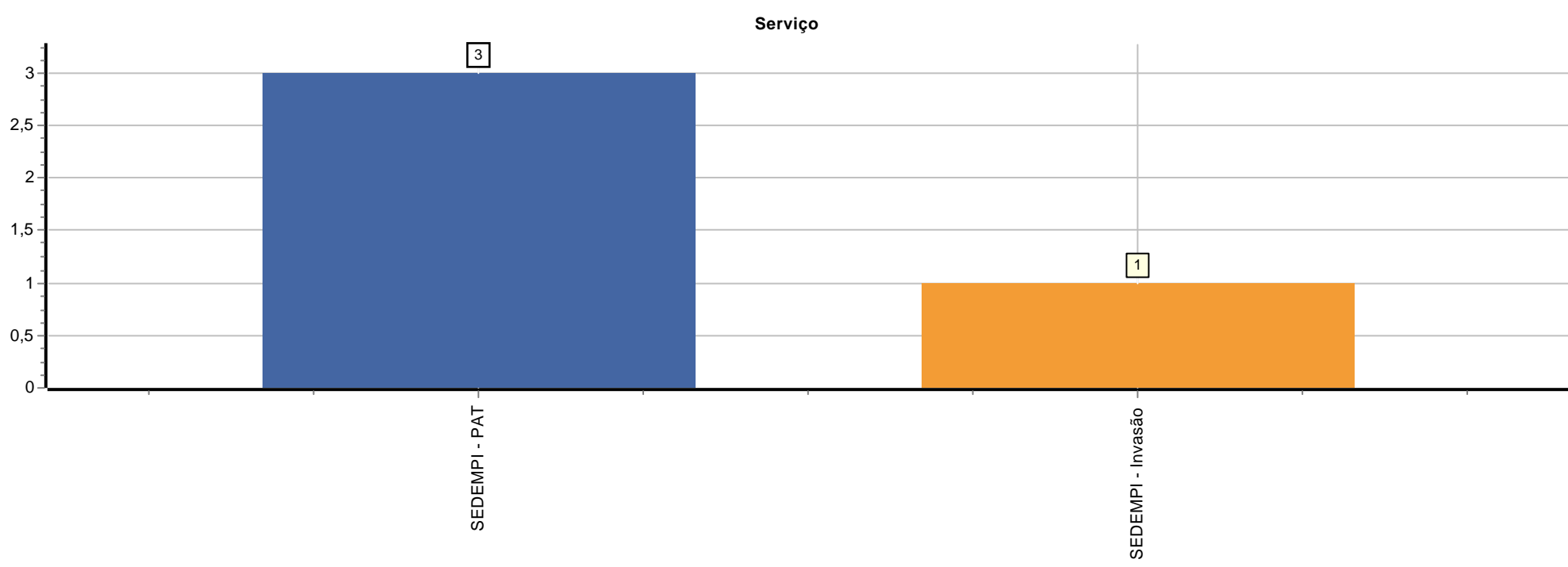
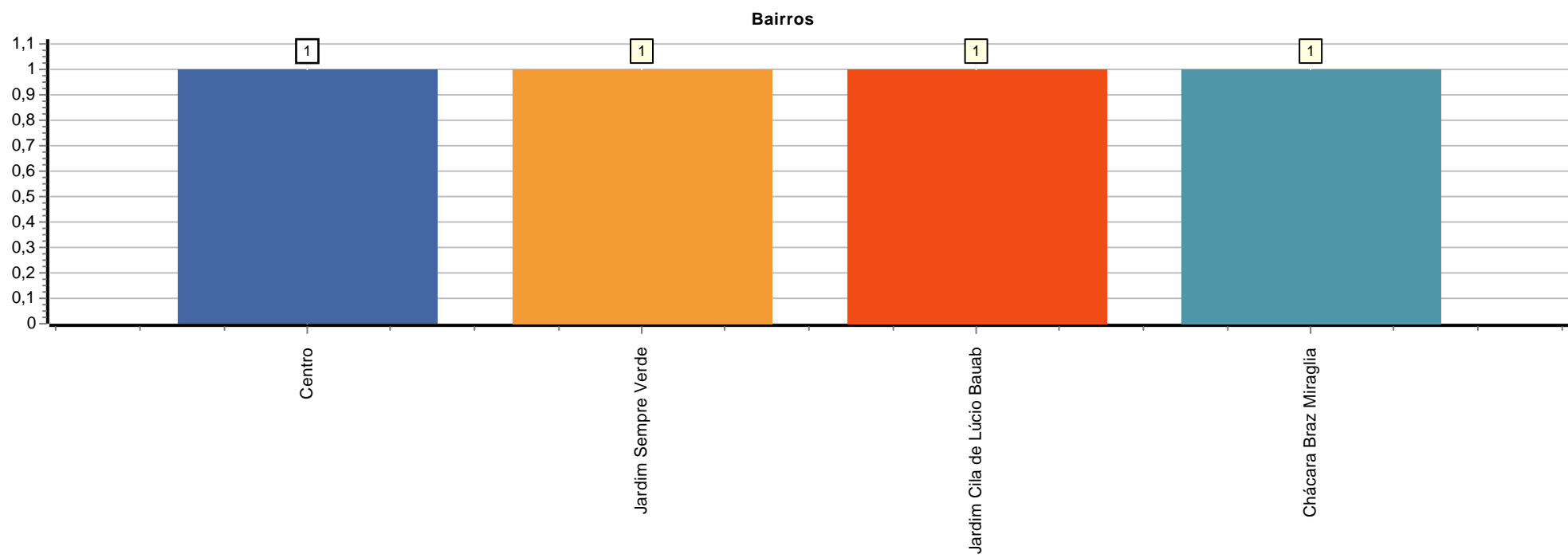
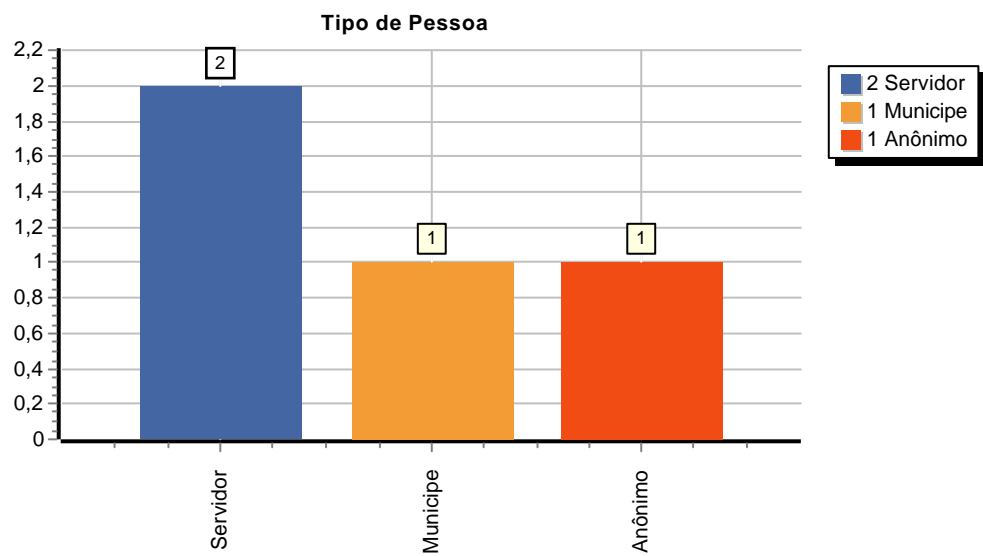
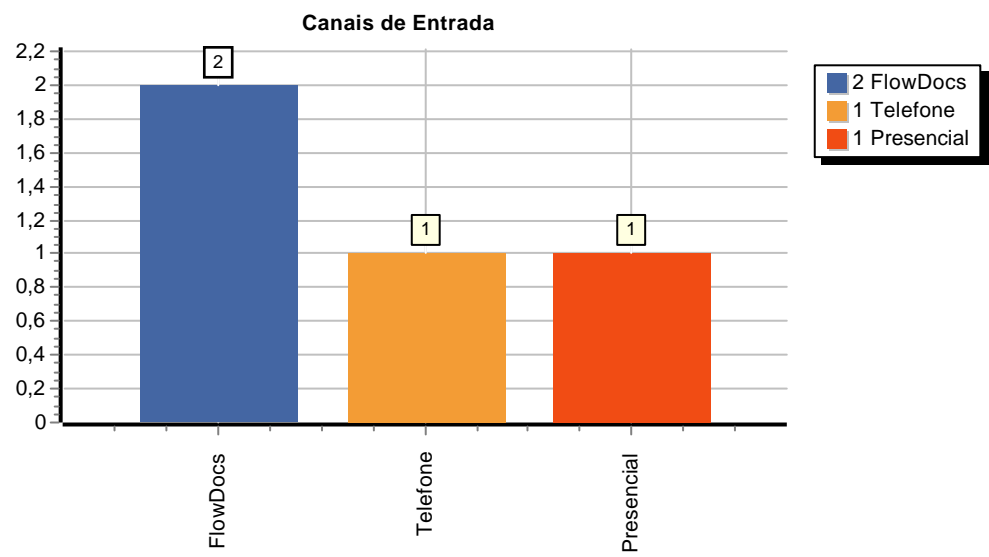
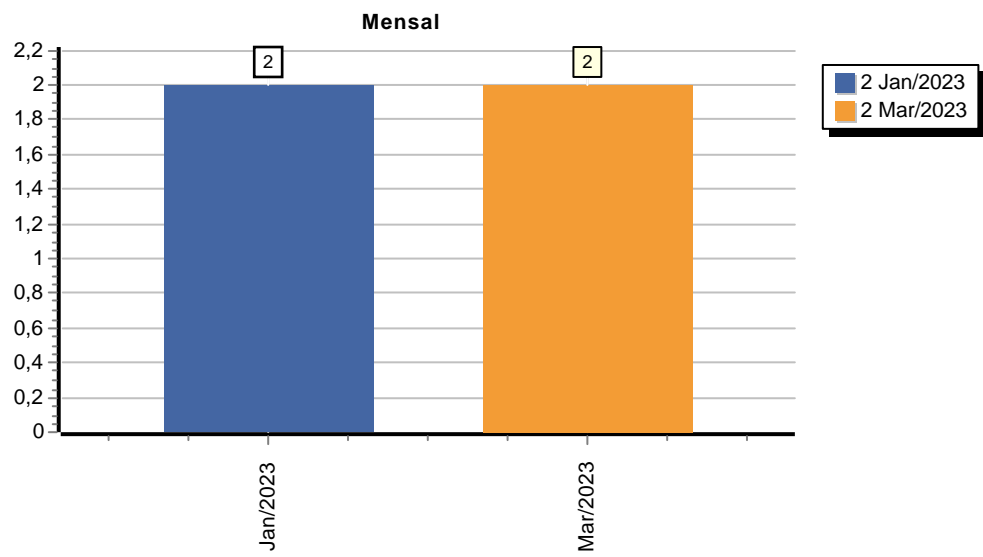


Secretaria de Cultura e Turismo  
De Janeiro de 2023 até Junho de 2023



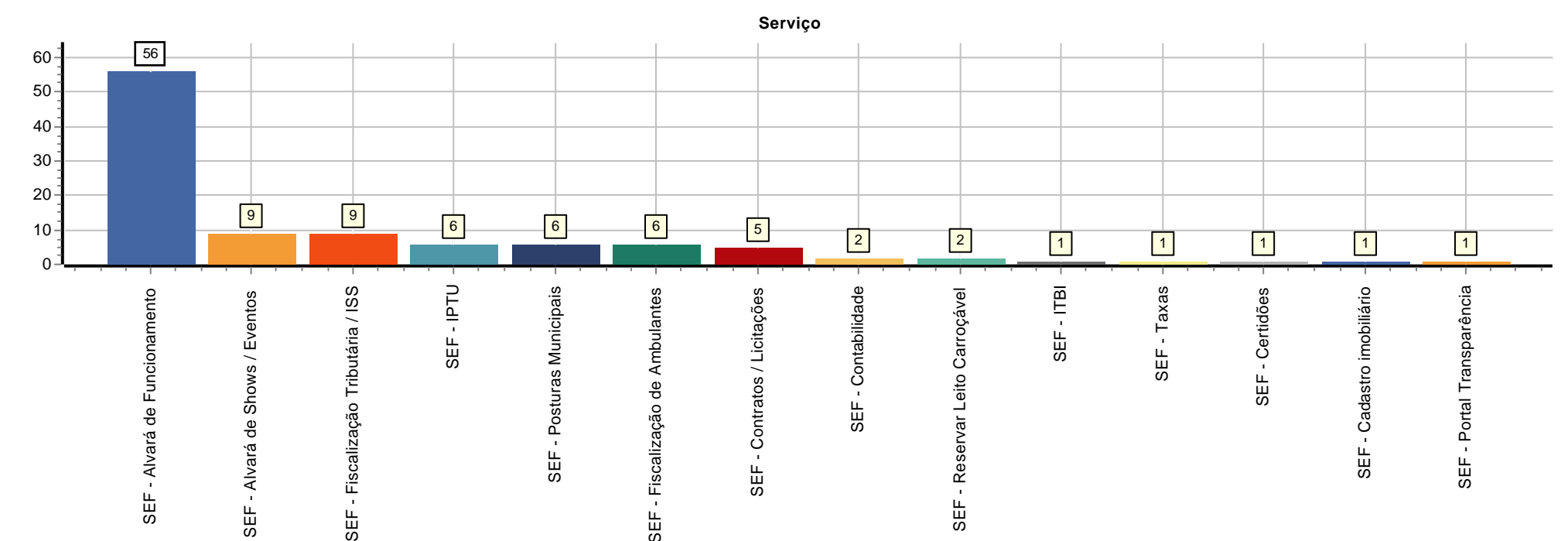
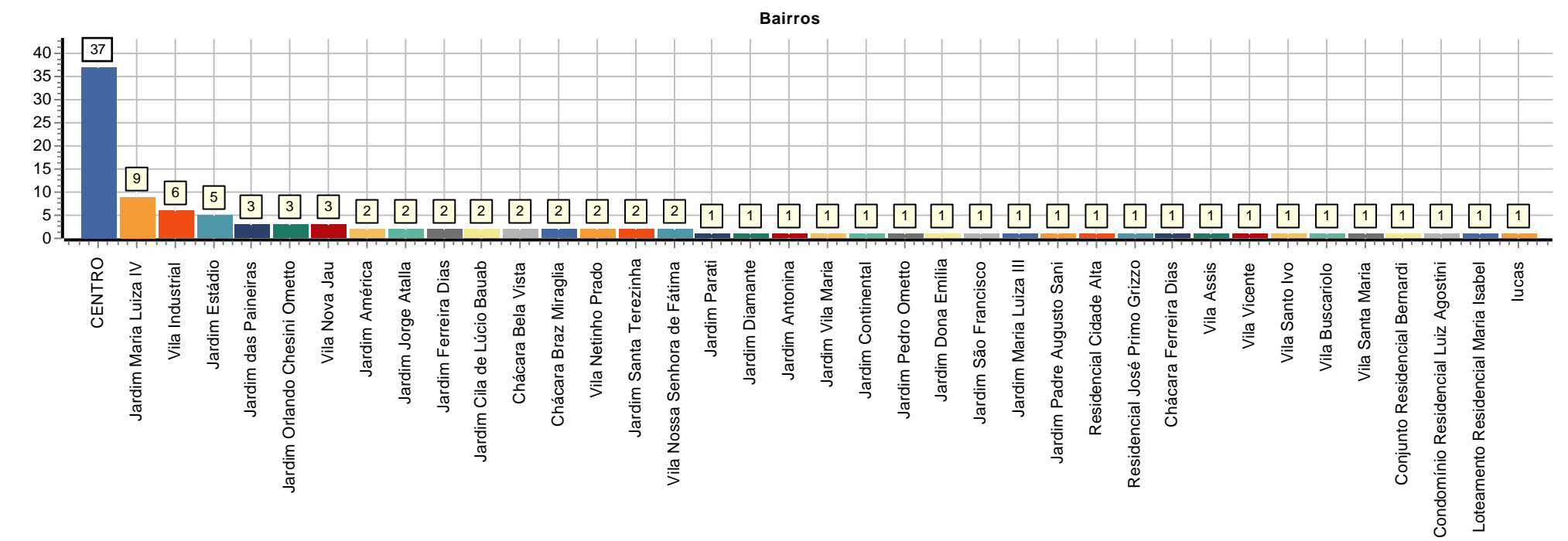
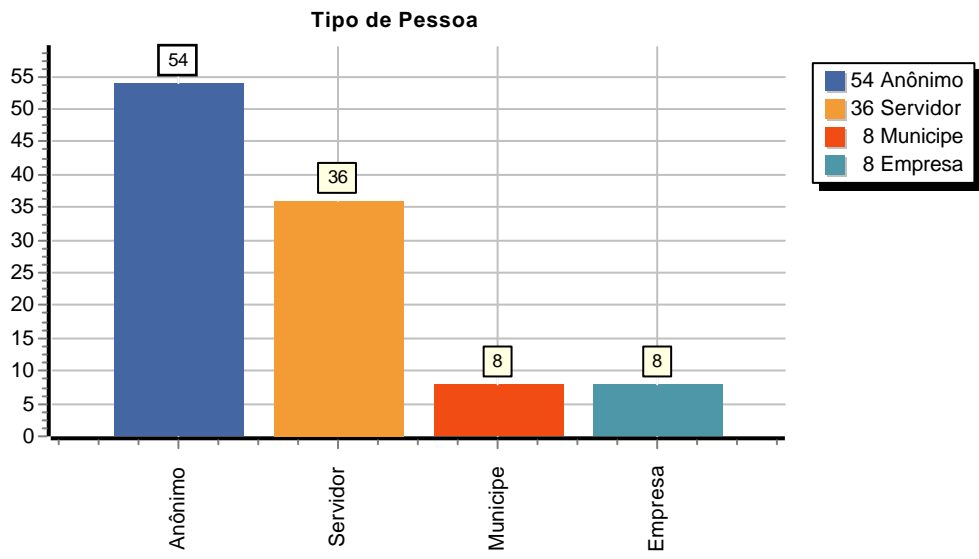
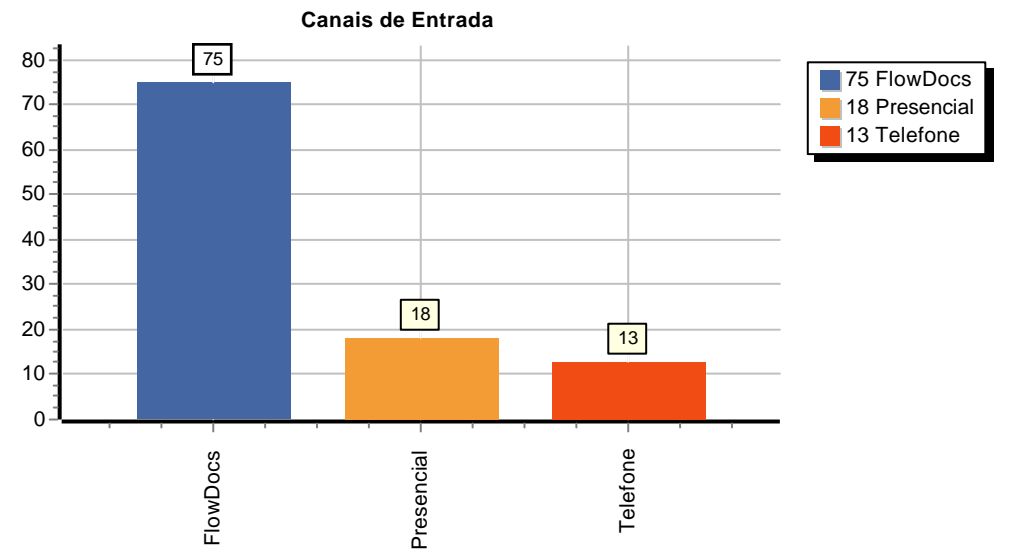
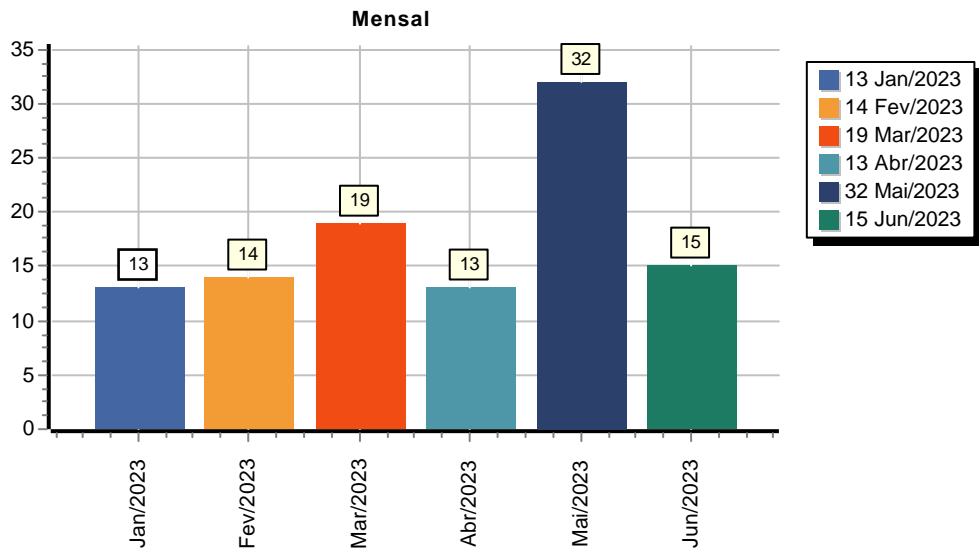


**Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Empreendedorismo e Inovação**  
De Janeiro de 2023 até Junho de 2023

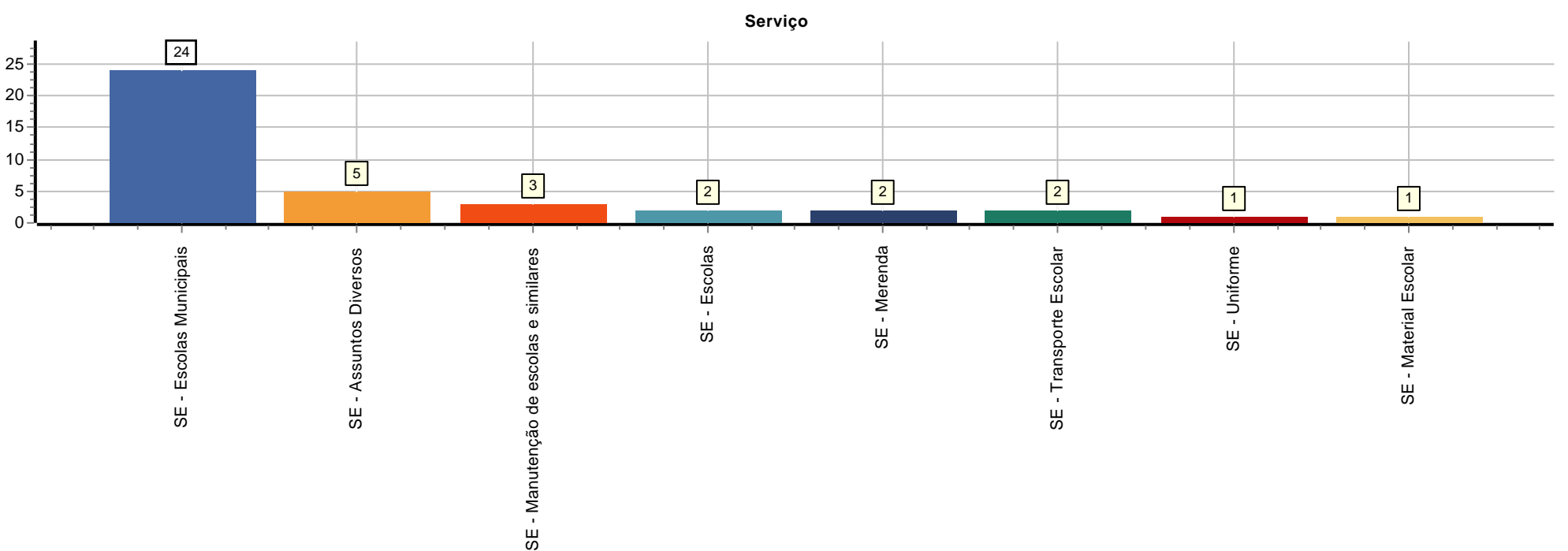
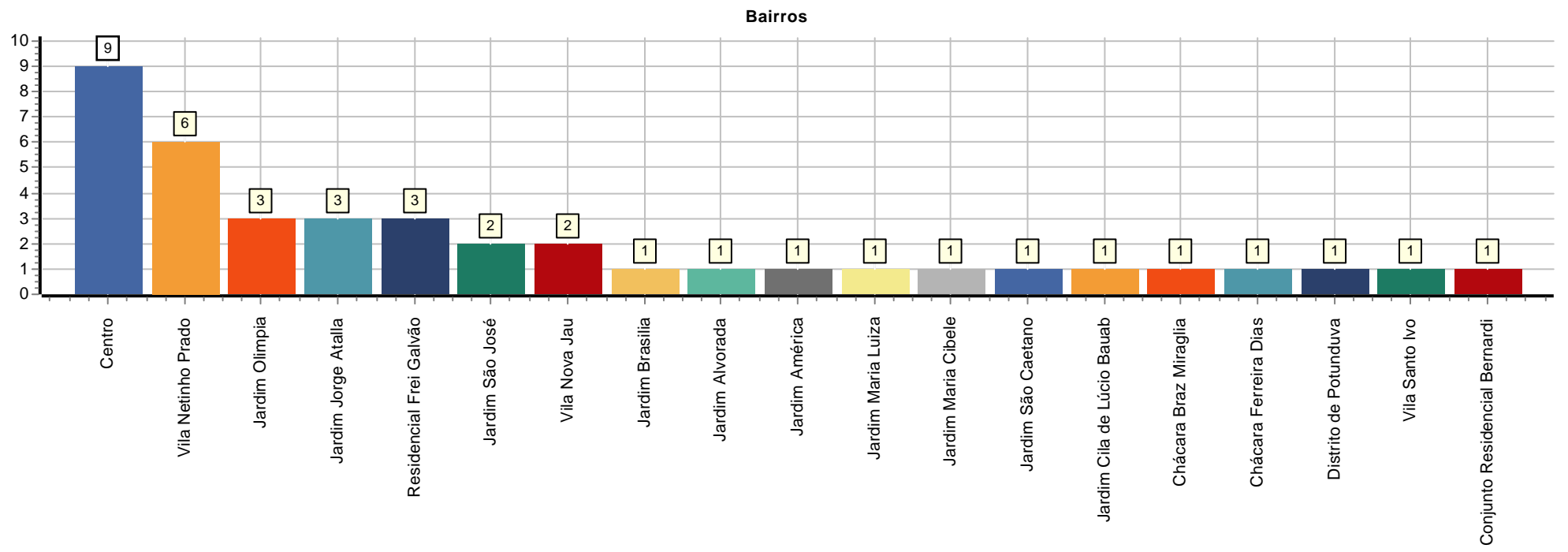
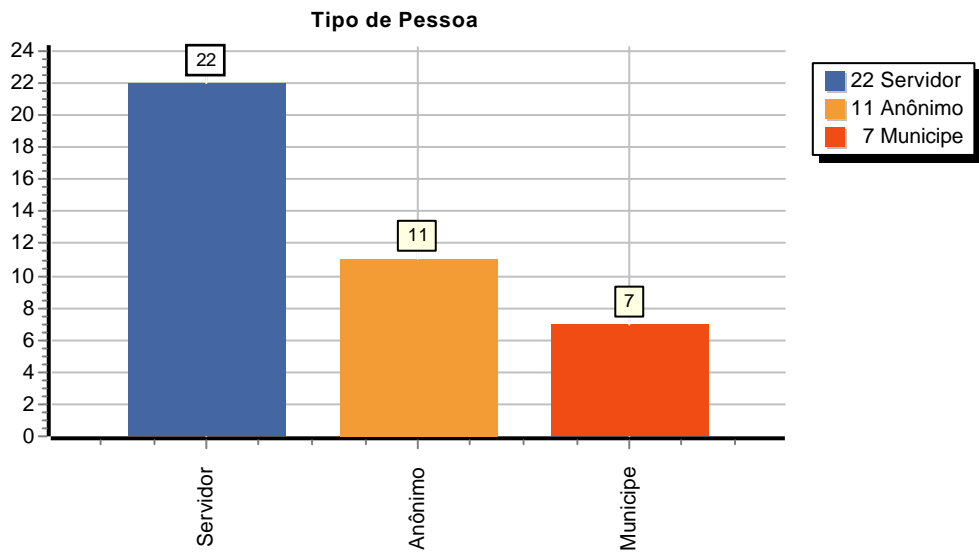
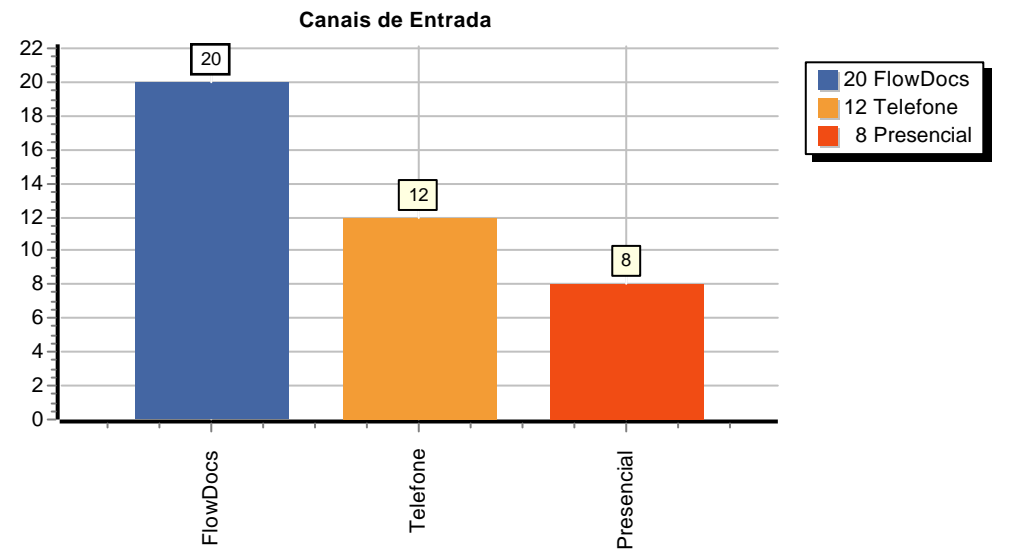
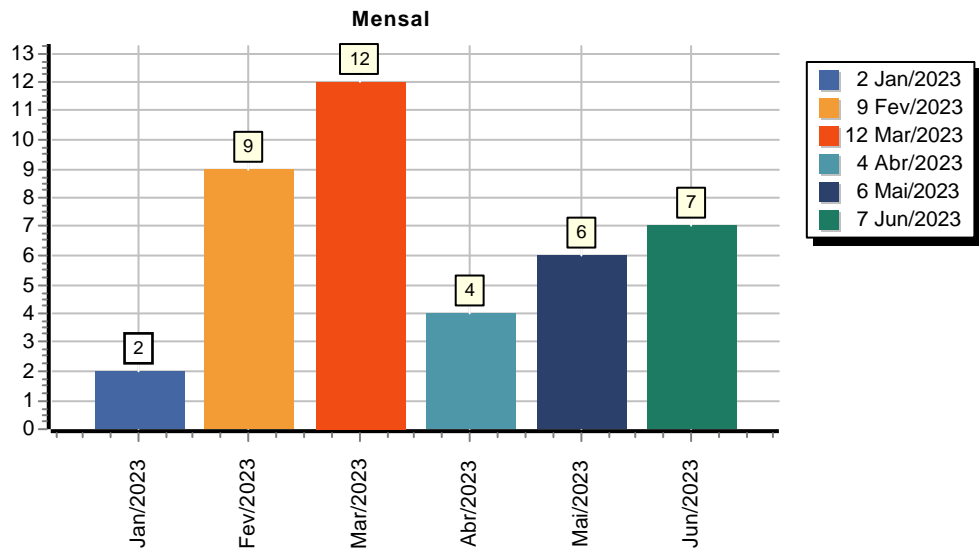


# Secretaria de Economia e Finanças

## De Janeiro de 2023 até Junho de 2023

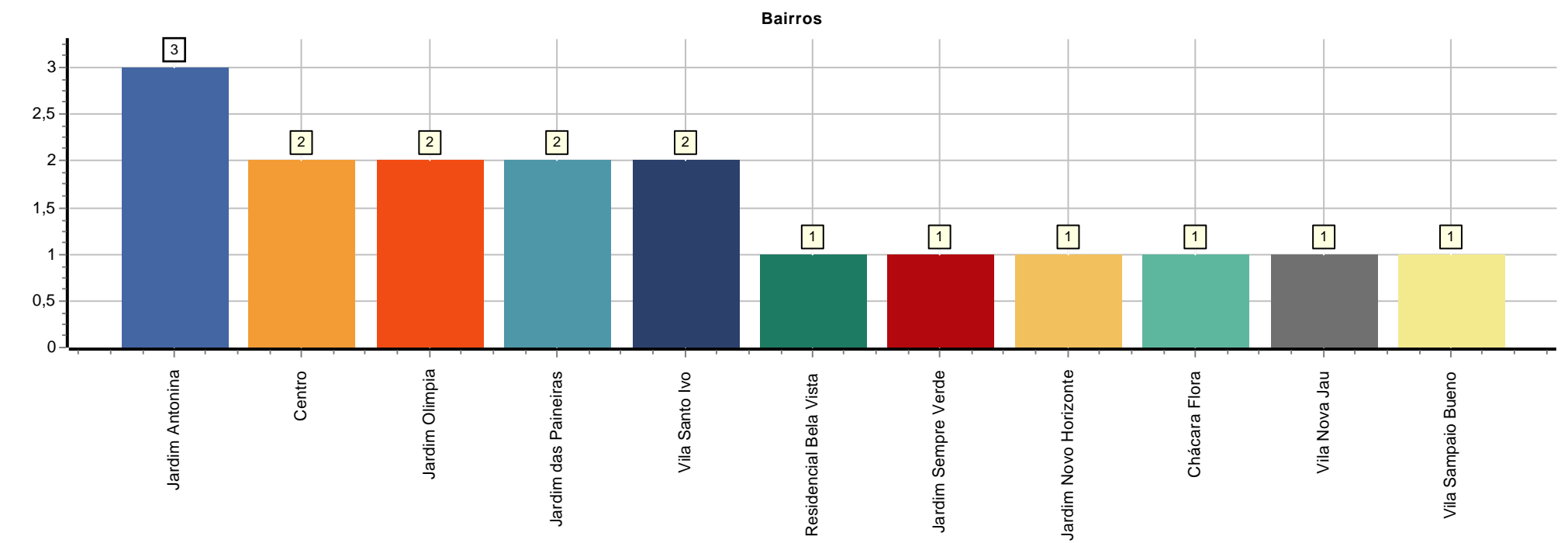
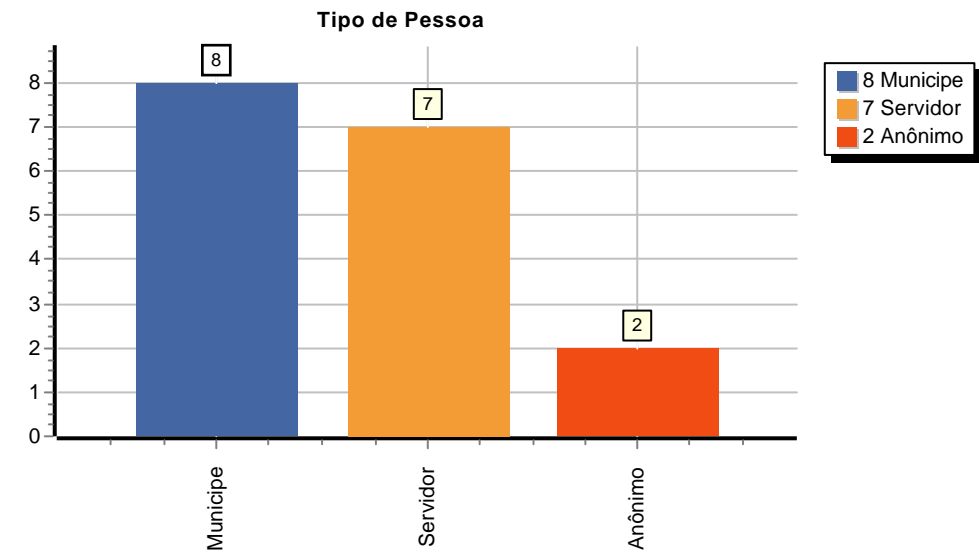
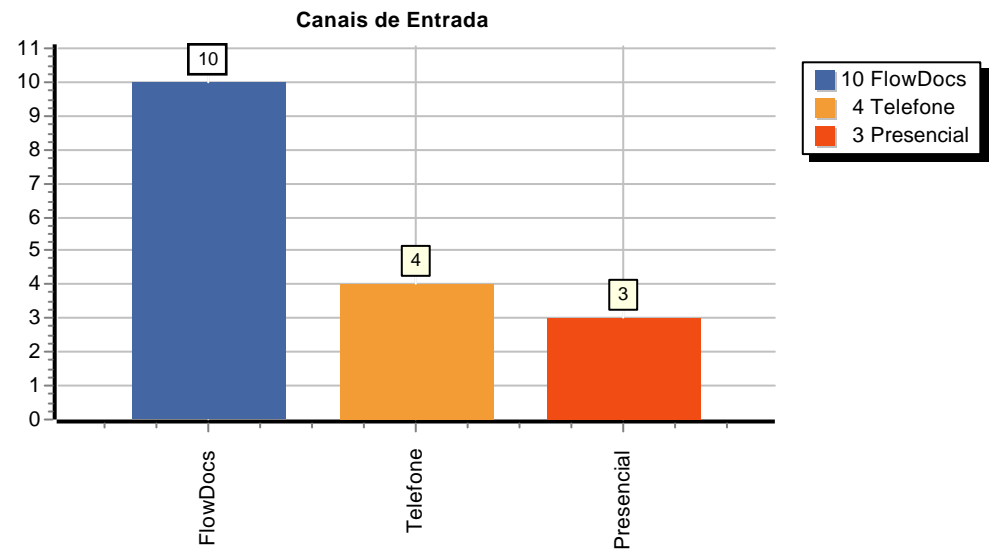
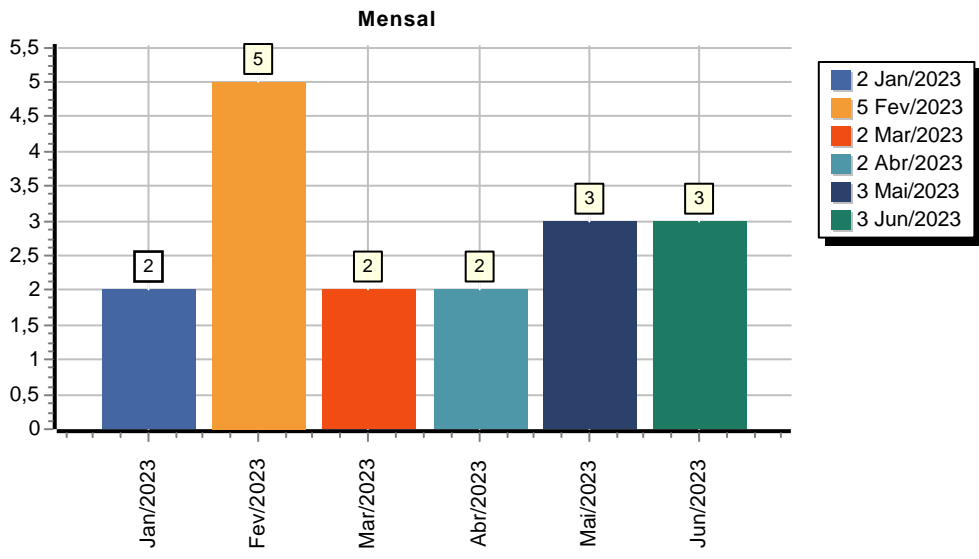


## Secretaria de Educação De Janeiro de 2023 até Junho de 2023



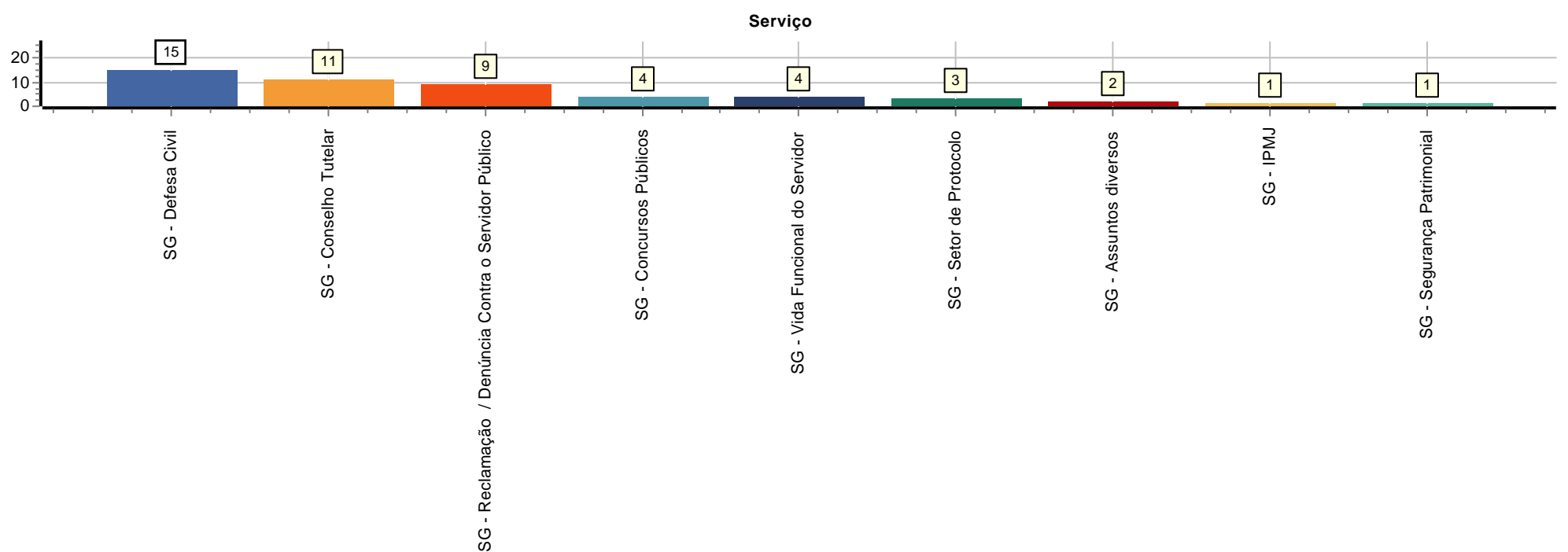
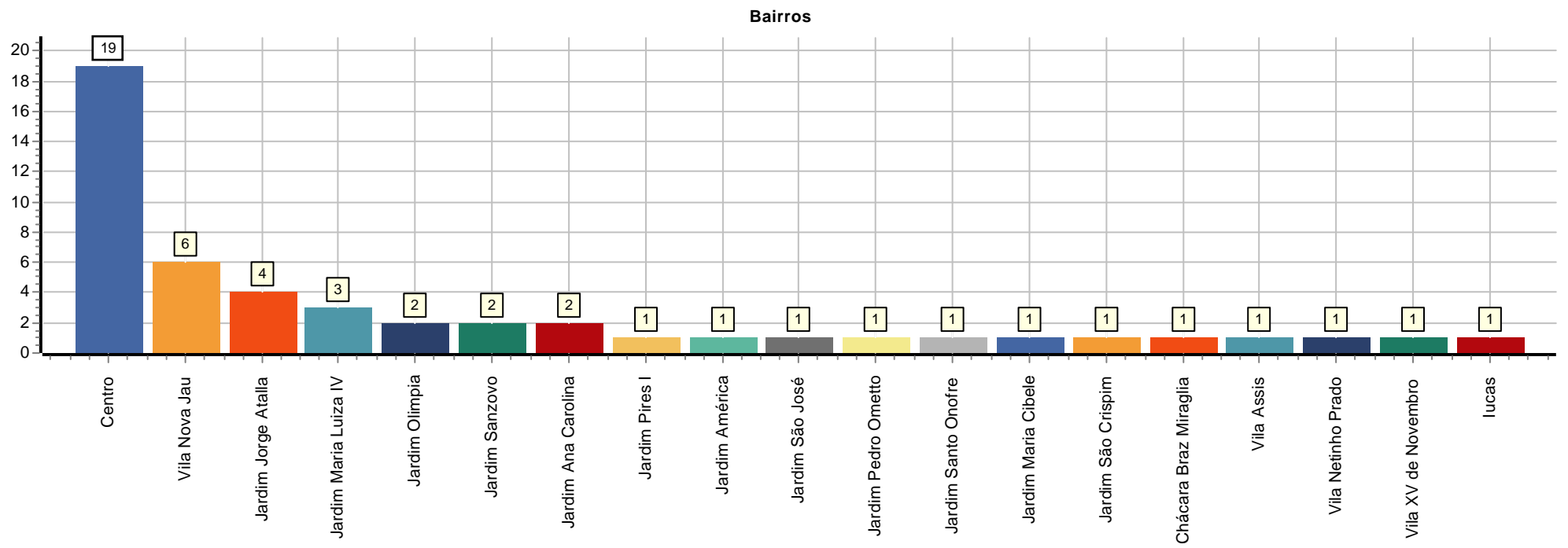
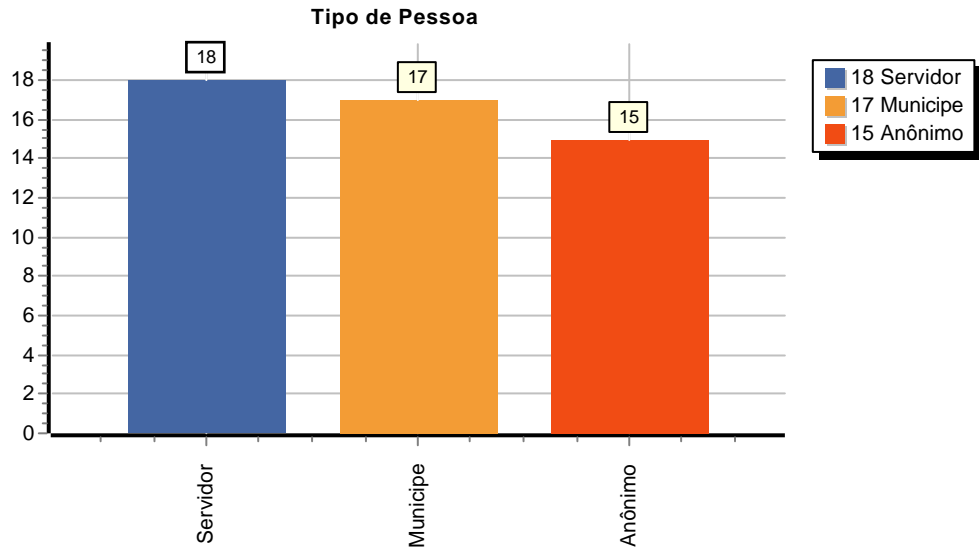
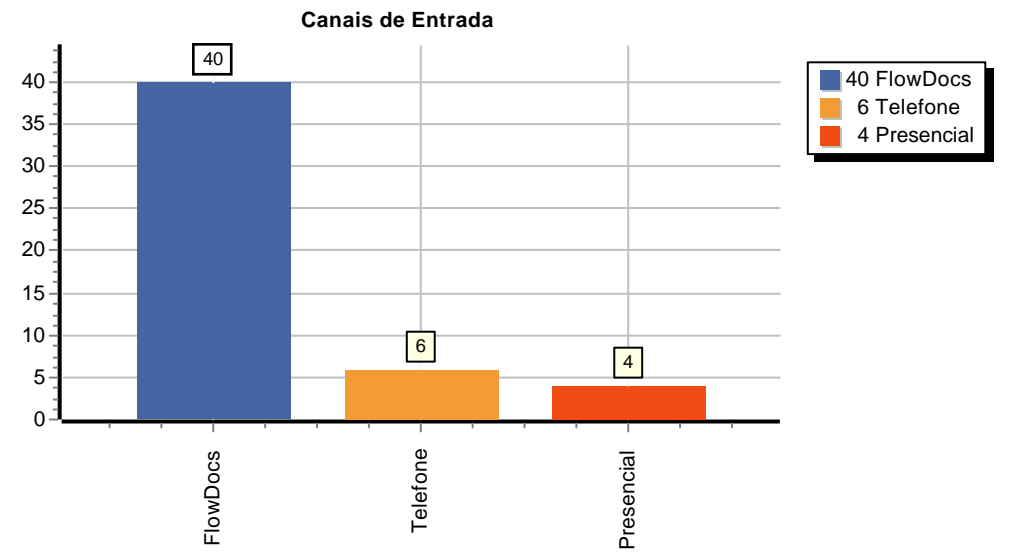
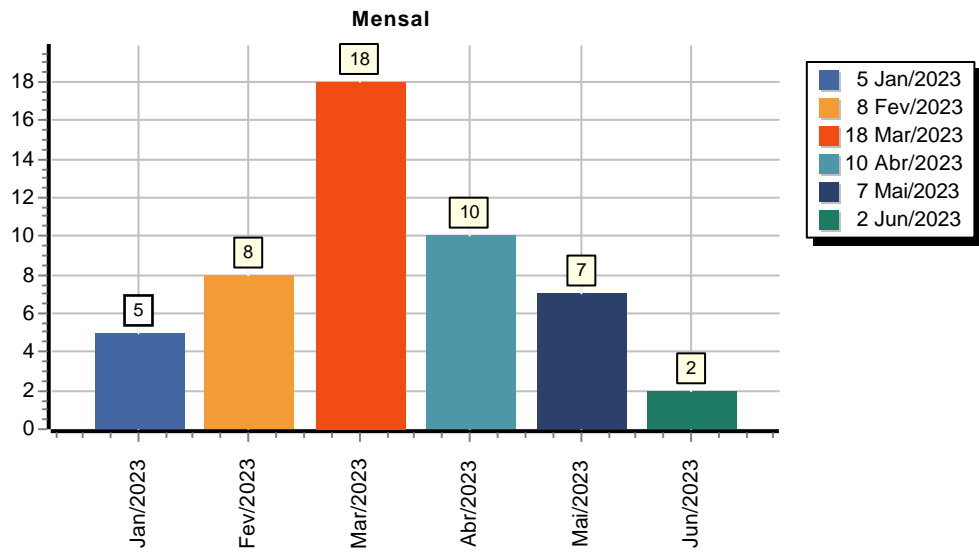
## Secretaria de Esportes

De Janeiro de 2023 até Junho de 2023



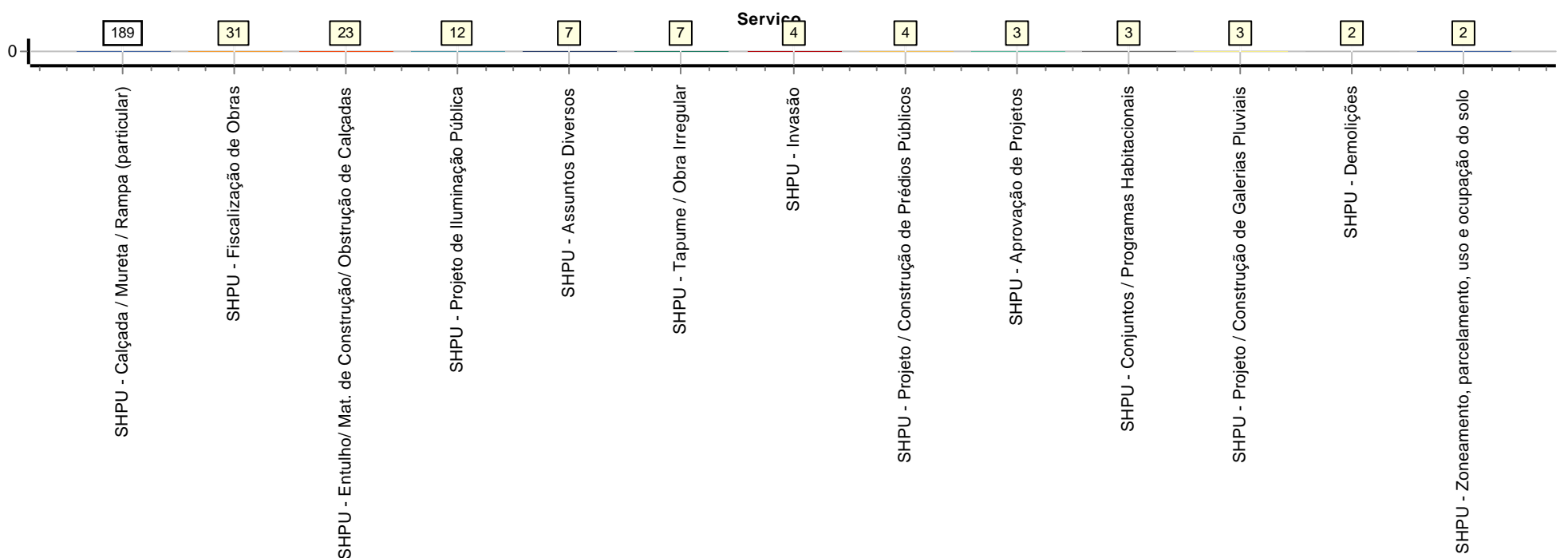
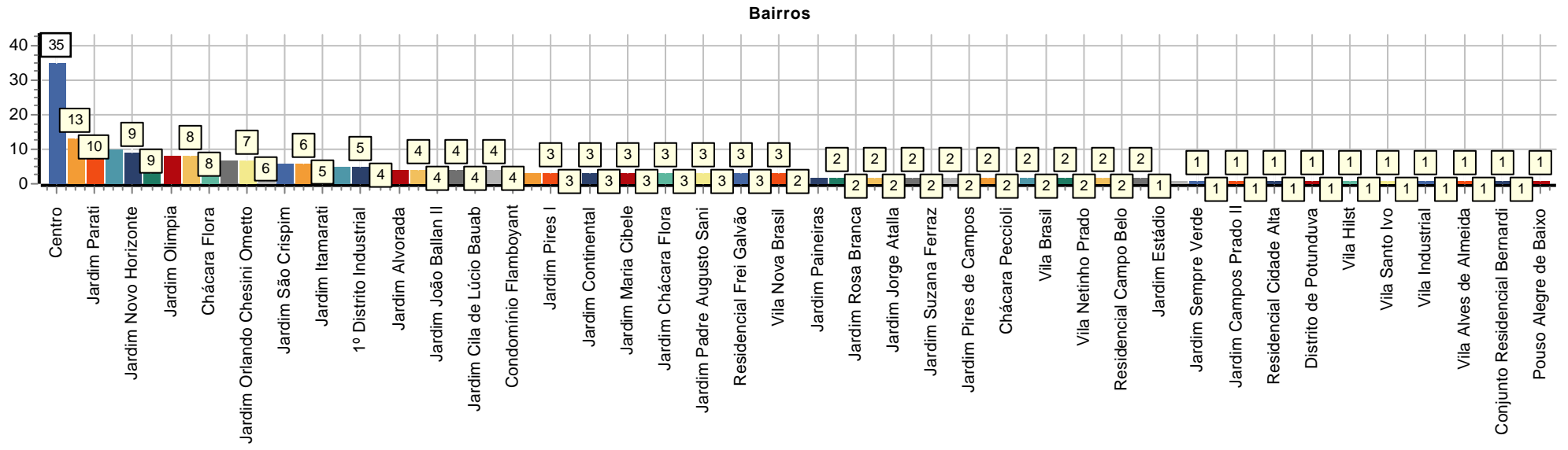
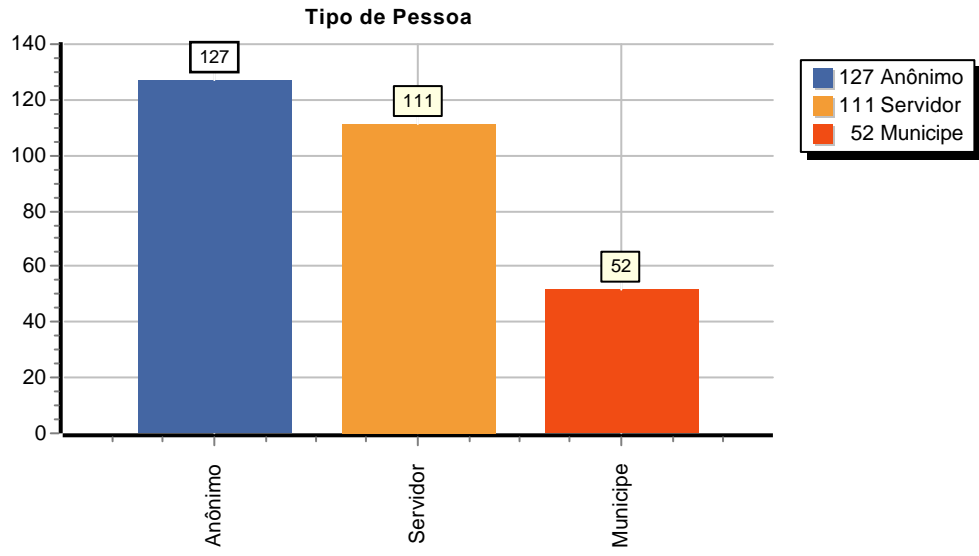
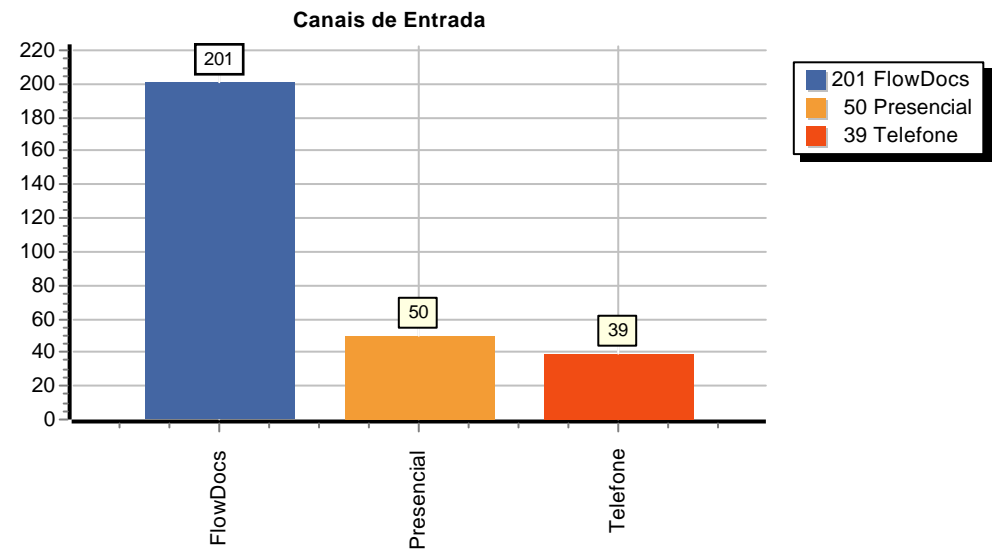
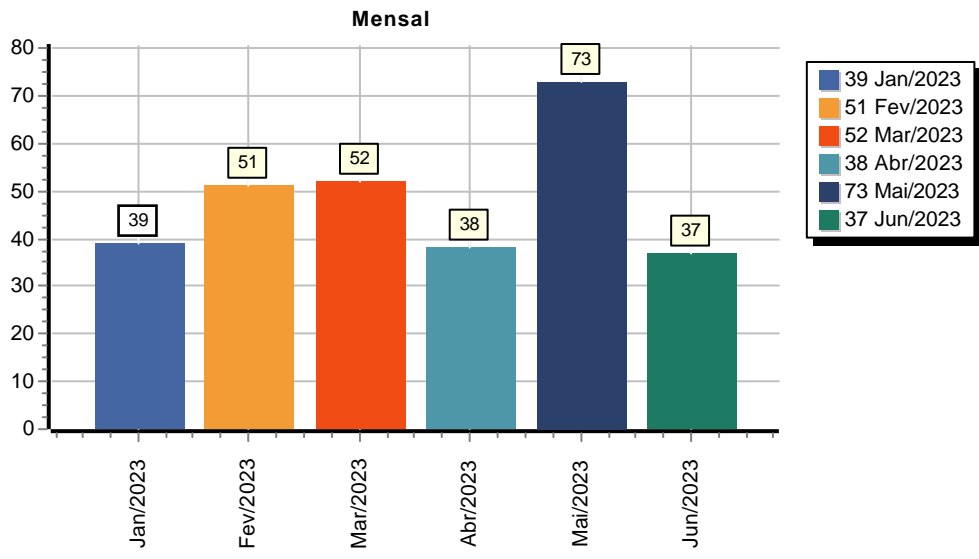
## Secretaria de Governo

### De Janeiro de 2023 até Junho de 2023



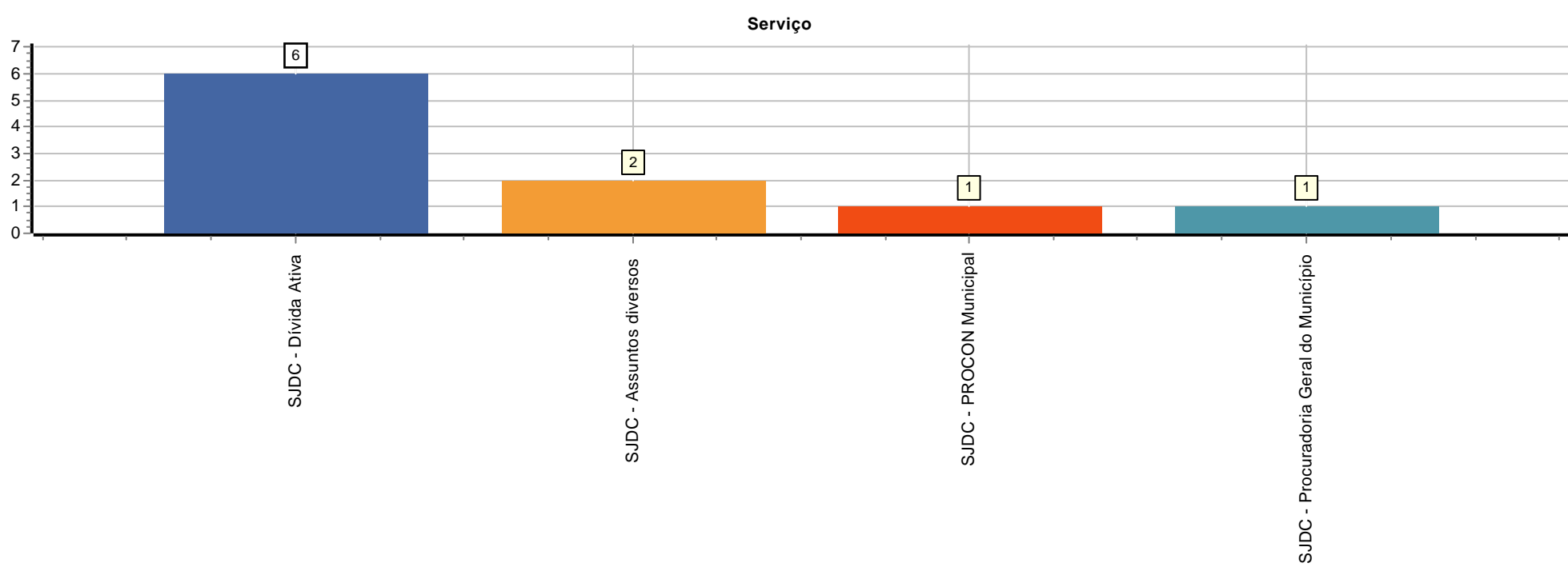
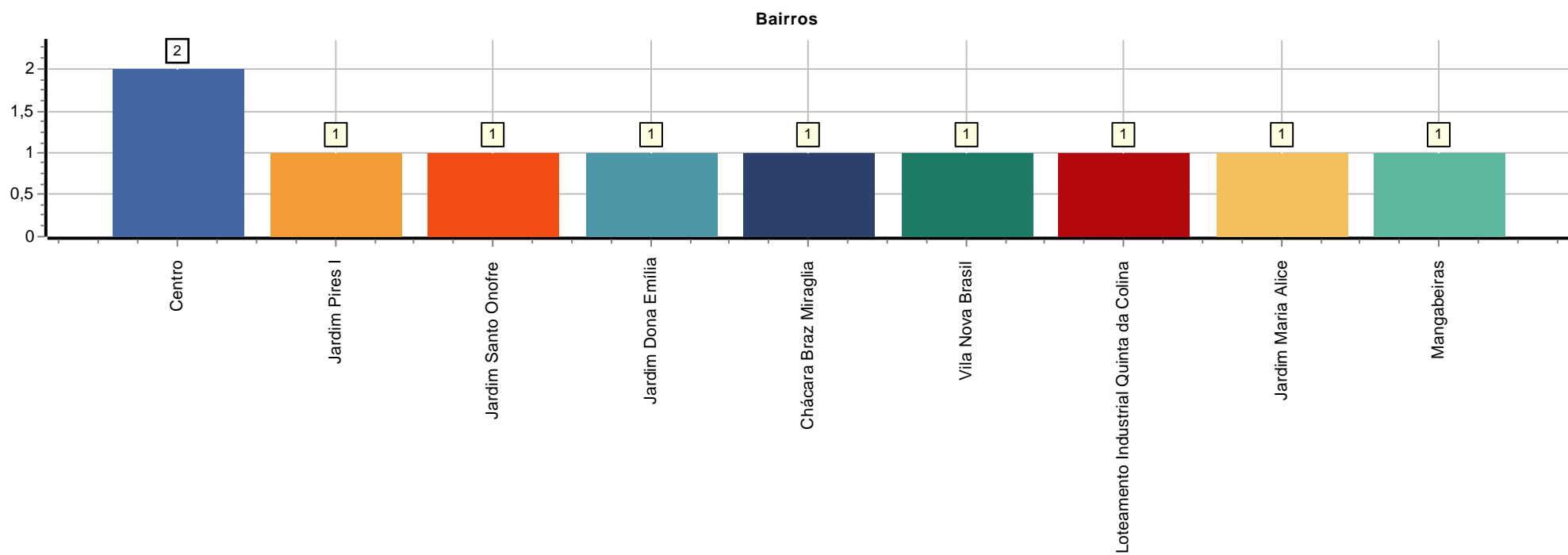
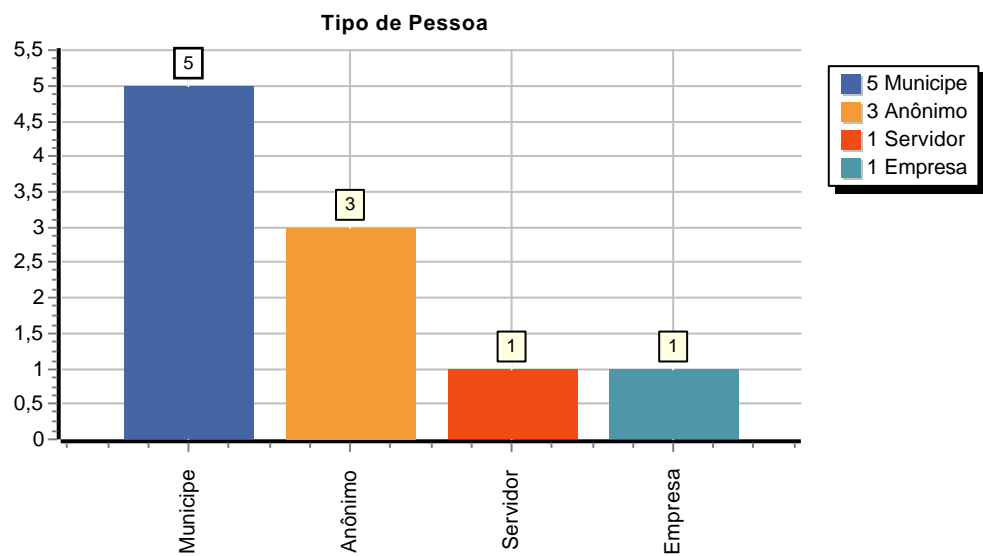
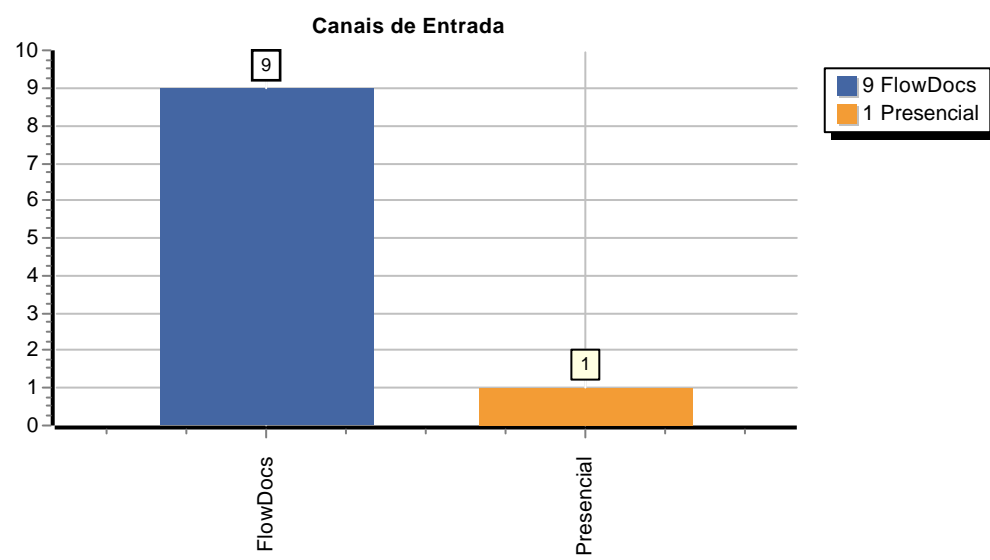
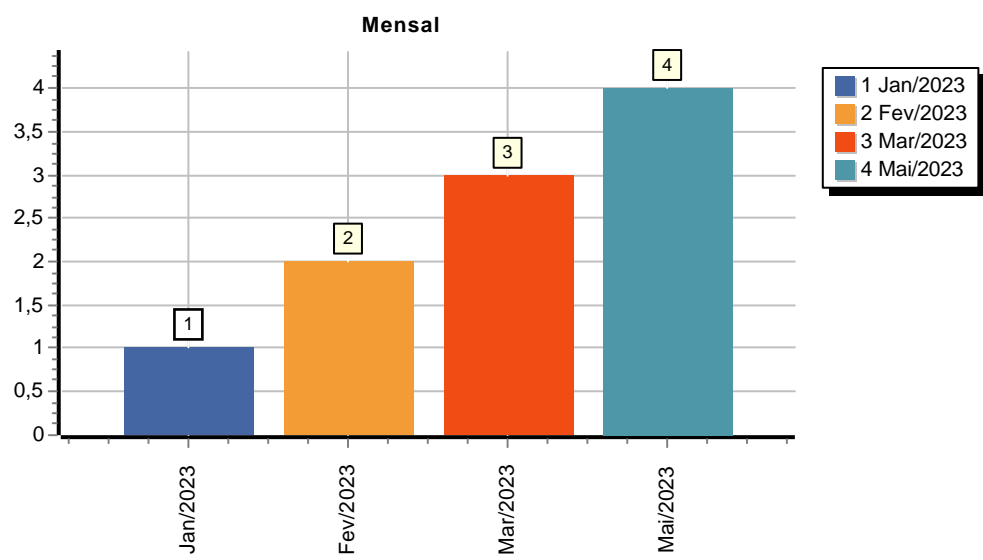
## Secretaria de Habitação e Planejamento Urbanístico

### De Janeiro de 2023 até Junho de 2023



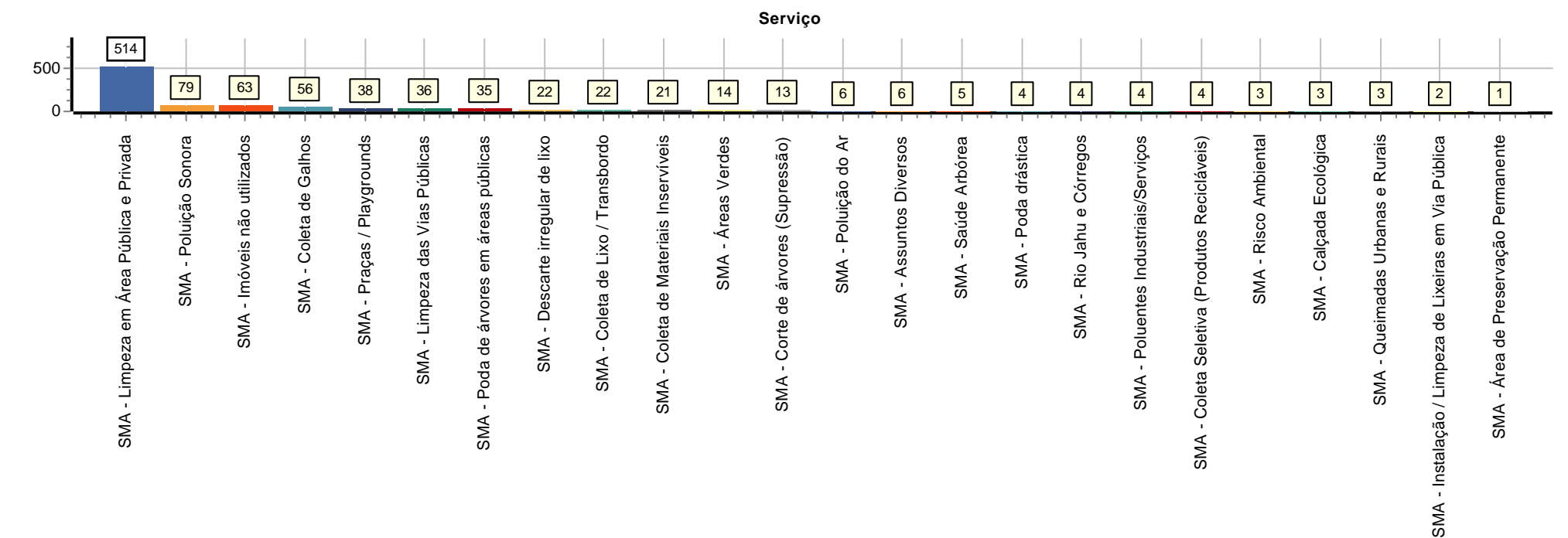
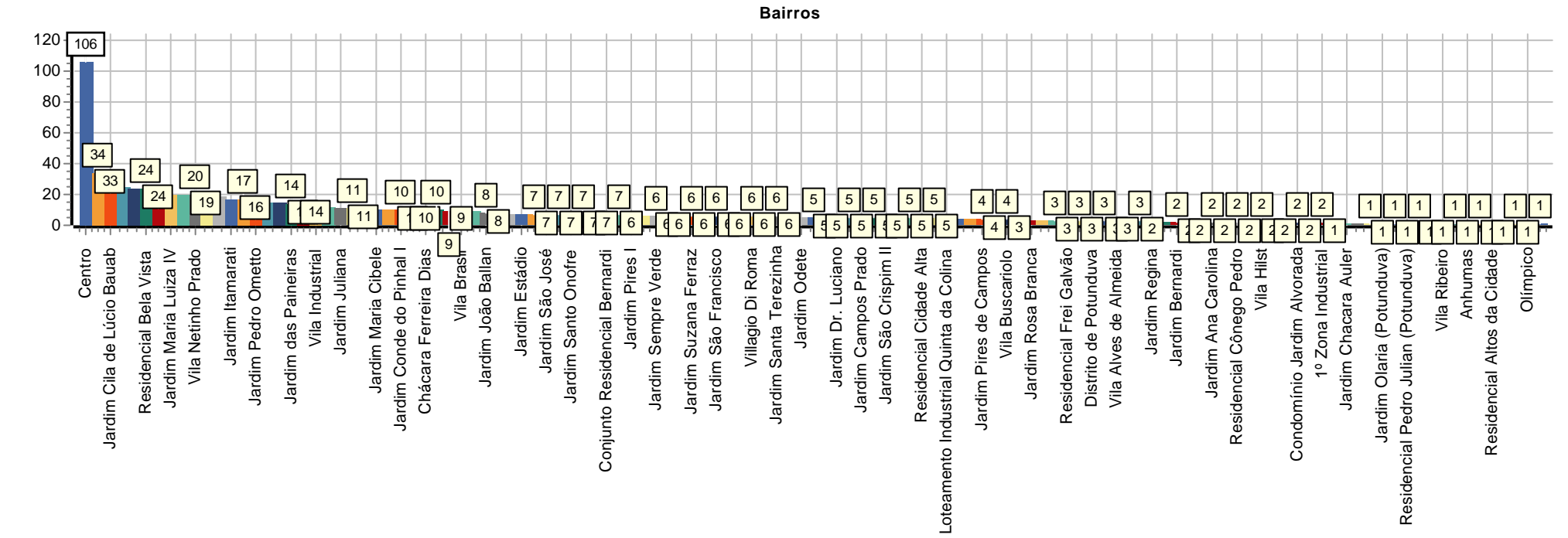
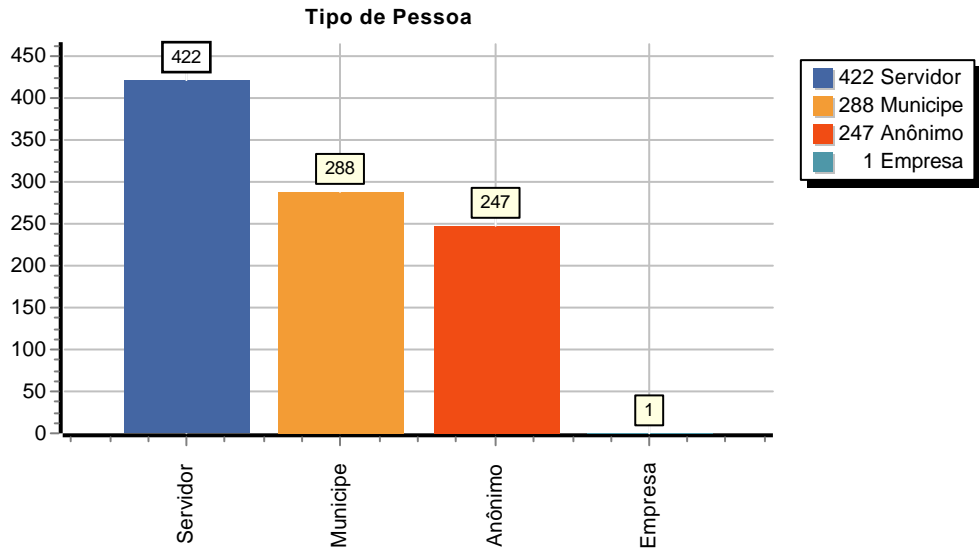
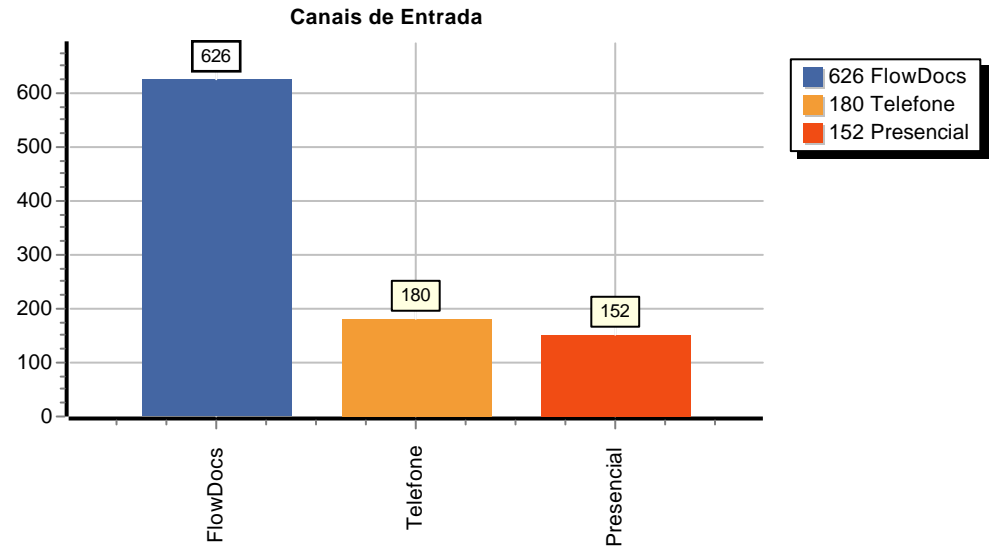
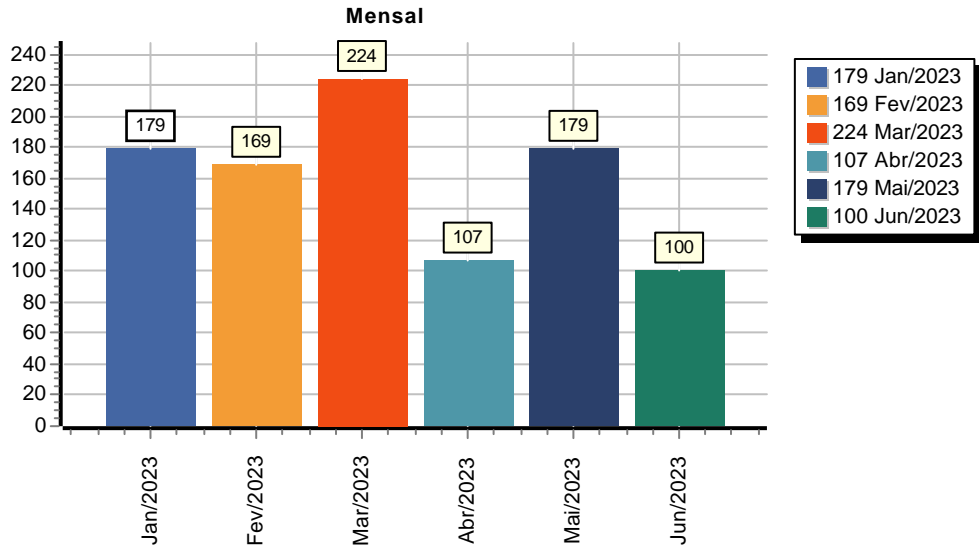
# Secretaria de Justiça e Defesa da Cidadania

## De Janeiro de 2023 até Junho de 2023



# Secretaria de Meio Ambiente

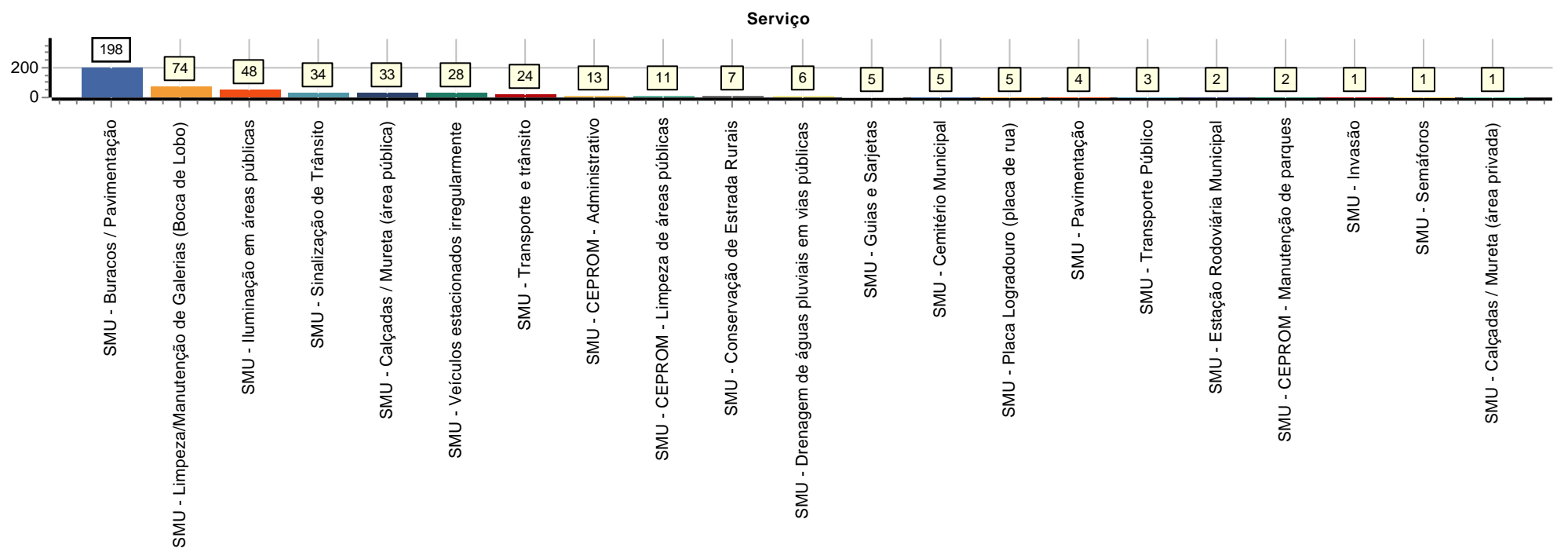
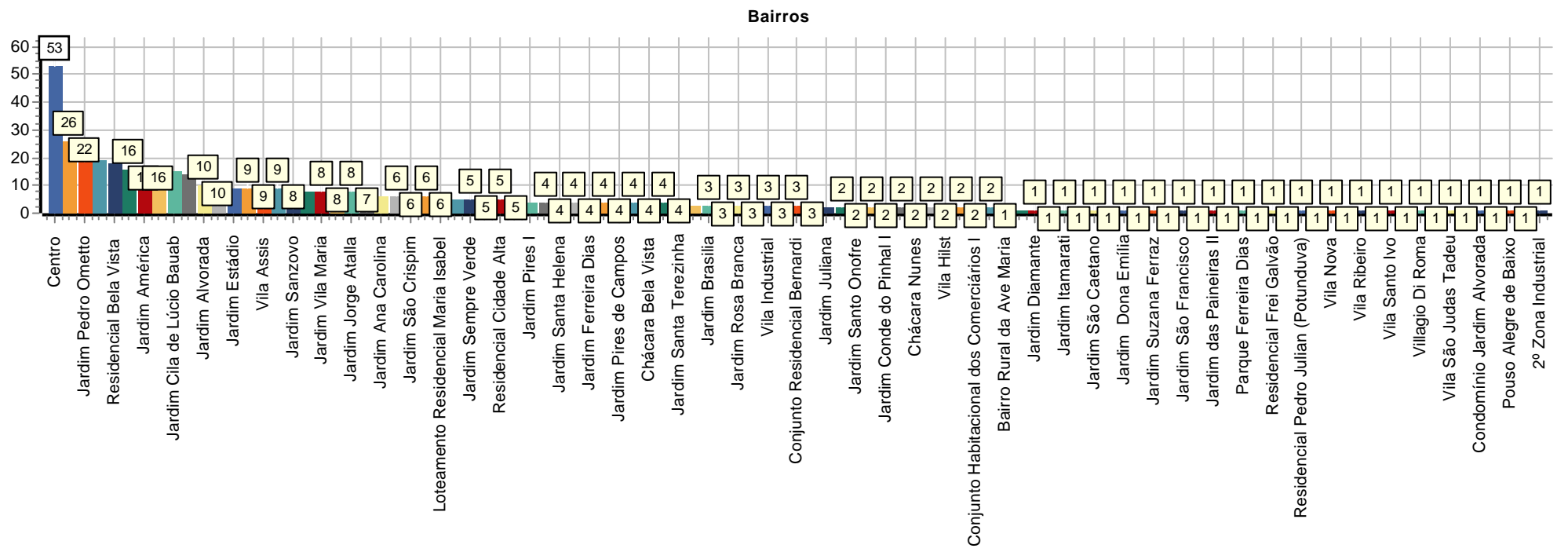
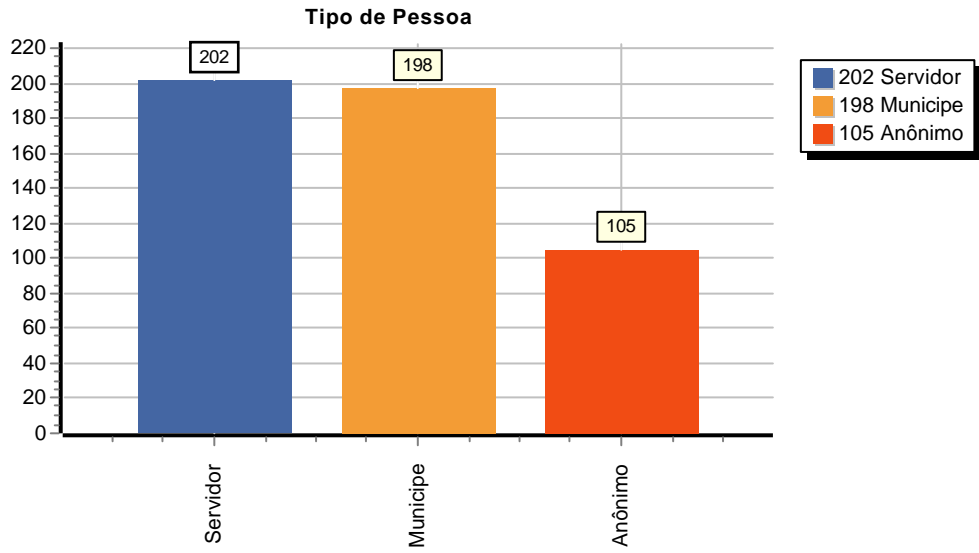
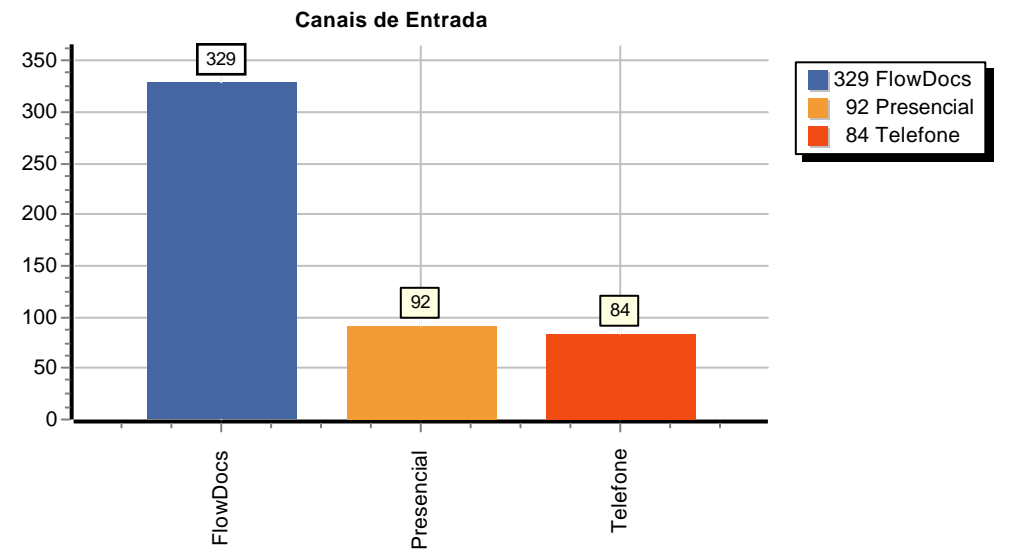
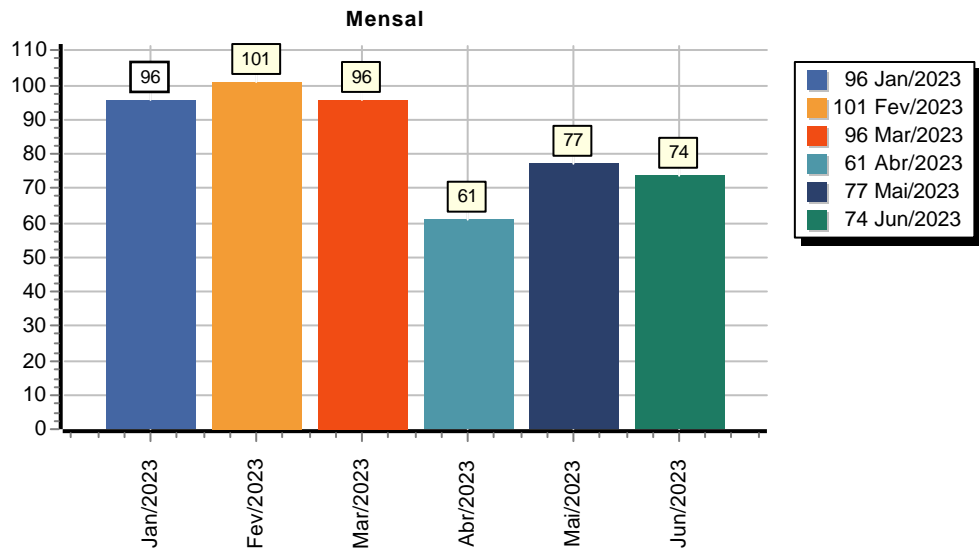
## De Janeiro de 2023 até Junho de 2023





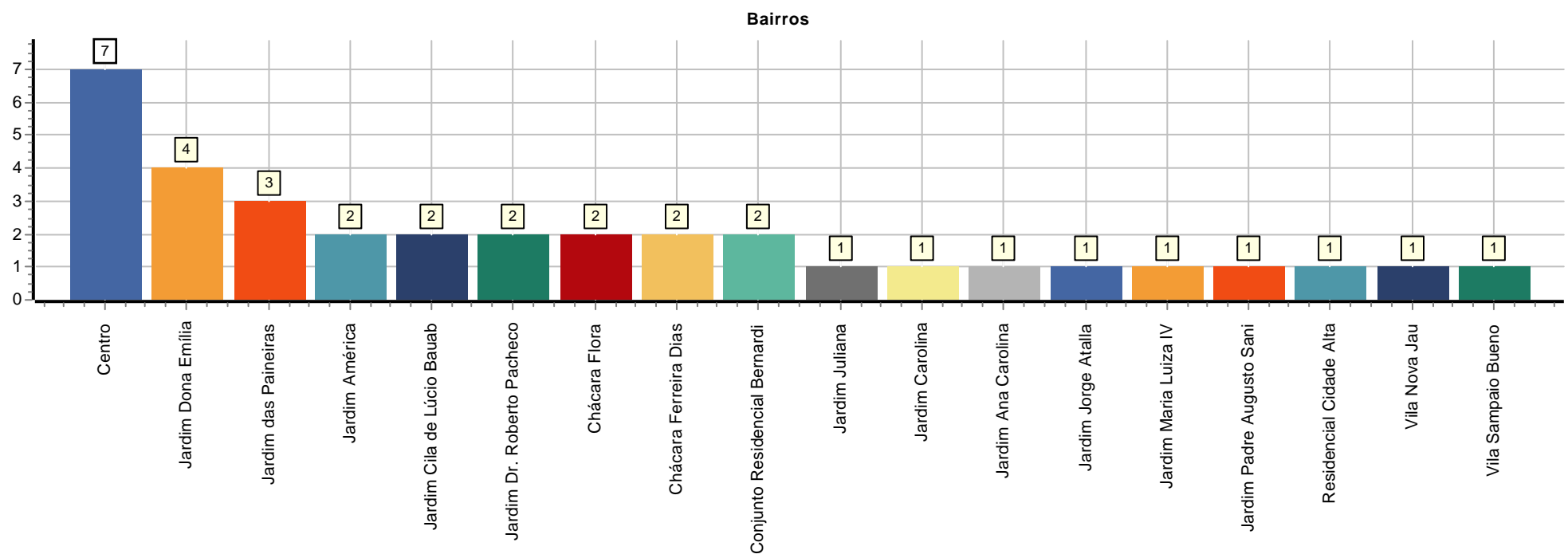
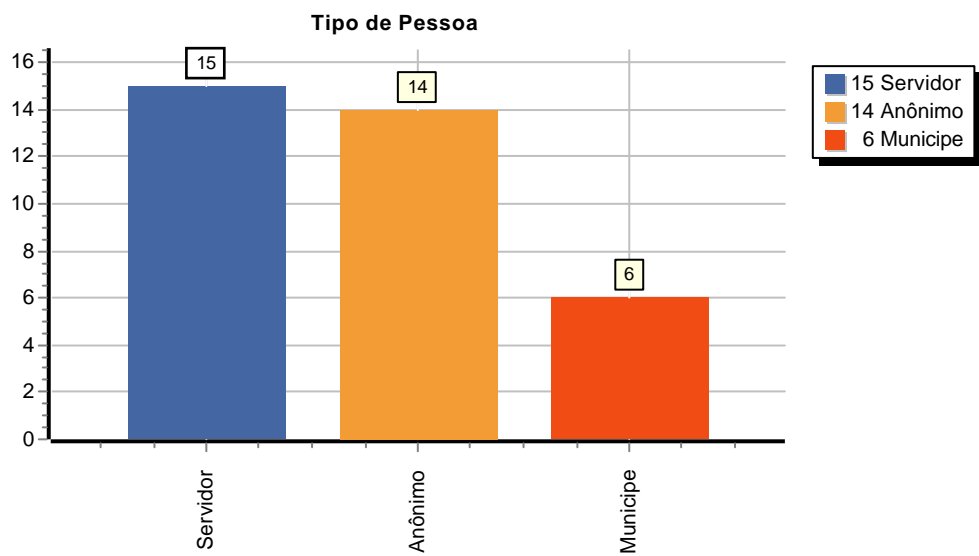
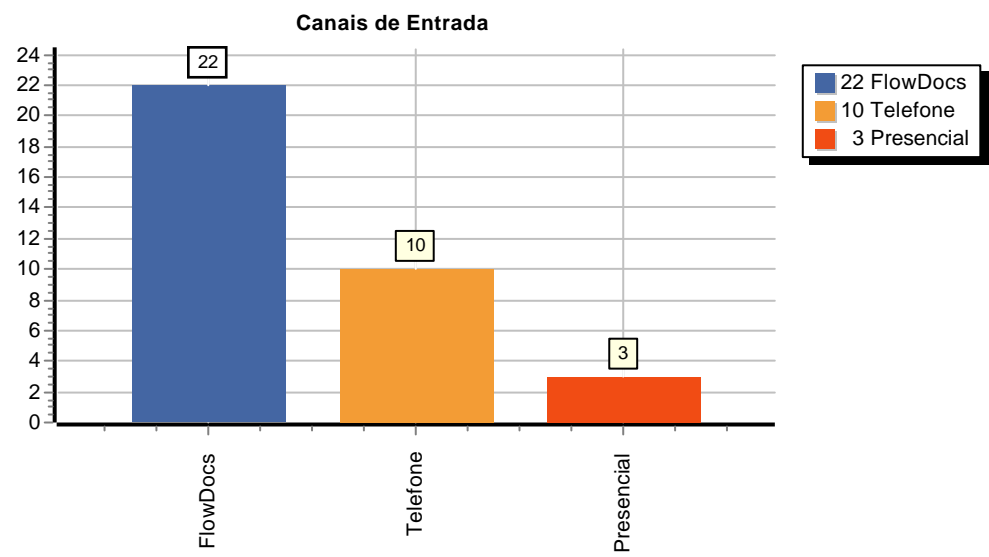
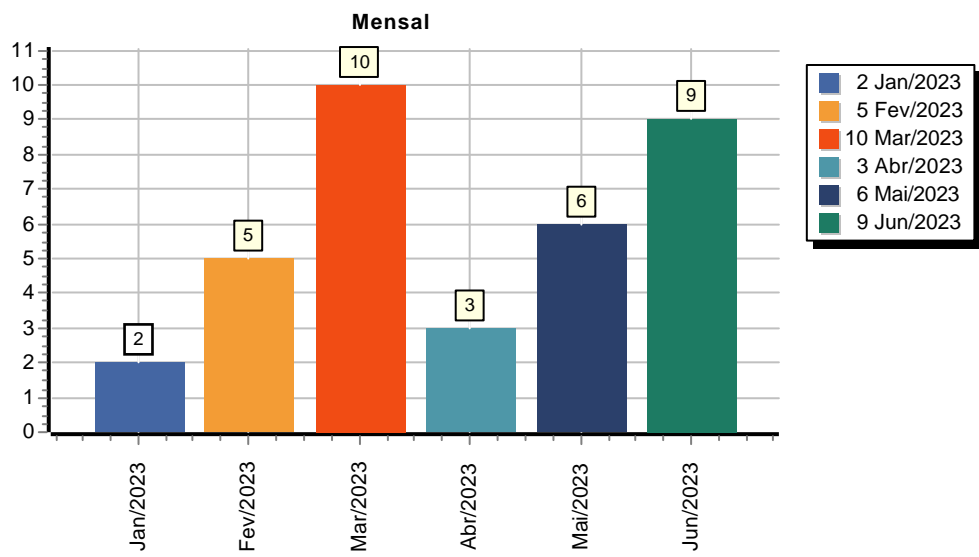
# Secretaria de Mobilidade Urbana

## De Janeiro de 2023 até Junho de 2023



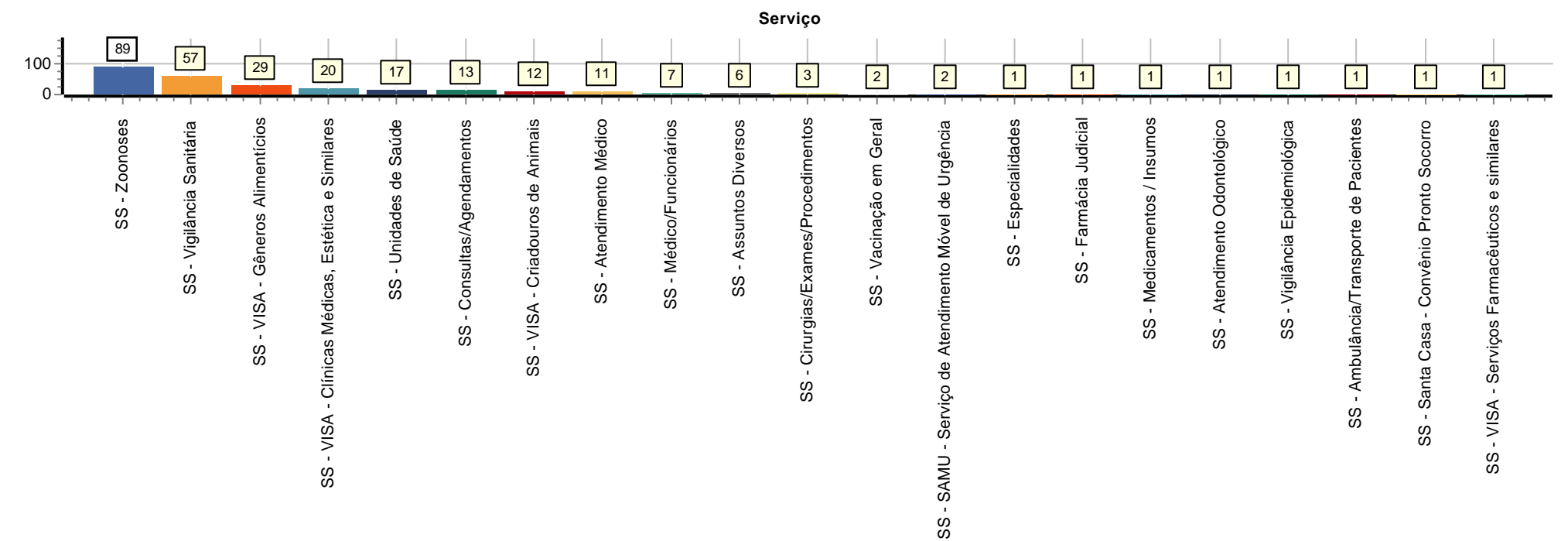
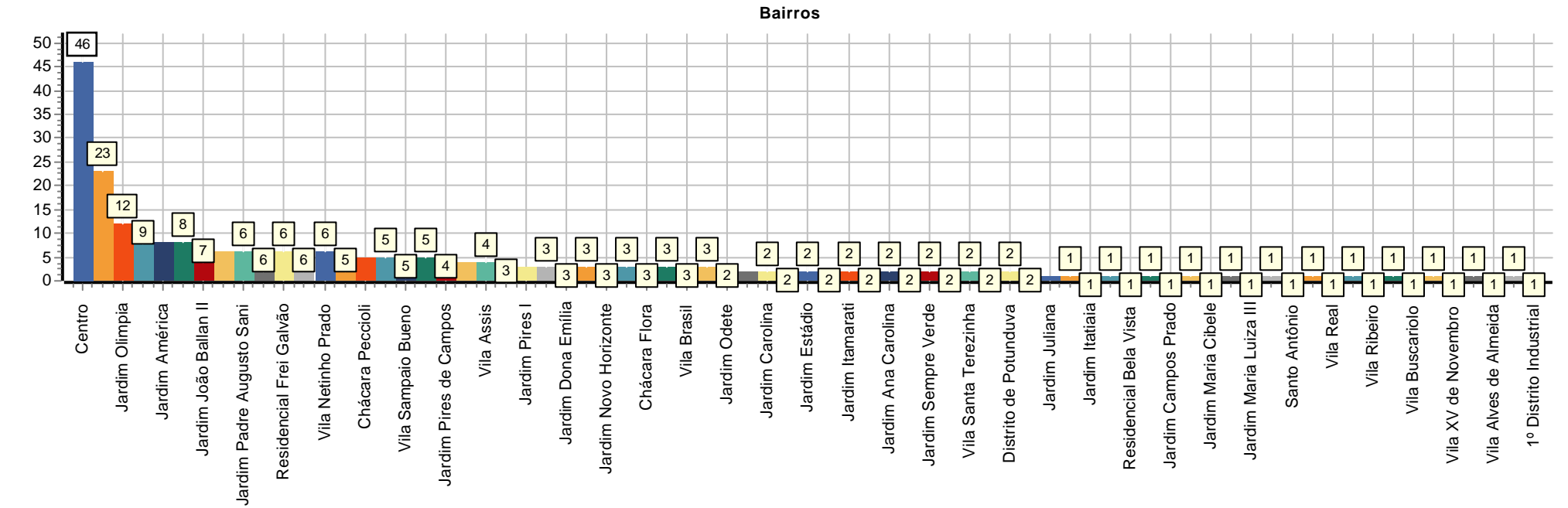
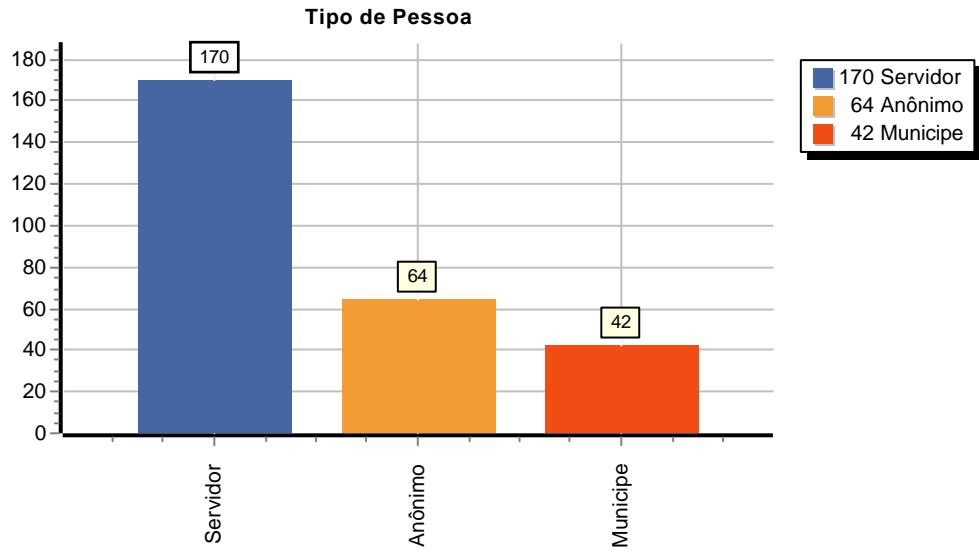
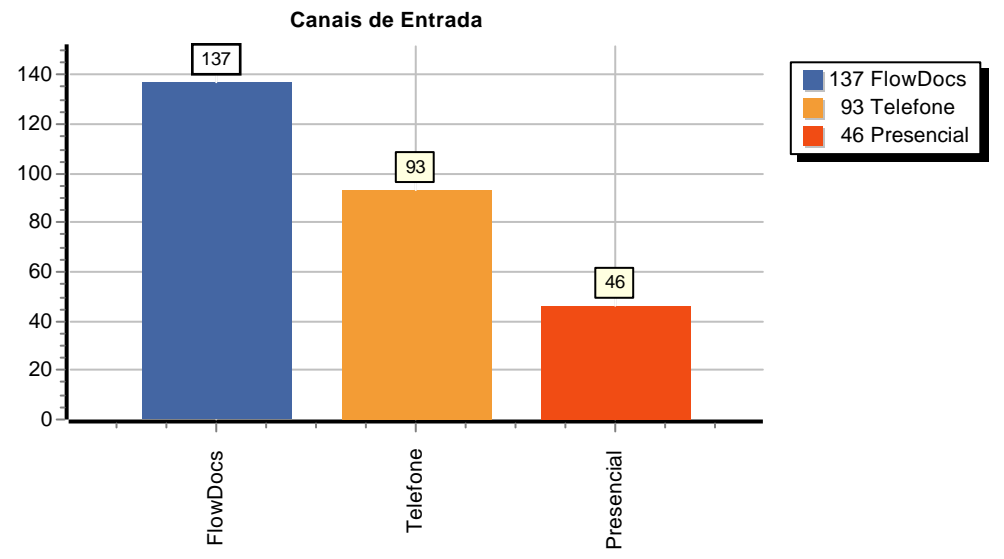
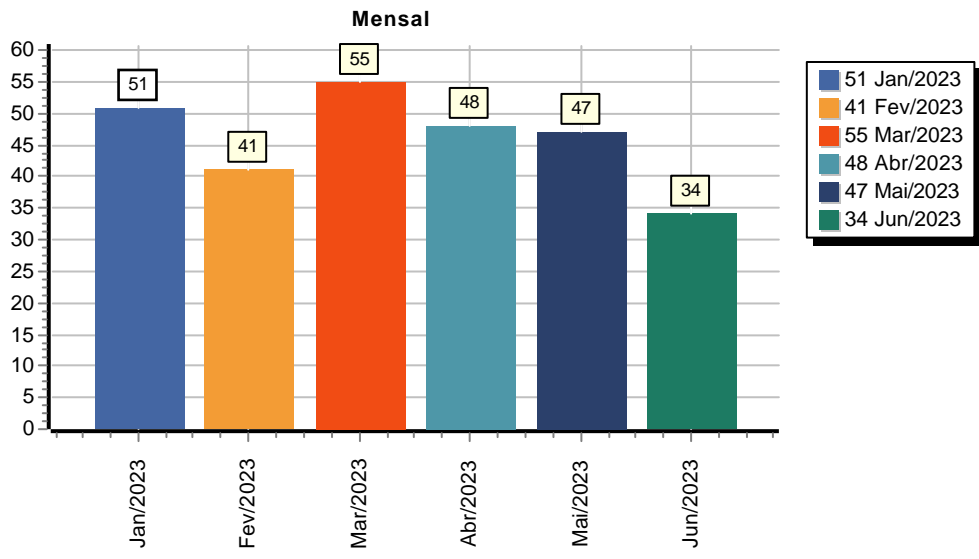
# Secretaria de Proteção e Direito dos Animais

## De Janeiro de 2023 até Junho de 2023



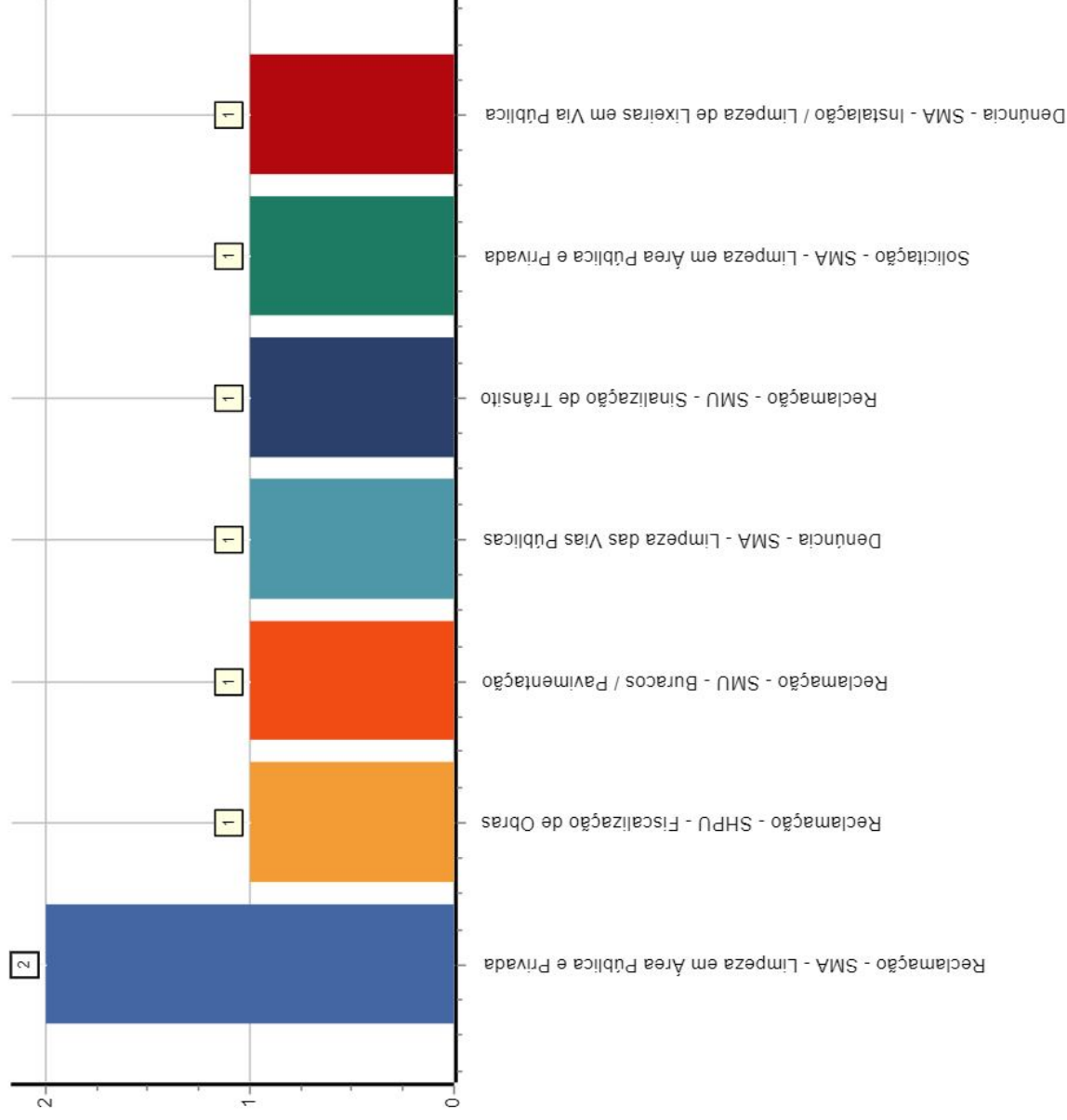
# Secretaria de Saúde

## De Janeiro de 2023 até Junho de 2023



# Pesquisa de Satisfação - Ouvidoria Geral

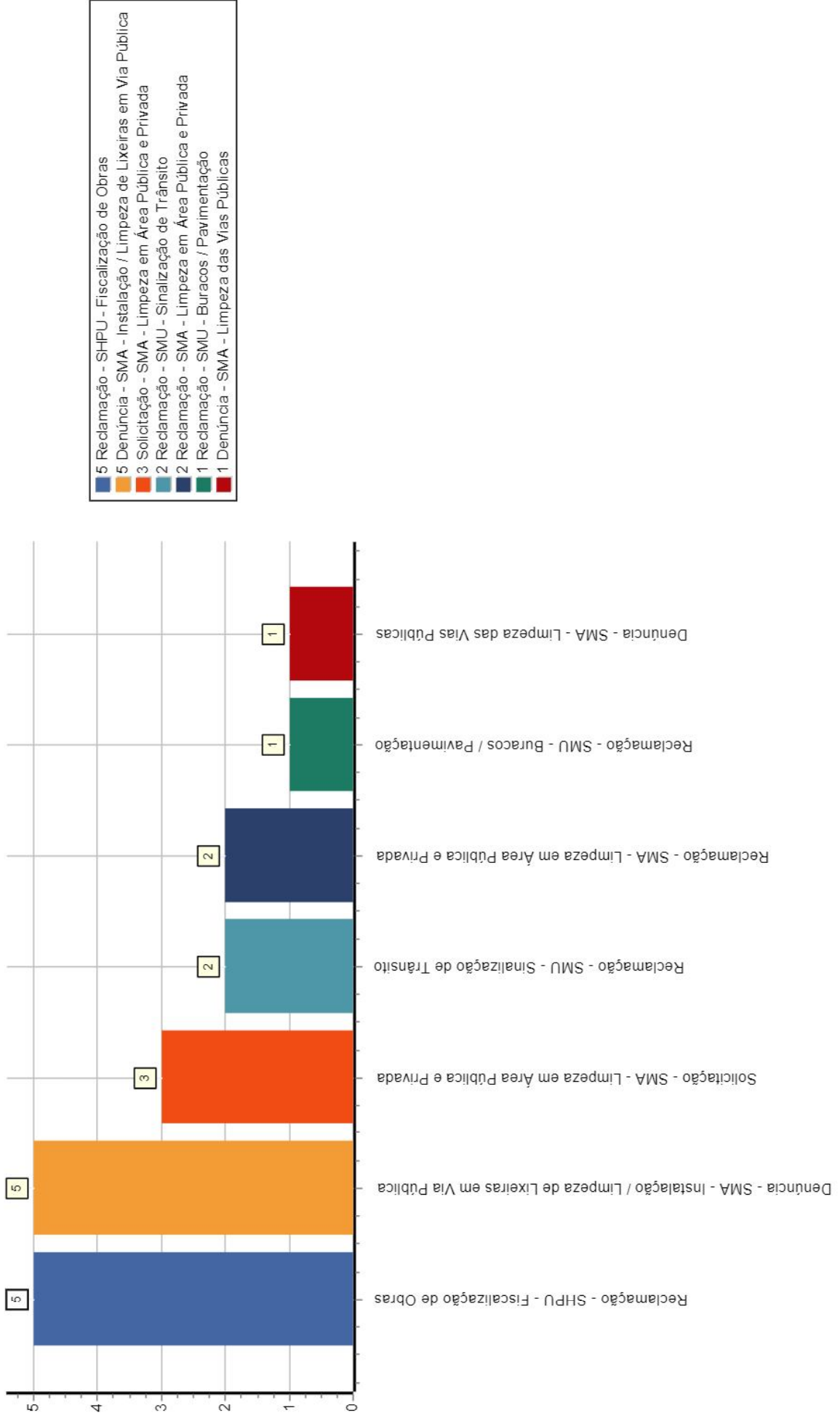
SERVIÇOS AVALIADOS  
De Maio de 2023 até Junho de 2023



- 2 Reclamação - SMA - Limpeza em Área Pública e Privada
- 1 Reclamação - SHPU - Fiscalização de Obras
- 1 Reclamação - SMU - Buracos / Pavimentação
- 1 Denúncia - SMA - Limpeza das Vias Públicas
- 1 Reclamação - SMU - Sinalização de Trânsito
- 1 Solicitação - SMA - Limpeza em Área Pública e Privada
- 1 Denúncia - SMA - Instalação / Limpeza de Lixeiras em Via Pública

# Pesquisa de Satisfação - Ouvidoria Geral

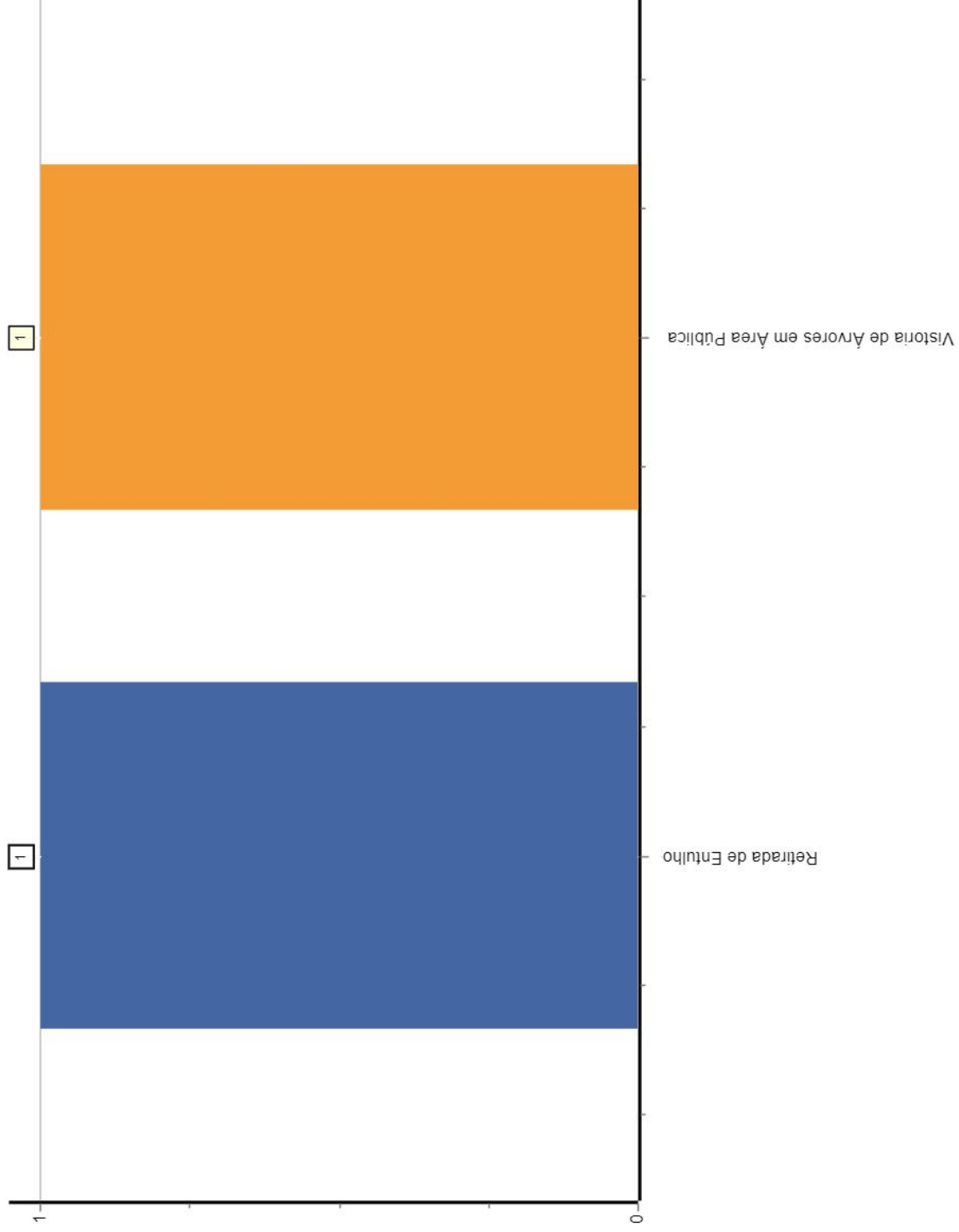
## MÉDIA DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS De Maio de 2023 até Junho de 2023



# SERVIÇOS AVALIADOS

De Maio de 2023 até Junho de 2023

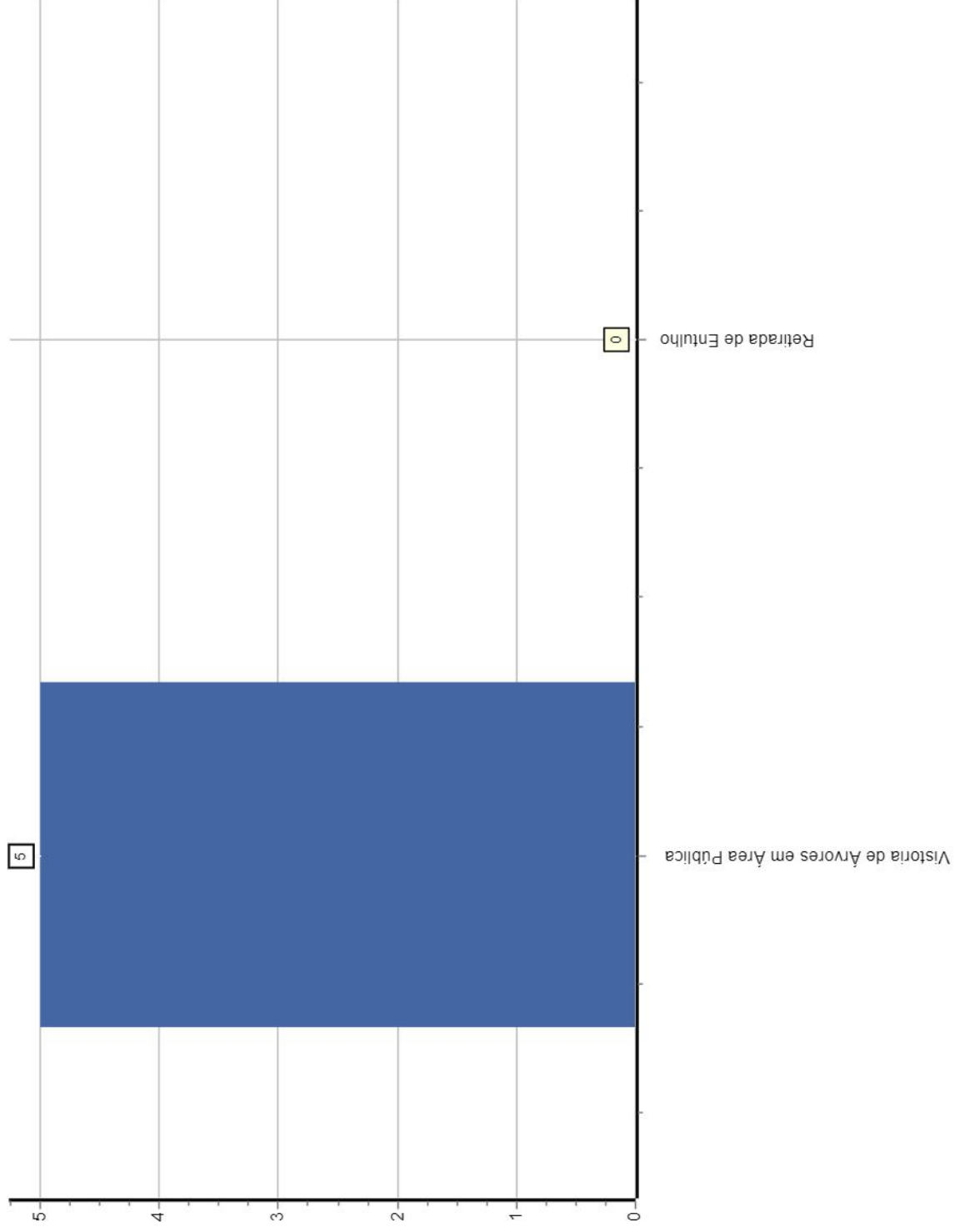
## Pesquisa de Satisfação - Carta de Serviços



# MÉDIA DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

De Maio de 2023 até Junho de 2023

## Pesquisa de Satisfação - Carta de Serviços



## Considerações Finais

O 9º Relatório de Gestão, compreendido entre os meses de Janeiro e Junho de 2023, tem como objetivo propiciar ampla transparência e consolidar os indicadores, valorizando as estatísticas dos dados produzidos, servindo como base de estudos aos gestores.

Neste período, registrou-se o total de 2.355 (duas mil, trezentas e cinquenta e cinco) manifestações, sendo 52% anônimas, todas respondidas. A Secretaria de Meio Ambiente recebeu o maior número de protocolos, aproximadamente 41%, seguida pela Secretaria de Mobilidade Urbana com 21%.

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

Devido a troca do sistema de gestão, a pesquisa de satisfação foi liberada em 16 de maio de 2023, que tem como objetivo mostrar o nível de satisfação do cidadão em relação a execução do serviço prestado. Como não é obrigatória, pois cabe ao cidadão ter a iniciativa de avaliar o serviço solicitado, os resultados apresentados podem não ser conclusivos.

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

Nos casos de pedidos de manutenção pública, tais como: limpeza de boca de lobo, serviço de tapa buraco e limpeza de vias e áreas públicas, as solicitações são inseridas em cronogramas de execução, os quais são gerenciados pelas Secretarias competentes.

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

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 1.103, de 05/05/2023 a 11/05/2023, com o prazo de inscrição de 30 dias a partir da publicação, sendo amplamente divulgado em mídias sociais, programa de rádio e jornal regional, não recebeu nenhuma inscrição.

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