

# **Prefeitura do Município de Jahu**

## **Ouvidoria Geral**



**11° Relatório de Gestão**  
**Janeiro a Junho de 2024**

## **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

**Jorge Ivan Cassaro**  
**Prefeito**

## **Secretário de Transparência**

### **Pública**

Luiz Urbano

## **Ouvidor Geral do Município**

Natali Ortiz Riveiro

## **Atendentes da Ouvidoria**

Carlos Eugenio Wedderhoff

Maira Regina Soares

Jhennifer Maria V Porfirio

## **Responsáveis pelas Secretarias**

## **Administrações Regionais – SEAR**

Cleber Rodrigo Cezarino

## **Agricultura – SA**

Ana Keila Bueno

Antônio Abdo Junior

## **Assistência e Desenvolvimento**

### **Social – SADS**

Cibele Regina Martinez

Marina Silvestre Modolo

## **Comunicação – SC**

Ana Laura Fogo

## **Cultura e Turismo – SCT**

Marilda Cecilia Paulucci Casonato

Sérgio Augusto Altimari

## **Desenvolvimento Econômico, Empreendedorismo e Inovação – SEDEMPI**

Marcelo Luiz Salviato

Marina Martins Peres P de Camargo

## **Economia e Finanças – SEF**

Hermes Nereu Celestino

Maria Fernanda Felipe

## **Educação – SE**

Dayane Cristina Tomaz Barbosa

Érika Fabiana Aleixo

Jordana Vômero Teixeira Paulino

## **Esportes – SESP**

Elisangela Cristina S Saquetto

Fabiano Pinto

## **Gestão Estratégica – SGE**

João Batista de Oliveira Junior

**Governo – SG**

Daniel Roberto Batochio Pavan  
Flávio Menezes Ferreira  
Helder Olivatto

**Habituação e Planejamento****Urbanístico – SHPU**

Luci Carla Pirillo Monegatto  
Nilson Guarnieri Filho

**Justiça e Defesa da Cidadania –  
SJDC**

Paulo Francisco Borges Junior

**Meio Ambiente – SMA**

Jefferson Fabiano Paschoal  
Luciana Cristina de Oliveira

**Mobilidade Urbana – SMU**

Caroline Aranda Garcia  
Gisele Buoro Conte Garmes

**Políticas Públicas para Mulheres –  
SPPM**

Cândida Cristina C F Magalhães  
Osmeire Susana Dias da Silva

**Proteção e Defesa Civil – SPDC**

Gabrielle Lima de Oliveira

**Proteção e Direito dos Animais –  
SPDA**

Ricardo de Almeida Prado Bauer

**Saúde – SS**

Angelo Fernando Daros  
Maria Alice Rodrigues Morato

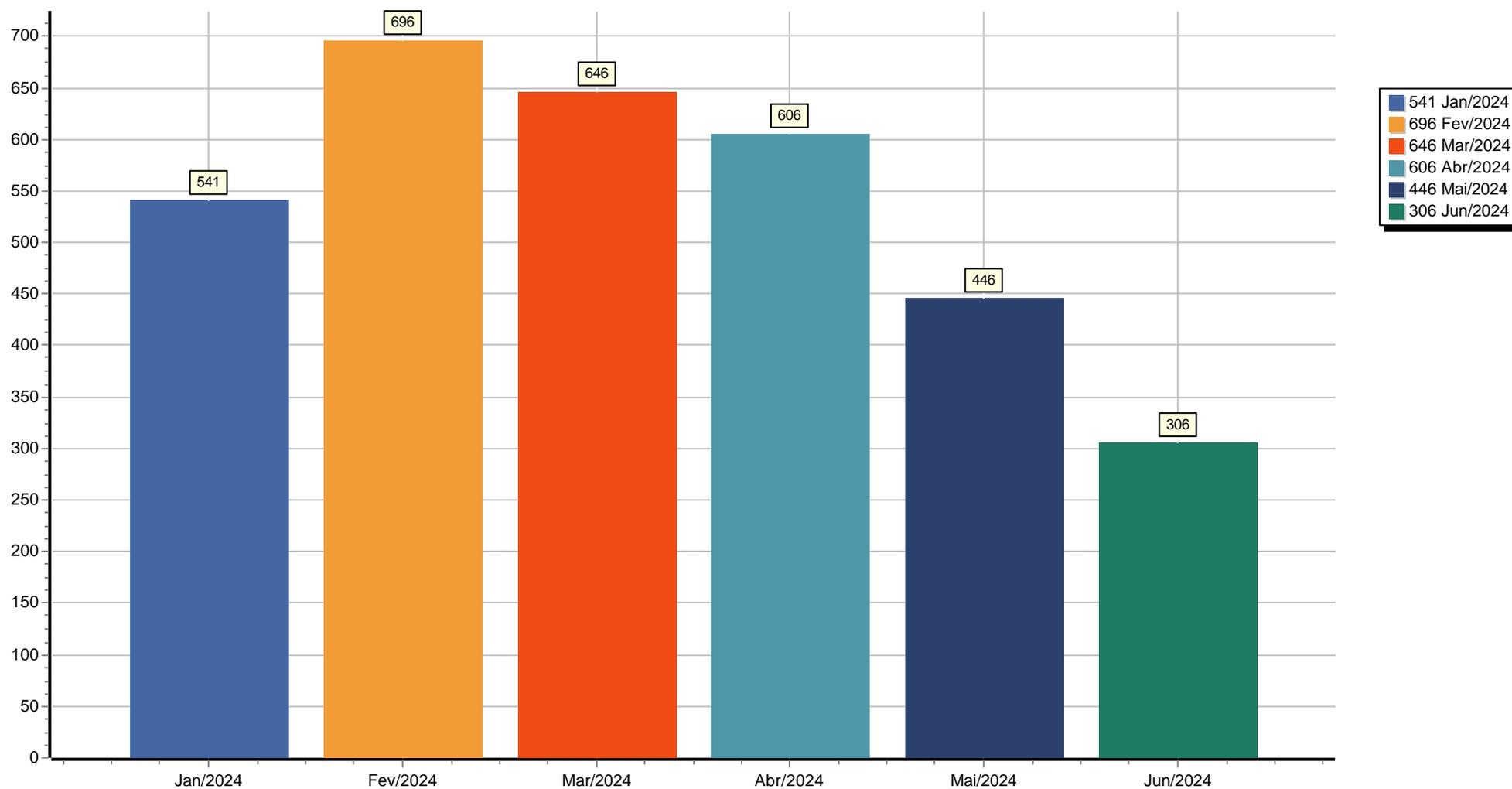
Observação: Os servidores cadastrados no Portal da Ouvidoria são responsáveis, somente, por receber as manifestações e registrar as respostas administrativas. Não sendo, necessariamente, o agente responsável pela resposta e/ou execução do pedido.



**MUNICÍPIO DE JAHU**  
CNPJ: 46195079000154  
Telefone: (14) 3602-1777  
RUA RUA PAISSANDU, 444 - CENTRO  
**Resumo de análise completa**

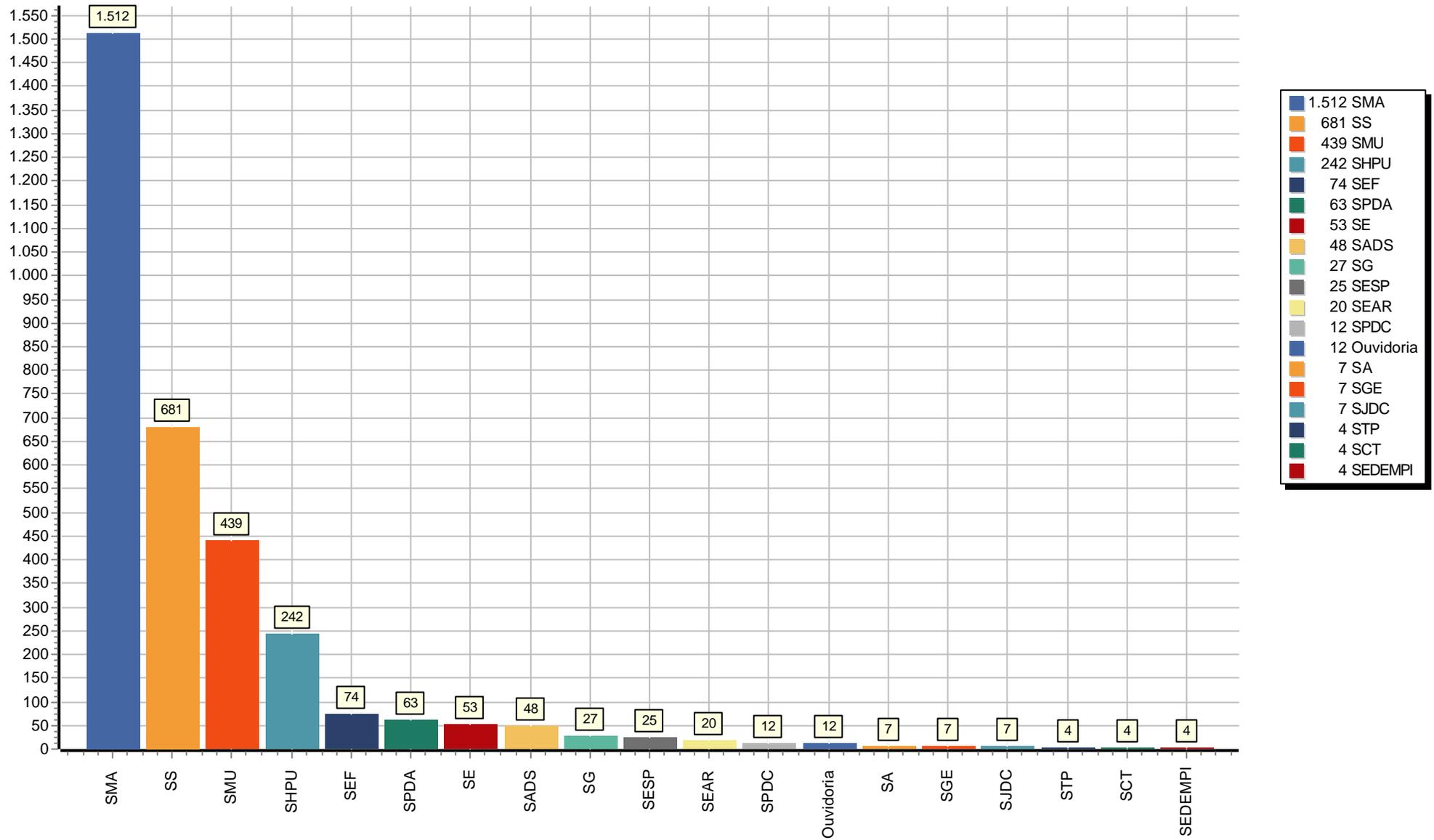
## QUADRO GERAL DAS MANIFESTAÇÕES POR MÊS

De Janeiro de 2024 até Junho de 2024



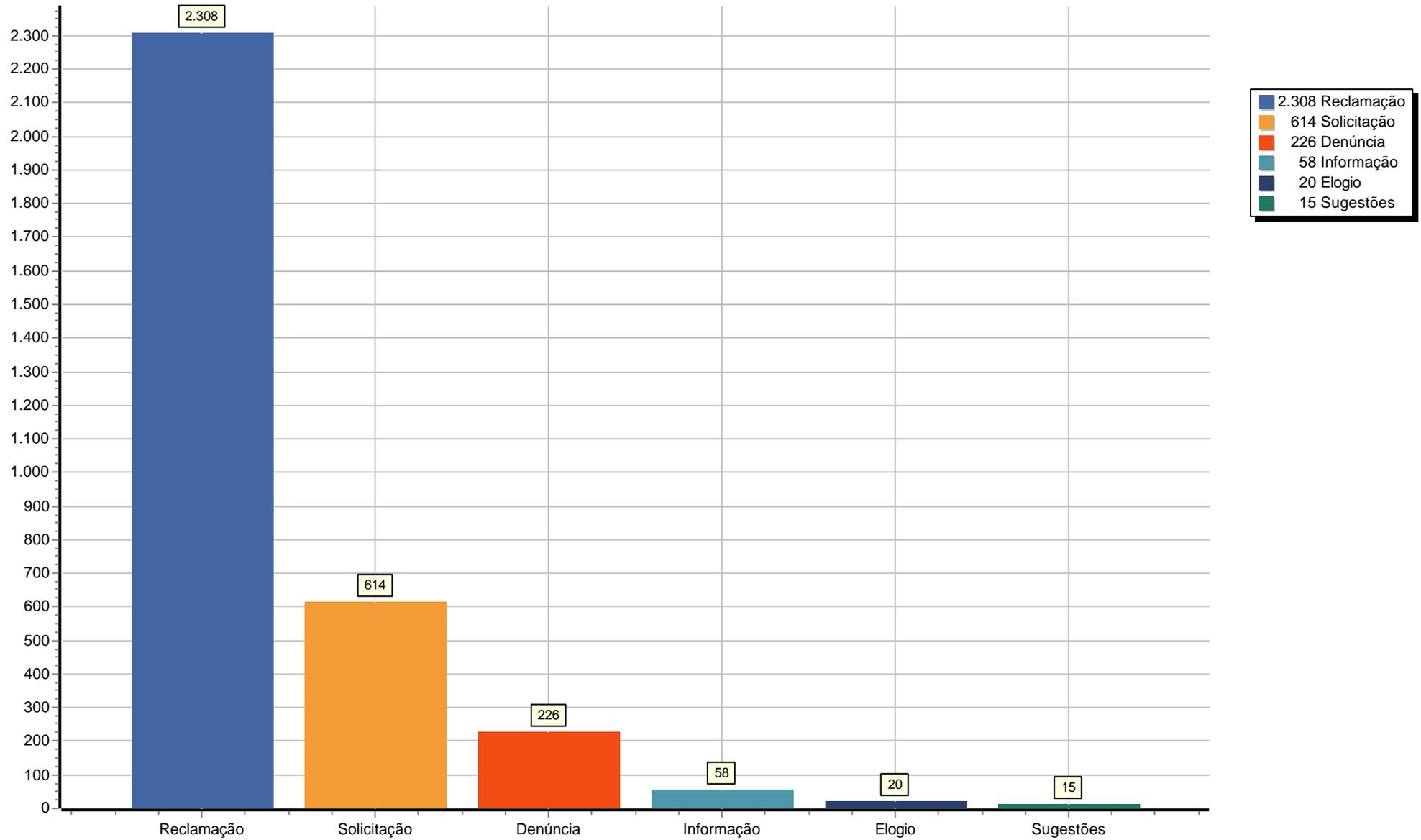
# SECRETARIAS

De Janeiro de 2024 até Junho de 2024



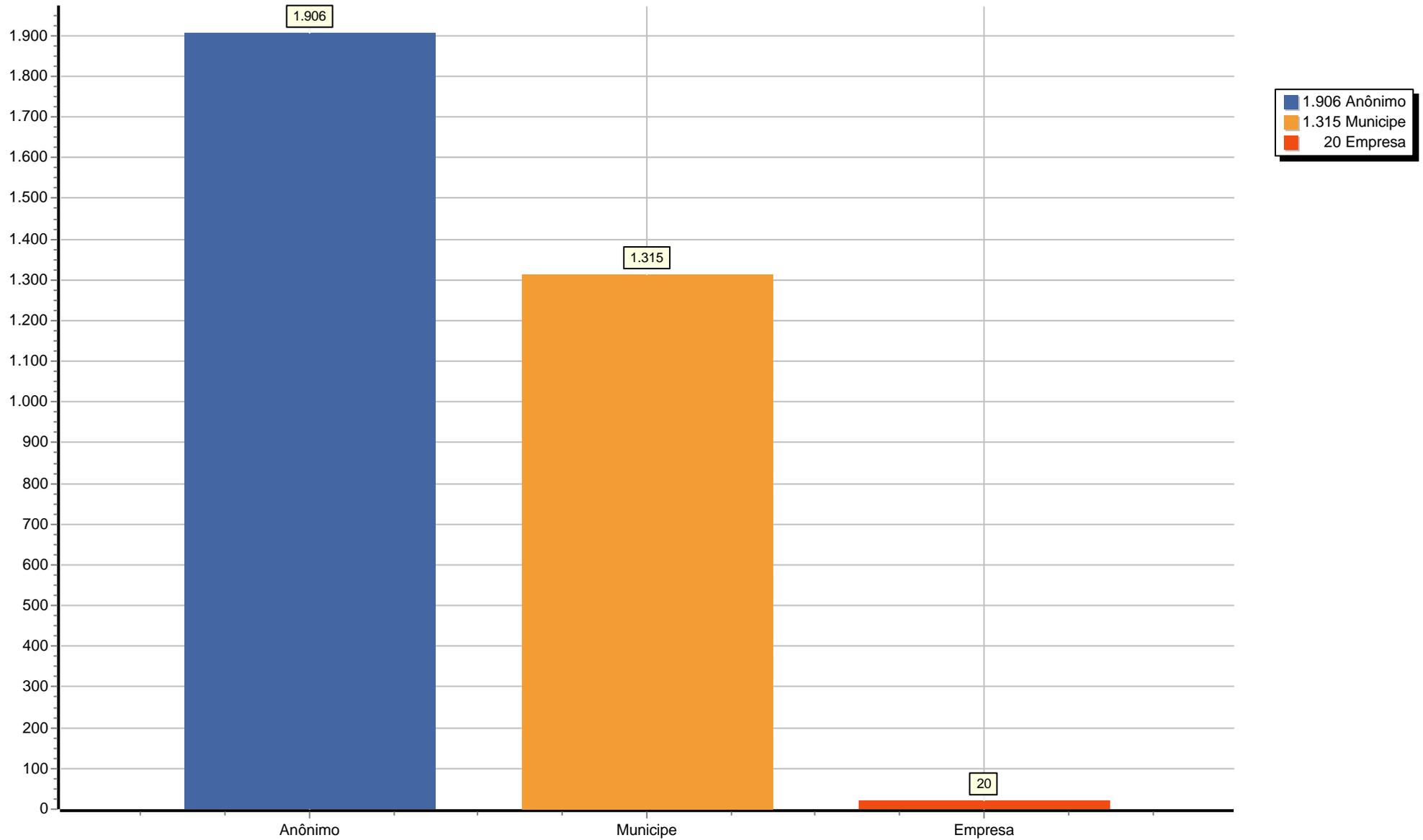
# TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

De Janeiro de 2024 até Junho de 2024



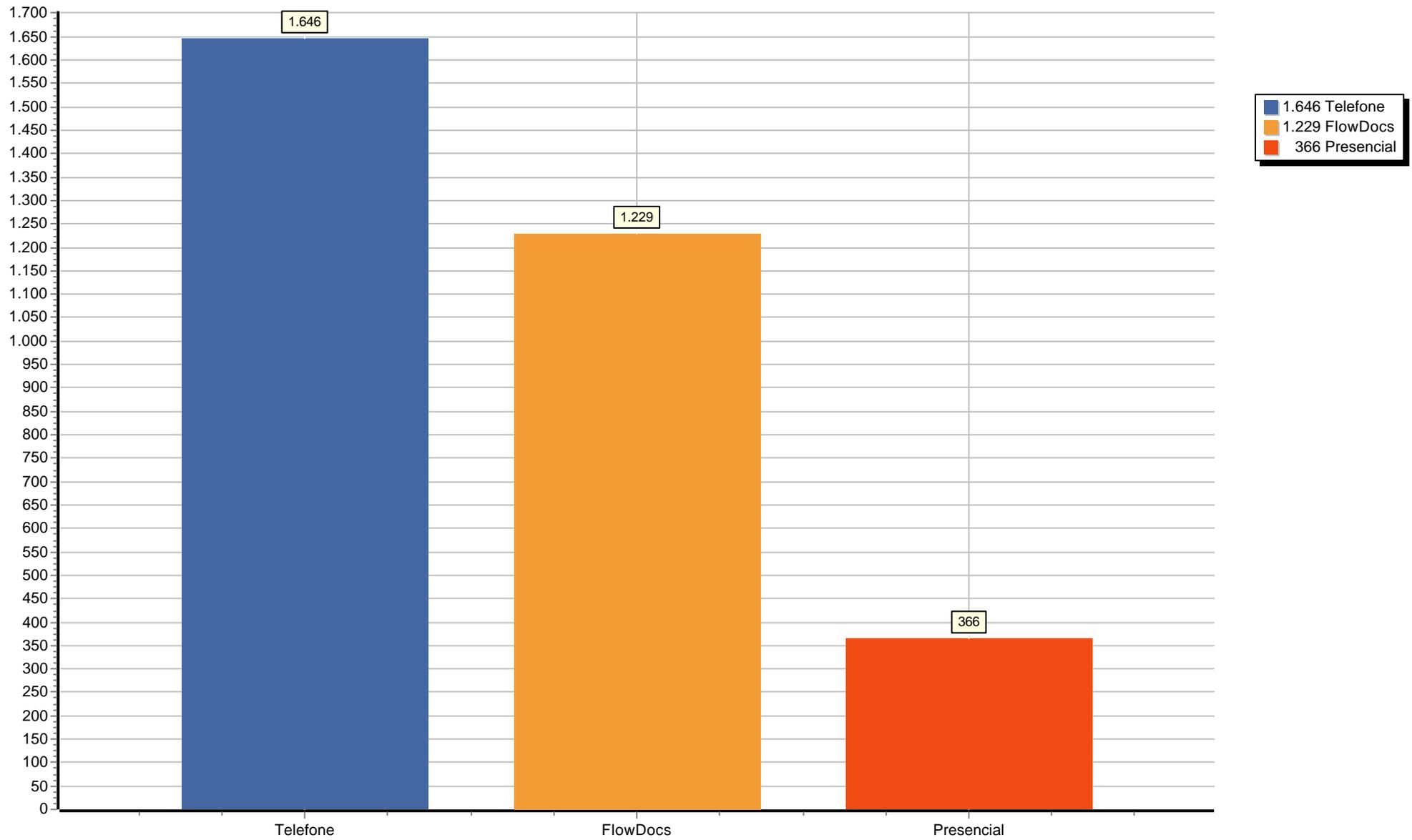
# TIPOS DE MANIFESTANTES

De Janeiro de 2024 até Junho de 2024



# CANAIS DE ENTRADA

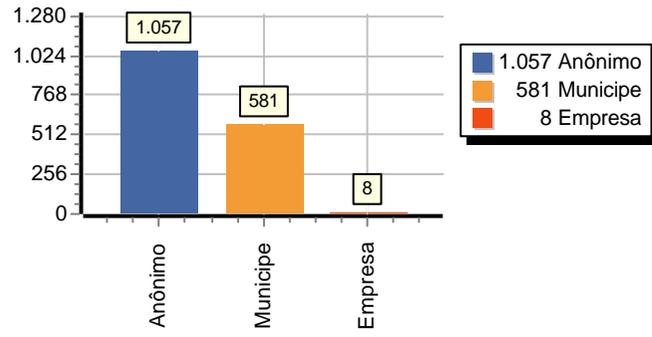
De Janeiro de 2024 até Junho de 2024



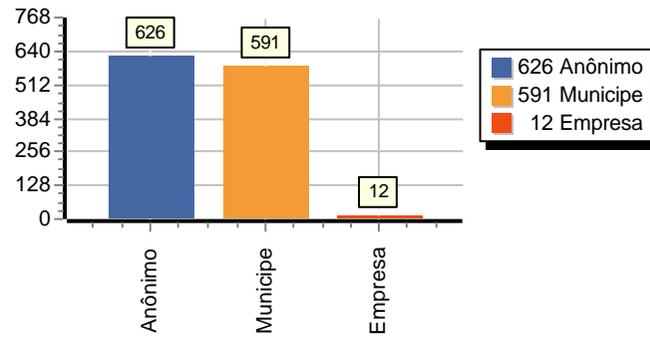
# TIPO DE MANIFESTANTES POR CANAIS DE ENTRADA

De Janeiro de 2024 até Junho de 2024

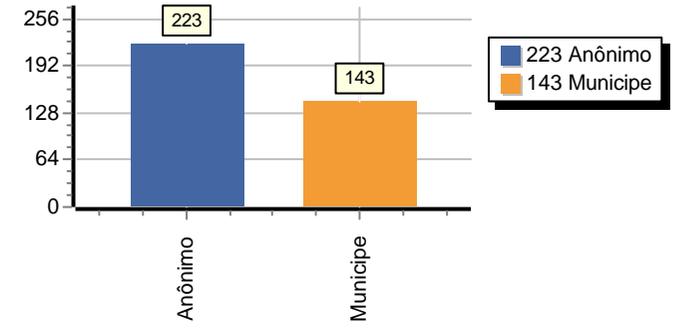
### Telefone



### FlowDocs

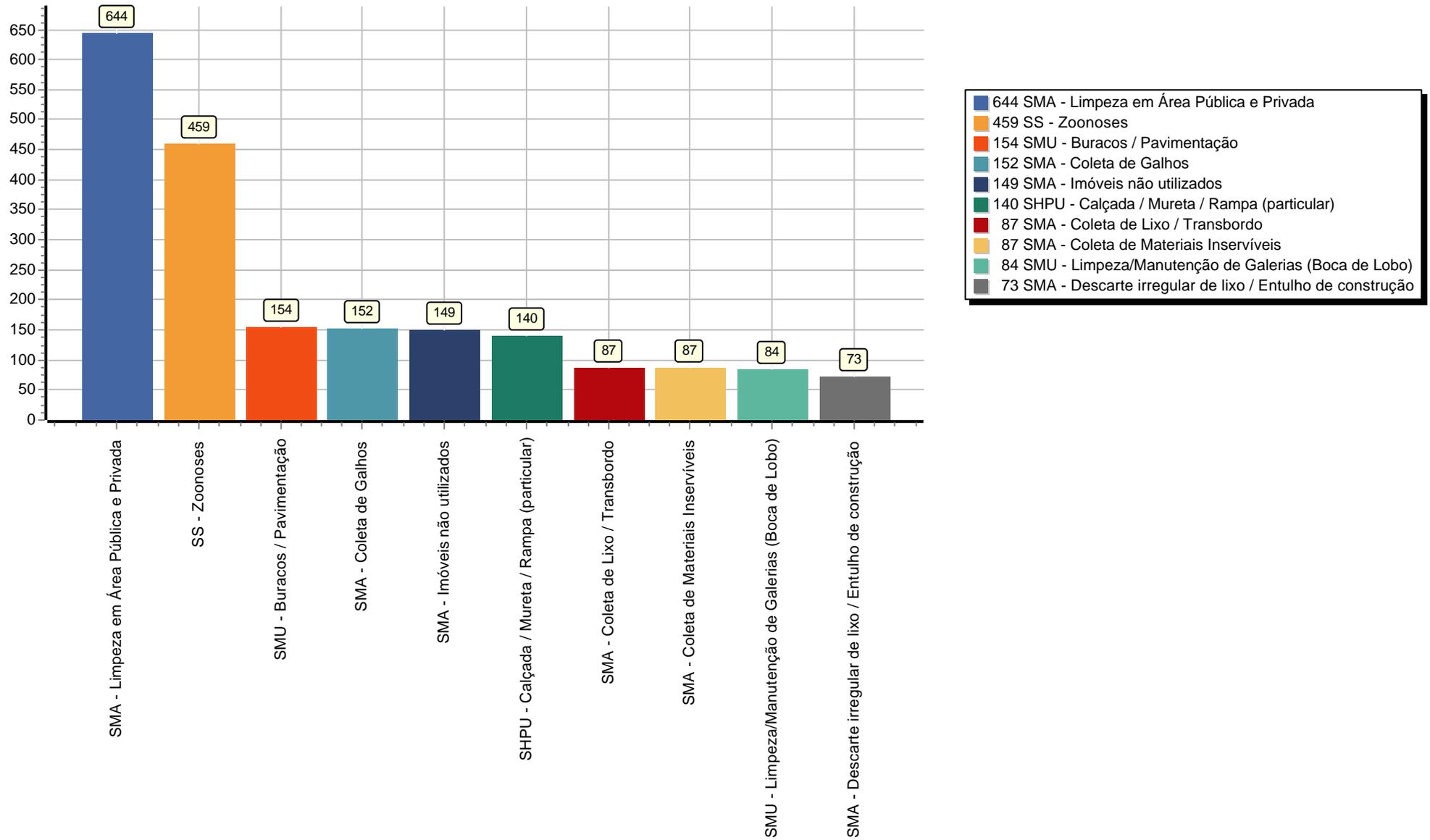


### Presencial



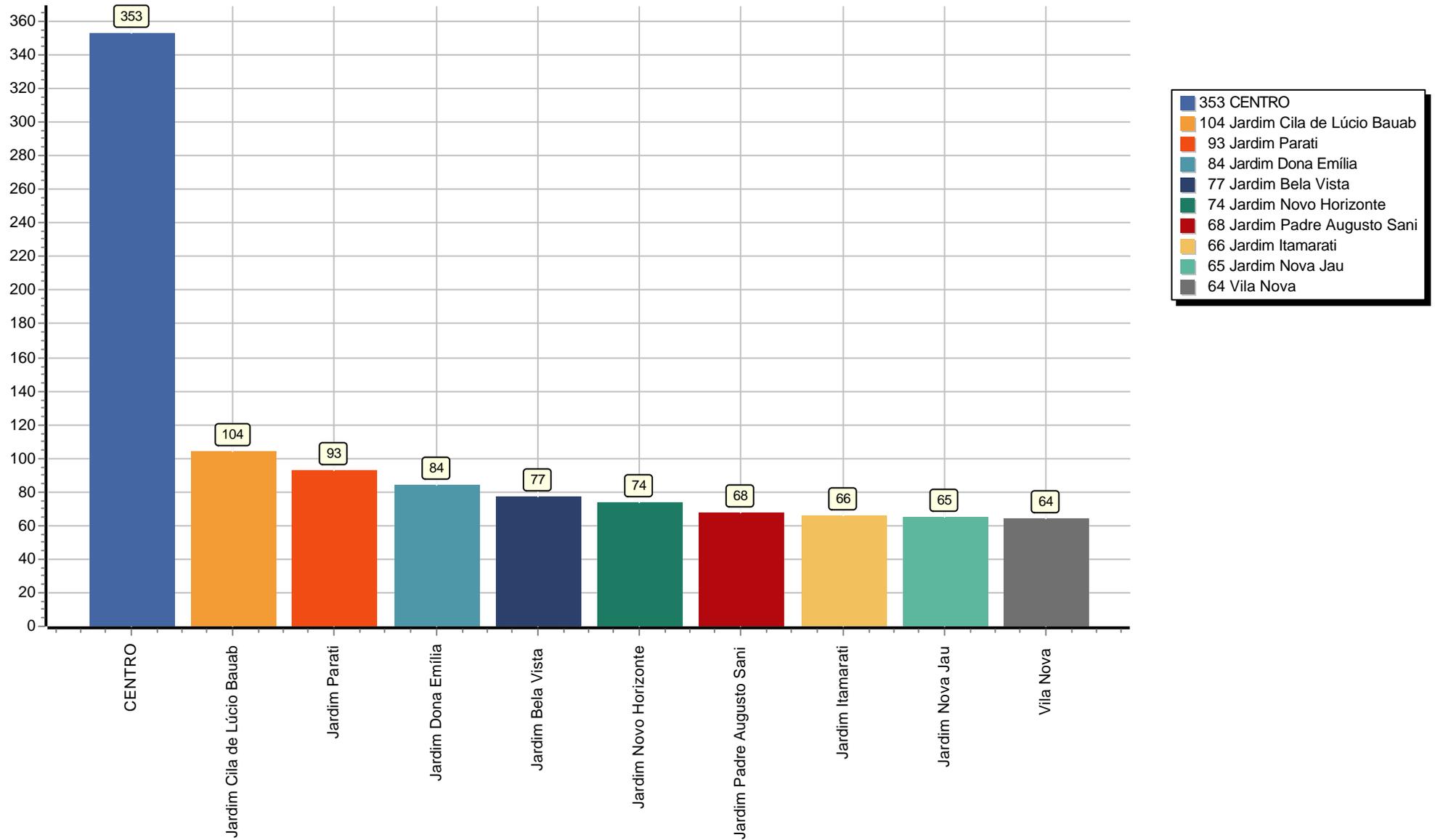
## SERVIÇOS MAIS SOLICITADOS

De Janeiro de 2024 até Junho de 2024



# BAIROS

De Janeiro de 2024 até Junho de 2024



## BAIRROS

De Janeiro de 2024 até Junho de 2024

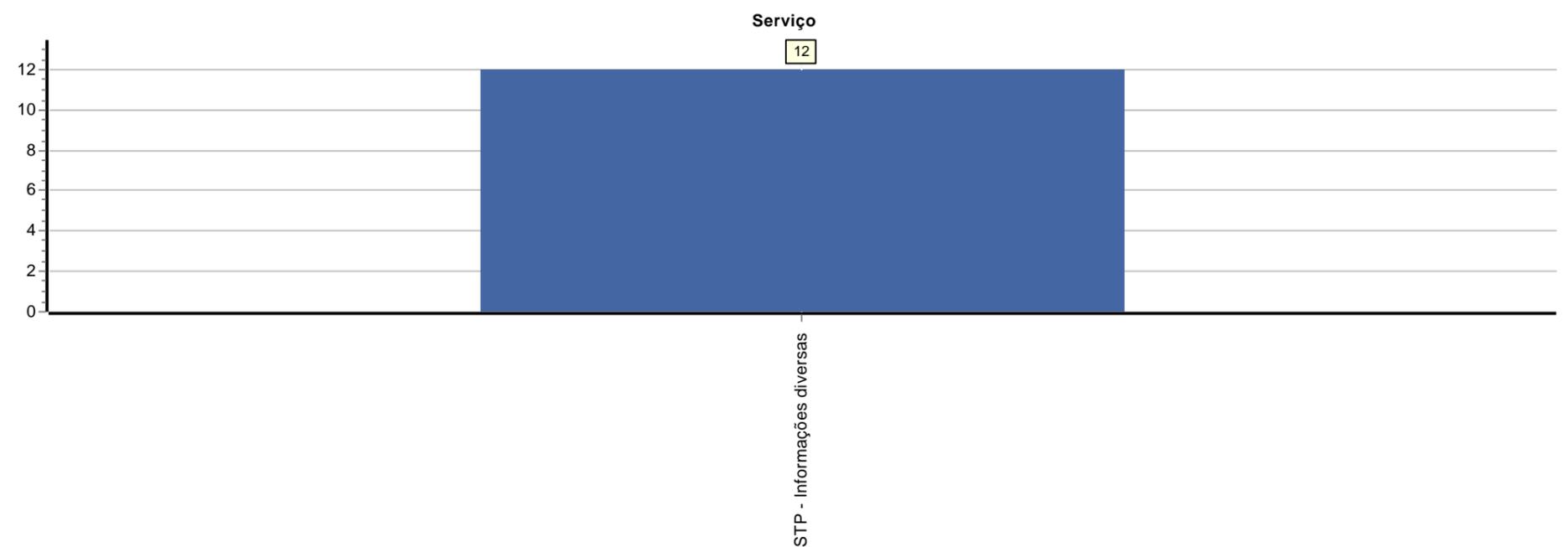
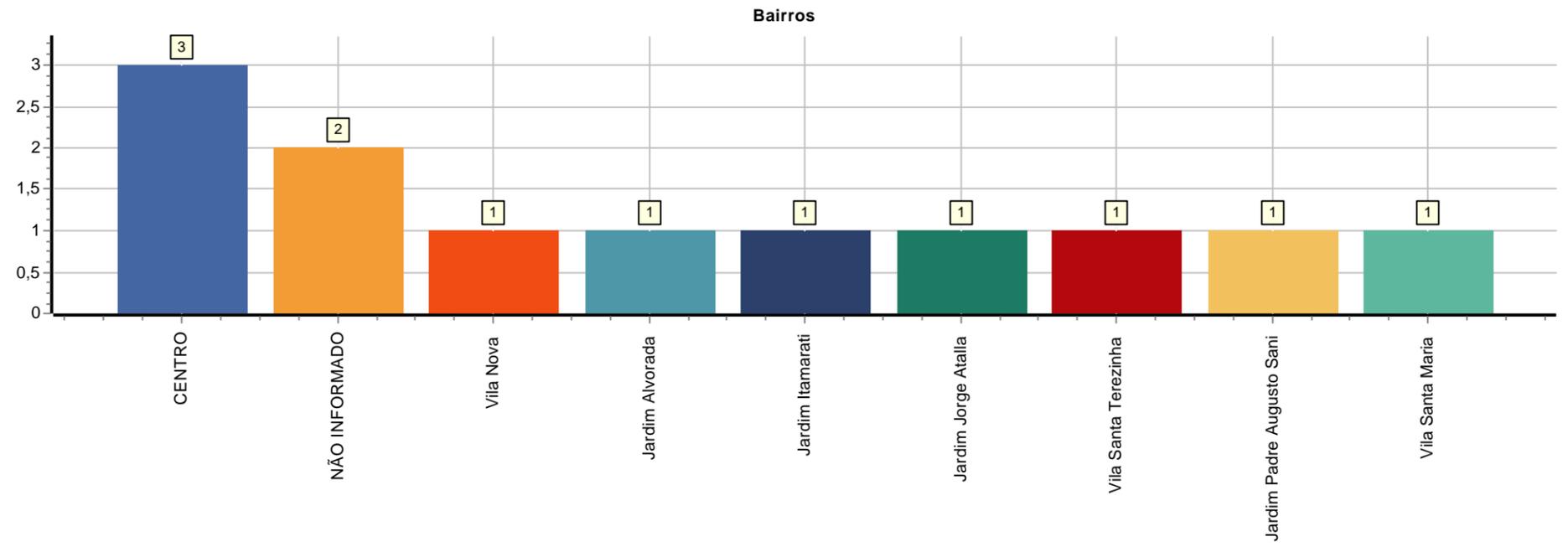
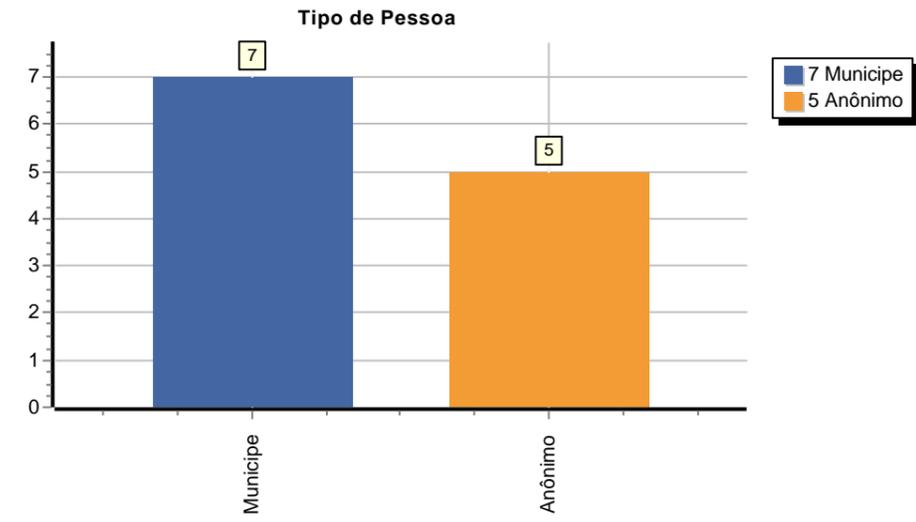
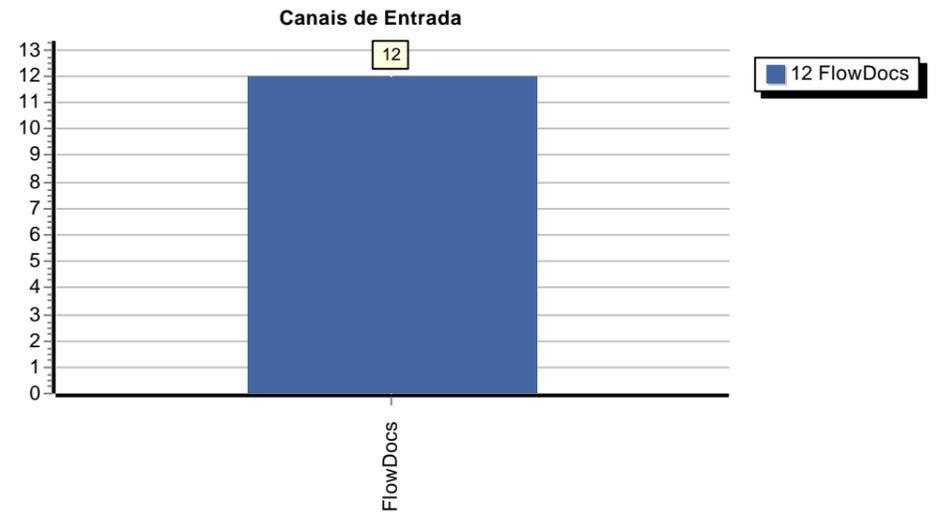
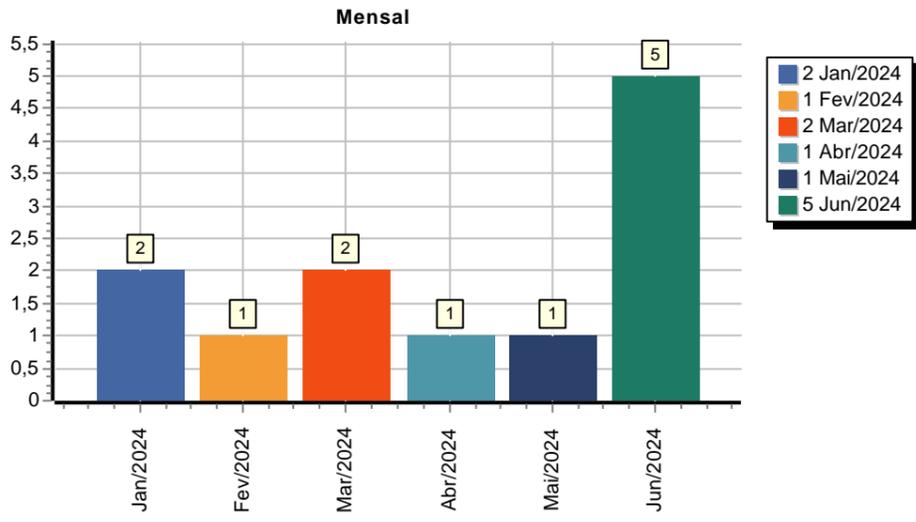
CENTRO	353
Jardim Cila de Lúcio Bauab	104
Jardim Parati	93
Jardim Dona Emília	84
Jardim Bela Vista	77
Jardim Novo Horizonte	74
Jardim Padre Augusto Sani	68
Jardim Itamarati	66
Jardim Nova Jau	65
Vila Nova	64
Jardim América	60
Jardim Alvorada	52
Jardim Pedro Ometto	52
Vila Netinho	52
Jardim Jorge Atalla	50
Vila Nova Jau	48
Residencial Cidade Alta	46
Jardim das Paineiras	44
Jardim São Crispim	41
Jardim Conde do Pinhal I	41
Jardim Olimpia	40
Vila Assis	39
Jardim Maria Luiza III	38
Santo Antônio	37
Residencial Campo Belo	37
Chácara Bela Vista	37
Vila Alves de Almeida	36
Jardim Estádio	35
Jardim Santa Rosa	35
Jardim Santa Helena	34
Jardim Ferreira Dias	34
Chácara Braz Miraglia	34
Vila Sampaio Bueno	34
Jardim Maria Luiza IV	33
Jardim Pires I	31
Jardim São José	31
Jardim Orlando Chesini Ometto II	31
Jardim João Ballan II	30
Jardim Orlando Chesini Ometto	30
Jardim Maria Cibele	28
Jardim Maria Luiza II	27
Jardim Pires de Campos	26
Vila Brasil	26
Jardim Antonina	25

Jardim Rosa Branca	24
Jardim Santo Onofre	24
Jardim Campos Prado	23
Vila Carvalho	23
Vila Industrial	23
Jardim Juliana	22
Jardim Dr. Roberto Pacheco	21
Conjunto Residencial Bernardi	21
Jardim Vila Maria	20
Jardim São Francisco	20
Jardim Campos Prado II	20
Residencial Frei Galvão	20
Chácara Flora	20
Chácara Ferreira Dias	20
Vila Ivan	20
Jardim Alvorada II	19
Vila Hilst	19
Vila Netinho Prado	19
Jardim Sanzovo	18
Jardim Carolina	17
Jardim Odete	16
Jardim Brasília	16
Vila São Judas Tadeu	16
Distrito de Potunduva	15
Chácara Peccioli	14
Jardim Regina	13
Residencial Altos da Cidade	13
Jardim Itatiaia	12
Jardim Maria Luiza	12
Jardim João Ballan	12
Vila Nova Brasil	12
Vila XV de Novembro	12
Loteamento Residencial Maria Isabel	12
Loteamento Industrial Quinta da Colina	12
Jardim Continental	11
Jardim Conde do Pinhal II	10
Residencial Pedro Julian (Potunduva)	10
Vila Vicente	10
Pouso Alegre de Baixo	10
Jardim Ana Carolina	9
Jardim Sempre Verde	9
Jardim São Caetano	9
Jardim São José II	9
Jardim Dr. Luciano	8
Jardim Concha de Ouro	8
Chácara Nunes	8

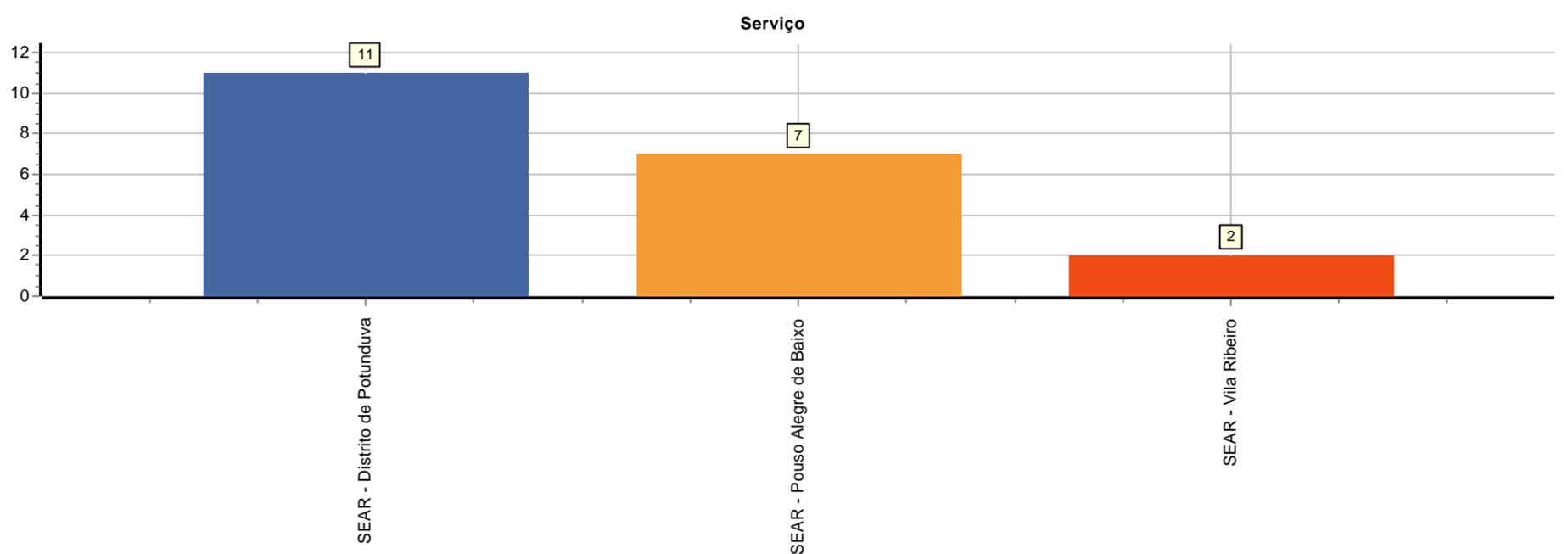
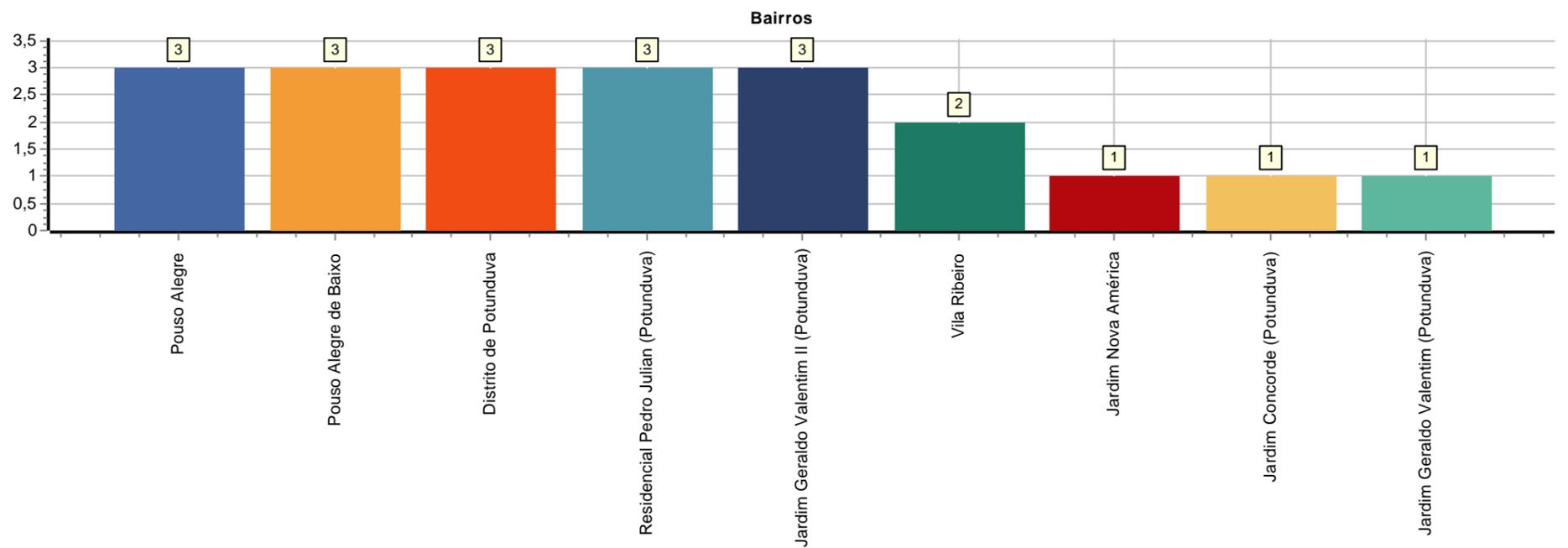
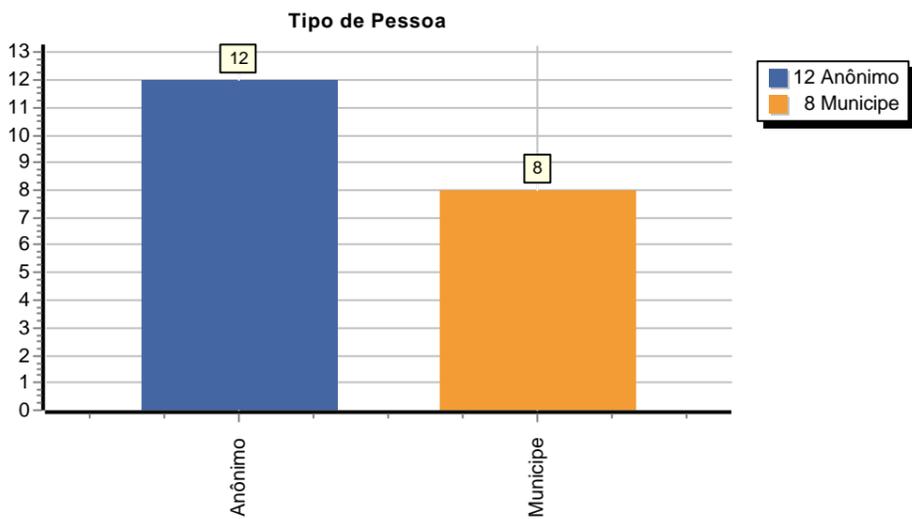
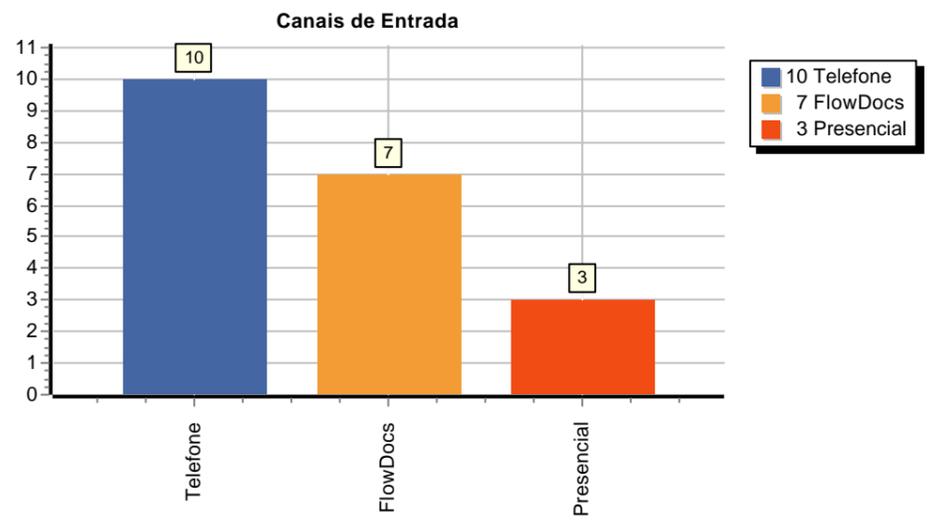
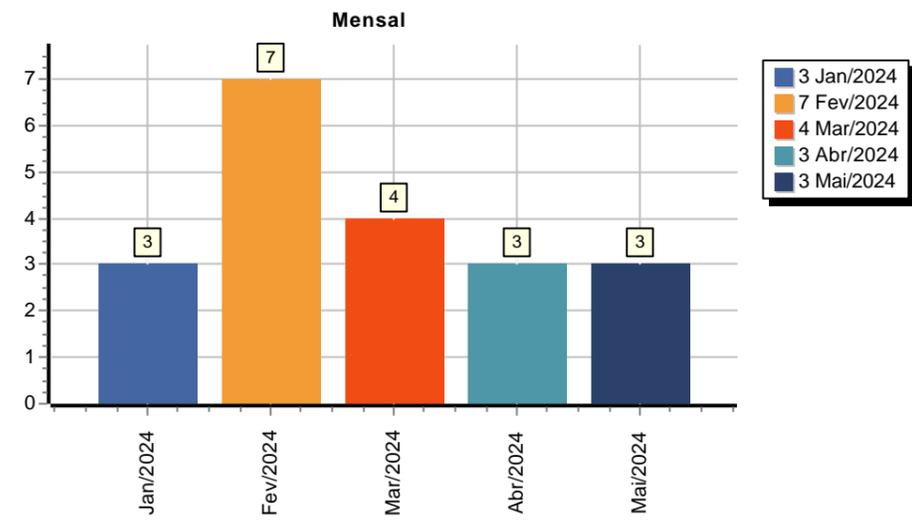
Pouso Alegre	8
Jardim Planalto	7
Vila Ribeiro	7
Vila Nassif Name	7
Vila Santa Terezinha	7
Jardim Ibirapuera	6
Parque Ferreira Dias	6
Vila Santo Ivo	6
Vila Maria Cristina	6
1º Distrito Industrial	6
Zona Rural	6
Jardim Santa Terezinha	5
Jardim São Crispim II	5
Vila Falcão	5
NÃO INFORMADO	5
Villagio Di Roma	5
Jardim Diamante	4
Jardim Chácara Auler	4
Jardim Olaria (Potunduva)	4
Vila Buscariolo	4
Vila Santa Maria	4
Condomínio Flamboyant	4
Condominio Residencial Bela Vista	4
Conjunto Habitacional dos Comerciaários I	4
Jardim Bernardi	3
Jardim Suzana Ferraz	3
Jardim Dona Emília II	3
Jardim Geraldo Valentim II (Potunduva)	3
Residencial dos Passaros	3
Residencial José Primo Grizzo	3
Chácara São José	3
Vila Nossa Senhora de Fátima	3
Condomínio Residencial José Perez	3
7º Distrito Industrial	3
São Benedito	3
residencial frei galvão	3
BNH	2
Jardim Real	2
Jardim Paineiras	2
Jardim Ameriquinha	2
Jardim Nova América	2
Parque Residencial Primavera	2
Residencial Márcio Soufen Redi	2
Vila Viana	2
Condomínio Jardim Alvorada	2
2º Zona Industrial	2

chácara ferreira dias	2
CECAP	1
Jardim Europa	1
Jardim Paulista	1
Jardim Bela Vista II	1
Jardim Chácara Flora	1
Jardim das Paineiras II	1
Jardim Concorde (Potunduva)	1
Jardim Geraldo Valentim (Potunduva)	1
Parque Frei Galvão	1
Residencial Floresta	1
Residencial Cônego Pedro	1
Vila Real	1
Vila Paulista	1
Vila Padre Nosso	1
Vila São Vicente	1
Condominio Portal das Araras	1
Condomínio Residencial Gilberto Griso	1
Rural	1
Vila dos Comerciaros	1
jd parati	1
condominio taiuva	1

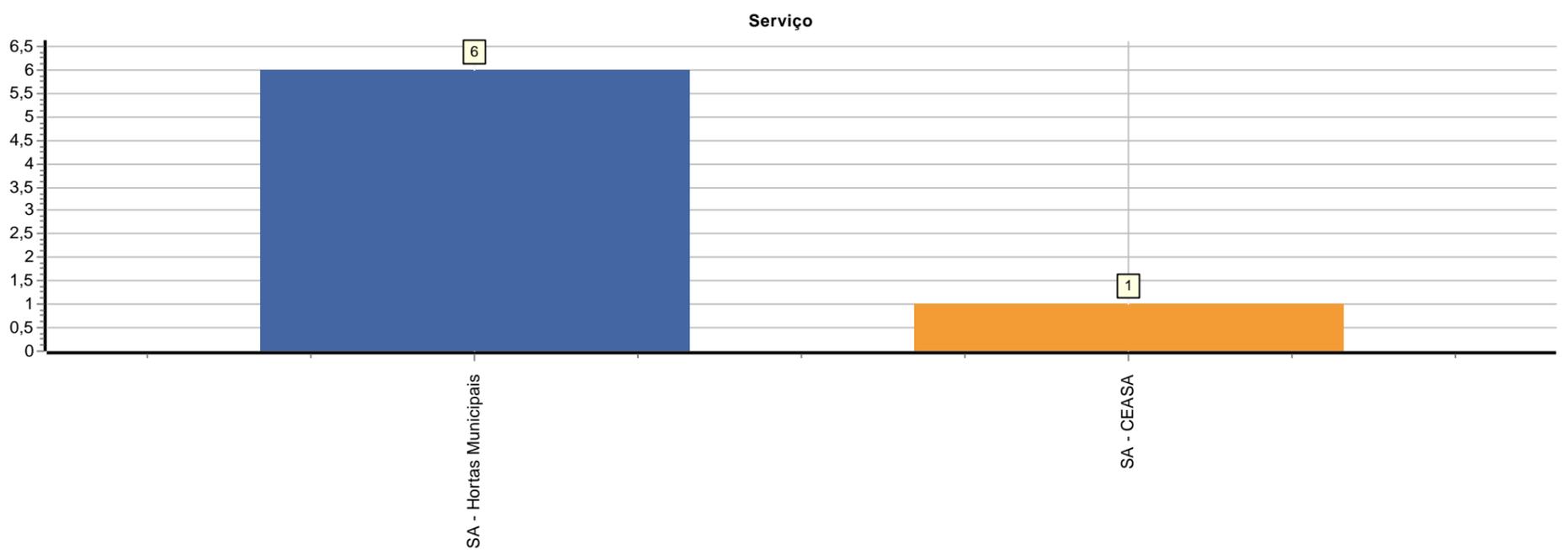
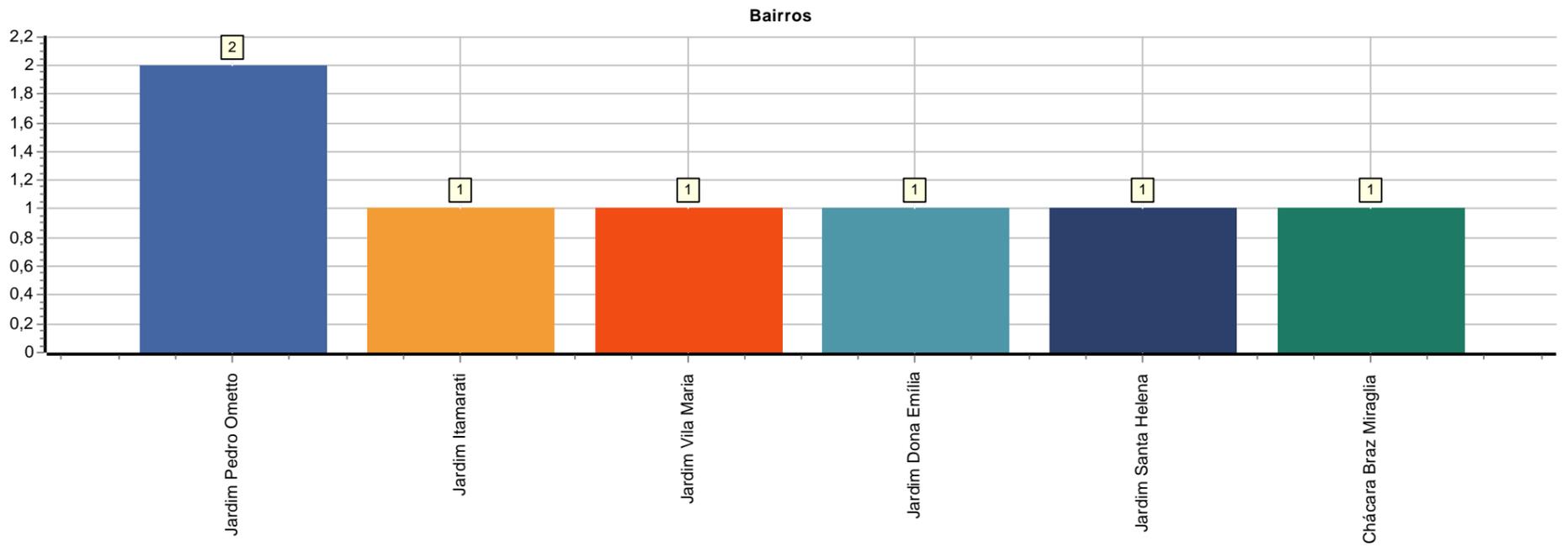
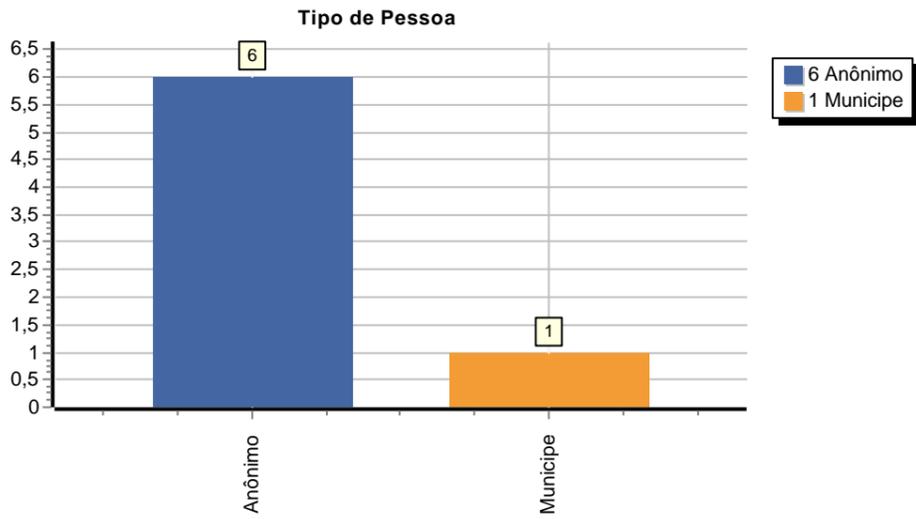
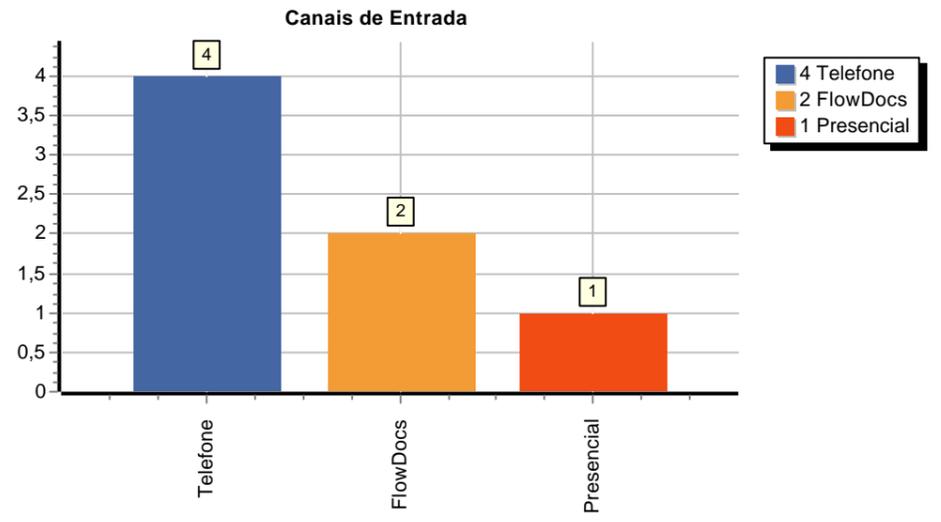
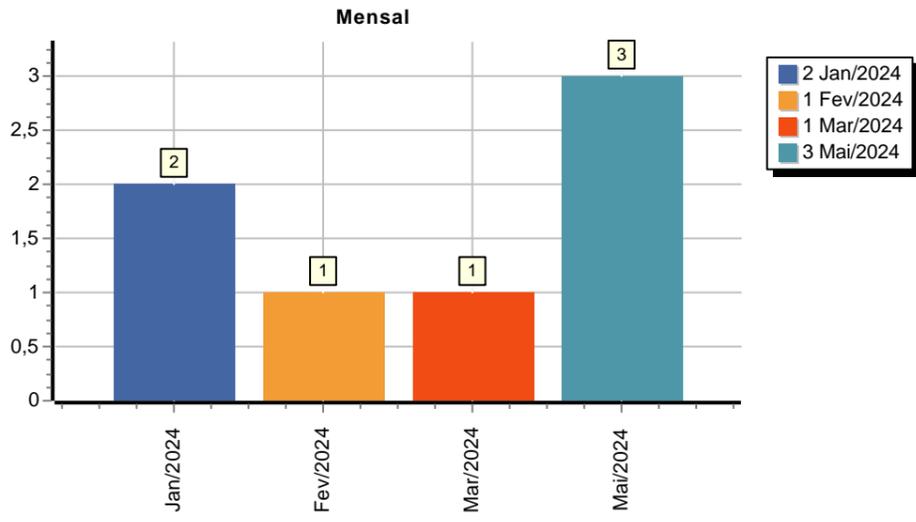
## Ouvidoria Geral do Município De Janeiro de 2024 até Junho de 2024



## Secretaria de Administrações Regionais De Janeiro de 2024 até Junho de 2024

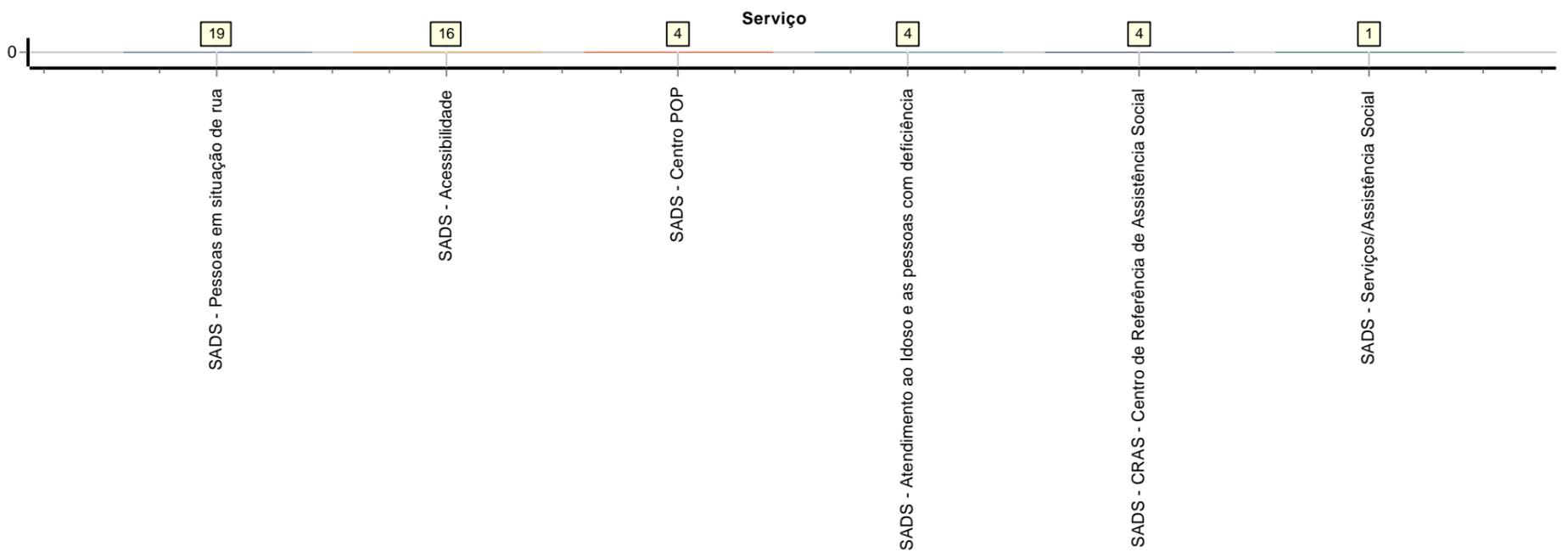
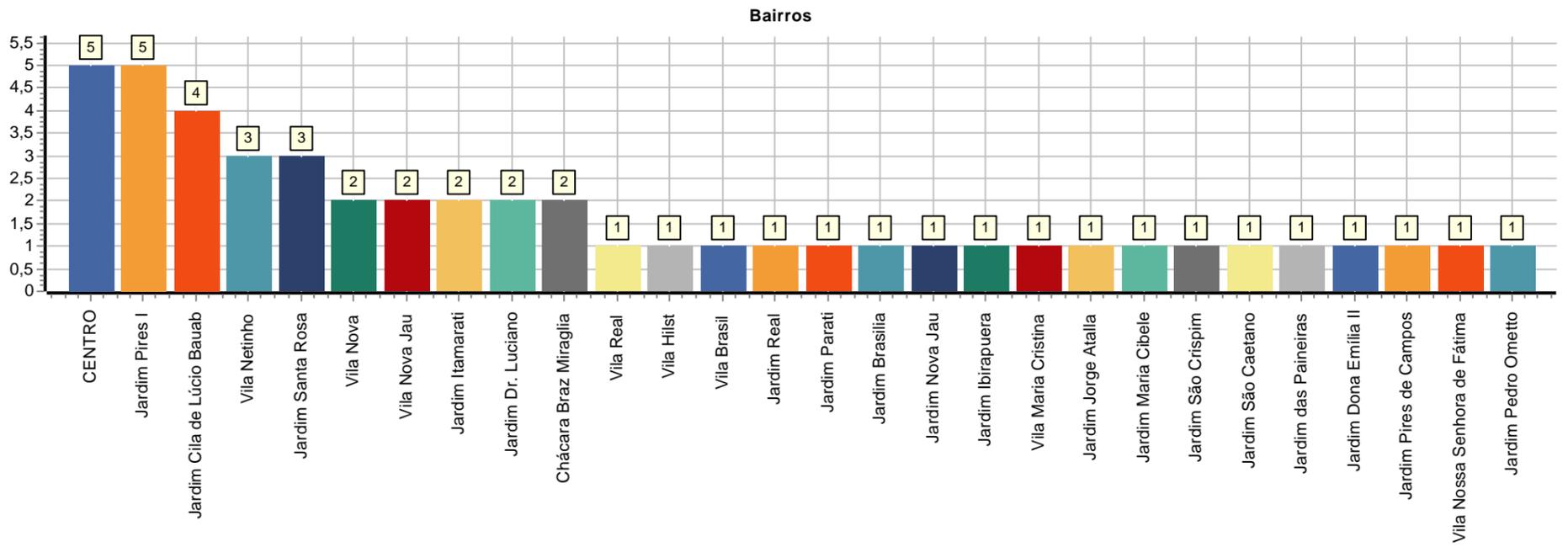
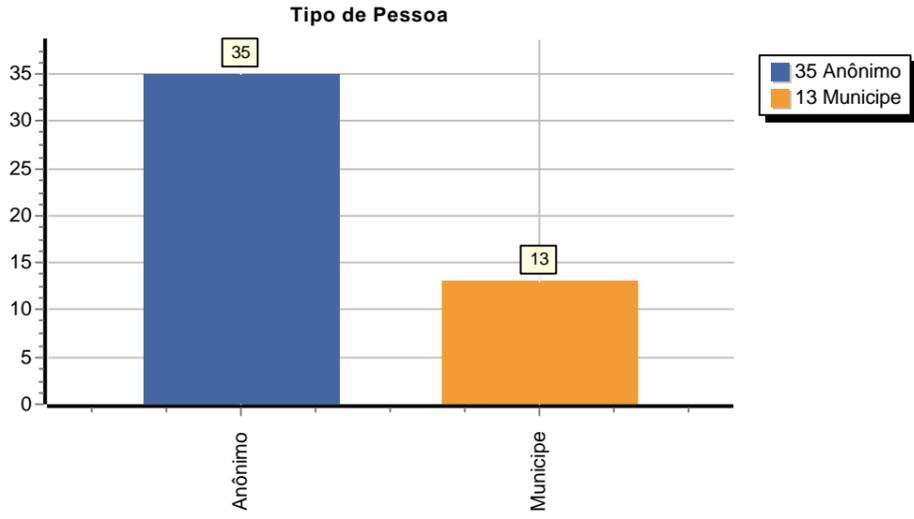
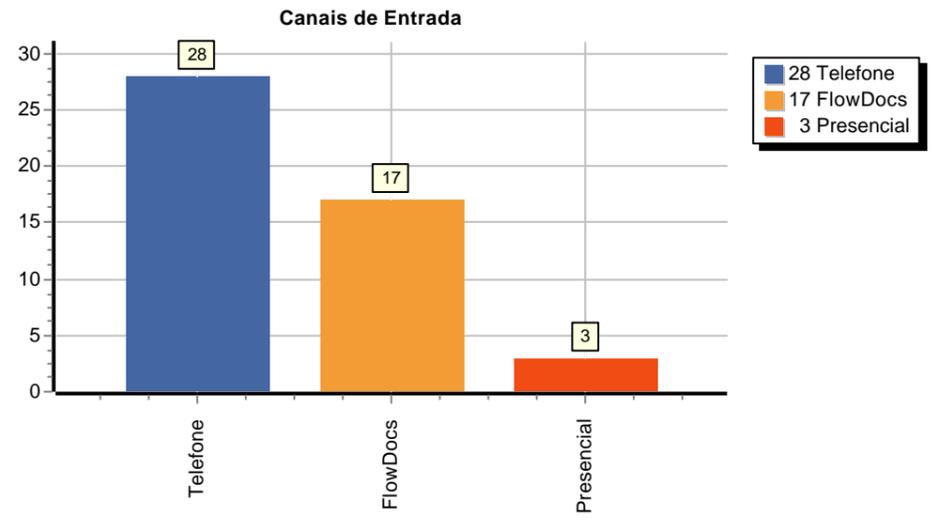
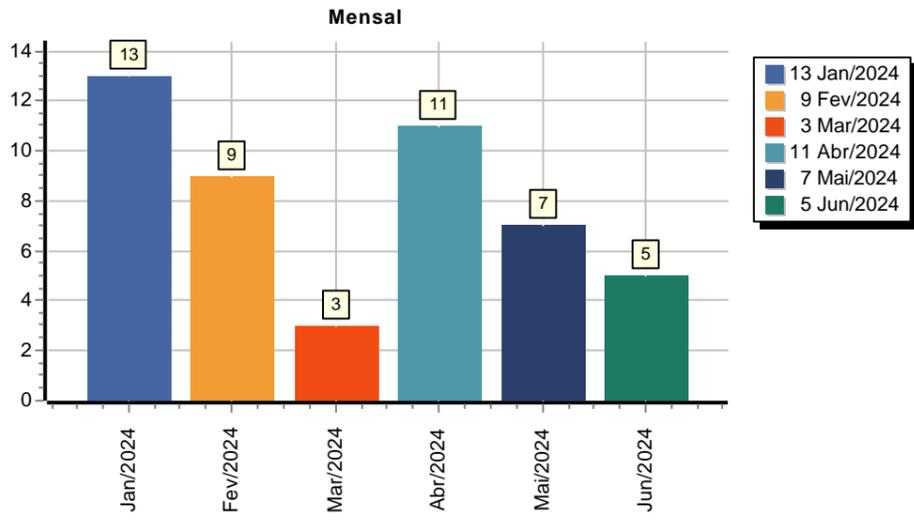


**Secretaria de Agricultura**  
De Janeiro de 2024 até Junho de 2024

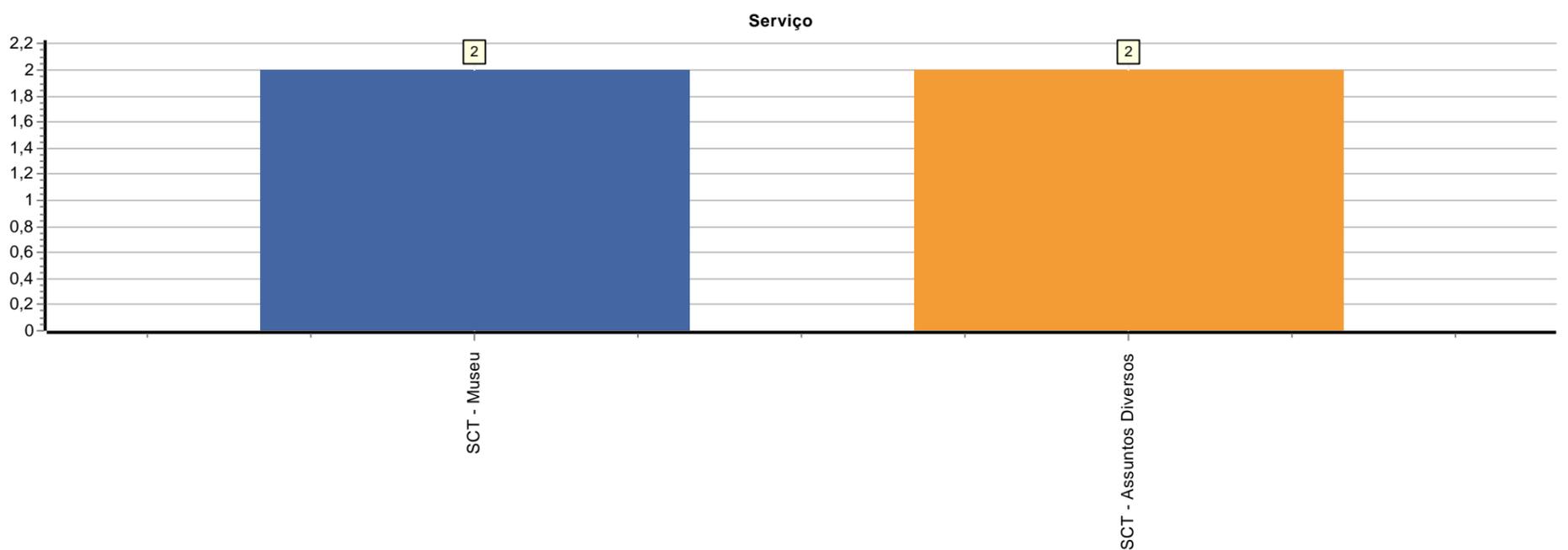
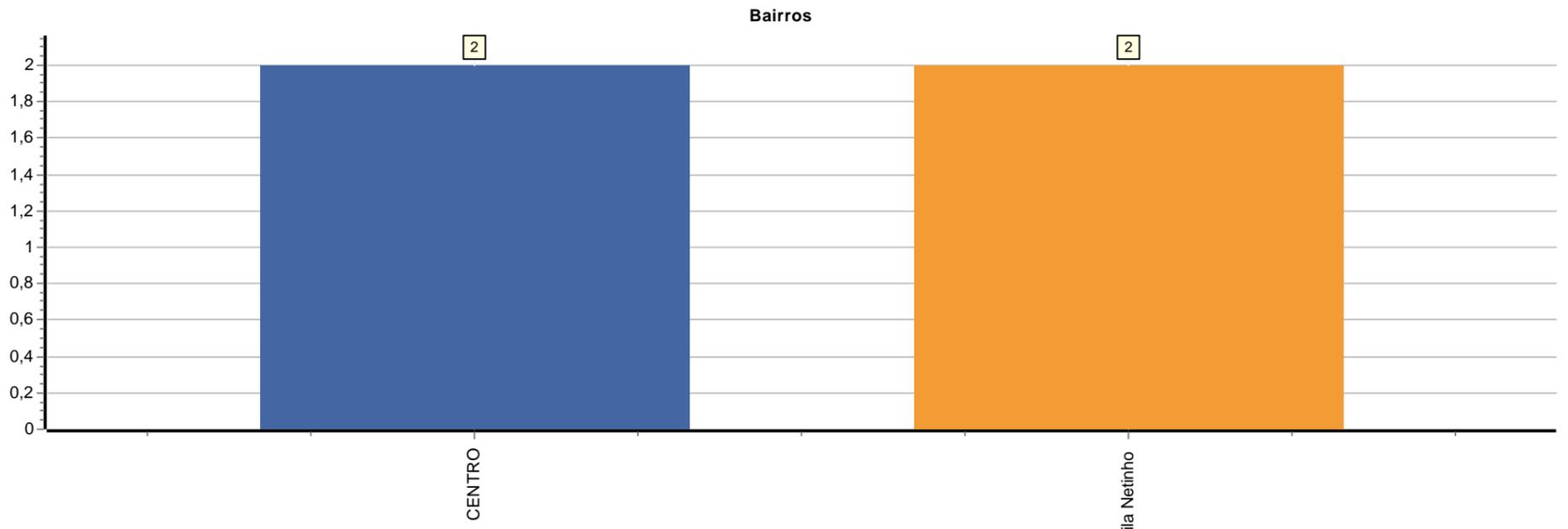
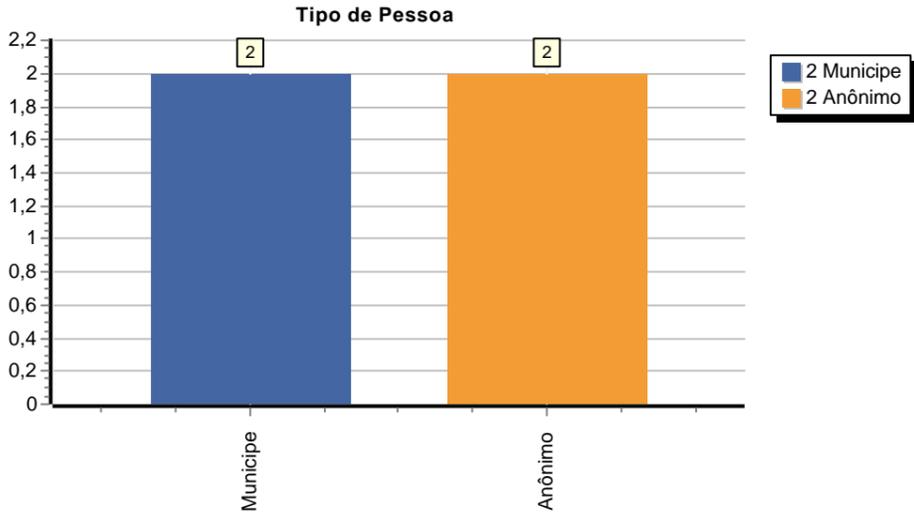
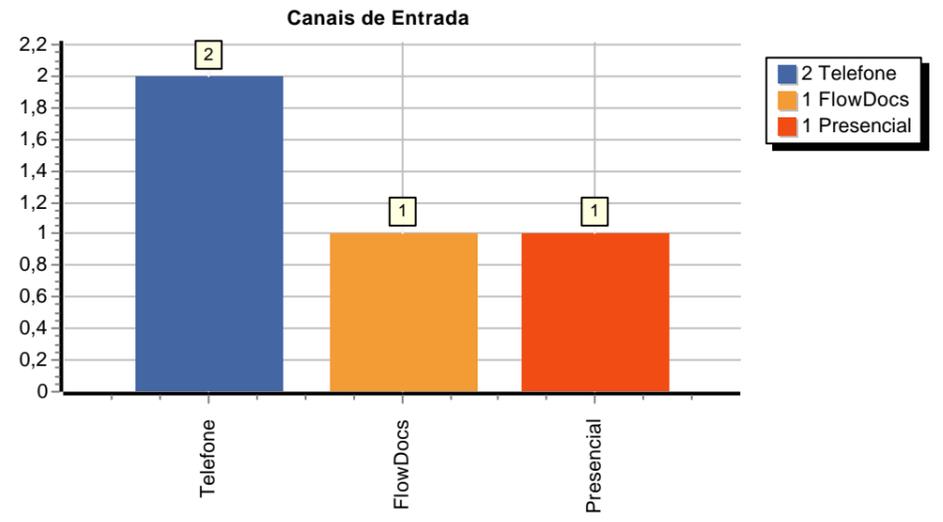
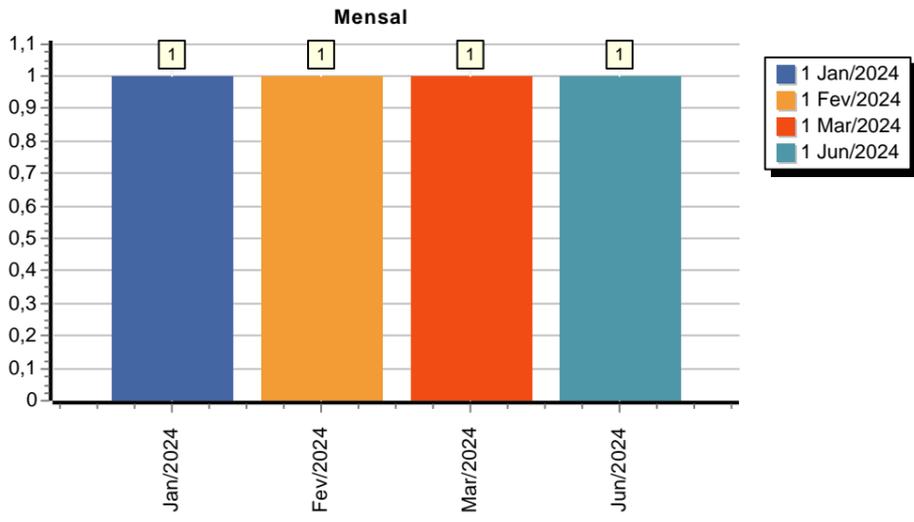


## Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social

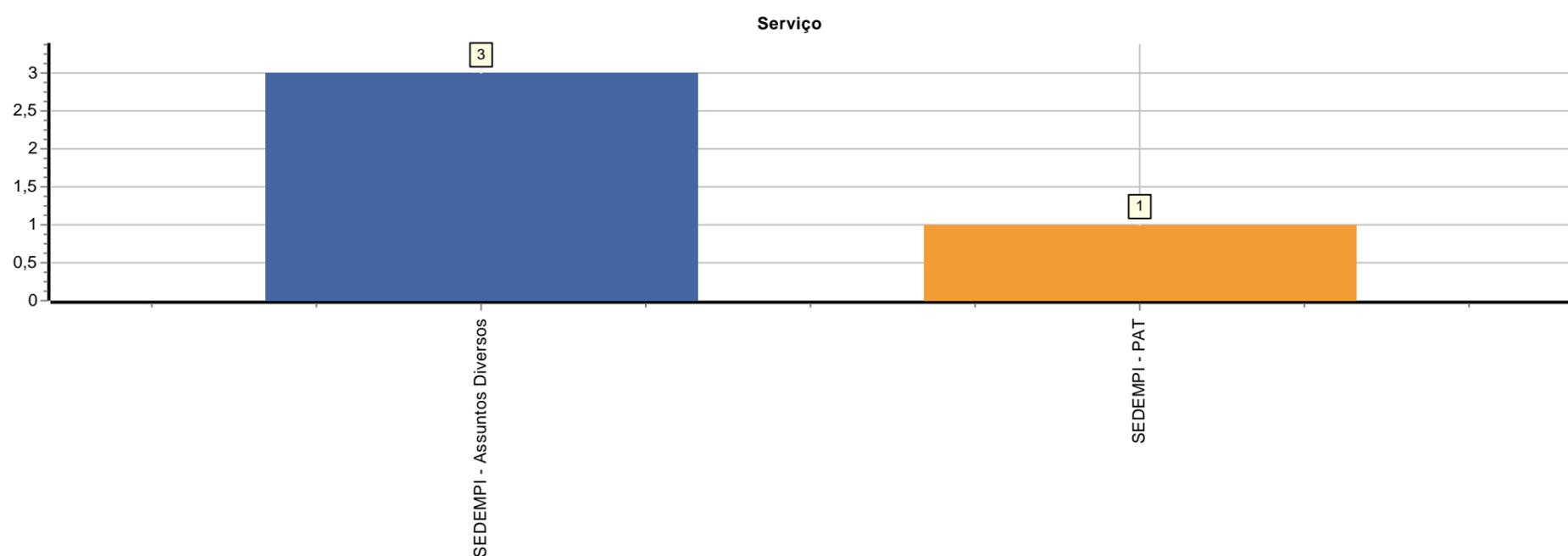
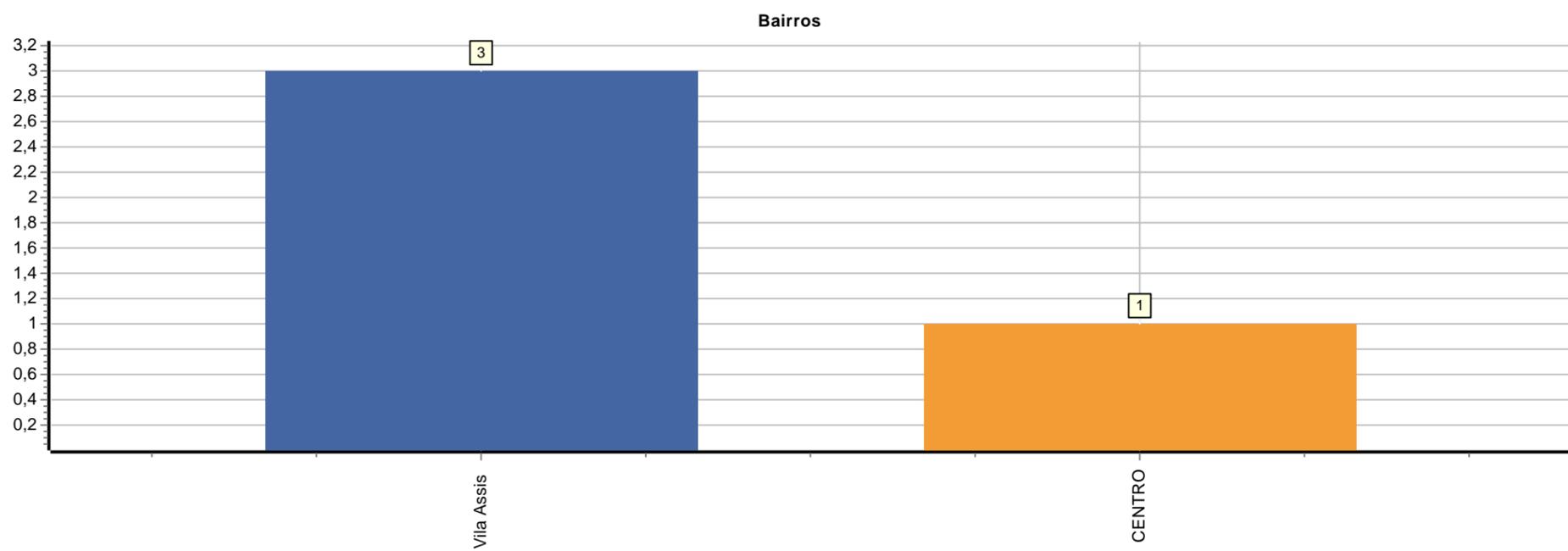
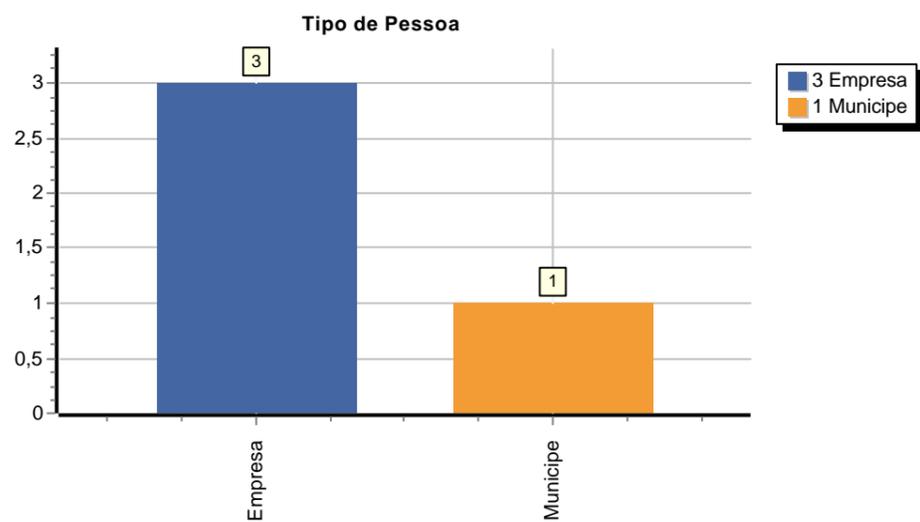
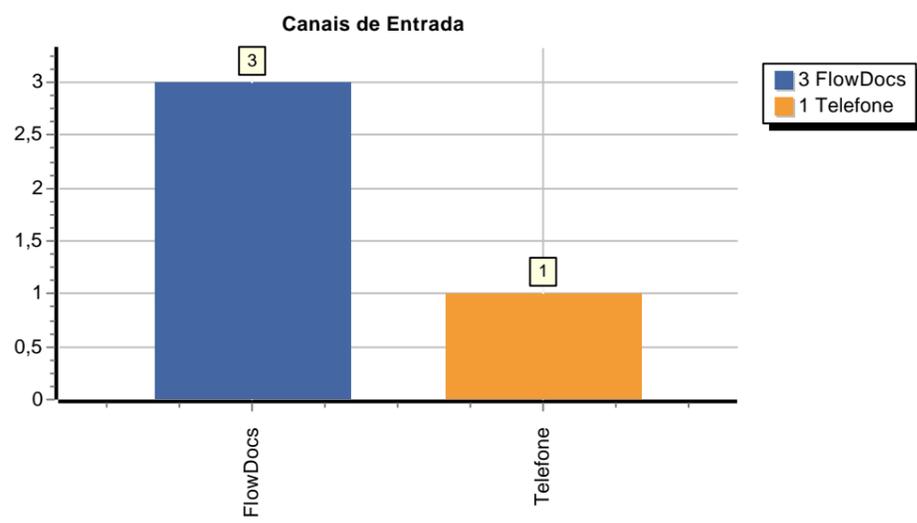
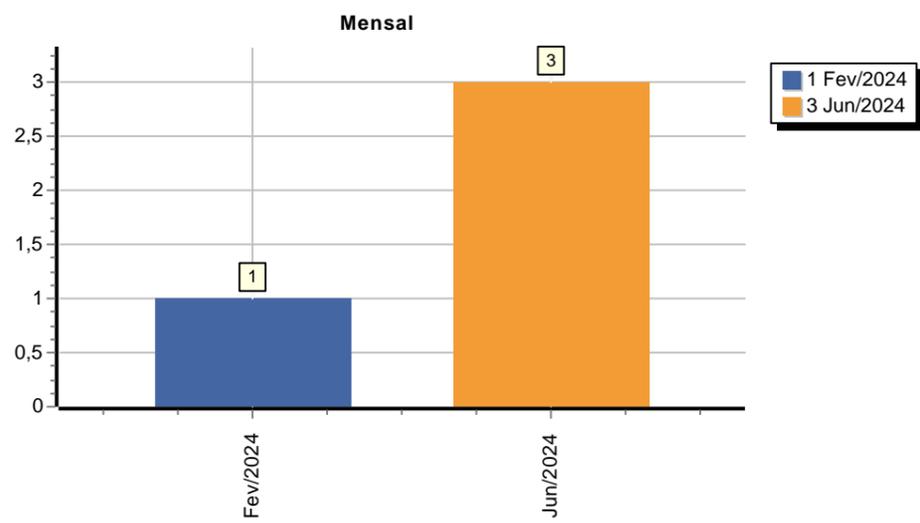
### De Janeiro de 2024 até Junho de 2024



**Secretaria de Cultura e Turismo**  
De Janeiro de 2024 até Junho de 2024

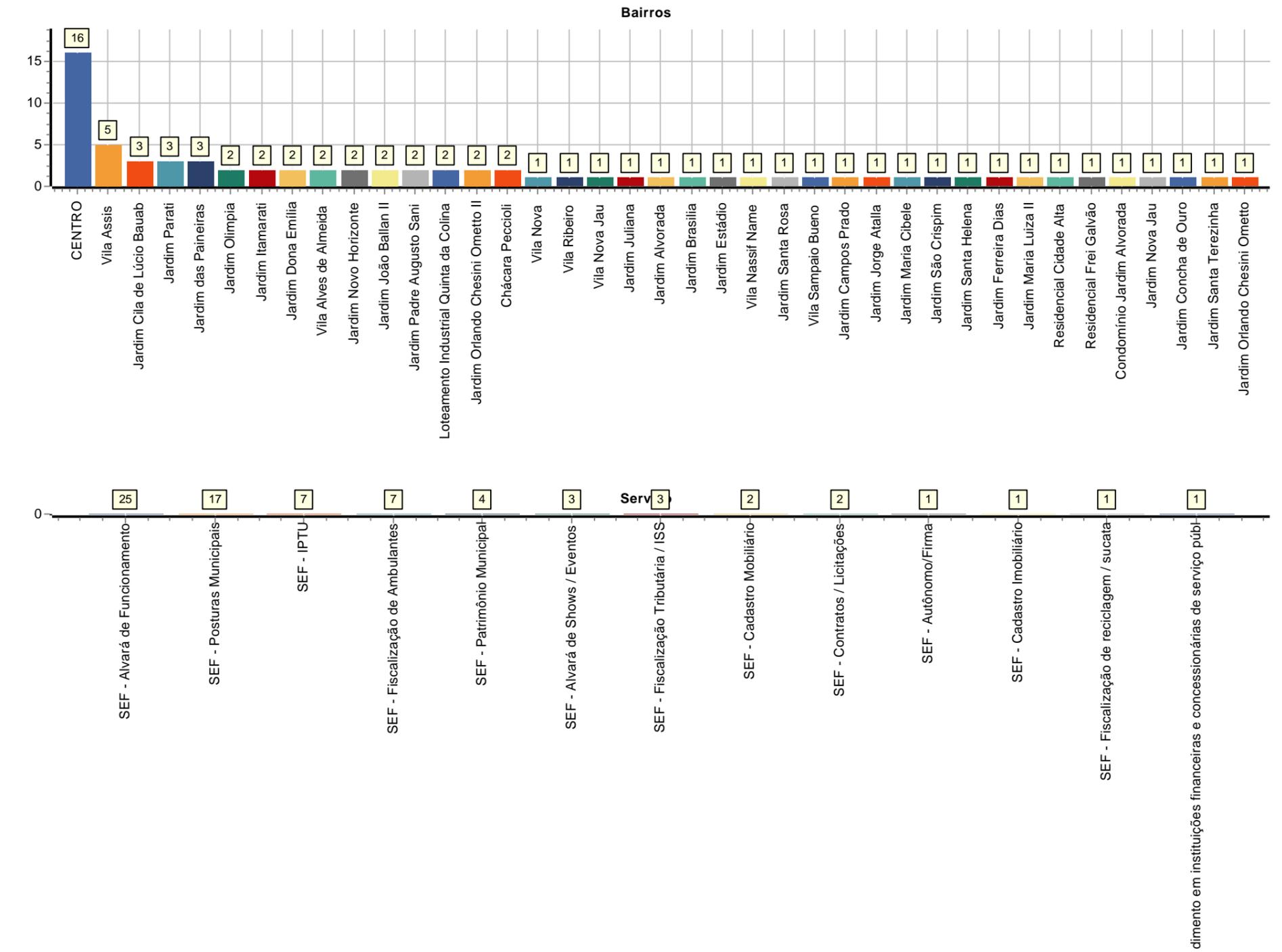
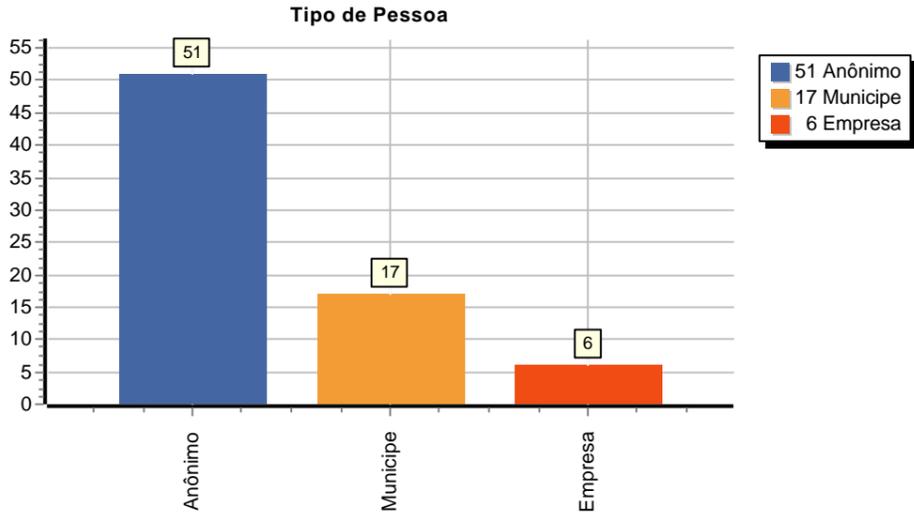
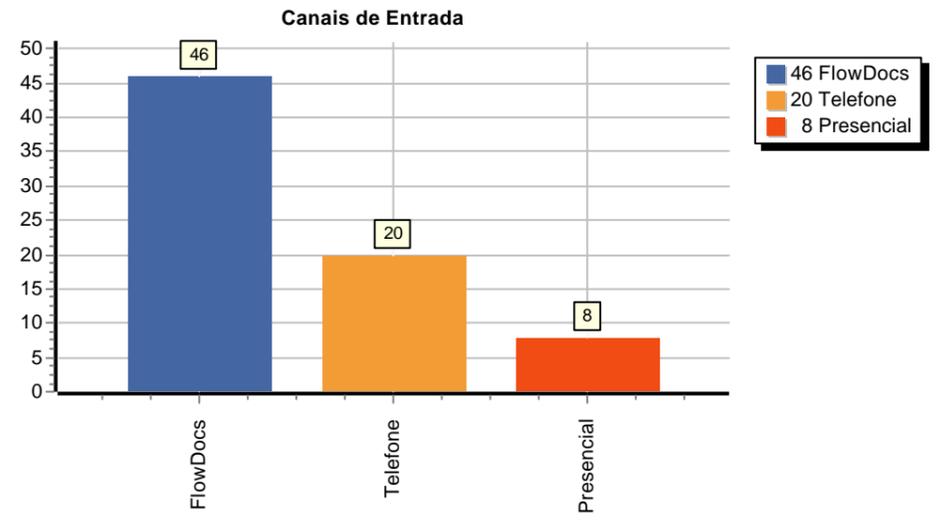
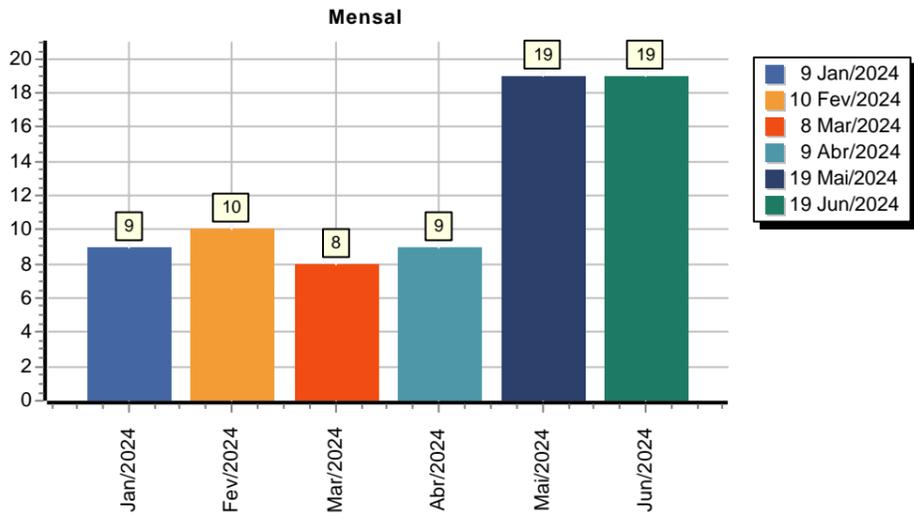


Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Empreendedorismo e Inovação  
De Janeiro de 2024 até Junho de 2024



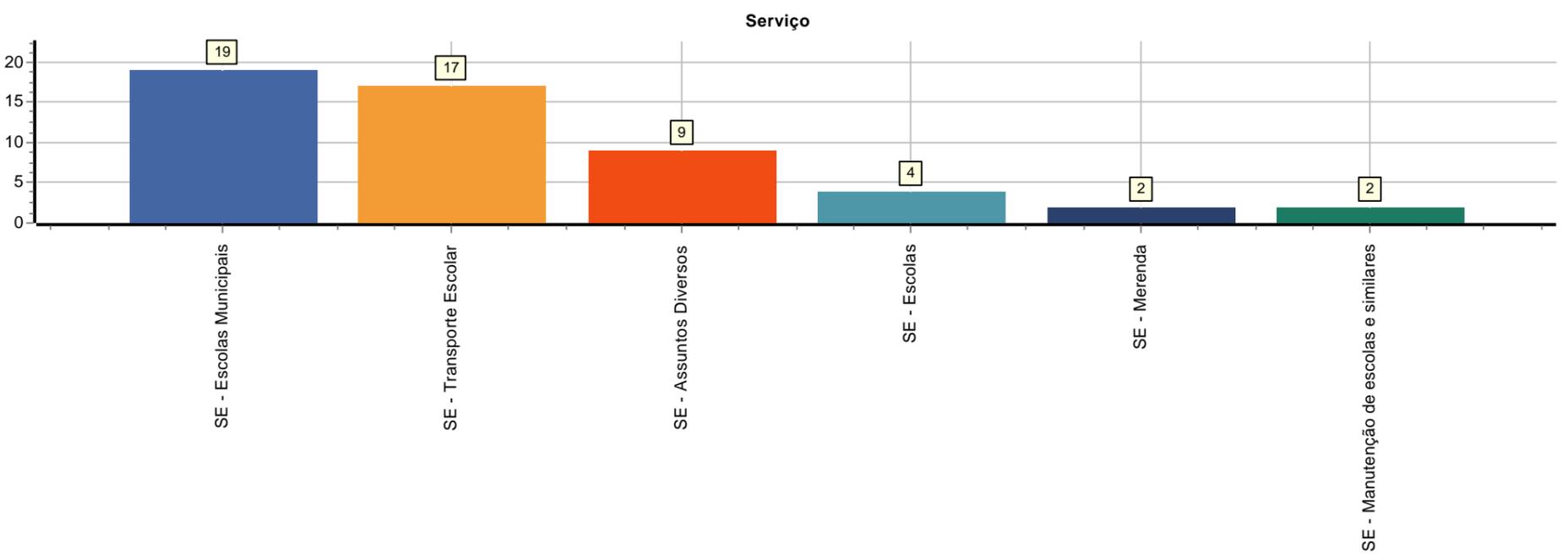
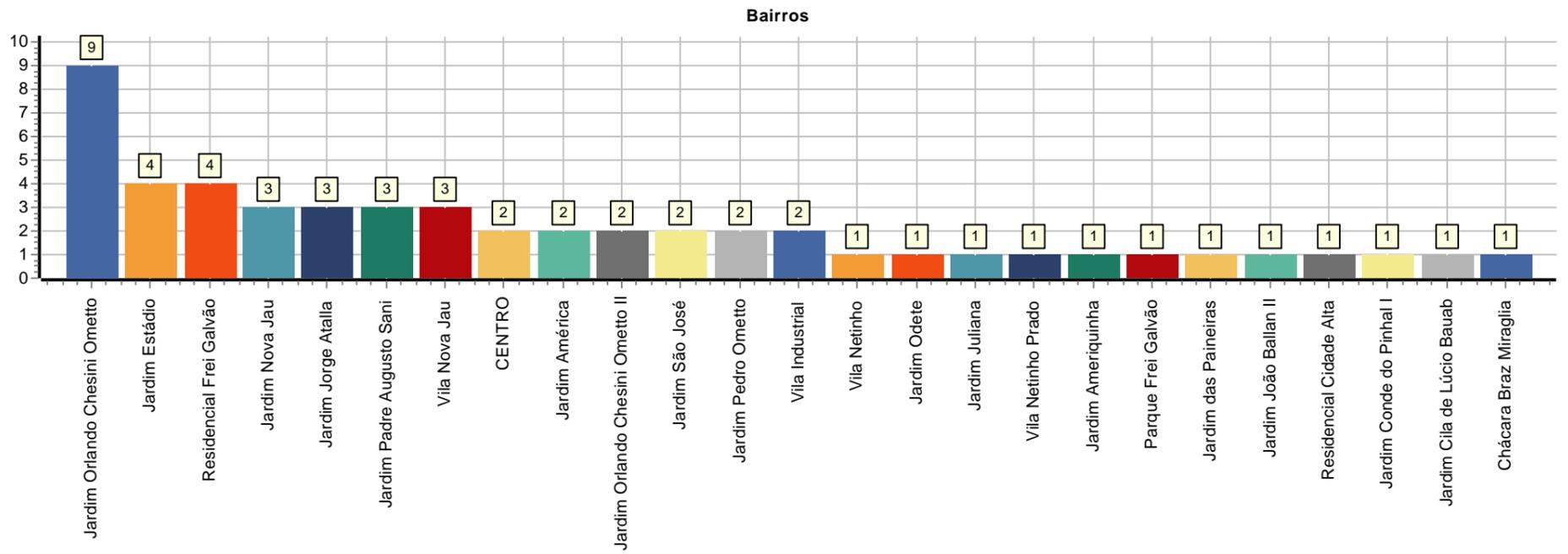
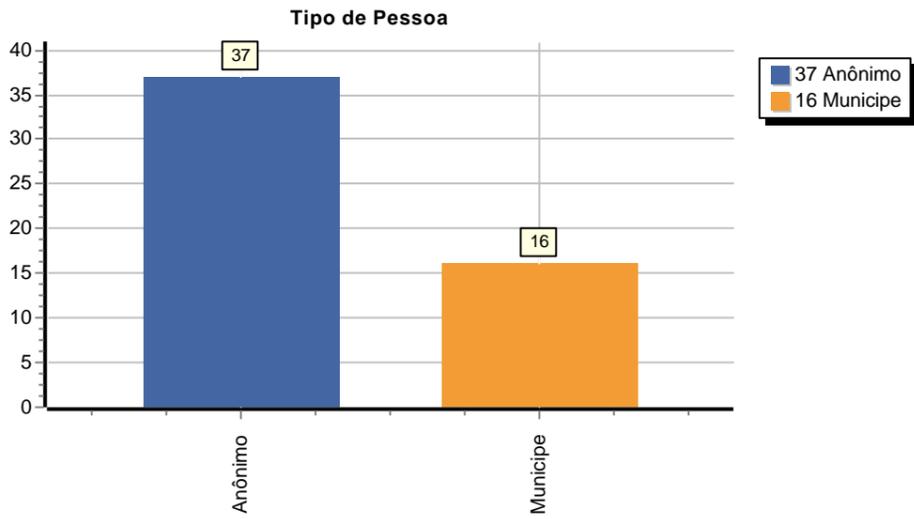
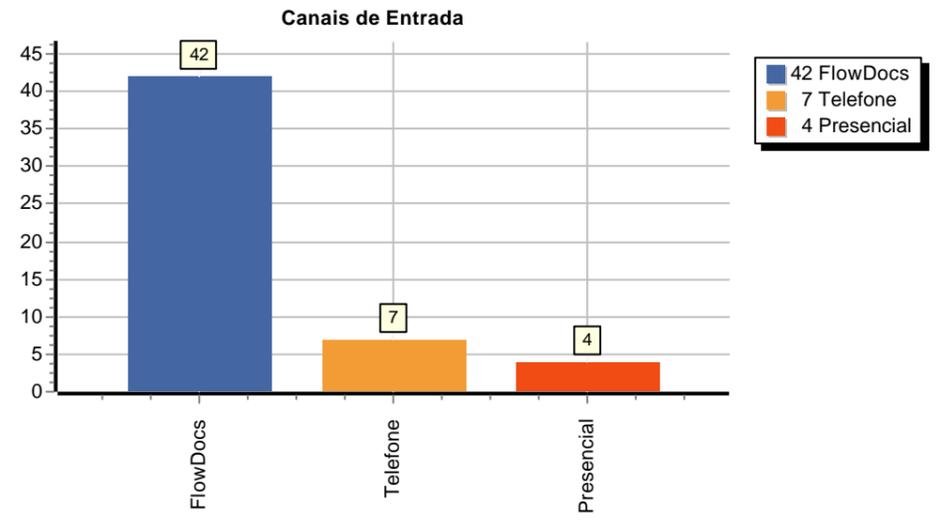
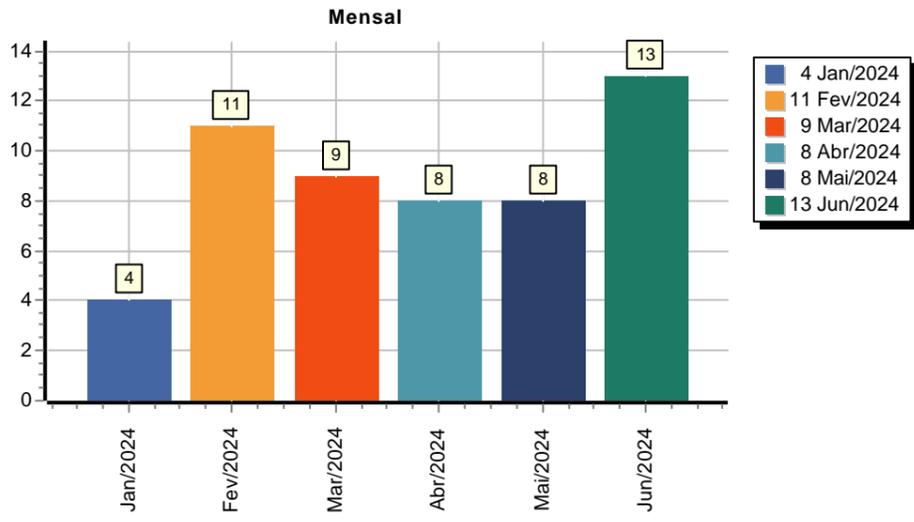
# Secretaria de Economia e Finanças

## De Janeiro de 2024 até Junho de 2024



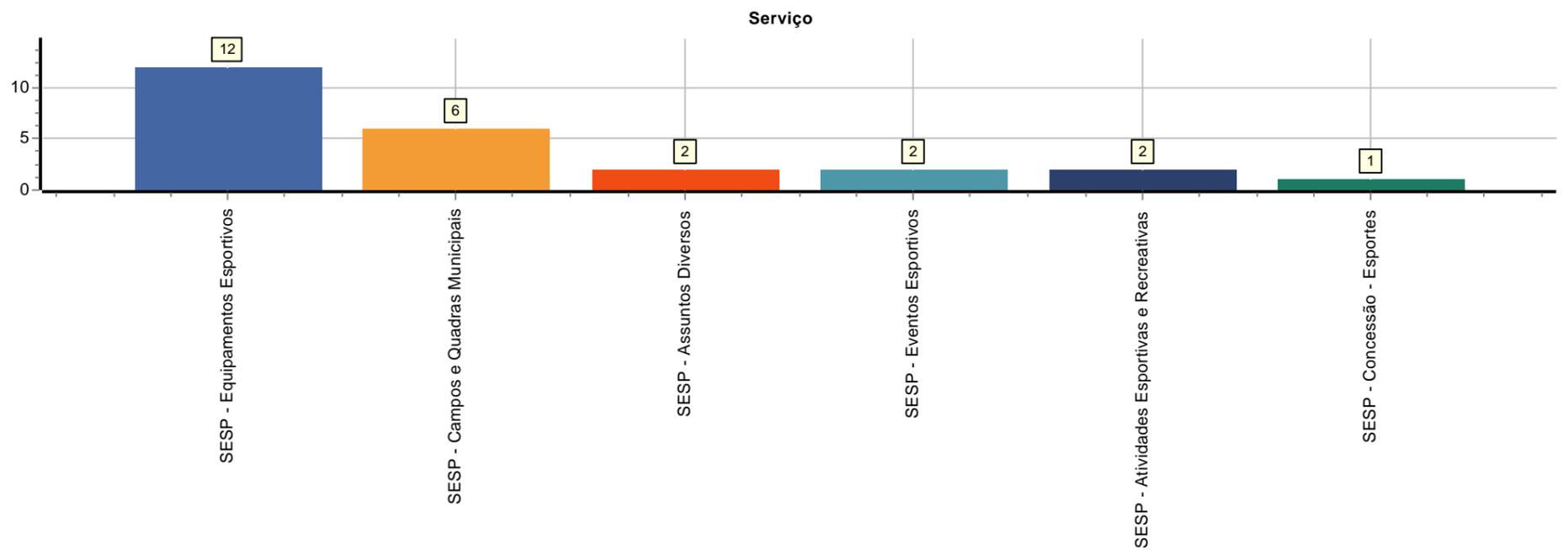
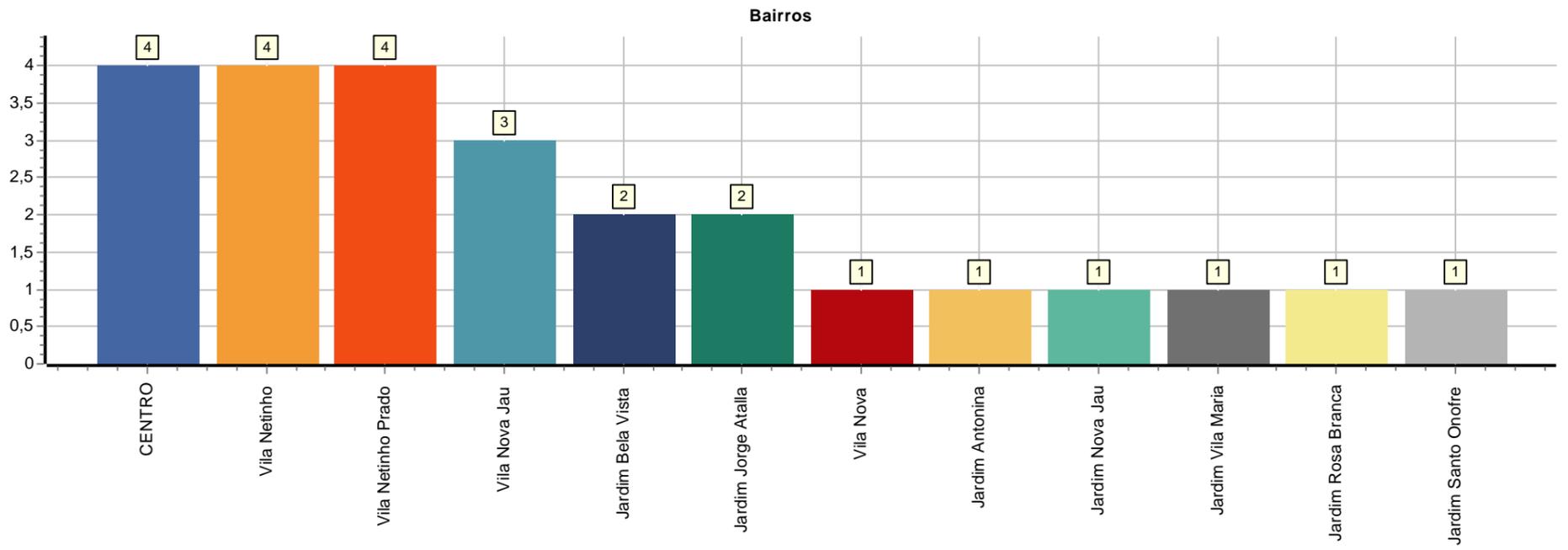
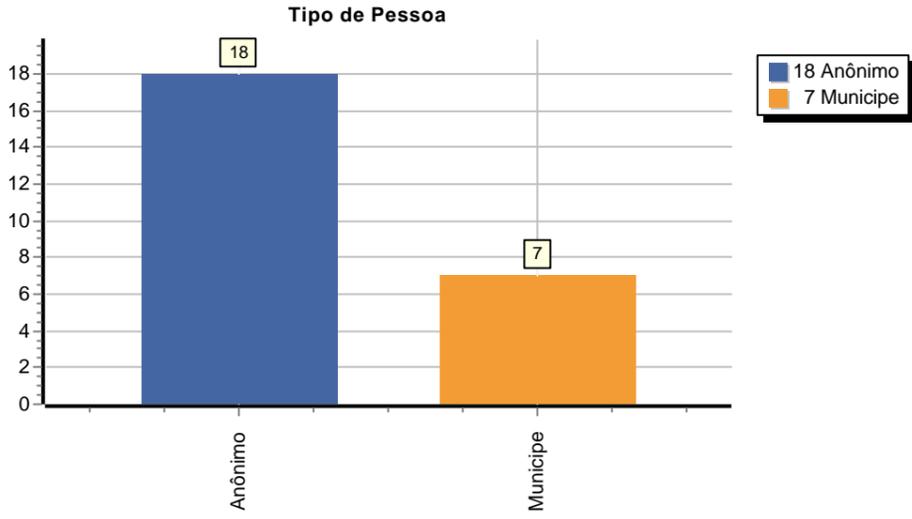
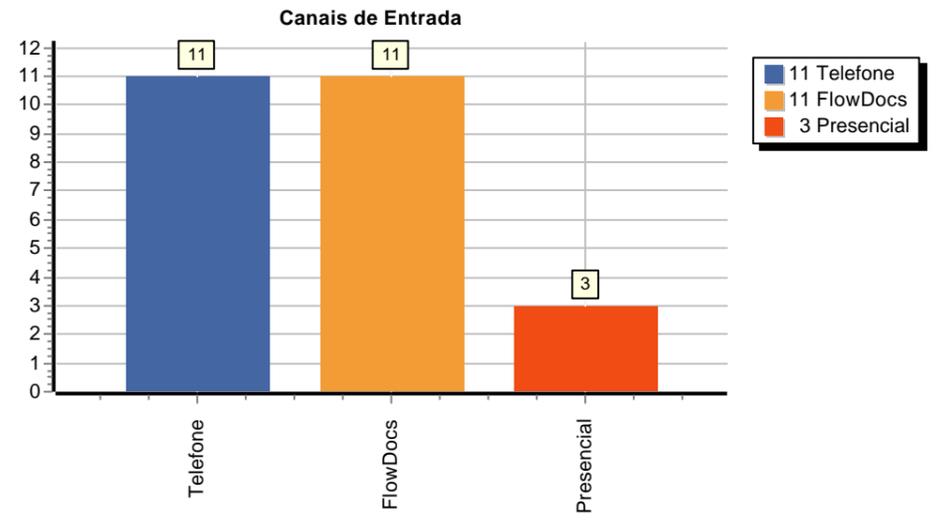
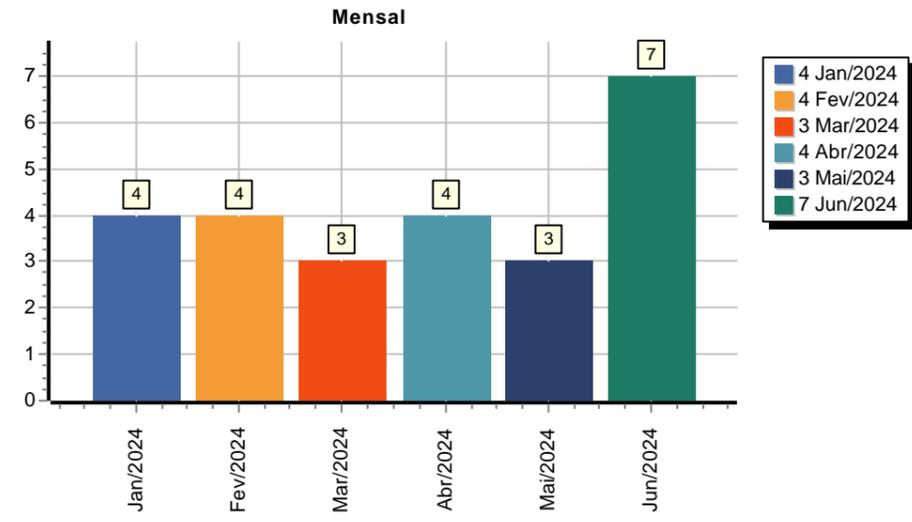
# Secretaria de Educação

## De Janeiro de 2024 até Junho de 2024

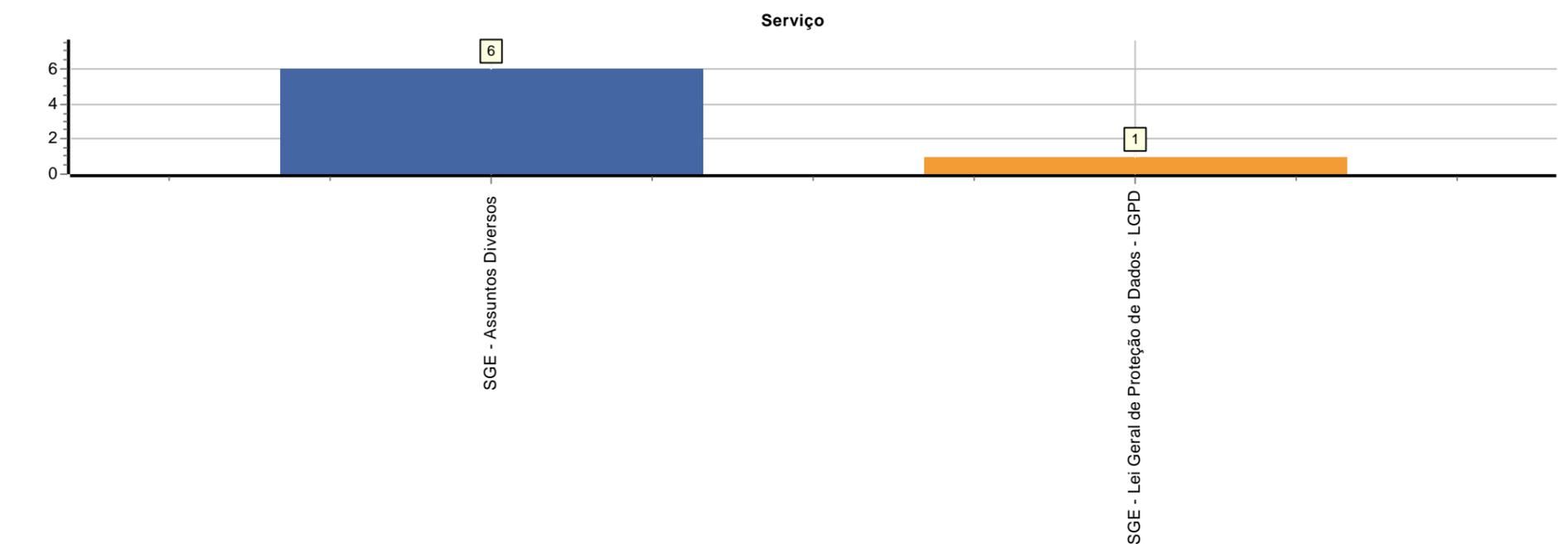
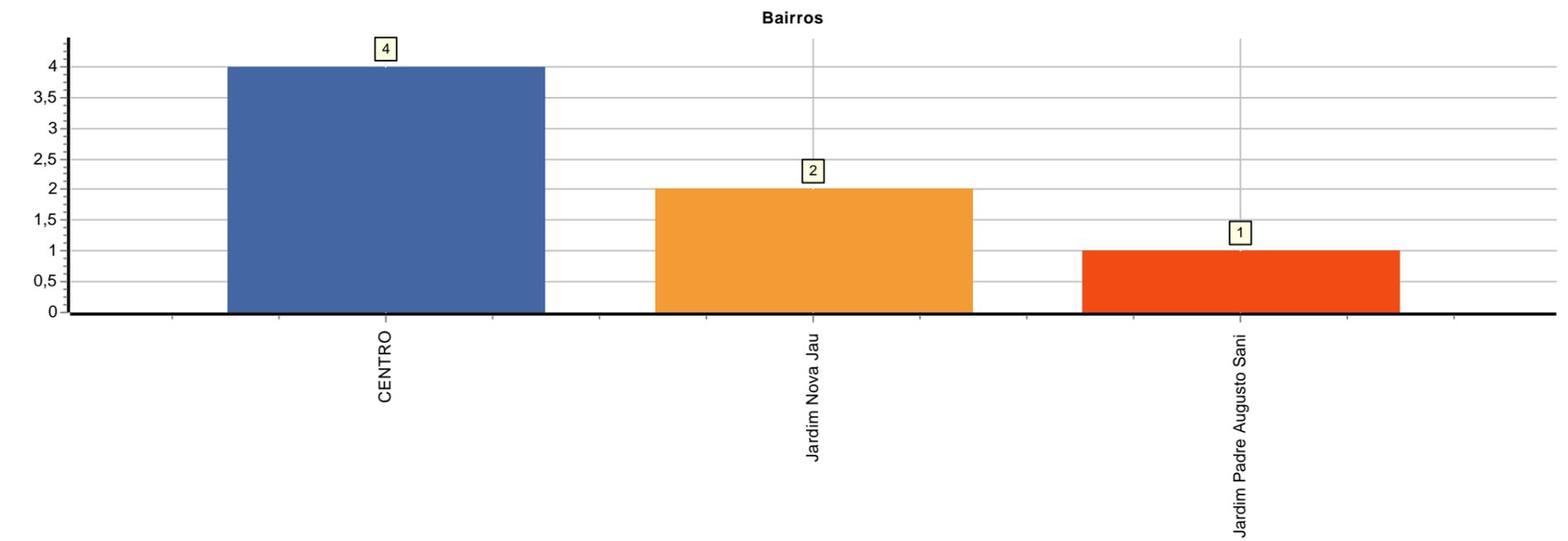
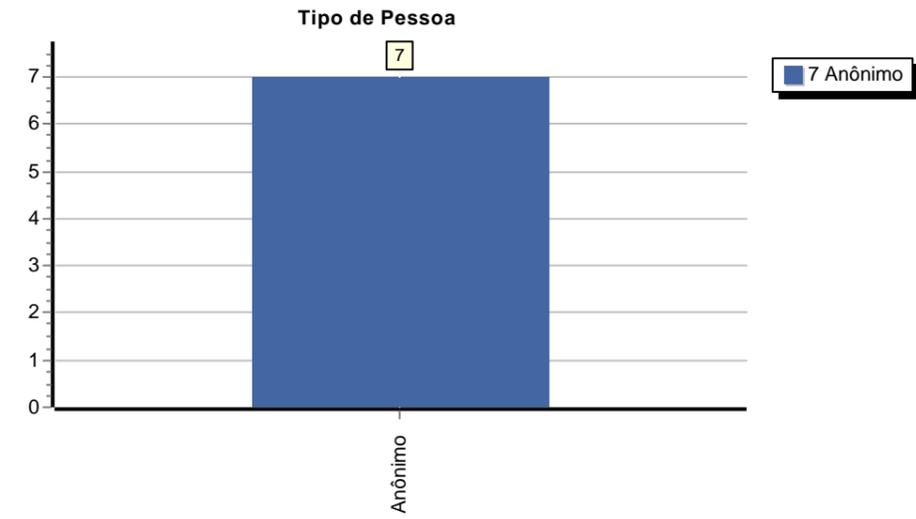
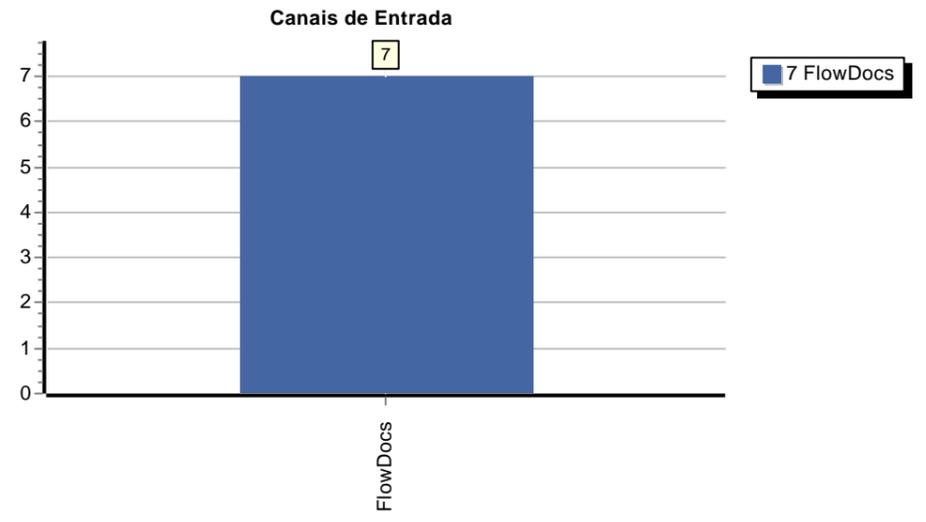
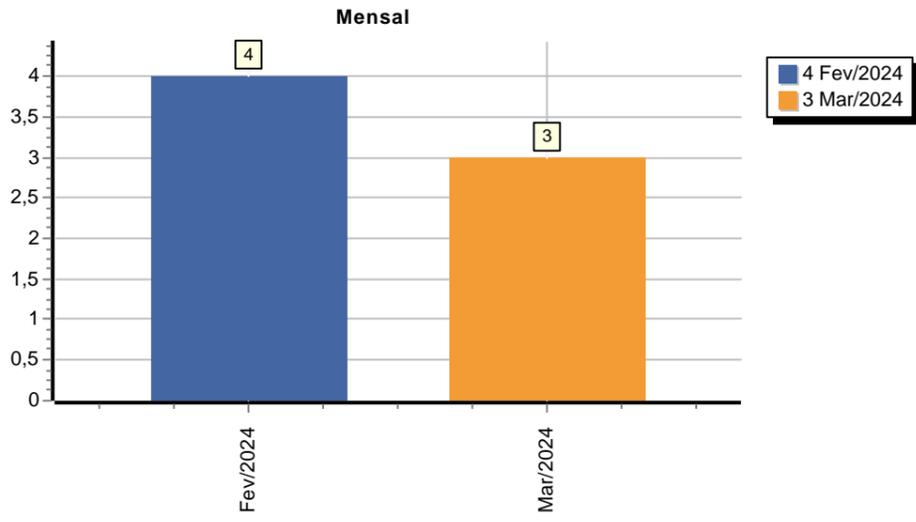


## Secretaria de Esportes

### De Janeiro de 2024 até Junho de 2024

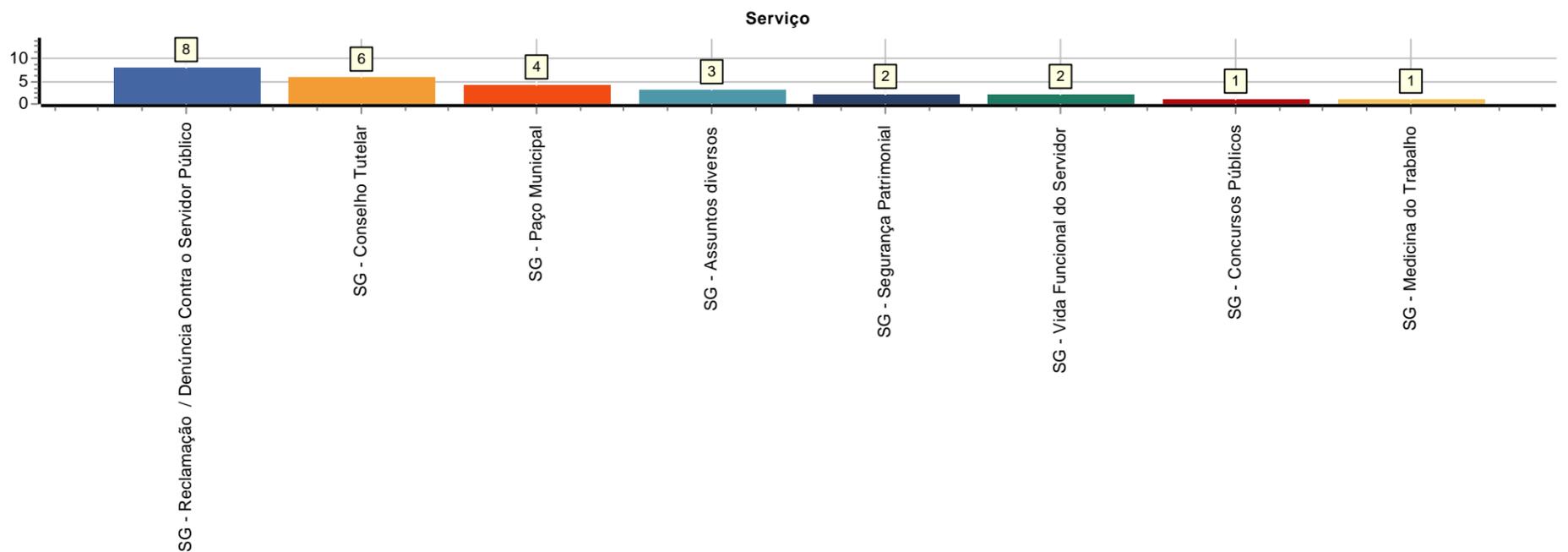
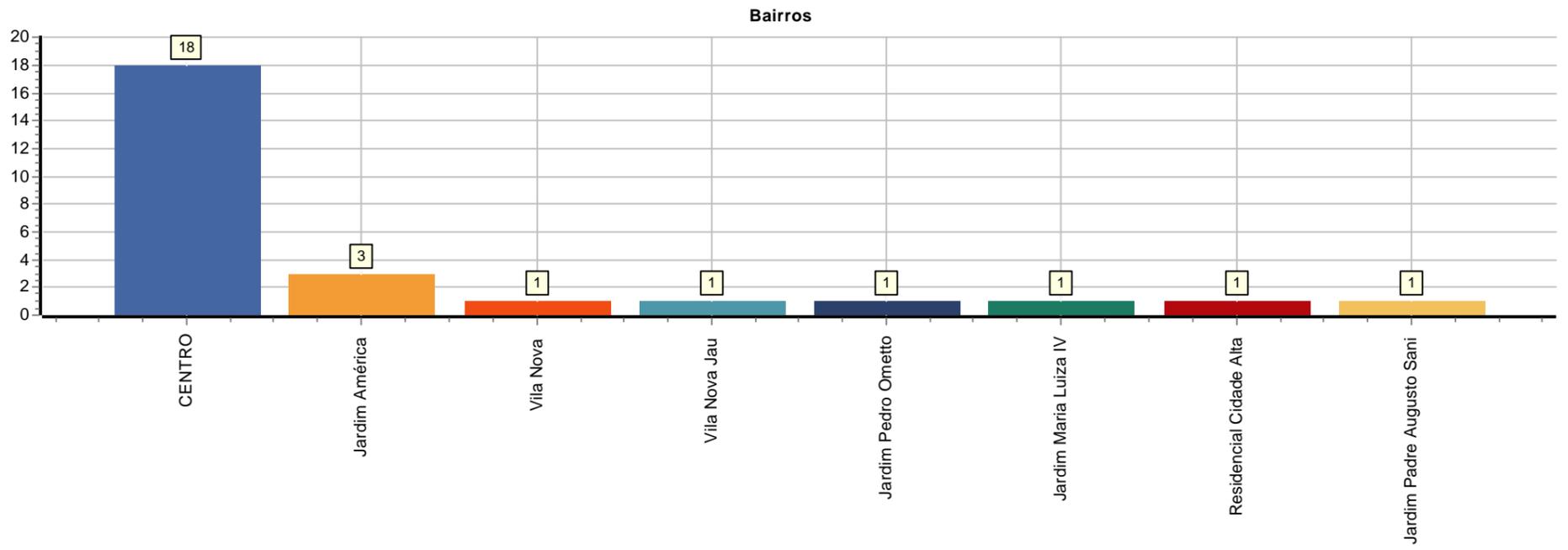
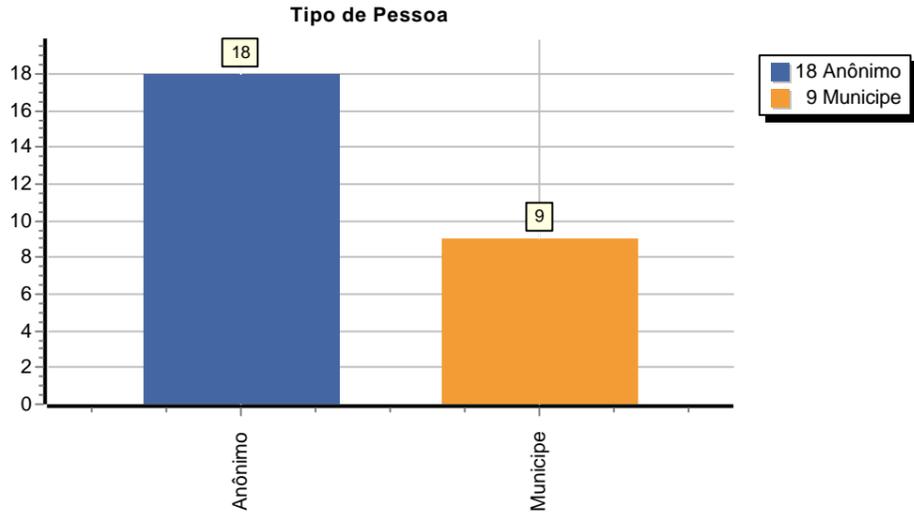
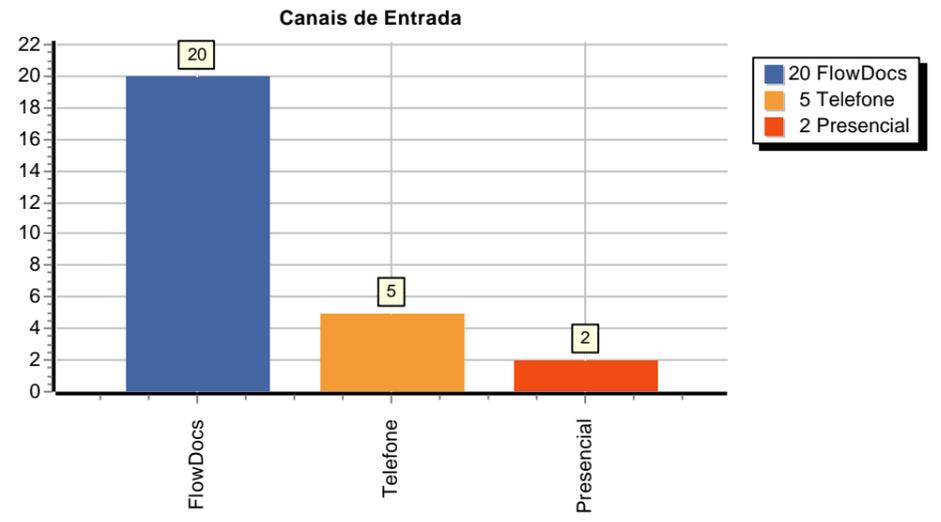
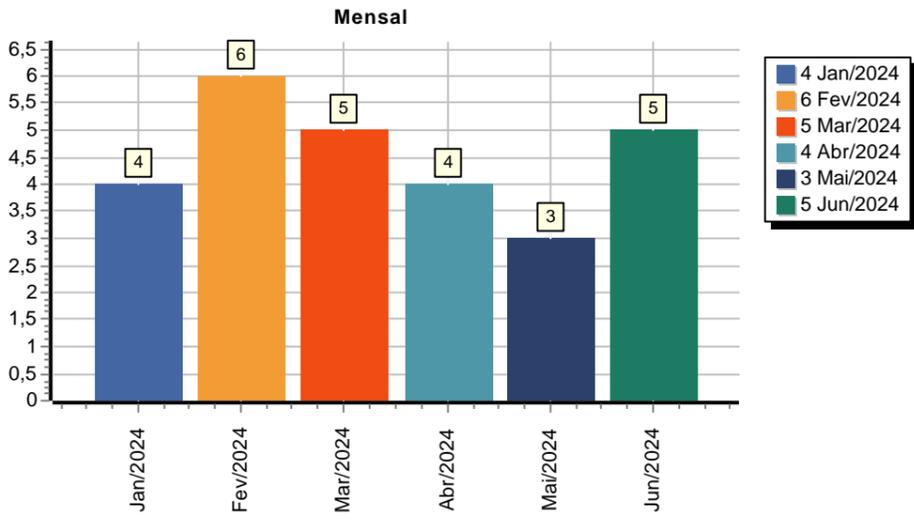


Secretaria de Gestão Estratégica  
De Janeiro de 2024 até Junho de 2024



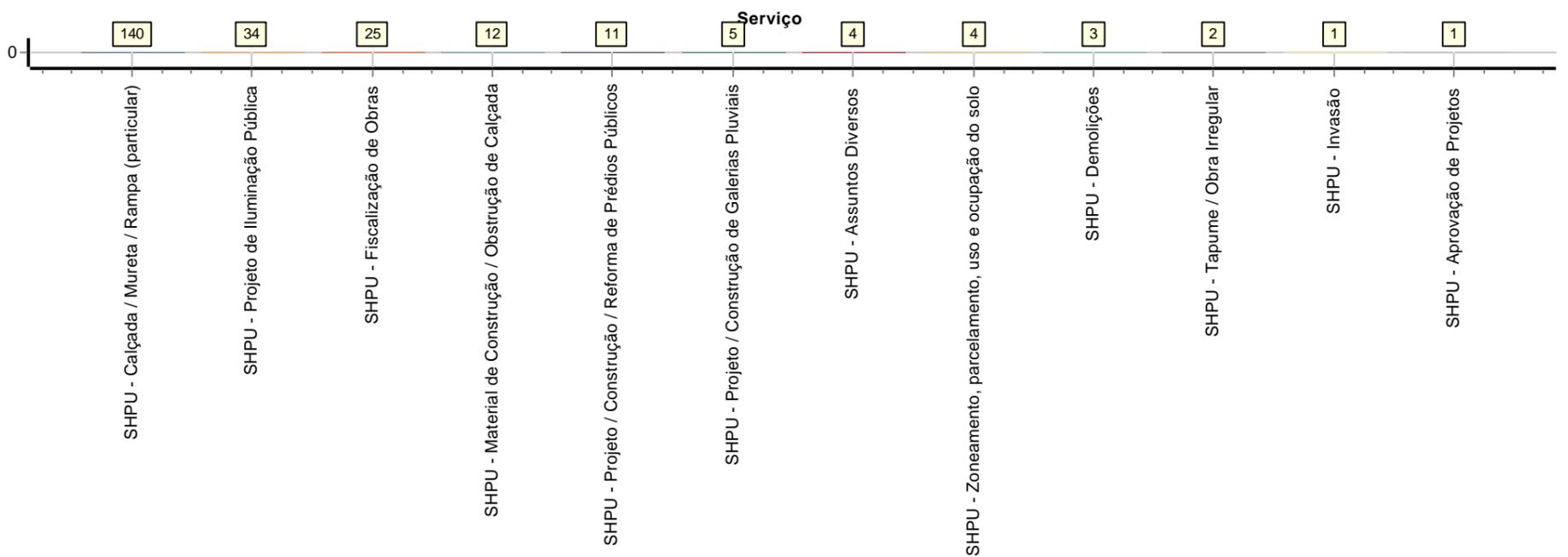
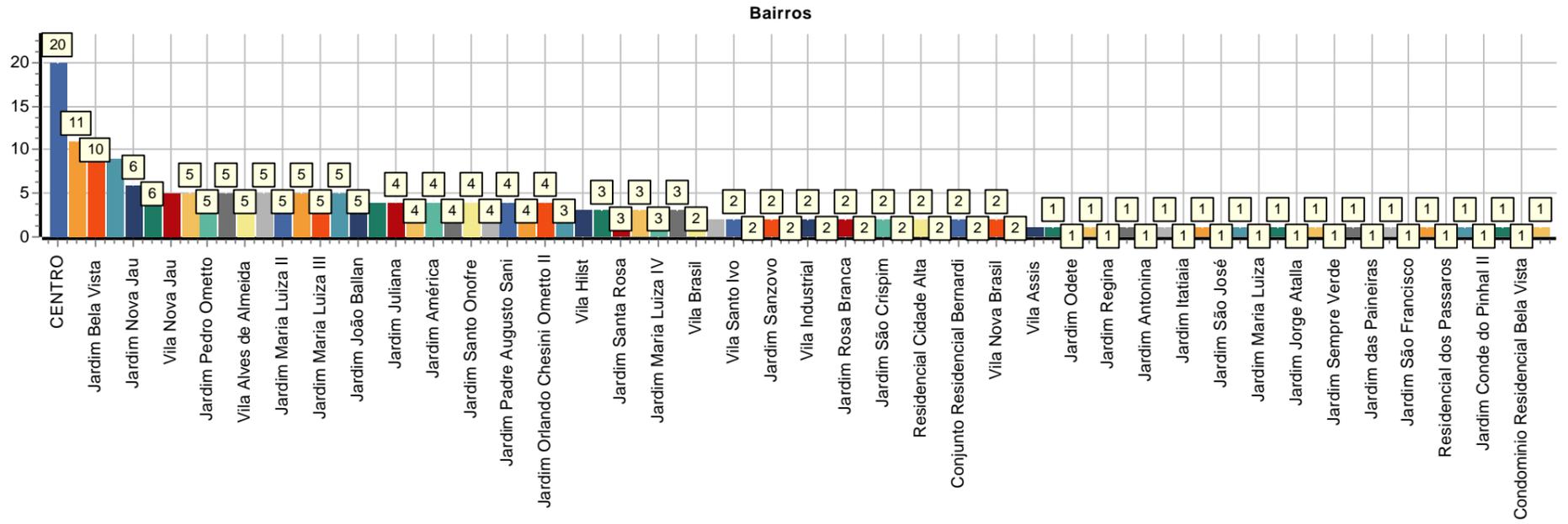
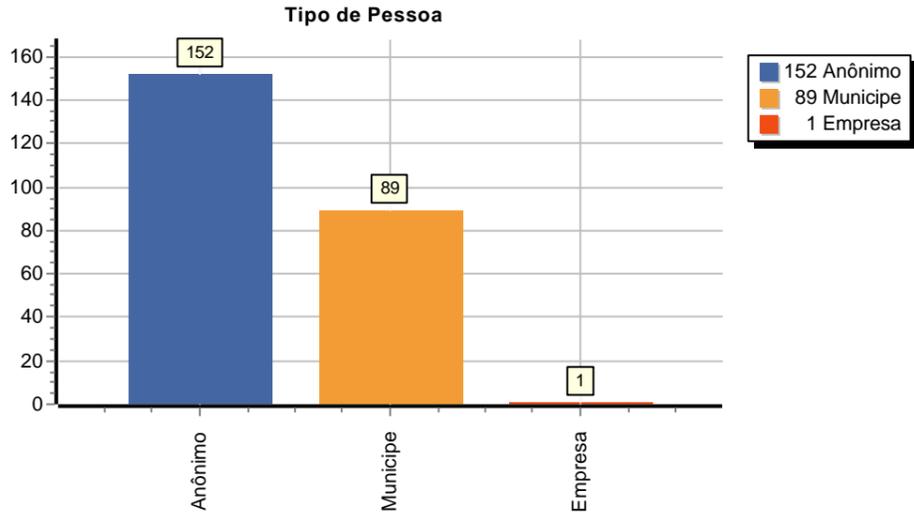
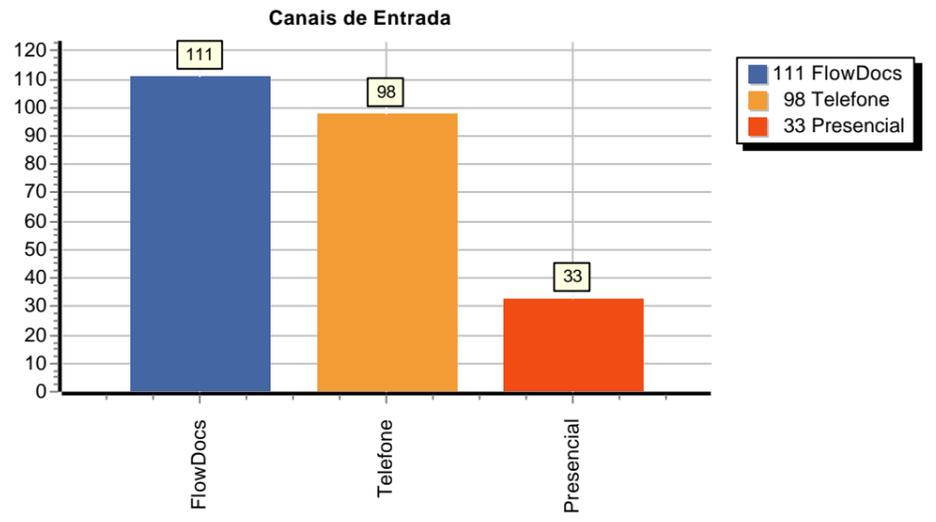
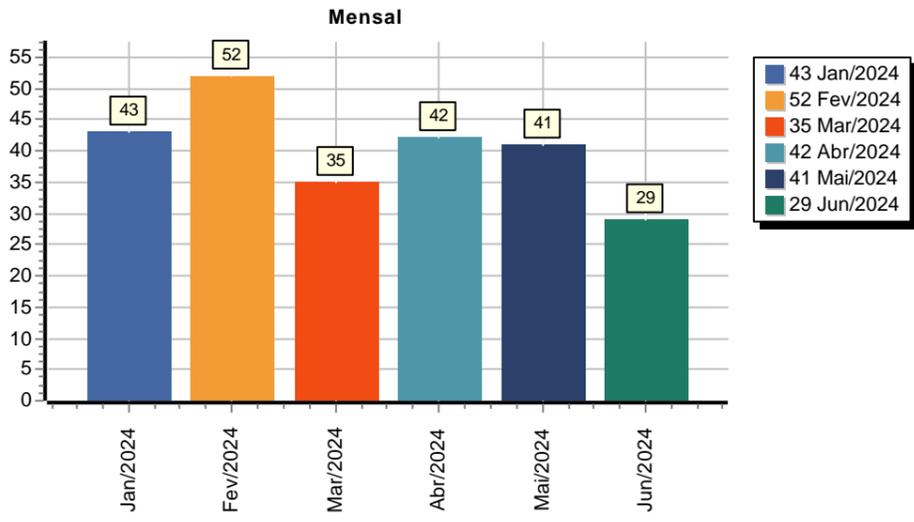
## Secretaria de Governo

### De Janeiro de 2024 até Junho de 2024

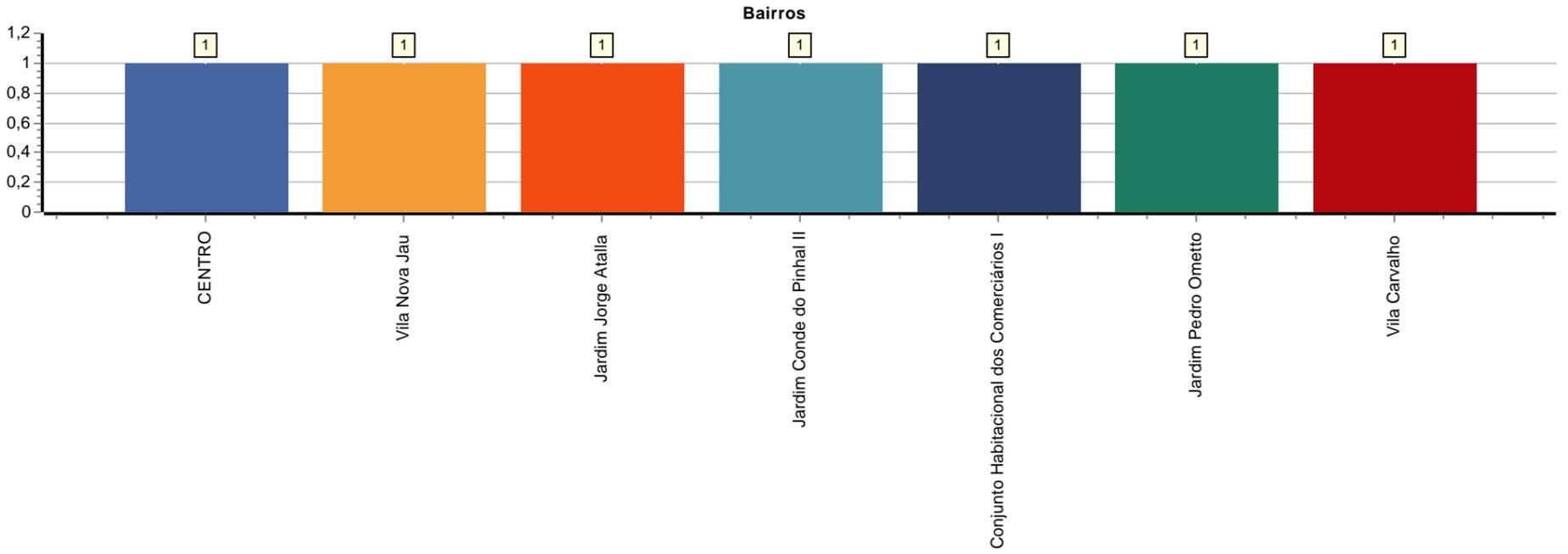
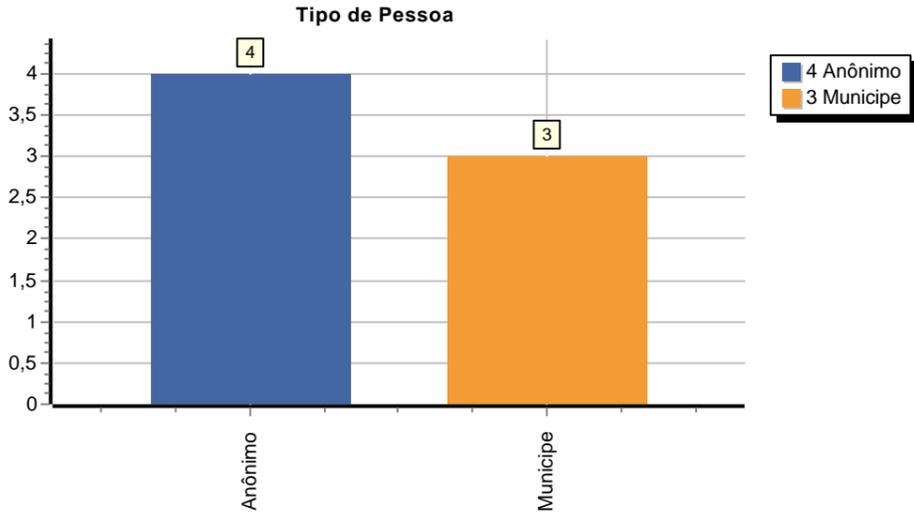
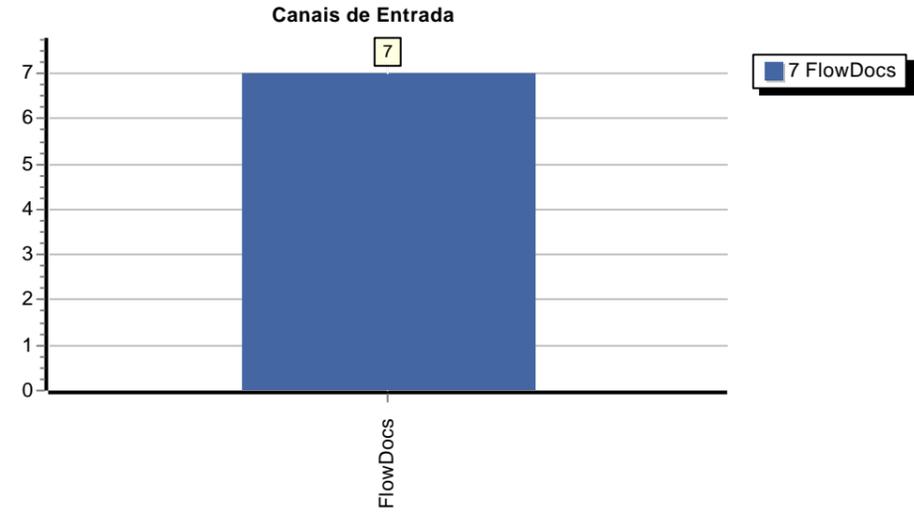
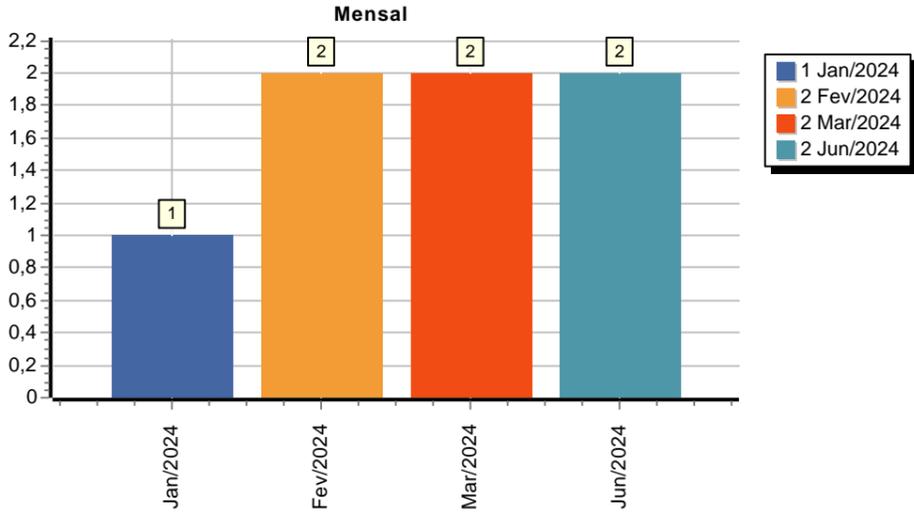


# Secretaria de Habitação e Planejamento Urbanístico

## De Janeiro de 2024 até Junho de 2024

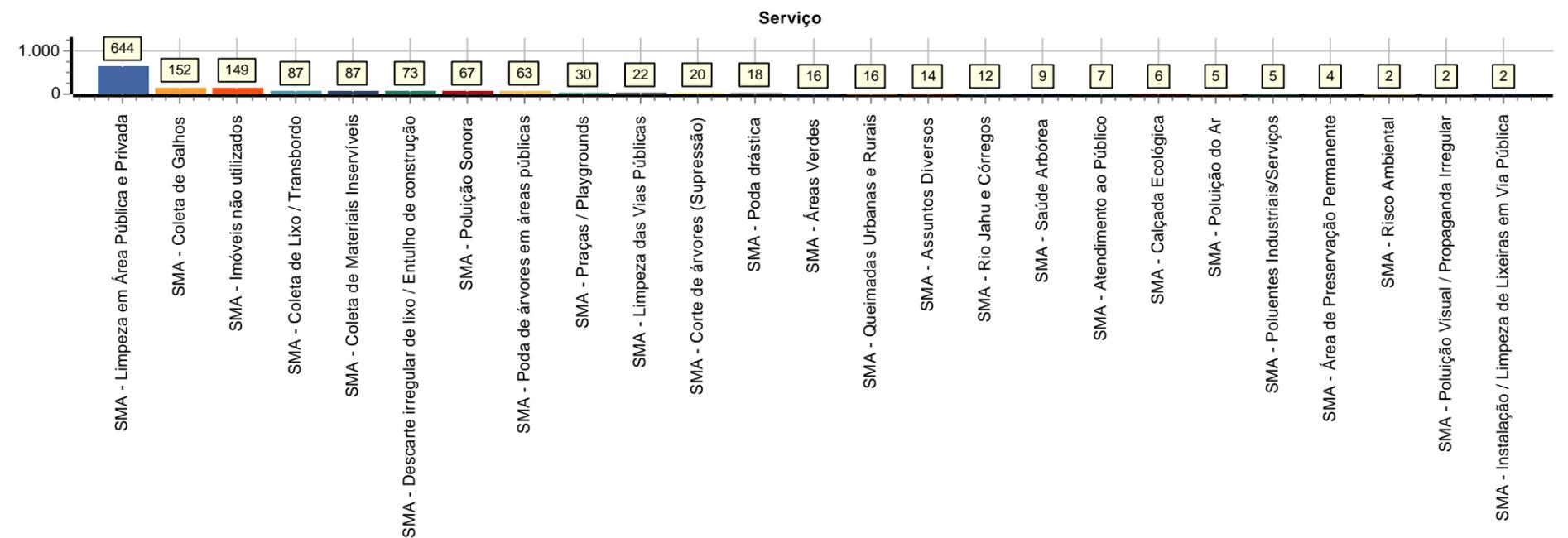
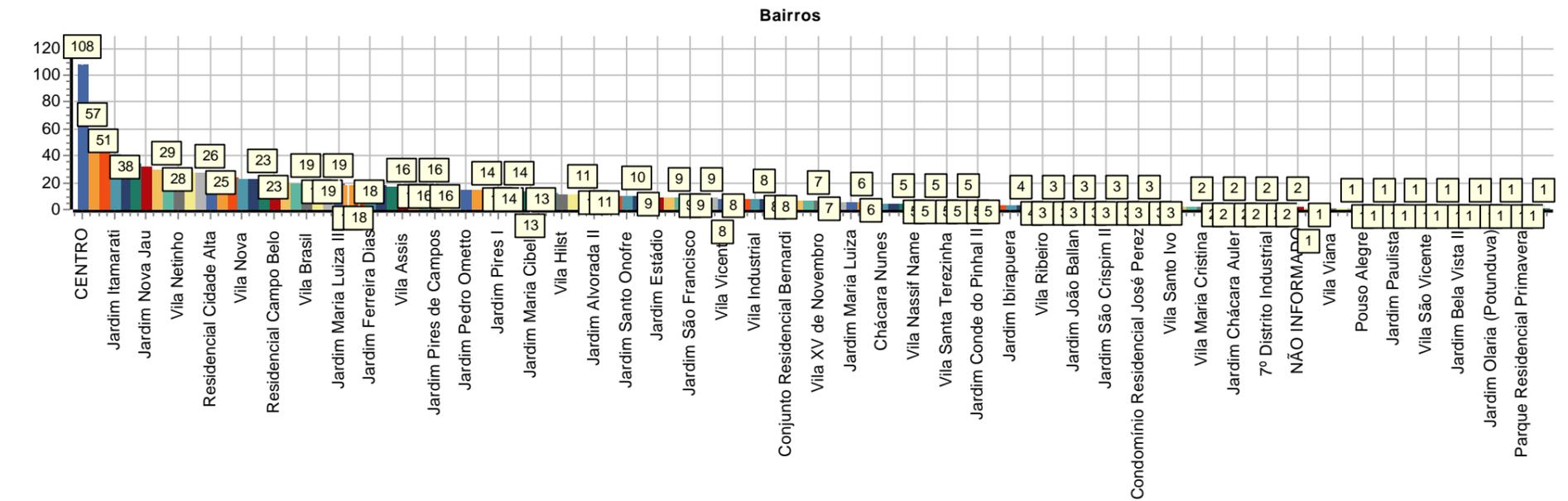
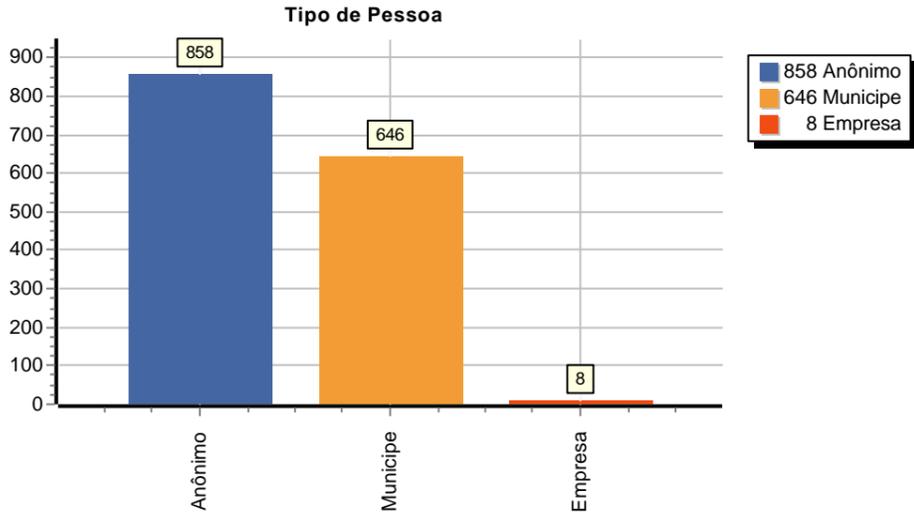
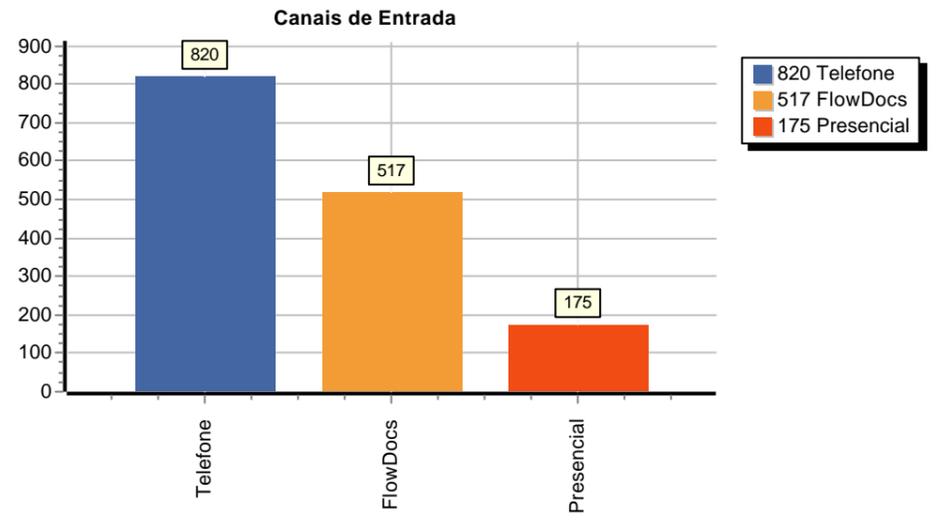
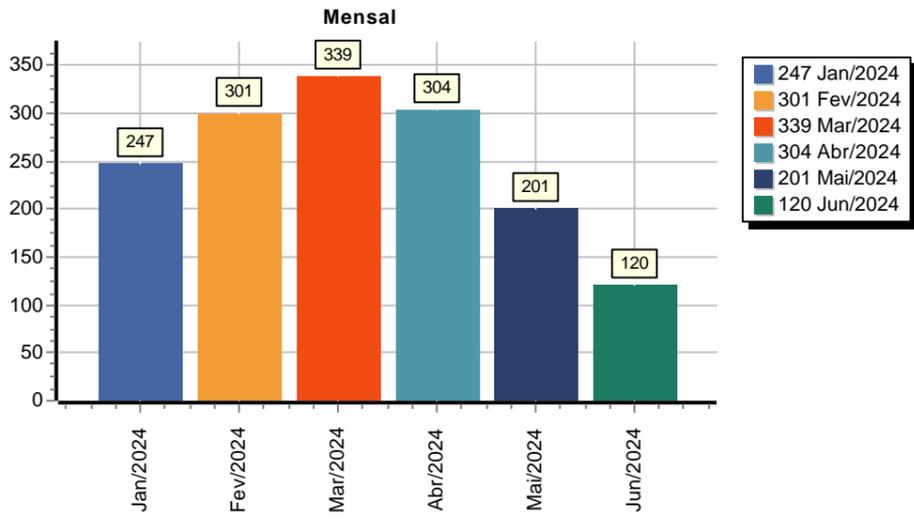


**Secretaria de Justiça e Defesa da Cidadania**  
De Janeiro de 2024 até Junho de 2024



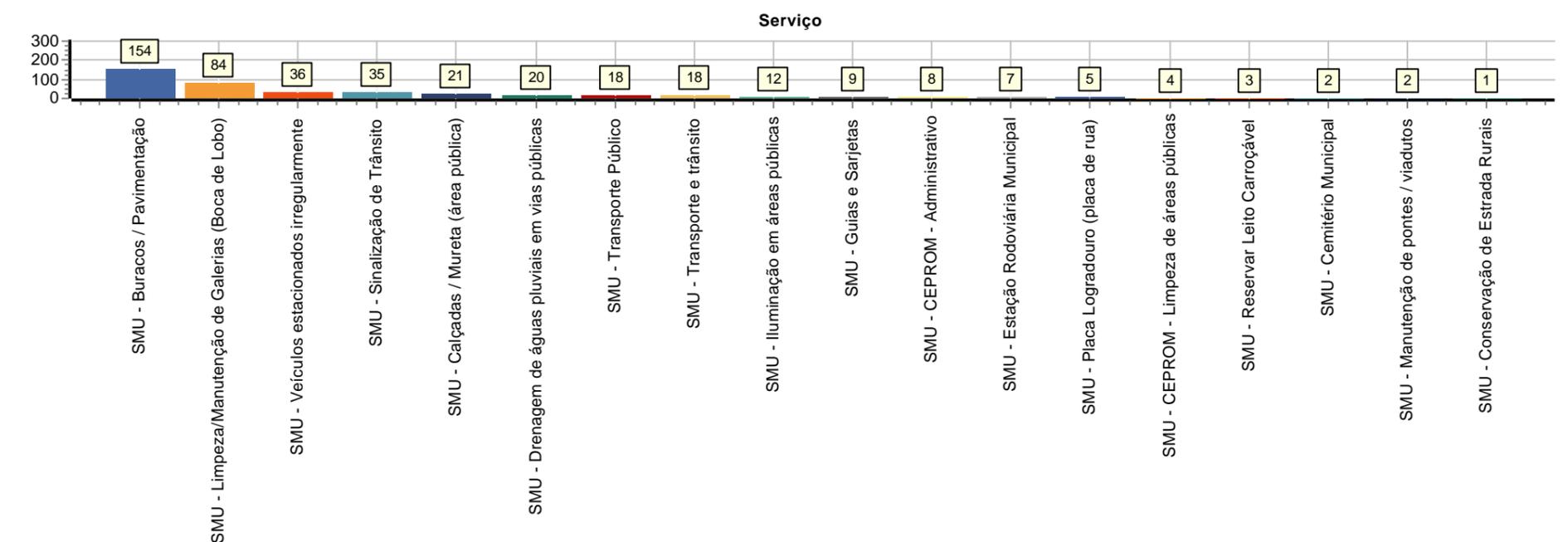
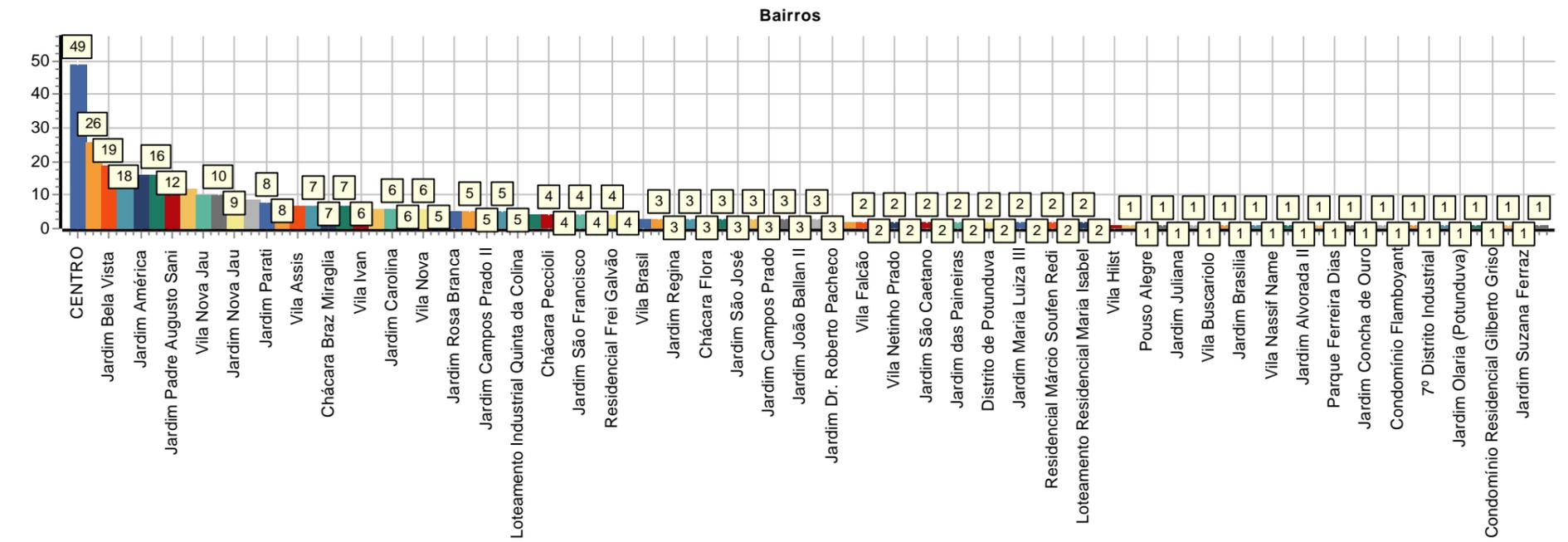
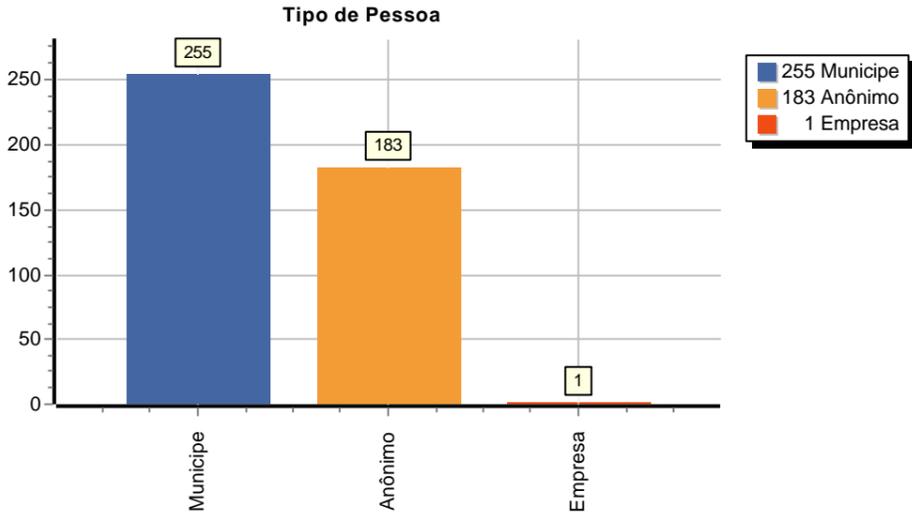
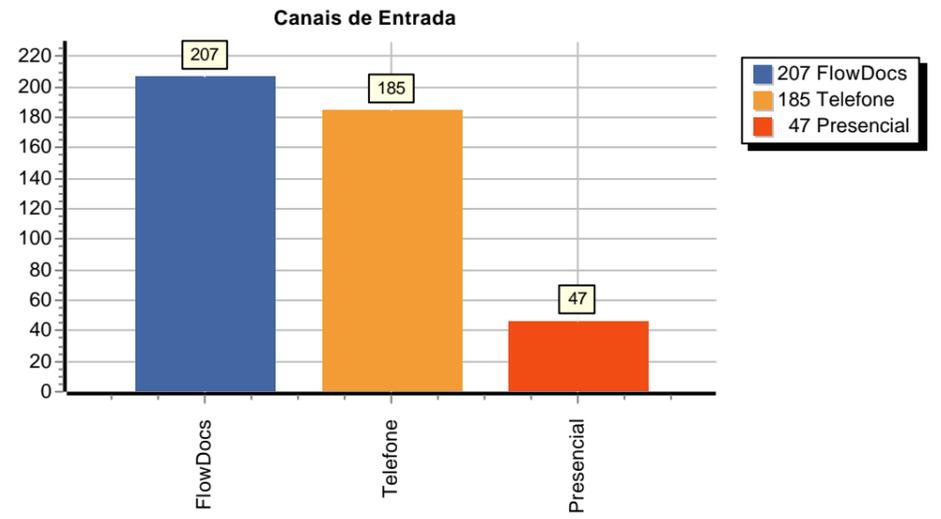
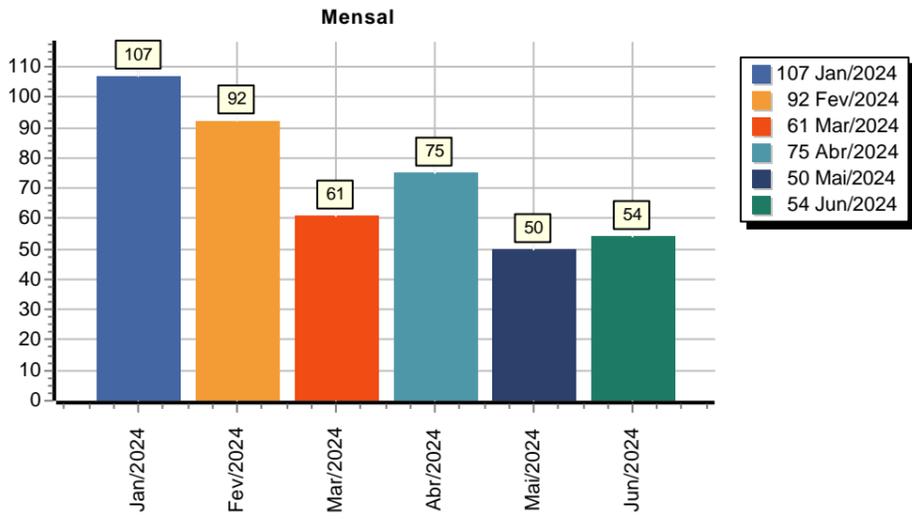
# Secretaria de Meio Ambiente

## De Janeiro de 2024 até Junho de 2024

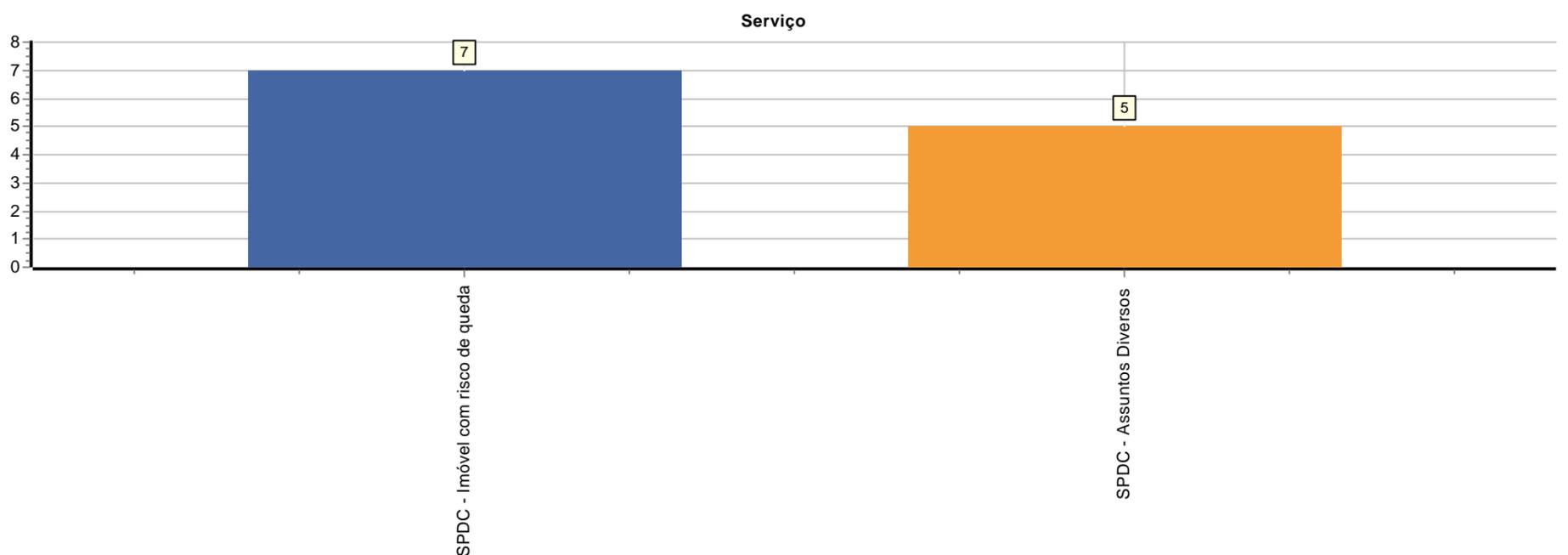
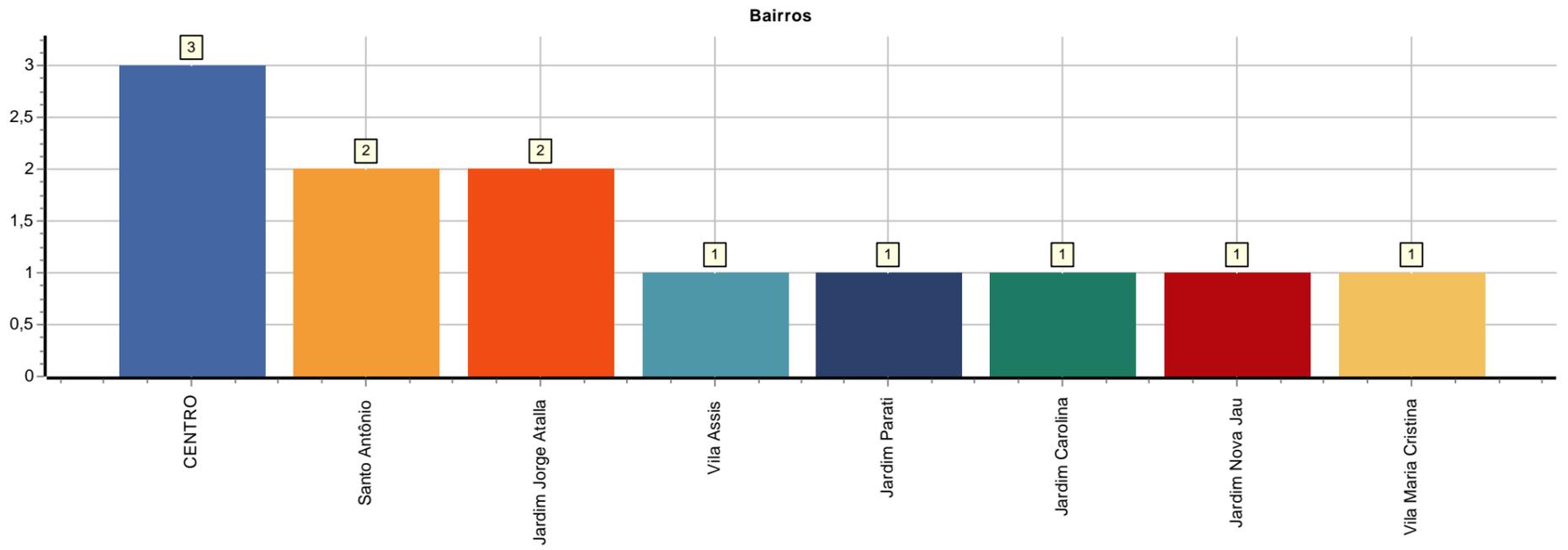
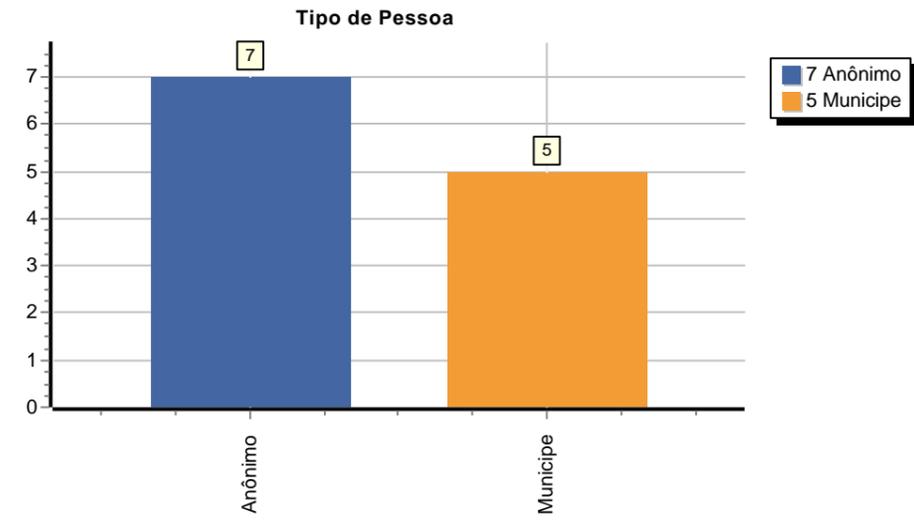
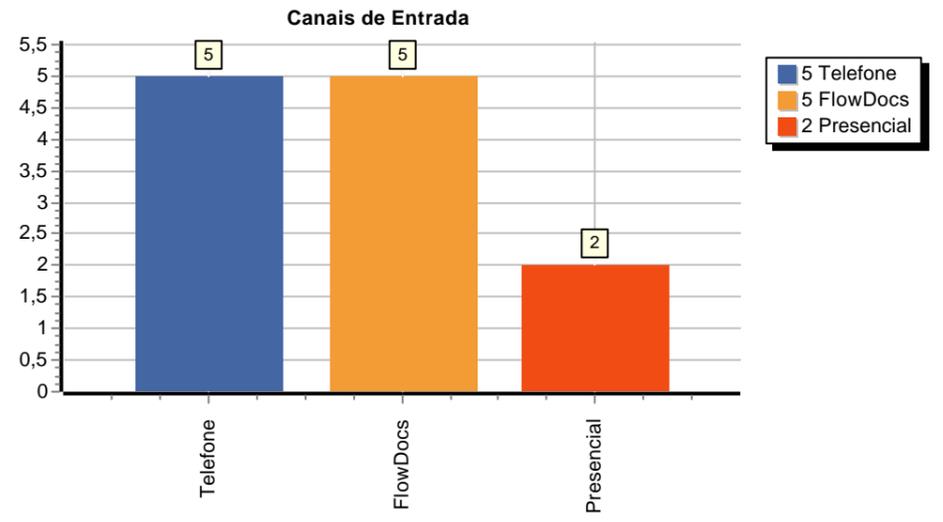
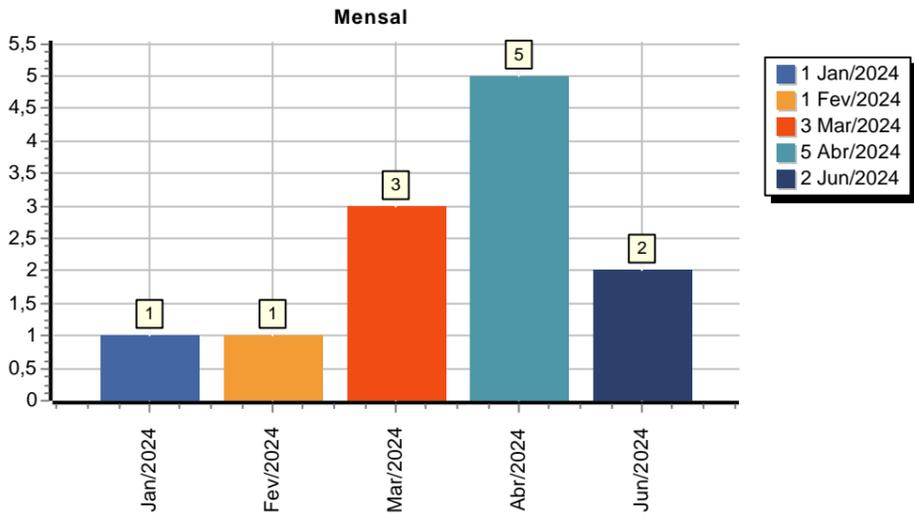


# Secretaria de Mobilidade Urbana

## De Janeiro de 2024 até Junho de 2024

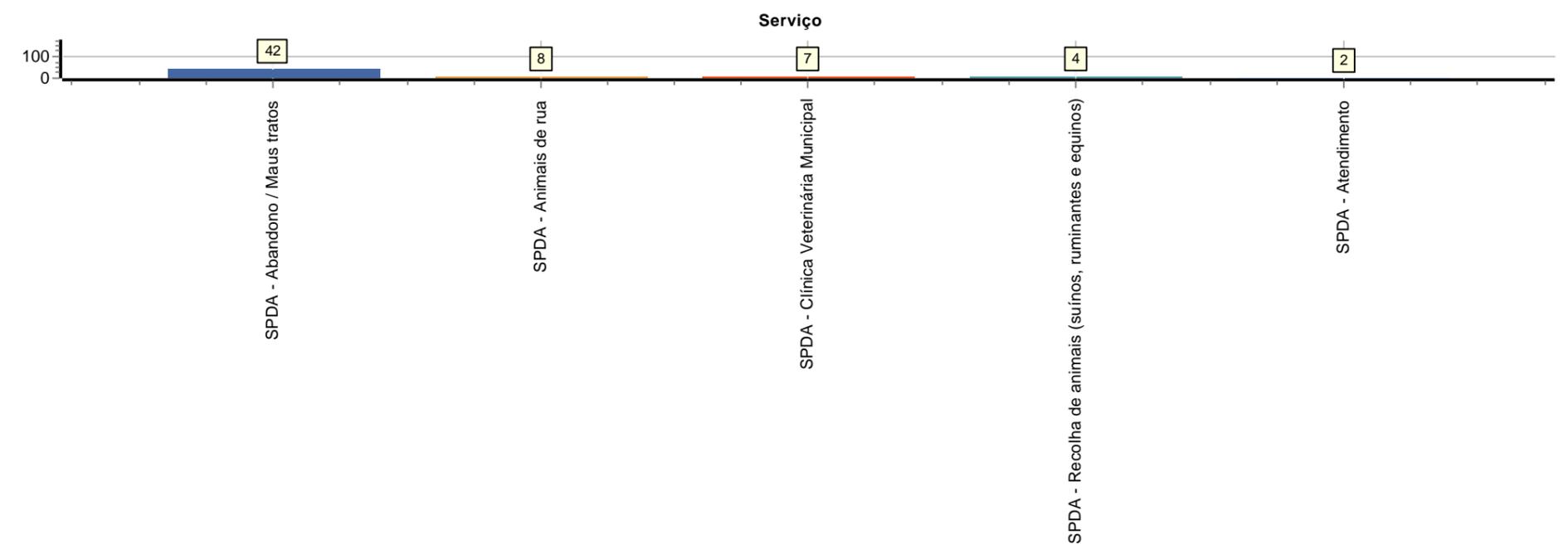
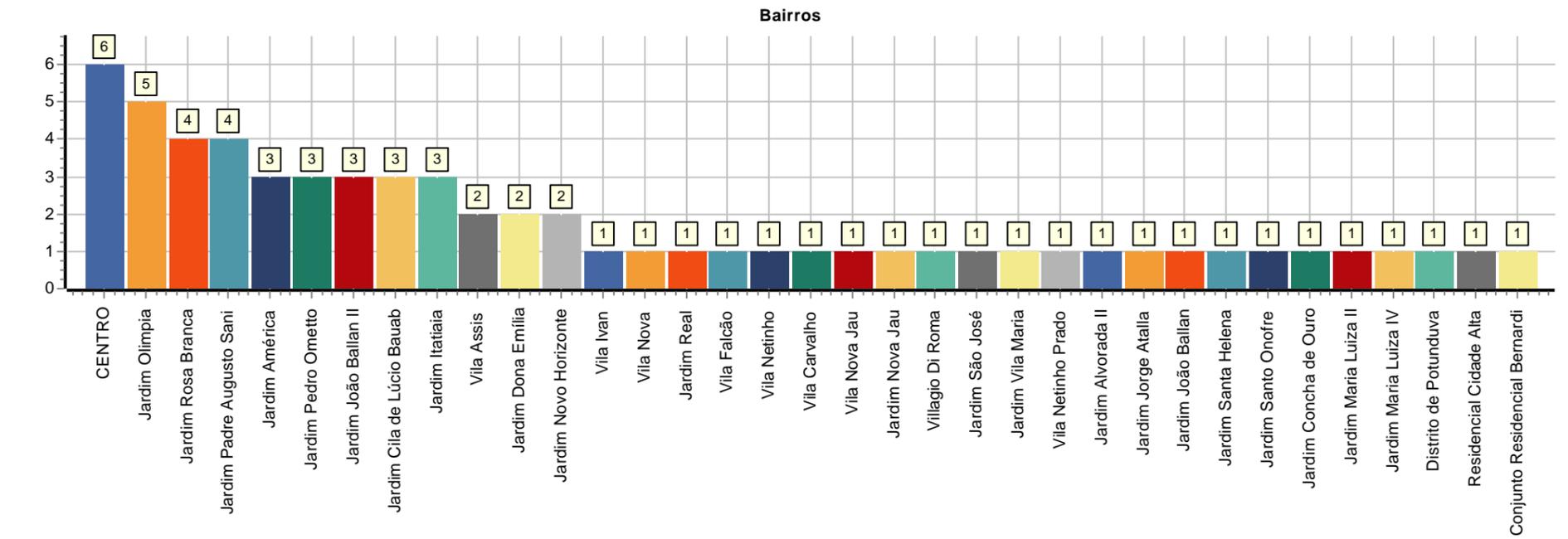
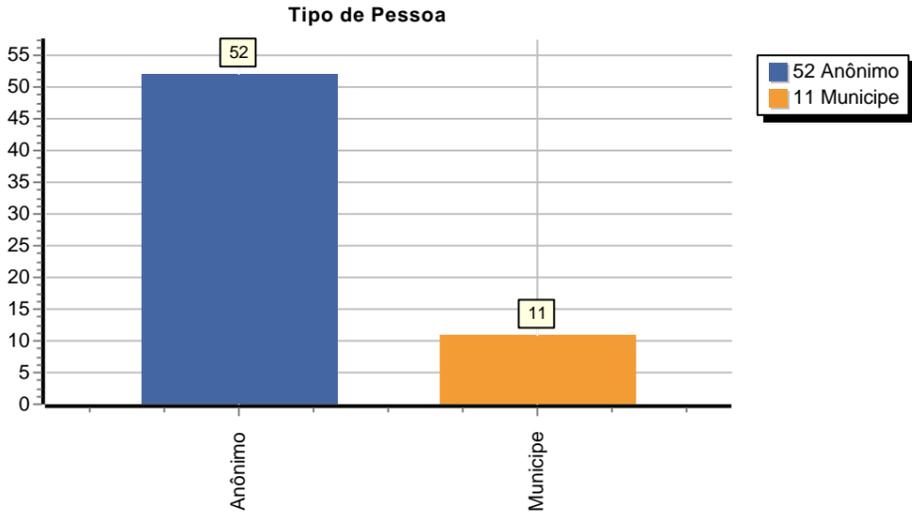
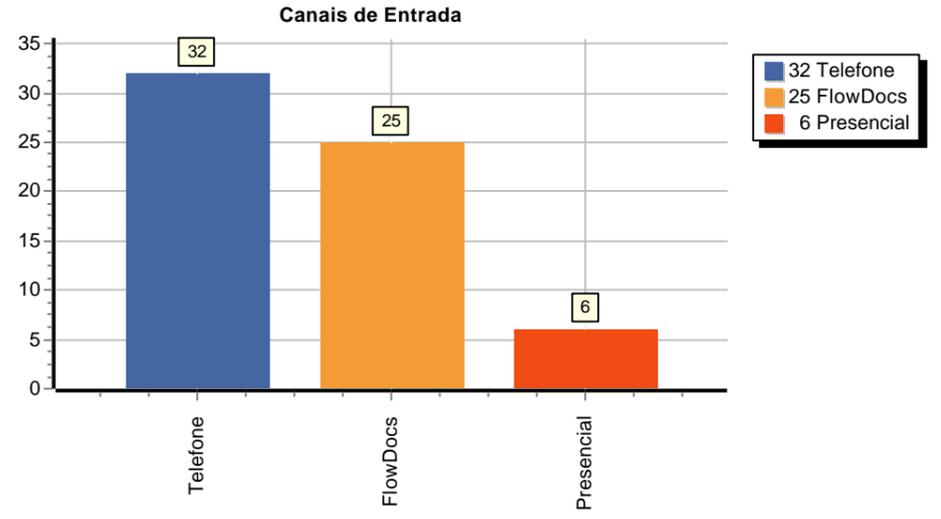
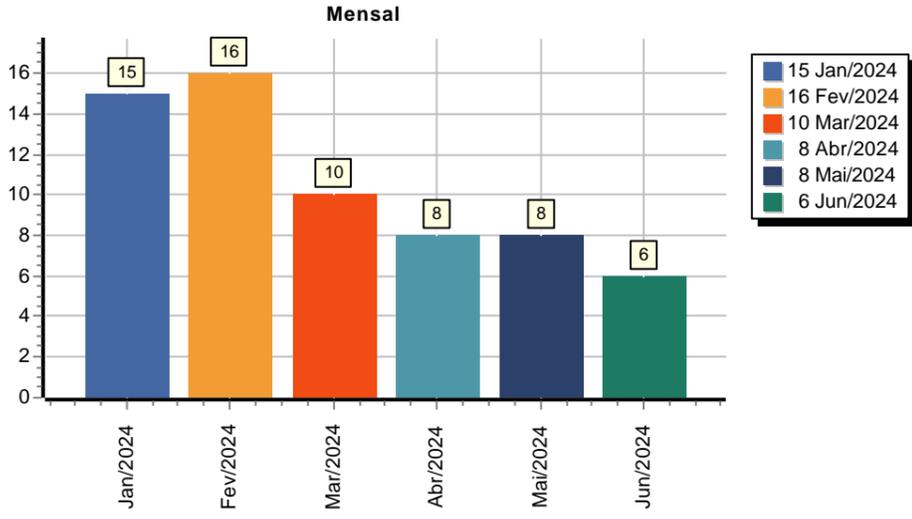


**Secretaria de Proteção e Defesa Civil**  
De Janeiro de 2024 até Junho de 2024



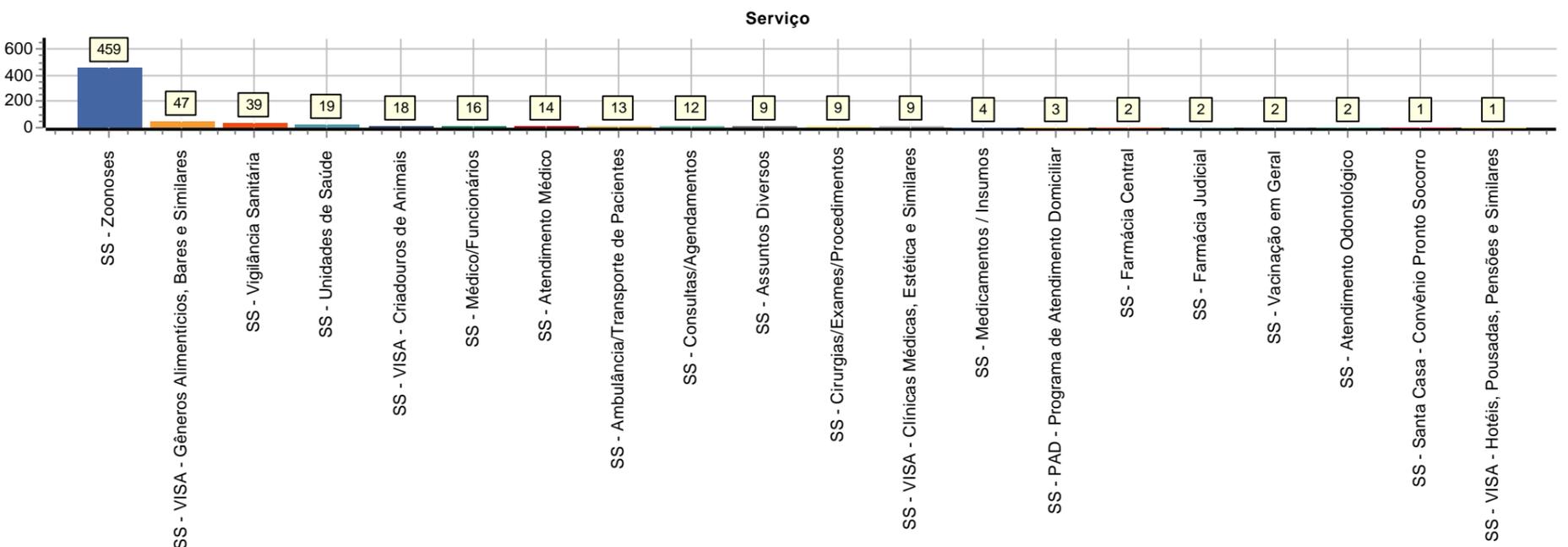
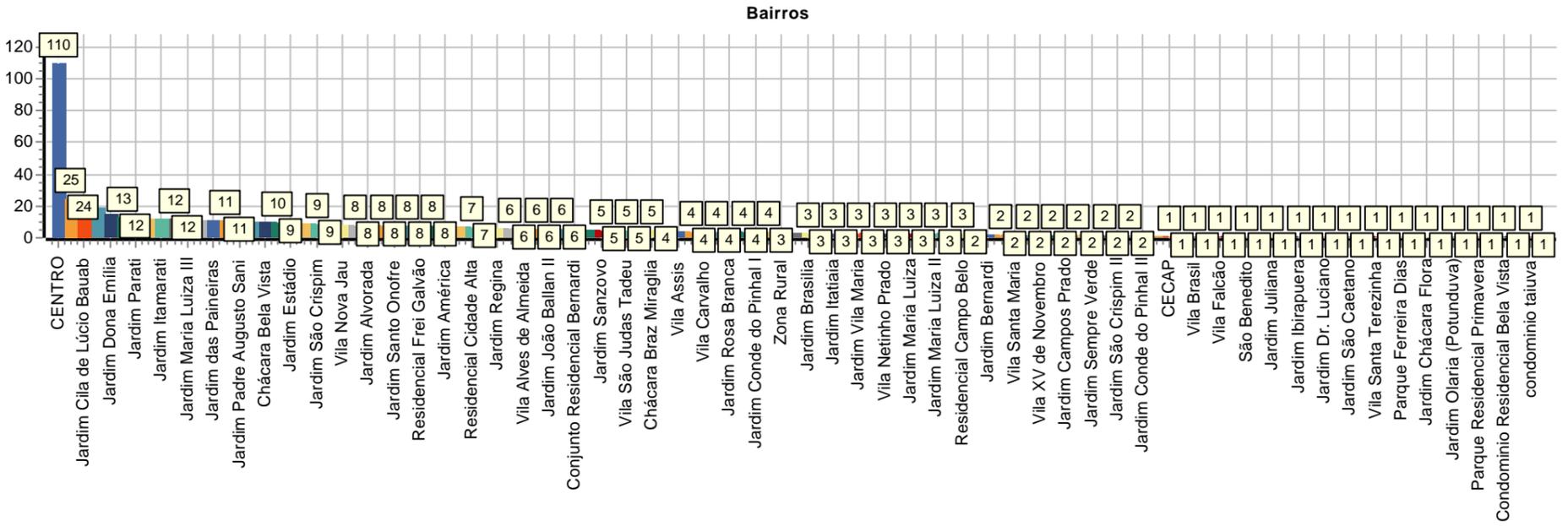
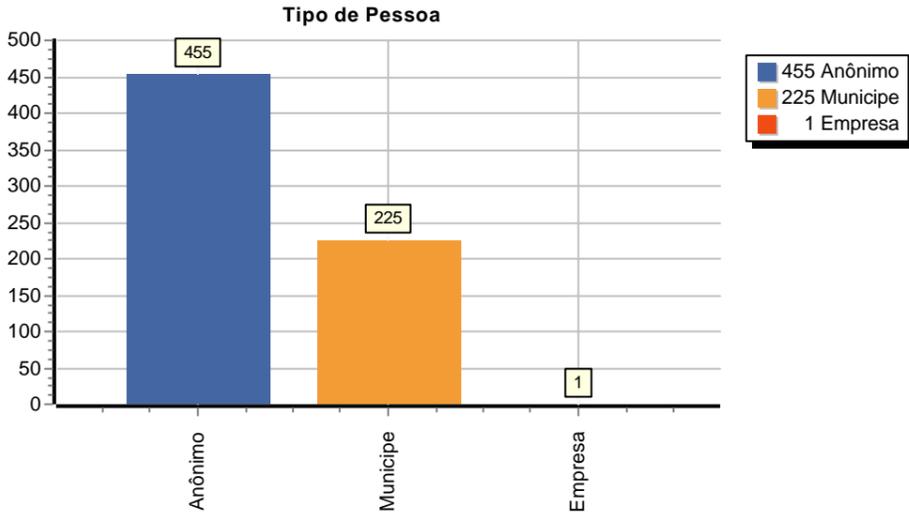
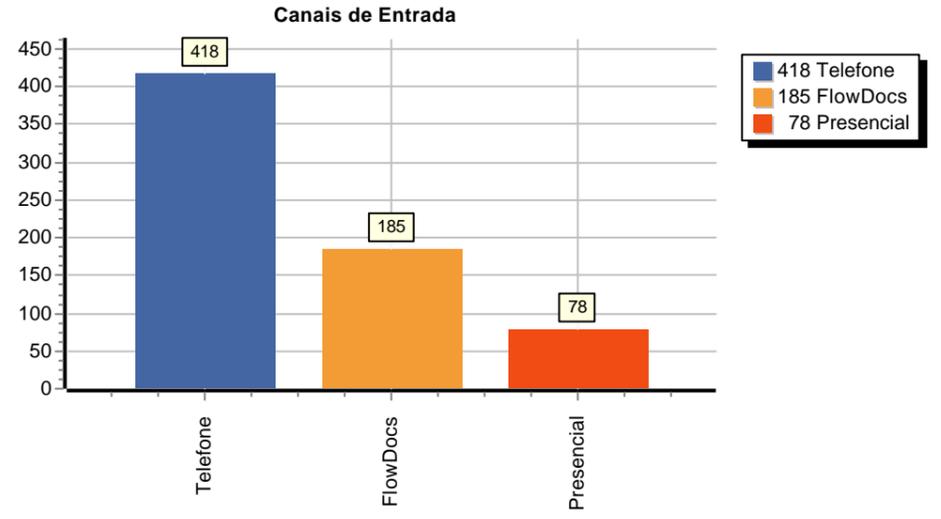
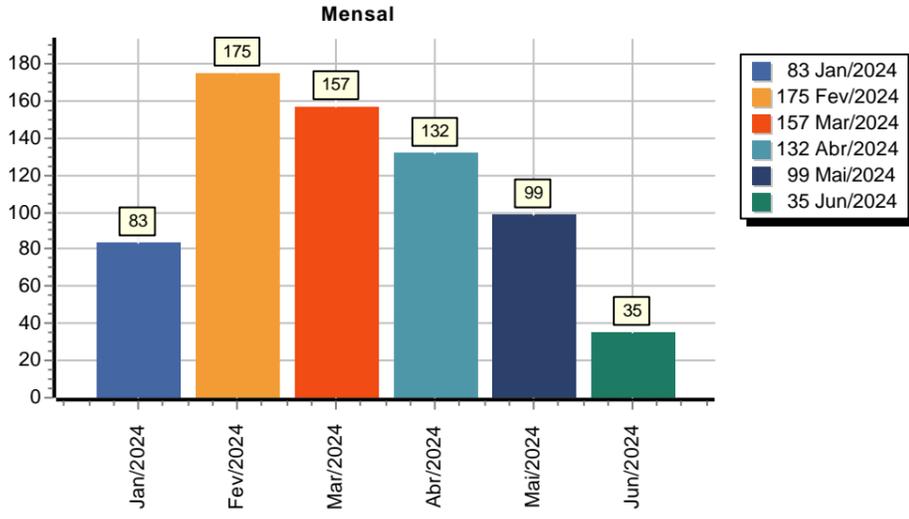
# Secretaria de Proteção e Direito dos Animais

## De Janeiro de 2024 até Junho de 2024

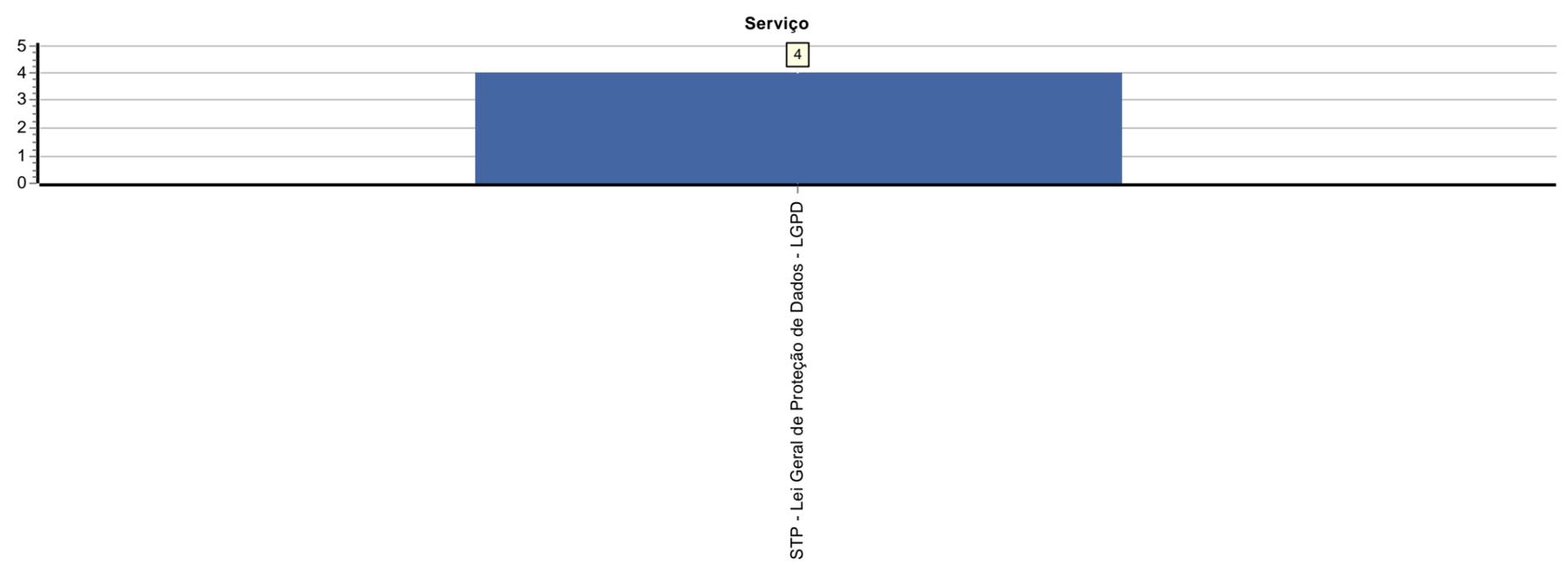
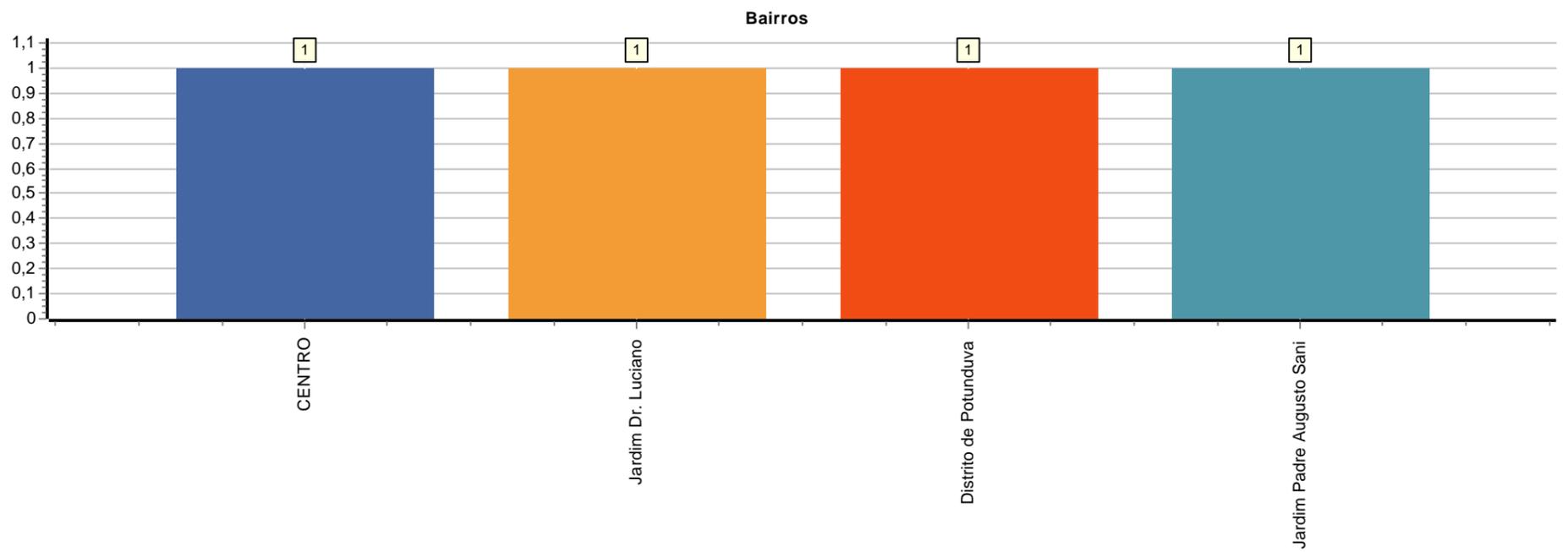
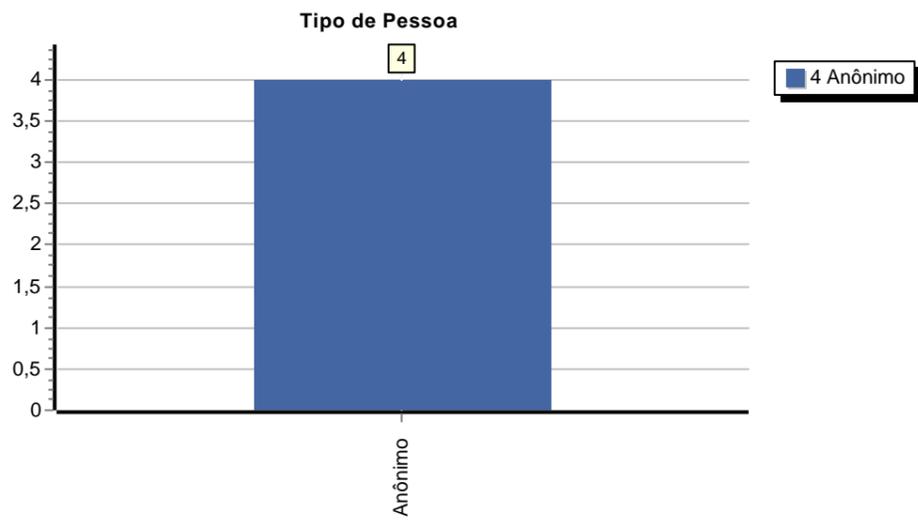
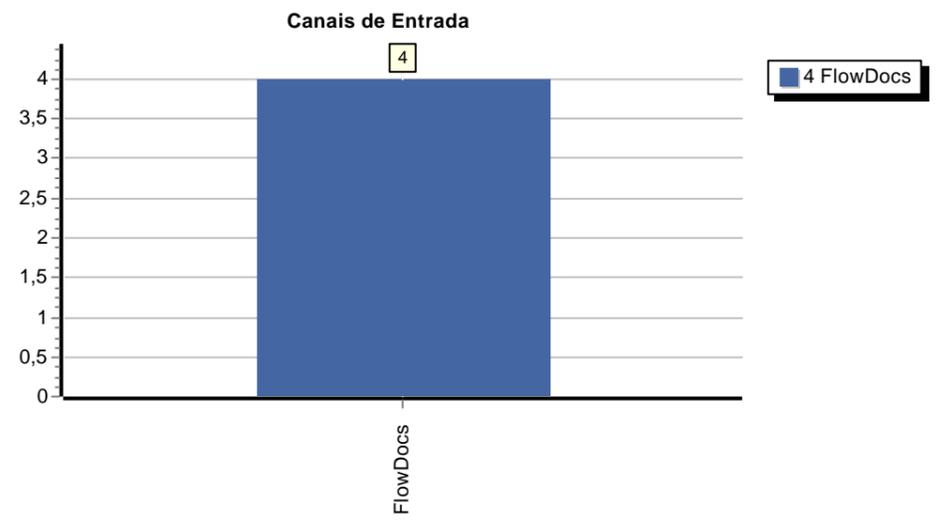
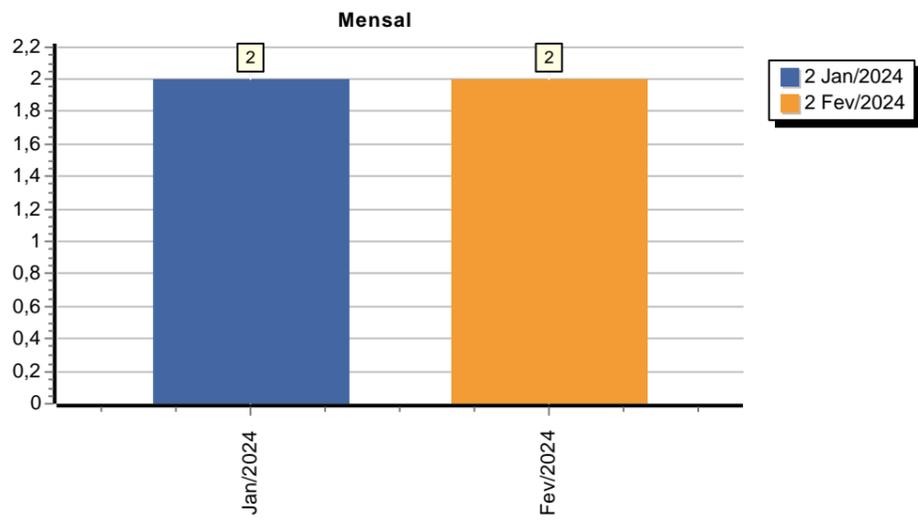


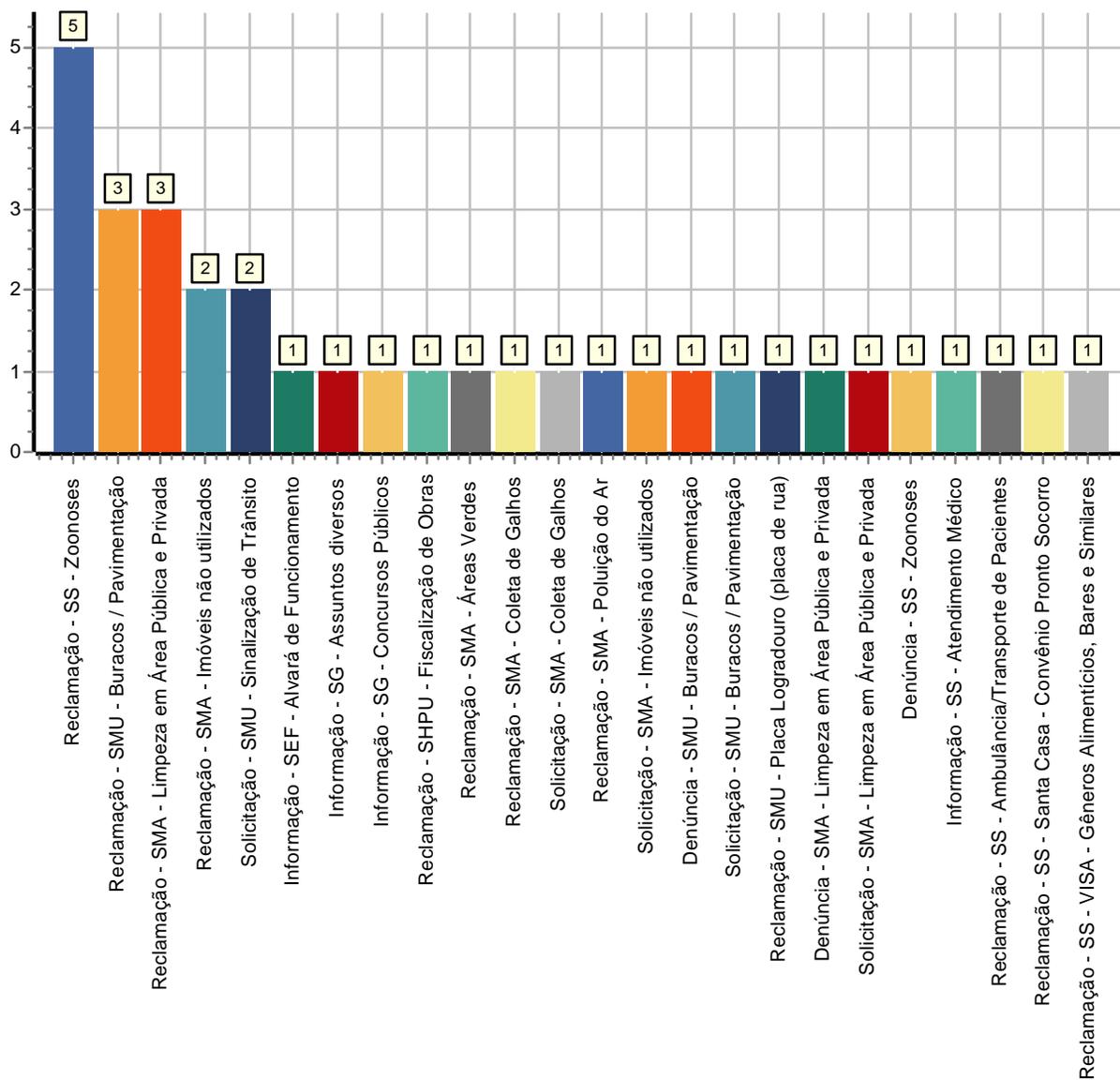
# Secretaria de Saúde

## De Janeiro de 2024 até Junho de 2024



Secretaria de Transparência Pública  
De Janeiro de 2024 até Junho de 2024

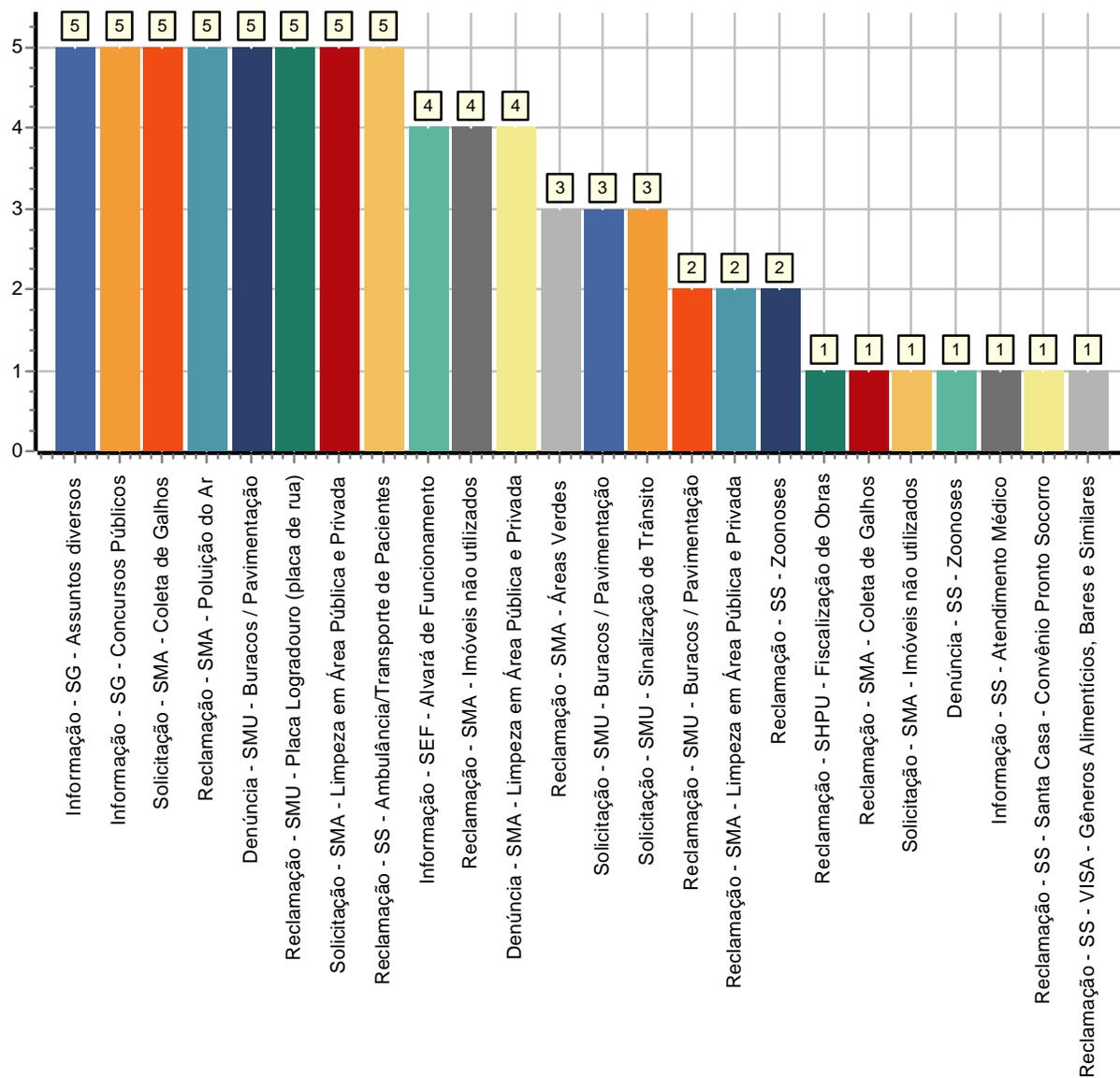




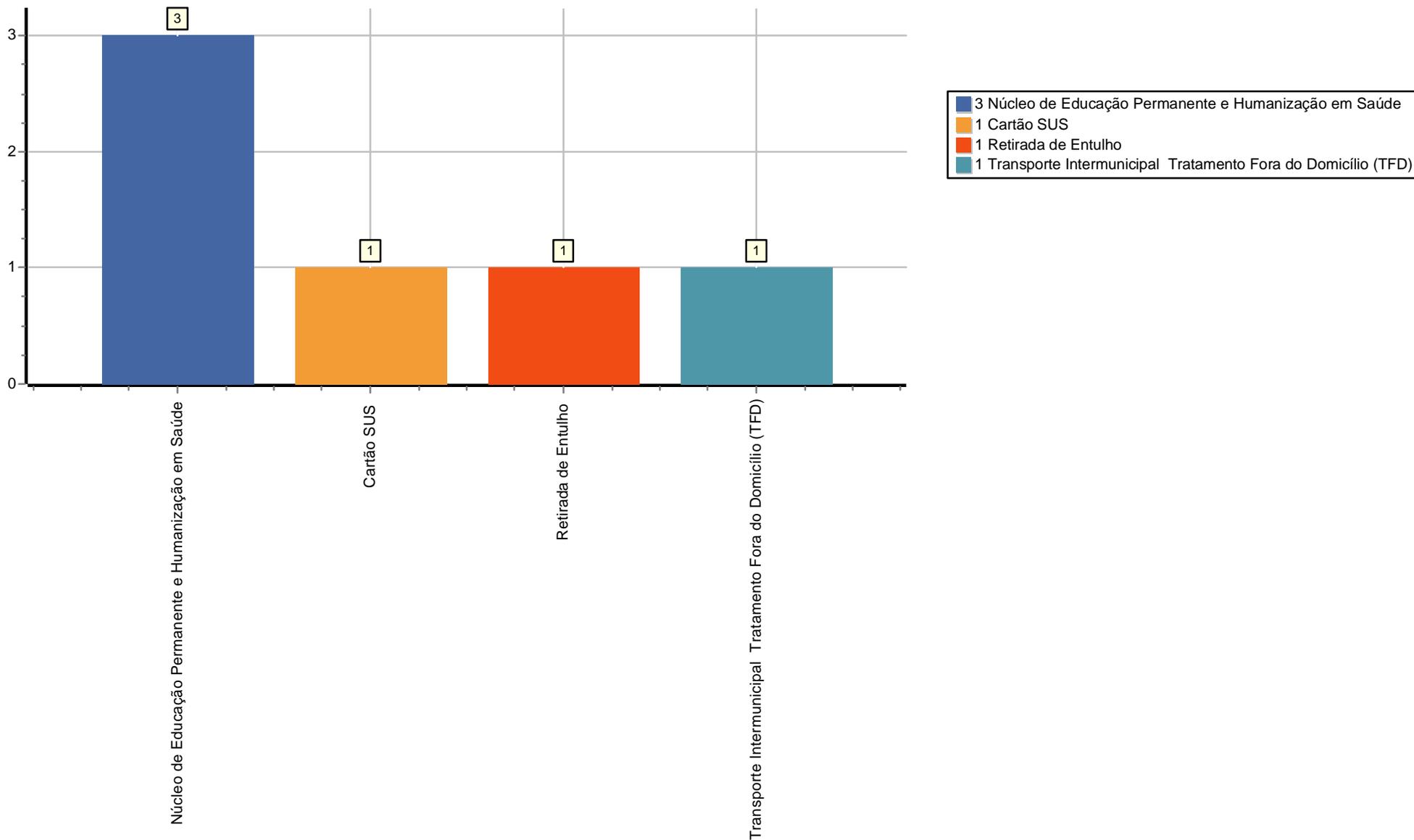
- 5 Reclamação - SS - Zoonoses
- 3 Reclamação - SMU - Buracos / Pavimentação
- 3 Reclamação - SMA - Limpeza em Área Pública e Privada
- 2 Reclamação - SMA - Imóveis não utilizados
- 2 Solicitação - SMU - Sinalização de Trânsito
- 1 Informação - SEF - Alvará de Funcionamento
- 1 Informação - SG - Assuntos diversos
- 1 Informação - SG - Concursos Públicos
- 1 Reclamação - SHPU - Fiscalização de Obras
- 1 Reclamação - SMA - Áreas Verdes
- 1 Reclamação - SMA - Coleta de Galhos
- 1 Solicitação - SMA - Coleta de Galhos
- 1 Reclamação - SMA - Poluição do Ar
- 1 Solicitação - SMA - Imóveis não utilizados
- 1 Denúncia - SMU - Buracos / Pavimentação
- 1 Solicitação - SMU - Buracos / Pavimentação
- 1 Reclamação - SMU - Placa Logradouro (placa de rua)
- 1 Denúncia - SMA - Limpeza em Área Pública e Privada
- 1 Solicitação - SMA - Limpeza em Área Pública e Privada
- 1 Denúncia - SS - Zoonoses
- 1 Informação - SS - Atendimento Médico
- 1 Reclamação - SS - Ambulância/Transporte de Pacientes
- 1 Reclamação - SS - Santa Casa - Convênio Pronto Socorro
- 1 Reclamação - SS - VISA - Gêneros Alimentícios, Bares e Similares

# MÉDIA DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

De Janeiro de 2024 até Junho de 2024

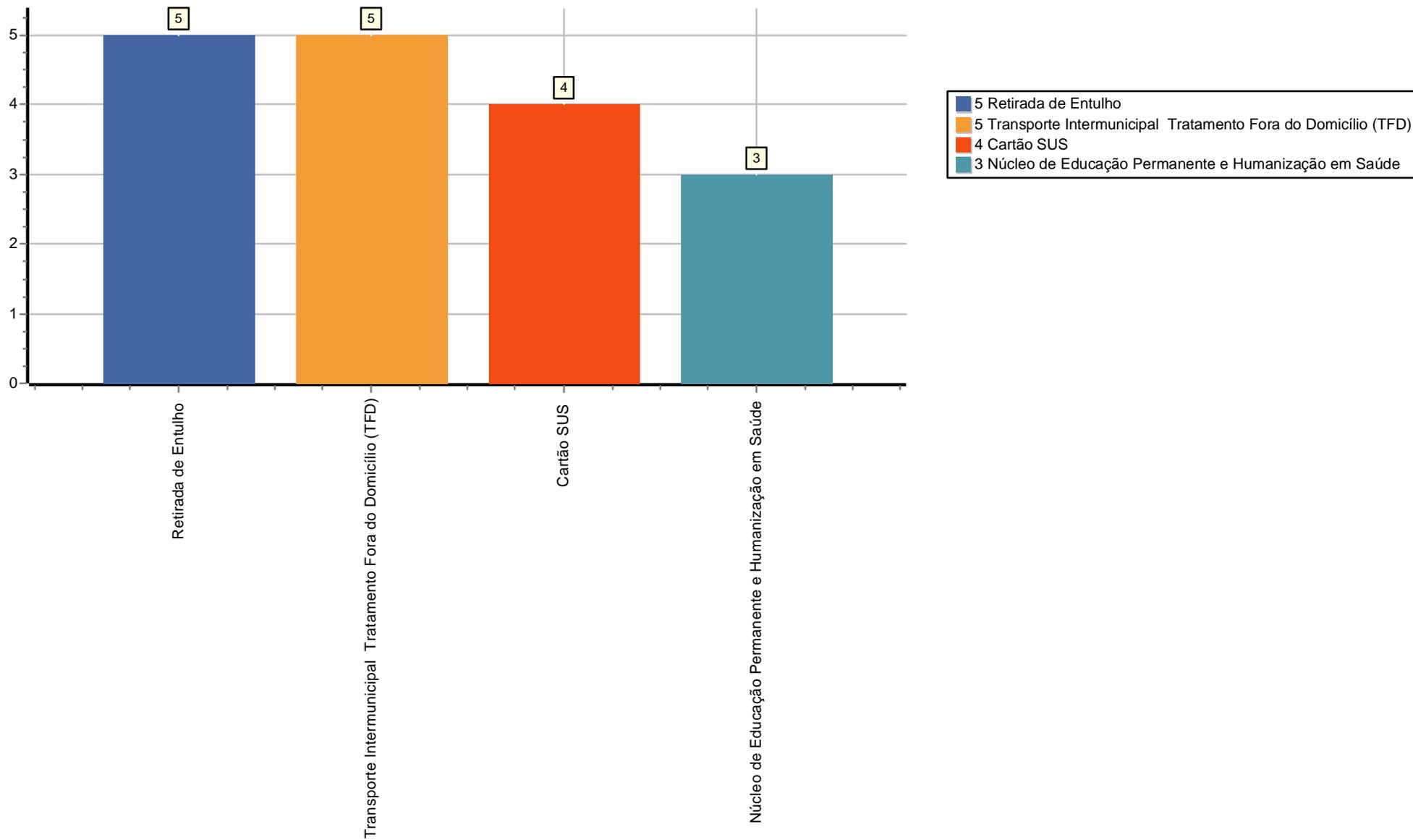


- 5 Informação - SG - Assuntos diversos
- 5 Informação - SG - Concursos Públicos
- 5 Solicitação - SMA - Coleta de Galhos
- 5 Reclamação - SMA - Poluição do Ar
- 5 Denúncia - SMU - Buracos / Pavimentação
- 5 Reclamação - SMU - Placa Logradouro (placa de rua)
- 5 Solicitação - SMA - Limpeza em Área Pública e Privada
- 5 Reclamação - SS - Ambulância/Transporte de Pacientes
- 4 Informação - SEF - Alvará de Funcionamento
- 4 Reclamação - SMA - Imóveis não utilizados
- 4 Denúncia - SMA - Limpeza em Área Pública e Privada
- 3 Reclamação - SMA - Áreas Verdes
- 3 Solicitação - SMU - Buracos / Pavimentação
- 3 Solicitação - SMU - Sinalização de Trânsito
- 2 Reclamação - SMU - Buracos / Pavimentação
- 2 Reclamação - SMA - Limpeza em Área Pública e Privada
- 2 Reclamação - SS - Zoonoses
- 1 Reclamação - SHPU - Fiscalização de Obras
- 1 Reclamação - SMA - Coleta de Galhos
- 1 Solicitação - SMA - Imóveis não utilizados
- 1 Denúncia - SS - Zoonoses
- 1 Informação - SS - Atendimento Médico
- 1 Reclamação - SS - Santa Casa - Convênio Pronto Socorro
- 1 Reclamação - SS - VISA - Gêneros Alimentícios, Bares e Similares



# MÉDIA DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

De Janeiro de 2024 até Junho de 2024



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O 11º Relatório de Gestão, compreendido entre os meses de Janeiro e Junho de 2024, tem como objetivo propiciar ampla transparência e consolidar os indicadores, valorizando as estatísticas dos dados produzidos, servindo como base de estudos aos gestores para melhoria dos serviços prestados.

Neste período, foram registradas 3.241 (três mil, duzentos e quarenta e uma) manifestações, sendo 59% anônimas. A Secretaria de Meio Ambiente recebeu o maior número de protocolos, aproximadamente 47%, seguida pela Secretaria de Saúde com 21%.

Os servidores da Ouvidoria registraram 2.012 (dois mil e doze) atendimentos, cerca de 62% das manifestações.

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

A pesquisa de satisfação, da Carta de Serviços e da Ouvidoria, 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.

Todas as manifestações registradas foram respondidas pelas Secretarias responsáveis.

Concluimos que a Ouvidoria Geral do Município estreita a comunicação da população com a administração pública municipal, consolidando o uso deste canal.