

Prefeitura do Município de Jahu

Ouvidoria Geral



12° Relatório de Gestão
Julho a Dezembro 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

Carlos Alberto Sabatino

Murilo Ronchesel

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

Habitação e Planejamento**Urbanístico – SHPU**

Luci Carla Pirillo Monegatto

Nilson Guarnieri Filho

Igualdade Racial – SIR

Deivide Turolla

**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

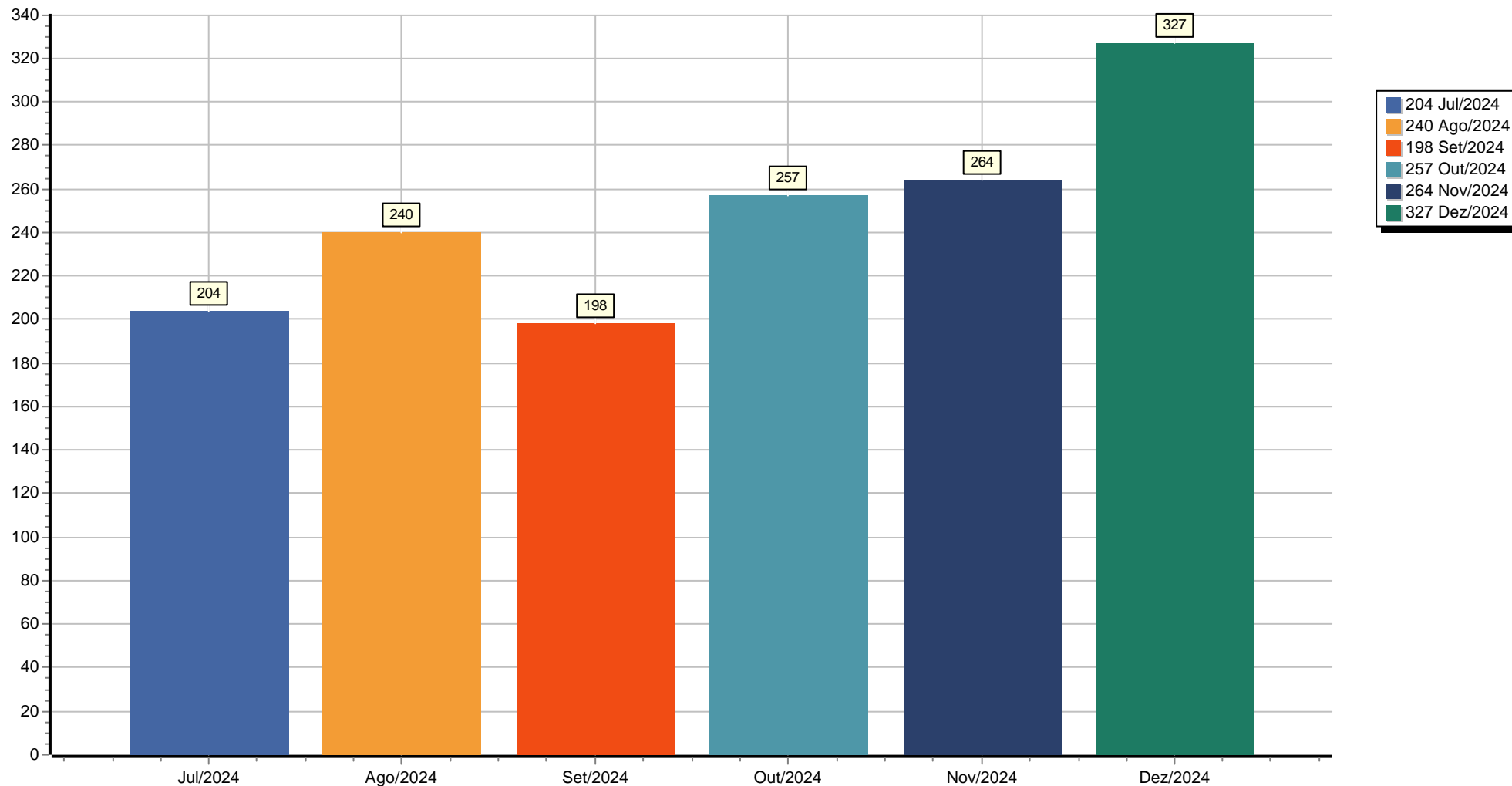
Observação: Os servidores cadastrados no Portal da Ouvidoria são responsáveis, somente, por receber as manifestações e registrar as respostas administrativas. Não sendo, necessariamente, o agente responsável pela resposta e/ou execução do pedido.



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

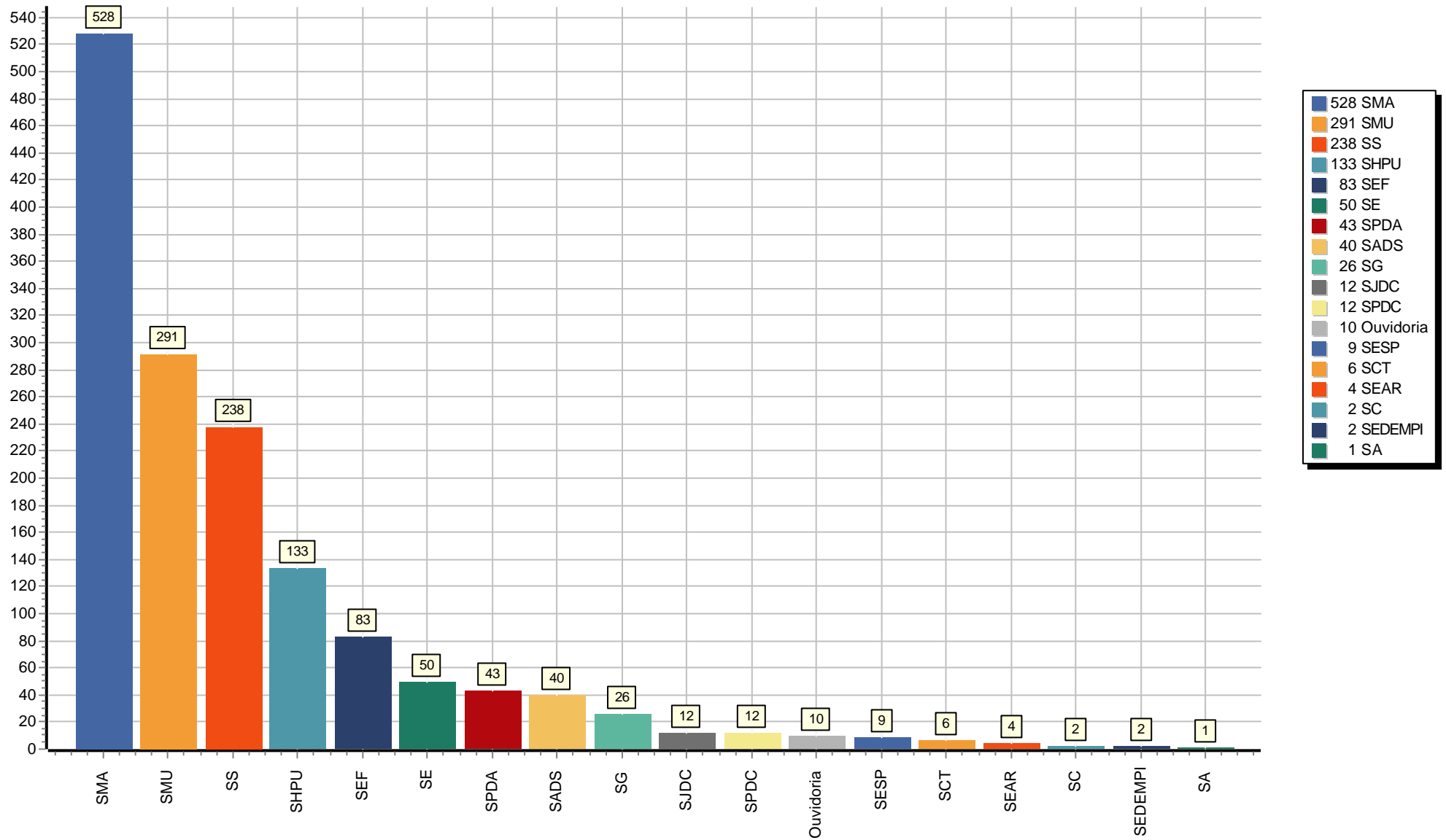
QUADRO GERAL DAS MANIFESTAÇÕES POR MÊS

De Julho de 2024 até Dezembro de 2024



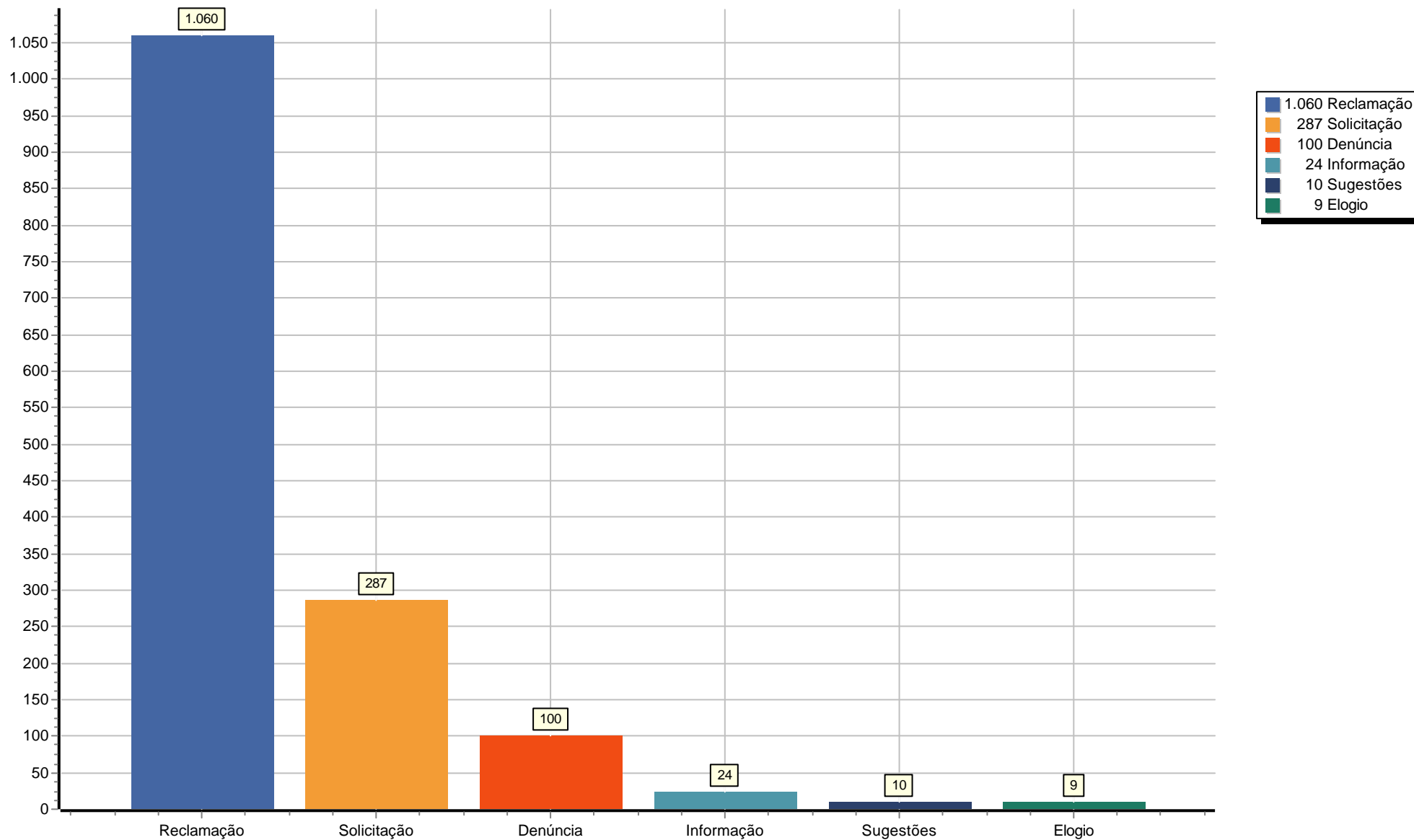
SECRETARIAS

De Julho de 2024 até Dezembro de 2024



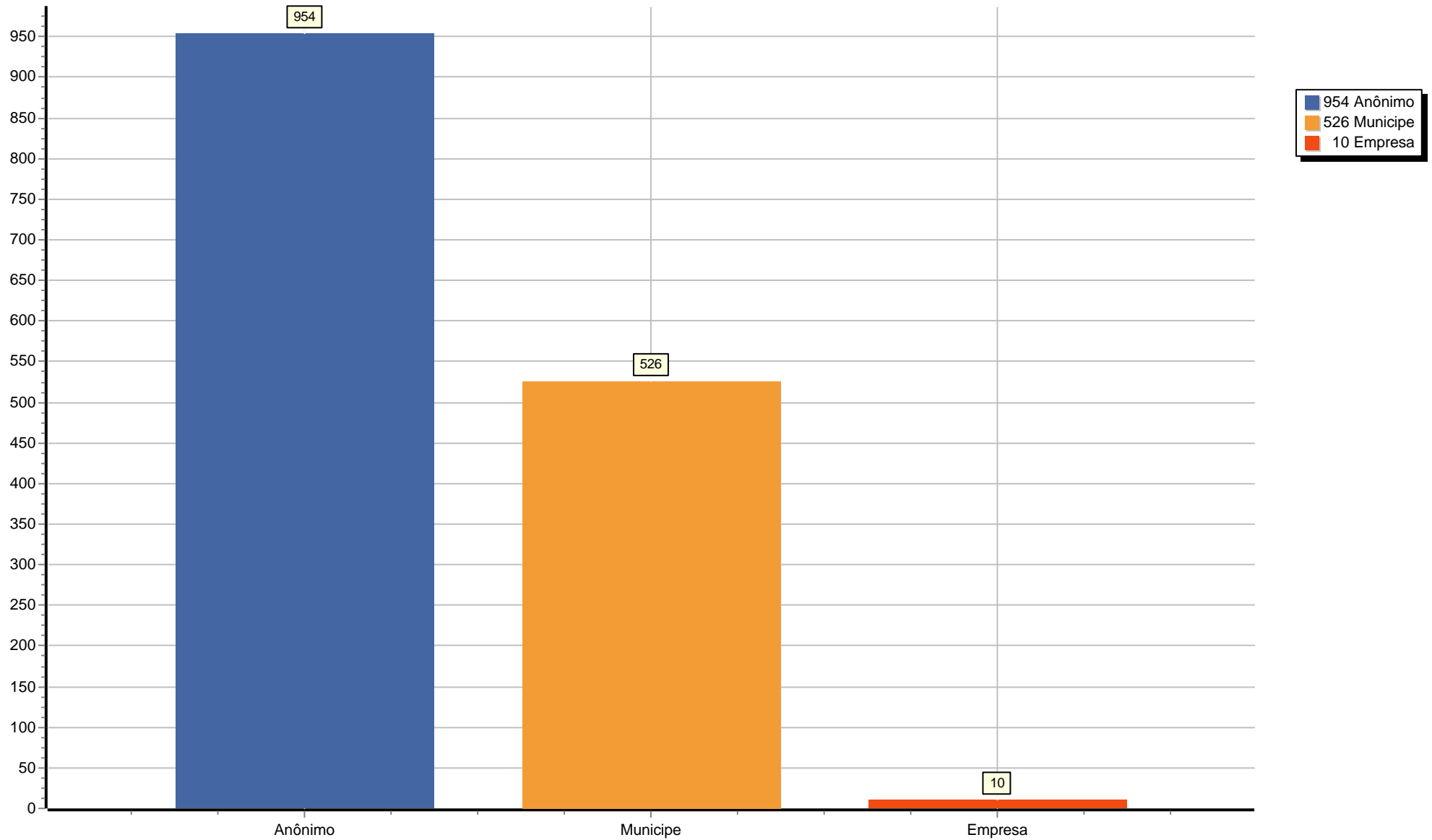
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

De Julho de 2024 até Dezembro de 2024



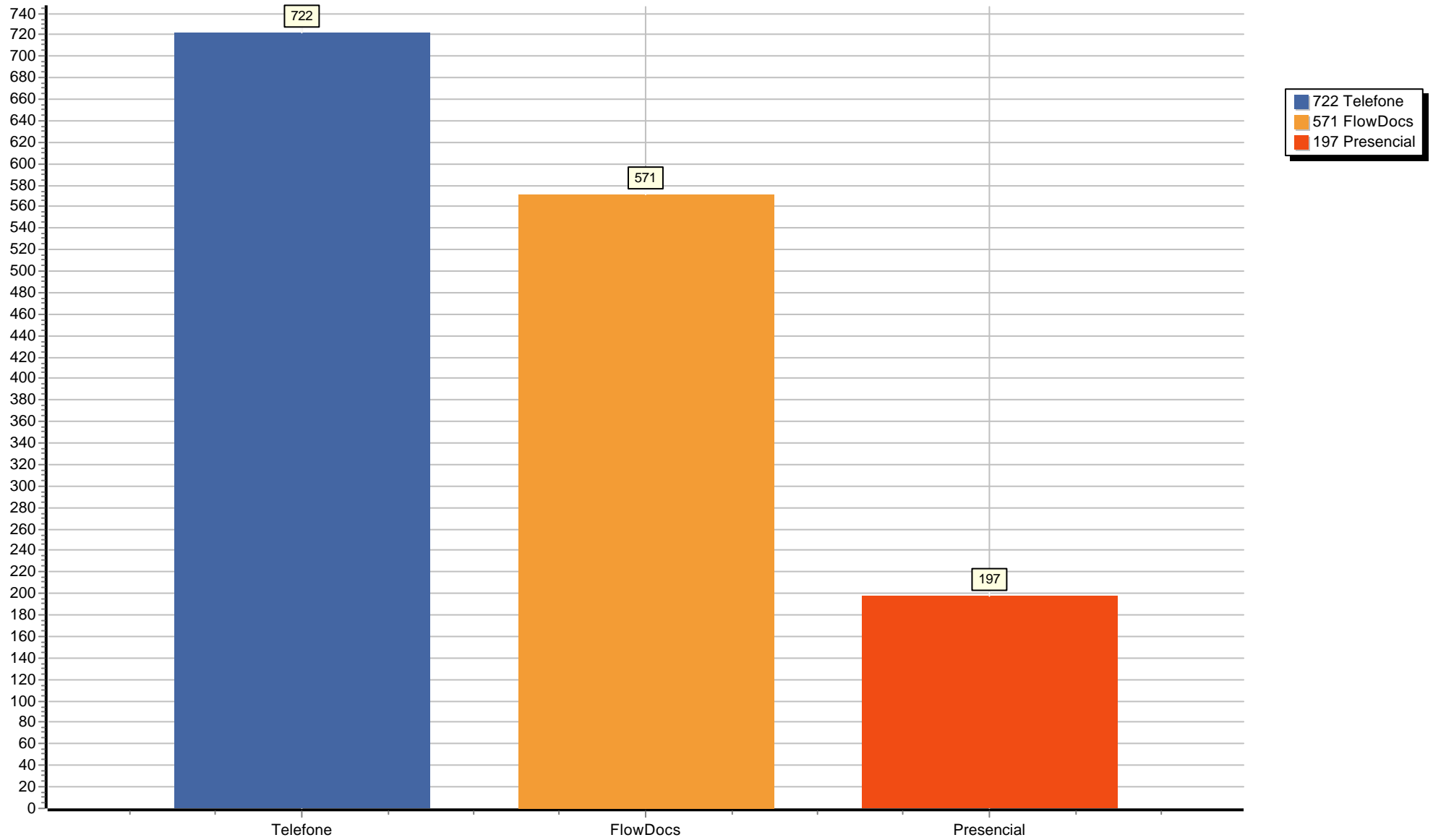
TIPOS DE MANIFESTANTES

De Julho de 2024 até Dezembro de 2024



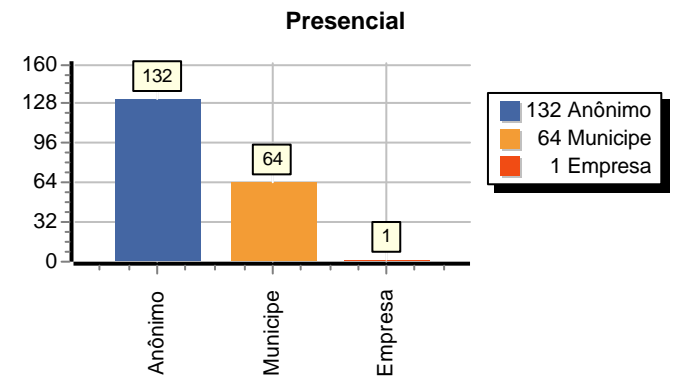
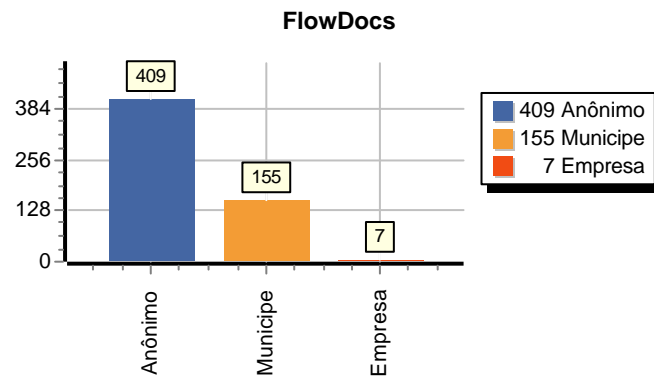
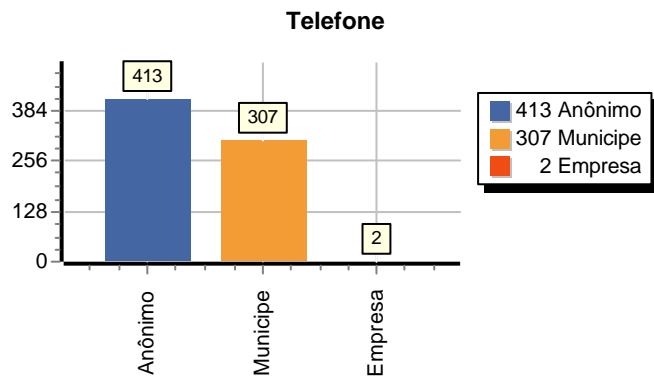
CANAIS DE ENTRADA

De Julho de 2024 até Dezembro de 2024



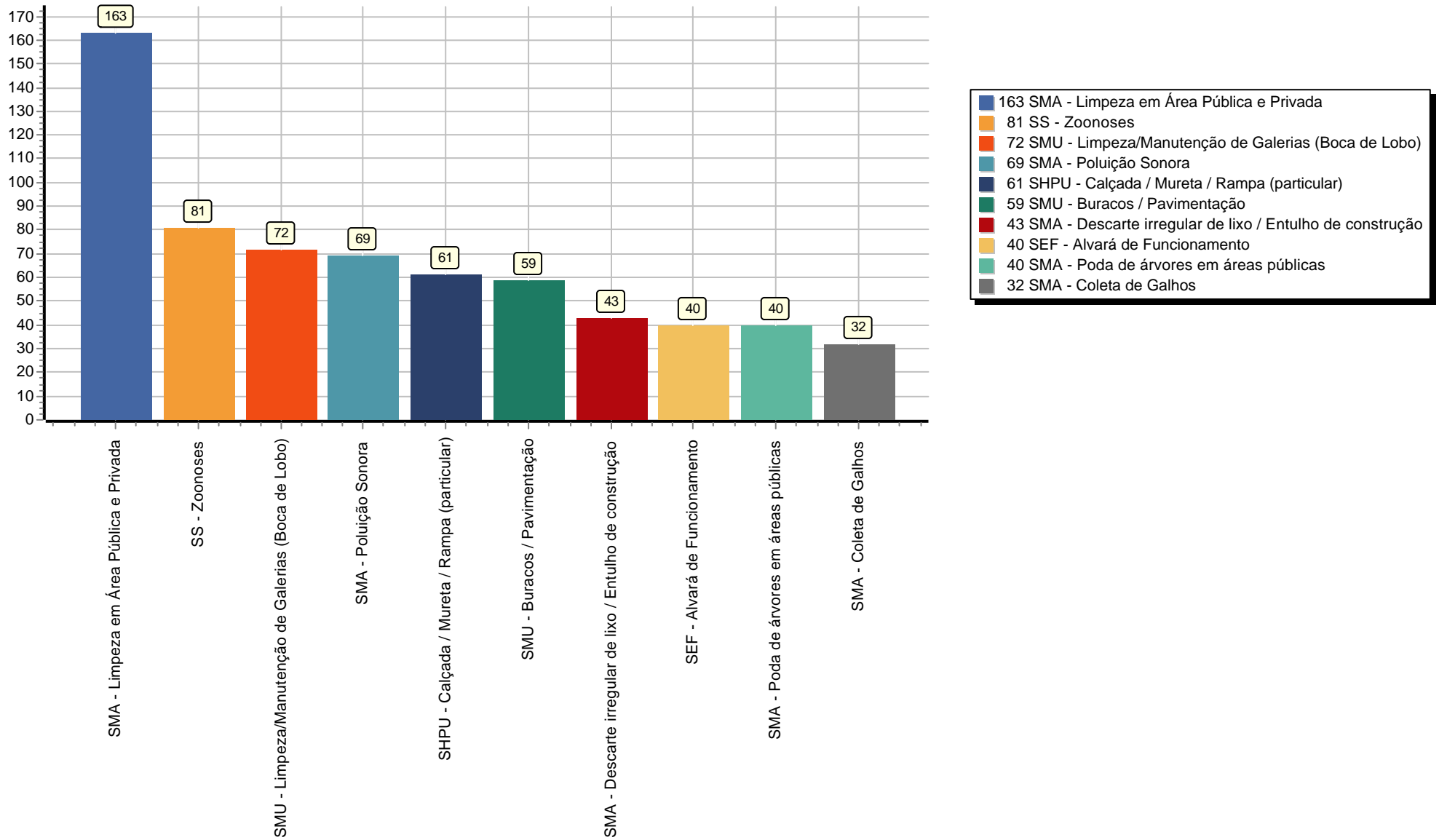
TIPO DE MANIFESTANTES POR CANAIS DE ENTRADA

De Julho de 2024 até Dezembro de 2024



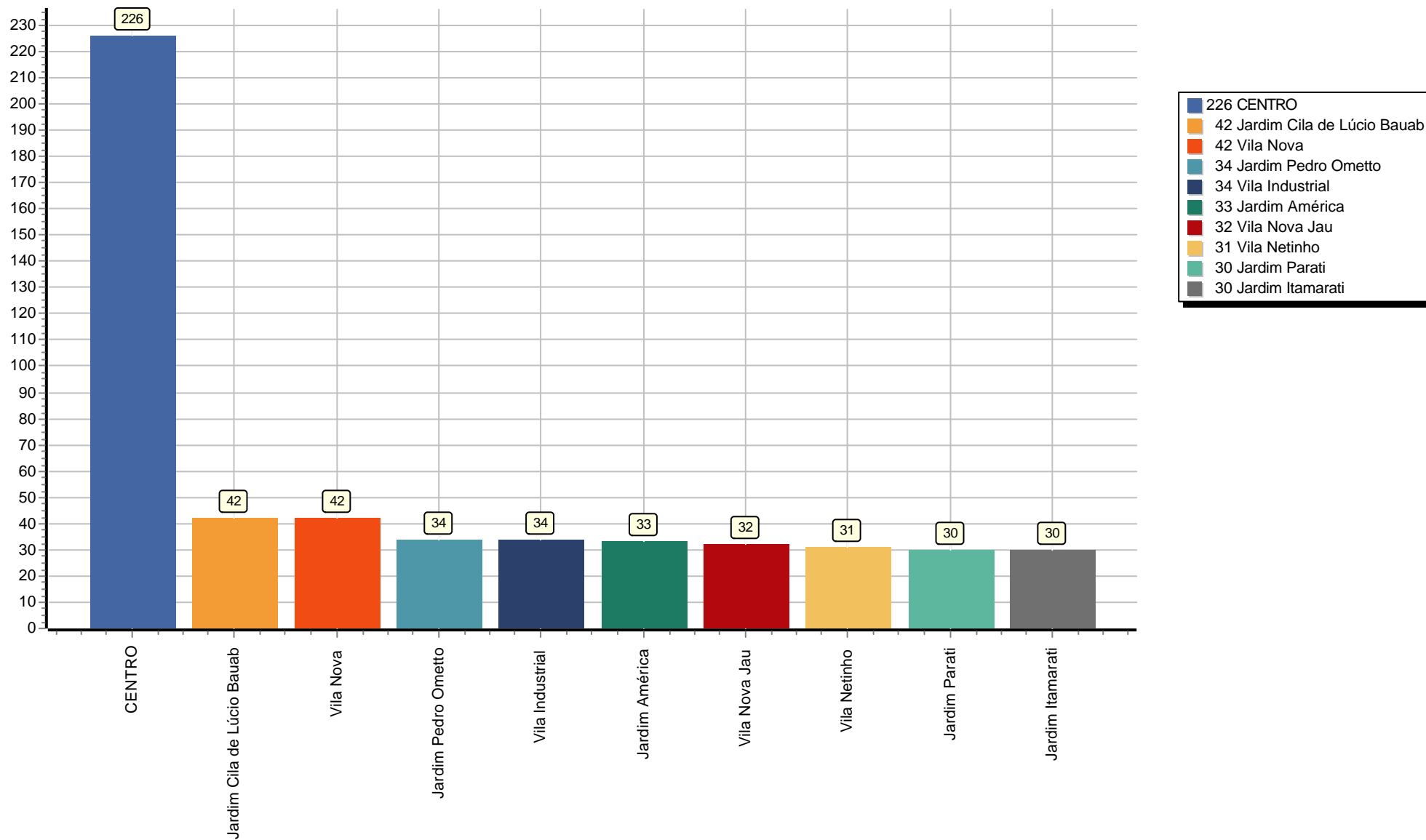
SERVIÇOS MAIS SOLICITADOS

De Julho de 2024 até Dezembro de 2024



BAIROS

De Julho de 2024 até Dezembro de 2024



BAIRROS

De Julho de 2024 até Dezembro de 2024

CENTRO	226
Jardim Cila de Lúcio Bauab	42
Vila Nova	42
Jardim Pedro Ometto	34
Vila Industrial	34
Jardim América	33
Vila Nova Jau	32
Vila Netinho	31
Jardim Parati	30
Jardim Itamarati	30
Residencial Cidade Alta	30
Jardim Bela Vista	29
Jardim Padre Augusto Sani	28
Jardim Novo Horizonte	26
Jardim Jorge Atalla	25
Jardim das Paineiras	25
Residencial Campo Belo	25
Jardim Olimpia	24
Jardim Nova Jau	23
Jardim Dona Emília	23
Jardim Conde do Pinhal I	23
Jardim Maria Luiza IV	21
Jardim Orlando Chesini Ometto	21
Chácara Braz Miraglia	20
Jardim São José	19
Jardim Santa Rosa	18
Jardim Santa Helena	17
Vila Assis	17
Jardim Alvorada	16
Santo Antônio	15
Vila Sampaio Bueno	15
Jardim Sanzovo	14
Jardim São Crispim	14
Chácara Bela Vista	14
Distrito de Potunduva	14
Jardim Pires I	13
Jardim João Ballan II	13
Residencial Frei Galvão	13
Vila Alves de Almeida	13
Jardim Rosa Branca	12
Jardim Suzana Ferraz	12
Jardim Maria Luiza II	12
Jardim São Francisco	12
Jardim Pires de Campos	11

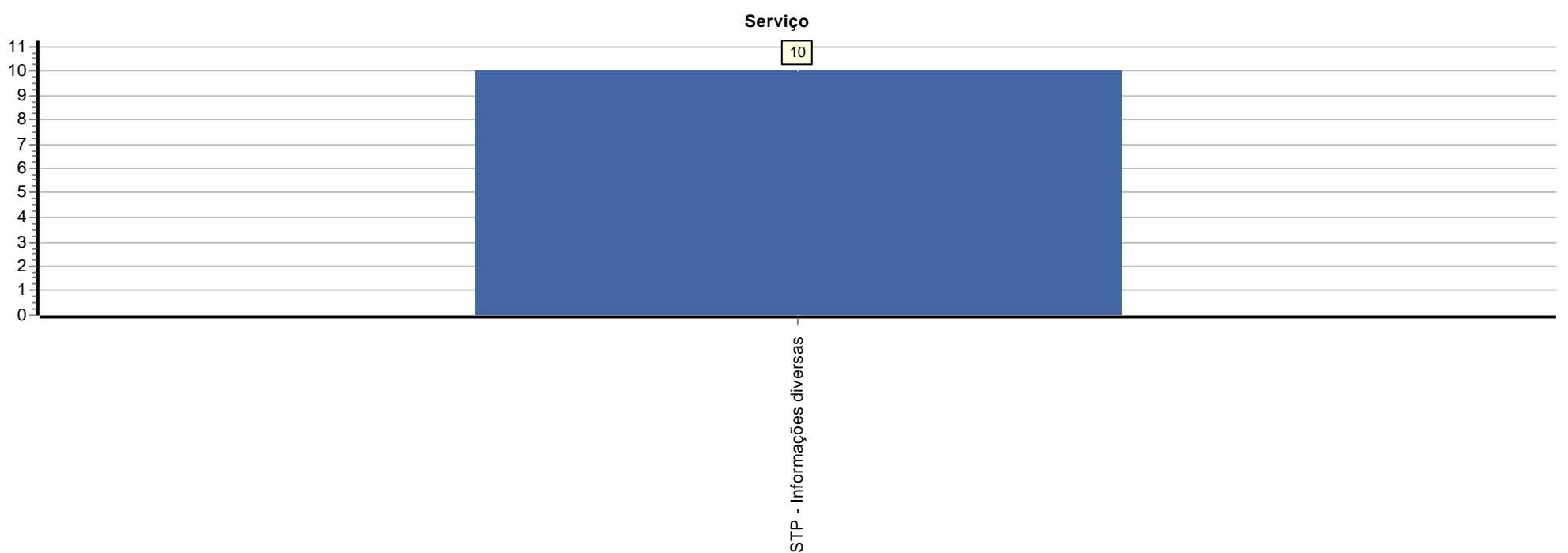
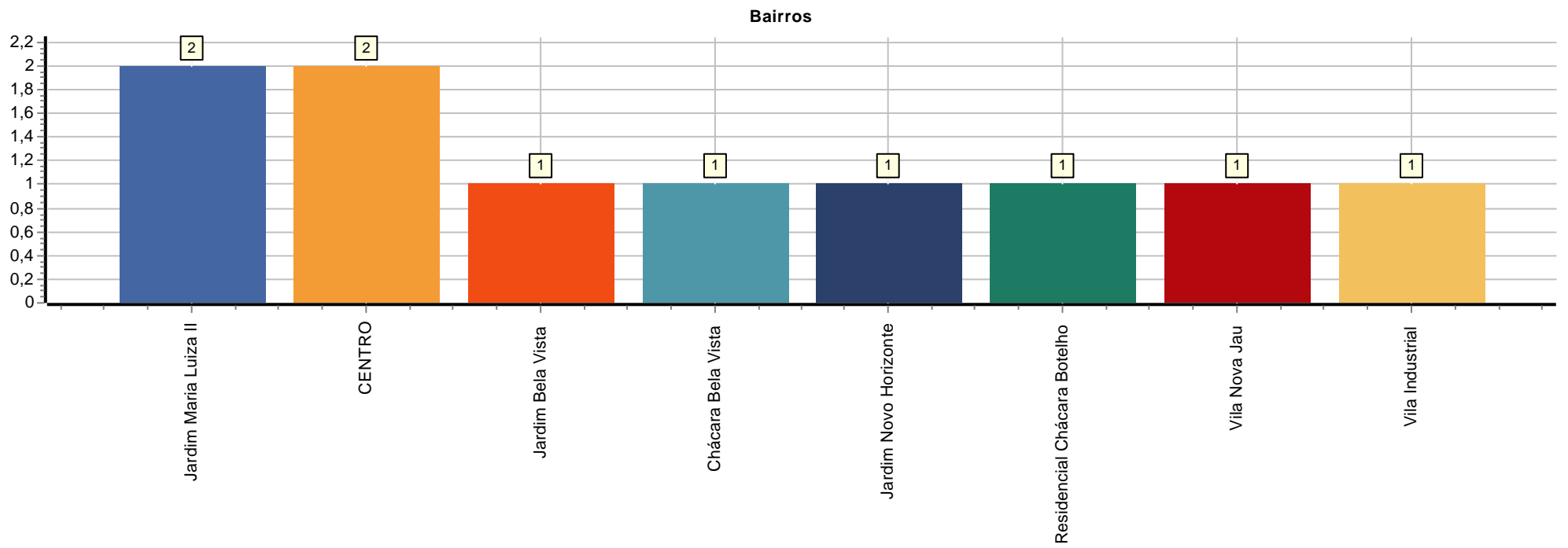
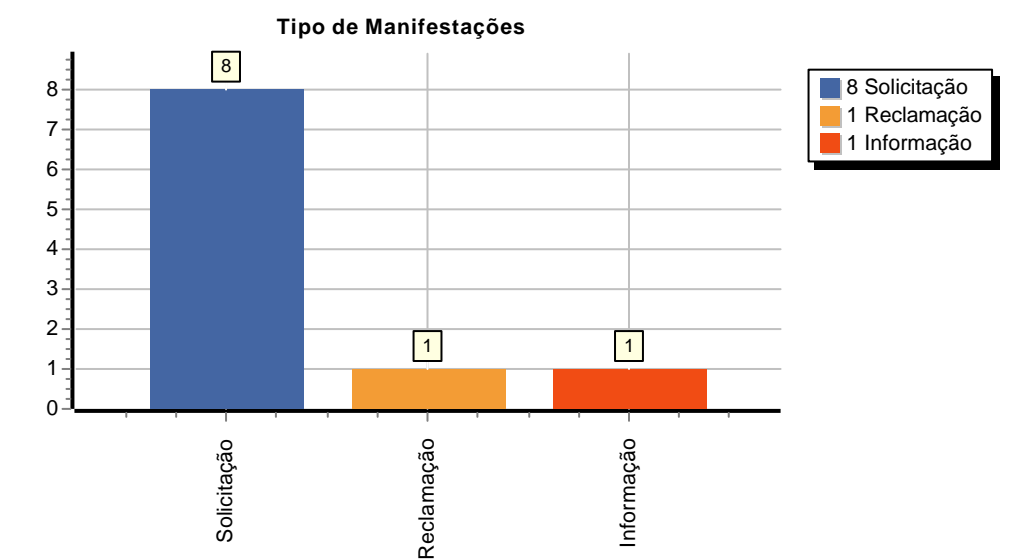
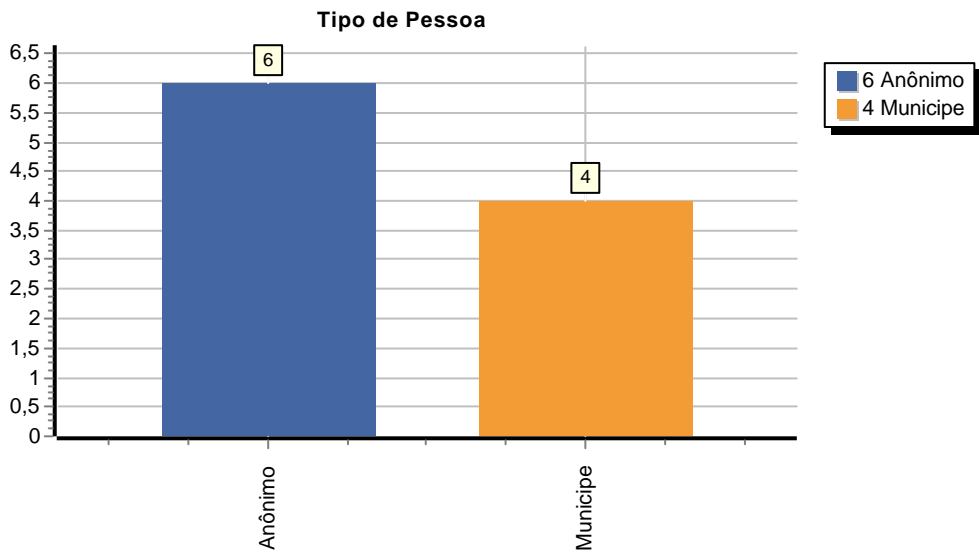
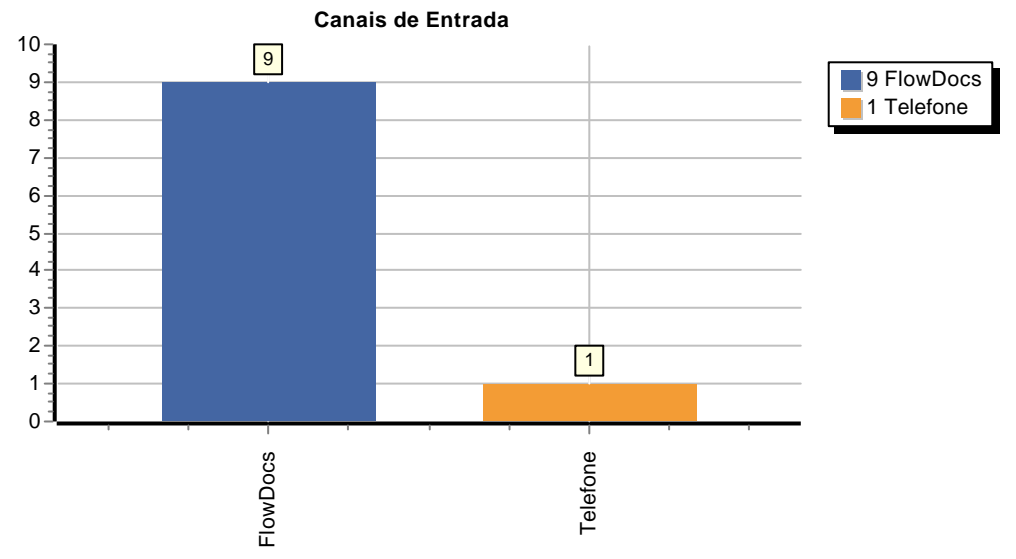
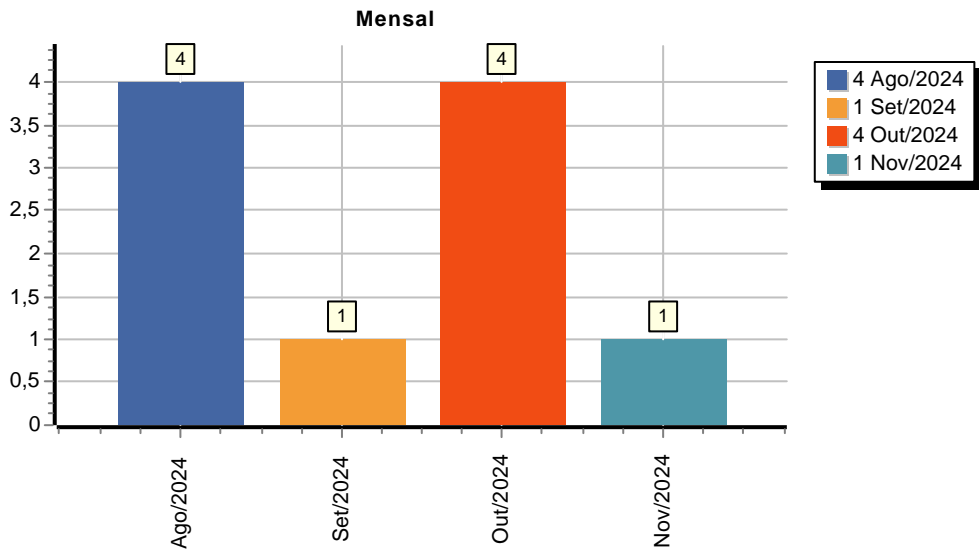
Jardim Alvorada II	10
Vila Ivan	10
Vila Buscariolo	10
Jardim Antonina	9
Jardim Vila Maria	9
Jardim Ferreira Dias	8
Chácara Flora	8
Chácara Peccioli	8
Chácara Ferreira Dias	8
Vila Vicente	8
Villagio Di Roma	8
Jardim Regina	7
Jardim Juliana	7
Jardim Santo Onofre	7
Jardim Planalto	6
Jardim Campos Prado II	6
Vila Hilst	6
Vila Santa Maria	6
Vila Santa Terezinha	6
Jardim Diamante	5
Jardim Brasilia	5
Jardim Carolina	5
Jardim Estádio	5
Jardim João Ballan	5
Jardim Concha de Ouro	5
Residencial Márcio Soufen Redi	5
Vila Carvalho	5
Vila Netinho Prado	5
Jardim Dr. Luciano	4
Jardim Maria Luiza	4
Jardim Campos Prado	4
Jardim Maria Cibele	4
Jardim São Caetano	4
Jardim Santa Terezinha	4
Jardim Maria Luiza III	4
Jardim Olaria (Potunduva)	4
Residencial dos Passaros	4
CECAP	3
Jardim Itatiaia	3
Jardim Ana Carolina	3
Chácara Doutor Lopes	3
Vila Brasil	3
Vila Nova Brasil	3
Vila Nassif Name	3
Vila XV de Novembro	3
Conjunto Residencial Bernardi	3

Condomínio Residencial Gilberto Griso	3
Zona Rural	3
Jardim Bernardi	2
Jardim Paineiras	2
Jardim Continental	2
Jardim Sempre Verde	2
Jardim Nova América	2
Jardim São José II	2
Jardim Conde do Pinhal II	2
Parque Ferreira Dias	2
residencial cidade alta	2
Vila Falcão	2
Vila Santo Ivo	2
Vila Maria Cristina	2
Vila São Judas Tadeu	2
Condomínio Jardim Alvorada	2
Conjunto Habitacional dos Comerciantes I	2
Loteamento Residencial Maria Isabel	2
Pouso Alegre de Baixo	2
Rural	2
1º Distrito Industrial	2
2º Zona Industrial	2
São Benedito	2
Jardim Real	1
Jardim Odete	1
Jardim Europa	1
Jardim Paulista	1
Jardim Olimpia II	1
Jardim Ameriquinha	1
Jardim Chácara Flora	1
Jardim Chácara Auler	1
Jardim Ibirapuera	1
Jardim Concorde (Potunduva)	1
Jardim Geraldo Valentim (Potunduva)	1
Parque Frei Galvão	1
Parque Residencial Primavera	1
residencial frei galvão	1
Residencial Altos da Cidade	1
Residencial Chácara Botelho	1
Residencial José Primo Grizzo	1
Chácara Nunes	1
Vila Ribeiro	1
Vila Padre Nosso	1
Anhumas	1
Condominio Portal das Araras	1
Conjunto Habitacional Baiano da Bomba (Potunduva)	1

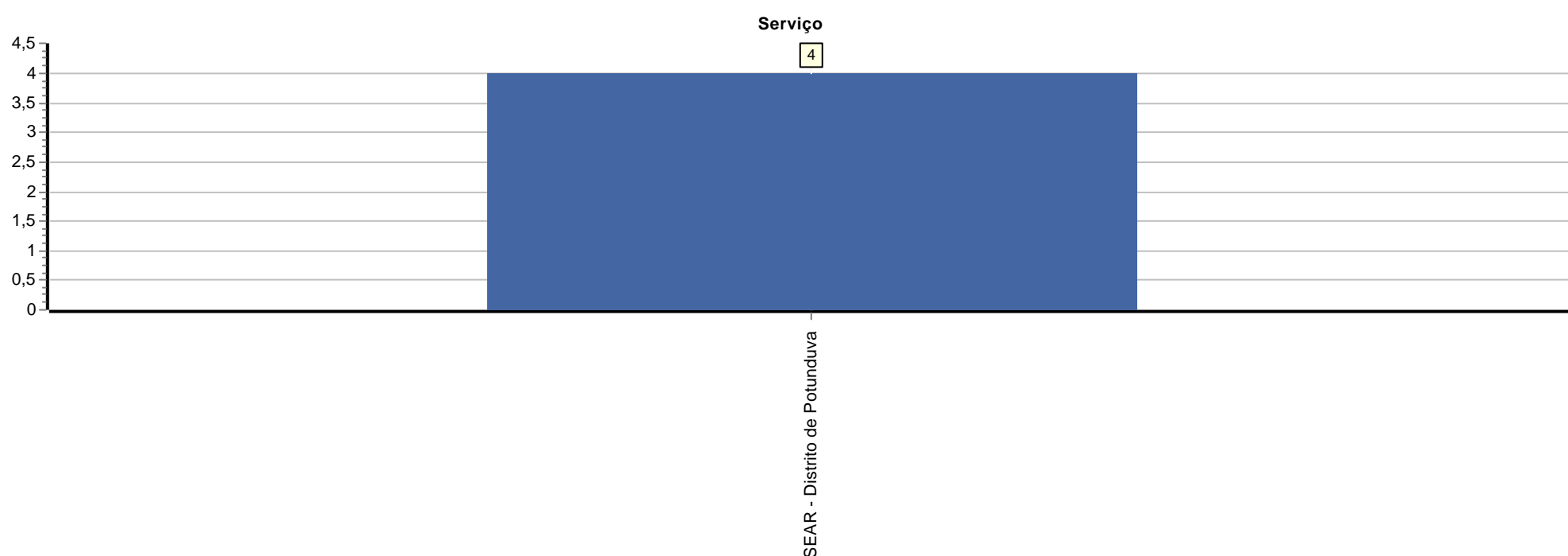
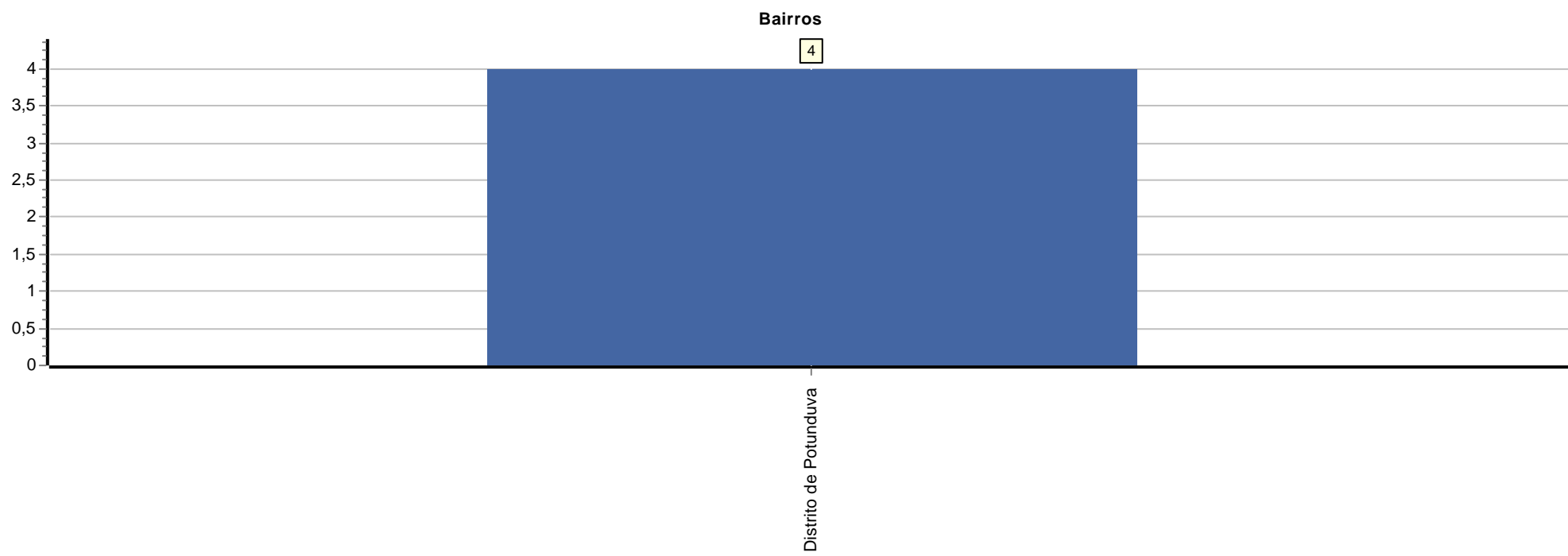
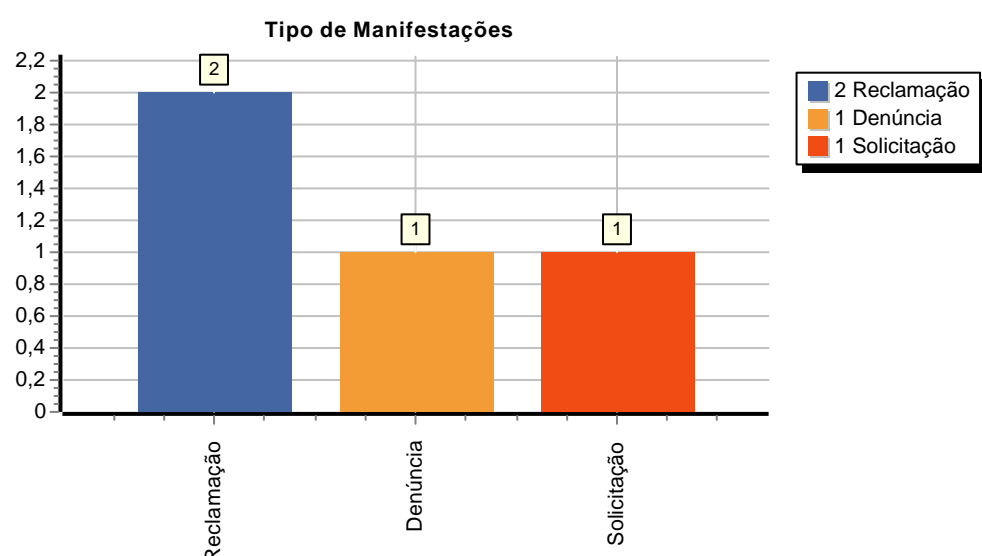
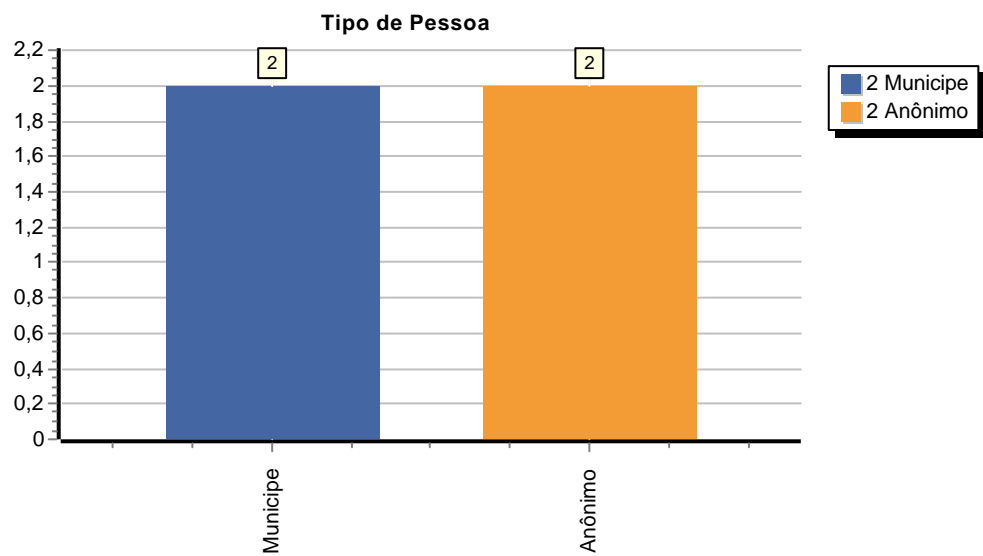
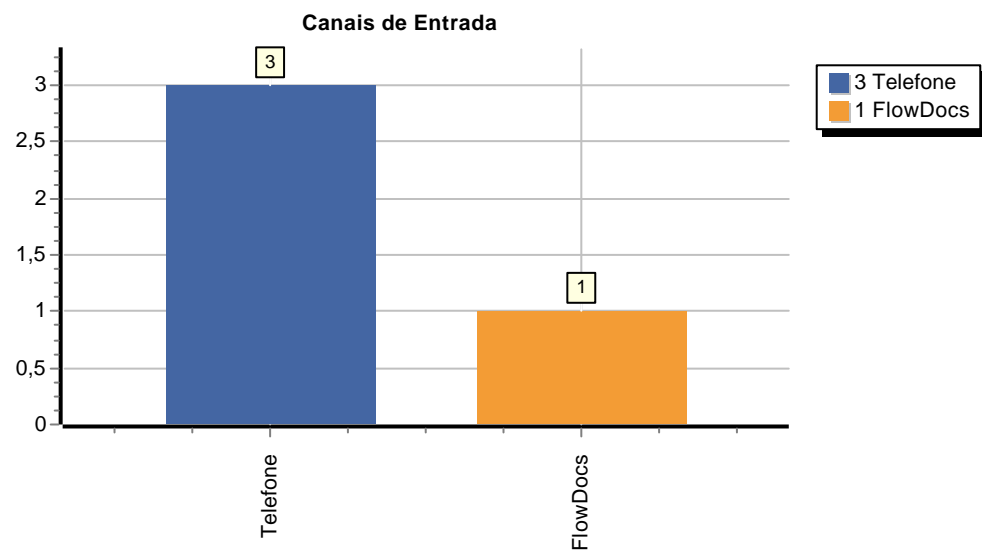
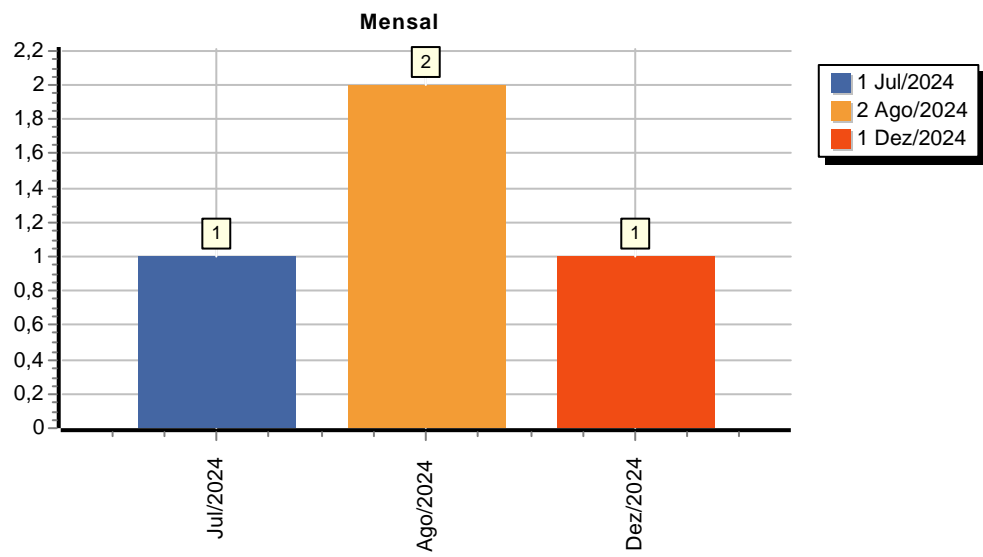
anhumas	1
zona industrial	1
jardim jorge atalla	1

Ouvidoria Geral do Município

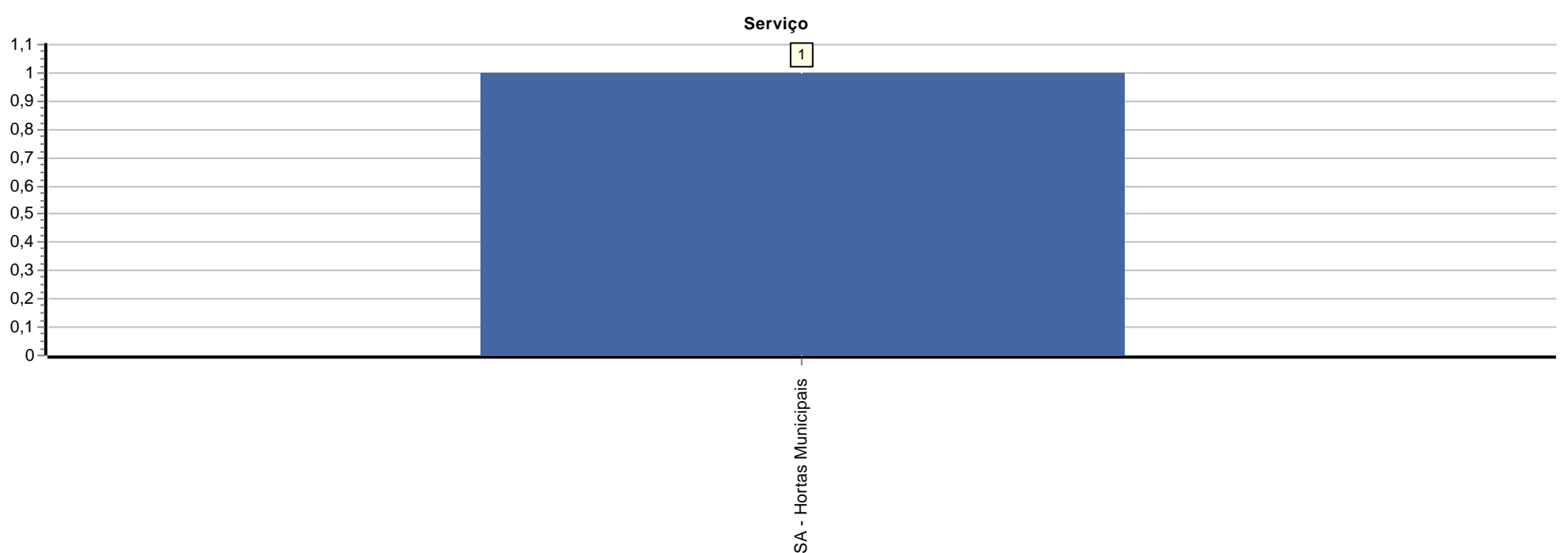
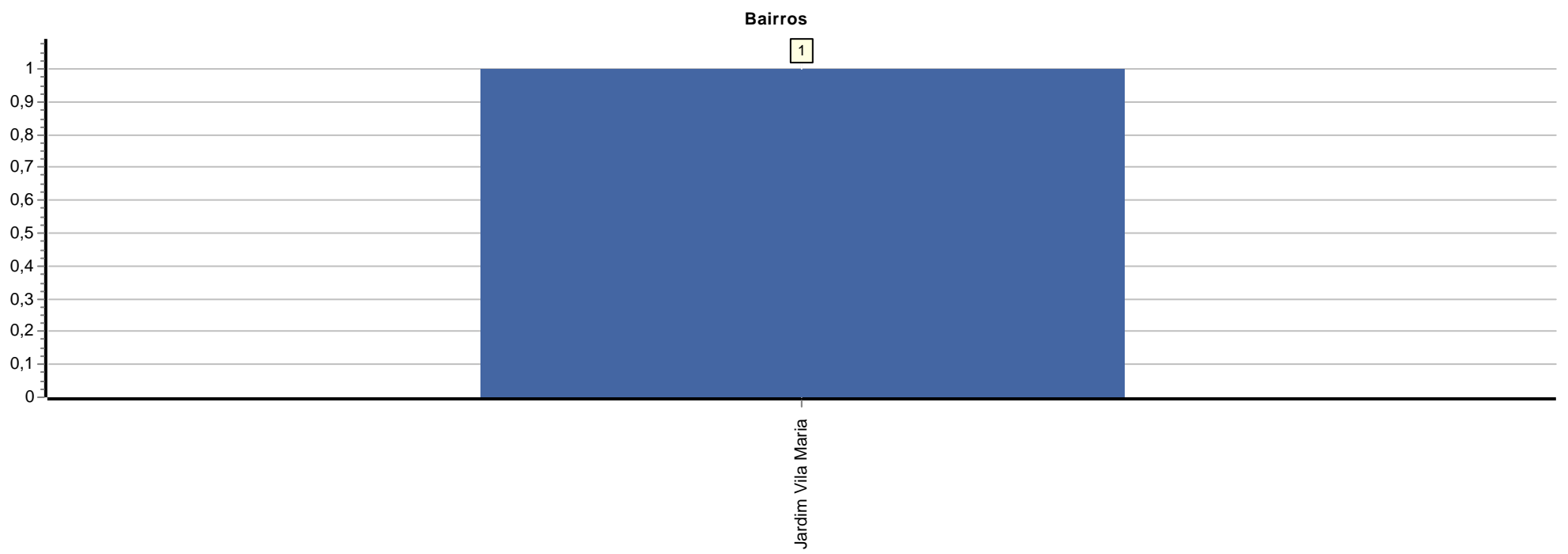
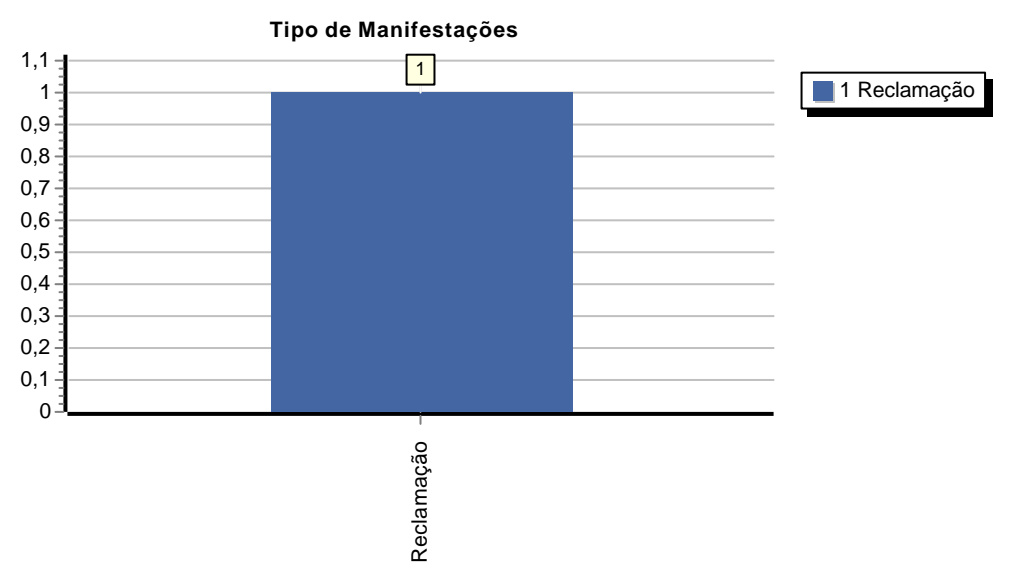
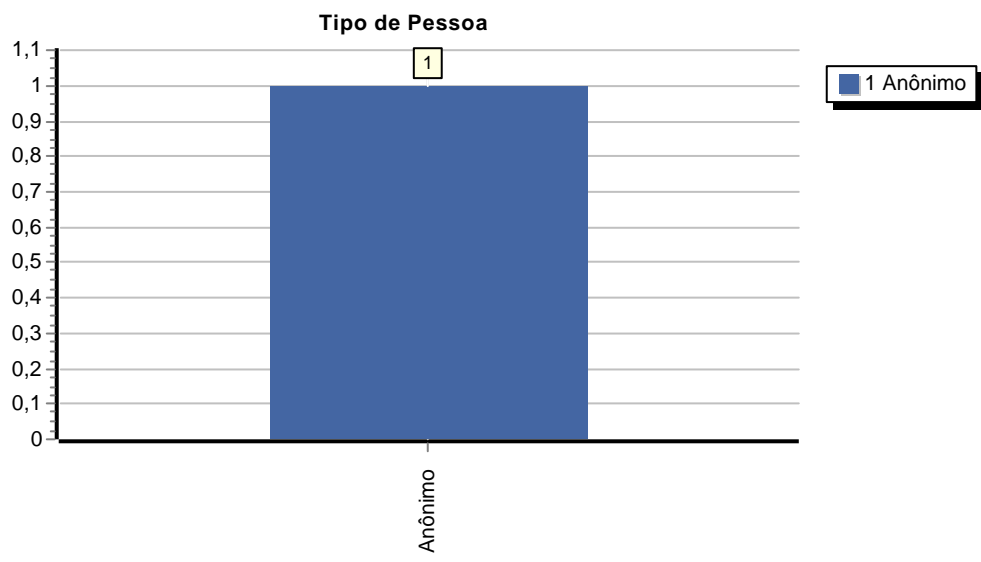
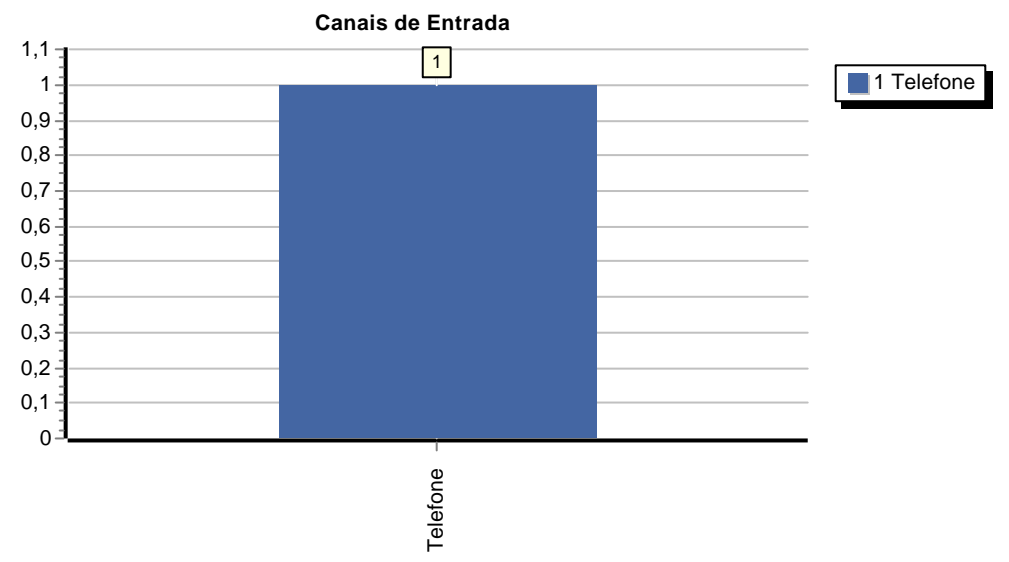
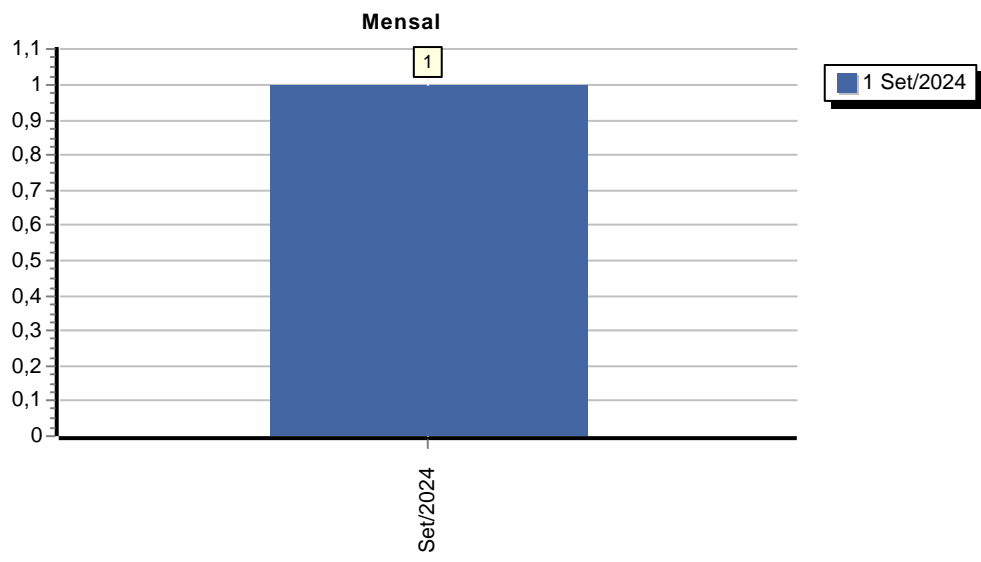
De Julho de 2024 até Dezembro de 2024



Secretaria de Administrações Regionais
De Julho de 2024 até Dezembro de 2024

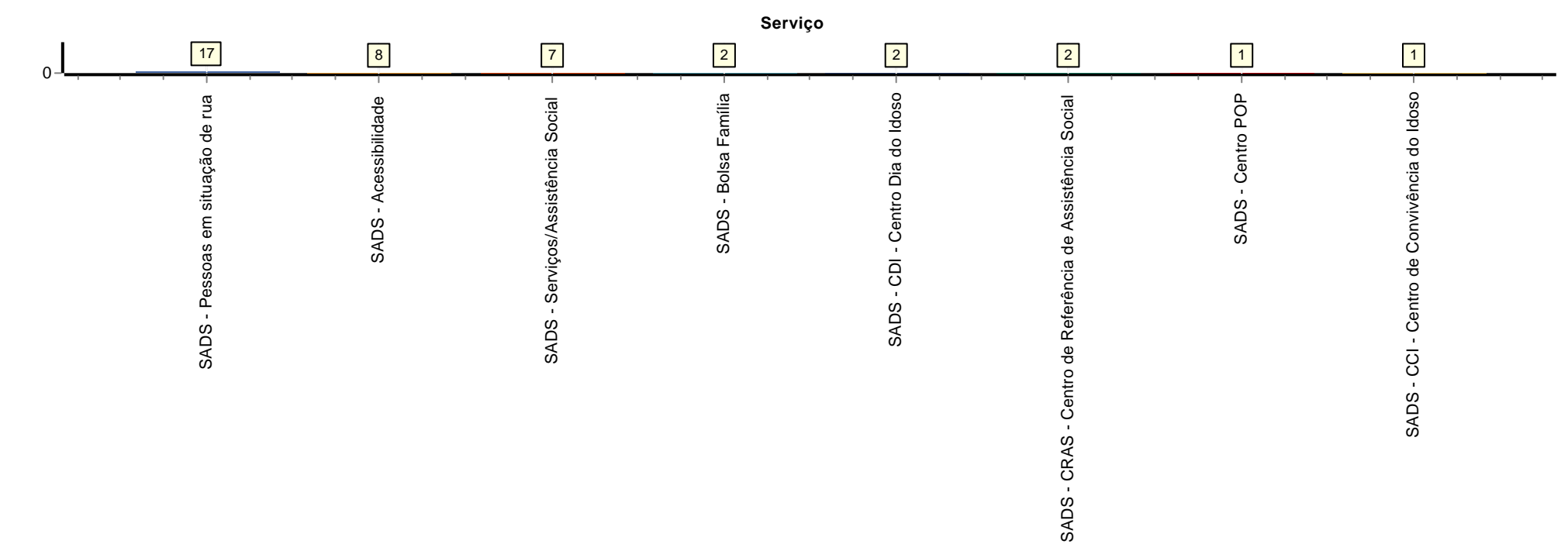
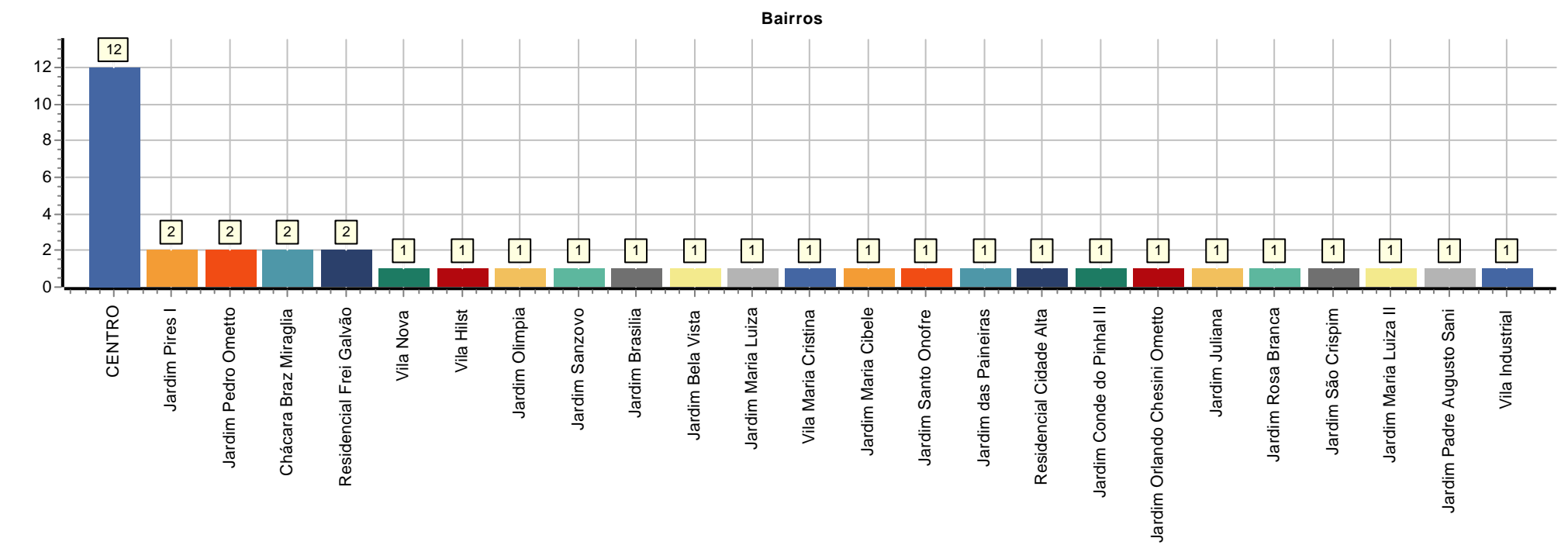
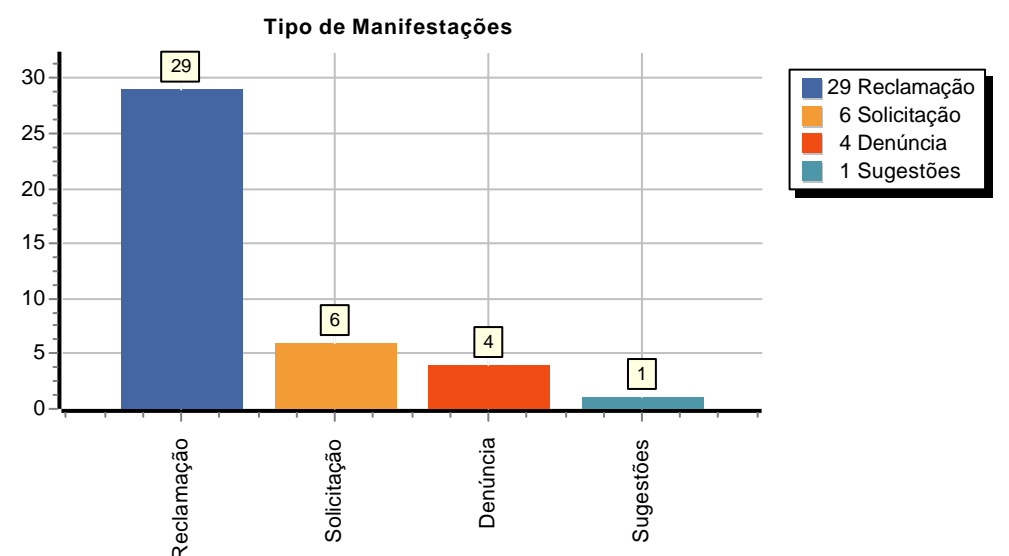
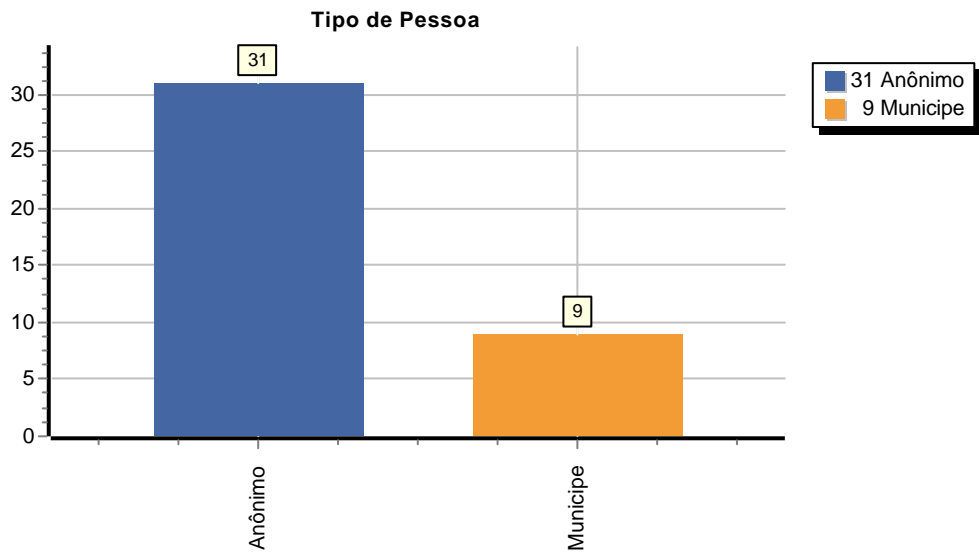
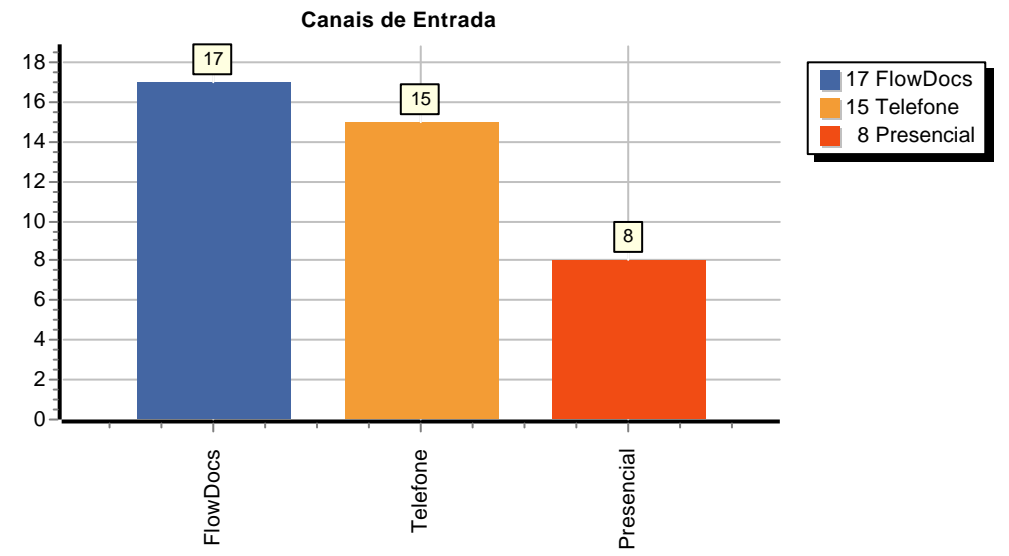
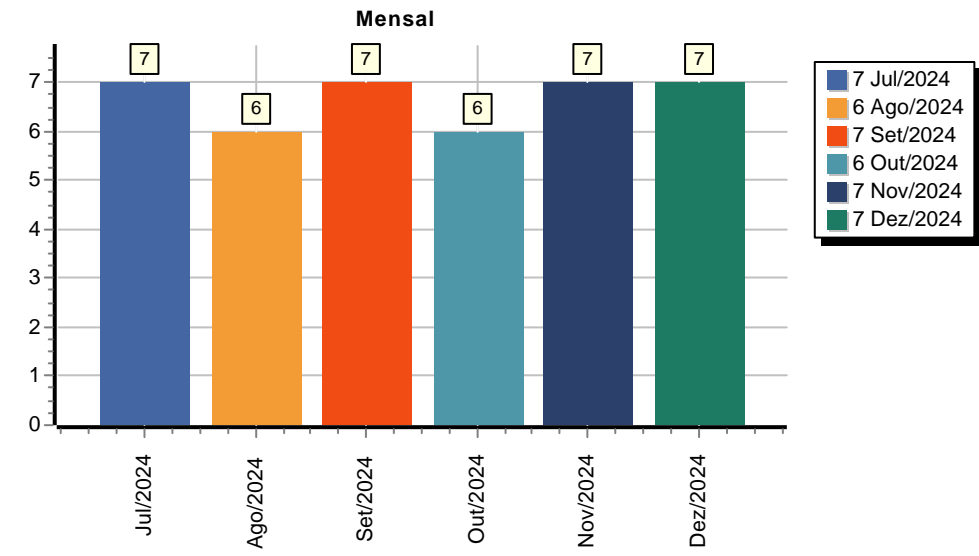


Secretaria de Agricultura
De Julho de 2024 até Dezembro de 2024

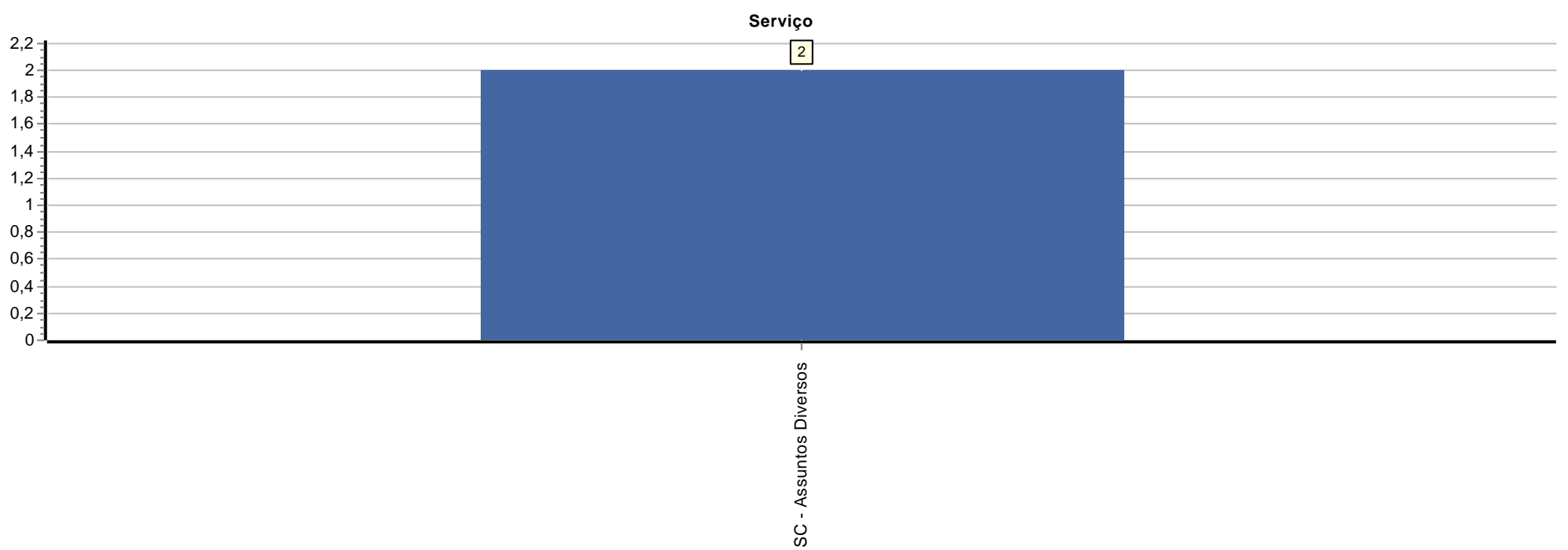
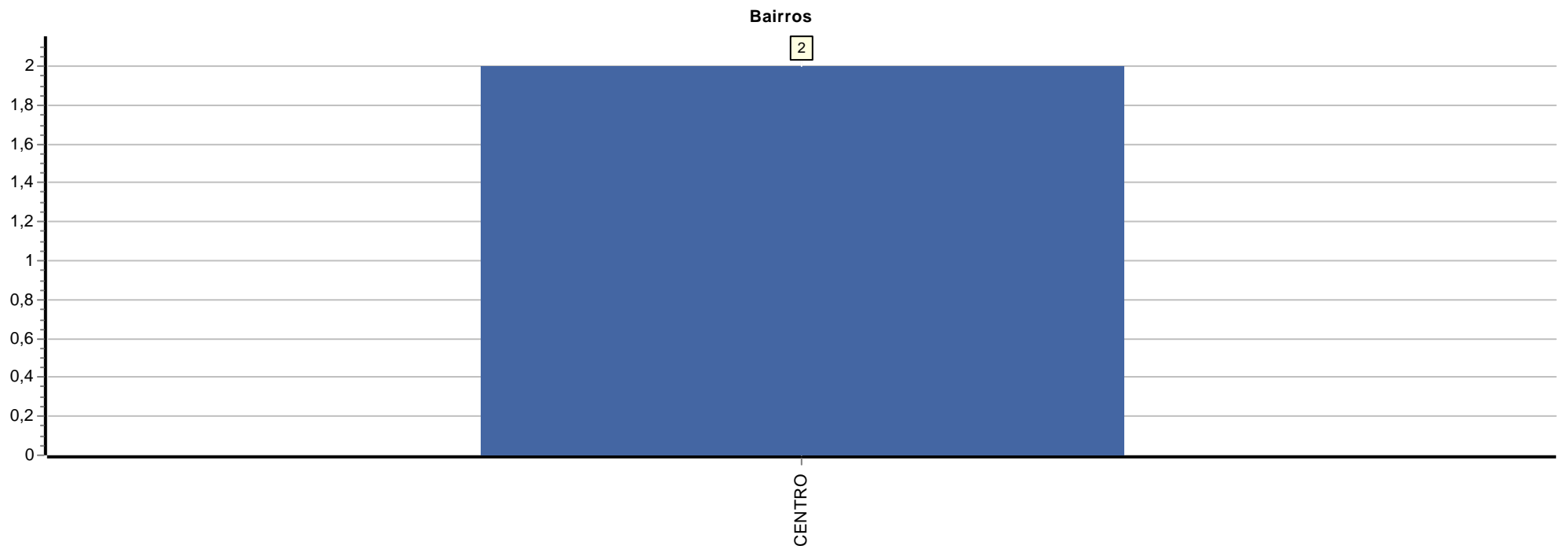
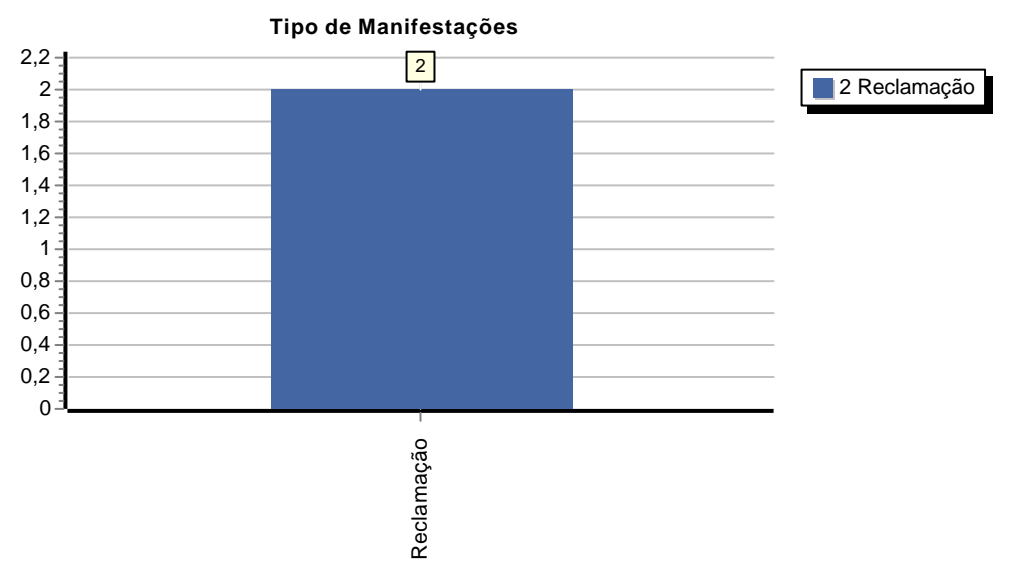
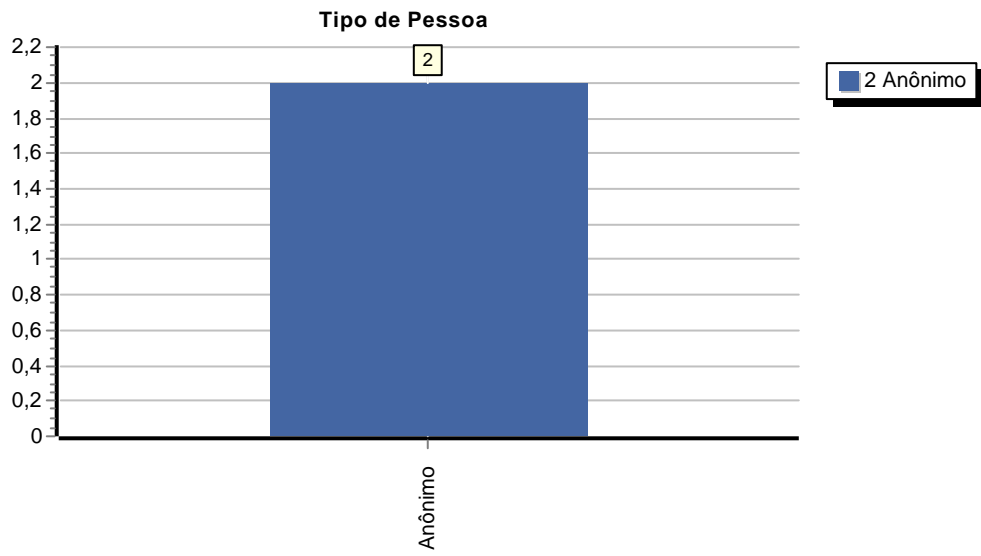
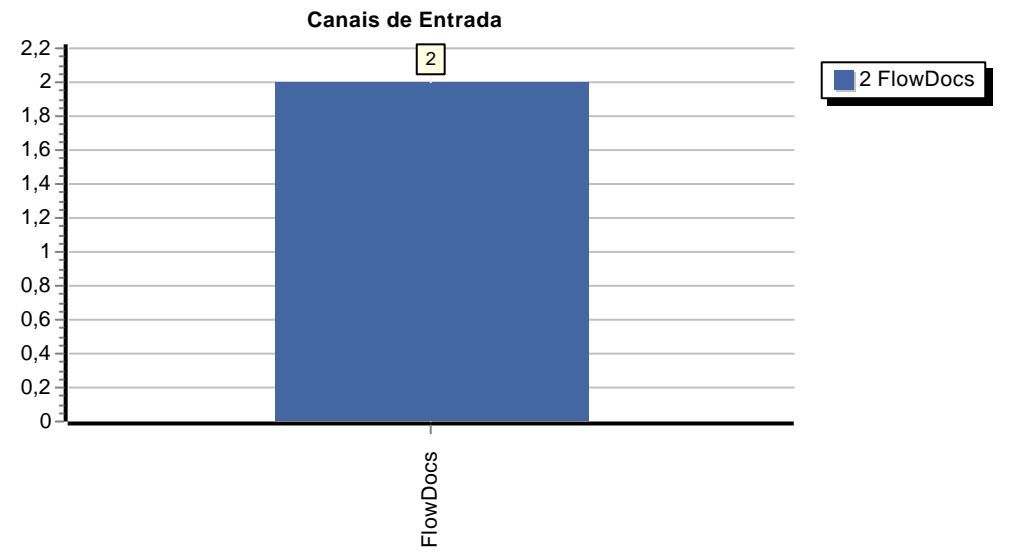
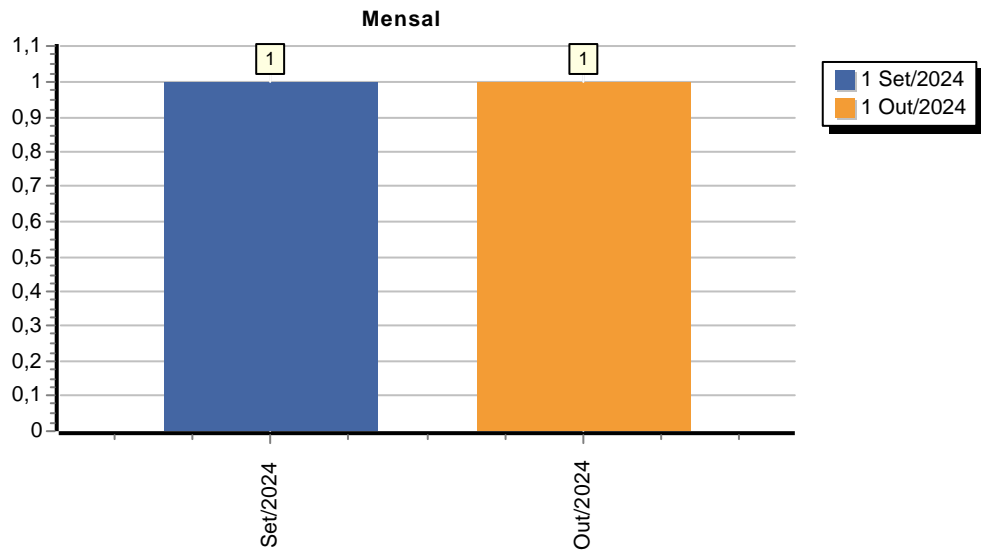


Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social

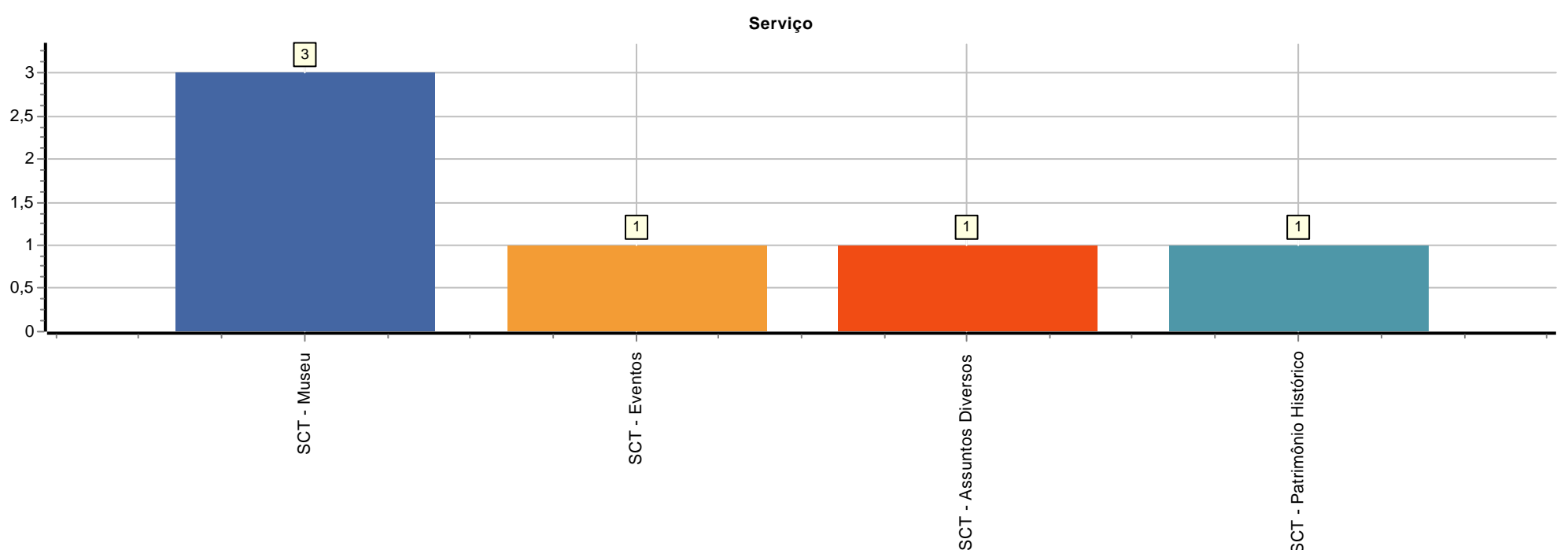
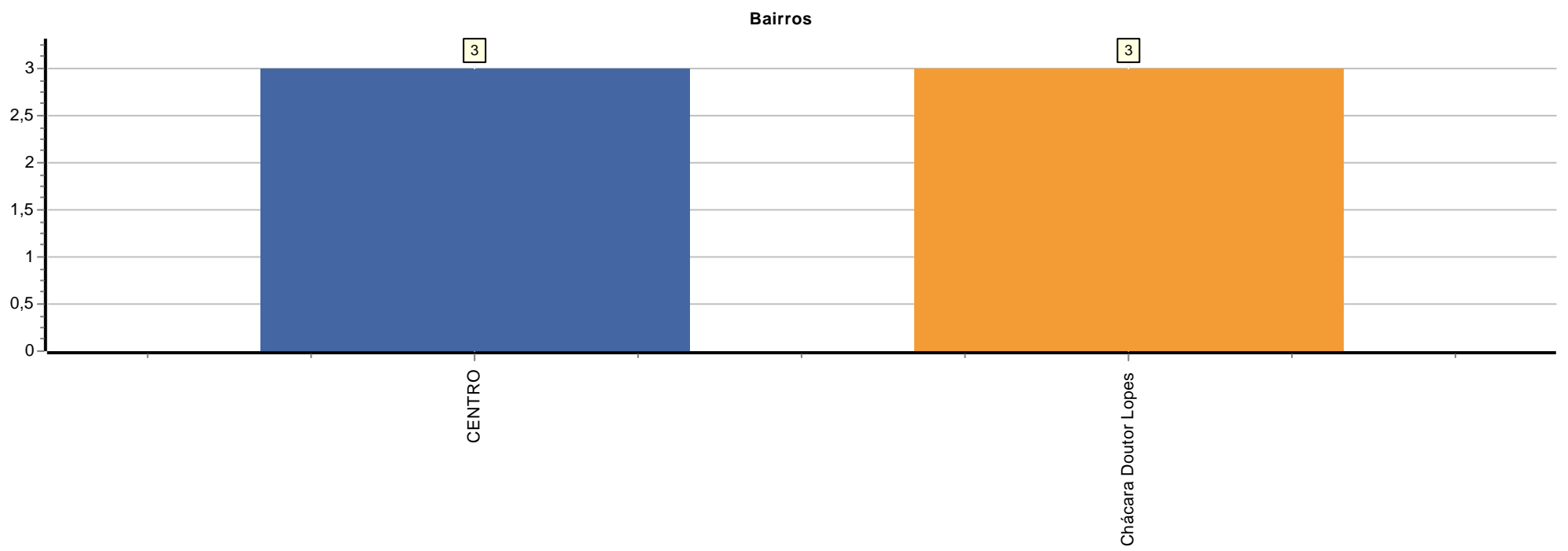
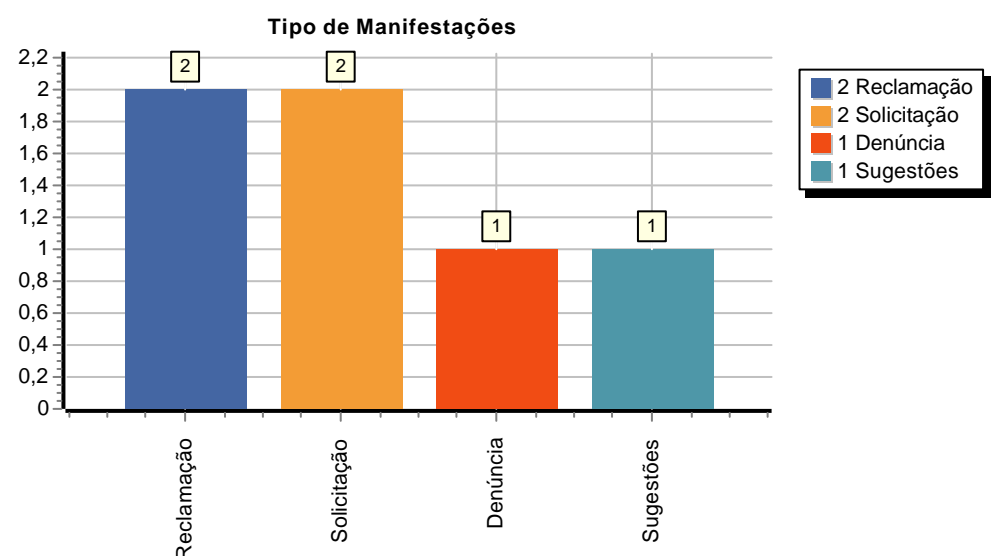
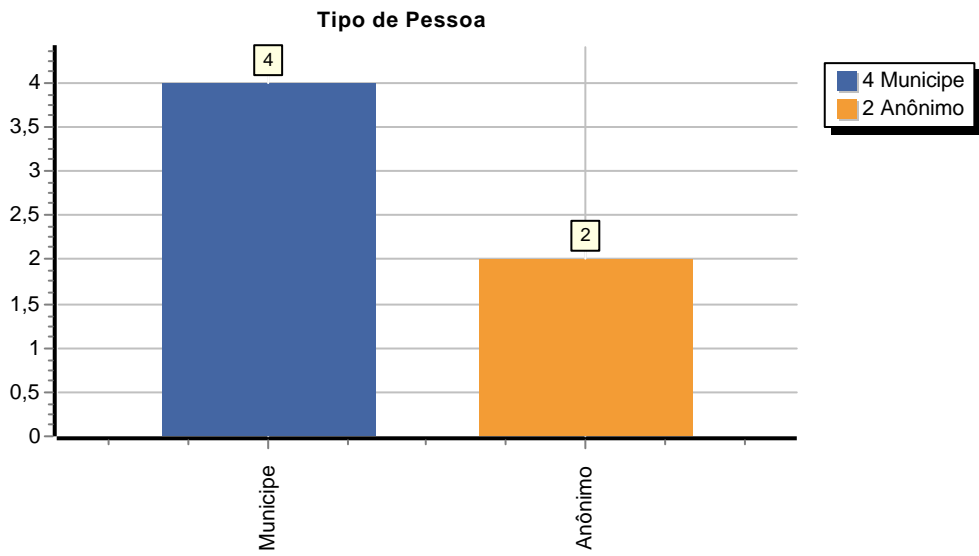
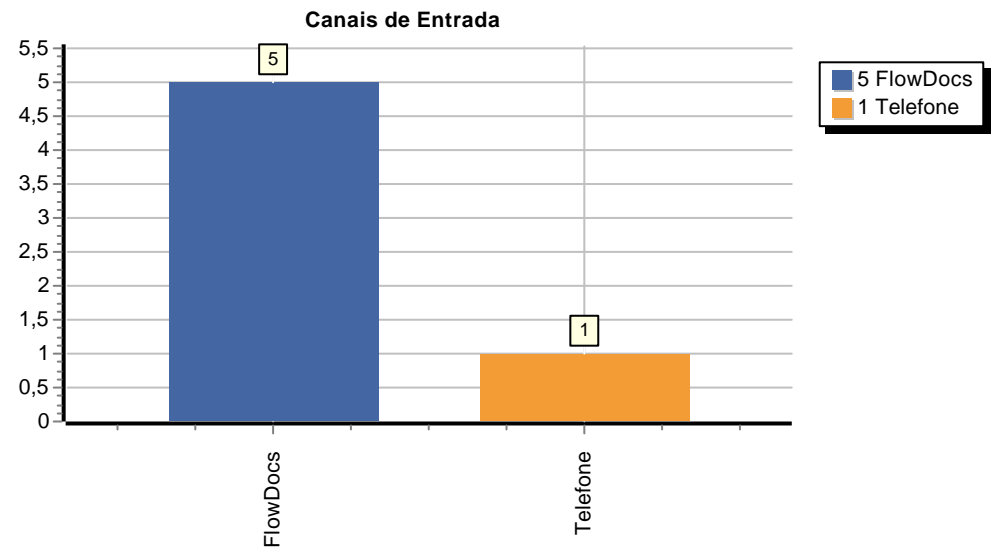
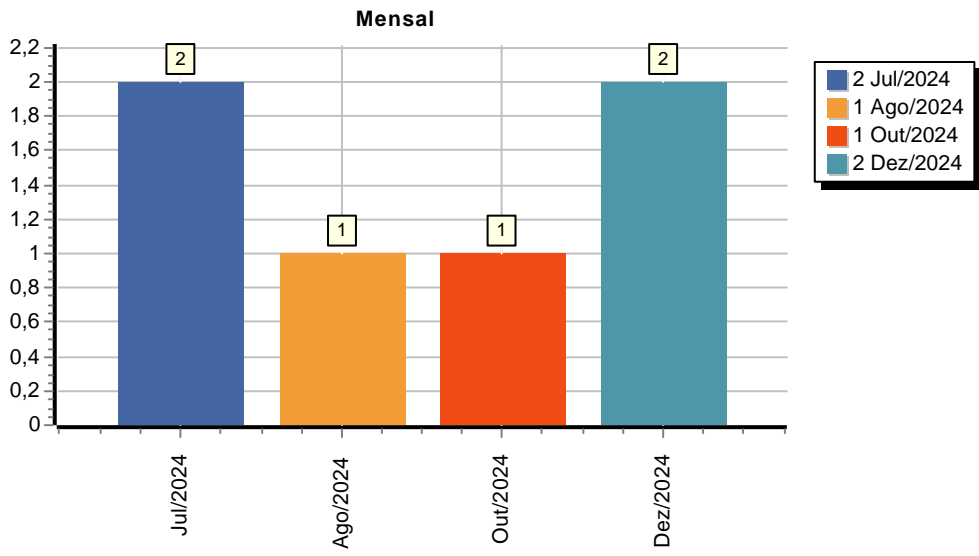
De Julho de 2024 até Dezembro de 2024



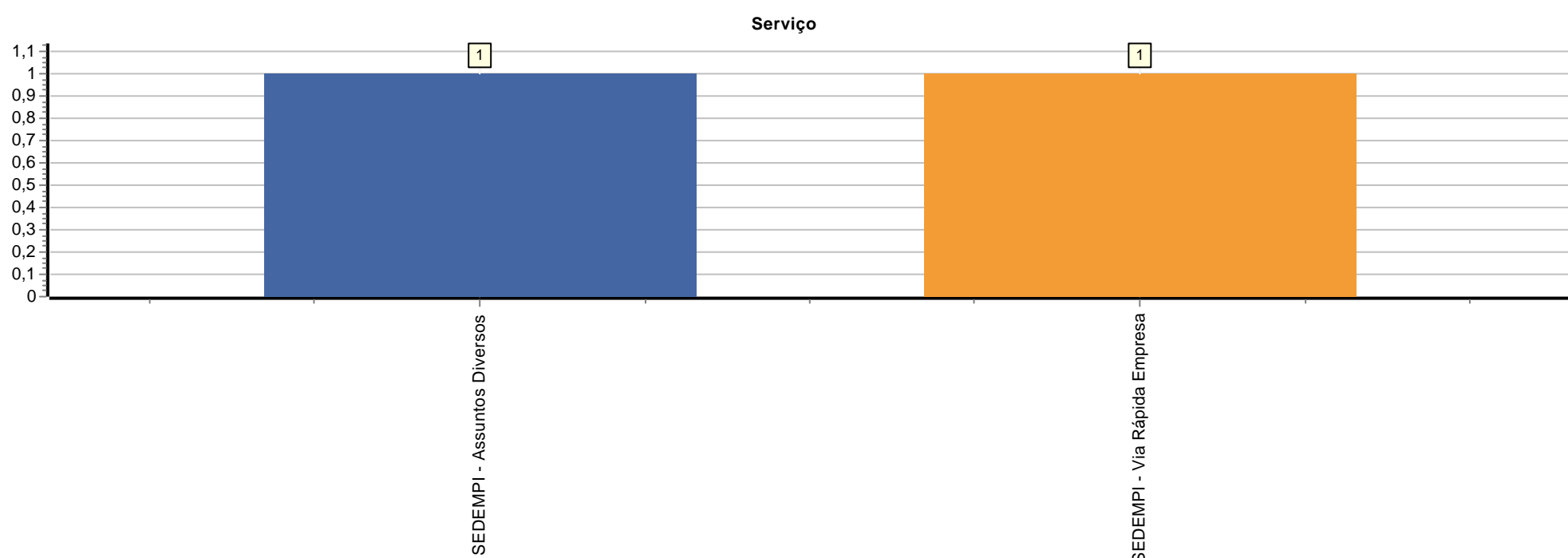
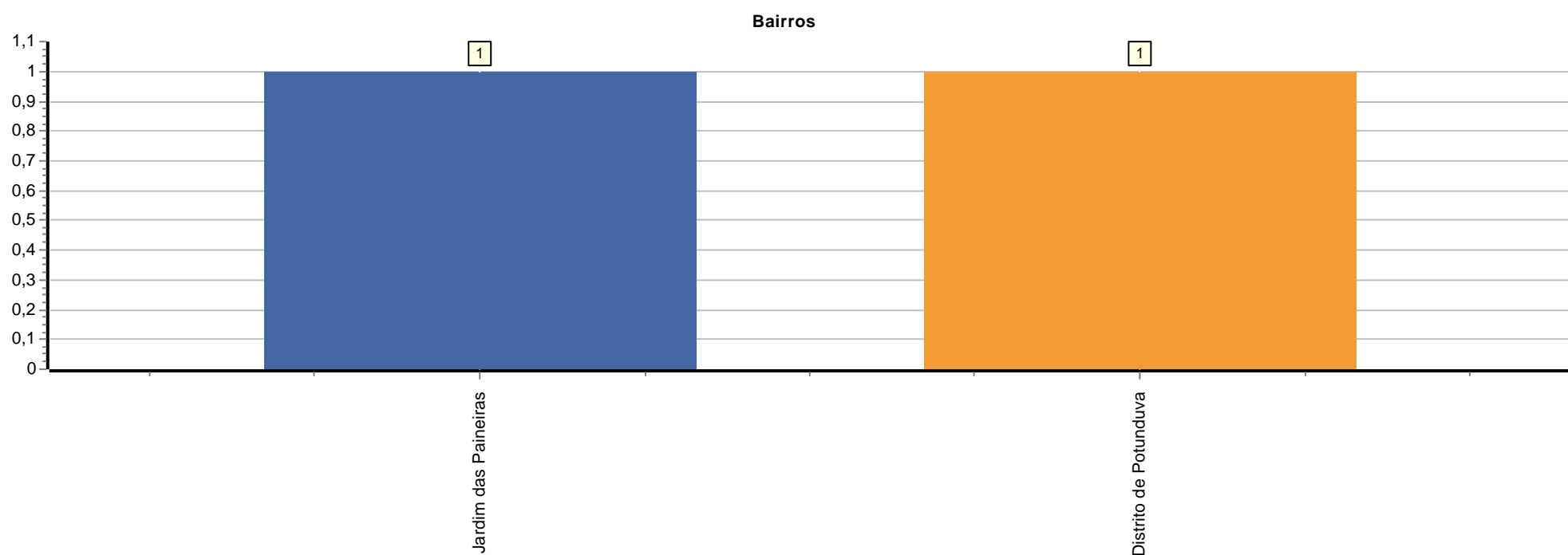
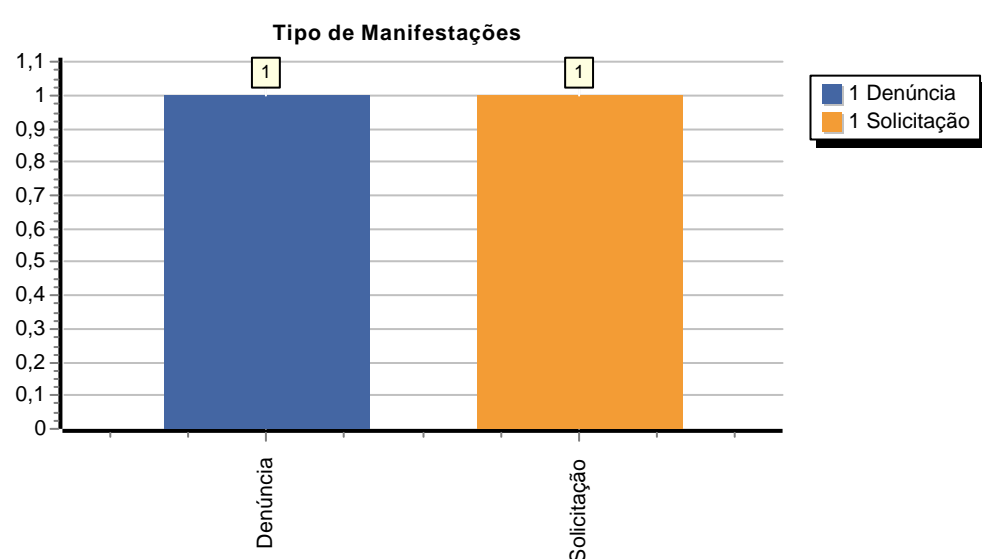
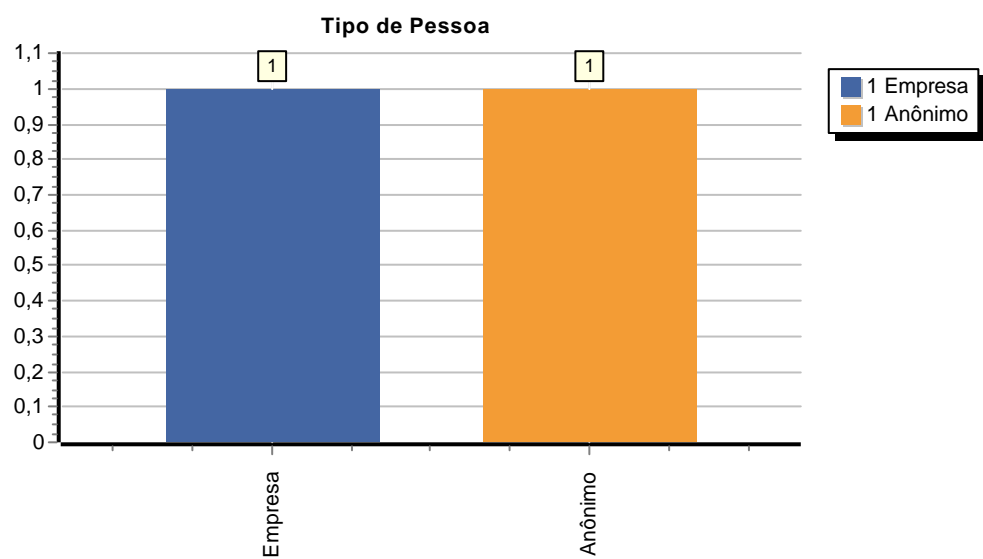
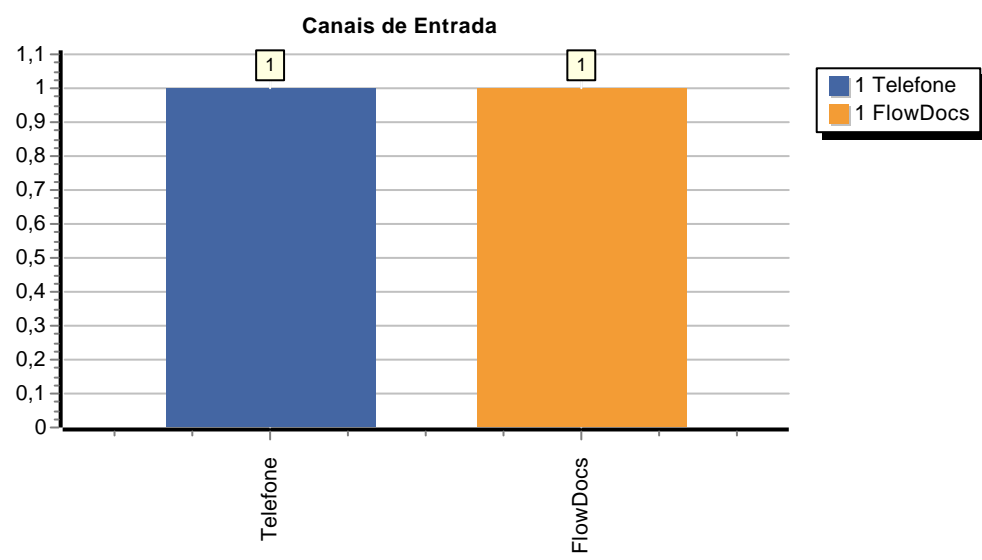
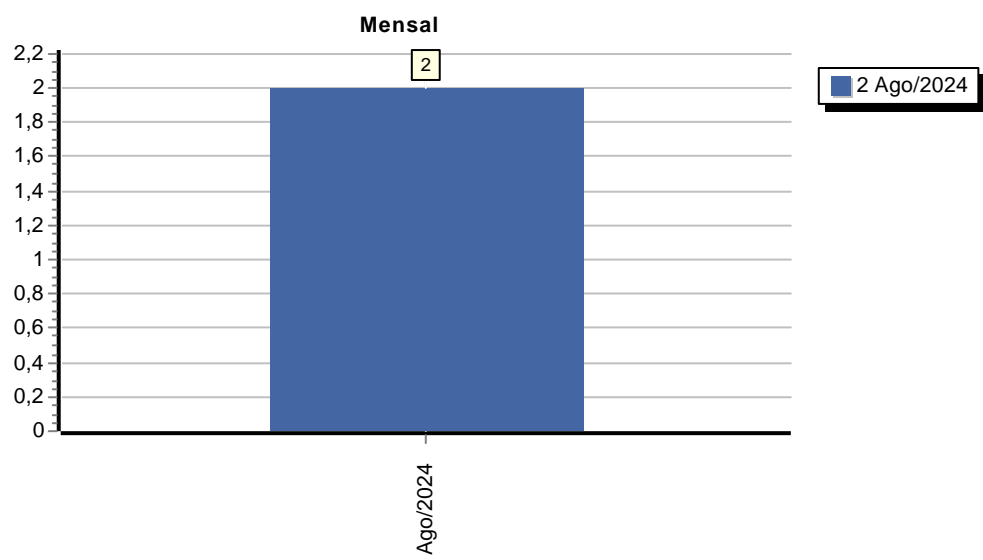
Secretaria de Comunicação
De Julho de 2024 até Dezembro de 2024



Secretaria de Cultura e Turismo
De Julho de 2024 até Dezembro de 2024

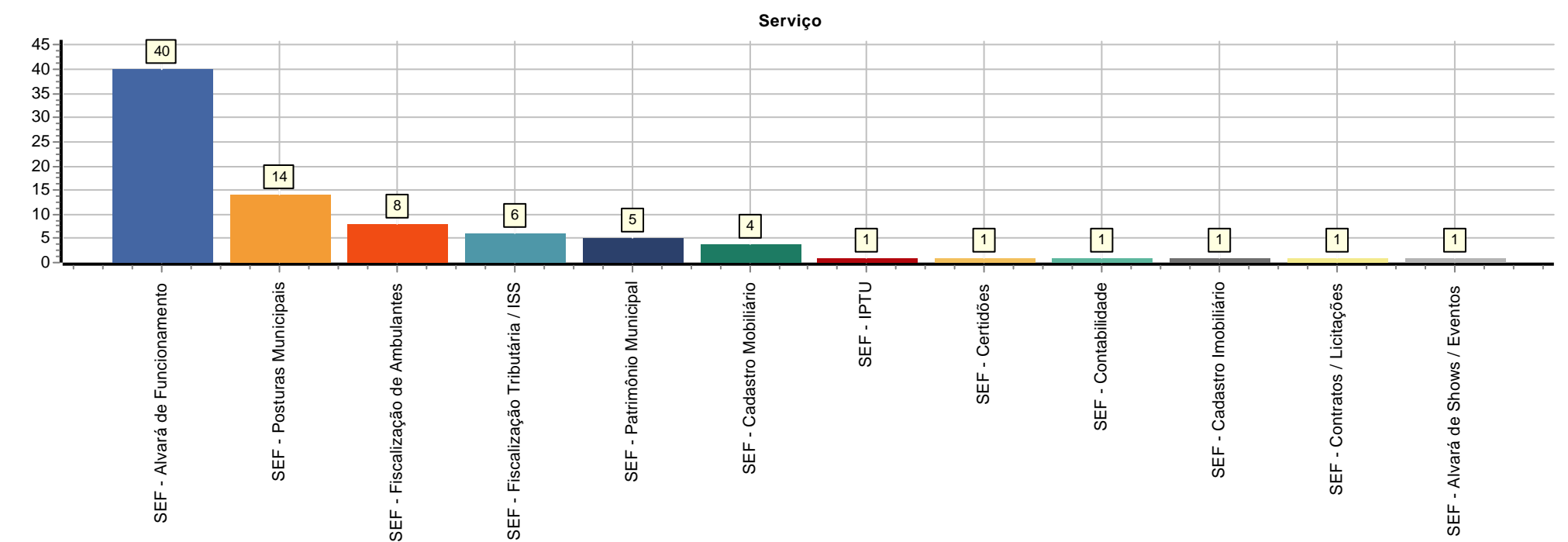
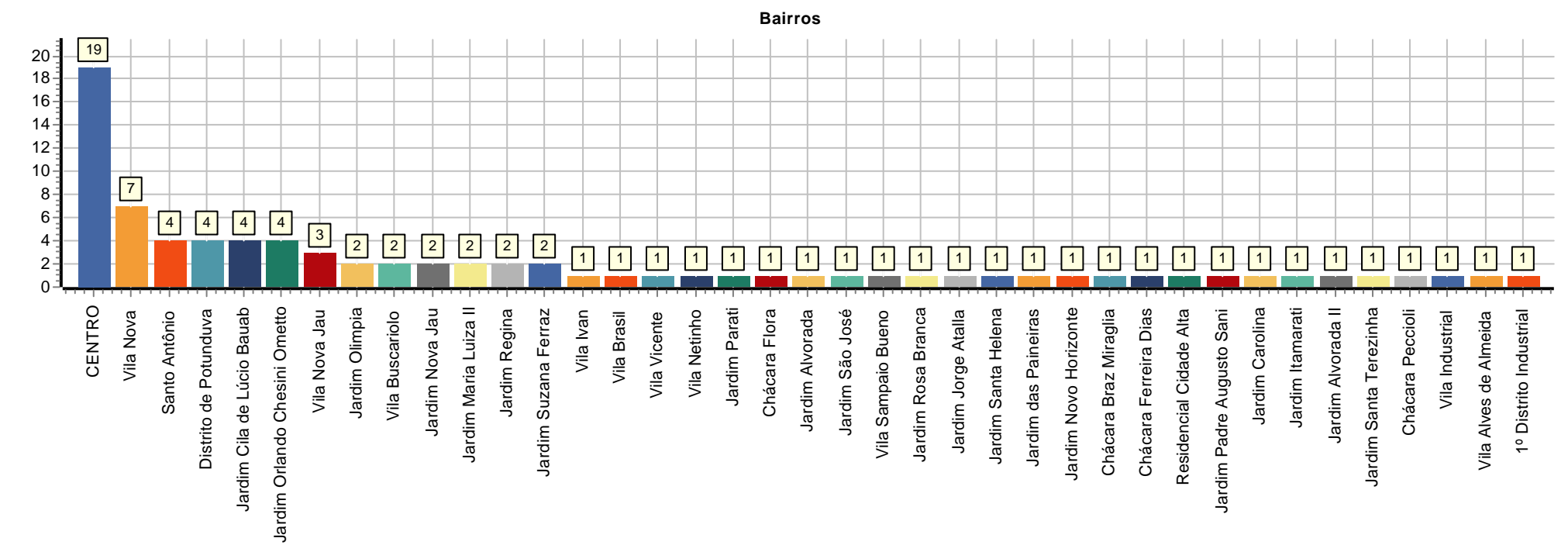
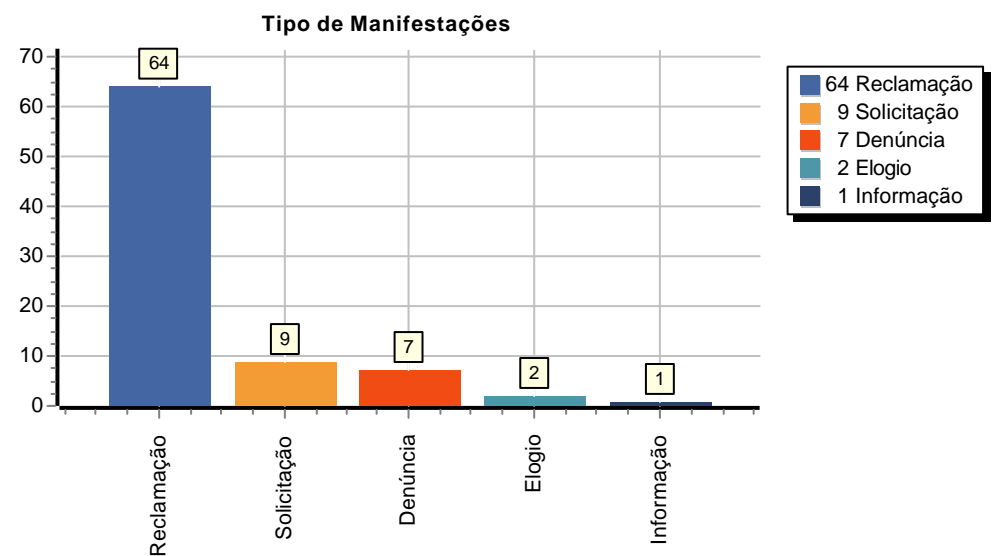
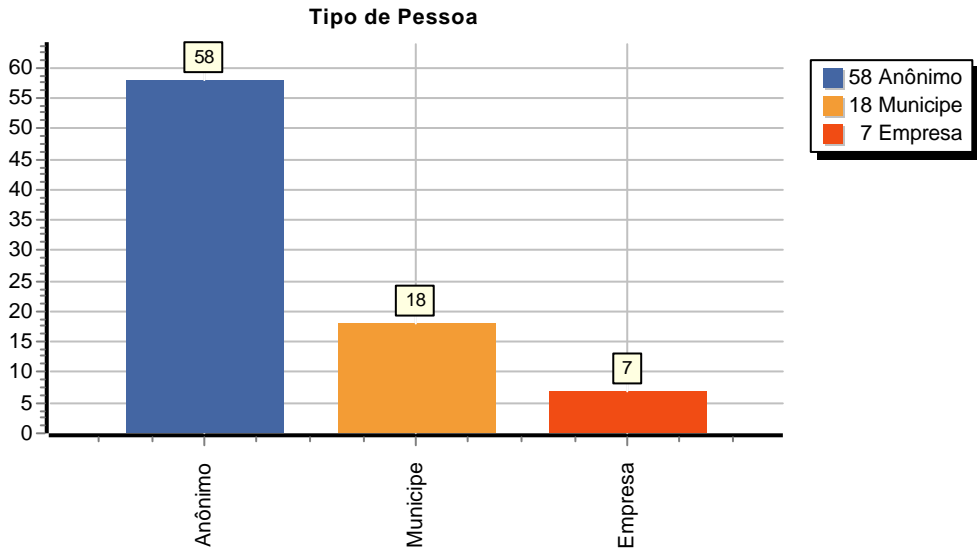
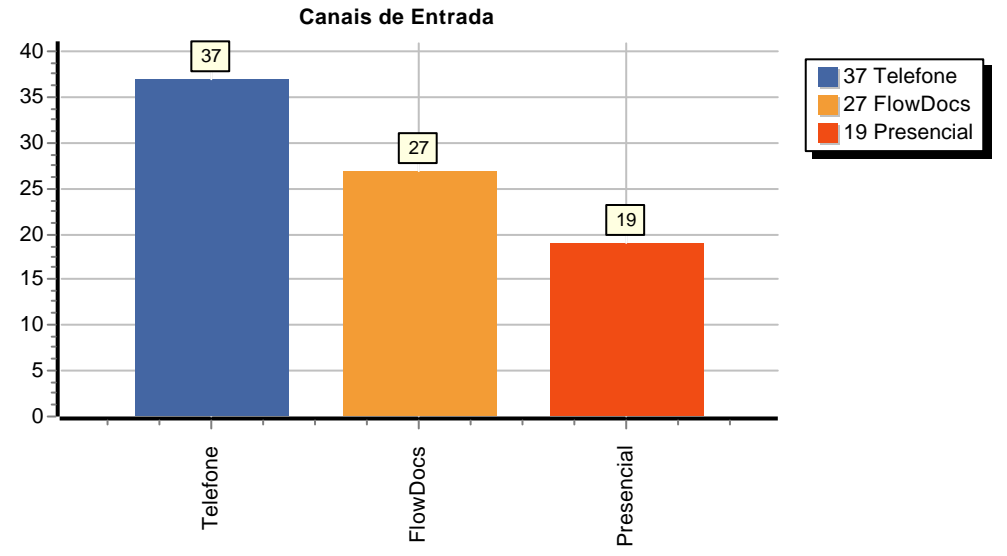
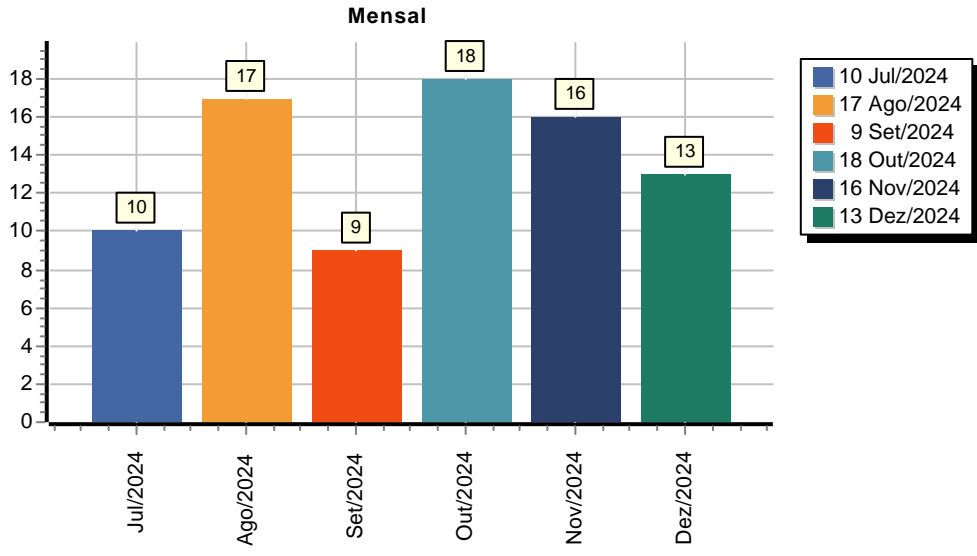


Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Empreendedorismo e Inovação
De Julho de 2024 até Dezembro de 2024



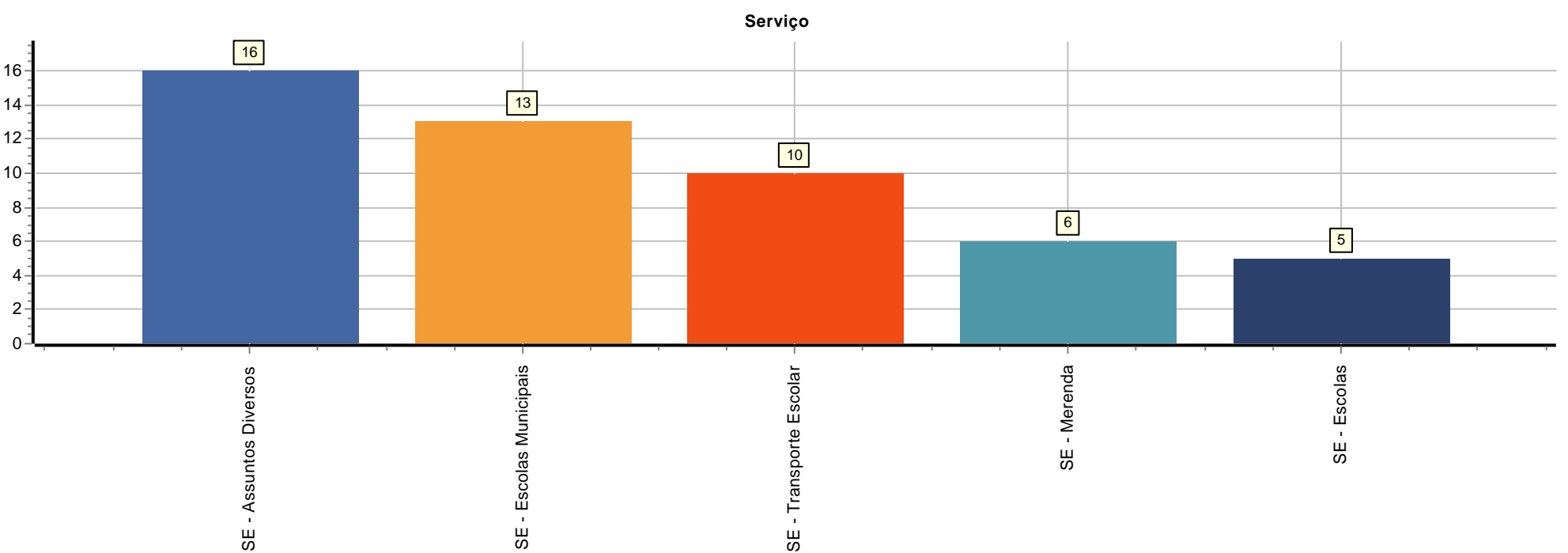
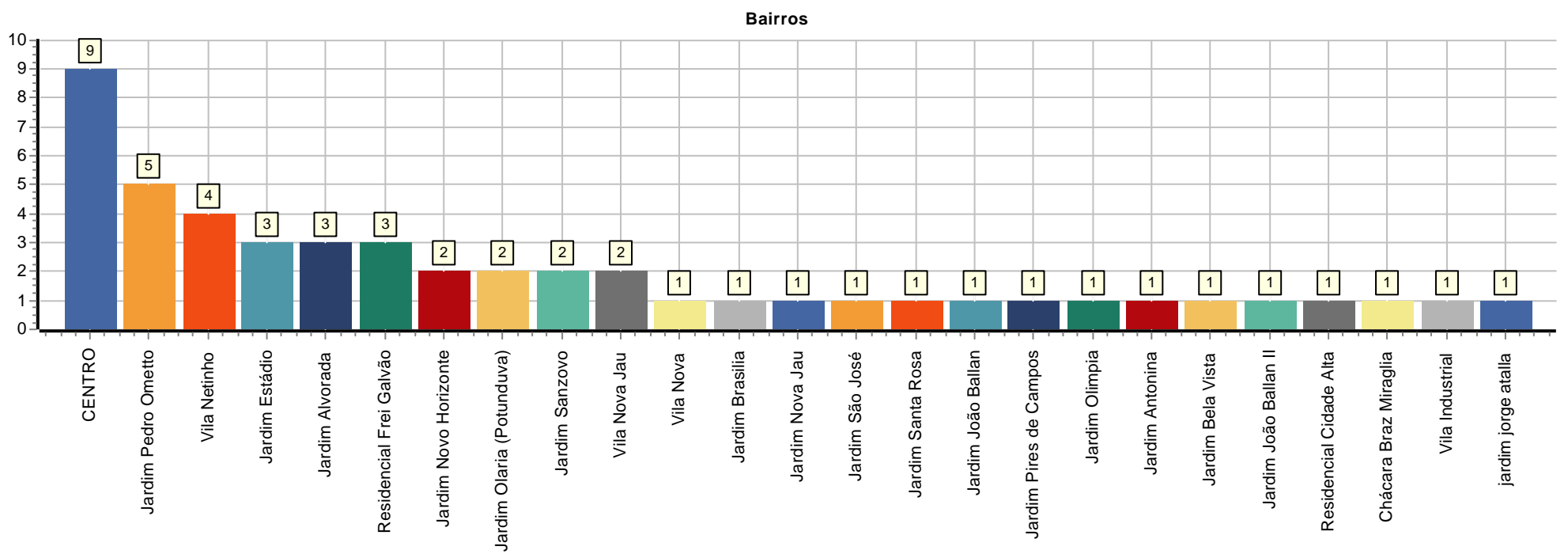
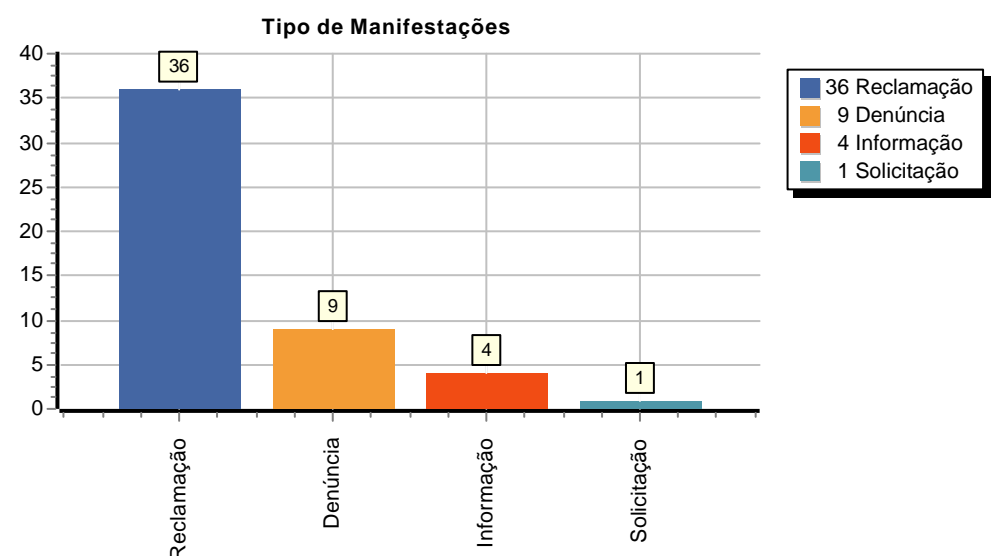
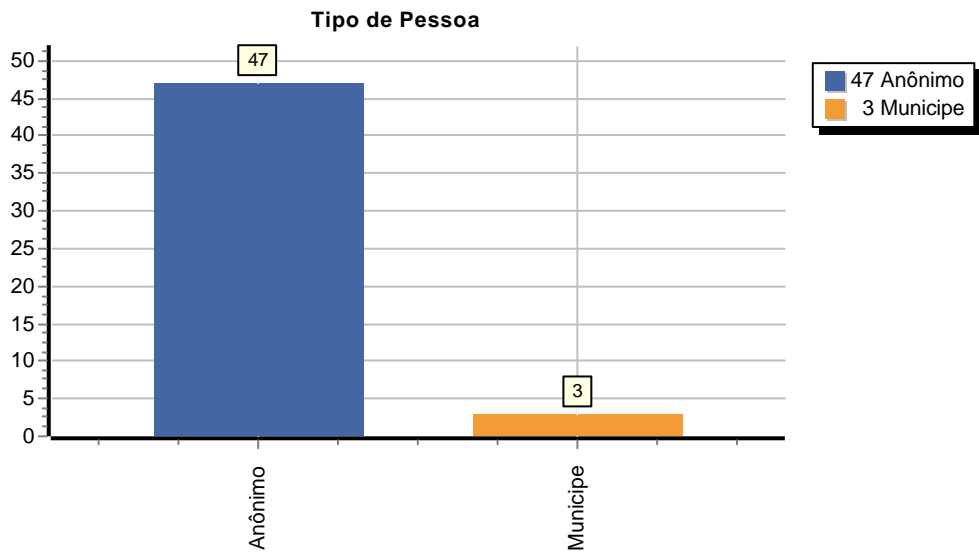
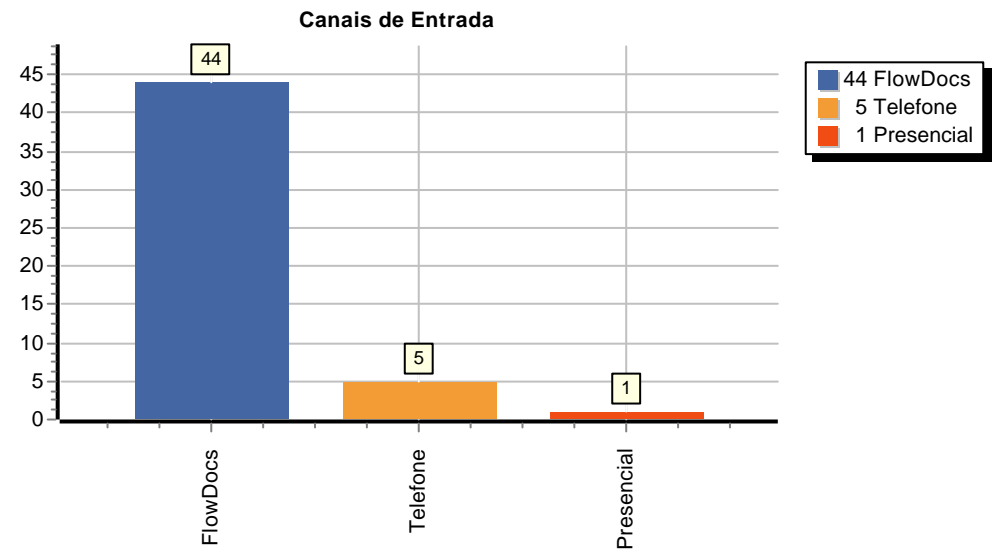
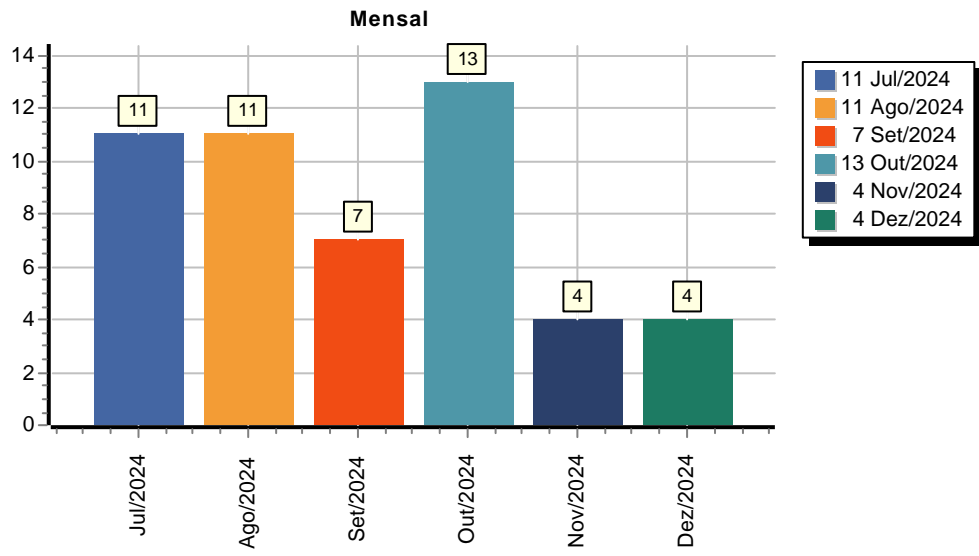
Secretaria de Economia e Finanças

De Julho de 2024 até Dezembro de 2024



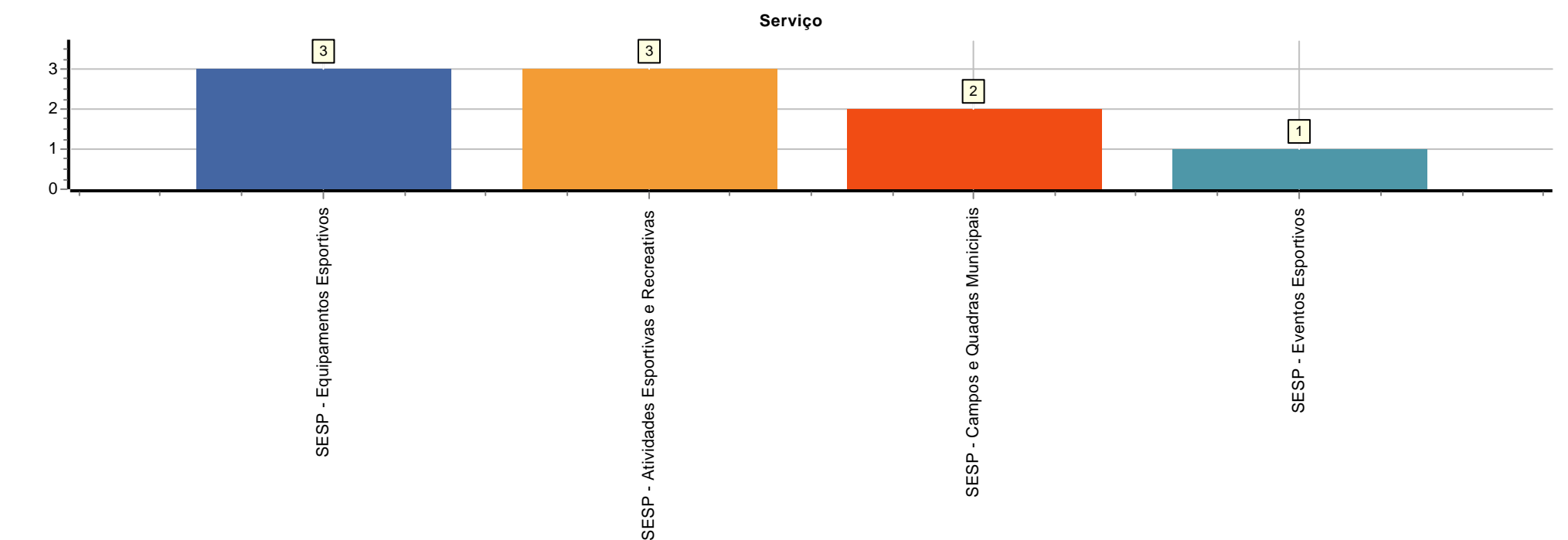
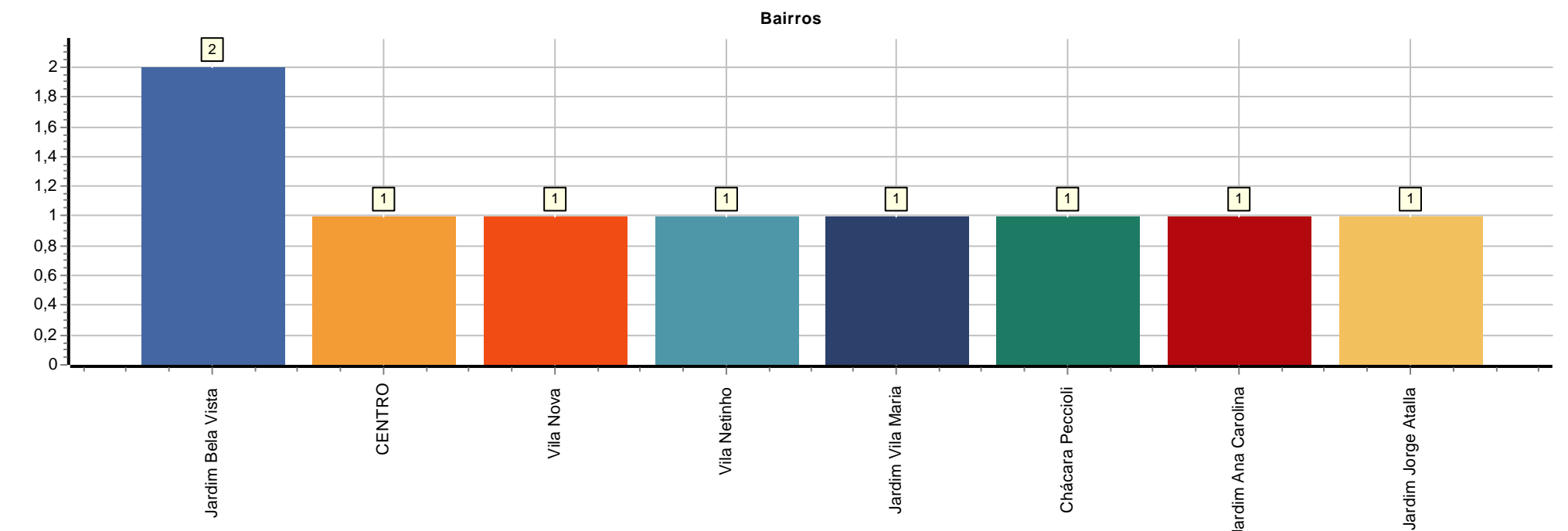
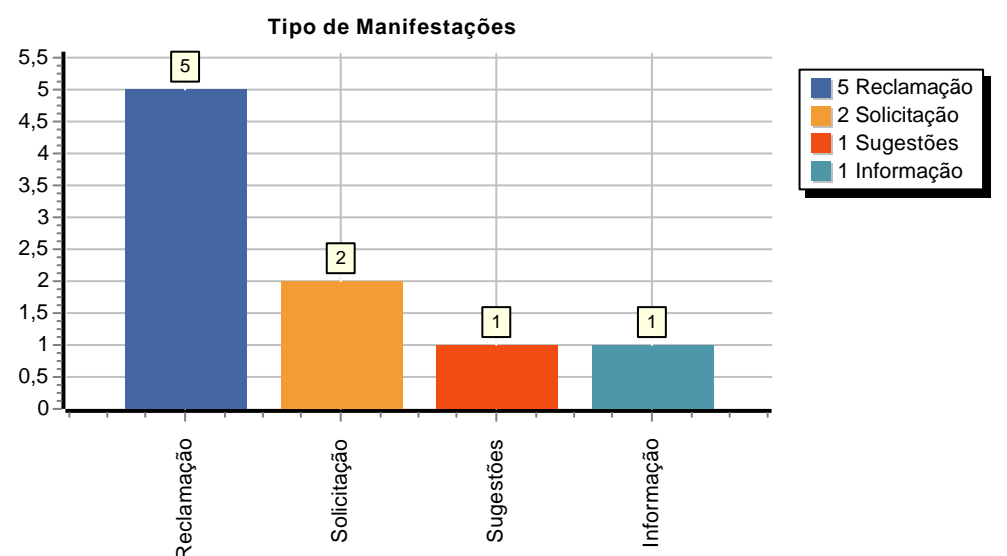
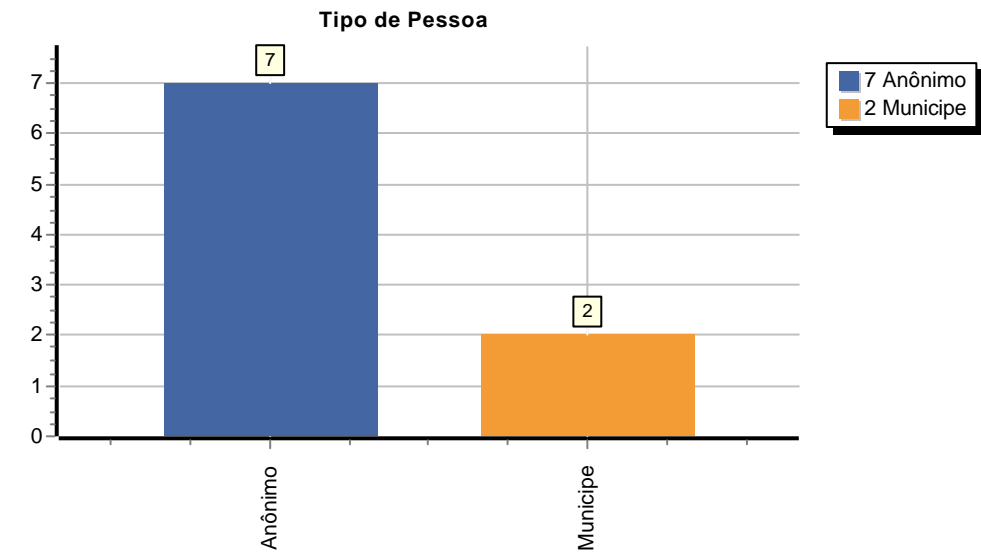
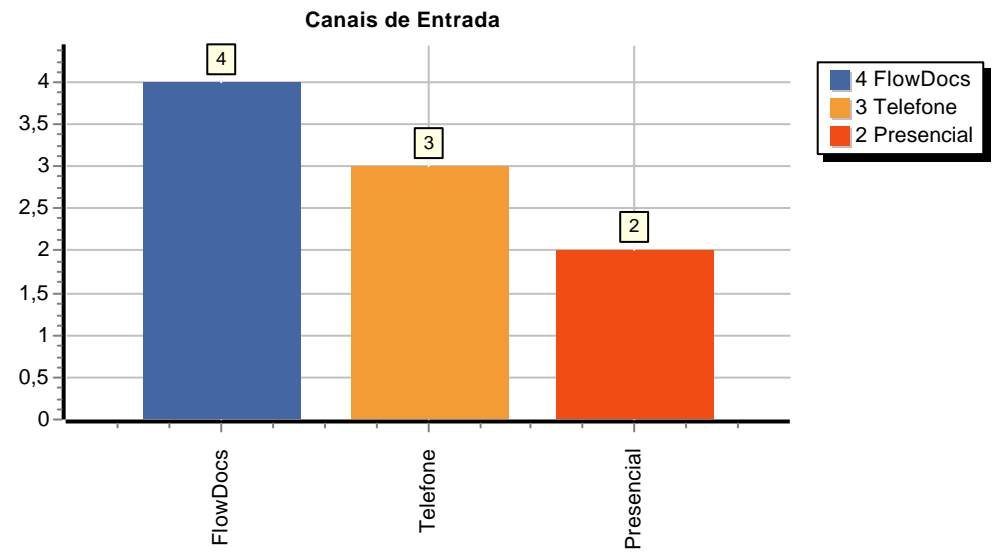
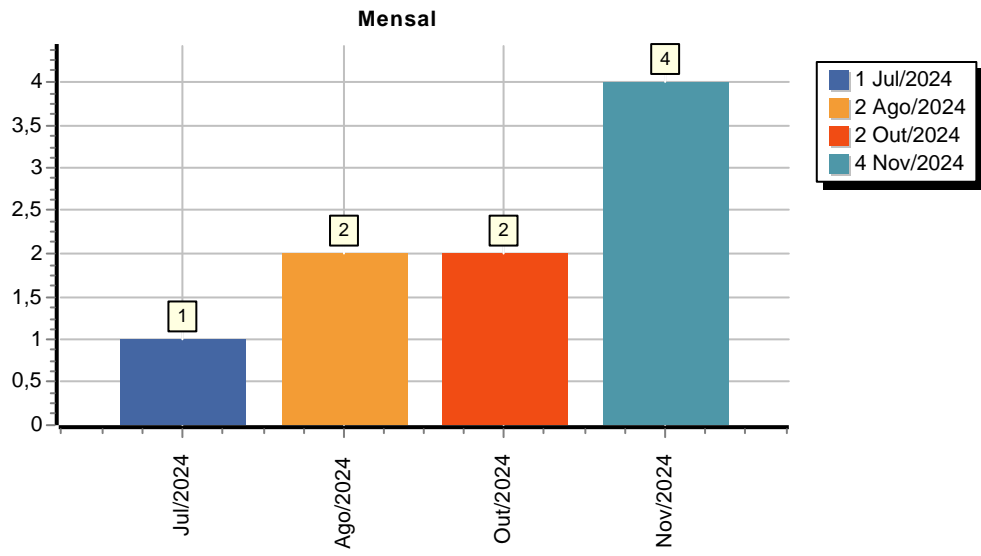
Secretaria de Educação

De Julho de 2024 até Dezembro de 2024



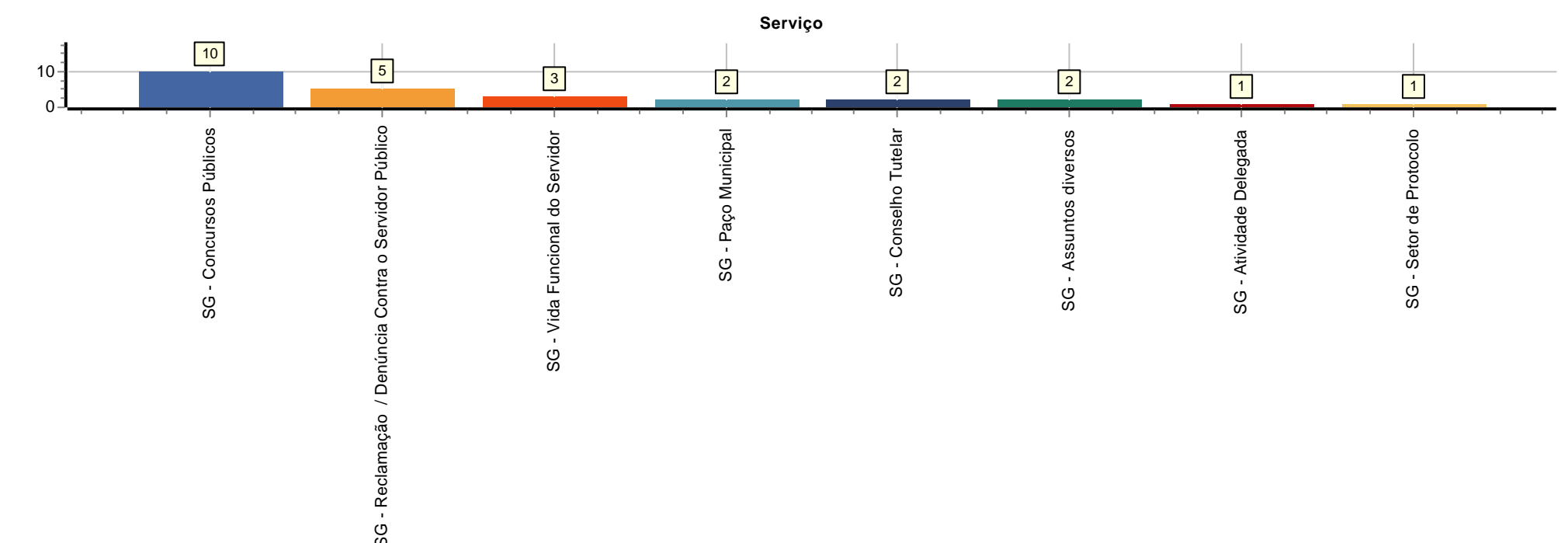
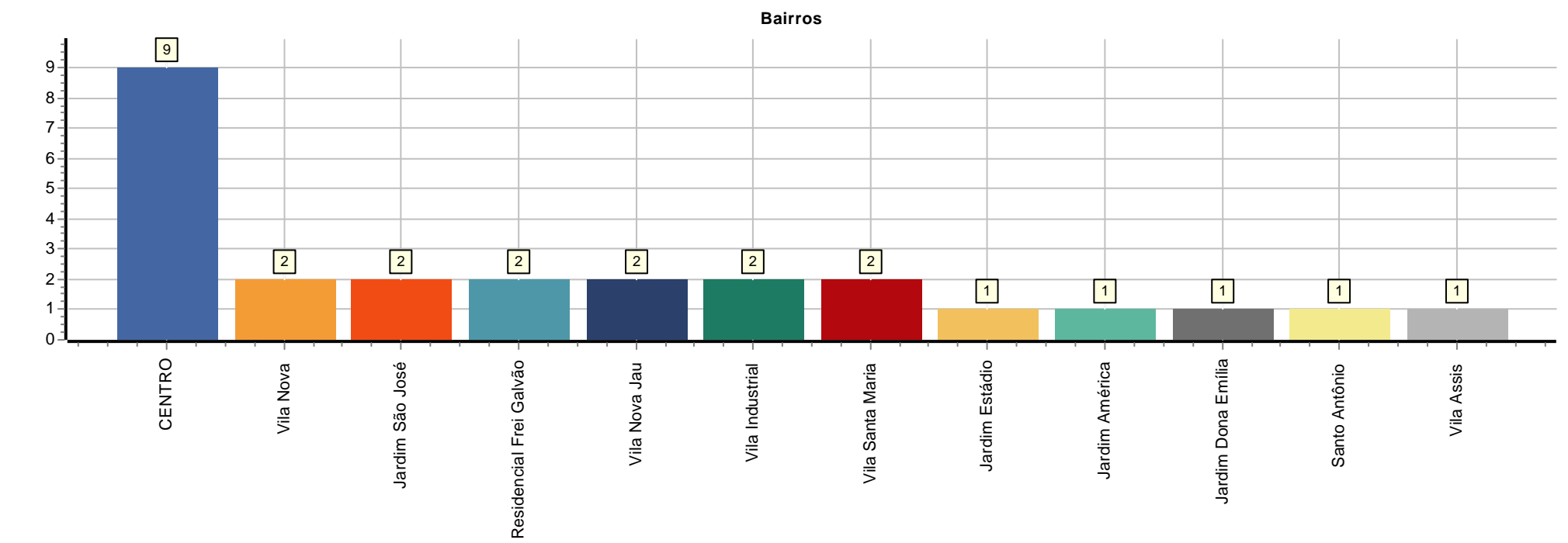
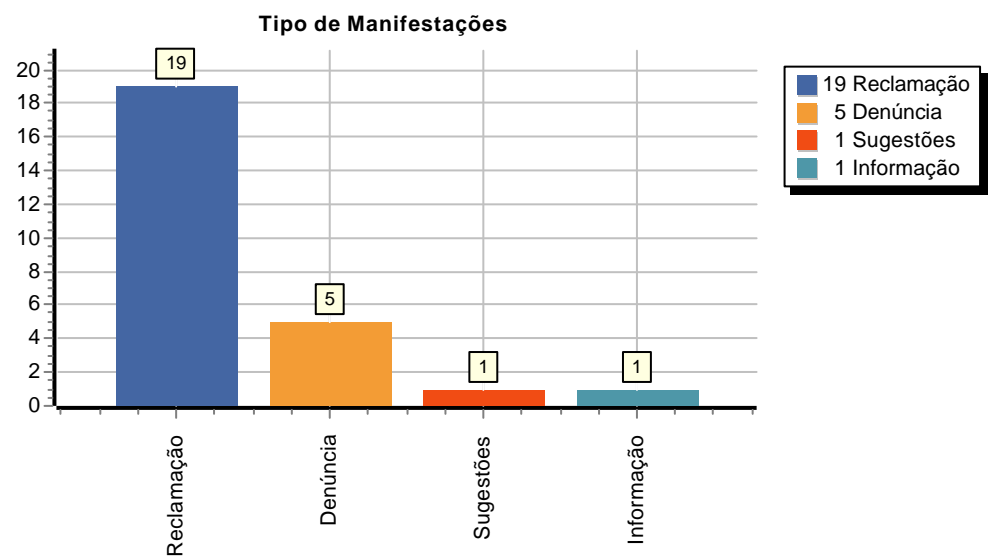
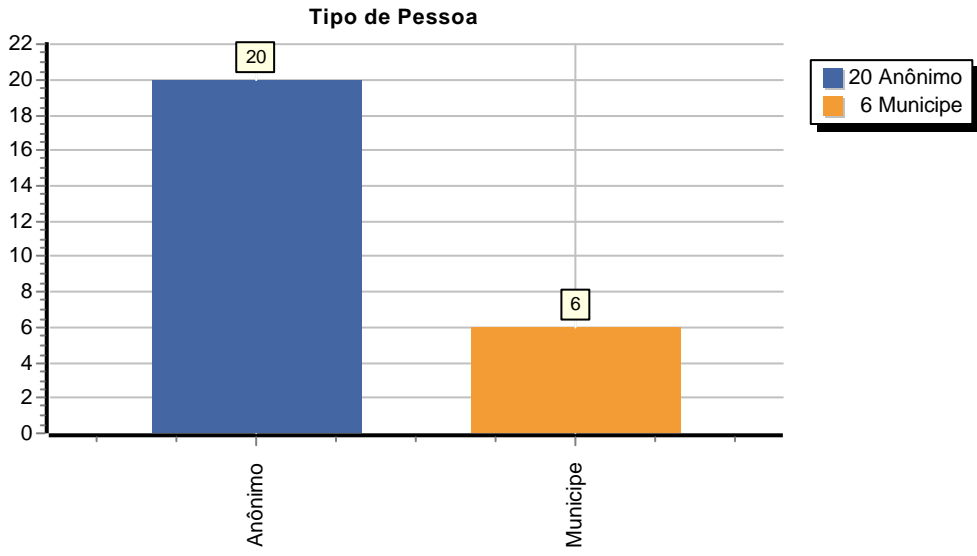
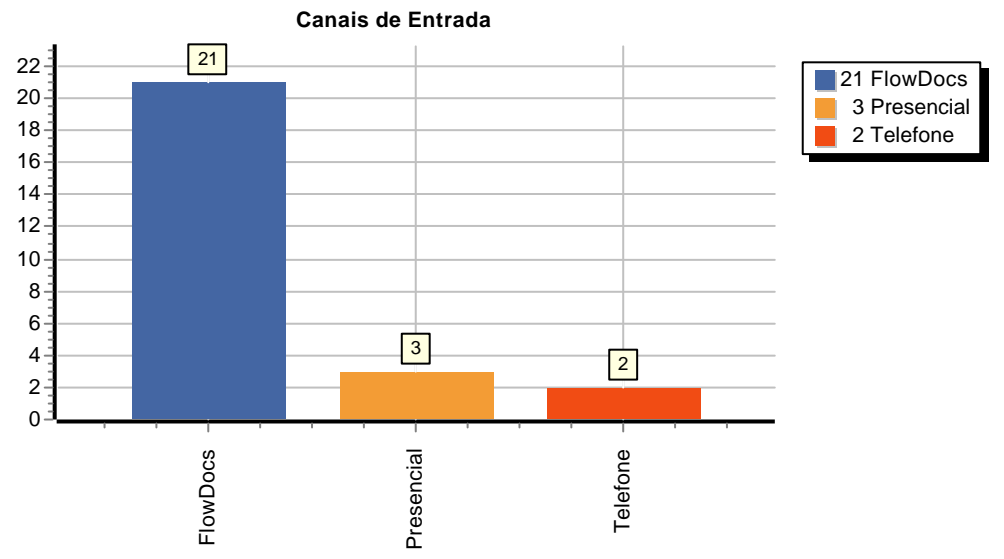
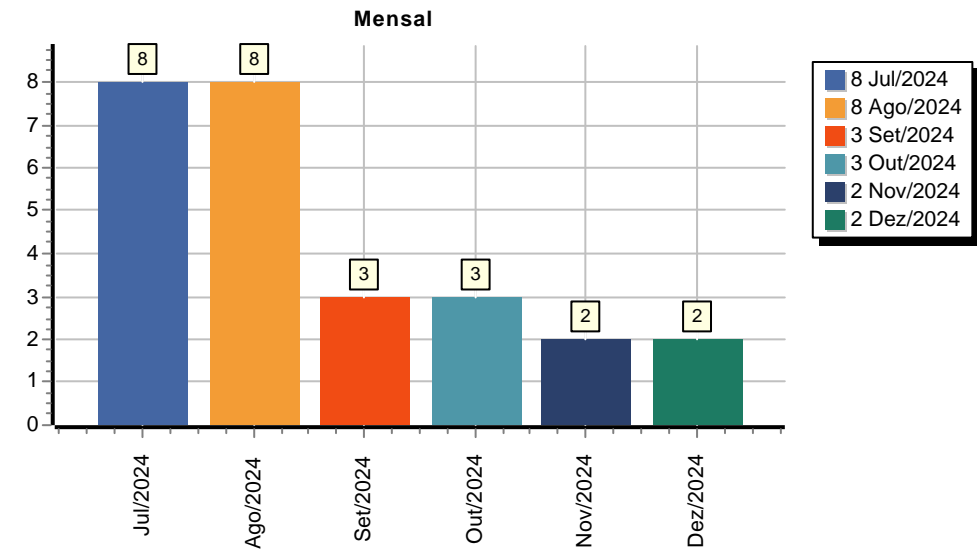
Secretaria de Esportes

De Julho de 2024 até Dezembro de 2024



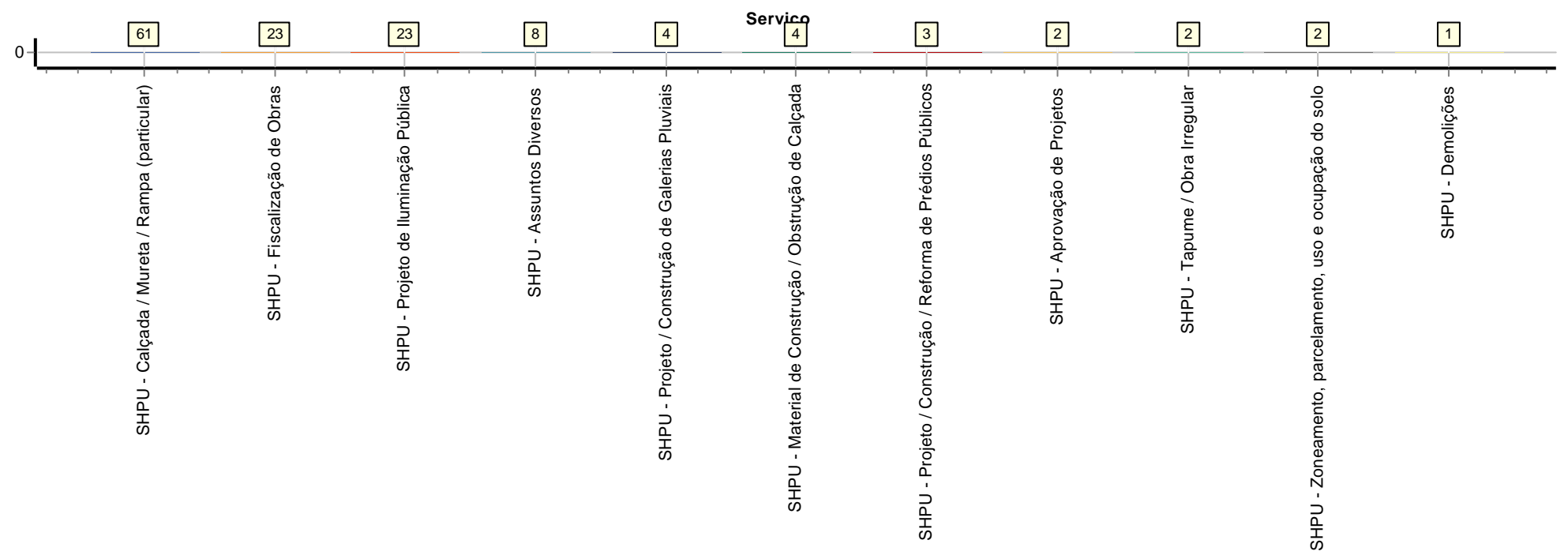
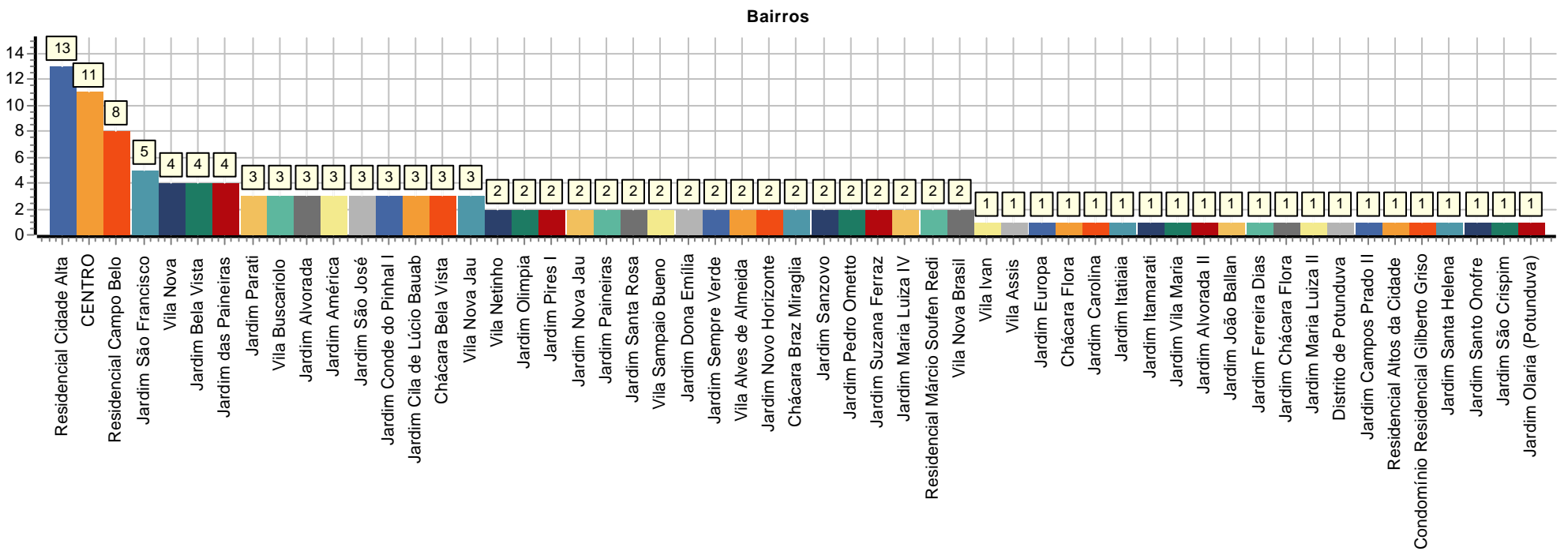
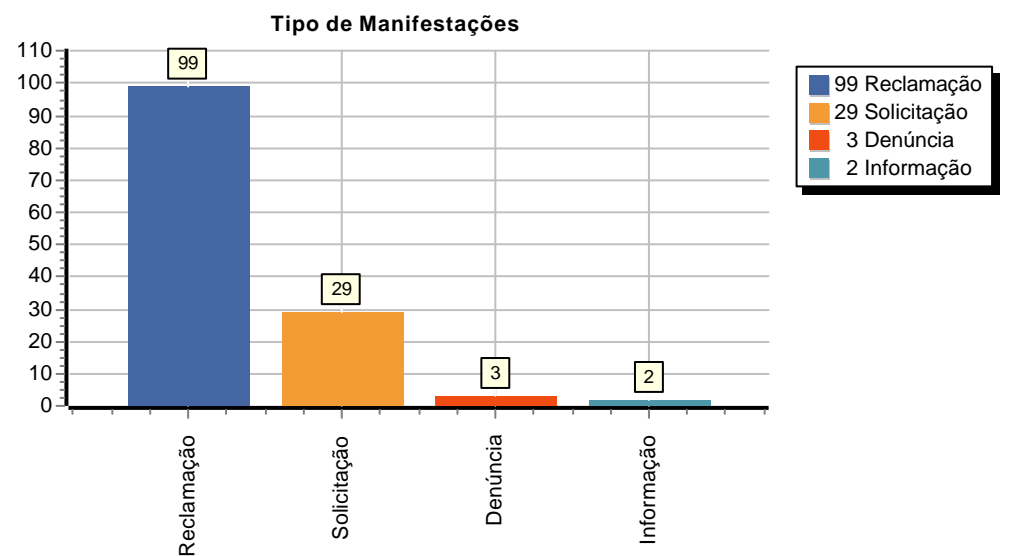
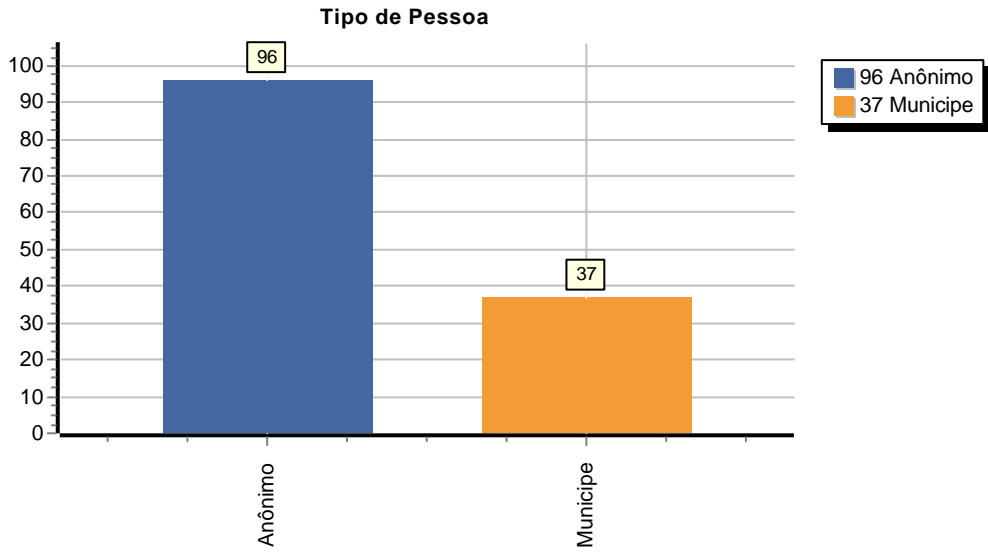
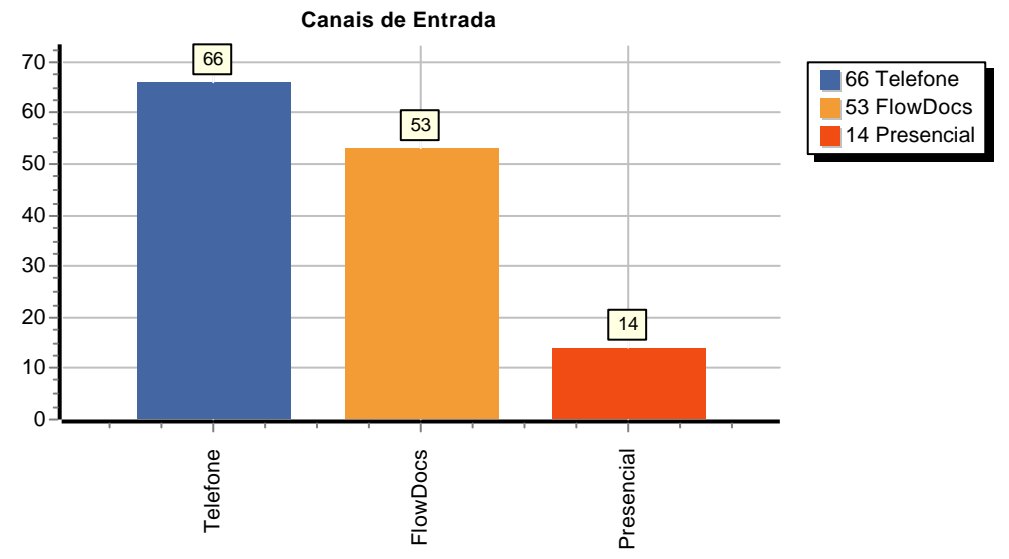
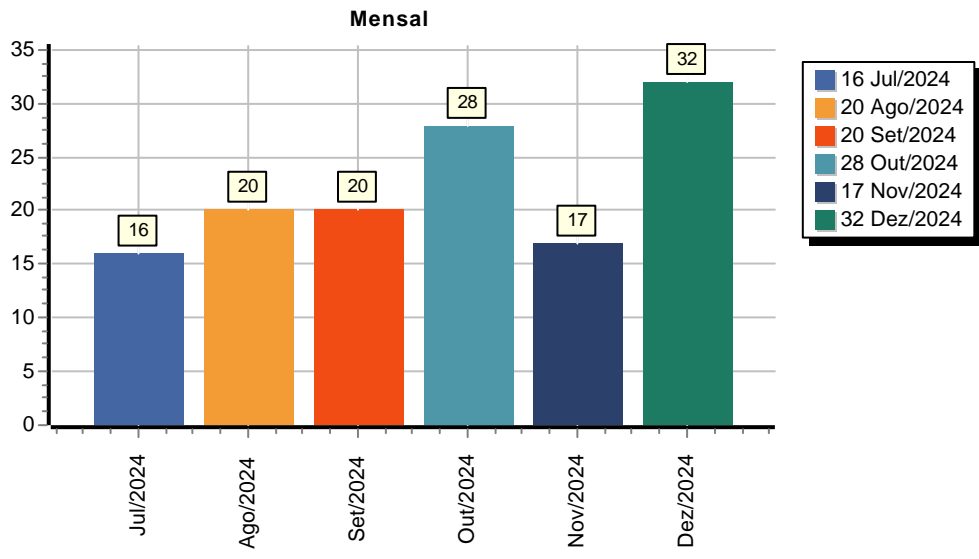
Secretaria de Governo

De Julho de 2024 até Dezembro de 2024

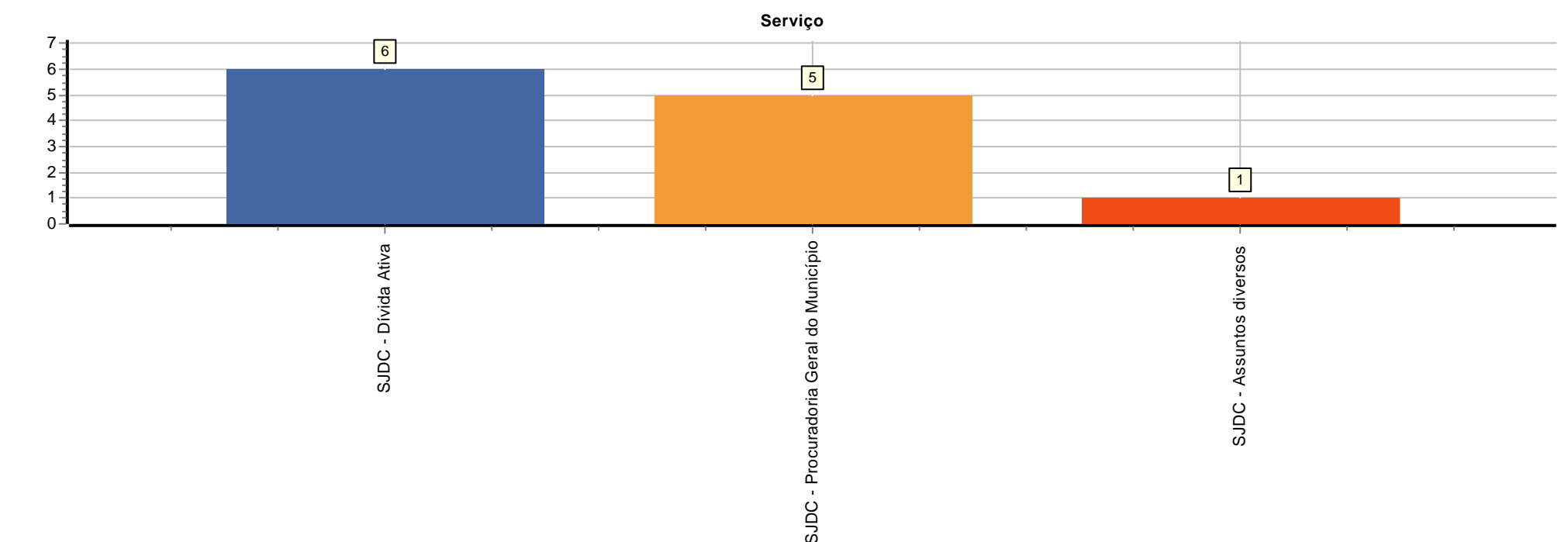
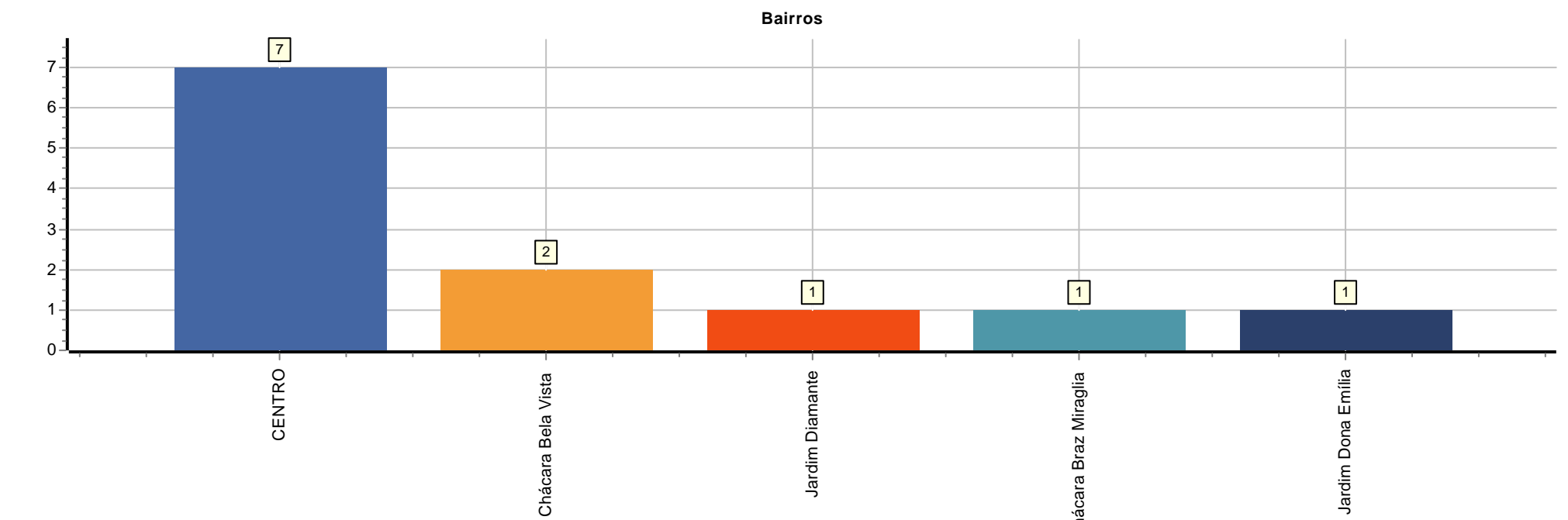
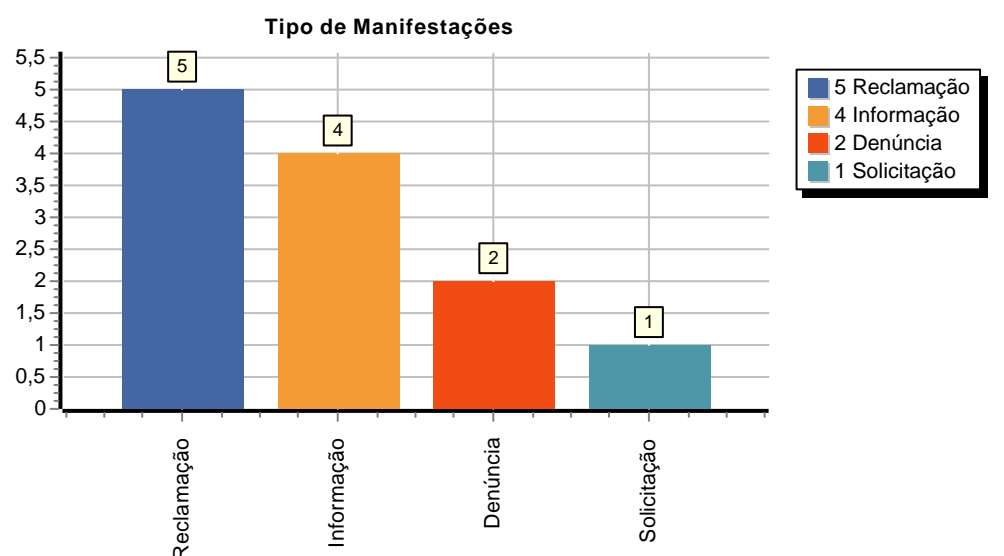
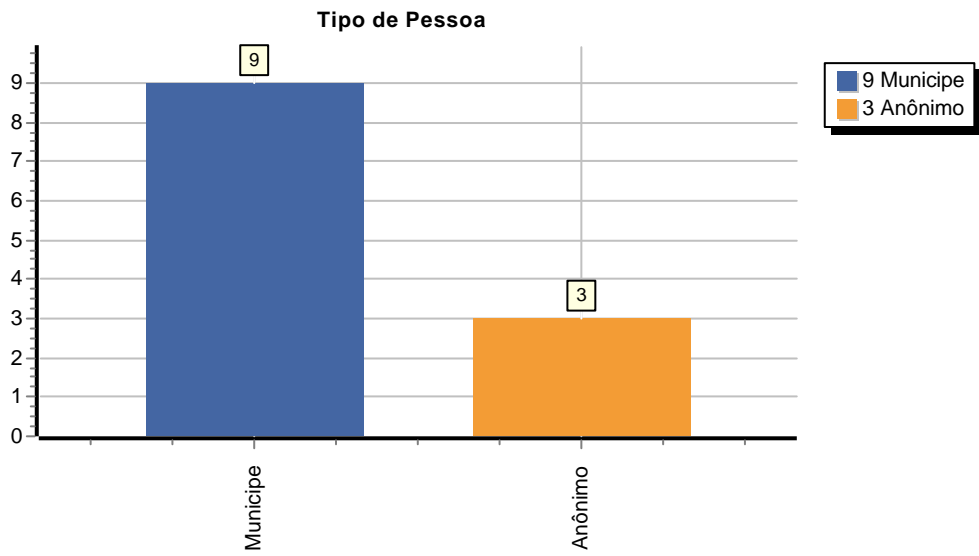
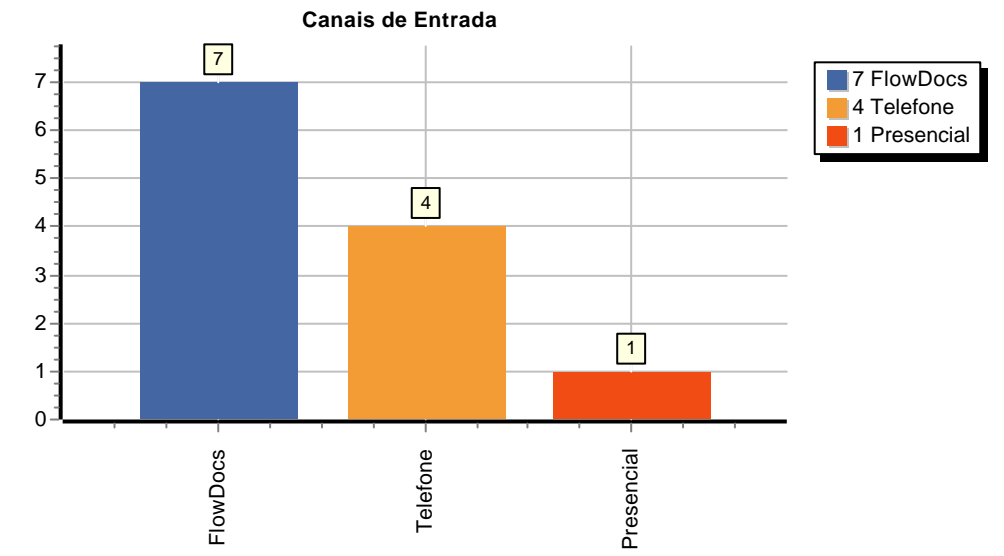
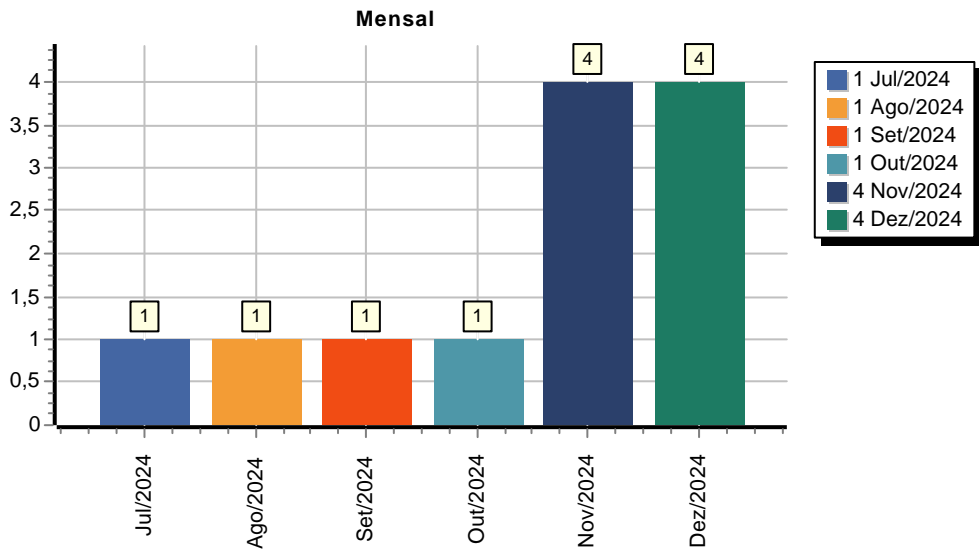


Secretaria de Habitação e Planejamento Urbanístico

De Julho de 2024 até Dezembro de 2024

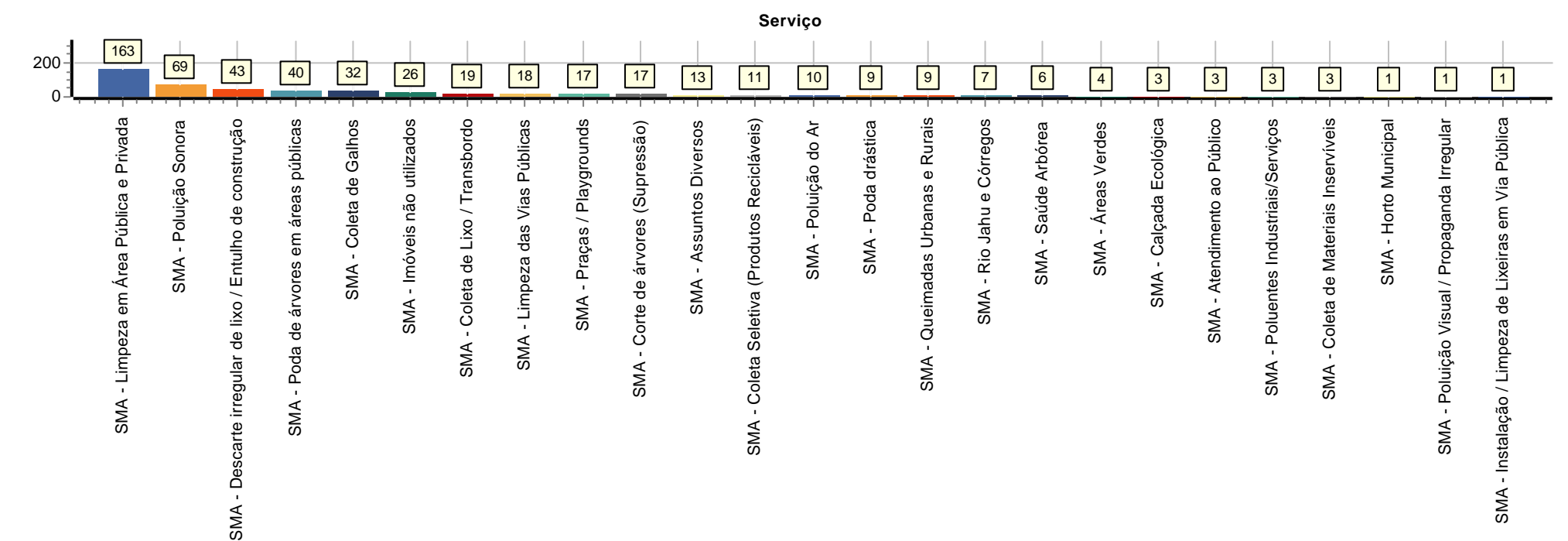
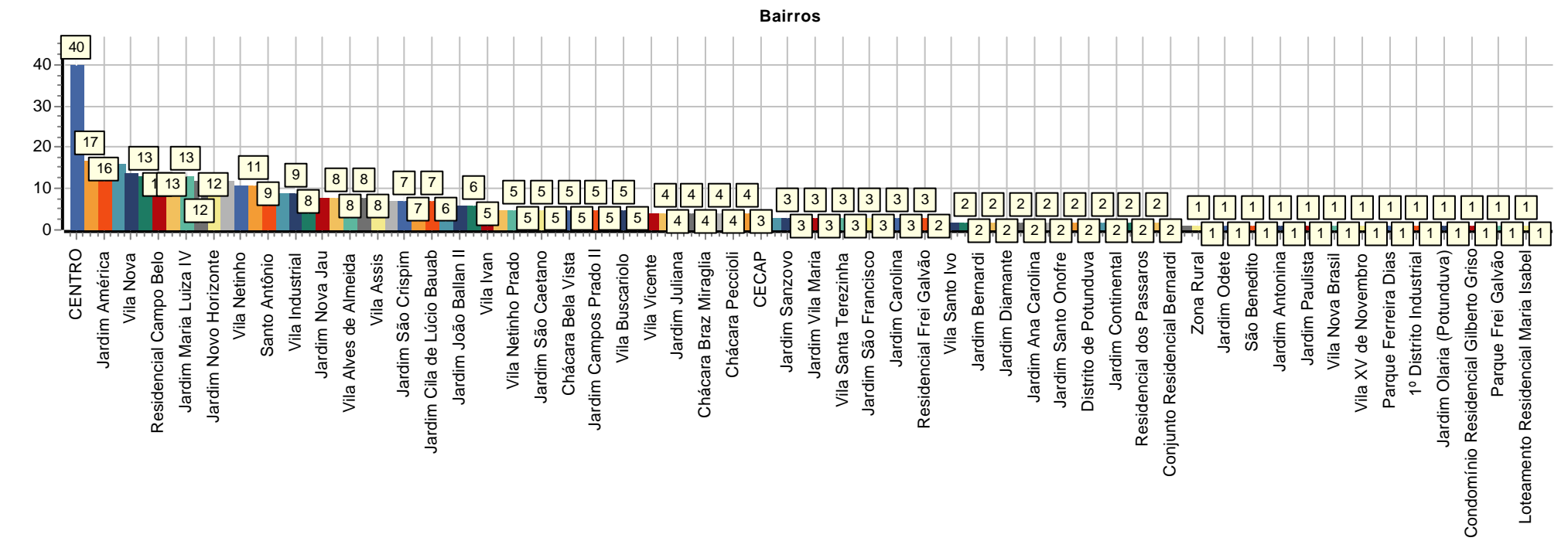
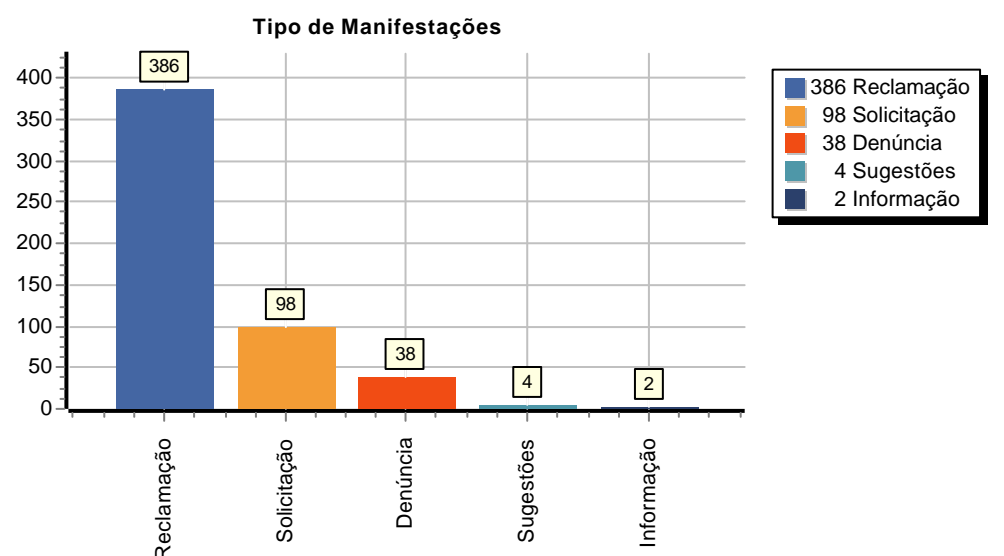
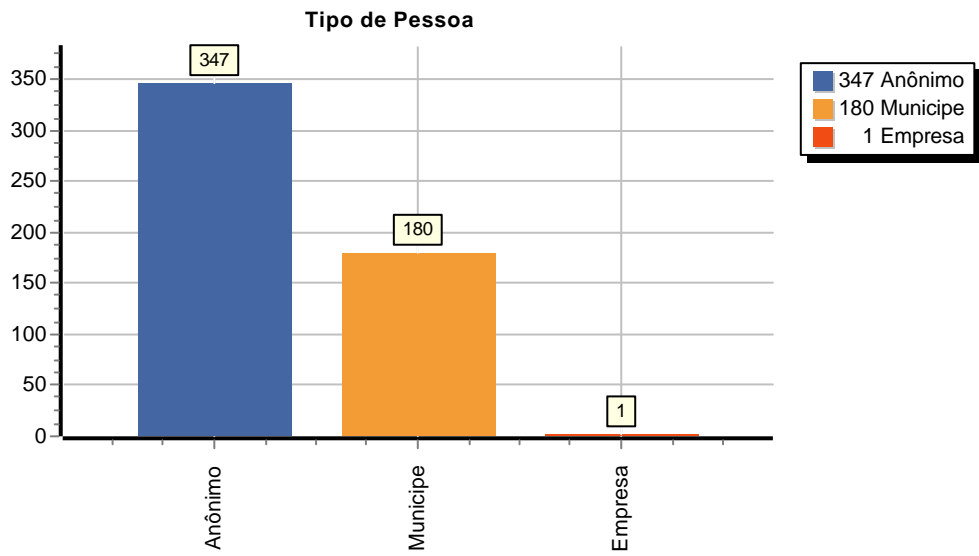
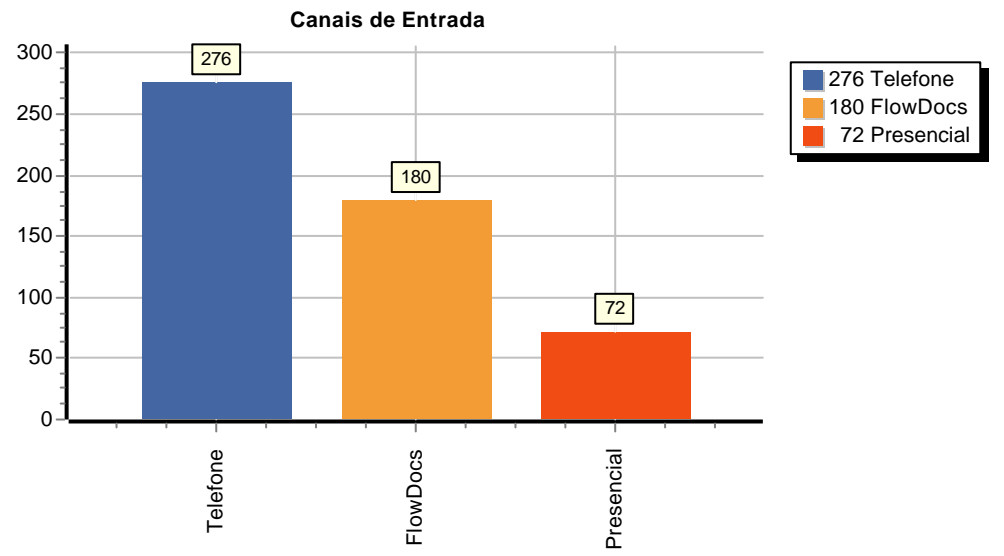
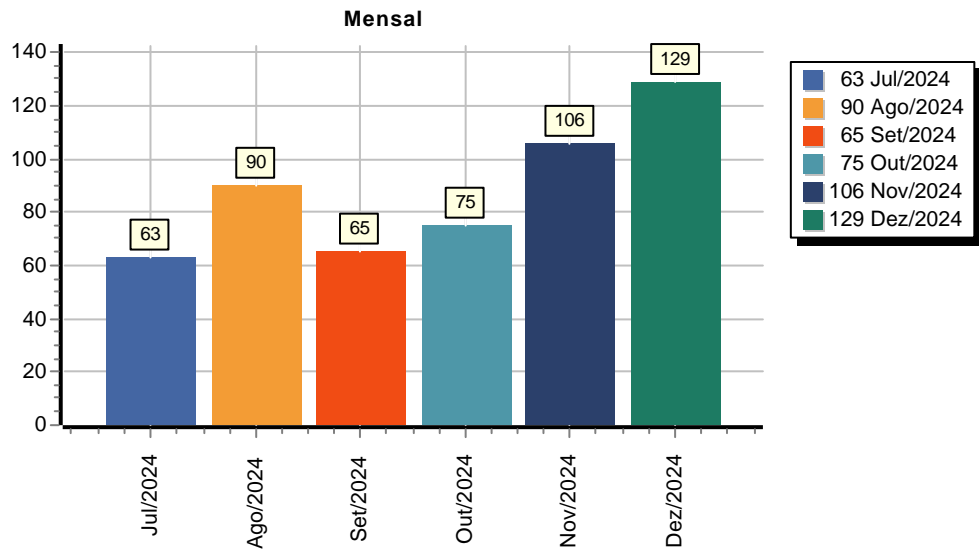


Secretaria de Justiça e Defesa da Cidadania
De Julho de 2024 até Dezembro de 2024



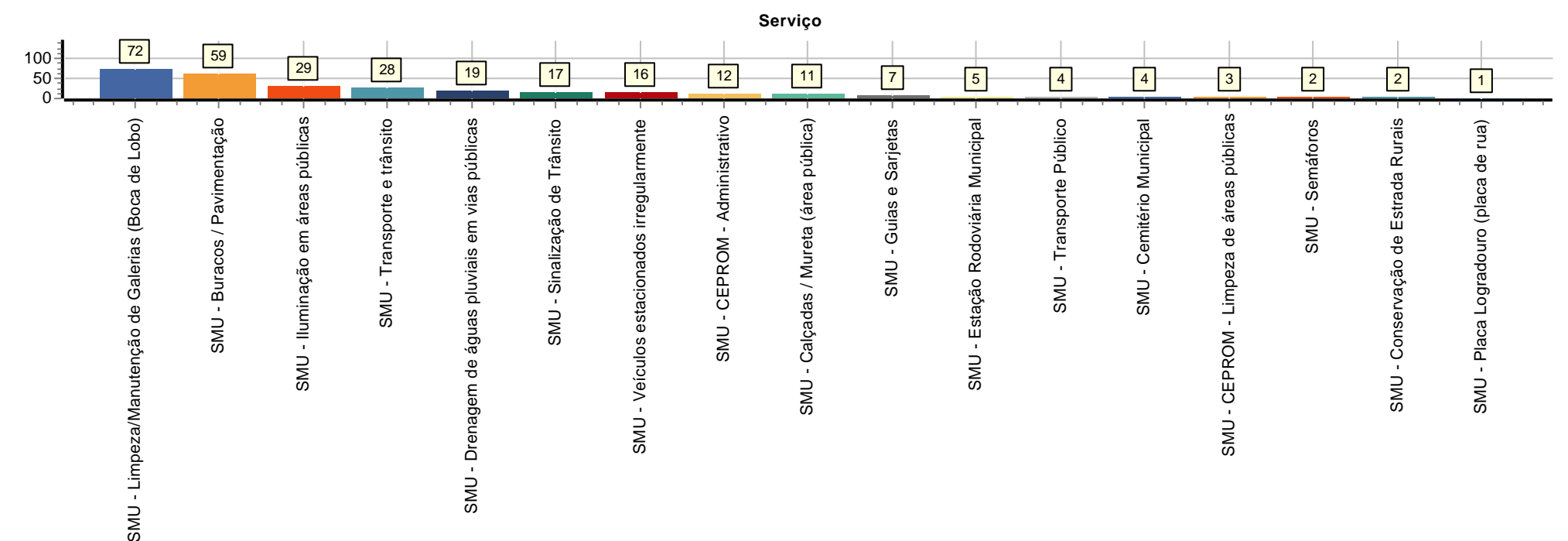
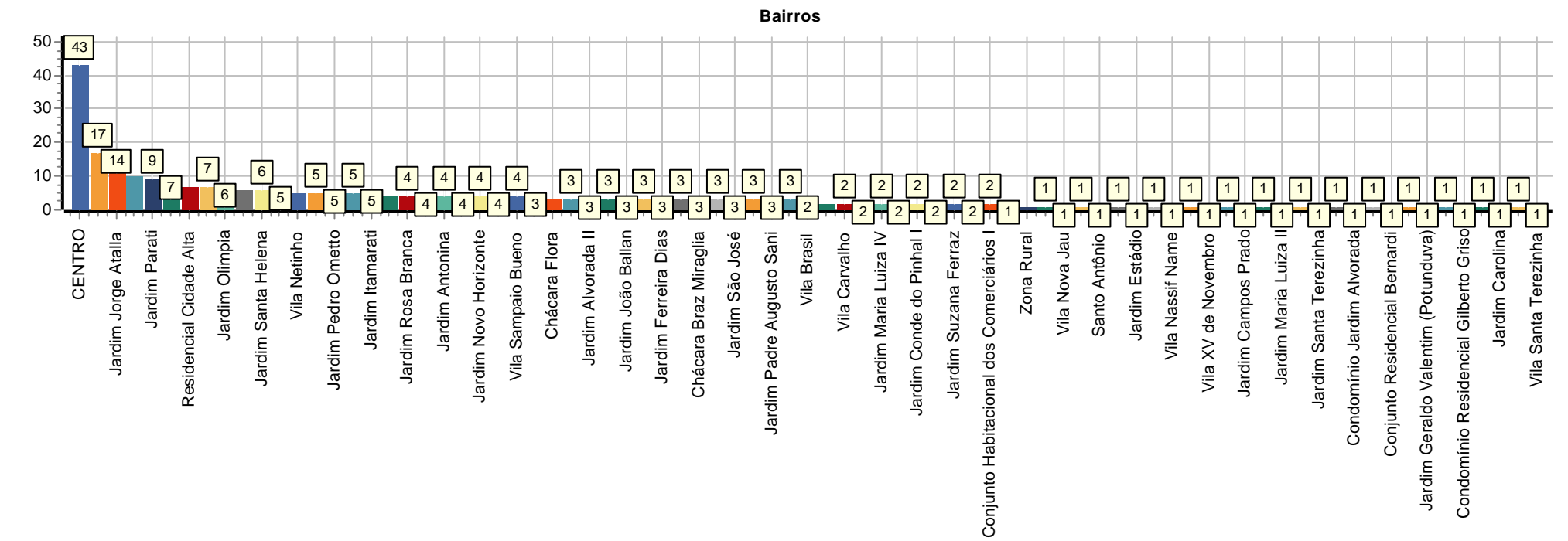
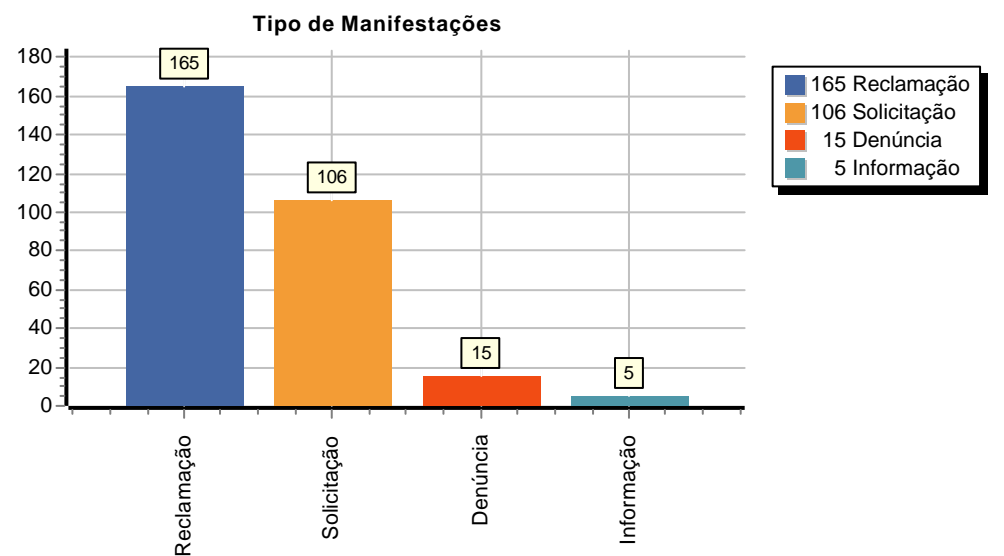
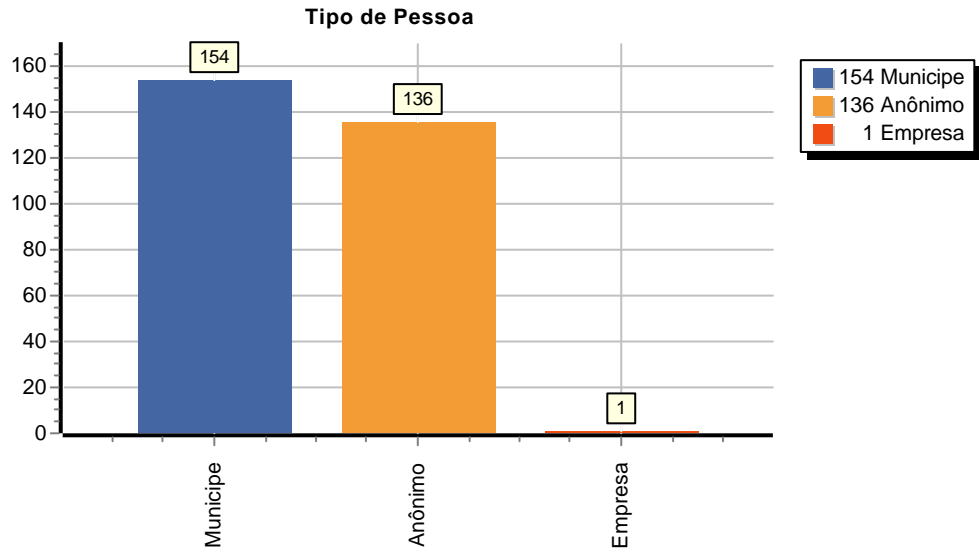
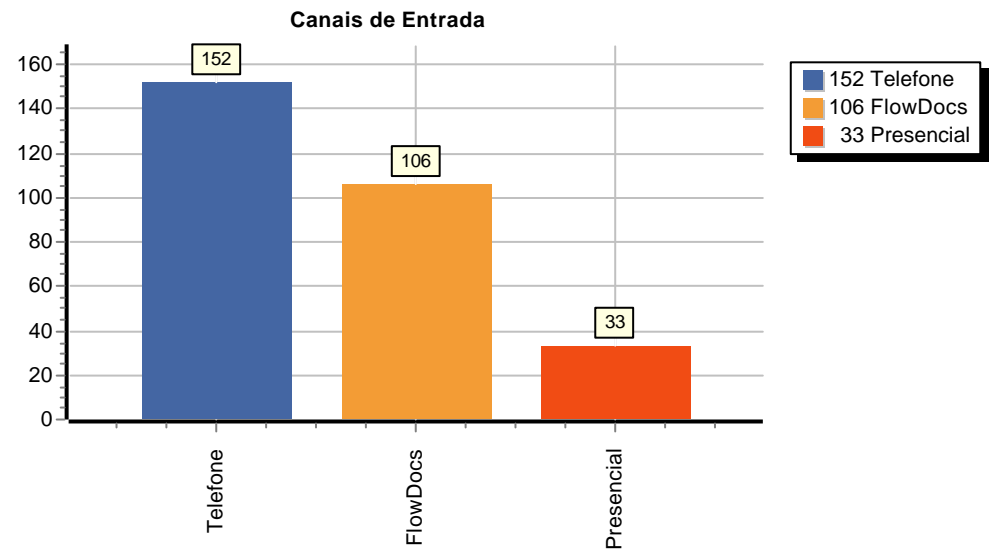
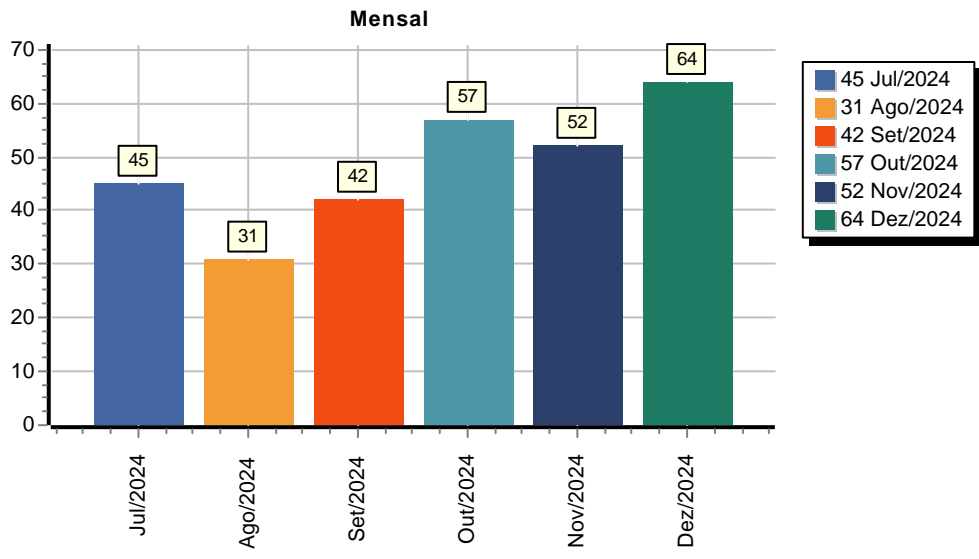
Secretaria de Meio Ambiente

De Julho de 2024 até Dezembro de 2024

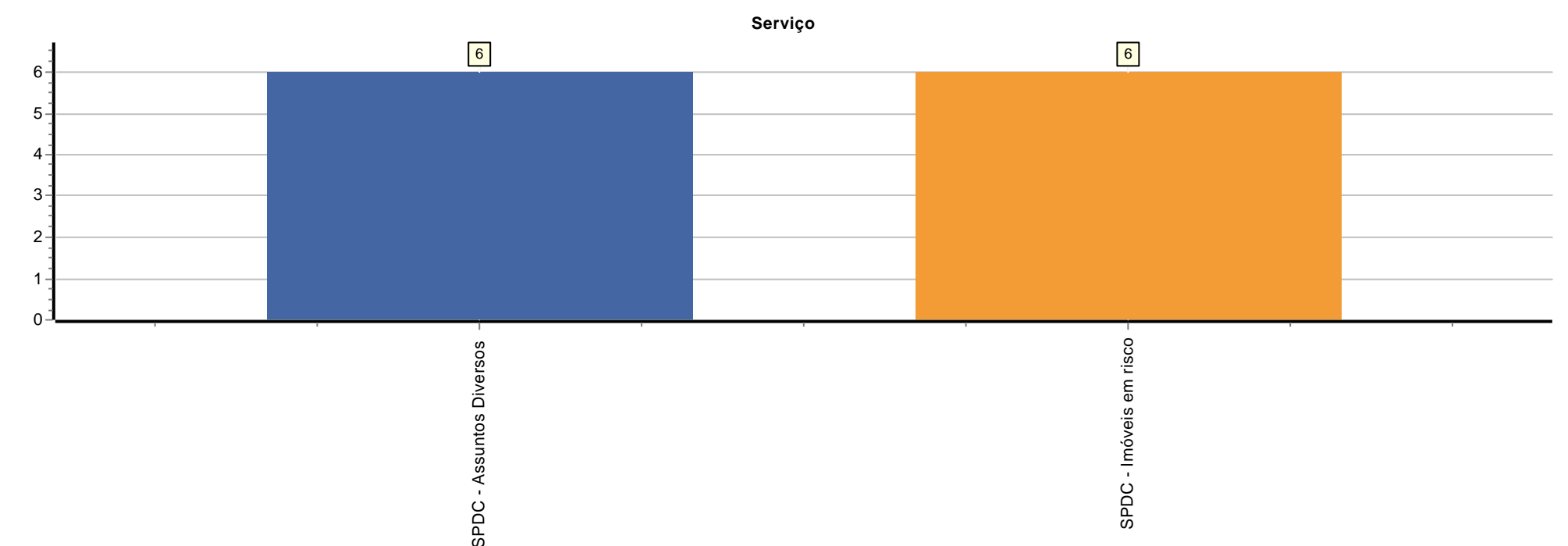
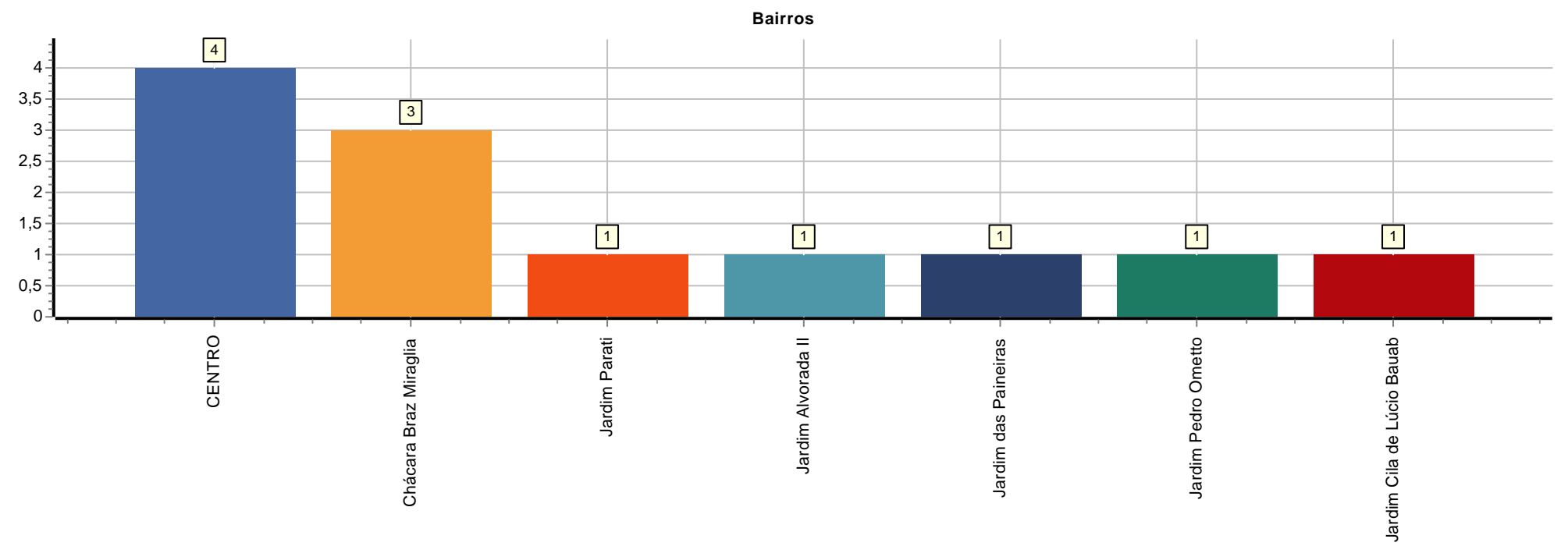
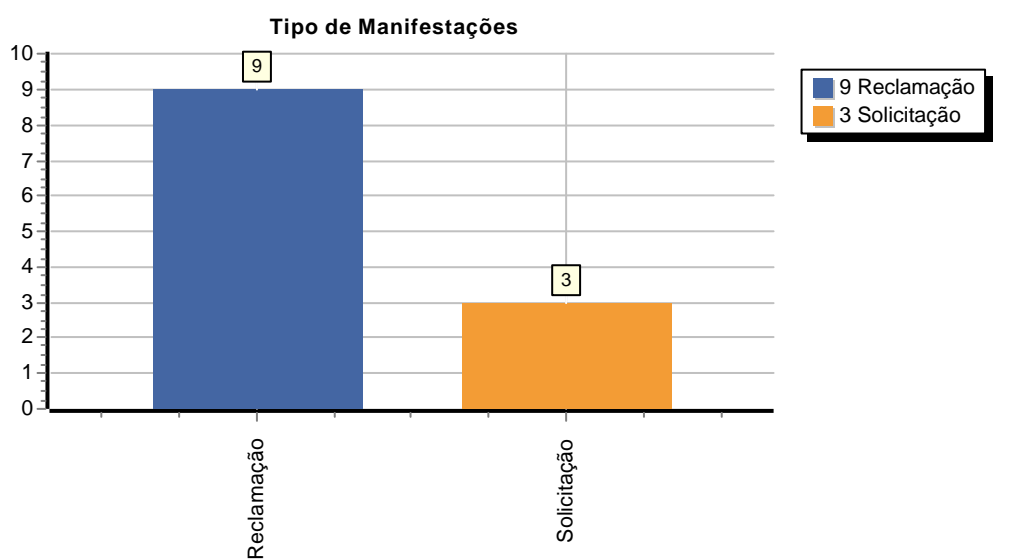
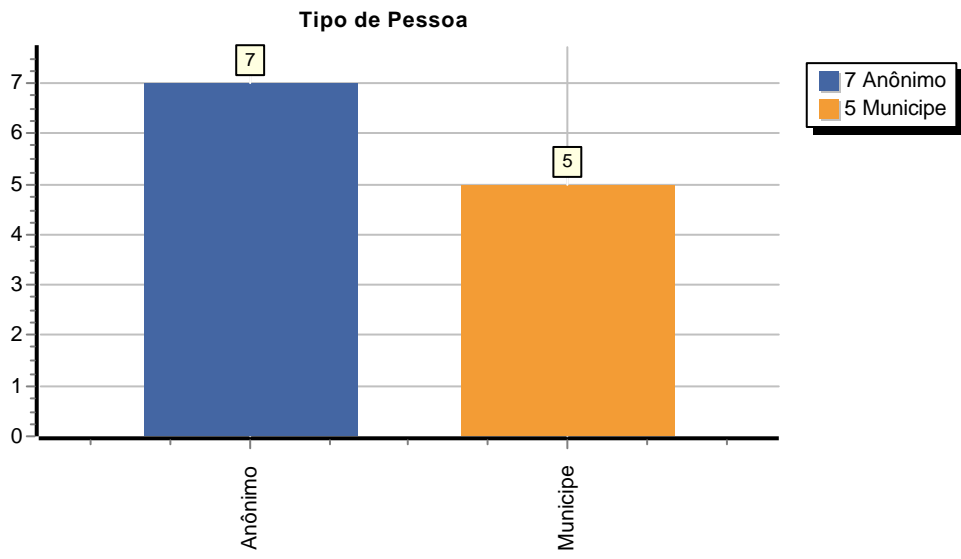
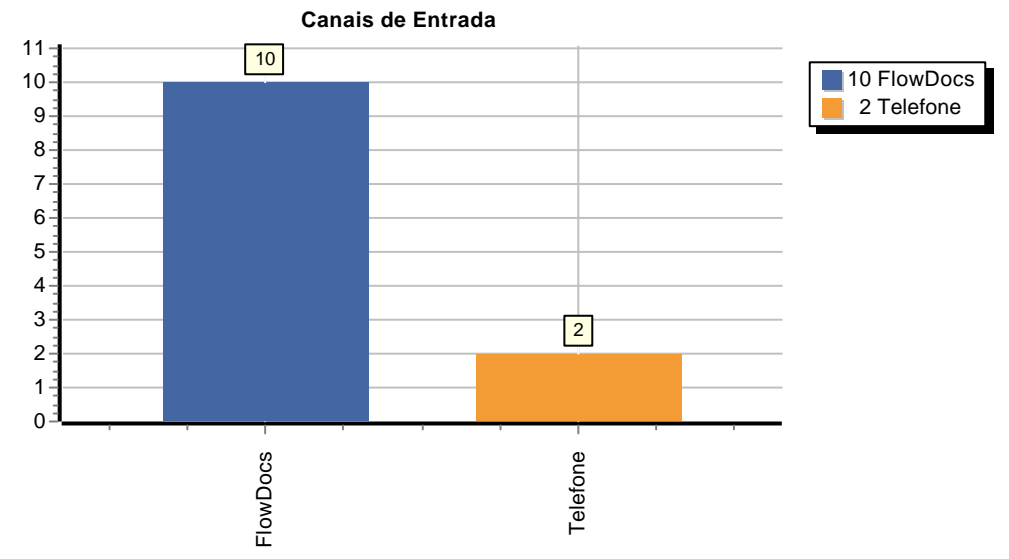
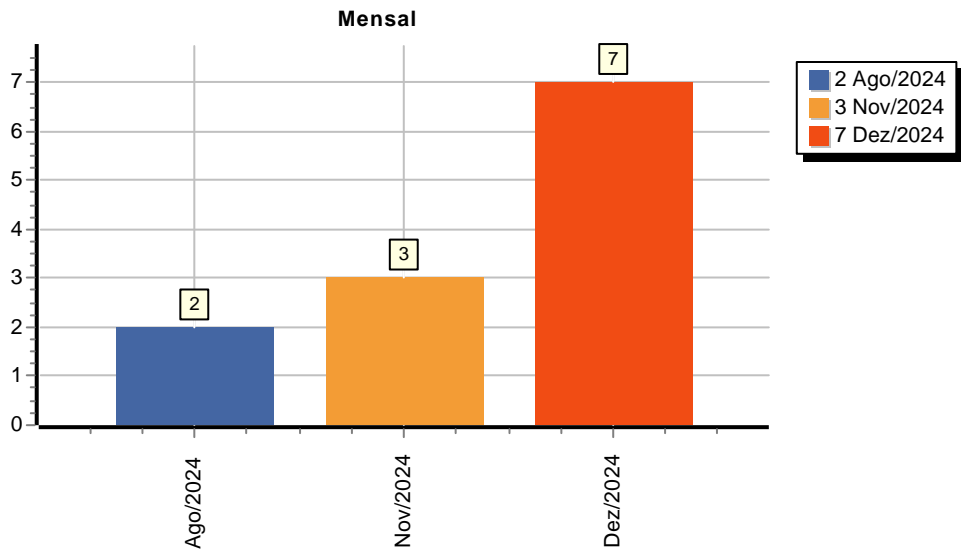


Secretaria de Mobilidade Urbana

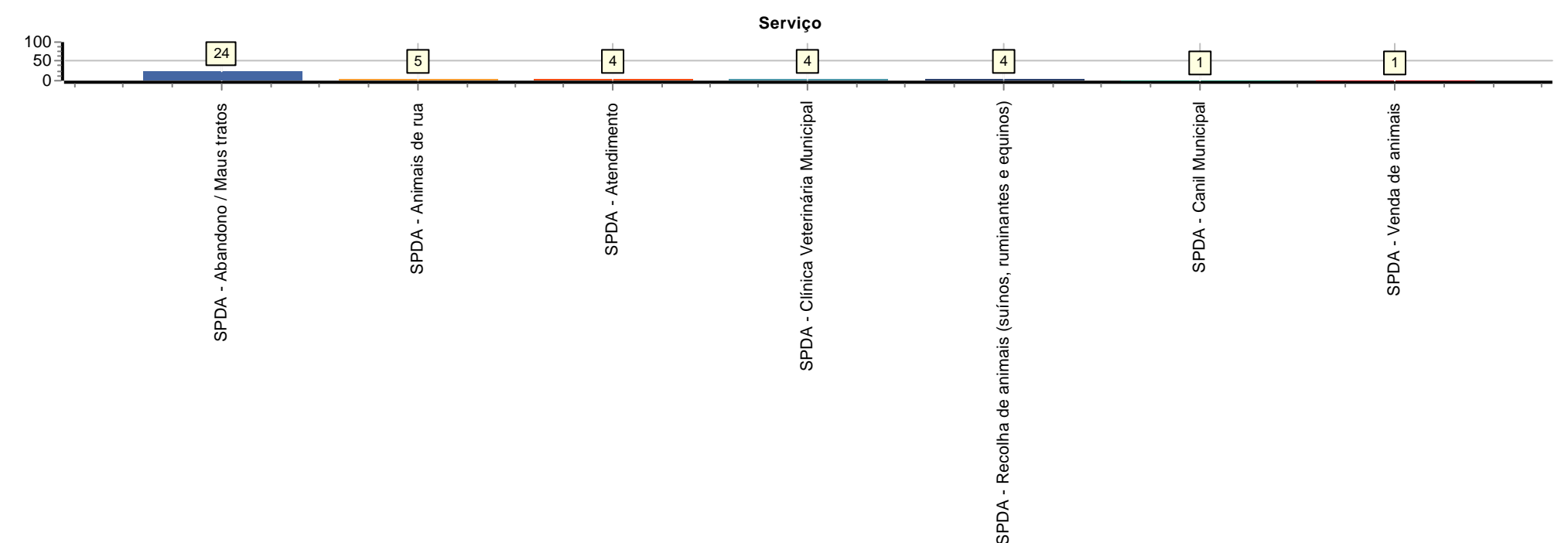
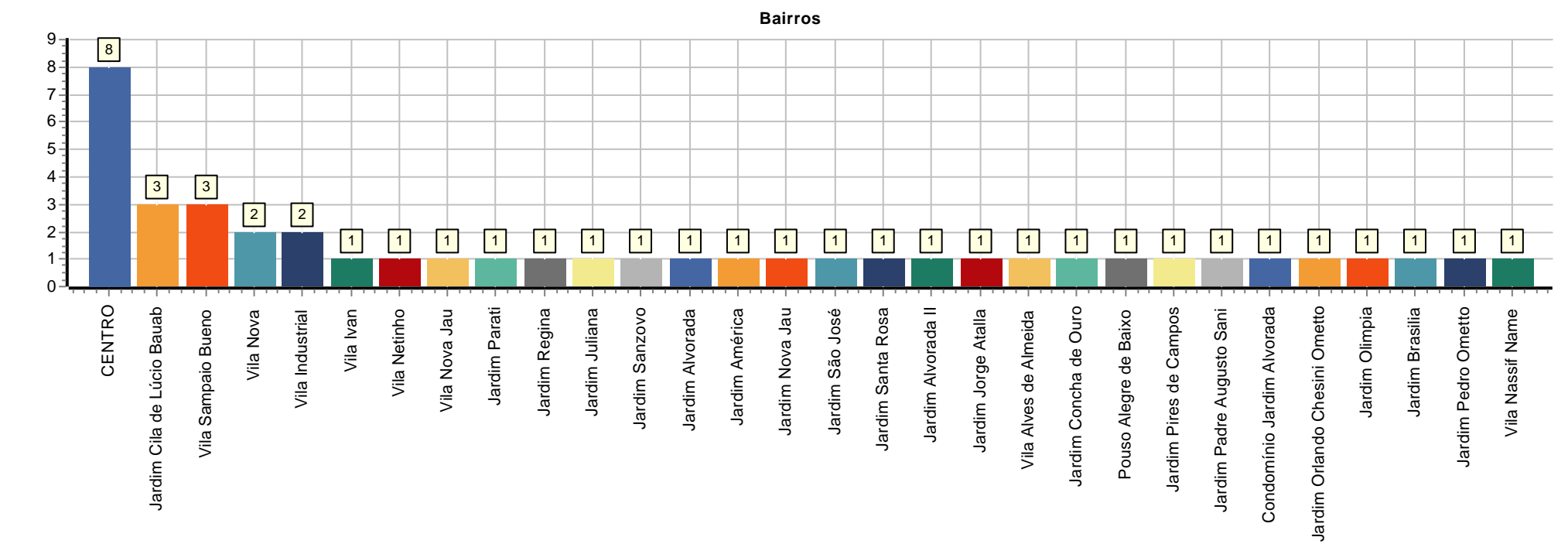
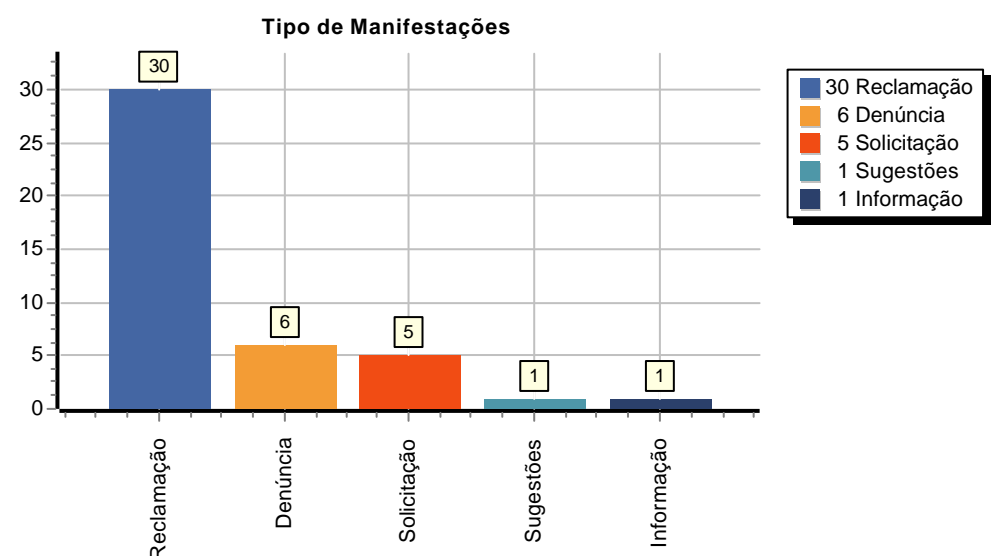
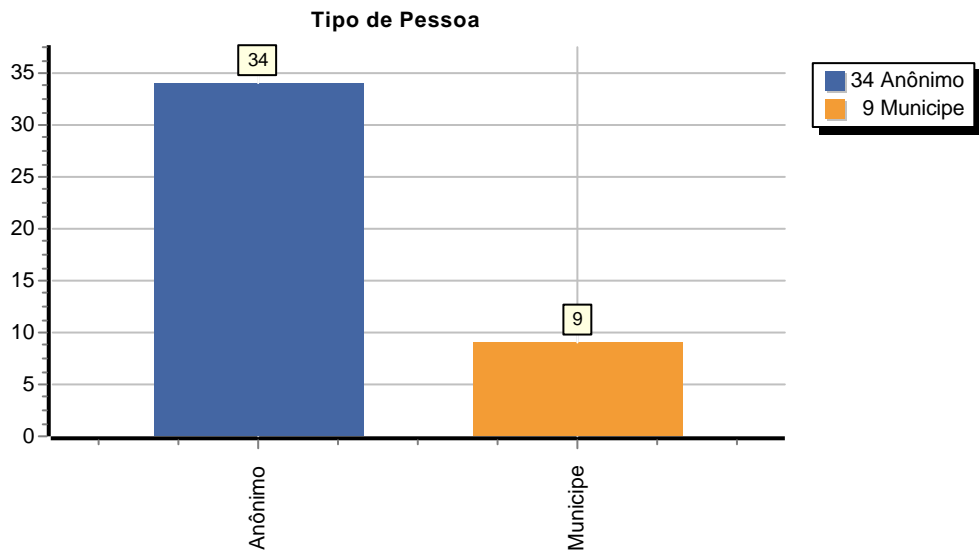
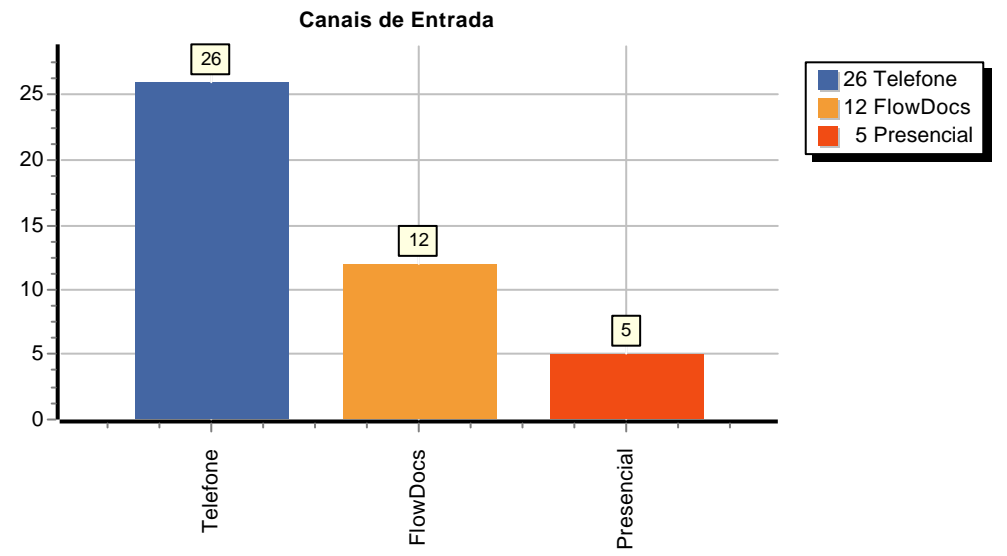
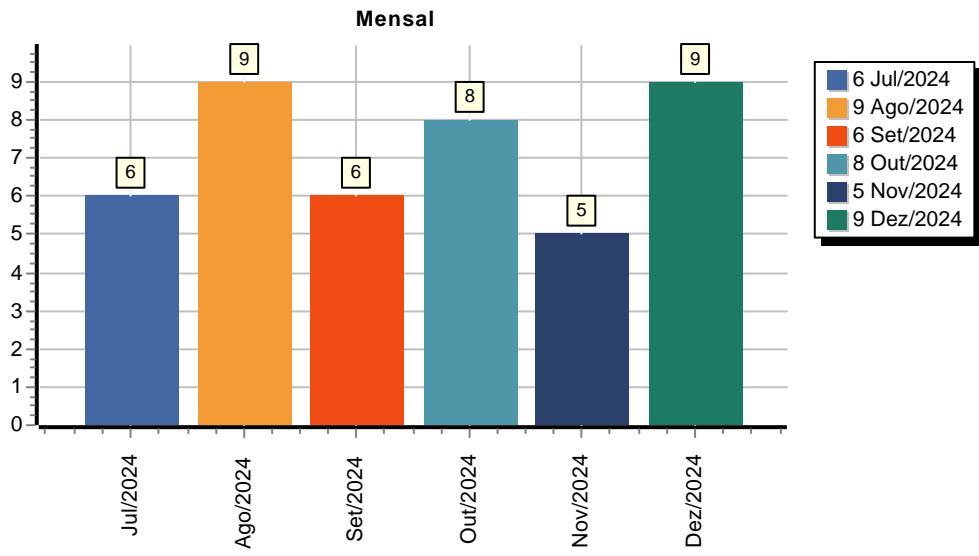
De Julho de 2024 até Dezembro de 2024



Secretaria de Proteção e Defesa Civil
De Julho de 2024 até Dezembro de 2024

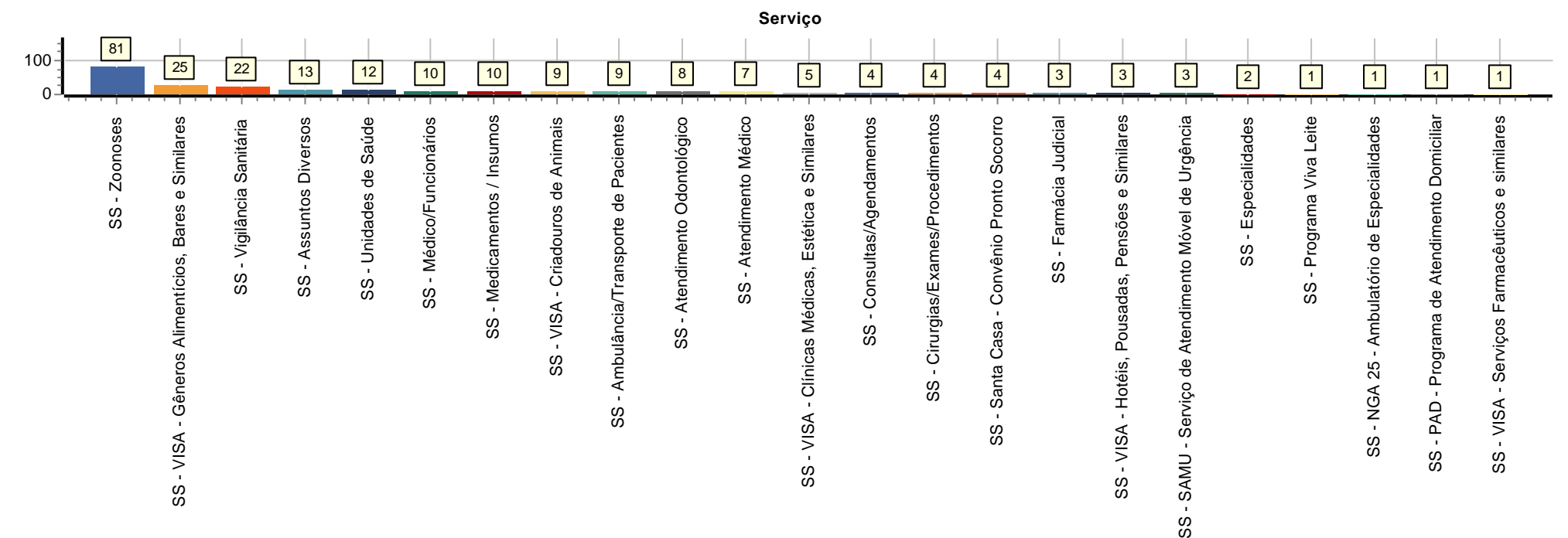
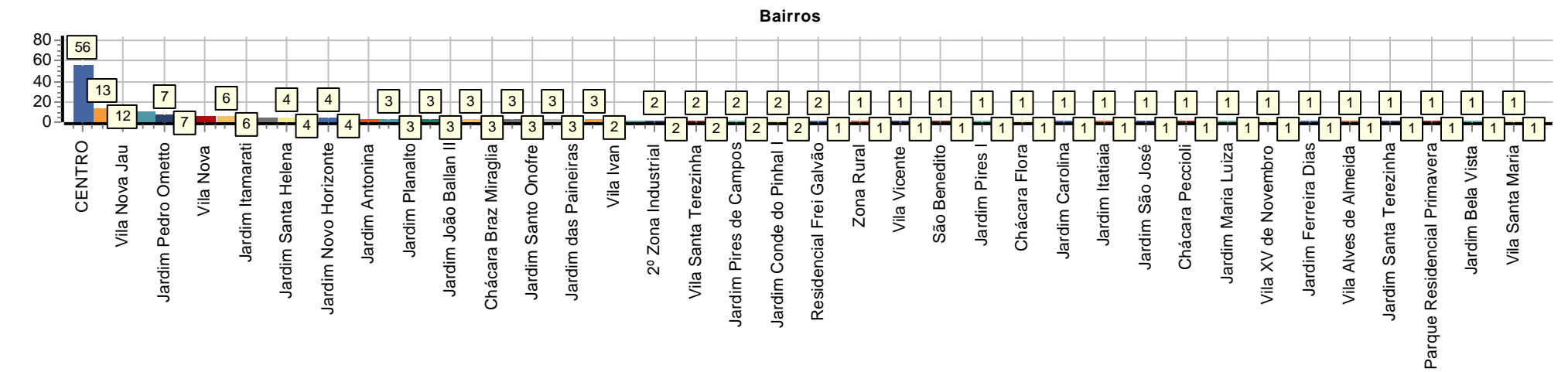
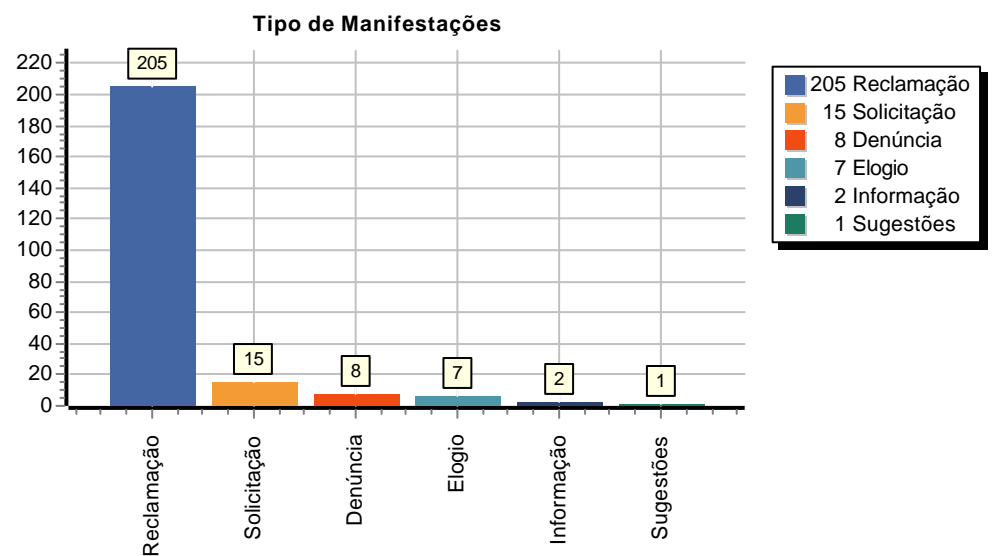
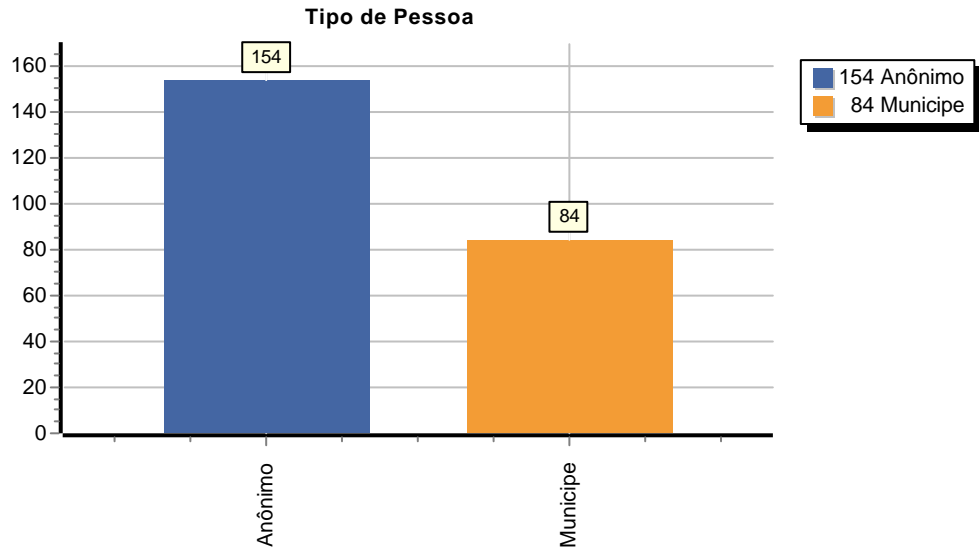
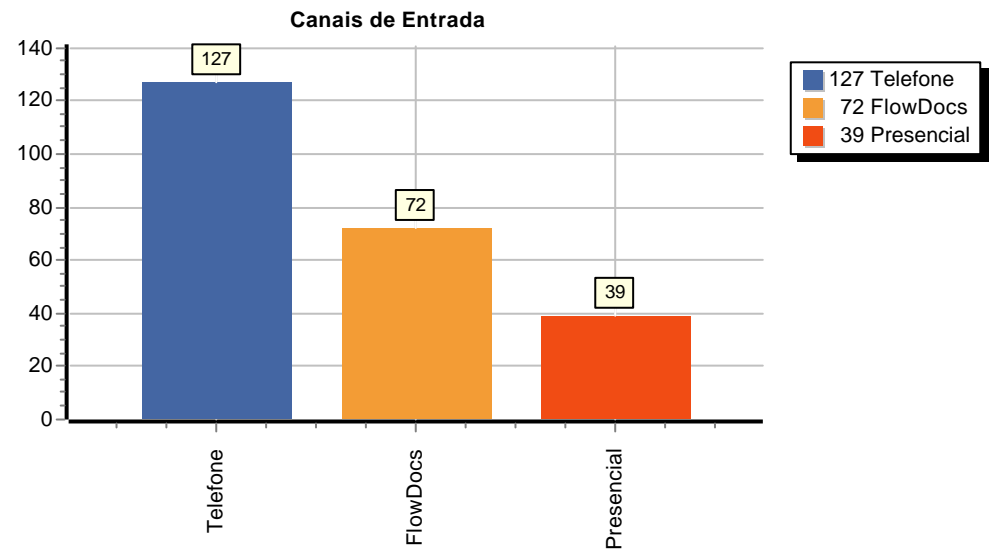
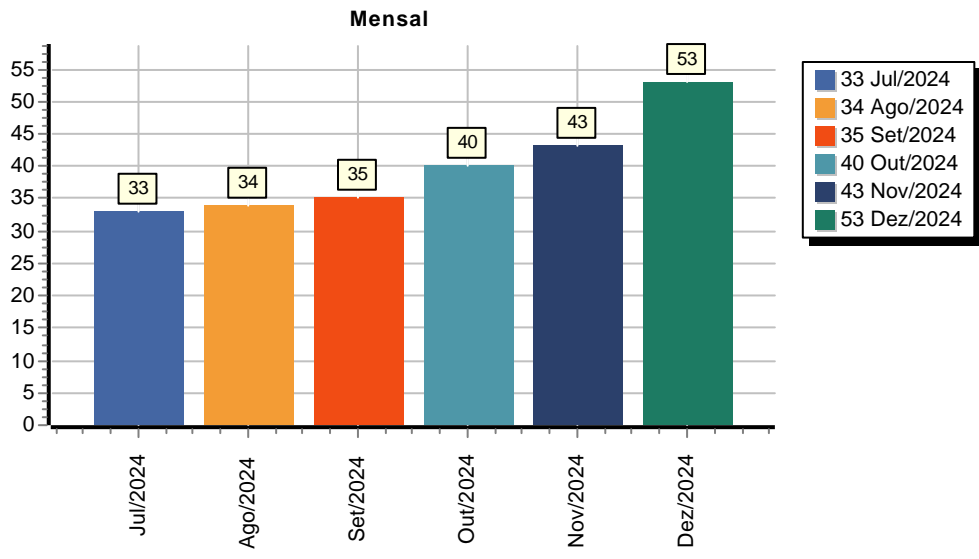


Secretaria de Proteção e Direito dos Animais De Julho de 2024 até Dezembro de 2024



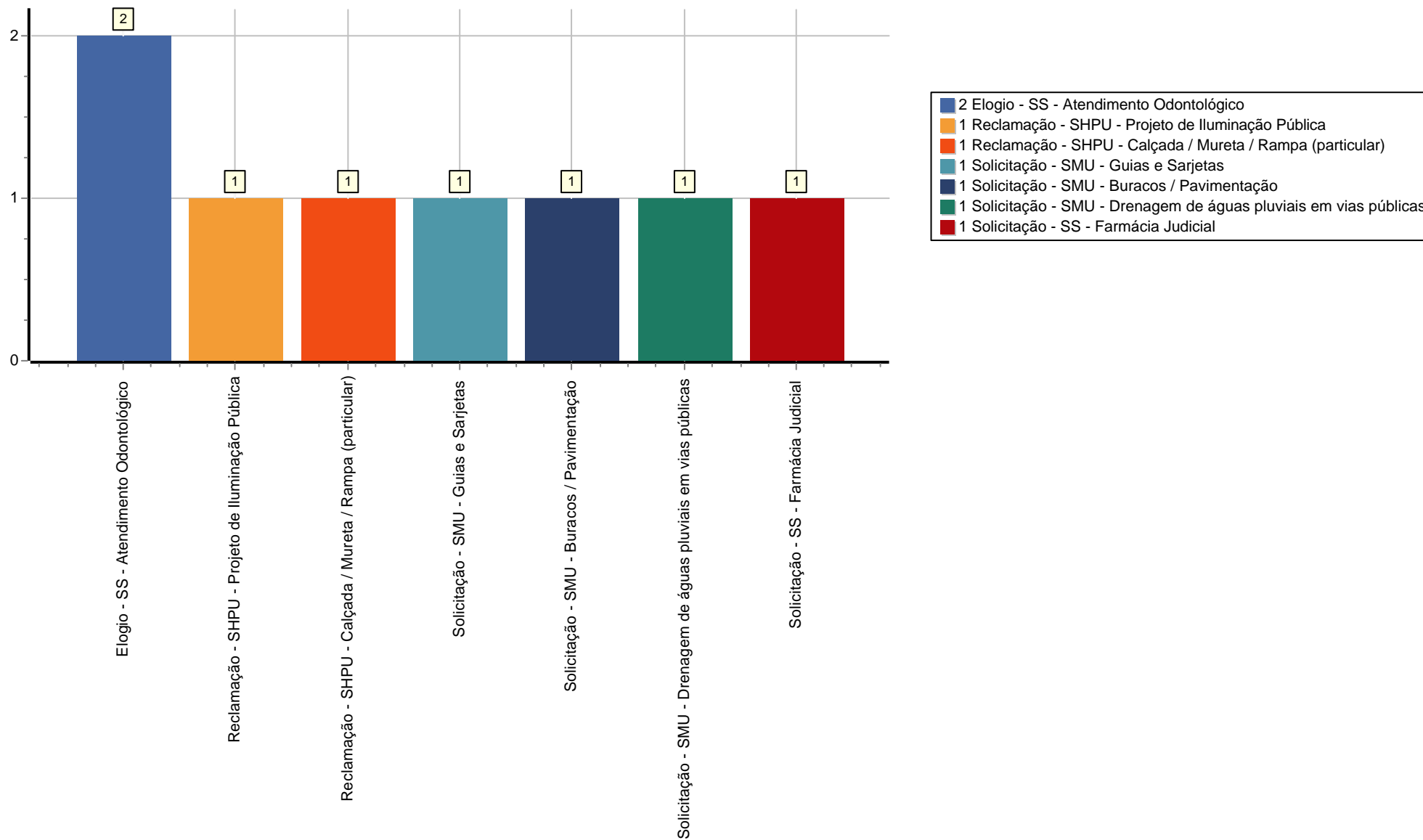
Secretaria de Saúde

De Julho de 2024 até Dezembro de 2024



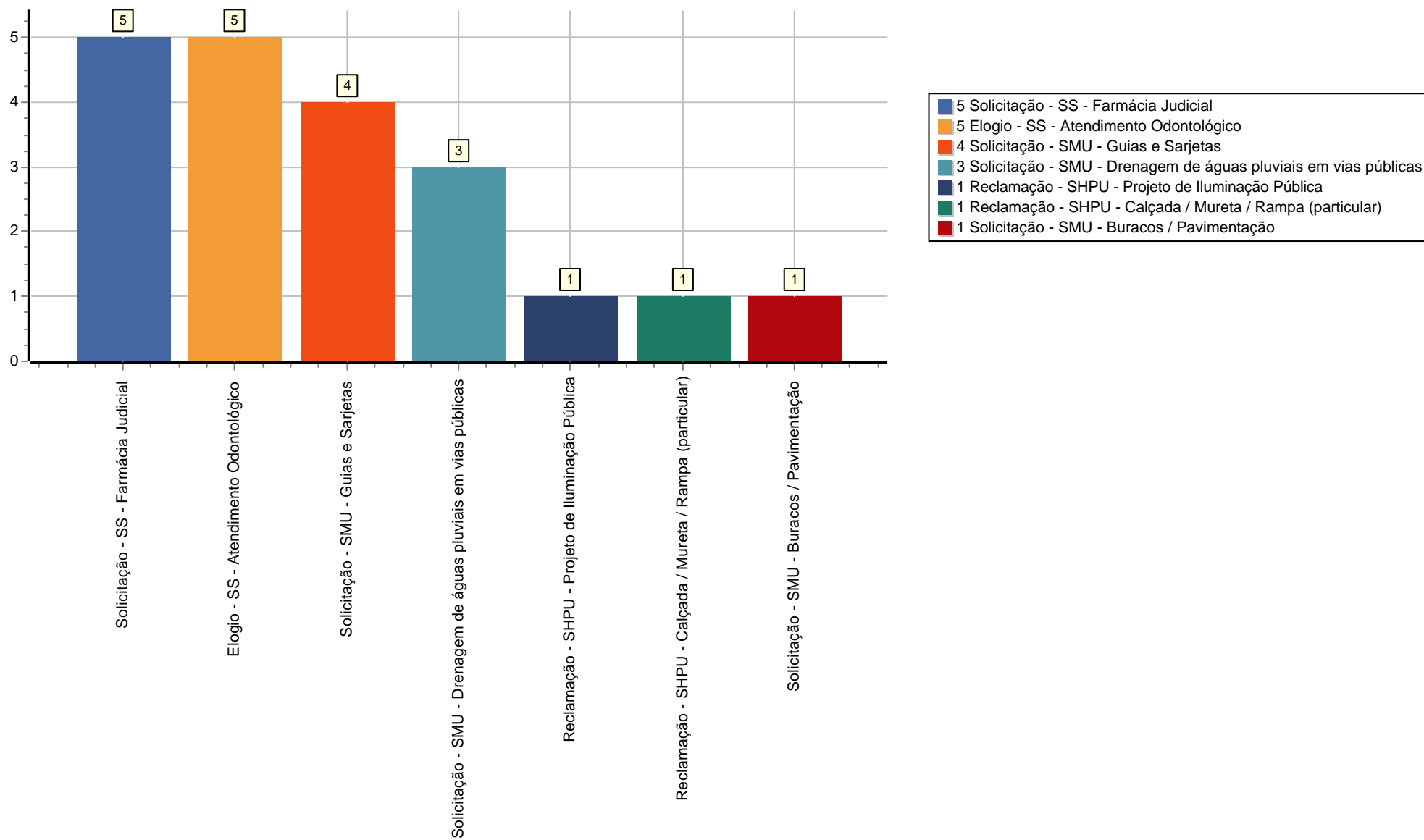
SERVIÇOS AVALIADOS

De Julho de 2024 até Dezembro de 2024



MÉDIA DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

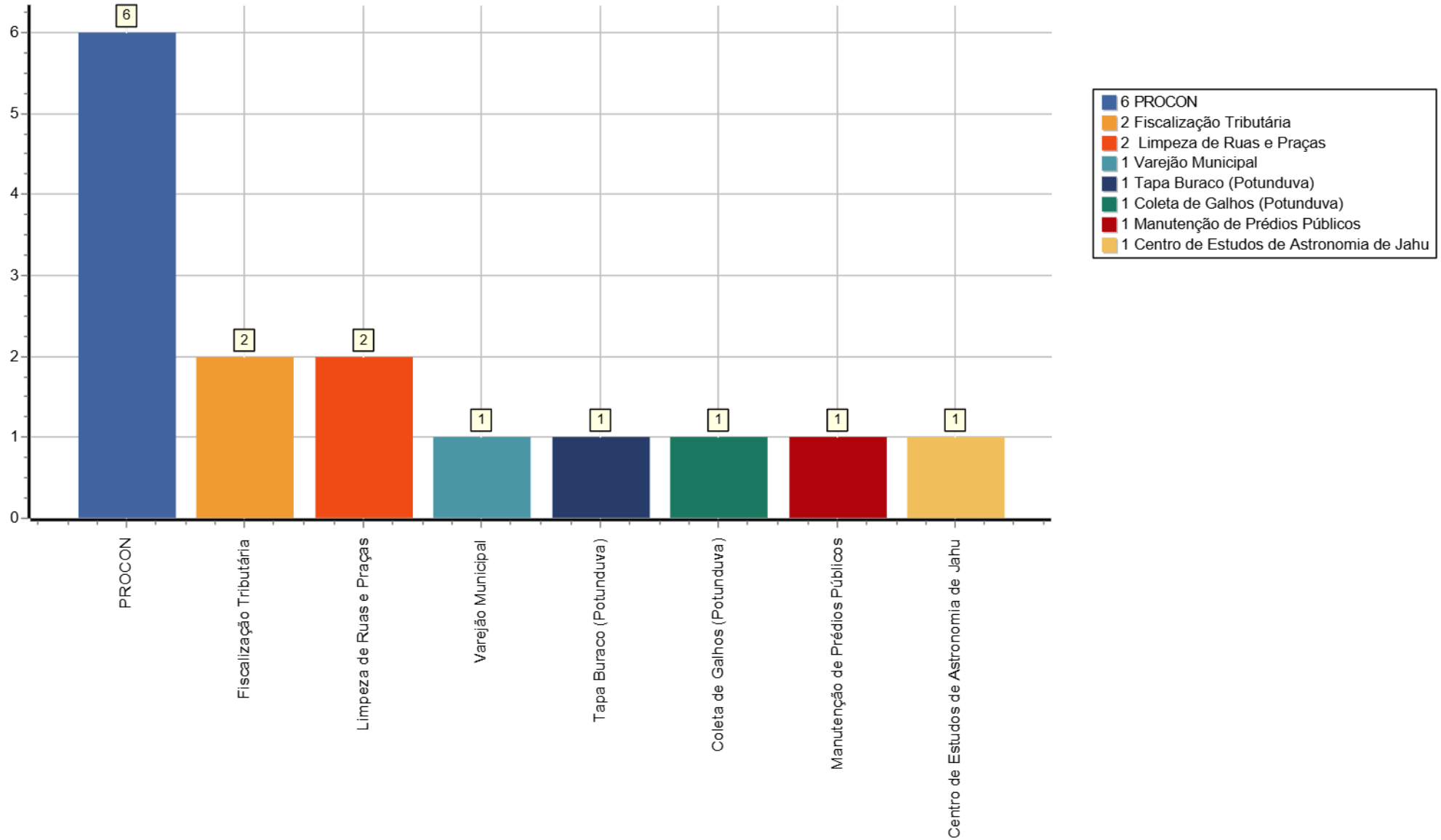
De Julho de 2024 até Dezembro de 2024



SERVIÇOS AVALIADOS

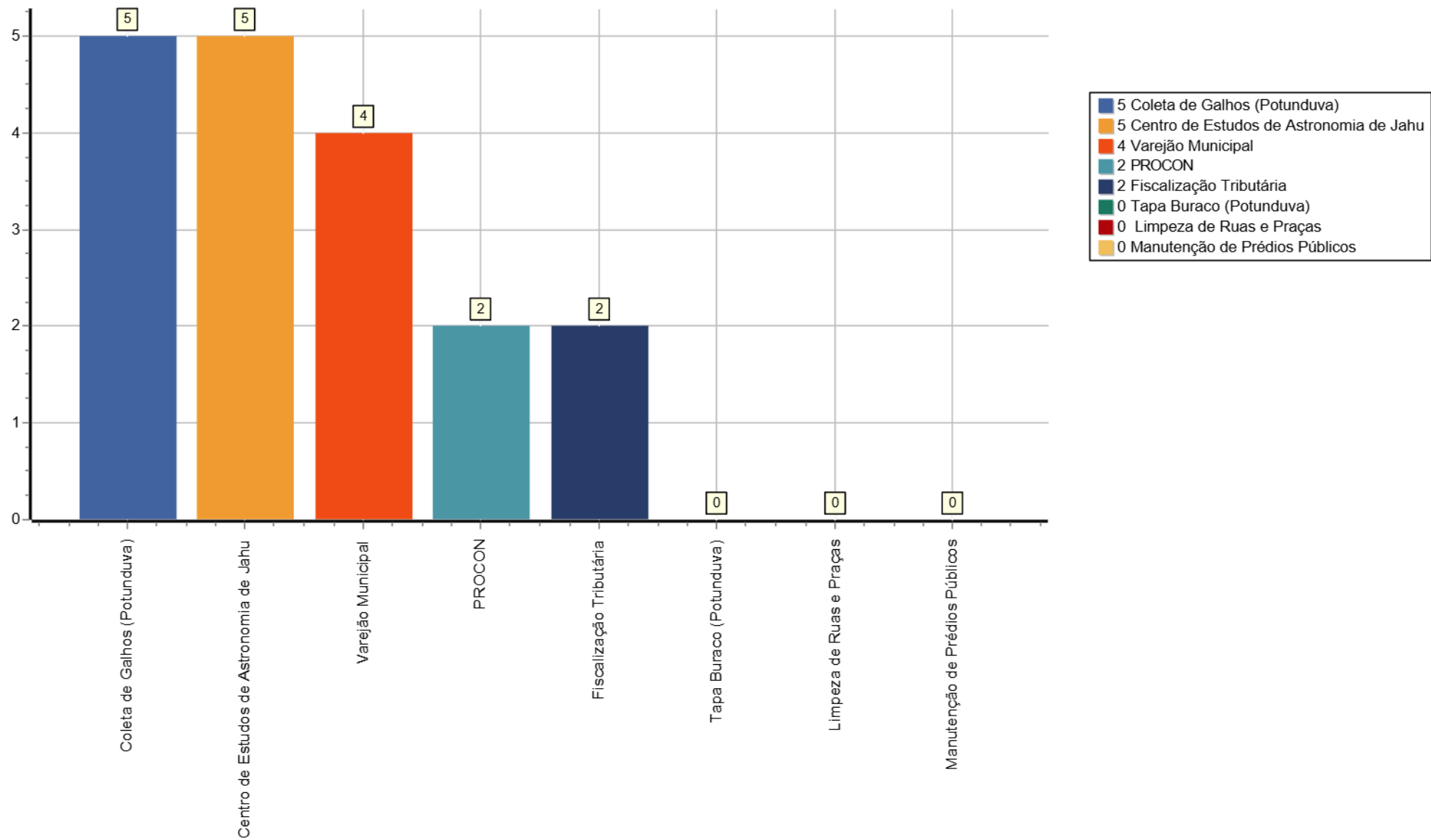
Pesquisa de Satisfação - Carta de Serviços

De Julho de 2024 até Dezembro de 2024



MÉDIA DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

De Julho de 2024 até Dezembro de 2024



CONSIDERAÇÕES FINAIS

O 12º Relatório de Gestão, compreendido entre os meses de Julho e Dezembro 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 1.490 (mil, quatrocentos e noventa) manifestações, sendo 64% anônimas. A Secretaria de Meio Ambiente recebeu o maior número de protocolos, aproximadamente 35%, seguida pela Secretaria de Mobilidade Urbana, com 20%.

Os servidores da Ouvidoria registraram 919 (novecentos e dezenove) 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.