

# **Prefeitura do Município de Jahu**

## **Ouvidoria Geral**



**14° Relatório de Gestão**  
**Julho a Dezembro de 2025**

## **APRESENTAÇÃO**

A Ouvidoria Geral do Município de Jahu tem como missão assegurar, de forma permanente e eficaz, a observância dos princípios da legalidade, imparcialidade, moralidade, legitimidade, publicidade e eficiência na prestação dos serviços públicos à população.

Instituída pela Lei Municipal nº 519/2018, com alterações promovidas pela Lei Complementar nº 574/2020, e em conformidade com a Lei Federal nº 13.460/2017, a Ouvidoria atua como um órgão independente e imparcial, responsável por fortalecer o vínculo entre a administração pública e os cidadãos. É o canal oficial destinado ao recebimento e encaminhamento de reclamações, denúncias, sugestões, solicitações, informações e elogios, incentivando a participação social na fiscalização, no aprimoramento dos serviços públicos e na transparência da gestão.

Reconhecida regionalmente por sua atuação inovadora, a Ouvidoria de Jahu foi contemplada, em 06 de junho de 2019, com o prêmio “Projeto Inovador Centro-Oeste Paulista”, em razão da utilização estratégica da tecnologia para qualificar a gestão pública e melhorar a vida dos munícipes.

Em 06 de maio de 2021, foi regulamentada, por meio do Decreto Municipal nº 8.015, a Carta de Serviços ao Usuário, instrumento que proporciona maior transparência, facilita o acesso do cidadão às informações e amplia a visibilidade dos serviços oferecidos pelo Poder Público.

Posteriormente, em 31 de maio de 2022, foi regulamentado o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, por meio do Decreto Municipal nº 8.314, com a finalidade de promover a avaliação dos serviços prestados pelo Município. No entanto, os dois chamamentos públicos realizados, em dezembro de 2022 e maio de 2023, amplamente divulgados, não receberam inscrições por parte da população.

## **ATENDIMENTO**

Em 1º de março de 2019, foi implantado o Portal da Ouvidoria de Jahu, uma ferramenta totalmente digital destinada à gestão das manifestações dos cidadãos. O sistema, 100% online, eliminou o uso de papel e agilizou a comunicação entre o manifestante e a Secretaria responsável, promovendo maior eficiência e sustentabilidade no atendimento.

A partir de 07 de dezembro de 2022, com a contratação de uma nova empresa fornecedora de software de gestão pública, o Portal passou por uma atualização de layout. Apesar da mudança visual, todas as manifestações registradas desde sua implantação foram preservadas, permanecendo disponíveis para consulta pelos requerentes, o que garante a integridade e a transparência do histórico de atendimentos.

Reconhecida como referência no uso estratégico da tecnologia para aprimorar a gestão pública e melhorar a vida dos cidadãos, a Ouvidoria mantém diversos canais digitais ativos. Além da página na web, o atendimento está disponível por meio do aplicativo E-Município, compatível com os sistemas Android e iOS, permitindo que o cidadão registre suas manifestações 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Complementando os meios eletrônicos, também são oferecidos atendimento telefônico e presencial, realizados por servidores capacitados que registram as manifestações diretamente no sistema e fazem o encaminhamento às Secretarias competentes.

As manifestações podem ser realizadas de forma identificada, mediante um simples cadastro no sistema ou de forma anônima, quando é gerado um código de acesso individual, que permite ao cidadão acompanhar o andamento e visualizar a resposta da sua solicitação, sem a necessidade de identificação.

É importante destacar que a Ouvidoria atua como um órgão intermediador entre o cidadão e a Administração Pública. Não possui função executora, sendo responsável por receber, registrar e encaminhar as manifestações às Secretarias competentes, que são as responsáveis por elaborar as respostas administrativas e executar, quando cabível, as ações demandadas.

## **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, da legitimidade, da publicidade administrativa e da 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

Marcelo Coradini

Verônica Motta Nunes Grizzo

## **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**

Murilo Ronchesel

### **Cultura e Turismo – SCT**

Murilo Ronchesel

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

Marcelo Luiz Salviato

Marina Martins Peres P de Camargo

Thais Rota Barbieri Santorsula

### **Economia e Finanças – SEF**

Hermes Nereu Celestino

Maria Fernanda Felipe

### **Educação – SE**

Jordana Vômero Teixeira Paulino

Rafael Jose Rafanelli

### **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

Julia Bueno Nicolete

Maicon Ricardo Fuzinelli

**Mobilidade Urbana – SMU**

Gisele Buoro Conte Garmes

Priscila Fabiana Biliassi Bertini

**Políticas Públicas para Mulheres –  
SPPM**

Cândida Cristina C F Magalhães

Gisele Gomes de Moraes

Osmeire Susana Dias da Silva

**Proteção e Defesa Civil – SPDC**

Gabrielle Lima de Oliveira

Isabela Sormani Zanoni

Rodrigo de Paula

Sabrina Franco Da Silva

**Proteção e Direito dos Animais –  
SPDA**

Ricardo de Almeida Prado Bauer

**Saúde – SS**

Angelo Fernando Daros

Maria Alice Rodrigues Morato

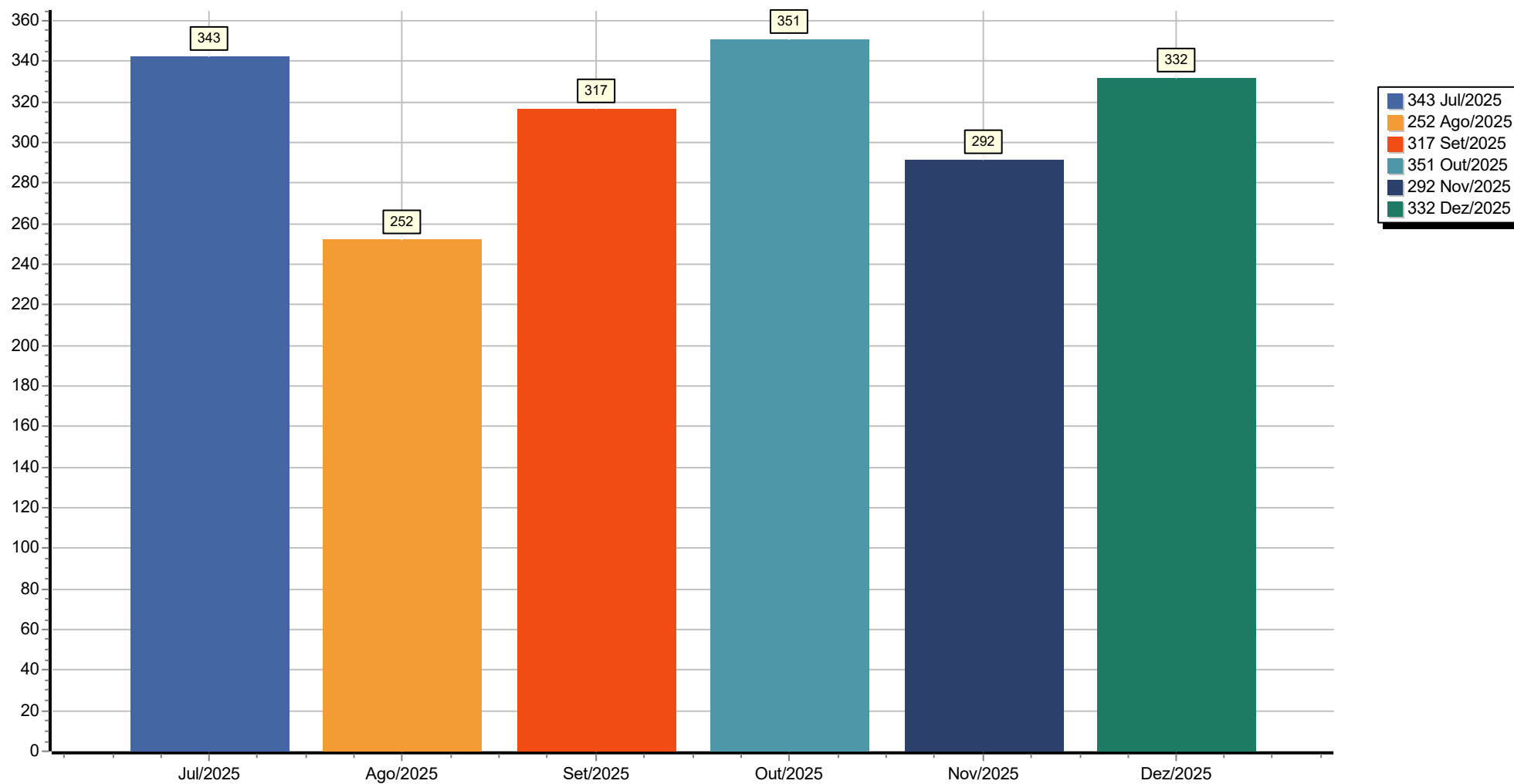
Observação: Os servidores cadastrados no Portal da Ouvidoria são responsáveis, somente, por receber as manifestações e registrar as respostas administrativas, não sendo, necessariamente, os agentes responsáveis pela elaboração da resposta e/ou pela execução do pedido.



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

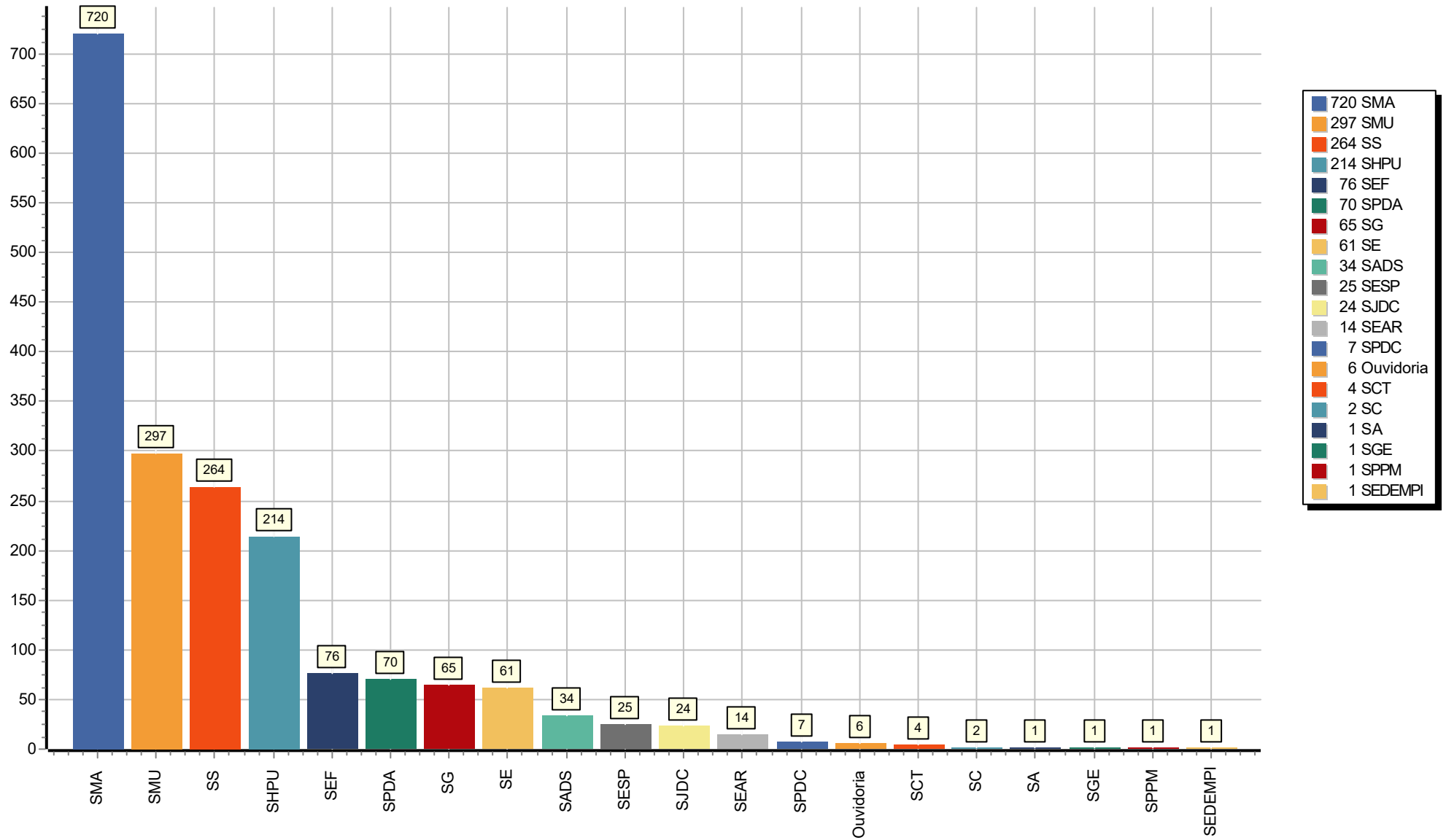
## QUADRO GERAL DAS MANIFESTAÇÕES POR MÊS

De Julho de 2025 até Dezembro de 2025



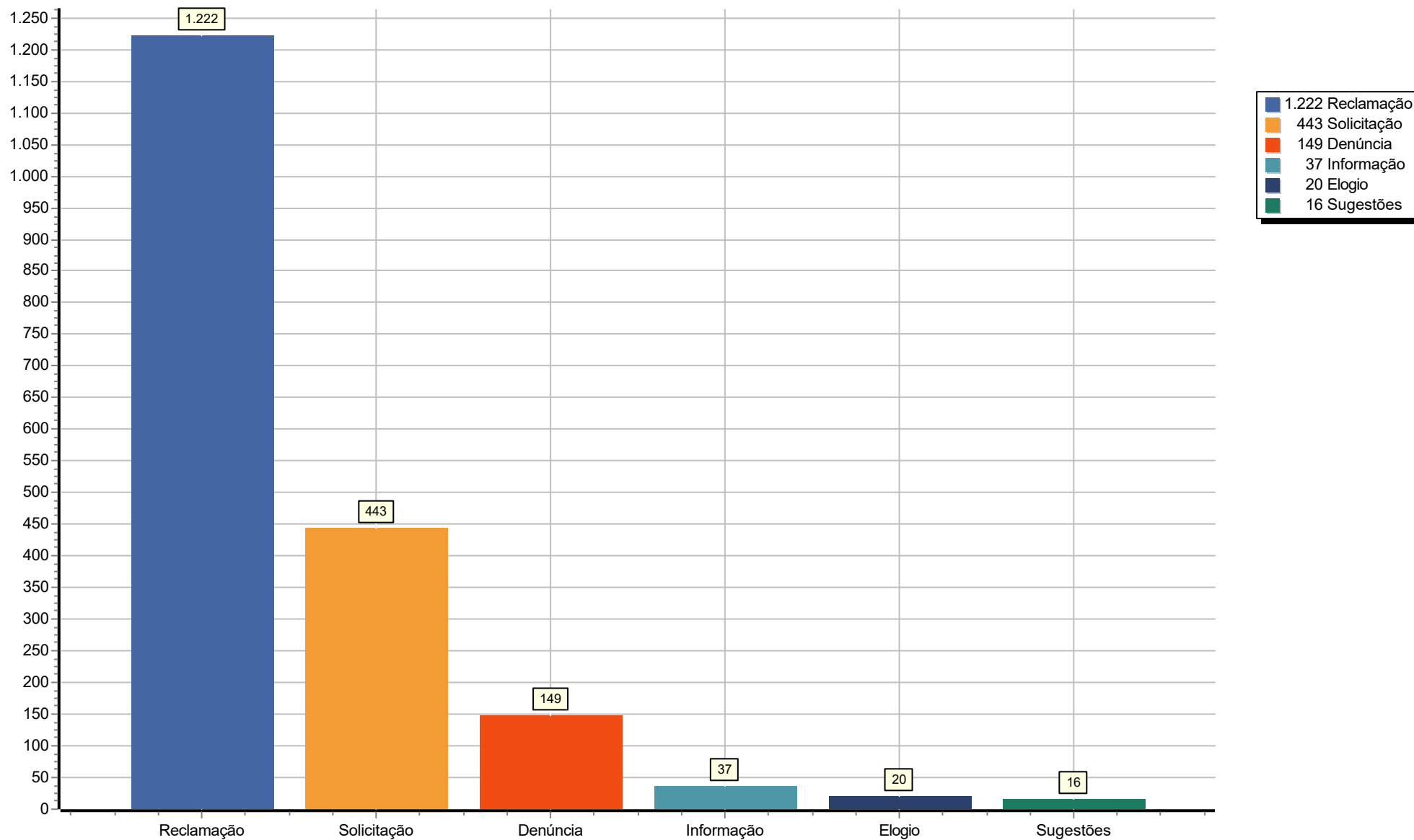
# SECRETARIAS

De Julho de 2025 até Dezembro de 2025



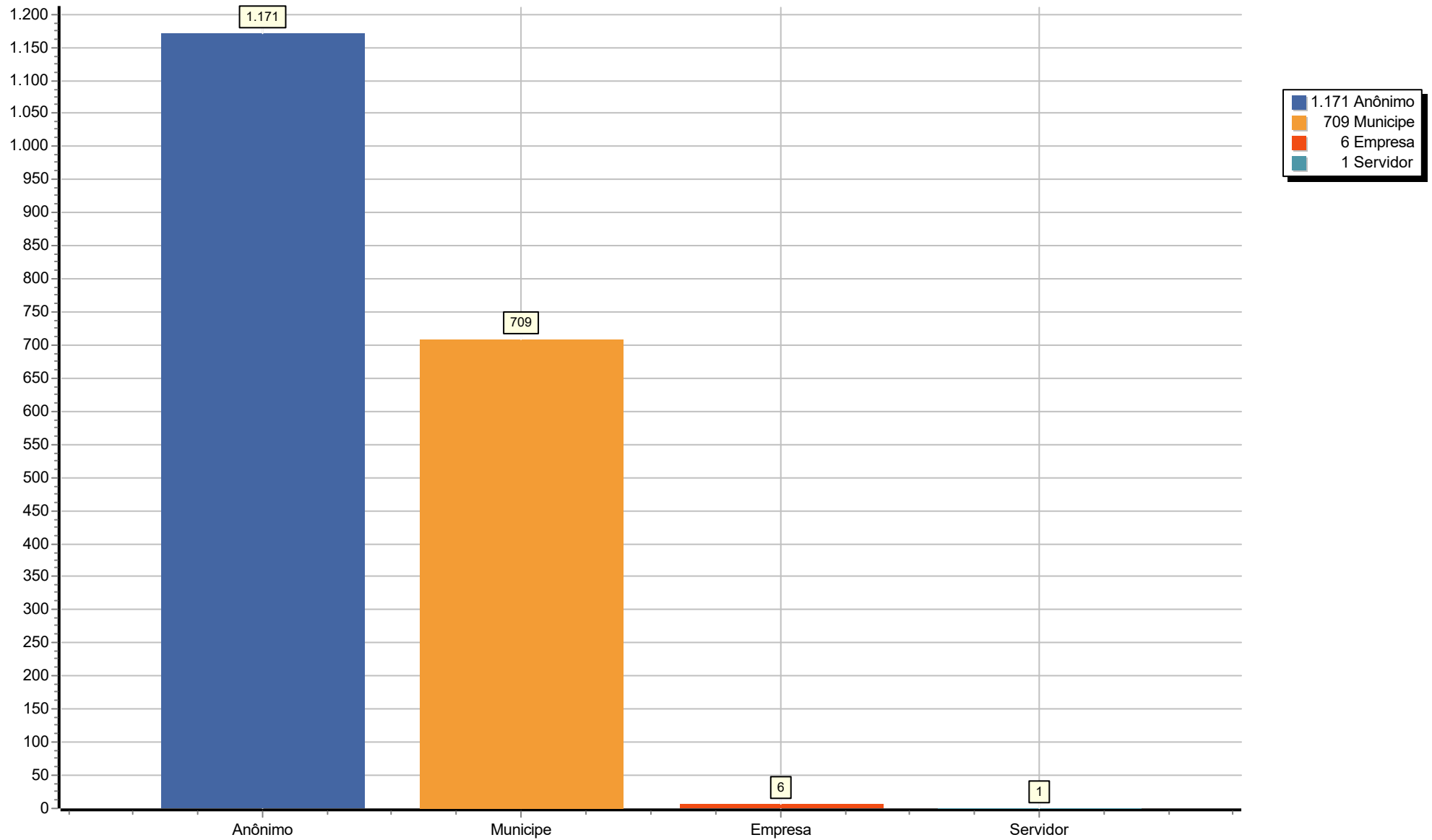
# TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

De Julho de 2025 até Dezembro de 2025



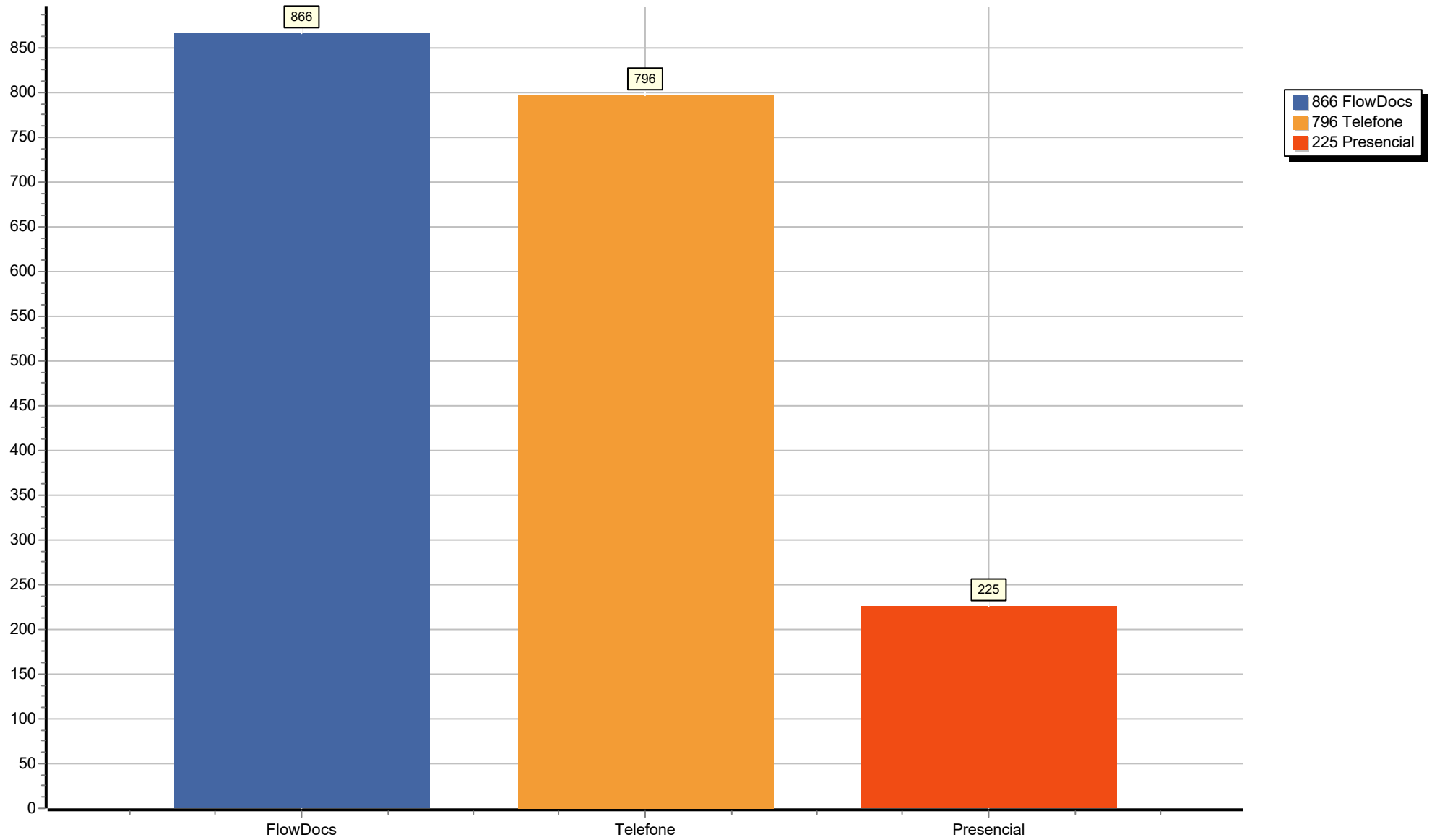
# TIPOS DE MANIFESTANTES

De Julho de 2025 até Dezembro de 2025



# CANAIS DE ENTRADA

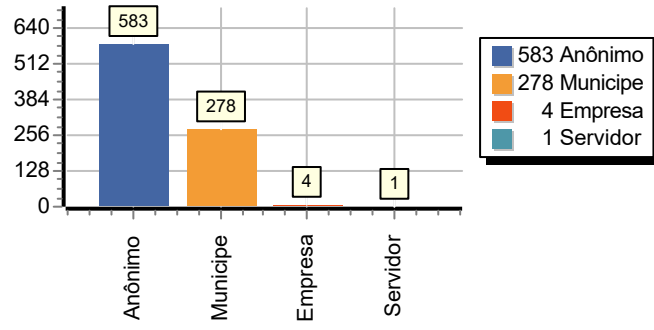
De Julho de 2025 até Dezembro de 2025



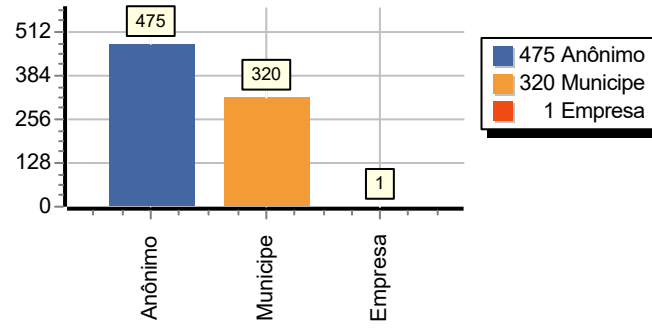
# TIPO DE MANIFESTANTES POR CANAIS DE ENTRADA

De Julho de 2025 até Dezembro de 2025

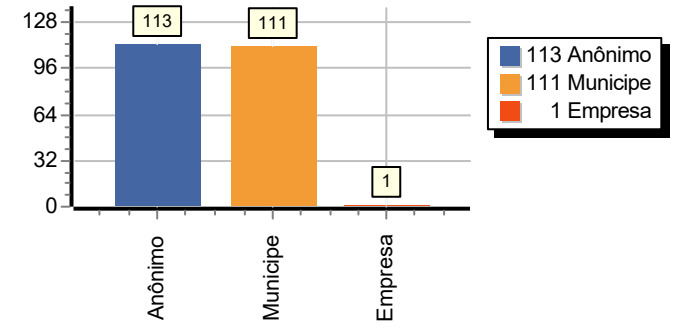
### FlowDocs



### Telefone

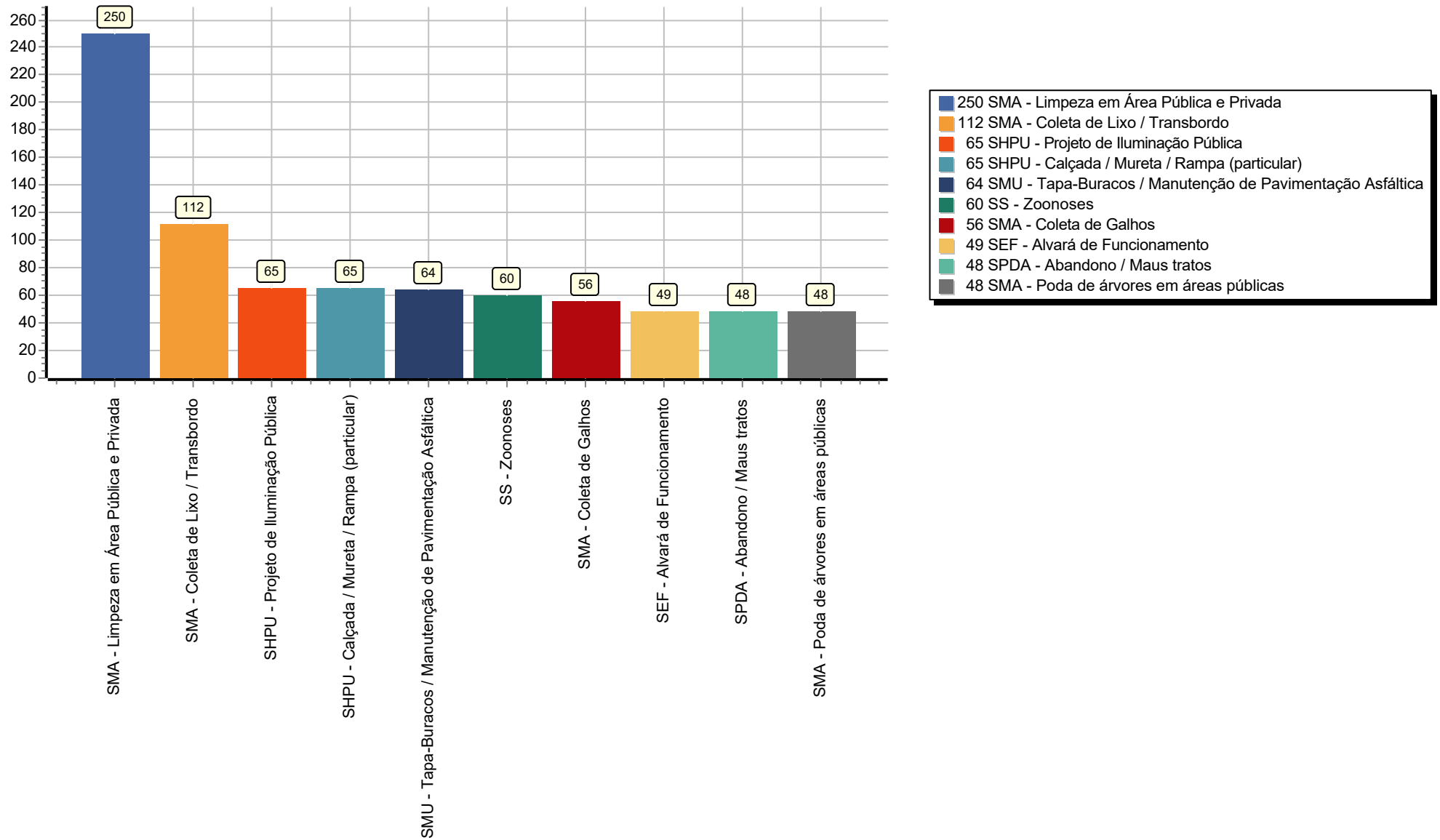


### Presencial



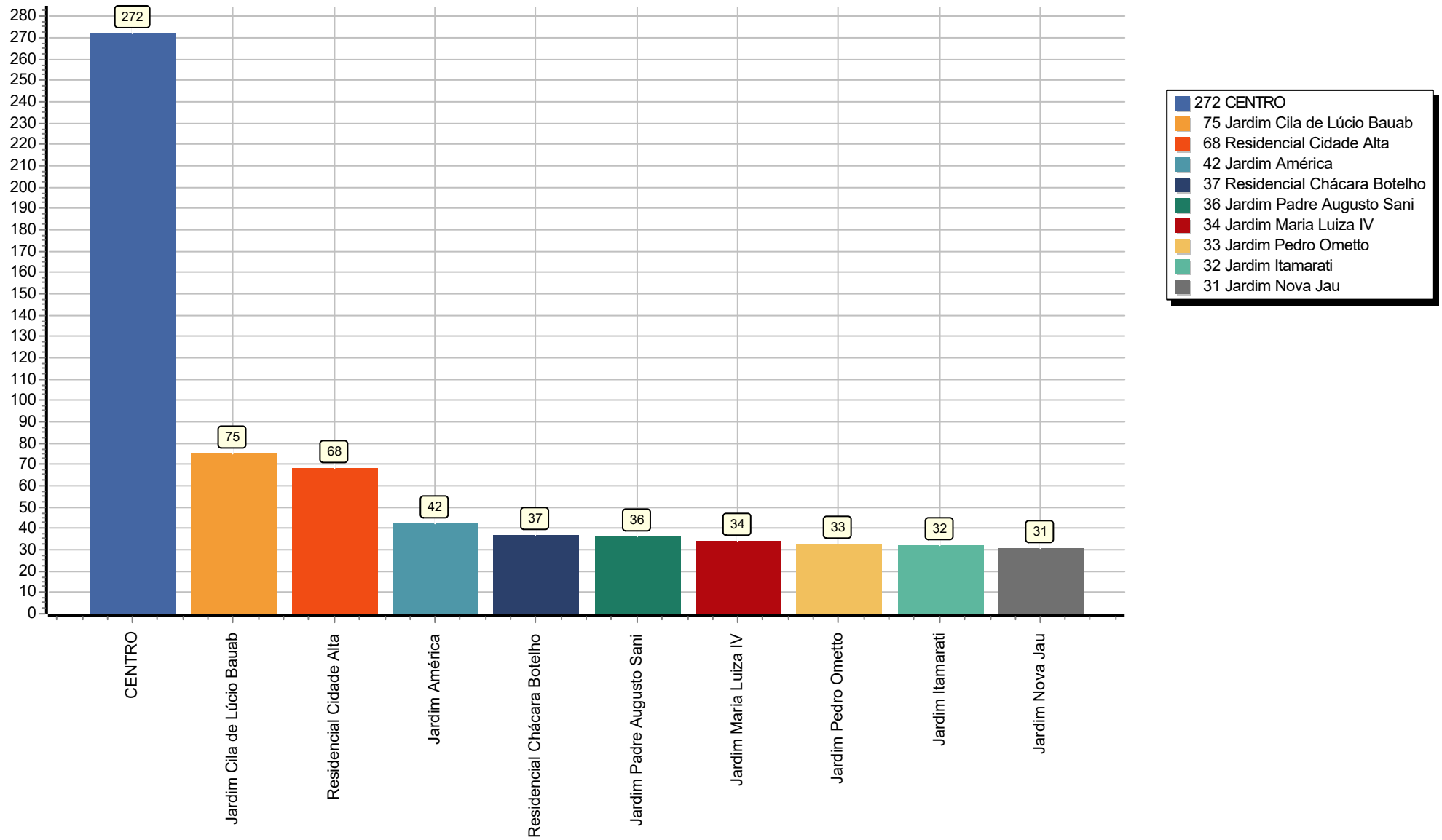
## SERVIÇOS MAIS SOLICITADOS

De Julho de 2025 até Dezembro de 2025



# BAIROS

De Julho de 2025 até Dezembro de 2025



## BAIRROS

De Julho de 2025 até Dezembro de 2025

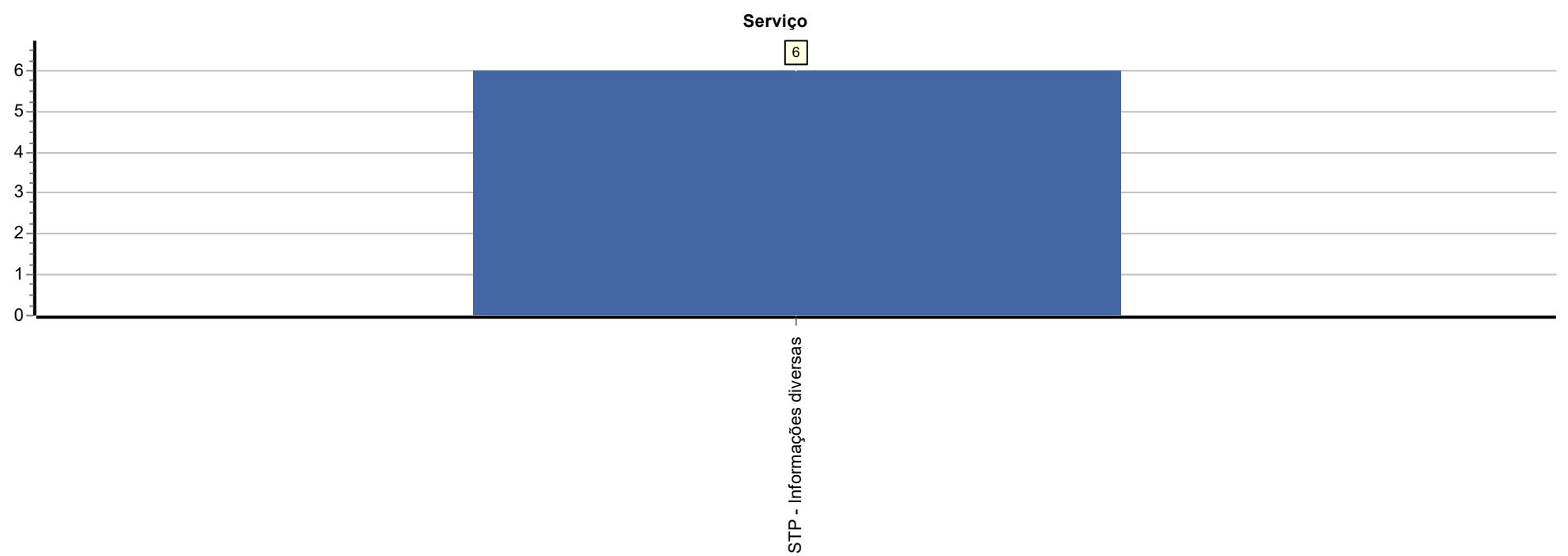
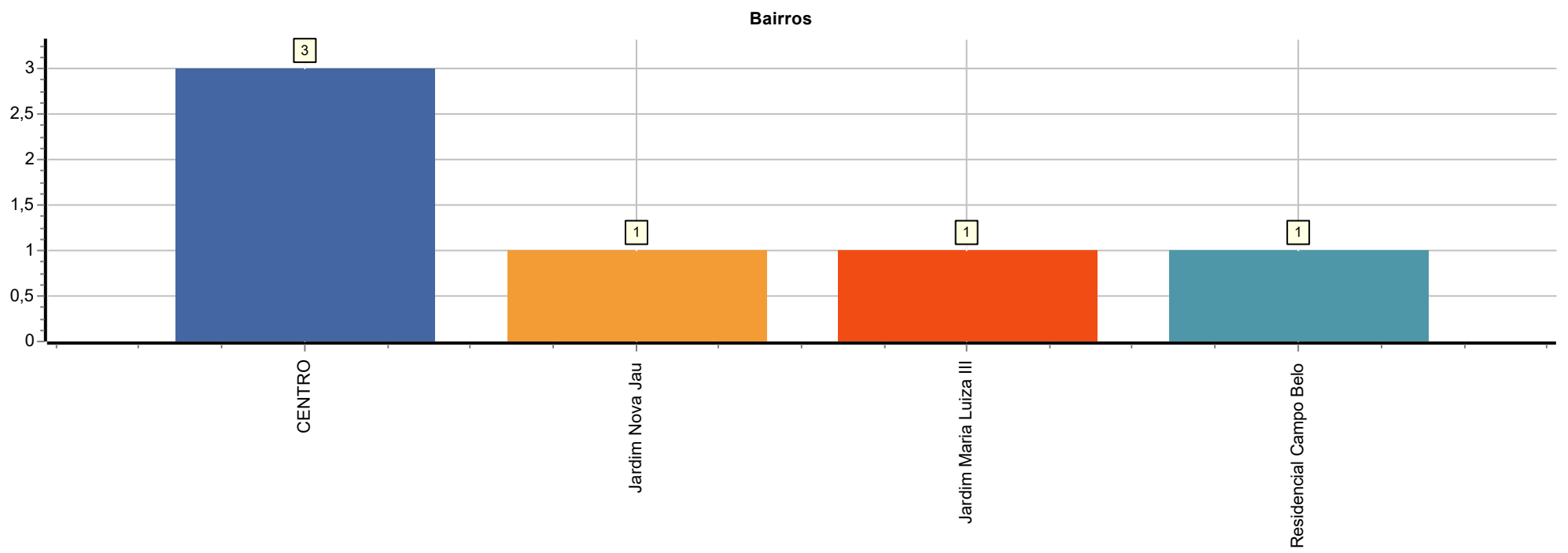
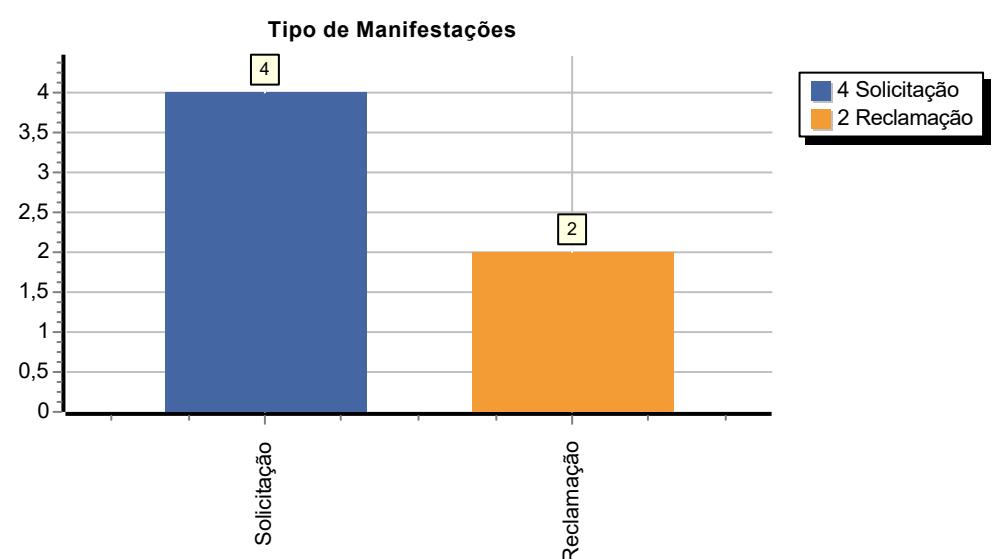
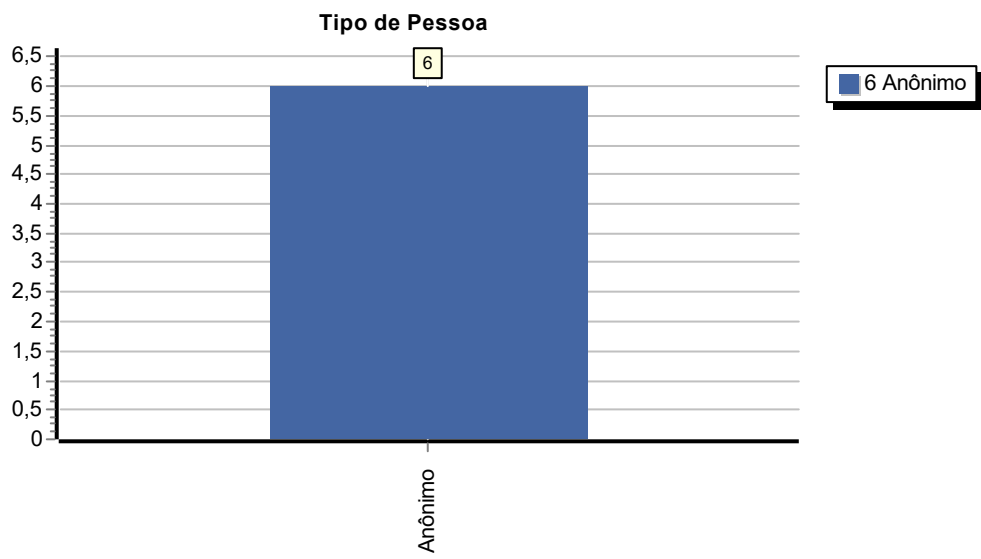
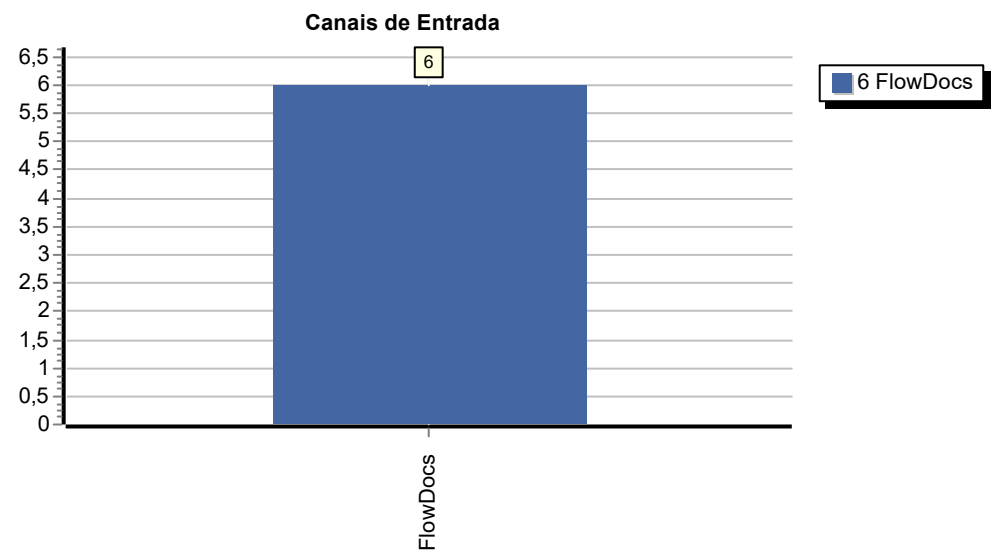
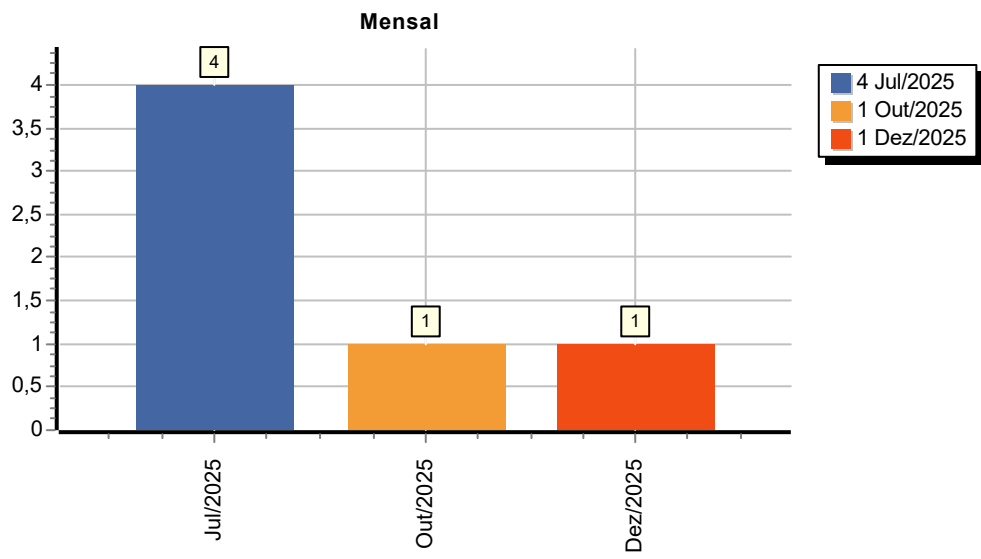
CENTRO	272
Jardim Cila de Lúcio Bauab	75
Residencial Cidade Alta	68
Jardim América	42
Residencial Chácara Botelho	37
Jardim Padre Augusto Sani	36
Jardim Maria Luiza IV	34
Jardim Pedro Ometto	33
Jardim Itamarati	32
Jardim Nova Jau	31
Jardim Bela Vista	31
Jardim Dona Emília	31
Vila Nova Jau	30
Vila Netinho Prado	29
Jardim Olimpia	28
Residencial Campo Belo	28
Jardim Sanzovo	27
Chácara Bela Vista	27
Vila Assis	27
Vila Sampaio Bueno	27
Jardim Estádio	26
Chácara Flora	26
Jardim Conde do Pinhal I	24
Jardim Novo Horizonte	23
Jardim Santa Rosa	22
Jardim São José	21
Jardim São Crispim	21
Jardim Jorge Atalla	20
Vila Industrial	20
Jardim Campos Prado II	19
Conjunto Residencial Bernardi	19
Jardim das Paineiras	17
Vila Netinho	17
Jardim Parati	16
Jardim Continental	16
Vila Nova	16
Jardim Alvorada	15
Jardim Vila Maria	15
Residencial Frei Galvão	15
Jardim Pires I	14
Jardim São Francisco	14
Santo Antônio	14
Residencial Altos da Cidade	14
Chácara Braz Miraglia	14

Chácara Ferreira Dias	14
Distrito de Potunduva	14
Vila Maria Cristina	14
Jardim Brasília	13
Jardim Ferreira Dias	13
Jardim Conde do Pinhal II	13
Jardim Santo Onofre	12
Jardim São Caetano	12
Jardim Orlando Chesini Ometto II	11
Vila Hilst	11
Jardim Carolina	10
Jardim Maria Luiza	10
Jardim Santa Helena	10
Jardim Nova América	10
Chácara Peccioli	10
Vila Santa Terezinha	10
Jardim Maria Cibele	10
Jardim Regina	9
Jardim Antonina	9
Jardim Pires de Campos	9
Jardim João Ballan II	9
Vila Vicente	9
Villagio Di Roma	9
Vila São Judas Tadeu	9
Jardim Diamante	8
Jardim Rosa Branca	8
Jardim Concorde (Potunduva)	8
Vila Brasil	8
Vila Ribeiro	8
Jardim Juliana	7
Jardim Dr. Luciano	7
Jardim João Ballan	7
Jardim Orlando Chesini Ometto	7
Vila Carvalho	7
Jardim Alvorada II	6
Jardim Maria Luiza II	6
Jardim Chácara Euler	6
Jardim Maria Luiza III	6
Vila Alves de Almeida	6
Loteamento Residencial Maria Isabel	6
Pouso Alegre de Baixo	6
Jardim Sempre Verde	5
Chácara Doutor Lopes	5
Vila Buscariolo	5
Zona Rural	5
2º Zona Industrial	5

Jardim Ana Carolina	4
Jardim Pedro Julian	4
Jardim Concha de Ouro	4
Jardim Olaria (Potunduva)	4
Jardim Dr. Roberto Pacheco	4
Residencial Pedro Julian (Potunduva)	4
Vila Nassif Name	4
Vila Santa Maria	4
Condomínio Residencial José Perez	4
Conjunto Habitacional dos Comerciaários I	4
1º Zona Industrial	4
Jardim Itatiaia	3
Jardim Campos Prado	3
Jardim Geraldo Valentim (Potunduva)	3
Vila Ivan	3
Vila Nova Brasil	3
Loteamento Industrial Quinta da Colina	3
Jardim Planalto	2
Jardim Ibirapuera	2
Jardim Suzana Ferraz	2
Jardim São José II	2
Jardim Santa Terezinha	2
Parque Residencial Primavera II	2
Residencial Márcio Soufen Redi	2
Vila Real	2
Vila Santo Ivo	2
Vila XV de Novembro	2
Condomínio Jardim Alvorada	2
2º Distrito Industrial	2
São Benedito	2
Chácara Nunes	2
BNH	1
Banharão Novo	1
Banharão Velho	1
Jardim Odete	1
Jardim Nova Europa	1
Pedra Branca	1
Vila Padre Nosso	1
Condomínio Flamboyant	1
Condominio Residencial Bela Vista	1
Rural	1
7º Distrito Industrial	1
Chacara Dr Lopes	1

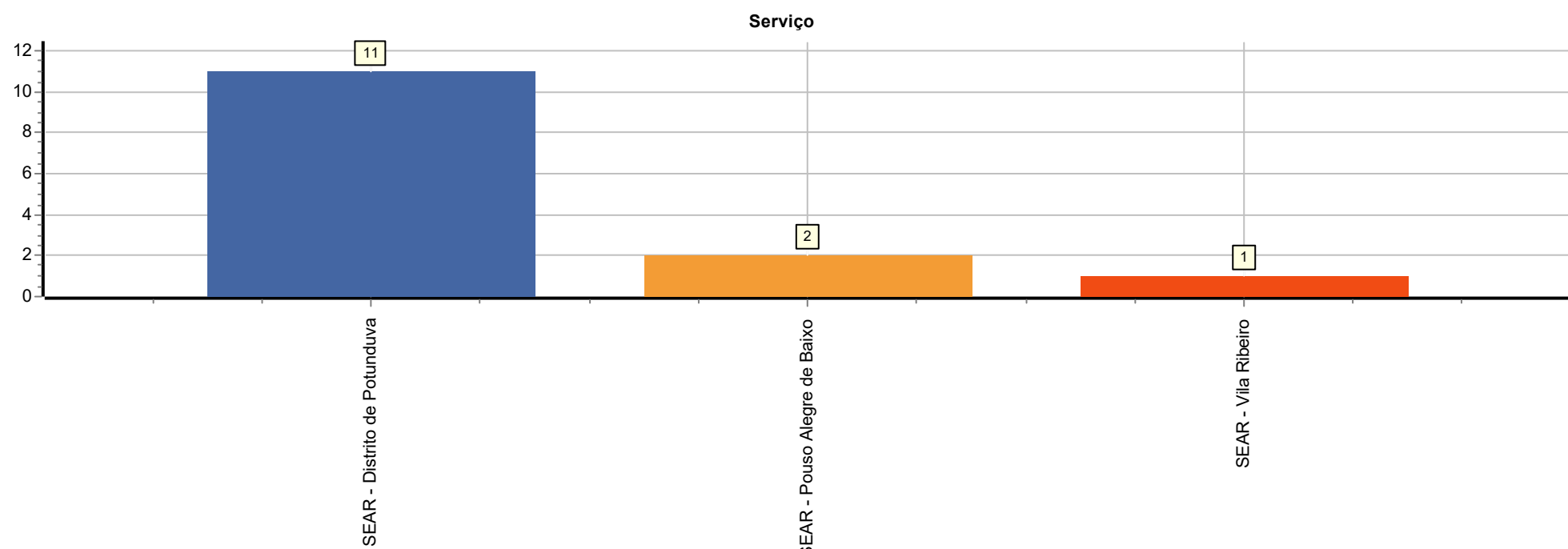
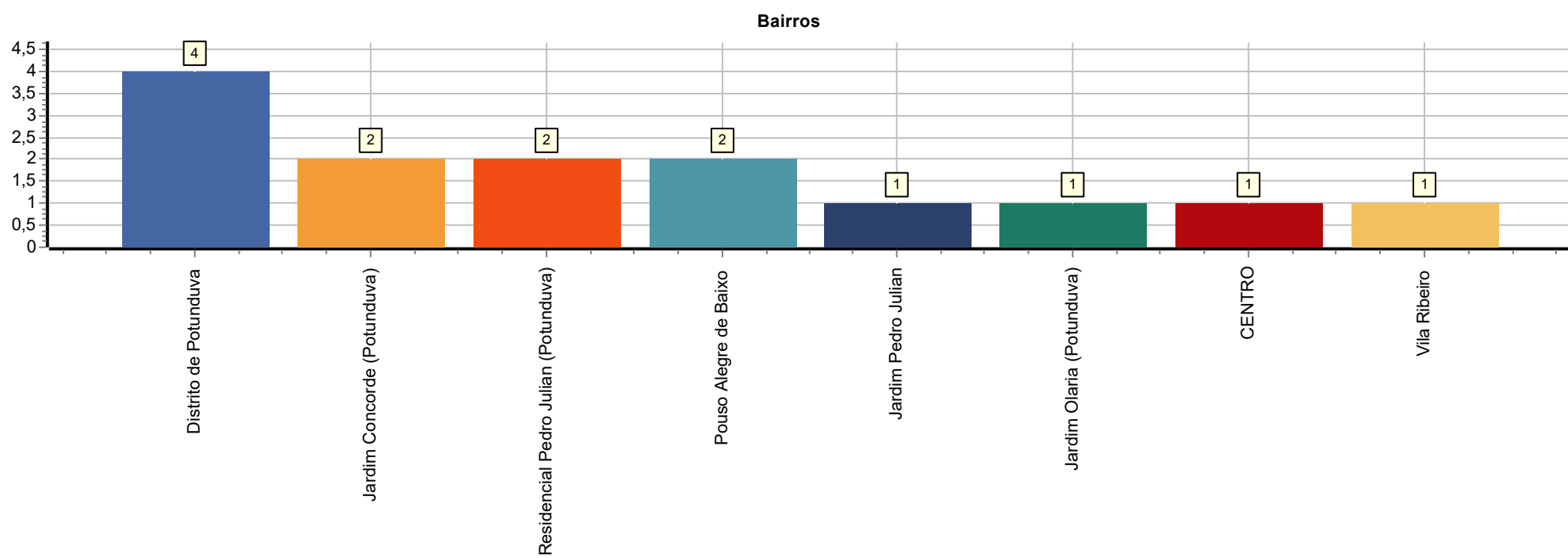
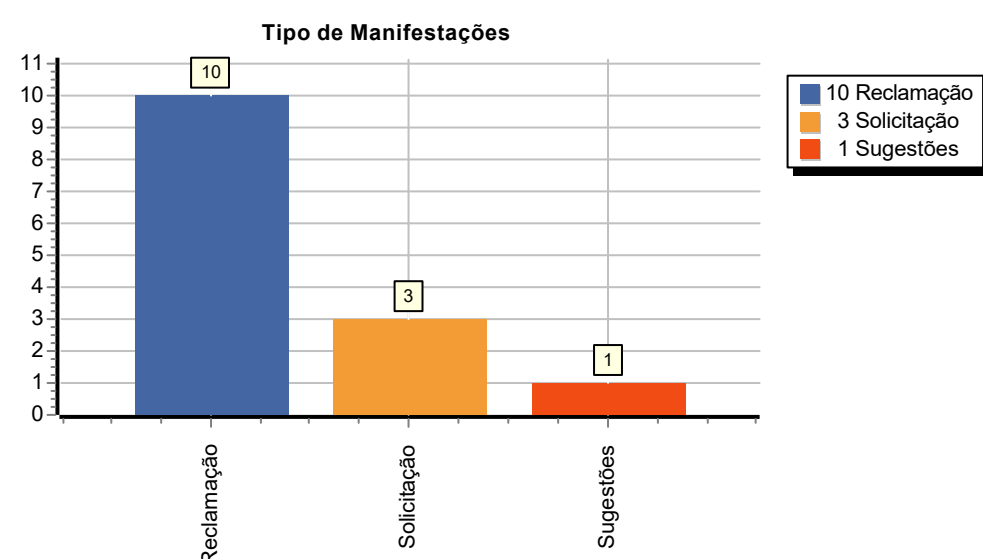
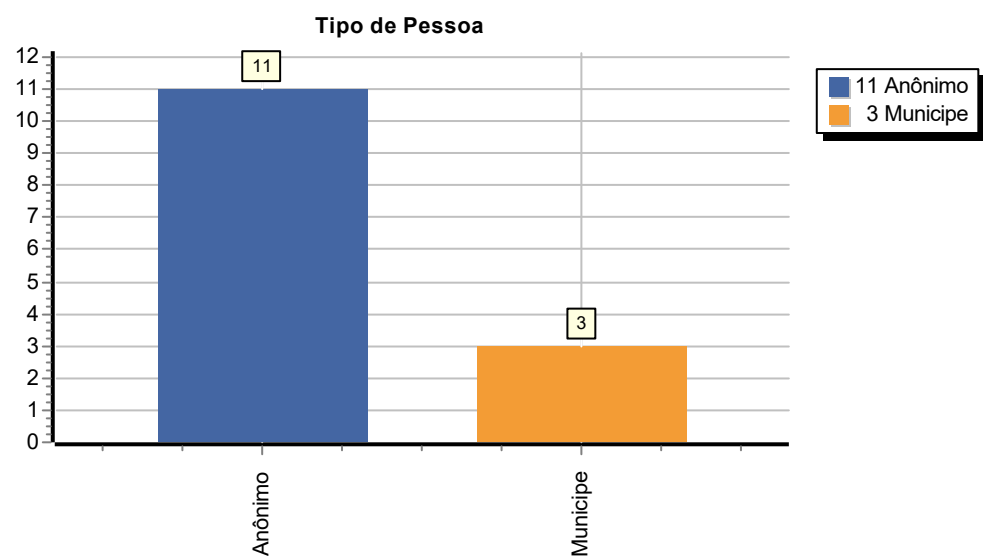
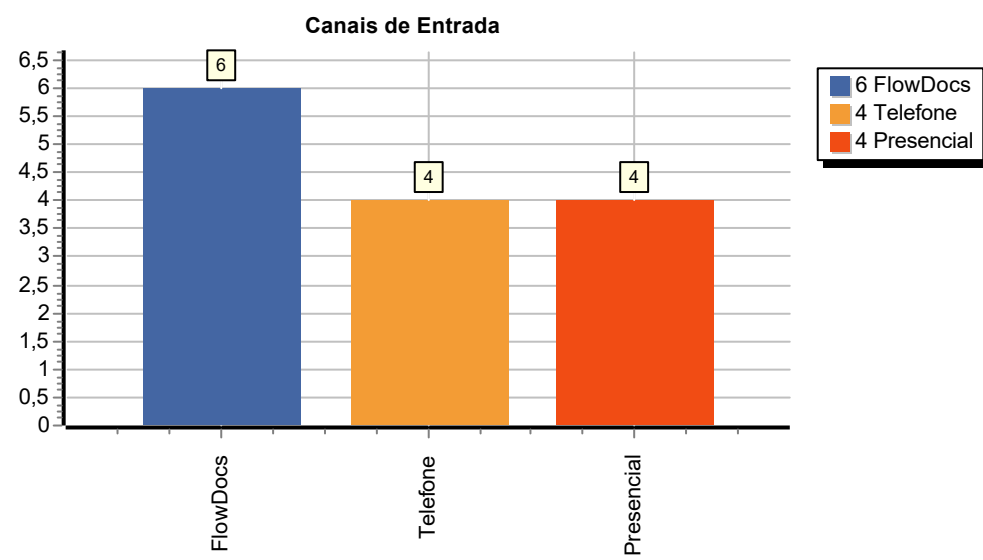
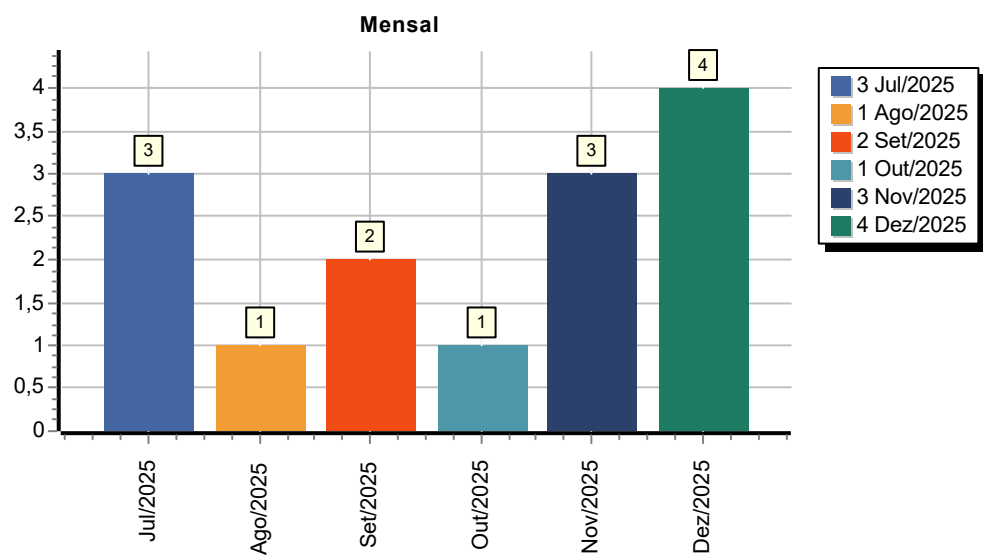
# Ouvidoria Geral do Município

De Julho de 2025 até Dezembro de 2025

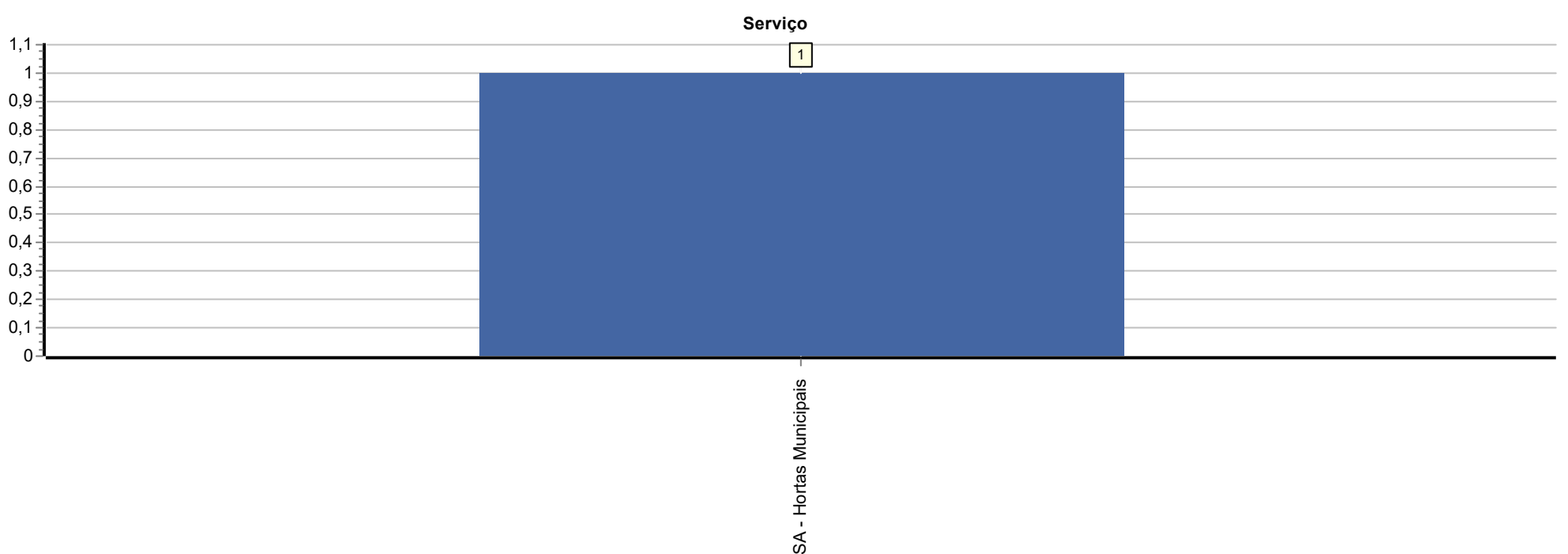
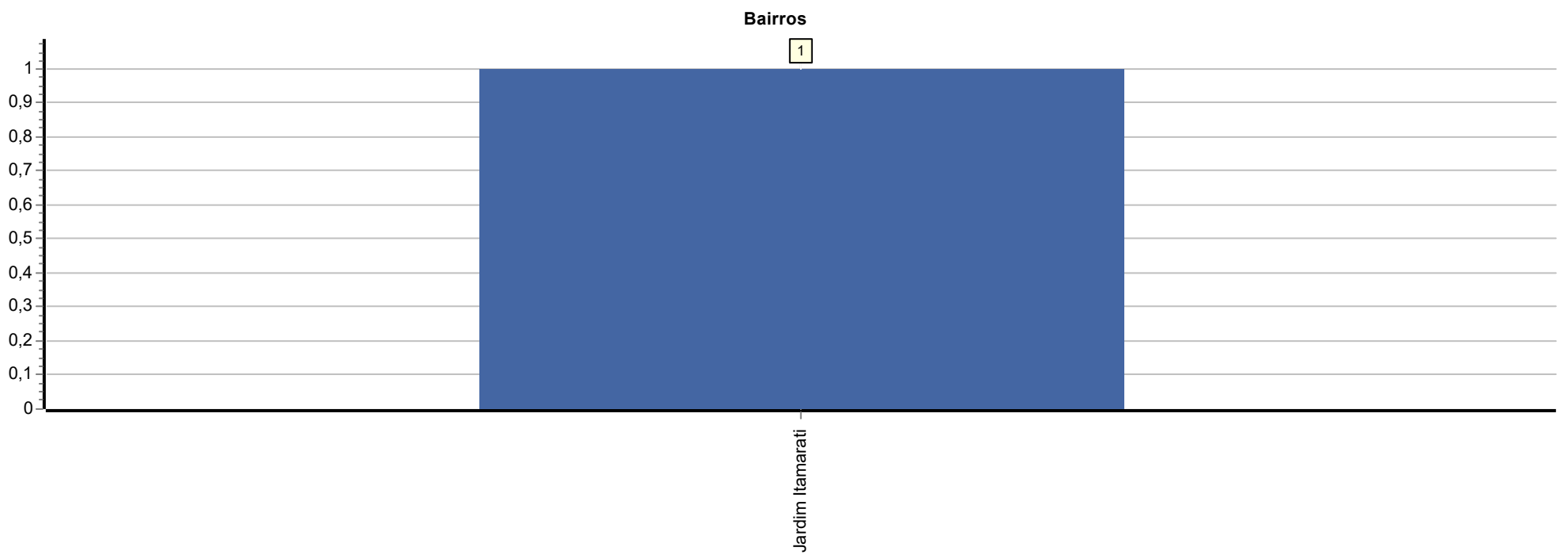
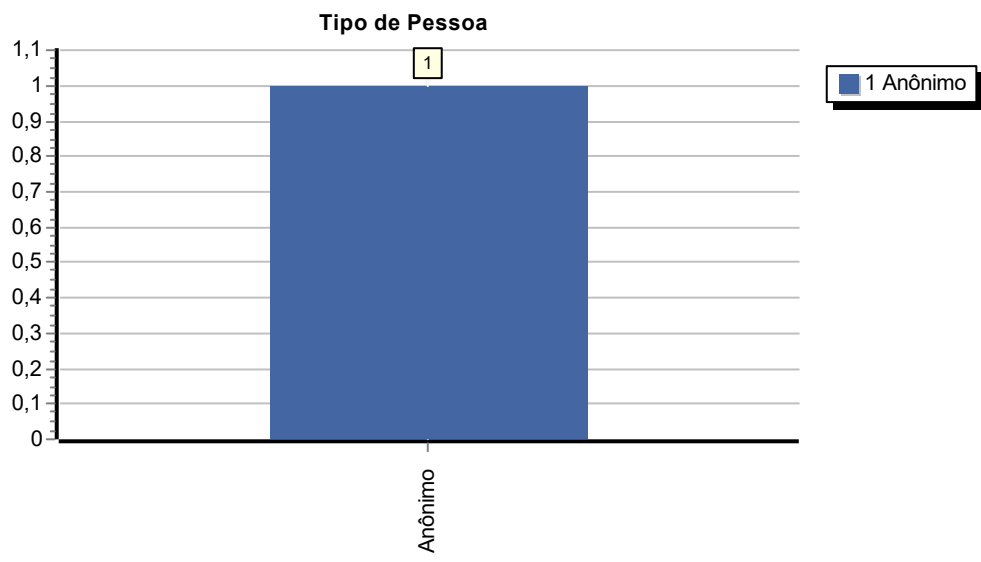
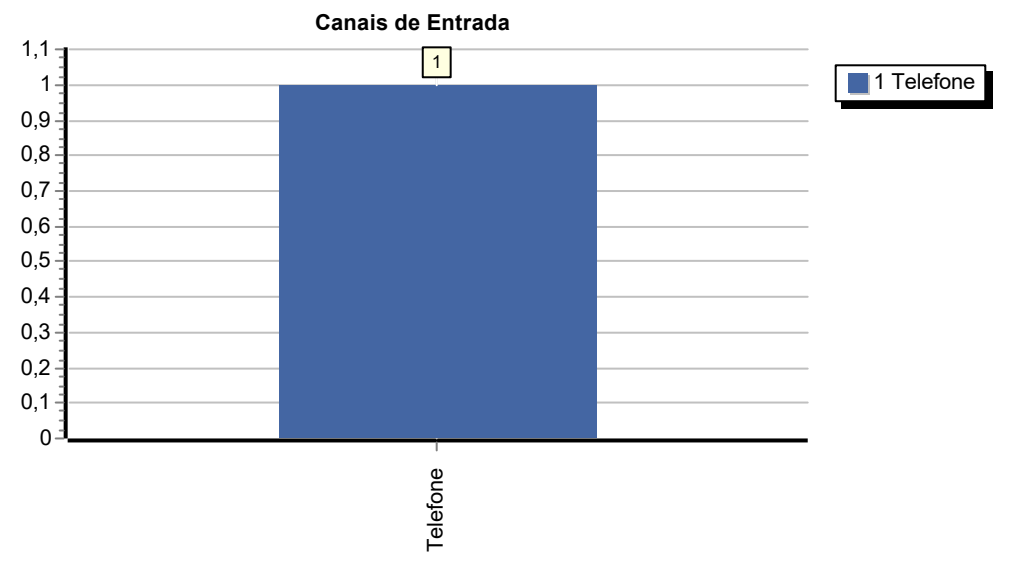
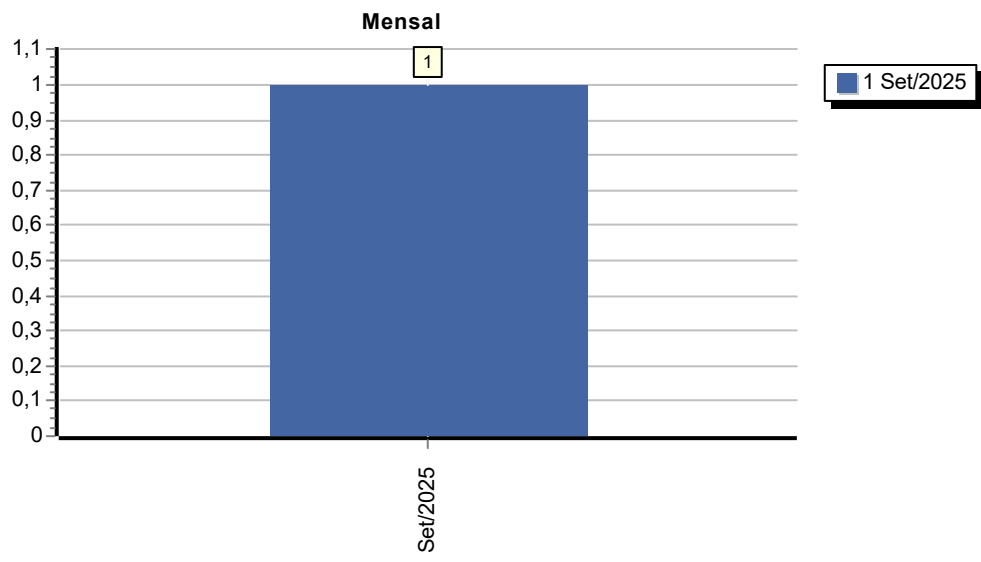


## Secretaria de Administrações Regionais

### De Julho de 2025 até Dezembro de 2025

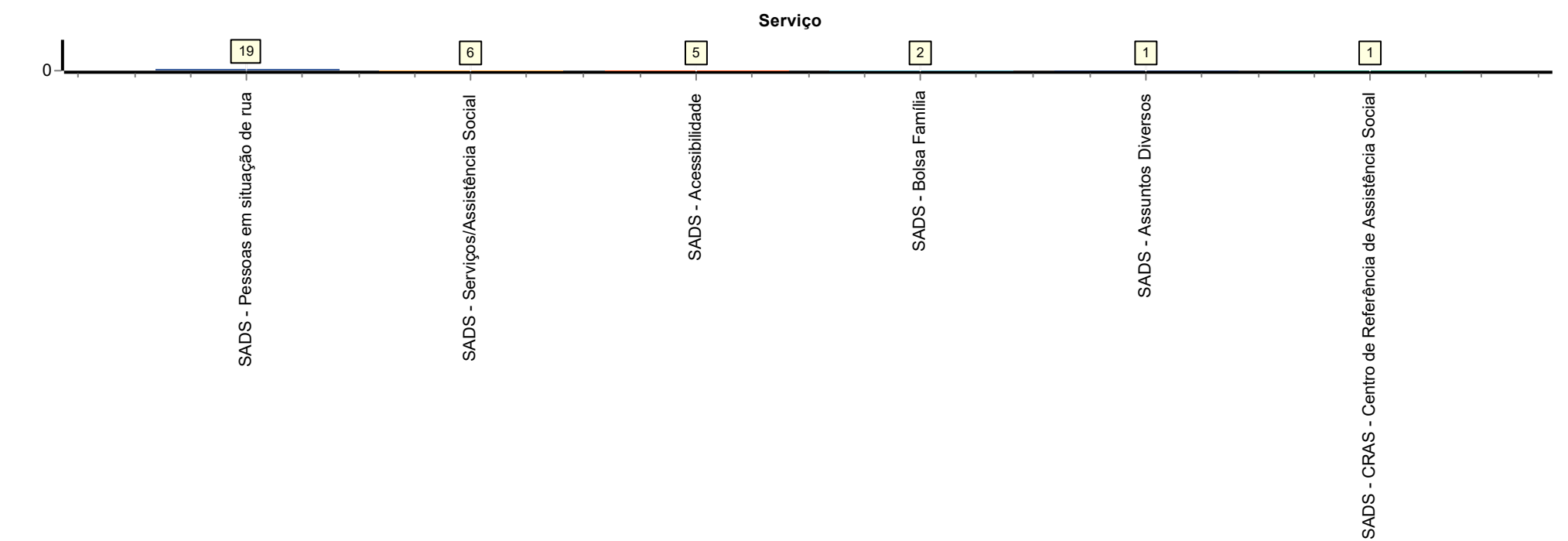
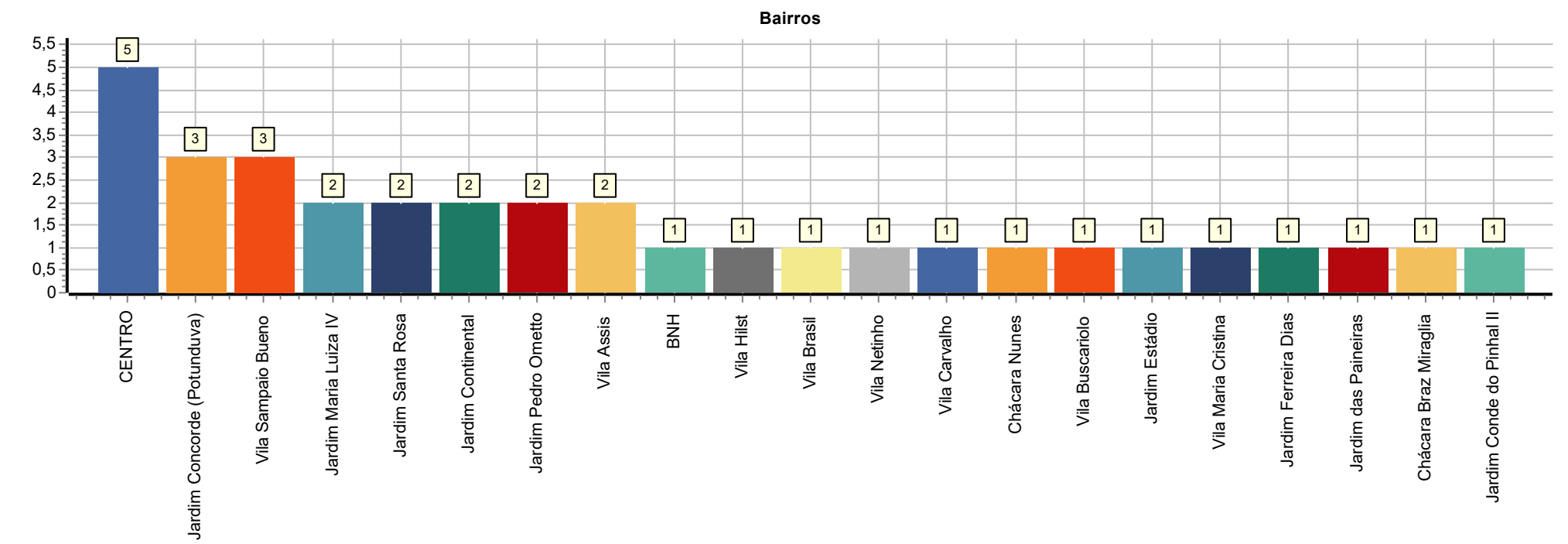
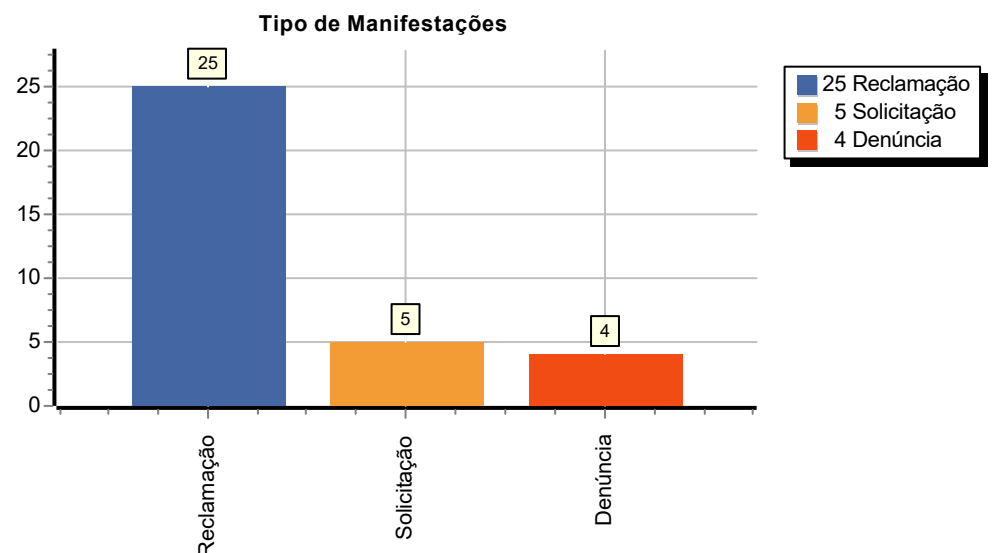
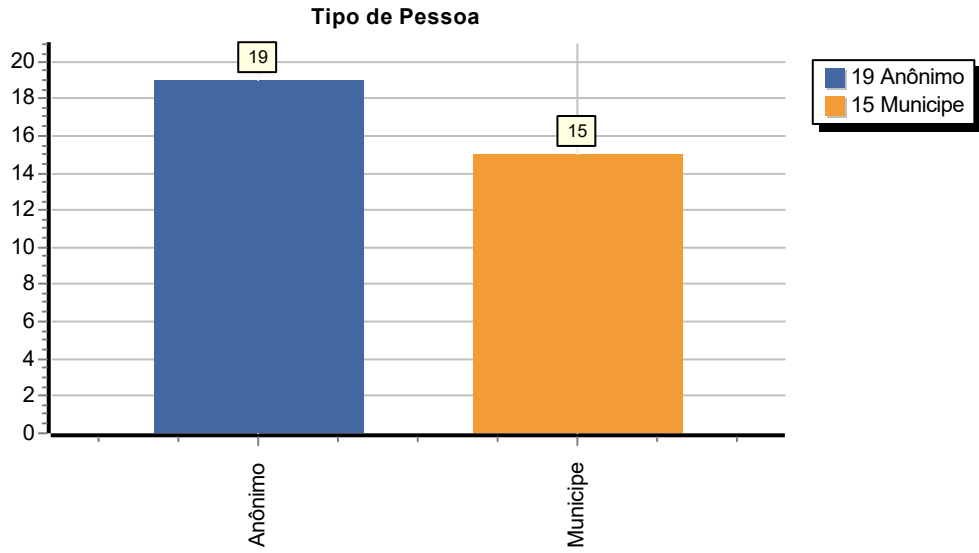
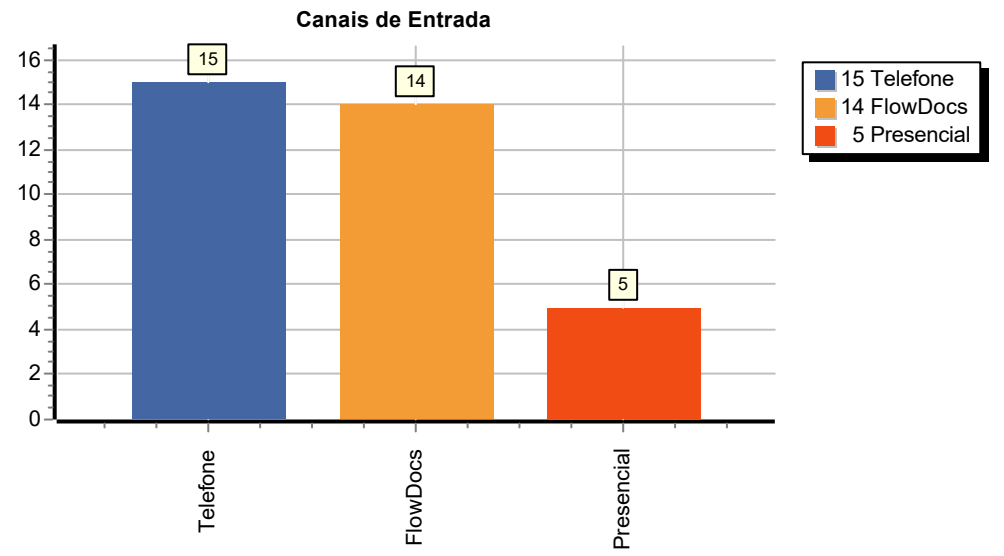
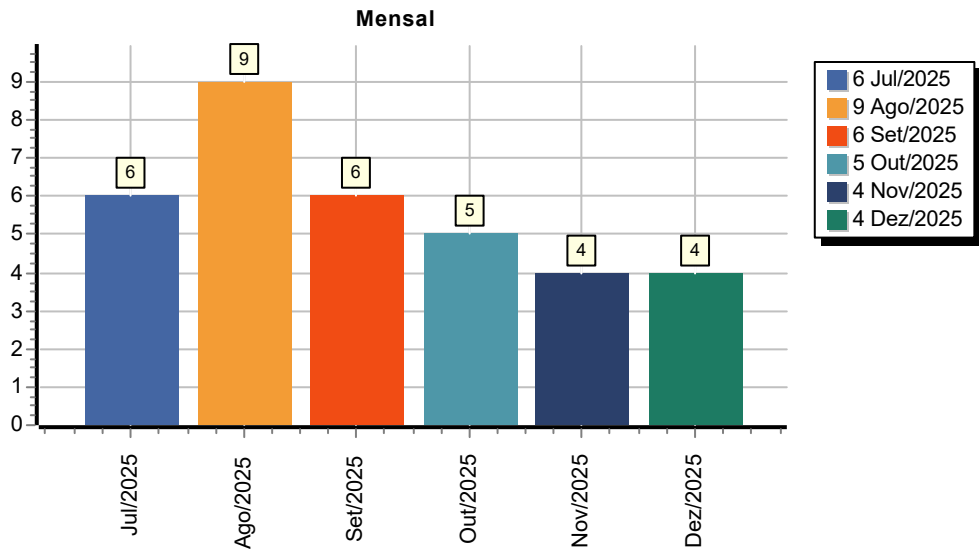


Secretaria de Agricultura  
De Julho de 2025 até Dezembro de 2025

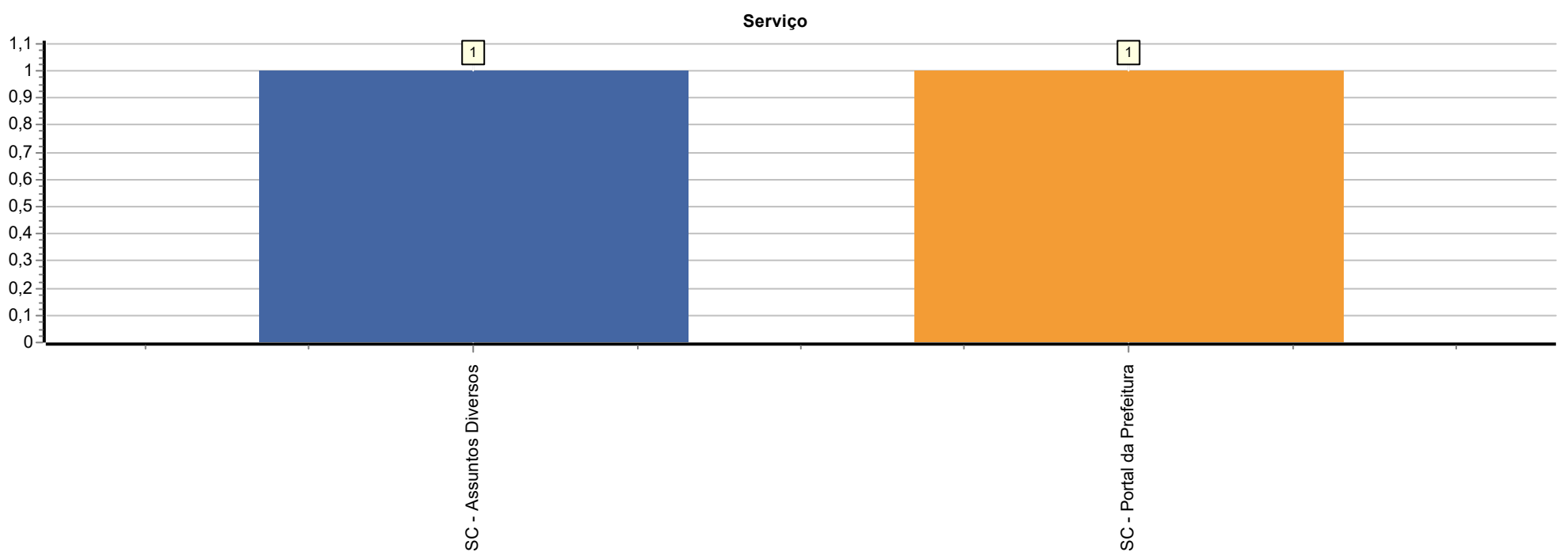
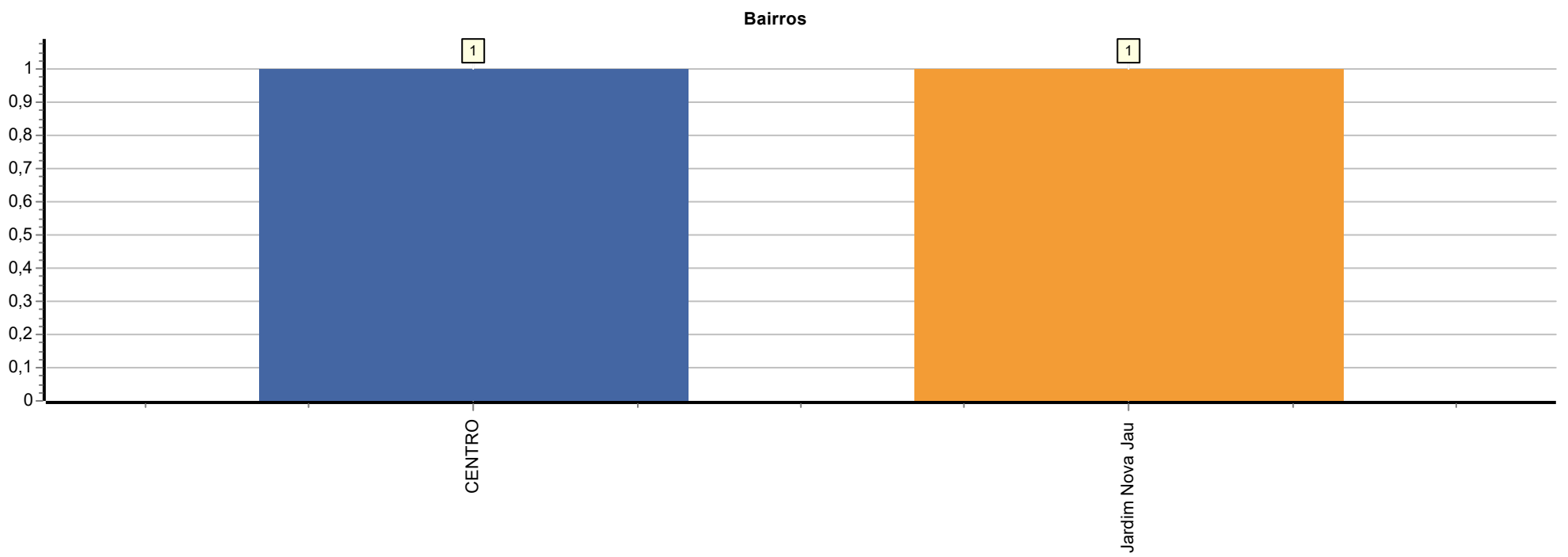
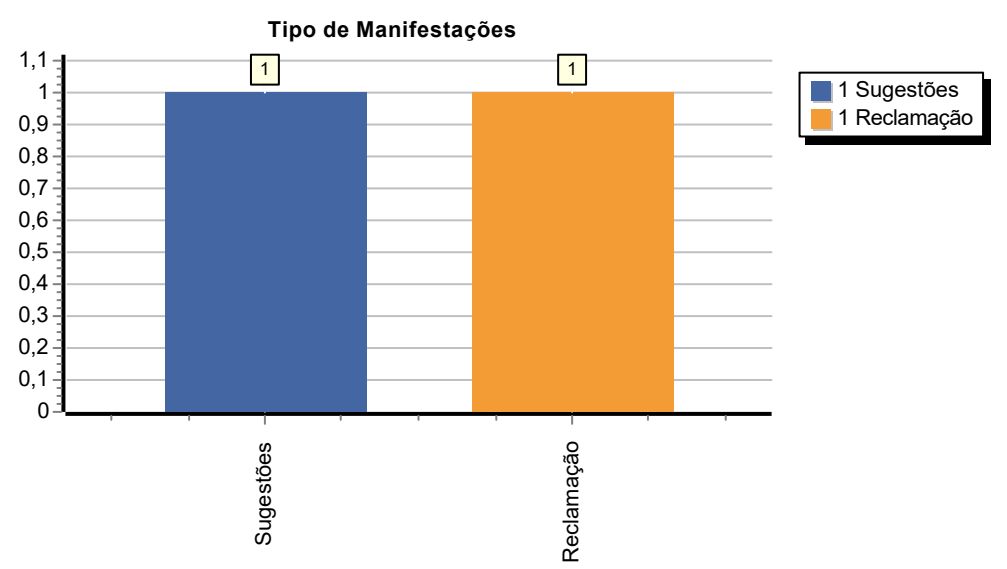
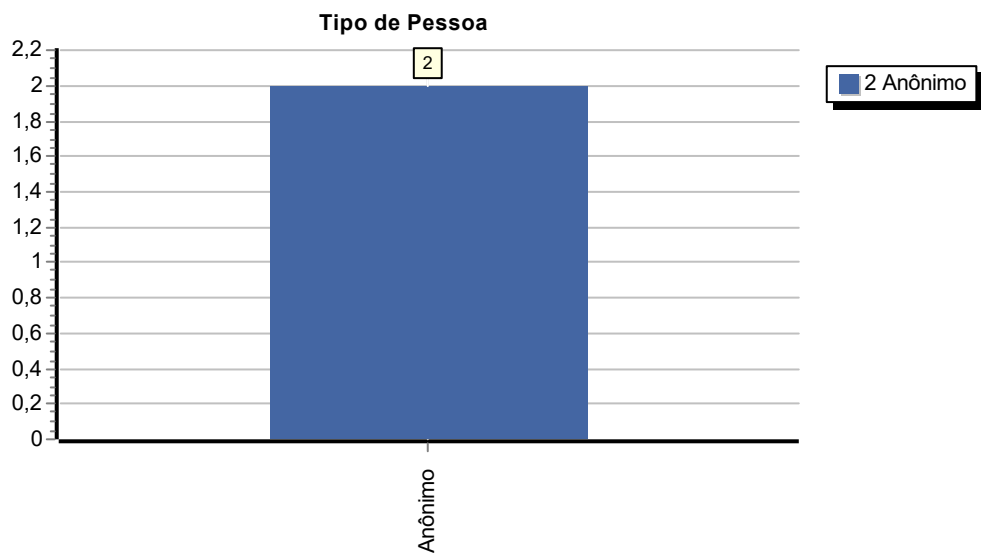
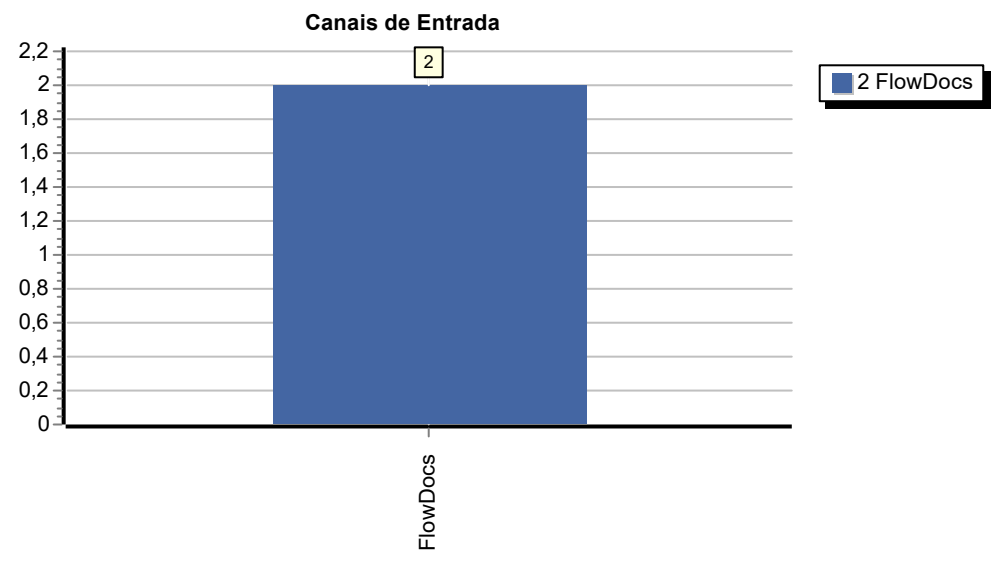
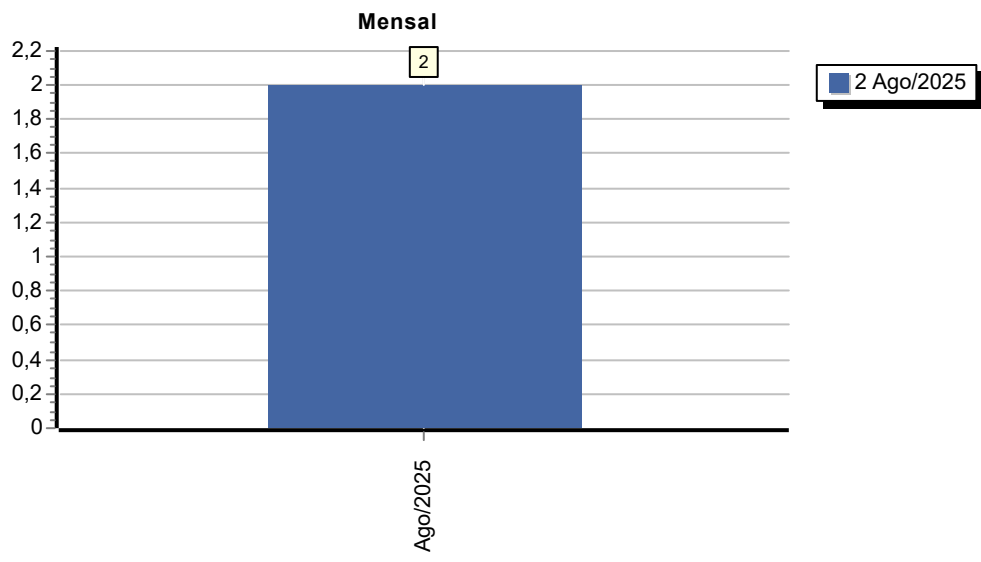


## Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social

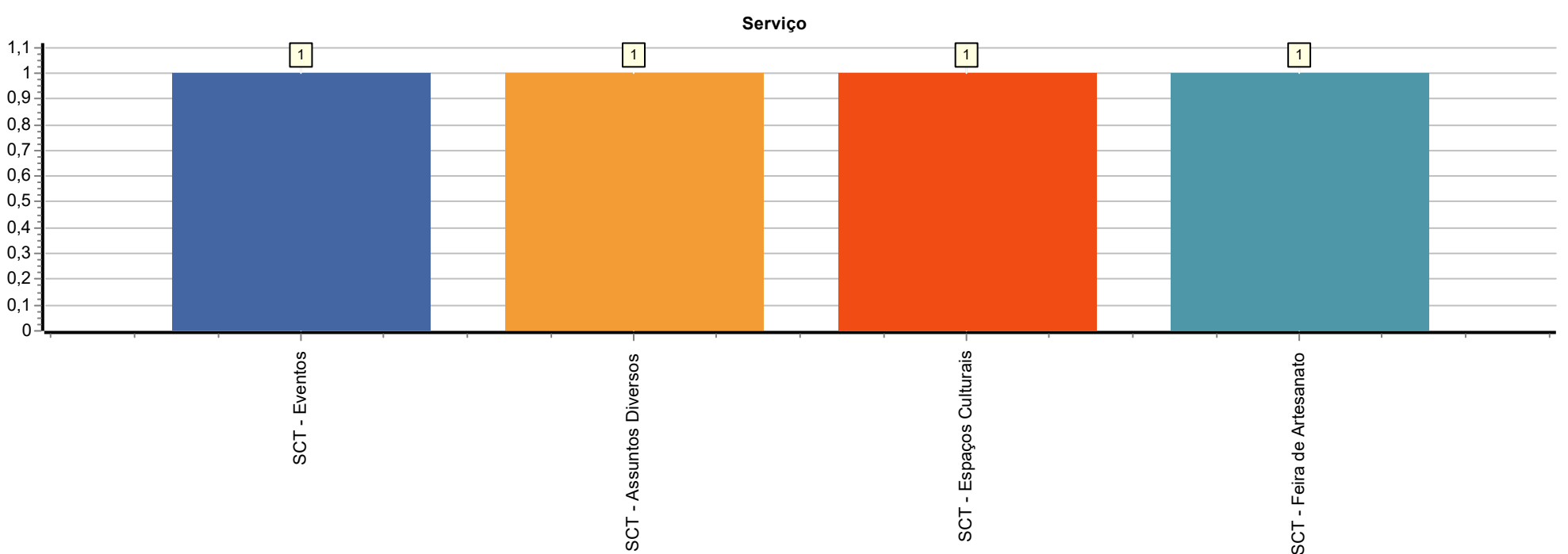
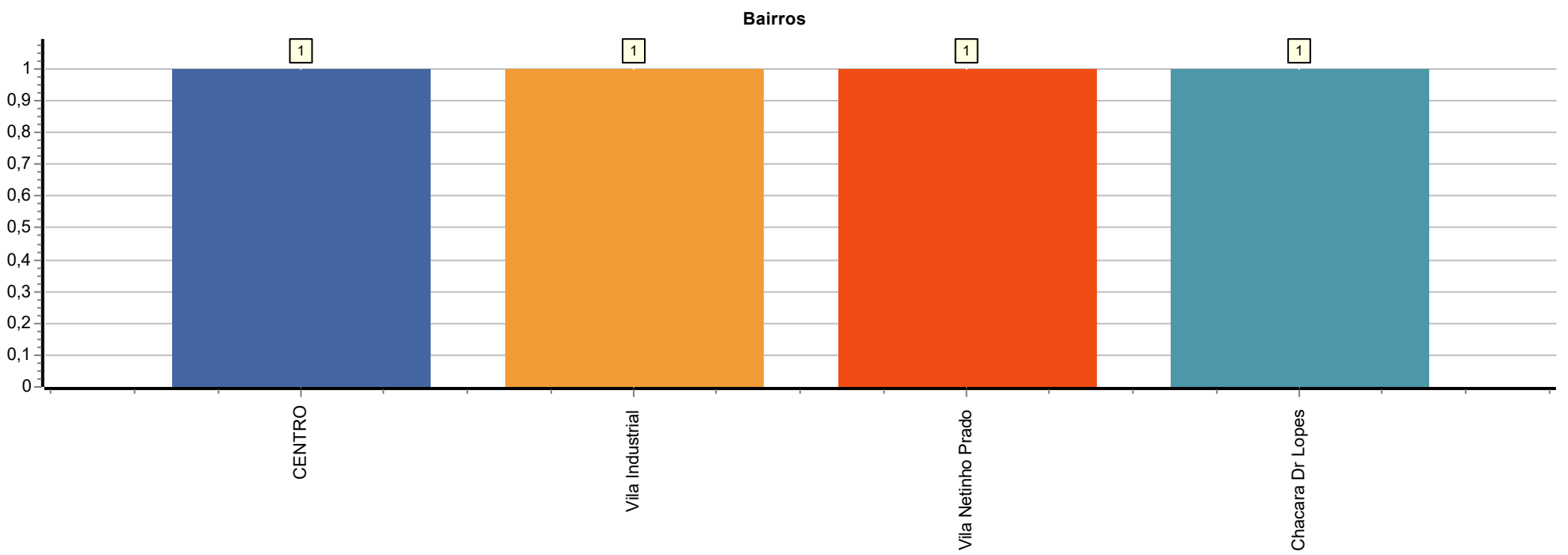
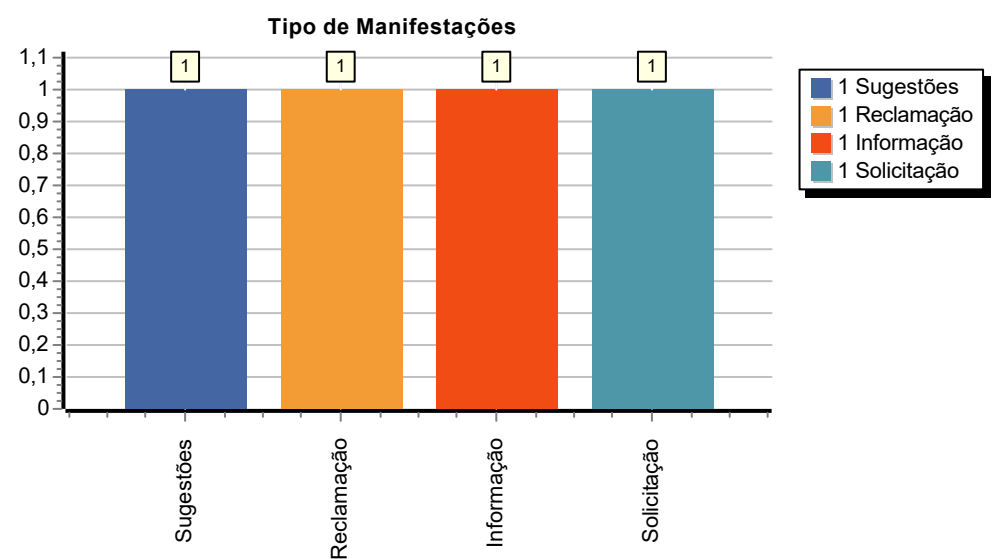
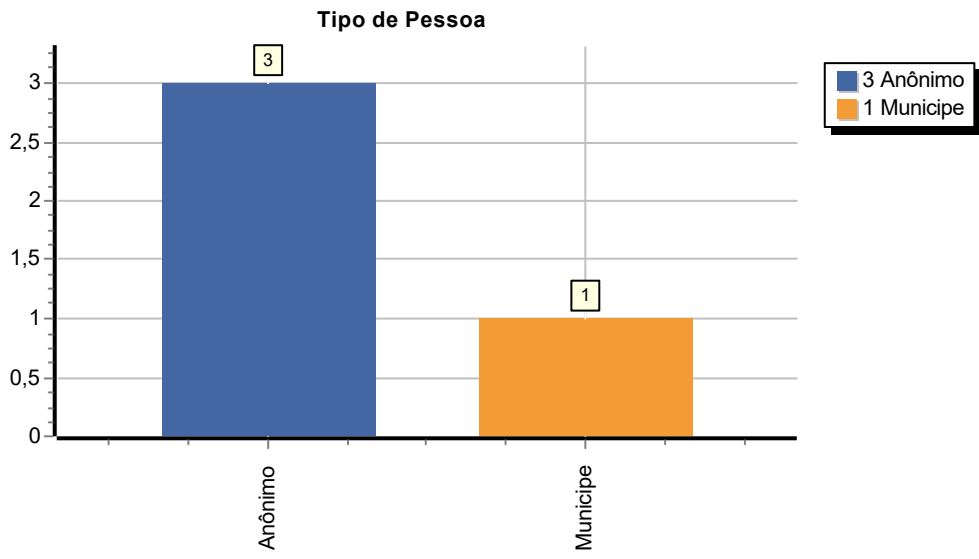
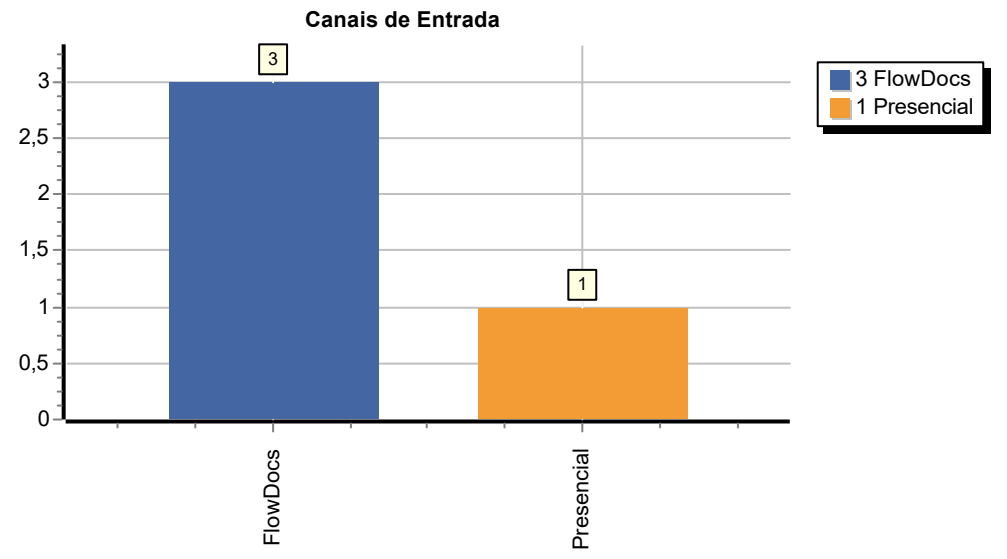
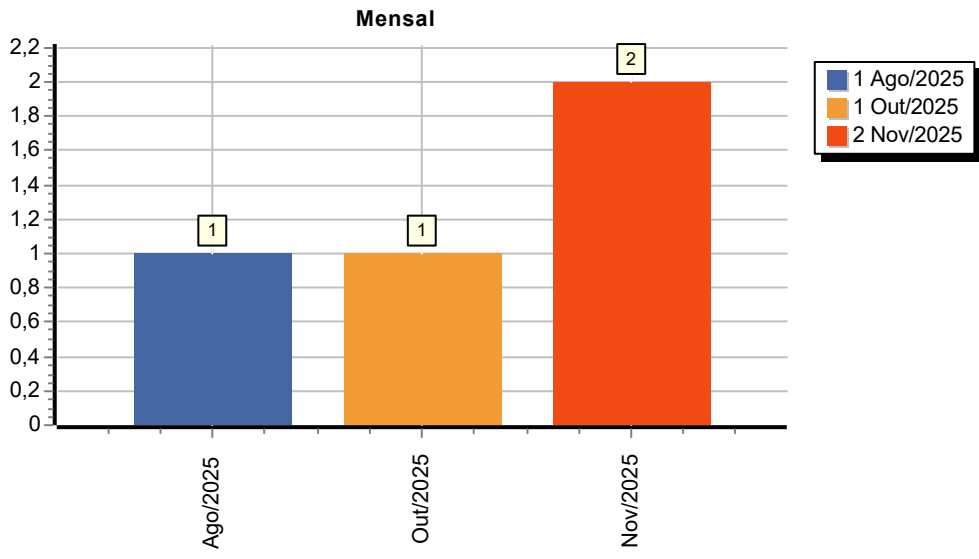
### De Julho de 2025 até Dezembro de 2025



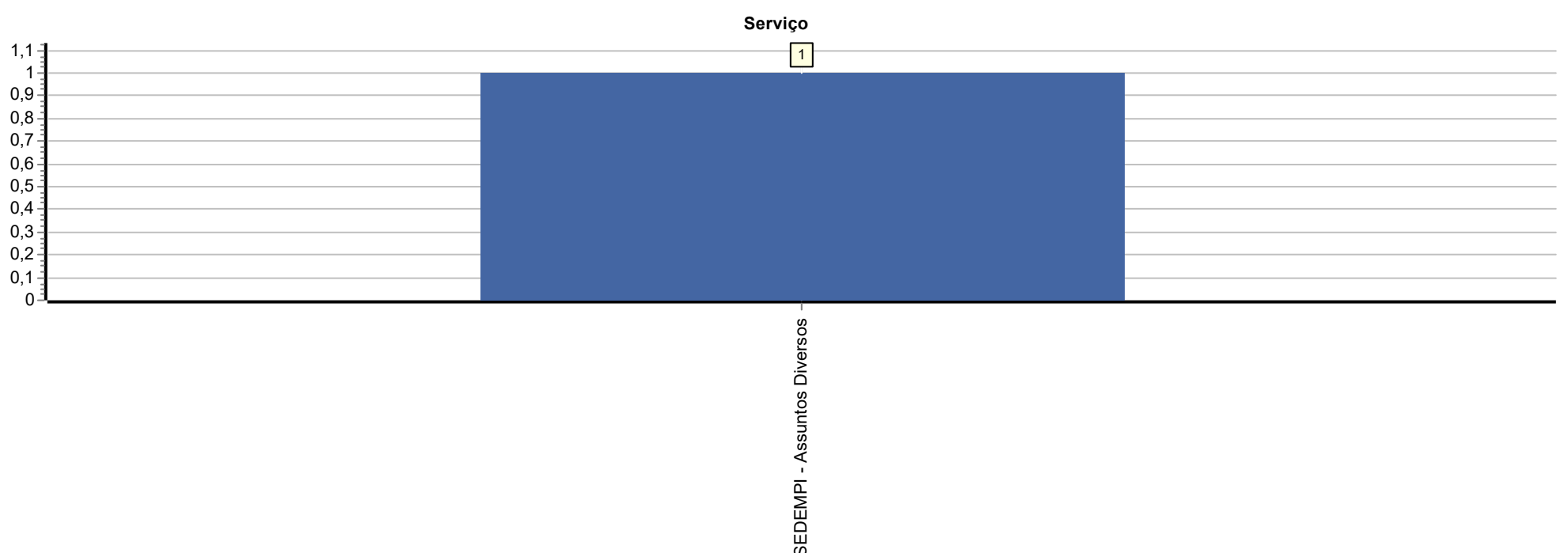
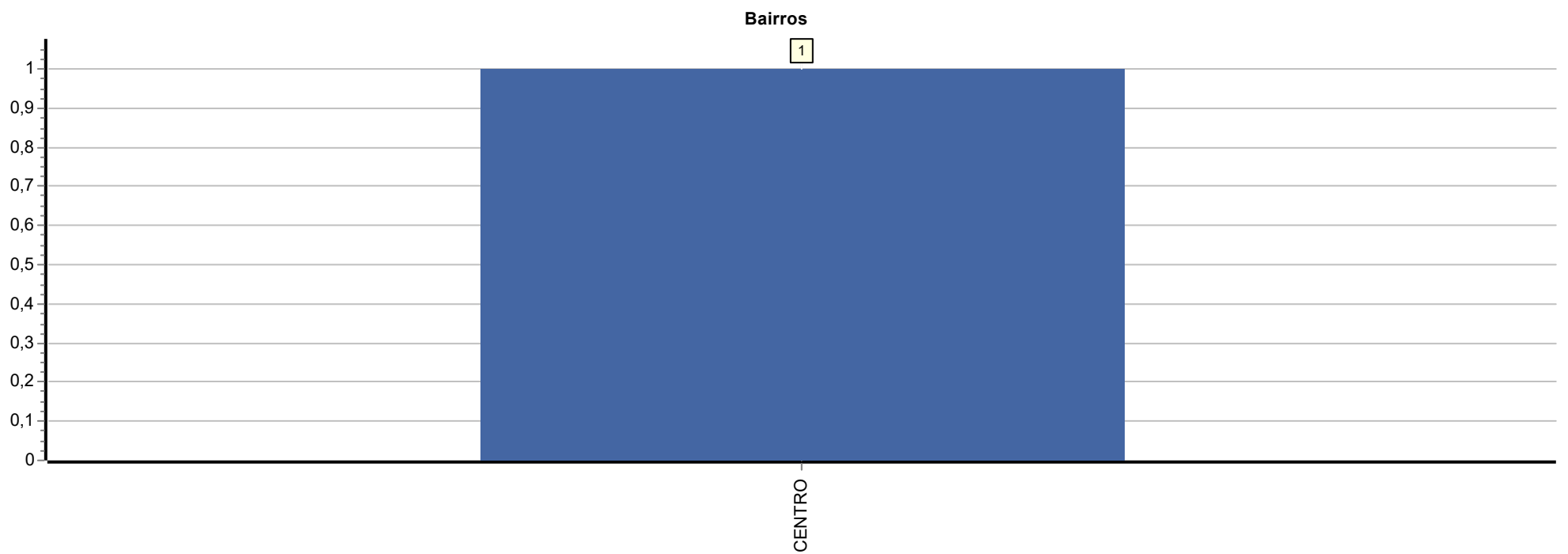
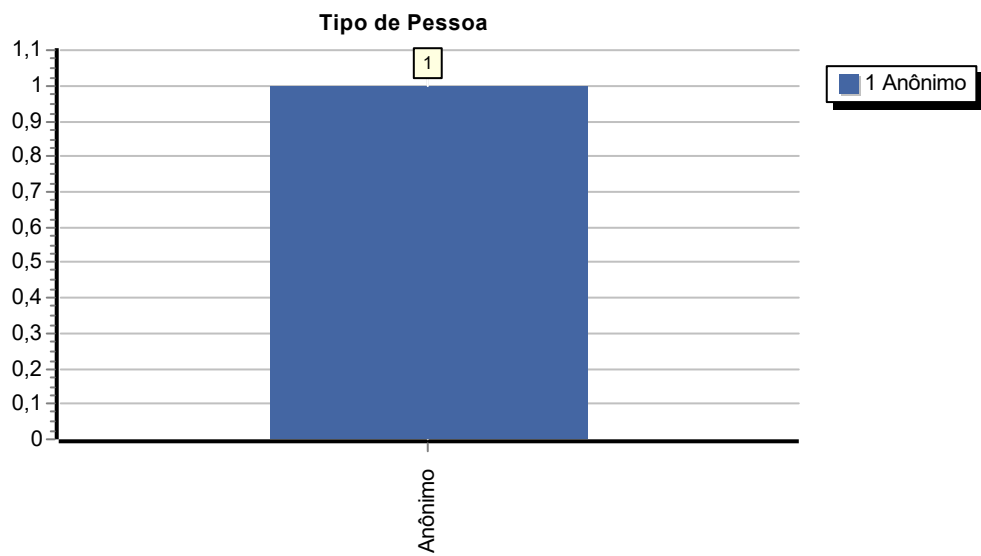
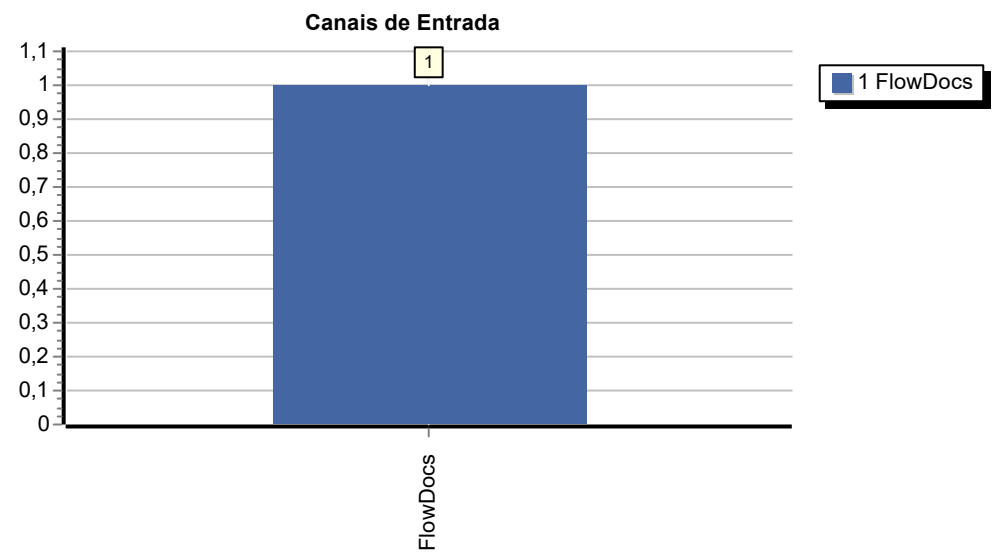
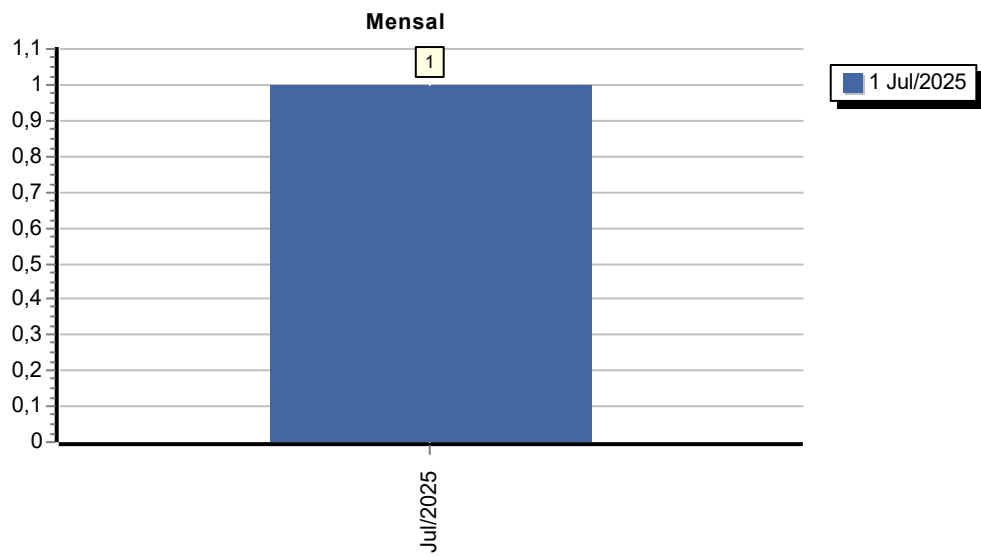
Secretaria de Comunicação  
De Julho de 2025 até Dezembro de 2025



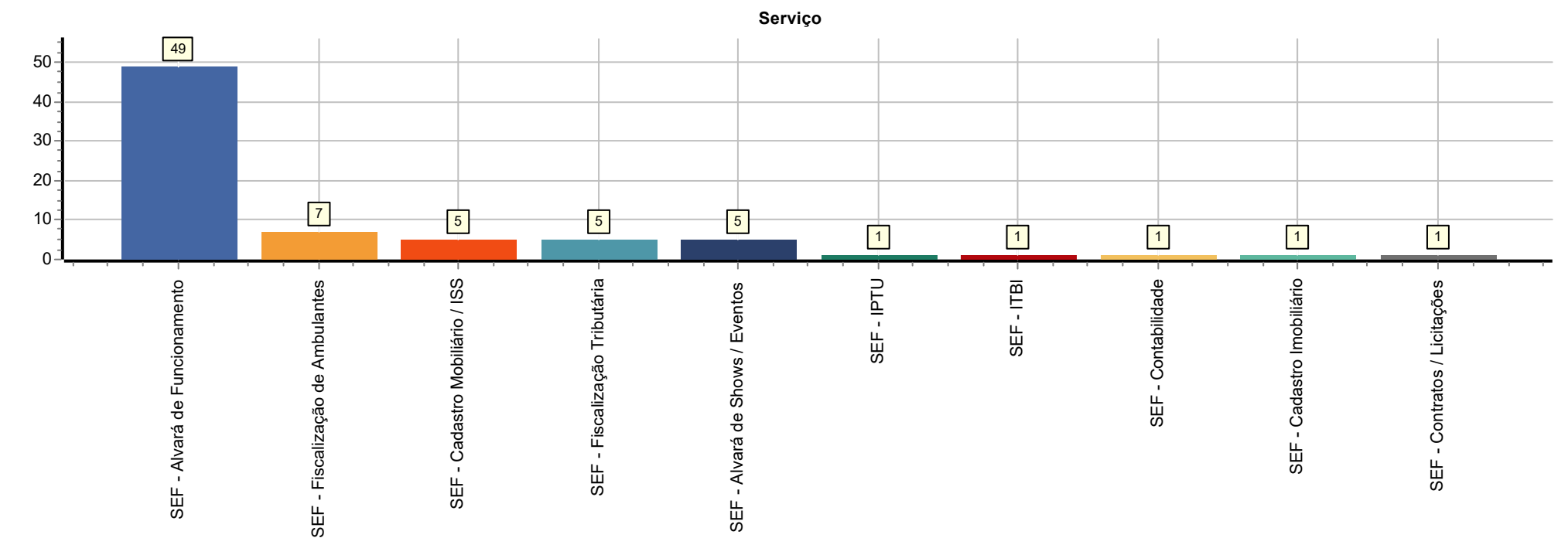
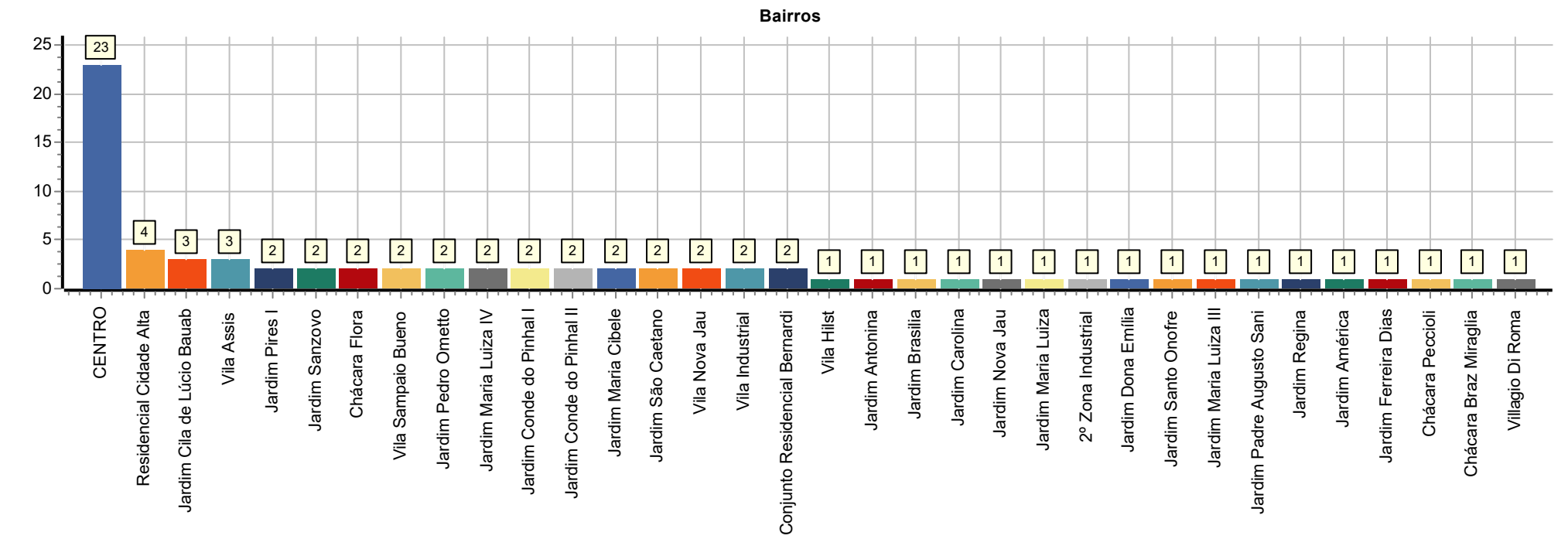
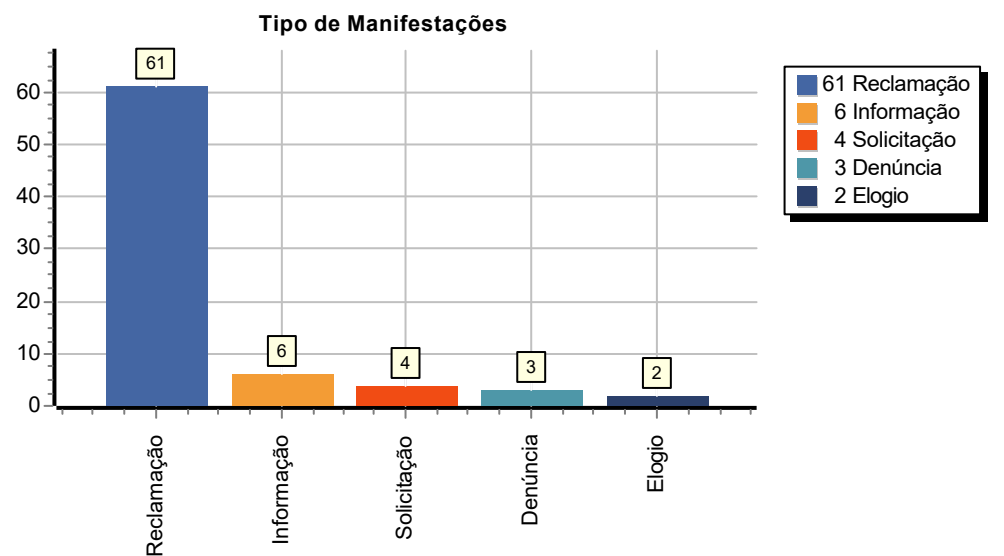
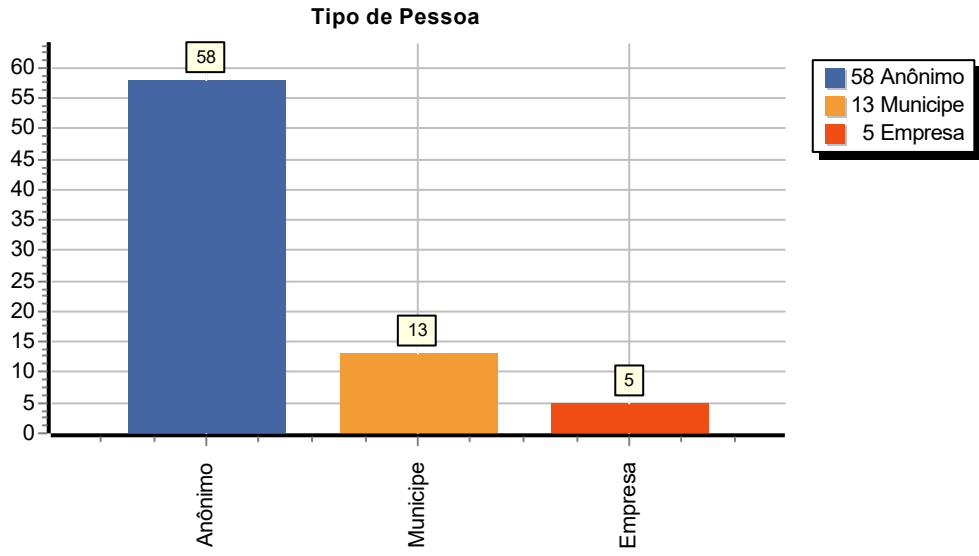
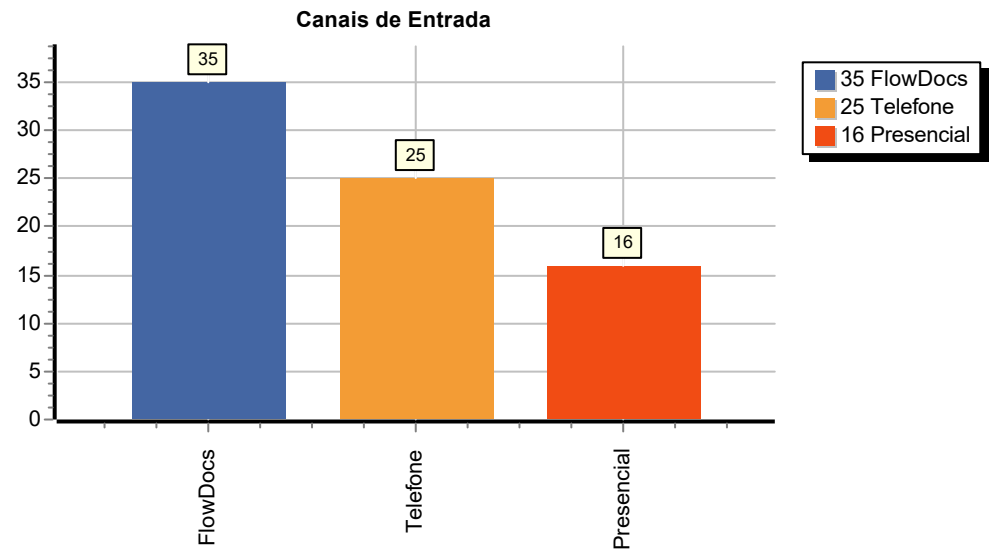
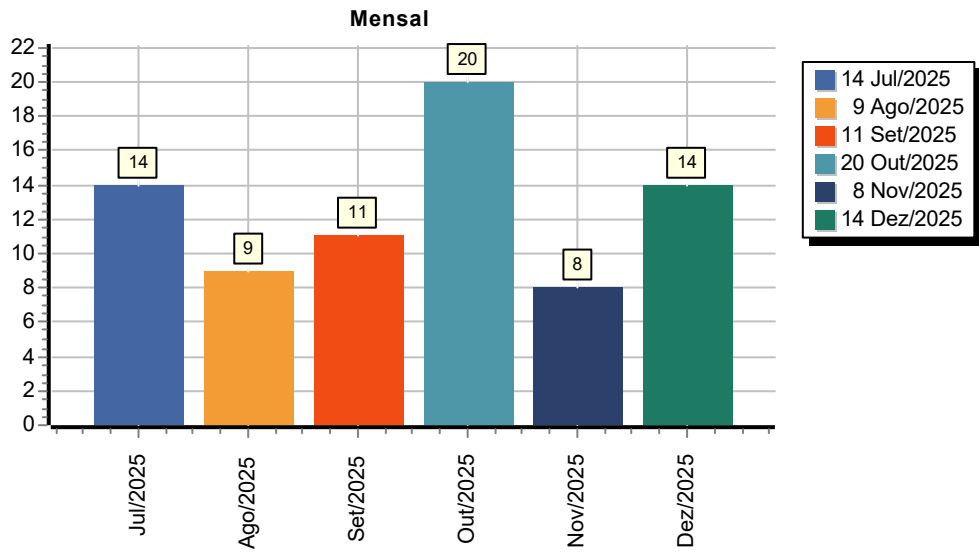
**Secretaria de Cultura e Turismo**  
De Julho de 2025 até Dezembro de 2025



Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Empreendedorismo e Inovação  
De Julho de 2025 até Dezembro de 2025

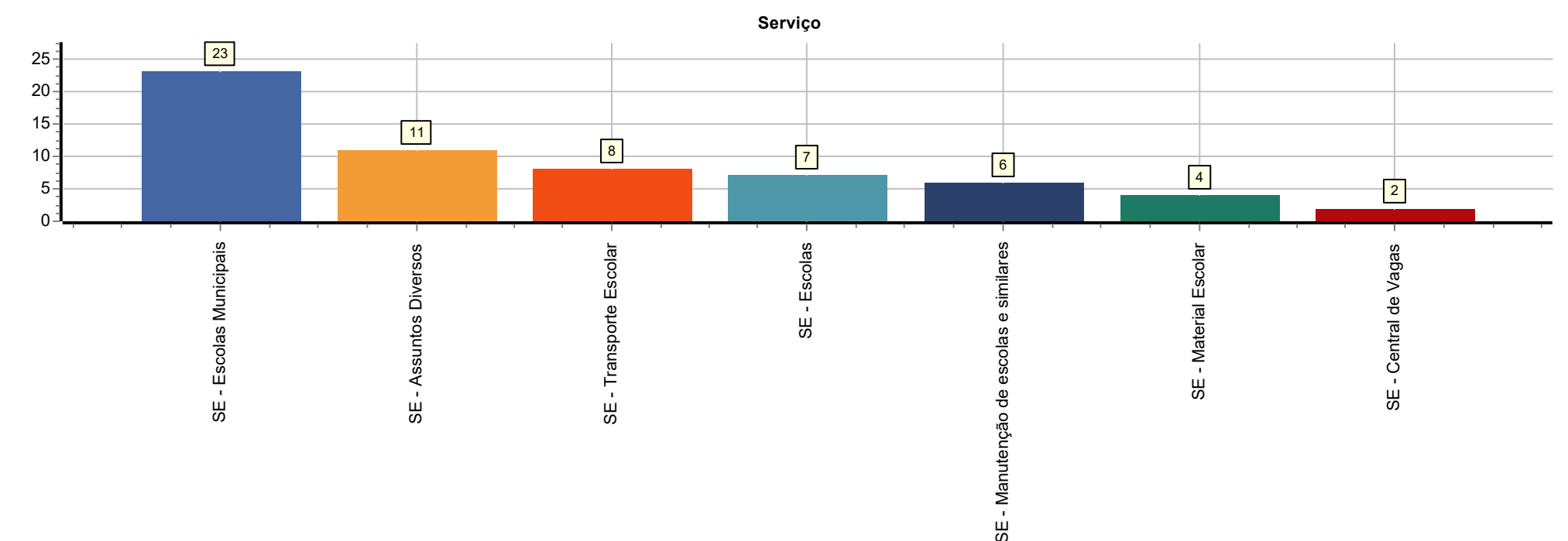
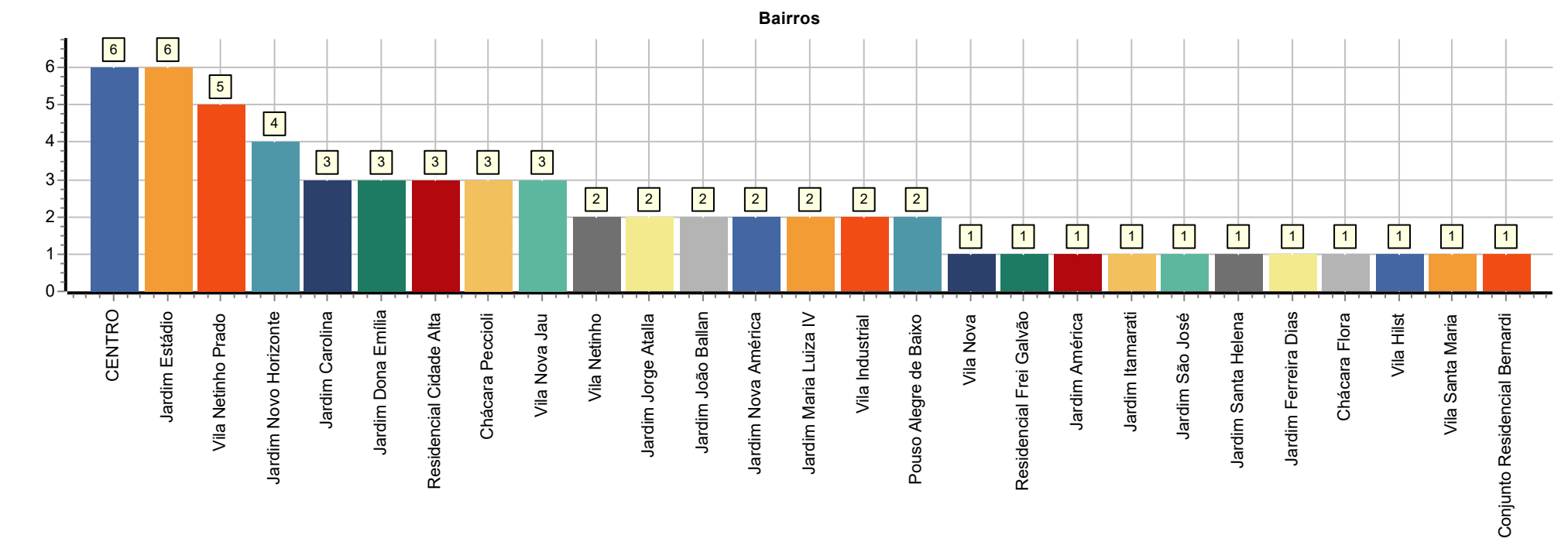
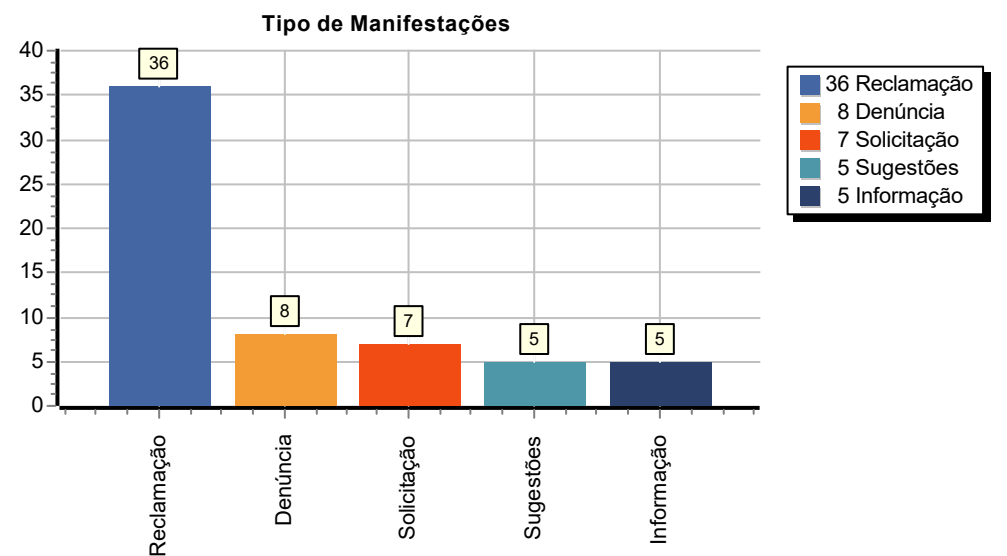
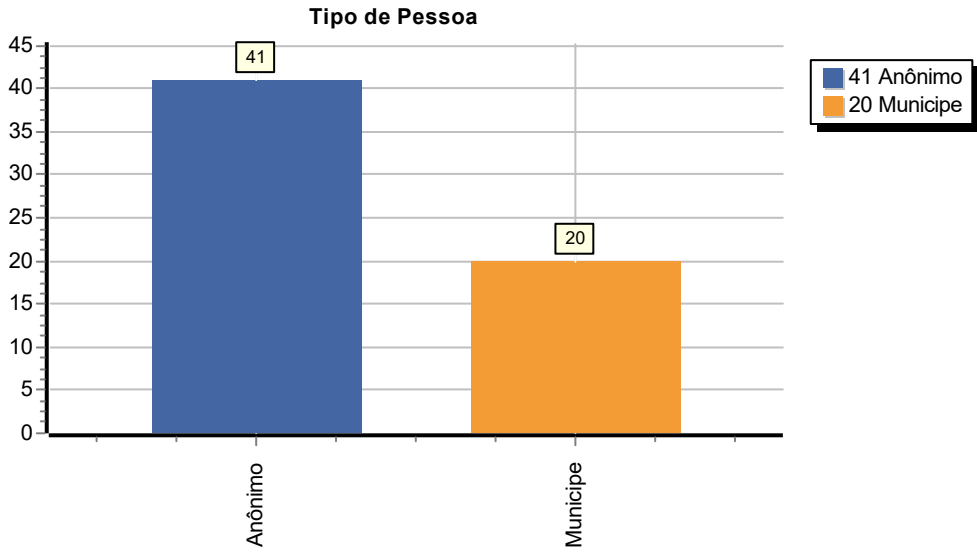
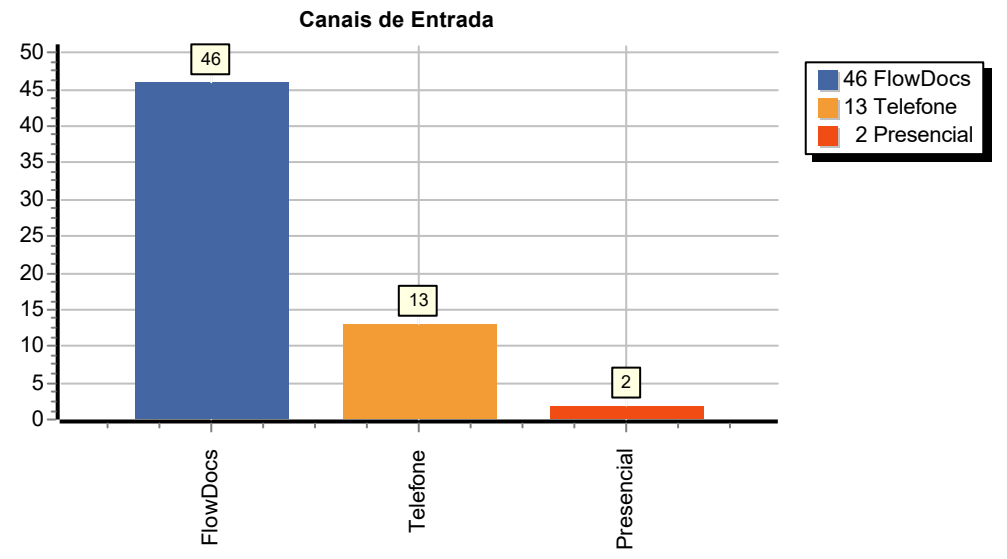
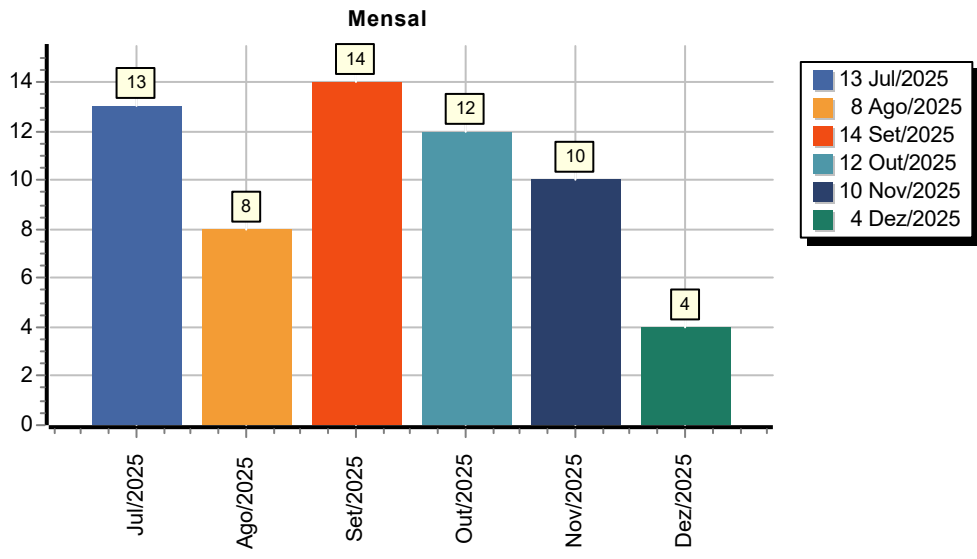


**Secretaria de Economia e Finanças**  
De Julho de 2025 até Dezembro de 2025



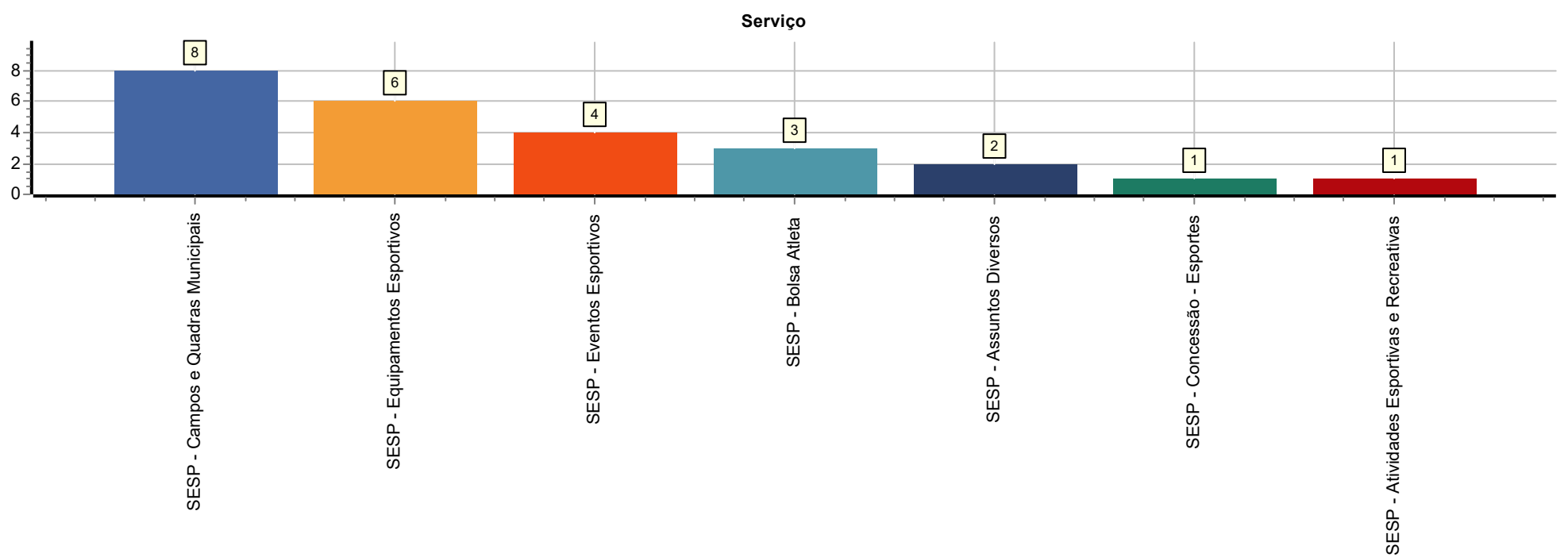
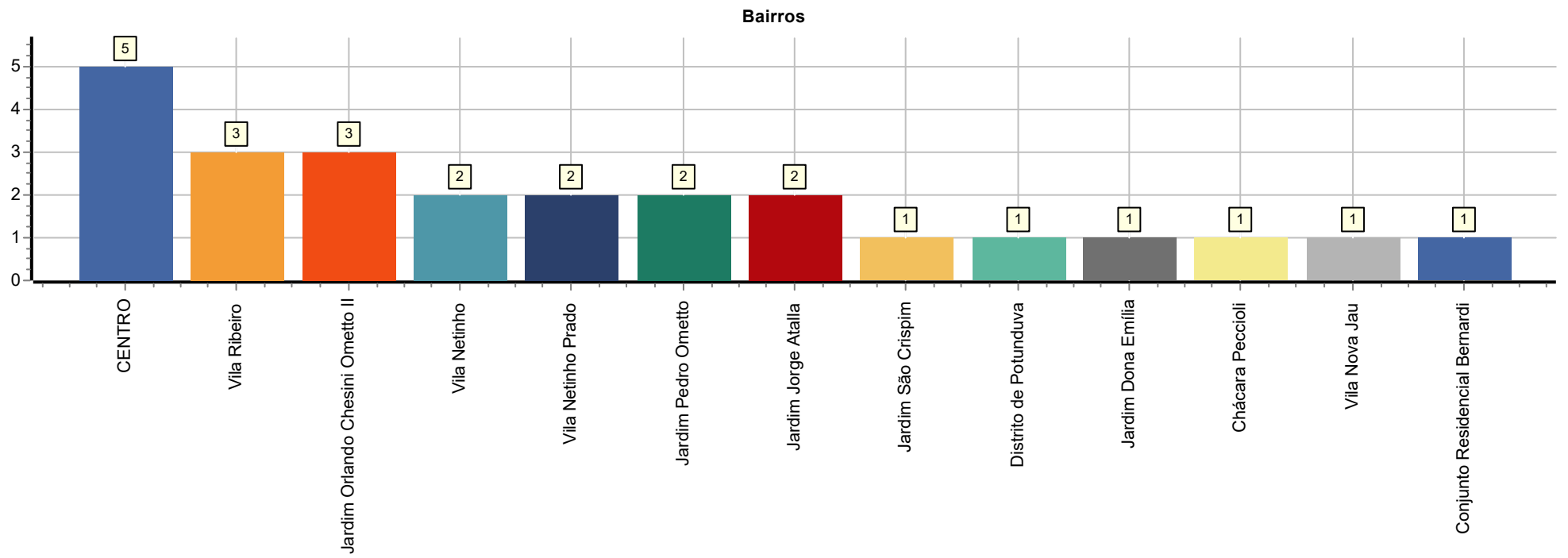
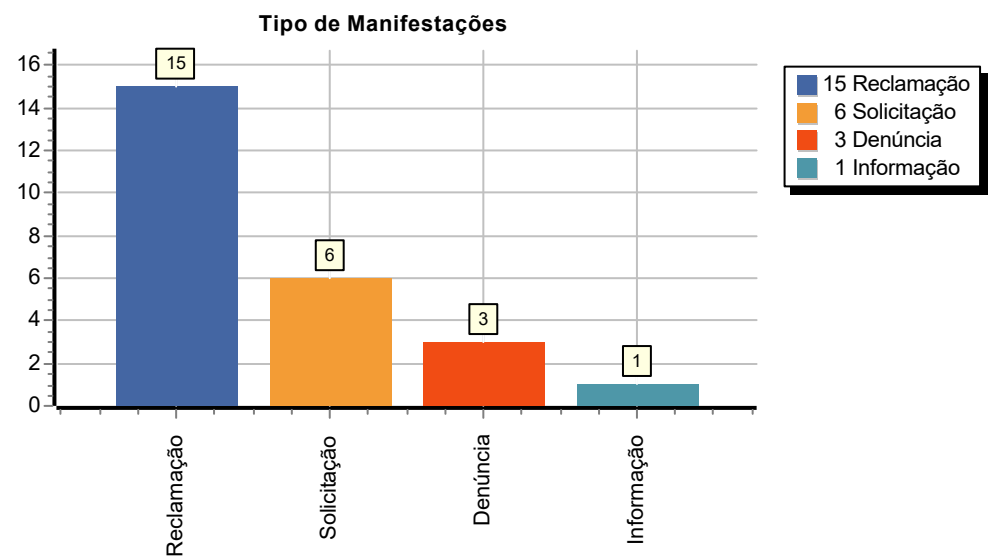
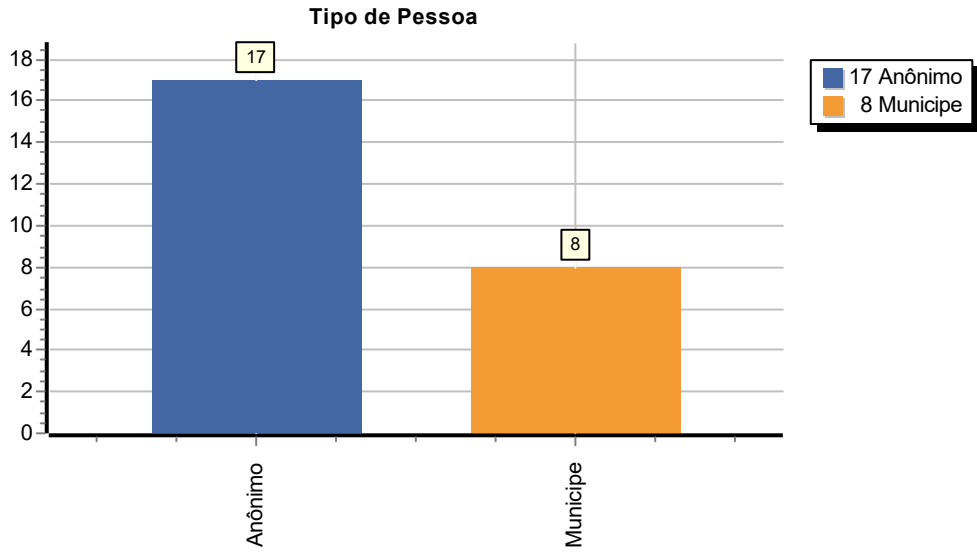
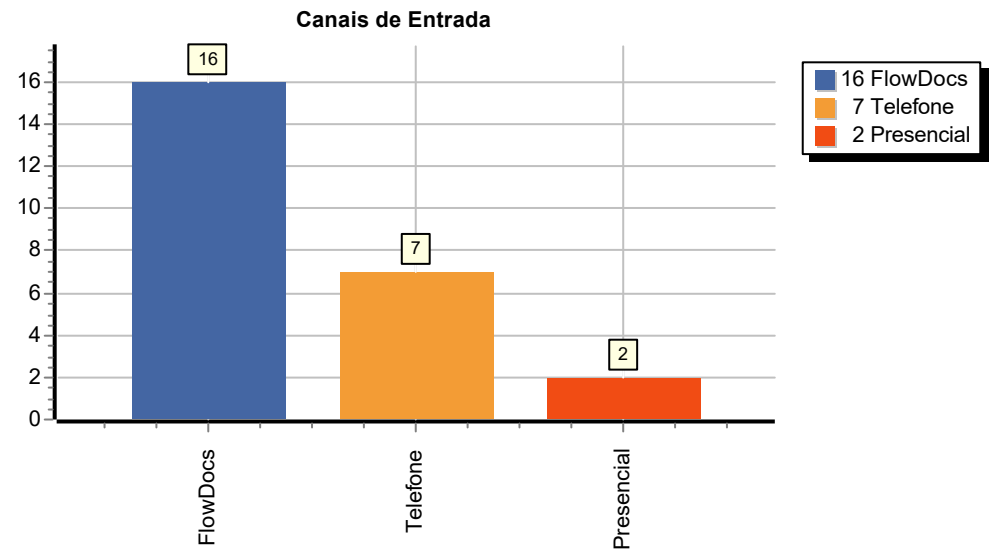
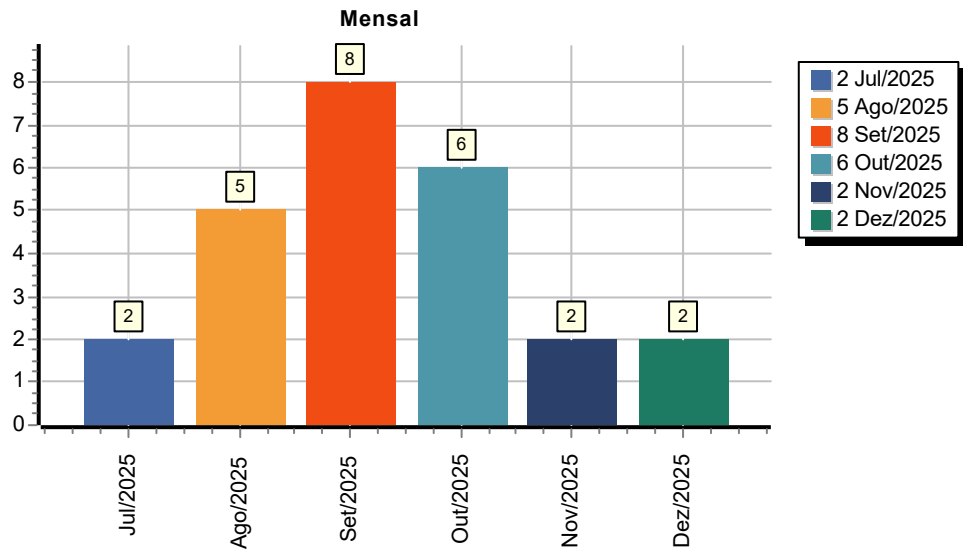
# Secretaria de Educação

## De Julho de 2025 até Dezembro de 2025

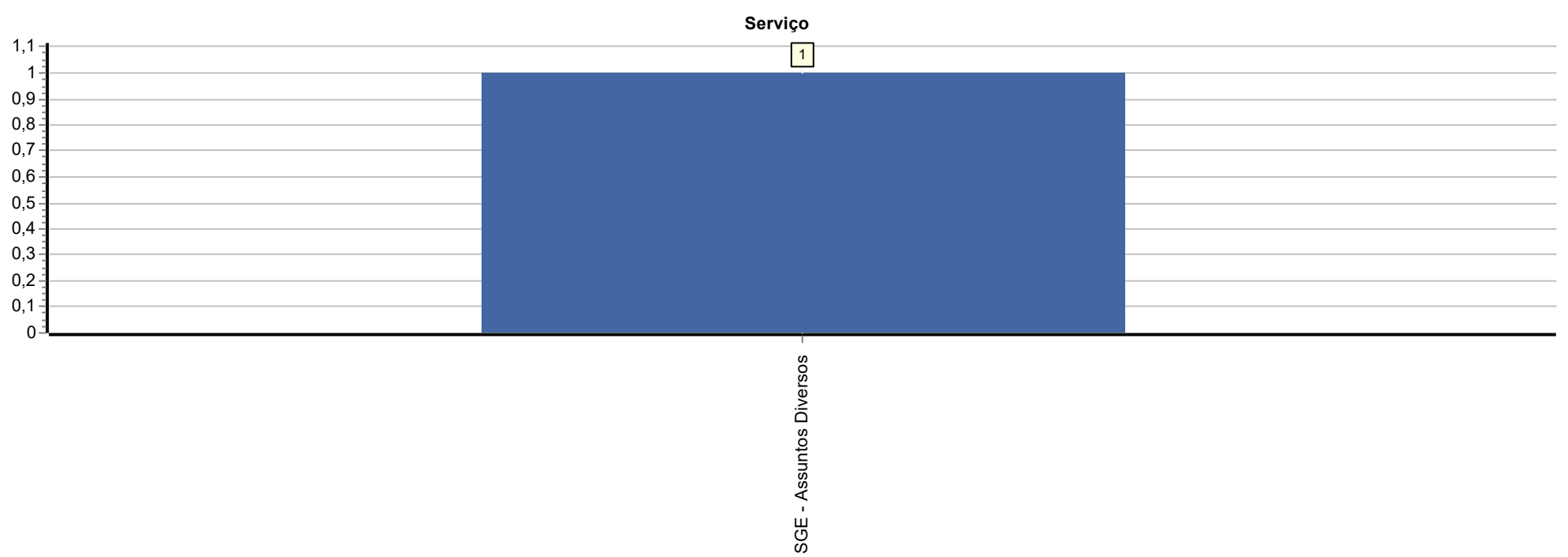
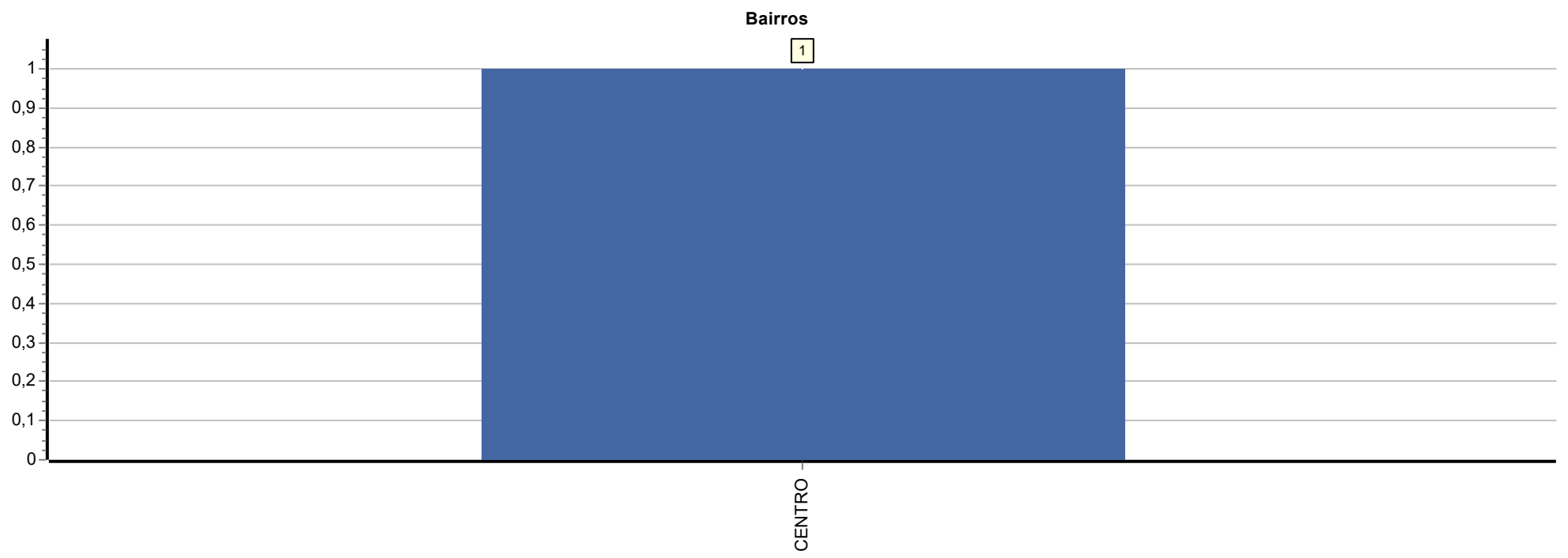
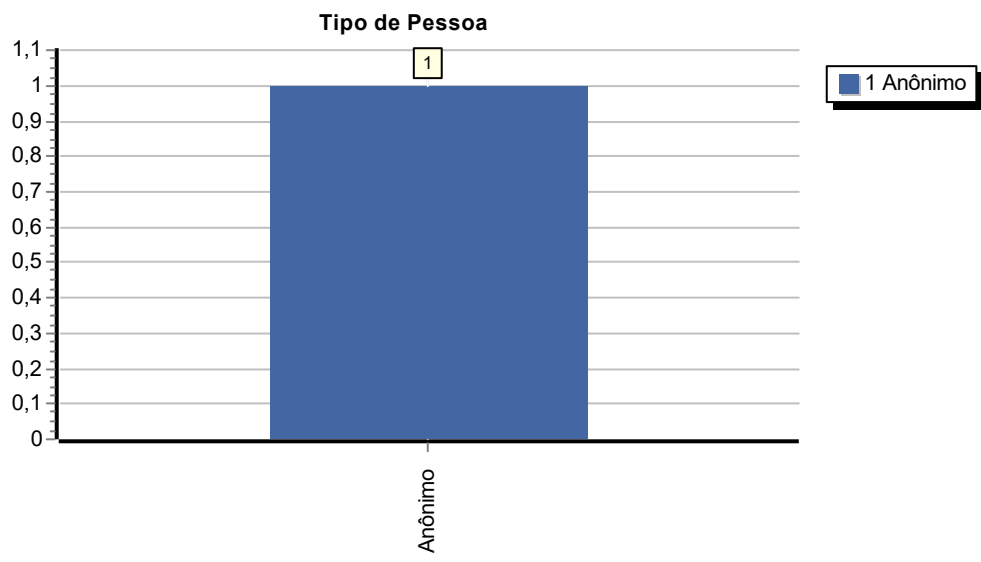
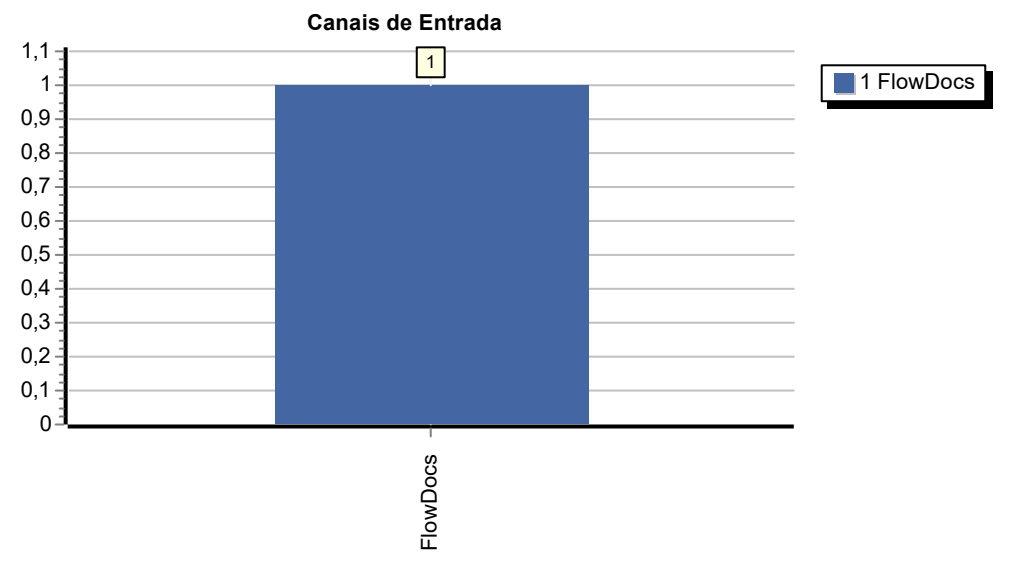
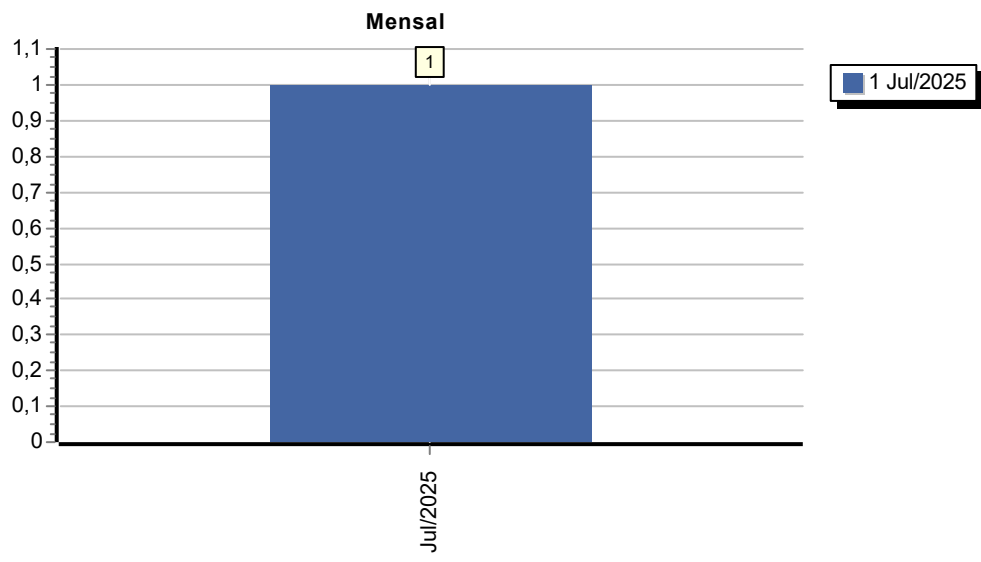


## Secretaria de Esportes

### De Julho de 2025 até Dezembro de 2025

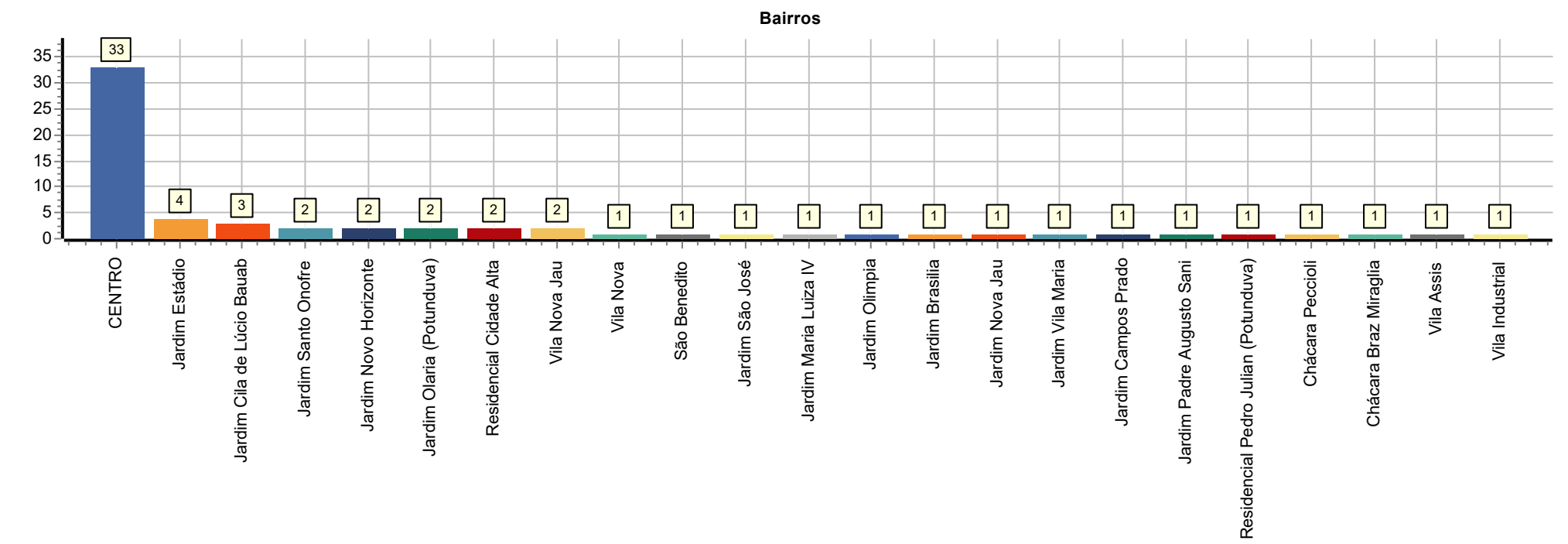
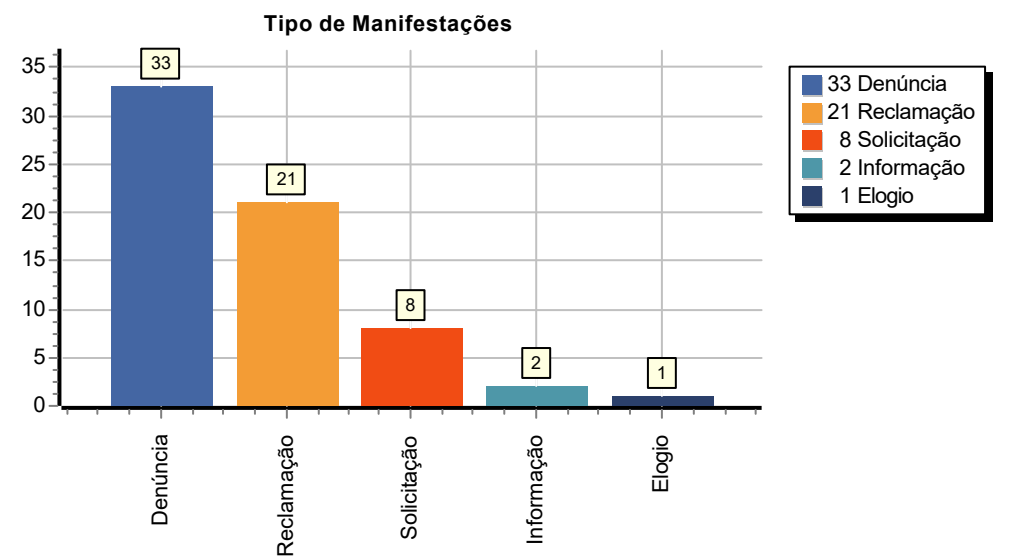
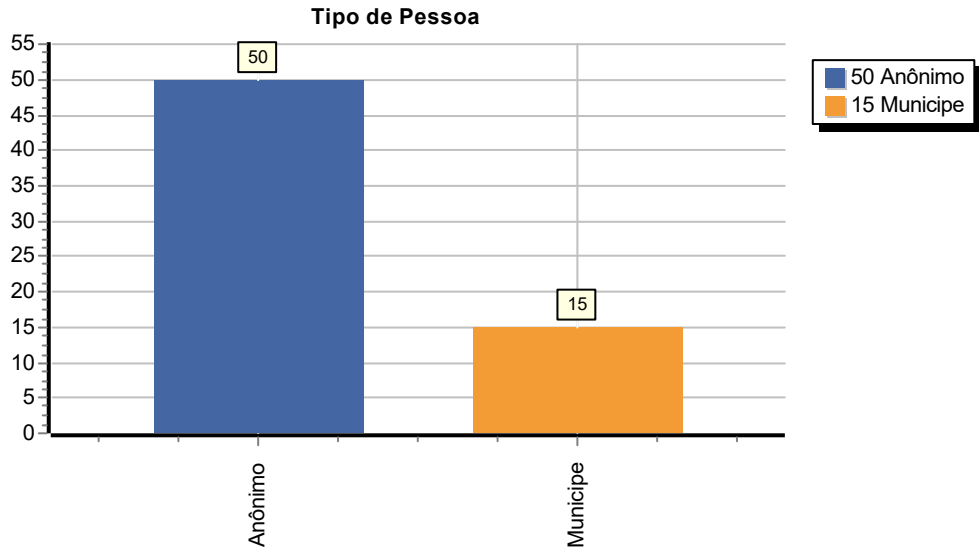
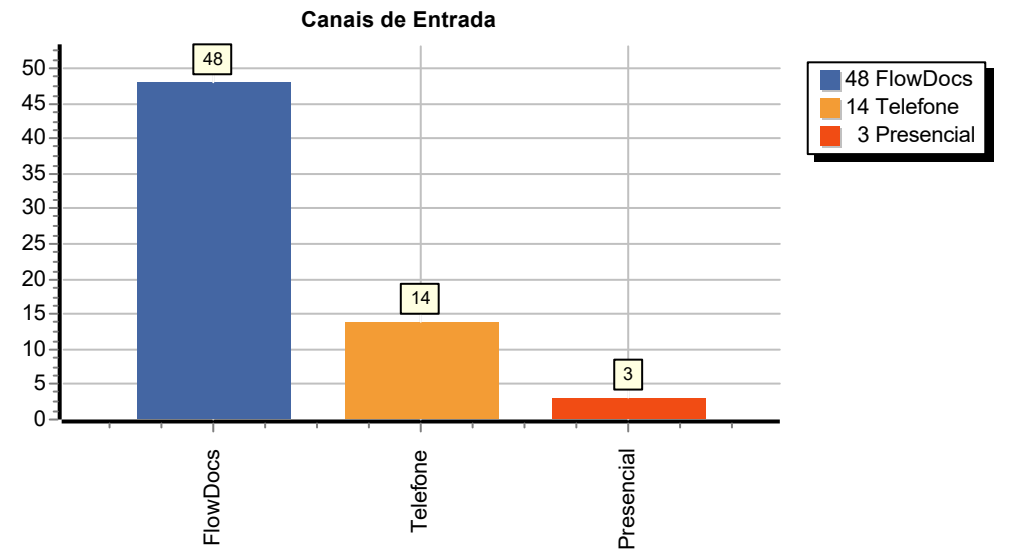
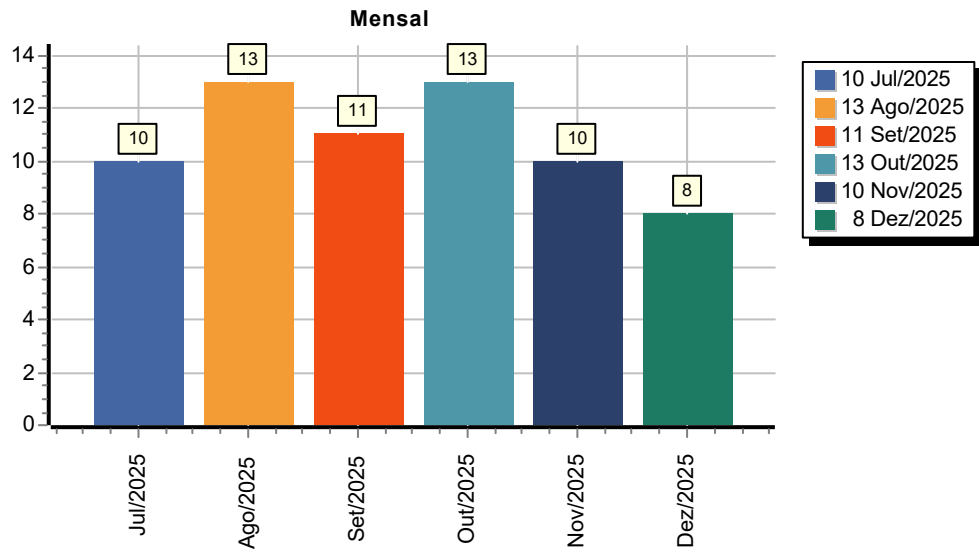


Secretaria de Gestão Estratégica  
De Julho de 2025 até Dezembro de 2025



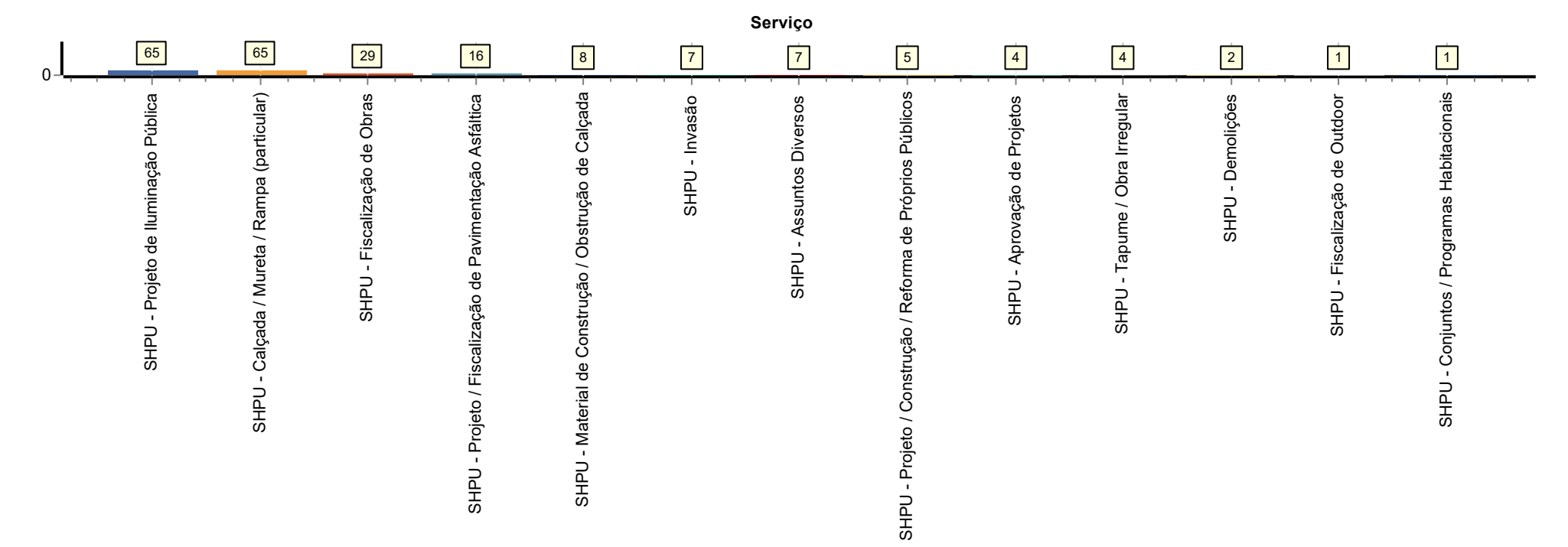
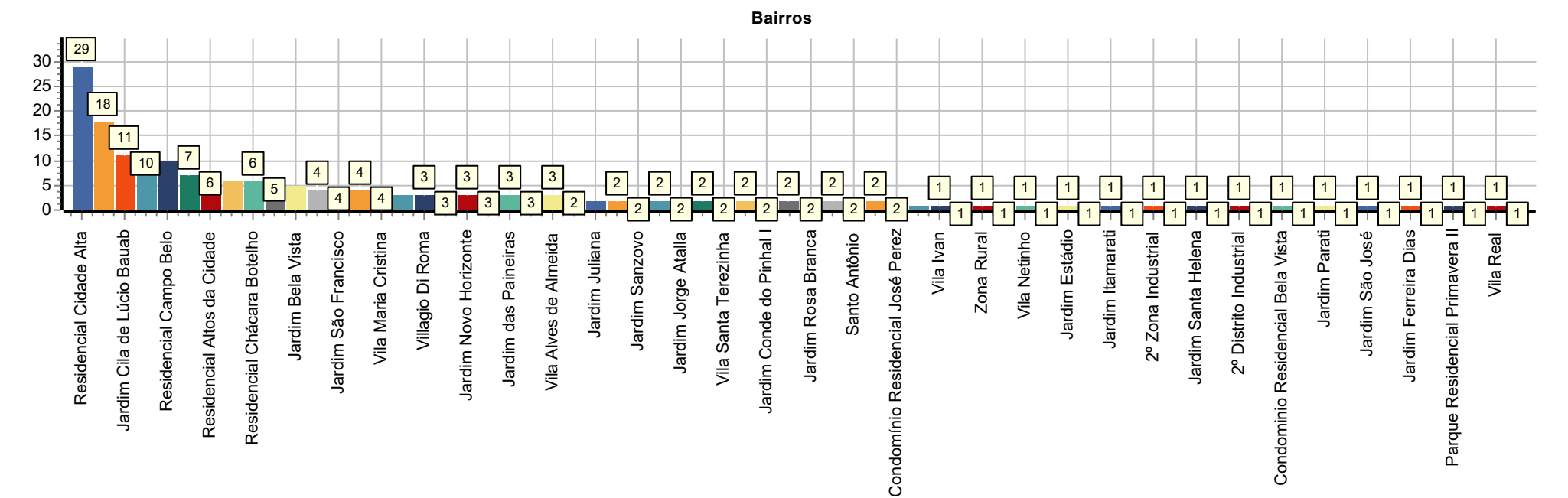
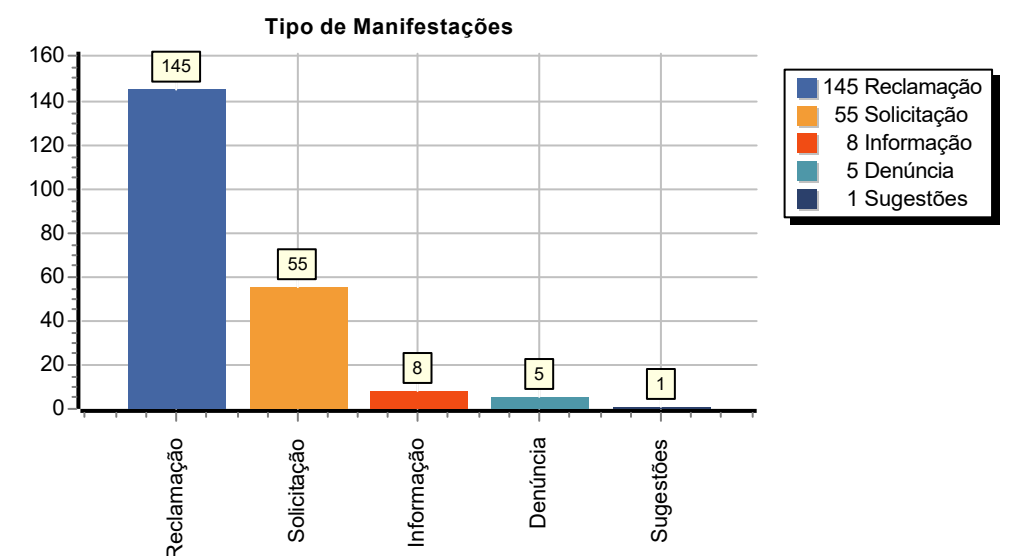
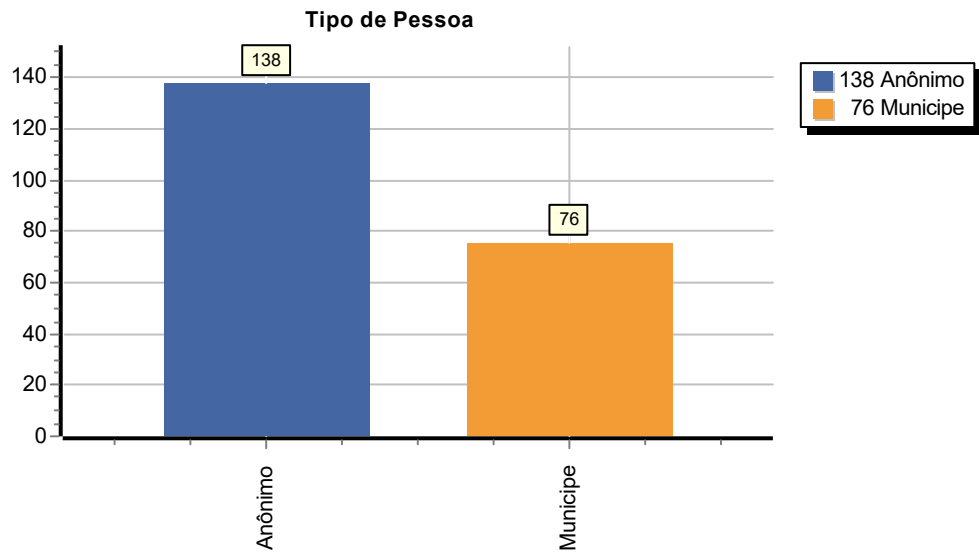
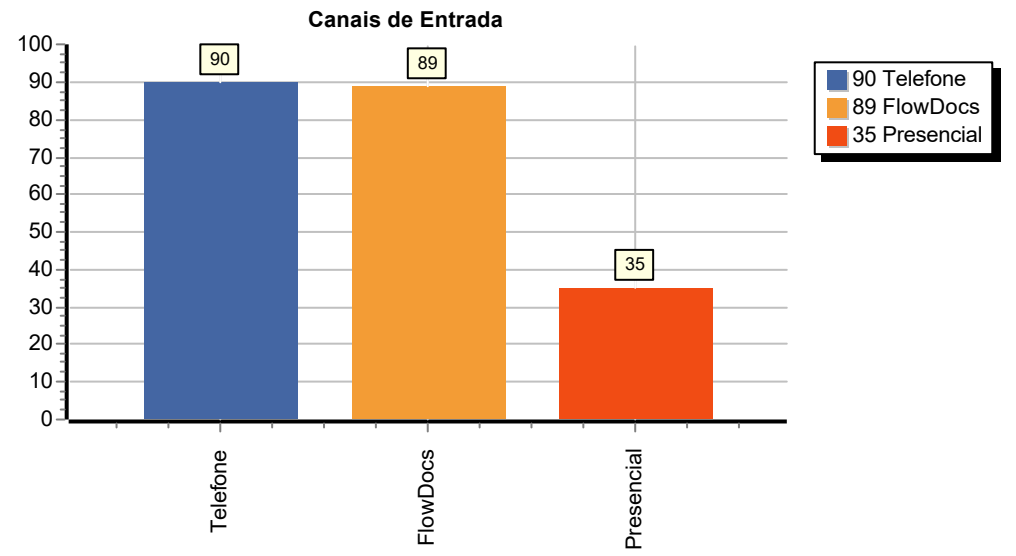
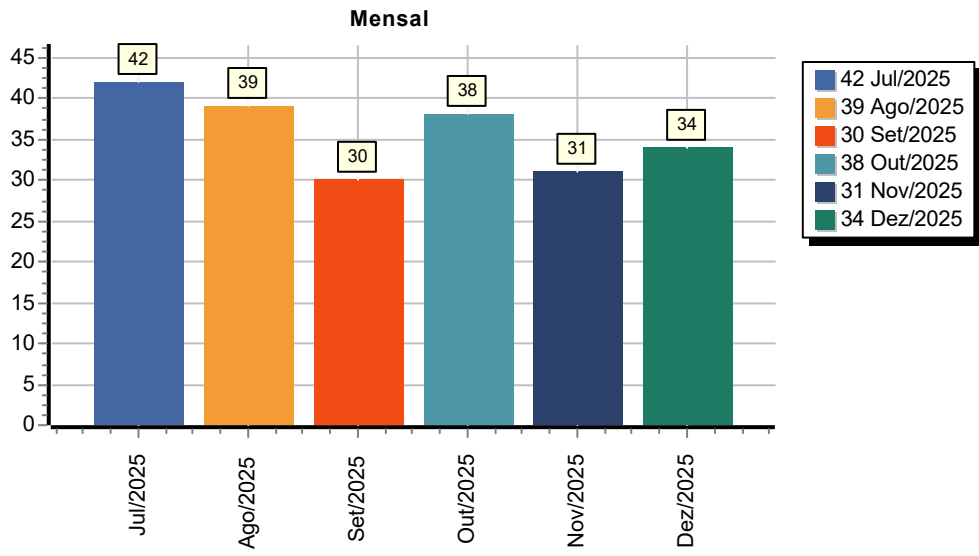
# Secretaria de Governo

## De Julho de 2025 até Dezembro de 2025

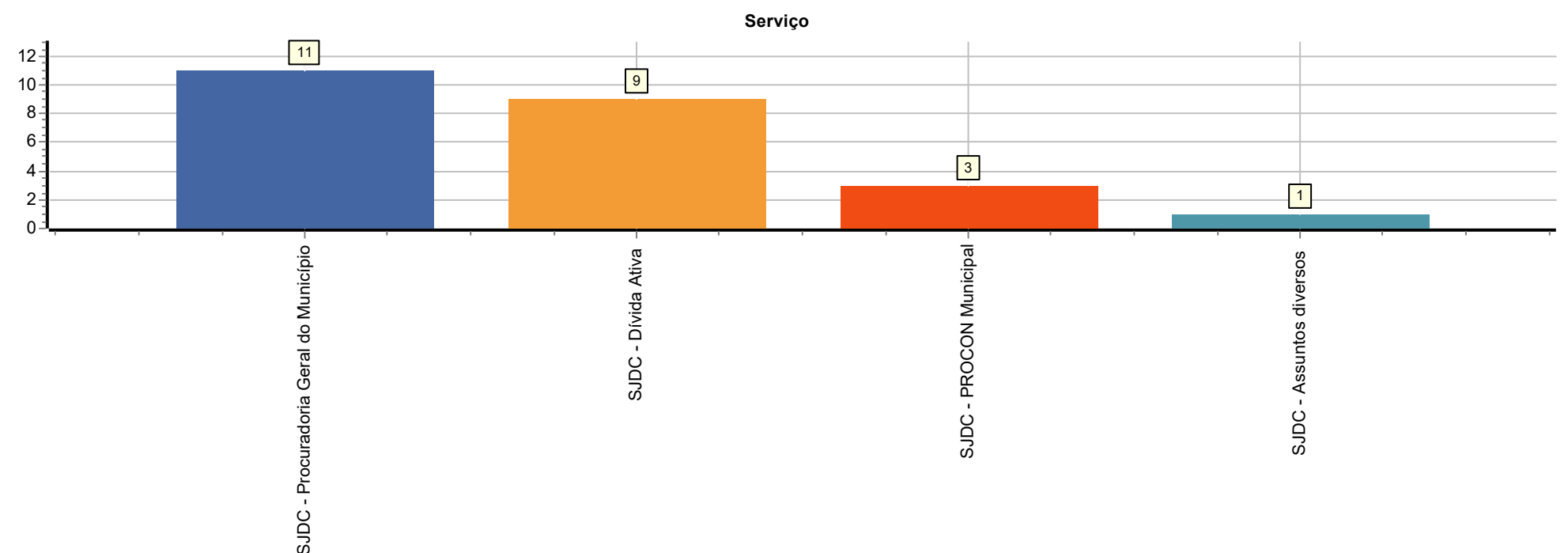
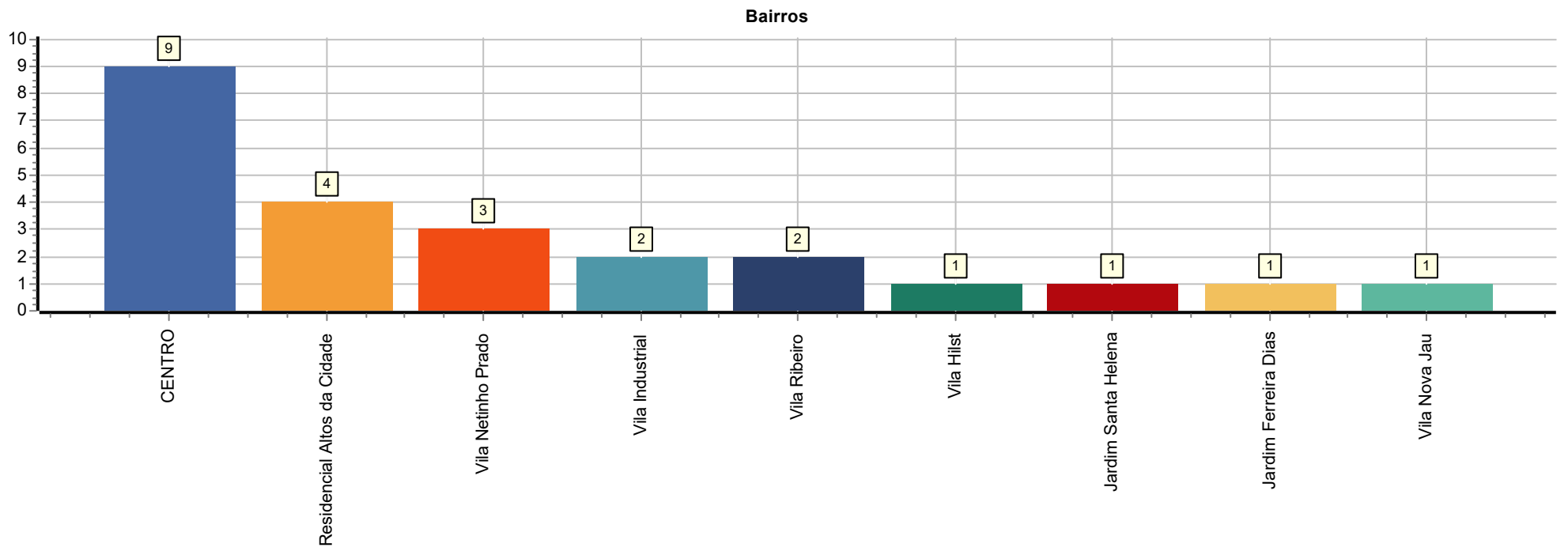
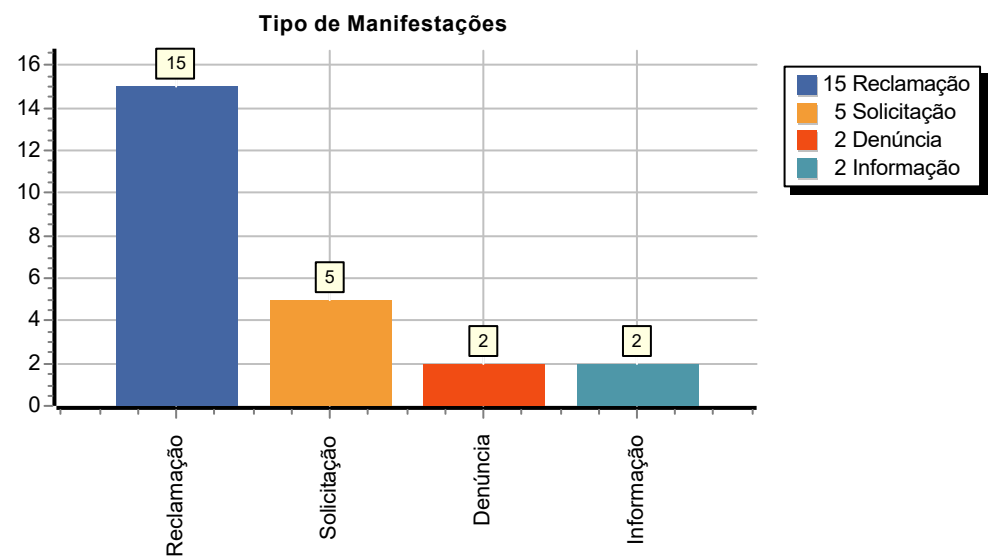
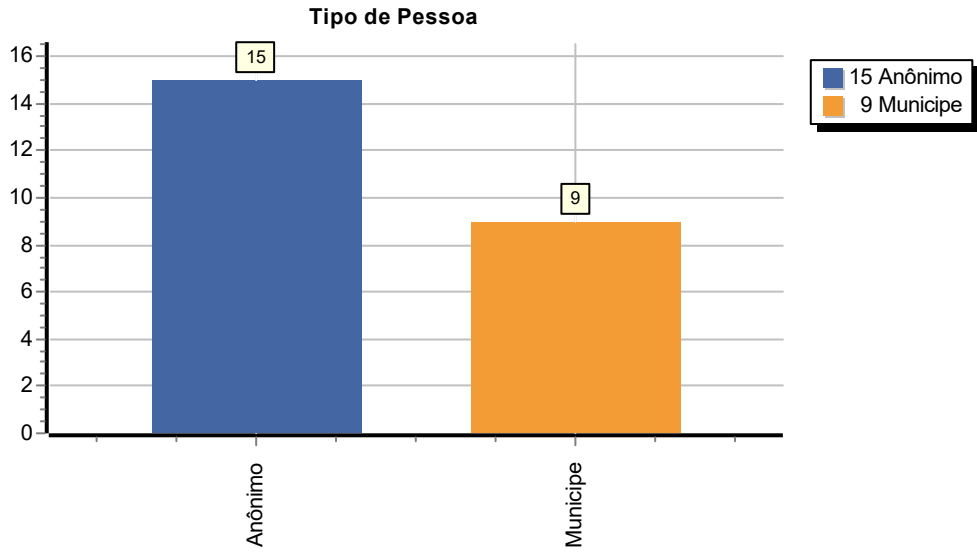
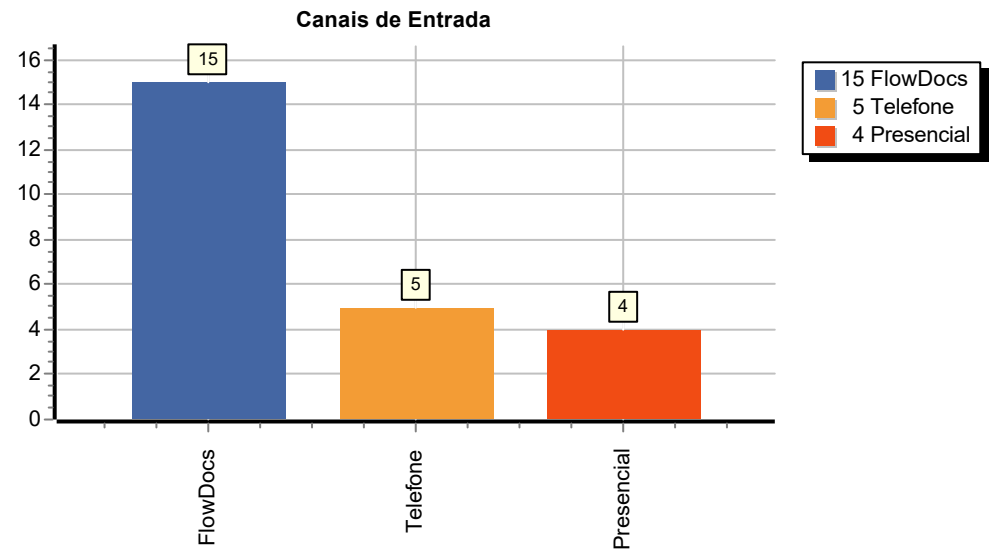
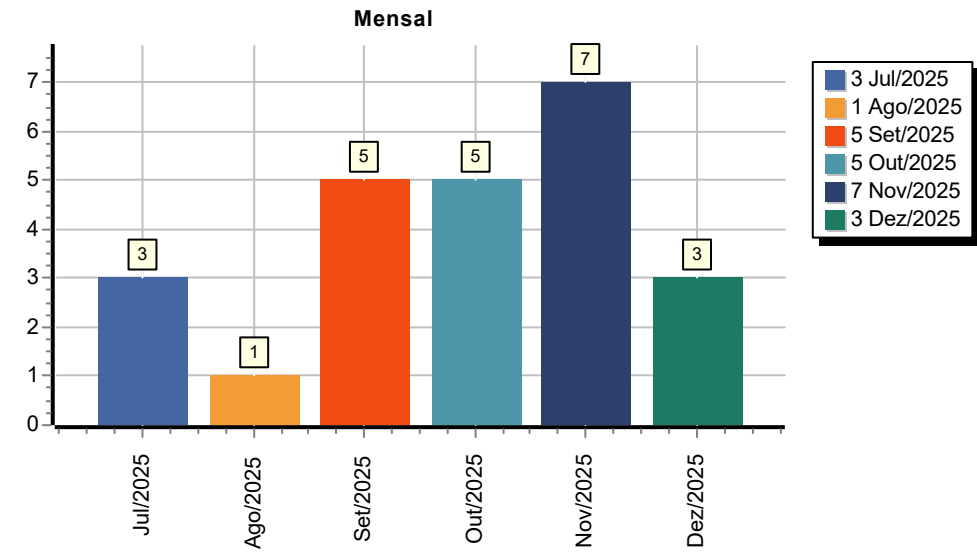


# Secretaria de Habitação e Planejamento Urbanístico

## De Julho de 2025 até Dezembro de 2025

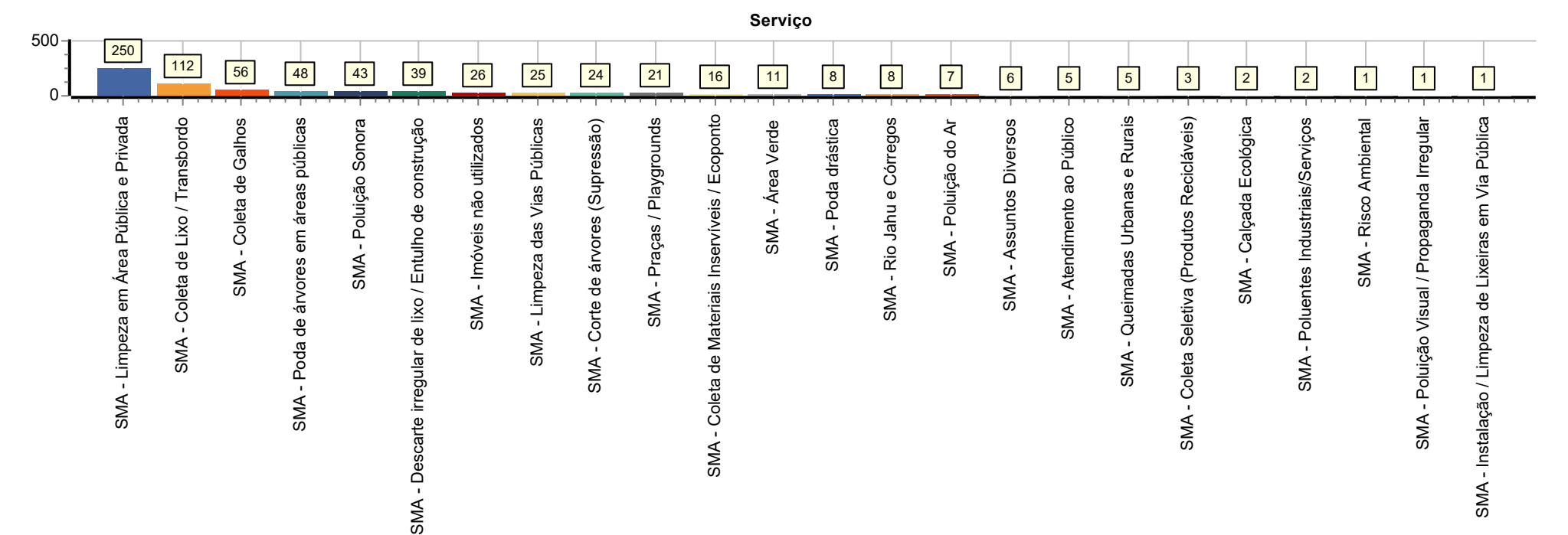
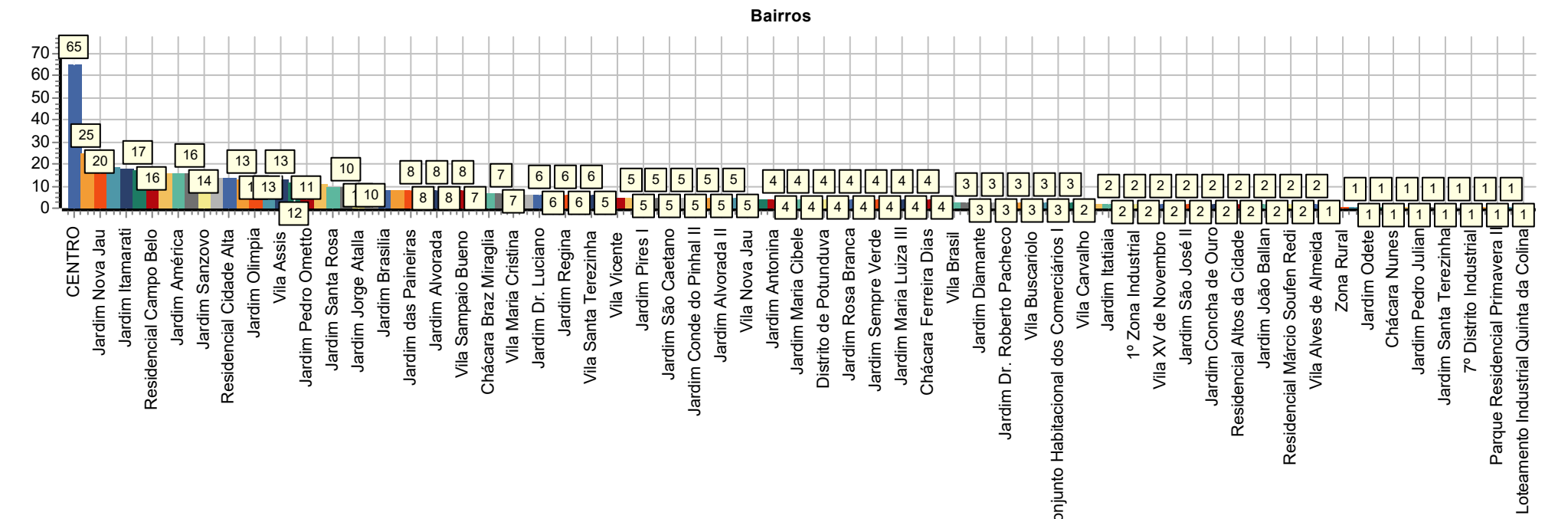
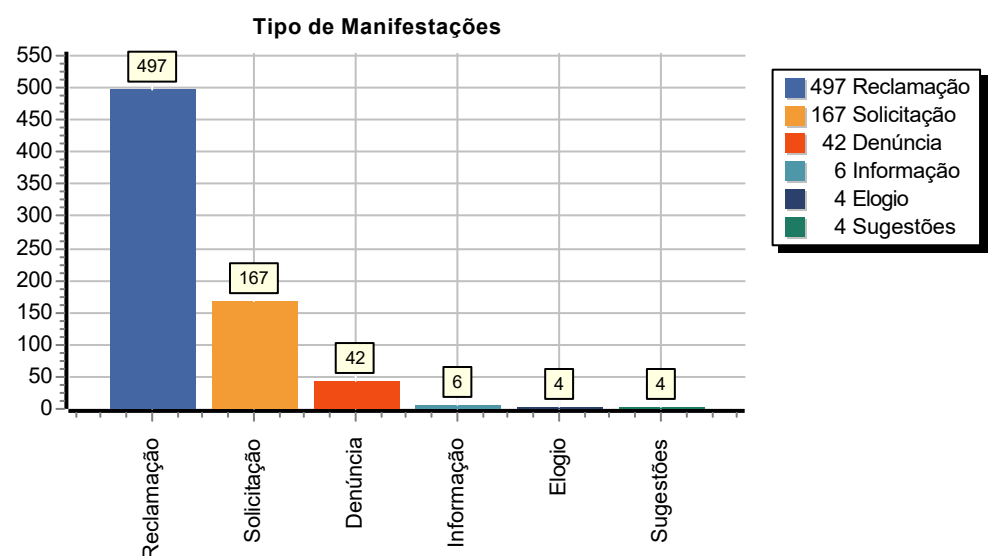
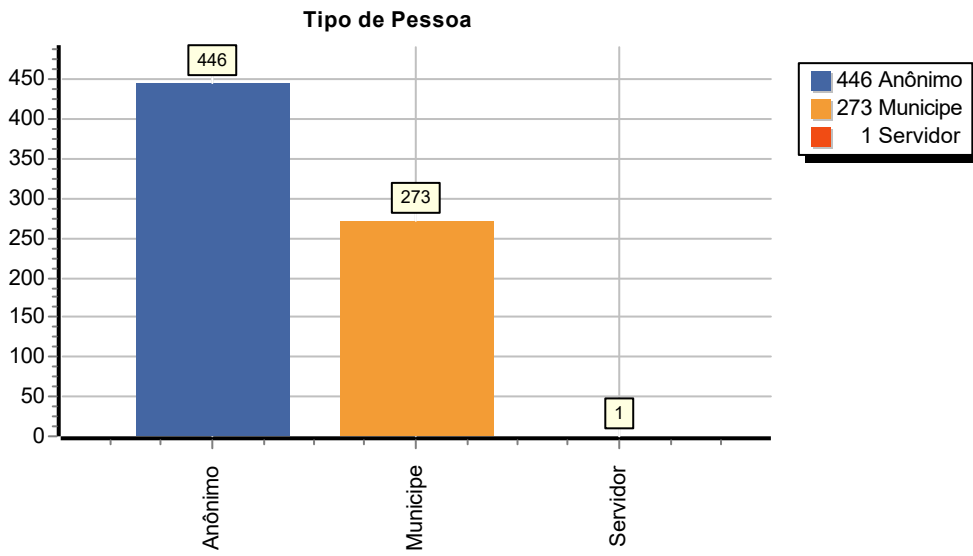
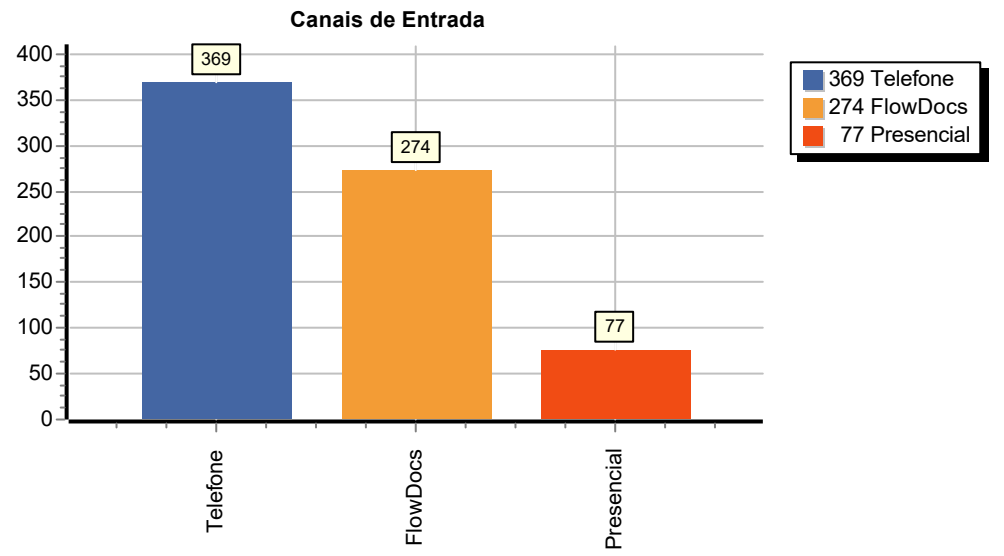
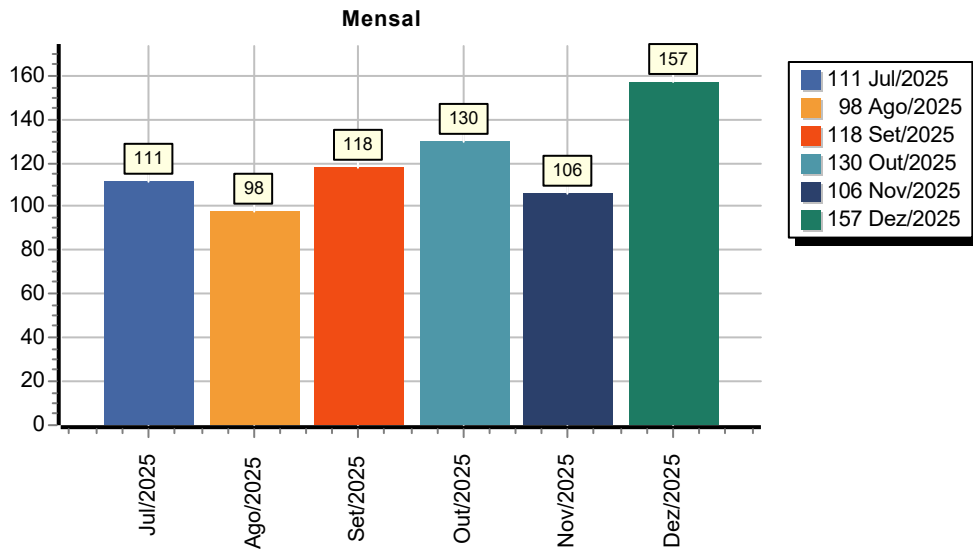


**Secretaria de Justiça e Defesa da Cidadania**  
De Julho de 2025 até Dezembro de 2025



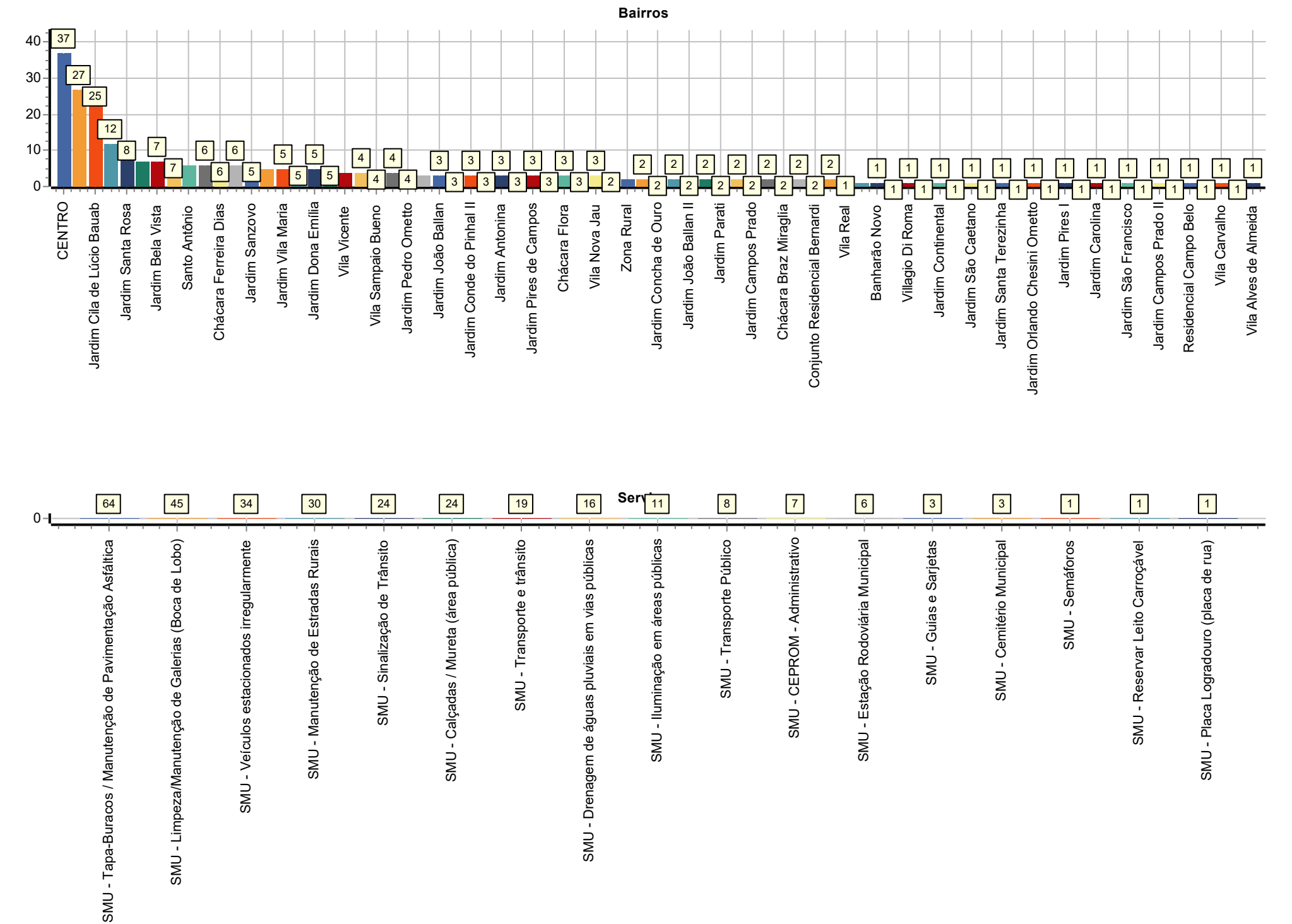
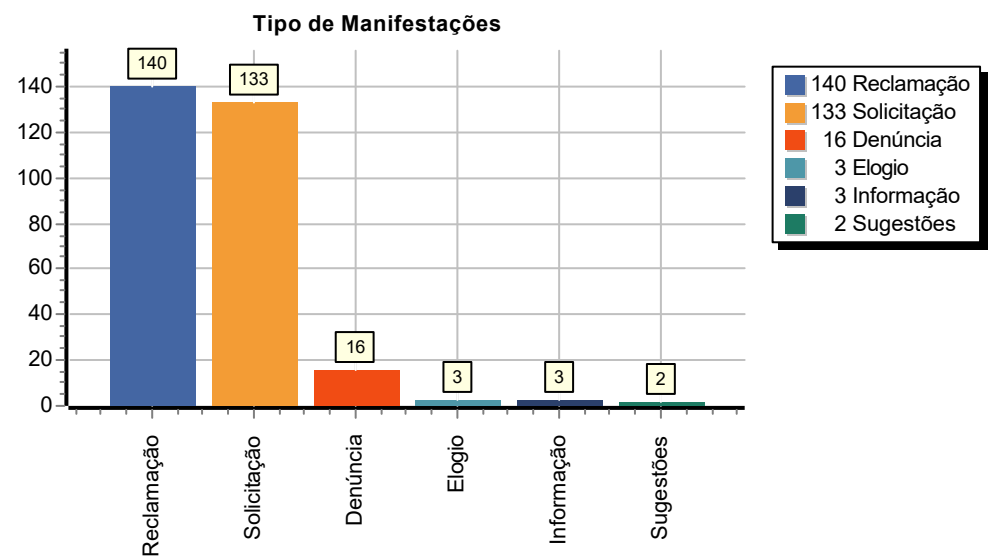
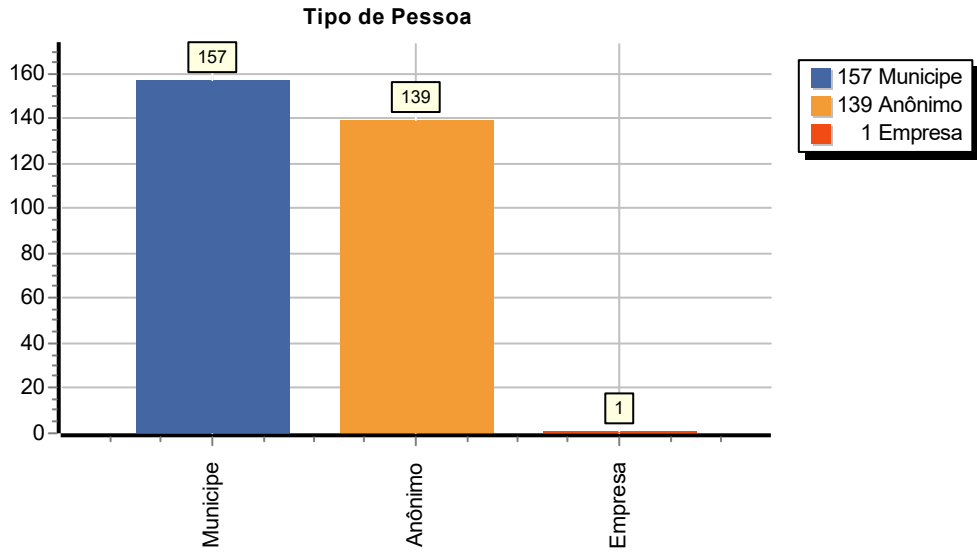
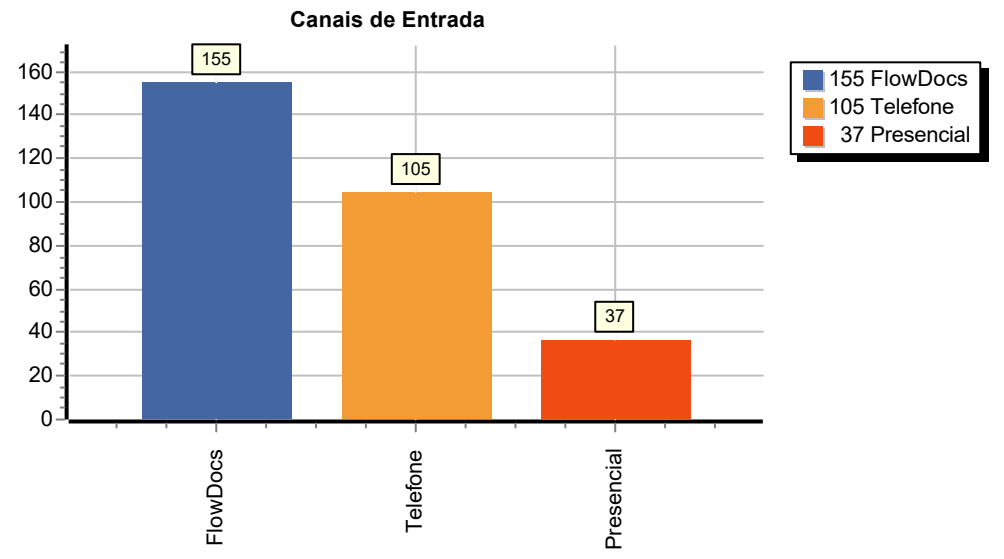
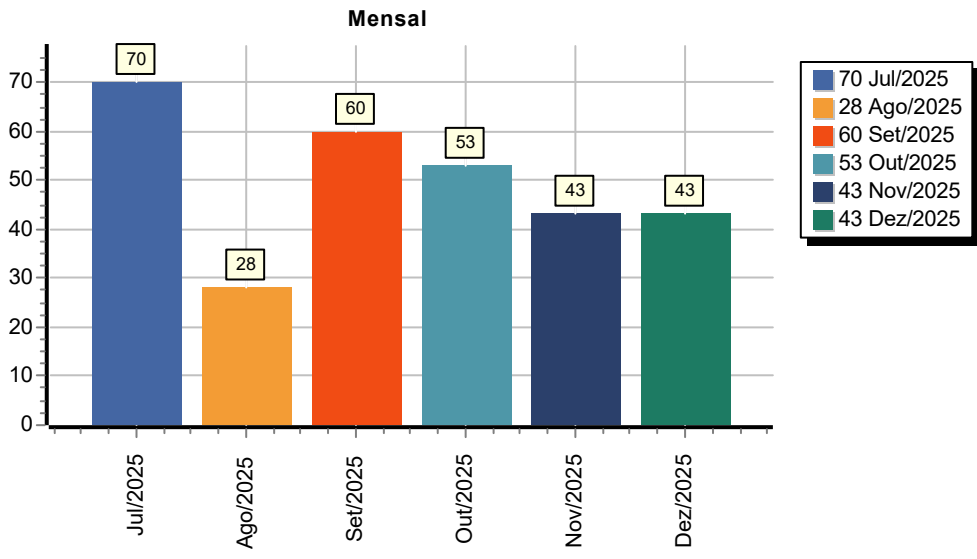
# Secretaria de Meio Ambiente

## De Julho de 2025 até Dezembro de 2025

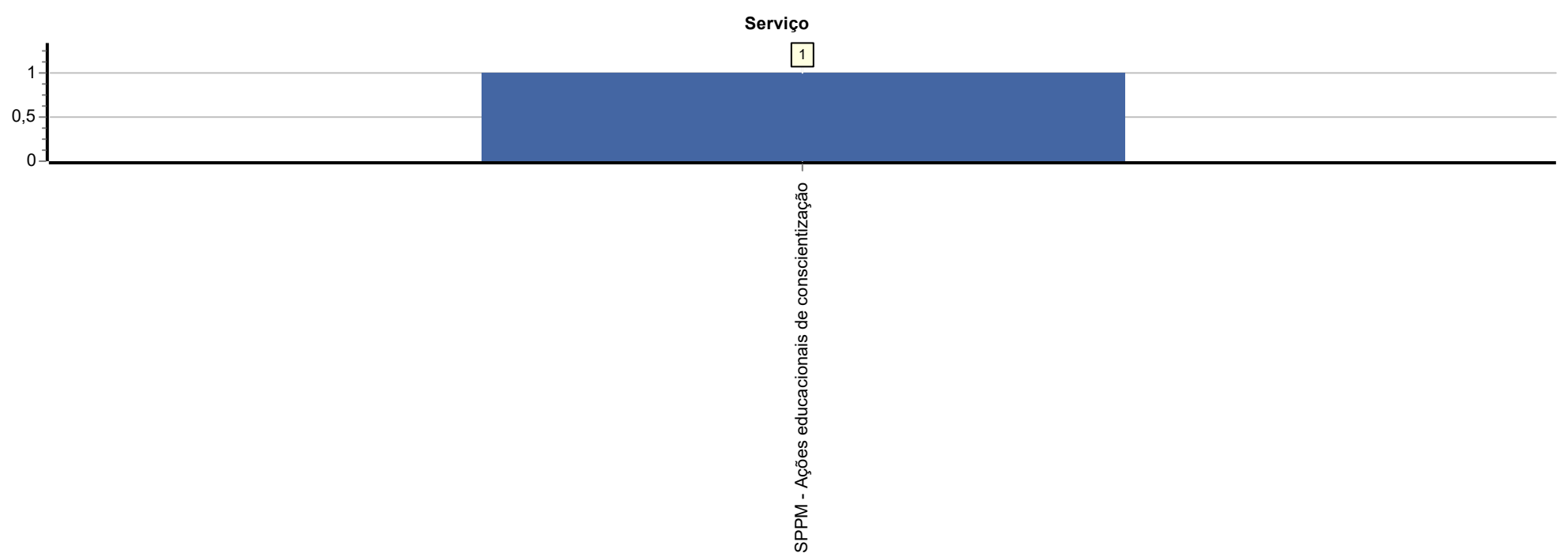
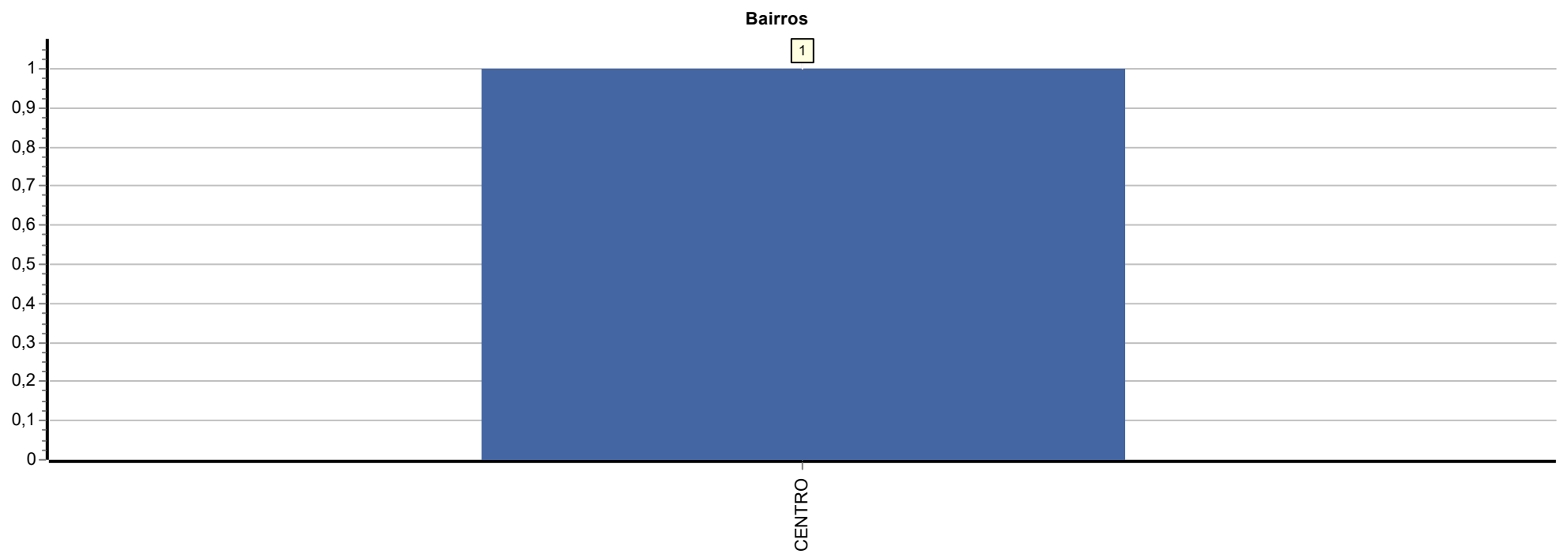
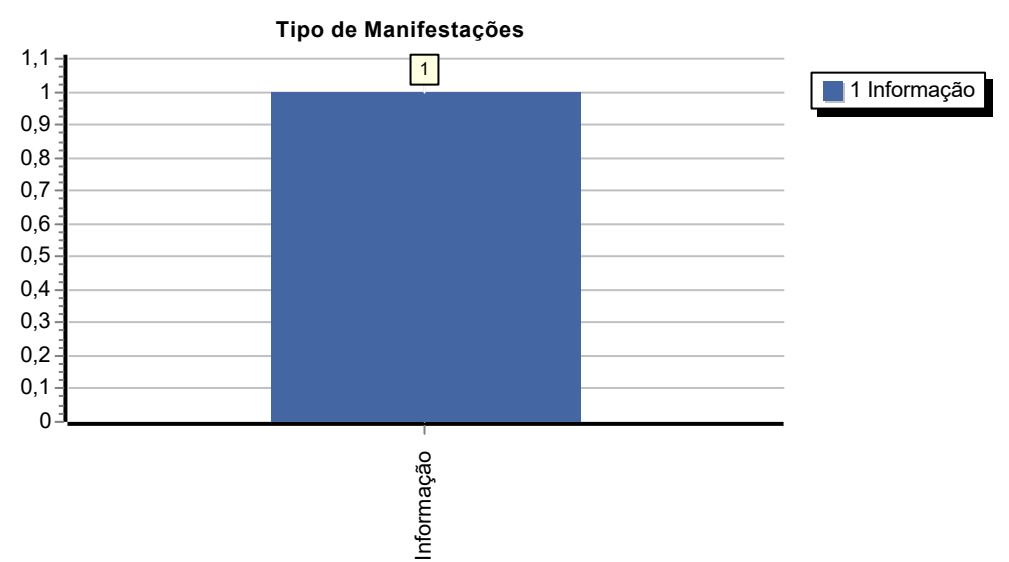
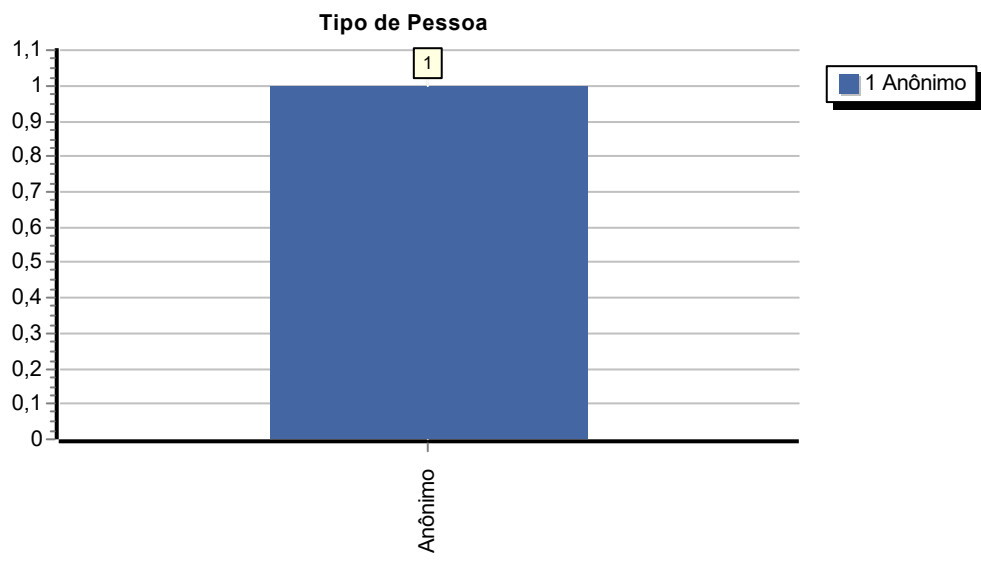
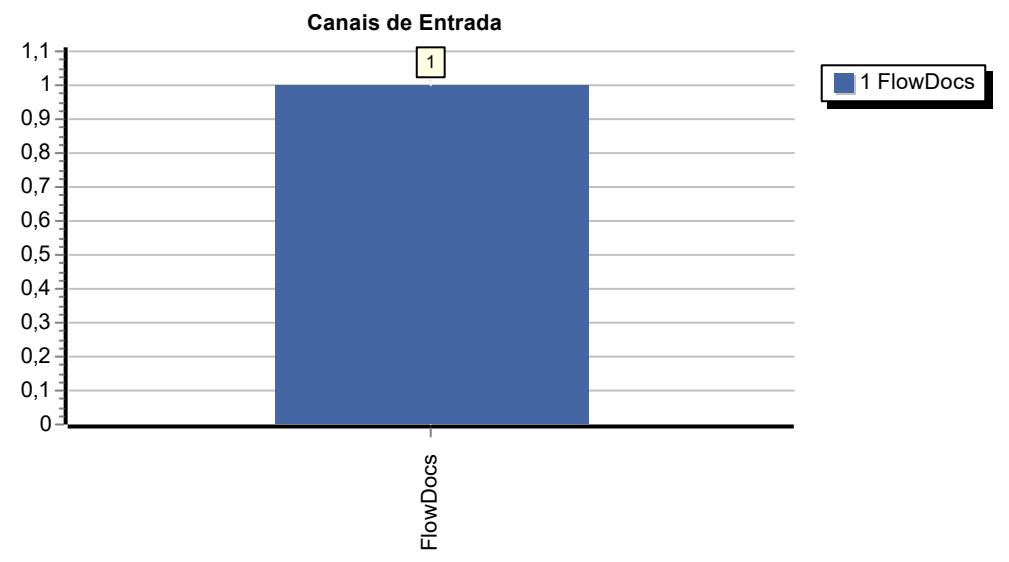
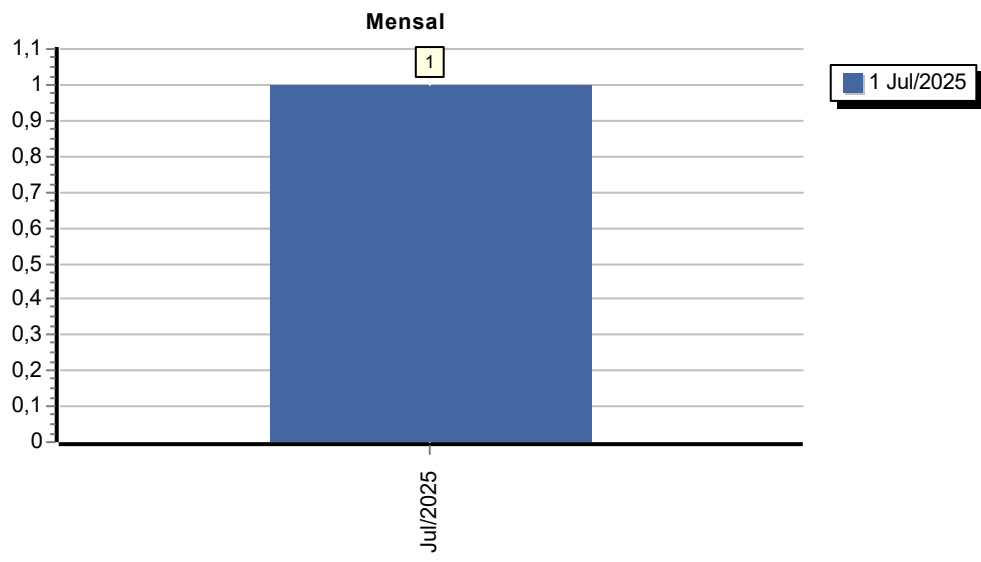


# Secretaria de Mobilidade Urbana

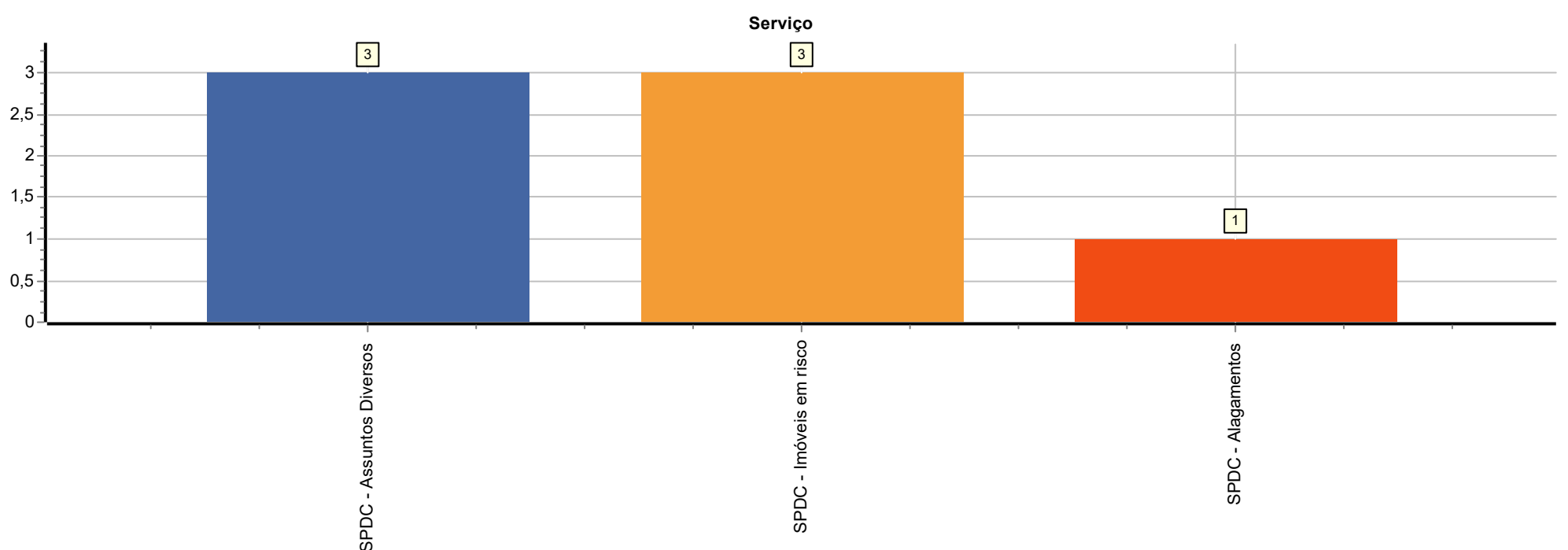
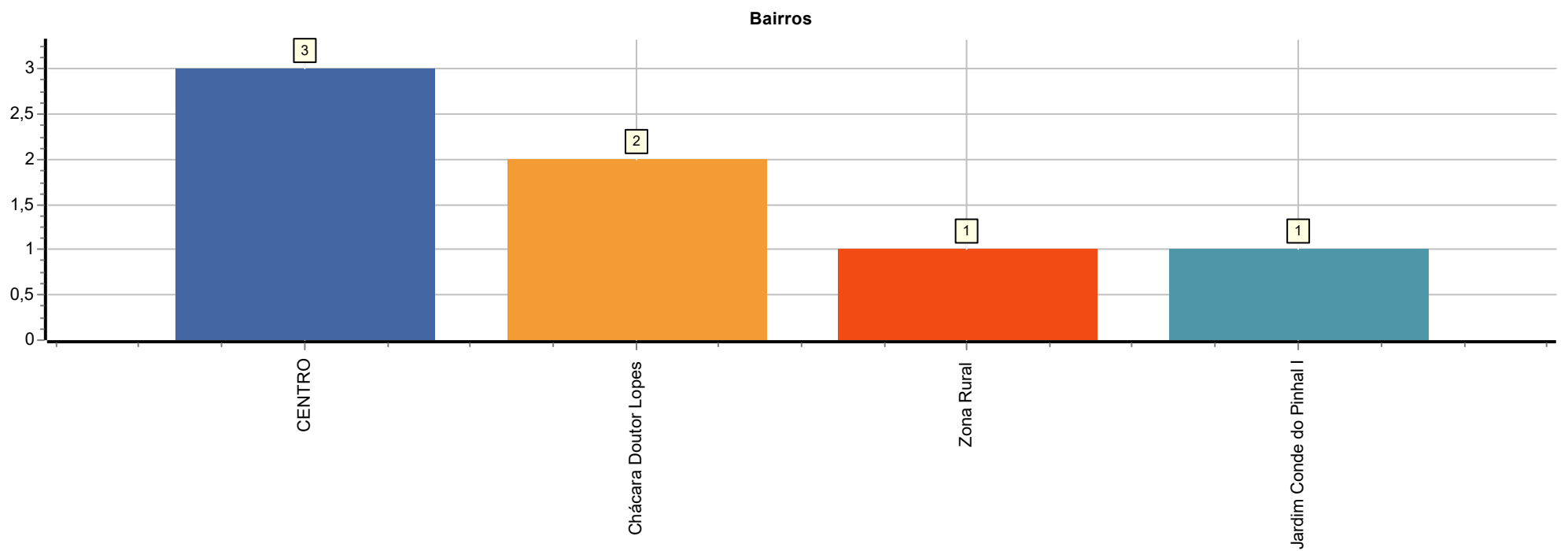
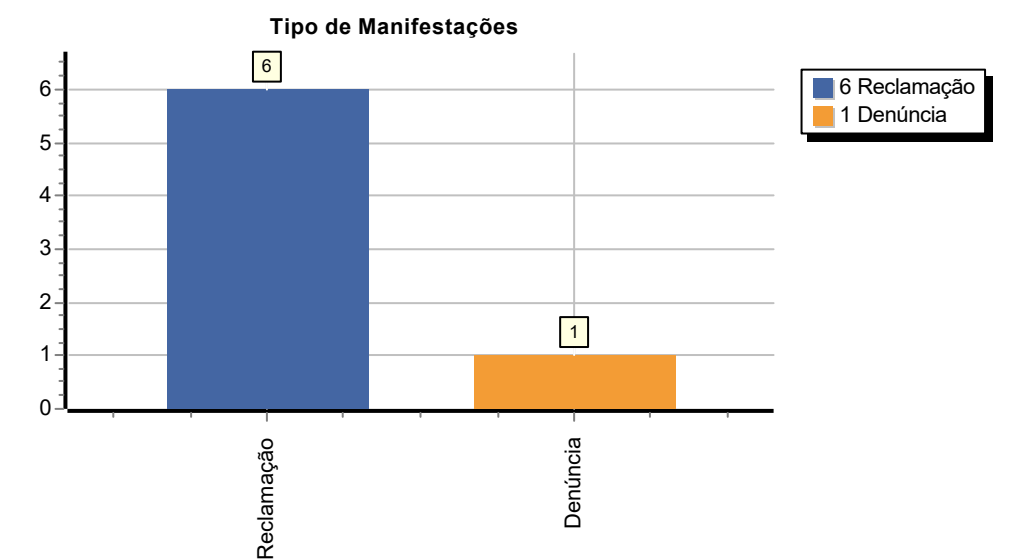
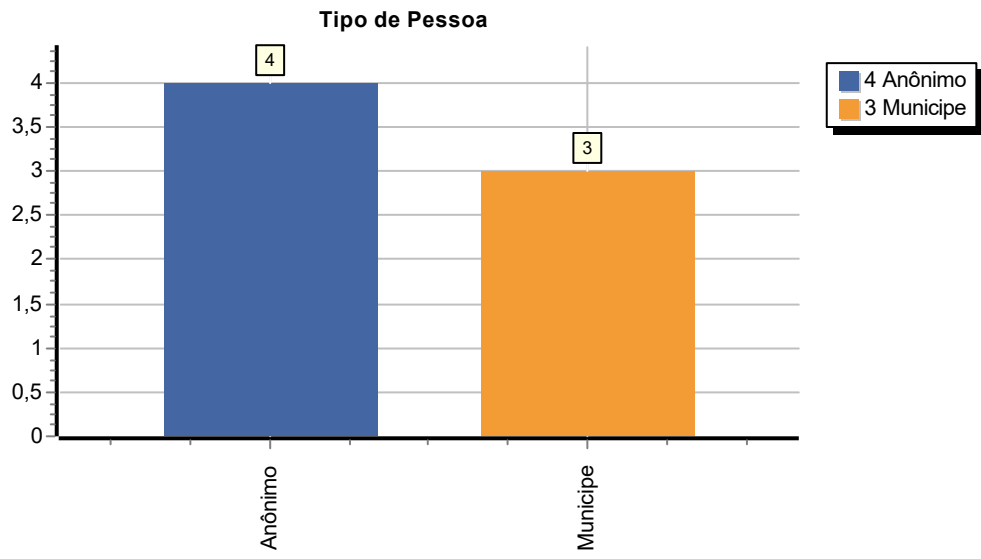
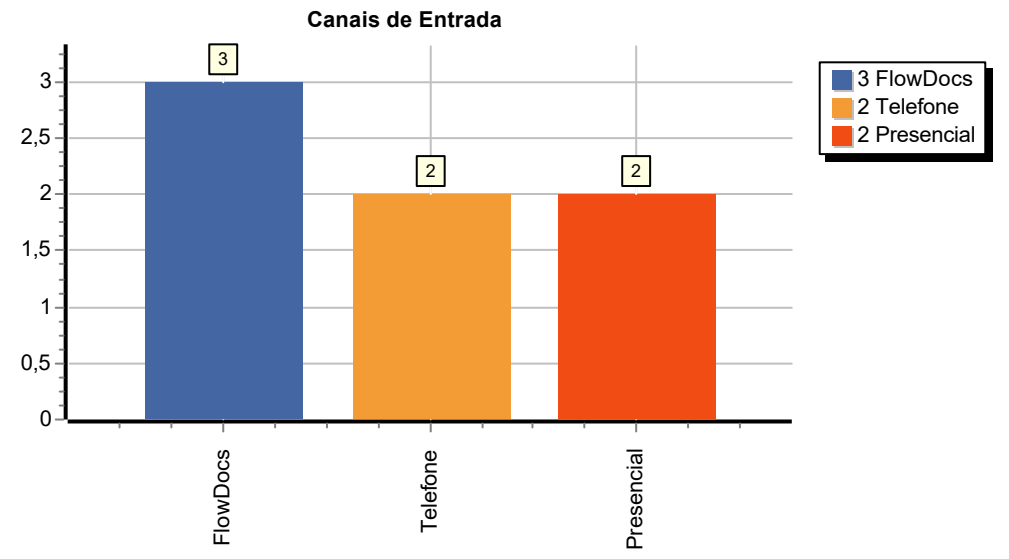
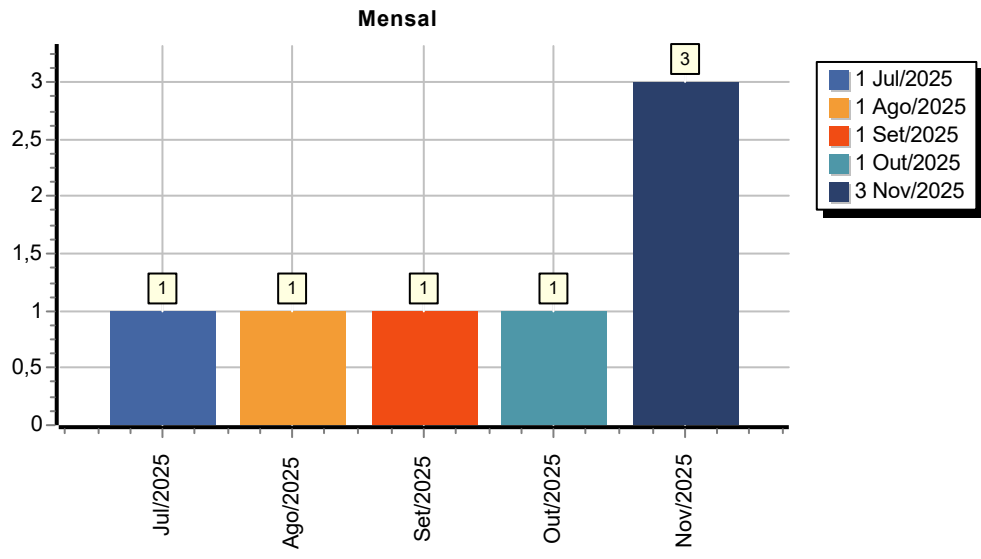
## De Julho de 2025 até Dezembro de 2025



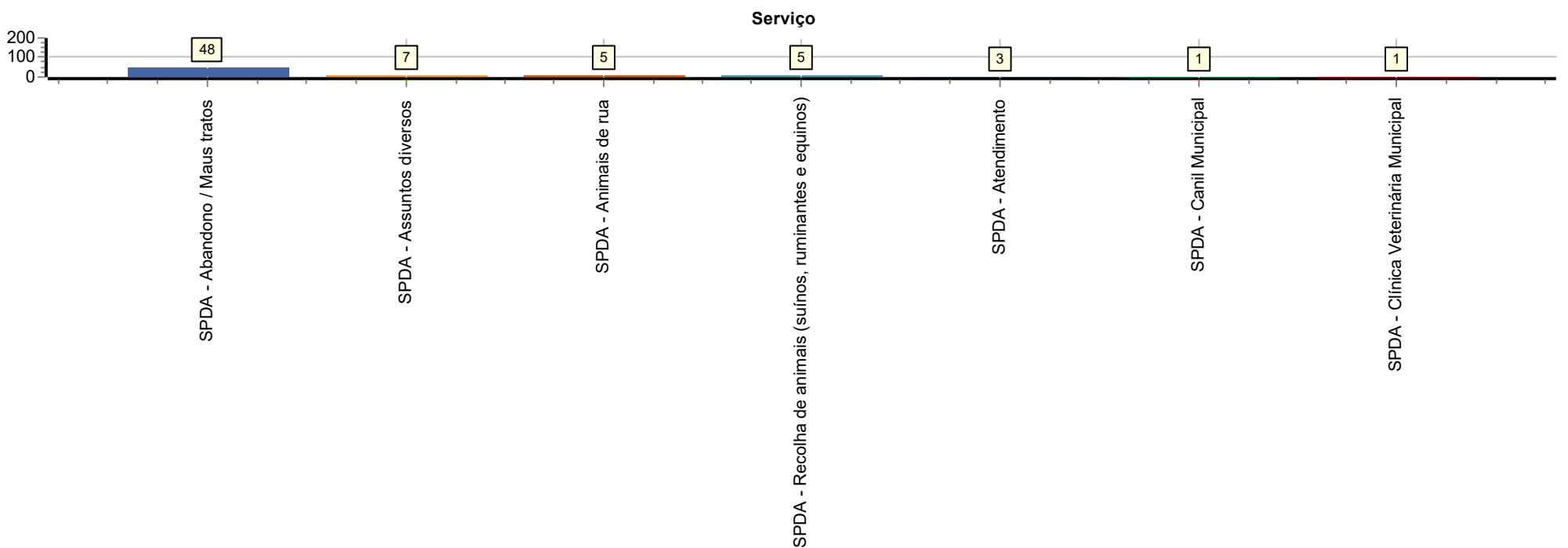
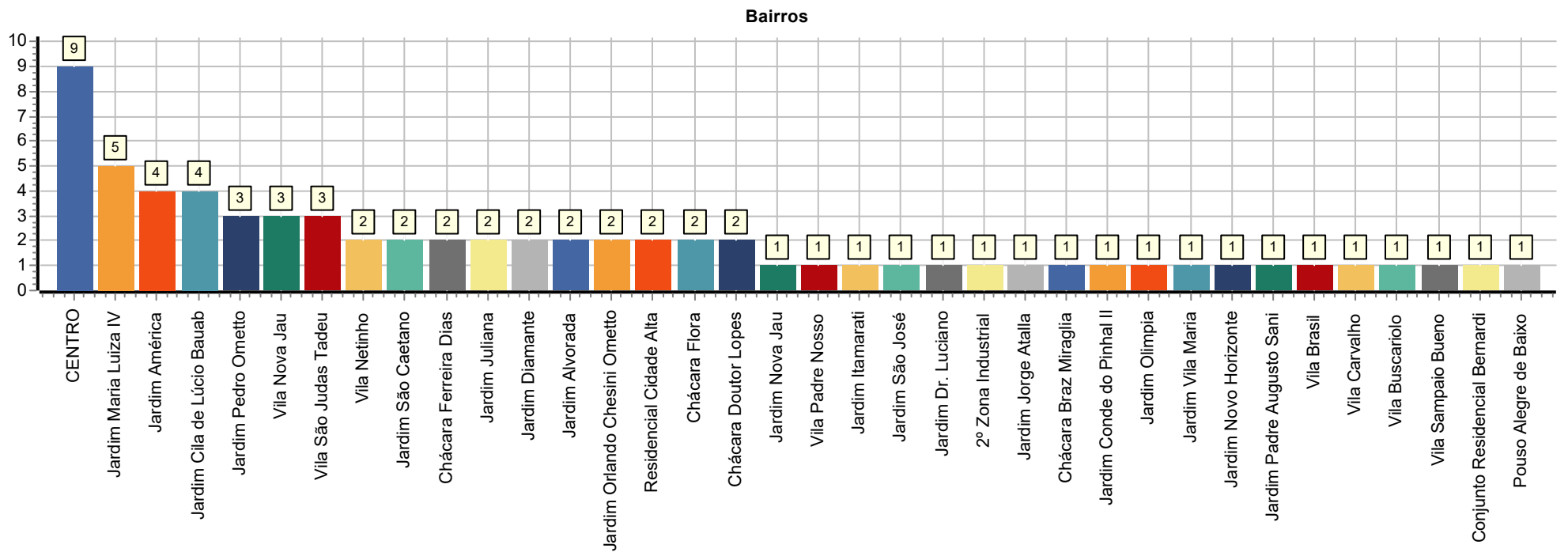
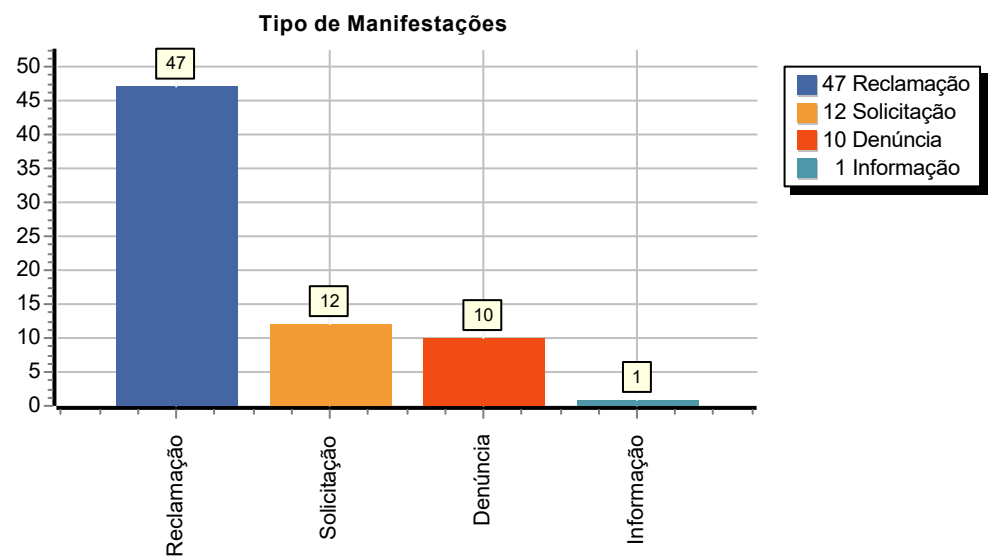
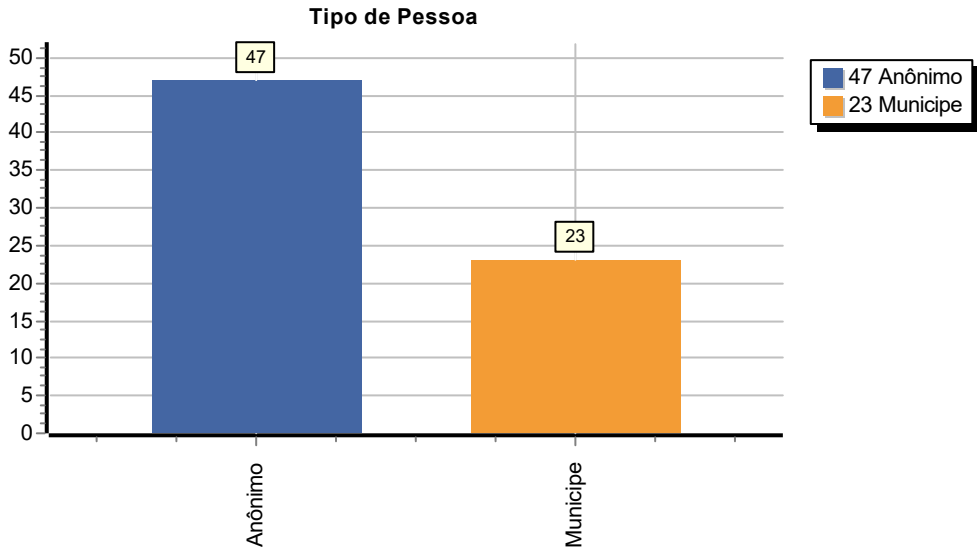
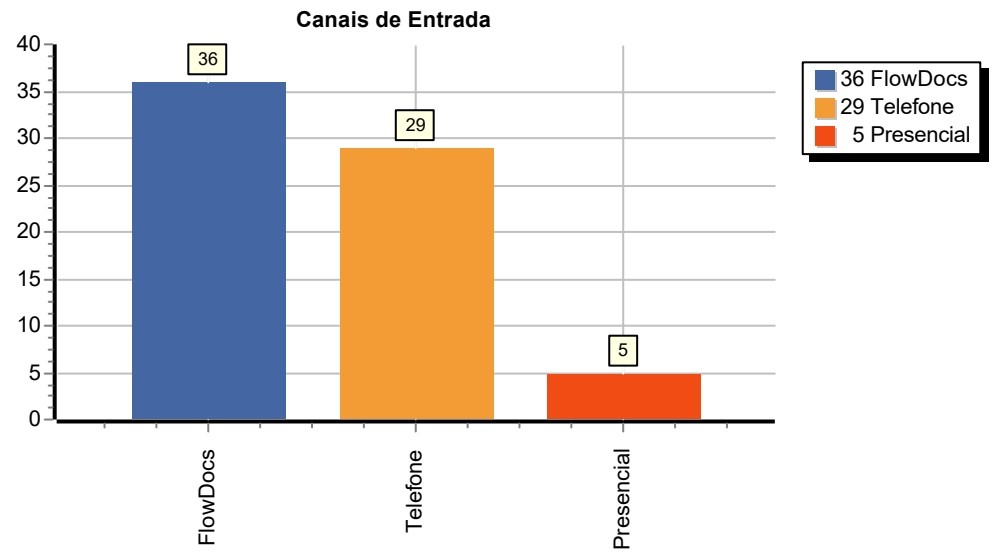
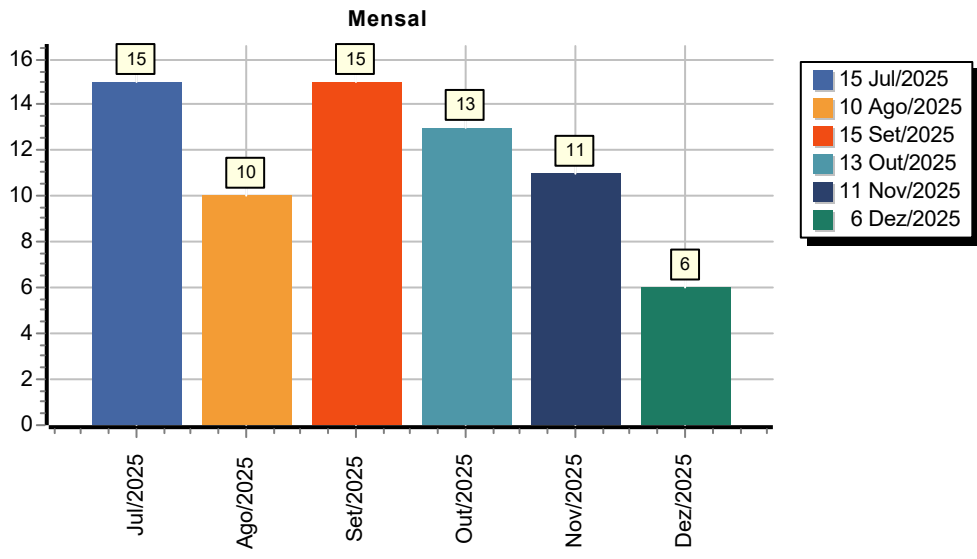
Secretaria de Políticas Públicas para as Mulheres  
De Julho de 2025 até Dezembro de 2025



**Secretaria de Proteção e Defesa Civil**  
De Julho de 2025 até Dezembro de 2025

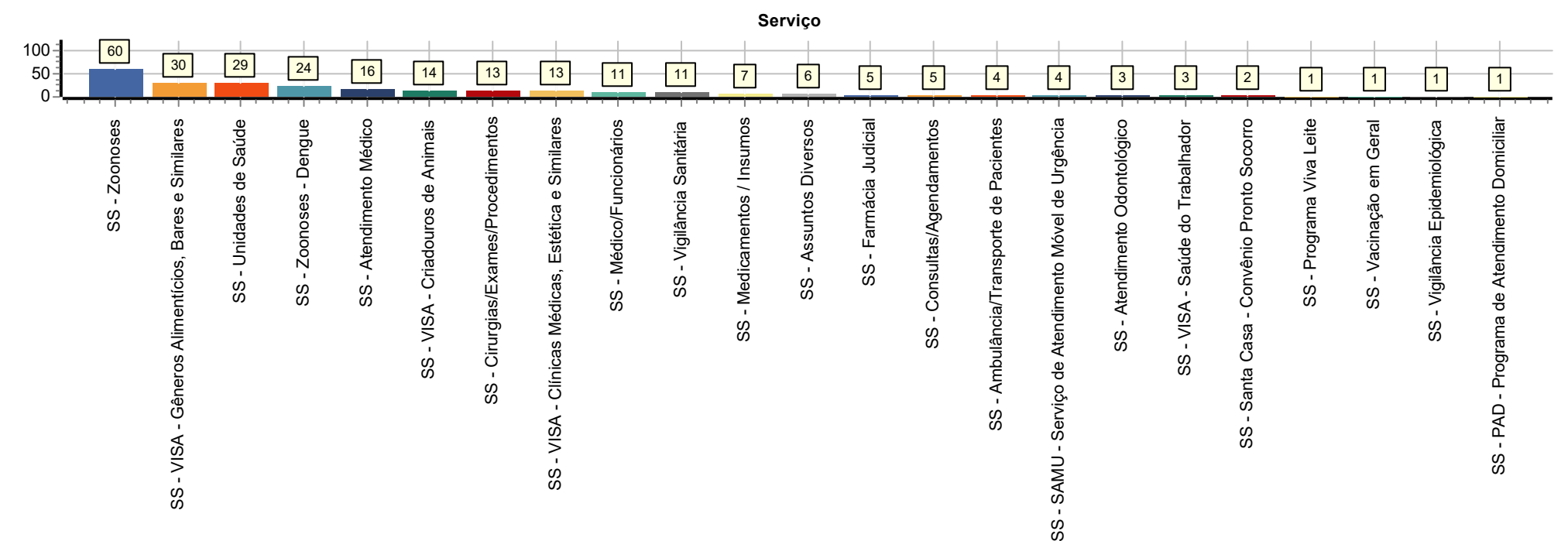
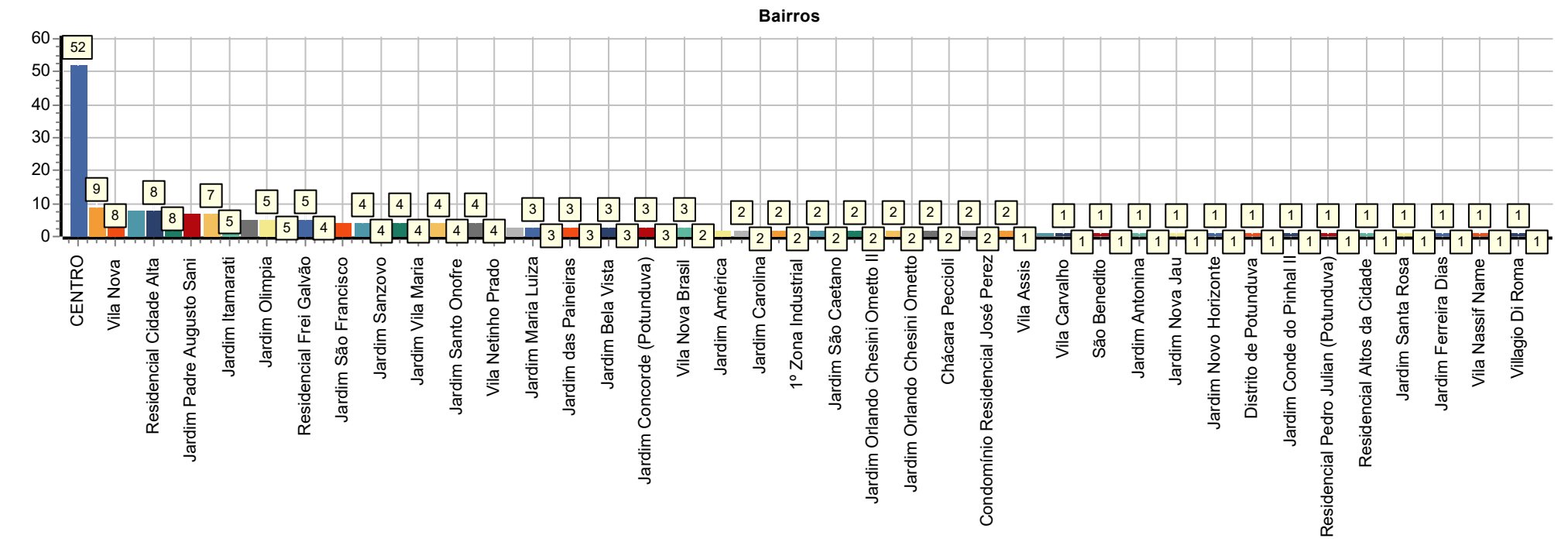
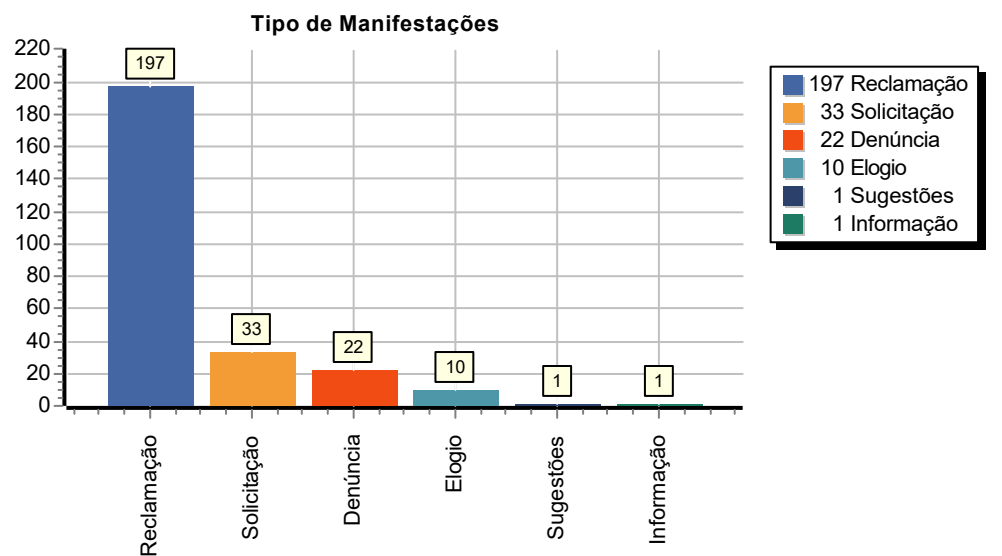
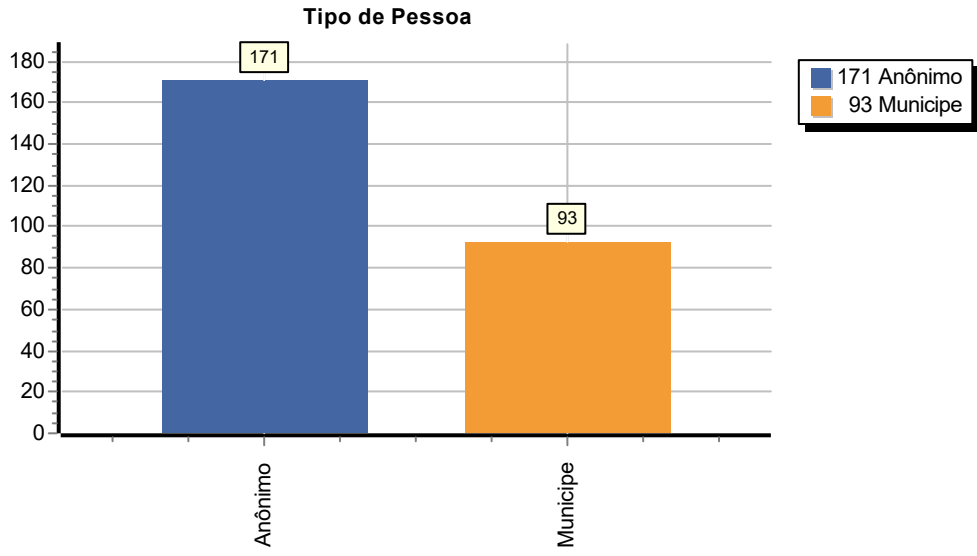
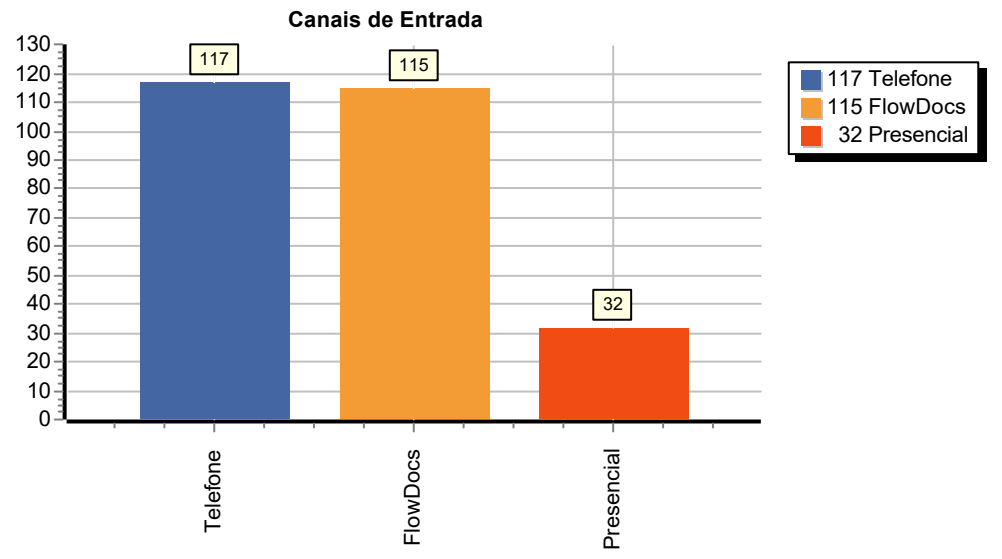
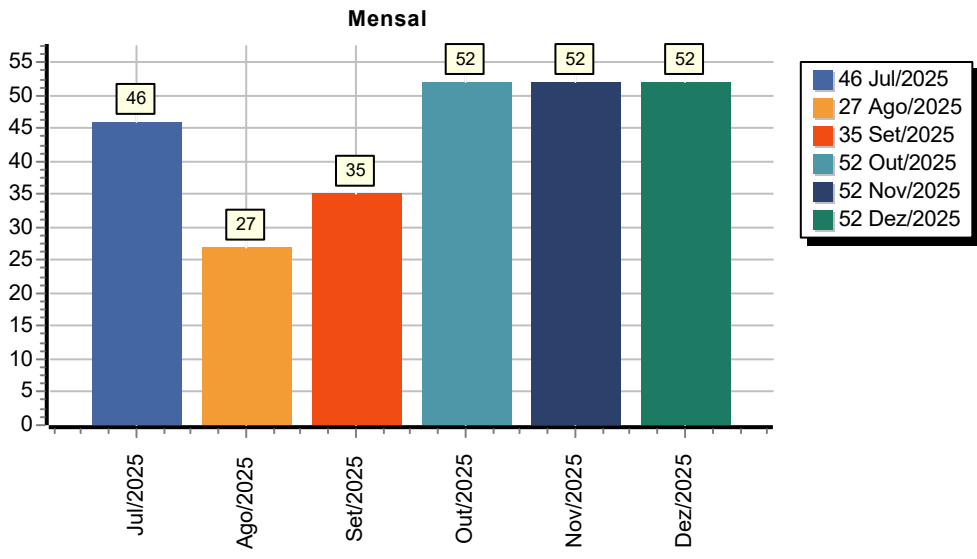


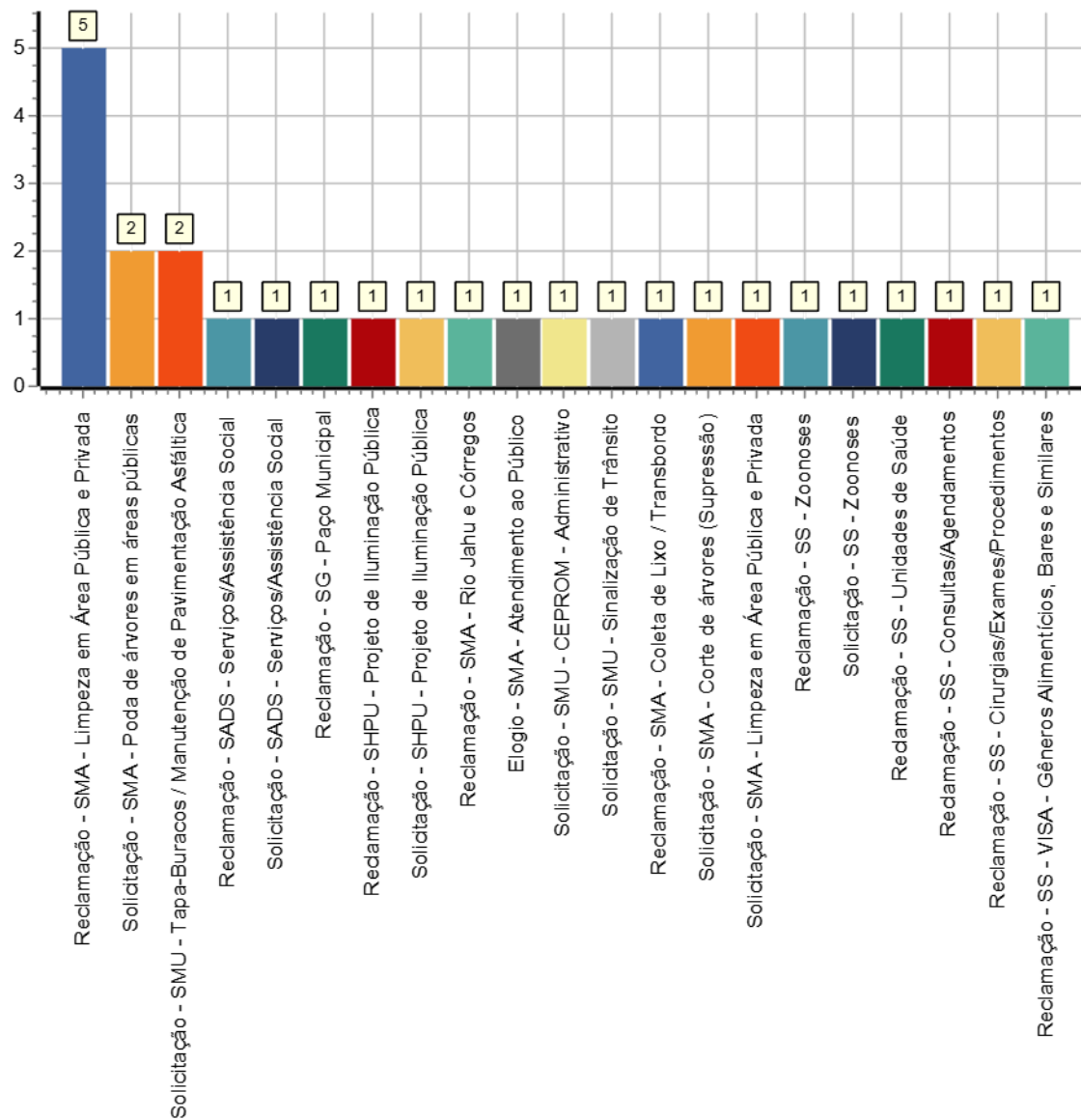
## Secretaria de Proteção e Direito dos Animais De Julho de 2025 até Dezembro de 2025



# Secretaria de Saúde

## De Julho de 2025 até Dezembro de 2025

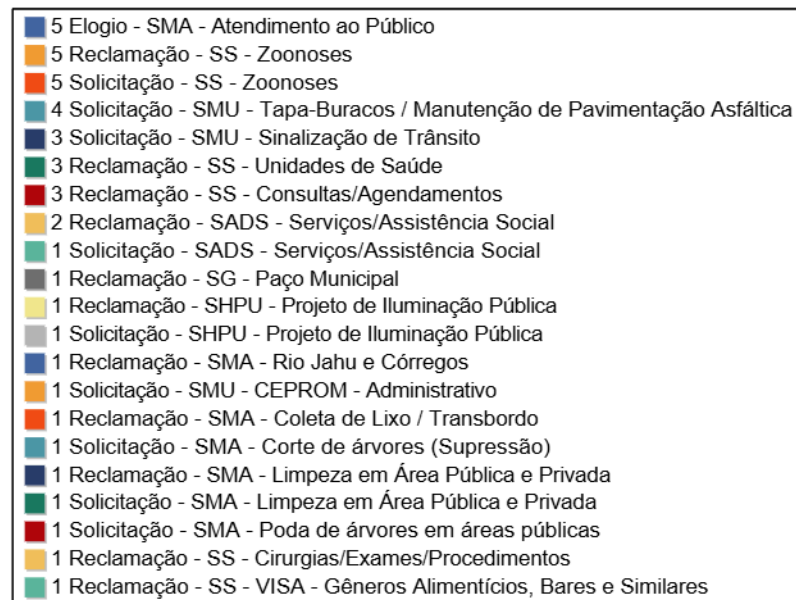
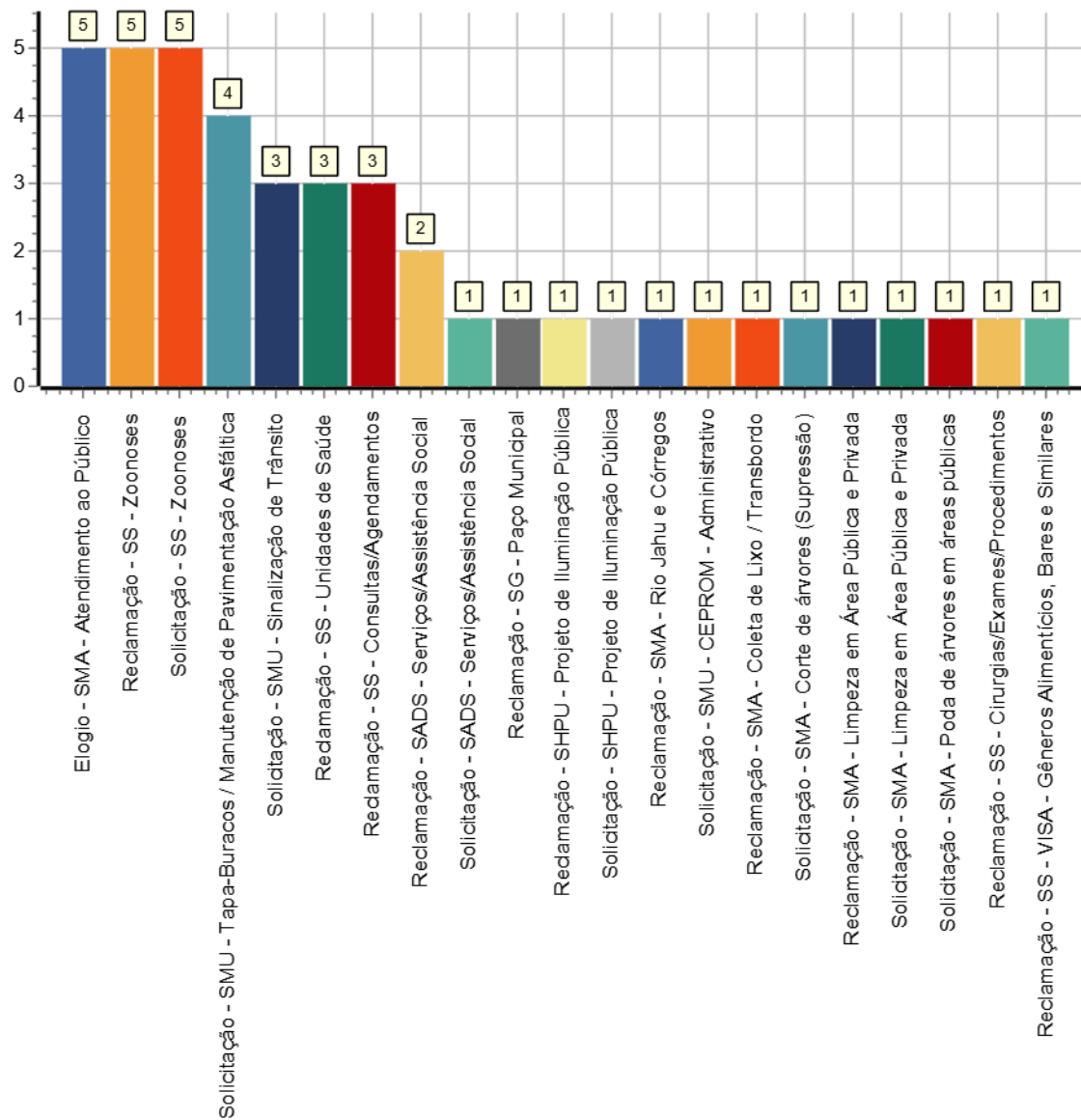


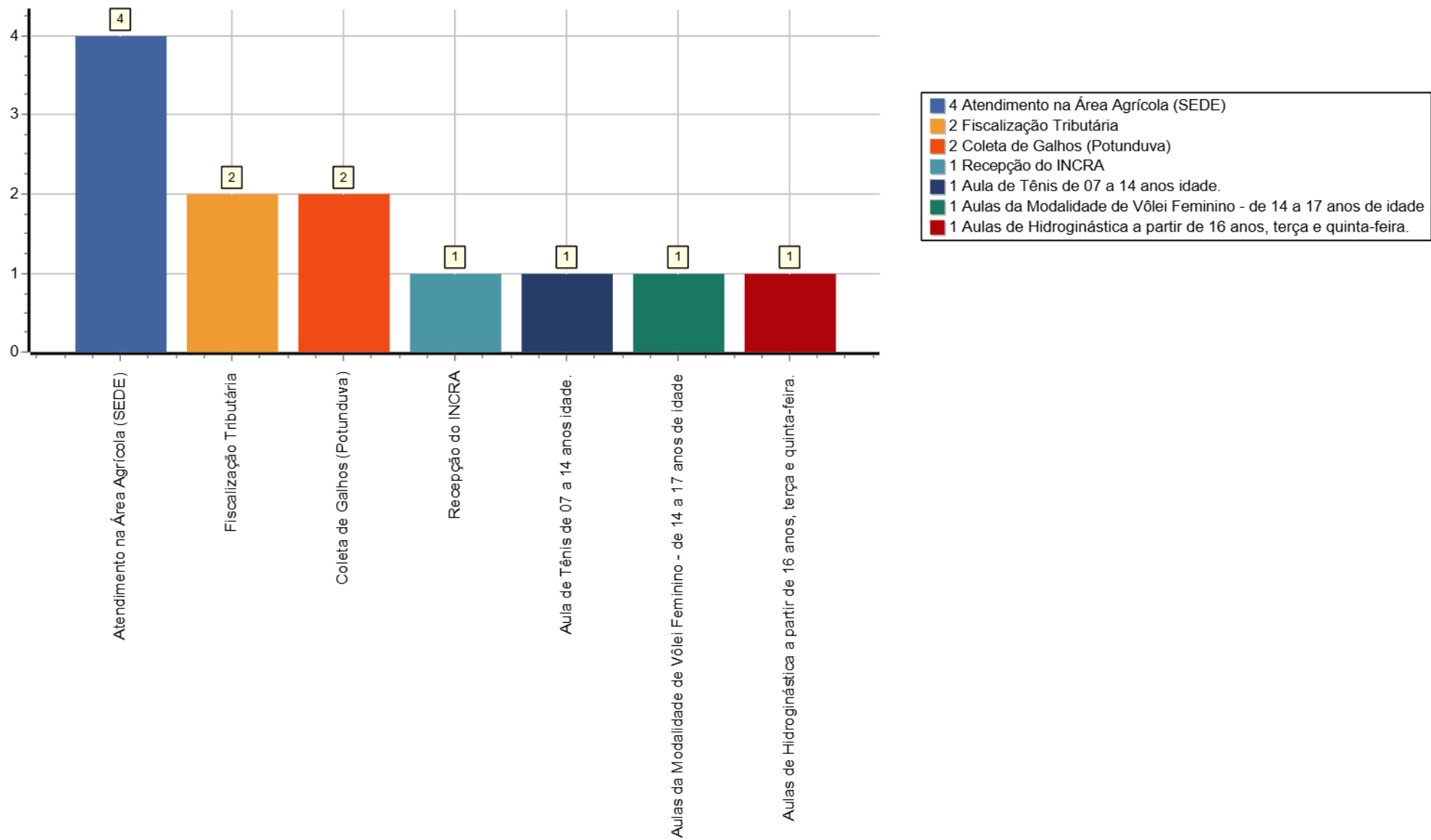


- 5 Reclamação - SMA - Limpeza em Área Pública e Privada
- 2 Solicitação - SMA - Poda de árvores em áreas públicas
- 2 Solicitação - SMU - Tapa-Buracos / Manutenção de Pavimentação Asfáltica
- 1 Reclamação - SADS - Serviços/Assistência Social
- 1 Solicitação - SADS - Serviços/Assistência Social
- 1 Reclamação - SG - Paço Municipal
- 1 Reclamação - SHPU - Projeto de Iluminação Pública
- 1 Solicitação - SHPU - Projeto de Iluminação Pública
- 1 Reclamação - SMA - Rio Jahu e Córregos
- 1 Elogio - SMA - Atendimento ao Público
- 1 Solicitação - SMU - CEPROM - Administrativo
- 1 Solicitação - SMU - Sinalização de Trânsito
- 1 Reclamação - SMA - Coleta de Lixo / Transbordo
- 1 Solicitação - SMA - Corte de árvores (Supressão)
- 1 Solicitação - SMA - Limpeza em Área Pública e Privada
- 1 Reclamação - SS - Zoonoses
- 1 Solicitação - SS - Zoonoses
- 1 Reclamação - SS - Unidades de Saúde
- 1 Reclamação - SS - Consultas/Agendamentos
- 1 Reclamação - SS - Cirurgias/Exames/Procedimentos
- 1 Reclamação - SS - VISA - Gêneros Alimentícios, Bares e Similares

## MÉDIA DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

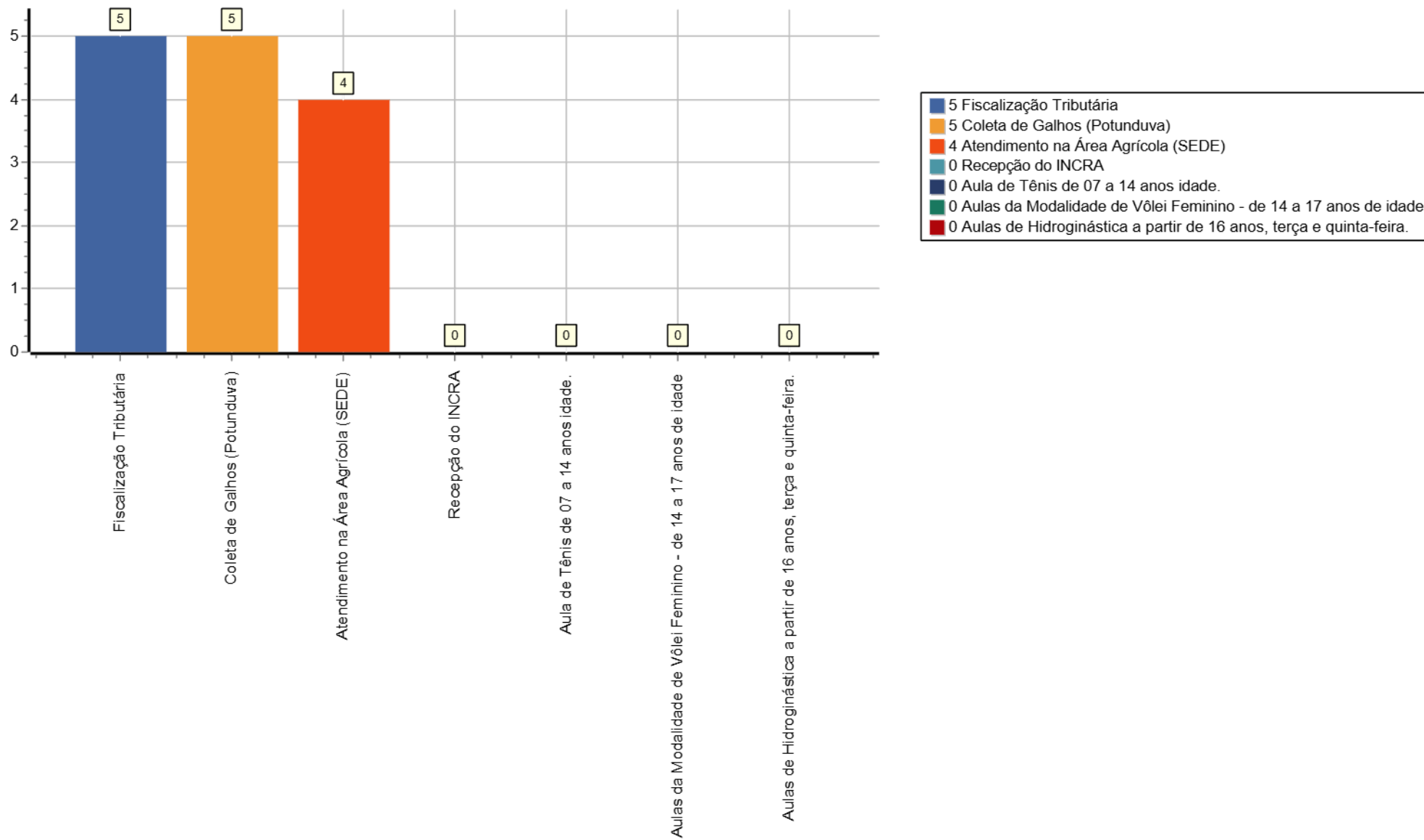
De Julho de 2025 até Dezembro de 2025





## MÉDIA DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

De Julho de 2025 até Dezembro de 2025



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O 14º Relatório de Gestão da Ouvidoria Geral do Município, referente ao período de julho a dezembro de 2025, tem como principal objetivo promover a transparência e consolidar os indicadores institucionais, valorizando as estatísticas produzidas. Esses dados servem como base para estudos e para a tomada de decisão pelos gestores públicos, visando à melhoria contínua dos serviços prestados à população.

No período em análise, foram registradas 1.887 (mil oitocentas e oitenta e sete) manifestações, das quais 62% foram realizadas de forma anônima. A Secretaria de Meio Ambiente recebeu o maior número de protocolos, com aproximadamente 38% do total, seguida pela Secretaria de Mobilidade Urbana, com 16%.

A equipe da Ouvidoria formalizou 1.021 (mil e vinte e um) atendimentos, representando cerca de 54% das manifestações registradas.

Considerando os dados consolidados do primeiro e do segundo semestre de 2025, a Ouvidoria Geral do Município registrou, ao longo do exercício, o total de 4.512 (quatro mil quinhentos e doze) manifestações.

A pesquisa de satisfação relativa à Carta de Serviços e ao atendimento da Ouvidoria tem como finalidade aferir o grau de contentamento do cidadão quanto à prestação dos serviços públicos. Por ser de preenchimento facultativo, já que depende da iniciativa do próprio cidadão em avaliar o serviço recebido, seus resultados podem não refletir, de forma conclusiva, a percepção geral da população.

As manifestações são tratadas de forma individualizada, considerando a singularidade de cada caso. A resposta técnica e a solução efetiva cabem à Secretaria responsável, conforme as competências legais estabelecidas.

No que se refere às demandas relacionadas à manutenção de espaços públicos, tais como limpeza de bocas de lobo, operação tapa-buracos, varrição de vias e limpeza de áreas públicas, entre outros assuntos, as solicitações são inseridas nos cronogramas de execução sob a responsabilidade das Secretarias competentes.

Já nas demandas relativas a áreas privadas, tais como limpeza de terrenos, imóveis abandonados e construção de calçadas, entre outros assuntos, os proprietários são devidamente orientados e/ou notificados, em conformidade com a legislação municipal vigente.

Importante destacar que todas as manifestações registradas no período foram devidamente respondidas pelas Secretarias envolvidas.

Conclui-se que a Ouvidoria Geral do Município tem cumprido seu papel de aproximar a população da administração pública municipal, consolidando-se como um canal legítimo, transparente e eficaz de escuta e participação social.