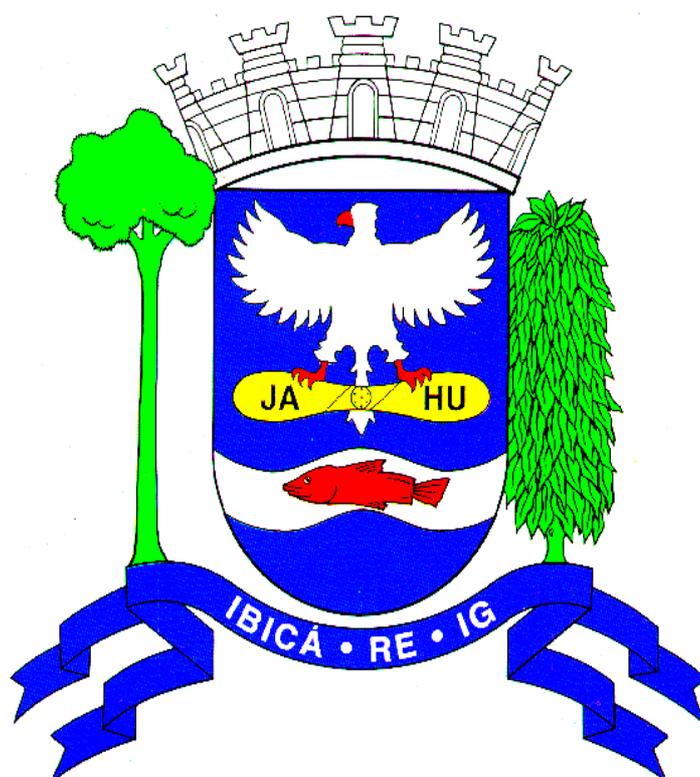


**Prefeitura do Município de Jahu**

**Ouvidoria Geral**



**1º Relatório Semestral  
Dezembro a Maio/2019**

## **APRESENTAÇÃO**

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

Instituída pela Lei Municipal nº 519/2018, 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(a) cidadão(ã) no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

Esclarecemos que no primeiro trimestre, do que se refere este relatório, a coleta de informações se deu de maneira manual, através de Processos Administrativos, mas possibilitando as primeiras análises.

## **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(a) manifestante e a Secretaria responsável.

Já em 17 de abril de 2019, foi lançado para usuários de smartphones que utilizam o Sistema Operacional Android, através do Google Play, o aplicativo "Ouvidoria Jahu", facilitando ainda mais a comunicação dos cidadãos com a Municipalidade.

Além do atendimento eletrônico, a Ouvidoria dispõe de atendimento telefônico e presencial através de atendentes que realizam o cadastro no portal e encaminham diretamente aos responsáveis.

As manifestações podem ser realizadas de forma identificada, através de um simples cadastro, e de forma anônima, não sendo necessário informar nenhum dado, contudo, o cidadão não receberá a resposta final, dada pela Secretaria.

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

## **ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA**

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

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

## **EXPEDIENTE**

### **Prefeito**

Rafael Lunardelli Agostini

### **Vice-prefeito**

Sigefredo Griso

### **OGM - Ouvidoria Geral do Município**

Ouvidor Geral: Luiz Urbano

Secretário Adjunto: Natali Ortiz Riveiro

Atendentes da Ouvidoria: Dilma Claro Tiburcio e Maira Regina Soares

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

Gestor: Antonio Claretti Pinto

Atendente: Cleber Davi Afonso

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

Gestor: Antonio Abdo Junior

Atendente: Cibele Caseiro Lapadula

### **SADS - Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social**

Gestor: Ruth Helena Floret Turini Claro

Atendente: Cibele Regina Martinez

### **SC - Secretaria de Comunicação**

Gestor: Pedro Flores Junior

Atendente: Murilo Valbueno Surian

### **SCT - Secretaria de Cultura e Turismo**

Gestor: Ricardo de Almeida Prado Bauer

Atendente: Rafael da Silva Peloso

**SDT - Secretaria de Desenvolvimento e Trabalho**

Gestor: Carlos Alexandre Ramos

Atendente: Jonathan Stucin

**SEF - Secretaria de Economia e Finanças**

Gestor: Silvia Helena Sorgi

Atendentes: Hermes Nereu Celestino

Lúcio José Fiorelli

**SE - Secretaria de Educação**

Gestor: Daltira Maria de Castro Piragine Tumolo

Atendente: Vanda Sueli Vendrame Peres

**SESP - Secretaria de Esportes**

Gestor: Celso Antonio Vequi Junior

Atendente: Elizangela Cristina de Souza Saquetto

**SG - Secretaria de Governo**

Gestor: José Carlos Batista Camilo

Atendentes: Ana Claudia Spirandeli Casalete

Helder Olivatto

Flavio Menezes Ferreira

**SH - Secretaria de Habitação**

Gestor: Giuliano Griso

Atendente: Egydio Regis Matielo Filho

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

Gestores no período: Luiz Fernando Galvão Pinho

Rafael Toniato Mangerona

Atendente: Rodrigo Campanhã Ávila Franco

**SMA - Secretaria de Meio Ambiente**

Gestor: Elisio Eduardo Henriques Abussamra

Atendente: Luciana Cristina de Oliveira

**SMU - Secretaria de Mobilidade Urbana**

Gestor: Silvana Ribeiro

Atendente: Karina Paixão Alves dos Campos

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

Gestor: Candida Cristina Correa Ferreira Magalhães

Atendente: Thais Bortolozzo Testa

**SP - Secretaria de Projetos**

Gestor: Alessandro Rodrigo Scudilio

Atendente: Gabriela da Matta Guedes

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

Gestor: Lucia Aparecida da Silva

Atendente: Natalia Stefanie Paschoalini

**SS - Secretaria de Saúde**

Gestor: Márcia Aparecida Nassif

Atendentes: Daniela Fernanda Grizzo Moya

Kelvin Thiago Giambelli

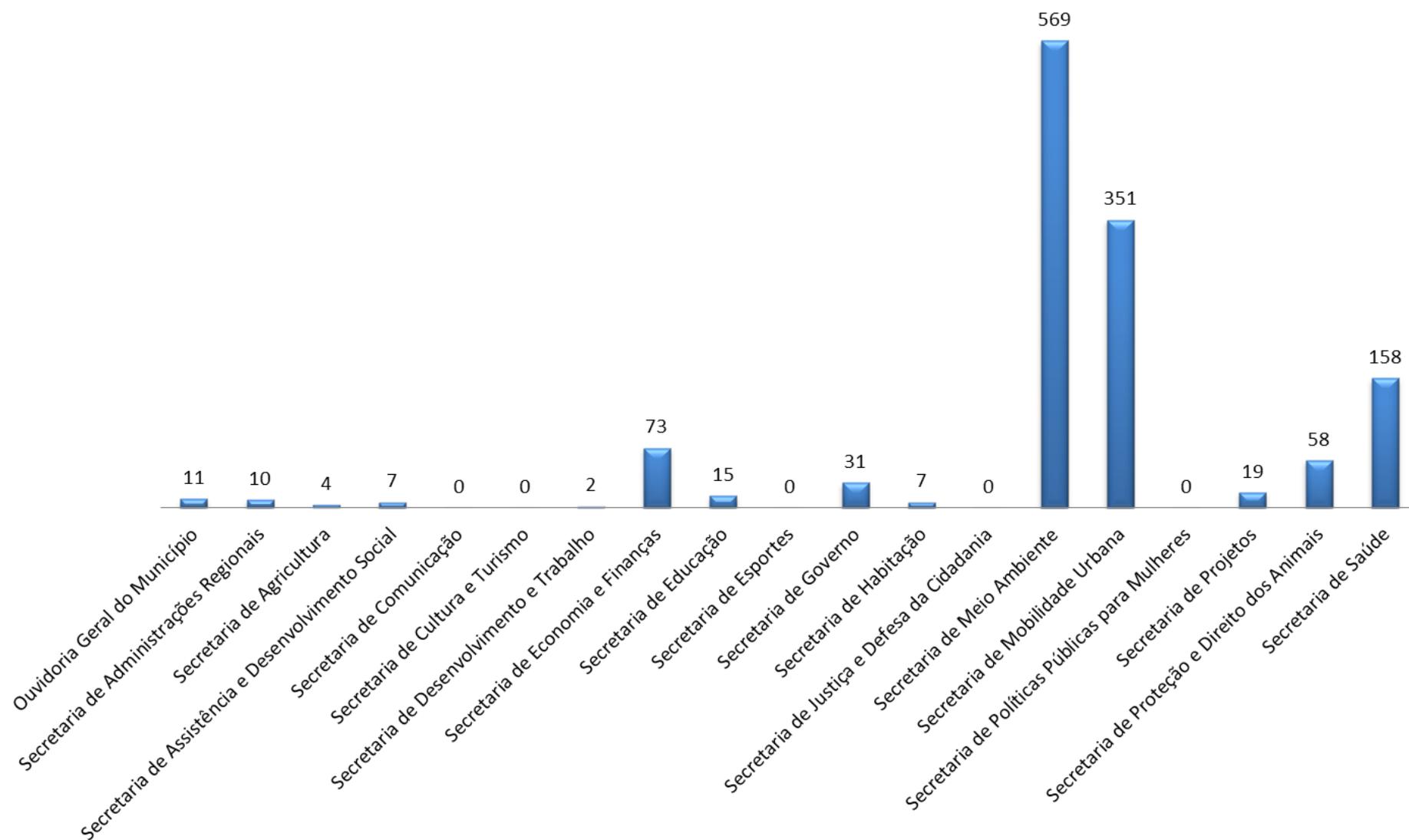
Observação:

Os atendentes e gestores são os funcionários cadastrados no Portal da Ouvidoria, responsáveis por responder as manifestações, podendo o último ser o Secretário da pasta ou não.

### Total de Manifestações Recebidas no Período

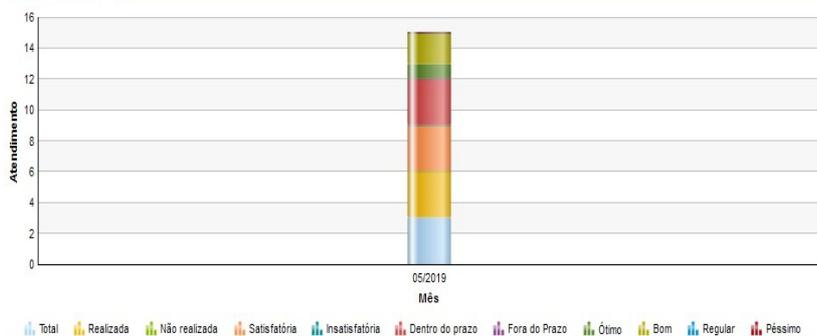
	Dezembro	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maiο	TOTAL
Ouvidoria Geral do Município	0	0	0	1	5	5	<b>11</b>
Secretaria de Administrações Regionais	1	4	1	0	1	3	<b>10</b>
Secretaria de Agricultura	0	0	1	0	1	2	<b>4</b>
Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social	0	0	5	0	0	2	<b>7</b>
Secretaria de Comunicação	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Secretaria de Cultura e Turismo	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Secretaria de Desenvolvimento e Trabalho	0	0	1	0	0	1	<b>2</b>
Secretaria de Economia e Finanças	5	7	15	12	15	19	<b>73</b>
Secretaria de Educação	0	0	0	4	4	7	<b>15</b>
Secretaria de Esportes	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Secretaria de Governo	7	7	2	3	6	6	<b>31</b>
Secretaria de Habitação	1	1	0	0	2	3	<b>7</b>
Secretaria de Justiça e Defesa da Cidadania	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Secretaria de Meio Ambiente	110	112	60	95	104	88	<b>569</b>
Secretaria de Mobilidade Urbana	52	49	45	54	90	61	<b>351</b>
Secretaria de Políticas Públicas para Mulheres	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Secretaria de Projetos	2	1	0	4	5	7	<b>19</b>
Secretaria de Proteção e Direito dos Animais	3	4	1	2	19	29	<b>58</b>
Secretaria de Saúde	20	17	18	33	40	30	<b>158</b>
<b>TOTAL</b>	<b>201</b>	<b>202</b>	<b>149</b>	<b>208</b>	<b>292</b>	<b>263</b>	<b>1.315</b>

## Total de Manifestações Recebidas no Período

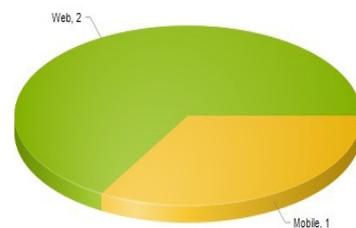


# PESQUISA DE SATISFAÇÃO

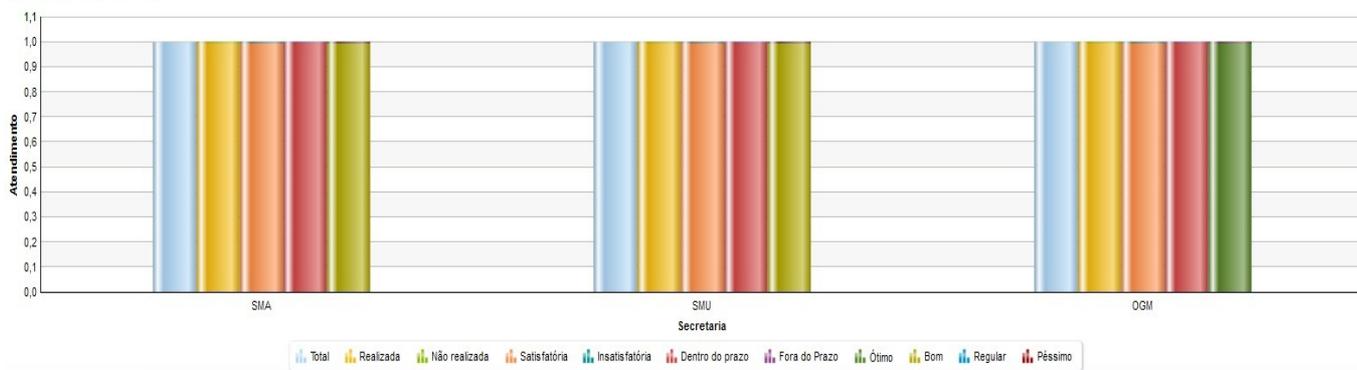
## Pesquisa por Mês



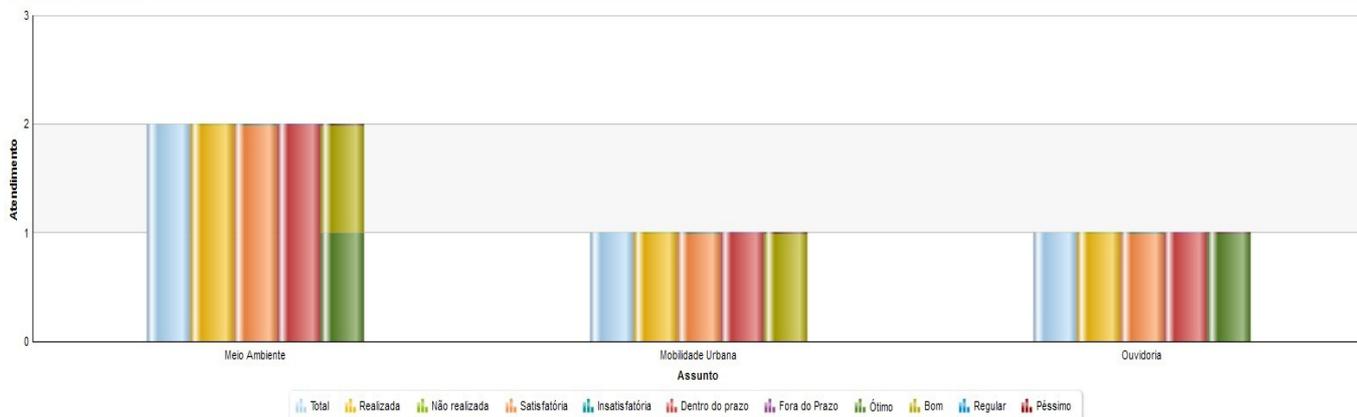
## Canal de Entrada



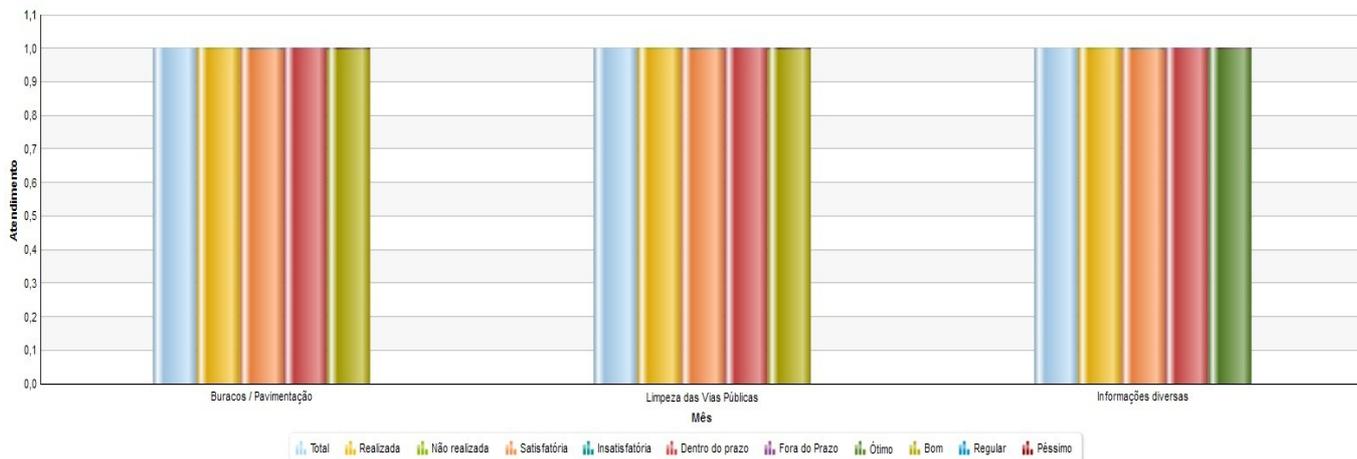
## Pesquisa por Secretaria



## Pesquisa por Assunto



## Pesquisa por Serviço



## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O 1º Relatório Semestral, compreendido entre Dezembro de 2018 e Maio de 2019, tem como objetivo propiciar ampla transparência e consolidar os indicadores, valorizando as estatísticas dos dados produzidos, servindo como base de estudos aos gestores.

Neste período, registrou-se 1.315 manifestações, tendo a Secretaria de Meio Ambiente o maior número de protocolos, cerca de 43%, e as Secretarias de Comunicação, Cultura e Turismo, Esportes, Justiça e Defesa da Cidadania e Políticas Públicas para Mulheres, sem registros.

A pesquisa de satisfação tem como objetivo mostrar o nível de satisfação do cidadão em relação à 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.

Podemos concluir que com a implantação da Ouvidoria Municipal a população teve um ganho significativo, pois no dia a dia o novo canal de comunicação vem se consolidando, em parceria com as Secretarias, sanando problemas apresentados neste semestre.