

Prefeitura do Município de Jahu

Ouvidoria Geral



**4º Relatório de Gestão
Junho a Dezembro/2020**

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Geral do Município de Jahu tem por objetivo assegurar, de modo permanente e eficaz, a preservação dos princípios da legalidade, 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(a) cidadão(ã) 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.

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.

A Ouvidoria disponibilizou, em 07 de outubro de 2019, outro canal de atendimento. Desta vez, por meio do aplicativo mais usado atualmente para comunicação, o WhatsApp. Disponibilizado, através do Robô AnnA, é possível realizar manifestações e visualizar as respostas, bastando encaminhar o texto “@ouvidoria jahu” para o número (11) 98884-5218.

Além do suporte eletrônico, a Ouvidoria dispõe de 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 realizadas de forma identificada, através de um simples cadastro, ou de forma anônima, não sendo necessário informar nenhum dado, contudo, o(a) cidadão(ã) 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 repassadas 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

STP – Secretária de Transparência Pública

Secretário: Luiz Urbano

Ouvidor Geral: Natali Ortiz Riveiro

Atendentes: Maira Regina Soares e Thiago dos Santos Paim

SEAR - Secretaria de Administrações Regionais

Gestor: Antônio Claretti Pinto

Atendentes: Dimpna Sobrinho de Oliveira Marques

SA - Secretaria de Agricultura

Gestor: Antônio Abdo Junior

Atendente: Cibele Caseiro Lapadula

SADS - Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social

Gestor: Ruth Helena Floret Turini Claro

Atendentes: Cibele Regina Martinez

Isabela Piragine Nuñez

SC - Secretaria de Comunicação

Gestor: Pedro Flores Junior

Atendentes: Carlos Alberto Sabatino

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: Danilo Trajai Zorzin

Hermes Nereu Celestino

Lúcio José Fiorelli

SE - Secretaria de Educação

Gestor: Daltira Maria de Castro Piragine Tumolo

Atendentes: Vanda Sueli Vendrame Peres

Jordana Vomero T Paulino

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

Gestor: Rafael Toniato Mangerona

Atendentes: Paulo Francisco Borges Junior

SMA - Secretaria de Meio Ambiente

Gestor: Reinaldo Rogerio Russi

Atendente: Luciana Cristina de Oliveira

SMU - Secretaria de Mobilidade Urbana

Gestor: Silvana Ribeiro

Atendentes: Carla Maria Alves Pereira

Karina Paixão Alves dos Campos

SPPM - Secretaria de Políticas Públicas para Mulheres

Gestor: Cândida Cristina Correa Ferreira Magalhães

Atendente: Thais Bortolozzo Testa

SP - Secretaria de Projetos

Gestor: Alessandro Rodrigo Scudilio

Atendentes: Ana Beatriz Marchezini

Gabriela da Matta Guedes

SPDA - Secretaria de Proteção e Direito dos Animais

Gestor: Lucia Aparecida da Silva

Atendentes: Natalia Stefanie Paschoalini

Maria Augusta Sabadine

Rodolfo Fragnan Segolin

SS - Secretaria de Saúde

Gestor: Márcia Aparecida Nassif

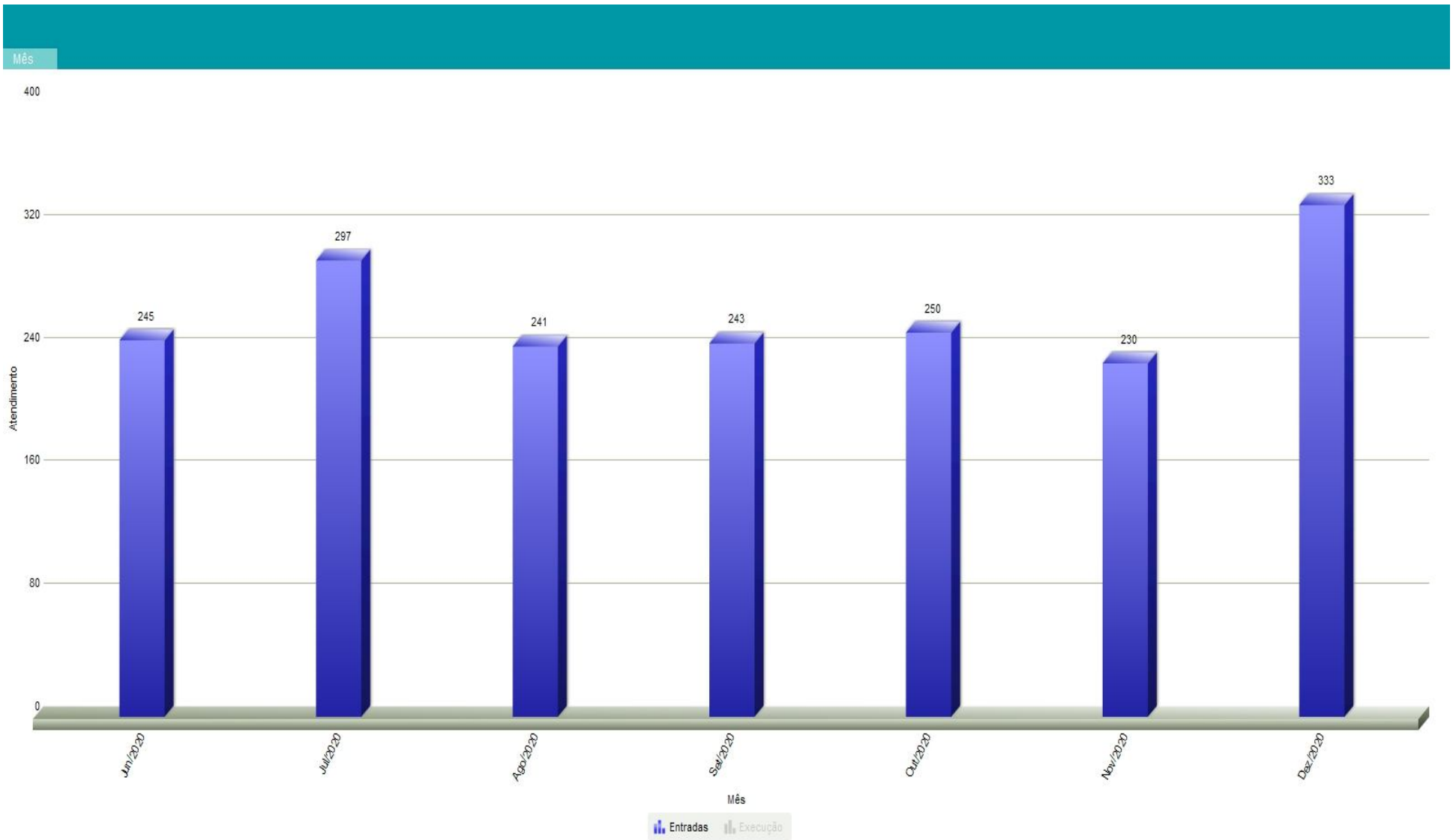
Atendentes: Fernando Tadeu de Moura

Frederico dos Santos Paixão

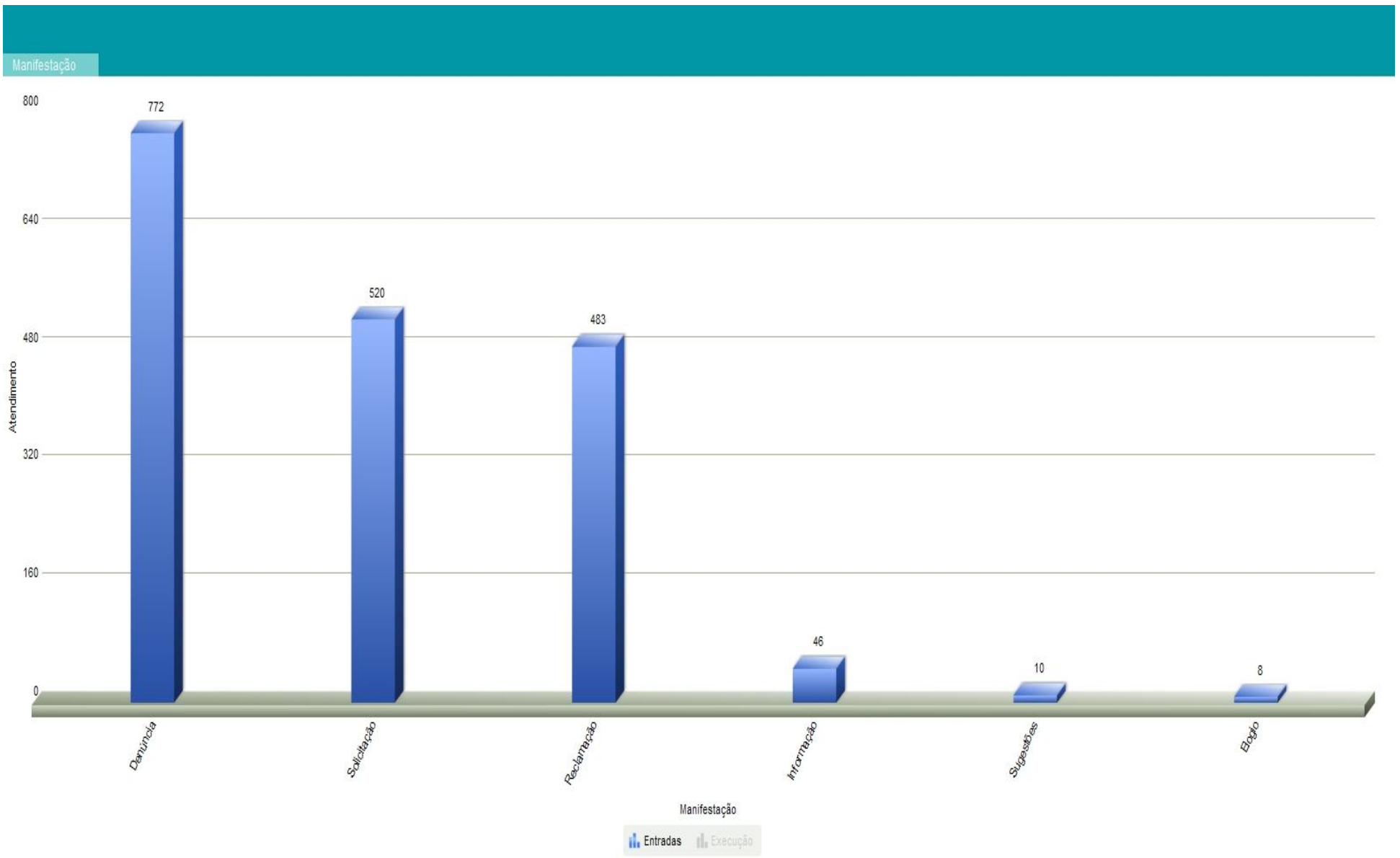
Observação: Os atendentes e gestores são os(as) servidores(as) cadastrados(as) no Portal da Ouvidoria, responsáveis por responder as manifestações, podendo o último ser o Secretário da pasta ou não.

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

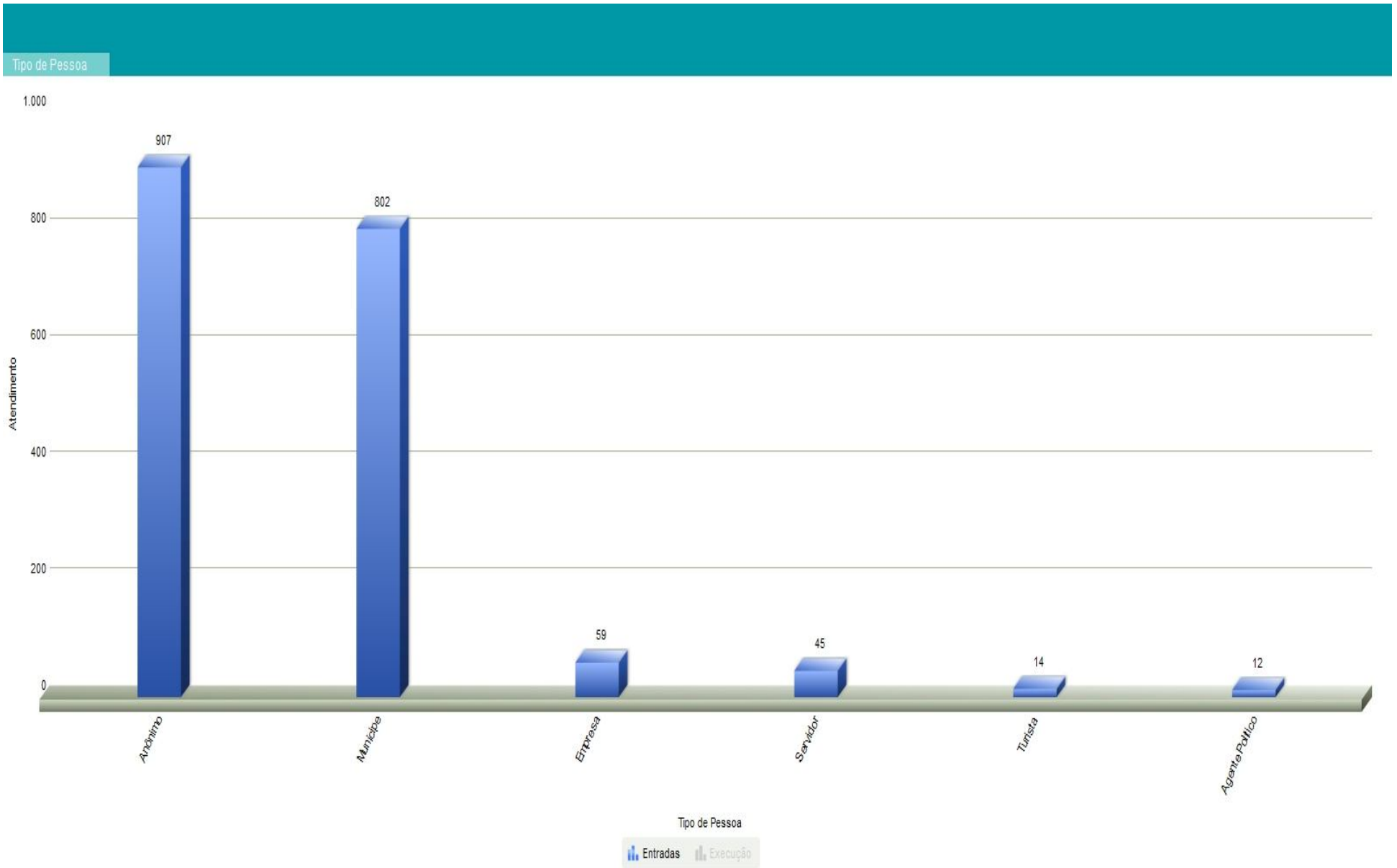
Por mês



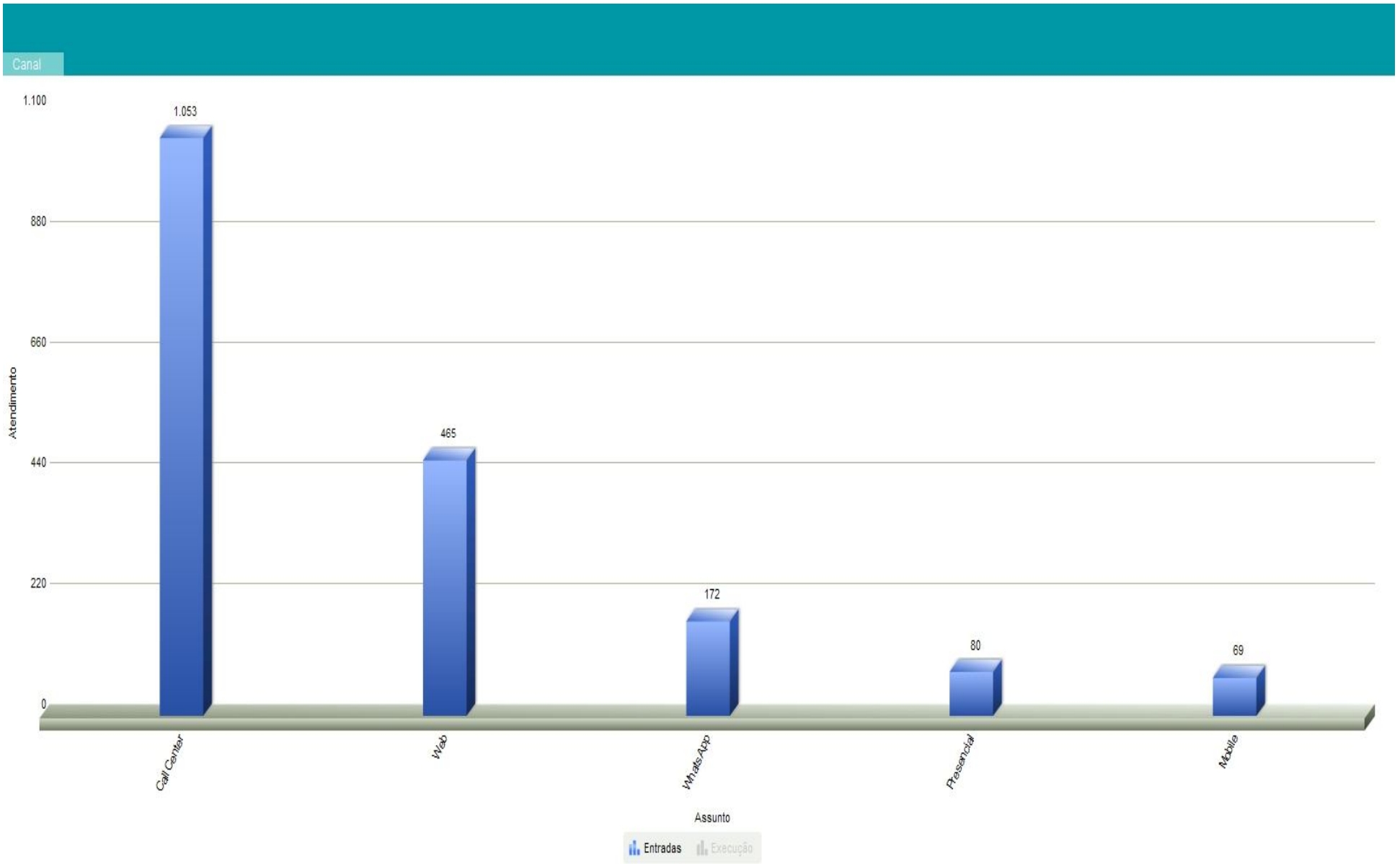
Tipos de Manifestações



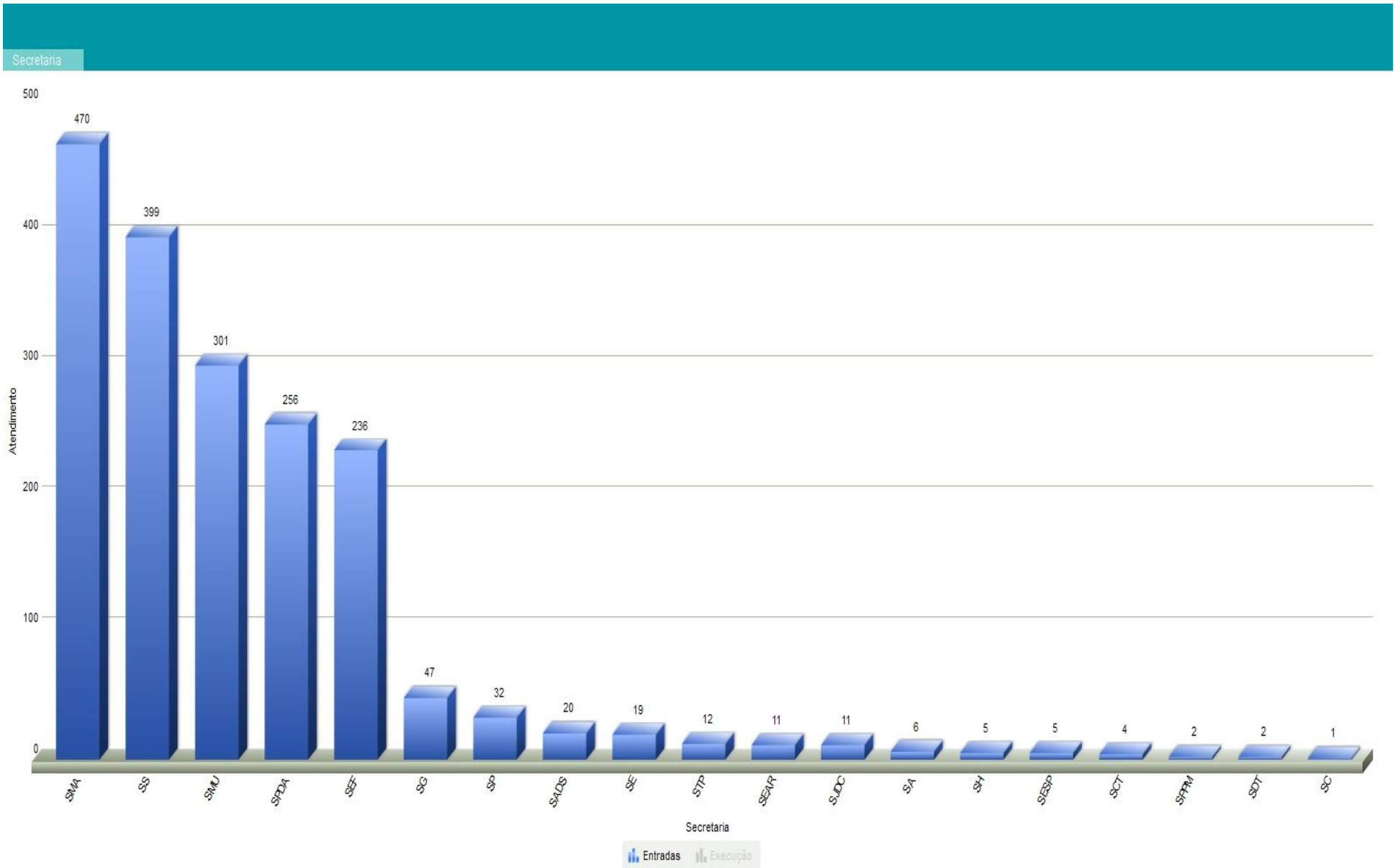
Tipos de Manifestantes



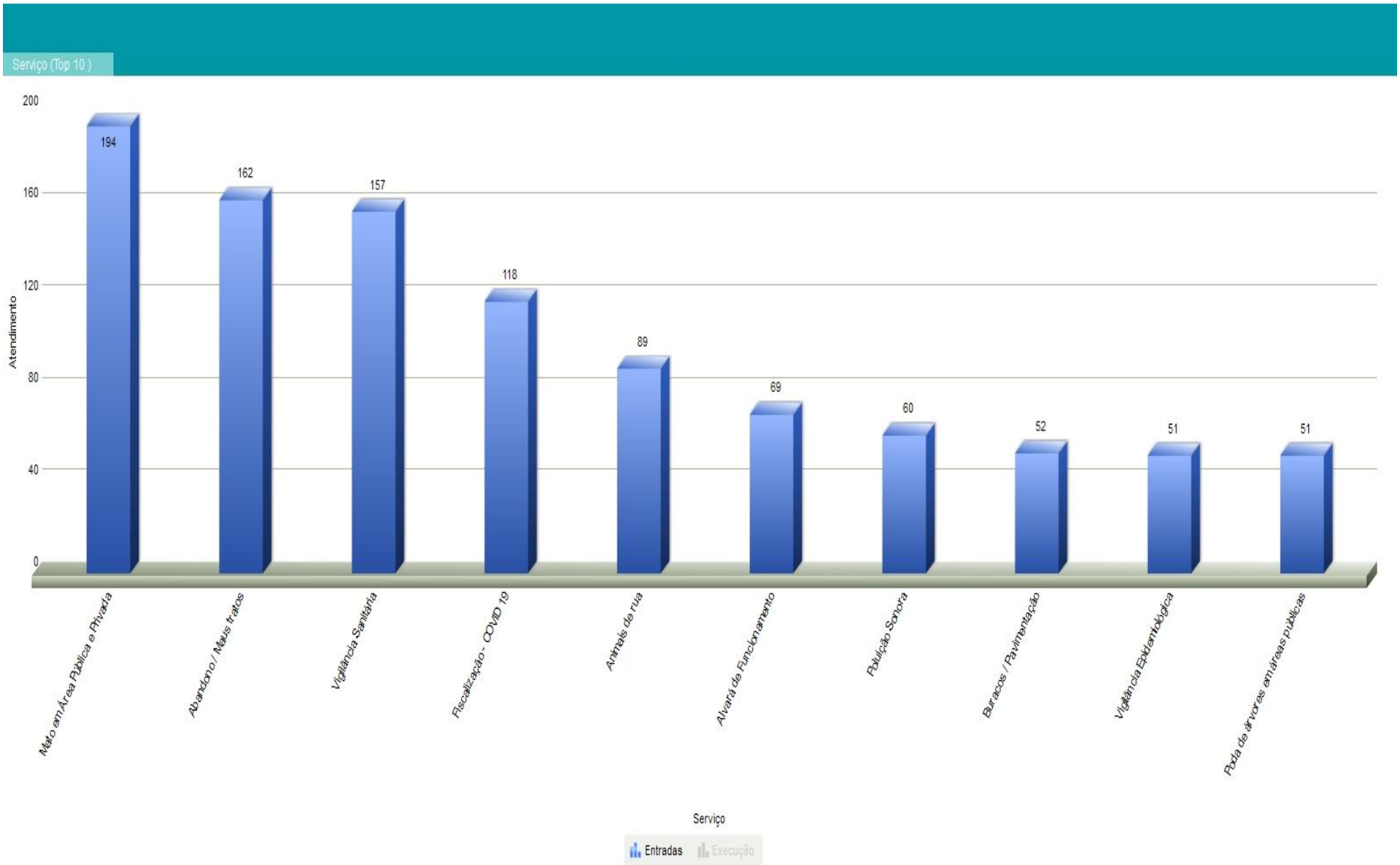
Canais de Entrada



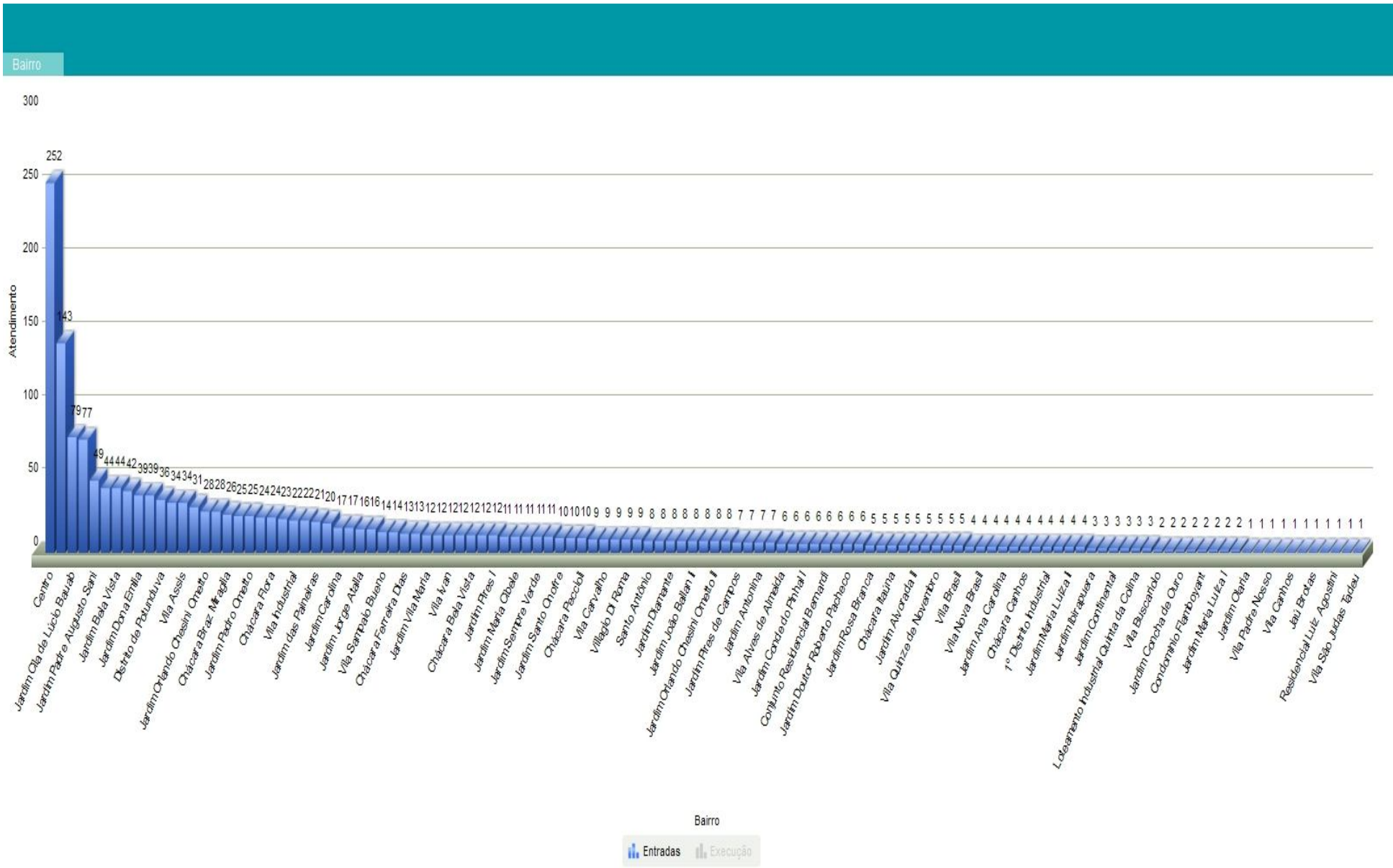
Secretarias



Serviços mais solicitados

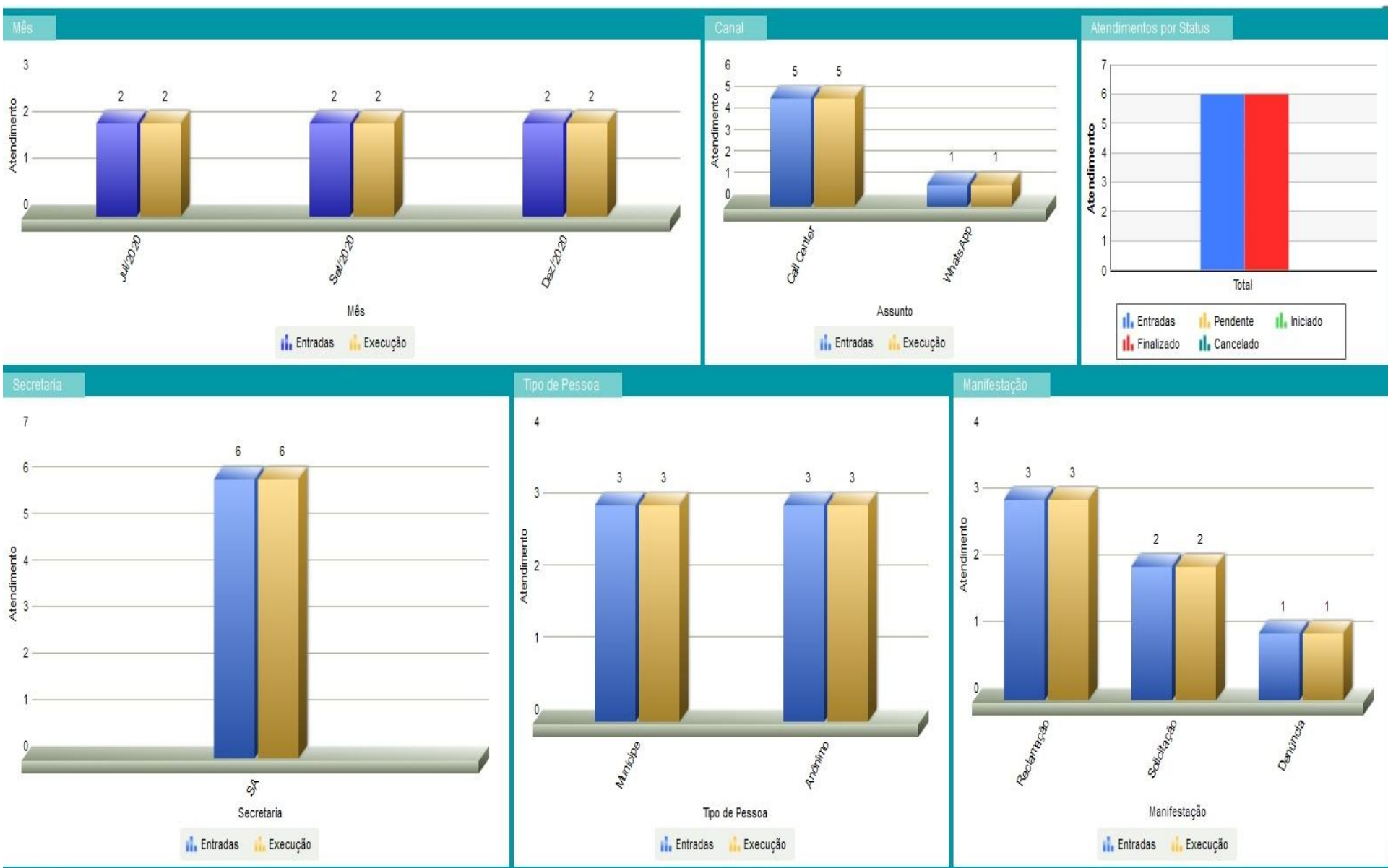


Bairros



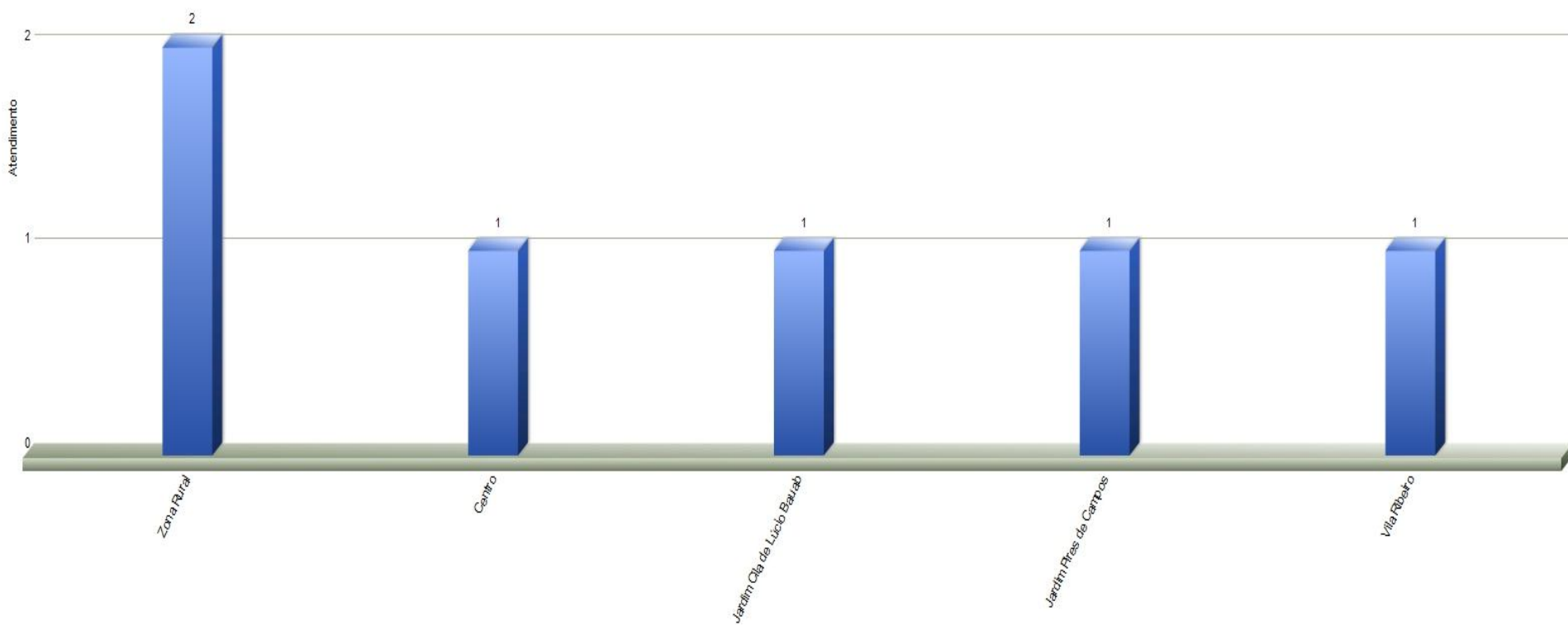
Resumo das Manifestações por Secretarias

SA – Secretaria de Agricultura



Bairro

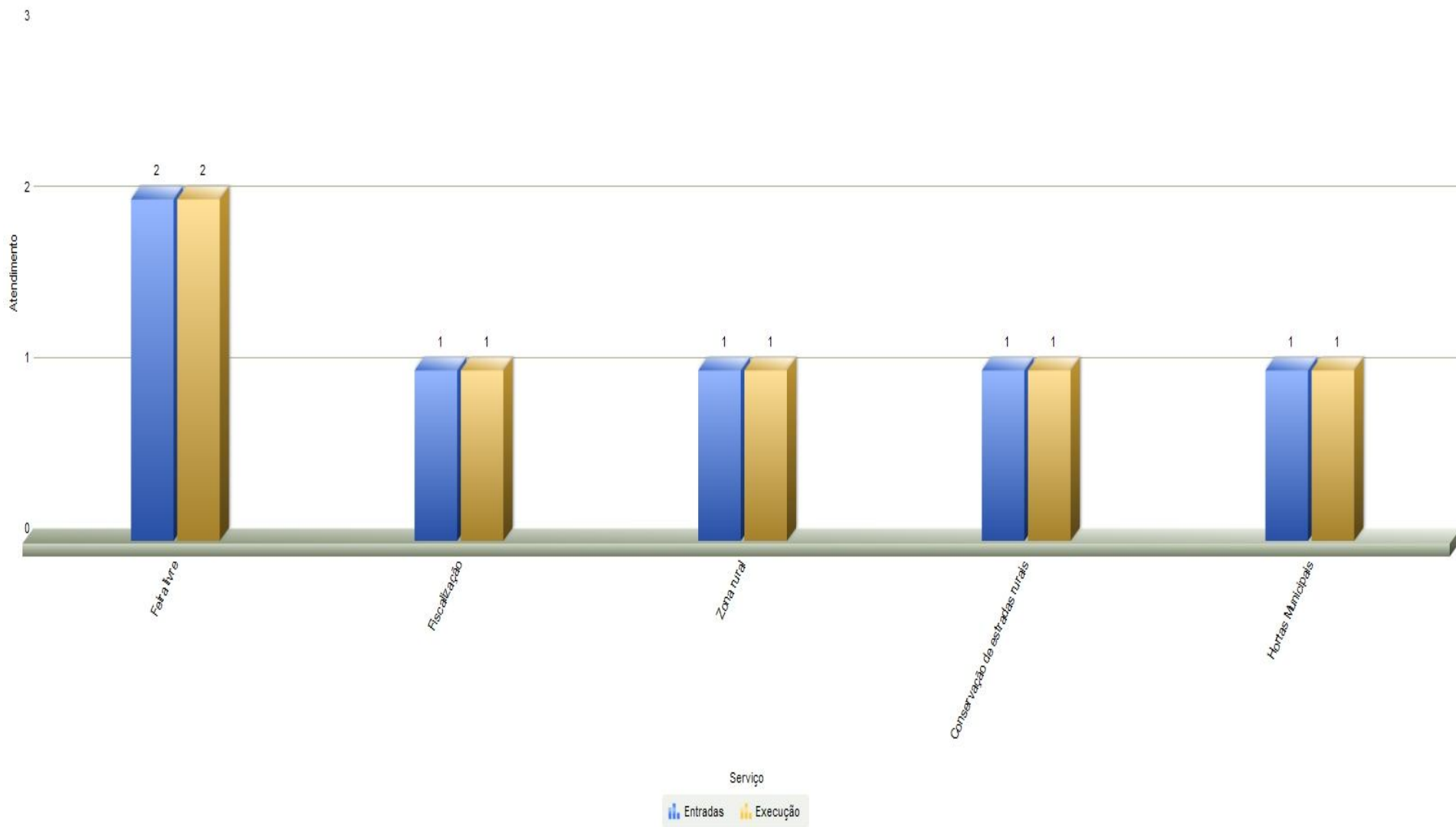
3



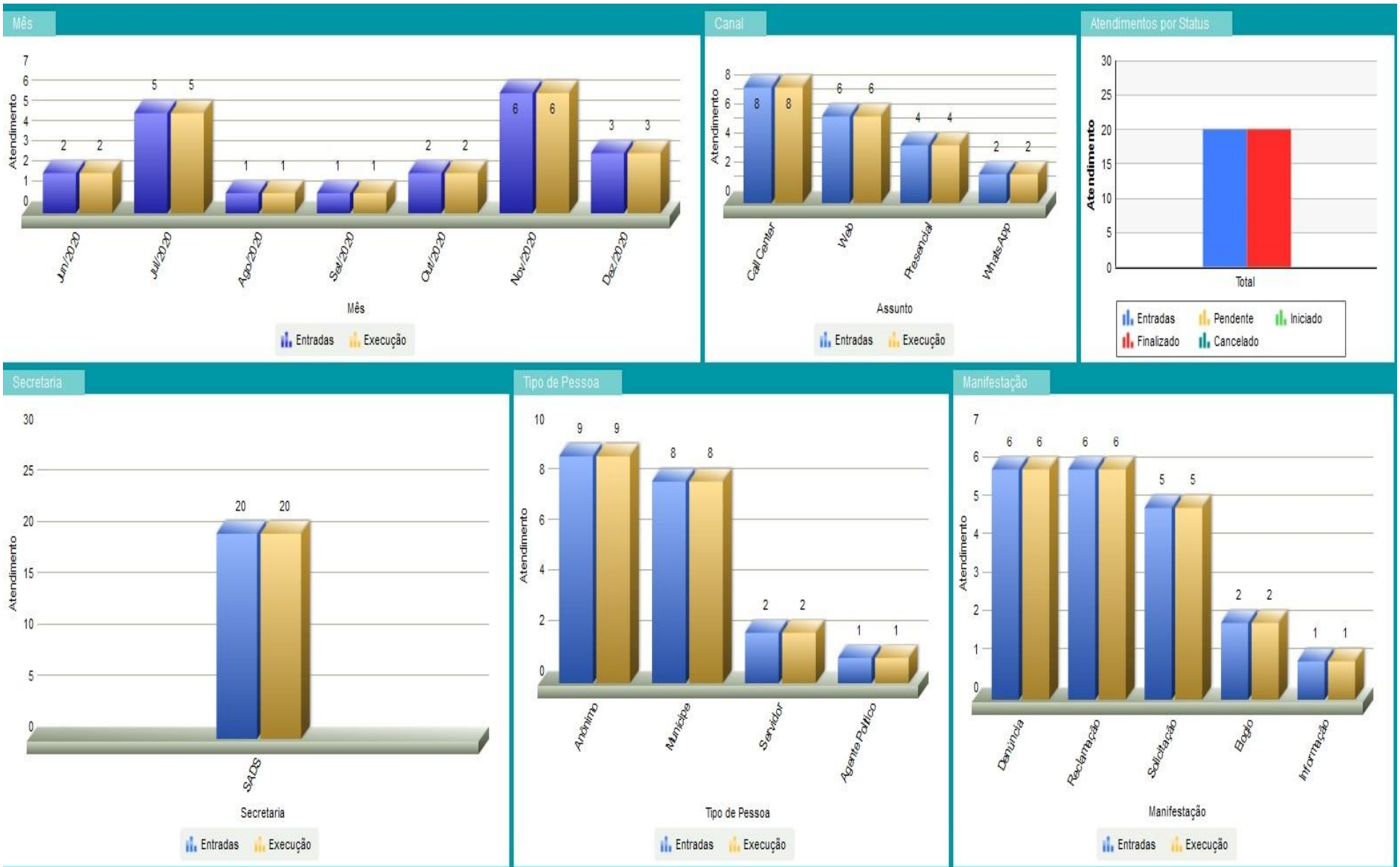
Bairro

Entradas Execução

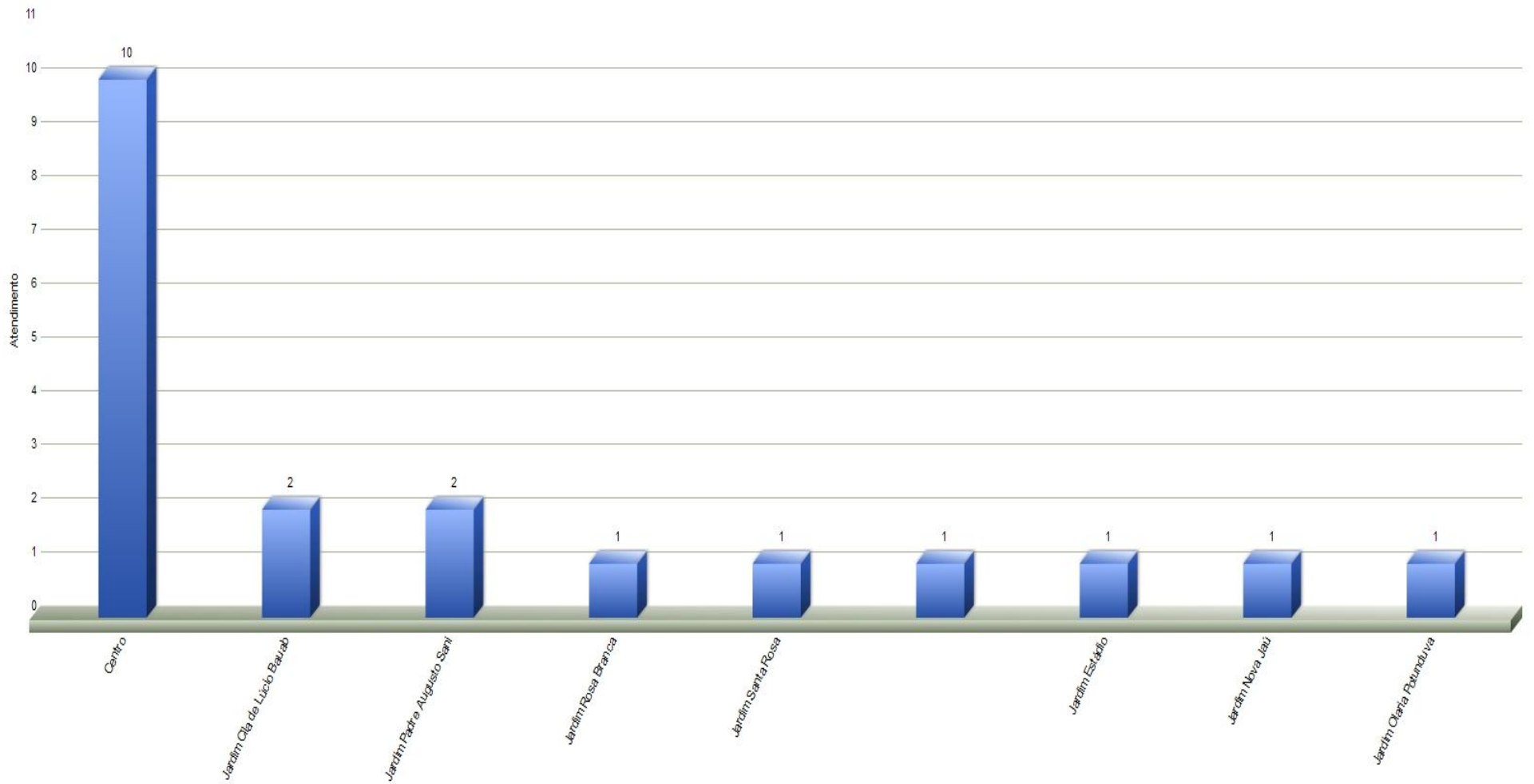
Serviço (Top 10)



SADS – Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social



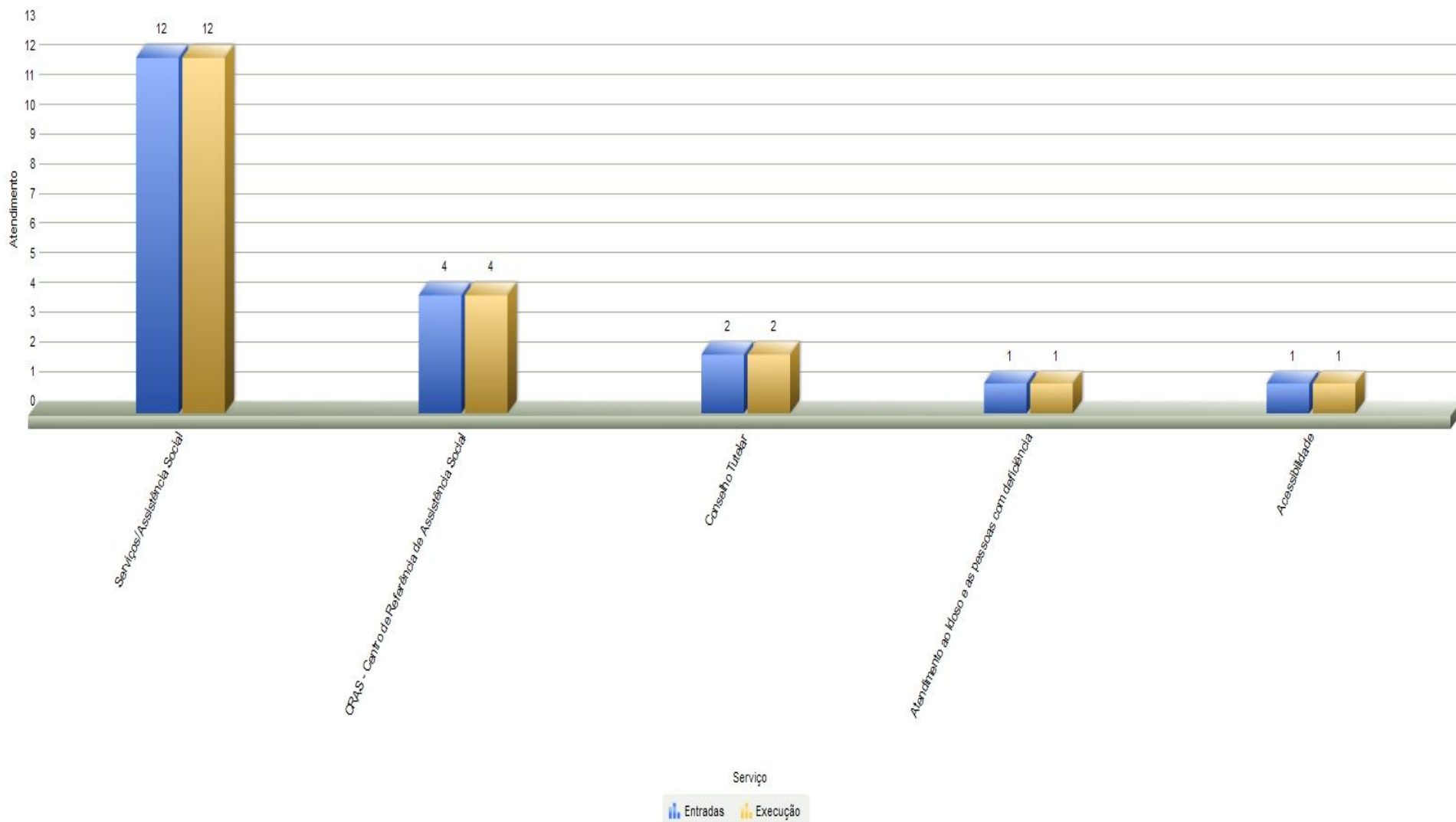
Bairro



Bairro

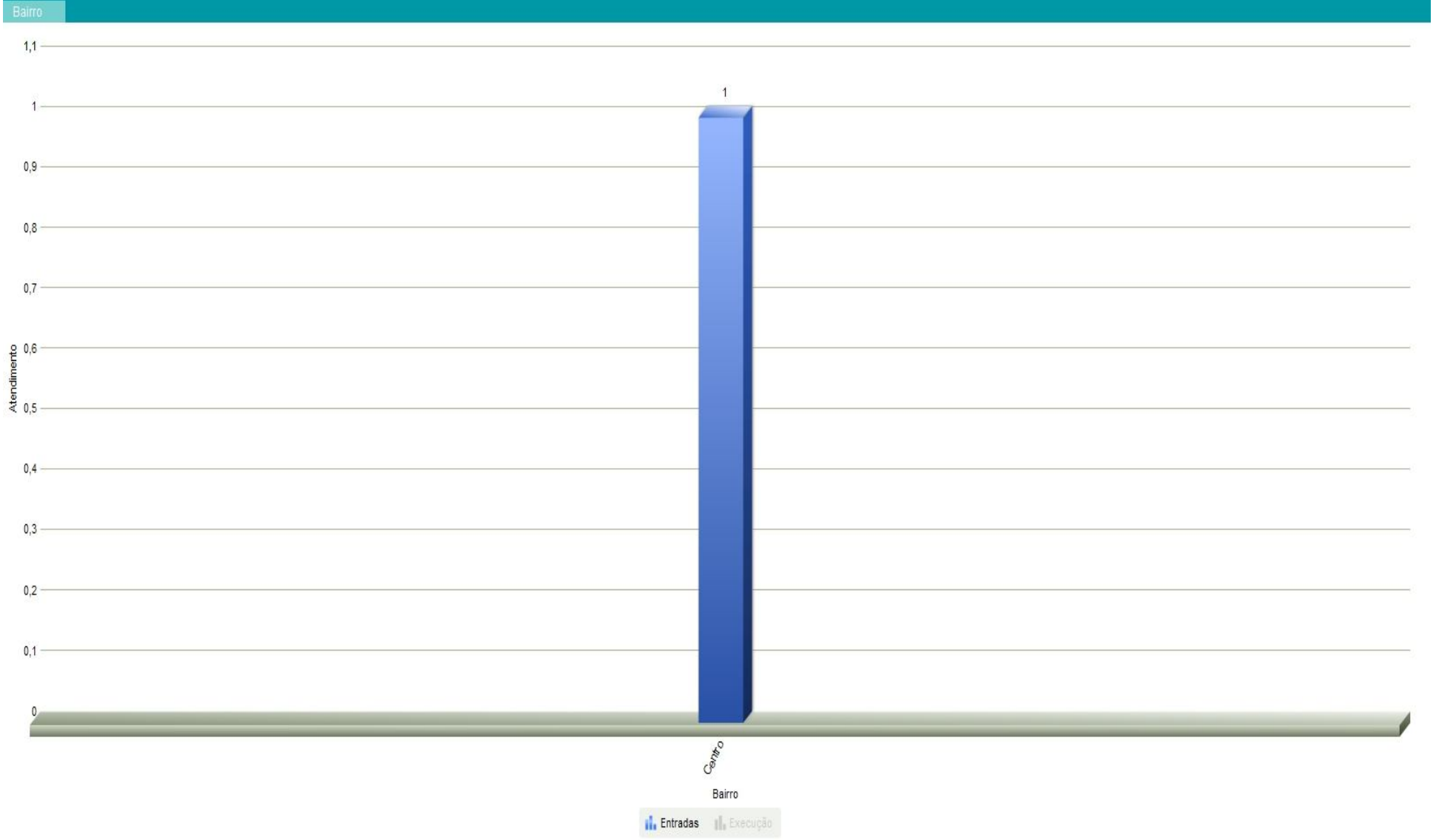
Entradas Execução

Serviço (Top 10)

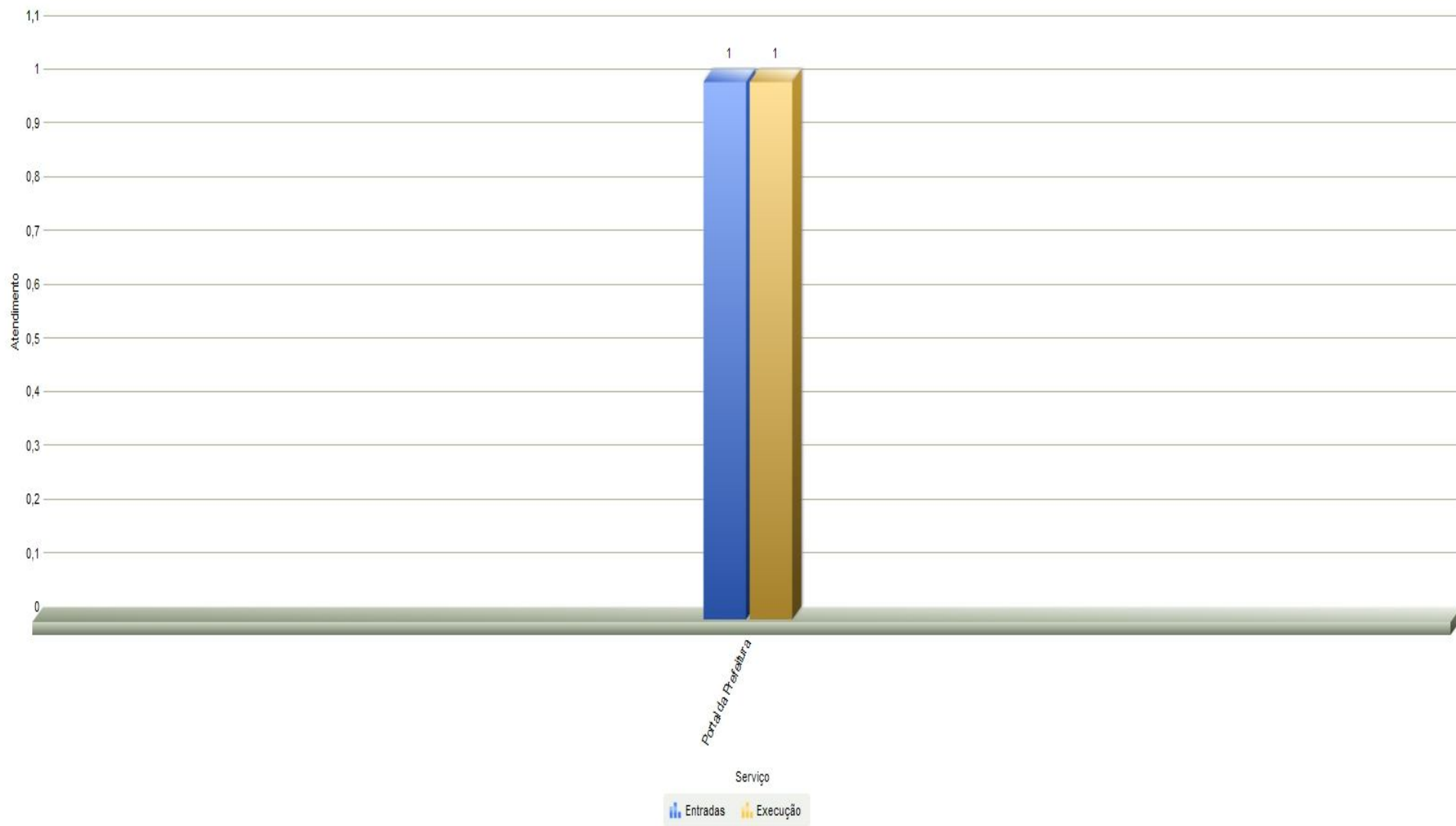


SC – Secretaria de Comunicação

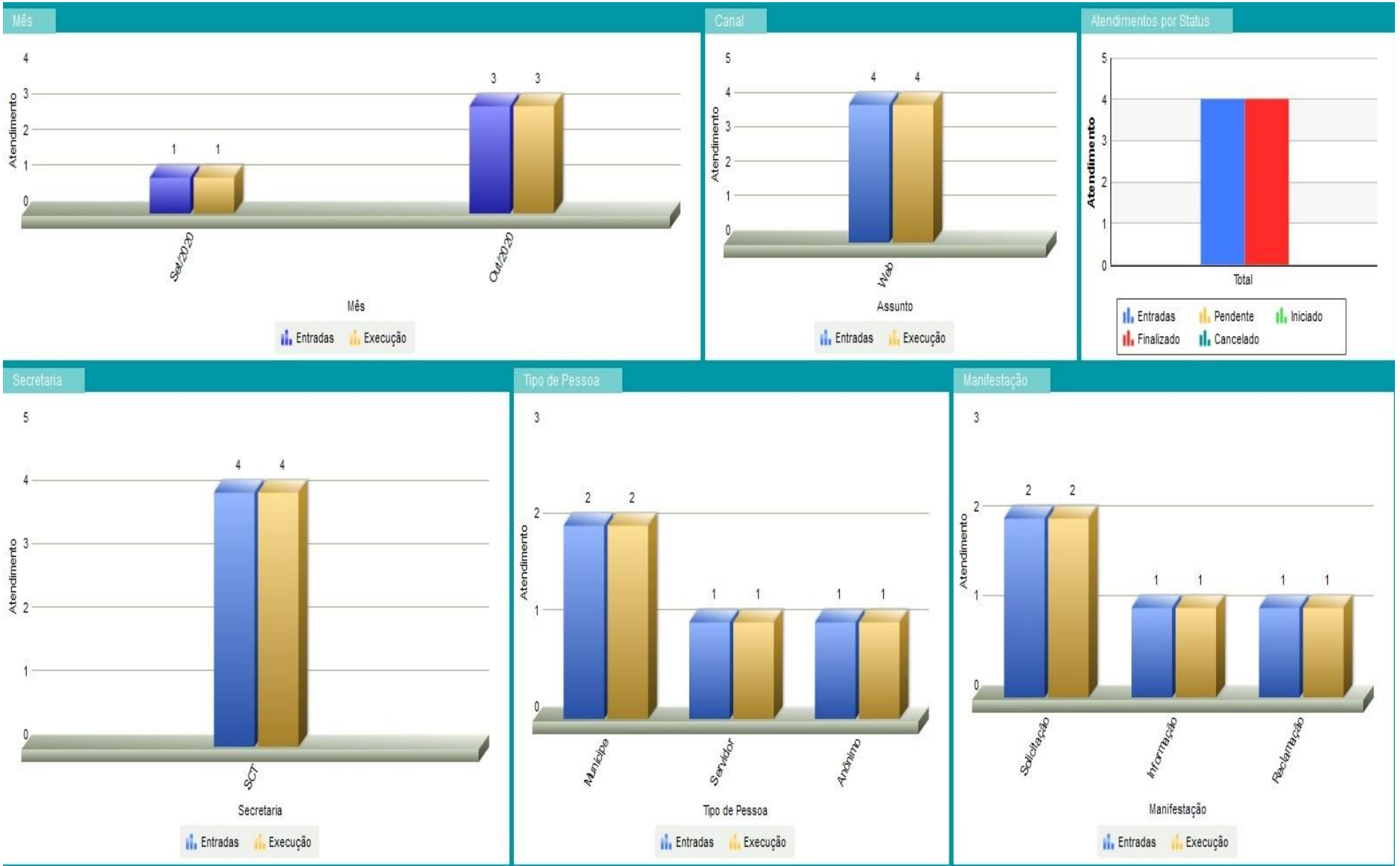




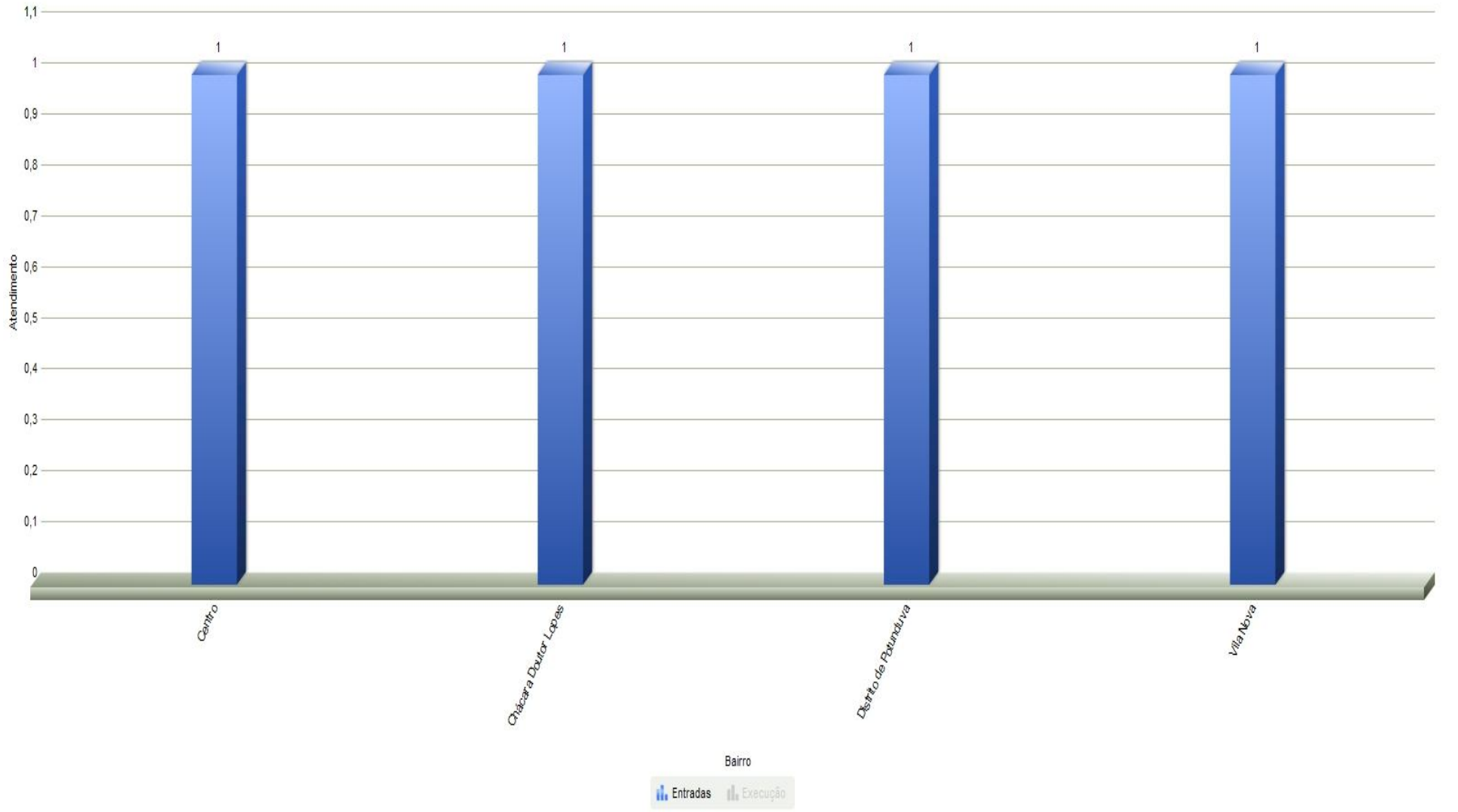
Serviço (Top 10)



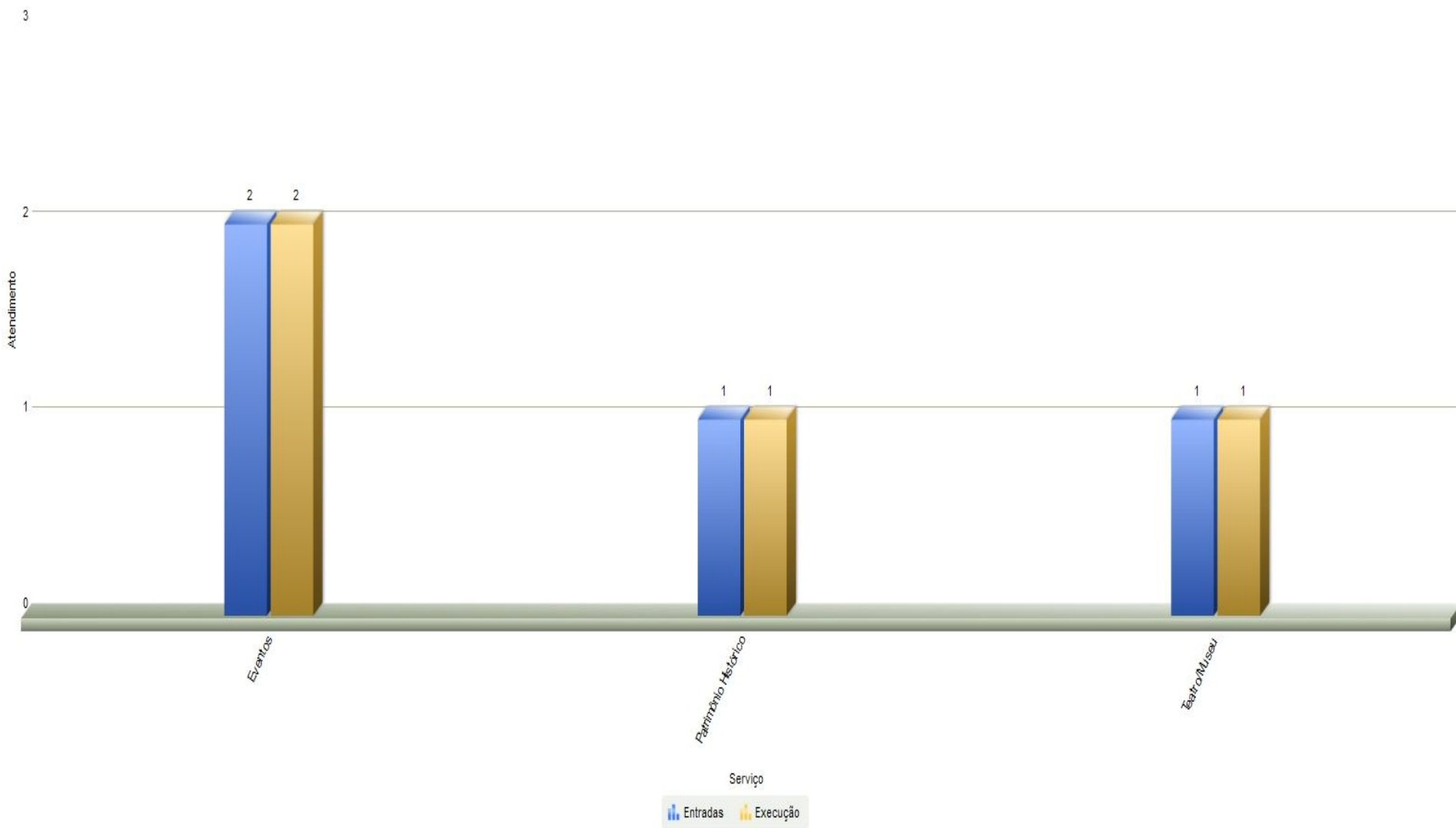
SCT – Secretaria de Cultura e Turismo



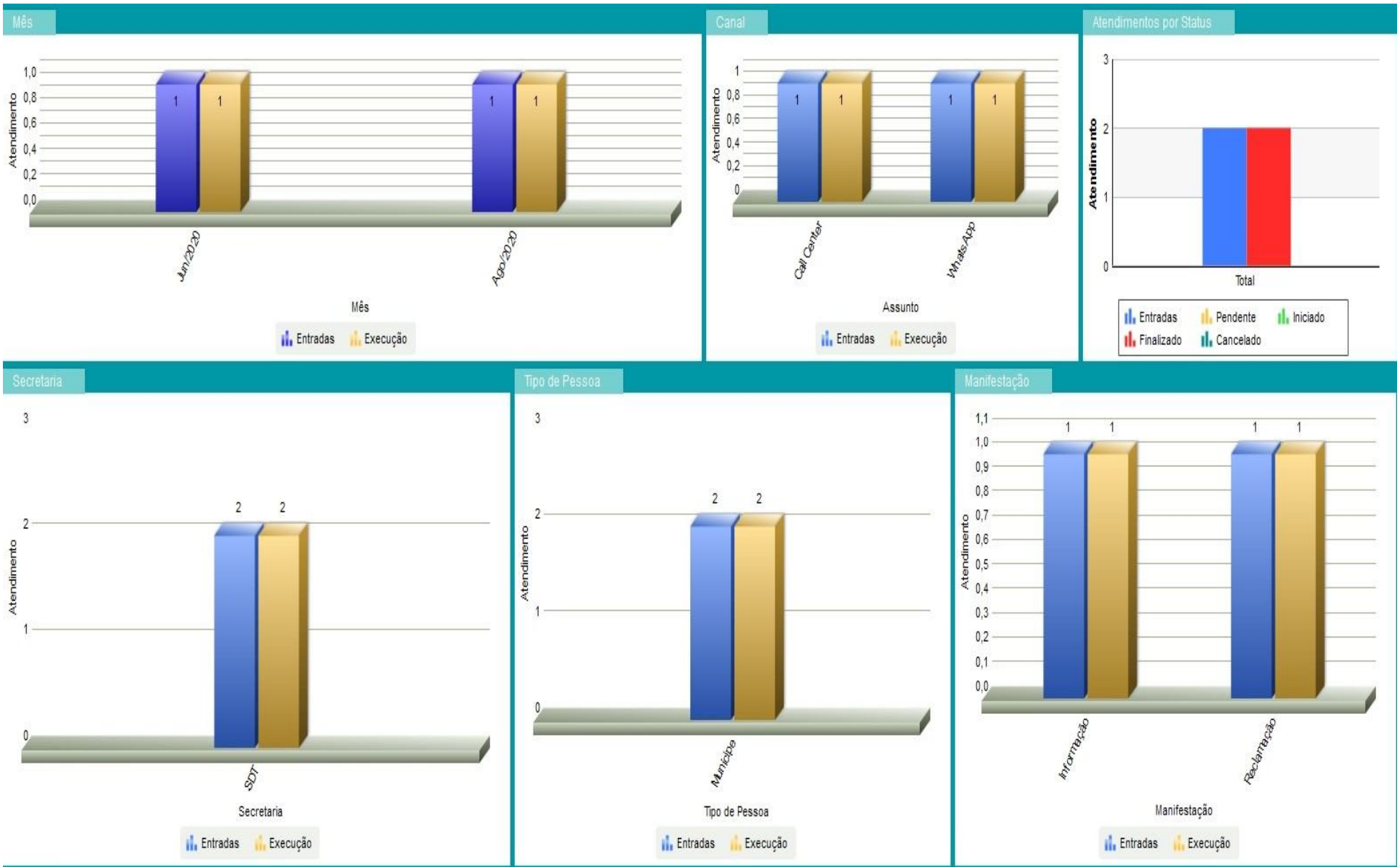
Bairro



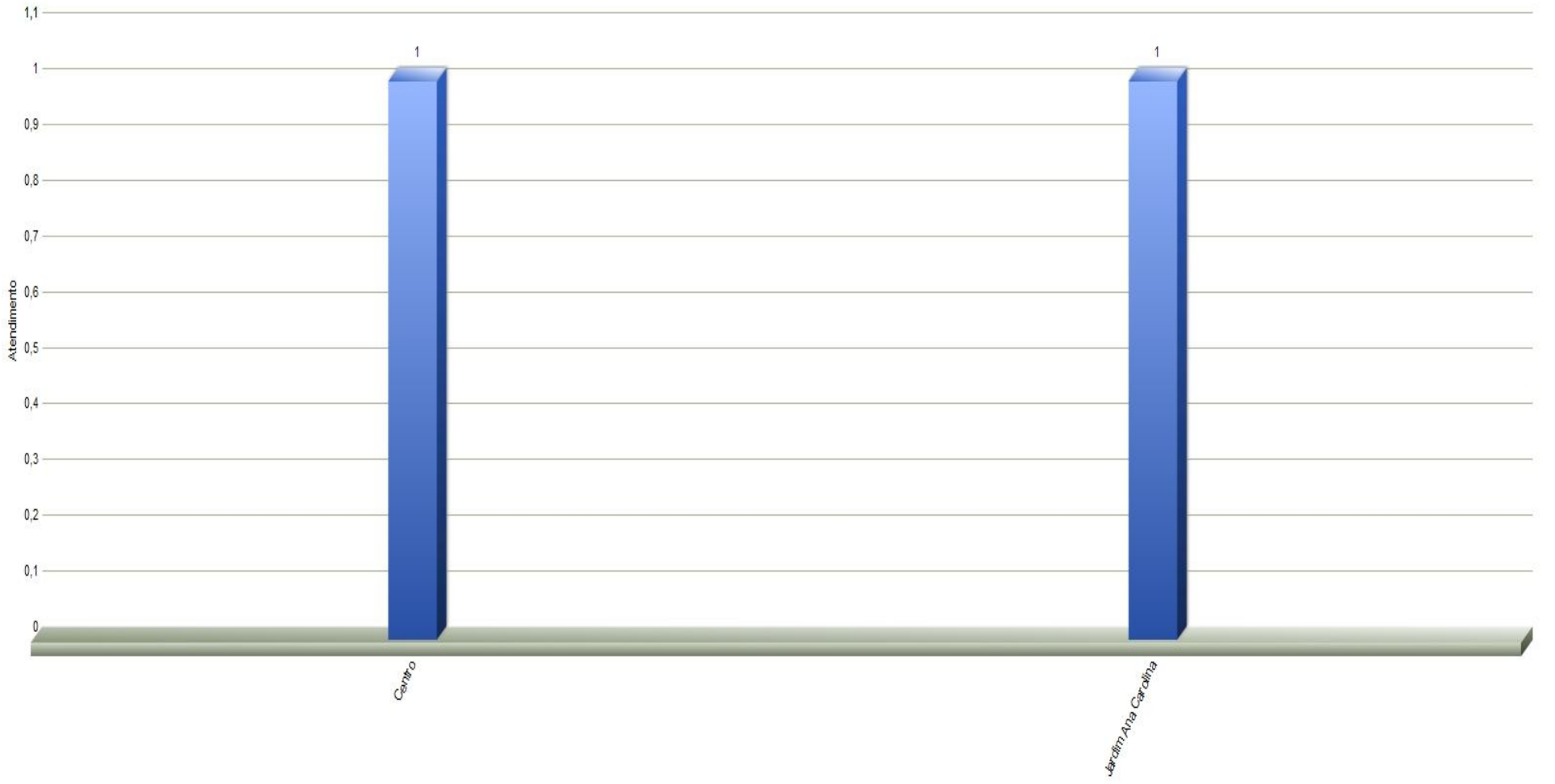
Serviço (Top 10)



SDT – Secretaria de Desenvolvimento e Trabalho



Bairro



Bairro

Entradas Execução

Serviço (Top 10)

3

2

1

0

Atendimento

2

2

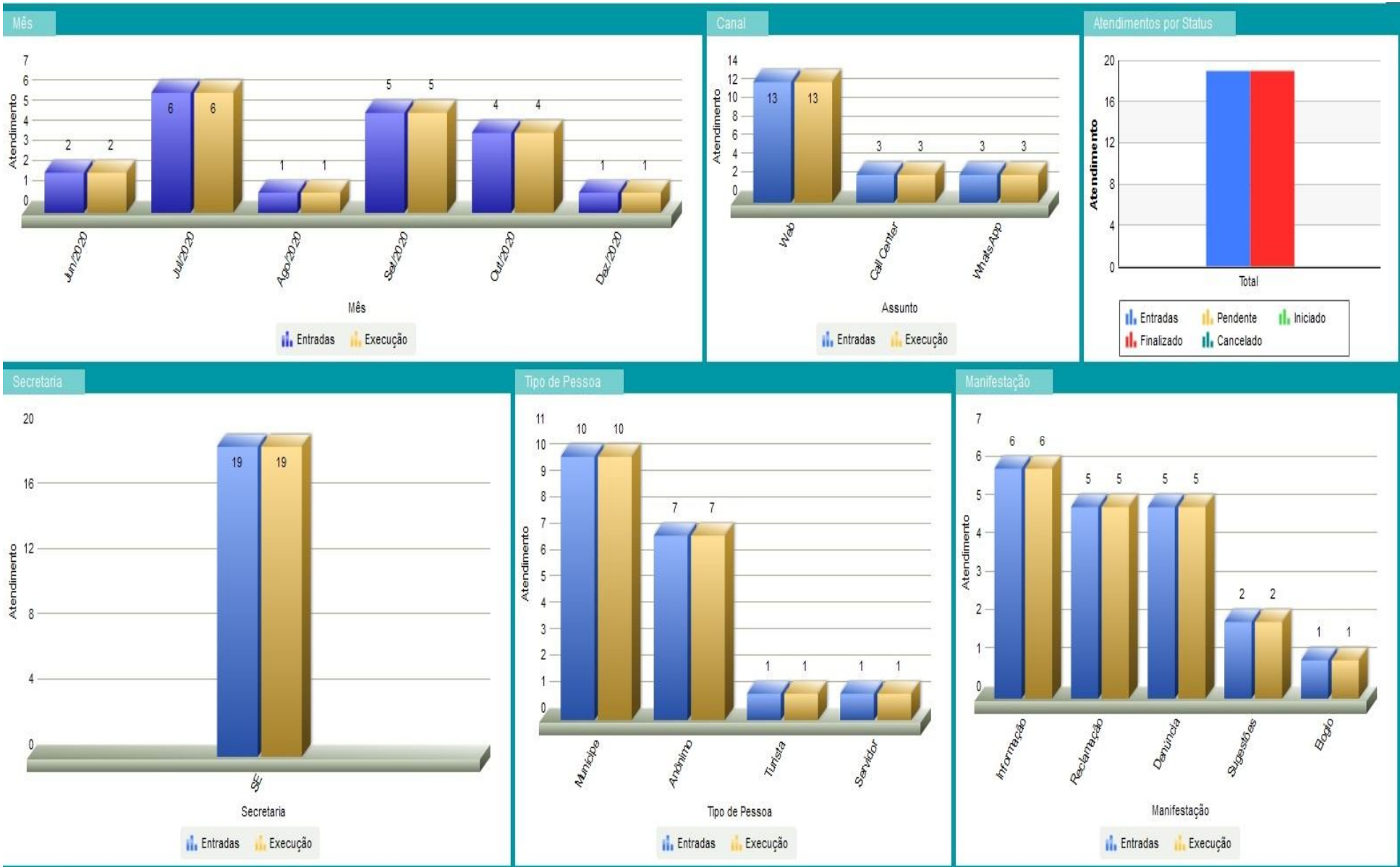
PAT

Serviço

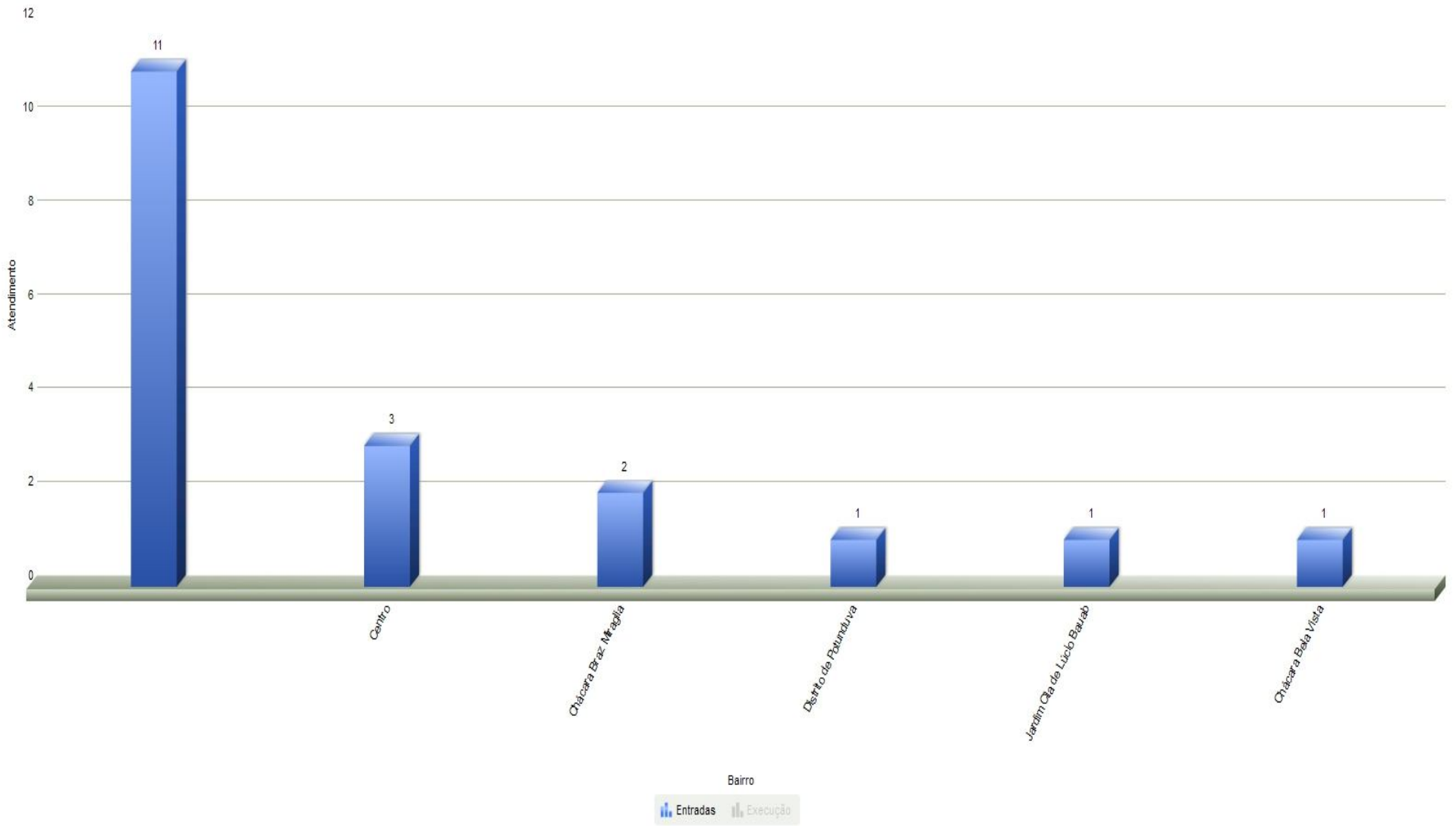
Entradas Execução



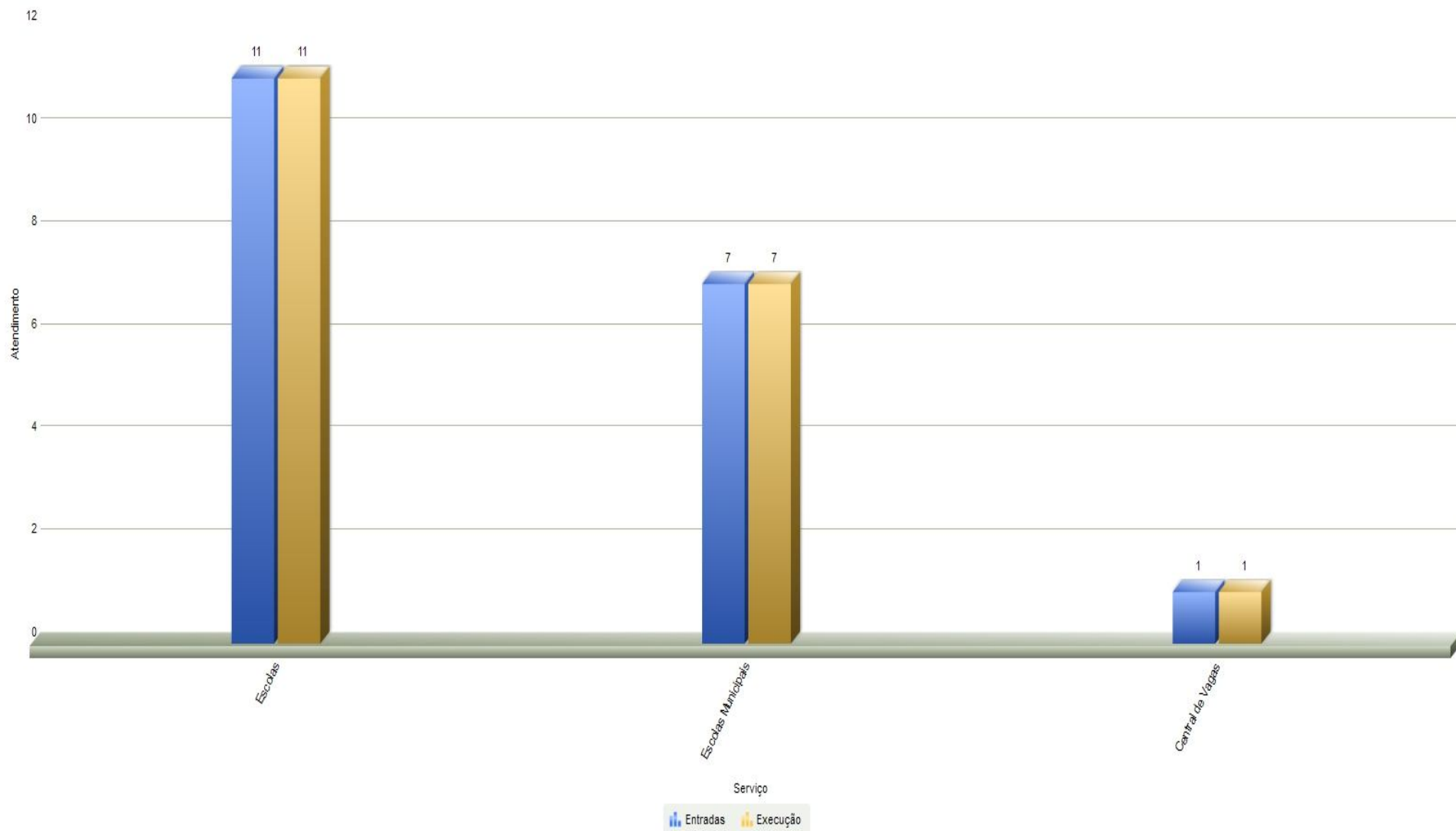
SE – Secretaria de Educação



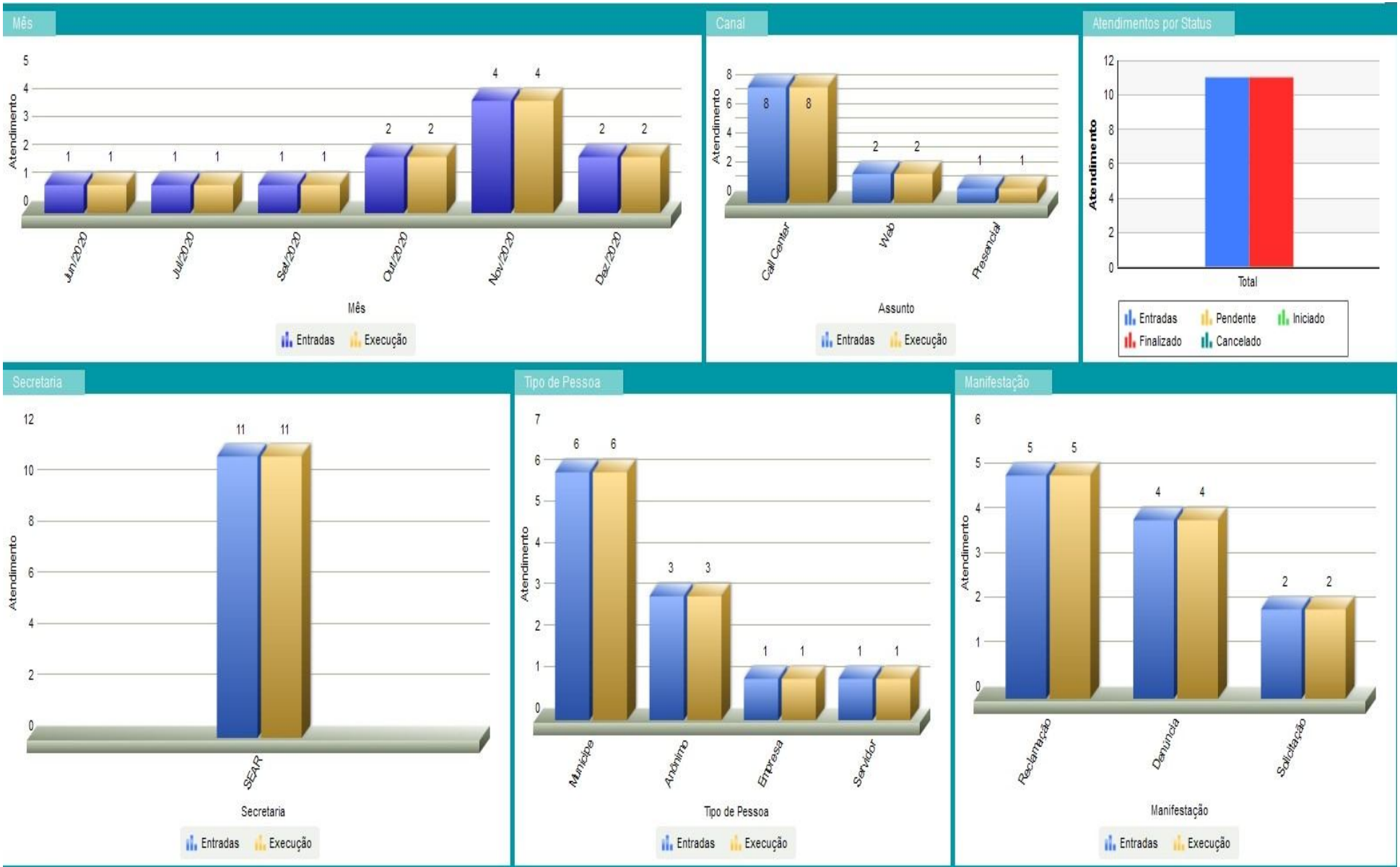
Bairro



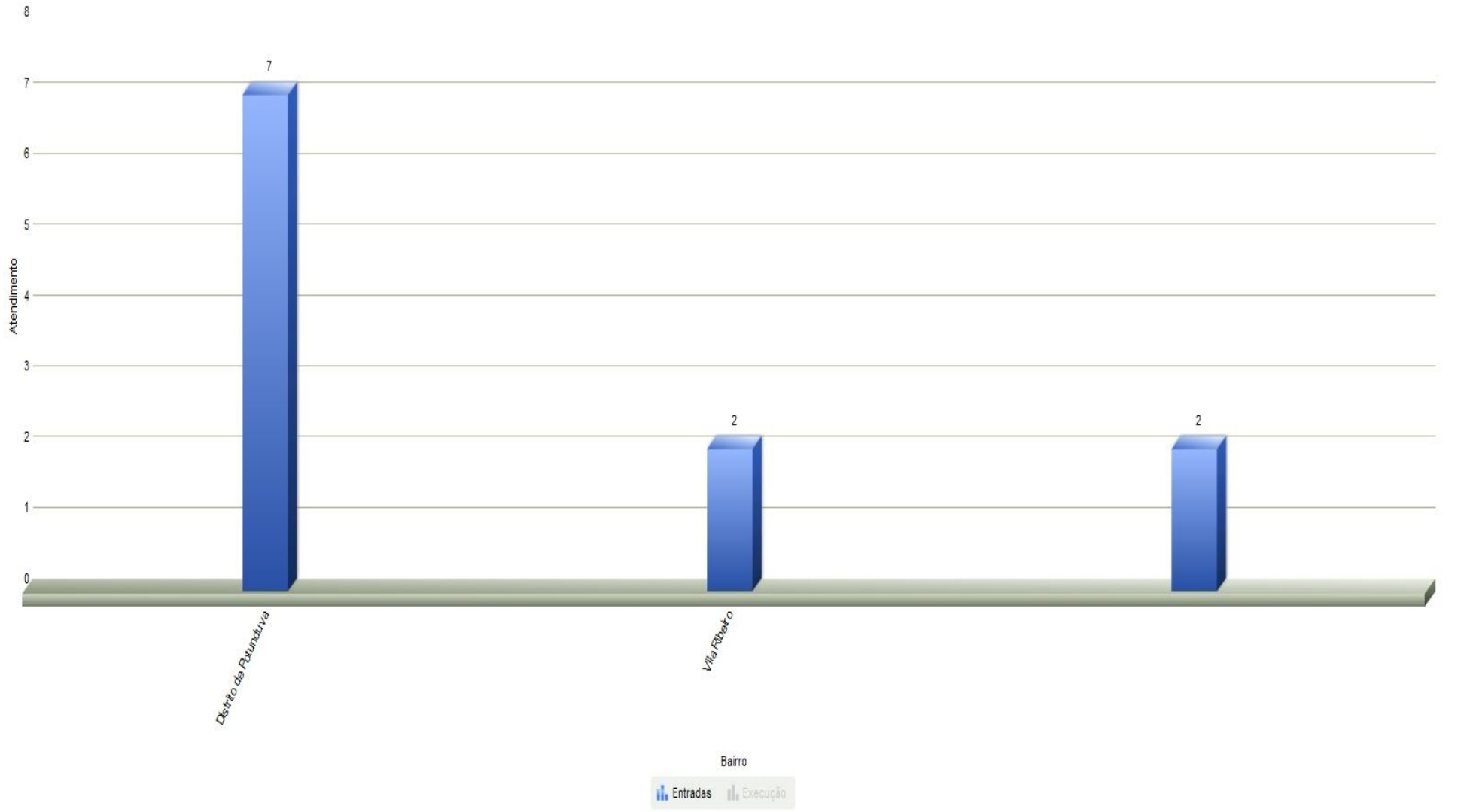
Serviço (Top 10)



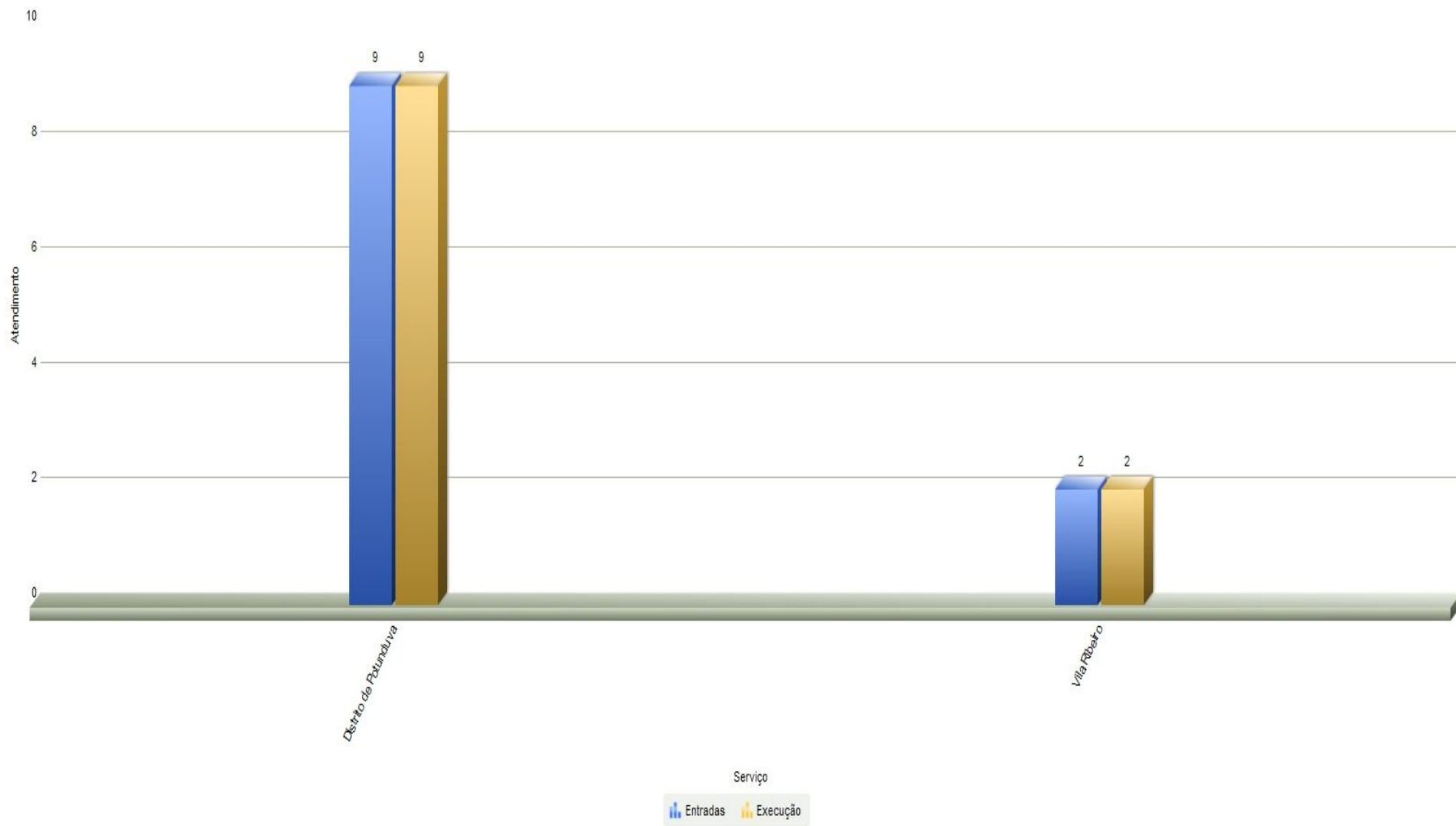
SEAR – Secretaria de Administrações Regionais



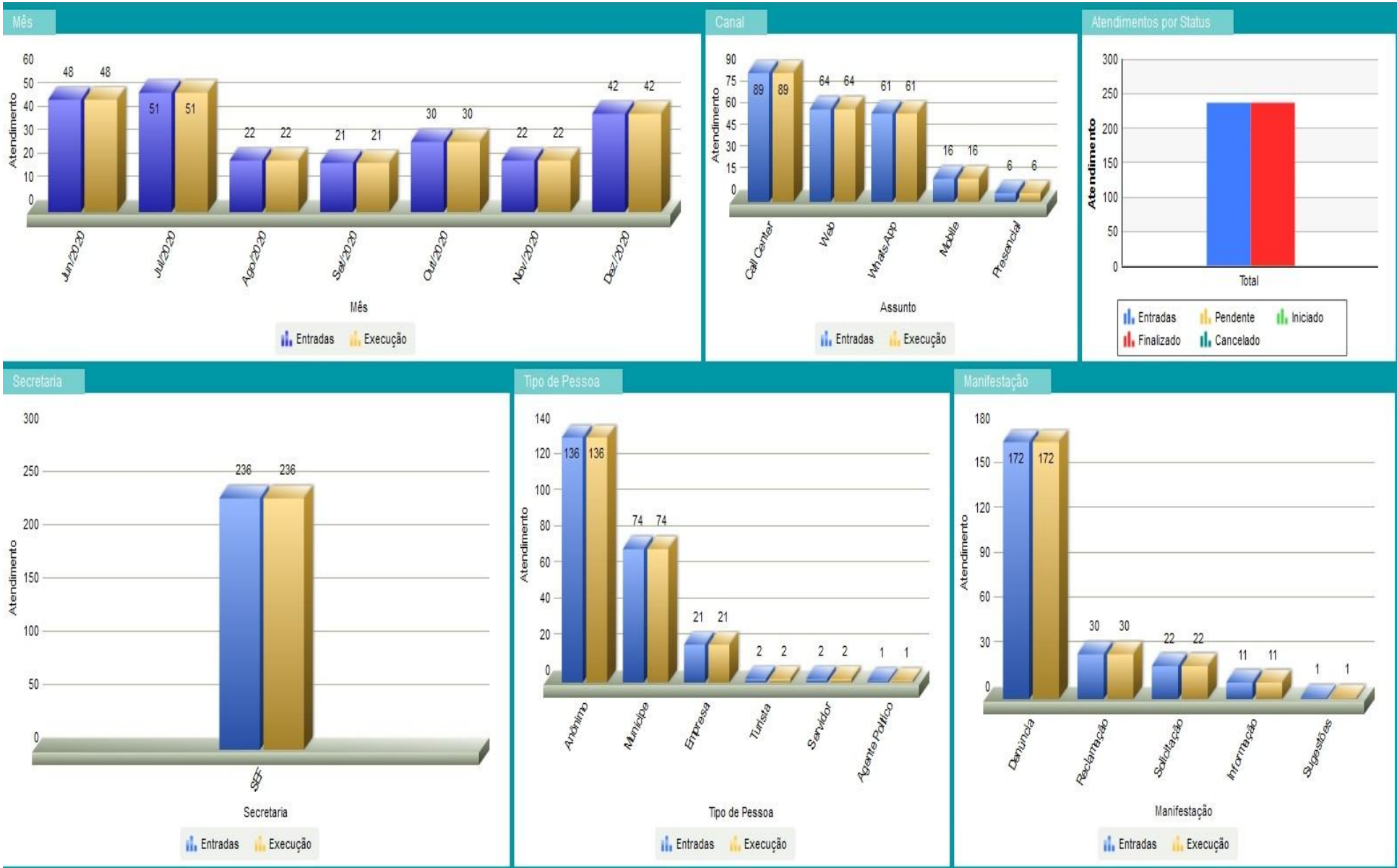
Bairro



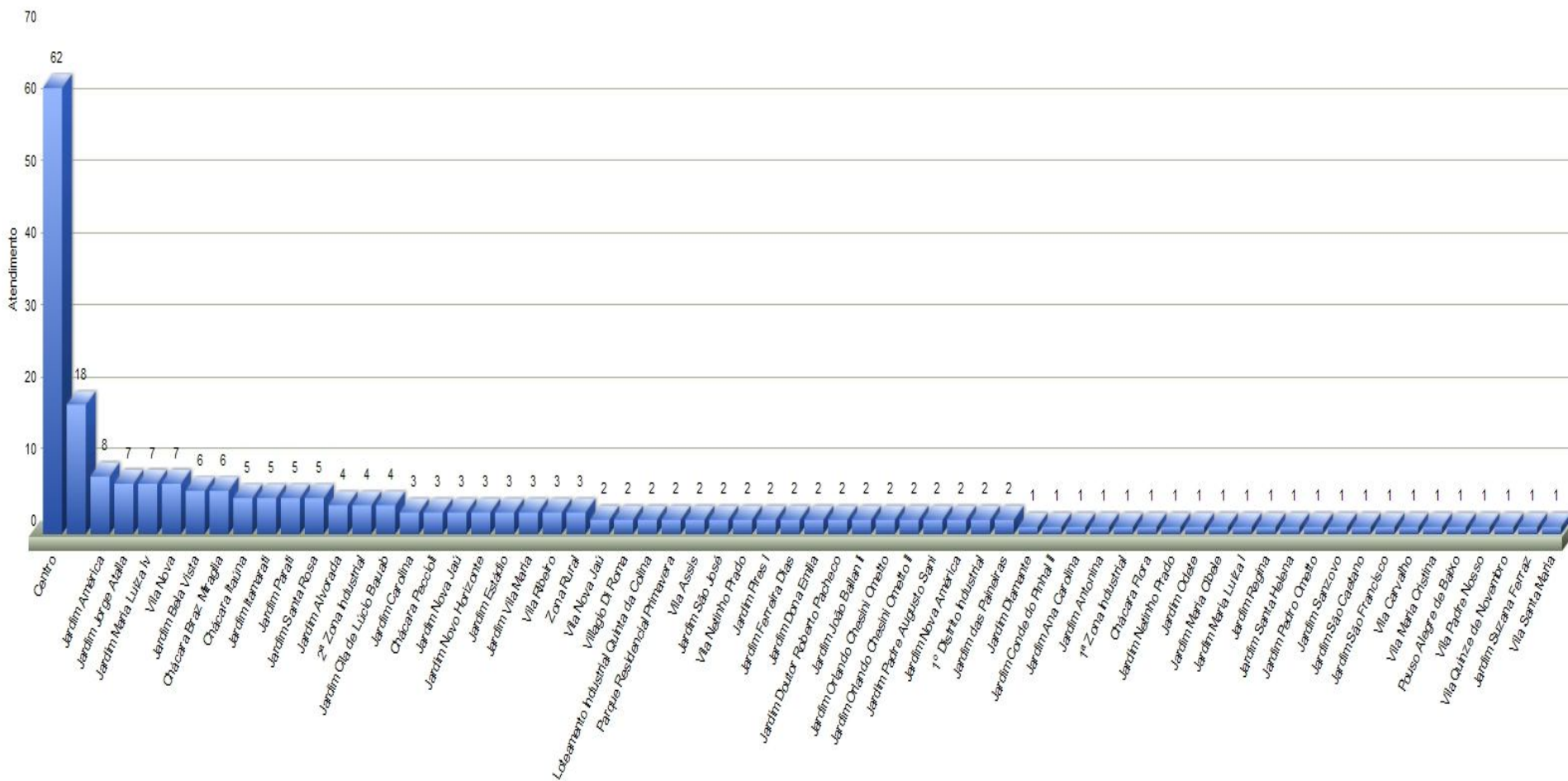
Serviço (Top 10)



SEF – Secretaria de Economia e Finanças



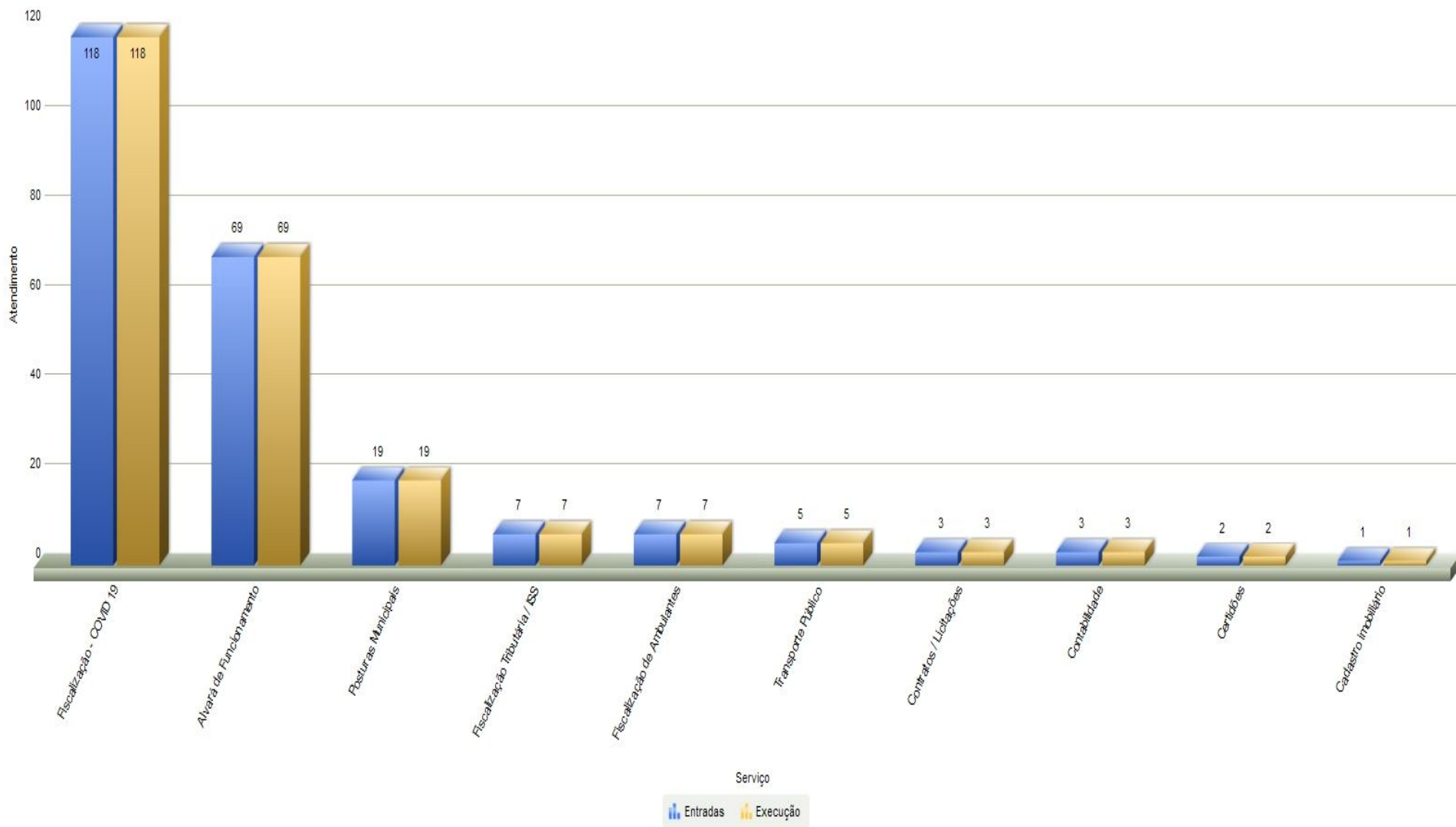
Bairro



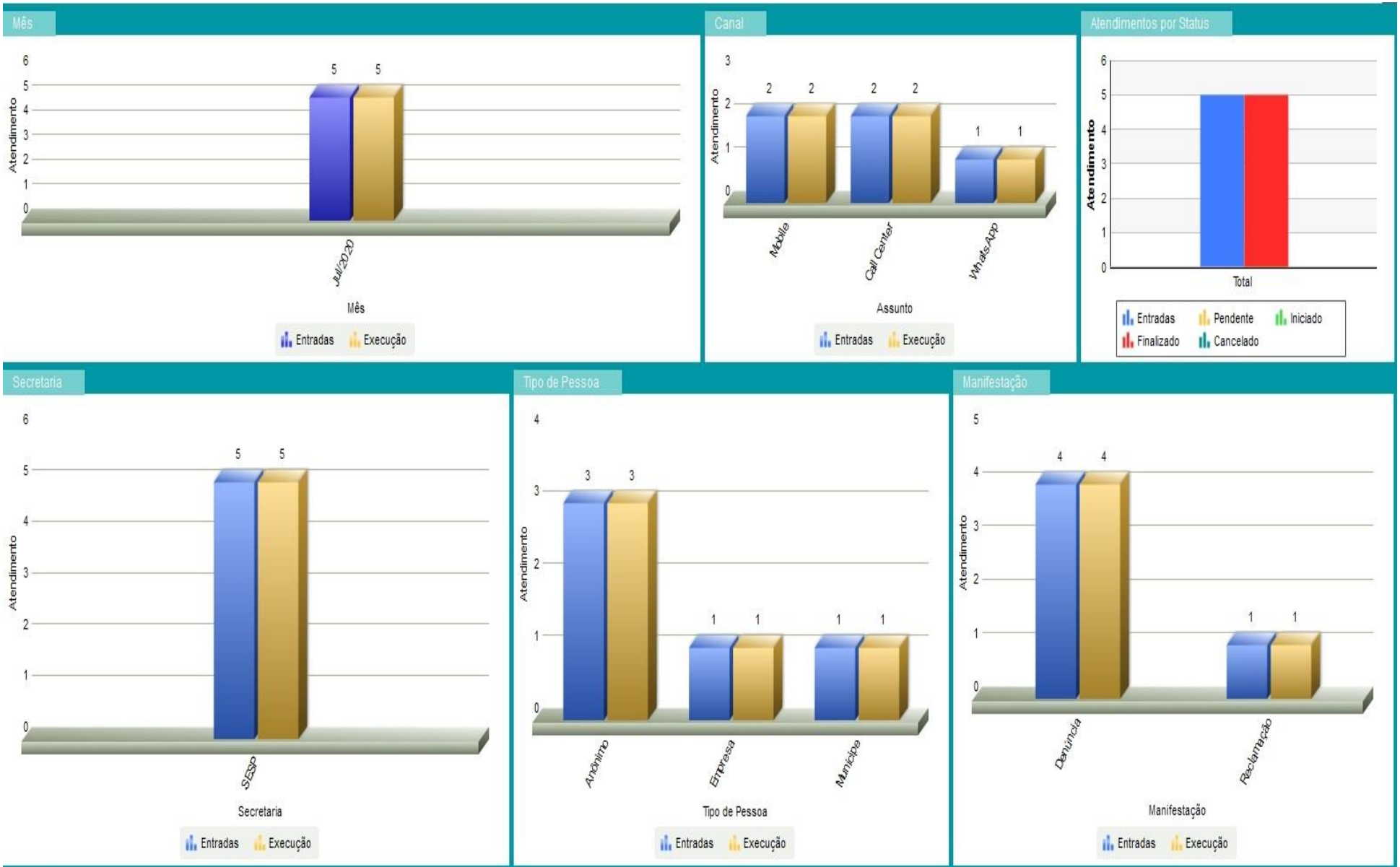
Bairro

Entradas Execução

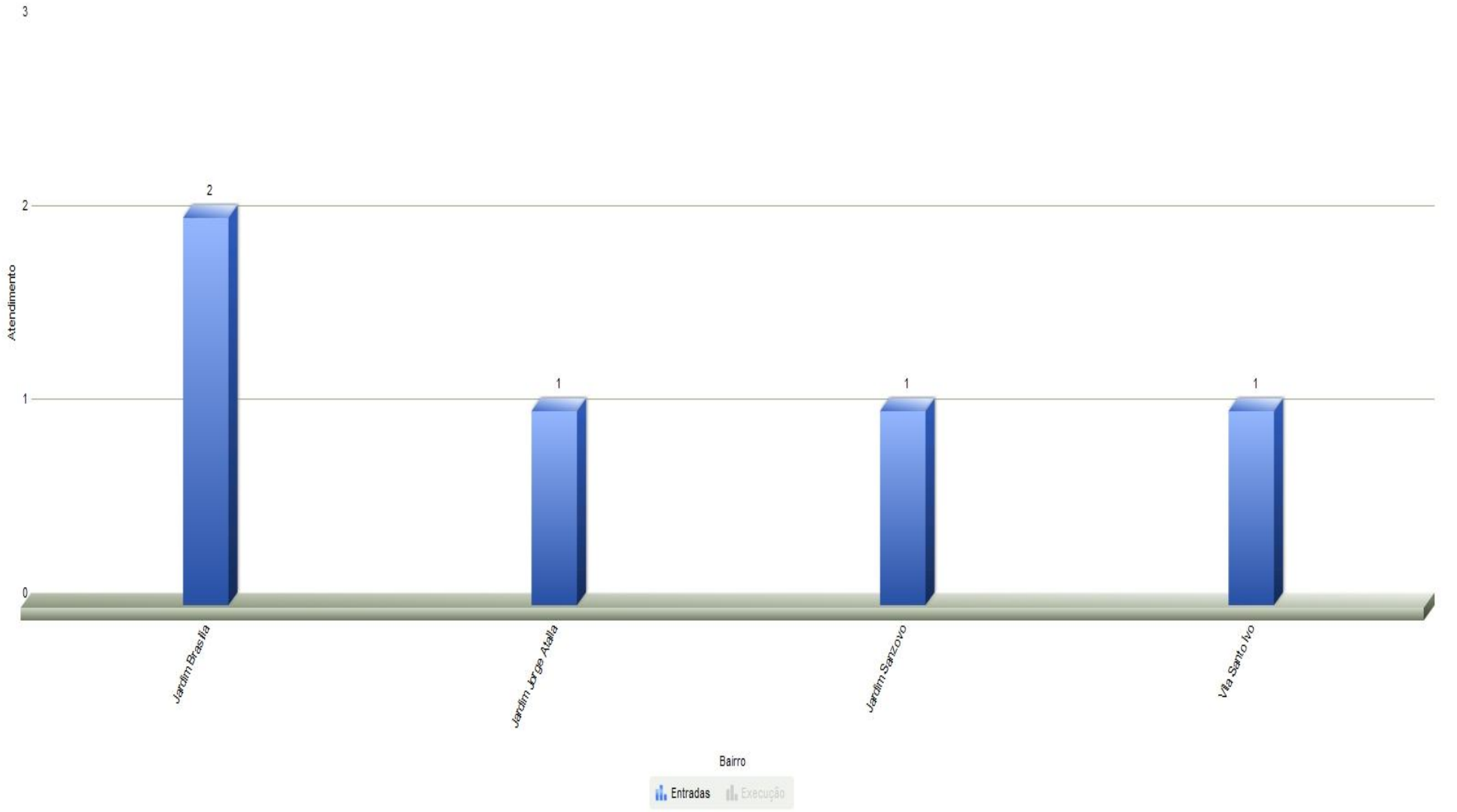
Serviço (Top 10)



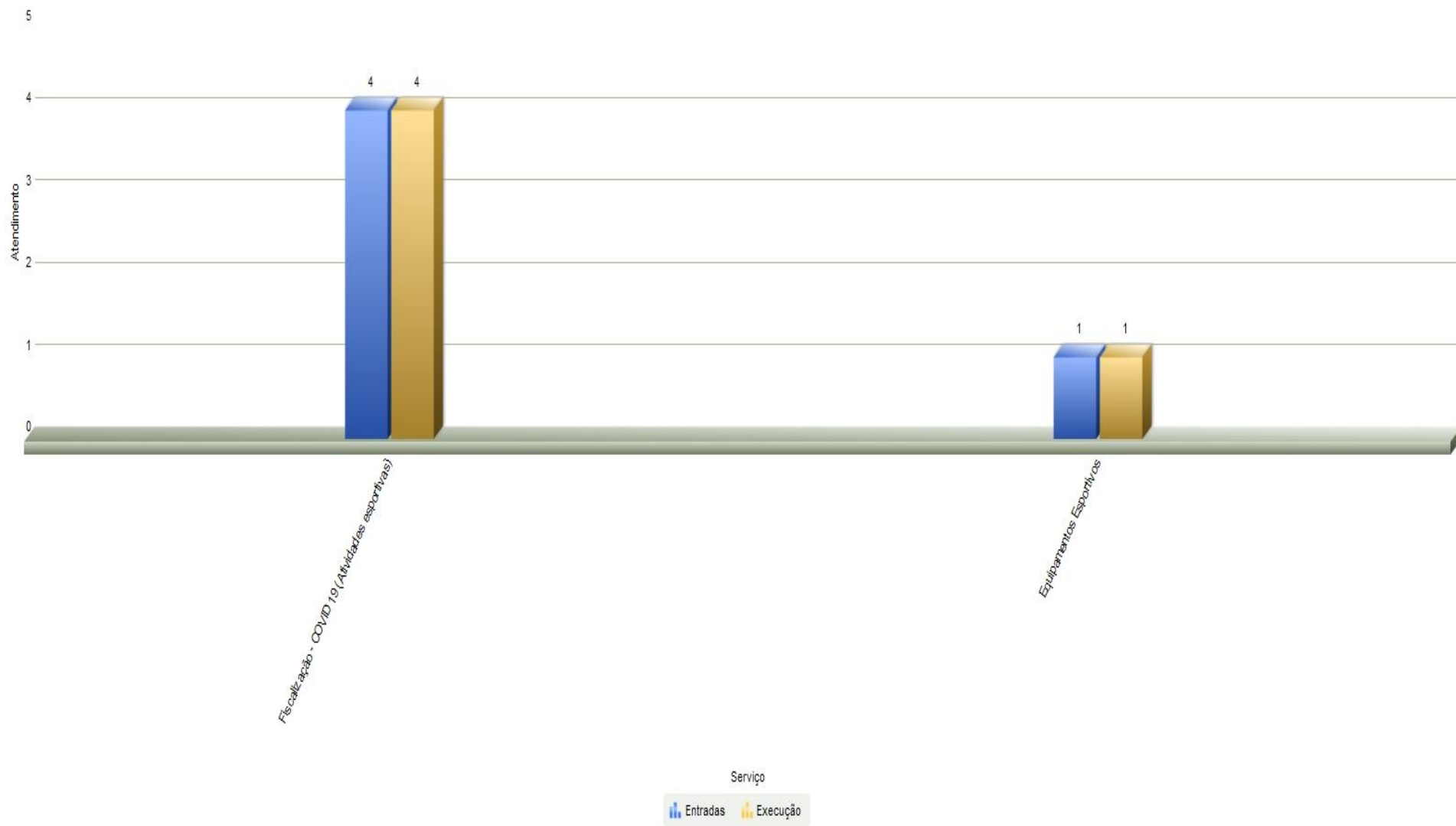
SESP – Secretaria de Esportes



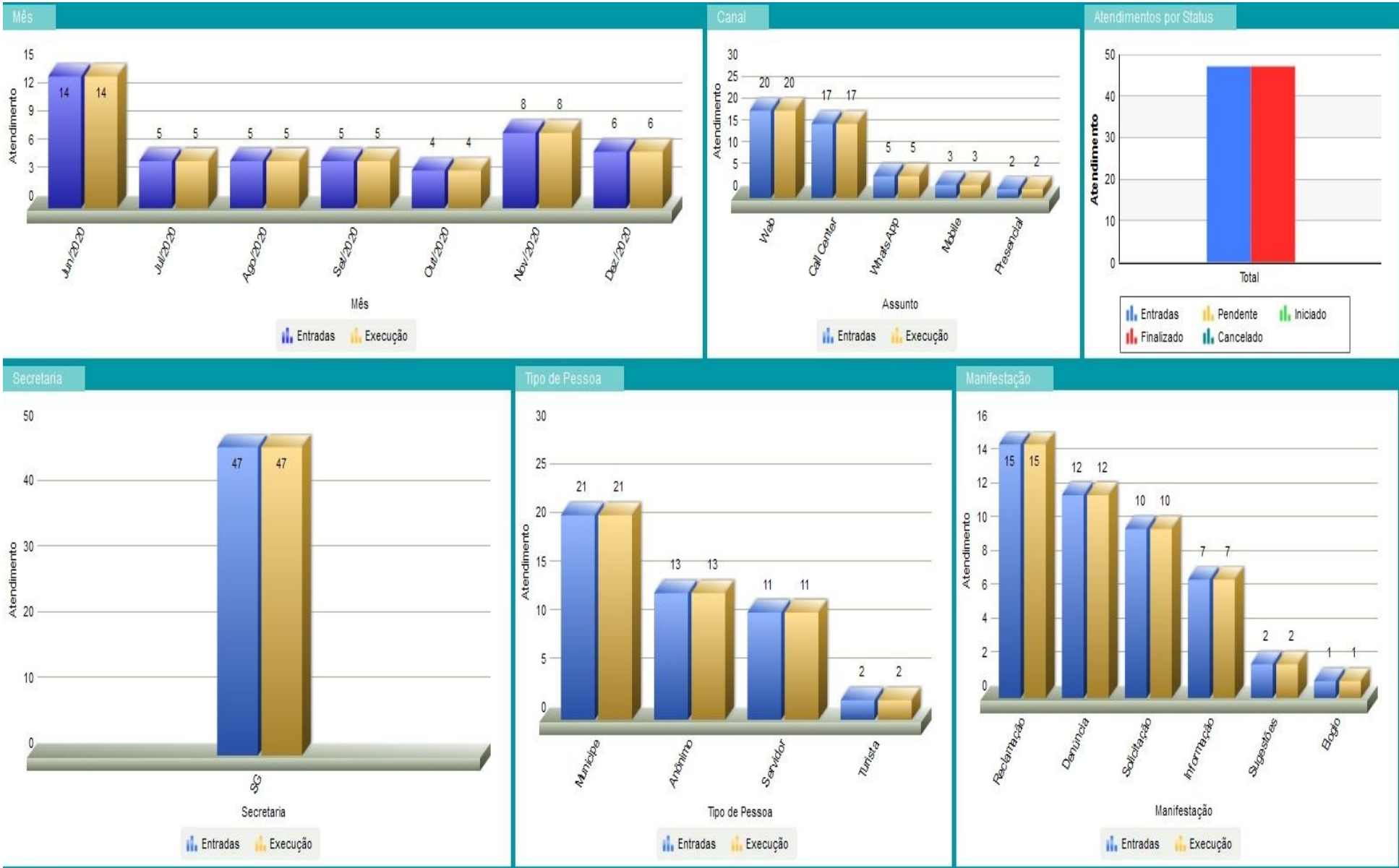
Bairro



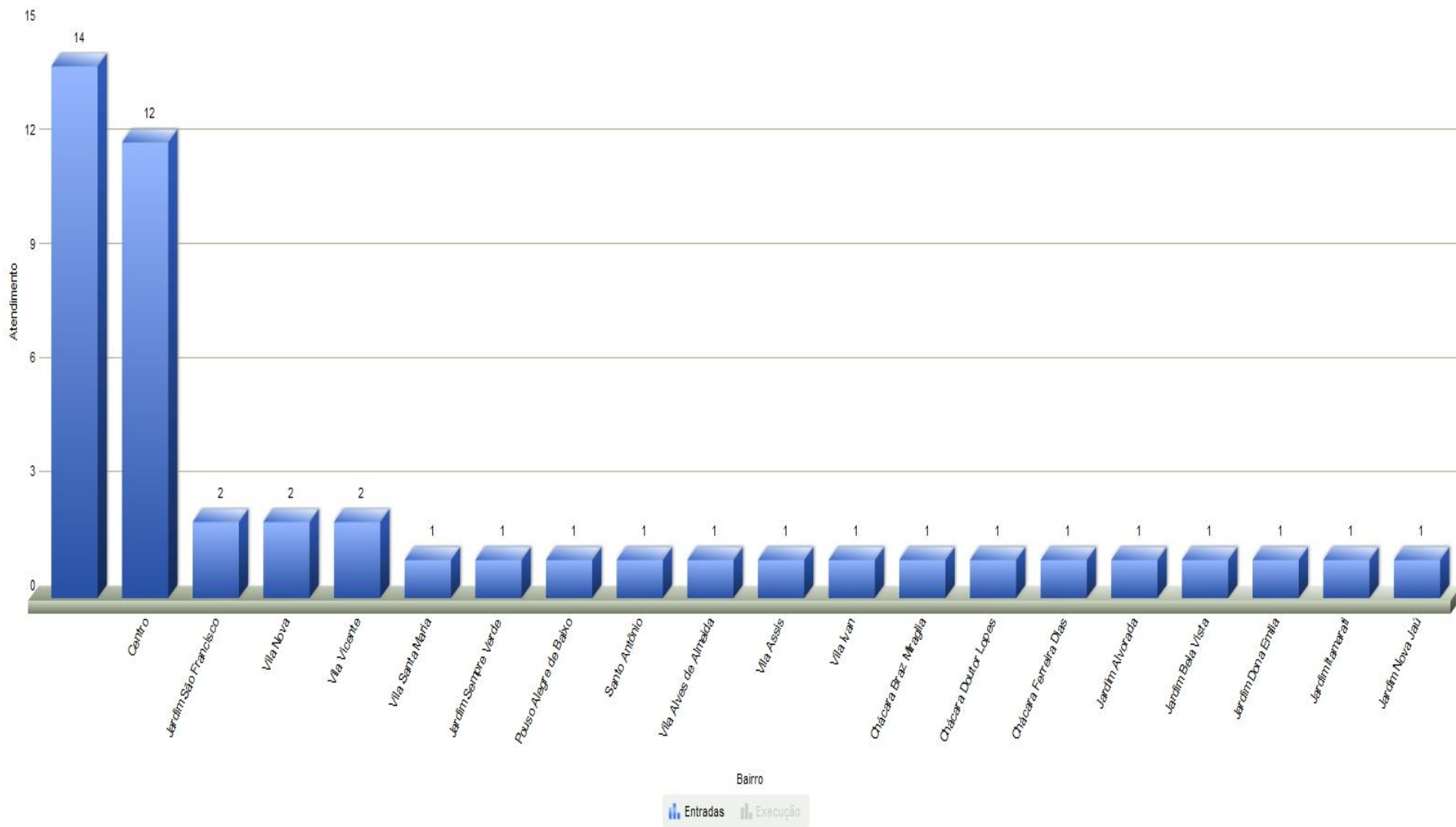
Serviço (Top 10)



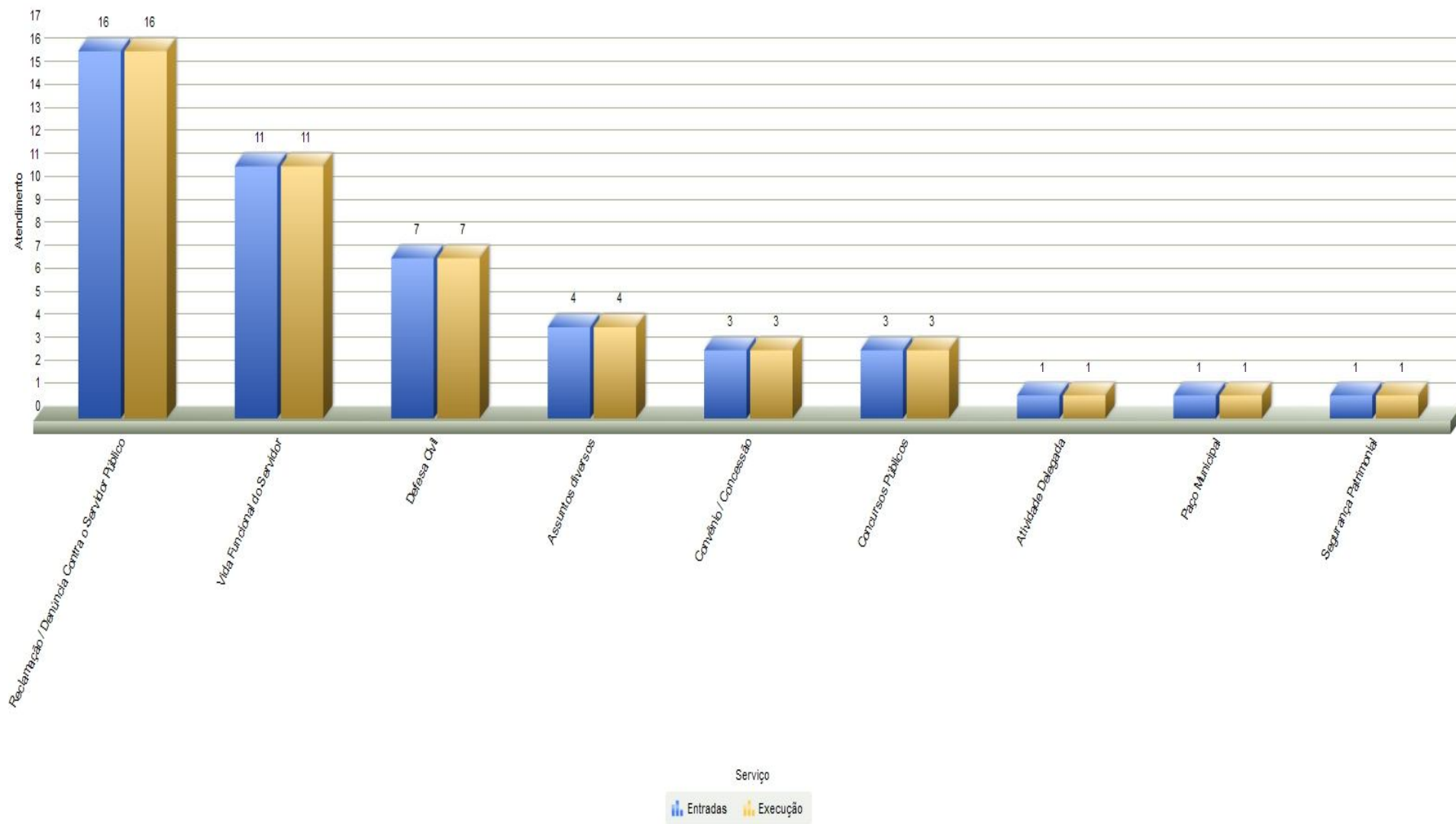
SG – Secretaria de Governo



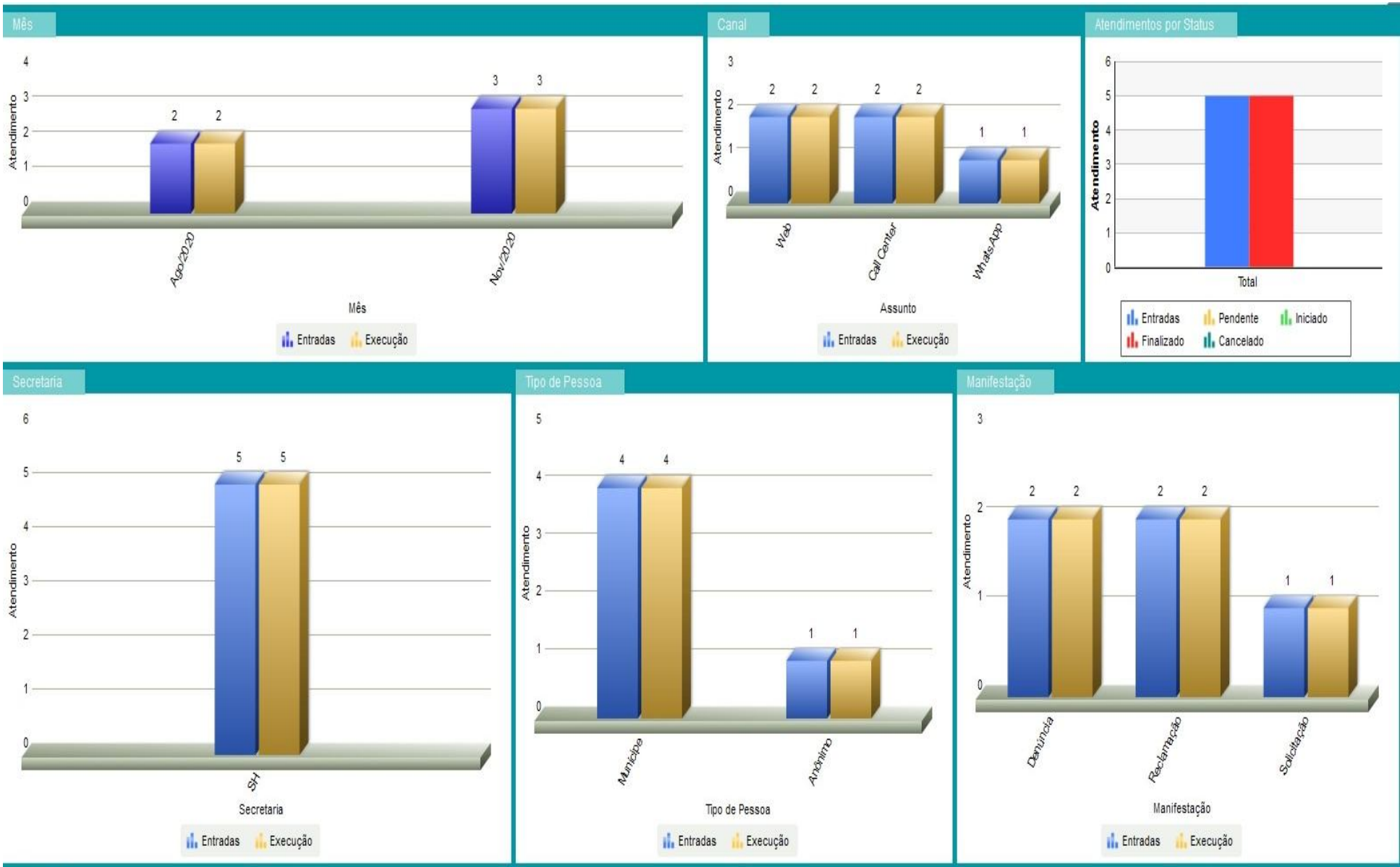
Bairro

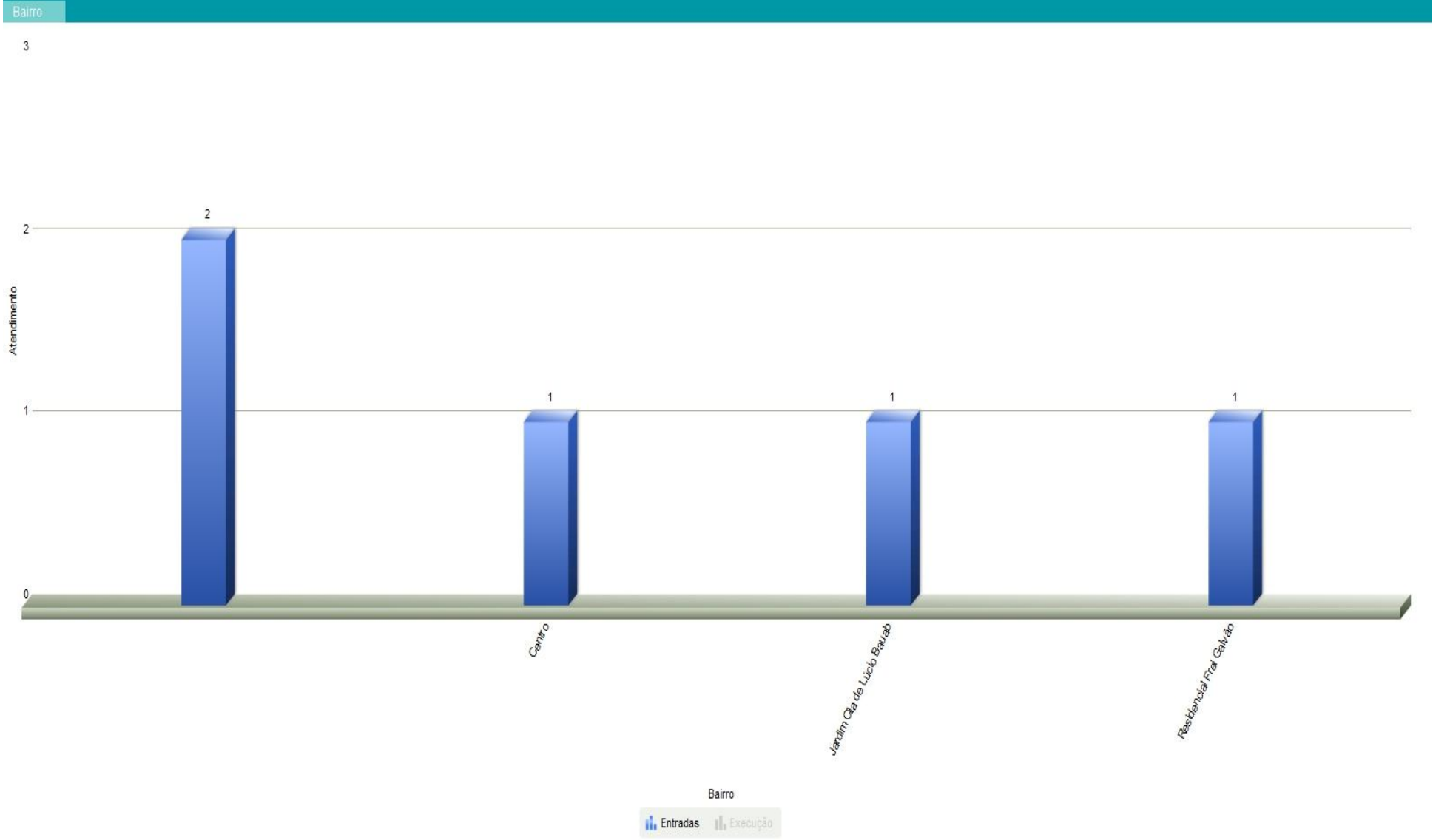


Serviço (Top 10)

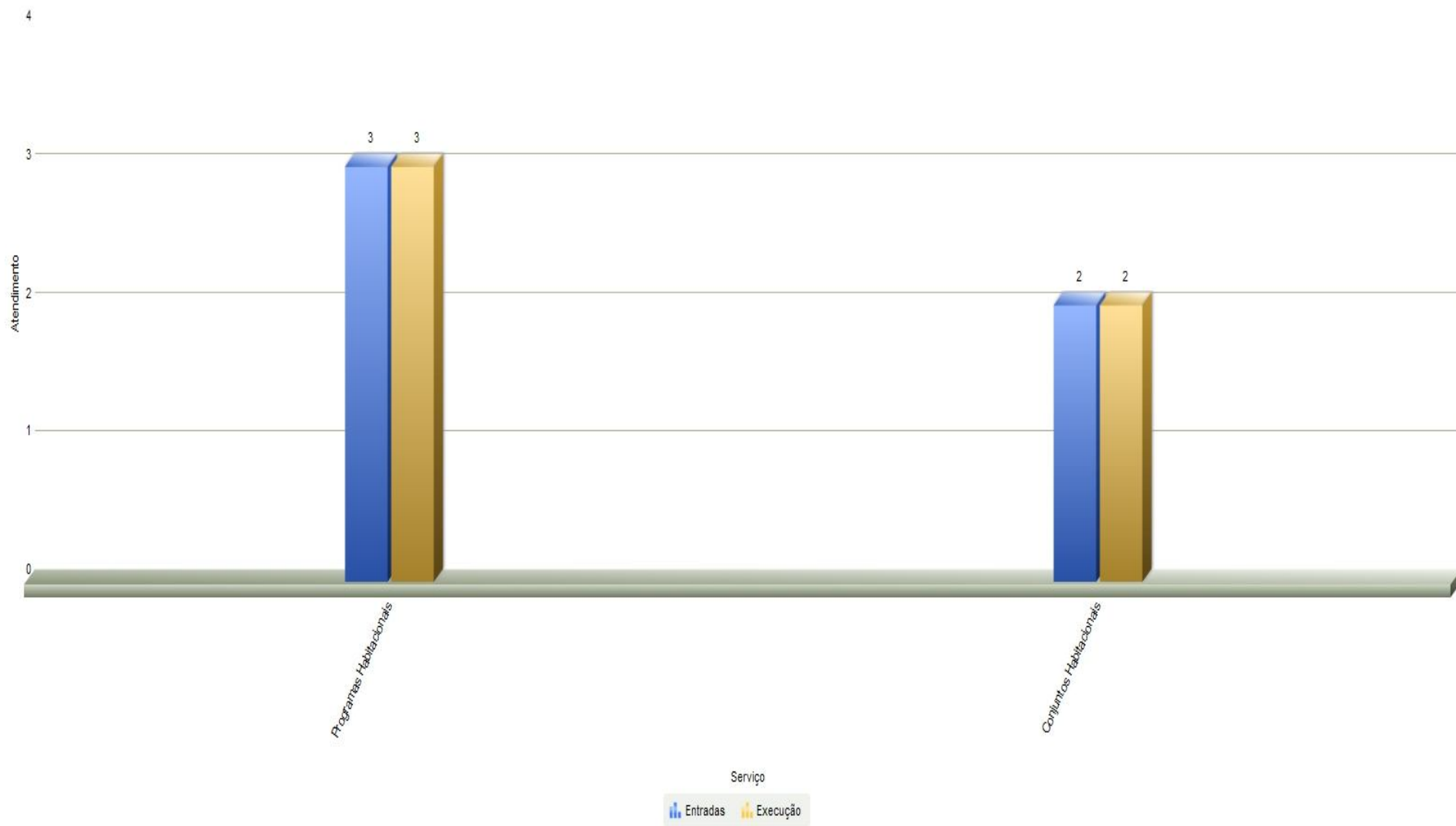


SH – Secretaria de Habitação

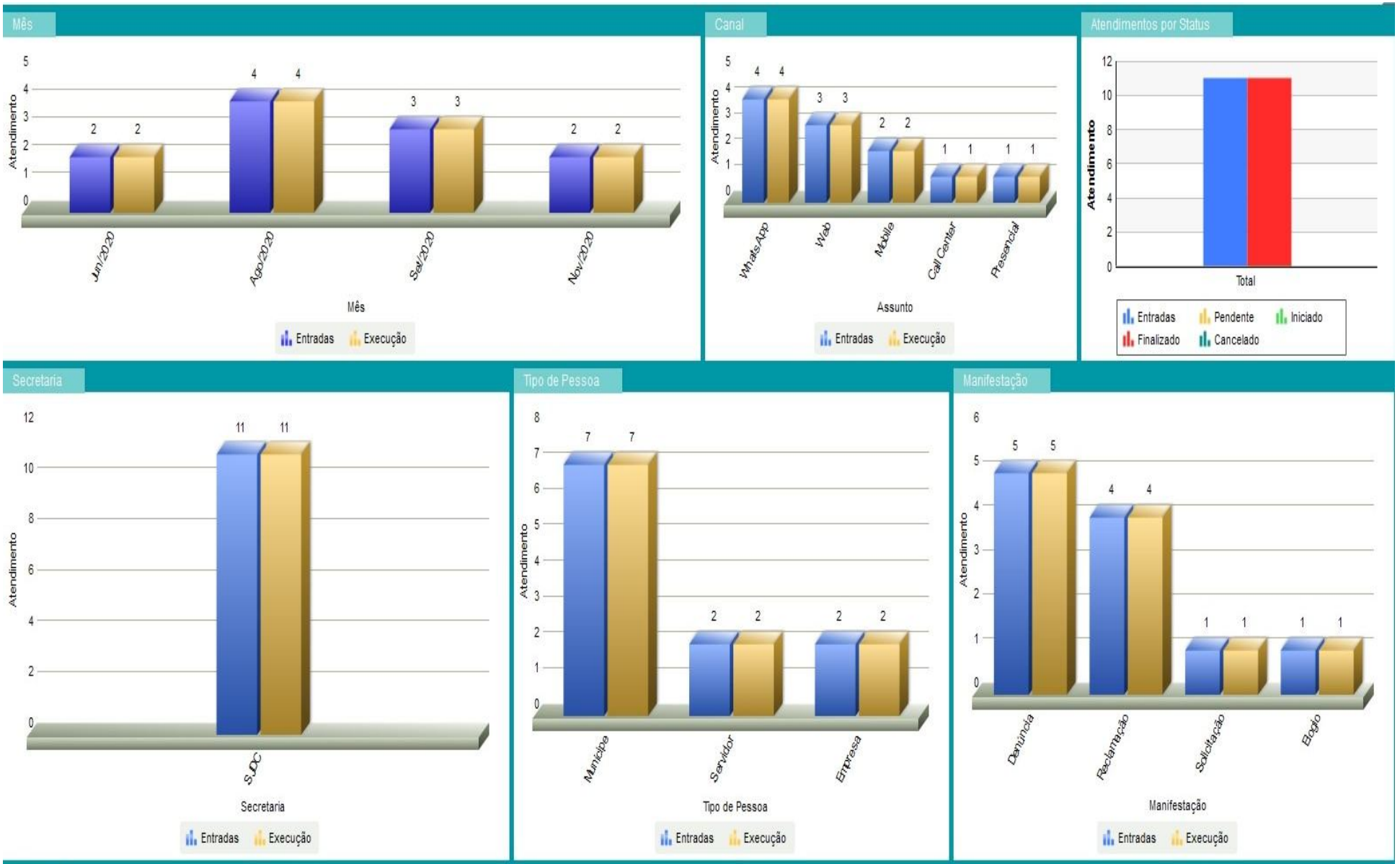




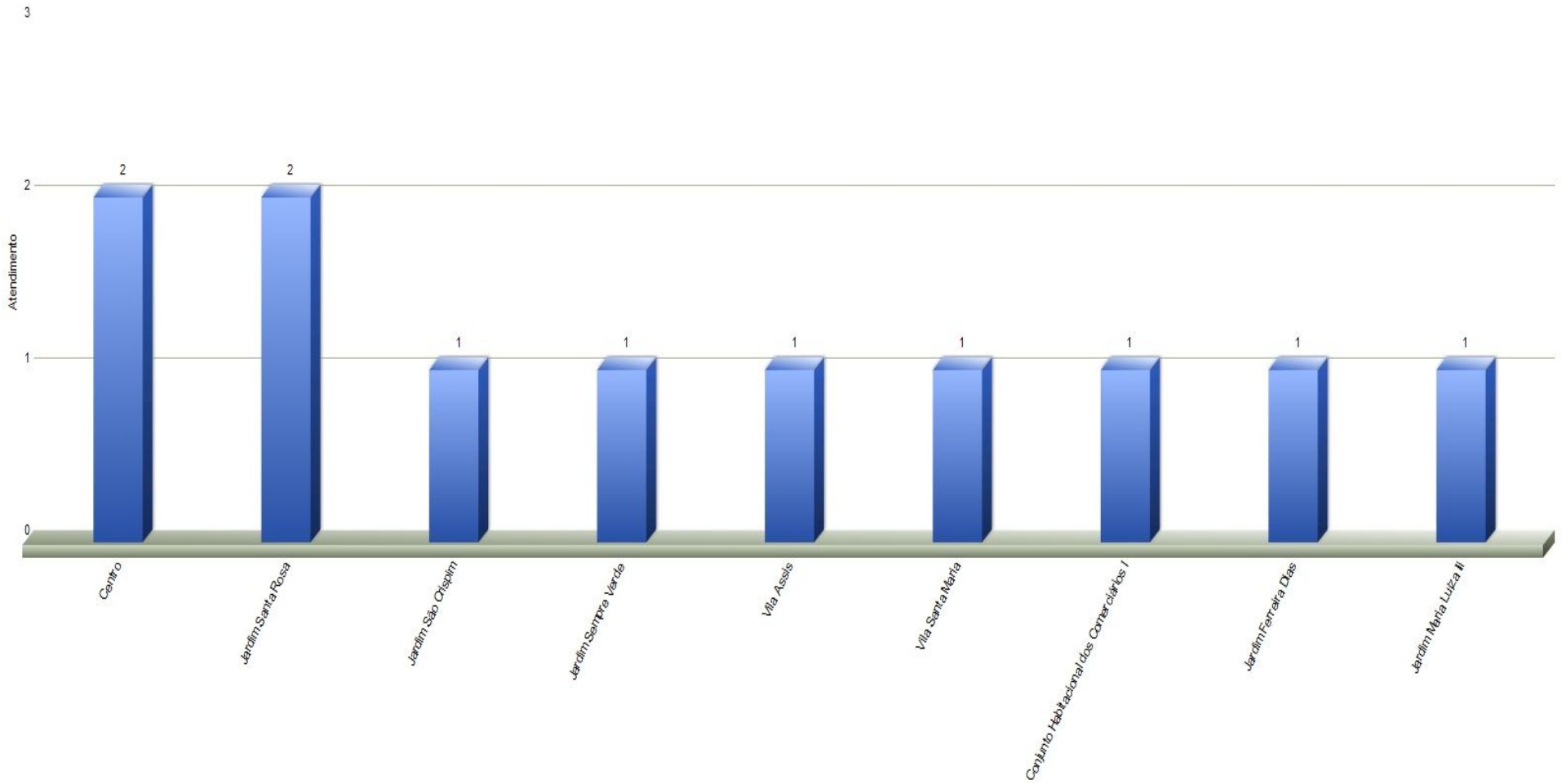
Serviço (Top 10)



SJDC – Secretaria de Justiça e Defesa da Cidadania



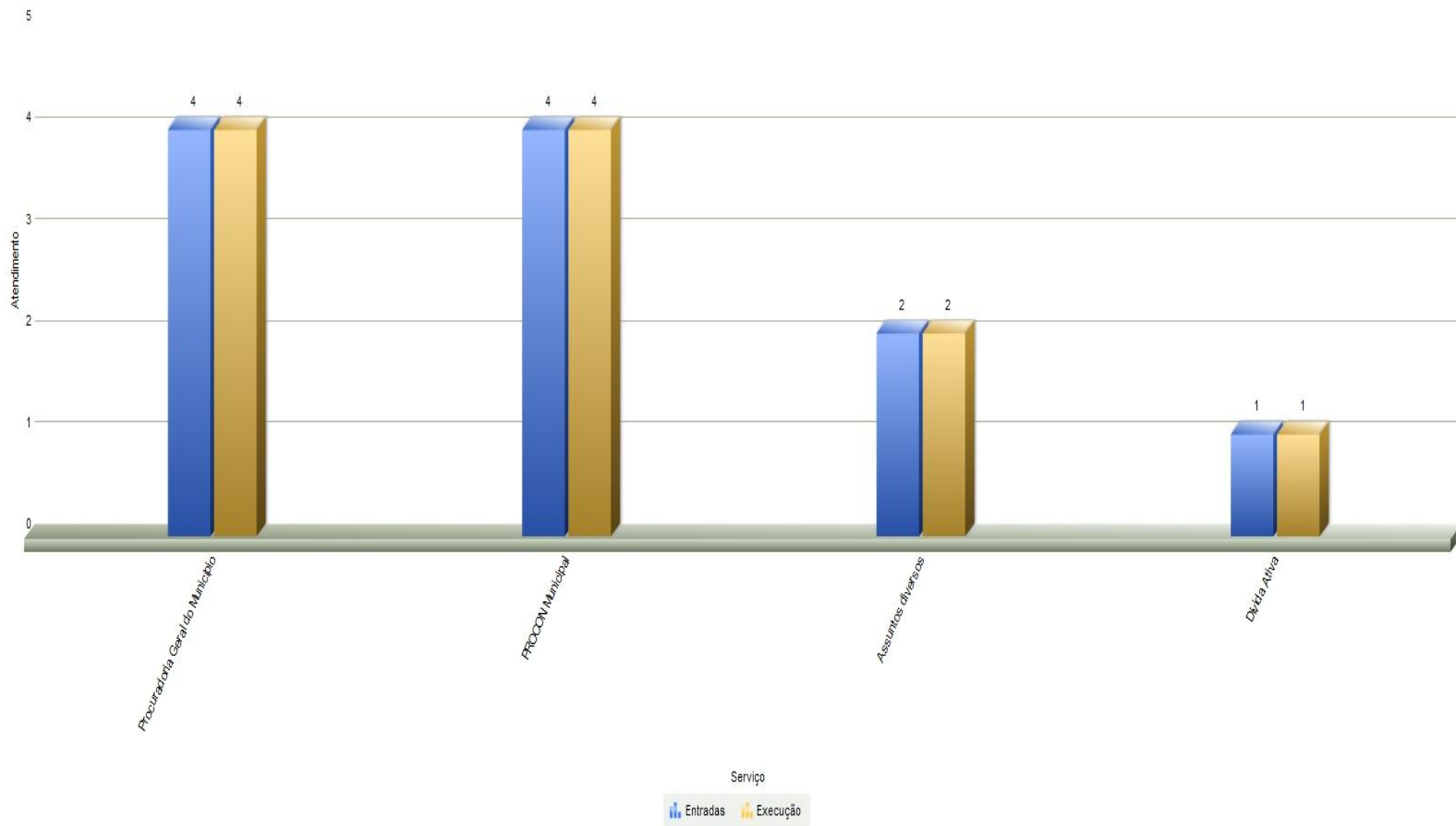
Bairro



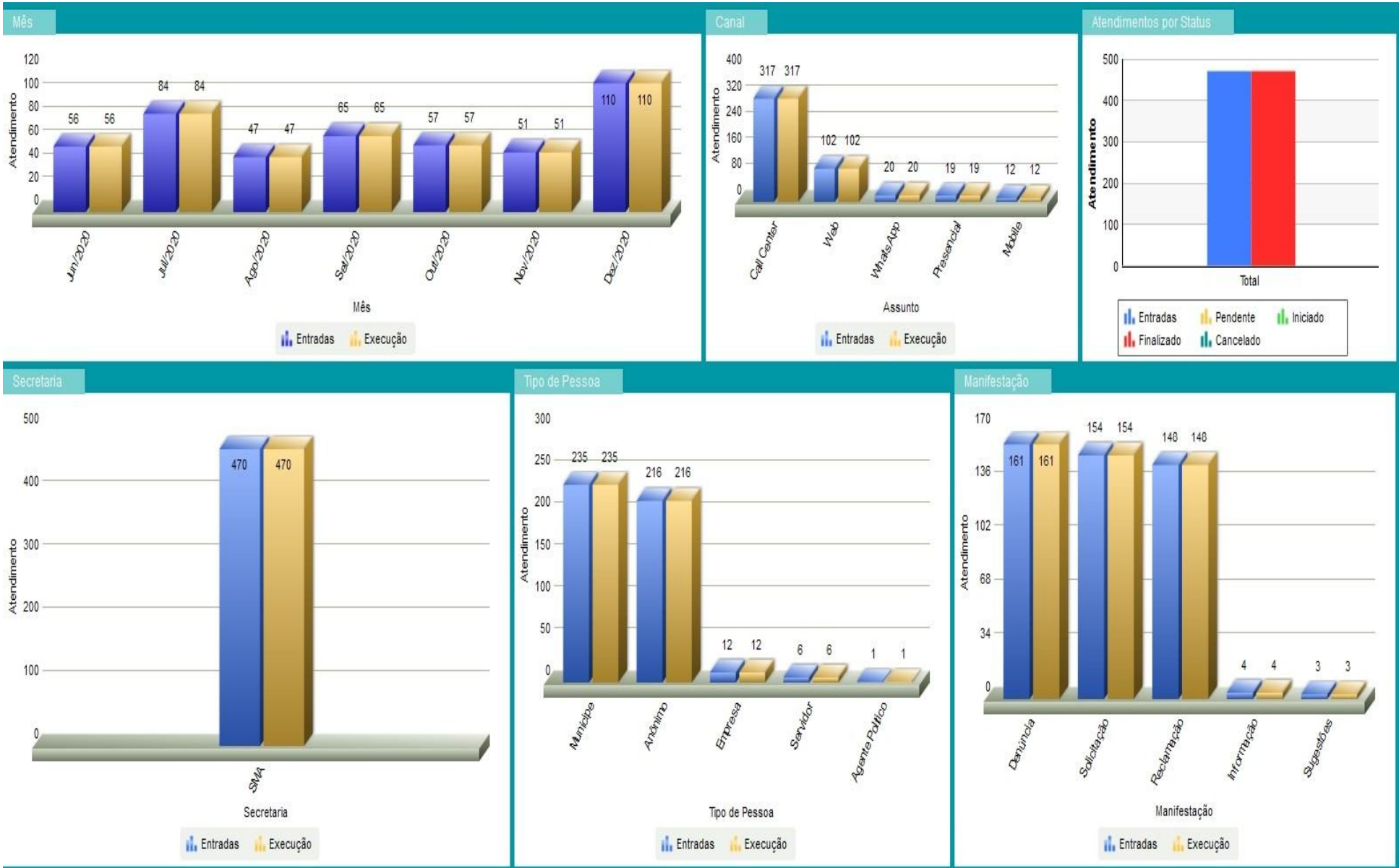
Bairro

Entradas Execução

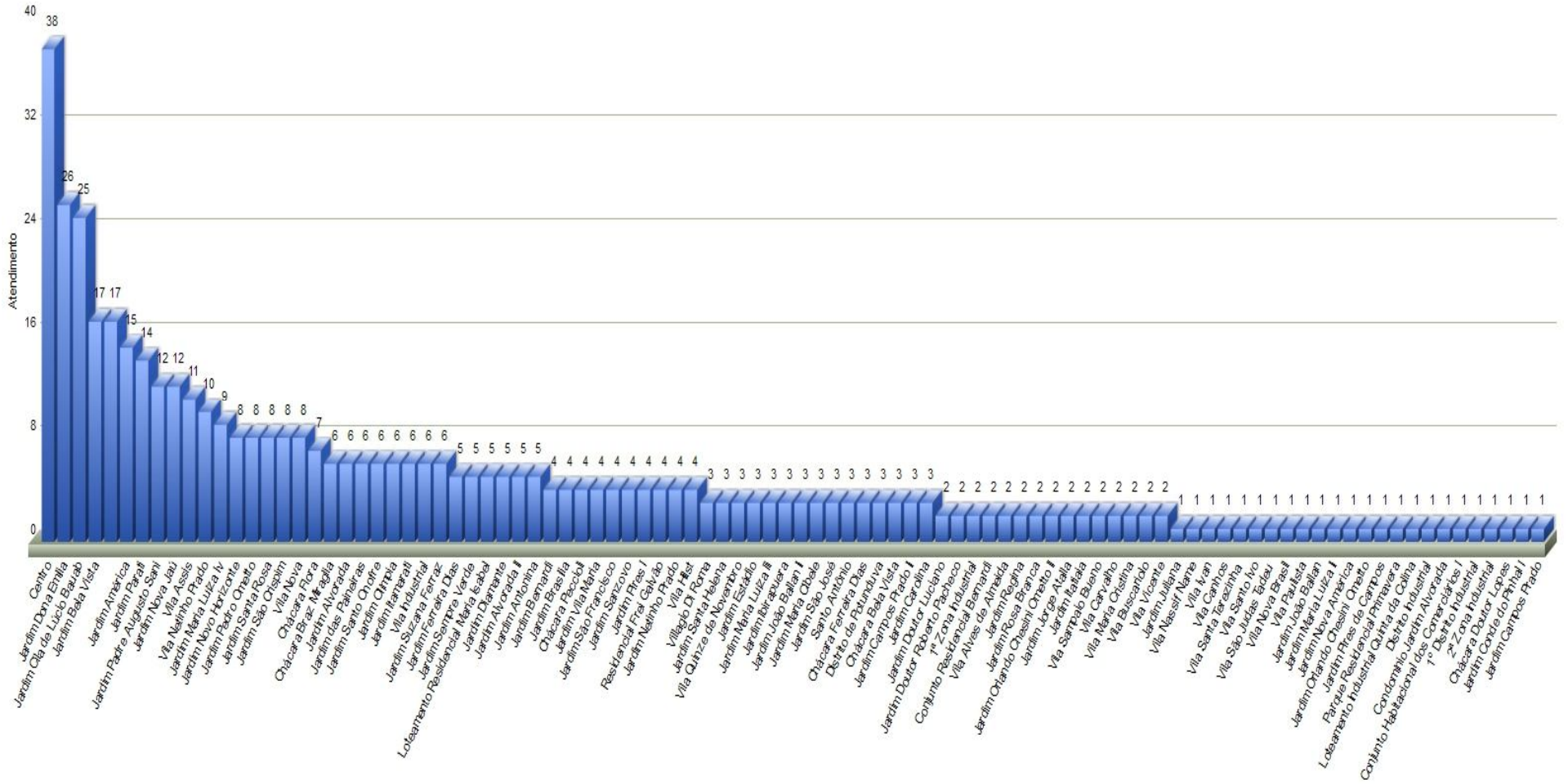
Serviço (Top 10)



SMA – Secretaria de Meio Ambiente



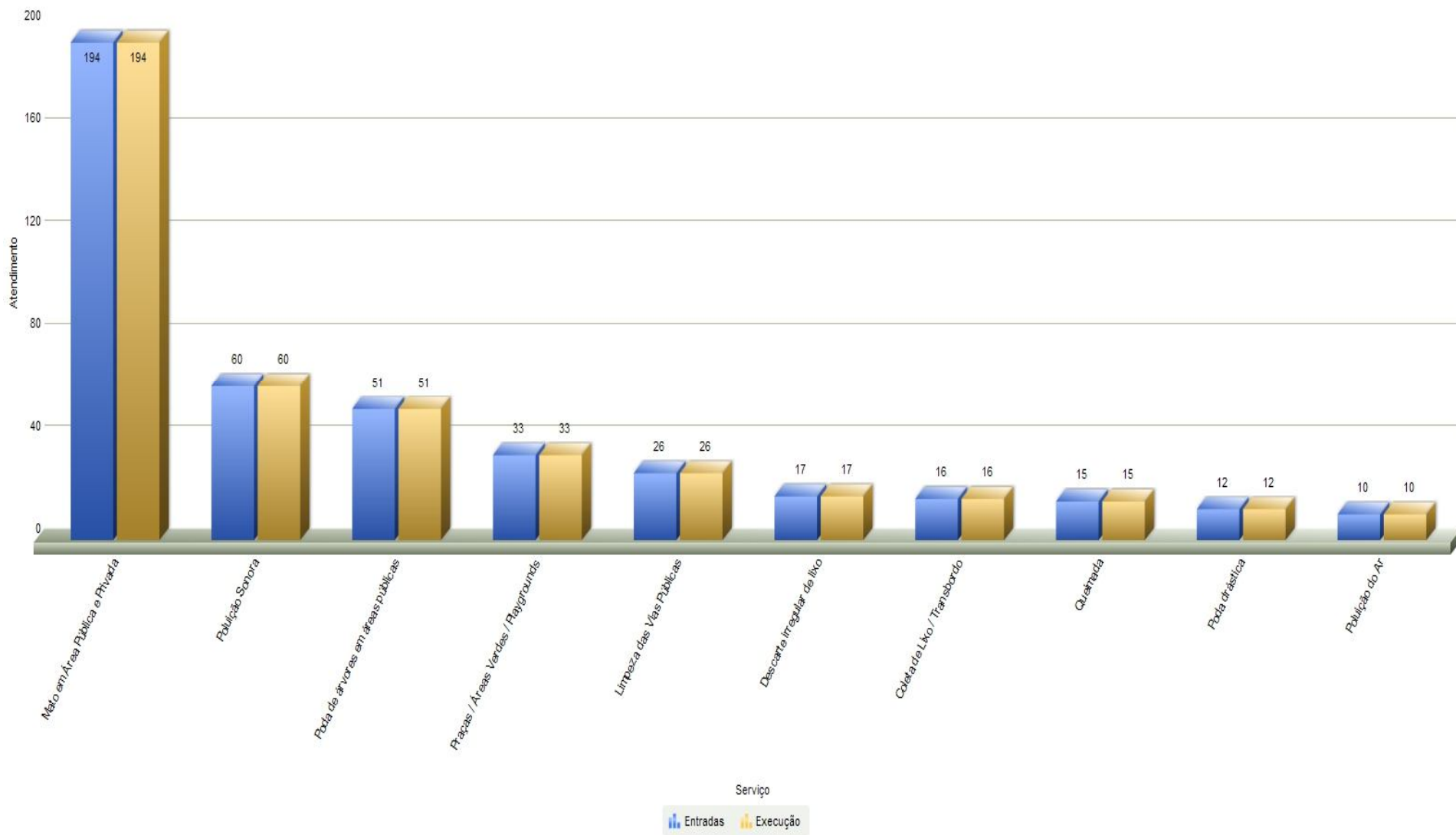
Bairro



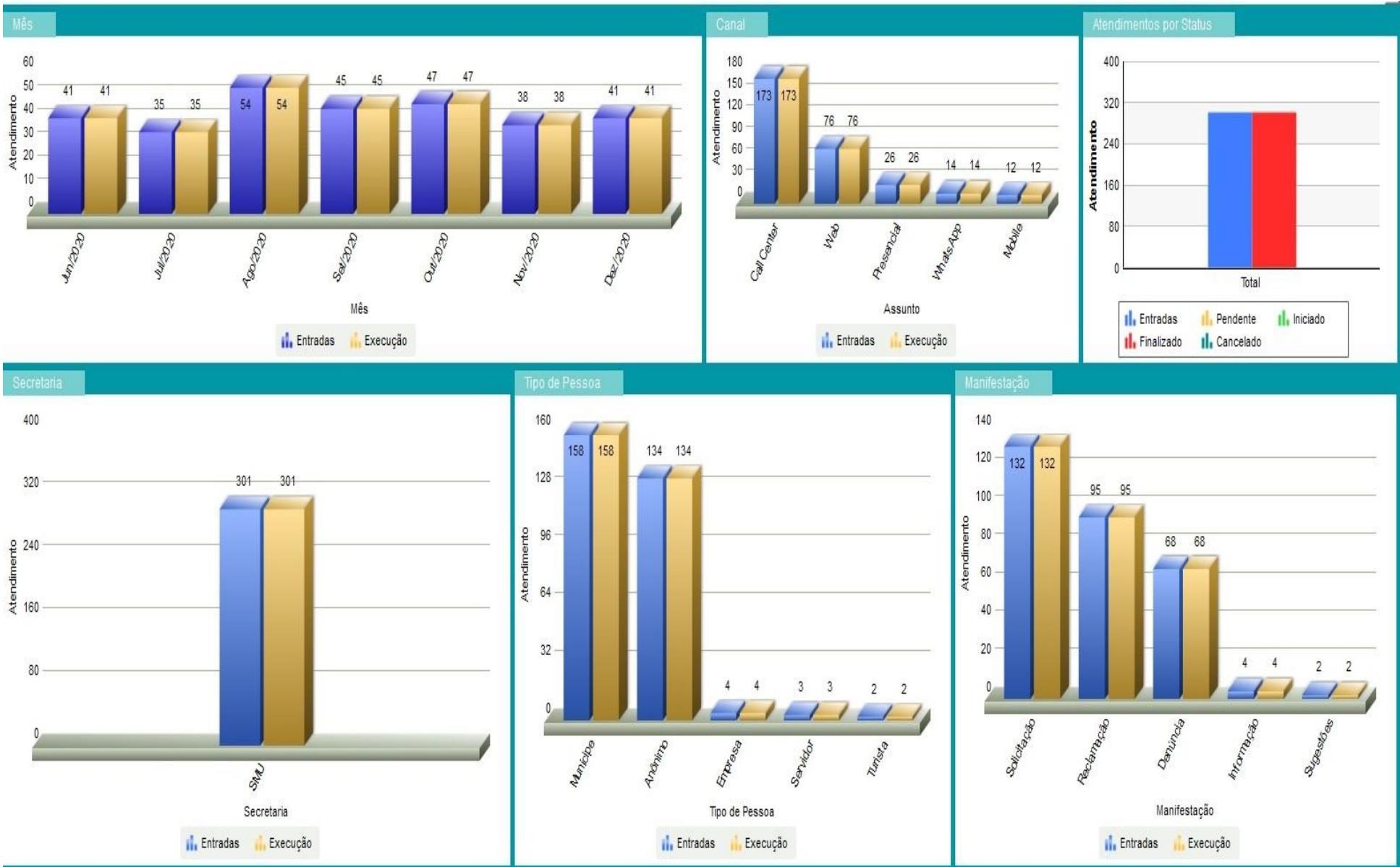
Bairro

Entradas Execução

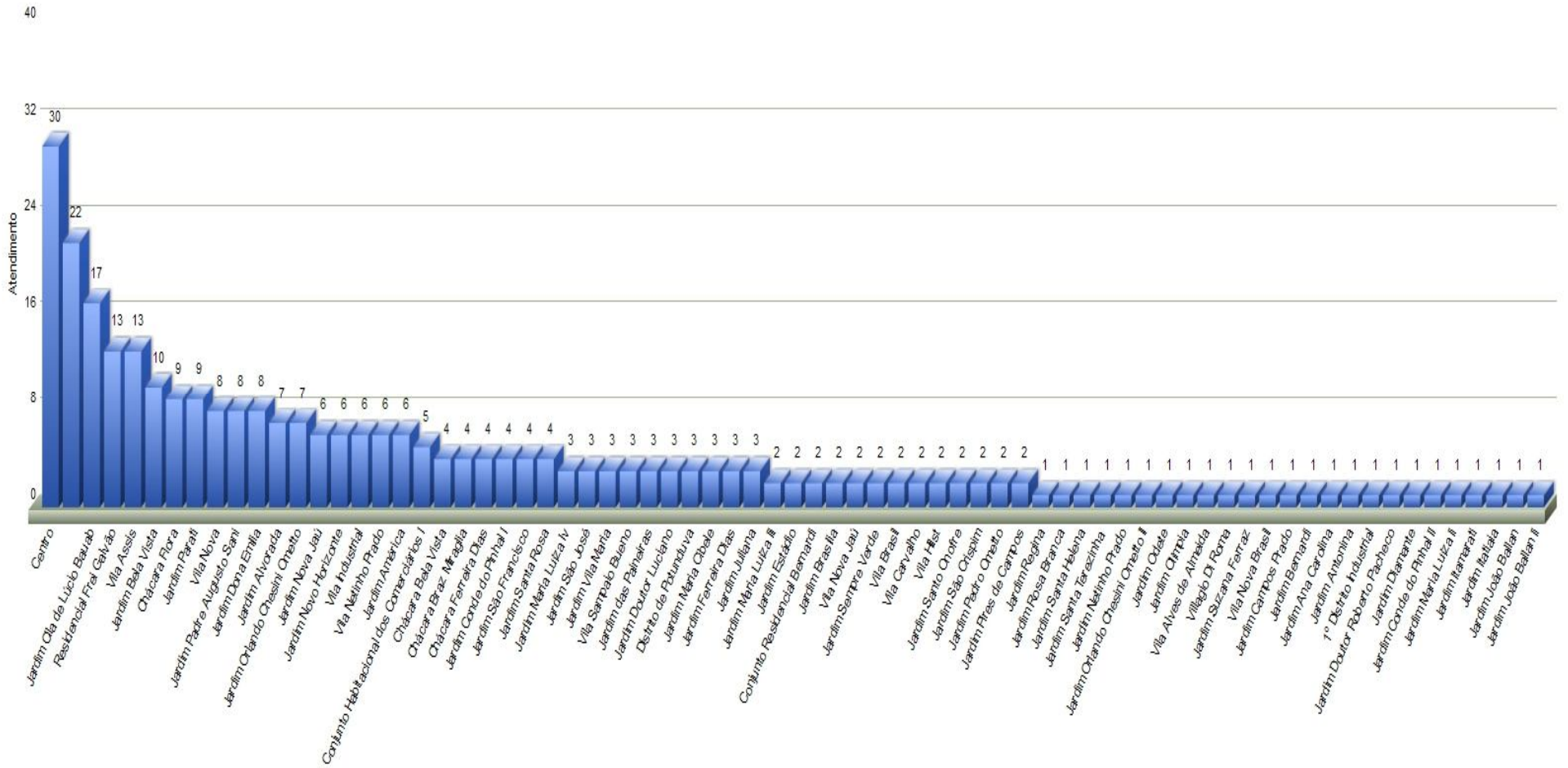
Serviço (Top 10)



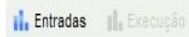
SMU – Secretaria de Mobilidade Urbana



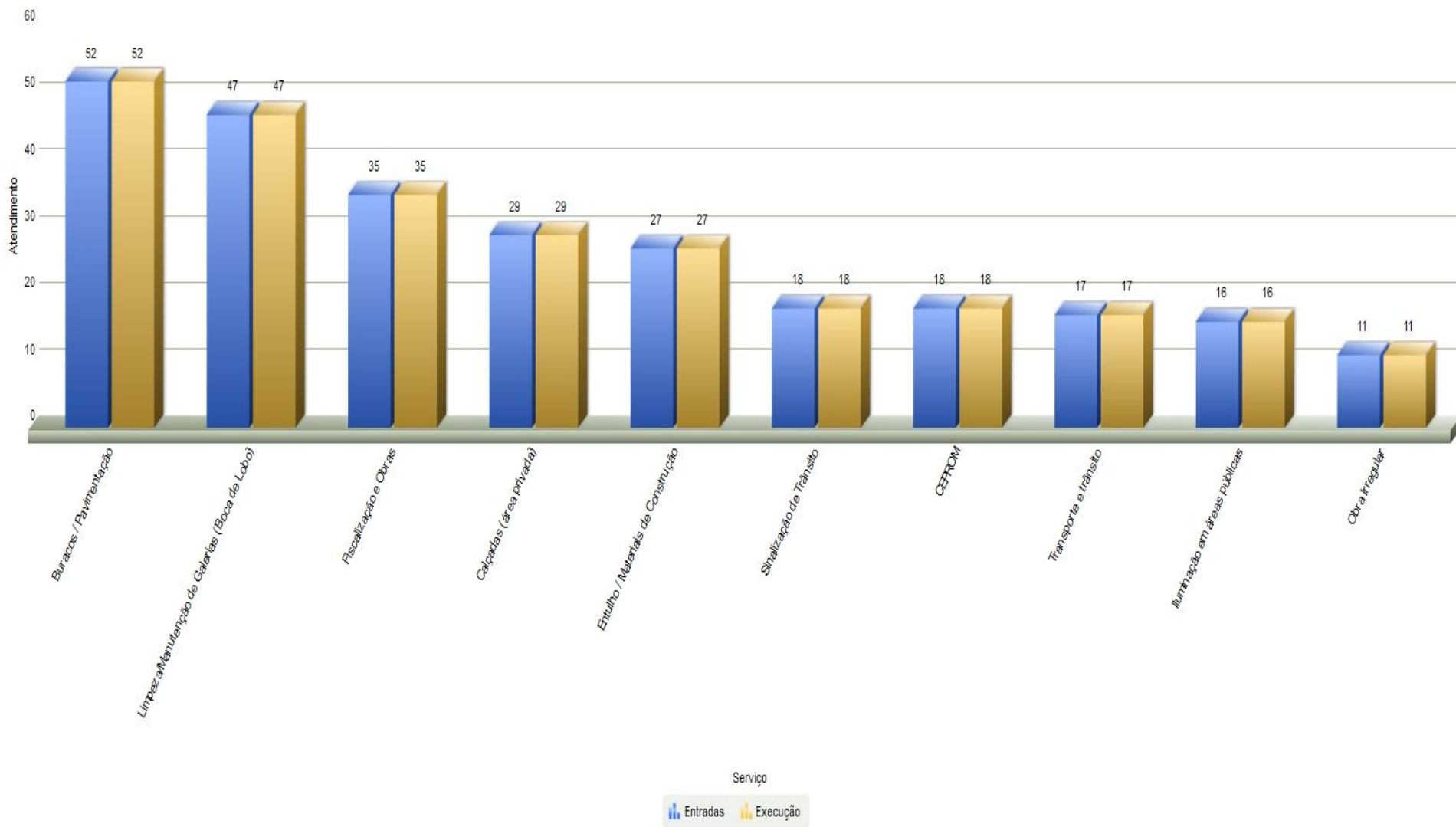
Bairro



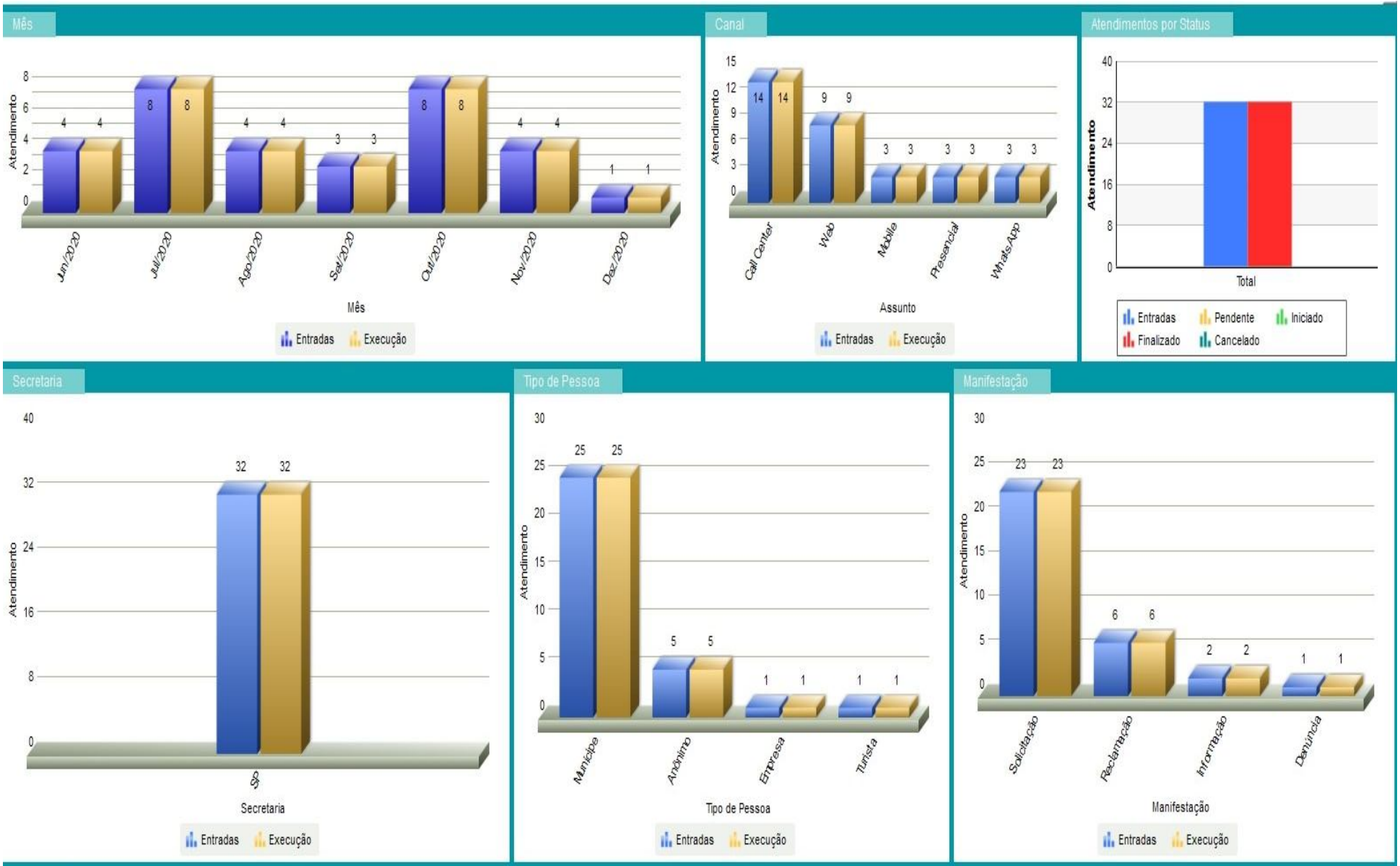
Bairro



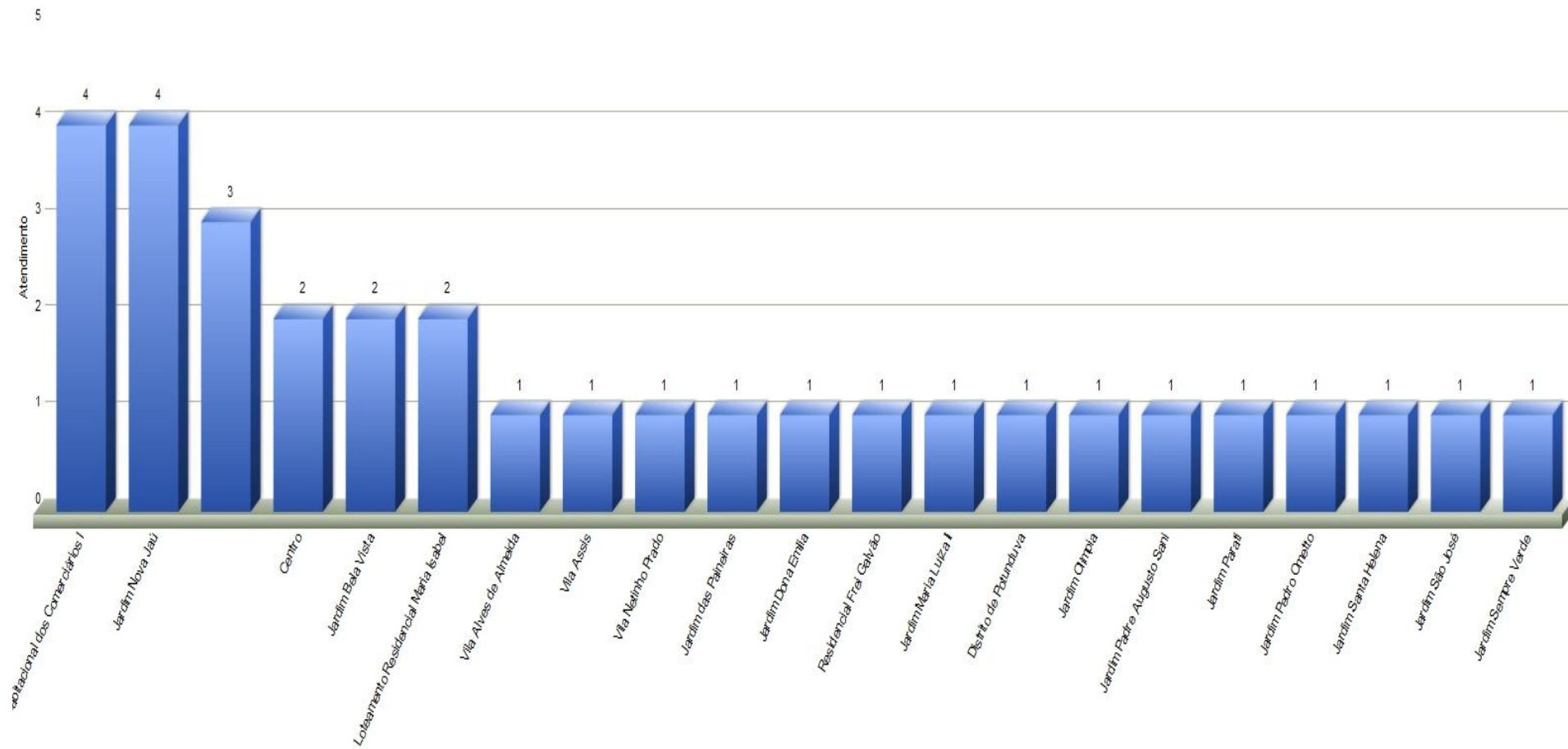
Serviço (Top 10)



SP – Secretaria de Projetos



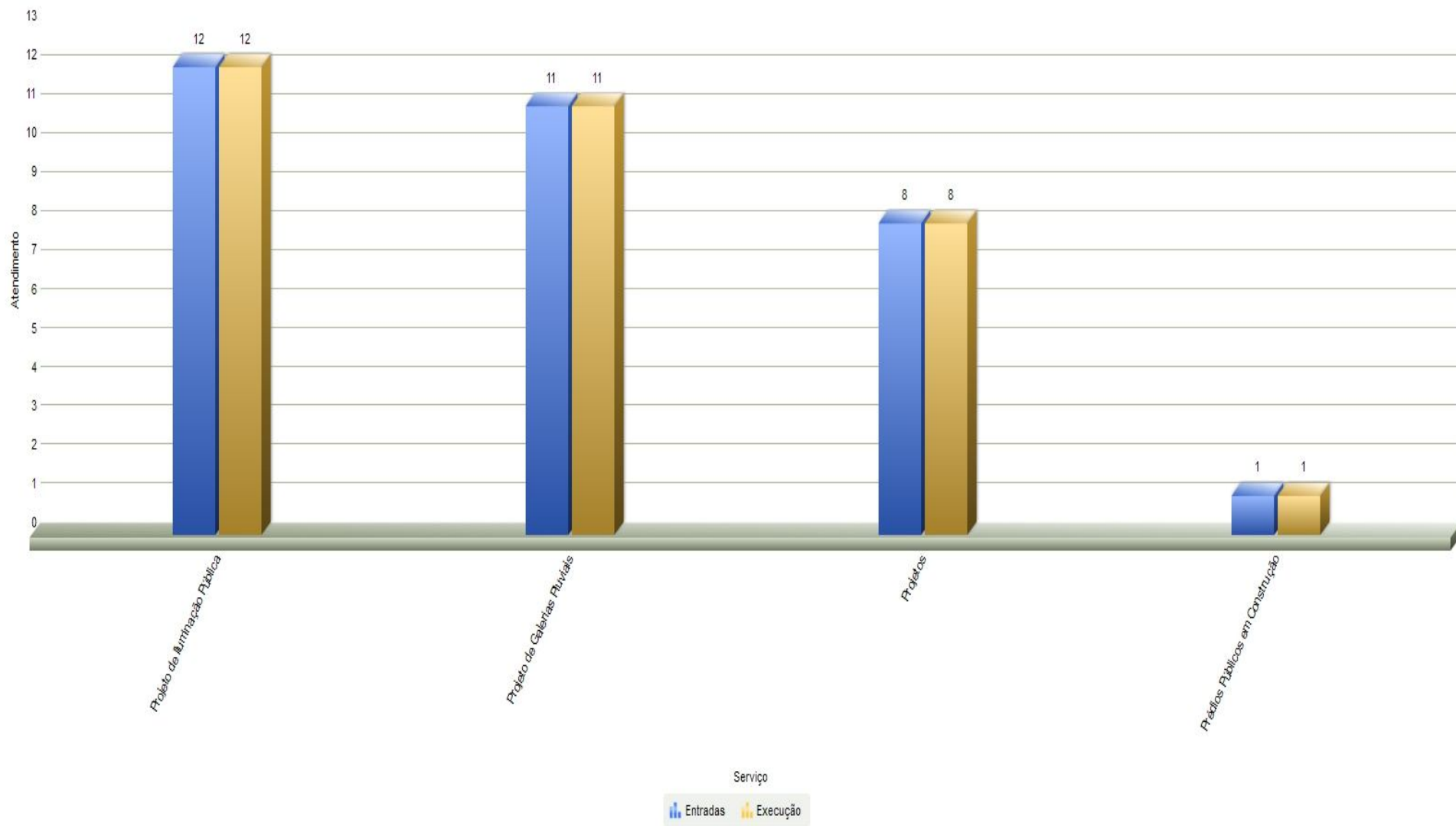
Bairro



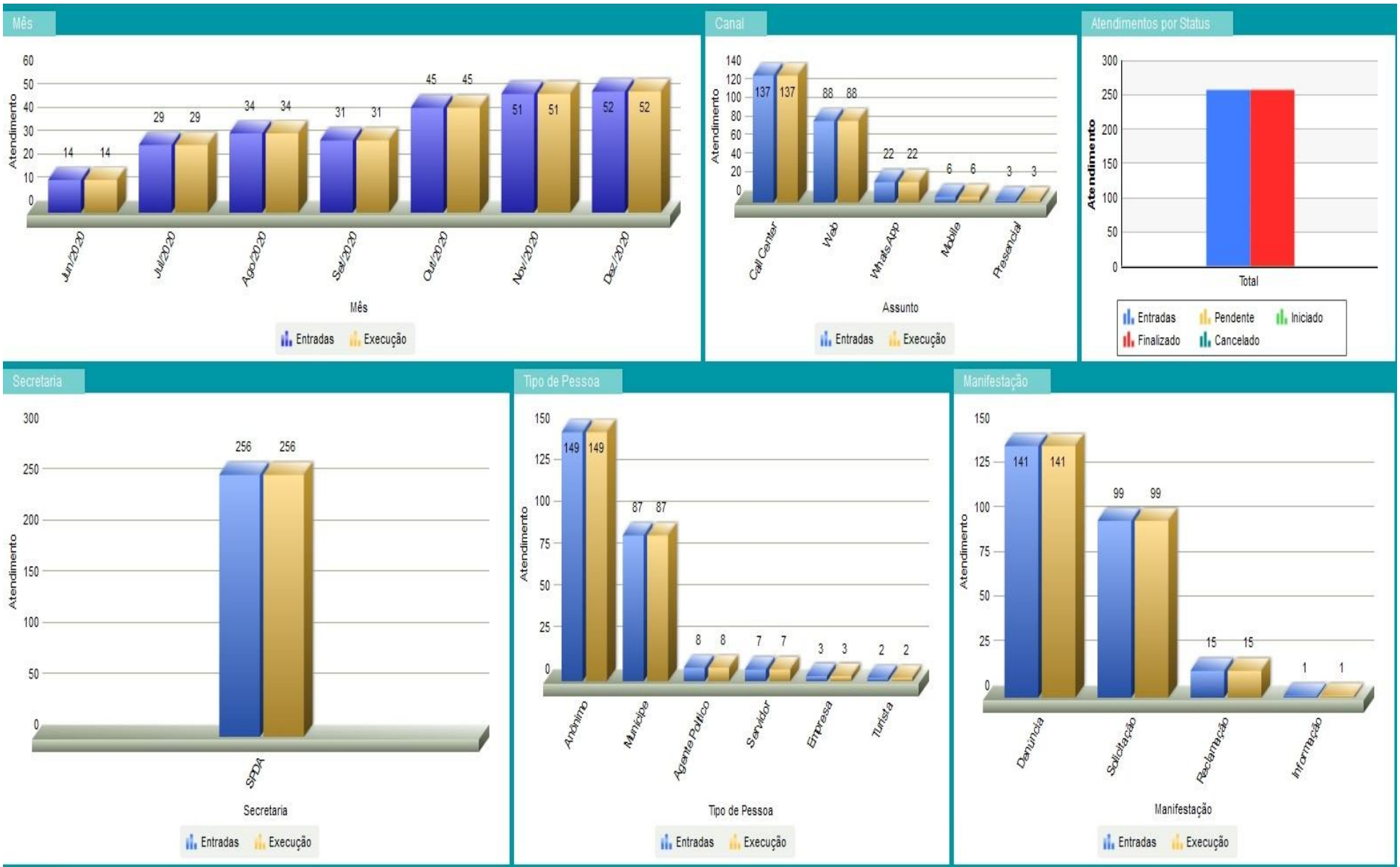
Bairro

Entradas Execução

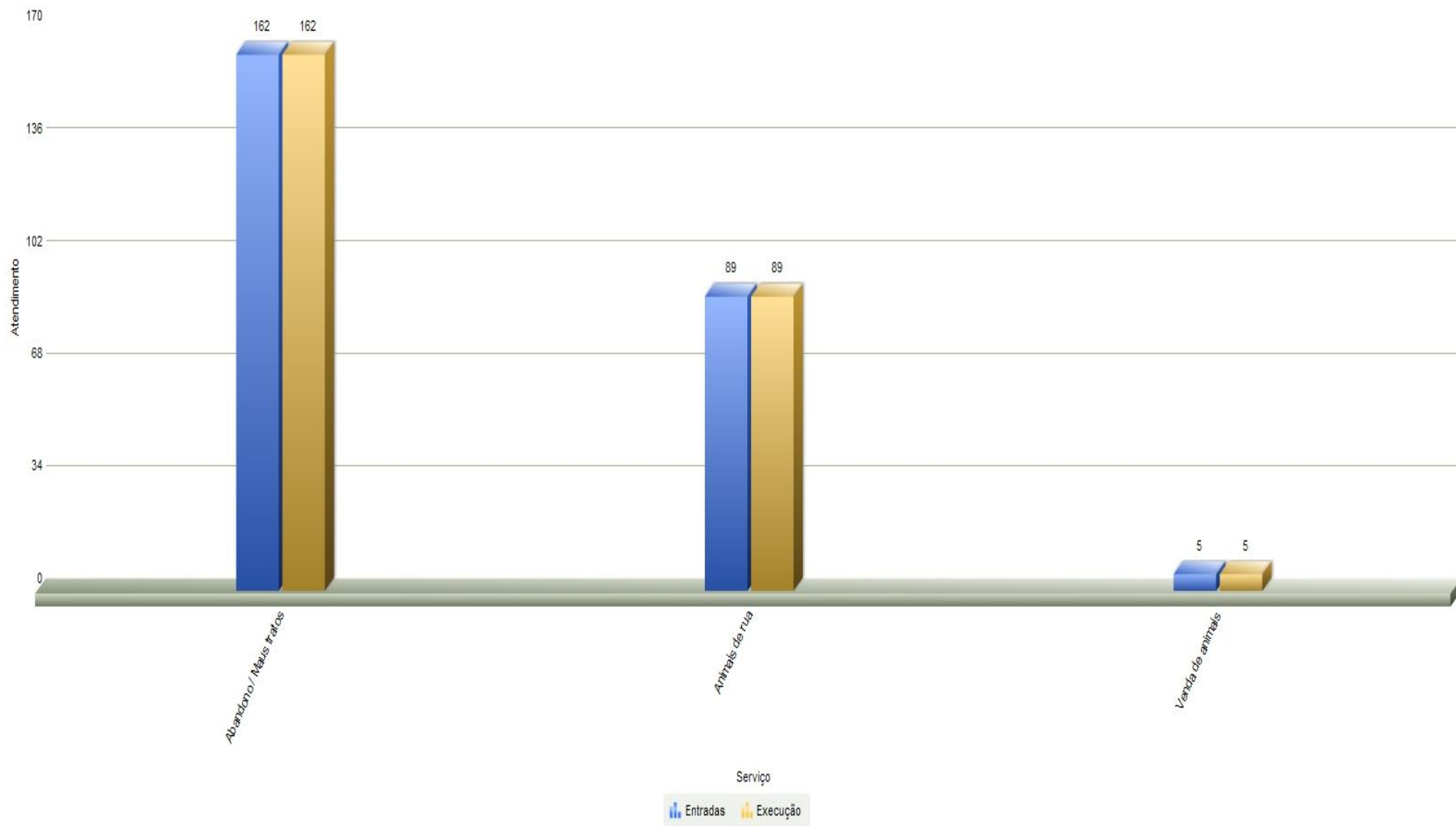
Serviço (Top 10)



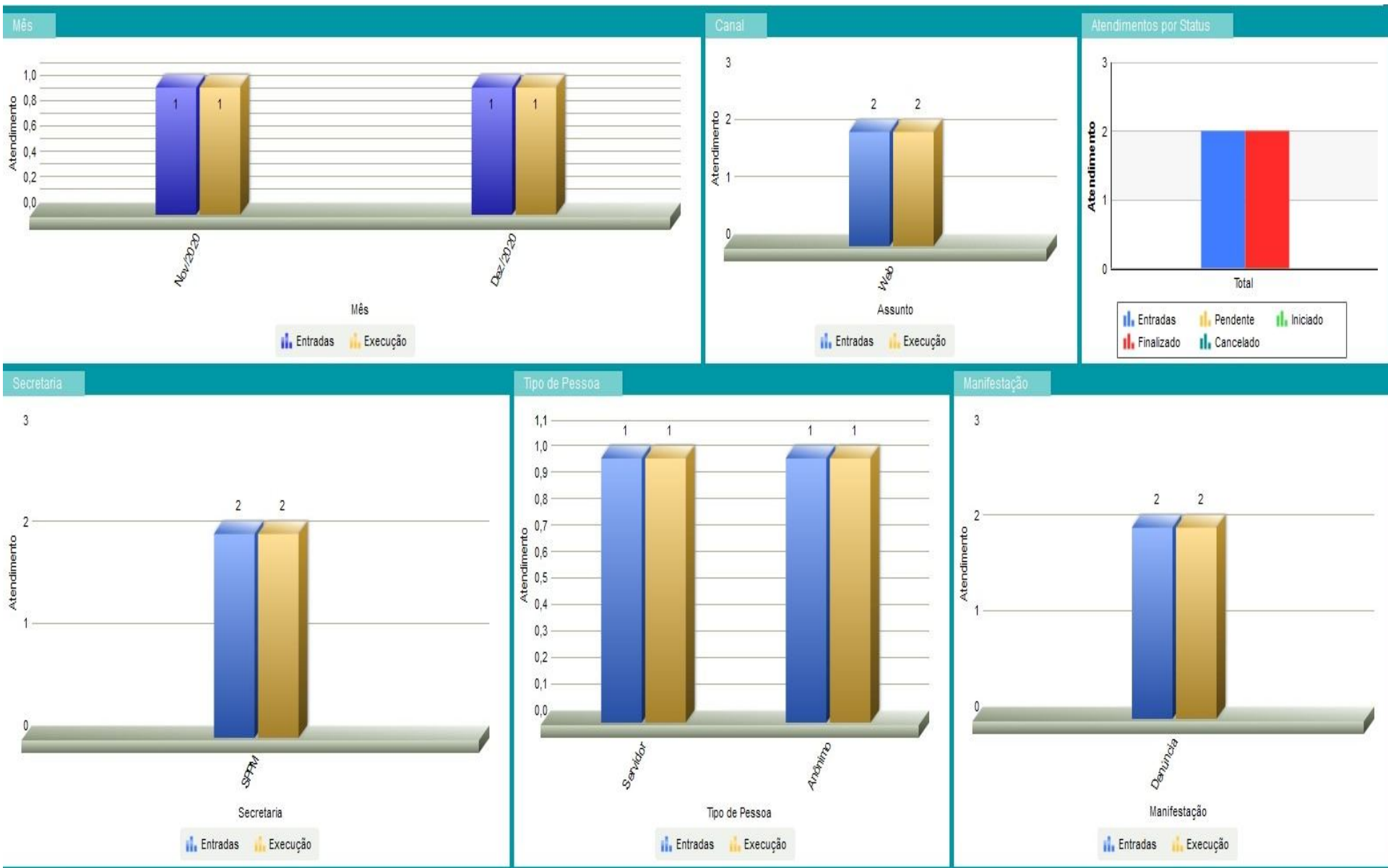
SPDA – Secretaria de Proteção e Direito dos Animais



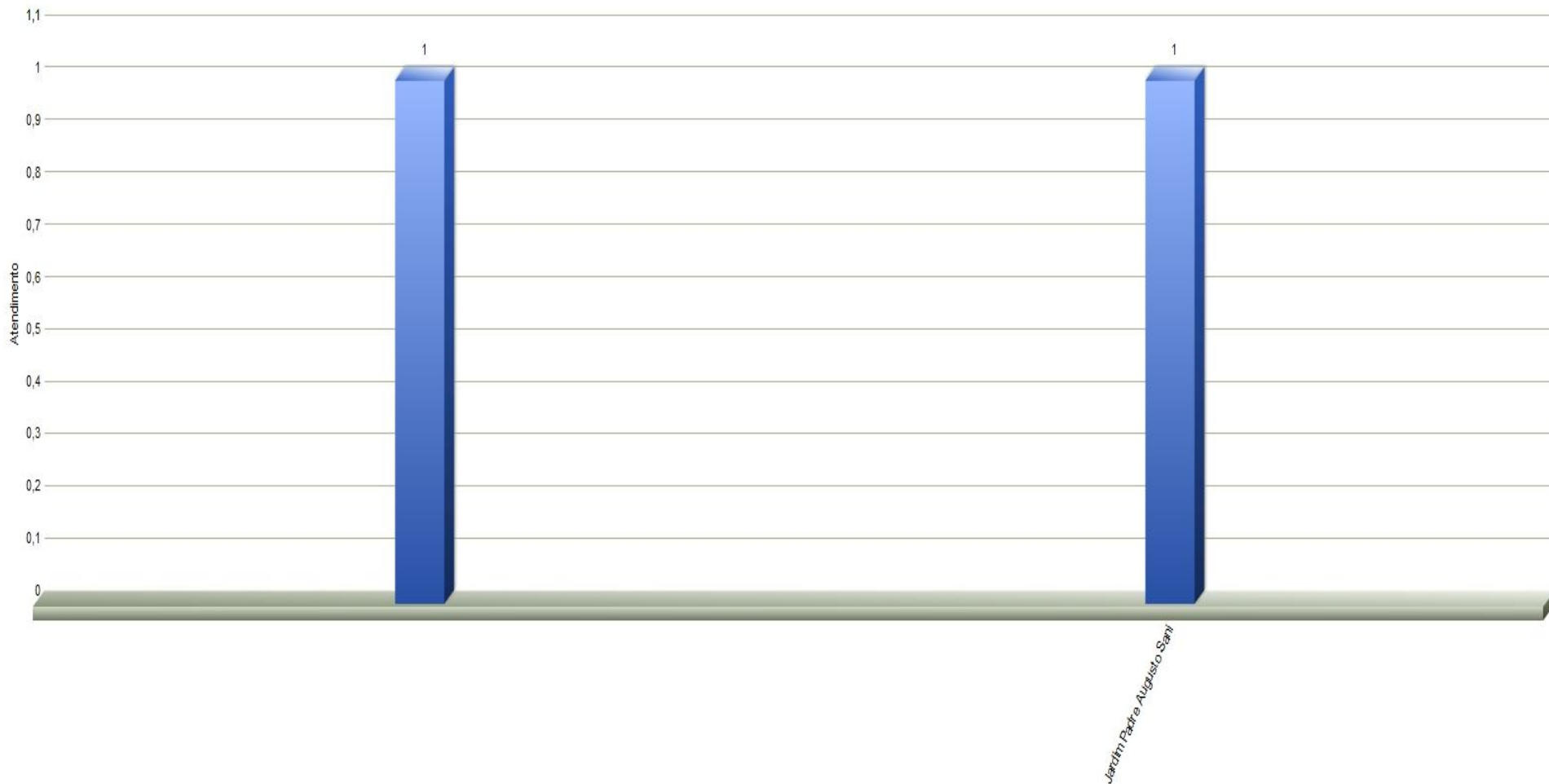
Serviço (Top 10)



SPPM – Secretaria de Políticas Públicas para Mulheres



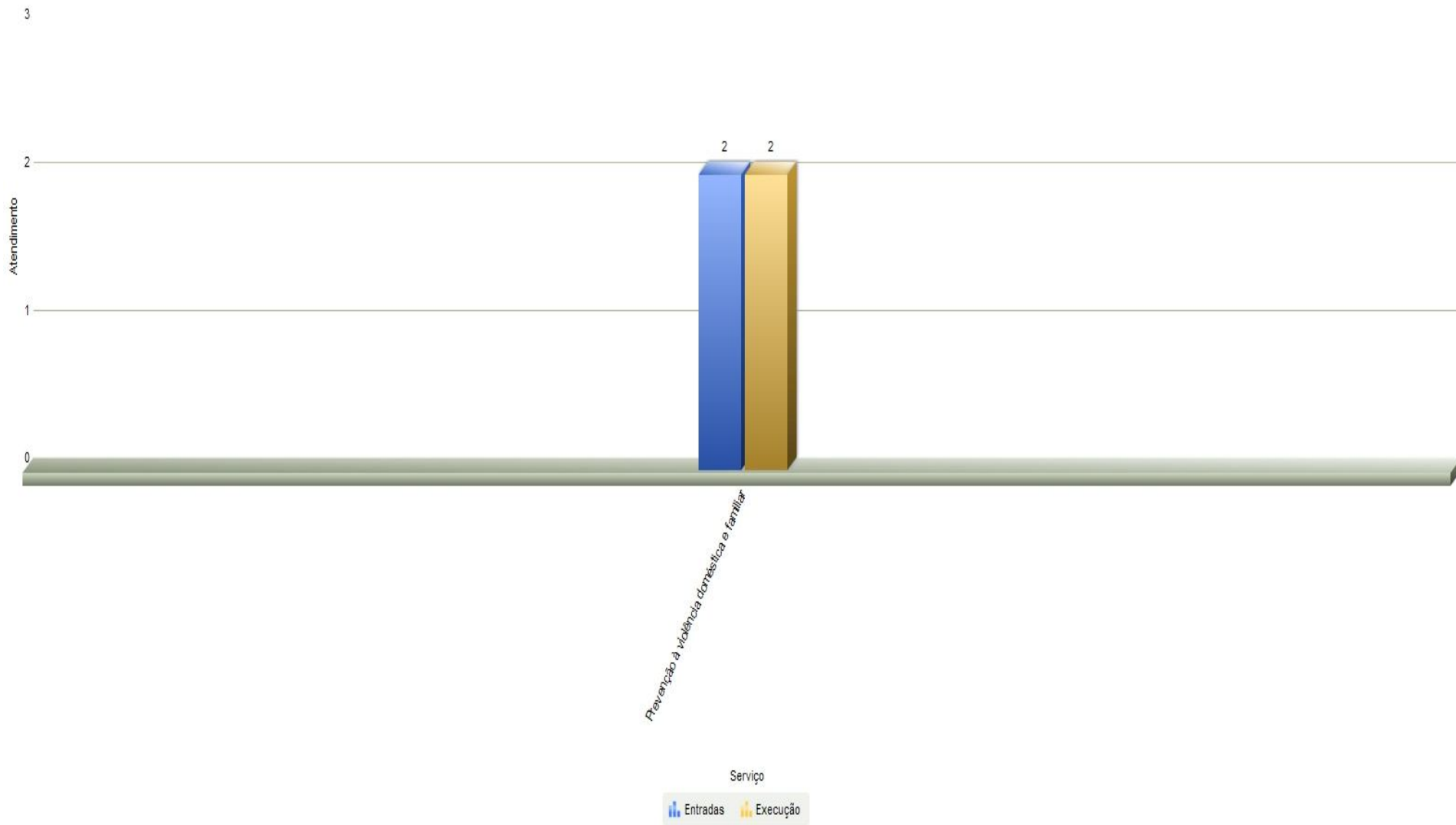
Bairro



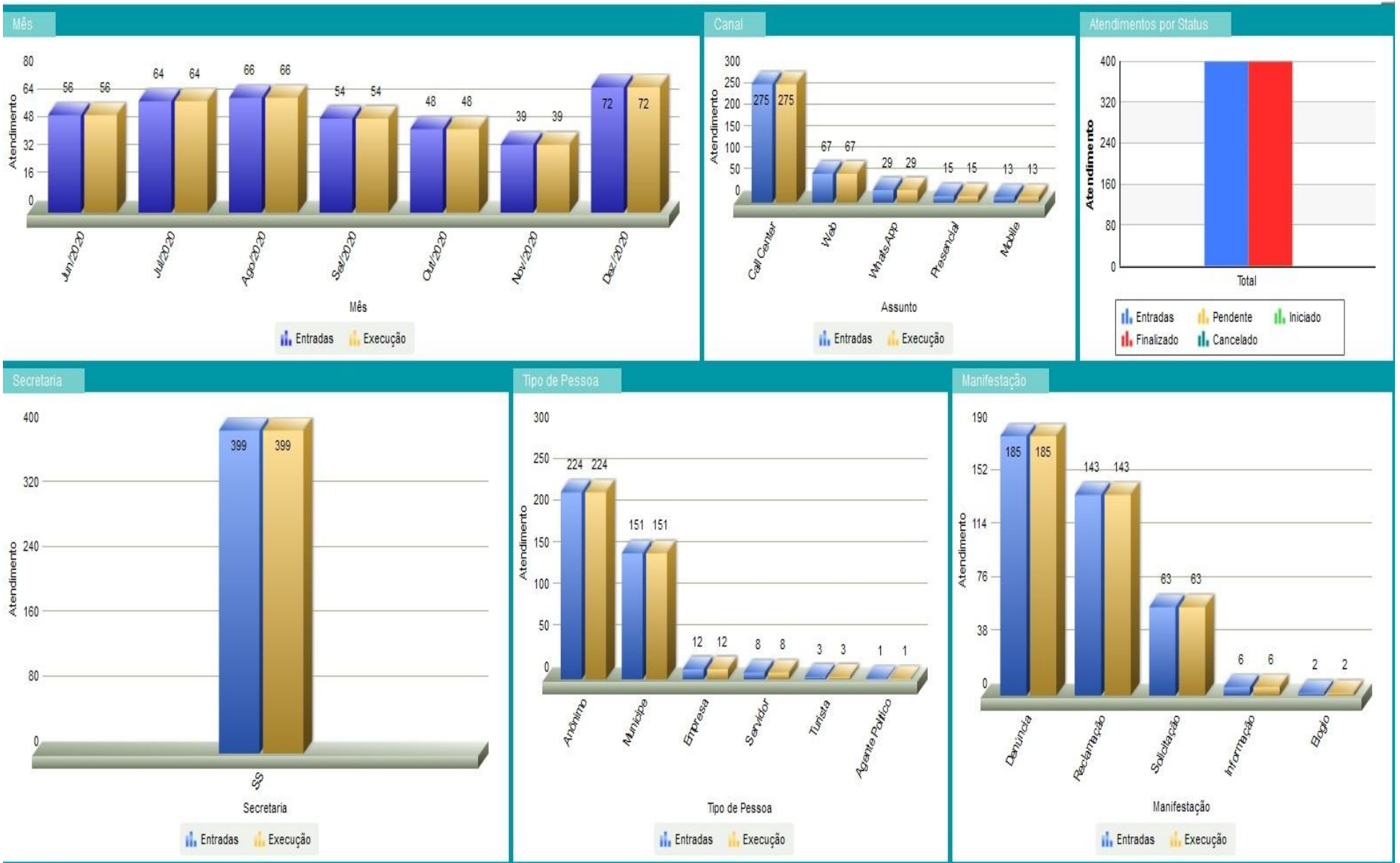
Bairro

Entradas Execução

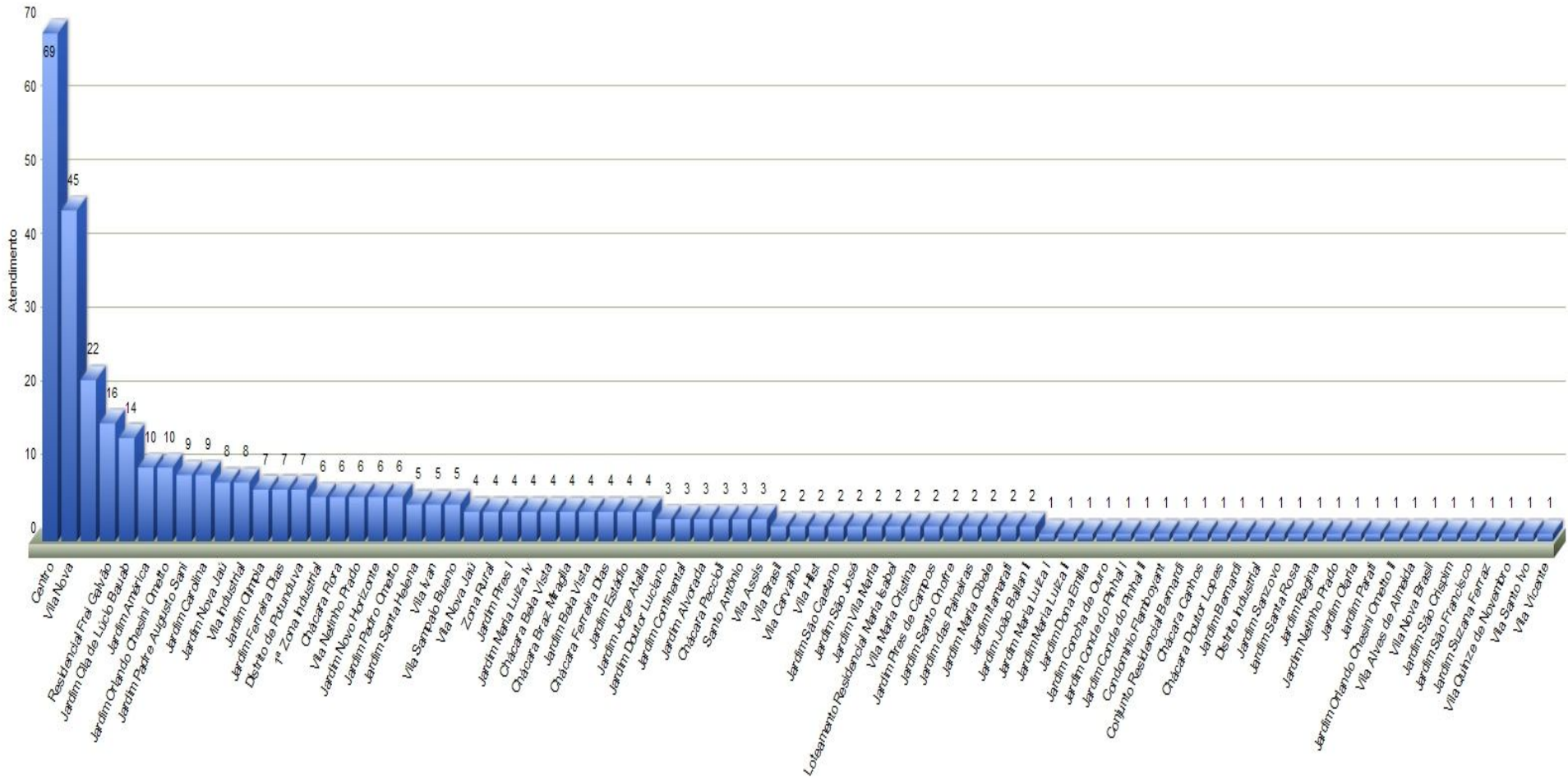
Serviço (Top 10)



SS – Secretaria de Saúde



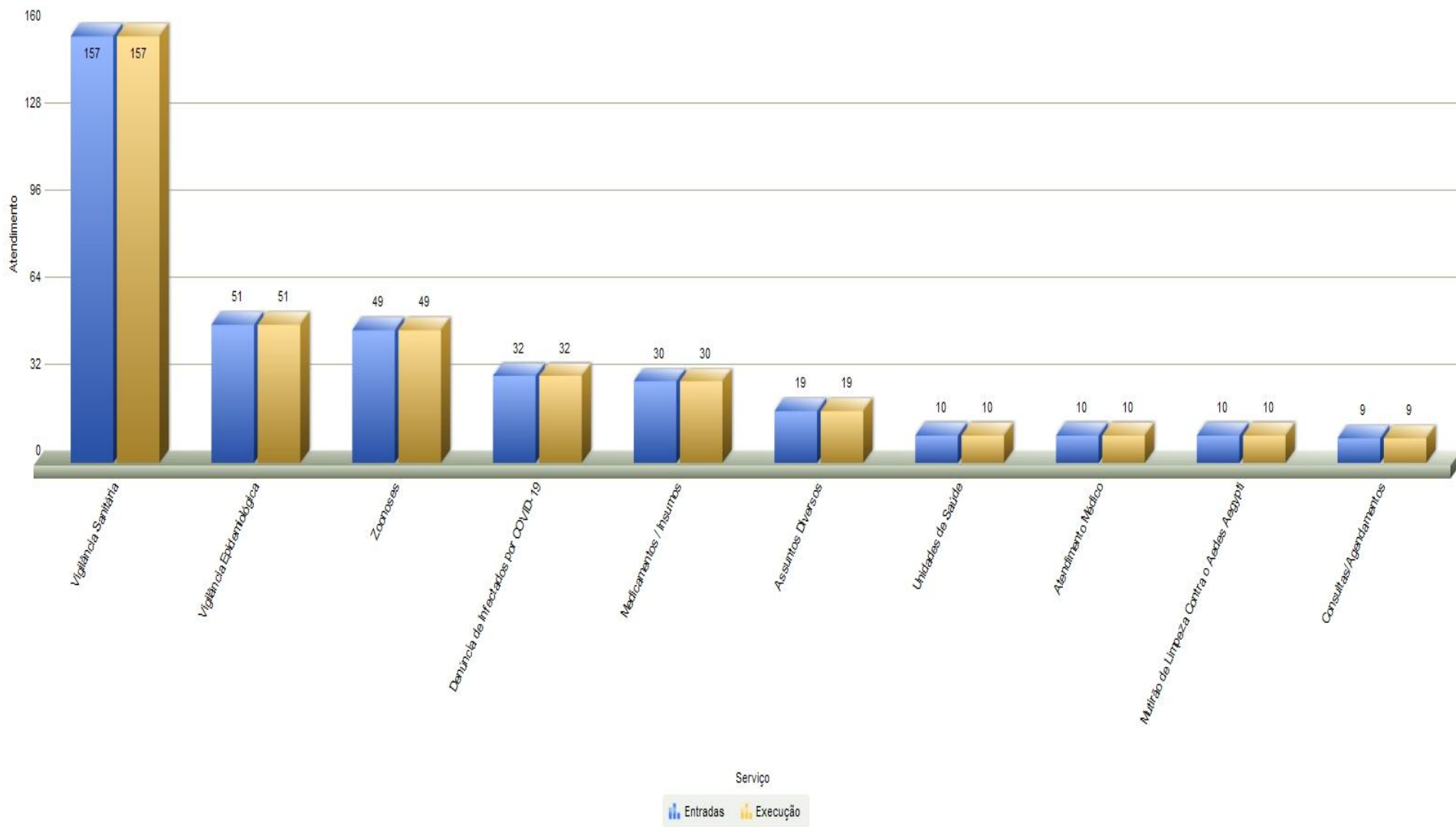
Bairro



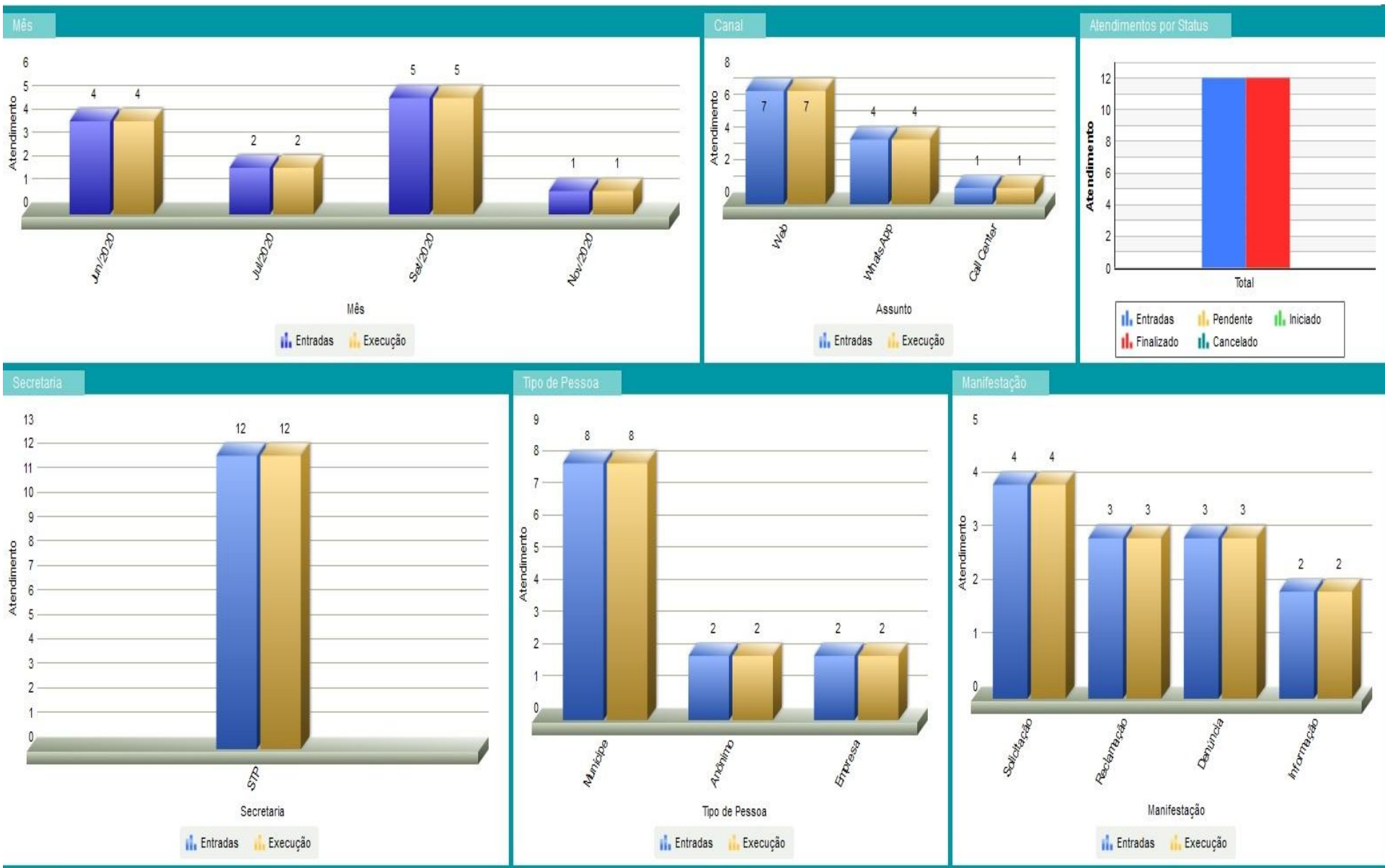
Bairro

Entradas Execução

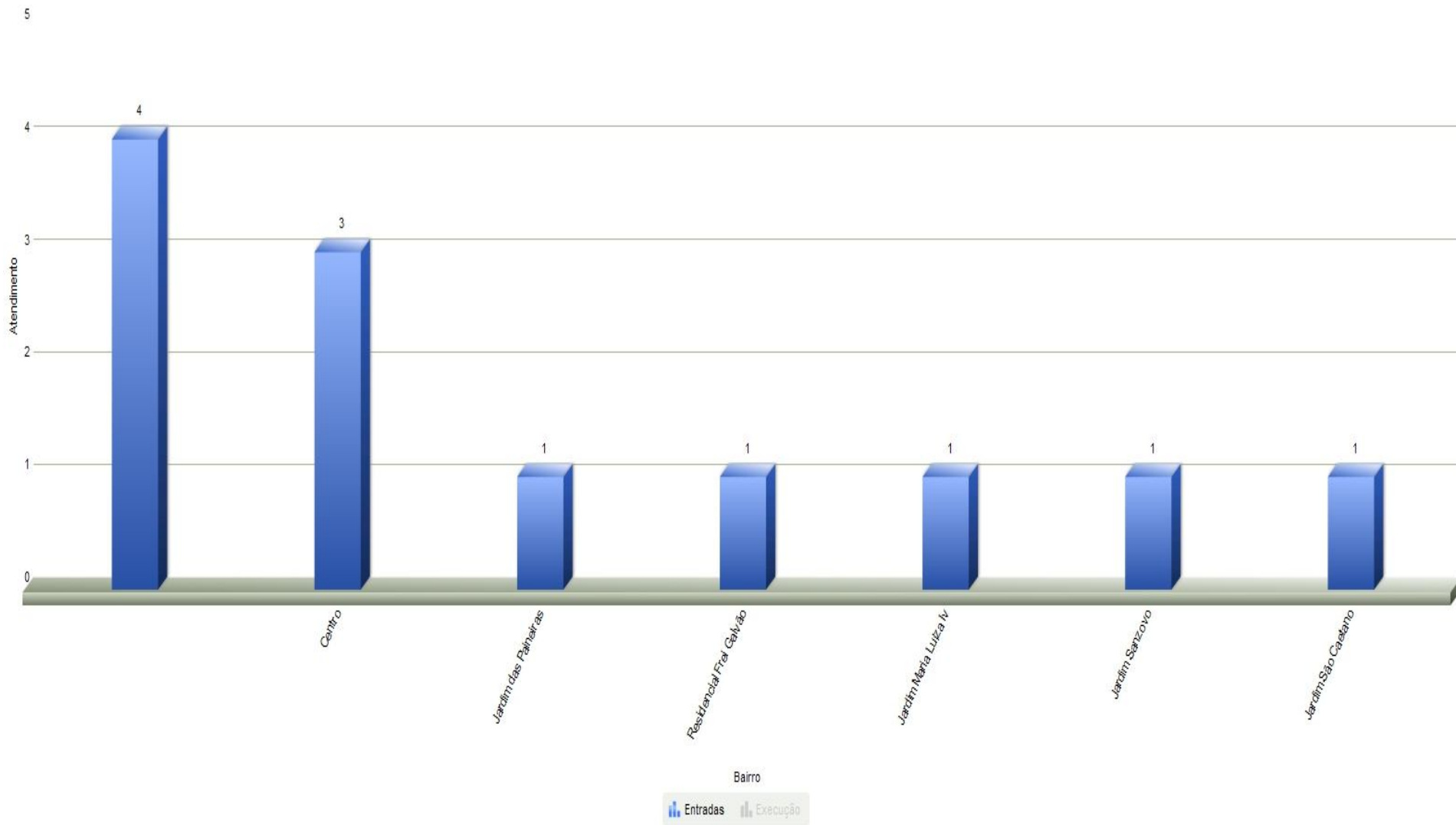
Serviço (Top 10)



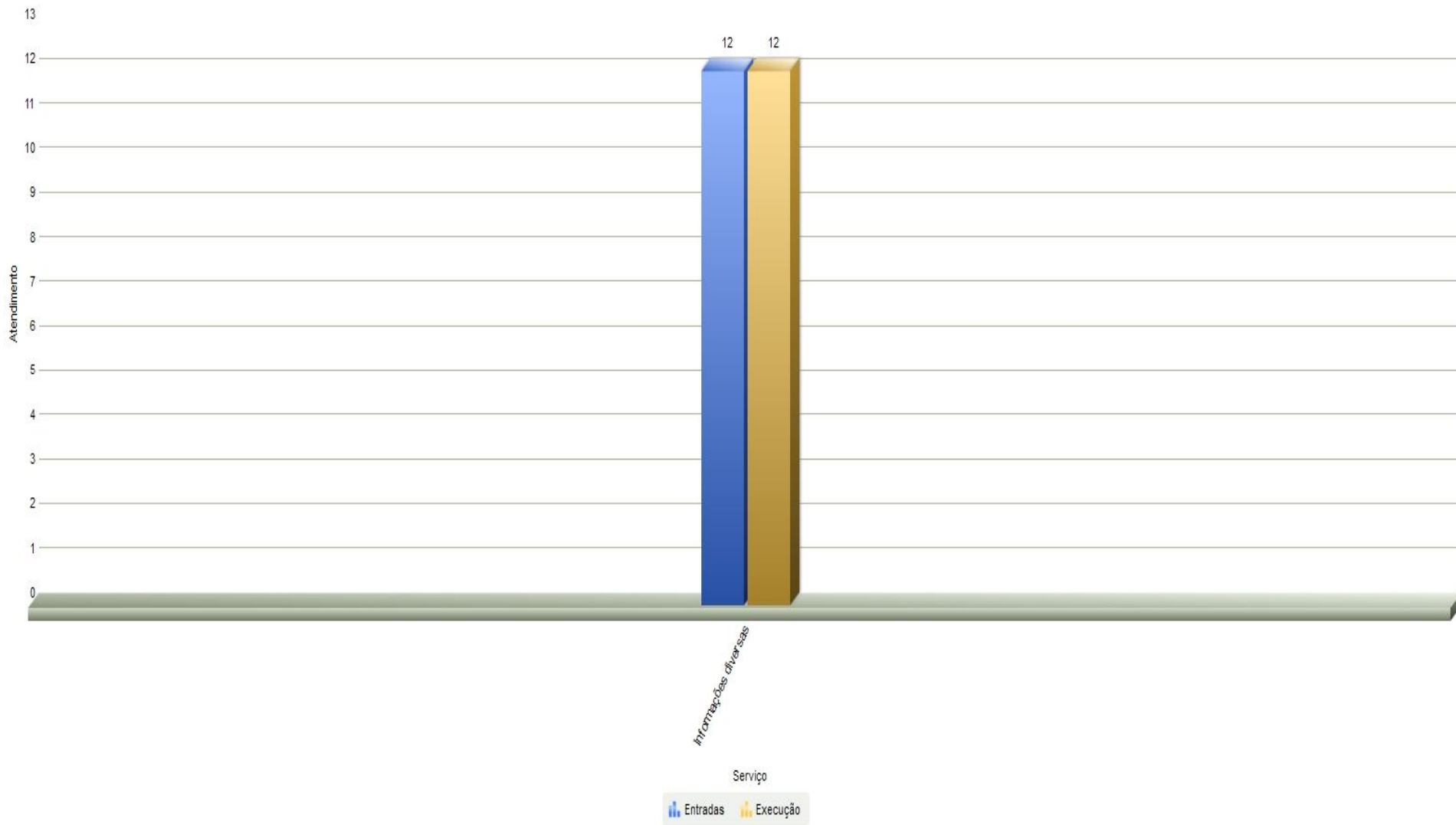
STP – Secretaria de Transparência Pública



Bairro

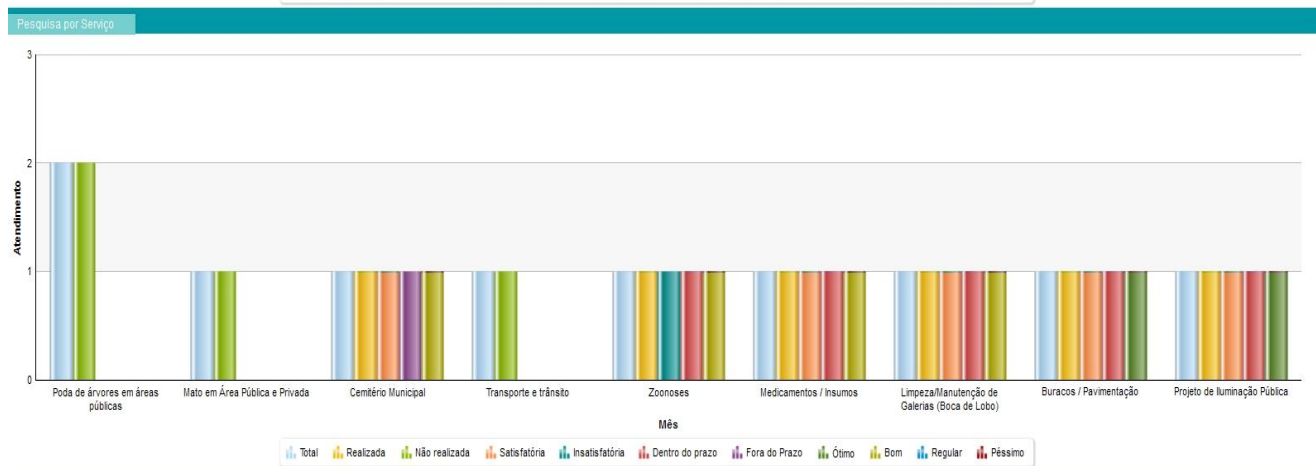
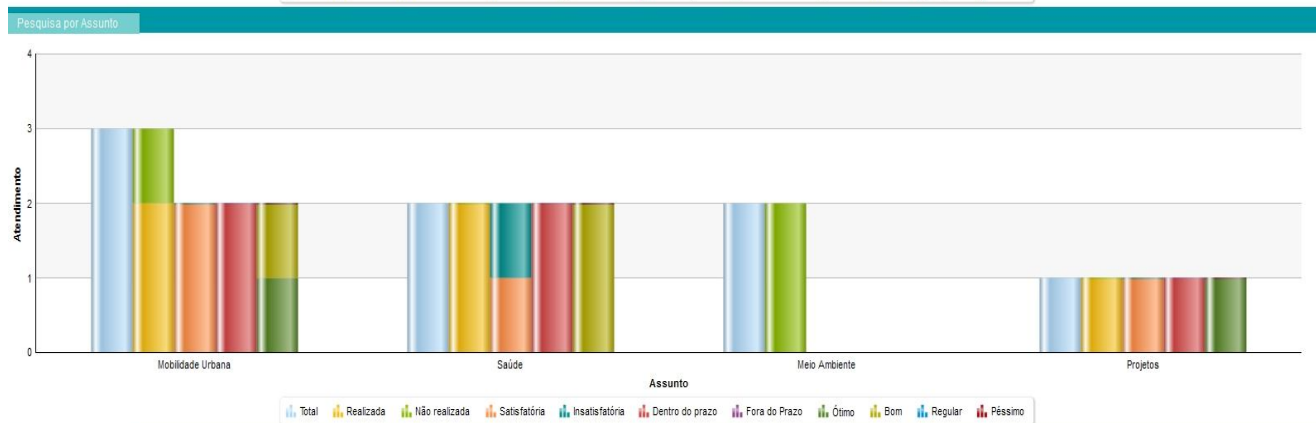
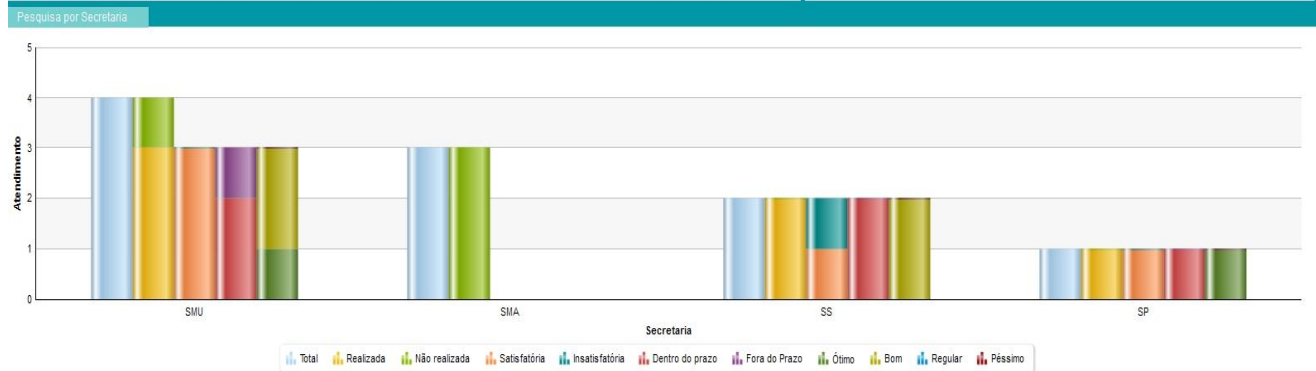
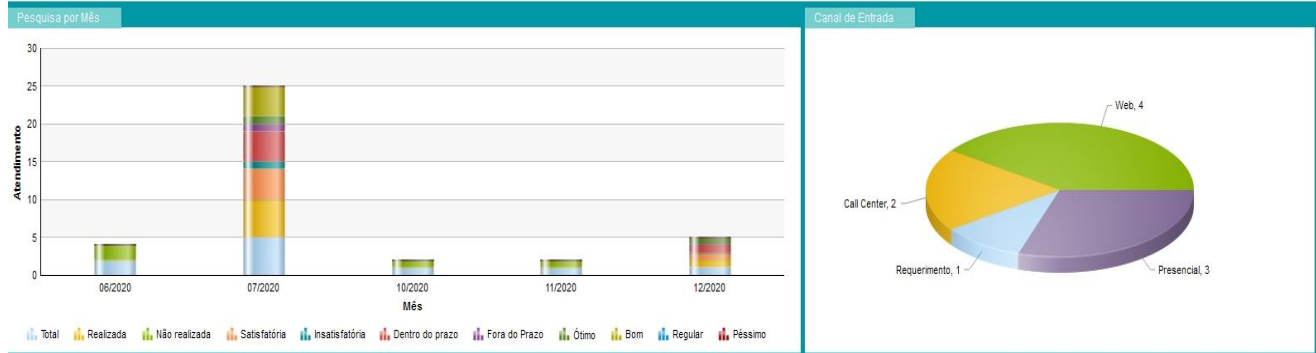


Serviço (Top 10)



Pesquisa de Satisfação

Pesquisa de Satisfação
 Período Inicial: Junho/2020 | Período Final: Dezembro/2020 | Secretaria: (Todos) | Assunto: (Todos) | Serviço: (Todos) | Detalhamento do Serviço: (Selecione um Detalhamento) | filtrar



Considerações Finais

O 4º Relatório de Gestão, excepcionalmente, compreendido entre os meses de Junho e Dezembro de 2020, 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 1.839 (mil, oitocentos e trinta e nove) manifestações, tendo a Secretaria de Meio Ambiente recebido o maior número de manifestações, aproximadamente 26%.

A forma mais utilizada pela população para manifestar-se foi através do atendimento telefônico, com cerca de 57%, onde os atendentes transcrevem o relato dado pelo(a) cidadão(ã), de forma identificada ou anônima.

Os campos “Tipo de Manifestação”, “Tipo de Pessoa”, “Canal” e “Bairro” são escolhidos pelos manifestantes. O último canal não possui obrigatoriedade de preenchimento e, por esta razão, há uma coluna com valor sem descrição, a qual refere-se a quantidade de manifestações realizadas que não tiveram bairros selecionados.

A pesquisa de satisfação 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 a secretaria responsável a resposta técnica para cada caso, bem como a sua efetiva resolução.

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