

Prefeitura do Município de Jahu

Ouvidoria Geral



13° Relatório de Gestão
Janeiro a Junho 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 forma identificada, mediante um simples cadastro no sistema ou de forma anônima, onde 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, 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

Marcelo Coradini

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

Marilda Cecilia Paulucci Casonato

Murilo Ronchesel

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

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
Luciana Cristina de Oliveira
Maicon Ricardo Fuzinelli

Mobilidade Urbana – SMU

Caroline Aranda Garcia
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

**Proteção e Direito dos Animais –
SPDA**

Ricardo de Almeida Prado Bauer

Saúde – SS

Angelo Fernando Daros
Maria Alice Rodrigues Morato

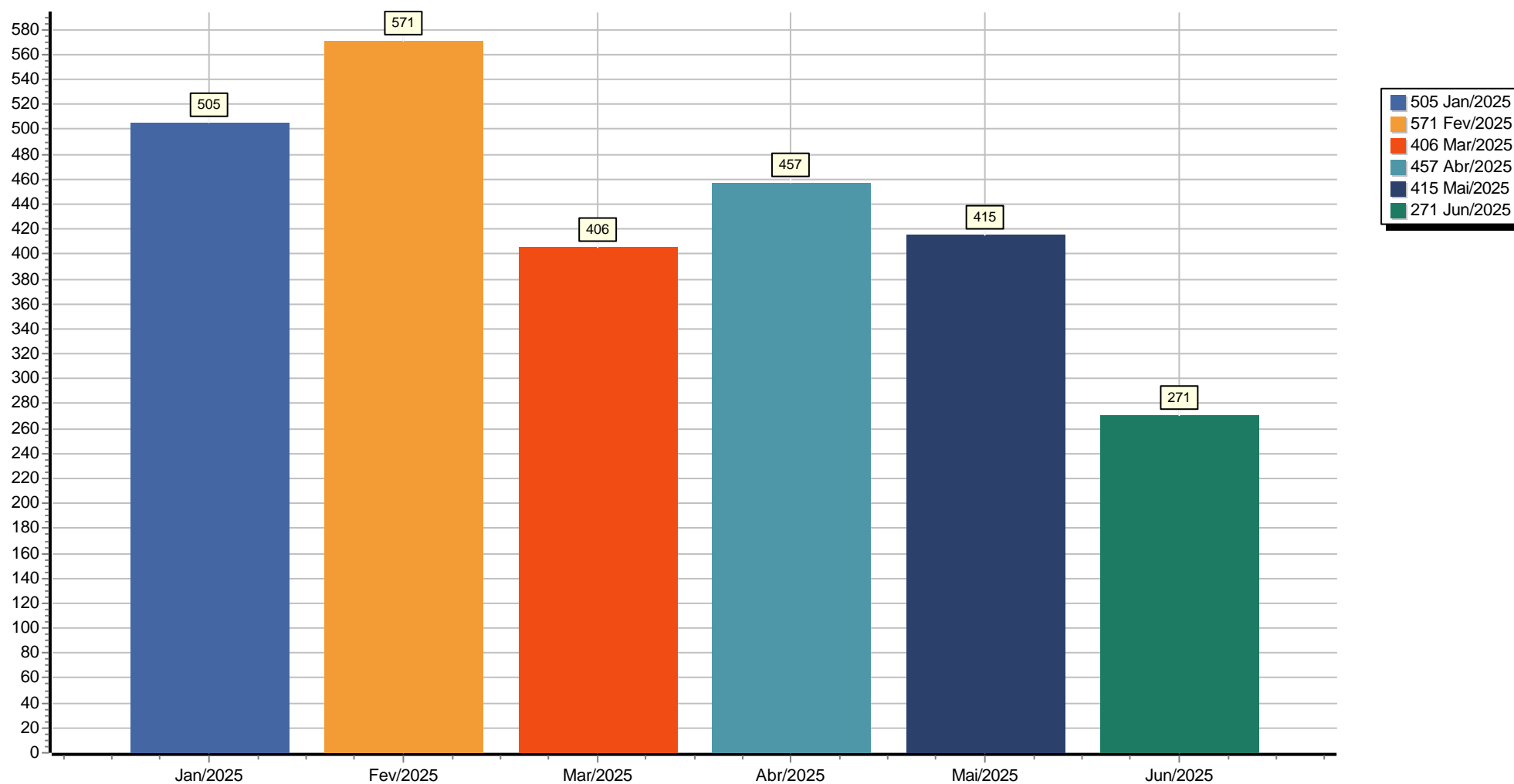
Observação: Os servidores cadastrados no Portal da Ouvidoria são responsáveis, somente, por receber as manifestações e registrar as respostas administrativas. Não sendo, necessariamente, o agente responsável pela resposta e/ou execução do pedido.



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

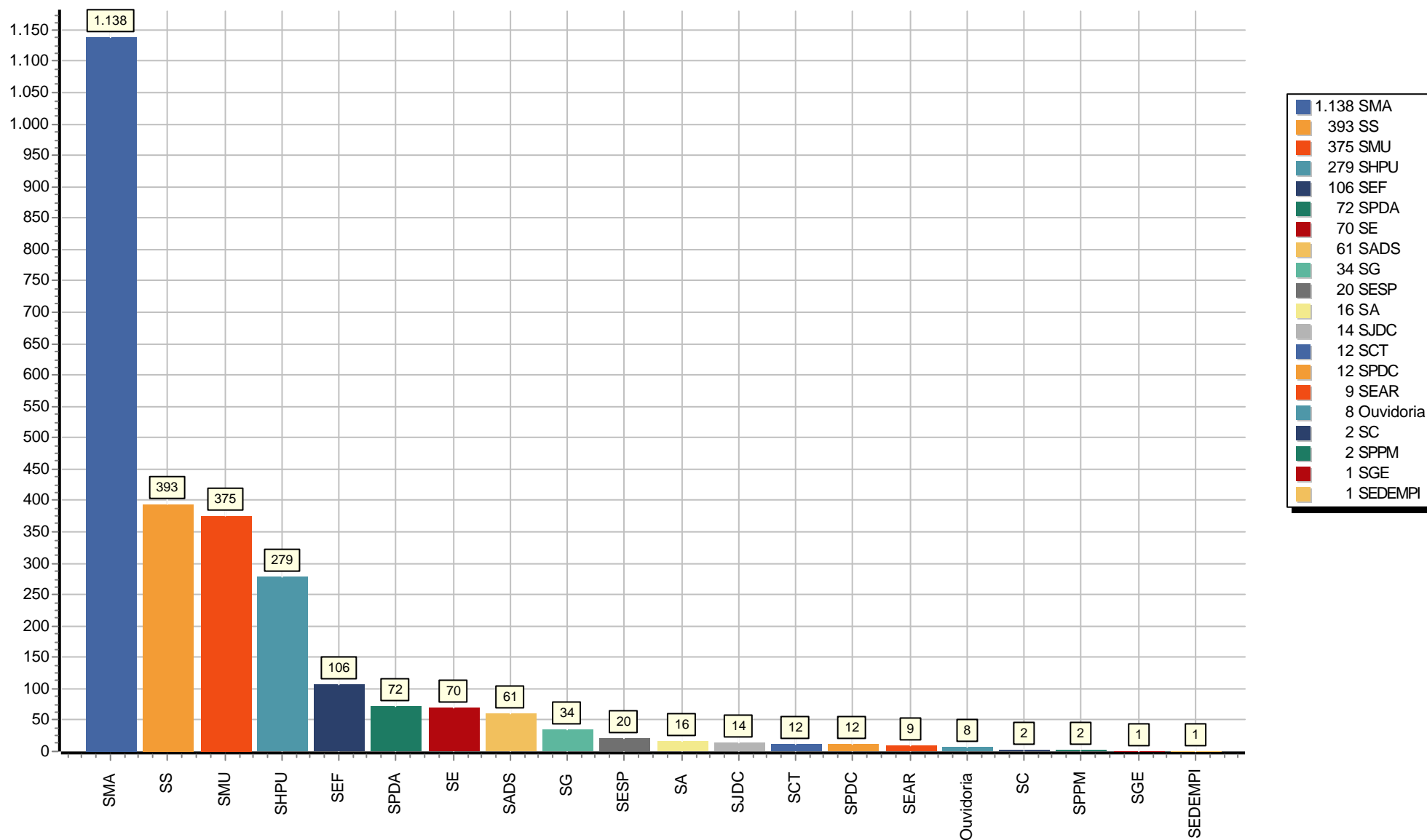
QUADRO GERAL DAS MANIFESTAÇÕES POR MÊS

De Janeiro de 2025 até Junho de 2025



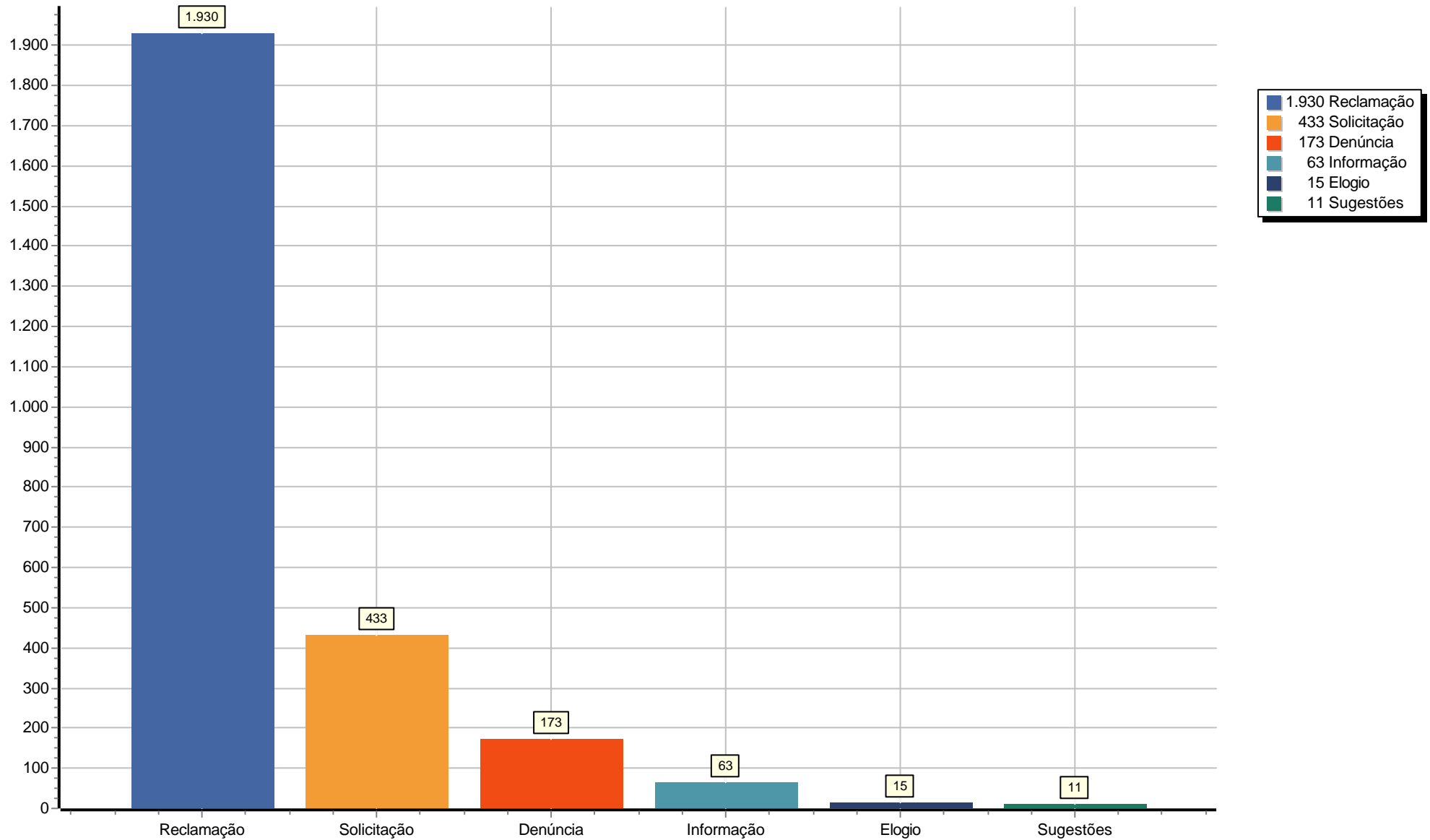
SECRETARIAS

De Janeiro de 2025 até Junho de 2025



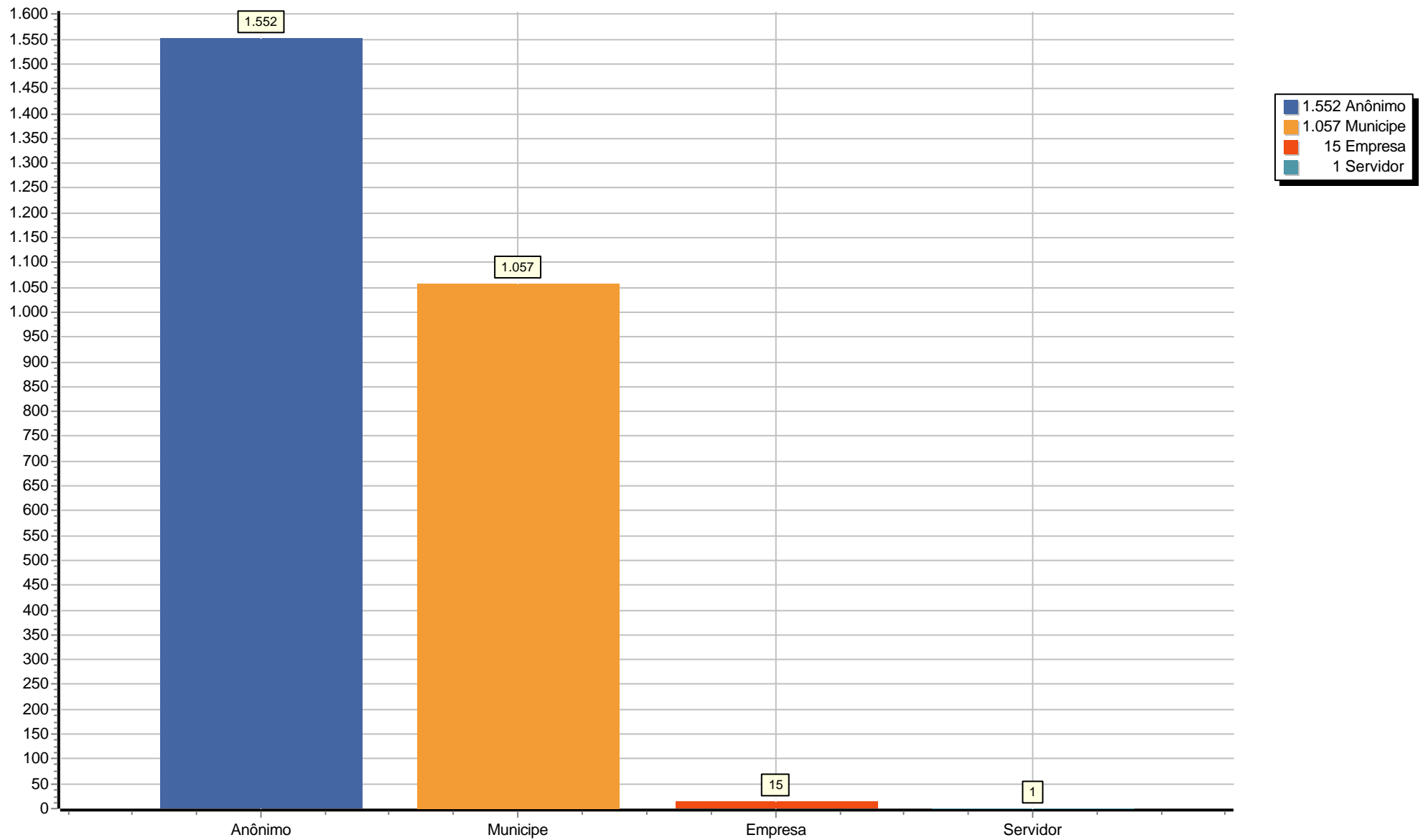
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

De Janeiro de 2025 até Junho de 2025



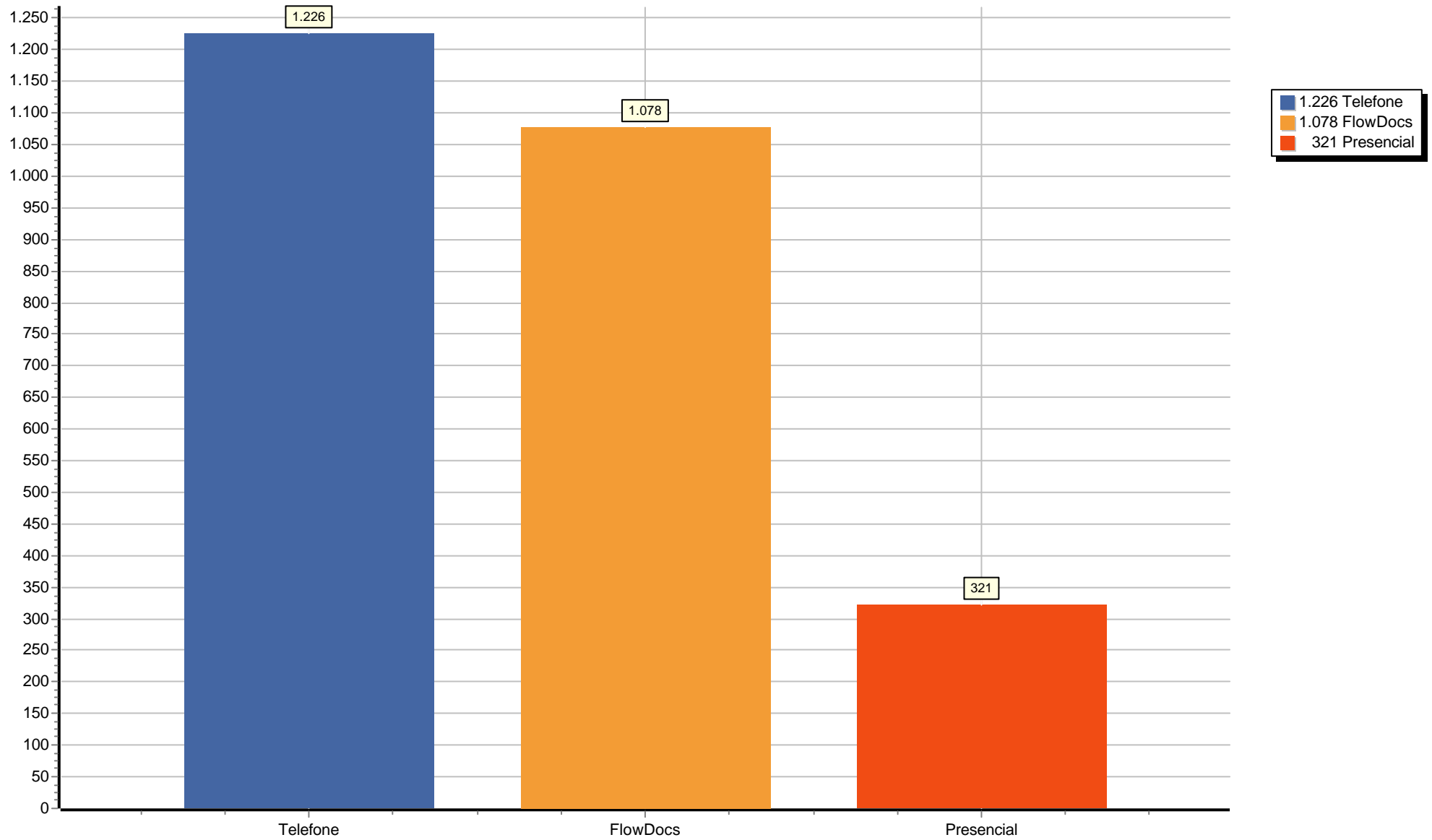
TIPOS DE MANIFESTANTES

De Janeiro de 2025 até Junho de 2025



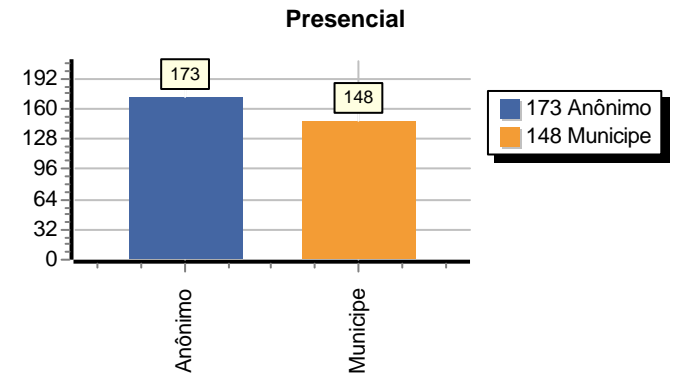
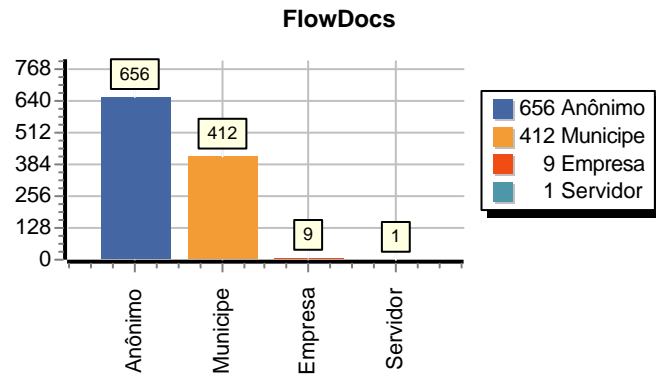
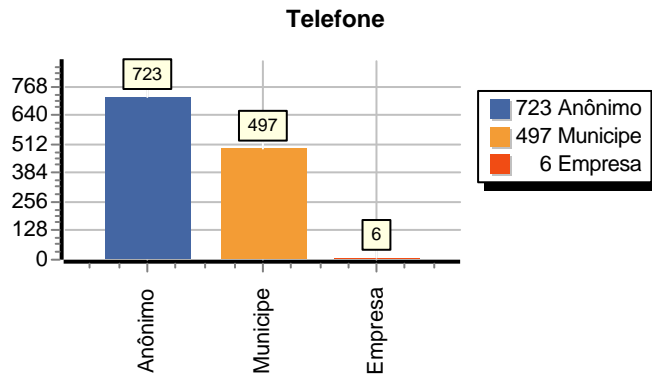
CANAIS DE ENTRADA

De Janeiro de 2025 até Junho de 2025



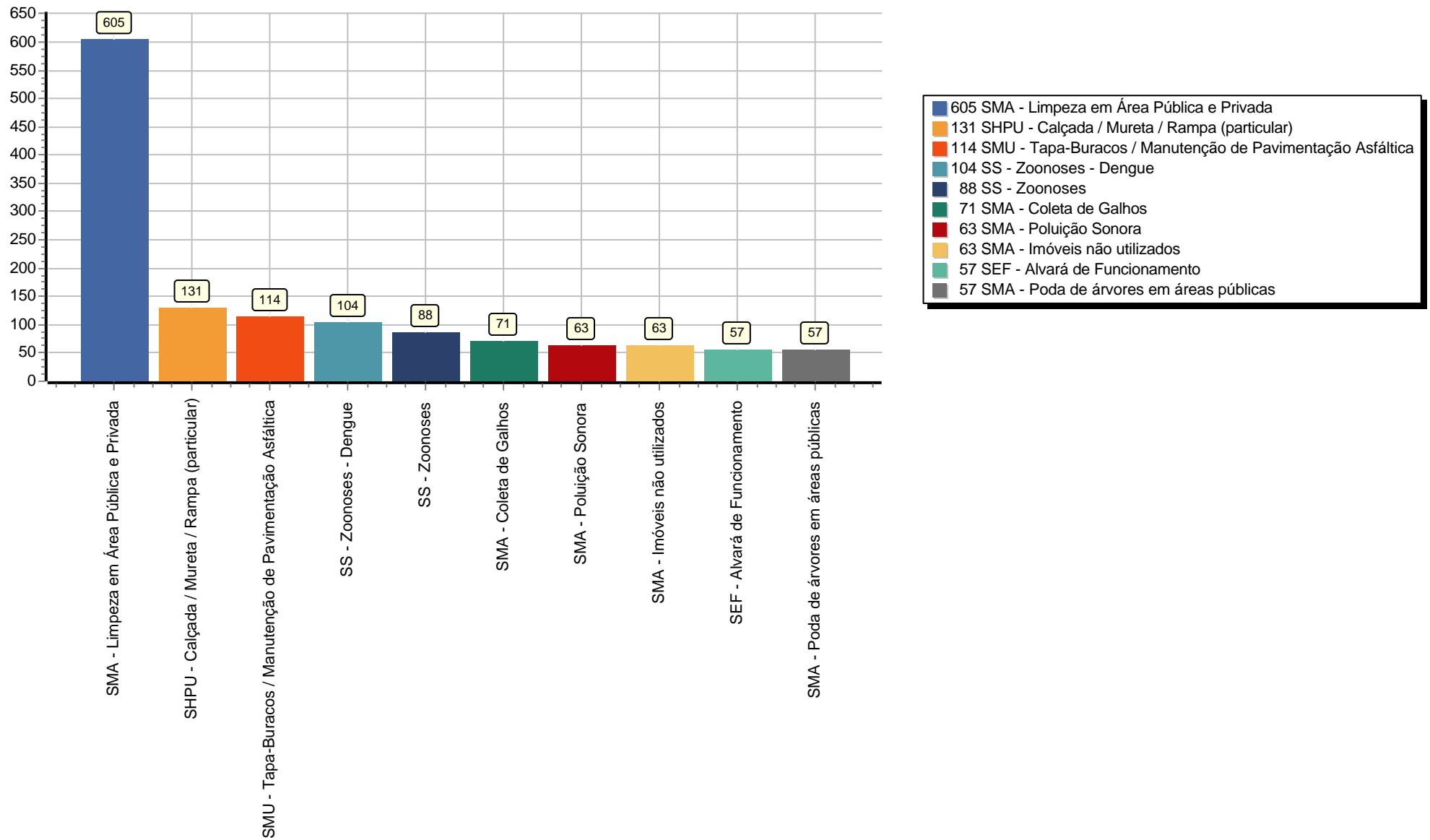
TIPO DE MANIFESTANTES POR CANAIS DE ENTRADA

De Janeiro de 2025 até Junho de 2025



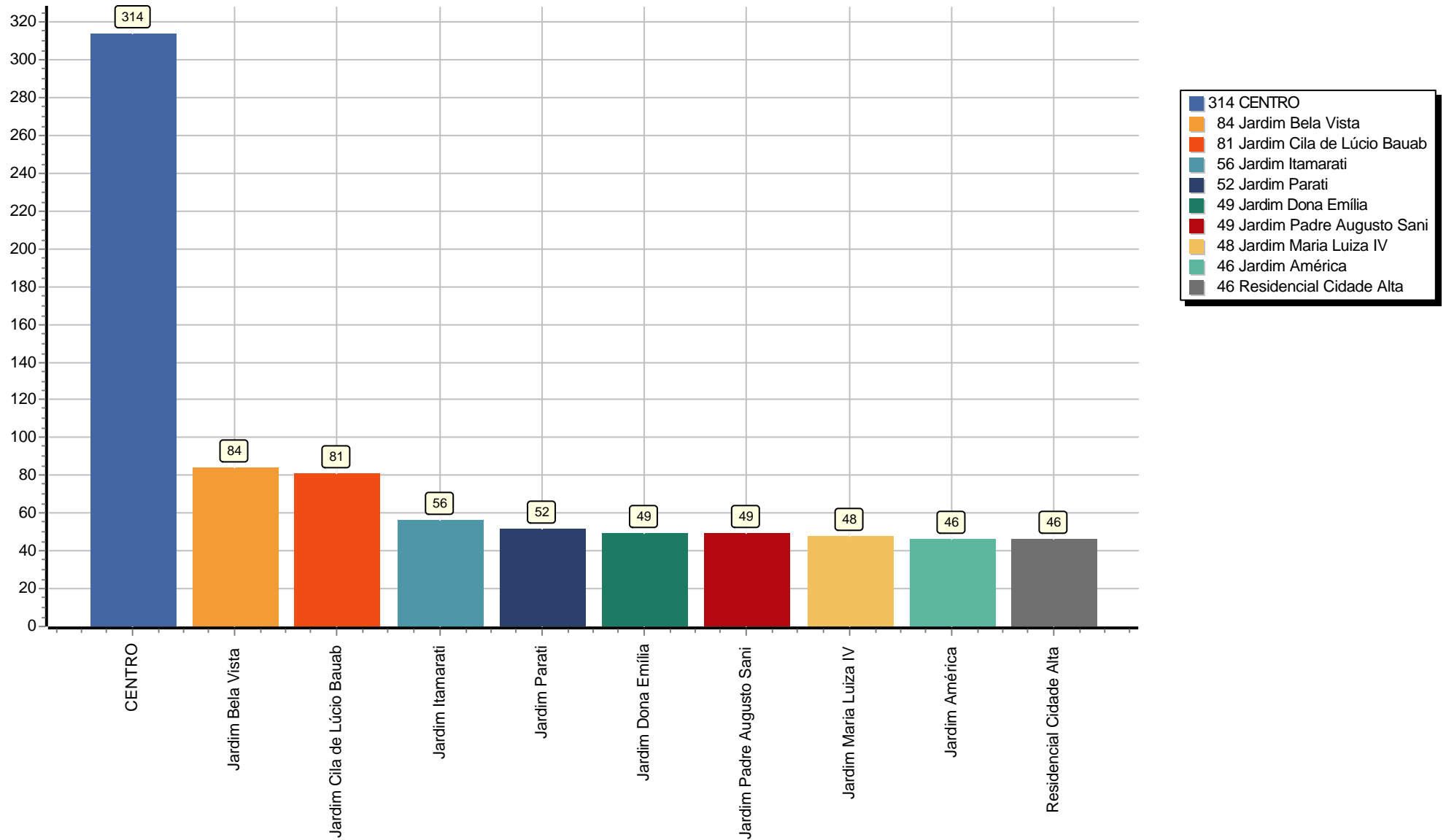
SERVIÇOS MAIS SOLICITADOS

De Janeiro de 2025 até Junho de 2025



BAIROS

De Janeiro de 2025 até Junho de 2025



BAIRROS

De Janeiro de 2025 até Junho de 2025

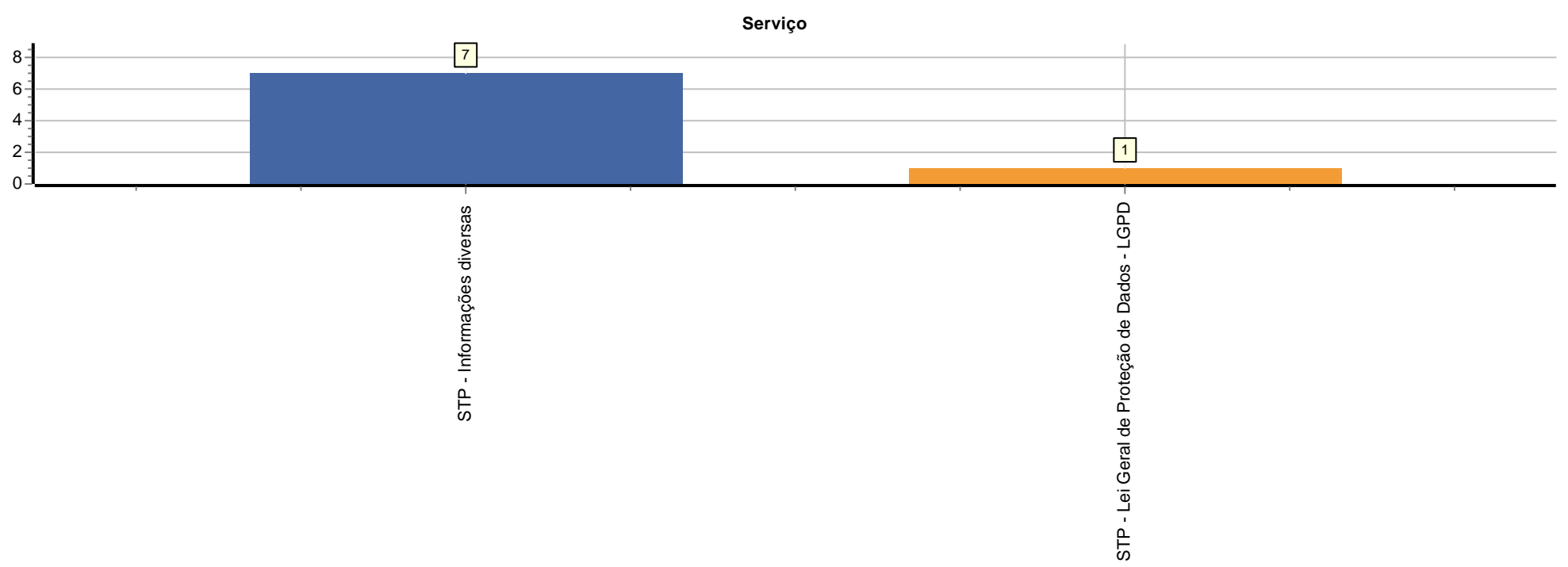
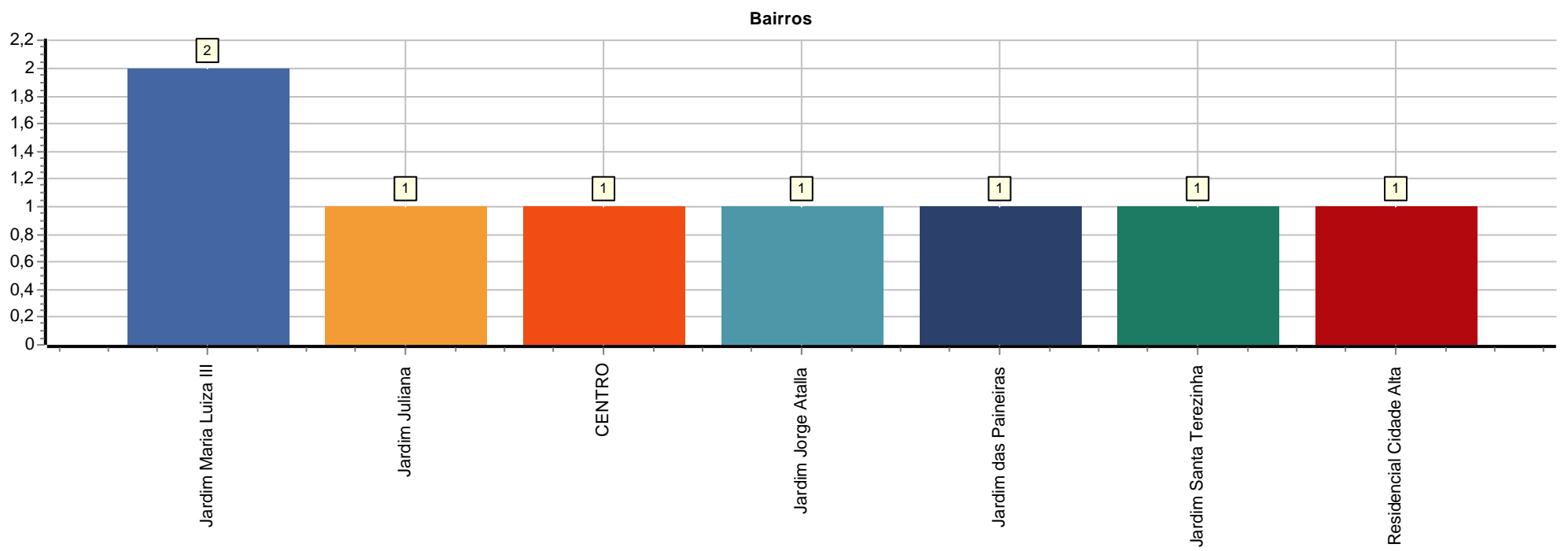
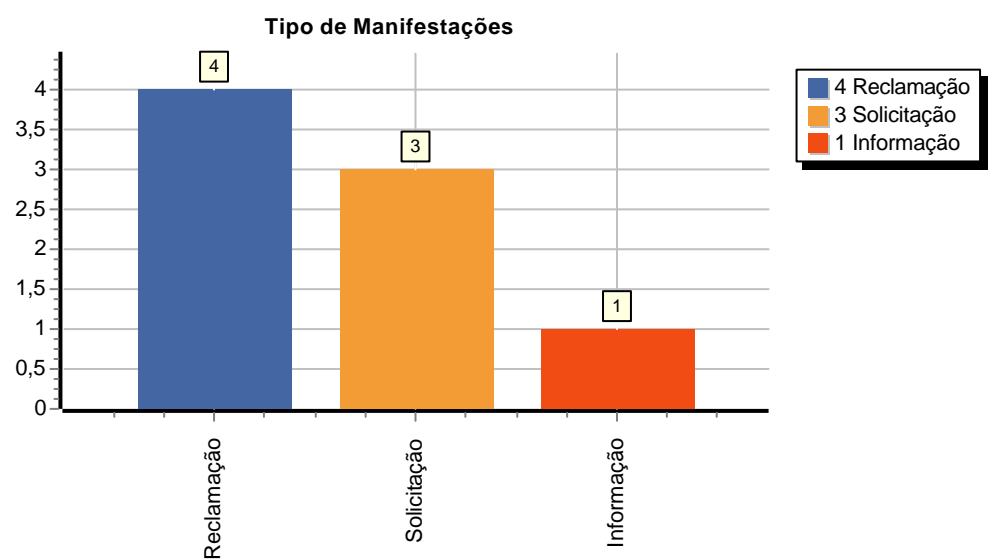
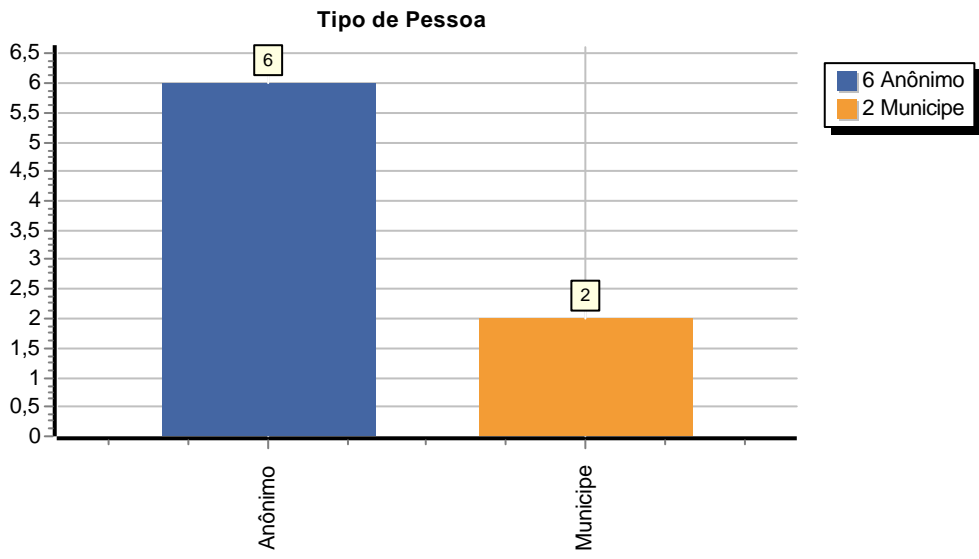
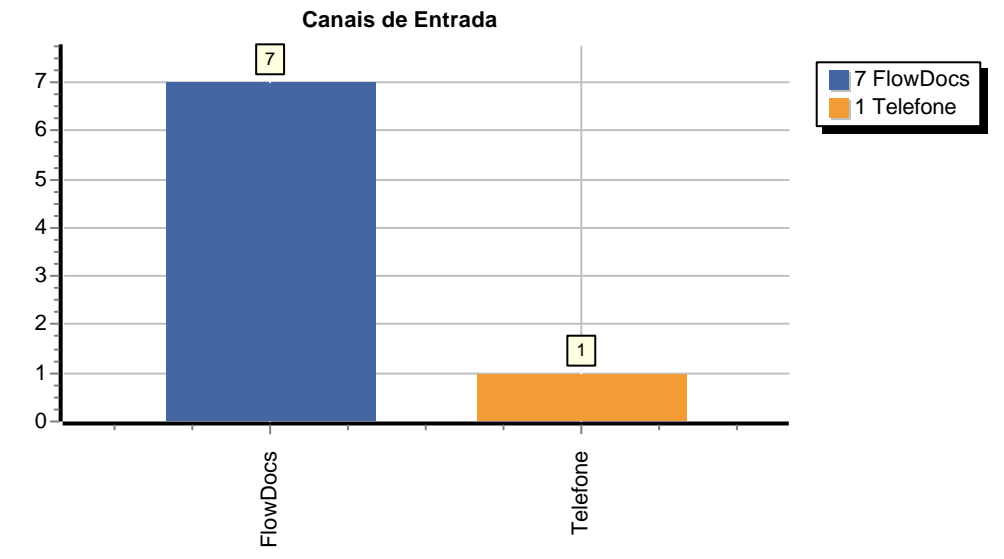
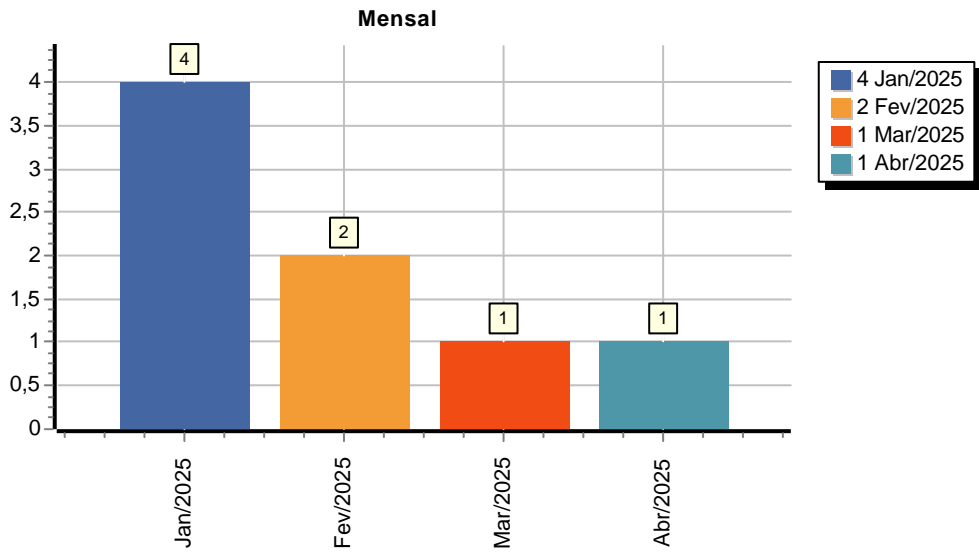
CENTRO	314
Jardim Bela Vista	84
Jardim Cila de Lúcio Bauab	81
Jardim Itamarati	56
Jardim Parati	52
Jardim Dona Emília	49
Jardim Padre Augusto Sani	49
Jardim Maria Luiza IV	48
Jardim América	46
Residencial Cidade Alta	46
Jardim Nova Jau	45
Jardim Santa Rosa	41
Jardim São Crispim	41
Residencial Campo Belo	41
Jardim Pedro Ometto	40
Jardim Conde do Pinhal I	40
Jardim Olimpia	38
Jardim Jorge Atalla	38
Jardim Juliana	35
Jardim das Paineiras	33
Vila Nova Jau	33
Jardim João Ballan	32
Vila Netinho	32
Vila Sampaio Bueno	32
Residencial Chácara Botelho	31
Jardim Novo Horizonte	30
Chácara Bela Vista	29
Vila Nova	29
Vila Industrial	28
Jardim Alvorada	27
Jardim Ferreira Dias	26
Jardim Pires de Campos	26
Jardim Pires I	25
Jardim Estádio	24
Jardim Orlando Chesini Ometto	24
Jardim Orlando Chesini Ometto II	24
Chácara Peccioli	24
Jardim Regina	23
Chácara Braz Miraglia	23
Vila Ivan	23
Vila Hilst	23
Jardim Antonina	22
Jardim Sempre Verde	22
Jardim Maria Cibele	22

Residencial Frei Galvão	22
Vila Alves de Almeida	22
Jardim Santa Helena	21
Jardim Maria Luiza II	21
Jardim São Francisco	21
Jardim Maria Luiza III	21
Chácara Flora	20
Chácara Ferreira Dias	20
Vila Assis	20
Vila Brasil	19
Jardim Continental	18
Jardim Santo Onofre	18
Santo Antônio	18
Conjunto Residencial Bernardi	18
Jardim Sanzovo	17
Jardim São José	17
Vila Carvalho	17
Jardim Ana Carolina	15
Chácara Nunes	14
Distrito de Potunduva	14
Jardim Brasília	13
Jardim Dr. Roberto Pacheco	13
Condomínio Residencial José Perez	13
Jardim Carolina	12
Jardim Rosa Branca	12
Jardim João Ballan II	12
Vila Maria Cristina	12
Jardim Campos Prado II	11
Villagio Di Roma	11
Vila Santa Terezinha	11
Loteamento Residencial Maria Isabel	11
Jardim Odete	10
Jardim Itatiaia	10
Vila Santa Maria	10
Vila Netinho Prado	10
Jardim Diamante	9
Jardim Campos Prado	9
Vila Vicente	9
Jardim Dr. Luciano	8
Jardim Alvorada II	8
Jardim Vila Maria	7
Jardim São Caetano	7
Jardim Santa Terezinha	6
Jardim Olaria (Potunduva)	6
Parque Residencial Primavera II	6
Vila Buscariolo	6

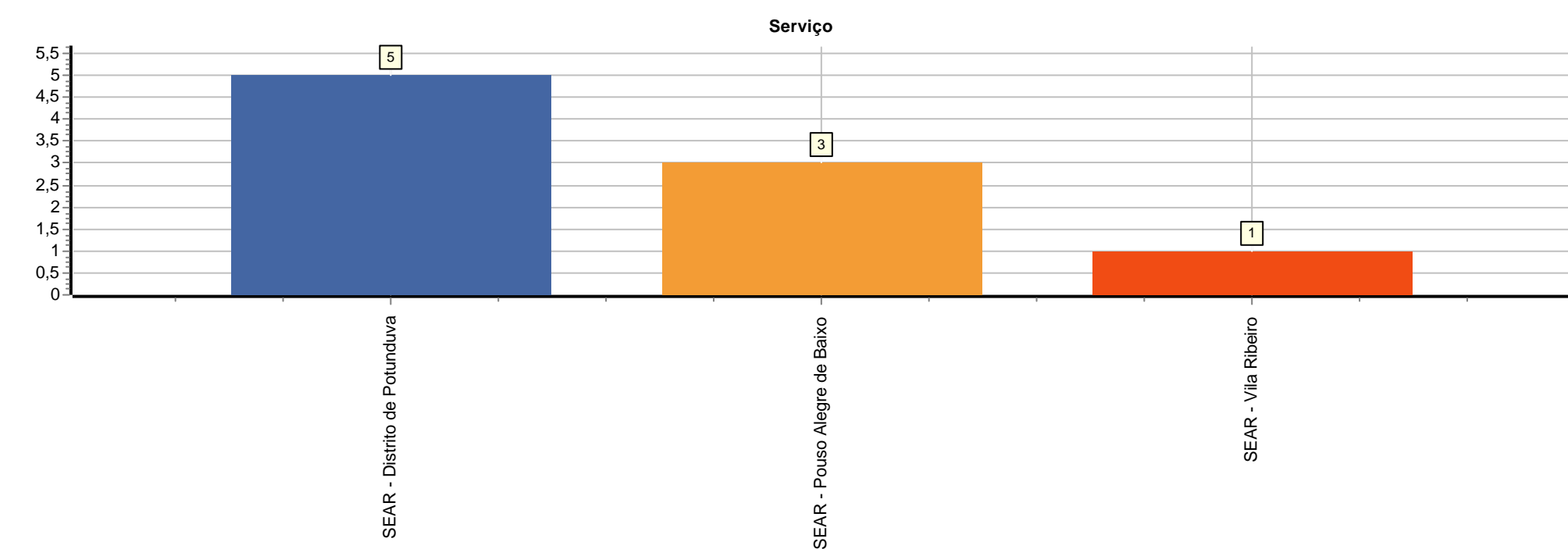
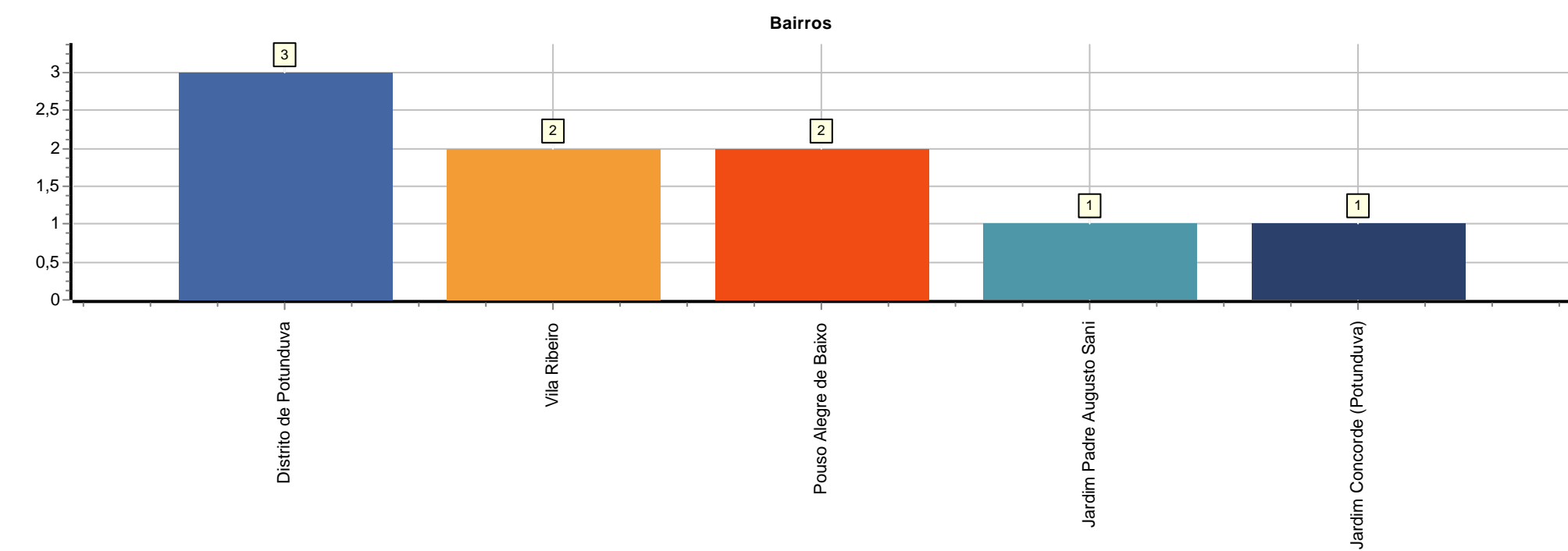
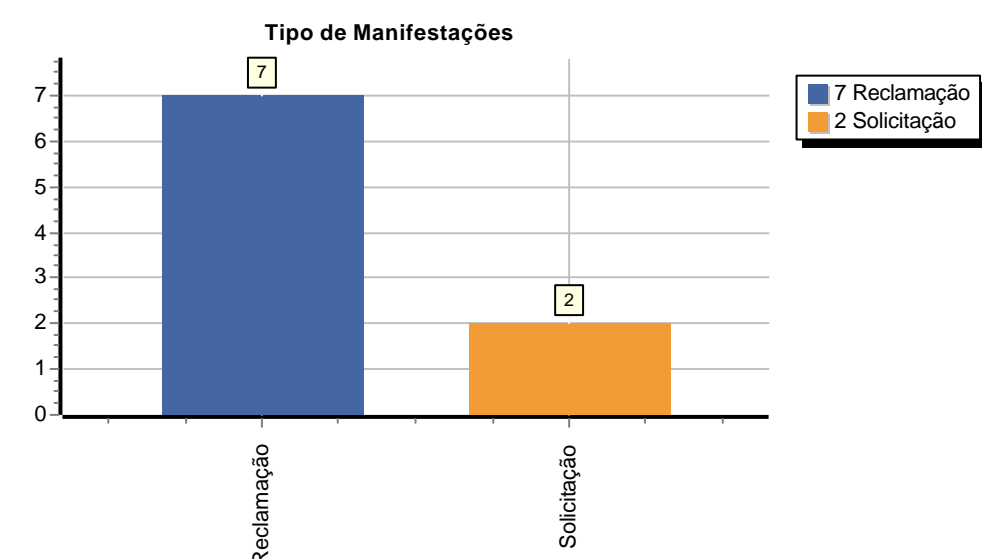
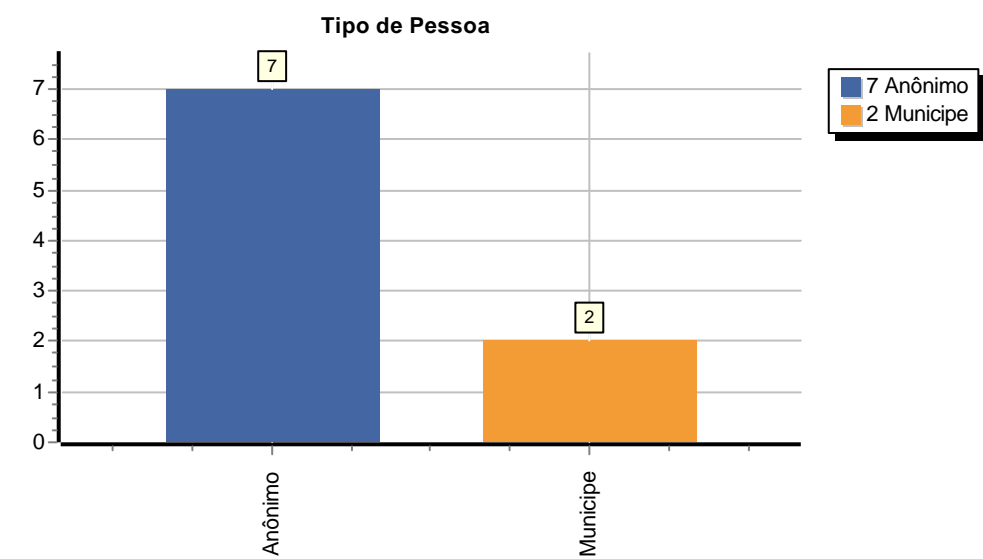
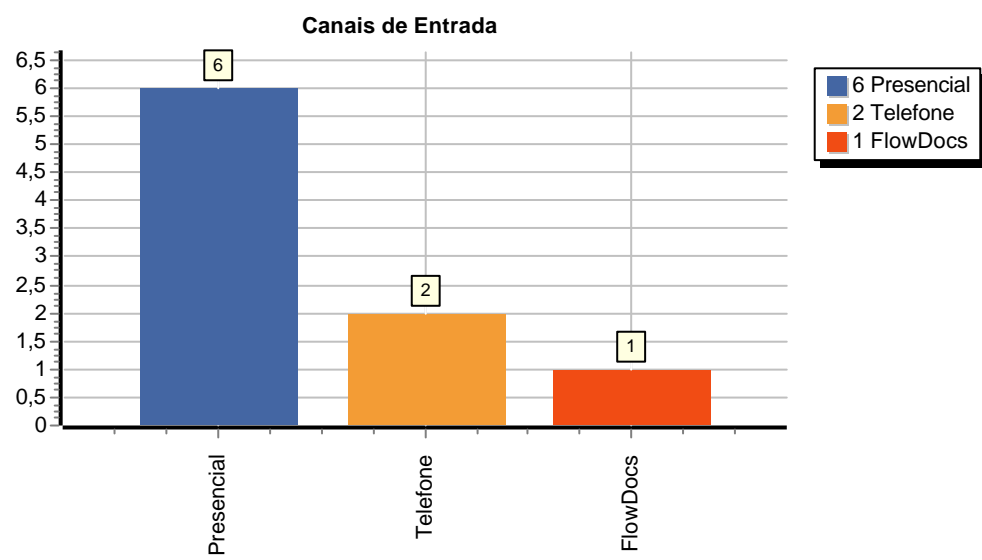
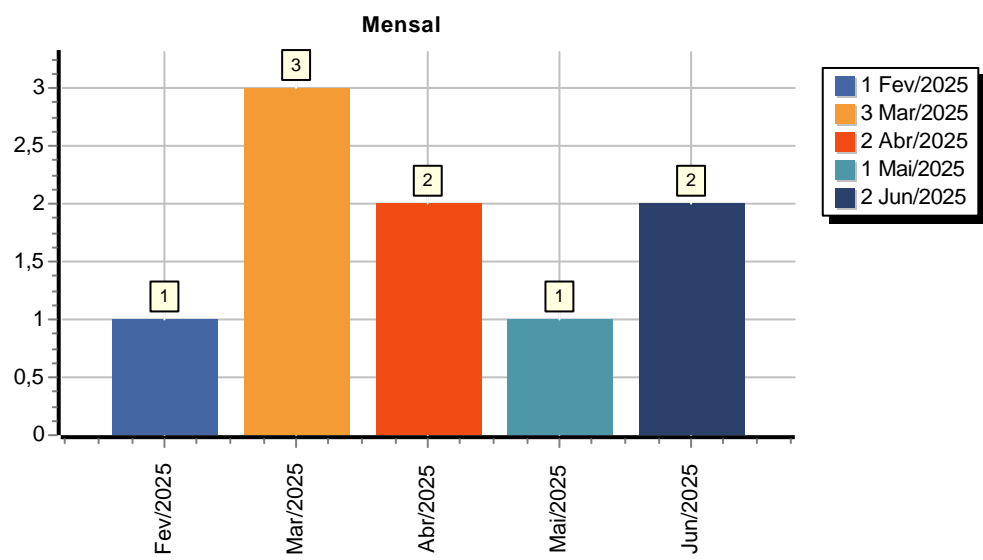
Vila Nova Brasil	6
Jardim Chácara Auler	5
Vila Ribeiro	5
Vila São Judas Tadeu	5
Loteamento Industrial Quinta da Colina	5
Pouso Alegre de Baixo	5
2º Zona Industrial	5
São Benedito	5
Jardim Bernardi	4
Jardim Nova América	4
Jardim Suzana Ferraz	4
Jardim Conde do Pinhal II	4
Residencial José Primo Grizzo	4
Vila XV de Novembro	4
Condomínio Flamboyant	4
Conjunto Habitacional dos Comerciantes I	4
Rural	4
Jardim Santa Marta	3
Jardim São Crispim II	3
Parque Ferreira Dias	3
Residencial Altos da Cidade	3
Vila Franzolin	3
Vila Santo Ivo	3
Vila Padre Nosso	3
Vila Nossa Senhora de Fátima	3
2º Distrito Industrial	3
Banharão Novo	2
Jardim Paulista	2
Jardim Ibirapuera	2
Jardim Maria Luiza	2
Jardim Pedro Julian	2
Jardim São José (Potunduva)	2
Residencial Márcio Soufen Redi	2
Chácara Doutor Lopes	2
Vila Nassif Name	2
Condomínio Jardim Alvorada	2
Condomínio Residencial Gilberto Griso	2
Zona Rural	2
1º Zona Industrial	2
1º Distrito Industrial	2
CECAP	1
Jardim Comerciantes	1
Jardim São José II	1
Jardim Chácara Flora	1
Jardim das Paineiras II	1
Jardim Concorde (Potunduva)	1

Jardim Geraldo Valentim (Potunduva)	1
Residencial Pedro Julian (Potunduva)	1
Chácara Canhos	1
Chácara Itauna	1
Distrito Empresarial Pref. Luiz Roberto Jabali	1
Vila Falcão	1
Vila São Vicente	1
Condominio Residencial Bela Vista	1
5º Zona Industrial	1
7º Distrito Industrial	1
São João	1

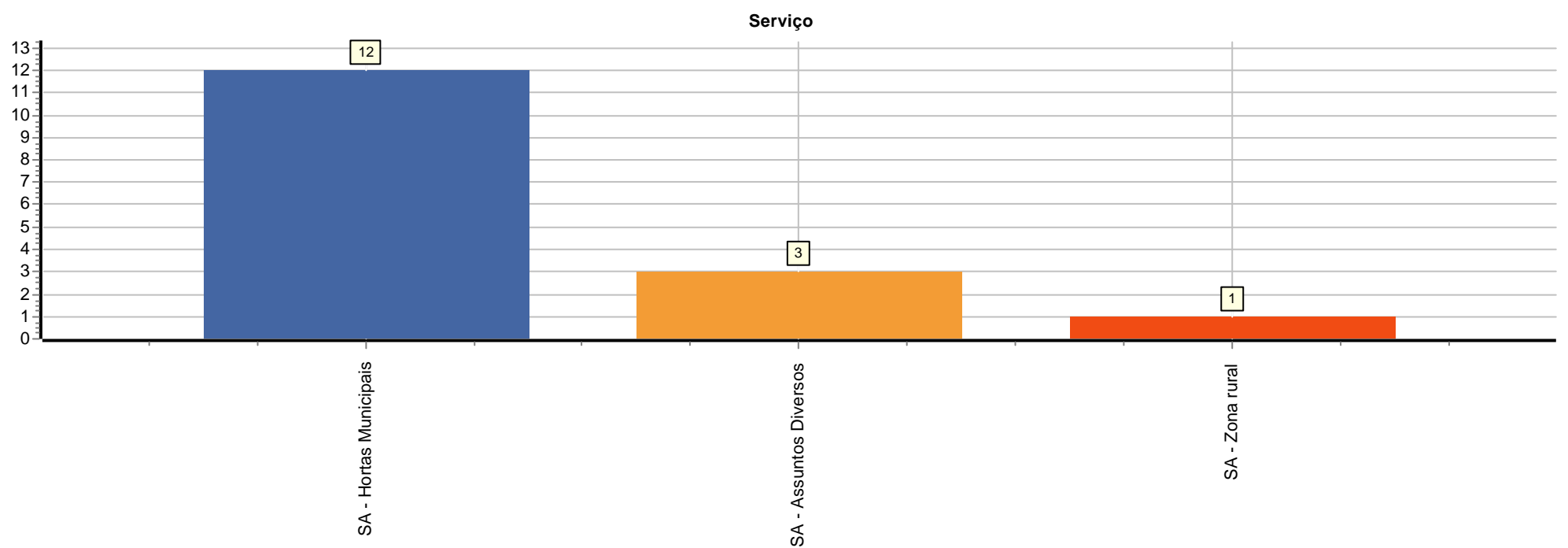
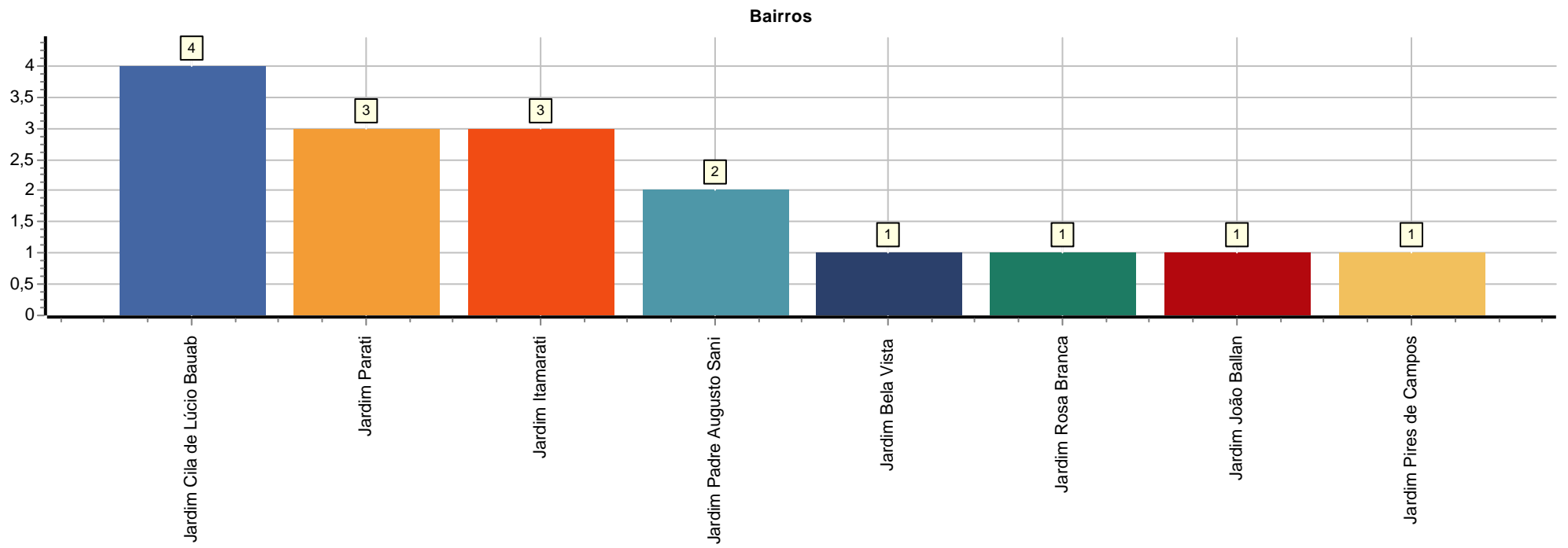
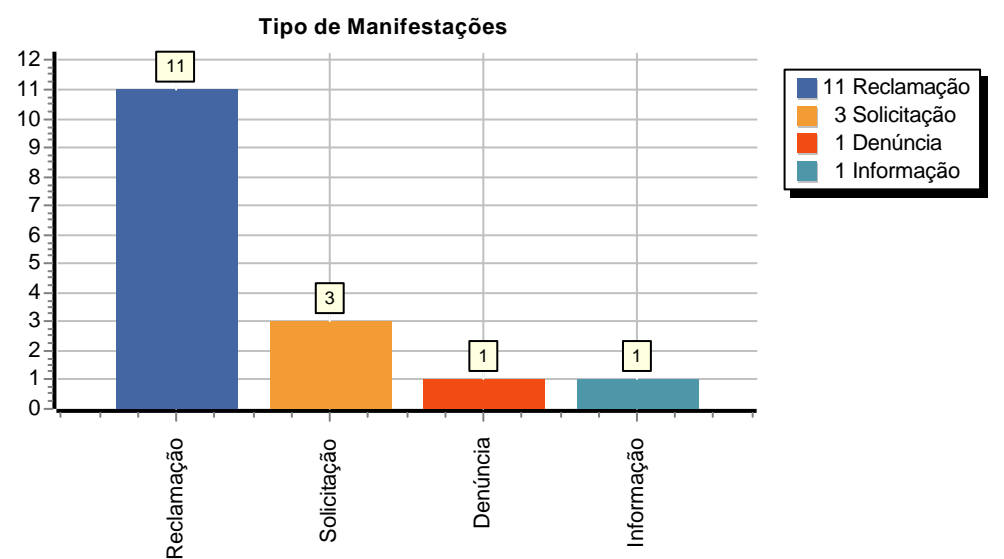
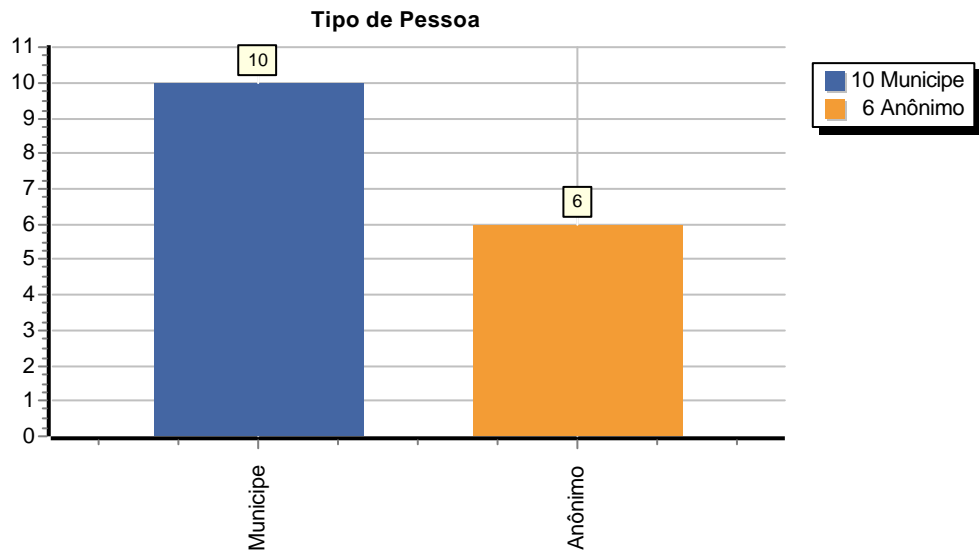
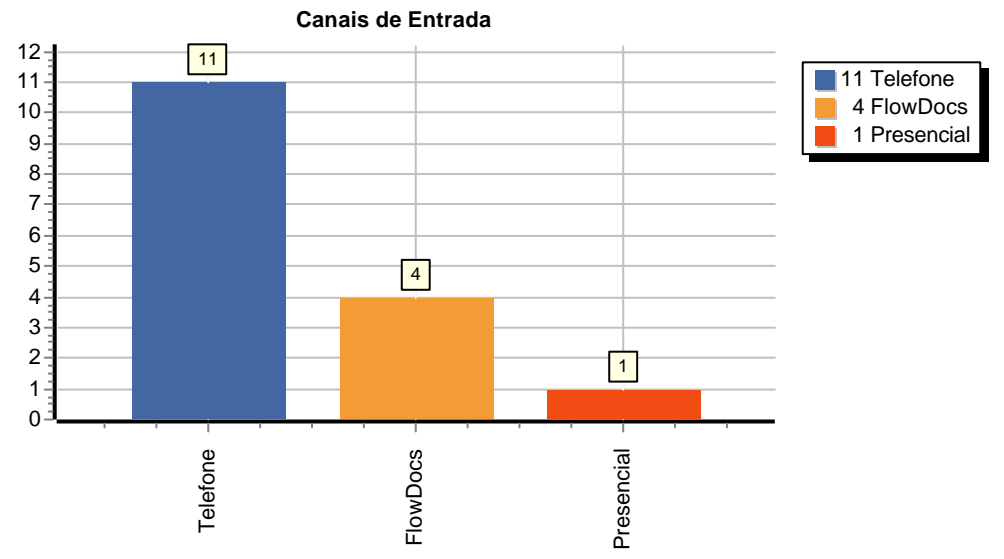
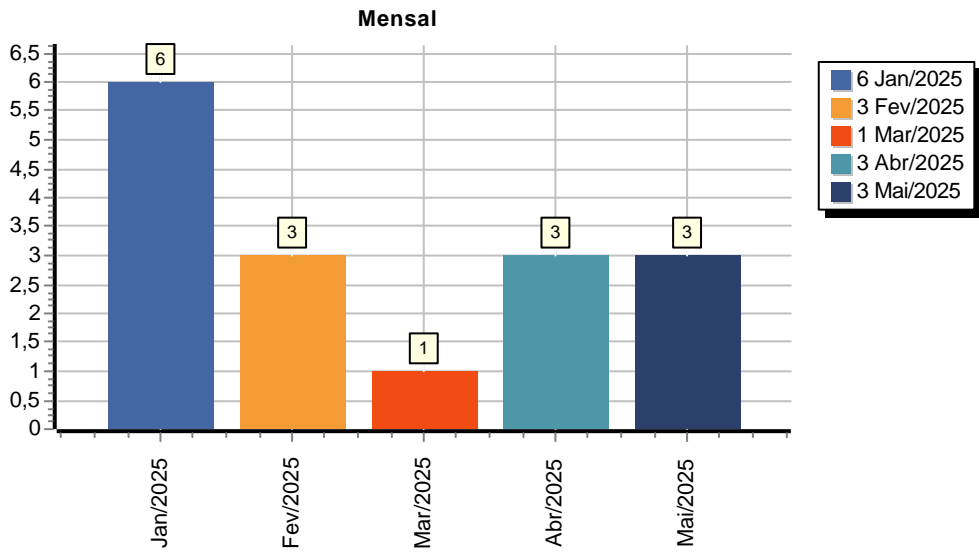
Ouvidoria Geral do Município De Janeiro de 2025 até Junho de 2025



Secretaria de Administrações Regionais De Janeiro de 2025 até Junho de 2025

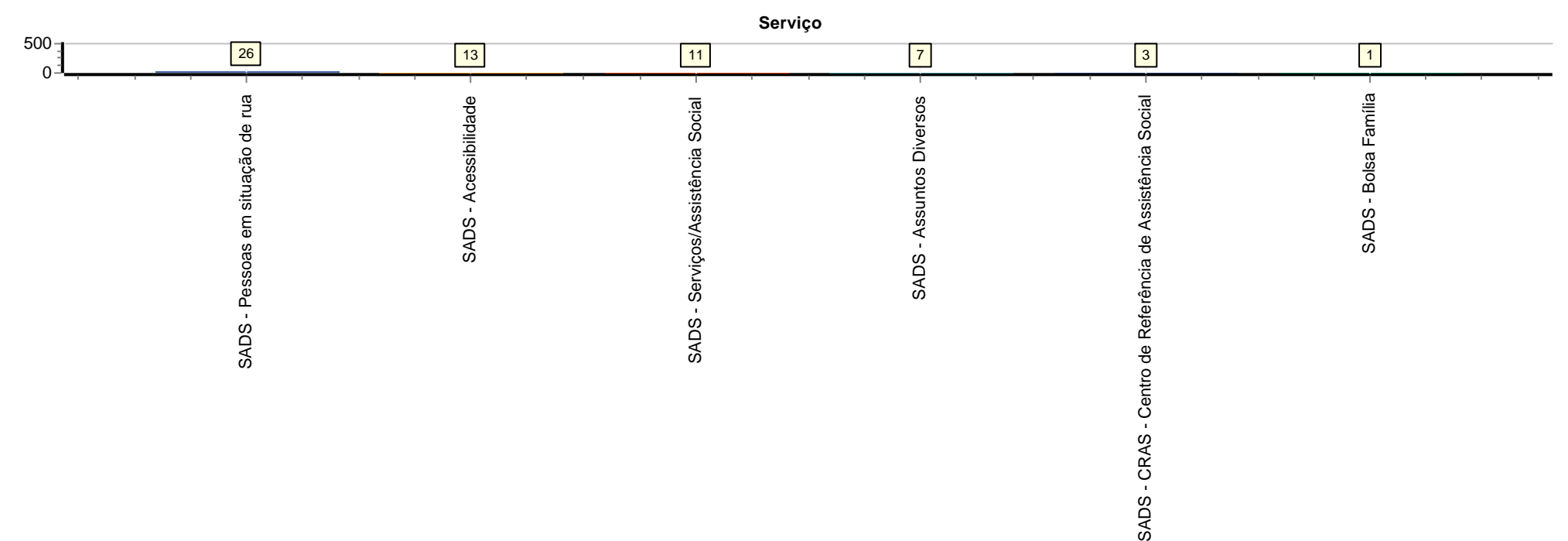
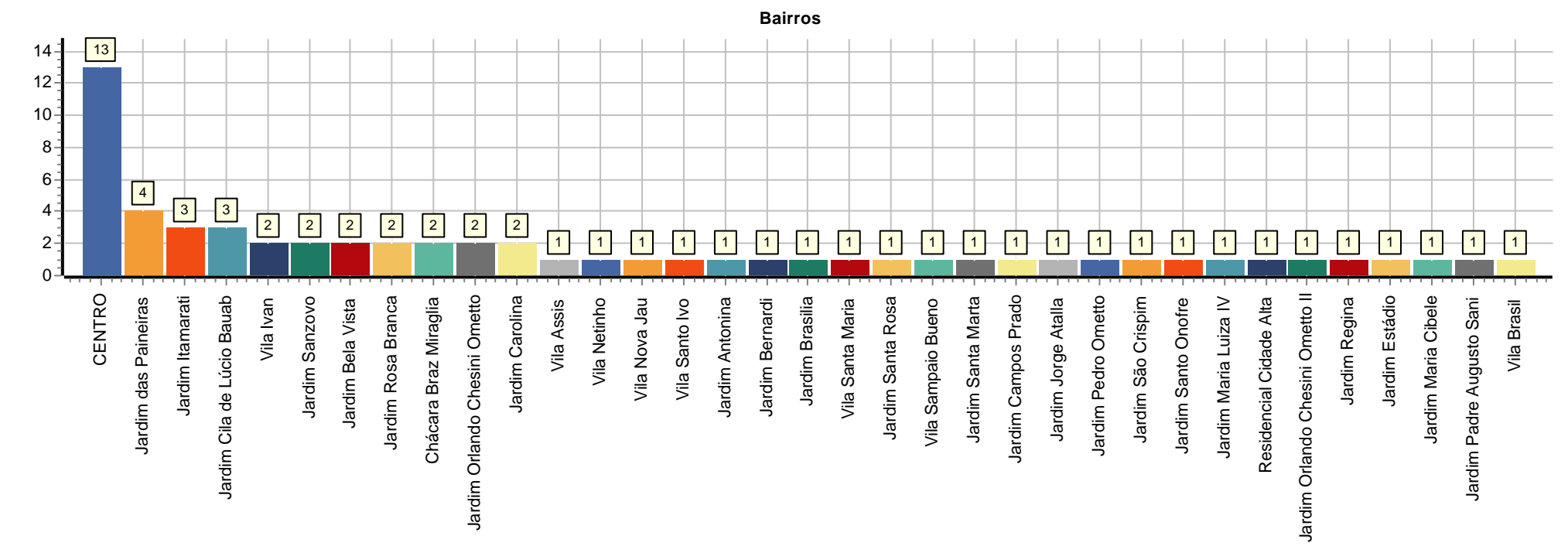
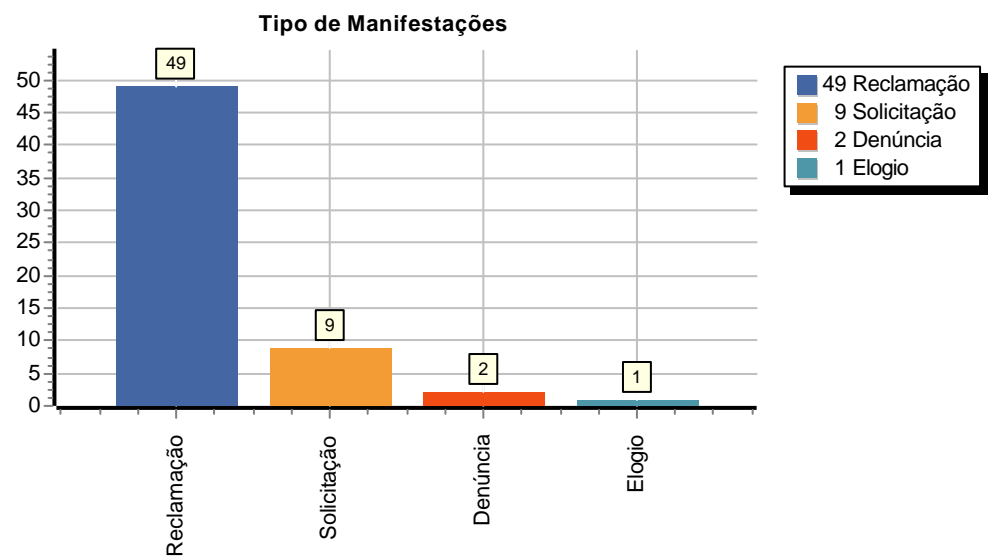
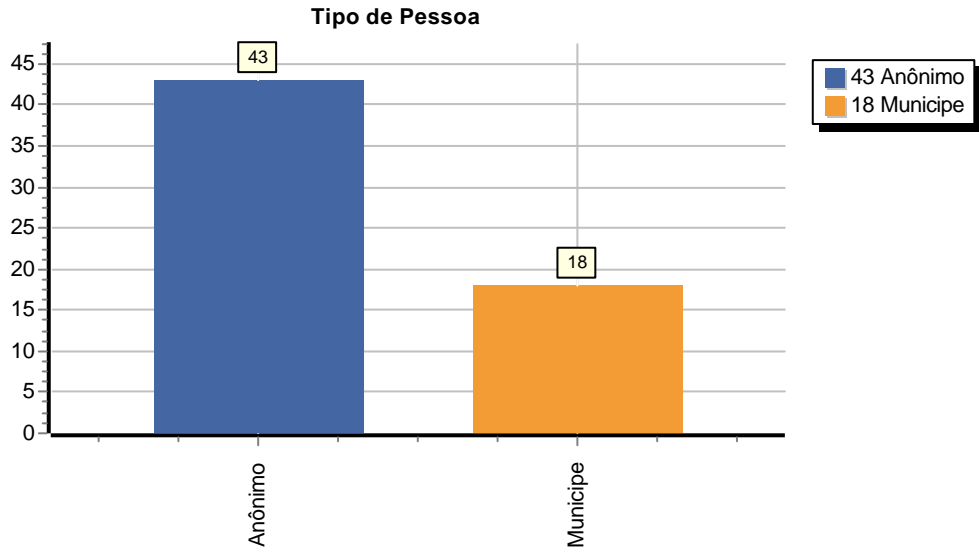
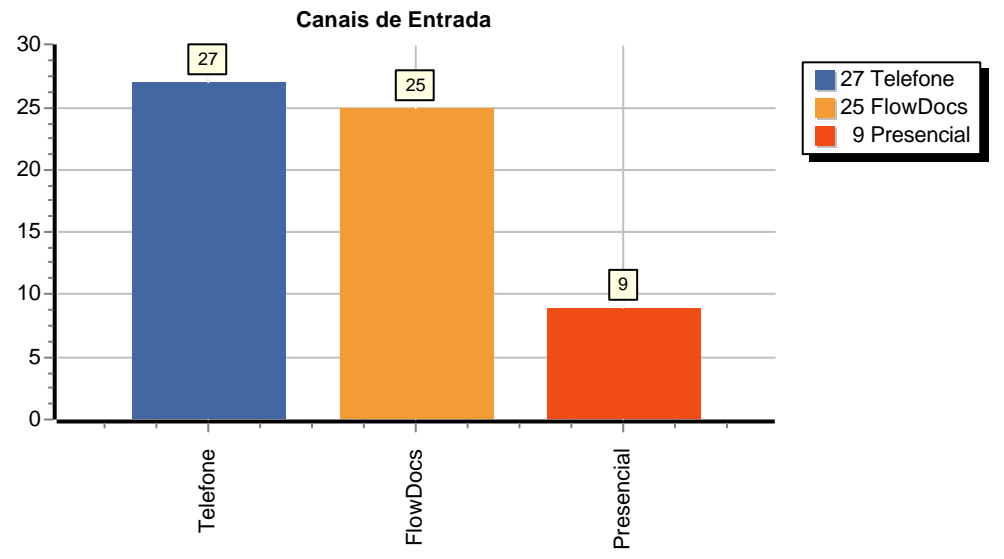
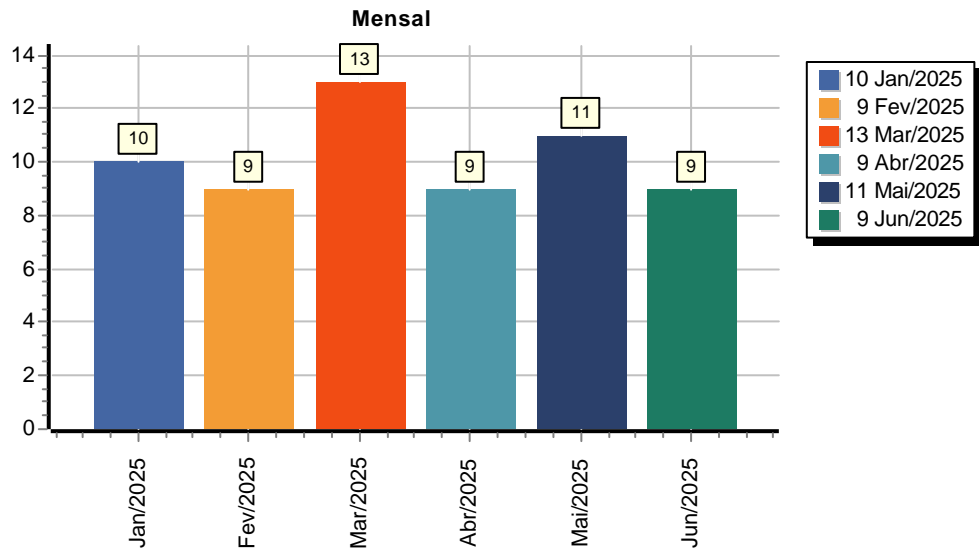


Secretaria de Agricultura
De Janeiro de 2025 até Junho de 2025

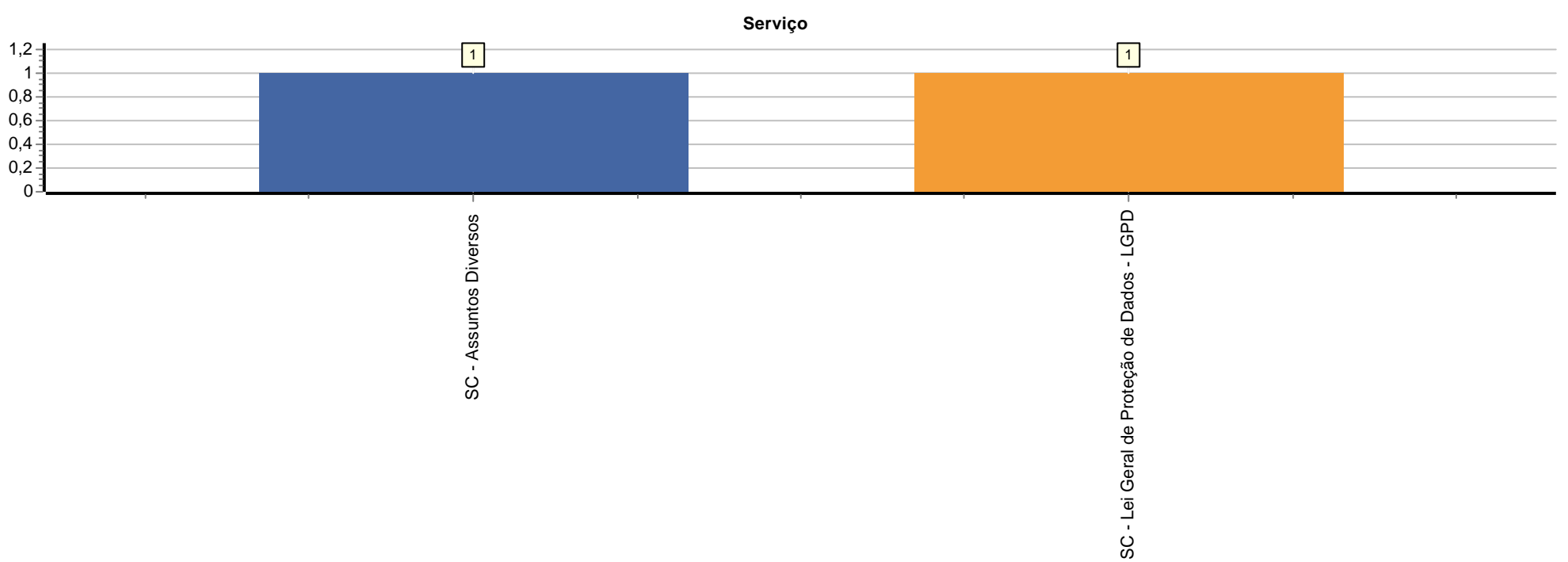
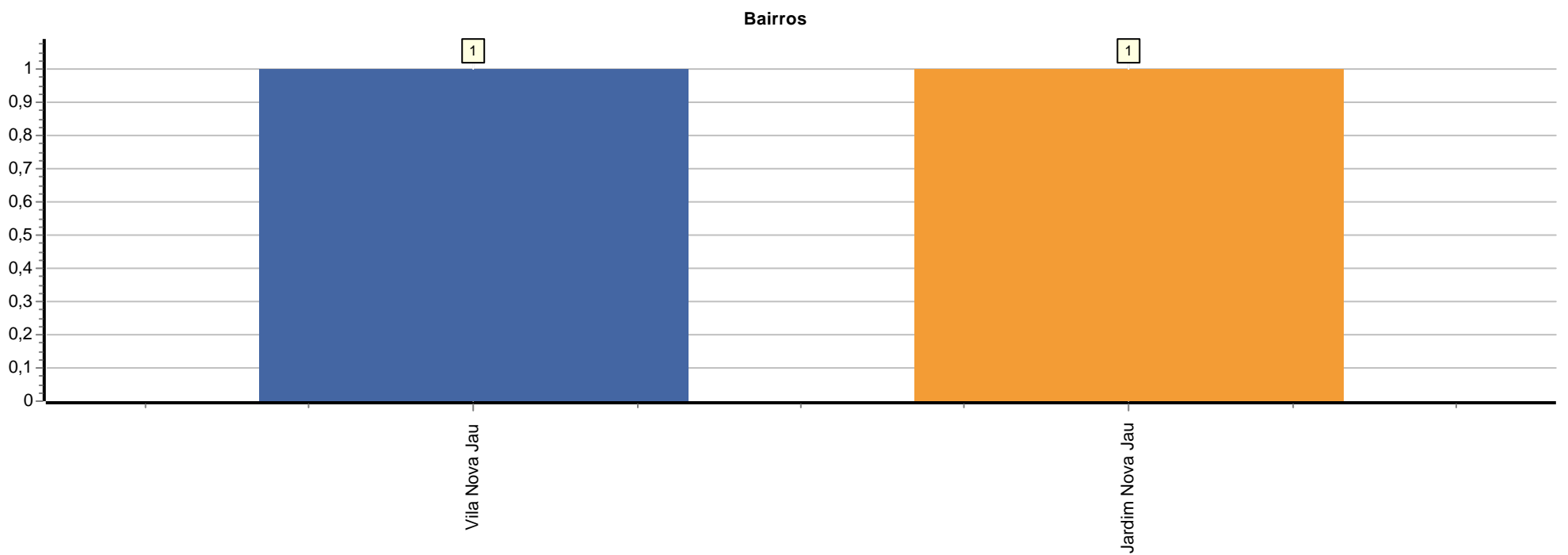
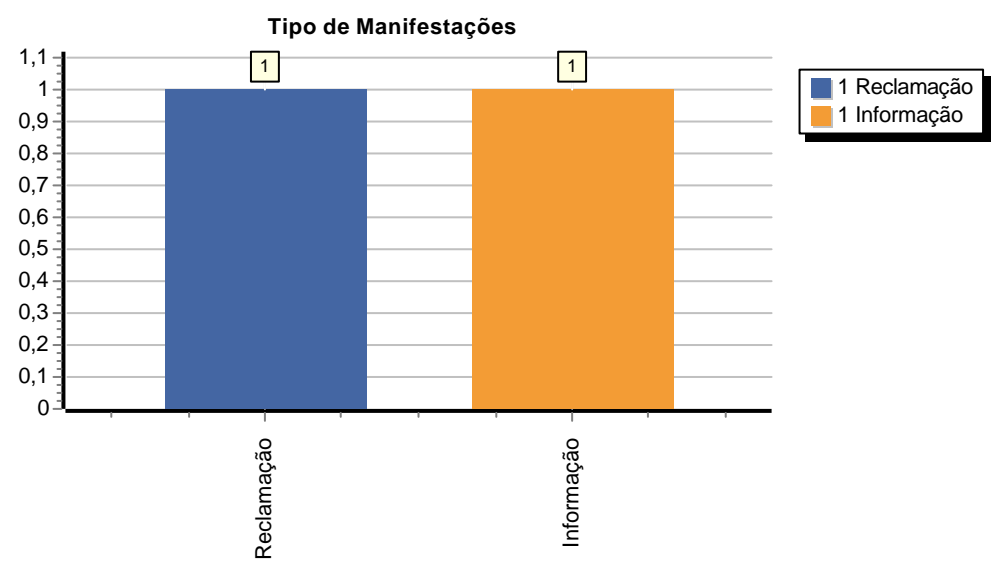
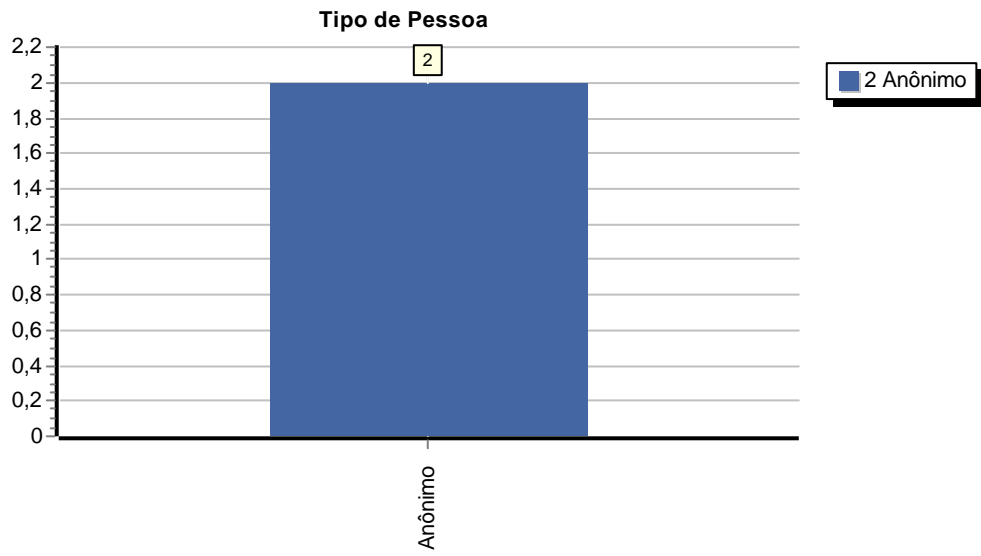
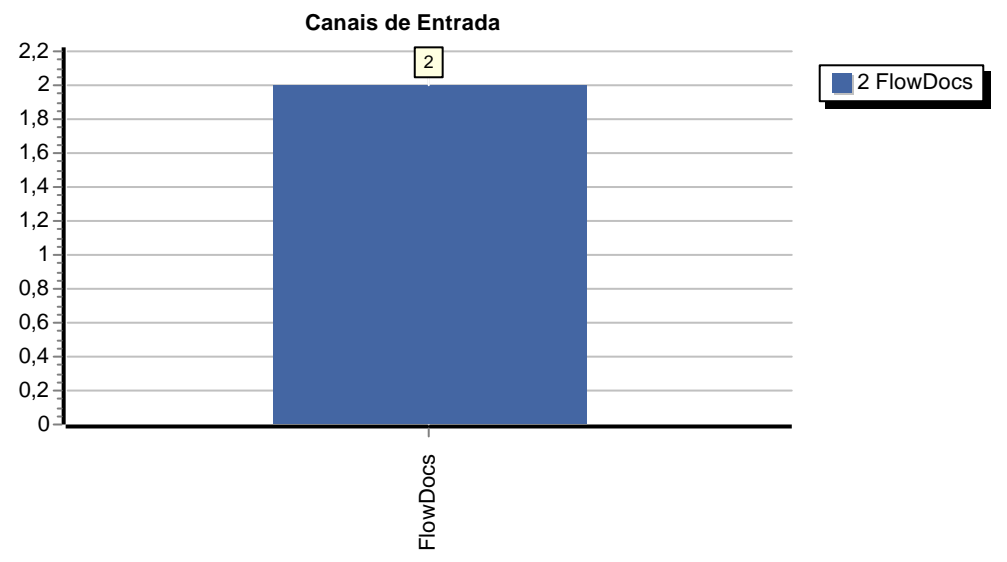
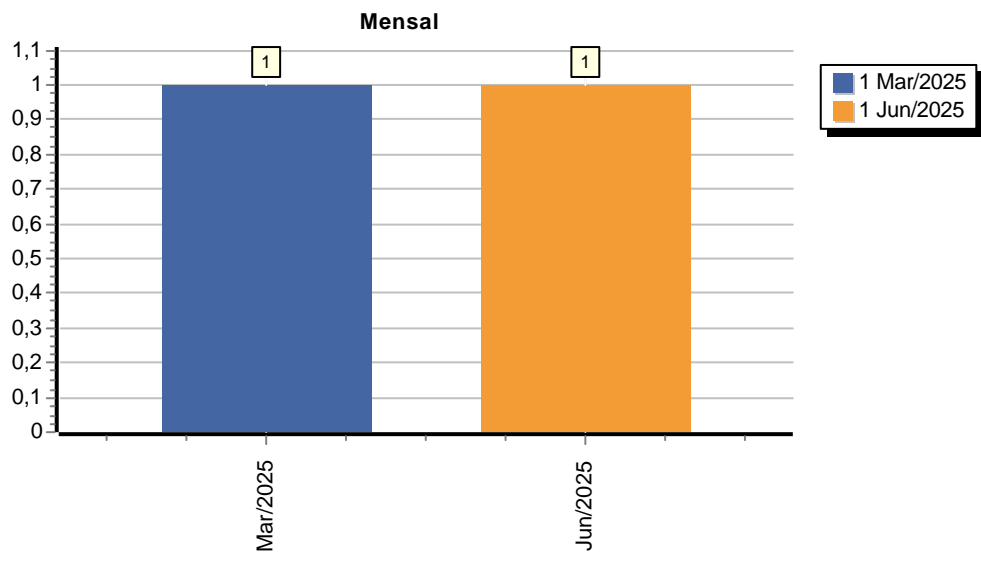


Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social

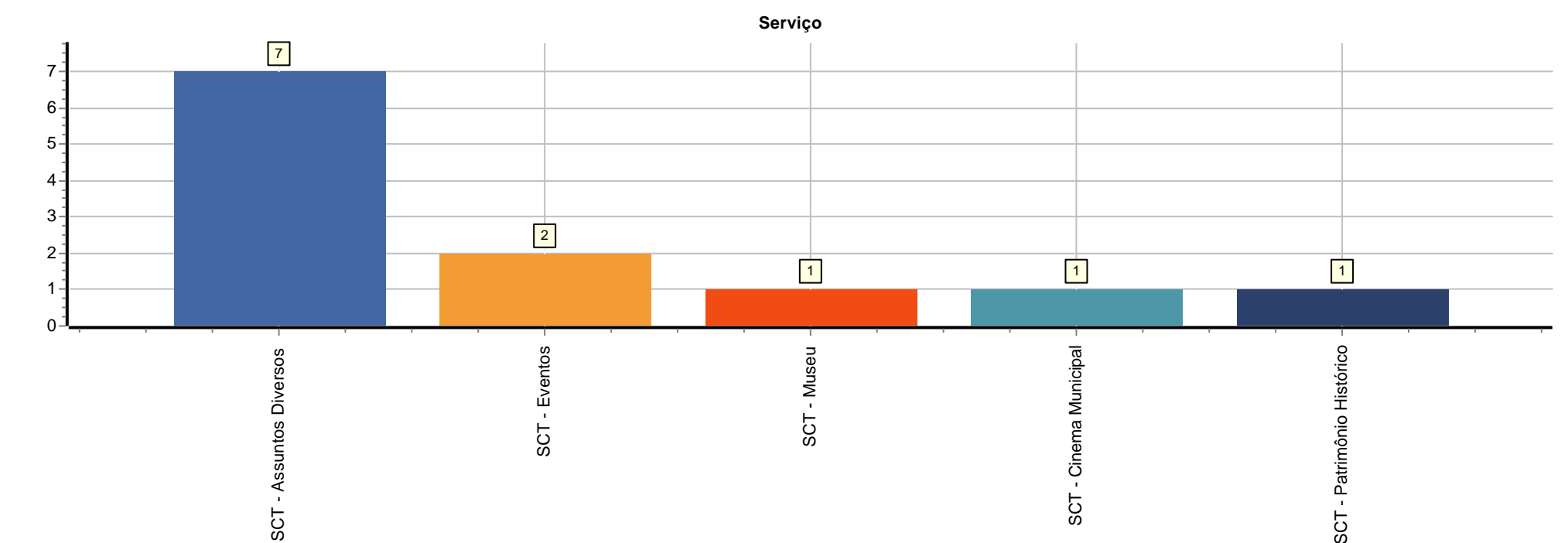
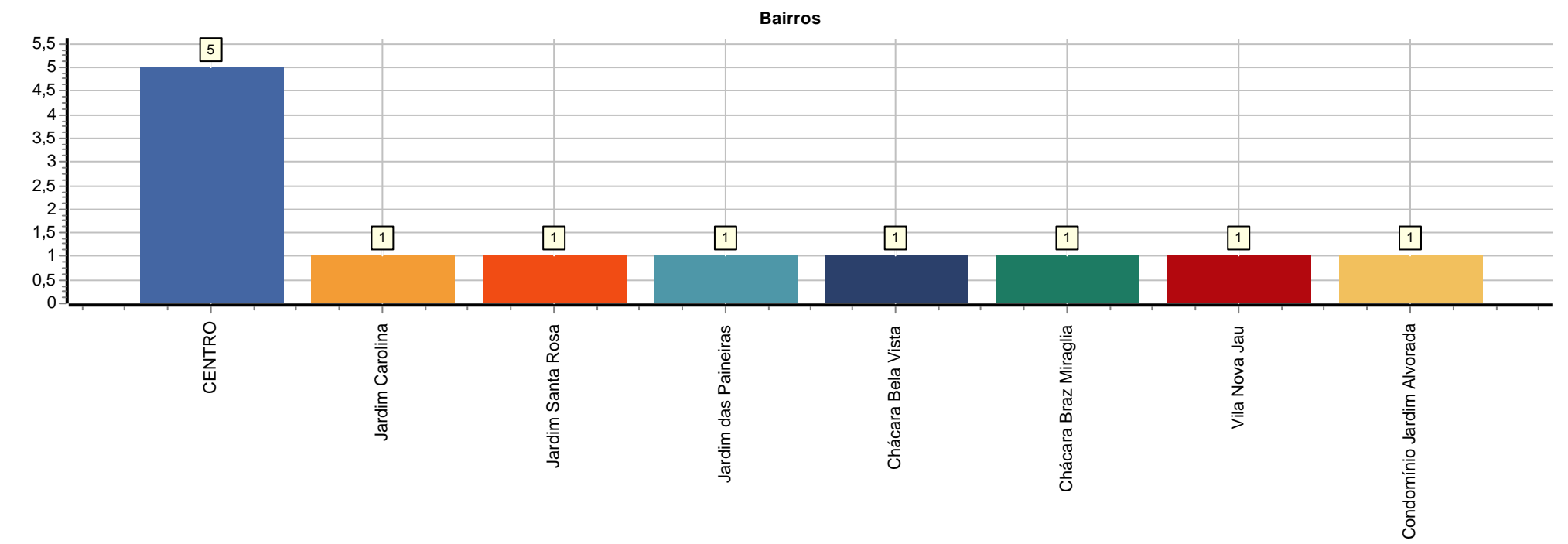
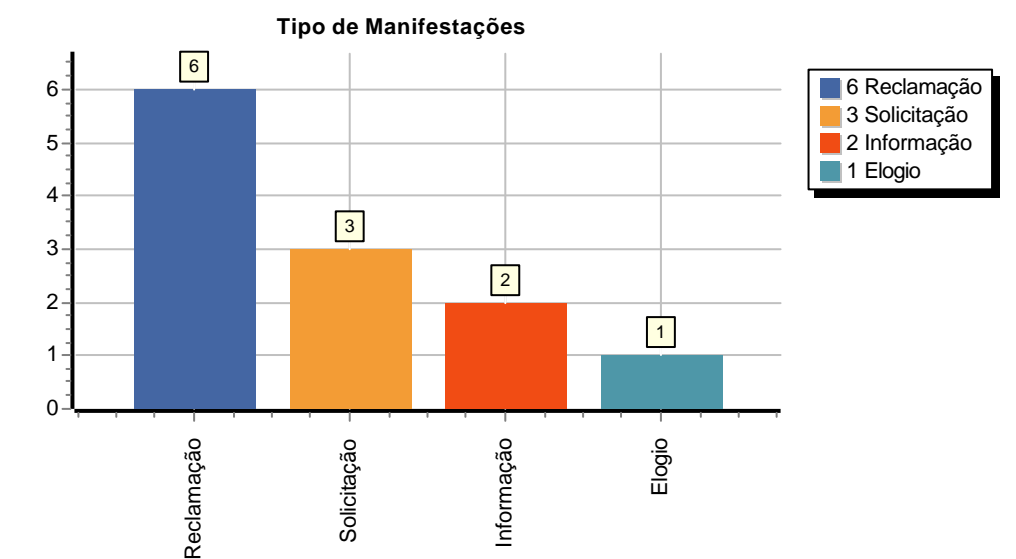
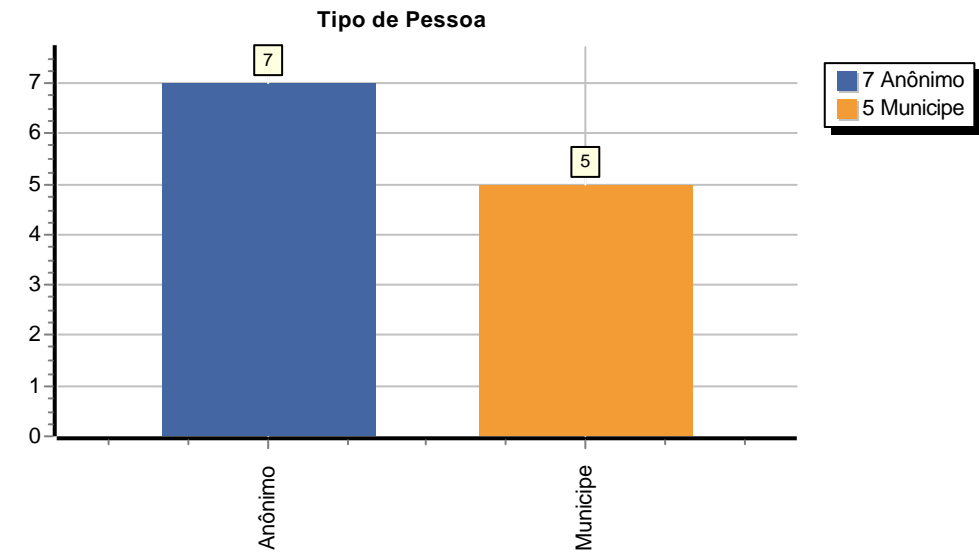
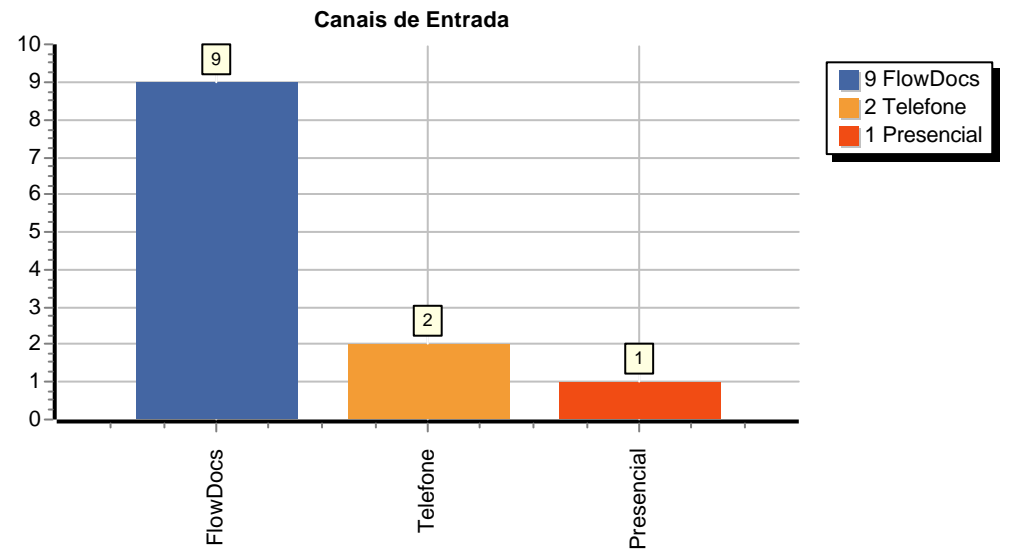
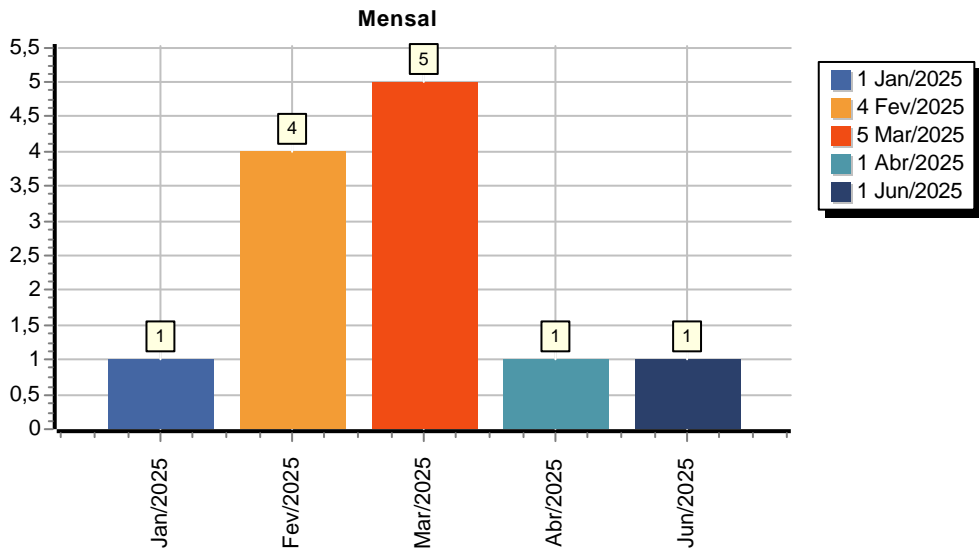
De Janeiro de 2025 até Junho de 2025



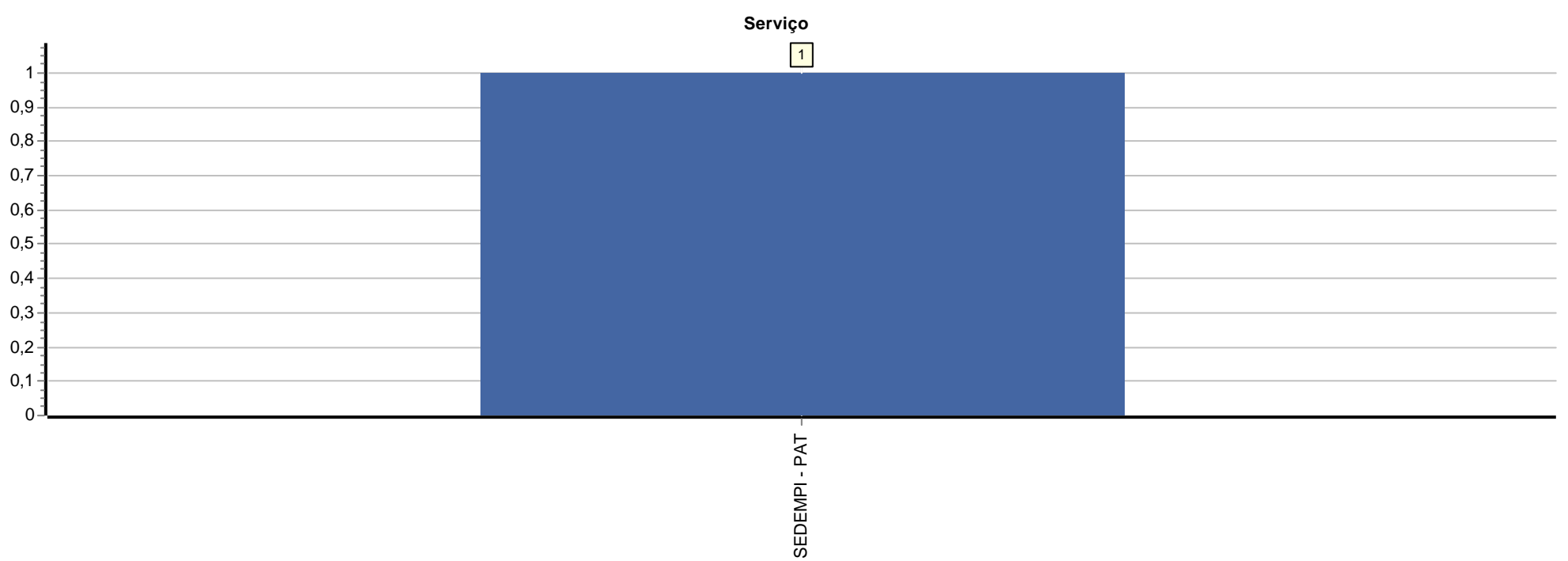
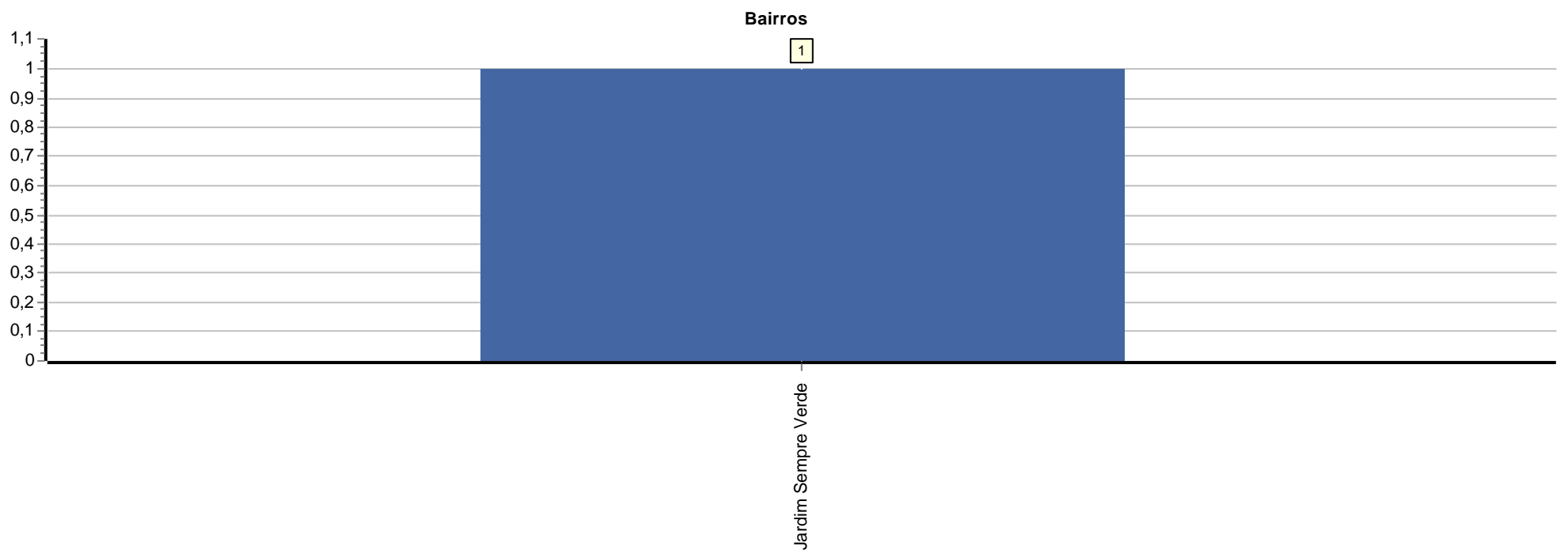
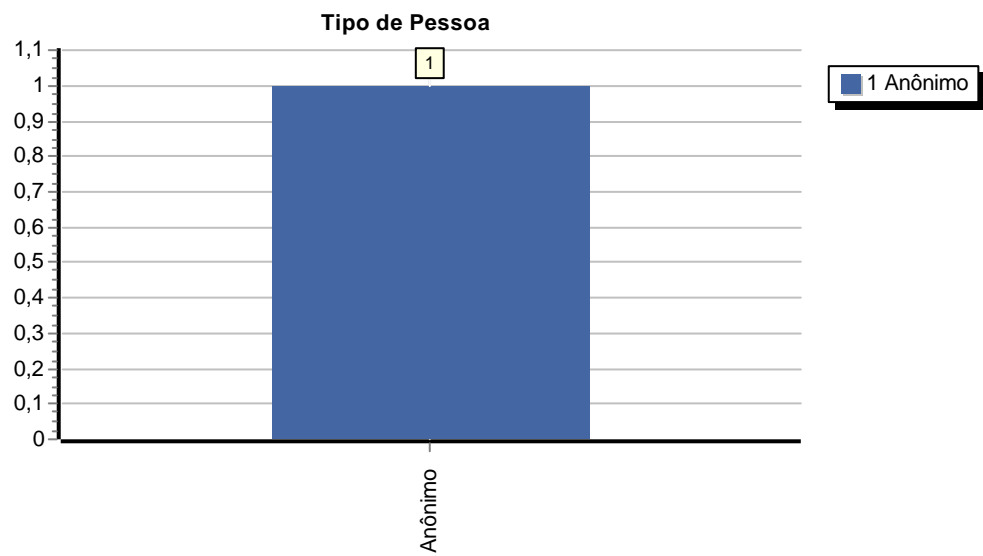
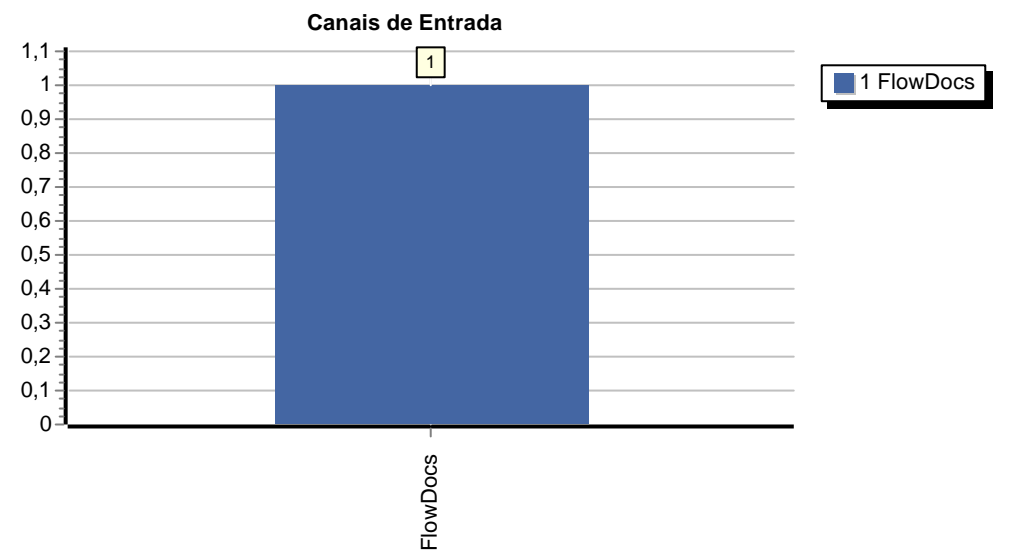
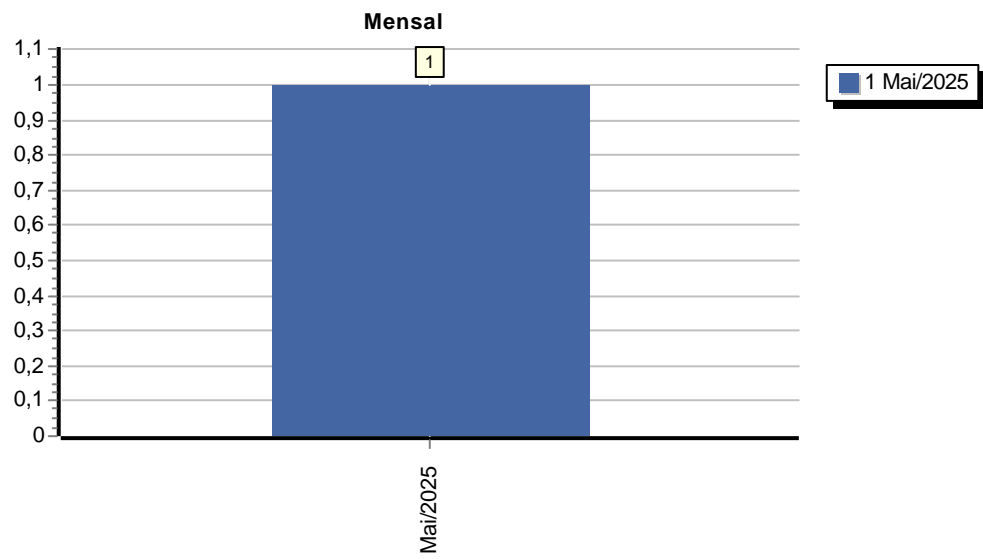
Secretaria de Comunicação
De Janeiro de 2025 até Junho de 2025



Secretaria de Cultura e Turismo
De Janeiro de 2025 até Junho de 2025

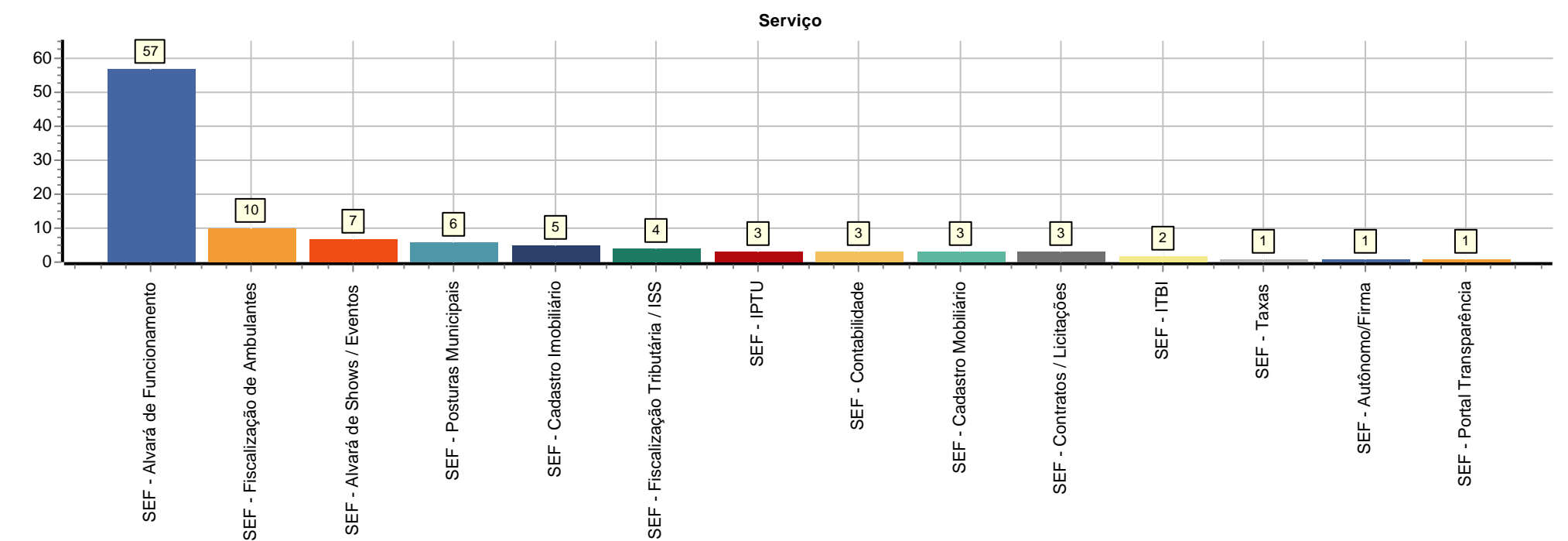
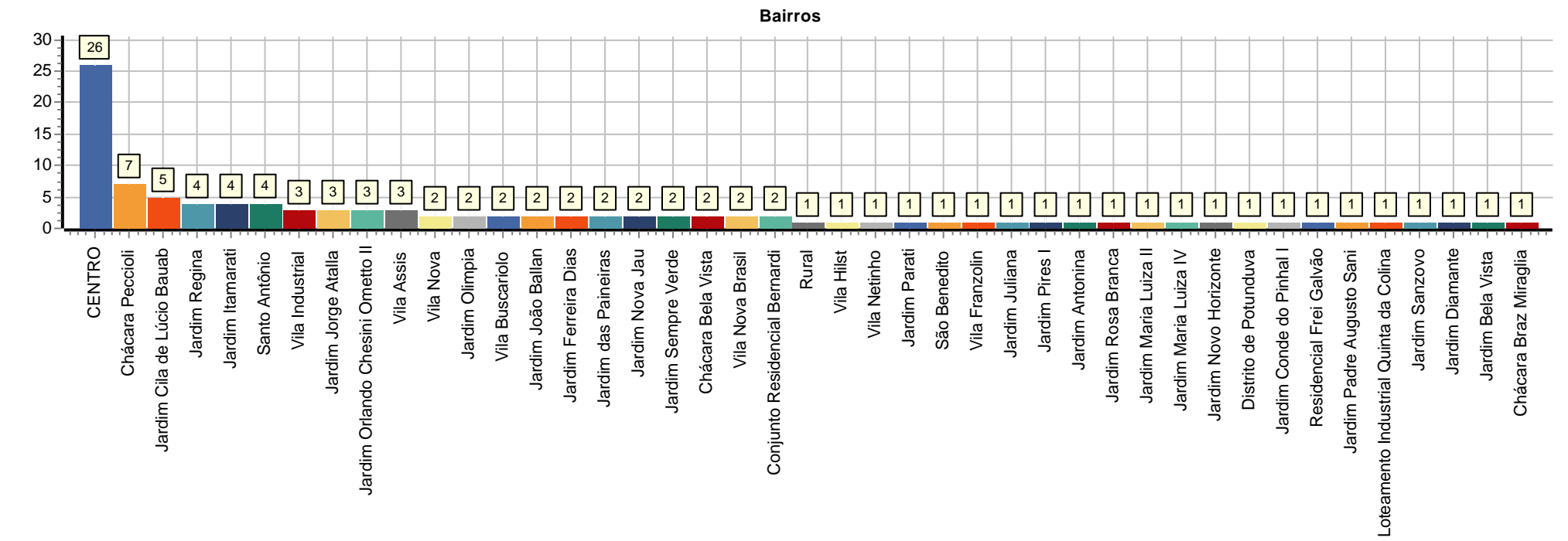
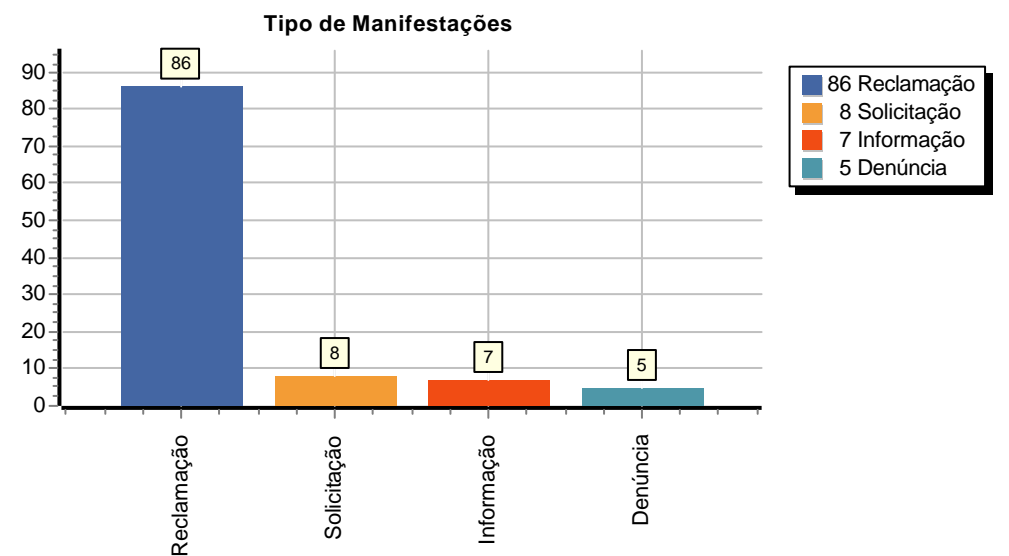
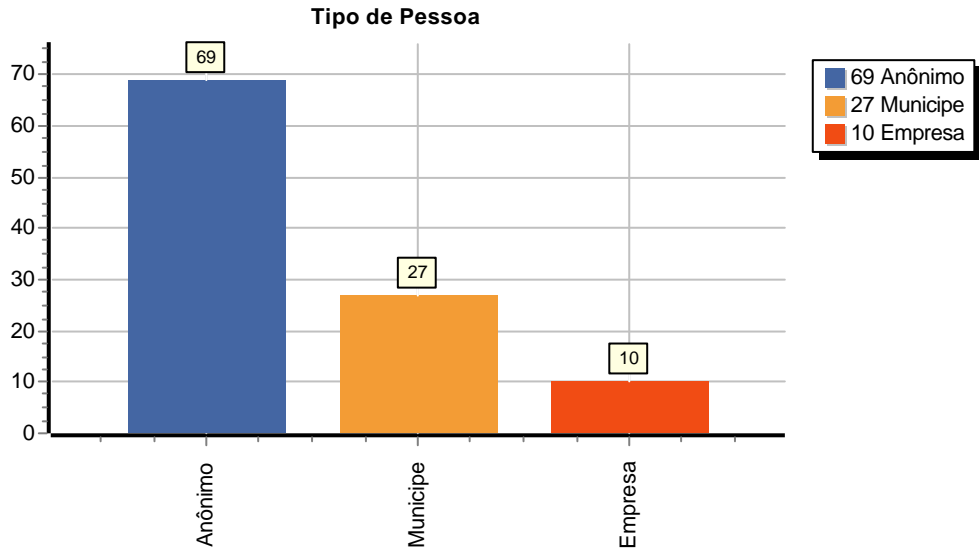
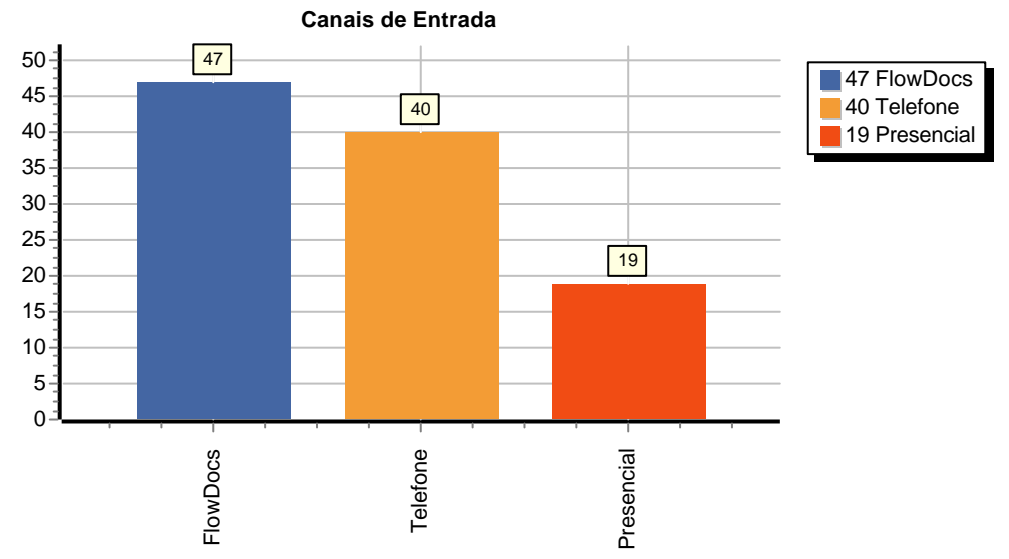
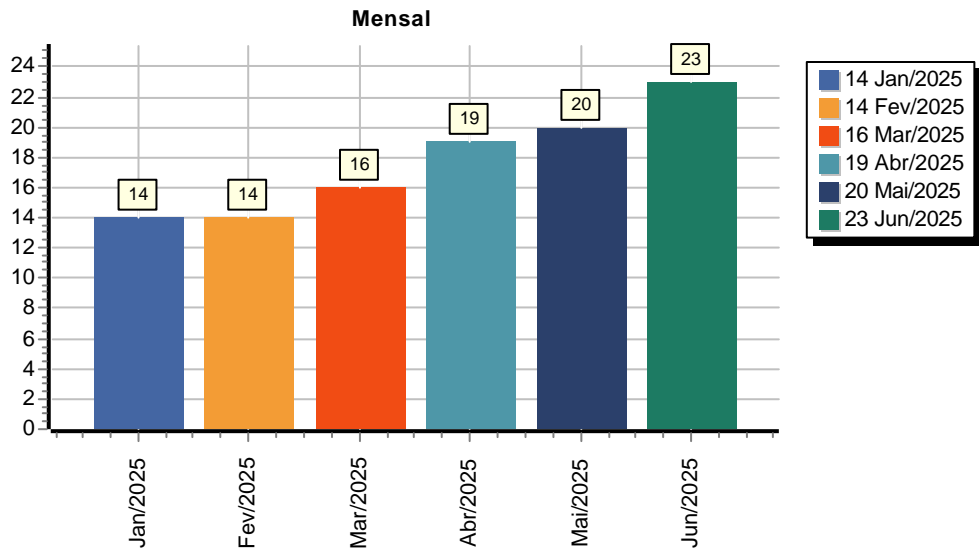


Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Empreendedorismo e Inovação
De Janeiro de 2025 até Junho de 2025



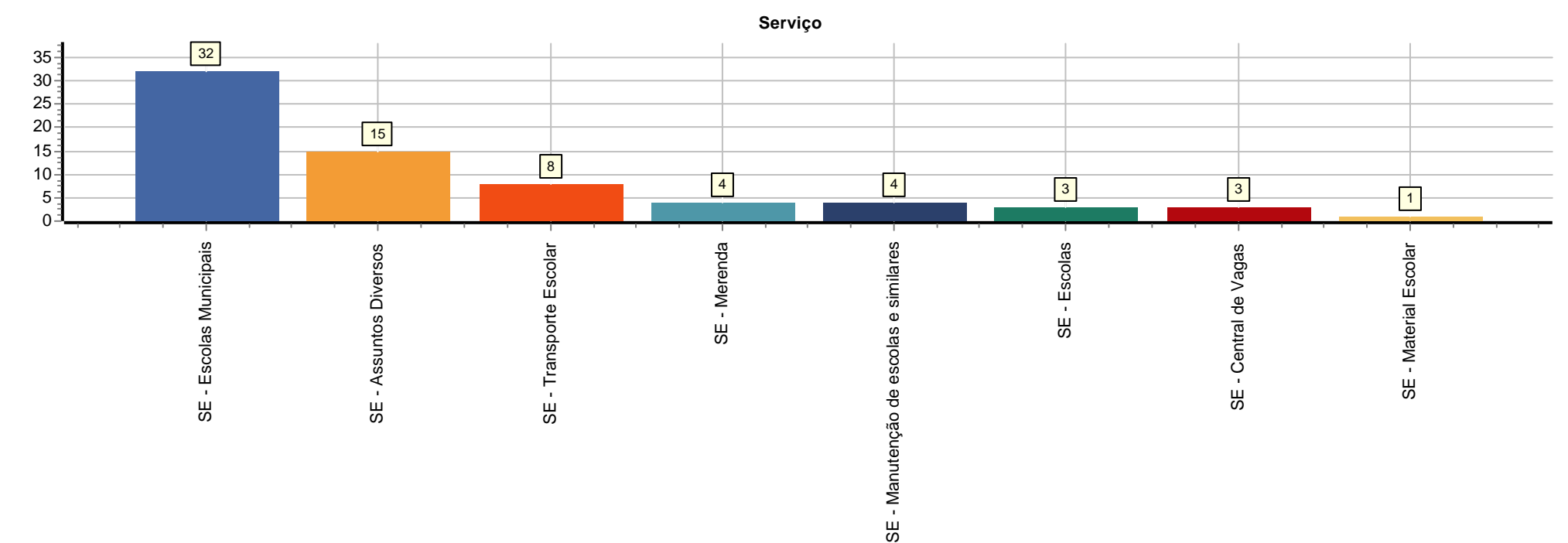
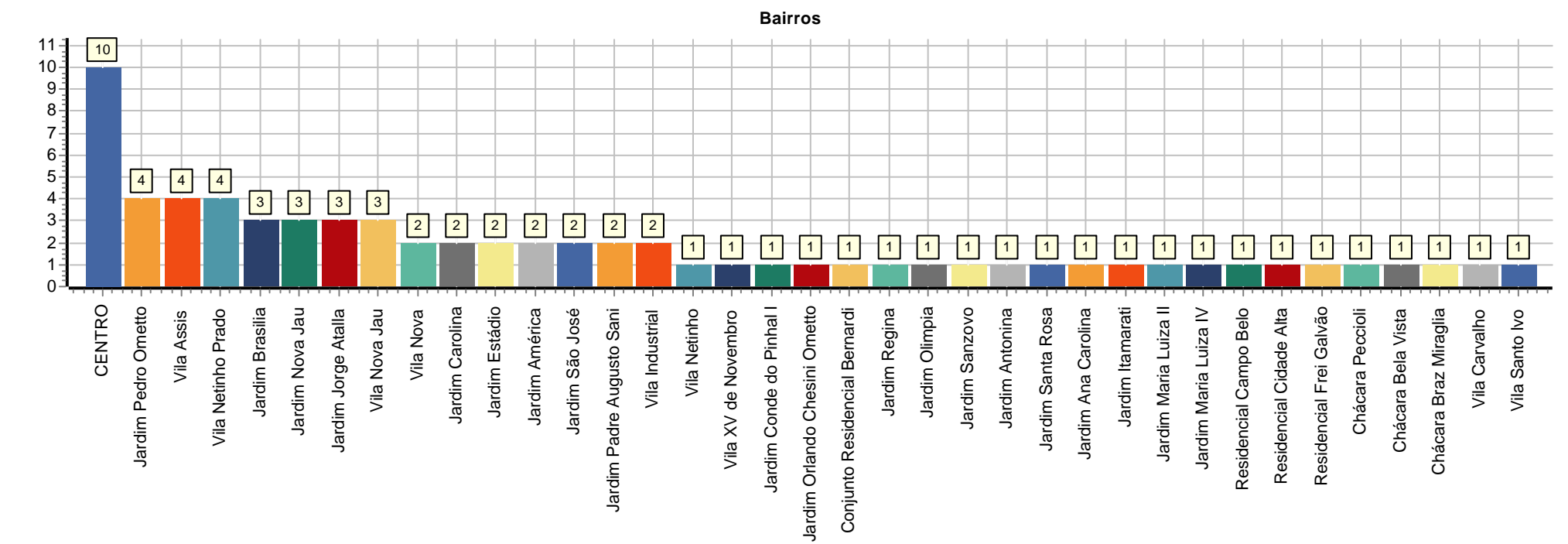
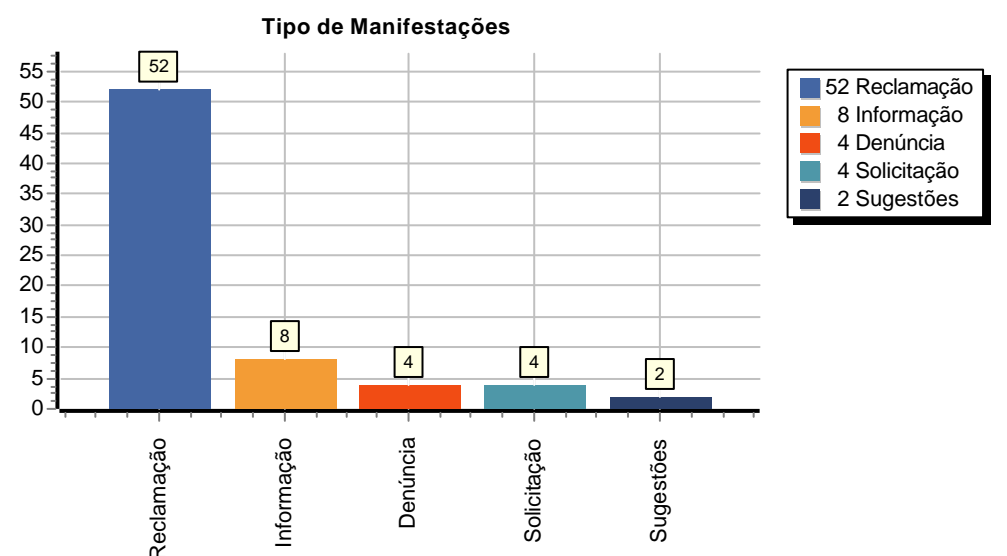
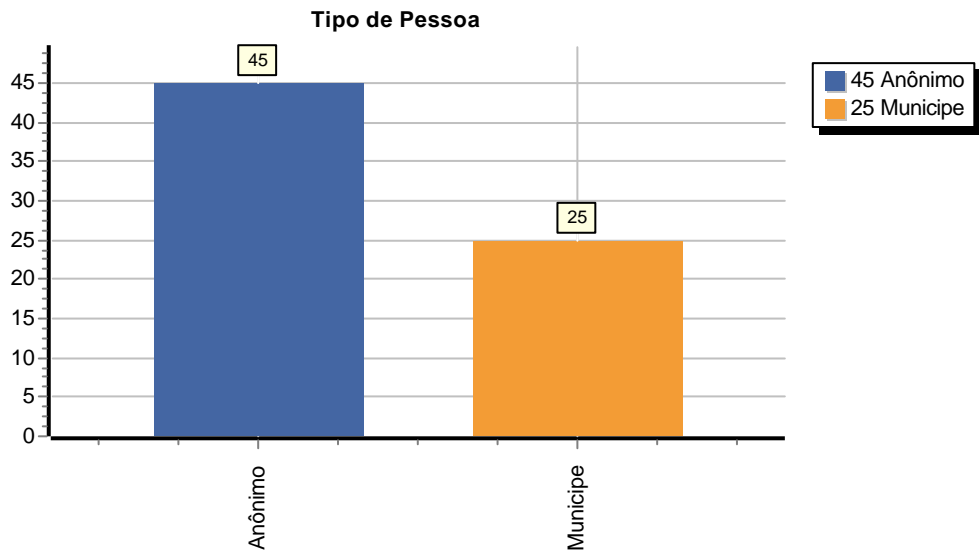
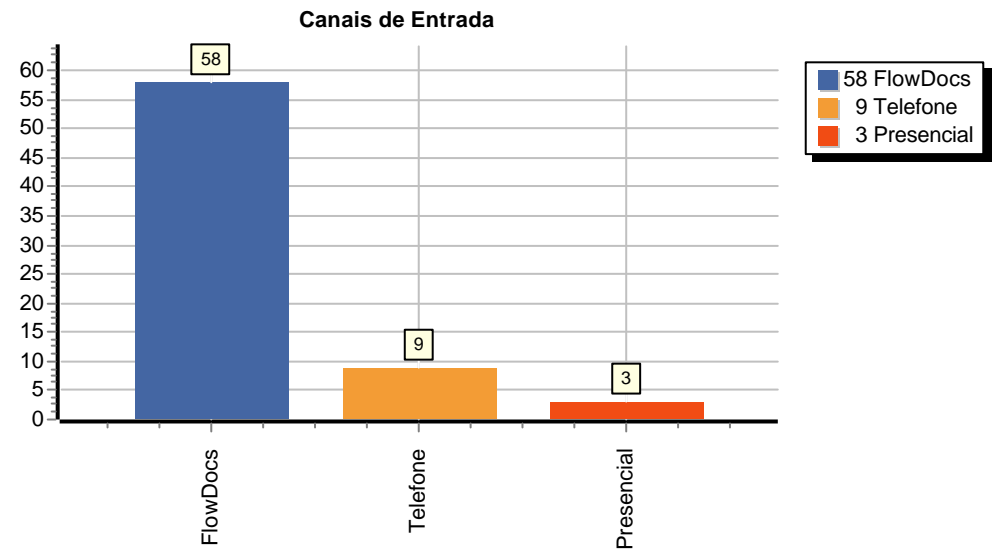
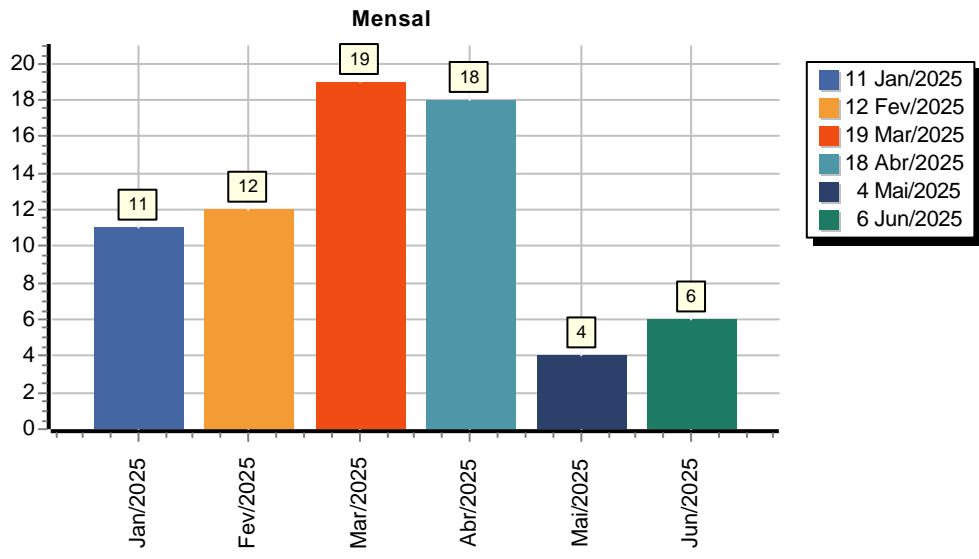
Secretaria de Economia e Finanças

De Janeiro de 2025 até Junho de 2025



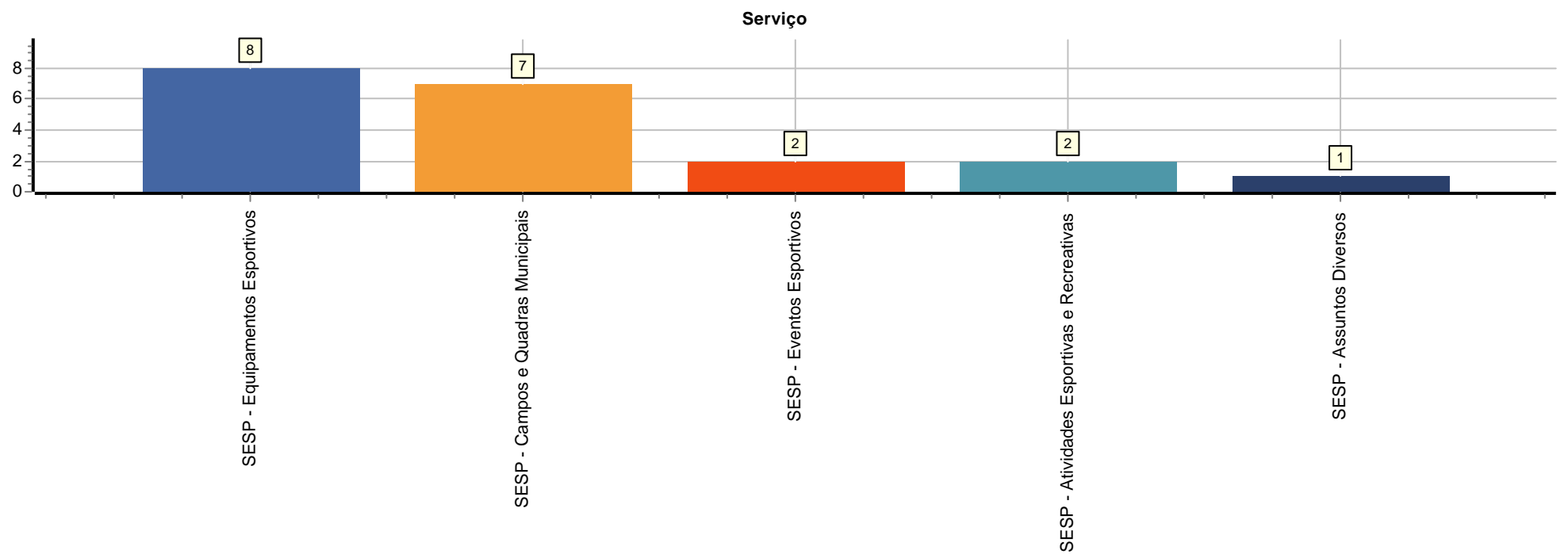
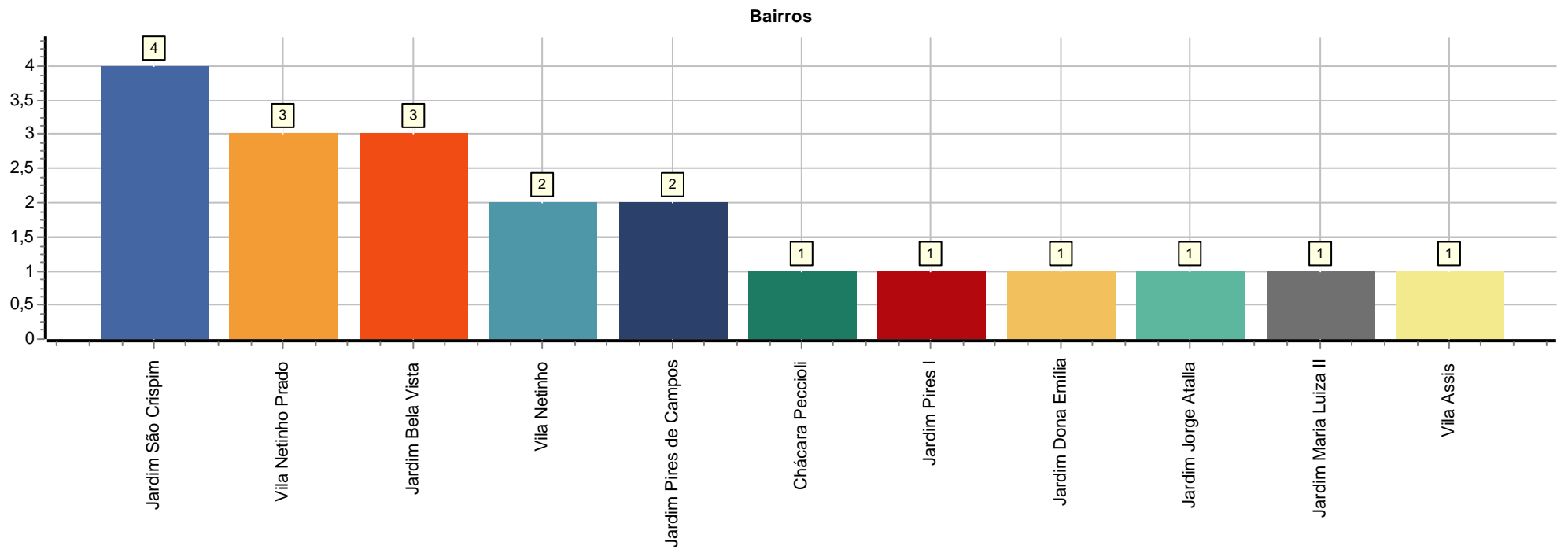
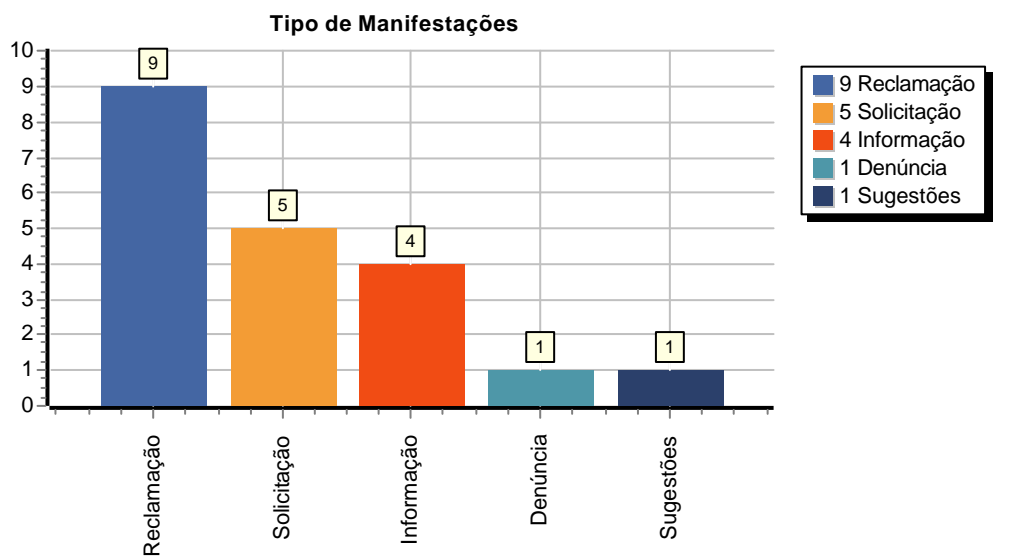
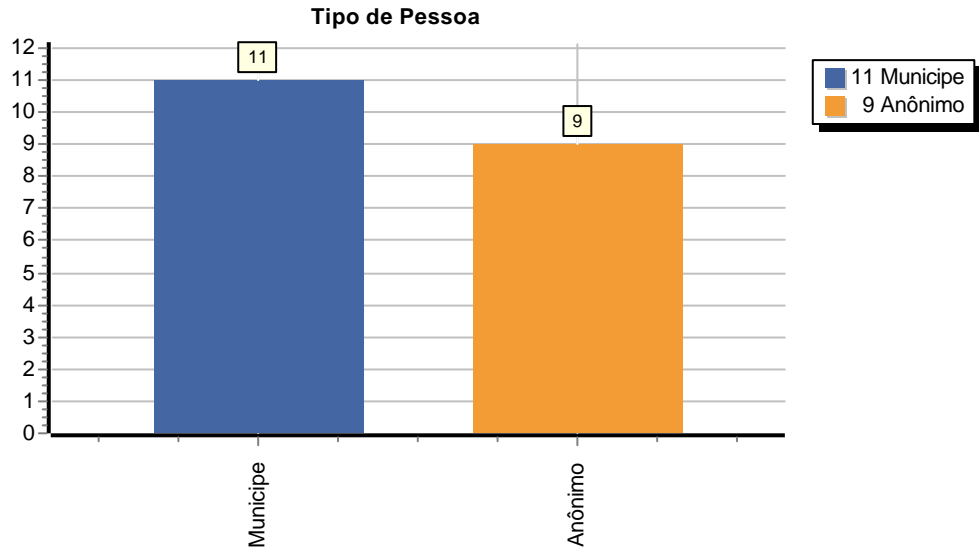
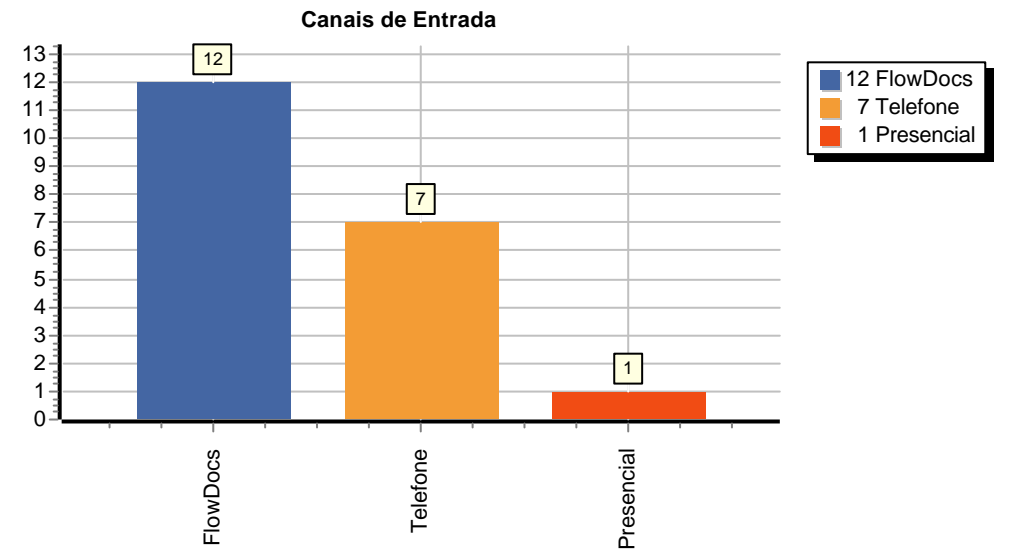
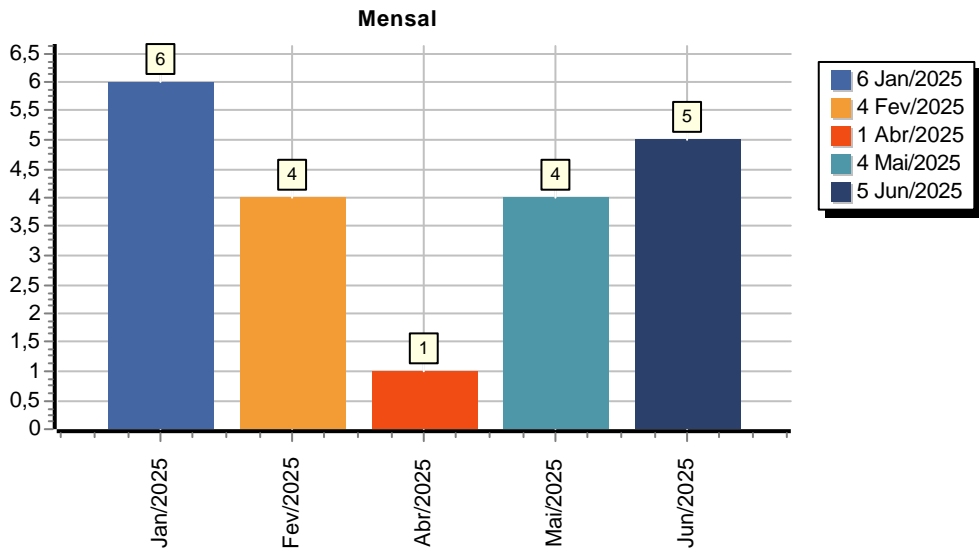
Secretaria de Educação

De Janeiro de 2025 até Junho de 2025

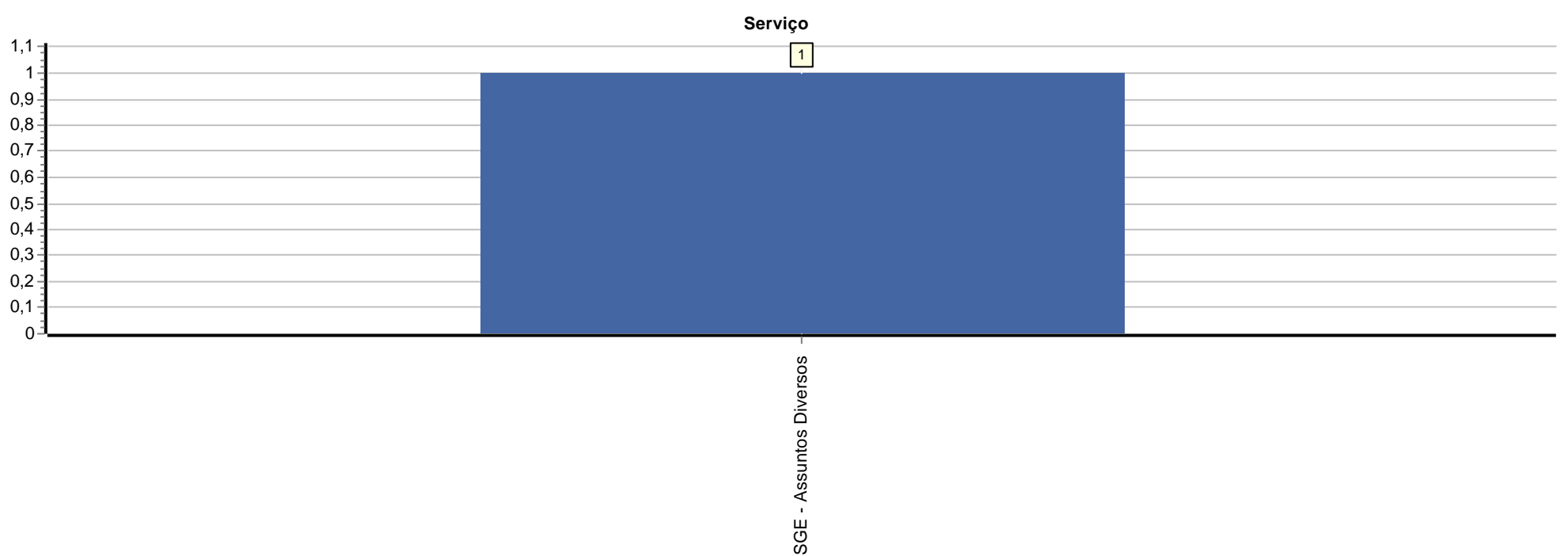
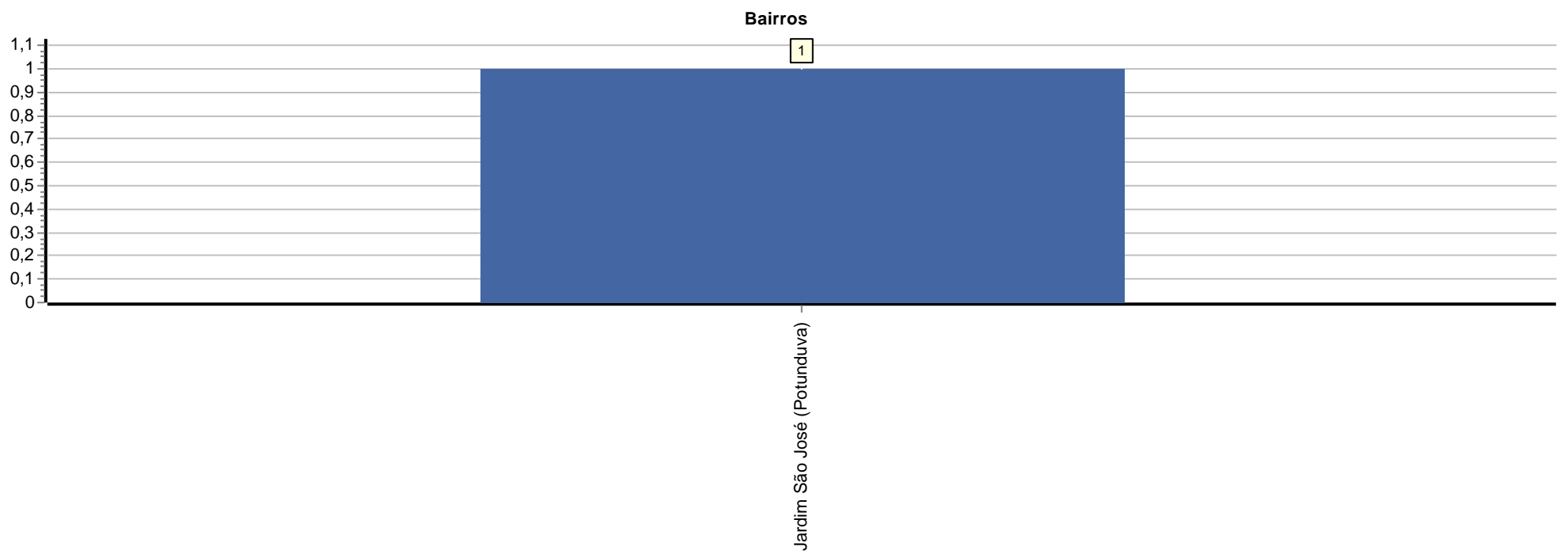
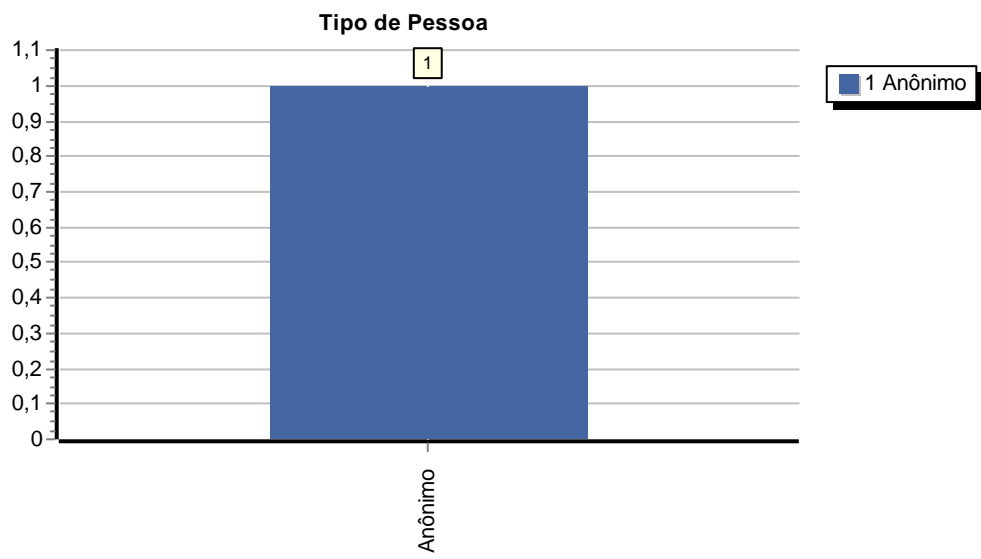
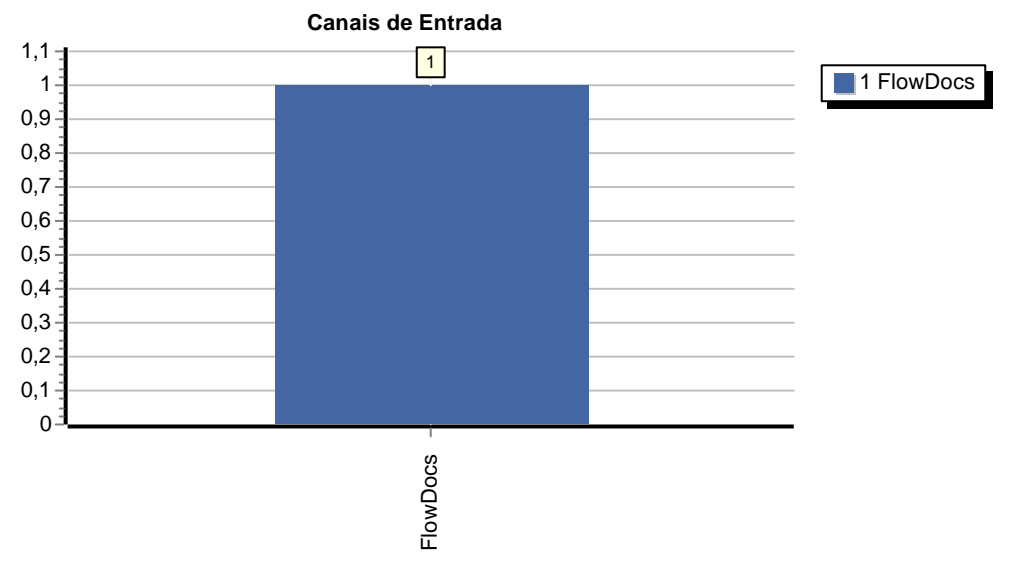
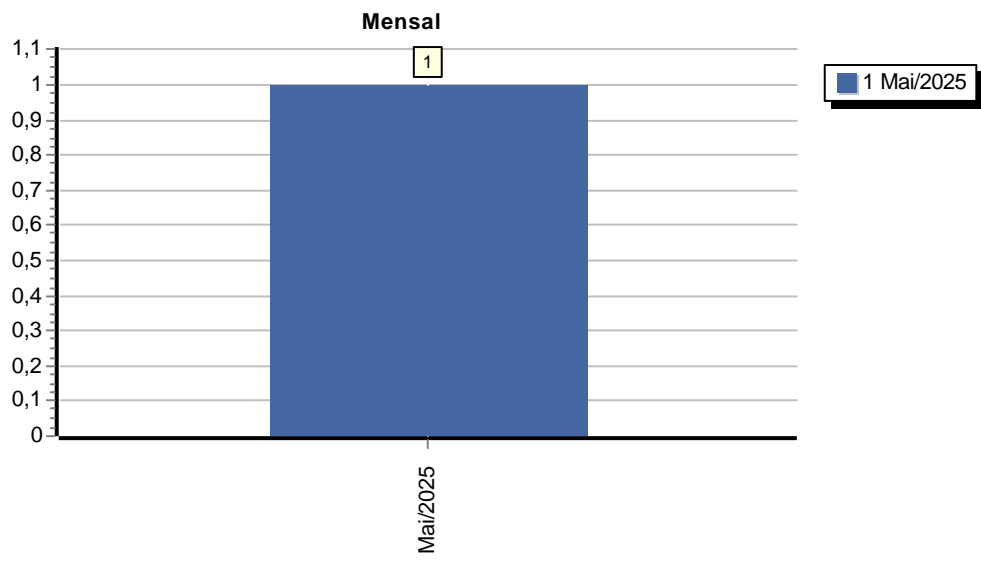


Secretaria de Esportes

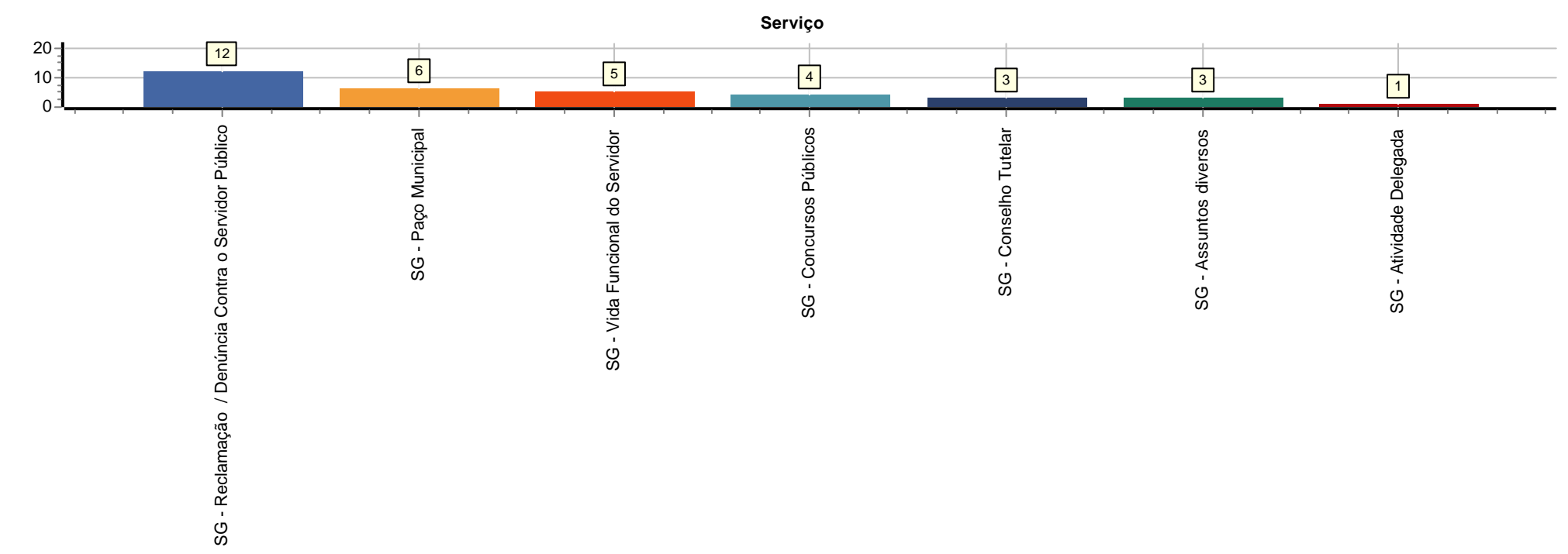
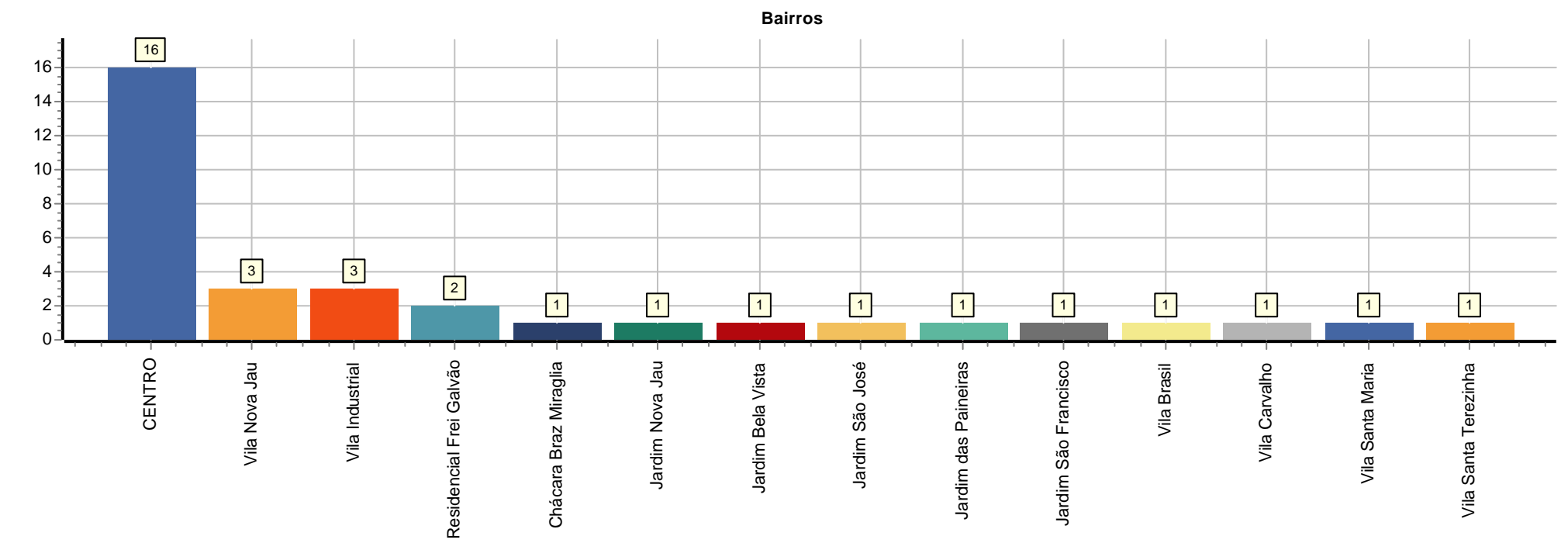
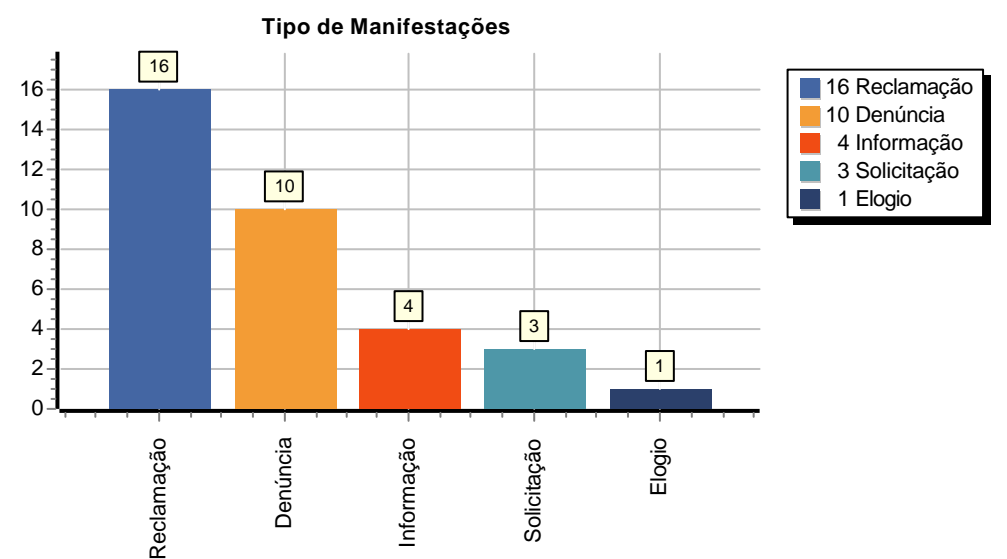
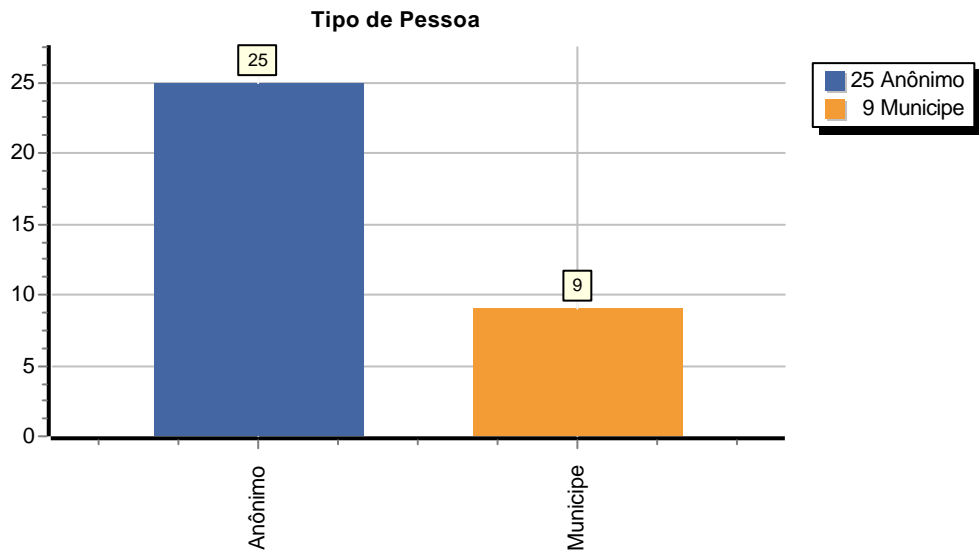
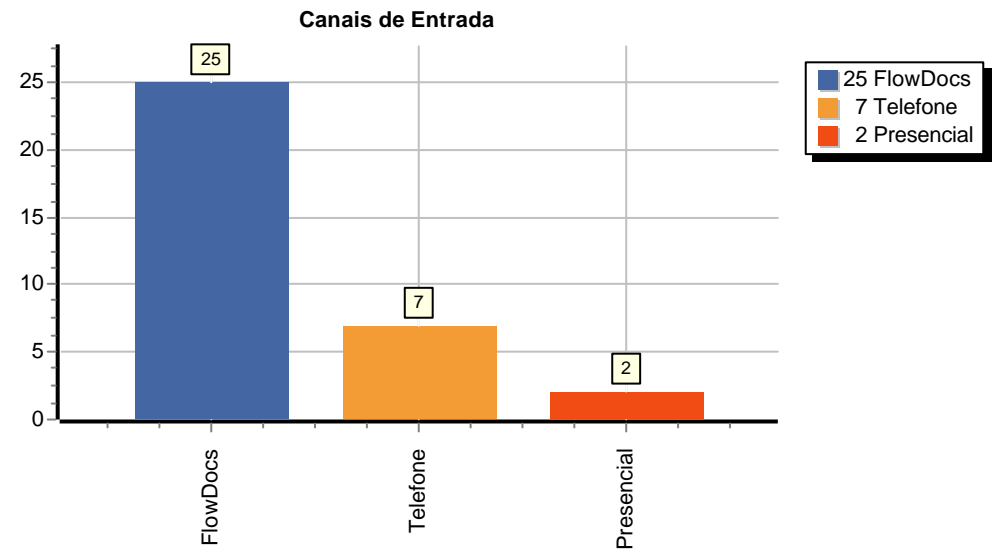
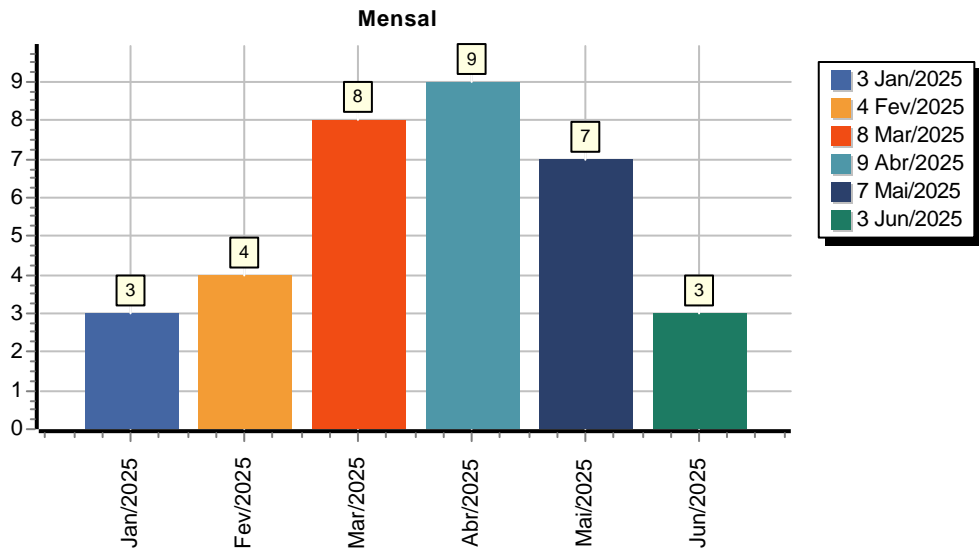
De Janeiro de 2025 até Junho de 2025



Secretaria de Gestão Estratégica
De Janeiro de 2025 até Junho de 2025

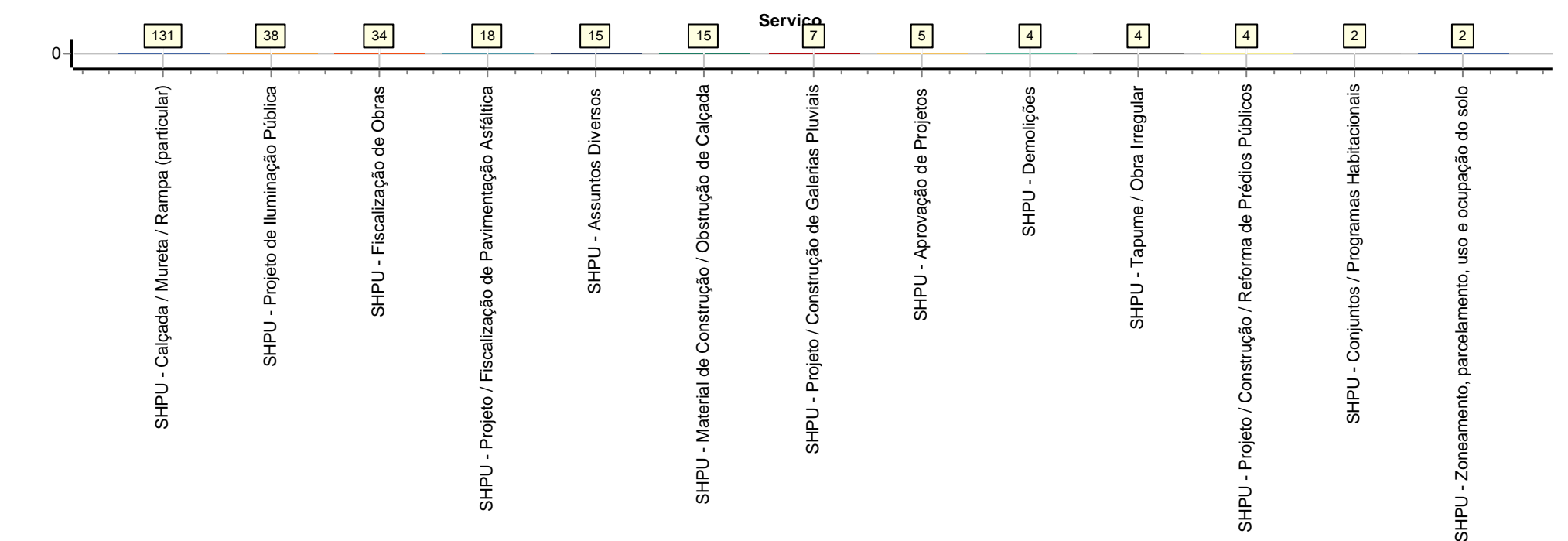
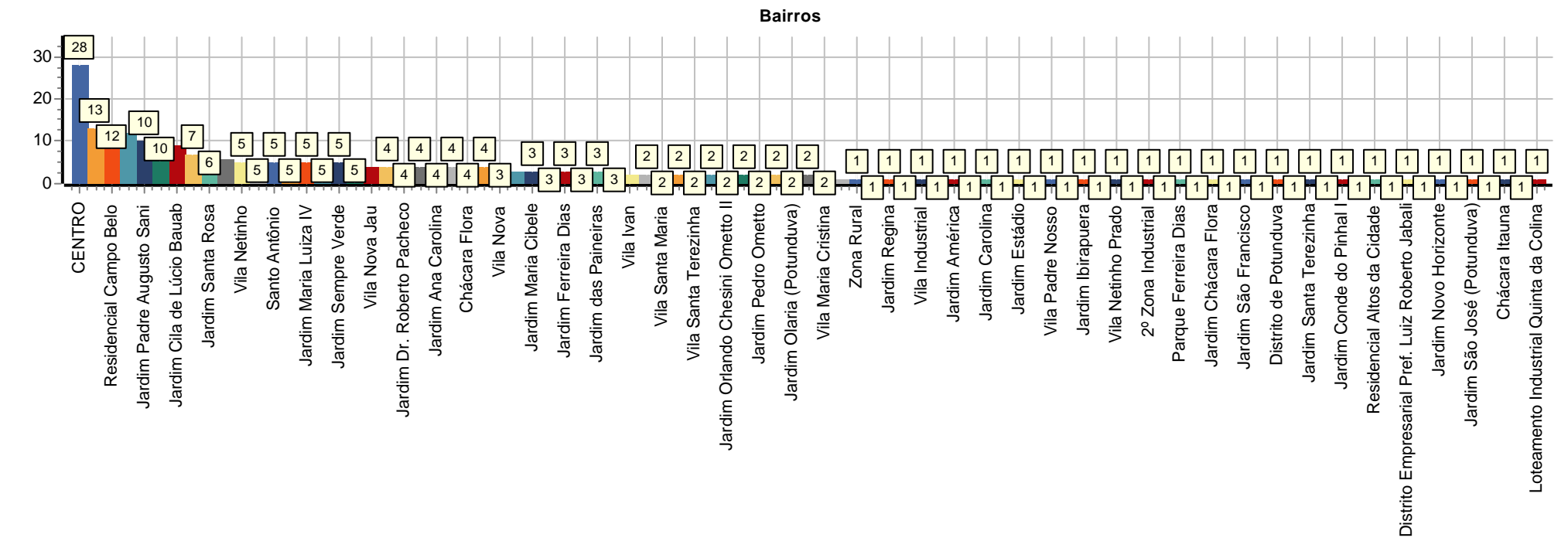
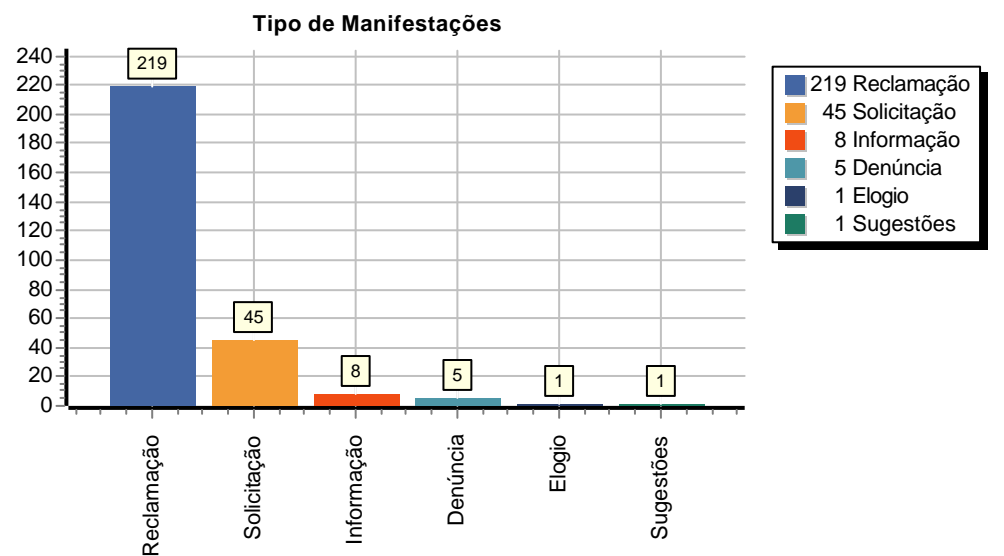
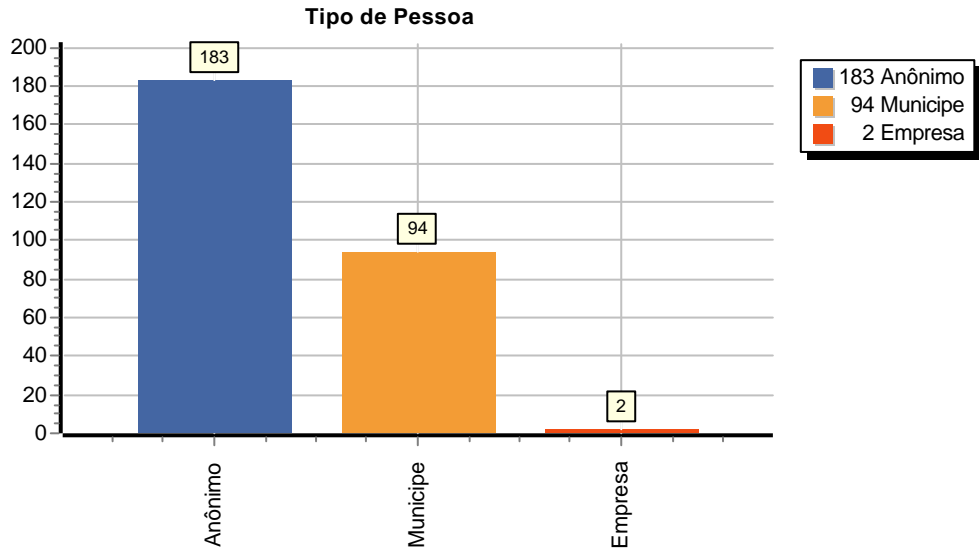
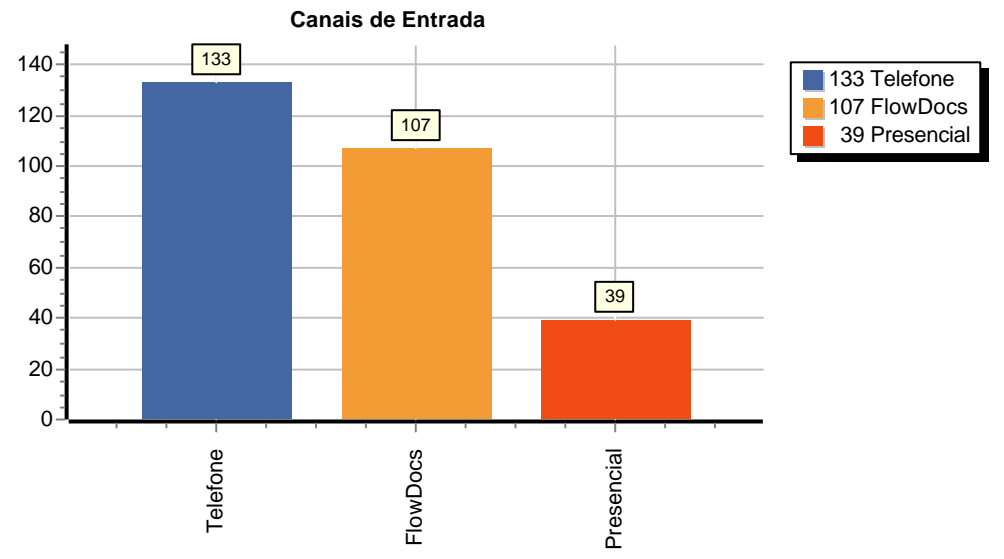
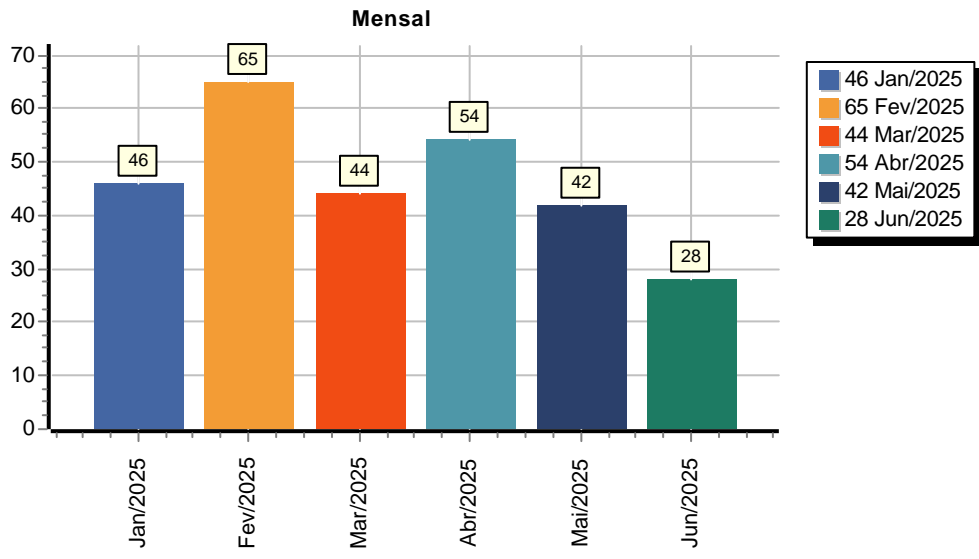


Secretaria de Governo
De Janeiro de 2025 até Junho de 2025



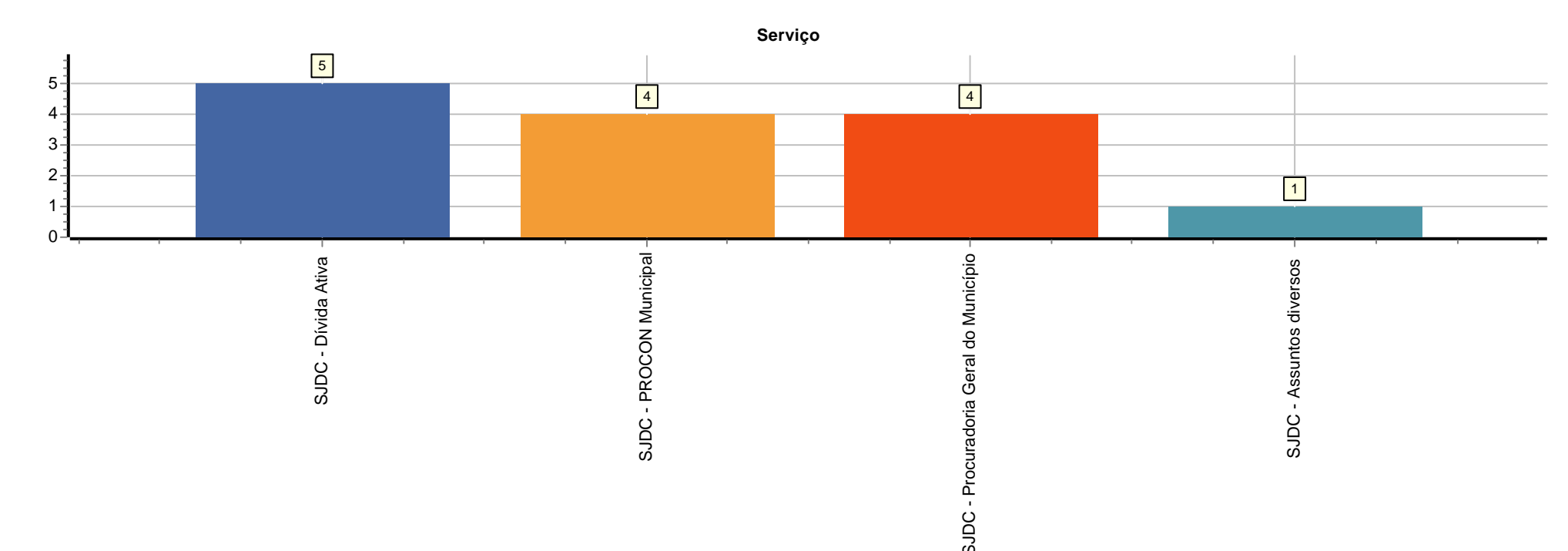
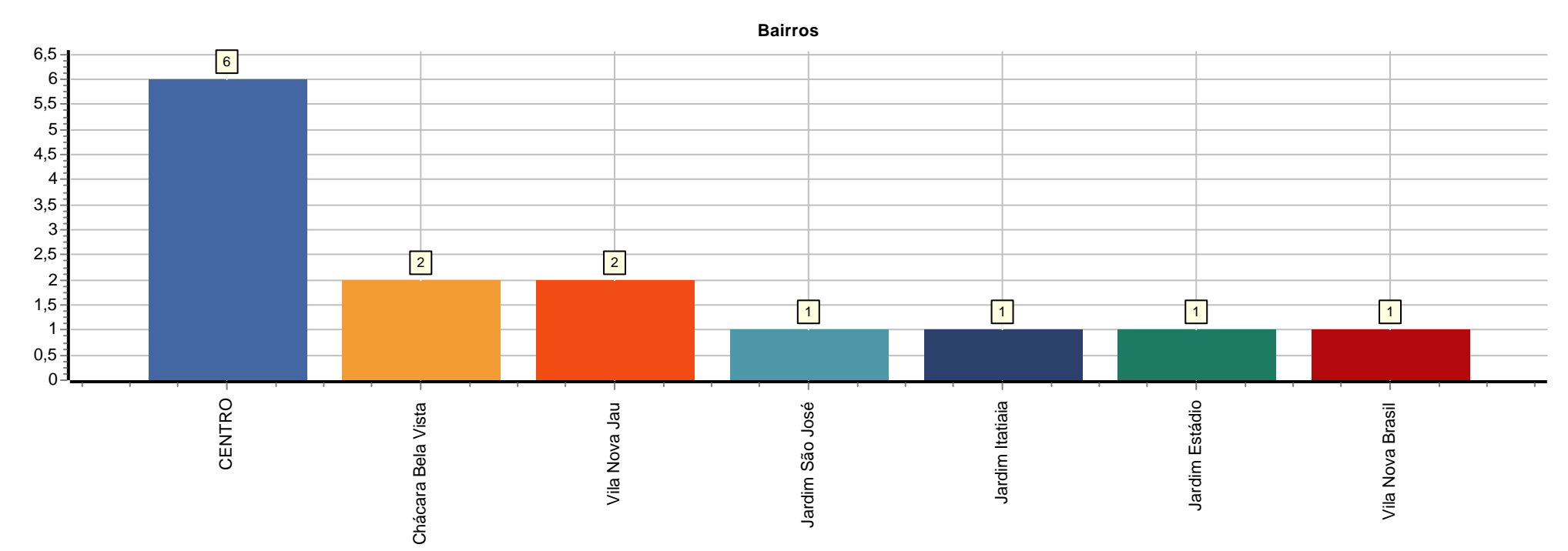
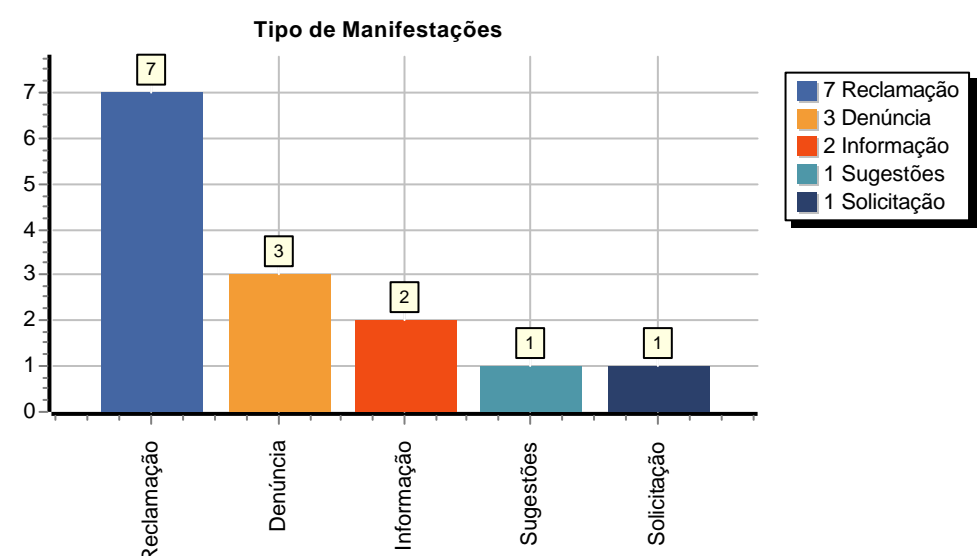
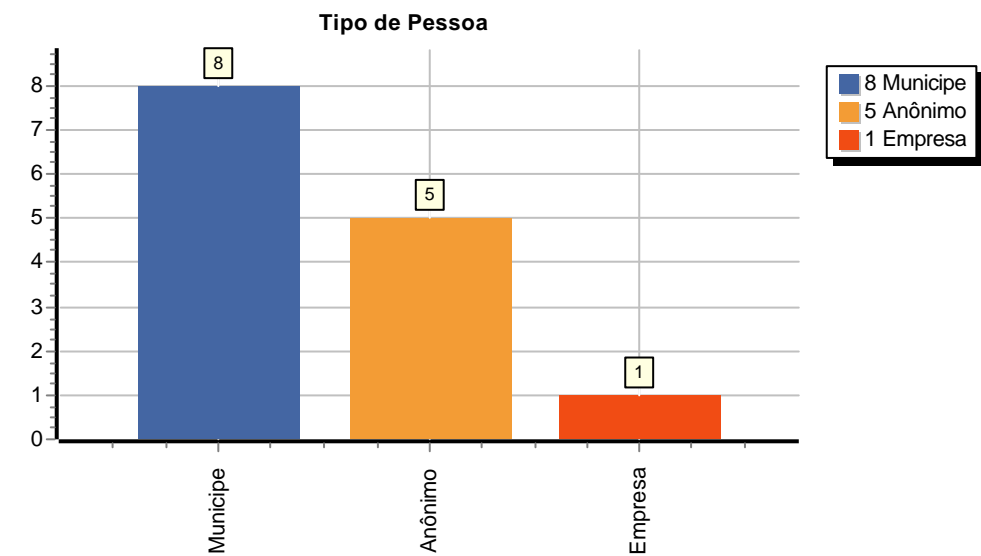
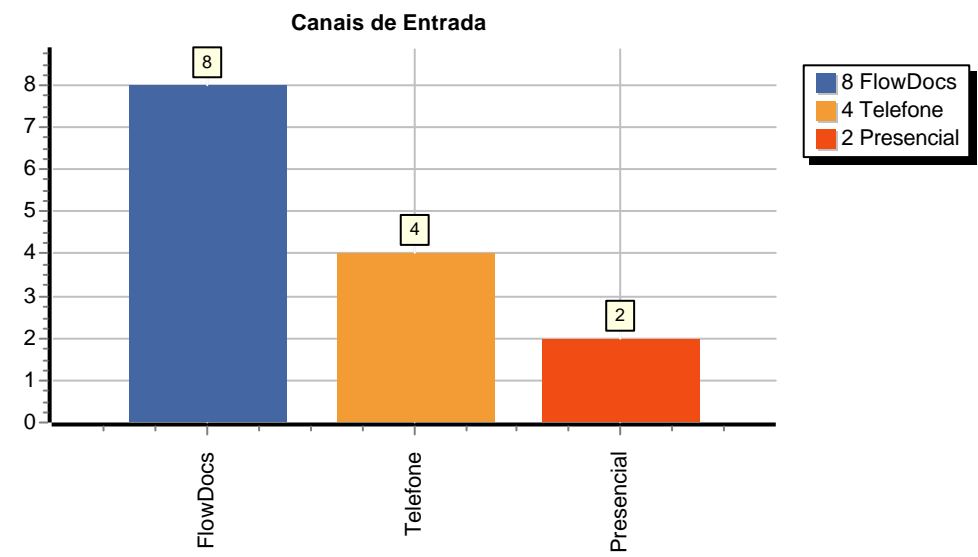
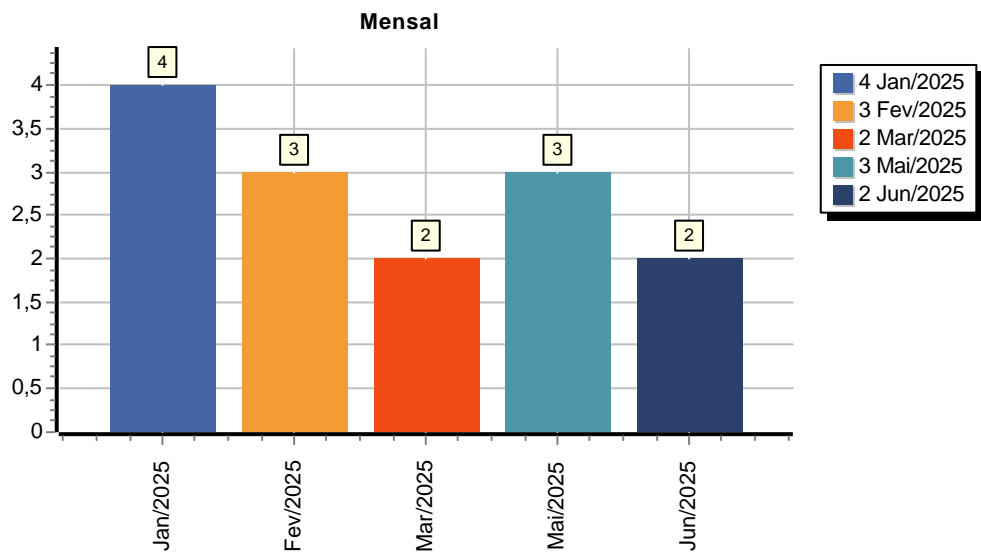
Secretaria de Habitação e Planejamento Urbanístico

De Janeiro de 2025 até Junho de 2025



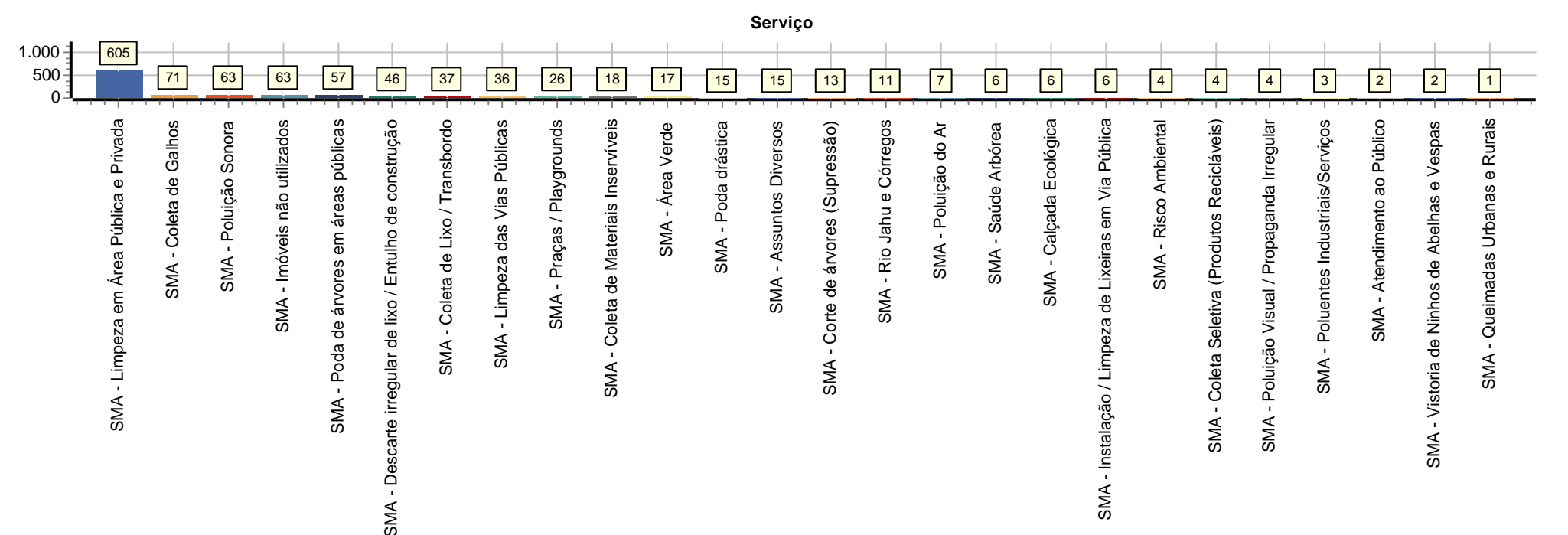
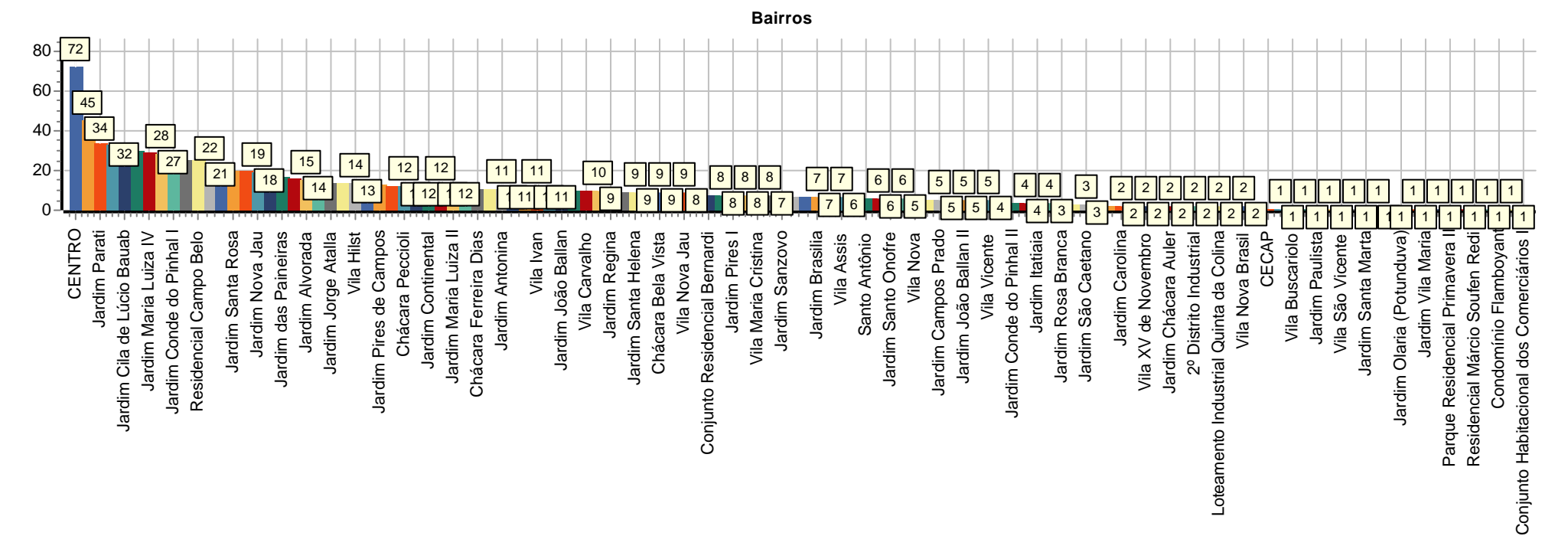
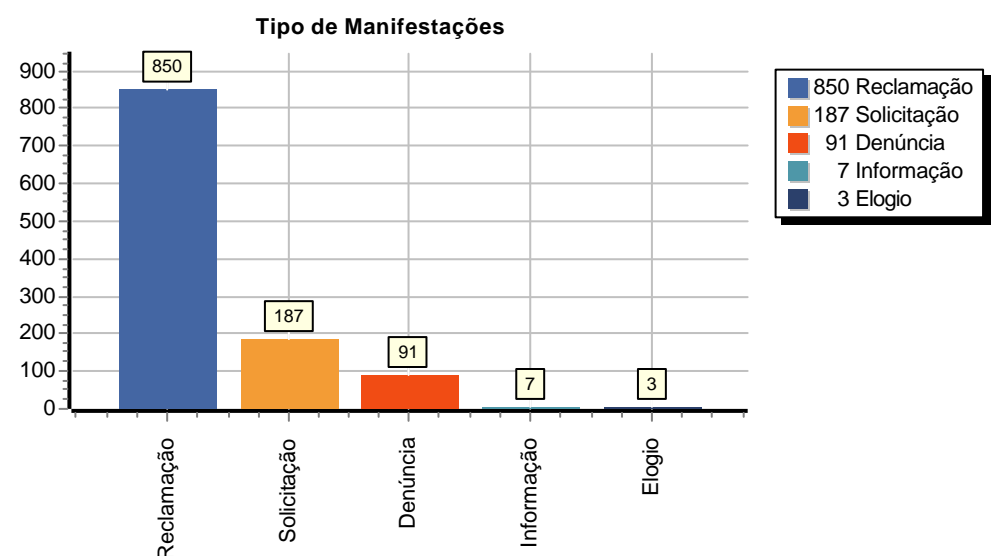
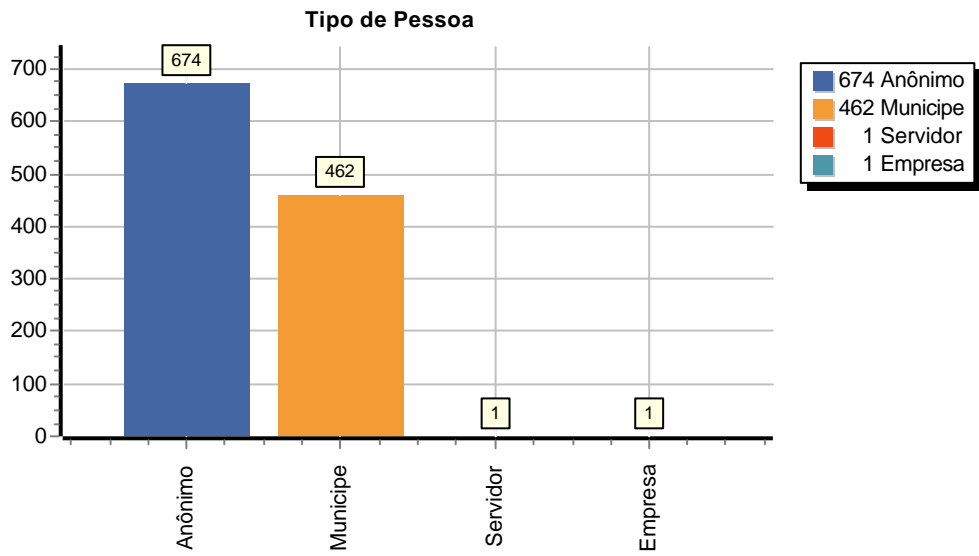
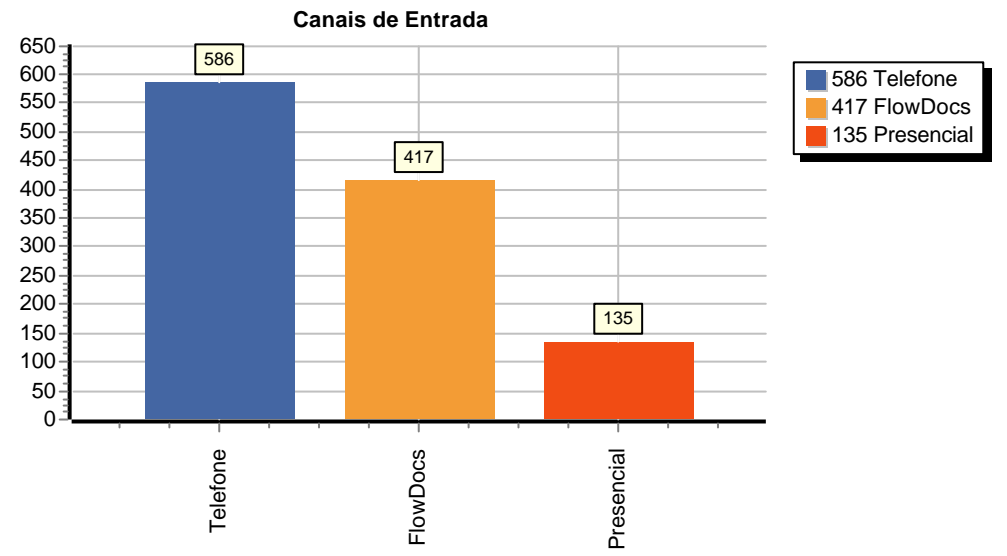
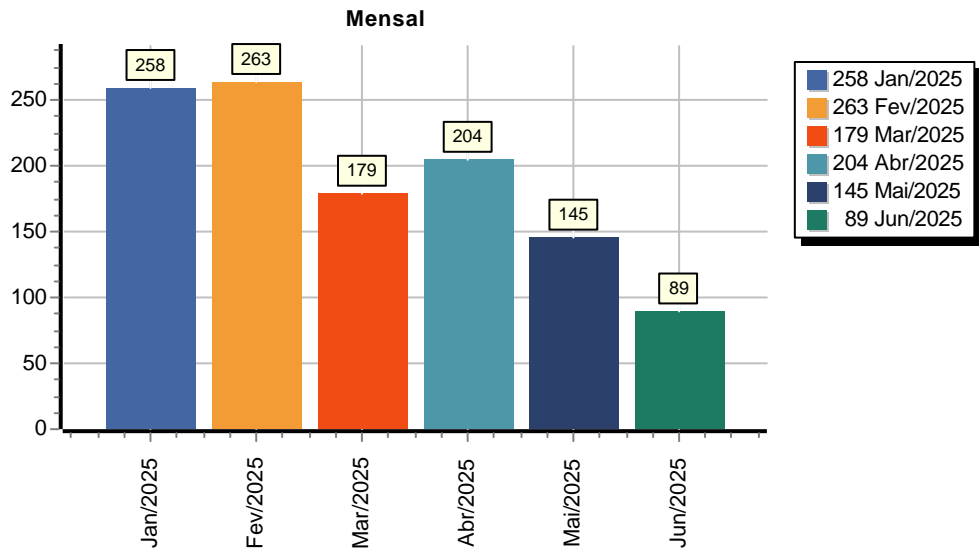
Secretaria de Justiça e Defesa da Cidadania

De Janeiro de 2025 até Junho de 2025



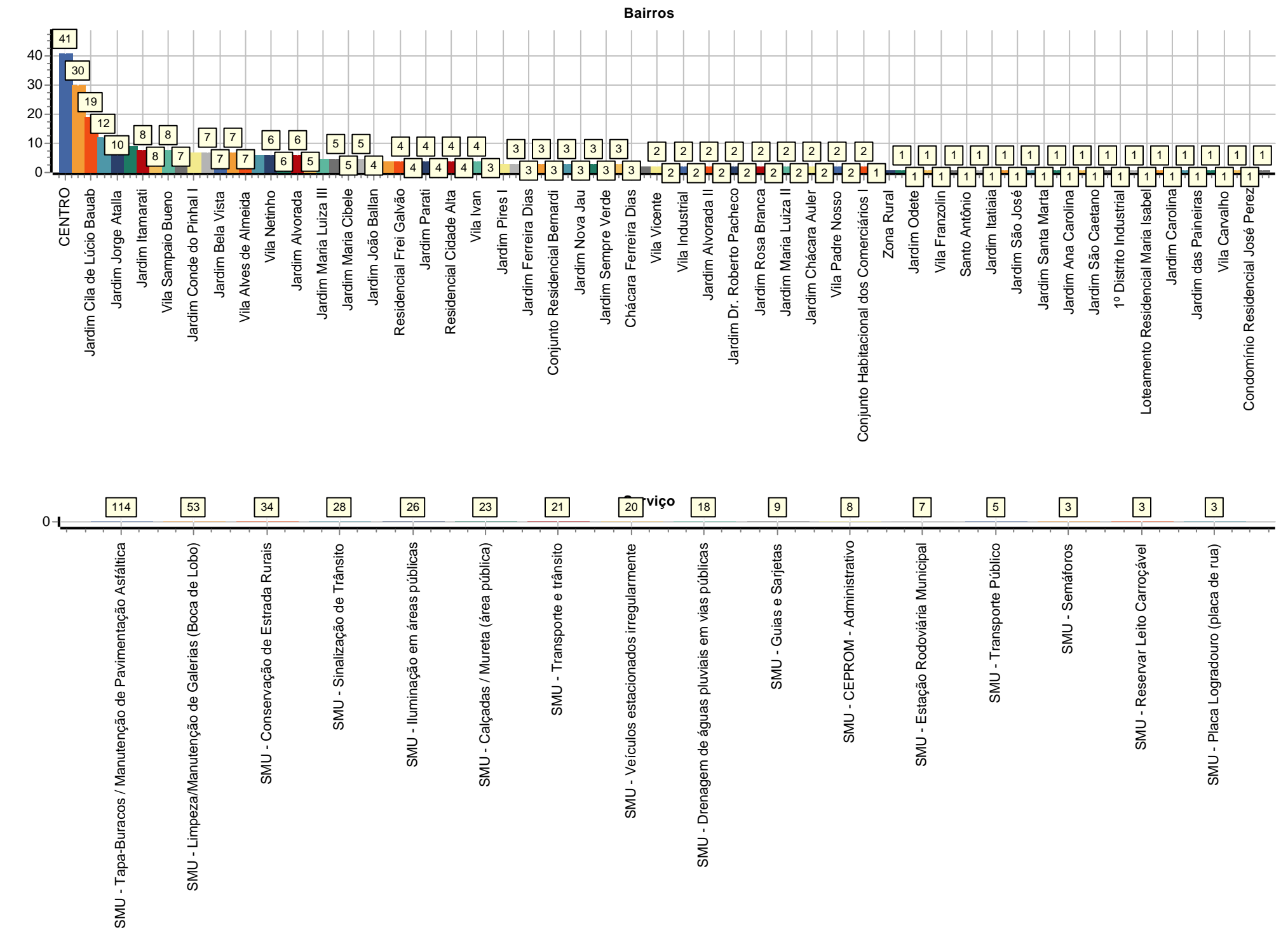
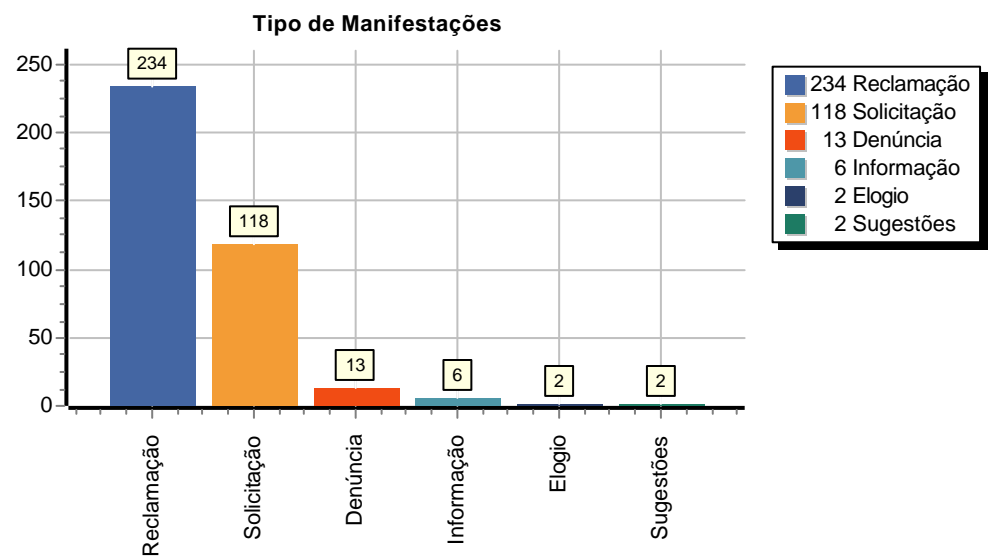
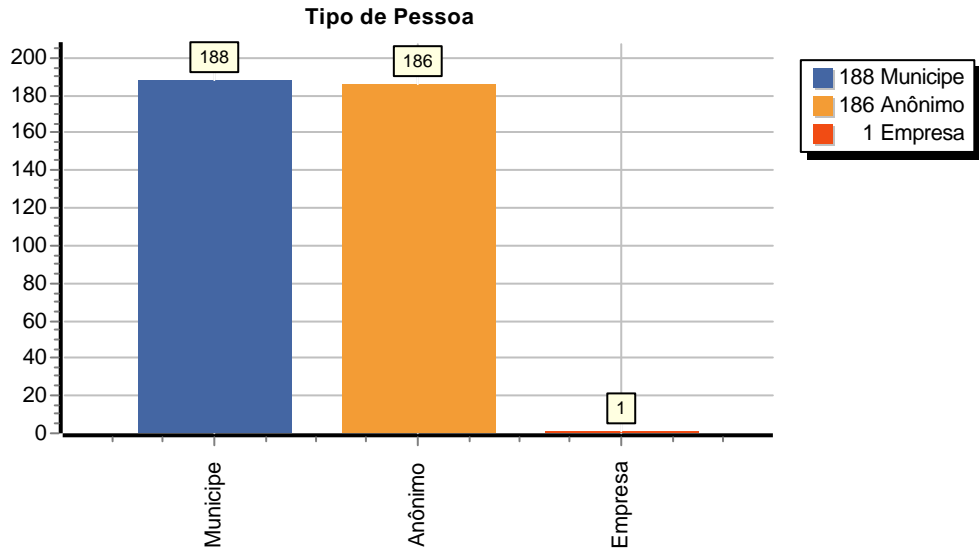
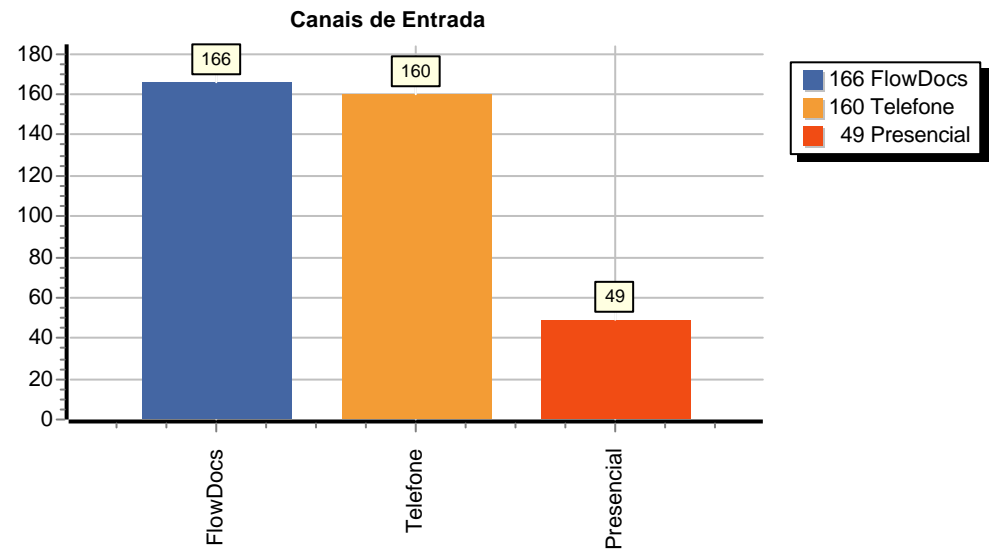
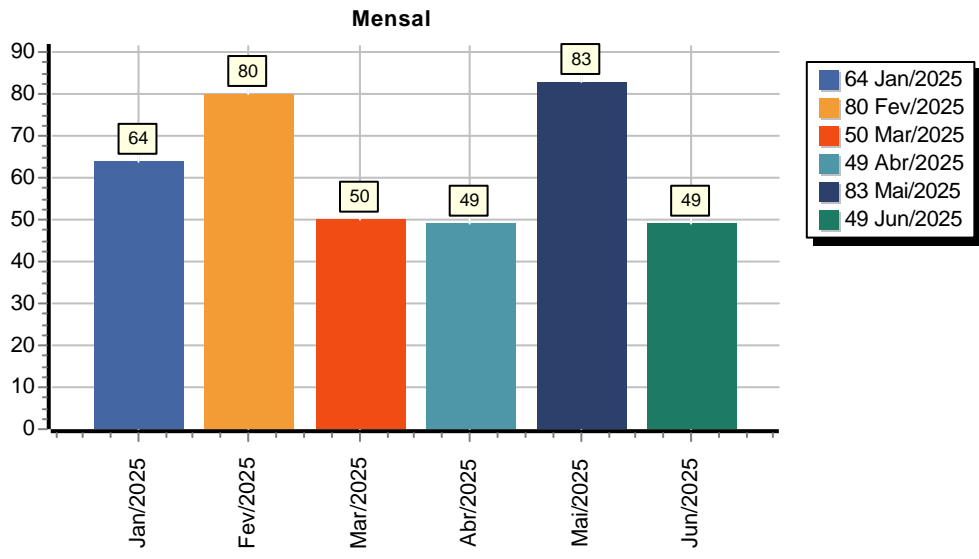
Secretaria de Meio Ambiente

De Janeiro de 2025 até Junho de 2025

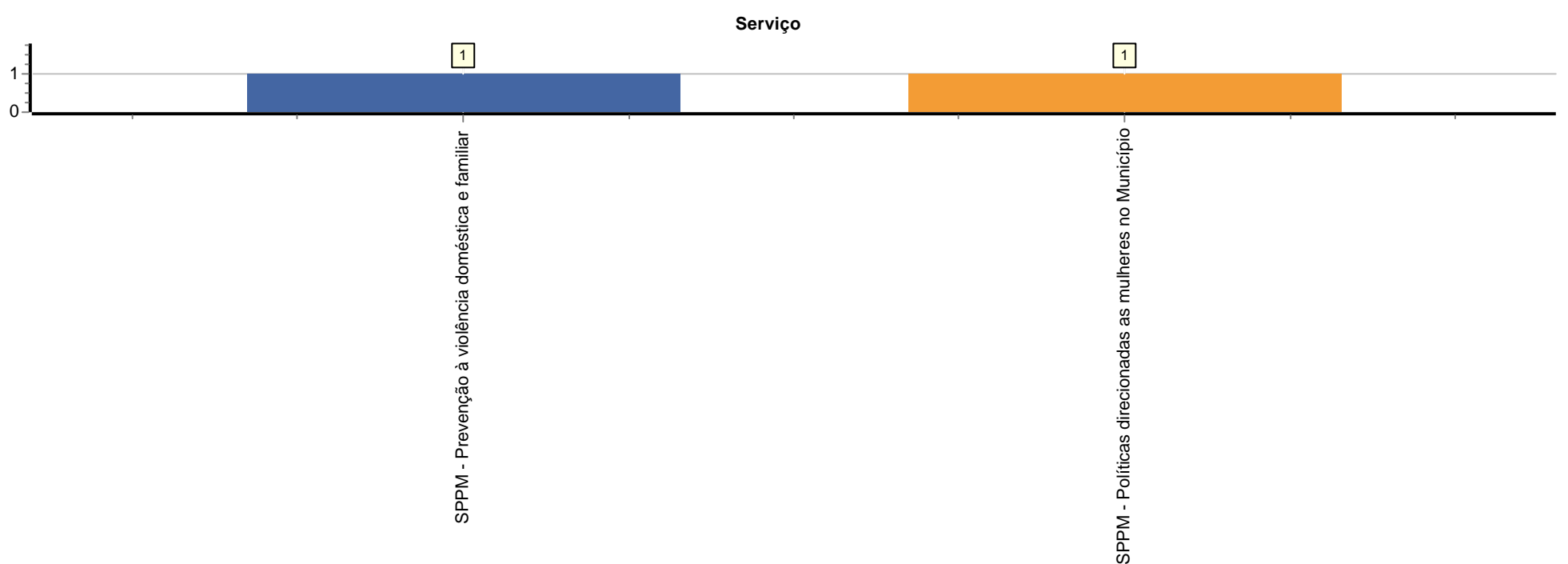
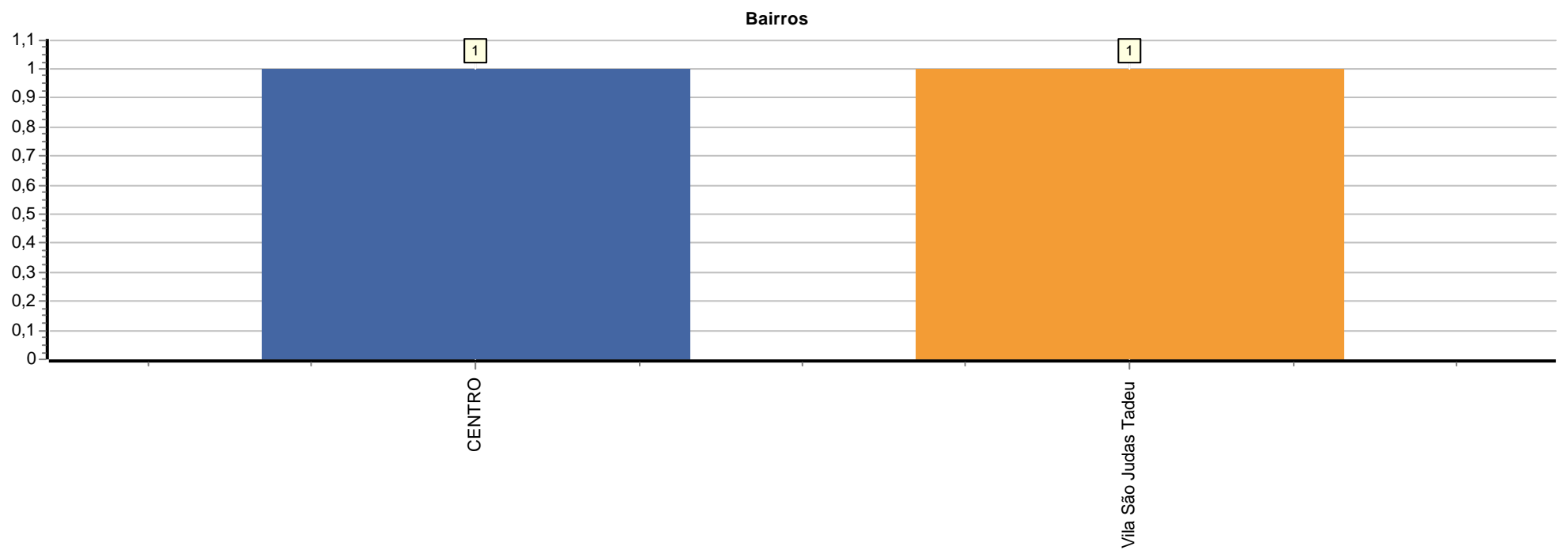
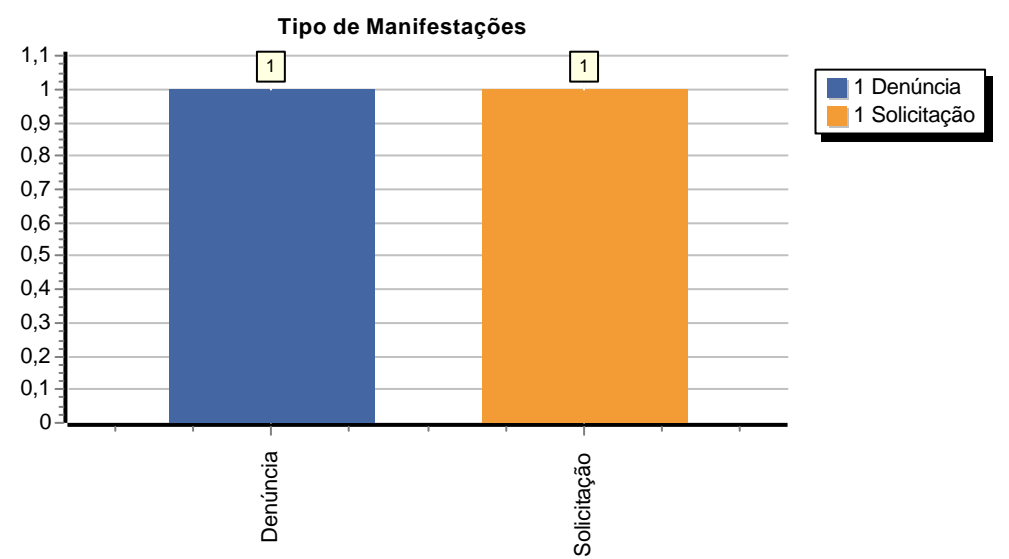
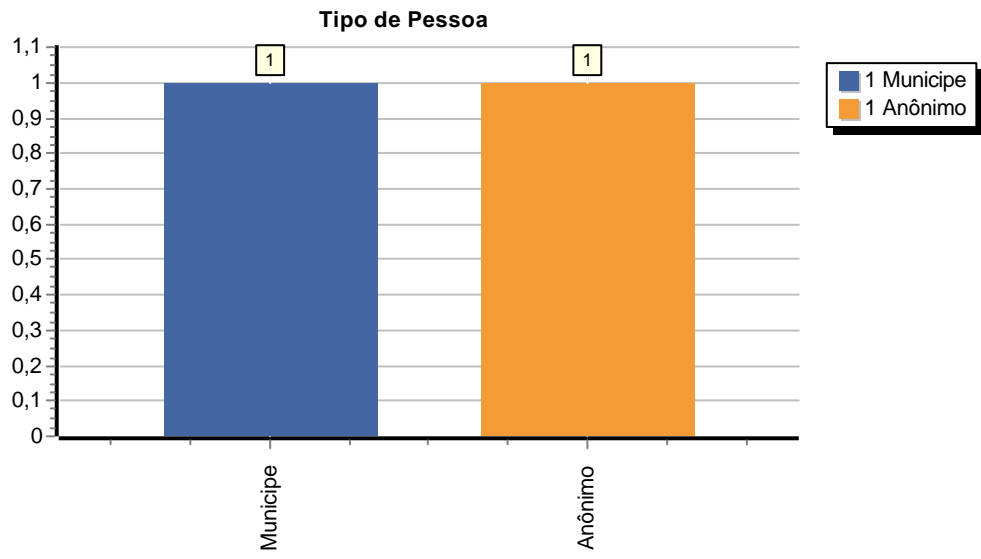
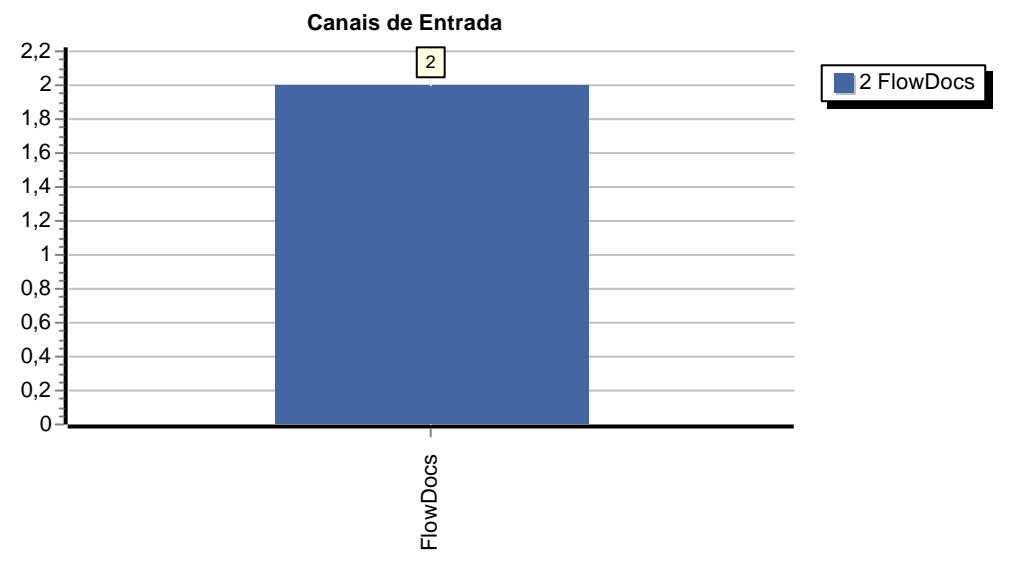
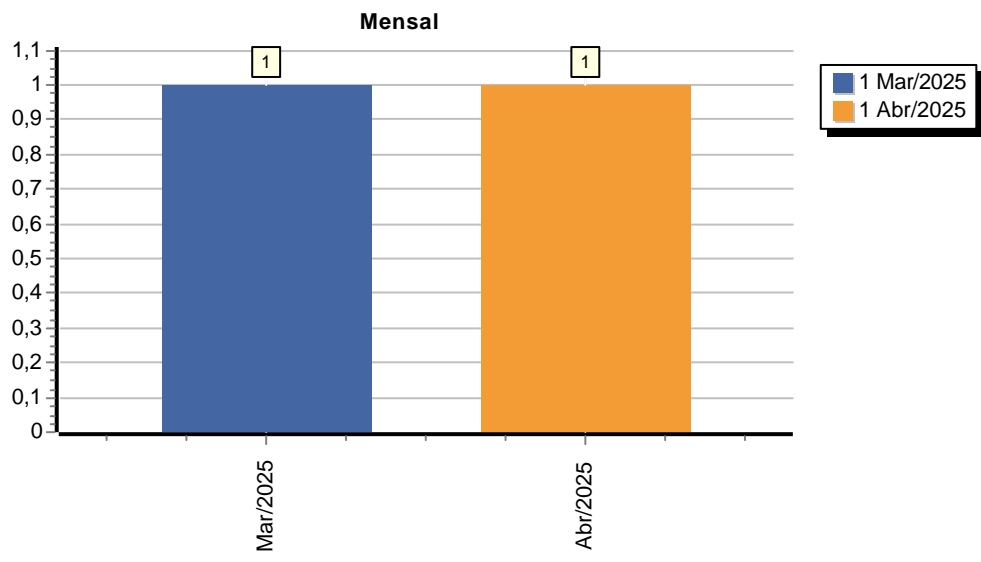


Secretaria de Mobilidade Urbana

De Janeiro de 2025 até Junho de 2025

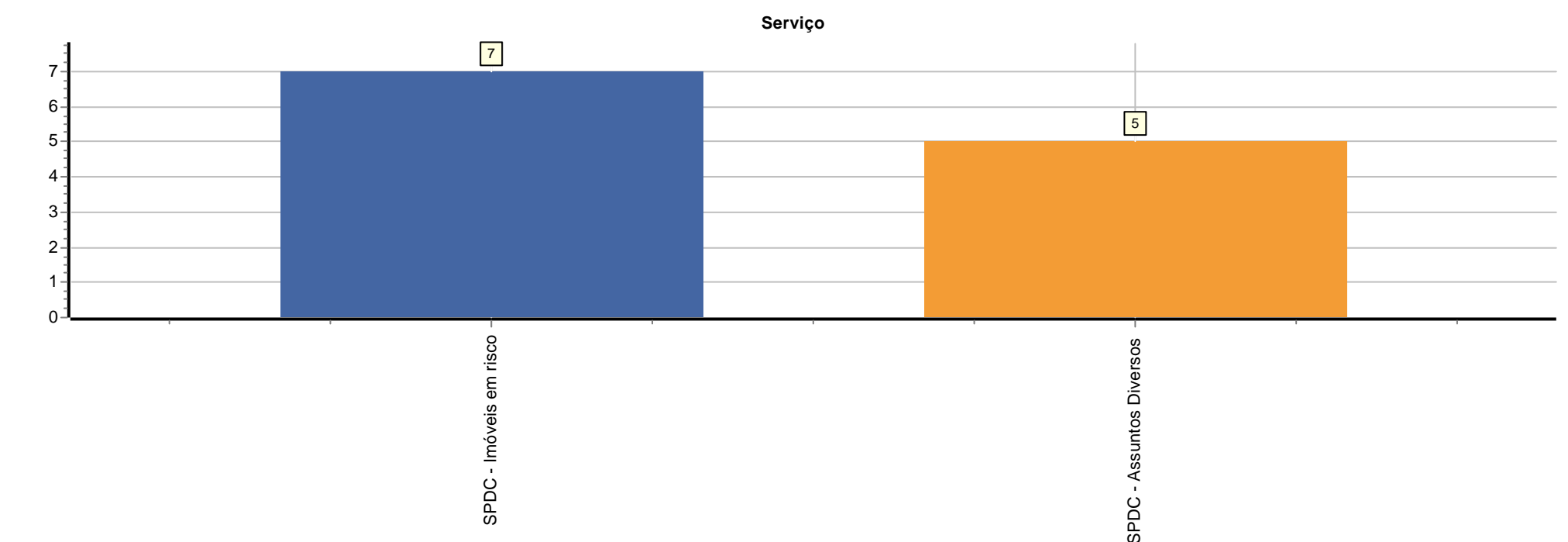
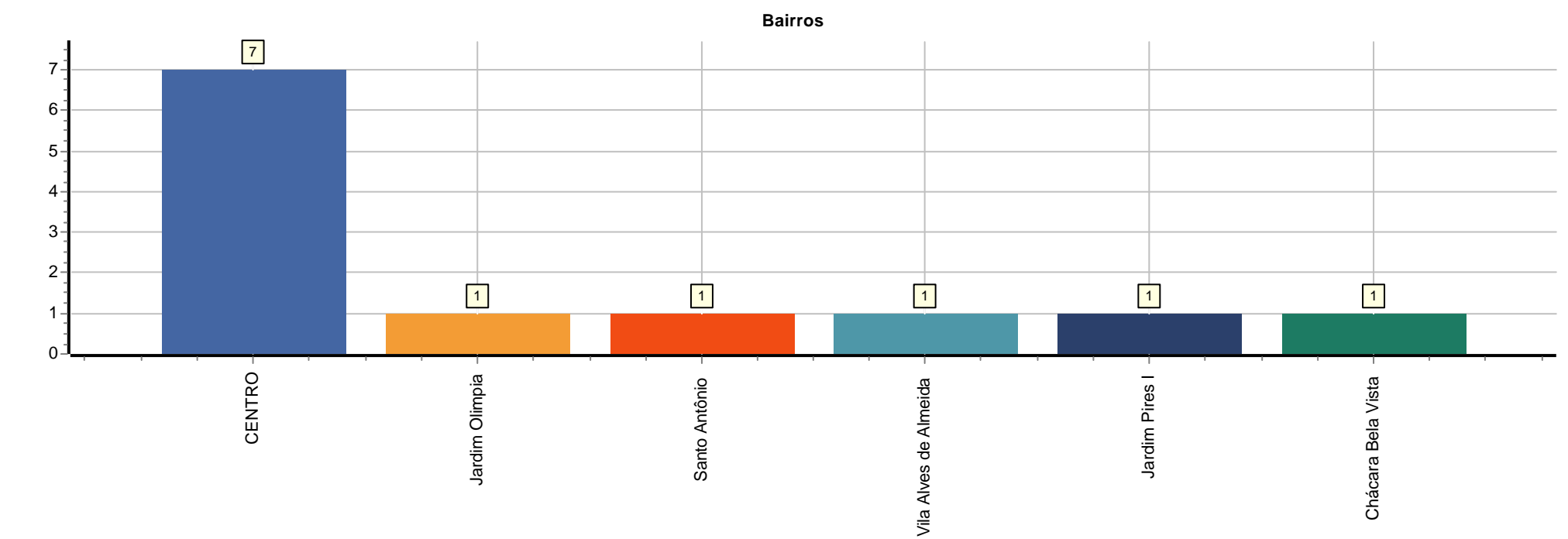
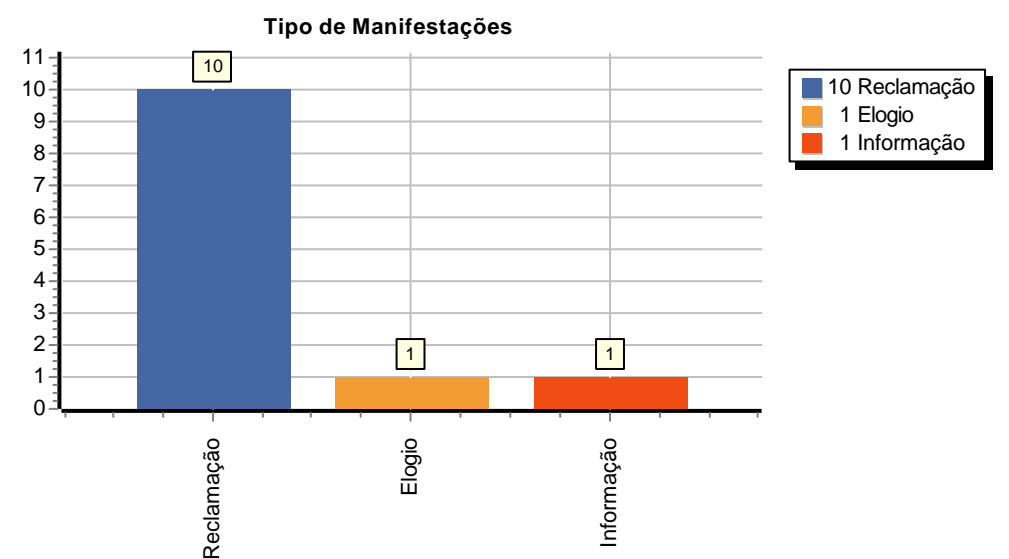
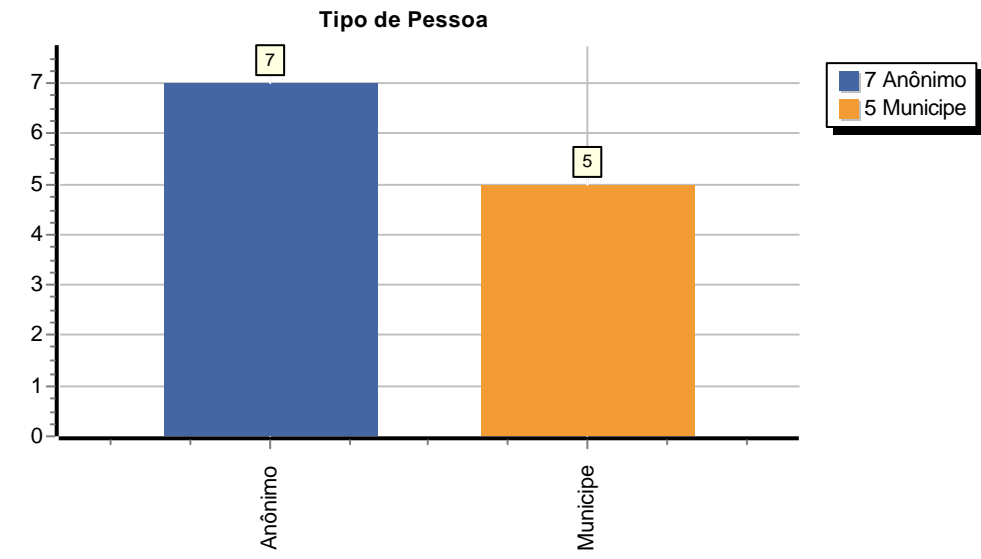
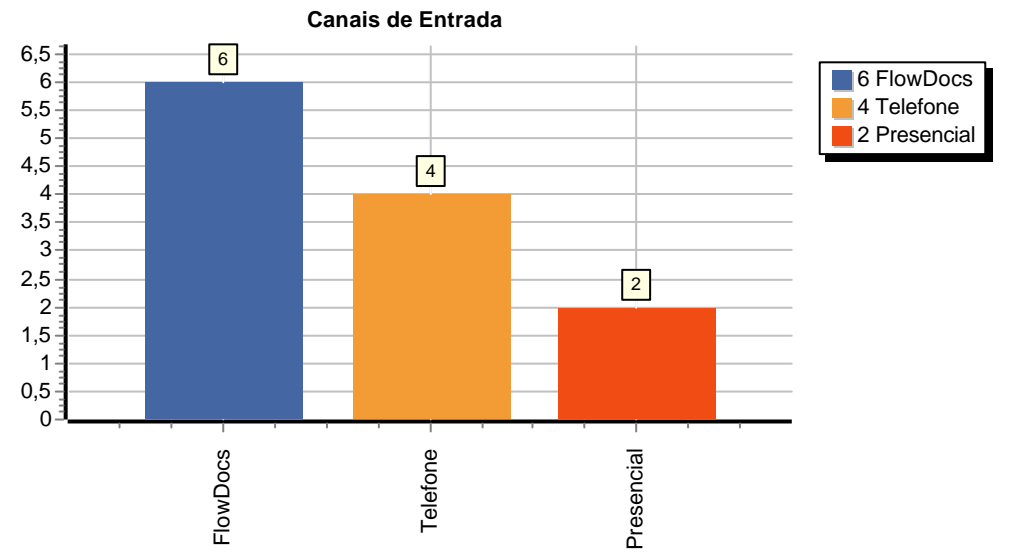
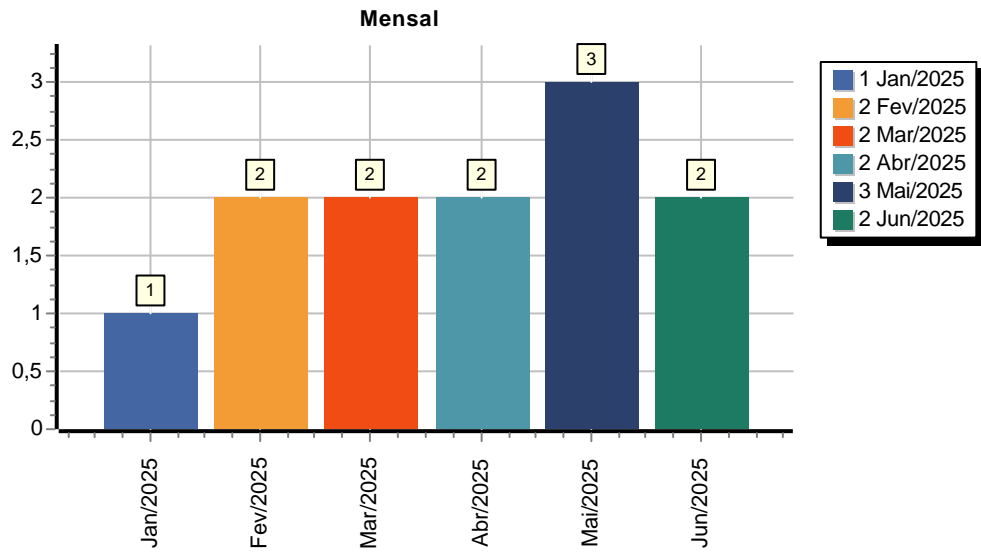


Secretaria de Políticas Públicas para as Mulheres
De Janeiro de 2025 até Junho de 2025



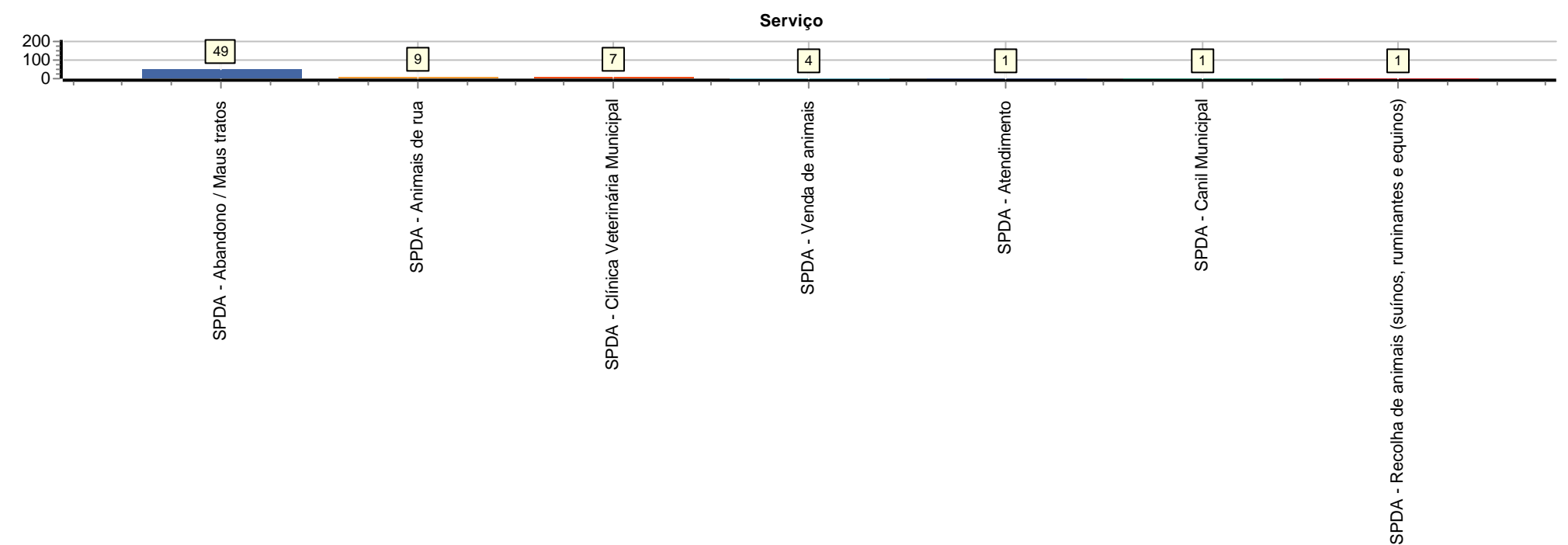
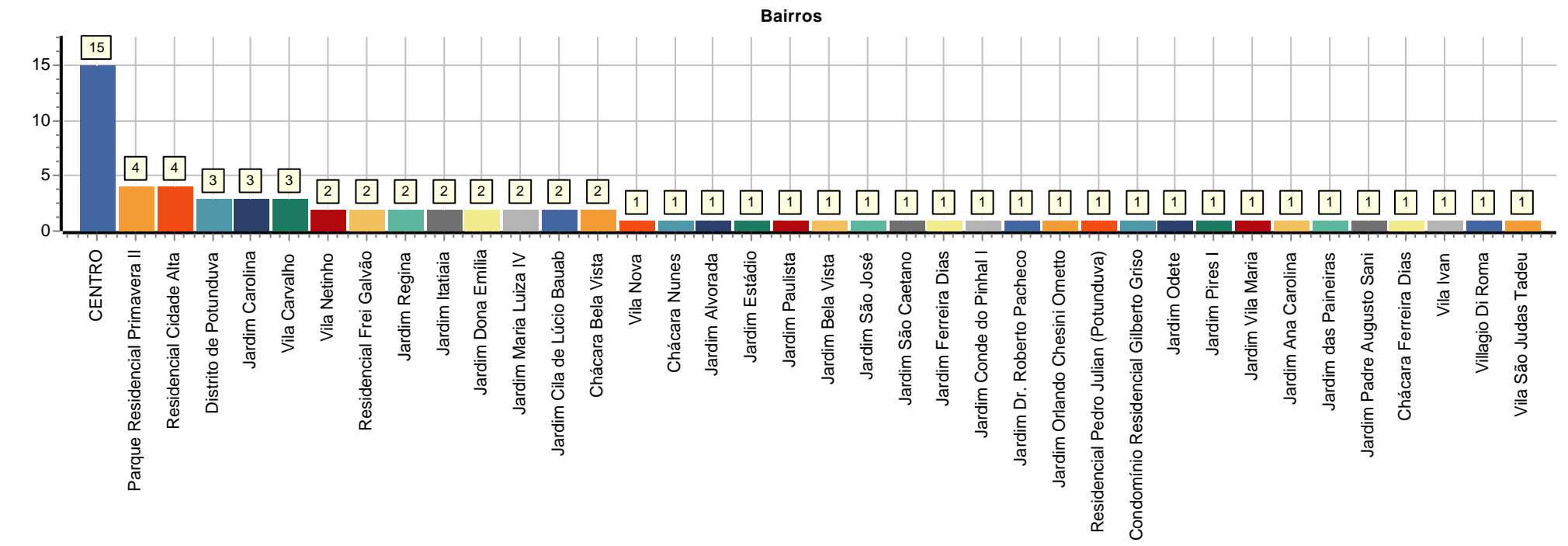
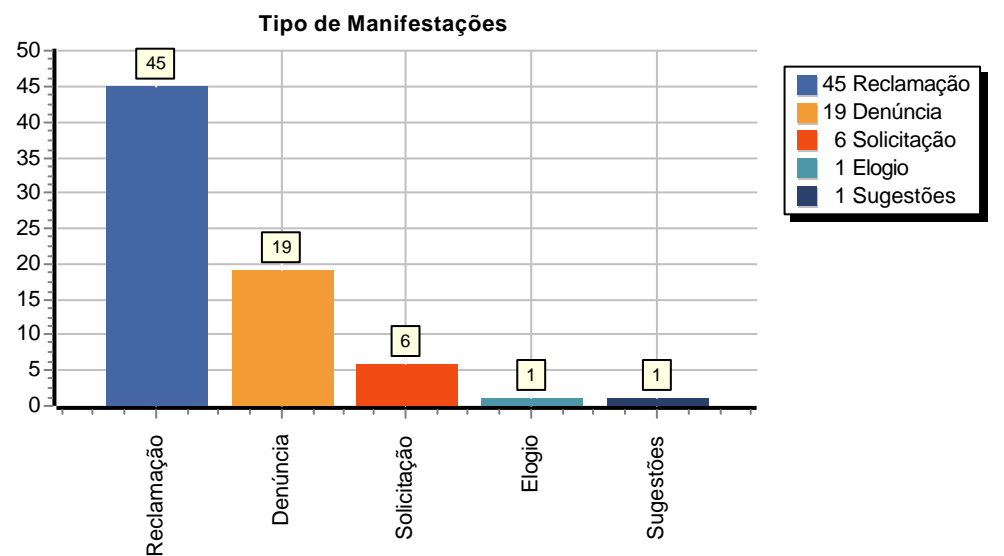
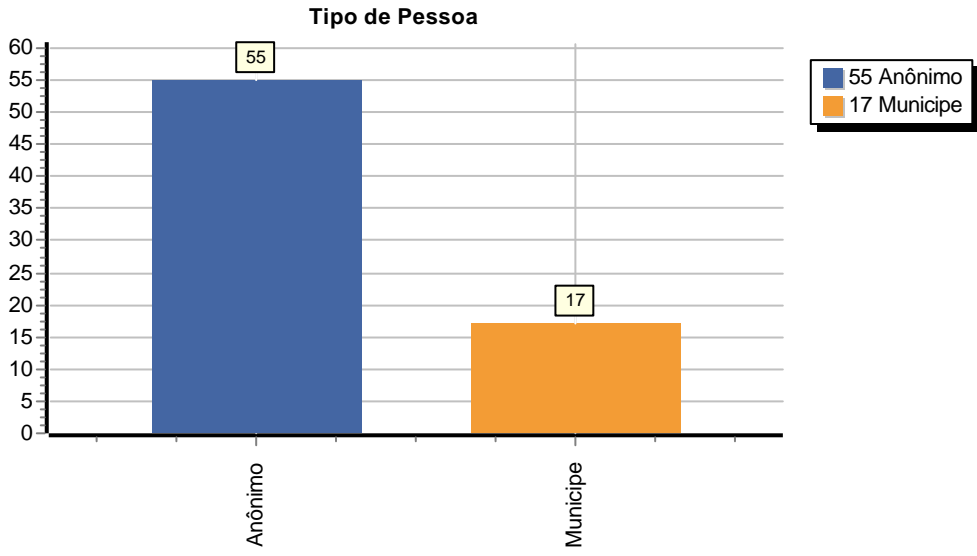
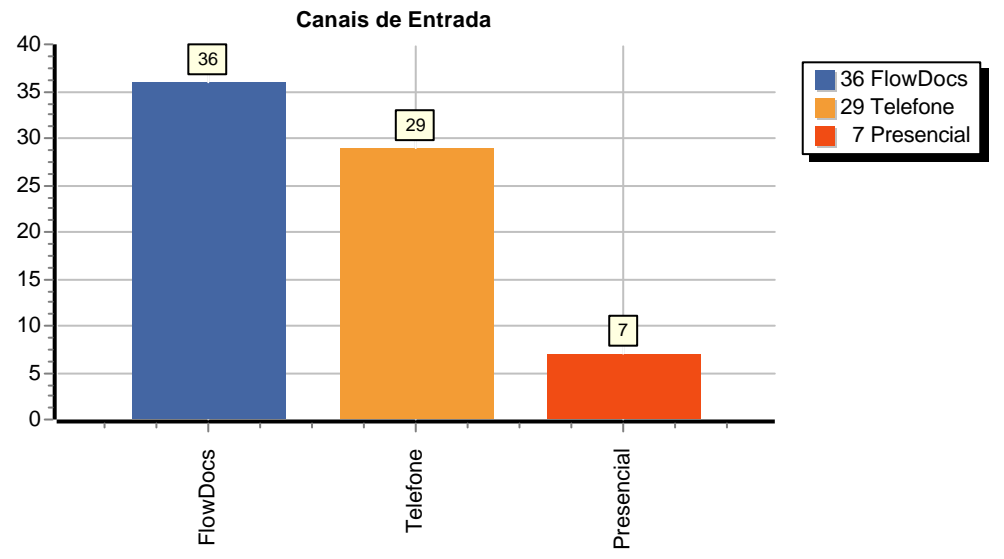
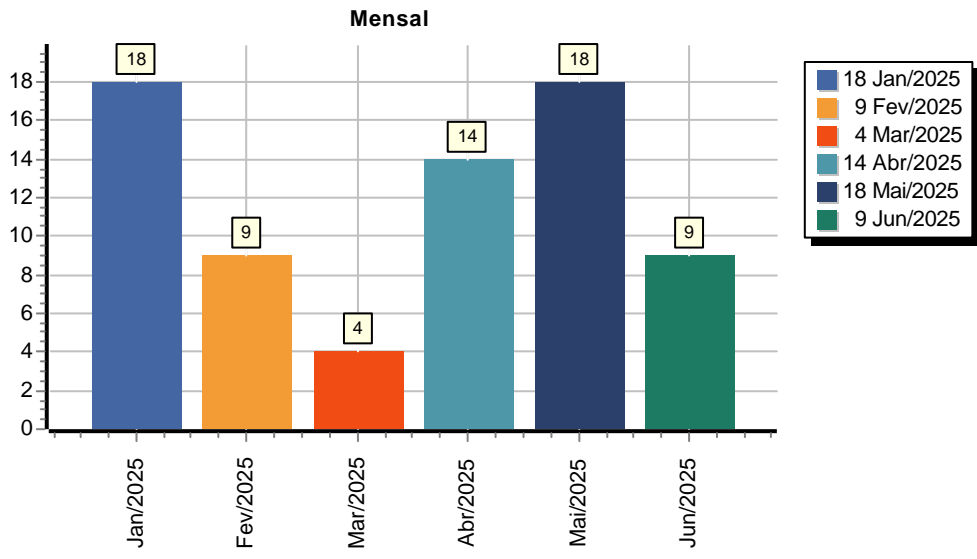
Secretaria de Proteção e Defesa Civil

De Janeiro de 2025 até Junho de 2025



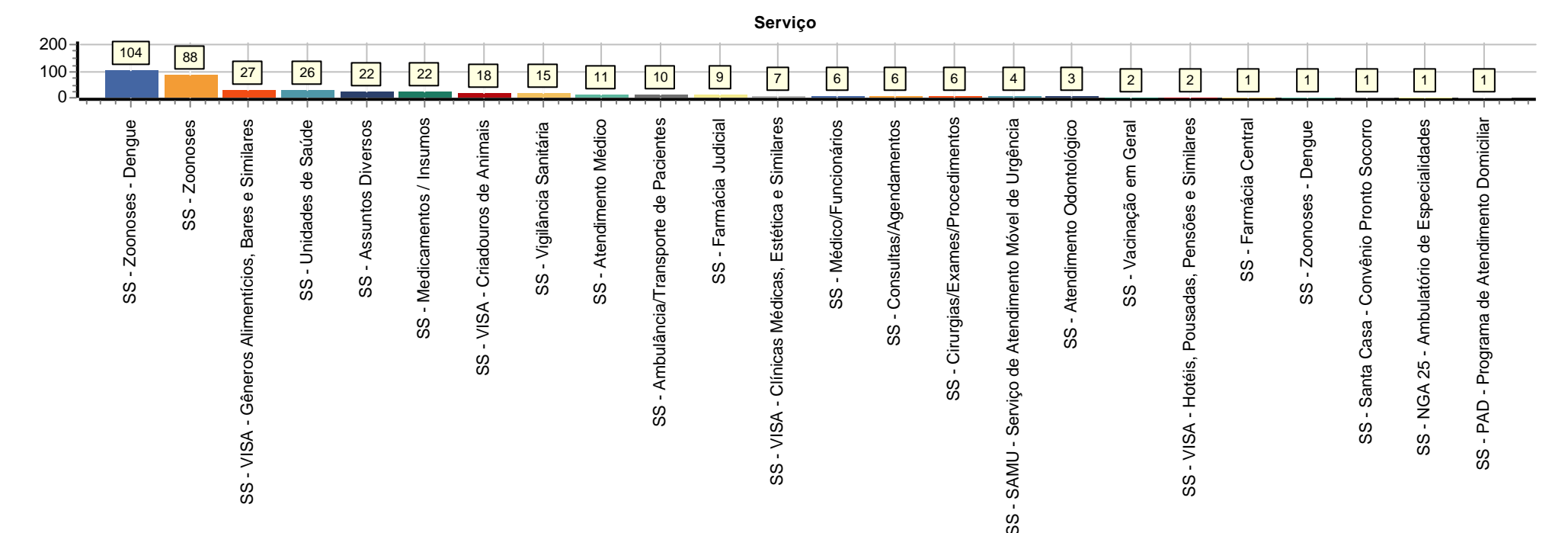
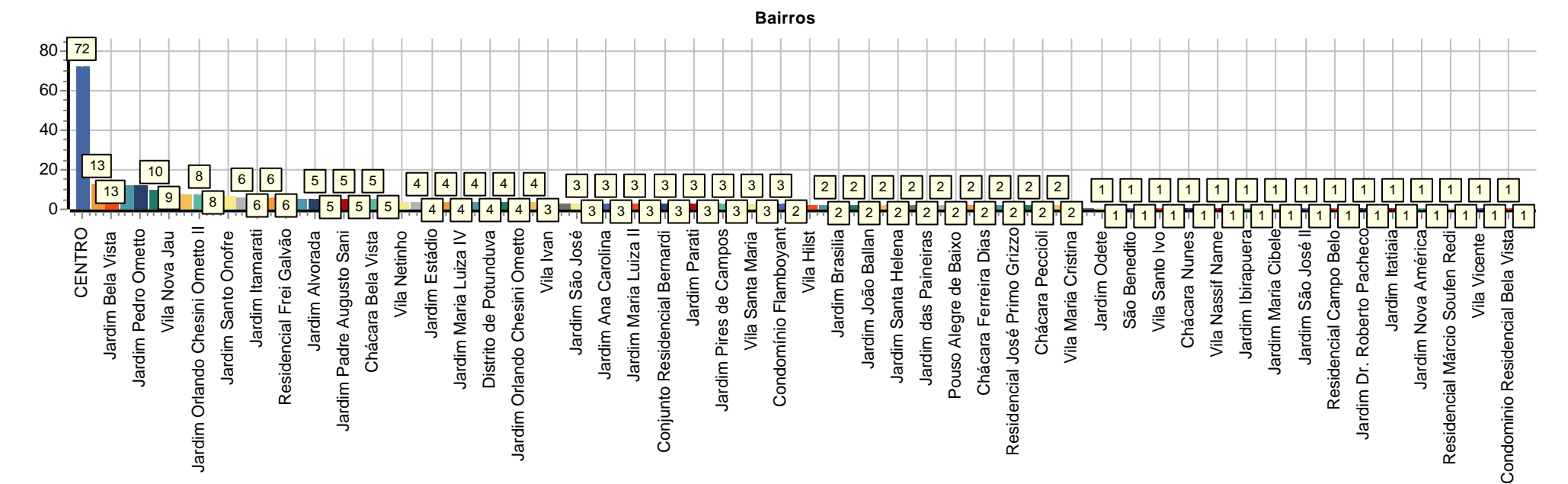
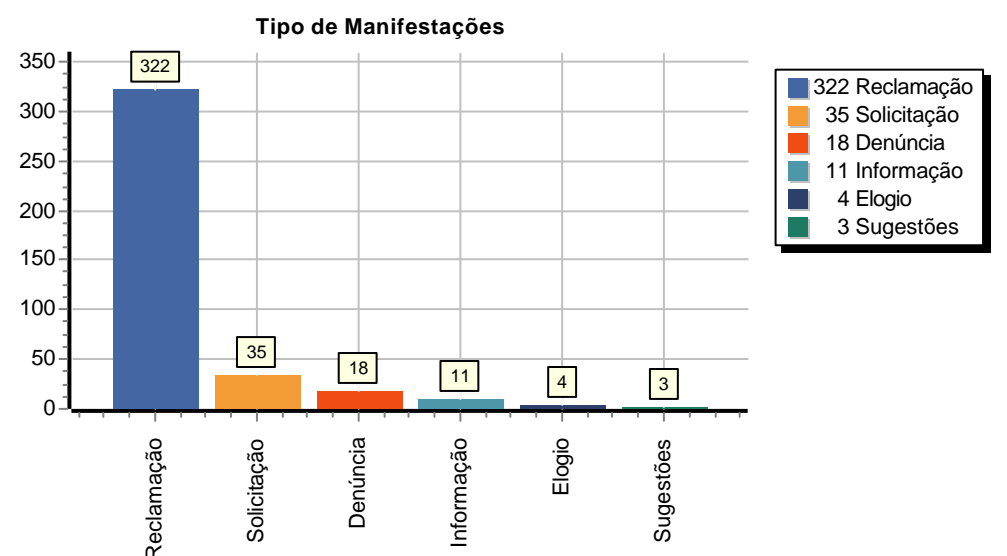
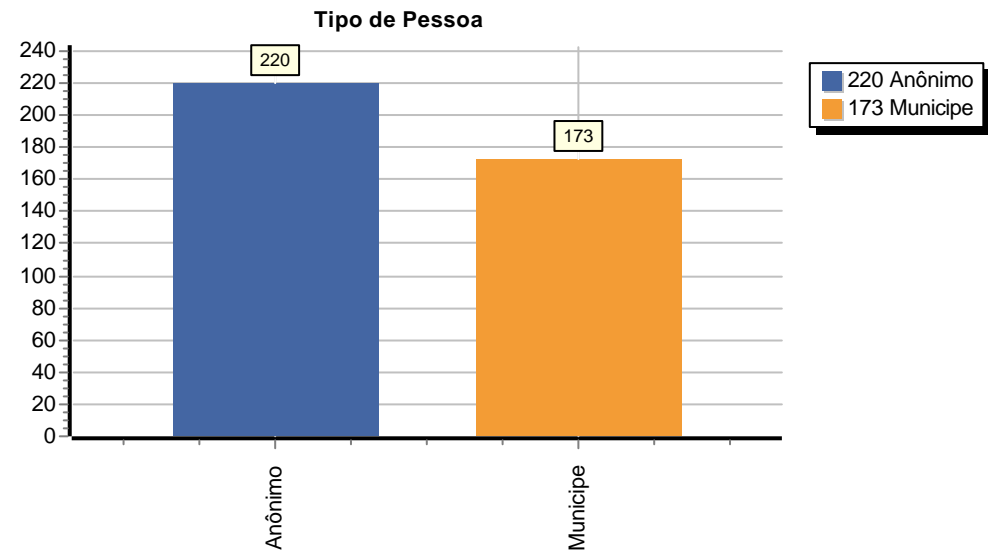
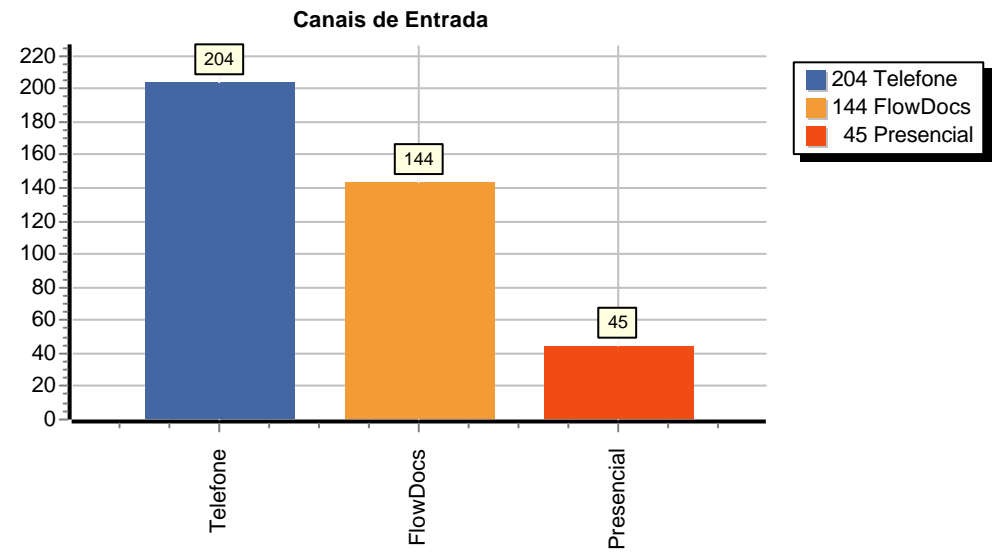
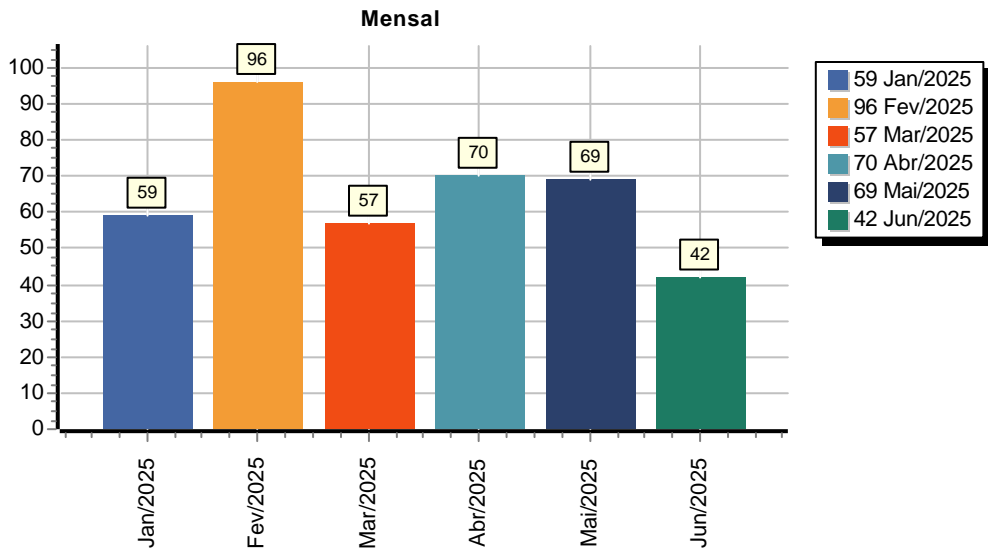
Secretaria de Proteção e Direito dos Animais

De Janeiro de 2025 até Junho de 2025



Secretaria de Saúde

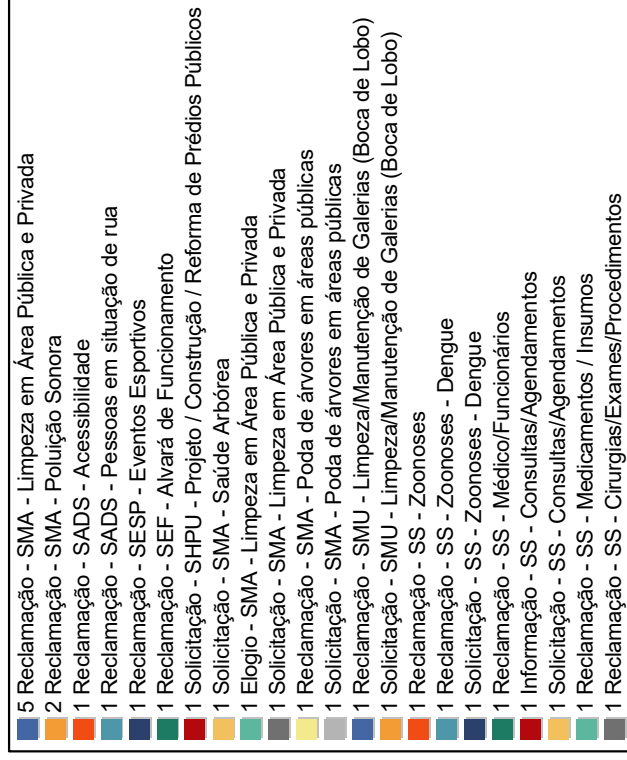
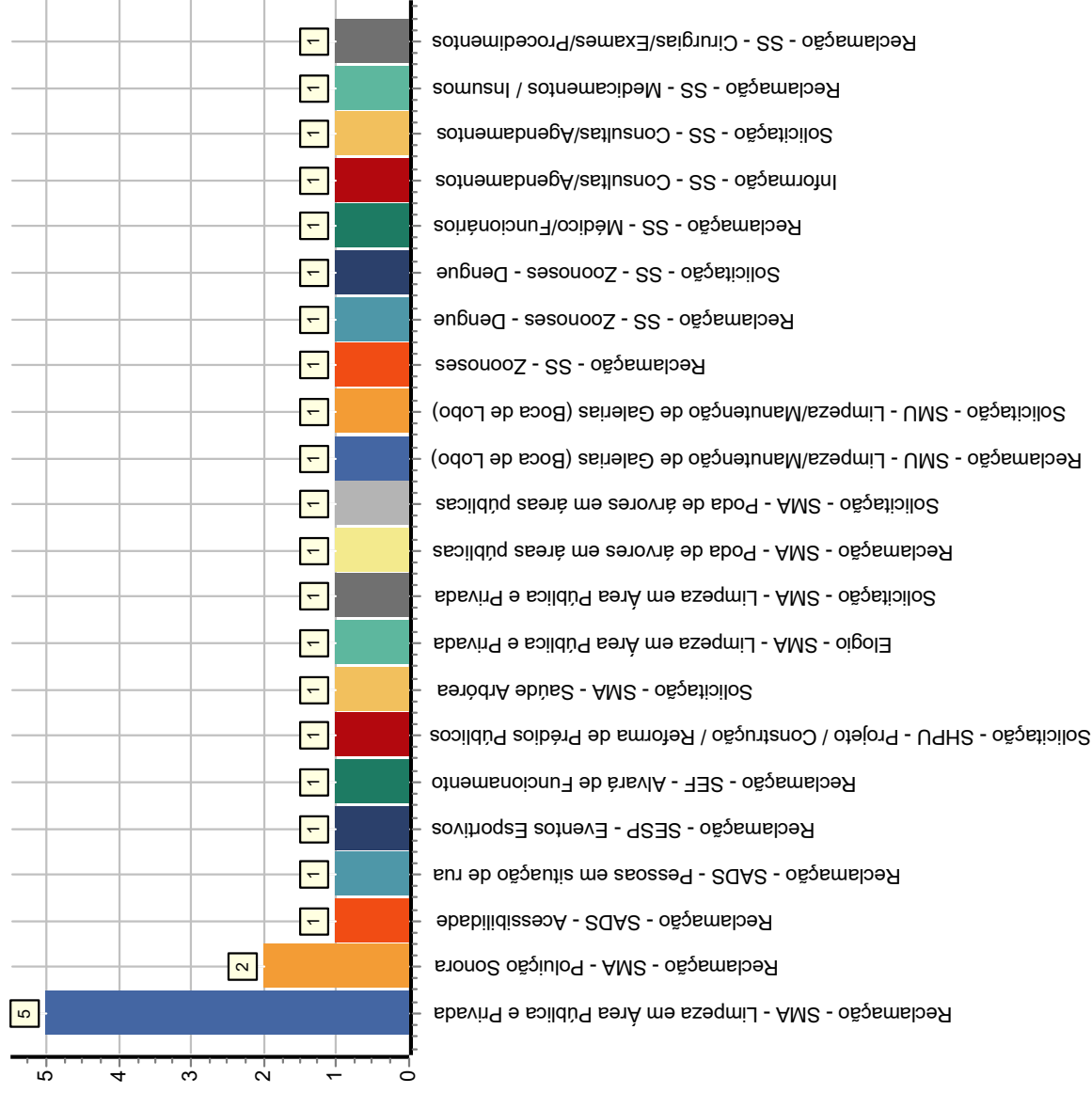
De Janeiro de 2025 até Junho de 2025



Pesquisa de Satisfação - Ouvidoria Geral

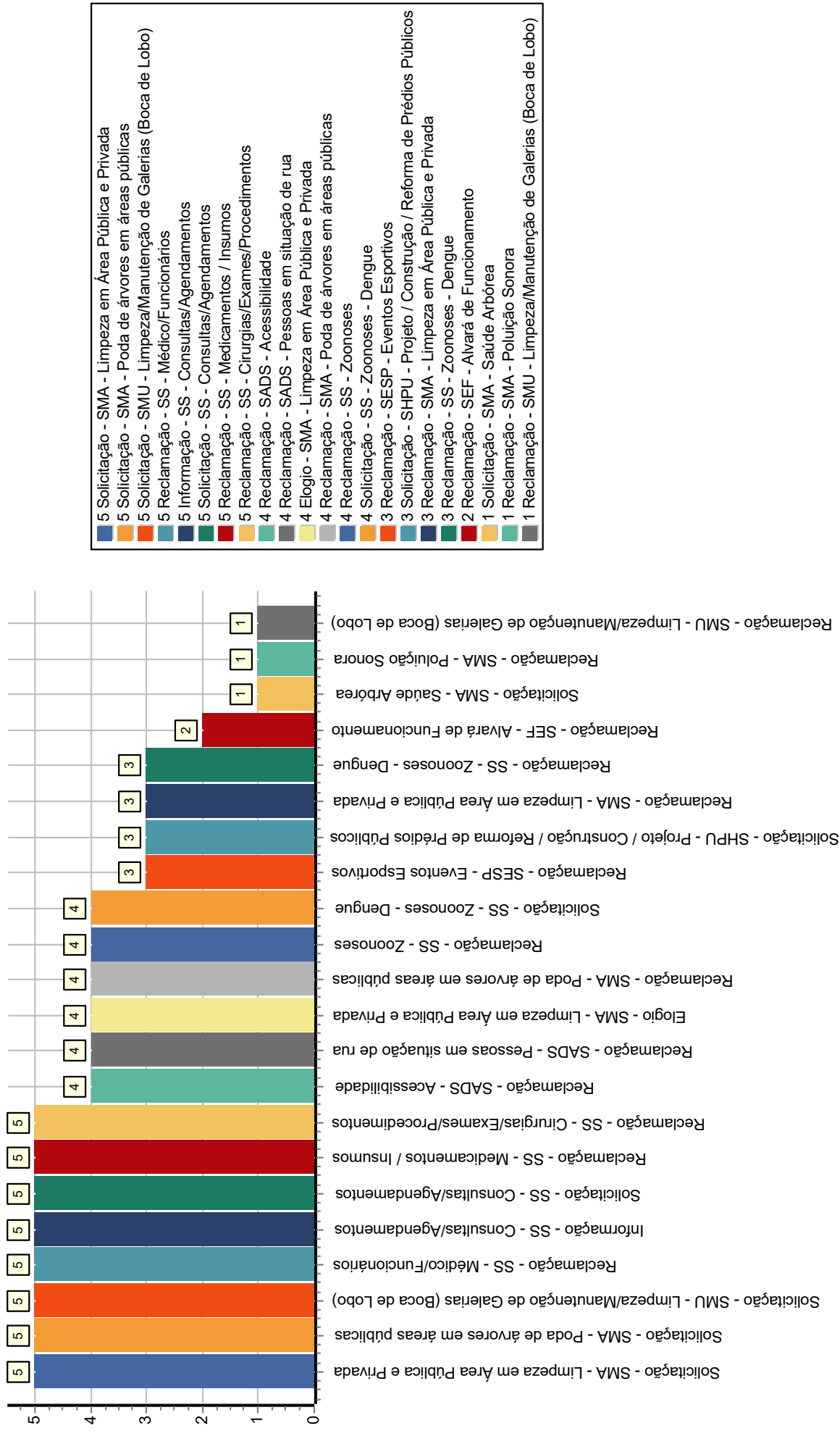
SERVIÇOS AVALIADOS

De Janeiro de 2025 até Junho de 2025



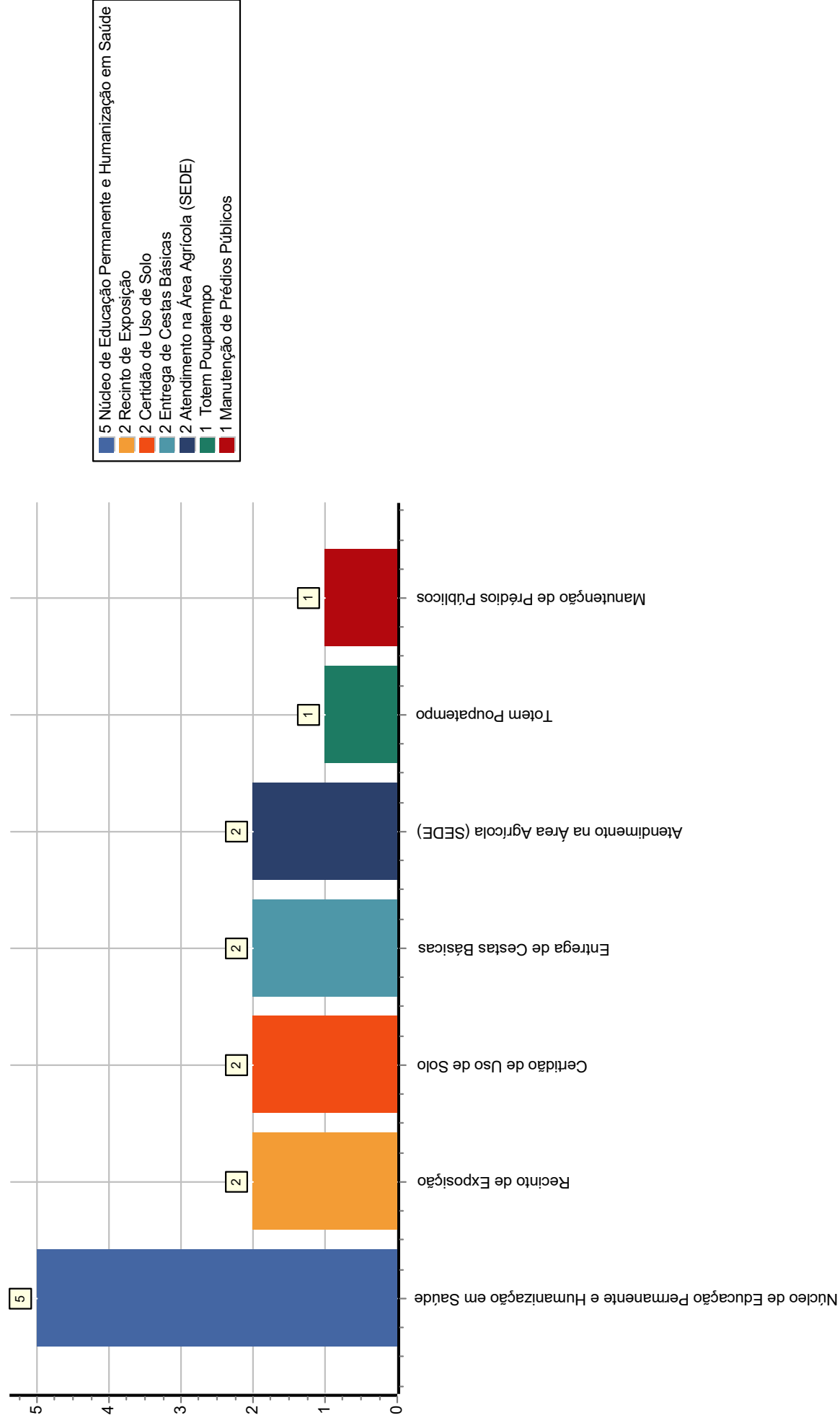
MÉDIA DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

De Janeiro de 2025 até Junho de 2025



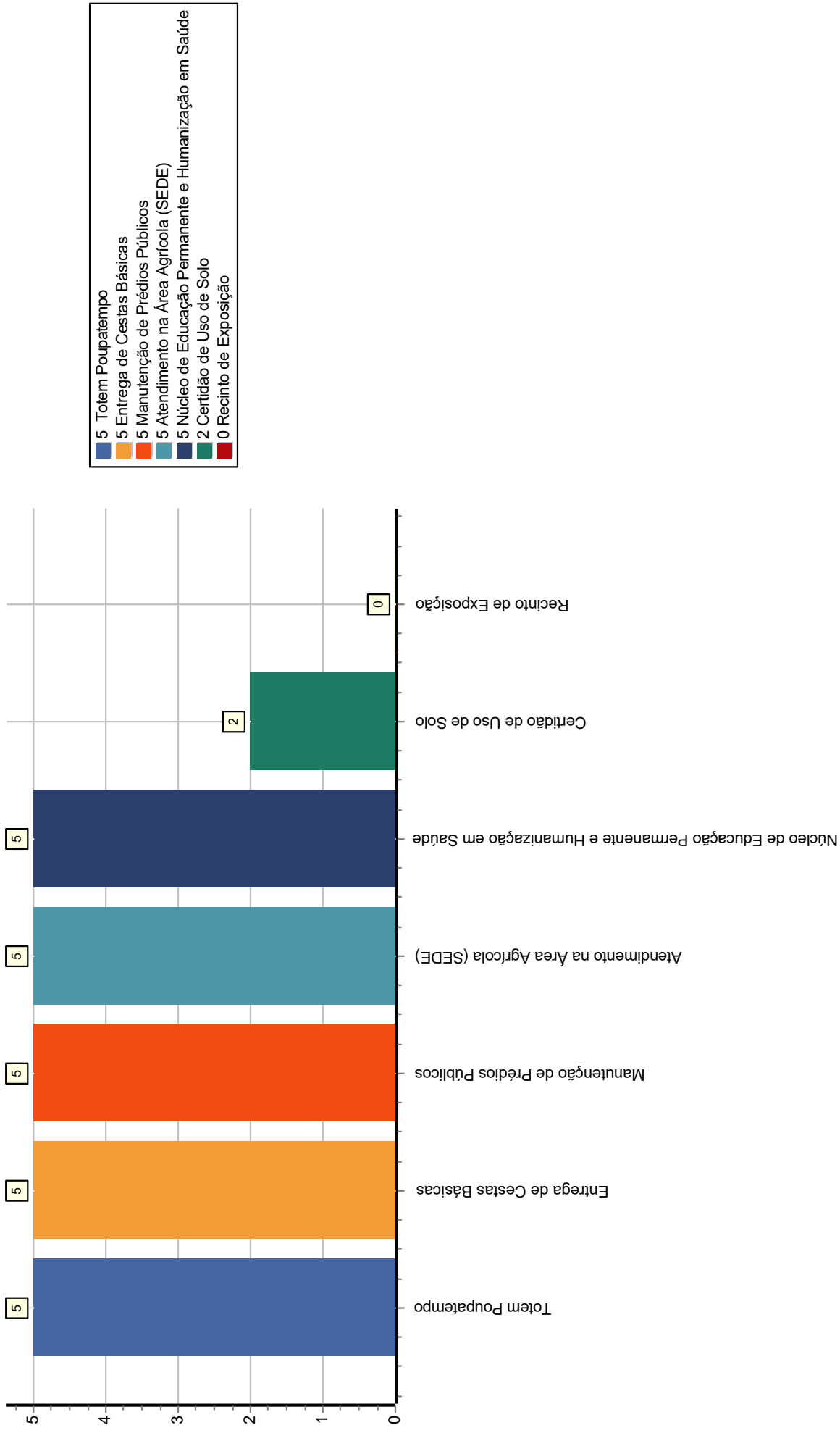
SERVIÇOS AVALIADOS

Pesquisa de Satisfação - Carta de Serviços De Janeiro de 2025 até Julho de 2025



MÉDIA DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

De Janeiro de 2025 até Julho de 2025



CONSIDERAÇÕES FINAIS

O 13º Relatório de Gestão da Ouvidoria Geral do Município, referente ao período de janeiro a junho de 2025, tem como principal objetivo promover a transparência e consolidar os indicadores institucionais, valorizando as estatísticas dos dados produzidos. Esses dados servem como base para estudos e tomadas de decisão pelos gestores públicos, visando à melhoria contínua dos serviços prestados à população.

No período em análise, foram registradas 2.625 (dois mil, seiscentas e vinte e cinco) manifestações, das quais 59% foram realizadas de forma anônima. A Secretaria de Meio Ambiente recebeu o maior número de protocolos, com aproximadamente 43% do total, seguida pela Secretaria de Saúde, com 15%.

A equipe da Ouvidoria formalizou 1.547 (mil, quinhentos e quarenta e sete) atendimentos, representando cerca de 59% das manifestações registradas.

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 a 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 responsabilidade das Secretarias competentes.

Já nas demandas relativas a áreas privadas, tais como 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.

Concluimos 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.