



**OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO**

 (11) 4143-9200  [itapevi.sp.gov.br](http://itapevi.sp.gov.br)  
 Rua José Michelotti, 347 - Cidade Saúde  
CEP: 06693-005



# Ouvidoria Geral

Controladoria Geral  
Município de Itapevi



**PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI**

**Controladoria Geral – Ouvidoria**

Rua José Michelotti, 347 | Cidade da Saúde | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-005

Tel.: (11) 4143-9200 | [ouvidoria@itapevi.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@itapevi.sp.gov.br)

**Igor Soares Herbert**

**Prefeito Municipal**

**Dra. Thaís Caldeira**

**Controlador Geral**

**Luiz Lopes Silva Filho**

**Ouvidor Geral**

## O QUE FAZ?

- *Acolhe as manifestações dos cidadãos – tais como, **denúncias, elogios, solicitações, reclamações e sugestões** – procedendo com o registro, encaminhamento aos setores responsáveis e na cobrança dos posicionamentos, visando o aprimoramento do processo de prestação de serviço pelo Poder Público Municipal e ao fomento na criação, otimização ou revisão de políticas públicas.*



- *Também faz a orientação aos munícipes em suas buscas e atendimentos de transparência passiva, conforme Lei Federal nº 12.527/2011 e Lei 13.460/2017.*

# COMO CONTATAR A OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO?

- **Atendimento presencial no Resolve Fácil ( Rua José Michelotti, 347, Cidade Saúde);**
- **Cartas;**
- **E-mail ([ouvidoria@itapevi.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@itapevi.sp.gov.br));**
- **Telefone (11) 4143-9200;**
- **Canal Fala.BR no site da PMI ([Itapevi.sp.gov.br](http://Itapevi.sp.gov.br))**



# MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

2020

Janeiro à Dezembro

Levantamento de dados

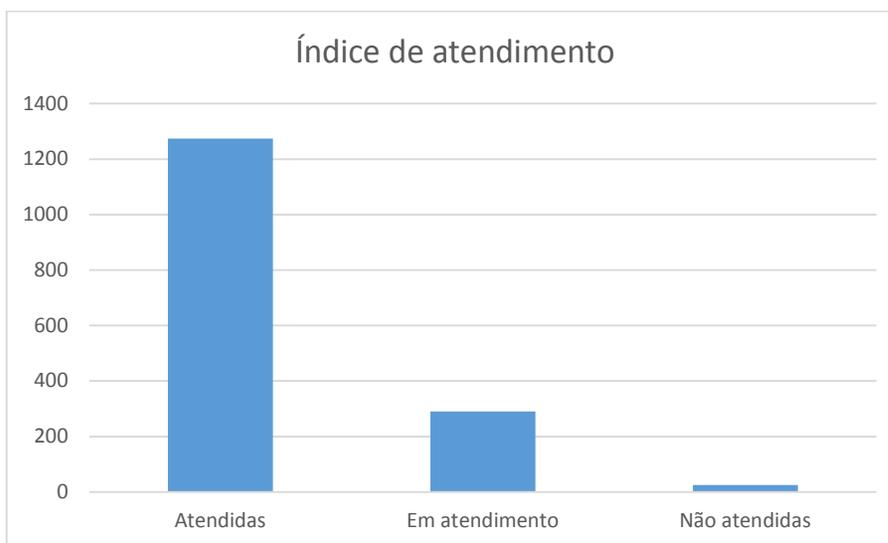
07 à 14 de Janeiro de 2021

Fechamento dos dados

15 de Janeiro de 2021



# ÍNDICE DE ATENDIMENTO



**2020**  
**Total de Manifestações até Dezembro**  
**1589**

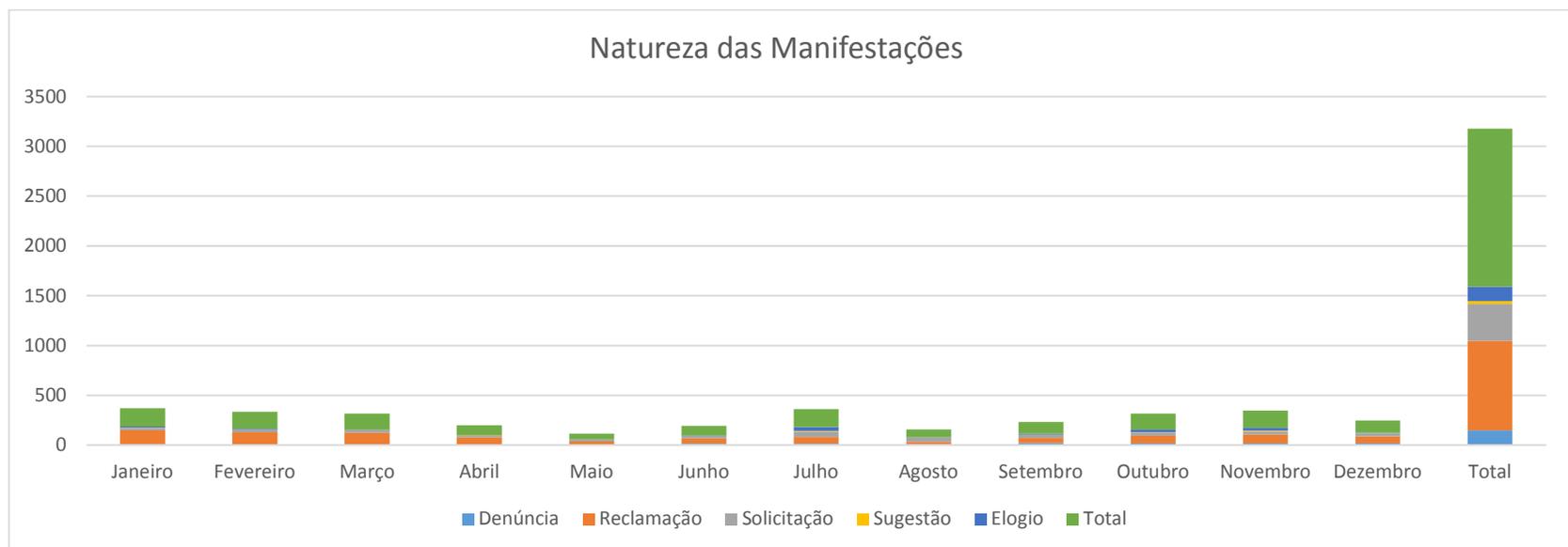
		% de retorno
Atendidas	1.274	80,18
Em atendimento	290	18,25
Não atendidas	25	1,57

# ÍNDICE DE ATENDIMENTOS

- Até 31 de dezembro de 2020 foram acolhidas 1.589 manifestações.
- Desse total 80,18% foram totalmente atendidas, 18,25% permanecem em atendimento e 1,579%\* não foram atendidas o que corresponde a \*25 (vinte e cinco) manifestações.
- *\*Sete (07) manifestações são por reclamações em razão do fechamento de comércio em função da Pandemia(todas improcedentes) e nove (09) foram pedidos de vagas em creche que deveriam seguir a ordem de chamada, nove (09)são pedidos de zeladoria, sendo que desses pedidos quatro (04) são pedidos de limpeza e carpinagem de terrenos públicos que não foram realizados e cinco (05)são problemas de infraestrutura que a Secretaria responsável (Infraestrutura e Serviços Urbanos) está acompanhando o problema. Lembramos que à partir do mês de Abril a Prefeitura está trabalhando com as equipes reduzidas e boa parte em regime de home-office devido aos cuidados com a Pandemia da COVID19*

## Natureza das Manifestação

<b>2020</b>	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	<b>Total</b>
Denúncia	8	2	5	5	5	17	15	9	22	19	20	18	<b>145</b>
Reclamação	142	126	118	72	32	49	66	23	50	74	84	68	<b>904</b>
Solicitação	21	24	30	20	21	29	55	43	31	32	30	29	<b>365</b>
Sugestão	2	3	1	1	0	0	4	0	4	5	8	3	<b>31</b>
Elogio	12	11	4	0	0	1	40	3	9	28	31	5	<b>144</b>
<b>Total</b>	<b>185</b>	<b>166</b>	<b>158</b>	<b>98</b>	<b>58</b>	<b>96</b>	<b>180</b>	<b>78</b>	<b>116</b>	<b>158</b>	<b>173</b>	<b>123</b>	<b>1589</b>



## Abrangência das manifestações - Item II, III e IV - Art. 15 Lei Federal 13.460/2017

Manifestações por tipo de acolhimento (as mais registradas no período)

Total Manifestações no período

**1589**

**2020**

### Os assuntos mais registrados entre as manifestações individuais

Qtd	% do Total
293 Mau atendimento (1)	18%
118 Fiscalização (1)	7%
112 Perturbação de sossego (2)	7%
84 Fazenda-Problemas com impostos (3)	5%
72 Problemas de infraestrutura (4)	5%
52 Limpeza Urbana - Zeladoria	3%
48 Agendamento de exames e consulta médica	3%
47 Terreno em mau estado conservação	3%
43 Conduta de Servidor (1)	3%
35 Mobilidade Urbana	2%
31 E facil - Facil estacionar	2%
30 Vaga Escolar	2%
30 Comércio irregular (5)	2%

## Manifestações por tipo de acolhimento (as mais registradas no período)



### ***Iniciativas e Proposição de ideia ou proposta para aprimoramento das políticas públicas e serviços pela Prefeitura***

- (1) Além dos treinamentos realizados, continuar a Viabilização de treinamentos aos servidores através de cursos para melhoria no atendimento aos munícipes
- (2) Procurar intensificar ações conjuntas de Posturas, GCM e Polícia Militar objetivando diminuição de ocorrências nesse quesito
- (3) Sugerir o aprimoramento nos sistemas on-line de emissão de boletos de impostos, contendo no site maiores informações aos contribuintes
- (4) Em Outubro foi iniciado o programa "Bairro a Bairro" onde além do atendimento à outros serviços de zeladoria foram recapeados mais de 12 (doze) km de ruas, juntamente com programa de tapa buracos.
- (5) Além dos programas existentes na Sec.Des.Econômico e Depto de Fiscalização buscando a organização do setor, procurar intensificar fiscalização.

## Pesquisa de satisfação – Item – I Art. 23-Lei Federal 13.460/2017

<i>Muito Insatisfeito</i>	114	29,0%
<i>Insatisfeito</i>	96	24,4%
<i>Muito Satisfeito</i>	85	21,6%
<i>Satisfeito</i>	98	24,9%

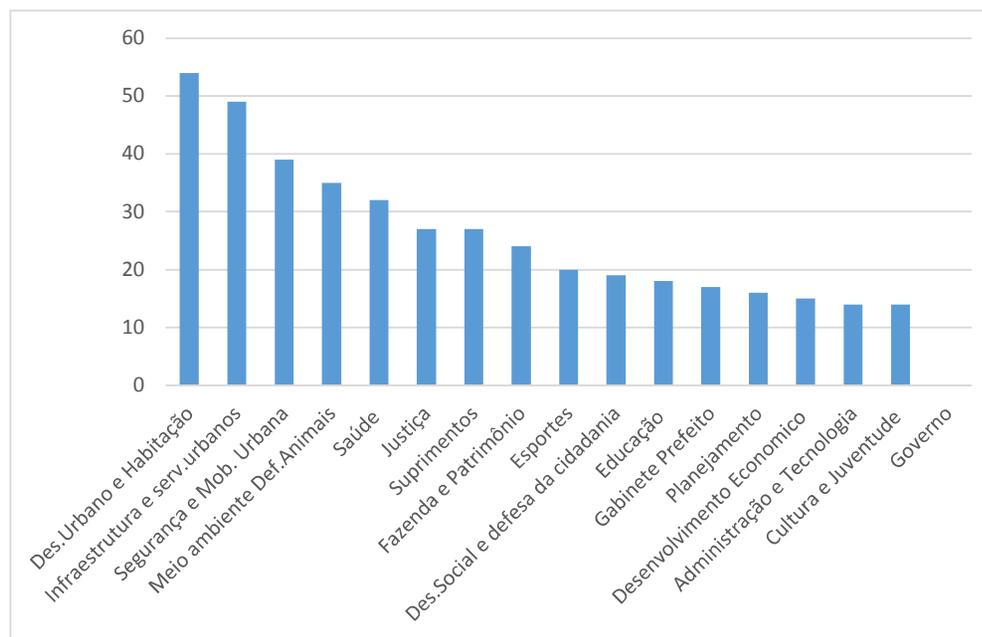
*Qtde de opiniões\**      **393**    **24,7%**



\*Destacamos que as opiniões registradas em nossa pesquisa de satisfação são espontâneas e refletem apenas **24,7%** do total de **1.589** manifestações registradas. Dados coletados através do sistema Fala.BR e coleta de pesquisa através de Caixinhas de Sugestões instaladas em todos os equipamentos da Prefeitura Municipal de Itapevi.

## Prazos de atendimento – Item III – Art. 23 – Lei Federal 13.460/2017

SECRETARIA	Dias
Des.Urbano e Habitação	54
Infraestrutura e serv.urbanos	49
Segurança e Mob. Urbana	39
Meio ambiente Def.Animais	35
Saúde	32
Justiça	27
Suprimentos	27
Fazenda e Patrimônio	24
Esportes	20
Des.Social e defesa da cidadania	19
Educação	18
Gabinete Prefeito	17
Planejamento	16
Desenvolvimento Economico	15
Administração e Tecnologia	14
Cultura e Juventude	14
Governo	0



O cálculo compreende o total de manifestações recebidas e estabelece a média de tempo de espera de retorno e resposta final (em dias) por secretaria. Abrange o período de verificação, com contagem de dias corridos (incluindo sábado, domingos e feriados). Estão expostas neste relatório as secretarias que receberam demandas dentro do período averiguado.

**OUVIR,  
COMPREENDER E  
ATENDER COM QUALIDADE!**

*“Esse é o nosso FOCO!”*

