



OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

 (11) 4143-9200  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

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);*
- *Telefone (11) 4143-9200,*
- *Canal e-OUV (itapevi.sp.gov.br)*



MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

2019

Janeiro à Dezembro

Levantamento de dados

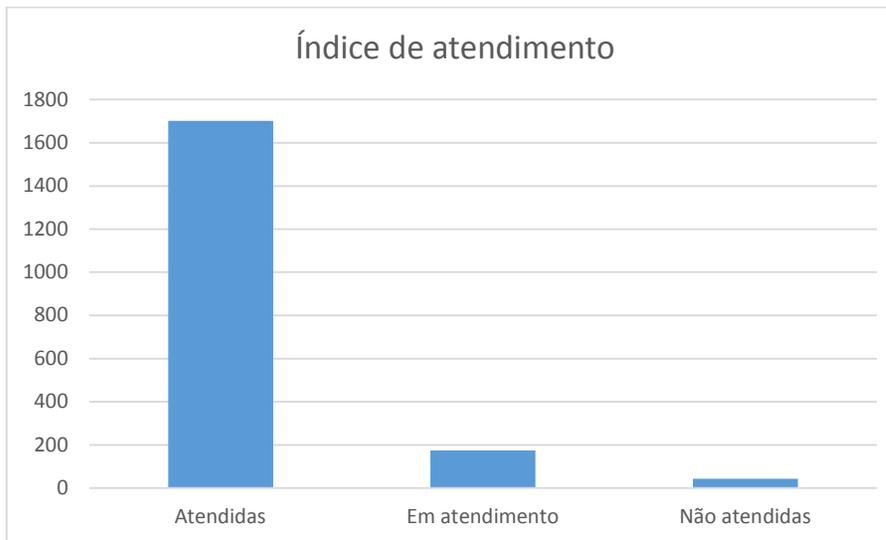
06 à 14 de Janeiro de 2020

Fechamento dos dados

16 de Janeiro de 2020



ÍNDICE DE ATENDIMENTO



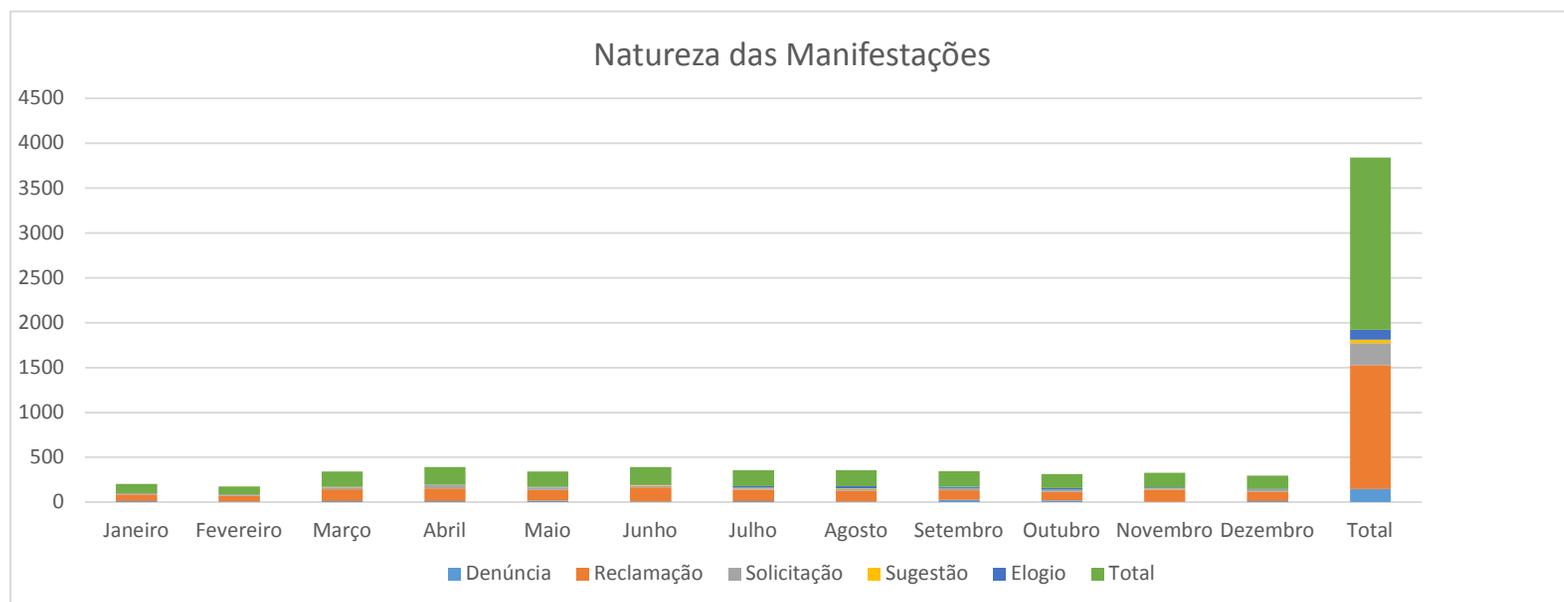
	% de retorno	
Atendidas	1702	88,65
Em atendimento	175	9,11
Não atendidas	43	2,24

ÍNDICE DE ATENDIMENTOS

- No ano de 2019 foram acolhidas 1.920 manifestações.
- Desse total 88,65% foram totalmente atendidas, 9,11% permanecem em atendimento e 2,24%* não foram atendidas o que corresponde a *43 (quarenta e três) manifestações.
- **Onze (11) manifestações são por reclamações em razão do concurso público realizado em abril (todas improcedentes) e doze (12) foram pedidos de vagas em creche que deveriam seguir a ordem de chamada, vinte (20) são pedidos de zeladoria, sendo que desses pedidos doze (12) são pedidos de limpeza e carpinagem de terrenos públicos que não foram realizados e oito (08) são problemas de infraestrutura que a Secretaria responsável (Infraestrutura e Serviços Urbanos) está acompanhando o problema.*

Natureza das Manifestações

2019	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Denúncia	10	7	12	11	15	9	12	9	26	18	6	13	148
Reclamação	75	66	132	144	120	156	129	119	104	96	131	104	1376
Solicitação	16	12	20	32	27	16	15	20	28	25	16	22	249
Sugestão	0	2	4	3	4	7	6	7	0	3	2	0	38
Elogio	1	1	3	6	5	7	15	23	15	16	9	8	109
Total	102	88	171	196	171	195	177	178	173	158	164	147	1920



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)

2019

Os assuntos mais registrados entre as manifestações individuais

Qtd

Mau atendimento (1)
Perturbação do sossego (2)
Buracos na rua - má conservação (3)
Infraestrutura(4)
Limpeza pública
Entulhos
Coleta de Lixo
Fiscalização
Bocas de Lobo e Bueiros
Problemas c/IPTU Cadastro Imobiliário
Trânsito
Demora no atendimento - saúde

Total Manifestações
no período

1920

Qtd

% do Total

259	13,5%
137	7,1%
95	4,9%
71	3,7%
81	4,2%
68	3,5%
56	2,9%
67	3,5%
55	2,9%
45	2,3%
38	2,0%
40	2,1%

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



Iniciativas e Proposição de ideia ou proposta para aprimoramento das políticas públicas e serviço 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) Em Outubro foi iniciado o programa "Bairro a Bairro" onde além de outros serviços de zeladoria estão sendo recapeados 10 (dez) km de ruas, juntamente com programa de tapa buracos.
- (4) Ampliar as equipes de manutenção dos serviços de Zeladoria, com mais atenção aos bairros (iniciado programa "Bairro a Bairro em Outubro)

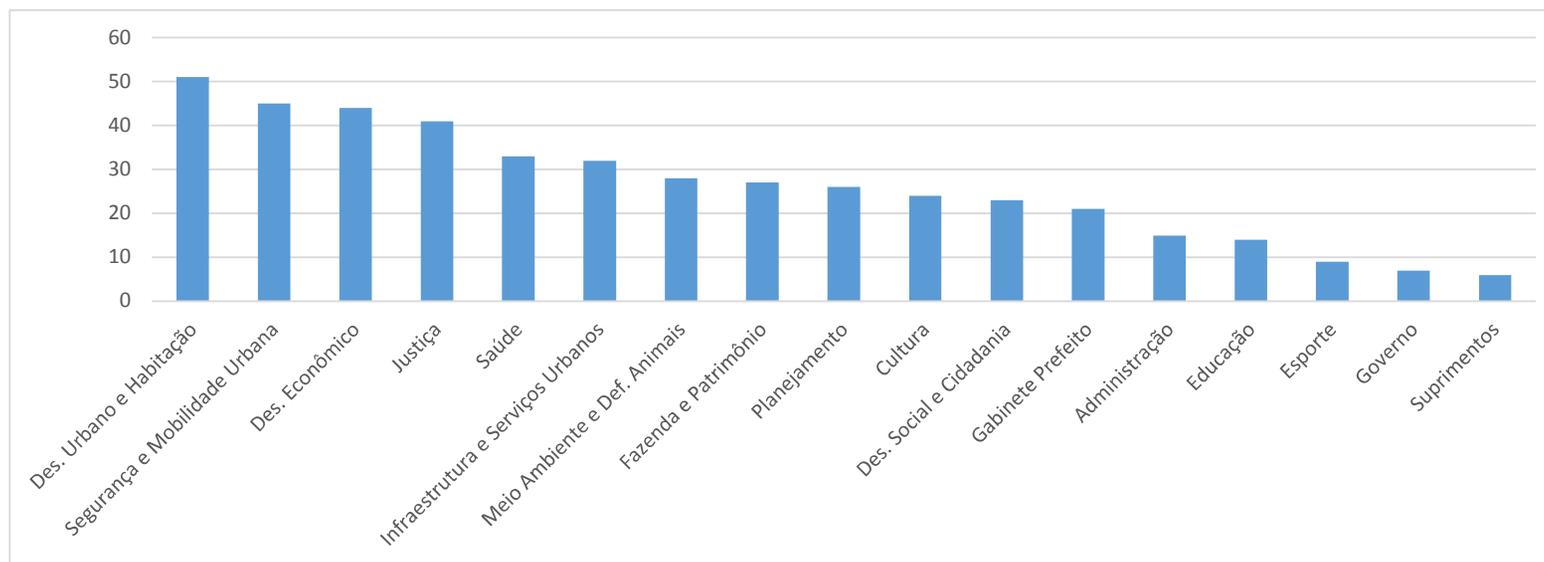
Pesquisa de satisfação – Item – I Art. 23-Lei Federal 13.460/2017

<i>Muito Insatisfeito</i>	219	11,4%
<i>Insatisfeito</i>	195	10,2%
<i>Muito Satisfeito</i>	145	7,6%
<i>Satisfeito</i>	142	7,4%
Qtde de opiniões*	701	36,5%



*A quantidade de opiniões registradas em nossa pesquisa de satisfação correspondeu a apenas 36,5% do total de 1.920 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

Des. Urbano e Habitação
 Segurança e Mobilidade Urbana
 Des. Econômico
 Justiça
 Saúde
 Infraestrutura e Serviços Urbanos
 Meio Ambiente
 Fazenda e Patrimônio

dias

51
 45
 44
 41
 33
 32
 28
 27

Secretaria

Planejamento
 Cultura
 Des. Social e Cidadania
 Gabinete Prefeito
 Administração
 Educação
 Esporte
 Governo
 Suprimentos

dias

26
 24
 23
 21
 15
 14
 9
 7
 6

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

“Esse é o nosso FOCO!”

