



**PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI**  
**OUIDORIA – Controladoria Geral**

Rua José Michelotti, 347 | Cidade Saúde | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-005  
Tel.: (11) 4143-9200 | [ouvidoria@itapevi.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@itapevi.sp.gov.br)

## **Relatório de gestão 2021**



Igor Soares Ebert  
Prefeito Municipal



**PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI**  
**OUIDORIA – Controladoria Geral**

Rua José Michelotti, 347 | Cidade Saúde | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-005  
Tel.: (11) 4143-9200 | [ouvidoria@itapevi.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@itapevi.sp.gov.br)



Prefeitura de Itapevi - Ouvimos mais para fazer o melhor para o cidadão

O que você quer fazer?

AJUDA

<b>Acesso à Informação</b> Solicite acesso a informações públicas	<b>Denúncia</b> Comunique um ato ilícito praticado contra a administração pública	<b>Elogio</b> Expresse se você está satisfeito com um atendimento público	<b>Reclamação</b> Manifeste sua insatisfação com um serviço público
<b>Simplifique</b> Sugira alguma ideia para desburocratizar o serviço público	<b>Solicitação</b> Peça um atendimento ou uma prestação de serviço	<b>Sugestão</b> Envie uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos	



**PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI**  
**OUIDORIA – Controladoria Geral**

Rua José Michelotti, 347 | Cidade Saúde | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-005  
Tel.: (11) 4143-9200 | [ouvidoria@itapevi.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@itapevi.sp.gov.br)

### **O que é Ouvidoria Municipal?**

A Ouvidoria Geral do Município de Itapevi integra a Controladoria Geral do Município. Os órgãos foram criados pela Prefeitura de Itapevi desde fevereiro de 2017 através da Lei nº 2.437, de 22 de fevereiro de 2017 e desde então, vem implementando e aperfeiçoando mecanismos de interlocução entre o cidadão e a administração pública. Em 2018, a Ouvidoria passou a ser o canal oficial de comunicação entre o cidadão e os órgãos da Prefeitura, representando os interesses da população de Itapevi.

### **Para que serve?**

Sua principal atividade é acolher as demandas dos cidadãos, tais como acesso a informação, denúncia, elogio, reclamação, simplifique, solicitação e sugestão através da plataforma Fala.BR situado no site da Prefeitura, por e-mail, presencial, telefone ou correspondência.

### **Quem pode usar?**

Todos os cidadãos.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI**  
**OUIDORIA – Controladoria Geral**

Rua José Michelotti, 347 | Cidade Saúde | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-005  
Tel.: (11) 4143-9200 | [ouvidoria@itapevi.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@itapevi.sp.gov.br)

### Canais de atendimento



**Fala.Br:** [www.itapevi.sp.gov.br/ouvidoria](http://www.itapevi.sp.gov.br/ouvidoria)

**e-mail:** [ouvidoria@itapevi.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@itapevi.sp.gov.br)

**Presencial:** Resolve Fácil - Rua José Michelotti, 347, Cidade Saúde, Itapevi, São Paulo

**Telefone** 4143-9200 ramais 7030 e 7064

**Correspondência:** Resolve Fácil - Aos cuidados da Ouvidoria Geral do Município de Itapevi

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



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI  
OUVIDORIA – Controladoria Geral  
Rua José Michelotti, 347 | Cidade Saúde | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-005  
Tel.: (11) 4143-9200 | [ouvidoria@itapevi.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@itapevi.sp.gov.br)

## Relatório de gestão referente ao exercício 2021

### Atendimento a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017

*Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017*

*Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do **caput** do art. 14 deverá indicar, ao menos:*

*I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;*

*II - os motivos das manifestações;*

*III - a análise dos pontos recorrentes; e*

*IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.*

*Parágrafo único. O relatório de gestão será:*

*I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e*

*II - disponibilizado integralmente na internet.*

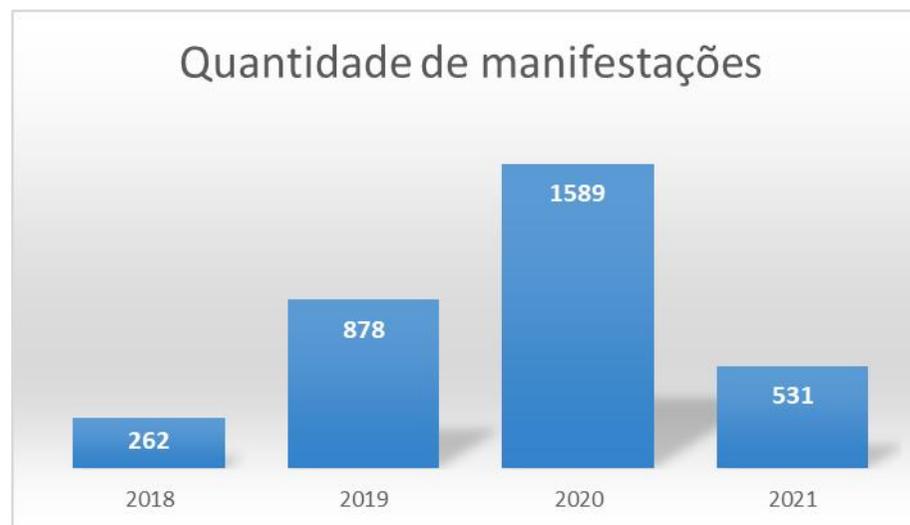


**PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI**  
**OUVIDORIA – Controladoria Geral**

Rua José Michelotti, 347 | Cidade Saúde | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-005  
Tel.: (11) 4143-9200 | [ouvidoria@itapevi.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@itapevi.sp.gov.br)

**Atendimento ao item I – Art. 15 Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017**

2018	2019	2020	<b>2021*</b>
262	878	1589	<b>531</b>





**PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI**  
**OUIDORIA – Controladoria Geral**

Rua José Michelotti, 347 | Cidade Saúde | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-005  
Tel.: (11) 4143-9200 | [ouvidoria@itapevi.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@itapevi.sp.gov.br)

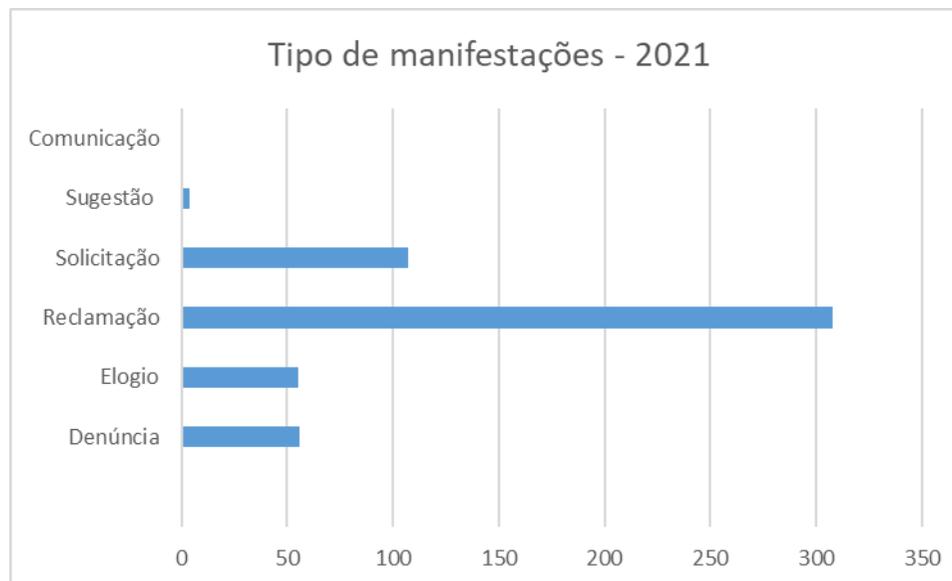
Em uma breve análise, constatou se que o número de manifestações aumentou gradativamente, não necessariamente porque o número de reclamações ou outros tenham aumentado, mas sim, porque o trabalho de divulgação da Ouvidoria foi expandido. Os canais de atendimento ganharam mais publicidade através da plataforma Fala.BR, e-mail, presencial, telefone e correspondência.

<b>Tipo de manifestação</b>	<b>jan/21</b>	<b>fev/21</b>	<b>mar/21</b>	<b>abr/21</b>	<b>Total</b>
Denúncia	11	19	11	15	56
Elogio	4	18	28	5	55
Reclamação	83	94	94	37	308
Solicitação	23	25	20	39	107
Sugestão	2	1	1		4
Comunicação		1			1
<b>Total</b>	<b>123</b>	<b>158</b>	<b>154</b>	<b>96</b>	<b>531</b>



**PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI**  
**OUIDORIA – Controladoria Geral**

Rua José Michelotti, 347 | Cidade Saúde | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-005  
Tel.: (11) 4143-9200 | [ouvidoria@itapevi.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@itapevi.sp.gov.br)



Fonte: Planilha manifestação 2021



**PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI**  
**OUIDORIA – Controladoria Geral**

Rua José Michelotti, 347 | Cidade Saúde | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-005  
Tel.: (11) 4143-9200 | [ouvidoria@itapevi.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@itapevi.sp.gov.br)

<b>Janeiro</b>	<b>123</b>	<b>Fevereiro</b>	<b>158</b>	<b>Março</b>	<b>154</b>	<b>Abril</b>	<b>96</b>	
Adm	2		7		5		3	
Des. Social	6		2		3		2	
Des. Urbano	29		17		11		13	
Educação	6		6		1		2	
Esportes	1							
Fazenda	4		10		5		8	
Infraestrutura	13		18		21		8	
Meio Ambiente	4		11		4		5	
Ouvidoria	1		1		72		15	
Saúde	39		57		29		20	
Segurança	17		20				13	
Suprimentos	1		1					
Cultura			1		2			
Des. Econômico			7		1		5	
Justiça							2	
<b>Total 2021</b>	<b>123</b>		<b>158</b>		<b>154</b>		<b>96</b>	<b>531</b>



**PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI**  
**OUIDORIA – Controladoria Geral**  
Rua José Michelotti, 347 | Cidade Saúde | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-005  
Tel.: (11) 4143-9200 | [ouvidoria@itapevi.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@itapevi.sp.gov.br)

## Atendimento ao item II – Art. 15 Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017

	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	Total
Abastecimento de água	3	2	5	3	13
Ação social	1				1
Acidente transporte público	1				1
Agendamento consulta	1	1	2	1	5
Alimentação escolar			1		1
Atendimento	31	67	45	21	164
Auxílio emergencial		3		13	16
Bem estar animal		3		1	4
Cadastro			1	2	3
Câmara			1		1
Cemitério	1				1
Cesta básica	5		2	1	8
Ciclovía		1			1
Cirurgia		2	1		3
Coleta de lixo	1	4	2	3	10
Construção irregular	1	2	2	1	6
Controle de vetores			1		1
Covid	2	2	4	2	10
Defesa civil	2	2			4



**PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI**  
**OUIDORIA – Controladoria Geral**

Rua José Michelotti, 347 | Cidade Saúde | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-005  
Tel.: (11) 4143-9200 | [ouvidoria@itapevi.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@itapevi.sp.gov.br)

DEMUTRAN		2	2		4
Desobstrução de bueiro		1			1
DETRAN			1	1	2
Educação	2	4		2	8
Elogio	4	2	26	5	37
Estacionamento	4	2		1	7
Fiscalização	10	20	9	13	52
GCM		1	2	2	5
Iluminação Pública		2	2		4
Infraestrutura	15	9	9		33
Invasão terra	2				2
IPTU	2	5	1	2	10
LAI			2	5	7
Legislação	1				1
Licitações	2	1			3
Medicamentos	1		1	1	3
Mobilidade Urbana	1				1
MPSP		1	2		3
Ônibus	1	2	2	1	6
Outros	2		2	3	7
Pagamentos		1	3	2	6
Perturbação de sossego	13	6	13	3	35
Poda de árvore	3	2	5	2	12



**PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI**  
**OUIDORIA – Controladoria Geral**

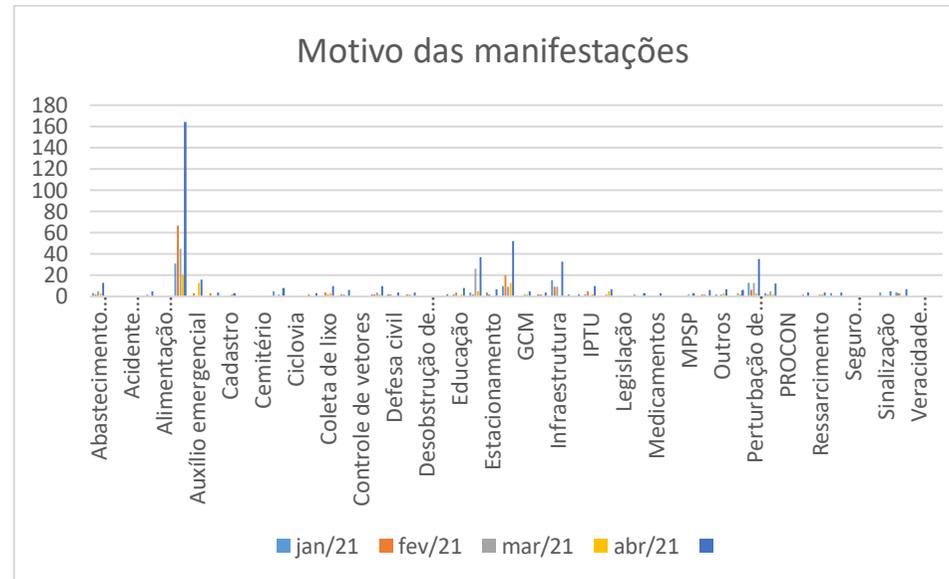
Rua José Michelotti, 347 | Cidade Saúde | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-005  
Tel.: (11) 4143-9200 | [ouvidoria@itapevi.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@itapevi.sp.gov.br)

PROCON				1	1
Recapeamento		1	2	1	4
Ressarcimento			2	2	4
Saúde outros	3	1			4
Seguro desemprego				1	1
Serviços		1			1
Sinalização	4	1			5
Vaga escolar	4	3			7
Veracidade atestado		1			1
Vigilância Sanitária			1		1
					0
	123	158	154	96	531



**PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI**  
**OUIDORIA – Controladoria Geral**

Rua José Michelotti, 347 | Cidade Saúde | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-005  
Tel.: (11) 4143-9200 | [ouvidoria@itapevi.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@itapevi.sp.gov.br)



Fonte: Planilha manifestação 2021



**PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI**

**OUVIDORIA – Controladoria Geral**

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

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

## **Atendimento aos itens III e IV – Art. 15 Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017**

Através dos dados demonstrados, analisamos os 3 (três) tipos de manifestações mais decorrentes no exercício de 2021:

1º Atendimento = 164

2º Fiscalização = 52

3º Perturbação de sossego = 35

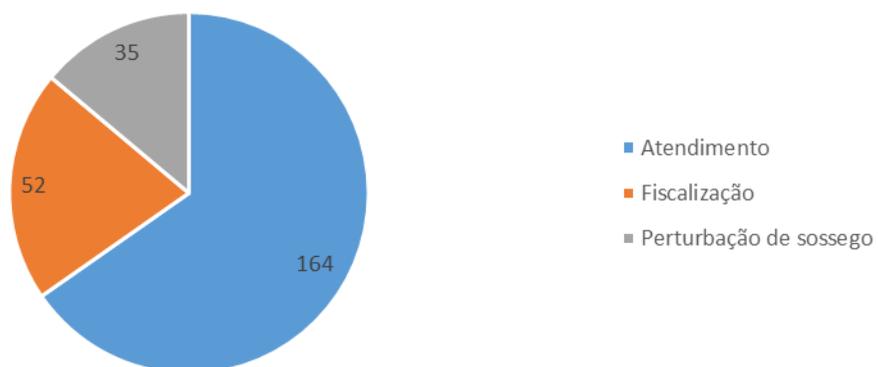
Do total de manifestações no ano de 2021 (531), constatou se que 47,26% das manifestações estão distribuídas nesses 3 (três) tipos.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI**  
**OUIDORIA – Controladoria Geral**

Rua José Michelotti, 347 | Cidade Saúde | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-005  
Tel.: (11) 4143-9200 | [ouvidoria@itapevi.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@itapevi.sp.gov.br)

Assunto e quantidade de manifestações - 2021



Fonte: Planilha manifestação 2021



**PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI**  
**OUIDORIA – Controladoria Geral**

Rua José Michelotti, 347 | Cidade Saúde | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-005  
Tel.: (11) 4143-9200 | [ouvidoria@itapevi.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@itapevi.sp.gov.br)

**Sugestões de melhoria para atendimento:**

- \*Treinar os servidores municipais, principalmente na recepção dos equipamentos públicos. Priorizar o comportamento na recepção, empatia e orientá-los sobre os serviços oferecidos por cada órgão da Prefeitura.
- \*Atualização da Carta de Serviços no site da Prefeitura.

**Sugestões de melhoria Fiscalização e Perturbação de sossego:**

- \*Orientar a população sobre seus direitos e deveres (exemplo horário permitido para som e abertura de comércio);
- \*Incentivar os pequenos comerciantes quanto a legalização e divulgação de seus produtos e serviços;
- \*Intensificar os trabalhos multi secretarias e externos, Guarda, Demutran, Fiscalização de posturas e Polícia Militar.
- \*Utilizar geoprocessamento e referenciamento para acompanhar/fiscalizar/coibir em tempo hábil invasões.

O Programa Bairro a Bairro terá continuidade e tem como objetivo atender as principais necessidades de zeladoria urbana nas 10 regiões da cidade. Outros serviços oferecidos pelo programa serão: recapeamento de ruas, recuperação de calçadas de equipamentos públicos com acessibilidade, pintura de faixas de pedestre em locais com grande fluxo de travessia, cata bagulho, tapa buraco e castração de animais.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI**  
**OUIDORIA – Controladoria Geral**

Rua José Michelotti, 347 | Cidade Saúde | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-005  
Tel.: (11) 4143-9200 | [ouvidoria@itapevi.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@itapevi.sp.gov.br)

Os funcionários executam limpeza de bueiros, córregos e ruas, retirada de entulhos, capinagem, ampliação da segurança com a substituição de lâmpadas incandescentes pelas de LED (Diodo Emissor de Luz), poda de árvores, manutenção de guias e sarjetas e remoção de carros abandonados.

No Programa, a Ouvidoria Geral da Prefeitura também estará presente em todos os bairros para captar as manifestações dos munícipes e direcioná-las para análise e resolução.

A Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Trabalho vem desenvolvendo interação com os pequenos comerciantes para regularização e auxílio nas tratativas de formalização e apoio.

