



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

Relatório de gestão 2022

Ouvidoria Geral do Município de Itapevi





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



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, solicitação e sugestão através da plataforma Fala.BR situada no site da Prefeitura, por e-mail, QR Code, 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

Canais de atendimento



Fala.Br: www.itapevi.sp.gov.br/ouvidoria

e-mail: ouvidoria@itapevi.sp.gov.br

QR CODE Ouvidoria geral



<https://ouvidoria.etransparencia.com.br/itapevi.sp/wpstartpagenew.aspx>

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

Relatório de gestão referente ao exercício 2022

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.



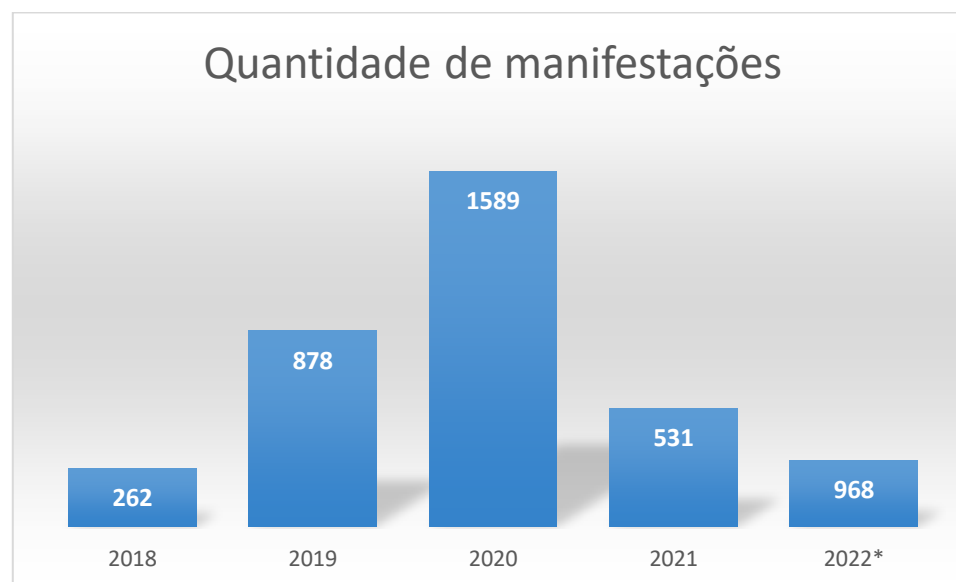
PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

OUVIDORIA – Controladoria Geral

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

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

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



**Período de análise: 03/03/2022 a 29/12/2022*



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



Fonte: Planilha manifestações 2022



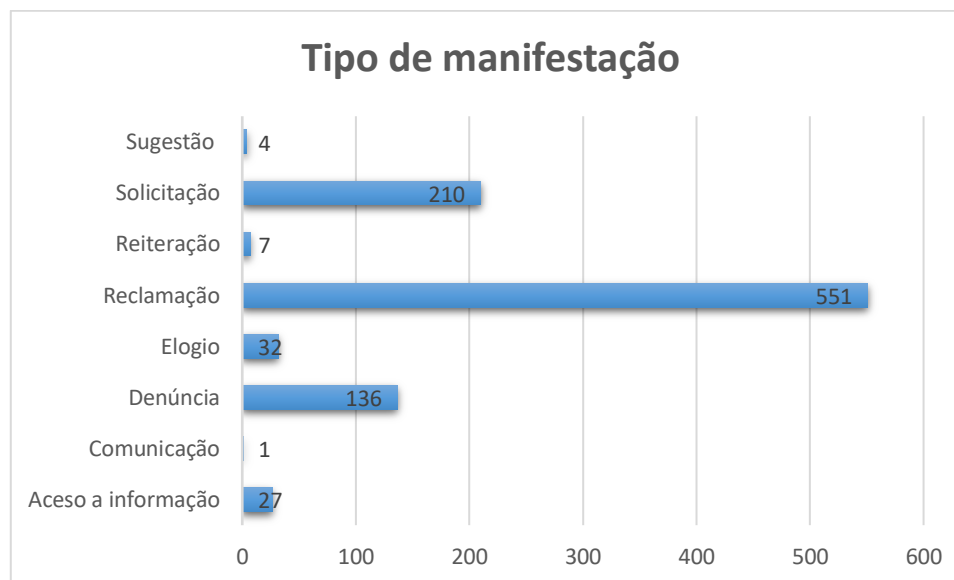
PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

OUIDORIA – Controladoria Geral

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

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

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, correspondência e com a criação do QR CODE, exclusivo para manifestações direcionadas a Ouvidoria que é recebido em tempo real no e-mail e no sistema do órgão e pode ser enviado de qualquer equipamento público onde o manifestante se encontra.



Fonte: Planilha manifestações 2022



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



Fonte: Planilha manifestações 2022



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

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



Fonte: Planilha manifestações 2022

*total de 67 motivos de manifestações, porém para filtro e apresentação deste, foram usadas no gráfico as que continham acima de 10 recorrências



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

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

Através dos dados demonstrados, analisamos os 4 (quatro) tipos de manifestações mais decorrentes exercício de 2022:

1º Atendimento = 173

2º Denúncia = 72

3º Perturbação de sossego = 68

4º Informações diversas = 65

Do total de manifestações no exercício de 2022 (968), constatou se que 378 manifestações, ou seja, 39,05% do total estão distribuídas nesses 4 motivos recorrentes.



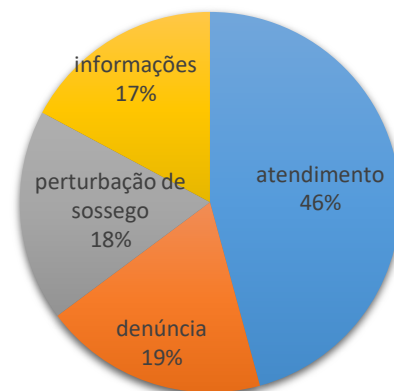
PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

OUIDORIA – Controladoria Geral

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

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

Motivos das manifestações



■ atendimento ■ denúncia ■ perturbação de sossego ■ informações

Fonte: Planilha manifestações 2022



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

Análise das manifestações e sugestão à gestão

Atendimento

Em análise às manifestações referente atendimento, todas relatam mau atendimento por parte dos servidores municipais, sejam eles, concursados, comissionados, contratados, terceirizados, em geral.

Todas as manifestações foram encaminhadas para as Secretarias, as quais os servidores estão lotados, e após resposta das medidas realizadas pela mesma, informamos o manifestante sobre providências adotadas.

É objetivo desta Ouvidoria receber a manifestação, encaminhar para tratativa, receber resposta e direcionar ao cidadão. Nesse fluxo, observamos nas respostas que em quase sua totalidade, as Secretarias atenderam a demanda e tomaram as devidas providências quanto os fatos.

Denúncia

Por tratar se de demanda com particularidades, considerando sigilo, anonimato dentre outras, esse tipo de manifestação é tratado com procedimentos internos, externos, incluindo quando necessário, acionamento da justiça.

Ao analisar as manifestações, verificou se que o número é expressivo, o que não caracteriza pontos negativos, mas sim, que esta Ouvidoria está cumprindo sua missão através da divulgação dos canais de atendimento.

Atualmente os cidadãos têm acesso a diversos canais de atendimento para relatar sua demanda e são atendidos com empatia, respeito e profissionalismo, onde ao final do processo é informado sobre o resultado.



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

As denúncias são enviadas a Controladoria geral do município, onde sua Corregedoria tem papel fundamental na averiguação e conclusão das manifestações.

Por ter suas particularidades, esse tipo de manifestação é mais moroso, muitas vezes envolvendo diversas Secretarias e órgãos externos para sua conclusão.

Perturbação de sossego

Estas manifestações possuem dois tipos de classificação: algumas se referem a fiscalização de posturas e outras a guarda municipal, ou mesmo uma manifestação pode exigir atuação de ambas. Ao serem recebidas por esta Ouvidoria, são classificadas e enviadas as Secretarias correspondentes.

Os cidadãos destacam a perturbação de sossego ocasionada por som alto, uso de entorpecentes, sujeira, barulho de motos e embriagues em bares, adegas e afins, no que tange o entorno do estabelecimento.

Informações diversas

Analisando as manifestações, constatou se tratar de informações solicitadas pelos cidadãos, seja por motivo de não localizarem nos portais, seja por informações de procedimentos.

Todas as manifestações são acatadas e tratadas em acordo com a Lei de Acesso a Informação 12.527/2011, Lei Geral de Proteção de Dados 13.709/2018 e Lei que estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública 13.460/2017.



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

Sugestões

- * Realizar treinamento para os servidores municipais, principalmente na recepção dos equipamentos públicos. Orientar quanto empatia e demonstrar com clareza os serviços oferecidos por cada órgão da Prefeitura.
- * Atualização da Carta de Serviços no site da Prefeitura.
- * Instruir servidores e população na utilização do portal da transparência, diário oficial e outros meios.
- * Campanhas como “Prefeitura Responde” para tirar dúvidas de servidores e população e geral sobre os serviços públicos e ações governamentais.
- * Divulgação dos canais da Ouvidoria Geral;
- * Criar QR Code para Ouvidoria e fixá-lo nos equipamentos públicos;
- * Criar o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos Municipais – CONDEUITA;
- * Orientar a população sobre seus direitos e deveres;
- * Intensificar os trabalhos multi secretarias e externos, Guarda, Demutran, Fiscalização de posturas e Polícia Militar;
- * Implantação da Ouvidoria geral itinerante.



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



Igor Soares Ebert

Prefeito Municipal

Flávia Seretti
Ouvidora geral

Denise Perrone
Controladora geral