



RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

Ouvidoria Geral do Município de Itapevi

Período: 2023

ITAPEVI EM NÚMEROS



ÁREA TERRITORIAL
82.658 km²*



POPULAÇÃO RESIDENTE
232.297 pessoas*



DENSIDADE DEMOGRÁFICA
2.810.34 hab/km²*



IDH MUNICIPAL
0,735**



ESCOLARIZAÇÃO (06-14 anos)
96,5%**

*IBGE 2022

**IBGE 2010

OUVIDORIA MUNICIPAL



O QUÊ?

- Criada pela Lei nº 2.437/2017 de 22/02/2017.
- Atuação conjunta com a Controladoria Geral do Município.
- Mecanismos de interlocução entre cidadão e administração pública.
- 2018 – Canal de comunicação oficial entre os cidadãos e órgãos da Prefeitura, representando os interesses da população.

FUNÇÃO

- Acolher demandas dos cidadãos – acesso à informação, denúncia, elogio, reclamação, solicitação ou sugestão.

QUEM?

- Destinada ao atendimento de todos os cidadãos.

CANAIS DE ATENDIMENTO



Fala.BR

Página da Ouvidoria



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

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



ouvidoria@itapevi.sp.gov.br



4143-920

Ramais: 7030, 7031 e 7064



QR Code



Resolve Fácil

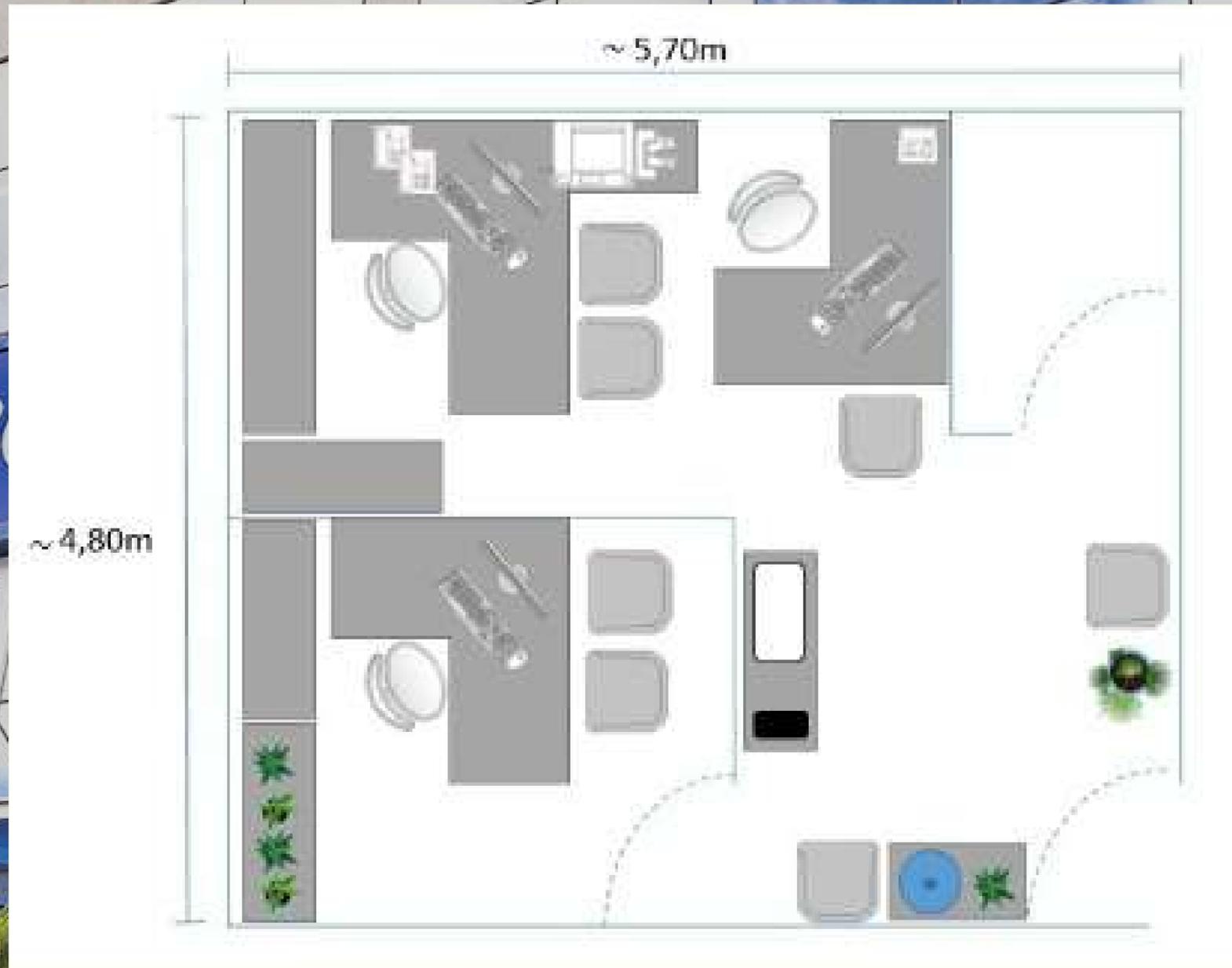
Rua José Michelotti, 347,
Cidade Saúde, Itapevi, São Paulo



FLUXOGRAMA DAS MANIFESTAÇÕES



ESTRUTURA FÍSICA



Quadro de Servidores:
03 Servidoras

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

CAPACITAÇÃO DO SETOR

CURSO	TURMA	INSTITUIÇÃO
Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública	AGO/2023	ENAP
Implantação e Gestão de Ouvidorias	AGO/2023	CGU
LGPD: Como Coordenar a Atuação do Município para Governança de Dados Aplicados	AGO/2023	ENAP
LGPD na Administração Pública Municipal	JAN/2023	Fórum de Proteção de Dados Pessoas dos Municípios
Ouvidoria: Instrumento da Democracia Participativa	ABR/2022	TCESP
Boas Práticas no Combate ao Assédio Moral e Sexual	AGO/2022	TCESP
Gestão em Ouvidoria*	FEV/2022	ENAP
LAI e LGPD		CGU

CAPACITAÇÃO DO SETOR

Proteção ao Denunciante		CGU
Avaliação da Qualidade de Serviços com base para a Gestão e Melhoria dos Serviços Públicos*	SET/2023	ENAP
Controle Social*	SET/2023	ENAP
Intensivo de Sistema - Fala.BR	SET/2023	CGU
Introdução à Gestão de Projetos*	SET/2023	ENAP
LAI*	SET/2023	ENAP
Resolução de Conflitos*	SET/2023	ENAP
Serviços Públicos e Defesa do Usuário*	SET/2023	ENAP
Tratamento de Denúncias em Ouvidoria*	SET/2023	ENAP
Gestão em Ouvidoria para o Ministério Público	SET/2023	ENAP



CAPACITAÇÃO DO SETOR

Certificação em Ouvidoria:

Concedida pela Ouvidoria Geral da União e pela Escola Nacional de Administração Pública aos alunos que finalizarem os oito cursos oferecidos em modalidade a distância no âmbito do PROFOCO.
A Certificação é emitida após a conclusão de todos os cursos (assinalados com *).

MAPA BRASIL TRANSPARENTE

ESCALA
BRASIL
TRANSPARENTE



Ranking de
cumprimento da
Lei de Acesso
à Informação

- Inovação na metodologia de avaliação de transparência pública da CGU.
- Transparência passiva e ativa (publicação de informações na internet).
- Verificação da publicação de informações sobre receitas e despesa, licitações e contratos, estrutura administrativa, servidores públicos, acompanhamento de obras públicas e outras.
- Foco: aprofundar o monitoramento da transparência pública e possibilitar o acompanhamento das ações implementadas por estados e municípios na promoção do acesso à informação.

Fonte: [Mapa Brasil Transparente](#)

MAPA BRASIL TRANSPARENTE

Resultado geral - EBT - Avaliação 360° - 2ª Edição

Poder Executivo

NOTA DO MUNICÍPIO

8.79

MÉDIA DOS MUNICÍPIOS

6.86

NOTA DO ESTADO

9.6

Baixar dados
completos dos
resultados

Participe das
avaliações da sua
localidade

Relatório de
conformidade da
localidade

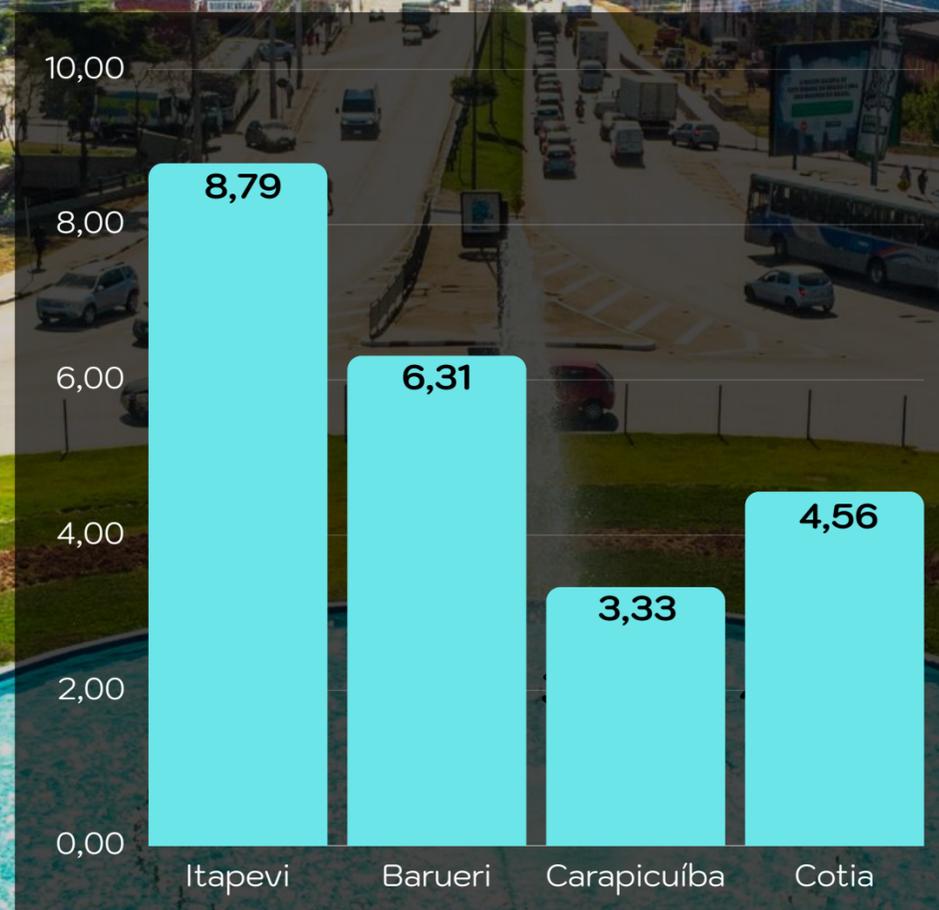
EBT - Avaliação 360° - 2ª Edição

Itapevi



MAPA BRASIL TRANSPARENTE

Gráfico 1 – Nota Mapa Brasil Transparente



Média do Poder Executivo – Brasil: 6,86
Itapevi: 8,79

RADAR DA TRANSPARÊNCIA PÚBLICA



Ferramenta eletrônica responsável por:

- Divulgar os índices de transparência ativa dos órgãos públicos, apurados pelos Tribunais de Contas.
- Divulgar os critérios de transparência atendidos (ou não) em cada portal, tais como, a divulgação de dados de receita, despesa, folha de pagamento, diárias, licitações, contratos, etc;
- Servir de entrada para todos os portais da transparência dos órgãos públicos que tenham participado do levantamento. Facilitando a pesquisa e o acesso aos dados pelos interessados diretamente na fonte

Média do Poder Executivo Brasil - 55,57%
Itapevi - 85,99%

RADAR DA TRANSPARÊNCIA PÚBLICA

A depender do índice de transparência alcançado, os portais são classificados nas categorias diamante, ouro, prata, intermediário, básico, inicial ou inexistente.

Essa classificação foi estabelecida com o objetivo de fomentar a transparência e estimular o aprimoramento dos portais.



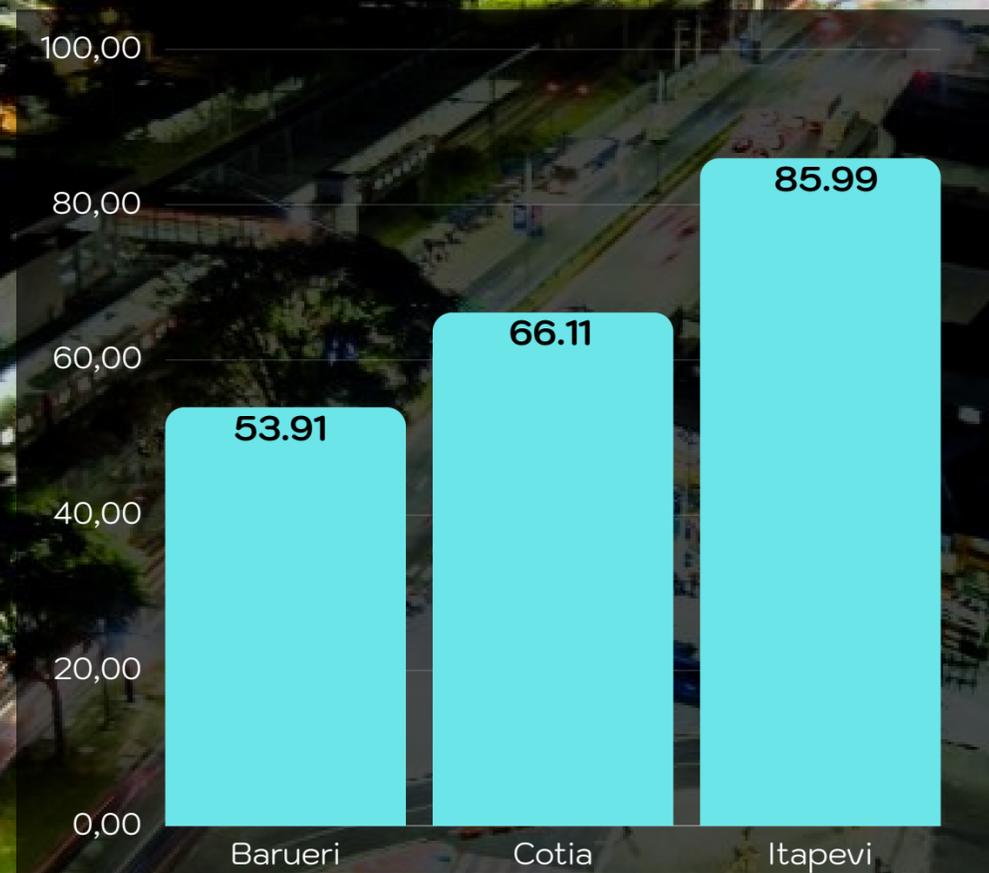
NÍVEL DE TRANSPARÊNCIA DE ITAPEVI



O município está classificado como Ouro

RADAR TRANSPARÊNCIA

Gráfico 2 – Nota Radar Transparência



Média do Poder Executivo – Brasil: 55,57%
Itapevi: 85,99%

RELATÓRIO DE GESTÃO

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.”

MANIFESTAÇÕES

Gráfico 3 - Quantidade de Manifestações por Ano



2.192 manifestações em 2023
Aumento de 126,45% em
comparação ao período anterior

Tal cenário demonstra que os canais de comunicação da Ouvidoria estão sendo divulgados, propagando com eficiência e transparência a gestão municipal.

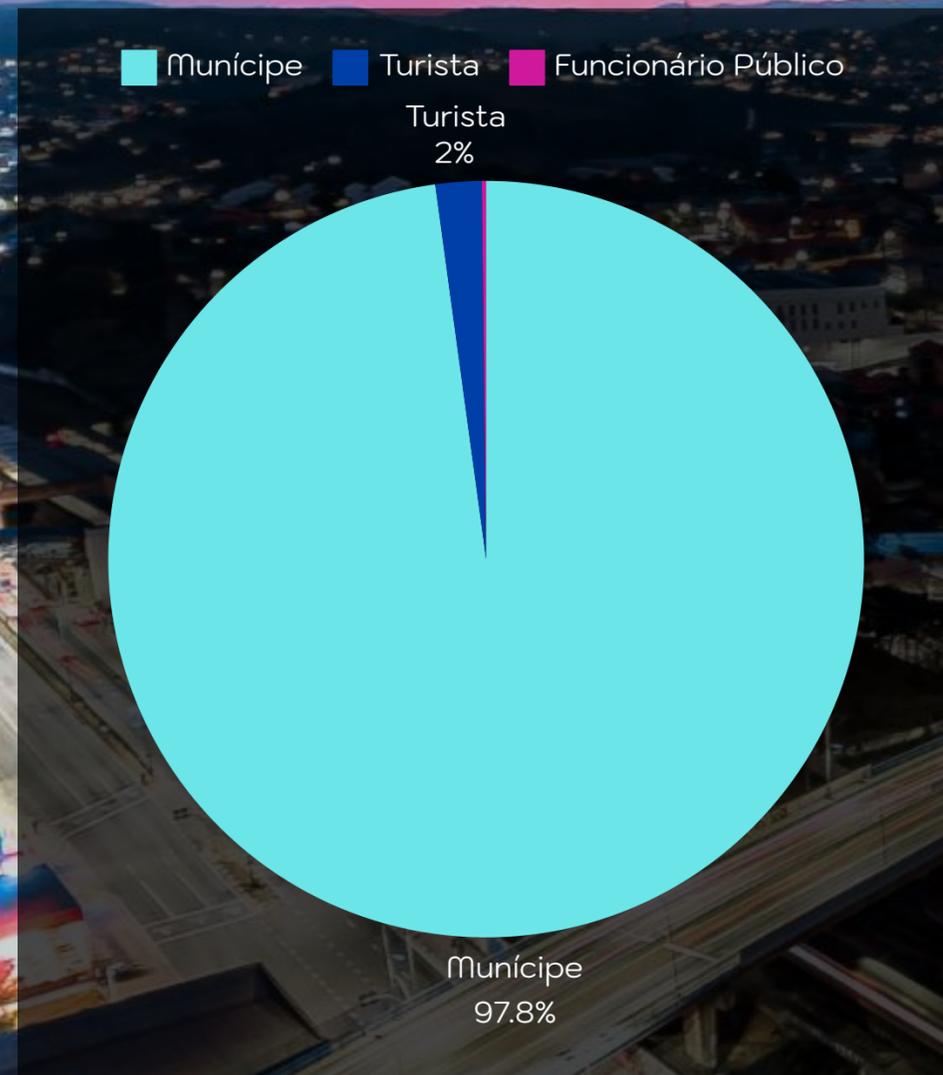
TIPO DE ENTRADA



Gráfico 4 - Tipo de Entrada

- Fonte principal: web (internet e QR Code).
 - Total: 1.121 registros.
 - Facilidade de interação no registro dos pleitos.
- Fonte secundária: Manifestações presenciais.
 - Total: 577 registros.
 - Motivo: cultura, dificuldade tecnológica ou dúvidas.
 - Mesma tratativa dos demais canais.
 - Resposta transmitida ao manifestante pelo canal de sua preferência.

TIPO DE MANIFESTANTE



- Munícipes: 98%.
- Turistas 2%.
- Funcionários públicos: o total de manifestações encaminhadas não chegou a 10 (0%).

Gráfico 5 - Tipo de Manifestante

TIPO DE MANIFESTAÇÃO

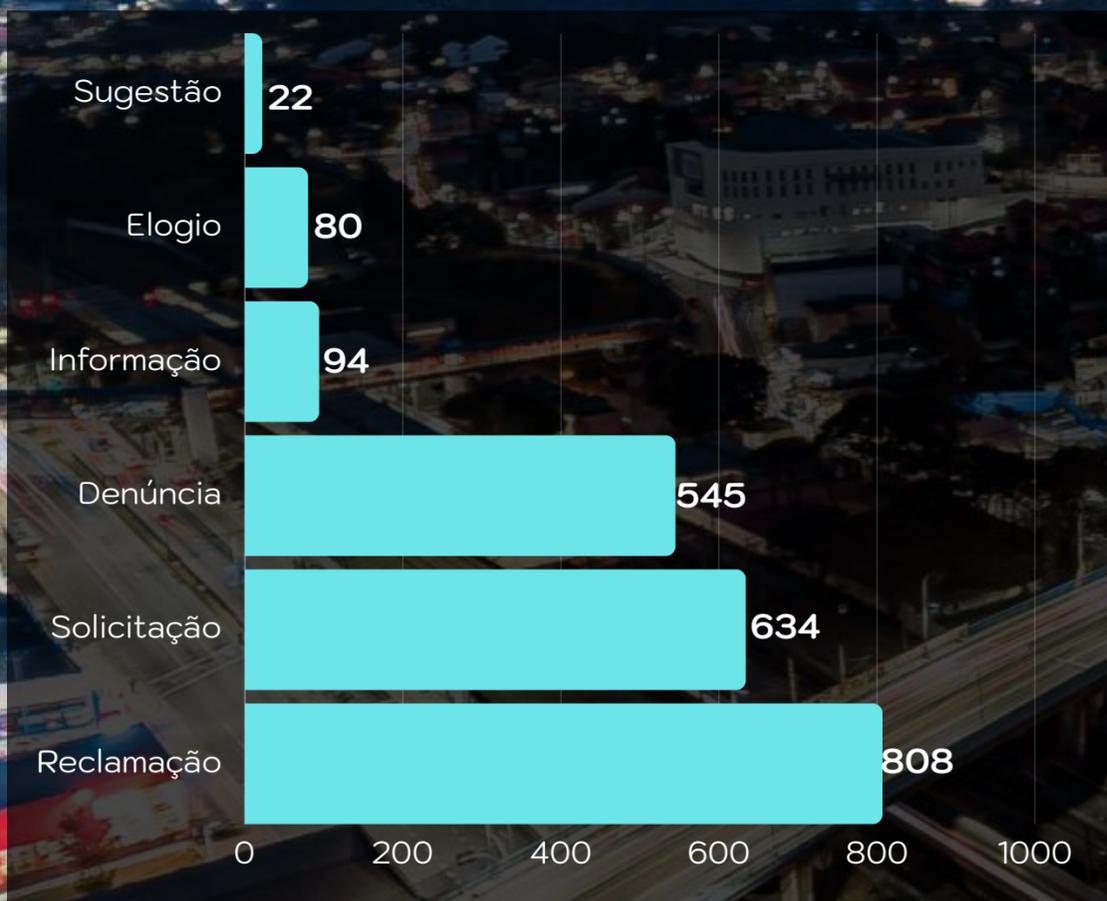


Gráfico 6 - Tipo de Manifestação

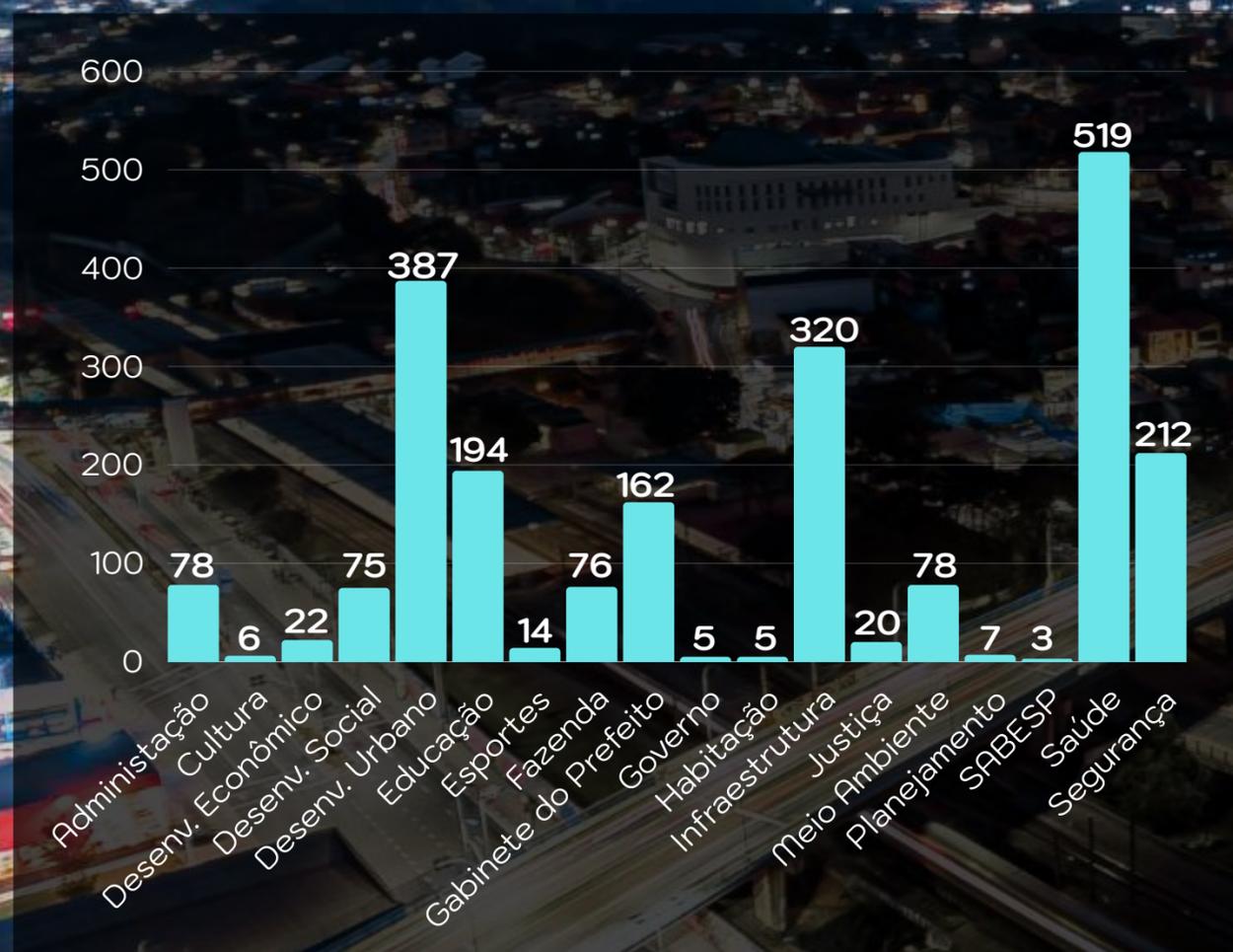
- **Maiores registros:**

- Reclamações (808 ocorrências).
- Solicitações (634 ocorrências).
- Denúncias (545 ocorrências).

- **Das denúncias:**

- Conduta de servidores, procedimentos, irregularidades em obras/comércios.
- Possível encaminhamento à Controladoria/Corregedoria ou demais órgãos competentes, em razão de seu teor.

MANIFESTAÇÕES POR SECRETARIA



- Liderança da Secretaria da Saúde: 519 manifestações.
 - Reclamações de atendimento, falta ou demora em consultas, exames e demais procedimentos.
- 2º, 3º e 4º Lugar: Secretarias de Desenvolvimento Urbano, Infraestrutura e Segurança, respectivamente.
 - Perturbação de sossego, comércio, obras, pavimentação e zeladoria urbana.

Gráfico 7 - Manifestações por Secretaria

MÉDIA DE RESPOSTA

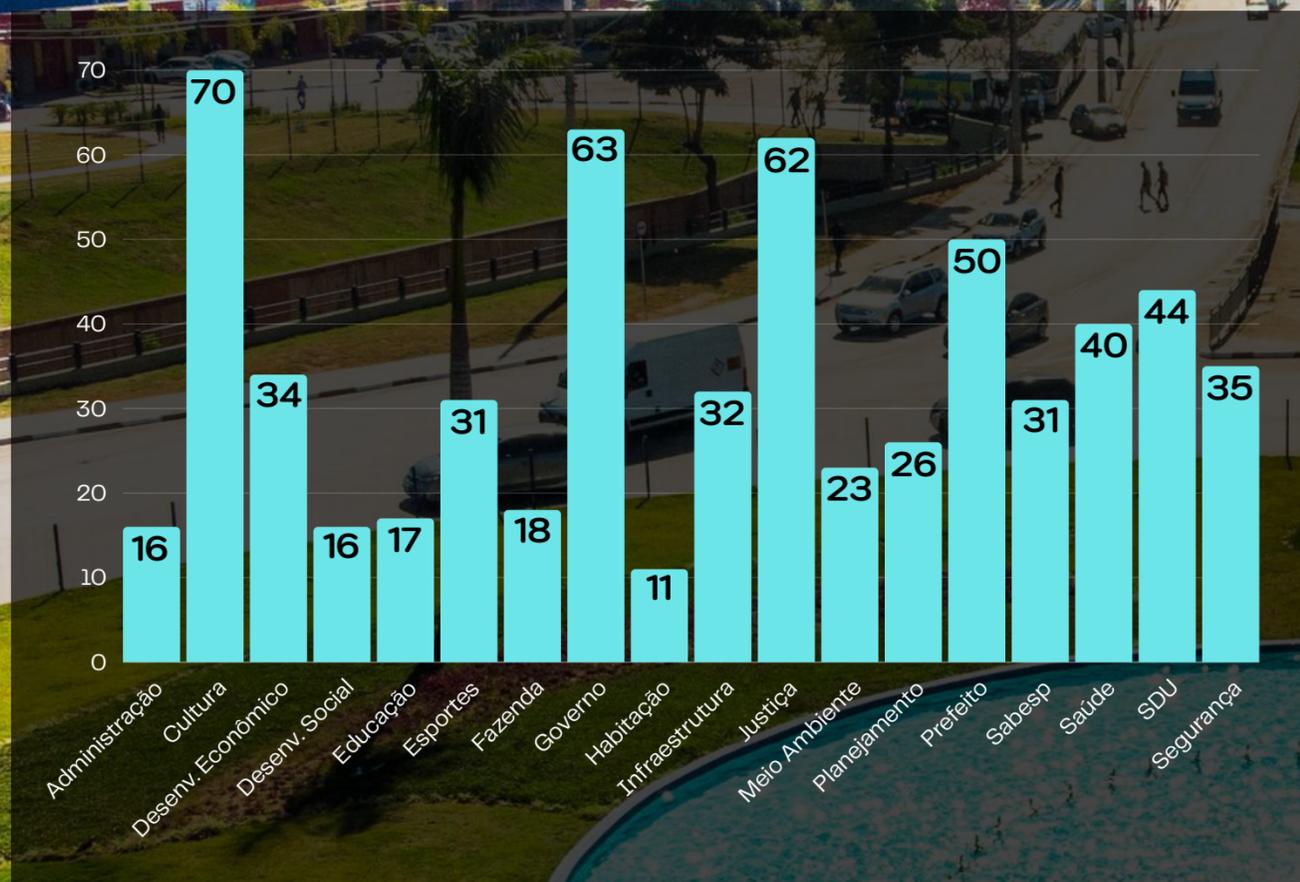


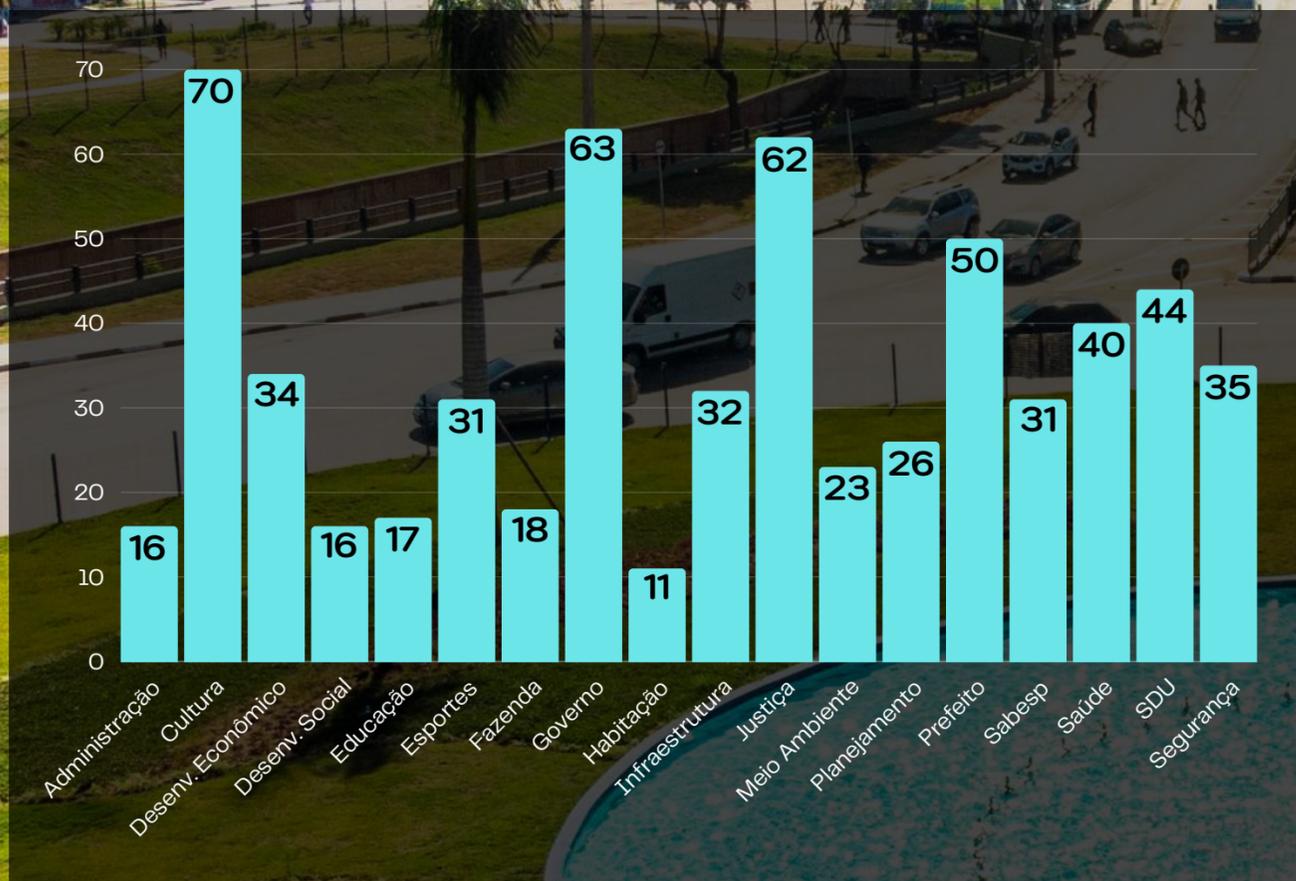
Gráfico 8 - Média de Respostas/Dia

- Lei 13.460/2017 e Decreto 5.565/2020.
 - Prazo de resposta das Secretarias: 20 dias.
 - Prorrogável por igual período mediante justificativa.
 - Prazo de resposta ao manifestante: 30 dias.
 - Passível de prorrogação justificada.

- Tempo médio de resposta em 2023: 37 dias.
- Abertura de processos administrativos internos.
 - Solicitação de justificativa do tempo de resposta.
- Manifestações mais complexas -> maior tempo para conclusão.

MÉDIA DE RESPOSTA

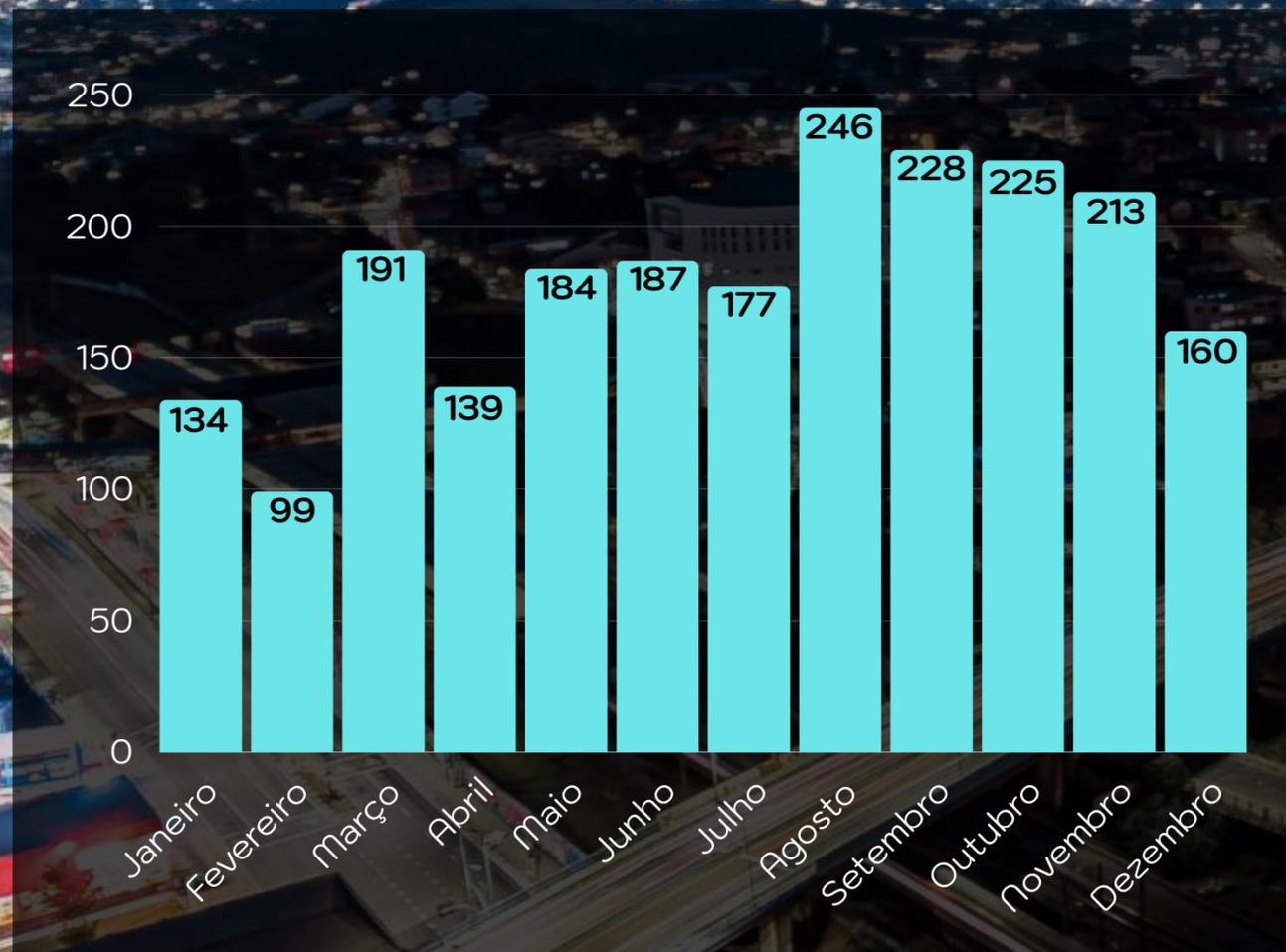
Processos a serem encaminhados para ciência das Secretarias sobre o resumo de cada pasta em 2023 e solicitação de justificativas quanto ao prazo de resposta à Ouvidoria.



RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL - ANO 2023	
PROCESSO	SECRETARIA
PMI 003644/2024	CONTROLADORIA
PMI 003642/2024	SECRETARIA DE ESPORTES E LAZER
PMI 003641/2024	SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E CIDADANIA
PMI 003639/2024	SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO URBANO
PMI 003638/2024	SECRETARIA DE FAZENDA E PATRIMÔNIO
PMI 003635/2024	SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO
PMI 003634/2024	GABINETE DO PREFEITO
PMI 003632/2024	SECRETARIA DE EDUCAÇÃO
PMI 003628/2024	SECRETARIA DE GOVERNO
PMI 003627/2024	SECRETARIA MUNICIPAL DE HABITAÇÃO
PMI 003624/2024	SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS URBANOS
PMI 003620/2024	SECRETARIA DE JUSTIÇA
PMI 003614/2024	SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE E DEFESA ANIMA
PMI 003613/2024	SECRETARIA DE PLANEJAMENTO
PMI 003611/2024	SECRETARIA DE SAÚDE
PMI 003610/2024	SECRETARIA DE SEGURANÇA E MOBILIDADE URBANA
PMI 003608/2024	SECRETARIA DE SUPRIMENTOS
PMI 003604/2024	SECRETARIA DE CULTURA
PMI 003591/2024	SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO

Gráfico 9 - Análise e Providências

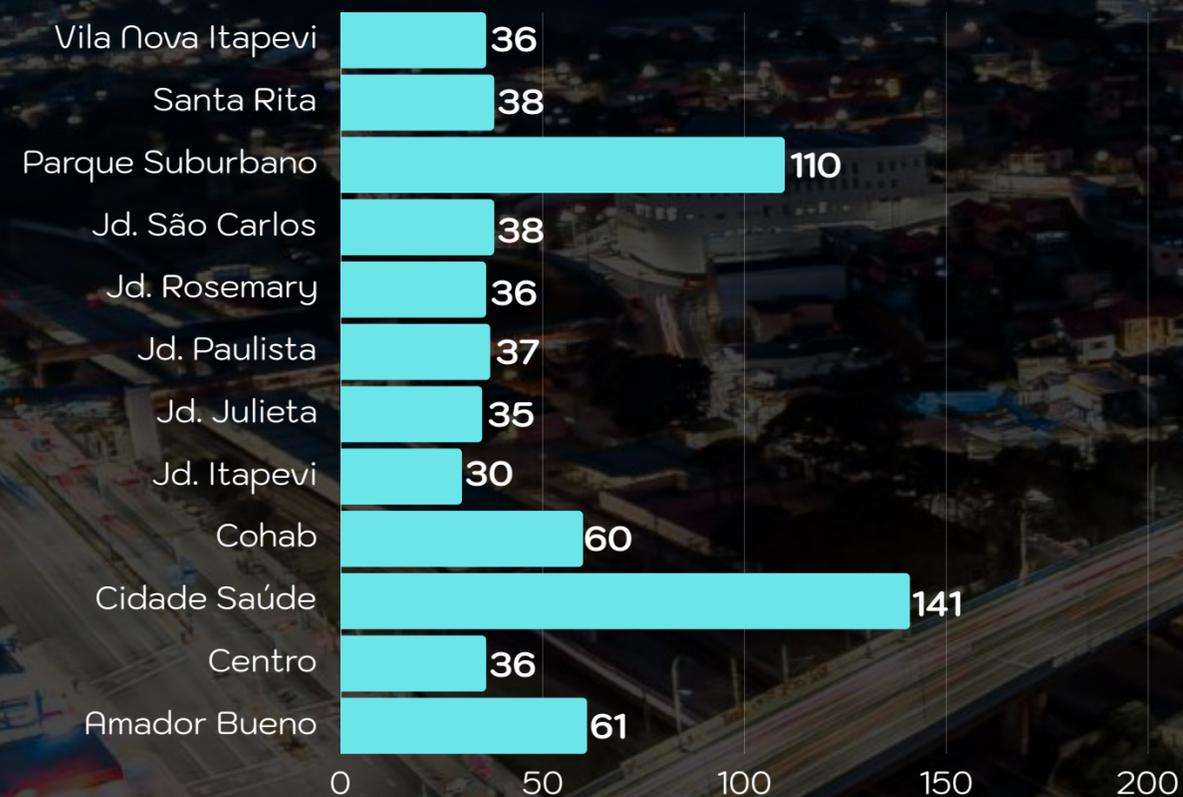
MANIFESTAÇÕES POR MÊS



- Mês com maior registro de manifestações: Agosto.
 - Secretaria de Saúde recebeu maior demanda de manifestações (atendimento e agendamento).

Gráfico 10 - Manifestações por Mês

MANIFESTAÇÕES POR BAIRRO



- Bairro com mais manifestações: Cidade Saúde.
 - Onde fica localizado o Pronto Socorro Central.
- Segundo lugar: Parque Suburbano.
 - Número elevado de manifestações de perturbação de sossego.

Gráfico 11 – Manifestações por Bairro

TEMAS RECORRENTES

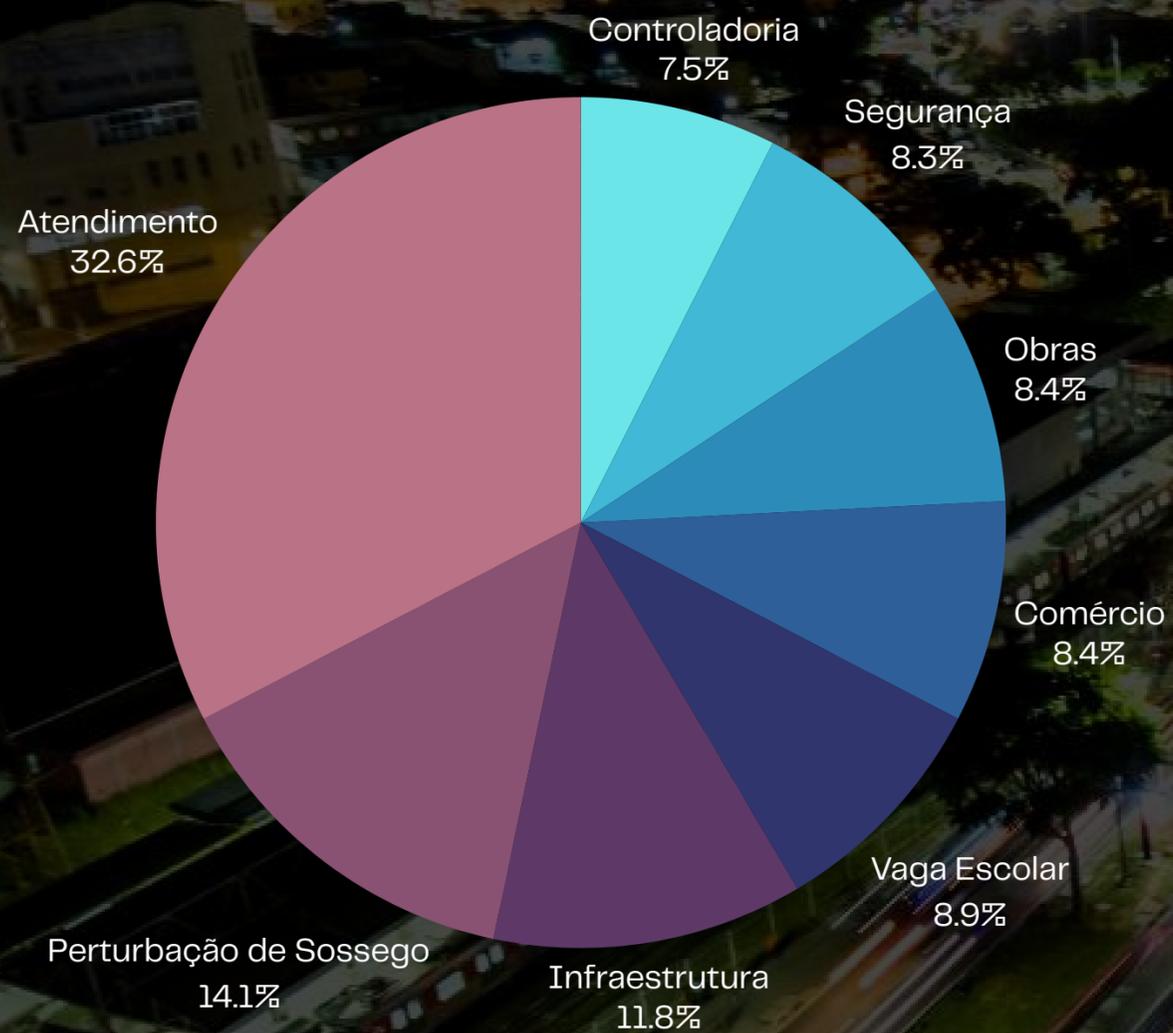


Gráfico 12 - Motivo das Manifestações



Gráfico 13 - Pontos Recorrentes

ANÁLISE - TEMAS RECORRENTES

ATENDIMENTO

- Atendimento dos servidores públicos.
 - Pronto Socorro Central (Recepção e médicos).
 - Guarda Municipal (atendimento por telefone).

PERTURBAÇÃO DE SOSSEGO

- Som alto em residências/comércios.
 - Falta de fiscalização e resposta da Guarda Municipal.

INFRAESTRUTURA

- Asfalto e buracos.
- Iluminação pública.
- Enchentes.
- Cemitério

VAGA EM ESCOLA

- Vagas em creches.

ANÁLISE - TEMAS RECORRENTES

COMÉRCIO

- Irregularidades de comércios
- Utilização de calçadas.
- Perturbação de sossego
- Sujeira nos estabelecimentos

FISCALIZAÇÃO DE OBRAS

- Sem alvará para construção.
- Prejudicam a estrutura de outros imóveis.
- Calçadas "interditadas".

SEGURANÇA

- Falta de patrulhamento.
- Falta de atendimento - chamadas telefônicas.
- Falta de resposta aos chamados.
- Estacionamento rotativo.
- Falta de atendimento - perturbação de sossego.

CONTROLADORIA

- Denúncias

ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA TECNOLÓGICA

IMPACTOS NA OUVIDORIA GERAL

BI (BUSINESS INTELLIGENCE)

- Estratégias e técnicas empregadas pelas empresas.
- Análise de dados e melhoria na tomada de decisões.

MODERNIZAÇÃO E MUTIRÃO DA SAÚDE

- Sistema informatizado - Prontos Socorros.
- Mutirão para agilizar filas de consulta e exames.

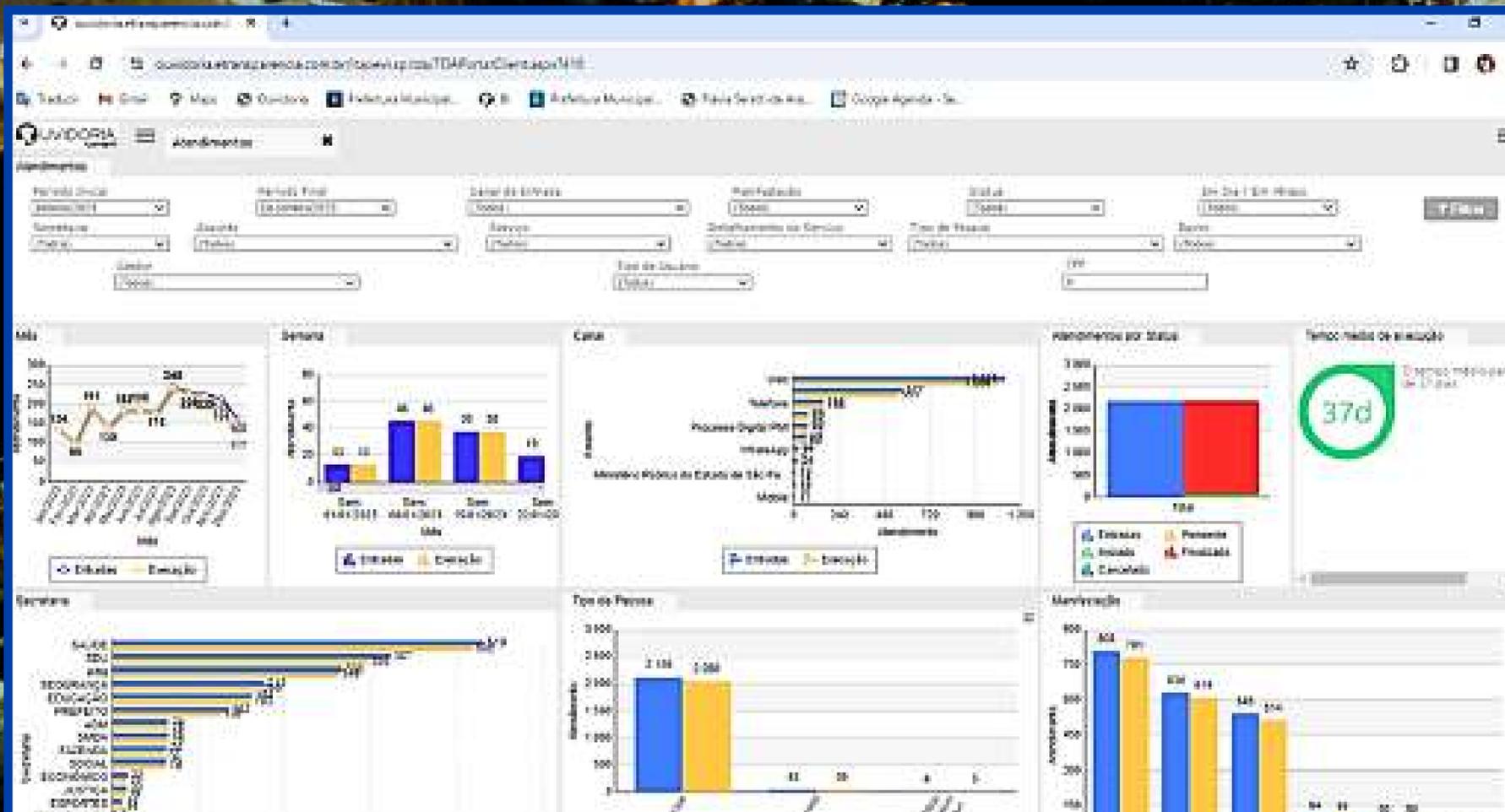
QR CODE

- Armazenamento de dados.
- URL's de sites, números de telefone, até 4 mil caracteres de texto ou download de aplicativos.

ITAPEVI SEM PAPEL

- Agilidade, celeridade, praticidade e barateamento dos processos públicos.
- Acabar com os processos impressos e automatizá-los.

TELA B.I. INTEGRADA AO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA



- Rapidez na análise gerencial.
- Sugestão de implantação de estratégias pontuais à gestão.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

- Implantada pela Ouvidoria em Setembro/2023.
- Encaminhamento aos manifestantes que disponibilizaram e-mail de contato.
- Baixo número de respostas (45) em comparação ao total de manifestações.
- 2024 - Ouvidoria Itinerante e busca ativa - retorno dos entrevistados tende a ser mais expressivo



Gostaríamos da sua opinião sobre os serviços ofertados pelo nosso município. Estamos trabalhando para melhorar sempre, e, para isso, precisamos de você!

O quanto você está satisfeito com a qualidade dos nossos serviços?

Mobilidade Urbana; Infraestrutura; Educação; Esportes e Lazer; Cultura

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito
- Não consegue opinar

Qual assunto você considera prioridade em nosso município?

- Saúde
- Educação
- Segurança
- Infraestrutura
- Cultura
- Esporte e lazer
- Outro:_____

Qual assunto a gestão municipal deve atuar no momento?

- Saúde
- Educação
- Segurança
- Infraestrutura
- Cultura
- Esporte e lazer
- Outro:_____

Qual a melhor experiência que você já teve com os serviços da Prefeitura?

• Resposta:_____

Qual a pior experiência que você já teve com os serviços da Prefeitura?

• Resposta:_____

Em uma reunião, o que você falaria ao gestor municipal?

• Resposta: _____

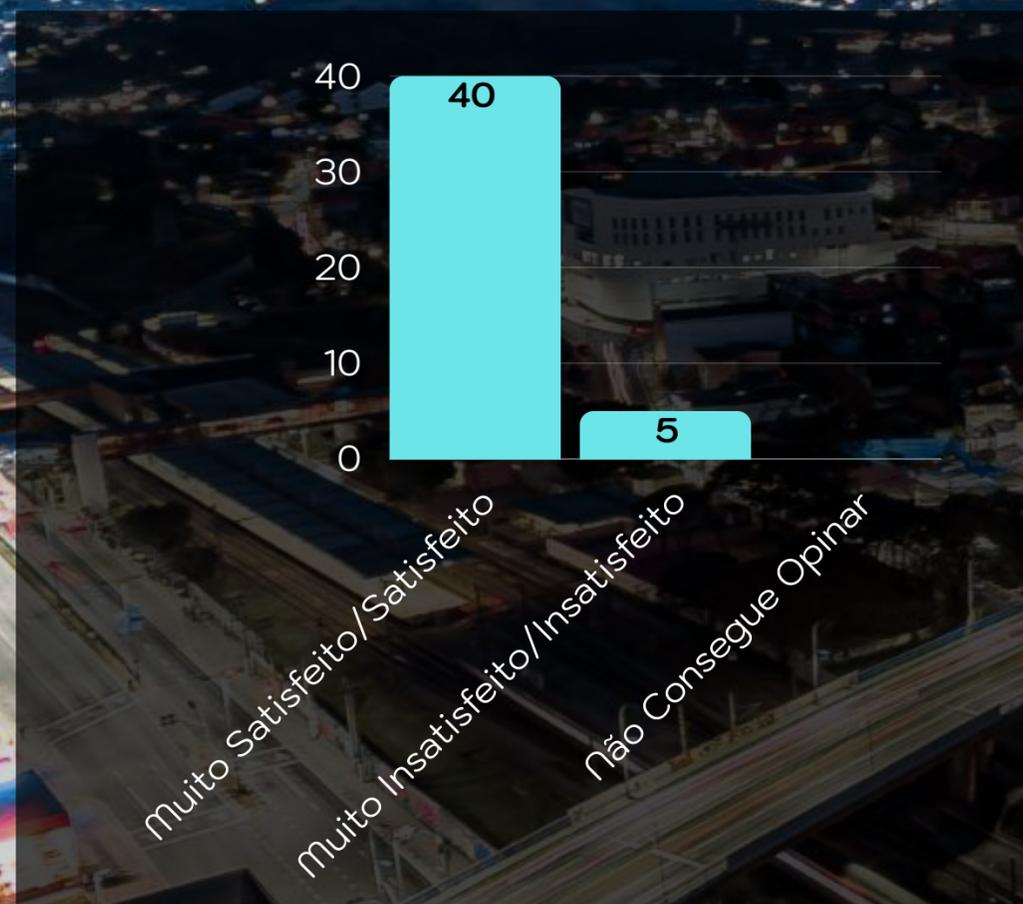
O quanto você está satisfeito com o atendimento na Ouvidoria Geral do Município?

- Muito Satisfeito.
- Satisfeito.
- Insatisfeito.
- Muito Insatisfeito.
- Não consegue opinar.

Sua solicitação na Ouvidoria foi atendida?

- SIM.
- NÃO.
- PARCIALMENTE.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO



- Das 45 respostas à pesquisa de satisfação, 86,6% estão muito satisfeitos ou satisfeitos com a administração geral da cidade e 13,4% estão muito insatisfeitos, insatisfeitos ou não conseguem opinar.

Gráfico 14 - Administração geral da cidade

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Gráfico 15
Saúde



Gráfico 16
Segurança

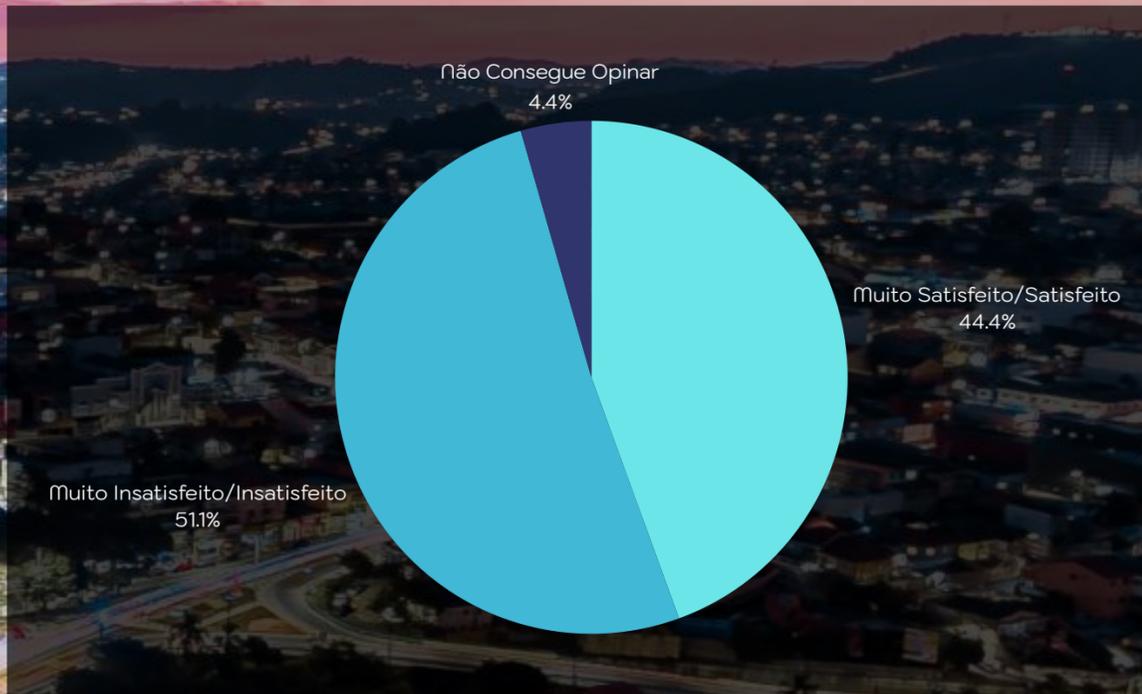


Gráfico 17
Mobilidade Urbana

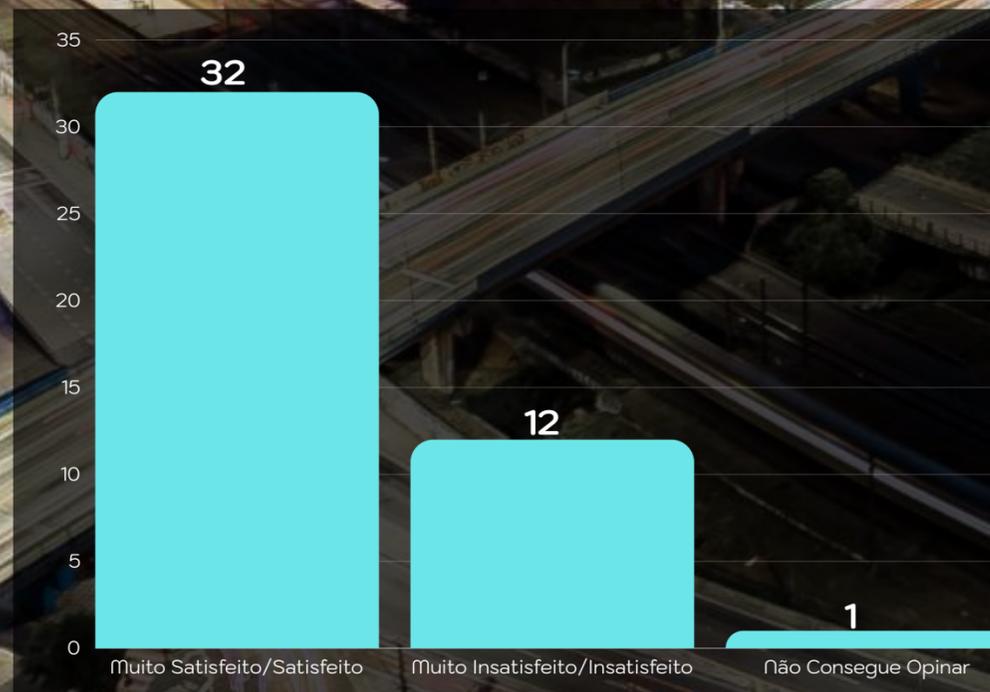
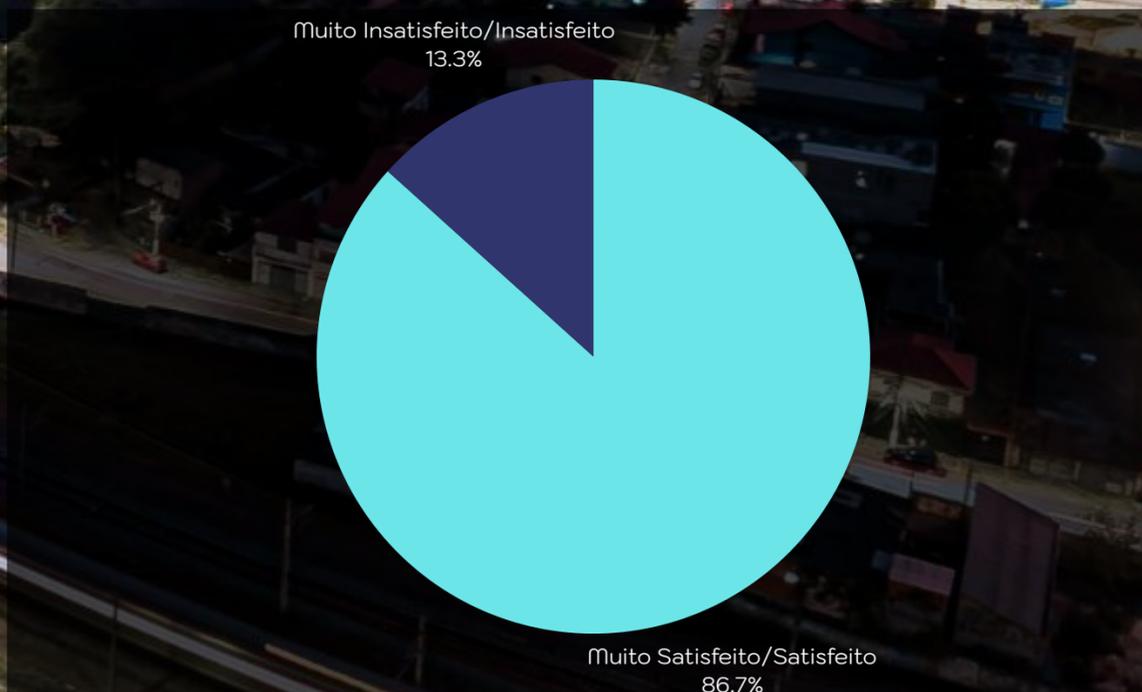


Gráfico 18
Infraestrutura



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Gráfico 19
Educação

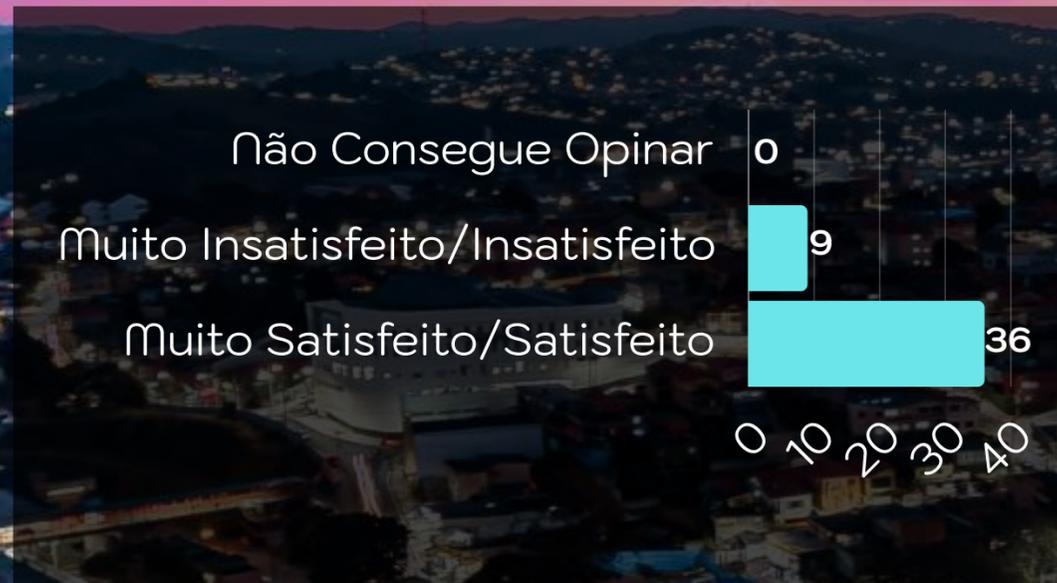
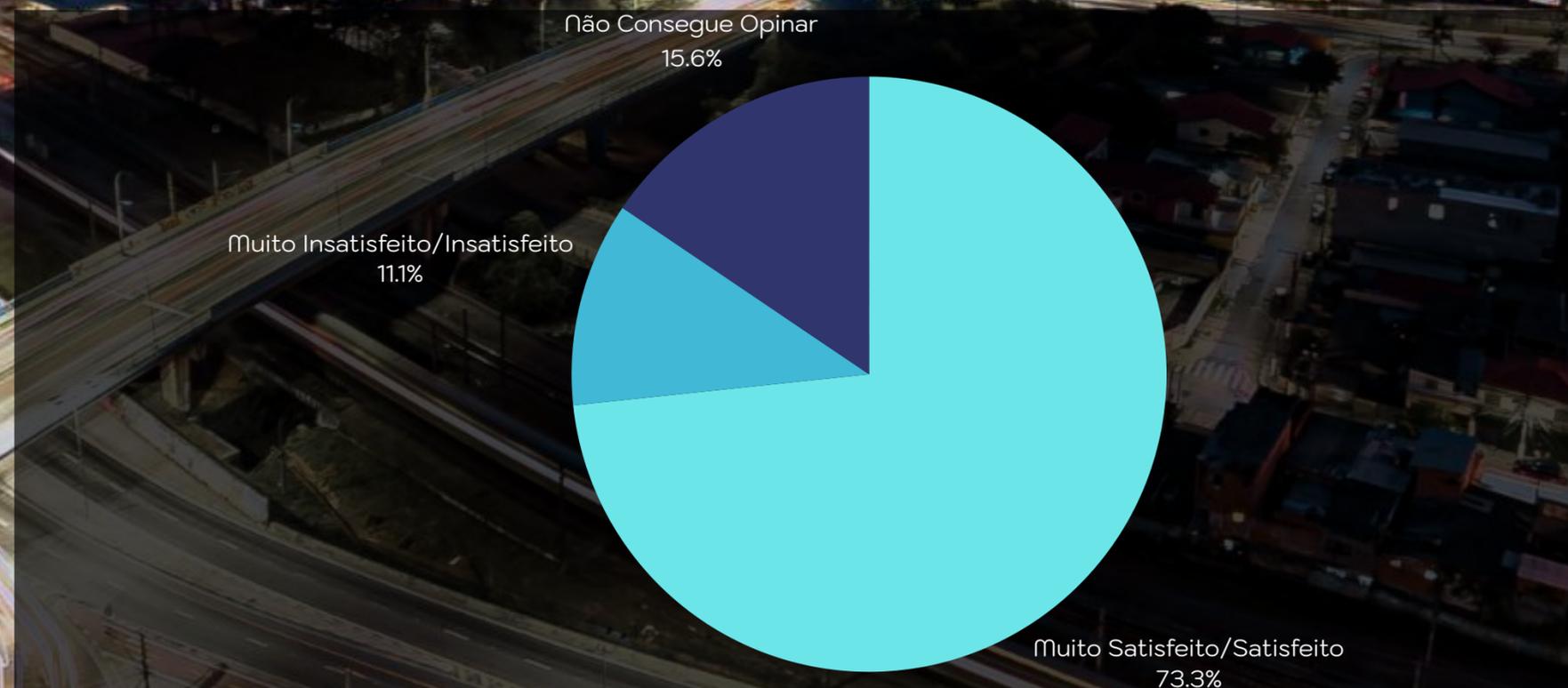


Gráfico 21
Cultura



Gráfico 20
Esportes



DAS PRIORIDADES

- Prioridade: Saúde e Educação.
- Atuação da gestão no atendimento das demandas.

■ Saúde ■ Educação
■ Segurança, Mobilidade Urbana, Infraestrutura,...

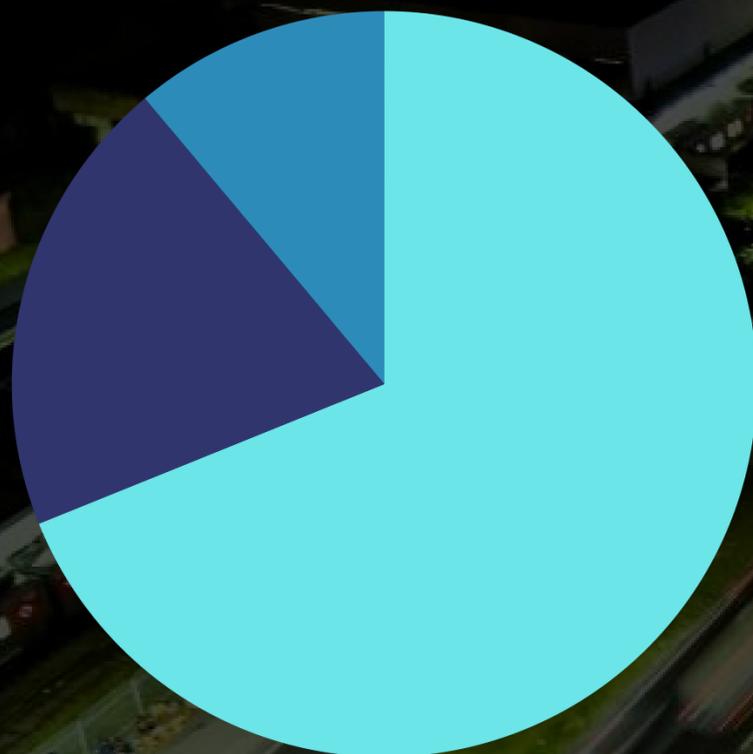


Gráfico 22 - Qual assunto você considera prioridade em nosso município?

SAÚDE:

- Fila de espera para atendimento / consultas / exames e demais procedimentos.
 - Necessidade de atuação pública.
- 2023 - Mutirão da Saúde
 - “Força tarefa” para diminuir a espera.
 - Sistema informatizado.
 - Agilizar e otimizar os serviços realizados na rede.

EDUCAÇÃO:

- Escolas de Tempo Integral com vagas almejadas por pais e alunos.
- Vagas por geolocalização
 - Manifestantes pedindo mais unidades, para contemplar o maior número possível de alunos.

ATUAÇÃO DA GESTÃO

Gráfico 23 - Qual assunto a gestão municipal deve atuar no momento?

Segurança, Mobilidade Urbana, Infraestrutura, Cultura, Esportes

13.3%

Educação
13.3%

Saúde
73.3%

Priorizar Saúde e Educação.

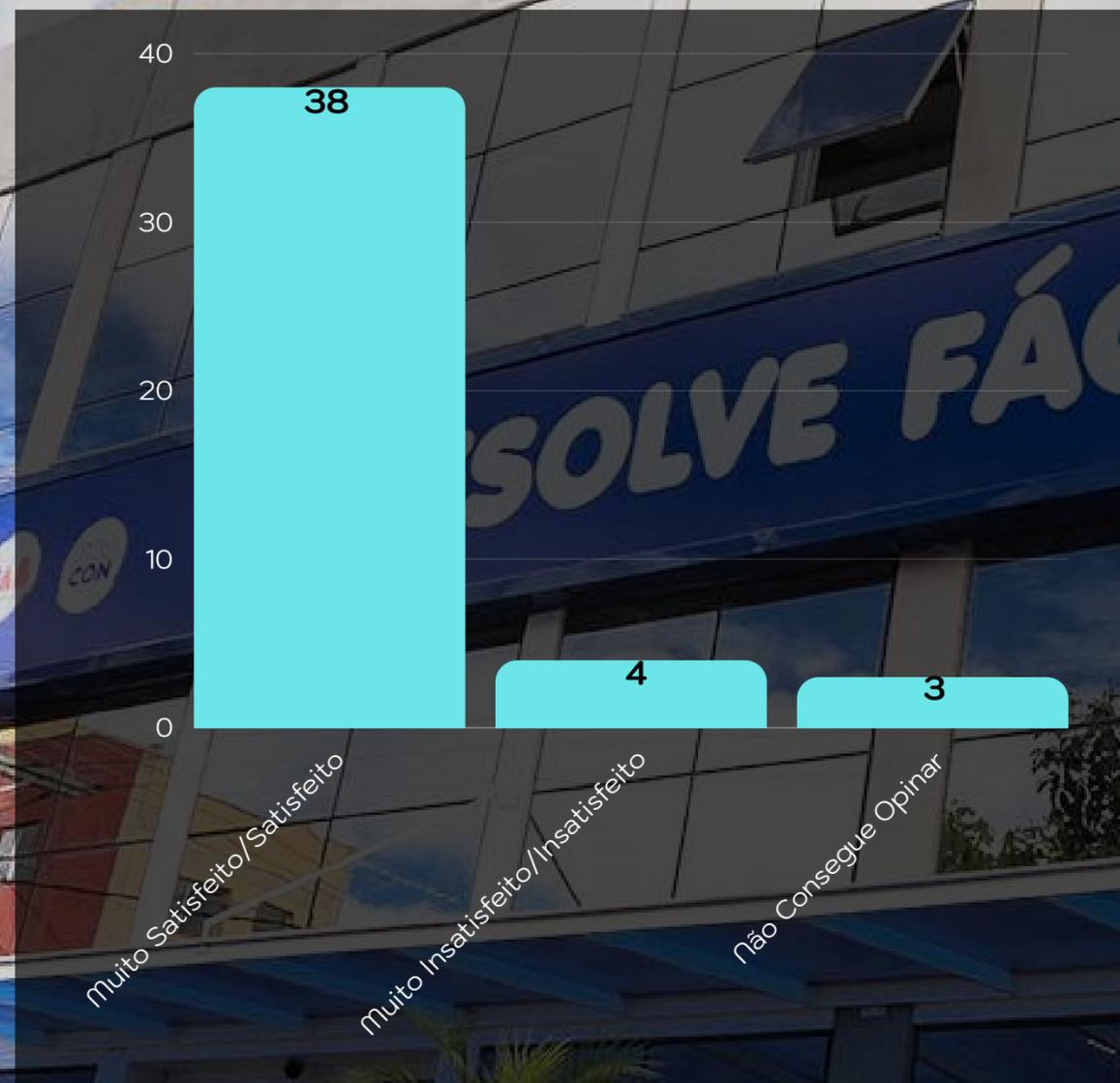
SAÚDE:

- Melhoria no atendimento.
- Agilidade nas consultas, exames e procedimentos.

EDUCAÇÃO:

- Aumento do número de vagas em creches e Escolas de Tempo Integral.

ATUAÇÃO DA OUVIDORIA



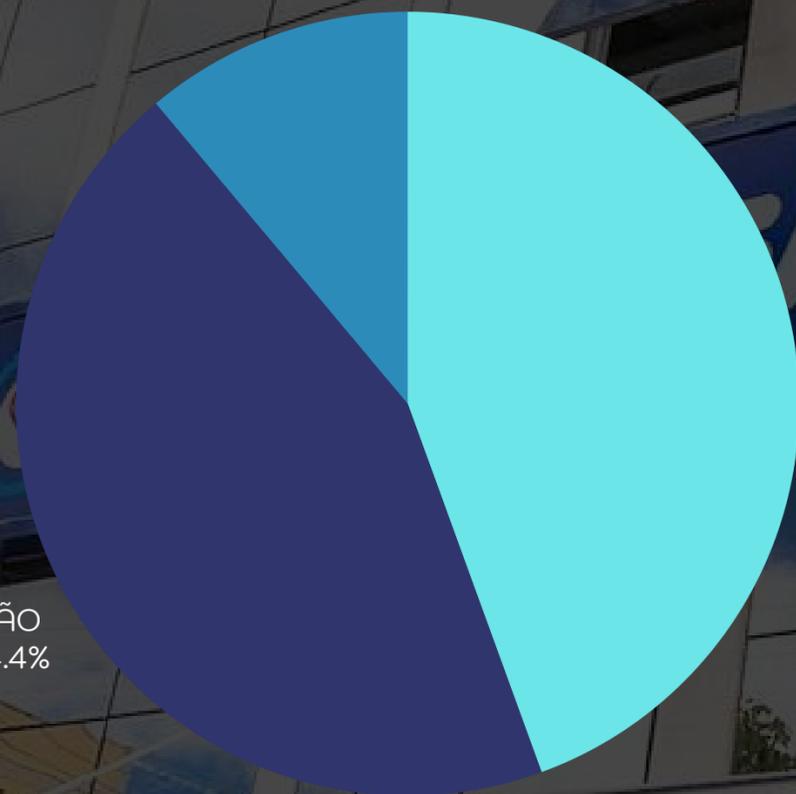
- 82,6% - Muito satisfeito ou satisfeito com o atendimento recebido.
- 17,4% - Muito insatisfeito, insatisfeito ou não conseguiu opinar.

- Avaliação do atendimento com a resolução da manifestação.
- Exemplo de em que a resolução não é possível ou então, é possível parcialmente.

Gráfico 24 - O Quanto Você Está Satisfeito com o Atendimento na Ouvidoria?

ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

PARCIALMENTE
11.1%



SIM
44.4%

NÃO
44.4%

- Avaliação do atendimento com a resolução da manifestação.
- Exemplo de casos em que a resolução não é possível ou então, é possível parcialmente.

Gráfico 25 – Sua Solicitação na Ouvidoria foi Atendida?

SUGESTÕES - RELATÓRIO DE GESTÃO 2022

REALIZAÇÃO EM 2023

- Treinamentos para servidores.
 - Recepção de equipamentos públicos.
 - Orientação sobre empatia.
 - Demonstrar, com clareza, os serviços oferecidos por cada órgão municipal.

- Atualização da Carta de Serviços no site da Prefeitura.

- Instrução - Uso do Portal da Transparência, Diário Oficial e outros.

- Realização de Campanhas
 - Tirar dúvidas - serviços públicos e ações governamentais.
 - Ex: Prefeitura Responde

- Criação de QR para Ouvidoria.
 - Fixação em equipamentos públicos dos canais da Ouvidoria Geral

- Divulgação dos canais da Ouvidoria Geral

- Criação do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos Municipais

- Orientar população sobre seus direitos e deveres.

SUGESTÕES - RELATÓRIO DE GESTÃO 2022

REALIZAÇÃO EM 2023

- Intensificar os trabalhos multi secretarias e externos.
 - Guarda, Demutran, Fiscalização de Posturas e Polícia Militar;

- Implantação da Ouvidoria geral itinerante.

AÇÕES REALIZADAS EM 2023

- Processo 27367/2023
 - Manifestações reincidentes.
 - Encaminhamento às Secretarias para providências.

- Mutirão Saúde
 - “Força tarefa” para atendimento de consultas e exames.
 - Redução das demandas e prazos.

- Psicólogo para servidores.

- Fluxograma de procedimentos da Ouvidoria Geral.

AÇÕES REALIZADAS EM 2023

- Pesquisa de satisfação sobre o serviço público

- Processo 44574/2023
- Transparência e atendimento a Lei 13.460/2017.
- Disponibilização dos Relatórios de gestão das ouvidorias municipais.

- Implantação de sistema de manifestações.
 - Unificação com Portal de Transparência.

- Treinamento.

AÇÕES REALIZADAS EM 2023

- Processo 13816/2023
 - Atualização da Carta de Serviços.

- Divulgação dos canais da Ouvidoria.

- Ações multi-Secretarias.

- Processo 32689/2023
 - Reclamações - Estacionamento rotativo.

- Processo 48152/2023
 - Ouvidoria Itinerante - Finados 2023.

SUGESTÕES - RELATÓRIO DE GESTÃO 2023

REALIZAÇÃO EM 2024

ATENDIMENTO

- Treinamento aos servidores.
- Análise e contemplação das necessidades.
 - Melhor execução das tarefas.

PERTURBAÇÃO DE SOSSEGO

- Intensificação das fiscalizações (Posturas, Obras, Guarda e DEMUTRAN).
- Eficiência no atendimento dos chamados/denúncias.
- Transparência periódica dos atos.

INFRAESTRUTURA

- Cronograma de execução de reparos e pavimentações.
- Ações no Cemitério Municipal (antigo).

VAGA ESCOLAR

- Análise e providências - disponibilidade de vagas.
 - Principalmente em creches.

SUGESTÕES - RELATÓRIO DE GESTÃO 2023

REALIZAÇÃO EM 2024

AUXILIAR DE SALA

- Transtorno de Déficit de Atenção e Hiperatividade - TDAH.
- Transtorno do Espectro Autista - TEA e outros.

COMÉRCIO

- Programas de incentivo à formalização.
- Orientação sobre perturbação de sossego.
- Auxiliar no desenvolvimento e progresso do comércio local.

FISCALIZAÇÃO DE OBRAS

- Facilitar e auxiliar a solicitação de alvarás.
- Atender denúncias pertinentes ao órgão municipal e quando não o for, orientar o munícipe.

SEGURANÇA

- Atendimento telefônico padronizado.
- Atendimento às denúncias.
- Intensificação do cumprimento da legalidade.
 - Perturbação de sossego em residências, comércios e veículos.

SUGESTÕES - RELATÓRIO DE GESTÃO 2023

REALIZAÇÃO EM 2024

Criar ou aperfeiçoar políticas públicas:

- Atendimento de pessoas em situação de rua e acumulação.
- Lei 14.626 de 19 de julho de 2023
 - Atendimento prioritário de pessoas com Transtorno do Espectro Autista (TEA).
 - Prédios públicos/privados, consultas e exames.

ANÁLISE - OUVIDORIA GERAL (2023)

- Existência de demandas reincidentes.
- Principais temas objetos de manifestação: atendimento tem o maior número de manifestações, seguido por perturbação de sossego, infraestrutura, vaga escolar, comércio, fiscalização de obras, segurança e Controladoria (denúncias).

Número de Manifestações/Exercício	2019	2020	2021	2022	2023
	878	1589	531	968	2192

Tipos de Manifestações Recorrentes	Atendimento	Perturbação de Sossego	Infraestrutura	Vaga Escolar
	232	100	84	63

Aplicação na Gestão		
LOA	Plano Diretor	Definição de Metas
Houve impacto: custo com empresa para suprir demanda reprimida da Saúde	Não houve impacto direto: adequações são realizadas nas peças orçamentárias.	Houve impacto: ações alteradas por outras urgentes/emergentes.

ANÁLISE - OUVIDORIA GERAL (2023)

- Impacto das manifestações
 - Gestão, Planejamento e Desenvolvimento do município.
- Adequações de orçamentos e procedimentos.
 - Ações – Mutirão da Saúde, operação Noites Tranquilas, etc.
- Execução do planejamento.
 - Necessidades que demandem alteração de ordem de prioridade.
- Principais demandas de 2023 junto à Ouvidoria.
 - Comprometimento da administração – Treinamentos dos servidores.
 - Perturbação de sossego – contratação de guardas municipais
- Ações realizadas
 - Implantação e disponibilização de QR Code.
 - Facilita o registro da manifestação online.

ANÁLISE - OUVIDORIA GERAL (2023)

- Ouvidoria Geral + Portal da Transparência.
 - Gráficos e resultados de apoio gerencial à Ouvidoria.
 - Demandas encaminhadas aos órgãos responsáveis pelo atendimento.
- Atendimento telefônico adequado, responsabilidade e técnica nas tratativas.
- Constante capacitação dos servidores da Ouvidoria.
 - Temática: sigilo, atendimento, legislação, entre outros.
 - Fontes: Controladoria Geral da União, Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, entre outros.
- Ouvidoria Itinerante
 - Implantada em Novembro/2023.
 - Atendimento dos cidadãos.
 - Dia de Finados - Cemitério Municipal.
 - Aniversário de 65 anos de Itapevi.

ANÁLISE - OUVIDORIA GERAL (2023)

- Cemitério Municipal.
 - Formalização de processo interno.
 - Análise e providências constatadas *in loco*.
- Planejamento para 2024:
 - Previsão da realização de ações envolvendo a Ouvidoria Itinerante

- A Ouvidoria Geral está cumprindo o papel de elo entre o cidadão e o Poder Público municipal, oferecendo um serviço de igualdade, auxiliando no pleito e implantação de serviços públicos eficientes.

FICHA TÉCNICA

Prefeito

Igor Soares Ebert

Vice-Prefeito

Marcos Ferreira Godoy

Ouvidora Geral do Município

Flavia Seretti de Araujo Rezende

Controladora Geral do Município

Denise Perrone

Edição

Denise Perrone

Deborah Regina Delaye Carvalho