

# Relatório de Gestão Anual

## 2024



## Ouvidoria Geral do Município de Itapevi

**Período de apuração dos dados:** janeiro a dezembro/2024

**Elaboração do Relatório de Gestão:** janeiro/2025

**Flávia Seretti de Araujo Rezende**  
Ouvidora Geral do Município de Itapevi

**Tadeu Antônio Salles**  
Controlador Geral do Município de Itapevi

**Marcos Ferreira Godoy**  
Prefeito do Município de Itapevi



 <b>Área Territorial</b>	82,658 km <sup>2</sup>  2022
 <b>População residente</b>	232.297 pessoas  2022
 <b>Densidade demográfica</b>	2.810,34 hab/km <sup>2</sup>  2022
 <b>Escolarização 6 a 14 anos</b>	96,5 %  2010
 <b>IDHM Índice de desenvolvimento humano municipal</b>	0,735  2010

3



▶ **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 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. A Ouvidoria geral, juntamente com a Comunicação da Prefeitura, integra o rol de canais oficiais de elo entre o cidadão e a administração pública municipal.

▶ **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, e-mail, qr code, presencial, telefone ou correspondência.

▶ **Quem pode usar?**

▶ Todos os cidadãos.

## Canais de atendimento



**Fala.Br:** <https://falabr.cgu.gov.br/publico/SP/Itapevi/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

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

**QR CODE Ouvidoria geral**



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

**Presencial:** Resolve Fácil - Rua José Michelotti, 88, Cidade Saúde, Itapevi, São Paulo, de segunda a sexta-feira das 08:00 as 17:00 hs.

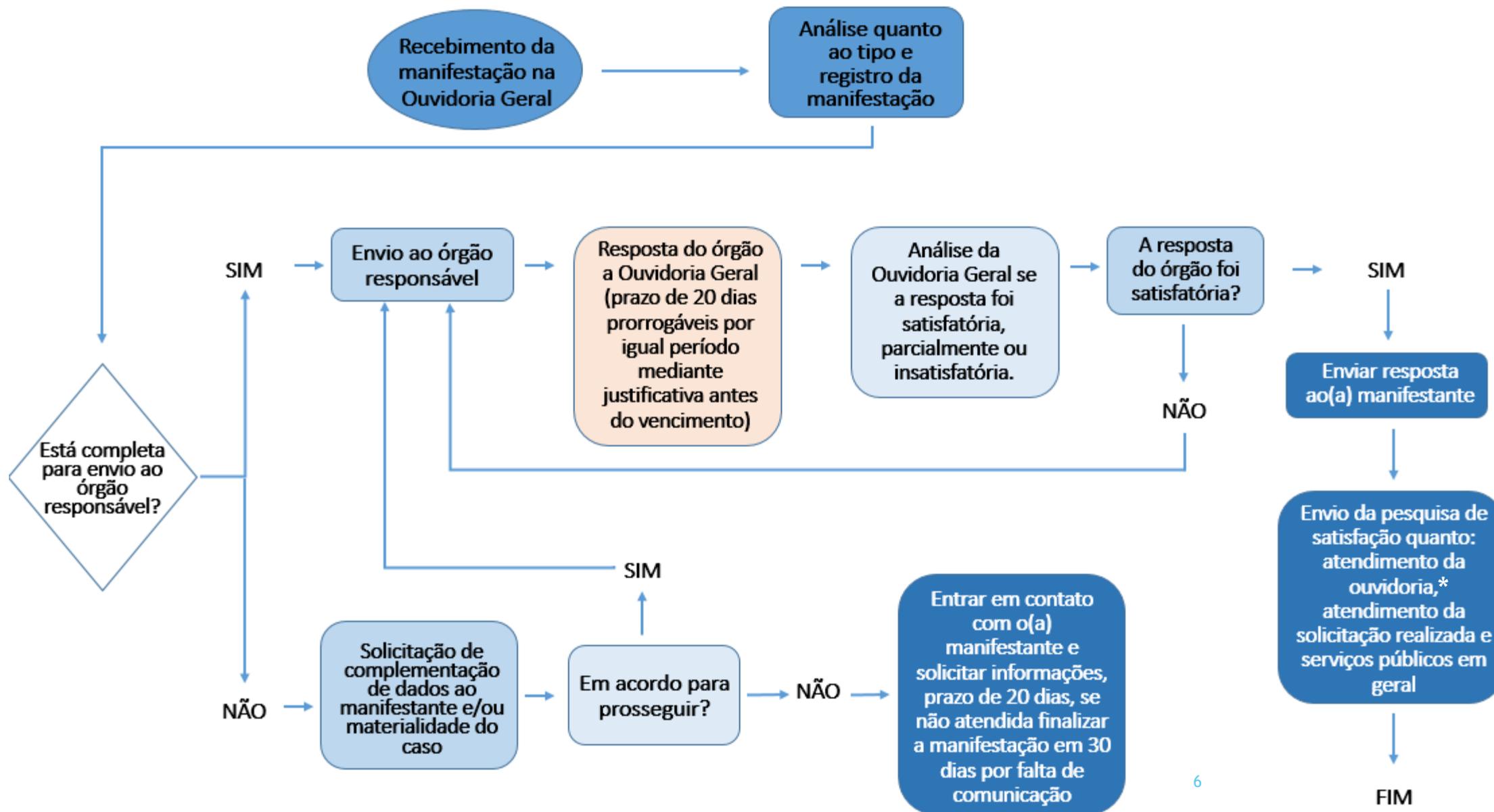
**Telefone** 4143-9200 ramais 7030, 7031 e 7064

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

Rua José Michelotti, 88, Cidade Saúde, Itapevi, São Paulo, CEP 06693-005

**Ouvidoria Itinerante:** Decreto nº 5.861 de 22 de fevereiro de 2024

# Fluxograma das manifestações

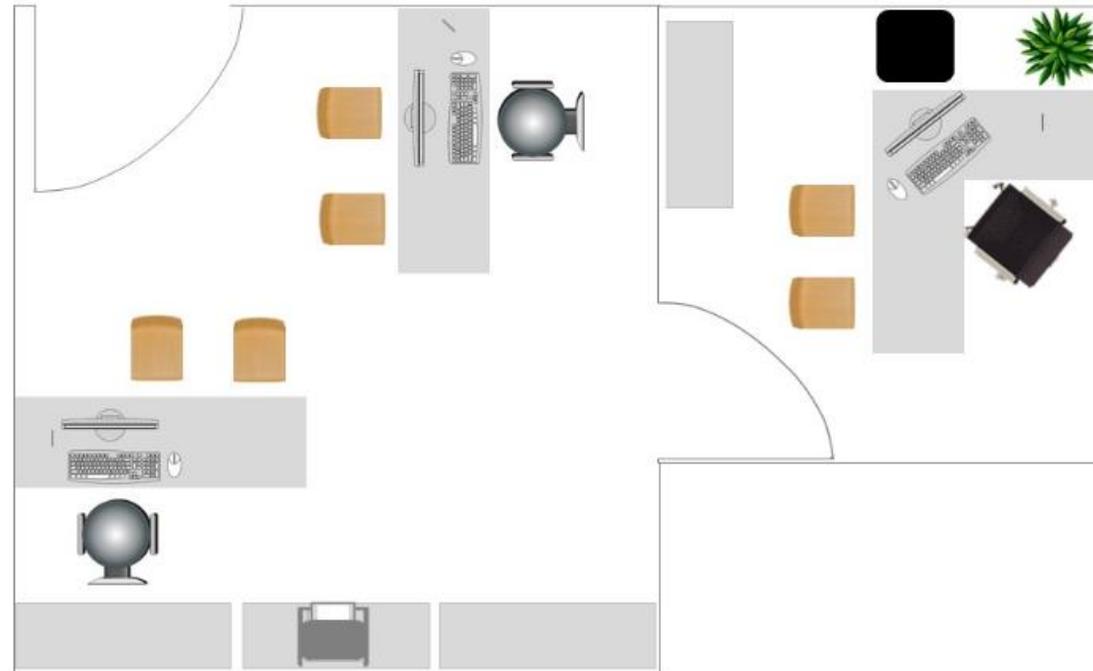


\* Geralmente, realizado logo após o atendimento inicial.

## Estrutura física da Ouvidoria geral do município de Itapevi – SP

Endereço: Resolve Fácil - Rua José Michelotti, 88, Cidade Saúde, Itapevi, São Paulo

Quadro de servidores: três servidoras



## Equipe Ouvidoria geral de Itaapevi – adquirindo conhecimento para servir à população com austeridade

	Curso	Turma	Inst.
1	Atuação gerencial das ouvidorias para melhoria da gestão pública	ago/23	ENAP
2	Implantação e gestão de ouvidorias	ago/23	CGU
3	LGPD: Como coordenar a atuação do município para governança de dados aplicados	ago/23	ENAP
4	LGPD na administração pública municipal	jan/23	Fórum de prot.de dados pessoais dos municípios
5	Ouvidoria: instrumento da democracia participativa	abr/22	TCESP
6	Boas práticas no combate ao assédio moral e sexual	ago/22	TCESP
7	Gestão em ouvidoria	fev/22	ENAP
8	LAI e LGPD		CGU
9	Proteção ao Denunciante		CGU
10	Avaliação da qualidade de serviços com base para a gestão e melhoria dos serviços públicos	set/23	ENAP
11	Controle social	set/23	ENAP
12	Intensivo de sistema: Fala.Br	set/23	CGU
13	Introdução à gestão de projetos	set/23	ENAP
14	LAI	set/23	ENAP
15	Resolução de conflitos	set/23	ENAP
16	Serviços públicos e defesa do usuário	set/23	ENAP
17	Tratamento de denúncias em ouvidoria	set/23	ENAP
18	Gestão em ouvidoria para o Ministério Público	set/23	ENAP
	certificação em ouvidoria: concedida pela Ouvidora-geral da União e pela Escola Nacional de Administração Pública àqueles 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.		
19	Acesso à Informação e Ouvidorias do Ministério Público	abr/24	ENAP

Certificação em ouvidoria: concedida pela **Ouvidoria Geral da União** e pela Escola Nacional de Administração Pública àqueles 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. (7, 10, 11, 13, 14, 15, 16 e 17)

**Considerando Relatório de Gestão 2023\*, foi solicitado às Secretarias informações quanto item IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.**

Secretaria da Saúde – Processo 7294/2024

- Atendimento – treinamento aos servidores e análise e contemplação das necessidades para melhor execução das tarefas
- Criar ou aperfeiçoar políticas públicas para atendimento prioritário de pessoas com Transtorno do Espectro Autista – TEA (seja em prédios públicos ou privados / consultas e exames (Lei 14.626 de 19 de julho de 2023)

Secretaria de Segurança e Mobilidade Urbana Processo 7295/2024 e Desenvolvimento Urbano Processo 7267/2024

- Perturbação de sossego – intensificação das fiscalizações (Posturas, Obras, Guarda e Demutran); eficiência no atendimento dos chamados/denúncias; transparência periódica dos atos

Encaminhou resposta com providências adotadas e outras em estudo. Memorando SSMU 60/2024 anexo ao processo 2067/2025.

Secretaria de Infraestrutura e Serviços Urbanos Processo 7293/2024

- Cronograma de execução de reparos e pavimentações; ações no Cemitério Municipal (antigo) e segurança no local.

Encaminhou resposta com providências adotadas e outras em estudo. Memorando SISU 08/2025 anexo ao processo 2067/2025.

Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Trabalho Processo 7265/2024

- Comércio – criar ou aperfeiçoar programas de incentivo a formalização; orientar quanto perturbação de sossego; auxiliar no desenvolvimento e progresso do comércio local.

Encaminhou resposta com providências adotadas e outras em estudo. Resposta tarefa no processo em 22/01/2025.

#### Secretaria de Educação Processo 7280/2024

- Vaga escolar – análise e providências quanto possibilidade de disponibilizar vagas aos munícipes, principalmente em creches
- Auxiliar de sala – Transtorno de Déficit de Atenção e Hiperatividade - TDAH, Transtorno do Espectro Autista - TEA e outros
- Criar ou aperfeiçoar políticas públicas para atendimento prioritário de pessoas com Transtorno do Espectro Autista – TEA (seja em prédios públicos ou privados / consultas e exames (Lei 14.626 de 19 de julho de 2023)

Encaminhou resposta com providências adotadas e outras em estudo. Memorando Educação 221/2024 anexo ao processo 2067/2025.

#### Secretaria de Desenvolvimento Urbano Processo 7267/2024

- Fiscalização de obras – facilitar e auxiliar a solicitação de alvarás; atender as denúncias pertinentes ao órgão municipal e quando não o for, orientar o munícipe

#### Secretaria de Segurança e Mobilidade Urbana Processo 7295/2024

- Atendimento telefônico padronizado; atendimento as denúncias; intensificação no cumprimento da legalidade quanto perturbação de sossego em residências, comércios e veículos

Encaminhou resposta com providências adotadas e outras em estudo. Memorando SSMU 60/2024 anexo ao processo 2067/2025.

#### Secretaria de Assistência Social e Cidadania Processo 7277/2024 e Secretaria de Direitos Humanos Processo 7258/2024

- Criar ou aperfeiçoar políticas públicas para atendimento de pessoas em situação de rua e acumulação

Encaminhou resposta com providências adotadas e outras em estudo. Documento s/n anexo ao processo 2067/2025.

## EBT - Avaliação 360° - 2ª Edição

Itapevi

### Itapevi - SP

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

Poder Executivo

NOTA DO MUNICÍPIO

8.79

MÉDIA DOS MUNICÍPIOS

6.86

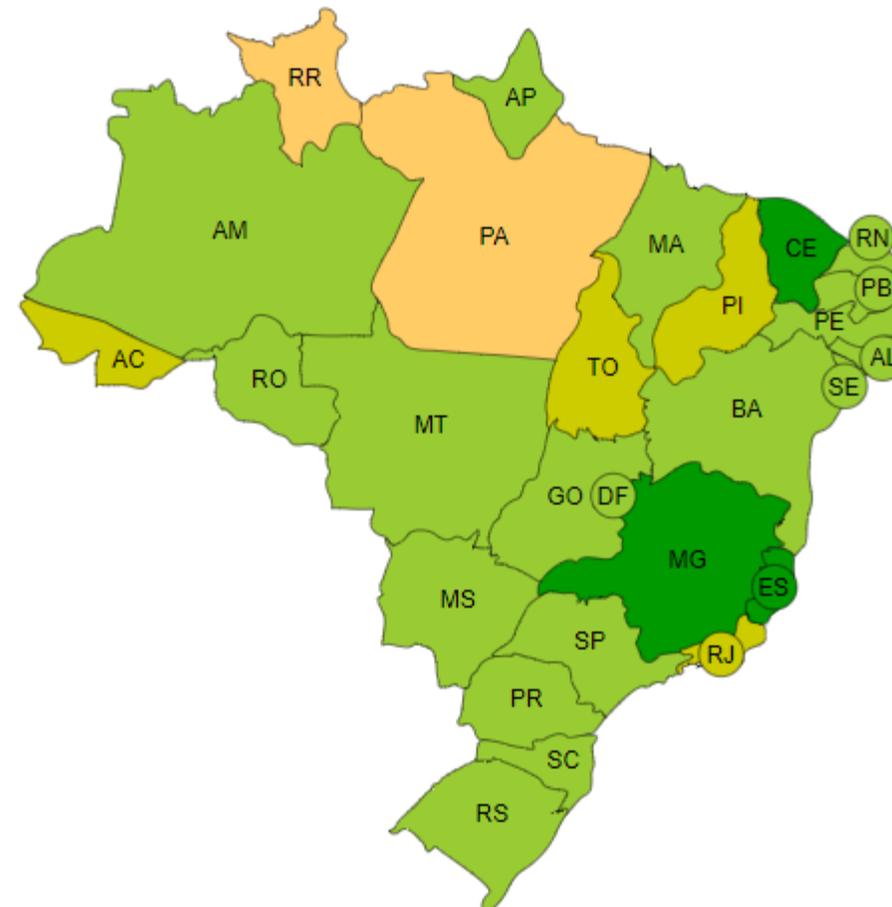
NOTA DO ESTADO

9.6

Baixar dados completos dos resultados

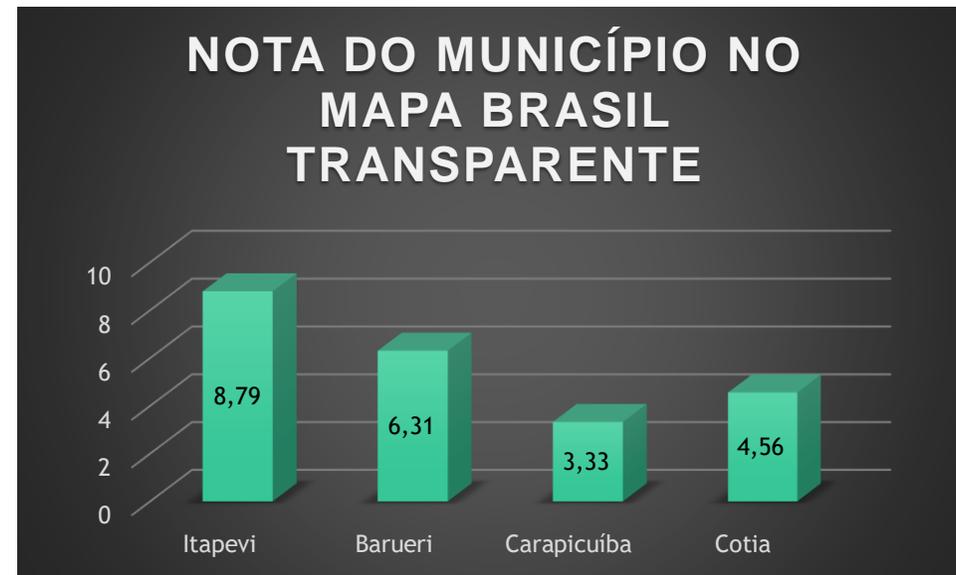
Participe das avaliações da sua localidade

Relatório de conformidade da localidade



[https://mbt.cgu.gov.br/publico/avaliacao/66/planejamento\\_geral/questionario/unidade/7161/resposta/66](https://mbt.cgu.gov.br/publico/avaliacao/66/planejamento_geral/questionario/unidade/7161/resposta/66)

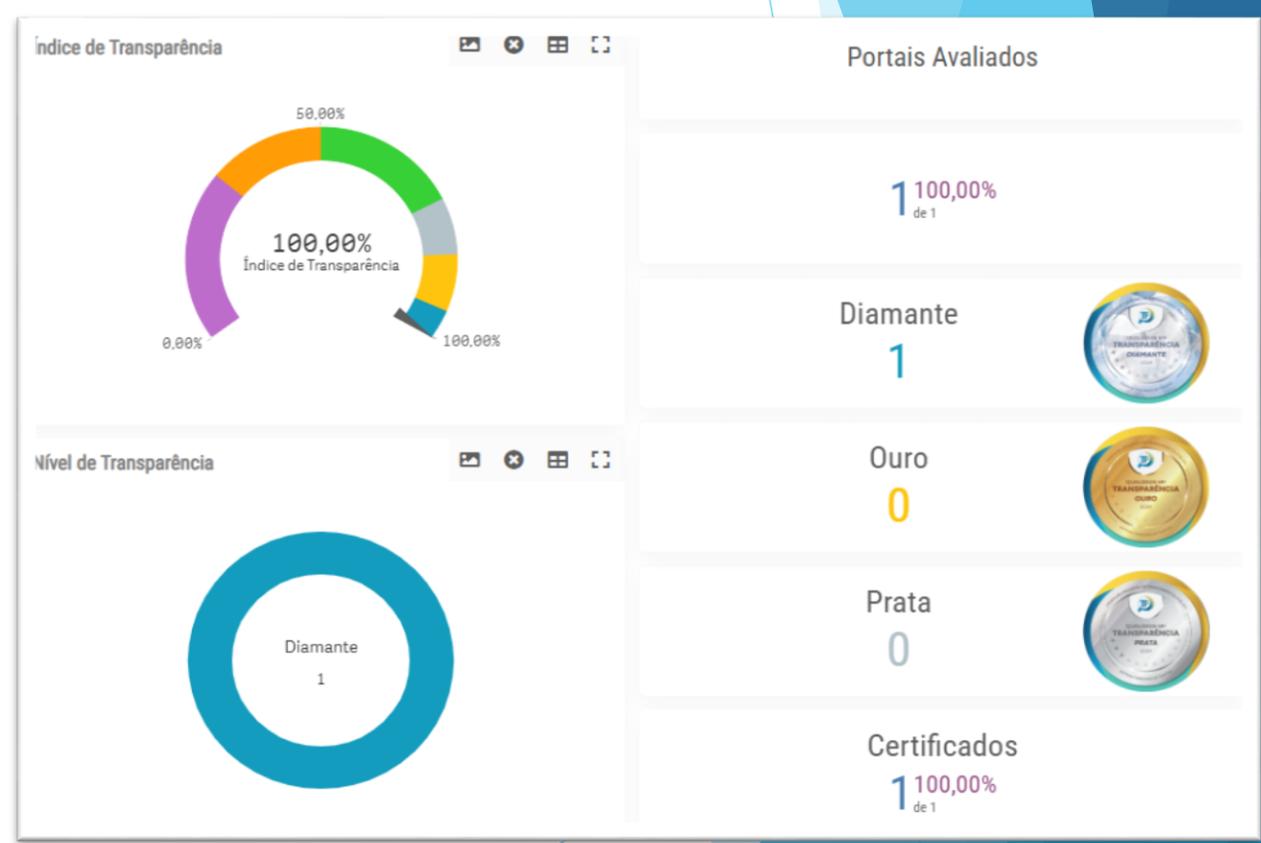
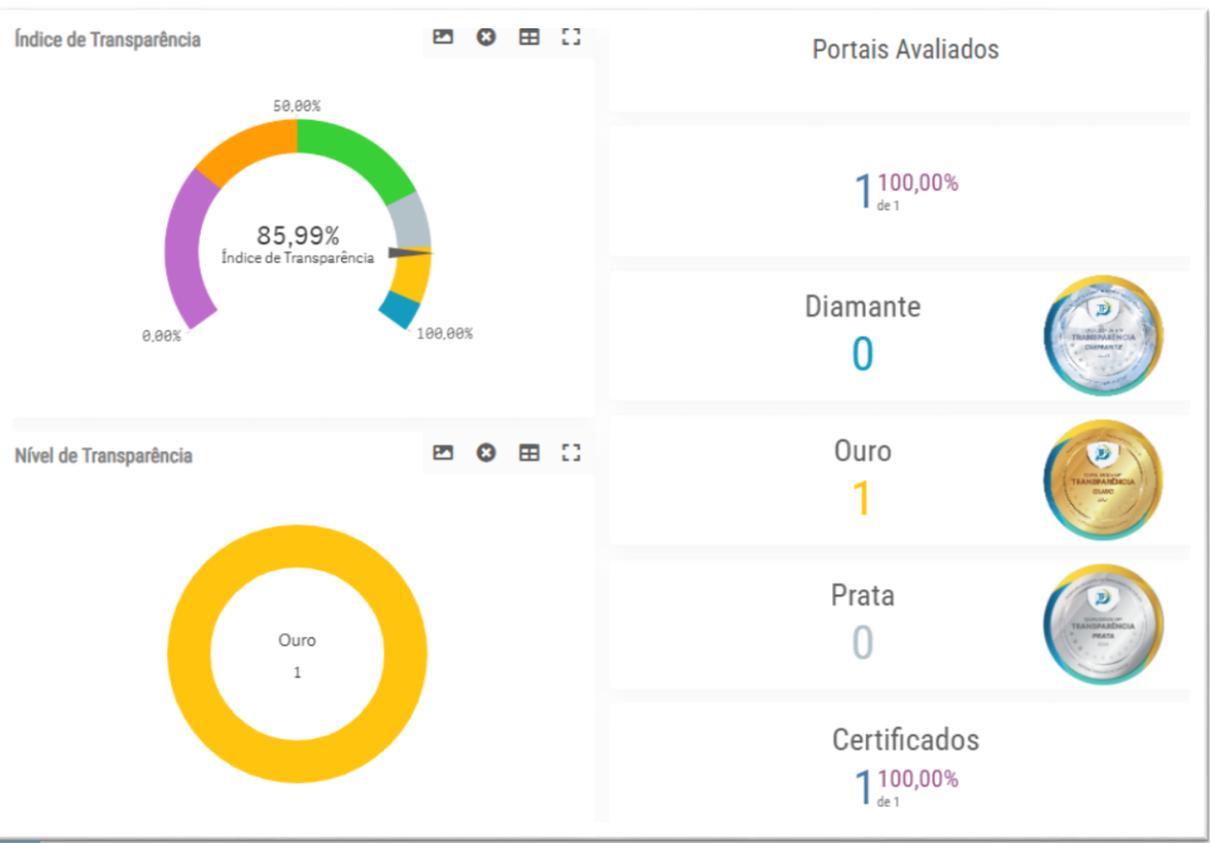
# Mapa Brasil Transparente



Para efeito de ilustração, foram pesquisados no Mapa Brasil Transparente, a transparência pública de municípios próximos a Itapevi

## 2023 Executivo

## 2024 Executivo





A pontuação do município de Itapevi (Executivo e Legislativo) no exercício de **2023** em relação a 2022 resultou na variação do exercício de 2022 de **-0,63%** no Executivo e **10,50%** no Legislativo.

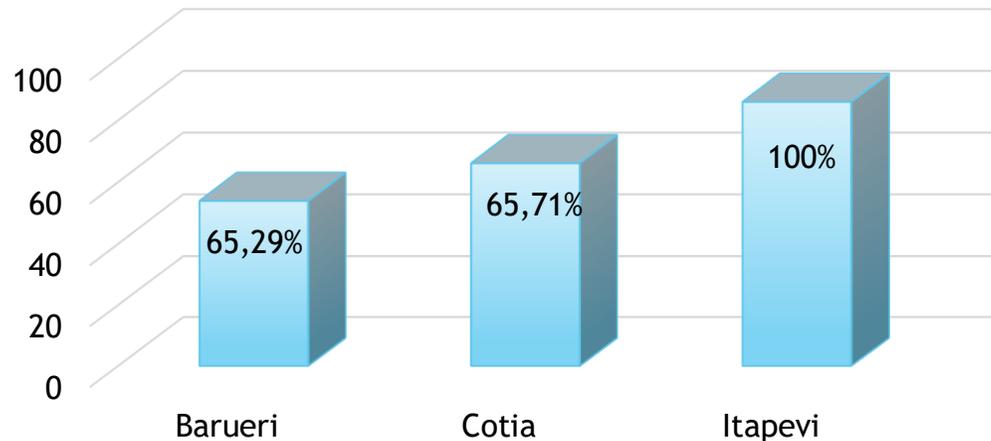
No exercício de **2024** em relação a 2023 a variação foi de **14,01%** no Executivo e **5,42%** no Legislativo.

O aumento da pontuação, resultou ao Executivo o **Selo Diamante** atribuído pela Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil - ATRICON à municípios com índice **100% em transparência pública**.





## Transparência Executivo e Legislativo



Esse gráfico tem a finalidade de demonstrar a importância e valorização deste Selo no cenário regional, e para efeito de ilustração, foram pesquisados no Radar da Transparência os portais de transparência pública de municípios próximos a Itapevi.

### E por que a Ouvidoria geral falar do Selo Diamante?

A Ouvidoria geral faz parte do rol da pontuação que afirma se o município é ou não transparente.

A Ouvidoria geral é analisada e pontuada em acordo com os quesitos fiscalizados pela ATRICON, que somados aos demais, resultam na pontuação final da municipalidade.

Nos exercícios de 2023 e 2024 a Ouvidoria geral do Executivo recebeu pontuação de 100% em transparência municipal.

## 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

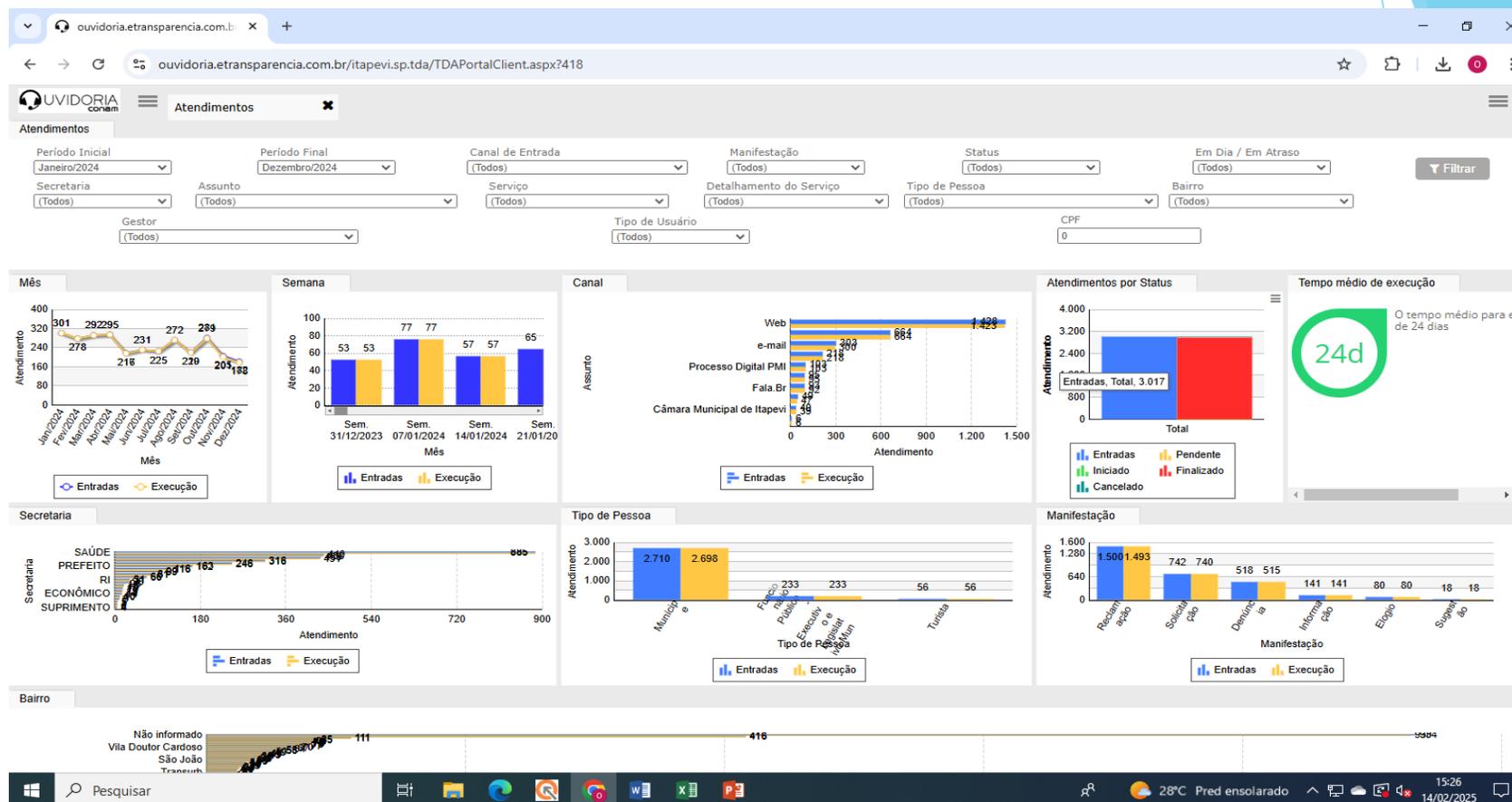
IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

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.

## Tela B.I. integrada ao Portal da Transparência



**B.I.** - BI ou Business Intelligence é um conjunto de estratégias e técnicas empregadas pelas empresas com o propósito de analisar dados e melhorar a tomada de decisão baseada em informações concretas.

## Administração pública tecnológica - impactos na ouvidoria geral

- **B.I.** - BI ou Business Intelligence é um conjunto de estratégias e técnicas empregadas pelas empresas com o propósito de analisar dados e melhorar a tomada de decisão baseada em informações concretas.
- **Qr code** - Um código QR armazena dados, da mesma maneira que um código de barras. Esses dados podem incluir URLs de sites, números de telefone ou até 4.000 caracteres de texto. Os códigos QR também podem ser usados para o download de um aplicativo.
- **Itapevi sem papel** - Tornar os processos públicos mais ágeis, rápidos, práticos e baratos. São estes objetivos que a Prefeitura de Itapevi pretende com o programa Itapevi Sem Papel. A proposta é acabar de vez com os processos impressos, ou seja, os papéis e automatizá-los, transformando-os todos em digitais.
- **Modernização e mutirão da Saúde** - Sistema informatizado nos Pronto Socorros e mutirão Saúde para agilizar a fila de consultas e exames.



## Lei 13.460/2017 e Decreto 5.565/2020

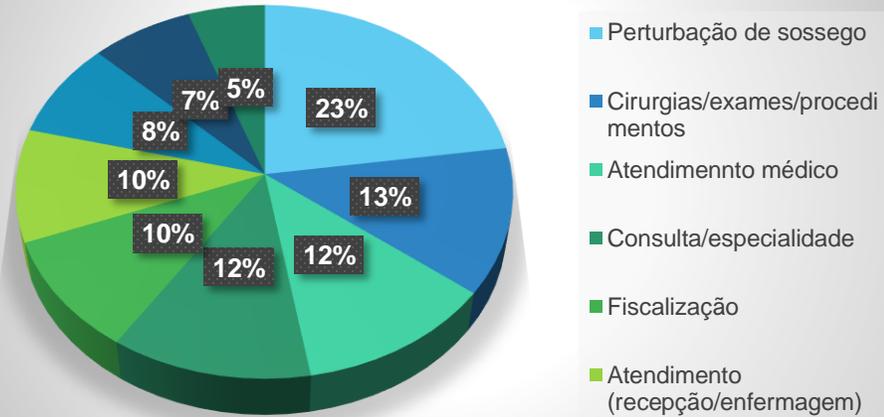
### *I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;*



Em 2024 o número de manifestações registradas foi de 3017, um aumento de 825 manifestações em relação a 2023. Tal aumento demonstra que os canais de comunicação da ouvidoria estão sendo divulgados, propagando com eficiência e transparência a gestão municipal. Outro fator relevante foi a intensificação da Ouvidoria Itinerante e busca ativa. Do total de 3017 manifestações registradas, algumas manifestações foram finalizadas em 2025 referente a 2024 e outras foram registradas em 2025 referente a 2024 devido período do recesso conforme Decretos 5.915/2024 e 5.922/2024. Os manifestantes também cancelaram o total de dezoito manifestações, resultando em 2999 de manifestações aptas.

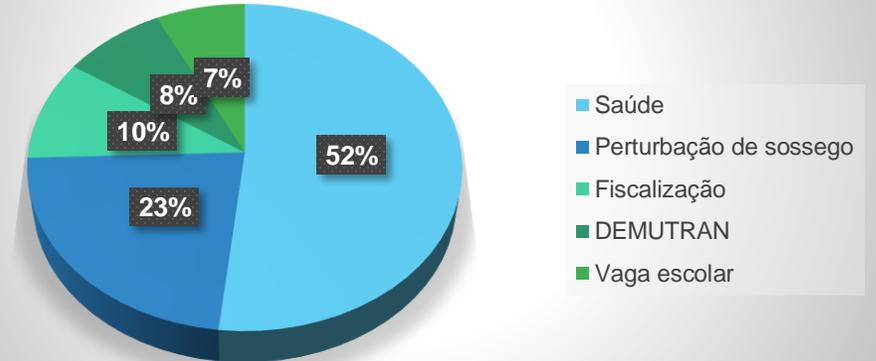
## II - os motivos das manifestações;

### Motivo das manifestações



Perturbação de sossego	266
Cirurgias/exames/procedimentos	148
Atendimento médico	140
Consulta/especialidade	140
Fiscalização	116
Atendimento (recepção/enfermagem)	114
DEMUTRAN	98
Vaga escolar	85
Ambulância/transporte de pacientes	64

### Motivo das manifestações Saúde em relação as demais

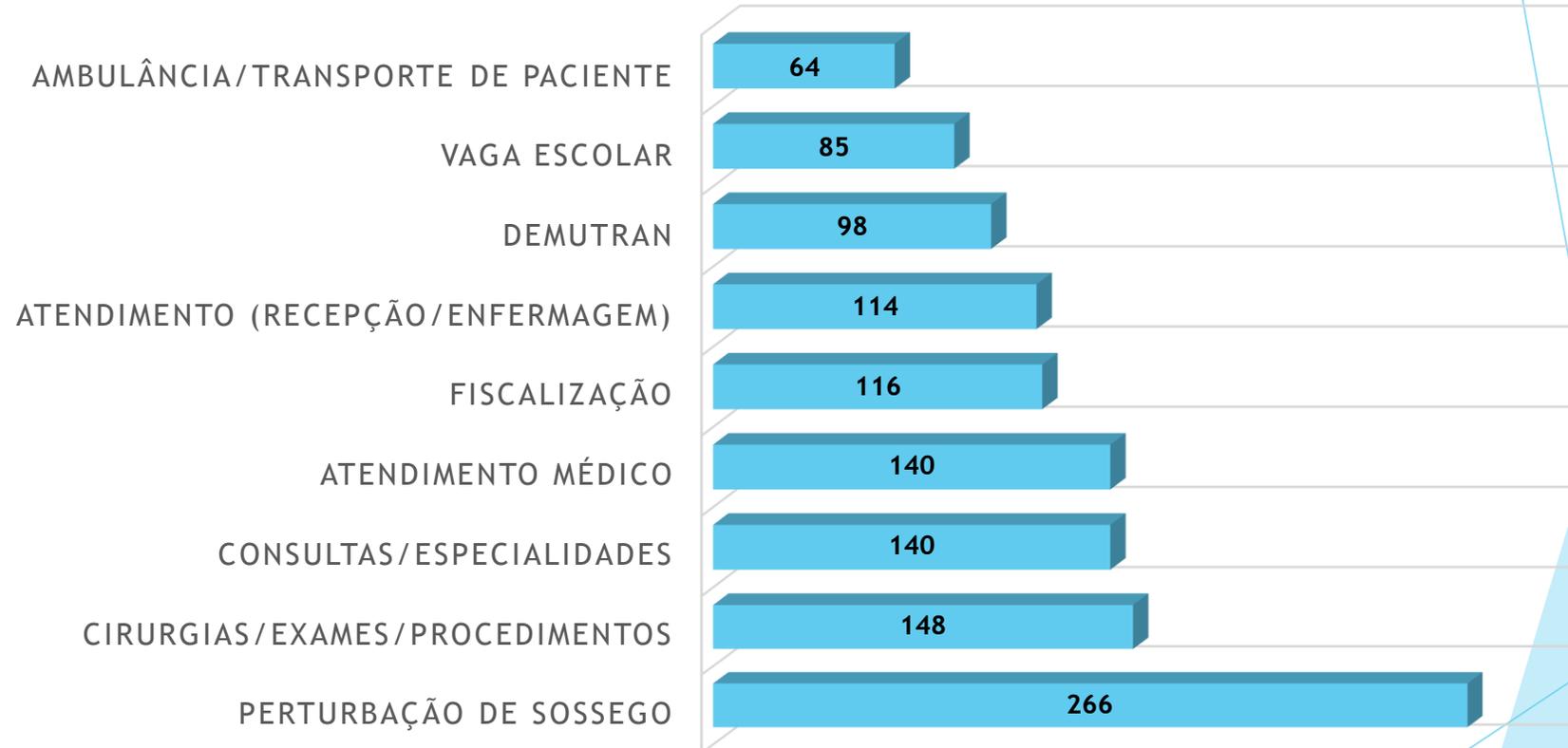


Saúde	606
Perturbação de sossego	266
Fiscalização	116
DEMUTRAN	98
Vaga escolar	85

A Saúde reflete o maior índice de manifestações, totalizando 606 manifestações, seguida por perturbação de sossego com 266 registros.

### III - a análise dos pontos recorrentes;

## RANKING MOTIVO DAS MANIFESTAÇÕES



B.I.

21

### III - a análise dos pontos recorrentes;

O top 1 de número de manifestações registradas na ouvidoria corresponde individualmente ao item **perturbação de sossego**. Cabe ressaltar que mesmo o item perturbação estar classificado individualmente em primeiro lugar em 2024 com 266 manifestações, o item Saúde prevalece nos assuntos de maior reincidência, pois se somarmos **cirurgias/exames/procedimentos** = 148, **consultas/especialidades** = 140, **atendimento médico** = 140, **atendimento (recepção/enfermagem)** = 114 e **ambulância/transporte de pacientes** = 64, diante o exposto, o resultado de manifestações de 606 no quesito Saúde, ultrapassa o item perturbação de sossego.

Em relação a perturbação de sossego, analisa se que o número é composto por comércios, residências e festas não autorizadas pela Prefeitura.

A fiscalização e a Guarda Municipal atuam em constância no combate a essa prática, como exemplo, a Lei Seca , a Operação Noites Tranquilas e operações intensificadas no exercício de 2024.

Esta Ouvidoria geral autuou processos, conforme demonstrado abaixo, informando e solicitando as Secretarias análise e possíveis providências quanto as manifestações recorrentes no primeiro semestre de 2024.

Providências janeiro a julho/2024		
PMI	Assunto	SECRETARIA
84203/2024	Análise manifestações Janeiro a julho/2024	Saúde
84208/2024	Análise manifestações Janeiro a julho/2024	SDU
84211/2024	Análise manifestações Janeiro a julho/2024	Infra
84213/2024	Análise manifestações Janeiro a julho/2024	Segurança
84223/2024	Análise manifestações Janeiro a julho/2024	Educação
84226/2024	Análise manifestações Janeiro a julho/2024	Meio Ambiente
84233/2024	Análise manifestações Janeiro a julho/2024	Des. Social e Cidadania
84235/2024	Análise manifestações Janeiro a julho/2024	Fazenda

Considerando Relatório de Gestão 2024, foi solicitado às Secretarias informações quanto:

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

Secretaria da Saúde – Processo 84203/2024

Encaminhou resposta com providências adotadas e outras em estudo. Documento s/n anexo ao processo 2067/2025.

Secretaria de Desenvolvimento Urbano – Processo 84208/2024

Encaminhou resposta com providências adotadas e outras em estudo. Resposta tarefa no processo em 09/01/2025.

Secretaria de Infraestrutura e Serviços Urbanos – Processo 84211/2024

Encaminhou resposta com providências adotadas e outras em estudo. Memorando SISU 810/2024 anexo ao processo 2067/2025.

Secretaria de Segurança e Mobilidade Urbana – Processo 84213/2024

Encaminhou resposta com providências adotadas e outras em estudo. Memorando Demutran 661/2024, Transportes 151/2024 e Defesa Civil 231/2024 anexos ao processo 2067/2025.

Secretaria de Educação – Processo 84223/2024

Encaminhou resposta com providências adotadas e outras em estudo. Memorando Educação 299/2024 anexo ao processo 2067/2025.

Secretaria de Meio Ambiente e Defesa dos Animais – Processo 84226/2024

Encaminhou resposta com providências adotadas e outras em estudo. Memorando SAMADA 755/2024 anexo ao processo 2067/2025.

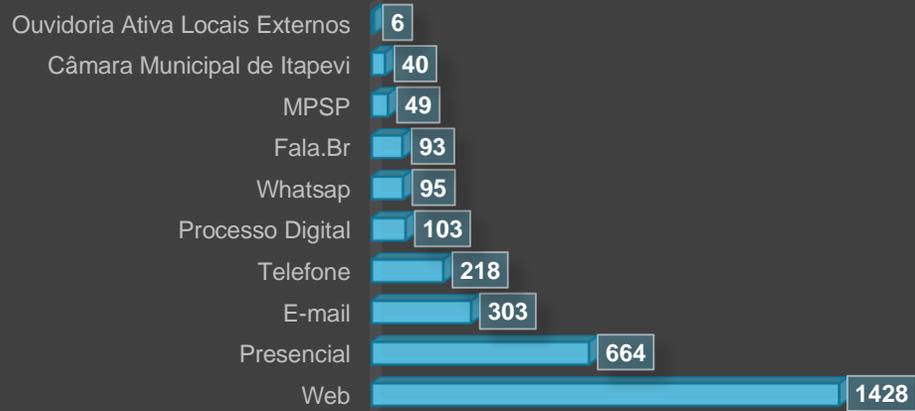
Secretaria de Desenvolvimento Social e Cidadania – Processo 84233/2024

Encaminhou resposta com providências adotadas e outras em estudo. Memorando SASC 347/2024 anexo ao processo 2067/2025.

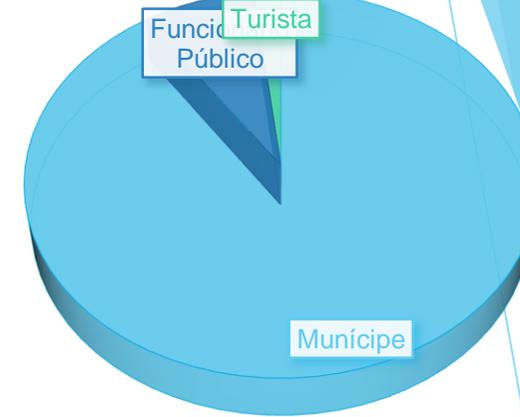
Secretaria da Fazenda e Patrimônio – Processo 84235/2024

Encaminhou resposta com providências adotadas e outras em estudo. Memorando SFP 552/2024 anexo ao processo 2067/2025.

## TIPO DE ENTRADA

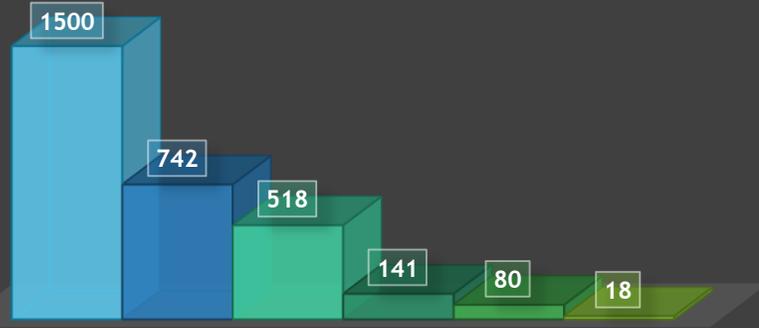


## TIPO DE PESSOA



## TIPO DE MANIFESTAÇÃO

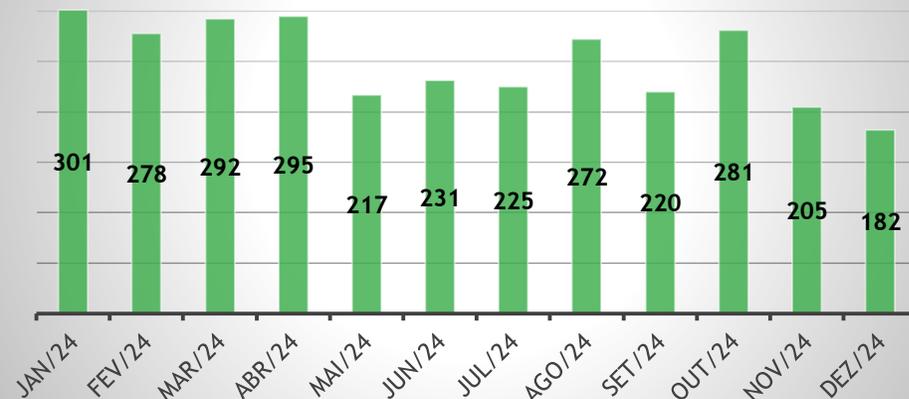
■ Reclamação ■ Solicitação ■ Denúncia ■ Informação ■ Elogio ■ Sugestão



B.I.

1

## Manifestações por mês/2024



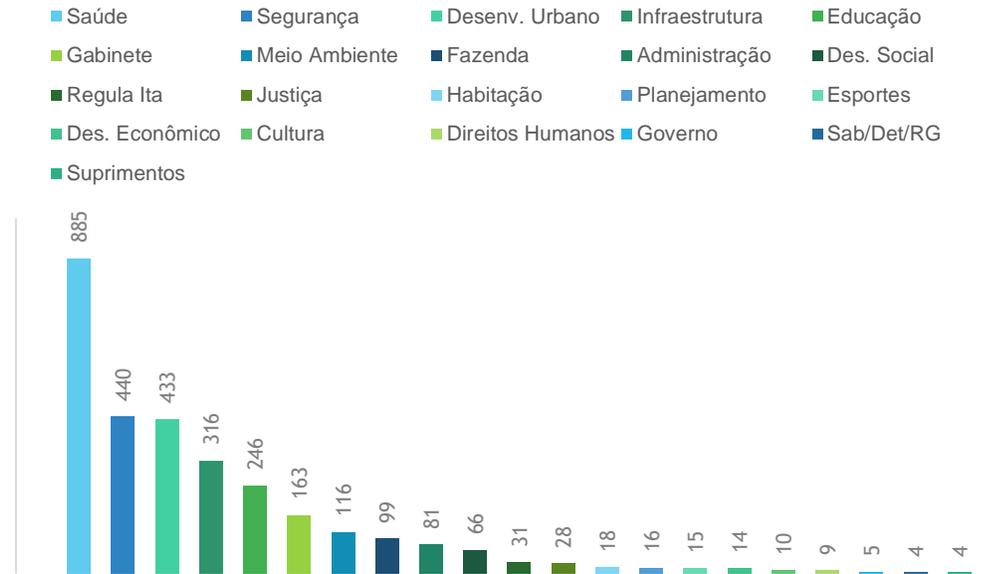
# Painel Resolveu? Controladoria Geral da União - CGU



<https://centralpainéis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

Saúde	885
Segurança	440
Desenv. Urbano	433
Infraestrutura	316
Educação	246
Gabinete	163
Meio Ambiente	116
Fazenda	99
Administração	81
Des. Social	66
Regula Ita	31
Justiça	28
Habitação	18
Planejamento	16
Esportes	15
Des. Econômico	14
Cultura	10
Direitos Humanos	9
Governo	5
Sab/Det/RG	4
Suprimentos	4

## MANIFESTAÇÕES POR SECRETARIA



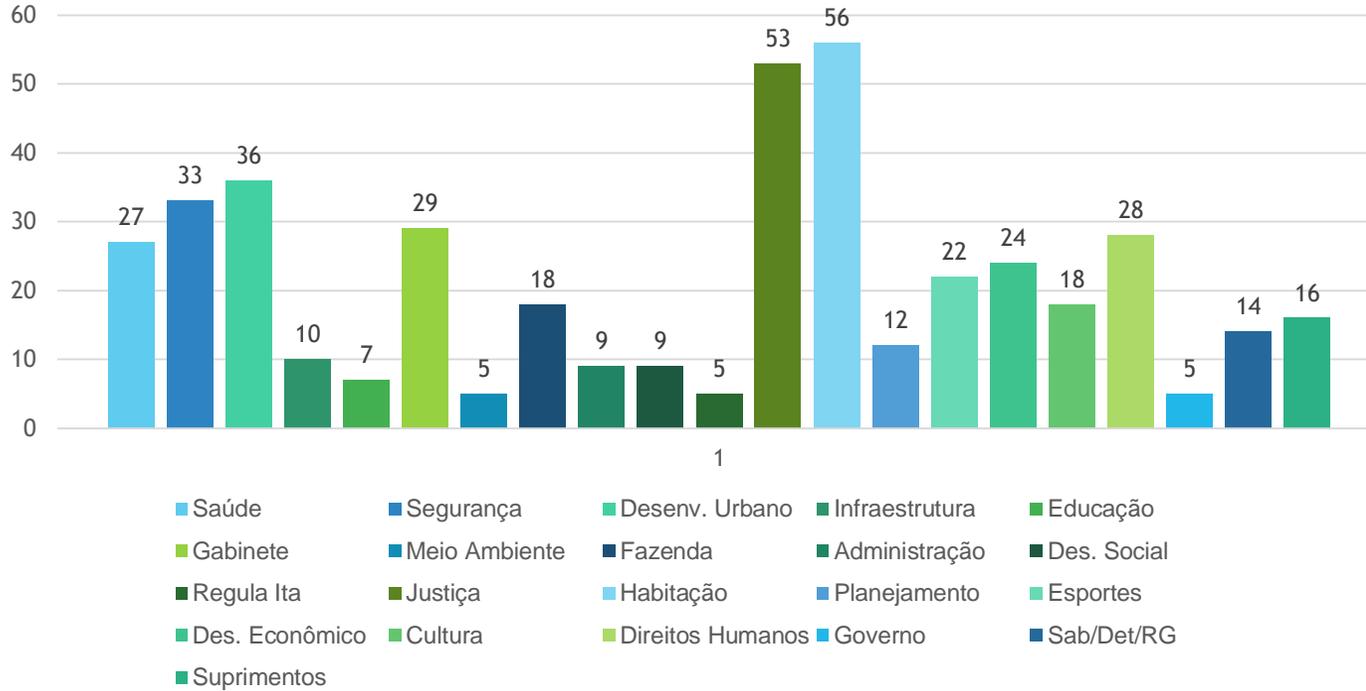
Em 2024 a Secretaria da Saúde foi responsável pelo maior número de registro de manifestações, totalizando 885. Anteriormente o número informado foi de 606 por se tratar das maiores demandas dentro da Secretaria da Saúde e a diferença de 279 refere se a manifestações de menor reincidência. As manifestações, em sua maioria, são originárias de vários motivos, dentre eles: consulta, exame, transporte de paciente, atendimento médico/enfermagem/recepção. A Secretaria da Saúde teve ciência das manifestações através de processo e está realizando ações a curto, médio e longo prazo para sanar as demandas da população.

A Secretaria de Segurança, bem como a Secretaria de Infraestrutura respondem pelo motivo perturbação de sossego, o qual também obteve reincidentes registros. As Secretarias foram formalizadas através de processo e relatam estar intensificando o trabalho, inclusive multisetorais, como exemplo a Lei Seca e a Operação Noite Tranquila.

B.I.

A Secretaria de Infraestrutura foi instruída quando demandas referente coleta de lixo, zeladoria urbana, cemitérios municipais e obras. As demandas foram atendidas em acordo com a razoabilidade e providências, principalmente no que tange ao Cemitério Municipal estão em fase de planejamento.

### Média - resposta das Secretarias à Ouvidoria

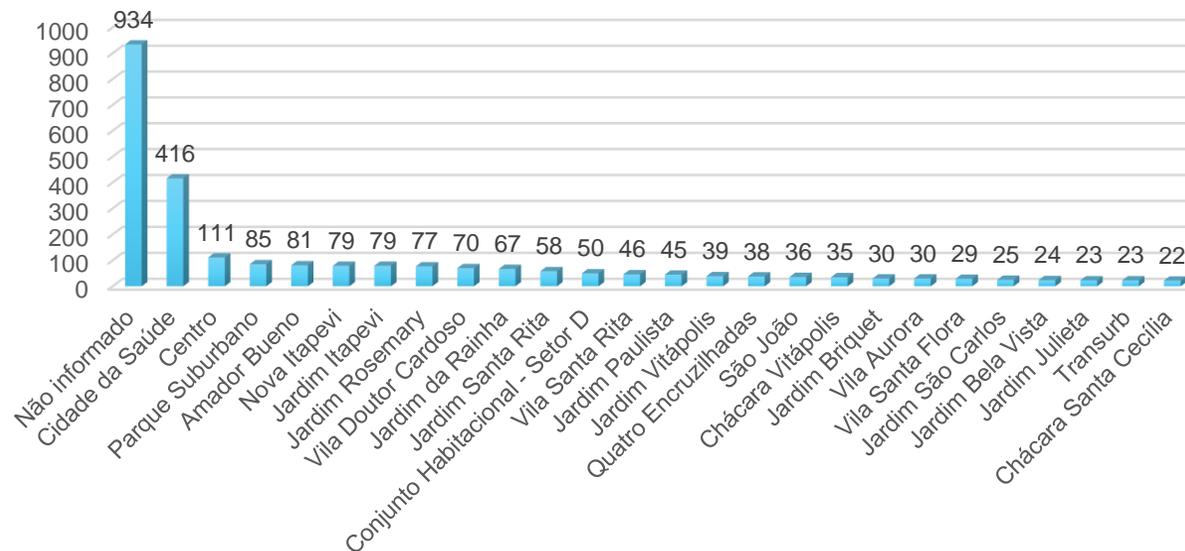


Considerando prazo de resposta das Secretarias à Ouvidoria geral de 20 dias prorrogáveis por igual período mediante justificativa e prazo de 30 dias prorrogáveis para resposta ao manifestante, foi solicitado que as Secretarias com média superior a 20 dias se manifestassem e justificassem, quanto prazo. Foi verificado que em algumas Secretarias o registro de manifestações referem se a denúncias ou assuntos complexos, que demandam um maior prazo de tempo por envolver outros órgãos ou seguimento por processo, que ao ser concluído, é informado ao manifestante.

B.I.

PMI PROCESSOS 2025	SECRETARIA
441	SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO
35	SECRETARIA DE CULTURA
	SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E TRABALHO
37	SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL
41	SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO URBANO
39	SECRETARIA DE DIREITOS HUMANOS
33	SECRETARIA DE EDUCAÇÃO
42	SECRETARIA DE ESPORTE E LAZER
292	SECRETARIA DA FAZENDA
49	SECRETARIA DE GOVERNO
293	SECRETARIA DE HABITAÇÃO
267	SECRETARIA DE JUSTIÇA
266	SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS URBANOS
69	SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE E DEFESA ANIMAL
264	SECRETARIA DE PLANEJAMENTO
265	SECRETARIA DE SAÚDE
72	SECRETARIA DE SEGURANÇA E MOBILIDADE URBANA
214	SECRETARIA DE SUPRIMENTOS
297	COMUNICAÇÃO
303	ITAPEVI PRÉV
305	REGULA ITA
307	CONTROLADORIA
310	

## Manifestações por bairro



O sistema de registro de manifestação atende a legislação e está vinculado ao Portal da Transparência, o qual emite dados fidedignos em tempo real. Por se tratar de um sistema que permite o cadastro com itens essenciais e outros não necessários, para que o munícipe realize a manifestação com facilidade, o campo endereço ou CEP do fato não trava o cadastro. Sendo assim, várias manifestações são cadastradas sem a informação. Tal exemplo se dá ao Pronto Socorro, que em muitos casos o manifestante não tem o endereço ou CEP em mãos e mesmo assim é possível realizar o cadastro da sua manifestação e esta é tratada pela Ouvidoria.

A Cidade da Saúde possui o segundo maior índice de manifestações, visto concentrar equipamentos públicos relevantes como Pronto Socorro Central, Pronto Socorro Infantil, ResOLVE Fácil (incluindo Detran, emissão de RG e Sabesp).

O Centro, Parque Suburbano, Amador Bueno e outros bairros tem registrado índice considerável referente a perturbação de sossego.

## Ações 2024

### Administração pública atendendo as demandas da população



Perturbação de sossego e  
fiscalização de comércio



Defesa Civil - atuação e  
prevenção



Perturbação de sossego e  
fiscalização de comércio



Perturbação de sossego e  
fiscalização de comércio



Intensificação  
Segurança Pública



Perturbação de sossego  
“pancadão”



Perturbação de sossego e  
fiscalização de comércio



“Informo ainda, que o maior índice de solicitação no atendimento é de **PERTURBAÇÃO DO SOSSEGO**, a Guarda Municipal tem priorizado os casos mais urgentes, posteriormente atendendo os casos que já existem, após os atendimentos a Guarda Municipal tem intensificado e atendido as demandas de perturbação do sossego, mantendo o patrulhamento preventivo nos locais solicitados pela população, sendo constatado qualquer irregularidade presenciada, serão tomadas as devidas providências cabíveis e restabelecer a ordem pública, após os atendimentos de perturbação do sossego exige do gestor um relatório detalhado do atendimento, onde constará o Registro de Ocorrência, quantidade de estabelecimentos lacrados ou intimados, abordagens, autuações, apreensões.

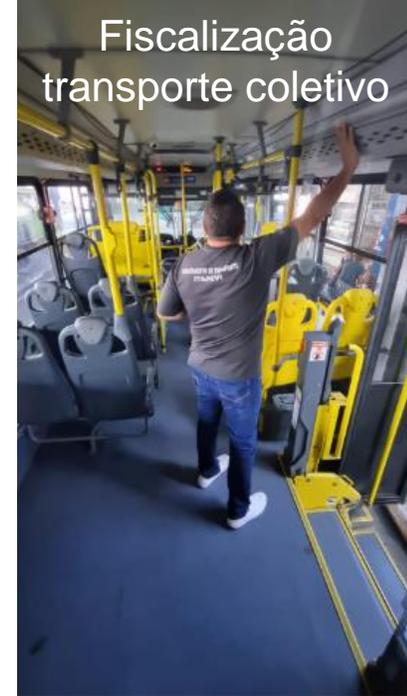
Esclareço que é de suma importância o trabalho integral e em conjunto com a Fiscalização de Postura do Município para que atuem de forma efetiva, pois devido a deficiência do nosso efetivo da Guarda Municipal é fundamental que a fiscalização esteja presente nos atendimentos, haja vista o papel da fiscalização durante os atendimentos e de fundamental importância para vistoriar e notificar ações irregulares que implicam na utilização dos espaços da cidade, pois a Guarda Municipal desloca para os atendimentos e algumas situações exigem a presença dos fiscais para agir de forma efetiva como lacração de estabelecimento comercial.”



Apreensão de veículos em estado de abandono



Apreensão de veículos em estado de abandono



Fiscalização transporte coletivo



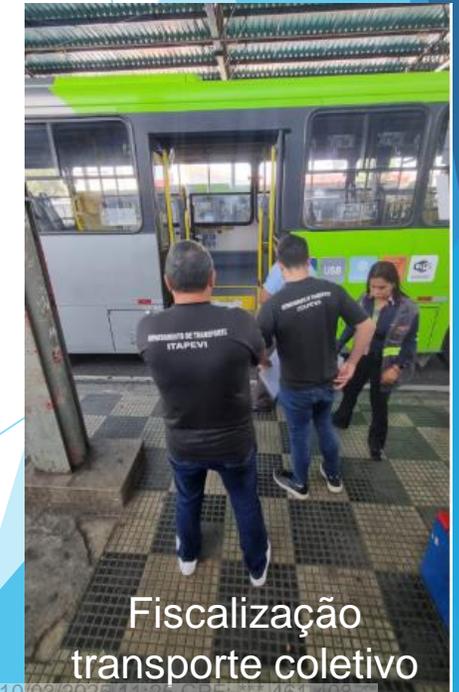
Sinalização horizontal pintura de faixas



DEMUTRAN - Av. Brasil - Vagas Paralelos - Estudo de caso 01

- Carga e Descarga - 20 m.
- 11 Vagas Veículos passeio (DIR).
- 07 Vagas Veículos passeio (ESQ).
- 20 Vagas Motocicletas

Estudo estacionamento rotativo – fluxo no comércio local e fluidez no trânsito



Fiscalização transporte coletivo



Mutirão da Saúde



Pronto Socorro Infantil



Casa da mulher



Natal Acolher



Anel Viário



Canalização trecho Jardim Rainha



Parque da Cohab



Mercadão Municipal



Cursos Escola 5.0



CEMEB Primeiros Passos  
Jardim Rosemary



CEMEB Primeiros Passos  
Jardim Santa Rita



CEMEB Primeiros Passos  
Jardim São Carlos



CEMEB Primeiros Passos  
Parque Santo Antônio

*“No caso de vagas escolares, assinamos o Contrato de Gestão nº 20/2024 em março, com Organização Social - Instituto Alcançando Vidas, e através deste já inauguramos três creches, para atendimento a 400 crianças do Bairro Santa Rita, 150 crianças no Bairro Portela e 210 crianças no Jardim Santo Antônio, perfazendo um total de 760 vagas. Está previsto uma nova creche no Bairro Ambuitá, para atendimento a mais 90 crianças. As 142 manifestações são quase 99% para solicitações de vagas para creches-crianças de zero a 3 anos, 11 meses e 29 dias.”*

*Secretaria de Educação - Processo 84223/2024*



Curso Intensivo de LIBRAS  
– Câmara Municipal de  
Itapevi – Acessibilidade –  
Ouvidoria Inclusiva



Local onde será instalado  
o Espaço TEAcolher e  
Eco terapia -



Escola de Tempo Integral –  
Escola do Futuro -  
Cardoso

## Ouvidoria Itinerante

Com o intuito de tornar se uma ouvidoria ativa e participativa, através do Decreto 5.861 de 22 de fevereiro de 2024 instituiu se o Programa Ouvidoria Itinerante no município de Itapevi.

### Objetivo geral

Disponibilizar ao cidadão o serviço da Ouvidoria geral do município, demonstrando seus canais de atendimento para manifestações, considerar a avaliação do cidadão quanto a qualidade do serviço público e analisar como as manifestações registradas na ouvidoria são utilizadas pela administração pública na gestão, no planejamento e no desenvolvimento do município de Itapevi/SP.

### Objetivos específicos

- \* Ampliar os canais de atendimento à população;
- \* Contribuir para que a população tenha acesso a Ouvidoria e a administração pública em diversos locais;
- \* Registrar e quantificar as manifestações e suas recorrências;
- \* Diagnosticar a demandas das regiões e levá-las ao conhecimento da administração pública para providências.

### Art. 1º

Fica instituído, sob a responsabilidade da Ouvidoria Pública Municipal, o Programa "Ouvidoria Itinerante", com o objetivo de aproximar a Prefeitura de Itapevi dos cidadãos, promovendo uma integração entre o Poder Executivo e a comunidade, estimulando o exercício da cidadania e levando o conhecimento sobre as ferramentas de participação social.

## Ouvidoria Itinerante Aniversário da Cidade Parque da Cidade



Em fevereiro/2024 foi realizada a Ação Cidadania 2024, a qual ofereceu diversos serviços públicos a população, dentre eles, a Ouvidoria geral se fez presente tirando dúvidas, acolhendo manifestações e auxiliando a população.

Através do Processo 12425/2024 foi formalizado relatório da ouvidoria com as respectivas tratativas.



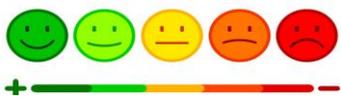
## Ouvidoria Itinerante Finados 2024 Cemitério Municipal



Em novembro/2024 foi realizada Ouvidoria Itinerante Finados 2024 no Cemitério Municipal, ação qual a Ouvidoria geral se fez presente tirando dúvidas, acolhendo manifestações e auxiliando a população.

A Ouvidoria geral havia solicitado providências da Secretaria responsável quanto demandas anteriores no local, as quais foram constatadas atendidas *in loco*. A instalação de bebedouro para a população neste dia de grande fluxo era uma solicitação dos visitantes e foi atendida. Outro item atendido foi a disponibilização de cadeiras de rodas para os idosos e pessoas com deficiência que anseavam se locomover pelo Cemitério que outrora não era possível e em 2024 foram atendidas. Demandas quanto segurança, zeladoria e infraestrutura também foram abordadas e sanadas, outras estão em tratativa incluindo um trabalho de multisetorais.

Através do Processo 108687/2024 foi formalizado relatório da ouvidoria com as respectivas tratativas.



# Pesquisa de satisfação

## Serviços Públicos

A pesquisa de satisfação 2024 está disponível no site oficial da Prefeitura Municipal de Itapevi, bem como, é encaminhada nas manifestações registradas. Esses canais, resultaram em 70 respostas à pesquisa.

[itapevi.sp.gov.br/gabinete-do-prefeito/#ouvidoria](https://itapevi.sp.gov.br/gabinete-do-prefeito/#ouvidoria)



**Contato:** (11) 4143-9200 – [ouvidoria@itapevi.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@itapevi.sp.gov.br)

**Endereço:** Rua José Michelotti, 88 – Cidade Saúde – Itapevi/SP (Prédio do Resolve Fácil)

Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h.

### Relatórios de Gestão

[Relatório de gestão 2023](#)

[Relatório de gestão 2022](#)

[Relatório de gestão 2021](#)

[Relatório de gestão 2020](#)

[Relatório de gestão 2019](#)

[Acesse a Carta de Serviços](#)



[Responda a pesquisa de satisfação sobre a gestão](#)

### O que é a Ouvidoria Municipal?

É uma linha direta de comunicação entre o cidadão e a Prefeitura, que visa melhorar a qualidade dos serviços oferecidos à população.

### Como funciona?

A Ouvidoria recebe as informações dos cidadãos e as encaminha aos órgãos responsáveis para que estes possam respondê-las e solucioná-las.

### Quando a Ouvidoria deve ser acionada?

Quando o cidadão tiver alguma dúvida, sugestão ou reclamação. Quando o órgão da Prefeitura procurado, por algum motivo, não tiver proporcionado resposta ou solução a determinado pedido. E quando o serviço solicitado pelo cidadão não for executado no prazo estipulado pelo órgão responsável.

### Para acionar a Ouvidoria, o cidadão precisa se identificar?

Não, pois a denúncia pode ser identificada, sigilosa ou anônima. No caso de registro anônimo, por não ter dados do manifestante a ouvidoria não contém nenhum dado do manifestante para envio de complementação ou outro que se faça necessário.

### O que deve ser informado a Ouvidoria?

Nome completo, CPF, e-mail, telefone e endereço. A reclamação, sugestão ou dúvida de forma clara contendo informação sobre o local, fato e data do ocorrido.

**Avalie o Serviço Público:** [clique aqui](#)



Escolha no combo abaixo o **assunto** referente a manifestação que deseja criar.

Selecione o assunto



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

<https://itapevi.sp.gov.br/gabinete-do-prefeito/#ouvidoria>



# Pesquisa de satisfação

## Serviços Públicos



PREFEITURA DE  
**ITAPEVI**

### Pesquisa de satisfação

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE ITAPEVI

\* Indica uma pergunta obrigatória.

E-mail \*

Seu e-mail \_\_\_\_\_

Gostaríamos da sua opinião sobre os serviços ofertados pelo nosso município, e para melhorar sempre, precisamos de **VOCÊ!**

**O quanto você está satisfeito com a qualidade dos serviços ofertados pela Prefeitura Municipal de Itapeví?**



### SAÚDE (UBS, USF, Prontos-Socorros, CIS, Centro de Hemodiálise, Clínica da Mulher e CAPS)

	Muito satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Muito insatisfeito	Não consegue opinar
Atendimento (Recepção /Enfermagem /Médico)	<input type="checkbox"/>				
Insumos (Medicamentos no local e materiais hospitalar)	<input type="checkbox"/>				
Estrutura física e limpeza (imóvel)	<input type="checkbox"/>				
Farmácia	<input type="checkbox"/>				

### EDUCAÇÃO

	Muito satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Muito insatisfeito	Não consegue opinar
Qualidade do ensino	<input type="checkbox"/>				
Estrutura física (imóvel)	<input type="checkbox"/>				

### SEGURANÇA (GUARDA MUNICIPAL)

	Muito satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Muito insatisfeito	Não consegue opinar
Atendimento (solicitação de serviços)	<input type="checkbox"/>				
Patrulhamento	<input type="checkbox"/>				



### INFRAESTRUTURA

	Muito satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Muito insatisfeito	Não consegue opinar
Acessibilidade	<input type="checkbox"/>				
Desenvolvimento urbano	<input type="checkbox"/>				

### ESPORTE, CULTURA E LAZER

	Muito satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Muito insatisfeito	Não consegue opinar
Eventos	<input type="checkbox"/>				
Parques e areninhas	<input type="checkbox"/>				
Teatro	<input type="checkbox"/>				
Cursos e oficinas	<input type="checkbox"/>				

### Qual assunto você considera prioridade em nosso município?

- Saúde
- Educação
- Segurança
- Infraestrutura
- Cultura
- Esportes e lazer
- Outros...

### Sua solicitação foi **atendida** pela Prefeitura?

- SIM
- NÃO
- Parcialmente

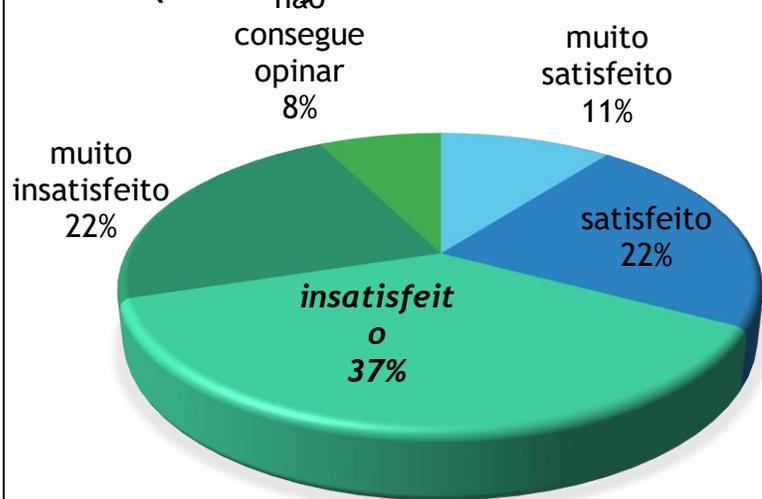
### Deixe sua sugestão para a melhoria da administração pública.

Texto de resposta longa

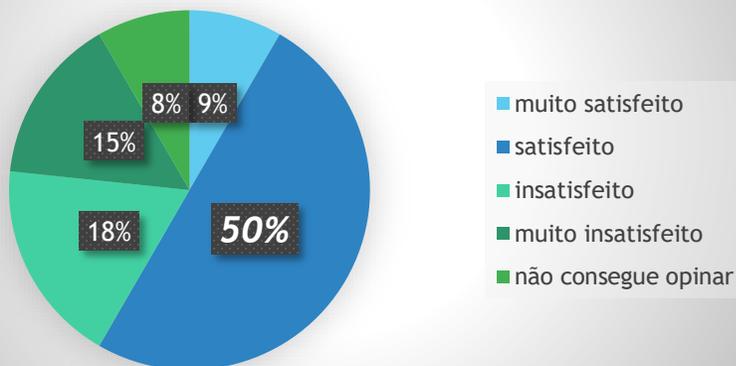
---



### ATENDIMENTO (RECEPÇÃO/ENFERMAGEM/MÉDICO)



### ESTRUTURA FÍSICA E LIMPEZA (IMÓVEL)



## SAÚDE

Os índices referente ao tema refletem a Saúde pública na maioria dos Estados brasileiros.

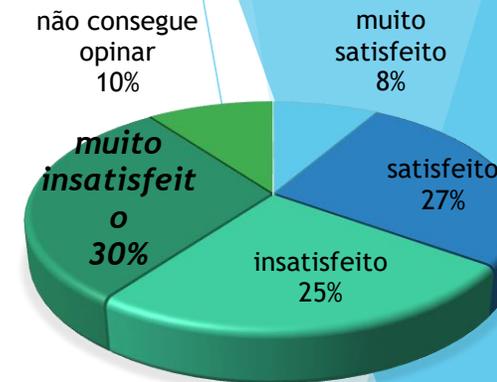
A Administração municipal tem formalizado ações para melhor atender o cidadão.

A título de exemplo, houve o mutirão da Saúde que diminuiu (ou zerou em algumas especialidades) a fila de espera por consultas e exames.

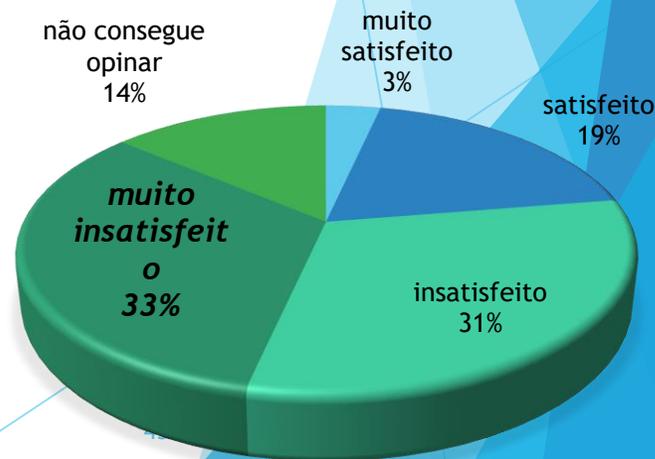
Outra ação relevante foi a entrega do Pronto Socorro Infantil, da Casa das Marias e Unidades Básicas de Saúde que foram inauguradas ou readequadas em 2024.

Em relação a medicamentos, verificou se que algumas demandas registradas por falta de medicamento, tratava se de responsabilidade do Estado, cuja providências cabíveis foram tomadas em acordo com a disponibilidade.

### INSUMOS (MEDICAMENTOS E MATERIAIS NO HOSPITAL)



### FARMÁCIA





## EDUCAÇÃO

### QUALIDADE DO ENSINO



### ESTRUTURA FÍSICA (IMÓVEL)

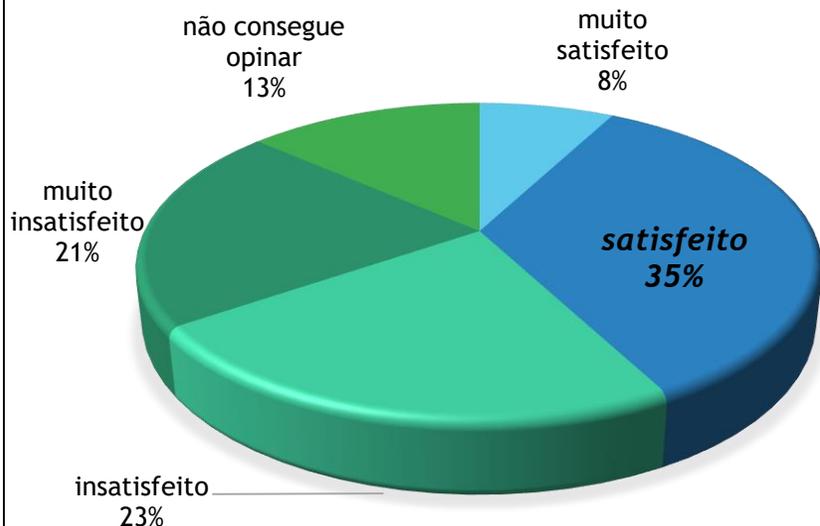


Segundo a pesquisa, a Educação no município demanda, principalmente, da quantidade de vagas nas creches e Escolas de Tempo Integral. Tal demanda vem sendo sanada com as inaugurações de CEMEB's Primeiros Passos e construção de Escolas do Futuro em diversos bairros. Essas ações, demonstram minimizar as demandas a médio prazo.



## SEGURANÇA

### ATENDIMENTO (SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS)



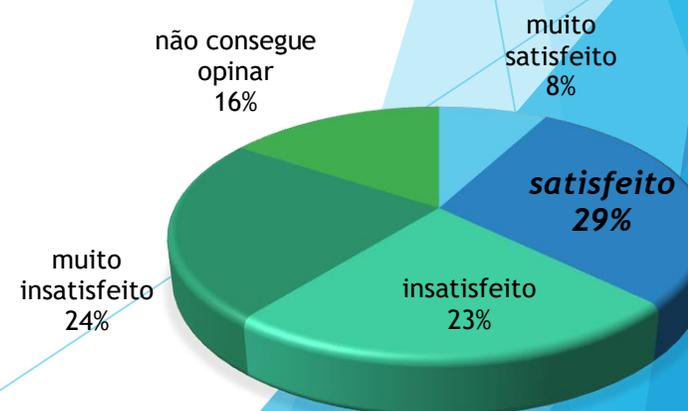
A Segurança no município engloba o departamento de transportes, Guarda municipal, DEMUTRAN e Defesa Civil.

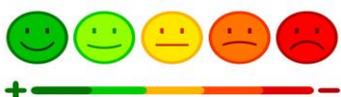
Após um período pandêmico, verificou-se o aumento, principalmente de atendimento à perturbação de sossego. Estas decorrem de importunação, que demandam auxílio/intervenção de equipes da Guarda municipal, fiscalização e outros órgãos públicos.

Os chamados “pancadões” reúnem diversas pessoas que se concentram, inclusive, ao redor de veículos com “paredões” que geram som muito acima do permitido pela legislação.

O efetivo da Guarda é acionado diversas vezes, em diversos locais, para coibir tais práticas, além das demandas diárias que já realizam, inclusive atendendo “trotes” e por tal fluxo exarado, em alguns casos, não sendo possível atuar concomitante em todos os chamados. A Secretaria de Segurança, em parceria com a fiscalização e demais forças especiais está colocando em prática ações rígidas e frequentes para diminuir ou sanar esse tipo de importunação à população, fazendo cumprir-se a legislação.

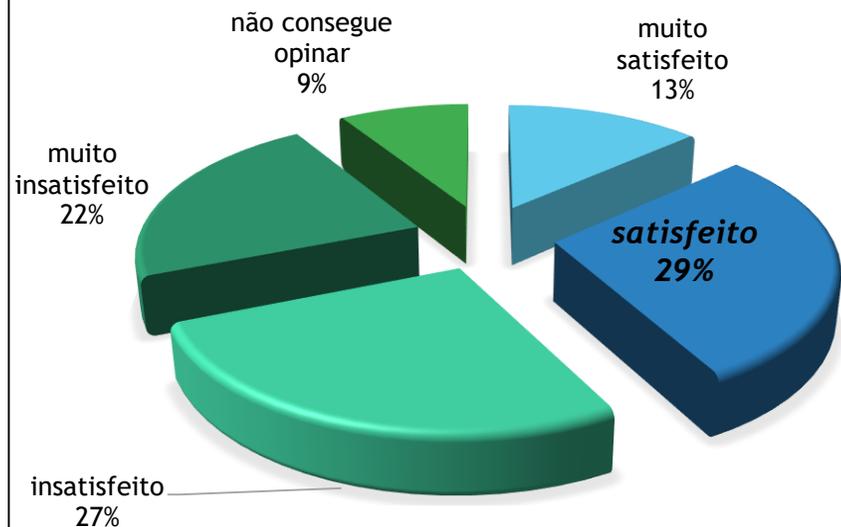
### PATRULHAMENTO





# INFRAESTRUTURA

## ACESSIBILIDADE



## DESENVOLVIMENTO URBANO



Os itens abordados nessa pesquisa refletem a percepção que o cidadão tem em relação a acessibilidade municipal, as obras e o desenvolvimento da cidade em relação ao último ano.

Verificou se que em algumas demandas o cidadão resalta dificuldades quanto acessibilidade no comércio local, item direcionado a pasta responsável para solicitação de providências.

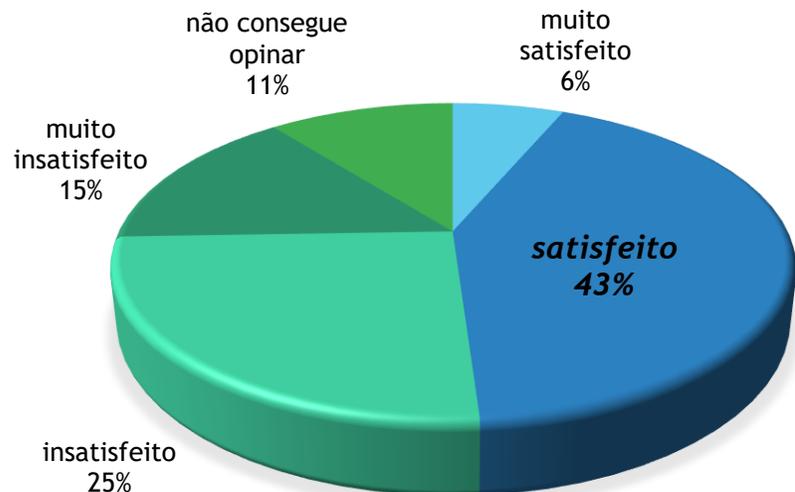
As ruas e calçadas foram elogiados pela população no que tange ao piso tátil, outras demandas foram direcionadas à pasta para tratativas.

As obras municipais, principalmente no centro da cidade causaram transtornos, mas estes foram temporários e com o resultado, ao término, já refletem satisfação dos usuários.



## ESPORTES, CULTURA E LAZER

### EVENTOS



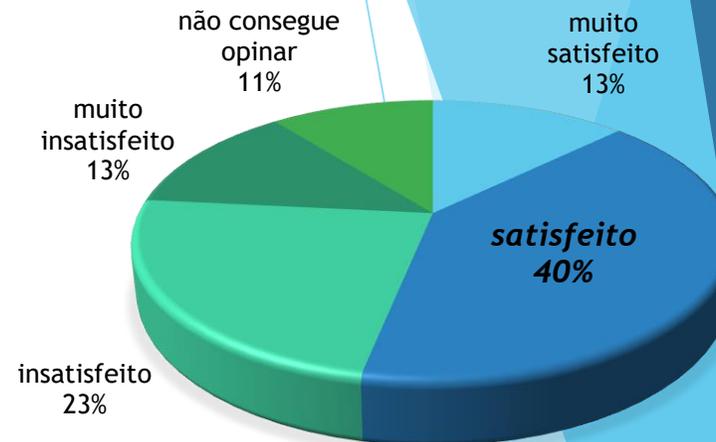
Segundo a pesquisa, os índices de satisfação nos itens Esportes, Cultura e Lazer estão elevados.

Os eventos tem oferecido aos cidadãos um leque diversificado.

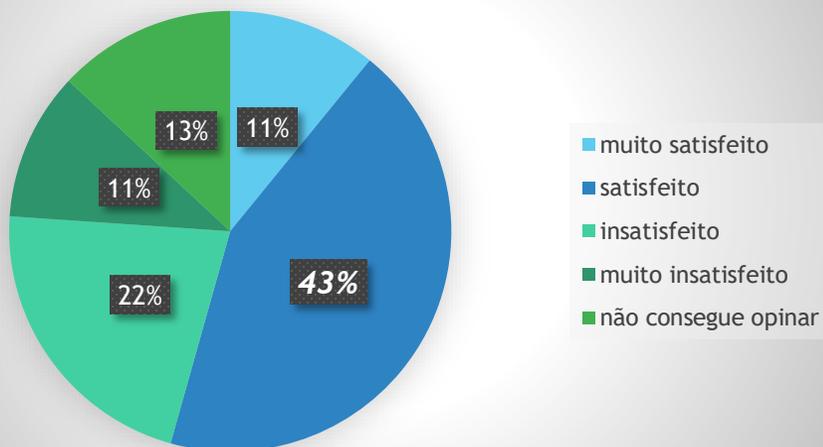
Os parques e areninhas são cada vez mais utilizados e solicitados pela população como área de lazer.

Cursos e oficinas tem destaque na grande demanda, o que causa, inclusive fila de espera.

### PARQUES E ARENINHAS



### TEATRO



### CURSOS E OFICINAS





# Pesquisa de satisfação

## Atendimento Ouvidoria geral



PREFEITURA DE  
**ITAPEVI**

Pesquisa de satisfação do atendimento  
PRESENCIAL da Ouvidoria Geral - Ano  
2024

**CLASSIFICAÇÃO DO ATENDIMENTO**

MUITO SATISFEITO

SATISFEITO

NEM SATISFEITO NEM INSATISFEITO

INSATISFEITO

MUITO INSATISFEITO



A pesquisa quanto atendimento presencial da Ouvidoria 2024 foi realizada de forma presencial e telefônica, onde os manifestantes atribuíram notas ao atendimento recebido. Foram 58 respostas que resultaram em um percentual de 98% muito satisfeito e 2% satisfeito.

## Sugestões Relatório de Gestão 2024

- ✓ Realizar treinamento para os servidores municipais, principalmente na recepção dos equipamentos públicos;
- ✓ Atualização da Carta de Serviços no site da Prefeitura;
- ✓ Criar o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos Municipais;
- ✓ Intensificar os trabalhos multisetoriais e externos, Guarda, Demutran, Fiscalização de posturas e Polícia Militar;
- ✓ Criar leis, construir/adequar equipamentos públicos para acessibilidade e intensificar legislação de atendimento preferencial e prioritário, exemplo: Transtorno Espectro Autista – Lei nº 2.673, de 03 de maio de 2019 que dispõe sobre o dever de inserção do símbolo mundial da conscientização do Transtorno do Espectro Autista – TEA, nas placas de atendimento prioritário, dentre outros.
- ✓ Criar ou aperfeiçoar políticas públicas para proibição da perturbação de sossego, bem como fazer se cumprir a Lei nº 2.837, de 09 de março de 2021 que dispõe sobre procedimentos para o chamado “Pancadão”, perturbação de sossego, e dá outras providências
- ✓ Implantar sistemas/app que auxiliem os cidadãos quanto utilização dos serviços públicos, tendo como exemplo: informação sobre o comércio local, agendamento de consultas/exames, ações como cursos e eventos disponibilizadas pela prefeitura com link de inscrição, dentre outros;
- ✓ Melhorias quanto logística, agendamento e interação entre paciente e setor responsável transporte (em especial Saúde);
- ✓ Viabilidade para disponibilizar aumento no número de vagas em creches e Escolas de Tempo Integral.

## Da Ouvidora

Ouvir vai além do mero sentido sensorial, consiste em ter empatia ao ser humano e ao relato, por este, expressado. Relato este, verbal ou não, que vêm acompanhado por emoções e atitudes que em alguns casos, fogem do rito formal, necessitando dos profissionais uma condução unificada a cada atendimento.

Se faz necessário viabilizar canais que alcancem os manifestantes, seja através de ouvidorias ativas e itinerantes, seja pela acessibilidade à ouvidoria física, seja pela inclusão, pois TODOS se expressam, TODOS devem ser incluídos e TODOS devem ser respeitados com um atendimento qualificado e profissional, seguindo o rito da legislação e do dever em servir cidadão.

Em acordo com esses preceitos, esta Ouvidoria geral está comprometida em ser o elo entre o cidadão e o poder público. Os servidores estão empenhados em se aprimorarem, tendo como exemplo a vasta lista de capacitações em órgãos renomados na área pública, com o intuito de prestar o melhor serviço a população.

Atendemos casos em que as demandas geram resultados diferente do esperado pelo manifestante, pois depende de outros fatores. Alguns, até impossíveis de serem atendidos como foi um caso de solicitação para mudança da cor da água do rio, que a sugestão era “lilás para ficar mais bonito”, tornando inadequado o atendimento do pleito. No demais, todas as manifestações são recebidas, analisadas, destinadas, acompanhadas na tratativa/resolutividade e respondidas ao manifestante.

Em contrapartida, atendemos demandas que nos fazem vibrar na resolutividade, tamanha entrega dos profissionais que aqui atuam.

Gratidão aos manifestantes que, através de suas demandas, auxiliam na melhoria constante do serviço público;

Gratidão as Ouvidorias parceiras: Ouvidoria da Guarda Municipal, Ouvidoria do SUS, Ouvidoria do Regula Ita e Ouvidoria da Câmara Municipal pela parceria inigualável que mantemos;

Gratidão a equipe, pelo empenho em se doar além do exigido nos editais, pois vocês vão além do 100%, vocês são incríveis!

Ao final deste, deixo uma reflexão...

51

“Trabalhar é necessário, servir é vocação, atender a expectativa alheia com austeridade e aprovação faz a valer a missão.”