

Carta de serviços

da

Ouvidoria Geral do Município de
Itapevi

2025

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



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



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

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

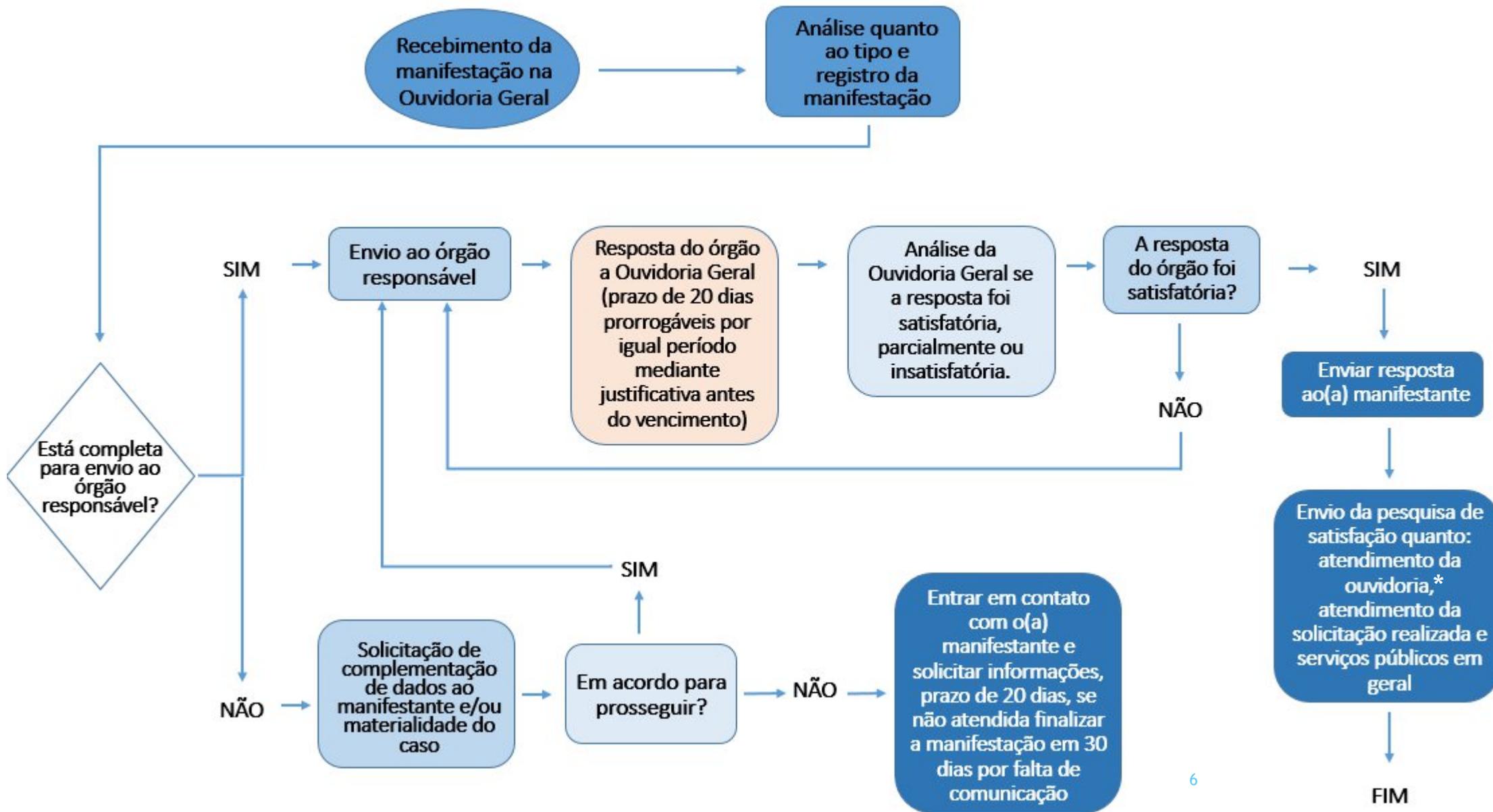
Correspondência: Resolve Fácil - Aos cuidados da Ouvidoria Geral do Município de Itapevi

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

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

Portal: <https://itapevidigital.itapevi.sp.gov.br/login/>

Fluxograma das manifestações

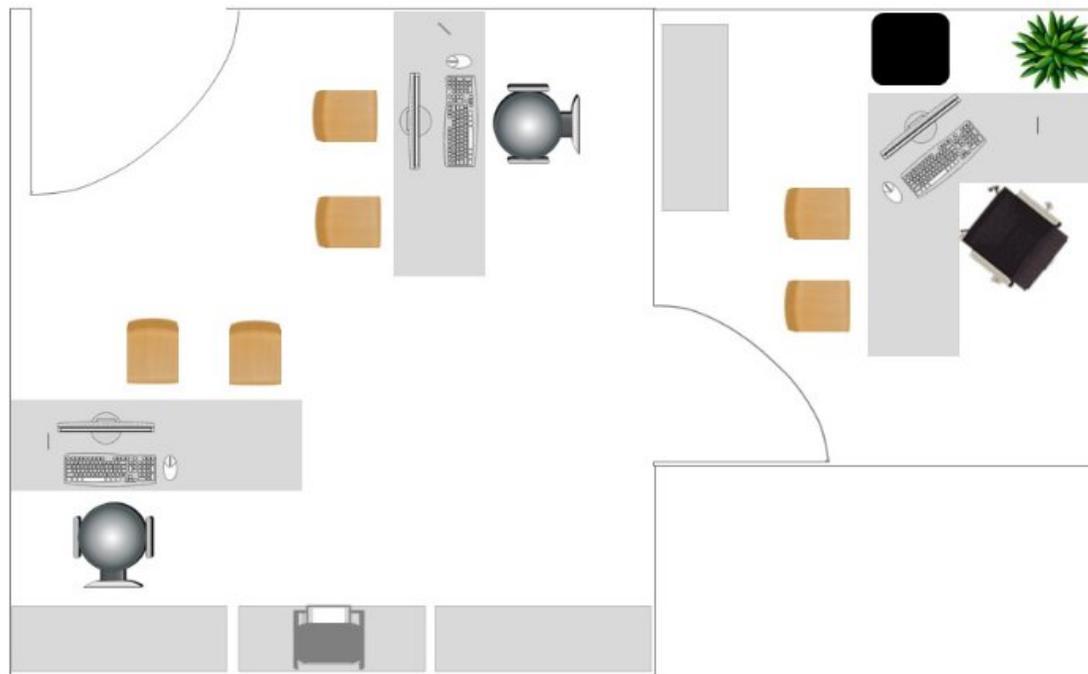


* Realizado após o atendimento inicial.

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: duas servidoras





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

Curso	Turma	Instituição
Atuação gerencial das ouvidorias para melhoria da gestão pública	ago/23	FNAP
Implantação e gestão de ouvidorias	ago/23	CGU
L.GPD: Como coordenar a atuação do município para governança de dados aplicados	ago/23	FNAP
L.GPD na administração pública municipal	jan/23	Fórum de prot de dados pessoais dos municípios
Ouvidoria: instrumento da democracia participativa	abr/22	TCFSP
Boas práticas no combate ao assédio moral e sexual	ago/22	TCFSP
Gestão em ouvidoria	fev/22	FNAP
I AI e I GPD		CGU
Proteção ao Denunciante		CGU
Avaliação da qualidade de serviços com base para a gestão e melhoria dos serviços públicos	set/23	FNAP
Controle social	set/23	FNAP
Intensivo de sistema: Fala Br	set/23	CGU
Introdução à gestão de projetos	set/23	FNAP
I AI	set/23	FNAP
Resolução de conflitos	set/23	FNAP
Serviços públicos e defesa do usuário	set/23	FNAP
Tratamento de denúncias em ouvidoria	set/23	FNAP
Gestão em ouvidoria para o Ministério Público	set/23	FNAP
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		
Acesso à Informação e Ouvidorias do Ministério Público	abr/24	FNAP
Mestrado em Planejamento e Desenvolvimento Regional	out/24	Universidade de Taubaté
Curso Intensivo de Libras	dez/24	Câmara Municipal de Itapevi
Conselheiros da Saúde	jan/25	Escola de Saúde Pública do Estado de São Paulo
Inteligência emocional	jan/25	FNAP
Controle de impulso e manejo de raiva, vergonha e inveja	jan/25	Fundação Bradesco
Pesquisa com usuarios como ouvir cidadãos e empresas para melhorar seus serviços	jan/25	FNAP
Controle Social e Cidadania	fev/25	CGU
Gestão em ouvidoria para o Ministério Público	fev/25	FNAP
Resolução de conflitos aplicada ao contexto das ouvidorias do Ministério Público	fev/25	FNAP
Comunicação Assertiva: Oratória, retórica e técnicas de apresentação	mar/25	FNAP
Direitos da Natureza	mai/25	FNAP
Inclusão social e laboral das pessoas com deficiência intelectual ou transtorno do espectro autista	mai/25	FNAP
Noções básicas de atendimento ao cidadão	mai/25	FNAP
Manual de Orientações Técnicas de Auditoria Interna - MOT aplicado na prática	mai/25	CGU

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.

Missão e Visão

Missão da ouvidoria geral

Exercer a função de elo entre o cidadão e o poder público na explanação das demandas.

Visão da ouvidoria geral

Acolher as manifestações dos cidadãos e ser um canal ativo, incentivando os preceitos da democracia. O objetivo principal, além da resolutividade, é analisar os anseios da população e utilizar esses dados em relatórios de sugestões encaminhados a gestão municipal. Se viável, essas demandas podem gerar ações municipais, impactando à melhoria da qualidade de vida dos cidadãos.

Serviços realizados pela ouvidoria geral e como acessá-los

A ouvidoria geral recebe manifestações referente aos serviços públicos municipais por meio de reclamação, denúncia, informação, sugestão e elogio.

Tipos registros

Identificado: o (a) manifestante disponibiliza os dados a esta ouvidoria e ao departamento responsável pelo atendimento solicitado. Neste tipo de registro é necessário cadastrar o(a) manifestante, para isso gentileza, informar os dados como nome completo do manifestante, CPF do manifestante; endereço do manifestante; telefone do manifestante; data do fato; endereço do fato.

Anônimo: o manifestante não disponibiliza os dados pessoais em nenhum local, porém não é possível enviar a resposta da manifestação (por esta ouvidoria não ter dados do manifestante). Neste tipo de registro é necessário informar data do fato e endereço do fato.

Ao final do cadastro, é fornecido pelo sistema um número de token, que somente através deste número o manifestante consegue verificar resposta através do link:

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

Sigiloso: o registro sigiloso é parecido com o identificado, porém os dados do manifestante ficam retidos nesta Ouvidoria. Após resposta do órgão à Ouvidoria, o manifestante recebe um e-mail com a mesma, além de ter acesso pelo link abaixo com a senha do sistema 123456, depois o próprio sistema solicita cadastro de uma senha pessoal.

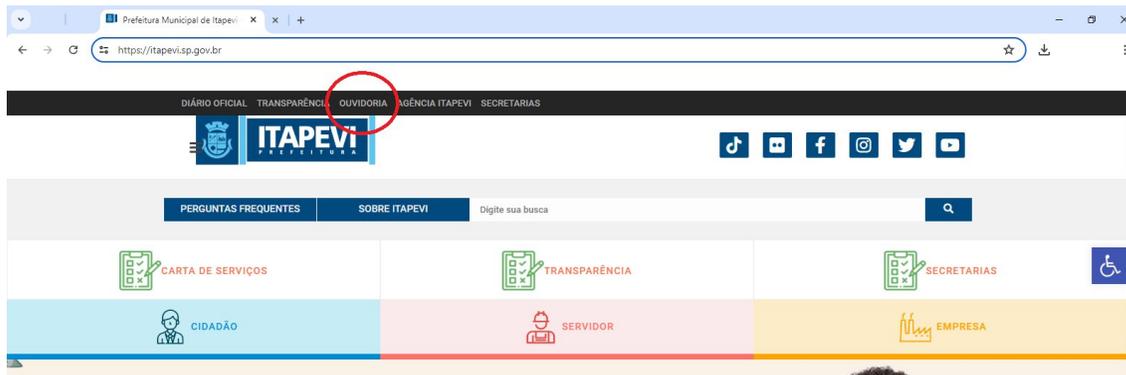
<https://ouvidoria.etransparencia.com.br/itapevi.sp/wplogin.aspx?7nY4BJMBadn9oTVpozouK3-M40rNKCIxer7FGlv-Dn3>

Para esta opção, após colocar o manifestante escreve ou clica em “SIGILOS”. Esta opção também pode ser utilizada em casos de denúncias.

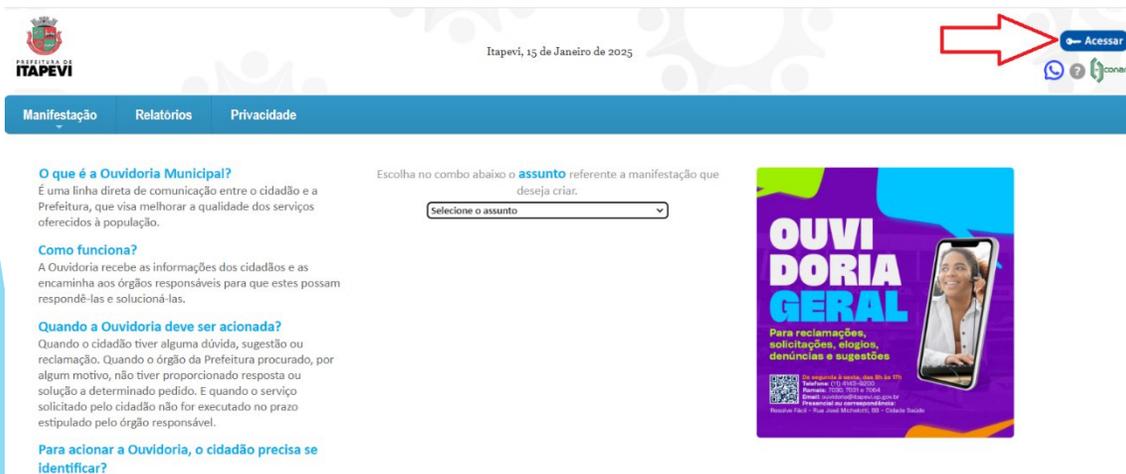
Manifestação identificada ou sigilosa

1) Sua manifestação pode ser registrada/acompanhada pelo nosso sistema

<https://ouvidoria.etransparencia.com.br/itapevi.sp/wplogin.aspx?7nY4BJMBadn9oTVpozouK3-M40rNKCIXer7FGlv-Dw8> ou pelo link <https://itapevi.sp.gov.br/> no item OUVIDORIA, conforme abaixo:



2) Posteriormente clique em acessar:



3) Após entrar, a bolinha pode estar em três cores:

Amarela: pendente; Azul: em andamento ou Verde: respondida.

Caso a bolinha esteja na cor verde, o setor já respondeu sua manifestação e o(a) senhor(a) poderá consultar clicando no lápis.

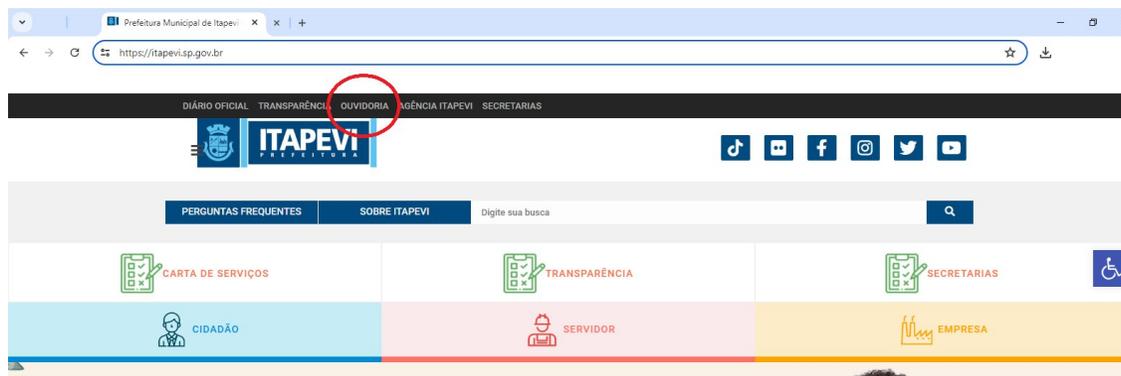


4) Sua resposta estará no campo 'Resposta ao Cidadão':

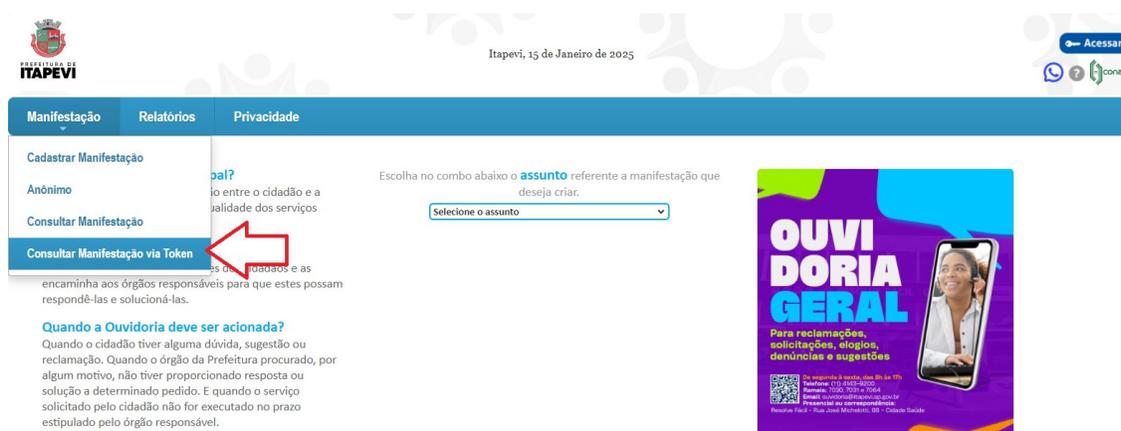


Manifestação anônima

1) Sua manifestação pode ser registrar/acompanhar através do link <https://ouvidoria.etransparencia.com.br/itapevi.sp/wpconsultrequesttoken.aspx> e utilizar o Token fornecido ou pelo link <https://itapevi.sp.gov.br/> no item OUVIDORIA, conforme abaixo:



2) Posteriormente clique em Manifestação e depois em Consultar Manifestação via Token:



3) Digite o token fornecido e clique em enviar:

Acessar Manifestação via Token

Para consultar uma manifestação anônima, basta inserir abaixo o token que foi gerado após a criação da mesma.

Token:

Enviar

4) Após entrar, a bolinha pode estar em três cores:

Amarela: pendente; Azul: em andamento ou Verde: respondida. Caso a bolinha esteja na cor verde, o setor já respondeu sua manifestação e o(a) senhor(a) poderá consultar clicando no lápis.



Relatório Anual de Gestão

O Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria é um documento que resume as ações e resultados da Ouvidoria ao longo de um ano, conforme exige a Lei nº 13.460/17. Este relatório deve conter informações sobre as manifestações recebidas, análise de tendências, sugestões de melhorias e resultados da gestão da Ouvidoria. O Relatório Anual de Gestão do município de Itapevi está disponibilizado site oficial através do link <https://itapevi.sp.gov.br/gabinete-do-prefeito/#ouvidoria>