



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI
OUIDORIA – Controladoria Geral
Rua José Michelotti, 88 | Cidade Saúde | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-005
Tel.: (11) 4143-9200 | ouvidoria@itapevi.sp.gov.br

Pesquisa de satisfação 2025

A Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria Municipal constitui-se como instrumento voltado à mensuração da qualidade do atendimento público, diagnóstico de inconformidades e fortalecimento da transparência na gestão. Amparada pela Lei Federal nº 13.460/2017, a ferramenta viabiliza a avaliação continuada dos serviços municipais por parte dos cidadãos, sucedendo o registro de manifestações tais como denúncias, reclamações, sugestões ou elogios.

Ressalta-se que o acesso ao formulário avaliativo acompanha a descentralização dos canais digitais de cada federação. No âmbito do município de Itapevi-SP, o protocolo e a respectiva avaliação são centralizados e executados por meio do portal oficial de serviços digitais da municipalidade.

A amostragem da pesquisa englobou o registro de 298 manifestações válidas, cujos dados quantitativos encontram-se consolidados e representados graficamente neste documento. O instrumento avaliativo foi introduzido mediante convocação institucional direcionada à participação popular, sob a premissa: *“Gostaríamos da sua opinião sobre os serviços ofertados pelo nosso município, e para melhorar sempre, precisamos de VOCÊ!”*. Essa abordagem ratifica o papel da Ouvidoria Geral como agente indutor da democracia participativa e do controle social na administração pública.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

OUIDORIA – Controladoria Geral

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

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

Ademais, destaca-se como indicador central a métrica de percepção geral, baseada no questionamento: “*O quanto você está satisfeito com a qualidade dos serviços ofertados pela Prefeitura Municipal de Itapevi?*”. O monitoramento desse vetor atua como subsídio estratégico para o diagnóstico de demandas e o planejamento de ações governamentais.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI
OUIDORIA – Controladoria Geral
Rua José Michelotti, 88 | Cidade Saúde | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-005
Tel.: (11) 4143-9200 | ouvidoria@itapevi.sp.gov.br

A pesquisa de satisfação 2025 demonstrada nos gráficos a seguir foi realizada no período entre 02/02/2025 a 12/01/2026, sendo disponibilizada nos seguintes links:

ouvidoria.etransparencia.com.br/itapevi.sp/wpstartpagenew.aspx

Webmail - Principal | Caixa de entrada (5...) | Meu Drive - Google... | Ouvidoria | Atendimento

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](#)



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI
OUIDORIA – Controladoria Geral
Rua José Michelotti, 88 | Cidade Saúde | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-005
Tel.: (11) 4143-9200 | ouvidoria@itapevi.sp.gov.br

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

itapevi.sp.gov.br/gabinete-do-prefeito/#ouvidoria

ITAPEVI

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

Relatórios de Gestão

- Relatório de gestão 2024
- 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 ←

Confira a Carta de Serviços da Ouvidoria

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScoEhZm3DexiC1A-yRhq-L_41GYUzdgHc5xFmwAiegxVQsPQ/viewform



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI
OUIDORIA – Controladoria Geral

Rua José Michelotti, 88 | Cidade Saúde | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-005
Tel.: (11) 4143-9200 | ouvidoria@itapevi.sp.gov.br

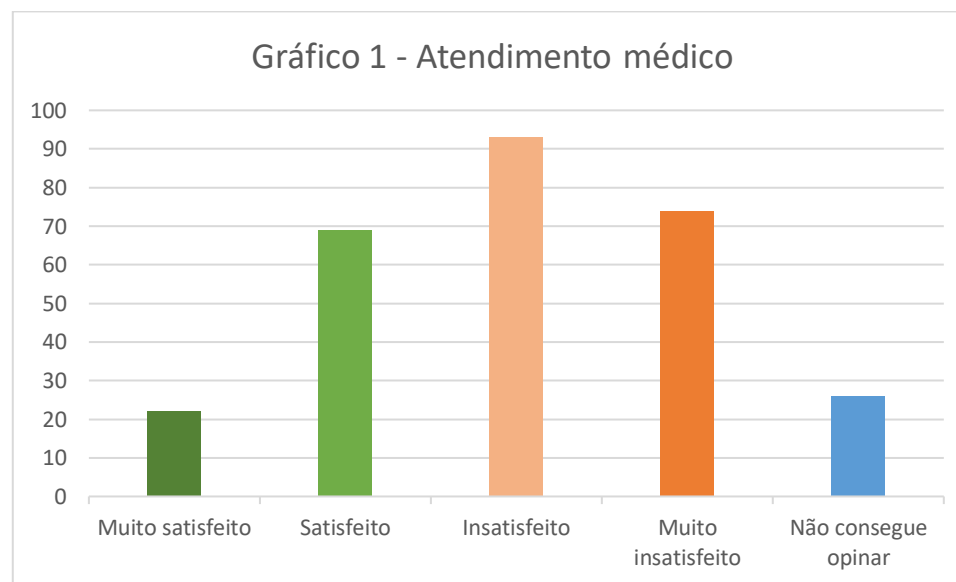
A amostragem da pesquisa englobou o registro de 298 manifestações válidas, cujos dados quantitativos encontram-se consolidados e representados graficamente neste documento. O instrumento avaliativo foi introduzido mediante convocação institucional direcionada à participação popular, sob a premissa: *“Gostaríamos da sua opinião sobre os serviços ofertados pelo nosso município, e para melhorar sempre, precisamos de VOCÊ!”*. Essa abordagem ratifica o papel da Ouvidoria Geral como agente indutor da democracia participativa e do controle social na administração pública.

Ademais, destaca-se como indicador central a métrica de percepção geral, baseada no questionamento: *“O quanto você está satisfeito com a qualidade dos serviços ofertados pela Prefeitura Municipal de Itapevi?”*. O monitoramento desse vetor atua como subsídio estratégico para o diagnóstico de demandas e o planejamento de ações governamentais, orientando a alocação de recursos e políticas públicas voltadas à elevação da qualidade de vida da população.



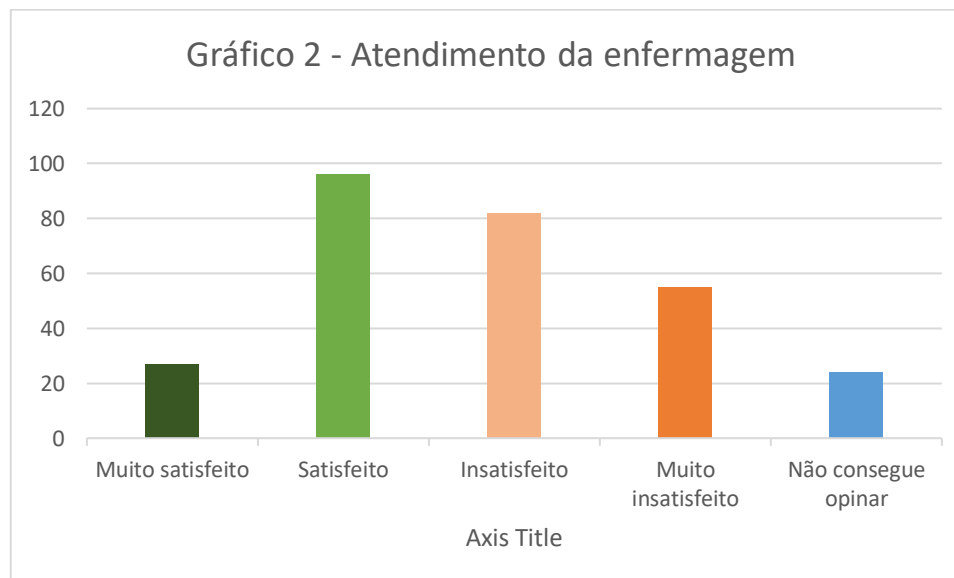
PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI
OUIDORIA – Controladoria Geral
Rua José Michelotti, 88 | Cidade Saúde | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-005
Tel.: (11) 4143-9200 | ouvidoria@itapevi.sp.gov.br

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





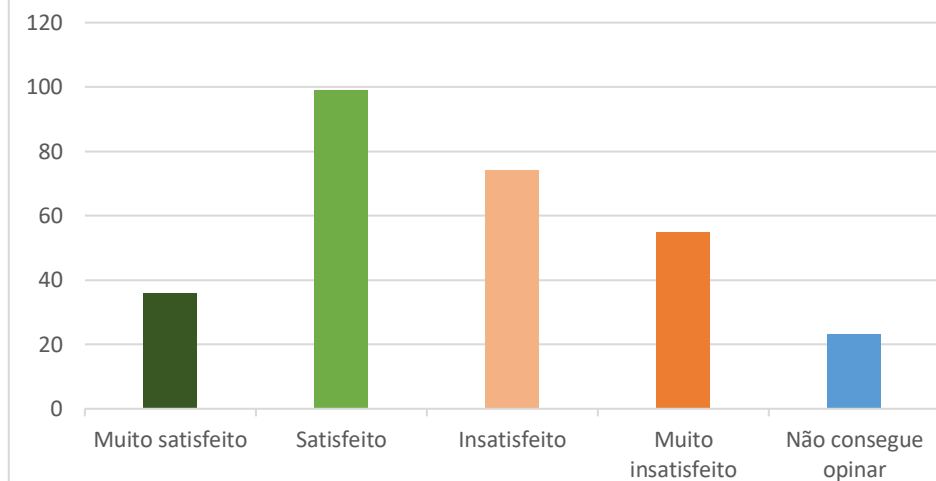
PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI
OUVIDORIA – Controladoria Geral
Rua José Michelotti, 88 | Cidade Saúde | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-005
Tel.: (11) 4143-9200 | ouvidoria@itapevi.sp.gov.br





PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI
OUIDORIA – Controladoria Geral
Rua José Michelotti, 88 | Cidade Saúde | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-005
Tel.: (11) 4143-9200 | ouvidoria@itapevi.sp.gov.br

Gráfico 3 - Atendimento da recepção





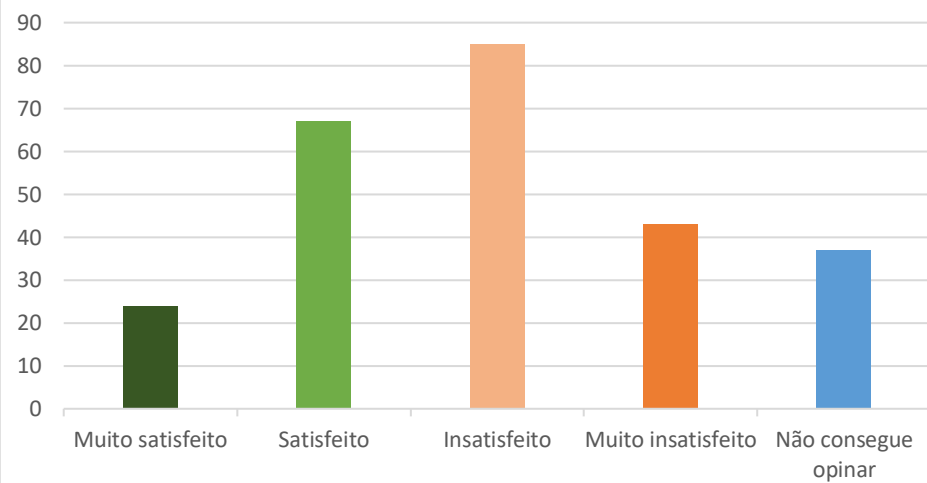
PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

OUIDORIA – Controladoria Geral

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

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

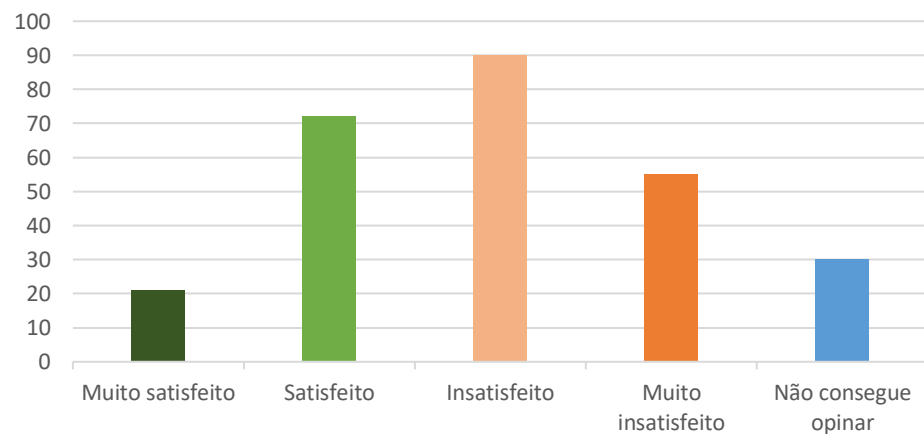
Gráfico 4 - Farmácia





PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI
OUIDORIA – Controladoria Geral
Rua José Michelotti, 88 | Cidade Saúde | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-005
Tel.: (11) 4143-9200 | ouvidoria@itapevi.sp.gov.br

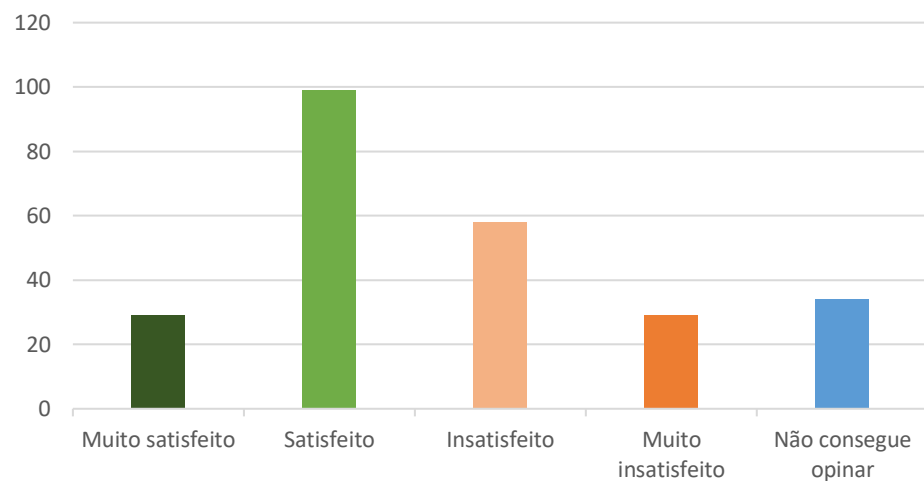
Gráfico 5 - Insumos (medicamentos no local e material hospitalar)





PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI
OUIDORIA – Controladoria Geral
Rua José Michelotti, 88 | Cidade Saúde | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-005
Tel.: (11) 4143-9200 | ouvidoria@itapevi.sp.gov.br

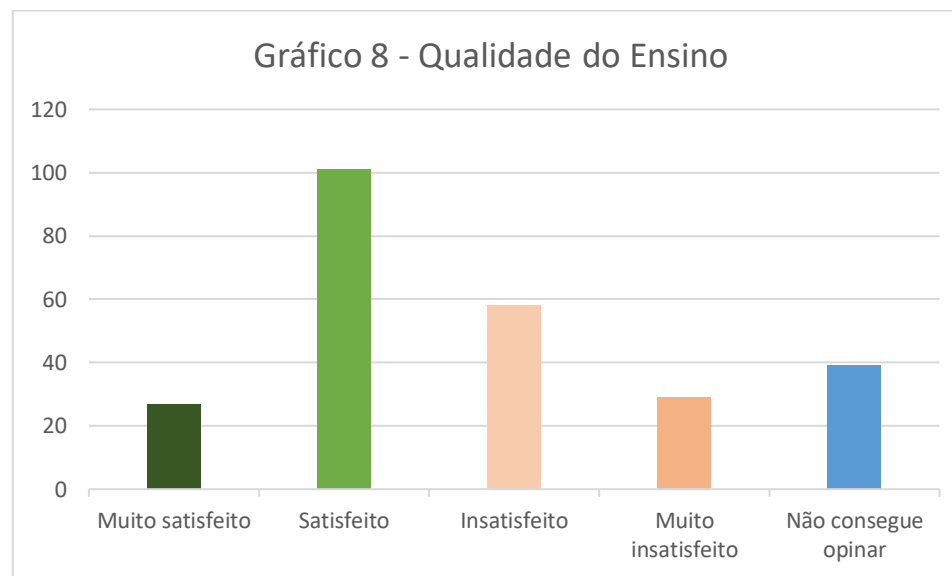
Gráfico 6 - Estrutura física (imóvel)





PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI
OUIDORIA – Controladoria Geral
Rua José Michelotti, 88 | Cidade Saúde | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-005
Tel.: (11) 4143-9200 | ouvidoria@itapevi.sp.gov.br

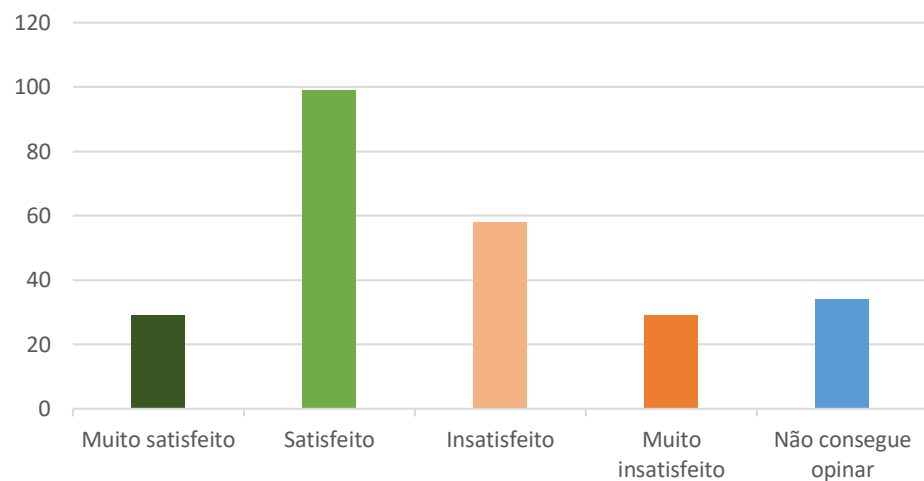
Gráficos Educação





PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI
OUIDORIA – Controladoria Geral
Rua José Michelotti, 88 | Cidade Saúde | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-005
Tel.: (11) 4143-9200 | ouvidoria@itapevi.sp.gov.br

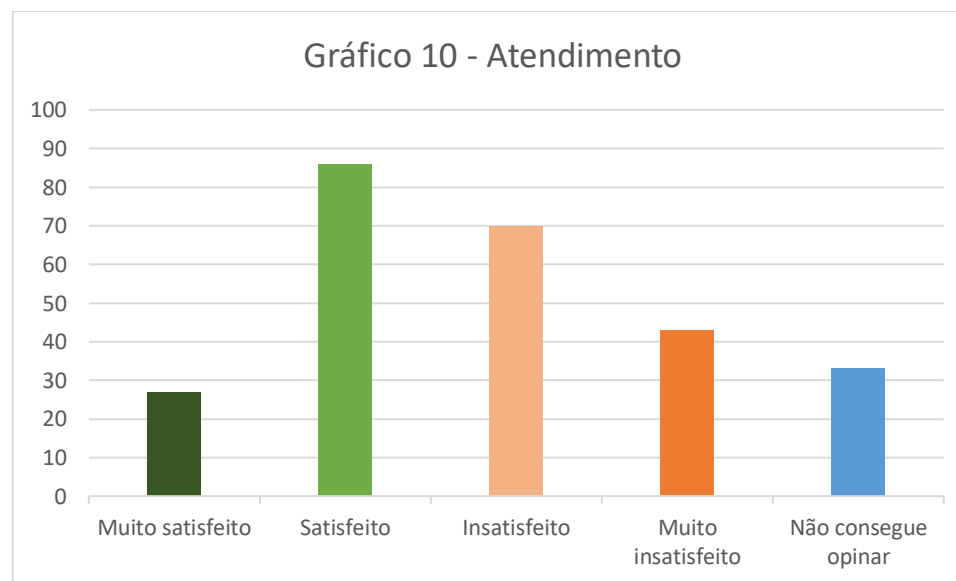
Gráfico 9 - Estrutura física (imóvel)





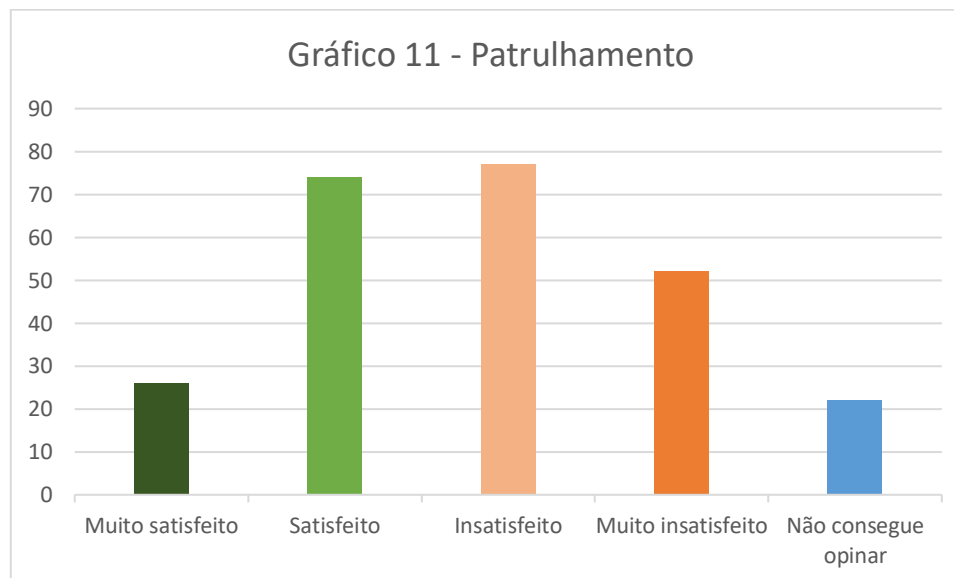
PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI
OUIDORIA – Controladoria Geral
Rua José Michelotti, 88 | Cidade Saúde | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-005
Tel.: (11) 4143-9200 | ouvidoria@itapevi.sp.gov.br

Gráficos Segurança (Guarda Municipal)





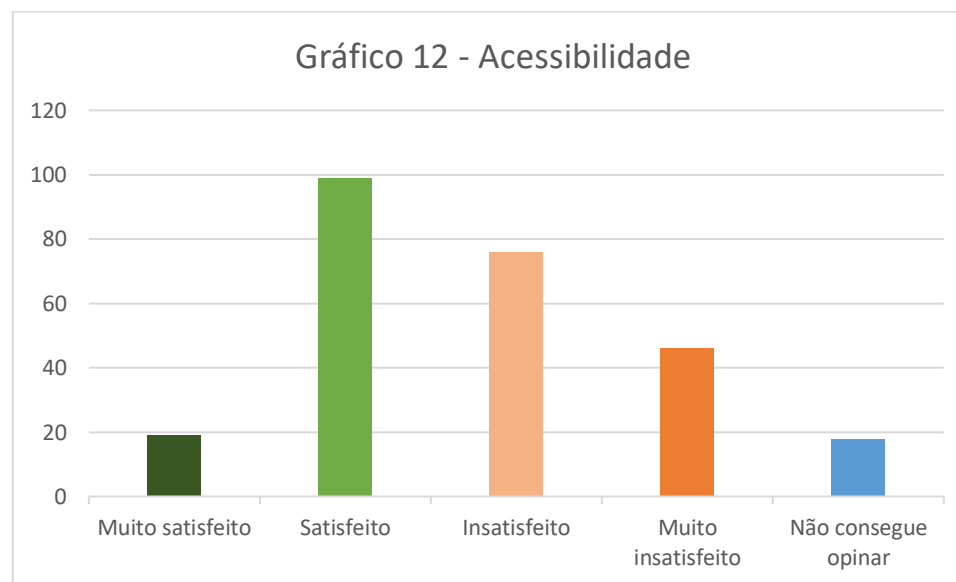
PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI
OUIDORIA – Controladoria Geral
Rua José Michelotti, 88 | Cidade Saúde | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-005
Tel.: (11) 4143-9200 | ouvidoria@itapevi.sp.gov.br





PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI
OUIDORIA – Controladoria Geral
Rua José Michelotti, 88 | Cidade Saúde | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-005
Tel.: (11) 4143-9200 | ouvidoria@itapevi.sp.gov.br

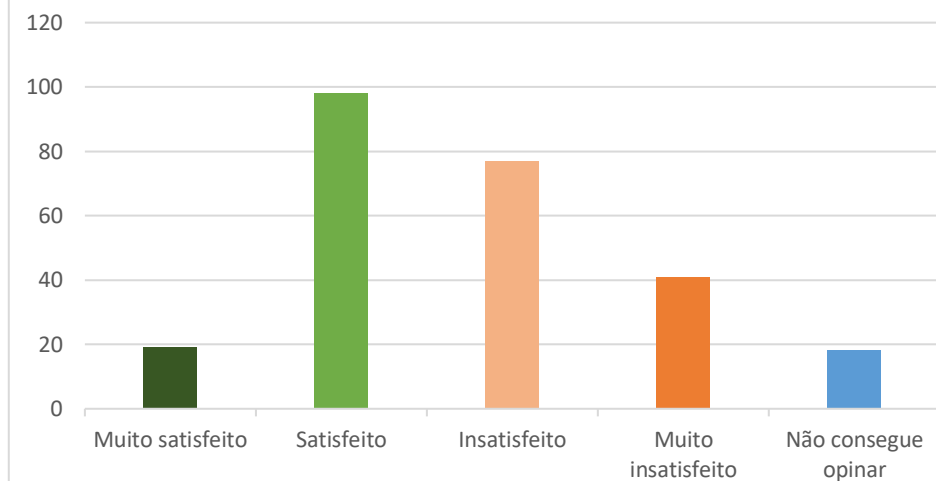
Gráficos Infraestrutura





PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI
OUIDORIA – Controladoria Geral
Rua José Michelotti, 88 | Cidade Saúde | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-005
Tel.: (11) 4143-9200 | ouvidoria@itapevi.sp.gov.br

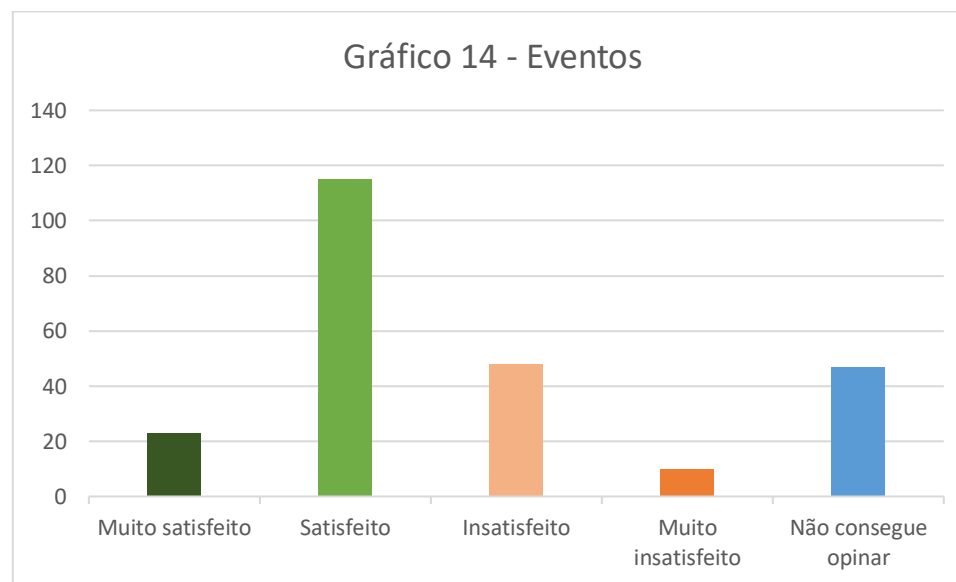
Gráfico 13 - Desenvolvimento Urbano





PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI
OUIDORIA – Controladoria Geral
Rua José Michelotti, 88 | Cidade Saúde | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-005
Tel.: (11) 4143-9200 | ouvidoria@itapevi.sp.gov.br

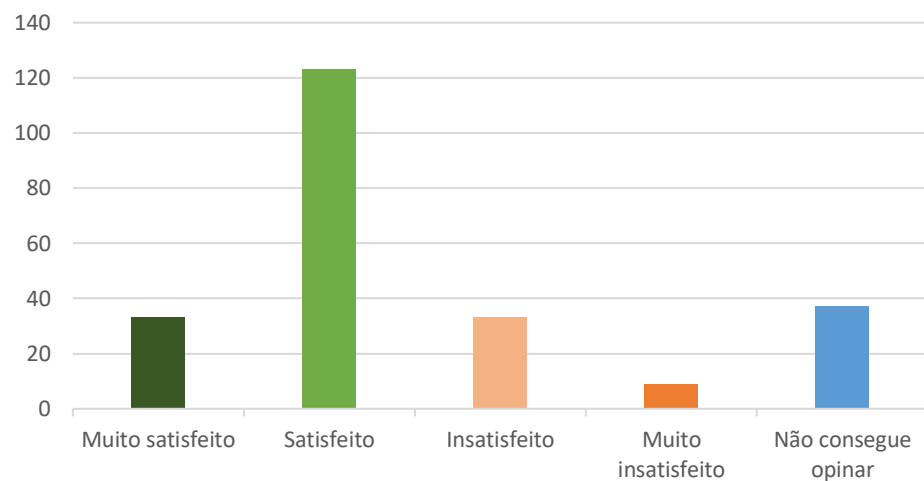
Gráficos Esporte, Cultura e Lazer





PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI
OUIDORIA – Controladoria Geral
Rua José Michelotti, 88 | Cidade Saúde | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-005
Tel.: (11) 4143-9200 | ouvidoria@itapevi.sp.gov.br

Gráfico 15 - Parques e Areninhas





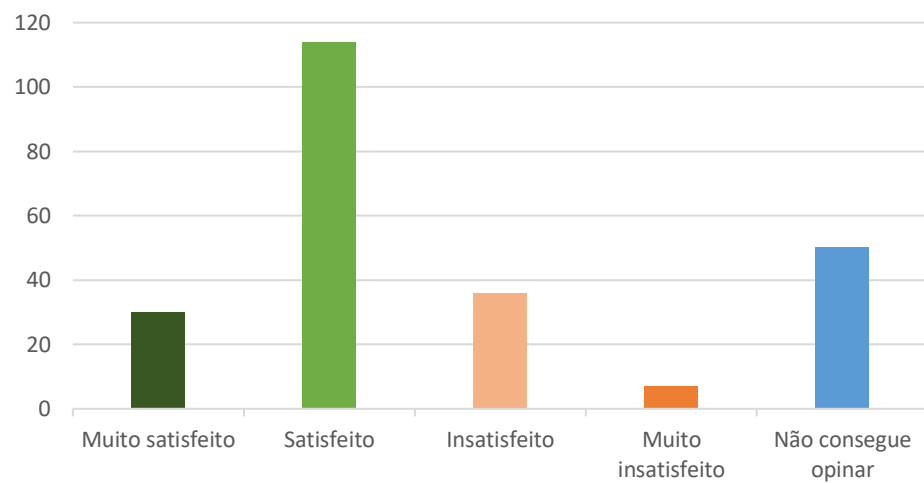
PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

OUIDORIA – Controladoria Geral

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

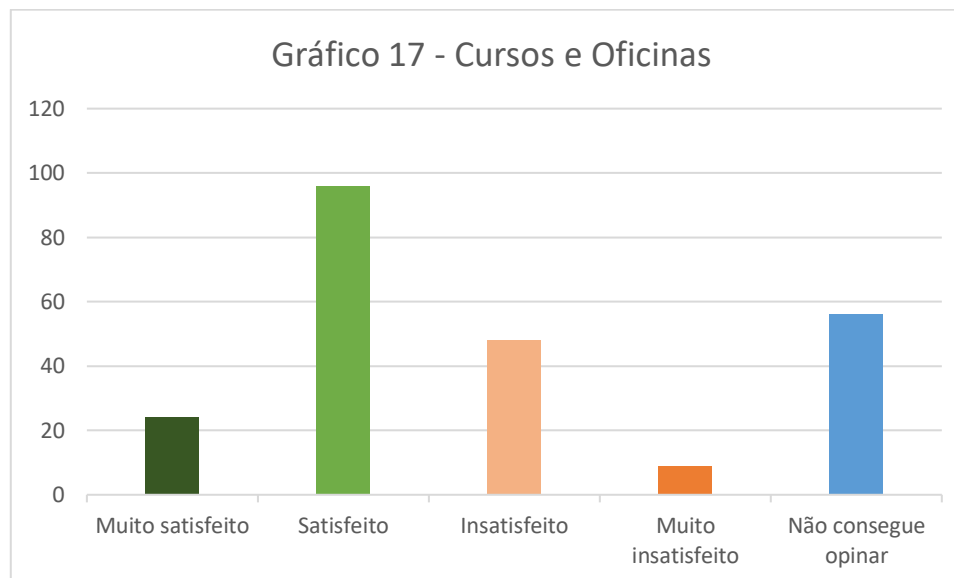
Tel.: (11) 4143-9200 | ouvidoria@itapevi.sp.gov.br

Gráfico 16 - Teatro





PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI
OUIDORIA – Controladoria Geral
Rua José Michelotti, 88 | Cidade Saúde | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-005
Tel.: (11) 4143-9200 | ouvidoria@itapevi.sp.gov.br





PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI
OUIDORIA – Controladoria Geral
Rua José Michelotti, 88 | Cidade Saúde | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-005
Tel.: (11) 4143-9200 | ouvidoria@itapevi.sp.gov.br

Qual assunto você considera prioridade em nosso município?

GRÁFICO 18 - QUAL ASSUNTO VOCÊ CONSIDERA PRIORIDADE EM NOSSO MUNICÍPIO?

