

Vamos falar sobre Ouvidoria...



O que é Ouvidoria?



A ouvidoria é um canal para você apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias. No serviço público, a ouvidoria é uma espécie de "ponte" entre você e a Administração Pública (órgãos, entidades e agentes públicos que atuam nos diversos setores do governo federal, estadual e municipal). A ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta, encaminha às áreas responsáveis pela tratativa ou apuração, responde ao manifestante e conclui a manifestação.

O que é uma manifestação?

A manifestação é uma forma do cidadão se expressar para a administração municipal através da Ouvidoria.

O cidadão formaliza sugestões, elogios, solicitações, reclamações e elogios através do registro da manifestação.



Quais são os tipos de manifestação?

- **Sugestão:** proposta de aprimoramento de políticas públicas ou serviços prestados pela Administração Pública.
- **Elogio:** demonstração de reconhecimento ou satisfação com um serviço ou atendimento recebido.
- **Solicitação:** pedido para adoção de providência por parte da administração pública.
- **Reclamação:** manifestação de insatisfação relativa a um serviço público.
- **Denúncia:** comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

Quem pode se manifestar?

Todas as pessoas físicas ou jurídicas.



Onde registrar uma manifestação?



Site oficial da Prefeitura:

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

Fala.Br: *<https://falabr.cgu.gov.br/web/SP/ITAPEVI>*

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

Presencial: Rua José Michelotti, 88, Itashopping Vila Nova, Resolve Fácil, Itapevi, SP, CEP 06693-005, de segunda a sexta-feira das 08:00 as 17:00 hs.

Telefone 4143-9200 ramais 2608 e 2624

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/atendimento/servico-info/210>*

Consulta Relatórios de Gestão Anual da Ouvidoria: *<https://itapevi.sp.gov.br/gabinete-do-prefeito/#ouvidoria>*

Qual o prazo para resposta da minha manifestação?

O prazo para resposta é de até 30 dias, podendo ser prorrogado uma única vez por mais 30 dias, mediante justificativa.

Cartilha de instruções para registro e consulta: <https://ouvidoria.etransparencia.com.br/tda/uploads/Cartilha%20registro%20de%20manifesta%C3%A7%C3%A3o.pdf>



Como contribuir para melhoria ou elogio aos serviços públicos?

Você pode contribuir de forma direta fornecendo **respostas reais, detalhadas e construtivas** através da Pesquisa de satisfação.

A sua participação transforma dados estatísticos em ações de melhoria na sua cidade.

Formas práticas de contribuir

- **Aponte falhas específicas:** Evite reclamações genéricas; cite o local, a data e o problema exato do serviço.
- **Sugira soluções viáveis:** Proponha alternativas simples para os problemas que você vivenciou na sua rotina.
 - **Elogie o que funciona:** Indicar os pontos positivos ajuda a prefeitura a manter e replicar boas práticas.
- **Participe com frequência:** Responda às pesquisas de diferentes setores, como saúde, transporte, educação e outros.

Link para responder a Pesquisa de satisfação:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdqEA-7fS2n34HuJ0QK4mumvDRaitYYYQOJOzYp99c3PGWqiQ/viewform?pli=1>

O impacto da sua contribuição

- **Gera dados reais:** Contribui para que a gestão do município analise a experiência do cidadão em relação ao atendimento e a prestação dos serviços públicos.
- **Fortalece a democracia:** Consolida o papel do cidadão como colaborador público, que auxilia o governo na prestação de um serviço público eficiente.