

Prefeitura Municipal de Itatiba
Ouvidoria Municipal

RELATÓRIO DE GESTÃO
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE ITATIBA/SP

Manifestações Registradas no Ano de 2025

Levantamento dos dados: Janeiro de 2026

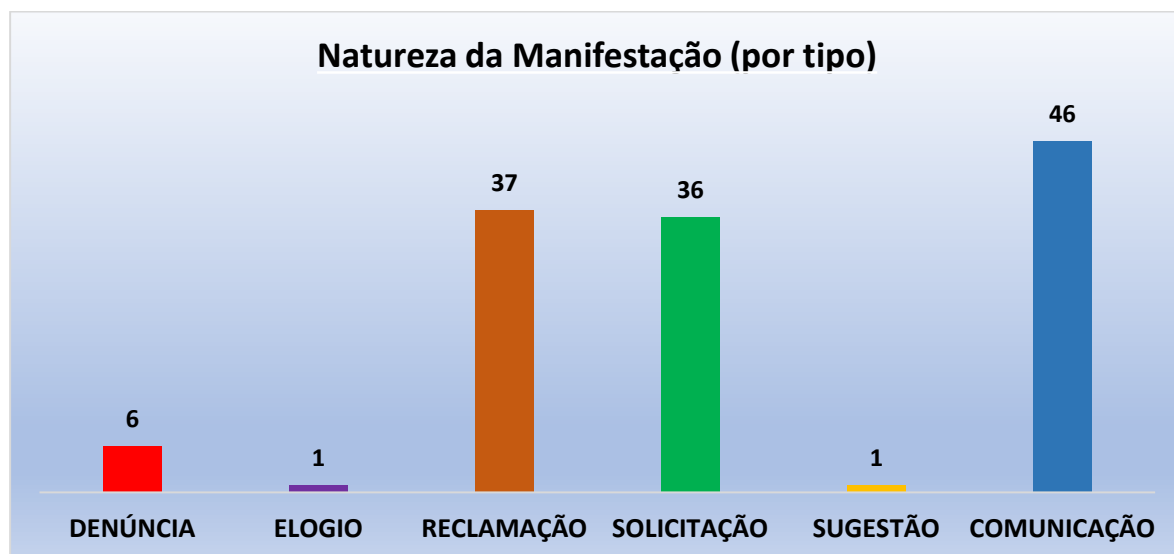
Dados da Ouvidoria Geral do Município



Nos 234 dias (úteis) de atendimento da Ouvidoria Geral do município de Itatiba, referentes ao ano de 2025, foram registradas **127** manifestações – com média de aproximadamente 11 registros ao mês.



Prefeitura Municipal de Itatiba Ouvidoria Municipal



Comunicação é a manifestação registrada de maneira anônima. Desta forma, encaminhada para ciência da secretaria pertinente, mas sem resposta direta ao(à) munícipe, porém com devolutiva da providência adotada para resolução da situação apontada à Ouvidoria Geral.

CANAIS DE ENTRADA DOS REGISTROS

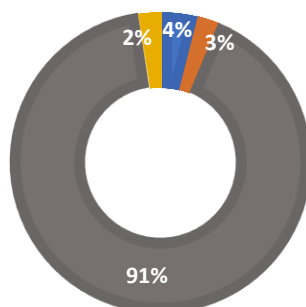
CANAL	REGISTROS
E-MAIL	5
PRESENCIAL	3
SITE – Fala.BR	116
TELEFONE	3
TOTAL	127



Prefeitura Municipal de Itatiba Ouvidoria Municipal

ENTRADA DOS REGISTROS

■ E-MAIL ■ PRESENCIAL ■ SITE - Fala.BR ■ TELEFONE



QUANTIDADE TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR SECRETARIA

SECRETARIAS	MANIFESTAÇÕES
AÇÃO SOCIAL, TRABALHO E RENDA	4
ADMINISTRAÇÃO	11
ASSUNTOS INSTITUCIONAIS	-
CULTURA E TURISMO	-
EDUCAÇÃO	14
ESPORTES	2
FINANÇAS	10
GABINETE	-
GOVERNO	2
MEIO AMBIENTE E AGRICULTURA	17
NEGÓCIOS JURÍDICOS	-



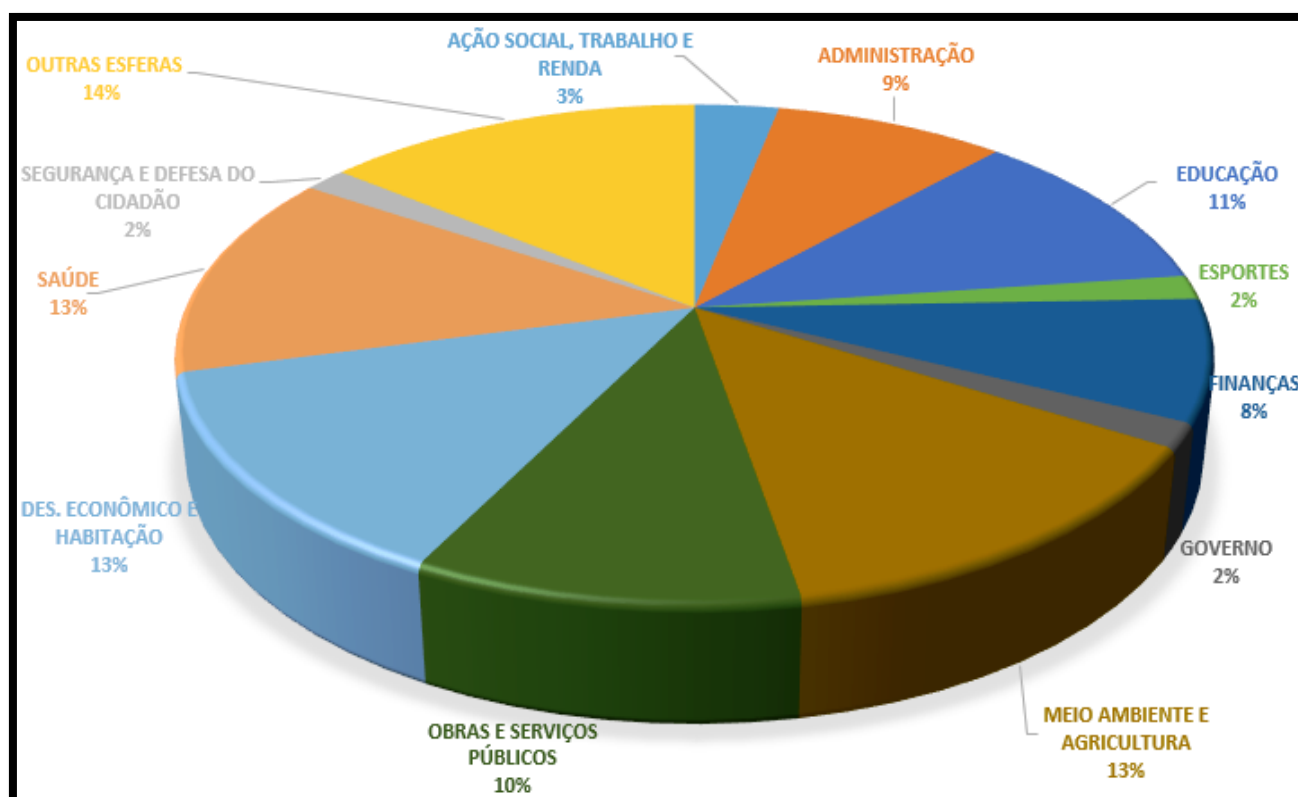
Prefeitura do Município de Itatiba

Rodovia Luciano Consoline, nº 600 - Jd. de Lucca - Itatiba/SP
Cep 13.253-205 - Telefone (11) 3183.0630 www.itatiba.sp.gov.br

Prefeitura Municipal de Itatiba Ouvidoria Municipal

OBRAS E SERVIÇOS PÚBLICOS	13
DES. ECONÔMICO E HABITAÇÃO	17
SAÚDE	17
SEGURANÇA E DEFESA DO CIDADÃO	2
OUTRAS ESFERAS <small>(1 ANEEL / 1 A.N.P. / 1 ATIBAIA / 1 BOM JESUS DOS PERDÕES / 2 CÂMARA MUNICIPAL ITATIBA / 5 INSS / 1 ITAQUAQUECETUBA / 2 JARINU / 1 MINISTÉRIO DA SAÚDE / 2 M.T.E. / 1 SECRETARIA EDUCAÇÃO SP.)</small>	18
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	127

QUANTIDADE TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR SECRETARIA (% em relação ao total de registros)



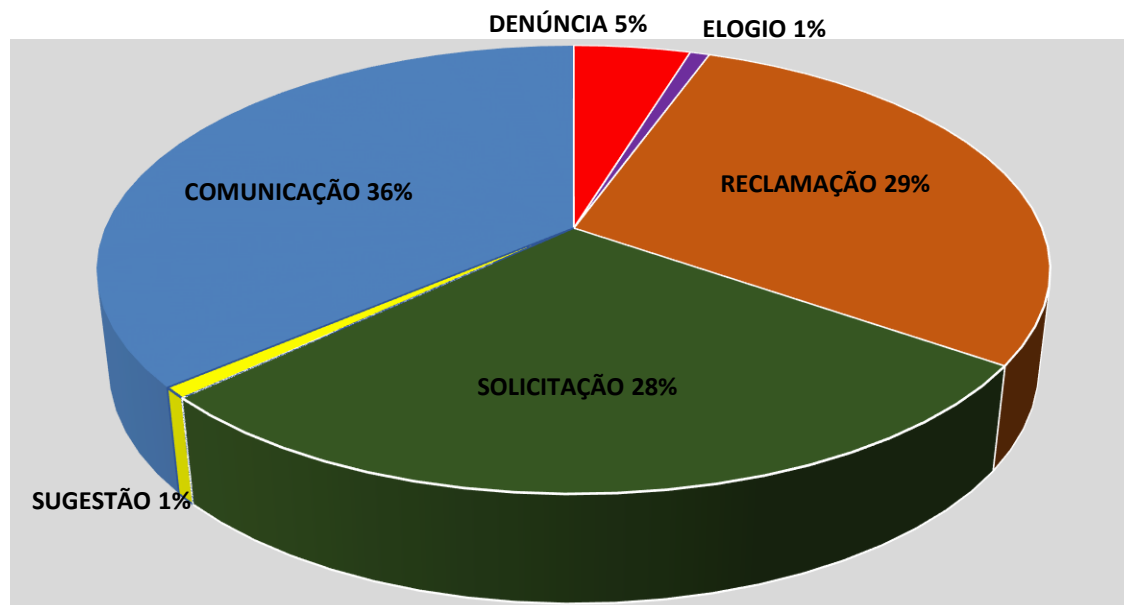
Prefeitura do Município de Itatiba

Rodovia Luciano Consoline, nº 600 - Jd. de Lucca - Itatiba/SP
Cep 13.253-205 - Telefone (11) 3183.0630 www.itatiba.sp.gov.br

Prefeitura Municipal de Itatiba

Ouvidoria Municipal

MANIFESTAÇÕES POR ACOLHIMENTO



Os **principais motivos** das manifestações (conforme tabela abaixo, em ordem alfabética)

envolvem assuntos relacionados ao(à):

MOTIVOS
ATENDIMENTO EM SAÚDE PÚBLICA
FISCALIZAÇÃO DE POSTURAS MUNICIPAIS
FLUXO ADMINISTRATIVO E TRAMITAÇÃO PROCESSUAL
GESTÃO EDUCACIONAL
INFRAESTUTURA URBANA
ZELADORIA URBANA



Prefeitura do Município de Itatiba

Rodovia Luciano Consoline, nº 600 - Jd. de Lucca - Itatiba/SP
Cep 13.253-205 - Telefone (11) 3183.0630 www.itatiba.sp.gov.br

Prefeitura Municipal de Itatiba Ouvidoria Municipal

Os assuntos de maior recorrência, na ordem, são:

1º - Administrativos e/ou processuais;

2º - Fiscalização de Estabelecimentos;

3º - Saúde Pública;

4º - Educação;

5º - Infraestrutura Urbana.

Encaminhadas as manifestações às respectivas Secretarias responsáveis pelas demandas, o **tempo médio para resposta ao(à) munícipe** foi de aproximadamente 15 dias.

Lembrando que o prazo para resposta é de 30 dias, prorrogável – de forma justificada – uma única vez, por igual período.

Levando em consideração os motivos apontados, as Secretarias competentes apresentaram as medidas necessárias para atender às demandas dos(as) munícipes.

Ressaltamos que grande parte das demandas é resolvida de imediato durante o primeiro contato – seja presencial, telefônico ou por e-mail. Por tratarem-se de informações e orientações diretas, tais casos dispensam a abertura de protocolo e o trâmite entre setores. Nessas situações, a resolução instantânea prevalece sobre o prazo de 30 dias previsto pela Lei Federal nº 13.460/2017, que é destinado exclusivamente a manifestações que exigem análise técnica aprofundada.

Dessa forma, a **Ouvidoria-Geral** indica o canal mais ágil para garantir que o cidadão ou cidadã receba o atendimento adequado às suas necessidades.



Prefeitura Municipal de Itatiba

Ouvidoria Municipal

As manifestações registradas na plataforma **Fala.BR** concentram demandas que exigem análise aprofundada, investigação ou fiscalização pelas Secretarias competentes.

Vale destacar que **todas as demandas** recebem o devido retorno, atingindo um **índice de atendimento de 100%**.

Portanto, a **Ouvidoria-Geral** reafirma seu papel essencial na mediação entre o governo e a sociedade. No entanto, é necessário pontuar que a resolutividade processual não implica, necessariamente, no atendimento de todas as expectativas do cidadão, uma vez que as decisões administrativas estão adstritas às possibilidades reais e normas vigentes.

A partir da análise contínua das manifestações recebidas, a Ouvidoria-Geral consolidou um conjunto de sugestões e recomendações estratégicas, visando ao aprimoramento constante da qualidade dos serviços públicos, conforme detalhado a seguir:

A Ouvidoria-Geral atua como um canal estratégico de interlocução entre os cidadãos e as Secretarias Municipais, facilitando o acesso à informações e orientações sobre os serviços públicos.

Ao registrarem suas manifestações, os(as) munícipes fornecem subsídios essenciais para que a administração compreenda as demandas da comunidade e planeje ações que promovam o bem-estar coletivo.

Dessa forma, a Ouvidoria consolida-se como um canal de exercício da cidadania e um instrumento estratégico de gestão, auxiliando no direcionamento das demandas crescentes.

Esse protagonismo fortalece a comunicação entre o governo e a sociedade, gerando um *feedback* direto às Secretarias sobre a satisfação dos cidadãos. A partir dessas manifestações, torna-se possível identificar falhas recorrentes e gargalos no atendimento, fundamentando o aprimoramento contínuo dos processos e da qualidade dos serviços públicos.



Prefeitura Municipal de Itatiba

Ouvidoria Municipal

Reiteramos a importância da elaboração, implementação e constante atualização da **Carta de Serviços** ao Usuário. Esta ferramenta é essencial para simplificar o acesso da população ao serviço público, ao reunir todas as informações pertinentes em um único canal.

O documento, disponível no site da Prefeitura, detalha de forma completa as etapas, locais, horários, prazos e as diversas formas de acesso oferecidas aos cidadãos.

Propomos a instituição do **COMUSP – Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos** – como instância de controle social e participação democrática. Através da composição paritária entre gestão e sociedade, o conselho atuará na avaliação periódica dos serviços prestados, formulando recomendações estratégicas para elevar o padrão de atendimento municipal.

Recomendamos o fortalecimento da colaboração intersetorial entre as secretarias para simplificar processos e ampliar o acesso aos serviços por meio de soluções digitais. Paralelamente, propomos a criação de fóruns internos de discussão, permitindo que os servidores compartilhem boas práticas e sugiram melhorias operacionais.

Para elevar o nível de transparência, sugerimos intensificar a divulgação das ações da gestão municipal, utilizando as redes sociais oficiais (Facebook e Instagram) para promover o papel da Ouvidoria e fomentar a participação cidadã.

É fundamental que os gestores compreendam a Ouvidoria como um instrumento estratégico de apoio à tomada de decisão, essencial para o aprimoramento da administração e a melhoria contínua dos serviços. Para cumprir esse papel, a Ouvidoria-Geral – enquanto canal de última instância – deve possuir vinculação direta ao gestor máximo do órgão e integrar ativamente o planejamento da gestão administrativa municipal.

Em conclusão, a **Ouvidoria-Geral** é peça-chave na consolidação de uma administração pública eficiente e transparente. A eficácia plena de sua atuação, contudo, pressupõe um compromisso institucional contínuo com a desburocratização, a transparência ativa e o fortalecimento dos mecanismos de participação cidadã.

