



Prefeitura Municipal de Itatiba Ouvidoria Municipal

RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE ITATIBA

Manifestações Registradas no Ano de 2023

Levantamento dos dados: Janeiro de 2024

Dados da Ouvidoria Geral do Município



Nos 238 dias (úteis) de atendimento da Ouvidoria Geral do município de Itatiba, referentes ao ano de 2023, foram registradas 127 manifestações – com média de aproximadamente 10 registros ao mês.

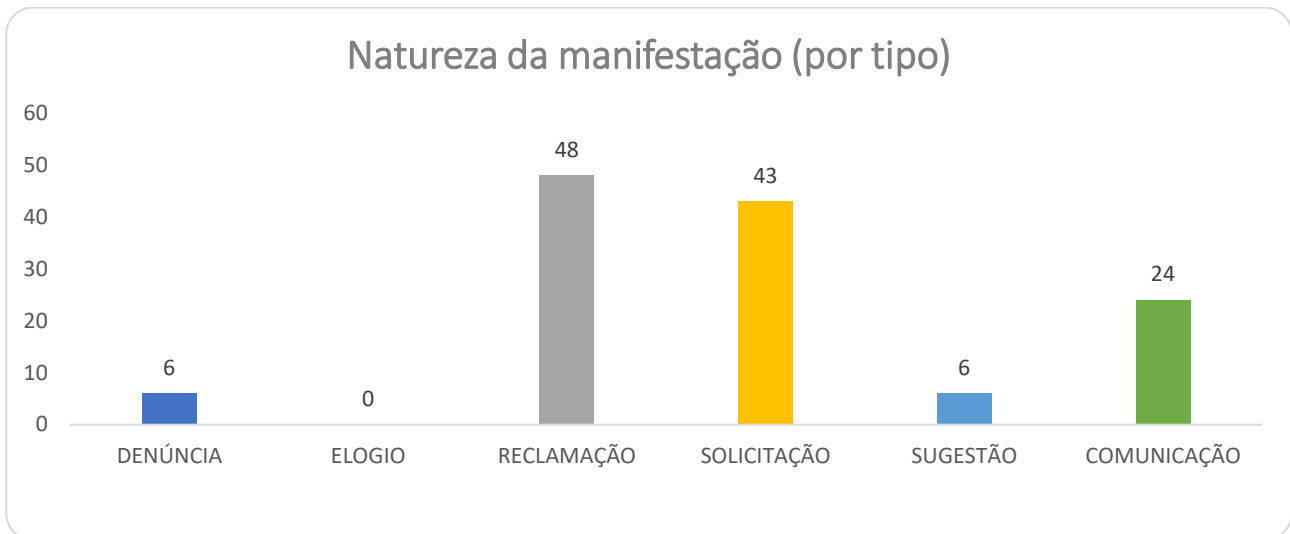


Prefeitura do Município de Itatiba

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



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

CANAIS DE ENTRADA DOS REGISTROS

| CANAL | TOTAL |
|----------------|------------|
| E-MAIL | 2 |
| PRESENCIAL | 5 |
| SITE – Fala.BR | 107 |
| TELEFONE | 13 |
| TOTAL | 127 |



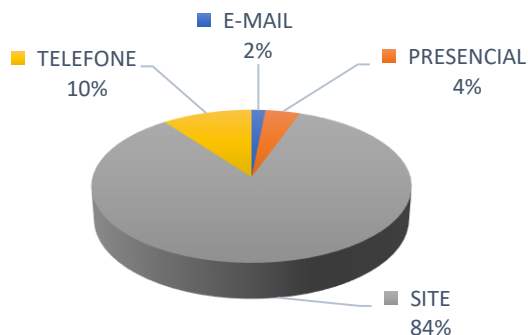
Prefeitura do Município de Itatiba

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

ENTRADA DOS REGISTROS



QUANTIDADE TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR SECRETARIA

| SECRETARIAS | TOTAL |
|-------------------------------|-------|
| AÇÃO SOCIAL, TRABALHO E RENDA | 3 |
| ADMINISTRAÇÃO | 1 |
| ASSUNTOS INSTITUCIONAIS | 0 |
| CULTURA E TURISMO | 1 |
| EDUCAÇÃO | 5 |
| ESPORTES | 3 |
| FINANÇAS | 1 |
| GABINETE | 1 |
| GOVERNO | 2 |
| MEIO AMBIENTE E AGRICULTURA | 21 |
| NEGÓCIOS JURÍDICOS | 0 |
| OBRAS E SERVIÇOS PÚBLICOS | 38 |
| DES. ECONÔMICO E HABITAÇÃO | 27 |
| SAÚDE | 16 |



Prefeitura do Município de Itatiba

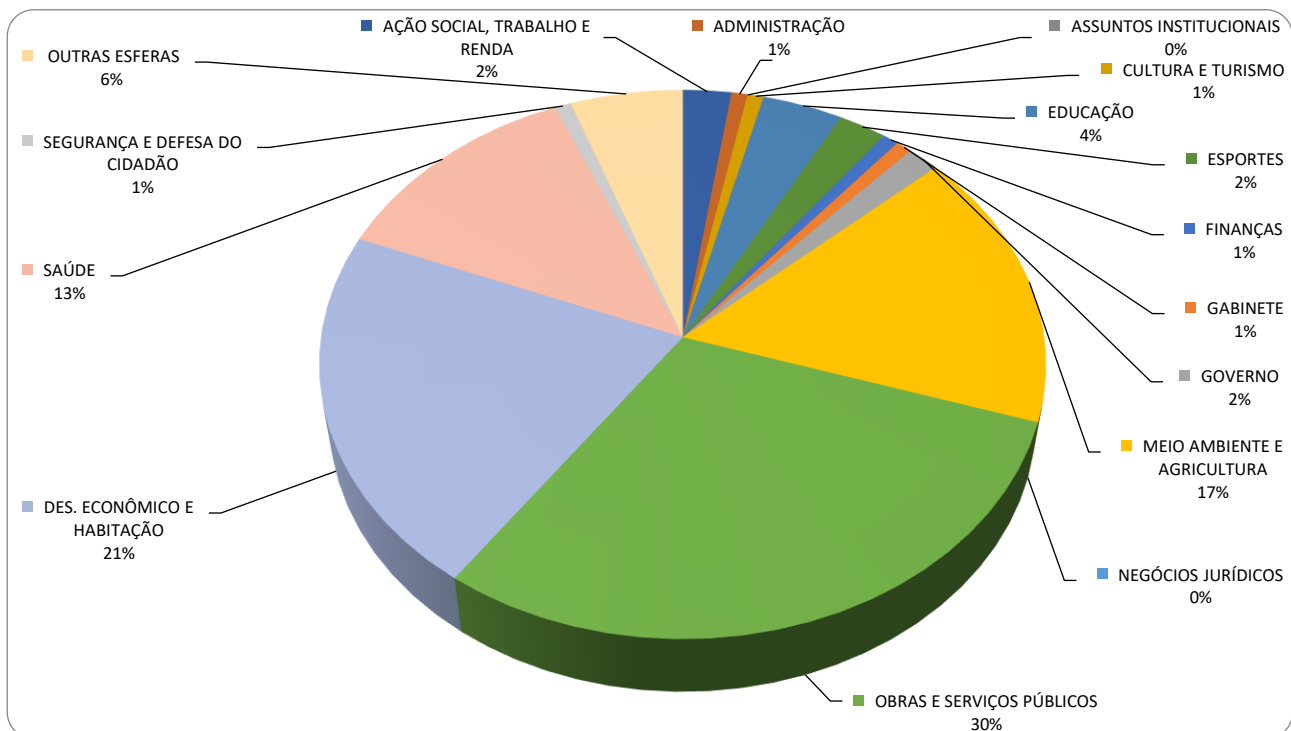
Rodovia Luciano Consoline, nº 600 - Jd. de Lucca - Itatiba/SP
Cep 13.253-205 - Telefone (11) 3183.0630 www.itatiba.sp.gov.br



Prefeitura Municipal de Itatiba Ouvidoria Municipal

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| SEGURANÇA E DEFESA DO CIDADÃO | 1 |
| OUTRAS ESFERAS | 7 |
| (1 DATAPREV / 2 DETRAN / 4 INSS / 2 Ministério da Cidadania / 1 Ministério da Economia / 2 Prefeitura de Governador Valadares/MG / 2 Secretaria Especial de Previdência e Trabalho) | |
| TOTAL | 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



Os **principais motivos** das manifestações (conforme tabela abaixo, em ordem alfabética) envolvem assuntos relacionados à/ao:

| MOTIVOS |
|----------------------------------|
| ADMINISTRATIVO |
| ATENDIMENTO AO PÚBLICO |
| EDUCAÇÃO |
| FISCALIZAÇÃO DE ESTABELECIMENTOS |
| INFRAESTRUTURA URBANA |
| SAÚDE PÚBLICA |



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 - Atendimento ao público;
- 2º - Fiscalização de estabelecimentos;
- 3º - Infraestrutura urbana;
- 4º - Saúde Pública;

Encaminhadas as manifestações às respectivas Secretarias responsáveis pelas demandas, o **tempo médio para resposta ao/à munícipe** foi de aproximadamente 25 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 responsáveis apresentaram providências necessárias para resolução das demandas, no atendimento aos/às munícipes.

Destacamos que muitas demandas são resolvidas diretamente em nosso primeiro atendimento, seja presencialmente, por telefone ou e-mail, sem haver a necessidade de registro protocolado, pois são de caráter informativo, orientativo e até mesmo pedagógico, eximindo seu encaminhamento para resolução de outros setores. São demandas que necessitam de um atendimento imediato, não sendo apropriado aguardar o tempo indicado de 30 dias (Lei Federal 13.460/2017 - o prazo para que o munícipe receba a resposta de sua manifestação é de 30 dias, prorrogável por mais 30 dias, mediante justificativa).

Portanto, a **Ouvidoria Geral indica** o caminho mais célere para que aquele/a demandante possa ser atendido/a.

As manifestações protocoladas, em nosso Sistema de Ouvidoria (Fala.Br), são aquelas que necessitam de uma análise/inspeção/verificação mais aguçada pelas Secretarias responsáveis.





Prefeitura Municipal de Itatiba Ouvidoria Municipal

Todas as manifestações são respondidas pelas secretarias responsáveis pela demanda – apontando um índice de **100% de atendimento**.

Desta maneira, vale ressaltar que a **Ouvidoria Geral exerce 100% seu papel** – contribuir para a ampliação de cidadania e favorecer o relacionamento democrático e participativo entre governo e sociedade; o que não implica, necessariamente, em 100% da satisfação do demandante, tendo em vista que nem sempre o que é ensejado torna-se exequível.

O acompanhamento frequente das demandas, realizado pela Ouvidoria Geral, serviu de base para formulação dos apontamentos e sugestões de melhorias na prestação dos serviços públicos apresentadas a seguir:

A Ouvidoria Geral é um canal de comunicação entre os/as munícipes e as secretarias, na busca de informações e orientações acerca dos serviços públicos ofertados. A administração pública, por meio das manifestações registradas, pode analisar e entender quais as ações necessárias para o bem comum dos(as) munícipes.

Desta forma, a Ouvidoria configura-se como um mecanismo de exercício da cidadania e meio estratégico de apoio à gestão pública, seja na melhoria da qualidade dos serviços ofertados, seja para direcionar as crescentes demandas – fortalecendo sua importância como espaço público mediador no relacionamento entre munícipes e governo. Como consequência, as secretarias têm em suas mãos um termômetro do nível de satisfação ou insatisfação dos cidadãos frente aos serviços prestados. Por meio das manifestações é possível identificar falhas no atendimento aos usuários dos serviços, bem como a recorrência de problemas – auxiliando, desta maneira, na melhoria dos processos da prestação dos serviços públicos.

A **Carta de Serviços** – instrumento para desburocratizar e facilitar o acesso da população aos serviços públicos, consolidando uma base integrada de informações sobre os serviços ofertados está implementada. Documento este disponibilizado em site (https://ecrie.com.br/sistema/conteudos/arquivo/a_133_0_1_26072023162313.pdf) no qual





Prefeitura Municipal de Itatiba Ouvidoria Municipal

a Prefeitura insere suas informações básicas e lista todos os serviços públicos por ela prestados, especificando as etapas, os locais, horários, prazos para provimento e formas pelas quais os munícipes podem ter acesso aos serviços.

Evidenciamos a criação do **Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos (COMUSP)** – órgão consultivo, composto por membros do poder público e da sociedade civil, com o objetivo de acompanhar a prestação de serviços, participar na avaliação dos serviços, propor e contribuir na definição de melhorias para o adequado atendimento ao munícipe, devendo o mesmo ser regulamento por Lei Municipal.

Sugestionamos maior interação entre as secretarias, na busca pela desburocratização dos processos – tornando cada vez mais acessível, por meio de plataformas digitais, o atendimento aos/às munícipes; também formar espaços para discussões, entre os funcionários de todas as secretarias municipais, para propor melhorias, levando em consideração as experiências vivenciadas.

Aumentar a disponibilidade de informações sobre as atividades da gestão municipal e ampliar a transparência ativa. Utilizar plataformas digitais (tais como as redes sociais da prefeitura: facebook e instagram) para divulgação e mobilização social acerca do modo de trabalho da Ouvidoria e incentivando a participação dos cidadãos.

É preciso que os gestores tenham a compreensão de que a Ouvidoria é uma ferramenta de gestão que pode auxiliar nas tomadas de decisões – na busca do aperfeiçoamento da máquina pública e no melhoramento permanente do atendimento ao munícipe. À vista disso, a Ouvidoria Geral – funcionando como um canal de última instância de atendimento – deve estar ligada diretamente ao gestor máximo do órgão e deve participar da gestão administrativa municipal.

