



## Prefeitura Municipal de Itatiba Ouvidoria Municipal

# RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE ITATIBA

## Manifestações Registradas no Ano de 2021

Levantamento dos dados: Janeiro de 2022

### Dados da Ouvidoria Geral do Município



Nos 239 dias (úteis) de atendimento da Ouvidoria Geral do município de Itatiba, referentes ao ano de 2021, foram registradas 115 manifestações – com média de aproximadamente 10 registros ao mês.

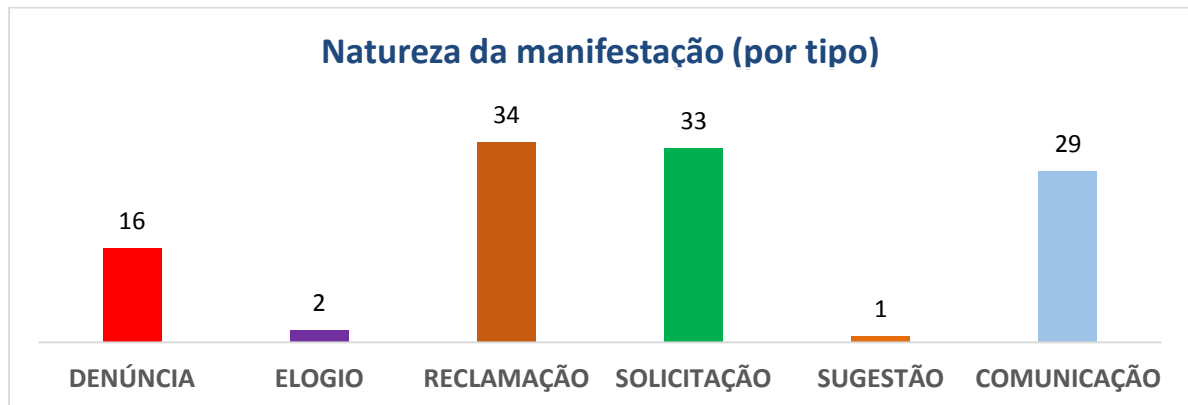


Prefeitura do Município de Itatiba

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



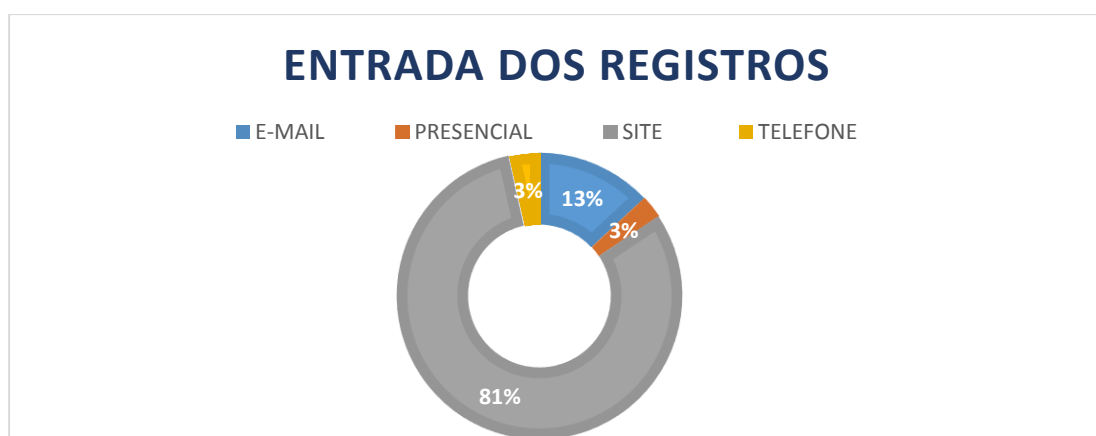
## Prefeitura Municipal de Itatiba Ouvidoria Municipal



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	15
PRESENCIAL	3
SITE – Fala.BR	93
TELEFONE	4
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>



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](http://www.itatiba.sp.gov.br)



## Prefeitura Municipal de Itatiba Ouvidoria Municipal

### Quantidade Total de Manifestações recebidas por Secretaria

<b>SECRETARIAS</b>	<b>TOTAL</b>
AÇÃO SOCIAL, TRABALHO E RENDA	8
ADMINISTRAÇÃO	3
ASSUNTOS INSTITUCIONAIS	-
CULTURA E TURISMO	-
EDUCAÇÃO	6
ESPORTES	1
FINANÇAS	1
GABINETE	-
GOVERNO	2
MEIO AMBIENTE E AGRICULTURA	3
NEGÓCIOS JURÍDICOS	1
OBRAS E SERVIÇOS PÚBLICOS	22
DES. ECONÔMICO E HABITAÇÃO	28
SAÚDE	22
SEGURANÇA E DEFESA DO CIDADÃO	4
OUTRAS ESFERAS ( 1 DATAPREV / 2 DETRAN / 4 INSS / 2 Ministério da Cidadania / 1 Ministério da Eco- nomia / 2 Prefeitura de Governador Valada- res/MG / 2 Secretaria Especial de Previdência e Trabalho)	14
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>



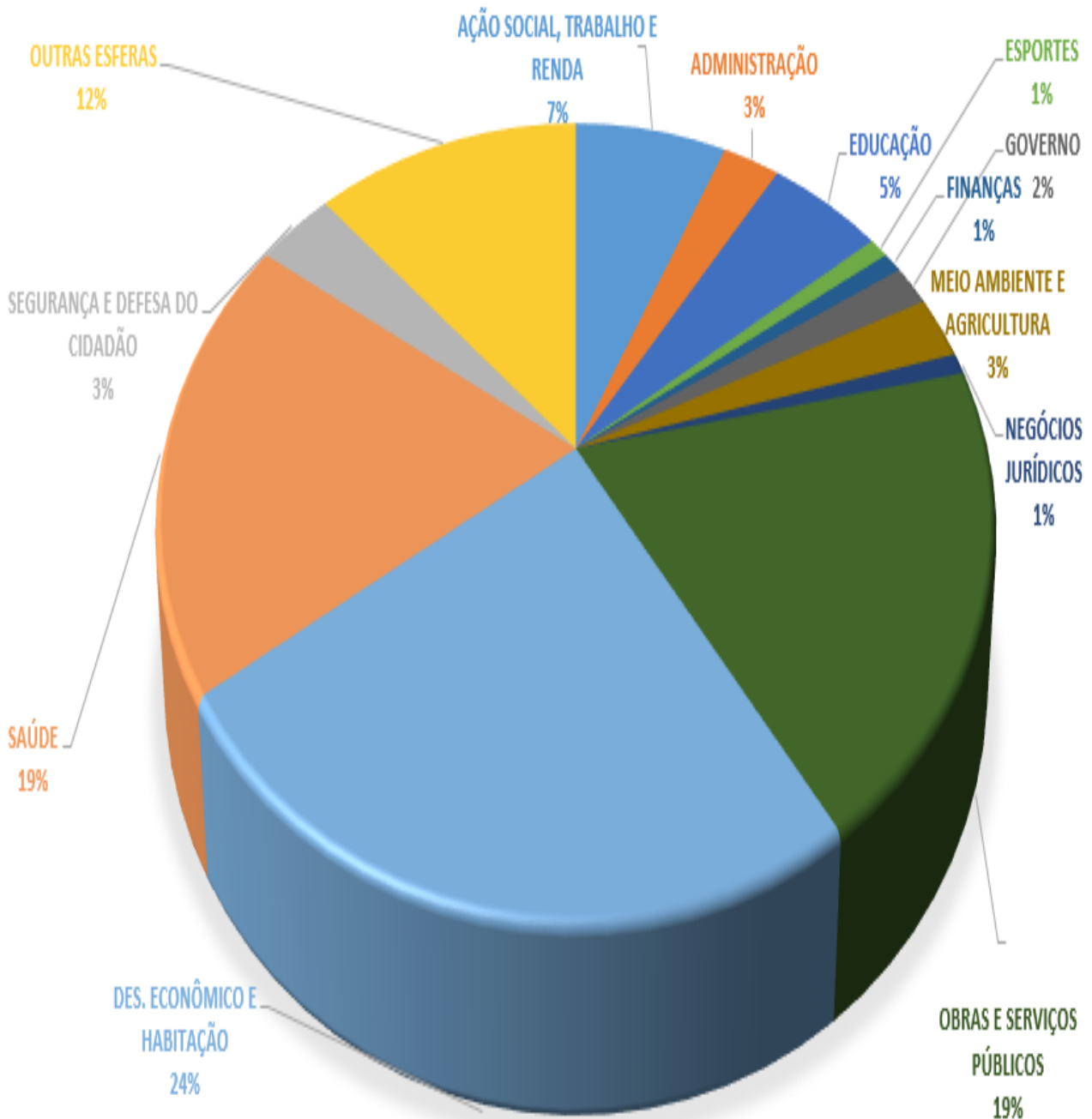
Prefeitura do Município de Itatiba

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



## Prefeitura Municipal de Itatiba Ouvidoria Municipal

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



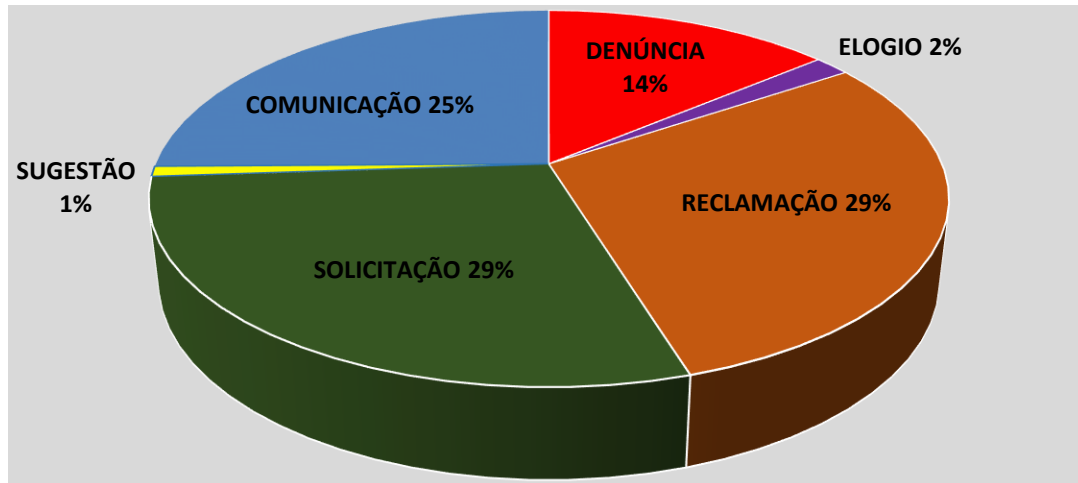
Prefeitura do Município de Itatiba

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



## Prefeitura Municipal de Itatiba Ouvidoria Municipal

### Manifesta\u00e7\u00f5es por Acolhimento



Os **principais motivos** das manifesta\u00e7\u00f5es (conforme tabela abaixo, em ordem alfab\u00e9tica)

envolvem assuntos relacionados \u00e0/ao:

MOTIVOS
ADMINISTRATIVO
ATENDIMENTO AO P\u00daBLICO
AUX\u00cdLIO EMERGENCIAL
COVID-19
EDUCA\u00c7\u00c3O
FISCALIZA\u00c7\u00c3O DE ESTABELECIMENTOS
INFRAESTRUTURA URBANA
LIMPEZA P\u00daBLICA
SA\u00daDE P\u00daBLICA



Prefeitura do Munic\u00edpio de Itatiba

Rodovia Luciano Consoline, n\u00b0 600 - Jd. de Lucca - Itatiba/SP  
Cep 13.253-205 - Telefone (11) 3183.0630 [www.itatiba.sp.gov.br](http://www.itatiba.sp.gov.br)



## Prefeitura Municipal de Itatiba Ouvidoria Municipal

Os cinco assuntos de maior recorrência, na ordem, são:

- 1º - Atendimento ao público;
- 2º - Fiscalização de estabelecimentos;
- 3º - Infraestrutura urbana;
- 4º - Saúde Pública;
- 5º - Covid-19.

Encaminhadas as manifestações às respectivas Secretarias responsáveis pelas demandas, **o tempo médio para resposta ao/à munícipe** foi de aproximadamente 20 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.





## Prefeitura Municipal de Itatiba Ouvidoria Municipal

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

**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.





## Prefeitura Municipal de Itatiba Ouvidoria Municipal

Reforçamos a importância da criação e implantação da **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. Documento disponibilizado em site no qual 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.

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.

