

Prefeitura Municipal de Itatiba  
Ouvidoria Municipal

RELATÓRIO DE GESTÃO  
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE ITATIBA/SP

Manifestações Registradas no Ano de 2024

Levantamento dos dados: Janeiro de 2025

Dados da Ouvidoria Geral do Município



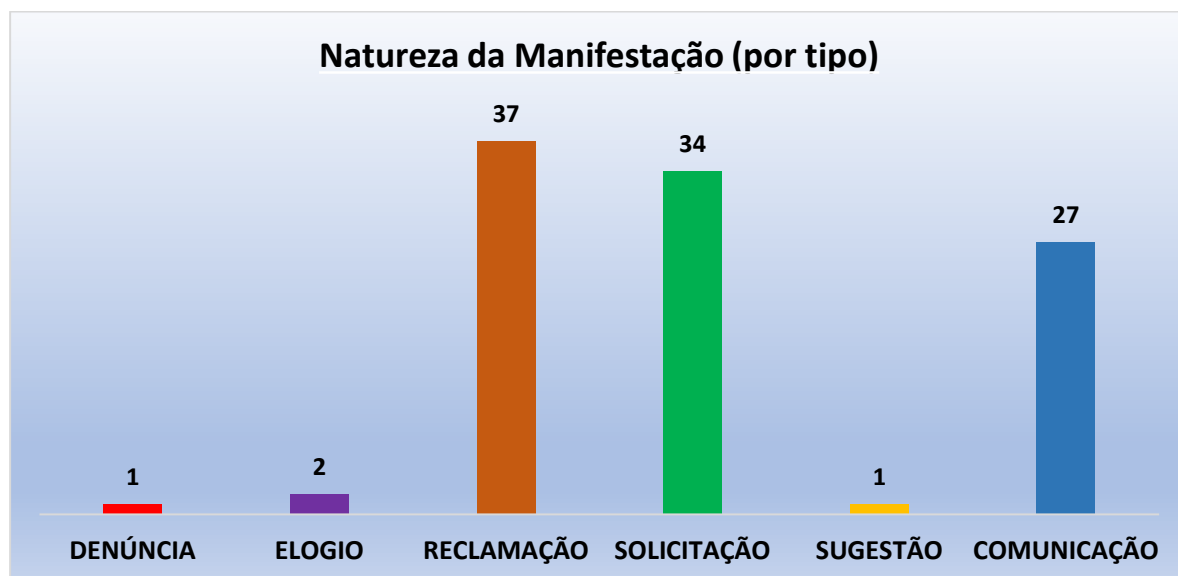
Nos 241 dias (úteis) de atendimento da Ouvidoria Geral do município de Itatiba, referentes ao ano de 2024, foram registradas **102** manifestações – com média de aproximadamente 9 registros ao mês.



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 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	2
SITE – Fala.BR	90
TELEFONE	5
<b>TOTAL</b>	<b>102</b>

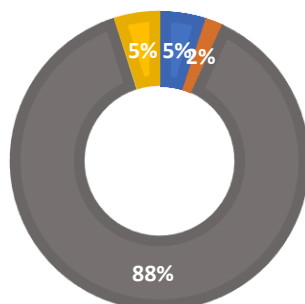


# Prefeitura Municipal de Itatiba

## 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	-
ASSUNTOS INSTITUCIONAIS	-
CULTURA E TURISMO	1
EDUCAÇÃO	10
ESPORTES	-
FINANÇAS	2
GABINETE	-
GOVERNO	-
MEIO AMBIENTE E AGRICULTURA	18
NEGÓCIOS JURÍDICOS	-



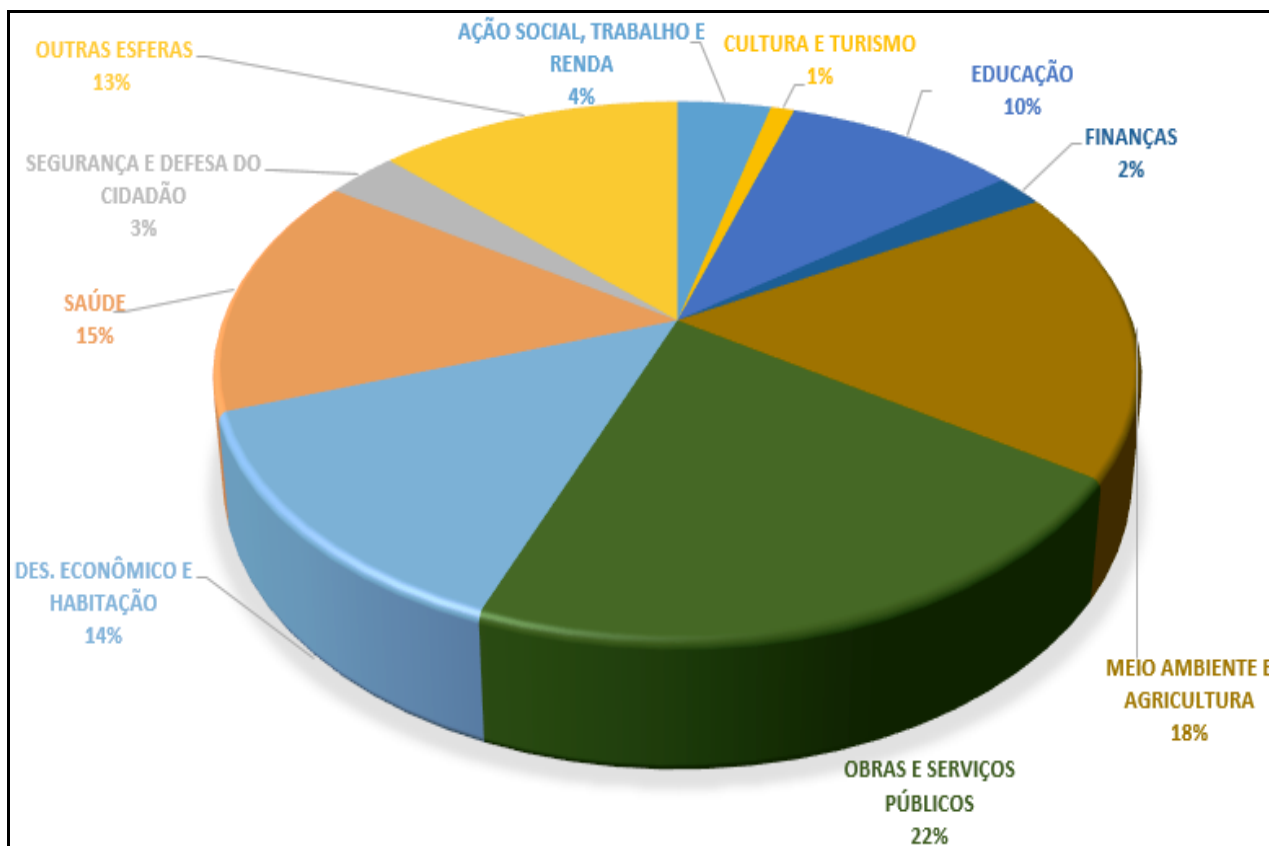
Prefeitura do Município de Itatiba

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

## Prefeitura Municipal de Itatiba Ouvidoria Municipal

<b>OBRAS E SERVIÇOS PÚBLICOS</b>	<b>22</b>
<b>DES. ECONÔMICO E HABITAÇÃO</b>	<b>14</b>
<b>SAÚDE</b>	<b>15</b>
<b>SEGURANÇA E DEFESA DO CIDADÃO</b>	<b>3</b>
<b>OUTRAS ESFERAS</b> <small>( 1 BRAGANÇA PAULISTA / 1 DAEV / 6 INSS / 1 MIN. DOS DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA / 3 M.T.E. / 1 PIRACAIA )</small>	<b>13</b>
<b>TOTAL DE MANIFESTAÇÕES</b>	<b>102</b>

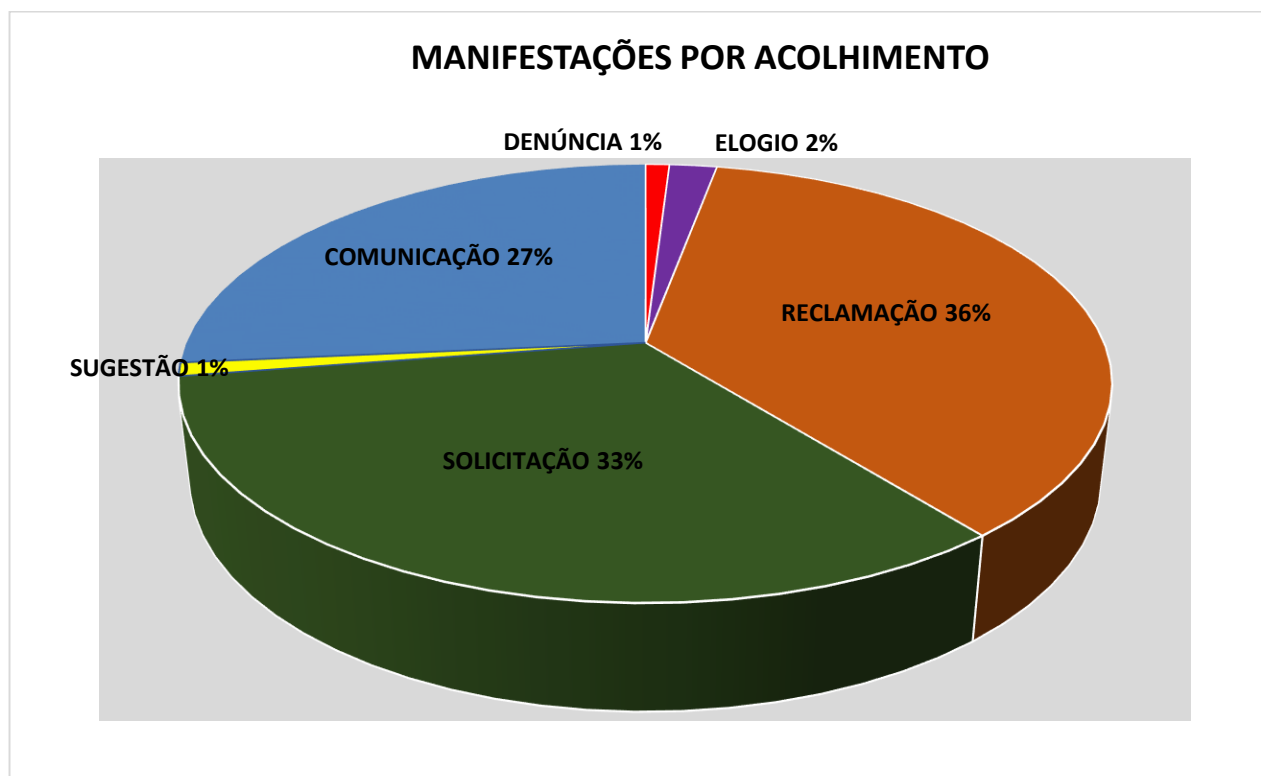
### QUANTIDADE TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR SECRETARIA (% em relação ao total de registros)



**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



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

envolvem assuntos relacionados ao(à):

MOTIVOS
ATENDIMENTO EM SAÚDE PÚBLICA
ATENDIMENTO GERAL AO PÚBLICO
FISCALIZAÇÃO DE POSTURAS MUNICIPAIS
INFRAESTRUTURA URBANA
TRÂNSITO
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](http://www.itatiba.sp.gov.br)

## Prefeitura Municipal de Itatiba Ouvidoria Municipal

Os assuntos de maior recorrência, na ordem, são:

- 1º - Infraestrutura Urbana;
- 2º - Fiscalização de Estabelecimentos;
- 3º - Poda de Árvores e/ou Supressão;
- 4º - Limpeza Pública;
- 5º - Saúde Pública.

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 responsáveis apresentaram providências necessárias para resolução das demandas, no atendimento aos(às) munícipes.

Salientamos que muitas demandas são resolvidas diretamente de forma ágil e eficiente em nosso primeiro contato, seja pessoalmente, por telefone ou e-mail. Isso ocorre porque essas demandas geralmente envolvem informações, orientações ou esclarecimentos, dispensando a necessidade de um registro protocolado e o encaminhamento para outros setores. Essas situações exigem uma resposta imediata, tornando inadequada a espera do prazo de 30 dias estabelecido pela Lei Federal 13.460/2017 para manifestações protocoladas. Esse prazo, que pode ser estendido por mais 30 dias com justificativa, aplica-se a casos que demandam uma análise mais aprofundada e não a questões de resolução imediata.

A **Ouvidoria Geral**, portanto, aponta o meio mais rápido para que o cidadão ou cidadã receba o atendimento necessário.



## Prefeitura Municipal de Itatiba

### Ouvidoria Municipal

As manifestações registradas em nossa Plataforma de Ouvidoria (Fala.Br) são aquelas que demandam uma análise mais detalhada, investigação ou fiscalização por parte das Secretarias responsáveis.

**Todas as manifestações recebem resposta** das secretarias competentes, o que demonstra um índice de atendimento de 100%.

Dessa forma, é importante destacar que a **Ouvidoria Geral** cumpr integralmente seu papel de promover a cidadania e fortalecer a relação democrática e participativa entre o governo e a sociedade. No entanto, isso não garante a satisfação total do manifestante, uma vez que nem todas as demandas podem ser atendidas na íntegra.

A análise constante das manifestações, efetuada pela Ouvidoria Geral, possibilitou a criação de sugestões e recomendações para aprimorar a qualidade dos serviços públicos, as quais são apresentadas a seguir:

A Ouvidoria Geral funciona como uma ponte entre os cidadãos e as secretarias municipais, facilitando o acesso a informações e orientações sobre os serviços públicos disponíveis.

Ao registrar suas manifestações, os munícipes contribuem para que a administração pública compreenda as necessidades da comunidade e planeje ações que beneficiem a todos.

Dessa forma, a Ouvidoria se torna um espaço onde a cidadania se exerce e um instrumento estratégico para a gestão pública, auxiliando na melhoria dos serviços e no direcionamento das demandas crescentes. Isso fortalece o papel da Ouvidoria como um espaço público que promove a comunicação entre a população e o governo.

Como resultado, as secretarias recebem um feedback direto sobre a satisfação dos cidadãos em relação aos serviços prestados. As manifestações permitem identificar problemas no atendimento e falhas recorrentes, possibilitando aprimorar os processos e a qualidade dos serviços públicos.



## Prefeitura Municipal de Itatiba Ouvidoria Municipal

Reafirmamos a importância da criação, implementação e atualização da **Carta de Serviços**, uma ferramenta que simplifica e facilita o acesso da população aos serviços públicos, reunindo todas as informações relevantes sobre os serviços oferecidos.

Esse documento, disponibilizado no site da Prefeitura ([https://ecrie.com.br/sistema/conteudos/arquivo/a\\_133\\_0\\_1\\_26072023162313.pdf](https://ecrie.com.br/sistema/conteudos/arquivo/a_133_0_1_26072023162313.pdf)), contém informações básicas e uma lista completa de todos os serviços públicos prestados, detalhando as etapas, locais, horários, prazos e formas de acesso para os cidadãos.

Indicamos a criação do **Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos (COMUSP)**, um órgão consultivo formado por representantes do governo e da sociedade civil, com o objetivo de monitorar a qualidade dos serviços prestados, participar da avaliação desses serviços e propor melhorias para garantir um atendimento adequado aos cidadãos.

Sugerimos uma maior colaboração entre as secretarias, com o objetivo de simplificar os processos e tornar o atendimento aos cidadãos mais acessível através de plataformas digitais. Propomos também a criação de espaços de discussão entre os funcionários de todas as secretarias, para que possam compartilhar experiências e sugerir melhorias.

É importante aumentar a disponibilidade de informações sobre as atividades da gestão municipal, ampliando a transparência. Sugerimos o uso de plataformas digitais, como as redes sociais da prefeitura (Facebook e Instagram), para divulgar o trabalho da Ouvidoria e incentivar a participação dos cidadãos.

Os gestores precisam entender que a Ouvidoria é uma ferramenta de gestão que pode auxiliar na tomada de decisões, buscando o aprimoramento da administração pública e a melhoria contínua do atendimento ao cidadão. Para isso, a Ouvidoria Geral – como canal de última instância – deve estar diretamente ligada ao gestor máximo do órgão e participar da gestão administrativa municipal.

Em suma, a **Ouvidoria Geral** desempenha um papel crucial na construção de uma administração pública mais eficiente e transparente. Para que esse trabalho seja ainda mais eficaz, é fundamental que haja um compromisso contínuo com a desburocratização, a transparência e a participação cidadã.

