

Prefeitura do Município de Itatiba
Ouvidoria Municipal

RELATÓRIO DE GESTÃO

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE ITATIBA

Ouvidor Geral Adjunto
David Luiz Ramalho

Manifestações Registradas no Ano de 2019

Levantamento dos dados: 10 de janeiro de 2020

Dados da Ouvidoria Geral do Município

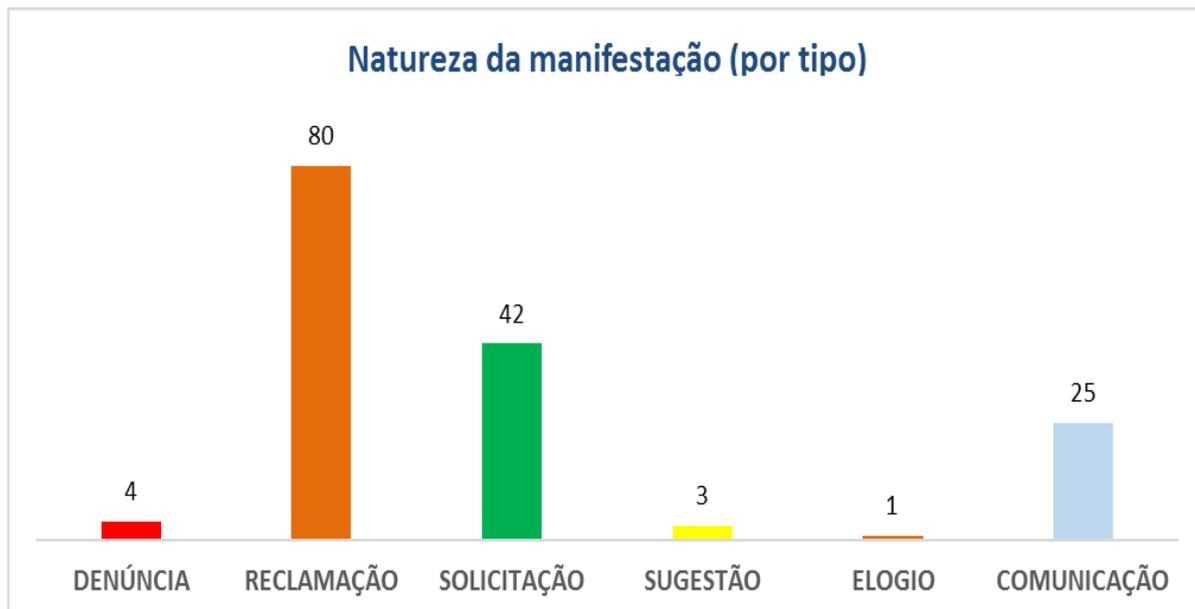


Nos 239 dias (úteis) de atendimento da Ouvidoria Geral, referentes ao ano de 2019, foram acolhidas 155 manifestações; com média de aproximadamente 13 atendimentos ao mês.



Prefeitura do Município de Itatiba

Ouvidoria Municipal



Canais de Entrada dos Registros

ENTRADA DOS REGISTROS	TOTAL
E-MAIL	20
PRESENCIAL	38
SITE	84
TELEFONE	13
TOTAL	155



Prefeitura do Município de Itatiba

Ouvidoria Municipal

Quantidade Total de Manifestações recebidas por Secretaria

SECRETARIAS	TOTAL
AÇÃO SOCIAL, TRABALHO E RENDA	12
ADMINISTRAÇÃO	12
ASSUNTOS INSTITUCIONAIS	1
CULTURA E TURISMO	4
EDUCAÇÃO	12
ESPORTES	1
FINANÇAS	5
GABINETE	3
GOVERNO	1
MEIO AMBIENTE E AGRICULTURA	5
NEGÓCIOS JURÍDICOS	1
OBRAS E SERVIÇOS PÚBLICOS	50
DES. ECONÔMICO E HABITAÇÃO	32
SAÚDE	8
SEGURANÇA E DEFESA DO CIDADÃO	4
OUTRAS ESFERAS (1 DETRAN / 1 T.I. / 2 Cartório Eleitoral)	4
TOTAL	155



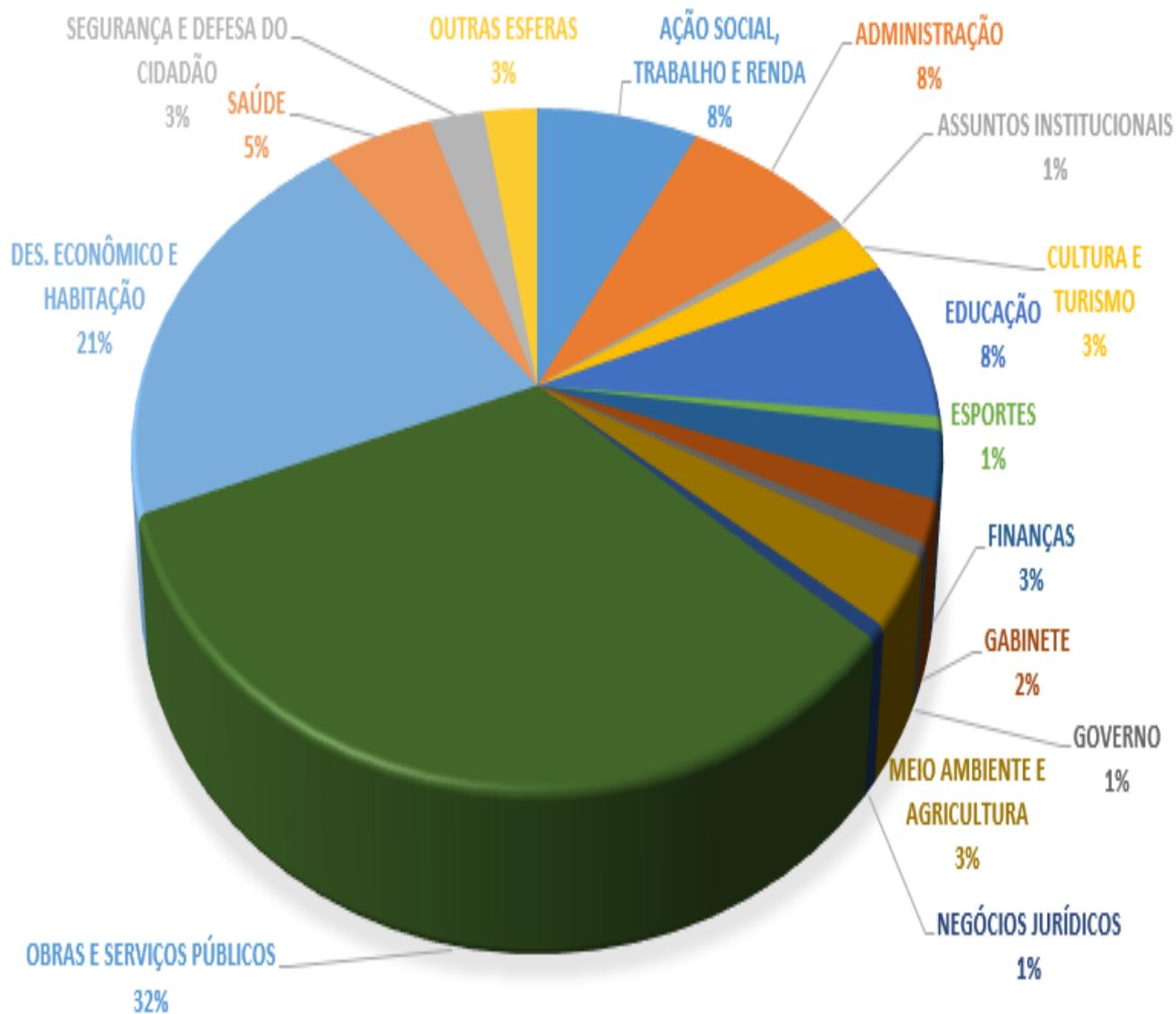
Prefeitura do Município de Itatiba - POUCOTEMPO

Avenida Nair Soares de Macedo Fattori, 200 - Vila Santa Clara - Itatiba/SP
Telefone (11) 4524-3334, ramal 209 e 210 - ouvidoria@ouvidoria.itatiba.sp.gov.br
www.itatiba.sp.gov.br

Prefeitura do Município de Itatiba

Ouvidoria Municipal

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



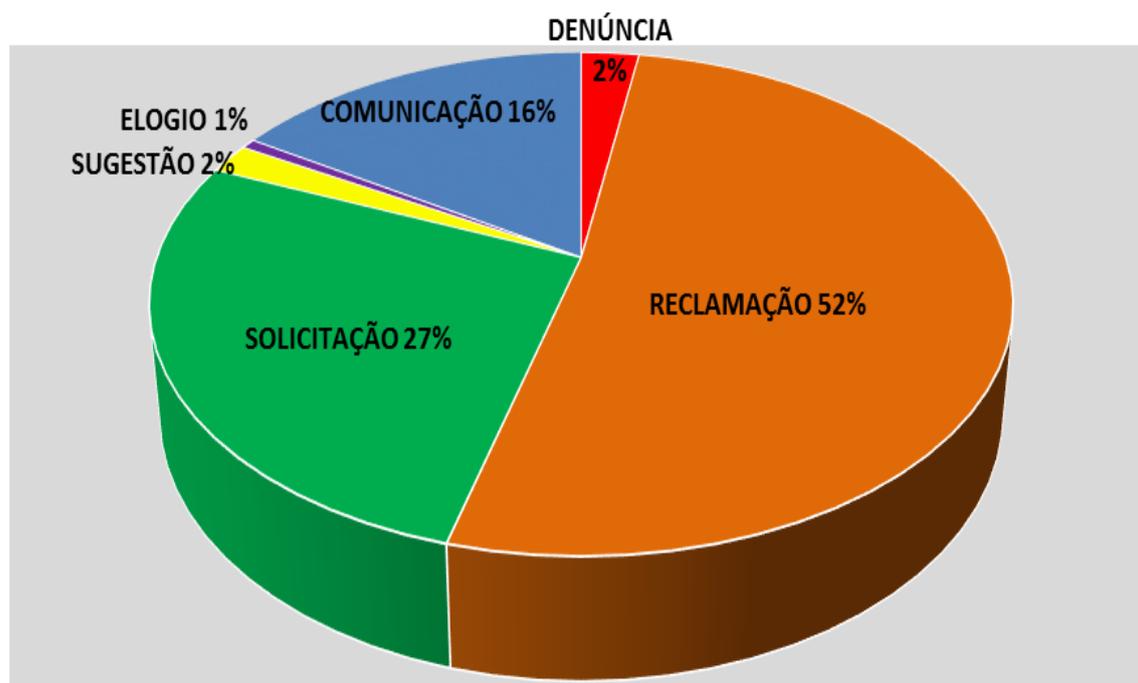
Prefeitura do Município de Itatiba - POUCOTEMPO

Avenida Nair Soares de Macedo Fattori, 200 - Vila Santa Clara - Itatiba/SP
Telefone (11) 4524-3334, ramal 209 e 210 - ouvidoria@ouvidoria.itatiba.sp.gov.br
www.itatiba.sp.gov.br

Prefeitura do Município de Itatiba

Ouvidoria Municipal

Manifestações por Acolhimento



Os **principais motivos** das manifestações (conforme tabela abaixo) envolvem assuntos relacionados a/ao:

MOTIVOS
ATENDIMENTO DIRETO AO PÚBLICO
CORTE E PODA DE ÁRVORES
FISCALIZAÇÃO DE COMÉRCIO
LIMPEZA DE TERRENOS
LIMPEZA PÚBLICA
MANUTENÇÃO DE RUAS



Prefeitura do Município de Itatiba - POUCOTEMPO

Avenida Nair Soares de Macedo Fattori, 200 - Vila Santa Clara - Itatiba/SP
Telefone (11) 4524-3334, ramal 209 e 210 - ouvidoria@ouvidoria.itatiba.sp.gov.br
www.itatiba.sp.gov.br

Prefeitura do Município de Itatiba

Ouvidoria Municipal

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

- 1- Atendimento direto ao público;
- 2- Manutenção de Ruas;
- 3- Corte e Poda de Árvores;
- 4- Limpeza de Terrenos.
- 5- Limpeza Pública.

Encaminhadas as manifestações às respectivas Secretarias responsáveis pelas demandas, o tempo médio para resposta ao munícipe foi de aproximadamente 25 dias (lembrando que o prazo é de no máximo 30 dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período).

Tendo em vista, os motivos apontados, as Secretarias apresentaram providências necessárias para resolução dos problemas, no atendimento aos munícipes.

Diante do acompanhamento constante das demandas por parte da Ouvidora Geral, entendeu-se conveniente e oportuno apresentar as seguintes considerações:

Os números da Ouvidoria Geral do município corroboram sua importância como espaço público mediador no relacionamento com o cidadão;

É imperativo observar que serviços públicos diretamente prestados ao cidadão são os mais requisitados na ouvidoria, em razão da proximidade com o usuário;

Reiterar aos senhores secretários a importância da Ouvidoria, como um instrumento de gestão, sendo um termômetro sensível da satisfação ou insatisfação do munícipe.

Através das manifestações é possível identificar pontos sensíveis no atendimento ao usuário do serviço, assim como ocorrência de problemas sazonais, auxiliando no melhor tratamento das questões e prevenção de recorrências.

Assim, a Ouvidoria funciona como um canal de atendimento que é acionado após a solicitação de serviços pelos canais primários, razão pela qual deve ser conhecida como última instância de atendimento; acessível ao munícipe para dirimir impasses e insatisfações instauradas pelo contingente de serviços demandados.

