

**Prefeitura do Município de Itatiba**  
**Ouvidoria Municipal**

**RELATÓRIO DE GESTÃO**

**OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE ITATIBA**

**Responsável – Ouvidor Geral Adjunto**  
David Luiz Ramalho

**Manifestações Registradas no Ano de 2020**

**Levantamento dos dados: Janeiro de 2021**

**Dados da Ouvidoria Geral do Município**

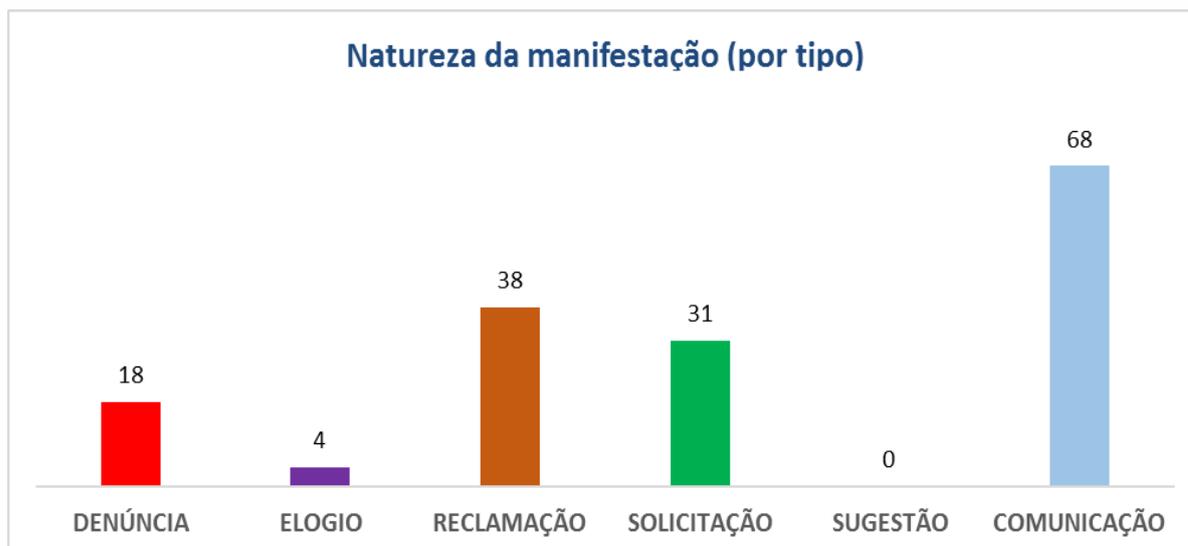


Nos 239 dias (úteis) de atendimento da Ouvidoria Geral do município de Itatiba, referentes ao ano de 2020, foram registradas 159 manifestações; com média de aproximadamente 13 registros ao mês.



# Prefeitura do Município 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 munícipe, porém com devolutiva da providência adotada para resolução da situação à Ouvidoria Geral.

### Canais de Entrada dos Registros

CANAL	TOTAL
E-MAIL	24
PRESENCIAL	5
SITE – Fala.BR	122
TELEFONE	8
<b>TOTAL</b>	<b>159</b>



# Prefeitura do Município de Itatiba

## Ouvidoria Municipal

### Quantidade Total de Manifestações recebidas por Secretaria

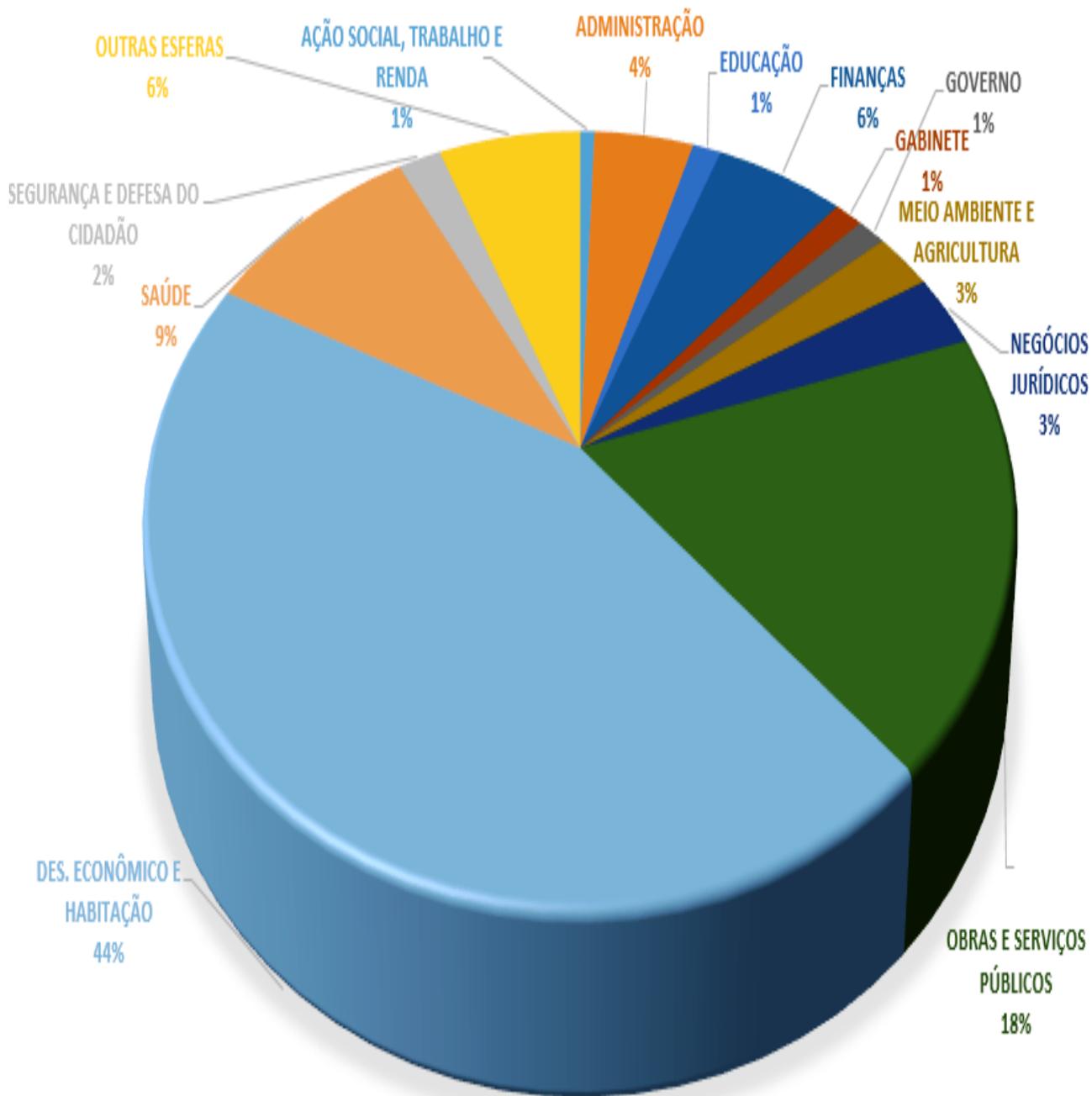
<b>SECRETARIAS</b>	<b>TOTAL</b>
AÇÃO SOCIAL, TRABALHO E RENDA	1
ADMINISTRAÇÃO	7
ASSUNTOS INSTITUCIONAIS	-
CULTURA E TURISMO	-
EDUCAÇÃO	2
ESPORTES	-
FINANÇAS	9
GABINETE	2
GOVERNO	2
MEIO AMBIENTE E AGRICULTURA	4
NEGÓCIOS JURÍDICOS	5
OBRAS E SERVIÇOS PÚBLICOS	29
DES. ECONÔMICO E HABITAÇÃO	70
SAÚDE	15
SEGURANÇA E DEFESA DO CIDADÃO	3
OUTRAS ESFERAS ( 3 DETRAN / 1 Gerência Regional do Trabalho 3 Ministério da Cidadania / 1 Ministério da Economia / 1 Polícia Rodoviária Estadual 1 Prefeitura de Campinas )	10
<b>TOTAL</b>	<b>159</b>



# Prefeitura do Município de Itatiba

## Ouvidoria Municipal

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

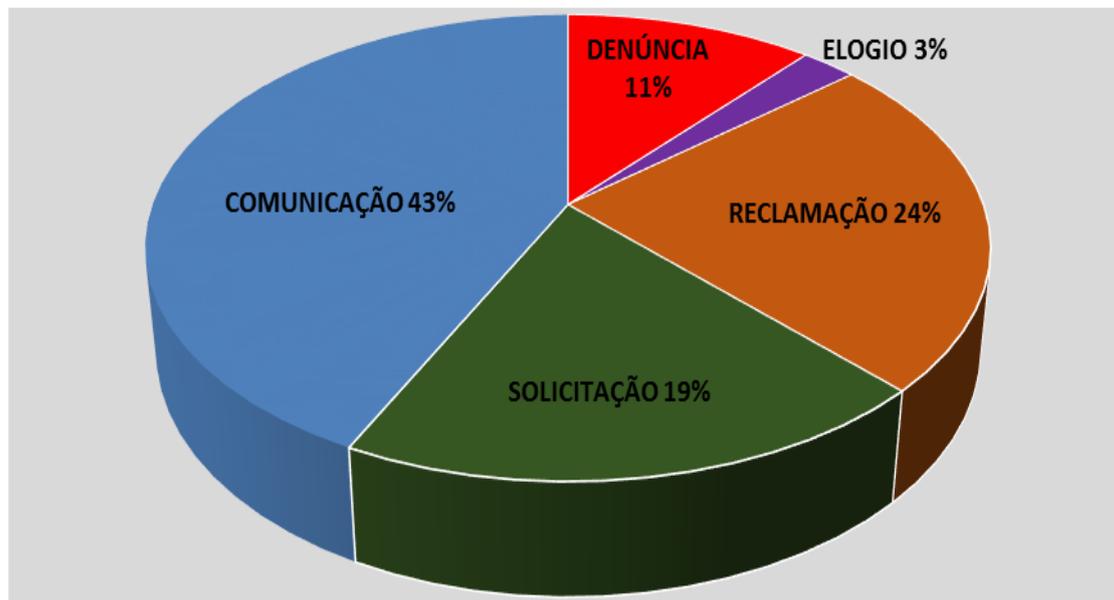


Prefeitura do Município de Itatiba - POUCOTEMPO

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, em ordem alfabética) envolvem assuntos relacionados à/ao:

MOTIVOS
ATENDIMENTO AO PÚBLICO
CORTE E PODA DE ÁRVORE
COVID-19
FISCALIZAÇÃO DE ESTABELECIMENTO
INFRAESTRUTURA URBANA
IPTU
LIMPEZA DE TERRENO
LIMPEZA PÚBLICA



**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:

- 1º - Fiscalização de estabelecimento;
- 2º - Atendimento ao público;
- 3º - Covid-19;
- 4º - Infraestrutura urbana;
- 5º - 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 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 dos problemas, no atendimento aos munícipes.

Ressaltamos 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 indica** o caminho mais célere para que aquele demandante possa ser atendido.

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**.



# Prefeitura do Município de Itatiba

## Ouvidoria Municipal

Desta forma, 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:

É contundente observar que, por intermédio da Ouvidoria Municipal, a sociedade possui um canal para buscar informações, orientações, realizar denúncias, registrar reclamações, sugerir e elogiar os serviços públicos ofertados.

Os atendimentos realizados pela Ouvidoria Geral fortalecem sua importância como espaço público mediador no relacionamento entre os cidadãos e a administração pública.

Reforçar às secretarias municipais o significativo instrumento de gestão que representa a Ouvidoria, tendo em vista ser um indicador do nível de satisfação ou insatisfação do munícipe frente aos serviços prestados. Através das manifestações é possível perceber pontos sensíveis e falhas no atendimento aos usuários dos serviços, assim como a recorrência de problemas, auxiliando na melhoria da gestão pública.

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.

A Prefeitura, ao colocar à disposição da população a Carta de Serviços, demonstra de forma transparente os serviços por ela executados, cria bases para melhoria dos atendimentos e estimula a participação da população, conforme preconiza a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

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,



# Prefeitura do Município de Itatiba

## Ouvidoria Municipal

de acordo com a lei supracitada.

Criar espaços para discussões, entre os funcionários de todas as secretarias municipais, para propor melhorias, levando em consideração as experiências vivenciadas.

Estabelecer estratégias para expandir a transparência ativa, aumentar a disponibilidade de informações sobre atividades governamentais, ampliar o acesso a dados abertos, apoiar e incentivar a participação social por meio de ferramentas de controle social.

Logo, a Ouvidoria Municipal deve funcionar como um canal de atendimento de última instância, deve estar ligada diretamente ao dirigente máximo do órgão e deve participar ativamente da gestão administrativa municipal.

