



**MUNICÍPIO DE ITAPEVA**  
**CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO (CGM)**  
**– Ouvidoria Geral do Município –**

---



**RELATÓRIO DE**  
**OUVIDORIA**

**EXERCÍCIO: 2022**



# MUNICÍPIO DE ITAPEVA

## CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO (CGM)

### – Ouvidoria Geral do Município –

## RELATÓRIO DE OUVIDORIA

### 1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

A Ouvidoria Geral do Município é o elo que busca estabelecer, por meio de seus procedimentos, a comunicação eficiente entre o cidadão, o público interno e a instituição. Atua como um espaço de diálogo com escuta qualificada, legitimando o canal onde o cidadão tem voz e é ouvido, fortalecendo a relação entre o cidadão e a prefeitura, a fim de promover a melhoria dos serviços oferecidos à sociedade e o aprimoramento de rotinas e processos de trabalho.

De acordo com o que dispõe a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, a Lei Municipal nº 4.633, de 28 de março de 2022 e o Decreto Municipal nº 12.523, de 15 de junho de 2022, apresenta-se o Relatório de Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Itapeva (Exercício de 2022).

### 2. CANAIS DE ATENDIMENTO

Neste sentido, com a instituição em 2022 do órgão de Ouvidoria Geral do Município, pertencente a Controladoria Geral do Município (CGM), as demandas de Ouvidoria são recebidas, na maior parte, por meio do site da Prefeitura Municipal de Itapeva, no endereço <https://ouvidoria.etransparencia.com.br/itapeva.sp>.

Eventuais manifestações pode ser recebidas em atendimento presencial em sala junto ao Paço Municipal ou através do telefone (15) 3526-8042.

Ainda, consta na estrutura administrativa da Prefeitura de Itapeva, a Ouvidoria pertencente a Secretaria Municipal de Saúde (SMS), que durante o referido exercício atuou paralelamente a Ouvidoria Geral do Município, não havendo a integração de dados entre os referidos órgãos.







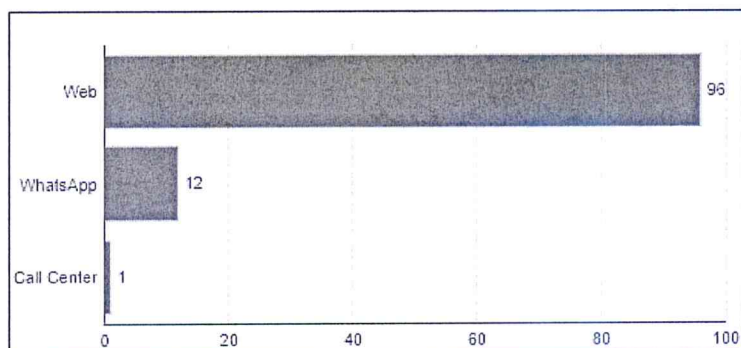
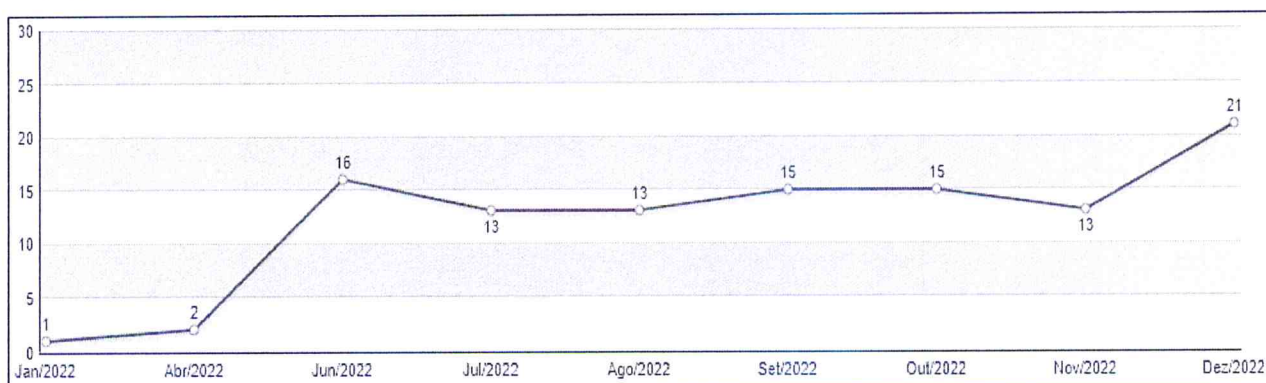
# MUNICÍPIO DE ITAPEVA

## CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO (CGM)

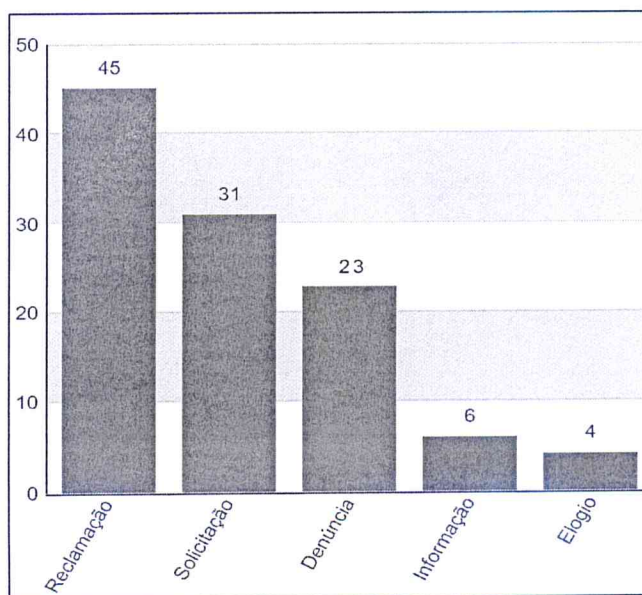
### – Ouvidoria Geral do Município –

### 3. DEMONSTRATIVOS QUANTITATIVOS

Foram recebidas pela Ouvidoria Geral do Município em 2022 o total de 109 (cento e nove) manifestações.



Quanto as Manifestações Recebidas, trazemos:



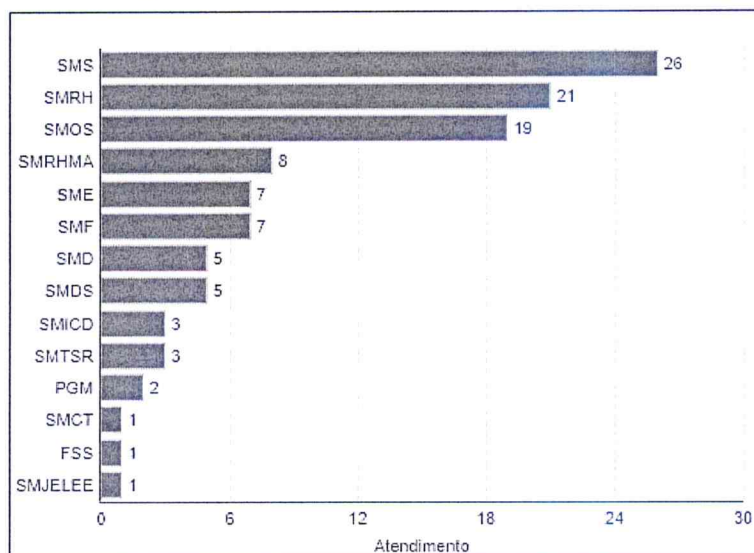


# MUNICÍPIO DE ITAPEVA

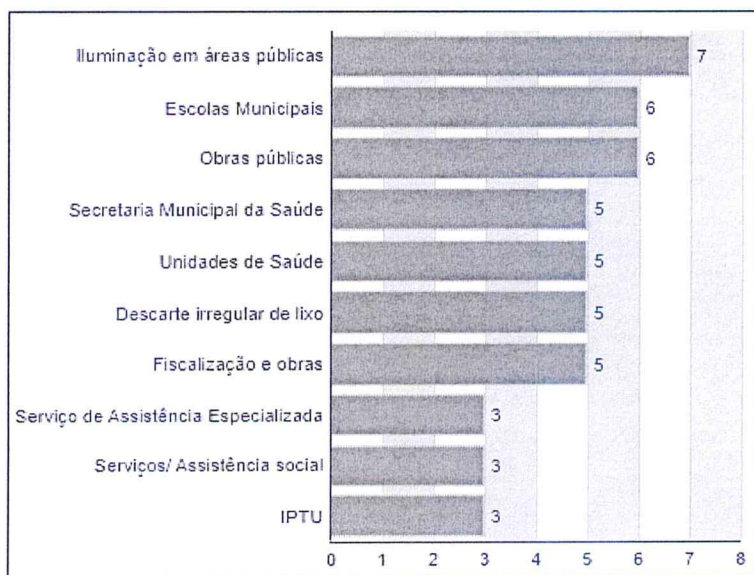
## CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO (CGM)

### – Ouvidoria Geral do Município –

Quanto as manifestações por Órgão Municipal, destacamos:



Quanto as manifestações por Tipo de Serviço, destacamos:



#### 4. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO

As informações recebidas pela Ouvidoria Geral do Município foram analisadas e encaminhadas aos setores responsáveis. As manifestações foram atendidas em parte pela Administração Pública e seus setores, destacando que 30% DAS MANIFESTAÇÕES (33) ainda não foram finalizadas no exercício de 2022.

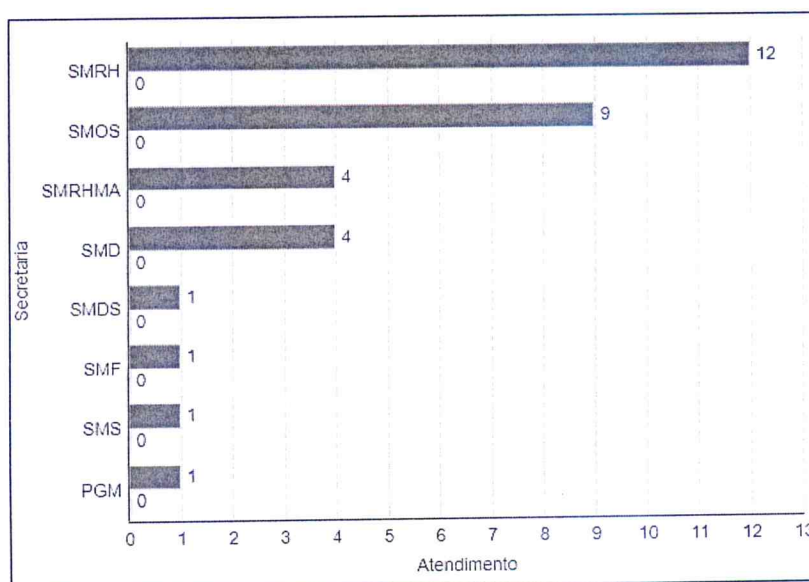
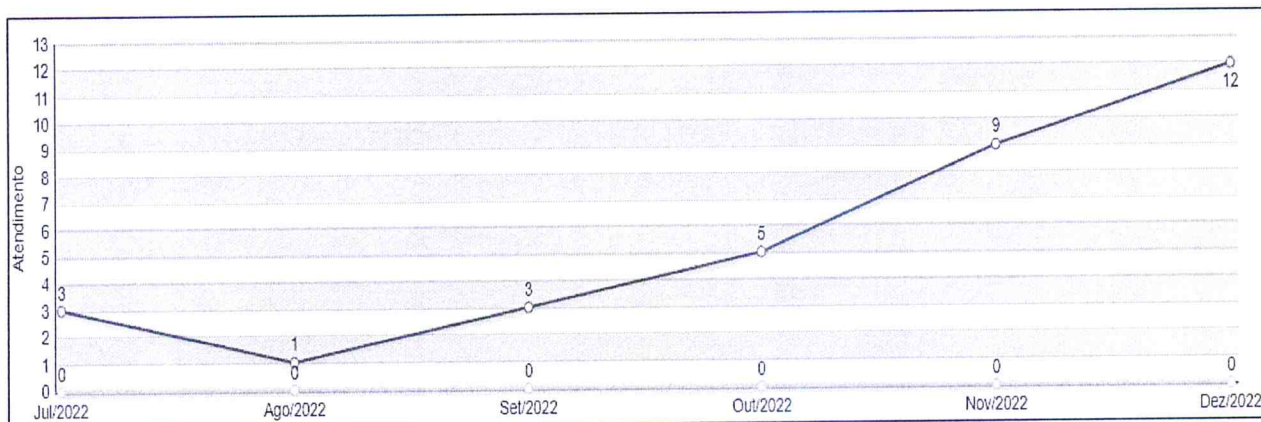
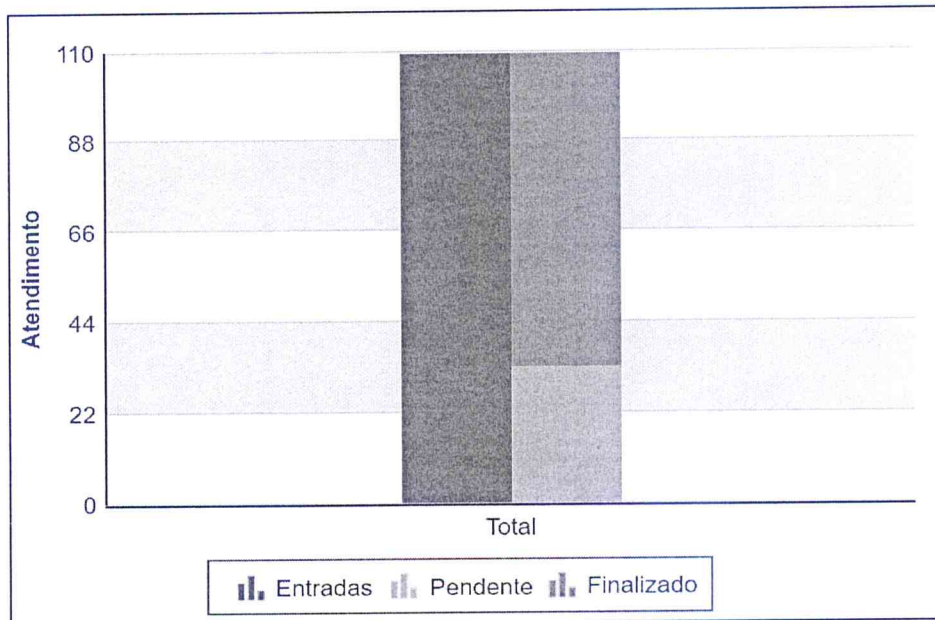




# MUNICÍPIO DE ITAPEVA

## CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO (CGM)

### – Ouvidoria Geral do Município –





# MUNICÍPIO DE ITAPEVA

## CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO (CGM)

### – Ouvidoria Geral do Município –

#### 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES

A Ouvidoria tem como missão institucional ser um dos meios de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública, a fim de ouvir o cidadão e promover a melhoria dos serviços oferecidos à sociedade e o aprimoramento de rotinas e processos de trabalho.

Com base nas informações fornecidas, é possível concluir que a Prefeitura de Itapeva tem um sistema de Ouvidoria em funcionamento, porém necessita de maior participação dos setores da Administração Pública.


Entretanto, para garantir que as manifestações sejam tratadas adequadamente e que a população seja ouvida e atendida de forma eficiente, algumas medidas são necessárias:

- Sensibilizar todos os Setores/Departamentos/Secretarias Municipais da importância da qualidade no tratamento das manifestações, bem como do atendimento aos prazos legais de resposta;
- Transmitir as informações e capacitar todos os setores da Prefeitura para sensibilizar os servidores às boas práticas nos serviços ao cidadão;
- Atentar para as manifestações com maior recorrência, buscando soluções imediatas para seu saneamento;
- Divulgar amplamente os canais de atendimento da Ouvidoria para a população em geral e servidores municipais.

Itapeva/SP, 28 de abril de 2023.

  
**MICHELE RODRIGUES DE SOUZA**

Ouvidor Geral do Município

  
**CIBELE FRANÇO SO DOMINGUES VALÉRIO**  
Controlador Geral do Município