



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 Municipal 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 orgão 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.



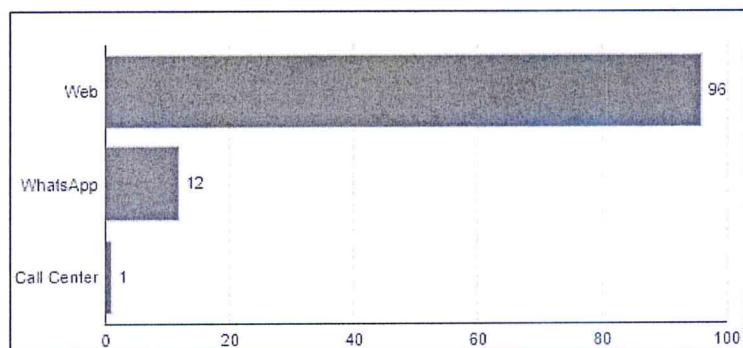
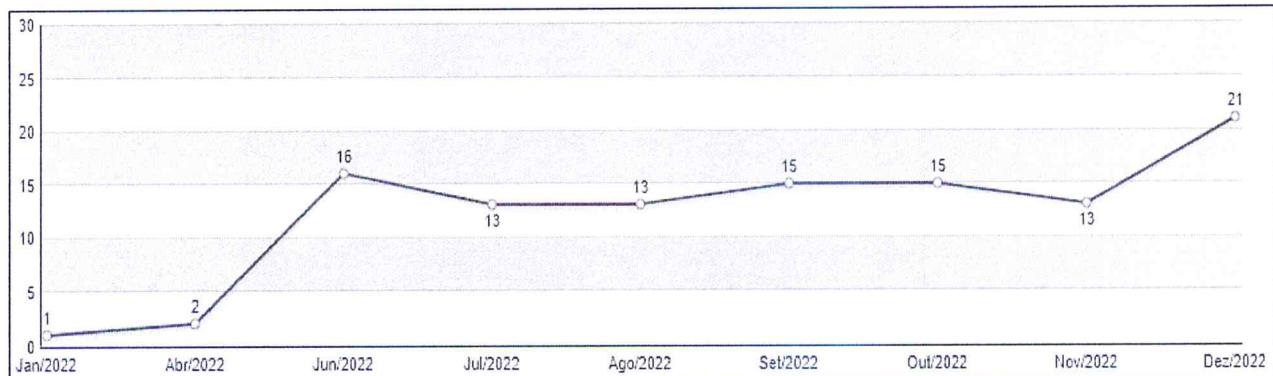
MUNICÍPIO DE ITAPEVA

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO (CGM)

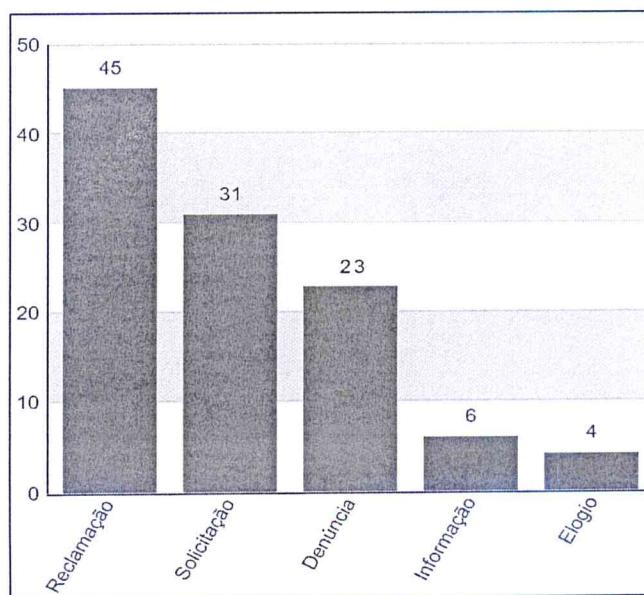
– Ouvidoria Geral do Município –

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:



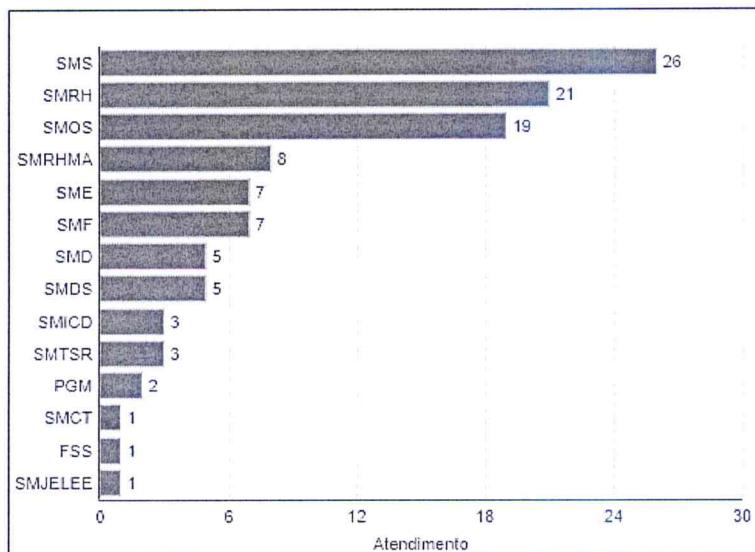


MUNICÍPIO DE ITAPEVA

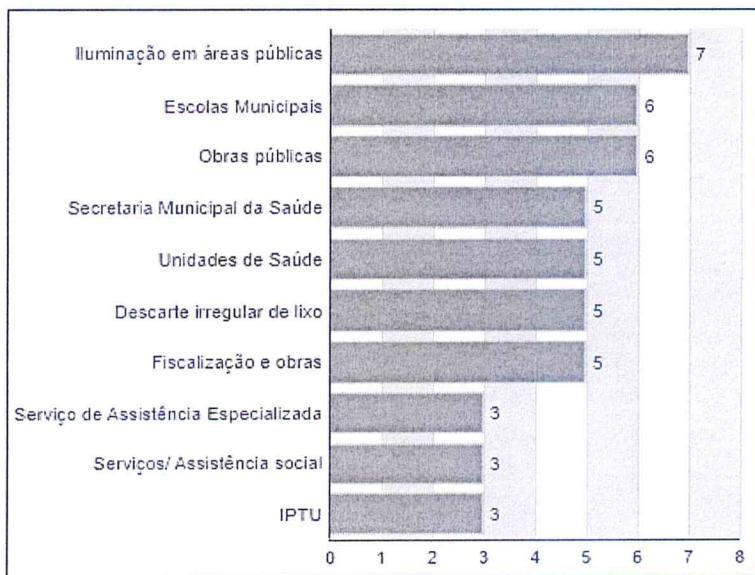
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO (CGM)

– Ouvidoria Geral do Município –

Quanto as manifestações por Órgão Municipal, destacamos:



Quanto as manifestações por Tipo de Serviço, destacamos:



4. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO

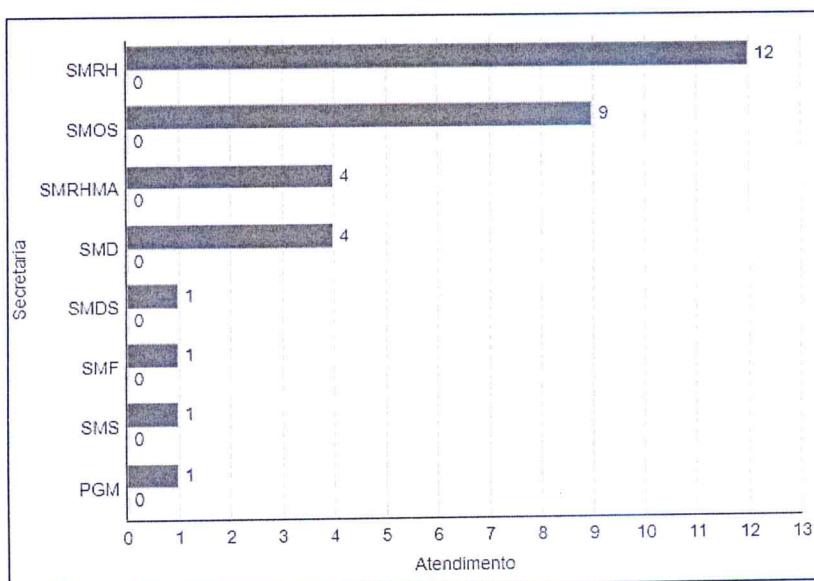
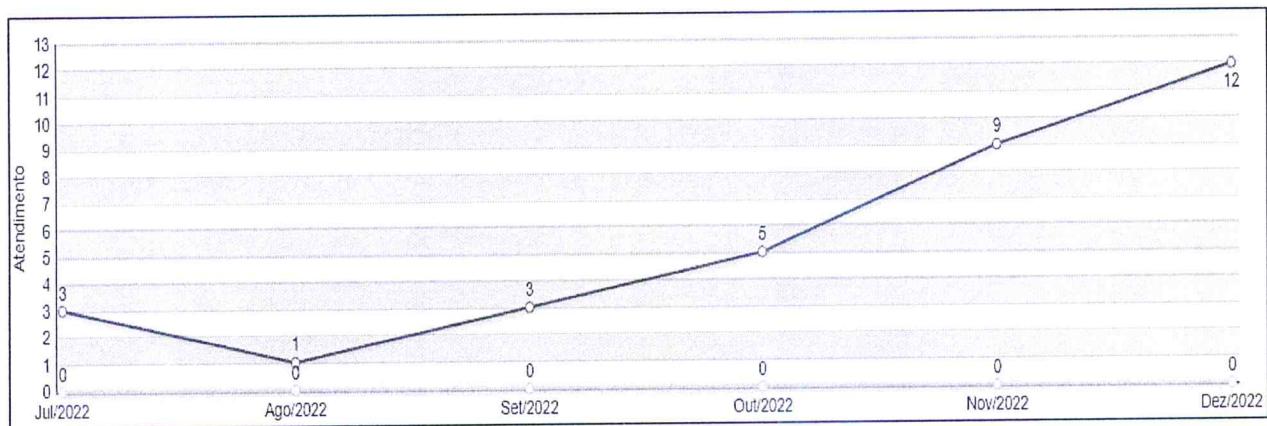
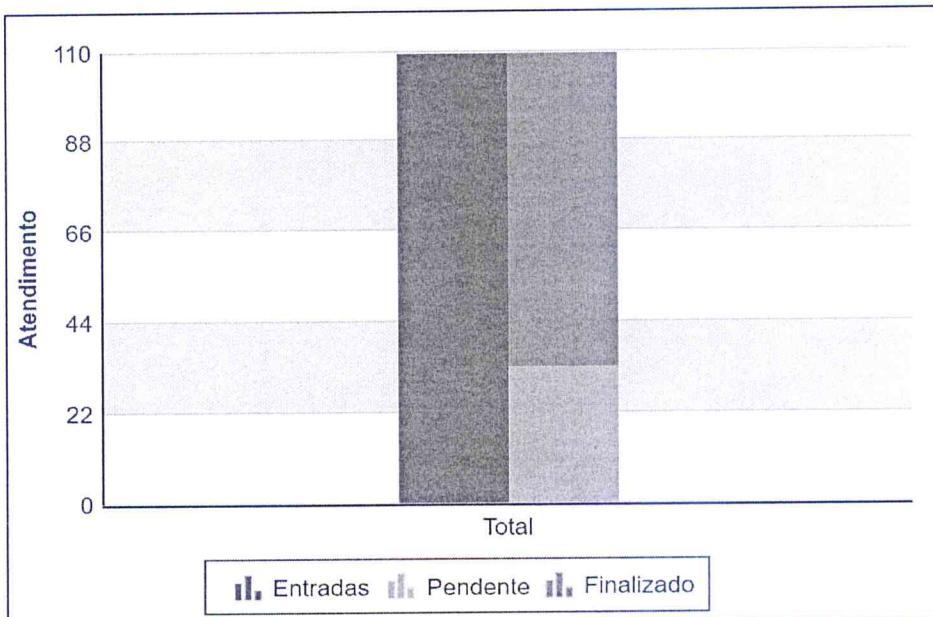
As informações recebidas pela Ouvidoria Geral do Município foram analisadas e encaminhadas aos setores responsáveis. As manifestações foram atendidas em parte pela Administração Pública e seus setores, destacando que que 30% DAS MANIFESTAÇÕES (33) ainda não foram finalizadas no exercício de 2022.



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

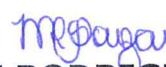
A Ouvidoria tem como missão institucional ser um dos meios de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública, a fim de ouvir o cidadão e promover a melhoria dos serviços oferecidos à sociedade e o aprimoramento de rotinas e processos de trabalho.

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.

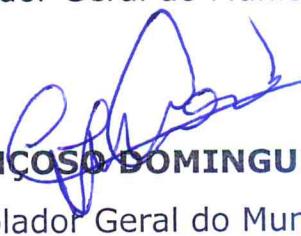
Entretanto, para garantir que as manifestações sejam tratadas adequadamente e que a população seja ouvida e atendida de forma eficiente, algumas medidas são necessárias:

- 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 todas 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

Ouvíndor Geral do Município


CIBELE FRANÇOSO DOMINGUES VALÉRIO
Controlador Geral do Município