



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



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

EXERCÍCIO: 2024



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 2024).

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, WhatsAap (15) 3526-8042 ou através do telefone 0800 000 4673.



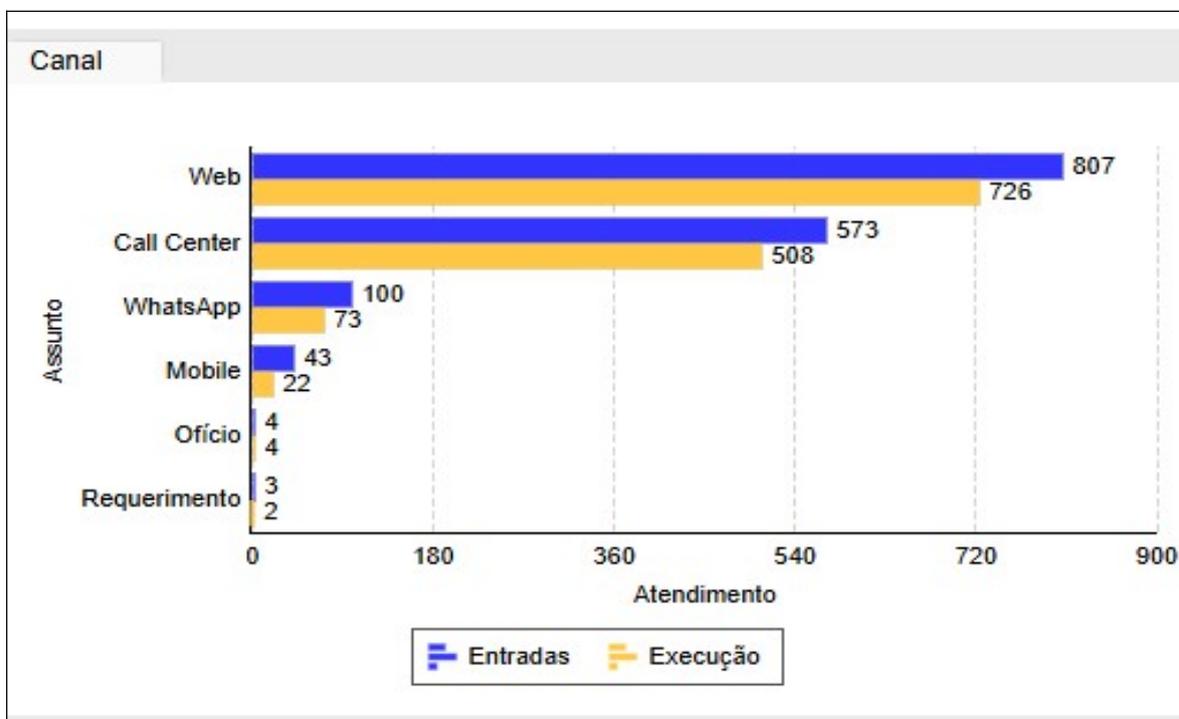
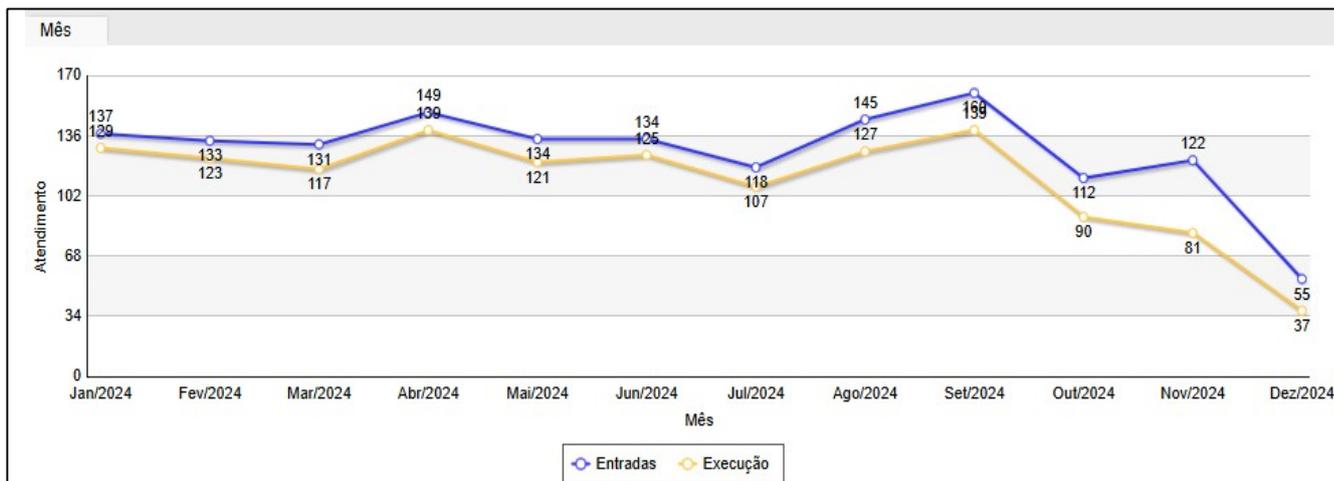
MUNICÍPIO DE ITAPEVA

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO (CGM)

– Ouvidoria Geral do Município –

3. DEMONSTRATIVOS QUANTITATIVOS

Foram recebidas pela Ouvidoria Geral do Município em 2024 o total de 1.530 (um mil quinhentos e trinta) manifestações.



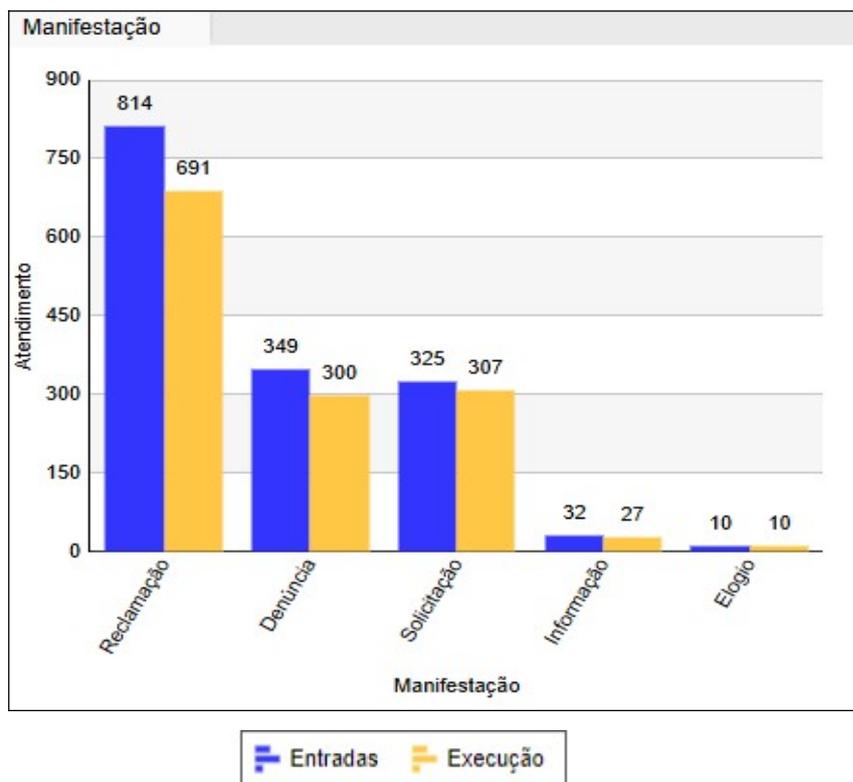


MUNICÍPIO DE ITAPEVA

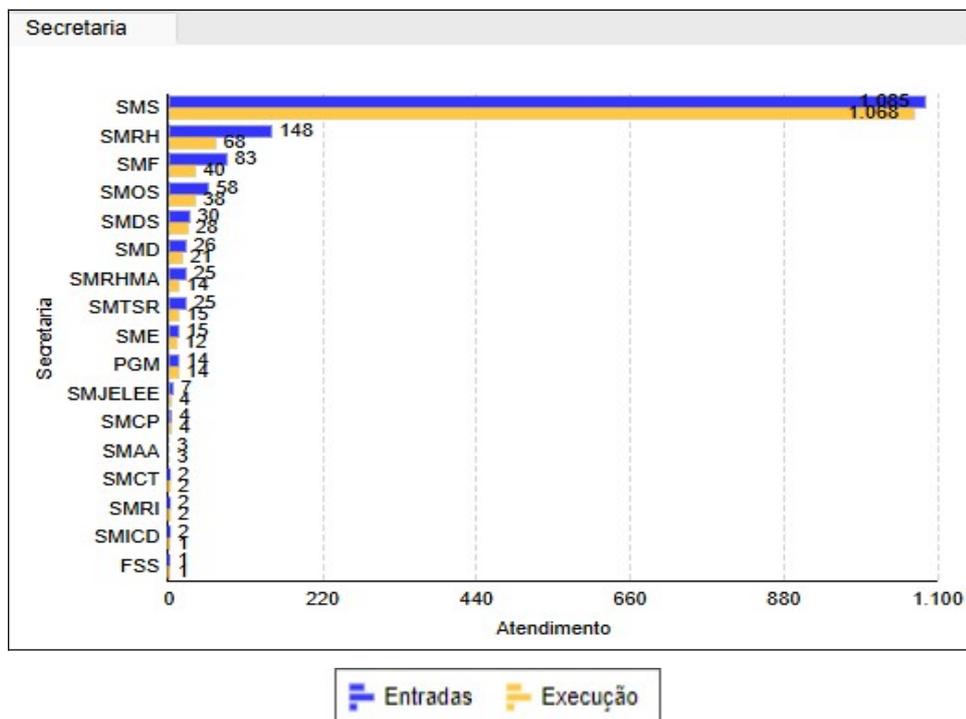
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO (CGM)

– Ouvidoria Geral do Município –

Quanto as Manifestações Recebidas, trazemos:



Quanto as manifestações por Órgão Municipal, destacamos:



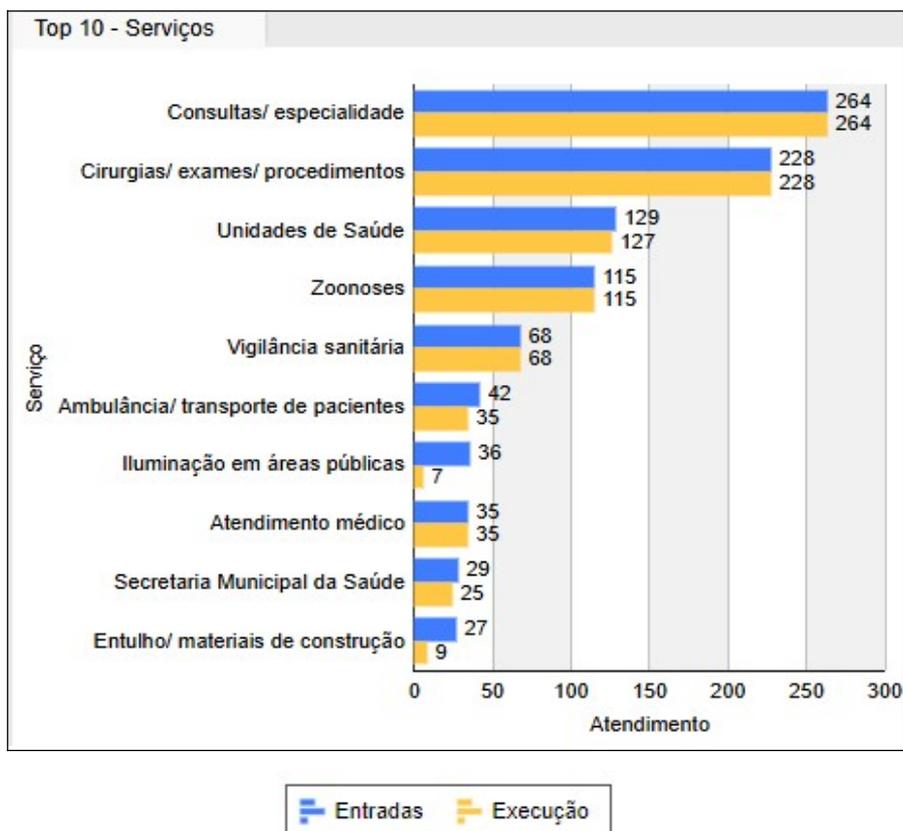


MUNICÍPIO DE ITAPEVA

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO (CGM)

– Ouvidoria Geral do Município –

Quanto as manifestações por Tipo de Serviço, destacamos:



4. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO

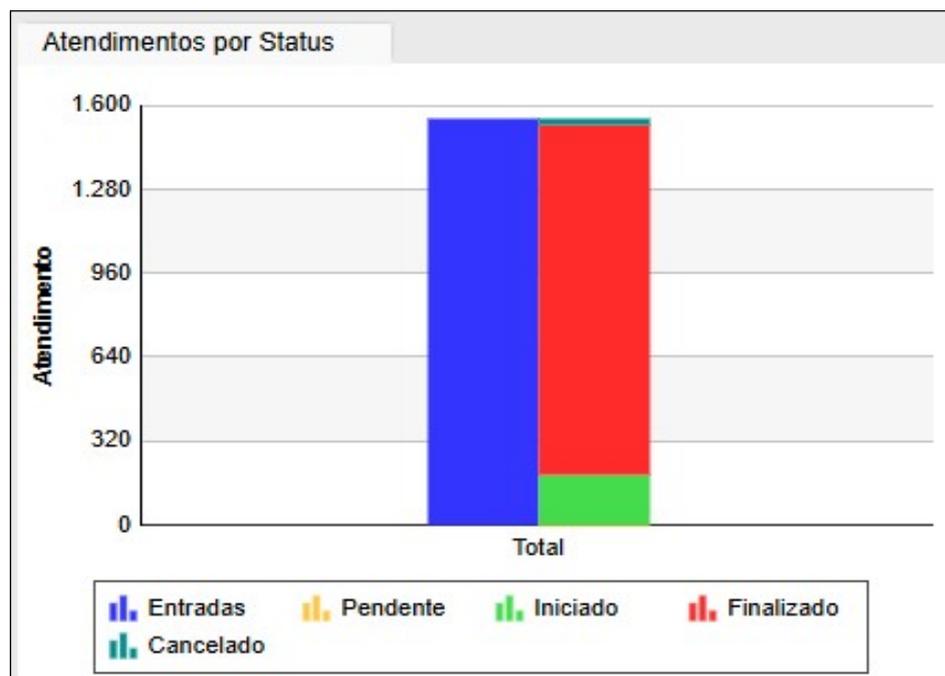
As informações recebidas pela Ouvidoria Geral do Município foram analisadas e encaminhadas aos setores responsáveis. As manifestações foram atendidas em parte pela Administração Pública e seus setores, destacando que **12.75% DAS MANIFESTAÇÕES (195)** ainda não foram finalizadas no exercício de 2024.



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;



MUNICÍPIO DE ITAPEVA

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO (CGM)

– Ouvidoria Geral do Município –

- 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, 24 de Março de 2025.

MICHELE RODRIGUES DE SOUZA

Ouvidor Geral do Município

JOÃO ANTONIO DE ALMEIDA JUNIOR

Controlador Geral do Município