



OUVIDORIA GERAL DA CÂMARA MUNICIPAL DE ITAPEVI

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO EXERCÍCIO 2024



Sumário

| | |
|--|----|
| APRESENTAÇÃO | 3 |
| ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA | 4 |
| COMPROMISSO COM A TRANSPARÊNCIA | 4 |
| FORTALECIMENTO DA DEMOCRACIA | 5 |
| METODOLOGIA | 6 |
| ATUAÇÃO DA OUVIDORIA E SUAS UNIDADES | 8 |
| MANIFESTAÇÕES | 10 |
| CANAIS DE ATENDIMENTO | 11 |
| TIPO DE MANIFESTAÇÃO | 12 |
| CANAIS DE ATENDIMENTO | 13 |
| MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO | 13 |
| MANIFESTAÇÕES POR BAIRRO | 15 |
| PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO | 22 |
| PESQUISA DE SATISFAÇÃO | 24 |
| DEMAIS AÇÕES | 24 |
| MELHORIAS CONTÍNUAS | 25 |
| CONSIDERAÇÕES FINAIS | 26 |



APRESENTAÇÃO

O **Relatório de Gestão da Ouvidoria Geral da Câmara Municipal de Itapevi, referente ao exercício de 2024**, tem como principal objetivo prestar contas sobre o desempenho da unidade. Neste documento, apresentaremos as ações desenvolvidas ao longo do ano, os resultados alcançados e as propostas de melhorias para os serviços públicos oferecidos à população.

A **Ouvidoria desempenha um papel essencial na promoção da transparência e na defesa dos direitos dos cidadãos**. Alinhada às diretrizes da **Lei de Acesso à Informação** (Lei 12.527/2011) e da **Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público** (Lei 13.460/ 2017), a **Ouvidoria assegura que todos os cidadãos** tenham o direito de acessar informações públicas e **manifestar suas demandas**, contribuindo para uma gestão mais eficiente e participativa.

Este relatório também atende à Resolução 11/2021 da Câmara Municipal de Itapevi, que estabelece a obrigatoriedade de elaboração de um documento anual. **Nele, destacamos as principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria e apresentamos recomendações para o aprimoramento dos serviços**.



Atribuições da Ouvidoria

Dentro da estrutura da Câmara Municipal, a Ouvidoria é a unidade responsável pelo tratamento das manifestações dos cidadãos, que incluem reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios. Além disso, a Ouvidoria é encarregada de receber e tratar os pedidos de acesso à informação, sempre respeitando a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018), garantindo a segurança e a privacidade das informações dos solicitantes.

Compromisso com a Transparência

Este Relatório de Gestão reflete o compromisso da Administração Pública com a transparência, fornecendo informações estratégicas para gestores e dados objetivos para o controle social. Através dele, incentivamos a participação cidadã e valorizamos cada manifestação registrada, reconhecendo-a como uma contribuição valiosa para a melhoria dos serviços municipais.



Fortalecimento da Democracia

Ao consolidar a Ouvidoria como um canal essencial para o diálogo entre a população e o Poder Legislativo Municipal, buscamos fortalecer a democracia e promover a efetiva garantia dos direitos dos cidadãos. Acreditamos que a participação ativa da sociedade é fundamental para a construção de uma gestão pública mais justa e eficiente.



**ITAPEVI A SUA
VOZ TEM FORÇA**



Metodologia

A elaboração deste Relatório Geral de 2024 seguiu rigorosamente as diretrizes estabelecidas no **artigo 8º da Resolução nº 11, de 28 de junho de 2021**, que determina a apresentação anual das atividades da Ouvidoria Geral. **O objetivo é garantir o conhecimento público**, o acompanhamento contínuo e a avaliação dos resultados alcançados.

As demandas recebidas pelo canal "Fale Conosco" foram coletadas através de diversos meios, incluindo o site oficial da Ouvidoria (<https://camaraitapevi.sicouvidoria.sinoinformatica.com.br/Ouvidoria>), e-mail, telefone (4141-4472 ou 4773-5000 – Ramal 205), correspondência postal, atendimento presencial e o chat "Posso Ajudar", disponível no site da Câmara. O Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) também é responsável por atender manifestações por meio do Sistema de Chamados, acessível pelo link <https://camaraitapevi.sicouvidoria.sinoinformatica.com.br/SIC>.



Metodologia

Todas as manifestações registradas na Ouvidoria Geral da Câmara Municipal de Itapevi **são cadastradas na plataforma Sino**, independentemente do canal utilizado pelo cidadão. As demandas **recebidas via site oficial, e-mail, correspondências ou atendimento presencial** são registradas pela equipe da Ouvidoria, sempre com a devida autorização do solicitante. Simultaneamente, **o cidadão recebe uma mensagem que permite o acompanhamento de sua solicitação na plataforma.**

As demandas recebidas por telefone, correspondência ou presencialmente são registradas no sistema apenas quando necessário. Por exemplo, se um munícipe entra em contato para saber a data da próxima sessão legislativa, a resposta é fornecida imediatamente, sem a necessidade de registro formal, garantindo maior eficiência e desburocratização do serviço público.

Cada demanda cadastrada recebe um **número de protocolo** sequencial, **permitindo o monitoramento** tanto pela **equipe da Ouvidoria** quanto pelo **próprio demandante**. O Sistema Sino também possibilita a **emissão de relatórios detalhados** e gráficos, facilitando a análise quantitativa e qualitativa das manifestações recebidas.

Caso uma manifestação apresente informações insuficientes, seja **identificada como duplicada** ou, no caso de **demandas anônimas**, não haja possibilidade de obter mais detalhes, a Ouvidoria **pode encerrá-la no sistema**. No entanto, se novos elementos relevantes forem apresentados posteriormente, a demanda pode ser reaberta e reanalisada.



Atuação da Ouvidoria e suas Unidades

A Ouvidoria Geral da Câmara Municipal de Itapevi atua com base nas seguintes diretrizes:

- Analisar e encaminhar as manifestações recebidas, buscando soluções junto às áreas responsáveis;
- Receber e tratar diferentes tipos de manifestações, como denúncias, sugestões, elogios, pedidos de informação, reclamações sobre a Câmara e serviços públicos municipais, além de solicitações para simplificar processos;
- Representar os interesses do cidadão, garantindo que suas demandas sejam ouvidas e consideradas;
- Preservar o sigilo das informações, sempre que necessário;
- Incentivar a participação cidadã, assegurando o direito à informação e orientando sobre procedimentos, obrigações e direitos;
- Acompanhar a resposta das áreas responsáveis, garantindo que as providências sejam tomadas dentro dos prazos;
- Manter os cidadãos informados sobre o andamento de suas demandas de forma clara, rápida e transparente;



Atuação da Ouvidoria e suas Unidades

- Facilitar o acesso à Ouvidoria, permitindo que qualquer pessoa se manifeste de forma simples e sem burocracia;
- Divulgar amplamente os serviços da Ouvidoria e os meios disponíveis para contato;
- Educar e orientar a população sobre o papel da Ouvidoria e como ela pode ajudar;
- Colaborar com a Ouvidoria da Prefeitura de Itapevi, promovendo o compartilhamento de informações e a solução conjunta de demandas;
- Trocar experiências com outras Ouvidorias, buscando aprimorar as práticas e o atendimento;
- Analisar as manifestações recebidas para identificar falhas e sugerir melhorias nos serviços e processos da Câmara;
- Propor mudanças e aperfeiçoamentos com base nas demandas registradas.

Com essa atuação, a Ouvidoria Geral **busca garantir um atendimento de qualidade**, promover a **transparência** e contribuir para a melhoria contínua dos serviços públicos oferecidos pela Câmara Municipal de Itapevi.

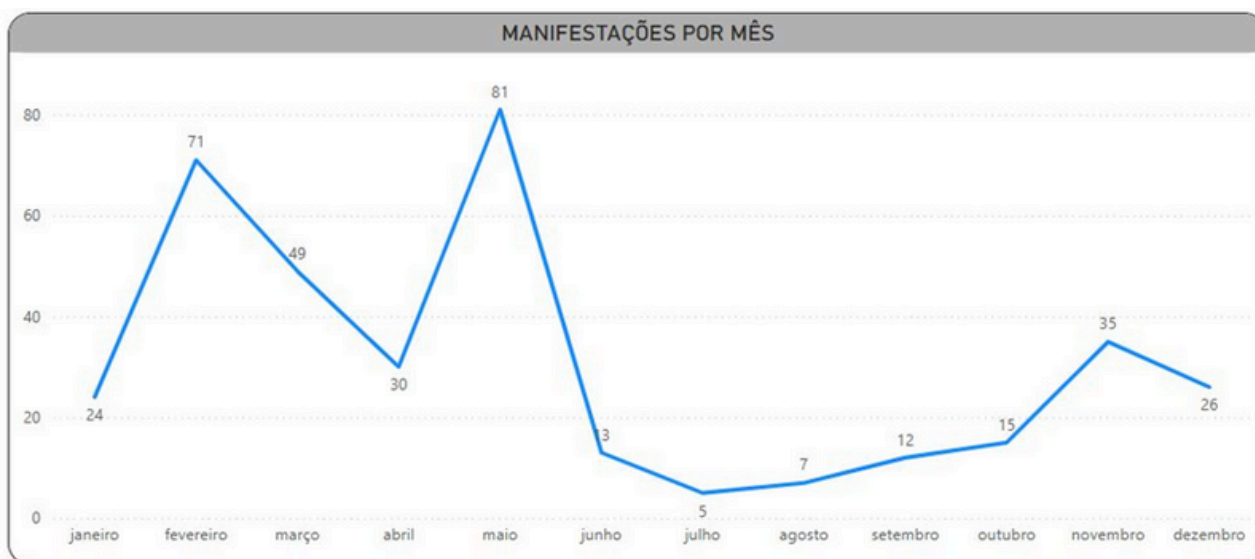


Manifestações

De janeiro a dezembro de 2024, foram registradas pela Ouvidoria 361 manifestações distribuídas conforme as tipologias registradas na Sino:

(<https://sicouvidoria.sinoinformatica.com.br/camaraitapevi/Ouvidoria>) e 2 pedidos de Acesso à Informação (LAI -Lei de Acesso à Informação), totalizando 363 manifestações.

Gráfico 1: Total de manifestações por mês em 2024

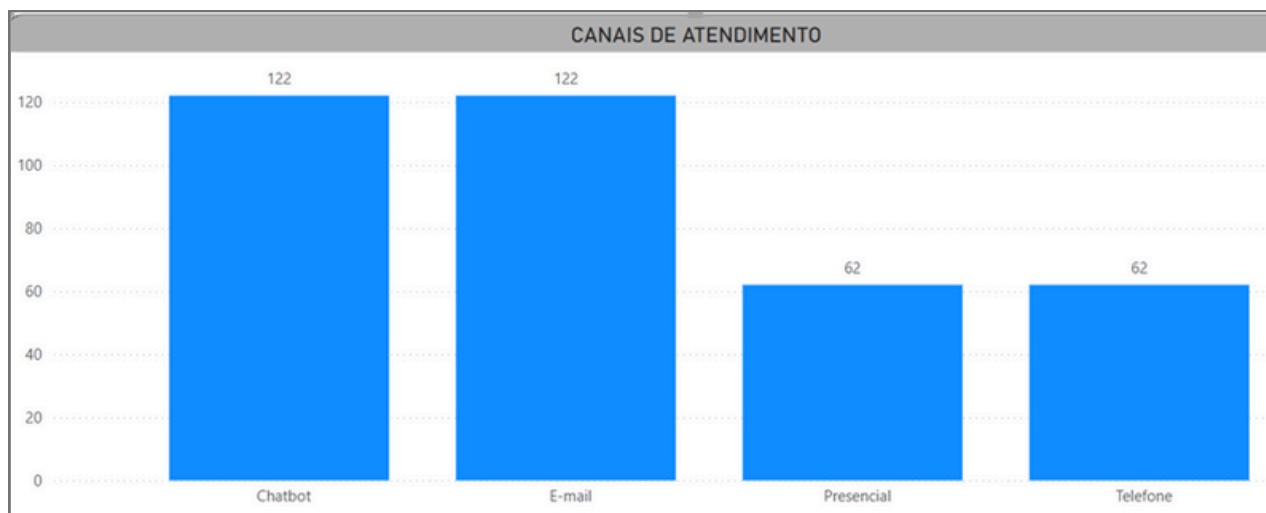


Fonte: Câmara Municipal de Itapevi



Canais de Atendimento

Gráfico 2: Total de manifestações por Canal de Atendimento



Fonte: Câmara Municipal de Itapevi

Com base nos dados coletados, observa-se que os canais de Chatboot e e-mail são os que possuem mais acessos às manifestações, sendo que cada um recebeu 122 manifestações. Seguido pelo atendimento presencial, com um total de 62 atendimentos. E por último o atendimento telefônico, que registrou 62 manifestações.

Esses números destacam a importância de reforçar a inclusão dos canais de comunicação da Câmara nas mídias sociais, visando atender um público cada vez mais conectado por meio desses sites e canais digitais, bem como a necessidade da implantação do Canal 0800.



Tipo de Manifestação

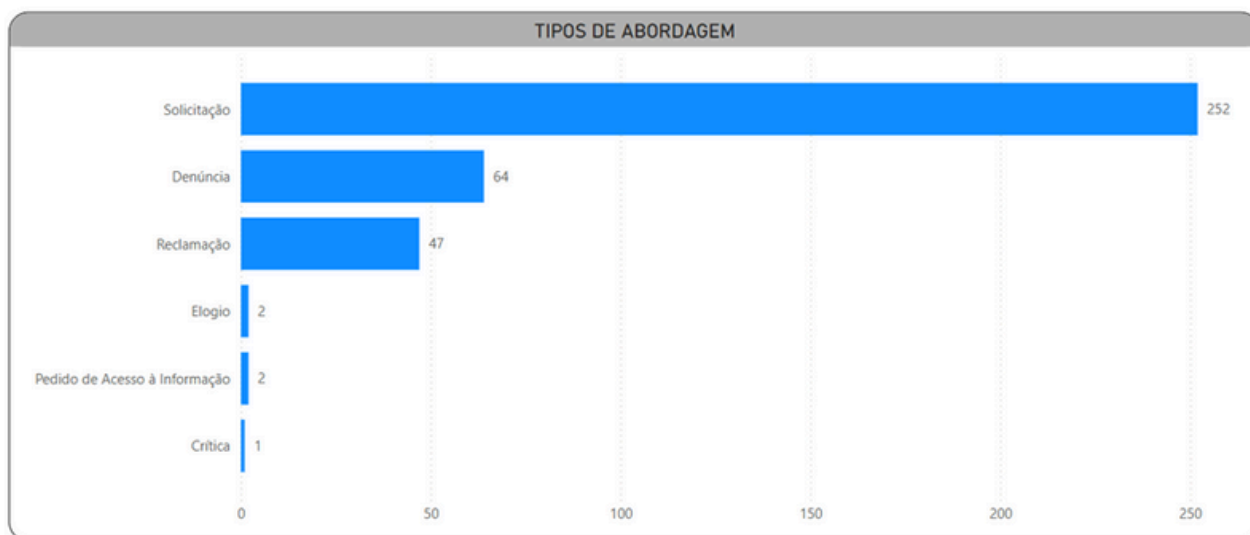
As manifestações recebidas pelos canais de mensageria são registradas na plataforma Sino e classificadas conforme a intenção do cidadão:

- **Denúncia:** Relato de irregularidades ou ilícitos que exijam a atuação dos órgãos competentes.
- **Elogio:** Reconhecimento ou demonstração de satisfação em relação a um serviço público ou atendimento recebido.
- **Reclamação:** Expressão de insatisfação quanto à prestação de serviços públicos ou à conduta de agentes públicos.
- **Solicitação:** Pedido para a adoção de medidas por parte dos órgãos e entidades da administração municipal.
- **Crítica:** Avaliação detalhada sobre a qualidade dos serviços públicos ou a atuação de representantes públicos.
- **Sugestão:** Proposta ou ideia para aprimorar os serviços prestados pelos órgãos e entidades da administração municipal.



Canais de Atendimento

Gráfico 3 : Tipos de Abordagem



Fonte: Ouvidoria Câmara Municipal de Itapevi

Manifestações por assunto

A Ouvidoria realiza o tratamento das manifestações com base nos assuntos relacionados na Plataforma. Segue abaixo os serviços mais demandados no exercício de 2024:

Prefeitura Municipal de Itapevi

Zeladoria; Segurança Pública; Perturbação de Sossego; Marcação de Consulta;; Zona Azul; Manutenção em via pública; Terreno Abandonado; Falta de médicos ; Consulta médica; Falta de medicamento; Terceirização de serviços de saúde; Vaga em escola de tempo integral; Abono Salarial; Descarte Irregular de Lixo; Cadastro Imobiliário;

Fonte: Ouvidoria da Câmara de Itapevi

Câmara Municipal de Itapevi

Postura de servidor nas redes sociais; Contato da Escola do Parlamento Dr. Osmar de Souza; Contato de vereador; Cumprimento de decisão Judicial; Regularização de CEP; Horário e dia da sessão; Minuta de projeto de lei; Contatos; Nomeação de servidores; Concurso público; Acessibilidade; Consulta de processo; Serviços da Câmara Municipal; Agenda de Vereador; Lei municipal de via pública; Edital de licitação; pauta da sessão; entre outros.

Fonte: Ouvidoria da Câmara de Itapevi

Tribunal Superior Eleitoral do Estado de São Paulo

Primeira via do título, Troca de domicílio eleitoral, Alteração de nome, Segunda via do título, Emissão de guia de multa e Emissão do título.

Fonte: Ouvidoria da Câmara de Itapevi



Manifestações por bairro

O relatório anual conta com a indicação dos bairros. Uma ação que auxilia no mapeamento das manifestações por localidade, além de possibilitar a elaboração de documentos destinados a Comissão de Fiscalização e Controle sobre as demandas (solicitações, reclamações, denúncias, entre outros) para análise, fiscalização e providências dos vereadores que integram o colegiado..

Vale reforçar que os dados sensíveis dos manifestantes são preservados de acordo com o que rege a Lei Geral de Proteção de Dados. Assim, os parlamentares têm acesso apenas a manifestação e não aos dados pessoais dos manifestantes.

Além dos atendimentos do município, foram identificados registros de manifestações originadas a partir de outros municípios paulistas, como: São Paulo, Cotia, Cerqueira César, São Roque, Santana de Parnaíba, Embu das Artes, Itaquaquecetuba, Barueri. Além de uma do município Vila Santo Antônio da Boa Vista, localizada no Mato Grosso do Sul.



Tabela 1: Manifestações recebidas por bairro em 2024

| Atendimento por Bairro – Agrupados por Quantidade | |
|--|---------------------|
| BAIRRO | ATENDIMENTOS |
| Amador Bueno | 16 |
| Jardim São Carlos | 14 |
| Chácara Vitápolis | 13 |
| Chácaras Monte Serrat | 12 |
| Parque Suburbano | 12 |
| Vila Santa Rita | 12 |
| Jardim Briquet | 10 |
| Jardim Rosemary | 10 |
| Jardim Paulista | 9 |
| Parque Mira Flores | 6 |



Tabela 1: Manifestações recebidas por bairro em 2024

| | |
|---------------------------------|---|
| Chácara Santa Cecília | 5 |
| Conjunto Habitacional - Setor A | 5 |
| Conjunto Habitacional - Setor D | 5 |
| Jardim Santa Rita | 5 |
| Jardim Vitápolis | 5 |
| Vila Doutor Cardoso | 5 |
| Conjunto Habitacional - Setor B | 4 |
| Jardim Bela Vista | 4 |
| Jardim Gioia | 4 |
| Jardim Ruth | 4 |
| Jardim Vale do Sol II | 4 |
| Cidade da Saúde | 3 |



Tabela 1: Manifestações recebidas por bairro em 2024

| | |
|----------------------|---|
| Cohab | 3 |
| Jardim da Rainha | 3 |
| Jardim Julieta | 3 |
| Jardim Santo Américo | 3 |
| Nova Itapevi | 3 |
| São Carlos | 3 |
| Centro | 3 |
| Itaparica | 2 |
| Jardim Cruzeiro | 2 |
| Jardim Itacolomi | 2 |
| Jardim Portela | 2 |
| Vila Belmira | 2 |



Tabela 1: Manifestações recebidas por bairro em 2024

| | |
|----------------------------------|---|
| Alphaville Industrial | 1 |
| Alto da Colina | 1 |
| Chácara Santa Cecilia | 1 |
| Chácaras Goiapa | 1 |
| Cid.Da Saúde | 1 |
| Condomínio Refúgio dos Pinheiros | 1 |
| Conjunto Habitacional | 1 |
| Infant's Garden | 1 |
| Jardim Alabama | 1 |
| Jardim Gióia | 1 |
| Jardim Itaguassu | 1 |
| Jardim Maria Judite | 1 |



Tabela 1: Manifestações recebidas por bairro em 2024

| | |
|---------------------------------|---|
| Jardim Maristela | 1 |
| Jardim Nova Paulista | 1 |
| Jardim Rosemeire | 1 |
| Jardim São Carlos,40 | 1 |
| Jardim Vitapolis | 1 |
| Parque Ciras | 1 |
| Parque Imperial | 1 |
| Parque Itamarati | 1 |
| Residencial Colinas de São José | 1 |
| Residencial Parque Itamarati | 1 |
| Residencial Vale do Sol | 1 |
| Sacomã | 1 |



Tabela 1: Manifestações recebidas por bairro em 2024

| | |
|-------------------------|------------|
| Tucuruvi | 1 |
| Vale do Sol II | 1 |
| Vila Aurora | 1 |
| Vila Butantã | 1 |
| Vila Godinho | 1 |
| Vila Iracema | 1 |
| Vila Olímpia | 1 |
| Vila São Francisco | 1 |
| Vila São João | 1 |
| Não identificado | 138 |
| Totalização | 368 |

Fonte: Ouvidoria da Câmara de Itapevi

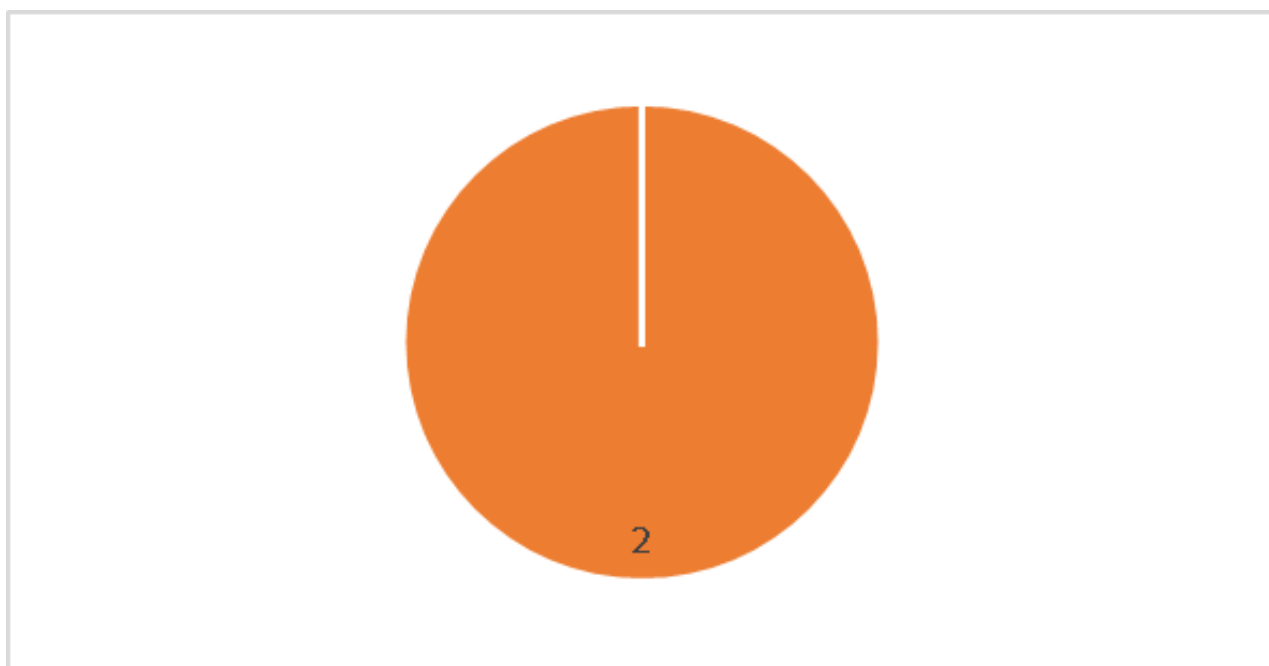


Pedidos de Acesso à Informação

– Lei de Acesso à Informação
(LAI) 12.527/2011

Após a Lei 12.527, também conhecida como Lei de Acesso à Informação, que deu origem ao SIC – Serviço de Acesso ao cidadão, a Ouvidoria recebeu duas (2) demandas pela Plataforma, que foram classificadas como pedido de Acesso à Informação.

Gráfico 10: Pedido via Lei de Acesso à Informação em 2022



Fonte: Ouvidoria Câmara Municipal de Itapevi

Do total dos pedidos recebidos, todos foram respondidos em um prazo médio de 5 dias.



Tabela 3: Manifestações recebidas via e-sic em 2024

| Temática | Data | Prazo de Atendimento |
|-------------------------------|-------------|-----------------------------|
| Licitação – Vista do Processo | 12/01/2024 | 3 dias |
| Licitação – Vista do Processo | 12/01/2024 | 20 dias |

Fonte: Ouvidoria Câmara Municipal de Itapevi



Pesquisa de Satisfação

A Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria é realizada por meio de um link disponibilizado juntamente com a resposta ao cidadão. O objetivo principal da pesquisa é avaliar a qualidade dos serviços prestados pela Câmara Municipal de Itapevi e identificar as demandas do Poder Executivo Municipal em relação a aspectos como a qualidade da resposta, o prazo de atendimento e a eficiência da plataforma utilizada. Além disso, a pesquisa também visa identificar áreas que necessitam de melhorias, com o intuito de promover maior eficiência na gestão administrativa.

No exercício de 2024, foram respondidas 14 pesquisas, conforme os dados extraídos dos questionários.

Em relação ao grau de satisfação dos usuários, os resultados indicam que, em uma escala de 1 a 5, a Ouvidoria obteve uma avaliação superior a 4 em mais de 4% das respostas. Embora o número de respostas seja baixo, esse dado demonstra um bom índice de resolução das manifestações encaminhadas pelos usuários.

Demais Ações

- Palestra em Evento de Integração com Novos vereadores
- Termo de Cooperação com Cartório Eleitoral
- Fórum Maio Laranja
- Cartilha STOP –
- Cartilha “ Por Elas”



Melhorias contínuas

Plano de Ações para 2025:

Em 2025, a Ouvidoria planeja a implementação do número 0800 para facilitar o acesso da população aos serviços oferecidos, ampliando a comunicação e o acolhimento das demandas.

Além disso, serão realizadas ações focadas na saúde mental dos servidores, promovendo um ambiente de trabalho mais saudável e acolhedor.

A unidade de apoio às Procuradorias será expandida, visando melhorar a eficiência e a qualidade dos serviços prestados.

Também será iniciado o atendimento no plenário durante as sessões, proporcionando maior proximidade e agilidade no atendimento às necessidades dos participantes.



Considerações Finais

Todas as demandas foram devidamente respondidas, e não há manifestações ou pedidos pendentes referentes ao exercício de 2025.

As manifestações representam formas de expressão dos usuários dos serviços públicos, permitindo que relatem suas dúvidas, necessidades, opiniões e anseios à Ouvidoria. Esse processo contribui diretamente para a melhoria da gestão pública municipal, garantindo mais transparência e eficiência no atendimento às demandas da população.

Com esses esforços, juntamente com outras iniciativas em andamento e futuras, buscamos continuar a evolução no tratamento das manifestações e no atendimento aos usuários que recorrem à Ouvidoria da Câmara Municipal de Itapevi. Além disso, pretendemos aproveitar a massa de dados disponíveis na plataforma para auxiliar na execução das atividades das demais áreas da instituição.

Os dados utilizados na elaboração deste relatório foram extraídos diretamente da plataforma Sino, e podem ser acompanhados no seguinte link: **<https://camaraitapevi.sicouvidoria.sinoinformatica.com.br/Ouvidoria>**, além das informações disponibilizadas pela plataforma de mensageria SMBOT, que integra os perfis da Câmara no WhatsApp e no Web Chat.



Assim, encerramos as considerações deste relatório, reafirmando nosso compromisso com a transparência e a melhoria contínua dos serviços públicos.

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Itapevi disponibiliza os seguintes canais de atendimento ao cidadão:

- Telefone: (11) 4141-4472 - Ramal 205
- WhatsApp: (11) 4773-5000
- Redes sociais: [@Camaraitapevi](#)
- E-mail: ouvidoria@camaraitapevi.sp.gov.br
- Atendimento presencial ou via correspondência: Rua Arnaldo Sérgio Cordeiro das Neves, 80, Vila Nova Itapevi, CEP: 06694-090, Itapevi – SP



Mesa Diretora

Biênio 2023/2024

Thiago Silva - Presidente

Aparecido - Vice-Presidente

Mauricio japa - 1ª Secretária

José Aparecido Ramos - 2º Secretário

Eroncina Godoy - 3ª Secretária

Vereadores da 15ª Legislatura

Akdenis Mohamad Kourani, Anderson Cavanha, Camila Godói da Silva Rodrigues, Cícero Aparecido de Souza, Denis Lucas de Oliveira[1], Donizetti Dias Carvalho, Eduardo Sanches Casagrande, Eroncina Ferreira Godoy, José Aparecido Ramos, Lucas Gabriel Correia Silva, Luiz Ricardo dos Santos, Marcelo Aparecido Antônio, Mariza Borges, Maurício Murakami, Rafael Alan de Moraes Romeiro[2], Rogério Moreira dos Santos, Thiago Silva Santos, Wellington José dos Santos

Ouvidora Geral da Câmara Municipal de Itapevi

Thaís Fernanda Campagnaro Moitinho

Equipe da Ouvidoria

Cláudia Lopes e Ivo de Camargo

