



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAÍ

“ESTADO DE SÃO PAULO”

Ouvidoria Municipal

Relatório da Ouvidoria Municipal de Itaí - 2º Semestre de 2022.

Em 21 de dezembro de 2021, foi instituída a Ouvidoria do Município de Itaí, através da Lei nº 2.029/2021. A finalidade da ouvidoria é a de promover o exercício da cidadania, recebendo, encaminhando e acompanhando sugestões, reclamações, elogios e denúncias dos cidadãos, relativas à prestação de serviços públicos municipais em geral, assim como representações contra o exercício negligente ou abusivo de cargos, empregos e funções do Poder Executivo Municipal, sem prejuízo das competências específicas de outros Órgãos ou Entidades integrantes da Administração Municipal direta ou indireta.

O atendimento pela ouvidoria pode ser feito pelos seguintes canais: telefone, e-mail, presencial (através do protocolo da prefeitura) e através do link disponível no site oficial da Prefeitura Municipal.

As demandas recebidas pela ouvidoria são classificadas como: reclamação, denúncia, solicitação, elogio e sugestão.

Reclamação: Se você quer demonstrar a sua insatisfação com um serviço público, você pode fazer críticas e relatar a ineficiência.

Denúncia: Se você quer comunicar a ocorrência de um ato ilícito, uma irregularidade praticada por agentes públicos. Também pode ser usada para denunciar uma violação aos direitos humanos.

Solicitação: Se você espera um atendimento ou a prestação de um serviço. Pode ser algo material como receber um medicamento ou a ação do órgão em uma situação específica.

Elogio: Se você foi bem atendido e está satisfeito com o atendimento e/ou com serviço que foi prestado.

Sugestão: Se você tiver alguma ideia ou proposta de melhorias dos serviços públicos.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAÍ

“ESTADO DE SÃO PAULO”

Ouvidoria Municipal

Abaixo segue a listagem com os chamados da Ouvidoria Pública Municipal no período de 01/07/2022 a 31/12/2022 oriundos do site oficial, o usuário tem a opção de fazer a denúncia anônima, porem neste relatório, optamos por não identificar nenhum usuário obedecendo a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD):

Assunto	Usuário	Status	Data
Outras solicitações	Solicitação Anônima	Finalizado	13/07/2022
Outras solicitações	E.F.F.	Finalizado	27/07/2022
IPTU	N.R.S.J	Finalizado	09/08/2022
Aulas do Dep. de Esportes	Solicitação Anônima	Aguardando Resposta	30/08/2022
Transporte Escolar	Solicitação Anônima	Finalizado	08/09/2022
Transporte Escolar	Solicitação Anônima	Finalizado	08/09/2022
Lombada	D.	Aguardando Resposta	10/09/2022
Animais Peçonhentos	Solicitação Anônima	Finalizado	27/09/2022
Outras Reclamações	Solicitação Anônima	Finalizado	27/09/2022
Posto de Saúde	Solicitação Anônima	Aguardando Resposta	28/09/2022
IPTU	M.C.P	Finalizado	19/10/2022
Bloqueio na via	Solicitação Anônima	Finalizado	31/10/2022
Bloqueio na via	P.G.M.	Finalizado	31/10/2022
Bloqueio na via	Solicitação Anônima	Finalizado	31/10/2022
Praças e Jardins	Solicitação Anônima	Finalizado	09/11/2022
Iluminação Pública	F.D.	Em Progresso	15/11/2022
Outras Reclamações	D.A.D.S.	Aguardando Resposta	18/11/2022
Outras Reclamações	Solicitação Anônima	Finalizado	19/11/2022
Buraco na Via	Solicitação Anônima	Em Progresso	29/11/2022



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAÍ

“ESTADO DE SÃO PAULO”

Ouvidoria Municipal

Outras Solicitações	Solicitação Anônima	Finalizado	05/12/2022
Cadastro	E.P.S	Em Progresso	07/12/2022
Outras Reclamações	Solicitação Anônima	Finalizado	27/12/2022
Outras Reclamações	Solicitação Anônima	Em Progresso	28/12/2022

Abaixo segue a listagem de chamados da Ouvidoria Pública Municipal no período de 01/07/2022 a 31/12/2022 oriundos através do protocolo (presenciais), neste caso o usuário não tem como manter o anonimato visto que, o sistema de protocolo da prefeitura necessita da apresentação do CPF para que o mesmo seja efetuado, porém neste relatório, optamos por não identificar nenhum usuário obedecendo a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD):

Nº Protocolo	Assunto	Usuário	Status	Data
3175/2022	Caminhão de caçamba rasgou toldo da loja	L.F.S	Finalizado (toldo reparado)	07/07/2022
5.122/2022	Mal cheiro no bairro Barleta	U.S.F.P	Finalizado (morador notificado)	01/11/2022

Abaixo segue a listagem com os chamados da Ouvidoria Pública Municipal no período de 01/07/2022 a 31/12/2022 via telefone, o usuário tem a opção de fazer a denúncia anônima, porem neste relatório, optamos por não identificar nenhum usuário obedecendo a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD):

Assunto	Usuário	Status	Data
Mal atendimento por funcionárias do CRAS Valdir Diana	Anônimo	Finalizado (Funcionárias foram orientadas e treinadas para prestar melhor atendimento)	28/07/2022



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAÍ

“ESTADO DE SÃO PAULO”

Ouvidoria Municipal

Mal atendimento no CAPS	R.	Finalizado (paciente foi atendido pelo CAPS e Santa Casa)	16/11/2022
-------------------------	----	---	------------

Abaixo segue a listagem com os chamados da Ouvidoria Pública Municipal no período de 01/07/2022 a 31/12/2022 através do e-mail: ouvidoria@itai.sp.gov.br, o usuário tem a opção de fazer a denúncia anônima, porem neste relatório, optamos por não identificar nenhum usuário obedecendo a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD):

Assunto	Usuário	Status	Data
Reclamação sobre o PAE	V.B.A	Finalizado Indeferido (Estudante não cumpriu com as regras do edital)	22/08/2022
Cadastro IPTU	M.C.P.	Finalizado (setor de lançadoria entrou em contato com o contribuinte.)	02/09/2022

Sem mais para o momento.

Itaí, 04 de janeiro de 2023.

Camila de Almeida Tristão

Responsável pela Ouvidoria Municipal