

**Itu, 27 de agosto de 2024**

**OFICIO SMCT Nº 194/2024 – RELATÓRIO E-OUBE 1º SEMESTRE 2024**

**AO**  
**GABINETE DO PREFEITO**  
**SRA. MICHELLE DA SILVA CAMPANHA**  
**DD. CHEFE DE GABINETE**

**À**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE COMUNICAÇÃO**  
**SRA. FLÁVIA FROSSARD BELLI**  
**DD. SECRETÁRIA MUNICIPAL**

**À**  
**SUBPREFEITURA ZONA LESTE**  
**SR. MÁRCIO MILANO**  
**DD. SUBPREFEITO**

**À**  
**SUBPREFEITURA REGIONAL DO PIRAPITINGUI**  
**SRA. ROBERTA ALBANESE**  
**DD. SUBPREFEITA**

**À**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE**  
**SRA. MARGARETH LOPES VENTURINELLI**  
**DD. SECRETÁRIA MUNICIPAL**

**À**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS**  
**SR. JOSÉ ROBERTO FERNANDES BARREIRA**  
**DD. SECRETÁRIO MUNICIPAL**

**À**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE SERVIÇOS RURAIS**  
**SR. MARCIO MILANO**  
**DD. SECRETÁRIO MUNICIPAL**

**À**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE SEGURANÇA,**  
**TRÂNSITO E TRANSPORTES E MOBILIDADE**  
**URBANA**  
**SR. HÉRCULES FERRARI DOMINGUES DA SILVA**  
**DD. SECRETÁRIO MUNICIPAL**

Prezados,

A fim de cumprir as exigências dos conteúdos normativos da Lei nº 2.500, de 28 de junho de 2023, que dispõe sobre a estrutura administrativa da administração pública do poder executivo da Estância Turística de Itu; da Lei Complementar nº 131, de 27 de maio de 2009 – Lei da Transparência e, da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 – LAI – Lei de Acesso a Informações, respaldados nas atribuições institucionais e com base nos artigos 31, 70 e 74 da C.F, dos artigos 32 e 35 da C.E, assim como dos artigos 48 e 50 da Lei Orgânica do Município de Itu e nas disposições

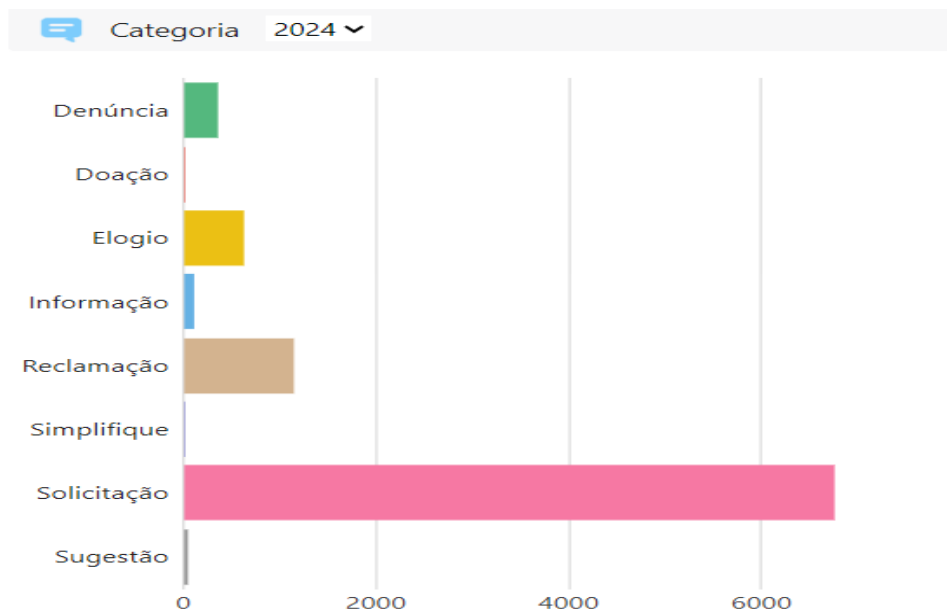
impostas no Manual Básico do TCE/SP, e suas respectivas alterações, encaminhamos o Relatório do e-Ouve referente ao 1º semestre do ano de 2024, para a devida análise e considerações, a fim de que seja utilizado como instrumento de constante melhoria dos serviços ofertados à população.

### RELATÓRIO “e-Ouve”

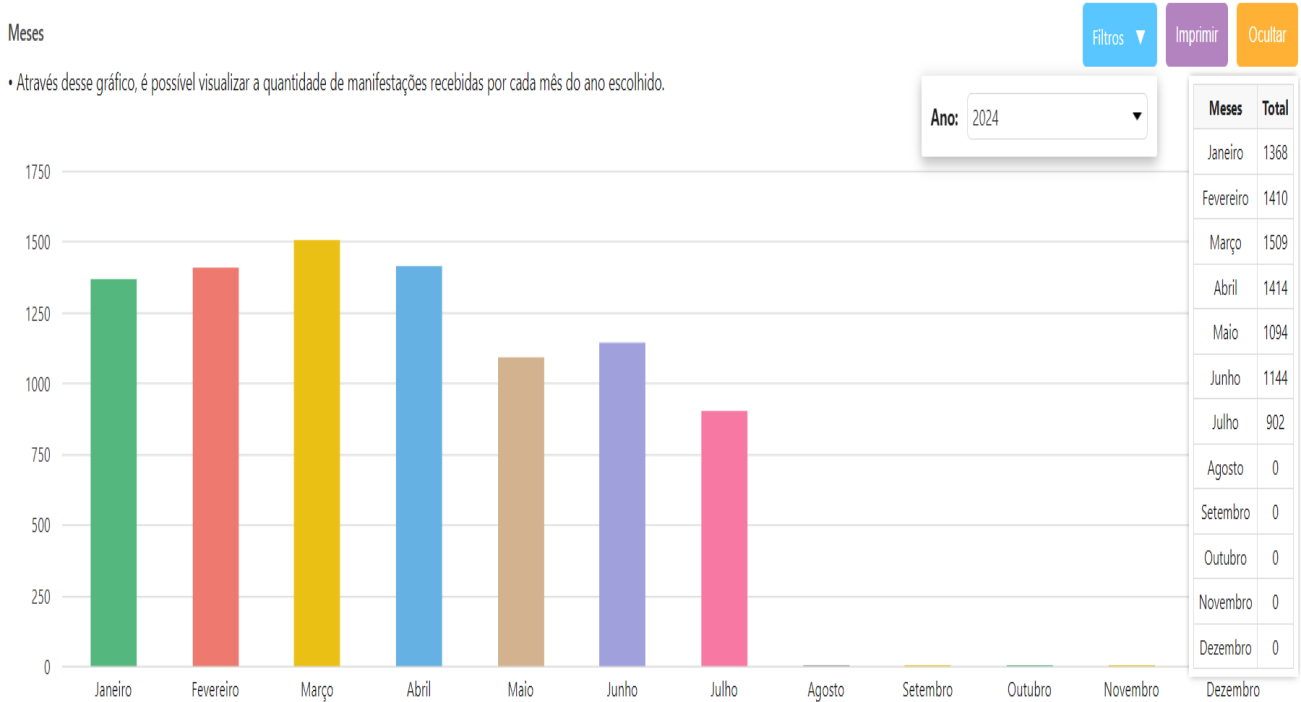
Esse relatório tem como objetivos: (1) apresentar informações sobre as atividades do e-Ouve referentes ao 1º semestre de 2024; (2) exibir dados das demandas dos cidadãos ituanos; (3) propor recomendações aos órgãos da Administração Pública Municipal; (4) auxiliar na efetividade e melhoria dos serviços públicos.

Para a elaboração desse trabalho, os dados foram extraídos da plataforma *on-line* e-Ouve e estruturado com ênfase nas ocorrências das cinco secretarias mais citadas no ano de 2024.

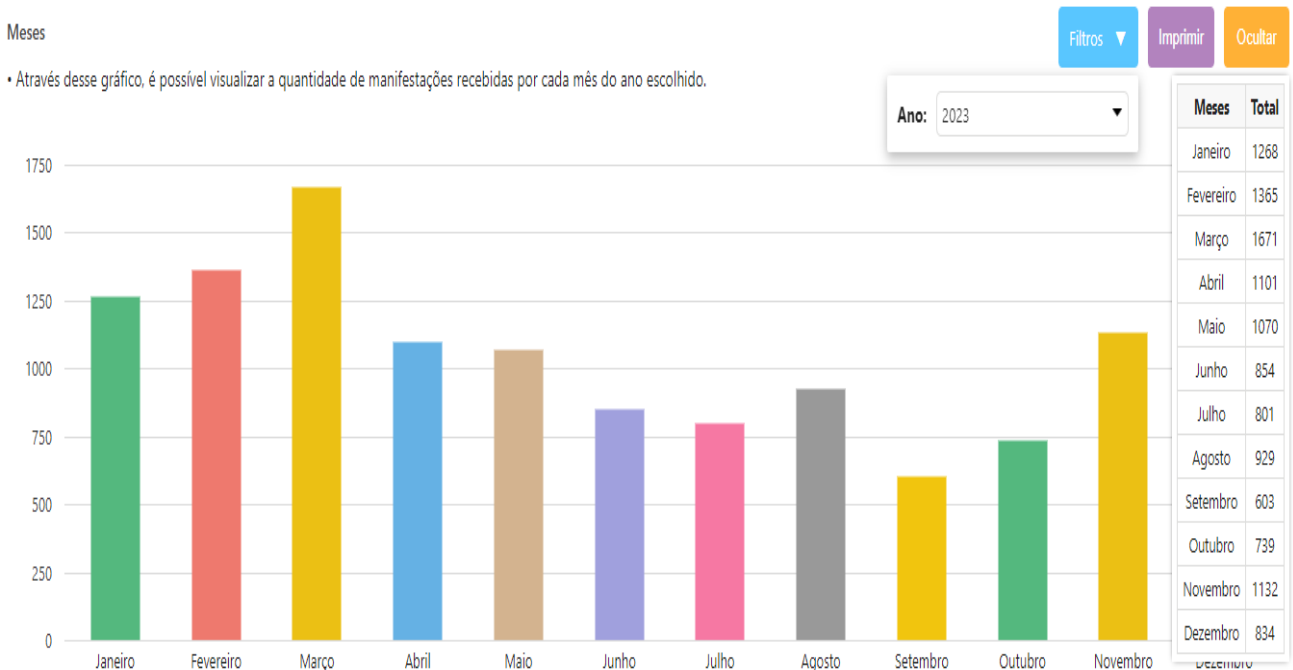
1) No 1º semestre de 2024, a maioria dos cidadãos procurou os canais postos à disposição para fazer solicitações:



2) O total de chamados abertos de 01/01/2024 a 30/06/2024 foi de 7.939:



3) No mesmo período do ano anterior houveram 8.130 manifestações, denotando uma discreta diminuição no número de interações dos cidadãos que utilizam os canais oferecidos pela administração pública para solicitar serviços, fazer sugestões, denúncias, reclamações e até elogios:

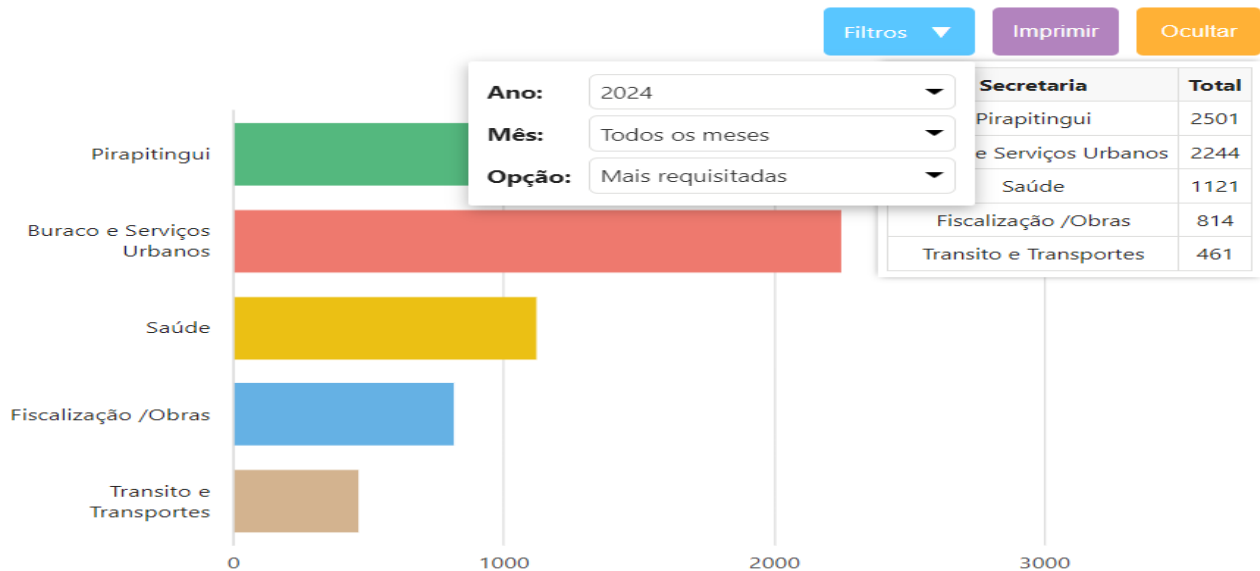


4) No 1º semestre do ano de 2024 a maioria dos chamados foi direcionada para a Subprefeitura

Regional do Pirapitingui (Pirapitingui), seguida da Subprefeitura da Zona Leste (Buracos e Serviços Urbanos), Secretaria de Saúde, Secretaria de Fiscalização/Obras e, Secretaria Municipal da Segurança, Trânsito, Transporte e Mobilidade Urbana:

**Secretarias**

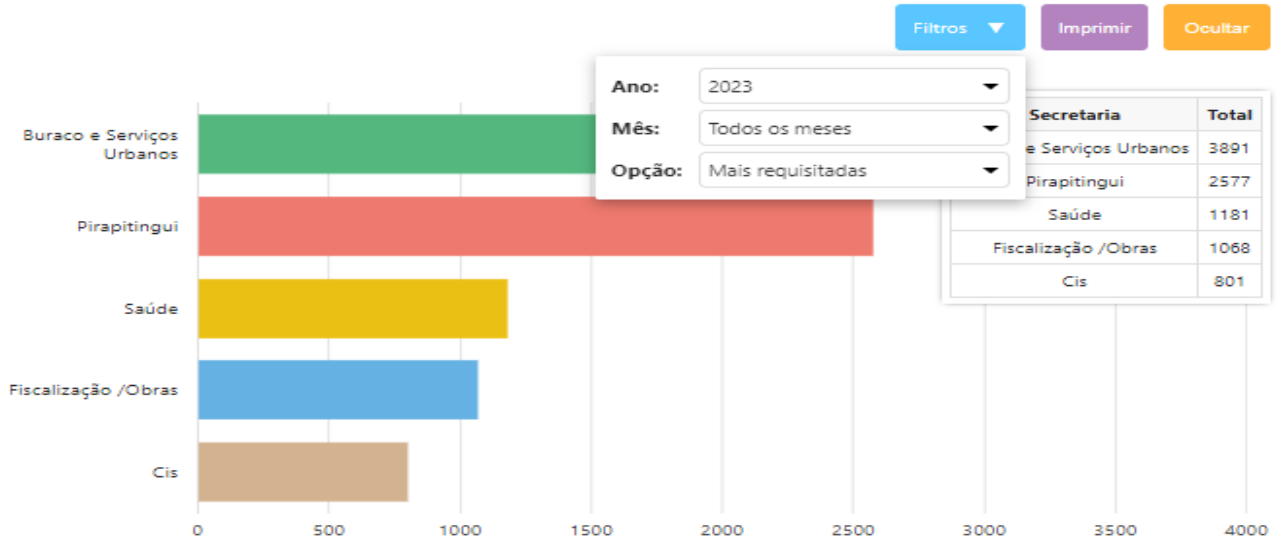
• Através desse gráfico, é possível visualizar a quantidade de manifestações recebidas por cada uma das secretarias.



5) Em comparação com o ano de 2023, é possível observar a Subprefeitura Regional do Pirapitingui (Pirapitingui) sofreu um aumento significativo no número de manifestações, chegando bem perto do total apurado no ano de 2023.

Secretarias

• Através desse gráfico, é possível visualizar a quantidade de manifestações recebidas por cada uma das secretarias.



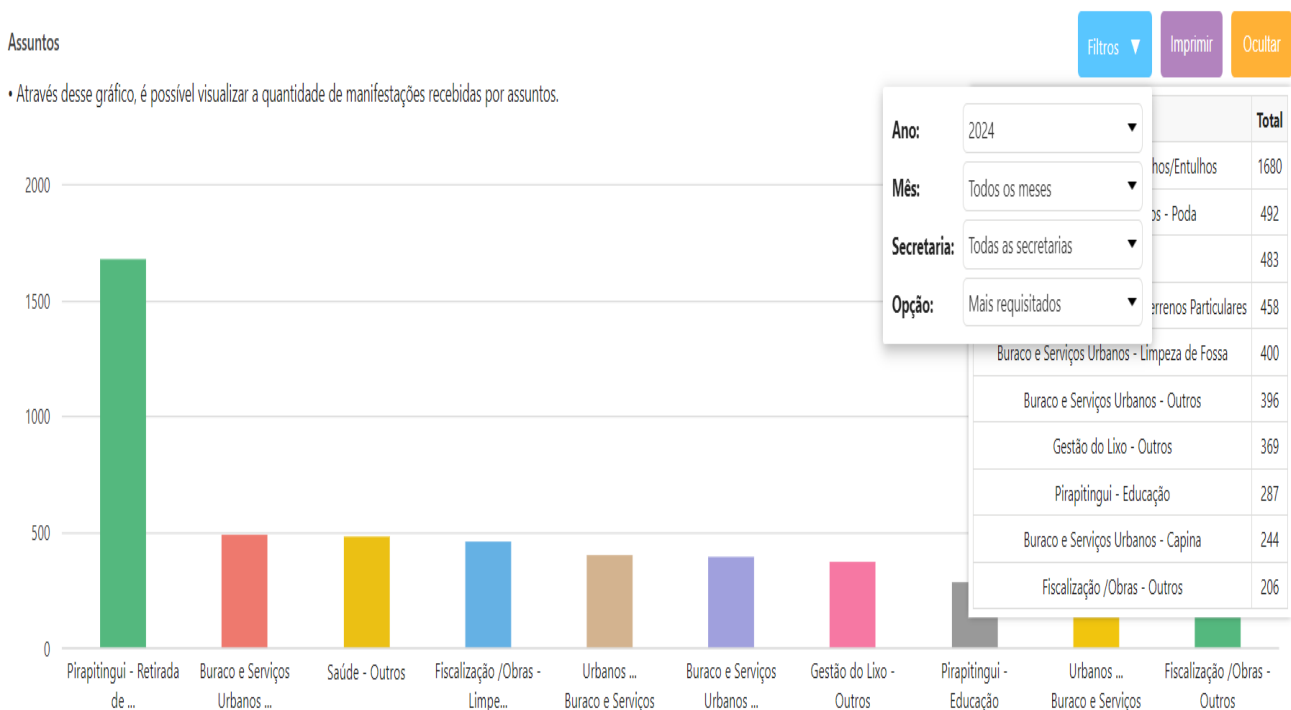
Ano	Sub. Reg. Pirapitingui
2023	20577
2024 (1º semestre)	2501

6) A classificação das Secretarias com o maior número de chamados no 1º Semestre de 2024 é a seguinte:

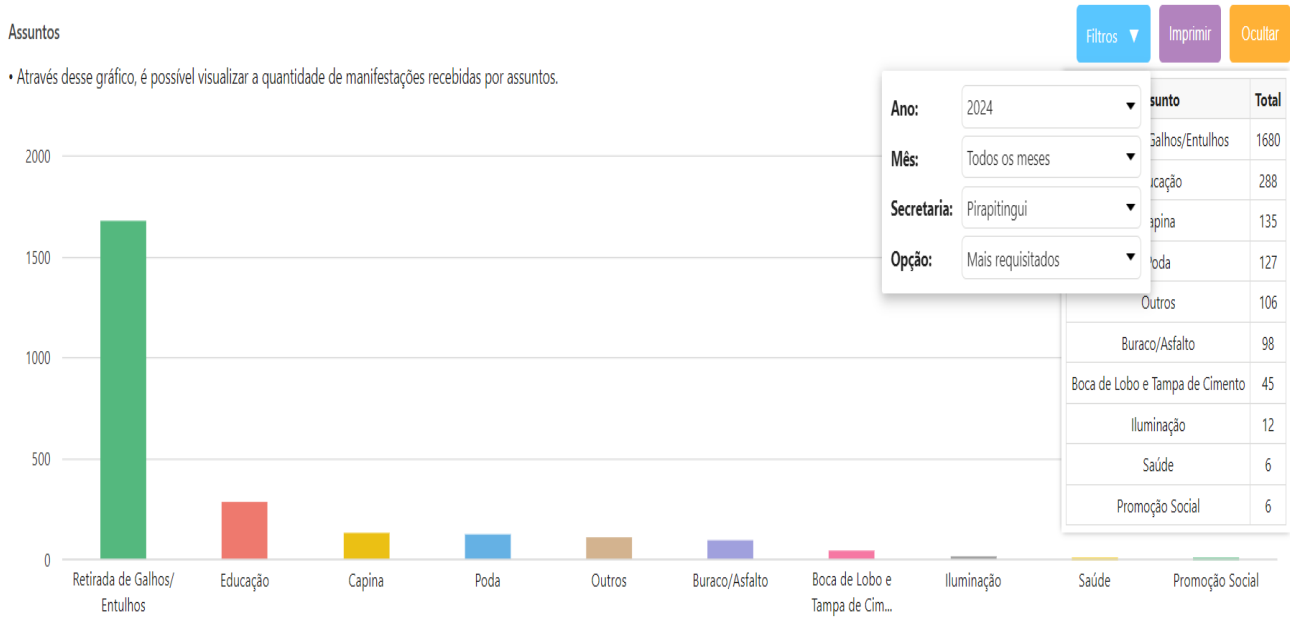
1º Semestre 2024	Secretarias	Nº de chamados
1º lugar	Sub. Regional do Pirapitingui (Pirapitingui)	2.501
2º lugar	Sub. da Zona Leste (Buracos e Serviços Urbanos)	2.244
3º lugar	Sec. de Saúde	1.121

<b>4º lugar</b>	Sec. de Obras	814
<b>5º lugar</b>	Sec. Mun. da Segurança, Trânsito, Transporte e Mobilidade Urbana	461

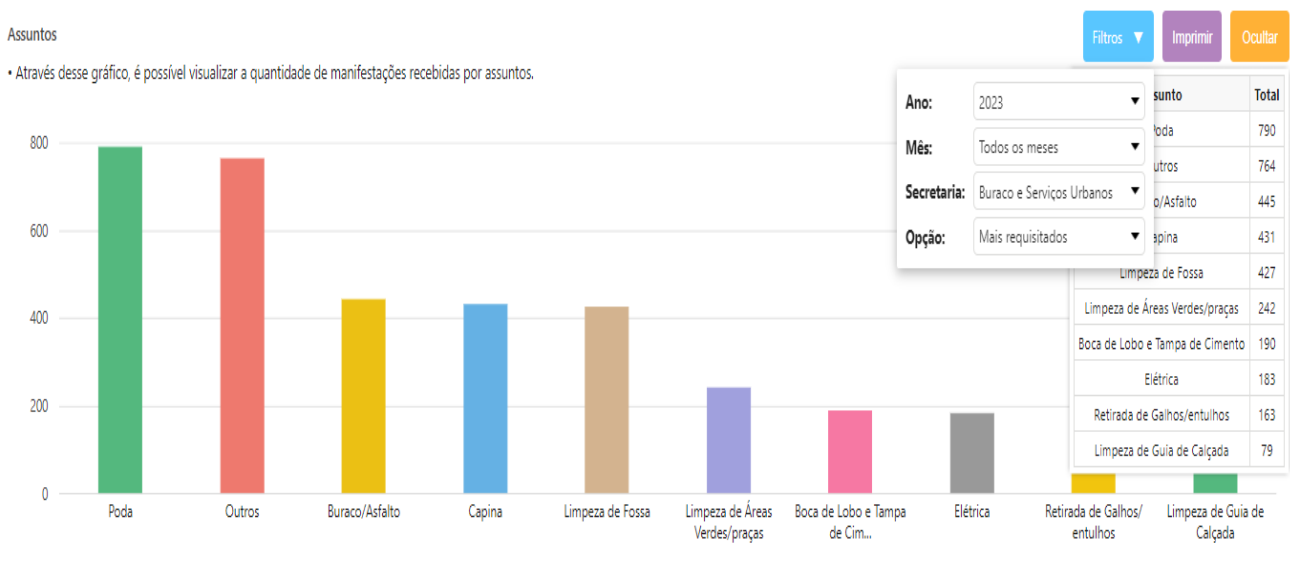
7) A maioria das manifestações foram para a retirada de galhos e entulhos, conserto de buracos e outros serviços urbanos (poda e capina), serviços de saúde, fiscalização de obras e limpeza de terrenos particulares, limpeza de fossa, gestão de lixo e educação, entre outros:



8) No tópico “Pirapitingui”, status ligado à Subprefeitura Regional do Pirapitingui, as manifestações se relacionam aos assuntos de retirada de galhos e entulhos, educação, capina, poda, buracos no asfalto, boca de lobo, iluminação, saúde, promoção social, dentre outros:



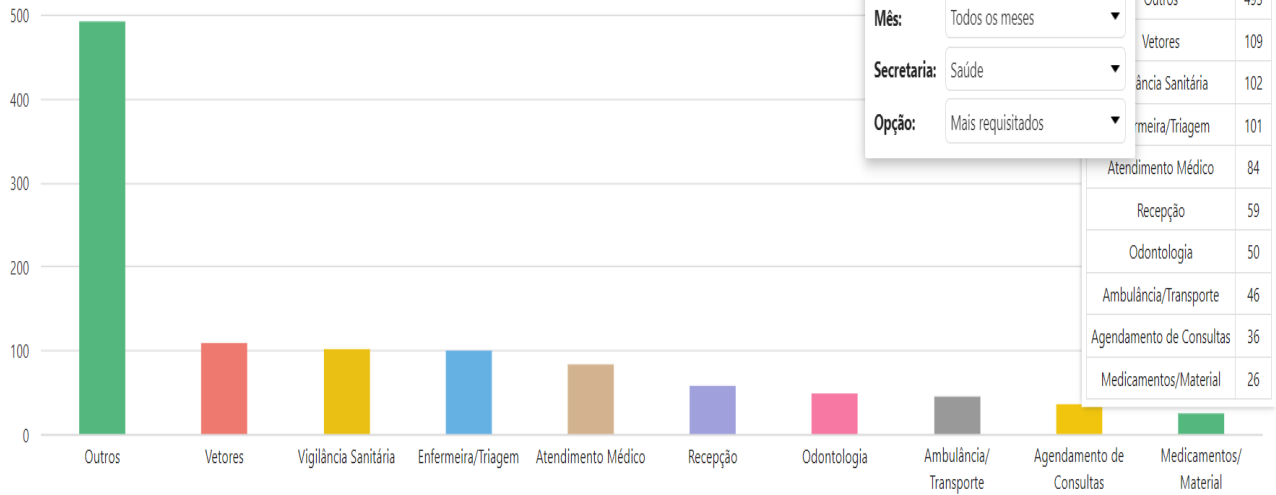
9) No tópico “Buracos e Serviços Urbanos”, status ligado à Subprefeitura Regional da Zona Leste, os chamados se relacionam à poda, buracos no asfalto, capina, limpeza de fossa, limpeza de áreas verdes e praças, boca de lobo e tampa de cimento, rede elétrica, retirada de galhos/entulhos e limpeza de guia e calçada, dentre outros:



10) As manifestações direcionadas à Secretaria de Saúde se relacionam à vetores, vigilância sanitária, enfermaria/triagem, atendimento médico, recepção, ambulância/transporte, agendamento de consultas, medicamentos/material, dentre outros:

Assuntos

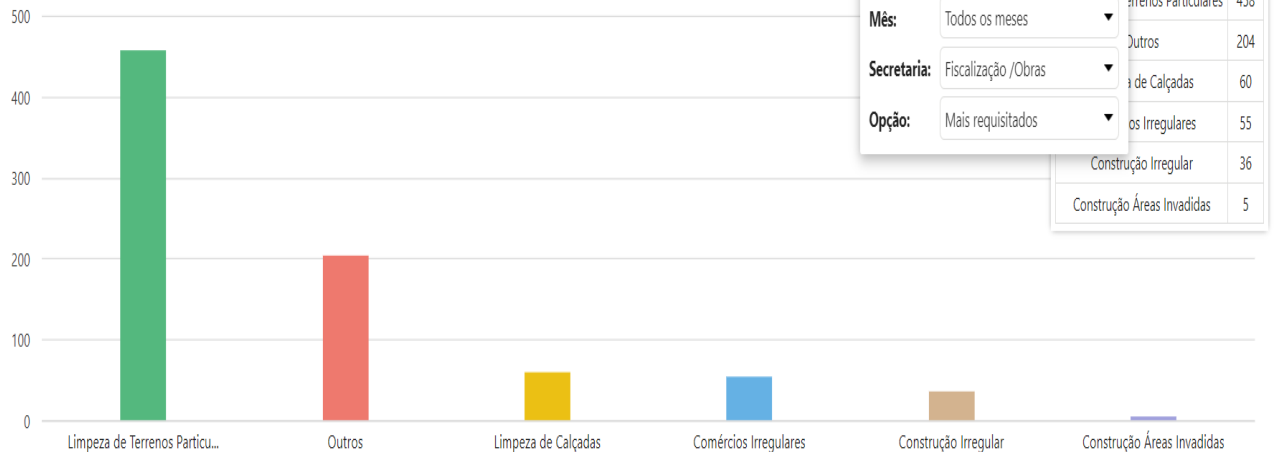
• Através desse gráfico, é possível visualizar a quantidade de manifestações recebidas por assuntos.



11) Em relação à Secretaria de Obras (Fiscalização/Obras), os chamados se relacionam a limpeza de terrenos particulares, limpeza de calçadas, comércio irregulares, construção irregular, construção em áreas invadidas, dentre outros:

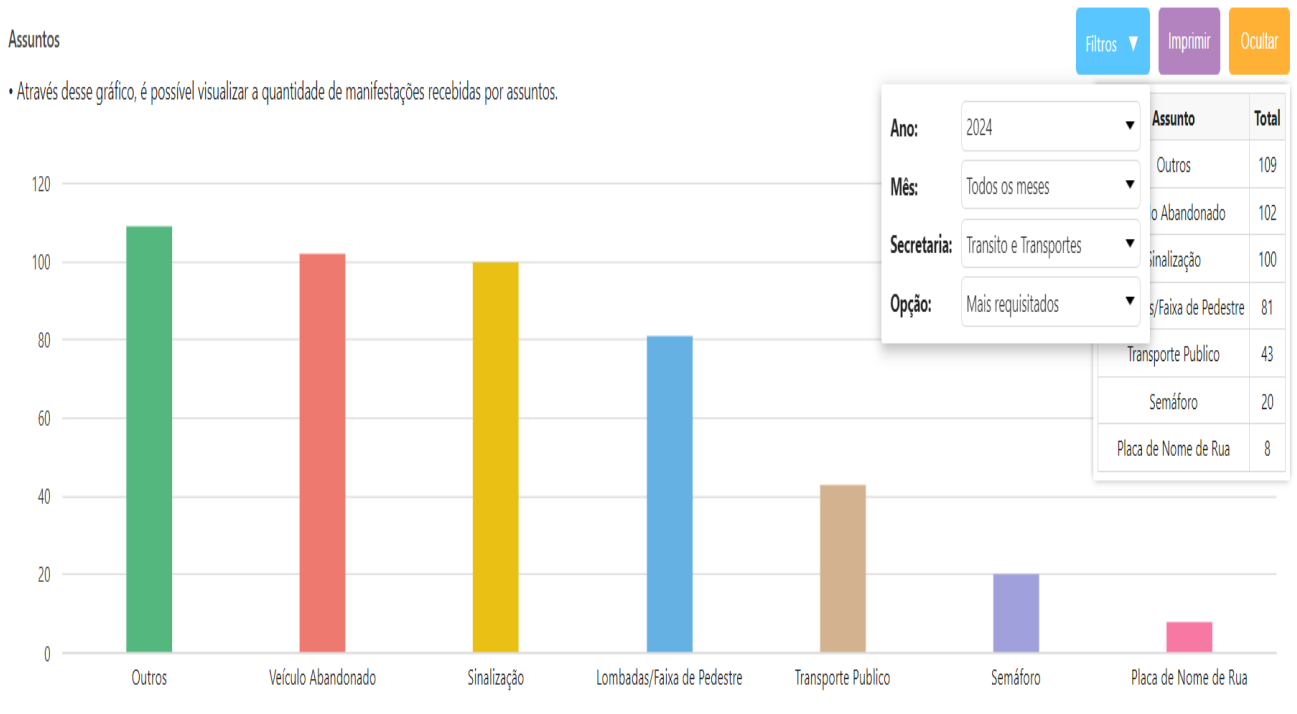
Assuntos

• Através desse gráfico, é possível visualizar a quantidade de manifestações recebidas por assuntos.

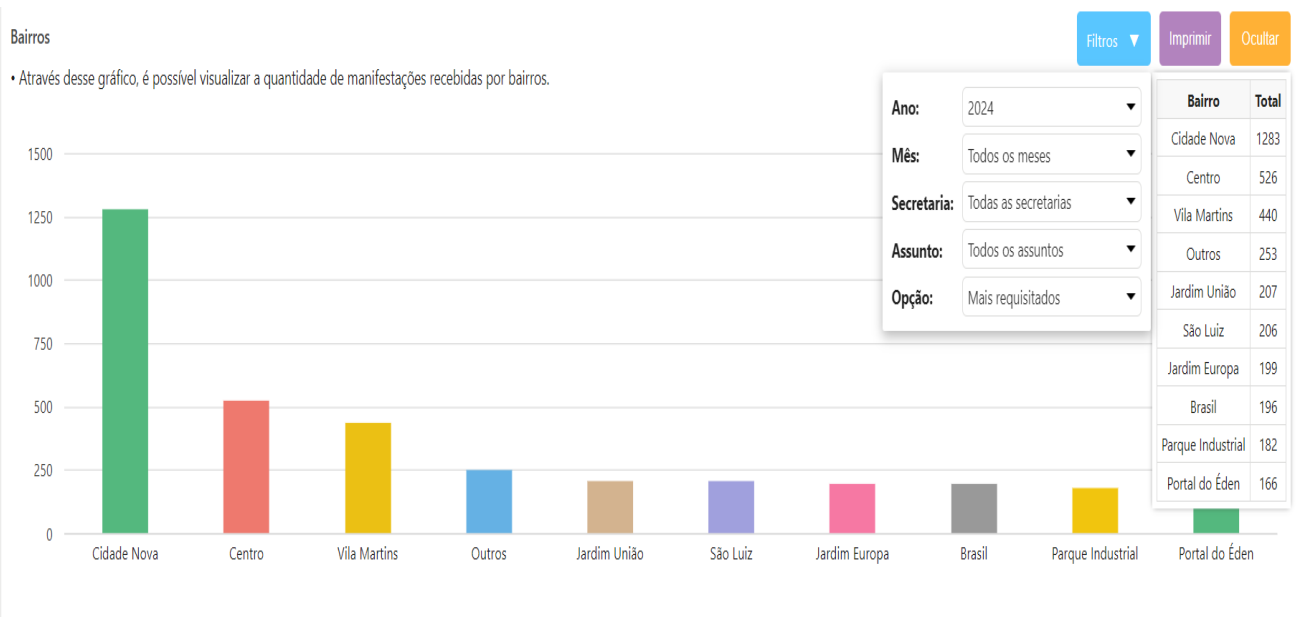




12) As menções encaminhadas à Secretaria Municipal da Segurança, Trânsito, Transporte e Mobilidade Urbana estão relacionadas aos assuntos veículos abandonados, sinalização, lombada/faixa de pedestre, transporte público, semáforo, placa de nome de rua, dentre outros:



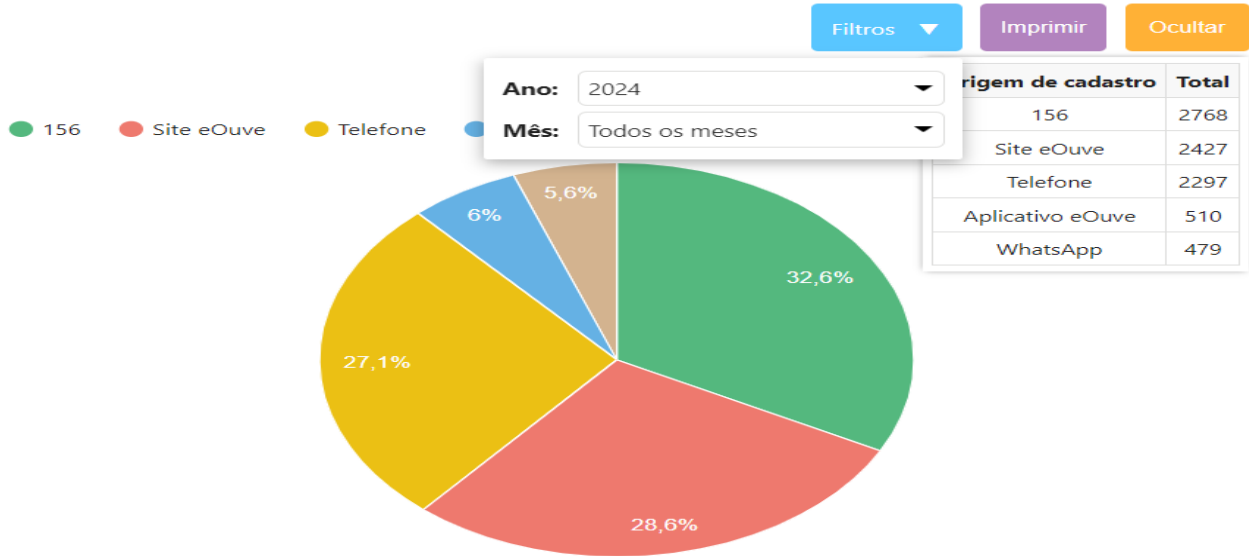
13) Os bairros que receberam o maior número de manifestações foram o Cidade Nova e Centro, seguidos dos bairros Vila Martins, Jardim União, São Luiz, Jardim Europa, Brasil, Parque Industrial, dentre outros:



14) No 1º semestre de 2024, o maior número de manifestações se deu através do canal telefônico 156:

**TOP 5 Origem**

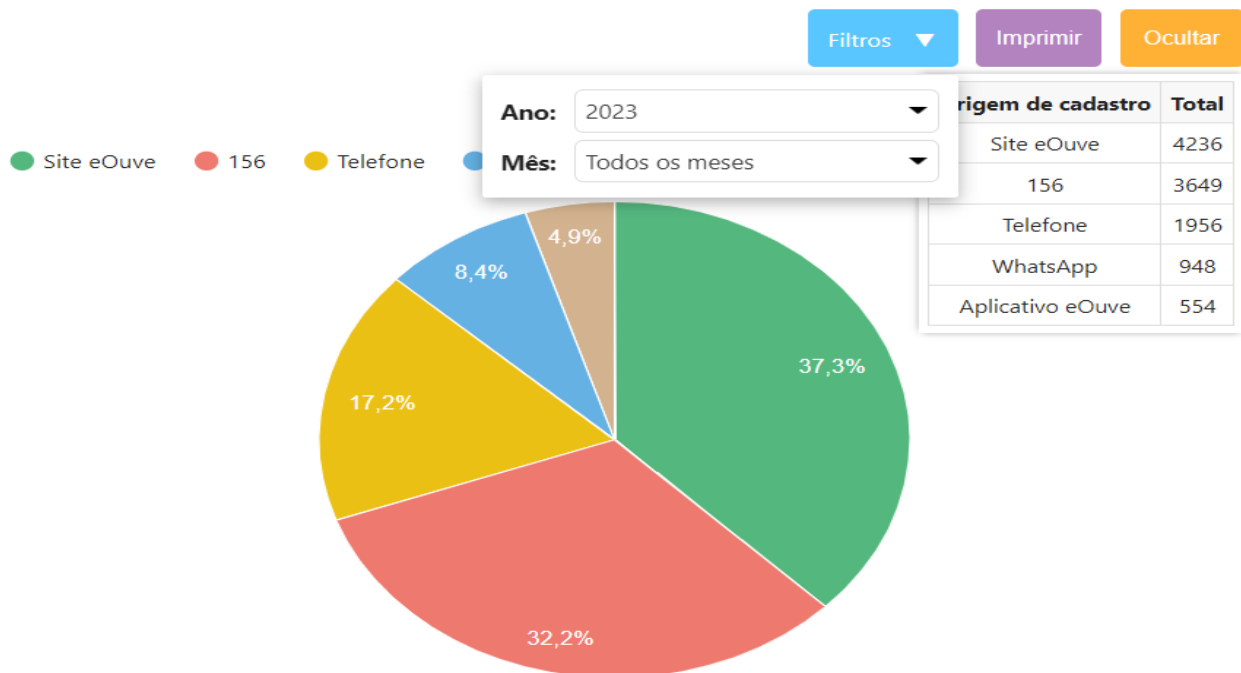
• Através desse gráfico, é possível visualizar as 05 (cinco) principais origens de cadastro das manifestações, para assim determinar as principais entradas de manifestações.



15) No ano de 2023, a maioria das interações aconteceu por meio do site e-Ouve:

**TOP 5 Origem**

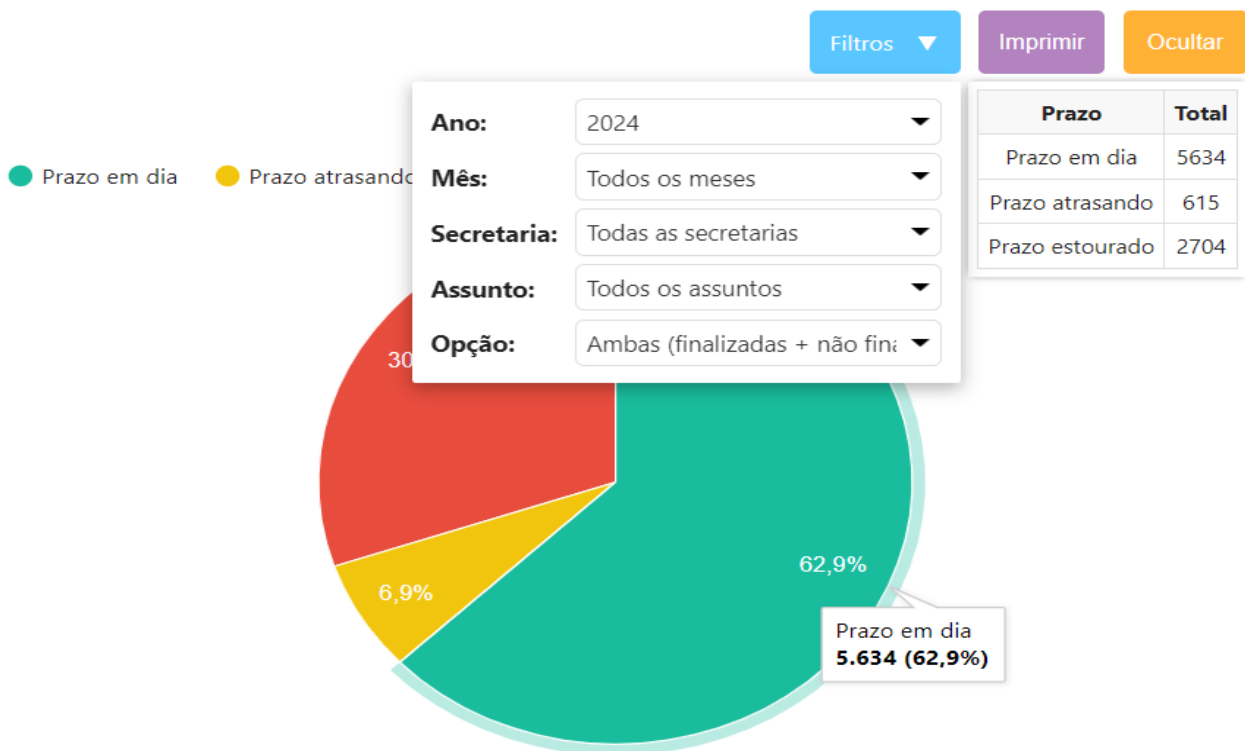
• Através desse gráfico, é possível visualizar as 05 (cinco) principais origens de cadastro das manifestações, para assim determinar as principais entradas de manifestações.



16) Considerando que o “**prazo em dia**” comporta os primeiros 10 dias de registro; o “**prazo atrasado**” começa a contar a partir do 11º dia de abertura do chamado e o “**prazo estourado**” se dá após 30 dias de registro da ocorrência, o gráfico abaixo demonstra que, no 1º semestre de 2024, 62,9% das manifestações dos munícipes foram atendidas dentro do prazo; 6,9% estão com o prazo atrasado e 30,2% estão com o prazo estourado. Isso não significa, contudo, que os chamados com “**prazo estourado**” não foram respondidos, pois é praxe o fornecimento de uma resposta, ainda que intermediária, dentro do prazo legal, comunicando as medidas tomadas pela secretaria. Neste caso, o controle continua a acontecer por meio do status “**em andamento**”:

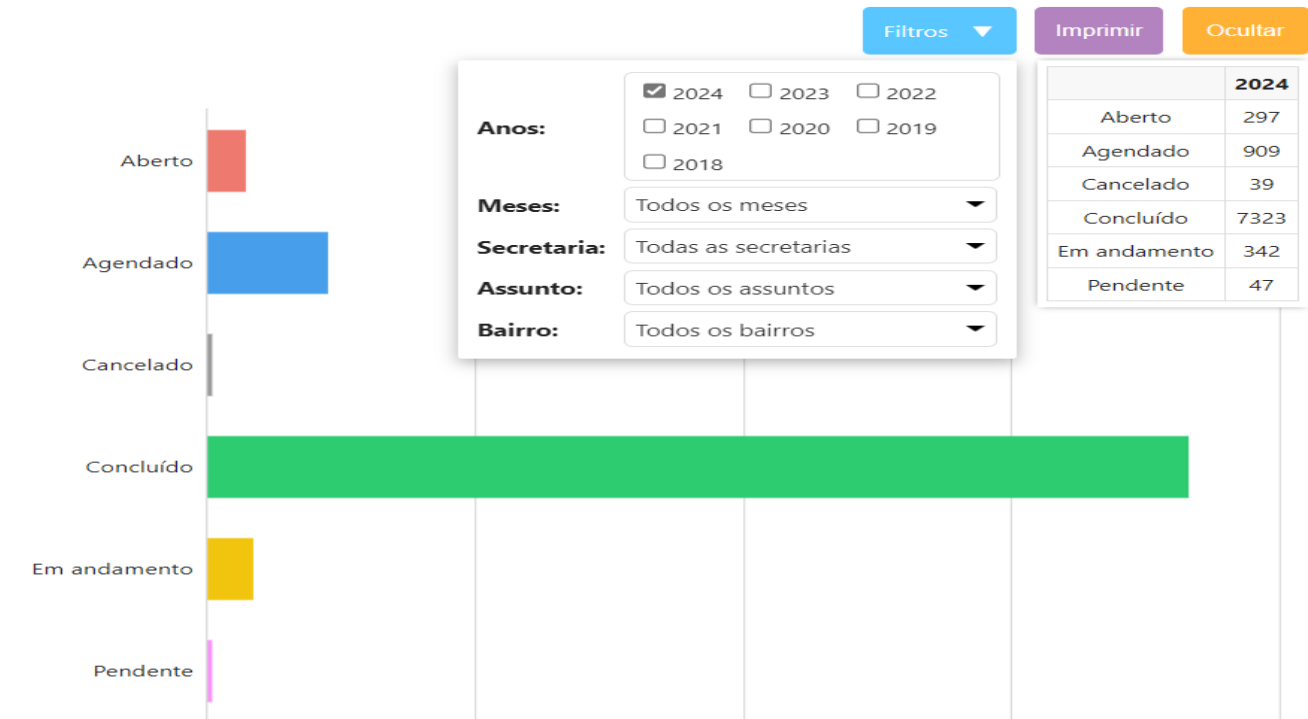
#### Prazos

- Através desse gráfico, é possível visualizar a quantidade de manifestações por prazo, sabendo-se o que está em dia, atrasada ou estourada.

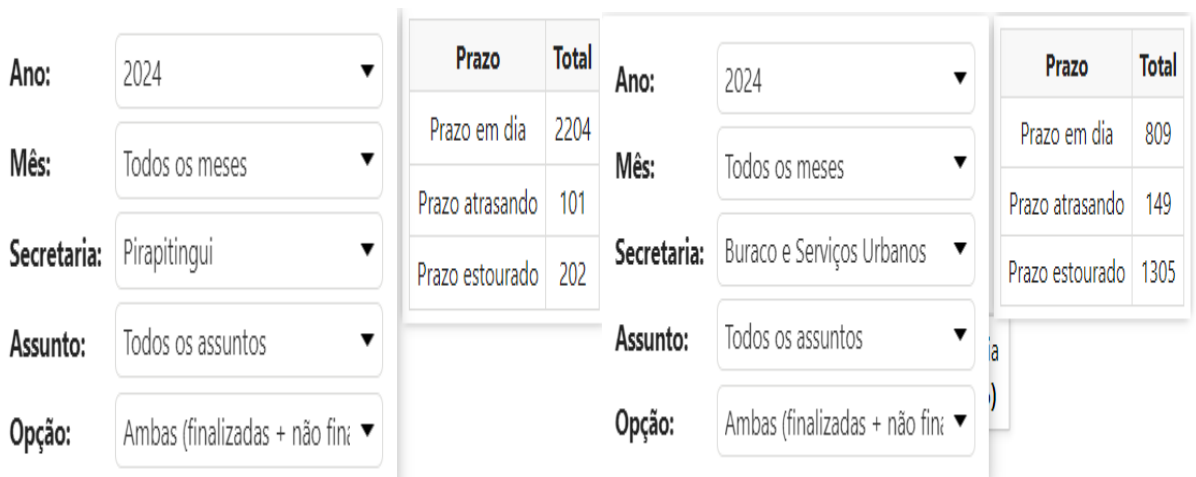


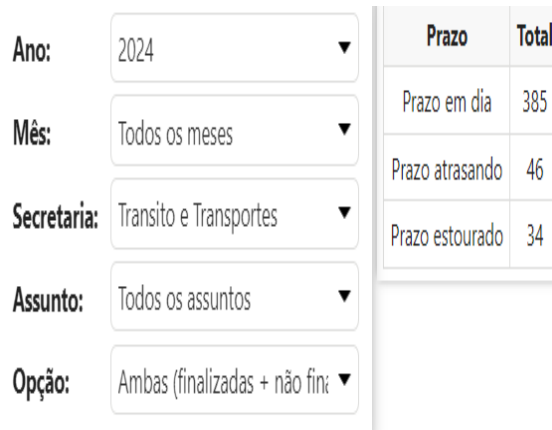
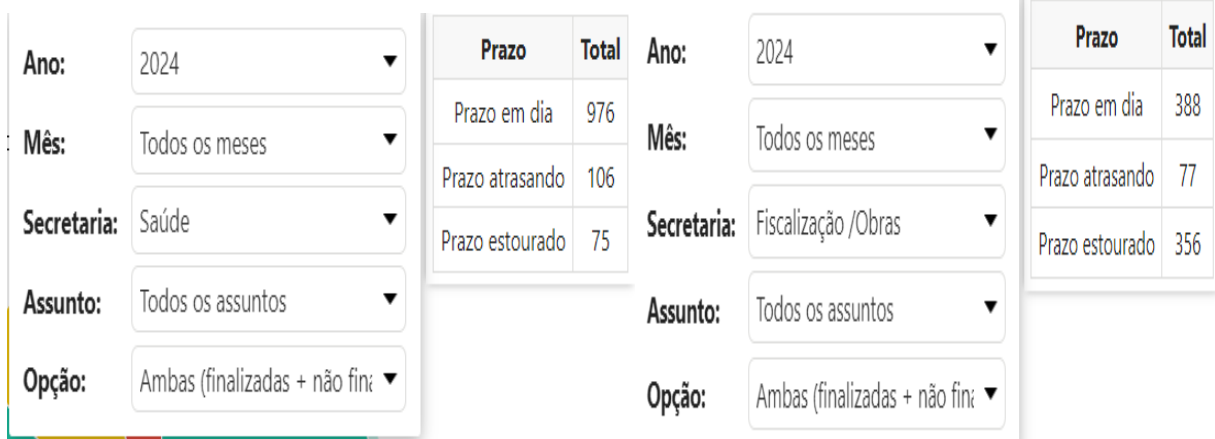
**Status**

• Através desse gráfico, é possível visualizar a quantidade de manifestações recebidas por status e ainda comparar com anos anteriores.



17) Das 5 Secretarias mais solicitadas pelos cidadãos, a que se encontra com a maior quantidade de “prazo atrasando” é a Subprefeitura Regional da Zona Leste “Buracos e Serviços Urbanos”. A mesma Secretaria é também a que também possui o maior número de chamados com “prazo estourado”:

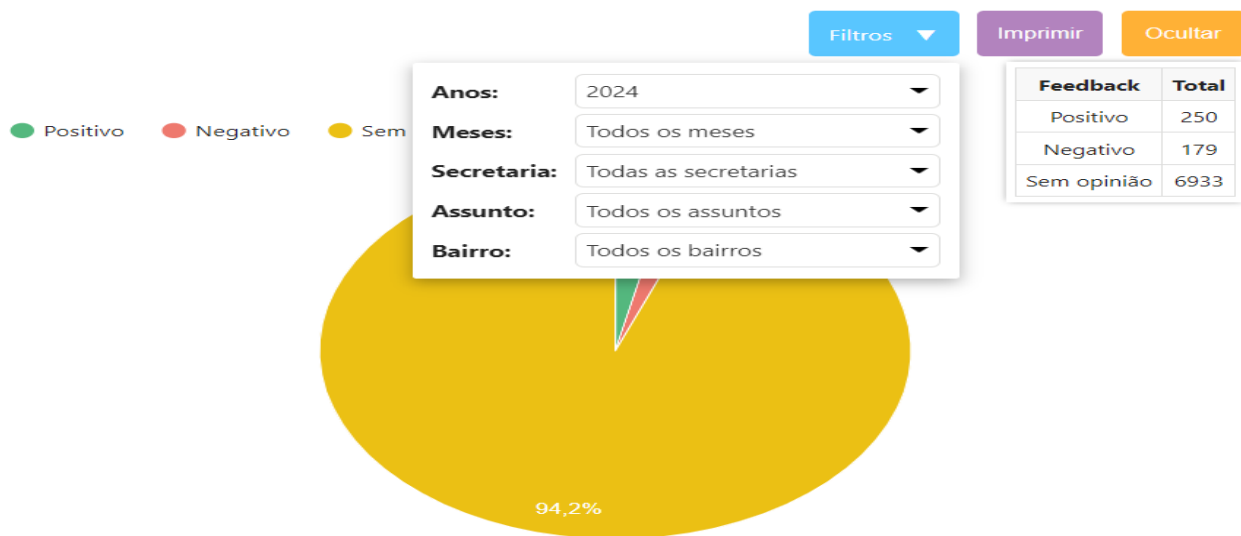




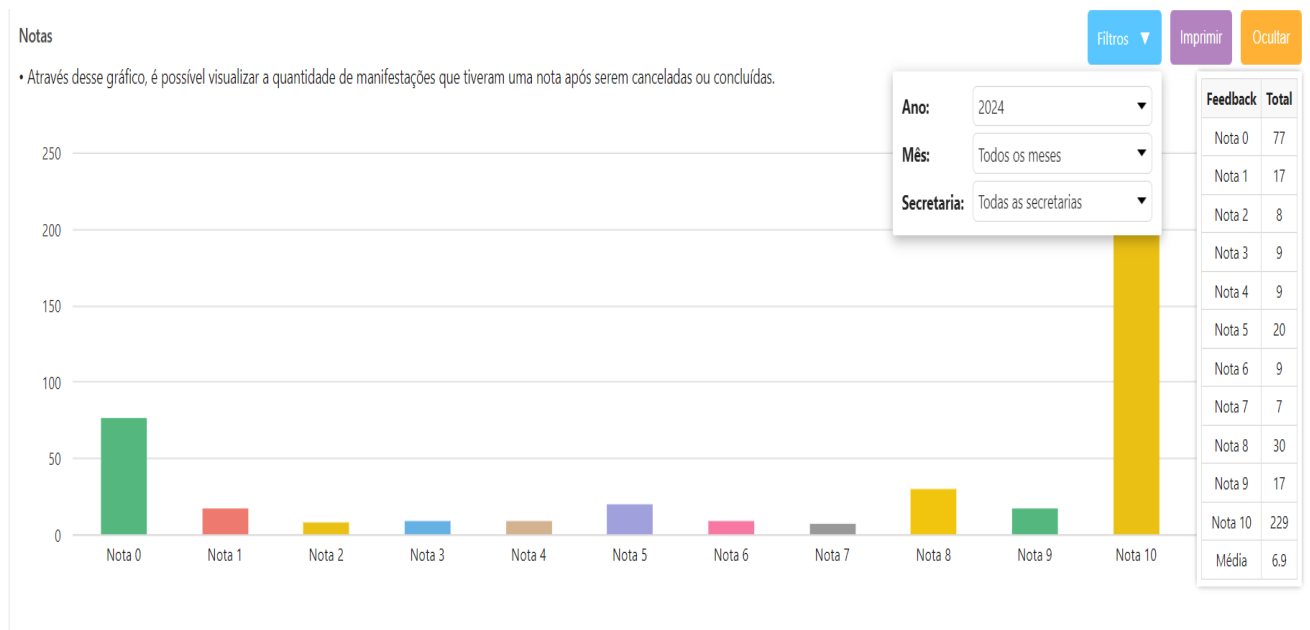
18) A maior parte dos usuários do sistema não avalia o atendimento das suas manifestações, contudo, entre os que avaliam, o feedback positivo é superior ao negativo:

**Feedbacks**

• Através desse gráfico, é possível visualizar a quantidade de manifestações que tiveram um feedback positivo ou negativo, após estarem com os status canceladas ou concluídas.



19) Quando avaliado, a maioria dos chamados recebeu nota 10 após ser concluído ou cancelado e a média final dos serviços/ações ficou em 6.9:



20) Em análise por amostragem foi possível aferir que o uso das categorias vem sendo utilizado de forma adequada pelos usuários, senão vejamos:

A categoria **denúncia** foi utilizada de forma adequada, com delações realizadas por munícipes contra serviços, comércios ou outros cidadãos:

Responsável: \_\_\_\_\_

Recebido em: Aberto em: 09/05/2024 às 12:05  
Fechado em: 09/05/2024 às 13:50  
Essa Manifestação foi concluída no mesmo dia.  
Criada pelo Solicitante

Urgente: Não

Reincidente: \_\_\_\_\_

Secretaria: Educação

Unidade: \_\_\_\_\_

Assunto: Emef

Categoria: Denúncia

Manifestação: GOSTARIA DE UMA APURAÇÃO QUE OCORREU DENTRO DA REDE DO SABER II convenção no dia 07/05/24 as 11hrs. Professora Iraceles Querioz Arruda tirou FOTOS do Samuel Arthur p. Arruda que estava em crise, tenho exames e declaração médicas e psicológico, dizendo ao menos pare de ficar nervoso pq se vc cair no chão vou RIR. Fomos até a sala da Direção a mesma colocou a mão da cara da criança dizendo q tem 36 alunos . q ele era mentiroso, se TEM PROBLEMAS Q VA TRATAR , a mesma questionada por mim p assinar uma ata do ocorrido disse e NAO TOCO TAMBOR P LOUCO DANÇAR. Procurei a delegacia fiz um B.O e fui orientada a me manifestar c e Ouve... a disposição para averiguação.

Identificador: \_\_\_\_\_

Boa tarde!

Resposta final (cancelada ou concluída): Prezada dona Camila, como orientado no dia 09/05, em que a senhora esteve presente na Secretaria da Educação e também orientado por telefone por duas vezes no dia 09/05/2024, todos os trâmites administrativos estão sendo tomados. Pedimos a gentileza de aguardar o final da apuração realizada pelas supervisoras da Secretaria da Educação.  
Departamento de Ensino Fundamental.



Aberto em: 11/03/2024 às 10:13  
Fechado em: 23/05/2024 às 09:46  
Essa Manifestação demorou 6 dias para ser concluída.  
Criada pelo Solicitante

Recebido em:

Urgente: Não

Reincidente:

Secretaria: Controladoria Geral

Unidade:

Assunto: Denuncia Contra Funcionário

Categoria: Reclamação

Manifestação: Sistema SIC, falta de nome do funcionário que responde, e da autoridade superior quando encaminha os recursos, solicito que a controladoria, atue nessa situação

Identificador:

Resposta final (cancelada ou concluída):  
Prezado,  
Esclarecemos que, nos termos do artigo 32, Decreto 1632/2012, os recursos são encaminhados ao Secretário da Pasta responsável pelo assunto questionado.  
Cordialmente,

21) A categoria **elogio** foi utilizada de forma a enaltecer os serviços prestados pela Municipalidade:

Aberto em: 03/06/2024 às 16:20  
Fechado em: 04/06/2024 às 13:57  
Essa Manifestação demorou 1 dia para ser concluída.  
Criada pelo Usuário: LOURDES JIMENEZ (Buraco e Serviços Urbanos, Cis, Comunicação, Controladoria Geral, Cultura, Educação, Emprego, Esportes, Finanças, Fiscalização /Obras, Fundo Social de Solidariedade, Gestão do Lixo, Governo, Iluminação/Recapes, Ituprev, Justiça, Licitações, Manutenção de Led, Meio Ambiente, Pirapitingui, Promoção Social, Rural, Saúde, Segurança, Transito e Transportes, Turismo)

Recebido em:

Urgente: Não

Reincidente: Não

Secretaria: Saúde

Unidade:

Assunto: Outros

Categoria: Elogio

Cartão SUS:

Manifestação: ELOGIO PARA TODOS OS FUNCIONÁRIOS DA UBS 08 ,RELATA QUE ESTEVE NA UBS 03/06/2024 PARA FAZER CURATIVO, E FOI MUITO BEM RECEBIDO PELOS FUNCINÁRIOS ,TODOS ESTÃO DE PARABÊNS.

22) A categoria **reclamação** foi utilizada pelos munícipes de forma a apontar as falhas nos serviços prestados pela Municipalidade ou fazer críticas:

Recebido em: Aberto em: 07/05/2024 às 14:40  
Fechado em: 18/06/2024 às 14:52  
Essa Manifestação demorou 42 dias para ser concluída.  
Criada pelo Usuário: JANDIRA DONIZETE TEIXEIRA (Buraco e Serviços Urbanos, Cis, Comunicação, Controladoria Geral, Cultura, Educação, Emprego, Esportes, Finanças, Fiscalização /Obras, Fundo Social de Solidariedade, Gestão do Lixo, Governo, Iluminação/Recapes, Ituprev, Justiça, Licitações, Manutenção de Led, Meio Ambiente, Pirapitingui, Promoção Social, Rural, Saúde, Segurança, Transito e Transportes, Turismo)

Urgente: Não

Reincidente:

Secretaria: Segurança

Unidade:

Assunto: GCM

Categoria: Reclamação

Manifestação: Segundo relata o reclamante, na Rua Salto Nº 48- Cidade Nova, tem uma tabacaria que abre às 17:00Horas, sem horário para fechar, o barulho é ensurdecedor, tanto dentro como fora do comercio, em que os clientes ficam nas calçadas, prejudicando os moradores vizinhos da tabacaria. Pede a verificação do alvará de funcionamento e se tem revestimento acústico.

23) A categoria **solicitação** foi utilizada pelos munícipes como forma de requisição de serviços e pedido de informações:

Recebido em: 27/06/2024 às 12:31  
Criada pelo Usuário: LOURDES JIMENEZ (Buraco e Serviços Urbanos, Cis, Comunicação, Controladoria Geral, Cultura, Educação, Emprego, Esportes, Finanças, Fiscalização /Obras, Fundo Social de Solidariedade, Gestão do Lixo, Governo, Iluminação/Recapes, Ituprev, Justiça, Licitações, Manutenção de Led, Meio Ambiente, Pirapitingui, Promoção Social, Rural, Saúde, Segurança, Transito e Transportes, Turismo)

Urgente: Não

Reincidente: Não ▼

Secretaria: Transito e Transportes

Unidade: ▼

Assunto: Sinalização

Categoria: Solicitação ▼

Manifestação:  SOLICITA PINTURA DE 15 MINUTOS EM FRENTE A FÁRMACIA (DROGARIA MABAL LIMITADA), RUA SANTA RITA ,Nº1059 BAIRRO: CENTRO.

24) A categoria **sugestão** é utilizada para dar sugestões e fazer reclamações simultaneamente:



Recebido em:	Aberto em: 22/01/2024 às 09:57 Fechado em: 02/05/2024 às 14:32 Essa Manifestação demorou 101 dias para ser concluída. Criada pelo Usuário: COMUNICAÇÃO - MURILO BROCK (Administrador)
Urgente:	Não
Reincidente:	
Secretaria:	Turismo
Unidade:	
Assunto:	Eventos
Categoria:	Sugestão
Manifestação:	Solic. 11 99703-9663 Sugestão: "Boa tarde. Gostaria de deixar uma ideia para o Carnaval. Como é de conhecimento de todos, a festa na praça da matriz, mas poderíamos incrementar com a feira no mercadão. A feira de natal estava uma delícia e como aqui em casa não somos de agitação e música alta, seria legal termos uma segunda opção. Poderiam até colocar um som ambiente, as mesinhas para sentarmos e tomar um suco, uma cerveja ou qualquer outra coisa de preferência do visitante. Somos uma cidade turística e quanto mais atrativos pudermos oferecer será bom a cidade. Fica a sugestão."

## 25) DAS RECOMENDAÇÕES:

Antes das recomendações às Secretarias mais citadas neste relatório, cabe-nos reforçar que o uso dos canais de comunicação disponibilizados à população possibilita o aprimoramento dos serviços públicos prestados, facilita a comunicação com os gestores públicos e permite que os cidadãos participem ativamente da gestão.

Entre as principais **vantagens obtidas pela população** por meio do uso da tecnologia na comunicação pública, estão:

- **Identificação das suas necessidades:** a comunicação entre gestão pública e cidadão facilita a compreensão das suas necessidades;
- **Oportunidade para participação da formulação de políticas públicas:** o livre acesso à informação facilita o engajamento do cidadão na gestão pública;
- **Obtenção de informações de maneira facilitada:** o recebimento de e-mails, SMS ou *push* facilita na obtenção rápida de informações;
- **Ampliação dos espaços de discussão:** o amplo acesso a informações de qualidade estimula que diferentes grupos sociais possam exercer sua cidadania e ajudar a construir políticas públicas e,
- **Ganho de tempo:** na medida em que o cidadão gasta menos tempo para buscar as informações ou serviços que necessita.

Já entre as principais **vantagens obtidas pela gestão pública** por meio do uso da

tecnologia na sua comunicação com o cidadão, estão:

- **Agilidade de processos internos:** na medida em que o uso de tecnologia facilita processos e reorganiza os fluxos de informação;
- **Facilitação da comunicação com o cidadão:** gerando engajamento e possibilitando que o cidadão tenha acesso a informações relevantes de maneira rápida e automática;
- **Economia de recursos:** a exemplo de papéis para impressão e custos de manutenção de equipamentos que não são mais utilizados e,
- **Realização de gestão mais fácil e eficiente:** o que gera aproximação do governo com a sociedade e aumenta o nível de confiança na administração pública.

Tomando por base os dados coletados no 1º semestre de 2024 (entre 01/01/2024 a 30/06/2024), é possível perceber que a população ituana vem utilizando cada vez mais novo formato de comunicação digital disponibilizado pela Prefeitura, o que nos permite fazer as seguintes colocações e recomendações às Secretarias mais citadas, como forma de incentivar a melhoria contínua dos serviços prestados e auxiliar na identificação dos pontos de maior atenção:

1. Que a **Subprefeitura Regional do Pirapitingui**, com maior número de reclamações dos munícipes, informe quais medidas vêm adotando para melhoria contínua dos serviços, em especial àqueles relacionados no tópico 8 do presente Relatório;
2. Que a **Subprefeitura Regional da Zona Leste**, segunda maior em número de reclamações dos munícipes, informe quais medidas vêm adotando para melhoria contínua dos serviços, em especial àqueles relacionados no tópico 9 do presente Relatório;
3. Que a **Secretaria de Saúde** informe quais medidas vêm adotando para melhoria contínua dos serviços, em especial àqueles relacionados no tópico 10 do presente Relatório;
4. Que a Fiscalização, vinculada à **Secretaria de Obras**, informe quais medidas vem adotando para melhoria contínua dos serviços, em especial àqueles relacionados no tópico 11 do presente Relatório e,
5. Que a **Secretaria Municipal da Segurança, Trânsito, Transporte e Mobilidade Urbana** informe quais medidas vêm adotando para melhoria contínua dos serviços, em especial àqueles relacionados no tópico 12 do presente Relatório.

Serve também o presente Relatório para dar ciência dos apontamentos à **Secretaria de Comunicação**, bem como **conceder o prazo de 90 dias para que as demais**

**Secretarias/Subprefeituras apresentem as providencias e ou justificativas que entenderem pertinentes.**

Sendo o que me cabia expor para o momento, aproveito a oportunidade para externar meus protestos de elevada estima e consideração, colocando-me à disposição para eventuais esclarecimentos.

**KADRA R. ZERATIN RIZZI**

**SECRETÁRIA**

Ciente dos apontamentos da SMCT, **DETERMINO** a adoção das medidas sugeridas e, na sua impossibilidade, a apresentação de **JUSTIFICATIVAS/PROVIDÊNCIAS** adequadas e indispensáveis à melhoria do serviço público.

A resposta a esta **RECOMENDAÇÃO** deverá informar o prazo de implantação de eventuais melhorias.

**GUILHERME DOS REIS GAZZOLA**

Prefeito