



RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL PERÍODO 2024

OUVIDORIA



Prefeito do Município de Itapevi

Marcos Ferreira Godoy

Superintendente da Regula Ita

Fabio das Virgens Junior

Ouvidor da Regula Ita

Victor Hugo Allah

**Apresentação:**

O Município de Itapevi, por meio da Lei Complementar Nº 139/2021, instituiu a Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de Itapevi - Regula Ita com a finalidade de regular e fiscalizar os serviços públicos cuja execução é delegada à iniciativa privada, sendo eles: limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos; transporte coletivo de passageiros; estacionamento rotativo de veículos em vias públicas; e pátio de veículos.

Conforme o art. 25, incisos I, II e III da referida lei, cabe a Ouvidoria da Regula Ita receber as reclamações dos usuários dos serviços regulados, contra os prestadores dos serviços públicos regulados ou contra a própria autarquia; colaborar na solução das controvérsias entre os usuários e os prestadores dos serviços regulados; e monitorar a solução das reclamações.

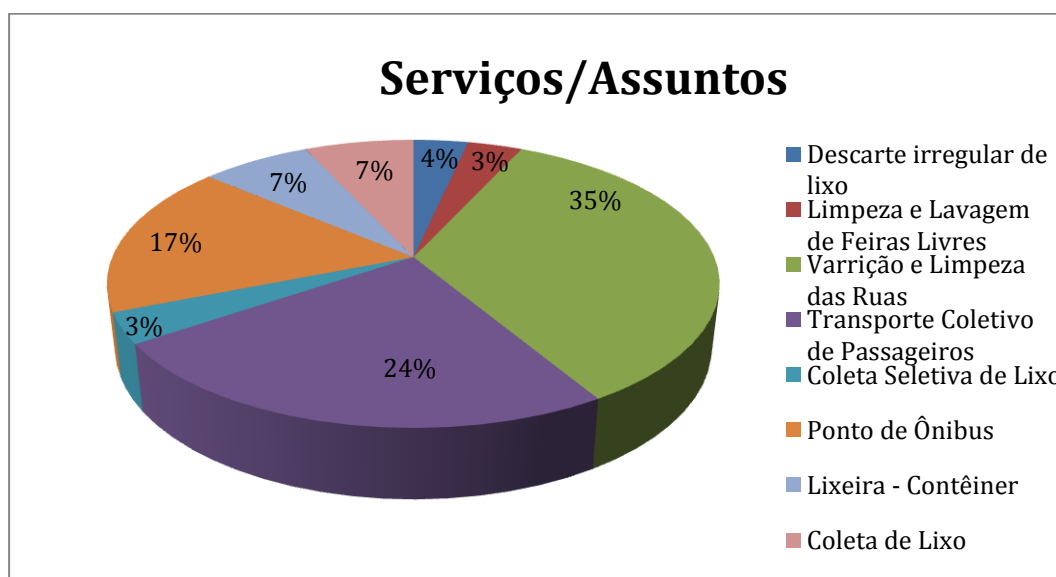
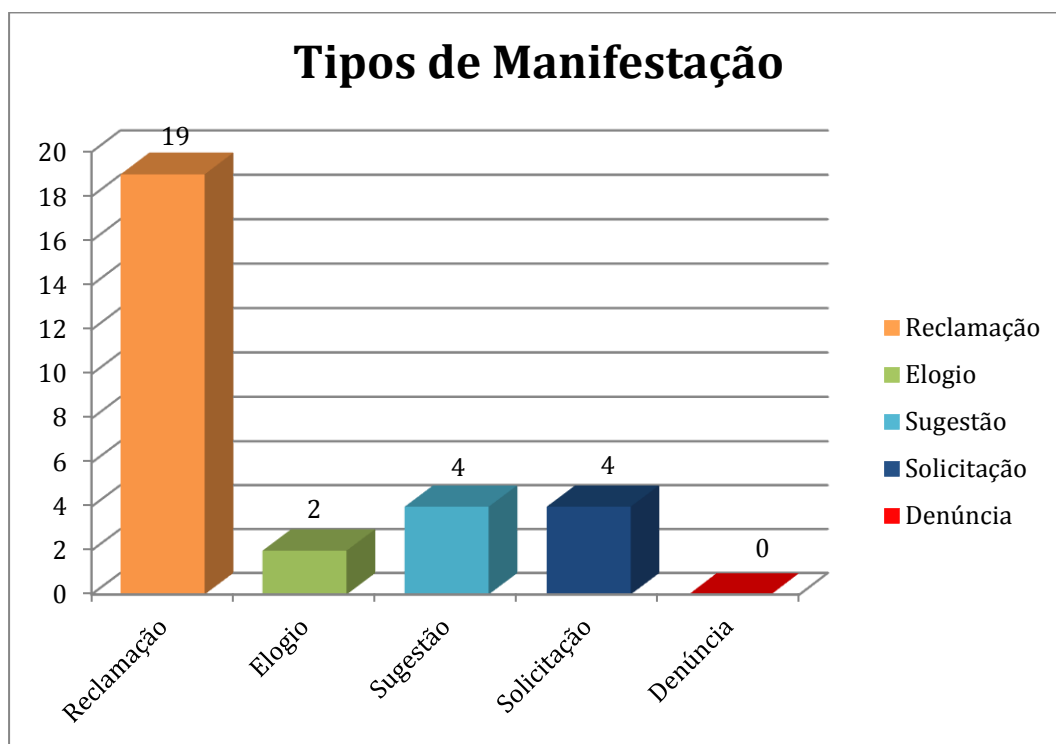
Compete às ouvidorias, de acordo com o art. 14 da Lei Federal Nº 13.460/2017, elaborar, anualmente, relatório de gestão consolidando as informações referentes às manifestações encaminhadas por usuários dos serviços públicos e disponibilizá-lo na internet.

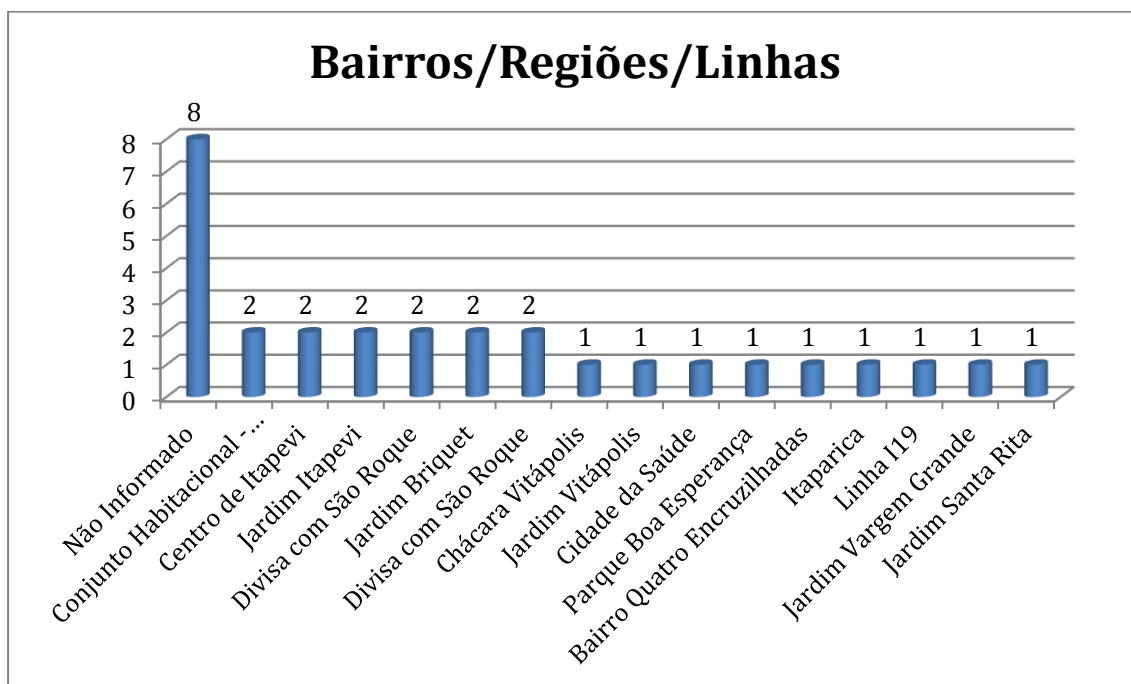
O presente relatório reúne as manifestações e os pedidos de informação recebidos pela Ouvidoria da Regula Ita a partir de julho de 2024, e as manifestações recebidas pelos Serviços de Atendimento ao Consumidor (SACs) e similares das empresas prestadoras dos serviços.



Manifestações de Ouvidoria – Regula Ita:

A Ouvidoria da Regula Ita registrou 30 (trinta) manifestações no período de julho a dezembro de 2024. No entanto, 1 (uma) manifestação foi registrada em duplicidade pelo munícipe. Logo, as manifestações efetivamente tratadas foram 29 (vinte e nove), sendo elas:

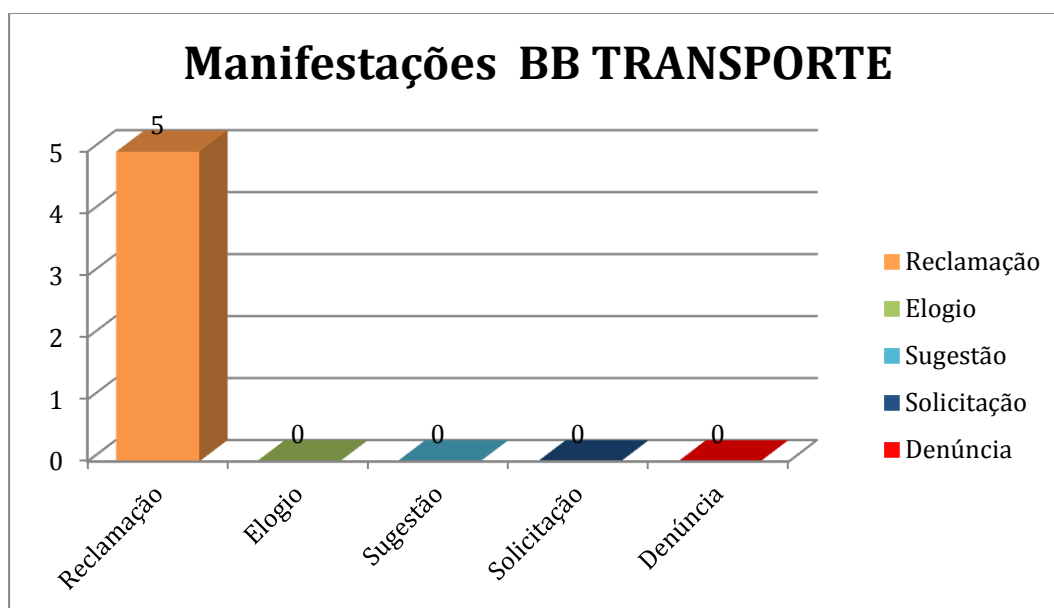
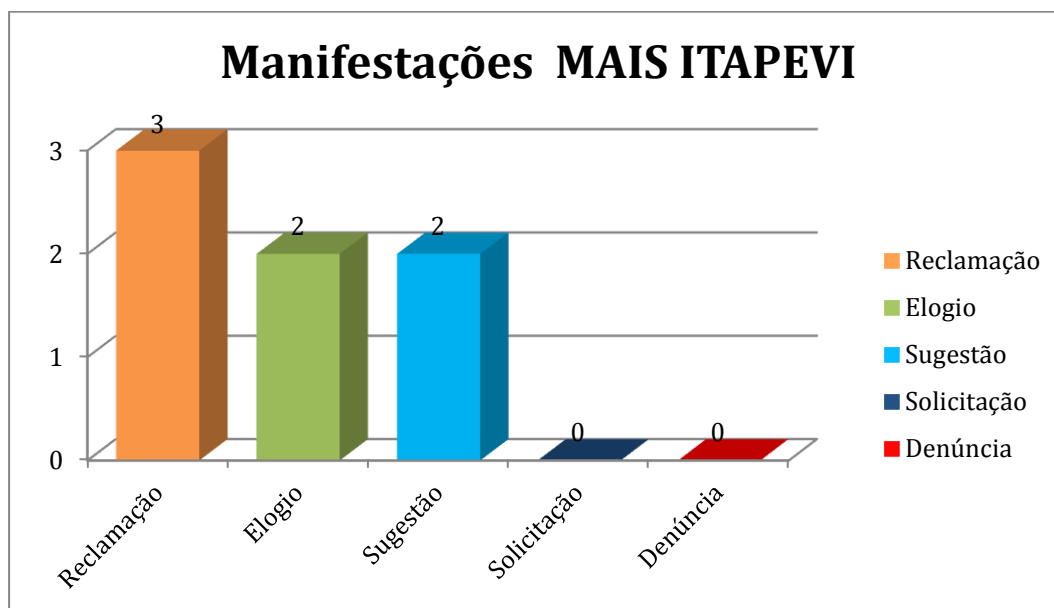




Por vezes, a manifestação recebida pela Ouvidoria relacionada ao serviço público delegado não diz respeito à atuação da empresa, e sim, da Secretaria Gestora do Contrato. Existem ocasiões em que esta Ouvidoria opta por acionar os setores da própria Regula Ita, principalmente a Divisão Técnica Operacional, que é responsável pela fiscalização, ou que a informação já está disponível para a Ouvidoria.

Abaixo, uma tabela precisando a quantidade de manifestações cuja informação necessária para a resposta foi colhida nas empresas prestadoras dos serviços, nas Secretarias Gestoras dos Contratos e nos setores da Regula Ita:

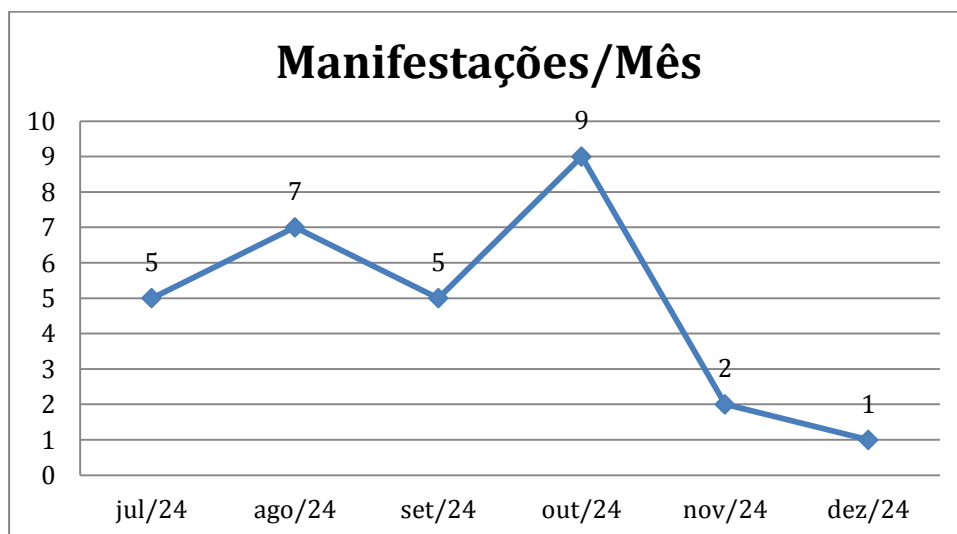
Empresa/Secretaria responsável	Quant.
Atuação Conjunta	1
MAIS ITAPEVI	7
BB TRANSPORTE	5
SSMU	3
SISU	7
Regula Ita	4
Ouvidoria	2



Esta Ouvidoria não recebeu manifestações relacionadas às empresas Trevo Serviços Múltiplos e Assistpark Sistema de Estacionamento Rotativo, responsáveis pelo pátio de veículos e estacionamento rotativo, respectivamente.

Com relação ao canal de entrada das manifestações, 24 (vinte e quatro) foram recebidas e encaminhadas pela Ouvidoria Geral da Prefeitura e 5 (cinco) entraram pela WEB. O tempo médio de resposta desta Ouvidoria foi de 5,4 (cinco vírgula quatro) dias.

Nos meses de novembro e dezembro, esta Ouvidoria passou a atuar como segunda instância para atendimento de reclamações e solicitações com relação aos serviços regulados e fiscalizados pela Regula Ita, conforme o Manual de Procedimento para Registro e Tratamento de Manifestações, elaborado em outubro de 2024.



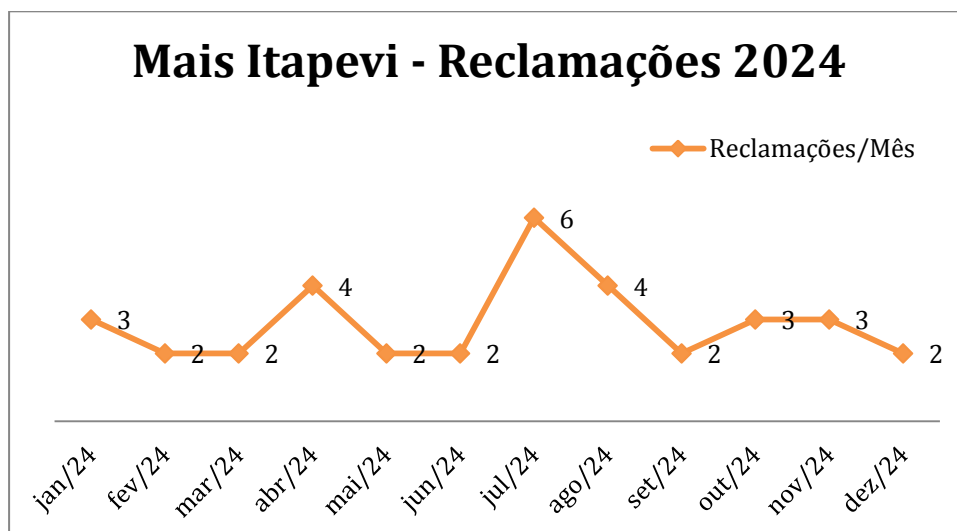
A quantidade de manifestações diminuiu significativamente, como pode ser observado no gráfico acima. Contudo, a Ouvidoria Geral, principal canal de entrada das manifestações, continuou recebendo as manifestações e tratando-as.

Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) – Regula Ita

A Regula Ita não recebeu nenhum pedido de acesso à informação no período de julho a dezembro de 2024.

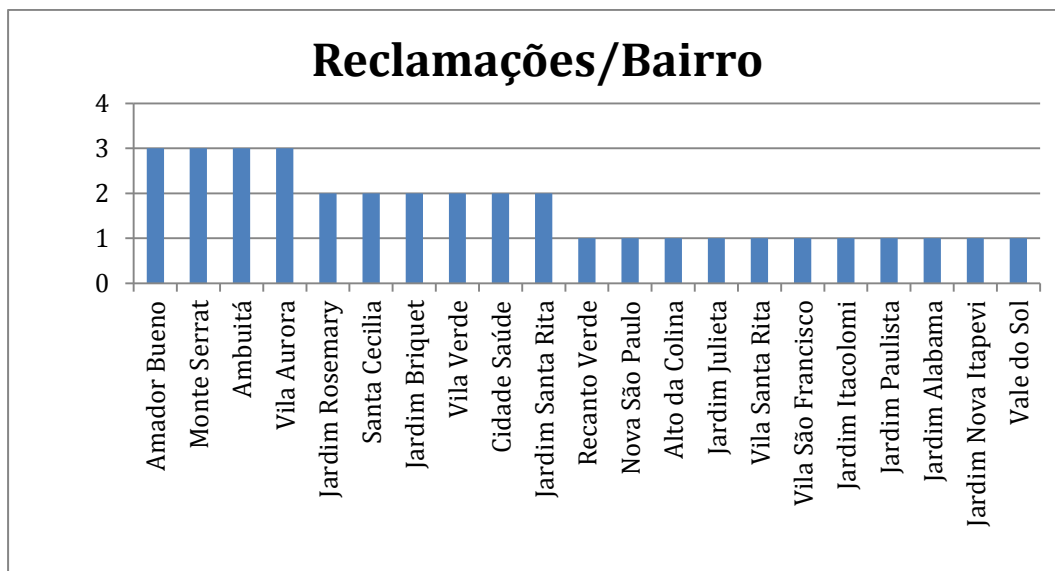
Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) – Mais Itapevi

O SAU é um canal de comunicação entre a Mais Itapevi e os municípios. A comunicação entre o usuário e a empresa é realizada através de atendimento telefônico pelo número (11) 3181-4127, no qual o munícipe pode obter informações sobre as atividades desenvolvidas, assim como efetuar solicitações de serviços, reclamações e sugestões.



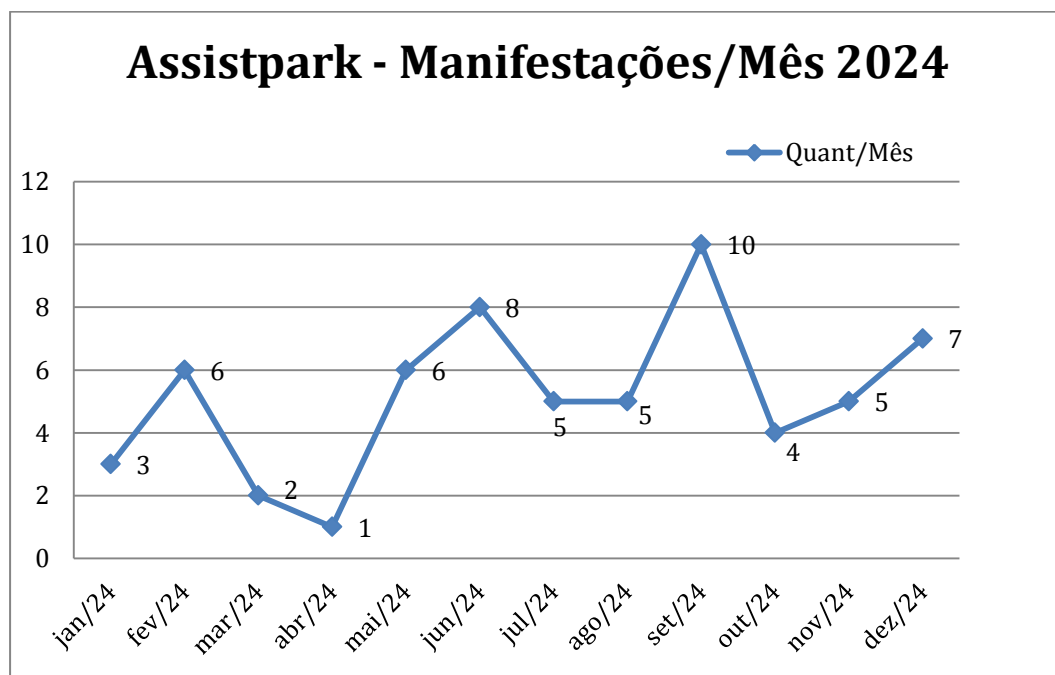


O serviço recebeu 35 reclamações no período de 2024. Todas se referiam à coleta domiciliar. O tempo médio das respostas foi de 0,36 dias.



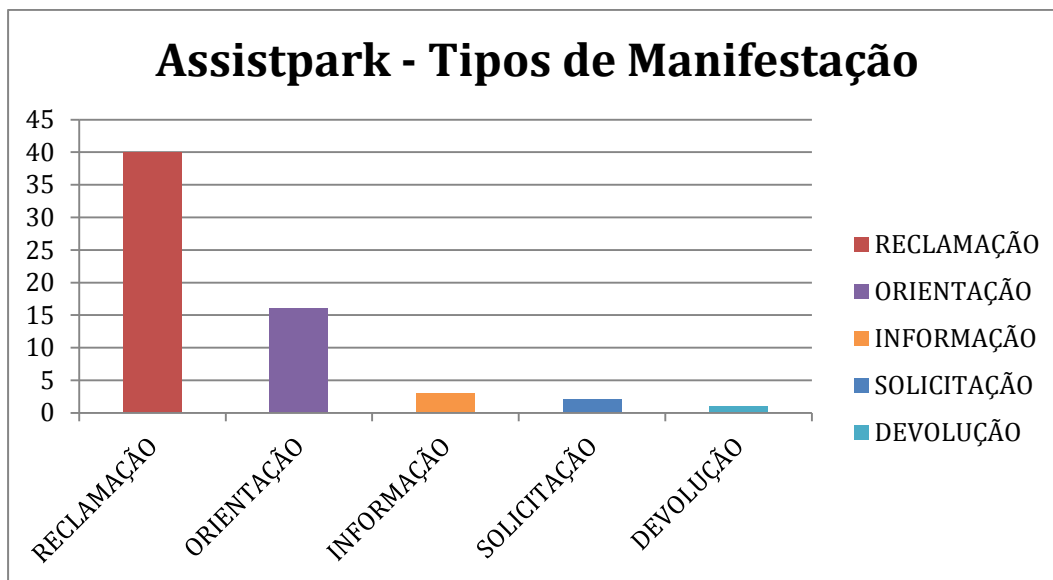
Central de Atendimento ao Cliente – Assistpark

A comunicação entre o usuário e a Assistpark é realizada por telefone de segunda à sexta-feira, das 8h às 19h, e aos sábados, das 8h às 14h, através dos números (11) 4321-5944 e (11) 4321-5920 e pelo e-mail atendimento.itapevi@assistpark.com.br, no qual o munícipe pode obter informações sobre os serviços e sua rotina, assim como efetuar solicitações e reclamações.





O serviço recebeu 62 manifestações no período de 2024. O tempo médio das respostas foi de 9,29 dias. Ao todo, 27 manifestações foram respondidas fora do prazo.



A classificação “Devolução” é utilizada para casos em que ocorrer pagamento divergente ou com erro por parte da empresa, sendo necessário realizar a devolução do valor pago de regularização.

Sistema de Atendimento ao Cliente (SAC) – Trevo Serviços Múltiplos

O SAC da Trevo Serviços Múltiplos visa atender as demandas dos usuários dos serviços realizados pela empresa. A comunicação entre o usuário e a Trevo é realizada através do email: ouvidoria@tsm-imb.com de segunda a sexta-feira, das 9h às 19h. O usuário pode obter informações sobre os serviços e sua rotina, assim como efetuar solicitações e reclamações.

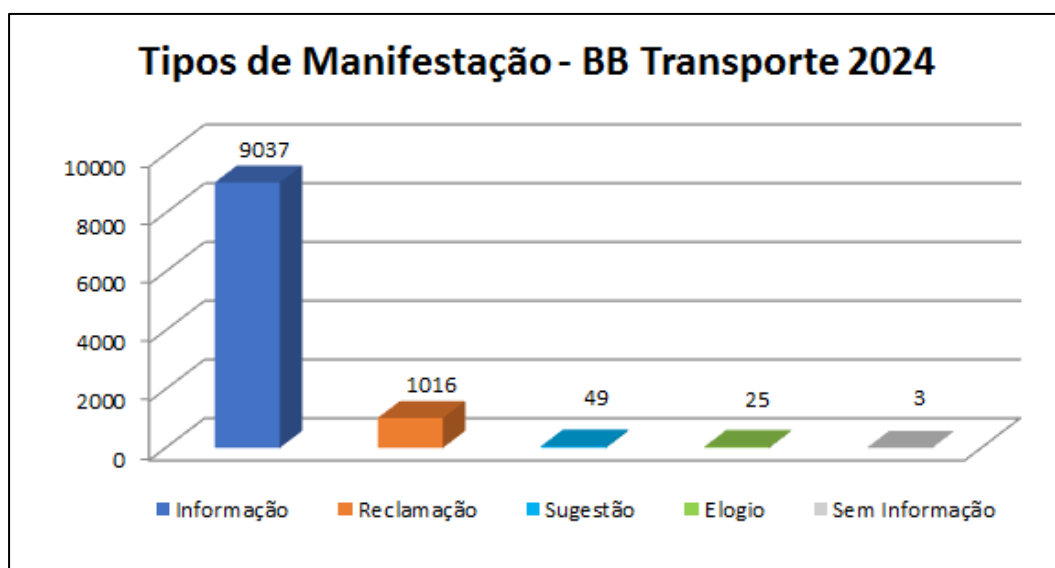
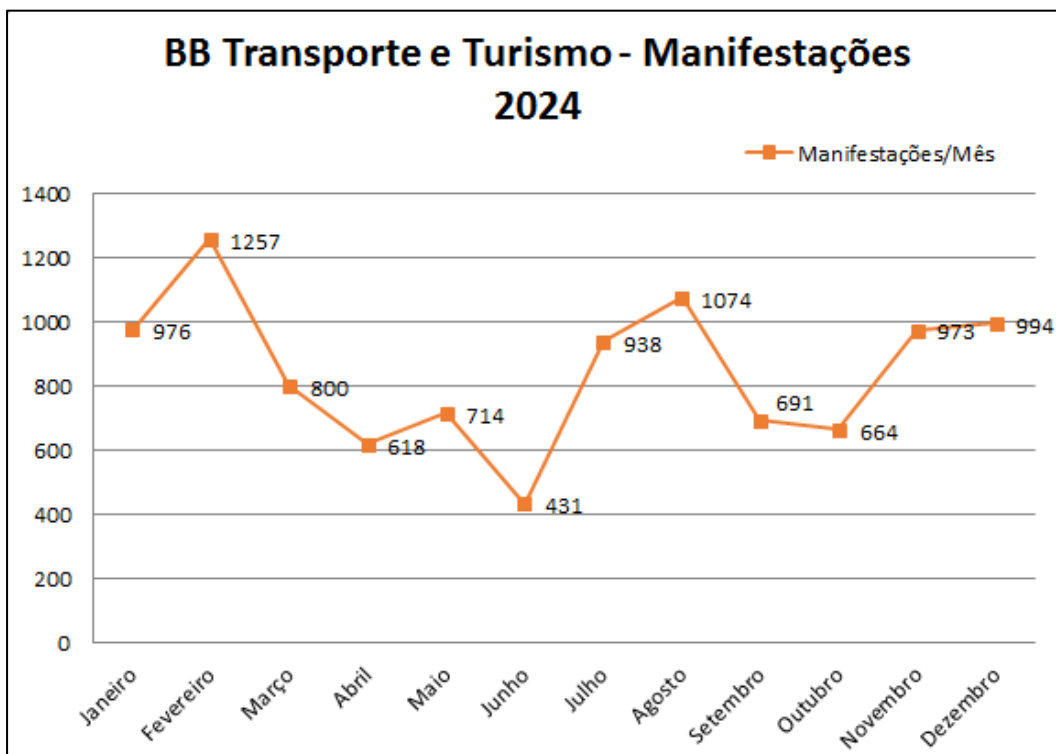
De acordo com a empresa, não houve registro de reclamações, dúvidas ou elogios em 2024.

Sistema de Atendimento ao Cliente (SAC) – BB Transporte e Turismo

O SAC da BB Transporte e Turismo visa atender as demandas por informação dos usuários dos serviços realizados pela empresa, além de ser o canal de atendimento para dúvidas, solicitações e reclamações. Os usuários podem registrar manifestações via:

- E-mail: benfacil@benfacil.com; Contato@benfacil.com; e solicita@benfacil.com;
- Telefone Fixo (segundas às sextas-feiras): (11) 4199-3500;
- WhatsApp - Atendimento Geral Benfácil: (11) 94144-7815.

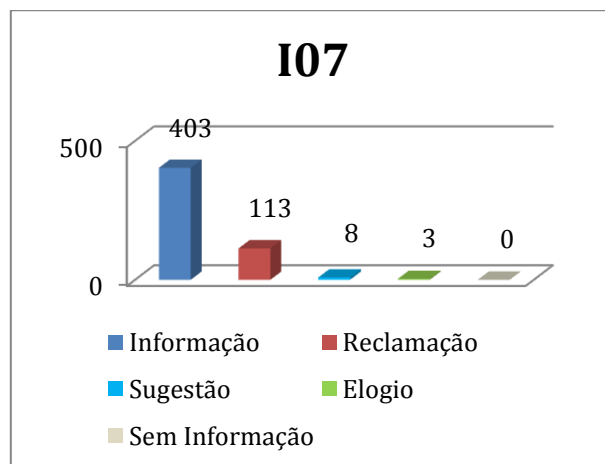
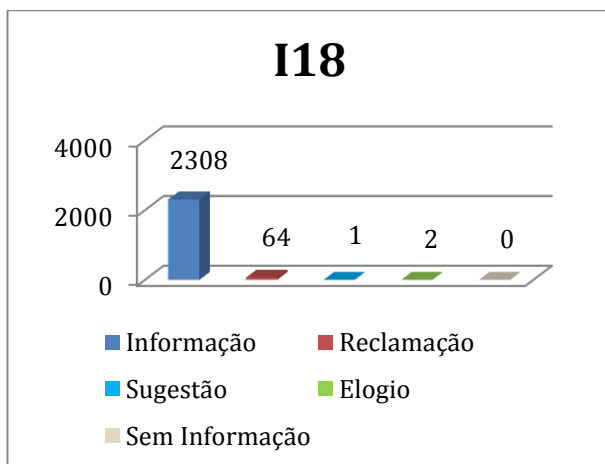
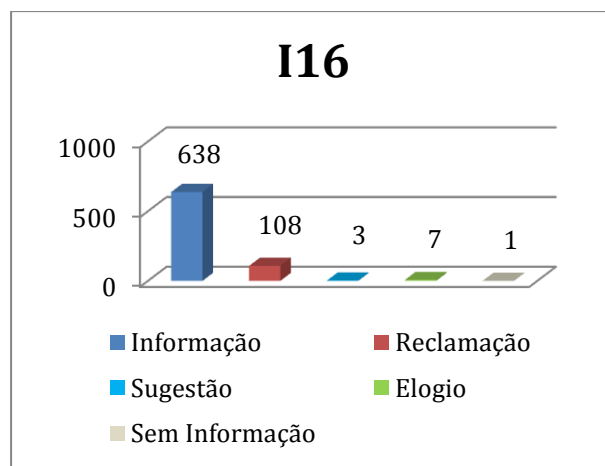
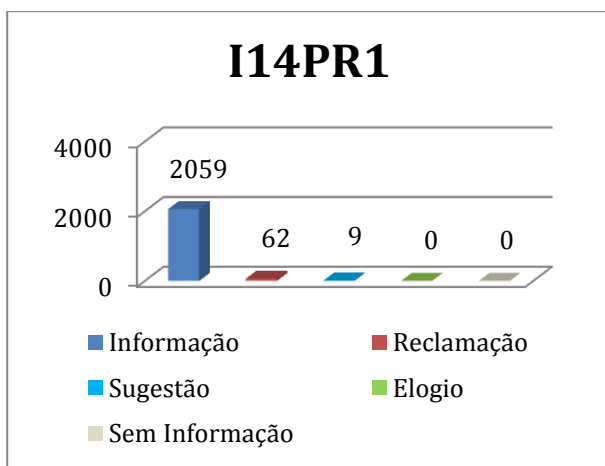
O serviço recebeu 10.130 manifestações no período de 2024. O tempo médio das respostas foi de 15 minutos e 11 segundos.



De acordo com informações da BB Transporte e Turismo, a empresa transportou no município de Itapevi, em 2024, um total de 12.896.931 (doze milhões, oitocentos e noventa e seis mil, novecentos e trinta e um) passageiros. Isso significa que recebeu 1 (uma) manifestação a cada 1.273 (um mil, duzentos e setenta e três) passageiros transportados e 1 (uma) reclamação a cada 12.694 (doze mil, seiscentos e noventa e quatro) passageiros transportados.



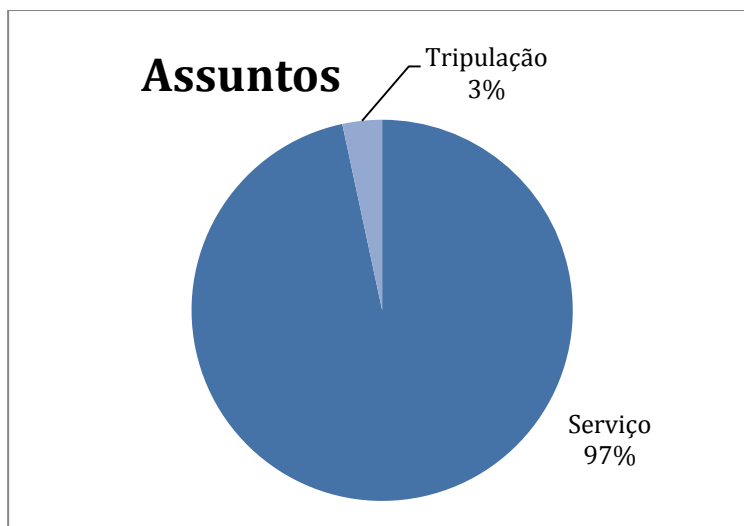
As linhas que mais receberam manifestações foram: a I18, que recebeu ao todo 2.375 (dois mil, trezentos e setenta e cinco); a I14PR1, que recebeu 2.130 (dois mil, cento e trinta); a I16, que recebeu 757 (setecentos e cinquenta e sete); a I07, que recebeu 527 (quinhentos e vinte e sete); e a I19, que recebeu 418 (quatrocentos e dezoito).





As linhas que mais receberam reclamações foram: a I07, que recebeu ao todo 113 (cento e treze); a I16, que recebeu 108 (cento e oito); a I15, que recebeu 78 (setenta e oito); e a I04, que recebeu 77 (setenta e sete).

Tanto a demanda por informações nas linhas I18, I14PR1 e I16 quanto o número de reclamações das linhas I07 e I08 devem ser objeto de análise da equipe técnica da Regula Ita.



A empresa classifica as manifestações em apenas dois segmentos no campo “Assuntos”. Ao todo, 9.790 (nove mil, setecentos e noventa) manifestações estavam relacionadas ao Serviço e 340 (trezentos e quarenta) à Tripulação. Melhorar a classificação é fundamental para identificar as principais causas de insatisfação dos usuários. Tal informação é necessária para fundamentar as tomadas de decisão que visem a melhoria do serviço.



Cursos e Palestras – Ouvidoria Regula Ita

- Trilha Ouvidoria – ENAP:
 - ✓ Acesso à Informação – Junho/2024;
 - ✓ Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos – Agosto/2024;
 - ✓ Controle Social – Setembro/2024;
 - ✓ Gestão em Ouvidoria – Novembro/2024;
 - ✓ Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias – Dezembro/2024.
- Palestra "Saúde Mental e Prevenção ao Suicídio: Conceitos, Estratégias e Desafios" – TCE SP – Setembro/2024.
- Palestra Comunicação Inclusiva - Câmara Municipal de Itapevi – Novembro/2024.
- 1ª Conferência Municipal de Meio Ambiente de Itapevi – Dezembro/2024.
- Curso Intensivo de Libras - Câmara Municipal de Itapevi – Concluído em Dezembro/2024.



Considerações

A Ouvidoria da Regula Ita passou a atuar de forma sistematizada a partir de julho de 2024, após o provimento do cargo de ouvidor da autarquia. Desde então, o setor está em processo de estruturação, visando cumprir com seus deveres estabelecidos pela Lei Complementar Nº 139/2021 e atender da melhor forma possível aos usuários dos serviços regulados e fiscalizados pela agência reguladora.

Desde o início, esta Ouvidoria tem usufruído da experiência da Ouvidoria Geral da Prefeitura que, conforme apontado neste relatório, constitui-se como seu principal canal de recepção de manifestações. Contudo, por se tratar de uma Ouvidoria de Agência Reguladora, existem procedimentos distintos que devem ser levados em consideração para sua adequada estruturação.

Em novembro e dezembro do ano passado, buscando espelhar a forma de atuação das ouvidorias de outras agências reguladoras referência no estado de São Paulo, ARSESP - Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo e ARTESP - Agência de Transporte do Estado de São Paulo, esta Ouvidoria começou a funcionar em segunda instância para atendimento de reclamações e solicitações referentes aos serviços públicos de responsabilidade regulatória da autarquia.

A quantidade de manifestações recebidas pela Ouvidoria diminuiu e não foi possível identificar se os usuários estavam buscando os canais em primeira instância de atendimento para resolução de suas demandas.

A própria Ouvidoria Geral da Prefeitura permaneceu recebendo as manifestações e tratando-as diretamente com as secretarias gestoras dos contratos.

De acordo com o inciso I do art. 25 da Lei Complementar 139/2021, cabe a Ouvidoria da Regula Ita receber, diretamente ou por meio do órgão responsável pela defesa do consumidor, as reclamações dos usuários dos serviços regulados, contra os prestadores dos serviços públicos regulados ou contra a própria Regula Ita.

Diante do que foi relatado acima, fica evidente que no momento não é possível atuar da forma pretendida, visto que a burocracia deve ser instrumento para que a instituição atinja os fins para os quais foi criada, e não, um fim em si mesma.

O desconhecimento das pessoas sobre a existência da Regula Ita e sua finalidade é outro ponto que precisa ser destacado. Faz-se necessário buscar meios de divulgar a agência e esta própria Ouvidoria, para que mais pessoas tragam suas demandas e, assim, poder ter uma visão mais abrangente sobre o funcionamento dos serviços públicos delegados à iniciativa privada, assim como suas principais deficiências.

Os próprios SACs das empresas necessitam ser mais divulgados. Com exceção do SAC da BB Transporte, responsável pelo serviço de transporte coletivo de passageiros, os demais tem uma quantidade de manifestações significativamente baixa para a quantidade de usuários que os serviços atendem.

A BB Transporte disponibiliza para os usuários do seu serviço um canal de WhatsApp para facilitar o acesso deles, visto que atualmente o aparelho celular tornou-se extremamente popular e as pessoas tem mais familiaridade em utilizá-lo para demandas do



seu dia a dia. Constitui-se como um canal interessante que a Ouvidoria da Regula Ita pode criar, visando atingir mais pessoas e atendê-las de maneira mais eficiente.

Ações recomendadas para melhorar o atendimento e a satisfação dos usuários com o serviço de ouvidoria da agência reguladora e com os SACs das empresas:

- Realização de Benchmarking em outras ouvidorias de agências reguladoras;
- Criação de canal de troca de mensagens via celular (WhatsApp);
- Elaboração de Pesquisa de Satisfação dos serviços públicos regulados;
- Conclusão do Programa de cursos de Ouvidoria para obtenção da “Certificação em Ouvidoria”; concedida pela Ouvidoria-Geral da União (OGU) e Controladoria-Geral da União (CGU), em parceria com Escola Nacional de Administração Pública (Enap);
- Desenvolvimento de modelo de registro de informações para os SACs, visando a produção de dados com mais qualidade para futuras análises.

Conclusão

Visto que a Regula Ita iniciou recentemente suas atividades é natural que não exista uma grande quantidade de manifestações sobre os serviços. A quantidade de manifestações não permite que seja realizada uma análise elaborada.

Com relação aos SACs, faz-se necessário a criação de um modelo para qualificar a forma como são registradas as informações sobre os atendimentos, para identificar as principais causas de insatisfação e dúvida dos usuários. Também é necessário aperfeiçoar a divulgação dos canais.

Por fim, as ações propostas visam estruturar a Ouvidoria da Regula Ita, proporcionando um atendimento mais adequado e satisfatório. Após a realização dos benchmarkings e dos cursos do programa da ENAP, outros pontos de melhoria devem ser identificados e adicionados ao processo de melhoria do setor, que deve ser contínuo, buscando sempre mais efetividade e eficiência.

VICTOR HUGO ALLAH

Ouvidor



Assinaturas do documento



"Relatório Anual de Ouvidoria - 2024"

Código para verificação: **VN1F9TMK**

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:



VICTOR HUGO ALLAH (CPF: ***.971.548-**) em 02/04/2025 às 14:39:50 (GMT-03:00)

Emitido por: "SolarBPM", emitido em 11/07/2024 - 16:31:11 e válido até 11/07/2124 - 16:31:11.

(Assinatura do Sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link

<https://itapevi.solarbpm.softplan.com.br/atendimento/conferenciaDocumentos> e informe o processo **PMI**

036261/2025 e o código **VN1F9TMK** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.