

Ouvidoria Geral do Município de Igarapava
Relatório 1º Quadrimestre de 2025
Janeiro - Abril

Sumário

Apresentação	3
Atuação da Ouvidoria Geral	4
Base Legal	4
Atendimento da Ouvidoria Geral	5
Tipos de Manifestações.....	7
Análise das Manifestações Recebidas	8
Conclusão	13

Apresentação

A Ouvidoria Geral do Município de Igarapava, em cumprimento à Lei Municipal nº 823/2018, que regulamenta sua criação, apresenta o presente relatório com as estatísticas das manifestações dos usuários dos serviços públicos municipais decorrentes do 1º quadrimestre de 2025.

Constituindo canal de comunicação do munícipe com a Prefeitura de Igarapava a Ouvidoria Geral do Município busca proporcionar ampla transparência, contribuir para a melhoria da gestão e colaborar para a efetividade da democracia participativa.

Este relatório demonstra que a Ouvidoria Geral do Município de Igarapava já está consolidada com espaço aberto para o exercício de cidadania, dando voz ativa às manifestações da população, aproximando a Administração Pública do cidadão Igarapavense.

Atuação da Ouvidoria Geral

A Ouvidoria Geral do Município de Igarapava atua diretamente na organização da Administração Municipal como canal de comunicação e instrumento de acesso à informação, constituindo um espaço de abertura às demandas dos interesses dos cidadãos nas decisões do governo. Essa interação tende a ampliar a fiscalização das ações públicas e a contribuir para a redução das falhas, em como fortalecer os princípios éticos na condução dos serviços públicos municipais

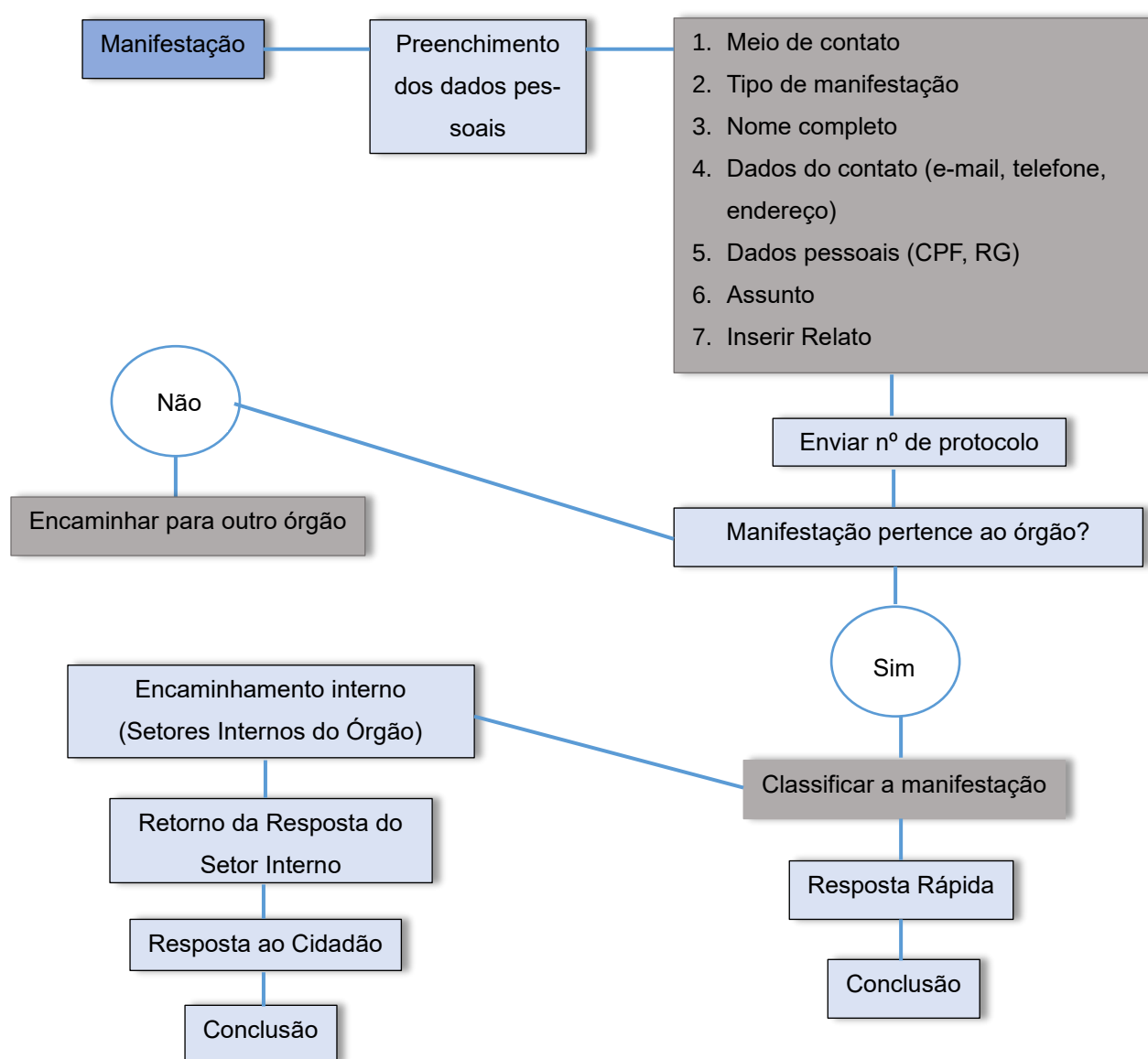
Base Legal

Lei Municipal nº823/2018, de 27 de novembro de 2018, que dispõe sobre a criação da Ouvidoria Geral do Município de Igarapava.

A Ouvidoria Geral do Município de Igarapava é um órgão auxiliar, independente, permanente e com autonomia administrativa e funcional que tem por objetivo apurar as demandas relativas à prestação de serviços públicos da administração pública municipal direta e indireta bem como das entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos na prestação de serviço à população.

Atendimento da Ouvidoria Geral

O atendimento prestado pela Ouvidoria Geral do Município de Igara-pava, conforme disposto no Fluxograma, inicia a partir do recebimento da manifestação, mediante um dos meios disponíveis, e compreende na análise desta manifestação, onde ocorre a verificação se a mesma é de responsabilidade da Ouvidoria Geral, e em seu tratamento formal e adequado, com a tomada das providências necessárias para o envio de resposta conclusa ao cidadão.



O acesso ao canal da Ouvidoria Geral do Município de Igarapava pode ser realizado:

Pela internet: mediante o preenchimento do formulário eletrônico que pode ser encontrado no acesso dos Serviços ao Cidadão opção “Ouvidoria” no site institucional – www.igarapava.sp.gov.br ou por meio de envio de e-mail ao endereço eletrônico ouvidoria@igarapava.sp.gov.br;

Presencialmente: de segunda a sexta-feira, das 08h00 às 12:00h e das 13h00 às 17:00, no Paço Municipal, situado à Rua D. Gabriel Vilela, 413 – Centro – Igarapava-SP.

Por telefone: de segunda a sexta-feira, das 08h00 às 12h00 e das 13h00 às 17h00, por meio do número 3173-8200 ramal 8214;

Ao receber a manifestação, a Ouvidoria Geral informa ao cidadão o número de protocolo de atendimento e após analisa a manifestação solicita, se necessário, esclarecimentos aos órgãos da Administração diretamente envolvidos que, ao receberem a solicitação, devem priorizar os procedimentos de regularização e/ou esclarecimentos necessários e retornarem à Ouvidoria Geral.

A resposta final ao cidadão é elaborada pela Ouvidoria Geral, contendo os devidos esclarecimentos necessários, com base nas informações dos órgãos da Administração, quando houver, e o cidadão é notificado acerca das demandas e providências internas adotadas

Tipos de Manifestações

A Ouvidoria Geral do Município de Igarapava é responsável por receber os seguintes tipos de manifestações:

Denúncias: Comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade na administração ou no atendimento por órgão ou entidade pública da prefeitura.

Reclamação: Comunicação verbal ou escrita que relate insatisfação em relação às ações e serviços prestados pela prefeitura, em conteúdo de requerimento.

Sugestão: Comunicação verbal ou escrita que proponha ação considerada útil à melhoria dos serviços prestados pela prefeitura.

Elogios: Comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento por serviço prestado pela prefeitura.

Informação: Solicitação de orientação ou ensinamento relacionado à área de atuação da prefeitura.

Solicitação: Comunicação verbal ou escrita que, embora também possa indicar insatisfação, contenha requerimento de atendimento ou acesso às ações e serviços da prefeitura.

Quanto à identidade do cidadão, as manifestações podem ser:

Anônimas: Quando o cidadão não se identifica;

Identificadas: Quando o cidadão informa seus dados pessoais.

Sigilosas: Caso o cidadão se identifique e não autorize a divulgação de seus dados de identificação, é resguardado o sigilo das informações.

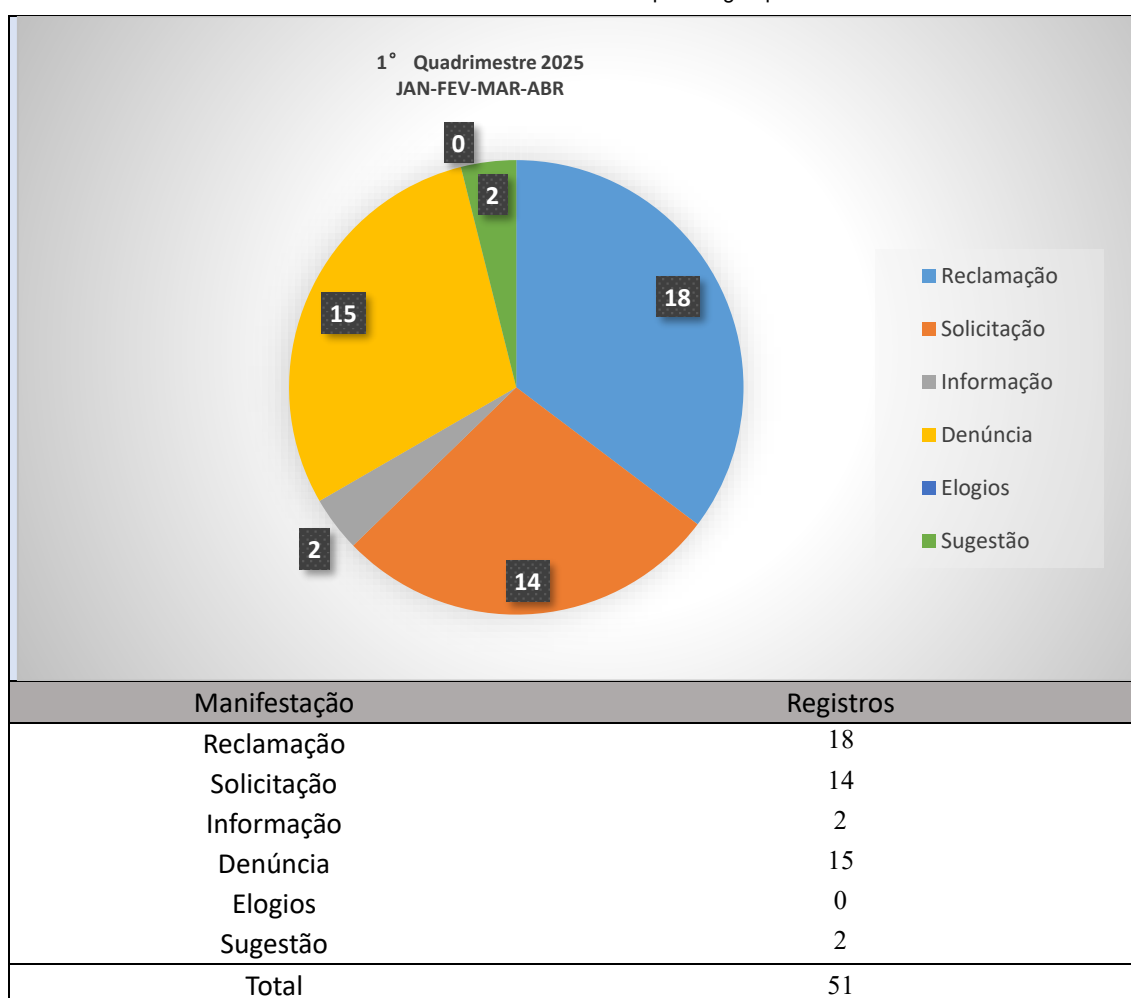
Para registro de manifestação na Ouvidoria Geral será necessária, em regra, a identificação do cidadão. Nos casos em que a divulgação dos dados pessoais do manifestante possa representar algum risco, será admitido o registro de manifestações de forma sigilosa ou anônima.

Análise das Manifestações Recebidas

O Gráfico 1 demonstra as manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral do Município de Igarapava no 1º quadrimestre de 2025, que somam um total de 51 manifestações.

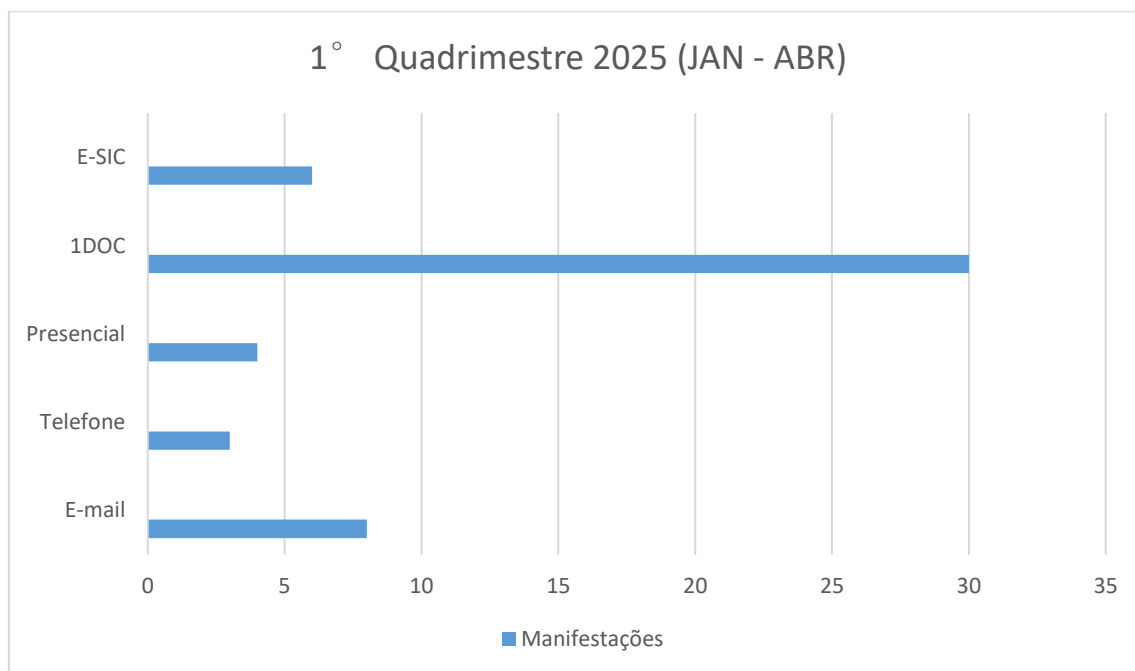
Gráfico 1 – Manifestações Recebidas

Fonte: Ouvidoria Geral do Município de Igarapava

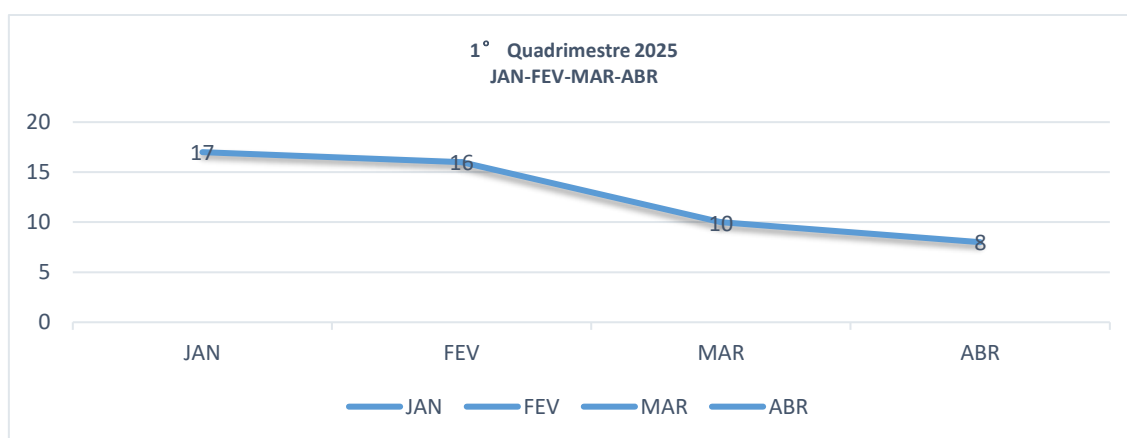


Conforme demonstrado no Gráfico 2, o canal de acesso à Ouvidoria Geral do Município de Igarapava mais utilizado pelos cidadãos, no 1º quadrimestre de 2025, foi a Plataforma “1Doc”, com um total de 30 registros, representando:

Gráfico 2 – Canal de Acesso



O Gráfico 3 demonstra a evolução mensal das manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral do Município de Igarapava no 1º quadrimestre de 2025.



Assuntos demandados:

Assuntos	Departamentos	Tipos
CRECHES E ESCOLAS	EDUCAÇÃO	RECLAMAÇÃO/DENÚNCIA
PROFESSORES	EDUCAÇÃO	RECLAMAÇÃO/DENÚNCIA
PODA DE ÁRVORES	MEIO AMBIENTE/MANUTENÇÃO E SERVIÇOS	SOLICITAÇÃO/RECLAMAÇÃO
POSTOS DE SAÚDE	DEPARTAMENTO DE SAÚDE	RECLAMAÇÃO/DENÚNCIA
LIMPEZA URBANA	MANUTENÇÃO E SERVIÇOS	RECLAMAÇÃO/SOLICITAÇÃO
POLUIÇÃO AMBIENTAL	MEIO AMBIENTE	RECLAMAÇÃO/DENÚNCIA
OUVIDORIA MPSP	GABINETE	DENÚNCIA
RECURSOS HUMANOS	RH	SOLICITAÇÃO/RECLAMAÇÃO
CONDUTA DE FUNCIONÁRIOS	GABINETE	RECLAMAÇÃO/DENÚNCIA
SANTA CASA	DEPARTAMENTO DE SAÚDE	RECLAMAÇÃO/DENÚNCIA
INFRAESTRUTURA	ENGENHARIA/MANUTENÇÃO E SERVIÇOS PÚBLICOS	RECLAMAÇÃO/DENÚNCIA
ASFALTO	MANUTENÇÃO E SERVIÇOS	SOLICITAÇÃO/RECLAMAÇÃO
COLETA PESADA	VIGILÂNCIA/MANUTENÇÃO E SERVIÇOS	RECLAMAÇÃO/DENÚNCIA
LIMPEZA EM TERRENO BALDIO	VIGILÂNCIA/MANUTENÇÃO E SERVIÇOS	RECLAMAÇÃO/DENÚNCIA
PROGRAMAS SOCIAIS	DEPARTAMENTO SOCIAL	RECLAMAÇÃO/SOLICITAÇÃO
FISCALIZAÇÃO DE OBRAS	ENGENHARIA	SOLICITAÇÃO/RECLAMAÇÃO

Se tratando de Manifestações que chegaram a essa Ouvidoria Geral do Município de Igarapava, chegaram:

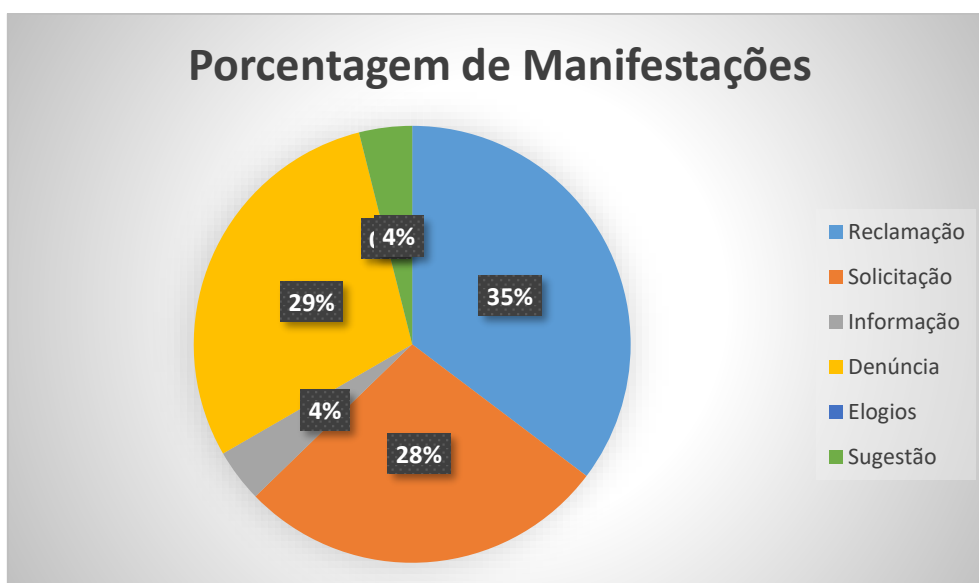
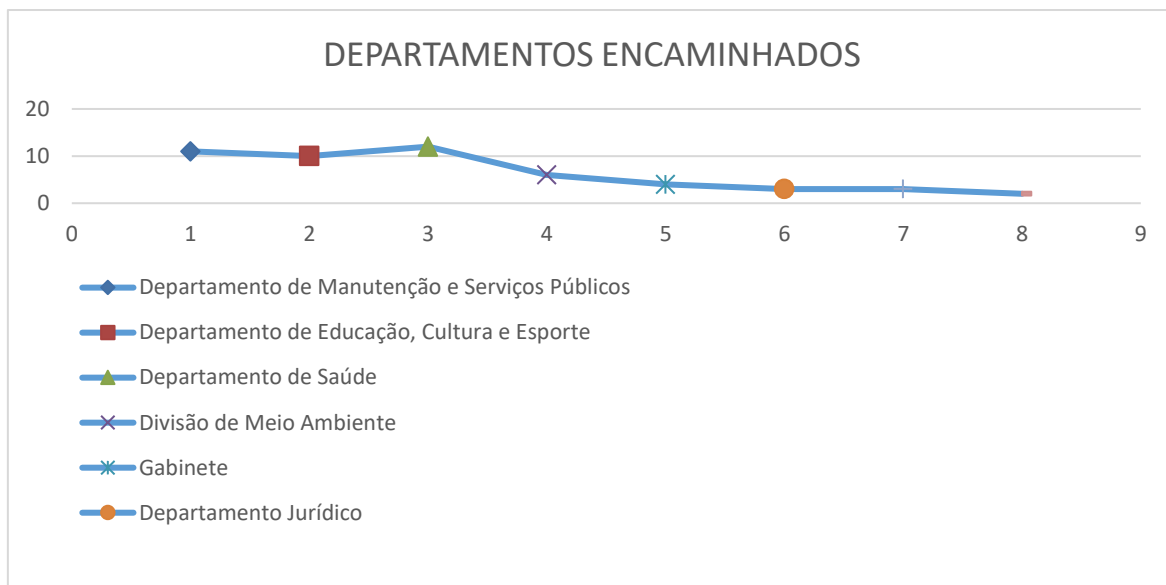
RECLAMAÇÕES (18): Sendo por serviço executado pelo Departamento de manutenção e serviços referente a reclamações de limpeza à locais/patrimônios públicos onde as demandas foram encaminhadas aos responsáveis para execução dos serviços e esclarecidas que foram incluídas no cronograma para executar. Manutenção nas escolas referente as salas de aula e aos parques públicos, onde as demandas foram encaminhadas ao Departamento de Educação onde foi esclarecido estar em andamento levantamento das questões para resolução. Poluição sonora, sendo encaminhado ao Departamento de Meio Ambiente junto à Defesa Civil para orientação ao proprietário. Postos de saúde, onde cada caso foi encaminhado aos superiores e ao Departamento de Saúde para resolução nas medidas cabíveis. Condutas de funcionários, onde foram encaminhadas ao seus respectivos superiores para resolução.

SOLICITAÇÕES (14): Sendo para realização de poda de árvores, onde foram encaminhadas ao Meio Ambiente junto à Manutenção e Serviço para realização do serviço de acordo com cronograma. Manutenção de asfalto, onde foi encaminhado aos responsáveis pelo serviço e esclarecido que será realizado com o levantamento que está ocorrendo para sanar todos os locais registrados. Limpeza urbana referente à terrenos baldios, onde foram encaminhados para notificação de limpeza e posterior limpeza caso o proprietário não resolvesse tal questão.

DENÚNCIA (15): Sendo por funcionários, Ouvidorias encaminhadas do Ministério Público de São Paulo, poluição ambiental e supostas irregulares comerciais. Todas foram devidamente encaminhados aos seus respectivos Departamentos responsáveis para resolução no prazo determinado.

INFORMAÇÃO (02): Informações sobre inscrição para programa de trabalho e esclarecimento sobre cargos.

SUGESTÃO (02): Sobre alocação de funções e comunicação entre Departamentos referente ao Departamento de Educação.



Conclusão

A Ouvidoria Geral do Município de Igarapava, no 1º quadrimestre de 2025, por meio de seus canais de acesso recebeu 51 manifestações.

Com relação às manifestações recebidas que não diziam respeito às atribuições específicas da Ouvidoria Geral, os cidadãos foram orientados quanto aos canais apropriados para esclarecerem suas dúvidas.

A participação do munícipe através de suas manifestações é muito importante para o bom funcionamento das atividades da Prefeitura Municipal de Igarapava, sejam com sugestões, elogios, reclamações, denúncias, solicitações ou informações. A interação ativa do cidadão pelo intermédio da Ouvidoria Geral do Município de Igarapava junto aos demais órgãos da Administração Pública resulta na melhor Gestão do Município, melhorando, portanto, a vida da sociedade Igarapavense.

A Ouvidoria Geral do Município de Igarapava tem intensificado na divulgação das suas atividades e competências junto aos órgãos públicos municipais com intuito de atrair o interesse do cidadão Igarapavense a participar das melhorias dos serviços prestados e da gestão pública do município.

Igarapava (SP), 06 de Maio de 2025

Kleber Arantes de Sousa

Ouvidor Geral do Município de Igarapava.