

Ouvidoria Geral do Município de Igarapava
Relatório 2º Quadrimestre de 2025
Maio – Agosto

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 2º 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 a 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

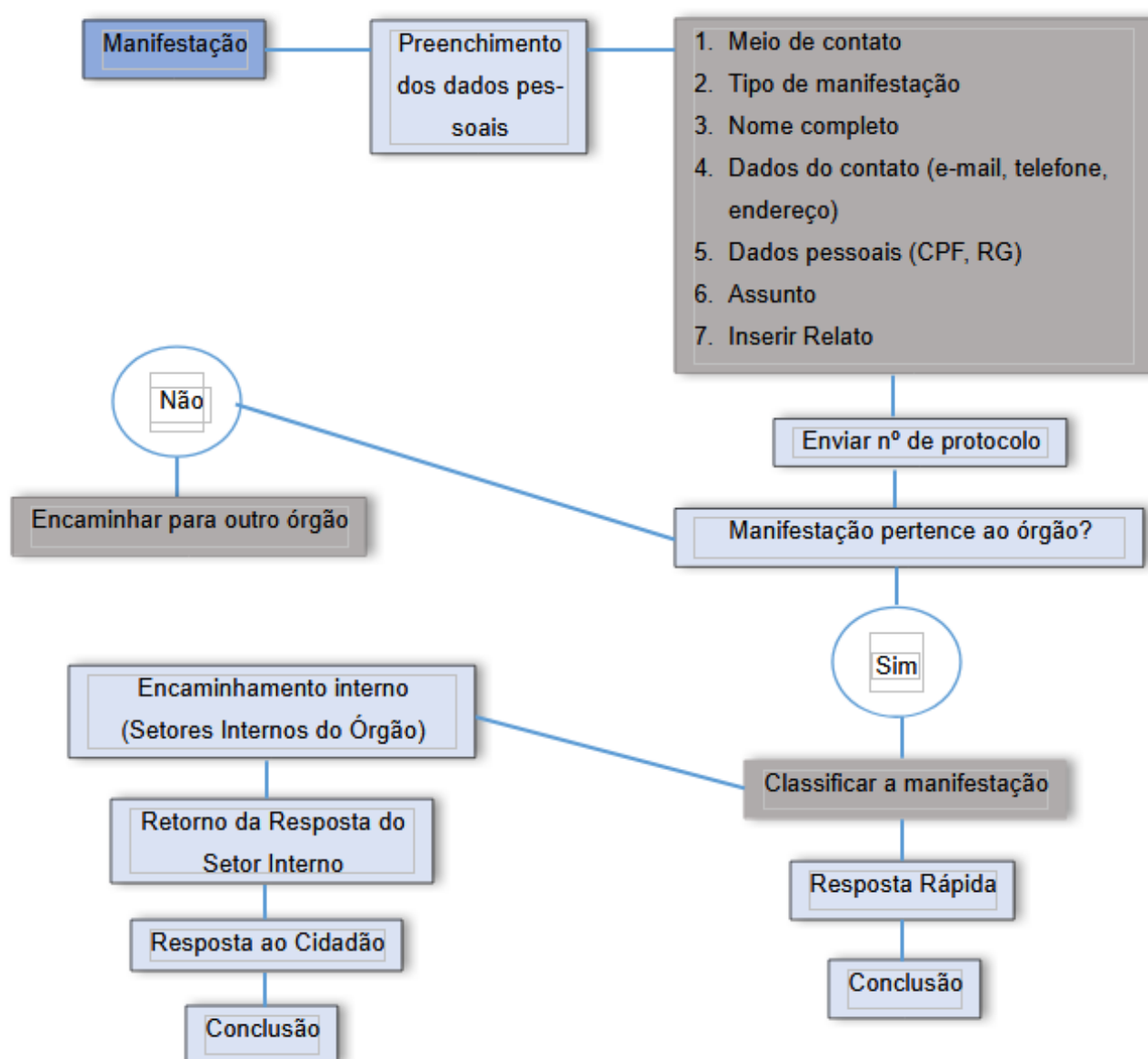
Base Legal

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 as 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.

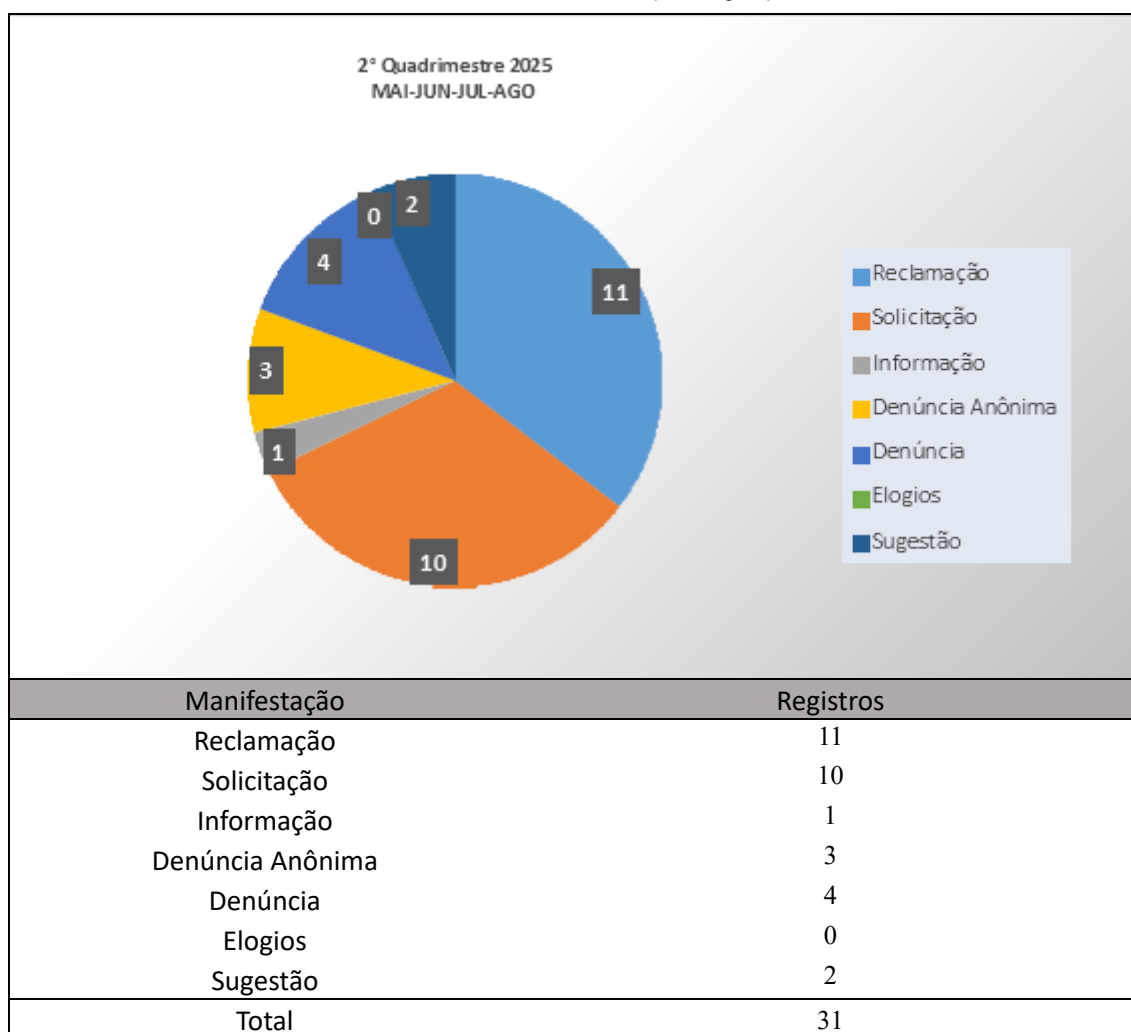
Para registro de manifestação na Ouvidoria Geral será necessária, em regra, a identificação do cidadão. Nos casos em que a divulgação dos dados pessoais do manifestante possa representar algum risco, será admitido o registro de manifestações de forma sigilosa ou anônima.

Análise das Manifestações Recebidas

O Gráfico 1 demonstra as manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral do Município de Igarapava no 2º quadrimestre de 2025, que somam um total de 31 manifestações.

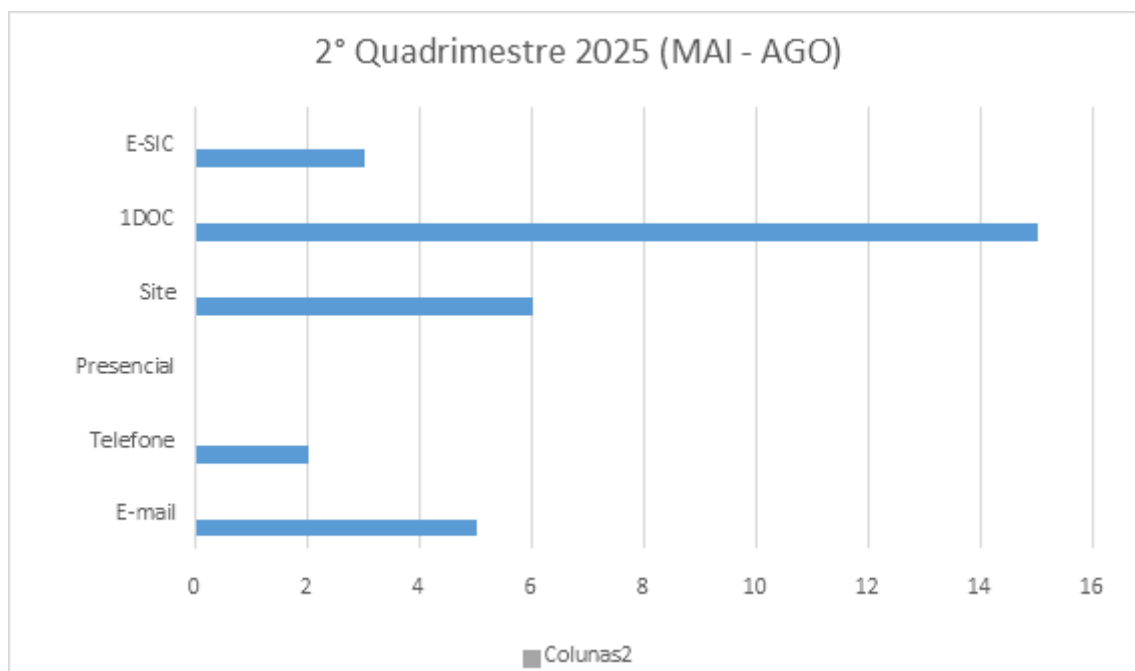
Gráfico 1 – Manifestações Recebidas

Fonte: Ouvidoria Geral do Município de Igarapava

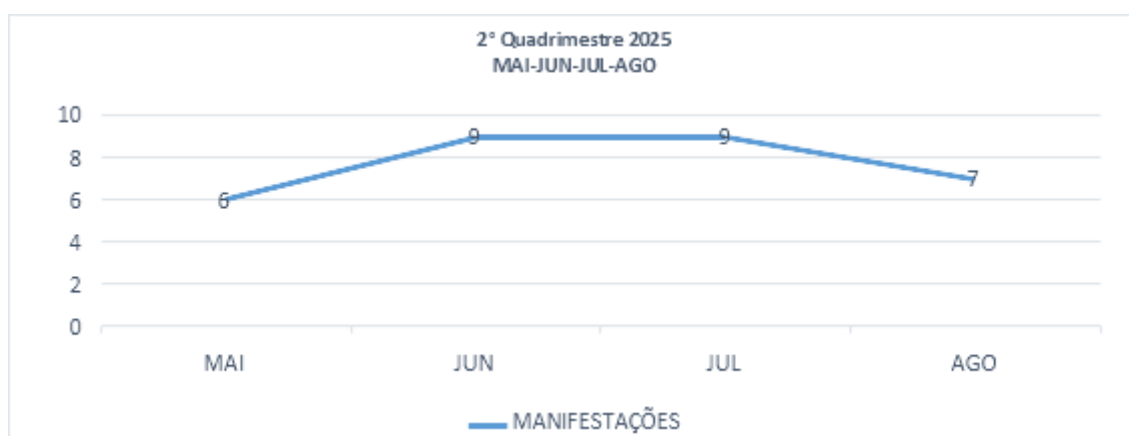


Conforme demonstrado no Gráfico 2, o canal de acesso à Ouvidoria Geral do Município de Igarapava mais utilizado pelos cidadãos, no 2º quadrimestre de 2025, foi a Plataforma “1Doc”, com um total de 15 registros, representando:

Gráfico 2 – Canal de Acesso



O Gráfico 3 demonstra a evolução mensal das manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral do Município de Igarapava no 2º quadrimestre de 2025.



Assuntos demandados:

Numeração	Assunto	Departamento	Tipo
0001/2025	CRECHES E ESCOLAS	EDUCAÇÃO	DENÚNCIA
0002/2025	LIMPEZA URBANA	MANUTENÇÃO E SERVIÇOS	RECLAMAÇÃO
0003/2025	EMIÇÃO DE CERTIDÃO	ENGENHARIA	SOLICITAÇÃO
0004/2025	PEDIDO DE INFORMAÇÃO	TRIBUTAÇÃO	INFORMAÇÃO
0005/2025	LIMPEZA URBANA	MANUTENÇÃO E SERVIÇOS	SOLICITAÇÃO
0006/2025	POLUIÇÃO SONORA	MEIO AMBIENTE	RECLAMAÇÃO
0007/2025	ESGOTO	MEIO AMBIENTE	DENÚNCIA
0008/2025	LIMPEZA URBANA	MANUTENÇÃO E SERVIÇOS	RECLAMAÇÃO
0009/2025	DÉBITO EM ABERTO	FINANCEIRO	SOLICITAÇÃO
0010/2025	DOCUMENTAÇÃO	TRIBUTAÇÃO	RECLAMAÇÃO
0011/2025	POSTOS DE SAÚDE	SAÚDE	RECLAMAÇÃO
0012/2025	CONDUTA DE FUNCIONÁRIO	EDUCAÇÃO	DENÚNCIA
0013/2025	SEMÁFOROS	TRÂNSITO	SOLICITAÇÃO
0014/2025	POSTOS DE SAÚDE	SAÚDE	DENÚNCIA
0015/2025	POLUIÇÃO SONORA	MEIO AMBIENTE	DENÚNCIA
0016/2025	CRECHES E ESCOLAS	EDUCAÇÃO	SOLICITAÇÃO
0017/2025	POLUIÇÃO AMBIENTAL	MEIO AMBIENTE	RECLAMAÇÃO
0018/2025	LOMBADAS	TRÂNSITO	RECLAMAÇÃO
0019/2025	COLETA DE LIXO URBANO	MANUTENÇÃO E SERVIÇOS	SOLICITAÇÃO
0020/2025	CRECHES E ESCOLAS	EDUCAÇÃO	SUGESTÃO
0021/2025	SERVIDORES PÚBLICOS	EDUCAÇÃO	SUGESTÃO
0022/2025	PODA DE ÁRVORE	MEIO AMBIENTE	RECLAMAÇÃO
0023/2025	COLETA DE LIXO COMUM	MEIO AMBIENTE	SOLICITAÇÃO
0024/2025	MEDICAÇÃO	SAÚDE	DENÚNCIA
0025/2025	POLUIÇÃO AMBIENTAL	MEIO AMBIENTE	DENÚNCIA
0026/2025	PODA DE ÁRVORE	MEIO AMBIENTE	RECLAMAÇÃO
0027/2025	CONDUTA DE FUNCIONÁRIO	SAÚDE	RECLAMAÇÃO
0028/2025	PODA DE ÁRVORE	MEIO AMBIENTE	SOLICITAÇÃO
0029/2025	COLETA DE LIXO COMUM	MEIO AMBIENTE	RECLAMAÇÃO
0030/2025	GUIA IPTU	TRIBUTAÇÃO	SOLICITAÇÃO
0031/2025	CONDIÇÃO SANITÁRIA	VIGILÂNCIA	SOLICITAÇÃO

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

RECLAMAÇÕES (11): Sendo por limpezas urbanas, poluições sonoras causadas por vizinhos e situações ao redor da residência, documentações apresentadas para prosseguimento de trâmite, atendimento no postos de saúde de voltado a conduta de funcionário, poluição ambiental causado por possíveis

produtos que danificam o solo, lombadas a serem incluídas, recolha do lixo comum urbano e poda de árvore. Todos os casos foram apresentados aos seus respectivos Departamentos e diretores responsáveis pelas pastas e apuradas nas medidas cabíveis para melhor resolução.

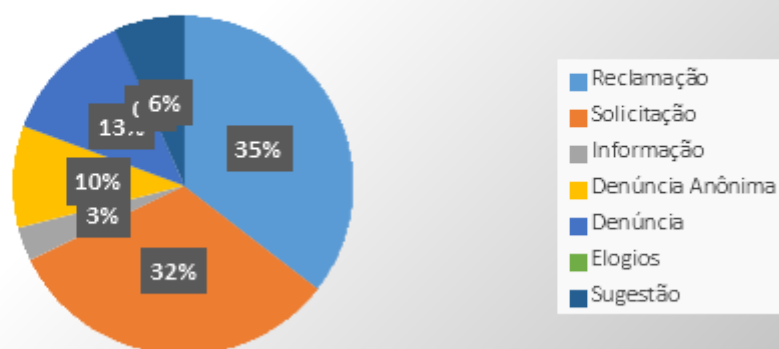
SOLICITAÇÕES (10): sendo para efetuar emissões de certidões tratadas com o Departamento de engenharia, limpezas urbanas, documentações encaminhadas à tributação, encaminhamento de débitos para regulamentação, solicitação do andamento da manutenção de semáforos, manutenção dos parques das creches e escolas, podas de árvores, atualização de guia de IPTU e fiscalização de condições sanitárias. Todas as solicitações foram encaminhadas aos seus respectivos Departamentos responsáveis como mostrado na tabela para providências necessárias.

DENÚNCIA (7): sendo por funcionários, vazamento de esgoto, poluição sonora, fornecimento de medicamentos e poluição ambiental. Como demonstrado na tabela, Sendo encaminhados aos seus respectivos Departamentos responsáveis como demonstrado na lista para ser resolvido.

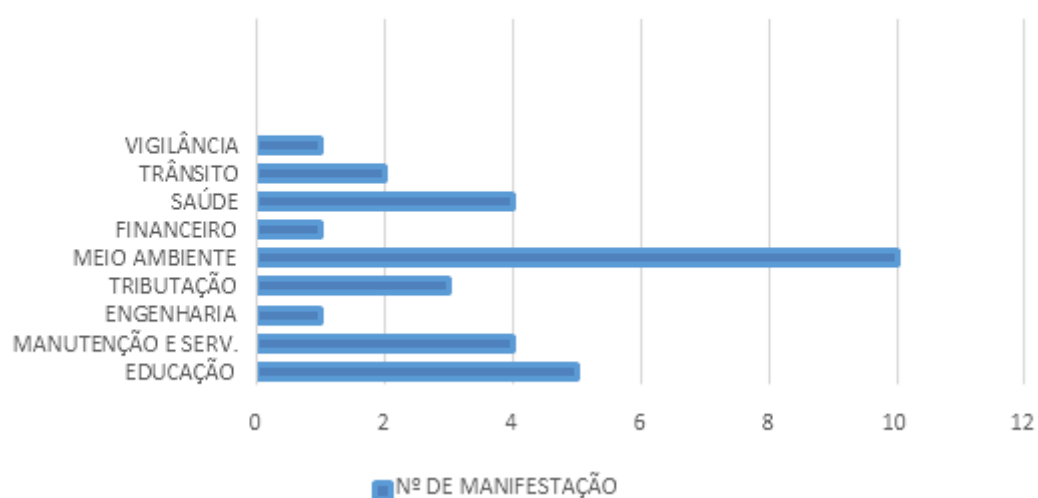
INFORMAÇÃO (1): Sendo por questões tributárias encaminhadas para esclarecimento do questionamento apresentado.

SUGESTÃO (2): Sendo em relação as creches e escolas onde foram encaminhadas à Diretora para análise e esclarecidas que já faziam parte das atividades e esclarecida questionamento sobre as funções dos funcionários destinados ao Departamento de educação.

Porcentagem de Manifestações



DEPARTAMENTOS ENCAMINHADOS



Conclusão

A Ouvidoria Geral do Município de Igarapava, no 2º quadrimestre de 2025, por meio de seus canais de acesso recebeu 31 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), 03 de setembro de 2025

Kleber Arantes de Sousa

Ouvidor Geral do Município de Igarapava.