

Ouvidoria Geral do Município de Igarapava
Relatório 3º Quadrimestre de 2025
Setembro - Dezembro



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 n° 823/2018, que regulamenta sua criação, apresenta o presente relatório com as estatísticas das manifestações dos usuários dos serviços públicos municipais decorrentes do 3º 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

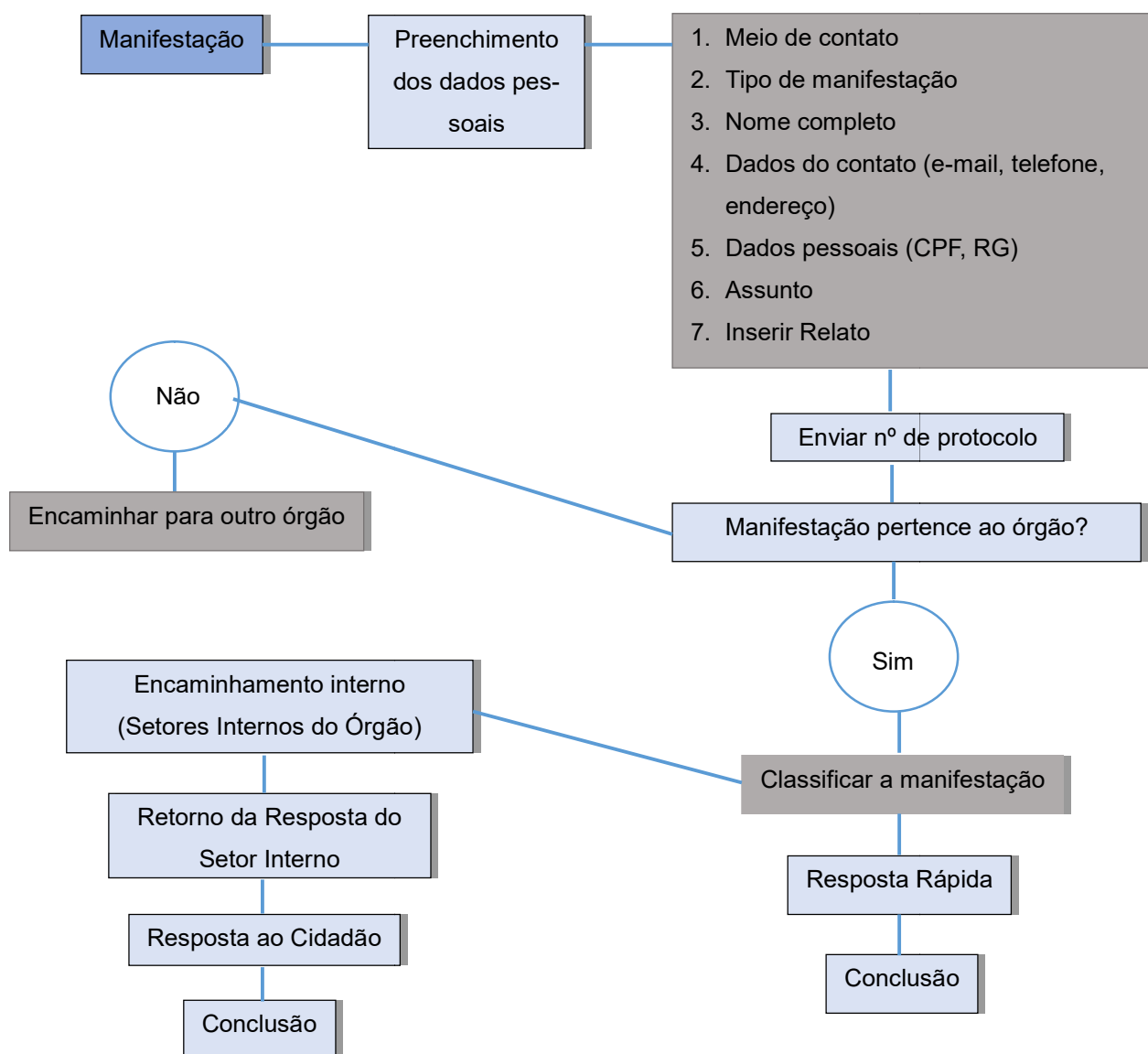
Base Legal

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 Igarapava, 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 07h00 às 12h00min e das 13h00 às 16h00min, no Paço Municipal, situado à Rua D. Gabriel Vilela, 413 – Centro – Igarapava-SP.

Por telefone: de segunda a sexta-feira, das 07h00 às 12h00 e das 13h00 às 16h00, por meio do número 3173-8200;

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.

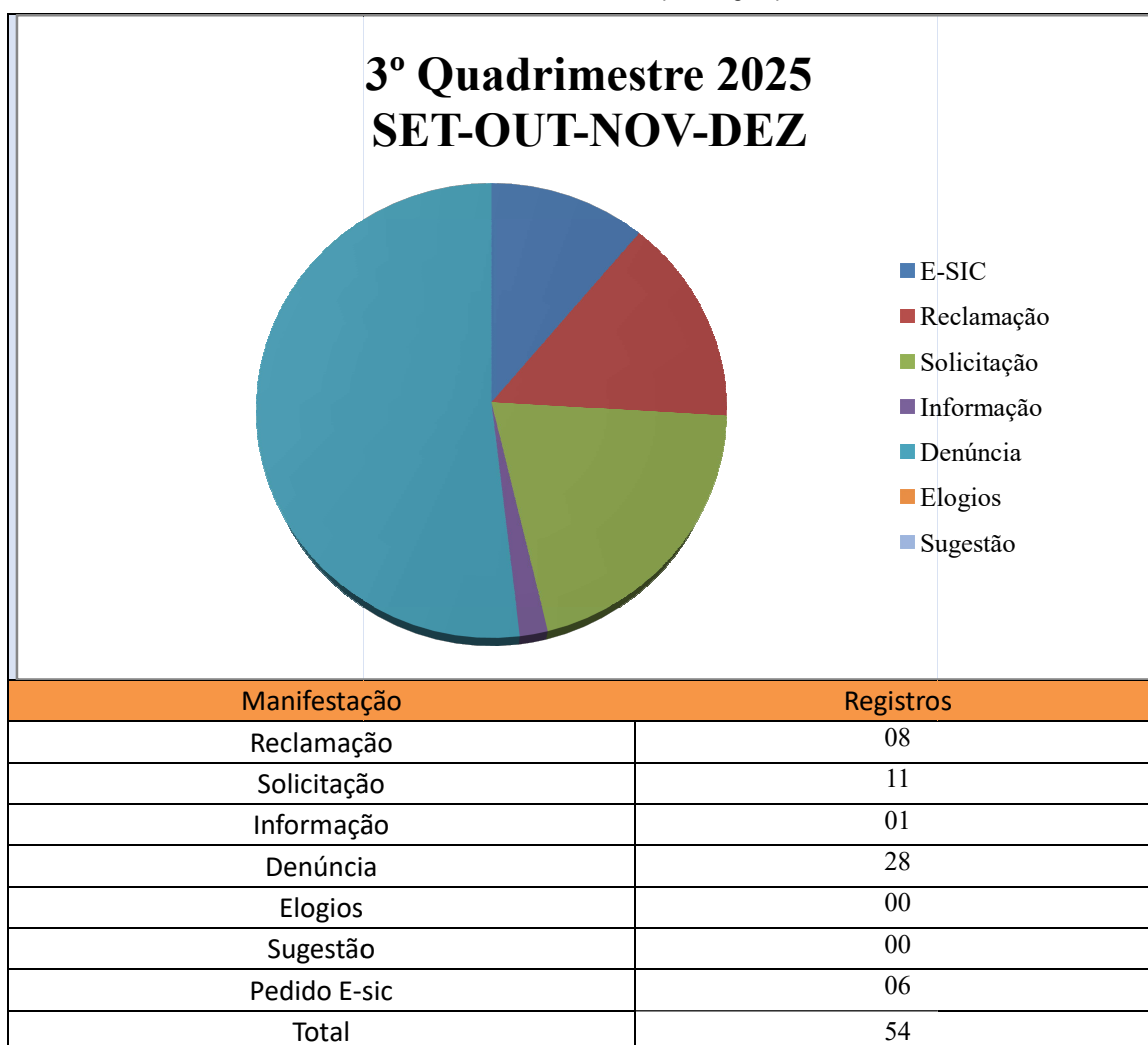
Para registro de manifestação na Ouvidoria Geral será necessária, em regra, a identificação do cidadão. Nos casos em que a divulgação dos dados pessoais do manifestante possa representar algum risco, será admitido o registro de manifestações de forma sigilosa ou anônima.

Análise das Manifestações Recebidas

O Gráfico 01 demonstra as manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral do Município de Igarapava no 3º quadrimestre de 2025, que somam um total de 54 manifestações.

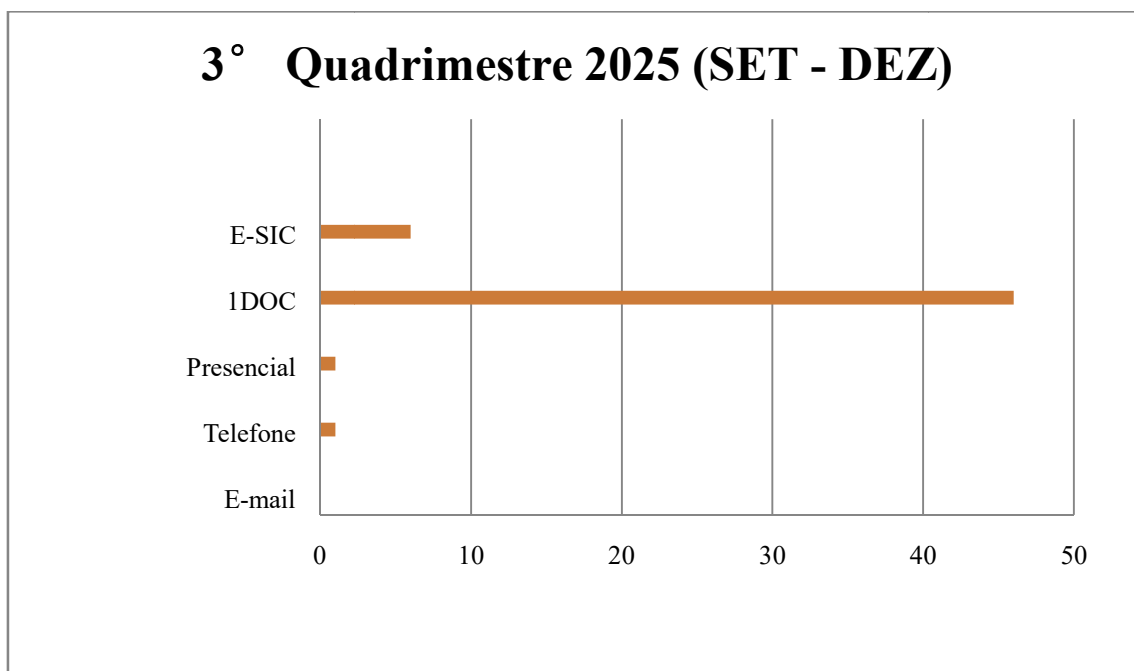
Gráfico 1 – Manifestações Recebidas

Fonte: Ouvidoria Geral do Município de Igarapava

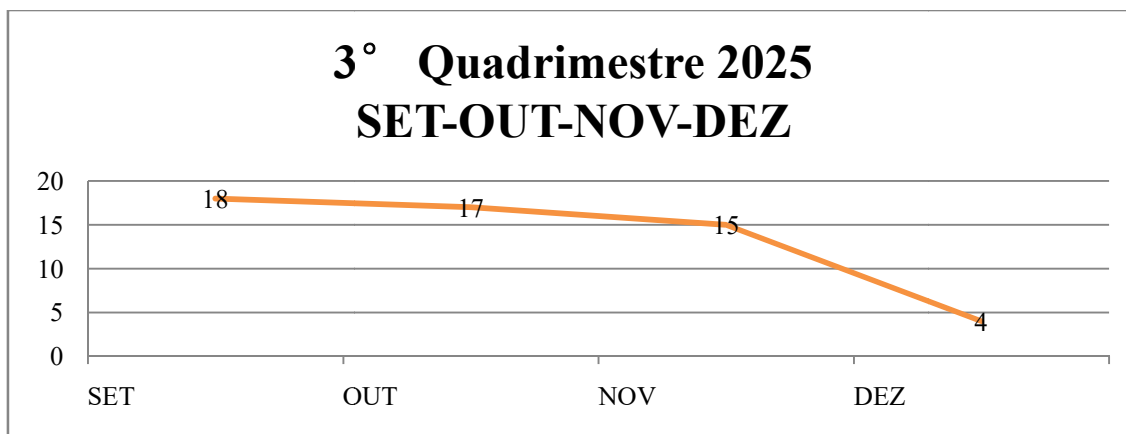


Conforme demonstrado no Gráfico 02, o canal de acesso à Ouvidoria Geral do Município de Igarapava mais utilizado pelos cidadãos, no 3º quadrimestre de 2025, foi a Plataforma “1Doc”, com um total de 46 registros, representando:

Gráfico 2 – Canal de Acesso



O Gráfico 03 demonstra a evolução mensal das manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral do Município de Igarapava no 3º quadrimestre de 2025.



Assuntos demandados:

ASSUNTOS	DEPARTAMENTO	TIPO
ESGOTO	MEIO AMBIENTE	DENÚNCIA
CLUBE DA TERCEIRA IDADE	DESENVOLVIMENTO SOCIAL	INFORMAÇÃO
DOCUMENTAÇÃO	LICITAÇÃO	SOLICITAÇÃO
POLUIÇÃO AMBIENTAL / SONORA	MEIO AMBIENTE / FISCAL DE COMÉRCIO	DENÚNCIA
OCUPAÇÃO IRREGULAR	ENGENHARIA	DENÚNCIA
LIXO URBANO	VIGILÂNCIA SANITÁRIA	DENÚNCIA
CONDUTA DE FUNCIONÁRIO	EDUCAÇÃO	DENÚNCIA
CONDUTA DE FUNCIONÁRIO	SAÚDE	RECLAMAÇÃO
CRECHES E ESCOLAS	DEFESA CIVIL	DENÚNCIA
FISCALIZAÇÃO ANIMAL	VIGILÂNCIA SANITÁRIA	RECLAMAÇÃO
COLETA DE LIXO COMUM	MEIO AMBIENTE	SOLICITAÇÃO
ATRIBUIÇÃO DE AULAS	EDUCAÇÃO	SOLICITAÇÃO
COMÉRCIO IRREGULAR	FISCAL DE COMÉRCIO	DENÚNCIA
PLANO DE CARREIRA	EDUCAÇÃO	SOLICITAÇÃO
NOTIFICAÇÃO	PROCON	SOLICITAÇÃO
MEDICAÇÃO	SAÚDE / FARMÁCIA	RECLAMAÇÃO
ENTULHO EM VIA PÚBLICA	MANUTENÇÃO E SERVIÇOS	RECLAMAÇÃO
ESTABELECIMENTO SEM ALVARÁ	FISCAL DE COMÉRCIO	DENÚNCIA
PODAS DE ÁRVORE	MEIO AMBIENTE	SOLICITAÇÃO

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

RECLAMAÇÕES (08): sendo por conduta de funcionário encaminhada ao Departamento de Saúde para resolução, fiscalização por parte animal encaminhada para Vigilância / Bem estar animal para apuração, falta de medicação encaminhada à Farmácia Municipal para providências necessárias, entulho em vias públicas encaminhado ao Departamento de manutenção e serviços junto a Fiscalização para realização da demanda, realização de transporte de paciente para acompanhamento de tratamento médico encaminhado para o Departamento de Saúde e Divisão De Transportes para apuração do ocorrido.

SOLICITAÇÕES (11): sendo acesso a documentações encaminhado a Divisão de Licitação para providências e encaminhamento aos responsáveis,

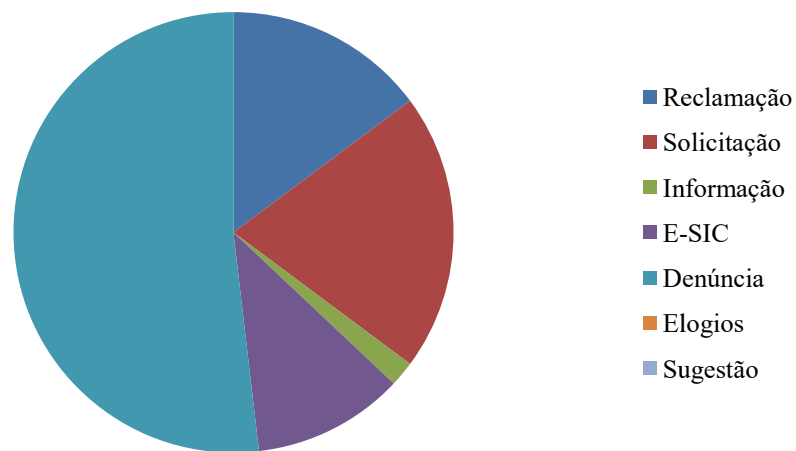
inclusão de local para coleta de lixo urbano encaminhado a Divisão de Meio Ambiente efetuando o pedido solicitado junto à empresa, atribuições de aulas encaminhadas ao Departamento de Educação, cultura e esportes para esclarecimentos necessários, plano de carreira também encaminhada para resposta ao requerente, envio de notificação encaminhada ao PROCON apresentando os devidos esclarecimentos, limpeza urbana encaminhada ao Departamento de Manutenção e serviços para realização da demanda, poda de árvore encaminhada a Divisão de meio ambiente para os procedimentos de execução do serviço, todas encaminhadas aos seus respectivos Departamentos responsáveis como mostrado na tabela de forma geral para providências necessárias.

DENÚNCIA (28): sendo por vazamento de esgoto, construção irregular em via pública, descarte de lixo urbano, condutas de funcionários, fiscalização de extintor de incêndio em escola, poluição ambiental e sonora por comércio domiciliar, condutas de funcionários, estabelecimentos sem alvará, horário de prestações de serviços, local de possível foco de dengue, todas sendo encaminhadas aos seus respectivos Departamentos responsáveis como demonstrado na lista para ser resolvido e apurado nas medidas cabíveis.

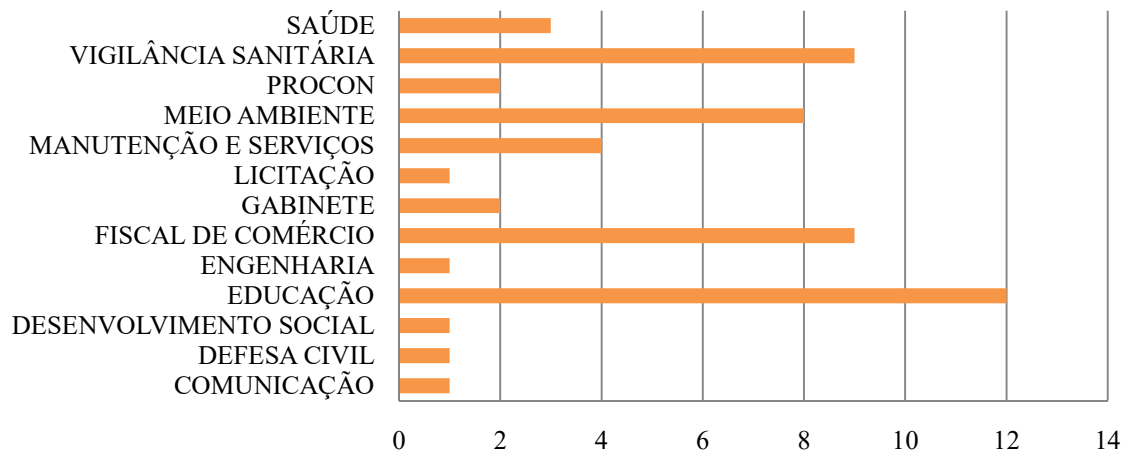
INFORMAÇÃO (1): sendo por informação referente ao “Clube da terceira idade”, respondido pelo Desenvolvimento Social.

PEDIDO E-SIC (06): sendo de cadastro de veículos encaminhado a Divisão de Trânsito para orientações, comprovante de pagamento para empresa encaminhada ao Financeiro para envio, solicitação de uso de espaço público encaminhado aos responsáveis pela liberação junto ao gabinete, autorização de ambulâncias e profissionais da saúde para eventos públicos sendo encaminhado para resolução, duplicidade de pagamento de taxa de licença encaminhado para resolução, alteração de cadastro encaminhado para resolução e declarações destinadas ao Departamento de Recursos Humanos para envio à requerente.

Porcentagem de Manifestações



DEPARTAMENTOS ENCAMINHADOS



Conclusão

A Ouvidoria Geral do Município de Igarapava, no 3º quadrimestre de 2025, por meio de seus canais de acesso recebeu 54 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 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 Janeiro de 2026

Kleber Arantes de Sousa

Ouvidor Geral do Município de Igarapava.