

Ouvidoria Geral do Município de Igarapava
Relatório 2º Quadrimestre de 2026
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 2026.

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

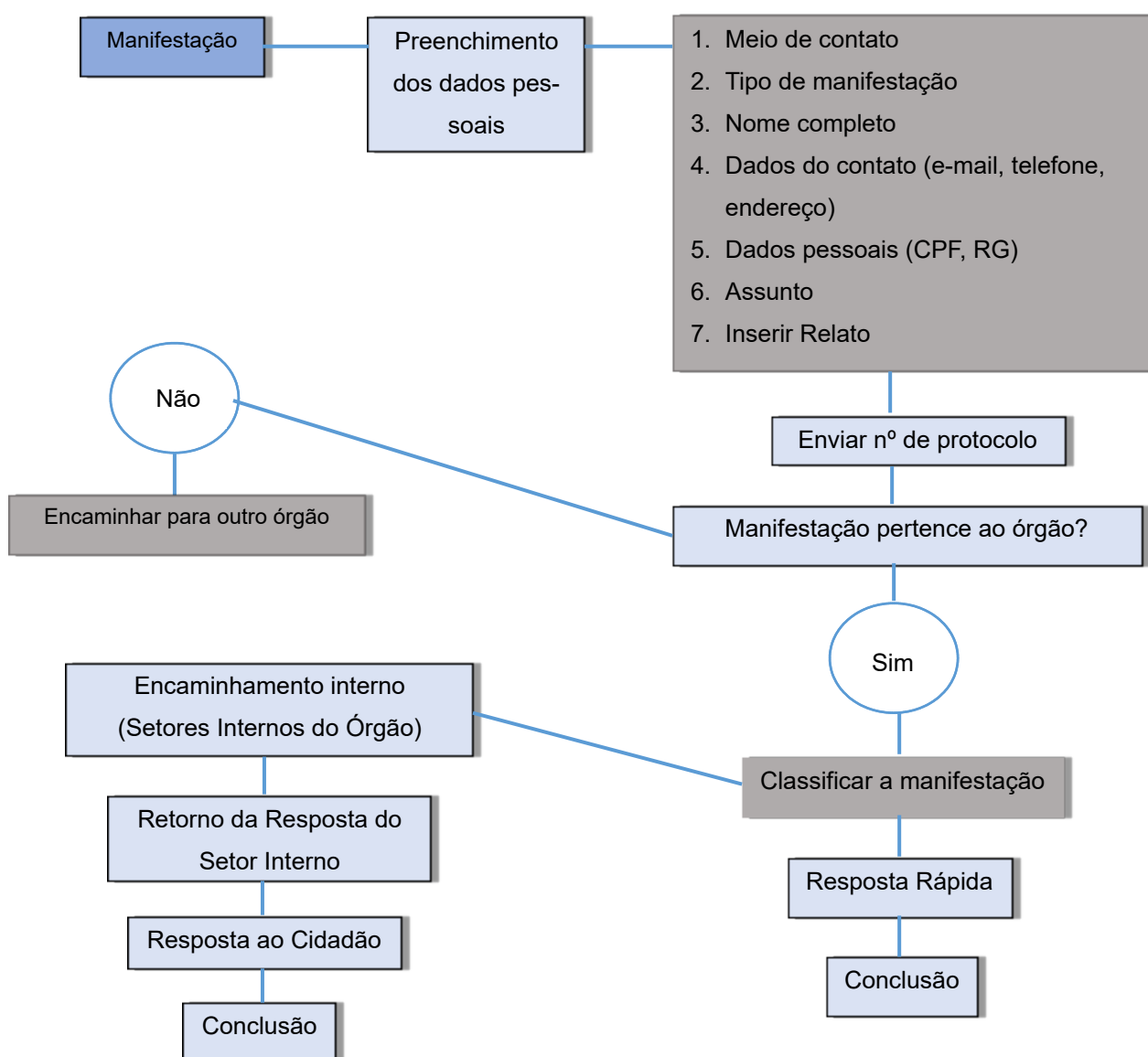
Base Legal

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 – <https://igarapava.sp.gov.br/site/> 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 Dr. 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 analisar 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.

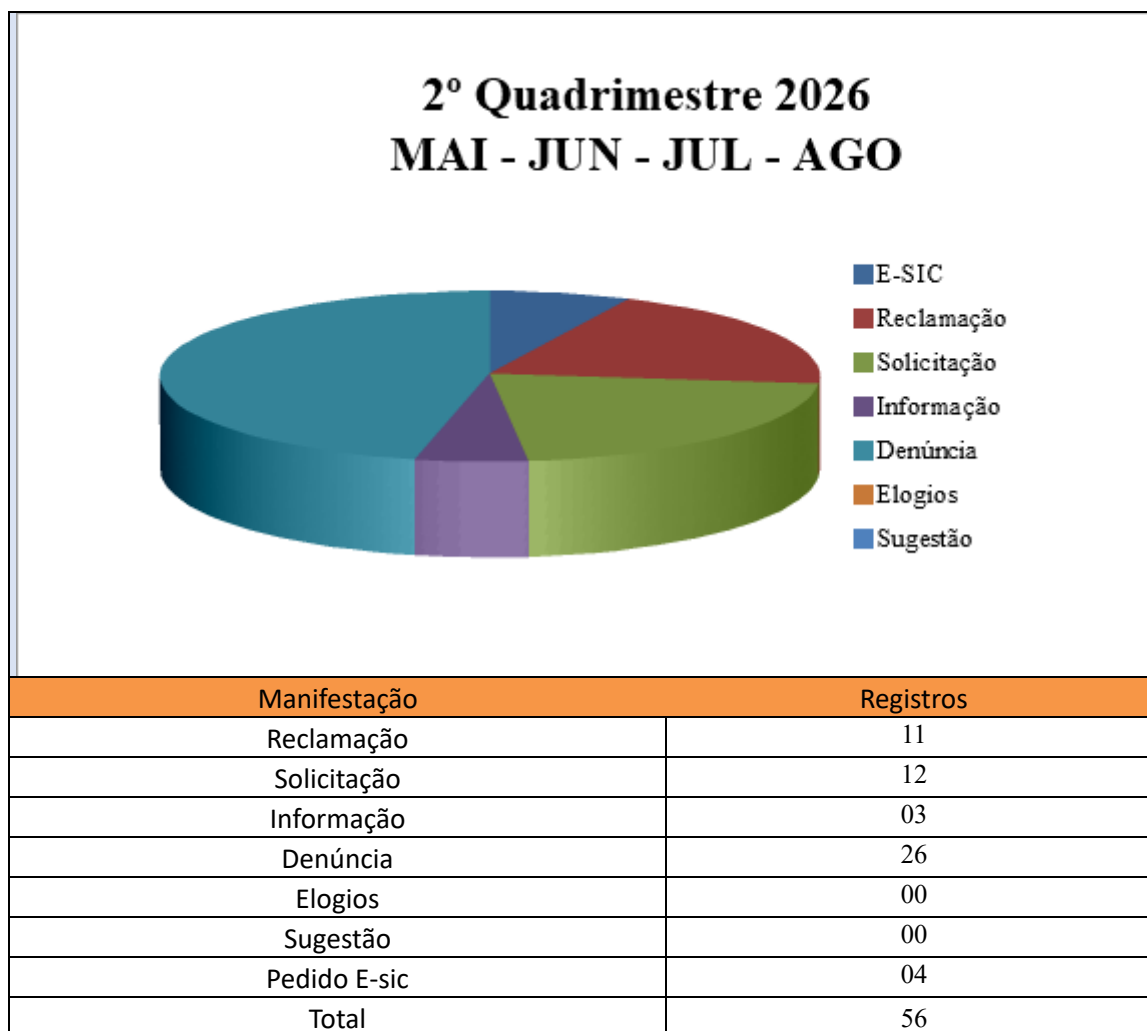
Para registro de manifestação na Ouvidoria Geral será necessária, em regra, a identificação do cidadão. Nos casos em que a divulgação dos dados pessoais do manifestante possa representar algum risco, será admitido o registro de manifestações de forma sigilosa ou anônima.

Análise das Manifestações Recebidas

O Gráfico 01 demonstra as manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral do Município de Igarapava no 2º quadrimestre de 2026, que somam um total de 56 manifestações.

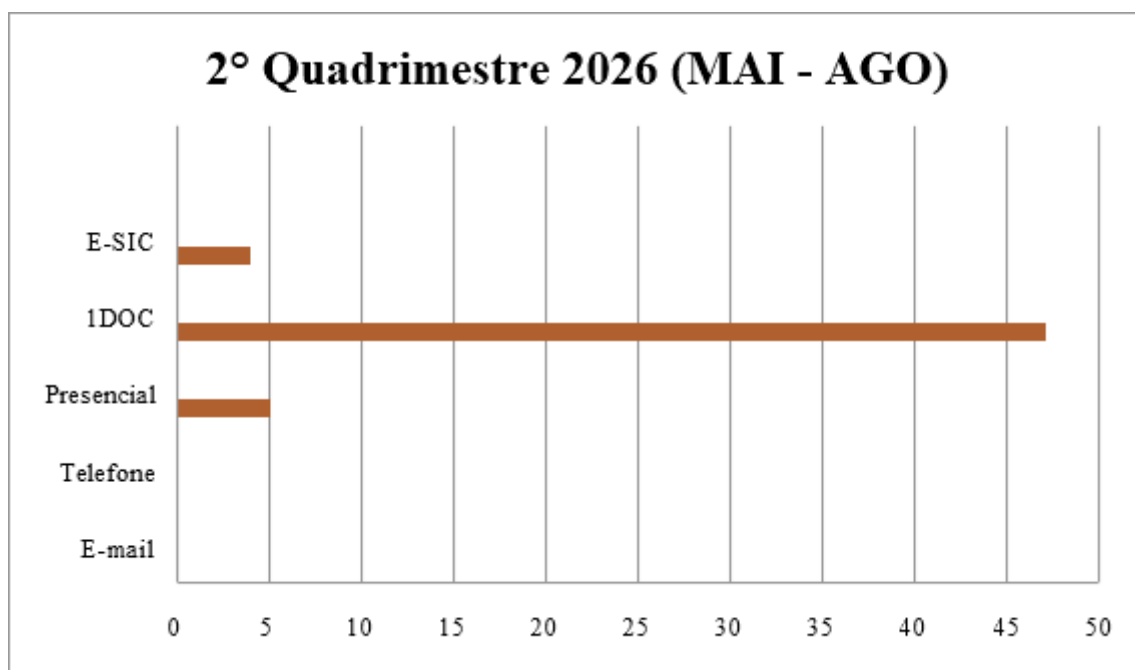
Gráfico 1 – Manifestações Recebidas

Fonte: Ouvidoria Geral do Município de Igarapava

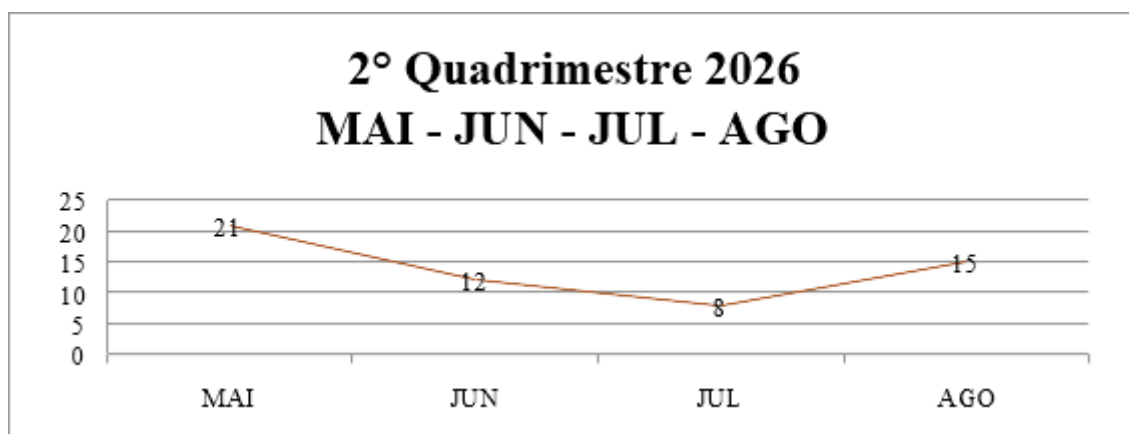


Conforme demonstrado no Gráfico 02, o canal de acesso à Ouvidoria Geral do Município de Igarapava mais utilizado pelos cidadãos, no 2º quadrimestre de 2026, foi a Plataforma “1Doc”, com um total de 47 registros, representando:

Gráfico 2 – Canal de Acesso



O Gráfico 03 demonstra a evolução mensal das manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral do Município de Igarapava no 2º quadrimestre de 2026.



Assuntos demandados:

ASSUNTOS	DEPARTAMENTO	TIPO
VAZAMENTO DE ÁGUA	MEIO AMBIENTE	DENÚNCIA
ENTULHOS EM VIA PÚBLICA	MANUTENÇÃO E SERVIÇOS	DENÚNCIA
POLUIÇÃO SONORA	FISCAL DE COMÉRCIO	DENÚNCIA
MATO ALTO	MANUTENÇÃO E SERVIÇOS	SOLICITAÇÃO
CONSULTA MÉDICA	SAÚDE	RECLAMAÇÃO
LOTAÇÃO DE SERVIDOR	EDUCAÇÃO	SOLICITAÇÃO
CRECHES E ESCOLAS	EDUCAÇÃO	DENÚNCIA / SOLICITAÇÃO / INFORMAÇÃO
CONDUTA DE FUNCIONÁRIO	SAÚDE	RECLAMAÇÃO
MÉDICOS	SAÚDE	RECLAMAÇÃO
MAUS TRATOS ANIMAIS	BEM ESTAR ANIMAL	DENÚNCIA
REQUERIMENTO	EDUCAÇÃO	SOLICITAÇÃO
PROFESSOR	EDUCAÇÃO	DENÚNCIA
PONTO DE ÔNIBUS	EDUCAÇÃO	SOLICITAÇÃO
CONDUTA DE FUNCIONÁRIO	EDUCAÇÃO	DENÚNCIA
ILUMINAÇÃO PÚBLICA	ENGENHARIA	RECLAMAÇÃO
LIMPEZA EM TERRENO BALDIO	VIGILÂNCIA SANITÁRIA	DENÚNCIA
CONDIÇÃO SANITÁRIA IRREGULAR	VIGILÂNCIA SANITÁRIA	DENÚNCIA
FUNÇÃO DE SERVIDOR	RECURSOS HUMANOS	DENÚNCIA
INVASÃO DE ÁREA PÚBLICA	ENGENHARIA / FISCAL DE COMÉRCIO	DENÚNCIA
ESGOTO	FISCAL DE COMÉRCIO	DENÚNCIA
VEÍCULO ABANDONADO	TRÂNSITO	DENÚNCIA
COLETA URBANA	MANUTENÇÃO E SERVIÇOS	SOLICITAÇÃO
PODA DE ÁRVORE	MEIO AMBIENTE	SOLICITAÇÃO
BURACO	MANUTENÇÃO E SERVIÇOS	SOLICITAÇÃO
FISCALIZAÇÃO DE OBRAS	ENGENHARIA / FISCAL DE COMÉRCIO	DENÚNCIA
ESTABELECIMENTO IRREGULAR	JURÍDICO / FISCAL DE COMÉRCIO	DENÚNCIA

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

RECLAMAÇÕES (11): sendo por conduta de servidores, consulta médica, iluminação pública em determinada rua, entulhos em vias públicas como galhos e descartes, poluição sonora em estabelecimento e atendimento médico, todos os assuntos foram devidamente encaminhados aos seus respectivos Departamentos/Divisões conforme observados na planilha dos assuntos demandados, aos cuidados dos responsáveis pelos mesmos, para resoluções, todos registrados na Plataforma 1Doc para acompanhamento dos requerentes.

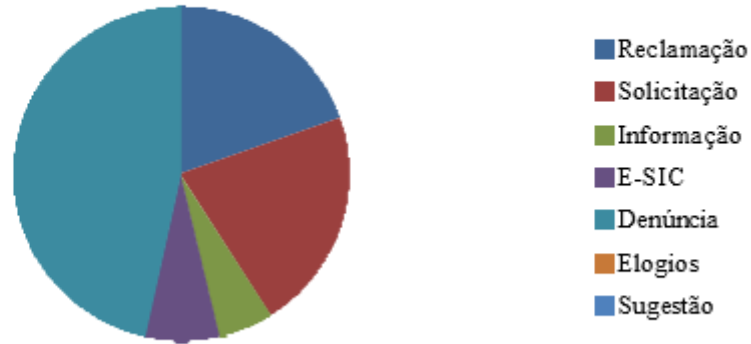
SOLICITAÇÕES (12): sendo solicitação de limpeza devido ao mato alto, lotação de servidor, poda de árvore, ponto de ônibus, manutenção de buraco em grande proporção e manutenção na fiação de postes, todas as solicitações foram devidamente encaminhadas aos seus respectivos Departamentos/Divisões conforme observados na planilha dos assuntos demandados, aos cuidados dos responsáveis pelos mesmos, para resoluções, todas registradas na Plataforma 1Doc para acompanhamento dos requerentes.

DENÚNCIA (26): sendo por condutas de funcionários no âmbito de creches e escolas, obras/construção irregular, condições sanitárias (inspeção), limpeza de terreno baldio, poluição sonora em estabelecimento, esgoto urbano, veículo de descarte abandonado, maus tratos animais, vazamento de água e invasão de área pública, nas quais foram devidamente encaminhados aos seus respectivos Departamentos/Divisões conforme observados na planilha dos assuntos demandados, aos cuidados dos responsáveis pelos mesmos, para apuração e adotar as medidas cabíveis, todas registradas na Plataforma 1Doc para acompanhamento dos requerentes.

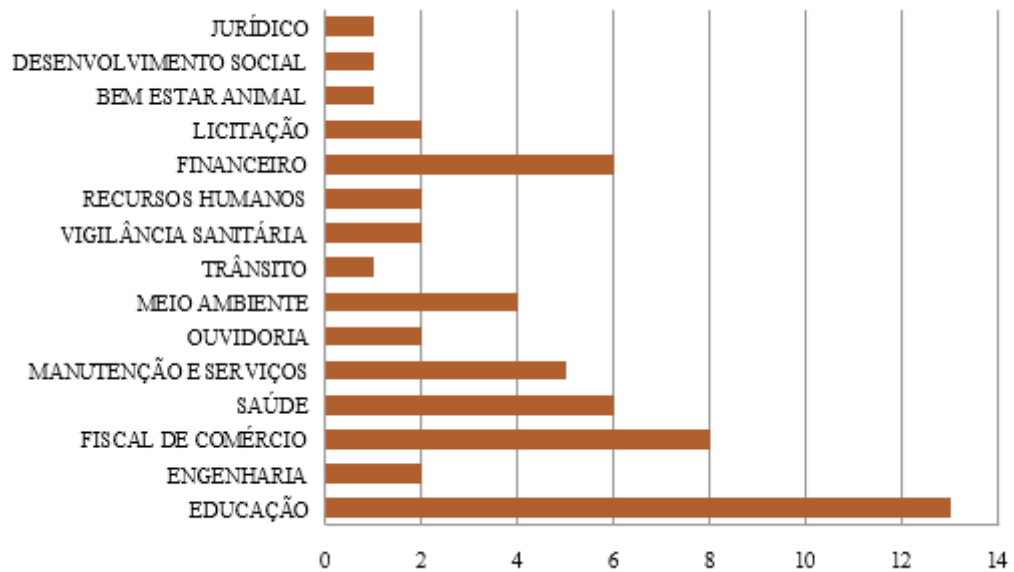
INFORMAÇÃO (03): sendo de informação referente a quantidade de vagas para matrícula escolar e juntada de documentos, sendo devidamente encaminhados.

PEDIDO E-SIC (04): sendo referente a empresas encaminhando dúvidas internas/documentações aos Departamentos internos, devidamente encaminhados.

Porcentagem de Manifestações



DEPARTAMENTOS ENCAMINHADOS



Conclusão

A Ouvidoria Geral do Município de Igarapava, no 2º quadrimestre de 2026, por meio de seus canais de acesso recebeu 56 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), 01 de setembro de 2026

Kleber Arantes de Sousa

Ouvidor Geral do Município de Igarapava.