

PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ODESSA
Estado de São Paulo

**RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA PÚBLICA
MUNICIPAL**

Exercício 2025 — Relatório ao Prefeito Municipal

Ouvidoria Pública do Município de Nova Odessa
Responsável: Leandro Cesar de Almeida Pupo

1. APRESENTAÇÃO

Excelentíssimo Senhor Prefeito Municipal,

Em cumprimento às disposições da Lei Federal n.º 13.460/2017 (Código de Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos), da Lei de Acesso à Informação (Lei n.º 12.527/2011) e das diretrizes do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo — TCE/SP para acompanhamento da gestão municipal, a Ouvidoria Pública do Município de Nova Odessa submete ao Senhor Prefeito o presente Relatório Anual de Gestão, relativo ao exercício de 2025.

Este documento sintetiza as manifestações recebidas, identifica os setores com maior volume de demandas, aponta os principais gargalos operacionais e formula recomendações de aperfeiçoamento dos serviços públicos municipais, em observância aos princípios da eficiência e transparência.

2. PANORAMA GERAL DAS MANIFESTAÇÕES — EXERCÍCIO 2025

2.1 Volume total e eficiência de resolução

No exercício de 2025, a Ouvidoria Municipal registrou 998 manifestações, das quais:

Situação	Quantidade	Percentual
Finalizadas (Concluídas)	851	85,3%
Não finalizadas	147	14,7%
Em andamento	28	2,8%
Abertas (sem encaminhamento)	116	11,6%
Canceladas	21	2,1%
Pendentes	3	0,3%
TOTAL	998	100%

NOTA: A taxa de resolução de 85,3% é positiva, porém 116 manifestações permanecem com status 'Aberto', sem encaminhamento registrado. Essa situação configura risco de descumprimento do prazo legal de 30 dias previsto no art. 14 da Lei n.º 13.460/2017, devendo ser objeto de atenção imediata do gestor.

2.2 Canal de entrada das manifestações

A plataforma digital eOuve concentrou 90,2% das manifestações (898 via site + 2 via aplicativo), confirmando a digitalização como principal canal de acesso cidadão. O atendimento presencial (71 ocorrências — 7,1%) e o telefone (21 — 2,1%) mantiveram relevância para segmentos da população sem acesso pleno à internet.

Recomendação: investir na divulgação do canal digital junto à população de menor renda e de bairros periféricos, onde o índice de manifestações presenciais é proporcionalmente mais elevado.

2.3 Tipos de manifestação

Categoria	Quantidade	Percentual	
Reclamação	294	29,5%	▲
Solicitação	271	27,2%	▲
Denúncia	255	25,6%	▲
Informação	154	15,4%	
Elogio	17	1,7%	
Sugestão	6	0,6%	
Simplifique	1	0,1%	

O elevado volume de denúncias (25,6%) merece atenção especial, pois denota situações de suposta irregularidade ou descumprimento de normas administrativas. O baixo índice de elogios (1,7%) indica que a percepção geral da qualidade dos serviços públicos ainda é desfavorável aos olhos da população.

3. SETORES MAIS DEMANDADOS E ANÁLISE DE DESEMPENHO

A tabela abaixo apresenta o ranking das secretarias por volume total de manifestações e respectivo índice de resolução:

Secretaria	Total	Concluído	Aberto	Em And.	Cancelado	% Resolução
Saúde	233	125	76	24	5	53,6%
Obras	194	164	20	1	9	84,5%
Finanças e Planejamento	188	186	1	0	1	98,9%
Meio Ambiente	142	139	0	0	3	97,9%
Segurança Pública	82	76	6	0	0	92,7%
Administração	64	57	5	2	0	89,1%
Educação	48	48	0	0	0	100%
Ass. Jurídicos	19	12	7	0	0	63,2%
Esportes e Lazer	14	14	0	0	0	100%
Governo	9	6	1	0	2	66,7%
Des. Econômico/Soc.	1	1	0	0	0	100%

3.1 Secretaria de Saúde — Setor mais crítico

A Secretaria de Saúde concentrou 23,3% de todas as manifestações (233 ocorrências), com a pior taxa de resolução entre os grandes setores: apenas 53,6% das demandas foram concluídas. Há 76 manifestações em aberto e 24 em andamento, perfazendo 100 casos sem resolução final.

Principais subáreas com maiores volumes de demandas na Saúde:

- Ouvidoria da Saúde: 51 manifestações (reclamações e informações sobre atendimento)
- Atenção Básica (UBS): 26 manifestações, sendo 15 abertas sem encaminhamento
- Zoonoses: 27 manifestações — 18 denúncias
- Enfermagem: 28 manifestações, com 16 concluídas e 10 em aberto
- Ambulatório de Especialidades: 22 manifestações, sendo 4 ainda abertas

O volume de manifestações abertas na Saúde (76) representa 65,5% de todas as manifestações em aberto no município. Esse dado indica deficiência estrutural no fluxo de resposta da secretaria e potencial violação aos princípios da eficiência e da razoável duração dos processos administrativos.

3.2 Secretaria de Obras — Atenção a denúncias e serviços urbanos

A Secretaria de Obras recebeu 194 manifestações — 2º maior volume —, com desempenho razoável de resolução (84,5%). Porém, 20 casos permanecem abertos, concentrados em Serviços Urbanos (18 abertos) e Fiscalização de Obras (1 aberto).

Denúncias e reclamações (108 ocorrências combinadas — 55,7% do total da secretaria) indicam problemas estruturais recorrentes na manutenção urbana, especialmente em bairros periféricos como Bosque dos Cedros, Jardim Santa Rosa e Centro.

3.3 Secretaria de Meio Ambiente — Destaque negativo em denúncias

Apesar do bom índice de resolução (97,9%), a Secretaria de Meio Ambiente recebeu 68 denúncias — o maior volume de denúncias entre todas as secretarias (26,7% das 255 denúncias totais). As subcategorias mais relevantes:

- Denúncia de mato alto: 29 casos
- Terreno sujo: 23 casos
- Denúncia de crime ambiental: 18 casos

A recorrência de denúncias sobre terrenos com mato alto e sujos evidencia necessidade de fiscalização proativa, com base no Código de Posturas Municipal.

3.4 Secretaria de Finanças — Tributos como principal motivo de contato

Com 188 manifestações e taxa de resolução de 98,9%, a Secretaria de Finanças demonstrou desempenho exemplar. A subcategoria Tributos (IPTU, ITBI, Dívida Ativa, Alvarás) concentrou 92 ocorrências — expressivos 48,9% das demandas da secretaria —, sinalizando necessidade de campanhas de esclarecimento fiscal ao munícipe.

4. PONTOS MAIS RECORRENTES — ANÁLISE TEMÁTICA

4.1 Saúde pública — Insatisfação com atendimento e acesso

O conjunto de reclamações (99) e denúncias (65) na área da Saúde totaliza 164 manifestações com viés negativo, indicando:

- Dificuldade de acesso a consultas e exames na Atenção Básica
- Demora na regulação de exames especializados
- Problemas no atendimento da Enfermagem
- Fiscalização sanitária insuficiente (Vigilância Sanitária: 12 ocorrências)
- Presença de animais e zoonoses em áreas urbanas (27 manifestações à Zoonoses)

4.2 Infraestrutura urbana — Reclamações e solicitações de serviços

Obras e Serviços Urbanos totalizam 194 manifestações, com destaque para:

- Buracos, pavimentação deteriorada e serviços urbanos não executados
- Fiscalização de obras e posturas: 47 manifestações combinadas
- Necessidade de aprovação de projetos: 13 solicitações

4.3 Meio Ambiente — Terrenos abandonados e crimes ambientais

- Terrenos com mato alto e sujus: 52 notificações — ausência de fiscalização proativa
- Crimes ambientais: 18 denúncias — necessidade de parceria com órgãos estaduais (CETESB, PM Ambiental)
- Poda e supressão de árvores: 10 solicitações em aberto

4.4 Finanças — Desinformação tributária

- 92 manifestações sobre IPTU, ITBI e alvarás indicam deficiência na comunicação fiscal ao contribuinte
- 21 manifestações sobre rendas (ISS/ISSQN) — necessidade de simplificação de processos para MEIs e empresas

4.5 Segurança Pública — Trânsito como principal reclamação

- Departamento de Trânsito: 45 ocorrências — maior volume da secretaria
- Guarda Civil Municipal: 24 manifestações, sendo 3 abertas
- Transporte Público: 3 manifestações de reclamação — alerta para monitoramento

5. DISTRIBUIÇÃO GEOGRÁFICA DAS MANIFESTAÇÕES

Os bairros com maior concentração de demandas são:

Bairro	Total	Denúncias	Reclamações	Solicitações	Abertos
Centro	147	31	34	38	24
Bosque dos Cedros	50	28	17	3	13
Jardim Santa Rosa	39	5	14	11	5
Jardim dos Lagos	34	14	10	5	1
Jardim Europa	27	12	9	3	2
Jardim São Jorge	27	8	11	6	2
Outros (demais bairros)	674	157	209	205	69

O Bosque dos Cedros apresenta o maior índice de denúncias por manifestação (56%), sugerindo problemas específicos de mato alto, terrenos abandonados mas também por se tratar do bairro onde está localizado o Hospital Municipal podendo ter sido selecionado incorretamente pelos munícipes para o registro de manifestações relacionados à Saúde. O Centro, embora tenha o maior volume absoluto, apresenta perfil mais diversificado de demandas.

6. RECOMENDAÇÕES DE APERFEIÇOAMENTO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

6.1 Recomendações de caráter urgente (prazo: 90 dias)

R1 — Secretaria de Saúde

Constituir força-tarefa para encerramento das 76 manifestações em aberto, estabelecendo prazo máximo de 15 dias para cada caso, com relatório quinzenal à Ouvidoria. Definir fluxo de resposta com responsável nominalmente identificado em cada subsetor da saúde.

R2 — Obras e Serviços Urbanos

Criar cronograma mensal de serviços urbanos por bairro, com publicação no portal da transparência, vinculando as solicitações da Ouvidoria ao planejamento operacional da Secretaria de Obras.

6.2 Recomendações de médio prazo (prazo: 180 dias)

R3 — Saúde — Acesso e humanização

Realizar estudo de geoprocessamento das manifestações da Saúde por bairro, cruzando com a cobertura das UBS, para identificar hiatos de atendimento. Implantar agenda online de consultas para reduzir demanda presencial e reclamações por dificuldade de acesso.

R4 — Meio Ambiente — Fiscalização proativa

Estruturar programa semestral de vistorias de terrenos em áreas com histórico de denúncias (Bosque dos Cedros, Jardim dos Lagos, Jardim Europa), com notificação prévia aos proprietários e aplicação das penalidades do Código de Posturas Municipal.

R5 — Finanças — Educação fiscal

Desenvolver campanha anual de orientação tributária (IPTU, ITBI, alvarás) antes do vencimento dos carnês, utilizando canais digitais, rádio e parceria com o SEBRAE para orientação a MEIs e microempresas sobre obrigações fiscais municipais.

R6 — Segurança e Trânsito

Revisar pontos de conflito viário identificados nas 45 manifestações ao Departamento de Trânsito, priorizando sinalização, lombadas e faixas de pedestres nos bairros com maior incidência de reclamações.

7. ANÁLISE DE CONFORMIDADE

Com base nos dados analisados, destacam-se os seguintes pontos de atenção:

Aspecto verificado	Situação encontrada	Conformidade
Divulgação de canais de acesso	Canal digital (eOuve) disponível — site e app	Conforme ✓
Prazo de resposta (30 dias)	116 manifestações em aberto sem resolução	Risco △
Taxa de resolução geral	85,3% de manifestações concluídas	Regular
Transparência — relatório anual	Relatório gerado e disponível	Conforme ✓
Gestão da Saúde — tempo resposta	53,6% de resolução — taxa mais baixa	Crítico x

8. CONCLUSÃO

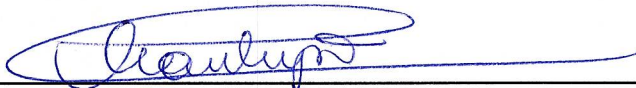
A Ouvidoria Municipal de Nova Odessa demonstrou, no exercício de 2025, funcionamento regular e atuação relevante como canal de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública, processando 998 manifestações com taxa de resolução global de 85,3%.

Entretanto, os dados evidenciam gargalos significativos, em especial na Secretaria de Saúde, onde mais de 46% das manifestações não foram concluídas — situação que demanda ação corretiva imediata por parte do Poder Executivo Municipal.

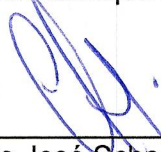
A recorrência de denúncias nas áreas de Meio Ambiente e Saúde, aliada ao elevado volume de reclamações em Obras e Serviços Urbanos, revela demandas estruturais que transcendem a Ouvidoria e exigem resposta coordenada de toda a Administração Municipal.

As recomendações formuladas neste relatório visam subsidiar o planejamento do Poder Executivo para o exercício de 2026, em linha com os princípios constitucionais da eficiência (art. 37, CF/88) e com as melhores práticas de gestão pública.

Nova Odessa, 26 de janeiro de 2026.



Leandro Cesar de Almeida Pupo
Ouvidor Público Municipal de Nova Odessa



Ciente: Cláudio José Schooder
Prefeito Municipal