

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO EXERCÍCIO DE 2025

APRESENTAÇÃO

O presente Relatório de Gestão tem por finalidade apresentar a consolidação das manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral do Município no exercício de 2025, em atendimento às diretrizes de transparência, controle social e aprimoramento da gestão pública, bem como às exigências do IEG-M 2026 (ano-base 2025), especialmente na dimensão I-PLAN.

CONSOLIDAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

No exercício de 2025, a Ouvidoria Geral do Município recebeu 11.852 (onze mil, oitocentas e cinquenta e duas) manifestações, registradas por meio dos canais oficiais disponibilizados à população.

As manifestações registradas abrangem solicitação de serviços públicos, reclamações, denúncias, elogios e pedidos de informação, permitindo o acompanhamento sistemático da atuação administrativa municipal.

No exercício anterior foram recebidas 15.113 (quinze mil, cento e treze) manifestações.

CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações recebidas no exercício de 2025 foram classificadas da seguinte forma:

- Solicitações: 6.474 registros
- Reclamações: 2.941 registros
- Denúncias: 1.931 registros
- Elogios: 280 registros
- Pedidos de informação: 166 registros

As solicitações corresponderam a 6.474 registros, representando aproximadamente 54,6% do total de manifestações recebidas no exercício.

SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Quanto à situação das manifestações registradas em 2025, verifica-se o seguinte cenário:

- Concluídas: 10.804 manifestações
- Em andamento: 358 manifestações
- Canceladas: 343 manifestações
- Abertas: 243 manifestações
- Pendentes: 104 manifestações

Do total de manifestações recebidas, 10.804 foram concluídas no próprio exercício, correspondendo a 91,2%.

SECRETARIAS MAIS DEMANDADAS

A distribuição das manifestações por secretaria ou área administrativa demonstra maior concentração nas áreas responsáveis pela execução de serviços essenciais à população, conforme segue:

- Infraestrutura e Manutenção da Cidade: 3.353 manifestações
- Saúde: 2.471 manifestações
- Iluminação Pública: 2.309 manifestações
- Obras e Planejamento Urbano: 727 manifestações
- Mobilidade Urbana: 660 manifestações

As cinco áreas citadas responderam por mais de 80% das manifestações recebidas no exercício de 2025.

PRINCIPAIS MOTIVOS E PONTOS RECORRENTES

Entre os assuntos mais recorrentes registrados no exercício de 2025, destacam-se:

- Iluminação pública – lâmpada apagada: 2.022 registros
- Serviços de tapa-buraco: 530 registros
- Limpeza de terreno: 462 registros
- Bem-estar animal – avaliação de conduta: 346 registros

As manifestações referentes à manutenção urbana e a serviços operacionais figuraram entre os temas mais recorrentes no exercício de 2025.

FALHAS IDENTIFICADAS E SUGESTÕES DE MELHORIA

A partir da consolidação das manifestações registradas no exercício de 2025, foram identificadas as seguintes falhas recorrentes na prestação dos serviços públicos:

- recorrência de solicitações relativas à manutenção da iluminação pública;
- recorrência de demandas relacionadas à conservação viária;
- repetição de solicitações de limpeza urbana e limpeza de terrenos;

Como sugestões de melhoria, apontam-se:

- revisão da rotina de manutenção da iluminação pública, em razão do elevado número de solicitações por lâmpadas apagadas;
- intensificação do acompanhamento das demandas de conservação viária, especialmente serviços de tapa-buraco;
- organização do controle de solicitações de limpeza urbana e limpeza de terrenos, a fim de reduzir reincidências;

PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

As providências adotadas envolveram ações corretivas, orientações técnicas, esclarecimentos aos cidadãos e encaminhamentos administrativos específicos, conforme a natureza de cada demanda:

Em resposta ao elevado número de solicitações por lâmpadas apagadas, a Prefeitura de Itupeva tem previsto para o ano de 2026 um projeto de substituição integral do parque de iluminação pública do município por tecnologia LED. A medida representa avanço significativo em termos de eficiência energética, durabilidade e redução de custos operacionais, uma vez que as lâmpadas LED possuem vida útil consideravelmente superior às convencionais, o que tende a reduzir de forma expressiva o volume de chamados relacionados a esse serviço.

No que se refere às demandas de conservação viária, especialmente os serviços de tapa-buraco, registra-se que, no segundo semestre de 2025, a Prefeitura de Itupeva deu início a uma nova fase desse serviço, com intensificação das ações e ampliação da capacidade de atendimento. Tal iniciativa demonstra o comprometimento da gestão municipal com a melhoria contínua das condições de trafegabilidade das vias públicas do município.

Em relação às solicitações de limpeza urbana e notificações para limpeza de terrenos particulares, a Prefeitura de Itupeva tem promovido mutirões periódicos voltados ao combate à dengue, à limpeza das vias públicas e à notificação de proprietários de terrenos em situação irregular. Essas ações integradas demonstram esforço coordenado da administração municipal para reduzir reincidências e promover um ambiente urbano mais saudável e organizado para a população.

AÇÕES DE ESTÍMULO À PARTICIPAÇÃO POPULAR

No exercício de 2025, no que se refere às ações de estímulo à participação social e divulgação dos trabalhos da Ouvidoria, verifica-se o seguinte:

- Não houve a realização de audiências públicas para divulgação dos trabalhos da Ouvidoria e escuta das demandas da população;

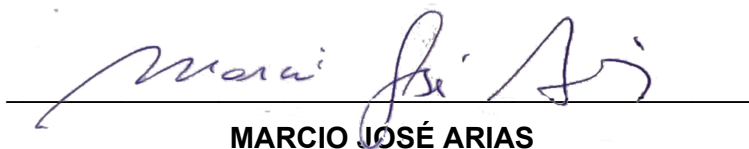
- Não houve a realização de palestras para grupos e instituições, tais como escolas, igrejas, associações civis e grupos organizados;
- A Ouvidoria Municipal pode ser acessada no sítio oficial da Prefeitura , por meio do endereço eletrônico <https://www.itupeva.sp.gov.br/servicos> ;
- As plataformas digitais da Prefeitura (Instagram e Facebook) incentivam a população popular e informam sobre o funcionamento da Ouvidoria.

TRANSPARÊNCIA E PARTICIPAÇÃO SOCIAL

O Relatório de Gestão da Ouvidoria Geral do Município deve-se encontrar disponível no sítio eletrônico oficial da Prefeitura Municipal, garantindo o acesso da população às informações e fortalecendo os princípios da transparência e do controle social.

A Ouvidoria permanece à disposição da sociedade como canal permanente de escuta, orientação e participação popular, contribuindo para o aprimoramento contínuo da gestão pública municipal.

Atenciosamente,



MARCIO JOSÉ ARIAS

Diretor da Ouvidoria do Município de Itupeva