



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAÍ

“ESTADO DE SÃO PAULO”

Ouvidoria Municipal

Relatório da Ouvidoria Municipal de Itaí

De 01 de janeiro de 2025 a 31 de dezembro de 2025.

Em 21 de dezembro de 2021, foi instituída a Ouvidoria do Município de Itaí, através da Lei nº 2.029/2021. A finalidade da ouvidoria é a de promover o exercício da cidadania, recebendo, encaminhando e acompanhando sugestões, reclamações, elogios e denúncias dos cidadãos, relativas à prestação de serviços públicos municipais em geral, assim como representações contra o exercício negligente ou abusivo de cargos, empregos e funções do Poder Executivo Municipal, sem prejuízo das competências específicas de outros Órgãos ou Entidades integrantes da Administração Municipal direta ou indireta.

O atendimento pela ouvidoria pode ser feito pelos seguintes canais: telefone, e-mail, presencial (através do protocolo da prefeitura) e através do link disponível no site oficial da Prefeitura Municipal.

As demandas recebidas pela ouvidoria são classificadas como: reclamação, denúncia, solicitação, elogio e sugestão.

Reclamação: Se você quer demonstrar a sua insatisfação com um serviço público, você pode fazer críticas e relatar a ineficiência.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAÍ

“ESTADO DE SÃO PAULO”

Ouvidoria Municipal

Denúncia: Se você quer comunicar a ocorrência de um ato ilícito, uma irregularidade praticada por agentes públicos. Também pode ser usada para denunciar uma violação aos direitos humanos.

Solicitação: Se você espera um atendimento ou a prestação de um serviço. Pode ser algo material como receber um medicamento ou a ação do órgão em uma situação específica.

Elogio: Se você foi bem atendido e está satisfeito com o atendimento e/ou com serviço que foi prestado.

Sugestão: Se você tiver alguma ideia ou proposta de melhorias dos serviços públicos.

Abaixo segue a listagem com os chamados da Ouvidoria Pública Municipal no período de **01/01/2025 a 31/07/2025** oriundos do site oficial, o usuário tem a opção de fazer a denúncia anônima, porem neste relatório, optamos por não identificar nenhum usuário obedecendo a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD):

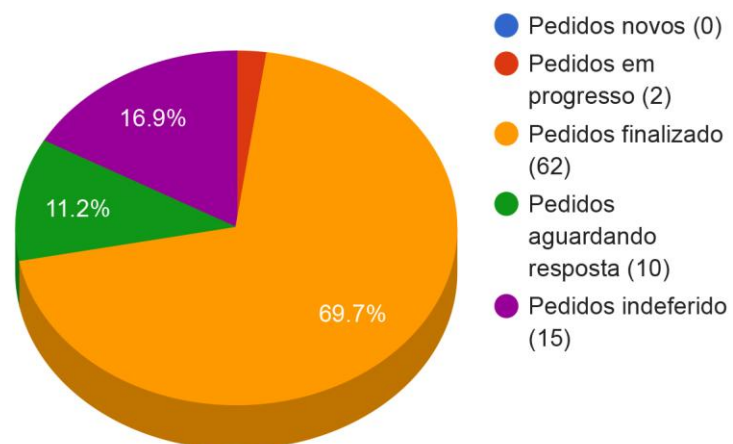


PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAÍ

“ESTADO DE SÃO PAULO”

Ouvidoria Municipal

Atividades da Ouvidoria Pública Municipal





PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAÍ

“ESTADO DE SÃO PAULO”

#	Assunto	Usuário	Status	Data
215	Outras Reclamações	Solicitação Anônima	Finalizado	18/12/2025
213	Outras Reclamações	G A S F	Finalizado	12/12/2025
214	Estacionamento Irregular	Solicitação Anônima	Finalizado	08/12/2025
212	Outras Solicitações	Solicitação Anônima	Finalizado	26/11/2025
211	Obra Pública	M J P	Finalizado	17/11/2025
210	Outras Solicitações	Solicitação Anônima	Finalizado	17/11/2025
209	Obra Pública	Solicitação Anônima	Finalizado	13/11/2025
208	Servidor Público	Solicitação Anônima	Finalizado	13/11/2025
207	Servidor Público	Solicitação Anônima	Finalizado	06/11/2025
201	Outras Solicitações	J P L P	Finalizado	06/11/2025



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAÍ

“ESTADO DE SÃO PAULO”

Ouvidoria Municipal

206	Pavimentação	L V B	Finalizado	04/11/2025
205	Servidor Público	Solicitação Anônima	Finalizado	03/11/2025
200	Obra Pública	M J P	Finalizado	31/10/2025
204	Outras Reclamações	Solicitação Anônima	Finalizado	31/10/2025
203	Outras Reclamações	s m p	Finalizado	28/10/2025
202	Outras Solicitações	Solicitação Anônima	Finalizado	26/10/2025
199	Obra Irregular	Solicitação Anônima	Finalizado	16/10/2025
198	Animais Abandonados	Solicitação Anônima	Indeferido	14/10/2025
162	Iluminação pública	M H A O	Finalizado	07/10/2025



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAÍ

“ESTADO DE SÃO PAULO”

Ouvidoria Municipal

197	Outras Reclamações	Solicitação Anônima	Finalizado	02/10/2025
196	Cadastro	P O C	Finalizado	01/10/2025
195	Outras Solicitações	J P L P	Aguardando resposta	25/09/2025
194	Outras Reclamações	M E A G	Finalizado	22/09/2025
193	Aulas do Departamento de Esportes	Solicitação Anônima	Aguardando resposta	20/09/2025
192	Rebaixamento da Guia	J P L P	Aguardando resposta	19/09/2025
190	Outras Solicitações	Solicitação Anônima	Finalizado	04/09/2025
189	Outras Solicitações	Solicitação Anônima	Finalizado	28/08/2025
191	Outras Solicitações	Solicitação Anônima	Finalizado	25/08/2025



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAÍ

“ESTADO DE SÃO PAULO”

Ouvidoria Municipal

188	Outras Reclamações	Solicitação Anônima	Finalizado	21/08/2025
181	Servidor Público	Solicitação Anônima	Finalizado	15/08/2025
174	Servidor Público	Solicitação Anônima	Finalizado	15/08/2025
175	Servidor Público	Solicitação Anônima	Finalizado	15/08/2025
143	Pavimentação	Solicitação Anônima	Finalizado	15/08/2025
187	Outras Solicitações	S	Aguardando resposta	14/08/2025
186	Sinalização	J P L P	Em progresso	12/08/2025
185	Outras Solicitações	Solicitação Anônima	Aguardando resposta	08/08/2025
184	Outras Reclamações	Solicitação Anônima	Finalizado	07/08/2025



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAÍ

“ESTADO DE SÃO PAULO”

Ouvidoria Municipal

183	IPTU	S P N	Aguardando resposta	28/07/2025
182	IPTU	S P N	Aguardando resposta	28/07/2025
180	Outras Solicitações	Solicitação Anônima	Finalizado	21/07/2025
179	IPTU	C M D O	Finalizado	18/07/2025
178	Transporte Escolar	Solicitação Anônima	Indeferido	14/07/2025
177	Outras Reclamações	Solicitação Anônima	Aguardando resposta	14/07/2025
176	Iluminação pública	L V B	Em progresso	13/07/2025
164	Servidor Público	Solicitação Anônima	Finalizado	10/07/2025
173	Outras Solicitações	K m	Finalizado	10/07/2025



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAÍ

“ESTADO DE SÃO PAULO”

Ouvidoria Municipal

136	Limpeza de Terreno Pública	Solicitação Anônima	Finalizado	10/07/2025
172	Outras Solicitações	K m	Finalizado	07/07/2025
171	Outras Solicitações	K m	Finalizado	07/07/2025
165	Veículos Abandonados	Solicitação Anônima	Finalizado	18/06/2025
170	Outras Solicitações	K m	Finalizado	18/06/2025
167	Outras Solicitações	K m	Finalizado	18/06/2025
166	Outras Solicitações	K m	Finalizado	18/06/2025
168	Servidor Público	Solicitação Anônima	Finalizado	05/06/2025
163	Outras Reclamações	Solicitação Anônima	Indeferido	19/05/2025



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAÍ

“ESTADO DE SÃO PAULO”

Ouvidoria Municipal

154	Ponto de ônibus Danificado	Solicitação Anônima	Finalizado	07/05/2025
161	Iluminação pública	Solicitação Anônima	Indeferido	19/04/2025
160	Iluminação pública	Solicitação Anônima	Indeferido	19/04/2025
159	Iluminação pública	Solicitação Anônima	Indeferido	19/04/2025
158	Reclamação sobre a coleta de lixo	Solicitação Anônima	Indeferido	19/04/2025
157	Reclamação sobre a coleta de lixo	Solicitação Anônima	Indeferido	19/04/2025
156	Reclamação sobre a coleta de lixo	Solicitação Anônima	Indeferido	19/04/2025
155	Outras Solicitações	G B S	Finalizado	19/04/2025
150	Reclamação sobre a coleta de lixo	Solicitação Anônima	Finalizado	16/04/2025



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAÍ

“ESTADO DE SÃO PAULO”

Ouvidoria Municipal

131	Iluminação pública	L V B	Finalizado	16/04/2025
152	Lombada	Solicitação Anônima	Finalizado	15/04/2025
149	Estacionamento Irregular	Solicitação Anônima	Finalizado	15/04/2025
153	Rebaixamento da Guia	Solicitação Anônima	Finalizado	14/04/2025
140	Servidor Público	Solicitação Anônima	Finalizado	10/04/2025
138	Servidor Público	J P P	Finalizado	03/04/2025
147	Outras Solicitações	J P L P	Indeferido	31/03/2025
142	Lombada	J P L P	Finalizado	31/03/2025
151	Aulas do Departamento de Esportes	Solicitação Anônima	Finalizado	30/03/2025



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAÍ

“ESTADO DE SÃO PAULO”

Ouvidoria Municipal

148	Outras Reclamações	Solicitação Anônima	Finalizado	24/03/2025
146	Bloqueio na via	Solicitação Anônima	Indeferido	21/03/2025
145	Estacionamento Irregular	Solicitação Anônima	Indeferido	20/03/2025
144	Lombada	Solicitação Anônima	Indeferido	20/03/2025
139	Outras Reclamações	Solicitação Anônima	Aguardando resposta	21/02/2025
137	Outras Reclamações	Solicitação Anônima	Finalizado	14/02/2025
135	Outras Solicitações	Solicitação Anônima	Indeferido	11/02/2025
134	Outras Solicitações	Solicitação Anônima	Finalizado	11/02/2025
133	Outras Solicitações	Solicitação Anônima	Aguardando resposta	02/02/2025



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAÍ

“ESTADO DE SÃO PAULO”

Ouvidoria Municipal

132	Outras Reclamações	Solicitação Anônima	Finalizado	28/01/2025
130	Outras Reclamações	Solicitação Anônima	Finalizado	23/01/2025
129	Outras Solicitações	G B S	Finalizado	16/01/2025
128	Outras Reclamações	Solicitação Anônima	Indeferido	09/01/2025
127	Transporte Escolar	Solicitação Anônima	Finalizado	09/01/2025
126	Outras Reclamações	Solicitação Anônima	Finalizado	07/01/2025
125	Outras Reclamações	Solicitação Anônima	Finalizado	03/01/202



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAÍ

“ESTADO DE SÃO PAULO”

Ouvidoria Municipal

Durante o período de 01/01/2025 até 31/12/2025. Foram registrados quatro e-mails para a ouvidoria os quais solicitavam informações sobre o novo sistema que foi implantado na Prefeitura de Itaí, as dúvidas foram todas sanadas com o auxílio do setor de lançadoria.

Houve também um chamado via e-mail em que uma vizinha denunciava que duas crianças presenciaram um episódio grave de violência contra a mãe. O Chamado foi encaminhado para o Conselho Tutelar que respondeu: Após realizar visita a família, a mulher que havia sofrido violência relatou que o episódio havia ocorrido há mais de dois anos e que hoje estava tudo bem. O Conselho verificou que as crianças estão matriculadas e frequentes na escola e todas as vacinas estão em dia, o Conselho observou que foi somente falta de tratamento em psicoterapia, o qual já foi requisitado e deixou ciente de que o Conselho estará com atenção redobrada a esta situação familiar.

Durante o ano de 2025 foi registrado apenas uma reclamação presencial que foi sobre a funcionária que faz limpeza na Rodoviária. O Chamado foi encaminhado para a Garagem Municipal, o qual o responsável lamentou o ocorrido, e adotou medidas necessária como orientação da equipe e reforço das normas de conduta exigidas no ambiente de trabalho.

Os Chamados via telefone foram principalmente sobre dúvidas sobre localizar a segunda via do IPTU no site oficial, dúvidas sobre o horário de funcionamento dos setores da Prefeitura e também sobre o funcionamento dos telefones 0800 que começaram a ser implantados em dezembro de 2024 e gerou muitas dúvidas no decorrer do ano.

Não foram registrados chamados através do protocolo no Paço Municipal.

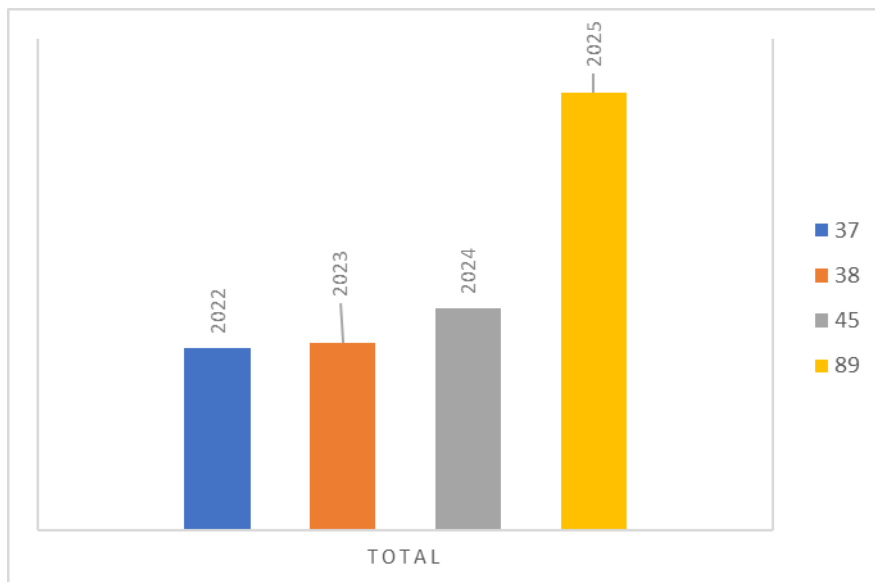


PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAÍ

“ESTADO DE SÃO PAULO”

Ouvidoria Municipal

Considerações Finais



A Ouvidoria do Município, desde a sua implantação, encontra-se em constante processo de aprimoramento, com o objetivo de oferecer atendimento cada vez mais qualificado e eficiente aos cidadãos. No exercício de 2025, verificou-se um aumento no número de solicitações em comparação aos anos anteriores (conforme demonstrado no gráfico), evidenciando maior participação da população e crescente utilização deste canal institucional.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAÍ

“ESTADO DE SÃO PAULO”

Ouvidoria Municipal

Ressalta-se a importância de conscientizar a sociedade acerca do papel da Ouvidoria, destacando-a como instrumento fundamental de promoção da transparência, do fortalecimento da eficiência administrativa e da consolidação do controle social. Trata-se de um canal legítimo e acessível para o recebimento de sugestões, denúncias, reclamações e elogios, contribuindo para o aprimoramento contínuo dos serviços públicos municipais.

Cumpre salientar, ainda, que para que a Ouvidoria continue desempenhando plenamente sua finalidade institucional, é imprescindível o comprometimento de todos os órgãos municipais, especialmente no que se refere ao cumprimento dos prazos estabelecidos e à pronta análise e resposta às demandas encaminhadas. Registra-se que, no corrente ano, parte dos chamados ainda permanece sem resposta, situação que pode impactar negativamente a confiança da população na Administração Pública.

Dessa forma, reforça-se a relevância da Ouvidoria como canal estratégico de comunicação entre a Administração Municipal e a comunidade. Que possamos, de forma integrada e colaborativa, avançar no fortalecimento e no aperfeiçoamento contínuo deste importante instrumento de participação e diálogo com a comunidade itaiense.

Sem mais para o momento.

Itaí, 28 de fevereiro de 2025.

Camila de Almeida Tristão

Responsável pela Ouvidoria Municipal