



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITIRAPINA

Avenida 01 nº 106 Centro – Itirapina – SP – CEP 13.530-000
Fone: (19) 3575-9000 - CNPJ: 46.313.714/0001-50 - I.E: Isenta
www.itirapina.sp.gov.br

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA

Ano de Referência: 2025

1. Introdução

A Ouvidoria Municipal de Itirapina tem como finalidade fortalecer a participação cidadã, garantindo aos munícipes um canal direto de comunicação com a Administração Pública. Por meio deste Relatório Anual, apresentam-se os dados consolidados das manifestações recebidas no ano de 2025, bem como os encaminhamentos e resultados obtidos, reforçando o compromisso com a transparência, a escuta ativa e a melhoria contínua dos serviços públicos.

2. Dados Gerais

Durante o ano de 2025, a Ouvidoria Municipal registrou **157 manifestações**, sendo **100% respondidas**, demonstrando o comprometimento da Administração Pública com o atendimento às demandas da população.

Observação: as manifestações não respondidas diretamente ao autor referem-se exclusivamente às denúncias realizadas de forma anônima e sem indicação de e-mail ou outro meio de contato. Nesses casos, as Secretarias responsáveis encaminharam suas manifestações à Ouvidoria, que procedeu com o registro e arquivamento das respostas, garantindo o devido tratamento das demandas.

3. Canais de recebimento

- Telefônico: 04
- Meio eletrônico (*e-mail*): 153

4. Classificação das manifestações:

- Reclamações: 22
- Denúncias: 42
- Solicitações: 39
- Sugestões: 06
- Elogios: 01
- Informações: 47



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITIRAPINA

Avenida 01 nº 106 Centro – Itirapina – SP – CEP 13.530-000
Fone: (19) 3575-9000 - CNPJ: 46.313.714/0001-50 - I.E: Isenta
www.itirapina.sp.gov.br

5. Análise das Manifestações

As manifestações registradas ao longo de 2025 refletem as principais demandas e percepções da população em relação aos serviços públicos municipais. Observa-se maior incidência de denúncias, solicitações e pedidos de informação, evidenciando a importância da Ouvidoria como instrumento de controle social e de aproximação entre o cidadão e a Administração Pública.

As reclamações, sugestões e elogios também contribuíram para a identificação de oportunidades de aprimoramento, além do reconhecimento de boas práticas adotadas pelos órgãos e servidores municipais.

6. Resultados e Providências

Todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal em 2025 foram analisadas e encaminhadas aos setores e Secretarias competentes, que adotaram as providências necessárias ou prestaram os esclarecimentos cabíveis.

O índice de **100% de manifestações respondidas** demonstra a efetividade do trabalho desenvolvido. Ressalta-se que as denúncias realizadas de forma anônima e sem indicação de meio de contato não puderam ser respondidas diretamente ao autor; contudo, as Secretarias responsáveis encaminharam suas respostas à Ouvidoria, que procedeu com o devido registro e arquivamento, assegurando o tratamento adequado das demandas.

7. Propostas de Melhoria

Com base na análise dos atendimentos realizados ao longo do ano de 2025, destacam-se como propostas de aprimoramento:

- Fortalecimento da divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria;
- Estímulo à participação cidadã por meio do uso consciente dos instrumentos de manifestação;
- Aperfeiçoamento contínuo dos fluxos internos de encaminhamento e resposta às demandas.

8. Conclusão

A Ouvidoria Municipal de Itirapina reafirma seu papel como importante instrumento de participação social, transparência e apoio à gestão pública. Os dados



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITIRAPINA

Avenida 01 nº 106 Centro – Itirapina – SP – CEP 13.530-000

Fone: (19) 3575-9000 - CNPJ: 46.313.714/0001-50 - I.E: Isenta

www.itirapina.sp.gov.br

apresentados demonstram o compromisso da Administração Municipal com a escuta da população, o encaminhamento responsável das demandas e a busca permanente pela melhoria da qualidade dos serviços prestados.

A participação dos cidadãos é fundamental para o fortalecimento da gestão pública, e a Ouvidoria permanece à disposição da população como canal legítimo de diálogo e construção coletiva.

Itirapina, 30 de dezembro de 2025.

Viviane Século Sabaini
CRA 150032
Controladora Geral do Município
Responsável pela Ouvidoria