

Relatório de Gestão Anual

2025

Flávia Seretti de Araujo Rezende
Ouvidora geral

Tadeu Antônio Salles
Controlador geral

Marcos Ferreira Godoy
Prefeito





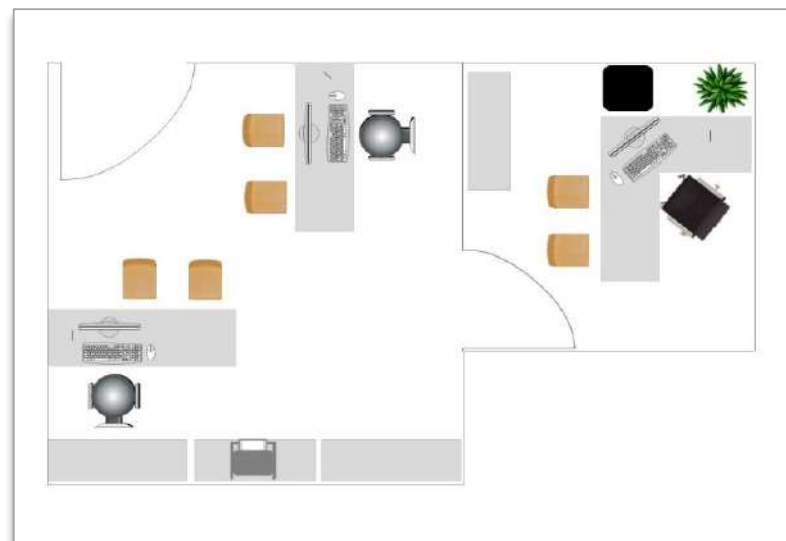
Itapevi = Pedra lisa e chata

Área territorial 82.658 Km²

População residente

232.297

Fonte: IBGE 2022



Situada à Rua José Michelotti, 88
Resolve Fácil
Servidoras: 3

Érica Marques

Flávia Seretti

Hanna Karolline



O que é Ouvidoria Municipal?

A Ouvidoria Geral do Município de Itapevi integra a Controladoria Geral do Município. Os órgãos foram criados pela Prefeitura de Itapevi através da **Lei nº 2.437, de 22 de fevereiro de 2017** e desde então, vem implementando e aperfeiçoando mecanismos de interlocução entre o cidadão e a administração pública. A Ouvidoria geral, juntamente com a Comunicação da Prefeitura, integra o rol de canais oficiais de elo entre o cidadão e a administração pública municipal.

Para que serve?

Sua principal atividade é **acolher as demandas dos cidadãos**, tais como acesso a informação, denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão através do site oficial da Prefeitura, QR CODE, plataforma Fala.BR, e-mail, presencial, correspondência, telefone, ouvidoria itinerante e portal Softplan.

Quem pode usar?

Todos os cidadãos.

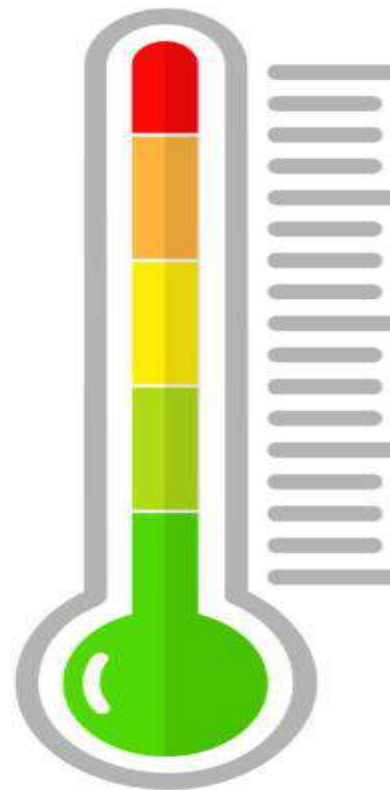
Fundamentadas na Constituição Federal, no §3º do artigo 37, as Ouvidorias atuam como verdadeiros representantes do cidadão e viabilizam a sua participação na Administração Pública.

Norteadas pelas disposições da Lei nº. 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, incumbe às Ouvidorias Públicas receber e registrar manifestações, como solicitações de informações, reclamações, sugestões, elogios e denúncias, oferecendo respostas em linguagem cidadã e inclusiva, estimulando a cultura de transparência e de controle social.

As Ouvidorias Públicas também podem ser um eficiente instrumento de gestão, na medida em que permitem ao administrador identificar falhas e oportunidades de melhoria no funcionamento da máquina administrativa e adotar providências corretivas, com vistas a possíveis ganhos de eficiência ou mesmo correção de desvios.

Em outras palavras, o contato com a realidade vivenciada pelo cidadão-usuário por meio das Ouvidorias permite ao gestor tomar conhecimento dos problemas e desafios enfrentados pela população e, com base nesses dados, criar ou reformular políticas públicas e ainda sanear problemas e defeitos identificados na prestação dos serviços¹.

¹Ouvidorias Públicas como Instrumento a Serviço da Democracia Participativa e do Aperfeiçoamento da Gestão Pública. Ana Amélia Caldas Saad de Oliveira Ouvidora do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo e Responsável pela Ouvidoria das Mulheres Natan Albuquerque Freitas Chefe Técnico da Seção de Expediente da Ouvidoria



As demandas do cidadão que chegam à ouvidoria servem como auxílio nas tomadas de decisão dos gestores, da instituição e dos indicadores utilizados, pois são **termômetro** para conhecimento e melhoria de pontos frágeis. As demandas recebidas na ouvidoria permitem cooperar para a viabilização dos direitos sociais, do controle social e da transparência nos serviços.





QR CODE Ouvidoria geral



Site oficial da Prefeitura: <https://ouvidoria.etransparencia.com.br/itapevi.sp/wpstartpagenew.aspx>

Fala.Br: <https://falabr.cgu.gov.br/web/SP/ITAPEVI>

E-mail: ouvidoria@itapevi.sp.gov.br

Presencial: Resolve Fácil - Rua José Michelotti, 88, Cidade Saúde, Itapevi, São Paulo, de segunda a sexta-feira das 08:00 as 17:00 hs.

Telefone 4143-9200 ramais 2608 e 2624

Correspondência: Resolve Fácil - Aos cuidados da Ouvidoria Geral do Município de Itapevi

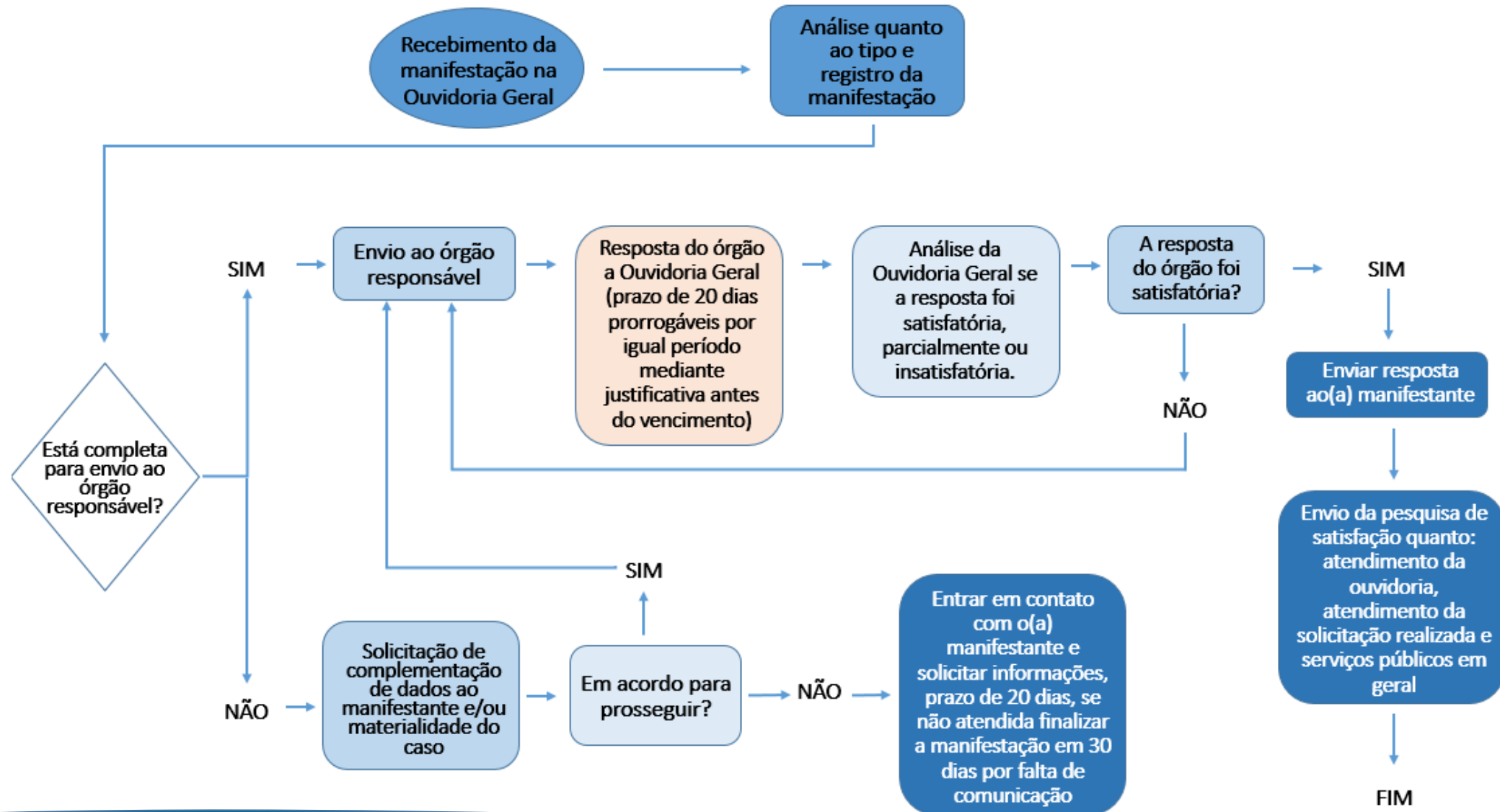
Rua José Michelotti, 88, Cidade Saúde, Itapevi, São Paulo, CEP 06693-005

Ouvidoria Itinerante: Decreto nº 5.861 de 22 de fevereiro de 2024

Portal: <https://itapevidigital.itapevi.sp.gov.br/login/>

Consulta Relatórios de Gestão Anual da Ouvidoria: <https://itapevi.sp.gov.br/gabinete-do-prefeito/#ouvidoria>

Curso (Processos 6724/2025 e 76249/2025)	Instituição			
Conselheiros da Saúde	Escola de Saúde Pública do Estado de São Paulo	Ética e serviço público	ENAP	Gestão em ouvidoria
Inteligência emocional	ENAP	Letramento racial aplicado ao setor público	ENAP	Introdução à gestão de projetos
Controle de impulso e manejo de raiva, vergonha e inveja	Fundação Bradesco	Envelhecimento no Brasil e políticas de proteção aos direitos da pessoa idosa	ENAP	Controle social
Pesquisa com usuários como ouvir cidadãos e empresas para melhorar seus serviços	ENAP	Fiscalização e Controle da Administração Pública	ENAP	Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos
Controle Social e Cidadania	MEC	Introdução a libras	ENAP	Tratamento de denúncias em ouvidoria
Comunicação Assertiva: Oratória, retórica e técnicas de apresentação	ENAP	Mulheres no mundo do trabalho	ENAP	Resolução de conflitos aplicada ao contexto das ouvidorias
Direitos da Natureza	ENAP	Elaboração de políticas, programas e projetos para o desenvolvimento humano e sustentável	ENAP	Serviços públicos e defesa do usuário
Inclusão social e laboral das pessoas com deficiência intelectual ou transtorno do espectro autista	ENAP	Neurodiversidade com foco em transtorno do espectro autista	ENAP	Acesso à informação
Noções básicas de atendimento ao cidadão	ENAP	Ouvidorias públicas no enfrentamento ao racismo	ENAP	Certificação em Ouvidoria 8 cursos compostos pela Certificação
Manual de Orientações Técnicas de Auditoria Interna - MOT aplicado na prática	CGU	Atividade correcional - visão geral	ENAP	
Contratações públicas sustentáveis: da abordagem sistêmica à aplicação prática	ENAP	Oficina de Controle Interno em Órgãos Públicos	Câmara Municipal de Itapevi	
Regulação e prestação dos serviços de saneamento básico	ENAP	Fomenta 2025 Águas de São Pedro	AMPPESP	
Workshop Maio Laranja - Secretaria de Segurança e Mobilidade Urbana	SSMU	Introdução ao planejamento da adaptação a mudança do clima	ENAP	
Conselhos de proteção dos direitos da pessoa idosa	ENAP	Comunicação estratégica e trabalho em equipe	Santander Open Academy	
Políticas Públicas e Orçamento Público na Implementação dos direitos da Pessoa Idosa	ENAP	Promoção da saúde das pessoas LGBTQIA	ENAP	
Módulo de Obras: Execução	ENAP	Entenda como a IA afeta você e o seu governo	ENAP	
Gestão de Conflitos	ENAP			
Resíduos Sólidos	ENAP			
Enfrentamento e prevenção ao discurso de ódio e extremismo	ENAP			
Você sabe o que é COP?	ENAP			



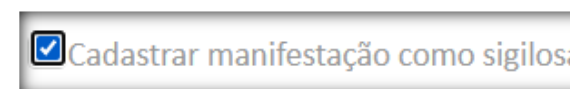
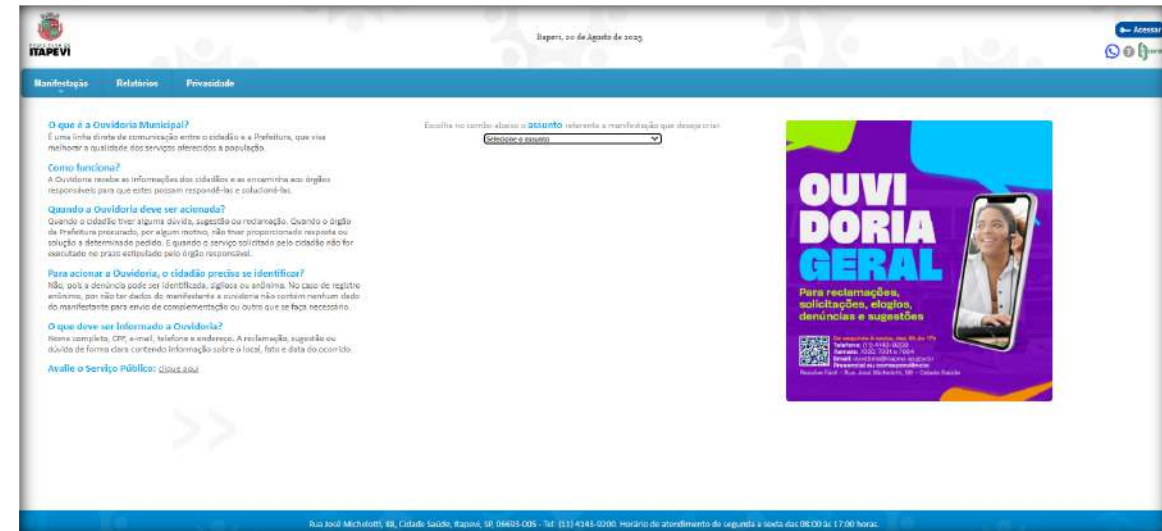




Figura 1 - Banner Ouvidoria geral com qr code e canais de atendimento

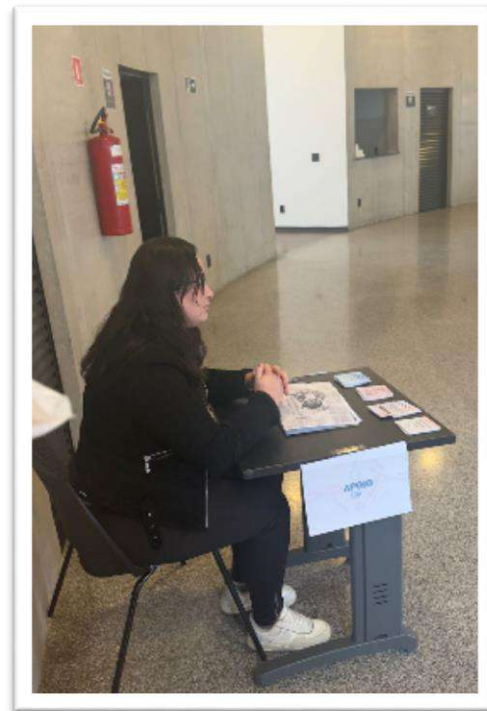


Figura 2 - Ouvidoria Itinerante
Finados 2025
Cemitério Municipal
Memorial Parque e
Cemitério Jardim Julieta



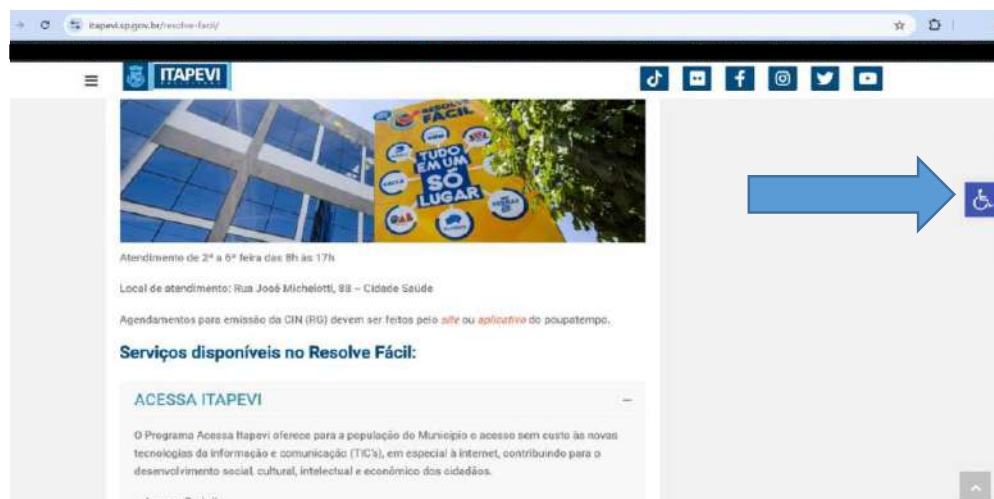
Figura 3 - Boton Acolhimento



Figura 4 - Impressos Ouvidoria QR Code, canais de geral com atendimento e manuais de orientação

Iniciativa da Ouvidoria geral e Comunicação na atualização do símbolo de acessibilidade no site oficial de Prefeitura Municipal de Itapevi

Antes



Depois



<https://itapevi.sp.gov.br/>

Pensando ITAPEVI

5º ENCONTRO:

- COMUNICAÇÃO PÚBLICA
- OUVIDORIA

Thaís Moitinho
Servidora da Câmara desde 2014, atual Ouvidora da Câmara de Itapevi. Advogada e pós graduada em Ouvidoria Pública.

Flávia Seretti
Ouvidora Geral da Prefeitura de Itapevi, especialista em Ciência Política, MBA em Gestão Pública e certificada em Ouvidoria pela Ouvidoria Geral da União.

Erison Martins
Comunicador público e especialista em Poder Legislativo e Gestão de Cidades, jornalista e servidor na Câmara Municipal de Barueri desde 2017.

26 de AGOSTO 14h às 17h / Câmara de Itapevi
R. Arnaldo Sérgio Cordero das Neves, 80, Nova Itapevi

Logos: ESCOLA DO PARLAMENTO DO COMAR DE SÃO PAULO, CÂMARA ITAPEVI, OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

Figura 5 - Participação Ouvidoria geral no 3º Encontro Pensando Itapevi a convite da Câmara Municipal de Itapevi

CIPAA

Bem-vindos à 3ª Semana Interna de Prevenção de Acidentes 2025

Logos: ITAPEVI PREFEITURA

Figura 6 - Participação Ouvidoria geral na 3ª SIPAT a convite da CIPAA

1º ENCONTRO REDE DE OUVIDORIAS DE ITAPEVI

21/10/2025
às 10h no 5º andar da Prefeitura
R. Agostinho Ferrelira Campos, 675
Jardim Nova Itapevi

Logos: ITAPEVI PREFEITURA, Ouvidoria Geral Municipal de Itapevi - SP

Ouvidorias municipais de diferentes esferas da administração pública de Itapevi, em uma rede, de forma colaborativa, com o objetivo de integrar ações, compartilhar conhecimento e melhorar cada vez mais os serviços prestados aos cidadãos.

Figura 7 - Iniciativa da Ouvidoria geral no 1º Encontro Rede de Ouvidorias de Itapevi

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

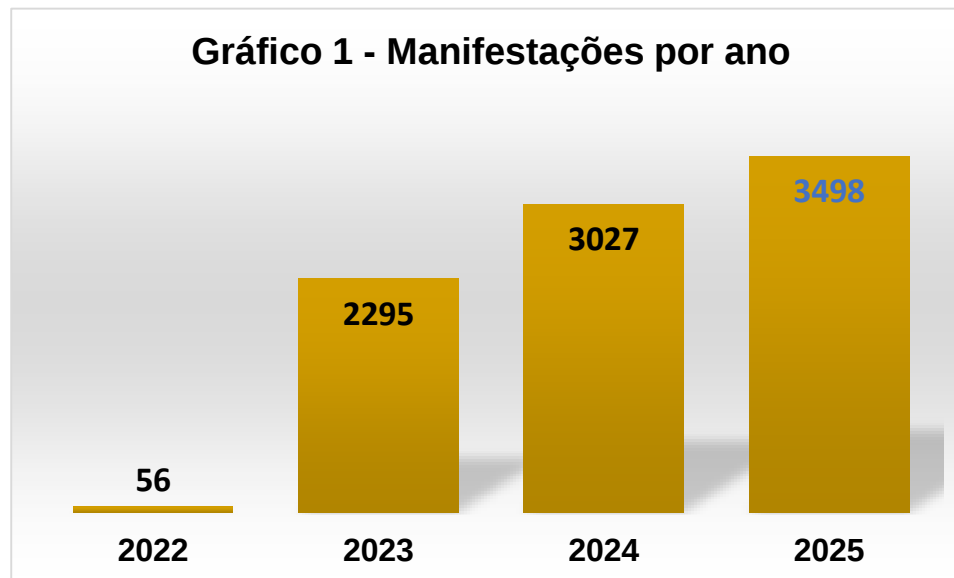
Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e

II - disponibilizado integralmente na internet.

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;



No ano de 2025 foram registradas 3498 manifestações. Aumento de **15%** em relação a 2024.

Cabe ressaltar que tal aumento refere-se ao acréscimo dos canais de atendimento, divulgação da Ouvidoria nos veículos de comunicação, Ouvidoria itinerante e participação em eventos da CIPAA, Câmara Municipal de Itapevi, dentre outros.

Ao considerar o exercício de 2024, que apresenta um total de manifestações de 3027 em relação a 2023, o aumento foi de **32%**.

Na análise dos resultados percentuais, considerando o aumento de 15% (2025 e 2024) e 32% (2024 e 2023), tem-se o resultado de **-17%** no comparativo entre os exercícios.

Em 2025 foi constado registros de manifestações em duplicidade, ou seja, a mesma solicitação registrada pelo mesmo manifestante, mesmo pleito e registrada com direcionamento para o mesmo órgão ou órgãos municipais distintos. Essa duplicidade aumenta o número de manifestações e pode onerar os trabalhos dos órgãos. Constatada duplicidade, é alterada para MRD – Manifestação Registrada em Duplicidade, dessa forma a resolutividade é eficiente e não duplica os trabalhos.

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:

II - os motivos das manifestações;

Gráfico 2 - Motivo das manifestações (top 10)

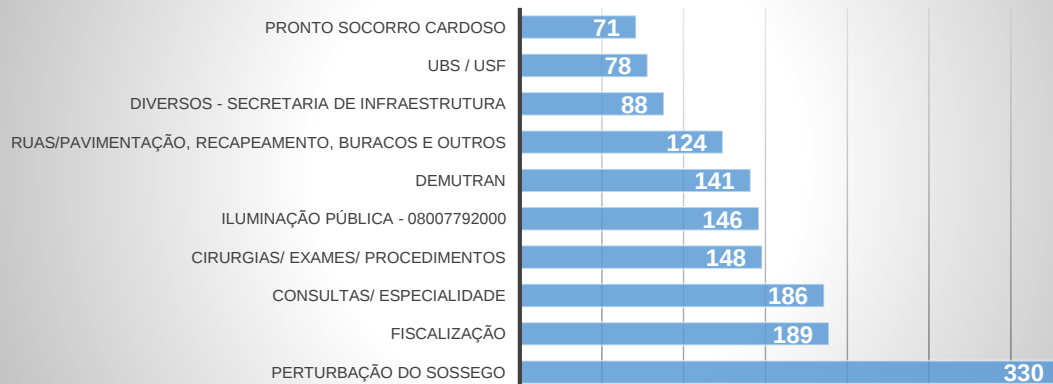


GRÁFICO 3 - DETALHAMENTO DO SERVIÇO (TOP 10)

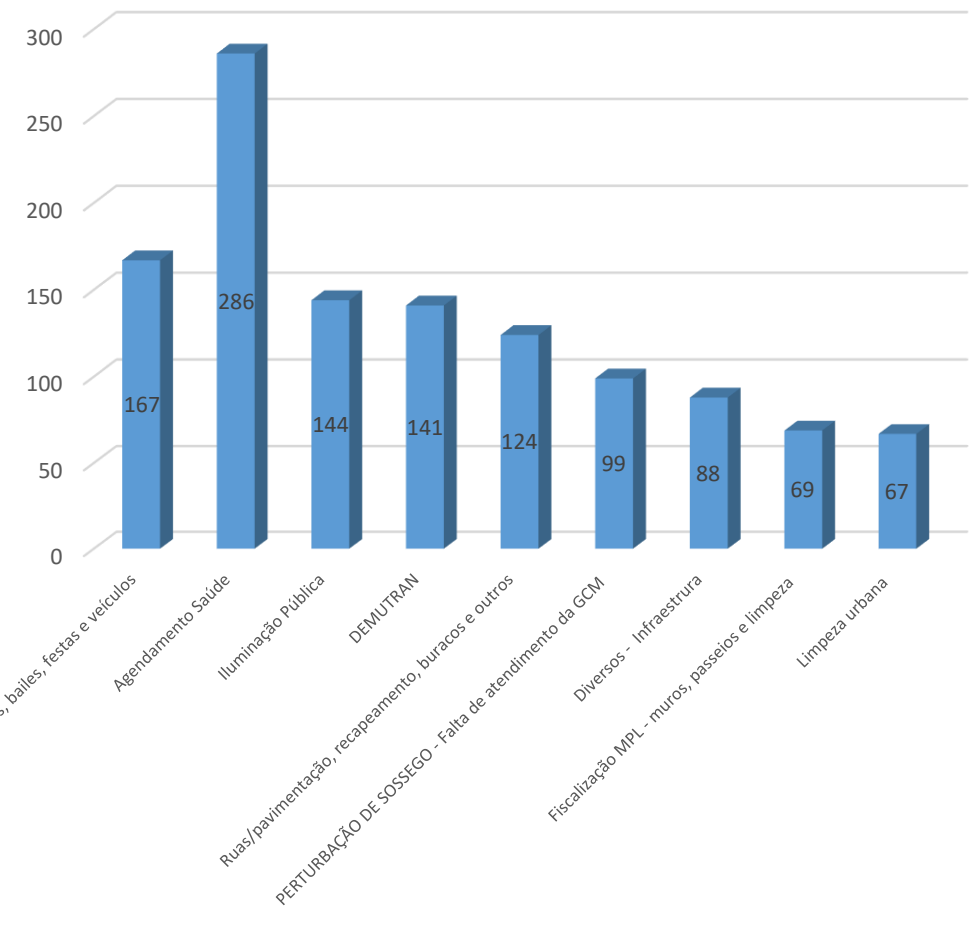
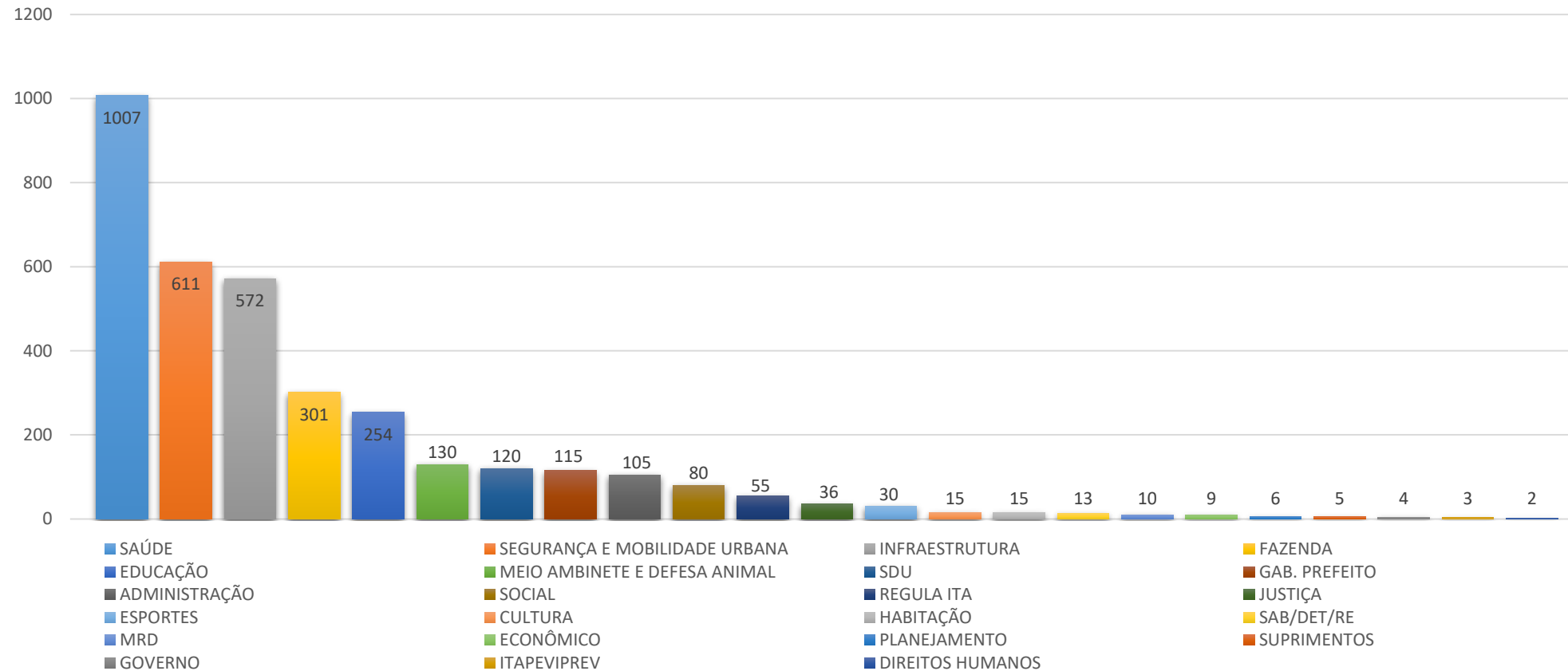
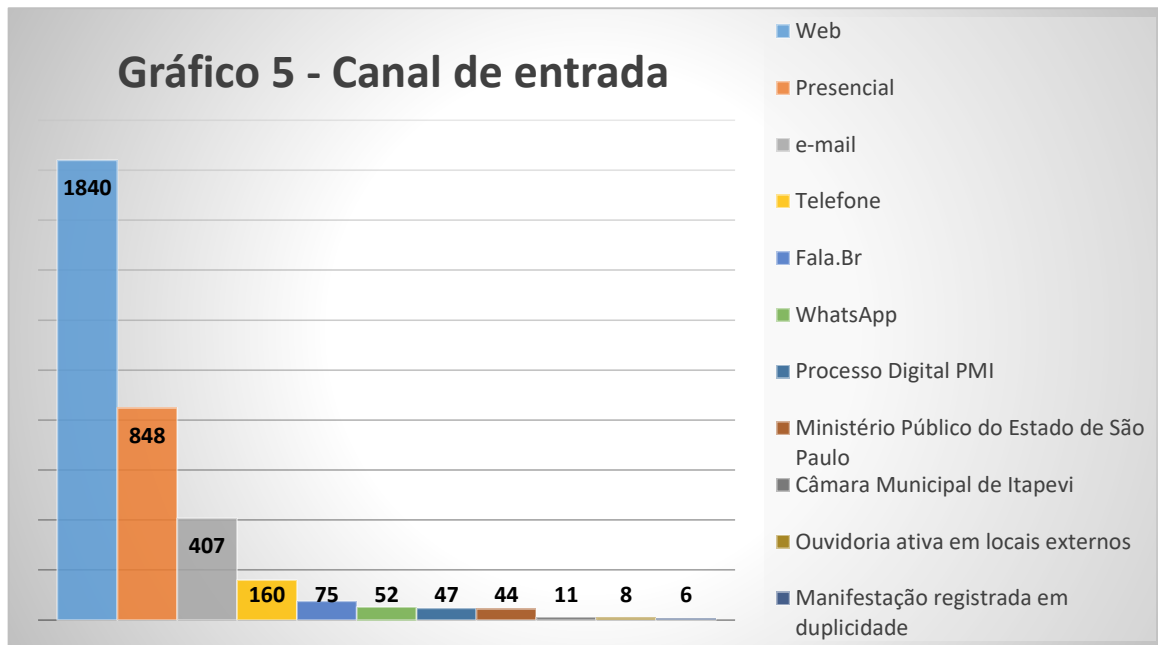


Gráfico 4 - Manifestações por Secretaria/Órgão (top 10)



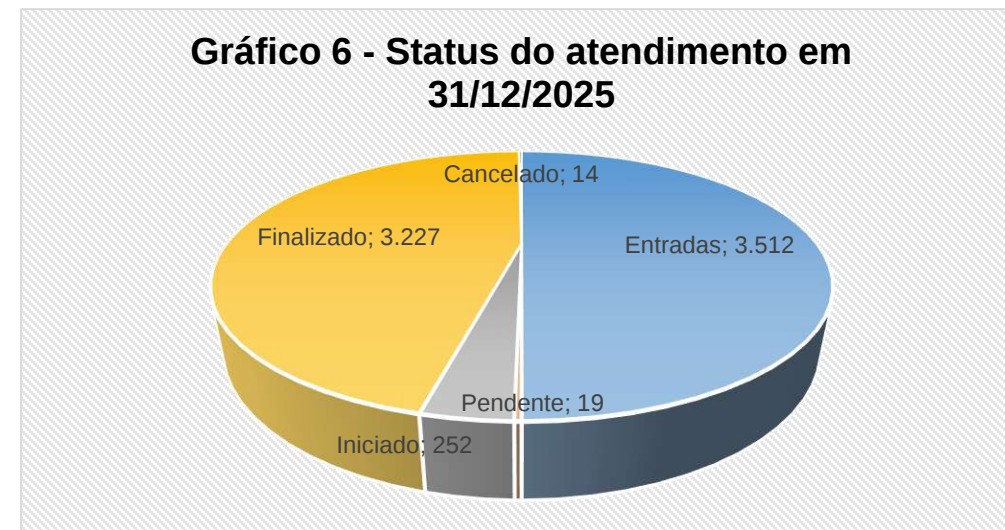
*MDR-Manifestações Registradas em Duplicidade pelo manifestante

Gráfico 5 - Canal de entrada



Considerando os canais de entrada das manifestações, constatou se que o maior número 1840 foi realizado pela web. Foram atendidas e registradas 848 manifestações no endereço da Ouvidoria geral, seguida por 407 atendimentos por e-mail. Os registros por telefone somaram 160 atendimentos.

Gráfico 6 - Status do atendimento em 31/12/2025



O status do atendimento refere-se as tratativas das manifestações no exercício de 2025. Em 31/12/2025 foram registradas o total de 3.512 manifestações, foram finalizadas 3.227, pendentes (geralmente aguardando complementação do manifestante) 19, iniciadas (aguardando resposta) 252 e canceladas 14. O total de 3.512 registradas – 14 canceladas, resultam no total de 3.498 manifestações aptas de tratativas.



O sistema de registro de manifestação atende a legislação e está vinculado ao Portal da Transparência, o qual emite dados fidedignos em tempo real. Por se tratar de um sistema que permite o cadastro com itens essenciais e outros não necessários, para que o munícipe realize a manifestação com facilidade, o campo endereço ou CEP do fato não trava o cadastro. Sendo assim, várias manifestações são cadastradas sem a informação. Tal exemplo se dá ao Pronto Socorro, que em muitos casos o manifestante não tem o endereço ou CEP em mãos e mesmo assim é possível realizar o cadastro da sua manifestação e esta é tratada pela Ouvidoria. A Cidade da Saúde possui o segundo maior índice de manifestações, visto concentrar equipamentos públicos relevantes como Pronto Socorro Central, Pronto Socorro Infantil, Resolve Fácil (incluindo Detran, emissão de RG e Sabesp).

A região central, Parque Suburbano, Amador Bueno e outros bairros tem registrado índice considerável referente a perturbação de sossego.

Gráfico 8 - Tipo de pessoa

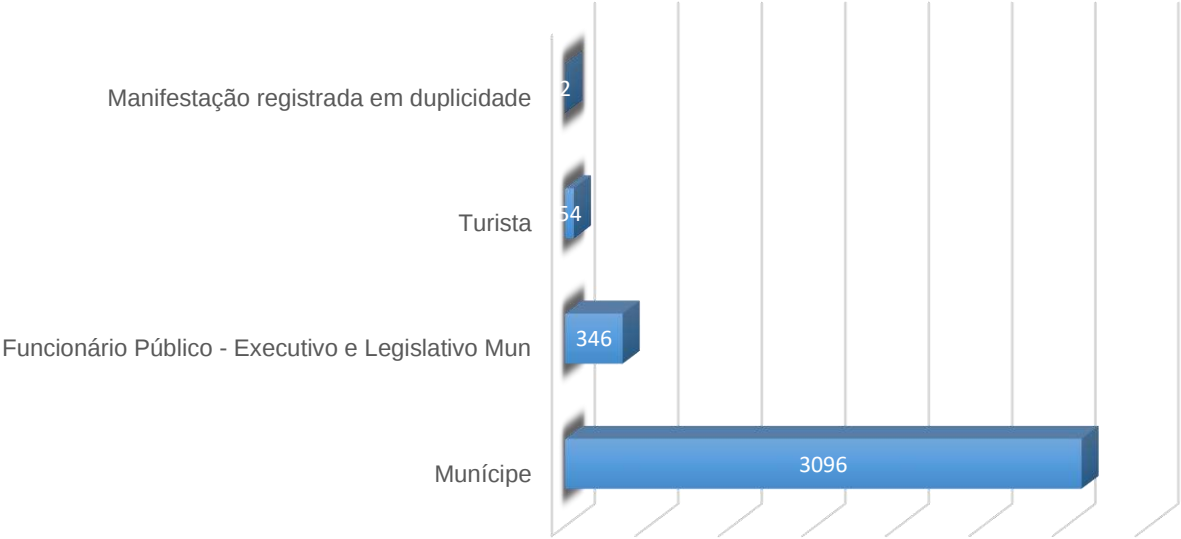


Gráfico 9 - Tipo de manifestação

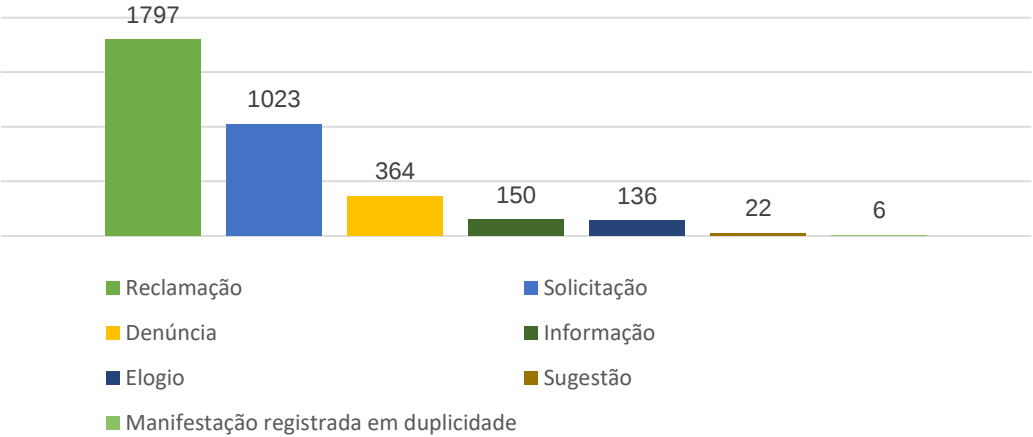


Gráfico 10 - Elogio

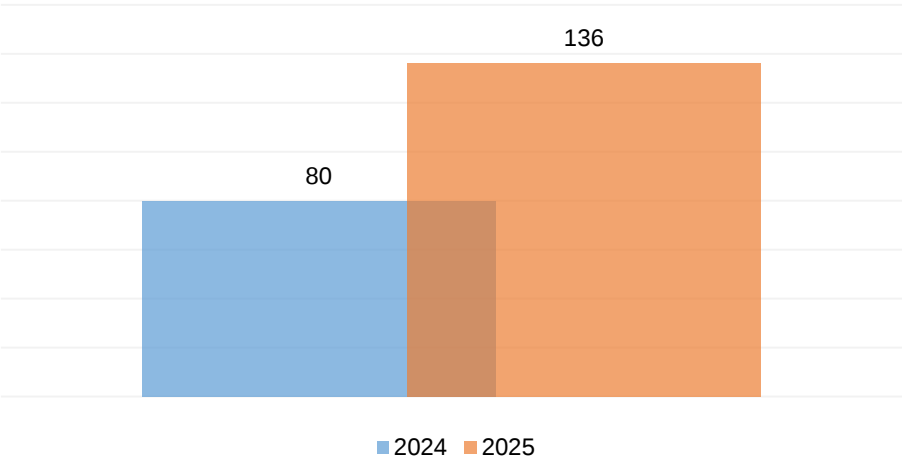
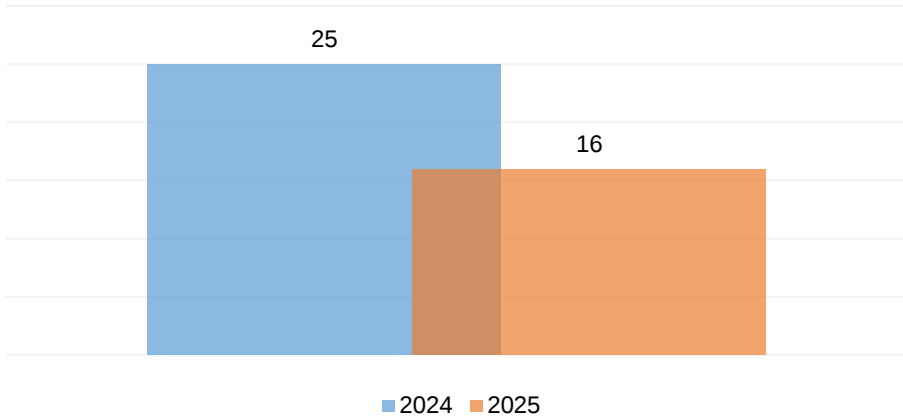


Gráfico 11 - Média de dias para resposta



Considerando as manifestações registradas em 2025 referente a elogios, cabe destacar o aumento de oficialização de elogios em 70% a mais do que no ano anterior de 2024.

Outro fator de grande relevância na análise dos dados, refere se ao atendimento da legislação quanto ao prazo de resposta à Ouvidoria, que em 2024 foi de 25 dias e em 2025 as manifestações foram respondidas pelos órgão em média de 16 dias, uma diminuição de 9 dias.

2023



O tempo médio para execução é de 41 dias

2024



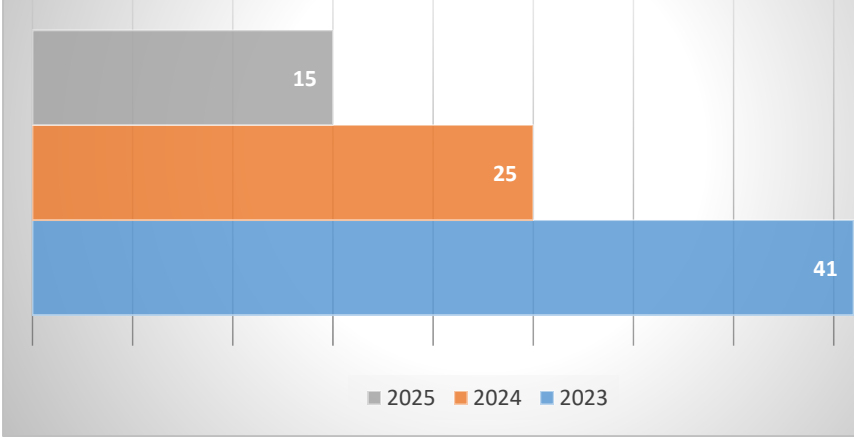
O tempo médio para execução é de 25 dias

2025



O tempo médio para execução é de 15 dias

Gráfico 12 - Média em dias para resposta das Secretarias/Órgãos



O gráfico 12 demonstra diminuição considerável na tratativa e resposta das Secretarias/Órgãos a Ouvidoria geral. Em 2023 a média foi de 41 dias para a resposta, em 2024 foi de 25 dias e em 2025 encerrou o exercício com média de 15 dias para resposta.

Período janeiro a dezembro/2025



Os atendimentos presenciais são realizados na Ouvidoria geral cito Rua José Michelotti, 88, Resolve Fácil.

Ao findar o atendimento, o manifestante que em concordância quiser espontaneamente avaliar o atendimento prestado pela atendente, recebe uma filipeta onde assinala a avaliação demonstrando sua percepção sobre o atendimento.

No encerramento do exercício, os dados foram compilados com as 266 respostas e gerou o gráfico à direita, resultando em 98,9% de atendimentos classificados como MUITO BOM e 1,1% de atendimentos BOM.

Gráfico 13 – Avaliação do atendimento presencial na Ouvidoria geral



Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:

III - a análise dos pontos recorrentes;



Considerando análise das manifestações reincidentes registradas em 2025, foi elencado (através da plataforma B.I) o top 10. Ainda durante o exercício de 2025, foram elaborados Relatórios Gerenciais Quadrimestrais e encaminhados para conhecimento e providências dos órgãos responsáveis. Verificou-se que no decorrer do exercício, ações foram realizadas e demonstraram resultados significativos.

Perturbação de sossego, Fiscalização e DEMUTRAN – Considerando que a perturbação de sossego refere-se à comércio, residências, espaços locados e veículos. verificou-se atuação da Secretaria de Segurança e Mobilidade Urbana e Secretaria da Fazenda e Patrimônio através de ações multi secretarias, como exemplo, a ação “Durma bem”. A atuação do DEMUTRAN quanto orientação e remoção de veículos em situação de abandono está sendo de grande valia na retirada de veículos inoperantes, estacionados de forma inadequada.

Considerando ainda que as Secretarias esboçaram nos processos 1242/26 e 1237/26 ações previstas à curto, médio e longo prazo já descritas neste Relatório de Gestão, sugere-se acompanhamento das ações.

Consulta/especialidade, Cirurgias/exames/procedimentos, UBS/USF e Pronto Socorro Cardoso – Nos itens relacionados a Saúde, verificou-se solicitações quanto demora no chamamento para consulta/especialidade e cirurgias/exames/procedimentos. Nesse cenário entende-se que em alguns casos a demora é causada pela demanda reprimida, o que é explicitado ao manifestante e ainda que é reforçado que a fila segue ordem de inserção no sistema ou prioridade. Ocorre que em muitos casos o manifestante procura a ouvidoria após atualização do profissional da saúde quanto piora em seu quadro, solicitando verificação quanto sua colocação na ordem da fila. Outra demanda a ser considerada é relacionada a agenda do Estado, a qual o município não tem gerência e tem que aguardar disponibilidade das vagas para atribuí-las aos pacientes. As UBS`s são citadas no que tange a estrutura física e atendimento. O Pronto Socorro do Cardoso recebeu, dentre as demais demandas, à informações/reclamações quanto não emissão de atestados, em relação e este, foi destacado tratar-se de conduta do profissional na avaliação do quadro do paciente.

Iluminação Pública - Considerando as manifestações registradas, verificou-se que em alguns casos, havia necessidade do protocolo de solicitação à empresa responsável pelo atendimento, o que não apresentavam no atendimento inicial da ouvidoria. Houve necessidade de orientação e muitos casos foram sanados no prazo, sem ser necessário registro. Outro ponto destacado pelos manifestantes refere-se ao prazo de 72 horas para resolução, o qual não era cumprido. Atualmente a empresa emite uma mensagem sem prazo. Verificou-se que em 2025 as ações da Secretaria responsável resultaram beneficemente no atendimento das manifestações registradas, sanando com presteza número próximo a totalidade dos registros. Sugere se análise quanto: prazo de execução das solicitações e divulgação quanto canal de comunicação com a empresa responsável.

Ruas/pavimentação, recapeamento, buracos e outros/infra diversos - Considerando análise das manifestações registradas, a Secretaria responsável informa que além dos recursos próprios, se faz necessário investimentos oriundos de convênios estaduais e federais. Outra observação se dá a obras realizadas pela SABESP. As demandas que já se encontram no cronograma, aguardam recursos ou foram solicitadas providências à SABESP. Sugere se análise quanto: formalização das demandas a SABESP e devolutiva aos manifestante, quando for o caso.

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.



Saúde

Clique aqui
para acessar



Segurança

Clique aqui
para acessar



Infraestrutura

Clique aqui
para acessar



Fazenda

Clique aqui
para acessar





Considerando análise dos pontos recorrentes e solicitação de providências adotadas a curto, médio e longo prazo, foi encaminhado a **Secretaria de Saúde** o processo 1231/2026, o qual consta a devolutiva:

Pronto Socorro Central e Pronto Socorro Infantil

- *Adequação do estacionamento;
- *Iluminação externa;
- *Demarcação de vagas e acessibilidade;
- *Ampliação do quadro funcional;
- *Aquisição de equipamentos de urgência e emergência;
- *Manutenção da climatização;
- *Protocolos assistenciais e qualificação do cuidado;
- *Manutenção dos protocolos assistenciais de cada unidade;
- *Humanização e educação permanente;
- *Manutenção dos serviços de apoio diagnóstico e terapêutico;
- *Redução do tempo de atendimento.

Pronto Socorro Cardoso e Pronto Socorro Amador Bueno

- *Adequação e ampliação do estacionamento da unidade;
- *Melhoria da segurança pública no entorno do Pronto Socorro;
- *Melhoria da rede de energia do bairro, visando maior estabilidade no fornecimento;
- *Melhoria da infraestrutura do prédio, rampa de acesso aos internos da unidade;
- *Fortalecimento da comunicação e integração entre a rede municipal de saúde e a organização social de saúde;
- *Realização de treinamentos integrados com a rede de saúde do município;
- *Alinhamento e integração dos protocolos assistenciais e fluxos de atendimento com a rede municipal de saúde;
- *Revisão e reciclagem dos protocolos assistenciais do município;
- *Realização de reuniões periódicas para alinhamento técnico, monitoramento de indicadores e avaliação dos fluxos assistenciais.

Regulação de vagas

“No âmbito municipal foram agendados dentro do município 65.685 consultas e 70.450 exames no Centro Integrado de Saúde (CIS). Para as especialidades ofertadas no Estado 23.144 e exames 30.614 agendados.

Ressaltamos que os procedimentos de alta complexidade o fornecimento de vagas é de competência estadual, a ordem da fila é realizada pelo diagnóstico clínico de cada paciente, bem como o processo de agendamento do mesmo e ainda que está no planejamento do município a realização de mutirão para a especialidade oftalmologia, o qual abrangerá diversas patologias.”

UBS/USF

“Informamos que a Secretaria de Saúde vem desenvolvendo ações permanentes voltadas ao fortalecimento da infraestrutura das Unidades de Saúde e à qualificação dos serviços prestados à população. Nos últimos anos, foram realizadas importantes intervenções, incluindo a construção de novas Unidades de Saúde além de reformas e ampliações em equipamentos já existentes. Essas iniciativas têm como objetivo proporcionar ambientes mais adequados, seguros e humanizados, tanto para os usuários quanto para os profissionais de saúde, contribuindo para a melhoria do acolhimento, da organização do fluxo de atendimento e da ampliação da capacidade assistencial. Para o ano de 2026 estão previstas reformas e construções de UBS's e USF. Paralelamente, a gestão municipal vem promovendo a readequação do quadro de profissionais, com a ampliação e reposição de recursos humanos, conforme a necessidade de cada unidade e do planejamento financeiro do município. Ressaltamos que o fortalecimento da rede municipal de saúde é um processo contínuo, realizado de forma planejada e responsável, considerando as demandas da população e os recursos disponíveis, com o compromisso permanente de aprimorar a qualidade do atendimento oferecido.”



Considerando análise dos pontos recorrentes e solicitação de providências adotadas a curto, médio e longo prazo, foi encaminhado a **Secretaria de Segurança e Mobilidade Urbana** o processo 1242/2026, o qual consta a devolutiva:

- *Reorganização do efetivo disponível, priorizando horários e dias com maior incidência de ocorrências, especialmente perturbação do sossego;
- *Priorização técnica das chamadas, classificando as demandas conforme grau de urgência e reincidência;
- *Intensificação pontual de operações direcionadas, como a “Operação “Durma Bem”, nos locais já mapeados como críticos;
- *Orientação à população quanto aos canais corretos de acionamento e à importância de evitar múltiplas ligações sobre a mesma ocorrência;
- *Melhor distribuição das viaturas em pontos estratégicos do município.
- *Ampliação do efetivo operacional e do atendimento telefônico, especialmente nos períodos noturnos e finais de semana;
- *Implantação ou aprimoramento de sistemas informatizados para registro, despacho e acompanhamento das ocorrências;
- *Integração mais efetiva com outros órgãos fiscalizadores (meio ambiente, posturas, vigilância sanitária, polícia militar);
- *Ações educativas e campanhas de conscientização sobre perturbação do sossego e convivência urbana;
- *Monitoramento estatístico contínuo para replanejamento das ações preventivas.
- *Realização de concursos públicos para recomposição e ampliação do efetivo da Guarda Municipal;
- *Investimentos em tecnologia, como centrais integradas de atendimento, aplicativos de registro de ocorrências e sistemas inteligentes de monitoramento;
- *Criação de legislação municipal mais específica e eficaz para coibir a reincidência da perturbação do sossego;
- *Implantação de programas permanentes de policiamento preventivo e comunitário;
- *Estruturação de uma política pública integrada voltada à ordem urbana e qualidade de vida da população.



Considerando análise dos pontos recorrentes e solicitação de providências adotadas a curto, médio e longo prazo, foi encaminhado a **Secretaria de Infraestrutura e Serviços Urbanos** o processo 1211/2026, o qual consta a devolutiva:

*Pavimentação/recapeamento: Mesmo diante das limitações orçamentárias e operacionais, a gestão tem atuado com frentes emergenciais para atender os casos mais críticos. Paralelamente, estão em execução convênios e projetos de captação de recursos estaduais e federais, com foco na ampliação das obras de recapeamento e na pavimentação de vias ainda não contempladas, porém sem data prevista onde futuramente o aumento das manifestações tendem a diminuir. Informamos ainda que executamos os serviços conforme o cronograma da Secretaria de Planejamento.

*Tapa-Buraco: A ocorrência de buracos em vias públicas decorre, em grande parte, de intervenções realizadas pela SABESP, as quais envolvem a abertura do pavimento asfáltico para a execução de obras. Com o passar do tempo, essas áreas frequentemente apresentam afundamentos, resultando na formação de buracos. Informamos que a municipalidade está adotando as devidas providências junto à concessionária responsável, com o objetivo de assegurar a recomposição adequada do asfalto e minimizar os impactos à população. Ressaltamos, ainda, que o Município dispõe de um setor específico de tapa-buracos, o qual atende a todas as demandas recebidas.

*Iluminação: Esta Secretaria realiza a fiscalização da empresa terceirizada por meio do acompanhamento dos atendimentos e dos protocolos recebidos. Também são monitorados os protocolos em aberto, bem como aqueles já atendidos e os que se encontram pendentes de atendimento. Além disso, acompanha-se o cumprimento dos prazos estabelecidos para a manutenção de lâmpadas.



Considerando análise dos pontos recorrentes e solicitação de providências adotadas a curto, médio e longo prazo, foi encaminhado a **Secretaria Fazenda e Patrimônio** o processo 1237/2026, o qual consta a devolutiva:

*Informamos que as demandas relacionadas à fiscalização de obras, atividades comerciais e imóveis residenciais são analisadas conforme a legislação vigente e a ordem cronológica de recebimento, considerando a complexidade de cada caso e a disponibilidade da equipe técnica responsável sendo feita por toda a cidade. Esclarecemos que o prazo para resposta ao manifestante pode variar em razão da necessidade de vistorias in loco, levantamentos técnicos, notificações aos responsáveis e demais procedimentos administrativos indispensáveis à correta apuração dos fatos. Ressaltamos que todas as manifestações são devidamente registradas e encaminhadas aos setores competentes, que adotam as providências cabíveis dentro dos prazos legais e operacionais aplicáveis.

*Em relação ao questionamento sobre a entrega dos carnês em atraso, informamos que a emissão e postagem dos referidos documentos foram realizadas dentro do prazo estabelecido por esta administração. Contudo, a distribuição dos carnês é de responsabilidade dos Correios.

Com o objetivo de facilitar ao contribuinte, além do atendimento presencial, a Prefeitura disponibiliza link no site para acesso ao IPTU 2026.

<https://itapevi.sp.gov.br/baixe-a-2-via-do-iptu/>

Prefeitura de Itapevi 8 de ago. •

Amã, Santa Cecília! A tropa da Prefeitura no seu bairro tá colando aí pra levar um montão... Ver mais

MEGA AÇÃO DE CIDADANIA

Santa Cecília 09/08 das 10h às 14h

Rua dos Camarões

ITAPEVI

21 10 comentários 8 compartilhamentos

Prefeitura de Itapevi está em Itapevi. 5 h •

A iluminação da sua rua tá precisando de reparos? Saiba como solicitar! O serviço é realizado... Ver mais

PROBLEMAS NA ILUMINAÇÃO DA SUA RUA?

Você pode solicitar a manutenção ou relatar ocorrências pelo número **0800 779 2000**. A ligação é gratuita e funciona 24 horas por dia. Ou entre em contato pelo WhatsApp: (11) 99694-2431.

QUAIS OS REPAROS?

- Troca de lâmpadas e luminárias
- Substituição de postes danificados em caso de acidente

A solicitação é atendida em até 48 horas para reparos simples. Peça seu protocolo.

O serviço é disponibilizado pela Terebus, contratada pela Prefeitura.

ITAPEVI

20 11 comentários 6 compartilhamentos

Prefeitura de Itapevi 1 de ago. •

Chega de barulheira! A Prefeitura intensificou a fiscalização contra pancadões e sons abu... Ver mais

PANCADÃO AQUI NÃO!

SOM ALTO DEMAIS NÃO É DIVERSÃO, É INFRAÇÃO!

Multas de até R\$ 2.760
Apreensão de equipamentos
Cassação de alvará

[DENUNCIE: 153 | 199 | 190]

ITAPEVI

147 58 comentários 33 compartilhamentos

prefeituradeitapevi

17 4

Curtido por eu.vieira3 e outras pessoas

prefeituradeitapevi A Prefeitura segue no trabalho de notificação e recolhimento de veículos abandonados por toda a cidade! 🚗🚚

Você pode contribuir denunciando de forma anônima pelo Itapevi Digital, acessando o site <https://itapevidigital.itapevi.sp.gov.br/atendimento/inicio>.

As denúncias também podem ser encaminhadas à Ouvidoria pelo e-mail ouvidoria@itapevi.sp.gov.br, pelo telefone (11) 4143-9200 ou no Resolve Fácil (Rua José Michelotti, 88 – Cidade Saúde (Prédio do Resolve Fácil), de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h.

25 de agosto

Canal de atendimento da Ouvidoria nas redes sociais oficiais da Prefeitura

prefeituradeitapevi

CONTRATAÇÃO DE MAIS GUARDAS

AQUI SÓ MELHORA

ITAPEVI

37 2

Curtido por tecogodoy e outras pessoas

prefeituradeitapevi A Pref está empenhada em fortalecer a prevenção e o enfrentamento à violência

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:

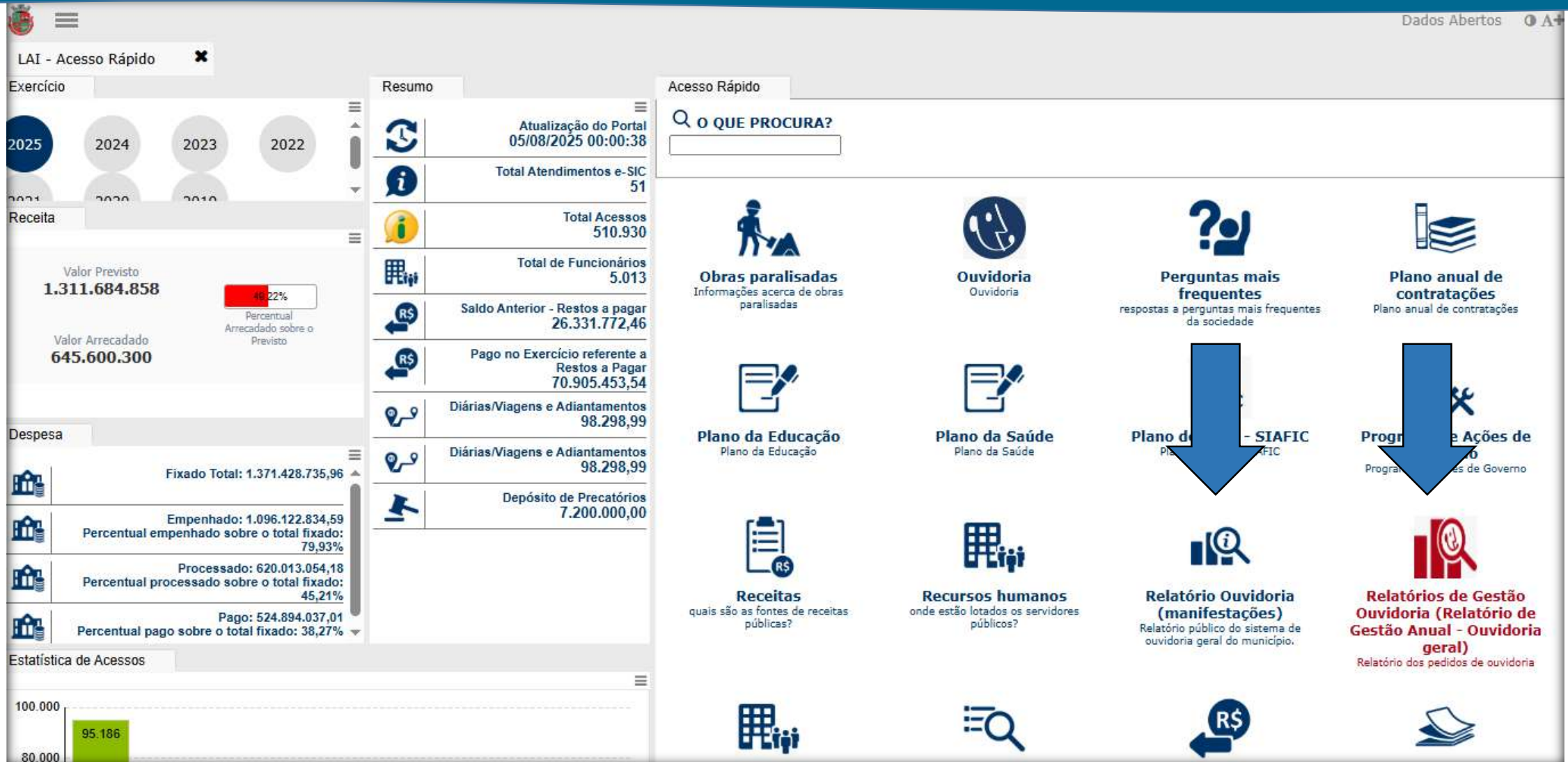
Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e

Marcos Ferreira Godoy – Prefeito do Município de Itapevi

II - disponibilizado integralmente na internet.

<https://itapevi.sp.gov.br/gabinete-do-prefeito/#ouvidoria>



Na era dos avanços tecnológicos, a Ouvidoria Geral de Itapevi não poderia ficar de fora e após a implantação do *QR Code*, do sistema integrado ao portal da transparência, da ouvidoria itinerante, dentre outras ações, fui buscar na Inteligência Artificial – IA o significado de Ouvidor municipal.

Segundo a IA o ouvidor é geralmente um servidor público efetivo (de carreira), escolhido para exercer essa função de confiança, garantindo imparcialidade e conhecimento da administração pública. Não é obrigatória uma formação acadêmica específica, mas busca-se profissional com experiência em atendimento ao público, mediação de conflitos e ética. CR2 Transparência Pública +2

- Perfil do Ouvidor: Deve possuir habilidades interpessoais, bom senso, empatia, proatividade e capacidade de diálogo com gestores e cidadãos.
- Vínculo com a Prefeitura: A preferência é por servidores de carreira para valorizar a experiência interna e garantir a estabilidade necessária para a atuação independente.
- Nomeação: Frequentemente nomeado pelo Chefe do Executivo (Prefeito), com o cargo sendo estruturado como função de confiança ou função gratificada.
- Capacitação: É essencial que o ouvidor passe por cursos de capacitação, como os oferecidos pela Rede Nacional de Ouvidorias, para entender as melhores práticas. www.gov.br +4

O papel é crucial para a transparência e controle na administração municipal, mediando reclamações, denúncias e elogios. Controladoria Geral do Estado +1

Página: 278

ITAPEVI
P R E F E I T U R A



Assinaturas do documento



"Relatório de Gestão Anual 2025-Publicação"

Código para verificação: **91OSJ3WZ**

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

✓ **FLAVIA SERETTI DE ARAUJO REZENDE** (CPF: ***.461.408-**) em 06/03/2026 às 16:21:52 (GMT-03:00)
Emitido por: "SolarBPM", emitido em 29/07/2025 - 16:37:11 e válido até 29/07/2028 - 16:37:11.
(Assinatura do Sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link

<https://itapevidigital.itapevi.sp.gov.br/atendimento/conferenciaDocumentos> e informe o processo **PMI 050474/2025** e o código **91OSJ3WZ** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.