



PREFEITURA DE
CABREÚVA

Prefeitura de Cabreúva

Rua Floriano Peixoto, 158 - Centro
Cabreúva/SP - CEP: 13.315-027
Tel: 11 4528-8300
www.cabreuva.sp.gov

Cabreúva, 30 de Janeiro de 2026.

Ofício 01/2026 – Ouvidoria de Cabreúva

Assunto: Relatório de Gestão da Ouvidoria Municipal - Exercício 2025

Ao Gabinete.

Encaminho, respeitosamente, o Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria, elaborado em cumprimento ao disposto na Lei do Usuário do Serviço Público, consolidando as principais demandas recebidas ao longo do período avaliado, bem como as deficiências encontradas e sugestões de melhoria.

Ademais, sugerimos que o referido relatório seja disponibilizado no Portal da Transparência, em observância à legislação vigente e aos princípios que regem a Administração Pública. A divulgação desse documento contribuirá para o fortalecimento da transparência e da prestação de contas, promovendo o controle social e assegurando à população amplo, claro e facilitado acesso às informações relacionadas às atividades e resultados obtidos pela Ouvidoria Geral do Município de Cabreúva.

Atenciosamente,


Noemi (Feb 2, 2026 11:09:30 GMT-3)

Noemi Junko Oshiro Nakandakari
Ouvidora


Noemi Medeiros Bernardes
Prefeita Municipal



Ciente
Noemi Medeiros Bernardes
Prefeita

PREFEITURA MUNICIPAL DE CABREÚVA – SP
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO



RELATÓRIO DE GESTÃO
JANEIRO A DEZEMBRO DE 2025

Relatório de Gestão

Janeiro a Dezembro de 2025

A Ouvidoria Geral do Município de Cabreúva tem como finalidade assegurar a participação social, bem como a proteção e a defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos no âmbito da Administração Pública Municipal, em conformidade com o disposto na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Sua atuação visa fortalecer a relação entre o cidadão e o Poder Público, promovendo a escuta ativa e o aprimoramento contínuo dos serviços ofertados à população.

Trata-se de um órgão orientado pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, pautando suas ações pela imparcialidade, transparência e ética administrativa. Nesse contexto, a Ouvidoria atua como elo permanente entre a Administração e a sociedade, constituindo-se no canal adequado para o recebimento, a análise e o encaminhamento de reclamações, denúncias, sugestões, solicitações, informações e elogios direcionados à Administração Pública.

Por meio do tratamento sistemático das manifestações recebidas, a Ouvidoria contribui para o fortalecimento da participação cidadã, o controle social e a avaliação dos serviços públicos, além de subsidiar a gestão administrativa na identificação de fragilidades, na proposição de melhorias e no aperfeiçoamento da gestão dos recursos públicos, em benefício do interesse coletivo.

CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Reclamação:

Manifestação que expressa insatisfação do usuário em relação a serviços públicos prestados pela Administração Municipal, especialmente nos casos em que as solicitações tenham sido encerradas sem solução ou solucionadas de forma considerada insatisfatória pelo munícipe. Enquadram-se, ainda, nesta categoria, críticas a atos administrativos, à conduta de servidores públicos ou à prestação de serviços avaliados como ineficientes, ineficazes ou caracterizados por atendimento inadequado ou de baixa qualidade.

Denúncia:

Comunicação formal que relata a ocorrência de atos ilícitos, irregularidades ou indícios de ilegalidade praticados no âmbito da Administração Pública Municipal, cuja apuração e providências demandem a atuação de órgãos de controle interno ou externo, observando-se os princípios da legalidade, da imparcialidade e do sigilo, quando cabível.

Sugestão:

Manifestação por meio da qual o cidadão apresenta propostas, ideias ou recomendações voltadas à melhoria, ao aperfeiçoamento ou à inovação dos serviços públicos, dos procedimentos administrativos ou das políticas públicas, contribuindo para o aprimoramento da gestão municipal e para a qualidade do atendimento à população.

Solicitação:

Requerimento formulado pelo munícipe com o objetivo de obter atendimento ou acesso a determinado serviço público que não esteja disponível ou devidamente contemplado nos canais regulares de atendimento da Prefeitura Municipal, por intermédio de suas Secretarias ou demais órgãos da Administração.

Elogio:

Manifestação que expressa reconhecimento, satisfação ou apreço em relação aos serviços prestados pela Administração Pública Municipal, bem como à atuação de servidores públicos ou equipes envolvidas no atendimento ou na execução de determinado serviço.

Informação:

Pedido de orientação, esclarecimento ou obtenção de dados relativos ao funcionamento da Administração Pública, aos procedimentos administrativos ou à prestação de serviços públicos, permitindo ao cidadão compreender seus direitos, deveres e as formas de acesso aos serviços oferecidos pelo Município.

O papel da Ouvidoria é receber, analisar e encaminhar as manifestações recebidas. É um canal a ser acionado quando já houve uma tentativa de solicitação de serviço, e esta não foi realizada.

Abaixo estão as 5 Secretarias com mais demandas:

1. Secretaria da Saúde

1.1 Demora no agendamento de exames e cirurgias

Grande parte das reclamações refere-se à morosidade no agendamento de exames e procedimentos cirúrgicos, gerando insatisfação dos usuários e impactando diretamente o acesso oportuno aos serviços de saúde. As demandas evidenciam que o volume de solicitações supera a capacidade atual de atendimento, resultando em filas extensas e falta de previsibilidade quanto aos prazos.

Deficiência encontrada:

Alta demanda em relação à capacidade disponível nos serviços de saúde, o que causa atrasos recorrentes e limita o acesso oportuno dos usuários aos exames e cirurgias.

Sugestão:

Ampliação da capacidade de atendimento por meio de estratégias como aumento de horários de atendimento, contratação de profissionais adicionais ou otimização de agendas, bem como aprimorar a comunicação com os usuários sobre os prazos de espera, permitindo melhor planejamento e redução da insatisfação.

1.2 Vigilância Sanitária

A Vigilância Sanitária figura entre os setores mais demandados, com destaque para denúncias de estabelecimentos do ramo alimentício e ocorrências de esgoto a céu aberto. As queixas envolvem, sobretudo, condições higiênico-sanitárias inadequadas, armazenamento irregular de alimentos e outras situações que representam risco à saúde pública.

Deficiência encontrada:

Observa-se demora na apuração das denúncias, limitação da equipe frente à alta demanda e dificuldades na resolução célere de casos que envolvem riscos

sanitários, tanto na fiscalização de estabelecimentos quanto nas ocorrências de esgoto a céu aberto.

Sugestão:

Recomenda-se o fortalecimento da estrutura operacional da Secretaria da Saúde, com foco no reforço das ações da Vigilância Sanitária, priorizando denúncias que envolvam risco iminente à saúde pública, a fim de garantir maior efetividade e agilidade nas respostas.

2. Secretaria de Serviços Urbanos

2.1 Limpeza Urbana e Coleta de Resíduos

As manifestações estão relacionadas à irregularidade na varrição de vias públicas, acúmulo de resíduos em determinados pontos do município, atrasos pontuais na coleta domiciliar e falhas no cumprimento das rotas estabelecidas, gerando insatisfação da população e impacto na limpeza e organização dos espaços urbanos.

Deficiência encontrada:

Falta de regularidade na execução dos serviços de limpeza urbana e inconsistência no cumprimento dos cronogramas e rotas de coleta, resultando em acúmulo de resíduos, especialmente em áreas de maior circulação.

Sugestão:

Recomenda-se a reavaliação e integração dos cronogramas de limpeza e coleta, o reforço das equipes operacionais, o monitoramento contínuo da execução dos serviços e o aprimoramento da comunicação com a população quanto aos dias e horários de coleta, aliado a ações de conscientização sobre o descarte adequado de resíduos.

3. Secretaria de Obras

3.1 Fiscalização de Obras

Setor com demandas majoritariamente relacionadas à presença de mato alto em terrenos particulares, situação que gera preocupação quanto à proliferação de vetores, à sensação de insegurança e ao impacto negativo no ordenamento urbano.

Deficiência encontrada:

Observa-se que os trâmites legais necessários para a atuação em terrenos particulares, especialmente a obrigatoriedade de notificação prévia do proprietário e a concessão de prazo para regularização, podem resultar em maior tempo de resposta às demandas apresentadas pela população. Tal fator limita a adoção de medidas preventivas imediatas por parte do Poder Público, ainda que a equipe de fiscalização atue de forma diligente e dentro de suas atribuições legais.

Sugestão:

Sugere-se a adoção de ações educativas e orientativas junto aos proprietários de terrenos, de modo a estimular a manutenção preventiva dos imóveis e reduzir a reincidência das demandas, respeitados os limites legais da atuação municipal.

4. Secretaria de Transporte e Mobilidade Urbana

4.1 Atrasos nos horários de ônibus

Os atrasos nos horários de ônibus configuram uma das principais reclamações registradas no âmbito da Secretaria de Transporte e Mobilidade Urbana. As manifestações apontam descumprimento dos horários previamente estabelecidos, longos tempos de espera nos pontos e imprevisibilidade no serviço, o que compromete a rotina dos usuários e a confiabilidade do transporte público coletivo.

Deficiência encontrada:

Falhas no cumprimento da programação dos horários, associadas à insuficiência de monitoramento contínuo da operação e à ausência de mecanismos eficazes de controle e ajuste em tempo real das linhas.

Sugestão:

Recomenda-se o fortalecimento do monitoramento da operação do transporte coletivo, com revisão dos horários e itinerários, adoção de ferramentas de

acompanhamento em tempo real e aprimoramento da comunicação com os usuários quanto a eventuais alterações, visando maior regularidade, previsibilidade e qualidade do serviço prestado.

5. Secretaria do Meio Ambiente

5.1 Maus-tratos a animais

As manifestações envolvem denúncias de abandono, falta de cuidados básicos, situações de sofrimento, bem como criação inadequada de animais, gerando preocupação da população quanto ao bem-estar animal.

Deficiência encontrada:

A Secretaria Municipal de Meio Ambiente não dispõe de competência legal nem de força policial própria para atuação direta em casos de maus-tratos a animais, dependendo do acionamento e da atuação de órgãos competentes, como a Polícia Civil, a Polícia Ambiental e a Guarda Civil Municipal, o que pode impactar a agilidade na resposta às denúncias.

Sugestão:

Sugere-se a continuidade e ampliação das ações educativas já desenvolvidas pelo Município, como o Projeto *“Amigo de Quatro Patas”*, bem como a intensificação da divulgação, em redes sociais e sistemas de mídia institucional, sobre a posse responsável, a caracterização do crime de maus-tratos e suas consequências legais.

5.2 Descarte irregular de resíduos

No período analisado, a Ouvidoria Municipal recebeu diversas reclamações relacionadas ao descarte irregular de entulhos, móveis velhos e outros tipos de resíduos em vias públicas, terrenos baldios e áreas ambientalmente sensíveis. Os munícipes apontam o acúmulo frequente desses materiais, ocasionando impactos negativos ao meio ambiente, à saúde pública e à paisagem urbana, além de favorecer a proliferação de vetores e dificultar a mobilidade em determinados locais.

Deficiência encontrada:

Verificou-se deficiência na fiscalização contínua e preventiva, bem como na divulgação de informações claras à população sobre os locais e procedimentos adequados para o descarte correto desses resíduos. Observa-se, ainda, a limitação na oferta de serviços regulares de recolhimento de entulhos e móveis inservíveis, o que contribui para a reincidência das práticas irregulares.

Sugestão:

Sugere-se o fortalecimento das ações de fiscalização e aplicação das penalidades previstas na legislação vigente, aliado à ampliação e divulgação dos serviços de coleta apropriada. Recomenda-se, também, a realização de campanhas educativas permanentes, visando conscientizar a população sobre os impactos ambientais do descarte irregular e orientar quanto às alternativas corretas, como ecopontos, ou programas específicos da Secretaria Municipal de Meio Ambiente.

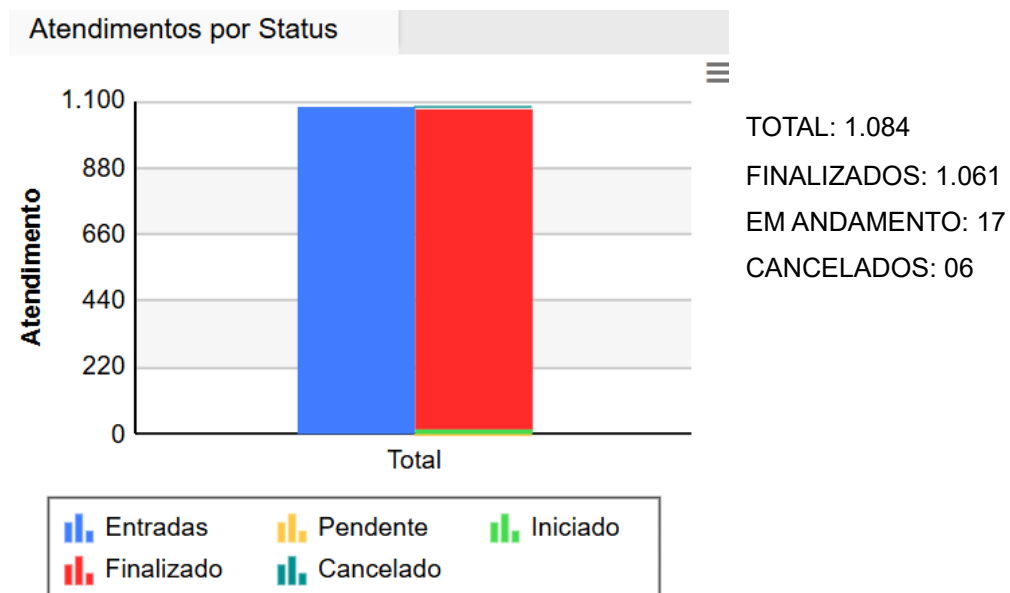
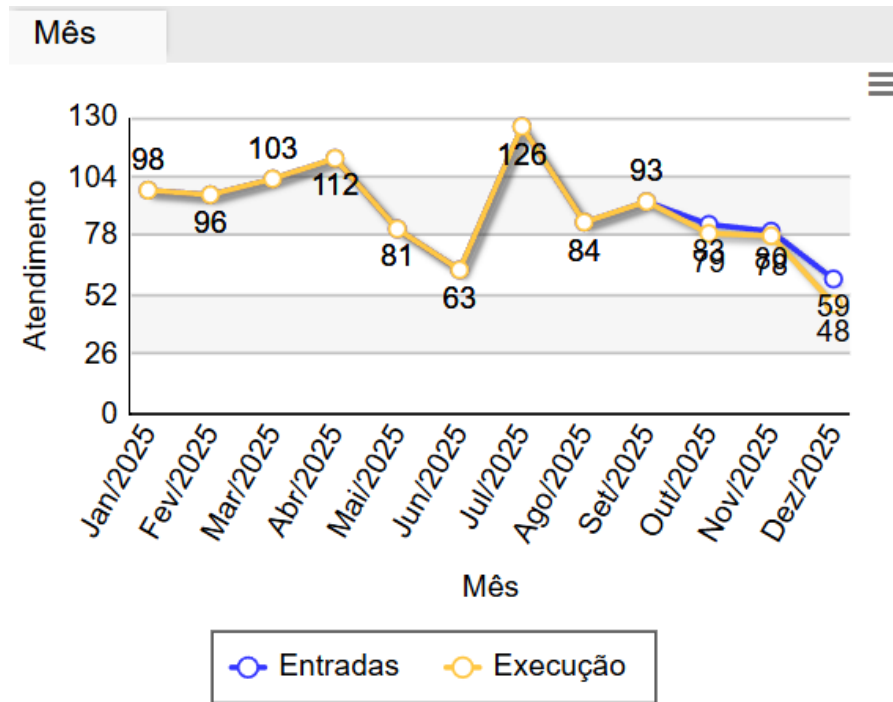
Observações gerais

Por fim, optou-se por não mencionar as demais Secretarias neste relatório, tendo em vista que o quantitativo de demandas relacionadas a essas pastas foi reduzido quando comparado às anteriormente mencionadas e, em sua maioria, tratou-se de questões pontuais, sem recorrência significativa. Contudo, é importante destacar que algumas dessas demandas ainda se encontram em aberto, aguardando resposta ou providências por parte das Secretarias competentes.

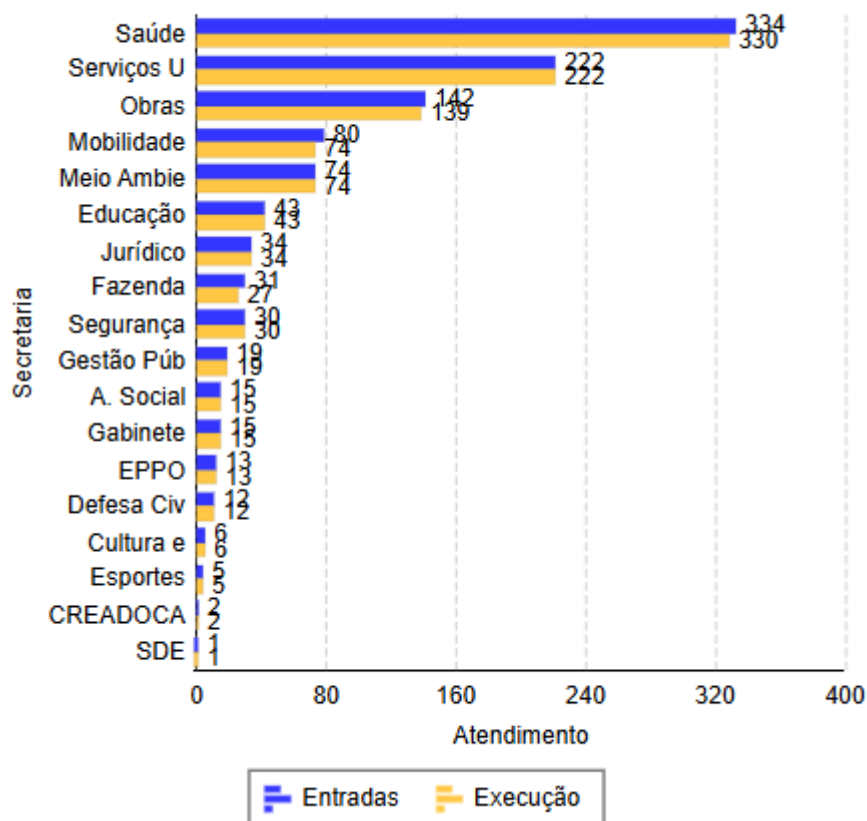
Nesse sentido, a Ouvidoria permanece acompanhando os casos e realizando as devidas cobranças junto às respectivas pastas, com o objetivo de garantir o adequado atendimento aos cidadãos. Diante disso, recomenda-se que tais Secretarias observem rigorosamente e cumpram os prazos estabelecidos na Lei do Usuário do Serviço Público, assegurando maior eficiência, transparência e respeito aos direitos dos usuários dos serviços públicos.

ANEXOS

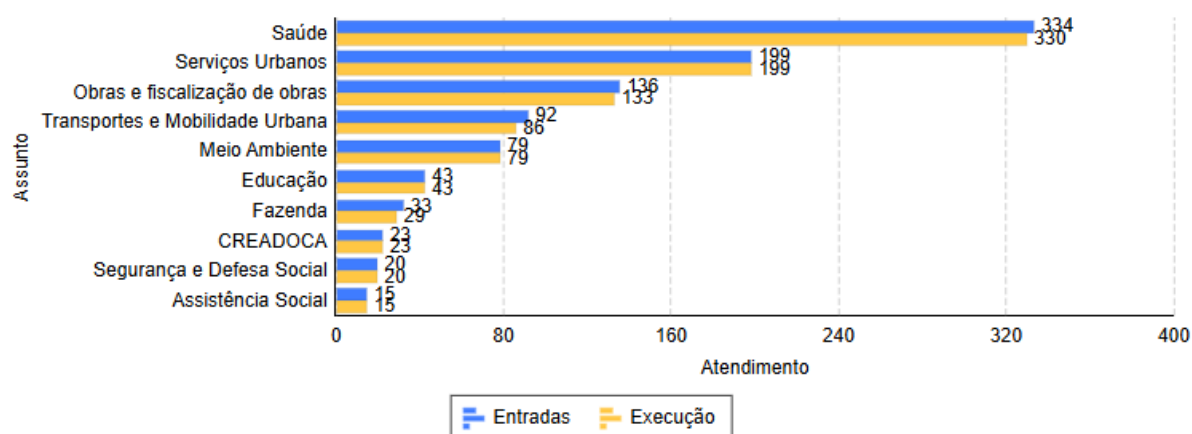
DEMONSTRATIVO 2025



Secretaria



Assunto (Top 10)



RELATORIO DE GESTAO OUVIDORIA JANEIRO A DEZEMBRO 2025

Final Audit Report

2026-02-02

Created:	2026-02-02
By:	Suelen Santos (suelensantos.contratos@cabreuva.sp.gov.br)
Status:	Signed
Transaction ID:	CBJCHBCAABAAeje_GfkOPbS3WpbBxuKV7GQPtv7MNCzJ

"RELATORIO DE GESTAO OUVIDORIA JANEIRO A DEZEMBRO 2025" History

-  Document created by Suelen Santos (suelensantos.contratos@cabreuva.sp.gov.br)
2026-02-02 - 1:51:22 PM GMT
-  Document emailed to gabinete@cabreuva.sp.gov.br for signature
2026-02-02 - 1:51:56 PM GMT
-  Email viewed by gabinete@cabreuva.sp.gov.br
2026-02-02 - 1:52:06 PM GMT
-  Signer gabinete@cabreuva.sp.gov.br entered name at signing as Noemi Medeiros Bernardes
2026-02-02 - 2:01:35 PM GMT
-  Document e-signed by Noemi Medeiros Bernardes (gabinete@cabreuva.sp.gov.br)
Signature Date: 2026-02-02 - 2:01:37 PM GMT - Time Source: server
-  Document emailed to ouvidoria@cabreuva.sp.gov.br for signature
2026-02-02 - 2:01:39 PM GMT
-  Email viewed by ouvidoria@cabreuva.sp.gov.br
2026-02-02 - 2:03:47 PM GMT
-  Signer ouvidoria@cabreuva.sp.gov.br entered name at signing as Noemi
2026-02-02 - 2:09:28 PM GMT
-  Document e-signed by Noemi (ouvidoria@cabreuva.sp.gov.br)
Signature Date: 2026-02-02 - 2:09:30 PM GMT - Time Source: server- Signature captured from device with phone number XXXXXXXXXX9156

✔ Agreement completed.

2026-02-02 - 2:09:30 PM GMT



Adobe Acrobat Sign