

CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

Relatório Anual de Gestão



Missão

“Responder às demandas com rapidez e eficiência formando um canal de comunicação eficaz entre o Governo e o cidadão itaunense, atuando com elevado padrão ético e de qualidade no atendimento às manifestações dos usuários”.

Visão

“Ser reconhecida como ferramenta de gestão para melhoria dos serviços públicos, na defesa do interesse social e do zelo na Administração Pública”.





João Lucas de Faria Kindlé
Controlador-Geral do Município

Camila Peixoto Menezes
Gerente Superior de Controle Interno

Igor Antunes Silva
Chefe do Setor de Ouvidoria Pública Municipal

Andrea Cristina Andrade Pereira
Carlene Albertino de Oliveira
Silmara Lorraine da Silva
Servidores vinculados à Ouvidoria Pública Municipal



Sumário

1. APRESENTAÇÃO.....	5
2. CANAIS DE ATENDIMENTO.....	6
3. DEMONSTRATIVO GERAL DE OUVIDORIAS NO ANO DE 2025.....	7
3.1 Tabela por tipo de manifestação e comparativo entre 2025 e 2024.....	8
3.2 Evolução mensal de ouvidorias recebidas.....	9
3.3 Registros por tipo de manifestação.....	10
3.4 Registros por tipo de contato.....	11
3.5 Registros por temas.....	12
4. DEMONSTRATIVO DOS REGISTROS DE OUVIDORIA POR SECRETARIA.....	13
4.1 Controladoria-Geral do Município.....	13
4.2 Gabinete.....	13
4.3 Procuradoria-Geral do Município.....	13
4.4 Secretaria Municipal de Administração.....	14
4.5 Secretaria Municipal de Cultura e Turismo.....	15
4.6 Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico.....	15
4.7 Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social.....	15
4.8 Secretaria Municipal de Educação.....	16
4.9 Secretaria Municipal de Esportes e Lazer.....	16
4.10 Secretaria Municipal de Finanças.....	17
4.11 Secretaria Municipal de Infraestrutura e Serviços.....	17
4.12 Secretaria Municipal de Planejamento e Governo.....	19
4.13 Secretaria Municipal de Saúde.....	19
4.14 Secretaria Municipal de Segurança Pública.....	20
4.15 Secretaria Municipal de Urbanismo e Meio Ambiente.....	22
4.16 Serviço Autônomo de Água e Esgoto - SAAE.....	23
6. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA MUNICIPAL.....	25
7. RECOMENDAÇÕES À ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA MUNICIPAL.....	30

1. APRESENTAÇÃO

Atendendo ao disposto na Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, concernente à participação, proteção e defesa do usuário dos serviços públicos, e regulamentada na esfera municipal pelo Decreto nº 6.915 de 11 de junho de 2019, a Ouvidoria Pública do Município de Itaúna, no exercício de suas funções, busca propiciar ao munícipe instrumentos de defesa de seus direitos. Ao ofertar um canal de comunicação entre a população e a administração pública, objetiva-se a melhoria da qualidade dos serviços prestados bem como a efetiva valorização dos direitos dos usuários dos serviços públicos, nos termos da legislação supracitada.

Cumprir destacar que as Ouvidorias Públicas encontram na democracia o ambiente institucional necessário para o seu fortalecimento e consolidação. Nessa perspectiva, devem ser compreendidas como espaços legítimos de participação social e de mediação administrativa, promovendo a aproximação entre a sociedade e a Administração Pública. Ao desempenhar tais atribuições, a Ouvidoria assume relevante papel como instrumento de gestão e governança, na medida em que as informações obtidas por meio das manifestações dos usuários subsidiam a tomada de decisões pelos gestores públicos, contribuindo para o aperfeiçoamento dos processos e da prestação dos serviços públicos.

Assim, a atuação da Ouvidoria não se limita à mera recepção das demandas da população, mas se projeta como mecanismo institucional de promoção de melhorias na gestão pública, seu pleno funcionamento além de cumprir a função social, ampara e estimula a participação democrática, igualitária e a defesa dos usuários do serviço público. Diante desse contexto, passa-se à apresentação da síntese dos dados e informações produzidos pela Ouvidoria Pública do Município de Itaúna referentes ao exercício de 2025.



2. CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria Pública do Município de Itaúna, possui diferentes canais de atendimento ao munícipe, com horário de funcionamento de segunda-feira a sexta-feira, de 8h às 16h, onde sua manifestação pode ser registrada pelos seguintes meios:

- **Presencial**, disponibilizado na sede da Prefeitura Municipal de Itaúna, localizada na Avenida Boulevard, nº 153, bairro Boulevard Lago Sul.
- **Telefônico**, disponibilizado por meio dos seguintes números: 0800 283 5156, (37) 3249-9771 e (37) 3249-9772.
- **Online**, disponibilizado por meio do site oficial do Município, no endereço eletrônico www.itauna.mg.gov.br, na aba “Ouvidoria”, onde o munícipe pode registrar sua manifestação, bem como acompanhar o andamento e consultar as respostas fornecidas pela Administração Pública.



3. DEMONSTRATIVO GERAL DE OUVIDORIAS NO ANO DE 2025

Secretaria	Ouvidorias em 2025		
	Recebidas	Respondidas	Em aberto
Administração	109	109	0
Controladoria	4	4	0
Cultura e Turismo	10	10	0
Desenvolvimento Econômico	8	8	0
Desenvolvimento Social	50	50	0
Educação	64	64	0
Esportes e Lazer	41	41	0
Finanças	16	16	0
Gabinete	21	21	0
IMP	0	0	0
Infraestrutura	1838	1754	84
Planejamento e Governo	60	60	0
Procuradoria	11	11	0
SAAE	450	450	0
Saúde	951	918	33
Segurança Pública	934	929	5
Urbanismo e Meio Ambiente	1261	1180	81
Total	5828	5725	103

3.1 Tabela por tipo de manifestação e comparativo entre 2025 e 2024

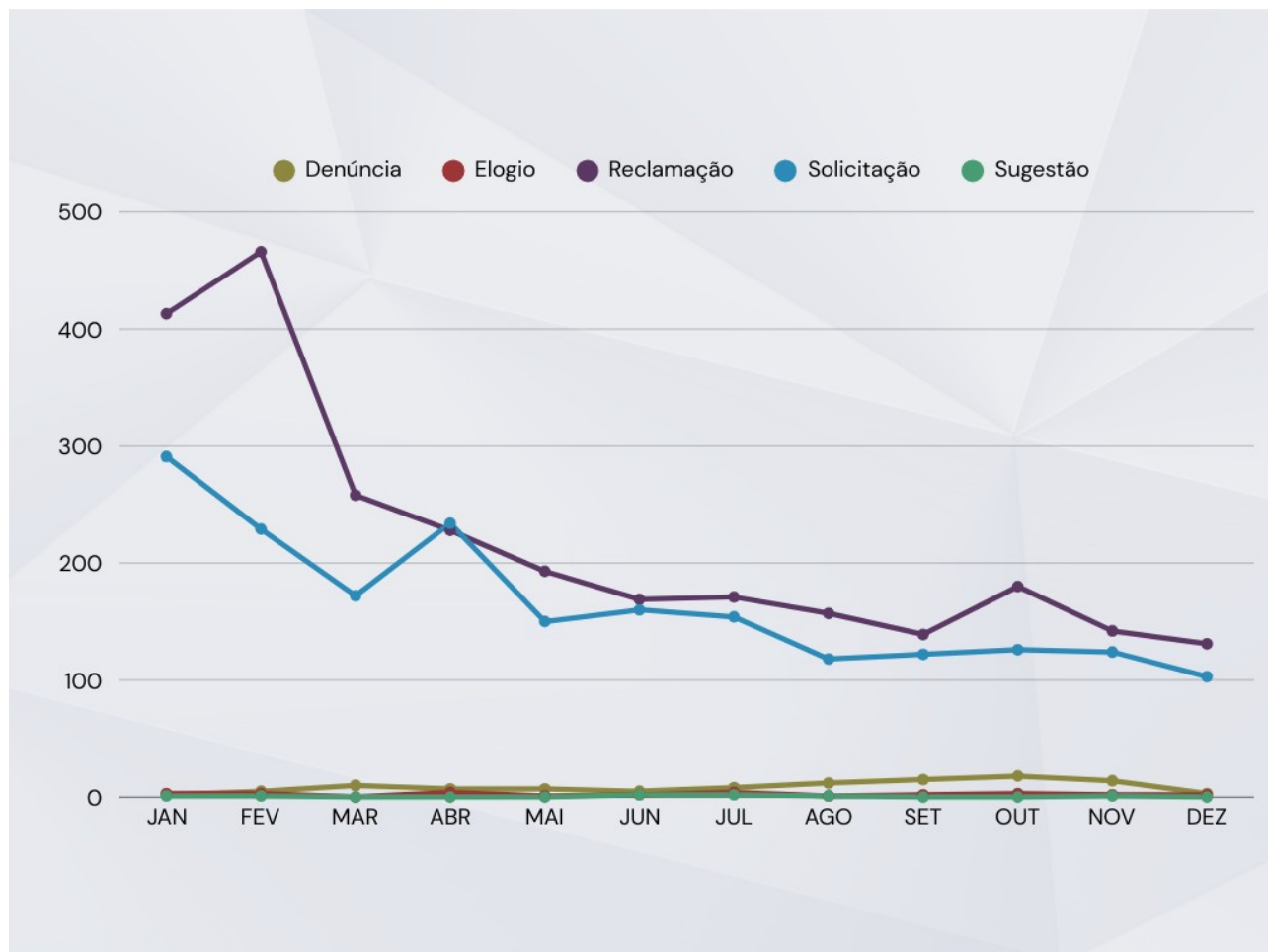
Tipo	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total do período em 2025	Total do período em 2024	Variação %
Denúncia (DE)	4	15	4	15	13	8	18	5	10	21	8	8	129	106	21,70%
Elogio (EL)	6	3	8	1	2	2	2	3	6	2	13	3	51	27	88,89%
Reclamação (RE)	272	349	287	344	253	217	213	181	197	193	229	155	2.890	2.647	9,18%
Solicitação (SO)	299	393	315	278	260	171	223	185	161	150	170	133	2.738	1.983	38,07%
Sugestão (SU)	4	3	6	1	2	0	0	0	0	0	2	2	20	8	150,00%
Total	585	763	620	639	530	398	456	374	374	366	422	301	5.828	4.771	22,15%

Frisa-se que no ano de 2025, comparado ao ano anterior, houve um aumento em todos os tipos de manifestação, sendo:

- **Elogio:** 88,89%
- **Solicitação:** 38,07%
- **Denúncia:** 21,70%
- **Reclamação:** 9,18%
- **Sugestão:** 150,00%

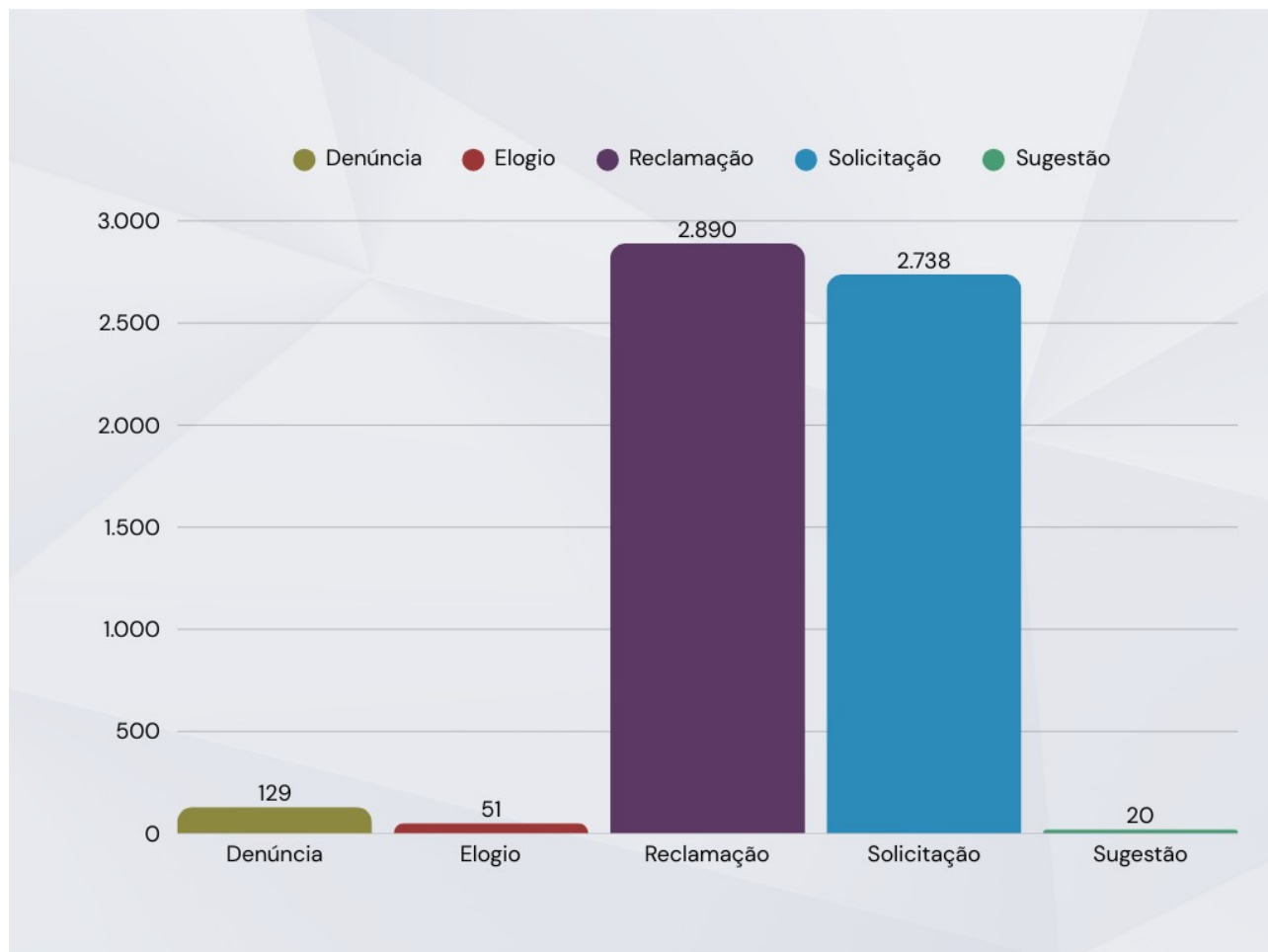
O número total de ouvidorias em 2025 aumentou em 22,15% quando comparado ao ano de 2024.

3.2 Evolução mensal de ouvidorias recebidas



A partir da análise do gráfico, observa-se que as solicitações apresentaram seu maior quantitativo no mês de fevereiro, enquanto o menor número de registros ocorreu no mês de dezembro. No que se refere às reclamações, verifica-se comportamento semelhante, com pico igualmente registrado em fevereiro e menor incidência no mês de dezembro. Já as denúncias, sugestões e elogios se mantiveram de forma reduzida e linear.

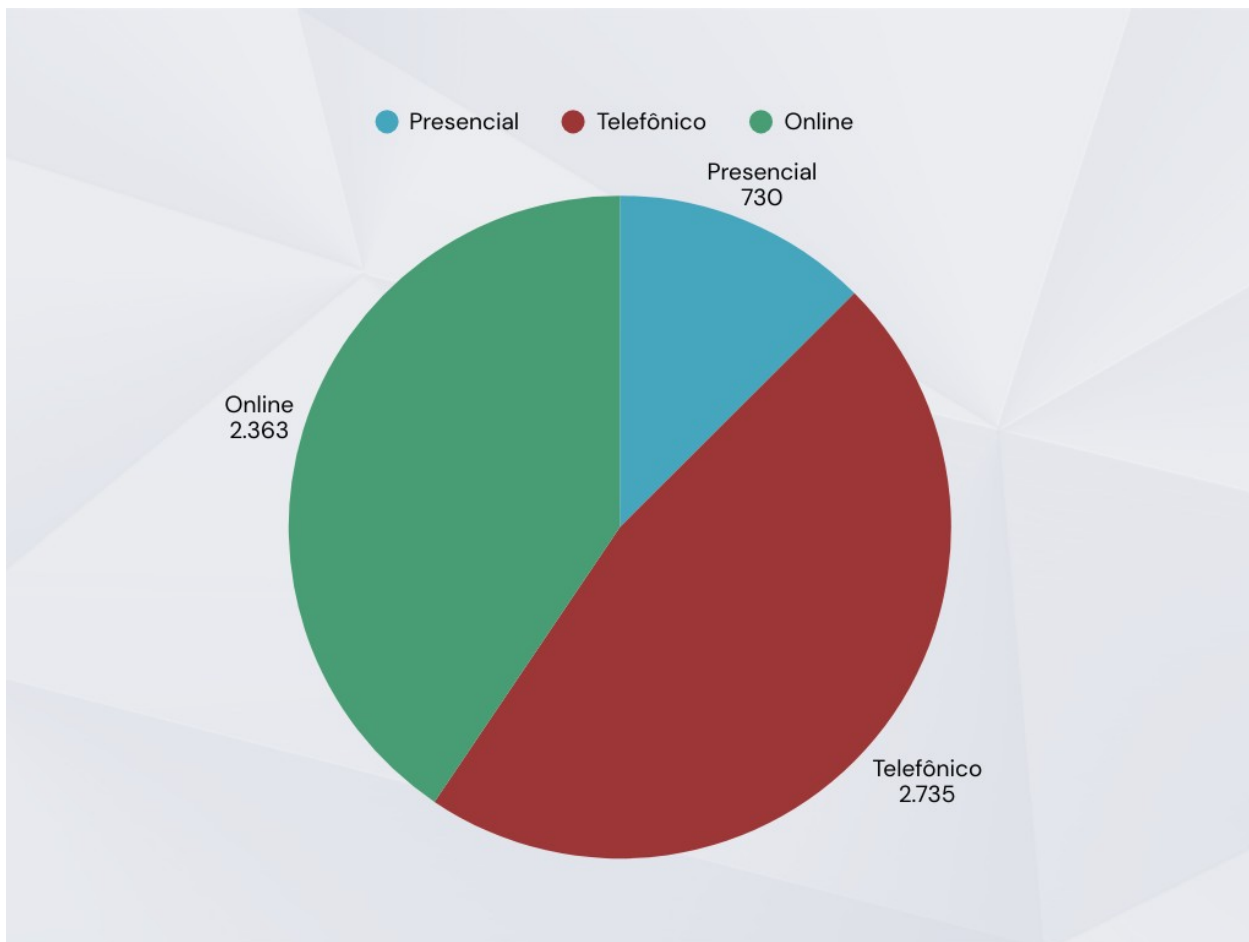
3.3 Registros por tipo de manifestação



Analisando-se o gráfico referente ao quantitativo por tipo de ouvidoria, percebe-se que as reclamações (2890) concomitante às solicitações (2738), referem-se a maior parte do montante, que é de 5628 ouvidorias. Nessa totalidade, temos:

- **2890** reclamações – **49,58%**
- **2738** solicitações – **46,98%**
- **129** denúncias – **2,21%**
- **51** elogios – **0,88%**
- **20** sugestões – **0,35%**

3.4 Registros por tipo de contato

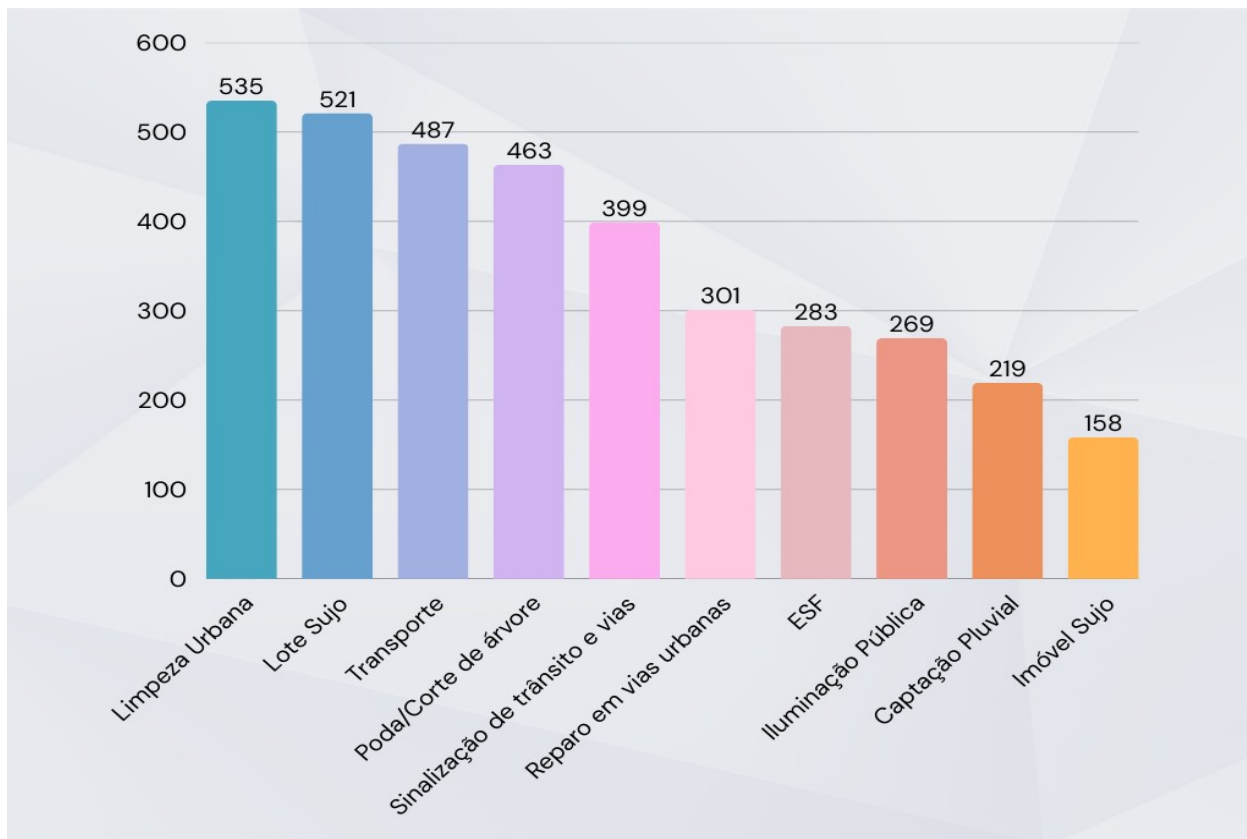


A análise do gráfico referente aos registros por tipo de canal de atendimento demonstra que, do total de **5.828** manifestações registradas pela Ouvidoria, **2.363** foram realizadas por meio do canal **online**, correspondendo a **40,55%** do total.

No que se refere ao **atendimento telefônico**, foram contabilizados **2.735** registros, representando **46,93%** das manifestações recebidas, configurando-se como o canal mais utilizado pelos munícipes no período analisado.

Por sua vez, o **atendimento presencial** totalizou **730** registros, o que corresponde a **12,52%** do total de manifestações.

3.5 Registros por temas



A análise do gráfico acima demonstra que os temas “**Limpeza Urbana**”, com **535 registros**, e “**Lote Sujo**”, com **521 registros**, configuraram-se como os assuntos mais demandados junto à Ouvidoria Pública no ano de 2025, correspondendo a **9,17%** e **8,93%** do total de manifestações registradas, respectivamente.

No conjunto das manifestações recebidas, destacam-se ainda os seguintes temas:

- Transporte – 487 registros – **8,35%**
- Poda/Corte de árvore – 463 registros – **7,94%**
- Sinalização de trânsito e vias – 399 registros – **6,84%**
- Reparo em vias urbanas – 301 registros – **5,16%**
- ESF – 283 registros – **4,85%**
- Iluminação Pública – 269 registros – **4,61%**
- Captação Pluvial – 219 registros – **3,75%**
- Imóvel Sujo – 158 registros – **2,71%**

4. DEMONSTRATIVO DOS REGISTROS DE OUVIDORIA POR SECRETARIA

4.1 Controladoria-Geral do Município

Assunto	Quantidade
Atendimento	4

As ouvidorias direcionadas à Controladoria-Geral do Município referem-se em sua totalidade ao tema “Atendimento”.

4.2 Gabinete

Assunto	Quantidade
Ações de Governo	7
Admissão de Pessoal	1
Captação Pluvial	1
Licitação	2
Servidor	10

As manifestações encaminhadas ao Gabinete do Prefeito referem-se a temas diversos, sendo “Servidor” o de maior incidência.

4.3 Procuradoria-Geral do Município

Assunto	Quantidade
Alvará e Regularidade de Funcionamento	2
Atendimento	1
Imóveis e Lotes Municipais	1
Legislação	1
Problemas com contato telefônico	1
PROCON	4

Transporte	1
------------	---

As ouvidorias direcionadas à Procuradoria-Geral do Município referem-se a temas diversos, sendo “PROCON” o tema de maior incidência.

4.4 Secretaria Municipal de Administração

Assunto	Quantidade
Ações do Governo	1
Admissão de Pessoal	3
Animal	1
Antena e Sinal de TV	17
Associação e Centro Comunitário	1
Área de Preservação Permanente	2
Atendimento	7
Cemitério	8
Documentos e Registros	3
Estacionamento	1
Imóveis Abandonado	1
Imóveis e Lotes Municipais	14
Lote Sujo	1
Obra Municipal	1
Poda de árvore	1
Praças e Parques	4
Problemas com contato telefônico	4
Processo Seletivo e Concurso	5
Queimada	1
Servidor	21
Transporte	2

As ouvidorias encaminhadas à Secretaria Municipal de Administração referem-se a temas diversos, sendo “Servidor” o tema de maior incidência.

4.5 Secretaria Municipal de Cultura e Turismo

Assunto	Quantidade
Ações de Governo	1
Atividade e Patrimônio Cultural	7
Limpeza Urbana	1
Praças e Parques	1

As ouvidorias encaminhadas à Secretaria Municipal Cultura e Turismo referem-se a temas diversos, sendo “Atividade e Patrimônio Cultural” o tema de maior incidência.

4.6 Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico

Assunto	Quantidade
Atendimento	1
Estabelecimento Comercial, Industrial e de Serviços	1
Imóveis e Lotes Municipais	1
SINE	5

As ouvidorias encaminhadas à Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico referem-se a temas diversos, sendo “SINE” o tema de maior incidência.

4.7 Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social

Assunto	Quantidade
Ações de Governo	4
Admissão de Pessoal	2
Associação e Centro comunitário	4
Conselho Tutelar	2
Documentos e Registros	2

Escolas e Creches	1
Imóveis e Lotes Municipais	4
Imóvel Abandonado	1
Limpeza Urbana	1
Pessoa em situação de rua	20
Problemas com contato telefônico	1
Servidor	7
Transporte	1

As ouvidorias encaminhadas à Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social referem-se a temas diversos, sendo “Pessoa em situação de rua” o tema de maior incidência.

4.8 Secretaria Municipal de Educação

Assunto	Quantidade
Atendimento	1
Escolas e Creches	49
Limpeza Urbana	1
Pessoa em situação de rua	1
Poda de árvore	1
Servidor	7
Transporte	4

As ouvidorias direcionadas à Secretaria Municipal de Educação referem-se a temas diversos, sendo “Escolas e Creches” o tema de maior incidência.

4.9 Secretaria Municipal de Esportes e Lazer

Assunto	Quantidade
Áreas de Esportes e Lazer	36
Limpeza Urbana	1
Praças e Parques	3

Servidor	1
----------	---

As principais ouvidorias encaminhadas à Secretaria Municipal de Esportes e Lazer referem-se a temas diversos, sendo “Áreas de Esportes e Lazer” o tema de maior incidência.

4.10 Secretaria Municipal de Finanças

Assunto	Quantidade
Associação e Centro Comunitário	1
Atendimento	6
Estabelecimento Comercial, Industrial e de Serviços	1
Problemas com contato telefônico	1
Servidor	1
Tributos	6

As ouvidorias encaminhadas à Secretaria Municipal de Finanças referem-se a temas diversos, sendo “Atendimento” e “Tributos” os temas de maior incidência.

4.11 Secretaria Municipal de Infraestrutura e Serviços

Assunto	Quantidade
Água	3
Áreas de Esportes e Lazer	4
Área de Preservação Permanente	4
Associação e Centro comunitário	1
Atendimento	17
Caminhão pipa	7
Captação pluvial	208
Cemitério	3
Corte de árvore	116
Escolas e Creches	2

Esgoto	5
Estabelecimento Comercial, Industrial de Serviços	1
Fiscalização de Obras	3
Foco de dengue	1
Iluminação Pública	261
Imóveis e Lotes Municipais	9
Interdição de via	1
Limpeza Urbana	426
Logradouro	1
Lote sujo	9
Obra Municipal	6
Obstrução de vias	7
Passeio e Meio-fio	35
Pavimentação de vias	48
Poda de Árvore	191
Poluição Ambiental	3
Poluição Sonora	1
Pontes, Passarelas e Escadas	11
Praças e Parques	84
Reparo em vias urbanas	234
Resíduos Sólidos	3
Rios e Margens	8
Serviços de Zoonoses	1
Servidor	4
Sinalização de Trânsito e Vias	1
Varrição	1
Vias Rurais	118

As ouvidorias encaminhadas à Secretaria Municipal de Infraestrutura e Serviços referem-se a temas diversos, sendo “Limpeza Urbana”, “Poda/Corte de Árvore” e “Iluminação Pública” os temas de maior incidência.

4.12 Secretaria Municipal de Planejamento e Governo

Assunto	Quantidade
Admissão de Pessoal	1
Defesa Civil	5
Limpeza Urbana	1
Pavimentação de vias	50
Reparo em vias urbanas	2
Servidor	1

As principais ouvidorias encaminhadas à Secretaria Municipal de Planejamento e Governo referem-se a temas diversos, sendo “Pavimentação de vias” o tema de maior incidência.

4.13 Secretaria Municipal de Saúde

Assunto	Quantidade
Admissão de Pessoal	3
Água	1
Alvará e Regularidade de Funcionamento	20
Animal	95
Associação e Centro Comunitário	1
Atendimento	24
CAPS	5
Cemitério	1
Documentos e Registros	2
Dr. Ovídeo	83
ESF	276
Estabelecimento Comercial, Industrial e de Serviços	24

Farmácia Básica	26
Foco de Dengue	66
Imóvel Abandonado	30
Imóvel sujo	138
Interdição de via	1
Limpeza Urbana	5
Lote Sujo	22
Obra Municipal	1
Passeio e Meio-Fio	2
Poluição Ambiental	2
Poluição Sonora	4
Praças e Parques	1
Problemas com contato telefônico	13
Processo Seletivo e Concurso	5
Propaganda e Divulgação	1
Queimada	11
Resíduos Sólidos	3
Serviços de Zoonoses	34
Servidor	41
Sinalização de trânsito e vias	1
Transporte	4
Vacinação	2

As ouvidorias encaminhadas à Secretaria Municipal de Infraestrutura e Serviços referem-se a temas diversos, sendo “ESF” e “Imóvel Sujo” os temas de maior incidência.

4.14 Secretaria Municipal de Segurança Pública

Assunto	Quantidade
Alvará e Regularidade de Funcionamento	1

Atendimento	2
Caçamba de Entulhos	5
Defesa Civil	4
Documentos e Registros	1
Estacionamento	16
Iluminação Pública	1
Imóveis e Lotes Municipais	1
Imóvel Abandonado	1
Imóvel Sujo	2
Interdição de via	3
Legislação	1
Limpeza Urbana	1
Logradouro	1
Lote sujo	1
Obra Municipal	1
Obstrução de Vias	8
Passeio e Meio-Fio	1
Pavimentação de vias	1
Pessoa em situação de rua	1
Poda de Árvore	1
Pontes, Passarelas e Escadas	1
Problemas com contato telefônico	2
Reparo em vias urbanas	2
Rodoviária	1
Servidor	1
Sinalização de trânsito e vias	388
Transporte	460
Veículo abandonado	20
Vias Rurais	5

As ouvidorias encaminhadas à Secretaria Municipal de Segurança Pública referem-se a temas diversos, sendo “Transporte” e “Sinalização de Trânsito e Vias” os temas de maior incidência.

4.15 Secretaria Municipal de Urbanismo e Meio Ambiente

Assunto	Quantidade
Abertura de rua	2
Água	2
Água Servida	1
Alvará e Regularidade de Funcionamento	107
Animal	12
Área de Preservação Permanente	13
Áreas de Esportes e Lazer	1
Atendimento	3
Atividade e Patrimônio Cultural	1
Caçamba de Entulhos	3
Captação Pluvial	4
Corte de Árvore	76
Defesa Civil	2
Documentos e Registros	7
Escolas e Creches	2
Estabelecimento Comercial, Industrial de Serviços	54
Esgoto	1
Estacionamento	1
Fiscalização de Obras	151
Foco de Dengue	2
Iluminação Pública	7
Imóvel Abandonado	7
Imóvel Sujo	13
Imóveis e Lotes Municipais	21

Interdição de via	2
Legislação	1
Limpeza Urbana	23
Logradouro	2
Lote sujo	470
Obra Municipal	7
Obstrução de Vias	16
Passeio e Meio-Fio	32
Poda de Árvore	63
Poluição Ambiental	41
Poluição Sonora	58
Pontes, Passarelas e Escadas	1
Praças e Parques	9
Propaganda e Divulgação	2
Queimada	8
Reparo em vias urbanas	3
Resíduos Sólidos	4
Rios e Margens	1
Servidor	8
Sinalização de trânsito e vias	1
Tributos	1
Vendedor Ambulante	12
Vias Rurais	3

As ouvidorias encaminhadas à Secretaria Municipal de Urbanismo e Meio Ambiente referem-se a temas diversos, sendo “Lote Sujo” e “Fiscalização de Obras” os temas de maior incidência.

4.16 Serviço Autônomo de Água e Esgoto - SAAE

Assunto	Quantidade
---------	------------





Água	32
Água servida	11
Animal	1
Área de Preservação Permanente	1
Atendimento	3
Captação pluvial	3
Escolas e Creches	1
ESF	3
Esgoto	25
Estabelecimento Comercial, Industrial e de Serviços	2
Estacionamento	1
Fiscalização de Obras	2
Imóveis e Lotes Municipais	1
Imóvel Sujo	2
Limpeza Urbana	74
Logradouro	2
Lote Sujo	4
Obra Municipal	2
Passeio e Meio-Fio	3
Pavimentação de vias	4
Poluição Ambiental	6
Praças e Parques	7
Problemas com contato telefônico	1
Reparo em vias urbanas	59
Resíduos sólidos	151
Rios e Margens	4
Serviços de Zoonozes	1
Servidor	3
Varrição	41



As ouvidorias encaminhadas ao SAAE referem-se a temas diversos, sendo “Resíduos Sólidos” e “Limpeza Urbana” os temas de maior incidência.

6. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA MUNICIPAL

Em face do relatório elaborado bem como a análise dos dados, pontua-se que a administração pública municipal recebeu no ano de 2024 o equivalente 4.771 (quatro mil setecentos e setenta e uma) manifestações. Nos termos do inciso IV, artigo 15, da Lei 13.460/2017, apresentamos algumas das providências adotadas pela Administração Pública ao longo do ano de 2025:

- Foi realizada vistoria técnica na ESF Cidade Nova para acompanhamento da obra de reforma da unidade, e anúncio da implantação do Programa “Saúde na Hora”, iniciativa que ampliará o horário de atendimento até as 22h e expandirá a oferta de serviços, incluindo consultas médicas, atendimento odontológico, vacinação e demais procedimentos da atenção básica. A ação tem como objetivo facilitar o acesso da população, especialmente nas unidades com maior demanda, reduzir filas, agilizar atendimentos e fortalecer a rede de atenção primária.
- Foi realizado, por meio da Secretaria Municipal de Saúde, mapeamento aéreo no bairro Nova Vila Mozart para identificar possíveis criadouros do mosquito *Aedes aegypti*, transmissor da dengue, zika e chikungunya, utilizando drone disponibilizado pela Secretaria de Estado de Saúde de Minas Gerais. A ação, baseada em critérios epidemiológicos referentes ao índice de dengue do ano anterior, permite maior cobertura de áreas de difícil acesso e aprimora o planejamento das estratégias de combate e prevenção, podendo futuramente viabilizar inclusive tratamentos químicos em locais específicos. A iniciativa integra o conjunto de medidas permanentes de enfrentamento às arboviroses no município,

ampliando a eficiência das operações e reforçando a proteção da saúde pública e a prevenção de surtos.

- Foi realizado Mutirão de Cirurgias de Catarata no Centro de Especialidades Médicas Dr. Ovídio, beneficiando 100 pacientes que aguardavam pelo procedimento e promovendo a recuperação da visão e melhoria da qualidade de vida em um único dia de atendimentos. A ação integra a estratégia voltada à redução das filas de cirurgias eletivas, com previsão de novos mutirões nas especialidades ortopédica e ginecológica.
- Foi incorporado à frota da Secretaria Municipal de Infraestrutura e Serviços, cinco novos caminhões, adquiridos mediante financiamento junto ao Banco de Desenvolvimento de Minas Gerais, com investimento estimado em R\$ 450 mil por veículo, todos equipados com cabine suplementar para otimizar o transporte de equipes, materiais e ferramentas. A medida amplia a capacidade logística da secretaria, assegurando maior eficiência e agilidade na execução dos serviços de infraestrutura no município.
- Foi realizada, por meio da Secretaria Municipal de Educação, a entrega de kits escolares em evento que marcou o início do ano letivo. A ação garantiu aos alunos materiais essenciais, como cadernos, lápis e canetas, assegurando melhores condições para o processo de ensino-aprendizagem e promovendo maior igualdade de oportunidades.
- O SAAE iniciou a instalação de adutora de 200 mm para ampliar a vazão de água destinada ao booster que abastece os bairros Cidade Nova, Murilo Gonçalves e Três Marias, regiões que historicamente enfrentam intermitências no fornecimento, especialmente em períodos de maior consumo. A obra integra conjunto de ações estruturantes, incluindo a futura montagem e ativação dos painéis de acionamento das bombas responsáveis pelo envio de água aos reservatórios, como o “Márcio Faria Campos”, no bairro Morada Nova, garantindo a plena operação do sistema. A intervenção representa medida estratégica para solucionar de forma definitiva o

desabastecimento nessas localidades, reforçando o compromisso da gestão com a modernização do sistema e a regularização do fornecimento de água no município de Itaúna.

- Foi realizado, em ação conjunta com da Secretaria Municipal de Esportes e apoio da Secretaria Municipal de Educação, a entrega oficial da revitalização da quadra poliesportiva da Vila Nazaré, devolvendo à comunidade um espaço mais seguro, funcional e adequado para a prática esportiva, lazer e convivência social, tal ação integra a política de valorização e requalificação dos espaços públicos nos bairros, promovendo cidadania, inclusão e incentivo à saúde por meio do esporte.
- Foi apresentado oficialmente o projeto “Pop Rua”, coordenado pela Secretaria Municipal de Segurança Pública. A iniciativa propõe atendimento humanizado às pessoas em situação de rua, fundamentado na legislação vigente, incluindo a Lei Municipal nº 4.216/2011, e será executada de forma integrada entre as secretarias de Segurança Pública, Desenvolvimento Social e Desenvolvimento Econômico. Entre as ações previstas estão acolhimento estruturado, encaminhamento para oportunidades de emprego, implantação do programa “De Volta para Minha Terra”, para retorno assistido às cidades de origem e intervenções em áreas com maior vulnerabilidade social, com vistas a uma abordagem responsável, multidisciplinar e voltada à reinserção social e à promoção da dignidade humana.
- Foi promovida a unificação dos serviços de limpeza pública, transferindo a coordenação da varrição de ruas para o SAAE de Itaúna, que já era responsável pela coleta de resíduos sólidos, com o objetivo de garantir gestão mais eficiente e qualificada. A medida resultou na ampliação do quadro operacional, com a contratação de 50 novos servidores distribuídos estrategicamente conforme as demandas dos bairros. A iniciativa fortalece a estrutura de atendimento, aprimora a execução dos serviços urbanos e reafirma o compromisso da gestão municipal com a melhoria contínua da limpeza e da qualidade de vida no município.

- Foi realizada mais uma edição do projeto Zera Filas, promovendo mutirão com atendimentos nas especialidades de mastologia, neurologia e neuropediatria, que beneficiou mais de 400 pacientes que aguardavam, em alguns casos, há mais de dois anos por consulta especializada. A ação contou com o apoio estratégico da Atenção Primária à Saúde e atuação dos agentes comunitários no contato e mobilização dos usuários, garantindo organização e efetividade no atendimento, já havendo previsão de novos mutirões em outras especialidades, ampliando o acesso, promovendo atendimento humanizado e fortalecendo a resolutividade da rede pública de saúde.
- Foi oficializado a contratação da de uma nova concessionária do transporte coletivo urbano, após aprovação legislativa específica que autorizou a transferência contratual, com vistas à reestruturação do sistema, modernização da frota, melhoria da qualidade dos serviços e manutenção do valor da tarifa.
- Foi inaugurada Sala Multidigital Aluízio Monteiro na Escola Municipal João Nogueira Penido, localizada na comunidade rural de Campos, espaço equipado com 20 computadores. A iniciativa amplia o acesso dos estudantes às tecnologias digitais, fortalecendo o processo de ensino-aprendizagem e promovendo maior capacitação tecnológica na rede pública.
- Foi inaugurada a quadra poliesportiva da Escola Municipal João Nogueira Penido, na comunidade de Campos, ampliando a infraestrutura educacional e esportiva disponível para alunos e comunidade. A obra fortalece as atividades de Educação Física, projetos culturais e ações esportivas, promovendo qualidade de ensino, incentivo ao esporte e maior integração comunitária.
- Foi concluída a implantação da iluminação pública no Trevo do Morro do Engenho, localizado na MG-431, atendendo a antiga demanda da comunidade, executada pela Secretaria Municipal de Infraestrutura, a intervenção contou com investimento de R\$ 1.032.750,80 e garantiu maior segurança, visibilidade e mobilidade para motoristas e pedestres que utilizam o acesso pelo bairro Morro do Engenho. A

medida integra o plano de fortalecimento da infraestrutura urbana do município, com novas articulações junto à concessionária responsável pela MG-050 para ampliação da iluminação em outros pontos estratégicos da cidade.

- Foi reinaugurado o CRAS 3 - Dr. Coutinho, localizado na Rua Godofredo Gonçalves, no Centro, após obras de ampliação e reestruturação que garantem mais conforto, acessibilidade e melhor acolhimento às famílias atendidas. A unidade passa a funcionar de segunda a sexta-feira, das 7h às 16h, mantendo os serviços de proteção social básica e ampliando as atividades com a oferta de oficinas de artesanato e novas ações de convivência comunitária.
- Foram iniciadas ações de revitalização paisagística com a realização de jardinagem e o plantio de mais de 100 pinheiros no canteiro central da Avenida Silva Jardim. A iniciativa soma-se ao plantio de 124 mudas de ipês-rosas na Avenida JK e em outros pontos estratégicos, conduzido pela Secretaria de Meio Ambiente e Urbanismo, além do plantio de manacás às margens do rio São João pelo SAAE de Itaúna, por meio do horto municipal.
- Foi reinaugurada a Unidade de Saúde “Maria das Mercês”, no bairro Santanense, após reforma estrutural com investimento aproximado de R\$ 330 mil. As intervenções contemplaram a substituição completa do telhado, readequação dos espaços internos, troca de pisos e revestimentos, modernização das redes elétrica e hidráulica, instalação de iluminação em LED, além da criação de sala para exames preventivos femininos e sala de curativos, garantindo maior conforto, acessibilidade e segurança sanitária aos usuários.
- A Sala Mineira do Empreendedor conquistou o Selo Ouro de Referência em Atendimento 2025, concedido pelo Sebrae Minas, reconhecimento obtido a partir de mais de mil atendimentos realizados ao longo do ano e pontuação superior a 90 pontos em critérios técnicos de qualidade. A iniciativa, desenvolvida em parceria com a Prefeitura de Itaúna, por meio da Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico, e com a Junta Comercial do Estado de Minas Gerais, fortalece a

formalização de pequenos negócios, abertura de MEIs e capacitação empreendedora no município.

- A Prefeitura de Itaúna realizou solenidade que marcou o início oficial das obras de construção da Unidade Básica de Saúde (UBS) do bairro Santa Edwiges, com investimento estimado em R\$ 1,7 milhão e previsão de conclusão em 2026. A obra, já iniciada com demarcação e cercamento do terreno, ampliará o acesso aos serviços de atenção primária à saúde para moradores do Santa Edwiges I, II e região, fortalecendo a rede municipal de atendimento.

7. RECOMENDAÇÕES À ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA MUNICIPAL

Considerando os dados apresentados e a análise realizada, a Ouvidoria Pública do Município de Itaúna apresenta as seguintes recomendações, com o objetivo de contribuir para o aprimoramento contínuo dos serviços públicos e para o fortalecimento da gestão administrativa:

- **Intensificação das ações de limpeza urbana**

Considerando o elevado número de manifestações relacionadas à limpeza urbana, recomenda-se o fortalecimento das ações de manutenção, varrição e coleta de resíduos sólidos, bem como o aprimoramento do planejamento operacional dessas atividades.

- **Intensificação das ações de fiscalização urbana**

Diante da elevada incidência de manifestações relacionadas a lotes sujos e imóveis abandonados, recomenda-se intensificar as ações de fiscalização e aplicação das medidas administrativas previstas na legislação municipal.

- **Fortalecimento das políticas de mobilidade urbana**

Tendo em vista o número expressivo de manifestações relacionadas ao transporte coletivo e à sinalização viária, sugere-se o contínuo monitoramento da qualidade dos serviços prestados, bem como a avaliação de melhorias no sistema de transporte público e na organização do tráfego urbano.

- **Aperfeiçoamento da manutenção da arborização urbana**

Considerando a recorrência de demandas relacionadas à poda e corte de árvores, recomenda-se a ampliação das equipes ou a revisão do planejamento das ações de manejo da arborização urbana.

- **Ampliação e modernização dos canais digitais de atendimento**

Diante do crescimento significativo da utilização do canal online, recomenda-se o contínuo investimento em plataformas digitais que facilitem o registro e o acompanhamento das manifestações pelos cidadãos.

- **Utilização estratégica das informações da Ouvidoria Pública**

Recomenda-se que as informações produzidas pela Ouvidoria sejam periodicamente analisadas pelas secretarias municipais, de modo a subsidiar o planejamento das políticas públicas e a melhoria contínua da prestação dos serviços públicos.

