

Relatório Anual da Ouvidoria 2025



Helenice L. D. Diniz
Ouvidor Geral

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA

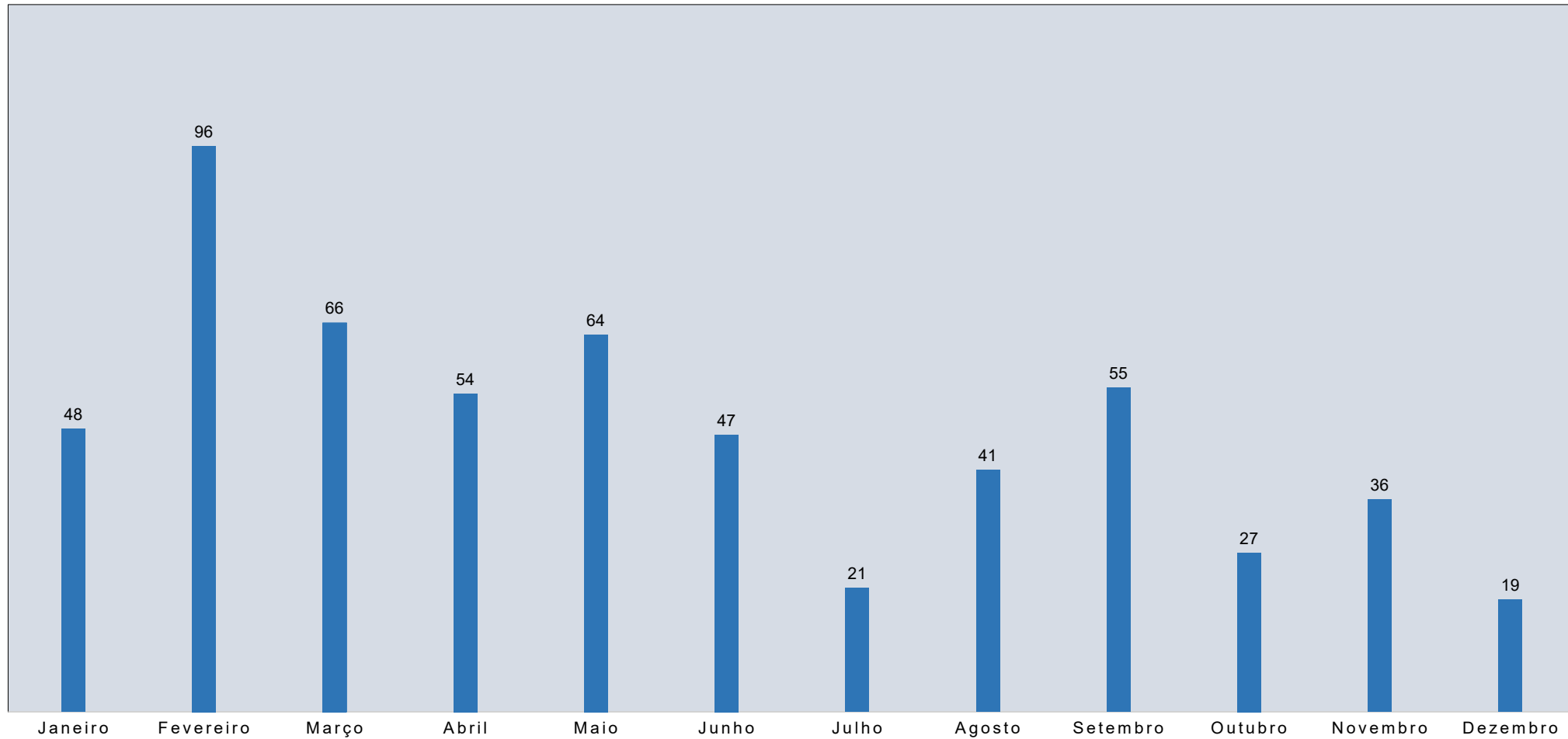
Apresentamos o Relatório Anual da Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Embu das Artes referente ao ano de 2025. Este relatório tem como base os dados analisados no período que compreende os meses de Janeiro a Dezembro.

O Relatório Anual da Ouvidoria é um meio de divulgação das principais ações realizadas pelas Secretarias e tem como objetivo dar transparência aos seus resultados, bem como dar cumprimento da Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017.

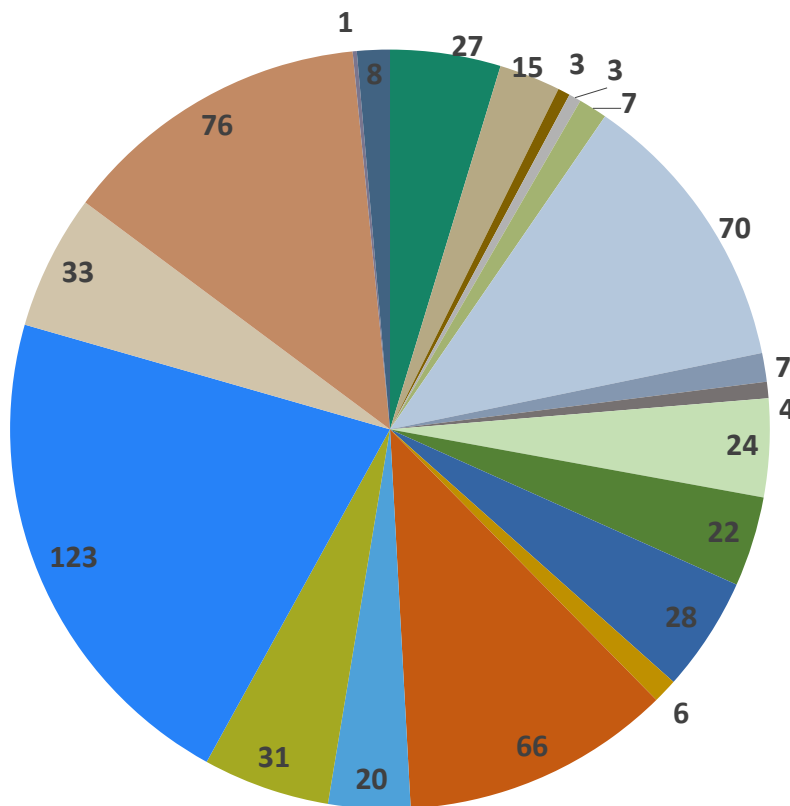
No ano de 2025 foram recebidas 574 demandas de Ouvidoria, tendo como canal de atendimento presencial, eletronicamente ou por telefone. Neste total de demanda, 96% das ouvidorias foram atendidas.

As áreas mais demandadas foram nas Secretarias de Saúde, Serviços Urbanos, Educação, Mobilidade Urbana, Segurança Pública. Os principais assuntos das reclamações são nos atendimentos, serviços não executados, perturbação de sossego e transporte público. As Secretarias do nosso município receberam suas demandas, analisaram os motivos das manifestações e adotaram as providências que entenderam pertinentes no sentido da busca das soluções e orientações para evitar reincidências das reclamações explicitadas.

Total de Demanda por Mês do Ano de 2025: 574



Total de Demanda por Secretaria do Ano de 2025: 574

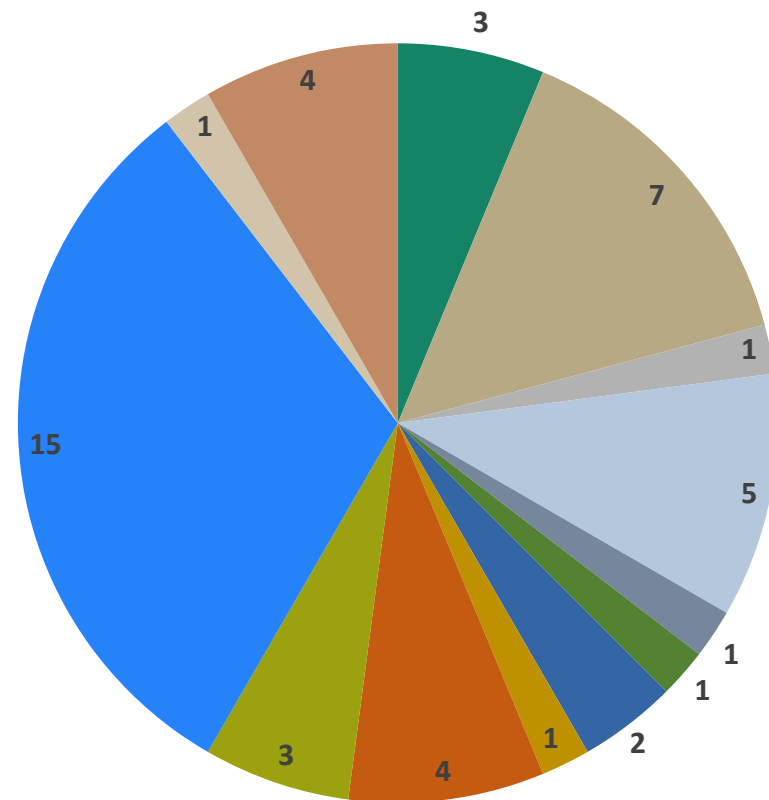


- Adm. e Gestão de Pessoas
 Amlurb
 Assuntos Jurídicos
 Cultura
 Desenvolvimento Social
 Educação
 Engeluz
 Esportes e Lazer
- Fazenda
 Governo
 Indústria e Comércio
 Meio Ambiente
 Mobilidade Urbana
 Obras
 Planejamento
 Saúde
- Segurança Pública
 Serviços Urbanos
 Tecnologia
 Turismo

Detalhamento de Demanda por Secretaria do Ano de 2025: 574

ADM. E GESTÃO PESSOAS	27	ESPORTES E LAZER	04	PLANEJAMENTO	31
AMLURB	15	FAZENDA	24	SAÚDE	123
ASSUNTOS JURÍDICOS	03	GOVERNO	22	SEGURANÇA PÚBLICA	33
CULTURA	03	INDÚSTRIA E COMÉRCIO	28	SERVIÇOS URBANOS	76
DESENVOLVIMENTO SOCIAL	07	MEIO AMBIENTE	06	TECNOLOGIA	01
EDUCAÇÃO	70	MOBILIDADE URBANA	66	TURISMO	08
ENGELUZ	07	OBRAS	18		

Total de Demanda do Mês de Janeiro de 2025: 48

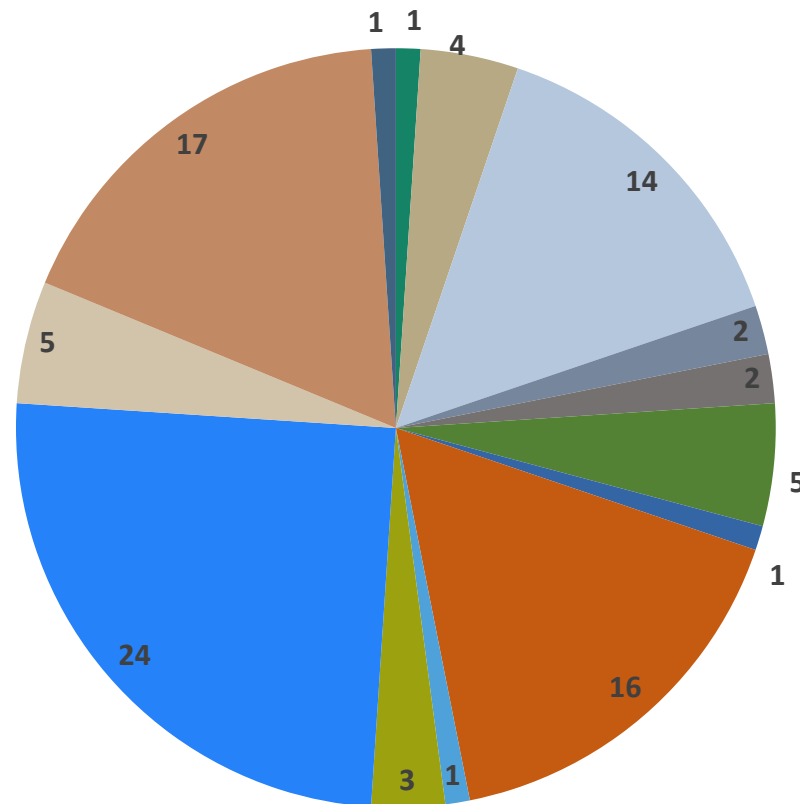


Adm. e Gestão de Pessoas Amlurb Cultura Educação Engeluz Governo Indústria e Comércio Meio Ambiente Mobilidade Urbana Planejamento Saúde
Segurança Pública Serviços Urbanos

Detalhamento de Demanda do Mês de Janeiro de 2025: 48

ADM. E GESTÃO PESSOAS	03	GOVERNO	01	SAÚDE	15
Atendimento e orientação	03	Limpeza e manutenção em cemitérios	01	Atendimento e orientação	07
AMLURB	07	INDÚSTRIA E COMÉRCIO	02	Agendamento de consulta e exame	03
Coleta de lixo	07	Serviço não executado	02	Fornecimento de insumo e medicação	03
CULTURA	01	MEIO AMBIENTE	01	Serviço não executado	01
Elogio	01	Serviço não executado	01	Elogio	01
EDUCAÇÃO	05	MOBILIDADE URBANA	04	SEGURANÇA PÚBLICA	01
Atendimento e orientação	02	Transporte público	03	Perturbação de sossego	01
Matrícula escolar	03	Multa	01	SERVIÇOS URBANOS	04
ENGELUZ	01	PLANEJAMENTO	03	Serviço não executado	04
Iluminação pública	01	Serviço não executado	03		

Total de Demanda do Mês de Fevereiro de 2025: 96

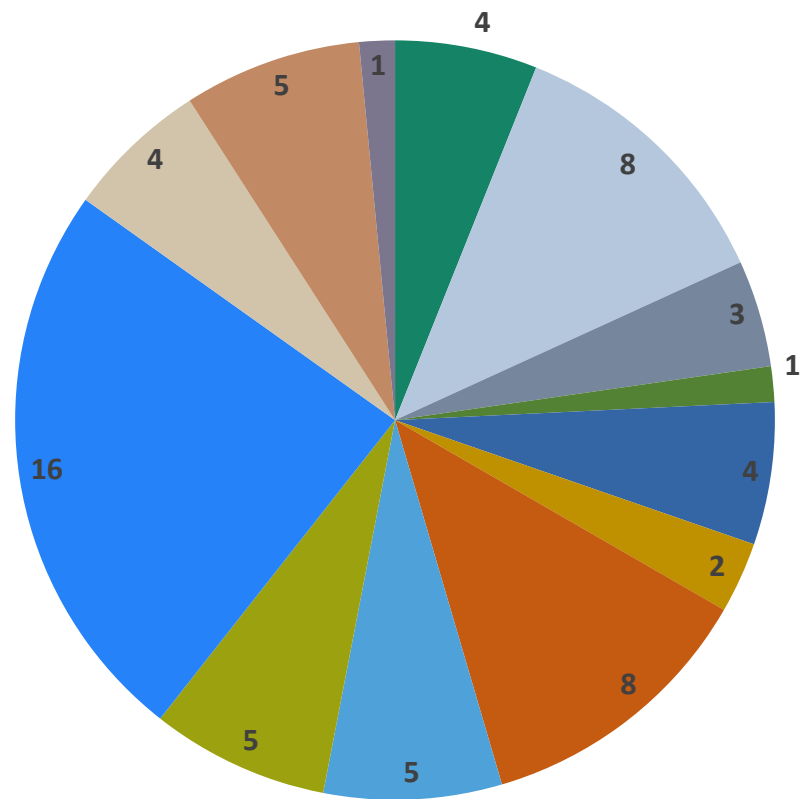


■ Adm. e Gestão de Pessoas ■ Amlurb ■ Educação ■ Engeluz ■ Esportes e Lazer ■ Governo ■ Indústria e Comércio ■ Mobilidade Urbana ■ Obras ■ Planejamento ■ Saúde
■ Segurança Pública ■ Serviços Urbanos ■ Turismo

Detalhamento de Demanda do Mês de Fevereiro de 2025: 96

ADM. E GESTÃO PESSOAS	01	GOVERNO	05	SAÚDE	24
Atendimento e orientação	01	Limpeza e manutenção em cemitérios	03	Atendimento e orientação	12
AMLURB	04	Conselho Tutelar	02	Agendamento de consulta e exame	05
Coleta de lixo	04	INDÚSTRIA E COMÉRCIO	01	Fornecimento de insumo e medicação	02
EDUCAÇÃO	14	Serviço não executado	01	Serviço não executado	02
Atendimento e orientação	05	MOBILIDADE URBANA	16	Elogio	03
Limpeza e manutenção	01	Transporte público	14	SEGURANÇA PÚBLICA	05
Transporte escolar	07	Conduta profissional	01	Perturbação de sossego	05
Matrícula escolar	01	Monitoramento em via	01	SERVIÇOS URBANOS	17
ENGELUZ	02	OBRAS	01	Serviço não executado	17
Iluminação pública	02	Serviço não executado	01	TURISMO	01
ESPORTES E LAZER	02	PLANEJAMENTO	03	Atendimento e orientação	01
Atendimento e orientação	01	Serviço não executado	03		
Manutenção em equipamento público	01				

Total de Demanda do Mês de Março de 2025: 66

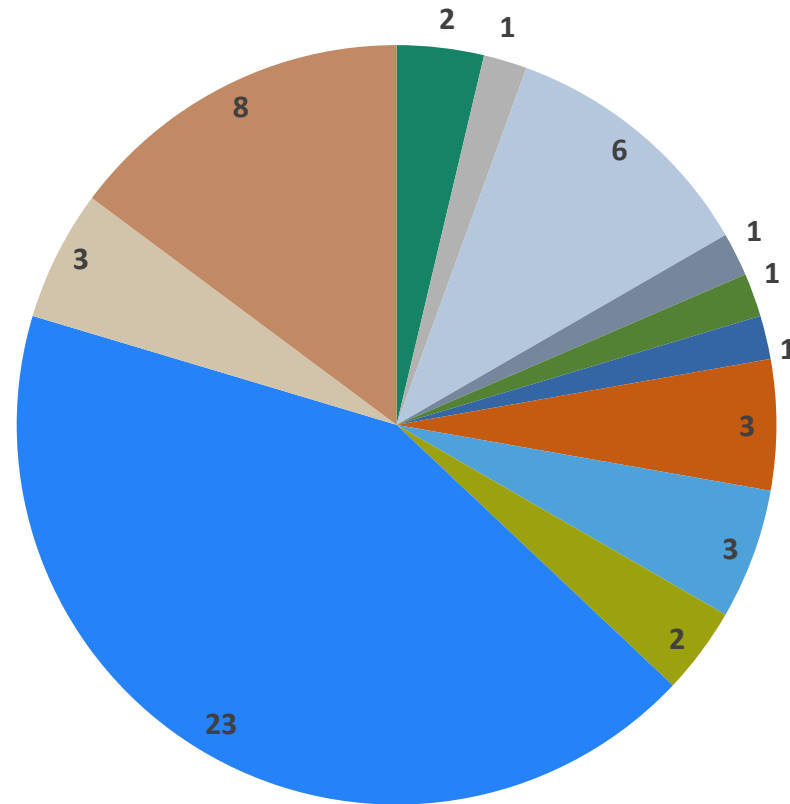


■ Adm. e Gestão de Pessoas ■ Educação ■ Engeluz ■ Governo ■ Indústria e Comércio ■ Meio Ambiente ■ Mobilidade Urbana ■ Obras ■ Planejamento ■ Saúde ■ Segurança Pública
■ Serviços Urbanos ■ Tecnologia

Detalhamento de Demanda do Mês de Março de 2025: 66

ADM. E GESTÃO PESSOAS	04	MEIO AMBIENTE	02	SAÚDE	16
Atendimento e orientação	04	Serviço não executado	02	Atendimento e orientação	04
EDUCAÇÃO	08	MOBILIDADE URBANA	08	Agendamento de consulta e exame	05
Atendimento e orientação	02	Transporte público	07	Fornecimento de insumo e medicação	04
Limpeza e manutenção	02	Monitoramento em via	01	Serviço não executado	03
Transporte escolar	02	OBRAS	05	SEGURANÇA PÚBLICA	04
Organização escolar	02	Serviço não executado	04	Perturbação de sossego	04
ENGELUZ	03	Defesa Civil	01	SERVIÇOS URBANOS	05
Iluminação pública	03	PLANEJAMENTO	05	Serviço não executado	05
GOVERNO	01	Serviço não executado	05	TECNOLOGIA	01
Limpeza e manutenção em cemitérios	01			Atendimento e orientação	01
INDÚSTRIA E COMÉRCIO	04				
Serviço não executado	04				

Total de Demanda do Mês de Abril de 2025: 54



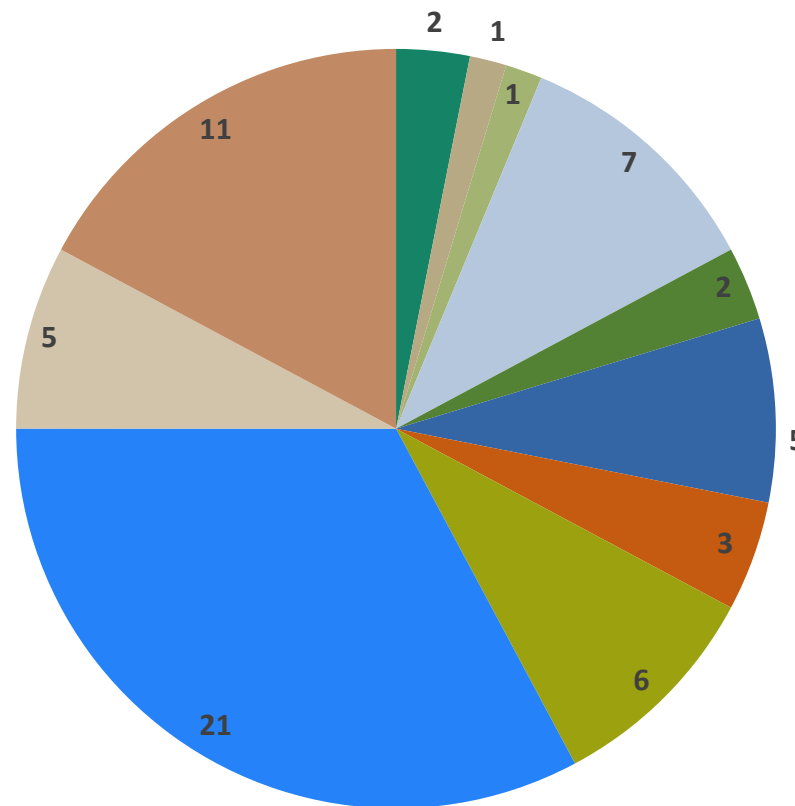
■ Adm. e Gestão de Pessoas ■ Cultura ■ Educação ■ Engeluz ■ Governo ■ Indústria e Comércio ■ Mobilidade Urbana ■ Obras ■ Planejamento ■ Saúde ■ Segurança Pública

■ Serviços Urbanos

Detalhamento de Demanda do Mês de Abril de 2025: 54

ADM. E GESTÃO PESSOAS	02	GOVERNO	01	SAÚDE	23
Atendimento e orientação	01	Conselho Tutelar	01	Atendimento e orientação	09
Elogio	01	INDÚSTRIA E COMÉRCIO	01	Agendamento de consulta e exame	07
CULTURA	01	Serviço não executado	01	Fornecimento de insumo e medicação	02
Serviço não executado	01	MOBILIDADE URBANA	03	Transporte ambulatorial	01
EDUCAÇÃO	06	Transporte público	02	Serviço não executado	01
Atendimento e orientação	02	Monitoramento em via	01	Elogio	03
Limpeza e manutenção	03	OBRAS	03	SEGURANÇA PÚBLICA	03
Transporte escolar	01	Serviço não executado	03	Perturbação de sossego	03
ENGELUZ	01	PLANEJAMENTO	02	SERVIÇOS URBANOS	08
Iluminação pública	01	Serviço não executado	02	Serviço não executado	08

Total de Demanda do Mês de Maio de 2025: 64



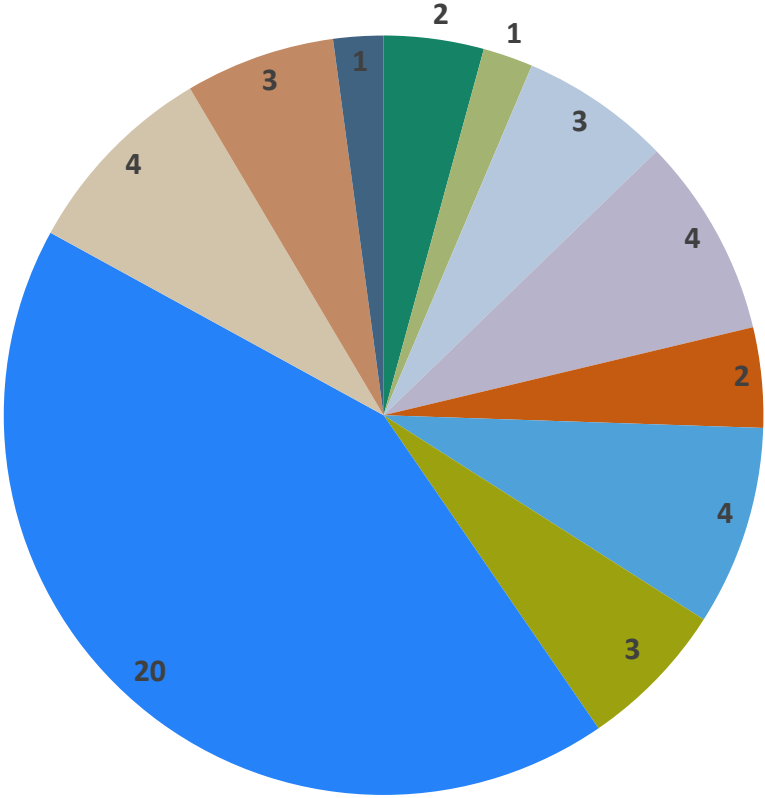
■ Adm. e Gestão de Pessoas ■ Amlurb ■ Desenvolvimento Social ■ Educação ■ Governos ■ Indústria e Comércio ■ Mobilidade Urbana ■ Planejamento ■ Saúde ■ Segurança Pública

■ Serviços Urbanos

Detalhamento de Demanda do Mês de Maio de 2025: 64

ADM. E GESTÃO PESSOAS	02	GOVERNO	02	SAÚDE	21
Atendimento e orientação	01	Limpeza e manutenção em cemitérios	02	Atendimento e orientação	06
Conduta profissional	01	INDÚSTRIA E COMÉRCIO	05	Agendamento de consulta e exame	05
AMLURB	01	Serviço não executado	03	Fornecimento de insumo e medicação	05
Coleta de lixo	01	Elogio	02	Transporte ambulatorial	01
DESENVOLVIMENTO SOCIAL	01	MOBILIDADE URBANA	03	Serviço não executado	04
Benefício	01	Transporte público	02	SEGURANÇA PÚBLICA	05
EDUCAÇÃO	07	Monitoramento em via	01	Perturbação de sossego	05
Atendimento e orientação	05	PLANEJAMENTO	06	SERVIÇOS URBANOS	11
Matrícula escolar	01	Serviço não executado	06	Serviço não executado	10
Material pedagógico	01			Elogio	01

Total de Demanda do Mês de Junho de 2025: 47



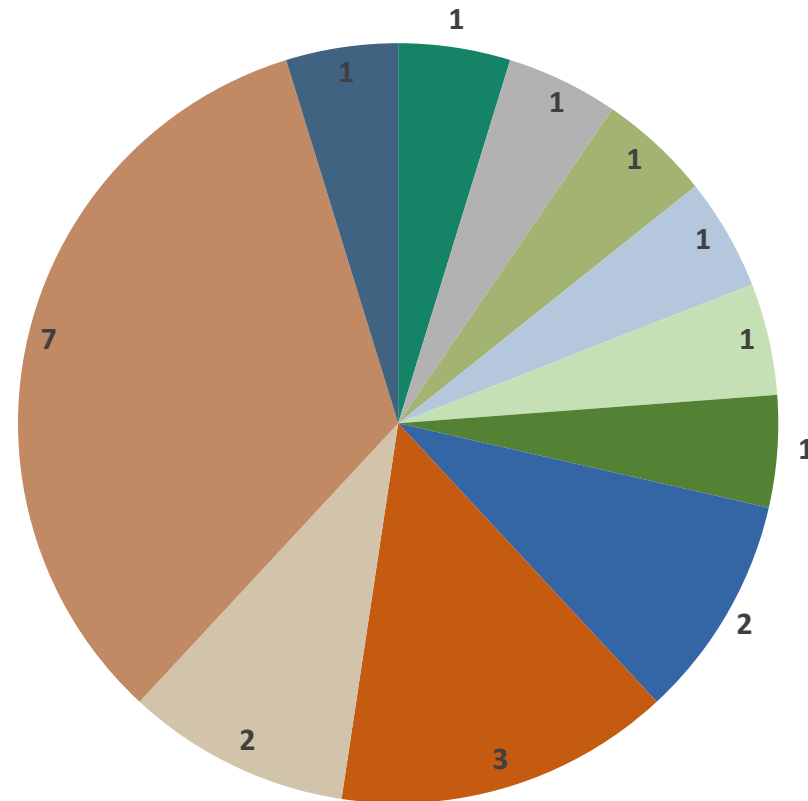
Adm. e Gestão de Pessoas Desenvolvimento Social Educação Indústria e Comércio Mobilidade Urbana Obras Planejamento Saúde Segurança Pública

Serviços Urbanos Turismo

Detalhamento de Demanda do Mês de Junho de 2025: 47

ADM. E GESTÃO PESSOAS	02	MOBILIDADE URBANA	02	SAÚDE	20
Atendimento e orientação	02	Serviço não executado	01	Atendimento e orientação	08
DESENVOLVIMENTO SOCIAL	01	Monitoramento em via	01	Agendamento de consulta e exame	03
Benefício	01	OBRAS	04	Fornecimento de insumo e medicação	07
EDUCAÇÃO	03	Serviço não executado	03	Serviço não executado	02
Atendimento e orientação	01	Elogio	01	SEGURANÇA PÚBLICA	04
Limpeza e manutenção	01	PLANEJAMENTO	03	Perturbação de sossego	03
Alimentação	01	Serviço não executado	02	Elogio	01
INDÚSTRIA E COMÉRCIO	04	Elogio	01	SERVIÇOS URBANOS	03
Serviço não executado	04			Serviço não executado	05
				TURISMO	01
				Atendimento e orientação	01

Total de Demanda do Mês de Julho de 2025: 21



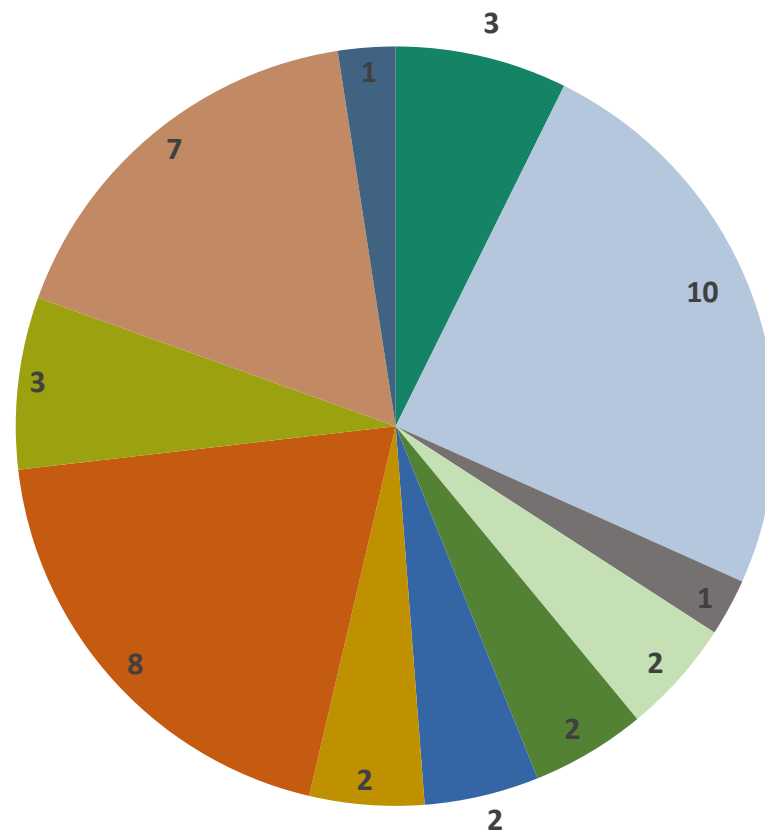
■ Adm. e Gestão de Pessoas ■ Cultura ■ Desenvolvimento Social ■ Educação ■ Fazenda ■ Governo ■ Indústria e Comércio ■ Mobilidade Urbana ■ Segurança Pública

■ Serviços Urbanos ■ Turismo

Detalhamento de Demanda do Mês de Julho de 2025: 21

ADM. E GESTÃO PESSOAS	01	FAZENDA	01	SEGURANÇA PÚBLICA	02
Serviço não executado	01	Serviço não executado	01	Perturbação de sossego	01
CULTURA	01	GOVERNO	01	Elogio	01
Atendimento e orientação	01	Limpeza e manutenção em cemitérios	01	SERVIÇOS URBANOS	07
DESENVOLVIMENTO SOCIAL	01	INDÚSTRIA E COMÉRCIO	02	Serviço não executado	07
Atendimento e orientação	01	Serviço não executado	02	TURISMO	01
EDUCAÇÃO	01	MOBILIDADE URBANA	03	Atendimento e orientação	01
Transporte escolar	01	Monitoramento em via	01		
		Transporte público	01		
		Multa	01		

Total de Demanda do Mês de Agosto de 2025: 41

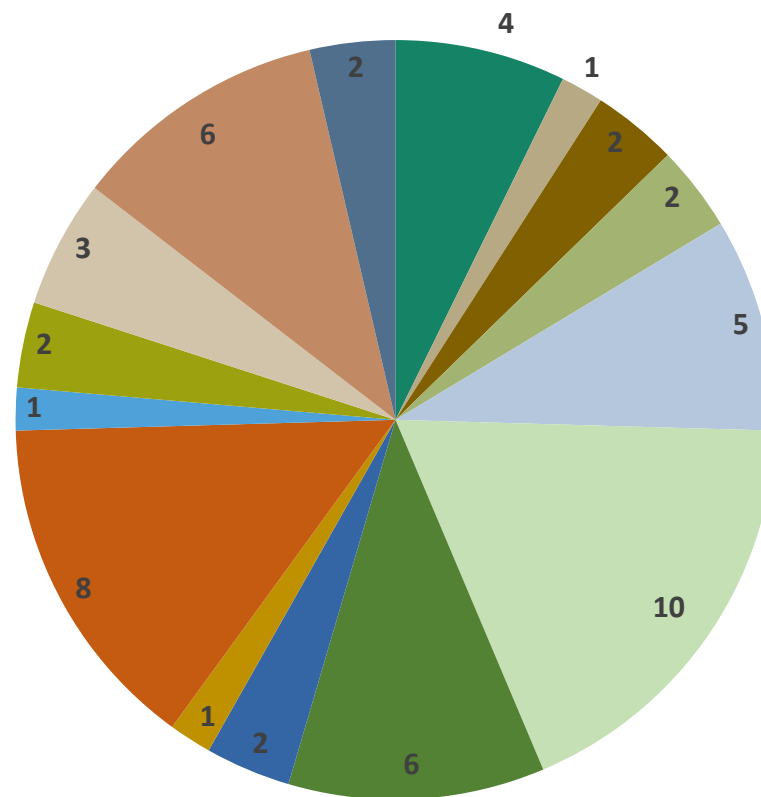


■ Adm. e Gestão de Pessoas ■ Educação ■ Esportes e Lazer ■ Fazenda ■ Governo ■ Indústria e Comércio ■ Meio Ambiente ■ Mobilidade Urbana ■ Planejamento
■ Serviços Urbanos ■ Turismo

Detalhamento de Demanda do Mês de Agosto de 2025: 41

ADM. E GESTÃO PESSOAS	03	GOVERNO	02	PLANEJAMENTO	03
Elogio	03	Serviço não executado	01	Serviço não executado	03
EDUCAÇÃO	10	Limpeza e manutenção em cemitérios	01	SERVIÇOS URBANOS	07
Atendimento e orientação	05	INDÚSTRIA E COMÉRCIO	02	Serviço não executado	07
Transporte escolar	02	Serviço não executado	02	TURISMO	01
Conduta profissional	02	MEIO AMBIENTE	02	Conduta de expositor	01
Elogio	01	Serviço não executado	01		
ESPORTES E LAZER	01	Elogio	01		
Manutenção em equipamento	01	MOBILIDADE URBANA	08		
FAZENDA	02	Monitoramento em via	06		
Serviço não executado	02	Transporte público	02		

Total de Demanda do Mês de Setembro de 2025: 55

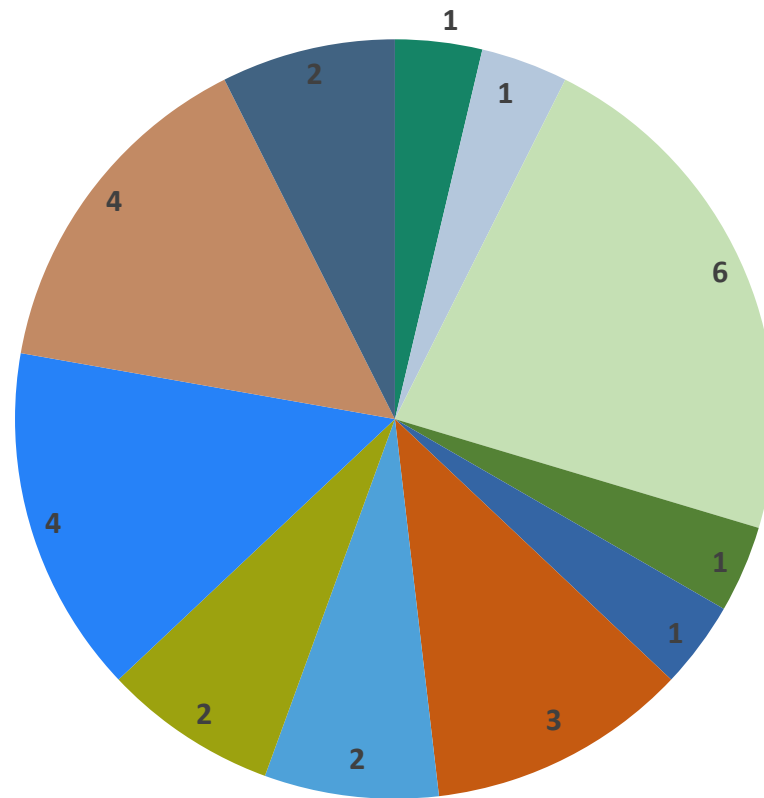


Adm. e Gestão de Pessoas Amlurb1 Assuntos Jurídicos Desenvolvimento Social Educação Fazenda Governo Indústria e Comércio Meio Ambiente
Mobilidade Urbana Obras Planejamento Segurança Pública Serviços Urbanos Turismo

Detalhamento de Demanda do Mês de Setembro de 2025: 55

ADM. E GESTÃO PESSOAS	04	EDUCAÇÃO	05	MOBILIDADE URBANA	08
Serviço não executado	03	Atendimento e orientação	03	Monitoramento em via	03
Elogio	01	Conduta profissional	01	Multa	05
AMLURB	01	Elogio	01	OBRAS	01
Coleta de lixo	01	FAZENDA	10	Serviço não executado	01
ASSUNTOS JURÍDICOS	02	Serviço não executado	10	PLANEJAMENTO	02
Serviço não executado	01	GOVERNO	06	Serviço não executado	02
Elogio	01	Limpeza e manutenção em cemitérios	02	SEGURANÇA PÚBLICA	03
DESENVOLVIMENTO SOCIAL	02	Conselho Tutelar	03	Perturbação de sossego	03
Acolhimento vulnerável	01	Serviço não executado	01	SERVIÇOS URBANOS	06
Restaurante Popular	01	INDÚSTRIA E COMÉRCIO	02	Serviço não executado	06
		Serviço não executado	02	TURISMO	02
		MEIO AMBIENTE	01	Conduta de expositor	01
		Serviço não executado	01	Serviço não executado	01

Total de Demanda do Mês de Outubro de 2025: 27

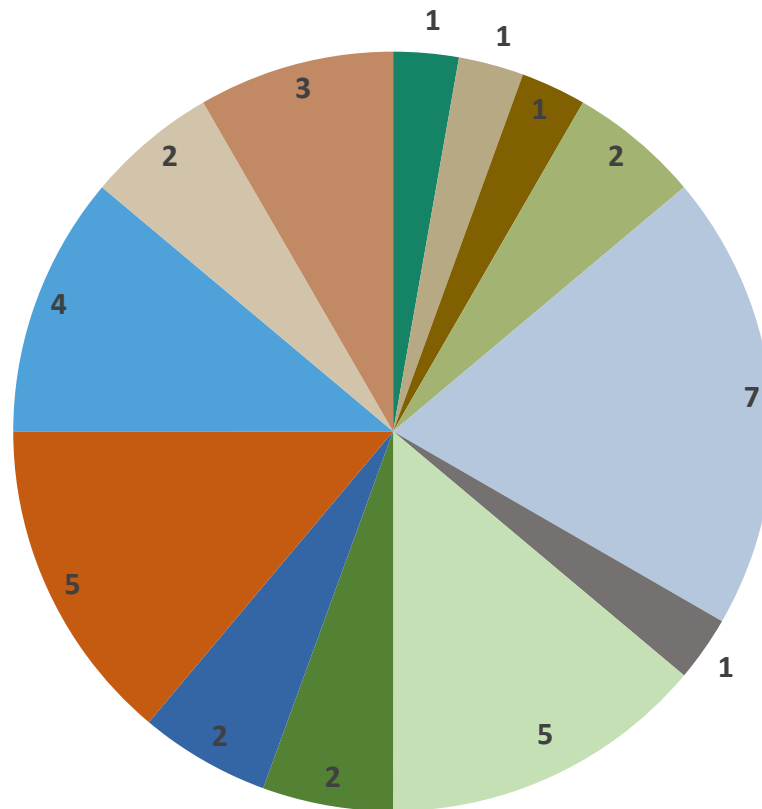


■ Adm. e Gestão de Pessoas ■ Educação ■ Fazenda ■ Governo ■ Indústria e Comércio ■ Mobilidade Urbana ■ Obras ■ Planejamento ■ Saúde ■ Serviços Urbanos ■ Turismo

Detalhamento de Demanda do Mês de Outubro de 2025: 27

ADM. E GESTÃO PESSOAS	01	INDÚSTRIA E COMÉRCIO	01	SAÚDE	04
Serviço não executado	01	Serviço não executado	01	Serviço não executado	04
EDUCAÇÃO	01	MOBILIDADE URBANA	03	SERVIÇOS URBANOS	04
Atendimento e orientação	01	Monitoramento em via	02	Serviço não executado	04
FAZENDA	06	Multa	01	TURISMO	02
Serviço não executado	06	OBRAS	02	Atendimento e orientação	01
GOVERNO	01	Serviço não executado	02	Conduta de expositor	01
Limpeza e manutenção em cemitérios	01	PLANEJAMENTO	02		
		Serviço não executado	02		

Total de Demanda do Mês de Novembro de 2025: 36

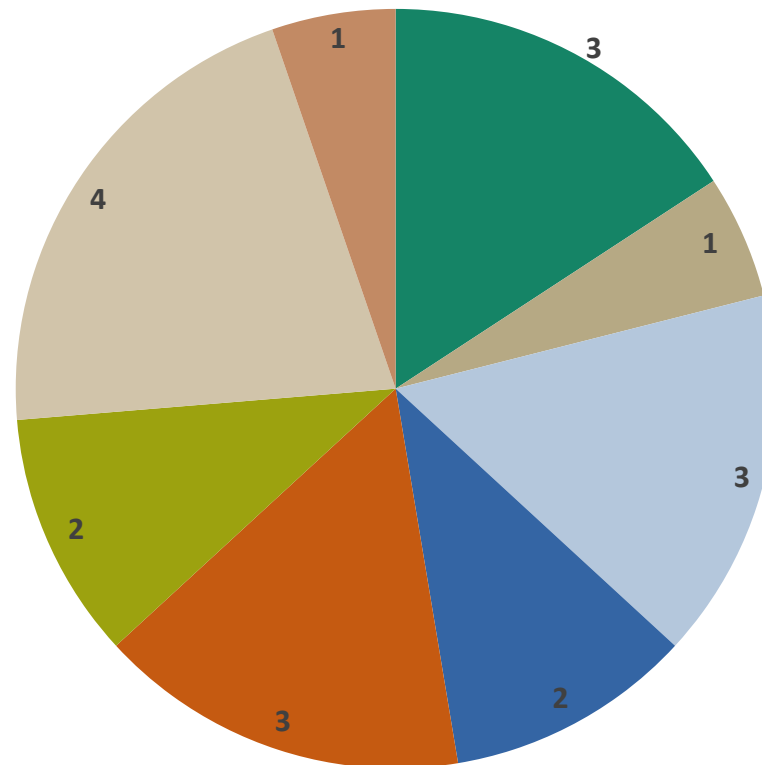


Adm. e Gestão de Pessoas Amlurb Assuntos Jurídicos Desenvolvimento Social Educação Esportes e Lazer Fazenda Governo Indústria e Comércio
Mobilidade Urbana Obras Segurança Pública Serviços Urbanos

Detalhamento de Demanda do Mês de Novembro de 2025: 36

ADM. E GESTÃO PESSOAS	01	EDUCAÇÃO	07	INDÚSTRIA E COMÉRCIO	02
Elogio	01	Atendimento e orientação	02	Serviço não executado	02
AMLURB	01	Limpeza e manutenção	02	MOBILIDADE URBANA	05
Coleta de lixo	01	Alimentação	02	Atendimento e orientação	01
ASSUNTOS JURÍDICOS	01	Transporte escolar	01	Transporte público	02
Serviço não executado	01	ESPORTES E LAZER	01	Multa	02
DESENVOLVIMENTO SOCIAL	02	Serviço não executado	01	OBRAS	04
Benefício	01	FAZENDA	05	Serviço não executado	03
Elogio	01	Serviço não executado	05	Defesa Civil	01
		GOVERNO	02	SEGURANÇA PÚBLICA	02
		Limpeza e manutenção em cemitérios	02	Perturbação de sossego	02
				SERVIÇOS URBANOS	03
				Serviço não executado	03

Total de Demanda do Mês de Dezembro de 2025: 19



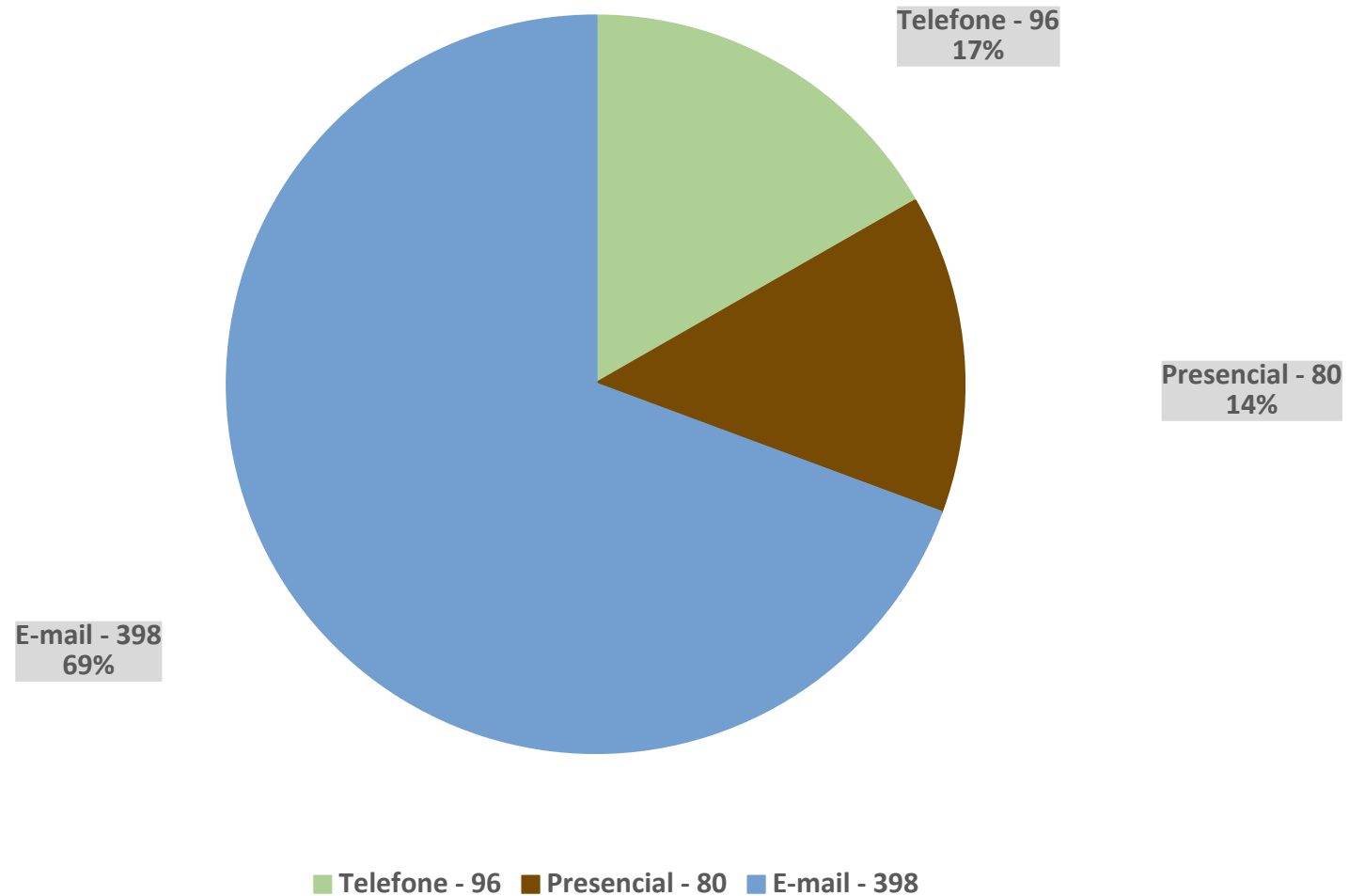
■ Adm. e Gestão de Pessoas ■ Amlurb ■ Educação ■ Indústria e Comércio ■ Mobilidade Urbana ■ Planejamento ■ Segurança Pública ■ Serviços Urbanos

Detalhamento de Demanda do Mês de Dezembro de 2025: 19

ADM. E GESTÃO PESSOAS	03	INDÚSTRIA E COMÉRCIO	02	SEGURANÇA PÚBLICA	04
Serviço não executado	03	Serviço não executado	02	Perturbação de sossego	04
AMLURB	01	MOBILIDADE URBANA	03	SERVIÇOS URBANOS	01
Coleta de lixo	01	Transporte público	02	Serviço não executado	01
EDUCAÇÃO	03	Serviço não executado	01		
Atendimento e orientação	01	PLANEJAMENTO	02		
Matrícula escolar	02	Serviço não executado	02		

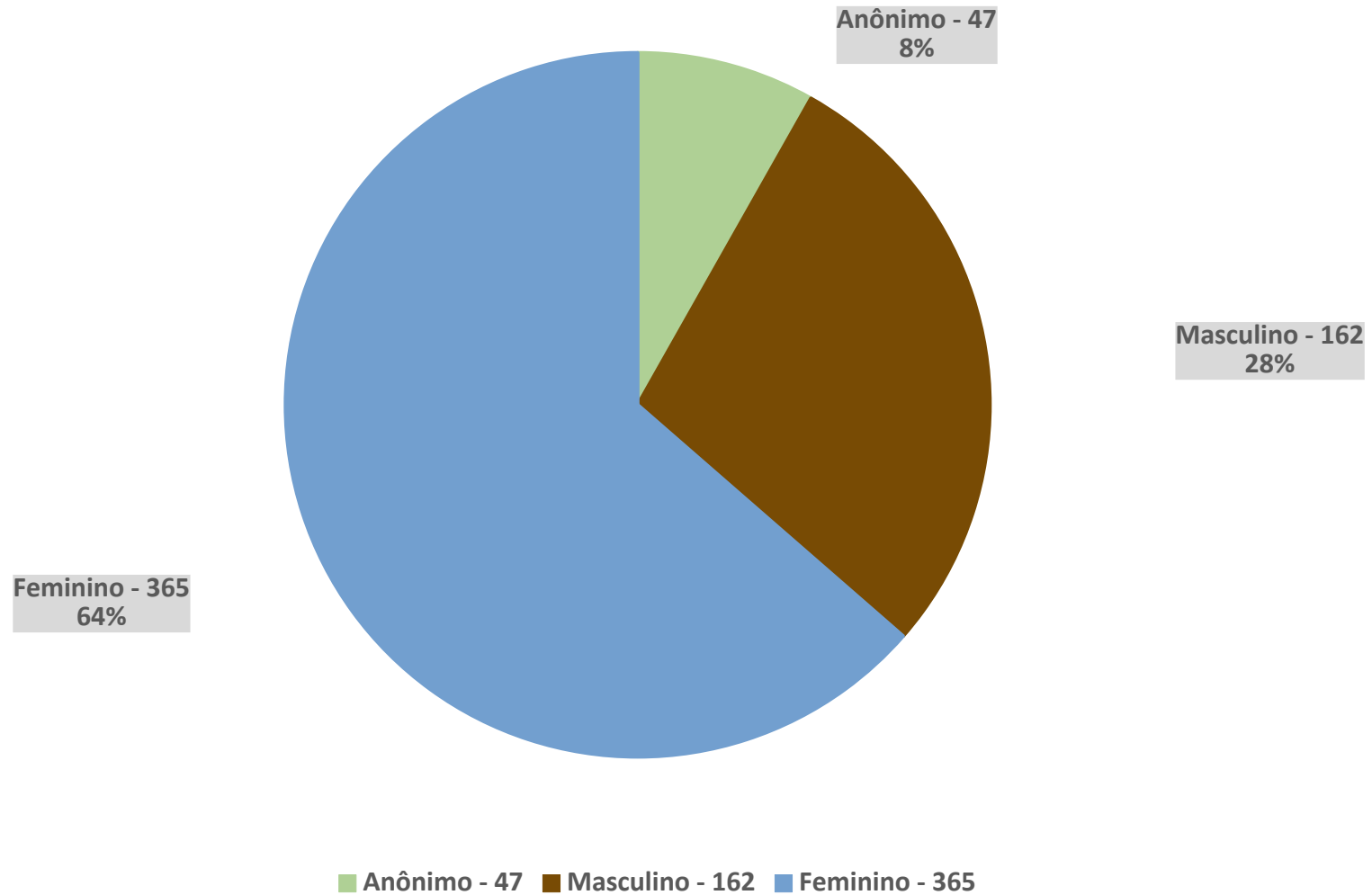
Canal de Recebimento – 2025

Total: 574



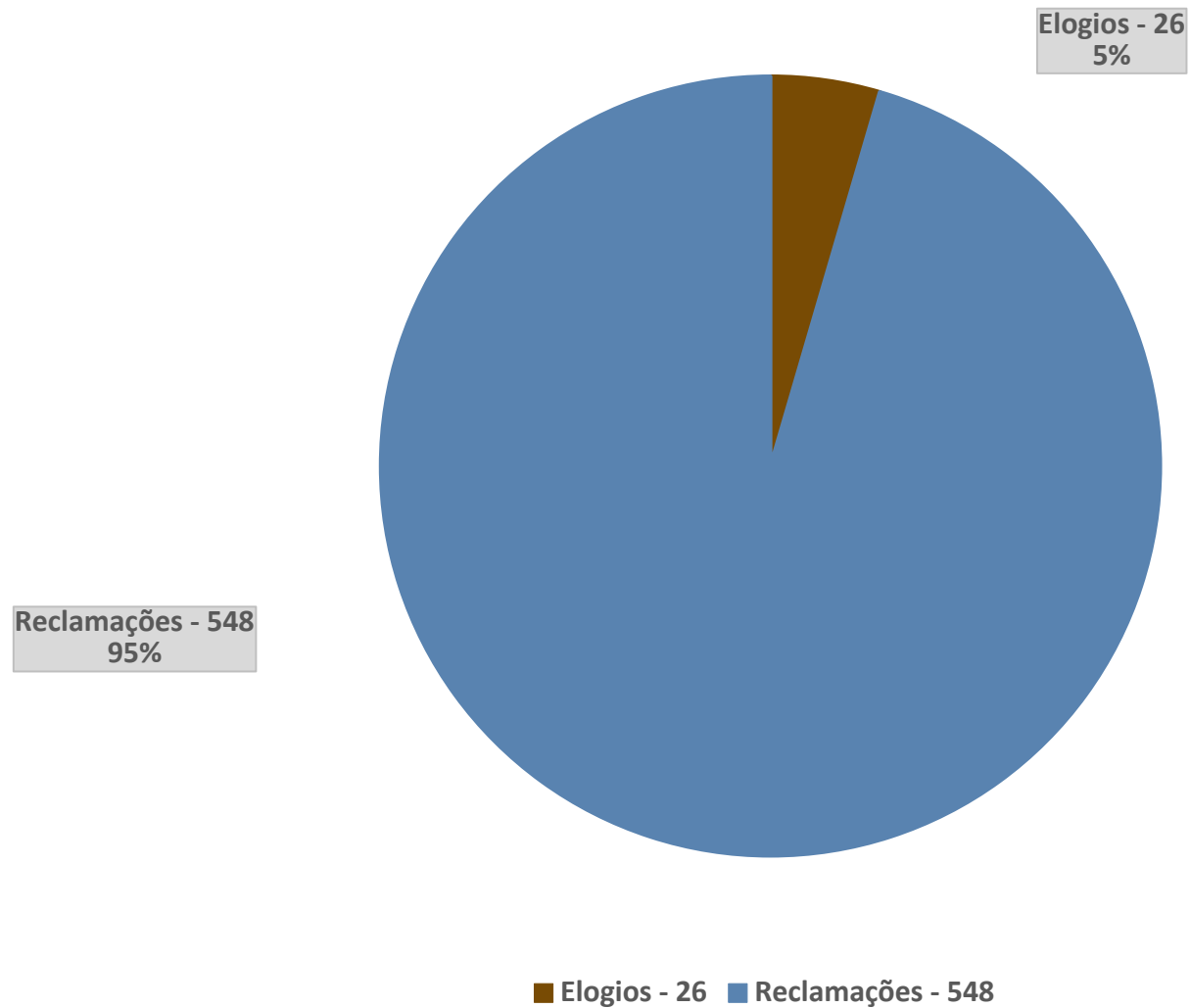
Usuários dos Serviços – 2025

Total: 574



Tipo de Manifestação – 2025

Total: 574





Secretaria de Transparência e Controle