



# RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL PERÍODO 2025

## OUVIDORIA

**Prefeito do Município de Itapevi**

Marcos Ferreira Godoy

**Superintendente da Regula Ita**

Fabio das Virgens Junior

**Ouvidor da Regula Ita**

Victor Hugo Allah

## **Apresentação:**

O Município de Itapevi, por meio da Lei Complementar N° 139/2021, instituiu a Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de Itapevi - Regula Ita com a finalidade de regular e fiscalizar os serviços públicos cuja execução é delegada à iniciativa privada, sendo eles: limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos; transporte coletivo de passageiros; estacionamento rotativo de veículos em vias públicas; e pátio de veículos.

Conforme o art. 25, incisos I, II e III da referida lei, cabe a Ouvidoria da Regula Ita receber as reclamações dos usuários dos serviços regulados, contra os prestadores dos serviços públicos regulados ou contra a própria autarquia; colaborar na solução das controvérsias entre os usuários e os prestadores dos serviços regulados; e monitorar a solução das reclamações.

Compete às ouvidorias, de acordo com o art. 14 da Lei Federal N° 13.460/2017, elaborar, anualmente, relatório de gestão consolidando as informações referentes às manifestações encaminhadas por usuários dos serviços públicos e disponibilizá-lo na internet.

O presente relatório reúne as manifestações e os pedidos de informação recebidos pela Ouvidoria da Regula Ita a partir de julho de 2025, e as manifestações recebidas pelos Serviços de Atendimento ao Consumidor (SACs) e similares das empresas prestadoras dos serviços.

## Manifestações de Ouvidoria – Regula Ita:

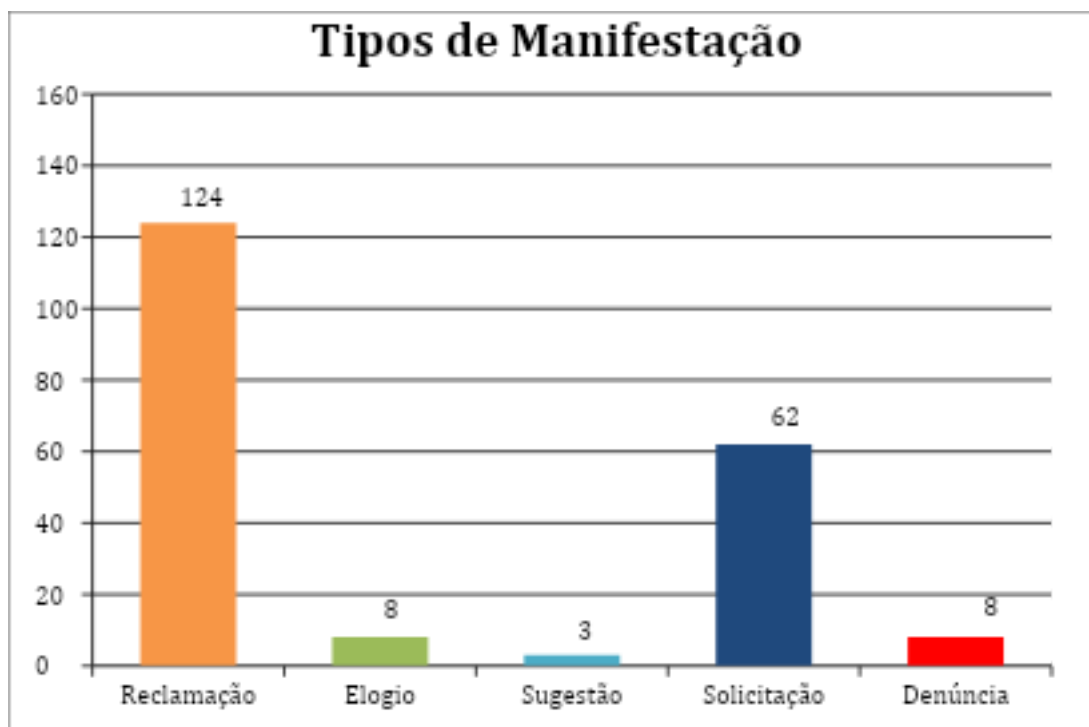
A Ouvidoria da Regula Ita registrou, no período de janeiro a dezembro de 2025, o total de 205 (duzentas e cinco) manifestações de ouvidoria efetivamente tratadas.

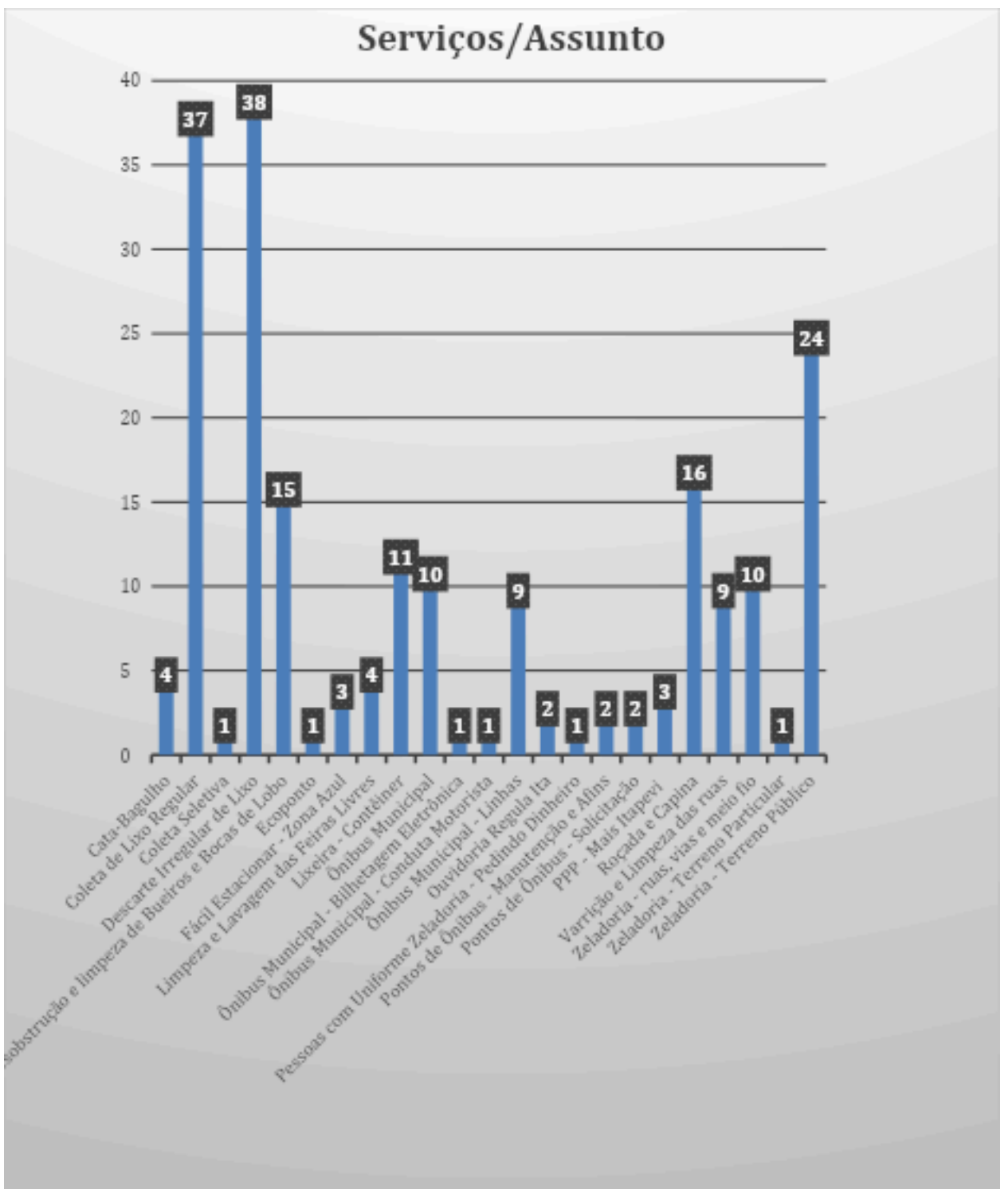
Além dessas, foram registrados no sistema 3 (três) protocolos que, após análise preliminar, verificou-se não serem de competência da Ouvidoria da Regula Ita. Tais manifestações foram devidamente encaminhadas à Ouvidoria Geral do Município de Itapevi, para o tratamento e as providências cabíveis.

Ressalta-se ainda que, no sistema principal da Ouvidoria — no qual são registradas todas as manifestações recebidas por todos os canais — constaram:

- 2 (dois) registros de teste;
- 2 (dois) protocolos não gerados, em razão de salto automático de numeração pelo próprio sistema informatizado;
- 1 (uma) manifestação registrada e posteriormente excluída, em virtude de erro no cadastro realizado pelo atendente, uma vez que a demanda deveria ter sido registrada em caráter sigiloso. O equívoco foi prontamente identificado e corrigido, com o correto registro da manifestação em modo sigiloso e a exclusão do protocolo indevido.

Dessa forma, desconsiderados os registros de teste, os protocolos não gerados e a manifestação excluída por erro formal, bem como as demandas fora da competência da Regula Ita, totalizam-se 205 (duzentas e cinco) manifestações de ouvidoria efetivamente analisadas e tratadas no exercício de 2025, conforme detalhamento a seguir:





Bairros	Quant.	Bairros	Quant.
Alto da Colina	1	Jardim Itapuã	2
Amador Bueno	2	Jardim Itaqui	1
Arena Itaparica	4	Jardim Julieta	1
Areninha Santa Cecília	1	Jardim Maria Judite	1
Av. Rubens Caraméz	2	Jardim Maristela	1
Av. Lázaro Toledo de Queiroz	1	Jardim Nova Itapevi	4
Av. Bandeirantes	1	Jardim Paulista	6
Av. Pedro Paulino	1	Jardim Portela	4
Beco do Silva	1	Jardim Rainha	1
Cemeb João Guimarães Rosa	1	Jardim Rosemary	6
Centro	1	Jardim Ruth	2
Chácara Monte Serrat	2	Jardim Sagrado Coração	1
Chácara Santa Cecília	4	Jardim Santa Rita	3
Chácara Vitápolis	3	Jardim Santo Américo	2
Chácaras Monte Serrat	2	Jardim Santo Antônio	1
Cidade da Saúde	2	Jardim São Carlos	1
Colinas de Itapevi	1	Jardim São Luiz	1
Conj. Hab. - St. A	1	Jardim São Marcos	2
Conjunto Habitacional - Setor B	2	Jardim São Paulo	2
Ecoponto Jardim Rosemary	1	Jardim Vitápolis	3
Escola Antônio Manoel de Oliveira	1	Mirante de Itapevi	1
Estância São Francisco	2	Monte Serrat	2
Estrada do Maracanduva	1	Nova Itapevi	6
Estrada Elias Alves da Costa	1	Parque Itamarati	2
Feira do Santa Rita	1	Parque Miraflores	2
I04	1	Parque Suburbano	14
I07	1	Praça Brasil	2
I10	1	Praça João XXIII	1
I13	1	Quatro Encruzilhadas	2
I14	2	Recanto Camargo Ribeiro	1
I14PR1	2	Recanto Verde Lagos	1
I15 e I05	1	Rod Rene Benedito	1
I20	3	São João	3
I22	1	Terminal de Ônibus	1
Ingahi	1	Terminal Rodoviário Central	1
Itaparica	18	Transurb	8
Jardim Alabama	1	UBS Cohab II	1
Jardim Bela Vista	2	Vila Aurora	2
Jardim Briquet	6	Vila Doutor Cardoso	1
Jardim da Rainha	8	Vila Santa Rita	2
Jardim Gioia	1	Vila São Francisco - G 1 Área 3	1
Jardim Hokkaido	4	/	8
Jardim Itacolomi	1		205
Jardim Itaparica	1		
Jardim Itapevi	1		

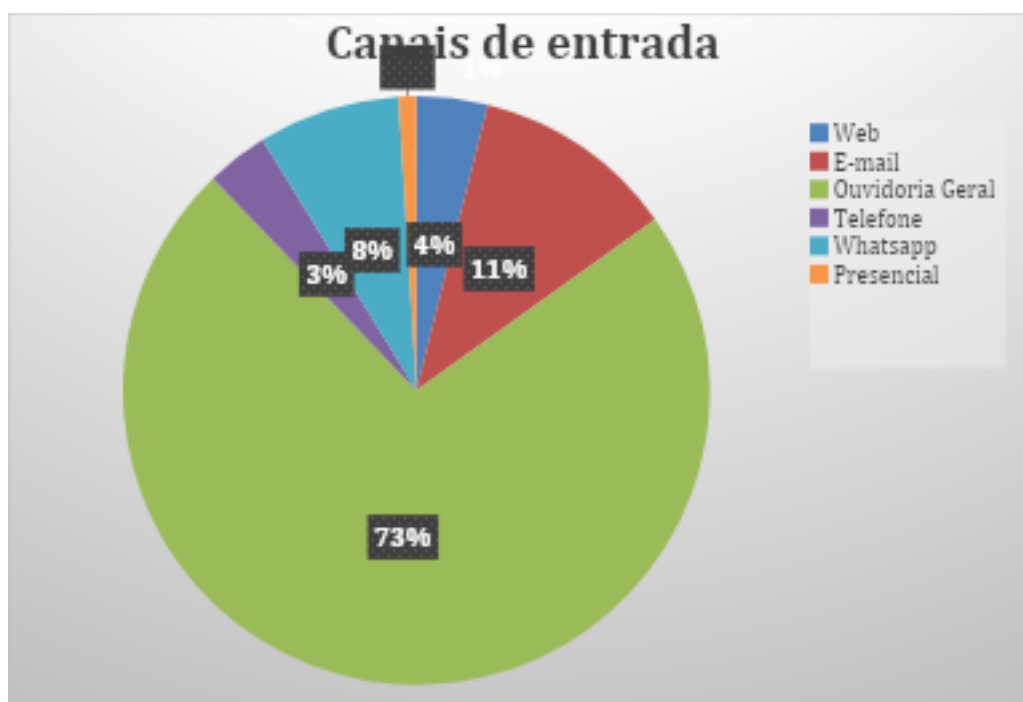
As denúncias recebidas pela Ouvidoria da Regula Ita, em sua maioria, referiram-se a descarte irregular de resíduos sólidos, as quais foram devidamente registradas e encaminhadas ao Núcleo de Fiscalização do Departamento de Fiscalização de Posturas do Município de Itapevi, órgão competente para apuração dos fatos, bem como para adoção das medidas administrativas cabíveis, incluindo autuações e notificações.

No período analisado, foram recebidas 2 (duas) comunicações relativas à empresa Mais Itapevi, envolvendo relatos sobre a conduta de chefias no tratamento dispensado aos funcionários. As manifestações foram registradas e encaminhadas à alta administração da empresa e à Secretaria de Infraestrutura e Serviços Urbanos (SISU), na qualidade de gestora do contrato, para apuração e providências.

Para acompanhamento dessas comunicações, foi instaurado o Processo Digital PMI nº 077583/2025. Ressalta-se que ambas as manifestações foram registradas de forma anônima, em datas próximas — 26 de junho e 02 de julho de 2025 — e apresentavam caráter mais informativo, configurando-se como comunicações de irregularidade, e não denúncias formalmente instruídas. Diante da ausência de elementos probatórios que subsidiassem a instauração de procedimento administrativo, as comunicações foram encaminhadas aos órgãos competentes para apuração e eventuais providências, não sendo possível, naquele momento, a abertura de processo sancionador.

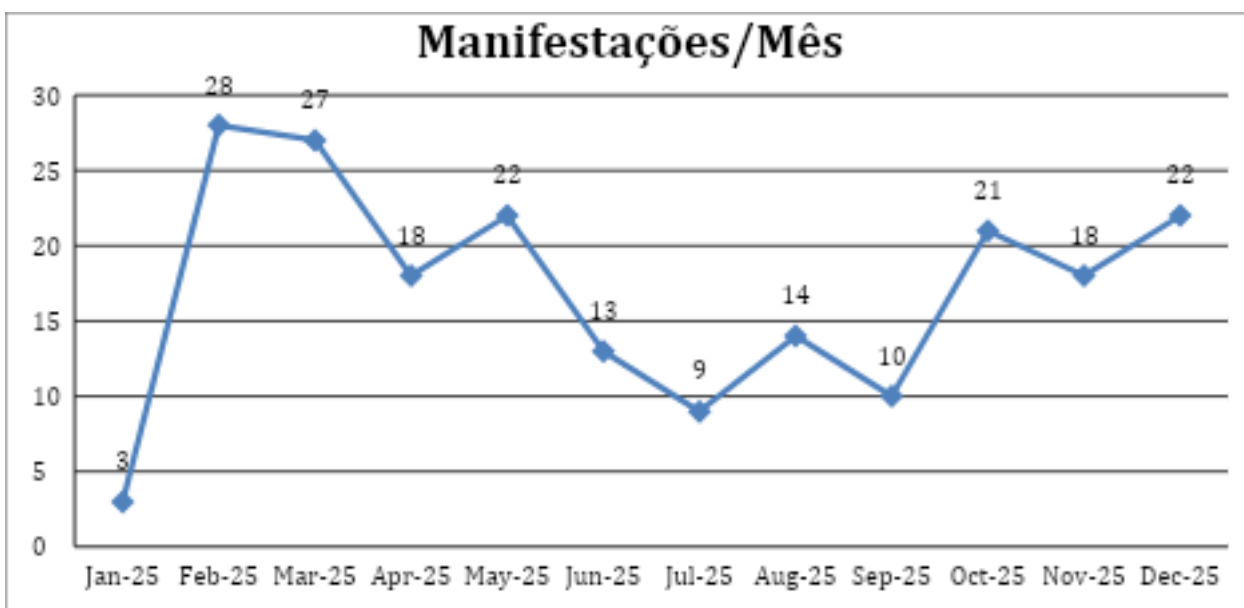
Também foi registrada 1 (uma) comunicação de irregularidade acerca de pessoas trajando uniformes da zeladoria do Município solicitando dinheiro a moradores. A manifestação foi encaminhada à Secretaria de Segurança e Mobilidade Urbana (SSMU) e à Ouvidoria da Guarda Civil Municipal (GCM) para as providências cabíveis. Em resposta, foi informado que haveria reforço da fiscalização nos locais apontados como palco da prática relatada.

Adicionalmente, a Regula Ita encaminhou o Ofício RI-066/2025 ao Departamento de Comunicação da Prefeitura de Itapevi, solicitando a realização de ações de comunicação institucional junto à população, com orientações sobre os procedimentos adequados a serem adotados em situações dessa natureza e em casos similares.



Conforme se observa, o principal canal de entrada das manifestações de ouvidoria relacionadas aos serviços regulados e fiscalizados pela Regula Ita permanece sendo a Ouvidoria Geral da Prefeitura de Itapevi, a qual recebe as manifestações da população e as encaminha a esta Ouvidoria para tratamento, quando pertinentes à sua esfera de competência.

Cabe salientar que, no exercício analisado, foi implementado o canal de atendimento via WhatsApp, o qual já apresenta relevância no fluxo de atendimento, figurando como o terceiro canal geral de recebimento de manifestações e como o segundo principal canal próprio da Ouvidoria da Regula Ita, ficando atrás apenas do atendimento realizado por meio do e-mail institucional da Ouvidoria.



No exercício de 2025, a Ouvidoria da Regula Ita retomou o recebimento das manifestações de ouvidoria em primeira instância, não sendo mais exigido, para fins de registro, o protocolo de atendimento prévio junto aos Serviços de Atendimento ao Consumidor (SACs) ou canais similares das empresas reguladas.

Considerando tratar-se do primeiro ano de funcionamento pleno da Ouvidoria da Regula Ita, com atendimento contínuo ao longo de todos os meses, faz-se necessário o acompanhamento dos dados nos exercícios subsequentes, a fim de identificar padrões de comportamento dos usuários quanto ao registro de manifestações ao longo do ano.

A análise histórica futura permitirá distinguir eventuais distorções pontuais de comportamentos recorrentes, bem como identificar meses com maior ou menor incidência de manifestações, subsidiando a atuação preventiva da Ouvidoria e a proposição de ações de aperfeiçoamento dos serviços regulados e de melhorias nos processos de atendimento.

#### **Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) – Regula Ita**

No exercício de 2025, a Regula Ita recebeu 2 (dois) pedidos de acesso à informação, nos termos da legislação vigente.

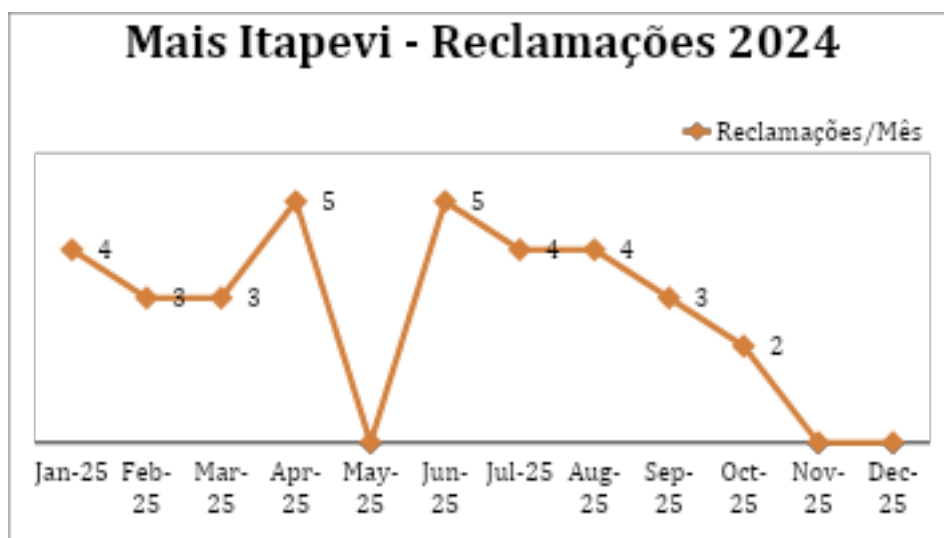
O primeiro pedido referia-se a informações sobre cooperativas de reciclagem atuantes no Município de Itapevi. Considerando que o tema extrapola a área de atuação direta da Regula Ita, a solicitação foi encaminhada à Prefeitura de Itapevi, órgão competente para prestar a informação de forma completa. Ainda assim, a Regula Ita disponibilizou ao solicitante todas as informações disponíveis em seus registros sobre o assunto, de modo a assegurar a máxima transparência.

O segundo pedido consistiu na solicitação da relação de empresas que prestam serviços ao Município na área de Resíduos Sólidos Urbanos, informação que se encontra no âmbito de competência desta Agência Reguladora e que foi integralmente atendida, dentro do prazo legal.

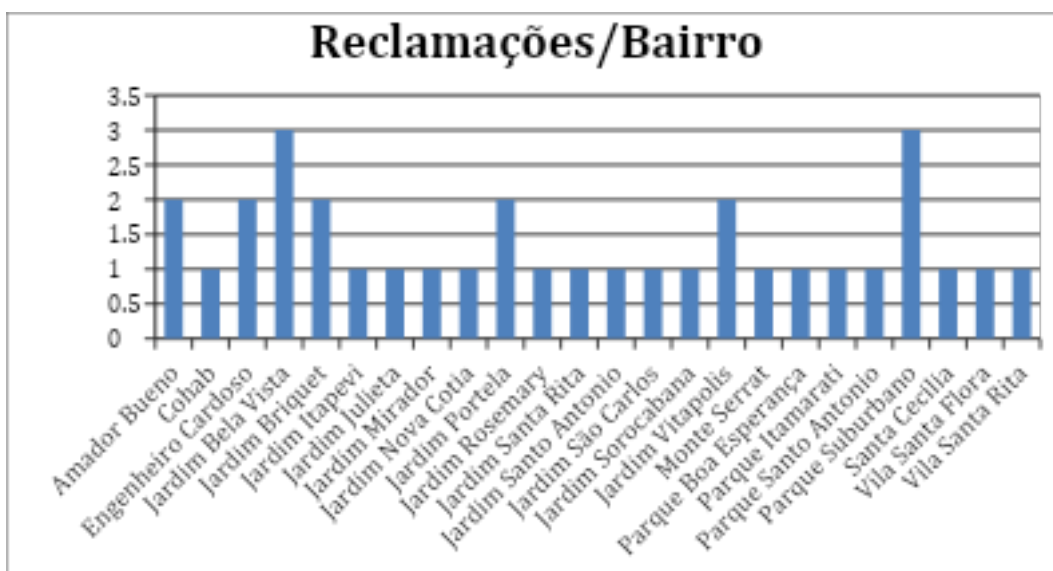
#### **Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) – Mais Itapevi**

O SAU é um canal de comunicação entre a Mais Itapevi e os munícipes. A comunicação entre o usuário e a empresa é realizada através de atendimento telefônico pelo número (11)

3181-4127, no qual o munícipe pode obter informações sobre as atividades desenvolvidas, assim como efetuar solicitações de serviços, reclamações e sugestões.



O serviço recebeu 33 reclamações no período de 2025. Sendo 32 referentes à Coleta Domiciliar e 1 à Varrição.

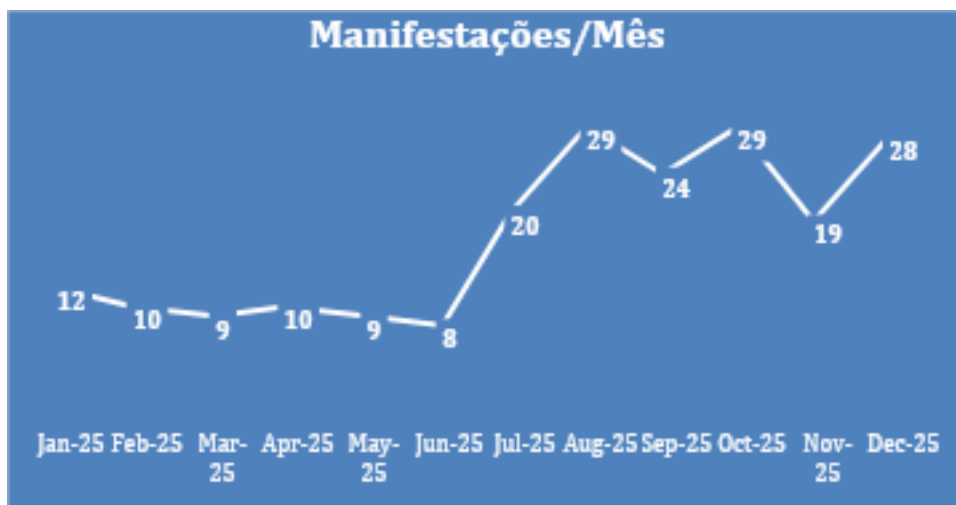


### Central de Atendimento ao Cliente – Assistpark

A comunicação entre o usuário e a Assistpark é realizada por telefone de segunda à sexta-feira, das 8h às 19h, e aos sábados, das 8h às 14h, através dos números (11) 4321-5944 e (11) 4321-5920 e pelo e-mail atendimento.itapevi@assistpark.com.br, no qual o munícipe pode obter informações sobre os serviços e sua rotina, assim como efetuar solicitações e reclamações.



O serviço recebeu 207 manifestações no período de 2025. O tempo médio das respostas foi de 4,1 dias, sendo que 82 manifestações foram respondidas no mesmo dia de registro.





#### **Sistema de Atendimento ao Cliente (SAC) – Trevo Serviços Múltiplos**

O SAC da Trevo Serviços Múltiplos visa atender as demandas dos usuários dos serviços realizados pela empresa. A comunicação entre o usuário e a Trevo é realizada através do email: [ouvidoria@tsm-imb.com](mailto:ouvidoria@tsm-imb.com) de segunda a sexta-feira, das 9h às 19h. O usuário pode obter informações sobre os serviços e sua rotina, assim como efetuar solicitações e reclamações.

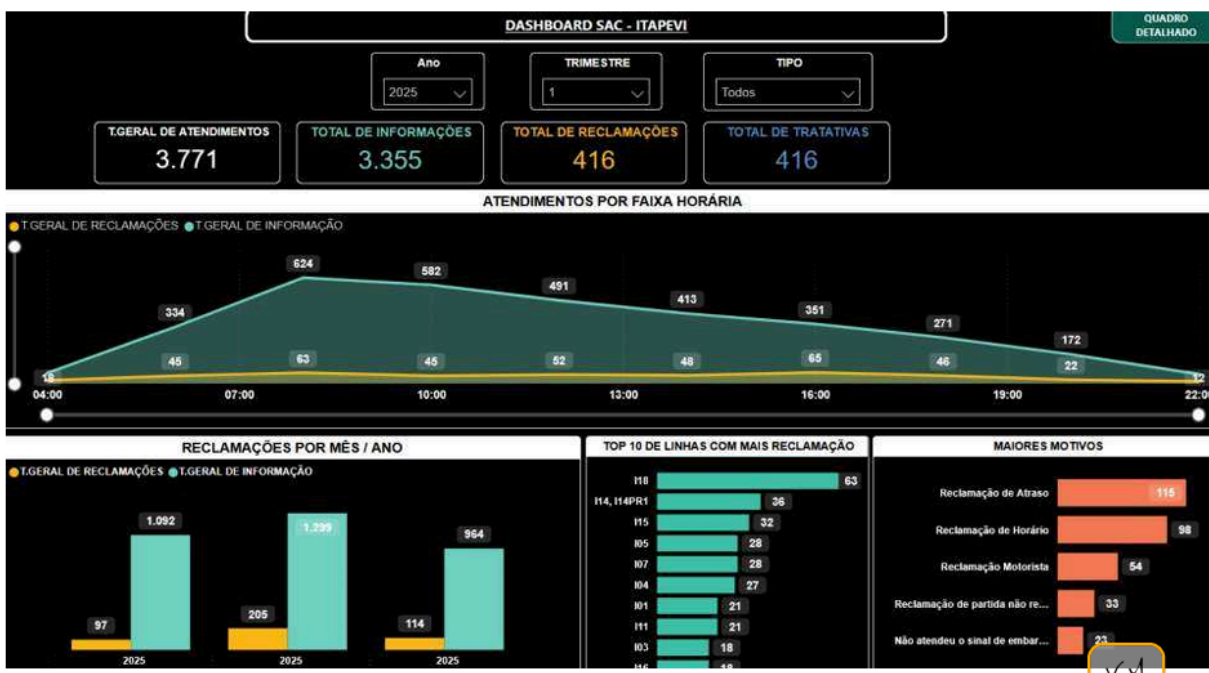
O SAC da Trevo só recebeu uma manifestação no período, em 14 de agosto de 2025, tratando de uma dúvida sobre o procedimento para retirada de veículo por terceiros (procuração), que foi devidamente respondida no mesmo dia.

#### **Sistema de Atendimento ao Cliente (SAC) – BB Transporte e Turismo**

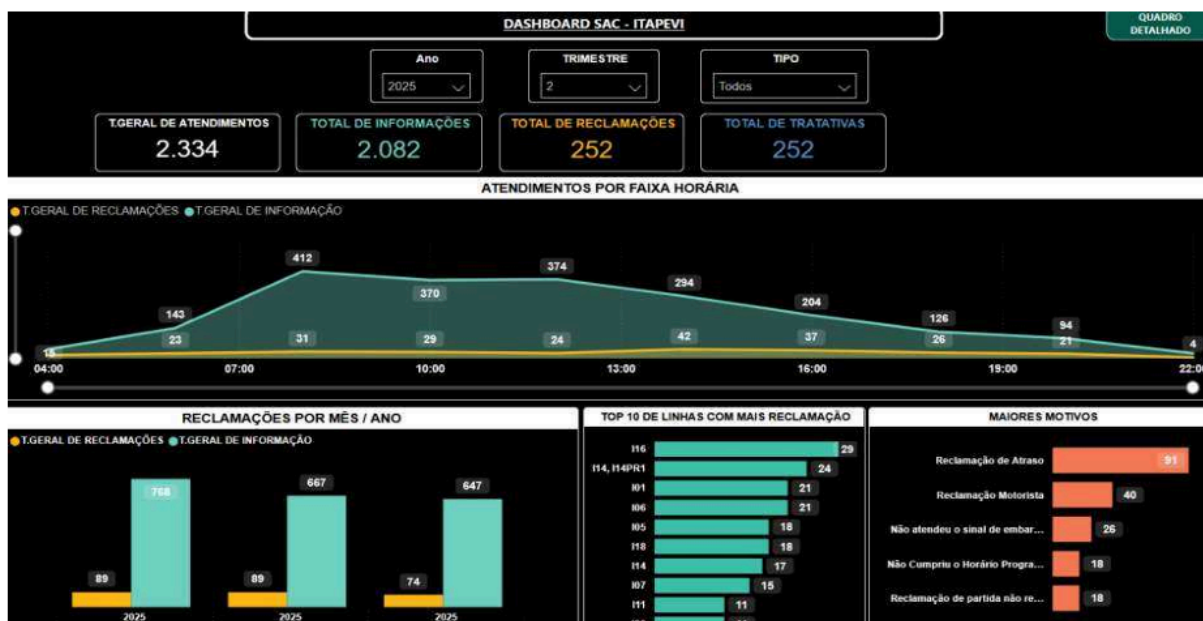
O SAC da BB Transporte e Turismo visa atender as demandas por informação dos usuários dos serviços realizados pela empresa, além de ser o canal de atendimento para dúvidas, solicitações e reclamações. Os usuários podem registrar manifestações via:

- E-mail: [benfacil@benfacil.com](mailto:benfacil@benfacil.com); [Contato@benfacil.com](mailto:Contato@benfacil.com); e [solicita@benfacil.com](mailto:solicita@benfacil.com);
- Telefone Fixo (segundas às sextas-feiras): (11) 4199-3500;
- WhatsApp - Atendimento Geral Benfácil: (11) 94144-7815.

## Janeiro – Fevereiro – Março - Primeiro Trimestre 2025



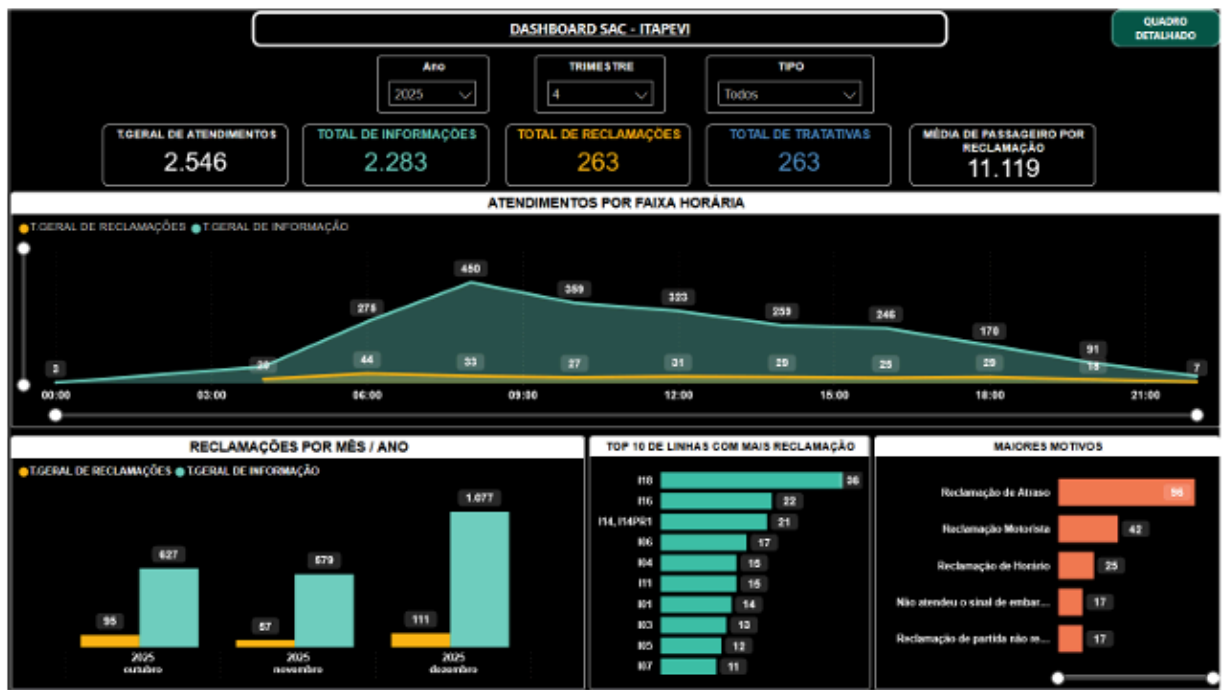
## Abril – Maio – Junho - Segundo Trimestre 2025



## Julho – Agosto – Setembro - Terceiro Trimestre 2025



## Outubro – Novembro – Dezembro - Quarto Trimestre 2025



## **Cursos e Palestras – Ouvidoria Regula Ita**

- Trilha Ouvidoria – ENAP:
  - ✓ Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias em Ouvidoria – Março/2025;
  - ✓ Inovando na Gestão de Projetos – Abril/2025;
  - ✓ Como implementar a LGPD: bases, mecanismos e processos – Abril/2025;
  - ✓ Linguagem simples aproxima o governo das pessoas. Como usar? – Maio/2025;
  - ✓ Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública– Junho/2025;
  - ✓ Certificado em Ouvidoria ENAP – Conclusão do **Programa Ouvidoria**, carga de 210 horas.
- 1º Encontro Rede de Ouvidorias de Itapevi – Setembro/2025.
- Encontro Campanha contra Queimadas Urbanas – Agosto/2025.
- Da escuta à responsabilização: Fluxos e desafios na apuração de assédios e discriminações no Serviço Público – CGU – Agosto/2025.

## Considerações

A Ouvidoria da Regula Ita passou a atuar de forma sistematizada a partir de julho de 2024, após o provimento do cargo de ouvidor da autarquia. Desde então, o setor está em processo de estruturação, visando cumprir com seus deveres estabelecidos pela Lei Complementar Nº 139/2021 e atender da melhor forma possível aos usuários dos serviços regulados e fiscalizados pela agência reguladora.

Desde o início, esta Ouvidoria tem usufruído da experiência da Ouvidoria Geral da Prefeitura que, conforme apontado neste relatório, constitui-se como seu principal canal de recepção de manifestações. Contudo, por se tratar de uma Ouvidoria de Agência Reguladora, existem procedimentos distintos que devem ser levados em consideração para sua adequada estruturação.

De acordo com o inciso I do art. 25 da Lei Complementar 139/2021, cabe a Ouvidoria da Regula Ita receber, diretamente ou por meio do órgão responsável pela defesa do consumidor, as reclamações dos usuários dos serviços regulados, contra os prestadores dos serviços públicos regulados ou contra a própria Regula Ita.

Foi criado o canal de troca de mensagens via celular (WhatsApp), conforme ação recomendada no ano anterior; foi concluído o Programa de cursos de Ouvidoria para obtenção da “Certificação em Ouvidoria”; concedida pela Ouvidoria-Geral da União (OGU) e Controladoria-Geral da União (CGU), em parceria com Escola Nacional de Administração Pública (Enap).

Ações recomendadas para melhorar o atendimento e a satisfação dos usuários com o serviço de ouvidoria da agência reguladora e com os SACs das empresas:

- ☒ Realização de Benchmarking em outras ouvidorias de agências reguladoras;
- ☒ Elaboração de Pesquisa de Satisfação dos serviços públicos regulados;
- ☒ Desenvolvimento de modelo de registro de informações para os SACs, visando a produção de dados com mais qualidade para futuras análises.

## Conclusão

Observa-se o aumento no número de manifestações registradas no período analisado. Contudo, cabe salientar que tal crescimento está diretamente relacionado à implementação de um novo canal de recebimento, bem como à consolidação da Ouvidoria da Regula Ita como instância reconhecida pela população para o encaminhamento de solicitações, reclamações e demais manifestações relativas aos serviços públicos regulados.

Esse cenário demonstra que os usuários passaram a identificar a Ouvidoria como um instrumento efetivo de acesso, participação social e fiscalização, o que contribui para o fortalecimento do controle social e para a melhoria contínua dos serviços públicos, configurando-se como um resultado positivo da atuação institucional.

No que se refere aos Serviços de Atendimento ao Consumidor (SACs) das empresas reguladas, verifica-se a necessidade de criação e padronização de um modelo de registro das informações relativas aos atendimentos, de modo a possibilitar a identificação das principais causas de insatisfação, dúvidas recorrentes e falhas nos serviços prestados. Da mesma forma, torna-se necessário o aperfeiçoamento da divulgação dos canais de atendimento, tanto da Ouvidoria quanto dos próprios SACs, ampliando o acesso e o conhecimento da população.

Por fim, as ações propostas têm como objetivo a estruturação e o fortalecimento da Ouvidoria da Regula Ita, proporcionando um atendimento mais eficiente, qualificado e satisfatório aos usuários. Nesse contexto, a implantação de pesquisa de satisfação configura-se como o próximo passo estratégico a ser adotado pela Regula Ita, permitindo o acompanhamento sistemático da percepção dos usuários, a identificação de lacunas e a proposição de ações de melhoria dos serviços públicos fiscalizados e regulados por esta Agência Reguladora.

VICTOR HUGO ALLAH

Ouvidor