Prefeitura do Município de Jahu

Ouvidoria Geral

15° Relatório de Gestão
Janeiro a Junho de 2026

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Geral do Município de Jahu tem como missão assegurar, de forma permanente e eficaz, a observância dos princípios da legalidade, imparcialidade, moralidade, legitimidade, publicidade e eficiência na prestação dos serviços públicos à população.

Instituída pela Lei Municipal nº 519/2018, com alterações promovidas pela Lei Complementar nº 574/2020, e em conformidade com a Lei Federal nº 13.460/2017, a Ouvidoria atua de forma independente e imparcial, responsável por fortalecer o vínculo entre a administração pública e os cidadãos. É o canal oficial destinado ao recebimento e encaminhamento de reclamações, denúncias, sugestões, solicitações, informações e elogios, incentivando a participação social na fiscalização, no aprimoramento dos serviços públicos e na transparência da gestão.

Reconhecida regionalmente por sua atuação inovadora, a Ouvidoria de Jahu foi contemplada, em 06 de junho de 2019, com o prêmio “Projeto Inovador Centro-Oeste Paulista”, em razão da utilização estratégica da tecnologia para qualificar a gestão pública e melhorar a vida dos munícipes.

Em 06 de maio de 2021, foi regulamentada, por meio do Decreto Municipal nº 8.015, a Carta de Serviços ao Usuário, instrumento que proporciona maior transparência, facilita o acesso do cidadão às informações e amplia a visibilidade dos serviços oferecidos pelo Poder Público.

Posteriormente, em 31 de maio de 2022, foi regulamentado o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, por meio do Decreto Municipal nº 8.314, com a finalidade de promover a avaliação dos serviços prestados pelo Município. No entanto, apesar das iniciativas de divulgação, os dois chamamentos públicos realizados, em dezembro de 2022 e maio de 2023, não receberam inscrições por parte de usuários interessados em integrar o Conselho.

ATENDIMENTO

Em 1º de março de 2019, foi implantado o Portal da Ouvidoria de Jahu, uma ferramenta totalmente digital destinada à gestão das manifestações dos cidadãos. O sistema, 100% online, eliminou o uso de papel e agilizou a comunicação entre o manifestante e a Secretaria responsável, promovendo maior eficiência e sustentabilidade no atendimento.

A partir de 07 de dezembro de 2022, com a contratação de uma nova empresa fornecedora de software de gestão pública, o Portal passou por uma atualização de layout. Apesar da mudança visual, todas as manifestações registradas desde sua implantação foram preservadas, permanecendo disponíveis para consulta pelos requerentes, o que garante a integridade e a transparência do histórico de atendimentos.

Reconhecida como referência no uso estratégico da tecnologia para aprimorar a gestão pública e melhorar a vida dos cidadãos, a Ouvidoria mantém diversos canais digitais ativos. Além da página na web, o atendimento está disponível por meio do aplicativo E-Município, compatível com os sistemas Android e iOS, permitindo que o cidadão registre suas manifestações 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Complementando os meios eletrônicos, também são oferecidos atendimento telefônico e presencial, realizados por servidores capacitados que registram as manifestações diretamente no sistema e fazem o encaminhamento às Secretarias competentes.

As manifestações podem ser realizadas de forma identificada, mediante um simples cadastro no sistema ou de forma anônima, quando é gerado um código de acesso individual, que permite ao cidadão acompanhar o andamento e visualizar a resposta da sua solicitação, sem a necessidade de identificação.

É importante destacar que a Ouvidoria atua como um órgão intermediador entre o cidadão e a Administração Pública. Não possui função executora, sendo responsável por receber, registrar e encaminhar as manifestações às Secretarias competentes, que são as responsáveis por elaborar as respostas administrativas e executar, quando cabível, as ações demandadas.

ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

Compete à Ouvidoria Geral do Município receber, analisar e encaminhar as reclamações, denúncias e representações aos órgãos ou autoridades competentes, visando a:

- Atuação na defesa dos direitos e interesses individuais e coletivos;
- Melhoria dos serviços públicos;
- Correção de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços públicos;
- Averiguação dos atos de improbidade e de ilícitos administrativos;
- Prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com os princípios da legalidade, da moralidade, da legitimidade, da publicidade administrativa e da eficiência;
- Proteção dos direitos dos usuários dos serviços públicos locais;
- Produção de estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços prestados no âmbito da Prefeitura do Município de Jahu;
- Contribuição para a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos locais.
- Administrar o Serviço de Informação ao Cidadão – E-SIC, que disponibiliza dados relevantes da Administração.

EXPEDIENTE

Jorge Ivan Cassaro
Prefeito

Secretário de Transparência Pública
Luiz Urbano

Ouvidor Geral do Município
Natali Ortiz Riveiro

Servidores da Ouvidoria
Carlos Eugenio Wedderhoff
Maira Regina Soares
Verônica Motta Nunes Grizzo

Responsáveis pelas Secretarias

Administrações Regionais – SEAR
Cleber Rodrigo Cezarino

Agricultura – SA
Ana Keila Bueno
Antônio Abdo Junior

Assistência e Desenvolvimento Social – SADS
Cibele Regina Martinez
Marina Silvestre Modolo

Comunicação – SC
Murilo Ronchesel

Cultura e Turismo – SCT
Murilo Ronchesel

Desenvolvimento Econômico, Empreendedorismo e Inovação – SEDEMPI
Marcelo Luiz Salviato
Thais Rota Barbieri Santorsula

Economia e Finanças – SEF
Hermes Nereu Celestino
Maria Fernanda Felipe

Educação – SE
Jordana Vômero Teixeira Paulino
Rafael Jose Rafanelli

Esportes – SESP
Elisangela Cristina S Saquetto

Gestão Estratégica – SGE
João Batista de Oliveira Junior

Governo – SG
Daniel Roberto Batochio Pavan
Flávio Menezes Ferreira
Helder Olivatto

Habitação e Planejamento Urbanístico – SHPU

Luci Carla Pirillo Monegatto

Nilson Guarnieri Filho

Igualdade Racial – SIR

Deivide Turolla

Justiça e Defesa da Cidadania – SJDC

Paulo Francisco Borges Junior

Meio Ambiente – SMA

Jefferson Fabiano Paschoal

Julia Bueno Nicolete

Maicon Ricardo Fuzinelli

Mobilidade Urbana – SMU

Gisele Buoro Conte Garmes

Priscila Fabiana Biliassi Bertini

Políticas Públicas para Mulheres – SPPM

Gisele Gomes de Moraes

Osmeire Susana Dias da Silva

Proteção e Defesa Civil – SPDC

Isabela Sormani Zanoni

Rodrigo de Paula

Sabrina Franco Da Silva

Proteção e Direito dos Animais – SPDA

Ricardo de Almeida Prado Bauer

Saúde – SS

Angelo Fernando Daros

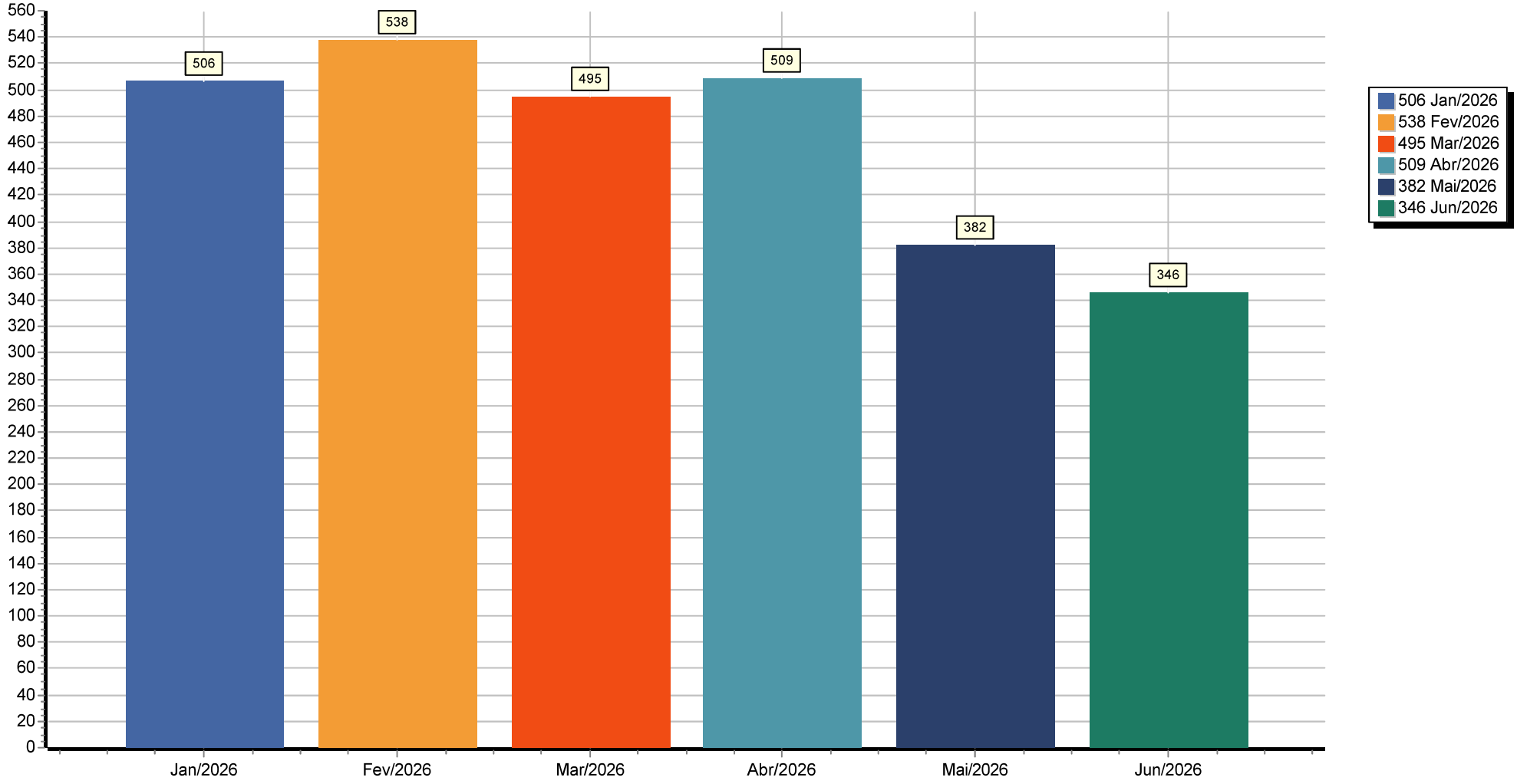
Maria Alice Rodrigues Morato

Observação: Os servidores cadastrados no Portal da Ouvidoria são responsáveis, somente, por receber as manifestações e registrar as respostas administrativas, não sendo, necessariamente, os agentes responsáveis pela elaboração da resposta e/ou pela execução do pedido.

MUNICÍPIO DE JAHU
CNPJ: 46195079000154
Telefone: (14) 3602-1777
RUA RUA PAISSANDU, 444 - CENTRO
Resumo de análise completa

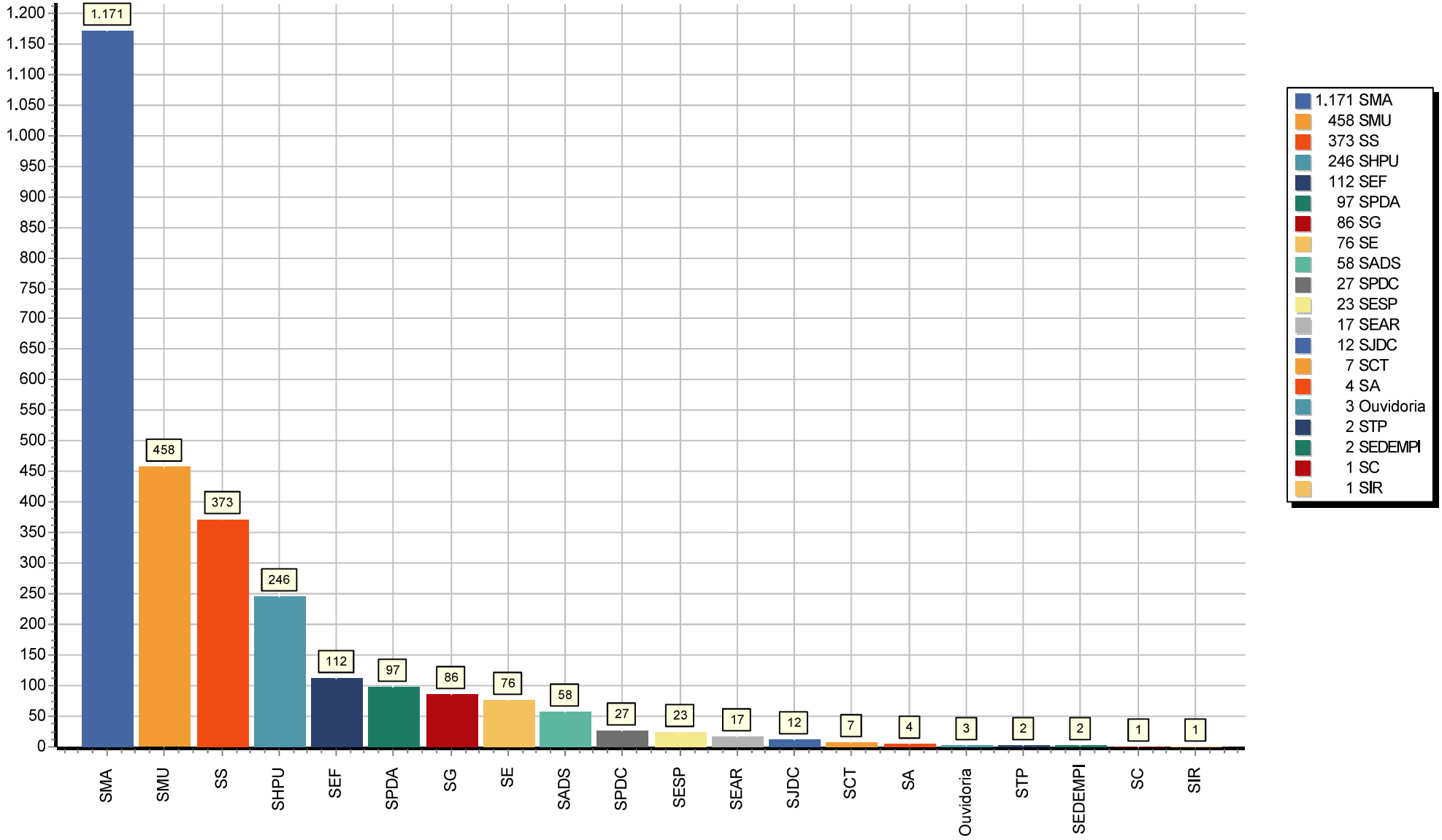
QUADRO GERAL DAS MANIFESTAÇÕES POR MÊS

De Janeiro de 2026 até Junho de 2026



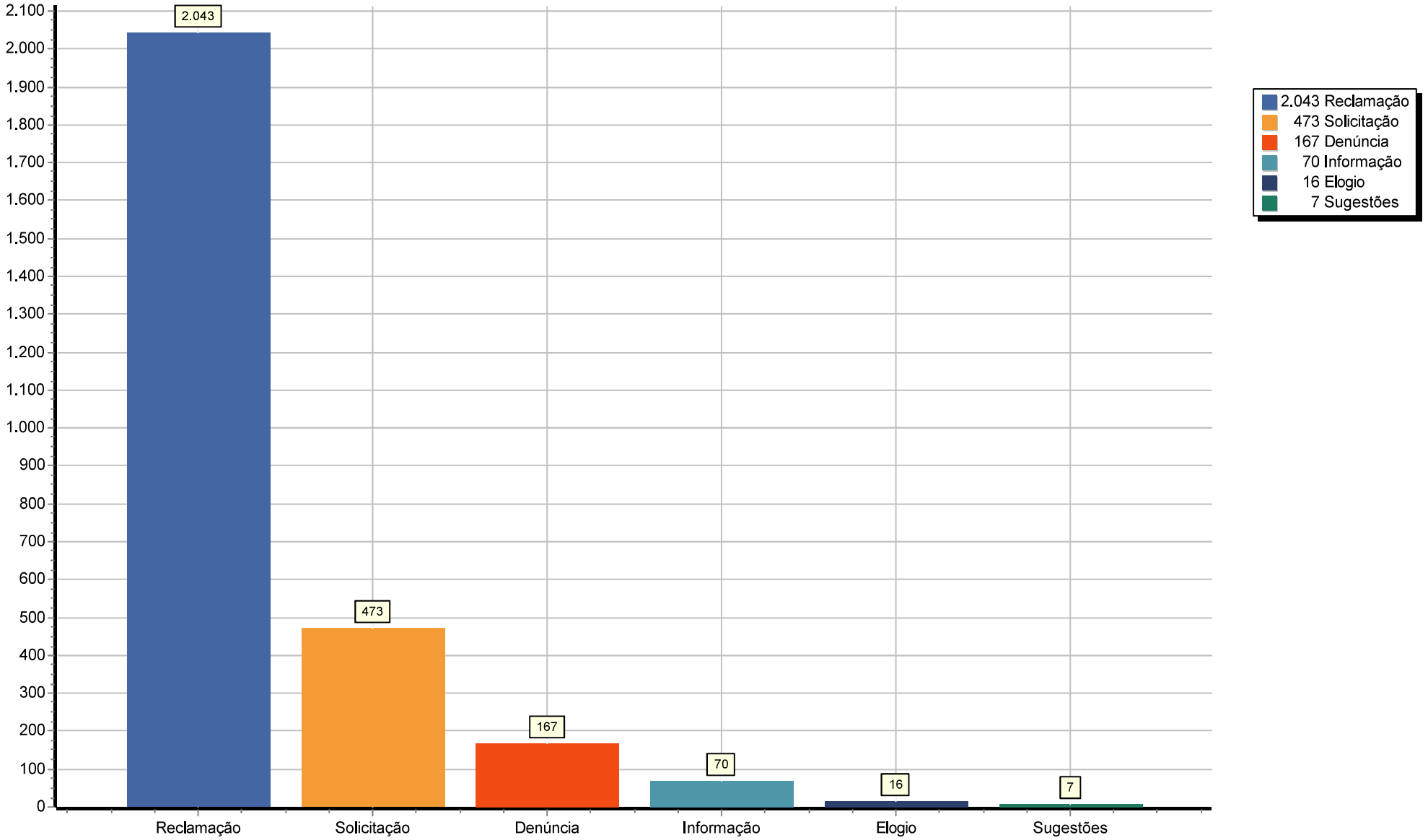
SECRETARIAS

De Janeiro de 2026 até Junho de 2026



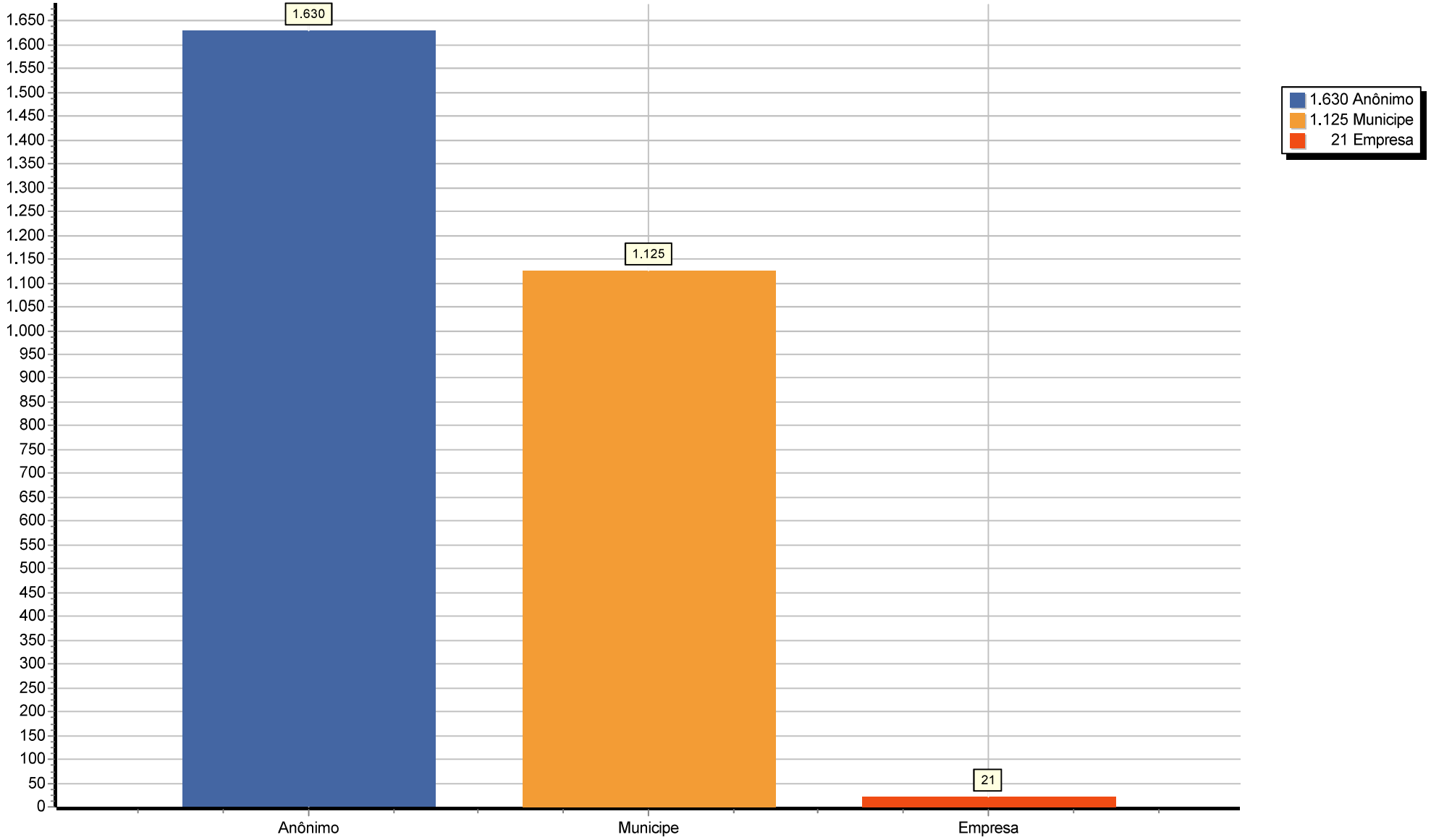
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

De Janeiro de 2026 até Junho de 2026



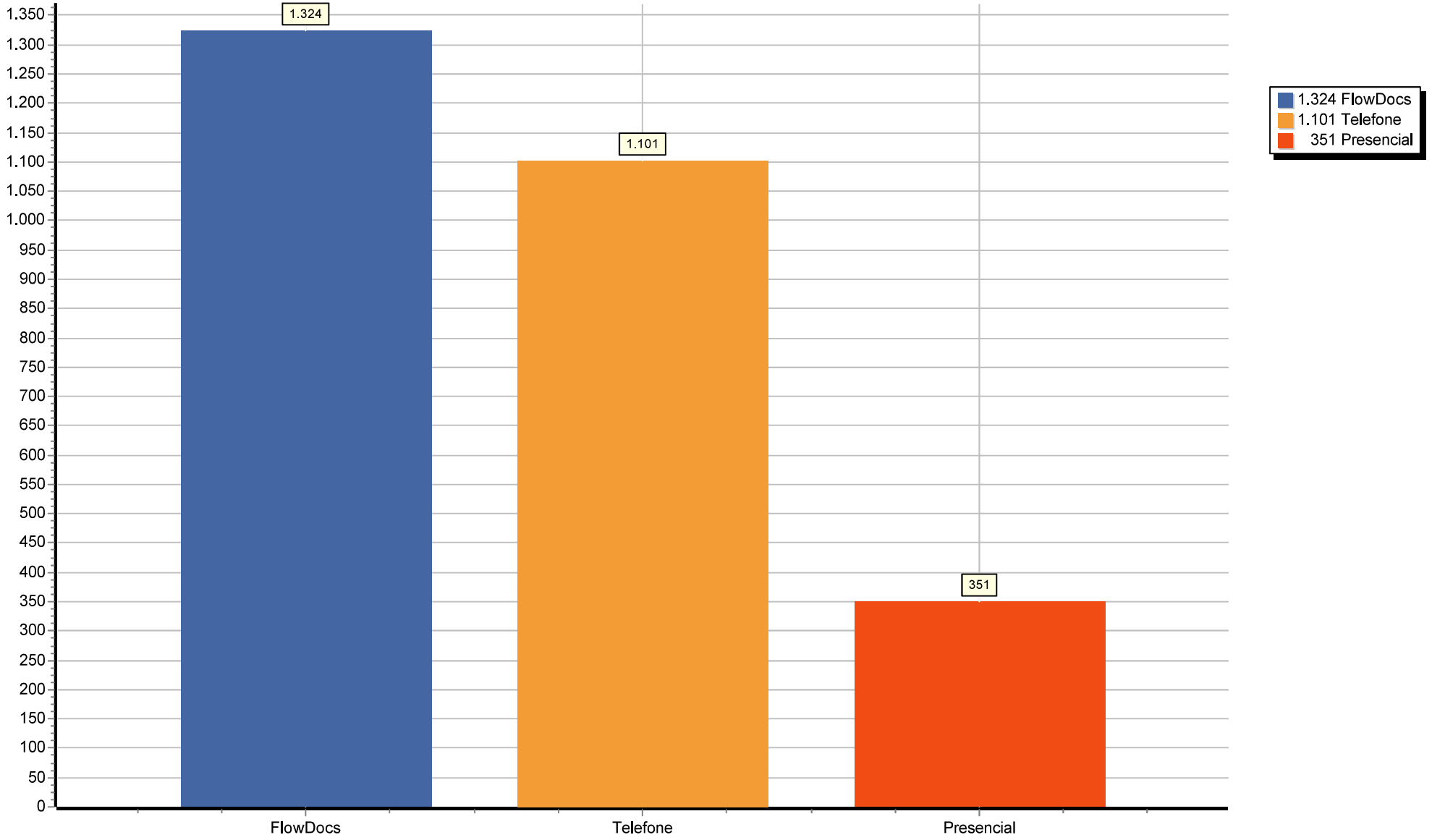
TIPOS DE MANIFESTANTES

De Janeiro de 2026 até Junho de 2026



CANAIS DE ENTRADA

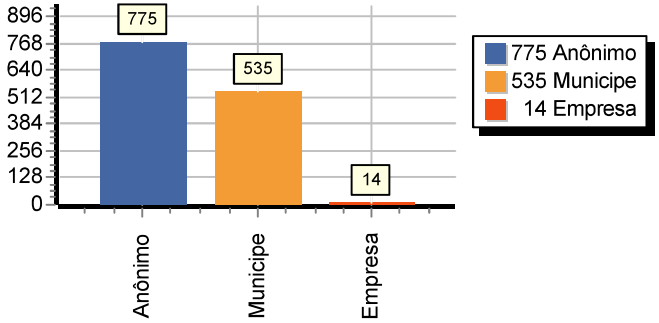
De Janeiro de 2026 até Junho de 2026



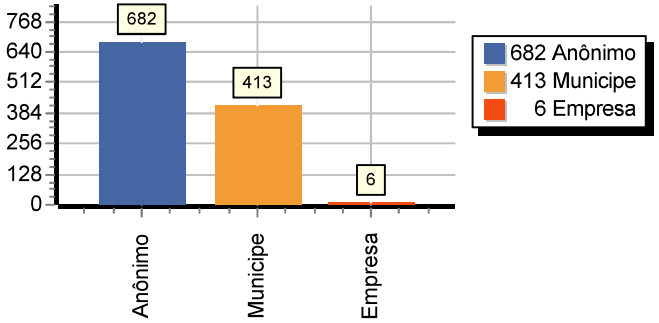
TIPO DE MANIFESTANTES POR CANAIS DE ENTRADA

De Janeiro de 2026 até Junho de 2026

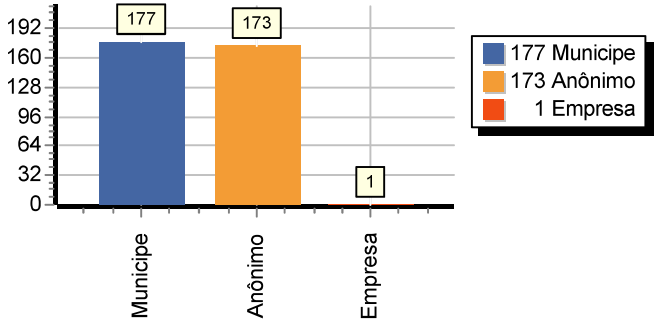
FlowDocs



Telefone

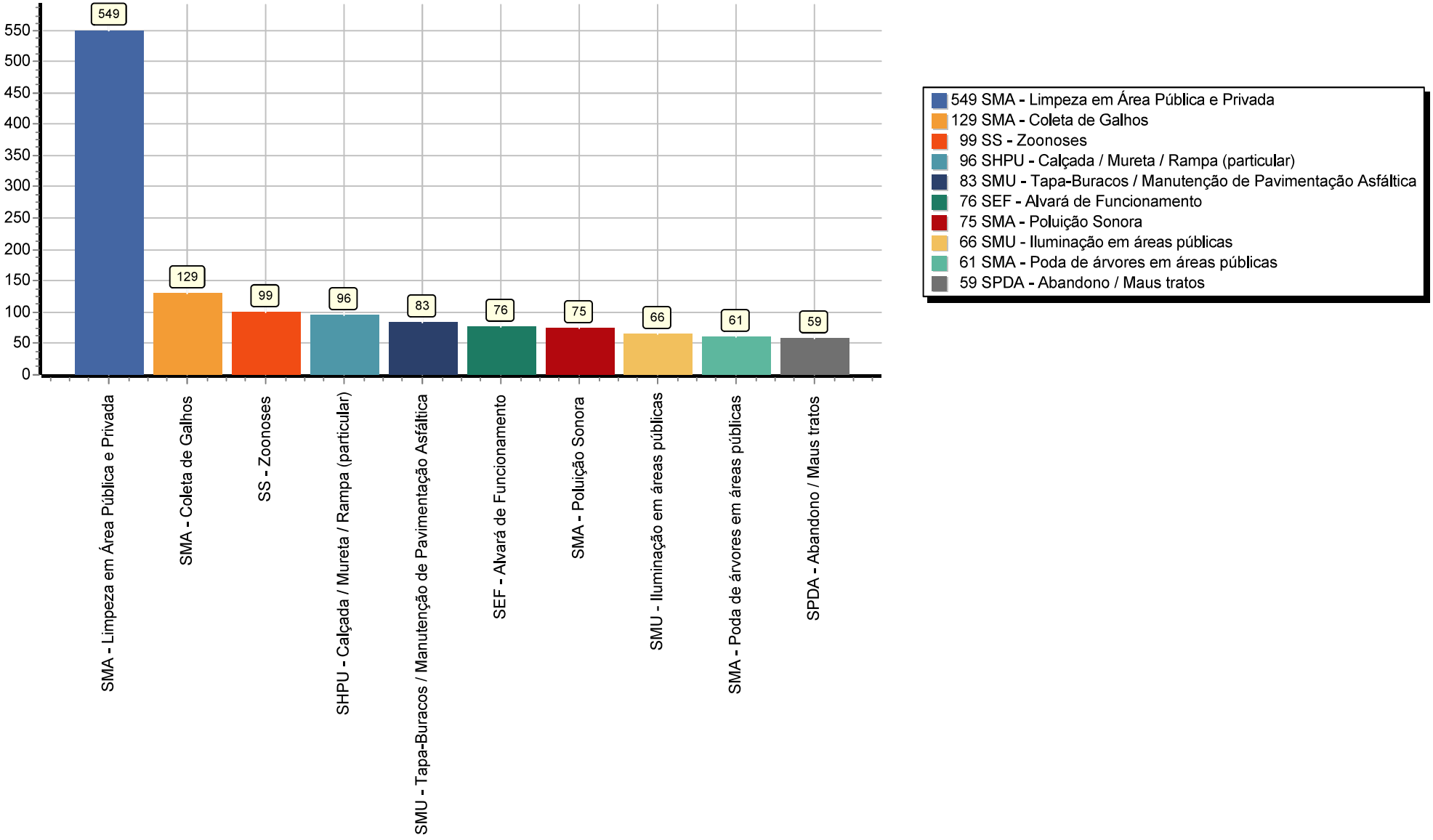


Presencial



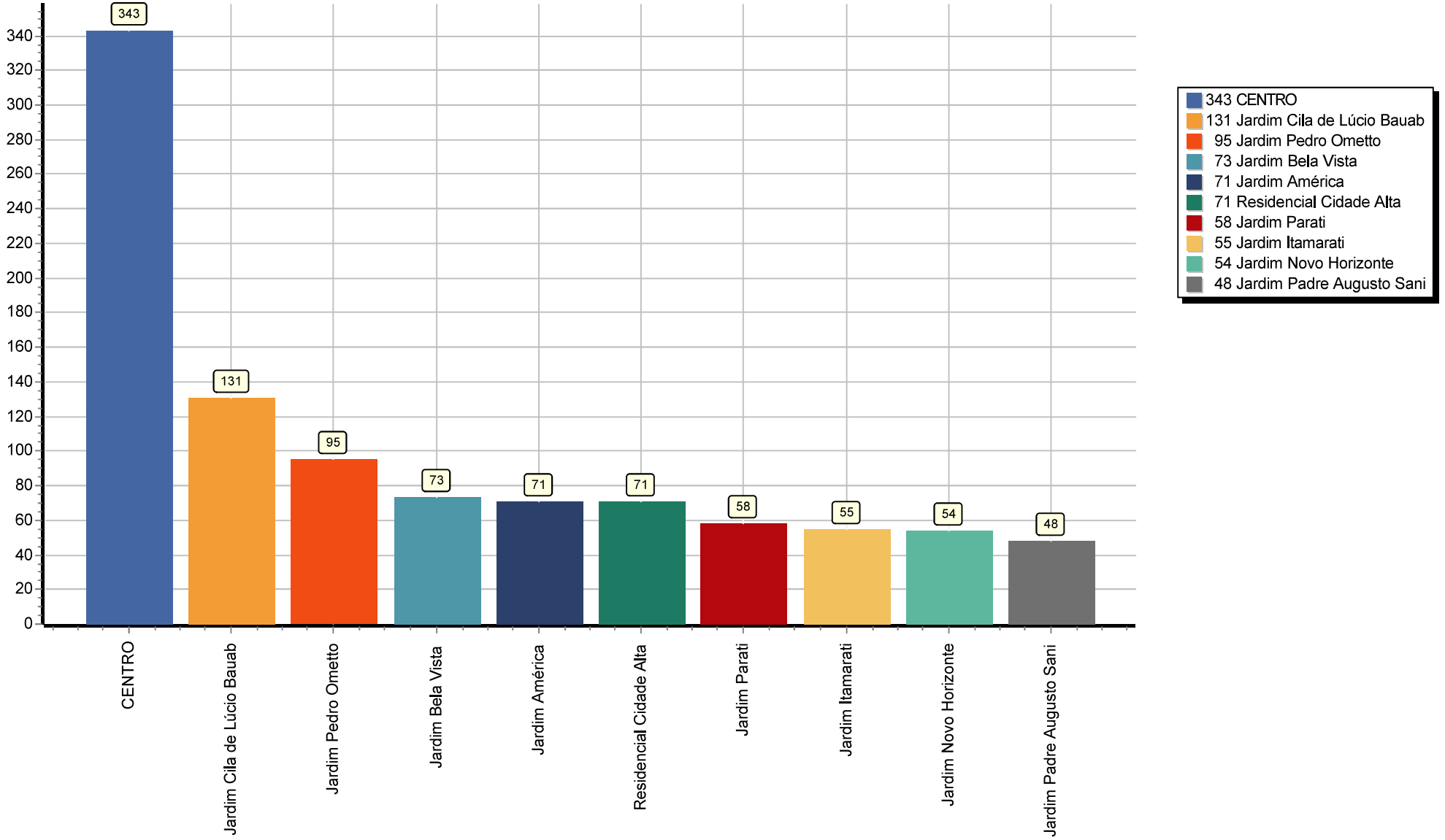
SERVIÇOS MAIS SOLICITADOS

De Janeiro de 2026 até Junho de 2026



BAIRROS

De Janeiro de 2026 até Junho de 2026



BAIRROS

De Janeiro de 2026 até Junho de 2026

CENTRO	343
Jardim Cila de Lúcio Bauab	131
Jardim Pedro Ometto	95
Jardim Bela Vista	73
Jardim América	71
Residencial Cidade Alta	71
Jardim Parati	58
Jardim Itamarati	55
Jardim Novo Horizonte	54
Jardim Padre Augusto Sani	48
Vila Netinho	48
Chácara Bela Vista	46
Vila Assis	46
Jardim Dona Emília	45
Vila Industrial	45
Vila Nova Jau	42
Jardim Olimpia	41
Jardim São Crispim	38
Jardim Santo Onofre	37
Jardim Orlando Chesini Ometto	35
Jardim Jorge Atalla	34
Jardim Nova Jau	33
Jardim Maria Luiza IV	32
Santo Antônio	31
Residencial Campo Belo	28
Vila Netinho Prado	28
Jardim Estádio	27
Jardim Ferreira Dias	27
Chácara Braz Miraglia	26
Jardim São José	25
Vila Nova	25
Jardim Sanzovo	24
Distrito de Potunduva	24
Vila Alves de Almeida	24
Jardim Santa Rosa	23
Vila Sampaio Bueno	23
Jardim Conde do Pinhal I	22
Vila Brasil	22
Jardim Pires I	21
Jardim Maria Luiza II	21
Jardim Pires de Campos	21
Jardim das Paineiras	20
Jardim Campos Prado II	20
Villagio Di Roma	20

Jardim Juliana	19
Jardim Santa Helena	19
Jardim Brasilia	18
Jardim Alvorada	18
Jardim Vila Maria	18
Vila Ivan	18
Vila Santa Terezinha	18
Conjunto Residencial Bernardi	18
Jardim João Ballan	17
Residencial Frei Galvão	17
Jardim Maria Luiza III	16
Jardim Concorde (Potunduva)	16
Jardim Itatiaia	15
Jardim Ana Carolina	15
Vila Vicente	15
Vila Carvalho	15
Zona Rural	15
Jardim Continental	14
Chácara Flora	14
Chácara Nunes	14
Vila Buscariolo	14
Jardim Regina	13
Jardim Antonina	12
Jardim Dr. Luciano	12
Jardim Maria Cibele	12
Jardim São Francisco	12
Jardim João Ballan II	12
Jardim Olaria (Potunduva)	12
Residencial Chácara Botelho	12
Jardim Odete	11
Jardim Carolina	11
Jardim dos Ipês	11
Jardim Rosa Branca	11
Jardim Campos Prado	11
Jardim Conde do Pinhal II	11
Vila Hilst	10
Vila Maria Cristina	10
Loteamento Residencial Maria Isabel	10
Jardim Nova América	9
Jardim Dr. Roberto Pacheco	9
Vila Santa Maria	9
Loteamento Industrial Quinta da Colina	9
Jardim Alvorada II	8
Vila Ribeiro	8
Vila Santo Ivo	8
Vila XV de Novembro	8

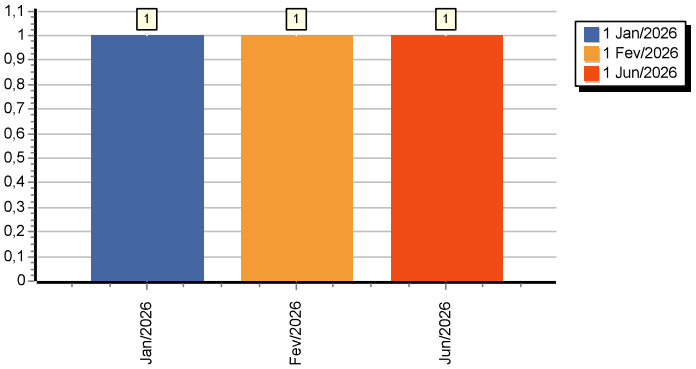
Vila Nossa Senhora de Fátima	8
Jardim São Caetano	7
Jardim Orlando Chesini Ometto II	7
Vila São Judas Tadeu	7
Conjunto Habitacional dos Comerciários I	7
Jardim Suzana Ferraz	6
Residencial Pedro Julian (Potunduva)	6
Vila Nova Brasil	6
Pouso Alegre de Baixo	6
2º Zona Industrial	6
Jardim Sempre Verde	5
Jardim Santa Terezinha	5
Jardim Maria Luiza	4
Jardim Chácara Auler	4
Residencial dos Passaros	4
Residencial Altos da Cidade	4
Chácara Peccioli	4
Conjunto Habitacional Baiano da Bomba (Potunduva)	4
Jardim São Crispim II	3
Jardim Geraldo Valentim II (Potunduva)	3
Parque Ferreira Dias	3
Condomínio Residencial Gilberto Griso	3
Jardim Bernardi	2
Jardim Comerciarios	2
Chácara Canhos	2
Chácara Ferreira Dias	2
Vila Padre Nosso	2
Condomínio Residencial Paraty	2
Condomínio Residencial José Perez	2
Rural	2
1º Distrito Industrial	2
7º Distrito Industrial	2
Jardim Europa	1
Jardim Diamante	1
Jardim Planalto	1
Jardim Ameriquinha	1
Jardim Concha de Ouro	1
Jardim Alberto Ferrucci	1
Jardim das Paineiras II	1
Parque Residencial Primavera	1
Residencial Márcio Soufen Redi	1
Chácara Itauna	1
Distrito Empresarial Pref. Luiz Roberto Jabali	1
Vila Real	1
Vila Canhos	1
Vila Nassif Name	1

Condomínio Jardim Alvorada	1
5º Zona Industrial	1
São Benedito	1

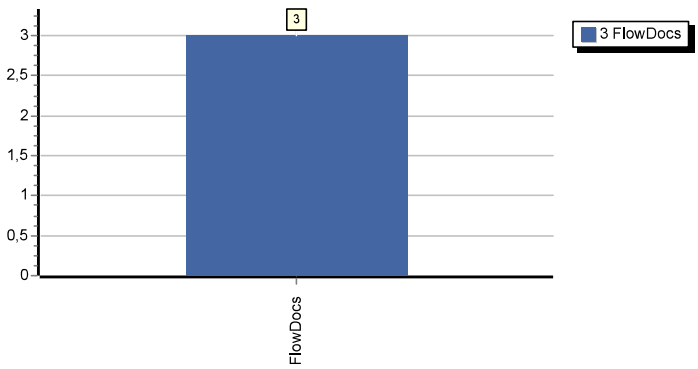
Ouvidoria Geral do Município

De Janeiro de 2026 até Junho de 2026

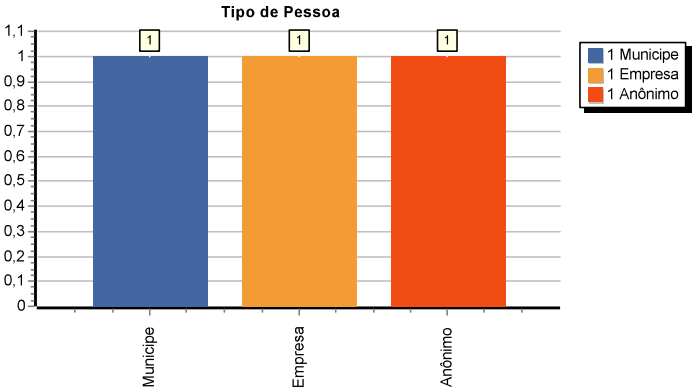
Mensal



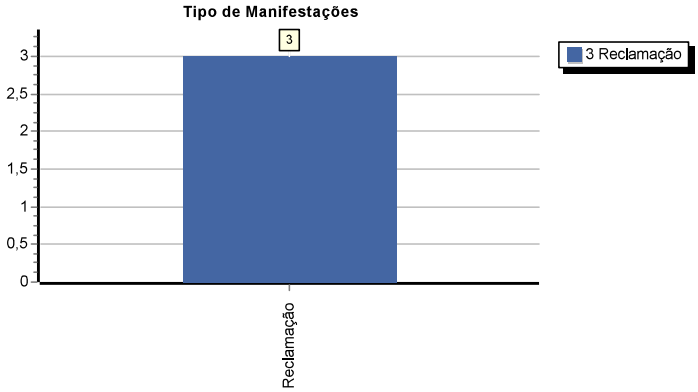
Canais de Entrada



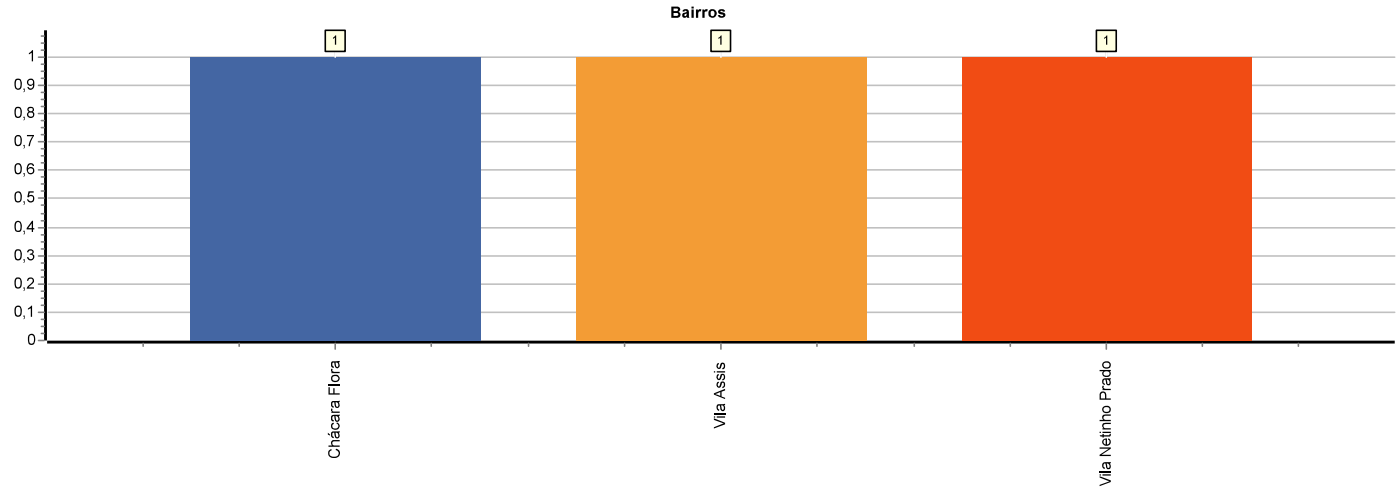
Tipo de Pessoa



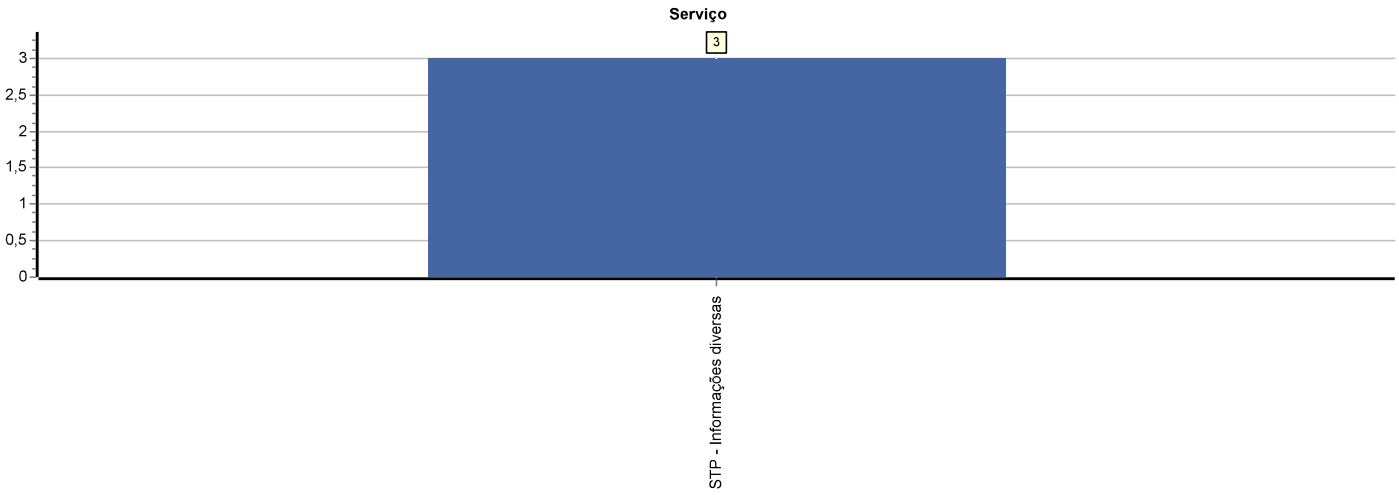
Tipo de Manifestações



Bairros



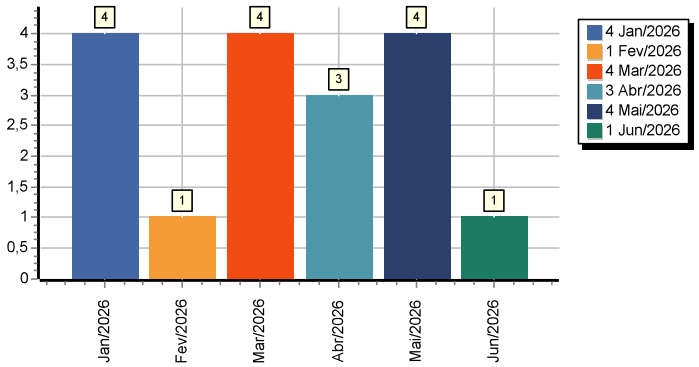
Serviço



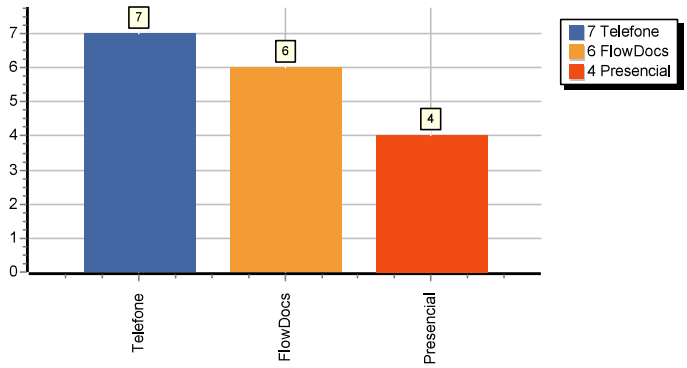
Secretaria de Administrações Regionais

De Janeiro de 2026 até Junho de 2026

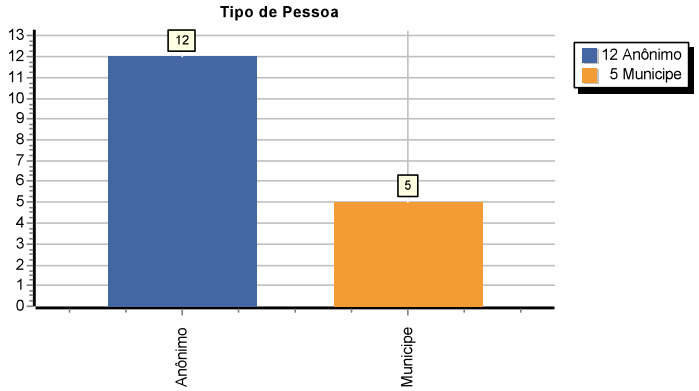
Mensal



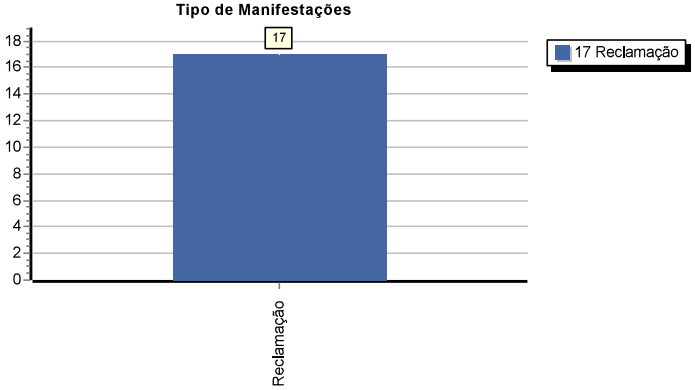
Canais de Entrada



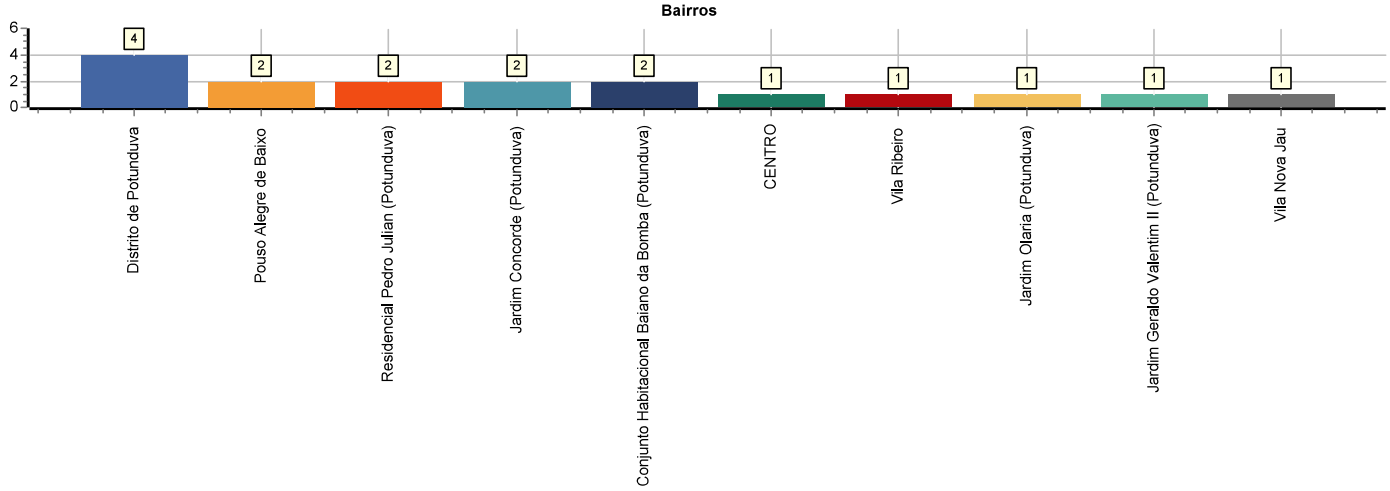
Tipo de Pessoa



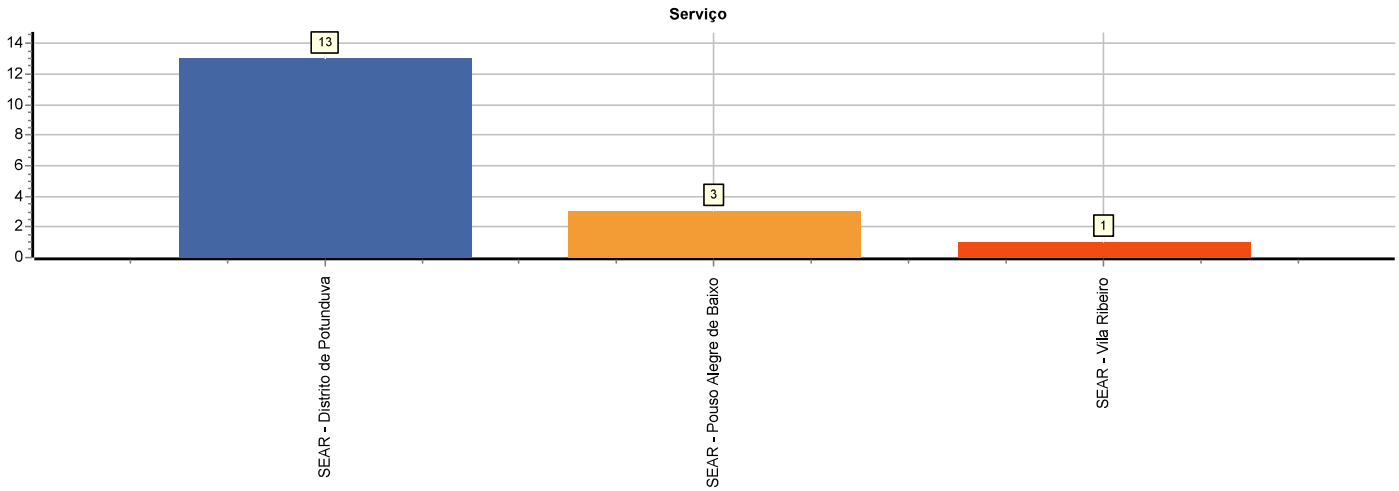
Tipo de Manifestações



Bairros



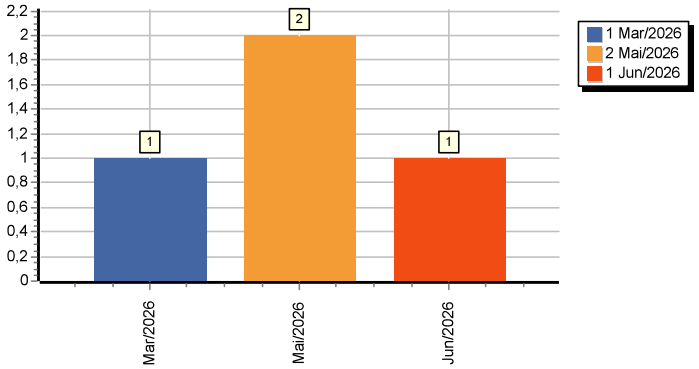
Serviço



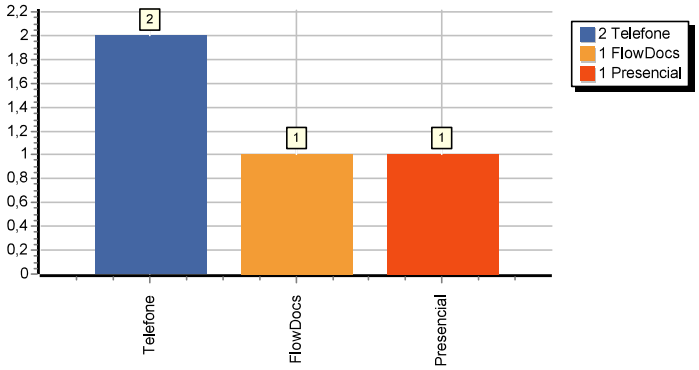
Secretaria de Agricultura

De Janeiro de 2026 até Junho de 2026

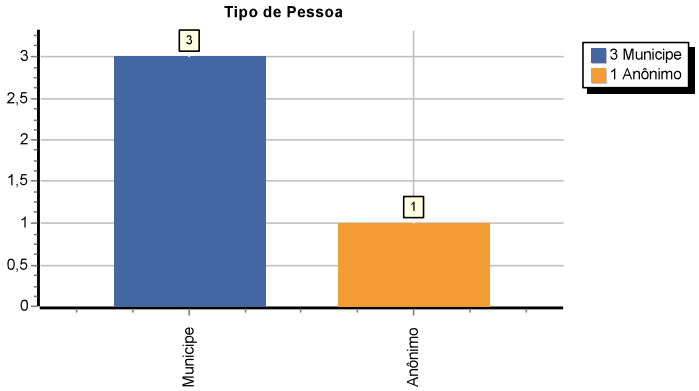
Mensal



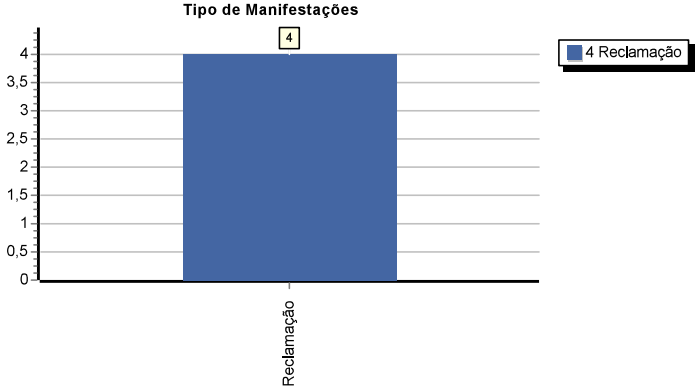
Canais de Entrada



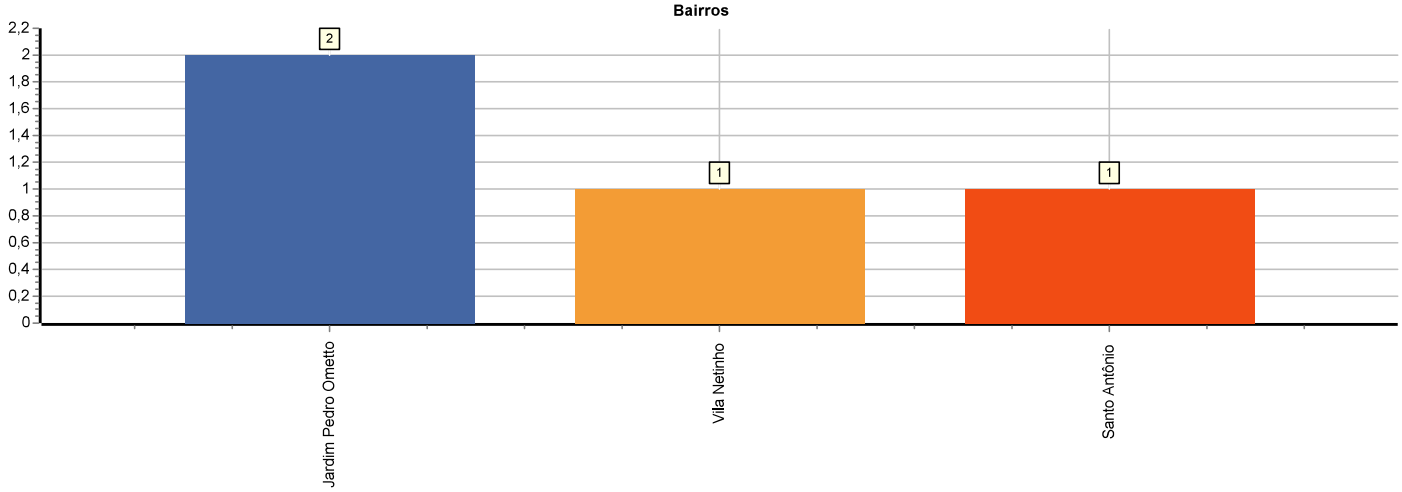
Tipo de Pessoa



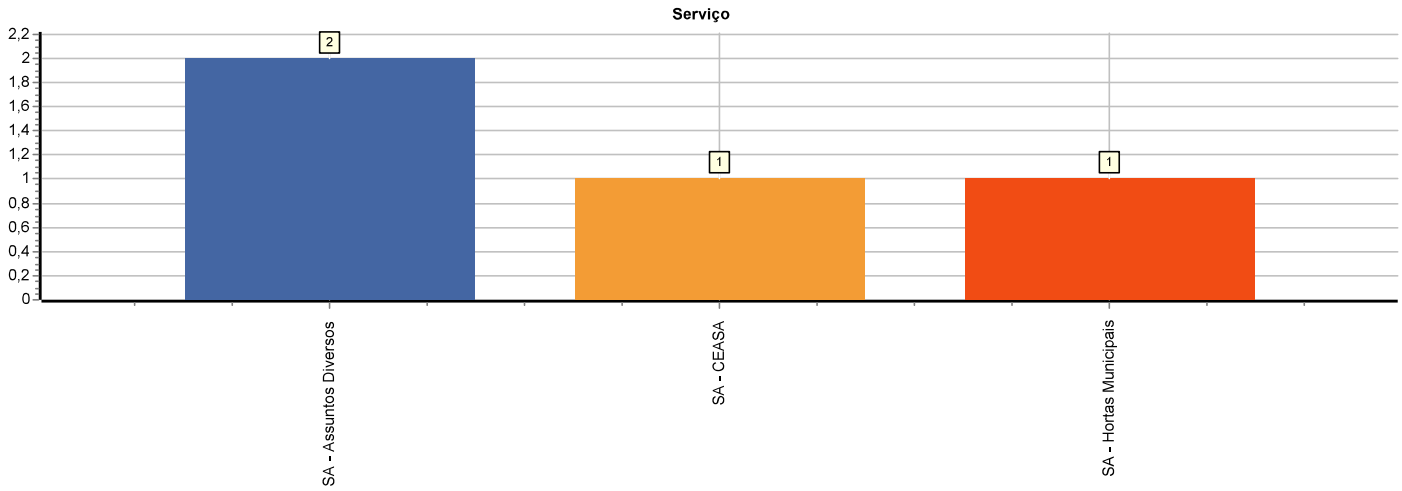
Tipo de Manifestações



Bairros



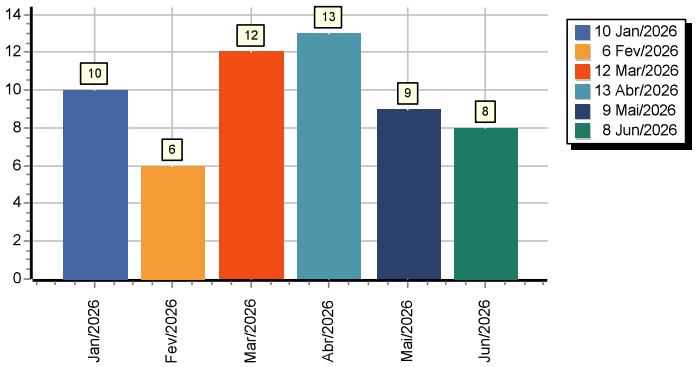
Serviço



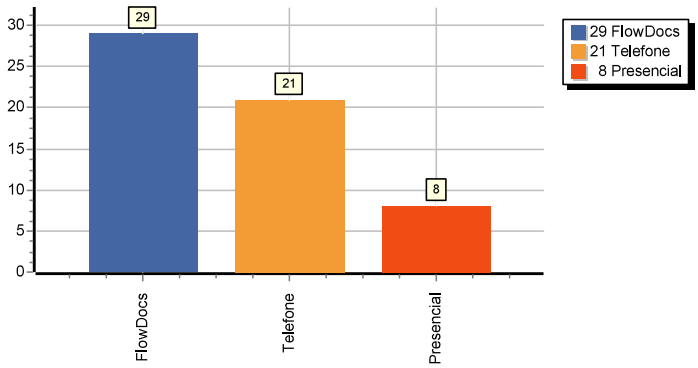
Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social

De Janeiro de 2026 até Junho de 2026

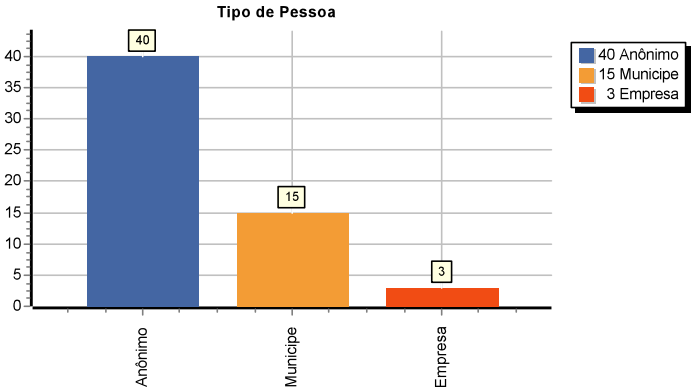
Mensal



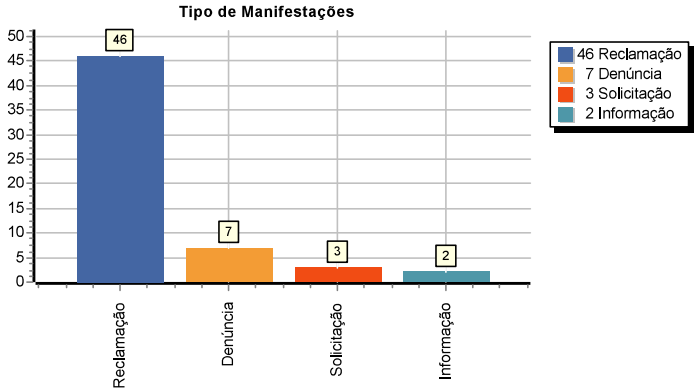
Canais de Entrada



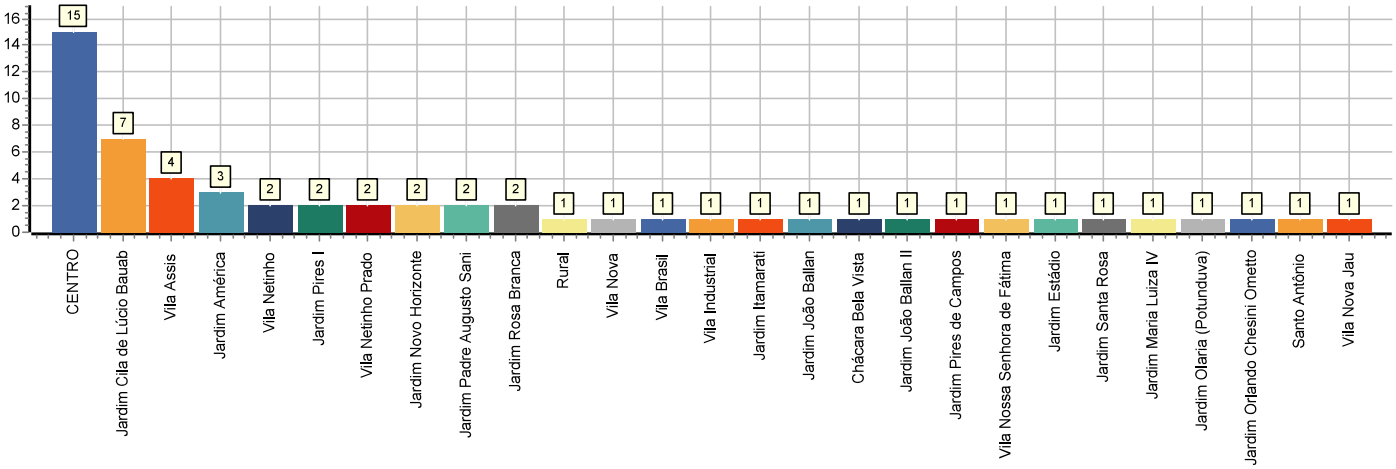
Tipo de Pessoa



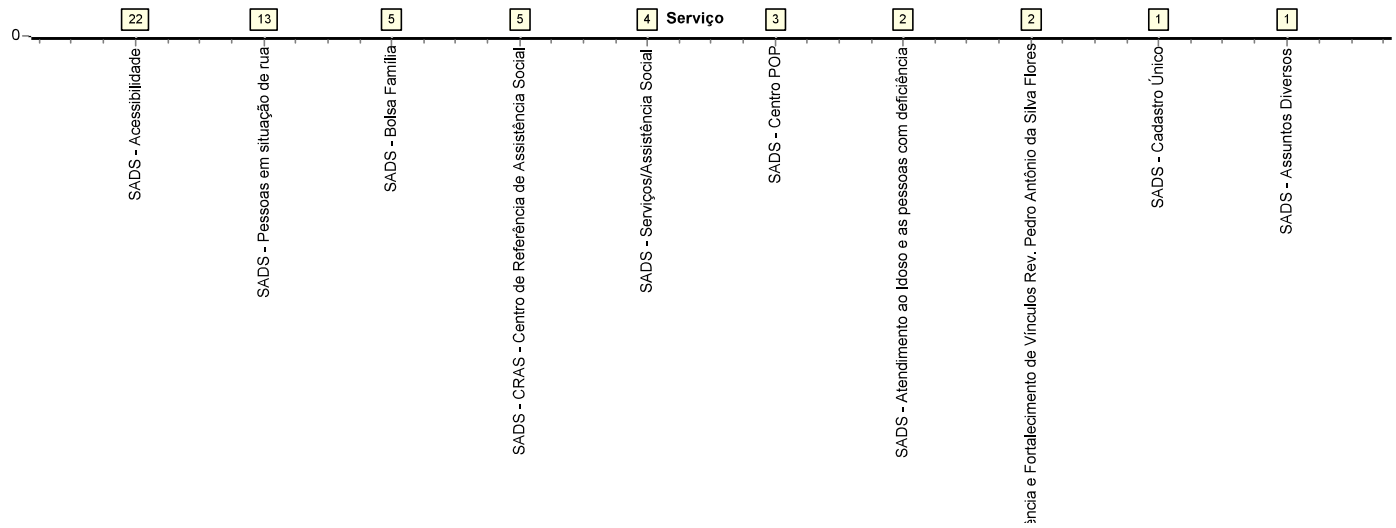
Tipo de Manifestações



Bairros



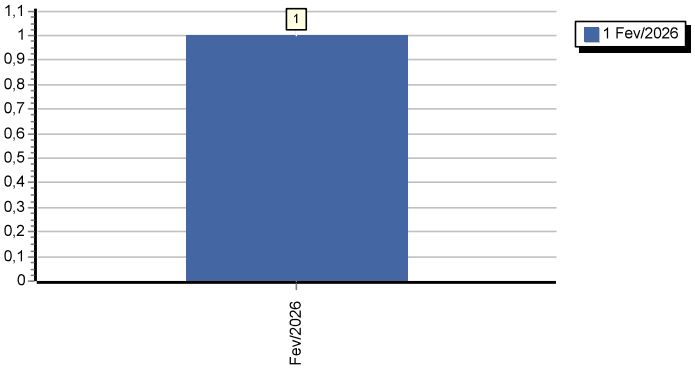
Serviço



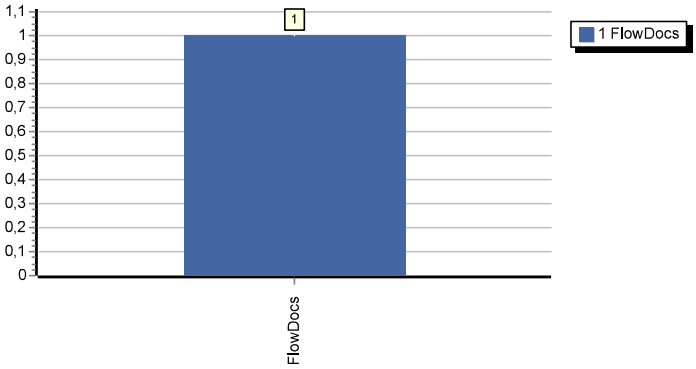
Secretaria de Comunicação

De Janeiro de 2026 até Junho de 2026

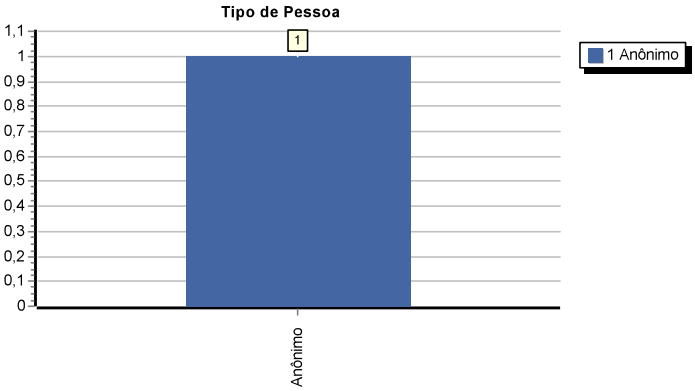
Mensal



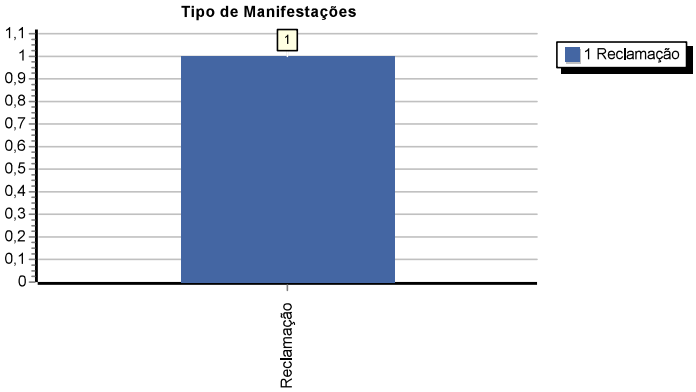
Canais de Entrada



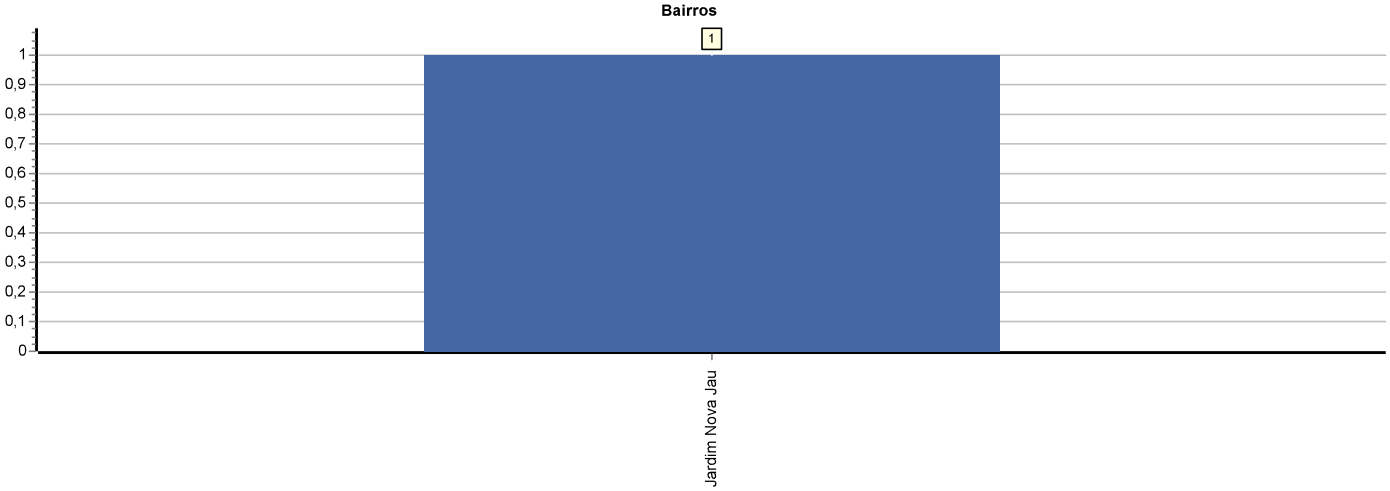
Tipo de Pessoa



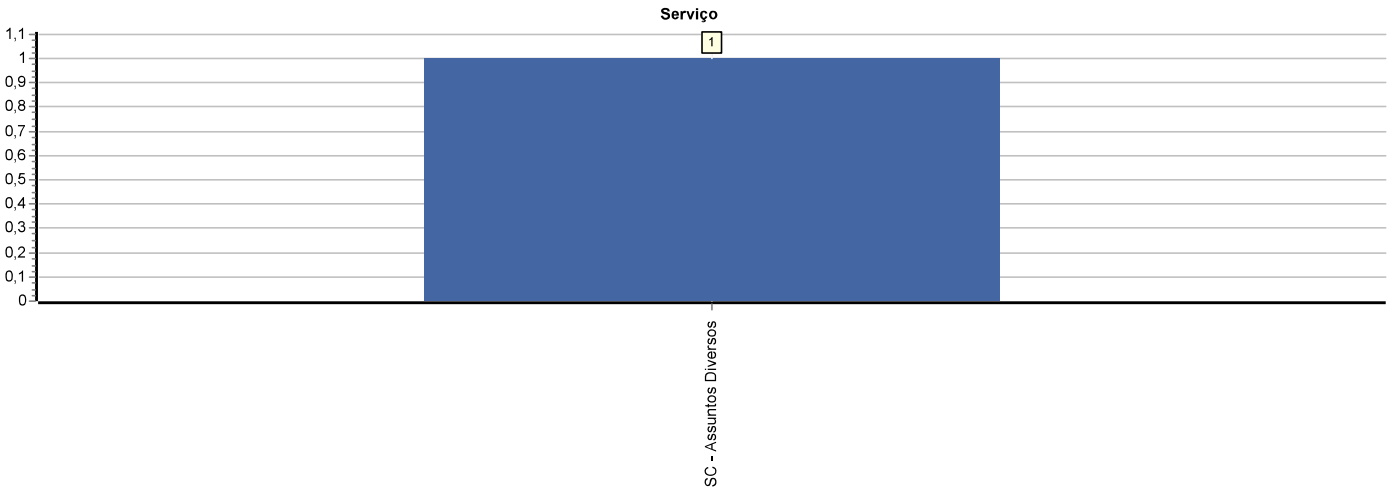
Tipo de Manifestações



Bairros



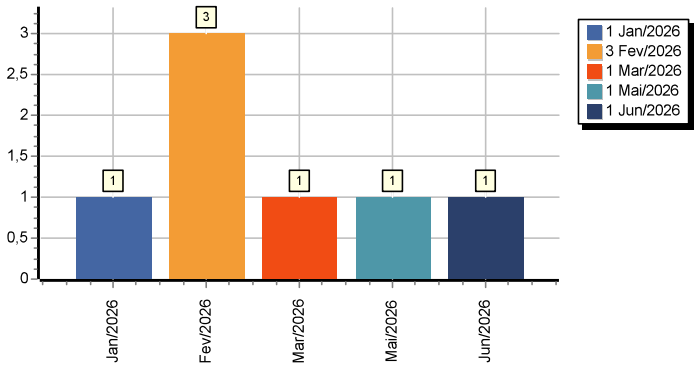
Serviço



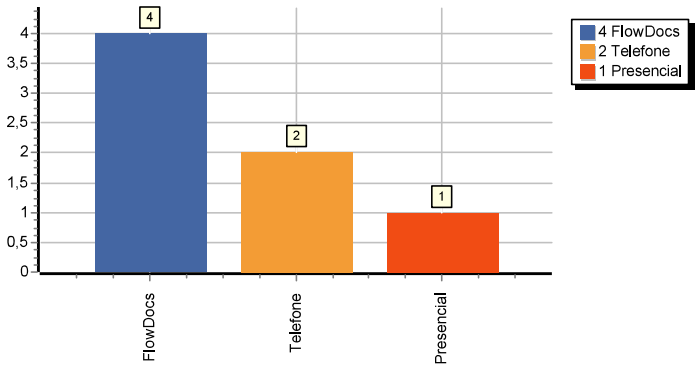
Secretaria de Cultura e Turismo

De Janeiro de 2026 até Junho de 2026

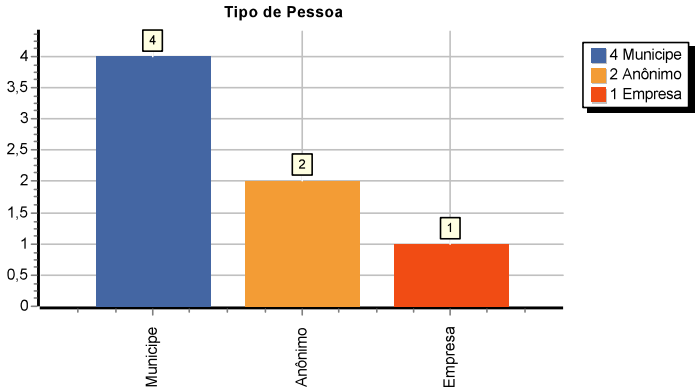
Mensal



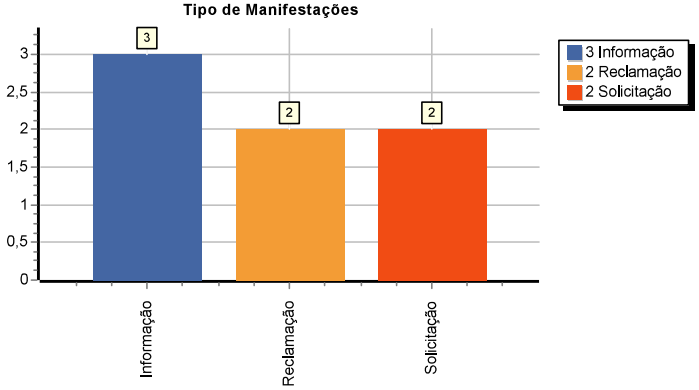
Canais de Entrada



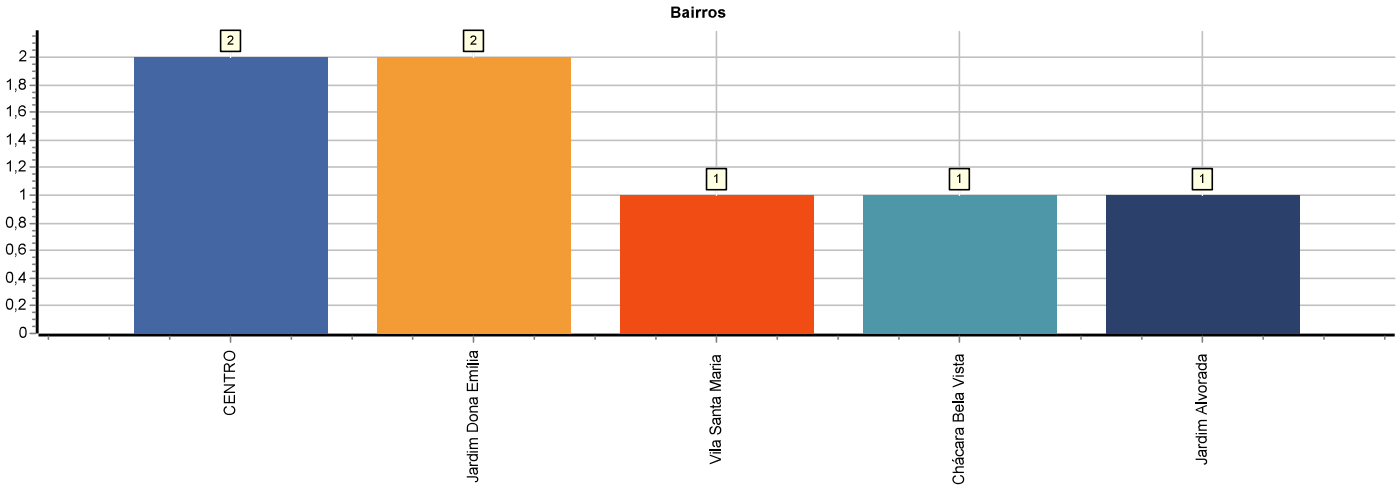
Tipo de Pessoa



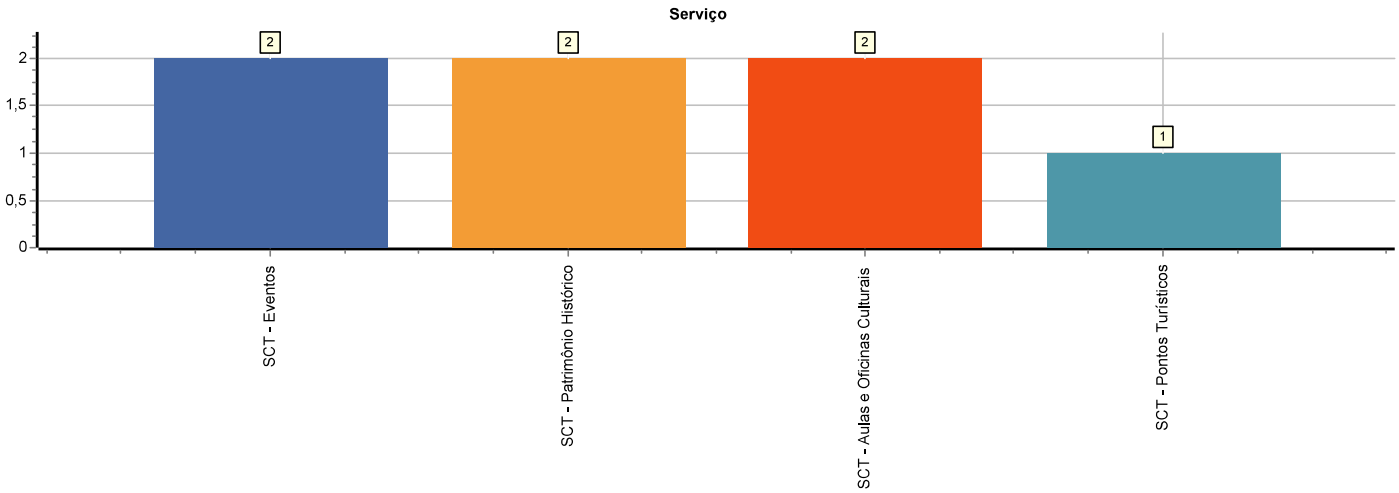
Tipo de Manifestações



Bairros



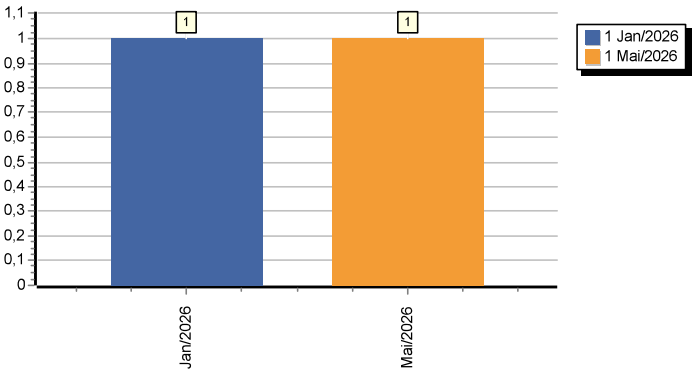
Serviço



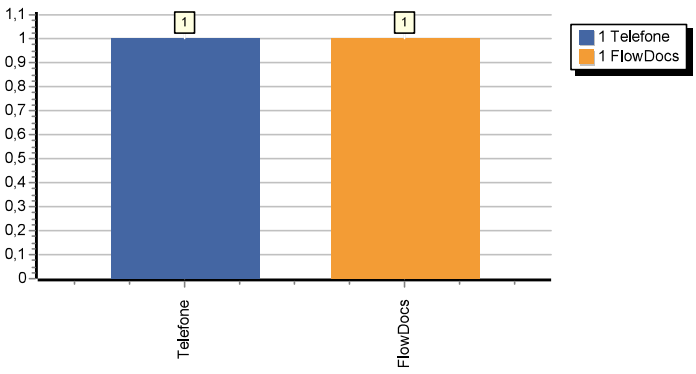
Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Empreendedorismo e Inovação

De Janeiro de 2026 até Junho de 2026

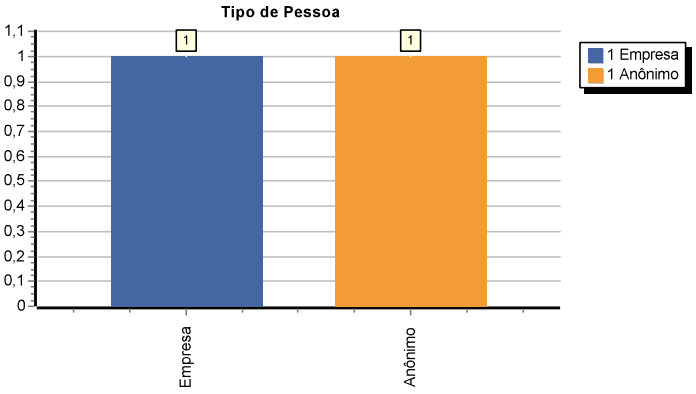
Mensal



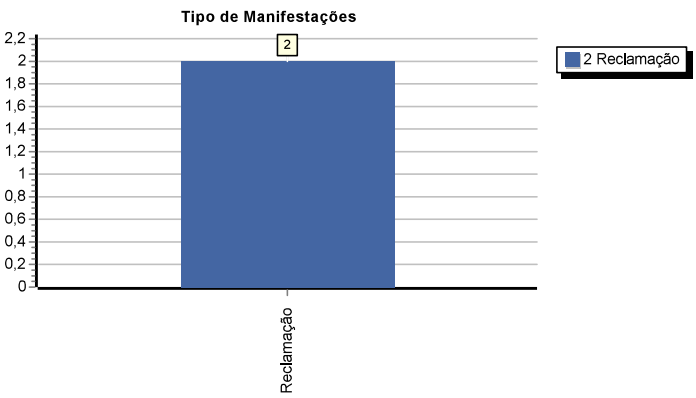
Canais de Entrada



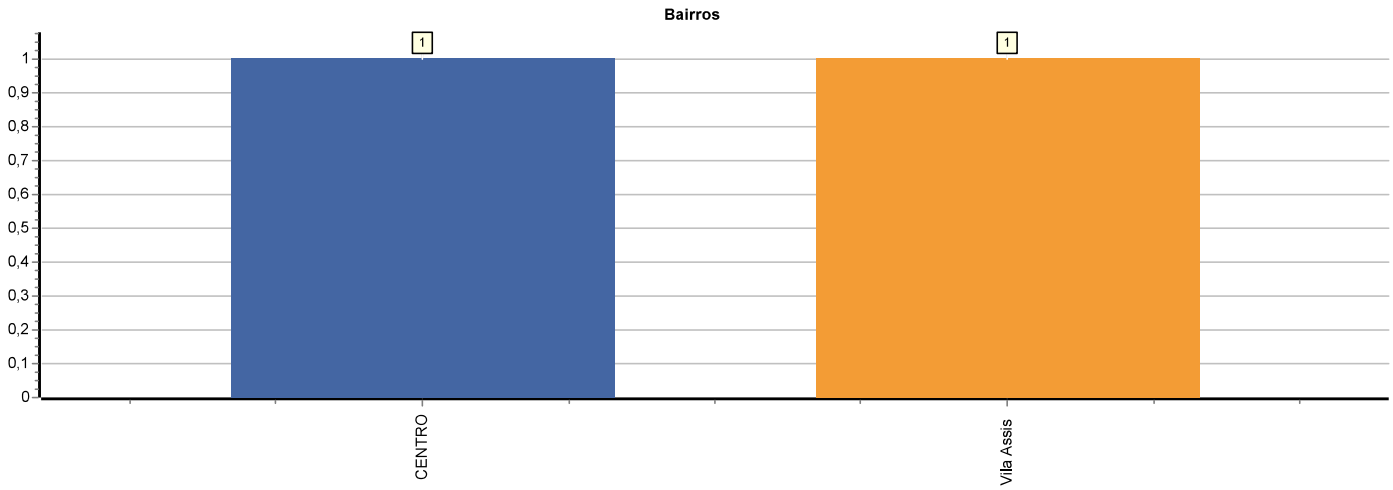
Tipo de Pessoa



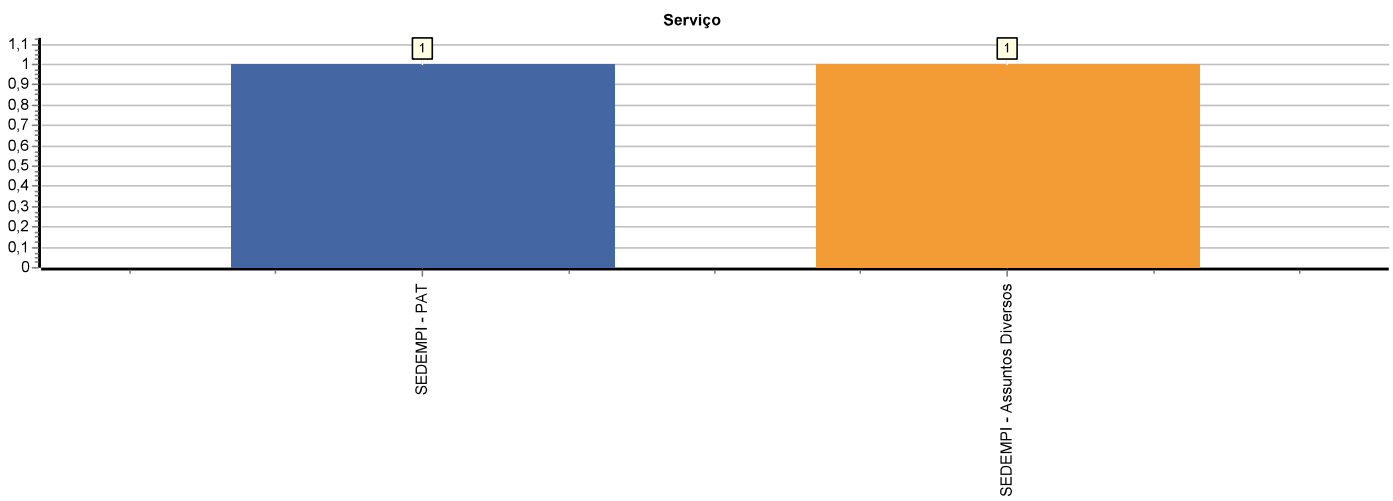
Tipo de Manifestações



Bairros



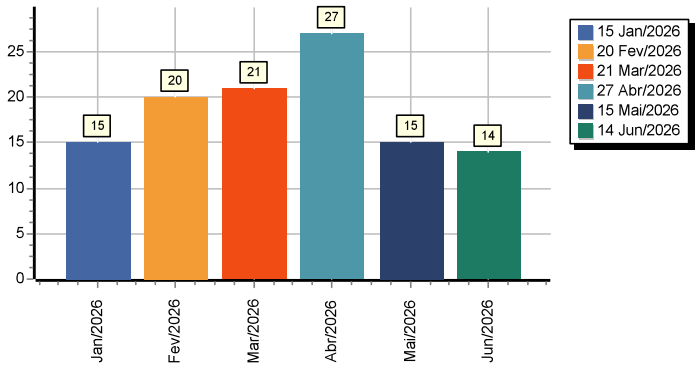
Serviço



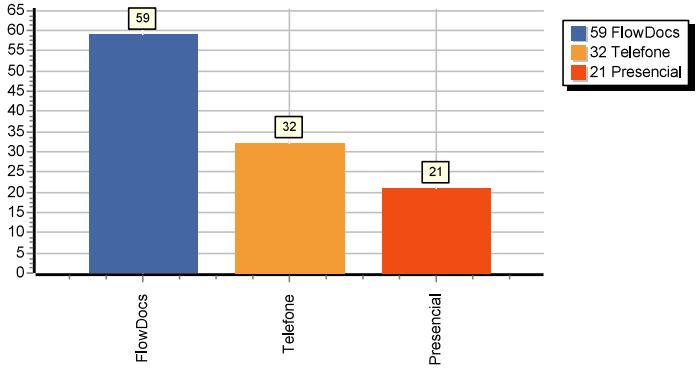
Secretaria de Economia e Finanças

De Janeiro de 2026 até Junho de 2026

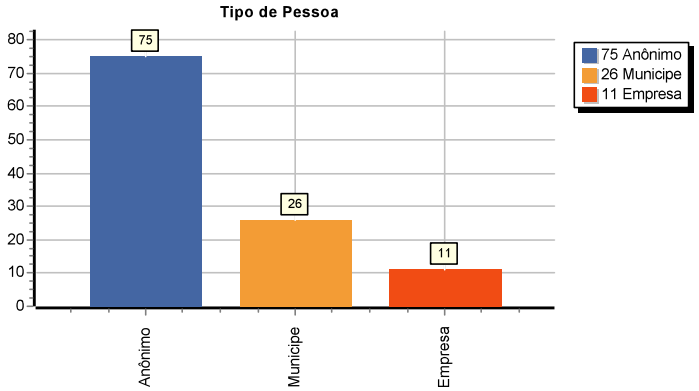
Mensal



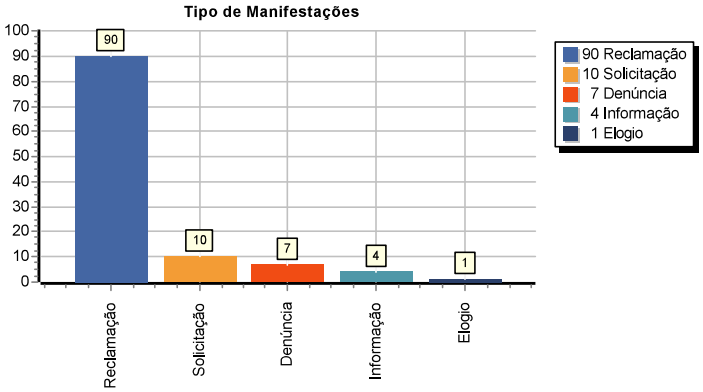
Canais de Entrada



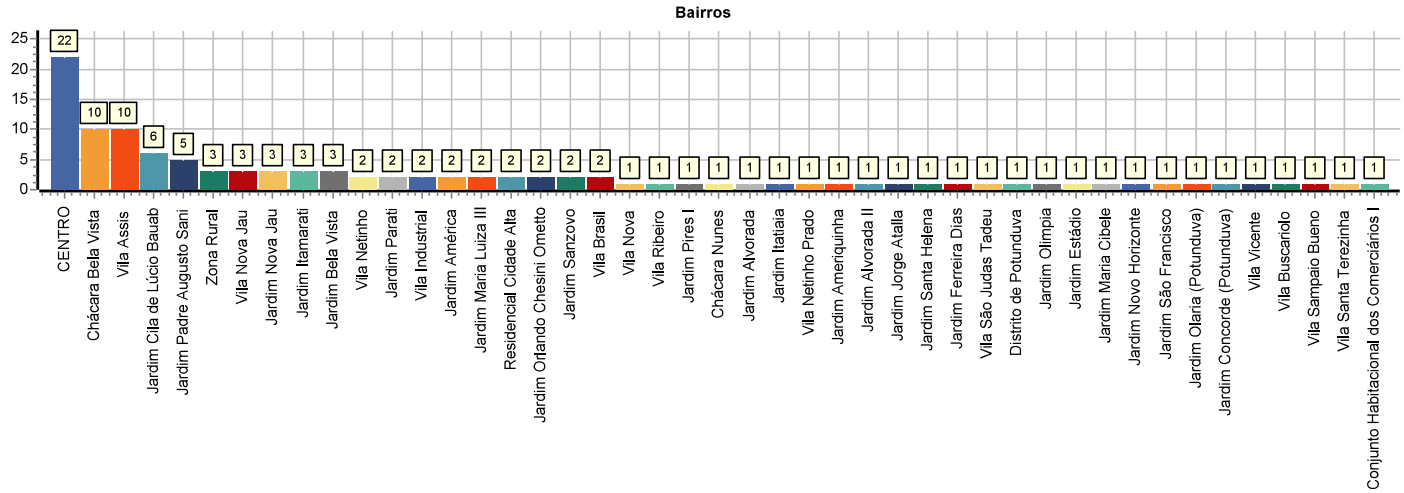
Tipo de Pessoa



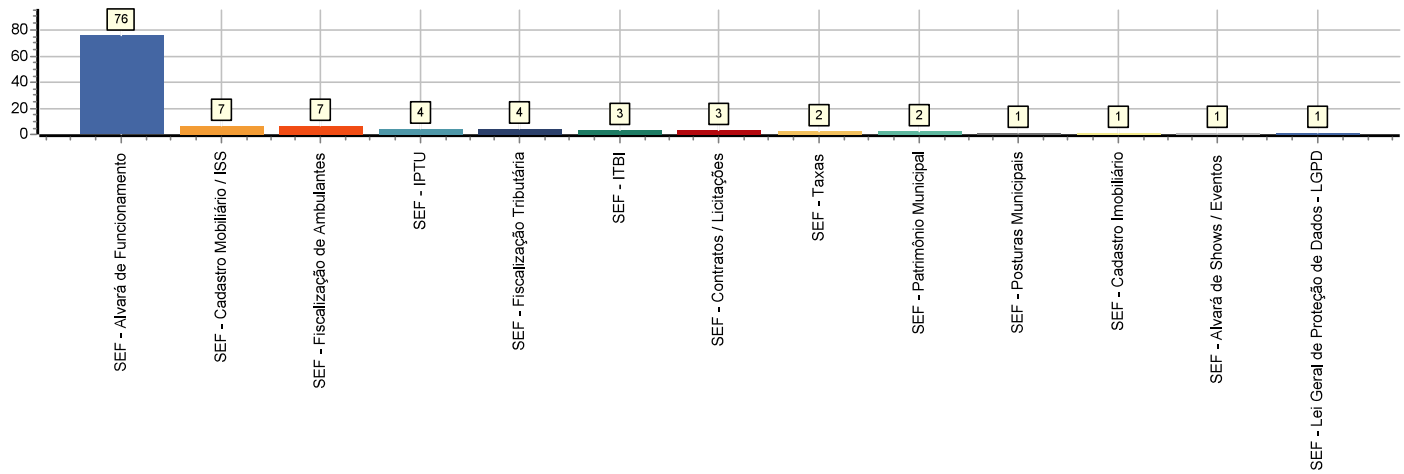
Tipo de Manifestações



Bairros



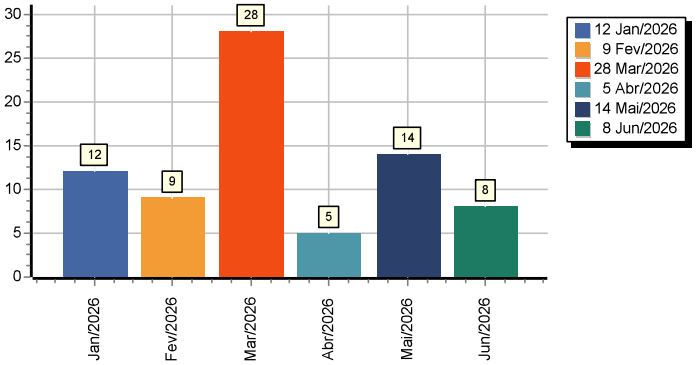
Serviço



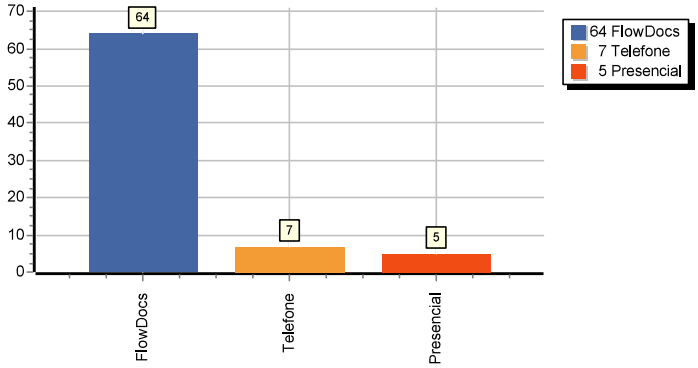
Secretaria de Educação

De Janeiro de 2026 até Junho de 2026

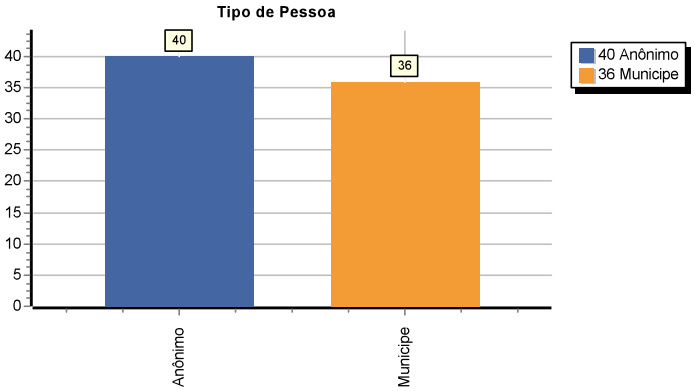
Mensal



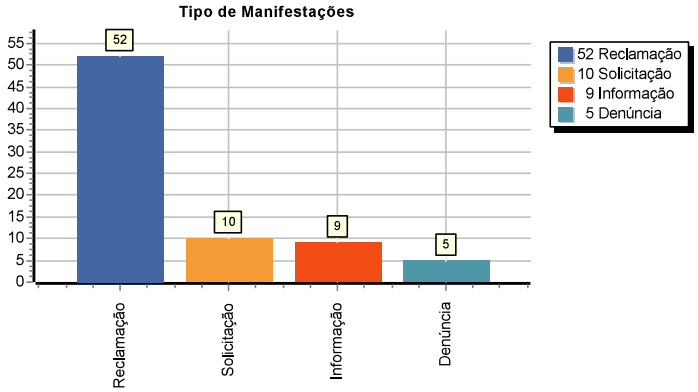
Canais de Entrada



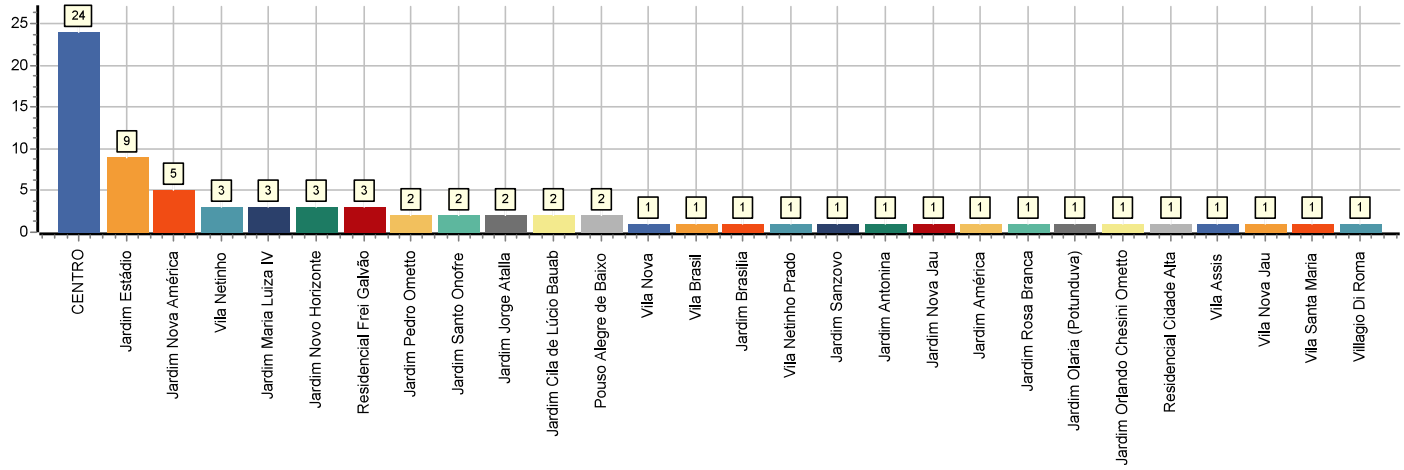
Tipo de Pessoa



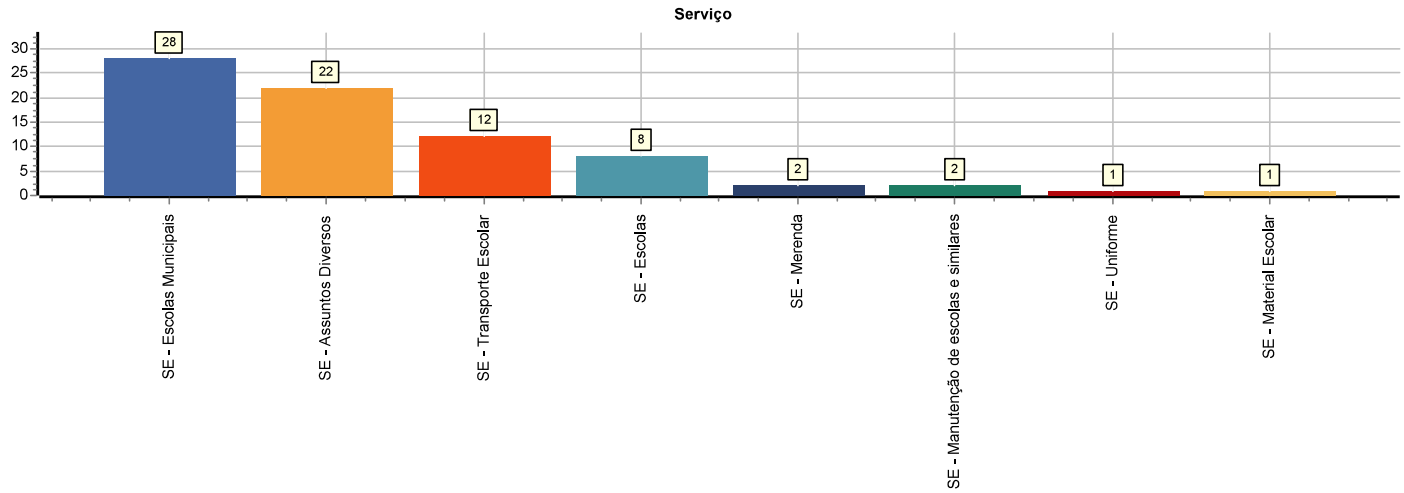
Tipo de Manifestações



Bairros



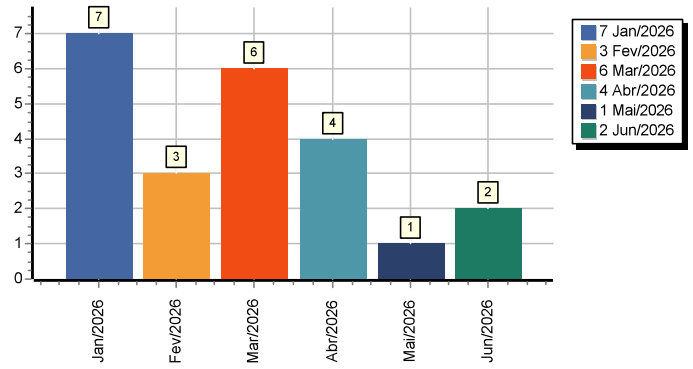
Serviço



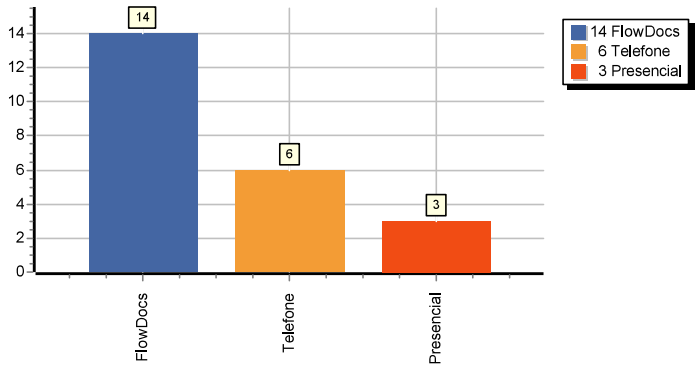
Secretaria de Esportes

De Janeiro de 2026 até Junho de 2026

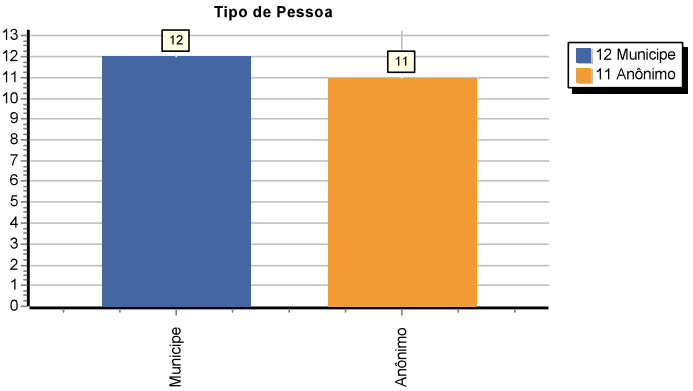
Mensal



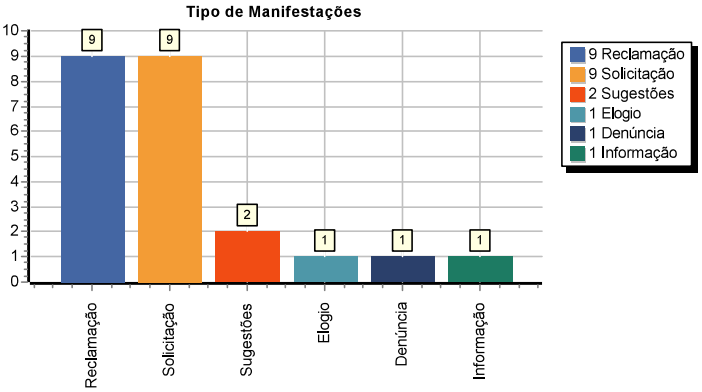
Canais de Entrada



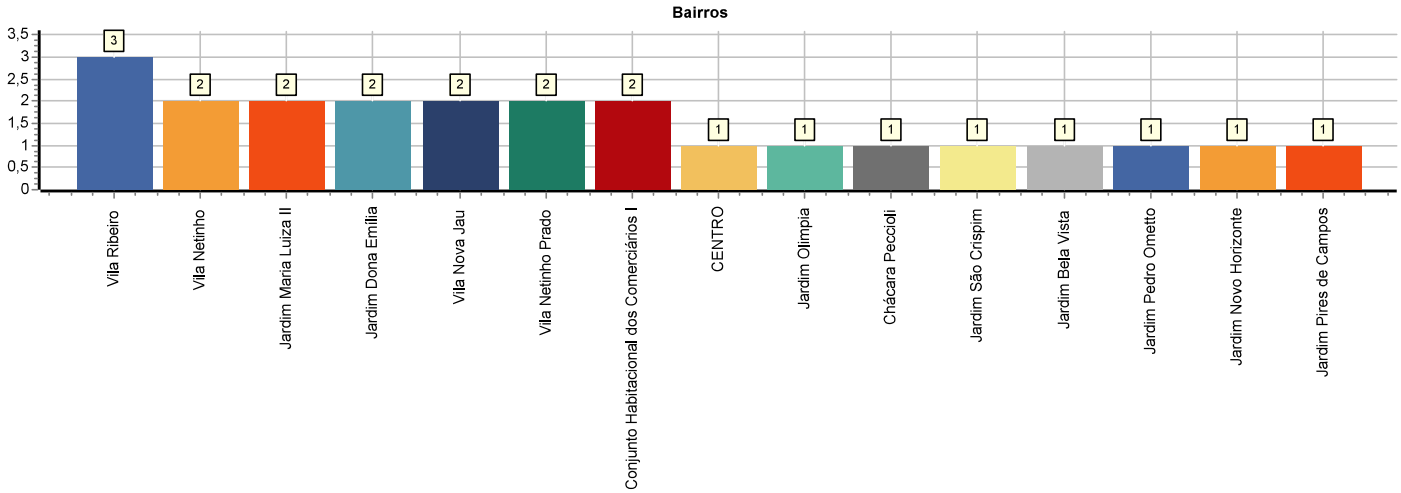
Tipo de Pessoa



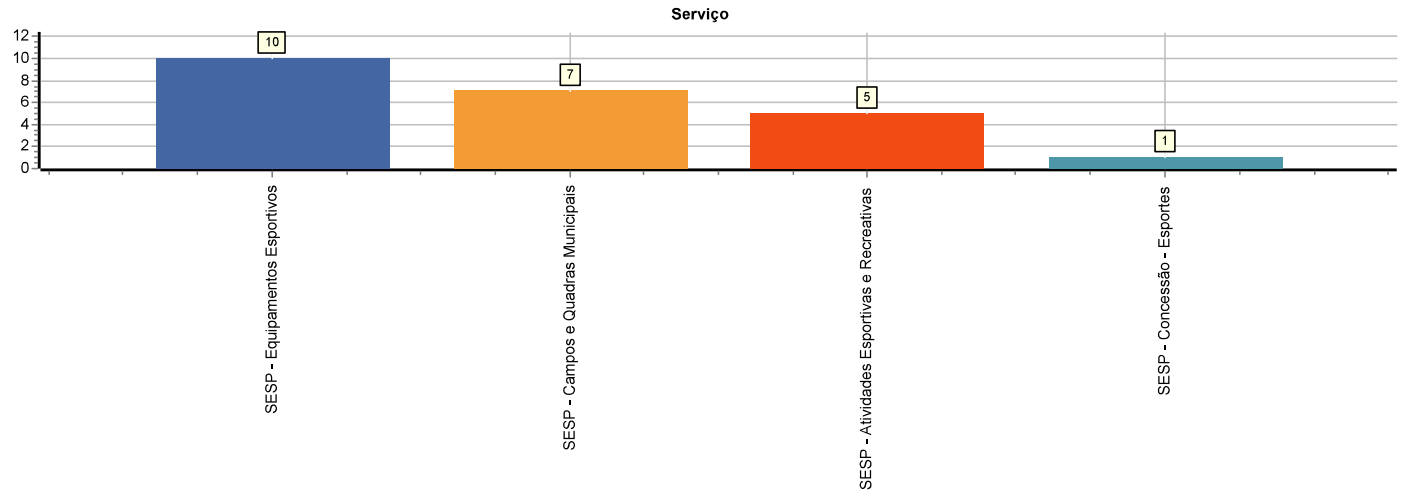
Tipo de Manifestações



Bairros



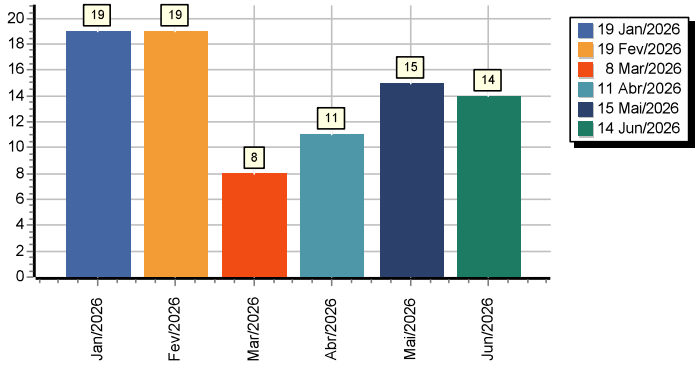
Serviço



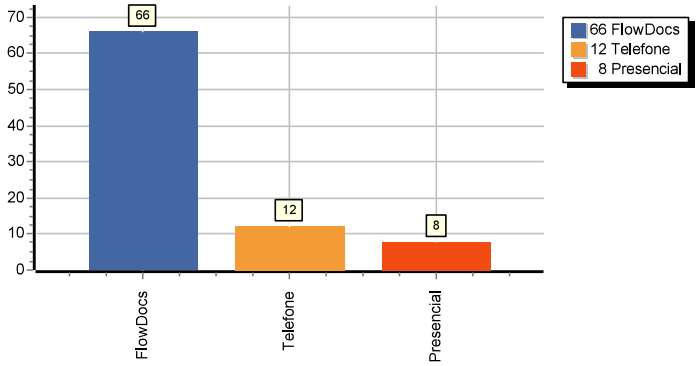
Secretaria de Governo

De Janeiro de 2026 até Junho de 2026

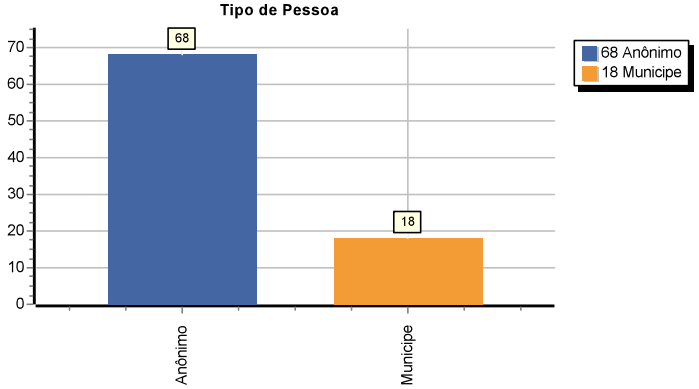
Mensal



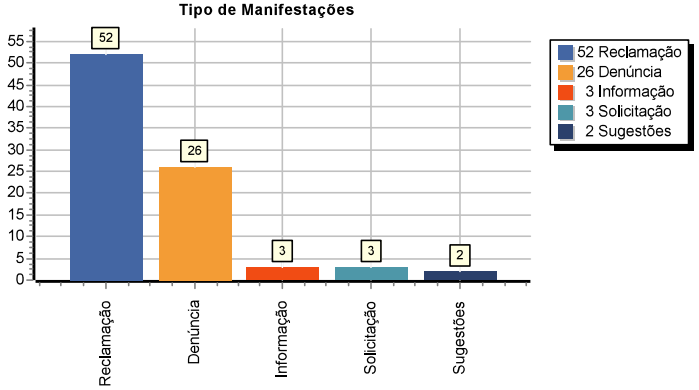
Canais de Entrada



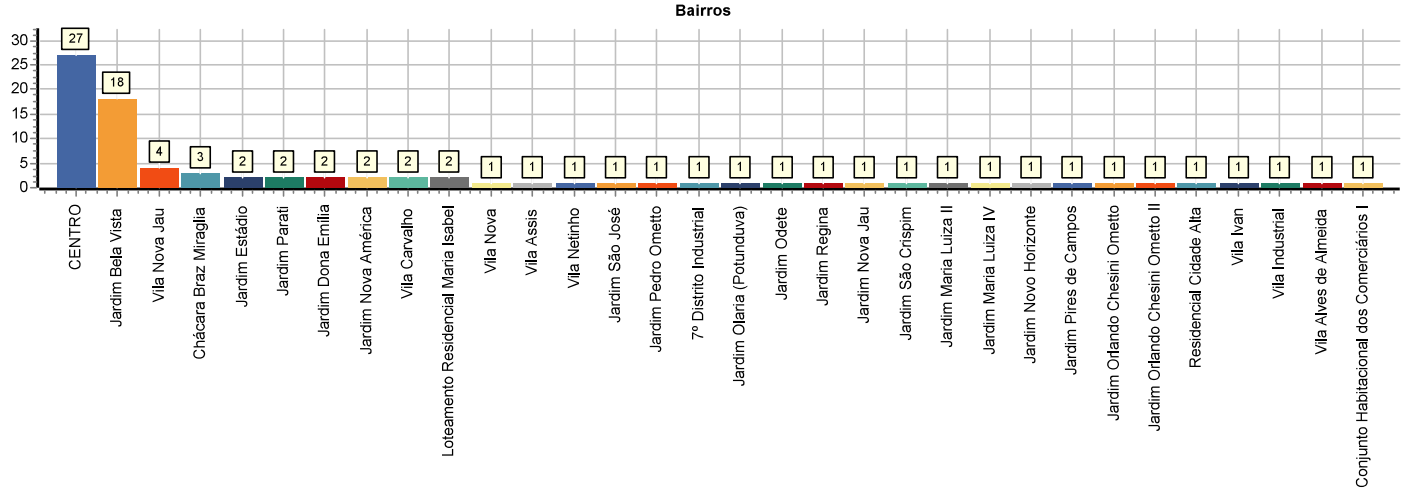
Tipo de Pessoa



Tipo de Manifestações



Bairros

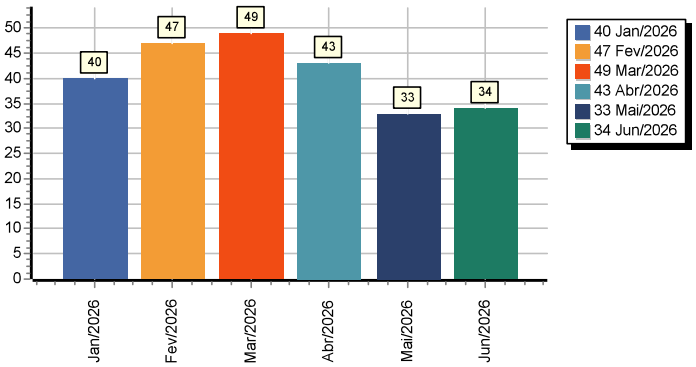


Serviço

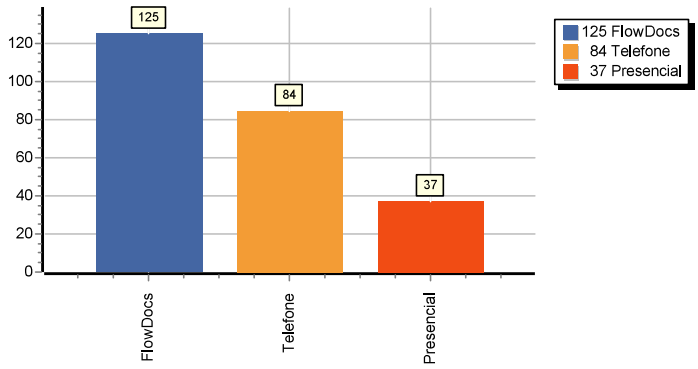
Secretaria de Habitação e Planejamento Urbanístico

De Janeiro de 2026 até Junho de 2026

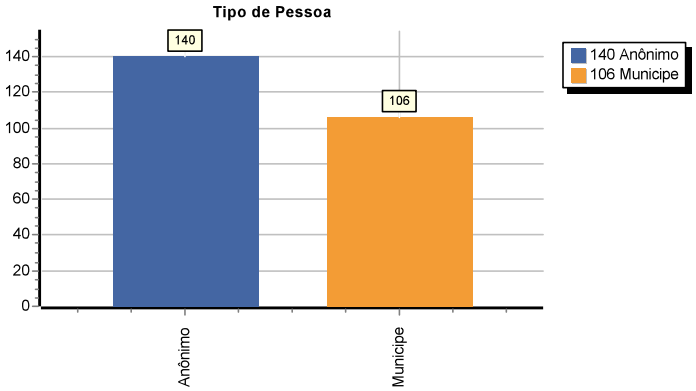
Mensal



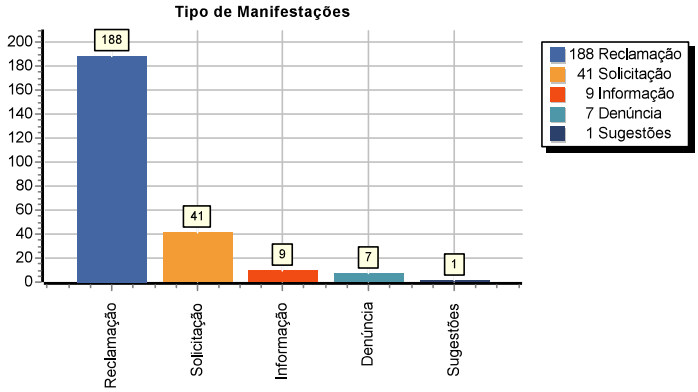
Canais de Entrada



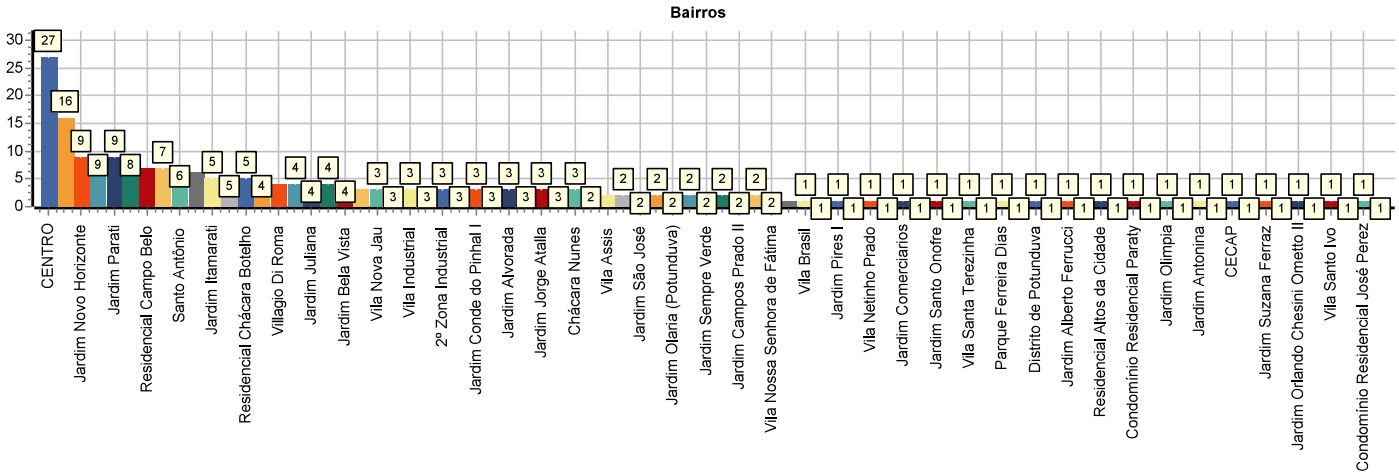
Tipo de Pessoa



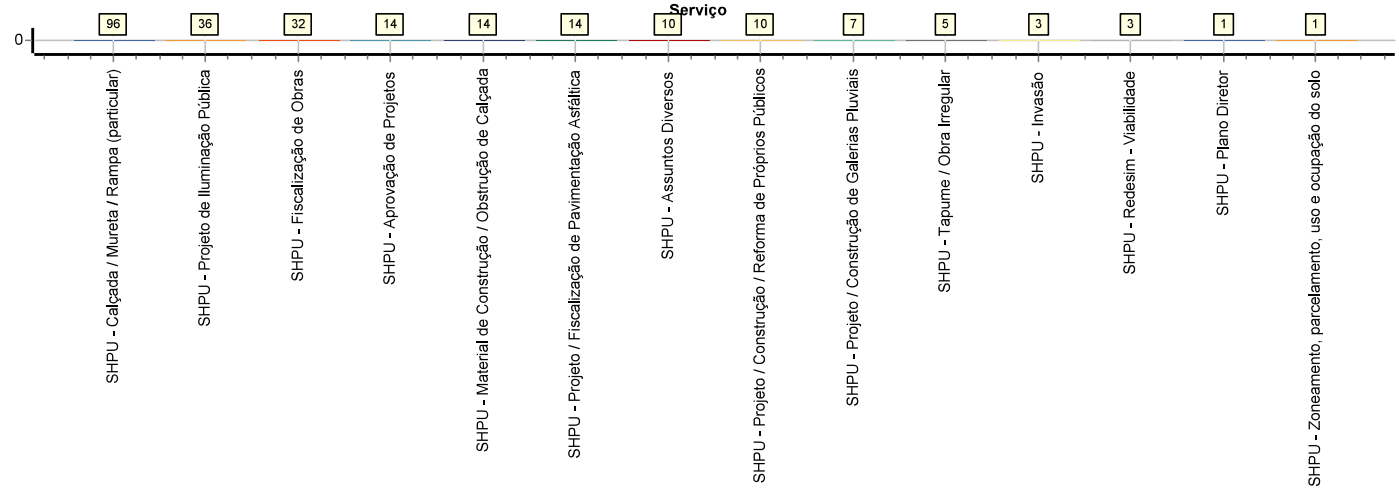
Tipo de Manifestações



Bairros



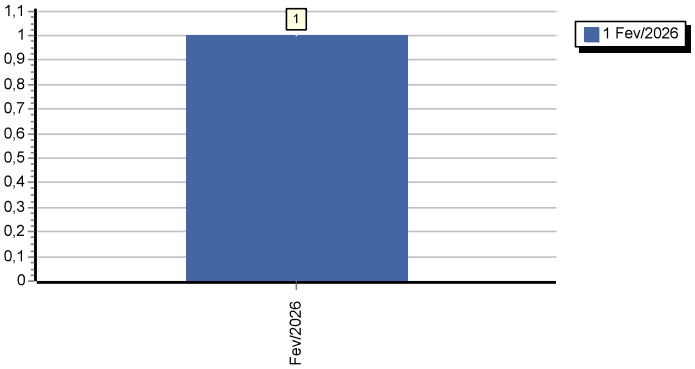
Serviço



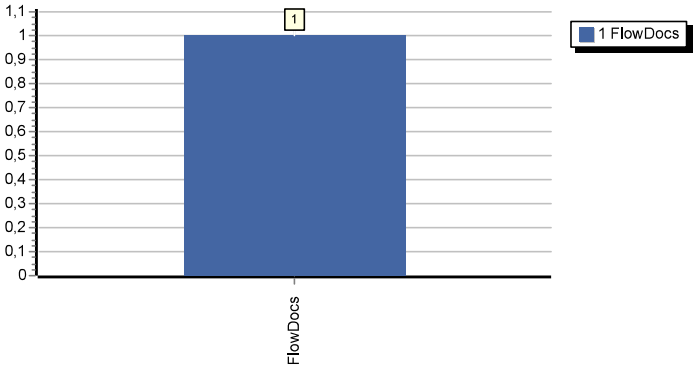
Secretaria de Igualdade Racial

De Janeiro de 2026 até Junho de 2026

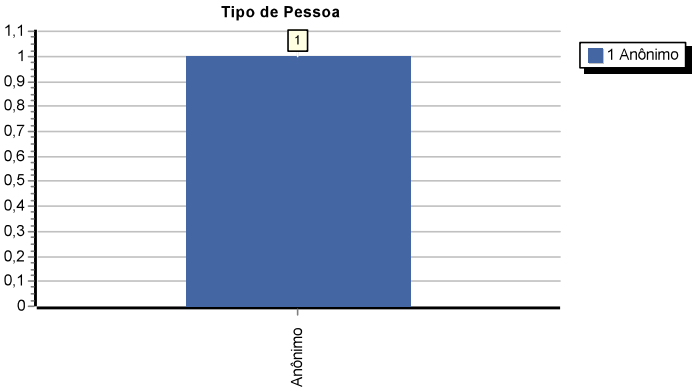
Mensal



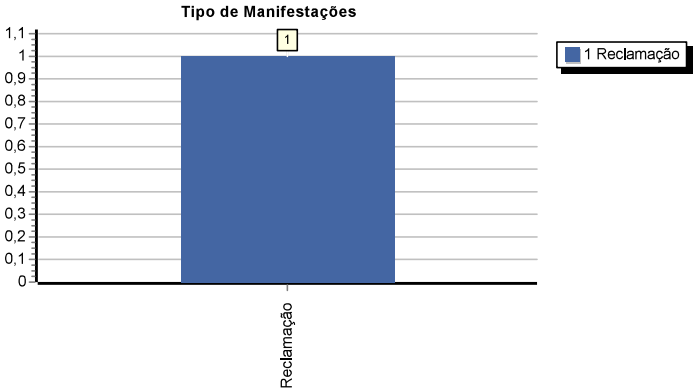
Canais de Entrada



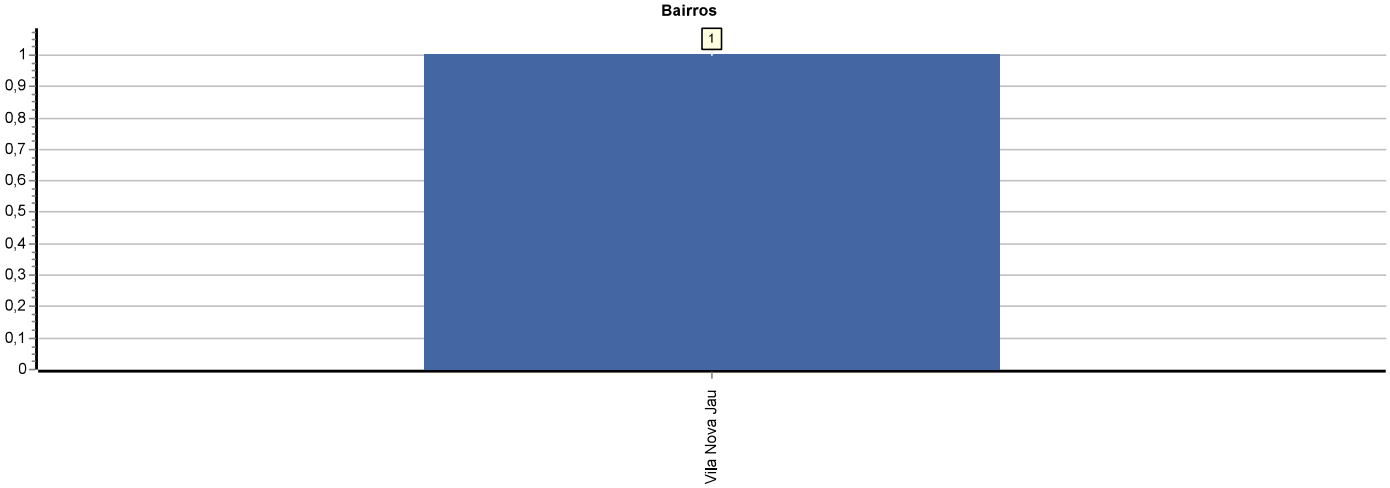
Tipo de Pessoa



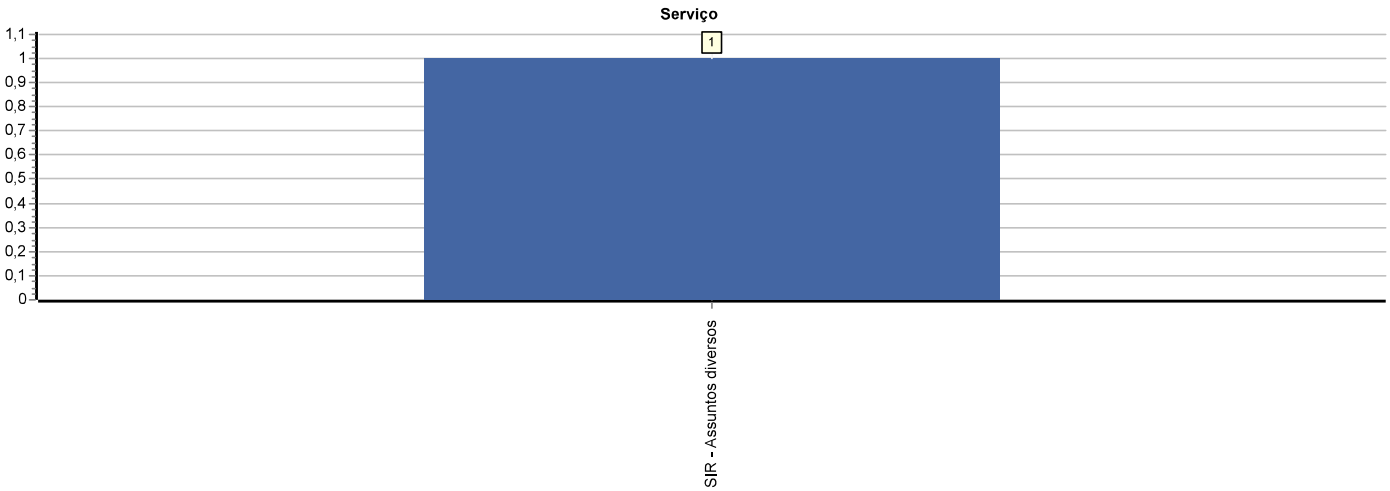
Tipo de Manifestações



Bairros



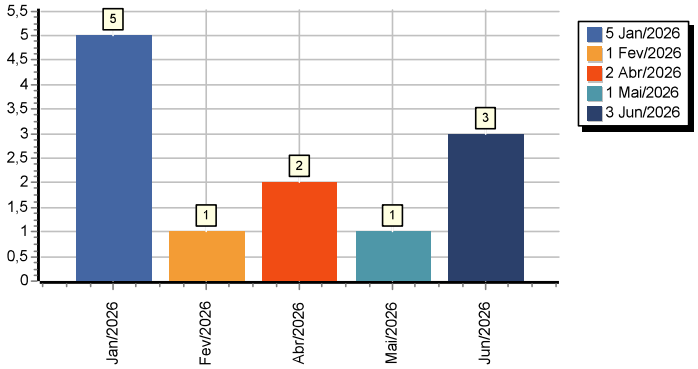
Serviço



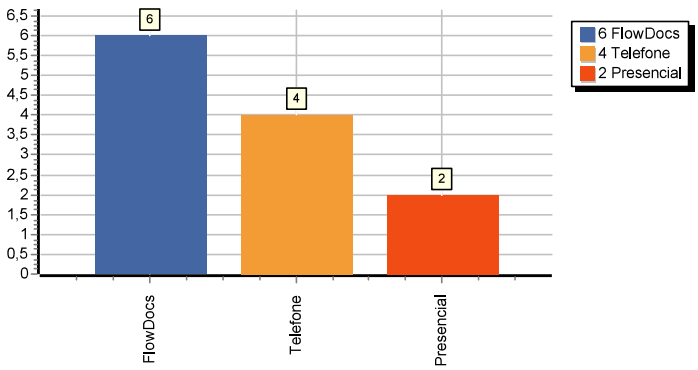
Secretaria de Justiça e Defesa da Cidadania

De Janeiro de 2026 até Junho de 2026

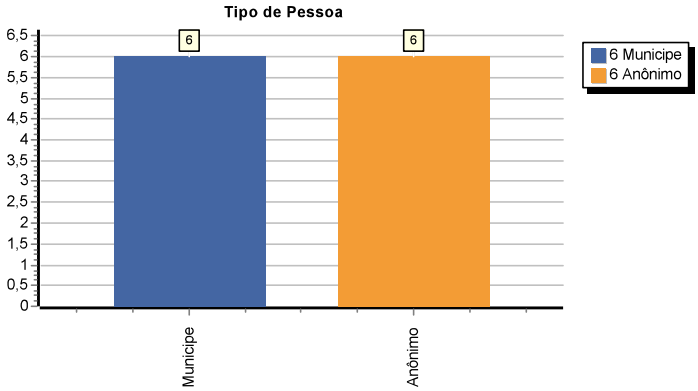
Mensal



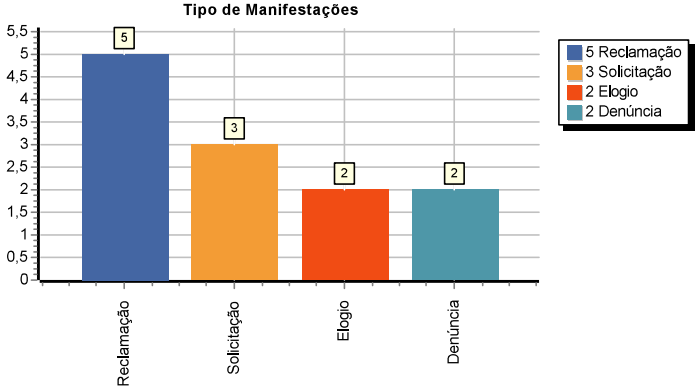
Canais de Entrada



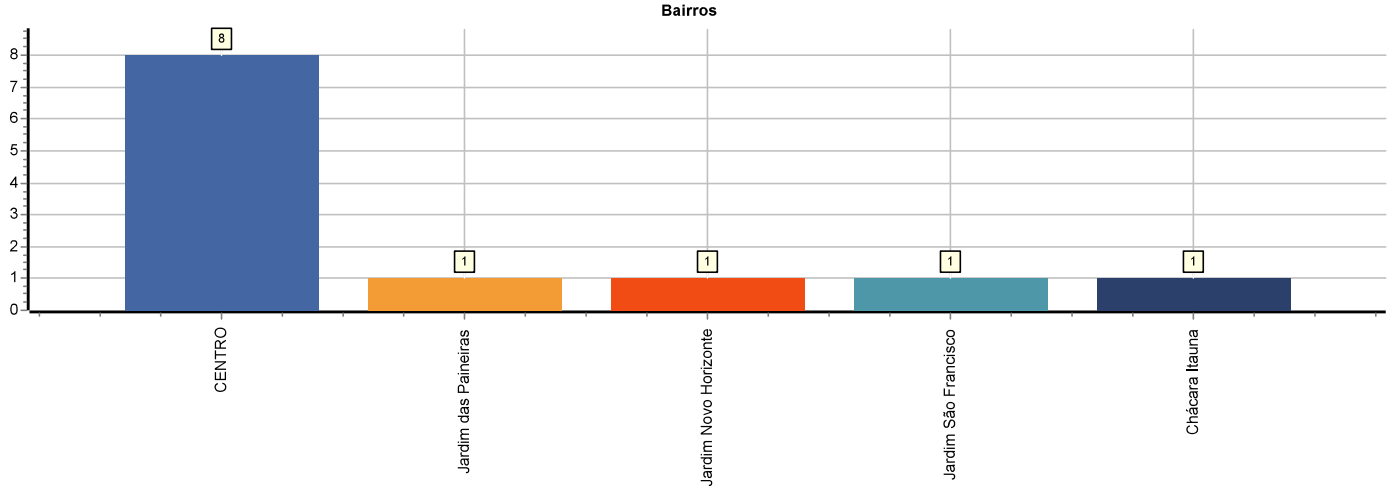
Tipo de Pessoa



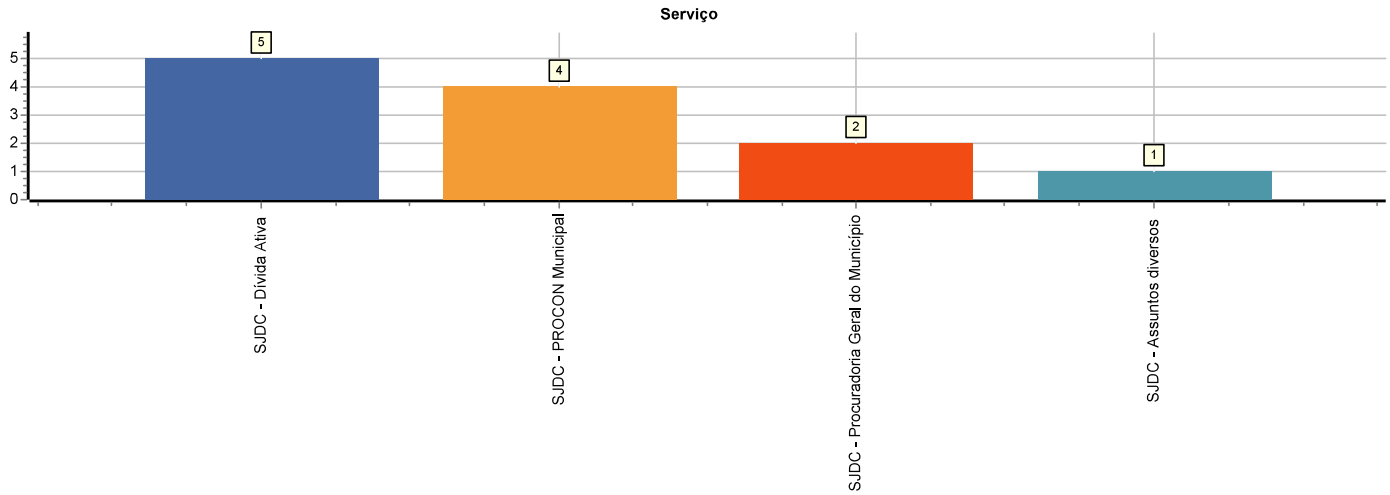
Tipo de Manifestações



Bairros



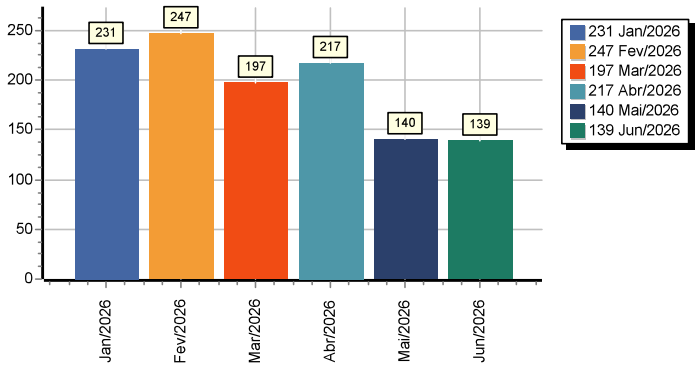
Serviço



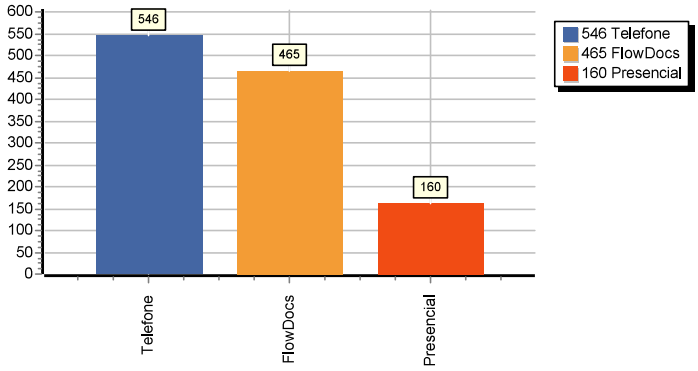
Secretaria de Meio Ambiente

De Janeiro de 2026 até Junho de 2026

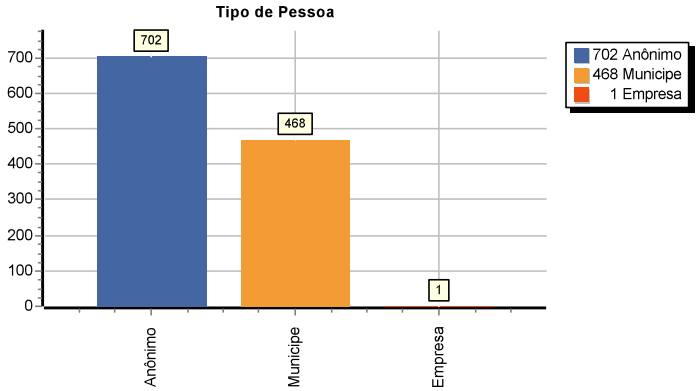
Mensal



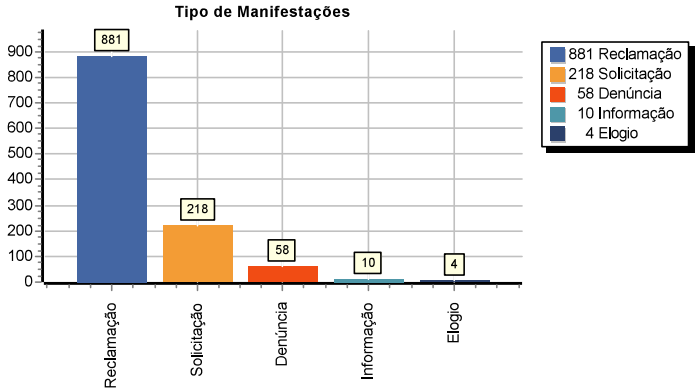
Canais de Entrada



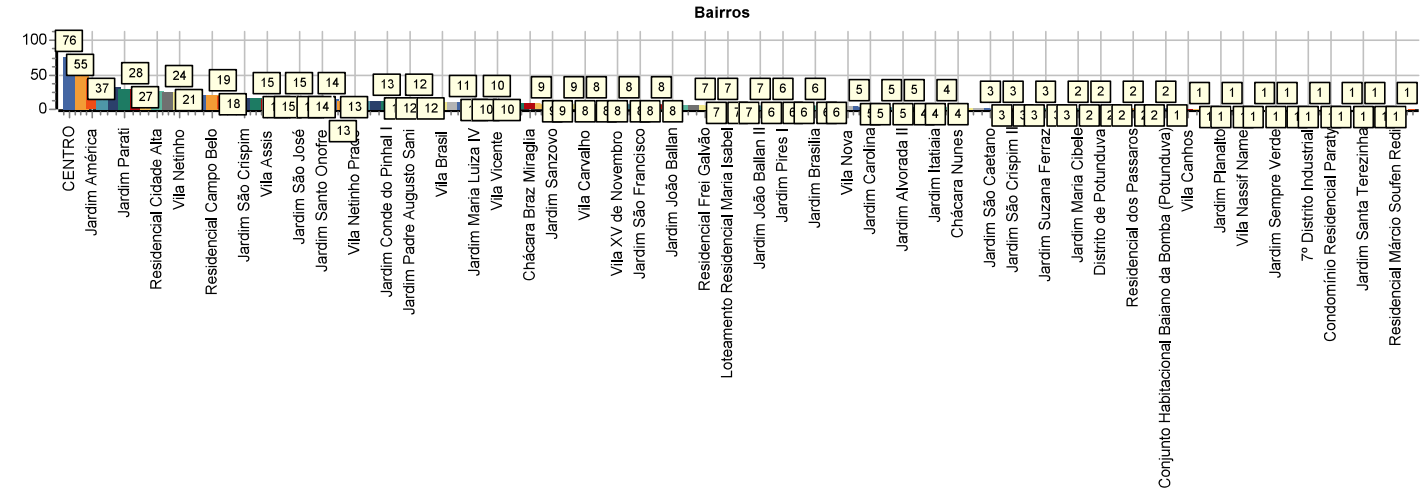
Tipo de Pessoa



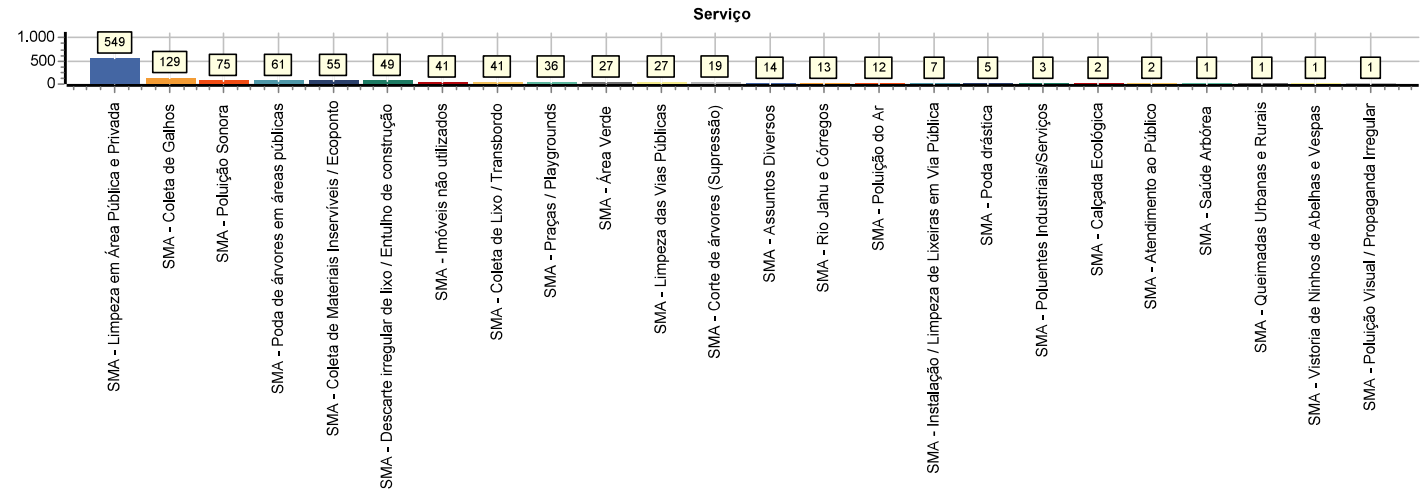
Tipo de Manifestações



Bairros



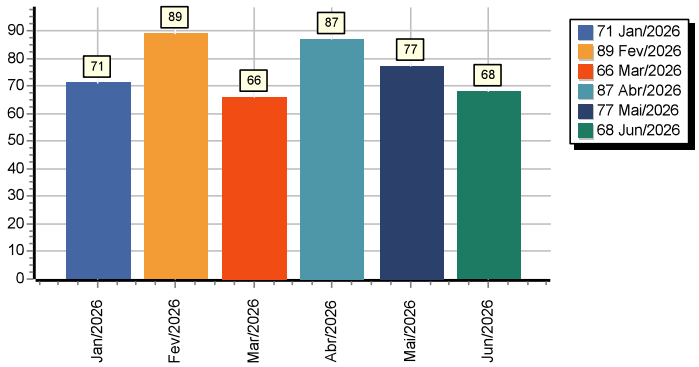
Serviço



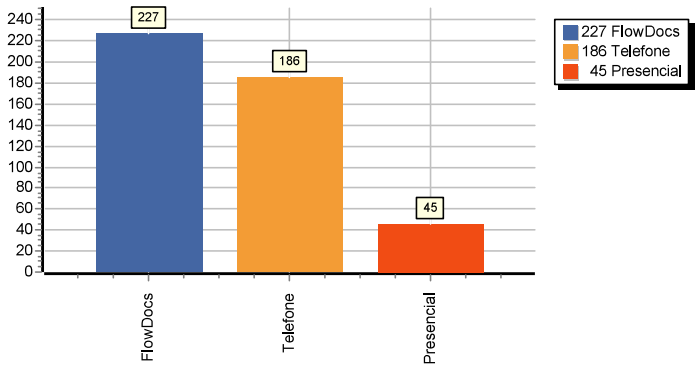
Secretaria de Mobilidade Urbana

De Janeiro de 2026 até Junho de 2026

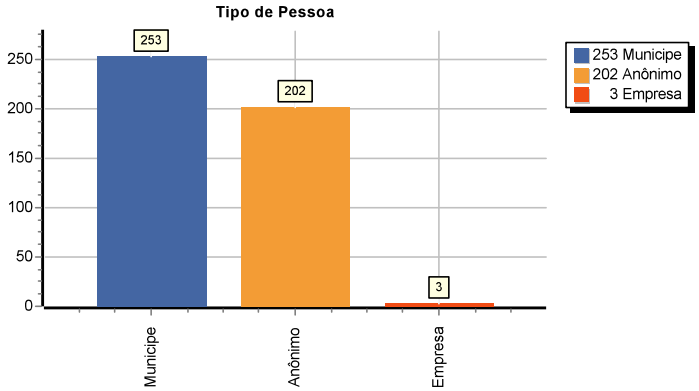
Mensal



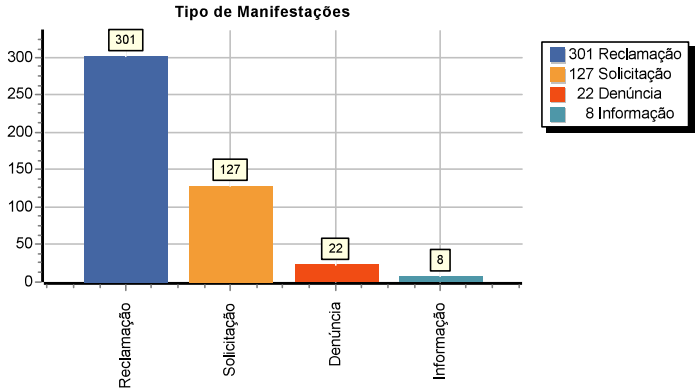
Canais de Entrada



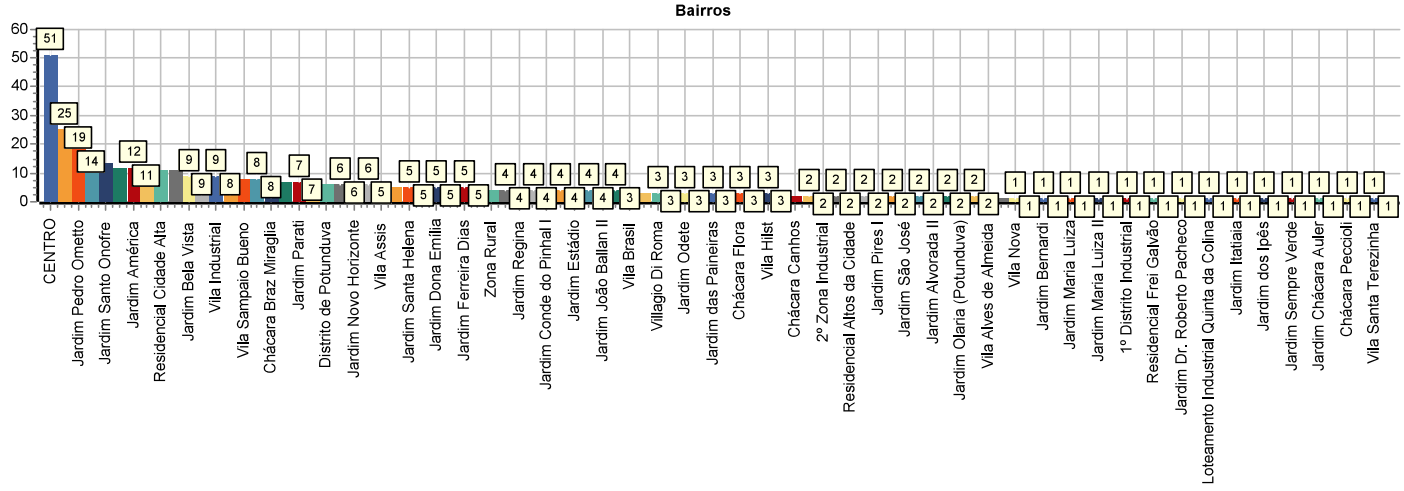
Tipo de Pessoa



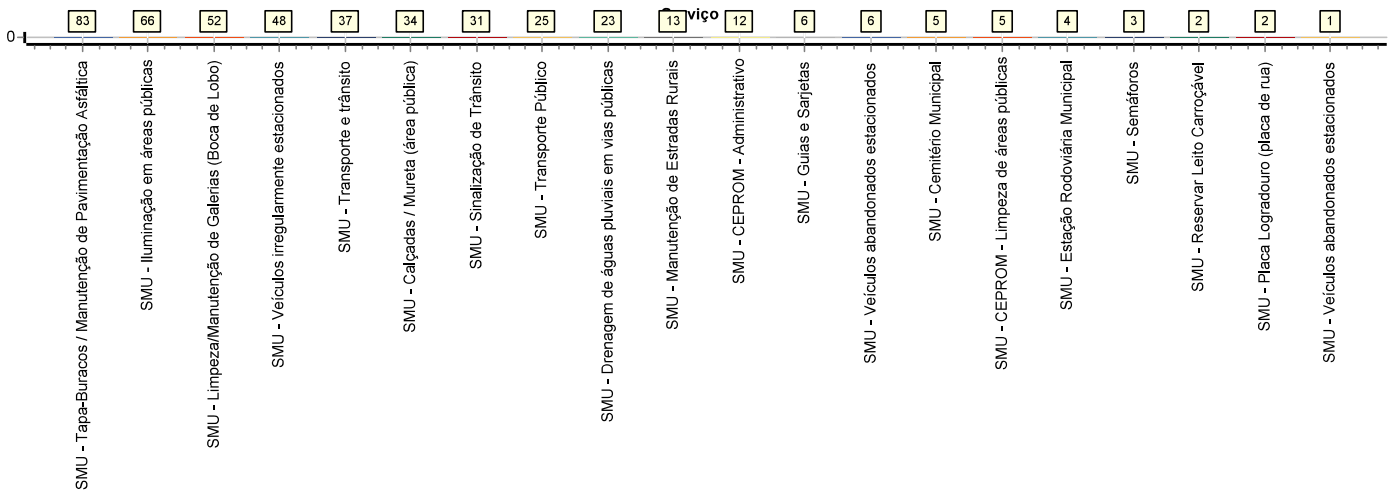
Tipo de Manifestações



Bairros



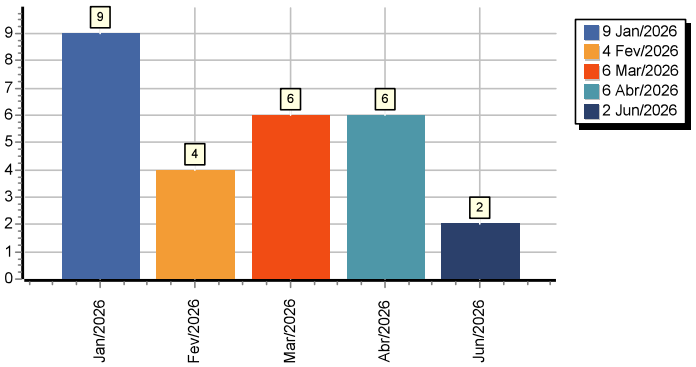
Serviço



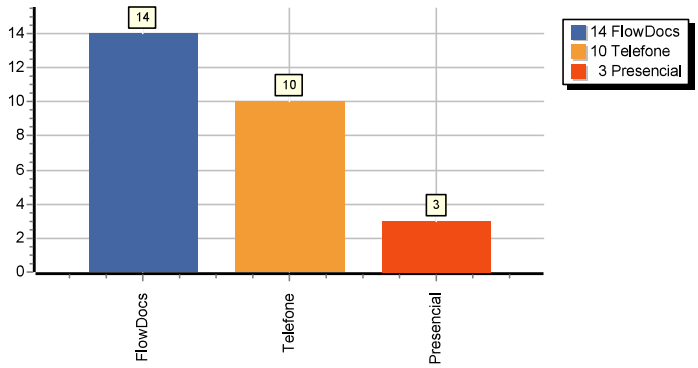
Secretaria de Proteção e Defesa Civil

De Janeiro de 2026 até Junho de 2026

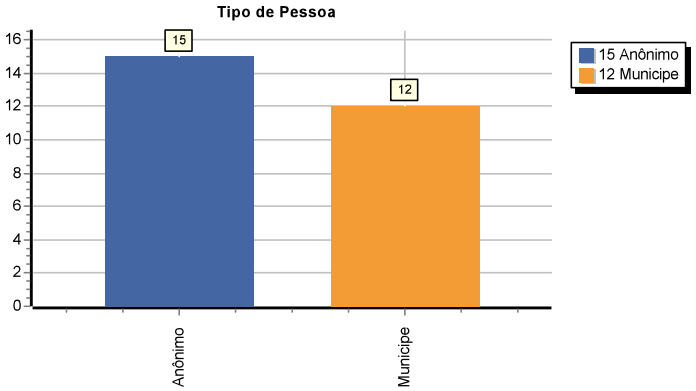
Mensal



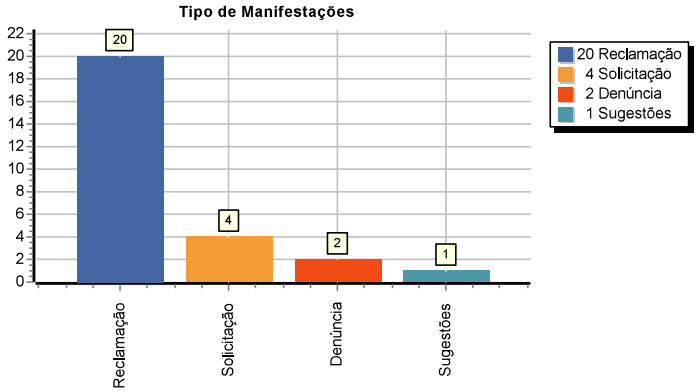
Canais de Entrada



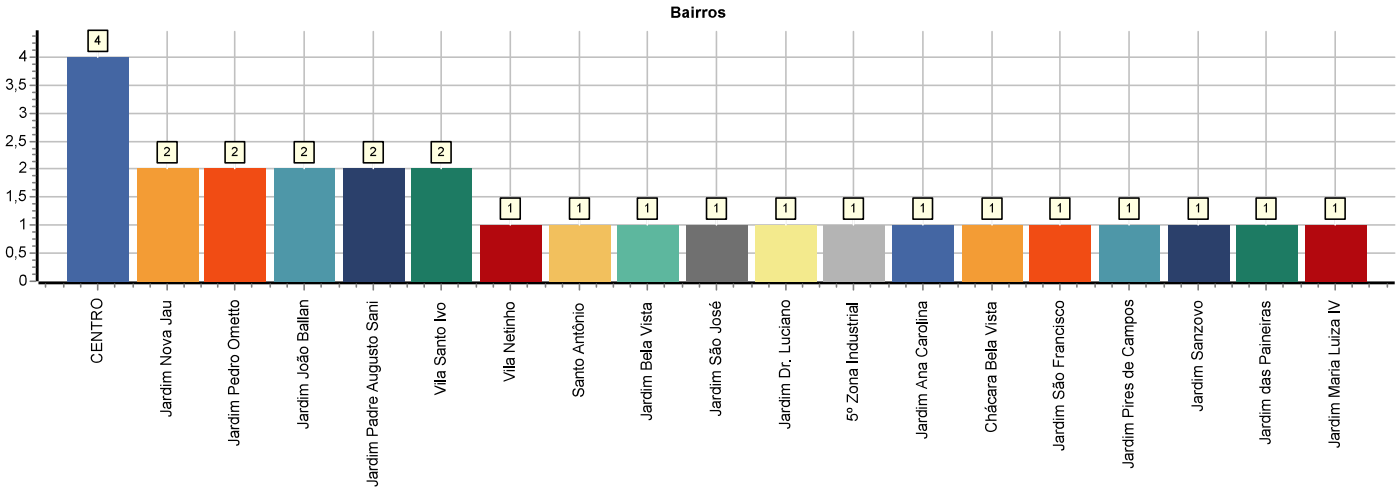
Tipo de Pessoa



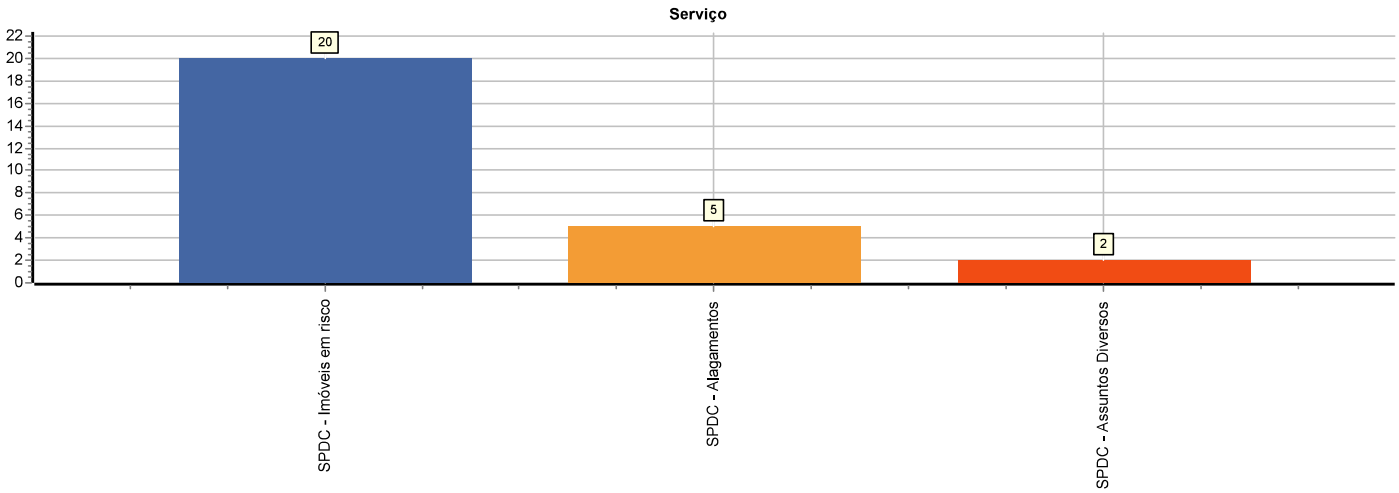
Tipo de Manifestações



Bairros



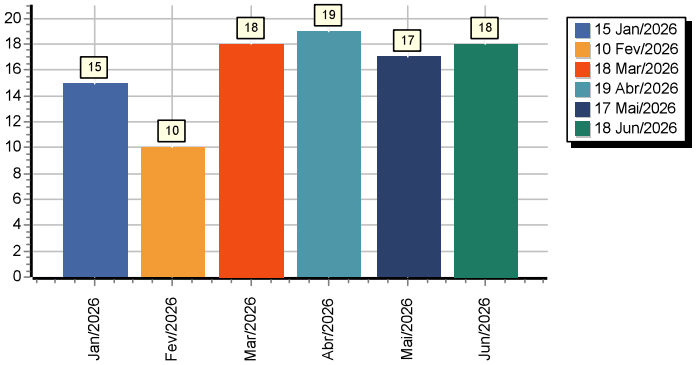
Serviço



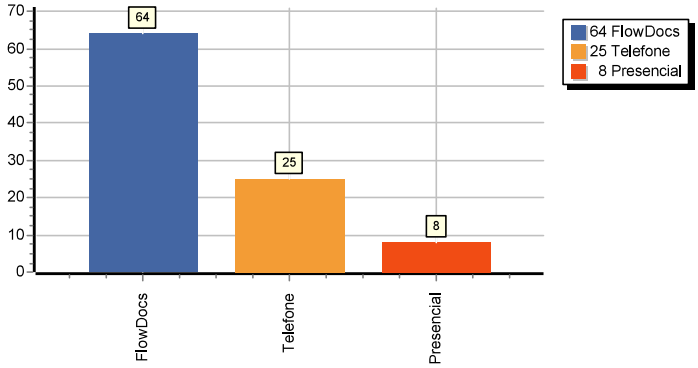
Secretaria de Proteção e Direito dos Animais

De Janeiro de 2026 até Junho de 2026

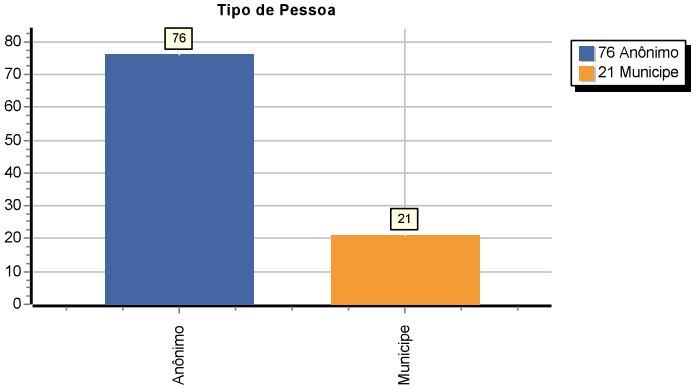
Mensal



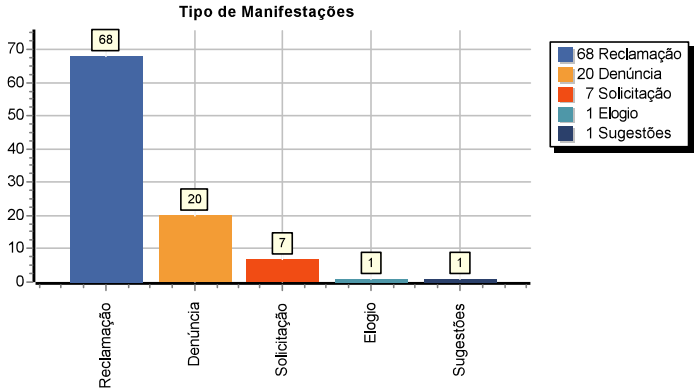
Canais de Entrada



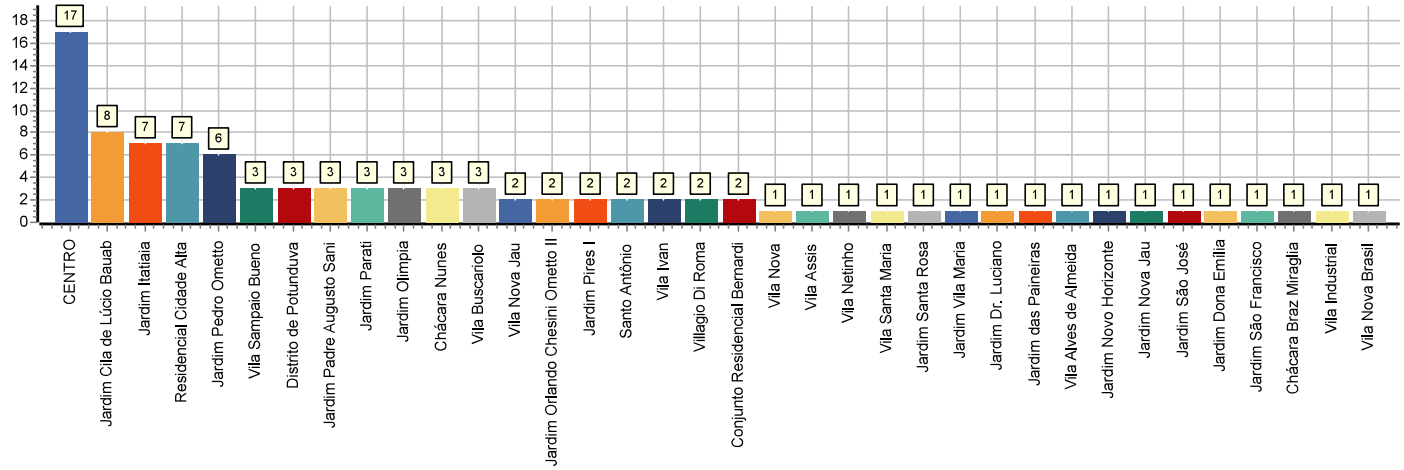
Tipo de Pessoa



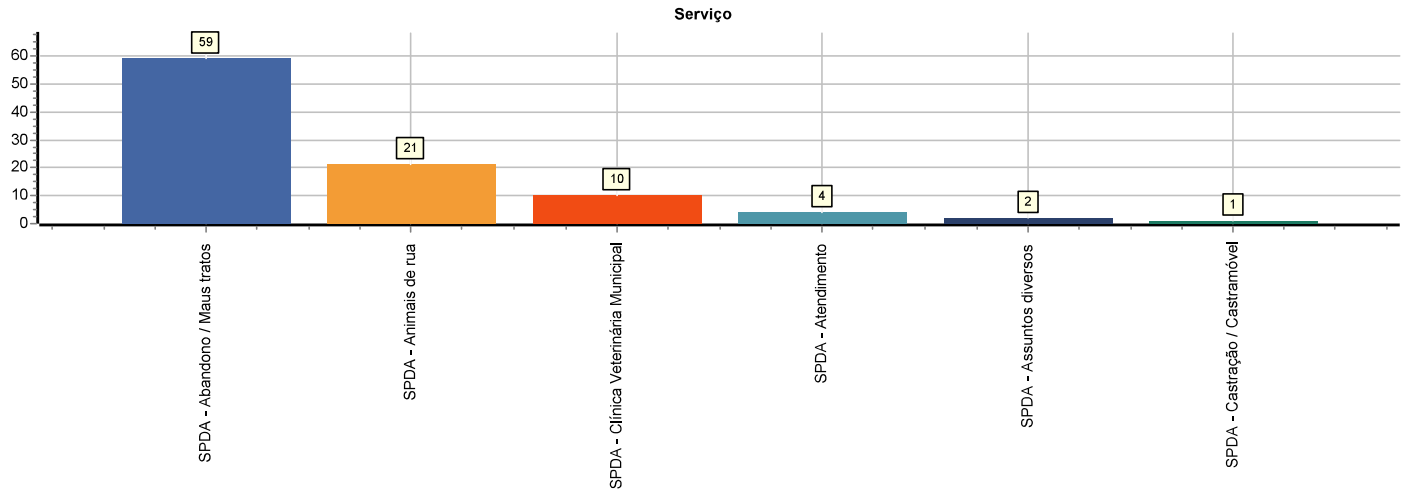
Tipo de Manifestações



Bairros



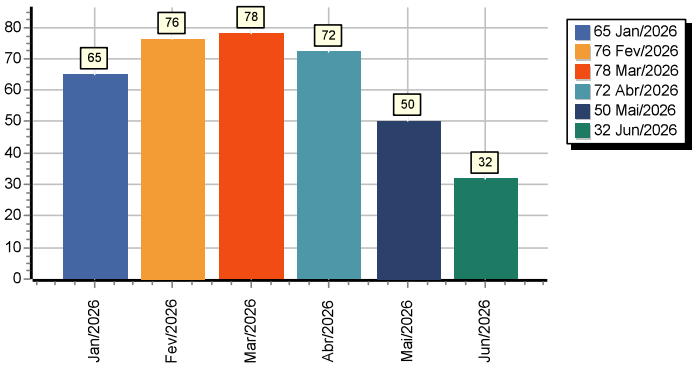
Serviço



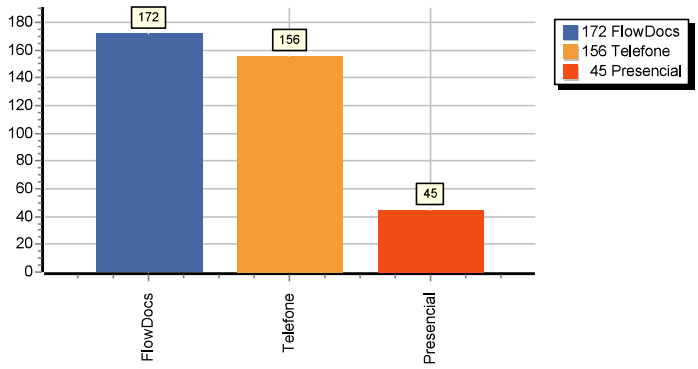
Secretaria de Saúde

De Janeiro de 2026 até Junho de 2026

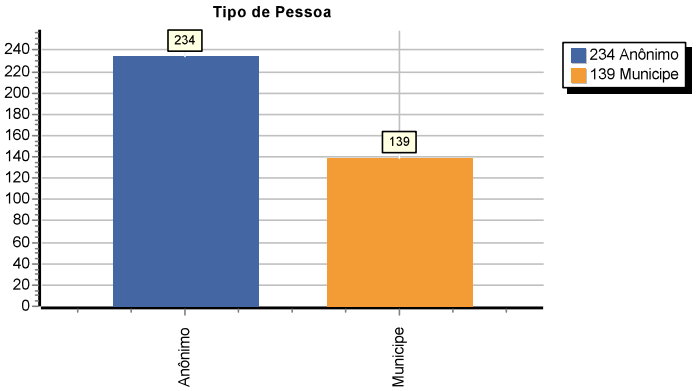
Mensal



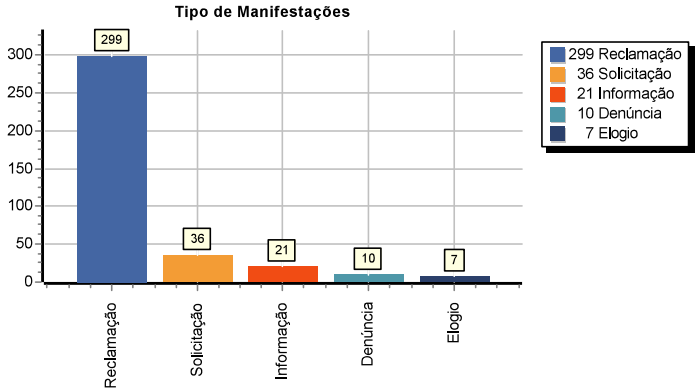
Canais de Entrada



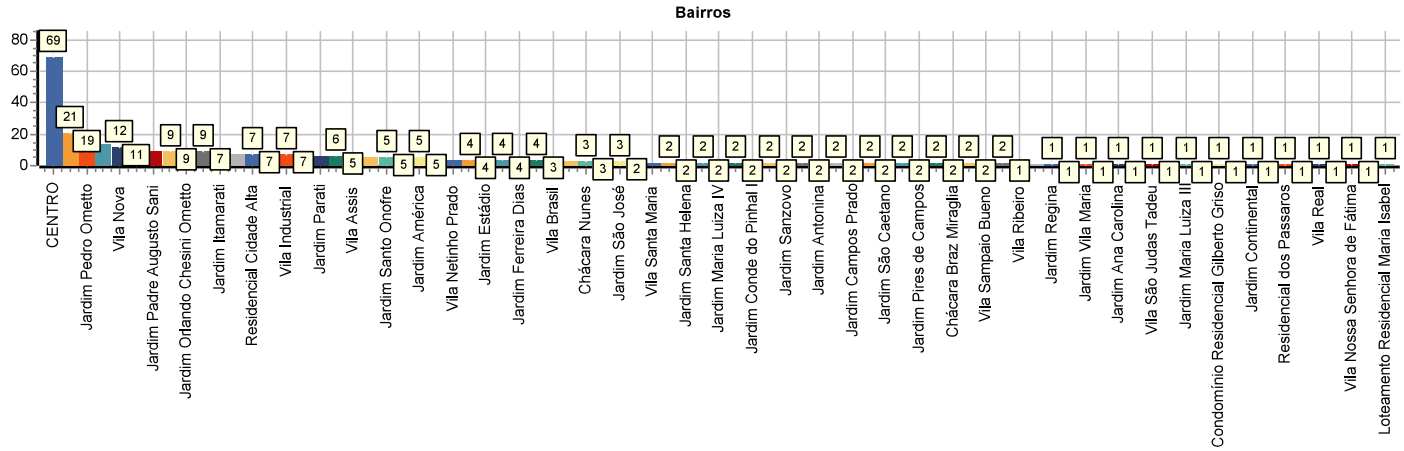
Tipo de Pessoa

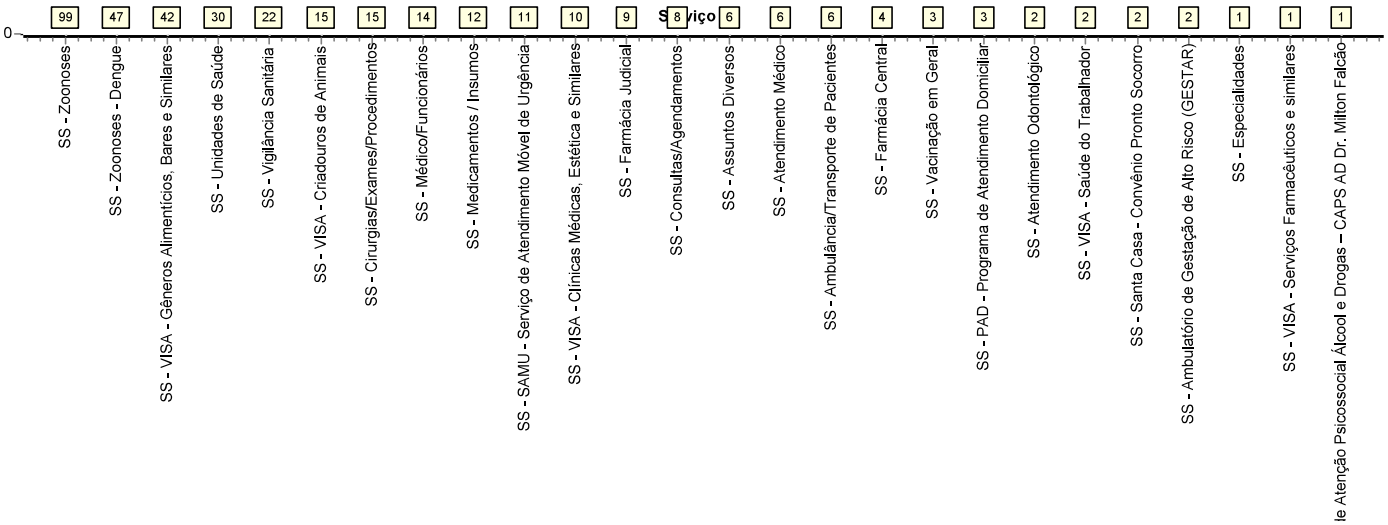


Tipo de Manifestações



Bairros

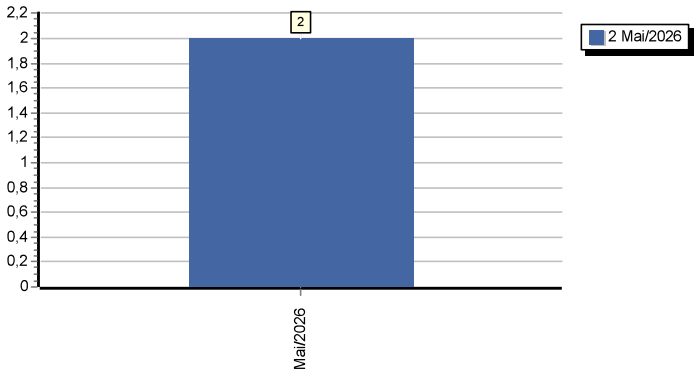




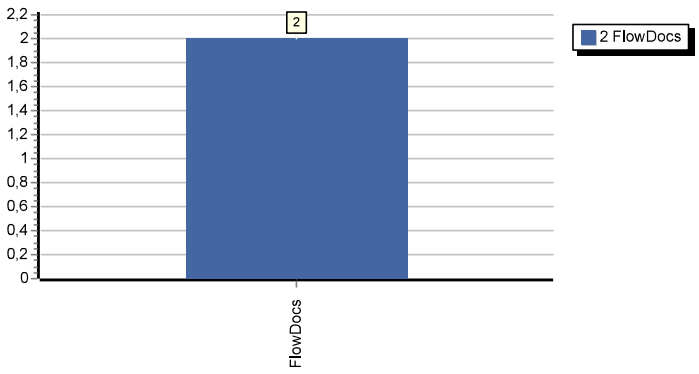
Secretaria de Transparência Pública

De Janeiro de 2026 até Junho de 2026

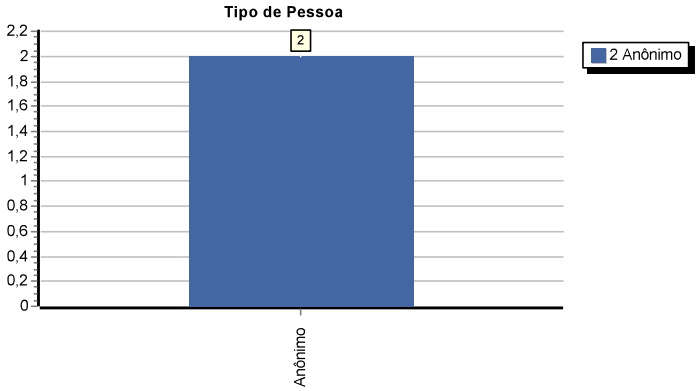
Mensal



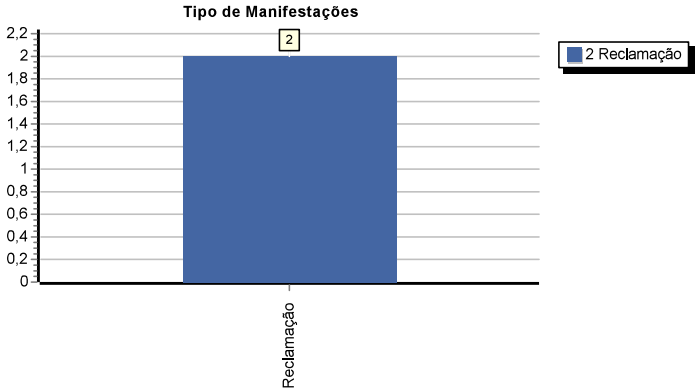
Canais de Entrada



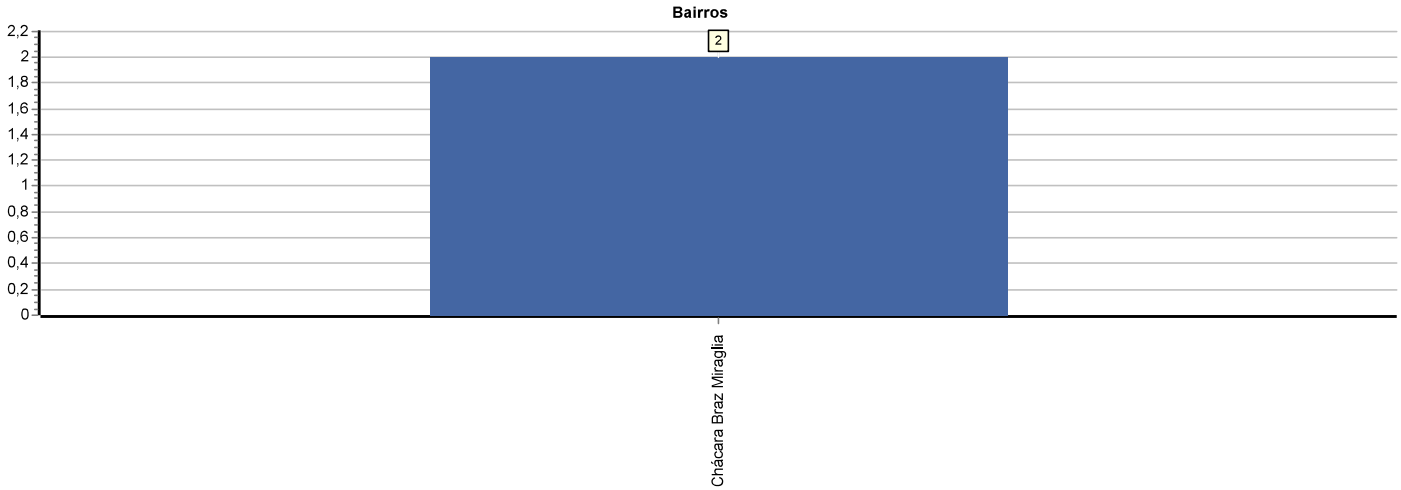
Tipo de Pessoa



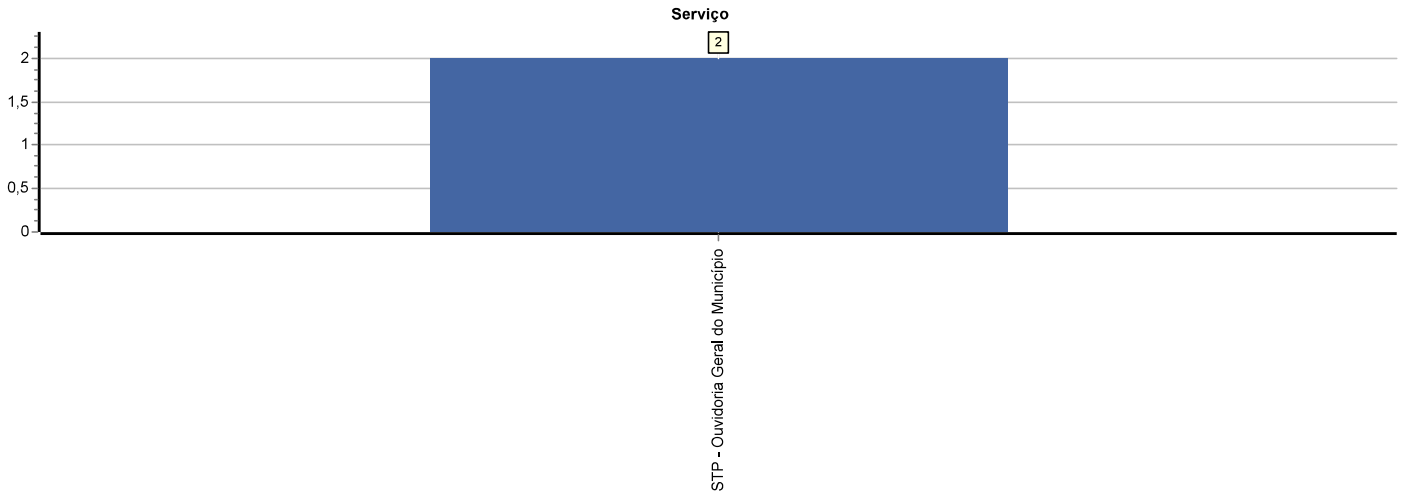
Tipo de Manifestações



Bairros



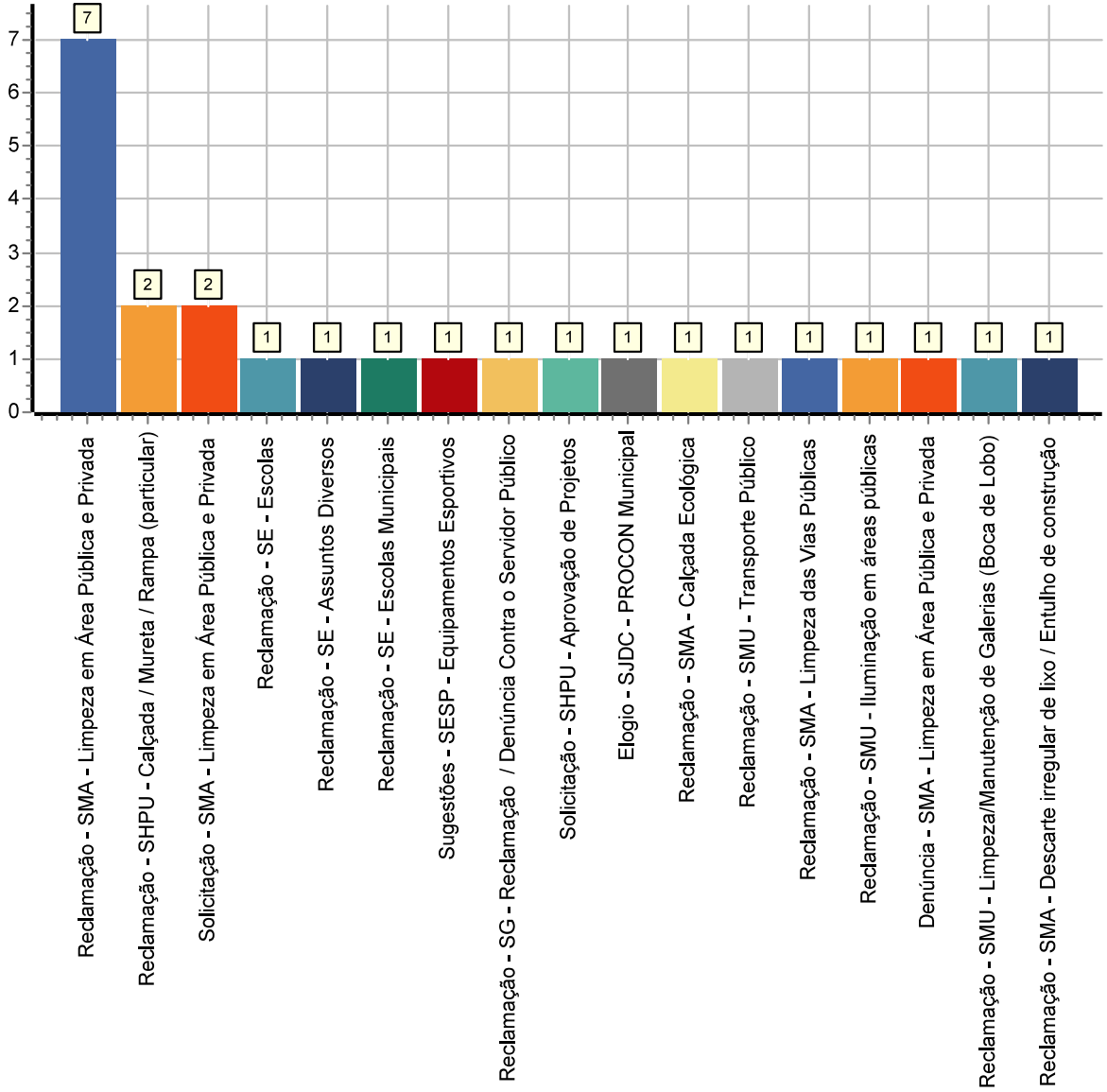
Serviço



Pesquisa de Satisfação - Ouvidoria Geral

SERVIÇOS AVALIADOS

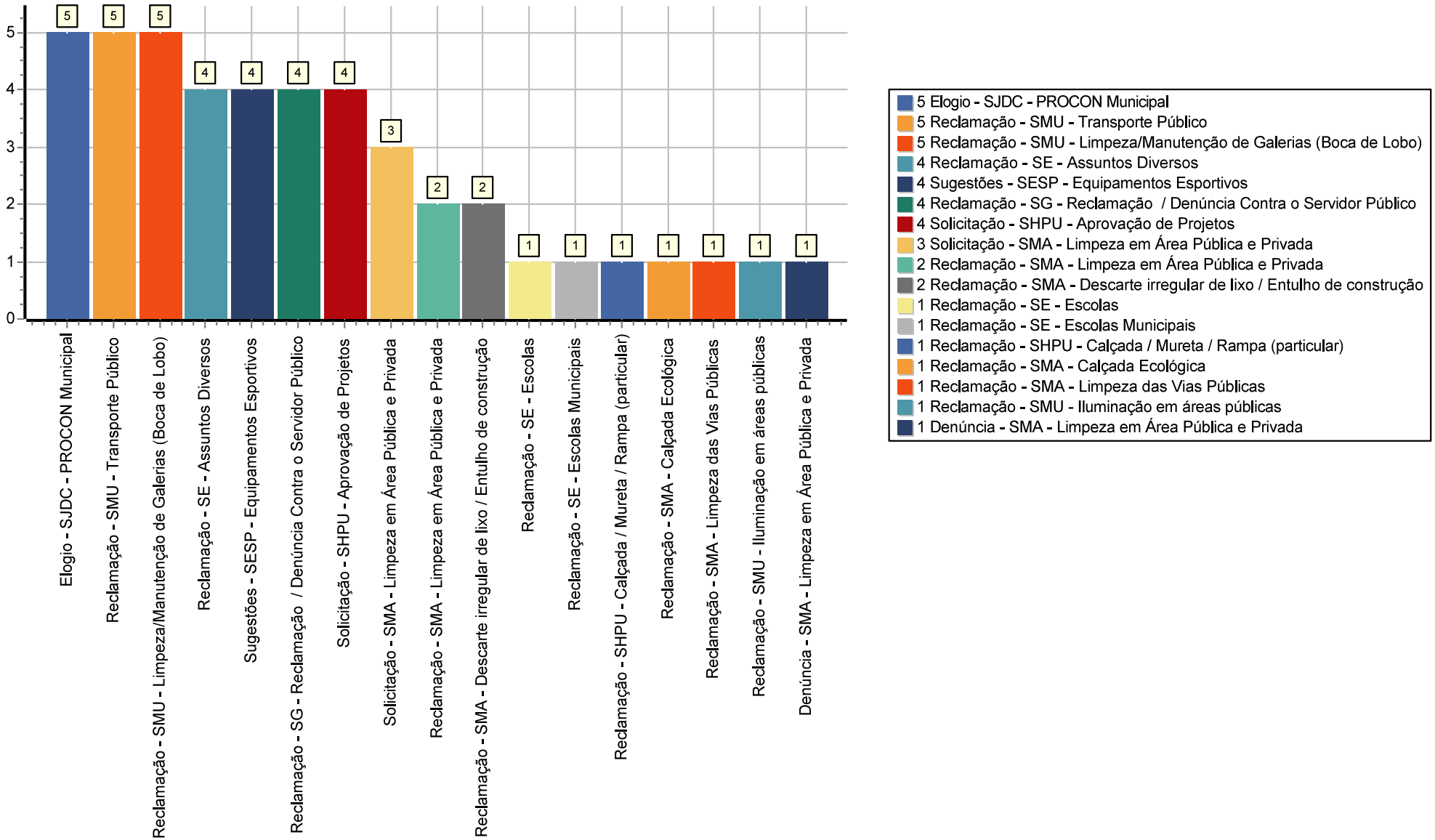
De Janeiro de 2026 até Junho de 2026



- 7 Reclamação - SMA - Limpeza em Área Pública e Privada
- 2 Reclamação - SHPU - Calçada / Mureta / Rampa (particular)
- 2 Solicitação - SMA - Limpeza em Área Pública e Privada
- 1 Reclamação - SE - Escolas
- 1 Reclamação - SE - Assuntos Diversos
- 1 Reclamação - SE - Escolas Municipais
- 1 Sugestões - SESP - Equipamentos Esportivos
- 1 Reclamação - SG - Reclamação / Denúncia Contra o Servidor Público
- 1 Solicitação - SHPU - Aprovação de Projetos
- 1 Elogio - SJDC - PROCON Municipal
- 1 Reclamação - SMA - Calçada Ecológica
- 1 Reclamação - SMU - Transporte Público
- 1 Reclamação - SMA - Limpeza das Vias Públicas
- 1 Reclamação - SMU - Iluminação em áreas públicas
- 1 Denúncia - SMA - Limpeza em Área Pública e Privada
- 1 Reclamação - SMU - Limpeza/Manutenção de Galerias (Boca de Lobo)
- 1 Reclamação - SMA - Descarte irregular de lixo / Entulho de construção

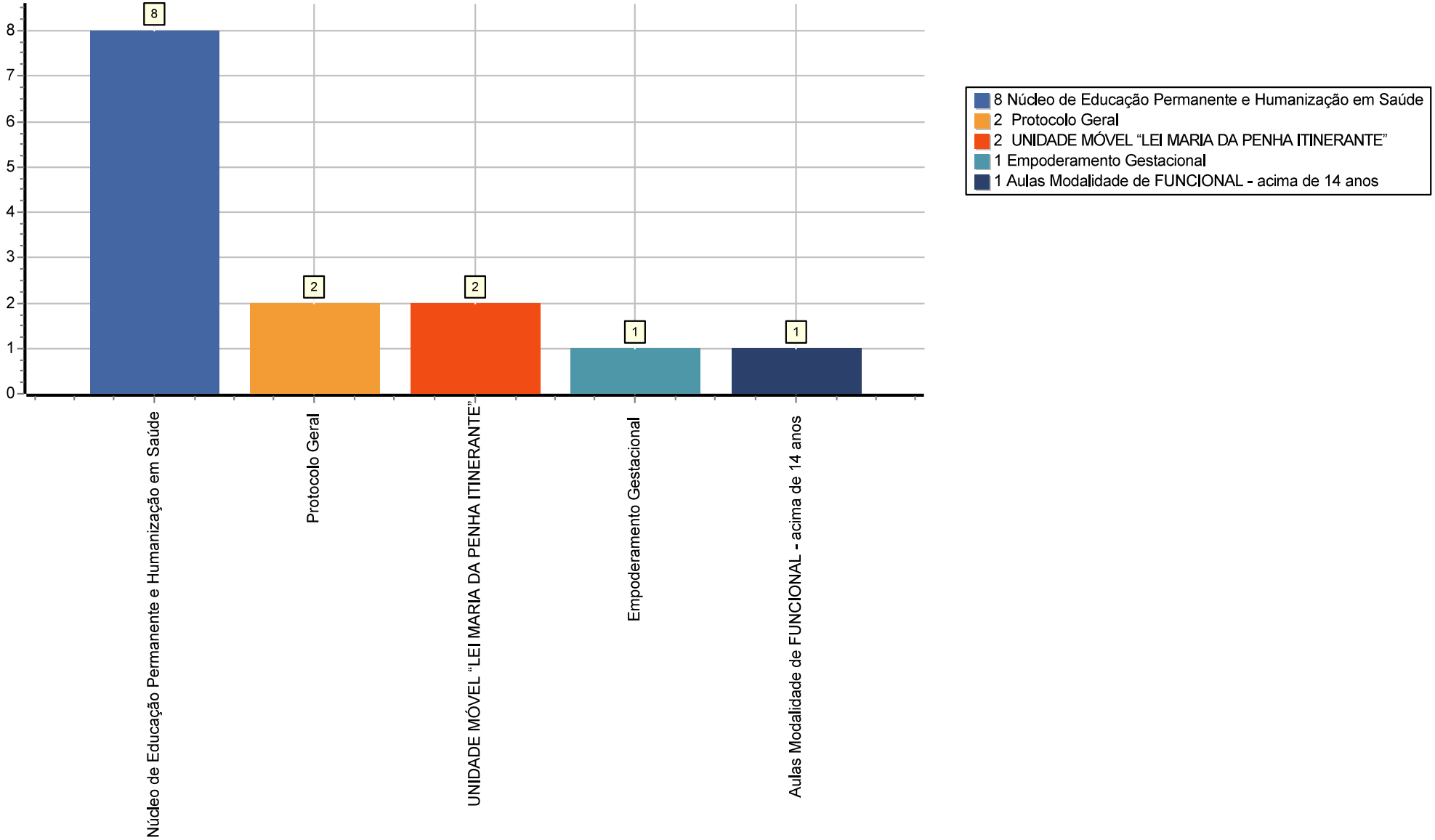
MÉDIA DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

De Janeiro de 2026 até Junho de 2026



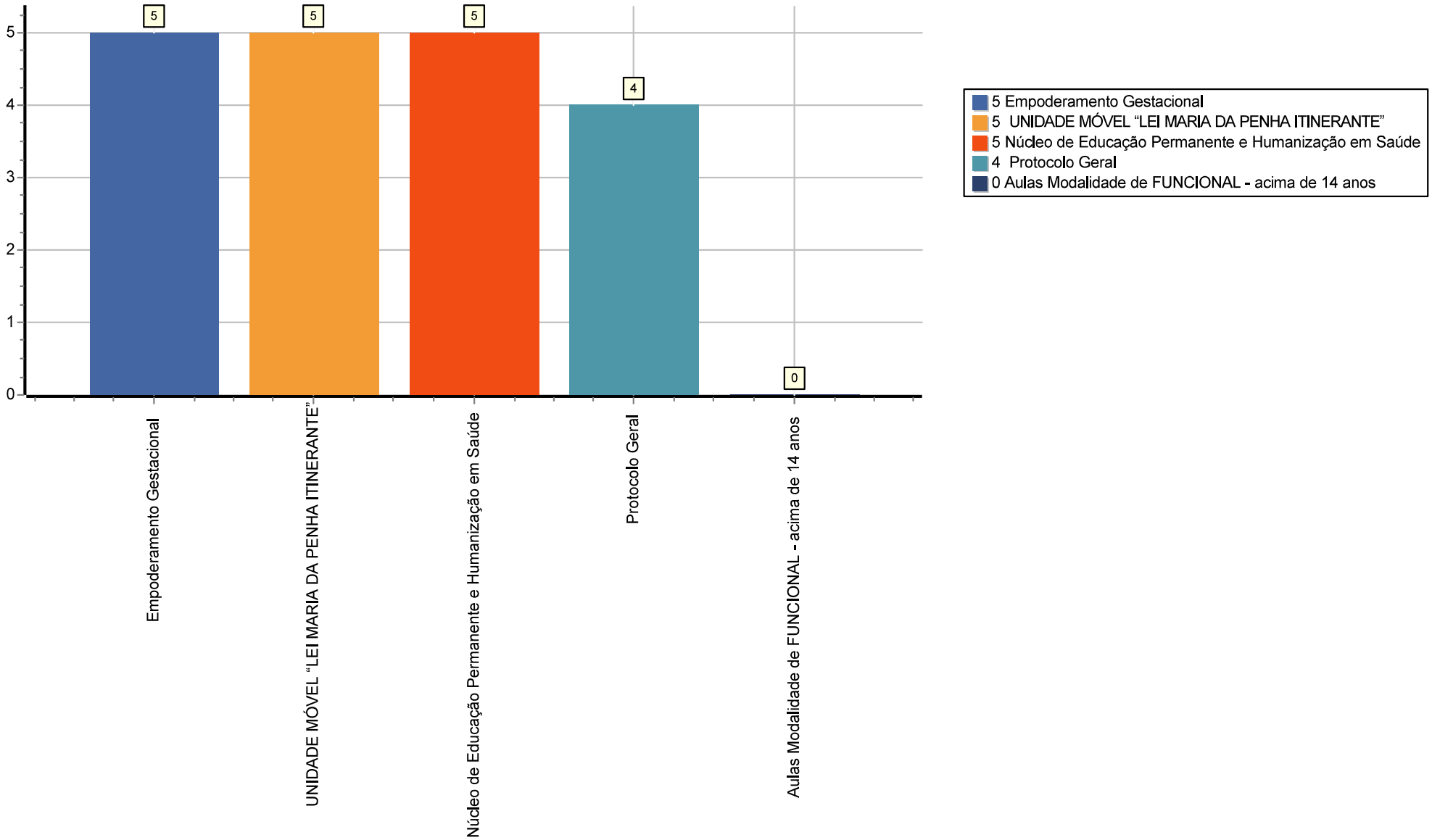
Pesquisa de Satisfação - Carta de Serviços

SERVIÇOS AVALIADOS
De Janeiro de 2026 até Junho de 2026



MÉDIA DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

De Janeiro de 2026 até Junho de 2026



CONSIDERAÇÕES FINAIS

O 15º Relatório de Gestão da Ouvidoria Geral do Município, referente ao período de 1º de janeiro a 30 de junho de 2026, tem como objetivo promover a transparência e consolidar os indicadores institucionais, utilizando as estatísticas produzidas como subsídio à tomada de decisões e ao aprimoramento dos serviços prestados à população.

No período, foram registradas 2.776 (duas mil, setecentas e setenta e seis) manifestações, das quais 59% foram realizadas de forma anônima. A Secretaria de Meio Ambiente recebeu o maior número de protocolos, representando aproximadamente 42% do total. A concentração de manifestações relacionadas à área demonstra sua relevância na percepção dos usuários e constitui indicador para o acompanhamento das demandas e o aprimoramento contínuo dos serviços públicos.

A equipe da Ouvidoria formalizou 1.452 (mil, quatrocentos e cinquenta e dois) atendimentos, correspondendo a cerca de 52% das manifestações. A pesquisa de satisfação relativa à Carta de Serviços e ao atendimento da Ouvidoria busca aferir o grau de contentamento dos cidadãos. Por ser facultativa, seus resultados não refletem, de forma conclusiva, a percepção geral da população.

As manifestações são tratadas individualmente, considerando a singularidade de cada caso. A resposta técnica e a solução efetiva cabem à Secretaria responsável, conforme suas competências legais. As demandas relativas à manutenção de espaços públicos, como limpeza de bocas de lobo, operação tapa-buracos, varrição e limpeza de áreas públicas, são inseridas nos cronogramas das Secretarias competentes. Nas demandas relativas a áreas privadas, como limpeza de terrenos, imóveis abandonados e construção de calçadas, os proprietários são orientados e/ou notificados, conforme a legislação vigente.

Importante destacar que 100% das manifestações registradas no período foram devidamente encaminhadas e receberam resposta administrativa das Secretarias envolvidas, observadas as respectivas competências. A Ouvidoria Geral atua no recebimento, registro, encaminhamento e acompanhamento das manifestações, não sendo responsável pela execução das providências administrativas.

Conclui-se que a Ouvidoria Geral do Município tem cumprido seu papel de aproximar a população da Administração Pública Municipal, consolidando-se como canal legítimo, transparente e eficaz de escuta e participação social.