



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE DESCALVADO/SP

**Período: Janeiro e Fevereiro de 2026**

### **1. Apresentação**

A Ouvidoria Geral do Município apresenta o relatório consolidado das manifestações recebidas no período de janeiro e fevereiro de 2026, com o objetivo de demonstrar o atendimento prestado aos cidadãos, os principais assuntos registrados, os setores demandados e os encaminhamentos realizados.

A Ouvidoria atua como canal de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública, possibilitando o registro de solicitações, reclamações, denúncias, sugestões, elogios, pedidos de informação e requerimentos relacionados à Lei de Acesso à Informação (LAI).

As demandas recebidas permitem identificar as principais necessidades da população, acompanhar o desempenho dos serviços públicos e fornecer informações que subsidiam a gestão municipal na definição de ações, na correção de problemas e no aprimoramento contínuo dos serviços oferecidos à comunidade.

### **2. Dados Gerais das Manifestações**

No período analisado foram registradas **236 manifestações**.

As manifestações foram recebidas pelos seguintes canais:

- Telefone: 114;
- WhatsApp: 85;
- E-mail: 16;
- Atendimento presencial: 16;
- Plataforma Fala.BR: 05.

Os registros envolveram solicitações encaminhadas aos diversos setores municipais, além de atendimentos realizados diretamente pela Ouvidoria para esclarecimento de dúvidas e fornecimento de informações.

### **3. Identificação dos Manifestantes**

No período analisado, foram registradas **236 manifestações**, classificadas quanto à identificação do manifestante da seguinte forma:

- Identificado: 219
- Anônimo: 5
- Sigiloso: 12



As manifestações identificadas representam a maior parte dos registros recebidos, evidenciando a confiança dos cidadãos na atuação da Ouvidoria. Também foram registradas manifestações anônimas e sigilosas, garantindo a possibilidade de participação da população em situações que exijam a preservação da identidade do manifestante, conforme a legislação vigente.

#### **4. Classificação das Manifestações**

As manifestações recebidas foram classificadas conforme demonstrado a seguir:

##### **Classificação Quantidade**

|              |            |
|--------------|------------|
| Informação   | 126        |
| Solicitação  | 33         |
| Reclamação   | 62         |
| Denúncia     | 9          |
| Sugestão     | 2          |
| Elogio       | 1          |
| LAI          | 3          |
| <b>Total</b> | <b>236</b> |

Observa-se que a maior parte das manifestações recebidas correspondeu a pedidos de informação, especialmente relacionados a contatos de setores municipais, serviços públicos, tributação, IPTU, atendimento na área da saúde, assistência social, defesa e proteção animal, coleta de resíduos e outras orientações de interesse da população.

Também se destacou um número expressivo de solicitações e reclamações voltadas à zeladoria urbana, abrangendo serviços como limpeza de terrenos, manutenção de vias públicas, coleta de resíduos, poda de árvores e outras demandas relacionadas à conservação dos espaços públicos e ao meio ambiente.

#### **5. Principais Assuntos Identificados**

##### **5.1 Secretaria de Agricultura e Zeladoria**

A SEAZE apresentou grande número de manifestações relacionadas principalmente a:

- Solicitações de coleta de lixo de jardim e resíduos de poda;
- Reclamações sobre ausência ou atraso na coleta de resíduos;
- Solicitações de poda e remoção de árvores;
- Manutenção de vias públicas;
- Reparos em calçadas;
- Limpeza urbana;
- Retirada de materiais inservíveis.



Entre os bairros com registros relacionados destacam-se:

- Jardim do Lago;
- Recanto dos Ipês;
- Recanto do Cisne;
- Bosque do Tamanduá;
- Vila São Jorge;
- Jardim Ricardo Cesar;
- Centro;
- São Sebastião;
- Alto da Boa Vista.

O volume de manifestações relacionadas à coleta de resíduos de poda e jardinagem reforça a importância do acompanhamento permanente dos serviços de limpeza urbana, contribuindo para o planejamento de ações e a melhoria da prestação dos serviços públicos.

## **5.2 Secretaria de Obras e Planejamento Urbano - Setor Posturas**

O setor de Posturas recebeu diversas manifestações relacionadas principalmente a:

- Terrenos com mato alto;
- Imóveis abandonados;
- Limpeza de terrenos;
- Proliferação de animais e possíveis focos de dengue;
- Ocupação irregular de espaços;
- Perturbação do sossego;
- Condições de passeios públicos.

Os bairros com maior incidência de registros relacionados a terrenos e mato alto foram:

- Bosque do Tamanduá;
- Recanto dos Ipês;
- Santa Terezinha;
- Jardim Paola;
- Morada do Sol;
- Jardim Albertina;
- Jardim do Lago;
- Jardim Elite;
- Portal dos Coqueiros.

As manifestações evidenciam uma demanda recorrente da população quanto à manutenção dos imóveis e terrenos, especialmente em períodos de crescimento da vegetação.

## **5.3 Secretaria Municipal do Meio Ambiente e de Recursos Hídricos - SEMARH**



Foram registradas manifestações relacionadas a:

- Reclamações sobre abastecimento de água;
- Revisão de fatura;
- Vazamentos;
- Desperdício de água;
- Sugestão de revitalização de caixa d'água.

Também foram recebidas manifestações envolvendo intervenções realizadas pelo setor e impactos em vias públicas.

#### **5.4 Tributação**

A Ouvidoria recebeu diversos atendimentos relacionados ao setor tributário, principalmente:

- Informações sobre IPTU;
- Emissão de carnês;
- IPTU digital;
- Parcelamento de débitos;
- Certidão de valor venal;
- ISS;
- Acesso a sistemas municipais.

Grande parte desses contatos teve caráter informativo, sendo realizados pela Ouvidoria os esclarecimentos e direcionamentos necessários aos cidadãos.

#### **5.5 Proteção e Defesa Animal**

Foram registradas manifestações envolvendo:

- Solicitação de contatos do setor;
- Denúncias de possíveis maus-tratos;
- Animais em situação de risco;
- Perturbação relacionada a animais.

As manifestações foram encaminhadas aos setores responsáveis para avaliação e providências.

#### **5.6 Mobilidade Urbana**

Foram registradas manifestações relacionadas a:

- Estacionamento irregular;
- Obstrução de passeio público;
- Regularização de acesso a imóveis;
- Questões relacionadas à iluminação pública;
- Informações sobre substituição de iluminação.

### **6. Atendimentos de Informação**



A Ouvidoria realizou diversos atendimentos diretos para orientação aos cidadãos, especialmente sobre:

- Telefones e contatos dos setores municipais;
- Horários de atendimento;
- Serviços públicos;
- IPTU;
- Tributação;
- Saúde;
- Assistência Social;
- Defesa Animal;
- Educação;
- Cultura;
- Cursos e oportunidades.

Esses atendimentos demonstram a importância da Ouvidoria como canal facilitador de acesso às informações públicas, auxiliando o cidadão na busca pelo serviço correto.

## **7. Lei de Acesso à Informação - LAI**

Durante o período foram registradas manifestações classificadas como LAI, envolvendo solicitações de:

- Cópia de decretos municipais;
- Informações sobre pontos facultativos;
- Informações relacionadas ao geoprocessamento municipal.

As solicitações foram encaminhadas conforme os procedimentos administrativos aplicáveis.

## **8. Elogios Recebidos**

Foi registrado elogio referente ao atendimento realizado no:

- SEBRAE/Poupatempo.

O registro demonstra o reconhecimento do cidadão quanto à qualidade do atendimento prestado pelos serviços públicos e parceiros envolvidos.

## **9. Panorama das Manifestações**

A análise das manifestações registradas no período demonstra que as principais demandas apresentadas pela população estiveram concentradas nos seguintes temas:

- Limpeza urbana e zeladoria municipal;
- Fiscalização de terrenos e imóveis com mato alto;
- Coleta de resíduos de poda e jardinagem;
- Informações sobre serviços municipais e contatos dos diversos setores;
- Demandas relacionadas à tributação municipal.



As manifestações recebidas pela Ouvidoria constituem uma importante ferramenta de gestão, pois permitem identificar os serviços mais demandados pela população, os principais pontos que necessitam de atenção e as áreas em que é preciso aprimorar o atendimento e a prestação dos serviços públicos. Essas informações subsidiam a tomada de decisões pelos gestores, contribuindo para o planejamento de ações e para a melhoria contínua dos serviços oferecidos à população.

### **10. Considerações Finais**

A Ouvidoria Geral do Município reafirma seu papel como um importante canal de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública, fortalecendo a participação da população e contribuindo para uma gestão pública mais transparente, eficiente e próxima da comunidade.

Por meio das manifestações registradas, os cidadãos podem solicitar providências, apresentar reclamações, fazer denúncias, encaminhar sugestões, registrar elogios e buscar informações sobre os serviços públicos municipais.

Além do atendimento individual de cada demanda, as informações consolidadas pela Ouvidoria permitem identificar os assuntos mais recorrentes, os serviços que demandam maior atenção e as principais necessidades da população. Esses dados fornecem aos gestores uma visão mais abrangente da realidade do município, subsidiando o planejamento de ações, a melhoria contínua dos serviços públicos e o fortalecimento da transparência e da qualidade do atendimento prestado aos cidadãos.

**Descalvado, 28 de fevereiro de 2026**

**Sandra Regina Besttêti Pereira**

**Responsável pela Ouvidoria Geral do Município de Descalvado**