



Relatório da Ouvidoria Geral

1º Semestre de 2025

1. Introdução

O presente relatório tem como objetivo apresentar a análise das manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral durante o primeiro semestre de 2025. As informações aqui consolidadas foram extraídas dos registros de atendimento, abrangendo os diferentes meios de comunicação, a classificação das manifestações e os setores mais demandados pela população.

A Ouvidoria reafirma seu papel como canal de escuta ativa, mediadora entre o cidadão e o poder público, promovendo transparência e aprimoramento contínuo dos serviços públicos.

2. Panorama Geral

Entre janeiro e junho de 2025, foram registradas **634 manifestações** junto à Ouvidoria Geral. Destas, a maioria foi respondida dentro do prazo, refletindo o comprometimento da administração municipal em dar retorno adequado e em tempo hábil às demandas apresentadas.

3. Meios de Comunicação

Os canais de contato mais utilizados pela população foram os digitais, especialmente o telefone e o WhatsApp que juntos representam a maior parte das manifestações recebidas.

Telefone: (19) 3583-9300, ramal 1

WhatsApp: (19) 3583-9326

E-mail: ouvidoria@descalvado.sp.gov.br

Fala.BR: <https://falabr.cgu.gov.br/web/SP/DESCALVADO>

Atendimento presencial: de segunda a sexta-feira, das 7h às 11h e das 13h às 17h

Meio de Comunicação Quantidade Percentual

Telefone	355	56,0%
WhatsApp	169	26,6%
E-mail	54	8,5%
Pessoalmente	32	5,0%
Fala.BR	24	3,9%
Total	634	100%

Esses dados reforçam a importância dos canais de comunicação direta e acessível ao cidadão, especialmente aqueles que permitem respostas ágeis e acompanhamento individualizado.



4. Classificação das Manifestações

As manifestações foram classificadas conforme o tipo de demanda apresentada pelo cidadão:

Classificação	Quantidade	Percentual
Informação	320	50,5%
Reclamação	141	22,2%
Solicitação	135	21,3%
Sugestão	12	1,9%
Denúncia	15	2,4%
Elogio	5	0,8%
LAI	5	0,8%
Sem dado suficiente	1	0,2%
Total	634	100%

Verifica-se que as manifestações de informação correspondem à metade dos registros, seguidas por reclamações e solicitações, o que demonstra o interesse dos cidadãos em obter esclarecimentos e participar ativamente da gestão pública.

5. Setores Mais Demandados

Os setores mais mencionados nas manifestações foram:

Setor	Quantidade	Percentual
Ouvidoria Geral	265	41,8%
Secretaria de Agricultura e Zelandoria	136	21,4%
Mobilidade Urbana, Trânsito e Posturas	103	16,3%
Secretaria de Educação e Cultura	26	4,1%
Secretaria de Meio Ambiente, Recursos Hídricos e Defesa Civil	17	2,7%
Secretaria de Finanças	18	2,8%
Secretaria de Esportes, Lazer e Turismo	13	2,0%
Coordenadoria de Proteção e Defesa Animal	9	1,4%
Secretaria de Administração	4	0,6%
Controle de Vetores	7	1,1%
Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social	5	0,8%
Vigilância Sanitária	7	1,1%
Gabinete do Prefeito	10	1,6%
Outros	14	2,2%
Total	634	100%



Os resultados apontam que os setores de Zeladoria, Mobilidade Urbana e a própria Ouvidoria Geral foram os mais procurados, representando juntos mais de 79% das manifestações recebidas.

6. Conclusão

O relatório do primeiro semestre de 2025 evidencia a importância da Ouvidoria como canal de participação social e fortalecimento da transparência na gestão pública. O aumento significativo das manifestações recebidas demonstra a confiança da população e reforça a necessidade de canais de atendimento cada vez mais acessíveis, ágeis e eficientes.

Diante desse cenário, recomenda-se a utilização de um sistema digital integrado que permita à população registrar, acompanhar e receber respostas sobre suas demandas de forma prática e segura. O município conta com a plataforma Fala.BR, da Controladoria Geral da União, uma ferramenta eficaz para o recebimento, análise, encaminhamento, tratamento e resposta às demandas do cidadão de maneira organizada e efetiva. A incorporação de outros meios digitais de fácil acesso contribuiria ainda mais para ampliar o alcance e a eficiência do atendimento da Ouvidoria.

Recomenda-se a continuidade da capacitação da equipe e a ampliação dos canais digitais de atendimento, consolidando a Ouvidoria como espaço de diálogo efetivo, promovendo maior participação cidadã e uma gestão pública transparente, responsiva e integrada.

Elaborado por: Sandra Regina Besttêti Pereira

Cargo: Ouvidora

Data: 15/07/2025