



Relatório da Ouvidoria Geral

2º Semestre de 2025

1. Introdução

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

A Ouvidoria reafirma seu papel como canal de escuta ativa e de mediação entre o cidadão e o Poder Público, contribuindo para a transparência, o fortalecimento da participação social e o aprimoramento contínuo dos serviços públicos.

2. Panorama Geral

Entre julho e dezembro de 2025, foram registradas **642 manifestações** junto à Ouvidoria Geral. A maioria das demandas foi respondida dentro do prazo estabelecido, refletindo o comprometimento da Administração Municipal em fornecer retorno adequado e em tempo hábil às demandas apresentadas pelos cidadãos.

3. Meios de Comunicação

Os canais de contato mais utilizados pela população foram os digitais com destaque para 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 no paço municipal localizado na Rua José Quirino Ribeiro, nº 55- Centro.

Distribuição das manifestações por meio de comunicação:



Meio de Comunicação	Quantidade	Percentual
Carta	1	0,2%
E-mail	31	4,8%
Fala.BR	11	1,7%
Presencialmente	42	6,5%
Telefone	371	57,8%
WhatsApp	186	29,0%
Total	642	100%

Esses dados reforçam a importância dos canais de comunicação diretos, acessíveis e ágeis, que possibilitam maior proximidade com o cidadão.

4. Classificação das Manifestações

As manifestações foram classificadas conforme a natureza e o conteúdo das demandas apresentadas pelos cidadãos, conforme demonstrado a seguir:

Tipo de Manifestação	Quantidade	Percentual
Denúncia	19	3,0%
Elogio	3	0,5%
Serviço de Atendimento ao Cidadão	352	54,8%
LAI	4	0,6%
Reclamação	149	23,2%
Solicitação	102	15,9%
Sugestão	13	2,0%
Total	642	100%

Verifica-se que as manifestações relacionadas ao Serviço de Atendimento ao Cidadão representam a maior parte dos registros (54,8%) evidenciando a busca por informações, orientações e esclarecimentos. Em seguida, destacam-se as reclamações (23,2%) e as solicitações (15,9%), demonstrando o interesse dos cidadãos em registrar insatisfações e demandar providências do Poder Público. As denúncias, sugestões, elogios e os pedidos através da Lei de Acesso à Informação - LAI apresentam menor representatividade, indicando que, embora em menor volume, esses instrumentos também são utilizados como forma de participação e controle social.

5. Setores com maior representatividade nas manifestações

Setor

Quantidade Percentual

Rua José Quirino Ribeiro, 55, Centro – Descalvado/SP
Telefone: (19) 3583-9300- Ramal 1 – WhatsApp: (19) 3583-9326
E-mail: ouvidoria@descalvado.sp.gov.br



Setor	Quantidade	Percentual
Controle de Vetores	7	1,1%
Coordenadoria de Proteção e Defesa Animal	4	0,6%
Divisão de Transporte	1	0,2%
Gabinete do Prefeito	20	3,1%
Procuradoria Geral do Município	4	0,6%
Secretaria de Administração	13	2,0%
Secretaria de Agricultura e Zeladoria	131	20,4%
Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social	6	0,9%
Secretaria de Educação e Cultura	12	1,9%
Secretaria de Esportes, Lazer e Turismo	11	1,7%
Secretaria de Finanças	5	0,8%
Secretaria do Meio Ambiente e Recursos Hídricos	32	5,0%
Secretaria de Obras e Planejamento Urbano	67	10,4%
Serviço de Atendimento ao Cidadão	327	50,9%
Vigilância Sanitária	2	0,3%
Total	642	100%

Observa-se que o Serviço de Atendimento ao Cidadão concentra a maior parte das manifestações, correspondendo a 50,9% do total, o que evidencia a centralização das demandas relacionadas à orientação, esclarecimentos e encaminhamentos gerais. Em seguida, destaca-se a Secretaria de Agricultura e Zeladoria, com 20,4%, refletindo a significativa procura por serviços ligados à manutenção urbana. A Secretaria de Obras e Planejamento Urbano aparece na sequência, com 10,4% das manifestações, indicando demandas relacionadas à infraestrutura e ao ordenamento do município, como manutenção de terrenos particulares, utilização inadequada da via pública, perturbação do sossego, fiscalização de estabelecimentos, entre outras ações que evidenciam a atuação do setor no cumprimento da legislação municipal.

As demais secretarias e órgãos apresentam percentuais inferiores a 6%, demonstrando a distribuição mais pontual das manifestações, como no caso da Secretaria do Meio Ambiente e Recursos Hídricos e do Gabinete do Prefeito. Setores como Controle de Vetores, Vigilância Sanitária e Procuradoria Geral do Município registram menor volume de demandas pontuais.

6. Conclusão

O relatório do segundo semestre de 2025 confirma a Ouvidoria como um espaço de escuta ativa e diálogo permanente entre a Administração Pública e a população. Os dados demonstram que os cidadãos recorrem à Ouvidoria principalmente para buscar orientações, registrar reclamações e



apresentar solicitações, o que evidencia a confiança depositada nesse canal como instrumento legítimo de participação social.

A utilização expressiva de canais como telefone e WhatsApp reforça a importância de manter atendimentos acessíveis, próximos e ágeis, capazes de acolher as demandas do cidadão de forma clara e respeitosa. Ao mesmo tempo, a plataforma Fala.BR se consolida como uma ferramenta que garante organização, transparência e acompanhamento das manifestações.

Diante desse contexto, torna-se essencial continuar investindo na qualificação, no aprimoramento dos fluxos de atendimento e na ampliação dos canais digitais, sempre com foco no acolhimento e na efetiva resolução das demandas apresentadas.

Ressalta-se, ainda, que a comunicação cordial, respeitosa e colaborativa mantida com os responsáveis pelas secretarias, diretorias e demais setores foi fator determinante para os resultados alcançados ao longo do período. A Ouvidoria reconhece o bom relacionamento institucional construído, pautado no diálogo, na cooperação, no compromisso com o interesse público e manifesta a expectativa de que essa construção seja cada vez mais fortalecida, contribuindo para respostas mais eficientes e para o aprimoramento contínuo dos serviços prestados à população.

Assim, a Ouvidoria fortalece seu papel como ponte entre o cidadão e a gestão pública, promovendo uma administração mais acessível, participativa e comprometida com a melhoria contínua dos serviços públicos.

Elaborado por: Sandra Regina Bestteti Pereira

Cargo: Ouvidora

Data: 12/01/2026