



**ESPÍRITO SANTO DO TURVO  
PREFEITURA MUNICIPAL**

**OUVIDORIA MUNICIPAL  
THALITA PILÃO BERNARDINO MARQUES  
OUVIDOR MUNICIPAL**

**RELATÓRIO REFERENTE AO QUADRIMESTRE DE  
JANEIRO A ABRIL DE 2023**

**ESPÍRITO SANTO DO TURVO, SÃO PAULO  
2023**

*Recebi  
Gm 23/05/2023*  
  
**EDMELSON FUNCHAL DA SILVA  
CONTROLE INTERNO  
CPF 253.894.798-74**

## **RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA QUADRIMESTRE DE JANEIRO A ABRIL DE 2023**

A Ouvidoria Municipal de Espírito Santo do Turvo, nos termos do disposto na Lei Complementar nº 333, de 26 de MAIO de 2021, apresenta Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de Janeiro a Abril de 2023, em cumprimento a suas atribuições.

### **1. INTRODUÇÃO**

A Ouvidoria é o elo que busca estabelecer, por meio de seus procedimentos, a comunicação eficiente entre o cidadão, o público interno e a instituição. Atua como um espaço de diálogo com escuta qualificada, legitimando o canal onde o cidadão tem voz e é ouvido, fortalecendo a relação entre o cidadão e a prefeitura, a fim de promover a melhoria dos serviços oferecidos à sociedade e o aprimoramento de rotinas e processos de trabalho.

### **2. CANAIS DE ATENDIMENTO**

As demandas de Ouvidoria são recebidas, na maior parte, por meio de mensagens nas redes sociais da Prefeitura de Espírito Santo do Turvo. Eventuais manifestações são recebidas presencialmente, via e-mail, WhatsApp, ou através do Canal Oficial da Ouvidoria, disponibilizado no site do município (<https://www.espiritosantodoturvo.sp.gov.br/>).

### **DEMONSTRATIVOS QUANTITATIVOS**

Estima-se que a média mensal de mensagens recebidas pela Ouvidoria entre Janeiro a Abril de 2023, seja de cerca de 7,25 mensagens por mês, com 29 (vinte e nove) acionamentos, com registro em nossa Ouvidoria através das mensagens nas redes sociais, WhatsApp e canal oficial da ouvidoria disponibilizado no site oficial da Prefeitura.

### Demandas registradas de Janeiro a Abril de 2023:

Total: 29

#### Tipo das Demandas registradas:

SOLICITAÇÃO: 10

DÚVIDA: 15

RECLAMAÇÕES: 02

SUGESTÃO: 01

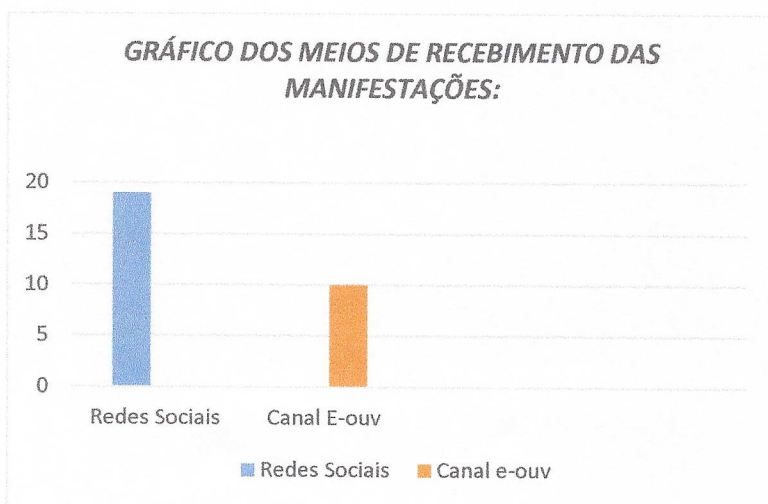
DENÚNCIA: 01



#### Os meios de recebimentos foram:

Canal Oficial da Ouvidoria: 10

Redes Sociais: 19



## DEMANDA DE MANIFESTAÇÃO POR SECRETARIA OU DEPARTAMENTO:

Departamento de Administração: 01

Secretaria de Saúde: 03

Secretaria de Assistência Social: 03

Financeiro: 04

Secretaria de Educação: 02

Outros (Terceiros): 01

Planejamento Urbano: 01

Licitação: 01

Procuradoria Jurídica: 02

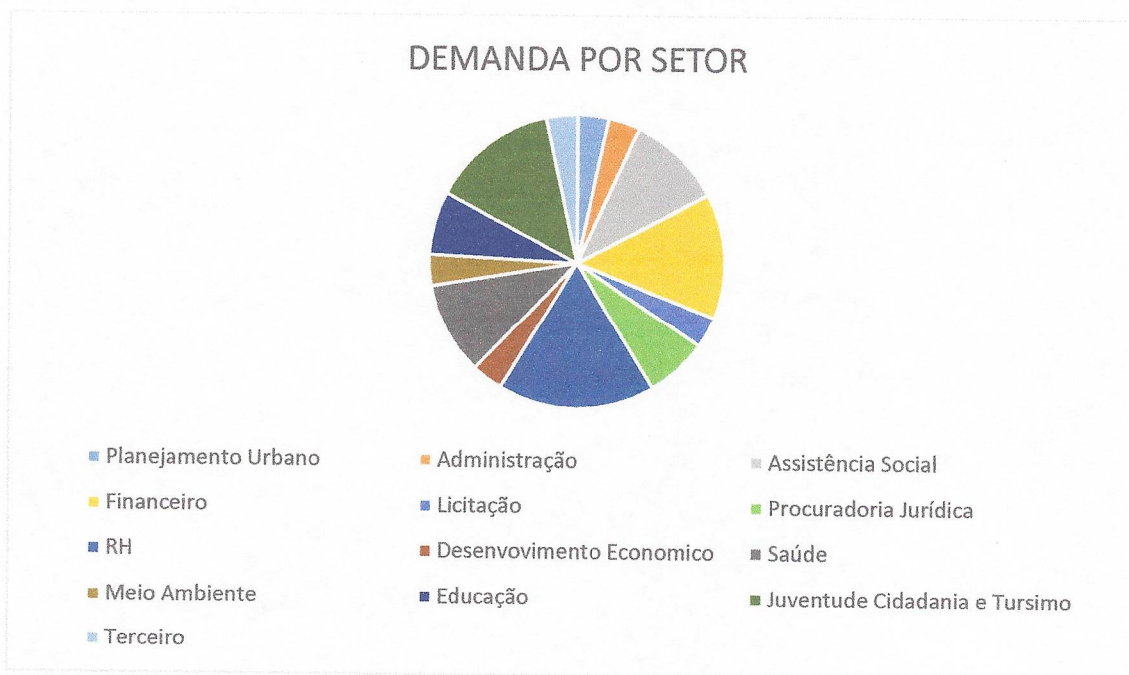
RH: 05

Secretaria de Desenvolvimento Econômico: 01

Secretaria de Meio Ambiente: 01

Secretaria de Juventude, Cidadania e Turismo: 04

## GRÁFICO DE DEMANDA POR SECRETARIA/DEPARTAMENTO:



## DEMANDA DE MANIFESTAÇÃO POR ASSUNTO:

Vaga de emprego: 1

Coleta de lixo: 1

Colaborador: 1

Acesso a informação: 7

Moradia Popular/ Habitação: 1

Processo Seletivo Estagiários: 3

Sebrae: 1

Pagamento: 2

Falta d'água: 1

Processo Seletivo 2021: 2

Substituição Eventual: 1

Vaga creche: 1

Telefone: 1

Ballet: 3

Escolinha de futebol: 1

Cesta básica: 1



### 3. ANÁLISE E CONCLUSÃO

Analisando os dados conclui-se que as manifestações mais demandas são responsáveis por 25 dos 29 protocolos acolhidos, e refere-se à Solicitação/Dúvida.

Cabe observar que neste quadrimestre foram registradas mais de uma manifestação pelo mesmo manifestante, sobre o mesmo assunto direcionada ao setor de financeiro, elevando o número de solicitações para este setor, ressaltando ainda que algumas dessas manifestações foram registradas mesmo após a resolução da demanda, tendo então a necessidade de contato com o solicitante para que fosse retirado do sistema deles. Também houve manifestação de dúvida referente as atividades desenvolvidas no esporte, porém durante o atendimento, foi notado que o cidadão estava buscando informações sobre a cidade errada, por isso a manifestação foi desclassificada por esta ouvidoria. Todas as manifestações foram respondidas e finalizadas dentro do prazo. A denúncia recebida neste quadrimestre encontra-se parcialmente resolvida pois foi encaminhada ao jurídico para averiguação dos fatos e providências.

Levando em consideração o relatório do primeiro quadrimestre de 2022, podemos concluir que há um aumento na média mensal de demanda da Ouvidoria de 7 para 7,25 manifestações, o que não é um aumento significativo. Nota-se ainda que o usuário prefere utilizar-se de canais de atendimento disponibilizados via redes sociais e que houve um aumento nas manifestações via Canal e-ouv.

A Ouvidoria analisa as manifestações, classifica-as como solicitação/dúvida, reclamação, elogio, denúncia e quando necessário encaminha ao setor responsável para que sejam analisadas e resolvidas de forma eficaz. A maior recorrência registrada pela Ouvidoria diz respeito a solicitação de informações sobre serviços disponibilizados a população pelas Secretarias e Departamentos do município, não havendo a necessidade de serem repassadas ao setor para que sejam respondidas. No caso de sugestões e reclamações, as demandas são repassadas ao setor para que seja resolvida da melhor maneira possível dentro das possibilidades do departamento/secretaria e, quando identificadas, são respondidas ao usuário com resposta conclusiva pela ouvidoria.

Pode-se afirmar que a Ouvidoria se encontra adequadamente estruturada para atendimento das demandas recebidas e que está buscando formas de resolução de demandas sempre que solicitada.

*Thalita Pilão Bernardino Marques*

**Thalita Pilão Bernardino Marques**

**Ouvidora Municipal**