



**ESPÍRITO SANTO DO TURVO
PREFEITURA MUNICIPAL**

**OUVIDORIA MUNICIPAL
OUVIDORA MUNICIPAL
THALITA PILÃO BERNARDINO MARQUES**

**RELATÓRIO REFERENTE AO QUADRIMESTRE DE
JANEIRO A ABRIL DE 2024**

**ESPÍRITO SANTO DO TURVO, SÃO PAULO
2024**

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA QUADRIMESTRE DE JANEIRO A ABRIL DE 2024

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 2024 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 ou através do Canal Oficial da Ouvidoria, disponibilizado no site do município (<https://www.espiritosantodoturvo.sp.gov.br/>).

3. DEMONSTRATIVOS QUANTITATIVOS

Estima-se que a média mensal de mensagens recebidas pela Ouvidoria entre Janeiro e Abril de 2024, seja de cerca de 4,75 (quatro e setenta e cinco) mensagens por mês, com 19 (dezenove) acionamentos, com registro em nossa Ouvidoria neste período.

Demandas registradas de Janeiro a Abril de 2022:

Total: 19

Tipo das Demandas registradas:

SOLICITAÇÃO/DÚVIDA: 16

ELOGIO: 2

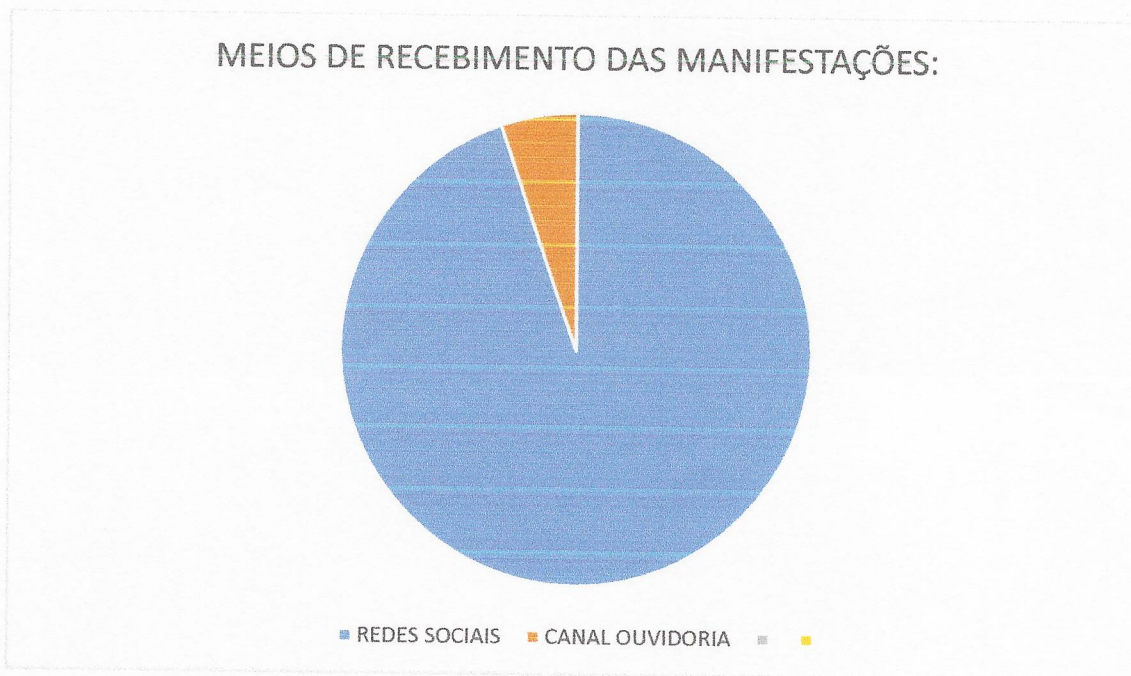
DENÚNCIA: 1



Os meios de recebimentos foram:

Redes Sociais: 18

Canal Oficial da Ouvidoria: 01



DEMANDA DE MANIFESTAÇÃO POR SECRETARIA OU DEPARTAMENTO:

Departamento de Administração: 04

Secretaria de Saúde: 02

Secretaria de Planejamento Urbano: 01

Fundo Social de Solidariedade: 01

Secretaria de Juventude Cidadania e Turismo: 05

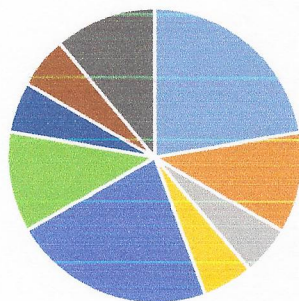
Secretaria de Desenvolvimento Econômico: 02

Departamento de Segurança Pública e Trânsito: 01

Secretaria de Educação: 01

Empresa Privada: 02

DEMANDA POR SECRETARIA/DEPARTAMENTO

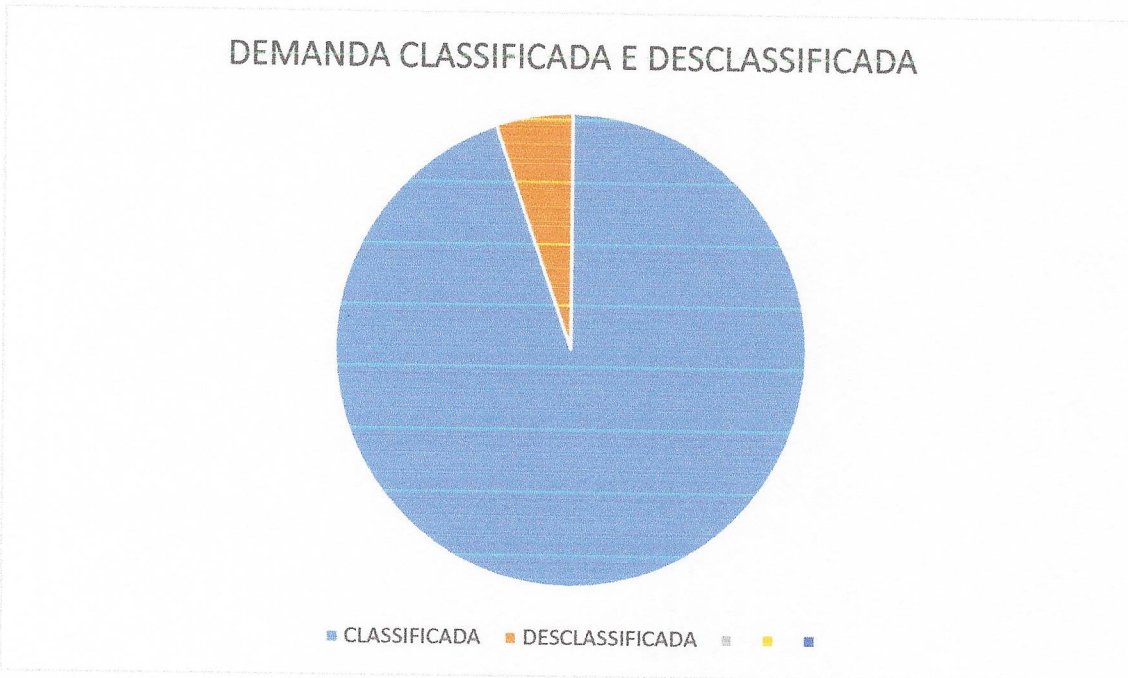


- | | |
|--|---|
| ■ Departamento de ADM | ■ Secretaria de Saúde |
| ■ Secretaria de Planejamento Urbano | ■ Fundo Social de Solidariedade |
| ■ Secretaria de Juventude, Cidadania e Turismo | ■ Secretaria de Desenvolvimento Econômico |
| ■ Departamento de Segurança Pública e Trânsito | ■ Secretaria de Educação |
| ■ Empresa Privada | |

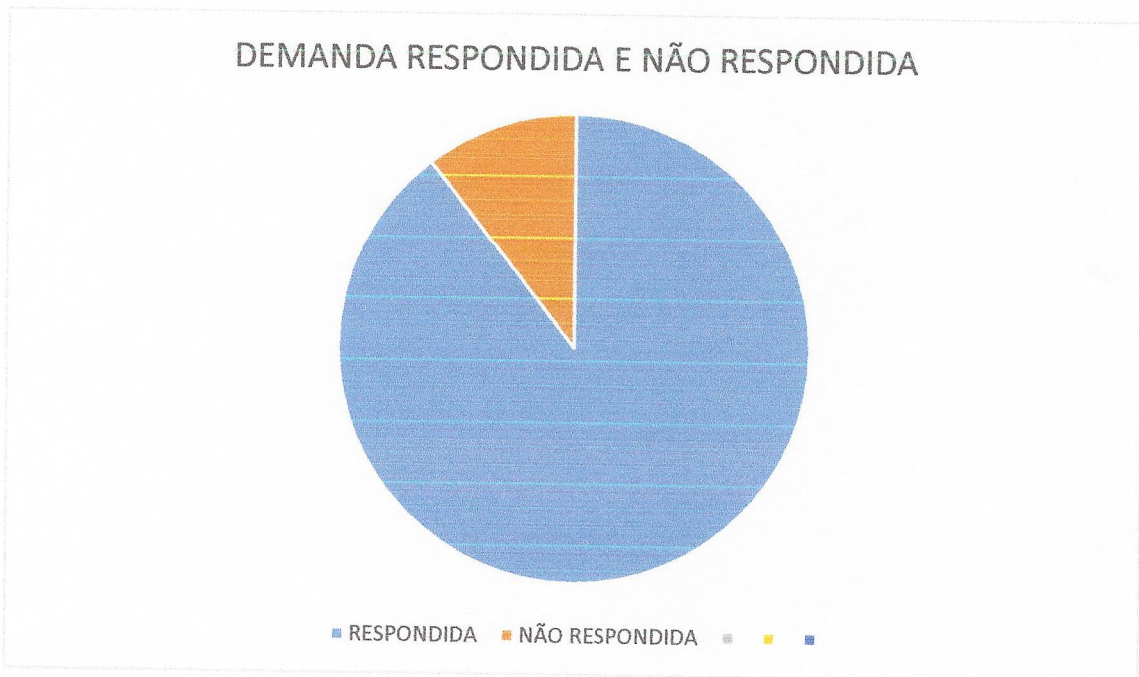
DEMANDA DE MANIFESTAÇÃO CLASSIFICADA E DESCLASSIFICADA:

Classificadas:18

Desclassificada:01



DEMANDA DE MANIFESTAÇÃO RESPONDIDAS E NÃO RESPONDIDAS:



4. ANÁLISE E CONCLUSÃO

Analisando os dados conclui-se que as manifestações mais demandadas são responsáveis por 16 dos 19 protocolos acolhidos, e refere-se a Solicitação/Dúvida, enquanto 2 são elogios e 1 é denúncia. A maioria das manifestações foram respondidas e finalizadas dentro do prazo, com ressalva de 2 (duas) das manifestações referentes ao mês de fevereiro, uma vez que a Ouvidoria conta com apenas uma funcionária que encontrava-se de férias no exercício do mês de fevereiro.

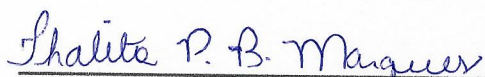
Levando em consideração o relatório quadrimestral de 2023, podemos concluir que há uma queda na média mensal de demanda da Ouvidoria de 7,25 para 4,75 manifestações. Nota-se ainda que o usuário prefere utilizar-se de canais de atendimento disponibilizados via redes sociais.

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 números telefônicos dos setores e informações sobre serviços disponibilizados a população pelas Secretarias e Departamentos do município, não havendo a necessidade de encaminhamento ao setor responsável.

Houve nesse período uma denúncia registrada pelo cidadão através do canal Fala BR disponível no site da prefeitura, referindo-se um caso de assédio moral em uma empresa privada, assim sendo a Ouvidora responsável por tratar da manifestação, respondeu ao usuário orientando que procurasse o Ministério do Trabalho e desclassificou a denúncia por não se tratar de um caso ocorrido na Prefeitura Municipal de Espírito Santo do Turvo.

Não houveram manifestações registradas através do Whats App Oficial da Ouvidoria, nem pessoalmente ou via e-mail.

Pode-se afirmar que a Ouvidoria se encontra adequadamente estruturada para atendimento das demandas recebidas e que não há uma cultura de uso da Ouvidoria para registros de manifestações na sociedade do município.



Thalita Pilão Bernardino Marques

Ouvidora Municipal