



**ESPÍRITO SANTO DO TURVO
PREFEITURA MUNICIPAL**

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

**RELATÓRIO REFERENTE AO QUADRIMESTRE DE
MAIO A AGOSTO 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 Maio a Agosto 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

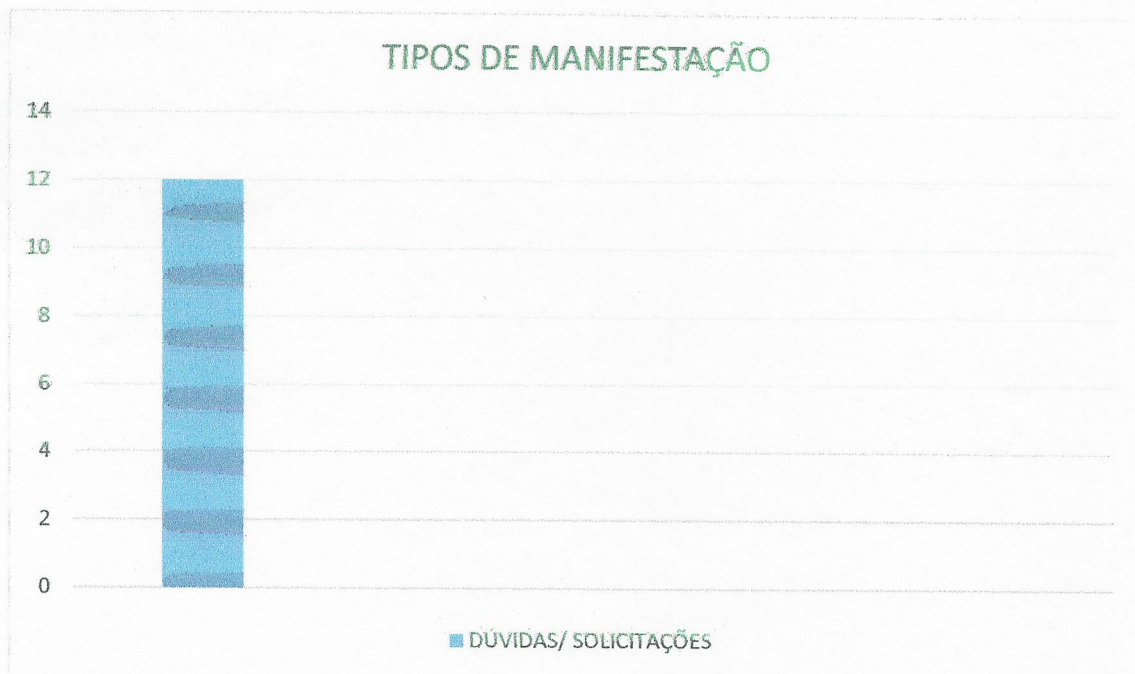
Estima-se que a média mensal de mensagens recebidas pela Ouvidoria entre Maio e Agosto de 2024, seja de cerca de 3 (três) mensagens por mês, com 12 (doze) acionamentos, com registro em nossa Ouvidoria no período neste período. Nota-se uma queda no uso da Ouvidoria em relação ao primeiro quadrimestre.

Demandas registradas de Maio a Agosto de 2024:

Total: 12

Tipo das Demandas registradas:

SOLICITAÇÃO/DÚVIDA: 12



Os meios de recebimentos foram:

Redes Sociais: 12

Canal Oficial da Ouvidoria: 00



DEMANDA DE MANIFESTAÇÃO POR SECRETARIA OU DEPARTAMENTO:

Departamento de Administração: 03

Secretaria de Saúde: 02

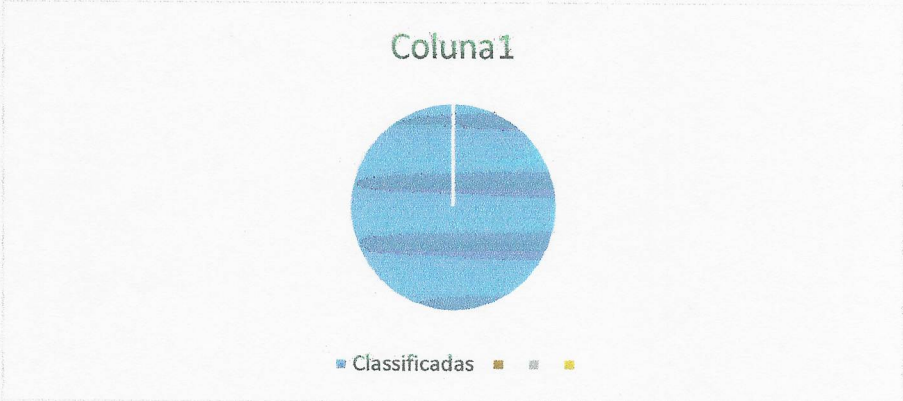
Secretaria de Juventude Cidadania e Turismo: 03

Secretaria de Educação: 04



DEMANDA DE MANIFESTAÇÃO CLASSIFICADA E DESCLASSIFICADA:

Classificadas:12



DEMANDA DE MANIFESTAÇÃO RESPONDIDAS E NÃO RESPONDIDAS:



4. ANÁLISE E CONCLUSÃO

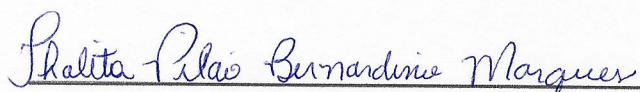
Analisando os dados conclui-se que as manifestações mais demandadas se referem a Solicitação/Dúvida, em sua maioria sobre informações de contato ou dúvida sobre inscrições em atividades e cursos. Todas as manifestações foram respondidas e finalizadas dentro do prazo.

Levando em consideração o primeiro relatório quadrimestral de 2024, podemos concluir que há uma queda na média mensal de demanda da Ouvidoria de 4,75 para 3 manifestações. É de grande importância ressaltar que a partir do dia 06 de Julho de 2024, o principal meio de acionamento da Ouvidoria (Redes Sociais) foi desativado temporariamente devido às diversas vedações impostas pela legislação eleitoral, entre elas de acordo com a Lei nº 9.504/1997, art. 73, VI, b e c, e parágrafo 3º, a proibição de divulgação de qualquer dado, nome ou ação proveniente de candidatos aos cargos eletivos nas mídias sociais e institucionais de órgãos públicos, e que o usuário prefere utilizar-se de canais de atendimento disponibilizados via redes sociais, o que justifica a queda no recebimento de manifestações do segundo quadrimestre.

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.

Não houveram manifestações registradas através do Whats App Oficial da Ouvidoria, Canais Oficiais, 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

Recebi
05/09/2024
