



ESPÍRITO SANTO DO TURVO
PREFEITURA MUNICIPAL

OUVIDORIA MUNICIPAL
OUVIDOR MUNICIPAL
THALITA PILÃO BERNARDINO MARQUES

RELATÓRIO REFERENTE AO ANO DE 2024

ESPÍRITO SANTO DO TURVO, SÃO PAULO
2025

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA EXERCÍCIO 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 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, WHATS APP, redes sociais oficiais 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 em 2025, 4,083 mensagens por mês, com 49 (quarenta e nove) acionamentos, com registro em nossa Ouvidoria.

Demandas registradas em 2025:

Total: 49

Tipo das Demandas registradas:

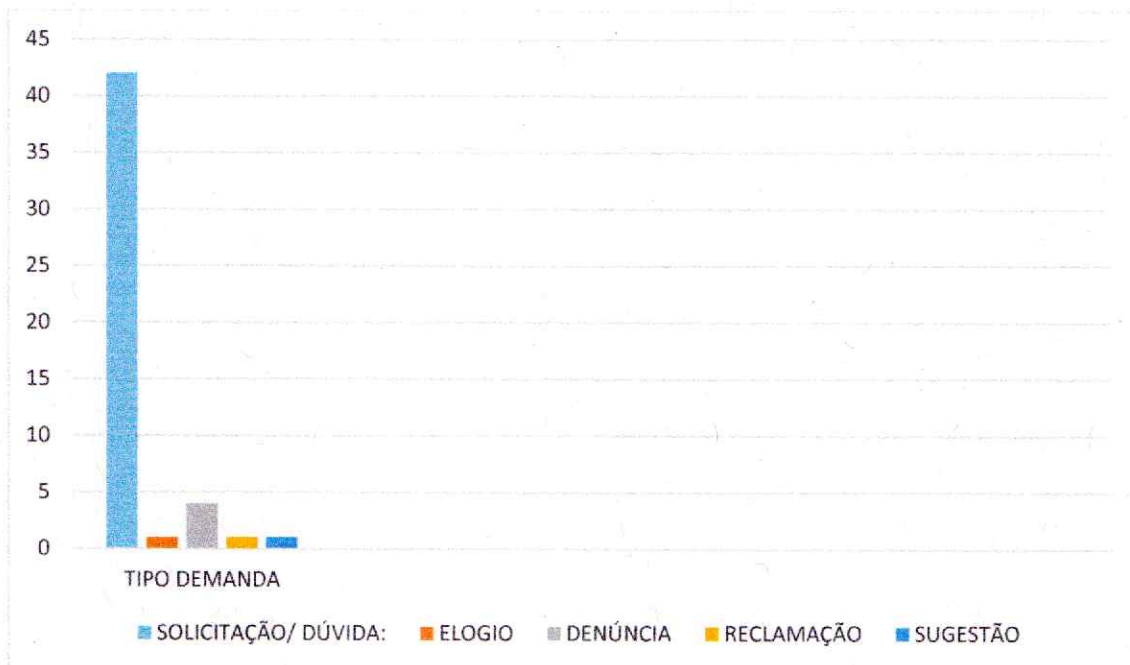
SOLICITAÇÃO/DÚVIDA: 42

ELOGIO: 01

DENÚNCIA: 4

RECLAMAÇÃO: 01

SUGESTÃO: 01



Os meios de recebimentos foram:

Os meios de recebimentos foram:

Redes Sociais: 40

Canal Oficial da Ouvidoria: 06

Presencialmente: 01

Whats App: 02

GRÁFICO DOS MEIOS DE RECEBIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES:



DEMANDA DE MANIFESTAÇÃO POR SECRETARIA OU DEPARTAMENTO:

Departamento Administração/Financeiro: 10

Secretaria de Saúde: 7

Secretaria de Juventude Cidadania e Turismo: 14

Secretaria de Agricultura: 01

Departamento de Comunicação: 01

Secretaria de Planejamento Urbano: 02

Secretaria de Meio Ambiente: 02

Secretaria de Assistência Social: 01

Fundo Social de Solidariedade: 01

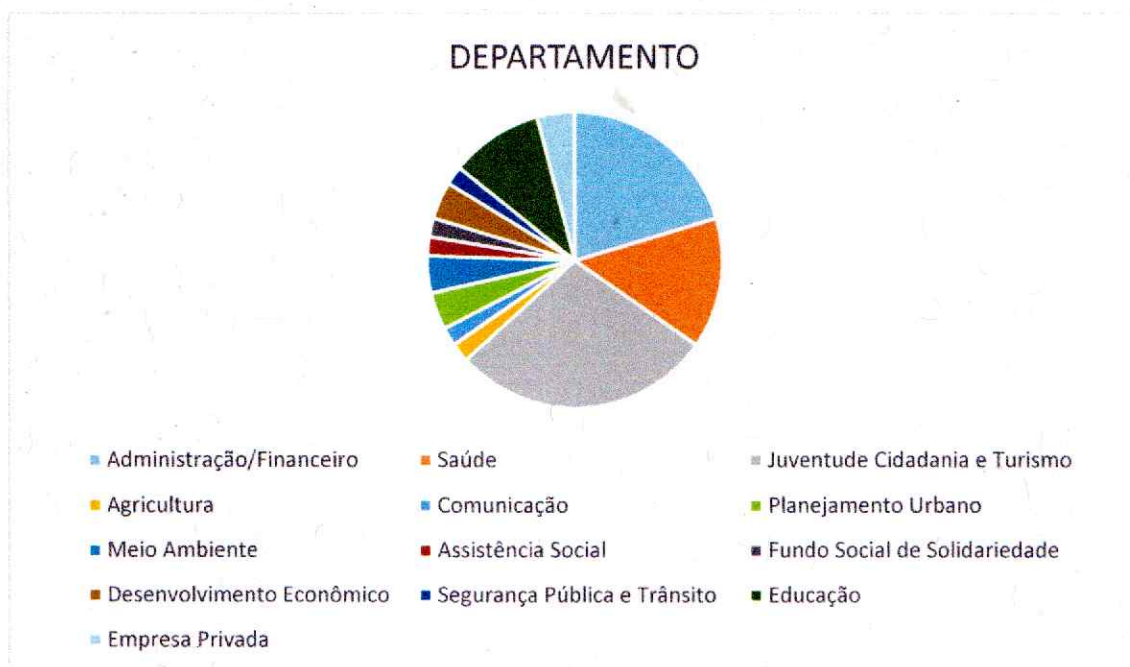
Secretaria de Desenvolvimento Econômico: 02

Departamento de Segurança Pública e Trânsito: 01

Secretaria de Educação: 05

Empresa Privada: 02

GRÁFICO DE DEMANDA POR SECRETARIA/DEPARTAMENTO:



4. ANÁLISE E CONCLUSÃO

Ao analisar os dados, conclui-se que a maioria das manifestações registradas se enquadra na categoria de Solicitação/Dúvida, predominando pedidos de informações sobre eventos e questionamentos relacionados a inscrições em atividades e cursos. Todas as manifestações foram devidamente respondidas e finalizadas dentro do prazo estipulado.

A Ouvidoria realiza a análise e classificação das manifestações em categorias como solicitação/dúvida, reclamação, elogio e denúncia. Quando necessário, encaminha os casos ao setor competente para análise e resolução de forma eficaz. A maior parte das manifestações registradas está relacionada à solicitação de informações sobre serviços e eventos oferecidos pelas Secretarias e Departamentos do município, sendo que, na maioria dos casos, não há necessidade de encaminhamento adicional.

Com base no segundo relatório quadrimestral de 2024, observa-se um aumento na média mensal de demandas recebidas pela Ouvidoria, que passou de 3 para 4,5 manifestações. Esse crescimento reflete o engajamento crescente da população em formalizar suas demandas por meio dos canais disponíveis. As manifestações foram registradas por diversos meios disponibilizados à população. Nota-se que, em casos de denúncias ou reclamações, os usuários tendem a optar por meios que preservem o anonimato, o que impossibilita o retorno formal sobre o andamento ou a resolução do caso. Ainda assim, todas as manifestações desse tipo foram tratadas com seriedade. As denúncias recebidas foram encaminhadas às Secretarias responsáveis, que responderam dentro do prazo estabelecido por meio de ofício, e o mesmo ocorreu com a reclamação registrada no período.

Conclui-se que a Ouvidoria está adequadamente estruturada para atender às demandas recebidas e desempenha um papel relevante no atendimento à população. No entanto, é importante fomentar ainda mais a utilização dos canais formais de registro, de forma a ampliar o alcance e a eficácia do serviço.

Thalita Lúcia Bernardine Marques
Ouvidora Municipal