



PREFEITURA MUNICIPAL DE ESPÍRITO SANTO DO TURVO
ESTADO DE SÃO PAULO
Rua Acácio Trindade de Melo, Nº 1-02, Centro – CNPJ: 57.264.509/0001-69



ESPÍRITO SANTO DO TURVO
PREFEITURA MUNICIPAL

OUVIDORIA MUNICIPAL

OUVIDORA MUNICIPAL
THALITA PILÃO BERNARDINO MARQUES

RELATÓRIO REFERENTE AO QUADRIMESTRE DE JANEIRO A ABRIL DE 2025

ESPÍRITO SANTO DO TURVO, SÃO PAULO
2025



PREFEITURA MUNICIPAL DE ESPÍRITO SANTO DO TURVO
ESTADO DE SÃO PAULO
Rua Acácio Trindade de Melo, Nº 1-02, Centro – CNPJ: 57.264.509/0001-69

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA QUADRIMESTRE DE JANEIRO A ABRIL DE 2025:

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 2025 em cumprimento a suas atribuições.

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria desempenha um papel essencial como ponte de comunicação entre o cidadão, o público interno e a administração municipal. Atua como um espaço de diálogo qualificado, onde as vozes dos cidadãos são ouvidas e respeitadas. Esse processo fortalece a relação entre a comunidade e a prefeitura, buscando constantemente a melhoria dos serviços públicos e o aprimoramento dos processos internos.

Este relatório oferece uma visão abrangente das solicitações registradas na Ouvidoria Municipal, a partir de 26 registros recentes. As informações foram cuidadosamente analisadas e categorizadas para destacar:

Principais Tipos de Demandas: Compreender as categorias de solicitações permite identificar áreas que necessitam de maior atenção, como solicitações, dúvidas, reclamações, elogios, sugestões e denúncias.

Órgãos e Assuntos Mencionados: Identificando quais departamentos são mais frequentemente envolvidos, é possível direcionar práticas de melhoria específicas.

Temas e Origens das Solicitações: Avaliar os temas mais frequentes auxilia na identificação de necessidades dos cidadãos, enquanto a análise das origens das demandas aponta para a eficiência dos canais de comunicação utilizados.

Este relatório não apenas informa, mas serve como ferramenta estratégica para fortalecer a ouvidoria como um canal legítimo e eficaz de comunicação, promovendo a satisfação pública e contribuindo para a excelência na gestão pública.

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/>).

3. DEMONSTRATIVOS QUANTITATIVOS

Estima-se que a média mensal de mensagens recebidas pela Ouvidoria entre Janeiro e Abril de 2025, seja de cerca de 6,5 (seis e meio) mensagens por mês, com 26 (vinte e seis) acionamentos, com registro em nossa Ouvidoria neste período.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ESPÍRITO SANTO DO TURVO
ESTADO DE SÃO PAULO
Rua Acácio Trindade de Melo, Nº 1-02, Centro – CNPJ: 57.264.509/0001-69

4. TIPOS DE MANIFESTAÇÃO:

Os registros analisados revelam uma diversidade de interações entre os cidadãos e a administração municipal. Às categorias de solicitações destacam-se pela seguinte distribuição:

Solicitação/Dúvida: Com 18 registros, esse tipo de demanda é o mais frequente, indicando uma necessidade predominante de informações e esclarecimentos por parte da população.

Reclamações: Registrando 4 ocorrências, as reclamações demonstram áreas que requerem melhorias e ajustes nos serviços públicos.

Elogios: Com 2 registros, os elogios refletem o reconhecimento de bons serviços prestados, funcionando como feedback positivo para a administração.

Sugestões e Denúncias: Cada uma com 1 registro, essas categorias representam uma parcela menor, mas importante, das interações. Sugestões podem trazer insights valiosos para inovação, enquanto denúncias impulsionam a transparência e a responsabilidade.

Resumo das Demandas Registradas (Janeiro a Abril de 2025)

Total de Demandas: 26

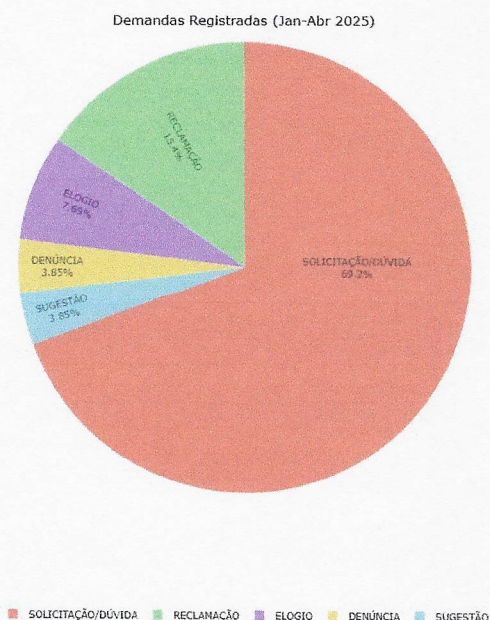
Solicitação/Dúvida: 18

Reclamação: 4

Elogio: 2

Denúncia: 1

Sugestão: 1





PREFEITURA MUNICIPAL DE ESPÍRITO SANTO DO TURVO
ESTADO DE SÃO PAULO
Rua Acácio Trindade de Melo, Nº 1-02, Centro – CNPJ: 57.264.509/0001-69

5. MEIOS DE RECEBIMENTO:

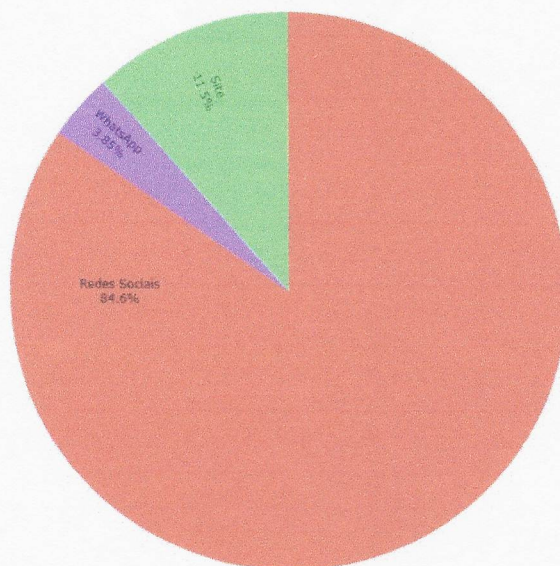
Os canais de comunicação através dos quais os cidadãos contatam a Ouvidoria são variados. As redes sociais da Prefeitura são a principal origem das solicitações, seguido por SITE, "FALA BR" e "WHATSAPP". É importante notar que alguns registros não especificam a origem da manifestação.

Redes Sociais: 22

Site: 3

WhatsApp: 1

Meios de Recebimento das Demandas



■ Redes Sociais ■ Site ■ WhatsApp



PREFEITURA MUNICIPAL DE ESPÍRITO SANTO DO TURVO ESTADO DE SÃO PAULO

Rua Acácio Trindade de Melo, Nº 1-02, Centro – CNPJ: 57.264.509/0001-69

6. DEMANDA DE MANIFESTAÇÃO POR SECRETARIA OU DEPARTAMENTO:

A Ouvidoria lida com uma ampla gama de demandas relacionadas a diferentes áreas e órgãos, refletindo sua abrangente atuação.

Saúde: Com 4 registros, lidera em número de interações, sublinhando a importância contínua dos serviços de saúde na comunidade. RH, Empresa Privada e Juventude e Cidadania: Cada um com 3 interações, esses setores destacam-se, indicando questões frequentes relacionadas ao trabalho, empresas e envolvimento juvenil.

Dados das Demandas:

Planej. Urbano: 1

Assistência Social: 2

Saúde: 4

RH: 3

Empresa Privada: 3

SABESP: 1

Desenvol. Econômico: 2

Associação AMEST: 1

Juventude e Cidadania: 3

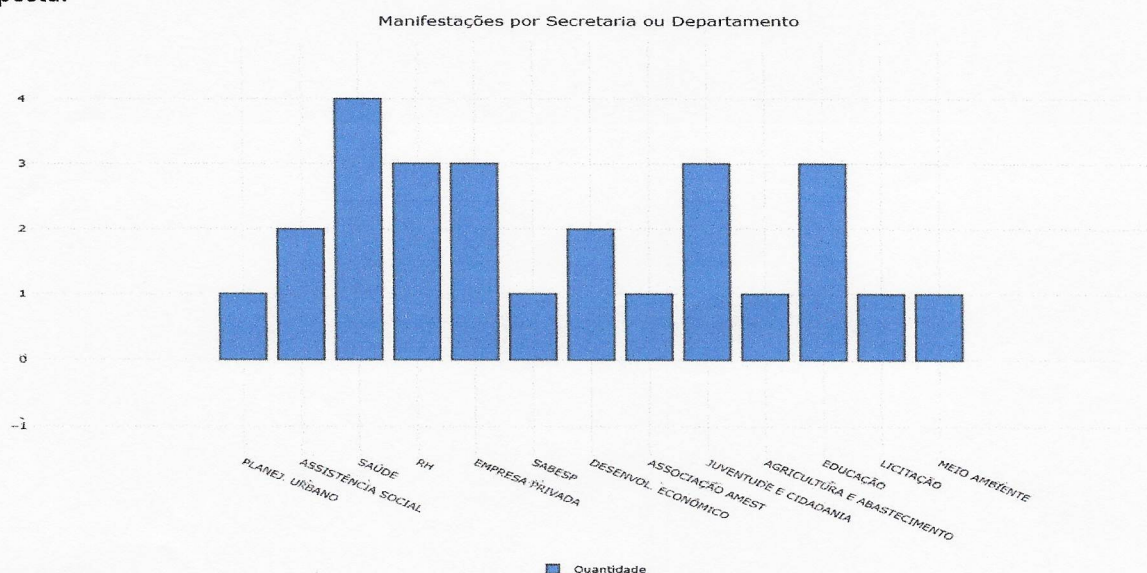
Agricultura e Abastecimento: 1

Educação: 3

Licitação: 1

Meio Ambiente: 1

A diversidade de demandas por secretaria ou departamento não apenas sublinha a complexidade do cenário administrativo, mas também a necessidade de medidas eficazes em múltiplas frentes. A Ouvidoria atua como um elo vital para abordar essas questões, garantindo que todos os setores recebam a devida atenção e resposta.

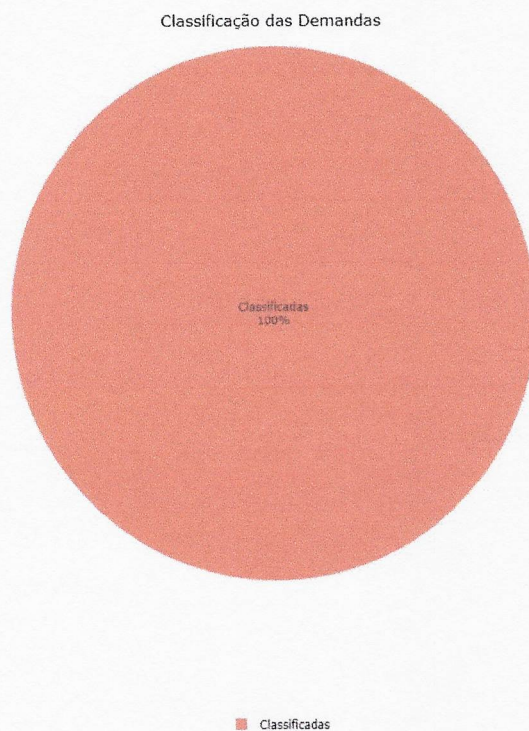




PREFEITURA MUNICIPAL DE ESPÍRITO SANTO DO TURVO
ESTADO DE SÃO PAULO
Rua Acácio Trindade de Melo, Nº 1-02, Centro – CNPJ: 57.264.509/0001-69

7. DEMANDA DE MANIFESTAÇÃO CLASSIFICADA E DESCLASSIFICADA:

Classificadas:26



8. DEMANDA POR ASSUNTO:

As demandas refletem uma ampla gama de preocupações da comunidade, destacando a diversidade de interesses entre os cidadãos.

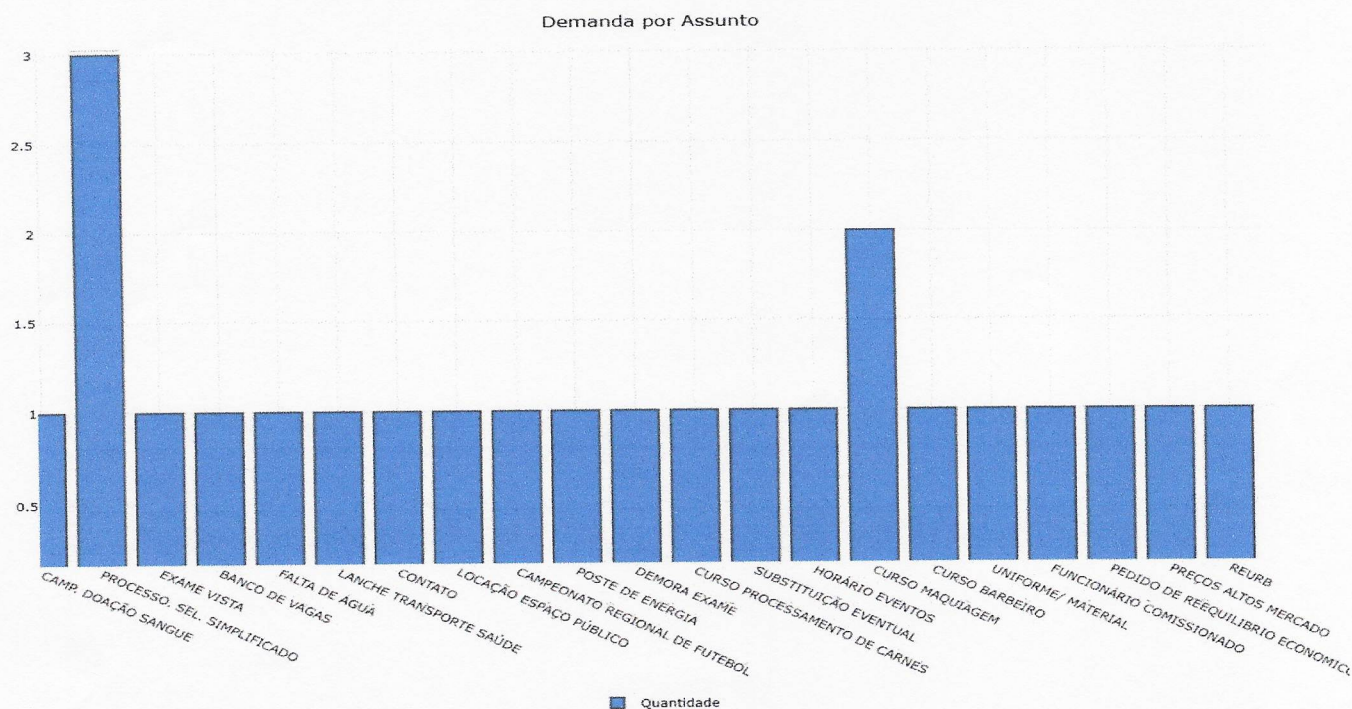
A maioria dos temas registra apenas uma ocorrência, evidenciando que muitas preocupações são pontuais. Isso pode indicar satisfação geral em várias áreas ou questões isoladas que não se repetem frequentemente.

A análise revela que, embora existam algumas áreas com maior número de demandas, a maioria são questões específicas e pontuais. Isso sugere um acompanhamento para identificar e resolver essas questões rapidamente. A ênfase em saúde e capacitação profissional reflete as prioridades da comunidade, proporcionando caminhos claros para a melhoria contínua e o planejamento estratégico da administração local.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ESPÍRITO SANTO DO TURVO
ESTADO DE SÃO PAULO
Rua Acácio Trindade de Melo, Nº 1-02, Centro – CNPJ: 57.264.509/0001-69

Processo. Sel. Simplificado: 3
Curso Maquiagem: 2
Coleta Lixo: 1
Motorista Saúde: 1
Camp. Doação Sangue: 1
Exame Vista: 1
Banco de Vagas: 1
Falta de Água: 1
Lanche Transporte Saúde: 1
Contato: 1
Locação Espaço Público: 1
Campeonato Regional de Futebol: 1
Poste de Energia: 1
Demora Exame: 1
Curso Processamento de Carnes: 1
Substituição Eventual: 1
Horário Eventos: 1
Curso Barbeiro: 1
Uniforme/Material: 1
Funcionário Comissionado: 1
Pedido de Reequilíbrio Econômico: 1
Preços Altos Mercado: 1
REURB: 1





PREFEITURA MUNICIPAL DE ESPÍRITO SANTO DO TURVO
ESTADO DE SÃO PAULO
Rua Acácio Trindade de Melo, Nº 1-02, Centro – CNPJ: 57.264.509/0001-69

9. ANÁLISE E CONCLUSÃO

Predominância de Solicitações/Dúvidas: Das 26 manifestações, 18 são relacionadas a solicitações ou dúvidas, demonstrando uma alta demanda por informações e esclarecimentos. Isso destaca a importância da comunicação clara e acessível com a população.

Canais de Comunicação: A maioria das manifestações ocorre através de redes sociais, mostrando a preferência dos usuários por esses meios rápidos e dinâmicos. Isso sugere a necessidade de fortalecer esses canais como parte central da estratégia de comunicação da Ouvidoria.

Aumento de Demandas: A média mensal aumentou de 4,75 para 6,5, indicando que os serviços da Ouvidoria estão mais acessíveis ou que há um maior interesse dos cidadãos em participar e interagir com a administração pública.

Classificação e Encaminhamento: O processo eficiente de classificação das manifestações permite que apenas questões mais complexas sejam encaminhadas para os departamentos responsáveis, otimizando a resolução de problemas.

Diversidade das Demandas: A variedade de assuntos reportados aponta para uma ampla gama de interações entre os cidadãos e a administração pública.

Desclassificação de Denúncias: A única denúncia registrada foi desclassificada por falta de provas, ressaltando a importância de critérios claros e comunicação eficaz para o seguimento de denúncias.

Recomendações:

Identificar as razões atrás das solicitações mais comuns para melhorar a eficiência dos serviços.

Facilitar sessões de escuta para compreender melhor as preocupações da população e promover um diálogo mais aberto.

Estabelecer sistemas para acompanhar tendências nas demandas, permitindo ajustes rápidos e eficazes nas estratégias de gestão.

Pode-se afirmar que a Ouvidoria se encontra adequadamente estruturada para atendimento das demandas recebidas e que a cultura de uso da Ouvidoria para registros de manifestações no município tem aumentado.

Thalita Pilão Bernardino Marques
Ouvidora Municipal