



**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 MAIO A AGOSTO 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 MAIO A AGOSTO 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 maio a agosto 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 45 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 e sistema disponibilizado no site da Prefeitura de Espírito Santo do Turvo (<https://www.espiritosantodoturvo.sp.gov.br/>). Eventuais manifestações são recebidas presencialmente, via e-mail, WhatsApp, ou ligação telefônica.

### **3. DEMONSTRATIVOS QUANTITATIVOS**

Estima-se que a média mensal de mensagens recebidas pela Ouvidoria entre maio e agosto de 2025, seja de cerca de 11,25 mensagens por mês, com 45 acionamentos, com registro em nossa Ouvidoria neste período.

### **4. TIPOS DE MANIFESTAÇÃO:**



**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

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

A distribuição das 45 demandas por categoria oferece uma visão sobre a intenção do cidadão ao procurar a Ouvidoria:

- **Solicitação/Dúvida (42%):** Com 19 registros, esta é a categoria predominante. Isso indica que a Ouvidoria funciona como um canal central e confiável para a busca de informações, esclarecimentos sobre serviços, contatos e procedimentos.
- **Reclamação (31%):** As 14 ocorrências posicionam a reclamação como o segundo tipo mais frequente, sinalizando pontos de atrito e áreas de insatisfação que necessitam de intervenção corretiva.
- **Denúncia (9%):** Os 4 registros de denúncia, embora em menor número, são de alta importância, pois apontam para irregularidades que exigem apuração e fiscalização, como "Conduta Inadequada" e "Loteamento Clandestino".
- **Elogio (7%):** Os 3 elogios, apesar de poucos, são um feedback valioso que reconhece e valida a qualidade de serviços específicos, servindo como um indicador de boas práticas.
- **Sugestão (2%):** O registro de 1 sugestão mostra um canal aberto para a participação cidadã na inovação dos serviços públicos.

Total de Demandas: 45

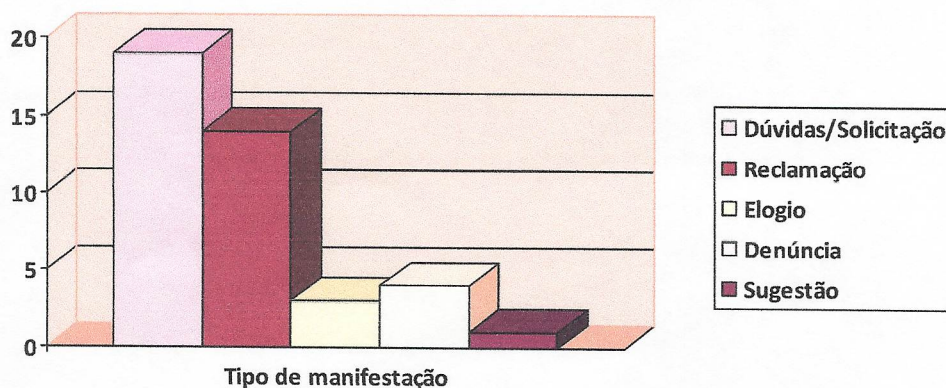
Solicitação/Dúvida: 19

Reclamação: 14

Elogio: 3

Denúncia: 4

Sugestão: 1



## 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, Telefone e E-mail

Redes Sociais: 23

Site: 8

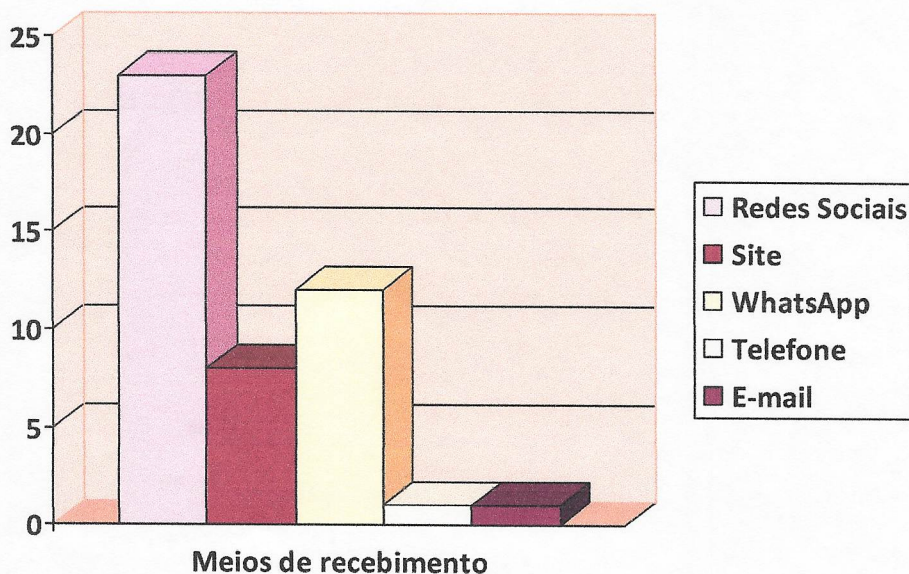


**PREFEITURA MUNICIPAL DE ESPÍRITO SANTO DO TURVO**  
ESTADO DE SÃO PAULO  
Rua Acácio Trindade de Melo, Nº 1-02, Centro – CNPJ: 57.264.509/0001-69

WhatsApp: 12

Telefone: 1

E-mail: 1



**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. 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.

1. **Saúde:** 10
2. **Desenvolvimento Econômico e Turismo:** 7
3. **Juventude e Cidadania:** 5
4. **Agricultura e Abastecimento:** 4
5. **Recursos Humanos:** 3
6. **Gabinete:** 3
7. **Desenvolvimento e Assistência Social:** 2
8. **Outros:** 2
9. **Planej. Urbano:** 1
10. **Educação:** 1
11. **Meio Ambiente:** 1
12. **Fundo Social:** 1
13. **Compras:** 1
14. **Defesa Civil:** 1



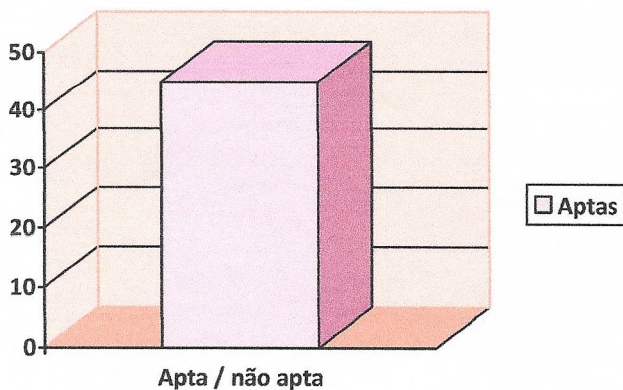
**PREFEITURA MUNICIPAL DE ESPÍRITO SANTO DO TURVO**  
ESTADO DE SÃO PAULO  
Rua Acácio Trindade de Melo, Nº 1-02, Centro – CNPJ: 57.264.509/0001-69

- 15. Transporte escolar: 1
- 16. Ouvidoria: 1
- 17. Administração: 1



**7. DEMANDA DE MANIFESTAÇÃO CLASSIFICADA E DESCLASSIFICADA:**

Classificadas: 45



**8. DEMANDA POR ASSUNTO:**



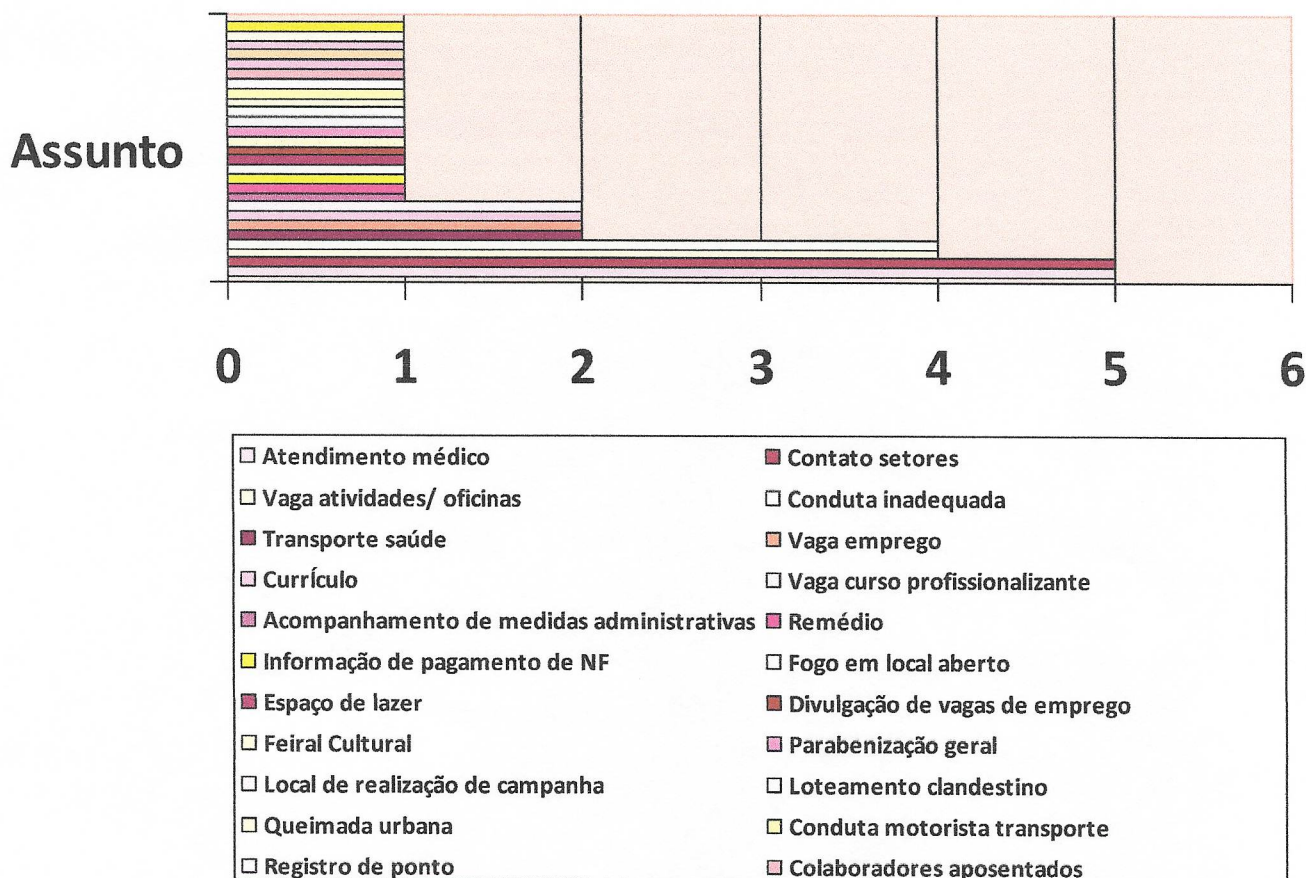
**PREFEITURA MUNICIPAL DE ESPÍRITO SANTO DO TURVO**  
ESTADO DE SÃO PAULO  
Rua Acácio Trindade de Melo, Nº 1-02, Centro – CNPJ: 57.264.509/0001-69

A análise quantitativa das manifestações recebidas pela Ouvidoria revela um panorama claro das prioridades e preocupações dos cidadãos. Os dados, que somam **45 ocorrências** distribuídas em **27 temas distintos**, indicam áreas de alta demanda que merecem atenção estratégica, bem como uma grande variedade de questões pontuais.

**Atendimento médico: 5**  
**Contato de setores: 5**  
**Vaga atividades/ oficinas: 4**  
**Conduta Inadequada: 4**  
**Transporte saúde: 2**  
**Vaga de emprego: 2**  
**Currículo: 2**  
**Vaga curso profissionalizante: 2**  
**Acompanhamento de medidas administrativas: 1**  
**Remédio: 1**  
**Informação de pagamento de NF: 1**  
**Fogo em local aberto: 1**  
**Espaço de lazer: 1**  
**Divulgação de vagas de emprego: 1**  
**Feira Cultural: 1**  
**Parabenização geral: 1**  
**Local de realização de campanha: 1**  
**Loteamento clandestino: 1**  
**Queimada urbana: 1**  
**Conduta motorista: 1**  
**Registro de ponto: 1**  
**Colaboradores aposentados: 1**  
**Portal da transparência: 1**  
**Estradas rurais: 1**  
**CEP: 1**  
**Aluguel: 1**  
**Atendimento motoristas saúde: 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

No período de maio a agosto de 2025, a Ouvidoria registrou um total de 45 demandas, que se dividem em diferentes naturezas e temas. A análise conjunta dos dados revela um panorama claro sobre as principais interações dos cidadãos com a administração municipal, destacando tanto as necessidades informacionais quanto as áreas que exigem atenção e melhoria.

Ao cruzar os tipos de demanda com os temas específicos, identificam-se as seguintes áreas prioritárias:

1. **Saúde:** Este é o tema de maior destaque, somando **10 demandas** direcionadas ao departamento e sendo o foco principal das reclamações e solicitações individuais, como **Atendimento Médico (5)** e **Transporte para Saúde (2)**. A recorrência demonstra que a saúde é a principal preocupação da população.
2. **Desenvolvimento, Emprego e Capacitação:** Agrupando temas como **Desenvolvimento Econômico (7)**, **Vaga de Emprego (2)**, **Currículo (2)** e **Vaga para Curso Profissionalizante (2)**, fica evidente o forte interesse da comunidade por oportunidades de crescimento e trabalho.
3. **Questões de Conduta e Gestão Interna:** As demandas sobre **Conduta Inadequada (4)**, direcionadas a diferentes áreas, somadas às de **Recursos Humanos (3)**, indicam a necessidade de atenção à gestão de pessoas e ao comportamento de servidores no atendimento ao público.



**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. **Demandas Pontuais e Diversificadas:** A maioria dos outros temas (27 no total) possui apenas uma ou duas ocorrências. Isso mostra que, além das áreas concentradoras, a Ouvidoria lida com uma vasta gama de questões específicas e individuais, desde problemas de infraestrutura ("Estradas Rurais") até questões administrativas ("Registro de Ponto").

As **19 demandas classificadas como "Solicitação/Dúvida"** não são encaminhadas aos departamentos. A própria Ouvidora busca as informações necessárias e as repassa diretamente ao cidadão. Este procedimento:

- **Agiliza a resposta**, garantindo que o cidadão tenha seu questionamento resolvido rapidamente.
- **Otimiza o fluxo de trabalho**, evitando que os departamentos sejam sobrecarregados com pedidos de informação e possam focar em suas atividades finalísticas.

O salto de 26 para 45 manifestações entre o primeiro e o segundo quadrimestre de 2025 é um **dado extremamente positivo para a Ouvidoria**. Ele não necessariamente indica uma piora nos serviços públicos, mas sim um **sucesso da Ouvidoria em se estabelecer como um canal de comunicação central, acessível e eficaz**. **Recomendação Estratégica:** A administração deve enxergar este crescimento como um **indicador de sucesso em transparência e participação social**. A recomendação é continuar fortalecendo a visibilidade da Ouvidoria e utilizar o volume crescente de dados para refinar ainda mais o planejamento estratégico, focando nas áreas de maior demanda (saúde, emprego, conduta de servidores) que se destacaram no período de maior movimento. 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 significativamente.

**Thalita Pilão Bernardino Marques**  
**Ouvidora Municipal**