



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 SETEMBRO E DEZEMBRO DE 2025

ESPÍRITO SANTO DO TURVO, SÃO PAULO
2026



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 SETEMBRO A DEZEMBRO 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

O presente relatório tem por finalidade apresentar uma análise detalhada das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Municipal de Espírito Santo do Turvo durante o quadrimestre compreendido entre setembro e dezembro de 2025. Este documento visa consolidar os dados referentes às manifestações recebidas, os canais de acesso utilizados pela população, as tipologias de demandas e os departamentos mais acionados, totalizando 20 (vinte) atendimentos registrados no período.

2. CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria Municipal disponibiliza diversos canais para o recebimento de manifestações, visando facilitar o acesso da população aos serviços. A seguir, detalhamos a distribuição dos atendimentos por canal:

- Redes Sociais: 3
- Site: 15
- WhatsApp: 2

3. DEMONSTRATIVOS QUANTITATIVOS

Estima-se que a média mensal de mensagens recebidas pela Ouvidoria entre maio e agosto de 2025, seja de cerca de 5 mensagens por mês, com 20 acionamentos, com registro em nossa Ouvidoria neste período. Os demonstrativos a seguir apresentam a quantificação das manifestações recebidas, categorizadas por tipo, meio de recebimento, departamento acionado e assunto.

4. TIPOS DE MANIFESTAÇÃO:

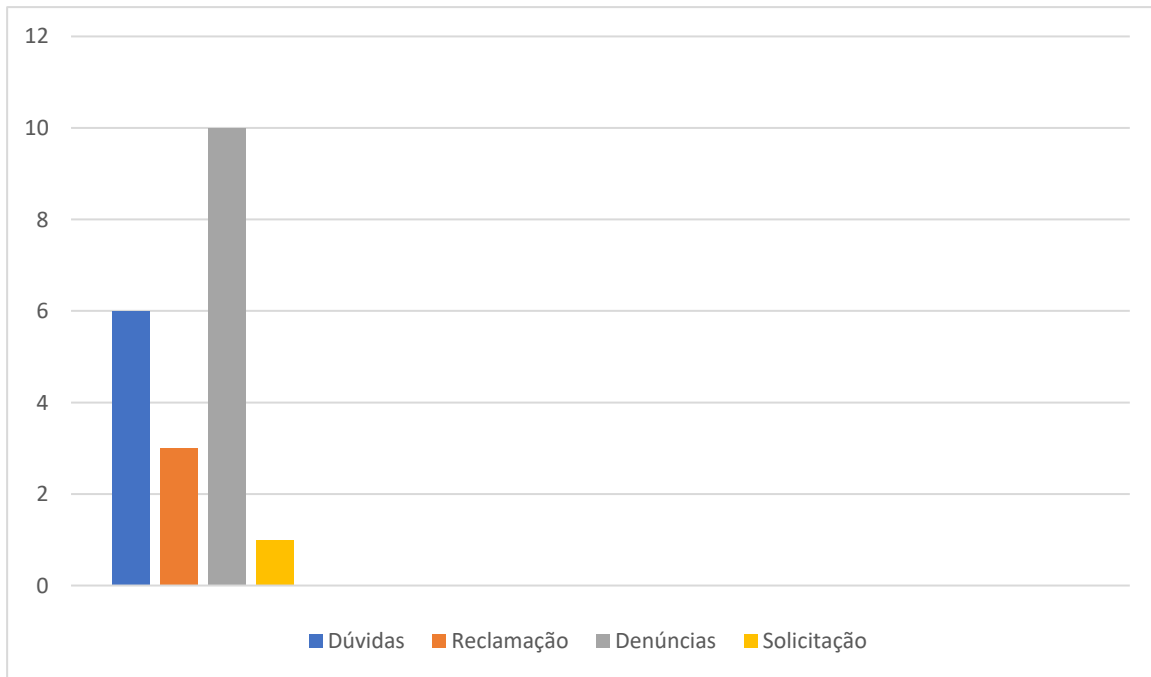
As manifestações foram classificadas conforme sua natureza, evidenciando as principais demandas da população:

- Dúvida: 6



PREFEITURA MUNICIPAL DE ESPÍRITO SANTO DO TURVO
ESTADO DE SÃO PAULO
Rua Acácio Trindade de Melo, N° 1-02, Centro – CNPJ: 57.264.509/0001-69

- Reclamação: 3
- Denúncia: 10
- Solicitação: 1



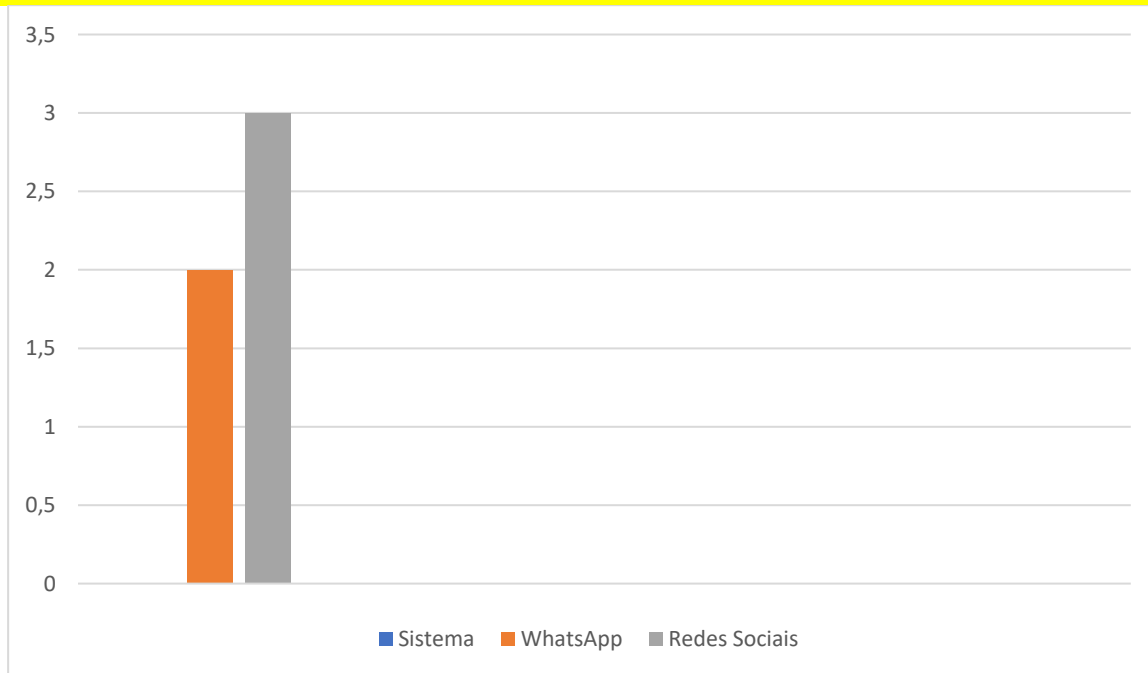
MEIOS DE RECEBIMENTO:

A preferência dos cidadãos pelos canais de comunicação da Ouvidoria é um indicador relevante para o aprimoramento dos serviços. Os meios de recebimento das manifestações foram:

- Redes Sociais: 3
- Site: 15
- WhatsApp: 2



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



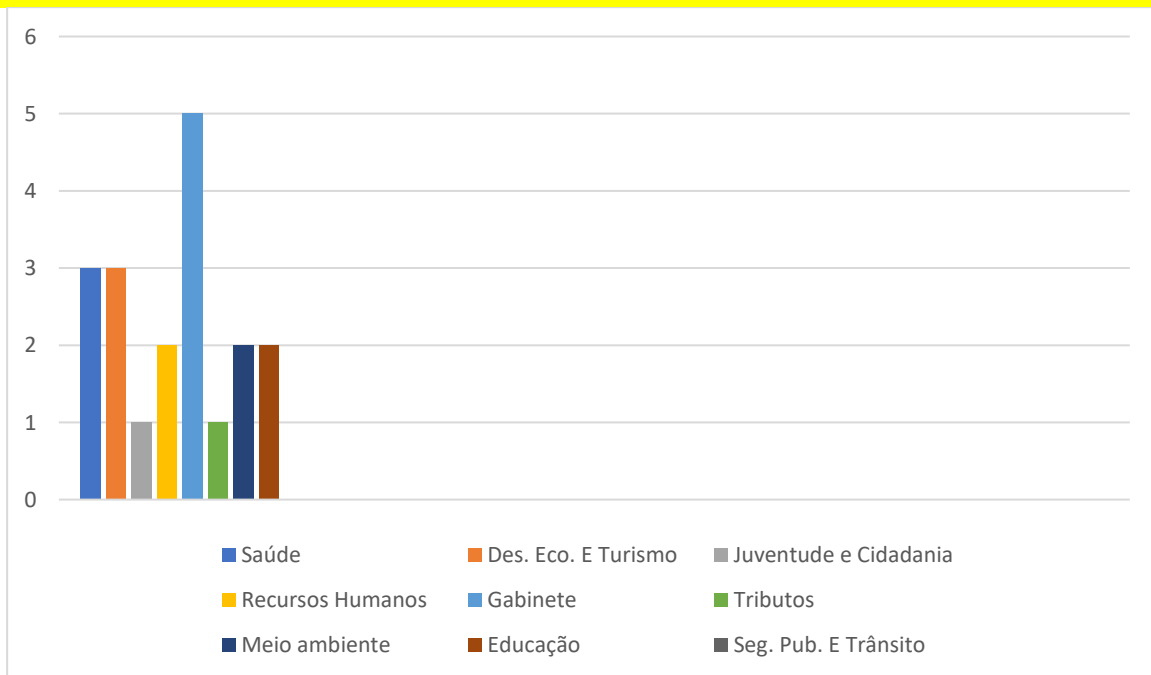
DEMANDA DE MANIFESTAÇÃO POR SECRETARIA OU DEPARTAMENTO:

A Ouvidoria lida com uma ampla gama de demandas relacionadas a diferentes áreas e órgãos, refletindo sua abrangente atuação. A distribuição das manifestações por secretaria ou departamento permite identificar as áreas que mais demandam atenção e interação com a Ouvidoria:

- Saúde: 3
- Desenvolvimento Econômico e Turismo: 3
- Juventude e Cidadania: 1
- Recursos Humanos: 2
- Gabinete: 5
- Tributos: 1
- Meio Ambiente: 2
- Educação: 2
- Segurança Pública e Trânsito: 1



PREFEITURA MUNICIPAL DE ESPÍRITO SANTO DO TURVO
ESTADO DE SÃO PAULO
Rua Acácio Trindade de Melo, N° 1-02, Centro – CNPJ: 57.264.509/0001-69



5. DEMANDA DE MANIFESTAÇÃO CLASSIFICADA E DESCLASSIFICADA:

Todas as 20 (vinte) manifestações recebidas no período foram devidamente classificadas e encaminhadas para tratamento.

- Classificada: 20
- Desclassificada: 0



PREFEITURA MUNICIPAL DE ESPÍRITO SANTO DO TURVO
ESTADO DE SÃO PAULO
Rua Acácio Trindade de Melo, N° 1-02, Centro – CNPJ: 57.264.509/0001-69



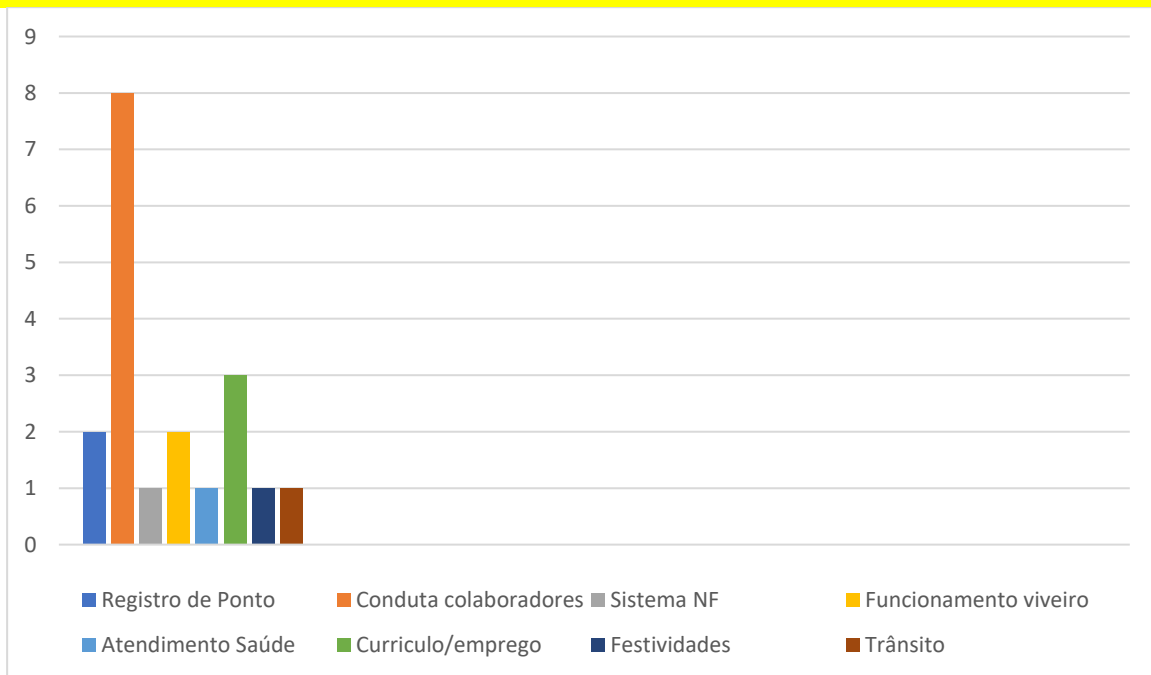
6. DEMANDA POR ASSUNTO:

A análise por assunto mostra que as demandas são pontuais, com variedade de temas. As 20 manifestações registradas tratam de assuntos diversos. A análise dos assuntos abordados nas manifestações oferece um panorama das principais preocupações e necessidades da comunidade:

- Registro de ponto: 2
- Conduta colaboradores: 8
- Sistemas NF: 1
- Funcionamento viveiro municipal: 2
- Atendimento saúde: 1
- Currículo/emprego: 3
- Festividades: 1
- Trânsito: 1



PREFEITURA MUNICIPAL DE ESPÍRITO SANTO DO TURVO
ESTADO DE SÃO PAULO
Rua Acácio Trindade de Melo, N° 1-02, Centro – CNPJ: 57.264.509/0001-69



7. ANÁLISE E CONCLUSÃO

O período de setembro a dezembro de 2025 registrou um total de 20 (vinte) manifestações junto à Ouvidoria Municipal, consolidando-a como um canal essencial de comunicação entre a administração pública e a sociedade.

O **Site da Prefeitura** emerge como o principal meio de acesso, concentrando 75% das interações, o que sublinha a eficácia e a preferência da população por plataformas digitais.

A tipologia de manifestação predominante foi a **Denúncia**, seguida por **Solicitação/Dúvida**, indicando uma vigilância ativa da comunidade e a busca por esclarecimentos. O tema **“Conduta de colaboradores”** foi o mais recorrente, com 8 (oito) registros, sugerindo a necessidade de programas de capacitação e aprimoramento no atendimento ao público por parte dos servidores.

O **Gabinete** foi o departamento mais acionado, seguido pelas Secretarias de **Saúde** e **Desenvolvimento Econômico e Turismo**. A Ouvidoria também se destacou como um ponto de referência para questões relacionadas a **currículos e oportunidades de emprego**, demonstrando sua multifuncionalidade.

Em suma, os dados coletados reforçam a importância da Ouvidoria como instrumento de controle e aprimoramento contínuo dos serviços públicos, ao mesmo tempo em que apontam para áreas específicas que demandam atenção gerencial e estratégica.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ESPÍRITO SANTO DO TURVO
ESTADO DE SÃO PAULO
Rua Acácio Trindade de Melo, N° 1-02, Centro – CNPJ: 57.264.509/0001-69

Ao comparar os dados do 2º e 3º quadrimestre, observamos mudanças significativas no comportamento das interações da população com a Ouvidoria:

1. Houve uma queda de 55% no número total de atendimentos (de 45 para 20). Isso pode indicar uma resolução mais rápida de problemas nos próprios setores ou uma oscilação sazonal na busca por informações.
2. Migração para Canais Oficiais: Enquanto no 2º quadrimestre as Redes Sociais eram o caminho favorito, no 3º quadrimestre o Site Oficial concentrou 75% dos acessos. Isso demonstra que o cidadão está utilizando plataformas mais formais para registrar suas demandas.
3. Mudança na Natureza das Demandas: O perfil mudou de pedidos de informação e dúvidas (maio-agosto) para um foco maior em denúncias e conduta de funcionários (setembro-dezembro).
4. A questão da Saúde e do Desenvolvimento Econômico (Empregos) aparece com força em ambos os documentos, mostrando que são áreas de atenção constante para a gestão municipal.

Thalita Pilão Bernardino Marques
Ouvidora Municipal