



PREFEITURA MUNICIPAL DE ESPÍRITO SANTO DO TURVO



**ESPÍRITO SANTO DO TURVO
PREFEITURA MUNICIPAL**

**OUVIDORIA MUNICIPAL
OUVIDOR MUNICIPAL
THALITA PILÃO BERNARDINO MARQUES**

RELATÓRIO REFERENTE AO ANO DE 2022

**ESPÍRITO SANTO DO TURVO, SÃO PAULO
2022**

A handwritten signature in blue ink, located in the bottom right corner of the page.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ESPÍRITO SANTO DO TURVO

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA EXERCÍCIO 2022

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 2022 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

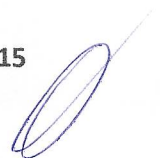
As demandas de Ouvidoria são recebidas, na maior parte, por meio de mensagens nas redes sociais da Prefeitura de Espírito Santo do Turvo. Eventuais manifestações são recebidas presencialmente, via e-mail, whatsapp ou através do Canal Oficial da Ouvidoria, disponibilizado no site do município (<https://www.espiritosantodoturvo.sp.gov.br/>), no mês de Julho, foi implantado o Questionário de Avaliação dos Serviços Públicos, disponibilizado aos cidadãos em locais de maior fluxo de atendimento, com rotatividade mensal em cada setor e fixo na UBS “Antônio Camilo de Oliveira”.

3. DEMONSTRATIVOS QUANTITATIVOS

Estima-se que a média mensal de mensagens recebidas pela Ouvidoria em 2022, seja de cerca de 8,33 (oito vírgula trinta e três) mensagens por mês, com 100 (trinta e um) acionamentos, com registro em nossa Ouvidoria.

Em comparação com o ano de 2021, notamos um aumento de 69 manifestações na Ouvidoria, de 31 (em 2021) para 100 (em 2022). Assim, podemos concluir que a população está aderindo ao uso da Ouvidoria.

Vale ressaltar que no mês de Julho, foi implantado o Questionário de Avaliação dos Serviços Públicos, com a intenção de coletar dados qualitativos junto a





PREFEITURA MUNICIPAL DE ESPÍRITO SANTO DO TURVO

população sobre a infraestrutura, atendimento, acessibilidade, serviço prestado e até mesmo colaboradores, dos setores da Prefeitura.

Ao todo foram preenchidos 84 questionários, nos setores da Saúde e Assistência Social.

Demandas registradas em 2022:

Total: 100

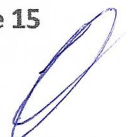
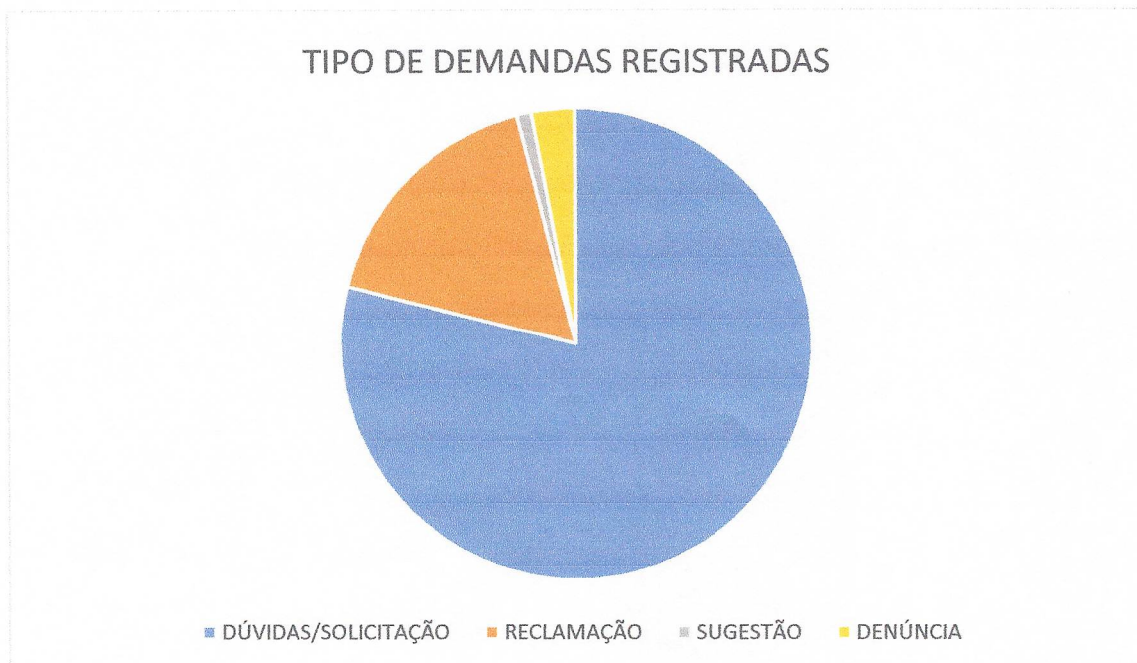
Tipo das Demandas registradas:

DÚVIDAS/SOLICITAÇÃO: 79

RECLAMAÇÕES: 17

SUGESTÃO: 01

DEÚNCIA: 3





PREFEITURA MUNICIPAL DE ESPÍRITO SANTO DO TURVO

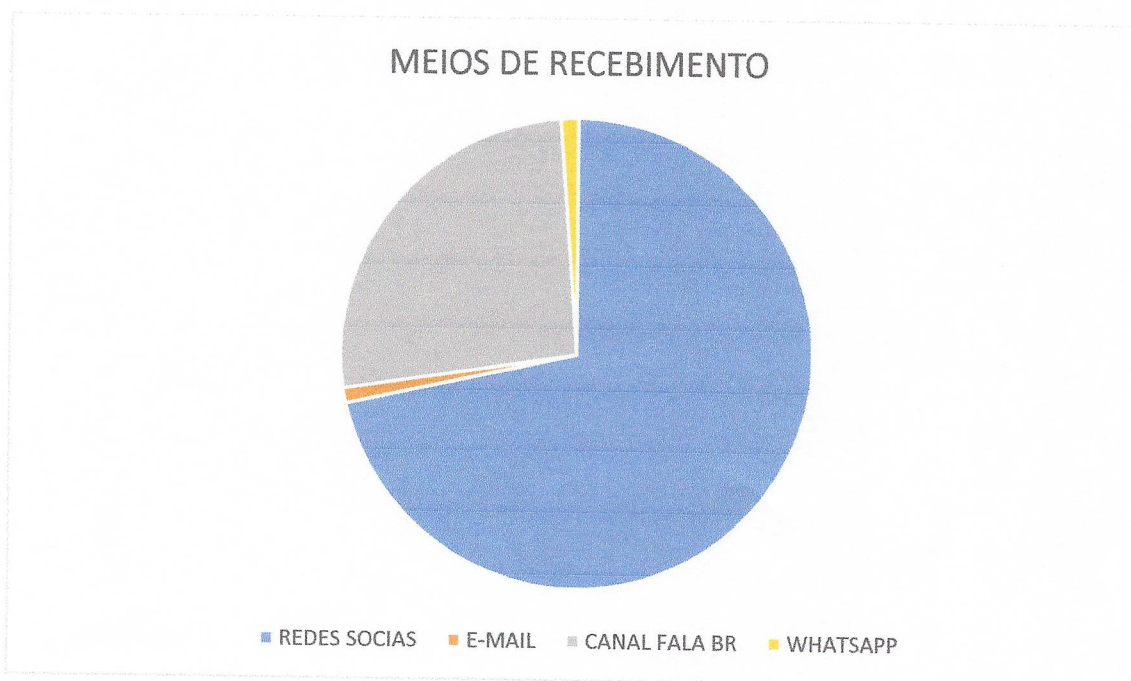
Os meios de recebimentos foram:

Página Facebook: 71

Canal Oficial da Ouvidoria: 26

E-mail: 01

WhatsApp: 02



Os motivos das manifestações foram:

Vacinação: 01

Boletim Epidemiológico: 02

Buraco: 01



PREFEITURA MUNICIPAL DE ESPÍRITO SANTO DO TURVO

Telefone: 04

Processo Seletivo Simplificado: 02

Transporte Intermunicipal de alunos: 02

Horário de ônibus: 01

Bolsa trabalho/ Bolsa do Povo: 11

Emprego: 04

Kit maternidade: 01

Conduta de colaborador: 02

Concurso: 18

Aulas/Atividades: 5

Curso: 1

Vistoria: 2

Lote Cemitério: 1

Evento: 4

Banheiro Público: 1

Transporte Escolar: 1

Remoção foto redes sociais: 01

Carteira de Trabalho: 01

Falta de medicamento: 1

Moradia Popular: 3

Estrutura: 01

Curriculo: 1

Cadastro Único: 01

Visita Técnica: 01

Alvará de funcionamento: 4

Ajuda: 01

Comércio irregular: 03

Habitação: 02

A handwritten signature in blue ink, located in the bottom right corner of the page.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ESPÍRITO SANTO DO TURVO

Agendamento CRAS: 01 (inapta)

Acesso à informação: 01

Bolsa Empreendedor: 01

Exame: 01

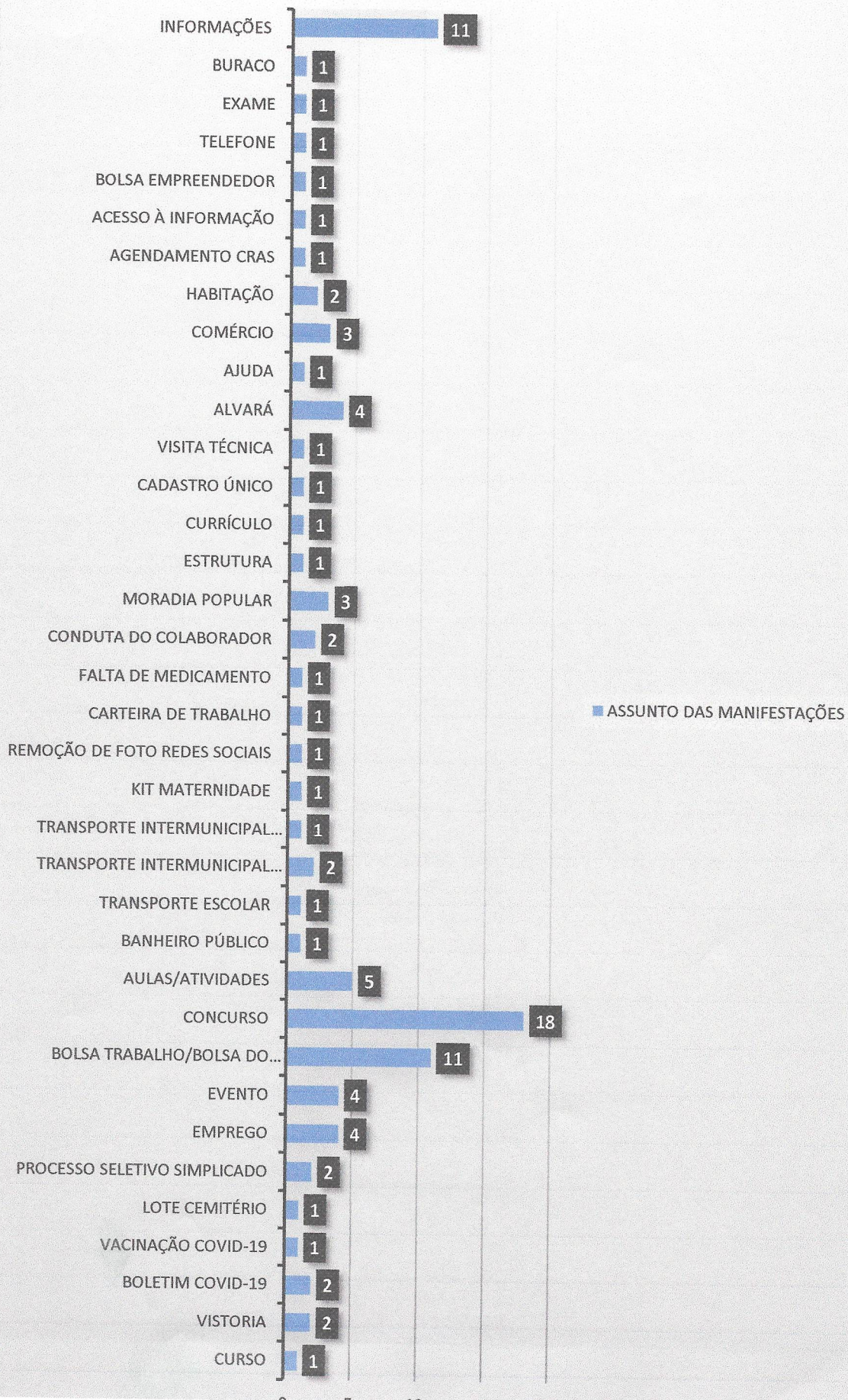
Informação: 11

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized loop.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ESPÍRITO SANTO DO TURVO

ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES





PREFEITURA MUNICIPAL DE ESPÍRITO SANTO DO TURVO

DEMANDA DE MANIFESTAÇÃO POR SECRETARIA OU DEPARTAMENTO:

Departamento de Administração: 05

Secretaria de Saúde: 12

Secretaria de Planejamento Urbano: 05

Secretaria de Assistência Social: 17

Secretaria de Educação: 03

Secretaria de Juventude Cidadania e Turismo: 09

Departamento de Comunicação: 05

Compras: 01

Secretaria de Agricultura e Abastecimento: 2

Vigilância Sanitária: 01

Tributos/ Fiscalização: 04

Defesa Civil: 01

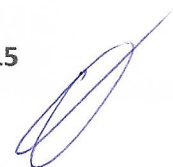
Departamento de Licitação: 01

Departamento de RH: 15

Desenvolvimento Econômico: 02

Conselho Tutelar: 01

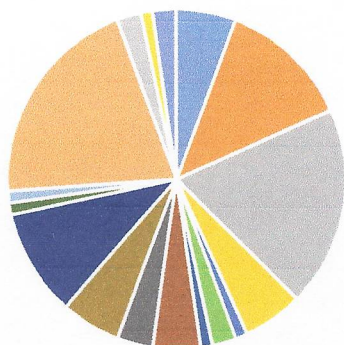
Outros: 03





PREFEITURA MUNICIPAL DE ESPÍRITO SANTO DO TURVO

DEMANDA POR SECRETARIA/DEPARTAMENTO



■ Administração	■ Saúde	■ Assistência Social
■ Comunicação	■ Compras	■ Agricultura e Abastecimento
■ Vigilância Sanitária	■ Tributos/Fiscalização	■ Educação
■ Planejamento Urbano	■ Juventude, Cidadania e Turismo	■ Defesa Civil
■ Licitação	■ Recursos Humanos	■ Desenvolvimento Econômico
■ Conselho Tutelar	■ Terceiro Setor	

QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS:

RELATÓRIO REFERENTE AO MÊS DE JULHO/ 2022

(Média referente as respostas coletadas)

SAÚDE – UBS ANTÔNIO CAMILO DE OLIVEIRA

Critérios de avaliação:

Você deverá escolher de acordo com sua satisfação:
Onde 0 significa muito insatisfeito e 5 muito satisfeito.

1 - Sobre a estrutura física da UBS:

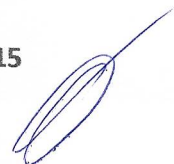
- A) Ala de espera: 4,16
- B) Consultório médico: 4,0
- C) Banheiros: 3,6
- D) Entrada: 4,0
- E) Acessibilidade: 4,0

2 - Sobre o atendimento na UBS (RESPONDA SOBRE O(S)SERVIÇO(S) UTILIZADO POR VOCÊ):

- A) Recepção: 4,16
- B) Enfermeiro(a): 4,16
- C) Médico(a): 4,0

(Qual a especialização do médico avaliado? A maioria dos usuários participantes avaliaram o clínico geral

- D) Farmácia: 3,83
- E) Assistente Social: 4,5
- F) Dentista: 4,0





PREFEITURA MUNICIPAL DE ESPÍRITO SANTO DO TURVO

- G) Auxiliar Odontológico: 4,2
E) Agente comunitário(a) de Saúde: 4,2

3 - Sobre o serviço de urgência/emergência (RESPONDA APENAS SE UTILIZOU ESSE SERVIÇO):

4,33

4 – Sobre o transporte (RESPONDA APENAS SE UTILIZOU ESSE SERVIÇO):

- A) Estrutura física da ambulância: 4,33
B) Agendamento de ambulância: 4,16
C) Motorista: 4,2

5 – Sobre a realização de exames (RESPONDA APENAS SE UTILIZOU ESSE SERVIÇO):

- A) Agendamento: 4,0
B) Coleta de exame: 4,2

6 – Deixe aqui sua manifestação (Sugestão, reclamação ou elogio):

Neste item, foram deixadas anotações de parabenização à equipe de saúde, elogios ao atendimento e funcionários (as). A única ressalva foi quanto ao agendamento de ambulância, o usuário utilizou a frase “pequenas falhas no agendamento de ambulância”.

Conclusão:

Concluo como Ouvidora Municipal, que a UBS “Antônio Camilo de Oliveira” foi bem avaliada no questionário disponibilizado à população pela Ouvidoria, ficando com a maioria das média acima de 4,0

(sendo o máximo 5). Ao todo foram respondidos 6 questionários no mês de Julho, uma média pequena quando comparada ao fluxo de atendimentos da UBS, quanto isso irei orientar os funcionário para que ofereçam com mais frequência o questionário aos usuários.

RELATÓRIO REFERENTE AO MÊS DE AGOSTO/ 2022

**(Média referente as respostas coletadas)
SAÚDE – UBS ANTÔNIO CAMILO DE OLIVEIRA**

Critérios de avaliação:

Você deverá escolher de acordo com sua satisfação:
Onde 0 significa muito insatisfeito e 5 muito satisfeito.

1 - Sobre a estrutura física da UBS:

- A) Ala de espera: 4
B) Consultório médico: 4,6
C) Banheiros: 5





PREFEITURA MUNICIPAL DE ESPÍRITO SANTO DO TURVO

D) Entrada: 4

E) Acessibilidade: 3,3

2 - Sobre o atendimento na UBS (RESPONDA SOBRE O(s)SERVIÇO(s) UTILIZADO POR VOCÊ):

A) Recepção: 4,6

B) Enfermeiro(a): 4

C) Médico(a): 3,3

(Qual a especialização do médico avaliado? Um usuário participante avaliou o pediatra

D) Farmácia: 5

E) Assistente Social: 5

F) Dentista: 5

G) Auxiliar Odontológico: 5

E) Agente comunitário(a) de Saúde: 5

3 - Sobre o serviço de urgência/emergência (RESPONDA APENAS SE UTILIZOU ESSE SERVIÇO):

Não houve avaliação neste período.

4 – Sobre o transporte (RESPONDA APENAS SE UTILIZOU ESSE SERVIÇO):

A) Estrutura física da ambulância: 4,5

B) Agendamento de ambulância: 5

C) Motorista: 4

5 – Sobre a realização de exames (RESPONDA APENAS SE UTILIZOU ESSE SERVIÇO):

A) Agendamento: 5

B) Coleta de exame: 4,5

6 – Deixe aqui sua manifestação (Sugestão, reclamação ou elogio):

Neste item, foram deixadas anotações de parabenização à equipe de saúde, elogios ao atendimento e funcionários (as). Foi sugerido a colocação de bancos ao lado de fora da UBS para usuários aguardarem sentados quando necessitam estar no local de madrugada.

Conclusão:

Concluo como Ouvidora Municipal, que a UBS “Antônio Camilo de Oliveira” foi bem avaliada no questionário disponibilizado à população pela Ouvidoria, ficando com a maioria das média acima de 4,0

(sendo o máximo 5). Ao todo foram respondidos 3 questionários no mês de Agosto, uma média pequena quando comparada ao fluxo de atendimentos da UBS, quanto isso irei orientar os funcionário para que ofereçam com mais frequência o questionário aos usuários.

RELATÓRIO REFERENTE AO MÊS DE AGOSTO/ 2022

(Média referente as respostas coletadas)

CRAS - (SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL)

Os critérios de avaliação serão:



PREFEITURA MUNICIPAL DE ESPÍRITO SANTO DO TURVO

Você deverá escolher de acordo com sua satisfação, onde:

Onde 0 significa muito insatisfeito e 5 muito satisfeito

1 - Sobre a estrutura física do prédio CRAS:

- A) Recepção: Média 4,69
- B) Banheiro: Média 4,6
- C) Acessibilidade: Média 4,8
- D) Sala de atendimento: Média 4,8

2 - Sobre os colaboradores:

- A) Monitoras: Média 4,9
- B) Servidor (a) Público (a): Média 4,8

3 – Sobre a qualidade do atendimento:

Média 4,9

4 – Sobre o(s) Serviço(s) do CRAS que você utiliza:

Média 5

NOME DO(S) PROGRAMA(S): Famílias emancipatórias e foram os mais avaliados

5 – Deixe aqui sua manifestação (Sugestão, reclamação ou elogio):

Foram registrados 30 manifestações de elogios sobre o atendimento, colaboradoras, monitoras e serviços prestados. Sugestões foram 4, sendo uma referente a oferecer mais projetos educativos aos grupos de crianças e adolescentes atendidos e três referentes a oferecer cursos para aos pais e responsáveis participantes dos grupos.

No total foram respondidos 42 questionários, sendo 7 anônimos e 35 identificados.

RELATÓRIO REFERENTE AO MÊS DE AGOSTO/ 2022

(Média referente as respostas coletadas)

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Os critérios de avaliação serão:

Você deverá escolher de acordo com sua satisfação, onde:

Onde 0 significa muito insatisfeito e 5 muito satisfeito

1 - Sobre a estrutura física do prédio da Secretaria Municipal de Assistência Social:

- A) Recepção: Média: 5
- B) Banheiro: Média: 5



PREFEITURA MUNICIPAL DE ESPÍRITO SANTO DO TURVO

- C) Acessibilidade: Média: 4,6
D) Sala de atendimento: Média: 4,5

2 - Sobre os colaboradores:

- A) Recepcionistas: 4,9
B) Servidor (a) Público (a): 4,8

3 – Sobre a qualidade do atendimento:

Média: 4,6

4 – Sobre o(s) Serviço(s) de Assistência que você utiliza:

Média: 4,7

NOME DO(S) PROGRAMA(S): Alguns usuários identificaram o Programa Bolsa Povo.

5 – Deixe aqui sua manifestação (Sugestão, reclamação ou elogio):

Os usuários participantes fizeram anotações de elogio ao atendimento, funcionárias e programas.

Também foram registradas duas sugestões: analisar as famílias que recebem cestas básicas, se realmente precisam receber e fazer visitas mais frequentes às famílias carentes. Concluo como Ouvidora Municipal que a Secretaria de Assistência Social foi bem avaliada no questionário da Ouvidoria, ficando com médias acima de 4,6 e atingindo o máximo da avaliação em alguns itens. Ao todo foram respondidos 33 questionários sendo 19 anônimos e 14 identificados

4. ANÁLISE E CONCLUSÃO

Ao fazer a análise dos dados da Ouvidoria, durante o decorrer de 2022, pode concluir-se que houve um aumento significativo de manifestações, comparado ao ano de 2021, de 31 para 100 manifestações registradas. A média de atendimentos em 2022 foi de 8,33/ mês. Quanto ao retorno ao cidadão sobre sua manifestação, 100% das manifestações obtiveram respostas dentro do prazo. A Ouvidoria busca receber, analisar e responder ao usuário de maneira eficaz e o mais rápido possível. Dentre os canais disponibilizados pela Ouvidoria Municipal (redes sociais da Prefeitura, Fala BR, WhatsApp, E-mail, e



PREFEITURA MUNICIPAL DE ESPÍRITO SANTO DO TURVO

telefone e presencialmente), nota-se que a população prefere utilizar as redes sociais, para dúvidas/sugestões/solicitações e informações enquanto deixa os meios mais formais como o e-mail e o Canal Fala BR, para denúncias e reclamações.

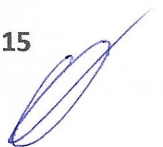
A Ouvidoria analisa as manifestações, classifica-as como solicitação/dúvida, reclamação, elogio, denúncia e quando necessário encaminha ao setor responsável para que sejam analisadas e resolvidas de forma eficaz. A maior recorrência registrada pela Ouvidoria diz respeito a dúvidas/solicitação de informações sobre concurso e programas sociais disponibilizados a população pelas Secretarias e Departamentos do município, não havendo a necessidade de serem repassadas ao setor para que sejam respondidas. No caso de sugestões, reclamações e denúncias as demandas são repassadas ao setor para que sejam resolvidas da melhor maneira possível dentro das possibilidades do departamento/secretaria e quando identificadas são respondidas ao usuário com resposta conclusiva pela ouvidoria.

Vale ressaltar que a maioria das reclamações registradas na Ouvidoria em 2022, referem-se a empresa que realizou o Concurso e Processo Seletivo, Alpha Concursos, e que a Ouvidoria buscou junto a mesma as respostas às manifestações registradas e encaminhou a resposta aos candidatos que manifestaram insatisfação.

Visando melhorar os dados de avaliação, a ouvidoria implantou no mês de Julho o Questionário de Avaliação dos Serviços Públicos, que é disponibilizado aos cidadãos em locais de maior fluxo de atendimento, com rotatividade em cada setor e fixo na UBS "Antônio Camilo de Oliveira". Nos questionários é possível que os usuários avaliem a estrutura física do prédio, acessibilidade, qualidade do atendimento, qualidade dos serviços ofertados e avaliem os colaboradores, também é possível discorrer sobre qualquer observação (sugestão, elogio, dúvida e reclamação), sobre aquele setor.

Os setores avaliados foram Saúde e Assistência Social incluindo o CRAS, levando em consideração as médias dos questionários, pode-se afirmar que ambos setores foram bem avaliados, obtendo médias acima de 4, do máximo de 5, o que significa que os usuários em sua maioria estão satisfeitos. No campo de manifestação, alguns usuários utilizaram para deixar sugestões e elogios aos funcionários e serviços.

No ano de 2022, a Ouvidoria também realizou um relatório, sobre a qualidade do sinal de internet no Bairro de São João do Turvo, onde buscou e analisou as empresas que disponibilizam internet naquela região e qualidade do sinal, e concluiu que devido à dificuldade de acesso à serviços essenciais que a falta de internet de melhor qualidade traz a população que ali reside, seria de grande valia que a Prefeitura tomasse as providências necessárias, e levando em consideração a necessidade de que fosse elaborada a execução do Programa de Fomento de Acesso à Internet naquele Bairro, encaminhou o relatório para o





PREFEITURA MUNICIPAL DE ESPÍRITO SANTO DO TURVO

Departamento de Administração que, conseguiu que fosse instalada uma torre de internet e um ponto de hot-spot wi-fi gratuito para a utilização da população.

A Ouvidoria também participa de palestras e webnars realizados pela Rede Nacional de Ouvidorias FALA BR, e em 2022 participou da II Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários dos Serviços Públicos, e se destacou em 1º lugar da sua categoria: "Ouvidorias de cidades com até 20.000 habitantes", no âmbito Nacional.

Pode-se afirmar que a Ouvidoria se encontra adequadamente estruturada para atendimento das demandas recebidas e que está buscando formas de incentivar a população a utilizar a ouvidoria por meio de variados canais de atendimento e avaliação.

Thalita Pilão Bernardino Marques

Thalita Pilão Bernardino Marques

Ouvidora Municipal – Assessora de Comunicação

Recebido 03/10/2023
[Handwritten Signature]
EDMELSON FUNCHAL DA SILVA
CONTROLE INTERNO
CPF: 253.894.798-74