

RELATÓRIO DE OUVIDORIA E E-SIC 4º TRIMESTRE DE 2023



EQUIPE RESPONSÁVEL:

CILEZIA ANDREATTA SCHWARTZ

Controladora Geral do Município
Contadora - Mat. 012461
CRC-ES nº 8679-O

GISELLI BONATTO

Ouvidora Municipal
Assistente Administrativo
Mat. 010293

LUDMILA DOS SANTOS

Gerente Administrativo
Mat. 012710

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria é uma das mais importantes unidades de interlocução entre o cidadão e as instituições públicas, configurando-se como efetivos espaços de participação social, onde é garantido o direito ao exercício pleno da cidadania.

É o canal por meio do qual o cidadão pode apresentar sugestões, reclamações, solicitações, elogios, denúncias sobre a prestação de serviços públicos e pedidos de acesso à informação.

Este documento apresenta o Relatório de Atividades da Ouvidoria Municipal, referente ao 3º Trimestre de 2023, no qual constam dados e informações relacionadas às manifestações de ouvidoria e demandas de acesso à informação, tratadas no âmbito da Prefeitura de Colatina.

2. CANAIS DE ATENDIMENTO

A Prefeitura de Colatina possui diversos canais de atendimento.

PLATAFORMA FALA BR:

É o canal adequado para manifestações relativas a denúncias, solicitações de providência, sugestões, reclamações, elogios, simplifique e pedidos de acesso à informação, referentes aos serviços públicos em geral, que envolvam ações de agentes, órgãos e entidades. Uma vez cadastrado no Fala.Br, o cidadão pode acompanhar as manifestações registradas. O link encontra-se inserido no cabeçalho do site oficial da Prefeitura: www.colatina.es.gov.br.

POR E-MAIL:

Se preferir o cidadão pode nos enviar um e-mail que cadastraremos as manifestações: ouvidoria@colatina.es.gov.br e ouvidoriacolatina@gmail.com

POR TELEFONE:

O Atendimento Telefônico é realizado através dos números (27) 99780-5806 e 3177-7022. Este canal é ideal para situações em que o usuário precise de uma resposta simples e direta. O canal está disponível de 2ª a 6ª (exceto feriados), das 9h às 18h.

PRESENCIAL:

Ouvidoria Municipal – Controladoria Geral da Prefeitura de Colatina.

Av.: Ângelo Giuberti, nº 343, Bairro Esplanada – Colatina-ES. CEP: 29.702-712. O canal está disponível de 2ª a 6ª (exceto feriados), das 9h às 18h.

WHATSAPP:

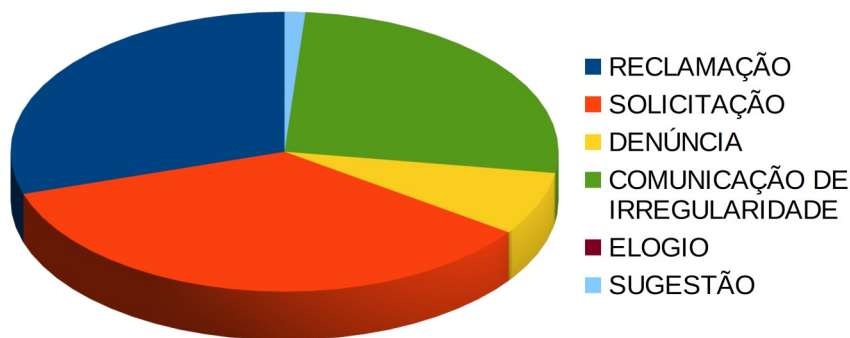
A ouvidoria disponibilizou o número (27) 99780-5806 para recebimento de mensagens de Whatsapp. As mensagens poderão ser encaminhadas a qualquer momento, porém serão respondidas no horário de funcionamento da Ouvidoria, ou seja, de segunda a sexta, das 9h às 17h. Este canal é recomendado para informações simples e diretas.

3. NÚMEROS DE MANIFESTAÇÕES

3.1 – Plataforma Fala BR:

No 4º trimestre de 2023 foram registradas 168 (cento e sessenta e oito) manifestações via Plataforma Fala BR.

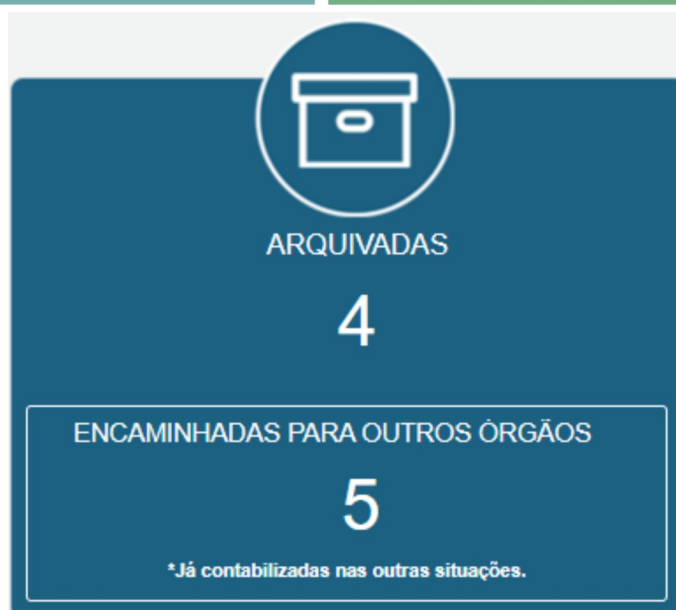
TIPO DE MANIFESTAÇÃO (FALA BR)	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
RECLAMAÇÃO	49	29,9%
SOLICITAÇÃO	58	35,4%
DENÚNCIA	12	7,3%
COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE	43	26,2%
ELOGIO	-	-
SUGESTÃO	02	1,2%
TOTAL	164	



Dados Painel Resolveu (Plataforma Fala BR)

Manifestações recebidas

Período: 01/10/2023 à 31/12/2023



RESOLUTIVIDADE (A sua demanda foi resolvida?)



4. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO (PLATAFORMA FALA BR)

Período: 01/10/2023 à 31/12/2023

ATENDIDOS → 10

(Todas as informações solicitadas foram franqueadas ao requerente).

Tempo médio de resposta: 07 dias

PARCIALMENTE ATENDIDOS → 1

(Apenas parte da informação solicitada foi disponibilizada).

NÃO CONHECIMENTO → 1

(O pedido não é conhecido por não tratar de pedido de acesso à informação ou por não atender a alguma exigência básica que possibilite a análise pela autoridade competente).

NEGADO → 0

(O órgão nega o acesso à informação devido a motivos previstos em lei).

4.1 PEDIDOS POR CATEGORIA

- DADOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO: 02
- SERVIÇOS: 09
- LEGISLAÇÃO:
- NÃO CATEGORIZADO: 01

4.2 PEDIDOS POR ORIGEM

- PRESENCIAL: 0
- E-MAIL: 0
- CARTA: 0
- TELEFONE: 0
- INTERNET: 12
- REDE SOCIAL: 0

4.3. PEDIDOS POR TIPO DE PESSOA

- FÍSICA: 08
- JURÍDICA: 04

5. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO DETALHADO

Período: 01/10/2023 à 31/12/2023

Protocolo	Órgão	Situação	Tempo de atendimento	Início	Conclusão
02730.2023.000896-67	PREFEITURA Colatina/ES	Concluída	14 dias	06/11/2023	20/11/2023
02730.2023.000897-48	PREFEITURA Colatina/ES	Concluída	13 dias	07/11/2023	20/11/2023
02730.2023.000900-88	PREFEITURA Colatina/ES	Concluída	12 dias	08/11/2023	20/11/2023
02730.2023.000911-30	PREFEITURA Colatina/ES	Concluída	13 dias	14/11/2023	27/11/2023
02730.2023.000962-80	PREFEITURA Colatina/ES	Concluída	01 dia	04/12/2023	04/12/2023
02730.2023.000977-67	PREFEITURA Colatina/ES	Concluída	05 dias	14/12/2023	19/12/2023
02730.2023.000989-09	PREFEITURA Colatina/ES	Concluída	01 dia	19/12/2023	19/12/2023
02730.2023.000990-34	PREFEITURA Colatina/ES	Concluída	01 dia	19/12/2023	20/12/2023
02730.2023.000991-15	PREFEITURA Colatina/ES	Concluída	01 dia	20/12/2023	20/12/2023
02730.2023.000993-87	PREFEITURA Colatina/ES	Concluída	27 dias	21/12/2023	17/01/2024
02730.2023.000995-49	PREFEITURA Colatina/ES	Concluída	01 dia	22/12/2023	22/12/2023
02730.2023.000996-20	PREFEITURA Colatina/ES	Concluída	01 dia	26/12/2023	26/12/2023

6. PONTOS RECORRENTES

- **Normas e Fiscalização:** E a exemplo do que ocorreu no decorrer do ano de 2023, a maior incidência de manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal de Colatina, no último trimestre do ano, refere-se a comunicados e denúncias sobre irregularidades em obras da construção civil, em vários bairros do município e também a falta de manutenção (limpeza) em imóveis particulares, gerando transtornos para a vizinhança, como focos de dengue, grande de incidência de insetos e roedores.

7. DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

Todas as Manifestações e Pedidos de Acesso à Informação, recebidos pela Ouvidoria no 4º trimestre de 2023, foram analisados e avaliados caso a caso, com o intuito de identificar a melhor forma de tratamento, comprovando a veracidade ou não dos fatos descritos nas manifestações, antes de serem repassadas ao setor ou Secretaria responsável.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com este relatório, a Ouvidoria Municipal de Colatina consolida os dados do 4º trimestre de 2023, prosseguindo com as atividades na busca de equilíbrio entre as competências e exigências inerentes à atividade de atendimento ao público, a convivência social de qualidade e o estabelecimento da credibilidade e respeito tão necessários ao serviço público.

O principal objetivo da gestão é fortalecer o trabalho da ouvidoria, tornando a comunicação com a sociedade mais ágil, proativa e efetiva. Oportuno afirmar que, cada vez que a sociedade registra uma demanda na Ouvidoria, fornece dados qualitativos para que a Administração Pública identifique os pontos fortes e pontos a serem melhorados no processo de gestão e planejamento. Desta forma, é possível prever mudanças, tanto sociais, quanto econômicas e organizacionais, assim como, oferecer à sociedade um serviço mais eficiente e eficaz, que escute o cidadão em suas necessidades.