

# RELATÓRIO ESTATÍSTICO DE OUVIDORIA ANO 2023



## OUVIDORIA MUNICIPAL DE COLATINA

Envie elogios, solicitações, reclamações,  
denúncias ou sugestões para a Prefeitura.

**FALE COM A GENTE!**

(27) 99780-5806  
ouvidoria@colatina.es.gov.br  
www.colatina.es.gov.br

 PREFEITURA DE **Colatina** | CONTROLADORIA  
GERAL DO MUNICÍPIO

 (27) 3177-7022    [cgm@colatina.es.gov.br](mailto:cgm@colatina.es.gov.br)    <https://cgm.colatina.es.gov.br>

**PREFEITURA MUNICIPAL DE COLATINA**  
**CONTROLADORIA-GERAL MUNICIPAL**  
**OUIDORIA MUNICIPAL**

Av. Ângelo Giuberti, nº 343, Bairro Esplanada, Colatina-ES, CEP: 29702-802

[ouvidoria@colatina.es.gov.br](mailto:ouvidoria@colatina.es.gov.br)

Tel.: (27) 99780-5806

**CILEZIA ANDREATA SCHWARTZ**

Controladora Geral do Município

Contadora - Mat. 012461

CRC-ES nº 8679-O

**GISELLI BONATTO**

Ouidora Municipal

Assistente Administrativo

Mat. 10.293

**LUDMILA DOS SANTOS**

Gerente Administrativo

Mat. 12.710

## 1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Municipal de Colatina, em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/2017, vem apresentar o relatório referente às atividades, contendo a consolidação das manifestações encaminhadas pelos usuários de serviços públicos durante o ano de 2023. 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 auxiliar o poder público a aprimorar a gestão de políticas e serviços, e a combater prática de atos ilícitos.

## 2. NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES

O contato entre os usuários de serviços públicos e a Ouvidoria ocorre de diferentes formas, sendo a principal delas a Plataforma Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/publico/es/colatina/Manifestacao/RegistrarManifestacao>). Essa plataforma é o resultado da combinação entre o e-Ouv e o e-SIC, permitindo o tratamento de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação.

Além do recebimento de manifestações diretamente por meio da Plataforma Fala.BR, a Ouvidoria Municipal recebe ainda e-mails, com registros inseridos posteriormente na plataforma, a fim de manter um repositório único de manifestações, e realiza atendimentos presenciais e telefônicos no intuito de orientar adequadamente os usuários.

De acordo com o artigo 15 da Lei nº 13.460/17, o Relatório Anual de Gestão deverá indicar, ao menos:

- I - O número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - Os motivos das manifestações;
- III - A análise dos pontos recorrentes; e
- IV - As providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Foram recebidas através da Plataforma Fala Br, e-mails e atendimentos presenciais, **932** (novecentos e trinta e duas) Manifestações e **42** (quarenta e dois) Pedidos de Acesso à Informação.

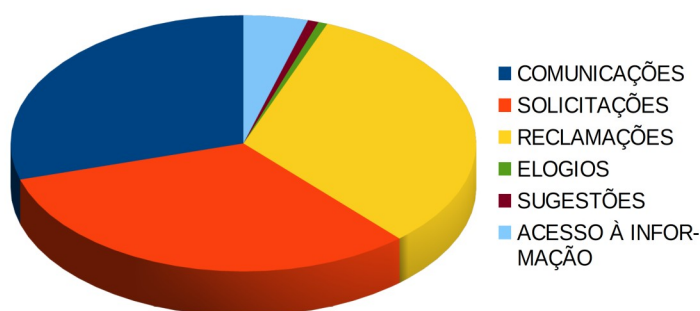


## 2.1 TIPOS DAS MANIFESTAÇÕES

- **Sugestão:** Através da sugestão, você pode propor alguma ideia ou a formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Municipal.
- **Elogio:** Através do elogio, você pode demonstrar sua satisfação com algum serviço que foi prestado ou com o atendimento.
- **Solicitação:** Esta solicitação é o requerimento de adoção de alguma providência por parte da Administração.
- **Reclamação:** Meio em que você pode demonstrar sua insatisfação relativa a serviço público.
- **Denúncia:** Comunicação sobre ato ilícito, que deve ser encaminhado aos órgãos de controle interno ou externo para resolução.
- **Pedido de Acesso à Informação:** qualquer pessoa, natural ou jurídica, pode apresentar pedido de acesso a informações a órgãos e entidades públicos, devendo o pedido conter a identificação do requerente e a especificação da informação requerida.

## 2.2 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA MUNICIPAL DE COLATINA EM 2023:

TIPOS	QUANTIDADE
DENÚNCIAS	37
COMUNICAÇÕES	277
SOLICITAÇÕES	301
RECLAMAÇÕES	304
ELOGIOS	06
SUGESTÕES	07
ACESSO À INFORMAÇÃO	42
<b>TOTAL DE MANIFESTAÇÕES</b>	<b>974</b>



### 2.3 QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR MÊS

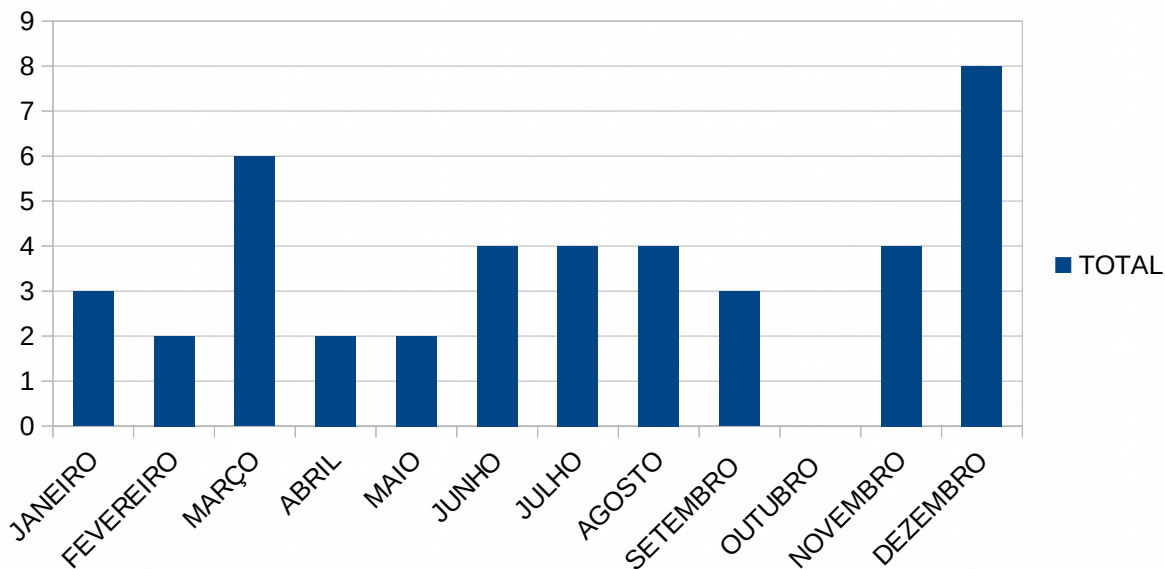
MÊS DE ABERTURA	TOTAL
JANEIRO	100
FEVEREIRO	71
MARÇO	135
ABRIL	70
MAIO	80
JUNHO	101
JULHO	58
AGOSTO	91
SETEMBRO	58
OUTUBRO	67
NOVEMBRO	61
DEZEMBRO	40
<b>TOTAL DE MANIFESTAÇÕES</b>	<b>932</b>



## 2.4 QUANTITATIVO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO RECEBIDOS POR MÊS:

MÊS DE ABERTURA	TOTAL
JANEIRO	03
FEVEREIRO	02
MARÇO	06
ABRIL	02
MAIO	02
JUNHO	04
JULHO	04
AGOSTO	04
SETEMBRO	03
OUTUBRO	-
NOVEMBRO	04
DEZEMBRO	08
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>

Quantitativo Pedidos de Acesso à Informação 2023



## 2.5 ASSUNTOS MAIS FREQUENTES NAS MANIFESTAÇÕES

	TIPOS
01	Normas e Fiscalização
02	Infraestrutura Urbana
03	Outros em Meio Ambiente
04	Serviços Públicos
05	Saúde
06	Conduta Ética
07	Defesa Civil
08	Trânsito
09	Vigilância Sanitária
10	Tributos Municipais
11	Educação Básica

## 3. ATENDIMENTOS

A Ouvidoria Municipal tem como principal objetivo atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão colatinense e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

É por meio da Ouvidoria, que são recebidas, examinadas e encaminhadas denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de providências ou de informações referentes a procedimentos e ações de agentes públicos, órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal.

## 4. PONTOS RECORRENTES

Em relação aos assuntos recorrentes nas manifestações referentes ao exercício de 2023, houve maior número de solicitações relacionadas a Infraestrutura Urbana e Meio Ambiente, onde os usuários encaminharam denúncias, dúvidas e solicitações relativas construção civil, áreas de preservação permanente (APP), fiscalização urbanística e também requerendo maiores informações sobre as normas técnicas e sobre o código de posturas do município.

## 5. DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS



A Ouvidoria Municipal de Colatina encaminhou as manifestações recebidas às Secretarias e entidades vinculadas a Administração Municipal, conforme classificação e assunto, solicitando o envio das respostas no prazo de 20 (vinte) dias. De posse das respostas encaminhadas, promoveu o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações perante o órgão, bem como, foram adotadas a mediação e conciliação entre os usuários e a entidade pública, objetivando à efetividade e o aperfeiçoamento na prestação dos serviços públicos.

É importante ressaltar que todas as Secretarias da Prefeitura de Colatina demandadas durante o exercício de 2023, responderam dentro do prazo esperado as manifestações da Ouvidoria. Também nota-se das propostas de respostas aos usuários a cordialidade e o pronto interesse dos setores envolvidos em esclarecer ou elucidar questões pontuais ou gerais e em corrigir, adaptar e melhorar situações de erro, equívoco ou problema.

## **6. LEGISLAÇÃO DE APOIO:**

- Lei Federal nº 12.527/2011, que regula o acesso a informações prestadas por órgãos públicos, também conhecida como LAI (Lei de Acesso à Informação);
- Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;
- Lei Municipal nº 6.073/2014, que dispõe sobre o procedimento de acesso à informação, no âmbito dos Poderes Executivo e Legislativo do Município de Colatina-ES.