

RELATÓRIO DE OUVIDORIA E E-SIC

3º 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

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 17h.

WHATSAPP:

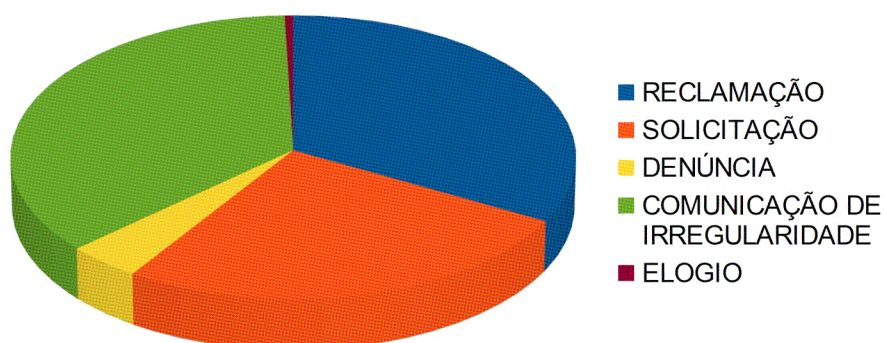
A ouvidoria disponibilizou o número (27) 99780-5806 para recebimento de mensagens de Whatsapp. As mensagens poderão ser encaminhadas a qualquer momento, porém serão respondidas no horário de funcionamento da Ouvidoria, ou seja, de segunda a sexta, das 9h às 17h. Este canal é recomendado para informações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

3. NÚMEROS DE MANIFESTAÇÕES

3.1 – Plataforma Fala BR:

No segundo trimestre de 2023 foram registradas 197 (cento e noventa e sete) manifestações via Plataforma Fala BR.

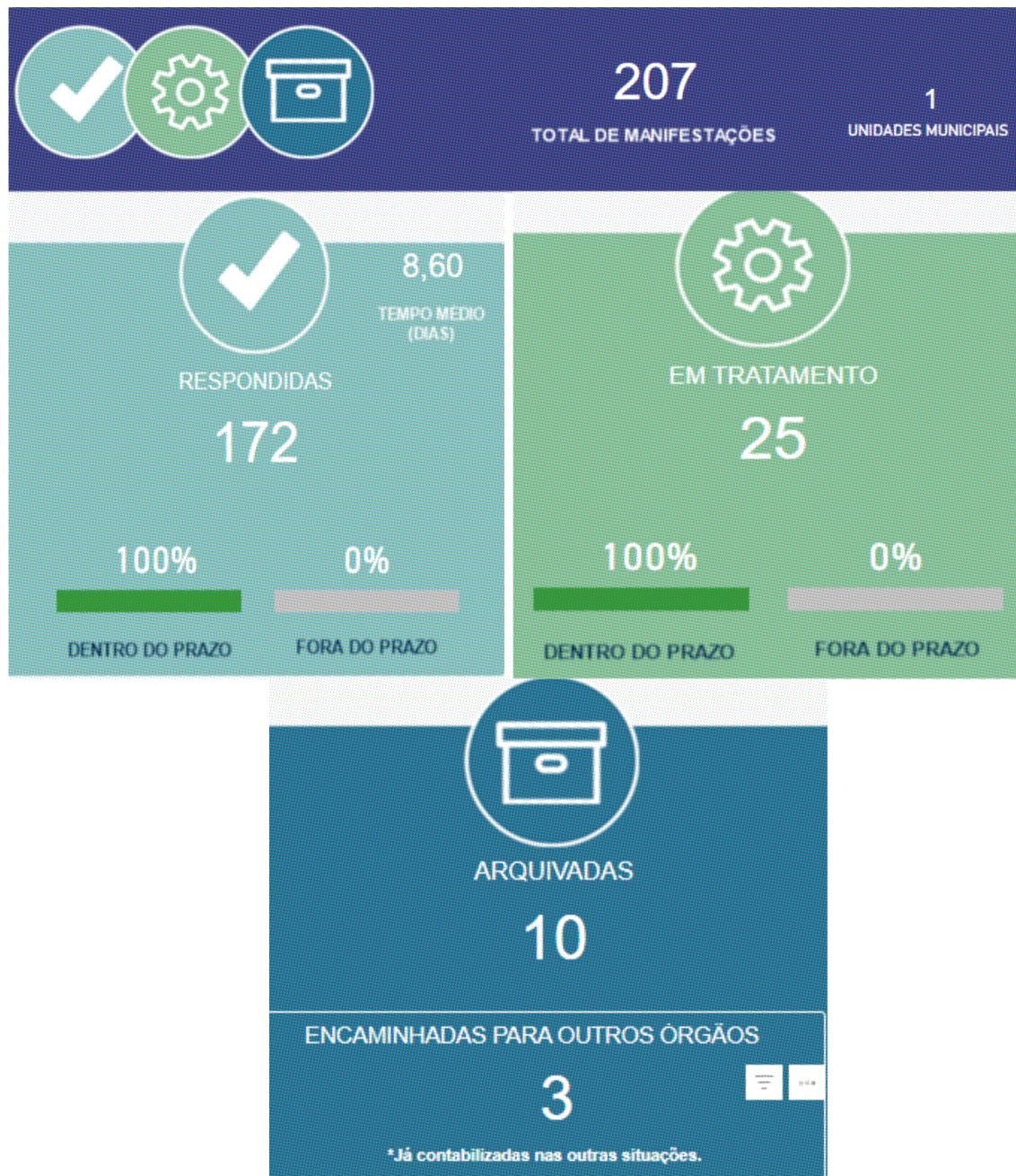
TIPO DE MANIFESTAÇÃO (FALA BR)	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
RECLAMAÇÃO	65	33,0%
SOLICITAÇÃO	51	25,9%
DENÚNCIA	08	4,1%
COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE	71	36,0%
ELOGIO	01	0,5%
SUGESTÃO	0	0,0%
TOTAL		197



Dados Painel Resolveu (Plataforma Fala BR)

Manifestações recebidas

Período: 01/07/2023 à 30/09/2023



RESOLUTIVIDADE (A sua demanda foi resolvida?)



Sim
100%



Parcialmente
0%



Não
0%

TOTAL DE RESPOSTAS **1**

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

Período: 01/04/2023 à 30/06/2023

ATENDIDOS → 05

(Todas as informações solicitadas foram franqueadas ao requerente).

Tempo médio de resposta: 4 dias

PARCIALMENTE ATENDIDOS → 05

(Apenas parte da informação solicitada foi disponibilizada).

NÃO CONHECIMENTO → 01

(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: 07
- SERVIÇOS: 02
- LEGISLAÇÃO: 01
- NÃO CATEGORIZADO: 01

4.2 PEDIDOS POR ORIGEM

- PRESENCIAL: 0
- E-MAIL: 0
- CARTA: 0
- TELEFONE: 0
- INTERNET: 11
- REDE SOCIAL: 0

4.3. PEDIDOS POR TIPO DE PESSOA

- FÍSICA: 11
- JURÍDICA:

5. PONTOS RECORRENTES

- **Normas e Fiscalização:** E novamente a maior incidência de manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal de Colatina, no terceiro trimestre de 2023, estão relacionadas a comunicados e reclamações sobre edificações irregulares, ações contra o meio ambiente e denúncias de estabelecimentos em desacordo com as normas sanitárias.

6. DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

Todas as Manifestações e Pedidos de Acesso à Informação, recebidos pela Ouvidoria no 3º 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.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com este relatório, a Ouvidoria Municipal de Colatina consolida os dados do 3º 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.