

RELATÓRIO DE OUVIDORIA E E-SIC

3º TRIMESTRE DE 2024



EQUIPE RESPONSÁVEL:

JONATHAN BRUNO BLUNCK GERVASIO

Controlador Geral do Município
Auditor Público Interno - Matrícula 010366

GISELLI BONATTO

Ouvidora Municipal
Assistente Administrativo
Mat. 010293

LUDMILA DOS SANTOS

Gerente
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.

Com o objetivo de dar transparência às ações da Ouvidoria, auxiliar aos gestores da Administração Pública Municipal de Colatina na melhoria dos serviços oferecidos à sociedade, bem como socializar as percepções e os resultados dos trabalhos que são desenvolvidos por essa unidade de Ouvidoria, apresentamos abaixo os relatórios de atividades referente ao 3º Trimestre de 2024.

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 17h.

PRESENCIAL:

Ouvidoria Municipal – Controladoria Geral da Prefeitura de Colatina.
Av.: Travessa Avelino Guerra, nº 111, Bairro Adélia Giuberti, Colatina-ES, CEP: 29.702-813. 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 3º Trimestre de 2024 foram registradas 177 (cento e setenta e sete) manifestações via Plataforma Fala BR.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO (FALA BR)	QUANTIDADE	PERCENTUAL
RECLAMAÇÃO	41	23,2%
SOLICITAÇÃO	89	50,3%
DENÚNCIA	45	25,4%
ELOGIO	-	
SUGESTÃO	2	1,1%
TOTAL	177	100%

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

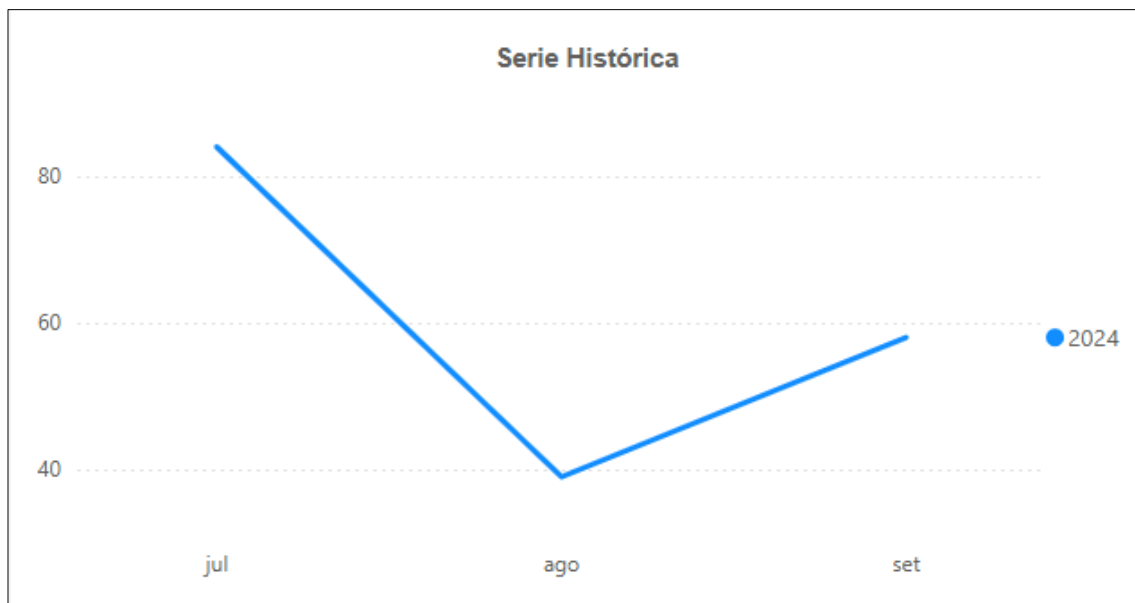
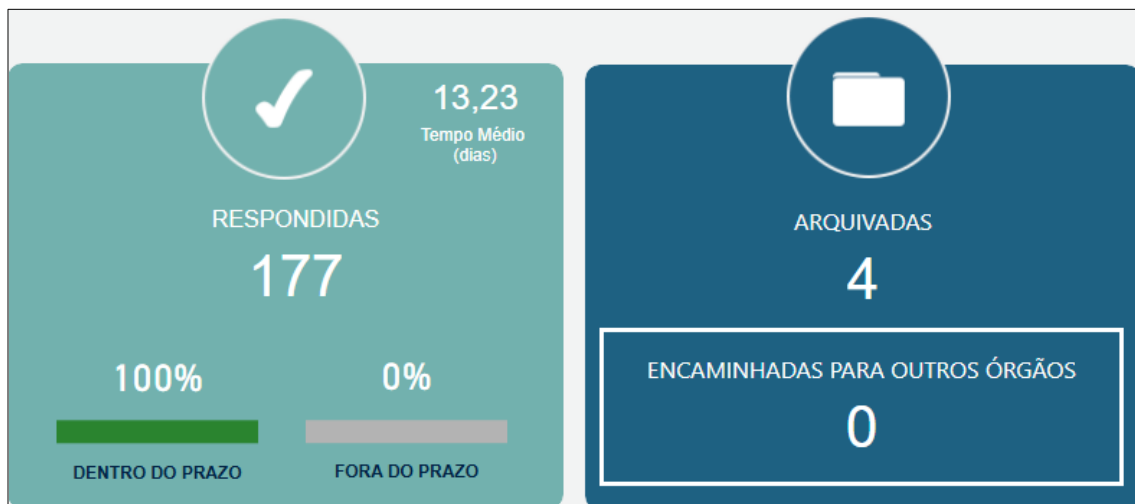
3º TRIMESTRE DE 2024

MESES	Nº DE MANIFESTAÇÕES
JUL	84
AGO	39
SET	58
TOTAL	181

Dados Painel Resolveu (Plataforma Fala BR)

Manifestações de Ouvidoria

Período: 01/07/2024 à 30/09/2024

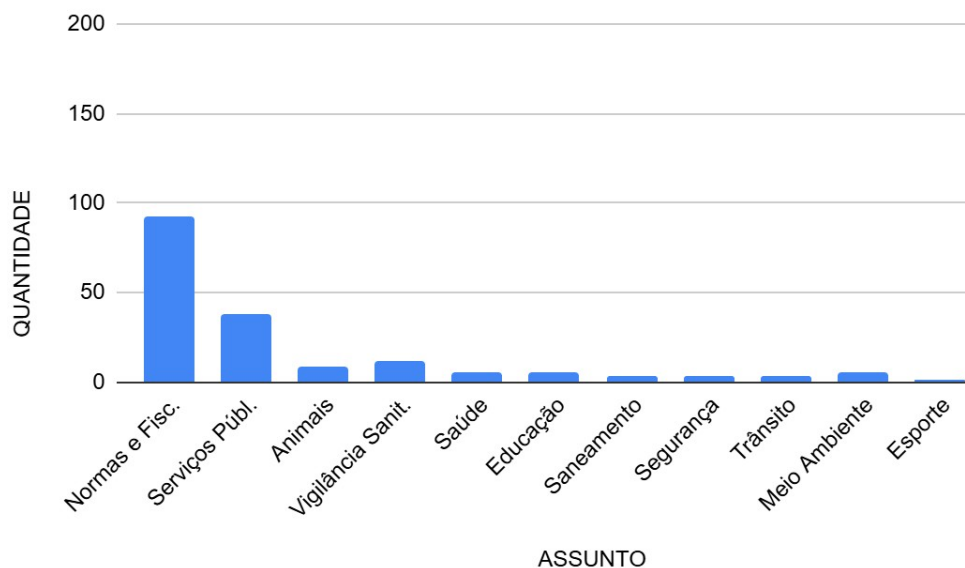




LISTA DE ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES
PERÍODO: JUL A SET DE 2024

ASSUNTO	QUANTIDADE
Normas e Fiscalização	92
Serviços Públicos	38
Animais	09
Vigilância Sanitária	12
Saúde	06
Educação	05
Saneamento	03
Segurança	03
Trânsito	03
Meio Ambiente	05
Esporte	01
TOTAL	177

Quantidade de Manifestações por tipo



4. SITUAÇÃO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

4.1.1 ATENDIDOS → 05

(Todas as informações solicitadas foram franqueadas ao requerente).

Tempo médio de resposta: 08 dias

4.1.2 PARCIALMENTE ATENDIDOS → 0

(Apenas parte da informação solicitada foi disponibilizada).

4.1.3 NÃO CONHECIMENTO → 0

(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).

4.1.4 NEGADO → 0

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

4.2 PEDIDOS POR CATEGORIA

- INFORMAÇÕES: 05

4.3 PEDIDOS POR ORIGEM

- PRESENCIAL: 0
- E-MAIL: 0
- CARTA: 0
- TELEFONE: 0
- INTERNET: 05
- REDE SOCIAL: 0

4.4. PEDIDOS POR TIPO DE PESSOA

- FÍSICA: 05
- JURÍDICA: 0

5. PONTOS RECORRENTES

As manifestações mais frequentes estão ligadas à Secretaria Desenvolvimento Urbano e Meio Ambiente e compreendem as ações relacionadas aos serviços urbanos, a fiscalização do meio ambiente e ao cumprimento das Normas que regem as obras da construção civil. Em segundo lugar vem as denúncias e reclamações relacionadas a prestação de serviços públicos.

6. DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

A Ouvidoria encaminhou cada manifestação para a Secretaria ou Setor responsável para análise e providências. As ações tomadas incluíram:

- Encaminhamento de denúncias para órgãos competentes visando a apuração e resolução dos problemas;
- Monitoramento contante das manifestações para garantir o cumprimento dos prazos estabelecidos para resposta e solução dos problemas.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Geral do Município dentro de sua missão de promover interlocução como uma ferramenta indispensável para o fortalecimento da democracia participativa, reitera seu compromisso institucional de permanecer interagindo com a sociedade/serviços/governo em busca contínua do aperfeiçoamento dos serviços prestados pelo Município de Colatina à sociedade, atuando com imparcialidade na análise das manifestações dos cidadãos com os órgãos envolvidos. As manifestações dos cidadãos são tratadas e encaminhadas para os órgãos competentes, responsáveis pelo fornecimento da resposta de acordo com as providências cabíveis. Temos como desafio para 2024, facilitar o acesso às informações junto aos órgãos públicos, melhorando o bom relacionamento entre cidadão e o governo; ampliar a transparência das ações; aprimorar as boas práticas; colaborar para o aperfeiçoamento dos procedimentos e sensibilizar os órgãos públicos quanto a relevância da Ouvidoria.