



PREFEITURA DE
COLATINA
CONTROLADORIA GERAL

RELATÓRIO DE OUVIDORIA E E-SIC 4º TRIMESTRE DE 2025

EQUIPE RESPONSÁVEL:

JONATHAN BRUNO BLUNCK GERVASIO

Controlador-Geral do Município
Auditor Público Interno – Mat. 10366

GISELLI BONATTO

Ouvidora Municipal
Assistente Administrativo
Mat. 10293





1. APRESENTAÇÃO

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 organização, a fim de promover a melhoria dos serviços oferecidos à sociedade e o aprimoramento de rotinas e processos de trabalho, além de contribuir para a prática de boa governança corporativa.

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 **4º Trimestre de 2025**.

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 8h 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 8h 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 8h às 17h. Este canal é recomendado para informações simples e diretas.

3. NÚMEROS DE MANIFESTAÇÕES

3.1 – Plataforma Fala BR:

No 4º Trimestre de 2025, foram registradas **264** (duzentos e sessenta e quatro) manifestações via Plataforma Fala BR.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO (FALA BR)	QUANTIDADE
RECLAMAÇÃO	16
SOLICITAÇÃO	60
DENÚNCIA	173
ELOGIO	01
SUGESTÃO	01
TOTAL	251



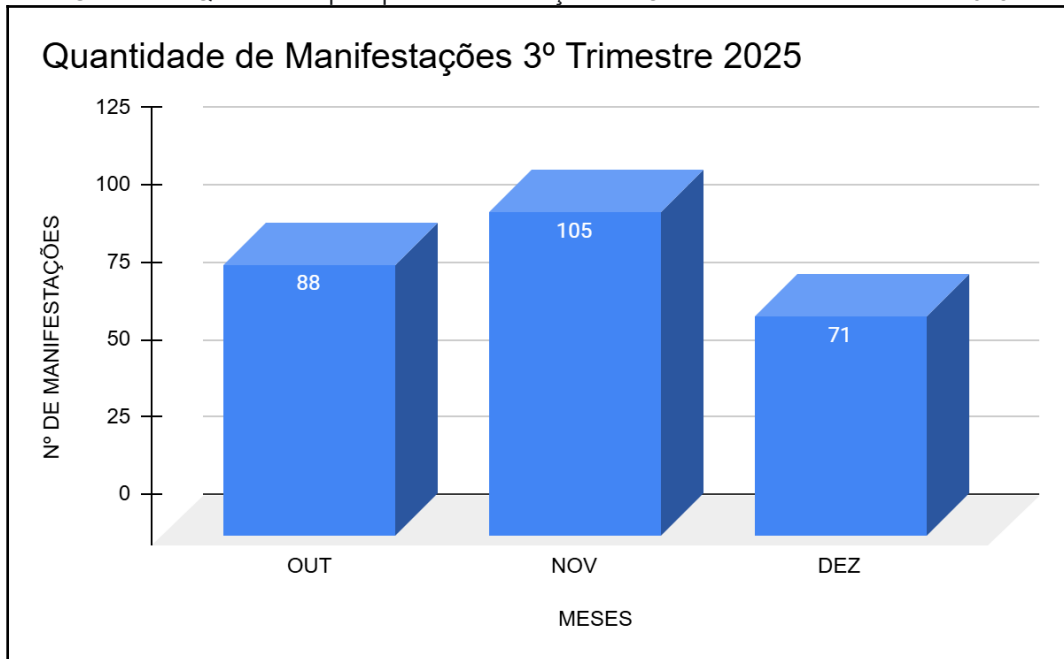


Obs.: 13 (treze) manifestações foram arquivadas por duplicidade e perda de objeto.

COLATINA

CONTROLADORIA GERAL

Gráfico 1 – Quantitativo por tipo de manifestações de Ouvidoria do 4º Trimestre de 2025



MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA 4º TRIMESTRE DE 2025

MESES	Nº DE MANIFESTAÇÕES
OUT	88
NOV	105
DEZ	71
TOTAL	264

Dados Painel Resolveu (Plataforma Fala BR) 4º Trimestre de 2025 outubro a dezembro de 2025





**LISTA DE ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES
PERÍODO: OUTUBRO À DEZEMBRO DE 2025**

ASSUNTO	QUANTIDADE
Normas e Fiscalizações	137
Vigilância Sanitária	49
Atendimento ao Público	42
Meio Ambiente	14
Trânsito e Mobilidade Urbana	11
Educação	08
Conduta Ética	03
TOTAL	264

Gráfico 3 – Quantidade de manifestações por assunto ref. ao 4º Trimestre de 2025

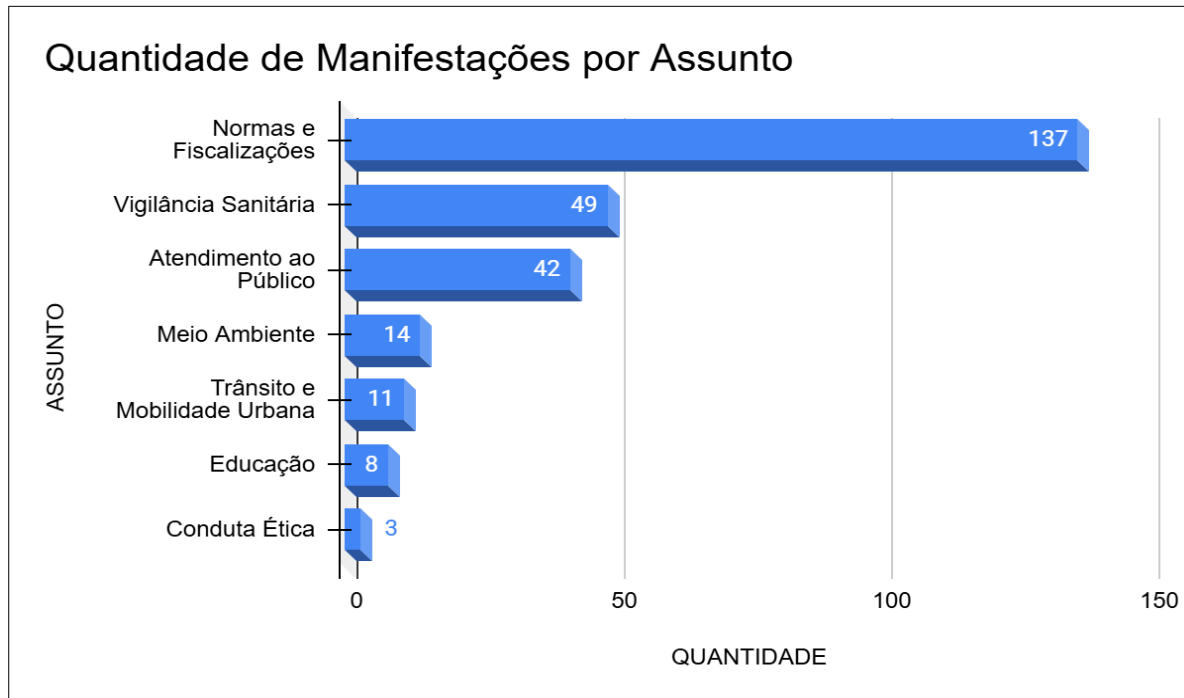


Figura 1 - Índice de resolatividade das manifestações de Ouvidoria, ref. ao 4º Trimestre de 2025.



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: 18 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

A análise das manifestações registradas na Ouvidoria da Prefeitura evidencia a recorrência de três grandes eixos de demandas por parte da população: obras realizadas sem a devida regulamentação, denúncias relacionadas a assuntos de Vigilância Sanitária e reclamações acerca da prestação de serviços públicos. No que se refere às obras sem regulamentação, observa-se um volume significativo de registros envolvendo construções e reformas executadas sem alvará, em desacordo com o plano diretor ou sem a observância das normas urbanísticas vigentes. Essas manifestações revelam a preocupação dos munícipes com os impactos dessas obras, como riscos à segurança, prejuízos à vizinhança e desordem no uso e ocupação do solo, indicando a necessidade de maior fiscalização e orientação preventiva por parte do poder público. Outro ponto recorrente diz respeito às denúncias envolvendo a Vigilância Sanitária. As manifestações apontam, principalmente, irregularidades em estabelecimentos comerciais, como condições inadequadas de higiene, armazenamento impróprio de alimentos, funcionamento sem licenças obrigatórias e descumprimento de normas sanitárias. Tais registros demonstram a atenção da população às questões de saúde pública e reforçam a importância de ações contínuas de fiscalização, bem como de respostas ágeis e transparentes às denúncias recebidas. Por fim, as reclamações relacionadas aos serviços públicos também se destacam entre os atendimentos da Ouvidoria. Entre os temas mais frequentes estão falhas na limpeza urbana, manutenção de vias, abastecimento de água e iluminação pública.

6. DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

Diante das manifestações recorrentes recebidas, a Ouvidoria adotou uma série de providências com o objetivo de assegurar o encaminhamento adequado das demandas e contribuir para a resolução dos problemas apontados pela população. Em relação às obras irregulares, a Ouvidoria procedeu ao registro,





análise e triagem das denúncias, encaminhando-as aos setores competentes da área de fiscalização urbana para verificação in loco. Também foi realizado o acompanhamento dos prazos de resposta, solicitando informações sobre as medidas adotadas, como notificações, embargos ou orientações aos responsáveis, garantindo o retorno ao cidadão e a transparência do processo. Quanto às denúncias envolvendo a Vigilância Sanitária, as manifestações foram formalizadas e direcionadas ao órgão responsável para apuração técnica. A Ouvidoria acompanhou os desdobramentos, solicitando resposta das ações fiscalizatórias realizadas, como vistorias, autuações ou orientações educativas, e assegurou que os denunciantes recebessem informações sobre as providências tomadas, respeitando o sigilo. No que se refere aos problemas relacionados à limpeza urbana, a Ouvidoria encaminhou as reclamações aos setores responsáveis pela coleta de resíduos e manutenção de áreas públicas, monitorando a execução dos serviços e reforçando a necessidade de atendimento dentro dos prazos estabelecidos. Situações recorrentes foram consolidadas em relatórios gerenciais, com o intuito de subsidiar melhorias na prestação do serviço. As demandas relativas à iluminação pública foram registradas e encaminhadas à empresa responsável pelos serviços de manutenção, com acompanhamento das solicitações de reparo, substituição de lâmpadas e restabelecimento do serviço. A Ouvidoria manteve o controle das respostas e comunicou os cidadãos sobre a execução ou programação das intervenções. O acompanhamento das respostas permitiu orientar os munícipes quanto às providências adotadas e aos prazos previstos para a normalização dos serviços. Assim, por meio do registro, encaminhamento, monitoramento e retorno sistemático das manifestações, a Ouvidoria reafirma seu papel de mediação entre o cidadão e a administração pública, contribuindo para a melhoria dos serviços e o fortalecimento da gestão municipal.





7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

As manifestações registradas ao longo do período analisado demonstram a relevância da Ouvidoria como instrumento essencial de escuta qualificada, participação social e fortalecimento da transparência na administração pública municipal. Por meio desse canal, a população pôde expressar demandas, reclamações, denúncias, sugestões e elogios, contribuindo de forma direta para a identificação de fragilidades e oportunidades de melhoria nos serviços prestados. O relatório evidencia que os temas mais recorrentes refletem questões sensíveis do cotidiano dos munícipes, como fiscalização de obras, saúde, educação, limpeza urbana, iluminação pública e outros. A atuação da Ouvidoria, ao registrar, encaminhar e acompanhar cada manifestação, possibilitou maior integração entre os setores administrativos e contribuiu para respostas mais eficazes às demandas apresentadas. Ressalta-se, ainda, a importância do uso das informações consolidadas pela Ouvidoria como subsídio para o planejamento e a tomada de decisões da gestão municipal. A análise dos dados permite não apenas a resolução de demandas pontuais, mas também a adoção de medidas preventivas, o aprimoramento de processos internos e a qualificação das políticas públicas. Por fim, reafirma-se o compromisso da Ouvidoria com a melhoria contínua dos serviços públicos, o respeito ao cidadão e o fortalecimento do controle social, permanecendo à disposição da população como um canal de diálogo, orientação e mediação entre a sociedade e o poder público.

