



RELATÓRIO DE OUVIDORIA E E-SIC

3º TRIMESTRE DE 2025

EQUIPE RESPONSÁVEL:

RENAN LEAL DE OLIVEIRA
Controlador-Geral do Município
Decreto N° 30.016/2025

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 3º 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:

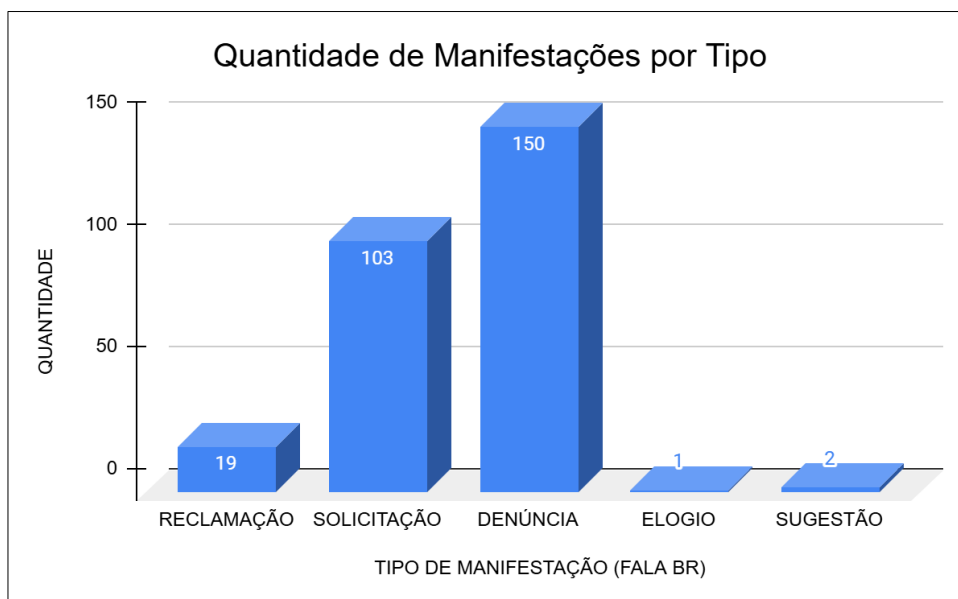
No 3º Trimestre de 2025, foram registradas **275** (duzentos e setenta e cinco) manifestações via Plataforma Fala BR.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO (FALA BR)	QUANTIDADE	PERCENTUAL
RECLAMAÇÃO	19	6,9%
SOLICITAÇÃO	103	37,5%
DENÚNCIA	150	54,5%
ELOGIO	1	0,4%
SUGESTÃO	2	0,7%
TOTAL	275	100%

OBS.: 08 (oito) manifestações foram arquivadas por duplicidade.



Gráfico 1 – Quantitativo por tipo de manifestações de Ouvidoria do 3º Trimestre de 2025

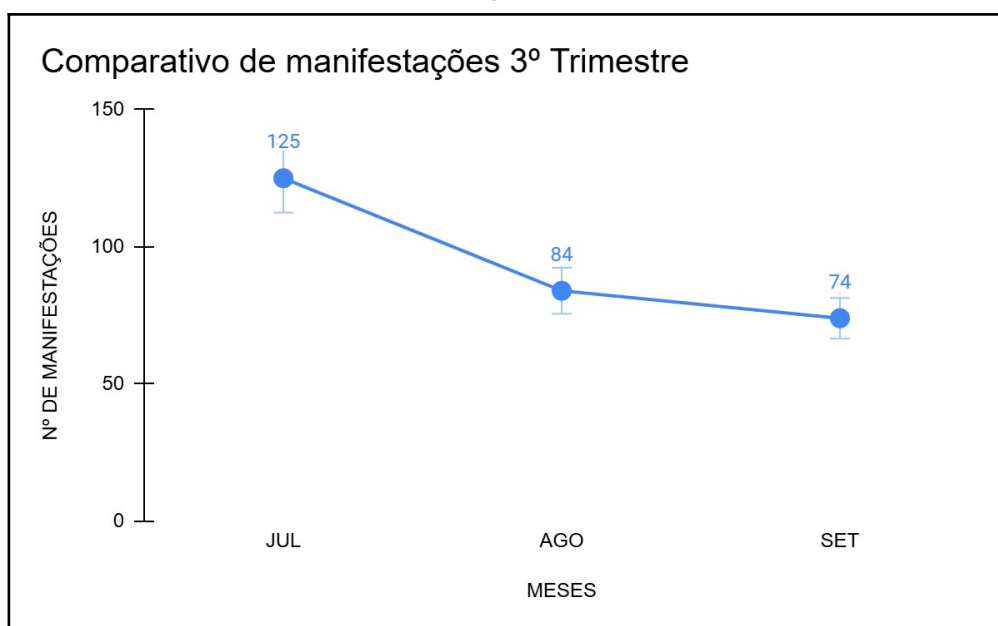


**MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA
3º TRIMESTRE DE 2025**

MESES	Nº DE MANIFESTAÇÕES
JUL	125
AGO	84
SET	74
TOTAL	283

OBS.: 08 (oito) manifestações foram arquivadas por duplicidade.

Gráfico 2 – Comparativo de manifestações recebidas no 3º Trimestre de 2025..





Dados Painel Resolveu (Plataforma Fala BR)
3º Trimestre de 2025
julho a setembro de 2025

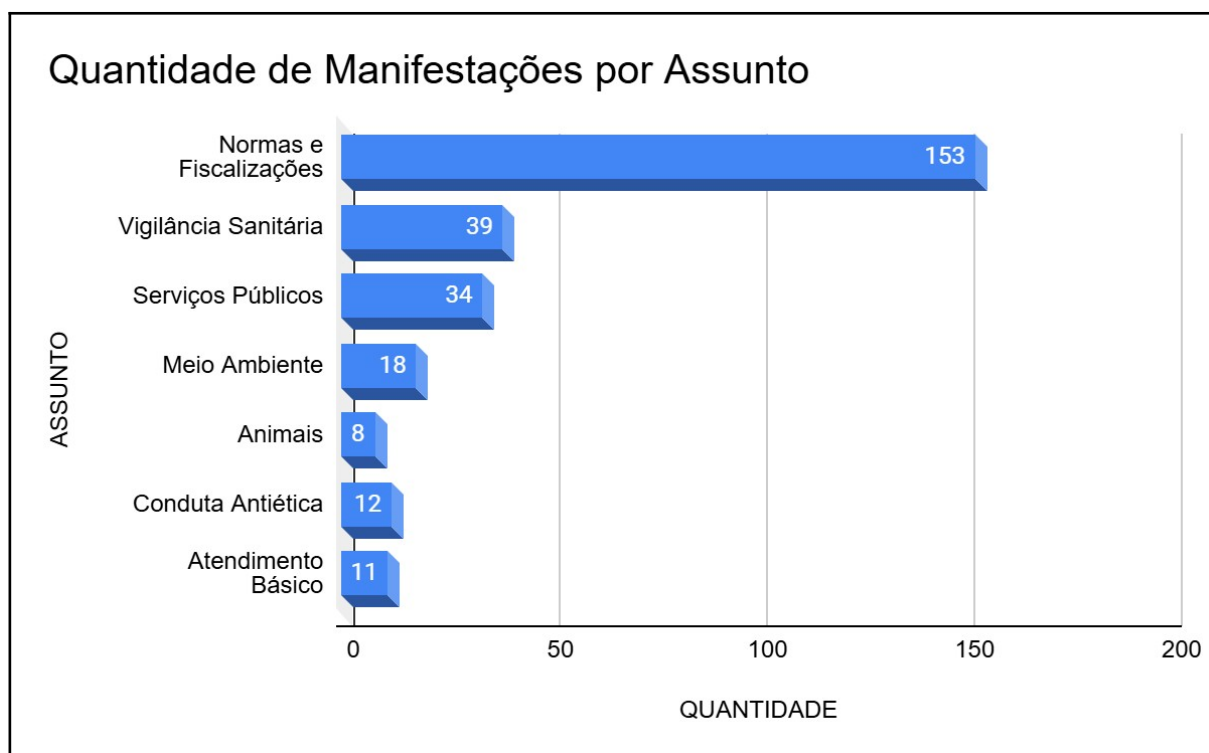




LISTA DE ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES
PERÍODO: JULHO À SETEMBRO DE 2025

ASSUNTO	QUANTIDADE
Normas e Fiscalizações	153
Vigilância Sanitária	39
Serviços Públicos	34
Meio Ambiente	18
Animais	08
Conduta Antiética	12
Atendimento Básico	11
TOTAL	275

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





Quadro 1 - Índice de resolutividade das manifestações de Ouvidoria, ref. ao 3º Trimestre de 2025.

RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)



Sim

99,63%



Não

0,37%

* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria

4. SITUAÇÃO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

4.1.1 ATENDIDOS → 09

(Todas as informações solicitadas foram franqueadas ao requerente).

Tempo médio de resposta: 07 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: 09

4.3 PEDIDOS POR ORIGEM

- PRESENCIAL: 0
- E-MAIL: 0
- CARTA: 0
- TELEFONE: 0
- INTERNET: 09
- REDE SOCIAL: 0

4.4. PEDIDOS POR TIPO DE PESSOA

- FÍSICA: 06
- JURÍDICA: 03

5. PONTOS RECORRENTES

Durante o terceiro trimestre de 2025, os assuntos de maior incidência foram os relacionados às denúncias e reclamações referentes a obras irregulares, sem engenheiro responsável e projeto aprovado junto ao município e a situações relacionadas à Vigilância Sanitária.

Outro tópico de grande recorrência referia-se às solicitações de atendimentos relacionados à Saúde, Meio Ambiente, Defesa Civil, Maus tratos de Animais e a Educação Básica.

6. DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

Todas as manifestações de Ouvidoria, recebidas durante os meses de julho à setembro de 2025, foram repassadas às Secretarias e Setores responsáveis por sua apuração e os cidadãos tiveram o retorno de suas demandas, dentro do prazo estabelecido pela Lei nº 13.460/2017.





7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relatório representa a continuidade do esforço da alta gestão visando o cumprimento da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos.

A atuação da equipe da Ouvidoria, tem sido fundamental para garantir a eficiência no acompanhamento das manifestações e no atendimento das demandas. A diversidade de canais disponíveis – como a plataforma Fala.BR, além de atendimentos presenciais e remotos – garantem que todos os cidadãos possam acessar informações e registrar suas preocupações de forma prática e segura.

