



PREFEITURA DE
COLATINA
CONTROLADORIA GERAL

RELATÓRIO DE OUVIDORIA E E-SIC

1º 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 **1º 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 1º Trimestre de 2025 foram registradas **154 (cento e cinquenta e quatro)** manifestações via Plataforma Fala BR.

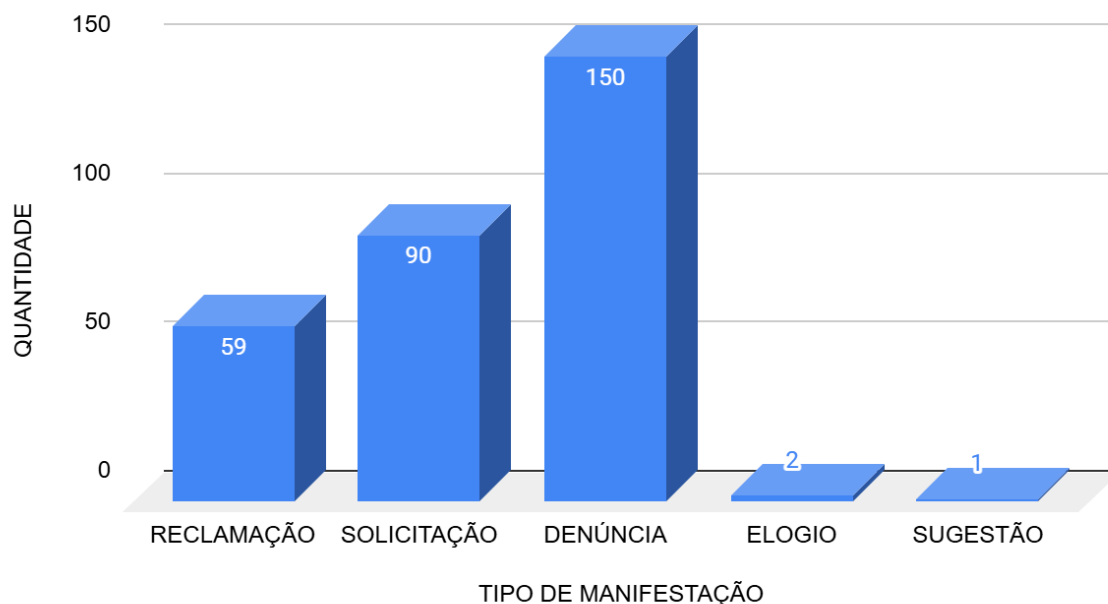
TIPO DE MANIFESTAÇÃO (FALA BR)	QUANTIDADE	PERCENTUAL
RECLAMAÇÃO	59	19,5%
SOLICITAÇÃO	90	29,8%
DENÚNCIA	150	49,7%
ELOGIO	2	0,7%
SUGESTÃO	1	0,3%
TOTAL	302	100%

OBS.: 12 (doze) manifestações foram arquivadas por duplicidade.





Quantidade por tipo de Manifestação 1º Trimestre 2025



MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

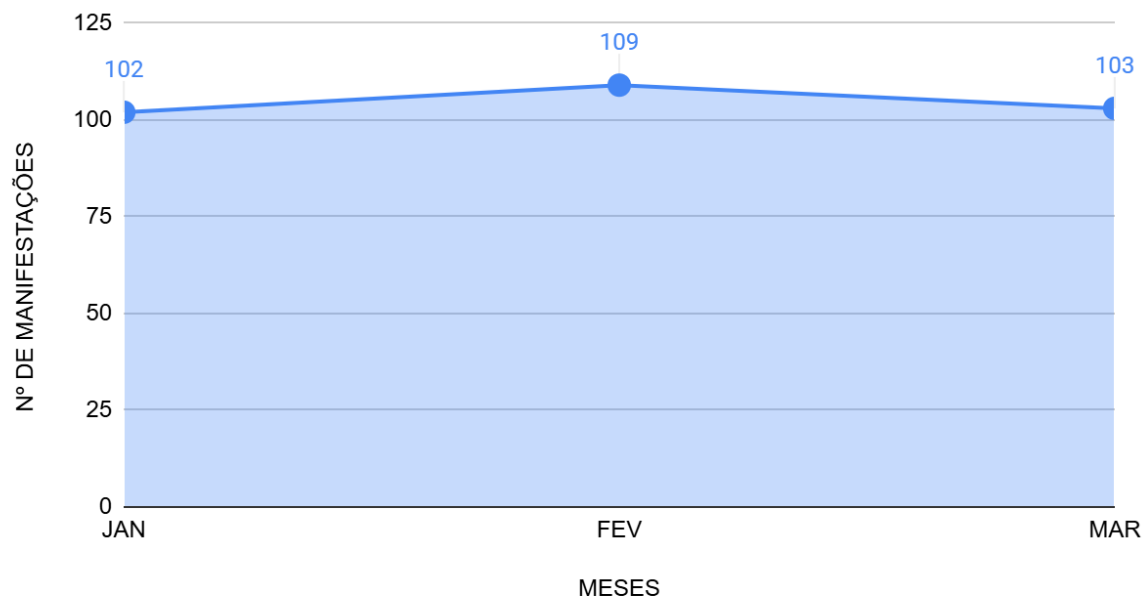
1º TRIMESTRE DE 2025

MESES	Nº DE MANIFESTAÇÕES
JAN	102
FEV	109
MAR	103
TOTAL	314

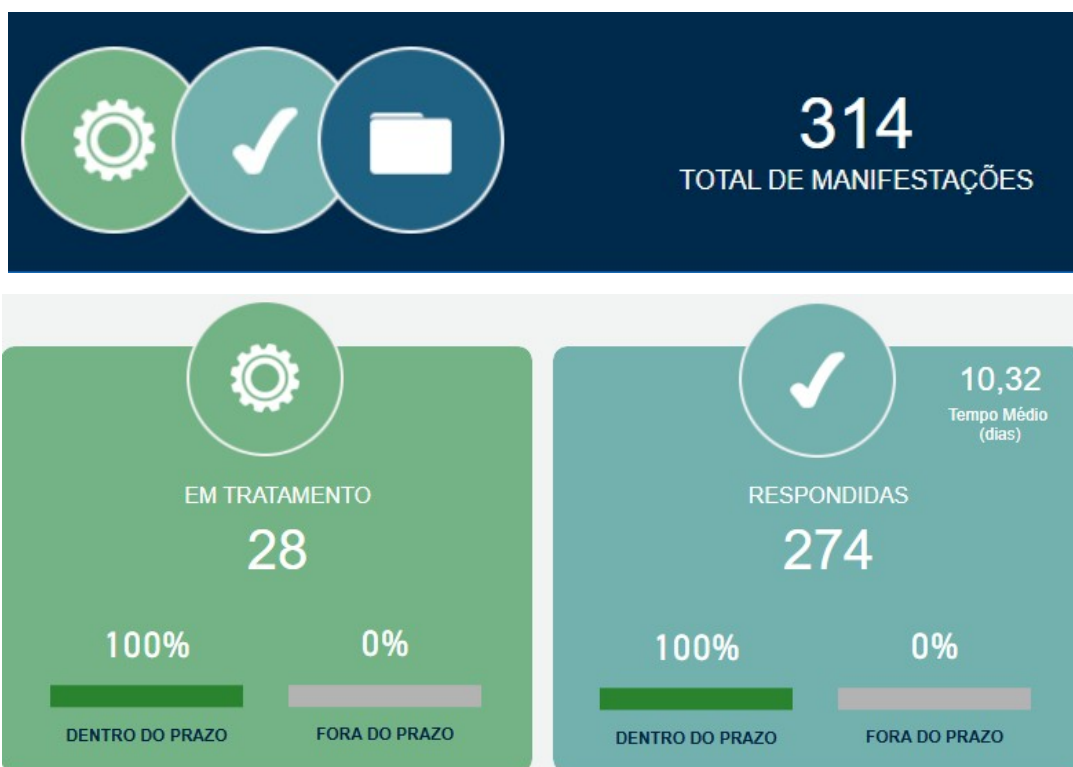




Quantitativo de Manifestações 1º Trimestre 2025



Dados Painel Resolveu (Plataforma Fala BR) 1º Trimestre de 2025 Janeiro à Março de 2025



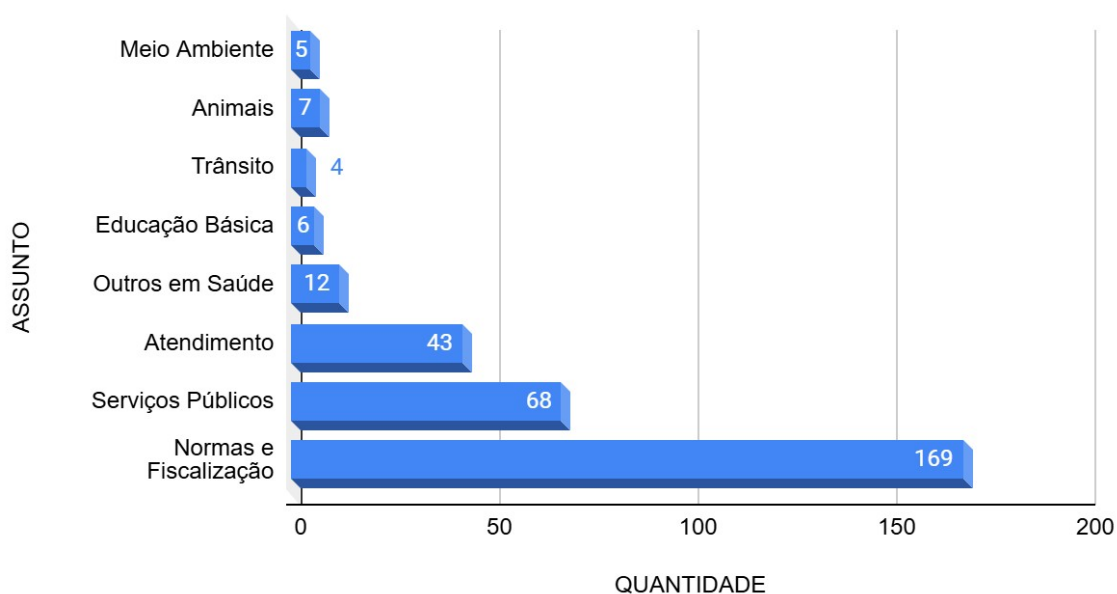


LISTA DE ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES

PERÍODO: JANEIRO À MARÇO DE 2025

ASSUNTO	QUANTIDADE
Normas e Fiscalização	169
Serviços Públicos	68
Atendimento	43
Outros em Saúde	12
Educação Básica	06
Trânsito	04
Animais	07
Outros em Meio Ambiente	05
TOTAL	314

Quantidade de Manifestações por Assunto





RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)



Sim

98,91%



Não

1,09%

* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria

4. SITUAÇÃO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Não foram protocolados Pedidos de Acesso à Informação na Plataforma Fala BR, referentes ao período compreendido entre: 01/01/2025 à 31/03/2025.

5. PONTOS RECORRENTES

Durante o primeiro trimestre de 2025, os assuntos de maior incidência foram os relacionados a denúncias e reclamações referentes a obras irregulares, sem o devido registro junto ao município e de imóveis em situação de abandono que careciam de limpeza e manutenção.

O segundo tópico de maior recorrência foram os relacionados às solicitações de serviços públicos de assuntos ligados à saúde, educação, defesa civil e Bem Estar Animal.

6. DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

No que se refere as manifestações requerendo a fiscalização e regularização de obras particulares, as mesmas foram direcionadas à Superintendência de Fiscalização Urbana, que promoveu o lançamento e a emissão de parecer sobre a situação dos imóveis, e, quando necessário foram emitidas notificações, termos de embargo e autuações em desfavor dos proprietários.





Com relação as denúncias de lotes em situação de abandono, as demandas foram encaminhadas a Vigilância Sanitária, que notificou os responsáveis, solicitando a manutenção e limpeza e estabelecendo um prazo para atendimento, onde o não cumprimento incidia em multa.

E, quanto aos atendimentos voltados a serviços como: Saúde, Bem Estar Animal, Defesa Civil e Educação, todos foram repassados aos setores competentes, que deram andamento e concluíram as solicitações dentro do prazo estabelecido pela Ouvidoria.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria-Geral da Prefeitura de Colatina preza pelo aprimoramento, contínuo do atendimento prestado aos cidadãos, bem como o tratamento das manifestações recebidas, articulando-se internamente no esforço de pensar em estratégias para dinamizar o fluxo interno, de forma que não haja atrasos quanto ao envio das respostas. A atual gestão tem buscado executar ações que facilitem e imprimam melhorias no atendimento ao público, de maneira rápida, transparente e eficiente, objetivando posicionar a Ouvidoria-Geral como um dos pilares da integridade pública, apoiando e atuando como facilitador no alcance da melhoria da governança, na superação dos novos desafios e no aprimoramento das entregas realizadas à sociedade.

