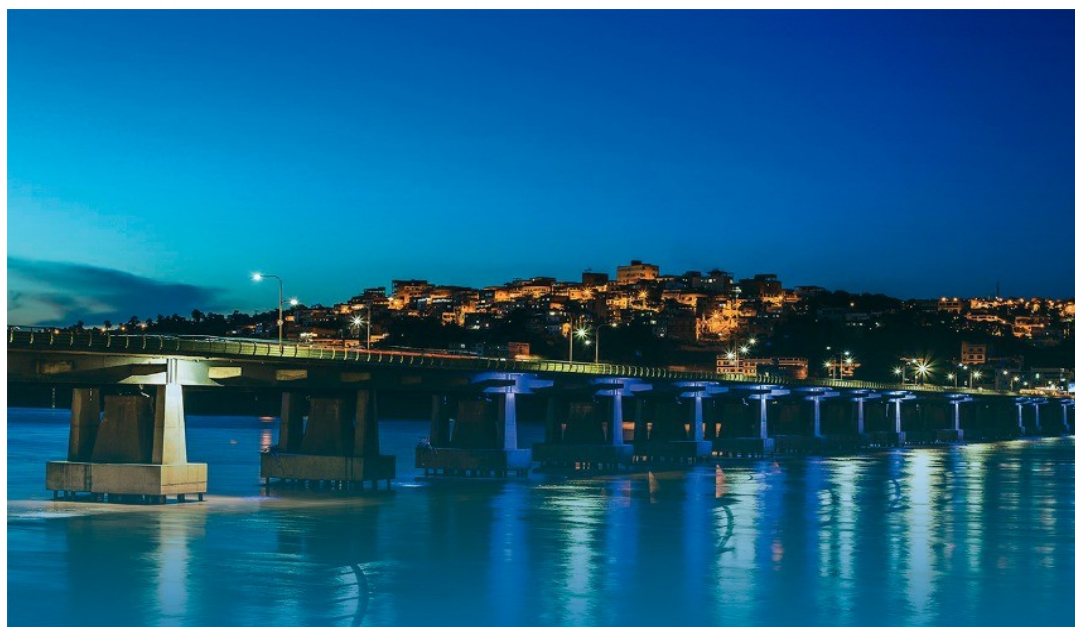


RELATÓRIO ESTATÍSTICO DE OUVIDORIA

ANO 2024



OUVIDORIA MUNICIPAL DE COLATINA

Envie elogios, solicitações, reclamações,
denúncias ou sugestões para a Prefeitura.

FALE COM A GENTE!

(27) 99780-5806

ouvidoria@colatina.es.gov.br

www.colatina.es.gov.br

PREFEITURA MUNICIPAL DE COLATINA
CONTROLADORIA-GERAL MUNICIPAL
OUIDORIA MUNICIPAL

Endereço: Travessa Avelino Guerra, nº 111
Bairro: Sagrado Coração de Jesus – Colatina/ES CEP: 29.707-850
e-mail: ouvidoria@colatina.es.gov.br
Tel.: (27) 99780-5806 / 3177-7022

JONATHAN BRUNO BLUNCK GERVASIO

Controlador Geral do Município
Auditor Público Interno – Mat. 010366
Advogado OAB/ES nº 17402

GISELLI BONATTO

Ouvidora Municipal
Assistente Administrativo
Mat. 10.293

LUDMILA DOS SANTOS

Gerente Administrativo
Mat. 12.710

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Municipal de Colatina, em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/2017, vem apresentar o relatório referente às atividades, contendo a consolidação das manifestações encaminhadas pelos usuários de serviços públicos durante o ano de 2023. A Ouvidoria é o elo que busca estabelecer, por meio de seus procedimentos, a comunicação eficaz 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 gestão pública, a fim de auxiliar o poder público a aprimorar a participação social, e no combate à prática de atos ilícitos.

2. NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES

O contato entre os usuários de serviços públicos e a Ouvidoria ocorre de diferentes formas, sendo a principal delas a Plataforma Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/publico/es/colatina/Manifestacao/RegistrarManifestacao>).

Além do recebimento de manifestações, por meio da Plataforma Fala.BR, a Ouvidoria Municipal recebe ainda e-mails, ligações telefônicas, mensagens de Whatsapp e realiza atendimentos presenciais, cujos registros são inseridos posteriormente na plataforma, a fim de manter um repositório único de manifestações.

De acordo com o artigo 15 da Lei nº 13.460/17, o Relatório Anual de Gestão deverá indicar, ao menos:

- I - O número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - Os motivos das manifestações;
- III - A análise dos pontos recorrentes; e
- IV - As providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Foram recebidas através da Plataforma Fala Br, até o dia 31/12/2024, **737** (setecentos e e trinta e sete) Manifestações e **27** (vinte e sete) Pedidos de Acesso à Informação.

2.1 TIPOS DAS MANIFESTAÇÕES

- **Sugestão:** Através da sugestão, você pode propor alguma ideia ou a formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Municipal.
- **Elogio:** Através do elogio, você pode demonstrar sua satisfação com algum serviço que foi prestado ou com o atendimento.
- **Solicitação:** Esta solicitação é o requerimento de adoção de alguma providência por parte da Administração.
- **Reclamação:** Meio em que você pode demonstrar sua insatisfação relativa a serviço público.

- **Denúncia:** Comunicação sobre ato ilícito, que deve ser encaminhado aos órgãos de controle interno ou externo para resolução.
- **Pedido de Acesso à Informação:** qualquer pessoa, natural ou jurídica, pode apresentar pedido de acesso a informações a órgãos e entidades públicos, devendo o pedido conter a identificação do requerente e a especificação da informação requerida.

2.2 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA MUNICIPAL DE COLATINA EM 2024:

TIPOS	QUANTIDADE
DENÚNCIAS	198
SOLICITAÇÕES	318
RECLAMAÇÕES	200
ELOGIOS	1
SUGESTÕES	3
MANIFESTAÇÕES ARQUIVADAS*	17
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	737

Obs.: Manifestações arquivadas pelos seguintes motivos:

- Duplicidade de manifestação;
- Falta de clareza/insuficiência de dados;
- Manifestação imprópria/inadequada.



2.3 QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR MÊS

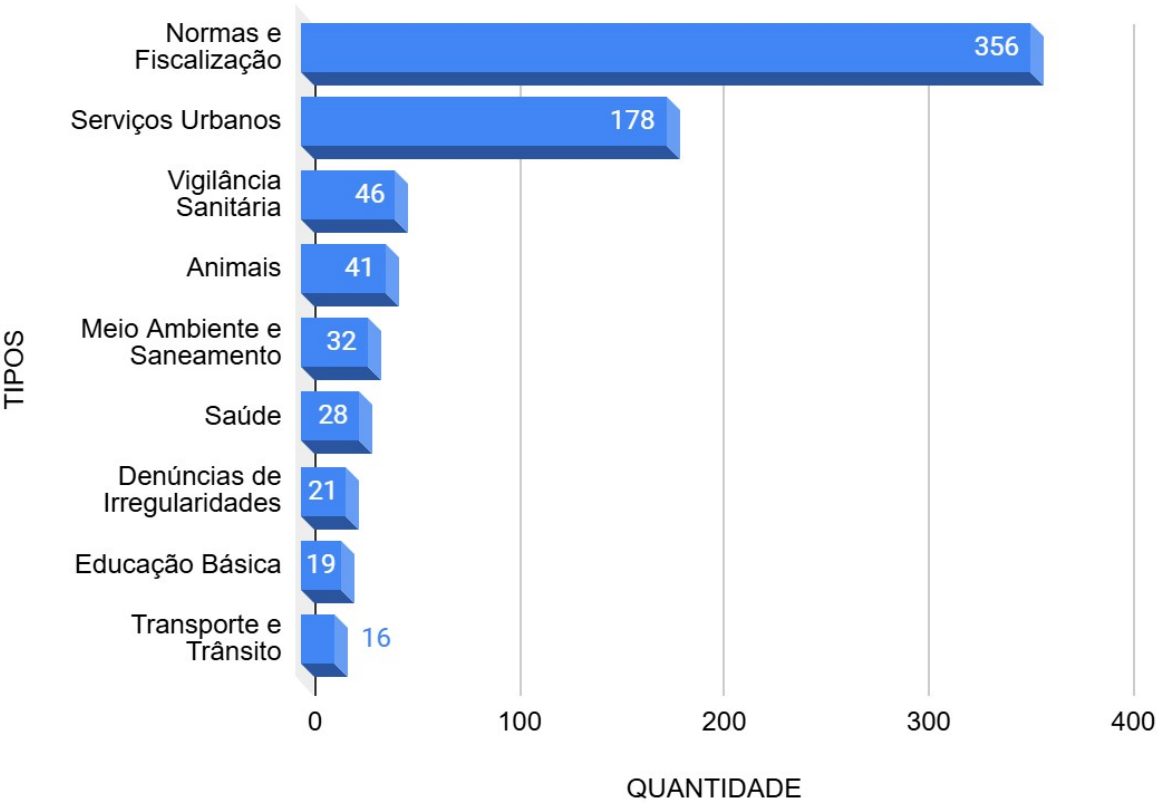
MÊS DE ABERTURA	TOTAL
JANEIRO	65
FEVEREIRO	76
MARÇO	87
ABRIL	84
MAIO	41
JUNHO	45
JULHO	84
AGOSTO	39
SETEMBRO	59
OUTUBRO	47
NOVEMBRO	60
DEZEMBRO	50
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	737



2.4 ASSUNTOS MAIS FREQUENTES NAS MANIFESTAÇÕES DE 2024

	TIPOS	QUANTIDADE
1	Normas e Fiscalização	356
2	Serviços Urbanos	178
3	Vigilância Sanitária	46
4	Animais	41
5	Meio Ambiente e Saneamento	32
6	Saúde	28
7	Denúncias de Irregularidades	21
8	Educação Básica	19
9	Transporte e Trânsito	16
	TOTAL	737

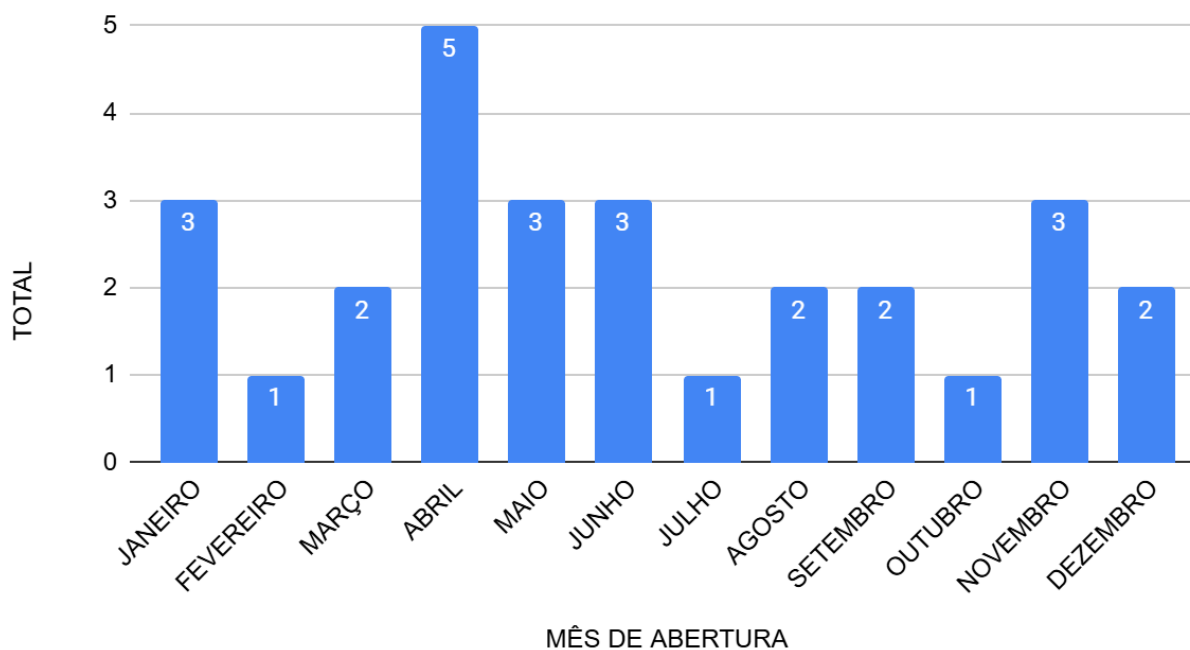
Manifestações por Assunto - 2024



2.5 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO RECEBIDOS NO ANO DE 2024:

MÊS DE ABERTURA	TOTAL
JANEIRO	03
FEVEREIRO	01
MARÇO	02
ABRIL	05
MAIO	03
JUNHO	03
JULHO	01
AGOSTO	02
SETEMBRO	02
OUTUBRO	01
NOVEMBRO	03
DEZEMBRO	02
TOTAL	28

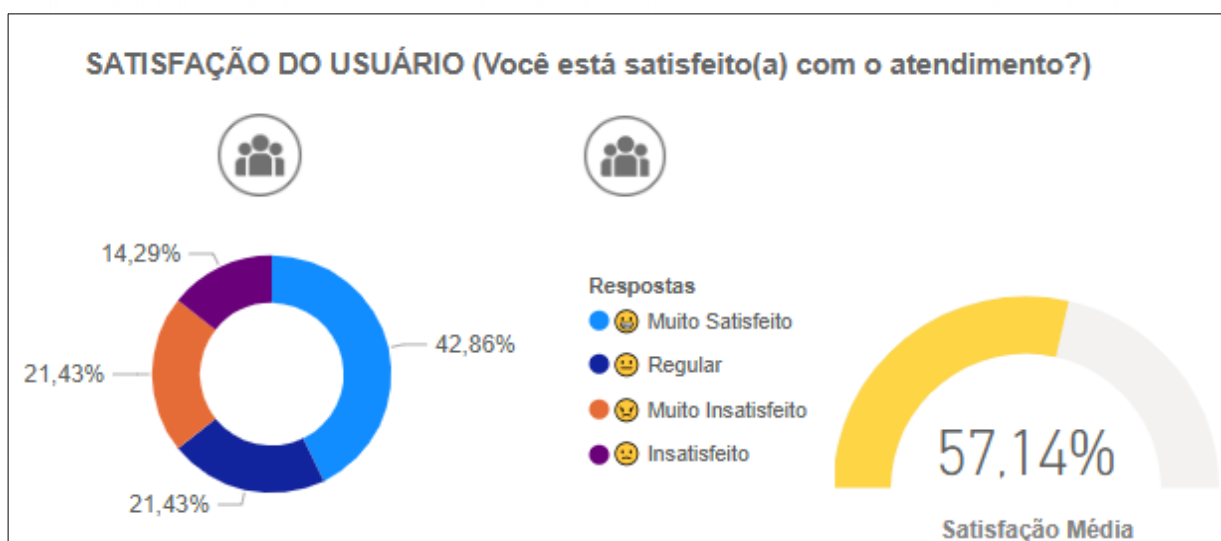
Pedidos da Acesso à Informação - 2024



3. ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE DO ANO DE 2024



3.1 PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO



4. ATENDIMENTOS

A Ouvidoria Municipal tem como principal objetivo atuar como interlocutora e mediadora entre os cidadãos colatinenses e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem uma contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

É por meio da Ouvidoria, que são recebidas, examinadas e encaminhadas denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de providências ou de informações referentes a procedimentos e ações de agentes públicos, órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal.

4. PONTOS RECORRENTES

Em relação aos assuntos recorrentes nas manifestações referentes ao exercício de 2024, houve maior número de solicitações relacionadas a Normas e Fiscalização e a Serviços Urbanos, onde os usuários encaminharam denúncias, dúvidas e solicitações relativas construção civil, fiscalização urbanística e também requerendo maiores informações sobre as normas técnicas e sobre o código de posturas do município.

5. DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

As manifestações recebidas foram encaminhadas às Secretarias e entidades vinculadas a Prefeitura de Colatina, conforme classificação e assunto, foi solicitado o envio das respostas no prazo de 20 (vinte) dias. Posteriormente, promoveu-se o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações, bem como, a mediação e conciliação entre os usuários e a entidade pública, objetivando à efetividade e o aperfeiçoamento na prestação dos serviços públicos.

É importante ressaltar que todas as Secretarias da Prefeitura de Colatina demandadas durante o exercício de 2024, responderam dentro do prazo esperado as manifestações da Ouvidoria. Também nota-se das propostas de respostas aos usuários a cordialidade e o pronto interesse dos setores envolvidos em esclarecer ou elucidar questões pontuais ou gerais e em corrigir, adaptar e melhorar situações de erro, equívoco ou problema.

6. LEGISLAÇÃO DE APOIO:

- Lei Federal nº 12.527/2011, que regula o acesso a informações prestadas por órgãos públicos, também conhecida como LAI (Lei de Acesso à Informação);
- Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;
- Lei Municipal nº 6.073/2014, que dispõe sobre o procedimento de acesso à informação, no âmbito dos Poderes Executivo e Legislativo do Município de Colatina-ES.