



PREFEITURA DE
COLATINA
CONTROLADORIA GERAL

RELATÓRIO DE OUVIDORIA E E-SIC

2º 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 2º 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 2º Trimestre de 2025 foram registradas **256 (duzentos e cinquenta e nove)** manifestações via Plataforma Fala BR.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO (FALA BR)	QUANTIDADE	PERCENTUAL
RECLAMAÇÃO	25	9,8%
SOLICITAÇÃO	62	24,2%
DENÚNCIA	167	65,2%
ELOGIO	2	0,8%
SUGESTÃO	-	-
TOTAL	256	100%

OBS.: 03 (três) manifestações foram arquivadas por duplicidade.



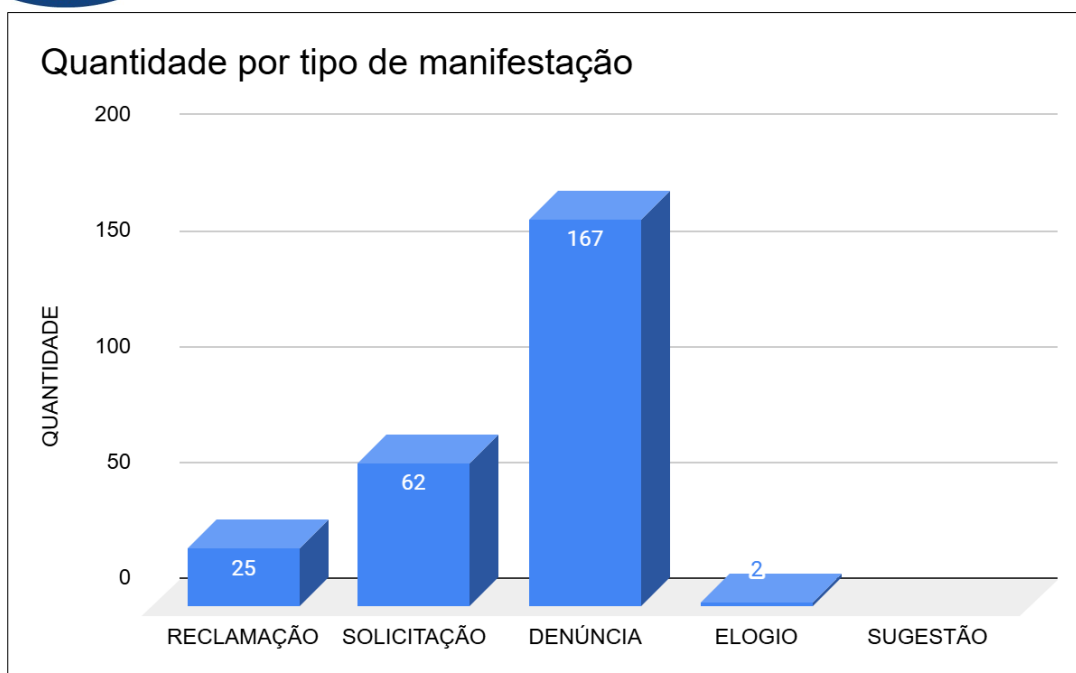


Gráfico 1 – Quantitativo por tipo de manifestações de Ouvidoria do 2º Trimestre de 2025.

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA 2º TRIMESTRE DE 2025

MESES	Nº DE MANIFESTAÇÕES
MARÇO	81
ABRIL	104
MAIO	74
TOTAL	259

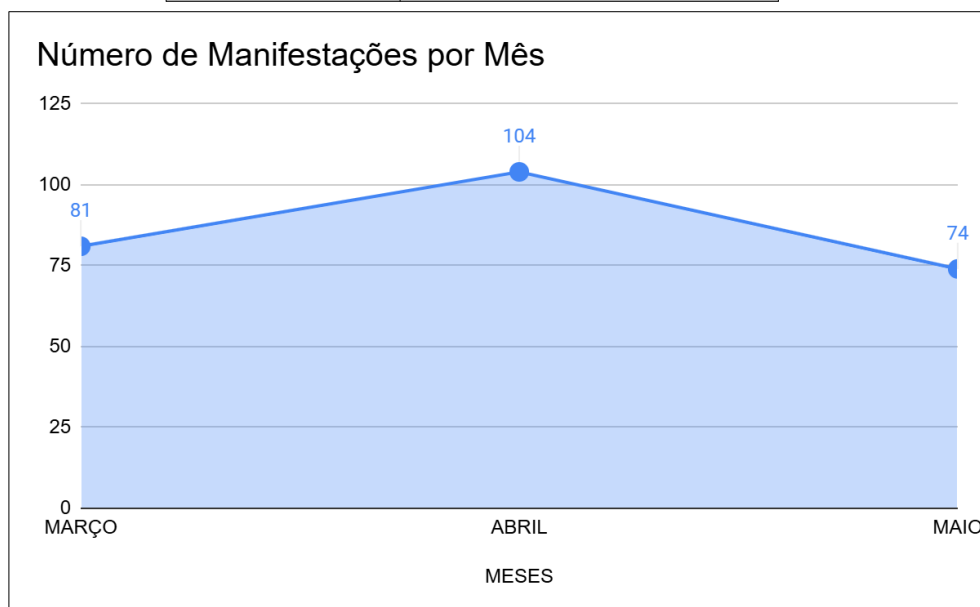
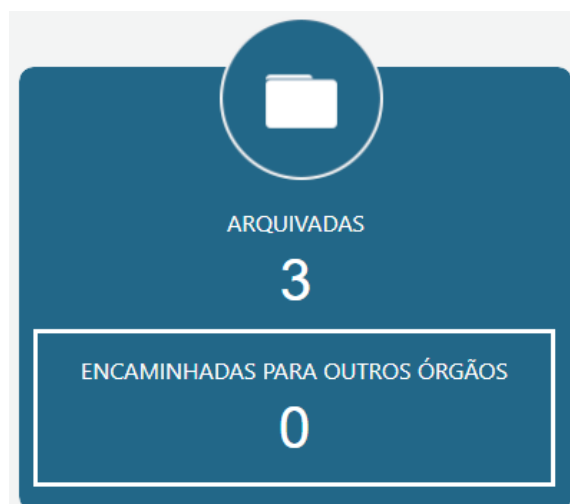


Gráfico 2 – Comparativo de manifestações do 2º trimestre de 2025.





Dados Painel Resolveu (Plataforma Fala BR)
2º Trimestre de 2025
Abril a Junho de 2025





LISTA DE ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES

PERÍODO: ABRIL À JUNHO DE 2025

ASSUNTO	QUANTIDADE
Normas e Fiscalização	145
Atendimentos	51
Serviços Públicos	35
Vigilância Sanitária	09
Saúde	08
Educação	07
Defesa Civil	04
TOTAL	259

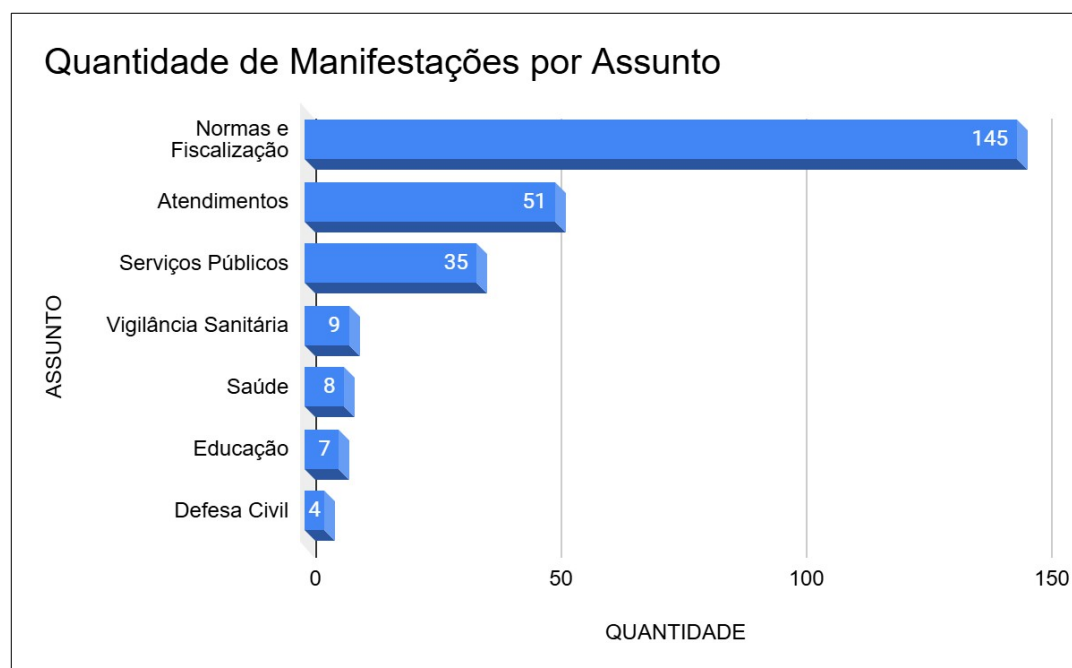


Gráfico 3 – Quantidade de manifestações por assunto ref. 2º Trimestre de 2025





RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)



Sim

99,13%



Não

0,87%

Quadro 1 - Índice de resolutividade das manifestações de Ouvidoria, ref. 2º Trimestre de 2025.

4. SITUAÇÃO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

4.1.1 ATENDIDOS → 11

(Todas as informações solicitadas foram franqueadas ao requerente).

Tempo médio de resposta:

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: 11

4.3 PEDIDOS POR ORIGEM

- PRESENCIAL: 0





- E-MAIL: 0
- CARTA: 0
- TELEFONE: 0
- INTERNET: 11
- REDE SOCIAL: 0

4.4. PEDIDOS POR TIPO DE PESSOA

- FÍSICA: 10
- JURÍDICA: 1

5. PONTOS RECORRENTES

Durante o segundo trimestre de 2025, os assuntos de maior incidência foram os relacionados às 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.

Outro tópico de grande recorrência referia-se às solicitações de atendimentos relacionadas à saúde, educação, informações relativas à IPTU, ISS e Bem Estar Animal. E por fim, o terceiro assunto mais demandado foram as solicitações de serviços, tais como: limpeza urbana, manutenção da rede de esgoto, manutenção de ruas, reparos na iluminação pública e recolhimento de lixo.

6. DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

Todas as manifestações de Ouvidoria, recebidas durante os meses de abril, maio e junho 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

A Ouvidoria Municipal de Colatina está sempre empenhada em atingir o seu objetivo de estabelecer e intermediar a comunicação entre o cidadão e os Órgãos Públicos. Tendo como foco principal, possibilitar que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados. A perspectiva é que a Ouvidoria continue avançando na melhoria do trabalho realizado e atuando com comprometimento e agilidade, de modo a aproximar cada vez mais os usuários de serviço público e a Administração Pública Municipal.

