



PREFEITURA MUNICIPAL DE COLÔMBIA-SP

52.381.720/0001-48



## RELATÓRIO OUVIDORIA

# OUVIDORIA PREFEITURA DE COLÔMBIA



**SITE:** [www.colombia.sp.gov.br](http://www.colombia.sp.gov.br)



**EMAIL:** [ouvidoria@colombia.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@colombia.sp.gov.br)



**TELEFONE FIXO:** (17) 3335-8516

Demais dúvidas, sugestões, críticas ou elogios , podem ser direcionadas também ao [contato@colombia.sp.gov.br](mailto:contato@colombia.sp.gov.br)



GOVERNO MUNICIPAL  
**Colômbia**  
Gestão eficiente, transparente e inovadora.

RUA JOSÉ DA MATA , 736 - CENTRO

30/06/2022 a 31/12/2022

FONE: (17) 3335-8500 | RUA ANTÔNIO PRADO, 1161 - CENTRO  
[WWW.COLOMBIA.SP.GOV.BR](http://WWW.COLOMBIA.SP.GOV.BR)

## **OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO**

Foi criado o projeto de lei N°007/2014 de 05 de maio de 2014 que dispõe sobre a criação e funcionamento da Ouvidoria Geral do município de Colômbia e dá outras providências. A Ouvidoria Geral do município é subordinada diretamente ao Prefeito Municipal, com a finalidade de receber, encaminhar e acompanhar denúncias, reclamações e sugestões dos cidadãos relativas à prestação de serviços públicos em geral, assim como representações contra o exercício negligente ou abusivo dos cargos, empregos e funções na Administração Pública Municipal, sem prejuízo das competências específicas de outros órgãos da Administração Municipal.

A Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Colômbia vem desenvolvendo suas atividades desde maio de 2017, ela atua fundamentalmente, no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem a melhoria dos serviços prestados. O espaço de acolhimento para receber, examinar e encaminhar, aos setores competentes, todas as **sugestões, reclamações, críticas, elogios e denúncias** podendo gerar informações com o objetivo de aperfeiçoar o processo de trabalho dentro da organização.

É uma atividade institucional de representação autônoma, imparcial e de caráter mediador, pedagógico e estratégico, que acolhe manifestações não concluídas por outros meios de atendimento para análise e atuação na busca de soluções.

As demandas recebidas pela Ouvidoria são analisadas e encaminhadas, aos setores responsáveis para sua manifestação ou informações. A resposta apresentada pelo órgão responsável é analisada e enviada para conhecimento do demandante. Na análise da resposta do órgão, a Ouvidoria pode também solicitar novas informações ou complementação daquelas já apresentadas, bem como a mediação dos gestores/coordenadores no encaminhamento de solução à demanda.

Os números apresentados neste relatório referem-se as demandas recebidas, pela Ouvidoria, no período de 30/06/2022 a 31/12/2022.

### QUANTITATIVO 2º SEMESTRE 2022

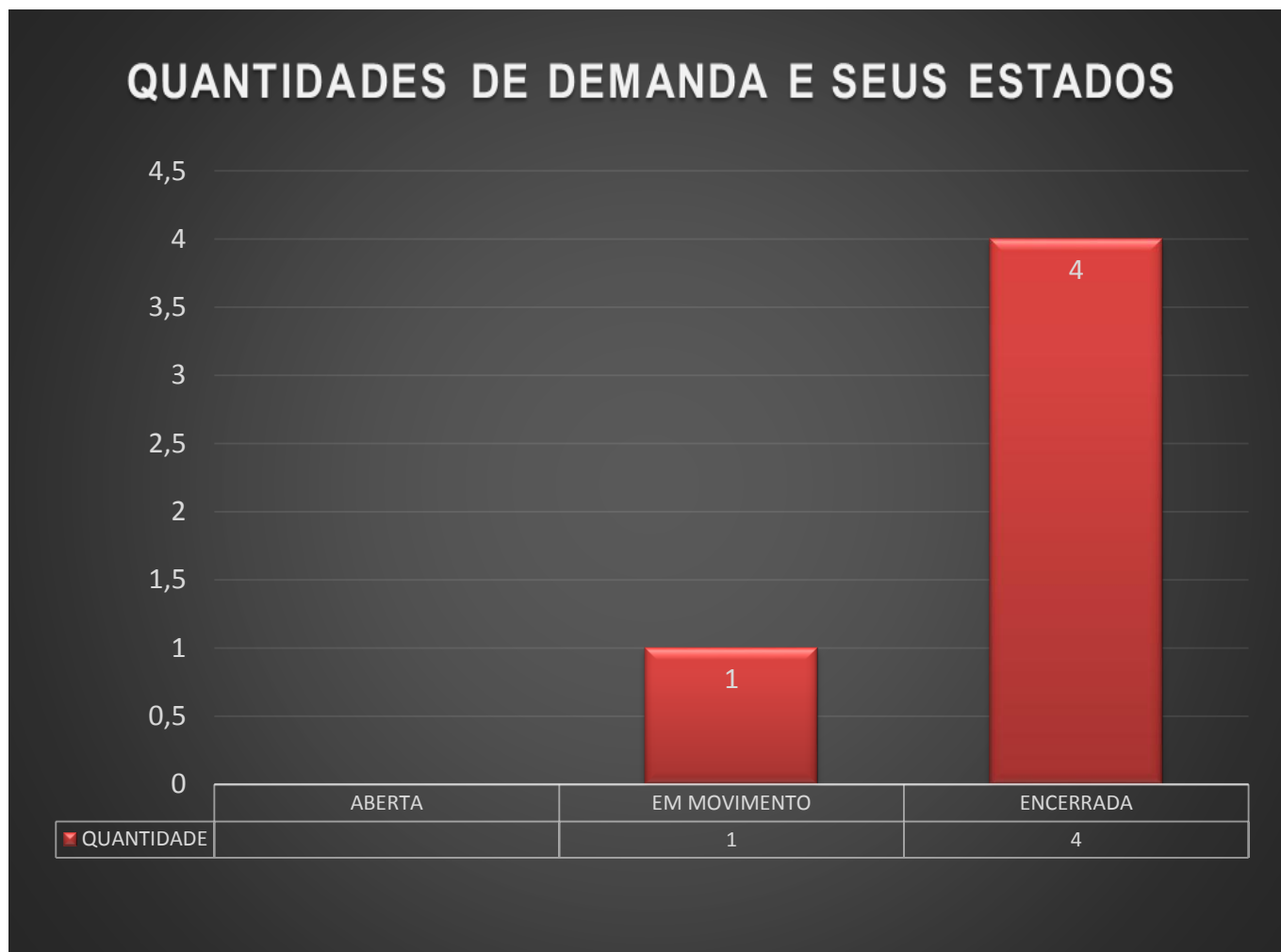


Gráfico 1

### DEMANDAS DE 30/06/2022 a 31/12/2022

No segundo semestre de 2022 a ouvidoria do município de Colômbia, analisou e tratou 5 manifestações, sendo 4 encerrada com resposta ao munícipe e 1 em movimentação.

## DEMANDAS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO:

- **Reclamação:** manifestação de desagrado, uma queixa ou crítica sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração e do servidor público, considerado ineficiente, ineficaz ou não efetivo.
- **Denúncia:** Comunicação de irregularidades ocorridas no âmbito da administração pública ou apontamento de exercício negligente ou abusivo dos cargos empregos e funções, como também infrações disciplinares ou prática de atos de corrupção, ou improbidade administrativa, que venham ferir a ética e a legislação.
- **Elogio:** Demonstração de apreço reconhecimento ou satisfação sobre o serviço recebido, ou relativo a pessoas que participaram do serviço atendimento.
- **Sugestão:** Manifestação que apresenta uma ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela administração pública distrital, ainda que associada a uma reclamação específica.
- **Informação:** Manifestação em que o cidadão requer informações de caráter geral sobre serviços e procedimentos da administração pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, dentre outras.

## SOLICITAÇÕES 2º SEMESTRE DE 2022

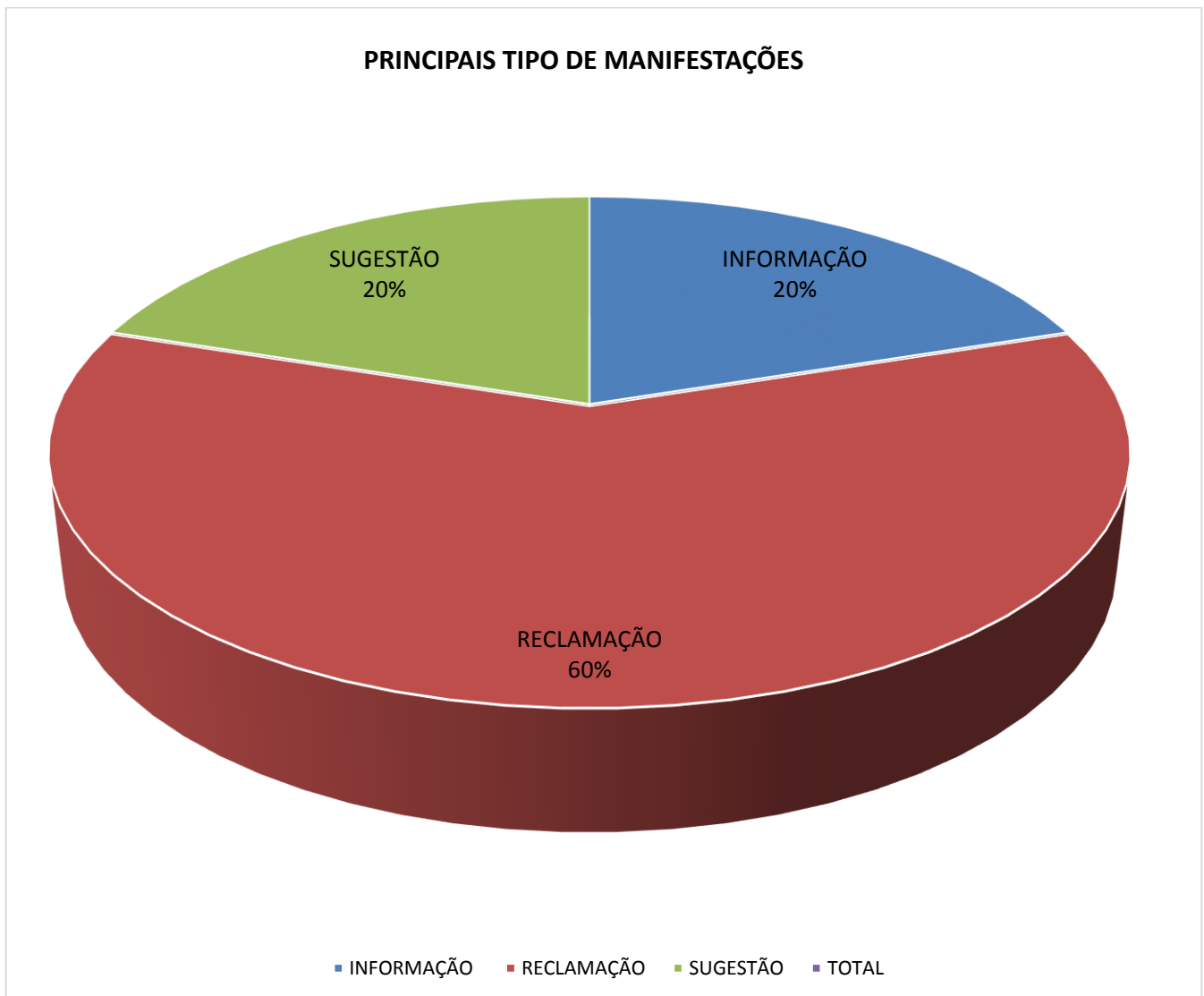


Gráfico 2

No gráfico 2, se observa os principais tipos de manifestações recebidas, pelos setores da prefeitura. Em destaque, foram 3 reclamações, 1 informações e 1 sugestão em todo o semestre.

## SETORES E SUAS DEMANDAS NA OUVIDORIA 2º SEMETRE DE 2022

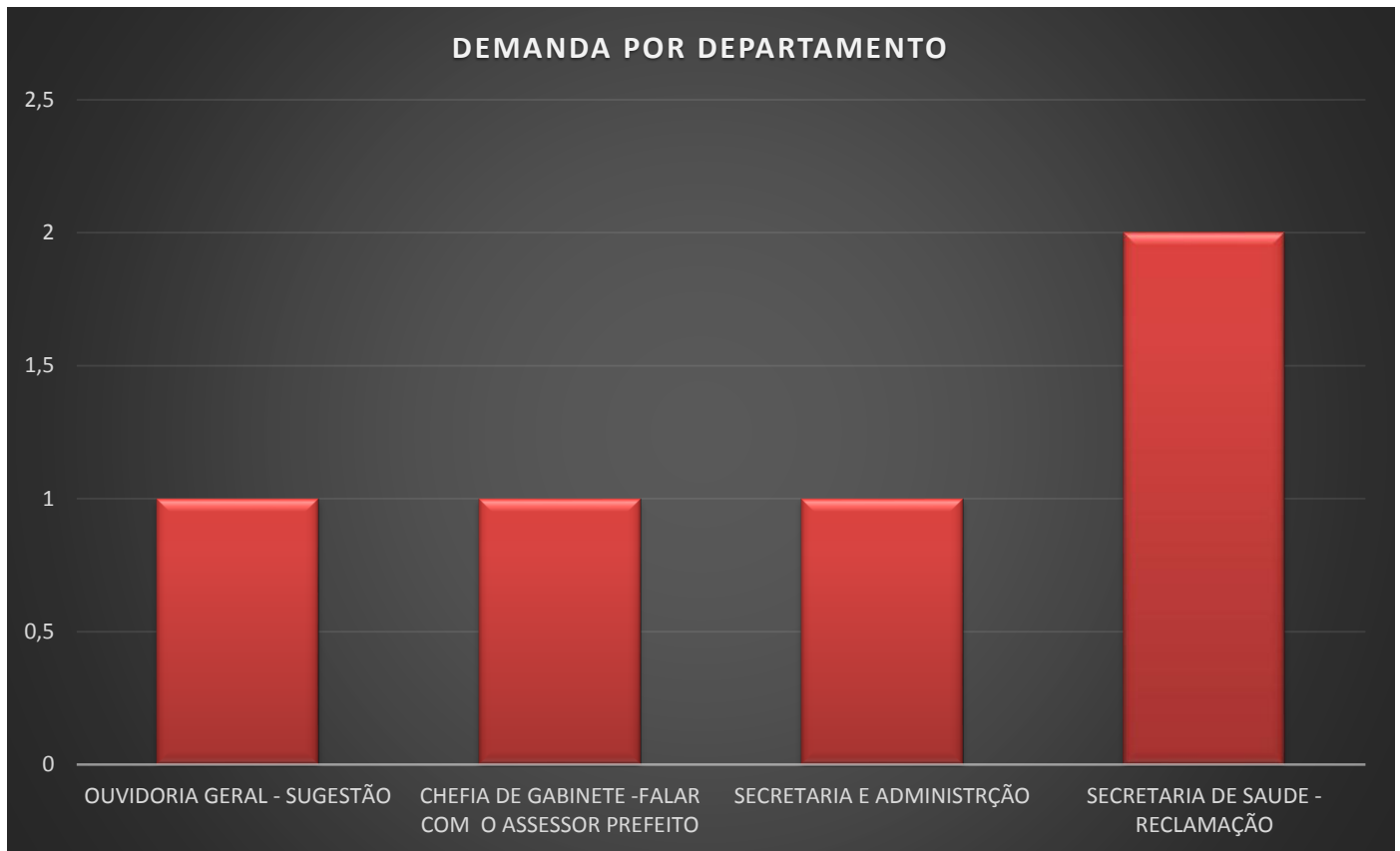


Gráfico 3

Por fim, destaca-se, ao longo desse semestre, algumas situações em que a utilização dos serviços da Ouvidoria e sua atuação contribuíram para o encaminhamento de soluções às demandas apresentadas, assim como auxiliaram no desenvolvimento de ações visando à melhoria dos serviços oferecidos à população.

Colômbia 08 de fevereiro de 23

---

Luzinete Silva Dos santos  
Ouvidor Geral do Municíp

**FONE: (17) 3335-8500 | RUA ANTÔNIO PRADO, 1161 - CENTRO**  
**WWW.COLOMBIA.SP.GOV.BR**

**FONE: (17) 3335-8500 | RUA ANTÔNIO PRADO, 1161 - CENTRO  
WWW.COLOMBIA.SP.GOV.BR**