



PREFEITURA MUNICIPAL DE COLÔMBIA-SP
52.381.720/0001-48



RELATÓRIO OUVIDORIA

OUVIDORIA PREFEITURA DE COLÔMBIA



SITE: www.colombia.sp.gov.br



EMAIL: 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



GOVERNO MUNICIPAL
Colômbia
Gestão eficiente, transparente e inovadora.

RUA JOSÉ DA MATA , 736 - CENTRO

01/01/2023 a 31/12/2023.

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 01/01/2023 a 31/12/2023.

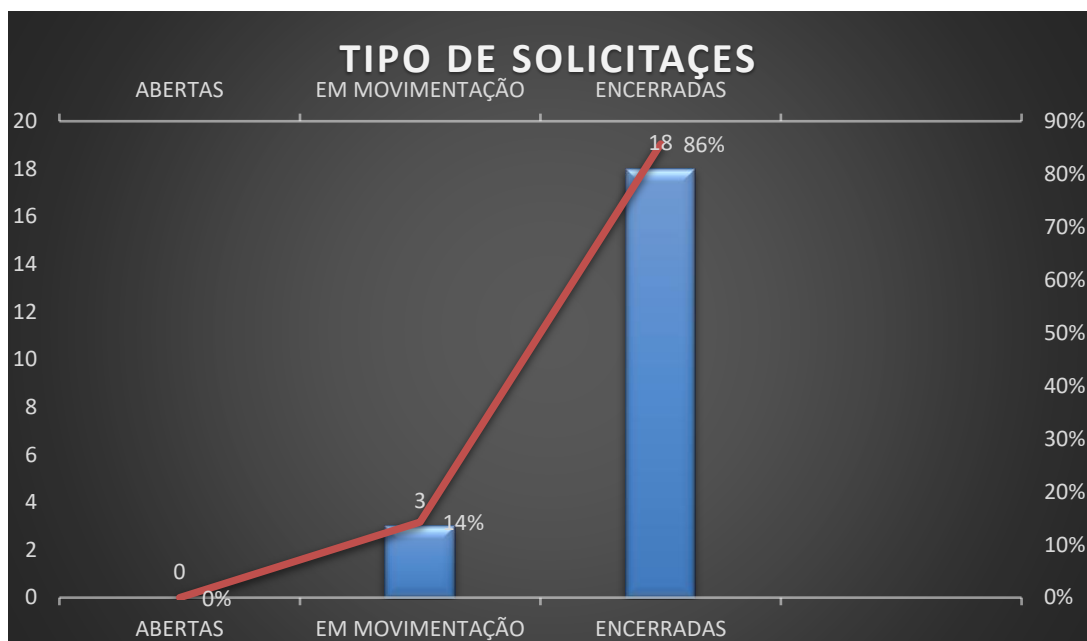


Gráfico 1

DEMANDAS DO ANO DE 2023

No decorrer do ano de 2023, a Ouvidoria do município de Colômbia conduziu uma análise e tratamento de um total de 21 manifestações. É relevante destacar que 86% das manifestações foram devidamente encerradas, cada uma delas acompanhada de uma resposta ao munícipe, e 14% sendo analisada pelo setor responsável, para haver uma resposta eminente ao munícipe. Este desempenho evidencia o comprometimento e eficácia da Ouvidoria no atendimento às demandas da comunidade durante esse período específico.

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 DO ANO 2023



Gráfico 2

No segundo gráfico apresentado, é possível visualizar uma representação elucidativa dos principais tipos de manifestações recebidas pelos setores da Prefeitura ao longo do ano. Dentre essas categorias, destacam-se significativamente 9 reclamações, 8 denúncias, 1 solicitação de informações e 1 demanda relacionada a serviços. Essa análise sobre os tipos de solicitação que demandam maior atenção e intervenção, fornecendo uma base sólida para estratégias de aprimoramento e otimização nos processos municipais.

SETORES E SUAS DEMANDAS NA OUVIDORIA 2023



Gráfico 3

Ao encerrar este ano, é pertinente ressaltar diversas situações em que a utilização dos serviços da Ouvidoria demonstrou sua eficácia. Ao longo desse período, a Ouvidoria não apenas desempenhou um papel crucial no encaminhamento de soluções para as demandas apresentadas, mas também desempenhou um papel proativo no impulsionamento de ações voltadas para aprimorar os serviços oferecidos à população.

O gráfico acima oferece uma visão clara e abrangente da distribuição das demandas por setor. Esse instrumento visual não apenas evidencia a diversidade de desafios enfrentados, mas também destaca a importância de cada setor na dinâmica global de atendimento às necessidades da comunidade. A análise detalhada dessas informações fornece um subsídio valioso para a elaboração de estratégias direcionadas à melhoria contínua e ao fortalecimento dos serviços municipais, consolidando, assim, o compromisso da Ouvidoria com a eficácia e a satisfação da comunidade.

Colômbia 08 de Janeiro de 2024

Luzinete Silva Dos santos
Ouvidor Geral do Municípa