

PREFEITURA MUNICIPAL DE COLÔMBIA-SP

52.381.720/0001-48

RELATÓRIO OUVIDORIA 01/01/2024 a 31/12/2024



# 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

## OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE COLÔMBIA

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 municipal 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.

## RELATÓRIO OUVIDORIA 2024

Os números apresentados neste relatório referem-se as demandas recebidas, pela Ouvidoria, no período de 01/01/2024 a 31/12/2024



Gráfico 1

### DEMANDAS DO ANO DE 2024

A Ouvidoria do município de Colômbia realizou uma análise e tratamento de 57 manifestações ao longo do ano de 2024. É importante salientar que, em média, 96% das manifestações foram encerradas, acompanhadas de uma resposta ao cidadão, enquanto 2,4% estão sendo analisados pelo setor competente para assegurar uma resposta satisfatória ao cidadão. Esse desempenho mostra o comprometimento e eficiência da Ouvidoria em atender às demandas da comunidade.

### 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 ANO2024

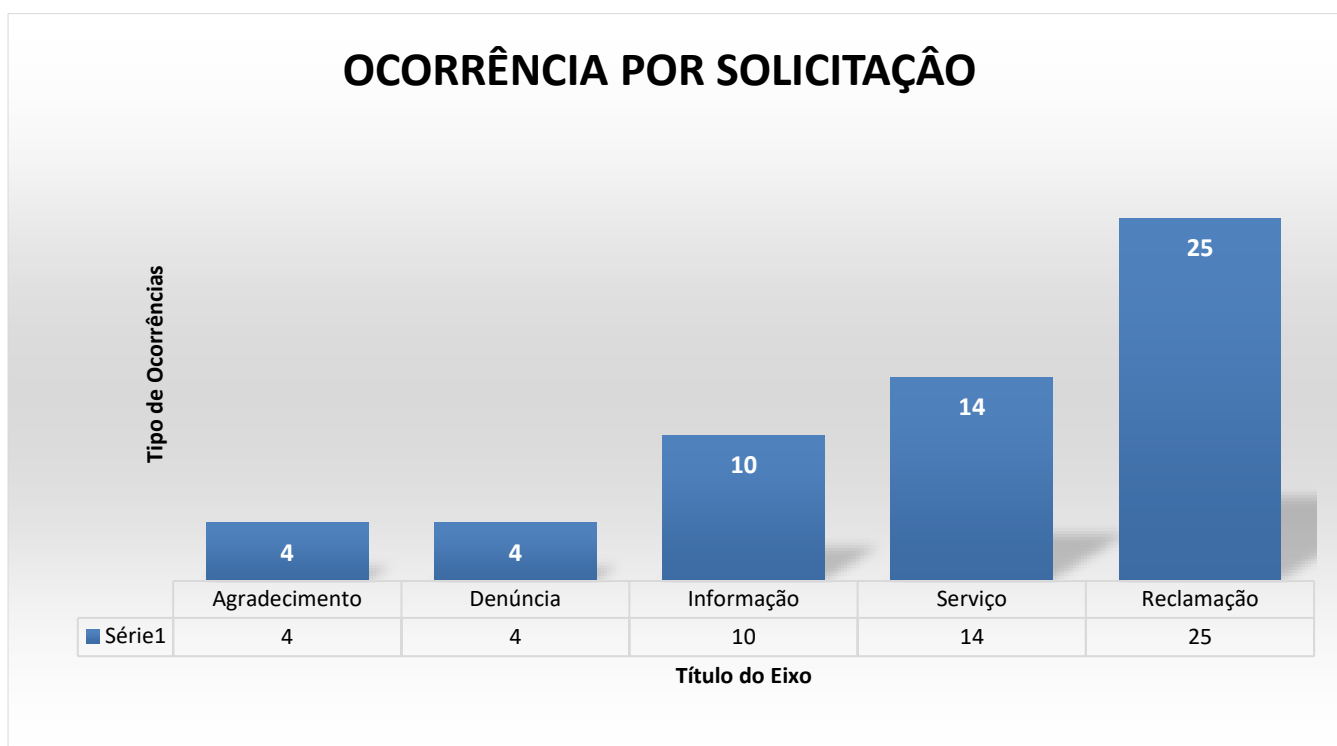


Gráfico 2

No segundo gráfico apresentado, é possível observar uma representação clara dos principais tipos de manifestações recebidas pelos setores da Prefeitura ao longo do ano de 2024. Entre essas categorias, destacam-se as seguintes solicitações: 25 reclamações, 14 reclamações de serviços, 10 pedidos de informações, 4 denúncias e 4 agradecimentos. Essa análise é importante porque mostra as questões que mais precisam de atenção e ação. Além disso, reforçar a importância da interação da população com o setor público, fazendo com que os serviços sejam atendidos. Além disso, essa troca de informações permite que a Prefeitura tome decisões mais assertivas, com base nas reais demandas da comunidade. Quando a população se sente à vontade para se comunicar e expressar suas opiniões, o serviço público se torna mais transparente e acessível. Através dessa interação, é possível não só resolver problemas, mas também identificar pontos que podem ser melhorados.

## SETORES E SUAS DEMANDAS

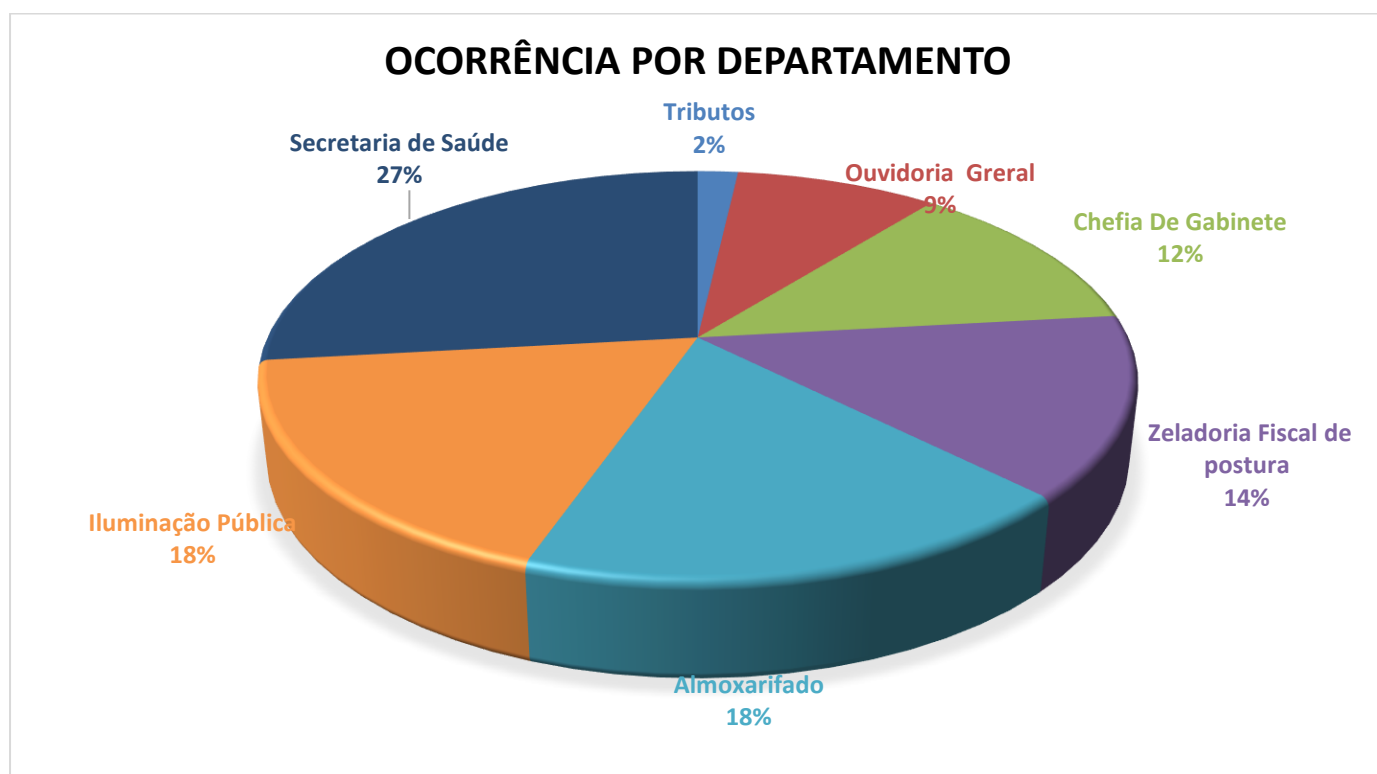


Gráfico3

A Ouvidoria da cidade de Colômbia tem demonstrado eficiência no atendimento e resolução das reclamações dos cidadãos, juntamente com os setores, o órgão consegue registrar e encaminhar

as demandas de forma rápida, sempre buscando soluções, assegurando que todos sejam ouvidos e suas necessidades atendidas. A transparência no acompanhamento das diretrizes reforça a confiança da população e ressalta a importância da Ouvidoria como um canal direto entre a população e a administração pública.

O gráfico mostra claramente a distribuição das demandas por setor. Houve um aumento significativo na procura pela ouvidoria nos últimos anos, a população começou a entender que a ouvidoria é uma parceira nas soluções de problemas iminentes.

A análise dessas informações fornece um auxílio para a elaboração de estratégias direcionadas às melhorias e continuidade no fortalecimento dos serviços municipais, consolidando, dessa forma, o compromisso da Ouvidoria.

Colômbia 08 de Janeiro de 2025

---

Luzinete Silva Dos santos

Ouvidor Geral do Município