DIÁRIO OFICIAL
MUNICÍPIO DE COLÔMBIA

Conforme Lei Municipal nº 1.361, de 29 de dezembro de 2016

www.colombia.sp.gov.br | www.imprensaoficialmunicipal.com.br/colombia

Quarta-feira, 19 de janeiro de 2022 **Ano VI | Edição nº 573** **Página 1 de 7**

SUMÁRIO

Poder Executivo 2
Outros Atos 2
Relatório Ouvidoria 2

EXPEDIENTE

O Diário Oficial do Município de Colômbia, veiculado exclusivamente na forma eletrônica, é uma publicação das entidades da Administração Direta e Indireta deste Município, sendo referidas entidades inteiramente responsáveis pelo conteúdo aqui publicado.

ACERVO

As edições do Diário Oficial Eletrônico de Colômbia poderão ser consultadas através da internet, por meio do seguinte endereço eletrônico: www.colombia.sp.gov.br
Para pesquisa por qualquer termo e utilização de filtros, acesse www.imprensaoficialmunicipal.com.br/colombia
As consultas e pesquisas são de acesso gratuito e independente de qualquer cadastro.

ENTIDADES

Prefeitura Municipal de Colômbia
CNPJ 52.381.720/0001-48
Rua Antonio Prado, nº 1161, Centro
Telefone: (17) 3335-8500
Site: www.colombia.sp.gov.br
Diário: www.imprensaoficialmunicipal.com.br/colombia

Câmara Municipal de Colômbia
Rua Washington Luiz, nº 543 – Centro
Telefone: (17) 3335-1128
Site: www.camaracolombia.sp.gov.br

Diário Oficial Assinado Eletronicamente com Certificado Padrão ICPBrasil, em conformidade com a MP nº 2.200-2, de 2001

O Município de Colômbia garante a autenticidade deste documento, desde que visualizado através do site www.colombia.sp.gov.br

Compilado e também disponível em www.imprensaoficialmunicipal.com.br/colombia

PODER EXECUTIVO

Outros Atos

Relatório Ouvidoria

PREFEITURA MUNICIPAL DECOLÔMBIA-SP
52.381.720/0001-48

RELATÓRIO OUVIDORIA



JANEIRO A DEZEMBRO

2021

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

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Foi criada através da Lei Municipal nº1282 de 7 de maio de 2014 que dispõe sobre a criação e funcionamento da Ouvidoria Geral do Município de Colômbia.

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.

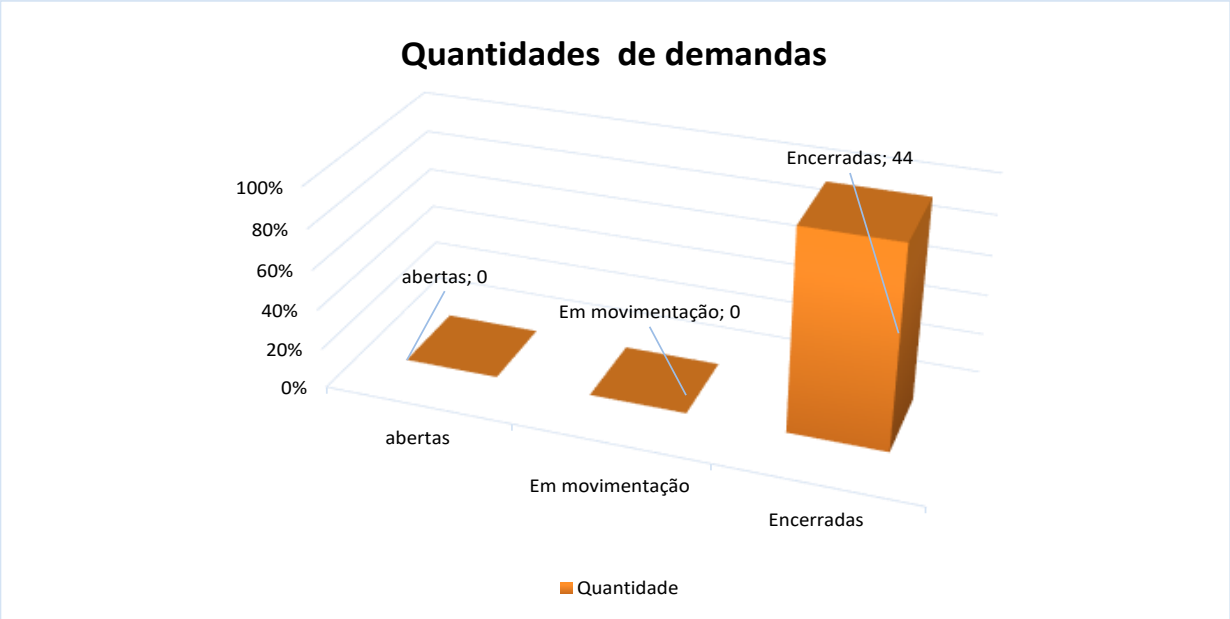
A Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Colômbia vem desenvolvendo suas atividades desde maio de 2017, ela atua fundamentalmente, no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem a melhoria dos serviços 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 01/01/2021 a 31/12/2021.

QUANTITATIVO 2021



DEMANDAS DE 2021

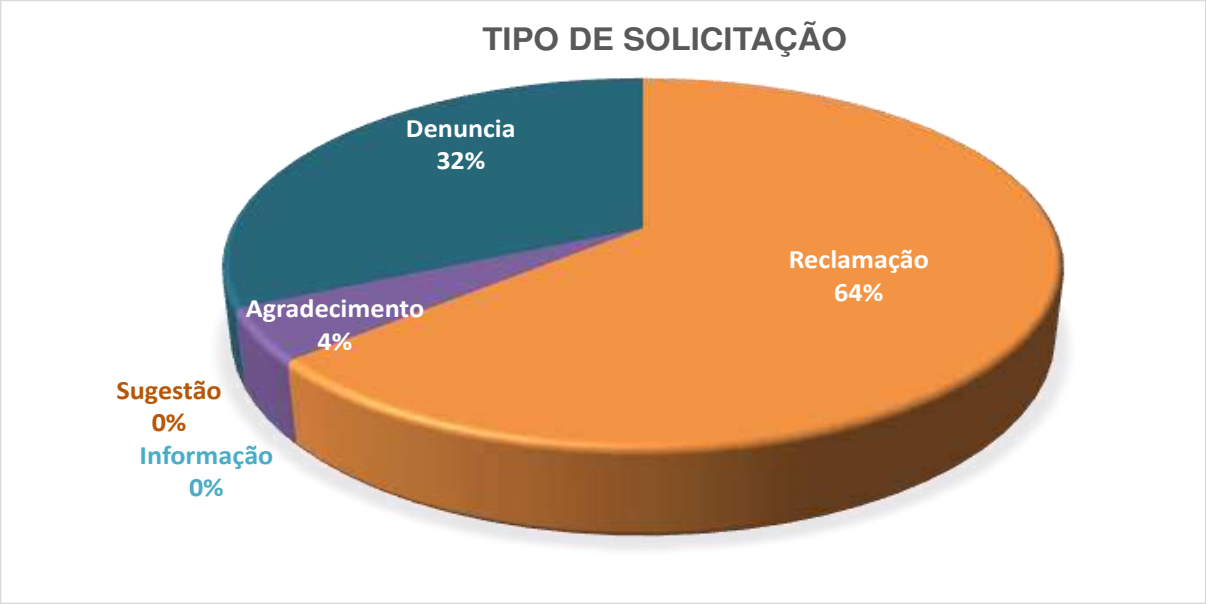
Total de demandas, **44 (100%)** foram finalizadas com resposta aos munícipes.

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.

PRINCIPAIS DEMANDAS DE 2021

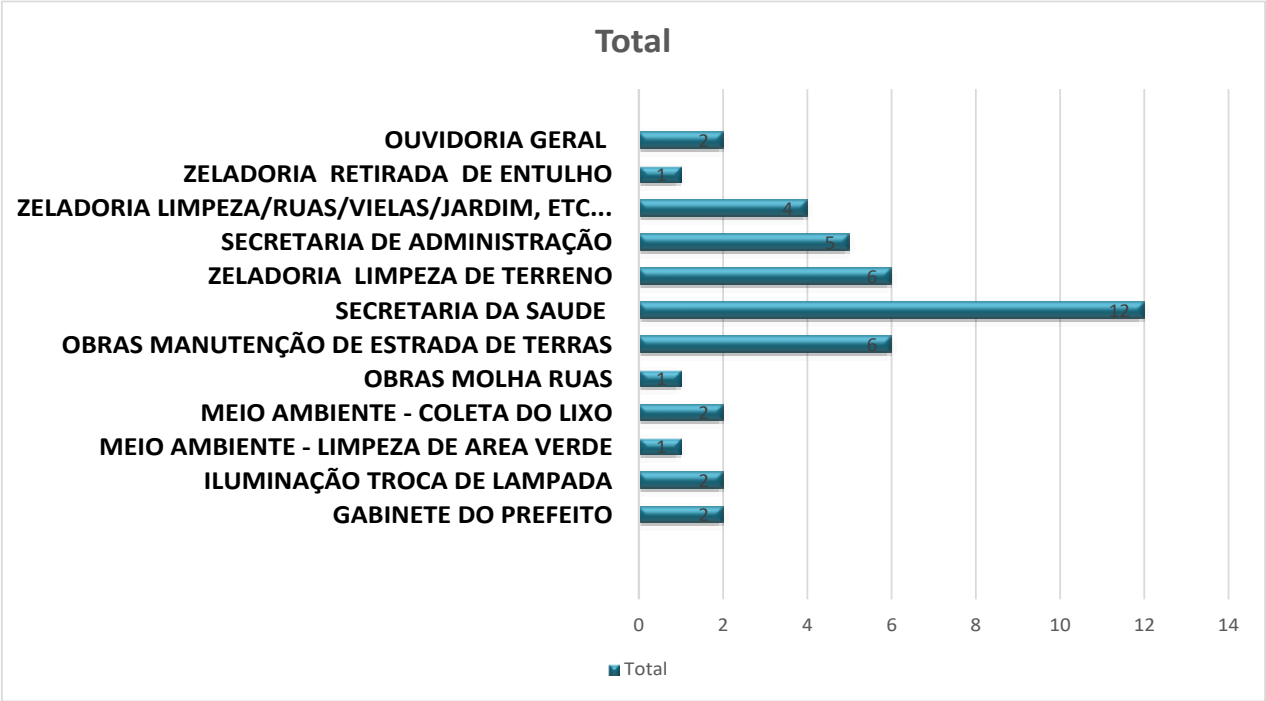


Em 2021 das 44 demandas da Ouvidoria 64% é relacionada reclamação ,32% de denúncias 4% de agradecimentos, essas são as solicitaçoes mas procuradas pelos canais da Ouvidoria.

SETORES E SUAS DEMADAS NA OUVIDORIA

O ano de 2021 foi marcado pelo impacto dos problemas sanitário de saúde que se instalou no mundo inteiro, os serviços prestados pela Ouvidoria foi executado parcialmente de maneira remota, seguindo as medidas adotadas pela prefeitura municipal de Colômbia para o enfrentamento da pandemia, o atendimento, recepção e encaminhamento das manifestações e pedidos de informação permaneceu atuante por meio dos canais de WhatsApp, e-mail, telefone, site e em alguns presenciais, mas sempre ouvindo os munícipes o melhor possível.

Esse ano também foi marcado pela nova gestão administrativa com intuito de promover um atendimento eficiente e eficaz aos munícipes. Fazendo com que a Ouvidoria seja mais atuante no Município.



Como podemos ver no gráfico a secretaria de saude é o setor com maior indice de reclamações e denúncias na Ouvidoria isso ocorrre devido ao grande caos que estamos vivendo com essa pandemia, mas todas as manifestaçoes foi devidamente encaminha ao setor responsável para uma melhor resolução do caso

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

Colômbia 17de janeiro de 2022

Luzinete Silva Dos santos
Ouvidora Geral do Município