



PREFEITURA MUNICIPAL DE COLÔMBIA-SP
52.381.720/0001-48



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA



(17) 3335 - 8516



WWW.COLOMBIA.SP.GOV.BR



OUVIDORIA@COLOMBIA.SP.COM.BR

Aplicativo

Colômbia Digital



RUA JOSÉ DA MATA, 736 | CENTRO - COLÔMBIA (SP)

**Dúvidas, sugestões, críticas ou elogios
podem ser direcionados também pelo
Aplicativo “Colômbia Digital”.**

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 providencias 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 01/01/2025 à 31/12/2025

DEMANDAS DO ANO DE 2025

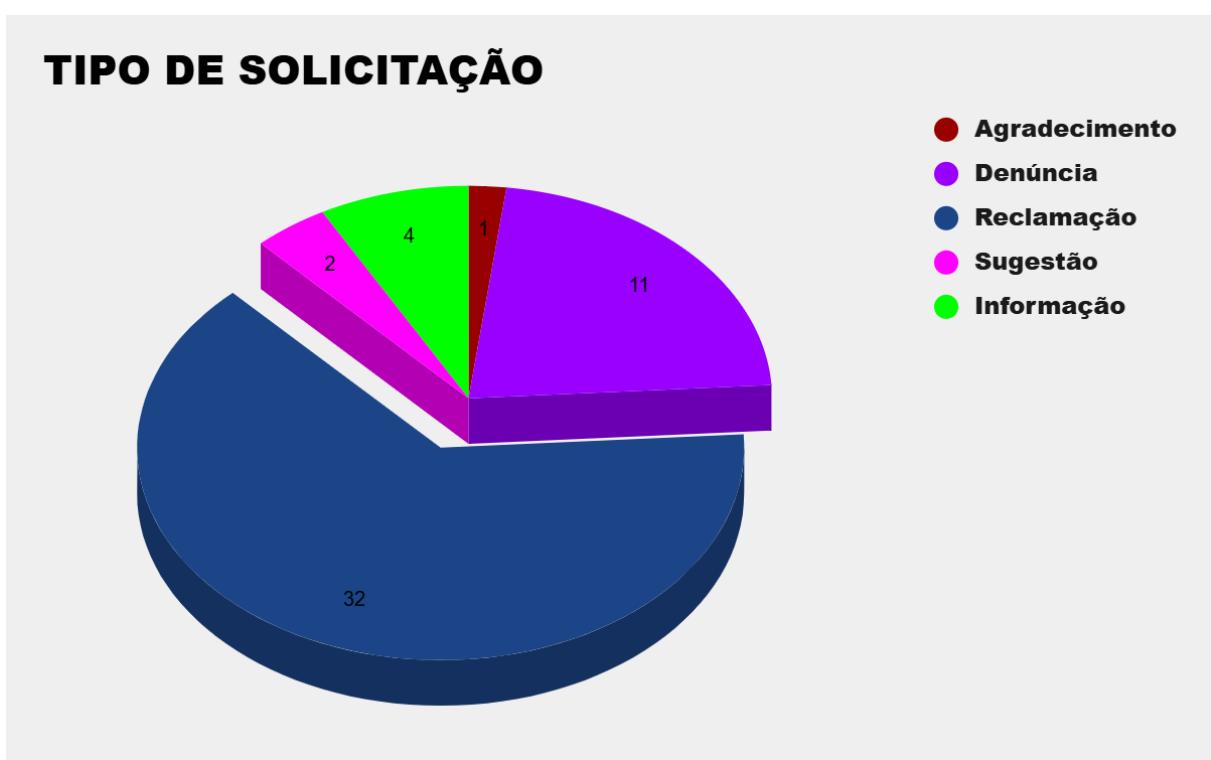


Gráfico 1

DEMANDAS DO ANO DE 2025

A Ouvidoria Municipal conta com diversos canais de atuação, com o objetivo de facilitar o acesso da população e garantir a participação cidadã. As manifestações podem ser registradas por meio do site oficial www.colombia.sp.gov.br, pelo telefone fixo (17) 3335-8516, pelo aplicativo Colômbia Digital, e-mail:ouvidoria@colombia.sp.gov.br Ou presencial no endereço José da Mata N°736, Centro.

No ano de 2025, a Ouvidoria registrou 50 manifestações, distribuídas conforme o tipo de demanda, com os seguintes quantitativos e percentuais:

Distribuição das demandas

- **Reclamação:** 32 registros — **64%**
- **Denúncia:** 11 registros — **22%**
- **Informação:** 4 registros — **8%**
- **Sugestão:** 2 registros — **4%**
- **Agradecimento:** 1 registro — **2%**

As **reclamações** representam a maioria das manifestações, correspondendo a **64%** do total, o que demonstra que a Ouvidoria é amplamente utilizada pela população, e aponta necessidades de melhoria nos serviços públicos.

As **denúncias**, com **22%**, ocupam a segunda maior parcela, evidenciando a confiança do cidadão no canal para comunicar situações que demandam apuração e providências por parte da Administração Pública.

As demandas **informação (8%)**, **sugestões (4%)** e **agradecimentos (2%)**, reforçam o papel da Ouvidoria na promoção da transparência, no fortalecimento da participação social e no aprimoramento contínuo da gestão pública. A análise dos dados de 2025 demonstra que a Ouvidoria exerce papel fundamental como canal de diálogo entre a população e a Administração Pública, contribuindo para a identificação de demandas prioritárias, a melhoria contínua dos serviços e o fortalecimento da gestão pública participativa. Nesse contexto, a Ouvidoria tem ainda a finalidade de ampliar sua utilização pelos municípios, promovendo uma interlocução cada vez mais próxima, acessível e transparente, fortalecendo a confiança do



cidadão e consolidando-se como instrumento efetivo de escuta, mediação e aproximação entre o poder público e a comunidade.

SETORES E SUAS DEMANDAS NA OUVIDORIA 2025

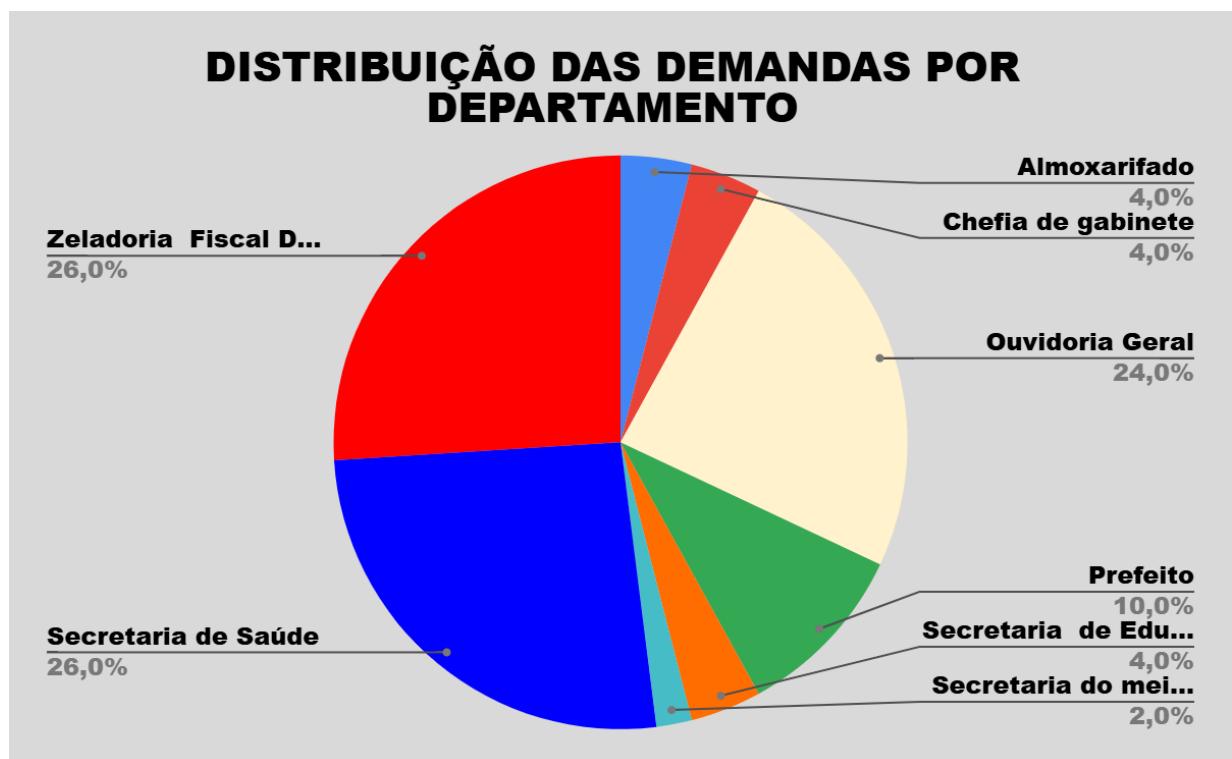


Gráfico 2

As demandas recebidas no período foram distribuídas entre os departamentos municipais da seguinte forma:

- **Secretaria Municipal de Saúde:** 13 demandas – 26%
- **Zeladoria Fiscal de Postura:** 13 demandas – 26%
- **Ouvidoria Geral:** 12 demandas – 24%
- **Gabinete do Prefeito:** 5 demandas – 10%
- **Almoxarifado:** 2 demandas – 4%
- **Chefia de Gabinete:** 2 demandas – 4%
- **Secretaria Municipal de Educação:** 2 demandas – 4%

- **Secretaria Municipal do Meio Ambiente:** 1 demanda – 2%

A análise dos dados evidencia que a maior concentração de demandas está direcionada à **Secretaria Municipal de Saúde** e à **Zeladoria Fiscal de Postura**, áreas diretamente ligadas à prestação de serviços essenciais e à fiscalização urbana, demonstrando a relevância desses setores na rotina da população.

A **Ouvidoria Geral**, com 24% das demandas, reafirma seu papel estratégico como órgão de acompanhamento, mediação e encaminhamento das manifestações, contribuindo para a eficiência administrativa e para o fortalecimento da gestão pública.

Dessa forma, o gráfico permite identificar de forma objetiva as áreas com maior incidência de manifestações, servindo como importante instrumento de apoio à gestão, ao planejamento de ações corretivas e ao aprimoramento contínuo dos serviços públicos municipais.

DEMANDAS DA OUVIDORIA 2025

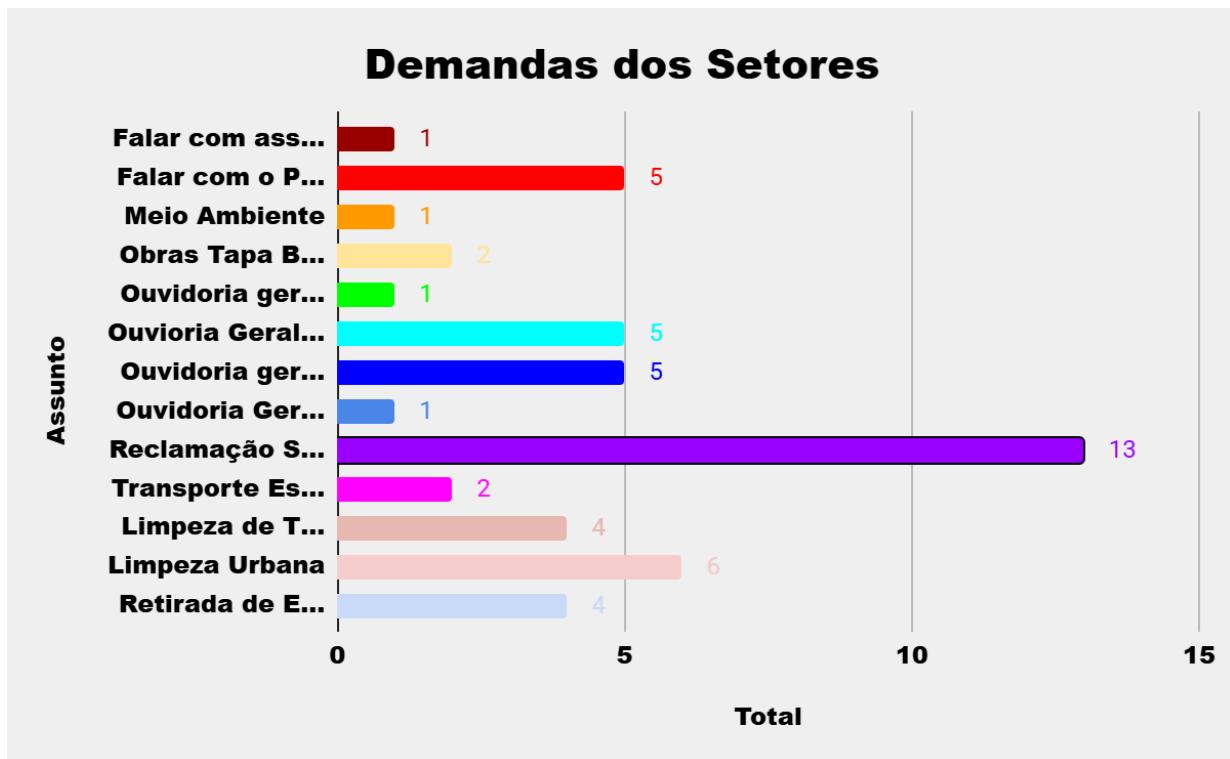


Gráfico 3

O gráfico evidencia a distribuição das demandas registradas por assunto, demonstrando quais temas foram mais recorrentes no período analisado. Observa-se que “Reclamação Saúde” é, de forma expressiva, o assunto com maior número de registros, totalizando 13 demandas, o que indica uma necessidade de correção em serviços públicos, merecendo atenção prioritária da gestão.

Na sequência, destacam-se os assuntos relacionados à Ouvidoria Geral, que aparecem fragmentados em diferentes registros, mas que somados representam um volume significativo de demandas, evidenciando o papel central da Ouvidoria como canal de escuta e encaminhamento das manifestações dos municípios.

As demandas ligadas à Limpeza Urbana também apresentam relevância, com 6 registros, além

de Limpeza de vias e Retirada de resíduos, o que aponta para uma preocupação recorrente da população com a manutenção e zeladoria dos espaços públicos.

Outros temas, como Transporte, Obras (tapa-buraco) e Meio Ambiente, aparecem com menor incidência, porém não menos importantes, pois refletem necessidades pontuais que impactam diretamente a qualidade de vida da população.

Com base nas informações coletadas, a Ouvidoria entende que as demandas recebidas mostram as principais necessidades e preocupações dos municípios em relação aos serviços públicos. Todas as manifestações foram analisadas, encaminhadas aos setores responsáveis e finalizadas com resposta ao cidadão.

Seguindo as normas, foi criado o **Conselho de Usuários dos Serviços Públicos**, que atua em parceria com a Ouvidoria, ajudando a analisar as principais demandas e a colaborar com melhorias e correções nos serviços públicos oferecidos à população.

Colômbia 22 de Janeiro de 2026

X

Luzinete Silva dos Santos
Ouvidoria Geral