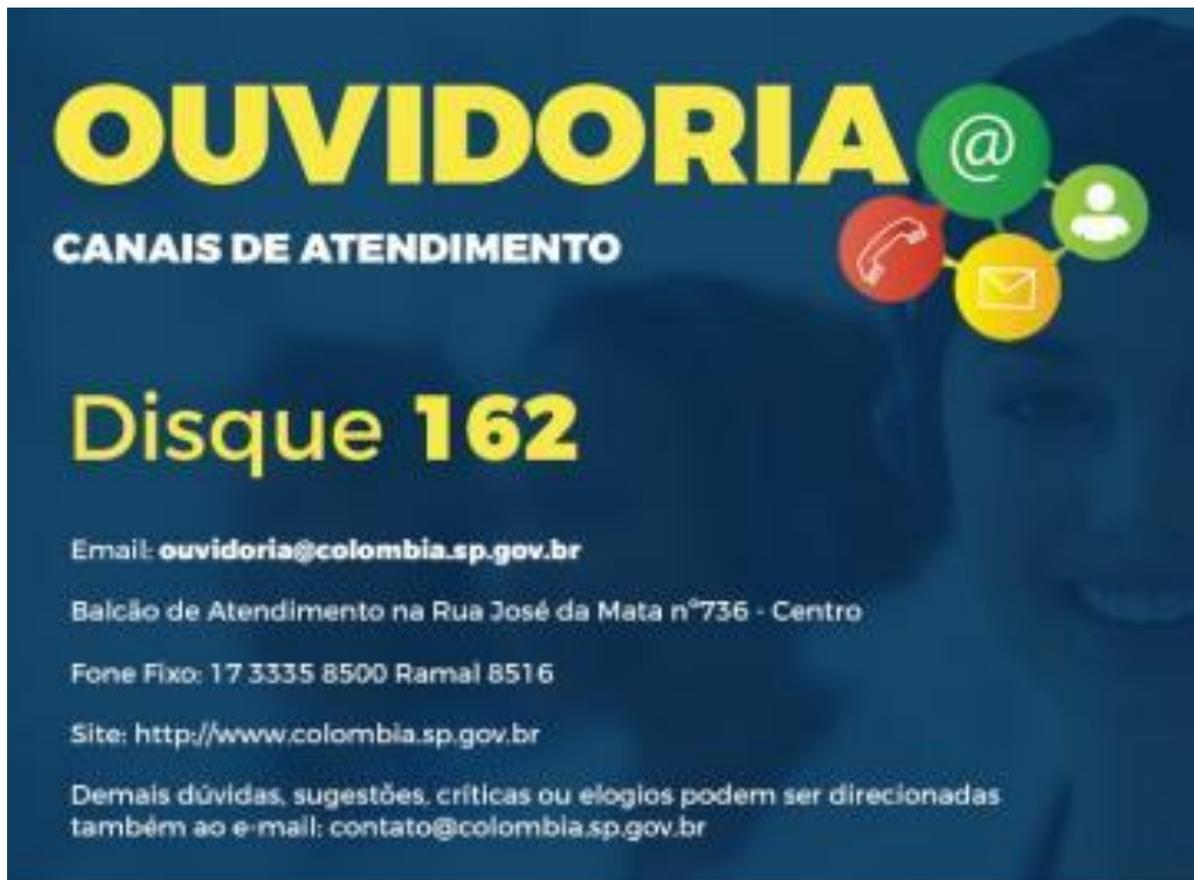


Relatório Ouvidoria



OUVIDORIA @

CANAIS DE ATENDIMENTO

Disque 162

Email: ouvidoria@colombia.sp.gov.br

Balcão de Atendimento na Rua José da Mata nº736 - Centro

Fone Fixo: 17 3335 8500 Ramal 8516

Site: <http://www.colombia.sp.gov.br>

Demais dúvidas, sugestões, críticas ou elogios podem ser direcionadas também ao e-mail: contato@colombia.sp.gov.br

The banner features a dark blue background with a faint image of a person's face. On the right side, there are four circular icons: a red telephone handset, a green '@' symbol, a yellow envelope, and a green person icon.



PREFEITURA DE
COLÔMBIA
2017 - 2020
TRABALHANDO PARA O BEM DE TODOS

Janeiro á Dezembro

2019

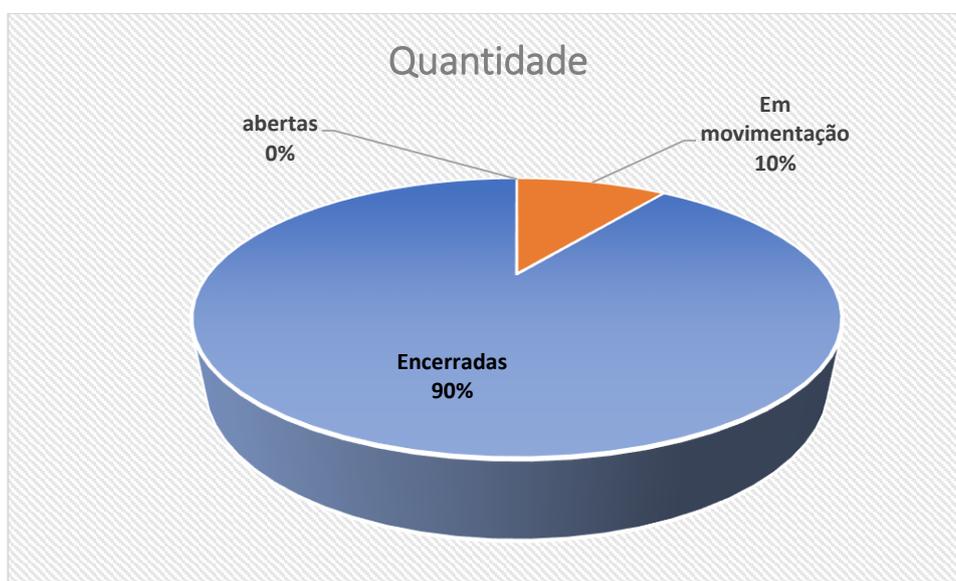
Ouvidoria Geral do Município

Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Colômbia vem desenvolvendo suas atividades desde maio de 2017.

“A Ouvidoria Pública 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”. É responsável por receber, examinar e encaminhar denúncias, reclamações, elogios, sugestões e pedidos de informação referentes a procedimentos e ações.

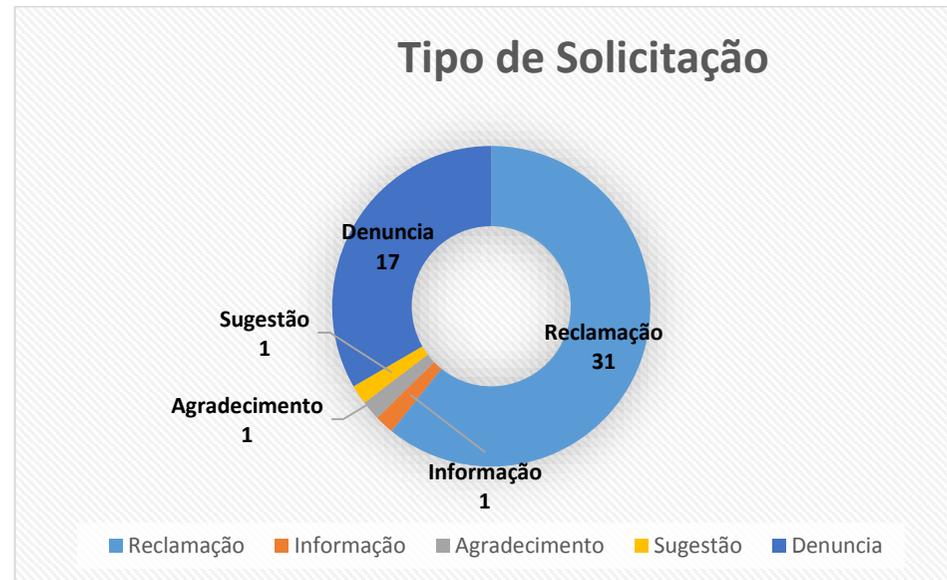
As demandas recebidas pela Ouvidoria são analisadas e encaminhadas, aos setores responsáveis para sua manifestação ou informações. A resposta apresentada pelo órgão responsável é analisada e enviada para conhecimento do demandante. Na análise da resposta do órgão, a Ouvidoria pode também solicitar novas 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 **Janeiro à Dezembro** de 2019. Foram registradas **59 demandas**.



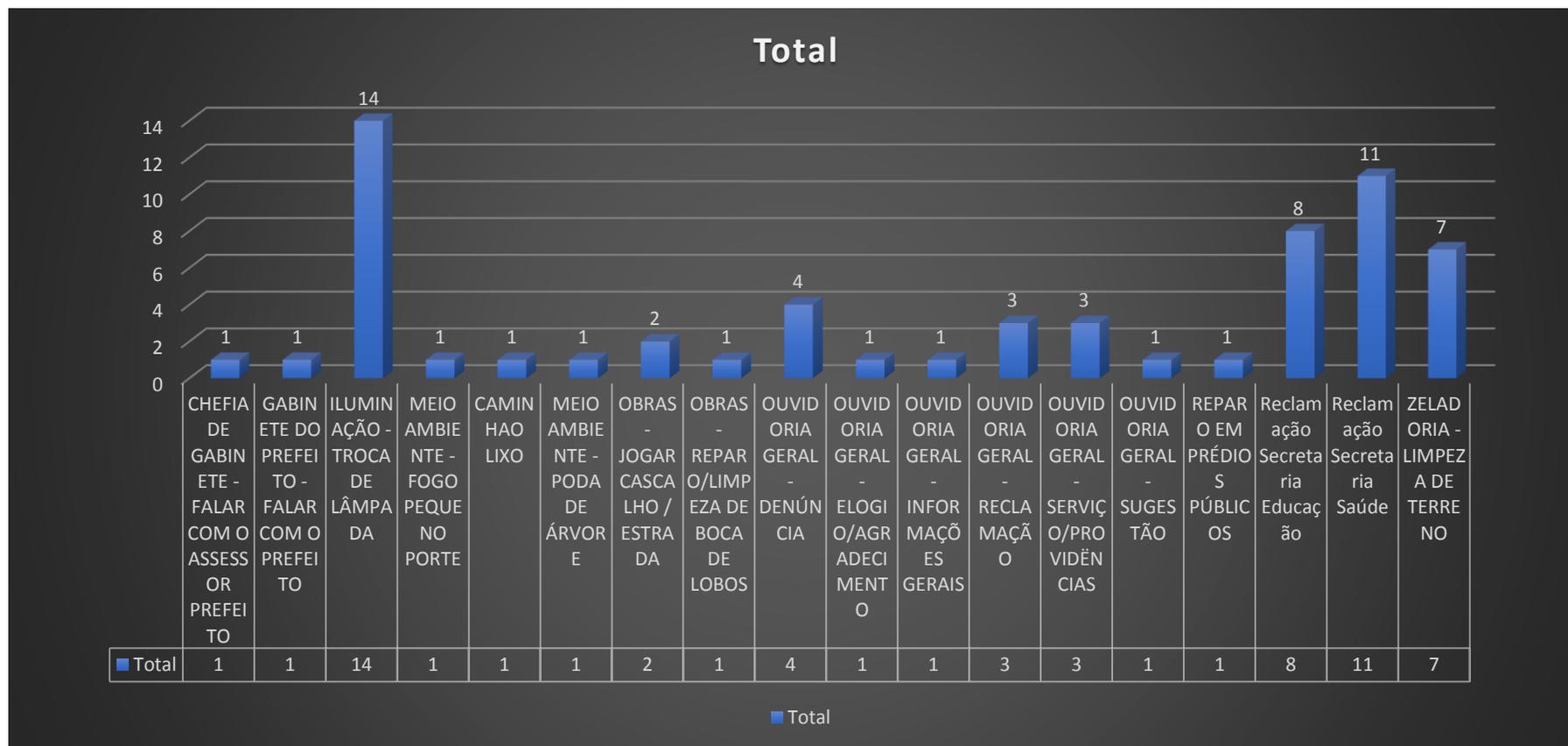
Do total de demandas, **53 (90%)** foram finalizadas com resposta aos munícipes e **6 (10%)** ainda encontram-se com status “em movimentação”. Que significa que estão sendo providenciado a resposta ou serviço.

Demandas por tipo de manifestação:



Tipo de solicitação	Quantidade
Reclamação	31
Informação	1
Agradecimento	1
Sugestão	1
Denúncia	17

Principais Demandas:



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

Colômbia 06 de Janeiro de 2020

Bruno Cesar Lima
Ouvidor Geral do Município