

## Relatório Ouvidoria

A graphic for the Ouvidoria (Ombudsman) of Colômbia. It features a dark blue background with a faint image of a person's face. The word "OUVIDORIA" is written in large, bold, yellow capital letters. Below it, "CANAIS DE ATENDIMENTO" is written in smaller, white capital letters. To the right of the text are four circular icons: a red telephone handset, a green '@' symbol, a yellow envelope, and a green person icon. Below the main text, the phone number "Disque 162" is prominently displayed in yellow. Contact information is listed in white text: Email: ouvidoria@colombia.sp.gov.br, Balcão de Atendimento na Rua José da Mata nº736 - Centro, Fone Fixo: 17 3335 8500 Ramal 8516, and Site: http://www.colombia.sp.gov.br. A final line of text states: "Demais dúvidas, sugestões, críticas ou elogios podem ser direcionadas também ao e-mail: contato@colombia.sp.gov.br".

**OUVIDORIA**

**CANAIS DE ATENDIMENTO**

**Disque 162**

Email: [ouvidoria@colombia.sp.gov.br](mailto: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](mailto:contato@colombia.sp.gov.br)



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

Janeiro á Dezembro

2020

## 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.

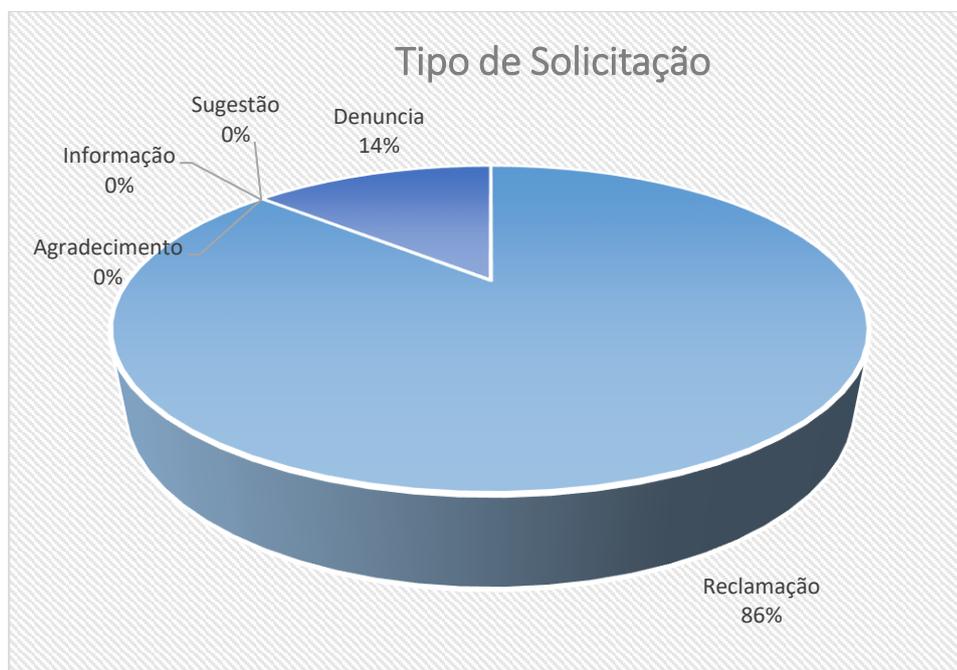
Os números apresentados neste relatório referem-se as demandas recebidas, pela Ouvidoria, no período de **Janeiro à Dezembro de 2020**.

Foram registradas **22 demandas**.



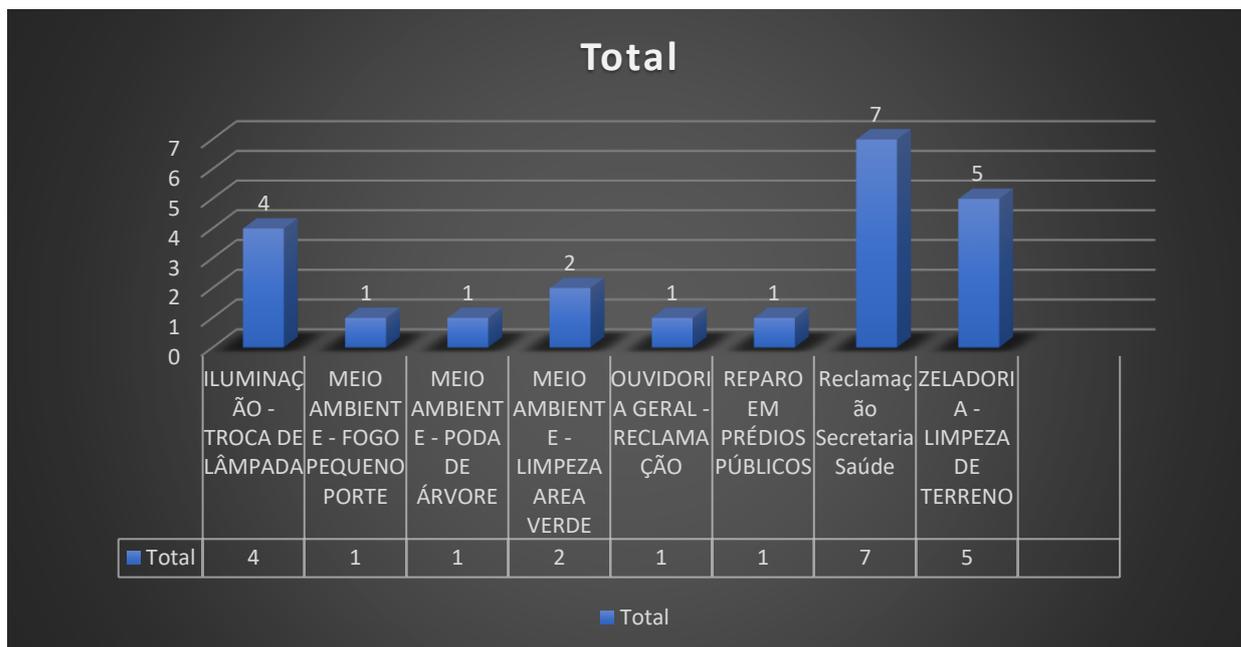
Do total de demandas, **22 (100%)** foram finalizadas com resposta aos munícipes.

### Demandas por tipo de manifestação:



Tipo de solicitação	Quantidade
<b>Reclamação</b>	<b>19</b>
<b>Informação</b>	<b>0</b>
<b>Agradecimento</b>	<b>0</b>
<b>Sugestão</b>	<b>0</b>
<b>Denúncia</b>	<b>3</b>
<b>Total</b>	<b>22</b>

## 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 31 de DEZEMBRO de 2020

---

Bruno Cesar Lima  
Ouvidor Geral do Município