



RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

2022

CÂMARA MUNICIPAL DE COLATINA

SUMÁRIO

02

ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

02

CANAIS DE ATENDIMENTO E EQUIPE DE OUVIDORIA

03

NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO DE 2022

04

OS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

05

ANÁLISES DOS PONTOS RECORRENTES

05

AS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

06

CONSIDERAÇÕES FINAIS

1 - ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria do Poder Legislativo de Colatina é um canal de comunicação direta com a sociedade e consiste no recebimento de denúncias, elogios, reclamações, solicitações, sugestões, pedidos de acesso à informação e demais manifestações e demandas relacionadas a sua área de competência.

2 - CANAIS DE ATENDIMENTO E EQUIPE DE OUVIDORIA

O setor de Ouvidoria localiza-se no 1º andar da Câmara Municipal de Colatina, na Rua Prof. Arnaldo de Vasconcelos Costa, 32 - CEP: 29.700-200 - Colatina/ES.

Atualmente, a Ouvidoria dispõe de uma servidora efetiva do Município, cedida ao Poder Legislativo, pelo convênio 017/2021, cujas competências estão elencadas na Portaria 203/2021.

As manifestações de ouvidoria são recebidas por meio da plataforma FalaBR, no endereço eletrônico <https://falabr.cgu.gov.br>. Também são recebidas demandas de forma presencial, telefônica e pelo e-mail institucional ouvidoria@camaracolatina.es.gov.br.



3 - NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS DO ANO DE 2022

Foram registradas **31** manifestações pela Plataforma **FalaBR**, e **06** manifestações de **competência da Prefeitura**, que não são computadas depois de encaminhadas.

Foram registradas **06** solicitações de pedidos de informações pelo **E-SIC**.

Tipo de Manifestação - FALABR	2022
Comunicação de Irregularidade	22
Denúncia	01
Elogio	01
Solicitação	07
Total	31

Tipo de Manifestação - E-SIC	2022
Sugestão	01
Solicitação de Documentos/Informações	01
Solicitação de Serviço	02
Testes (não contabiliza como atendimento)	02
Total	06



4 - OS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

No ano de 2022 foram realizados **41** atendimentos, sendo 04 pelo sistema da empresa Ágape e 37 demandas já registradas pela Plataforma Fala-BR, sendo que 06 manifestações eram de competência do Poder Executivo, portanto não aparecem mais no relatório. Portanto, o total dos **efetivos atendimentos** foi de **35 manifestações**.

A **comunicação de irregularidade** foi a modalidade mais recebida pela ouvidoria, através do FalaBR, com **22** manifestações registradas, que representam **62,86%** do total. Ressalta-se que todas elas foram feitas anonimamente, o que não é passível de acompanhamento pelo seu autor, já que ele optou por não se identificar. Caso o manifestante deseje acompanhar o andamento da sua manifestação e receber uma resposta do órgão, deverá identificar-se no site do FalaBR no momento do cadastro.

Em sequência, ainda pelo sistema do FalaBR, tem-se **07** manifestações de **solicitações**, com 20,00%; "em pé de igualdade" estão um **elogio**, com 2,86% e uma **denúncia**, com 2,86%

Seguindo, as demandas do **E-SIC**, com **11,42%** do total. As **solicitações de serviços** totalizaram 5,72% e com apenas 2,85% tem-se uma **sugestão**, juntamente com 2,85% referente a uma **solicitação de Documentos/Informações**.

O mês de maior registro de manifestações pelo Sistema FalaBR foi o mês de **Agosto**, com **08** demandas.



5 - ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

As manifestações recebidas por este Poder Legislativo, diferentemente da realidade de outros órgãos da Administração do Poder Executivo, não diz respeito a serviços públicos prestados diretamente pela Câmara de Vereadores à sociedade, mas sim a atividades relacionadas a sua **atuação interna**. Entretanto, em alguns casos recebemos manifestações relativas à **competência externa**, como por exemplo o Poder Executivo de Colatina, ou seja a Prefeitura, as quais esta Ouvidoria encaminha e/ou orienta o cidadão para se dirigir ao órgão correto.

Em 2022, basicamente, os assuntos mais recorrentes foram relativos a **servidores de um modo geral, sejam vereadores, servidores efetivos ou comissionados** (do Poder Legislativo, Executivo e Sanear), **solicitação de documentos/informações, sugestões de projetos de lei**, demandas de outros **órgãos externos** (solicitação de poda, de reparo em asfalto, etc).

6 - AS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

Todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria, independentemente do canal utilizado, receberam tratamento criterioso, as quais foram analisadas e respondidas pela própria Ouvidoria ou encaminhadas à Presidência e/ou ao Diretor Geral, para a devida instrução.

As denúncias recebidas foram encaminhadas pela Ouvidoria à Presidência para apurar os fatos narrados, a qual redirecionou aos setores responsáveis pelos assuntos tratados.

Nos casos em que o manifestante deixou e-mail de contato, a resposta da sua manifestação foi enviada por ele e/ou pelo sistema FalaBR.



7 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em julho de 2022 participamos do Encontro de Formação em Controle, especificamente do curso **Práticas de Gestão em Ouvidorias na Era da Informação**, ministrado pelo Tribunal de Contas, no auditório do Sanear.

Representada pela servidora Lorena da Silva Carvalho, este Poder Legislativo faz parte do **Grupo de Trabalho** para elaboração do **Planejamento Estratégico da RENOUV** (período 2023-2027), juntamente com representantes de diversas esferas do âmbito federal e estadual. Ao todo, atualmente, o grupo é formado por 14 participantes, que se reúne periodicamente, por meio da plataforma Microsoft Teams, e que segue um cronograma para cumprir os objetivos definidos.

Com relação às manifestações recebidas pelo FalaBR, observamos que 70,97% foram anônimas, o que indica que uma quantidade significativa dos usuários de serviços públicos prefere não se identificar ao denunciar ou reclamar sobre determinada situação.

O Setor de Ouvidoria da Câmara Municipal de Colatina tem cumprido com a sua missão de atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e o Poder Legislativo, tendo como foco possibilitar que as manifestações protocoladas possibilitem uma melhoria contínua dos serviços prestados por esta Casa de Leis, ou quando o assunto não for de nossa competência, encaminhar ao órgão responsável.

Deste modo, para 2023, a perspectiva é que a Ouvidoria continue avançando na melhoria do trabalho realizado e atuando com independência e agilidade, principalmente no sua forma de atuação, com revisão e implementação de novos fluxos de trabalho e participação em cursos e treinamentos.

Na elaboração deste relatório, bem como no desenvolvimento das atividades de Ouvidoria, buscou-se sempre guardar o sigilo das informações, proteger os dados dos cidadãos, atuar com imparcialidade, tempestividade, dedicação, objetividade, transparência e confidencialidade.



ESTE RELATÓRIO REFERE-SE AO PERÍODO DE 01 DE JANEIRO DE 2022 A 31 DE DEZEMBRO DE 2022.

Lorena da Silva Carvalho
Responsável pelas atividades de Ouvidoria
Portaria nº 203/2021

