



Câmara Municipal de Colatina
Palácio Justiniano de Mello e Silva Netto
Estado do Espírito Santo

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA

Exercício: 2023



Câmara Municipal de Colatina

Palácio Justiniano de Mello e Silva Netto
Estado do Espírito Santo

Sumário

1. ATUAÇÃO DA OUVIDORIA	3
2. CANAIS DE ATENDIMENTO E EQUIPE DE OUVIDORIA.....	3
3. NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO DE 2023.....	3
5. ANÁLISES DOS PONTOS RECORRENTES	4
6. AS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS	5
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS	5



Câmara Municipal de Colatina

Palácio Justiniano de Mello e Silva Netto
Estado do Espírito Santo

1. ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria do Poder Legislativo de Colatina/ES 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.

Vale ressaltar que este relatório foi produzido em janeiro de 2025 pelo atual ouvidor designado, a ouvidoria ficou sem nenhum responsável do período do mês de abril de 2023 a 23 de outubro de 2024, resultando na ausência de publicação do respectivo relatório no prazo correto.

Sendo assim as informações aqui relatadas foram extraídas do sistema da empresa Àgape e da plataforma FalaBR.

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.

Atualmentente, a Ouvidoria é gerenciada por servidor efetivo designado nos termos da Portaria nº 153/2024.

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 NO ANO DE 2023

Foram registradas 38 manifestações pela Plataforma FalaBR, sendo 09 manifestações de competência da Prefeitura, que não são computadas depois de enviadas.

SISTEMA FALABR – EXERCÍCIO DE 2023		
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Comunicação de Irregularidade	06	20,69%
Denúncia	01	3,45%
Reclamação	13	44,83%
Solicitação	09	31,03%
Total	29	100%



Câmara Municipal de Colatina
Palácio Justiniano de Mello e Silva Netto
Estado do Espírito Santo

Pelo sistema SIC, gerenciado pela empresa Ágape, foram registradas 12 manifestações, conforme tabela abaixo:

SISTEMA E-SIC – EXERCÍCIO DE 2023		
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Denúncia	03	25%
Solicitação de Informação	05	41,67%
Solicitação de Serviço	01	8,33%
Solicitação	02	16,67%
Reclamação	01	8,33%
Total	12	100%

Totalizando foram 50 atendimentos realizados, assim distribuídos:

- ✓ 12 atendimentos pelo sistema da empresa Ágape;
- ✓ 29 atendimentos pela Plataforma Fala-BR;
- ✓ 09 registros recebidos pela Plataforma Fala-BR e encaminhadas ao Poder Executivo de Colatina/ES, por se tratar de assuntos de sua competência.

As modalidades reclamação e solicitação de informação foram as mais recebidas pela ouvidoria e solicitação de serviço a menos recebida, conforme detalhado na tabela abaixo:

SISTEMA E-SIC E FALABR – EXERCÍCIO DE 2023		
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Denúncia	04	9,76%
Comunicação de Irregularidade	06	14,63%
Solicitação de Informação	14	34,15%
Solicitação de Serviço	01	2,44%
Solicitação	02	4,88%
Reclamação	14	34,15%
Total	41	100%

O mês de maior registro de manifestações foi o mês de março, com 13 demandas. Meses de maio e setembro não foram registradas nenhuma demanda.

5. ANÁLISES DOS PONTOS RECORRENTES

As manifestações recebidas por este Poder Legislativo, diferentemente da realidade de outros



Câmara Municipal de Colatina

Palácio Justiniano de Mello e Silva Netto
Estado do Espírito Santo

órgãos da Administração do Poder Executivo, não diz respeito a serviços públicos prestados diretamente pela Câmara de Vereadores à sociedade, mais 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 2023, basicamente, as manifestações mais recebidas (reclamações e solicitações de informações) foram sobre os seguintes assuntos: Denúncia de irregularidade de servidores, infraestrutura urbana, habitação urbana, água, transparência, corrupção, agente público, assistência à criança e adolescente, ouvidoria e concurso.

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 Diretor Geral, para a devida instrução.

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

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A 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 registradas possibilitem melhoria contínua dos serviços públicos prestados por esta casa de leis, e no caso de recebimento de assuntos de competência de outro órgão, promover os devidos encaminhamentos.

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.

Colatina/ES, 30 de janeiro de 2025.

Lucas Lamborghini Degasperi
Ouvidor
Portaria nº 153/2024