



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

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA

Exercício: 2024



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 2024.....	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 a ouvidoria do Poder Legislativo de Colatina/ES ficou sem nenhum responsável do período do mês de abril de 2023 a 23 de outubro de 2024, resultando no acúmulo de manifestações não respondidas dentro do prazo legal, sendo atendidas a partir do dia 24 de outubro de 2024 pelo novo servidor designado.

As informações aqui relatadas foram extraídas do sistema da empresa Ágape 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 2024

Foram registradas 15 manifestações pela Plataforma FalaBR, dentre elas 06 manifestações de competência da Prefeitura e 02 de competência do MDS - Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome, que não são computadas depois de enviadas.

SISTEMA FALABR – EXERCÍCIO DE 2024		
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Reclamação	02	28,57%
Solicitação de Informação	05	71,43%
Total	07	100%

Pelo sistema SIC, gerenciado pela empresa Ágape, foram registradas 05 manifestações,



Câmara Municipal de Colatina

Palácio Justiniano de Mello e Silva Netto
Estado do Espírito Santo

conforme tabela abaixo:

SISTEMA E-SIC – EXERCÍCIO DE 2024		
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Denúncia	04	80%
Solicitação	01	20%
Total	05	100%

Totalizando foram 20 atendimentos realizados, assim distribuídos:

- ✓ 05 atendimentos pelo sistema da empresa Ágape;
- ✓ 07 atendimentos pela Plataforma Fala-BR;
- ✓ 06 registros recebidos pela Plataforma Fla-BR e encaminhadas ao Poder Executivo de Colatina/ES e 02 registros encaminhados ao MDS - Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome, 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 2024		
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Denúncia	04	%
Solicitação de Informação	05	%
Solicitação	01	%
Reclamação	02	%
Total	12	100%

O mês de maior registro de manifestações foi o mês de abril, com 03 demandas. Meses de junho, julho, agosto e dezembro não foram registradas nenhuma demanda.

5. ANÁLISES 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, mais sim a atividades relacionadas a sua atuação interna. Entretanto, em alguns casos recebemos manifestações relativas à



Câmara Municipal de Colatina

Palácio Justiniano de Mello e Silva Netto
Estado do Espírito Santo

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 2024, basicamente, as manifestações foram sobre os seguintes assuntos: Mal uso do bem público, irregularidade em obras, pavimentação e reforma, denúncia de irregularidade de servidores, solicitação de informações (informações de projetos de lei) e assistência a pessoal com deficiência.

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. Dentre as manifestações encaminhadas para à Presidência vale registrar que uma não houve a devida instrução no prazo estabelecido, resultando em uma resposta incompleta ao cidadão.

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 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