



RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA 2021

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 2021

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 térreo 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 2021

Até 16 de setembro de 2021, as manifestações de ouvidoria eram recebidas pelo Sistema da empresa Ágape. Após esta data, passou-se a receber as demandas apenas pela Plataforma FalaBR.

Foram registradas, no total, 52 manifestações.

Tipo de Manifestação	2021
Comunicação de Irregularidade	16
Denúncia	09
E-sic	07
Fale Conosco	14
Reclamação	01
Solicitação de Informação	05
Total	52



4 - OS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

No ano de 2021 foram realizados 52 atendimentos, sendo 28 pelo sistema da empresa Ágape e 24 demandas já registradas pela Plataforma Fala-BR.

As manifestações recebidas no exercício anterior, para fins de relatório, classificam-se em 06 (seis) tipos de chamado: comunicação de irregularidade, denúncia, e-sic, fale conosco, reclamação e solicitação de informação.

A **comunicação de irregularidade** foi a modalidade mais recebida pela ouvidoria, através do FalaBR, com 16 manifestações registradas, que representam 30,77% 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.

Seguindo, as demandas do **Fale Conosco** representaram 26,92% do total; logo em seguida estão as **denúncias**, com 17,31% ; as demandas do **E-sic**, com 13,46% do total; as **solicitações de informações** totalizaram 9,61% e com apenas 1,92% tem-se as **reclamações** (apenas uma registrada pelo Sistema FalaBR).

Dentre os meses de março a maio, o número elevado de manifestações se deu, possivelmente, a uso de robô para registro de manifestações, que registrou uma grande quantidade de manifestações desconexas, com praticamente o mesmo texto e associadas, quase sempre, ao mesmo assunto. Em relação a tais manifestações, à época procedeu-se ao seu arquivamento (Sistema Ágape). O mesmo fato foi observado nos meses de setembro e outubro de 2021 (Sistema FalaBR).



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, uma situação recorrente refere-se ao recebimento de manifestações relativas à **competência externa**, seja do próprio município de Colatina, bem como de outras cidades, como Vitória e Santa Teresa, as quais esta Ouvidoria encaminha e/ou orienta o cidadão para se dirigir ao órgão correto.

Em 2021, basicamente, os assuntos mais recorrentes foram relativos a **servidores** (cargos, atribuições, horário de trabalho), **solicitação de documentos/informações**, **sugestões de projetos de lei**, demandas de outros **órgãos externos** (horário de ônibus, loteamentos irregulares, concurso público).

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 2021 demos início à **implantação do FalaBR** (até 16 de setembro de 2021, as manifestações de ouvidoria eram recebidas pelo Sistema da empresa Ágape) e a **adesão à Rede Nacional de Ouvidorias**. O FalaBR é um canal integrado para encaminhamento de manifestações (acesso à informação, denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e simplifique) a órgãos e entidades do poder público. Além do registro de pedidos e manifestações, o sistema permite acompanhar o cumprimento dos prazos; consultar as respostas recebidas; entrar com recursos; apresentar reclamações; entre outras ações.

No que tange a adesão à RENOUV: aderindo à Rede Nacional de Ouvidorias, o órgão tem acesso a **benefícios** como o uso gratuito da Plataforma FalaBR e ações de capacitação para agentes públicos em matéria de ouvidoria, acesso à informação, simplificação de serviços, entre outros.

Mais uma das **vantagens** dessa transição, é que agora o Poder Legislativo de Colatina faz parte do **Painel Resolveu**: ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria que o órgão recebe diariamente pelo sistema FalaBR. A aplicação permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica, interativa e em tempo real.

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 12 participantes, que se reúne periodicamente, por meio da plataforma Microsoft Teams, e que segue um cronograma para cumprir os objetivos definidos. Vale ressaltar que somos o único órgão a nível municipal do Brasil que está representando este GT.

Com relação às manifestações recebidas pelo FalaBR, observamos que 66,67% 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 2022, 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.

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 2021 a 31 de dezembro de 2021.

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

