



Ouvidoria

2024

# Relatório Ouvidoria



CÂMARA MUNICIPAL  
**MARILÂNDIA**



## OUVIDORIA

É o meio de comunicação que recebe as manifestações dos usuários, analisa, orienta e encaminha às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração do caso, atua na mediação de conflitos. O usuário pode apresentar sugestões, reclamações, solicitações, elogios, denúncias sobre a prestação de serviços públicos e pedidos de acesso à informação. Além disso, a partir das informações trazidas pelos cidadãos, a Ouvidoria pode identificar melhorias, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares no órgão.

A Câmara Municipal de Marilândia possui os seguintes canais de atendimento:

|                   |   |
|-------------------|---|
| Plataforma FalaBR | <a href="https://falabr.cgu.gov.br/web/login">https://falabr.cgu.gov.br/web/login</a>       |
| e- SIC            | <a href="https://www.marilandia.es.leg.br/e-sic">https://www.marilandia.es.leg.br/e-sic</a> |
| Presencialmente   | Rua Luiz Catelan, nº 230, Centro, Marilândia/ES   |
| Telefone          | (27) 3724-1177  |
| e-Mail            | ouvidoriacamaramarilandia@gmail.com   |

O atendimento é realizado nos dias e horários de expediente do órgão, segunda à quinta das 11h às 17h e nas sextas 8h às 14h.

Considerando a Resolução nº 084 de 04 de junho de 2019 que institui a Ouvidoria no Poder Legislativo do Município de Marilândia/ES, conforme o Art. 12º em seu parágrafo único, anualmente será elaborado um relatório sobre as manifestações da Ouvidoria, juntando a plataforma FalaBR, SIC Físico e E-SIC, com o intuito de oferecer transparência as ações da ouvidoria à população. O período que compreende esse relatório é do dia 01 de janeiro de 2024 à 31 de dezembro de 2024.

### NÚMEROS DE MANIFESTAÇÕES

#### PLATAFORMA FALA BR

No período em análise, foram registradas 11 (onze) manifestações na Plataforma FalaBR. Dentre elas, os cidadãos classificaram 7 (sete) como comunicações, 1 (uma) como solicitação, 1 (uma) como reclamação e 2 (duas) como denúncias.

Ao observar as manifestações registradas na Plataforma FalaBR, destacam-se os meses em que foram protocoladas, considerando o total de manifestações, incluindo aquelas classificadas como admissíveis e as arquivadas.

| MÊS       | QUANTIDADE |
|-----------|------------|
| Fevereiro | 02         |
| Março     | 05         |
| Abril     | 02         |
| Novembro  | 02         |



2 (duas) manifestações foram arquivadas

| PROCESSO INTERNOS  | NÚMERO DE PROTOCOLO PLATAFORMA FALABR | SITUAÇÃO  |
|--------------------|---------------------------------------|-----------|
| Processo 824/2024  | 01431.2024.000003-94                  | Arquivada |
| Processo 7983/2024 | 01431.2024.000008-07                  | Arquivada |

- ◆ Todas as manifestações admissíveis foram respondidas ao usuário;
- ◆ Duas manifestações não eram a respeito dos serviços prestados no município, mas os usuários foram orientados.
- ◆ Somente uma, das nove manifestações protocoladas e que se tornaram admissíveis, envolveram assuntos de setores internos da Câmara Municipal de Marilândia/ES, o qual foi verificado e tomado as medidas cabíveis ao processo.
- ◆ Seis manifestações não se referiam a conflitos ou irregularidades deste Poder Legislativo, havendo somente assuntos relacionados ao município e fiscalização dos vereadores.
- ◆ Nenhuma manifestação foi encaminhada a outro órgão pela plataforma FalaBR, apenas foram requisitadas informações de caráter fiscalizatórios pelos vereadores Desta Casa. Como também, não foi recebida nenhuma manifestação encaminhada por outro órgão.

Sobre os assuntos abordados pelos manifestantes no momento de registro das manifestações:

| QUANTIDADE | ASSUNTO                                   |
|------------|---|
| 02         | Agente Público                            |
| 01         | Cadastro                                  |
| 01         | Transparência                             |
| 01         | Acesso à Informação                       |
| 03         | Denúncia de Irregularidades de Servidores |
| 01         | Serviços Públicos                         |

Conforme as normas e procedimentos internos da Ouvidoria da Câmara de Marilândia, todas as manifestações realizadas na Plataforma e admissíveis viraram processos administrativos internos, como segue abaixo, tendo como referência o número do protocolo da Plataforma FalaBR e, assim que resolvidas ou quando o prazo de resposta ao cidadão se encerrava, o cidadão recebia a resposta, e posteriormente os processos eram arquivados pelo próprio Setor de Ouvidoria, podendo ser reabertas caso alguma manifestação recebesse novas informações. Ressaltamos que, o Setor de Ouvidoria desta Augusta Casa, tomou todas as medidas necessárias para a proteção de dados dos manifestantes.



| PROCESSO INTERNOS  | NÚMERO DE PROTOCOLO<br>PLATAFORMA FALABR | SITUAÇÃO  |
|--------------------|--|-----------|
| Processo 814/2024  | 01431.2024.000001-22                     | Concluída |
| Processo 817/2024  | 01431.2024.000002-03                     | Concluída |
| Processo 826/2024  | 01431.2024.000004-75                     | Concluída |
| Processo 831/2024  | 01431.2024.000005-56                     | Concluída |
| Processo 831/2024  | 01431.2024.000006-37                     | Concluída |
| Processo 832/2024  | 01431.2024.000007-18                     | Concluída |
| Processo 7986/2024 | 01431.2024.000009-80                     | Concluída |
| Processo 8174/2024 | 01431.2024.000011-02                     | Concluída |
| Processo 8175/2024 | 01431.2024.000012-85                     | Concluída |

### E-SIC / SIC

No site institucional desta Casa de Leis encontra-se o E-SIC (Sistema Eletrônico de informação ao Cidadão) na aba "informação ao cidadão" e presencialmente, o SIC (Serviço de Informação ao Cidadão), não foram registradas nenhuma manifestação nesses dois serviços no período analisado por esse relatório.

### E-MAIL E TELEFONE

Houve 01 (uma) manifestação de pedido de acesso à informação no e-mail do setor de ouvidoria (ouvidoriacamaramarilândia@gmail.com). Conforme a Lei 12.527/2011 (Lei de acesso à informação), a resposta foi encaminhada ao usuário dentro do prazo determinado.

| PROCESSO INTERNOS  | CADASTRO   | ASSUNTO                              | RESPOSTA   |
|--------------------|------------|--------------------------------------|------------|
| Processo 8223/2024 | 20/12/2024 | Jurídico (Procuradoria e Assessoria) | 02/01/2025 |

Não Houve nenhuma manifestação registrada por meio telefônico.



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

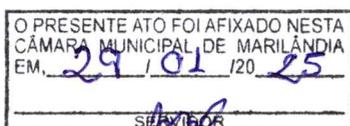
Ressaltamos, que todas as manifestações foram respondidas pelo prazo determinado conforme a Resolução que este relatório se apoia, em seu Art. 13º "A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período".

Declaramos, que essa resolução se baseia na Lei 13460/2017 – Dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública e nos atentamos sempre a Lei 12.527/2011 – Lei de Acesso à informação (LAI). Juntamente com a Lei 13.709, Lei Geral de Proteção de Dados, que no dia 07 de dezembro de 2021 foi regulamentada na Câmara Municipal de Marilândia pela Resolução nº 92/2021.

Marilândia/ES, 29 de janeiro de 2025.

CATARINA PEREIRA  
Setor de Ouvidoria

JOAQUIM PEREIRA VENTURA  
Setor de Ouvidoria



*Marcia Paier*  
Técnico Administrativo

O PRESENTE ATO FOI FIXADO NESTA  
PREFEITURA DE MARILÂNDIA - ES  
EM, 29 / 01 / 20 25

SERVIDOR

*Fernanda Neitzel Braz*  
Coordenadora de Manutenção