



Ouvidoria

RELATÓRIO **OUIVIDORIA** 2 0 2 5



CÂMARA MUNICIPAL
MARILÂNDIA

OUVIDORIA

A 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	https://falabr.cgu.gov.br/web/login
e- SIC	https://www.marilandia.es.leg.br/e-sic
Presencialmente	Rua Luiz Catelan, nº 230, Centro, Marilândia/ES
Telefone	(27) 3724-1177
e-Mail	ouvidoriacamaramarilandia@gmail.com

Horário de atendimento ao público

Segunda-feira à Quinta-feira	Das 11 horas às 17 horas
Sexta-feira	Das 8 horas às 14 horas

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 2025 à 31 de dezembro de 2025.

MANIFESTAÇÕES



PLATAFORMA FALA.BR

Nesse período, foram registrados 06 (seis) protocolos de manifestações na Plataforma FalaBR. Dentre essas manifestações, cabe destacar que todas foram devidamente classificadas pelos próprios cidadãos no momento do registro.

Considerando o conjunto total das manifestações protocoladas, devidamente admitidas e posteriormente arquivadas, foram feitas as análises das manifestações cadastradas na Plataforma FalaBR que permite, ainda, identificar os meses em que ocorreram os registros, os tipos de manifestações e os assuntos.

Quanto aos tipos		Quanto aos assuntos		Quanto aos meses	
TIPO	QUANT.	TIPO	QUANT.	TIPO	QUANT.
Comunicação	02	Assédio Sexual	01	Março	01
Solicitação	01	Atendimento	01	Julho	01
Denúncia	01	Conduta Ética e Irregularidades de Servidores	01	Setembro	01
Sugestão	02	Educação Básica	01	Novembro	02
		Gestão de Pessoas	02	Dezembro	01

- ◆ Não teve nenhuma manifestação arquivada;
- ◆ Todas as manifestações admissíveis foram respondidas ao usuário;
- ◆ Quatro manifestações não se referiam a conflitos ou irregularidades deste Poder Legislativo, havendo somente assuntos relacionados ao município e fiscalização dos vereadores.
- ◆ Duas manifestações eram sugestões para o Poder Legislativo, com o mesmo teor, foram recebidas, analisadas e agradecidas ao cidadão.
- ◆ Não houve encaminhamento de manifestações a outros órgãos por meio da plataforma FalaBR. Foram apenas requisitadas informações de caráter fiscalizatório pelos vereadores desta Casa. Da mesma forma, não foi recebida nenhuma manifestação encaminhada por outro órgão.

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.

PROCESSO INTERNOS	NÚMERO DE PROTOCOLO PLATAFORMA FALABR	SITUAÇÃO
Processo 143/2025	01431.2025.000001-59	Concluída
Processo 419/2025	01431.2024.000002-30	Concluída
Processo 519/2025	01431.2024.000003-10	Concluída
Processo 673/2025	01431.2024.000004-00	Concluída
Processo 689/2025	01431.2024.000005-82	Concluída
Processo 795/2025	01431.2024.000006-63	Concluída



Ressaltamos que, o Setor de Ouvidoria desta Augusta Casa, tomou todas as medidas necessárias para a proteção de dados dos manifestantes.



E-SIC E 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 330/2025	05/06/2025	Solicitação de Normas	23/06/2025

Não Houve nenhuma manifestação registrada por meio telefônico.

OUTRAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELO SETOR DE OUVIDORIA

- ◆ Atualização da Carta de Serviços ao Usuário 4º Ed.
- ◆ Reuniões de aprimoramento
- ◆ Participação em cursos e eventos de ouvidoria, como o programa Enfoc do TCEES
- ◆ Realização de cursos online de aperfeiçoamento

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

Marilândia/ES, 21 de janeiro de 2026.

CATARINA PEREIRA
Setor de Ouvidoria

NATÁLIA VIEIRAS DALLA BERNARDINA
Setor de Ouvidoria