



Câmara Municipal de Conceição da Barra-ES

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

OUVIDORIA - 2025



CÂMARA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DA BARRA – ES
Ouvidoria

1 APRESENTAÇÃO	3
2 DA OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DA BARRA (CMCB)	4
2.1 Tipos de Manifestações	5
2.2 Objetivos	6
2.3 Prazos	6
3 ANÁLISE COMPARATIVA – EXERCÍCIOS 2024 E 2025	7
4 OUVIDORIA EM NÚMEROS – EXERCÍCIO 2025	8
5 OUTRAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	11
6 METAS E INDICADORES DE DESEMPENHO.....	12
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	13



1 APRESENTAÇÃO

A **Ouvidoria Legislativa** é um canal essencial de comunicação entre o Poder Legislativo e a sociedade. Como propulsora da democracia, viabiliza a participação e o controle social, visando o aperfeiçoamento da gestão e a satisfação dos cidadãos. O **Relatório Anual de Gestão de 2025** consolida as manifestações recebidas, oferecendo um panorama das atividades e resultados que permite identificar falhas e propor melhorias nos serviços públicos. Além disso, em conformidade com o art. 15 da Lei nº 13.460/17, o documento é submetido à autoridade máxima do órgão e disponibilizado integralmente na internet como uma ferramenta ágil de gestão e transparência.



2 DA OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DA BARRA (CMCB)

A **Ouvidoria da Câmara Municipal de Conceição da Barra** atua em conformidade com as Leis Federais nº 13.460/2017 e nº 12.527/2011, sendo regulamentada internamente pela Resolução nº 003/2020. Como uma unidade integrada, o setor é o canal oficial para o recebimento e tratamento de manifestações típicas de ouvidoria, como denúncias, elogios, reclamações, sugestões e solicitações, além de processar pedidos de acesso à informação (LAI).

A Ouvidoria Legislativa recebe as manifestações e pedidos pelos seguintes canais:

- presencialmente;
- mediante o e-mail ouvidoria@conceicaodabarra.es.leg.br
- sistema **Fala.BR**

gov.br | Controladoria-Geral da União

Início Órgãos Site da LAI Dados Abertos Manual Perguntas Frequentes

Fala.BR
Conceição da Barra/ES

Damos as boas-vindas ao Fala.BR
Ajude a aprimorar os serviços públicos por meio de **reclamações**, **elogios** ou **sugestões**, ou ainda, registre uma **denúncia**.

Ouvidoria
Ajude a aprimorar os serviços públicos por meio de reclamações, elogios ou sugestões, ou ainda, registre uma denúncia.

Acesso à informação - LAI
Faça um pedido de acesso à informação



2.1 Tipos de Manifestações



Acesso à Informação: solicitação de informações públicas produzidas ou custodiadas pelo órgão;



Denúncia: ato que indica prática de irregularidade ou ilícito;



Elogio: apresentam reconhecimento, apreço ou satisfação em face de um serviço prestado ou pela atuação de servidor no exercício de suas funções;



Reclamação: manifestações que expressem desagrado ou protestos em face de um serviço prestado, ou pela atuação ou omissão de servidor no exercício de suas funções;



Sugestão: proposição de ideia ou proposta para o aprimoramento das atividades;



Solicitação: pedido de esclarecimentos, orientações ou providências acerca de matéria atinente à atuação ou funcionamento da Câmara Municipal.



2.2 Objetivos

A Ouvidoria da Câmara tem como finalidade¹:

- Garantir acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e defesa dos direitos; e
- Garantir a efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e a Câmara Municipal de Conceição da Barra.
- Garantir o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos;

2.3 Prazos

- **Manifestações típicas de Ouvidoria** possuem prazo de resposta de **30 (trinta) dias**, prorrogáveis **por igual período**, mediante justificativa.
- **Manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação** (Lei nº 12.527/2011), possuem prazo de resposta de **20 (vinte) dias**, prorrogáveis por **mais 10 (dez) dias**, mediante justificativa.

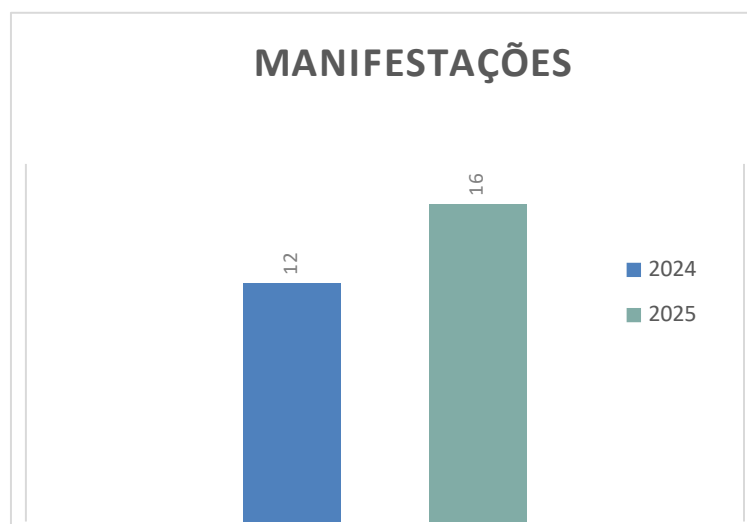
¹ Art. 4º da Resolução nº 003/2020



3 ANÁLISE COMPARATIVA - EXERCÍCIOS 2024 E 2025

Ao comparar os exercícios de 2024 e 2025, observa-se um leve incremento no volume de demandas. Esse fenômeno é impulsionado, em parte, pelo recebimento de manifestações originalmente destinadas ao Poder Executivo, o que ratifica a credibilidade e a confiança depositadas pelos cidadãos na Ouvidoria do Legislativo

Destaca-se que as constantes inserções de matérias no SAPL (Sistema de Apoio ao Processo Legislativo) e a manutenção do Portal da Transparência têm possibilitado o acesso das informações pelo próprio cidadão, independentemente de solicitação.





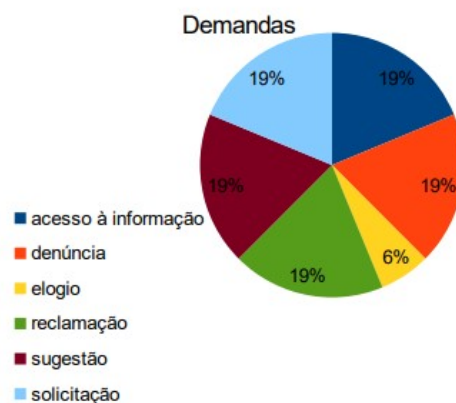
4 OUVIDORIA EM NÚMEROS – EXERCÍCIO 2025

A Ouvidoria, no uso de suas atribuições, recebe, classifica e trata manifestações típicas de Ouvidoria e as manifestações baseadas da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011).

No período compreendido entre 01 de janeiro de 2025 a 31 de dezembro de 2025, foram recepcionadas um total de 16 manifestações, sendo: 3 pedidos de acesso à informação, 3 solicitações, 1 elogio, 3 reclamações, 3 sugestões, 3 denúncias e 3 reclamações. Além disso, a unidade realizou 18 atendimentos gerais não vinculados à Ouvidoria ou SIC. Confira:

Meios de entrada	Número de pedidos
Meio eletrônico	13
Meio físico	3
TOTAL	16

Demandas	Número de pedidos
Acesso à informação	3
Denúncia	3
Elogio	1
Reclamação	3
Sugestão	3
Solicitação	3



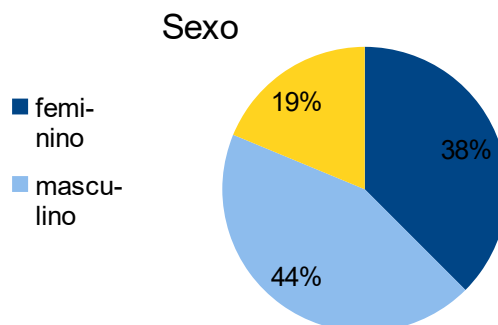


O sistema eletrônico “Fala.BR” foi o canal mais utilizado para o envio das manifestações à Câmara.

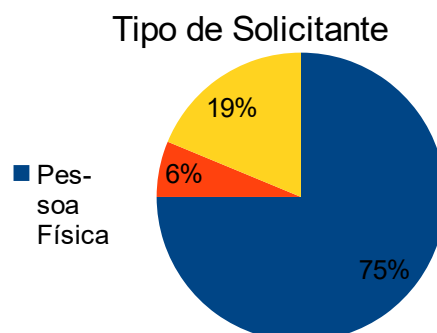
Com o intuito de subsidiar a gestão, a análise dos conteúdos demonstrou que o ponto recorrente das reclamações/denúncia versa sobre matérias alheias à competência institucional da Câmara, concentrando-se em matérias de competência do Poder Executivo. Como medida resolutiva, houve o fornecimento dos canais de contato dos órgãos e entes responsáveis pelo tratamento, assegurando o devido direcionamento ao cidadão.

No que tange às informações genéricas, os dados demonstram a predominância de 7 usuários do sexo masculino, 6 perfis identificados do sexo feminino e 3 registros não informados. Já com relação ao tipo de solicitante, registraram-se 12 pessoas físicas, 1 pessoa jurídica e 3 que optaram por não informar o enquadramento.

Sexo	Número de pedidos
feminino	6
masculino	7
não informado	3



Tipo de Solicitante	Número de pedidos
Pessoa Física	12
Pessoa Jurídica	1
não informado	3

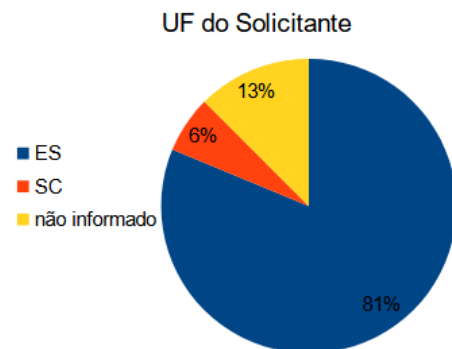




CÂMARA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DA BARRA – ES
Ouvidoria

Por meio do Fala.BR, foi possível identificar, quando informado, a UF dos solicitantes: 13 do Espírito Santo, 1 de Santa Catarina e 2 não informados.

UF do Solicitante	Número de pedidos
ES	13
SC	1
não informado	2



Durante o período avaliado, não houve solicitação pendente, rejeitada ou indeferida. Todas as demandas foram devidamente tratadas, compreendendo as etapas de análise, encaminhamento, acompanhamento, resposta e arquivamento, bem como **foram individualmente submetidas à ciência da Presidência da Câmara e dos setores responsáveis.** Tais medidas asseguraram a adoção de providências administrativas e o envio das respostas conclusivas, em conformidade com a legislação.

Contudo, apesar da colaboração dos diversos setores, algumas das manifestações não foram concluídas em tempo hábil, ainda que mediante prorrogação justificada.

Resultado das demandas	Número de pedidos
tramitando	0
concluído	16
indeferido	0
total	16



5 OUTRAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

- Da Rede Nacional de Ouvidorias – ReNouv

Rede Nacional de Ouvidorias - ReNouv



A Rede Nacional de Ouvidorias (ReNouv), da qual a Ouvidoria da Câmara faz parte, é um fórum de integração que tem a finalidade de integrar as ações de simplificação desenvolvidas pelas ouvidorias. A participação possibilita o acesso às ações de capacitação para agentes públicos e normas-modelo aprovadas, a utilização da plataforma FalaBR e dentre outros benefícios. A ReNouv é um importante instrumento de consolidação e garantia dos direitos dos usuários de serviços públicos.

No ano de 2025, foram disponibilizados webinários destinados à capacitação dos integrantes das ouvidorias, além de relatório do Grupo de Trabalho (GT) sobre Combate à Retaliação com o propósito de pesquisar, avaliar e propor medidas preventivas de proteção a denunciante, vítimas e testemunhas abrangendo todo o processo – desde o recebimento da denúncia até a conclusão da apuração dos fatos.

- Participação em eventos de capacitação, especialmente, o Ouvidoria Day, em comemoração ao Dia do Ouvidor, realizado dia 20 de março de 2025, promovido pelo TCE-ES.
- Execução de atividades técnicas e administrativas que incluem a elaboração de relatório anual e estatístico, bem como das demandas classificadas/desclassificadas em cada grau de sigilo. Além disso, atuou na recepção de demandas diversas, não classificadas como típicas de ouvidoria e acesso à informação.



6 METAS E INDICADORES DE DESEMPENHO

A Ouvidoria visa elevar o padrão da governança pública por meio do constante aperfeiçoamento de seus serviços. Nesse sentido, incentiva a participação dos cidadãos via sistema **Fala.BR**, onde avaliações sobre o atendimento da Câmara podem ser preenchidas de forma facultativa.

A Ouvidoria estabelece como meta que 100% das demandas recebidas (incluindo SIC) sejam respondidas dentro do prazo legal, para isso, no uso de suas atribuições, atua no monitoramento dos fluxos internos. Contudo, no exercício de 2025, registraram-se demandas atendidas fora do prazo, **ainda que o prazo fora prorrogado justificadamente**, visto que a emissão de resposta conclusiva dependia da necessidade de consolidação por parte de demais setores.

Em razão disso, sugere-se a revisão dos fluxos de comunicação interna, a fim de otimizar a tempestividade das respostas e aprimorar o atendimento às demandas futuras.



7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do Parlamento Municipal tem cumprido com a missão institucional de atuar como interlocutora entre o cidadão e a própria Câmara ao proceder com dedicação em acolher da melhor forma as manifestações, estando atentos aos prazos, ao diálogo em linguagem simples e à busca do equilíbrio entre as dimensões técnica e humana no atendimento.

A gestão do ano de 2025, pautou-se pela consolidação e fortalecimento da Ouvidoria como instância estratégica de interlocução. Tendo como foco o aperfeiçoamento contínuo, vislumbra-se dentre as diretrizes para 2026, o monitoramento dos fluxos internos para assegurar a celeridade das respostas e manutenção do padrão elevado de satisfação dos usuários. O planejamento inclui, ainda, a produção de indicadores estratégicos para os gestores, revisão dos normativos do setor e realização capacitações.

Assim, a perspectiva é de que a Ouvidoria continue atuando com independência e agilidade, demonstrando à sociedade que sua participação é fundamental para um serviço público de excelência.

Conceição da Barra-ES, 20 de março de 2026

Renata Gimenez Ribeiro do Nascimento
Assistente Técnica de Controle Interno/Ouvidoria