

Ouvidoria da Câmara Municipal de Marechal Floriano Relatório Anual 2025

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Marechal Floriano foi criada inicialmente pela Lei nº 1.548, de 26 de novembro de 2014 como meio de ligação entre o Poder Legislativo e a Sociedade. Tendo surgido, em 03 de junho de 2022 o Projeto de Lei nº 118/2022.

Por fim, foi sancionada a Lei nº 2.526, de 18 de novembro de 2022, alterando o artigo 2º da Lei Municipal nº 2.471/2022 e reforçando o dever da Ouvidoria de receber, analisar e encaminhar ao órgão ou secretaria competente as denúncias, reclamações, solicitações de informações, sugestões, críticas ou elogios.

Sendo ainda seu dever, deve manter os canais de acesso organizados e simplificados, possibilitando as manifestações e fornecendo informações e encaminhando a manifestação ao órgão competente de sua denúncia quando não for da competência do setor as receber.

Têm seus procedimentos baseados na Lei nº 13.709, Lei Geral de Proteção de Dados, que esclarece sobre o tratamento e sigilo de dados pessoais, assegurando a identidade dos que procurarem o setor e optarem por fazer sua identificação.

Seu dever é manter sempre a imparcialidade e neutralidade diante o recebimento das reclamações, não tomando partido de nenhuma das partes e garantindo o bom tratamento e o recolhimento das informações de forma detalhada, mantendo o registro o mais fiel possível as declarações dos reclamantes.

Canais de Atendimento

O recebimento das denúncias, reclamações ou elogios podem ocorrer tanto pela Plataforma Fala BR (www.marechalfloriano.es.leg.br), facilmente encontrada no Site da Câmara Municipal e também de fácil acessibilidade. Pelo WhatsApp ou pelo celular da Ouvidoria (27) 998891721, pelo telefone fixo da Câmara Municipal (27) 32881925, pelo email próprio da Ouvidoria (ouvidoriacmmf@gmail.com) ou presencialmente.

Manifestações da Ouvidoria

Durante o ano de 2025, foi recebido o total de 138 (cento e trinta e oito) manifestações, sendo elas, 118 denúncias, 01 sugestões, 02 elogios e 17 reclamações, vindas de várias partes do Município de Marechal Floriano, porém, com foco em sua sede.

As manifestações chegaram pelos seguintes canais de acesso: Modo presencial (duas manifestações); WhatsApp (noventa e sete manifestações) e Fala BR. (trinta e nove manifestações), não tendo sido utilizado o email da Ouvidoria para o registro de reclamações.

Os manifestantes, tendo o seu direito de fazer ou não a identificação, se dividiram em: 111 denúncias anônimas e 27 pessoas que optaram por fazer sua identificação, mas que não permitiram o acesso a seus demais dados pessoais.

Considerações Finais

A Ouvidoria desta Casa de Leis se adapta a Lei nº 13.460 de 26 de janeiro de 2017, a qual dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos usuários de serviços públicos para que façam o acompanhamento e a avaliação desses serviços, sendo o direito desses usuários a contribuição para um serviço adequado.

Sendo a Ouvidoria um dos meios de transparência e ligação do Poder Legislativo e demais órgãos públicos com os usuários, ela busca se adequar ainda a LAI, Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso a Informação), que garante o pedido de acesso a informação.

Buscando desempenhar um melhor atendimento e a melhor forma de tratar os dados pessoais, foi-se ainda estudado a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), que garante o sigilo e o resguardo dos dados pessoais tanto dos que procuram a Ouvidoria para fazer a manifestação, como dos demais nomes ou dados pessoais que possam ser informados ao ouvidor.

O diagnóstico e o relatório das atividades da Ouvidoria no ano de 2025 possibilitam que sejam mapeadas as manifestações, identificando oportunidades de melhorias, evoluindo assim no tratamento das manifestações e atendimento aos usuários que buscarem a Ouvidoria da Câmara Municipal de Marechal Floriano.