



CONTROLADORIA-GERAL
CÂMARA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DA BARRA – ES
Palácio Humberto de Oliveira Serra – Plenário Arthur Mendes de Souza
“Um país sem corrupção depende da honestidade do seu povo.”

OFÍCIO nº 24/2026/CMCB/CG

Conceição da Barra – ES, data da assinatura digital.

À Senhora

RENATA GIMENEZ RIBEIRO DO NASCIMENTO

Responsável pela Ouvidoria Legislativa

Interessados (as): **Leandro Santos das Dores** – Vereador-Presidente

Assunto: **Pedido de Relatório de atividades à Ouvidoria Legislativa – Prestação de Contas Anual (PCA) – Exercício de 2025.**

Base normativa: arts. 37 e 74 da CRFB/88; Lei nº 13.460/2017 – Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos; Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI); Portaria nº 18/2023.

Prezada Servidora,

Como se sabe, **as Ouvidorias Públicas são órgãos internos da administração que auxiliam o cidadão em sua relação com o Estado.** Destinam-se a receber críticas, sugestões, elogios e denúncias a respeito da atuação dos servidores públicos, bem como sobre os atos e fatos ligados à administração, funcionando basicamente como um canal de comunicação entre o cidadão e o Governo.

Nas palavras de Pedro Evandro de Vicente Rufato e Vinícius de Oliveira e Silva (2021, p. 67):

O fortalecimento das ouvidorias depende de uma maior participação popular na fiscalização, no monitoramento e no controle das ações administrativas, seja através do registro de denúncias e reclamações, seja exigindo do poder público o aprimoramento da gestão e a melhoria dos serviços públicos.¹ (Grifos nossos)

Observa-se que, se fortalecidas e valorizadas, as ouvidorias públicas tendem a ser tornar independentes, isentas e imparciais e, como tais, verdadeiros órgãos de prevenção da corrupção. Isso porque, **além das reclamações sobre irregularidades no serviço público, as ouvidorias também são recrutadas para o registro de atos de corrupção de pequena monta**, como, por exemplo, o uso de veículo público para fins particulares.

Nem é preciso dizer que as Ouvidorias Públicas não tem caráter punitivo, ou seja, não apuram a responsabilidade dos infratores. **Informadas da prática de atos ilícitos que podem ensinar a responsabilização do agente infrator, devem encaminhar a notícia aos órgãos correccionais internos, bem como, quando for o caso, ao Ministério Público e ao Tribunal de Contas**, órgãos de controle externo.

Extraí-se da lição de Emerson Hideki Hayashida e Vilson Pedro Nery (2021, p. 123) que:

¹RUFATO, Pedro Evandro de Vicente; SILVA, Vinícius de Oliveira e. **Combate à corrupção nos municípios brasileiros**. Leme – SP: Mizuno, 2021.



CONTROLADORIA-GERAL
CÂMARA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DA BARRA – ES
Palácio Humberto de Oliveira Serra – Plenário Arthur Mendes de Souza
“Um país sem corrupção depende da honestidade do seu povo.”

Entende-se que a Ouvidoria Pública possui a instrumentalização necessária para dar solução aos conflitos existentes entre o cidadão e a administração pública, na medida em que os ouvidores possuem *expertise* sobre o funcionamento da estrutura burocrática. **Na condição de ombudsman, podem buscar a solução mais adequada aos casos concretos, propondo melhoria na entrega dos serviços públicos.** Ao pacificar e mediar os conflitos, a Ouvidoria Pública adquire dimensão de justiça multiportas e atua num ambiente que envolve um dos grandes litigantes do sistema de justiça: o Estado.² (Grifos nossos)

Por tudo isso, o Controlador Legislativo, com fulcro no art. 74, inc. IV, da CRFB/88 e no **princípio do comprometimento**³, **SOLICITA** a Vossa Senhoria, **no prazo previsto em lei**⁴, o envio de **RELATÓRIO DE ATIVIDADES relativo ao Exercício de 2025, o qual deve conter TODAS**⁵ as informações relativas às demandas pendentes, aceitas, tramitando, rejeitadas e resolvidas, pela Ouvidoria da Câmara Municipal de Conceição da Barra/ES, além do tipo, quantitativo e assunto, bem como informações acerca do apontamento de falhas e sugestões de melhorias na prestação de serviços pela Câmara Municipal, constantes do relatório de gestão, por força do art. 14, inc. II, da Lei nº 13.460/2017 – Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos.

O relatório deve responder, ainda, aos questionamentos indicados, com a apresentação de todos os documentos aptos a comprovar o alegado:

1. A ouvidoria promove mecanismos de participação do usuário na administração pública?
2. Existem ações ou programas de cooperação com entidades de defesa do usuário?
3. Há evidências documentais dessas iniciativas (eventos, consultas públicas, reuniões, campanhas)?
4. A ouvidoria realiza acompanhamento sistemático da prestação dos serviços públicos?
5. Existem indicadores ou relatórios que demonstrem a avaliação da efetividade dos serviços?
6. As manifestações dos usuários são utilizadas como fonte para avaliar a qualidade dos serviços?
7. A ouvidoria elabora propostas formais de aperfeiçoamento dos serviços públicos?

²FERRAZ, Leonardo de Araújo; LOBO, Luciana Mendes; MIRANDA, Rodrigo Fontenelle de A. **Controle interno contemporâneo**. Belo Horizonte: Fórum, 2021.

³Resolução TCE-ES nº 227/2011 – **Princípio do comprometimento**: os dirigentes e os servidores/empregados deverão mostrar e manter, em todo momento, uma atitude positiva e de apoio frente aos controles internos;

⁴**Art. 11 da Lei nº 12.527/2011**. O órgão ou entidade pública deverá autorizar ou conceder o acesso imediato à informação disponível. § 1º Não sendo possível conceder o acesso imediato, na forma disposta no caput, o órgão ou entidade que receber o pedido deverá, em prazo não superior a 20 (vinte) dias: I - comunicar a data, local e modo para se realizar a consulta, efetuar a reprodução ou obter a certidão; II - indicar as razões de fato ou de direito da recusa, total ou parcial, do acesso pretendido; ou III - comunicar que não possui a informação, indicar, se for do seu conhecimento, o órgão ou a entidade que a detém, ou, ainda, remeter o requerimento a esse órgão ou entidade, cientificando o interessado da remessa de seu pedido de informação.

⁵v. art. 24, inc. I, da Lei nº 14.133/2021 c/c art. 7º, inc. VII, “b”, da Lei nº 12.527/2011, e, ainda, art. 15, § 1º, da Res. da CMCB nº 03/2012. E mais: É requisito fundamental que os profissionais que atuam na UCCI tenham, além de conhecimento técnico e domínio da legislação aplicável a Estados e Municípios, conforme o caso, uma conduta pessoal inquestionável, visto que **estes profissionais passam a ter acesso a toda e qualquer informação dentro da organização, inclusive àquelas de caráter absolutamente sigiloso** (Res. TCE-ES nº 227/2011 – pág. 35).



CONTROLADORIA-GERAL
CÂMARA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DA BARRA – ES
Palácio Humberto de Oliveira Serra – Plenário Arthur Mendes de Souza
“Um país sem corrupção depende da honestidade do seu povo.”

8. As sugestões são encaminhadas à gestão do órgão ou entidade?
9. Existe registro de providências adotadas a partir dessas recomendações?
10. A ouvidoria atua na prevenção de atos incompatíveis com os princípios da Lei nº 13.460/2017?
11. Existem procedimentos para encaminhamento de irregularidades identificadas nas manifestações?
12. Há evidências de ações corretivas adotadas pela administração?
13. A ouvidoria propõe medidas para a proteção dos direitos dos usuários dos serviços públicos?
14. Existem orientações ou materiais informativos disponibilizados aos usuários sobre seus direitos?
15. A ouvidoria recebe e registra formalmente as manifestações dos usuários?
16. As manifestações são analisadas antes do encaminhamento às áreas responsáveis?
17. Existe controle do acompanhamento das manifestações até sua conclusão?
18. Há sistema ou ferramenta para gestão das manifestações?
19. A ouvidoria promove mediação ou conciliação entre o usuário e o órgão público quando necessário?
20. Existem registros ou procedimentos formais para esses processos de mediação?
21. A ouvidoria recebe manifestações por meios proativos e reativos (ex.: sistema eletrônico, presencial, telefone)?
22. As manifestações são analisadas e respondidas aos usuários de forma adequada?
23. Há procedimentos documentados para o tratamento das manifestações?
24. Existe monitoramento da qualidade das respostas fornecidas aos usuários?
25. A ouvidoria elabora relatório anual de gestão?
26. O relatório consolida as informações relativas às manifestações recebidas?
27. O relatório apresenta análise crítica sobre a prestação dos serviços públicos?
28. O relatório contém recomendações de melhoria para os serviços públicos?
29. O relatório anual informa o número de manifestações recebidas no ano anterior?
30. O relatório identifica os principais motivos das manifestações?
31. O relatório apresenta análise dos pontos recorrentes identificados nas manifestações?
32. O relatório registra as providências adotadas pela administração pública para solucionar os problemas apontados?
33. O relatório de gestão é encaminhado à autoridade máxima do órgão ou entidade?
34. O relatório é disponibilizado integralmente na internet?
35. O relatório é publicado dentro de prazo razoável após o encerramento do exercício?
36. A ouvidoria encaminha a decisão administrativa final ao usuário no prazo de até 30 dias?
37. Quando há prorrogação do prazo, ela é devidamente justificada?
38. A prorrogação ocorre apenas uma vez e por período máximo igual ao prazo inicial?
39. A ouvidoria solicita informações diretamente aos agentes públicos quando necessário?
40. Os agentes públicos respondem às solicitações no prazo de até 20 dias?
41. As eventuais prorrogações são justificadas e respeitam o limite legal?
42. Existe ato normativo interno que regulamenta a organização da ouvidoria?
43. O normativo define competências, estrutura e funcionamento da unidade?
44. Os procedimentos de tratamento das manifestações estão formalmente estabelecidos?
45. A estrutura da ouvidoria é compatível com suas atribuições legais?
46. A ouvidoria possui procedimento formal para comunicar irregularidades identificadas nas manifestações dos usuários ao órgão de controle interno ou à unidade competente, quando aplicável?
47. Existem procedimentos estabelecidos para garantir a continuidade do atendimento e do tratamento das manifestações nos períodos de afastamento do responsável pela



CONTROLADORIA-GERAL
CÂMARA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DA BARRA – ES
Palácio Humberto de Oliveira Serra – Plenário Arthur Mendes de Souza
“Um país sem corrupção depende da honestidade do seu povo.”

- ouvidoria (ex.: férias, licenças), como a designação formal de substituto pelo gestor competente?
48. A designação do substituto ou suplente é formalizada por ato administrativo ou documento oficial e garante que os prazos legais de resposta às manifestações sejam mantidos?
49. A unidade de ouvidoria elabora Plano de Ação periódico contendo objetivos, metas, atividades e prazos destinados ao aprimoramento do tratamento das manifestações e à melhoria da prestação dos serviços públicos, considerando as análises e recomendações decorrentes das manifestações dos usuários e dos relatórios de gestão?

De mais a mais, anota-se: **o agente público que, por ação ou omissão, causar embarço, constrangimento ou obstáculo à atuação da Unidade Central de Controle Interno (UCCI) no desempenho de suas funções institucionais, ficará sujeito à pena de responsabilidade administrativa, civil e penal** (art. 15, § 1º, da Res. da CMCB nº 03/2012).

E mais:

A existência do responsável legal ou UCCI, formalmente constituída, não exime nenhum dirigente ou servidor da observância das normas constitucionais e legais aplicadas à administração pública.⁶ (Grifos nossos)

Por fim, vale lembrar que o atendimento, tempestivo, das solicitações da Unidade Central de Controle Interno (UCCI) contribui sobremaneira para que possamos, em conjunto, agir de acordo com o interesse público e a Lei, assegurando o atingimento dos objetivos de maneira correta e tempestiva, em prol do fortalecimento da Administração Pública do Poder Legislativo Municipal.⁷

Sem mais para o momento, a Controladoria-Geral do Parlamento Municipal – CGPM renova protestos de estima e distinta consideração.

Atenciosamente,

(assinado digitalmente)

Clemilditon Alves de Oliveira
Controlador da Câmara Municipal de Conceição da Barra/ES
Portaria nº 085/2019

⁶ Guia de orientação para implantação do Sistema de Controle Interno na Administração Pública (p.29) – Resolução TCE-ES nº 227/2011.

⁷ **Instrução Normativa TCE-ES nº 51/2019** – [...] o sistema de controle interno deve ser visto como importante aliado do administrador. Por meio dele são obtidas informações de diversos setores e identificadas falhas, erros, desvios, fraudes e riscos potenciais, permitindo o desenvolvimento de ações de prevenção, correção e aperfeiçoamento da gestão, inclusas mudanças de estratégia sempre que as circunstâncias identificadas no dia a dia o exigirem.