



## RESOLUÇÃO Nº. 011/2022

**REGULAMENTA OS CAPÍTULOS II, III, IV E VI DA LEI FEDERAL Nº. 13.460/2017, QUE DISPÕE SOBRE PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.**

Considerando a necessidade de conferir eficácia ao disposto no art. 37, § 3º da Constituição Federal de 1988, que assegura aos cidadãos o direito de participar na gestão da Administração Pública;

Considerando a necessidade de reforçar, nas atividades de controle da Administração Pública, o exame da legitimidade, conforme preceitua o art. 70 da Constituição Federal de 1988;

Considerando as exigências contidas na Lei Federal nº. 12.527 de 18 de novembro de 2011, ao qual regula o acesso a informações;

### DECRETA:

#### CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Cezar Tadeu Ronchi Junior  
Presidente CMMF

**Art. 1º** Esta norma regulamenta, no âmbito do Poder Legislativo Municipal, os capítulos III, IV e VI da Lei Federal nº. 13.460/2017, dispondo sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços da Administração Pública, com vistas ao aprimoramento da Gestão.

**Art. 2º** O Poder Legislativo Municipal assegurará ao usuário de serviços públicos o direito à participação na administração pública direta e indireta, bem como a existência de mecanismos efetivos e ágeis de proteção e defesa dos direitos de que trata a Lei Federal nº. 13.460, de 26 de junho de 2017.

#### CAPÍTULO II DO SISTEMA DE OUVIDORIA MUNICIPAL DE MARECHAL FLORIANO

**Art. 3º** Fica instituído o Sistema de Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal, tendo como finalidade dar efetividade à participação social na Administração Pública do Poder Legislativo direta e indireta, por meio do tratamento de manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

Cidade das Orquídeas



EMANCIPAÇÃO LEI  
Nº 4.571/91 PUBLICADO  
NO DIO-ES 31/10/1991

DATA DE INSTALAÇÃO  
01/01/1993

ÁREA TERRITORIAL  
285,495 KM²

CLIMA  
TROPICAL DE ALTITUDE  
MÁXIMA 28° E MÍNIMA 8°

MUNICÍPIOS LÍMITROFOS  
DOMINGOS MARTINS,  
ALFREDO CHAVES,  
GUARAPARI E VIANA.

DISTÂNCIA DA CAPITAL  
DO ESTADO (VITÓRIA):  
48,6 KM

COLONIZAÇÃO  
ALEMÃES, ITALIANOS, SUIÇOS,  
POLONESES, PORTUGUESES,  
AUSÍACOS, DESCENDENTES  
DE ALEMÃES E DESCENDENTES  
DE AFRICANOS

LATITUDE SUL DE  
40° 58' 80"

LONGITUDE OESTE DE  
GREENWICH, DE 20°  
24' 46' 80"

POPULAÇÃO (IBGE/2011)  
17.141 PESSOAS

BASE ECONÔMICA  
AGRICULTURA, CULTIVO DO CAFÉ,  
AVICULTURA E A OLERICULTURA

TURISMO  
OS ASPECTOS CULTURAIS DO MUNICÍPIO  
SÃO FORTEMENTE INFLUENCIADOS  
PELOS COSTUMES E TRADIÇÕES DOS  
ALEMÃES E ITALIANOS E SE MANIFESTAM  
NA ALIMENTAÇÃO, NA DANÇA, NA MÚSICA  
E NA ARQUITETURA

GENTÍLICO:  
FLORIANENSE

VIA DE ACESSO:  
BR-252 E BR-101


REGIÃO:  
SUDOESTE SERRANA

DIVISÃO POLÍTICO-ADMINISTRATIVA  
E CONSTITUÍDA PELOS DISTRITOS  
DE ARAGUAYÁ, DE SANTA MARIA DE  
MARECHAL, DA SEDE E DE VÍCTOR  
HUGO, ESTE ÚLTIMO CRIADO PELA  
LEI MUNICIPAL Nº 848 DE 28/08/2008



Deus seja  
Louvado





*Cidade das Orquídeas*

★★★★★

**EMANCIPAÇÃO LEI**  
Nº 4.571/91 PUBLICADO  
NO DIA 31/10/1991

**DATA DE INSTALAÇÃO**  
01/01/1993

**ÁREA TERRITORIAL**  
285,495 KM²

**CLIMA**  
TROPICAL DE ALTITUDE  
MÁXIMA 28° E MÍNIMA 8°

**MUNICÍPIOS LÍMITROFOS**  
DOMINGOS MARTINS,  
ALFREDO CHAVES,  
GUARAPARI E VIANA.

**DISTÂNCIA DA CAPITAL  
DO ESTADO (VITÓRIA):**  
48,6 KM

**COLONIZAÇÃO**  
ALEMÃES, ITALIANOS, SUÍÇOS,  
POLONESES, PORTUGUESES,  
AUSTRIACOS, DESCENDENTES  
DE BRITÂNICOS E DESCENDENTES  
DE AFRICANOS

**LATITUDE SUL DE**  
40° 58' 80"

**LONGITUDE OESTE DE**  
GREENWICH, DE 20°  
24' 46" 80"

**POPULAÇÃO (IBGE/2021)**  
17.141 PESSOAS

**BASE ECONÔMICA**  
AGRICULTURA, CULTIVO DO CAFÉ,  
AGRICULTURA E A OLERICULTURA


**TURISMO**  
OS ASPECTOS CULTURAIS DO MUNICÍPIO  
SÃO FORTEMENTE INFLUENCIADOS  
PELOS COSTUMES E TRADIÇÕES DOS  
ALEMÃES E ITALIANOS E SE MANIFESTAM  
NA ALIMENTAÇÃO, NA DANÇA, NA MÚSICA  
E NA ARQUITETURA

**GENTILÍCIO:**  
FLORIANENSE

**VIA DE ACESSO:**  
BR-202 E BR-101

**REGIÃO:**  
SUDOESTE SERRANA

**DIVISÃO POLÍTICO-ADMINISTRATIVA**  
CONSTITUÍDA PELOS DISTRITOS  
DE ARAGUAYA, DE SANTA MARIA DE  
MARECHAL, DA SEDE E DE VICTOR  
MUGO, ESTE ÚLTIMO CRIADO PELA  
LEI MUNICIPAL Nº 848 DE 28/08/2008



*Deus seja  
Louvado*



# Câmara Municipal de Marechal Floriano

CASA LEGISLATIVA PRESIDENTE MUNICIPAL PHILIPP ENDLICH  
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

**Art. 4º** O Sistema de Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal e seus integrantes deverão atuar em conformidade com os princípios, dentre outros, da legalidade, impessoalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, publicidade, contraditório, solução pacífica dos conflitos e prevalência dos direitos humanos, e de acordo com as seguintes diretrizes:

- I - agir com presteza, objetividade e imparcialidade;
- II - zelar pela celeridade e qualidade das respostas;
- III - garantir a gratuidade de suas atividades e serviços;
- IV - defender a ética, a transparência e a moralidade nas relações entre a Administração Pública e os cidadãos;
- V - colaborar com a integração das ouvidorias, online e física;
- VI - consolidar a participação social como método de governo;
- VII - contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos;
- VIII - aprofundar o exercício da cidadania dentro e fora da Administração Pública; e
- IX - manter o sigilo da fonte quando o interessado solicitar.

Cezar Tadeu Ronchi Junior  
Presidente CMMF

**Art. 5º** Caberá ao Sistema de Ouvidoria Poder Legislativo Municipal, e seus integrantes:

- I - receber, examinar e encaminhar às Secretarias e entidades municipais competentes, as reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios dos cidadãos e de outras partes interessadas;
- II - monitorar o cumprimento dos prazos e a qualidade das respostas elaboradas pelas Secretarias e entidades;
- III - realizar a conciliação e a mediação administrativa na resolução de conflitos entre as Secretarias e entidades municipais e a Sociedade, com vistas à correta, objetiva e ágil instrução das demandas apresentadas pelos cidadãos, bem como a sua conclusão dentro do prazo estabelecido;
- IV - manter o demandante informado sobre o andamento e o resultado de suas demandas;
- V - cobrar respostas dos Setores do Poder legislativo, a respeito das demandas a eles encaminhadas e levar ao conhecimento da alta direção do órgão os eventuais descumprimentos;
- VI - dar o devido encaminhamento aos órgãos de controle e de correição, no âmbito institucional, às denúncias e reclamações referentes aos dirigentes, servidores ou atividades e serviços prestados pelo órgão ou entidade;
- VII - organizar, interpretar, consolidar e guardar as informações oriundas das demandas recebidas de seus usuários e produzir relatórios com dados gerenciais, indicadores, estatísticas e análises técnicas sobre o desempenho do órgão ou entidade, especialmente no que se refere aos fatores e níveis de satisfação dos cidadãos e às necessidades de correções e oportunidades de melhoria e inovação em processos e procedimentos institucionais;



**Cidade das Orquídeas**

EMANCIPAÇÃO LEI Nº 4.571/91 PUBLICADO NO DIO-ES 31/10/1991

DATA DE INSTALAÇÃO 01/01/1993

ÁREA TERRITORIAL 285,495 KM²

CLIMA TROPICAL DE ALTITUDE MÁXIMA 28° E MÍNIMA 8°

MUNICÍPIOS LIMÍTROFOS DOMINGOS MARTINS, ALFREDO CHAVES, GUARAPARI E VIANA.

DISTÂNCIA DA CAPITAL DO ESTADO (VITÓRIA): 48,6 KM

COLONIZAÇÃO ALEMÃES, ITALIANOS, SUIÇOS, POLONESES, PORTUGUESES, AUSTRÍACOS, DESCENDENTES DE BRANCO E NEGRO E DESCENDENTES DE AFRICANOS

LATITUDE SUL DE 40° 58' 80"

LONGITUDE OESTE DE GREENWICH, DE 20° 24' 46" 80"

POPULAÇÃO (IBGE/2021) 17.141 PESSOAS

BASE ECONÔMICA AGRICULTURA, CULTIVO DO CAFÉ, VITICULTURA E A OLERICULTURA

TURISMO OS ASPECTOS CULTURAIS DO MUNICÍPIO SÃO FORTEMENTE INFLUENCIADOS PELOS COSTUMES E TRADIÇÕES DOS ALEMÃES E ITALIANOS E SE MANIFESTAM NA ALIMENTAÇÃO, NA DANÇA, NA MÚSICA E NA ARQUITETURA

GENTÍLICO: FLORIANENSE

VIA DE ACESSO: BR-252 E BR-101

REGIÃO: SUDOESTE SERRANA

DIVISÃO POLÍTICO-ADMINISTRATIVA É CONSTITUÍDA PELOS DISTRITOS DE ARAGUAYÁ, DE SANTA MARIA DE MARECHAL, DA SEDE E DE VÍCTOR HUGO, ESTE ÚLTIMO CRIADO PELA LEI MUNICIPAL Nº 848 DE 28/08/2008

VARALHA E COINHA

Deus seja Louvado



# Câmara Municipal de Marechal Floriano

CASA LEGISLATIVA PRESIDENTE MUNICIPAL PHILIPP ENDLICH  
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

- VIII - produzir relatórios anuais de suas atividades, ou quando a alta direção do órgão ou entidade julgar oportuno;
- IX - informar, sensibilizar e orientar o cidadão para a participação e o controle social das atividades e serviços oferecidos pelas Secretarias e órgãos municipais;
- X - assessorar o Gestor do Poder Legislativo nos assuntos relacionados com as atividades da ouvidoria;
- XI - promover a constante publicização de suas atividades, a fim de facilitar o acesso do cidadão às ouvidorias e aos serviços oferecidos pelos seus órgãos;
- XII - promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social, em especial, conselhos e comissões de políticas públicas, conferências nacionais, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social;
- XIII - propor ações e sugerir prioridades nas atividades de Ouvidoria.

**Art. 6º** Caberá ao Ouvidor do Poder Legislativo:

- I - exercer a função de representante dos cidadãos junto à Administração Pública Municipal;
- II - agilizar a remessa de informações de interesse do usuário;
- III - facilitar ao máximo o acesso aos serviços de Ouvidoria, simplificando seus procedimentos;
- IV - encaminhar a manifestação apresentada à área competente, acompanhando a sua apreciação;
- V - ter livre acesso a todos os setores do órgão onde exerce suas funções, para dispor sobre a manifestação, e auxiliar na apuração e proposição de soluções;
- VI - identificar problemas no atendimento ao usuário;
- VII - sugerir soluções de problemas identificados ao Gestor do Poder Legislativo;
- VIII - propor a correção de erros, omissões ou abusos cometidos no atendimento ao usuário;
- IX - atuar na prevenção e solução de conflitos;
- X - estimular a participação do cidadão na fiscalização e planejamento dos serviços públicos;
- XI - participar de reuniões em órgãos e em entidades de proteção aos usuários;
- XII - propor modificações nos procedimentos para a melhoria da qualidade dos serviços;
- XIII - buscar as eventuais causas da deficiência do serviço, evitando sua repetição;
- XIV - providenciar sempre uma resposta à questão apresentada pelo cidadão, no menor prazo possível, com clareza e objetividade;
- XV - atender com cortesia e respeito, afastando-se de qualquer discriminação ou prejulgamento;
- XVI - agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça;
- XVII - zelar pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência da administração pública;

Cezar Tadeu Ronchi Junior  
Presidente CMMF



**Cidade das Orquídeas**

EMANCIPAÇÃO LEI Nº 4.571/91 PUBLICADO NO DIO-ES 31/10/1991

DATA DE INSTALAÇÃO 01/01/1993

ÁREA TERRITORIAL 285,495 KM²

CLIMA TROPICAL DE ALTITUDE MÁXIMA 28° E MÍNIMA 8°

MUNICÍPIOS LÍMITROFES DOMINGOS MARTINS, ALFREDO CHAVES, GUARAPARI E VIANA.

DISTÂNCIA DA CAPITAL DO ESTADO (VITÓRIA): 48,6 KM

COLONIZAÇÃO ALEMÃES, ITALIANOS, SUÍÇOS, POLONESES, PORTUGUESES, AUSTRIACOS, DESCENDENTES DE BRANCO E DE AFRICANOS

LATITUDE SUL DE 40° 58' 80"

LONGITUDE OESTE DE GREENWICH, DE 20° 24' 46" 80"

POPULAÇÃO (IBGE/2021) 17.141 PESSOAS

BASE ECONÔMICA AGRICULTURA, CULTIVO DO CAFÉ, PISCICULTURA E A OLERICULTURA

TURISMO OS ASPECTOS CULTURAIS DO MUNICÍPIO SÃO FORTEMENTE INFLUENCIADOS PELOS COSTUMES E TRADIÇÕES DOS ALEMÃES E ITALIANOS E SE MANIFESTAM NA ALIMENTAÇÃO, NA DANÇA, NA MÚSICA E NA ARQUITETURA

GENTÍLICO: FLORIANENSE

ROTA DE ACESSO: BR-202 E BR-101

REGIÃO: SUDOESTE SERRANA

DIVISÃO POLÍTICO-ADMINISTRATIVA CONSTITUÍDA PELOS DISTRITOS DE ARAGUAYA, DE SANTA MARIA DE MARECHAL, DA SEDE E DE VICTOR RUGO, ESTE ÚLTIMO CRIADO PELA LEI MUNICIPAL Nº 848 DE 28/08/2008

Deus seja Louvado



# Câmara Municipal de Marechal Floriano

CASA LEGISLATIVA PRESIDENTE MUNICIPAL PHILIPP ENDLICH  
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

**XVIII** - resguardar o sigilo das informações;

**XIX** - arquivar demandas consideradas inaptas, agressivas ou incompreensíveis, isto é, sem elementos de autoria e materialidade;

**XX** – redirecionar demandas que considerar de competência de órgãos externos ao Poder Legislativo.

**§ 1º** O servidor nomeado para o cargo de Ouvidor do Poder Legislativo, será regido por Lei Municipal própria e exercerá suas atribuições com independência e autonomia, sem qualquer ingerência político-partidária.

**§ 2º** O cargo de Ouvidor do Poder Legislativo será, preferencialmente, ocupado por servidor público efetivo e que tenha obrigatoriamente certificação em ouvidoria, disponibilizada em plataforma online pela Controladoria Geral da União (CGU), bem como experiência em atividades relacionadas ao atendimento dos usuários de serviços públicos.

**Art. 7º** Caberá ao Poder Legislativo Municipal:

**I** - disponibilizar em suas páginas institucionais e em suas dependências, em local de fácil acesso, o link e os cartazes com identidade visual padrão de Ouvidoria;

**II** - divulgar e dar publicidade a existência das Ouvidorias Física e Online, bem como às formas de acesso a estas pelos usuários;

Cezar Tadeu Ronchi Junior  
Presidente CMMF

**Art. 8º** O Sistema de Ouvidoria, atuará como intermediador entre os Cidadãos usuários dos serviços públicos e a Administração Pública prestadora dos mesmos, sendo integrado pela:

**I** - Ouvidoria Online – e-Ouv Municípios; e

**II** - Ouvidoria Física;

**§ 1º** O Ouvidor juntamente aos responsáveis pelos órgãos do Poder Legislativo serão responsáveis pelo recebimento e tratamento das manifestações de suas competências, após a análise preliminar feita pelo Ouvidor.

## CAPÍTULO III

### DA OUVIDORIA ONLINE – e-OUV MUNICÍPIOS

**Art. 9º** A Ouvidoria Online corresponde a um Sistema Informatizado de Ouvidorias dos Entes Federados – e-Ouv, disponibilizado pela Controladoria Geral da União (CGU) aos municípios por meio de Adesão ao Programa de Fortalecimento das Ouvidorias – PROFORT, para funcionar como plataforma web gratuita aos cidadãos do Município, a fim de que possam enviar manifestações sobre a atuação da Administração e os serviços públicos prestados.

**Art. 10** A Plataforma da Ouvidoria Online – e-Ouv será disponibilizada em banner próprio no site institucional do Poder Legislativo de Marechal Floriano.





# Câmara Municipal de Marechal Floriano

CASA LEGISLATIVA PRESIDENTE MUNICIPAL PHILIPP ENDLICH  
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

*Cidade das Orquídeas*

★★★★★

**EMANCIPAÇÃO LEI**  
Nº 4.571/91 PUBLICADO  
NO DIA 31/10/1991

**DATA DE INSTALAÇÃO**  
01/01/1993

**ÁREA TERRITORIAL**  
285,495 KM²

**CLIMA**  
TROPICAL DE ALTITUDE  
MÁXIMA 28° E MÍNIMA 8°

**MUNICÍPIOS LÍMITROFOS**  
DOMINGOS MARTINS,  
ALFREDO CHAVES,  
GUARAPARI E VIANA.

**DISTÂNCIA DA CAPITAL  
DO ESTADO (VITÓRIA):**  
48,6 KM

**COLONIZAÇÃO**  
ALEMÃES, ITALIANOS, SUIÇOS,  
POLONESES, PORTUGUESES,  
AUSTRIACOS, DESCENDENTES  
DE INDIOS E DESCENDENTES  
DE AFRICANOS

**LATITUDE SUL DE**  
40° 58' 80"

**LONGITUDE OESTE DE  
GREENWICH, DE 20°**  
24' 48' 80"

**POPULAÇÃO (IBGE/2021)**  
17.141 PESSOAS

**BASE ECONÔMICA**  
AGRICULTURA, CULTIVO DO CAFÉ,  
AVICULTURA E A OLIVICULTURA

**TURISMO**  
OS ASPECTOS CULTURAIS DO MUNICÍPIO  
SÃO FORTEMENTE INFLUENCIADOS  
PELOS COSTUMES E TRADIÇÕES DOS  
ALEMÃES E ITALIANOS E SE MANIFESTAM  
NA ALIMENTAÇÃO, NA DANÇA, NA MÚSICA  
E NA ARQUITETURA

**GENTÍLICO:**  
FLORIANENSE

**VIA DE ACESSO:**  
BR-292 E BR-101

**REGIÃO:**  
SUDOESTE SERRANA

**DIVISÃO POLÍTICO-ADMINISTRATIVA  
E CONSTITUÍDA PELOS DISTRITOS  
DE ARAGUAYA, DE SANTA MARIA DE  
MARECHAL, DA SEDE E DE VÍCTOR  
HUGO, ESTE ÚLTIMO CRIADO PELA  
LEI MUNICIPAL Nº 848 DE 28/08/2008**

*Deus seja  
Louvado*

**Art. 11** O Poder Legislativo Municipal indicará à Unidade Regional da Controladoria Geral da União no Espírito Santo, um servidor, preferencialmente, o Ouvidor Municipal, para atuar como Administrador Local do Sistema e-Ouv, respondendo pelo gerenciamento do mesmo no âmbito municipal.

**§ 1º** Caberá ao Administrador Local a manutenção do cadastro atualizado dos dados do órgão ou entidade usuário do Sistema, bem como o cadastramento dos demais agentes públicos que utilizem o Sistema na sua unidade, e por informar à Unidade Regional da Controladoria Geral da União no Espírito Santo, eventuais inconsistências no mesmo.

**§ 2º** A necessidade de alteração do Administrador Local do Sistema e-Ouv, em Marechal Floriano, deverá ser comunicada à Unidade Regional da Controladoria Geral da União no Espírito Santo, imediatamente após o ato de nova designação.

**Art. 12** Caberá à Ouvidoria Geral da União, no âmbito da Controladoria Geral da União, como gestora do e-Ouv:

- I – disponibilizar, gerir, atualizar e manter o Sistema e-Ouv;
- II – prover infraestrutura de servidores das bases de dados do Sistema e-Ouv;
- III – cadastrar os administradores locais designados pelos órgãos e entidades aderentes por meio dos Núcleos de Ações de Ouvidoria e Prevenção à Corrupção da Superintendência da Controladoria-Regional da União nos Estados;
- IV – prestar suporte aos usuários do Sistema e-Ouv;
- V – produzir, atualizar e manter disponíveis os manuais de uso do Sistema e-Ouv; e
- VI – adotar salvaguardas para a garantia da segurança, integridade e atualidade da base de dados do e-Ouv;

Cezar Tadeu Ronchi Junior  
Presidente CMMF

**Art. 13** Os dados e informações coletados por meio do Sistema e-Ouv serão utilizados apenas pelas partes nominadas no Termo de Adesão ao Programa de Fortalecimento das Ouvidorias.

## CAPÍTULO IV DA OUVIDORIA FÍSICA

**Art. 14** Considera-se Ouvidoria Física, a estrutura concreta e visível de órgão específico, responsável pelo recebimento e tratamento de manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime.

**Art. 15** O setor de Ouvidoria Física deverá ser devidamente identificado, por meio de placas ou cartazes.

**Art. 16** Na Ouvidoria Física as manifestações serão recebidas por meio de acesso ao setor, e relato verbal presencial da ocorrência, bem como por relato verbal via





# Câmara Municipal de Marechal Floriano

CASA LEGISLATIVA PRESIDENTE MUNICIPAL PHILIPP ENDLICH  
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Cidade das Orquídeas



EMANCIPAÇÃO LEI  
Nº 4.571/91 PUBLICADO  
NO DIO-ES 31/10/1991

DATA DE INSTALAÇÃO  
01/01/1993

ÁREA TERRITORIAL  
285,495 KM²

CLIMA  
TROPICAL DE ALTITUDE  
MÁXIMA 28° E MÍNIMA 8°

MUNICÍPIOS LÍMITROFES  
DOMINGOS MARTINS,  
ALFREDO CHAVES,  
GUARAPARI E VIANA.

DISTÂNCIA DA CAPITAL  
DO ESTADO (VITÓRIA):  
48,6 KM

COLONIZAÇÃO  
ALEMÃES, ITALIANOS, SUIÇOS,  
POLONESES, PORTUGUESES,  
AUSTRÍACOS, DESCENDENTES  
DE NEGROS E DESCENDENTES  
DE AFRICANOS

LATITUDE SUL DE  
40° 58' 80"

LONGITUDE OESTE DE  
GREENWICH, DE 20°  
24' 46" 80"

POPULAÇÃO (IBGE/2021)  
17.141 PESSOAS

BASE ECONÔMICA  
AGRICULTURA, CULTIVO DO CAFÉ,  
AVICULTURA E A OLERICULTURA

TURISMO  
OS ASPECTOS CULTURAIS DO MUNICÍPIO  
SÃO FORTEMENTE INFLUENCIADOS  
PELOS COSTUMES E TRADIÇÕES DOS  
ALEMÃES E ITALIANOS E SE MANIFESTAM  
NA ALIMENTAÇÃO, NA DANÇA, NA MÚSICA  
E NA ARQUITETURA

GENTILÍCIO:  
FLORIANENSE

VIA DE ACESSO:  
BR-101 E BR-101

REGIÃO:  
SUDOESTE SERRANA

DIVISÃO POLÍTICO-ADMINISTRATIVA  
E CONSTITUÍDA PELOS DISTRITOS  
DE ARAGUAYA, DE SANTA MARIA DE  
MARECHAL, DA SEDE E DE VICTOR  
HUGO, ESTE ÚLTIMO CRIADO PELA  
LEI MUNICIPAL Nº 848 DE 28/08/2008

telefone, de forma que as mesmas serão registradas em Formulário específico, conforme modelo previsto no Anexo I deste Decreto.

**Parágrafo único:** O servidor responsável pelo recebimento da manifestação irá sugerir ao cidadão, o registro da manifestação na Ouvidoria Online - e-Ouv, por meio do item "Registro de Manifestação para o Cidadão". Em caso de negativa, o pedido tramitará fisicamente apenas.

**Art. 17** No âmbito da Ouvidoria Física serão realizados projetos de Ouvidoria ativa, nos órgãos do Poder Legislativo, com o intuito de recepcionar todos os tipos de manifestações previstas no art. 20 deste Decreto.

**Parágrafo único:** Estes projetos poderão ser desenvolvidos de inúmeras formas, conforme o cenário de demandas existentes em cada localidade, podendo ser por meio de:

- I – distribuição de "Caixas de Sugestão" nas dependências físicas dos órgãos;
- II – encaminhamento de servidores às comunidades em dias específicos, previamente agendados e divulgados, para atuarem exclusivamente na recepção de manifestações dos cidadãos, e o fornecimento de orientações sobre os serviços oferecidos pelo Município.

## CAPÍTULO V

### DA COMISSÃO DE ACOMPANHAMENTO DO SISTEMA DE OUVIDORIA MUNICIPAL DE MARECHAL FLORIANO


Cezar Tadeu Ronchi Junior  
Presidente CMMF

**Art. 18** Com a finalidade de supervisionar e zelar pela boa execução dos serviços municipais de Ouvidoria, fica instituída a Comissão de Acompanhamento do Sistema de Ouvidoria Municipal de Marechal Floriano, que será composta por 03 (três) membros indicados por meio de Portaria pelo Presidente da Câmara Municipal, sendo responsável por:

- I - processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados;
- II - produzir dados, informações e relatórios sobre as atividades realizadas e informações recebidas;
- III - definir critérios para a promoção e o acompanhamento de procedimentos de Ouvidoria junto aos órgãos deste Poder;
- IV - examinar, propor e promover, em articulação com os órgãos competentes, outros mecanismos de coleta de sugestões, reclamações, denúncias e outras formas de manifestação da sociedade;
- V - identificar e interpretar o grau de satisfação dos cidadãos, mediante indicadores de avaliação;
- VI - oferecer recomendações às autoridades competentes para melhoria da atuação da Administração Pública;

Deus seja  
Louvado



  
 Cidade das Orquídeas  
 ★★☆☆★

EMANCIPAÇÃO LEI  
 Nº 4.571/91 PUBLICADO  
 NO DIÓ-ES 31/10/1991

DATA DE INSTALAÇÃO  
 01/01/1993

ÁREA TERRITORIAL  
 285,495 KM²

CLIMA  
 TROPICAL DE ALTITUDE  
 MÁXIMA 28° E MÍNIMA 8°

MUNICÍPIOS LIMÍTROFES  
 DOMINGOS MARTINS,  
 ALFREDO CHAVES,  
 GUARAPARI E VIANA.

DISTÂNCIA DA CAPITAL  
 DO ESTADO (VITÓRIA):  
 48,6 KM

COLONIZAÇÃO  
 ALEMÃES, ITALIANOS, SUIÇOS,  
 POLONESES, PORTUGUESES,  
 AUSTRÍACOS, DESCENDENTES  
 DE NEGROS E DESCENDENTES  
 DE AFRICANOS

LATITUDE SUL DE  
 40° 58' 80"

LONGITUDE OESTE DE  
 GREENWICH, DE 20°  
 24' 46' 80"

POPULAÇÃO (IBGE/2021)  
 17.141 PESSOAS

BASE ECONÔMICA  
 AGRICULTURA, CULTIVO DO CAFÉ,  
 AVICULTURA E A OLERICULTURA


TURISMO  
 OS ASPECTOS CULTURAIS DO MUNICÍPIO  
 SÃO FORTEMENTE INFLUENCIADOS  
 PELOS COSTUMES E TRADIÇÕES DOS  
 ALEMÃES E ITALIANOS E SE MANIFESTAM  
 NA ALIMENTAÇÃO, NA DANÇA, NA MÚSICA  
 E NA ARQUITETURA


GENTÍLICO:  
 FLORIANENSE

VIA DE ACESSO:  
 BR-101 E BR-101

REGIÃO:  
 SUDESTE SERRANA

DIVISÃO POLÍTICO-ADMINISTRATIVA  
 É CONSTITUÍDA PELOS DISTRITOS  
 DE ARAGUAYÁ, DE SANTA MARIA DE  
 MARECHAL, DA SEDE E DE VICTOR  
 HUGO, ESTE ÚLTIMO CRIADO PELA  
 LEI MUNICIPAL Nº 848 DE 28/09/2008

  
 "BATALHA E CONFIANÇA"



Deus seja  
 Louvado



# Câmara Municipal de Marechal Floriano

CASA LEGISLATIVA PRESIDENTE MUNICIPAL PHILIPP ENDLICH  
 ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

VII - articular ações que favoreçam a comunicação dos serviços de ouvidoria com os diversos órgãos deste Poder Legislativo;

VIII - sugerir a adoção de medidas necessárias à prevenção e detecção de irregularidades na Administração Pública;

IX - desenvolver outras atividades destinadas à consecução de seus objetivos.

**Art. 19** Sem prejuízo do disposto no art. 18, a Comissão de Acompanhamento do Sistema de Ouvidoria poderá ainda exercer as seguintes competências:

I - realizar e promover estudos e pesquisas sobre temas relacionados às áreas de atuação da ouvidoria, em especial, para levantamento dos requisitos e do nível de satisfação dos cidadãos em relação aos serviços prestados pela ouvidoria e pelo órgão ou entidade à qual ela se subordina;

II - implementar projetos de participação e controle social dos cidadãos e entidades civis das atividades do órgão, nos processos de formulação, acompanhamento e avaliação das atividades e serviços públicos prestados;

III - diagnosticar as tensões e conflitos sociais e apoiar o órgão na articulação junto a órgãos e agentes externos com vistas à sua resolução, na defesa do interesse público;

IV - promover a capacitação dos servidores do órgão em temas relacionados com as atividades da ouvidoria;

V - propor normas e procedimentos para as atividades de ouvidoria, no âmbito do órgão ou entidade pública;

VI - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas.

VII - exercer outras atividades que lhe forem atribuídas pelo Gestor do Poder Legislativo Municipal.

## CAPÍTULO VI DOS TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

Cezar Tadeu Ronchi Junior  
 Presidente CMMF

### Seção I Das Disposições Gerais


**Art. 20** O Ouvidor deve receber, analisar, encaminhar, responder e concluir, em linguagem cidadã, as seguintes manifestações:

I - **sugestão**: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Municipal;

II - **elogio**: demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

III - **solicitação**: requerimento de adoção de providência por parte da Administração Pública Municipal;





Cidade das Orquídeas

★★★★★

EMANCIPAÇÃO LEI  
Nº 4.571/91 PUBLICADO  
NO DIA-ES 31/10/1991

DATA DE INSTALAÇÃO  
01/01/1993

ÁREA TERRITORIAL  
285,495 KM²

CLIMA  
TROPICAL DE ALTITUDE  
MÁXIMA 28° E MÍNIMA 8°

MUNICÍPIOS LÍMITROFES  
DOMINGOS MARTINS,  
ALFREDO CHAVES,  
GUARAPARI E VIANA.

DISTÂNCIA DA CAPITAL  
DO ESTADO (VITÓRIA):  
48,6 KM

COLONIZAÇÃO  
ALEMÃES, ITALIANOS, SUIÇOS,  
POLONESES, PORTUGUESES,  
AUSTRIACOS, DESCENDENTES  
DE NEGROS E DESCENDENTES  
DE AFRICANOS

LATITUDE SUL DE  
40° 58' 80"

LONGITUDE OESTE DE  
GREENWICH, DE 20°  
24' 46' 80"

POPULAÇÃO (IBGE/2021)  
17.141 PESSOAS

BASE ECONÔMICA  
AGRICULTURA, CULTIVO DO CAFÉ,  
AVICULTURA E A OLERICULTURA


TURISMO  
OS ASPECTOS CULTURAIS DO MUNICÍPIO  
SÃO FORTEMENTE INFLUENCIADOS  
PELOS COSTUMES E TRADIÇÕES DOS  
ALEMÃES E ITALIANOS E SE MANIFESTAM  
NA ALIMENTAÇÃO, NA DANÇA, NA MÚSICA  
E NA ARQUITETURA

GENTÍLICO:  
FLORIANENSE

VIA DE ACESSO:  
BR-101 E BR-101

REGIÃO:  
SUDOESTE SERRANA

DIVISÃO POLÍTICO-ADMINISTRATIVA  
É CONSTITUÍDA PELOS DISTRITOS  
DE ARAGUAYÁ, DE SANTA MARIA DE  
MARECHAL, DA SEDE E DE VÍCTOR  
HUGO, ESTE ÚLTIMO CRIADO PELA  
LEI MUNICIPAL Nº 848 DE 28/08/2008



Deus seja  
Louvado



# Câmara Municipal de Marechal Floriano

CASA LEGISLATIVA PRESIDENTE MUNICIPAL PHILIPP ENDLICH  
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

**IV - reclamação:** demonstração de insatisfação relativa a serviço público prestado pela municipalidade; e

**V - denúncia:** comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

§ 1º Por linguagem cidadã entende-se aquela que, além de simples, clara, concisa e objetiva, considera o contexto sociocultural do interessado, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

§ 2º As manifestações de ouvidoria devem ser obrigatoriamente identificadas, exceto as denúncias e reclamações que poderão ser anônimas. Caso sejam registradas de forma anônima, as denúncias e reclamações serão transformadas, automaticamente, em comunicações de irregularidades, não se aplicando o prazo regular das demais manifestações.

§ 3º Ao escolher a opção de não se identificar, na Ouvidoria Online ou Física, o usuário será alertado que as manifestações registradas de maneira anônima serão consideradas comunicações de irregularidade e, que, portanto, não será possível o seu acompanhamento.

§ 4º As informações que constituam comunicações de irregularidade, sempre que contenham indícios suficientes de relevância, autoria e materialidade, poderão ser apuradas mediante procedimento preliminar de investigação.

## Seção II Da Sugestão

  
Cezar Tadeu Ronchi  
Presidente CMM

**Art. 21** A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público que deverá se manifestar acerca da adoção ou não da medida sugerida.


§ 1º Será considerada conclusiva a resposta que oferecer ao interessado a análise prévia realizada, bem como as medidas requeridas às áreas internas, ou a justificativa no caso de impossibilidade de fazê-la.



§ 2º Caso a medida sugerida seja adotada, a decisão administrativa final informará acerca da forma e dos prazos de sua implantação, bem como dos mecanismos pelos quais o usuário poderá acompanhar a execução da adoção da medida.

## Seção III Do Elogio

**Art. 22** O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, bem como às chefias imediatas destes.



  
Cidade das Orquídeas  
★★★★★  
EMANCIPAÇÃO LEI  
Nº 4.571/91 PUBLICADO  
NO DIO-ES 31/10/1991  
DATA DE INSTALAÇÃO  
01/01/1993  
ÁREA TERRITORIAL  
285,495 KM²  
CLIMA  
TROPICAL DE ALTITUDE  
MÁXIMA 28° E MÍNIMA 8°  
MUNICÍPIOS LÍMITROFES  
DOMINGOS MARTINS,  
ALFREDO CHAVES,  
GUARAPARI E VIANA.  
DISTÂNCIA DA CAPITAL  
DO ESTADO (VITÓRIA):  
48,6 KM  
COLONIZAÇÃO  
ALEMÃES, ITALIANOS, SUÍÇOS,  
POLONESES, PORTUGUESES,  
AUSTRIACOS, DESCENDENTES  
DE BRANCOS E DESCENDENTES  
DE AFRICANOS  
LATITUDE SUL DE  
40° 58' 80"  
LONGITUDE OESTE DE  
GREENWICH, DE 20°  
24' 46' 80"  
POPULAÇÃO (IBGE/2021)  
17.141 PESSOAS  
BASE ECONÔMICA  
AGRICULTURA, CULTIVO DO CAFÉ,  
AGRICULTURA E A OLERICULTURA  
TURISMO  
OS ASPECTOS CULTURAIS DO MUNICÍPIO  
SÃO FORTEMENTE INFLUENCIADOS  
PELOS COSTUMES E TRADIÇÕES DOS  
ALEMÃES E ITALIANOS E SE MANIFESTAM  
NA ALIMENTAÇÃO, NA DANÇA, NA MÚSICA  
E NA ARQUITETURA  
GENTÍLICO:  
FLORIANENSE  
VIA DE ACESSO:  
BR-262 E BR-101  
REGIÃO:  
SUDESTE SERRANA  
DIVISÃO POLÍTICO-ADMINISTRATIVA  
CONSTITUÍDA PELOS DISTRITOS  
DE ARAGUAYÁ, DE SANTA MARIA DE  
MARECHAL, DA SEDE E DE VICTOR  
LUGO, ESTE ÚLTIMO CRIADO PELA  
LEI MUNICIPAL Nº 848 DE 28/08/2008

  
  
Deus seja  
Louvado



# Câmara Municipal de Marechal Floriano

CASA LEGISLATIVA PRESIDENTE MUNICIPAL PHILIPP ENDLICH  
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

**Parágrafo único:** A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e às suas chefias imediatas.

## Seção IV

### Da Reclamação e da Solicitação

**Art. 23** A reclamação e a solicitação recebidas, desde que descritas de modo a atender padrões mínimos de coerência, serão encaminhadas à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

**Parágrafo único:** A resposta conclusiva da reclamação ou da solicitação conterá informação sobre a decisão administrativa final acerca do caso apontado, oferecendo solução de mérito ou informando a impossibilidade de seu prosseguimento.

## Seção V

### Da Denúncia

**Art. 24** A denúncia recebida será tratada caso contenha elementos mínimos de autoria e materialidade descritos ou indícios que permitam à Administração Pública chegar a tais elementos.

**§ 1º** No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre encaminhamento aos órgãos competentes para apuração, sobre os procedimentos a serem adotados e o respectivo número que identifique a denúncia junto ao órgão para o qual foi encaminhada, ou sobre o seu arquivamento.

**§ 2º** O Ouvidor deverá informar a Secretaria de Administração e Recursos Humanos, quando a denúncia se referir a ato praticado por servidor efetivo, ocupante de cargo em comissão ou função de confiança, para ciência, com o intuito de acompanhar e colaborar na apuração da situação relatada, junto ao órgão ou entidade responsável pelo servidor.

**§ 3º** A denúncia poderá ser encerrada quando:

- I - não contenha elementos mínimos indispensáveis à sua apuração; ou
- II - seu autor descumpra os deveres de expor os fatos conforme a verdade; não proceda com lealdade, urbanidade e boa-fé; ou não preste as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.


Cezar Tadeu Ronchi Junior  
Presidente CMMF

## CAPÍTULO VII

### DO RECEBIMENTO, DA ANÁLISE E DA RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES

**Art. 25** A manifestação cadastrada pelo cidadão requerente, na Ouvidoria física ou online, será recebida, em primeiro momento, pelo Ouvidor Municipal.





*Cidade das Orquídeas*

★★★★★

**EMANCIPAÇÃO LEI**  
Nº 4.571/91 PUBLICADO  
NO DIA-ES 31/10/1991

**DATA DE INSTALAÇÃO**  
01/01/1993

**ÁREA TERRITORIAL**  
285,495 KM²

**CLIMA**  
TROPICAL DE ALTITUDE  
MÁXIMA 28° E MÍNIMA 8°

**MUNICÍPIOS LÍMITROFOS**  
DOMINGOS MARTINS,  
ALFREDO CHAVES,  
GUARAPARI E VIANA.

**DISTÂNCIA DA CAPITAL**  
DO ESTADO (VITÓRIA):  
48,6 KM

**COLONIZAÇÃO**  
ALEMÃES, ITALIANOS, SUÍÇOS,  
POLONESES, PORTUGUESES,  
AUSTRÍACOS, DESCENDENTES  
DE NEGROS E DESCENDENTES  
DE AFRICANOS

**LATITUDE SUL DE**  
40° 58' 80"

**LONGITUDE OESTE DE**  
GREENWICH, DE 20°  
24' 46' 80"

**POPULAÇÃO (IBGE/2021)**  
17.141 PESSOAS

**BASE ECONÔMICA**  
AGRICULTURA, CULTIVO DO CAFÉ,  
AVICULTURA E A OLERICULTURA


**TURISMO**  
OS ASPECTOS CULTURAIS DO MUNICÍPIO  
SÃO FORTEMENTE INFLUENCIADOS  
PELOS COSTUMES E TRADIÇÕES DOS  
ALEMÃES E ITALIANOS E SE MANIFESTAM  
NA ALIMENTAÇÃO, NA DANÇA, NA MÚSICA  
E NA ARQUITETURA

**GENTÍLICO:**  
FLORIANENSE

**AVIA DE ACESSO:**  
BR-292 E BR-101

**REGIÃO:**  
SUDOESTE SERRANA

**DIVISÃO POLÍTICO-ADMINISTRATIVA**  
CONSTITUÍDA PELOS DISTRITOS  
DE ARAGUAYA, DE SANTA MARIA DE  
MARECHAL, DA SEDE E DE VICTOR  
RUGO, ESTE ÚLTIMO CRIADO PELA  
LEI MUNICIPAL Nº 848 DE 28/08/2008



*Deus seja  
Louvado*



# Câmara Municipal de Marechal Floriano

CASA LEGISLATIVA PRESIDENTE MUNICIPAL PHILIPP ENDLICH  
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

§ 1º Às manifestações recebidas pelo Sistema de Ouvidoria Municipal de Marechal Floriano será oferecida resposta conclusiva dentro do prazo de 30 (trinta) dias, prorrogáveis por mais 30 (trinta) dias, uma única vez, mediante justificativa expressa.

§ 2º O Ouvidor Municipal responsável pelo recebimento da manifestação, analisará o seu conteúdo, e encaminhará para o Órgão que julgar competente para verificação, no âmbito da estrutura organizacional do Poder Legislativo, via protocolo.

§ 3º Do recebimento da manifestação pelo Órgão, a mesma deverá apurar e retornar a resposta para o Ouvidor Municipal, dentro do prazo de 20 (vinte) dias, contados do recebimento, via protocolo, sendo que este prazo poderá ser prorrogado, uma única vez, por igual período, mediante justificativa expressa.

§ 4º Caso o servidor do Órgão identificar que a manifestação não é de sua competência, deve retorná-la ao Ouvidor Municipal de imediato, indicando o órgão que julgue competente para administrar a demanda em questão, para que o mesmo a redirecione.

§ 5º Após o recebimento da resposta enviada pela Secretaria ou entidade responsável, o Ouvidor encarregado pela referida manifestação terá o prazo de 10 (dez) dias para encaminhar a resposta ao cidadão requerente, quando o mesmo se identificar, sendo o prazo, contado do recebimento da resposta, prorrogável, uma única vez, por igual período, mediante justificativa expressa.

§ 6º No período de 10 (dez) dias, previsto no parágrafo anterior, o Ouvidor realizará a avaliação da resposta frente ao questionamento apresentado, podendo solicitar acréscimo de informação ou adequações na escrita, por parte do Órgão, quando julgar necessário, com base nas orientações obtidas para tratamento de manifestações.


**Cezar Tadeu Ronchi Junior**  
Presidente CMMF

§ 7º É vedado ao Ouvidor alterar ou adequar as respostas encaminhadas diretamente dos Órgãos deste Poder Legislativo, por sua conta e risco, devendo sempre solicitar que o referido setor realize os ajustes que julgar necessários.

§ 8º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, a Secretaria deverá encaminhar para o Ouvidor, via protocolo, as informações ausentes que julgar indispensáveis para a apuração, dentro dos 20 (vinte) dias, previstos no § 3º deste artigo, para que este, no prazo de 10 (dez) dias, dispostos no § 5º, solicite ao usuário a complementação das informações (Pedido de Complementação).

§ 9º A complementação de informações pelo manifestante deverá ser realizada dentro de 30 (trinta) dias. A falta de complementação das informações solicitadas pela Administração Pública acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.





*Cidade das Orquídeas*

★★★★★

**EMANCIPAÇÃO LEI**  
Nº 4.571/91 PUBLICADO  
NO DIA-ES 31/10/1991

**DATA DE INSTALAÇÃO**  
01/01/1993

**ÁREA TERRITORIAL**  
285,495 KM²

**CLIMA**  
TROPICAL DE ALTITUDE  
MÁXIMA 28° E MÍNIMA 8°

**MUNICÍPIOS LIMÍTROFES**  
DOMINGOS MARTINS,  
ALFREDO CHAVES,  
GUARAPARI E VIANA.

**DISTÂNCIA DA CAPITAL**  
DO ESTADO (VITÓRIA):  
48,6 KM

**COLONIZAÇÃO**  
ALEMÃES, ITALIANOS, SUIÇOS,  
POLONESES, PORTUGUESES,  
AUSTRÍACOS, DESCENDENTES  
DE INDIANOS E DESCENDENTES  
DE AFRICANOS

**LATITUDE SUL DE**  
40° 58' 80"

**LONGITUDE OESTE DE**  
GREENWICH, DE 20°  
24' 46' 80"

**POPULAÇÃO (IBGE/2021)**  
17.141 PESSOAS

**BASE ECONÔMICA**  
AGRICULTURA, CULTIVO DO CAFÉ,  
AVICULTURA E A OLERICULTURA


**TURISMO**  
OS ASPECTOS CULTURAIS DO MUNICÍPIO  
SÃO FORTEMENTE INFLUENCIADOS  
PELOS COSTUMES E TRADIÇÕES DOS  
ALEMÃES E ITALIANOS E SE MANIFESTAM  
NA ALIMENTAÇÃO, NA DANÇA, NA MÚSICA  
E NA ARQUITETURA

**GENTÍLICO:**  
FLORIANENSE

**VIA DE ACESSO:**  
BR-262 E BR-101

**REGIÃO:**  
SUDOESTE SERRANA

**DIVISÃO POLÍTICO-ADMINISTRATIVA**  
É CONSTITUÍDA PELOS DISTRITOS  
DE ARAGUAYÁ, DE SANTA MARIA DE  
MARECHAL, DA SEDE E DE VÍCTOR  
HUGO, ESTE ÚLTIMO CRIADO PELA  
LEI MUNICIPAL Nº 848 DE 28/08/2008



*Deus seja  
Louvado*



# Câmara Municipal de Marechal Floriano

CASA LEGISLATIVA PRESIDENTE MUNICIPAL PHILIPP ENDLICH  
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

**§ 10** O pedido de complementação de informações interrompe o prazo regular de 30 (trinta) dias, previsto no § 1º, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário.

**§ 11** Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva, dentro do prazo de 30 (trinta) dias, prorrogáveis, uma única vez, por igual período, mediante justificativa expressa, a Ouvidoria oferecerá, resposta intermediária, informando o interessado acerca da análise prévia e dos encaminhamentos realizados, bem como das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação.

**§ 12** Ainda que tenha sido oferecida resposta conclusiva ao usuário, e encerrada a manifestação, no caso de surgimento de novas informações sobre o conteúdo apresentado pelo requerente, que possam ser relevantes para o mesmo, poderá o Ouvidor, a pedido do Órgão competente, reabrir a manifestação e acrescentar os dados atualizados.

**§ 13** Ao escrever as respostas conclusivas, o Ouvidor responsável poderá marcá-las como publicáveis, caso não apresentem nenhum tipo de informação que exija restrição, tal como nomes e dados de servidores e cidadãos, informações de relevância para a segurança dos munícipes, entre outras, previstas na Lei Federal nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação. A resposta que for considerada publicável entrará para o Relatório de Gestão Anual do Sistema de Ouvidoria Municipal, previsto no Capítulo VIII deste Decreto.

**Art. 26** Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta norma sob pena de responsabilidade do agente público. No entanto, poderá o servidor que a receber arquivá-la, não concedendo os demais encaminhamentos, por excesso de agressividade, ou por falta de fundamentação lógica, devendo apresentar e registrar justificativa plausível para tal conduta.

**Cezar Tadeu Ronchi Junior**  
Presidente CMMF


**Art. 27** É vedado às ouvidorias, impor ao usuário qualquer exigência relativa à motivação da manifestação.

**Art. 28** É vedada a cobrança de qualquer valor aos usuários referentes aos procedimentos de ouvidoria, ressalvados os custos de reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos.

**Art. 29** Após o encaminhamento da resposta será disponibilizado ao requerente uma Pesquisa de Satisfação, referente às respostas encaminhadas, para avaliá-las, de forma a promover melhorias nos serviços de Ouvidoria.

**Art. 30** A Ouvidoria assegurará ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do art. 31 da Lei 12.527, de 2011.



  
**Cidade das Orquídeas**  
 ★ ★ ★ ★

**EMANCIPAÇÃO LEI**  
 Nº 4.571/91 PUBLICADO  
 NO DIO-ES 31/10/1991

**DATA DE INSTALAÇÃO**  
 01/01/1993

**ÁREA TERRITORIAL**  
 285,495 KM²

**CLIMA**  
 TROPICAL DE ALTITUDE  
 MÁXIMA 28° E MÍNIMA 8°

**MUNICÍPIOS LÍMITROFES**  
 DOMINGOS MARTINS,  
 ALFREDO CHAVES,  
 GUARAPARI E VIANA.

**DISTÂNCIA DA CAPITAL**  
 DO ESTADO (VITÓRIA):  
 48,6 KM

**COLONIZAÇÃO**  
 ALEMÃES, ITALIANOS, SUIÇOS,  
 POLONESES, PORTUGUESES,  
 AUSTRIACOS, DESCENDENTES  
 DE NEGROS E DESCENDENTES  
 DE AFRICANOS

**LATITUDE SUL DE**  
 40° 58' 80"

**LONGITUDE OESTE DE**  
 GREENWICH, DE 20°  
 24' 48" 80"

**POPULAÇÃO (IBGE/2021)**  
 17.141 PESSOAS

**BASE ECONÔMICA**  
 AGRICULTURA, CULTIVO DO CAFÉ,  
 AVICULTURA E A OLERICULTURA



**TURISMO**  
 OS ASPECTOS CULTURAIS DO MUNICÍPIO  
 SÃO FORTEMENTE INFLUENCIADOS  
 PELOS COSTUMES E TRADIÇÕES DOS  
 ALEMÃES E ITALIANOS E SE MANIFESTAM  
 NA ALIMENTAÇÃO, NA DANÇA, NA MÚSICA  
 E NA ARQUITETURA

**GENTÍLICO:**  
 FLORIANENSE

**VIA DE ACESSO:**  
 BR-262 E BR-101

**REGIÃO:**  
 SUDOESTE SERRANA

**DIVISÃO POLÍTICO-ADMINISTRATIVA**  
 É CONSTITUÍDA PELOS DISTRITOS  
 DE ARAGUAYÁ, DE SANTA MARIA DE  
 MARECHAL, DA SEDE E DE VÍCTOR  
 HUGO, ESTE ÚLTIMO CRIADO PELA  
 LEI MUNICIPAL Nº 843 DE 28/08/2008

*Deus seja  
 Louvado*



# Câmara Municipal de Marechal Floriano

CASA LEGISLATIVA PRESIDENTE MUNICIPAL PHILIPP ENDLICH  
 ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

§ 1º A preservação da identidade do manifestante dar-se-á com a proteção do nome e endereço, e aos demais dados de qualificação dos manifestantes que serão documentados separadamente, isto é, não tramitarão junto às manifestações, sendo armazenados apenas para fins estatísticos.

§ 2º As manifestações recebidas e encaminhadas às Secretarias e entidades competentes, pelo Ouvidor, via protocolo, não poderão conter informações do manifestante, caso o mesmo as preencha, com o intuito de preservar sua identidade e suas informações pessoais, bem como para proporcionar maior imparcialidade ao setor na apuração e na conclusão da manifestação, considerando a pequena extensão populacional do município de Marechal Floriano.

## CAPÍTULO VIII

### DO RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL DO SISTEMA DE OUVIDORIA MUNICIPAL

**Art. 31** O Ouvidor deverá elaborar, anualmente, relatório de gestão, consolidando as manifestações encaminhadas pelos usuários de serviços públicos, e suas respectivas respostas, quando publicáveis, conforme previsto no § 14, do artigo 25 deste Decreto, bem como:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - a análise dos pontos recorrentes; e

III - as providências adotadas pela Administração Pública nas soluções apresentadas.

**Parágrafo único:** O relatório de gestão deverá ser encaminhado ao setor de Controle Interno, bem como ao Presidente da Câmara Municipal para conhecimento e manifestação, se julgarem necessário, e publicado no Portal da Transparência da Poder Legislativo.

Cezar Tadeu Ronchi Junior  
 Presidente CMMF

## CAPÍTULO IX

### DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

**Art. 32** Os Órgãos do Poder Legislativo deverão avaliar os serviços prestados, no âmbito de suas competências, por meio dos seguintes critérios:

I - satisfação do usuário com o serviço prestado;

II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;


III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

IV - quantidade de manifestações recebidas dos usuários; e

V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º Os aspectos previstos nos incisos I, II e III do "caput" poderão ser mensurados por meio de questionários de pesquisa de satisfação disponibilizado nas



  
 Cidade das Orquídeas  
 ★ ★ ★ ★ ★

**EMANCIPAÇÃO LEI**  
 Nº 4.571/91 PUBLICADO  
 NO DIO-ES 31/10/1991

**DATA DE INSTALAÇÃO**  
 01/01/1993

**ÁREA TERRITORIAL**  
 285,495 KM²

**CLIMA**  
 TROPICAL DE ALTITUDE  
 MÁXIMA 28° E MÍNIMA 8°

**MUNICÍPIOS LÍMITROFES**  
 DOMINGOS MARTINS,  
 ALFREDO CHAVES,  
 GUARAPARI E VIANA.

**DISTÂNCIA DA CAPITAL**  
 DO ESTADO (VITÓRIA):  
 48,6 KM

**COLONIZAÇÃO**  
 ALEMÃES, ITALIANOS, SUIÇOS,  
 POLONESES, PORTUGUESES,  
 AUSTRIACOS, DESCENDENTES  
 DE INDIANOS E DESCENDENTES  
 DE AFRICANOS

**LATITUDE SUL DE**  
 40° 58' 80"

**LONGITUDE OESTE DE**  
 GREENWICH, DE 20°  
 24' 46' 80"

**POPULAÇÃO (IBGE/2021)**  
 17.141 PESSOAS

**BASE ECONÔMICA**  
 AGRICULTURA; CULTIVO DO CAFÉ,  
 VITICULTURA E A OLERICULTURA



**TURISMO**  
 OS ASPECTOS CULTURAIS DO MUNICÍPIO  
 SÃO FORTEMENTE INFLUENCIADOS  
 PELOS COSTUMES E TRADIÇÕES DOS  
 ALEMÃES E ITALIANOS E SE MANIFESTAM  
 NA ALIMENTAÇÃO, NA DANÇA, NA MÚSICA  
 E NA ARQUITETURA

**GENTILICO:**  
 FLORIANENSE

**VIA DE ACESSO:**  
 BR-262 E BR-101

**REGIÃO:**  
 SUDOESTE SERRANA

**DIVISÃO POLÍTICO-ADMINISTRATIVA**  
 É CONSTITUÍDA PELOS DISTRITOS  
 DE ARAGUAYA, DE SANTA MARIA DE  
 MARECHAL, DA SEDE E DE VICTOR  
 HUGO, ESTE ÚLTIMO CRIADO PELA  
 LEI MUNICIPAL Nº 848 DE 28/08/2008

*Deus seja  
 Louvado*



# Câmara Municipal de Marechal Floriano

CASA LEGISLATIVA PRESIDENTE MUNICIPAL PHILIPP ENDLICH  
 ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

dependências do Poder Legislativo, em local visível e de fácil acesso, para o cidadão que desejar expor sua opinião sobre os serviços prestados pelo Poder legislativo e pelo município de Marechal Floriano.

§ 2º Será também disponibilizado questionário de pesquisa de satisfação online, no site institucional do Poder legislativo, em aba específica, caso qualquer cidadão tenha interesse de manifestar seu nível de contentamento sobre o Poder Legislativo Municipal, de qualquer lugar.

§ 4º Os questionários de satisfação previstos nos § 1º e 2º deste artigo, serão disponibilizados ao longo de todo o ano, devendo ser recolhidos pelo Ouvidor, para análise e coleta de dados, após o período de 6 (seis) meses, isto é, nos meses de janeiro e julho.

§ 5º As informações obtidas por meio da análise dos questionários de satisfação serão computadas em Relatório Semestral de Avaliação dos Serviços Públicos Municipais de Marechal Floriano, elaborado pelo Ouvidor, devendo incluir o **ranking** dos órgãos deste Poder Legislativo com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o § 4º, e servirá de subsídio para orientar e ajustar os serviços prestados.

§ 6º O Relatório Semestral de Avaliação dos Serviços Públicos do Poder Legislativo de Marechal Floriano, deverá ser publicado no Portal da Transparência do Município.

§ 7º As informações de que trata este artigo não se constituem em manifestações passíveis de acompanhamento pelos usuários de serviços públicos.






## CAPÍTULO X DAS CARTAS DE SERVIÇO

Cezar Tadeu Ronchi Junior  
 Presidente CMMF

**Art. 33** O Poder Legislativo deverá elaborar Cartas de Serviços ao Usuário, que corresponde a documento orientador direcionado ao cidadão usuário de serviços públicos, apresentando as seguintes informações:

- I - identificação do órgão responsável, seu endereço e horário de funcionamento;
- II - os serviços prestados;
- III - as formas de acesso aos serviços oferecidos;
- IV - os compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público;
- V - os requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar aos serviços;
- VI - principais etapas para o processamento e a conclusão do serviço;
- VII - previsão do prazo máximo para o início e a conclusão do serviço;
- VIII - a forma de prestação do serviço;
- IX - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.
- X - Prioridades de atendimento;



  
Cidade das Orquídeas  
★★★★★  
MUNICIPAÇÃO LEI  
Nº 4.571/91 PUBLICADO  
EM 10/10/1991  
DATA DE INSTALAÇÃO  
11/01/1993  
ÁREA TERRITORIAL  
185,495 KM²  
CLIMA  
TROPICAL DE ALTITUDE  
MÁXIMA 28° E MÍNIMA 8°  
MUNICÍPIOS LIMITROFOS  
DOMINGOS MARTINS,  
ALFREDO CHAVES,  
GUARAPARI E VIANA.  
DISTÂNCIA DA CAPITAL  
DO ESTADO (VITÓRIA):  
18,6 KM  
COLONIZAÇÃO  
LEMÃES, ITALIANOS, SUIÇOS,  
POLONESES, PORTUGUESES,  
AUSTRÍACOS, DESCENDENTES  
DE NEGROS E DESCENDENTES  
DE AFRICANOS  
LATITUDE SUL DE  
10° 58' 80"  
LONGITUDE OESTE DE  
GREENWICH, DE 20°  
24' 46' 80"  
POPULAÇÃO (IBGE/2021)  
17.141 PESSOAS  
BASE ECONÔMICA  
AGRICULTURA, CULTIVO DO CAFÉ,  
AVICULTURA E A OLERCULTURA  
TURISMO  
OS ASPECTOS CULTURAIS DO MUNICÍPIO  
SÃO FORTEMENTE INFLUENCIADOS  
PELOS COSTUMES E TRADIÇÕES DOS  
LEMÃES E ITALIANOS E SE MANIFESTAM  
NA ALIMENTAÇÃO, NA DANÇA, NA MÚSICA  
E NA ARQUITETURA  
GENTÍLICO:  
LORIANENSE  
RUA DE ACESSO:  
BR-262 E BR-101  
REGIÃO:  
SUDOESTE SERRANA  
DIVISÃO POLÍTICO-ADMINISTRATIVA  
CONSTITUÍDA PELOS DISTRITOS  
DE ARAGUAYÁ, DE SANTA MARIA DE  
MARECHAL, DA SEDE E DE VICTOR  
MARECHAL, ESTE ÚLTIMO CRIADO PELA  
LEI MUNICIPAL Nº 848 DE 28/08/2008  
  
  
Deus seja  
Louvado



# Câmara Municipal de Marechal Floriano

CASA LEGISLATIVA PRESIDENTE MUNICIPAL PHILIPP ENDLICH  
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

XI - mecanismos de comunicação com os usuários;

XII - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário deverá ser elaborada de forma objetiva, trazendo informações claras e precisas.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação no Portal da Transparência do Poder Legislativo de Marechal Floriano.

## CAPÍTULO XI DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

**Art. 34** O agente público que der causa ao descumprimento deste Decreto estará sujeito às medidas disciplinares na forma da lei.

**Art. 35** Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

Registre-se, Publique-se e Cumpra-se.

Marechal Floriano/ES, 27 de Outubro de 2022.

  
CEZAR TADEU RONCHI JUNIOR  
Presidente da CMMF