Câmara Municipal de Chapecó

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA
1º SEMESTRE DO ANO DE 2026

1- APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Chapecó, instituída pela Resolução nº 3, de 27 de junho de 2019, nos termos do disposto na Lei nº 13.460/2017, possui o papel de ser porta-voz para o diálogo entre os munícipes e seus representantes nesta Casa Legislativa, recepcionando as manifestações dos cidadãos e assim colaborando para a transparência das ações e para a formação de uma cultura que respeite os Direitos Humanos e promova a Cidadania e a Democracia Participativa. A Ouvidoria é o canal de recebimento de reclamações, solicitações, denúncias, elogios, e sugestões ao Poder Legislativo assim como outros encaminhamentos relacionados às atribuições e competências desta entidade.

Outra função importante da ouvidoria é a sua permanente disposição de colocar a Câmara Municipal em constante avaliação, por parte do cidadão que é seu usuário, a fim de garantir sua plena satisfação, para, a partir desse pressuposto, realizar as correções e melhorias necessárias para o alcance desse objetivo.

O relatório de gestão busca informar as atividades realizadas por esta Ouvidoria, assim como fomentar a transparência pública.

2- DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

As manifestações de Ouvidoria são recebidas por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação da Controladoria-Geral da União, Fala.BR, através do link disponibilizado no endereço eletrônico www.cmc.sc.gov.br, além do atendimento presencial, telefônico ou por e-mail, disponibilizando ao cidadão diversos canais para registro da sua demanda. As manifestações recebidas por escrito, em atendimento presencial, por e-mail ou por telefone são registradas no sistema da Ouvidoria para fins de tramitação centralizada e eletrônica.

No primeiro semestre de 2026 (de 1º de janeiro a 30 de junho), a Ouvidoria da Câmara Municipal de Chapecó recebeu um total de 27 (vinte e sete) manifestações, sendo que a maior parte das demandas (23 das 27 manifestações) trataram de assuntos de competência de outros órgãos e entidades. Nesses casos, sempre que possível, as manifestações foram encaminhadas às entidades responsáveis para que fossem tomadas as devidas providências.

As manifestações pertinentes ao Poder Legislativo Municipal foram analisadas, encaminhadas e receberam suas correspondentes respostas. As solicitações apresentadas foram prontamente atendidas, sendo boa parte delas encaminhadas a órgãos externos para atendimento das solicitações apresentadas.

As manifestações relacionadas ao Poder Executivo Municipal foram encaminhadas à Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Chapecó para o correto tratamento.

A publicação das manifestações observou a política de sigilo e de confidencialidade, em conformidade com as normas de proteção de dados pessoais.

Dessa forma, apresentamos o Relatório de Atividades da Ouvidoria da Câmara Municipal de Chapecó, referente ao primeiro semestre do ano de 2026.

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

PROCESSOS OUVIDORIA – 1º SEMESTRE DE 2026

PROCESSO Nº	DATA DA AUTUAÇÃO	OBJETO	ENCAMINHAMENTO
01/2026	15.01.2026	Encaminhamento de currículo para a Presidência da casa.	Respondido e encaminhado para a Presidência da casa.
02/2026	16.01.2026	Reclamação sobre o Salário-Maternidade Urbano.	Encaminhado para a Ouvidoria do INSS.
03/2026	16.01.2026	Denúncia sobre trabalho sem carteira assinada em empresa na cidade de Chapecó.	Encaminhado para a Procuradoria do Trabalho do Município de Chapecó.
04/2026	16.01.2026	Denúncia sobre trabalho sem carteira assinada em empresa na cidade de Chapecó.	Arquivado por duplicidade.
05/2026	28.01.2026	Reclamação sobre mau cheiro provocado por empresa na cidade de Chapecó.	Encaminhado para a Ouvidoria da Prefeitura de Chapecó e respondido ao manifestante.
06/2026	12.02.2026	Comunicação sobre aplicativo, registro de manifestações, regularização de imóvel, na cidade de Chapecó/sc.	Encaminhado para a Ouvidoria da Prefeitura de Chapecó e arquivado por insuficiência de dados.

07/2025	24.02.2026	Reclamação sobre impedimento no recebimento do abono salarial.	Respondido ao manifestante.
08/2026	27.02.2026	Reclamação sobre Auxílio-maternidade	Encaminhado para a Ouvidoria do INSS.
09/2026	23.02.2026	Denúncia sobre possível exercício de atividade privada incompatível com o cargo público, realizada por servidor desta Casa.	Encaminhado ao Controle Interno e aberto sindicância.
10/2026	03.03.2026	Reclamação sobre agendamento de perícia para solicitação de benefício ao INSS.	Encaminhado para a Ouvidoria do INSS.
11/2026	16.03.2026	Reclamação sobre perturbação do sossego causado por empresa na cidade de Chapecó-sc.	Encaminhado para a Ouvidoria da Prefeitura de Chapecó.
12/2026	25.03.2026	Denúncia sobre importunação sexual na cidade de Chapecó-sc.	Encaminhado para a Ouvidoria da Casan.
13/2026	04.05.2026	Denúncia sobre carga horária de servidores da Prefeitura Municipal de Chapecó.	Encaminhado para a Ouvidoria da Prefeitura de Chapecó.
14/2026	05.05.2026	Solicitação de providências referente poluição sonora na cidade de Chapecó.	Encaminhado para a Ouvidoria da Prefeitura de Chapecó.
15/2026	06/05/2026	Denúncia sobre utilização irregular de água em imóvel localizado na cidade de Chapecó.	Encaminhado para a Ouvidoria da Casan.
16/2026	06/05/2026	Recurso de manifestação – solicitação de antecipação de consulta especializada.	Encaminhado para a Ouvidoria da Prefeitura de Chapecó.
17/2026	06/05/2026	Solicitação sobre dificuldade na transferência de titularidade de conta de água na cidade de Chapecó.	Encaminhado para a Ouvidoria da Casan.
18/2026	06/05/2026	Reclamação sobre atendimentos no Hospital Regional Oeste - HRO na cidade de Chapecó.	Encaminhado para a Ouvidoria do HRO.

19/2026	07/05/2026	Denúncia anônima sobre recebimento de Auxílio Doença.	Encaminhado para a Ouvidoria do INSS.
20/2026	13/05/2026	Denúncia anônima sobre negligência e abandono de incapaz na cidade de Chapecó.	Encaminhado para o Conselho Tutelar Sul de Chapecó.
21/2026	21/05/2026	Solicitação de revisão de cobrança de esgoto sanitário na cidade de Chapecó.	Encaminhado para a Ouvidoria da Casan.
22/2026	26/05/2026	Denúncia anônima sobre julgamento da licitação PR5/2026 da Câmara Municipal de Chapecó.	Encaminhado ao Setor de Compras e respondido.
23/2026	11/06/2026	Elogio sobre atendimento na UPA em Chapecó.	Encaminhado para a Ouvidoria da Prefeitura de Chapecó e respondido ao manifestante.
24/2026	11/06/2026	solicitação de verificação dos níveis de cloro residual na água fornecida pela Casan na cidade de Chapecó.	Encaminhado para a Ouvidoria da Casan.
25/2026	23/06/2026	Denúncia de obra irregular na cidade de Chapecó.	Encaminhado para a Ouvidoria da Prefeitura de Chapecó.
26/2026	23/06/2026	Reclamação sobre condições para realização de capacitação de servidores da educação municipal.	Encaminhado para a Ouvidoria da Prefeitura de Chapecó.
27/2026	24/06/2026	Solicitação sobre projeto de lei complementar nº 27/2026.	Respondido ao manifestante.

3- ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

Observou-se que a maior parte das manifestações registradas na Ouvidoria da Câmara tratou de matérias de competência de outros órgãos, especialmente do Poder Executivo Municipal, do INSS e da CASAN, e não de atividades do Poder Legislativo.

Embora o volume de manifestações de competência desta Casa Legislativa seja estatisticamente baixo, a análise das demandas mostra que a grande maioria das manifestações trataram de temas alheios à Câmara, evidenciando que o cidadão reconhece o Legislativo como um canal de escuta confiável, mas reforçando a necessidade de melhora contínua dos processos de triagem e direcionamento das manifestações recebidas.

4- PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

Para otimizar o atendimento prestado ao munícipe, a Câmara Municipal de Chapecó adotou as seguintes providências e inovações em seus processos de trabalho:

- Integração de Fluxos de Atendimento com o Poder Executivo: Devido ao volume de demandas pertencentes à Prefeitura e à utilização de sistemas distintos entre os Poderes, a Ouvidoria da Câmara realizou alinhamentos com a Ouvidoria do Executivo para o envio dessas demandas. O canal de encaminhamento, que antes era feito via e-mail, passou a ser realizado diretamente no sistema próprio da Prefeitura. Atualmente, a Ouvidoria da Câmara cadastra a demanda recebida no sistema do Executivo e, ao receber o retorno da Prefeitura, registra a resposta final ao manifestante na plataforma Fala.BR. Essa providência foi a forma encontrada para garantir que o cidadão não ficasse sem resposta e tivesse facilidade de acesso à solução do seu caso.

- Atualização Normativa: A Câmara está trabalhando na elaboração de uma nova Resolução para o setor, visando modernizar os normativos internos e adequar as regras às novas realidades e fluxos de atendimento.

5- CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Câmara foi instituída com a finalidade de diminuir a distância entre o cidadão e a Câmara Municipal de Chapecó.

A Ouvidoria é a Central de Relacionamento com o Cidadão, cujo objetivo principal é receber, registrar as manifestações da população, e encaminhá-las aos destinatários: Parlamentares ou Órgãos da Casa.

Funcionando como uma ponte em que a cidadania pode trafegar à vontade, a Ouvidoria tenta sempre inovar em projetos e ações para que o cidadão se sinta realmente representado na Câmara Municipal de Chapecó.

Chapecó, data da assinatura digital.

gov.br
Documento assinado digitalmente
LUCAS ANTONIO ALVES PAZ MORO
Data: 13/11/2026 13:57:32-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Lucas Antonio Alves Paz Moro
Analista de Compras e Licitação
Ouvidor Designado da Câmara Municipal de Chapecó.