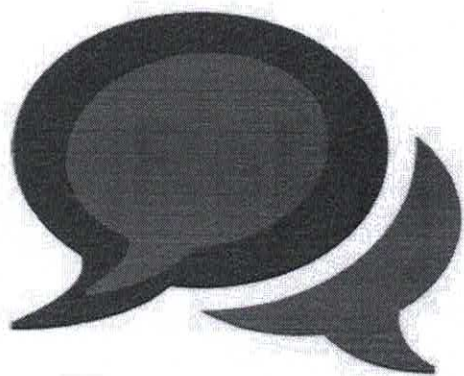




Relatório Anual 2025

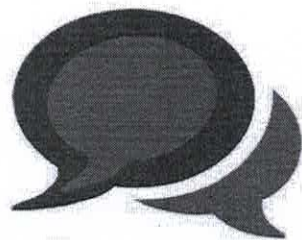


Ouvidoria



Sumário

I - Apresentação	3
II - Dados Consolidados	4
III - Classificação de Competência	6
IV - Resoluções	7
V - Pendências	7
VI - Modalidade de Atendimento	8
VII - Canais de Atendimento da Ouvidoria	9



Ouvidoria



I - Apresentação

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Cerquillo, instituída pela Resolução Municipal Nº. 200, de 12 de dezembro de 2017, possui o papel de atuar no processo de interlocução entre os munícipes e seus vereadores, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem a melhoria dos serviços públicos prestados.

Nesse sentido, a Ouvidoria funciona como um agente promotor de mudanças: de um lado, favorece uma gestão flexível, comprometida com a satisfação das necessidades do cidadão; de outro, estimula a prestação de serviços públicos de qualidade, capazes de garantir direitos. Em síntese, é um instrumento a serviço da democracia.

É importante não perder de vista que as ouvidorias encontram, na democracia, o campo necessário para sua expansão e fortalecimento, uma vez que devem ser compreendidas como espaços plurais, abertos à mediação e à resolução das demandas dos cidadãos.

Ao mediar o acesso a bens e serviços públicos, esses institutos constituem-se como um importante instrumento de gestão para a Administração Pública, que tem a oportunidade de aperfeiçoar suas perspectivas e ações.

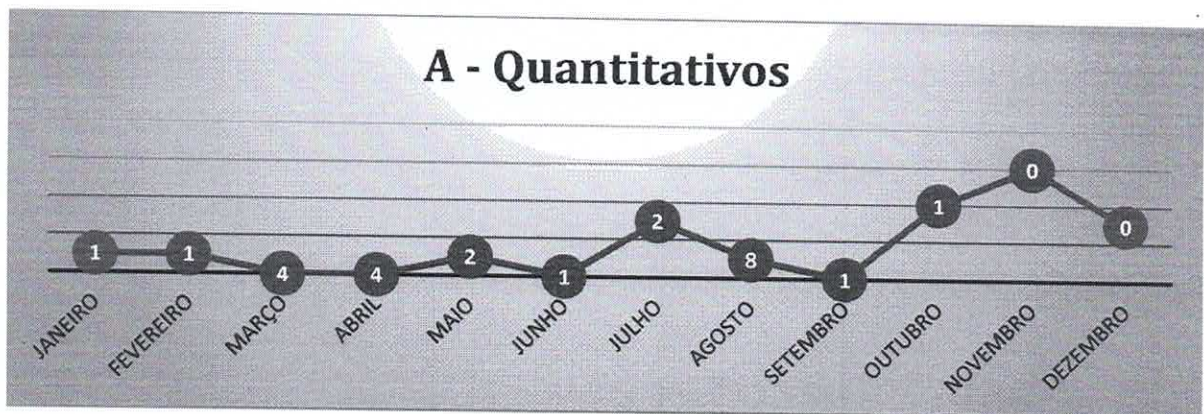
A Ouvidoria é o canal oficial de recebimento de solicitações, informações, reclamações, críticas, elogios e sugestões da Câmara Municipal de Cerquillo assim como outros encaminhamentos relacionados às atribuições e competências desta entidade.

O presente relatório busca colaborar com a avaliação das políticas e dos serviços públicos. Isso é possível a partir das informações obtidas com a análise das manifestações, com a escuta dos cidadãos e do levantamento de expectativas e necessidades, entre outros instrumentos de controle e participação social. A compilação e a síntese dessas informações permitem o acompanhamento do processo de trabalho e a prestação de contas da Ouvidoria. Além disso, trazem material para a tomada de decisões e para o planejamento de novas ações, objetivando sempre os melhores resultados.

II - Dados Consolidados

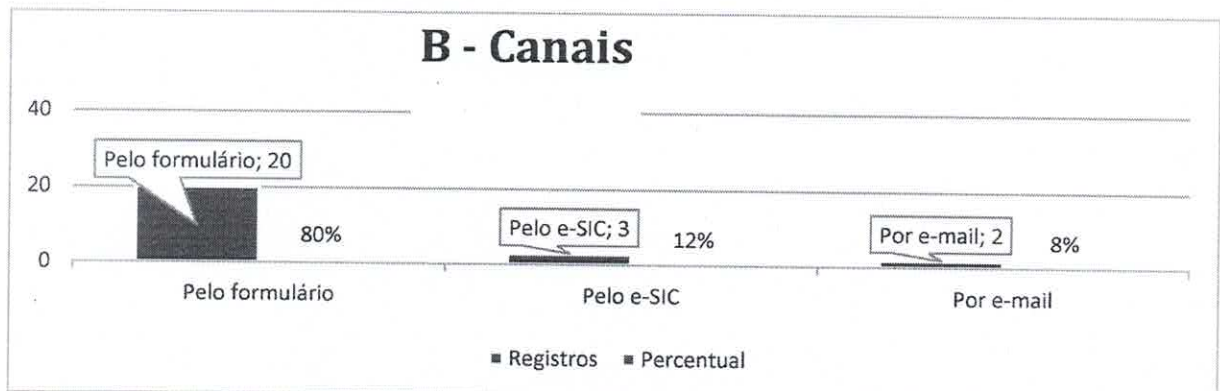
No período compreendido entre os dias 01 de janeiro e 31 de dezembro de 2025, foram registradas na Ouvidoria da Câmara Municipal 25 (vinte e cinco) novas manifestações.

A seguir estão descritas e representadas as atividades da Ouvidoria em 2025.



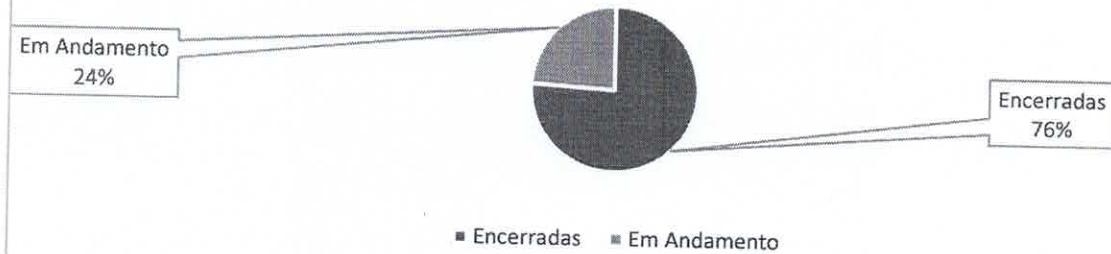
Pode-se afirmar que outubro foi o mês com o maior número de demandas, 8 no total, enquanto novembro e dezembro não registraram manifestações.

Os registros de atendimento nos canais disponibilizados pela Câmara Municipal de Cerquillo, neste período, revelaram a seguinte preferência:



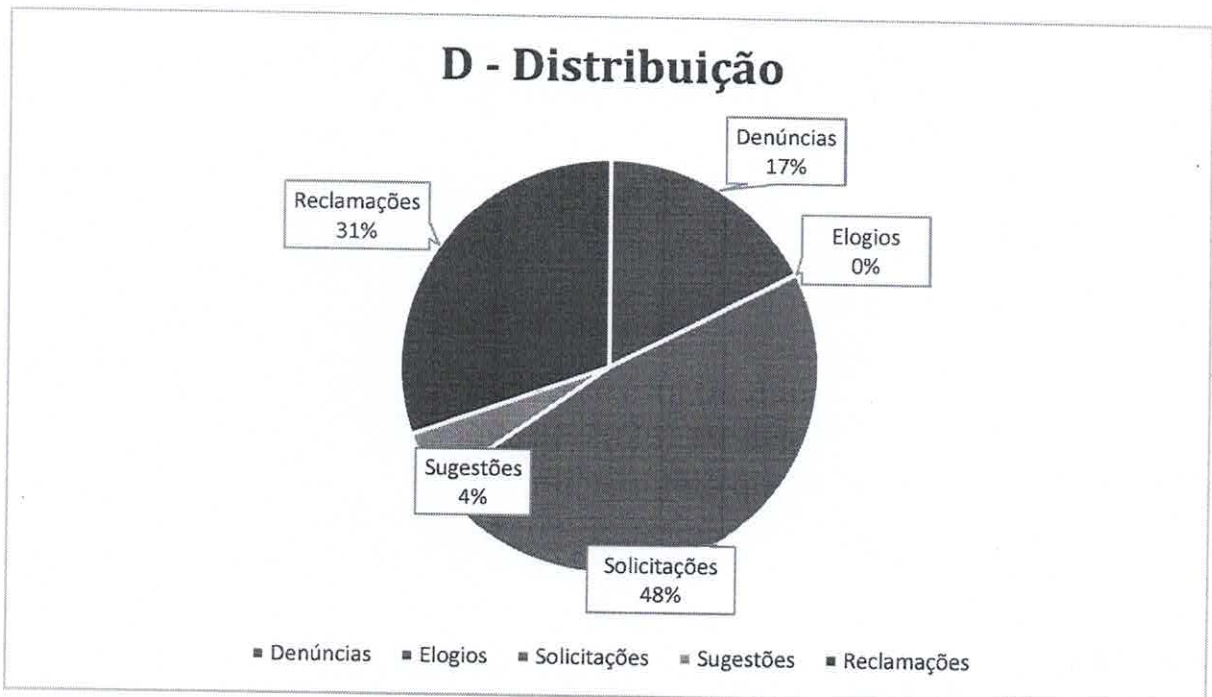
Destaque-se que dos 25 protocolos registrados no ano de 2025, 80% deles – 20 – foram realizados pelo formulário, 12% - 3 deles - através do e-SIC e as duas manifestações enviadas a esta Ouvidoria por e-mail equivaleram a 8% do total das interações.

C - Andamento



Esclarece esta Ouvidoria que do universo de 25 protocolos registrados no ano de 2025, 19 deles – 76% - foram por ela devida e tempestivamente concluídos; sendo que as outras 6 manifestações – 24%, ainda em andamento, referem-se a demandas de responsabilidade do Executivo que se encontram pendentes de resposta, conforme tratado em tópico específico posterior.

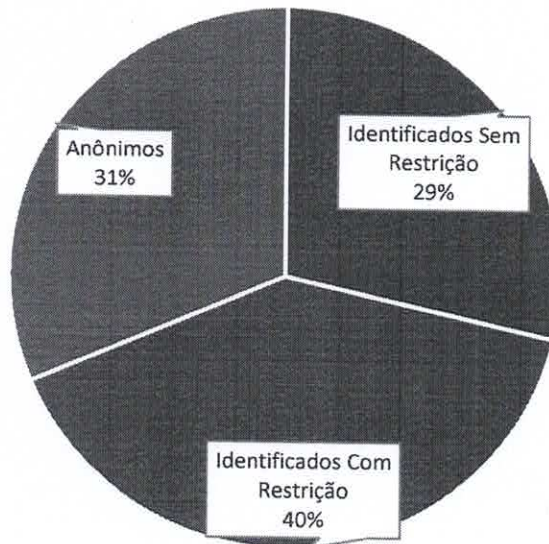
D - Distribuição



As demandas da Ouvidoria, no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2025, foram em sua maioria as Solicitações com 48%, seguidas respectivamente pelas Reclamações com 31%, Denúncias com 17% e Sugestões com 4% das manifestações.

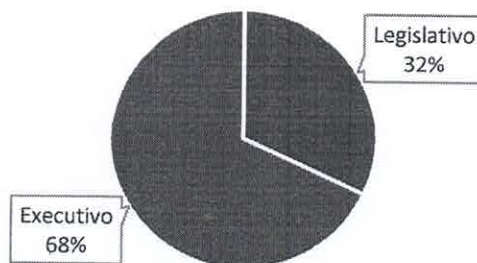
Para as manifestações recebidas no ano de 2025, as identificações foram assim distribuídas:

E - Identificação dos Usuários



III - Classificação de Competência

No gráfico abaixo fica explicitado que os atendimentos prestados por esta Ouvidoria no decorrer do ano de 2025 ficaram divididos entre os assuntos de competência da própria Câmara Municipal de Cerquillo (Legislativo), com 32% dos registros (8), e os relacionados a assuntos de responsabilidade da Prefeitura Municipal de Cerquillo (Executivo), estes representando 68% (17) das manifestações registradas.



IV - Resoluções

Das 25 (vinte e cinco) demandas recebidas através da Ouvidoria da Câmara Municipal de Cerquillo no decorrer de 2025, 19 (nove) delas foram devidamente concluídas; sendo 10 (dez) do Legislativo e 9 (nove) do Executivo.



V - Pendências

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Cerquillo registra 6 (onze) pendências que aguardam devolutiva de órgão ou setor responsável da Prefeitura Municipal de Cerquillo.

Ressaltamos que a Ouvidoria da Câmara Municipal de Cerquillo tem por princípio a busca de solução para todas as manifestações registradas no âmbito de suas competências, no entanto, são muitos os registros de demandas que são direta e especificamente relacionadas às incumbências de setores do Executivo Municipal.



Destaque-se ainda que o encaminhamento de manifestações dos cidadãos, sujeitos de direito, pela Ouvidoria não tem o intuito de ingerência, mas sim contribuir com a resolução de problemas especificamente por eles apontados.

Todavia, em que pese os esforços despendidos por esta Ouvidoria para o pleno atendimento das manifestações nela aportadas, restaram infrutíferas as diligências neste sentido.

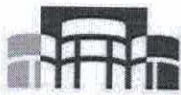
Assim, resume-se o desempenho da Ouvidoria em 2025, observada a globalidade dos atendimentos, a uma efetividade na resposta de 76% destes, restando para o próximo ano o acompanhamento das manifestações cuja resolução independem de sua atuação.

VI - Modalidade de Atendimento

A modalidade praticada por esta Ouvidoria no “Atendimento ao Cidadão” pode ser caracterizada como de “acolhida” aos que através dela se manifestam.

Estando a Ouvidoria da Câmara Municipal de Cerquillo dentro de uma casa pública ela recebe, por vezes, pessoas com demandas divergentes das que integram seu núcleo original de competências. Mantemos, porém, a convicção de que devemos fornecer o máximo possível de informação também nesses casos. Ou seja, realiza-se também pela Ouvidoria desta Casa o atendimento primário de pessoas que procuram outras “entidades” de interesse público, como a Prefeitura Municipal de Cerquillo e suas Secretarias e Autarquia.

O “Atendimento ao Cidadão” da Ouvidoria é a modalidade de disponibilização do atendimento que caracterizamos como próprio dos serviços típicos de uma Ouvidoria: receber e dar curso às denúncias, críticas, elogios e solicitações relativos às atividades da Câmara Municipal de Cerquillo e das pessoas que nela trabalham, bem como fornecer aos cidadãos todas as informações passíveis de atendimento por eles solicitadas.



VII - Canais de Atendimento

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Cerquillo possui diferentes canais para o atendimento das demandas dos munícipes: presencial, eletrônico (e-mails, formulários disponíveis no site e redes sociais), por telefone e por correspondência, quais sejam:

PRESENCIAL

Na própria Câmara: Rua da Cidadania, 102, bairro Chave Barros, Cerquillo, SP., no horário das 9:00 às 13:00 e das 14:00 às 18:00

POR E-MAIL

ouvidoria@camaracerquillo.sp.gov.br

NO INSTAGRAM

<https://www.instagram.com/camaracerquillo/>

NO FACEBOOK

<https://www.facebook.com/camaracerquillo>

POR FORMULÁRIO DIGITAL

<https://cerquillo.sp.leg.br/ouvidoria/bcid/23/?ouvidoria.html>

POR TELEFONE

(15) 3284-2768, segunda a sexta, das 9:00 às 13:00 e das 14:00 às 18:00.

POR CORRESPONDÊNCIA

Através de carta endereçada à Câmara Municipal de Cerquillo/Ouvidoria: Rua da Cidadania, 102, Chave Barros, Cerquillo, SP, CEP 18.523-586.

PELO WHATSAPP

+55 (15) 99644-5445

Cerquillo, 31 de dezembro de 2025

Ouidor

Control Interno

Presidente