



CÂMARA MUNICIPAL DE ITABIRITO

RELATÓRIO ESTATÍSTICO DA OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE ITABIRITO EXERCÍCIO 2025



INTRODUÇÃO

O presente relatório tem como objetivo apresentar um panorama das atividades desenvolvidas pelo Setor de Ouvidoria da Câmara Municipal de Itabirito ao longo do exercício de 2025. A Ouvidoria desempenha papel essencial na promoção da transparência, no fortalecimento da participação cidadã e no aprimoramento da gestão pública, atuando como canal direto de comunicação entre a população e o Poder Legislativo Municipal.

Neste documento são apresentados os dados estatísticos relativos às manifestações recebidas, sua natureza, forma de acesso, identificação dos manifestantes e distribuição mensal. A análise dessas informações possibilita avaliar o desempenho do serviço prestado e subsidiar ações voltadas ao aprimoramento contínuo da Ouvidoria, reforçando a confiança da sociedade nas instituições públicas.

CARTA DE SERVIÇOS

A Ouvidoria tem como objetivo garantir o efetivo direito constitucional de acesso à informação e interagir com as demais unidades da Câmara para ampliação da transparência, em conformidade com a Lei nº 12.527/2011.

Nesse contexto, apresenta-se como canal de comunicação com o cidadão, possibilitando o registro de sugestões, reclamações, solicitações, denúncias e pedidos de acesso à informação relacionados aos serviços prestados pela Câmara Municipal de Itabirito.



A Ouvidoria constitui-se, portanto, como instrumento de participação e controle social, contribuindo para a valorização da cidadania e para o aperfeiçoamento da Administração Pública.

COMPROMISSOS DA OUVIDORIA DA CÂMARA PARA COM O CIDADÃO

- Estabelecer canais de comunicação que facilitem e agilizem o fluxo de informações e a solução das demandas;
- Facilitar o acesso do cidadão à Ouvidoria, simplificando procedimentos internos;
- Organizar e tratar as manifestações recebidas, produzindo indicadores quantitativos e qualitativos para subsidiar a melhoria dos serviços prestados pela Câmara.

ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

- Receber e tratar todas as manifestações com isenção e imparcialidade;
- Orientar o cidadão quanto ao encaminhamento de sugestões, solicitações, reclamações, denúncias e pedidos de informação;
- Informar o usuário sobre o resultado de sua demanda;
- Controlar, acompanhar e encaminhar as manifestações aos setores competentes da Câmara;
- Divulgar os serviços prestados pela Ouvidoria e os resultados alcançados;
- Propor e realizar parcerias para intercâmbio de conhecimentos e boas práticas.

REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES PARA ACESSAR O SERVIÇO



As demandas dirigidas à Ouvidoria devem referir-se a matérias de competência da Câmara Municipal, ser apresentadas com clareza e conter informações suficientes para sua adequada análise e tratamento. Para resposta às manifestações, são necessários dados de contato do usuário, salvo nos casos de manifestações anônimas.

Quando solicitada a disponibilização de cópia de documentos, poderá ser cobrado do demandante o valor correspondente ao ressarcimento dos custos. É garantido o sigilo da autoria quando solicitado ou quando assim determinado pelo Ouvidor, em razão da relevância do caso.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

O atendimento da Ouvidoria da Câmara Municipal de Itabirito é realizado pelos seguintes canais:

- **Internet:** <https://www.itabirito.mg.leg.br/institucional/ouvidoria-1>
- **Atendimento telefônico:** (31) 3561-1599 – Segunda a sexta-feira, das 12h às 18h
- **Atendimento presencial:** Segunda a sexta-feira (dias úteis), das 12h às 18h, na sede da Câmara
- **Correios:** Av. Queiroz Junior, nº 639, Praia – Itabirito/MG – CEP 35.450-000

O prazo para resposta às demandas é de até 20 (vinte) dias.

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

As manifestações registradas na Ouvidoria podem ser classificadas como:

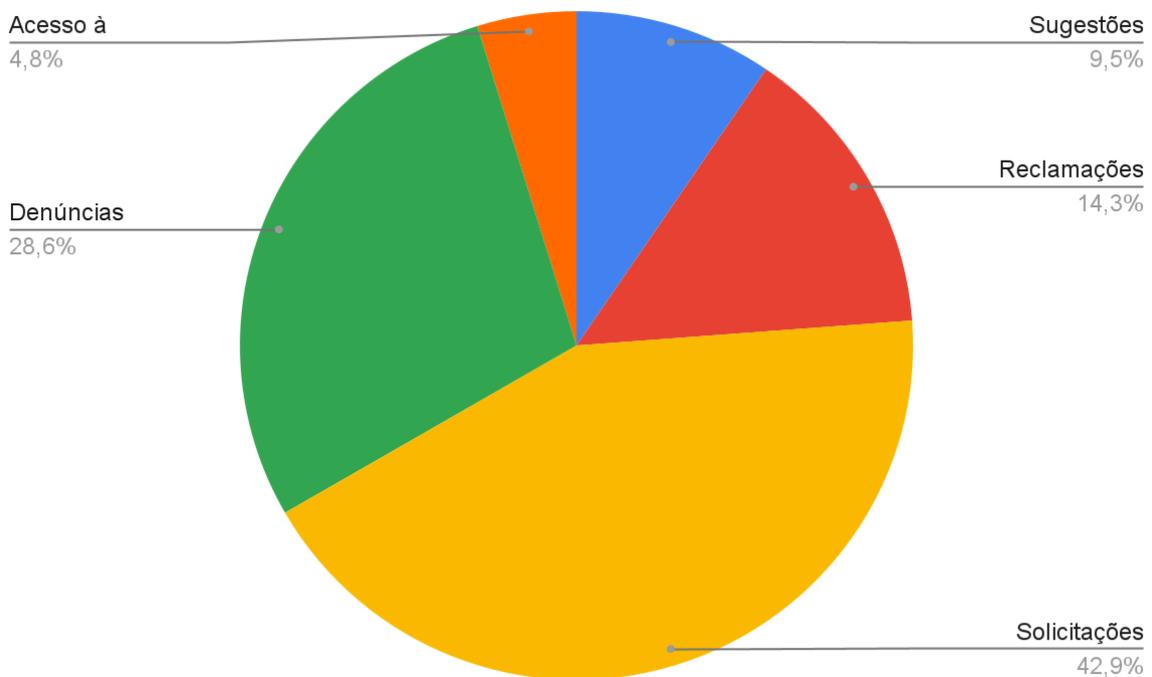
- **Sugestão:** propostas ou ideias para aprimoramento dos serviços;



- **Reclamação:** demonstração de insatisfação em relação aos serviços prestados;
- **Solicitação:** pedido de providências, orientações ou informações;
- **Denúncia:** comunicação de prática de ato ilícito;
- **Acesso à informação:** pedidos fundamentados na Lei de Acesso à Informação.

Total de manifestações recebidas em 2025: 21

- Sugestões: 2
- Reclamações: 3
- Solicitações: 9
- Denúncias: 6
- Acesso à informação: 1



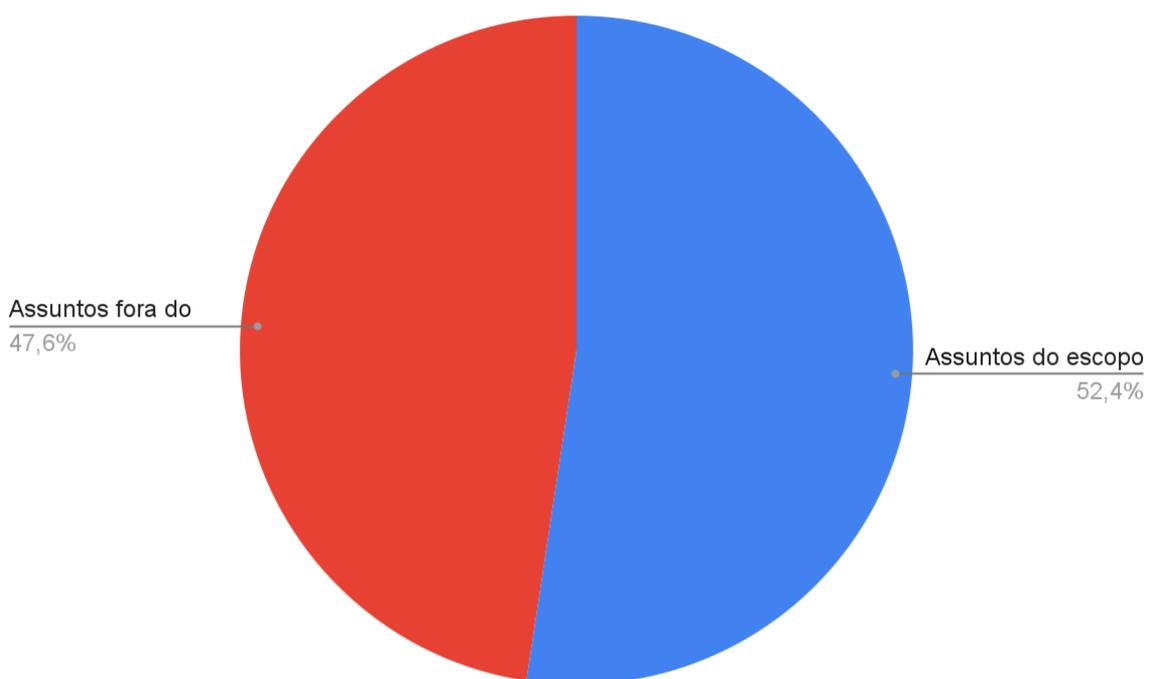


CANAL DE ACESSO UTILIZADO

Em 2025, todas as manifestações foram registradas por meio do **site institucional da Câmara**, totalizando **21 manifestações**.

ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES

- Assuntos do escopo da Câmara Municipal: 11
- Assuntos fora do escopo da Câmara Municipal: 10



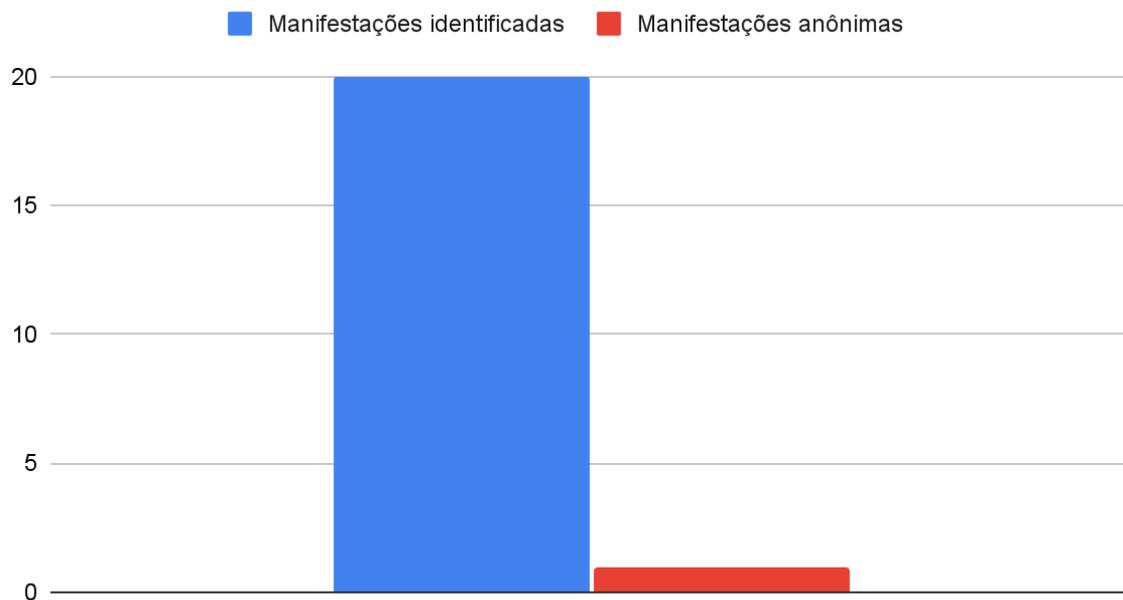
CARACTERÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES

Quanto à identificação do manifestante:



- Manifestações identificadas: 20
- Manifestações anônimas: 1

Manifestações identificadas e Manifestações anônimas



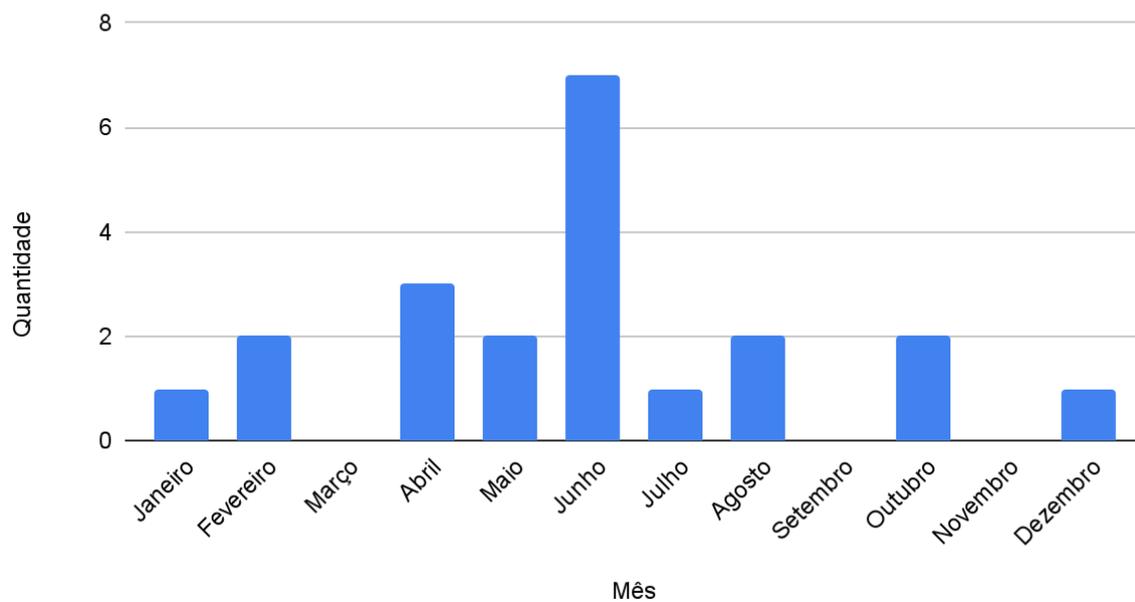
DISTRIBUIÇÃO MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES EM 2025

Mês	Quantidade
Janeiro	1
Fevereiro	2
Março	0



Abril	3
Maio	2
Junho	7
Julho	1
Agosto	2
Setembro	0
Outubro	2
Novembro	0
Dezembro	1

Quantidade versus Mês





SITUAÇÃO DAS DEMANDAS

Vinte manifestações registradas em 2025 foram devidamente recebidas, tramitadas dentro do prazo legal e finalizadas, em conformidade com o prazo máximo de 20 (vinte) dias estabelecido para resposta. Apenas uma manifestação excedeu o prazo legal de tramitação, em 1 dia útil.

ORIGEM DAS DEMANDAS

Todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria da Câmara Municipal de Itabirito em 2025 foram realizadas por cidadãos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente Relatório Estatístico da Ouvidoria da Câmara Municipal de Itabirito, referente ao exercício de 2025, foi elaborado em atendimento aos princípios da publicidade, transparência e eficiência administrativa, com a finalidade de subsidiar os órgãos de controle e garantir a adequada prestação de contas à sociedade.

A análise dos dados evidencia que as atividades da Ouvidoria foram executadas de forma regular, observando-se os prazos legais estabelecidos, bem como os procedimentos administrativos aplicáveis ao tratamento das manifestações recebidas. Todas as demandas registradas no período foram devidamente protocoladas, analisadas, encaminhadas aos setores competentes e concluídas, não havendo pendências ao final do exercício.

Ressalta-se que as manifestações abrangeram tanto matérias inseridas no escopo de atuação da Câmara Municipal quanto demandas externas à sua competência, as quais receberam a devida orientação aos cidadãos, em conformidade com as normas vigentes. A predominância do canal eletrônico como meio de acesso reforça



a efetividade dos instrumentos digitais disponibilizados para o exercício do controle social.

No que se refere à identificação dos manifestantes, verifica-se a observância das diretrizes legais quanto à possibilidade de manifestações identificadas ou anônimas, assegurando-se, em todos os casos, o tratamento isonômico, a confidencialidade das informações e a imparcialidade na condução dos procedimentos.

Dessa forma, conclui-se que a Ouvidoria da Câmara Municipal de Itabirito cumpriu, no exercício de 2025, sua finalidade institucional, atuando como instância de interlocução entre o cidadão e o Poder Legislativo, contribuindo para o aprimoramento da gestão pública e atendendo às exigências dos órgãos de controle externo e interno.

Câmara Municipal de Itabirito
Ouvidoria Parlamentar