

**RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO – 2025**
OUVIDORIA-GERAL CÂMARA MUNICIPAL DE MÁRIO CAMPOS

Recebido
03.03.26
[Assinatura]

SUMÁRIO EXECUTIVO

Este documento apresenta o Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria-Geral da Câmara Municipal de Mário Campos, referente ao exercício de 2025. Durante o período, foram registradas 45 manifestações da sociedade, abrangendo informações, reclamações, denúncias, sugestões e solicitações. O presente relatório detalha o volume, a natureza e o status desses atendimentos, analisa os temas mais recorrentes e, ao final, propõe sugestões de melhoria para a gestão e para os serviços prestados pela Casa Legislativa, em estrito cumprimento à Lei Complementar nº 109/2022.

1. INTRODUÇÃO

Este é o Relatório de Gestão da Ouvidoria-Geral da Câmara Municipal de Mário Campos – Ano 2025, elaborado nos termos do Anexo III da Lei Complementar nº 109/2022, que estabelece as atribuições do cargo de Ouvidor. A legislação determina que a Ouvidoria deve, anualmente, elaborar um relatório de gestão para consolidar as informações das manifestações recebidas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação dos serviços públicos.

Este relatório abrange as atividades de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2025 e será encaminhado à autoridade máxima desta Casa e disponibilizado integralmente na internet, garantindo a transparência e o controle social.

[Assinatura]



2. A ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria apresenta-se como canal de comunicação direto entre o cidadão e o Poder Legislativo Municipal. Sua missão é fortalecer a democracia e a cidadania ao permitir que a população participe ativamente da gestão pública por meio de sugestões, denúncias, reclamações, elogios e solicitações. A atuação da Ouvidoria é pautada pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

2.1 CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Conforme a Lei nº 13.460/2017, as manifestações recebidas são classificadas da seguinte forma:

Reclamação: Demonstração de insatisfação relativa a um serviço ou à conduta de agentes públicos.

Denúncia: Comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito.

Elogio: Demonstração de satisfação sobre o serviço ou atendimento recebido.

Sugestão: Proposta de aprimoramento dos serviços públicos.

Solicitação: Pedido de providências ou de informações.

Informação: Conforme a Lei nº 12.527/2011.

-2
Diaguno

**3. ANÁLISE QUANTITATIVA DAS MANIFESTAÇÕES**

No ano de 2025, a Ouvidoria registrou um total de 45 manifestações, sendo a distribuição por Tipo de Manifestação entre as diferentes categorias, conforme a tabela abaixo:

Tipo de Manifestação	Quantidade	Percentual
Reclamação	08	18%
Denúncia	32	71%
Elogio	00	00%
Sugestão	00	00%
Solicitação	00	00%
Informação	05	11%
TOTAL	45	100%

O acompanhamento do status das 45 manifestações recebidas é fundamental para medir a eficácia da Ouvidoria. O cenário ao final de 2025 é o seguinte:

Status	Quantidade	Percentual
Concluídas (Resolvidas)	40	89%
Em andamento (Em tratativa)	05	11%
Arquivadas/ Não resolvidas	0	0%
Total	45	100%



4. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E SUGESTÕES DE MELHORIA

4.1. Providências Adotadas pela Ouvidoria

Para cada manifestação recebida, a Ouvidoria adotou um rito processual que incluiu:

- Acolhimento e registro da manifestação no sistema.
- Análise preliminar da demanda.
- Encaminhamento formal aos setores competentes da Câmara/Prefeitura para apuração e resposta.
- Monitoramento dos prazos e cobrança de soluções.
- Comunicação da resposta final ao cidadão.

4.2. Recomendações a serem encaminhadas para a Gestão

Com base na análise das manifestações de 2025, a Ouvidoria recomenda à Presidência e à Mesa Diretora a adoção das seguintes medidas:

1. Criação de Lei Específica para a Ouvidoria-Geral

Esta é a recomendação mais importante deste relatório. A análise do ano de 2025 deixa claro que a eficácia da Ouvidoria está limitada pela ausência de um marco legal próprio.

Hoje, nossa Ouvidoria funciona com base em atribuições de cargo, mas não temos uma lei Municipal. Recomenda-se, com senso de **urgência**, a elaboração e aprovação de



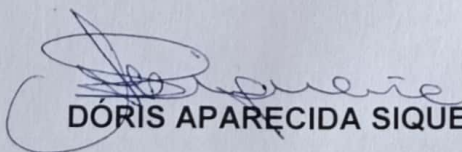
um Projeto de Lei para institucionalizar a Ouvidoria, conferindo-lhe a segurança jurídica e as ferramentas necessárias para atuar de forma mais célere e efetiva.

6. CONCLUSÃO

O ano de 2025 demonstrou a importância da Ouvidoria como um instrumento vital de participação social e aprimoramento da gestão. Embora o índice de resolutividade seja positivo, os dados apontam para a necessidade de melhorias contínuas nos processos internos, especialmente no que tange à agilidade e à transparência das informações. Portanto, foi sugerido a Casa Legislativa a criação de uma lei própria para a Ouvidoria, visando garantir que a voz do cidadão seja não apenas ouvida, mas efetivamente atendida com a agilidade e a seriedade que a democracia exige.

Esta Ouvidoria reafirma seu compromisso em servir como ponte entre o cidadão e a Câmara Municipal, trabalhando para fortalecer a confiança da sociedade no Poder Legislativo.

Mário Campos, 02 de março de 2026.


DORIS APARECIDA SIQUEIRA
Ouvidora Geral