

CMI >>>>>

OUVIDORIA GERAL DA CÂMARA MUNICIPAL DE ITAPEVI

**RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO
EXERCÍCIO 2025**



Sumário

APRESENTAÇÃO	3
ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA	4
COMPROMISSO COM A TRANSPARÊNCIA	4
FORTALECIMENTO DA DEMOCRACIA	5
METODOLOGIA	6
ATUAÇÃO DA OUVIDORIA E SUAS UNIDADES	8
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	10
MANIFESTAÇÕES	11
DISTRIBUIÇÃO AO LONGO DO ANO	12
MANIFESTAÇÕES POR BAIRRO	13
REGISTROS DE OUTROS MUNICÍPIOS	17
PROTEÇÃO DE DADOS	17
ANÁLISE GERAL	18
DEMAIS AÇÕES	19
MELHORIAS CONTÍNUAS	28
PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	29
<u>PESQUISA DE SATISFAÇÃO</u>	30
CONSIDERAÇÕES FINAIS	33
MESA DIRETORA	35



Apresentação

O **Relatório de Gestão da Ouvidoria Geral da Câmara Municipal de Itapevi, referente ao exercício de 2025**, tem como principal objetivo prestar contas acerca do desempenho da unidade no período. Neste documento, são apresentadas as ações desenvolvidas ao longo do ano, os resultados alcançados e as iniciativas voltadas ao aprimoramento dos serviços públicos oferecidos à população.

A **Ouvidoria desempenha papel fundamental na promoção da transparência pública, no fortalecimento do controle social e na defesa dos direitos dos cidadãos**. Alinhada às diretrizes da Lei de Acesso à Informação (*Lei Federal nº 12.527/2011*) e da Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público (*Lei Federal nº 13.460/2017*), assegura aos cidadãos o direito de acesso à informação e à manifestação de suas demandas, contribuindo para uma gestão mais eficiente, participativa e acessível.

No exercício de 2025, a Ouvidoria registrou e tratou manifestações provenientes de diversos canais de atendimento, consolidando sua atuação como instrumento de escuta qualificada e interlocução entre a população e o Poder Legislativo.

O presente relatório também atende ao disposto na Resolução nº 11/2021 da Câmara Municipal de Itapevi, que **estabelece a obrigatoriedade de elaboração de relatório anual pela Ouvidoria**. Nele, são destacadas as **principais atividades realizadas no período**, bem como apontadas diretrizes e oportunidades de melhoria, visando ao contínuo aperfeiçoamento dos serviços prestados ao cidadão.



Atribuições da Ouvidoria

No âmbito da Câmara Municipal de Itapevi, a Ouvidoria é a unidade responsável por receber, analisar, encaminhar e acompanhar as manifestações dos cidadãos, compreendendo reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios.

Compete ainda à Ouvidoria a gestão dos pedidos de acesso à informação, por meio do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), em conformidade com a Lei Federal nº 12.527/2011.

No exercício de suas atribuições, a unidade atua de forma a assegurar a proteção dos dados pessoais dos manifestantes, observando as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei Federal nº 13.709/2018), garantindo a confidencialidade, a segurança e o uso adequado das informações recebidas.

Compromisso com a Transparência

O presente Relatório de Gestão reafirma o compromisso da Administração Pública com a transparência e a accountability, ao disponibilizar informações relevantes sobre o desempenho da Ouvidoria ao longo do exercício.

Por meio deste instrumento, busca-se oferecer subsídios tanto para a gestão interna quanto para o controle social, permitindo o acompanhamento das atividades desenvolvidas e incentivando a participação cidadã. Cada manifestação registrada é reconhecida como um importante indicador para o aprimoramento contínuo dos serviços públicos.



Fortalecimento da Democracia

A Ouvidoria se consolida como um canal estratégico de interlocução entre a população e o Poder Legislativo Municipal, promovendo o diálogo institucional e ampliando os mecanismos de participação social.

Ao garantir ao cidadão o direito de se manifestar e de acompanhar o tratamento de suas demandas, a Ouvidoria contribui para o fortalecimento da democracia, para a promoção da cidadania e para o aperfeiçoamento da gestão pública, tornando-a mais acessível, responsiva e eficiente.



**ITAPEVI A SUA
VOZ TEM FORÇA**



Metodologia

A elaboração do presente Relatório Geral de 2025 observou as diretrizes estabelecidas no artigo 8º da Resolução nº 11, de 28 de junho de 2021, que dispõe sobre a obrigatoriedade de apresentação anual das atividades da Ouvidoria Geral, com o objetivo de assegurar a transparência, o conhecimento público e a avaliação dos resultados alcançados.

Os dados apresentados foram extraídos dos sistemas oficiais utilizados pela Ouvidoria, contemplando as manifestações registradas no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2025, bem como os pedidos de acesso à informação tratados por meio do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

As manifestações foram recebidas por meio de múltiplos canais de atendimento, incluindo sistema eletrônico, atendimento presencial, telefone, e-mail e demais ferramentas digitais disponibilizadas pela Câmara Municipal.

As demandas registradas foram classificadas por tipologia, possibilitando a análise quantitativa e qualitativa das informações, bem como a identificação de padrões e oportunidades de melhoria nos serviços prestados.

Para fins de análise temporal, a distribuição mensal das manifestações foi apresentada em termos percentuais, de modo a garantir maior precisão na representação dos dados ao longo do exercício.



Metodologia

As demandas recebidas por canais não digitais são registradas no sistema quando há necessidade de formalização e acompanhamento. Demandas de caráter meramente informativo, quando solucionadas de forma imediata, não são necessariamente registradas, em observância aos princípios da eficiência e da desburocratização.

Cada manifestação registrada recebe número de protocolo, permitindo o acompanhamento pela Ouvidoria e pelo cidadão. Nos casos de registros com informações insuficientes, duplicidade ou impossibilidade de complementação, as manifestações podem ser encerradas, podendo ser reabertas mediante apresentação de novos elementos.



Atuação da Ouvidoria e suas Unidades

A Ouvidoria Geral da Câmara Municipal de Itapevi atua de forma integrada e sistemática, com base em diretrizes que visam assegurar a efetividade do atendimento ao cidadão, a transparência administrativa e o aprimoramento contínuo dos serviços públicos.

Nesse contexto, destacam-se as seguintes atribuições operacionais:

- Receber, analisar, classificar e encaminhar as manifestações aos setores competentes, acompanhando sua tramitação até a conclusão;
- Tratar as diferentes tipologias de manifestações, incluindo denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e pedidos de acesso à informação;
- Atuar como instância de representação do cidadão, garantindo que suas demandas sejam devidamente consideradas pela Administração;
- Assegurar, quando necessário, o sigilo das informações e a proteção dos dados do manifestante, em conformidade com a legislação vigente;
- Incentivar a participação cidadã, promovendo o acesso à informação e orientando quanto aos direitos, deveres e canais disponíveis;



Atuação da Ouvidoria e suas Unidades

- Monitorar os prazos de resposta, contribuindo para a tempestividade e efetividade no tratamento das demandas;
- Manter o cidadão informado sobre o andamento de sua manifestação, de forma clara, objetiva e transparente;
- Facilitar o acesso aos canais de atendimento, promovendo a desburocratização e a ampliação dos meios de contato com a Ouvidoria;
- Promover a divulgação institucional da Ouvidoria, ampliando o conhecimento da população sobre seus serviços;
- Desenvolver ações de orientação e educação cidadã quanto ao papel da Ouvidoria;
- Atuar de forma articulada com outras ouvidorias, especialmente no âmbito municipal, promovendo o intercâmbio de informações e a cooperação institucional;
- Analisar as manifestações recebidas com vistas à identificação de oportunidades de melhoria nos serviços e processos internos;
- Propor recomendações e aprimoramentos à Administração, com base nas demandas recorrentes e nas necessidades identificadas.

Por meio dessa atuação, a Ouvidoria reafirma seu **papel estratégico** como **instrumento de escuta qualificada, mediação institucional e promoção da melhoria contínua dos serviços** prestados pela Câmara Municipal de Itapevi.



Tipo de Manifestação

As manifestações recebidas pela Ouvidoria são registradas em sistema informatizado e classificadas conforme a natureza da demanda apresentada pelo cidadão, permitindo análise qualitativa e direcionamento adequado às áreas responsáveis.

As tipologias adotadas são:

- **Denúncia:** relato de irregularidades ou indícios de ilícitos que demandam apuração pelos órgãos competentes;
- **Elogio:** manifestação de reconhecimento ou satisfação em relação aos serviços prestados;
- **Reclamação:** demonstração de insatisfação quanto à prestação de serviços ou conduta institucional;
- **Solicitação:** pedido de providências ou adoção de medidas administrativas;
- **Crítica:** avaliação sobre a atuação institucional ou qualidade dos serviços;
- **Sugestão:** proposta de melhoria dos serviços públicos;
- **Pedido de Acesso à Informação:** solicitações fundamentadas na Lei Federal nº 12.527/2011

No exercício de 2025, observa-se predominância de **solicitações (88 registros)**, seguidas por **reclamações (49)** e **denúncias (41)**, evidenciando o papel da Ouvidoria como canal ativo de interlocução entre o cidadão e a Administração.

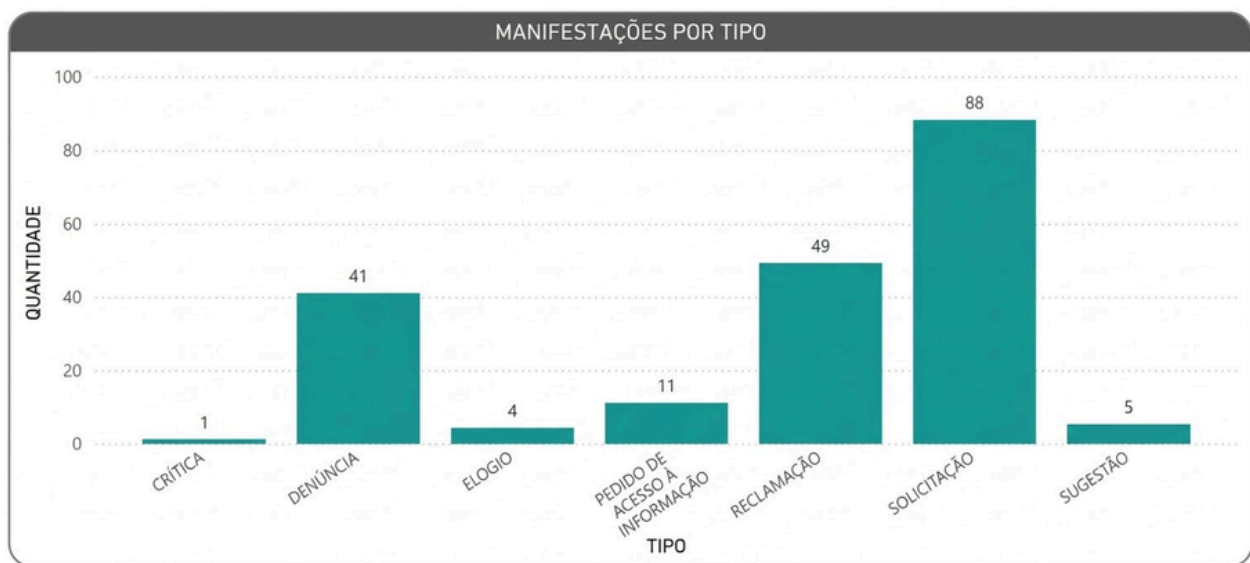


Manifestações

No período de **01 de janeiro a 31 de dezembro de 2025**, a Ouvidoria da Câmara Municipal de Itapevi registrou **199 manifestações**, todas devidamente tratadas e concluídas.

A distribuição por tipologia está demonstrada no Gráfico 1, que evidencia a predominância de demandas relacionadas a solicitações, reclamações e denúncias.

Gráfico 1: Distribuição das manifestações por tipo

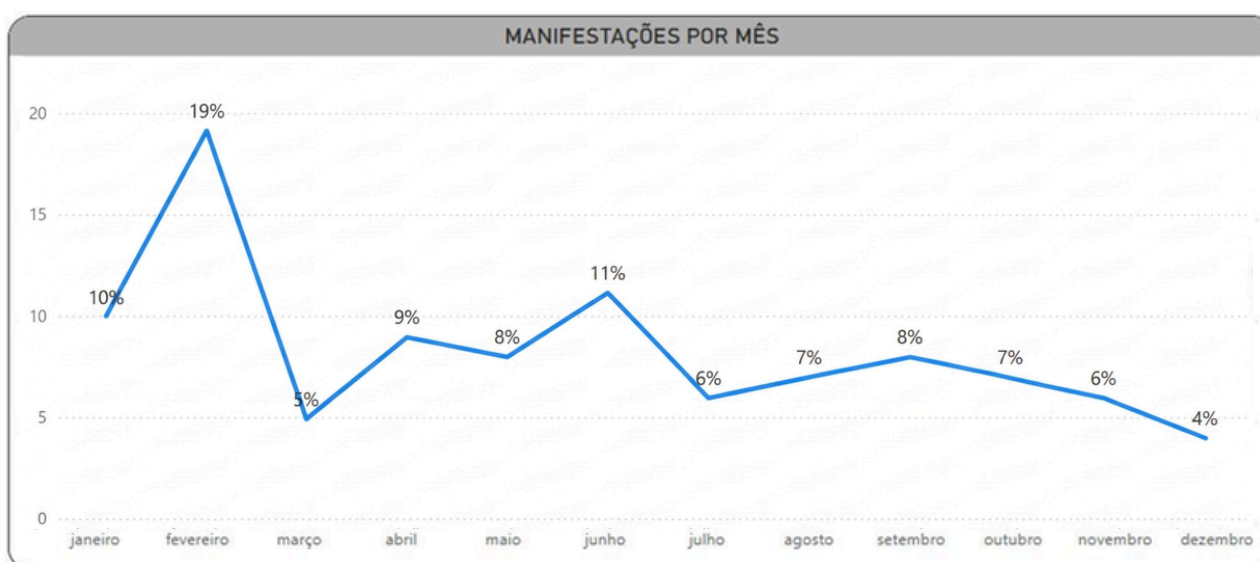


Fonte: Câmara Municipal de Itapevi

Distribuição ao longo do ano

A evolução das manifestações ao longo dos meses será apresentada em percentual, conforme demonstrado no **Gráfico 2**, garantindo maior precisão na análise proporcional das demandas recebidas ao longo do exercício.

Gráfico 2: Distribuição percentual das manifestações por mês



Fonte: Câmara Municipal de Itapevi

De forma geral, observa-se variação no volume de manifestações ao longo do ano, com maior concentração no primeiro semestre, especialmente no mês de fevereiro, e redução gradual nos meses finais do exercício.



Manifestações por Bairro

O registro das manifestações por localidade constitui importante instrumento de gestão, permitindo identificar a distribuição territorial das demandas e subsidiar ações de fiscalização e planejamento institucional.

No exercício de 2025, foram registradas **199 manifestações**, conforme distribuição apresentada no **Gráfico 3 – Manifestações por bairro**

Bairro	Atendimentos
Jardim Rosemary	4
Jardim São Carlos	4
Jardim Bela Vista	3
Chácara Vitápolis	2
Jardim Itaguassu	2
Parque Suburbano	2
Vila Doutor Cardoso	2
Vila Santa Rita	2
Amador Bueno	1
Centro	1



Manifestações por Bairro

Chácara Recanto Verde	1
Cidade da Saúde	1
Jardim Alabama	1
Jardim Belval	1
Jardim Briquet	1
Jardim da Rainha	1
Jardim Dona Elvira	1
Jardim Isaura	1
Jardim Julieta	1
Jardim Maria Eneida	1
Jardim Marina	1
Jardim Portela	1
Jardim Santa Rita	1
Jardim Santa Rita - 2ª Parte	1
Jardim Santo Américo	1
Jardim São Carlos	1



Manifestações por Bairro

Juevê	1
Parque Mira Flores	1
Parque Wey	1
Recanto Verde dos Lagos	1
São Carlos	1
Sé	1
Veloso	1
Vila Belmira	1
Vila Bissoto	1
Vila Cecília	1
Vila Licia	1
Vila São Carlos	1
Totalização	199

Fonte: Ouvidoria da Câmara de Itapevi



Manifestações por Bairro

Observa-se que **146 registros (aproximadamente 73%)** não possuem identificação de bairro, o que pode ocorrer em razão de:

- manifestações anônimas;
- registros incompletos;
- ou demandas que não exigem a identificação da localidade.

Entre os bairros identificados, destacam-se:

- Jardim Rosemary – 4 registros
- Jardim São Carlos – 4 registros
- Jardim Bela Vista – 3 registros
- Chácara Vitápolis, Jardim Itaguassu, Parque Suburbano, Vila Doutor Cardoso e Vila Santa Rita – 2 registros cada

Os demais bairros apresentaram **1 registro cada**, demonstrando pulverização das demandas no território municipal.

Análise e utilização dos dados

O levantamento por bairro possibilita à Ouvidoria:

- mapear a origem das demandas;
- identificar regiões com maior incidência de manifestações;
- subsidiar a elaboração de relatórios e encaminhamentos à Comissão de Fiscalização e Controle.

Essas informações contribuem diretamente para a atuação parlamentar, permitindo a análise, fiscalização e proposição de providências com base nas demandas apresentadas pela população.



Registros de outros municípios

Com base nos dados consolidados do sistema, não foi possível identificar de forma precisa a totalidade das manifestações originadas fora do município de Itapevi, uma vez que parte dos registros não contém informação completa de localidade.

Ressalta-se que há registro pontual associado à localidade “Sé”, que pode indicar origem no município de São Paulo. Contudo, para fins de consistência metodológica, não foi realizada a classificação detalhada da origem geográfica das manifestações externas neste relatório.

Dessa forma, as análises territoriais apresentadas consideram exclusivamente os dados disponíveis e devidamente identificados no sistema, preservando a fidedignidade das informações divulgadas.

Proteção de dados

Destaca-se que todas as informações são tratadas em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei Federal nº 13.709/2018). Dessa forma:

- os dados pessoais dos manifestantes são preservados;
- o acesso às informações é restrito ao conteúdo da manifestação, sem identificação do cidadão, quando necessário.



Análise Geral

Os dados consolidados demonstram que a Ouvidoria manteve atuação consistente ao longo de 2025, com total de **199 manifestações registradas e concluídas**, evidenciando eficiência no tratamento das demandas.

A predominância de solicitações e reclamações indica que a Ouvidoria é percebida pela população como canal efetivo para encaminhamento de demandas e busca por soluções junto ao Poder Legislativo.

A distribuição territorial e temporal das manifestações reforça o alcance da Ouvidoria e sua relevância como instrumento de participação cidadã e controle social.



Demais Ações

No exercício de 2025, a Ouvidoria da Câmara Municipal de Itapevi desenvolveu e apoiou diversas iniciativas institucionais voltadas ao fortalecimento da participação cidadã, à promoção de direitos e ao aprimoramento do atendimento ao público.

Dentre as principais ações realizadas, destacam-se:

Atendimento Presencial durante as Sessões Ordinárias

Implantação de plantão de atendimento presencial durante todas as sessões ordinárias do Legislativo, com o objetivo de aproximar a Ouvidoria da população e ampliar os canais de escuta ativa.

A iniciativa possibilitou:

- o registro imediato de manifestações;
- o esclarecimento de dúvidas em tempo real;
- a orientação quanto ao uso dos canais oficiais;
- maior visibilidade institucional da Ouvidoria junto aos munícipes.
- Notícia: Atendimento presencial durante sessões ordinárias
- Notícia: Atendimento e ampliação de canais de escuta da população



Figura 1 Servidora da Ouvidoria em atendimento durante a Sessão

Demais Ações

Ações Temáticas e Campanhas de Conscientização

A Ouvidoria atuou de forma integrada na promoção e apoio a campanhas institucionais ao longo do ano, abordando temas de relevante interesse social:

- **Janeiro Branco:** ações voltadas à conscientização sobre saúde mental e promoção do bem-estar dos servidores;

Notícia: Câmara de Itapevi lança campanha permanente de apoio à saúde mental dos servidores



Figura 2 Servidores da Câmara em Ações Temáticas e Campanhas de Conscientização

Demais Ações

- **Mês da Mulher:** realização de eventos de valorização, cuidado e orientação sobre saúde feminina;

Notícia: Câmara de Itapevi realiza evento especial em celebração ao Dia da Mulher

Notícia: Mês da Mulher é concluído com evento de cuidado e reflexão na Câmara de Itapevi



Figura 3 Servidores da Câmara em evento realizado no mês da Mulher

- **Maio Laranja:** mobilização institucional para o combate à exploração e ao abuso sexual de crianças e adolescentes;

Notícia: Câmara de Itapevi realiza evento especial do Maio Laranja para combater a exploração e o abuso sexual infantil

Notícia: Em defesa da infância Câmara de Itapevi realiza evento em alusão à campanha Maio Laranja

Demais Ações



Figura 4 Servidores da Câmara em evento realizado no mês do Maio Laranja

- **Agosto Lilás:** ações de enfrentamento à violência contra a mulher;

Notícia: Câmara de Itapevi realiza encontro Agosto Lilás com foco no diálogo e na proteção dos direitos das mulheres



Figura 5 Servidores da Câmara em evento realizado no mês de Agosto Lilás

Demais Ações

- **Setembro Amarelo:** campanha de prevenção ao suicídio, com foco na escuta ativa e acolhimento;

Notícia: Câmara de Itapevi encerra Setembro Amarelo com evento de prevenção ao suicídio



Figura 6 Servidores da Câmara em evento realizado no mês do Setembro Amarelo

Demais Ações

- **Ações voltadas à pessoa idosa:** participação em atividades em parceria com a Procuradoria da Pessoa Idosa, promovendo debates sobre envelhecimento ativo e saudável.

Notícia: Câmara de Itapevi promove papo sobre Limites e Potencialidades da pessoa idosa



Figura 7 Servidores e Convidados na palestra do evento sobre Limites e Potencialidades da Maturidade

Essas iniciativas reforçam o papel da Ouvidoria como agente de conscientização e promoção da cidadania.



Demais Ações

Participação em Audiências Públicas

Atuação nas audiências públicas relacionadas ao Plano Plurianual (PPA), contribuindo para:

- ampliação da participação popular;
- incentivo ao controle social;
- facilitação do acesso às discussões sobre planejamento público.

Notícia: Câmara de Itapevi realiza segunda audiência pública sobre o PPA

Integração Institucional com Outras Ouvidorias

Realização de ações de intercâmbio e cooperação com outras ouvidorias, incluindo:

- visita institucional da Ouvidoria do Município de Jandira;
- reuniões com ouvidorias municipais e setoriais.

Notícia: Ouvidoria de Jandira realiza visita institucional à Ouvidoria da Câmara de Itapevi



Demais Ações



Figura 8 Servidores da Câmara de Itapevi e Jandira em ação para Câmara



Figura 9 Servidores da Câmara de Itapevi em reunião com servidores de outras Ouvidorias

Demais Ações

Termo de Cooperação com o Cartório Eleitoral

Renovação de parceria institucional com o Cartório Eleitoral de Itapevi, com foco na ampliação do acesso da população a serviços eleitorais, tais como:

- ampliação da participação popular;
- incentivo ao controle social;
- facilitação do acesso às discussões sobre planejamento público.

A ação contribuiu para aproximar o cidadão do processo democrático e ampliar o acesso a serviços essenciais.

Aprimoramento dos Canais de Atendimento

Fortalecimento dos canais de comunicação da Ouvidoria, com ampliação das ferramentas de atendimento digital e incentivo ao uso de meios eletrônicos, proporcionando:

- maior acessibilidade;
- agilidade no atendimento;
- diversificação das formas de contato com o cidadão.

Síntese das Ações

As ações desenvolvidas ao longo de 2025 evidenciam a atuação proativa da Ouvidoria, que vai além do tratamento de manifestações, consolidando-se como:

- instrumento de participação cidadã;
- agente de educação social;
- unidade estratégica para o aprimoramento da gestão pública.



Melhorias Contínuas

No exercício de 2025, a Ouvidoria da Câmara Municipal de Itapevi manteve seu compromisso com a melhoria contínua dos serviços prestados, adotando medidas voltadas ao aperfeiçoamento dos fluxos de trabalho, à ampliação dos canais de atendimento e à qualificação da escuta ao cidadão.

A análise sistemática das manifestações recebidas possibilitou a identificação de padrões recorrentes, subsidiando a adoção de providências administrativas e o encaminhamento de demandas às áreas competentes, com vistas à resolução mais eficiente das solicitações apresentadas.

Dentre as principais ações realizadas, destacam-se:

- **Aprimoramento do atendimento ao cidadão**, com a implantação do atendimento presencial durante as sessões ordinárias, ampliando o acesso e fortalecendo a escuta ativa;
- **Otimização dos fluxos internos**, com acompanhamento mais rigoroso dos prazos e maior controle na tramitação das demandas;
- **Fortalecimento dos canais de comunicação**, com incentivo à utilização de meios digitais, tornando o atendimento mais ágil e acessível;
- **Atuação orientativa**, com esclarecimento de dúvidas e direcionamento adequado das demandas, reduzindo retrabalho e aumentando a efetividade das respostas;
- **Integração institucional**, por meio da troca de experiências com outras ouvidorias, contribuindo para a adoção de boas práticas e padronização de procedimentos;
- **Uso estratégico das informações**, com análise qualitativa das manifestações para identificação de oportunidades de melhoria nos serviços e processos internos.



Melhorias Contínuas

Os resultados obtidos refletem uma atuação cada vez mais estruturada e orientada por dados, permitindo à Ouvidoria não apenas responder às demandas da população, mas também atuar de forma preventiva e propositiva na melhoria dos serviços públicos.

A Ouvidoria permanece comprometida com o aprimoramento contínuo de suas atividades, buscando soluções inovadoras e eficientes que ampliem a transparência, fortaleçam a participação cidadã e contribuam para uma gestão pública mais responsiva e eficaz.

Pedidos de Acesso à Informação

Em atendimento à Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), a Ouvidoria da Câmara Municipal de Itapevi também é responsável pela gestão dos pedidos de acesso à informação, por meio do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

No exercício de 2025, foram registrados 11 pedidos de acesso à informação, todos devidamente analisados e respondidos, observando-se os prazos legais e os princípios da transparência e publicidade.

Os pedidos recebidos abrangeram diferentes temas relacionados à atuação do Poder Legislativo, incluindo solicitações de informações institucionais, administrativas e de interesse público, evidenciando a importância do SIC como instrumento de garantia do direito fundamental de acesso à informação.



Pedidos de Acesso à Informação

O tratamento das solicitações seguiu fluxo interno estruturado, com encaminhamento às áreas responsáveis e acompanhamento pela Ouvidoria até a conclusão da demanda, assegurando:

- a clareza das respostas;
- a tempestividade no atendimento;
- a conformidade com a legislação vigente.

Destaca-se que, quando necessário, foram observadas as hipóteses legais de restrição de acesso, especialmente no que se refere à proteção de dados pessoais, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei Federal nº 13.709/2018).

A atuação da Ouvidoria no âmbito do SIC reforça o compromisso institucional com a transparência ativa e passiva, contribuindo para o fortalecimento do controle social e para a ampliação do acesso da população às informações públicas.

Pesquisa de Satisfação

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Itapevi disponibiliza aos cidadãos mecanismo de avaliação do atendimento prestado, com o objetivo de mensurar o nível de satisfação dos usuários e identificar oportunidades de melhoria nos serviços oferecidos.

No exercício de 2025, foram registradas **27 respostas** à pesquisa de satisfação, considerando avaliações realizadas no período.



Pesquisa de Satisfação

Avaliação do Atendimento

Os resultados demonstram elevado índice de satisfação dos usuários:

- **Ótimo:** 21 avaliações (77,8%)
- **Bom:** 1 avaliação (3,7%)
- **Regular:** 1 avaliação (3,7%)
- **Ruim:** 4 avaliações (14,8%)

Os dados evidenciam que **mais de 80% das avaliações foram positivas (Ótimo e Bom)**, indicando percepção favorável quanto à qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria.

Atendimento da Demanda

Quanto à efetividade na resolução das demandas:

- **Sim (totalmente atendida):** 20 respostas (74,1%)
- **Parcialmente:** 3 respostas (11,1%)
- **Não:** 4 respostas (14,8%)

Observa-se que a maior parte dos usuários teve suas demandas plenamente atendidas, reforçando a eficiência do fluxo de tratamento das manifestações.

Recomendação dos Serviços

Em relação à recomendação da Ouvidoria:

- **Recomendariam o serviço:** 23 respostas (85,2%)
- **Não recomendariam:** 3 respostas (11,1%)
- **(1 resposta com inconsistência/ajuste de base)**

O alto índice de recomendação demonstra confiança dos usuários no serviço prestado e reforça a credibilidade da Ouvidoria junto à população.



Pesquisa de Satisfação

Análise dos Resultados

Os resultados da pesquisa de satisfação indicam um desempenho positivo da Ouvidoria ao longo do exercício de 2025, com destaque para:

- elevado nível de aprovação do atendimento;
- boa resolutividade das demandas;
- forte tendência de recomendação do serviço.

As avaliações classificadas como “regular” e “ruim” são analisadas internamente, com o objetivo de identificar eventuais falhas e promover ajustes nos processos de atendimento.

Considerações

A pesquisa de satisfação se consolida como ferramenta estratégica de gestão, permitindo à Ouvidoria:

- monitorar a qualidade dos serviços prestados;
- aprimorar continuamente seus fluxos de atendimento;
- fortalecer a relação de confiança com o cidadão.

A Ouvidoria permanece comprometida com a melhoria contínua, utilizando os resultados obtidos como subsídio para o aperfeiçoamento de suas atividades e para a prestação de um serviço cada vez mais eficiente, transparente e acessível.



Considerações Finais

O exercício de 2025 evidenciou a consolidação da Ouvidoria da Câmara Municipal de Itapevi como um importante instrumento de participação cidadã, transparência e aprimoramento da gestão pública.

Ao longo do período, foram registradas **199 manifestações**, todas devidamente tratadas, demonstrando o compromisso da unidade com a eficiência, a organização dos fluxos de trabalho e o atendimento qualificado ao cidadão. O tempo médio de resposta, aliado ao elevado índice de satisfação dos usuários, reforça a efetividade dos serviços prestados.

Destaca-se, ainda, a ampliação e o fortalecimento dos canais de atendimento, especialmente com a implantação do atendimento presencial durante as sessões ordinárias, iniciativa que aproximou a Ouvidoria da população e ampliou o acesso aos serviços oferecidos.

As ações institucionais desenvolvidas ao longo do ano, incluindo campanhas de conscientização, participação em audiências públicas, integração com outras ouvidorias e parcerias estratégicas, evidenciam uma atuação que vai além do tratamento de demandas, posicionando a Ouvidoria como agente ativo na promoção da cidadania e no fortalecimento do controle social.

A análise das manifestações recebidas possibilitou identificar oportunidades de melhoria nos serviços e processos internos, permitindo uma atuação cada vez mais orientada por dados e voltada à prevenção de falhas e ao aprimoramento contínuo da Administração.



Considerações Finais

A Ouvidoria reafirma, assim, seu compromisso com a transparência, a escuta qualificada e o atendimento eficiente, permanecendo empenhada na evolução constante de seus serviços, na ampliação da participação popular e no fortalecimento da relação entre o cidadão e o Poder Legislativo Municipal.



Mesa Diretora

Biênio 2024/2025

Rafael Alan de Moraes Romeiro – **Professor Rafael** | Presidente
Erondina Ferreira Godoy – **Tininha** | Vice-Presidente
Mauricio Alonso Murakami – **Japa** | Primeiro Secretário
Priscilla Souza Mariano Cavanha | Segunda Secretário
Mateus Andrade da Silva Santos – **Mateuzinho** | Terceiro Secretário

Vereadoras e Vereadores

Afonso da Silva – Bispo Afonso Silva
Akdenis Mohamad Kourani
Ivonildo Andrade da Hora – Chambinho
Donizetti Dias Carvalho – Zetti da Adega
Elias Vasconcelos Araújo
Erondina Ferreira Godoy – Tininha
Fábio de Freitas – Fabinho
Jonas Henrique Salmen Moraes Gonçalves
Marina de Castro Dornellas
Mariza Martins Borges
Mateus Andrade da Silva Santos – Mateuzinho
Mauricio Alonso Murakami – Japa
Pedro Augusto Figueiro de Oliveira – Pedro Mau Mau
Priscilla Souza Mariano Cavanha
Rafael Alan de Moraes Romeiro – Professor Rafael
Thiago Henrique Campagnaro Moitinho
Yacer Issa Kourani

Ouvidora Geral da Câmara Municipal de Itapevi

Thaís Fernanda Campagnaro Moitinho

Equipe da Ouvidoria

Cláudia Aparecida Lopes de Novaes
Maria Claudia Maia Costa
Patrícia da Silva
Roberta Pedroso

