



CÂMARA MUNICIPAL DE VARGEM

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA

2025



**PODER LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL DE VARGEM**

**RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA
EXERCÍCIO 2025**

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Vargem, em atendimento à Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, apresenta o Relatório Anual de Gestão referente ao exercício de 2025, contemplando a consolidação das manifestações registradas pelos cidadãos no período.

A Ouvidoria constitui um importante instrumento de participação social, atuando como canal de comunicação entre o cidadão e o Poder Legislativo. Por meio de seus procedimentos, assegura a escuta qualificada das demandas, promovendo transparência, eficiência e o fortalecimento do controle social.

Nesse contexto, a atuação da Ouvidoria contribui para o aprimoramento das atividades legislativas e administrativas, ao identificar pontos recorrentes, propor melhorias nos serviços prestados e colaborar para a promoção da ética e da legalidade no âmbito institucional.

2. IMPLANTAÇÃO DA OUVIDORIA

No exercício de 2025, a Câmara Municipal de Vargem implantou a Ouvidoria do Poder Legislativo, representando um importante avanço institucional no fortalecimento da transparência, do controle social e da participação cidadã.

A iniciativa foi regulamentada por meio da Resolução nº 12/2025, que dispõe sobre as diretrizes, organização e funcionamento do Serviço de Informação ao Cidadão – Ouvidoria (SIC-Ouvidoria) da Câmara Municipal de Vargem.

Como parte do processo de modernização, implantação da Ouvidoria e integração aos mecanismos nacionais de transparência e controle social, foi formalizado o Termo de Adesão à Plataforma Fala.BR, sistema oficial da Controladoria-Geral da União, permitindo que os cidadãos registrem suas manifestações por meio de ambiente eletrônico padronizado, seguro e acessível.



**PODER LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL DE VARGEM**

A implantação da Ouvidoria e a adoção das medidas normativas correlatas reforçam o compromisso da Câmara Municipal de Vargem com a gestão pública responsável, a legalidade, a transparência administrativa e o fortalecimento da relação institucional com a sociedade.

3. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Vargem disponibiliza aos cidadãos diferentes canais de atendimento, com o objetivo de facilitar o acesso, garantir a transparência e promover a participação social:

Sistema Eletrônico de Ouvidoria: Plataforma Fala.BR – disponível em:
<https://falabr.cgu.gov.br/web/SP/VARGEM>

Atendimento Presencial: Endereço: Rua Nossa Senhora de Fátima, nº 200, Centro, Vargem/SP – CEP: 12.935-000

Horário de funcionamento: de segunda a sexta-feira, das 7h30 às 12h e das 13h às 16h30

E-mail: ouvidoria@camaravargem.sp.gov.br

Telefone: (11) 4598-4666 / (11) 4598-4511

4. TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Vargem, no exercício de suas atribuições, é responsável por receber, analisar, tratar e responder às manifestações encaminhadas pelos cidadãos, observando as seguintes categorias:

Solicitação: requerimento de esclarecimentos, orientações ou providências relacionadas à atuação administrativa ou legislativa da Câmara Municipal de Vargem;

Reclamação: manifestação de insatisfação ou descontentamento no âmbito dos serviços prestados pela Câmara;

Sugestão: proposta apresentada pelo cidadão com o objetivo de aprimorar os serviços, atividades ou processos da Câmara Municipal;



**PODER LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL DE VARGEM**

Elogio: demonstração de reconhecimento, satisfação ou apreço pelos serviços prestados ou pelo atendimento recebido;

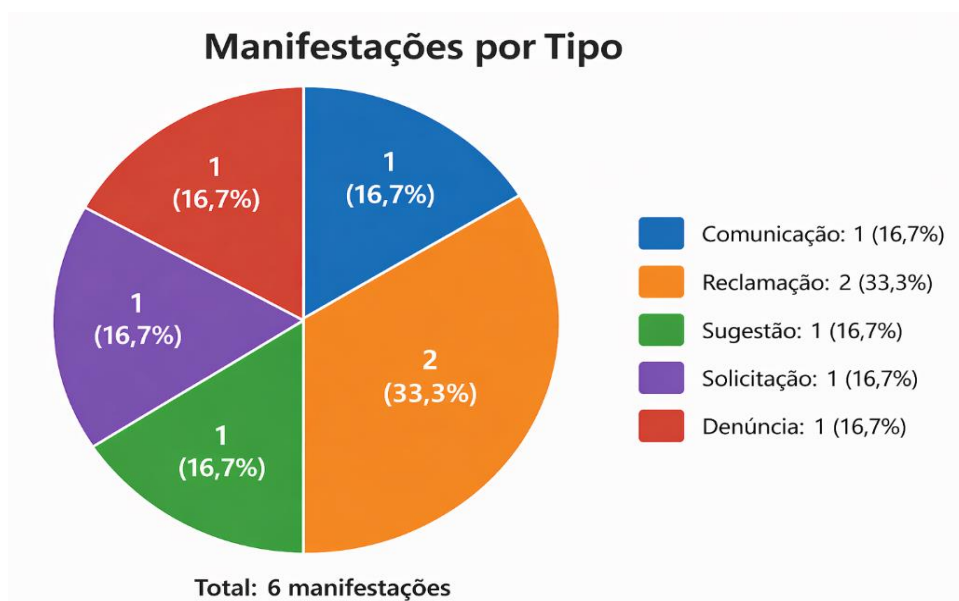
Denúncia: manifestação que relata indícios de irregularidades ou ilegalidades praticadas por agentes públicos ou no âmbito da Câmara Municipal, passível de apuração;

Por meio dessas classificações, a Ouvidoria busca assegurar o adequado tratamento das demandas, promovendo maior eficiência, transparência e participação social no âmbito do Poder Legislativo Municipal.

5. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO EXERCÍCIO DE 2025

5.1 Número de Manifestações

No período analisado, a Ouvidoria da Câmara Municipal de Vargem registrou 06 (seis) manifestações, todas recebidas por meio da plataforma Fala.BR, compreendendo diferentes tipos, tais como comunicação, reclamação, sugestão, solicitação e denúncia.





**PODER LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL DE VARGEM**

5.2 Motivo das Manifestações

Quanto aos motivos das manifestações, verificou-se a predominância de demandas relacionadas a:

- possível irregularidade funcional;
- atendimento em serviços públicos, especialmente no âmbito do CRAS;
- sugestões voltadas à melhoria da gestão pública, com destaque para a área da educação e adoção de tecnologias;
- situações envolvendo serviços não vinculados à competência do Poder Legislativo Municipal.

5.3 Análise dos pontos recorrentes

Na análise dos pontos recorrentes, constatou-se que parte significativa das manifestações não se referia diretamente às atribuições da Câmara Municipal, mas sim a matérias de competência do Poder Executivo ou até mesmo de outros municípios ou entes. Também se observou recorrência de demandas relacionadas a serviços de assistência social, especialmente quanto ao atendimento ao público.

5.4 Providências adotadas

No que se refere às providências adotadas, a Ouvidoria atuou de forma a:

- orientar os usuários quanto aos canais corretos para registro de suas demandas, quando estas não eram de competência da Câmara;
- realizar o encaminhamento das manifestações aos órgãos competentes, especialmente à Prefeitura Municipal de Vargem e suas Secretarias;
- prestar retorno aos cidadãos com informações obtidas junto aos setores responsáveis;
- promover a adequada classificação e tratamento das manifestações, garantindo transparência e efetividade no atendimento.



**PODER LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL DE VARGEM**

Dessa forma, a Ouvidoria reafirma seu papel como instrumento de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, contribuindo para o direcionamento correto das demandas e para o aprimoramento dos serviços públicos.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Vargem reafirma, por meio deste relatório, seu papel como instrumento essencial de transparência, escuta ativa e fortalecimento da participação cidadã no âmbito do Poder Legislativo. Ainda que em fase inicial de estruturação, o canal já demonstrou sua relevância ao possibilitar o recebimento, a análise e o adequado encaminhamento das demandas apresentadas pela população.

Observa-se que o quantitativo de manifestações, embora ainda reduzido, está diretamente relacionado ao período de implantação da Ouvidoria, iniciado em Junho/2025, o que indica um cenário de gradual consolidação do canal junto à sociedade.

Como perspectiva, a Ouvidoria da Câmara Municipal de Vargem seguirá comprometida com o aprimoramento contínuo de seus procedimentos, buscando maior eficiência, qualidade no atendimento e efetividade na análise das manifestações, contribuindo para o fortalecimento institucional e para a melhoria dos serviços públicos prestados.