



## **CÂMARA MUNICIPAL DE CAPÃO BONITO**

**SECRETARIA**

### **RELATÓRIO DA OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE CAPÃO BONITO**

**3º Quadrimestre 2025 ( Setembro, Outubro, Novembro e Dezembro )**

**CONSOLIDADO ANUAL 2025**

**ORE POR CAPÃO BONITO**  
Resolução 01/2008

**À**

**DIRETORIA GERAL DA CÂMARA MUNICIPAL DE CAPÃO BONITO**

**ATT. MESA DIRETORA DA CÂMARA MUNICIPAL DE CAPÃO BONITO**

Conforme determina o inciso V e VI do art. 6º da Lei Complementar 202/2017 (alterada pelas Leis Complementares 265/2021 e 306/2023), seguem as informações referente às ocorrências registradas pela Ouvidoria desta Câmara Municipal no terceiro quadrimestre de 2025, bem como a consolidação das informações anuais. As informações foram levantadas no Sistema de Ouvidoria.

As demandas da Ouvidoria podem ser enviadas pelos munícipes por e-mail, telefone e formulário no site, por correspondência ou registradas presencialmente. Segundo o § 1º do art 2º da mesma lei, o prazo de retorno é de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias mediante justificativa expressa.

#### **1. INFORMAÇÕES DO 3º. Quadrimestre 2025 (Setembro, Outubro, Novembro e Dezembro)**

##### **1.1. Detalhamento das Ocorrências:**

Conforme sugerido no relatório do 1º quadrimestre, passamos a registrar no Sistema da Ouvidoria todas as demandas, independentemente do canal de origem (formulário do site, e-mail, whatsapp ou presencial). Desta forma, a partir de 2026 os números de ocorrências disponibilizados no Site da Câmara irão refletir a totalidade de ocorrências recebidas.



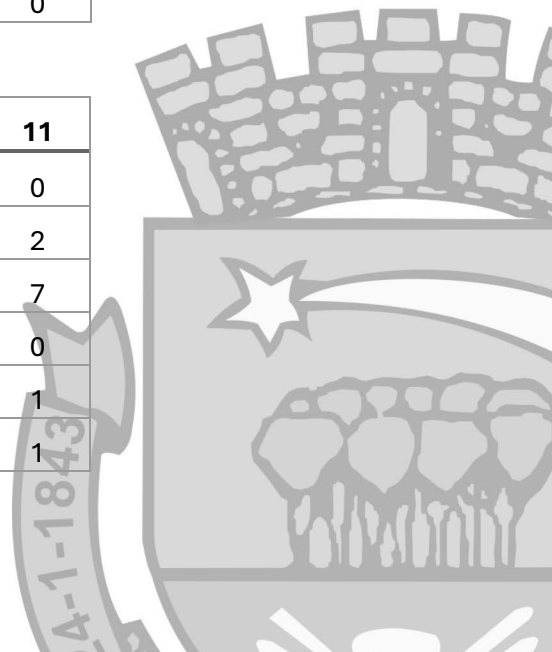
**CÂMARA MUNICIPAL DE  
CAPÃO BONITO**  
SECRETARIA

No 3º quadrimestre foram recebidas 11 ocorrências, sendo 10 atendidas dentro do prazo de 20 dias e 1 atendida dentro do prazo permitido para prorrogação, de 30 dias.

<b>TIPOS DE OCORRÊNCIAS</b>	<b>11</b>
Denúncia	0
Elogio	0
Reclamação	1
Requerimento Via LAI	7
Solicitação	3
Sugestão	0

<b>CATEGORIAS DAS OCORRÊNCIAS</b>	<b>11</b>
Assuntos Administrativos Câmara Municipal	0
Benfeitorias Bairros, Estradas e Vias	1
Contato com Vereadores	0
Contratos e Licitações	0
Documentação Servidores e Vereadores	0
Fiscalização de Serviços Municipais	2
Legislação	8
Outros Assuntos	0

<b>CANAIS DE COMUNICAÇÃO</b>	<b>11</b>
E-mail	0
Whatsapp	2
Formulário do Site	7
Protocolo Presencial	0
Mensagem Privada Redes Sociais	1
Portal do Cidadão	1





## CÂMARA MUNICIPAL DE CAPÃO BONITO

### SECRETARIA

## 2. CONSOLIDAÇÃO DE 2025 – RELATÓRIO ANUAL

### Estatísticas de Atendimento - 2025

Selecione o ano: 2025

Tipo	Respostas dentro do prazo	Respostas com prorrogação de prazo	Respostas fora do prazo
Denúncia	1	1	0
Elogio	0	0	0
Reclamação	2	2	2
Requerimento via Lei de Acesso à Informação	8	1	0
Solicitação	13	0	3
Sugestão	1	1	0
Total de Ocorrências	25	5	5
	71%	15%	14%

Os números acima representam somente as ocorrências recebidas pelo formulário online. Em abril de 2025 foi identificada uma falha na recepção dos formulários, já solucionada com uma reformulação do sistema; motivo pelo qual algumas ocorrências foram respondidas após o prazo.

A figura acima demonstra a totalidade das ocorrências registradas no sistema de Ouvidoria em 2025, lembrando que passamos a registrar pelo formulário do site as demandas recebidas pelos demais canais de atendimento a partir do 2º quadrimestre de 2025, alteração detalhada no primeiro relatório do ano passado.

Por isso, os números do site não batem totalmente com os totais de atendimentos do ano, pois no 1º quadrimestre de 2025 as ocorrências recebidas pelos demais canais de atendimento não ficaram registradas neste sistema.

Nas tabelas abaixo, estão os números consolidados do ano.

**O formulário do site e o whatsapp são os dois canais mais utilizados.**

OCORRÊNCIAS POR CANAL		
E-mail	13	24%
Mensagem Redes Sociais	3	5%
Protocolo Presencial	6	11%
WhatsApp	15	27%
Formulário Site	17	31%
Portal do Cidadão	1	2%
<b>TOTAL DE OCORRÊNCIAS</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>



**CÂMARA MUNICIPAL DE  
CAPÃO BONITO**  
SECRETARIA

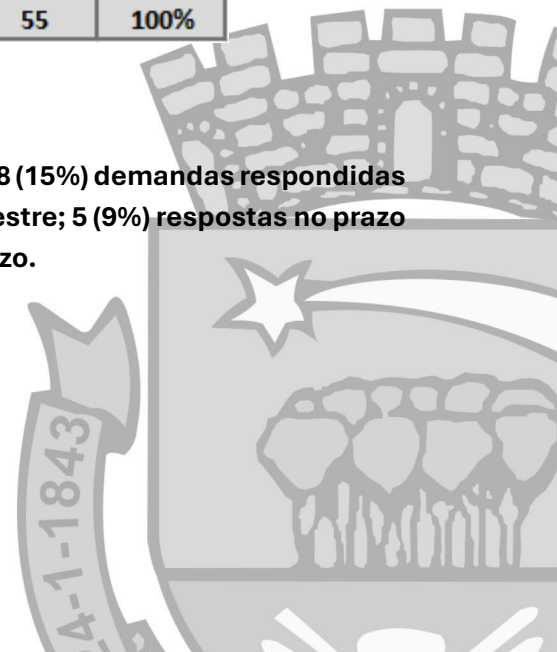
O pedido de informações via LAI e as Solicitações possuem os maiores números de ocorrências.

OCORRÊNCIAS POR TIPO		
Denúncias	3	5%
Elogios	0	0%
Reclamações	7	13%
Requerimento via LAI (Lei de Acesso à Informação)	12	22%
Solicitações	31	56%
Sugestão	2	4%
<b>TOTAL DE OCORRÊNCIAS</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

As ocorrências que envolvem “Legislação” e “Benfeitorias em bairros, estradas e vias” são as duas categorias com maior número de atendimentos.

OCORRÊNCIAS POR CATEGORIA		
Assuntos administrativos Câmara Municipal	3	5%
Benfeitorias bairros, estradas e vias	12	22%
Contatos com Vereadores	4	7%
Contratos e Licitações	4	7%
Documentação Servidores e Vereadores	2	4%
Fiscalização de Serviços Municipais	10	18%
Legislação	17	31%
Outros Assuntos	3	5%
<b>TOTAL DE OCORRÊNCIAS</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

Quanto ao respeito aos prazos de atendimento, no ano foram 8 (15%) demandas respondidas com atraso devido a falha de entrega ocorrida no 1º quadrimestre; 5 (9%) respostas no prazo de prorrogação de 30 dias e 42 (76%) atendidas dentro do prazo.





**CÂMARA MUNICIPAL DE  
CAPÃO BONITO**  
SECRETARIA

**CONSIDERAÇÕES FINAIS**

**Em 2025 tivemos um total de 55 atendimentos.** Comparados aos 10 atendimentos que tivemos em 2024, podemos dizer que esse serviço está sendo mais conhecido pelo cidadão e existe uma tendência de recebermos mais demandas.

Vamos manter as divulgações e atuar nos atendimentos para trazer cada vez mais confiança e credibilidade a este serviço perante o público, que também é uma forma de a Câmara Municipal compreender mais sobre as necessidades e demandas da população.

Fico à disposição para mais detalhamentos.

Atenciosamente,

**Fernanda T de Almeida**  
**Assessora de Imprensa e Cerimonial / Ouvidora**  
Capão Bonito, 30 de janeiro de 2026

