



2025

RELATÓRIO MENSAL DA OUVIDORIA

JANEIRO



**CÂMARA MUNICIPAL
DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE
ITANHAÉM - SP**



MESA DIRETORA

EDINALDO DOS SANTOS BARROS
Presidente da Câmara Municipal de Itanhaém

ARLINDO DOS SANTOS MARTINS
Vice-Presidente

FERNANDO DA S. X. DE MIRANDA
1º Secretário

SEVERINO BENTO GOMES
2º Secretário

FICHA TÉCNICA

Gabrielle Andriguetto
Ouvidora Parlamentar

CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Email: ouvidoria@itanhaem.sp.leg.br

Telefone Ouvidoria: (13) 3421-4450

SUMÁRIO

Apresentação	4
Análise dos dados	5
Manifestações do mês	8
Canais de atendimento	9



**CÂMARA MUNICIPAL
DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE
ITANHAÉM - SP**



APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Itanhaém, instituída pela Lei Complementar nº 236, de 1º de setembro de 2023, tem a missão de ser o canal de comunicação entre a população e os vereadores, promovendo o diálogo e garantindo a transparência das ações legislativas. Por meio de seus diversos canais de atendimento, a Ouvidoria acolhe as manifestações dos cidadãos, contribuindo para o fortalecimento da democracia participativa e o respeito aos Direitos Humanos. Sua atuação abrange a recepção de solicitações, informações, reclamações, críticas, elogios e sugestões, além de outros encaminhamentos relacionados às competências da Câmara Municipal.

O relatório da Ouvidoria busca informar a sociedade sobre as atividades realizadas, promovendo a transparência pública e o acesso à informação.

A Ouvidoria, portanto, é um instrumento essencial para a promoção da transparência, participação cidadã e fortalecimento da democracia no município de Itanhém.



ANÁLISE DOS DADOS

Entre o período de 02/01/2025 a 31/01/2025, a Ouvidoria da Câmara Municipal de Itanhaém registrou um total de 06 (seis) manifestações.

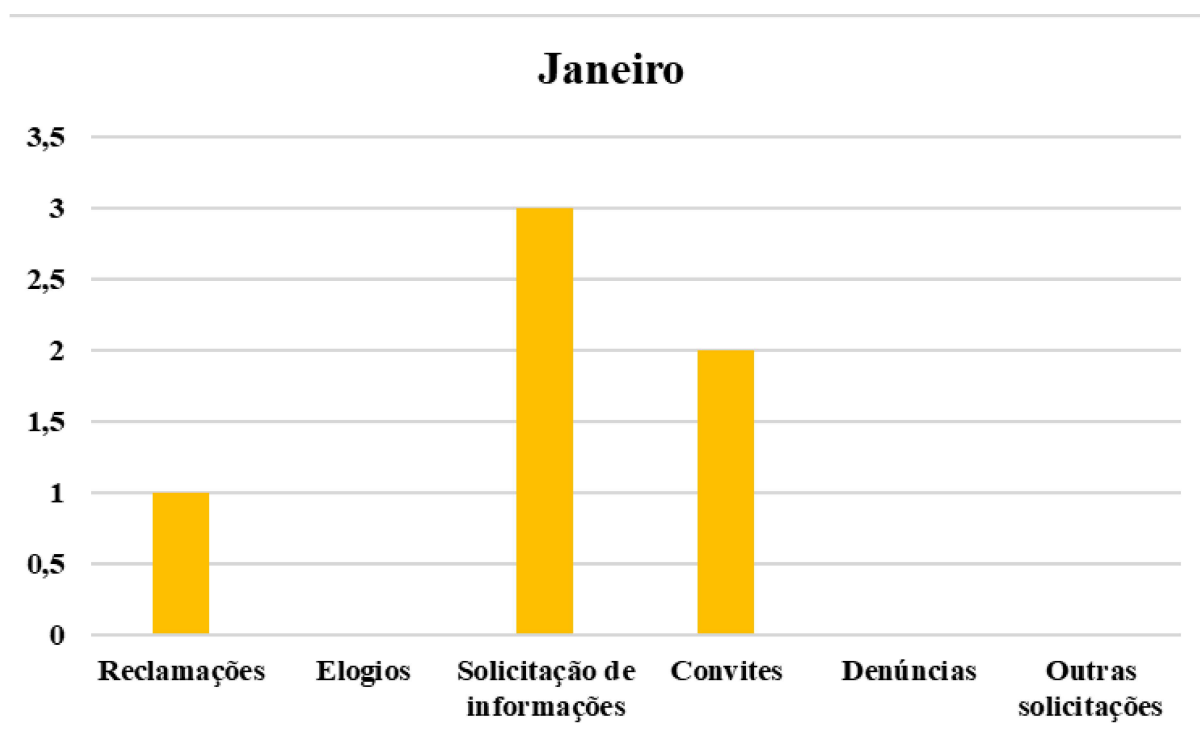
Dentre esses atendimentos, observou-se que 90% das manifestações ocorreram por meio do *e-mail* e 10% por atendimento telefônico.

Não houveram manifestações via *E-Sic*.

Foram analisados os *emails* encaminhados no mês de dezembro do ano anterior que não obtiveram registros de devolutiva, sendo tomada as devidas providências.

ANÁLISE DOS DADOS

No mês de janeiro a Ouvidoria realizou a triagem das manifestações recebidas, verificando que 3 (três) manifestações trataram de solicitação de informações, 2 (duas) convites e 1 (uma) reclamação.



As demandas da Ouvidoria foram em sua maioria solicitações de informações (50%), seguidas por convites (33%) e reclamações (17%).

ANÁLISE DOS DADOS

No gráfico abaixo nota-se que para a conclusão do mês de janeiro, tem-se que 33% das manifestações foram solucionadas com o encaminhamento das respostas, 33% foram arquivadas, 17% foram encaminhadas a outro órgão, 17% estão em andamento.

Conclusão	Jan
Encaminhada a outro Órgão	1
Arquivada	2
Solucionada	2
Em andamento	1
TOTAL	6

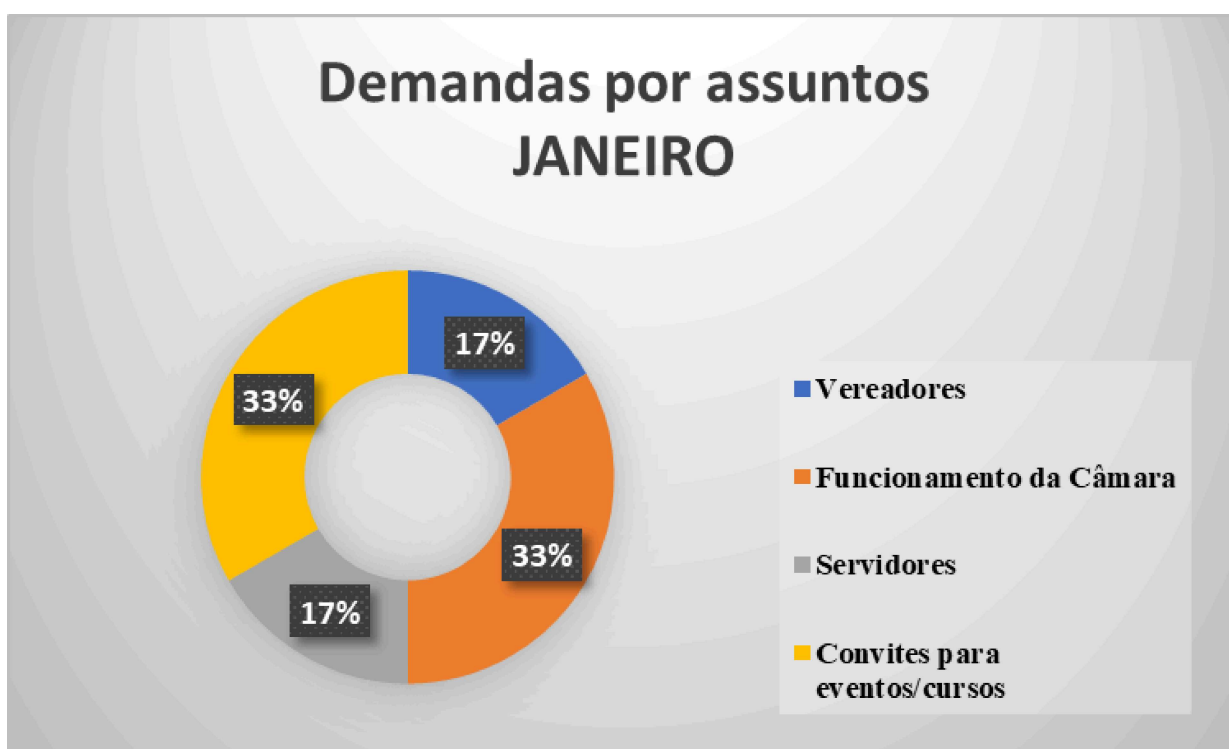
AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

Não foram realizadas avaliações de satisfação no mês de janeiro de 2025.

MANIFESTAÇÕES DO MÊS

A Ouvidoria recebeu 03 (três) solicitações de informações no mês de Janeiro que foram cadastradas no sistema eletrônico da Câmara Municipal e foram atendidas por *email*. Houve 1 (uma) reclamação que foi atendida por telefone e redirecionada para o setor competente. E, 02 (dois) convites para eventos/cursos que foram encaminhados ao *email* da Presidência.

As manifestações contemplaram os seguintes assuntos:



E-SIC

No mês de janeiro não foram registrados protocolos no portal E-SIC.

CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Itanhaém coloca à disposição da população diversos canais de atendimento, com o objetivo de facilitar o acesso e a comunicação entre os cidadãos e os representantes eleitos.

Por meio destes canais, os munícipes podem realizar manifestações de diferentes naturezas, como solicitações, informações, reclamações, críticas, sugestões, elogios, e quaisquer outros encaminhamentos pertinentes às atribuições e competências desta instituição.

Os cidadãos são incentivados a utilizar esses meios para expressar suas demandas, visando aprimorar a transparência das ações da Câmara Municipal e promover um ambiente de diálogo e participação ativa. As manifestações recebidas serão devidamente analisadas e encaminhadas para as devidas providências, conforme as competências da Ouvidoria, que visa garantir o atendimento adequado às necessidades da população e o fortalecimento da democracia local.





CANAIS DE ATENDIMENTO

Canal Presencial

O atendimento presencial é realizado na sede da Câmara Municipal localizada na Rua João Mariano Ferreira, nº 229, Vila São Paulo, Itanhaém/SP.

Horário de Funcionamento: de segunda a sexta, das 09h00 às 18h00.

Canais Telefônicos

Telefone da Ouvidoria: (13) 3421-4450

Canais Digitais

E-mail da Ouvidoria: ouvidoria@itanhaem.sp.leg.br

Formulário *Online*: <https://www.itanhaem.sp.leg.br/FaleConosco>.

Serviço de Informações ao Cidadão (E-Sic)



**CÂMARA MUNICIPAL
DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE
ITANHAÉM - SP**

PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi assinado eletronicamente e pode ser acessado no endereço /autenticidade utilizando o identificador 370035003000320034003A005000

Assinado eletronicamente por **GABRIELLE ANDRIGUETTO** em 14/02/2025 15:10

Checksum: **2AF5729FE4DDFA03F1F7DB8F8C4C865EF11A3785DCCA193ABBC17BFFA8F66ED7**