



Câmara Municipal de Platina



Ouvidoria e Sic/E-Sic

Câmara Municipal de Platina

*Relatório Anual da Ouvidoria
Ano 2025*





Câmara Municipal de Platina

Ouvidoria e Sic/E-Sic

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	3
BASE LEGAL.....	4
FORMAS DE SE MANIFESTAR.....	5
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES.....	5
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS.....	6
RELATÓRIO DO SISTEMA.....	7
GRÁFICOS.....	8
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	9





Câmara Municipal de Platina

Ouvidoria e Sic/E-Sic

INTRODUÇÃO

Este é o relatório referente as atividades da Ouvidoria da Câmara Municipal de Platina/SP no ano de 2025, conforme estabelece a Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, art. 14, incisos I e II, regulamentado pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018. O principal objetivo deste relatório é dar uma visão geral das atividades desempenhadas pela Ouvidoria da Câmara Municipal durante o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro do ano de 2025 e dar mais publicidade a essa importante ponte de ligação entre o cidadão e o Poder Público, falando da sua base legal, dos canais disponíveis para o cidadão se manifestar, da classificação das manifestações e dos dados estatísticos referentes às manifestações recebidas por esta ouvidoria durante o ano, além de buscar garantir o direito de participação dos cidadãos Platinenses na Administração Pública, para que exerçam o direito de cobrar por serviços públicos de qualidade. Para que isso seja cumprido, dentre as incumbências definidas, cabe-se destacar a função de encaminhar aos setores competentes para o fornecimento por estes, de esclarecimentos e informações acerca de atos praticados ou de sua responsabilidade, motivo de reclamações ou pedidos de informações. Sendo função da Ouvidoria, cobrar respostas coerentes a respeito das manifestações encaminhadas a outros setores e levar ao conhecimento da controladoria ou do Presidente da Câmara Municipal os eventuais descumprimentos.





Câmara Municipal de Platina

Ouvidoria e Sic/E-Sic

BASE LEGAL

A seguir estão listados os itens que compõem a base legal desta ouvidoria:

- ✚ Resolução nº 48, de 30 de agosto de 2021. Dispõe sobre a ouvidoria da Câmara Municipal de Platina/SP;
- ✚ Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).
- ✚ Decreto no 9.492, de 5 de setembro de 2018. Regulamenta a Lei no 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos Serviços Públicos da Administração Pública Federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal;
- ✚ Decreto no 9.094, de 17 de julho de 2017. Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário;
- ✚ Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;
- ✚ Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei no 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei no 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei no 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.





Câmara Municipal de Platina

Ouvidoria e Sic/E-Sic

FORMAS DE SE MANIFESTAR

As formas de acesso à informação deste Legislativo estão disponibilizadas no endereço eletrônico www.camaraplatina.sp.gov.br, podendo ser requerido diretamente pelo site; por telefone pelo número 18.3354-1156; pelo e-mail ouvidoria@platina.sp.leg.br; e, de forma presencial no prédio da Câmara Municipal na rua João de Souza Martins, 538.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

De acordo com a Lei no 13.460, art. 2º inciso V, de 26 de junho de 2017, as manifestações dos usuários são classificadas em:

Denúncia: comunicar a ocorrência de ato ilícito, a prática de irregularidade por agentes públicos ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.

Elogio: demonstrar reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.

Reclamação: demonstrar sua insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.

Solicitação: pedir a adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública municipal.

Sugestão: registrar ideia ou proposta de melhoria de atendimento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública municipal.

Além dos tipos de manifestação descritos anteriormente existem mais dois tipos de manifestação. O primeiro é a comunicação de irregularidade descrita pelo Decreto nº 9.492/18 no 2º parágrafo do artigo 23, que é uma informação de origem anônima que comunica irregularidade com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade. Por não se configurar uma manifestação no conceito adotado pela Lei no 13.460/2017, havendo razoabilidade mínima no conteúdo narrado e documentos de comprovação ou informações que possibilitem a análise e a apuração dos fatos, a comunicação deve ser recebida, e, após análise prévia pela ouvidoria, enviada ao órgão ou entidade competente para sua apuração.





Câmara Municipal de Platina

Ouvidoria e Sic/E-Sic

O último tipo de manifestação atendida por esta ouvidoria é o pedido de acesso à informação. De acordo com o artigo 10 da Lei 12.527/2011, qualquer pessoa, natural ou jurídica, pode apresentar pedido de acesso a informações a órgãos e entidades públicos, devendo o pedido conter a identificação do requerente e a especificação da informação requerida.

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Durante o período entre *1º de janeiro e 31 de dezembro de 2025* foram feitas 26 (vinte e seis) manifestações à Ouvidoria da Câmara Municipal. Houve 11 (onze) redirecionadas pelo SIC. Totalizando **37 (trinta e sete)** manifestações.

Das manifestações, todas foram de forma anônima e pelo sistema acionado dentro do site da Câmara.

São relacionadas às reclamações e denúncias sobre a administração, social, educação, saúde, CCI, elogio a vereador, horas extras, desvio de função, pedido de informação, pedido de fiscalização, e falta de atitude por parte dos vereadores.

Dentre a demanda, é possível observar que houve um interesse maior por cobrar os vereadores com questões de gastos públicos.

Foram feitos relatórios e publicados no site, dando maior transparência para a gestão, onde constam as demandas e informações mais detalhadas, tornando mais fácil sua compreensão.

NÃO HOVE MANIFESTAÇÃO DESCLASSIFICADA





Câmara Municipal de Platina

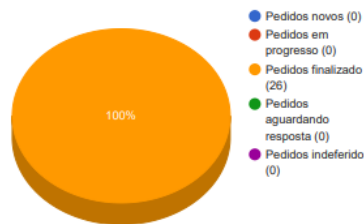
Ouvidoria e Siel/E-Sic

RELATÓRIO DO SISTEMA

Relatório da ouvidoria

Listagem de 01/01/2025 até 31/12/2025

Atividades da Ouvidoria Pública Municipal



Chamados - Ouvidoria Pública Municipal

#	Assunto	Usuário	Setor	Status	Data
93	Denúncia	Solicitação Anônima	Atendente Operacional	Finalizado	30/11/2025
92	Denúncia	Solicitação Anônima	Atendente Operacional	Finalizado	10/09/2025
91	Reclamação	Solicitação Anônima	Atendente Operacional	Finalizado	09/09/2025
90	Denúncia	Solicitação Anônima	Atendente Operacional	Finalizado	04/09/2025
89	Elogio	Solicitação Anônima	Atendente Operacional	Finalizado	03/06/2025
88	Denúncia	Solicitação Anônima	Atendente Operacional	Finalizado	22/05/2025
87	Denúncia	Solicitação Anônima	Atendente Operacional	Finalizado	10/04/2025
86	Elogio	Solicitação Anônima	Atendente Operacional	Finalizado	08/04/2025
85	Denúncia	Solicitação Anônima	Atendente Operacional	Finalizado	21/03/2025
84	Elogio	Solicitação Anônima	Atendente Operacional	Finalizado	21/03/2025
83	Elogio	Solicitação Anônima	Atendente Operacional	Finalizado	19/03/2025
82	Denúncia	Solicitação Anônima	Atendente Operacional	Finalizado	19/03/2025
81	Denúncia	Solicitação Anônima	Atendente Operacional	Finalizado	17/03/2025
80	Denúncia	Solicitação Anônima	Atendente Operacional	Finalizado	17/03/2025

1/2

79	Denúncia	Solicitação Anônima	Atendente Operacional	Finalizado	17/03/2025
78	Denúncia	Solicitação Anônima	Atendente Operacional	Finalizado	14/03/2025
77	Solicitação	Solicitação Anônima	Atendente Operacional	Finalizado	13/03/2025
76	Solicitação	Solicitação Anônima	Atendente Operacional	Finalizado	13/03/2025
75	Denúncia	Solicitação Anônima	Atendente Operacional	Finalizado	12/03/2025
74	Denúncia	Solicitação Anônima	Atendente Operacional	Finalizado	12/03/2025
73	Denúncia	Solicitação Anônima	Atendente Operacional	Finalizado	10/03/2025
72	Reclamação	Solicitação Anônima	Atendente Operacional	Finalizado	10/03/2025
71	Reclamação	Solicitação Anônima	Atendente Operacional	Finalizado	09/03/2025
70	Denúncia	Solicitação Anônima	Atendente Operacional	Finalizado	07/03/2025
69	Denúncia	Solicitação Anônima	Atendente Operacional	Finalizado	25/02/2025
68	Denúncia	Solicitação Anônima	Atendente Operacional	Finalizado	21/02/2025

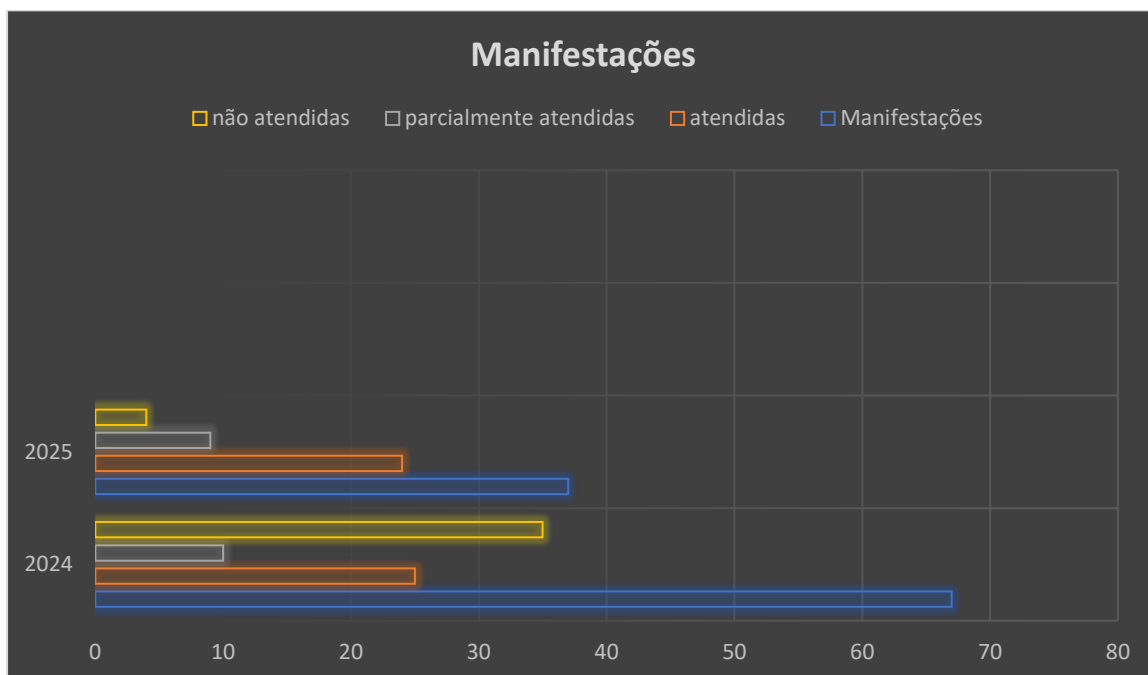




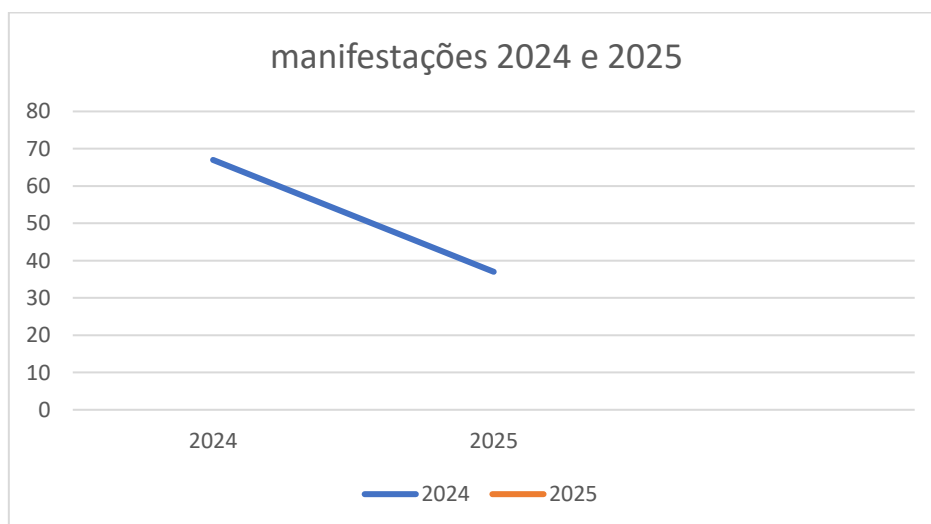
Câmara Municipal de Platina

Ouvidoria e Sic/E-Sic

GRÁFICO



Em relação ao ano de 2024, houve uma queda de demanda (manifestação) para 2025 de 55,3%.





Câmara Municipal de Platina

Ouvidoria e Sic/E-Sic

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esse relatório buscou evidenciar as atividades da ouvidoria da Câmara Municipal de Platina/SP durante o ano de 2025, tendo como objetivo ser uma ponte entre a população e o Poder Legislativo Municipal, para melhorar os processos internos da Câmara e auxiliar na fiscalização do Executivo Municipal, sendo essa uma das principais funções do Poder Legislativo.

As manifestações, ainda que anônimas, devem ser recebidas, analisadas e concluídas. Após o recebimento são levadas ao conhecimento do Presidente e dos Vereadores para possíveis resoluções, no entanto, apesar de algumas possuírem níveis de informações passíveis de investigação, não foram todas respondidas.

Em breve análise, é possível sugerir que o trabalho interno deve ser estruturado e desenvolvido de maneira que os vereadores entendam a complexidade dessas reclamações para que ajam de forma mais proativa, eficiente e dentro dos princípios da administração pública, demonstrando um *feedback* positivo, mantendo uma interação eficiente por parte dos parlamentares.

Assim, a ouvidoria apresentou relatórios dando publicidade em tudo que lhe é proposto.

FERNANDA DE OLIVEIRA LIMA
OUVIDORA DA C. M.

