



## **Ouvidoria da Câmara Municipal da Estância Turística de Joanópolis**

### **RELATÓRIO - 1º TRIMESTRE**

#### **1 – Apresentação**

A Ouvidoria da Câmara Municipal da Estância Turística de Joanópolis foi instituída com o objetivo de estabelecer um meio de comunicação entre o cidadão e o Poder Legislativo, constituindo-se em um canal aberto para o recebimento de solicitações, informações, reclamações, sugestões, críticas e elogios, atuando no fortalecimento da cidadania.

O canal de Ouvidoria foi regulamentado oficialmente por intermédio da **Resolução nº 223 de 20 de setembro de 2023**, que estabelece as competências, atribuições e demais disposições que regem a Ouvidoria.

Em cumprimento ao inciso VII, do art. 5º, da citada Resolução, apresentamos este Relatório referente aos meses de janeiro, fevereiro e março de 2024, contendo as atividades da Ouvidoria.

#### **2 – Canais de comunicação**

O Poder Legislativo disponibiliza os seguintes canais de comunicação à população, que foram considerados na produção deste relatório:

- e-mail: ([camarajoanopolis@camarajoanopolis.sp.gov.br](mailto:camarajoanopolis@camarajoanopolis.sp.gov.br))
- Telefone: (11) 3163-0020
- Fale Conosco: <https://camarajoanopolis.sp.gov.br/fale-conosco/>
- Espaço do e-sic no site oficial da Câmara: <https://camarajoanopolis.sp.gov.br>
- Espaço da Ouvidoria também no site oficial: <https://camarajoanopolis.sp.gov.br>
- Atendimento físico: Rua Francisco Wolhers, nº 146, Joanópolis-SP.;
- Caixa de sugestões, reclamações, críticas ou elogios colocada na recepção da Câmara.

#### **3 – Classificação:**

As manifestações direcionadas ao Poder Legislativo por estes meios de comunicação citados, que foram recepcionados pela Ouvidoria, são classificadas conforme os seguintes tipos:

- Elogios;
- Reclamação;
- Solicitação;
- Sugestão;
- Crítica ou denúncia.

#### 4 – Relatório:

Durante os meses de janeiro, fevereiro e março do ano de 2024, a Ouvidoria recebeu as seguintes manifestações:

Manifestação nº	Tipo	Data	Canal utilizado	Assunto/motivo	Providência/tratamento	Data da resposta ao manifestante
01	Reclamação	04/01/2024	e-sic	Relata a falta de medicamentos na UBS, em especial a Sertralina	Encaminhado Ofício nº 01/2024 ao Poder Executivo solicitando providências.	11/01/2024
02	Solicitação	07/02/2024	e-sic	Solicita providências em relação a bueiros abertos próximo a entrada da UBS	Enviada indicação ao Prefeito para que sejam tampados com grandes os bueiros.	15/02/2024
03	Solicitação	07/02/2024	e-mail	Solicita atestado de pleno Exercício do Prefeito	Atestado fornecido.	08/02/2024
04	Solicitação	21/02/2024	e-mail	Informações sobre candidatos potencialmente inelegíveis	Foram prestadas as informações por intermédio do SISCONTA ELEITORAL.	11/03/2024
05	Solicitação	22/02/2024	Caixa de Sugestões	Árvores tomando conta da fiação em diversos pontos da cidade	Assunto foi transformado na Indicação 61/2024, a qual foi encaminhada ao Poder Executivo.	12/03/2024
06	Reclamação	18/03/2024	e-sic	Secretaria de Obras e Secretário da mesma pasta, referente às condições da estrada João da Silva Torres, bairro dos Pintos	Encaminhado Ofício 62/2024 à Ouvidoria da Prefeitura, solicitando providências para resolução do problema.	05/04/2024
07	Solicitação	23/03/2024	Fale Conosco	Manifesta o desejo de um acordo referente a dívida relacionada à ponto de táxi	Foi informado ao munícipe o setor que ele deve procurar na Prefeitura e os canais de comunicação com o referido setor.	25/03/2024

## 5 – Análise:

- Entre as manifestações apresentadas foram 05 (cinco) do tipo “Solicitação” e 02 (duas) do tipo “Reclamação”. As solicitações foram de informações, documentos, tomadas de providências e acordo referente à dívida na Prefeitura, tendo sido informado ao munícipe os meios para comunicação com o setor correto.

- Os canais utilizados no período apurado foram: e-sic, e-mail, Fale conosco da Câmara e Caixa de Sugestões da Ouvidoria.

- As manifestações foram todas respondidas dentro do prazo estabelecido no art. 7º da Resolução nº 223/2023 e não houve a necessidade de pedido de prorrogação deste prazo.

## 6 – Conclusão e recomendações:

A análise revela um cenário positivo em relação à interação entre a administração municipal e os munícipes. O número de manifestações, com uma predominância de solicitações, sugere um bom nível de engajamento da comunidade em buscar soluções para suas demandas e problemas locais.

Além disso, o fato de todas as manifestações terem sido respondidas dentro do prazo estabelecido demonstra que foi possível atender de forma eficiente e oportuna os cidadãos, sendo importante manter este padrão.

A utilização de canais de comunicação online, como e-sic, e-mail e Fale Conosco da Câmara, reflete a preferência e conveniência dos munícipes por meios digitais, sugerindo a importância de manter e fortalecer esses canais para melhor atender as demandas da população. Neste sentido, é recomendável que se continue aprimorando e promovendo esses canais digitais, garantindo sua eficácia e acessibilidade. Ademais, seria interessante conscientizar os munícipes sobre os diversos canais disponíveis para entrar em contato com a Ouvidoria.

Também, poderia ser disponibilizado um curso de capacitação à esta Ouvidoria, garantindo uma preparação para lidar com uma variedade de questões e fornecer respostas precisas e úteis aos munícipes.

Destarte, não há outras considerações por parte desta Ouvidoria.

É o relatório.

Joanópolis, 30 de abril de 2024.

  
Verônica Aparecida de Moraes Melo  
Agente de Comunicação e Ouvidoria

**Obs. Final:**

Afirmo ter tomado conhecimento do teor do Relatório Trimestral (janeiro, fevereiro e março/2024) da Ouvidoria da Câmara.

Publique-se no site oficial do Poder Legislativo.



**Geiza Mirela Costa**  
**Presidente da Câmara**