



CÂMARA MUNICIPAL DE
FIS Nº 02
RUBRICADO
BITO 01/2024

Ouvidoria da Câmara Municipal da Estância Turística de Joanópolis

RELATÓRIO - 2º 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 abril, maio e junho 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
- 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:

J

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

4 – Relatório:

Durante os meses de abril, maio e junho 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	01/04/2024	e-sic	Reclamação sobre transporte público de pacientes	Encaminhado para Ouvidoria da Prefeitura o Ofício 67/2024, de autoria da Presidência, solicitando providências para resolução do problema	15/04/2024
02	Reclamação	17/04/2024	e-mail	Informa falha no concurso publico, realizado no dia 14/04/2024	Encaminhado aos Vereadores e ao controle interno da Prefeitura	02/05/2024
03	Solicitação	06/05/2024	Fale Conosco	Solicita informação sobre como acompanhar a cidade no que se refere a concurso	Foi fornecido o link para o site da Prefeitura	09/05/2024
04	Reclamação	22/05/2024	e-sic	Não localizou os meios de contato com a Câmara	Encaminhados todos os meios de comunicação com a Câmara	23/05/2024
05	Solicitação	29/05/2024	e-mail	Solicita informações e o posicionamento da Câmara com relação a sessão realizada em 28/05 e quanto ao Projeto de expansão urbana	Encaminhado Ofício 133/2024, de autoria da Presidência da Câmara, em resposta ao solicitante	29/05/2024
06	Solicitação	10/06/2024	Fale Conosco	Solicita informações sobre o Projeto de Lei 35/2023	Foi informado sobre sua aprovação e encaminhada a respectiva Lei Municipal	11/06/2024
07	Solicitação	10/06/2024	SIC físico	Cópias reprográficas de	Foi encaminhado o Despacho, de	28/06/2024

4

				documentos referentes à Legislatura 2013 a 2016	autoria da Presidência, e respectivos anexos, em resposta ao solicitante	
08	Solicitação	12/06/2024	e-mail	Solicita informações sobre a tramitação e cópia na íntegra do Projeto de Lei 05 (expansão urbana), bem como um posicionamento da Presidência	Encaminhado Ofício 153/2024, de autoria da Presidência da Câmara, em resposta ao solicitante	13/06/2024
09	Solicitação	16/06/2024	Fale Conosco	Solicitação do Hino do Município	Foi informado que o Município não possui Hino	17/06/2024
10	Solicitação	17/06/2024	e-mail	Solicita cópia no Projeto de Lei 05 (expansão urbana)	Encaminhada cópia do Projeto ao solicitante	18/06/2024

5 – Análise:

- Entre as manifestações apresentadas foram 07 (sete) do tipo “Solicitação” e 03 (três) do tipo “Reclamação”.

- As solicitações foram de: informações, cópias de documentos, providências, Hino do Município. Foram encaminhadas as informações solicitadas, bem como informada a inexistência de hino ao munícipe interessado.

- As reclamações foram referentes ao concurso público, transporte de pacientes e não localização de meios de comunicação com a Câmara. Foram encaminhadas as reclamações a quem de direito, bem como fornecidos os meios de contato com o Poder Legislativo.

- Os canais utilizados no período apurado foram: e-sic, e-mail, Fale conosco da Câmara e SIC físico.

- 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 avaliação aponta um cenário favorável na interação entre a administração municipal e os cidadãos. O número de manifestações, principalmente solicitações, indica um alto 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 mostra que os cidadãos foram atendidos de forma eficiente e pontual, sendo crucial manter este padrão.

O uso de canais de comunicação online, como e-SIC, e-mail e Fale Conosco da Câmara, evidencia a preferência e conveniência dos munícipes por meios digitais, destacando a importância de manter e fortalecer esses canais para melhor atender às demandas da população. Portanto, recomenda-se continuar aprimorando e promovendo esses canais digitais, garantindo sua eficácia e acessibilidade. Além disso, é importante conscientizar os cidadãos sobre os diversos canais disponíveis para entrar em contato com a Ouvidoria.

Também seria benéfico oferecer um curso de capacitação a esta Ouvidoria, assegurando que esteja sempre preparada para lidar com as diversas questões que surgem e fornecer respostas precisas e úteis aos munícipes.

Assim, são estas as considerações desta Ouvidoria.

É o relatório.

Joanópolis, 31 de julho de 2024.


Verônica Aparecida de Moraes Melo
Agente de Comunicação e Ouvidoria

Obs. Final:

Afirmo ter tomado conhecimento do teor do Relatório Trimestral (abril, maio e junho/2024) da Ouvidoria da Câmara.

Publique-se no site oficial do Poder Legislativo.


Geiza Mirela Costa
Presidente da Câmara