



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

### **RELATÓRIO - 3º 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 julho, agosto e setembro 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 recebidos pela Ouvidoria, são classificadas conforme os seguintes tipos:

- Elogios;

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



#### 4 – Relatório:

Durante os meses de julho, agosto e setembro 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	Solicitação	10/07/2024	e-mail	Solicita atestado de pleno exercício do Prefeito	Encaminhado o atestado	11/07/2024
02	Solicitação	23/07/2024	Sic-físico	Solicita informações sobre a atuação do ex-vereador Cristiano da Ema	Encaminhadas as informações solicitadas	30/07/2024
03	Reclamação	23/07/2024	Fale Conosco	Reclama da cobrança da taxa de lixo	Encaminhado Despacho da Presidência da Câmara com os devidos esclarecimentos	26/07/2024
04	Solicitação	24/07/2024	e-mail	Solicita informações sobre o Plano Diretor	Encaminhado Ofício Gab nº 178/2024, de autoria da Presidente da Câmara, em resposta ao solicitante	07/08/2024
05	Reclamação	26/07/2024	e-mail	Reclama por não ter recebido notificação oficial sobre a cobrança da taxa de lixo	Encaminhado o Requerimento 56/2024, de autoria da Presidente da Câmara, referente à Taxa de lixo.	01/08/2024
06	Reclamação	13/09/2024	e-mail	Reclama a falta de fiscalização por parte dos vereadores sobre a ação da prefeitura de divulgação da isenção por meio de redes sociais	Encaminhado Requerimento 67/2024, referente à fiscalização de publicidade e demais esclarecimentos	02/10/2024
07	Solicitação	16/08/2024	e-sic	Informar o status do Projeto de Lei nº 05/2024	Encaminhado o Ofício Gab nº 186/2024, de autoria da Presidente da Câmara, com as informações solicitadas	19/08/2024

08	Solicitação	23/08/2024	e-sic	Solicita informação do processo que autorizou a cobrança retroativa da taxa de lixo, sucumbência e honorários	Encaminhado Despacho da Presidência da Câmara, com a informações solicitadas	28/08/2024
09	Solicitação	23/08/2024	e-sic	Solicita que a denúncia 092/2024, datada de 23/08/2024, seja lida e que os fatos sejam esclarecidos	Informado que não houve denúncia registrada sob o número apontado, nem nessa data.	26/08/2024
10	Solicitação	30/08/2024	e-mail	Solicita mapas em pdf do Zoneamento e das Zonas e shapes desses mapas.	Encaminhados os mapas em pdf que são anexos da Lei de expansão do perímetro urbano do Município. Informado que os shapes dos mapas deve ser solicitado direto na Prefeitura	30/08/2024
11	Solicitação	05/09/2024	Fale conosco	Solicita informação sobre como conseguir um advogado	Informado sobre o dia, local e horário do atendimento da OAB no Plenário da Câmara	05/09/2024
12	Solicitação	16/09/2024	e-mail	Solicita atestado de pleno exercício do Prefeito	Encaminhado o atestado	18/09/2024

CÂMARA MUNICIPAL DE  
 POZOS DE CALDAS  
 SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO  
 04  
 18/08/2024

### 5 – Análise:

- Entre as manifestações apresentadas foram 09 (nove) do tipo “Solicitação” e 03 três) do tipo “Reclamação”.

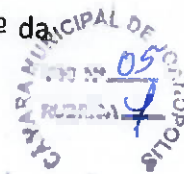
- As solicitações foram de: informações, cópias de documentos e providências. Foram encaminhadas as informações solicitadas, fornecidas as cópias dos documentos, providenciados os atestados solicitados, bem como foi esclarecido acerca de denúncia não localizada.

- As reclamações foram referentes: cobrança da taxa de lixo retroativa; o não recebimento de notificação oficial sobre a cobrança da taxa de lixo e a divulgação dos benefícios de descontos nas taxas de lixo e IPTU ter sido feita pela Prefeitura apenas por mídias sociais e diário oficial; e falta de fiscalização dos Vereadores quanto a esta divulgação. Foram encaminhadas as reclamações à Presidência da Câmara, que prestou esclarecimentos necessários, assim como fez requerimentos de fiscalização referentes à ação de divulgação da Prefeitura.

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

4

- 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:

O resultado da avaliação mostra um aumento na interação entre a administração 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 de suma importância manter este padrão. Vale ressaltar que as reclamações registradas são todas relacionadas à cobrança da taxa de lixo e IPTU e sua forma de divulgação pela Prefeitura.

O uso dos 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 investir nestas ferramentas 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 fundamental conscientizar os cidadãos sobre os diversos canais disponíveis para entrar em contato com a Ouvidoria.

Também cabe registrar que esta Ouvidoria concluiu o curso de capacitação “Resolução de Conflitos aplicada ao contexto das Ouvidorias”, garantindo assim uma preparação contínua para abordar eficazmente as demandas emergentes e oferecer respostas claras e efetivas à comunidade.

Assim, são estas as considerações desta Ouvidoria.

É o relatório.

Joanópolis, 31 de outubro de 2024.

  
**Verônica Aparecida de Moraes Melo**  
**Agente de Comunicação e Ouvidoria**

### Obs. Final:

Afirmo ter tomado conhecimento do teor do Relatório Trimestral (julho, agosto e setembro/2024) da Ouvidoria da Câmara.

Publique-se no site oficial do Poder Legislativo.

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