



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

### **RELATÓRIO - 4º 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 outubro, novembro e dezembro 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 outubro, novembro e dezembro 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	07/10/2024	e-sic	Solicita envio dos salários dos Vereadores	Encaminhadas as informações solicitadas, bem como orientado sobre como consultá-las no site da Câmara	10/10/2024
02	Solicitação	09/11/2024	Fale Conosco	Informa que estará na próxima reunião da Câmara e que gostaria de agregar ideias no município	Encaminhadas orientações para uso da tribuna livre	11/11/2024
03	Solicitação	14/11/2024	e-mail	Solicita atestado de pleno exercício do Prefeito	Encaminhado o atestado	14/11/2024
04	Solicitação	09/12/2024	Sic físico	Solicita certidão para sobre a Lei Municipal nº 1983/2019	Fornecida a certidão	12/12/2024
05	Elogios	14/11/2024	Caixa de sugestões da recepção	Elogios ao atendimento das funcionárias da recepção da Câmara	Transmitido às funcionárias	22/11/2024

#### 5 – Análise:

- Entre as manifestações apresentadas foram 04 (nove) do tipo “Solicitação” e 01 (um) do tipo “Elogio”.

- As solicitações foram de: informações, documentos e oportunidade de manifestação. Foram encaminhadas as informações solicitadas, providenciados os documentos pertinentes e fornecidas as orientações referentes à manifestações.

- Os elogios se referiram ao atendimento prestado pelas servidoras da Câmara na recepção. Foram repassados às mesmas para ciência.

- Os canais utilizados no período apurado foram: e-sic, Fale conosco, e-mail, SIC físico e Caixa de sugestões deixada na recepção.

- 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 realizada indica uma redução na interação entre a administração e os cidadãos em comparação ao último relatório desta Ouvidoria. Acredita-se que esse declínio possa estar relacionado ao período eleitoral, à proximidade das festividades de fim de ano e ao recesso legislativo.

As manifestações registradas foram predominantemente solicitações, o que demonstra um nível significativo de engajamento e interesse da comunidade. Além disso, todas as demandas foram respondidas dentro do prazo estabelecido, evidenciando a eficiência e pontualidade no atendimento aos cidadãos. Manter esse padrão é essencial para a credibilidade e o bom funcionamento da Ouvidoria.


A diversidade de canais de comunicação utilizados reforça a importância de cada um deles no contato com a população. Assim, recomenda-se a manutenção e o aprimoramento contínuo desses meios, garantindo sua eficácia e acessibilidade. Também é fundamental intensificar a conscientização dos cidadãos sobre os diversos canais disponíveis para contato com a Ouvidoria, incentivando sua utilização.

Por fim, destaca-se o atendimento prestado pela recepção da Câmara, que recebeu elogios dos munícipes. Sendo o primeiro ponto de contato direto com a população, que está sendo realizado com excelência, assegurando um atendimento digno de reconhecimento pela comunidade.

Estas são as considerações desta Ouvidoria.

É o relatório.

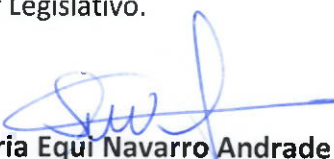
Joanópolis, 31 de janeiro de 2025.

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

### Obs. Final:

Afirmo ter tomado conhecimento do teor do Relatório Trimestral (outubro, novembro e dezembro/2024) da Ouvidoria da Câmara.

Publique-se no site oficial do Poder Legislativo.

  
**Sílvia Maria Equi Navarro Andrade**  
**Presidente da Câmara**