



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 2025, 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 no Sic 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 2025, a Ouvidoria recebeu as seguintes manifestações:

Manifestação nº	Tipo	Data	Canal utilizado	Assunto/motivo	Providência/tratamento	Data da resposta ao manifestante
01	Solicitação	08/01/2025	e-mail	Solicita informações sobre o Concurso Público - edital nº 02/24, para o cargo de Procurador da Câmara	Encaminhadas as informações solicitadas	08/01/2025
02	Solicitação	09/01/2025	e-mail	Solicita envio dos dados da Câmara e Presidência	Encaminhadas as informações solicitadas	10/01/2025
03	Solicitação	24/01/2025	Ouvidoria	Solicita cópia da resposta ao Requerimento 75/2024	Fornecida a cópia solicitada	24/01/2025
04	Solicitação	28/01/2025	e-mail	Encaminha Ofício p/ conhecimento e providências - Autos n. 0380.0000033/2024	Encaminhadas as informações referentes aos autos	03/02/2025
05	Solicitação	04/02/2025	e-mail	Solicita envio de informações constantes no questionário contigo no Ofício Circular 01/ANAPM/2025	Encaminhadas as respostas	11/02/2025
06	Solicitação	04/02/2025	Sic físico	Solicita informações sobre o Requerimento 57/2024 (LAF) e Indicação 125/2024 (GMC)	Encaminhada da resposta da Presidência da Câmara	12/02/2025
07	Solicitação	04/02/2025	Sic físico	Solicita investigação, junto à delegacia de polícia, sobre B.O FN***-1/2024	Encaminhada da resposta da Presidência da Câmara	12/02/2025
08	Solicitação	08/03/2025	Fale conosco	Solicita informação sobre fornecimento de uniforme aos alunos	Encaminhada resposta fornecendo informações do setor que pode esclarecer as dúvidas	14/03/2025

09	Solicitação	13/02/2025	Telefone e e-mail	Solicita informações dos Vereadores para atualização cadastral	Encaminhada ficha com os dados dos Vereadores	17/02/2025
10	Solicitação	14/02/2025	e-mail	Solicitação telefone da Presidência	Fornecido o telefone	17/02/2025
11	Reclamação	20/02/2025	Ouvidoria	Serviço de coleta de lixo insuficiente no Bairro dos Limas	Apresentada Indicação sobre o assunto pela Presidente da Câmara, ao Poder Executivo, solicitando serviço de coleta diária	06/03/2025
12	Solicitação	26/02/2025	e-mail	Solicita informação sobre admissão e nomeação da servidora Kérem	Resposta encaminhada	27/02/2025
13	Solicitação	01/03/2025	e-sic	Solicita a data que estará disponível no Portal da Transparência aos custeios, consumos e ressarcimentos dos Vereadores de 2025	Informação fornecida	06/03/2025
14	Solicitação	24/03/2025	e-mail	Solicita cópia da Lei do Silêncio	Cópia fornecida	24/03/2025

CÂMARA MUNICIPAL DE
 Nº 04
 PUBLICA

5 – Análise:

- Entre as manifestações apresentadas foram 13 (treze) do tipo “Solicitação” e 01 (um) do tipo “Reclamação”.

- As solicitações foram de: informações, documentos, providências e investigação. Foram encaminhadas as informações solicitadas, providenciados os documentos pertinentes e quanto à investigação, os documentos pertinentes foram encaminhados à Comissão de Finanças e Orçamento e informado à manifestante.

- A reclamação se referiu a coleta ineficiente de lixo no Bairro dos Limas. A Presidente da Câmara apresentou Indicação solicitando ao Poder Executivo que a coleta passe a ser diária. Foi encaminhada cópia à manifestante para ciência.

- Os canais utilizados no período apurado foram: e-sic, Fale conosco, e-mail, Sic físico, Ouvidoria e telefone.

- 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 realizada aponta para um aumento considerável na interação entre administração e os cidadãos em relação ao último relatório desta Ouvidoria. Esse crescimento pode estar associado ao início do mandato dos novos Vereadores e ao período em que a Câmara esteve em recesso, o que pode ter gerado um acúmulo de solicitações por parte da população.

As manifestações registradas foram, em sua maioria, solicitações, o que reflete um nível significativo de engajamento e interesse da comunidade. Além disso, todos os pedidos foram respondidos dentro do prazo estabelecido, demonstrando a eficiência e pontualidade no atendimento aos cidadãos, inclusive com casos de respostas que foram encaminhadas no mesmo dia da solicitação. Manter esse padrão é essencial para a credibilidade e o bom funcionamento da Ouvidoria.

A variedade de canais de comunicação utilizados reforça a relevância de cada um deles no contato com a população. Assim, recomenda-se a manutenção e o aprimoramento contínuo desses meios, assegurando sua eficácia e acessibilidade. Também é fundamental intensificar a conscientização dos cidadãos sobre os diferentes canais disponíveis para contato com a Ouvidoria, incentivando o seu uso.

Estas são as considerações desta Ouvidoria.

É o relatório.

Joanópolis, 14 de abril de 2025.


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/2025) da Ouvidoria da Câmara.

Publique-se no site oficial do Poder Legislativo.


Sílvia Maria Equi Navarro Andrade
Presidente da Câmara