



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 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 abril, maio e junho 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	11/04/2025	E-mail	Envia para conhecimento Ofício 57058256 e Ofício 57058748, que tratam da alteração dos CEPs de Joanópolis e solicita divulgação	Foi realizada divulgação no site oficial, redes sociais da Câmara e enviado comunicado à Neenergia para correção dos CEPs dos consumidores	-
02	Solicitação	15/05/2025	Fale Conosco	Solicita informações sobre o Concurso Público para o cargo de Procurador Legislativo	Encaminhadas as informações solicitadas	15/05/2025
03	Solicitação	19/05/2025	Sic físico	Solicita informações sobre o paradeiro do quadro que exibia todas as legislaturas da Câmara	Fornecidas as informações solicitadas	04/06/2025
04	Solicitação	22/05/2025	E-mail	Solicita atualizações sobre o Concurso Público para o cargo de Procurador Legislativo	Encaminhadas as informações solicitadas	22/05/2025
05	Elogio	30/05/2025	Caixa de sugestões da recepção	Elogia o atendimento	Transmitido às funcionárias	-
06	Solicitação	23/06/2025	Fale Conosco	Solicita informações sobre uma ocorrência com o Vereador Guilherme Solano	Encaminhado Ofício 152, de autoria da Presidente da Câmara	27/06/2025
07	Solicitação	07/07/2025	e-sic	Solicita prestações de contas dos Vereadores dos valores gastos no mês de junho	Informado ao solicitante que as informações já se encontram disponíveis no Portal da Transparência	10/07/2025

5 – Análise:

- Entre as manifestações apresentadas foram 06 (seis) do tipo “Solicitação” e 01 (um) do tipo “Elogio”.

- As solicitações foram de: divulgação, informações e prestações de contas. Foram providenciadas as divulgações solicitadas, encaminhadas as informações e prestados esclarecimentos quanto à localização das prestações de contas dos vereadores.

- 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-mail, Fale conosco, Sic físico, Caixa de sugestões da recepção e e-sic.

- 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. Em alguns casos não houve necessidade de resposta ao manifestante, quanto ao elogio e a documentação enviada pelos Correios para ciência e divulgação.

6 – Conclusão e recomendações:

O levantamento realizado indica uma redução na interação entre os cidadãos e a administração em comparação ao último relatório desta Ouvidoria. Acredita-se que essa mudança não tenha um motivo específico, mas sim que o relatório anterior tenha sido atípico, possivelmente devido ao início do mandato dos novos Vereadores e ao período de recesso da Câmara. Esses fatores podem ter causado um acúmulo de solicitações por parte da população, e, portanto, o resultado atual representa uma volta ao padrão habitual de interação entre a comunidade e a Câmara Municipal.

Vale destacar também que a cidade passou por um período de festividades de aniversário, que costumam concentrar a atenção dos moradores, tornando natural uma diminuição no número de manifestações nesse período.

A maior parte dos registros refere-se a solicitações, o que demonstra um alto nível de engajamento e interesse da comunidade. Além disso, todas as demandas foram respondidas dentro do prazo estabelecido, reforçando a eficácia e o compromisso da Ouvidoria no atendimento aos cidadãos. Manter esse padrão é fundamental para garantir a confiabilidade e o bom funcionamento do serviço.

A diversidade de canais de comunicação utilizados reforça a importância de cada um deles na aproximação com a população. Por isso, recomenda-se a continuidade e o aprimoramento desses meios, assegurando sua eficácia e acessibilidade. Também é essencial fortalecer a conscientização dos cidadãos sobre as diferentes formas de contato disponíveis, incentivando o uso de todos os canais.

Finalmente, destaca-se o atendimento prestado pela recepção da Câmara, que recebeu elogios. Como o primeiro ponto de contato direto com a comunidade, esse atendimento tem sido realizado de forma satisfatória e merece reconhecimento pelos cidadãos.

Estas são as considerações desta Ouvidoria.

É o relatório.

Joanópolis, 11 de julho de 2025.


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/2025) da Ouvidoria da Câmara.

Publique-se no site oficial do Poder Legislativo.


Sílvia Maria Equi Navarro Andrade
Presidente da Câmara