



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 2026, 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;
- Banco de Ideias: <https://camarajoanopolis.sp.gov.br/banco-de-ideias-legislativas/>

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 2026, a Ouvidoria recebeu as seguintes manifestações:

Manifestação nº	Tipo	Data	Canal utilizado	Assunto/motivo	Providência/tratamento	Data da resposta ou Encaminha/o aos Vereadores
01	Solicitação	13/04/2026	E-mail	Solicita informações sobre legislação municipal referente a ações afirmativas raciais para pesquisa acadêmica	Encaminhada reposta ao interessado, informando a não existência deste tipo de Lei em Joanópolis	24/04/2026
02	Solicitação	16/04/2026	E-mail	Solicita o Relatório Final da CEI "Fio da Navalha"	Encaminhado Ofício Gab. 71/2026 da Presidência em resposta e link de acesso ao relatório e anexos	17/04/2026
03	Solicitação	23/04/2026	Sic físico	Solicita cópia da votação dos vereadores referente ao fechamento do "Vale dos Lagos"	Encaminhado e-mail informando que não houve deliberação ou votação do Projeto sobre o assunto e que o Projeto foi retirado	06/05/2026
04	Reclamação	26/04/2026	E-sic	Reclama sobre taxas abusivas cobradas pelos taxistas em Joanópolis	Encaminhadas as normas locais acerca do serviço de táxi/ Encaminhada a reclamação à Ouvidoria da Prefeitura	05/05/2026
05	Solicitação	05/05/2026	E-sic	Solicita Lei Municipal que criou a Escola João Mendes de Andrade	Foi informado que não há escola em Joanópolis com essa denominação	05/05/2026
06	Solicitação	15/05/2026	Sic físico	Solicita cópia do mapa da área urbana do município	Encaminhada ao munícipe a imagem do mapa	28/05/2026
07	Solicitação	12/06/2026	E-mail	Solicita cópia do Projeto de Lei que deu origem ao nome da Rua José de Araújo	Encaminhado à solicitante cópia do Decreto de denominação da rua	17/06/2026
08	Reclamação	27/06/2026	E-mail	Reclama que, após a alteração dos CEPs, deixou de receber entregas em sua residência e solicita um CEP válido.	A Ouvidoria prestou orientações após contato com os Correios, esclarecendo o CEP indicado para o local e a inexistência de competência da Câmara para criar ou alterar CEPs.	13/07/2026

5 – Análise:

- Entre as manifestações apresentadas foram 06 (cinco) do tipo “Solicitação” e 02 (duas) do tipo “Reclamação”.

- As solicitações foram de informações e documentos: Foram encaminhadas as diversas informações e os documentos solicitados.

- As reclamações estavam relacionadas aos seguintes assuntos: taxas cobradas por taxistas; e não recebimento de entregas em residência rural, após alteração dos CEPs.

- Quanto às taxas cobradas pelo serviço de táxi, esta Ouvidoria encaminhou ao cidadão interessado as normas locais existentes acerca deste serviço. Também foi encaminhada a reclamação à Ouvidoria da Prefeitura para providências que forem cabíveis.

- Quanto a questão dos CEPs, esta Ouvidoria entrou em contato com os Correios, que informou um CEP para entregas no bairro dos Pires. A munícipe foi orientada a utilizar esse endereço em seus cadastros e, persistindo o problema, procurar a agência dos Correios. Esclareceu-se, ainda, que a Câmara Municipal não possui competência para criar ou alterar CEPs.

- Os canais utilizados no período apurado foram: e-mail, sic físico 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.

6 – Conclusão e recomendações:

No segundo trimestre de 2026, o levantamento realizado das demandas apresentadas, demonstra que a população continua utilizando a Ouvidoria, principalmente, como instrumento de acesso à informação e de interlocução com o Poder Legislativo, reforçando sua importância como canal de transparência, participação cidadã e aproximação entre a Câmara e os munícipes.

As solicitações recebidas foram atendidas mediante o fornecimento das informações e documentos requeridos, enquanto as reclamações foram analisadas e tratadas conforme suas particularidades. Nas situações em que as demandas extrapolavam a competência da Câmara Municipal, foram prestadas as orientações cabíveis e realizados os encaminhamentos aos órgãos competentes, quando necessários, como nos casos relacionados ao serviço de táxi e às dificuldades decorrentes da alteração dos CEPs. Todas as manifestações foram respondidas dentro do prazo previsto na legislação vigente, não havendo necessidade de prorrogação, o que reafirma a eficiência e o comprometimento da Ouvidoria com o serviço prestado.

Observa-se, ainda, que os canais eletrônicos continuam sendo amplamente utilizados pelos cidadãos, sem prejuízo da procura pelo atendimento presencial, demonstrando a importância da manutenção de diferentes meios de acesso à Ouvidoria para atender aos diversos perfis de usuários.

Diante desse cenário, recomenda-se a continuidade das ações voltadas ao fortalecimento e à divulgação dos canais de comunicação disponibilizados pela Câmara Municipal, bem como o aperfeiçoamento contínuo dos procedimentos internos de atendimento, contribuindo para a ampliação da transparência, da participação popular e da confiança da sociedade nas instituições públicas.

Estas são as considerações desta Ouvidoria.

É o relatório.

Joanópolis, 16 de julho de 2026.

VERONICA
APARECIDA DE
MORAIS
MELO:33832764810

Assinado digitalmente por VERONICA APARECIDA DE MORAIS
Melo:33832764810
DN: c=BR, o=VERONICA APARECIDA DE MORAIS, ou=VERONICA APARECIDA DE MORAIS, ou=VERONICA APARECIDA DE MORAIS, email=VERONICA.MELO@CAMARA.JOANOPOLIS.RJ, serial=2026.07.16.15:11:31, +

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/2026) da Ouvidoria da Câmara.

Publique-se no site oficial do Poder Legislativo.

SILVIA MARIA EQUI
NAVARRO
ANDRADE:30518515826

Assinado digitalmente por SILVIA MARIA
EQUI NAVARRO ANDRADE:30518515826
DN: c=BR, o=SILVIA MARIA EQUI NAVARRO
ANDRADE:30518515826, ou=BR, ou=CP,
ou=Brasil, ou=presencial,
email=SILVIAEQUI@HOTMAIL.COM,
serial=2026.07.22.15:53:49-0330

Sílvia Maria Equi Navarro Andrade
Presidente da Câmara