



**OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE DUMONT
ESTADO DE SÃO PAULO**

**RELATÓRIO DE
ATIVIDADES
SEMESTRAL 001/2026**





**CÂMARA MUNICIPAL DE DUMONT
ESTADO DE SÃO PAULO**

MARIA EDUARDA TAVARES GUIMARÃES

OUVIDORA E RESPONSÁVEL PELO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

Sumário

Apresentação	4
Papel da Ouvidoria	4
Responsáveis pela Ouvidoria	5
Canais de Atendimento	6
Manifestações da Ouvidoria	7
SIC – Serviço de Informação ao Cidadão.....	8
Conclusão.....	8

1. APRESENTAÇÃO

O presente documento apresenta as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Câmara Municipal de Dumont no decorrer do 1º Semestre de 2026, em observância ao art.2º, VI, da Resolução nº 01/2019, dispositivo que institui a criação deste canal de comunicação entre o Poder Legislativo Municipal e o Cidadão.

O relatório traz informações referentes às demandas recebidas por meio do e-mail institucional, WhatsApp e plataforma eOuve, sistema desenvolvido para facilitar o processo de escuta do cidadão. Além de dispor sobre projetos e capacitações realizadas pela Ouvidora responsável, designada através da Portaria nº 06, de 15 de janeiro de 2026.

2. PAPEL DA OUVIDORIA

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Dumont é o órgão responsável por atuar ativamente na interlocução entre a Casa Legislativa Municipal e a sociedade, sendo um canal para receber manifestações que podem ser tipificadas como denúncias, sugestões, solicitações, pedidos de informação, reclamações, elogios ou quaisquer outros assuntos relacionados às atribuições e competências da Câmara.

Desse modo, em consonância com a Lei nº 13.460/2017 que rege sobre a participação, proteção e defesa dos usuários dos serviços públicos, a Resolução 01/2019 elenca o rol das atribuições da Ouvidoria da Câmara:

- I. Receber, analisar, encaminhar e acompanhar as manifestações de pessoas físicas e jurídicas, dirigidas à Câmara Municipal;
- II. Organizar os canais de acesso do cidadão à Câmara Municipal, simplificando procedimentos;
- III. Orientar os cidadãos sobre os meios de formalização de manifestações dirigidas à Ouvidoria da Câmara Municipal;
- IV. Responder aos cidadãos e às entidades quanto às providências adotadas pela Câmara Municipal sobre procedimentos legislativos e administrativos de interesse da comunidade;

- V. Manter sigilo, quando solicitado, sobre dados dos usuários dos serviços da Ouvidoria;
- VI. Efetuar organização no processamento das informações advindas das manifestações recebidas, sobre o cumprimento dos compromissos estabelecidos nos padrões da Lei Federal 12.527, de 18 de novembro de 2011 e da Lei 13.460, de 26 de junho de 2017.

Atinente às disposições legais supracitadas, é crucial registrar que a Ouvidoria da Câmara Municipal vem desempenhando efetivamente o seu papel desde sua criação.

3. RESPONSÁVEIS PELA OUVIDORIA

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Dumont/SP teve como servidor público responsável, entre o período de 10 de março de 2025 a 14 de janeiro de 2026, o senhor Marcel Duarte Caetano Tozzi, nomeado através da Portaria nº 06/2025.

Ao passo que a Portaria 06/2025 de 10 de março de 2025 foi revogada, e considerando a admissão da servidora pública Maria Eduarda Tavares Guimarães no Concurso 01/2025, devidamente habilitada para o exercício da função, a servidora foi designada como Ouvidora em 15 de janeiro de 2026 e desde então vem participando de cursos e capacitações da área para aperfeiçoar sua atuação. Dentre eles, destacam-se: “Encontro de Ouvidorias Públicas”, desenvolvido pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo; “Ouvidorias como Ponte entre o Cidadão e o Controle Externo”, do Tribunal de Contas da União e Cursos de “Gestão em Ouvidoria” e “Prevenção ao Assédio e a Violência contra a Mulher” pela Escola Nacional de Administração Pública – ENAP.

Cumprido destacar que ao responsável pela Ouvidoria incumbe-se o acompanhamento e tratamento de cada manifestação relacionada ao legislativo, seja por meio presencial ou digital, zelando pela promoção da democracia e pela transformação de demandas em informações gerenciais.

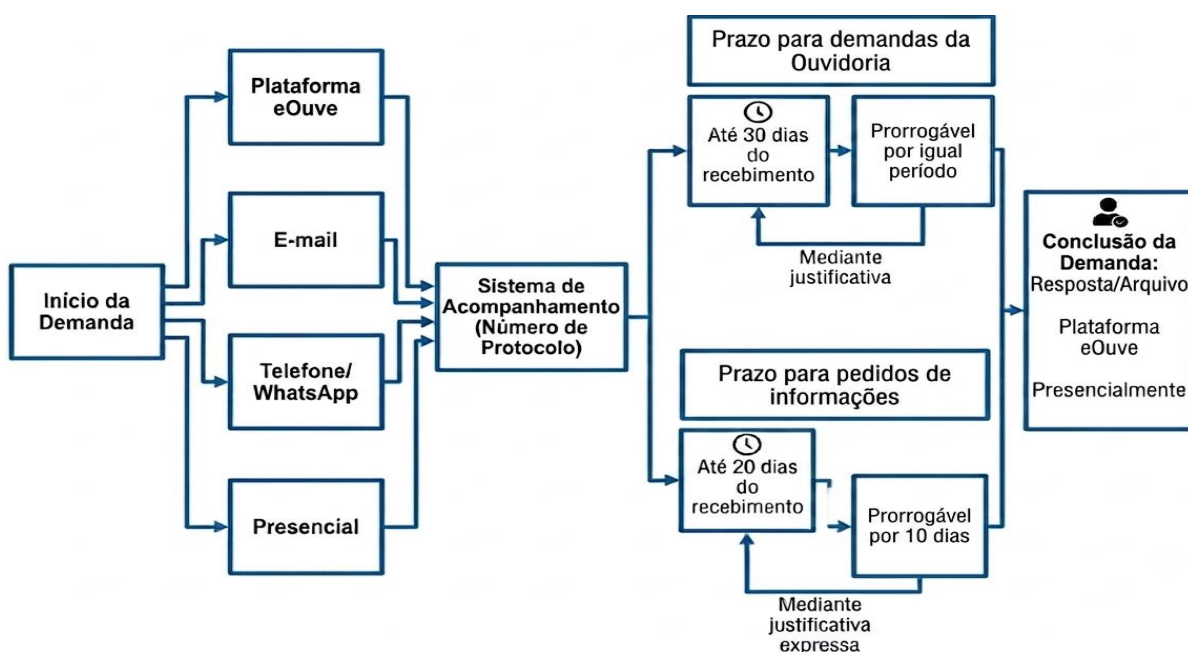
4. CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Dumont/SP pode ser acessada por meio de e-mail, via WhatsApp, presencialmente e, preferencialmente, pela Plataforma eOuve, em vigor desde janeiro de 2026, que busca facilitar ainda mais a comunicação entre o Poder Público e a População.

Com a implementação dessa ferramenta foi possível armazenar todos os dados referentes as nossas demandas em um só sistema, de modo a tornar o processo efetivo e seguro para todas as partes envolvidas. Torna-se válido frisar que foi disponibilizada uma Carta de Serviços da Ouvidoria e que o Cidadão pode acessar através do site oficial da Câmara ou aplicativo, disponível para Apple Store e Google Play, desburocratizando e permitindo o reconhecimento do outro como sujeito de direitos.

Concomitante a essa inovação, a Ouvidoria centralizou as demandas do SIC (Serviço de Informações ao Cidadão) na mesma plataforma, eliminando barreiras digitais com a democratização ao acesso. Os Pedidos de Acesso à Informação são tratados com escopo legal na Lei Federal nº 12.527/2011, exigindo apenas informações básicas e essenciais à solicitação

Fluxograma de atendimento

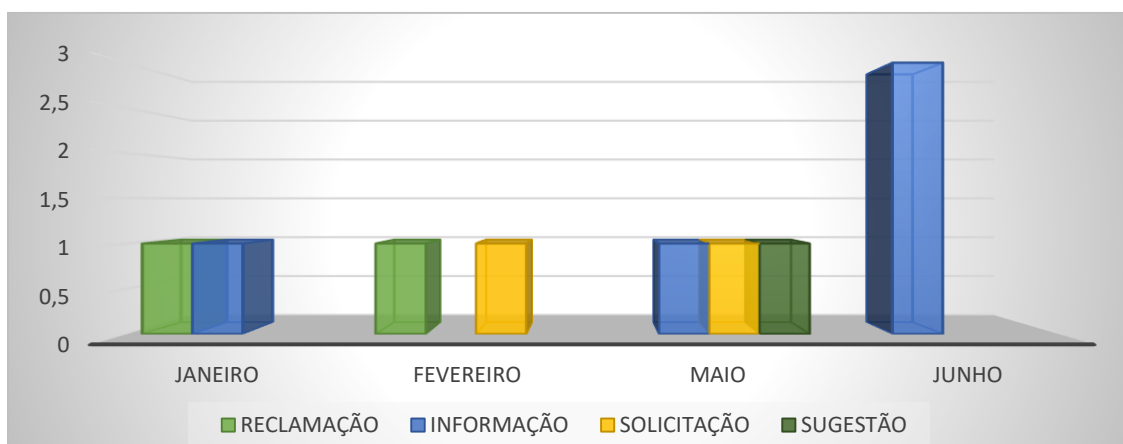
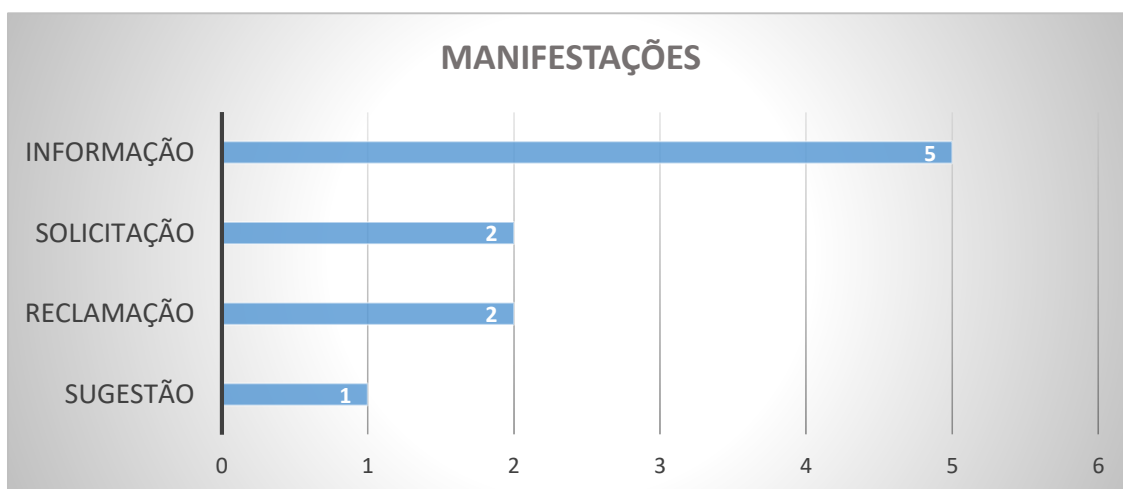


5. MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA

O usuário da Plataforma eOuve, ao preencher o cadastro de manifestação, seja com acesso já existente ou como anônimo, opta por uma das seguintes categoriais:

1. Denúncia;
2. Doação;
3. Elogio;
4. Informação;
5. Reclamação;
6. Simplifique;
7. Solicitação;
8. Sugestão.

No período referente ao primeiro semestre de 2026 foram registradas **10 (dez)** manifestações, com as seguintes tipificações:



Diante das solicitações recebidas, torna-se imprescindível pontuar que, embora a maioria das demandas fosse de competência do Executivo Municipal, os requerentes foram devidamente informados acerca dos contatos e do trâmite a ser seguido.

6. SIC – Serviço de Informação ao Cidadão

O Serviço de Informação ao Cidadão foi instituído pela Resolução 01/2015 e moldado pela Resolução 05/2026, que define os procedimentos a serem seguidos na Câmara Municipal, conforme normas gerais estabelecidas na Lei de Acesso à Informação (Lei Federal nº 12.527/2011).

Na plataforma eOuve, para que o pedido de acesso à informação seja formalizado, deve conter apenas o nome do requerente, especificação clara da informação requerida e o endereço eletrônico para recebimento.

Salienta-se que as solicitações relacionadas a esse eixo são direcionadas à Ouvidoria para o tratamento cabível. Contudo, no primeiro semestre de 2026 não houve manifestação relacionada ao SIC.

7. Conclusão

Delineando-se a partir do exposto, depreende-se que esta Ouvidoria enfrentou alguns desafios no primeiro semestre de 2026, principalmente no que concerne à busca por divulgação e incentivo à participação da população nos assuntos do legislativo. Contudo, por meio de capacitações e publicações de posts informativos em redes sociais e site oficial da Câmara Municipal, conseguimos horizontalizar o contato entre o Cidadão e essa Casa Legislativa.

Nesse sentido, como forma de ampliar externamente a divulgação de nossos canais de atendimento, enviamos nossos contatos para preenchimento do Mapa de Ouvidorias Municipais criado pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo e realizamos o envio de todas as informações e documentos comprobatórios necessários à participação do Selo TCESP Ouvidoria Cidadã.

Todos os chamados recebidos foram devidamente analisados e categorizados conforme sua natureza, o que permitiu que a tratativa se desse de

maneira efetiva e ágil, com destaque para utilização de uma linguagem simples e um tempo médio de resposta inferior a 2 dias úteis.

Desse modo, este relatório de atividades, após sua formalização, ficará sujeito a averiguação pelos responsáveis, a fim de viabilizar sua posterior divulgação.