



CÂMARA MUNICIPAL DE DUMONT

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

# OUVIDORIA

**2º SEMESTRE 2025**

DUMONT SP  
2025

## Sumário

1. APRESENTAÇÃO .....	2
2. O PAPEL DA OUVIDORIA.....	2
3. LEGISTAÇÃO VIGENTE .....	3
Normativos Internos:.....	3
Leis Federais:.....	3
4. RESPONSÁVEIS PELA OUVIDORIA .....	4
5. ATIVIDADES REALIZADAS PELA OUVIDORIA .....	4
Manifestações .....	4
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	5

## **1. APRESENTAÇÃO**

O Presente relatório, apresenta as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Câmara Municipal de Dumont com referência ao **2º Semestre de 2025**, em relevância aos e-mails recebidos e respondidos, manifestações típicas de Ouvidorias junto ao Órgão durante este período. Vale ressaltar que o processo se deu com base na legislação pertinente ao sistema de ouvidorias e direitos do cidadão, sobre acesso a informação e serviços.

A ouvidoria desta Câmara foi possível através da Resolução municipal 01/2019 de um de novembro de 2019, que estabelece a criação da “Ouvidoria da Câmara Municipal de Dumont” e através da Portaria 06/2025 de 10 (dez) de março de 2025, a qual designa servidor municipal responsável pela Ouvidoria, ficando revogadas a Portaria 10/2023 de 23 de janeiro de 2023, Portaria 16/2019 de 18 de dezembro de 2019, através da Portaria 06/2023 de 12 de janeiro de 2023.

## **2. O PAPEL DA OUVIDORIA**

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Dumont é o órgão responsável por estabelecer o meio de interlocução com a sociedade, sendo um canal para receber sugestões, denúncias, solicitações, reclamações, informações, dúvidas, críticas, elogios e quaisquer outros assuntos relacionados às atribuições e competências da Câmara.

Sendo assim, em consonância com a legislação federal que rege as atribuições da Ouvidoria em concordância com a Resolução 01/2019 elenca as 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 providencias 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 julho de 2017.

Sendo assim, a Ouvidoria da Câmara Municipal vem cumprindo o seu papel desde 2019 quando fora criada para desenvolver suas atividades.

### **3. LEGISTAÇÃO VIGENTE**

Para o andamento da Ouvidoria da Câmara municipal, foi constituído com base em legislação federal, suas normas que regem as funções, atividades e serviços da mesma, as quais estão expressas a seguir:

#### **Normativos Internos:**

##### **Resolução nº 01/2019**

Dispõe sobre a criação da “Ouvidoria da Câmara Municipal de Dumont”.

##### **Portaria nº 06/2025**

Designa servidor para função de Ouvidor da Câmara Municipal de Dumont.

##### **Resolução nº 01/2022**

Estabelece o Novo Regimento Interno da Câmara Municipal de Dumont.

#### **Leis Federais:**

##### **Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018**

Simplificação dos Serviços Públicos.

##### **Lei nº 13.460, de 26 de julho de 2017**

Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos.

##### **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**

Lei de Acesso à Informação.

#### **4. RESPONSÁVEIS PELA OUVIDORIA**

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Dumont/SP, teve como servidora pública responsável no período de 01 (um) de janeiro à 28 (vinte e oito) de fevereiro de 2025 a Senhora Daniele Minelli Santos, nomeada para função de Ouvidora através da Portaria 10/2023 de 23 (vinte e três) de janeiro de 2023, sendo que a Ilustre servidora pública solicitou exoneração de seu cargo público, encerrando suas atividades na Câmara Municipal em 28 (vinte e oito) de fevereiro de 2025 conforme consta na Portaria nº 05/2025 de 28 (vinte e oito) de fevereiro de 2025.

Nesse passo através da Portaria nº06/2025, de 10 (dez) de março de 2025, ficou designando para a função de Ouvidor da Câmara Municipal, responsável pelo recebimento e resposta de manifestações e informações, o servidor público senhor Marcel Duarte Caetano Tozzi, solteiro, portador da cédula de identidade nº 41.397.635-X - SSP-SP, emitida em 12/07/2018 e inscrito no CPF sob o nº 352.297.878-13.

Os responsáveis pela Ouvidoria, cabem em sua função o recebimento, acompanhamento e tratamento de cada manifestação feita pelos usuários de serviços públicos, seja por meio presencial ou digital, prestando a devida informação e orientação.

#### **5. ATIVIDADES REALIZADAS PELA OUVIDORIA**

##### **Manifestações**

Durante este primeiro semestre de 2025, ficaram disponíveis para possíveis manifestações feitas pelos usuários, o canal eletrônico, encontrado no site da Câmara, <http://camaradumont.sp.gov.br/ouvidoria.asp> que automaticamente são encaminhadas pelo correio eletrônico: [ouvidoria@camaradumont.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@camaradumont.sp.gov.br), os quais de imediato são respondidos. Também ficou disponível para o serviço da Ouvidoria pelos usuários as manifestações e solicitações de informações realizadas presencialmente na sede do Poder Legislativo Municipal, através de solicitações protocoladas no setor responsável.

(X) Houve manifestações via canais eletrônicos e presenciais de qualquer espécie.

Para melhor verificação da demanda de manifestações foi feito a seguinte planilha:

## DEMANDA DE MANIFESTAÇÕES

PERÍODO:

01/07/2025 à 31/12/2025

### MANIFESTAÇÕES POR CATEGORIA

RECLAMAÇÃO/ DENU	SUGESTÃO\ ELOGIO	DÚVIDA	INFORMAÇÃO	NÃO PERTINENTE
00	01	00	05	05
			total	00

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista, as informações do item anterior, nota-se que no segundo semestre de 2025 que compreende o período de 01(um) de julho à 31 (trinta e um) de dezembro de 2025, houve um tipo de manifestação de elogio recebida pela Ouvidoria da Câmara Municipal demonstra a relevância do diálogo permanente entre o cidadão e o Poder Público. A munícipe registrou sua satisfação ao relatar que uma solicitação encaminhada à Câmara Municipal, no ano de 2024, resultou em atendimento efetivo por parte do Poder Executivo, reforçando a importância do encaminhamento institucional das demandas e da atuação colaborativa entre os órgãos públicos.

Esse retorno positivo evidencia não apenas a eficácia do fluxo de comunicação estabelecido pela Ouvidoria, mas também a confiança da população nos canais oficiais para encaminhamento de suas solicitações. Além disso, destaca-se a importância de manter processos transparentes, acessíveis e eficientes, de modo a assegurar que cada manifestação receba tratamento adequado e contribua para o aprimoramento dos serviços públicos.

Por fim, o elogio recebido reforça o propósito da Ouvidoria como instrumento de participação social, garantindo voz ao cidadão e fortalecendo a relação entre comunidade e Administração Pública. A Câmara Municipal permanece comprometida em manter um atendimento acolhedor, responsável e eficiente, reafirmando seu compromisso com a cidadania e a melhoria contínua dos serviços prestados. Dessa forma, tal relatório de

atividades, ao ser formalizado, fica sob critério de averiguação pelos responsáveis de maneira a sua divulgação posteriormente.

Dumont/SP, aos 12 de janeiro de 2026.

**MARCEL TOZZI**

Ouvidor da Câmara Municipal de Dumont/SP