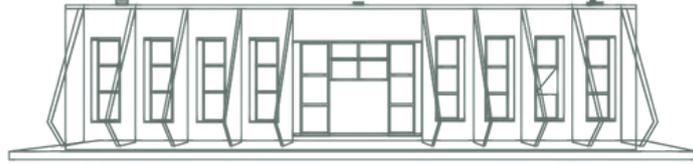


CÂMARA MUNICIPAL DE **EMBU-GUAÇU**



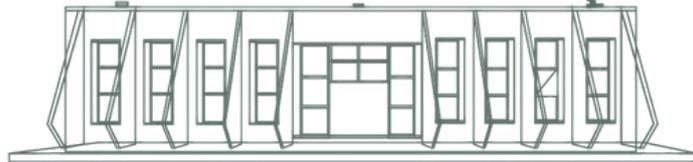
*"Transparência a Serviço da População"*

# **RELATÓRIO DE ATIVIDADES OUVIDORIA**

**2023**



CÂMARA MUNICIPAL DE **EMBU-GUAÇU**



*"Transparência a Serviço da População"*

# CÂMARA MUNICIPAL DE EMBU-GUAÇU

**MESA DIRETORA**  
**BIÊNIO 2023/2024**

**PRESIDENTE**  
Joaquim de Souza Silva

**1º SECRETÁRIO**  
Hércules Ronaldo Inácio da Silva

**2º SECRETÁRIO**  
Carlos Alberto da Silva

**OUVIDORA**  
Jaqueline Koenigkan





## 1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria é o canal onde o cidadão pode fazer denúncias, reclamações, elogios, pedidos de informação ou sugestões sobre as atividades desenvolvidas pela Câmara Municipal, com o objetivo de dar efetividade, aprimorar e aperfeiçoar os serviços ofertados.

Os atendimentos realizados pela Ouvidoria abrangem tanto o público interno da Câmara Municipal, como servidores, contratados terceirizados e estagiários, quanto o público externo, ou seja, a população em geral. Ao receber cada manifestação, a Ouvidoria busca as respostas, informações, orientações, e esclarecimentos necessários para o devido atendimento ao cidadão.





## 2. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

- Constituição da República Federativa do Brasil, de 5 de outubro de 1988:

*"Art. 37. (...)*

*§ 32 A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:*

*I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;*

*II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 52, X e XXXIII;*

*III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública.*

- Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017, sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
- Lei nº 12.527 de 18 de novembro de 2011, regulamenta o acesso à informação.
- Resolução nº 007 de 19 de agosto de 2020, que dispõe sobre regulamentação da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 na Câmara Municipal de Embu-Guaçu.





### 3. INSTALAÇÃO E CANAIS DE ATENDIMENTO

As manifestações dos cidadãos podem ser realizadas das seguintes formas:

- Virtualmente: pela plataforma FALA.BR, por meio do link: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/SP/EMBU-GUACU/Manifestacao/RegistrarManifestacao>.
- Presencialmente: na Câmara Municipal de Embu-Guaçu, situada na Rua Emília Pires, 135 - Centro - CEP 06.900-130 - Embu-Guaçu -SP. Segunda a sexta das 08h30 às 11h30 e das 14h00 às 16h30;
- Via e-mail: [ouvidoria@embuguacu.sp.leg.br](mailto:ouvidoria@embuguacu.sp.leg.br);
- Via telefone: (11) 4661-1078 (somente para informações). Segunda a sexta das 08h30 às 11h30 e das 14h00 às 16h30;
- Por meio do envio de carta: à Ouvidoria da Câmara Municipal de Embu-Guaçu, Rua Emília Pires, 135 - Centro - CEP 06.900-130 - Embu-Guaçu -SP.



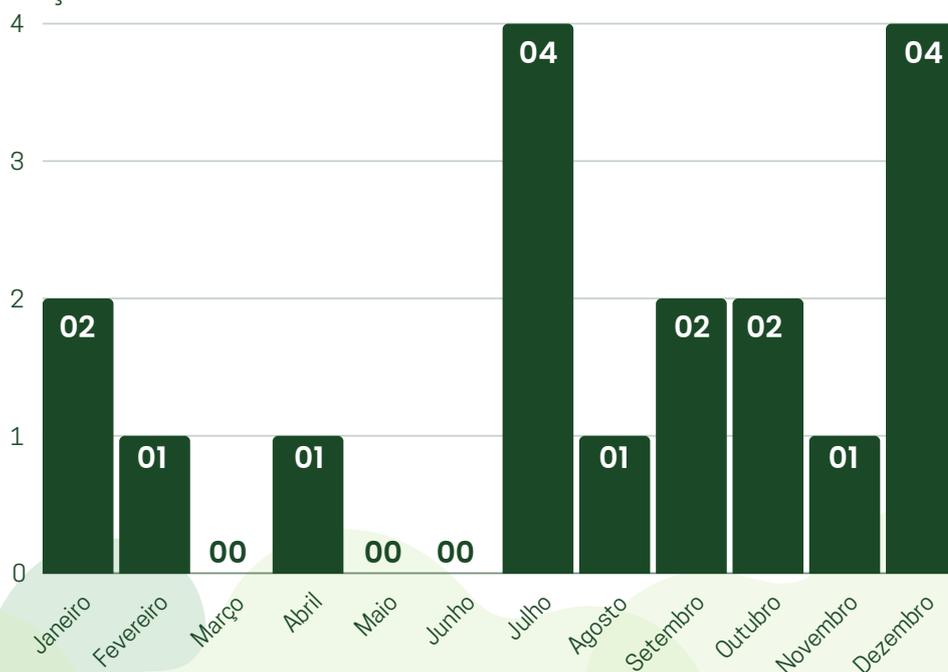


## 4. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Embu-Guaçu procura sempre conduzir os processos das demandas recebidas com resposta imediata, sempre que possível. Quando necessário, a Ouvidoria encaminha as manifestações recebidas as Divisões responsáveis para obter melhor embasamento para a realização do atendimento aos cidadãos.

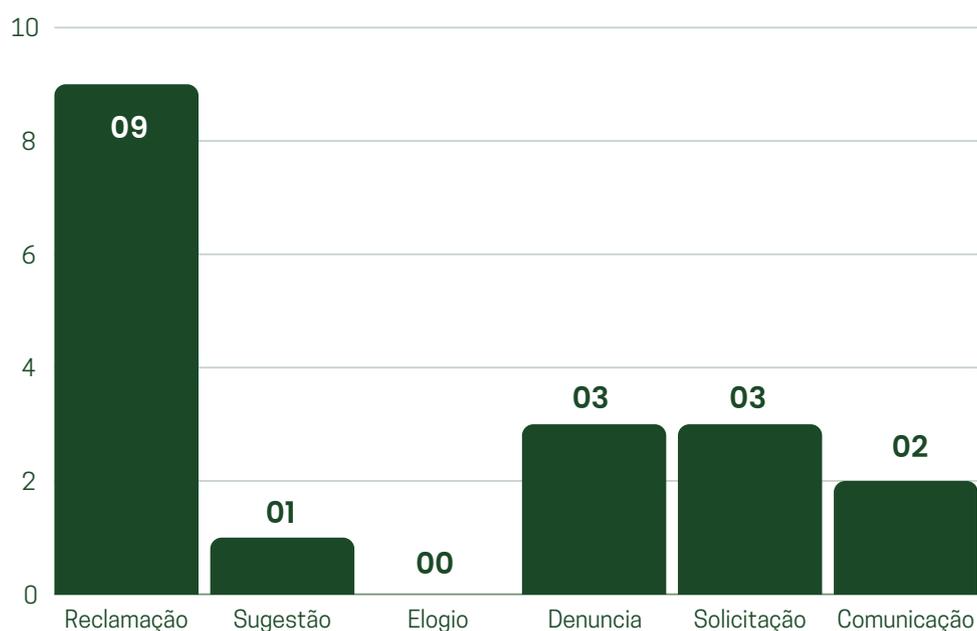
### 4.1. ESTATÍSTICAS

Durante o período entre 1 de janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2023, foram feitas 18 (dezoito) manifestações à Ouvidoria da Câmara Municipal de Embu-Guaçu, o gráfico a seguir mostra a quantidade de manifestações durante os meses de 2022:





Em seguida apresentamos a quantidade de manifestações por tipo, durante o ano de 2023:



## 4.2. ENCAMINHAMENTOS

Todas as manifestações foram encaminhadas dentro do prazo legal.





## 5. III MARATONA DE DEFESA DOS DIREITOS DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

A Ouvidoria, representando a Câmara Municipal, participou da III Maratona de Defesa dos Direitos de Serviços Públicos, evento promovido pela Rede Nacional de Ouvidorias.

Obtivemos o 1º lugar, somando 16.802 pontos, na Categoria 1 – “Ouvidorias públicas de âmbito municipal vinculadas a municípios com população estimada de até 100.000 habitantes”.

Durante os dias 10 de julho a 10 de agosto de 2023 divulgamos, utilizando as redes sociais, o tema “Discriminação no serviço público: não se cale”. Além disso, a maratona teve como objetivo celebrar o 6º ano do Código de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos, Lei nº 13.460/2017.

A participação da Ouvidoria da Câmara, nesta iniciativa, foi fundamental para alavancar sua visibilidade e cumprir seu papel crucial na promoção dos direitos dos cidadãos. Durante o período da maratona a Ouvidoria se empenhou em disseminar informações sobre os direitos dos usuários de serviços públicos, utilizando amplamente as redes sociais como ferramenta de comunicação. O resultado dessa participação foi notável, com um alto engajamento nas redes sociais.





## 6. CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

No mês de Outubro de 2023 publicamos a versão digital da 1ª Edição da Carta de Serviços ao Usuário da Câmara Municipal de Embu-Guaçu.

A Carta pode ser acessada pelo site oficial da Câmara Municipal de Embu-Guaçu, ou por meio deste link:

<https://www.embuguacu.sp.leg.br/transparencia/CartadeServicosaoUsuario.pdf>

f





## 7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

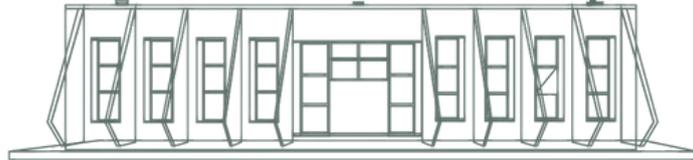
Ao encerrar este relatório anual das atividades da Ouvidoria da Câmara Municipal de Embu-Guaçu, ratificamos a missão em promover a transparência, a participação cidadã e a excelência no serviço público. Através do canal de comunicação que a Ouvidoria oferece, pudemos ouvir as demandas, sugestões e preocupações dos munícipes, garantindo que suas vozes fossem ouvidas e seus direitos respeitados.

É importante ressaltar que, além de recebermos as manifestações dos cidadãos, trabalhamos para encaminhar essas demandas aos setores competentes, buscando soluções e promovendo a melhoria contínua dos serviços prestados pela Câmara Municipal.

Este relatório apresenta as atividades exercidas pela Ouvidoria durante o ano de 2023, com o objetivo de aprimorar a transparência e o controle social das atividades realizadas pelos responsáveis pelo serviço público.



CÂMARA MUNICIPAL DE **EMBU-GUAÇU**



*"Transparência a Serviço da População"*

# **RELATÓRIO DE ATIVIDADES OUVIDORIA**

**2023**

**Jaqueline Koenigkan  
Ouvidora**

