



# RELATÓRIO ANUAL OUVIDORIA

**2025**



# **MESA DIRETORA BIÊNIO 2025/2026**

## **PRESIDENTE**

João Domingues Mendes

## **1º SECRETÁRIO**

Elton Camargo Corrêa

## **2º SECRETÁRIO**

Isaías Coelho

## **OUVIDORA**

Jaqueline Koenigkan

# APRESENTAÇÃO



A Ouvidoria da Câmara Municipal de Embu-Guaçu constitui o canal institucional de comunicação direta entre o cidadão e o Poder Legislativo Municipal, destinado ao recebimento de denúncias, reclamações, elogios, pedidos de informações e sugestões relacionadas às atividades desenvolvidas por esta Casa Legislativa. Sua atuação tem por finalidade assegurar a transparência administrativa, promover a participação cidadã e contribuir para o aprimoramento contínuo dos serviços públicos no âmbito do Poder Legislativo.

A Ouvidoria atende tanto o público interno da Câmara Municipal — servidores, colaboradores terceirizados e estagiários — quanto o público externo, representado pela população em geral, observando-se, em todas as manifestações, os procedimentos administrativos e os dispositivos legais aplicáveis.



# FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

As atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Câmara Municipal de Embu-Guaçu encontram respaldo nos princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, bem como na observância dos direitos dos usuários dos serviços públicos e no fortalecimento dos mecanismos de transparência e controle social.

Nesse sentido, a atuação da Ouvidoria fundamenta-se nos seguintes dispositivos legais:



# FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

**Constituição da República Federativa do Brasil (1988)** – art. 37, § 3º, incisos II e III, que asseguram a participação do usuário na administração pública e o acesso a registros administrativos e informações sobre atos de governo;

**Lei Federal nº 13.460/2017** – dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, estabelecendo normas para o funcionamento das ouvidorias públicas;

**Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação)** – regulamenta o direito constitucional de acesso às informações públicas;

**Resolução nº 007/2020 da Câmara Municipal de Embu-Guaçu** – regulamenta, no âmbito do Poder Legislativo Municipal, a aplicação da Lei nº 13.460/2017.

# INSTALAÇÃO E CANAIS DE ATENDIMENTO



A Ouvidoria da Câmara Municipal de Embu-Guaçu encontra-se devidamente instalada e em pleno funcionamento, dispondo de canais de atendimento que asseguram ao cidadão acesso facilitado, gratuito e transparente para o encaminhamento de suas manifestações, em conformidade com a legislação vigente.

Com o objetivo de ampliar o alcance do atendimento e garantir a participação social, a Ouvidoria disponibiliza os seguintes canais:

# INSTALAÇÃO E CANAIS DE ATENDIMENTO



**Atendimento virtual:** por meio da plataforma Fala.BR, ferramenta oficial do Governo Federal para o registro de manifestações e pedidos de acesso à informação, assegurando maior transparência e rastreabilidade das demandas;

**Atendimento presencial:** realizado na sede da Câmara Municipal, situada à Rua Emília Pires, nº 135, Centro, Embu-Guaçu, de segunda a sexta-feira, das 08h30 às 11h30 e das 14h00 às 16h30;



**Atendimento por e-mail:** pelo endereço eletrônico [ouvidoria@embuguacu.sp.leg.br](mailto:ouvidoria@embuguacu.sp.leg.br);

# INSTALAÇÃO E CANAIS DE ATENDIMENTO



·**Atendimento telefônico:** por meio do número (11) 4662-1650, destinado exclusivamente à prestação de informações e orientações gerais;

**Atendimento por correspondência:** mediante envio de comunicação formal endereçada à Ouvidoria da Câmara Municipal de Embu-Guaçu.



Todos os canais são utilizados de forma padronizada, assegurando o adequado registro, análise e encaminhamento das manifestações aos setores competentes, preservando-se, quando aplicável, o sigilo das informações e a identidade do manifestante.

# EVOLUÇÃO E FORTALECIMENTO DA OUVIDORIA EM 2025



Durante o exercício de 2025, a Ouvidoria da Câmara Municipal de Embu-Guaçu deu continuidade ao processo de fortalecimento de sua atuação institucional, com foco no aprimoramento dos fluxos internos de atendimento, no tratamento das manifestações recebidas e na integração com os setores da Câmara Municipal.

Ao longo do período, foram adotadas medidas voltadas à melhoria dos procedimentos de registro, análise e encaminhamento das demandas, com ênfase na padronização das respostas e no cumprimento dos prazos legais previstos na legislação vigente. No âmbito institucional, destaca-se a implementação de plataforma digital para comunicação e tramitação eletrônica de processos, o que contribuiu para a maior agilidade dos encaminhamentos das manifestações.

# EVOLUÇÃO E FORTALECIMENTO DA OUVIDORIA EM 2025



Ressalta-se a utilização da plataforma Fala.BR como principal instrumento para o recebimento e acompanhamento das manifestações, registrando-se aumento de aproximadamente 25% no número de manifestações protocoladas por meio dessa ferramenta em comparação ao exercício anterior.

A atuação da Ouvidoria em 2025 também se caracterizou pelo caráter orientativo, especialmente no esclarecimento aos cidadãos e ao público interno acerca das competências do Poder Legislativo Municipal, contribuindo para o correto direcionamento das demandas e para a redução de encaminhamentos indevidos.



# MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Durante o exercício de 2025, a Ouvidoria da Câmara Municipal de Embu-Guaçu recebeu o total de 34 (trinta e quatro) manifestações, registradas por meio dos canais oficiais disponibilizados aos cidadãos.

Todas as manifestações foram devidamente classificadas, analisadas e encaminhadas, quando necessário, aos setores competentes, em conformidade com os procedimentos internos e os prazos estabelecidos pela legislação vigente.



# MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

## QUANTITATIVO GERAL

Observou-se aumento no número de manifestações em relação ao exercício anterior, fato que pode ser atribuído à maior clareza das informações institucionais e à crescente confiabilidade dos usuários no trabalho desenvolvido pela Ouvidoria.

Ainda que o volume de manifestações seja considerado compatível com a estrutura e as atribuições do Poder Legislativo Municipal, os registros demonstram a utilização efetiva da Ouvidoria como canal legítimo de comunicação entre a população e esta Casa Legislativa.



# MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

## CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações recebidas foram classificadas da seguinte forma:

Reclamações: **04**

Solicitações: **04**

Denúncias: **05**

Pedidos de informação / comunicações: **21**

**OBSERVAÇÃO:** Não houve manifestações do tipo sugestões e elogios.

# MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Verifica-se a predominância de manifestações de caráter informativo, sendo relevante destacar que parte significativa das denúncias foi registrada de forma anônima, hipótese em que a própria plataforma Fala.BR as converte em comunicações.

Tais manifestações estiveram, em sua maioria, relacionadas à atuação legislativa e às competências institucionais da Câmara Municipal, o que reforça o papel da Ouvidoria como instrumento de esclarecimento e orientação ao cidadão.



# MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

## ENCAMINHAMENTO DAS DEMANDAS

Todas as manifestações recebidas foram respondidas e, quando necessário, encaminhadas aos setores responsáveis para análise e adoção das providências cabíveis, respeitando-se as competências administrativas e legislativas da Câmara Municipal.

As respostas foram prestadas dentro dos prazos legais, observando-se os princípios da clareza, objetividade e transparência.

# PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES



A análise do perfil das manifestações recebidas no exercício de 2025 permitiu identificar características relevantes quanto à origem das demandas e aos meios utilizados para o contato com a Ouvidoria.

## ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações tiveram origem predominantemente no público externo, representado por munícipes, evidenciando a utilização da Ouvidoria como canal de comunicação entre a população e o Poder Legislativo Municipal.

Registra-se, ainda, a participação do público interno da Câmara Municipal, o que demonstra a Ouvidoria como espaço institucional de escuta e orientação no âmbito administrativo.

# PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES



## CANAIS UTILIZADOS

Quanto aos meios de acesso, observou-se a predominância da plataforma Fala.BR como principal canal de registro das manifestações, seguida da utilização do correio eletrônico.

A utilização dos canais digitais evidencia a facilidade de acesso às ferramentas disponibilizadas, mantendo-se o atendimento presencial e telefônico como alternativas relevantes para cidadãos que necessitam de orientação direta.

# ANÁLISE QUALITATIVA DAS MANIFESTAÇÕES



A análise qualitativa das manifestações recebidas no exercício de 2025 permite compreender o conteúdo e a natureza das demandas apresentadas, para além dos dados quantitativos.

De modo geral, as manifestações apresentaram caráter predominantemente informativo, estando relacionadas, em sua maioria, à atuação parlamentar e às competências institucionais da Câmara Municipal.

# ANÁLISE QUALITATIVA DAS MANIFESTAÇÕES



As manifestações classificadas como reclamações, solicitações e denúncias foram tratadas de forma individualizada, com análise criteriosa e encaminhamento adequado, respeitando-se os limites administrativos e legislativos da atuação desta Casa.

Observa-se que parcela significativa das demandas decorreu de equívocos quanto à competência do Poder Legislativo Municipal, o que evidencia a relevância da atuação orientativa da Ouvidoria no correto direcionamento das manifestações.

# TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES E CUMPRIMENTO DE PRAZOS



As manifestações recebidas pela Ouvidoria no exercício de 2025 foram tratadas de forma sistematizada, observando-se os procedimentos internos estabelecidos e os dispositivos legais aplicáveis.

Após o recebimento, cada manifestação foi registrada, analisada quanto à sua natureza e encaminhada aos setores competentes para manifestação técnica, quando cabível, assegurando-se o adequado retorno aos manifestantes.

Todas as manifestações foram respondidas dentro dos prazos legais, reafirmando o compromisso da Ouvidoria com a legalidade, a transparência e a efetividade do atendimento ao cidadão.

# CONTRIBUIÇÃO DA OUVIDORIA PARA A TRANSPARÊNCIA E O CONTROLE SOCIAL



A Ouvidoria da Câmara Municipal de Embu-Guaçu constitui instrumento relevante para o fortalecimento da transparência pública e do controle social, ao assegurar ao cidadão canal institucional de participação no âmbito do Poder Legislativo Municipal.

Por meio do recebimento, tratamento e resposta às manifestações, contribui para a efetivação do direito de acesso à informação, para a melhoria da comunicação institucional e para o aprimoramento dos processos internos.

Dessa forma, reafirma sua função estratégica de apoio à gestão pública legislativa e à participação social.



# DESAFIOS IDENTIFICADOS E PERSPECTIVAS FUTURAS

A atuação da Ouvidoria ao longo do exercício de 2025 permitiu identificar desafios compatíveis com a estrutura e as atribuições do Poder Legislativo Municipal.

Destaca-se, nesse contexto, o elevado percentual de manifestações anônimas, correspondente a aproximadamente 47% do total registrado no período, as quais, por sua natureza, não possibilitam acompanhamento posterior nem a solicitação de informações complementares para melhor instrução das demandas.



# DESAFIOS IDENTIFICADOS E PERSPECTIVAS FUTURAS

Como perspectiva para os próximos exercícios, a Ouvidoria identifica a necessidade de orientar os usuários quanto à possibilidade de registro de denúncias com solicitação de sigilo, de modo a viabilizar tratamento mais eficaz e acompanhamento adequado das manifestações.

Reafirma-se, ainda, a intenção de aprimorar continuamente os fluxos internos de atendimento, a qualificação das respostas fornecidas e a comunicação institucional, observadas as possibilidades administrativas da Câmara Municipal.



# CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente Relatório de Atividades da Ouvidoria da Câmara Municipal de Embu-Guaçu, referente ao exercício de 2025, evidencia a atuação contínua deste canal institucional como instrumento de comunicação, orientação e aproximação entre o Poder Legislativo Municipal e a sociedade.

A Ouvidoria desempenhou suas atribuições em conformidade com a legislação vigente, assegurando o adequado tratamento das manifestações e a observância dos princípios da transparência, legalidade e eficiência administrativa.

Reitera-se o compromisso da Ouvidoria com a melhoria contínua de suas atividades e com a promoção da participação cidadã no âmbito da Câmara Municipal de Embu-Guaçu.



# OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE EMBU-GUAÇU