



CÂMARA MUNICIPAL DE EMBU-GUAÇU

PODER LEGISLATIVO MUNICIPAL

RELATÓRIO DE ATIVIDADES OUVIDORIA

2024



CÂMARA MUNICIPAL DE EMBU-GUAÇU

PODER LEGISLATIVO MUNICIPAL

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



CÂMARA MUNICIPAL DE EMBU-GUAÇU

PODER LEGISLATIVO MUNICIPAL

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Embu-Guaçu é o canal de comunicação direta entre o cidadão e a instituição, permitindo o envio de denúncias, reclamações, elogios, pedidos de informações e sugestões relacionadas às atividades desenvolvidas pela Câmara. Nosso objetivo é garantir a transparência, promover a participação cidadã e contribuir para o aprimoramento dos serviços públicos.

A Ouvidoria atende tanto o público interno da Câmara, como servidores, contratados terceirizados e estagiários, quanto o público externo, ou seja, a população em geral. Cada manifestação recebida é analisada e encaminhada aos setores competentes para as providências necessárias, assegurando que as respostas sejam claras e eficazes.

2. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

As atividades da Ouvidoria são fundamentadas nos seguintes dispositivos legais:

- **Constituição da República Federativa do Brasil (1988):** Art. 37, § 3º, II e III.
- **Lei Federal nº 13.460/2017:** Dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos.
- **Lei Federal nº 12.527/2011:** Regulamenta o acesso à informação.
- **Resolução nº 007/2020:** Regulamenta a Lei nº 13.460/2017 na Câmara Municipal de Embu-Guaçu.



CÂMARA MUNICIPAL DE EMBU-GUAÇU

PODER LEGISLATIVO MUNICIPAL

3. INSTALAÇÃO E CANAIS DE ATENDIMENTO

Os cidadãos podem acessar a Ouvidoria por diferentes canais:

- **Virtualmente:** Pela plataforma Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/publico/SP/EMBUGUACU/Manifestacao/RegistrarManifestacao>).
- **Presencialmente:** Na sede da Câmara Municipal, Rua Emília Pires, 135 - Centro - Embu-Guaçu. Atendimento de segunda a sexta, das 08h30 às 11h30 e das 14h00 às 16h30.
- **Via e-mail:** ouvidoria@embuguacu.sp.leg.br.
- **Via telefone:** (11) 4661-1078 (somente para informações).
- **Por correspondência:** Endereçada à Ouvidoria da Câmara Municipal.

4. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

4.1 Estatísticas

Em 2024, a Ouvidoria recebeu 20 manifestações, distribuídas da seguinte forma:

- **Reclamações:** 01
- **Sugestões:** 01
- **Denúncias:** 03
- **Comunicações:** 12

4.2 Encaminhamentos

Todas as manifestações foram analisadas e encaminhadas aos setores responsáveis dentro do prazo legal. A Ouvidoria segue procedimentos claros para garantir a resolução eficiente das demandas.



CÂMARA MUNICIPAL DE EMBU-GUAÇU

PODER LEGISLATIVO MUNICIPAL

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O relatório de 2024 reflete o compromisso da Ouvidoria em promover a transparência, fortalecer o controle social e assegurar que as demandas dos cidadãos sejam ouvidas e resolvidas.

Agradecemos a confiança dos munícipes e reafirmamos nosso empenho em aprimorar continuamente os serviços oferecidos pela Câmara Municipal de Embu-Guaçu.

Jaqueline Koenigkan
Ouidora