



CÂMARA MUNICIPAL DE PAULÍNIA

ESTADO DE SÃO PAULO

Relatório anual da Ouvidoria/SIC

Relatório anual 2024:

O presente relatório tem como finalidade o cumprimento da Lei 13.460/2017, visando dar publicidade e transparência ao serviço oferecido:

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:
II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Paulínia foi formalmente instituída pela Resolução nº 307 de 2022, com a finalidade de ser um canal permanente de comunicação e interlocução com a sociedade.

Para melhor atender a demanda da população de Paulínia, em junho de 2023, a Câmara Municipal aderiu ao Sistema Fala.BR, uma plataforma desenvolvida pelo Governo Federal.

Nessa plataforma, é possível tratar, em um único ambiente, as manifestações de ouvidoria (solicitações, reclamações, sugestões, elogios, denúncias e simplifique) e os pedidos de acesso à informação. Por meio do sistema, o cidadão pode cobrar providências quanto aos serviços prestados.

A Ouvidoria é composta por dois servidores, sendo 1 Ouvidor e 1 suplente e disponibiliza os seguintes canais de atendimento para os usuários:

- **Fala.BR**, disponível no seguinte endereço eletrônico:

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/SP/PAULINIA/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

- **E-mail**: ouvidoria@camarapaulinia.sp.gov.br

- **Atendimento presencial** de segunda a sexta-feira, das 08h às 12:15h e das 13:15h às 17h. Endereço: Rua Carlos Pazetti, 290, Jd. Vista Alegre, Paulínia-SP

Ouvidoria

Rua Carlos Pazetti, 290 – Jardim Vista Alegre – Paulínia – SP

Fones (19) 3874-7878

e-mails: ouvidoria@camarapaulinia.sp.gov.br



CÂMARA MUNICIPAL DE PAULÍNIA

ESTADO DE SÃO PAULO

Relatório anual da Ouvidoria/SIC

Apresentação de dados:

1 - No ano de 2024, a Ouvidoria/SIC da Câmara registrou um total de:

- 157 manifestações de Ouvidoria, sendo 113 solicitações, 30 reclamações, 1 elogio, 11 denúncias e 2 sugestões.
- E 8 pedidos de acesso à informação.

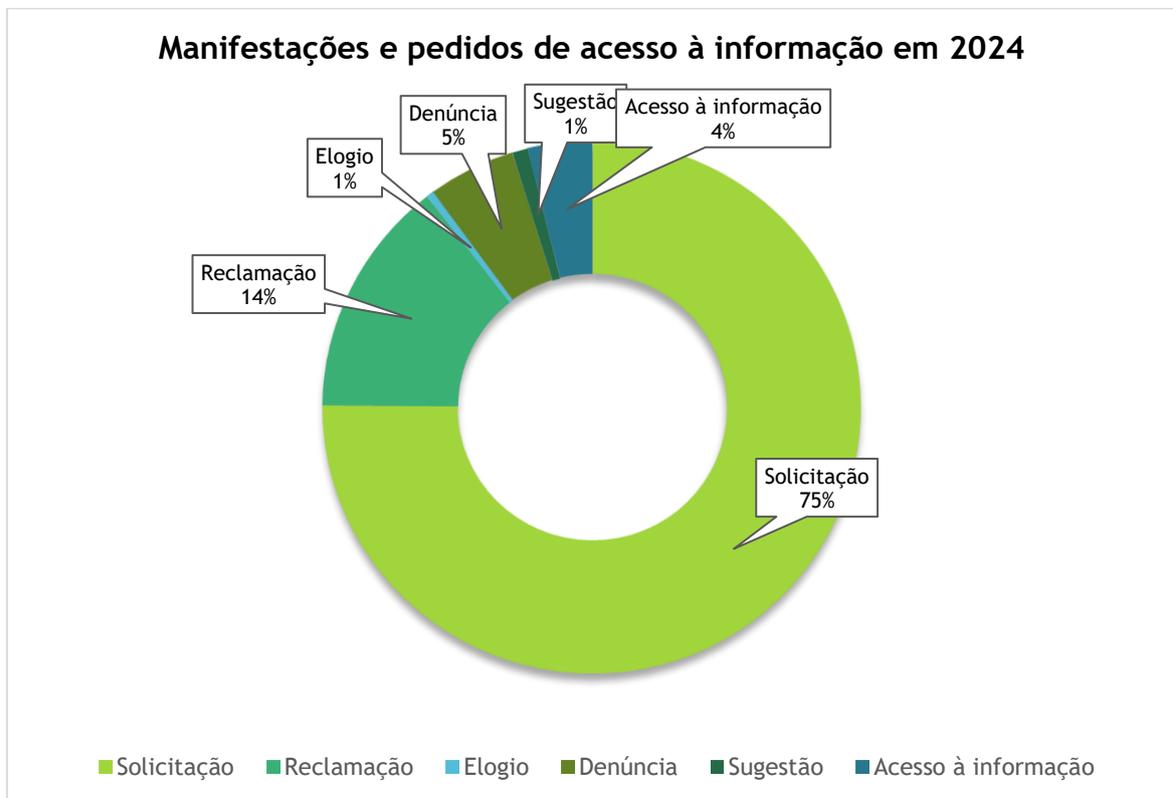


Figura 1 - Manifestações e pedidos de acesso à informação



CÂMARA MUNICIPAL DE PAULÍNIA

ESTADO DE SÃO PAULO

Relatório anual da Ouvidoria/SIC

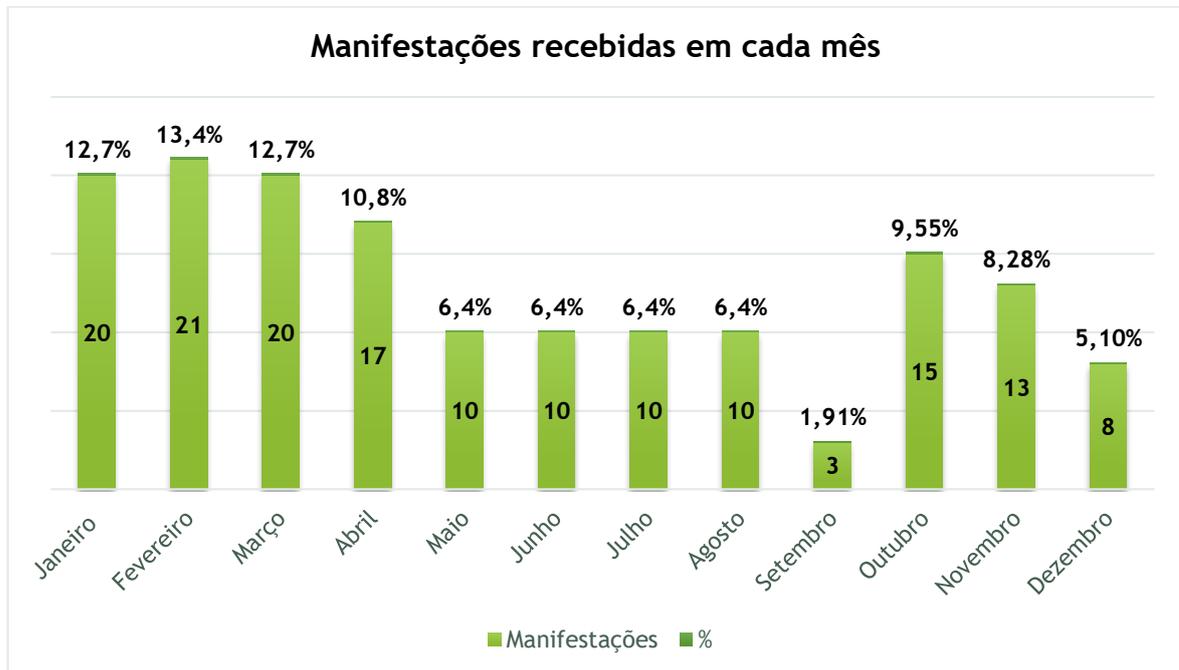


Figura 2 - Manifestações separadas por mês

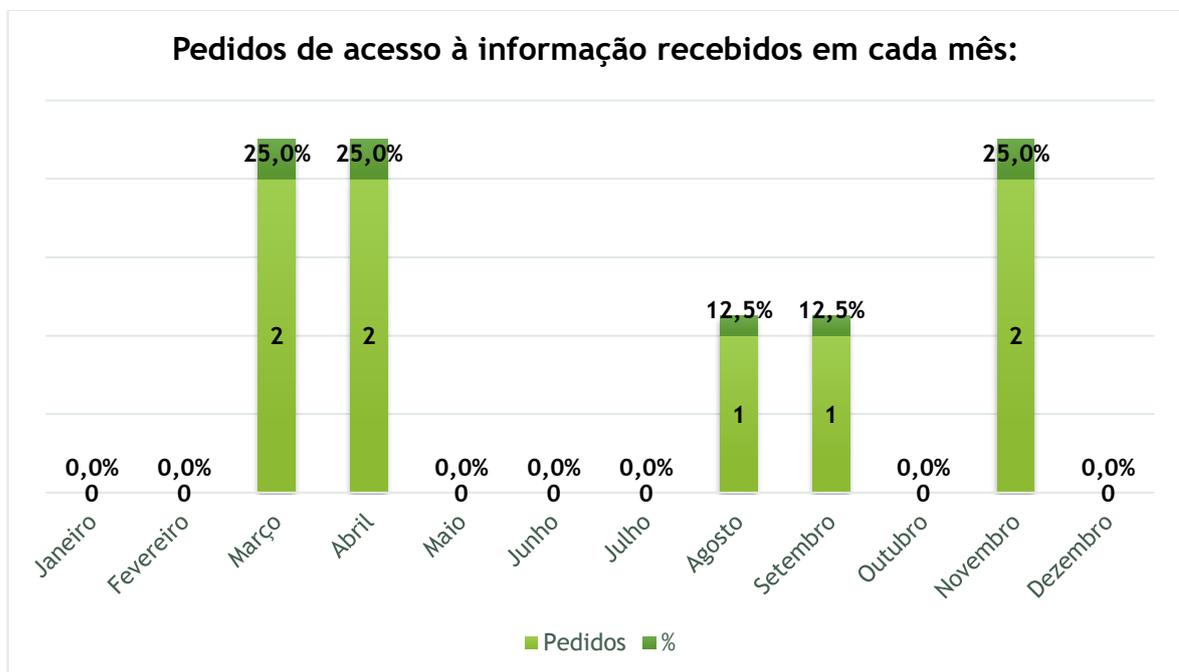


Figura 3 - Pedidos de acesso à informação separados por mês



CÂMARA MUNICIPAL DE PAULÍNIA

ESTADO DE SÃO PAULO

Relatório anual da Ouvidoria/SIC

- 2 – O canal mais utilizado para recebimento de manifestações foi o e-mail e para pedidos de acesso à informação foi o Fala.BR:

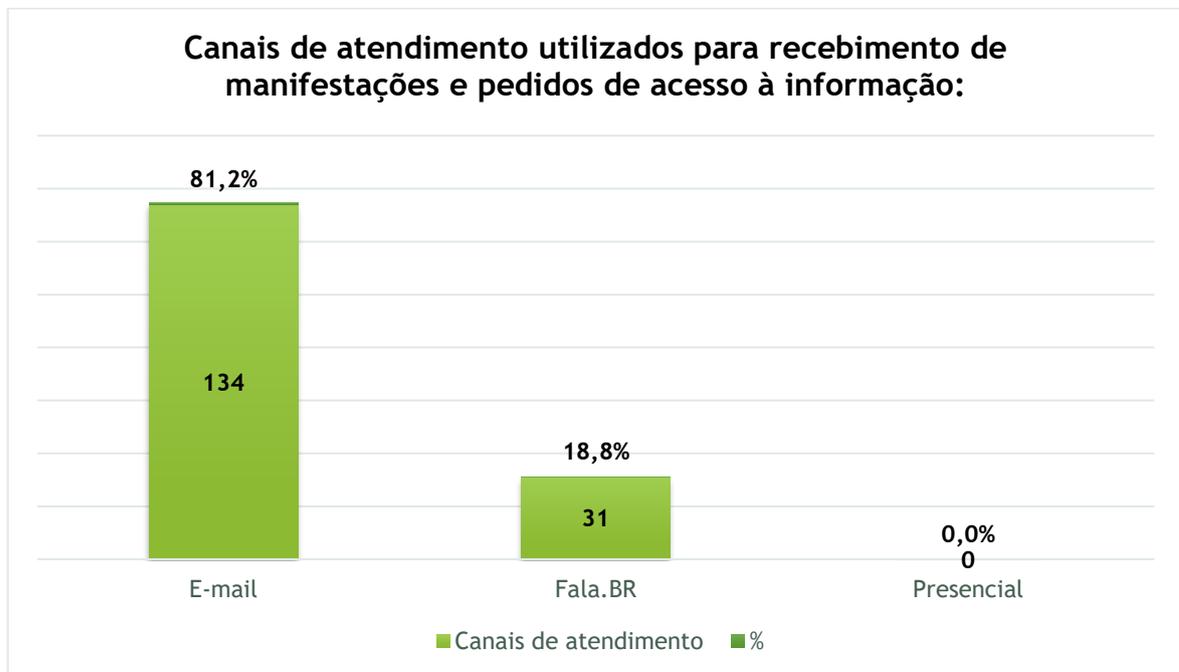


Figura 4 - Canais de atendimento utilizados

- 3 - 100% das manifestações e dos pedidos de acesso à informação foram atendidos dentro do prazo, sendo o prazo médio de 3,21 dias.
- 4 – Durante o ano, foram respondidas 6 pesquisas de satisfação, 5 considerando-se satisfeitos e 1 não satisfeito com a resposta.

É o relatório.

Paulínia, 16 de janeiro de 2025.

Ouvidoria

Rua Carlos Pazetti, 290 – Jardim Vista Alegre – Paulínia – SP

Fones (19) 3874-7878

e-mails: ouvidoria@camarapaulinia.sp.gov.br