



## Relatório Anual

### Ouvidoria Parlamentar – Câmara Municipal de Limeira

A Ouvidoria Parlamentar da Câmara Municipal de Limeira, instituída pela Resolução 499/13 e normatizada pelo Ato da Mesa nº3/2014, apresenta o relatório de um ano de atividades, que compreende o período de 12 de novembro de 2013 a 12 de novembro de 2014.

No gráfico 01 apresentamos o quantitativo das mensagens cadastradas por mês. No total foram 82 registros

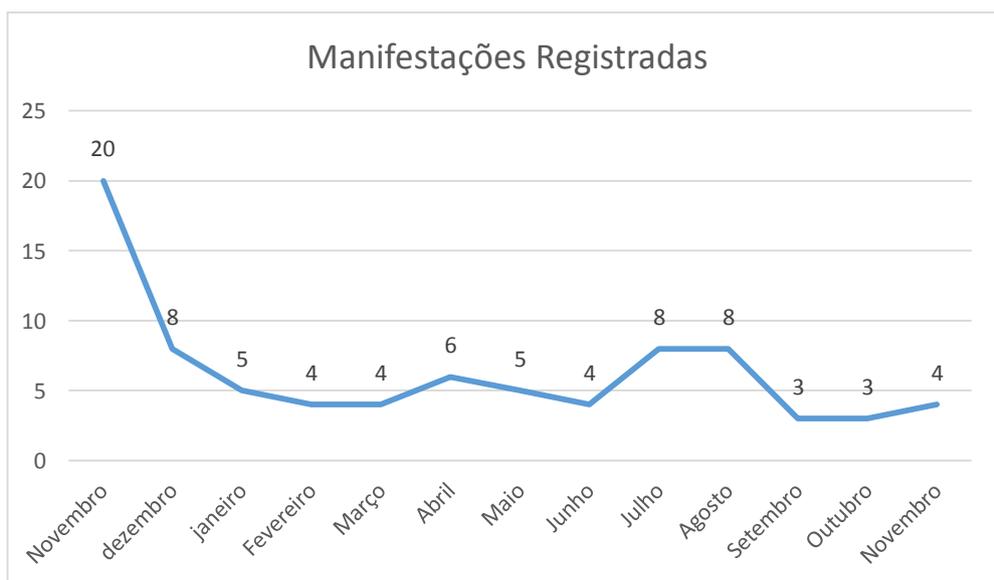


Gráfico 1: Manifestações Registradas

Em um ano de trabalho foram registradas 82 manifestações, das quais 59% ocorreram via ligação gratuita.

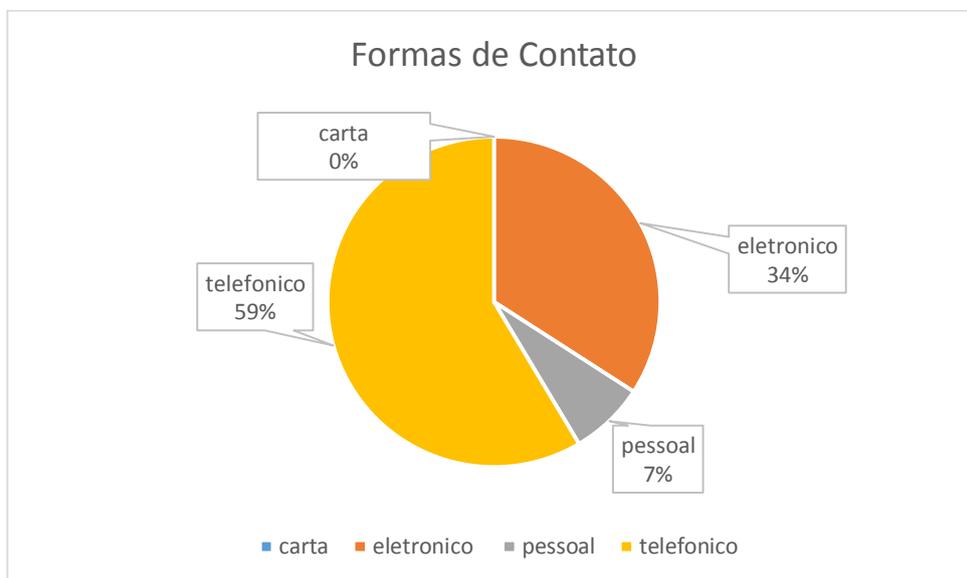


Gráfico 2: Formas de contato

Entre as manifestações registradas, 73 % foram relativas a demanda interna.

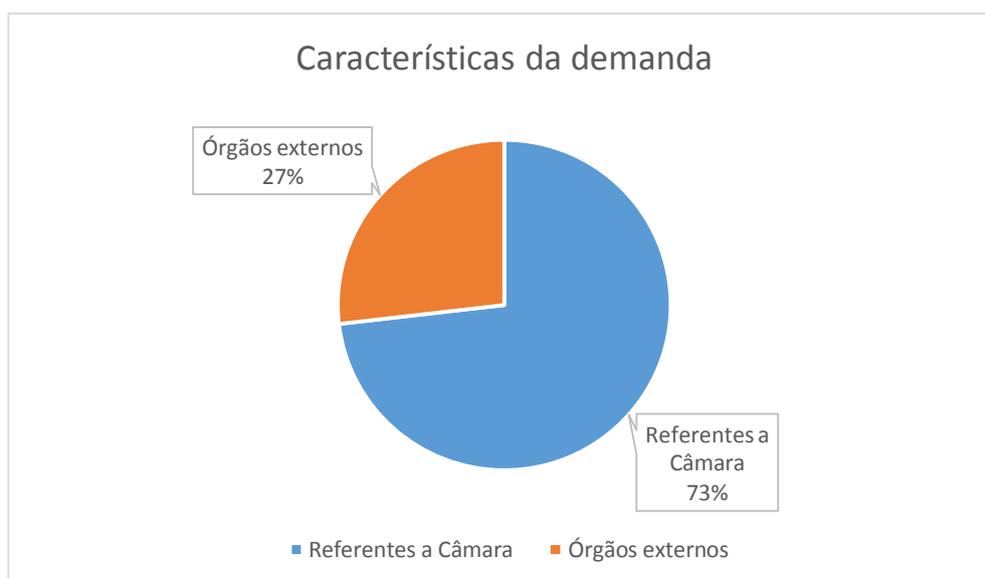


Gráfico 3: Características da demanda

A princípio houve uma dificuldade do público externo em diferenciar as atribuições da Poder Legislativo com a de outros órgãos, como a Prefeitura, por exemplo.

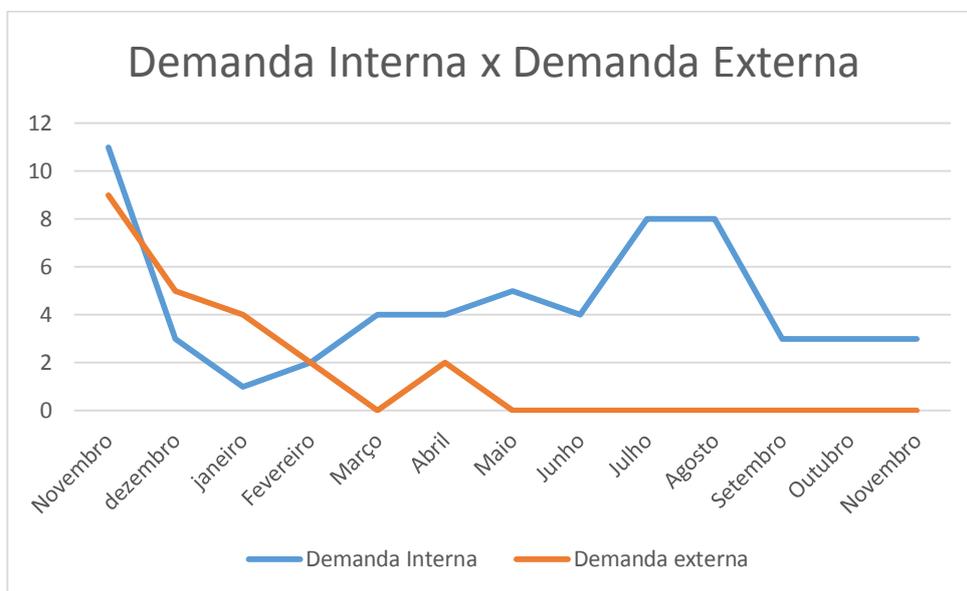


Gráfico 4: Comparativo demanda interna e demanda externa

Entre as manifestações registradas, 40% se caracterizaram por solicitações de informação.

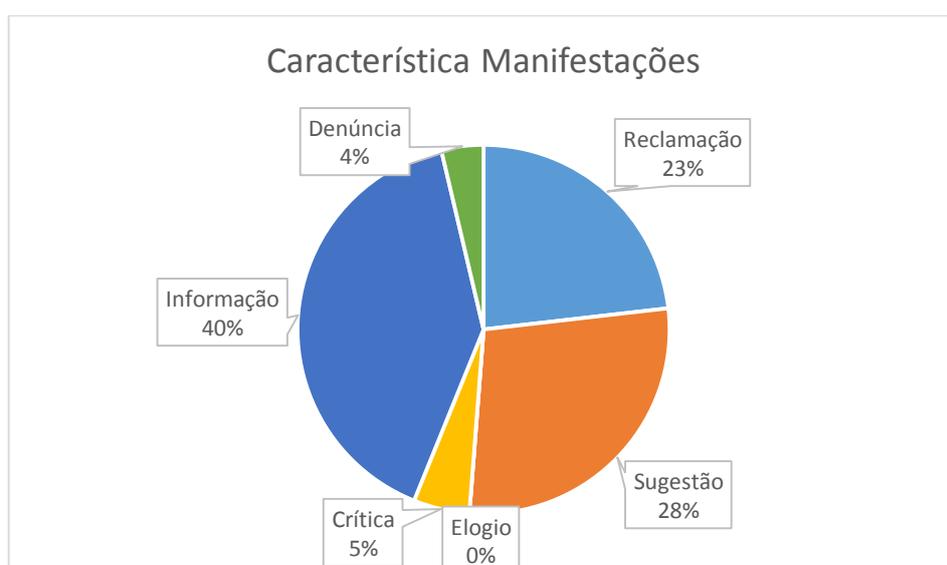


Gráfico 5: Comparativo de manifestações por tipo

As reclamações foram maior no mês de novembro de 2013.



Gráfico 6: Distribuição das reclamações

As solicitações de informação se concentraram nos meses de julho e agosto de 2014.



Gráfico 7: Distribuição das solicitações de informação

As sugestões foram mais frequentes no mês de novembro de 2013.



Gráfico 8: Distribuição das sugestões

Em um ano de atividades, não houveram manifestações de elogio. As manifestações de crítica e denúncia somam 9%.

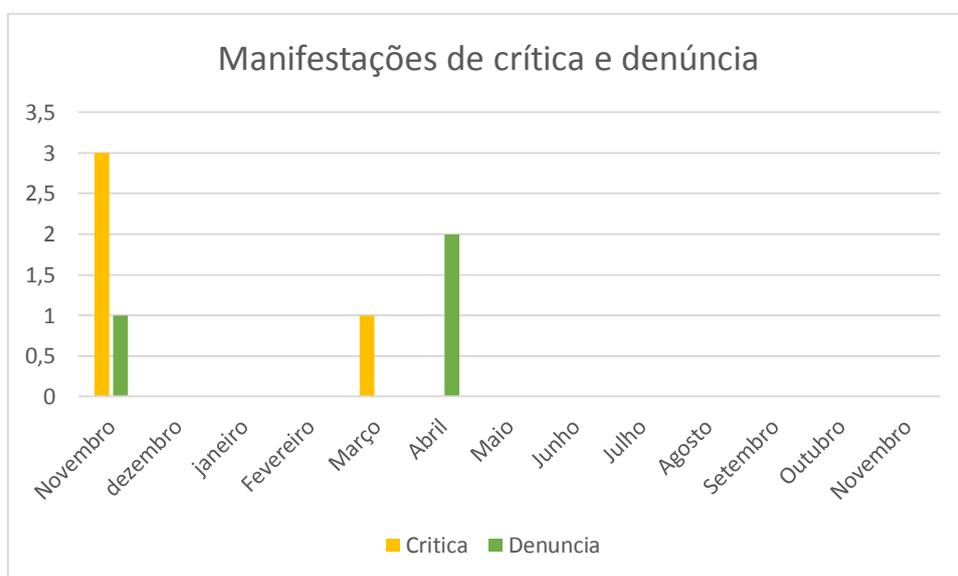


Gráfico 9: Distribuição das manifestações de crítica e denúncia

O gráfico 10 apresenta a participação por gênero, podendo os munícipes se declararem do sexo masculino ou feminino. No período em questão, prevaleceu a participação dos cidadãos que se declaram do sexo masculino.

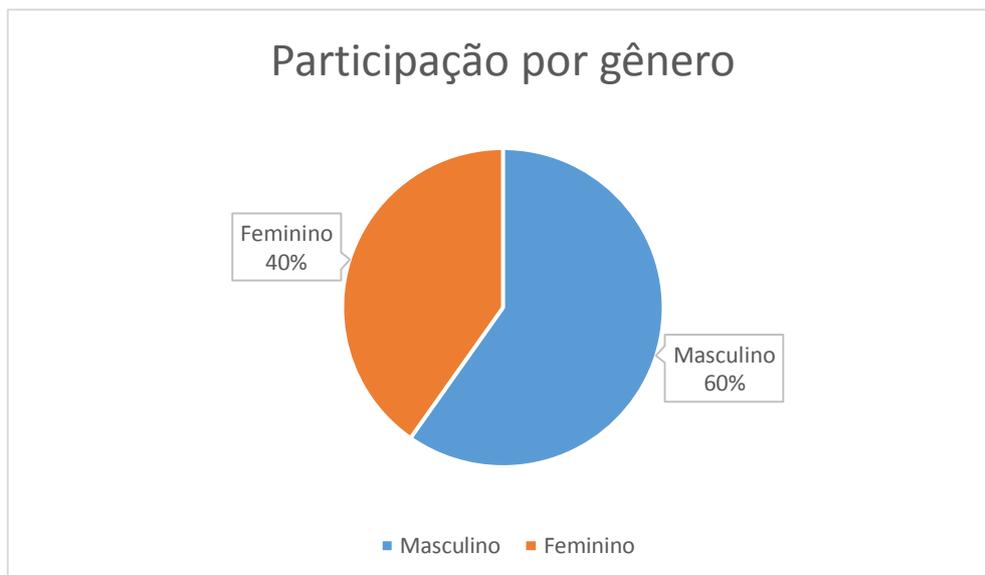


Gráfico 10: Distribuição das manifestações por gênero

O tempo médio para resposta foi de 14,85 dias com variações em alguns meses como podemos observar no gráfico abaixo. Em alguns solicitações, o tempo médio de resposta foi maior, pois o órgão responsável por responder a solicitação teve dificuldades em responder a manifestação desta Ouvidoria.

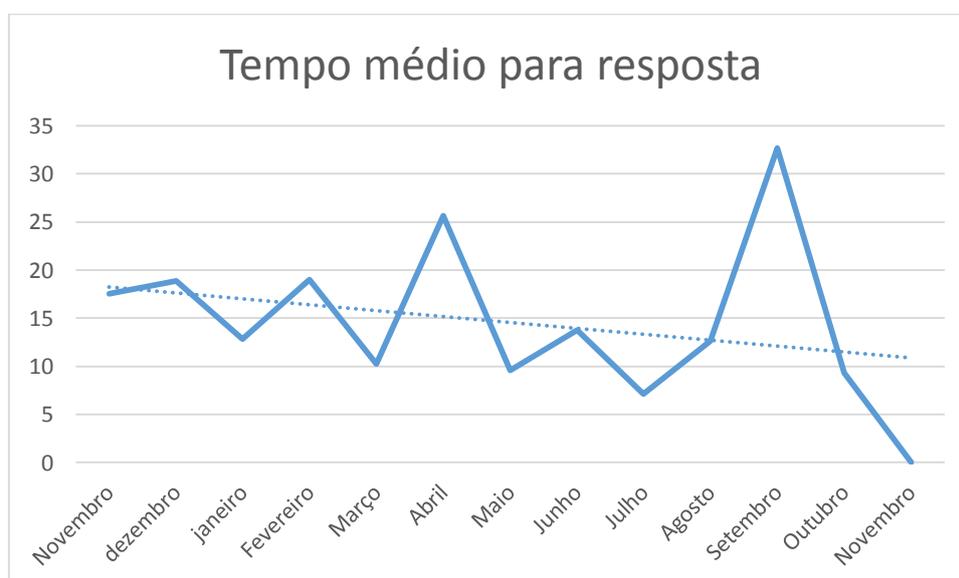


Gráfico 11: Distribuição das manifestações por tempo médio de resposta

O prazo para resposta às manifestações é de 20 dias e dependendo de sua complexidade esse prazo poderá ser prorrogado por mais 10 dias mediante ciência encaminhada ao munícipe antes do término do prazo inicial de vinte dias. Até o final deste relatório 80% das manifestações registradas foram concluídas dentro do prazo de 20 dias. Uma manifestação, em aberto, aguarda resposta há 71 dias e as outras quatro que aguardam resposta estão dentro do prazo.

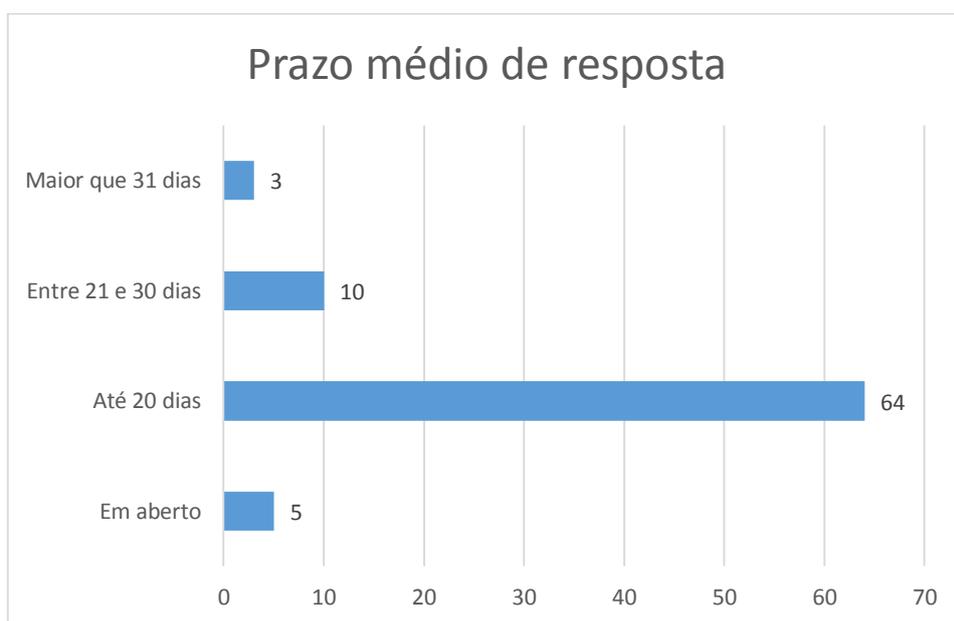


Gráfico 12: Distribuição das manifestações por prazo médio de resposta

As respostas são encaminhadas conforme solicitação do munícipe no registro da manifestação, podendo ser via carta ou via e-mail. Cerca de 61% dos encaminhamentos de resposta foi por e-mail com algumas variações no decorrer dos meses.

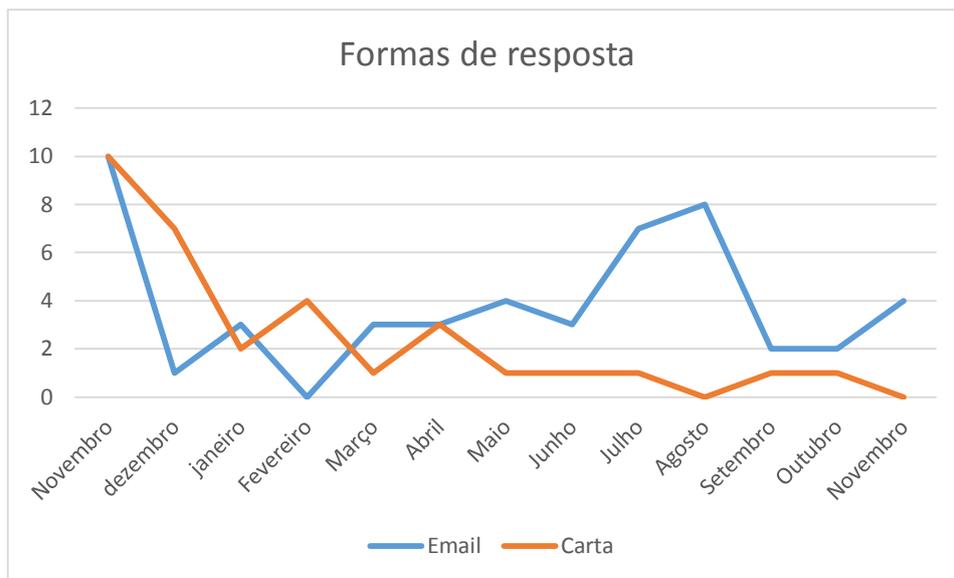


Gráfico 13: Distribuição das manifestações por forma de resposta