



Relatório 2015

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 01 de janeiro de 2015 a 31 de dezembro de 2015.

No gráfico inicial apresentamos o quantitativo das manifestações cadastradas e devidamente identificadas. A partir do mês de agosto incluímos os atendimentos concluídos de imediato sem necessidade de cadastro e as manifestações que houve recusa de identificação e portanto não encaminhadas apenas para quantificação.

Contato com a Ouvidoria

Internet: ouvidoria@camaralimeira.sp.gov.br

Carta ou pessoalmente: Rua Pedro Zaccaria, 70, Jardim Nova Itália
CEP: 13484 -350 - Limeira/SP

Telefone: 0800 774 7509



Gráfico 1: Manifestações Registradas

O número de manifestações foi maior no mês de outubro com questões relacionadas ao concurso público aberto pela Câmara.

Em um ano de trabalho foram registradas 193 manifestações, das quais 54% ocorreram via ligação gratuita.

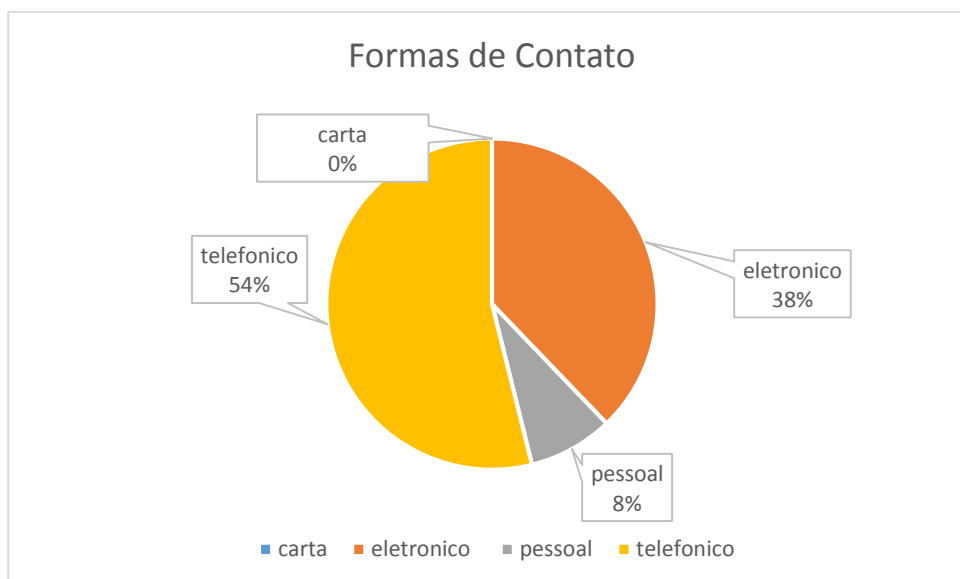


Gráfico 2: Formas de contato

Entre as manifestações registradas, 94 % foram relativas a demanda interna.

Contato com a Ouvidoria

Internet: ouvidoria@camaralimeira.sp.gov.br

Carta ou pessoalmente: Rua Pedro Zaccaria, 70, Jardim Nova Itália
CEP: 13484 -350 - Limeira/SP

Telefone: 0800 774 7509

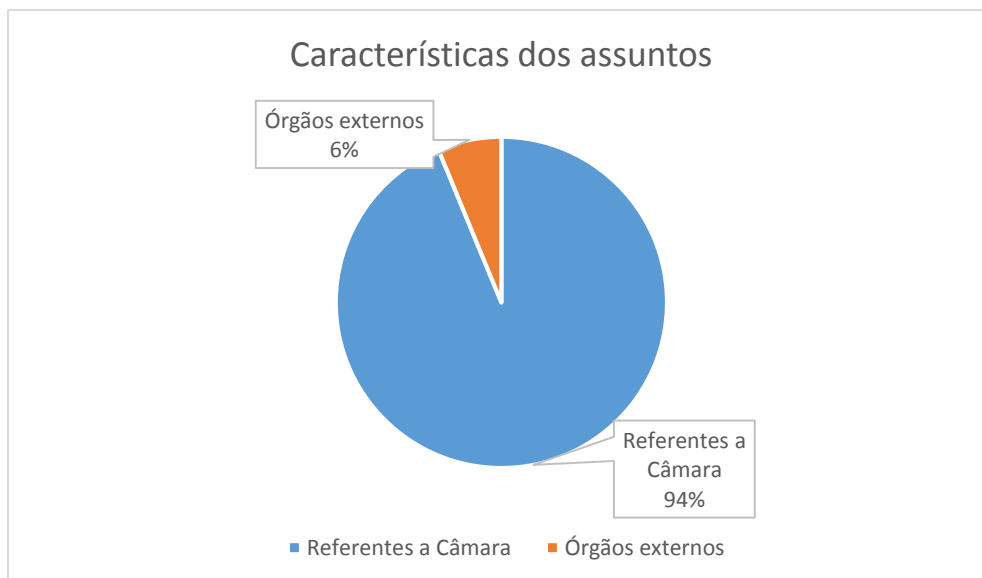


Gráfico 3: Características das Manifestações

Em 193 manifestações registradas, 71% se caracterizaram por solicitações de informação e 16% reclamação.

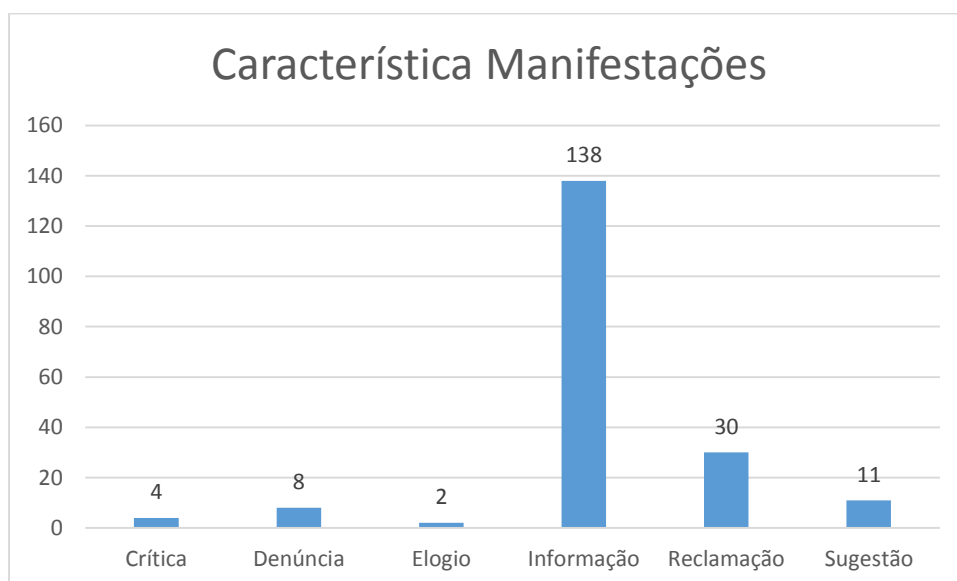


Gráfico 5: Comparativo de manifestações por tipo

Contato com a Ouvidoria

Internet: ouvidoria@camaralimeira.sp.gov.br

Carta ou pessoalmente: Rua Pedro Zaccaria, 70, Jardim Nova Itália

CEP: 13484 -350 - Limeira/SP

Telefone: 0800 774 7509

As manifestações de reclamação se concentraram no mês de outubro.

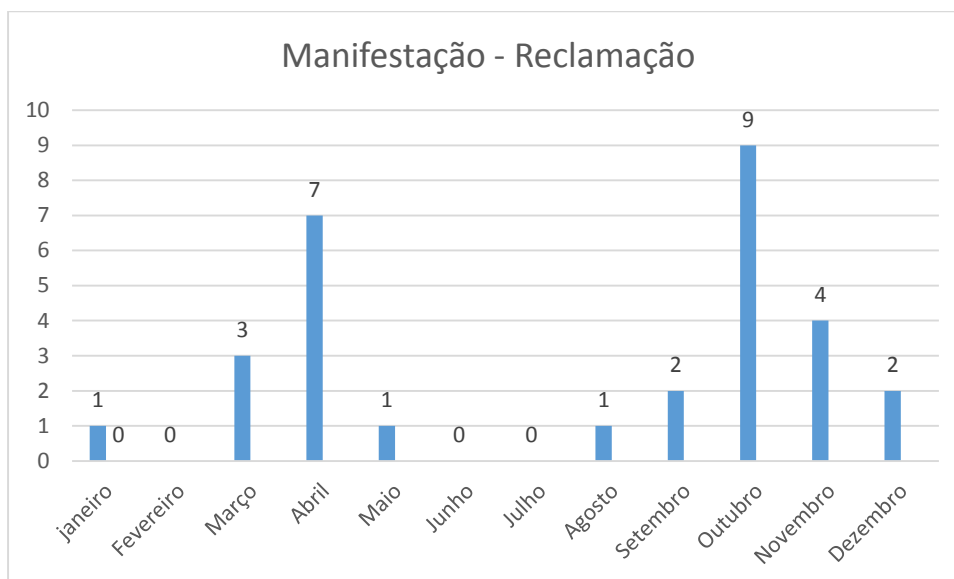


Gráfico 6: Distribuição das reclamações

As solicitações de informação se concentraram no mês de outubro.

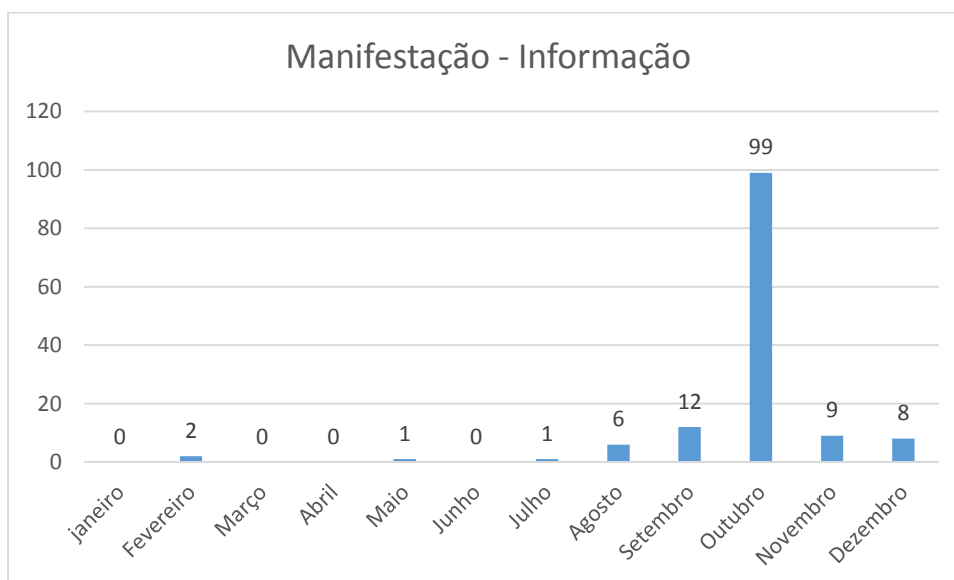


Gráfico 7: Distribuição das solicitações de informação

As sugestões foram mais frequentes no meses de maio, junho e outubro.

Contato com a Ouvidoria

Internet: ouvidoria@camaralimeira.sp.gov.br

Carta ou pessoalmente: Rua Pedro Zaccaria, 70, Jardim Nova Itália
CEP: 13484 -350 - Limeira/SP

Telefone: 0800 774 7509

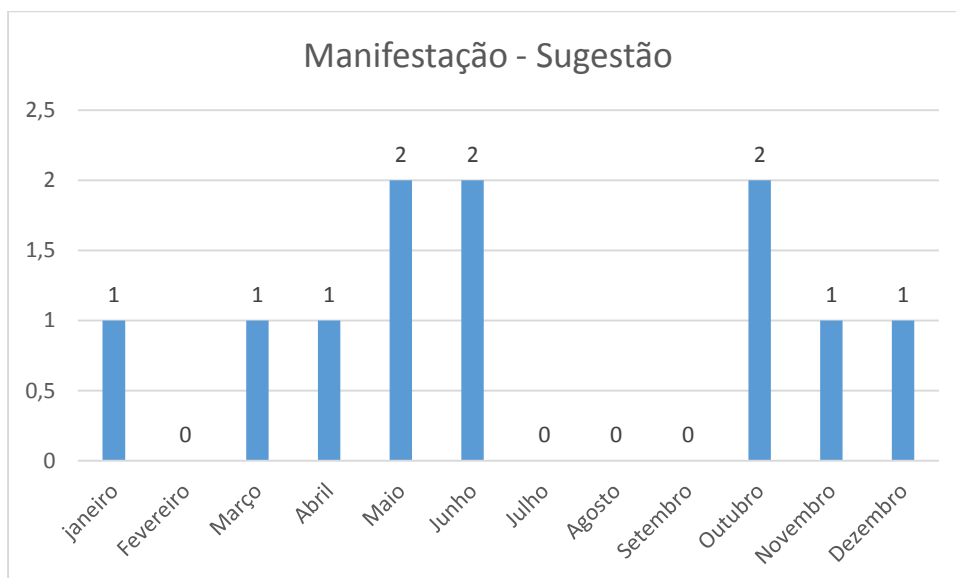
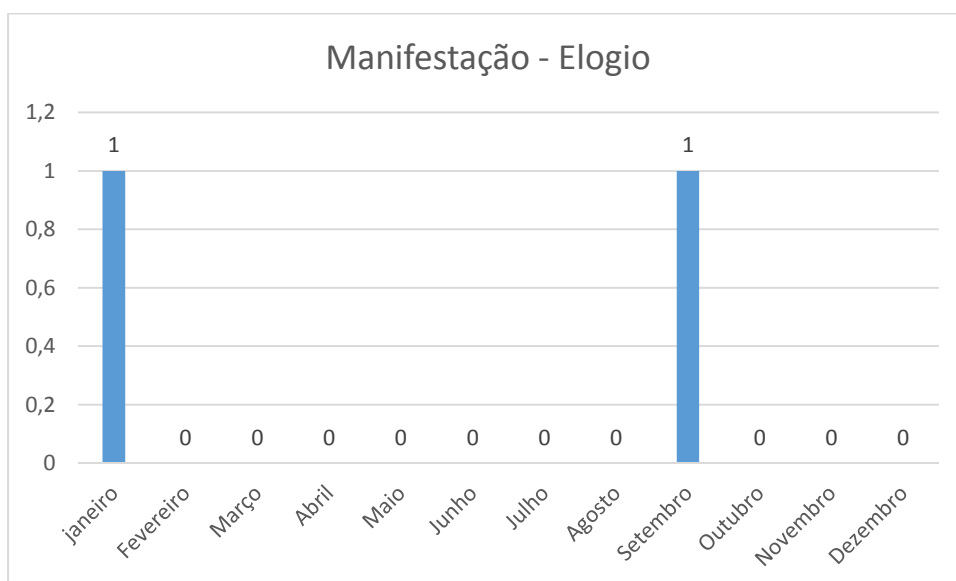


Gráfico 8: Distribuição das solicitações de informação

Em um ano de atividades contamos com 2 elogios.



Registramos no ano de 2015 4 críticas e 8 denúncias, conforme classificação feita pelo munícipe no preenchimento de sua manifestação.

Contato com a Ouvidoria

Internet: ouvidoria@camaralimeira.sp.gov.br

Carta ou pessoalmente: Rua Pedro Zaccaria, 70, Jardim Nova Itália

CEP: 13484 -350 - Limeira/SP

Telefone: 0800 774 7509

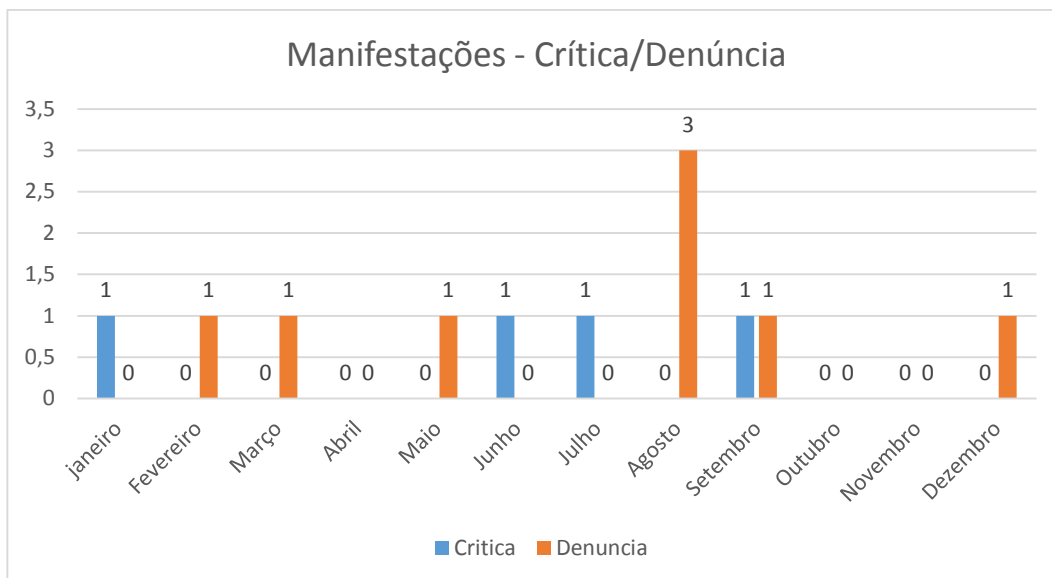


Gráfico 8: Distribuição das manifestações de crítica e denúncia

No próximo gráfico, evidenciamos a participação em relação ao gênero. O total das demandas cadastradas foi dividido entre os cidadãos que se declararam do sexo masculino ou feminino, prevalecendo a participação dos que se declararam do sexo masculino.

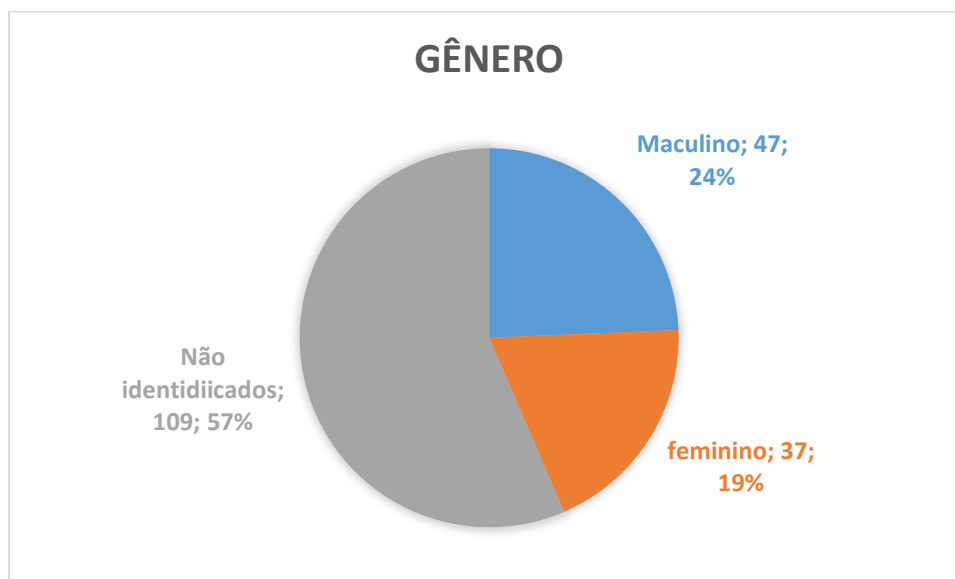


Gráfico 9: Distribuição das manifestações por gênero

O tempo médio para resposta foi de 14,85 dias com variações em alguns meses como podemos observar no gráfico abaixo

Contato com a Ouvidoria

Internet: ouvidoria@camaralimeira.sp.gov.br

Carta ou pessoalmente: Rua Pedro Zaccaria, 70, Jardim Nova Itália

CEP: 13484 -350 - Limeira/SP

Telefone: 0800 774 7509

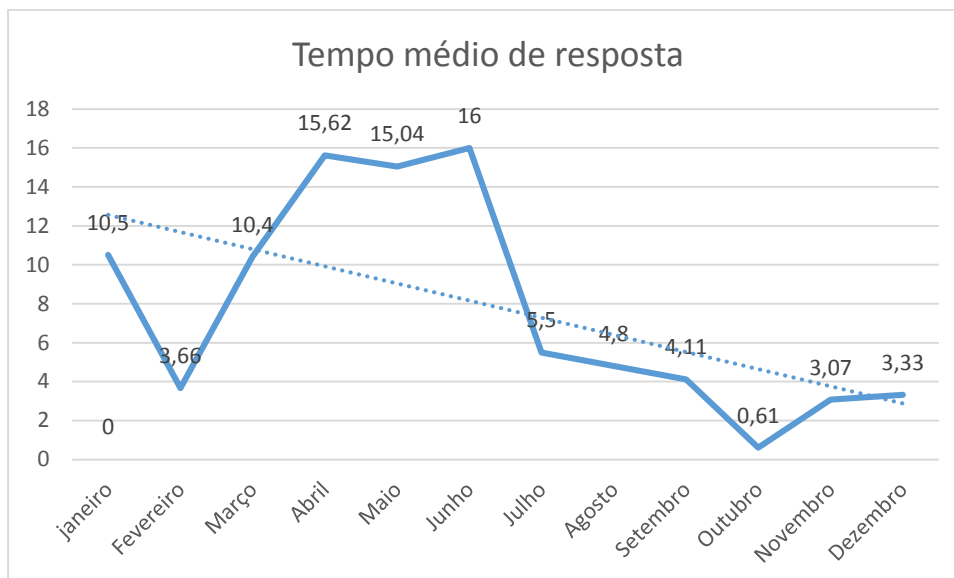


Gráfico 10: Distribuição das manifestações por tempo médio de resposta

O encaminhamento das respostas por e-mail foi de 60%, com algumas variações no decorrer dos meses.

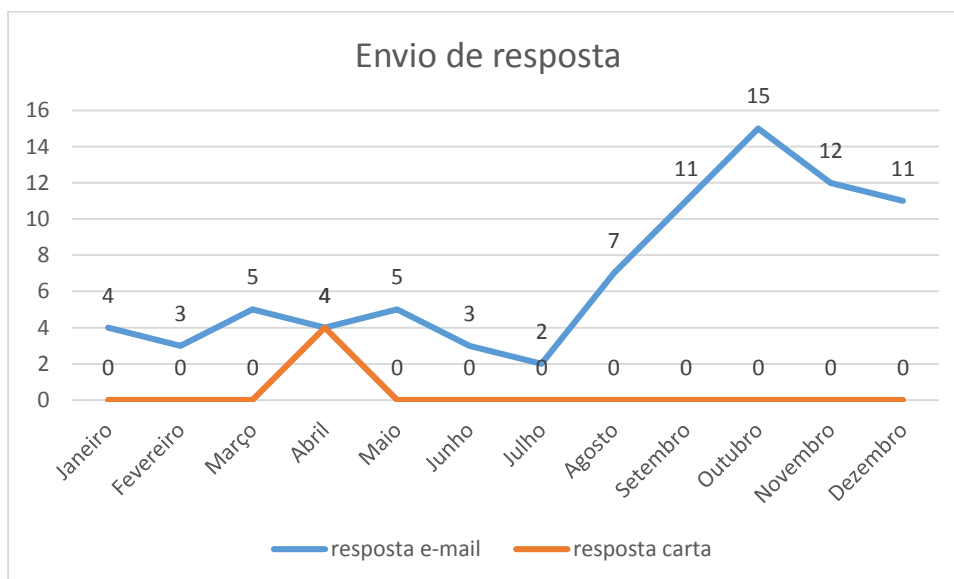


Gráfico 12: Distribuição das manifestações por forma de resposta

Contato com a Ouvidoria

Internet: ouvidoria@camaralimeira.sp.gov.br

Carta ou pessoalmente: Rua Pedro Zaccaria, 70, Jardim Nova Itália

CEP: 13484 -350 - Limeira/SP

Telefone: 0800 774 7509