



Período de 01/11/2021 à 30/11/2021

Quanto a regulamentação de seus serviços e competências a Ouvidoria segue os preceitos das Leis e Atos da Mesa:

- **Lei 12.527/11 LAI - Lei de acesso a Informação:** Dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir o acesso a informações previsto no [inciso XXXIII do art. 5º](#), no [inciso II do § 3º do art. 37](#) e no [§ 2º do art. 216 da Constituição Federal.](#);
- **Lei 13.460/17 Código de Defesa do Usuário:** Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública e;
- **Lei 13.709/2018 LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais:** Dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.
- **Ato da Mesa nº 3/2014:** Estabelece normas para o funcionamento da Ouvidoria da Câmara Municipal;
- **Ato da Mesa nº 13/2020:** Dispõe sobre a Política de Uso de Dados da Câmara Municipal de Limeira;
- **Ato da Mesa nº 14/2020:** Regulamenta a Lei Federal nº 13.460/2017 que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

O munícipe pode entrar em contato com a Ouvidoria por telefone, pessoalmente, por e-mail, por carta ou por formulário eletrônico.

Os registros podem ser classificados em crítica, denúncia, elogio, informação, reclamação e sugestão.



Cada manifestação registrada tem um prazo de 20 dias para ser respondida 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.

No período deste relatório, foram registradas no total 7 (sete) manifestações, sendo:

- 2 (duas) denúncias;
- 5 (cinco) reclamações.
- 1 (uma) informação

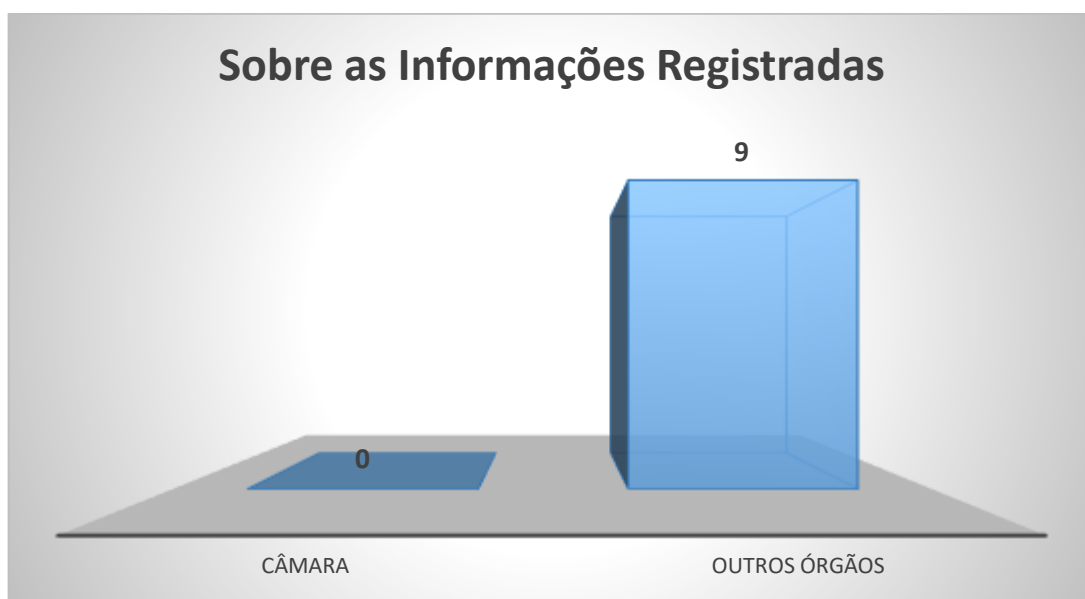




Os contatos ocorreram através de E-mail da Ouvidoria, Site da Câmara e por Telefone.



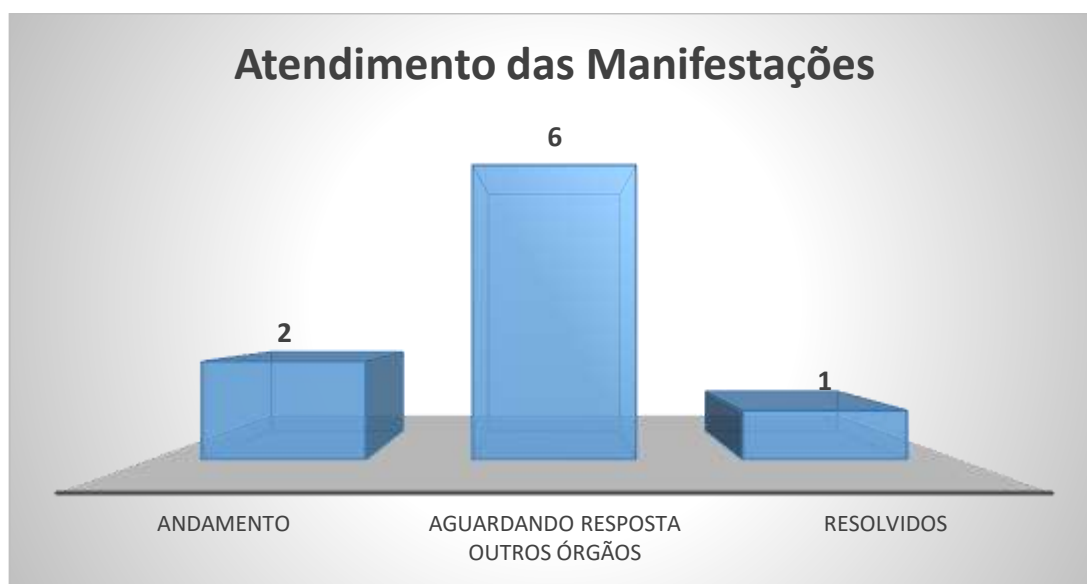
Neste período as manifestações registradas se referem a órgãos da Prefeitura Municipal de Limeira.





Conforme demonstrado no gráfico abaixo, as manifestações encontram-se dentro do prazo, no total de 9 (nove) manifestações registradas entre os dias 05/11/2021 a 30/11/2021, sendo:

- 6 (seis) ocorrências aguardando retorno de Outros Órgãos;
- 2 (duas) ocorrências em andamento;
- 1 (uma) ocorrência resolvida.



Características das manifestações:

Tipo Manifestação	Assunto	Prazo Atendimento
Informação	Custo Tratamento Covid em Limeira.	Aguardando retorno Prefeitura.
Denúncia	Atendimento Posto CSF Cidade Jardim.	Aguardando retorno Prefeitura.
Denúncia	Atendimento Posto CSF Cidade Jardim.	Aguardando retorno Prefeitura.
Reclamação	Falta de manutenção da Estrada Municipal Limeira 159.	Aguardando retorno Prefeitura.



Reclamação	Infestação de carrapatos no Horto Florestal de Limeira.	Aguardando retorno Prefeitura.
Reclamação	Falta de locais de atendimento de fisioterapeutas e grande tempo de espera pela consulta.	Aguardando retorno Município.
Reclamação	Insatisfação com agendamento de ultrassom morfológico e obstetra na Medical.	Aguardando retorno Comissão Saúde.
Sugestão	Duplicação ou transformação em mão única a passagem da avenida Araras por debaixo da linha do trem, ao lado da CP kelko.	Finalizado.
Reclamação	Solicitação de poda de árvore não atendida.	Aguardando retorno Vereadores.

Limeira, 30 de novembro de 2021.

Priscila P Lopes
Ouidora