



Período de 01/09/2021 à 30/09/2021

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



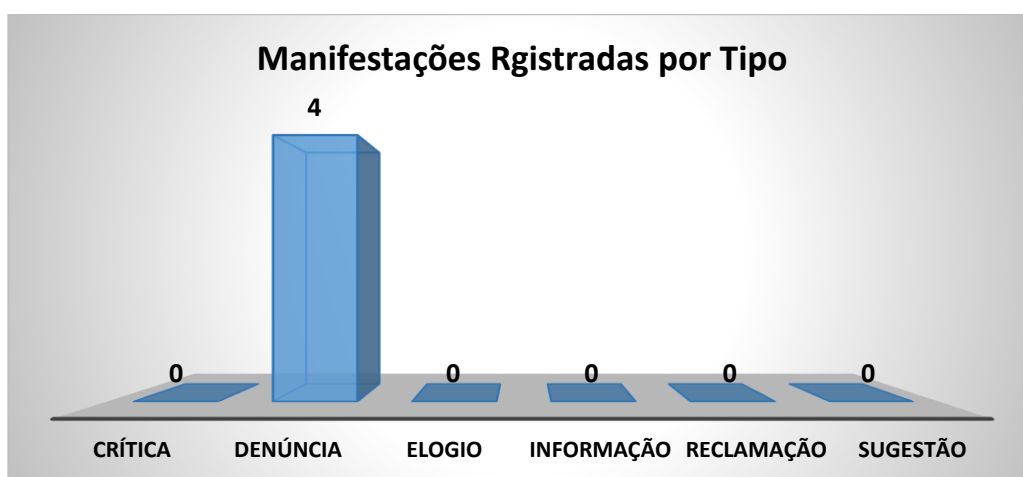
0800-774-7509

Página 2 de 4

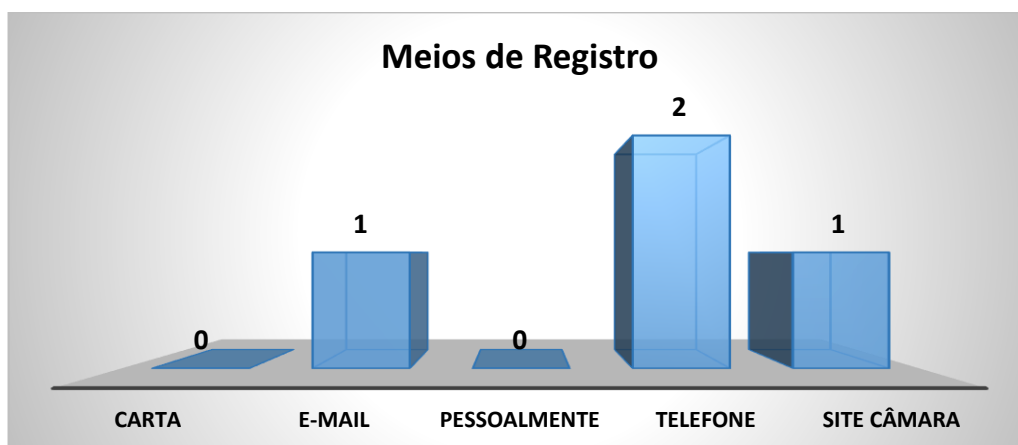
10 dias mediante ciência encaminhada ao munícipe antes do término do prazo inicial de vinte dias.

No período deste relatório, foram registradas no total 4 (quatro) manifestações, sendo:

- 4 (quatro) denúncias.



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

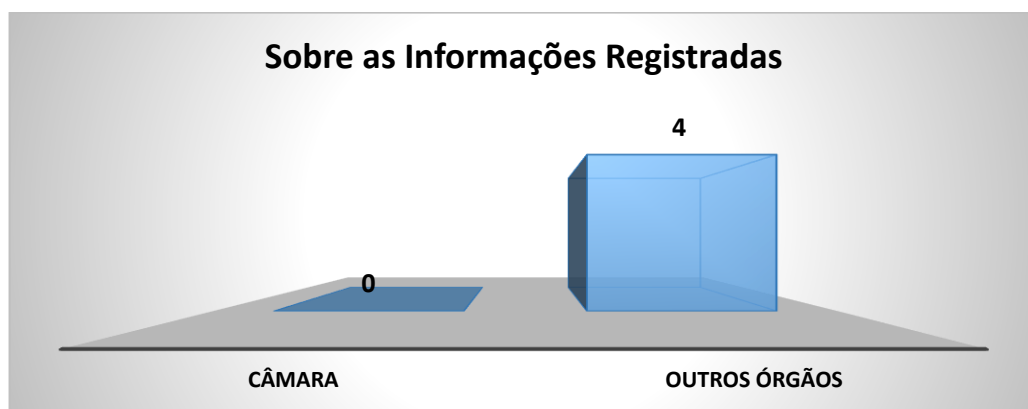




0800-774-7509

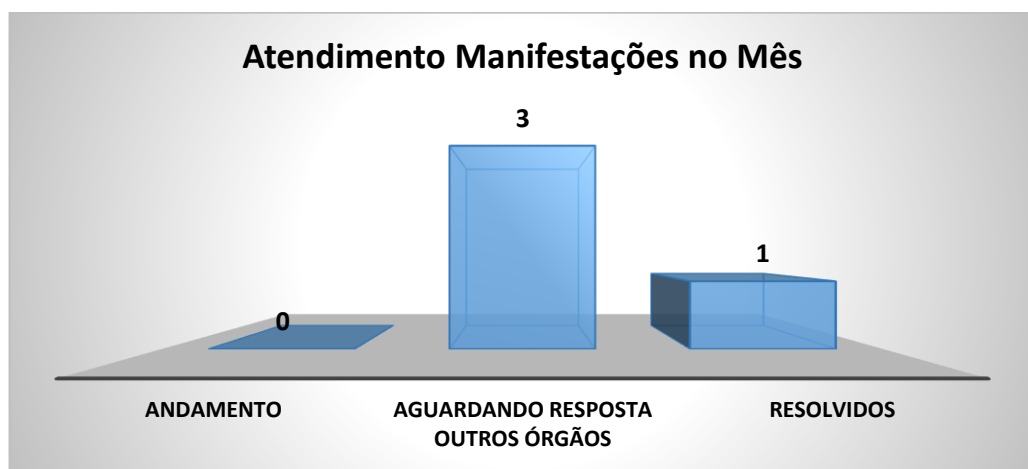
Página 3 de 4

Neste período todas as manifestações registradas se referem a outros órgãos.



Conforme demonstrado no gráfico abaixo, as manifestações encontram-se dentro do prazo, no total de 4 (quatro) manifestações registradas entre os dias 03/09/2021 a 17/09/2021, sendo:

- 3 (três) ocorrências, aguardando retorno da Secretaria de Saúde da Prefeitura;
- 1 (uma) ocorrência resolvidas dentro do prazo de 4 (quatro) dias.





0800-774-7509

Página 4 de 4

Características das manifestações:

Tipo Manifestação	Assunto	Prazo Atendimento
Denúncia	Atendimento na Policlínica.	Encaminhado à Comissão de Saúde da Câmara.
Denúncia	Investigação de Falecimento no Hospital Humanitária.	Encaminhado à Comissão de Saúde da Câmara.
Denúncia	Atendimento Posto Saúde Graminha.	Encaminhado à Comissão de Saúde da Câmara.
Denúncia	Concurso Ceprosom – 2013.	Finalizado.

Limeira, 04 de outubro de 2021.

Claudete da Silva
Ouvidora