



Período de 01/05/2022 à 31/05/2022

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 4 (quatro) manifestações, sendo:

- 2 (duas) denúncias;
- 2 (duas) reclamações.

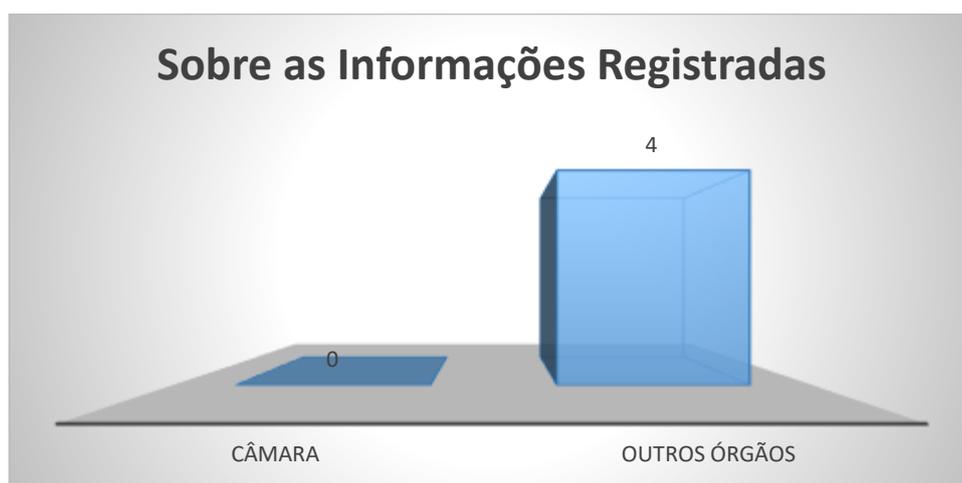




Os contatos ocorreram através de Site da Câmara e por WhatsApp.

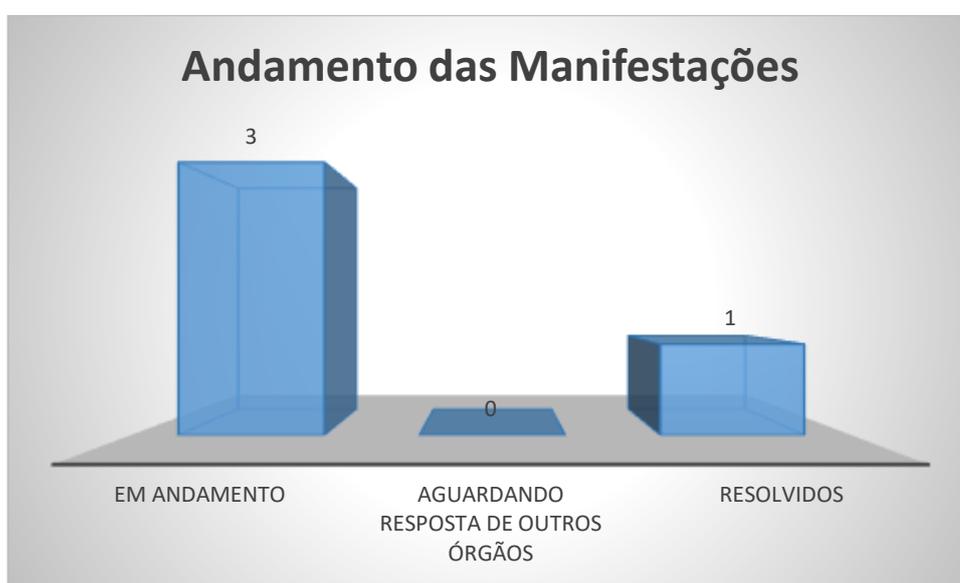


Neste período as manifestações registradas se referem a outros órgãos.



Conforme demonstrado no gráfico abaixo, as manifestações encontram-se dentro do prazo, no total de 4 (quatro) manifestações registradas entre os dias 04/05/2022 a 31/05/2022, sendo:

- 3 (três) ocorrências em andamento;
- 1 (uma) ocorrência resolvida.



Características das manifestações:

Tipo Manifestação	Assunto	Prazo Atendimento
Reclamação	Mato alto no endereço Av. Dom Tarcísio do Amaral.	Finalizado
Denúncia	Solicita investigação ao péssimo atendimento do Plano de Saúde da Hap Vida.	Andamento
Denúncia	Munícipe não consegue atendimento para dependente químico no CAPS de Limeira.	Andamento
Reclamação	Problemas com atendimento do Plano de Saúde Hap Vida.	Andamento



Indicadores:

a) Índice de resolubilidade: O indicador mensura o percentual de manifestações resolvidas com a intervenção da Ouvidoria (número de manifestações resolvidas dividido pelo número total de manifestações recebidas x100).

$$1/4 \times 100 = 25\%$$

b) Índice de atendimento aos prazos de resposta: O indicador representa a quantidade de respostas, encaminhadas pela Ouvidoria ao cidadão-usuário, dentro do prazo de 10 dias (número de manifestações respondidas em até 10 dias dividido pelo número total de manifestações x100).

$$4/4 \times 100 = 100\%$$

Limeira, 01 de junho de 2022.

Priscila P Lopes
Ouvidora