



Período de 01/01/2023 à 31/01/2023

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 12/2021:** 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, whatsapp, pessoalmente, e-mail, carta ou por formulário eletrônico.

Os registros podem ser classificados em crítica, denúncia, elogio, solicitação, reclamação ou 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, foi registrada no total 8 (oito) manifestações, sendo:

- 7 (sete) reclamações;
- 1 (uma) informação

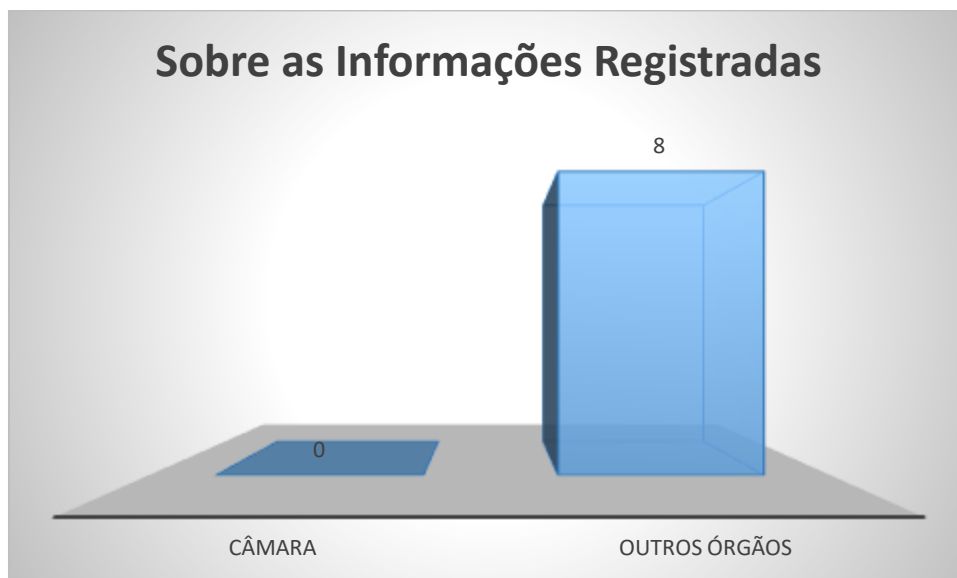




Os contatos ocorreram por site, Whatsapp e Telefone.

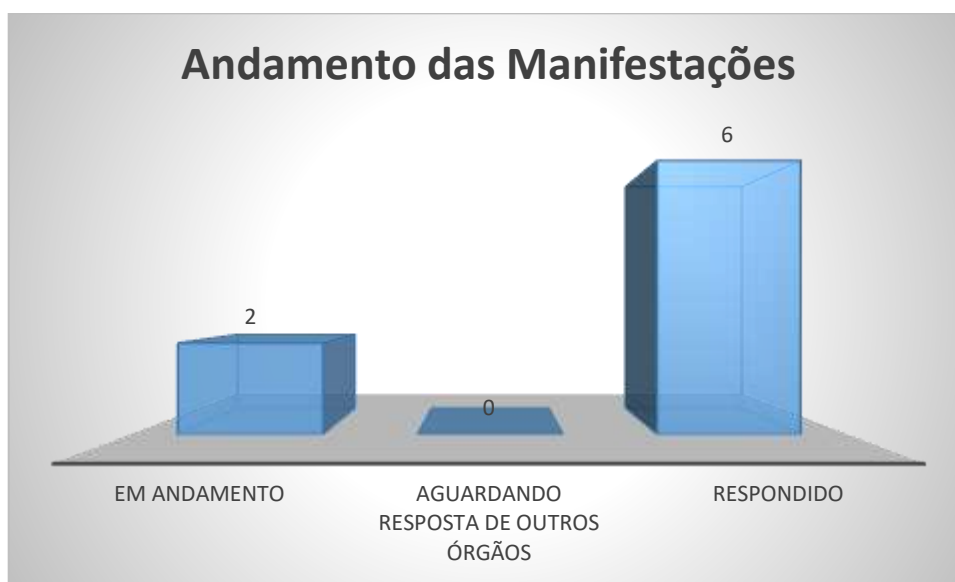


Neste período as manifestações registradas se referem à outros órgãos.



Conforme demonstrado no gráfico abaixo, as manifestações encontram-se dentro do prazo, no total de 3 (três) manifestações respondidas registradas entre os dias 01/11/2022 a 30/11/2022, sendo:

- 2 (duas) ocorrências em andamento;
- 6 (uma) ocorrência resolvida.



A tabela abaixo demonstra a característica da manifestação, situação e providência:

Tipo Manifestação	Assunto	Situação
Reclamação	Consulta posto de saúde do Jd. Aeroporto	Finalizado
Reclamação	Atendimento médico	Finalizado
Informação	Quitação de débitos.	Finalizado



Reclamação	Vaga em creche	Finalizado
Reclamação	Mato Alto	Finalizado
Reclamação	Asfaltamento	Finalizado
Reclamação	Mal atendimento UBS	Em andamento
Reclamação	Mal atendimento UBS	Em andamento

Manifestações Pendentes:

Documento da Ouvidoria	Situação	Motivo
D.O. nº 12/22	Aguardando resposta de outros órgãos	Aguardando resposta do convênio HapVida
D.O. nº 16/22	Aguardando resposta de outros órgãos	Aguardando resposta do convênio HapVida
D.O. nº 22/22	Aguardando resposta de outros órgãos	Aguardando resposta do convênio HapVida
D.O. nº 24/22	Aguardando resposta de outros órgãos	Aguardando resposta do convênio HapVida

Indicadores do mês:

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).

$$6/8 \times 100 = 75\%$$



Página 6 de 6

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).

$$6/8 \times 100 = 75\%$$

Limeira, 13 de fevereiro de 2023.

Bruno F. Bonatti
Ouvidor