Relatório Anual
referente ao ano de 2023

Ouvidoria da Câmara de Suzano

PAMELA DA SILVA ARAUJO
Ouvidora Legislativo

PEDRO VITOR ALVES DE SOUZA
Procurador Geral Legislativo

INTRODUÇÃO

Em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, II, da Lei nº 13.460/17, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, a Ouvidoria da Câmara Municipal, por meio do presente, apresenta seu Relatório Anual, contendo os resultados obtidos no ano de 2023.

Nos termos da legislação acima apontada, o Relatório Anual da Ouvidoria da Câmara Municipal é o documento que deve consolidar as informações referentes às manifestações recebidas pelos usuários do serviço público ao longo do ano anterior.

INFORMAÇÃO SOBRE A OUVIDORIA

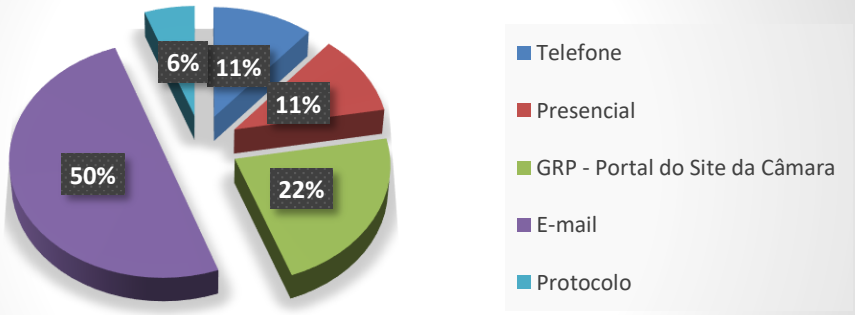
A Ouvidoria Legislativa é um canal de comunicação entre o cidadão e a Câmara Municipal de Suzano, funcionando como uma ponte por onde a cidadania pode trafegar à vontade. Sua missão é compartilhar informações do Legislativo, colaborando para a transparência das ações e para a formação de uma cultura de respeito aos direitos humanos, que promova a cidadania e a democracia. A Ouvidoria é responsável pela interlocução com o cidadão para aferir a satisfação e promover o aperfeiçoamento de processos e serviços oferecidos pela Casa Leis à sociedade.

No ano de 2023, os números referentes aos atendimentos nos vários canais totalizaram 36 manifestações.

DEMANDAS DA OUVIDORIA

As demandas da Ouvidoria são recebidas por meio de diversos canais de atendimento e-mail, telefone, portal do usuário, presencialmente.

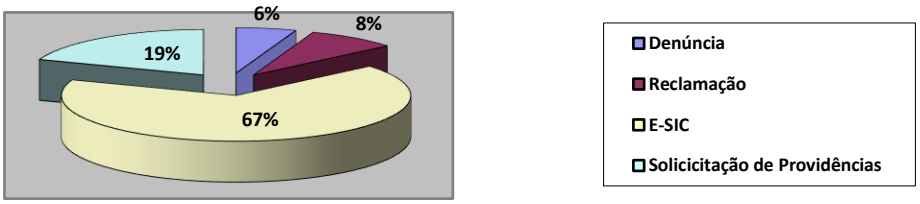
Câmara de SUZANO



Demandas classificadas por Assuntos – Anual: 2023	
Classificação	**Total**
Concurso/ Processo Seletivo/ Edital	01
Reclamação - Saúde	01
Causa Animal – reclamação/denúncia e informação	03
Pedido de Fiscalização	03
Denúncia	02
Pedido de Legislação	14
Manutenção e Serviços Urbanos	04
Transporte e Mobilidade Urbana	01
Reclamação - Educação	01
Informação sobre o Legislativo - E-SIC	06
Total	**036**

CONSIDERAÇÕES

O tipo de manifestação mais frequentemente tratada pela Ouvidoria da Câmara Municipal em 2023 foi **Pedido de Legislação**, que representou **39%** do total, e a segunda manifestação mais frequente foi **Informação sobre o Legislativo - E-SIC**, que totalizaram **17%.**



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao longo de 2023, a Ouvidoria Municipal conclui a sua principal demanda de serviço de informação garantindo o efetivo direito constitucional à informação da população. Quanto as demandas de reclamação, denúncia e solicitação de providências foram devidamente encaminhadas, sempre com retorno ao solicitante.