Relatório Anual
referente ao ano de 2022

Ouvidoria da Câmara de Suzano

PAMELA DA SILVA ARAUJO
Ouvidora Legislativo

PEDRO VITOR ALVES DE SOUZA
Procurador Geral Legislativo

Câmara de SUZANO

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 2022.

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

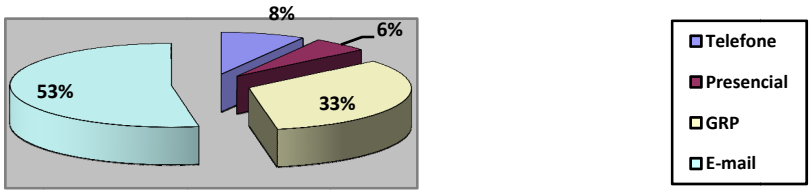
A Ouvidoria Legislativa é um canal de comunicação entre o cidadão e a Câmara Municipal de Suzano, funcionando como uma ponte por onde a cidadania pode trafegar à vontade. Sua missão é compartilhar informações do Legislativo, colaborando para a transparência das ações e para a formação de uma cultura 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 2022, 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.

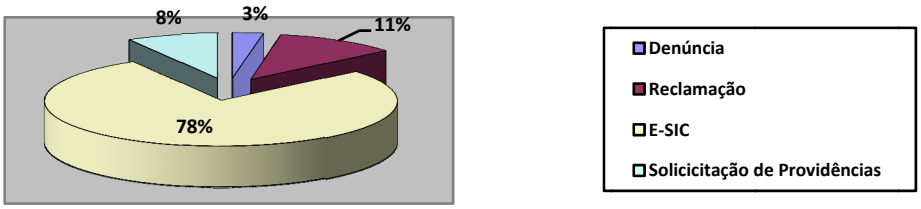
Câmara de SUZANO



Demandas classificadas por Assuntos – Anual: 2022	
Classificação	**Total**
Concurso/ Processo Seletivo/ Edital	05
Falta de funcionário - Saúde	01
Sugestão - Saúde	01
Reclamação de mau atendimento - Saúde	02
Pedido de Legislação	12
Funcionário do Executivo	1
Criação de animais irregular e Fiscalização de Terreno	1
Informação sobre processos Legislativos - E-SIC	13
Total	**036**

CONSIDERAÇÕES

O tipo de manifestação mais frequentemente tratada pela Ouvidoria da Câmara Municipal em 2022 foi a **informação sobre processos legislativos**, que representou **36%** do total, seguida pelas **Pedido de Legislação**, que totalizaram **33%.**



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao longo de 2022, a Ouvidoria Municipal cumpriu sua missão concluindo todas as demandas, ressalvo, que as que eram pertinentes a resolução do Executivo foi encaminhada e posteriormente foi dado um retorno ao solicitante.