



CÂMARA DE
SUZANO Sua voz
tem vez

Relatório Anual
referente ao ano de 2024

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 2024.

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

Instituída pela Lei Municipal nº 3984/2005, a Ouvidoria Parlamentar da Câmara de Suzano constitui-se em órgão que tem como principal função ser a ponte de ligação entre os munícipes e o Legislativo Municipal no que diz respeito ao funcionamento administrativo da Casa. A criação desse canal de cidadania na Câmara Municipal de Suzano deve proporcionar aos cidadãos, livre acesso para apresentar reclamações, denúncias ou sugestões relativas à qualidade e prestação de serviços no âmbito do Legislativo Municipal.

A missão da Ouvidoria Legislativa é compartilhar informações do Legislativo, colaborando para a transparência das ações, promovendo 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. A Ouvidoria responde ainda pelas demandas enviadas ao Legislativo municipal com base na Lei de Acesso à Informação (LAI).

DEMANDAS DA OUVIDORIA

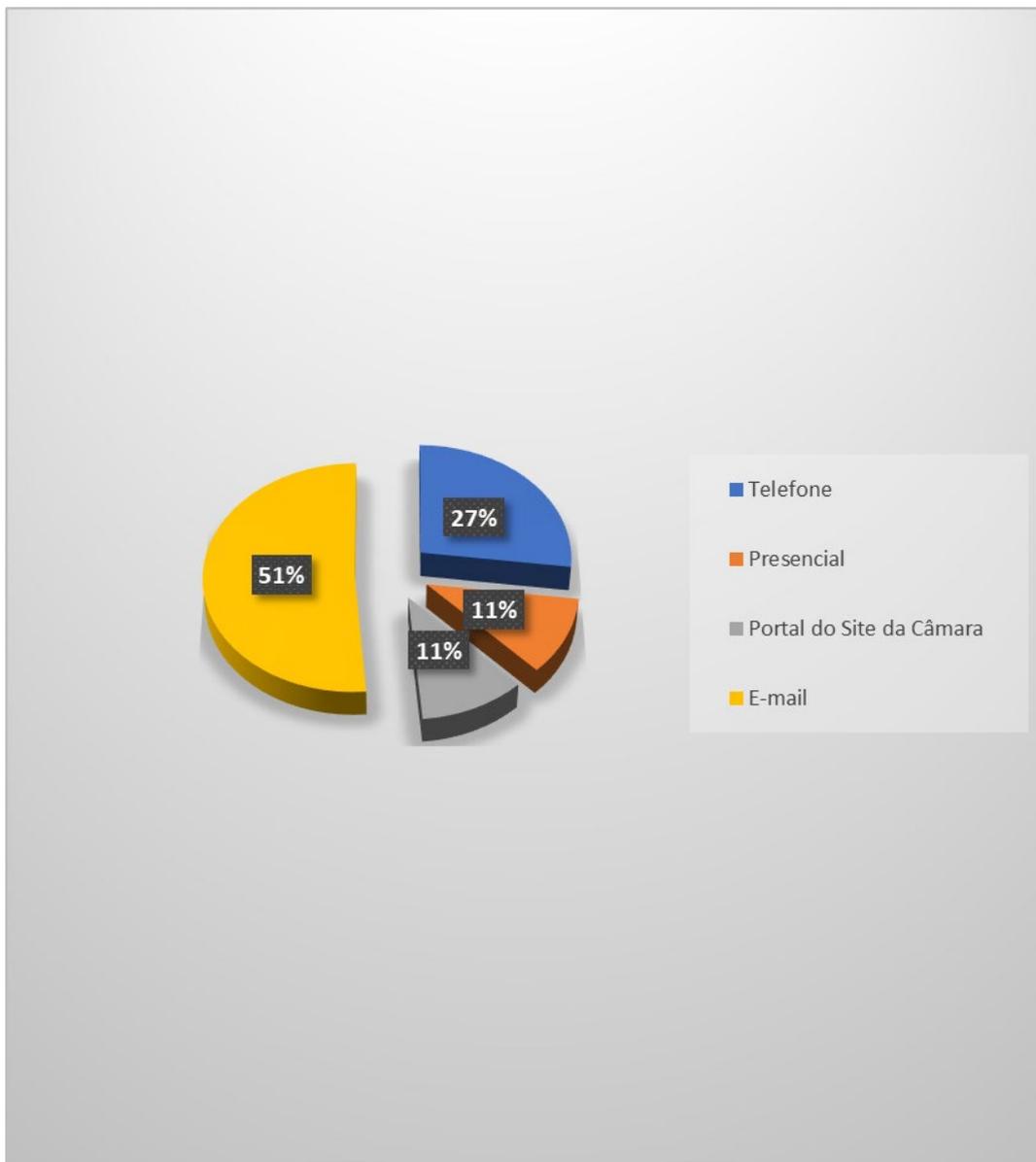
As demandas da Ouvidoria são recebidas por meio de diversos canais de atendimento e-mail, telefone, portal do usuário, presencialmente. No ano de 2024, os



CÂMARA DE SUZANO

Sua voz
tem vez

números referentes aos atendimentos nos vários canais totalizaram trinta e sete manifestações.





Demandas classificadas por Assuntos – Anual: 2024	
Classificação	Total
Concurso/ Processo Seletivo/ Edital	01
Pedido De Fiscalização e Posturas	04
Denúncia	04
Pedido de Legislação	18
Portal Transparência	03
Elogio	01
Reclamação – Servidores do Executivo	01
Informação sobre o Legislativo - E-SIC	05
Total	037

CONSIDERAÇÕES

O tipo de manifestação mais frequentemente tratada pela Ouvidoria da Câmara Municipal em 2024 foram **Pedidos de Legislação**, que representou **49%** do total, e a segunda manifestação mais frequente foi **Informação sobre o Legislativo - E-SIC**.



CÂMARA DE
SUZANO Sua voz
tem vez

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao longo de 2024, a Ouvidoria Municipal conclui a sua principal demanda de serviço de informação garantindo o efetivo direito constitucional à informação da população. Quanto as demais demandas foram devidamente encaminhadas ao Setores competentes e sempre com retorno ao solicitante.