

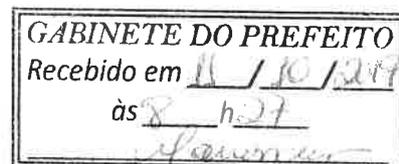


Prefeitura do Município de Cajamar
Estado de São Paulo
OUVIDORIA GERAL MUNICIPAL

Cajamar/SP, 11 de outubro de 2019

Memorando nº.1456 /2019

Ao Chefe de Gabinete do Prefeito
Rafael Fernandes



RELATÓRIO MENSAL - MÊS AGOSTO DE 2019

Prezado Senhor (a),

CONSIDERAÇÕES GERAIS

A Ouvidoria é órgão necessário para a participação do cidadão e que viabiliza as condições institucionais para o amplo exercício dos direitos dos Municípios e que reflete o conceito da eficiência e eficácia do Serviço Público.

A Ouvidoria tem a função de permitir que a Gestão Pública possa executar seus atos de forma democrática e eficiente na concretização de seus objetivos e na busca do aperfeiçoamento do atendimento das necessidades dos cidadãos.

Destaca-se que, todos os contatos realizados pelos Municípios através dos canais de comunicações como telefone, e-mails, E-SIC e

Fls. 1/9



Prefeitura do Município de Cajamar
Estado de São Paulo
OUVIDORIA GERAL MUNICIPAL

contatos pessoais foram recepcionados e registrados pela Ouvidoria Geral do Município de Cajamar por meio de planilhas e documentos salvos.

Ressalta-se, que na maioria dos contatos efetuados pelos Múncipes foram elaborados memorandos para as Secretarias Municipais competentes para tomarem ciência dos fatos e providenciarem as informações e os procedimentos para satisfação do bem comum.

Por outro lado, com o intuito de desburocratizar o Serviço Público, muitos dos contatos dos Múncipes foram atendidos e as questões solucionadas por iniciativa da própria Ouvidoria Geral do Município de Cajamar, com a prestação de esclarecimentos e informações pertinentes a cada caso, sem a necessidade do envio desnecessário de Memorandos para as Diretorias respectivas.

Neste contexto, temos a considerar que no mês de agosto 2019, do dia 01/08 a 31/08, está Ouvidoria foi acionada em 148 chamados de Múncipes. Destaca-se que a ferramenta/modalidade mais utilizada para comunicação junto a esta Ouvidoria foi através de telefonema com 94 chamados e 10 chamados via presencial (pessoalmente) e 44 chamados via Sistema Eletrônico de Serviço de Informação ao Cidadão (E-SIC), conforme ilustração a seguir:

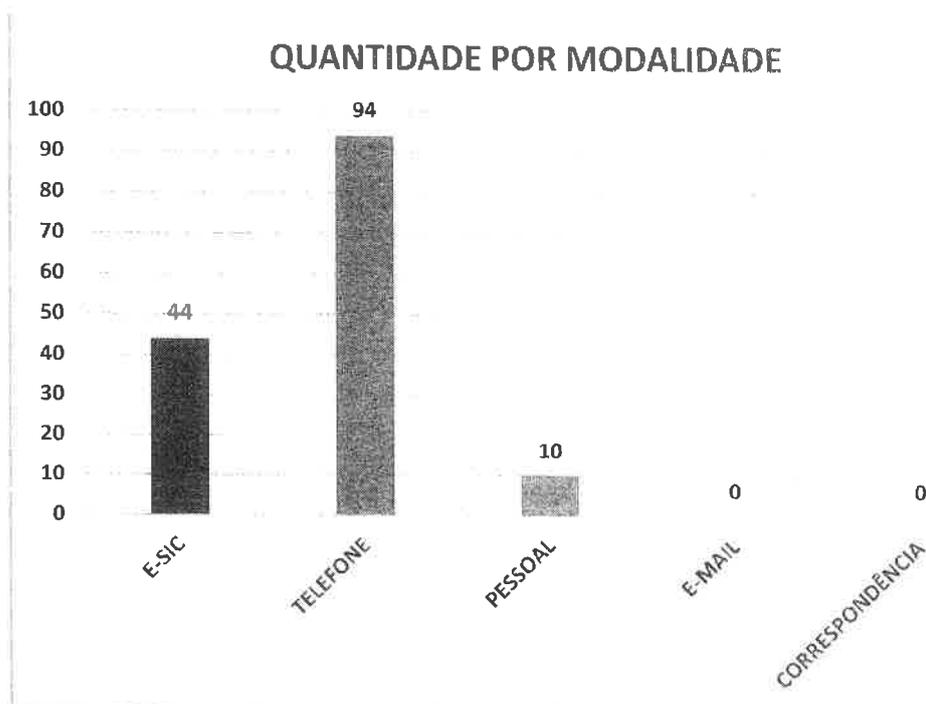
| MODALIDADE | QUANTIDADE |
|------------|------------|
| E-SIC | 44 |
| TELEFONE | 94 |

Fls. 2/9



Prefeitura do Município de Cajamar
Estado de São Paulo
OUVIDORIA GERAL MUNICIPAL

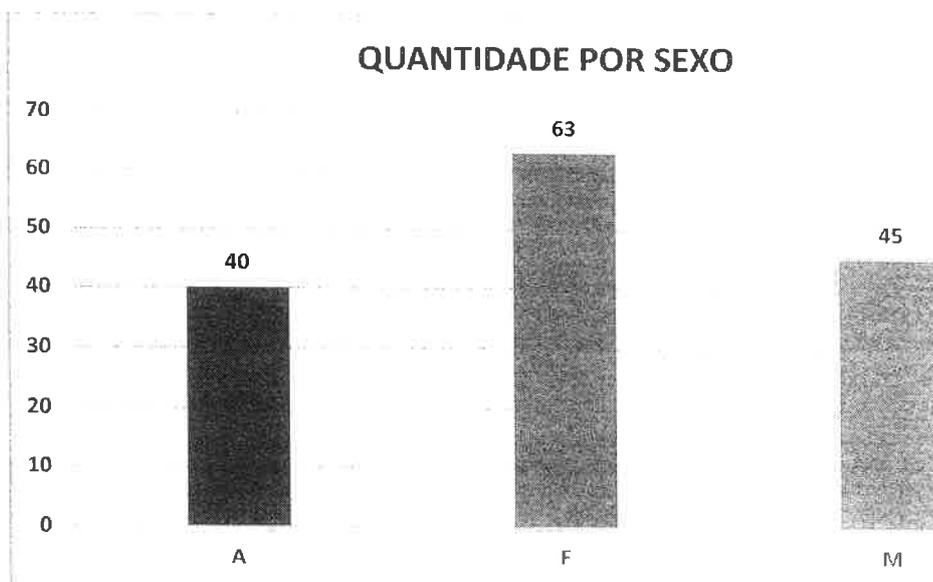
| | |
|-----------------|----|
| PESSOAL | 10 |
| E-MAIL | 0 |
| CORRESPONDÊNCIA | 0 |



Dentre os chamados de Múncipes junto a esta Ouvidoria, destaca-se que 63 foram de Múncipes do sexo feminino, 45 do sexo masculino e 40 chamados anônimos.



Prefeitura do Município de Cajamar
Estado de São Paulo
OUIDORIA GERAL MUNICIPAL



Em outro vértice, vale destacar que está Ouvidoria dentro de suas atribuições, prestou as respostas aos Municípes quando fornecida pela Diretoria Competente, ATRAVÉS DE CONTATO DIRETO POR TELEFONEMA, com o objetivo de aproximar cada vez mais o Muncípe da Administração Pública.

Nestes termos, com base na Lei 079/2006, artigo 2, inciso XII, está Ouvidoria apresenta relatório de suas atividades ao Chefe do Executivo e requer a sua publicação junto ao site da Prefeitura em obediência a Lei n. 12.527/2011.

A seguir passaremos a individualizar as reclamações por cada Secretaria, para dar ciência a este r. Gabinete sobre o seu teor, frequência e resultado.

Distribuição de chamados por secretarias/diretórias com incidência no mês de agosto/2019:

Fls. 4/9



Prefeitura do Município de Cajamar
Estado de São Paulo
OUVIDORIA GERAL MUNICIPAL

- **Diretória de Fiscalização:** 20 (vinte) reclamações, 01 (um) solicitação e 03 (três) denúncia, ao todo foram 24 (vinte e quatro) chamados.

- **Secretária de Obras e Serviços Públicos:** 07 (sete) reclamações, 03 (três) solicitações, ao todo foram 10 (dez) chamados.

- **Secretária da Educação:** 09 (nove) reclamações, 03 (três) solicitações e 01 (um) denúncia, ao todo foram 13 chamados.

- **Secretária do Meio Ambiente:** 02 (dois) reclamações e 01 (um) denúncia, ao todo foram 03 (três) chamados.

- **Diretória de Trânsito e Transporte:** 13 (treze) reclamações, 01 (um) denúncia, 02 (dois) solicitações e 01 (um) sugestão, ao todo foram 17 (dezesete) chamados.

- **Diretória do Trabalho e Emprego:** 01 (um) elogio.

- **Secretária de Cultura, Esporte e Lazer:** 01 (um) reclamação, 01 (um) solicitação e 01 (um) elogio, ao todo foram 03 chamados.

Fls. 5/9



Prefeitura do Município de Cajamar
Estado de São Paulo
OUVIDORIA GERAL MUNICIPAL

- **Diretoria de Gestão de Frota: 04** (quatro) reclamações e **01** (um) denúncia, ao todo foram **05** chamados.
- **Secretária de Mobilidade Urbano: 01** (um) solicitação.
- **Diretoria de Gestão de Pessoas: 01** (um) solicitação.
- **Diretoria de Licitações de Contrato: 01** (um) solicitação.
- **Secretária de Saúde: 27** (vinte e sete) reclamações, **03** (três) elogios, **02** (dois) solicitações e **01** (um) denúncia, ao todo foram **33** chamados.
- **Secretária de Segurança Urbana: 06** (seis) reclamações e **02** (dois) solicitações, ao todo foram **08** chamados.
- **Diretoria da Administração Geral: 03** (três) reclamações e **03** (três) solicitações, ao todo foram **06** chamados.
- **Serviços Públicos: 17** (dezesete) reclamações e **02** (dois) solicitações, ao todo foram **19** chamados.
- **Secretária de Desenvolvimento Social: 01** (um) reclamação.

Fls. 6/9



Prefeitura do Município de Cajamar
Estado de São Paulo
OUVIDORIA GERAL MUNICIPAL

- **Gabinete: 02** (dois) reclamações.

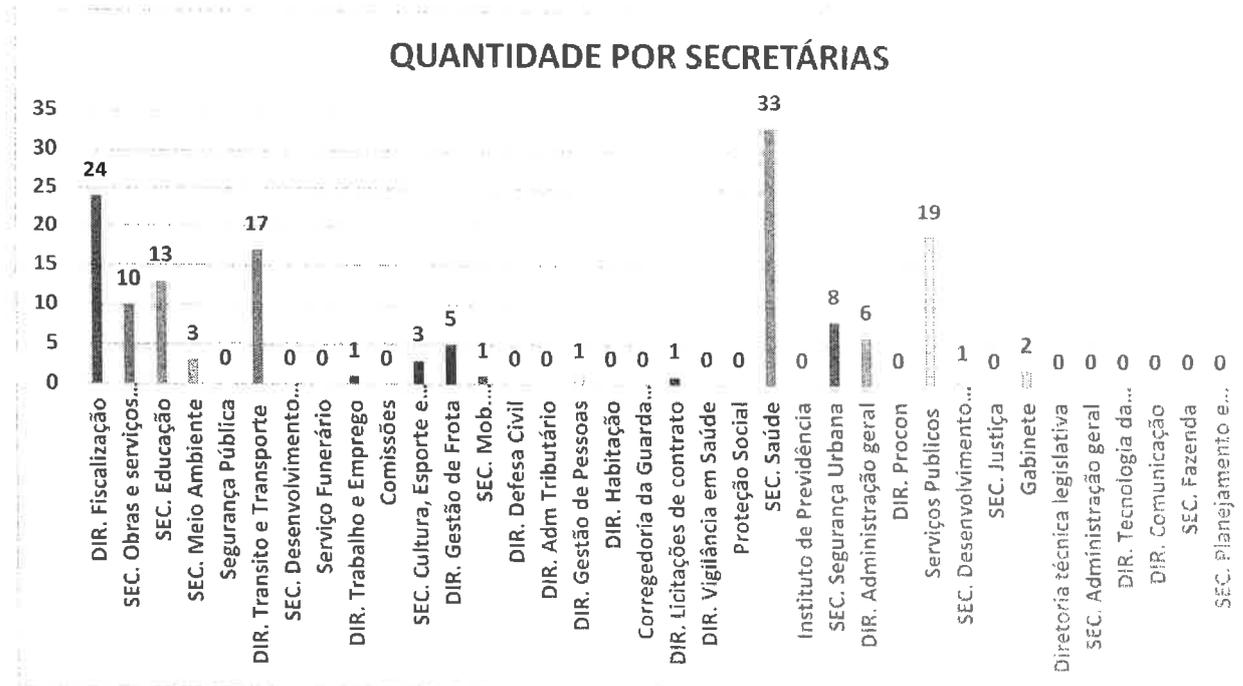
Ao todo foram abertos **148** chamados, conforme discriminado acima e conforme gráfico a seguir:

TABELA DAS SECRETÁRIAS COM A QUANTIDADE DE CHAMADOS ABERTO NO MÊS DE AGOSTO/2019.

| SECRETÁRIA | QUANTIDADE |
|----------------------------------|------------|
| DIR. Fiscalização | 24 |
| SEC. Obras e serviços Públicos | 10 |
| SEC. Educação | 13 |
| SEC. Meio Ambiente | 3 |
| DIR. Transito e Transporte | 17 |
| DIR. Trabalho e Emprego | 1 |
| SEC. Cultura, Esporte e Lazer | 3 |
| DIR. Gestão de Frota | 5 |
| SEC. Mob. Desenvolvimento Urbano | 1 |
| DIR. Gestão de Pessoas | 1 |
| DIR. Licitações de contrato | 1 |
| SEC. Saúde | 33 |
| SEC. Segurança Urbana | 8 |
| DIR. Administração geral | 6 |
| Serviços Públicos | 19 |
| SEC. Desenvolvimento Social | 1 |
| Gabinete | 2 |



Prefeitura do Município de Cajamar
Estado de São Paulo
OUIDORIA GERAL MUNICIPAL

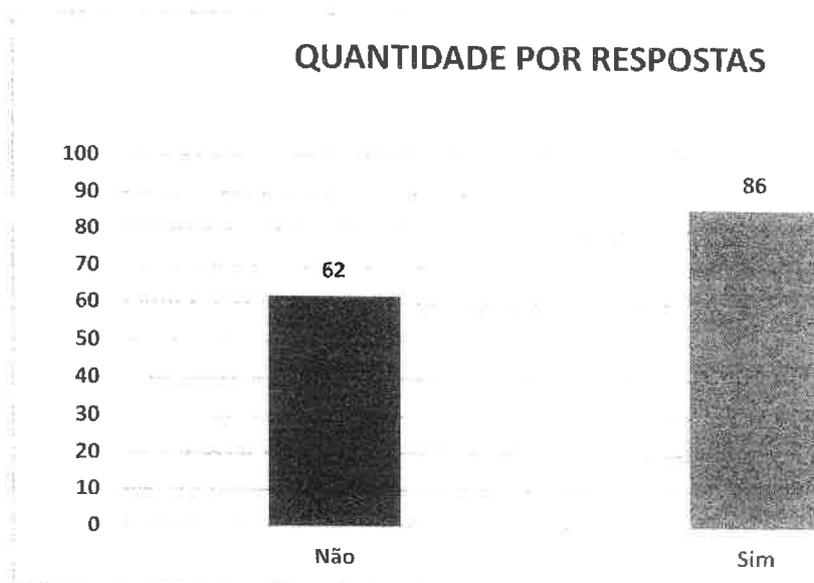


Os índices de chamados respondidos no mês de agosto/2019 foram de 86 e 62 chamados estão aguardando resposta.

| RESPONDIDO | QUANTIDADE |
|------------|------------|
| Não | 62 |
| Sim | 86 |



Prefeitura do Município de Cajamar
Estado de São Paulo
OUVIDORIA GERAL MUNICIPAL



CONCLUSÃO

Nestes termos, o presente relatório tem como objetivo de construir um processo para que a Administração Pública, possa não apenas solucionar as questões, mas que esteja preparada para solucionar questões com a participação popular.

Sem mais para o momento, renovamos nossos protestos de elevada estima e consideração.


José Airton Oliveira
Ouvidor Geral Municipal

Fls. 9/9