



MUNICÍPIO DE ARARAQUARA
- Gabinete do Prefeito -

Araraquara, 16 de julho de 2024.

Ao
Excelentíssimo Senhor

PAULO LANDIM

MD. Presidente da Câmara Municipal

Rua São Bento, 887.

CEP 14801-300 - ARARAQUARA/SP

Senhor Presidente:

Com os nossos respeitosos cumprimentos, em resposta ao **Requerimento nº 540/2024**, de autoria do Vereador **LINEU CARLOS DE ASSIS**, sobre o assunto, em anexo, encaminhamos as informações prestadas pela Ouvidoria Geral do Município.

Colocamo-nos à disposição para o que for necessário, renovamos os protestos de nossa estima e consideração.

Atenciosamente,



EDINHO SILVA

Prefeito Municipal

Araraquara, 10 de julho de 2024

Ilmo Sr. Vereador
Lineu Carlos de Assis
Araraquara - SP

Seguem as informações solicitadas:

1- Média de atendimentos mensais:

- Processos abertos no Sistema de Ouvidoria – 77;
- Pedidos de Iluminação Pública – 433;
- Atendimentos telefônicos para dúvidas e orientações – 670;
- Atendimentos do Bem-Estar Animal – 595;
- Sistema de Acesso à Informação – 3
- Sistema de Acesso à Informação Federal – 5.

2- Foi elaborado o relatório anual de 2023 – em anexo,

3- As falhas apontadas são alguns atrasos pontuais no atendimento às demandas que são notificadas aos secretários responsáveis através de e-mails,

4- Todas as secretarias tem se empenhado no atendimento das demandas recebidas pela Ouvidoria,

5- Não existem pontos recorrentes, mas sim demandas diferentes da zeladoria da cidade, iluminação pública, saúde e Bem-Estar Animal. O contato com as diversas secretarias é diário e pessoal com os responsáveis pela pasta ou coordenadoria,

6- A divulgação é feita através:

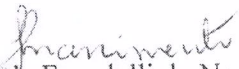
- Do site da prefeitura, com campanhas de informação quanto ao acesso à Ouvidoria,
- Lives nas redes sociais da Prefeitura,
- Através de impresso constando os serviços da Secretaria de Direitos Humanos e Participação Popular.



- Do PABX da Prefeitura,

Coloco-me à disposição para quaisquer esclarecimentos.

Atenciosamente,


Fernanda Fegadolli do Nascimento
Ouvidora Geral do Município



PREFEITURA MUNICIPAL DE ARARAQUARA
OUIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
Ademar Velloso de Almeida

OUIDORIA
GERAL DO
MUNICÍPIO

RELATÓRIO DE MOVIMENTAÇÃO DA OUIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO E DO
SISTEMA DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Em cumprimento ao Inciso XV do artigo 2º da Lei 8.918/2017 e ao Inciso XIV do artigo 3º do Decreto 11.723/2018, apresento o relatório de movimentação do Sistema de Ouvidoria:

RELATORIO DE MOVIMENTAÇÃO DA OUIDORIA MUNICIPAL	
SECRETARIAS	EXERCÍCIO 2023
GABINETE DO PREFEITO	11
PROCURADORIA	13
SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS E SERVIÇOS PÚBLICOS	335
SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE	142
SECRETARIA MUNICIPAL DE COOPERAÇÃO DOS ASSUNTOS DE SEGURANÇA PÚBLICA	28
SECRETARIA MUNICIPAL DE GOVERNO	0
SECRETARIA MUNICIPAL DE JUSTIÇA MODERNIZAÇÃO RELAÇÕES INSTITUCIONAIS	9
SECRETARIA MUNICIPAL DO DESENVOLVIMENTO URBANO	23
SECRETARIA MUNICIPAL DA CULTURA	7
SECRETARIA MUNICIPAL DO TRABALHO E DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	19
SECRETARIA MUNICIPAL DO ESPORTE E LAZER	8
SECRETARIA MUNICIPAL DA EDUCAÇÃO	24
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL	13
SECRETARIA MUNICIPAL DE COMUNICAÇÃO	19
SECRETARIA DE DIREITOS HUMANOS E PARTICIPAÇÃO POPULAR	41
DEPARTAMENTO AUTONOMO DE ÁGUA E ESGOTOS	65
SECRETARIA MUNICIPAL DE MEIO AMBIENTE E SUSTENTABILIDADE	63
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO	18
SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO E FINANÇAS	14
SECRETARIA MUNICIPAL DE MOBILIDADE	61



PREFEITURA MUNICIPAL DE ARARAQUARA
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
Ademar Velloso de Almeida

OUVIDORIA
GERAL DO
MUNICÍPIO

URBANA, TRÂNSITO E TRANSPORTES	
CONTROLADORIA	14
TOTAL	927

Das 927 demandas apenas 05 (cinco) foram indeferidas, após justificativa.

ATENDIMENTO DA ILUMINAÇÃO PÚBLICA (01/01/2023 A 31/12/2023)	
JANEIRO	540
FEVEREIRO	385
MARÇO	534
ABRIL	440
MAIO	422
JUNHO	280
JULHO	368
AGOSTO	388
SETEMBRO	529
OUTUBRO	404
NOVEMBRO	518
DEZEMBRO	391
TOTAL	5204

ATENDIMENTO EM GERAL (DÚVIDAS, ORIENTAÇÕES)



PREFEITURA MUNICIPAL DE ARARAQUARA
OUIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
Ademar Velloso de Almeida



(01/01/2023 A 31/12/2023)	
JANEIRO	428
FEVEREIRO	508
MARÇO	840
ABRIL	630
MAIO	782
JUNHO	695
JULHO	743
AGOSTO	680
SETEMBRO	793
OUTUBRO	640
NOVEMBRO	669
DEZEMBRO	516
TOTAL	8040

ATENDIMENTO BEM ESTAR ANIMAL	
2023	7141

Ainda em cumprimento item XIII do Decreto 11.723/2018 apresento o relatório de demandas do Sistema de Acesso à Informação:



PREFEITURA MUNICIPAL DE ARARAQUARA
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
Ademar Velloso de Almeida

OUVIDORIA
GERAL DO
MUNICÍPIO

RELATORIO DE MOVIMENTAÇÃO DO E-SIC	
2023	34

DEMANDA DO FALA-BR – E-SIC FEDERAL	
2023	58

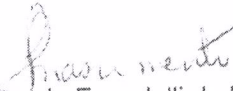
Nenhuma demanda foi indeferida em 2023.

No presente exercício realizamos a troca do Sistema de Ouvidoria e do Sistema de Acesso à Informação visando a melhoria do atendimento à população, sendo que o sistema também está disponível em aplicativo para celulares.

No primeiro semestre participamos da II Maratona em Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos promovida pela Ouvidoria geral da União e no 2º semestre participamos do I Fórum de Ouvidorias das Américas no DF

Informamos que temos nos empenhado para a melhoria na integração entre a ouvidoria e as demais secretarias municipais e na prestação de melhores serviços à população.

Atenciosamente,


Fernanda Fegadolli do Nascimento
Ouvidora Geral do Município