

## Ouvidoria da prefeitura de São Caetano atende 100% dos casos em até 20 dias, com alto índice de satisfação

# OUVIDORIA DA PREFEITURA DE SÃO CAETANO ATENDE 100% DOS CASOS EM ATÉ 20 DIAS, COM ALTO ÍNDICE DE SATISFAÇÃO



O morador de São Caetano tem uma linha direta de comunicação com a Prefeitura, por meio da Ouvidoria Municipal. O setor atende reclamações, sugestões e elogios dos setores públicos municipais.

De acordo com o Ouvidor Geral, Fernando Trincado, todas as demandas que chegam ao setor são analisadas e encaminhadas para solução, com prazo máximo para devolutiva de até 20 dias. Mas, há casos de solução em questão de horas, como foi o caso da moradora do Bairro Barcelona Mirela Felix da Silva.

Em novembro do ano passado, Mirela recorreu à Ouvidoria numa emergência, quando seu marido, Claudinei Vaz (46 anos) encontrava-se numa UPA (Unidade de Pronto Atendimento) precisando de uma transferência para um hospital municipal, mas não dispunha do Cartão São Caetano. “Moramos há um ano na cidade e ele era o único da família que ainda não tinha o Cartão. Fui até o Atende Fácil e lá conheci o Fernando, da Ouvidoria. Ele ficou a par do meu caso e me ajudou a fazer um cartão provisório. Conseguimos uma transferência no dia seguinte. Não temos nada do que reclamar, só agradecer! Tivemos o melhor suporte na questão da Saúde, tanto na UPA quanto no hospital, e agradeço à Ouvidoria pelo ótimo trabalho!”, relembrou Mirela.

A Ouvidoria responde, individualmente, a cada demanda e faz um estudo estatístico das manifestações recebidas. A análise dos dados recebidos contribui para a melhoria constante da qualidade e da transparência na prestação dos serviços públicos. As manifestações dos munícipes atestam um alto índice de satisfação na solução das demandas. Elas também contribuem para a elaboração de políticas públicas. Foi o caso, por exem-

plo, da criação de lei regulamentando o comércio ambulante no centro da cidade, em 2018. A Lei nº 5.628 foi criada após a recepção e encaminhamento de algumas queixas sobre a proliferação de ambulantes irregulares.

### SERVIÇO

Contato com a Ouvidoria de São Caetano: recebe sugestões, elogios, reclamações e denúncias dos serviços prestados pela Prefeitura e Secretarias. O contato pode ser feito de forma anônima, se o munícipe preferir.

### ETAPAS:

- 1º. Município faz o contato pelos canais oficiais da Ouvidoria;
- 2º. Ouvidoria recebe a manifestação e realiza a tratativa interna de avaliação;
- 3º. Gera um número de protocolo;
- 4º. Ouvidoria encaminha a demanda para as secretarias responsáveis;
- 5º. Devolutiva ao munícipe sobre o encaminhamento;
- 6º. Resposta das Secretarias, para a Ouvidoria, sobre a solução do caso;
- 7º. Notificação da solução ao munícipe.

### PELO SITE DA OUVIDORIA:

[ouvidoria.saocaetanodosul.sp.gov.br](http://ouvidoria.saocaetanodosul.sp.gov.br) - Nessa página você tem acesso a Ouvidoria Municipal Geral, Ouvidoria da Saúde, da Educação, da Segurança Pública e, ainda, da USCS (Universidade Municipal de São Caetano do Sul).

Por e-mail [ouvidoria@saocaetanodosul.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@saocaetanodosul.sp.gov.br)

Por telefone: 4227-7761, 4227-7762 e 4227-7770.

Pessoalmente: Atende Fácil (Rua Major Carlo Del Prete, 651, Centro), de segunda a sexta, das 9h às 17h. Não é necessário agendar.

**Veículo:** Impresso -> Jornal -> Jornal São Caetano Alerta

**Página:** 3