



**UMA
NOVA
CIDADE**



PREFEITURA
CAMPO LIMPO PAULISTA

RELATÓRIO ANUAL - 2022

Ouvidoria Geral do Município

GESTÃO PÚBLICA E TRANSPARÊNCIA



APRESENTAÇÃO



A Ouvidoria do Município de Campo Limpo Paulista, instituída pela Lei Complementar nº 301/2006 e regulamentada pelo Decreto nº 5.033/2007 e alterada parcialmente pela Lei nº 552/2020, tem como finalidade intermediar o diálogo entre os munícipes e seus representantes governamentais, garantindo os direitos dos cidadãos e usuários dos serviços públicos, recepcionando por meio de seus canais, solicitações, informações, reclamações, críticas, elogios e sugestões.

Assim como outros encaminhamentos relacionados às atribuições e competências desta entidade e assim colaborar para o desenvolvimento de ações e a formação de uma cultura que respeite os Direitos Humanos e promova a Cidadania e a Democracia Participativa.

O relatório busca garantir eficiência, transparência e aperfeiçoamentos na prestação dos Serviços Público.



FUNDAMENTAÇÃO LEGAL



Lei nº 13.460 de 26 de Junho de 2017

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

- I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e
- II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do "caput" do art. 14 deverá indicar, ao menos:

- I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - os motivos das manifestações;
- III - a análise dos pontos recorrentes; e
- IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

- I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e
- II - disponibilizado integralmente na internet.



LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº 13.709/2018) dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural. De acordo com a Lei, dados pessoais são as informações relacionadas a pessoa natural identificada ou identificável (art. 5º, I da LGPD).

CRIME DE DESACATO

Art. 331 - Desacatar funcionário público no exercício da função ou em razão dela: Pena - detenção, de seis meses a dois anos, ou multa. O desacato envolve uma ação com a intenção de ofender a honra subjetiva do funcionário e administração pública, e não se confunde com a mera crítica ao trabalho deste funcionário.



OUVIDORIA

Período analisado

1º de Janeiro a 18 de Dezembro de 2022

Data de fechamento do relatório

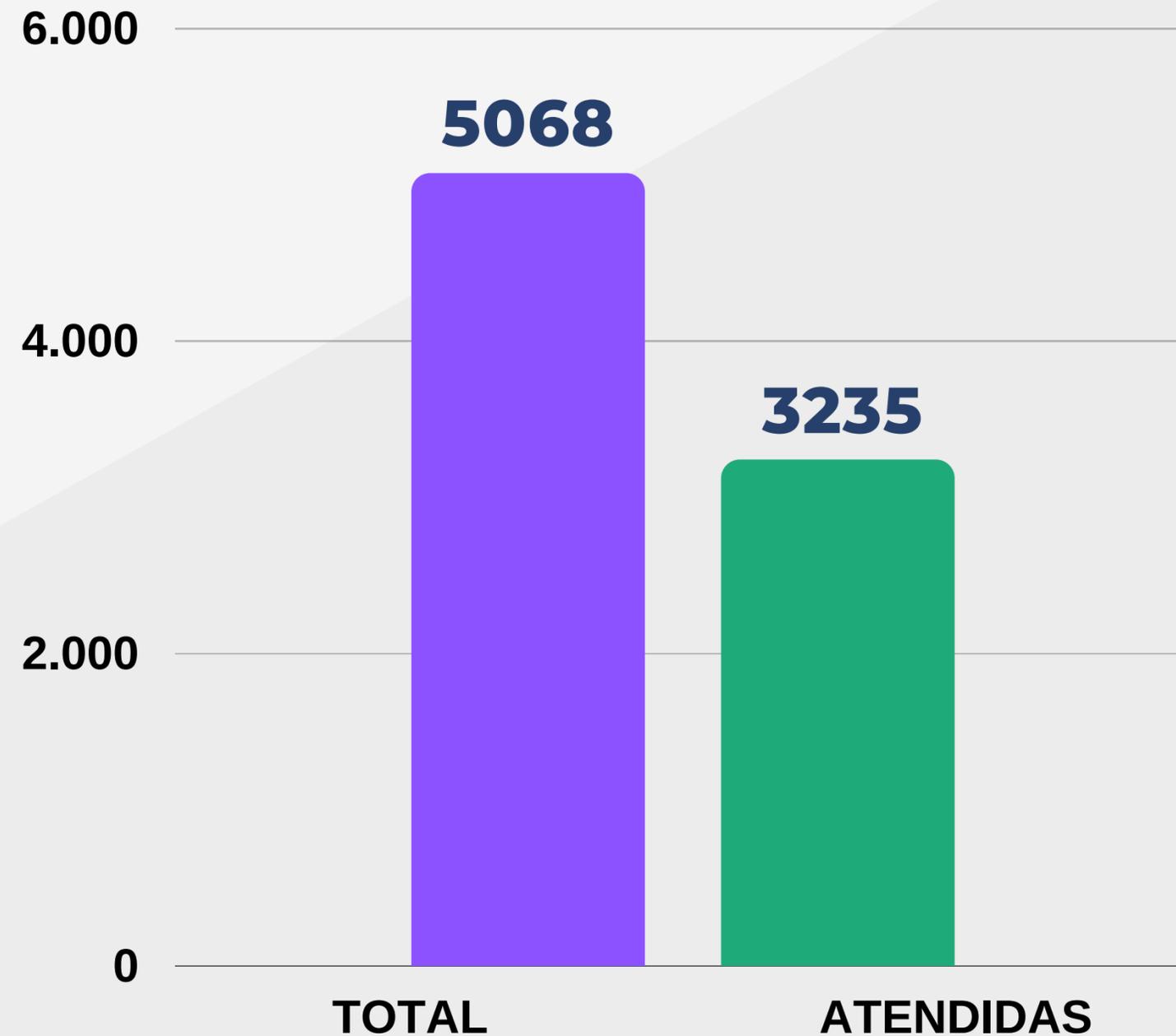
22 de Dezembro de 2022

Canais de Entrada

Presencial, telefone, e-mail,
Whatsapp e pelo Site da
Prefeitura.

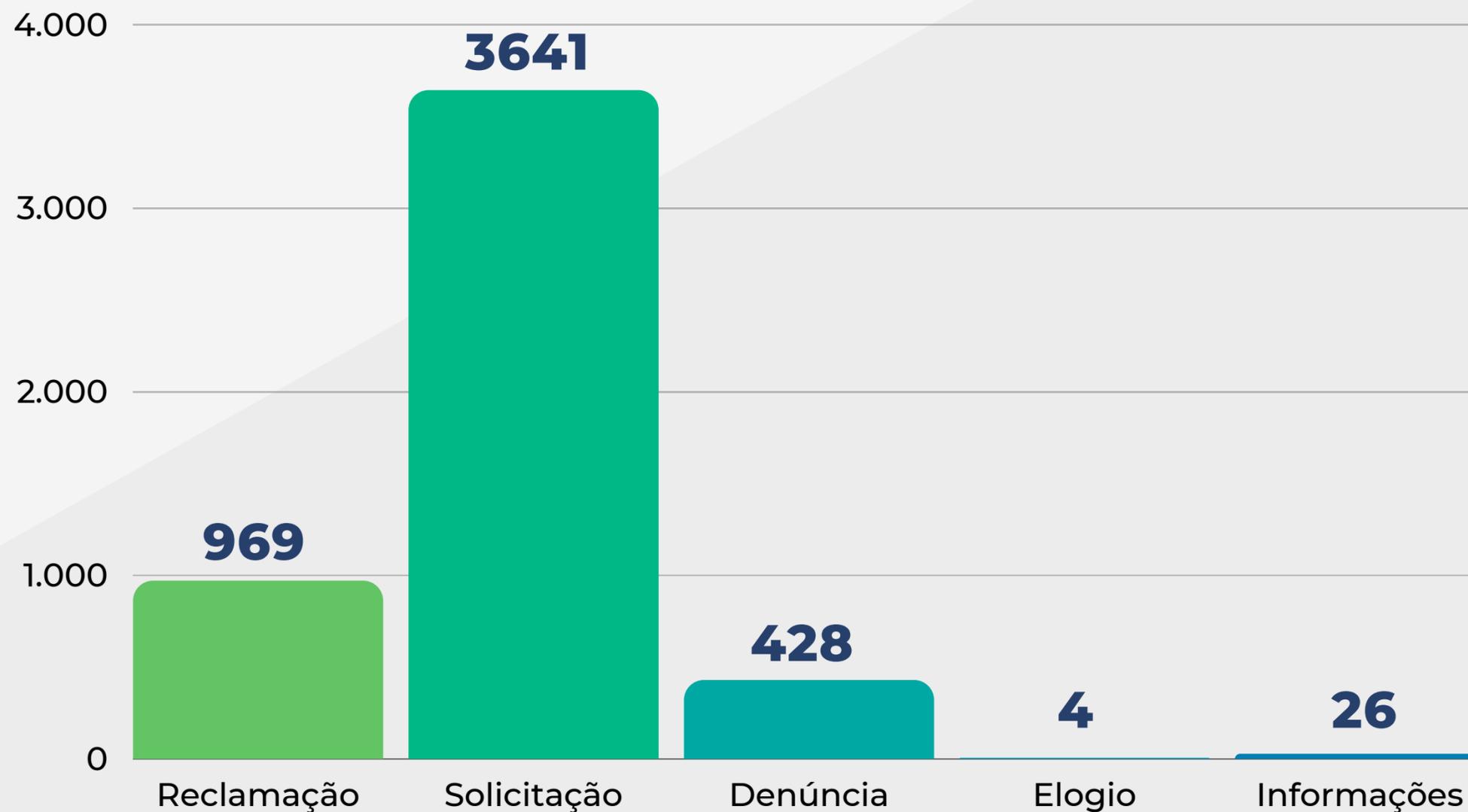
Total de atendimentos (geral)

- De 1º de Janeiro a 18 de Dezembro de 2022 a Ouvidoria Geral do Município acolheu um total de 5068 manifestações.
- Dentro do total acolhido 63,8% foram atendidas.



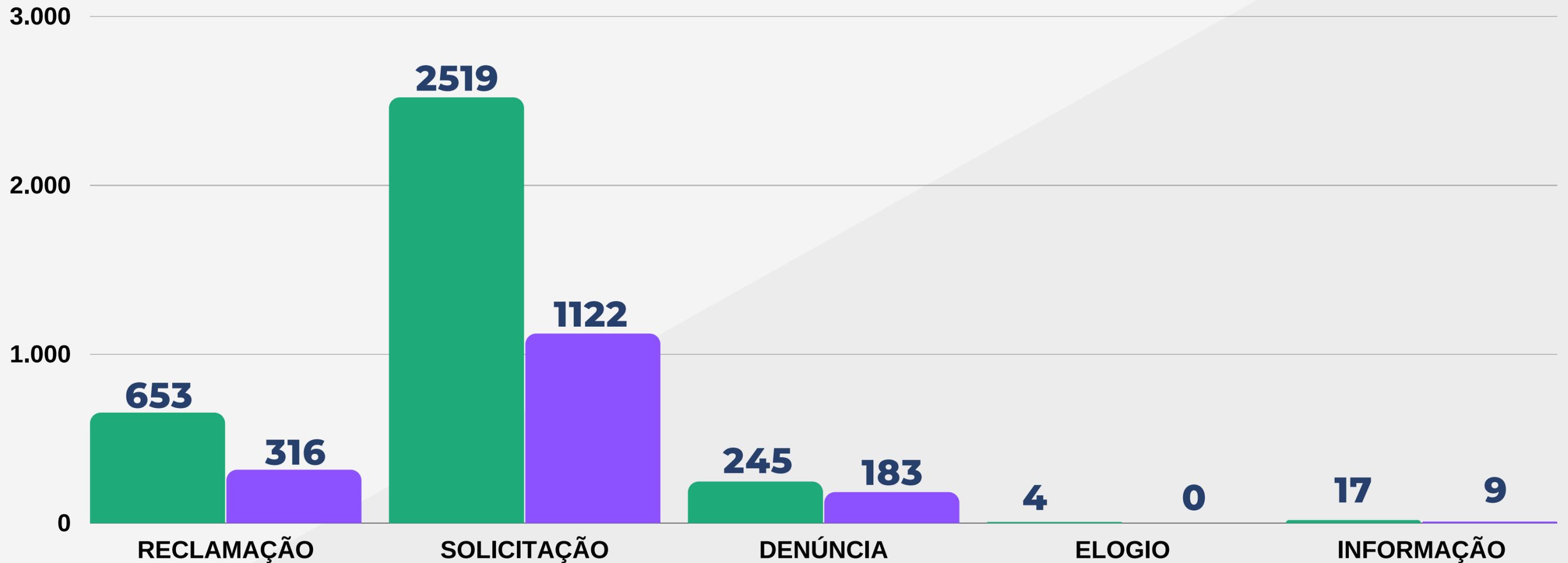
Quantidade de Atendimentos (por tipo)

- Dentro do total acolhido de 5068 manifestações, 71,84% dos registros foram de solicitação, 19,12% de reclamação, 8,45% de denúncia, 0,08% de elogio e 0,51% de informação.



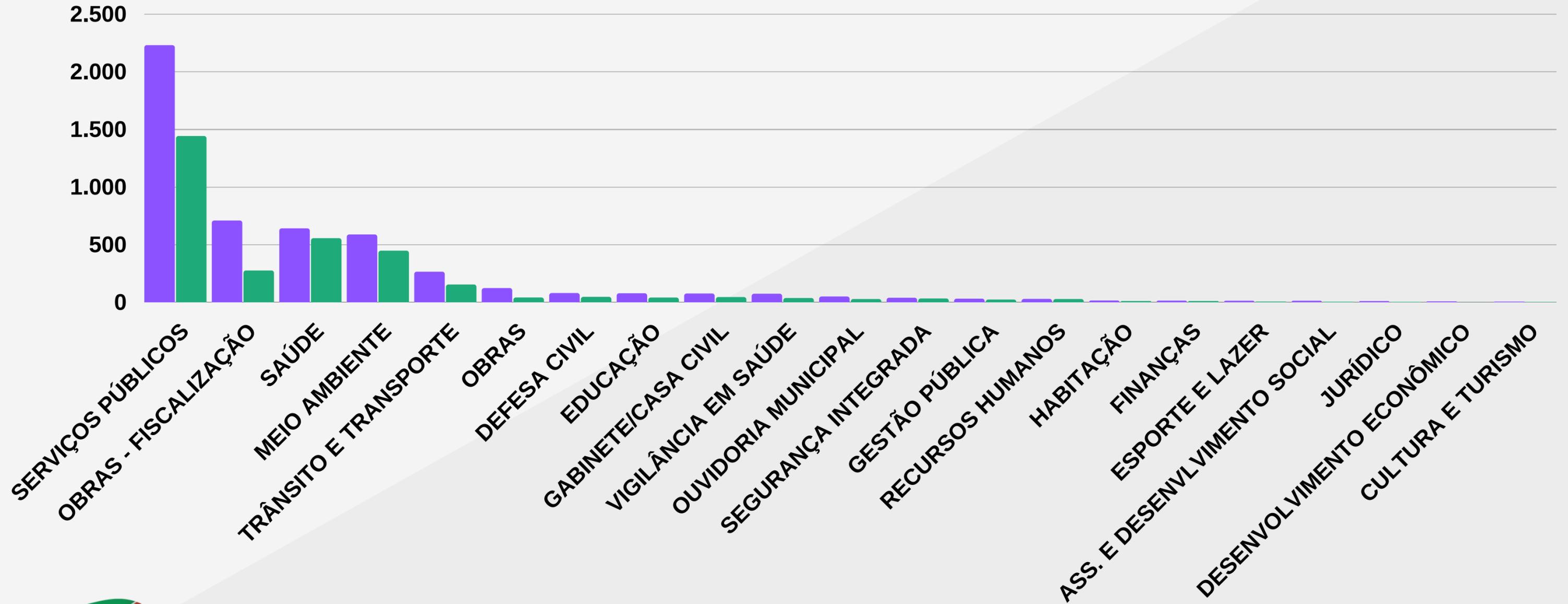
Índice de Atendimentos (por tipo)

■ ATENDIDAS ■ EM ATENDIMENTO



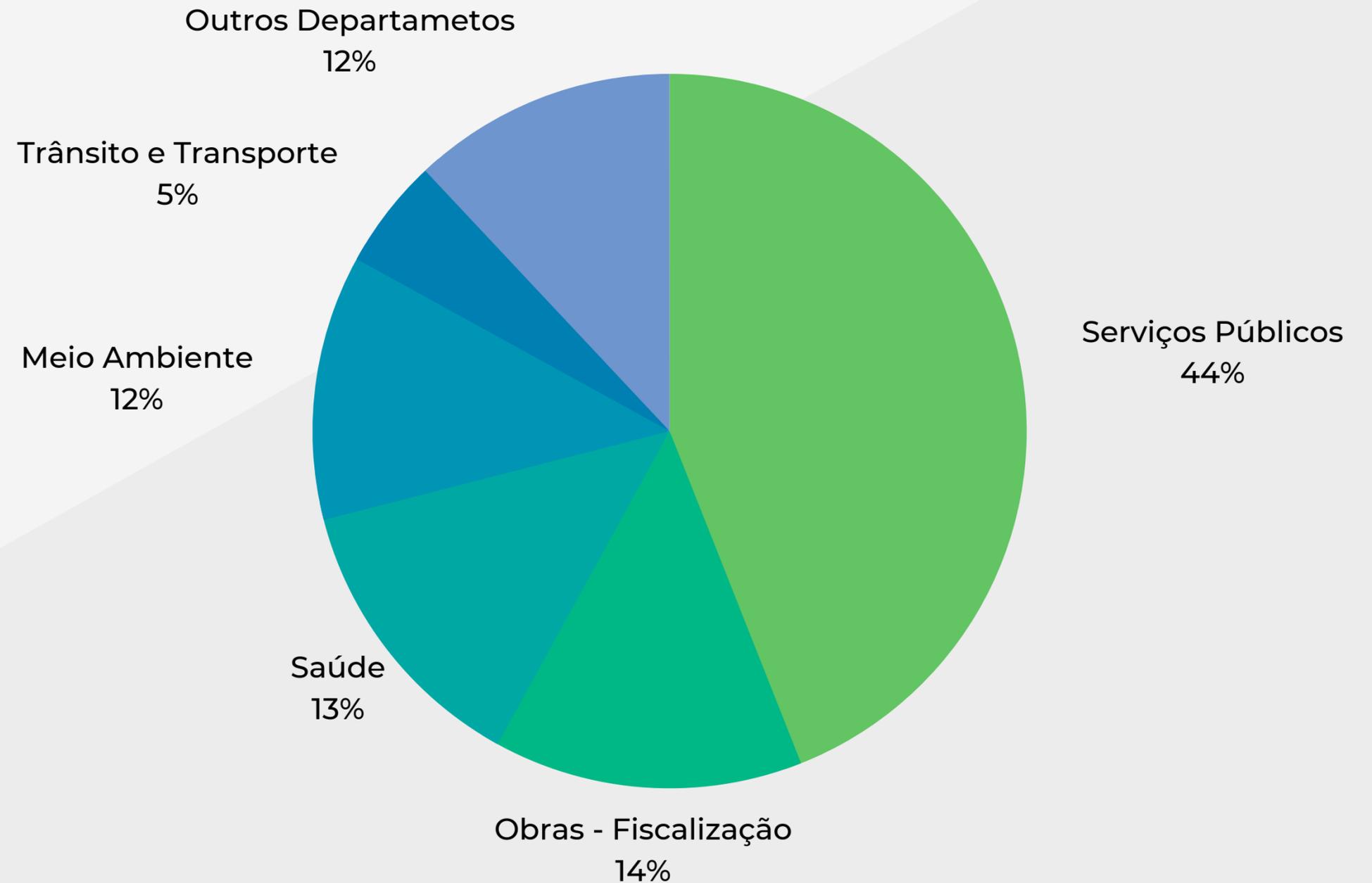
Total de atendimentos (por departamento)

■ TOTAL ■ EXECUTADOS



Percentual de atendimentos por departamento

- Dentro do total de 5068 atendimentos acolhidos, 44% foram direcionados aos Serviços públicos, 14% à Obras - Fiscalização, 13% à Saúde, 12% ao Meio Ambiente, 5% ao Trânsito e Transporte e os 12% restantes aos demais departamentos.



Quantidade total de registros recebidos por departamento (em relação ao total de atendimentos)

DEPARTAMENTO	TOTAL	EXECUTADAS
SERVIÇOS PÚBLICOS	2229	1442
OBRAS - FISCALIZAÇÃO	708	276
SAÚDE	640	555
MEIO AMBIENTE	587	447
TRÂNSITO E TRANSPORTE	264	154
OBRAS	122	42
DEFESA CIVIL	79	47
EDUCAÇÃO	77	41
GABINETE/CASA CIVIL	75	45
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	73	37
OUVIDORIA MUNICIPAL	49	28
SEGURANÇA INTEGRADA	38	32
GESTÃO PÚBLICA	30	23
RECURSOS HUMANOS	28	27
HABITAÇÃO	14	10
FINANÇAS	13	10
ESPORTE E LAZER	12	6
ASS E DESENVOLVIMENTO SOCIAL	12	5
JURÍDICO	9	4
DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	5	1
CULTURA E TURISMO	4	2
TOTAL - GERAL	5068	3235





AGRADECEMOS A ATENÇÃO



PREFEITURA
CAMPO LIMPO PAULISTA

OUVIDORIA



Av. Adherbal da Costa Moreira, 255 -
Jardim America, no paço municipal



(11)4039-8381 / (11)4039-8382



Whatsapp: (11)4039-8379



<https://campolimpopaulista.sp.gov.br/site/servicos-online/ouvidoria.html>



ouvidoria.@campolimpopaulista.sp.gov.br

