



OFÍCIO VEREADOR Nº 383/2024

São Roque, 20 de fevereiro de 2024.

Prezada Senhora Diretora,

Recentemente, esse Vereador foi procurador por munícipes que procuraram o CadÚnico de São Roque buscando atendimento, e que tiveram seus atendimentos prejudicados por falta de efetivo e por instabilidade de internet.

Desta forma, buscando elucidação da situação, bem como a primazia das informações corretas aos nossos cidadãos, cordialmente questiono a Vossa Senhoria:

- O CadÚnico está com prejuízos no atendimento em razão da falta de efetivo?
- Como é possível um serviço tão importante como esse ter constantes problemas de internet (conexão)? A quanto tempo isso já esta se perdurando?

Encaminho este ofício a Sra Diretora, pois se for verdade o que esses munícipes relataram a este vereador, a situação beira o absurdo e chega a ser desrespeitoso com esse público que usa e depende dos serviços do CadÚnico, lembrando que atualmente já esta sendo difícil para muitos, terem que vir até a região central para ter acesso ao serviço, algo que eles anteriormente conseguiam fazer nas unidades de CRAS existentes no município, situação essa que afeta bastante aqueles munícipes que residem nos bairros e distritos mais longínquos do centro.

Como pode uma pessoa se deslocar de tão longe, chegar no local onde é prestado o serviço e não ter o devido suporte porque ou falta funcionário, ou não tem internet funcionando?

Trago ainda neste ofício, que já não é a primeira pessoa que reclama sobre o departamento de Bem Estar Social não estar recebendo denúncias ou reclamações a respeito de maus atendimentos ou situações de descasos em locais como CadÚnico, CRAS e CREAS, todos órgãos ligados a este departamento e que essas pessoas ao fazerem reclamações ou denúncias, são orientadas a estarem formalizando tudo através de protocolo digital.

Estamos falando de pessoas que possuem inúmeras adversidades com acesso a informação, sendo pessoas mais simples e

Câmara Municipal da Estância Turística de São Roque



Rua São Paulo, 355 - Jd. Renê - CEP 18135-125 - Caixa Postal 80 - CEP 18130-970
CNPJ/MF: 50.804.079/0001-81 - **Fone:** (11) 4784-8444 - **Fax:** (11) 4784-8447
Site: www.camarasaoroque.sp.gov.br | **E-mail:** camarasaoroque@camarasaoroque.sp.gov.br
São Roque - 'A Terra do Vinho e Bonita por Natureza'

humildes que nem sempre possuem domínio para ficarem buscando um computador ou fazer protocolos através de um celular, ainda que para nós, um protocolo posso ser algo simples, todavia, para muitos deles, é algo complicado e dificultoso, considerando ainda que em muitas dessas localidades, sequer sinal de internet existe disponível. Veja, se no centro, na sede do CadÚnico a internet não esta funcionando, imagine como é nas áreas mais afastadas.

O que impede o próprio departamento formalizar por escrito ou registrando as respectivas reclamações? Por que o próprio departamento não faz um protocolo e ajuda este munícipe? Fica a impressão de que reclamações ou denúncias não são bem vindas ao Departamento de Bem Estar ou possam estar sendo encobertas.

Deixo claro que eu confio no serviço ofertado pelo departamento, confio nas pessoas que trabalham no departamento e demais setores mencionados, mas também preciso confiar nas pessoas que recorrem a mim como vereador realizando reclamações, as quais ainda que não sejam 100% verídicas, devem ao mínimo serem apuradas e este munícipe ter uma devolutiva a respeito do relatado ou reclamado, tudo menos obrigá-los a fazer isso somente via protocolo. Nenhuma denúncia pode ser de apenas de boca, mas sim registrada e se necessário preservando até mesmo o denunciante, pois o que mais importa é o acolhimento e a satisfação de ser ouvido e bem atendido.

Um outro questionamento que ainda faço é: Até quando os munícipes irão ter que ficar sendo dispensados ou esperando por horas e horas para conseguirem ser atendidos?

Os funcionários que estão trabalhando no CadÚnico são suficientes e capacitados para atenderem a nossa população? Os atendimentos in-loco estão sendo executados normalmente e com profissionais capacitados? Enfim, estou relatando as inúmeras reclamações que vem chegando a este vereador, pois os nossos munícipes não estão se sentindo bem atendido através desses serviços ofertados, pelo menos da maneira como vem acontecendo no momento.

O IBGE apontou que 15,6% da população brasileira não possui celular 1; em relação ao acesso à internet, o caso segue o mesmo contorno: 16% das pessoas em nosso país não se conectam à grande rede.2

Solicito, portanto, que se possível, seja viabilizada uma maneira de protocolo no próprio Departamento de Bem Estar, para que essas pessoas possam de fato se sentirem acolhidas e respeitadas perante situações desagradáveis que possam afetá-las, assim como que esses problemas técnicos sejam solucionados COM URGÊNCIA, pois nenhum munícipe possui culpa da inoperância do Poder Público, principalmente

Câmara Municipal da Estância Turística de São Roque



Rua São Paulo, 355 - Jd. Renê - CEP 18135-125 - Caixa Postal 80 - CEP 18130-970
CNPJ/MF: 50.804.079/0001-81 - **Fone:** (11) 4784-8444 - **Fax:** (11) 4784-8447
Site: www.camarasaoroque.sp.gov.br | **E-mail:** camarasaoroque@camarasaoroque.sp.gov.br
São Roque - 'A Terra do Vinho e Bonita por Natureza'

aqueles que não conseguem ter acesso total as informações e necessitam se deslocar de locais afastados e não terem seus problemas solucionados.

Coloco-me à disposição para maiores esclarecimentos sobre o caso em tela; e, desde já, agradeço a atenção apresentada a este Ofício.

Atenciosamente,

ROGÉRIO JEAN DA SILVA
(CABO JEAN)
Vereador

À
Ilustríssima Senhora
ANA CRISTINA ANTÔNIO ALDA
MD. Diretora do Departamento de Bem-Estar Social da Prefeitura Municipal da
Estância Turística de São Roque – SP

