



**PEDERNEIRAS**  
VAMOS JUNTOS!



# **Ouvidoria Geral do Município de Pederneiras**

## **Relatório Semestral de Atividades – 2017**

Publicado em Julho de 2017



**PEDERNEIRAS**  
VAMOS JUNTOS!



**PEDERNEIRAS**  
VAMOS JUNTOS!

# RELATÓRIO SEMESTRAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA DE PEDERNEIRAS

Exercício:  
2017

Pederneiras  
Julho de 2017



## OUVIDORIA MUNICIPAL

### RELATÓRIO SEMESTRAL DE ATIVIDADES 2017

#### **Prefeitura Municipal de Pederneiras**

Gabinete do Prefeito  
Agente Administrativo  
Letícia Poletti Ferraz de Oliveira

Estrutura Municipal vinculada ao Chefe de Gabinete da Prefeitura Municipal de Pederneiras, a Ouvidoria fornece informações relevantes para o Governo Municipal, com a finalidade de ser um parâmetro social no que diz respeito às políticas públicas realizadas, além de ser um canal direto com a população e o representante do poder executivo.

Prefeito Municipal de Pederneiras  
Vicente Juliano Minguili Canelada

Vice-Prefeito Municipal de Pederneiras  
José Marcio Urrea

Chefe de Gabinete  
Claudinei Sipoli

Corregedor Geral da Procuradoria Jurídica  
Dr. Reinaldo Antônio Aleixo

Jornalista e Assessora Especial de Imagem e Comunicação Pública  
Gislaine Spagnollo



## SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO

I – ORGANIZAÇÃO

II – ATIVIDADES DA OUVIDORIA

II.1 – DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES E MEIOS DE RECEBIMENTOS

III – BAIRROS ATENDIDOS

IV – ATENDIMENTO POR ÓRGÃO DE RESPONSABILIDADE

V – ASSUNTOS ABORDADOS

VI – COMPARATIVO DE ATENDIMENTOS ENTRE DOIS EXERCÍCIOS

VII – DENÚNCIA ANÔNIMA

VIII – CONSIDERAÇÕES FINAIS



## APRESENTAÇÃO

O Relatório Semestral da Ouvidoria Geral é um meio de divulgação das principais ações realizadas pelo setor em 2014, e tem como objetivo dar transparência aos seus resultados. Os dados informados foram coletados a partir do sistema utilizado no tratamento das demandas apresentadas durante o ano e a sua publicação observou a política de sigilo e de confidencialidade.

Dessa forma, apresentamos o Relatório de Atividades da Ouvidoria do Município de Pederneiras, desenvolvida pela responsável Letícia Poletti Ferraz de Oliveira, referente ao primeiro semestre de 2017.

A Ouvidoria Geral do Município de Pederneiras tem se empenhado não só em atender as manifestações do cidadão/usuário, mas em auxiliar os gestores do Município para que aprimorem sua atuação.



## **I – ORGANIZAÇÃO**

A Ouvidoria Municipal foi criada pela Lei Complementar nº 3.063, de 29 de maio de 2013 que estabeleceu os procedimentos relativos às atividades de Ouvidoria no âmbito do órgão, com o intuito de propiciar ao cidadão um instrumento de defesa de seus direitos, por meio de um canal direto de comunicação com o núcleo gestor. Dessa forma, procura também aumentar o controle social das atividades desenvolvidas pelo instituto, a fim de subsidiar o processo de avaliação de desempenho e o cumprimento de sua missão.

Nesse diapasão, a Ouvidoria busca integrar e responsabilizar suas unidades de gestão ante seus públicos-alvo, estimulando-as na busca permanente de eficiência, eficácia e efetividade de seus produtos e serviços, transformando-se, assim, em ferramenta de melhoria de gestão.

Por fim, é indispensável velar pela prática de condutas técnicas e profissionais orientadas pelos princípios da ética no serviço público, assim como evitar atos ou omissões que causem danos ou ameaças ao patrimônio público.



## II – ATIVIDADES DA OUVIDORIA

O Art. 12. À Ouvidoria Municipal compete, na sua área de atribuições e competências, respeitadas as diretrizes fixadas pelo Chefe de Gabinete, desempenhar as seguintes atividades:

I. Receber, identificar e apurar abusos, omissões, injustiças, morosidade, descaso, desídia da administração municipal, cometidos contra cidadãos, entidades públicas ou privadas, propondo, para tanto, as medidas cabíveis pertinentes para sua imediata correção, bem como encaminhar os fatos e conclusões à Procuradoria Geral do Município, para que seja instaurado o procedimento administrativo adequado a apuração de eventuais falhas e ilícitos funcionais;

II. Receber, encaminhar e apurar reclamações, demandas e queixas da população sobre a gestão pública municipal, recomendando as medidas cabíveis e zelando pelo seu cumprimento;

III. Manter o registro e o arquivamento das reclamações recebidas e das respostas enviadas aos reclamantes, dentro dos prazos fixados na legislação;

IV. Desempenhar outras atividades afins.

Mesmo não tendo uma lei municipal que regulamente, a Ouvidoria tem como base o Decreto Estadual nº 44.074, de 1º de julho de 1999 que regulamenta a composição e estabelece competência das Ouvidorias de Serviços Públicos, instituídas pela Lei nº 10.294, de 20 de abril de 1999, que dispõe sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado de São Paulo.

O presente relatório semestral tem por finalidade cumprir o Art. 2º, § 1º – O Ouvidor apresentará relatórios semestrais ao dirigente do órgão em que atua, sem prejuízo dos relatórios parciais que se fizerem necessários.



## II.1 – DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES E MEIOS DE RECEBIMENTOS

Na tabela 1.0 constatamos que no período de 01 de Janeiro de 2017 à 30 de Junho de 2017 a Ouvidoria do Município recebeu 762 manifestações, sendo que 81 manifestações foram sobre denúncia, 320 foram pedidos de serviço, 333 reclamações, 16 foram pedidos de informação, 3 elogios e 9 sugestão.

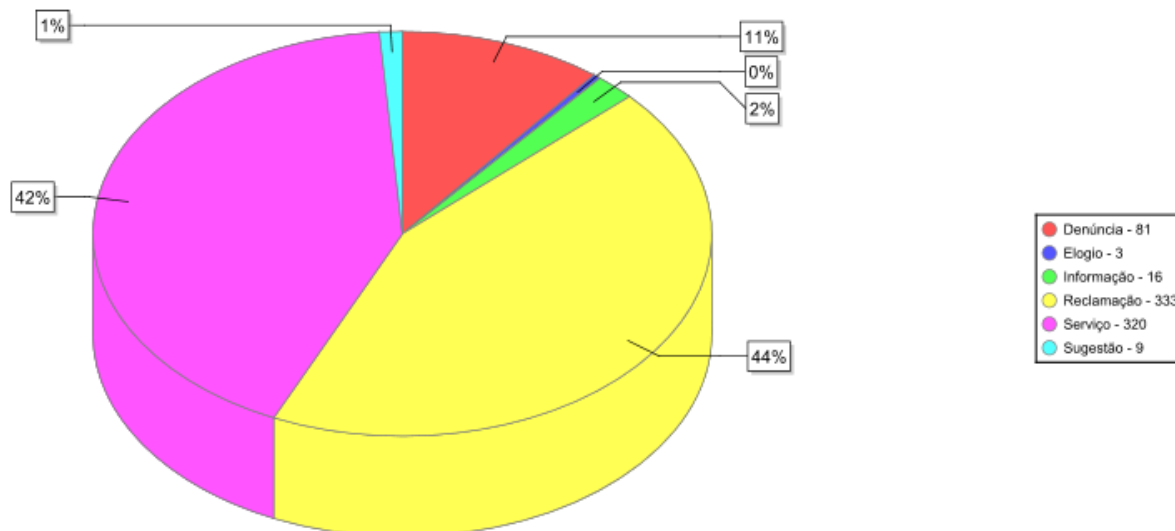
Tabela 1.0

**Modalidade: Solicitação / Ouvidoria**  
**Período: 01/01/2017 a 30/06/2017**

**Estadística dos Atendimentos por Classificação da Demanda**

Classificação	Presencial		Fone		E-mail		Internet		Carta		Interno		Total
	Encerradas	Em Análise	Encerradas	Em Análise	Encerradas	Em Análise	Encerradas	Em Análise	Encerradas	Em Análise	Encerradas	Em Análise	
Denúncia	26	4	44	4	0	0	2	1	0	0	0	0	81
Elogio	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	3
Informação	3	0	2	0	0	0	11	0	0	0	0	0	16
Reclamação	107	5	206	5	0	0	7	2	0	0	1	0	333
Serviço	101	18	119	7	0	0	70	4	0	0	1	0	320
Sugestão	0	0	2	0	0	0	7	0	0	0	0	0	9
<b>Total Geral</b>	<b>238</b>	<b>27</b>	<b>373</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>99</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>762</b>

**Demandas por Meio de Recebimento**







Pela tabela 1.1 é possível identificar quais os meses que tiveram os maiores atendimentos, e quais os meses que tiveram as maiores modalidades. O mês de Janeiro foi o que mais apresentou atendimento, sendo um total de 229, e tendo como destaque 110 Reclamações. Pedidos de Informações foram maiores durante o mês de Fevereiro, sendo 6 pedidos, enquanto os pedidos de Serviço foram maiores nos meses de Janeiro com um total de 98 e de Fevereiro com 86 pedidos. Nos meses de Janeiro e Junho obtivemos 3 Sugestões cada. As Denúncias foram feitas com mais intensidade durante o mês de Maio somando 17, seguido pelo mês de Março com 16 e Janeiro com 15 atendimentos. O mês de Junho pode ser caracterizado como o mês que teve o maior número de Elogios, um total de 2 atendimentos até o dia 30 de junho de 2017.

Tabela 1.1

**Demonstrativo das Solicitações no Exercício de 2017**

**Modalidade: Solicitação / Ouvidoria**

<b>Mês</b>	<b>Informação</b>	<b>Serviço</b>	<b>Reclamação</b>	<b>Sugestão</b>	<b>Elogio</b>	<b>Denuncia</b>	<b>Total</b>
Janeiro	3	98	110	3	0	15	229
Fevereiro	6	86	65	1	0	13	171
Março	1	29	64	0	0	16	110
Abril	2	28	28	0	1	7	66
Maio	2	51	38	2	0	17	110
Junho	2	28	28	3	2	13	76
<b>Total Geral</b>	<b>16</b>	<b>320</b>	<b>333</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>81</b>	<b>762</b>



No total dos 762 atendimentos, 86% foram realizados direto pela Ouvidoria, ou seja, 654 demandas.

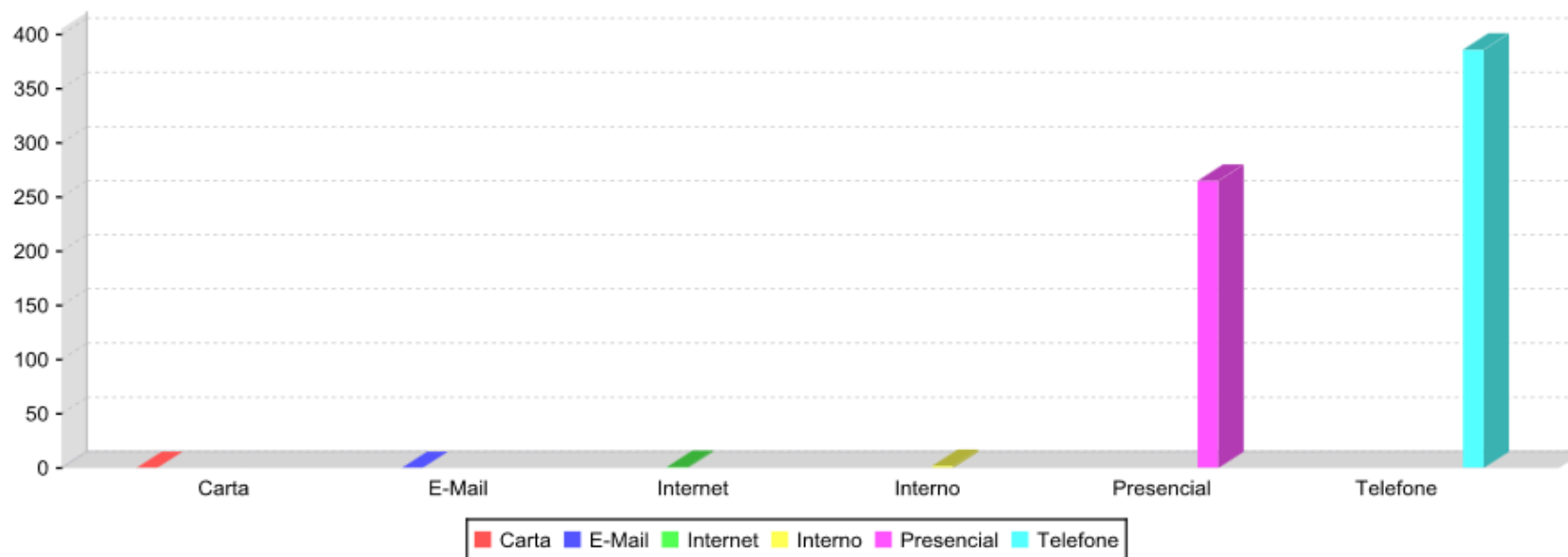
Na tabela 1.1.1 é possível notar que 386 demandas foram realizadas por telefone, o que representa 59,03%; seguido do presencial com 265 demandas representando 40,52%; interno com 2 demandas, ou seja, 0,30%; e por último e menos utilizado foi a internet com 1 demanda, o que representa 0,15% do atendimento direto. O meio carta e e-mail não foram utilizados nesse primeiro semestre do ano.

Tabela 1.1.1

**Demandas Abertas por Meios de Recebimento**      **Período: 01/01/2017 à 30/06/2017**      **Modalidade: Solicitacao/Ouvidoria**

Órgão de Abertura: 02.01.06.00.00 - OUVIDORIA GERAL DO MUNICIPIO

Meios de Recebimento	Total
Carta	0
E-mail	0
Internet	1
Interno	2
Presencial	265
Telefone	386
<b>Total:</b>	<b>654</b>





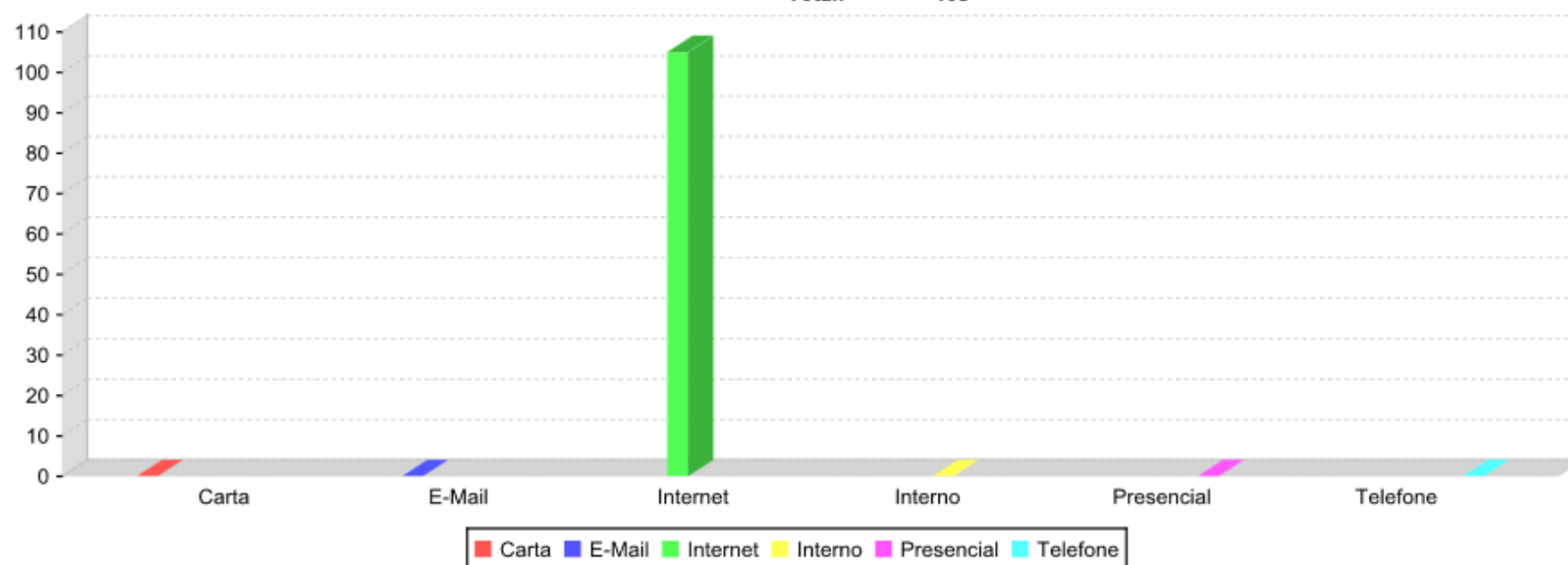
Na tabela 1.1.2 constatamos que dos 762 atendimentos, 105 foram feitos através do Fala Cidadão, que está disponível no site da Prefeitura, ou seja, 14% do total de atendimentos desse primeiro semestre.

Tabela 1.1.2

**Demandas Abertas por Meios de Recebimento**      **Período: 01/01/2017 à 30/06/2017**      **Modalidade: Solicitação/Ouvidoria**

**Órgão de Abertura:** 02.01.06.01.00 - FALA CIDADÃO - OUVIDORIA

Meios de Recebimento	Total
Carta	0
E-mail	0
Internet	105
Interno	0
Presencial	0
Telefone	0
<b>Total:</b>	<b>105</b>





### III – BAIRROS ATENDIDOS

Através da Ouvidoria Municipal pode ser feito um levantamento dos bairros que mais utilizaram do canal direto com a Gestão Municipal, conforme apresentamos na Tabela 2. A estatística de atendimento é feita com base nas informações de demandas que precisam de local e referência para a execução de serviço ou fiscalização, no total dos 762 atendimentos, somente 485 fazem parte da estatística de atendimento, e através desta tabela foi possível notar que o maior número de demanda durante o primeiro semestre do ano de 2017 foi proveniente do Centro, com um total de 87 representando 17,94%, Cidade Nova com 27, ou seja, 5,57% das demandas e Parque da Colina com 25, sendo 5,15%.

Tabela 2 (No final desse relatório segue tabela em tamanho maior)

Estatística das Solicitações por Bairro		Modalidade: Solicitação / Ouvidoria						
Código	Bairro	Informação	Serviço	Reclamação	Sugestão	Elogio	Denúncia	Total
921	ALTOS DO ALVORADA	0	4	2	0	0	0	6
724	ALTOS DO JARDIM ALVORADA	0	2	0	0	0	0	2
25	ANTONIO DE CONTI	0	5	1	0	0	1	7
102	ANTONIO FAGGIOLO	0	2	4	0	0	0	6
45	BRUNO GILBERT CURY	0	6	9	0	0	1	16
556	BTO	0	0	1	0	0	0	1
2	CENTRO	0	34	42	1	0	10	87
209	CHACARA SAO JOAO	0	1	0	0	0	0	1
68	CIDADE NOVA	0	12	11	0	0	4	27
458	DISTRITO FUAD RAZUK	1	1	2	0	0	0	4
137	DISTRITO INDUSTRIAL	0	5	0	0	0	0	5
784	DISTRITO INDUSTRIAL V	0	0	1	0	0	0	1
164	DISTRITO INDUSTRIAL VII	0	2	0	0	0	0	2
402	DOS MACUCO	0	2	0	0	0	0	2
308	ESTRADA	0	1	0	0	0	0	1
995	EUCLYDES PINHEIRO	0	1	0	0	0	1	2
459	GIACOMO BERTOLINI II	0	0	1	0	0	0	1
738	GIACOMO METODIO BERTOLINI	0	0	2	0	0	0	2
49	GUAIANAS	0	1	3	0	0	1	5
250	GUESS II	0	0	0	0	0	0	0
1131	JARDIM COLONIAL	0	1	0	0	0	0	1
1118	JARDIM ALVORADA	0	3	2	0	0	0	5
170	JARDIM ACARAJ	0	1	2	0	0	0	3
113	JARDIM ALTOS DO ALVORADA	0	4	3	0	0	0	7
35	JARDIM AMERICA	0	7	5	0	0	0	12
96	JARDIM ANCHIETA	0	1	1	0	0	0	2
78	JARDIM BELA VISTA	0	7	5	0	0	0	12
172	JARDIM CALIFORNIA	0	1	3	0	0	0	4
580	JARDIM CASTELO	0	3	5	0	0	0	8
82	JARDIM DAS PALMEIRAS	0	2	2	0	0	0	4
348	JARDIM DAS PALMEIRAS III	0	2	0	0	0	1	3
384	JARDIM DAS PERDIZES	0	0	1	0	0	0	1
163	JARDIM DOM PEDRO	0	1	0	0	0	0	1
19	JARDIM DOM PEDRO I	0	0	1	0	0	0	1
216	JARDIM EMPREL	0	0	0	0	0	1	1
198	JARDIM LAGO DOS PATURIS	0	1	2	0	0	0	3
936	JARDIM M LUIZA	0	0	1	0	0	0	1
64	JARDIM MARAJOARA	0	11	6	0	0	0	17
123	JARDIM MARIA LUIZA	0	4	10	0	0	2	16
34	JARDIM MODELO	0	2	4	0	0	0	6
61	JARDIM NOSSA SENHORA APARECIDA	0	2	2	0	0	1	5
130	JARDIM PACAEMBU	0	1	2	0	0	0	3
36	JARDIM PARAISO	0	0	0	0	0	0	0
74	JARDIM PLANALTO	0	1	4	0	0	0	5
51	JARDIM PLANALTO I	0	1	1	0	0	2	4
309	JARDIM PLANALTO II	0	1	1	0	0	0	2
38	JARDIM PLANALTO III	0	0	2	0	0	0	2
179	JARDIM PLANALTO VERDE	0	2	4	0	0	1	7
903	JARDIM PLANALTO VERDE II	0	1	2	0	0	1	4
612	JARDIM POR DO SOL	0	3	1	0	0	2	6
7	JARDIM ROSSINI	0	1	1	0	0	0	2
21	JARDIM SANTA LUCIA	0	4	3	0	0	0	7
84	JARDIM SANTO ANTONIO	0	1	0	0	0	0	1
43	JARDIM TERRA NOVA	0	1	2	0	0	0	3
1077	JARDIM TERRA NOVA II	0	0	2	0	0	0	2
31	JARDIM VISTA ALEGRE	0	1	0	0	0	0	1
256	JAYME BIGELI	0	1	0	0	0	0	1
26	LEONOR MENDES DE BARROS	0	1	6	0	0	1	8
27	MARIA ELENA PEREIRA BERTOLINI	0	1	7	0	0	2	10
10	MICHEL NEME	0	11	8	0	0	1	20
155	NORINO BERTOLINI	0	4	2	0	0	2	8
13	NORINO BERTOLINI I	0	0	0	0	0	1	1
18	NORINO BERTOLINI II	0	0	2	0	0	0	2
23	PARQUE DA COLINA	0	11	13	0	0	1	25
203	PARQUE PEDERNEIRAS I	0	0	1	0	0	0	1
405	PARQUE PEDERNEIRAS II	0	1	2	0	0	0	3
168	PARQUE PEDERNEIRAS III	0	2	0	0	0	1	3
520	PEDERNEIRAS C-5	0	1	1	0	0	2	4
927	PLANALTO VERDE II	0	1	0	0	0	0	1
1162	RESIDENCIAL BEM VIVER II	1	0	0	0	0	0	1
908	RESIDENCIAL FREITAS	0	4	4	0	0	2	10
184	RODOVIA	0	0	1	0	0	0	1
442	SAIDA ITATINGUI	0	0	2	0	0	0	2
11	SANTELMO	0	1	4	0	0	0	5
46	VALE DO IGAPU	0	1	0	0	0	0	1
47	VANGLORIA	0	0	0	0	0	0	0
28	VICENTE JULIANO MINGUILI	0	1	3	0	0	0	4
75	VILA CAMILO RAZUK	1	1	1	0	0	0	3
8	VILA PAULISTA	0	2	0	0	0	4	6
29	VILA RUIZ	0	1	4	0	0	0	5
70	VILA SCHIAVON	0	0	1	0	0	2	3
<b>Total:</b>		<b>3</b>	<b>199</b>	<b>230</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>52</b>	<b>486</b>



#### IV – ATENDIMENTO POR ÓRGÃO DE RESPONSABILIDADE

Na tabela 3, é possível analisar quais foram as secretarias que mais receberam demandas por parte da ouvidoria, durante o primeiro semestre do ano de 2017. Notamos, que o maior número de demanda durante esse primeiro semestre, foi para a Secretaria de Meio Ambiente, somando 347 demandas, que representa 45,54% do total. Logo após, temos a Secretaria Municipal de Operações Urbanas com 84 demandas, ou seja, 11,02%.

Tabela 3

Estadística dos Atendimentos por Órgão de Responsabilidade		Modalidade: Solicitação / Ouvidoria		
		Período: 01/01/2017 a 30/06/2017		
Órgão		Demandas	Atendidos	Em Análise
123	02.06.06.00.00 - CADASTRO IMOBILIÁRIO	2	2	0
137	02.12.05.00.00 - CENTRO DE ESPECIALIZAÇÃO ODONTOLÓGICA CEO	2	2	0
193	02.12.01.00.00 - CONTROLE DE VETORES	13	13	0
205	02.06.01.04.00 - COORDENADORIA DE FISCALIZAÇÃO DE POSTURAS MUNICIPAIS	16	13	3
204	02.06.01.03.00 - COORDENADORIA DE FISCALIZAÇÃO DE TRIBUTOS E RENDAS	12	11	1
76	02.01.08.00.00 - DEFESA CIVIL	29	20	9
2	02.01.00.00.00 - GABINETE DO PREFEITO	53	49	4
133	02.01.07.03.00 - PROTOCOLO - VIGILÂNCIA SANITÁRIA	28	28	0
92	02.05.00.00.00 - SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO	21	20	1
104	02.16.00.00.00 - SECRETARIA MUNICIPAL DE CULTURA E TURISMO	4	4	0
97	02.23.00.00.00 - SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO AGROPECUÁRIO	24	20	4
107	02.09.00.00.00 - SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO E ASSISTÊNCIA SOCIAL	2	2	0
102	02.18.00.00.00 - SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	1	1	0
98	02.22.00.00.00 - SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO URBANO	1	1	0
105	02.14.00.00.00 - SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO	27	27	0
103	02.17.00.00.00 - SECRETARIA MUNICIPAL DE ESPORTE - LAZER - JUVENTUDE	2	1	1
99	02.21.00.00.00 - SECRETARIA MUNICIPAL DE INFRAESTRUTURA E OBRAS	22	22	0
101	02.19.00.00.00 - SECRETARIA MUNICIPAL DE MEIO AMBIENTE	347	335	12
100	02.20.00.00.00 - SECRETARIA MUNICIPAL DE OPERAÇÕES URBANAS	84	73	11
106	02.12.00.00.00 - SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE	46	46	0
96	02.24.00.00.00 - SECRETARIA MUNICIPAL DE TRÂNSITO	26	21	5
<b>Total Geral</b>		<b>762</b>	<b>711</b>	<b>51</b>



## V – ASSUNTOS ABORDADOS

Para o bom funcionamento dos serviços públicos é preciso definir as prioridades a serem atendidas, prioridade essa que foi possível diagnosticar graças às demandas que foram feitas pelos cidadãos através da ouvidoria. Com isso é possível traçar um mapa sobre o que podemos chamar de prioridade de governo para o próximo ano.

Entretanto, não pode ser descartada a necessidade de melhoria de serviços que foram menos solicitados.

Pela tabela 4, pode-se notar que os maiores registros realizados pela ouvidoria foram: Terreno Particular com Mato/Entulho com 172 demandas, Tapa Buraco com 40 demandas, e em seguida Coleta de Lixo, Estrada Rural e Terreno da Prefeitura com 23 demandas tramitadas cada.

Tabela 4

Assunto	Modalidade: Solicitação / Ouvidoria		
	Período: 01/01/2017 a 30/06/2017		
	<i>Demandas</i>	<i>Atendidos</i>	<i>Em Análise</i>
1018 ÁGUA PARADA NA GUIA / ASFALTO	3	1	2
879 ALAGAMENTO	1	1	0
830 ALVARA MUNICIPAL	8	8	0
757 ALVARA MUNICIPAL DE FUNCIONAMENTO	2	2	0
1461 ANIMAIS DOENTES	2	2	0
1549 ANIMAIS PEÇONHENTOS / VENENOSOS	7	7	0
1223 ANIMAIS SOLTOS	7	3	4
1341 ASFALTO	12	10	2
996 ATENDIMENTO	13	13	0
1049 ATENDIMENTO MÉDICO	4	4	0
910 BOCA DE LOBO - LIMPEZA E MANUTENÇÃO	14	13	1
924 BRAÇO DE LUZ	1	1	0
1103 CAÇAMBA DE ENTULHO	3	3	0
1010 CANALETA DE ÁGUA	9	7	2
1449 CASA COM CARAMUJO NO QUINTAL	1	1	0
1115 CASA COM LIXO E ENTULHO	11	11	0
1243 CASA COM MATO ALTO NO TERRENO	17	17	0
838 CASA POPULAR	1	1	0
1474 CEMITÉRIO	1	1	0
1173 CENTRO DE SAÚDE DA MULHER	3	3	0
1202 CEO - CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS	2	2	0
1587 CHAMINÉ (FUMAÇA NA RESIDÊNCIA)	2	2	0
1625 COLETA DE GALHOS	11	11	0
911 COLETA DE LIXO	23	23	0
819 COMERCIO ILEGAL	2	2	0
912 CONserto DE ASFALTO E CALÇADA	5	2	3
913 CONserto DE CALÇADA	2	1	1
915 CONSERVAÇÃO DE ESCOLA	1	1	0



**PEDERNEIRAS**  
VAMOS JUNTOS!

<b>Assunto</b>	<b>Demandas</b>	<b>Atendidos</b>	<b>Em Análise</b>	
1629 CONSTRUÇÃO DE CALÇADA - TERRENO PUBLICO	1	1		0
890 CORTE DE ARVORE	8	7		1
856 CRECHE	2	2		0
1503 CRIAÇÃO DE GALINHAS E OUTROS ANIMAIS	6	6		0
1095 DANOS CAUSADOS POR FUNCIONÁRIOS PÚBLICOS AO PATRIMÔNIO PARTICULAR	4	4		0
1445 DEFESA CIVIL - SERVIÇOS PRESTADOS	2	2		0
1456 DOAÇÃO	1	1		0
1477 ENTREGA DO CARNÊ DO IPTU	2	2		0
1156 ENTULHO EM VIA PÚBLICA	9	9		0
824 ESCOLA	3	3		0
947 ESGOTO	2	1		1
870 ESTRADA RURAL	23	19		4
1058 FAIXA DE PEDESTRE	4	4		0
883 FESTAS E EVENTOS	1	1		0
917 FISCALIZAÇÃO DE BARULHO	4	4		0
831 FISCALIZAÇÃO DE CALÇADA.	8	5		3
1287 FISCALIZAÇÃO DE TAXI	3	1		2
918 FISCALIZAÇÃO E NEBULIZAÇÃO - DENGUE	3	3		0
940 FISCALIZAR OBRAS	1	1		0
1571 FOGO EM TERRENO	1	1		0
1020 FUNCIONÁRIO	21	20		1
1186 FUNDO SOCIAL	1	1		0
1012 GALERIA DE ÁGUA/ BOCA DE LOBO	6	6		0
861 GUIA E SARJETA	8	8		0
1565 ILUMINAÇÃO EM LOCAIS PÚBLICOS	1	1		0
919 ILUMINAÇÃO PÚBLICA	8	8		0
993 INFORMAÇÃO SOBRE PEDERNEIRAS	3	3		0
799 INFORMAR	1	1		0
887 LIMPEZA DE TERRENOS DA PREFEITURA	13	13		0
1556 LIMPEZA DO RIO	2	1		1
828 LIMPEZA PÚBLICA	12	11		1
877 LOMBADA	6	4		2
1590 MANUTENÇÃO DE PONTE	1	1		0
920 MAUS TRATOS A ANIMAIS	1	1		0
1462 MEDICAMENTO DE ALTO CUSTO	1	1		0
1051 MEIO AMBIENTE	3	3		0
857 MERENDA ESCOLAR	1	1		0
1210 OBRAS	2	2		0
921 OBSTRUÇÃO PASSEIO PÚBLICO	1	1		0
852 ODONTOLOGIA	4	4		0
946 ÔNIBUS URBANO	4	4		0
1064 OUTROS	21	19		2
949 PAT	1	1		0
740 PERTURBAÇÃO SONORA	5	5		0



<i>Assunto</i>	<i>Demandas</i>	<i>Atendidos</i>	<i>Em Análise</i>	
889 PODAS DE ÁRVORES	12	11		1
1546 PODAS DE ARVORES EM LOCAIS PÚBLICOS	18	14		4
760 POSTE COM ILUMINAÇÃO PÚBLICA	2	2		0
823 POSTO DE SAÚDE	8	8		0
862 PRÉDIO PÚBLICO	1	1		0
1373 PROPAGANDA EM VIA PÚBLICA	2	2		0
885 QUADRAS PÚBLICAS	2	1		1
1492 QUEIMA DE PAPEL	1	1		0
860 RECAPEAMENTO	2	2		0
875 SEMÁFORO	3	3		0
874 SINALIZAÇÃO DE RUA	7	6		1
859 TAPA BURACO	40	40		0
1448 TERRENO COM CARAMUJO	4	4		0
1180 TERRENO DA PREFEITURA	23	22		1
1359 TERRENO DO GOVERNO DO ESTADO	1	0		1
962 TERRENO PARTICULAR COM MATO/ENTULHO	172	170		2
1409 TRÂNSITO	1	1		0
1140 TRANSPORTE DE PACIENTE	9	9		0
858 TRANSPORTE ESCOLAR	20	20		0
1090 TRANSPORTE PÚBLICO	6	5		1
1494 VARREDOR(A) DE RUA	9	9		0
1222 VEÍCULO ABANDONADO	2	2		0
1052 VIGILÂNCIA SANITÁRIA	17	17		0
1554 VISTORIA DA DEFESA CIVIL	9	5		4
1256 VISTORIA DA DENGUE	5	5		0
878 VISTORIA E LAUDO DA DEFESA CIVIL	3	2		1
<b>Total Geral</b>	<b>762</b>	<b>712</b>		<b>50</b>

Conforme informações relacionadas na Tabela 4, é possível notar que no primeiro semestre de 2017, houve um maior interesse por parte da população referente aos terrenos particulares com mato alto, já que o mesmo pode ser o causador de várias doenças e, principalmente, ser o criadouro de insetos e animais peçonhentos, como, por exemplo, o mosquito *Aedes Aegypti*, além do perigo que pode ocasionar, por servir de esconderijos de drogas, causando insegurança aos moradores próximos ao local.

Outro assunto abordado, é com relação a tapa buraco, terrenos públicos e coleta de lixo, assuntos de extrema importância, já que tratam de serviços prestados pela prefeitura e indiretamente fazem parte da saúde pública.

Um olhar mais afundo sobre esses assuntos, nos remete a pensar na necessidade de ser feita uma divulgação nos carnês de IPTU sobre a importância de se manter limpos os terrenos, e principalmente, sobre a destinação correta de lixos domiciliares, já que a prefeitura realiza a coleta de lixo nos bairros.





Na tabela 4.1 podemos identificar os 14 assuntos que foram destaques durante o primeiro semestre de 2017, e a porcentagem do que ele representa, referente ao total de demandas abertas nesse período.

Tabela 4.1

	ASSUNTO	DEMANDA	%
1	Terreno Particular com Mato/Entulho	172	22,57
2	Tapa Buraco	40	5,25
3	Terreno da Prefeitura	23	3,02
4	Coleta de Lixo	23	3,02
5	Estrada Rural	23	3,02
6	Funcionário	21	2,76
7	Outros	21	2,76
8	Transporte Escolar	20	2,62
9	Podas de Arvores em Locais Públicos	18	2,36
10	Vigilância Sanitária	17	2,23
11	Casa com Mato Alto no Terreno	17	2,23
12	Boca de Lobo – Limpeza e Manutenção	14	1,84
13	Atendimento	13	1,71
14	Limpeza do Terreno da Prefeitura	13	1,71



Em meio a tantas reclamações, denúncias e solicitações de serviços, vale ressaltar que a Ouvidoria recebeu durante o primeiro semestre do ano de 2017, 3 elogios, conforme a tabela 5.

Tabela 5

<b>Assunto</b>	<b>Tipo Demanda</b>	<b>Órgão Responsável</b>	<b>Data Abertura</b>
TAPA BURACO	Elogio	02.20.00.00.00 - SECRETARIA MUNICIPAL DE OPERAÇÕES URBANAS	19/04/2017
FUNCIONÁRIO	Elogio	02.05.00.00.00 - SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO	01/06/2017
COLETA DE GALHOS	Elogio	02.19.00.00.00 - SECRETARIA MUNICIPAL DE MEIO AMBIENTE	20/06/2017

A Secretaria de Operações Urbanas recebeu 1 elogio referente ao serviço de tapa buraco prestado no bairro. A Secretaria de Administração recebeu 1 elogio referente a um bom funcionário; e a Secretaria de Meio Ambiente recebeu 1 elogio referente ao serviço de coleta de galhos, prestado no município.

Vale lembrar que a maioria das pessoas associam a Ouvidoria apenas como canal de reclamação, porém a Ouvidoria é um canal de diálogo entre o cidadão e a administração pública, sendo a mesma responsável também por receber e encaminhar os elogios sobre os serviços prestados pelo Órgão Público.



## VI – COMPARATIVO DE ATENDIMENTOS ENTRE DOIS EXERCÍCIOS

Com o sistema usado pela Ouvidoria de Pederneiras, é possível fazer um comparativo de atendimento entre o primeiro semestre de 2016 e o primeiro semestre de 2017.

A tabela 6 apresenta esse comparativo, onde foi possível notar que durante os meses de Fevereiro, Março e Abril tivemos uma queda no número de atendimentos, e que durante o primeiro semestre de 2016, foram realizados 802 atendimentos contra 762 no mesmo período de 2017, significando uma queda de 4,98%.

Tabela 6

### Demonstrativo das Solicitações nos Exercícios de 2016 e 2017

Modalidade: Solicitação / Ouvidoria

Mês	Informação		Serviço		Reclamação		Sugestão		Elogio		Denúncia		Total	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
Janeiro	1	3	90	98	28	110	3	3	0	0	63	15	185	229
Fevereiro	1	6	90	86	37	65	0	1	0	0	71	13	199	171
Março	7	1	62	29	41	64	0	0	0	0	74	16	184	110
Abril	2	2	40	28	26	28	0	0	0	1	38	7	106	66
Mai	3	2	15	51	20	38	0	2	0	0	20	17	58	110
Junho	5	2	27	28	15	28	1	3	1	2	21	13	70	76
<b>Total por Exercício</b>	<b>19</b>	<b>16</b>	<b>324</b>	<b>320</b>	<b>167</b>	<b>333</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>287</b>	<b>81</b>	<b>802</b>	<b>762</b>
<b>Total Geral</b>	<b>35</b>		<b>644</b>		<b>500</b>		<b>13</b>		<b>4</b>		<b>368</b>		<b>1564</b>	



**PEDERNEIRAS**  
VAMOS JUNTOS!

Tabela 2

Estadística das Solicitações por Bairro		Modalidade: Solicitação / Ouvidoria						
		Período: 01/01/2017 a 30/06/2017						
Código	Bairro	Informação	Serviço	Reclamação	Sugestão	Elogio	Denúncia	Total
921	ALTOS DO ALVORADA	0	4	2	0	0	0	6
724	ALTOS DO JARDIM ALVORADA	0	2	0	0	0	0	2
25	ANTONIO DE CONTI	0	5	1	0	0	1	7
102	ANTONIO FACCILO	0	2	4	0	0	0	6
45	BRUNO GILBERT CURY	0	6	9	0	0	1	16
556	BTC	0	0	1	0	0	0	1
2	CENTRO	0	34	42	1	0	10	87
209	CHACARA SAO JOAO	0	1	0	0	0	0	1
68	CIDADE NOVA	0	12	11	0	0	4	27
458	DISTRITO FUAD RAZUK	1	1	2	0	0	0	4
137	DISTRITO INDUSTRIAL	0	5	0	0	0	0	5
784	DISTRITO INDUSTRIAL V	0	0	1	0	0	0	1
164	DISTRITO INDUSTRIAL VII	0	2	0	0	0	0	2
402	DOS MACUCO	0	2	0	0	0	0	2
308	ESTRADA	0	1	0	0	0	0	1
995	EUCLYDES PINHEIRO	0	1	0	0	0	1	2
459	GIACOMO BERTOLINE II	0	0	1	0	0	0	1
738	GIACOMO METODIO BERTOLINI	0	0	2	0	0	0	2
49	GUAIANAS	0	1	3	0	0	1	5
250	GUEBA II	0	0	0	0	0	1	1
1131	JARCIM COLONIAL	0	1	0	0	0	0	1
1118	JARDIM ALVORADA	0	3	8	0	0	0	13
170	JARDIM ACARAI	0	1	2	0	0	1	4
113	JARDIM ALTOS DO ALVORADA	0	4	3	0	0	0	7
35	JARDIM AMERICA	0	7	5	0	0	0	12
96	JARDIM ANCHIETA	0	1	1	0	0	0	2
78	JARDIM BELA VISTA	0	7	5	0	0	0	12
172	JARDIM CALIFORNIA	0	1	3	0	0	0	4
580	JARDIM CASTELO	0	3	5	0	0	0	8
82	JARDIM DAS PALMEIRAS	0	2	2	0	0	0	4
348	JARDIM DAS PALMEIRAS III	0	2	0	0	0	1	3
384	JARDIM DAS PERDIZES	0	0	1	0	0	0	1
163	JARDIM DOM PEDRO	0	1	0	0	0	0	1
19	JARDIM DOM PEDRO I	0	0	1	0	0	0	1
216	JARDIM EMPREL	0	0	0	0	0	1	1
198	JARDIM LAGO DOS PATURIS	0	1	2	0	0	0	3
936	JARDIM M LUIZA	0	0	1	0	0	0	1
64	JARDIM MARAJOARA	0	11	6	0	0	0	17
123	JARDIM MARIA LUIZA	0	4	10	0	0	2	16
34	JARDIM MODELO	0	2	4	0	0	0	6
61	JARDIM NOSSA SENHORA APARECIDA	0	2	2	0	0	1	5
130	JARDIM PACAEMBU	0	1	2	0	0	0	3
36	JARDIM PARAISO	0	0	2	0	0	0	2
74	JARDIM PLANALTO	0	1	4	0	0	0	5
51	JARDIM PLANALTO I	0	1	1	0	0	2	4
309	JARDIM PLANALTO II	0	1	1	0	0	0	2
38	JARDIM PLANALTO III	0	0	2	0	0	0	2
179	JARDIM PLANALTO VERDE	0	2	4	0	0	1	7
903	JARDIM PLANALTO VERDE II	0	1	2	0	0	1	4
612	JARDIM POR DO SOL	0	3	1	0	0	2	6
7	JARDIM ROSSINI	0	1	1	0	0	0	2
21	JARDIM SANTA LUCIA	0	4	3	0	0	0	7
84	JARDIM SANTO ANTONIO	0	1	0	0	0	0	1
43	JARDIM TERRA NOVA	0	1	2	0	0	0	3
1077	JARDIM TERRA NOVA II	0	0	2	0	0	0	2
31	JARDIM VISTA ALEGRE	0	1	0	0	0	0	1
256	JAYME BIGELI	0	1	0	0	0	0	1
26	LEONOR MENDES DE BARROS	0	1	6	0	0	1	8
27	MARIA ELENA PEREIRA BERTOLINI	0	1	7	0	0	2	10
10	MICHEL NEME	0	11	8	0	0	1	20
155	NORINO BERTOLINI	0	4	2	0	0	2	8
13	NORINO BERTOLINI I	0	0	0	0	0	1	1
18	NORINO BERTOLINI II	0	2	3	0	0	0	5
23	PARQUE DA COLINA	0	11	13	0	0	1	25
203	PARQUE PEDERNEIRAS I	0	0	1	0	0	0	1
405	PARQUE PEDERNEIRAS II	0	1	2	0	0	0	3
168	PARQUE PEDERNEIRAS III	0	2	0	0	0	1	3
520	PEDERNEIRAS C-5	0	1	1	0	0	2	4
927	PLANALTO VERDE II	0	1	0	0	0	0	1
1162	RESIDENCIAL BEM VIVER II	1	0	0	0	0	0	1
908	RESIDENCIAL FREITAS	0	4	4	0	0	2	10
184	RODOVIA	0	0	1	0	0	0	1
442	SAIDA ITATINGUI	0	2	0	0	0	0	2
11	SANTELMO	0	1	4	0	0	0	5
46	VALE DO IGAPO	0	1	0	0	0	0	1
47	VANGLORIA	0	0	2	0	0	0	2
28	VICENTE JULIANO MINGUILI	0	1	3	0	0	0	4
75	VILA CAMILO RAZUK	1	1	1	0	0	0	3
8	VILA PAULISTA	0	2	0	0	0	4	6
29	VILA RUIZ	0	1	4	0	0	0	5
70	VILA SCHIAVON	0	0	1	0	0	2	3
<b>Total:</b>		<b>3</b>	<b>199</b>	<b>230</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>52</b>	<b>485</b>



**PEDERNEIRAS**  
VAMOS JUNTOS!

## VII – DENÚNCIA ANÔNIMA

A Ouvidoria Municipal vem recebendo várias denúncias anônimas, e algumas em relação à funcionários.

Por esse motivo, esclarecemos o que segue:

O processo administrativo é destinado a apurar a responsabilidade de servidor por infração praticada no exercício de suas funções ou relacionada com as atribuições do seu cargo. Dessa forma, para que seja possível a abertura do procedimento, é necessário que a Administração possua conhecimento de irregularidade envolvendo o servidor.

Existem diversas formas pelas quais a Administração pode tomar ciência dessas situações, podendo ser por meio de denúncia, representação funcional, notícias veiculadas na mídia e representações oficiais por outros órgãos públicos, entre outros.

A denúncia, um dos principais meios de comunicação, deve observar alguns requisitos para que seja aceita. Conforme disciplinado no artigo 144, da Lei 8.112/90, é necessário que a denúncia sobre irregularidades contenha a identificação e o endereço do denunciante, devendo ser formulada por escrito e ter sua autenticidade confirmada. Caso os fatos relatados na denúncia não configurem evidente irregularidade, o parágrafo único do referido artigo prevê a possibilidade do seu arquivamento sumário.

O artigo 144, da Lei 8.112/90, está em consonância com o inciso IV do artigo 5º da Constituição Federal, o qual veda o anonimato. Segundo o ministro Celso de Mello, esta vedação tem a finalidade de “Permitir que o autor do escrito ou da publicação possa expor-se às consequências jurídicas derivadas de seu comportamento abusivo”.

Por outro lado, constitui poder-dever da autoridade administrativa o de apurar eventuais irregularidades que cheguem ao seu conhecimento e que noticiem suposta irregularidade envolvendo agente público, conforme dispõe o artigo 143, da Lei 8.112/90.



**PEDERNEIRAS**  
VAMOS JUNTOS!

## VIII – CONSIDERAÇÕES FINAIS

A constituição e consolidação da Ouvidoria Municipal só foi possível dada a autonomia dos trabalhos do ouvidor e a aderência dos servidores e colaboradores aos seus trabalhos.

A Ouvidoria do Município possui elevada efetividade por ter conduzido seus trabalhos de forma flexível e ágil, ancorando suas ações na equidade social, atendo-se aos princípios da moralidade, e da economicidade, ou seja, guiada por valores constitucionais norteadores da administração pública.

A Ouvidoria Municipal trabalhou intensamente para o bom funcionamento dos serviços públicos, por meio de atendimento ao munícipe e em parceria com as secretarias, com a finalidade de suprir as necessidades e principalmente, sanar grande parte dos problemas que ocorreram durante o ano, sempre respeitando e cumprindo a Lei Complementar nº 3.063, de 29 de maio de 2013.

Outro ponto fundamental da Ouvidoria Municipal, foi trabalhar com a Legalidade, Impessoalidade, Moralidade, Publicidade e Eficiência que são os pilares da Administração Pública.