



**PEDERNEIRAS**  
VAMOS JUNTOS!



# **Ouvidoria Geral do Município de Pederneiras**

## Relatório Anual de Atividades – 2017

Publicado em Janeiro de 2018



**PEDERNEIRAS**  
VAMOS JUNTOS!



**PEDERNEIRAS**  
VAMOS JUNTOS!

# RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA DE PEDERNEIRAS

Exercício:  
2017

Pederneiras  
Janeiro de 2018



## **OUVIDORIA MUNICIPAL**

### **RELATÓRIO ANUAL 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  
Adriano de Aguiar Ferreira

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 Anual da Ouvidoria Geral é um meio de divulgação das principais ações realizadas pelo setor, 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 ano 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 31 de Dezembro de 2017 a Ouvidoria do Município recebeu 1227 manifestações, sendo que 595 foram reclamações, 417 foram pedidos de serviço, 175 denúncias, 24 foram pedidos de informação, 12 sugestões e 4 elogios.

Tabela 1.0

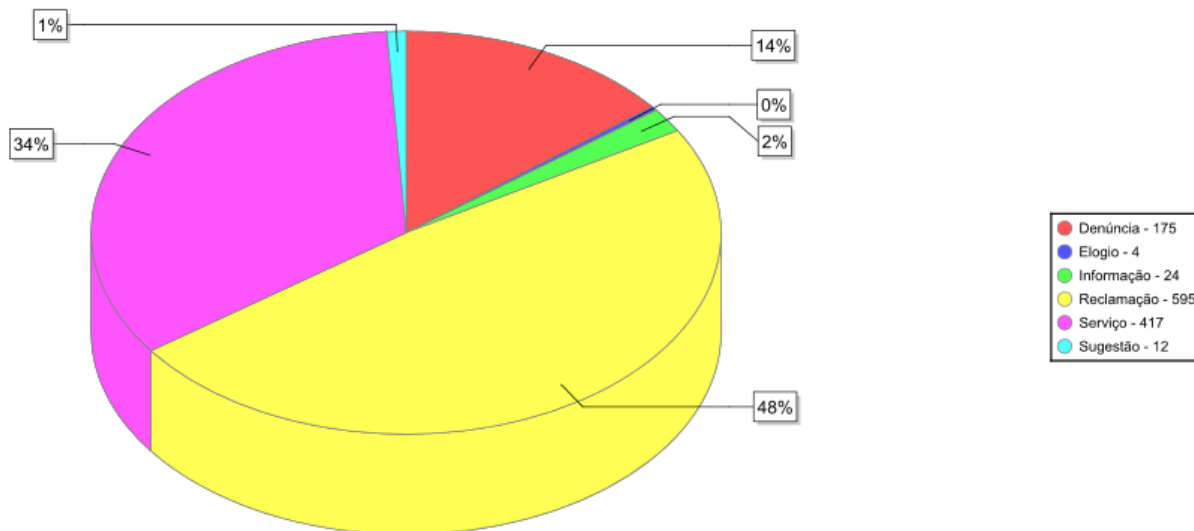
Modalidade: Solicitação / Ouvidoria

### Estadística dos Atendimentos por Classificação da Demanda

Período: 01/01/2017 a 31/12/2017

Classificação	Presencial		Fone		E-mail		Internet		Carra		Interno		Total
	Encerradas	Em Análise	Encerradas	Em Análise	Encerradas	Em Análise	Encerradas	Em Análise	Encerradas	Em Análise	Encerradas	Em Análise	
Denúncia	42	12	91	24	0	0	5	1	0	0	0	0	175
Elogio	1	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	4
Informação	3	0	2	0	0	0	15	4	0	0	0	0	24
Reclamação	162	19	340	45	0	0	22	5	0	0	2	0	595
Serviço	113	33	145	16	0	0	97	11	0	0	1	1	417
Sugestão	0	0	3	0	0	0	9	0	0	0	0	0	12
<b>Total Geral</b>	<b>321</b>	<b>64</b>	<b>581</b>	<b>85</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>151</b>	<b>21</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1227</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, Junho e Agosto obtivemos 3 Sugestões cada. As Denúncias foram feitas com mais intensidade durante o mês de Novembro somando 30, seguido pelo mês de Agosto com 18 e Maio com 17 atendimentos. O mês de Junho pode ser caracterizado como o mês que teve o maior número de Elogios, de um total de 4 atendimentos até o dia 31 de Dezembro 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>Denúncia</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
Maiο	2	51	38	2	0	17	110
Junho	2	28	28	3	2	13	76
Julho	1	28	27	0	0	9	65
Agosto	2	18	36	3	1	18	78
Setembro	2	19	49	0	0	14	84
Outubro	3	10	27	0	0	13	53
Novembro	0	19	77	0	0	30	126
Dezembro	0	3	46	0	0	10	59
<b>Total Geral</b>	<b>24</b>	<b>417</b>	<b>595</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>175</b>	<b>1227</b>



No total dos 1227 atendimentos, 88% foram realizados direto pela Ouvidoria, ou seja, 1080 demandas.

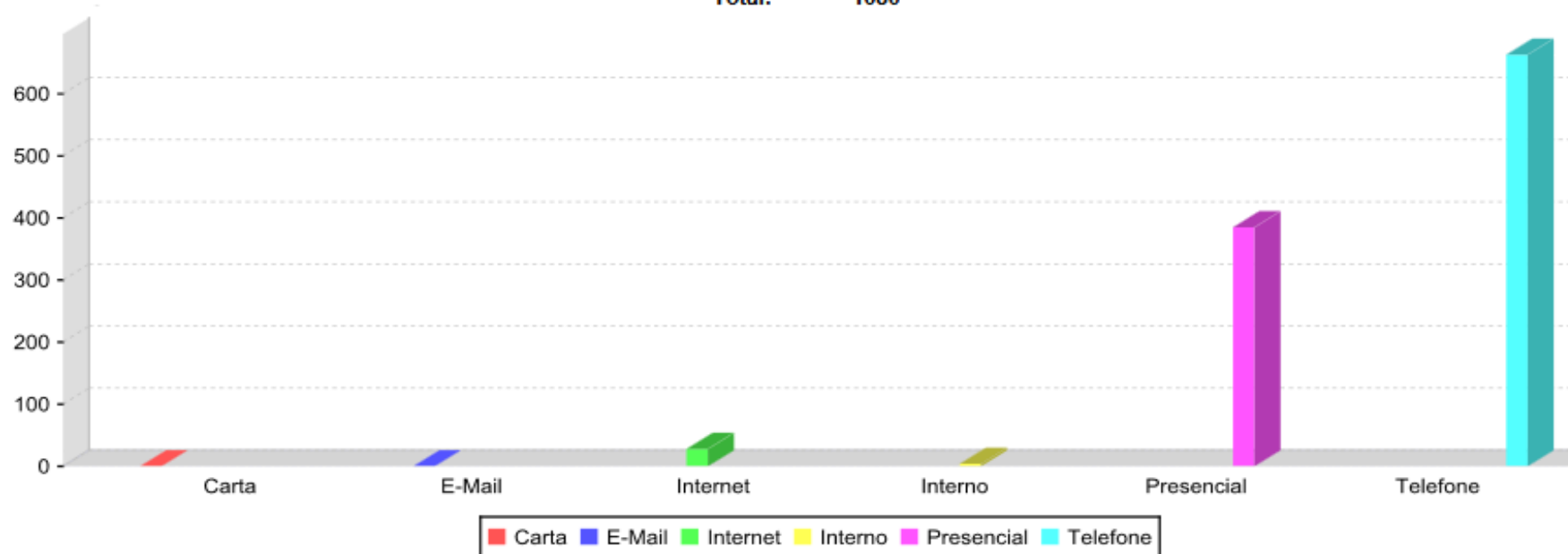
Na tabela 1.1.1 é possível notar que 663 demandas foram realizadas por telefone, o que representa 61,39%; seguido do presencial com 385 demandas representando 35,65%; internet com 28 demandas, ou seja, 2,59%; e por último e menos utilizado foi o interno com 4 demandas, o que representa 0,37% do atendimento direto. O meio de recebimento por carta e e-mail não foram utilizados durante esse ano.

Tabela 1.1.1  
Período: 01/01/2017 à 31/12/2017

**Demandas Abertas por Meios de Recebimento** **Modalidade: Solicitacao/Ouvidoria**

Órgão de Abertura: 02.01.06.00.00 - OUVIDORIA GERAL DO MUNICIPIO

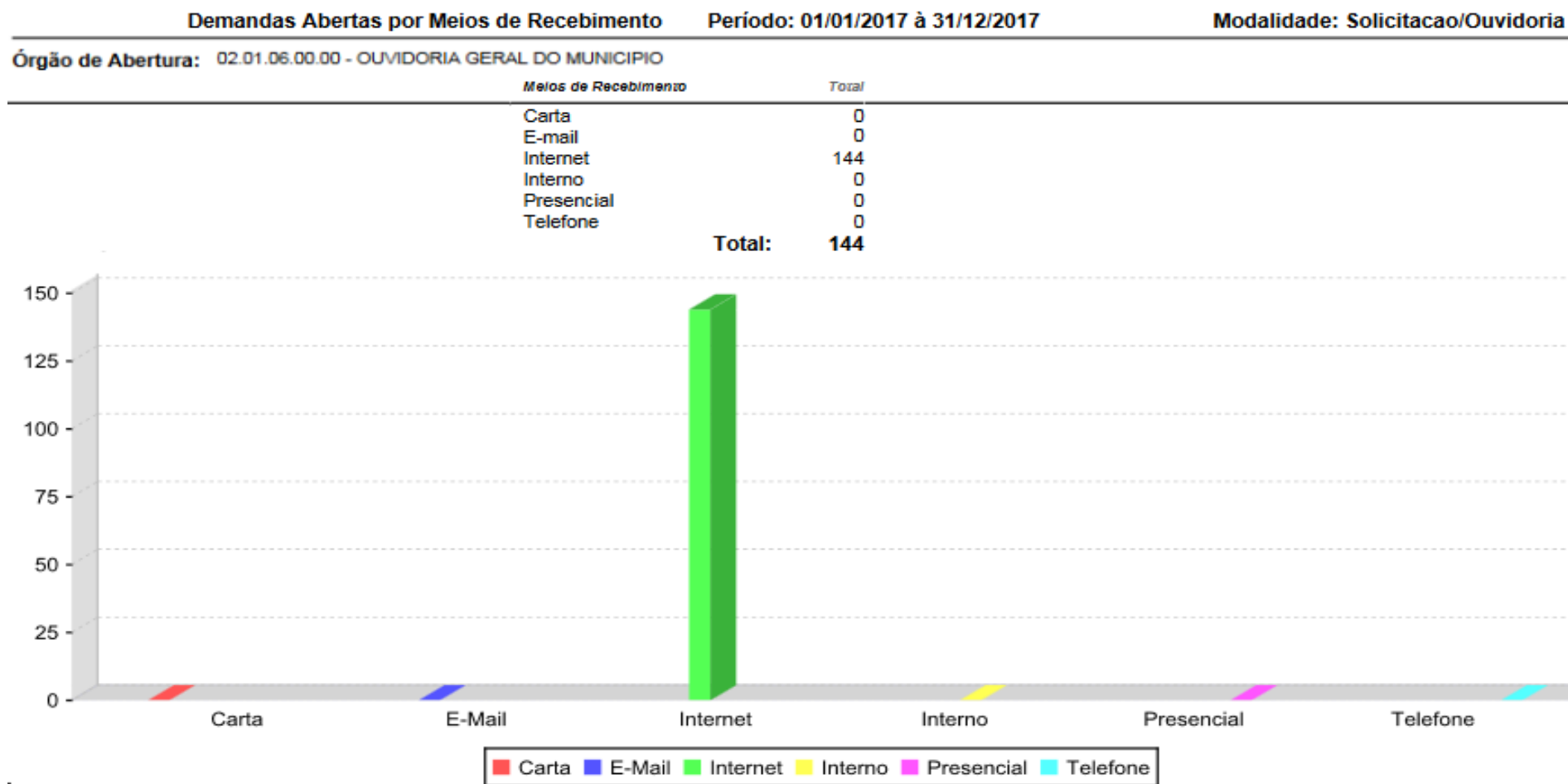
Meios de Recebimento	Total
Carta	0
E-mail	0
Internet	28
Interno	4
Presencial	385
Telefone	663
<b>Total:</b>	<b>1080</b>





Na tabela 1.1.2 constatamos que dos 1227 atendimentos, 144 foram feitos através do Fala Cidadão, que está disponível no site da Prefeitura, ou seja, 11,74% do total de atendimentos desse primeiro semestre.

Tabela 1.1.2





### III – BAIROS 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 1227 atendimentos, somente 813 fazem parte da estatística de atendimento, e através desta tabela foi possível notar que o maior número de demanda durante o ano de 2017 foi proveniente do Centro, com um total de 162 representando 13,21%, Cidade Nova com 44, ou seja, 3,59% das demandas e Parque da Colina com 36, sendo 2,93%.

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

Estatística das Solicitações por Bairro		Modalidade: Solicitação / Ouvidoria						
		Período: 01/01/2017 a 31/12/2017						
Código	Bairro	Informação	Serviço	Reclamação	Sugestão	Elogio	Denúncia	Total
25	ANTONIO DE CONTI	0	6	4	0	0	4	14
102	ANTONIO FACCIOLLO	0	3	7	0	0	0	10
403	BARRA SECA - DISTRITO GUAIANAS	0	0	1	0	0	0	1
45	BRUNO GILBERT CURY	0	0	9	0	0	2	17
555	BTC	0	0	1	0	0	0	1
2	CENTRO	0	48	89	1	0	-24	162
209	CHACARA SAO JOAO	0	1	0	0	0	0	1
53	CIDADE NOVA	0	12	22	0	0	10	44
458	DISTRITO FUAD RAZUK	1	2	3	0	0	0	6
137	DISTRITO INDUSTRIAL	0	5	1	0	0	1	7
794	DISTRITO INDUSTRIAL V	0	0	1	0	0	0	1
164	DISTRITO INDUSTRIAL VII	0	3	0	0	0	0	3
402	DOS MACUCO	0	0	0	0	0	0	0
251	DUAS PASSAGENS	0	1	0	0	0	0	1
308	ESTRADA	0	1	0	0	0	0	1
595	EUCLYDES PINHEIRO	0	1	1	0	0	0	2
459	GIACOMO BERTOLINE II	0	1	1	0	0	0	2
738	GIACOMO METODIO BERTOLINI	0	0	3	0	0	0	3
49	GUAIANAS	0	1	3	0	0	1	5
114	GUEBA I	0	0	1	0	0	0	1
250	GUEBA II	0	0	0	0	0	0	0
1131	JARDIM COLONIAL	0	0	0	0	0	0	0
1118	JARDIM ALVORADA	0	1	1	0	0	0	2
170	JARDIM ACARAI	0	1	1	0	0	0	2
310	JARDIM ACARAI III	0	0	1	0	0	0	1
113	JARDIM ALTOS DO ALVORADA	0	11	11	0	0	1	23
12	JARDIM ALVORADA	0	5	28	0	0	2	35
35	JARDIM AMERICA	0	7	7	0	0	2	16
95	JARDIM ANCHIETA	0	1	4	0	0	0	5
48	JARDIM BANDEIRANTES	0	0	2	0	0	0	2
78	JARDIM BELA VISTA	0	8	11	0	0	3	22
172	JARDIM CALIFORNIA	0	1	4	0	0	0	5
550	JARDIM CASTELO	0	3	10	0	0	0	13
82	JARDIM DAS PALMEIRAS	0	2	4	0	0	0	6
348	JARDIM DAS PALMEIRAS III	0	0	0	0	0	0	0
354	JARDIM DAS FERDIZES	0	0	1	0	0	0	1
103	JARDIM DOM PEDRO	0	1	1	0	0	1	3
19	JARDIM DOM PEDRO I	0	0	3	0	0	0	3
216	JARDIM EMPREL	0	0	0	0	0	1	1
650	JARDIM IPE	0	0	2	0	0	0	2
198	JARDIM LAGO DOS PATURIS	0	2	1	0	0	0	3
64	JARDIM MARAJÓDARA	0	12	14	1	0	1	28
123	JARDIM MARIA LUIZA	0	5	17	0	0	3	25
34	JARDIM MODELO	0	2	15	0	0	3	20
61	JARDIM NOSSA SENHORA APARECIDA	0	3	3	0	0	1	7
130	JARDIM PACAEMBU	0	2	3	0	0	0	5
513	JARDIM PALMEIRAS II	0	0	1	0	0	0	1
36	JARDIM PARAISO	0	1	5	0	0	0	6
74	JARDIM PLANALTO	0	1	1	0	0	4	6
51	JARDIM PLANALTO I	0	1	1	0	0	3	5
309	JARDIM PLANALTO II	0	1	1	0	0	0	2
38	JARDIM PLANALTO III	0	0	5	0	0	0	5
179	JARDIM PLANALTO VERDE	0	2	4	0	0	2	8
903	JARDIM PLANALTO VERDE II	0	4	5	0	0	3	12
612	JARDIM POR DO SOL	0	0	3	1	0	0	4
7	JARDIM ROSSINI	0	1	1	0	0	0	2
52	JARDIM SANTA HELENA	0	1	1	0	0	0	2
21	JARDIM SANTA LUCIA	0	4	4	0	0	0	8
64	JARDIM SANTO ANTONIO	0	1	0	0	0	0	1
45	JARDIM TERRA NOVA	0	3	3	0	0	0	6
1077	JARDIM TERRA NOVA II	0	2	5	0	0	1	8
53	JARDIM TOPAZIO	0	1	1	0	0	0	2
31	JARDIM VISTA ALEGRE	0	0	1	0	0	0	1
250	JAYME BIGELI	0	1	1	0	0	0	2
26	LEONOR MENDES DE BARROS	0	2	13	0	0	3	18
27	MARIA ELENA PEREIRA BERTOLINI	0	1	5	0	0	3	12
10	MICHEL NEME	0	12	16	0	0	2	30
155	NORINO BERTOLINI	0	4	3	0	0	2	9
13	NORINO BERTOLINI I	0	0	3	0	0	0	3
18	NORINO BERTOLINI II	0	4	7	0	0	4	15
494	NOVA PAULISTA	0	11	23	0	0	0	34
23	PARQUE DA COLINA	0	0	0	0	0	0	0
203	PARQUE PEDERNEIRAS I	0	0	1	0	0	0	1
405	PARQUE PEDERNEIRAS II	0	0	3	0	0	0	3
108	PARQUE PEDERNEIRAS III	0	2	3	0	0	1	6
520	PEDERNEIRAS C-5	1	1	1	0	0	3	5
1102	RESIDENCIAL BEM VIVER II	0	0	0	0	0	0	0
008	RESIDENCIAL FREITAS	0	5	9	0	0	2	16
184	RODOVIA	0	0	0	0	0	0	0
442	SAIDA ITATINGUI	0	2	0	0	0	0	2
11	SANTELMO	0	1	4	0	0	1	6
46	VALE DO IGAPO	0	1	0	0	0	0	1
47	VANLÓRIA	0	1	7	0	0	0	8
28	VICENTE JULIANO MINGUII	0	1	3	0	0	0	4
75	VILA CAMILO RAZUK	1	1	1	0	0	0	3
175	VILA FERRAZ	0	0	1	0	0	0	1
8	VILA PAULISTA	0	5	2	0	0	4	9
29	VILA RUIZ	0	2	4	0	0	0	6
70	VILA SCHAVON	0	1	3	0	0	0	4
	<b>Total:</b>	<b>3</b>	<b>247</b>	<b>445</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>116</b>	<b>813</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 ano de 2017. Notamos, que o maior número de demanda durante esse ano, foi para a Secretaria de Meio Ambiente, somando 567 demandas, que representa 46,21% do total. Logo após, temos a Secretaria Municipal de Operações Urbanas com 125 demandas, ou seja, 10,19%.

Tabela 3

<b>Estadística dos Atendimentos por Órgão de Responsabilidade</b>		<b>Modalidade: Solicitação / Ouvidoria</b>		
		<b>Período: 01/01/2017 a 31/12/2017</b>		
<b>Órgão</b>		<b>Demandas</b>	<b>Atendidos</b>	<b>Em Análise</b>
123	02.06.06.00.00 - CADASTRO IMOBILIÁRIO	4	3	1
137	02.12.05.00.00 - CENTRO DE ESPECIALIZAÇÃO ODONTOLÓGICA CEO	3	3	0
193	02.12.01.00.00 - CONTROLE DE VETORES	15	15	0
205	02.06.01.04.00 - COORDENADORIA DE FISCALIZAÇÃO DE POSTURAS MUNICIPAIS	31	17	14
204	02.06.01.03.00 - COORDENADORIA DE FISCALIZAÇÃO DE TRIBUTOS E RENDAS	28	26	2
76	02.01.08.00.00 - DEFESA CIVIL	43	27	16
8	01.03.01.00.00 - DIVISÃO DE COMPRAS E LICITAÇÕES	2	1	1
2	02.01.00.00.00 - GABINETE DO PREFEITO	114	96	18
133	02.01.07.03.00 - PROTOCOLO - VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	44	7
92	02.05.00.00.00 - SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO	31	30	1
104	02.16.00.00.00 - SECRETARIA MUNICIPAL DE CULTURA E TURISMO	5	4	1
97	02.23.00.00.00 - SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO AGROPECUÁRIO	29	26	3
107	02.09.00.00.00 - SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO E ASSISTÊNCIA SOCIAL	3	3	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	29	27	2
103	02.17.00.00.00 - SECRETARIA MUNICIPAL DE ESPORTE - LAZER - JUVENTUDE	3	2	1
99	02.21.00.00.00 - SECRETARIA MUNICIPAL DE INFRAESTRUTURA E OBRAS	27	26	1
101	02.19.00.00.00 - SECRETARIA MUNICIPAL DE MEIO AMBIENTE	567	516	51
100	02.20.00.00.00 - SECRETARIA MUNICIPAL DE OPERAÇÕES URBANAS	125	90	35
106	02.12.00.00.00 - SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE	77	73	4
96	02.24.00.00.00 - SECRETARIA MUNICIPAL DE TRÂNSITO	38	24	14
<b>Total Geral</b>		<b>1227</b>	<b>1055</b>	<b>172</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 53, Coleta de Lixo com 43 e Varredor de Rua 35 demandas.

Tabela 4

Assunto	Modalidade: Solicitação / Ouvidoria		
	Demandas	Atendidos	Em Análise
1016 ÁGUA PARADA NA GUIA / ASFALTO	6	3	3
879 ALAGAMENTO	1	1	0
830 ALVARA MUNICIPAL	21	20	1
757 ALVARA MUNICIPAL DE FUNCIONAMENTO	4	3	1
1461 ANIMAIS DOENTES	2	2	0
1549 ANIMAIS PEÇONHENTOS / VENENOSOS	15	13	2
1223 ANIMAIS SOLTOS	10	6	4
1280 ANIMAL MORTO (VIA PÚBLICA)	2	2	0
1419 ANIMAL MORTO - TERRENO	1	0	1
750 APLICAÇÃO DE MULTA	2	1	1
826 ÁREA DE LAZER	1	1	0
1341 ASFALTO	19	11	8
996 ATENDIMENTO	28	26	2
1049 ATENDIMENTO MÉDICO	20	18	2
910 BOCA DE LOBO - LIMPEZA E MANUTENÇÃO	19	14	5
840 BOLSA FAMÍLIA	1	1	0
924 BRAÇO DE LUZ	1	1	0
1103 CAÇAMBA DE ENTULHO	3	3	0
1129 CAMINHÃO PIPA	3	2	1
1010 CANALETA DE ÁGUA	10	7	3
1204 CANIL	1	1	0
1449 CASA COM CARAMUJO NO QUINTAL	2	2	0
1115 CASA COM LIXO E ENTULHO	28	21	7
1243 CASA COM MATO ALTO NO TERRENO	23	23	0
838 CASA POPULAR	1	1	0
1474 CEMITÉRIO	2	2	0
1173 CENTRO DE SAÚDE DA MULHER	3	3	0
1202 CEO - CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS	3	3	0
1587 CHAMINÉ (FUMAÇA NA RESIDÊNCIA)	4	3	1
1084 COLETA DE ENTULHO	1	1	0
1625 COLETA DE GALHOS	13	13	0
911 COLETA DE LIXO	43	38	5
819 COMERCIO ILEGAL	3	3	0
912 CONSERTO DE ASFALTO E CALÇADA	7	3	4
913 CONSERTO DE CALÇADA	6	4	2
914 CONSERTO DE TAMPA DE BUEIRO	1	1	0



**PEDERNEIRAS**  
VAMOS JUNTOS!

<b>Assunto</b>	<b>Demandas</b>	<b>Atendidos</b>	<b>Em Análise</b>	
915 CONSERVAÇÃO DE ESCOLA	1	1		0
916 CONSERVAÇÃO ESTRADA DE TERRA	2	0		2
1029 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	19	13		6
1081 E-SIC	22	19		3
1477 ENTREGA DO CARNÊ DO IPTU	4	3		1
1156 ENTULHO EM VIA PÚBLICA	17	14		3
824 ESCOLA	3	3		0
947 ESGOTO	5	2		3
870 ESTRADA RURAL	28	25		1
1058 FAIXA DE PEDESTRE	4	4		0
883 FESTAS E EVENTOS	1	1		0
917 FISCALIZAÇÃO DE BARULHO	6	5		1
831 FISCALIZAÇÃO DE CALÇADA.	16	7		9
1287 FISCALIZAÇÃO DE TAXI	5	2		3
918 FISCALIZAÇÃO E NEBULIZAÇÃO - DENGUE	3	3		0
940 FISCALIZAR OBRAS	1	1		0
1571 FOGO EM TERRENO	4	4		0
1020 FUNCIONÁRIO	31	30		1
1186 FUNDO SOCIAL	1	1		0
1012 GALERIA DE ÁGUA/ BOCA DE LOBO	7	7		0
861 GUIA E SARJETA	10	8		2
1585 ILUMINAÇÃO EM LOCAIS PÚBLICOS	1	1		0
919 ILUMINAÇÃO PÚBLICA	10	10		0
993 INFORMAÇÃO SOBRE PEDERNEIRAS	4	3		1
799 INFORMAR	1	1		0
887 LIMPEZA DE TERRENOS DA PREFEITURA	17	17		0
1556 LIMPEZA DO RIO	3	2		1
828 LIMPEZA PÚBLICA	25	23		2
877 LOMBADA	11	5		6
1590 MANUTENÇÃO DE PONTE	1	1		0
883 MANUTENÇÃO DE PRAÇA	6	5		1
920 MAUS TRATOS A ANIMAIS	14	9		5
1462 MEDICAMENTO DE ALTO CUSTO	1	1		0
1051 MEIO AMBIENTE	11	11		0
857 MERENDA ESCOLAR	1	1		0
1210 OBRAS	3	2		1
921 OBSTRUÇÃO PASSEIO PÚBLICO	2	2		0
852 ODONTOLOGIA	4	4		0
946 ÔNIBUS URBANO	5	5		0
1084 OUTROS	32	27		5
949 PAT	1	1		0
740 PERTURBAÇÃO SONORA	6	5		1
889 PODAS DE ÁRVORES	16	15		1
1546 PODAS DE ARVORES EM LOCAIS PÚBLICOS	21	16		5
780 POSTE COM ILUMINAÇÃO PUBLICA	3	3		0
823 POSTO DE SAÚDE	9	9		0
934 PRÉDIO ABANDONADO	1	1		0



**PEDERNEIRAS**  
VAMOS JUNTOS!

<b>Assunto</b>	<b>Demandas</b>	<b>Atendidos</b>	<b>Em Análise</b>	
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	6	4		2
1663 REDUTOR DE VELOCIDADE	1	1		0
851 REMÉDIO	2	2		0
1460 RETIRADA DE ABELHAS	2	2		0
875 SEMÁFORO	3	3		0
874 SINALIZAÇÃO DE RUA	12	7		5
859 TAPA BURACO	53	45		8
1448 TERRENO COM CARAMUJO	4	4		0
1160 TERRENO DA PREFEITURA	34	28		6
1359 TERRENO DO GOVERNO DO ESTADO	1	0		1
962 TERRENO PARTICULAR COM MATO/ENTULHO	239	232		7
1409 TRÂNSITO	1	1		0
1140 TRANSPORTE DE PACIENTE	11	11		0
858 TRANSPORTE ESCOLAR	22	21		1
1090 TRANSPORTE PÚBLICO	10	7		3
1662 USO INDEVIDO DE BENS PUBLICOS	1	0		1
1494 VARREDOR(A) DE RUA	35	35		0
1222 VEÍCULO ABANDONADO	6	2		4
1052 VIGILÂNCIA SANITÁRIA	26	25		1
1554 VISTORIA DA DEFESA CIVIL	13	5		8
1256 VISTORIA DA DENGUE	6	6		0
998 VISTORIA DO CORPO DE BOMBEIRO	1	1		0
878 VISTORIA E LAUDO DA DEFESA CIVIL	4	2		2
<b>Total Geral</b>	<b>1227</b>	<b>1056</b>		<b>171</b>

Conforme informações relacionadas na Tabela 4, é possível notar que no ano de 2017, houve um maior interesse por parte da população referente aos terrenos particulares com mato alto, um total de 239 demandas, 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.

Outros assuntos abordados, é com relação a tapa buraco, limpeza de 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 15 assuntos que foram destaques durante o ano de 2017, e a porcentagem do que ele representa, referente ao total de demandas abertas nesse período.

Tabela 4.1

	<b>ASSUNTO</b>	<b>DEMANDA</b>	<b>%</b>
1	Terreno Particular com Mato/Entulho	239	19,48
2	Tapa Buraco	53	4,32
3	Coleta de Lixo	43	3,50
4	Varredor de Rua	35	2,85
5	Terreno da Prefeitura	34	2,77
6	Outros	32	2,61
7	Funcionário	31	2,53
8	Casa com Lixo e Entulho	28	2,28
9	Atendimento	28	2,28
10	Vigilância Sanitária	26	2,12
11	Estrada Rural	26	2,12
12	Limpeza Pública	25	2,04
13	Alvara Municipal	25	2,04
14	Casa com Mato Alto no Terreno	23	1,87
15	E-Sic	22	1,79



Em meio a tantas reclamações, denúncias e solicitações de serviços, vale ressaltar que a Ouvidoria recebeu durante o ano de 2017, 4 elogios, conforme a tabela 5.

Tabela 5

Assunto	Órgão Responsável	Data Abertura	Meio Receb.
TAPA BURACO	02.20.00.00.00 - SECRETARIA MUNICIPAL DE OPERAÇÕES URBANAS	19/04/2017 15:24	Internet
FUNCIONÁRIO	02.05.00.00.00 - SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO	01/06/2017 09:45	Presencial
COLETA DE GALHOS	02.19.00.00.00 - SECRETARIA MUNICIPAL DE MEIO AMBIENTE	20/06/2017 13:13	Internet
ATENDIMENTO	02.12.00.00.00 - SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE	08/08/2017 11:24	Internet

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. A Secretaria de Meio Ambiente recebeu 1 elogio referente ao serviço de coleta de galhos, prestado no município. E a Secretaria de Saúde recebeu 1 elogio referente ao atendimento de 5 funcionários do Centro de Especialidades.

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 ano de 2016 e o ano de 2017.

A tabela 6 apresenta esse comparativo, onde foi possível notar que durante os dois anos, os meses em que a Ouvidoria mais recebeu demandas foram Janeiro e Fevereiro.

Também notamos que durante o ano de 2016 foram realizados 1082 atendimentos, enquanto no ano de 2017, foram realizados 1227, significando um aumento de 13,40%. Isso demonstra que a população de Pederneiras está ajudando cada dia mais o município, entrando em contato com a Ouvidoria, e contribuindo assim, para que a Prefeitura possa aprimorar e agilizar os seus serviços.

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
Julho	0	1	16	28	13	27	0	0	0	0	15	9	44	65
Agosto	0	2	12	18	7	36	0	3	1	1	6	18	26	78
Setembro	0	2	7	19	2	49	0	0	0	0	0	14	9	84
Outubro	1	3	18	10	15	27	0	0	0	0	12	13	46	53
Novembro	8	0	26	19	16	77	2	0	0	0	15	30	67	126
Dezembro	0	0	34	3	28	46	1	0	3	0	22	10	88	59
<b>Total por Exercício</b>	<b>28</b>	<b>24</b>	<b>437</b>	<b>417</b>	<b>248</b>	<b>595</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>357</b>	<b>175</b>	<b>1082</b>	<b>1227</b>
<b>Total Geral</b>	<b>52</b>		<b>854</b>		<b>843</b>		<b>19</b>		<b>9</b>		<b>532</b>		<b>2309</b>	



**PEDERNEIRAS**  
VAMOS JUNTOS!

Tabela 2

Estatística das Solicitações por Bairro		Modalidade: Solicitação / Ouvidoria						
		Período: 01/01/2017 a 31/12/2017						
Código	Bairro	Informação	Serviço	Reclamação	Sugestão	Elogio	Denúncia	Total
25	ANTONIO DE CONTI	0	6	4	0	0	4	14
102	ANTONIO FACCILO	0	3	7	0	0	0	10
468	BARRA SECA - DISTRITO GUAIANAS	0	0	1	0	0	0	1
45	BRUNO GILSBERT CURY	0	6	9	0	0	2	17
556	BTC	0	0	1	0	0	0	1
2	CENTRO	0	48	89	1	0	24	162
209	CHACARA SAO JOAO	0	1	0	0	0	0	1
68	CIDADE NOVA	0	12	22	0	0	10	44
458	DISTRITO FUAD RAZUK	1	2	3	0	0	0	6
137	DISTRITO INDUSTRIAL	0	5	1	0	0	1	7
784	DISTRITO INDUSTRIAL V	0	0	1	0	0	0	1
164	DISTRITO INDUSTRIAL VII	0	3	0	0	0	0	3
402	DOS MACUCO	0	2	0	0	0	0	2
251	DUAS PASSAGENS	0	1	1	0	0	0	2
308	ESTRADA	0	1	0	0	0	0	1
995	EUCLYDES PINHEIRO	0	1	1	0	0	1	3
459	GIACOMO BERTOLINE II	0	1	1	0	0	0	2
738	GIACOMO METODIO BERTOLINI	0	0	3	0	0	0	3
49	GUAIANAS	0	1	3	0	0	1	5
114	GUEBA I	0	0	1	0	0	0	1
250	GUEBA II	0	0	0	0	0	1	1
1131	JARCIM COLONIAL	0	2	0	0	0	0	2
1118	JARDIM ALVORADA	0	1	1	0	0	0	2
170	JARDIM ACARAI	0	1	4	0	0	1	6
310	JARDIM ACARAI III	0	0	1	0	0	0	1
113	JARDIM ALTOS DO ALVORADA	0	11	11	0	0	1	23
12	JARDIM ALVORADA	0	5	23	0	0	2	30
35	JARDIM AMERICA	0	7	7	0	0	2	16
96	JARDIM ANCHIETA	0	1	4	0	0	0	5
48	JARDIM BANDEIRANTES	0	0	2	0	0	0	2
78	JARDIM BELA VISTA	0	8	11	0	0	3	22
172	JARDIM CALIFORNIA	0	1	4	0	0	0	5
580	JARDIM CASTELO	0	3	10	0	0	0	13
82	JARDIM DAS PALMEIRAS	0	2	4	0	0	0	6
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	1	0	0	1	3
19	JARDIM DOM PEDRO I	0	0	3	0	0	0	3
216	JARDIM EMPREL	0	0	0	0	0	1	1
660	JARDIM IPE	0	0	1	0	0	0	1
198	JARDIM LAGO DOS PATURIS	0	2	2	0	0	0	4
64	JARDIM MARAJOARA	0	12	14	1	0	1	28
123	JARDIM MARIA LUIZA	0	5	17	0	0	3	25
34	JARDIM MODELO	0	2	15	0	0	3	20
61	JARDIM NOSSA SENHORA APARECIDA	0	3	3	0	0	1	7
130	JARDIM PACAEMBU	0	2	3	0	0	0	5
513	JARDIM PALMEIRAS II	0	0	1	0	0	0	1
36	JARDIM PARAISO	0	1	5	0	0	0	6
74	JARDIM PLANALTO	0	1	4	0	0	0	5
51	JARDIM PLANALTO I	0	1	1	0	0	3	5
309	JARDIM PLANALTO II	0	1	1	0	0	0	2
38	JARDIM PLANALTO III	0	0	5	0	0	0	5
179	JARDIM PLANALTO VERDE	0	2	4	0	0	2	8
903	JARDIM PLANALTO VERDE II	0	4	5	0	0	3	12
612	JARDIM POR DO SOL	0	3	1	0	0	2	6
7	JARDIM ROSSINI	0	1	3	0	0	0	4
62	JARDIM SANTA HELENA	0	0	1	0	0	0	1
21	JARDIM SANTA LUCIA	0	4	4	0	0	0	8
84	JARDIM SANTO ANTONIO	0	1	0	0	0	0	1
43	JARDIM TERRA NOVA	0	3	3	0	0	1	7
1077	JARDIM TERRA NOVA II	0	2	5	0	0	1	8
53	JARDIM TOPAZIO	0	0	1	0	0	0	1
31	JARDIM VISTA ALEGRE	0	1	1	0	0	0	2
256	JAYME BIGELI	0	1	0	0	0	0	1
26	LEONOR MENDES DE BARROS	0	2	13	0	0	3	18
27	MARIA ELENA PEREIRA BERTOLINI	0	1	8	0	0	3	12
10	MICHEL NEME	0	12	16	0	0	2	30
155	NORINO BERTOLINI	0	4	3	0	0	2	9
13	NORINO BERTOLINI I	0	0	2	0	0	1	3
18	NORINO BERTOLINI II	0	4	7	0	0	4	15
494	NOVA PAULISTA	0	0	3	0	0	0	3
23	PARQUE DA COLINA	0	11	19	0	0	6	36
203	PARQUE PEDERNEIRAS I	0	0	1	0	0	0	1
405	PARQUE PEDERNEIRAS II	0	3	5	0	0	1	9
168	PARQUE PEDERNEIRAS III	0	2	3	0	0	1	6
520	PEDERNEIRAS C-5	0	1	1	0	0	3	5
1162	RESIDENCIAL BEM VIVER II	1	0	0	0	0	0	1
908	RESIDENCIAL FREITAS	0	5	9	0	0	2	16
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	1	6
46	VALE DO IGAPÓ	0	1	0	0	0	0	1
47	VANGLORIA	0	1	2	0	0	0	3
28	VICENTE JULIANO MINGUILI	0	1	3	0	0	0	4
75	VILA CAMILO RAZUK	1	1	1	0	0	0	3
175	VILA FERRAZ	0	0	1	0	0	0	1
8	VILA PAULISTA	0	5	2	0	0	4	9
29	VILA RUIZ	0	2	4	0	0	0	6
70	VILA SCHIAVON	0	1	3	0	0	6	10
<b>Total:</b>		<b>3</b>	<b>247</b>	<b>445</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>116</b>	<b>813</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.