



PREFEITURA DE VALINHOS

Ofício nº 334/2015-DTL/SAJII/P

Valinhos, em 07 de abril de 2015.

Ref.: **Requerimento nº 307/2015-CMV**
Vereador Orestes Previtalo Junior
Processo administrativo nº 5.029/2015-PMV

Excelentíssimo Senhor Presidente:

Atendendo à solicitação contida no requerimento supra epigrafado, de autoria do Vereador **Orestes Previtalo Junior**, que versa sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria Municipal, consultadas as áreas competentes da Municipalidade, encaminho a Vossa Excelência os esclarecimentos aos quesitos formulados, como seguem:

- 1- Quais foram as 33 solicitações de serviços, reclamações ou sugestões feitas por munícipes nesses seis meses de implantação (julho a dezembro/2014)?
- 2- Favor enviar relação das mesmas, na respectiva data de solicitação e na data da solução dos serviços.
- 3- A Ouvidoria da Prefeitura também agrega o Serviço 156 já existente ou são duas repartições diferentes?
- 4- Favor enviar a esta Casa de Leis o número e nome de funcionários que ocupam este(s) serviço(s).

Resposta: Seguem, na forma do apêxo, as informações prestadas pela Ouvidoria Municipal, capazes de dirimir as dúvidas ora suscitadas pelo nobre Edil requerente.

Ao ensejo, reitero a Vossa Excelência os protestos de minha elevada consideração e já patenteados respeito.

CLAYTON ROBERTO MACHADO
Prefeito Municipal

Anexo: 03 folhas.

A
Sua Excelência, o senhor
SIDMAR RODRIGO TOLOI
Presidente da Egrégia Câmara Municipal de
Valinhos

CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS

Nº PROTOCOLO
00524/2015

Data/Hora Protocolo: 07/04/2015 14:03

Resposta n.º 2 ao Requerimento n.º 307/2015

Autoria: CLAYTON ROBERTO MACHADO

Assunto: Informações sobre a Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Valinhos e o Serviço 156.

Valinhos, 19 de março de 2015.

De: Ouvidoria Municipal/GP

Para: Secretaria de Assuntos Jurídicos e Institucionais

Assunto: Informações para instruir reposta ao
requerimento nº 307/15.

Através da presente encaminho as informações ora
solicitadas:

1 e 2- As perguntas 1 e 2 seguem respondidas na tabela em anexo, sendo necessário esclarecer que a ouvidoria é um canal de diálogo entre o poder público e o cidadão, sendo que um de seus principais objetivos é a transparência administrativa, tanto é que sua porta de recepção é visível e de fácil acesso a toda a população, e se encontra dentro do Paço Municipal, piso 1º.

A sua função precípua é a comunicação entre a Prefeitura, os servidores (e os órgãos a que pertencem) e os munícipes, visando corrigir e evitar irregularidades no atendimento ao cidadão e na prestação do serviço público. Não cabe a Ouvidoria a solução de serviços, visto que a ela incumbe recepcionar as manifestações de todo e qualquer cidadão, as quais podem ser classificadas como: reclamações, solicitações (já encaminhada por outros canais, tais como o 156), denúncias, críticas, sugestões e elogios dos usuários dos serviços públicos municipais, lhes dando resolubilidade, isto é, agilizando procedimentos e respostas das indagações e colocações apresentadas.

Por meio desse canal, o interessado pode opinar sobre atos praticados por servidores públicos, no desempenho de suas funções e sobre a prestação de serviços públicos municipais.

A Ouvidoria Municipal conseguiu agilizar os procedimentos e/ou respostas das manifestações realizadas no ano de 2014, e conforme se observa, na planilha em anexo, quase todos os processos encontram-se arquivados, tendo em vista que foram encerrados. Os demais processos de 2014 tiveram suas providências impulsionadas por provocação



PREFEITURA DE **VALINHOS**

deste canal, como por exemplo, o apontamento de parcelamento clandestino/construção irregular que obteve como providência o embargo de obra e a notificação do parcelador.

3- O 156 é um canal de utilidade pública, através do qual é possível solicitar e obter informações sobre todos os serviços municipais e é adotado por diversos municípios da região.

Já a Ouvidoria recebe reclamações quanto às eventuais falhas ou morosidade no atendimento de solicitações registradas na Central 156 ou no protocolo geral, bem como denúncias de fatos que, após a devida averiguação de procedência e, se necessário, a apuração de eventual culpa ou dolo, em processo sindicante ou disciplinar, poderão caracterizar uma infração disciplinar prevista no Estatuto dos Servidores ou um crime tipificado no Código Penal.

Sugestões, elogios e críticas podem ser realizados em ambos, pois não necessitam do contraditório.

4- A Ouvidoria possui os seguintes profissionais em seu quadro de pessoal: Bruna Pimentel Cilento, advogada, servidora pública municipal há aproximadamente 13 anos, ocupante da função de Ouvidora Municipal; Luísa Maria Borges Violaro, estagiária em direito, cursando o 9º período; Beatriz Semenzato Rodrigues, estagiária de ensino médio, cursando o 3º ano e Maria Carolina Violante Pacheco, estagiária em direito, cursando o 5º período, esta última presta suas atividades junto ao Comitê Municipal de Regularização e fica de apoio à Ouvidoria na ausência das demais.

Atenciosamente,

Bruna Pimentel Cilento
OAB/SP 261.840
Ouvidora Municipal

MANIFESTAÇÃO**ASSUNTO****PARTE****PROCESSO****CONCLUSÃO**

Nº 001/2014	Conserto/Reparação de Calçada em frente à imóvel	Ana Lucia Gonçalves Pereira Barão	Nº 11.035/2014	Arquivado em 17/03/2015
Nº 002/2014	Loteamento Irregular - Lote não registrado	Conceição Aparecida Capaci	Nº 4.677/1999	Notificação/Aguardando providências SPMA
Nº 003/2014	Falha na prestação de serviços de ultrassom (terceirizada)	Oriando Nicolosi Marana	Nº 13.764/2014	Arquivado em 16/10/2014
Nº 004/2014	Decoração da cidade	Ivanete Martins Mastrobardino	Nº 14.157/2014	Arquivado em 16/10/2014
Nº 005/2014	Sugestão para evitar o desperdício de Água	Nichinéia Aparecida de Souza	Nº 14.314/2014	Arquivado em 16/10/2014
Nº 006/2014	Buraco em via Pública	Graziela Aparecida Bueno de Oliveira	Nº 15.491/2014	Arquivado em 10/10/2014
Nº 008/2014	Excesso de carrapatos - Febre Maculosa /Parque Valinhos	Gisele Magalhães do Prado	Nº 15.743/2014	Arquivado em 18/12/2014
Nº 007/2014	Perturbação do Sossego - excesso de barulho	Cássia Rosana Corradini Pinto	Nº 15.695/2014	Encerrado em 13/03/2015
Nº 009/2014	Perturbação do Sossego - excesso de barulho	Maria Francelina Fabri Soutello	Nº 15.885/2014	Arquivado em 18/03/2015
Nº 010/2014	Acidente de trânsito - Danos em veículo Oficial	Carlos Alberto Chiarato	Nº 15.887/2014	Arquivado em 13/11/2014
Nº 011/2014	Falha na prestação de serviço - UPA	Roseane dos Santos Castro	Nº 16.298/2014	Arquivado em 25/02/2015
Nº 012/2014	Acidente de trânsito - Dano em veículo oficial	Antônio Joaquim Machado	Nº 16.613/2014	Proc. instrução 10/03/15 para ressarcimento
Nº 013/2014	Falha na prestação de serviços - Jd. Centenário	José Augusto Polizello	Nº 16.912/2014	Arquivado em 16/03/2015
Nº 014/2015	Excesso de Carrapatos	Silvia Helena Ferreira	Nº 16.913/2014	Arquivado em 25/02/2015
Nº 015/2014	Atendimento não adequado - Guiché DEF	Sigiloso	Nº 17.192/2014	Arquivado em 09/12/2014
Nº 016/2014	Acidente de trânsito - Danos em veículo - Oficial	Departamento de Transportes Internos - SAI	Nº 18.006/2014	Arquivado em 04/02/2015
Nº 017/2014	Parcelamento de Solo clandestino	Manoel Martins Cardoso	Nº 18.017/2014	Embargo obra 07/01/2015-notificação parte
Nº 018/2014	Falha na prestação de serviço - Vela Sanitária	Silvia Pedrozo Moretti	Nº 4.366/2014	Providências para demolição junto a SOSF
Nº 019/2014	Falha em brinquedo - Praça 500 anos	Elaine Cristina Rosa	Nº 18.857/2014	Arquivado em 02/03/2015
Nº 020/2014	Falta de medicamento gratuito	Dirce da Silva dos Santos	Nº 18.858/2014	Arquivado em 10/03/2015
Nº 021/2014	Buraco em via Pública	José Carlos da Silva	Nº 18.970/2014	Arquivado em 17/03/2015
Nº 022/2014	Denúncia de desperdício de água	Clóvis Miranda da Silva	Nº 19.201/2014	Arquivado em 18/03/2015
Nº 023/2014	Falta de vagas em creche	Silviline Vitoria de Moura Alves	Nº 19.202/2014	Arquivado em 07/01/2015
Nº 024/2014	Falha na fiscalização - Construções irregulares	Sigiloso	Nº 19.675/2014	Realizadas notificações junto a SPMA e SS
Nº 025/2014	Acidente de trânsito - Dano em veículo oficial	Departamento de Transportes Internos - SAI	Nº 19.896/2014	Arquivado em 02/03/2015
Nº 026/2014	Acidente de trânsito - Dano em veículo oficial	Departamento de Transportes Internos - SAI	Nº 19.897/2014	Proc. instrução 11/03/15 para ressarcimento
Nº 027/2014	Demora na Prestação de Serviço - DEF	Mozair Macedo	Nº 19.969/2014	Arquivado em 20/02/2015
Nº 028/2014	Poda irregular de árvore	Maria Cecilia Poltronieri	Nº 20.106/2014	Arquivado em 17/03/2015
Nº 029/2014	Demora na Prestação de Serviço - DEF	Luiz Carlos Bernadino da Silveira	Nº 20.158/2014	Arquivado em 19/02/2015
Nº 030/2014	Demora na Prestação de Serviço - DEF	Maria José Aparecida Godoy de Lucca	Nº 20.166/2014	Arquivado em 25/02/2015
Nº 031/2014	Reclamação atendimento de diretor de DEF	Rosângela Maria de Jesus Godoy Ferrari	Nº 20.160/2014	Arquivado em 25/02/2015
Nº 032/2014	Demora na Prestação de Serviço - DEF	Ângela Maria Oliveira	Nº 20.264/2014	Arquivado em 20/02/2015
Nº 033/2014	Demora na Prestação de Serviço - DEF	Ângela Maria Oliveira	Nº 20.264/2014	Arquivado em 20/02/2015