



OUVIDORIA GERAL
DO MUNICÍPIO DE MAUÁ

Relatório Anual OGM

2023

SUMÁRIO



Ouvidoria Geral	03
• Nossa Missão	
Canais de Atendimento	04
Relatório Anual	05
• O que é?	
• Como é feito?	
2023	07
• Janeiro a Dezembro	
Atendimentos e protocolos	08
• Comparativo	
Tipos de Manifestações	09
Tema das Manifestações	11
Análise comparativa por secretaria	12
Visão geral dos protocolos	13
Protocolos 2023	14
Atendimento comum	15
Comparativo Anual	17
Análise de recorrência	18
Desafios	20
Ouvidoria e a comunidade	21
• Conselho dos Usuários	
• Ações da gestão	
Efetividade das demandas	22
• Providências da administração	
Perspectivas 2024	24
Considerações finais	25

OUVIDORIA GERAL

MUNICÍPIO DE MAUÁ

A Ouvidoria Geral do Município, criada pela Lei Municipal nº 4.455, de 04 de setembro de 2009, é um canal de comunicação entre o cidadão e a Prefeitura, aderida aos princípios de um instituto de gestão democrática e inclusiva (participação social permanente do cidadão e aos servidores públicos e políticos), desempenhando o controle social de forma preventiva e corretiva, propondo aperfeiçoamento dos serviços públicos por meio de dados e diagnósticos.

NOSSA MISSÃO

Atuar como canal de comunicação entre a Prefeitura e os munícipes usuários dos serviços, sendo responsável no recebimento de: solicitações, denúncias, reclamações, informações ou elogios. Dessa forma, desenvolvendo estima entre a população e a municipalidade, zelando pelo direito que todo cidadão tem:

"Todo cidadão tem direito à prestação de serviços públicos eficientes de qualidade, com presteza, respeito e legalidade."

CANAIS DE ATENDIMENTO

Presencial

De segunda a sexta-feira, das 8h às 17h.



Endereço:

Rua: Vargem Grande do Sul, nº 152

JD Haydee - CEP : 09370-250 - Mauá - SP

Telefone



De segunda a sexta-feira, das 8h às 17h,
pelo número 4512-7847 ou 4513-8352

E-mail



No endereço eletrônico:

ouvidoriageral@maua.sp.gov.br

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA

O QUE É?

O Relatório Anual da Ouvidoria é um meio de divulgação das principais ações realizadas pelos setores e tem como objetivo proporcionar transparência sobre seus resultados e atividades, bem como dar cumprimento ao Art. 14, inciso II da Lei Federal 13.460/2017.

COMO É FEITO?

Os dados informados neste relatório foram coletados a partir do sistema interno, bem como documentos e planilhas constantemente alimentadas no tratamento das manifestações atualizadas entre 1 de janeiro e 31 de dezembro de 2023, com informações provindas diretamente das secretarias e órgãos, e serão relatadas observando a política de sigilo e de confidencialidade em suas publicações.



MANIFESTAÇÕES

2023 JAN/DEZ

No ano de **2023**, ao todo foram gerados **1.173** atendimentos, que resultaram em **322** manifestações protocoladas junto a esta Ouvidoria.

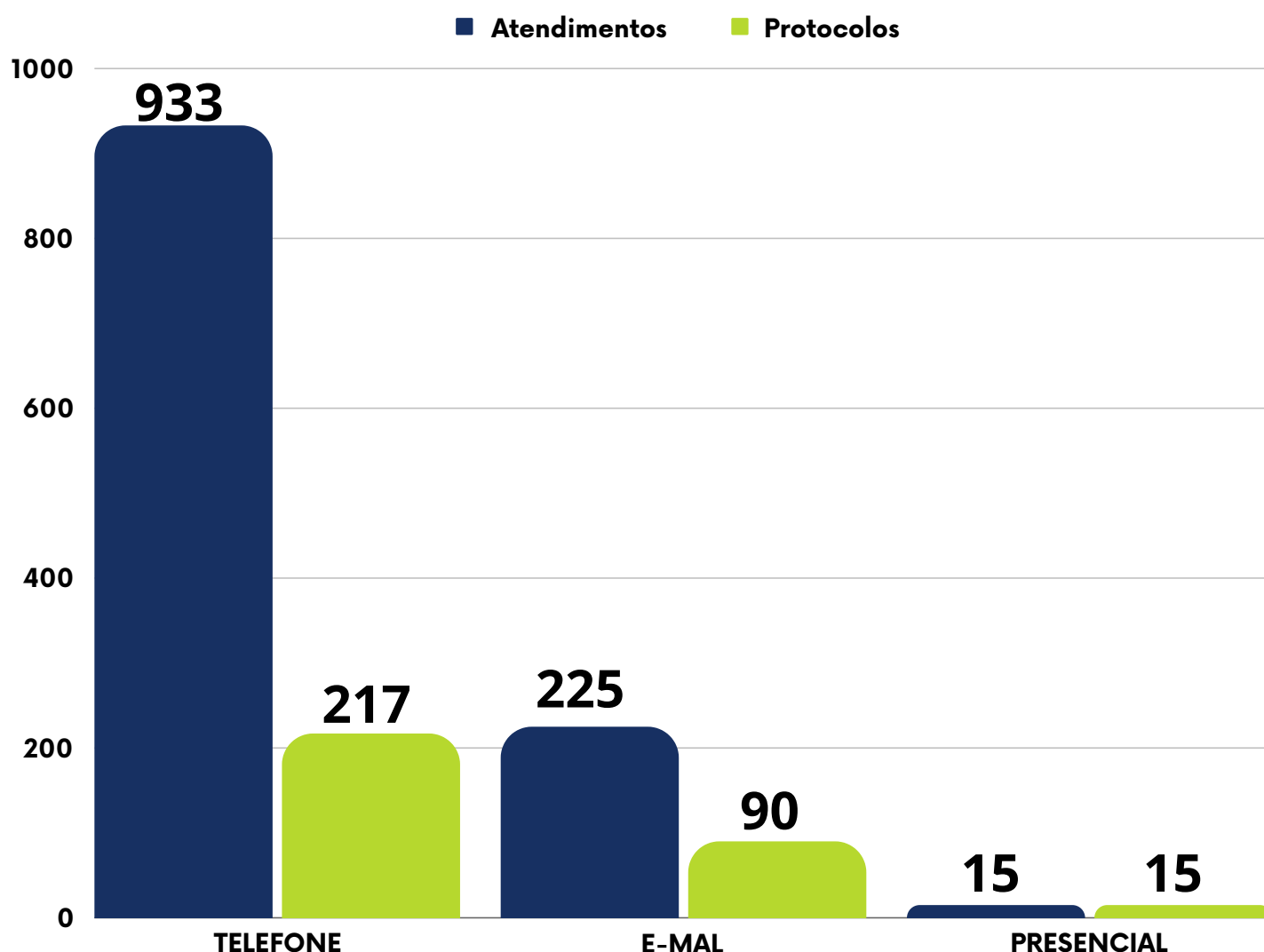
Deste total, **272** previamente cadastradas com o serviço de Atendimento ao cidadão – (Antigo 156) da Prefeitura de Mauá ou órgão externo de prestação de serviços;

E **50** protocolos iniciados na Ouvidoria Geral do Município de Mauá;

A Ouvidoria a fim de garantir a satisfação do usuário em relação as manifestações cadastradas, continua como parte do atendimento a informar os munícipes sobre a importância dos canais de atendimento da Prefeitura como primeiro contato, e somente mediante a insatisfação e/ou o não atendimento de sua demanda buscar o contato com a Ouvidoria;

ATENDIMENTOS E PROTOCOLOS

Comparativo entre os atendimentos realizados e os protocolos gerados



No gráfico acima, a barra de cor azul se refere ao total de **ATENDIMENTOS** realizados no ano. A barra em verde ao total de **PROTOCOLOS** gerados a partir destes atendimentos;

Os atendimentos que não geraram protocolos, dizem respeito a informações básicas e orientações prestadas ao munícipe, repasse de ligações e encaminhamentos que são parte dos deveres desta ouvidoria a fim de promover melhor comunicação entre os usuários e os serviços públicos;

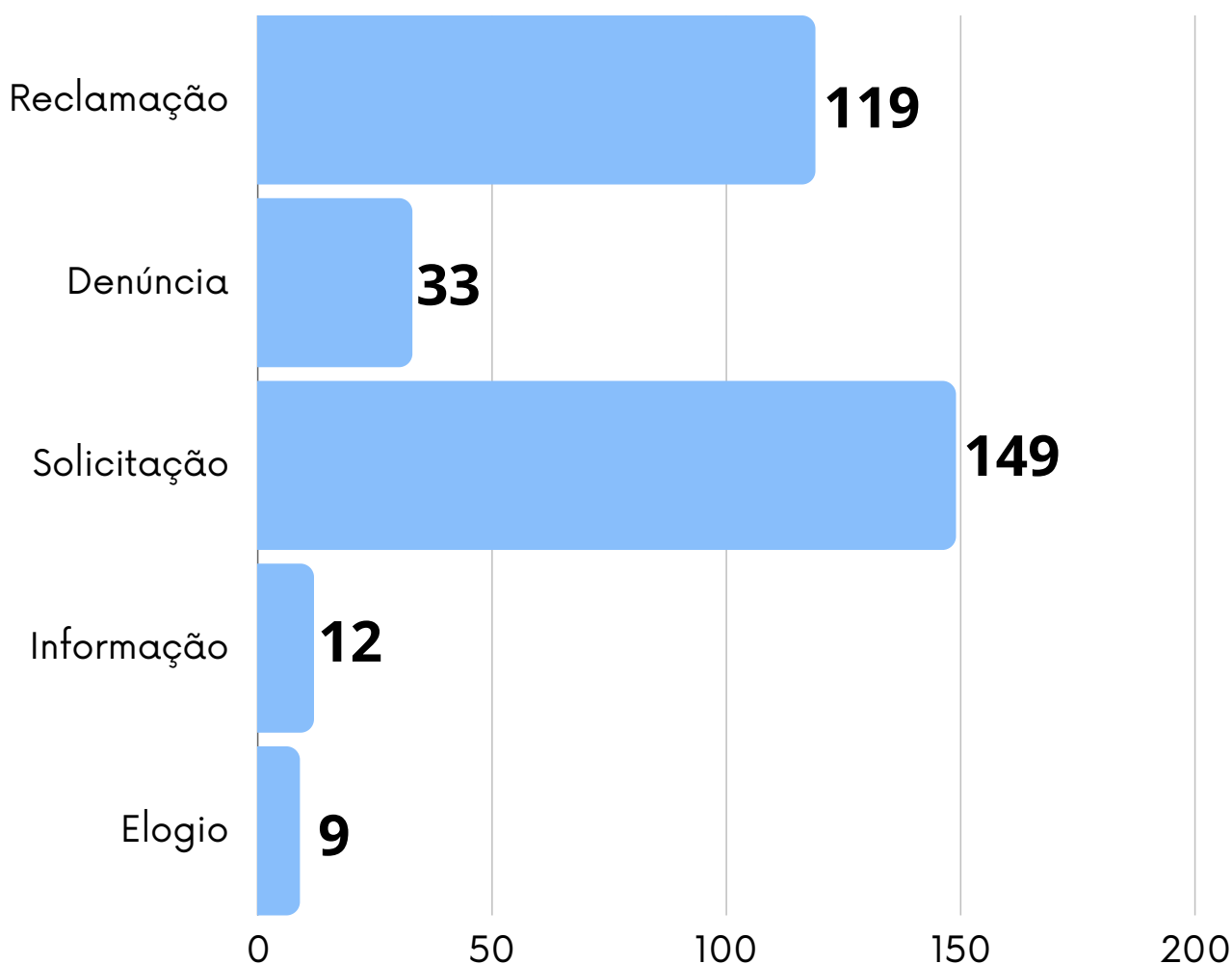
Sendo assim;

→ De **933** ligações atendidas, **217** geraram registro de protocolo;

→ De **225** e-mails recebidos, **90** geraram registro de protocolo;

→ De **15** atendimentos presenciais, **15** geraram registro de protocolo;

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

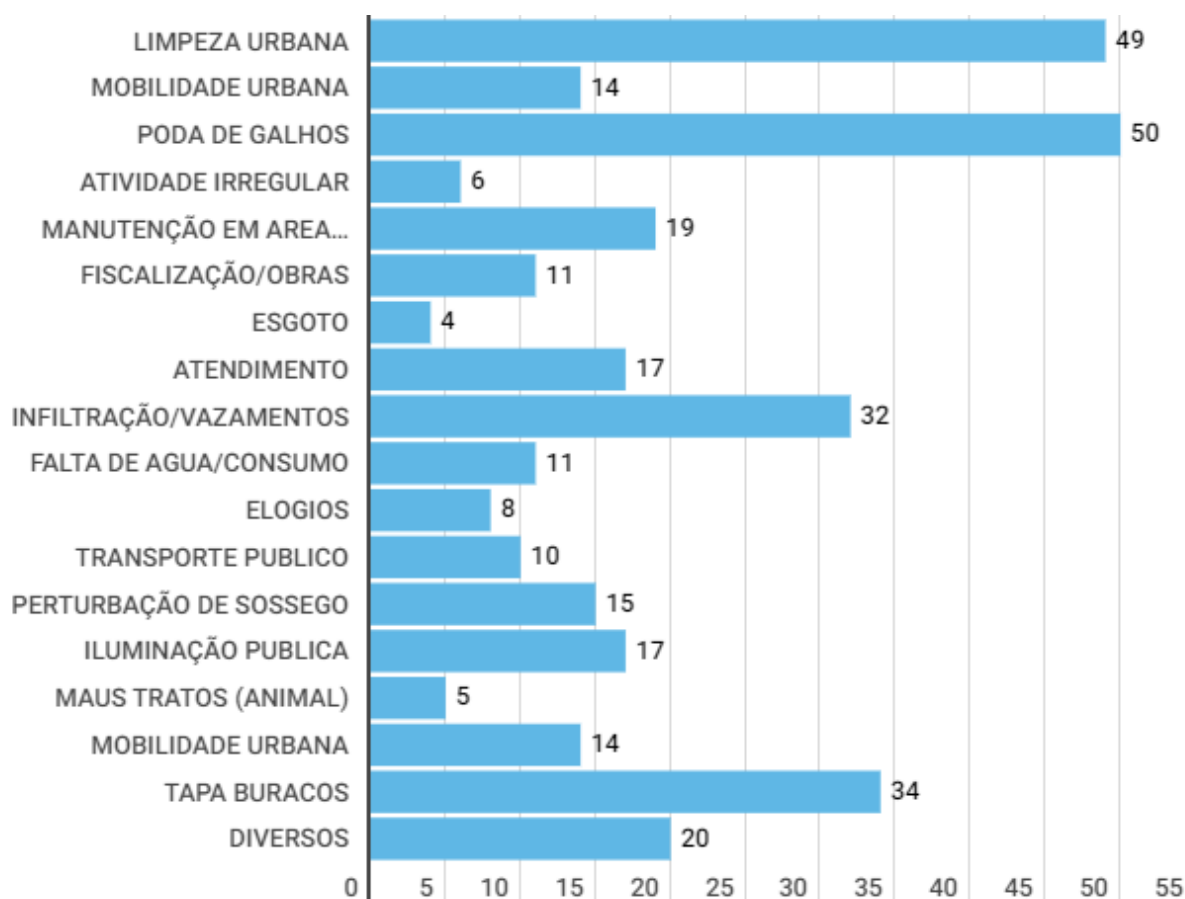


Conforme os dados coletados no decorrer do ano podemos observar grande participação de **SOLICITAÇÕES**, gerando 149 protocolos, correspondentes a **46%** do total documentado.

Observamos também um exponencial aumento no número de **RECLAMAÇÕES** sendo elas 119 protocolos, que passam a **37%** do total no ano de 2023;

Em sequência temos a queda de denúncias para 33 protocolos, seguidas de 12 protocolos para informação e 9 elogios.

TEMA DAS MANIFESTAÇÕES



● 2023

● A maior parte das solicitações, 50 (cinquenta) são voltadas à PODA DE GALHOS do município que, de acordo com os requerentes se mostram ineficientes e/ou morosas em sua realização;

- Seguidas por solicitações voltadas a LIMPEZA URBANA do município condizentes com: capinagem, limpeza de calçada, retirada de lixo e entulho, etc;

- Em DIVERSOS obtemos o total de 20 protocolos que condizem com pedidos variados de informações e esclarecimentos que foram diretamente respondidos ao solicitante.

ANÁLISE COMPARATIVA POR SECRETARIA

As demandas protocoladas são tratadas e encaminhadas à Secretaria ou órgão afeto, que deverá nos responder no prazo máximo de 20 dias informando as providências ou previsão de atendimento para que comuniquemos diretamente ao requerente na data limite de 30 dias;

Esse **prazo** poderá ser estendido uma única vez por igual período mediante justificativa plausível de acordo com a **Lei 13.460/2017 Art. 16**, Parágrafo único.

VISÃO GERAL

PROTOCOLOS 2023

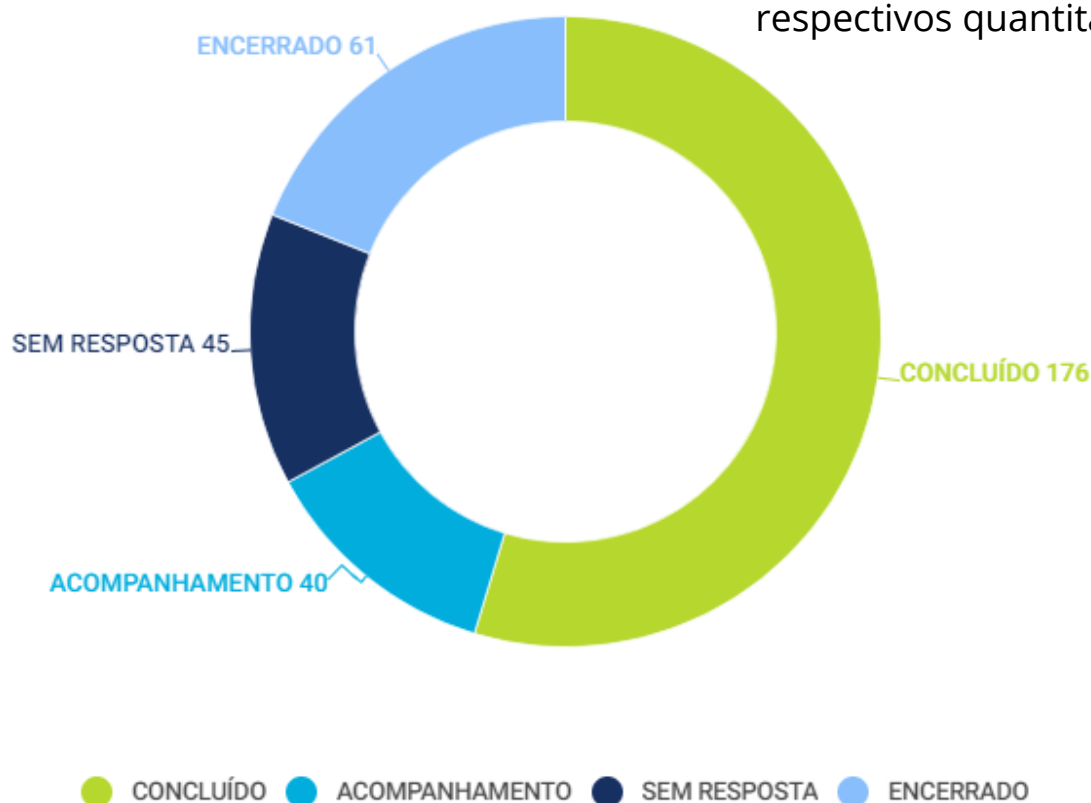
SECRETARIA/ ÓRGÃO	Protocolo OGM	CONCLUIDOS	%	PENDENTE/ EM ACOMPANHAMENTO	%	S/ RESPOSTA	%	ENCERRADO	%
SSU	114	47	41%	27	24%	37	32%	3	3%
SMU	50	33	66%	5	10%	3	6%	9	18%
SSP	5	1	20%		0%	1	20%	3	60%
SPU	8	4	50%	1	13%		0%	3	38%
SPDC	6	2	33%	1	17%			3	50%
SMA	25	10	40%	5	20%		0%	10	40%
SF	3	2	67%		0%		0%	1	33%
SAM	5	2	40%		0%		0%	3	60%
SAS	7	3	43%		0%	2	29%	2	29%
SE	5	1	20%		0%		0%	4	80%
GP	1		0%		0%		0%	1	100%
SO	2		0%		0%		0%	2	100%
SH	2		0%		0%		0%	2	100%
STRE	2	2	100%		0%		0%		0%
SDE	1	1	100%		0%		0%		0%
BRK	11	5	45%		0%		0%	6	55%
SABESP	41	38	93%		0%	1	2%	2	5%
MAUÁ LUZ	15	15	100%		0%		0%		0%
PERALTA	2	1	50%		0%	1	50%		0%
OGM	8	7	88%		0%		0%	1	13%
ENEL	1		0%	1	100%		0%		0%
CAMARA MUNICIPAL	1	1	100%		0%		0%		0%
SAJ	1		0%		0%		0%	1	100%
SEL	2		0%		0%		0%	2	100%
SS	3	1	33%		0%		0%	2	67%
SPPM	1		0%		0%		0%	1	100%
TOTAL	322	176	55%	40	12%	45	14%	61	19%

PROTOSCOLOS

2023

Identificou-se que as demandas de maior incidência vêm recebendo superior atenção por parte dos órgãos e secretarias em comparativo ao ano de 2022, resultando assim em significativa melhora das porcentagens de protocolos **CONCLUÍDOS**, sendo eles 55%, seguidos de 12% de protocolos em **ACOMPANHAMENTO** aguardando efetiva finalização, 19% referem-se a protocolos **ENCERRADOS**, por motivos diversos e apenas 14% seguem **SEM RESPOSTA**.

Gráfico condizente com as informações de protocolos 2023, e seus respectivos quantitativos;

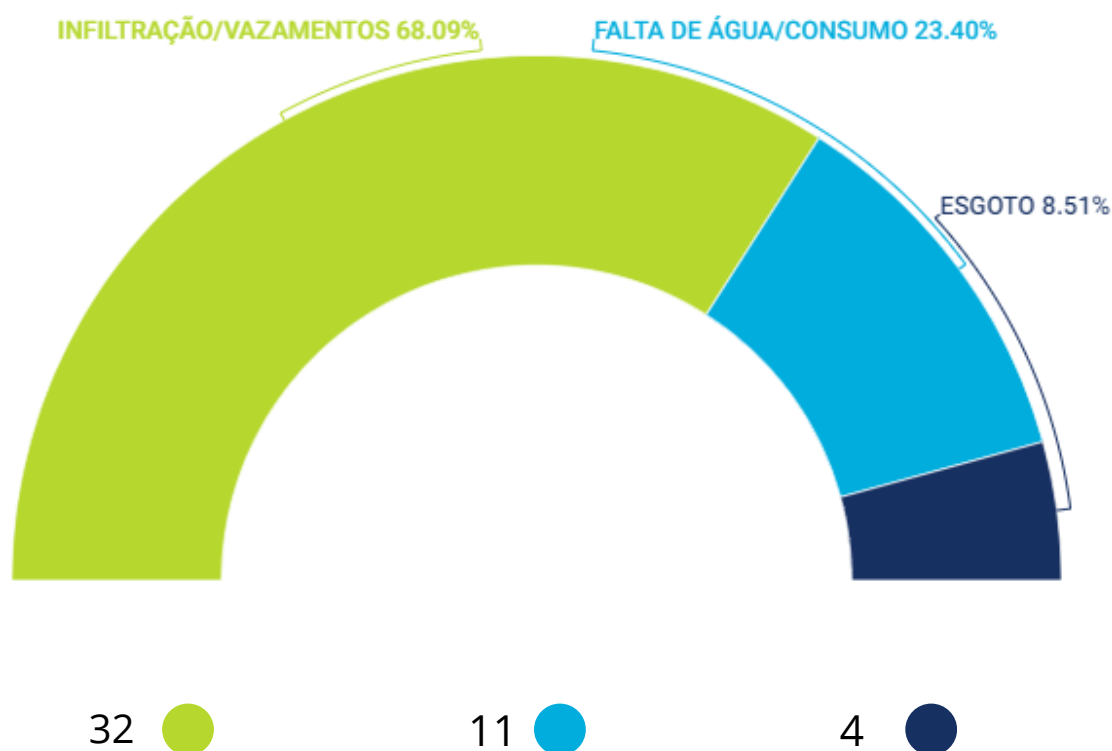


ATENDIMENTO COMUM

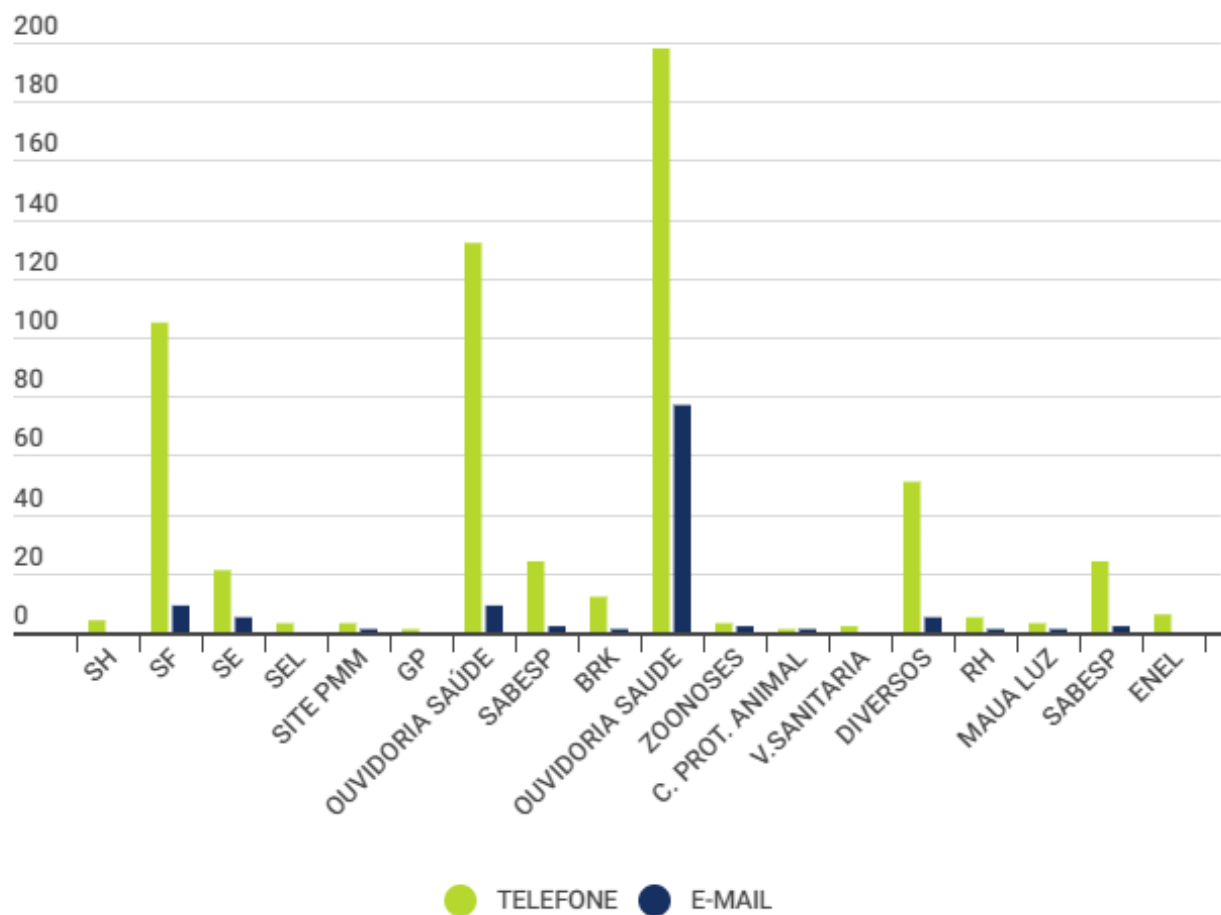
Em casos de atendimento que NÃO geraram protocolos para a ouvidoria, os munícipes receberam a devida orientação para iniciar demanda formal por escrito ou por meio eletrônico.

Os casos mais simples foram encaminhadas aos setores de atendimento, seja junto ao Fale Conosco da Prefeitura de Mauá ou concessionárias prestadoras de serviços públicos.

Dito isso, observou-se também aumento de reclamações sobre as concessionárias BRK e SABESP onde, de acordo com os reclamantes há dificuldade na comunicação e efetivação dos serviços de VAZAMENTOS, LEITURAS DE RELÓGIO, ESGOTO E FALTA DE ÁGUA.

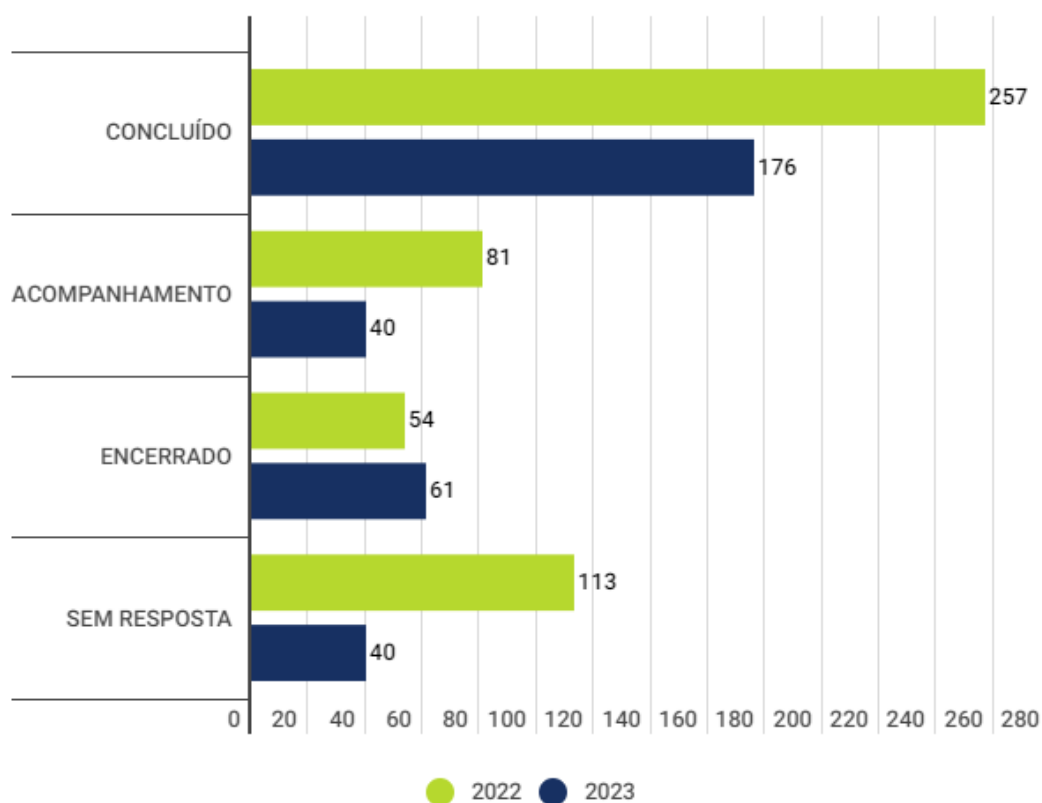
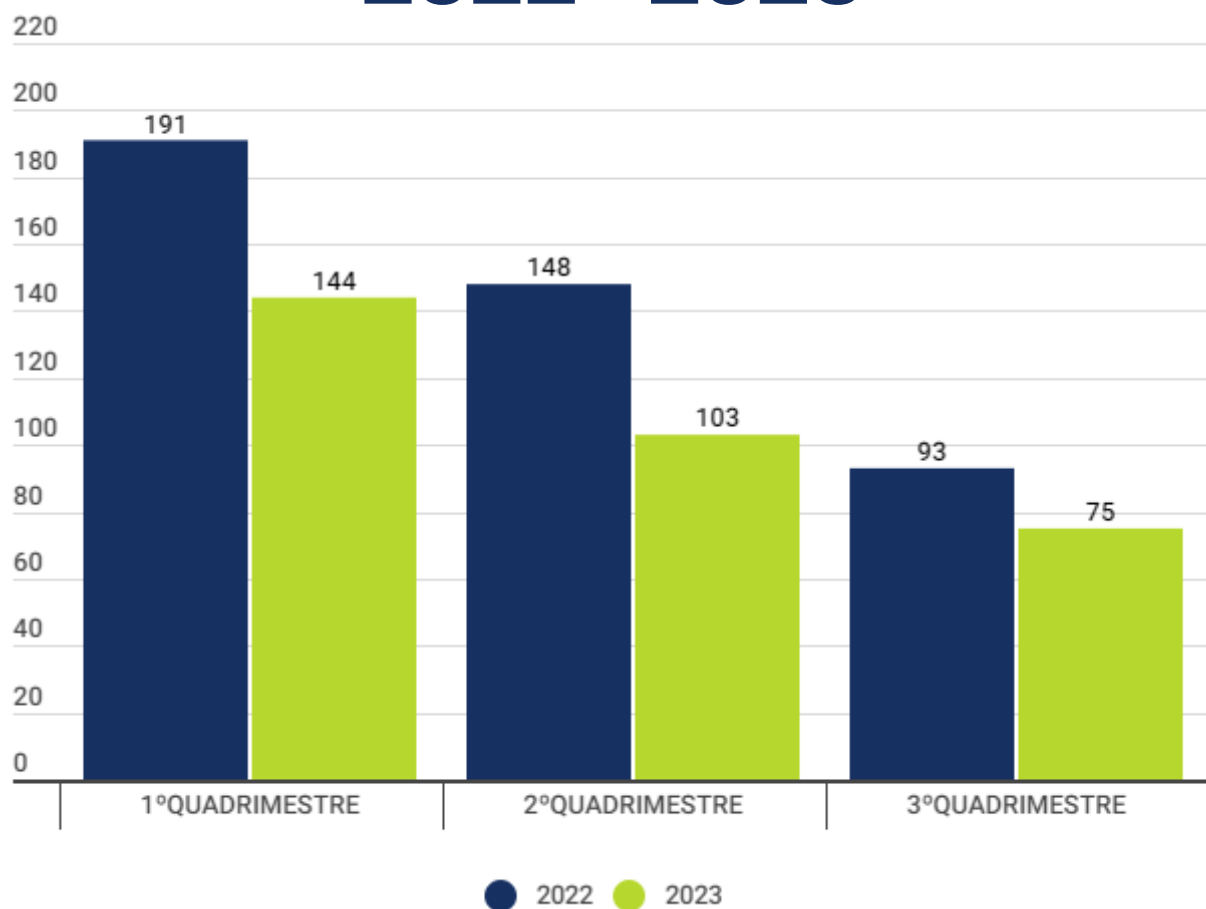


ATENDIMENTO COMUM POR SECRETARIA

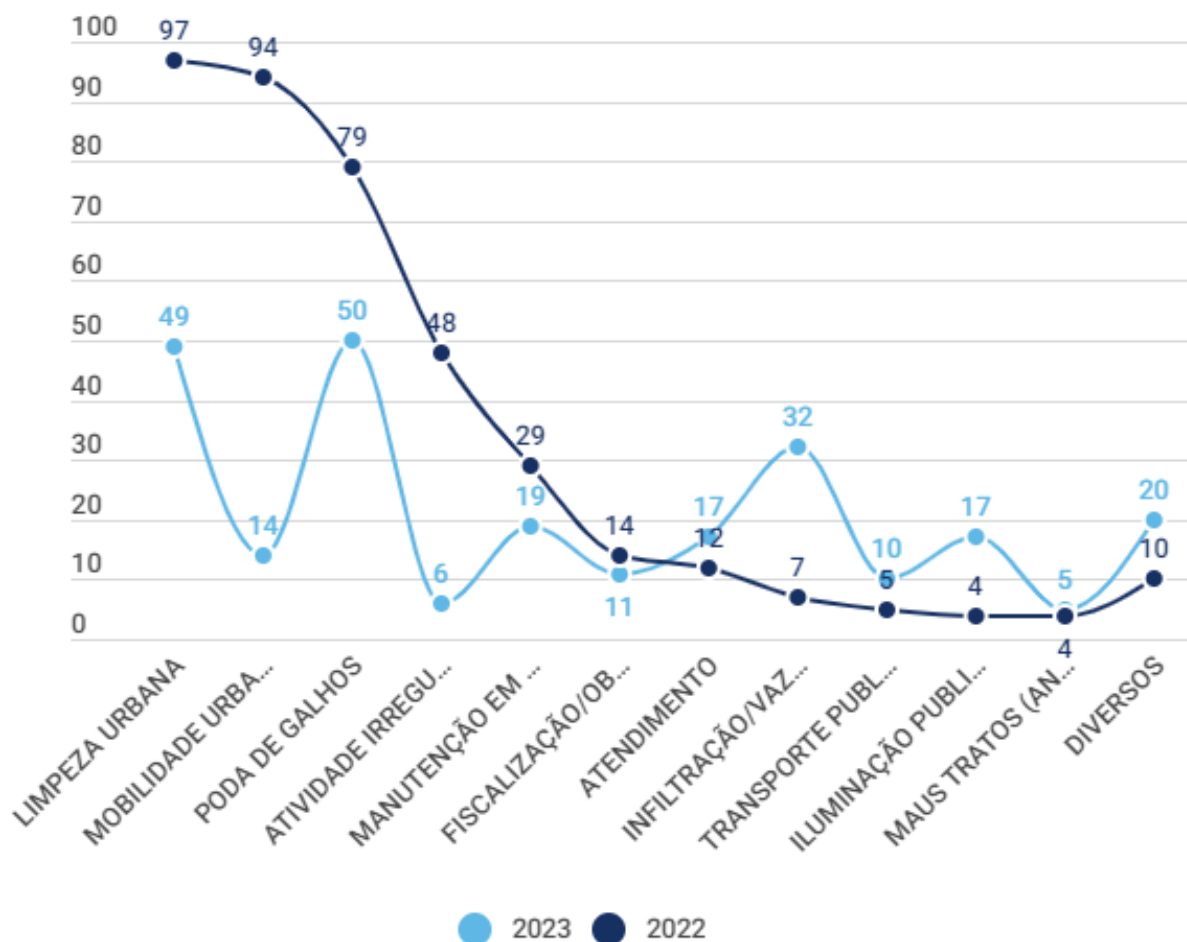


● TELEFONE ● E-MAIL

COMPARATIVO ANUAL 2022 - 2023



ANÁLISE DE RECORRÊNCIA



O gráfico acima nos dá um panorama dos pontos recorrentes num comparativo com o ano anterior. Embora haja recorrência, podemos notar sensível diminuição nas reclamações relativas a **limpeza urbana, mobilidade urbana e poda de galhos**, o que demonstra que a administração tem atuado no sentido de resolução efetiva dos problemas apontados pela população.

Por outro lado, vemos aumento expressivo das reclamações concernentes a vazamentos de água, serviço de responsabilidade da Sabesp. O acionamento desta ouvidoria se deve ao fato de que o munícipe encontra dificuldade para acionar a referida empresa diretamente para tratativas emergenciais, que necessitam de atenção imediata.

Desta forma, verifica-se a necessidade de estabelecermos um elo de comunicação com a Ouvidoria da SABESP, através do qual assuntos urgentes possam ser resolvidos de forma mais ágil em benefício da população.

DESAFIOS

Enfrentamos a dificuldade sobre a conscientização dos órgãos municipais acerca do papel da Ouvidoria que busca auxiliar na melhora da qualidade dos serviços prestados à população e promover a interlocução entre o munícipe e as instituições públicas municipais, possibilitando o aprimoramento das ações e serviços da prefeitura visto que a devolutiva dentro dos prazos desta Ouvidoria, em alguns casos, ainda carecem de cumprimento mesmo perante a cobrança insistente das demandas em atraso e eventuais intervenções da chefia das pastas

É forçoso constatar que muitas demandas chegam até nós porque usuários têm a segurança de que serão “ouvidos”. Esta segurança com a Ouvidoria, já relatada por usuários, não é obtida, muitas vezes, junto aos demais setores da prefeitura, que seriam os mais indicados para responder-lhes diretamente. Assim, verifica-se um vício de atuação interna, pois há situações em que setores dos órgãos respondem convenientemente ao usuário externo somente após terem sido acionados ou cobrados por esta Ouvidoria;

OUVIDORIA E A COMUNIDADE

Como forma de melhorar o contato com a comunidade e demonstrar o legítimo interesse nas manifestações apresentadas pelos munícipes a ouvidoria realizou visitas, vistorias, conversa com os moradores e fotos *in loco* a fim de averiguar os fatos e encaminhar demandas de maneira assertiva e conclusiva para o cidadão.

CONSELHO DOS USUÁRIOS

Através do decreto municipal nº 9.186/2023 regulamentou a Lei Federal nº 13.460/2017 e em seu bojo instituiu o Conselho dos Usuários dos Serviços Públicos (arts. 16 e seguintes), possibilitando a efetiva implantação do Conselho dos Usuários, que se encontra em trâmite.

AÇÕES DA GESTÃO

Mensalmente o Ouvidor tem participado das reuniões de secretariado, oportunidade em que expõe aos secretários e ao prefeito os “pontos críticos”, objeto das reclamações dos cidadãos visando sanar eventuais falhas e deficiências, assim como visitas às secretarias.

EFETIVIDADE NA RESOLUÇÃO DAS DEMANDAS

A Ouvidoria tem reforçado a interlocução com as Secretarias do Poder Executivo Municipal através de reuniões do secretariado com a finalidade de entender melhor o funcionamento de cada órgão e assim melhor orientar o cidadão. Além disso, tal ação propiciará um melhor encaminhamento das demandas visando célere solução.

PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO

A administração municipal tem envidado esforços visando a solução dos problemas apresentados e a melhoria dos serviços públicos. Através do Decreto Municipal nº 9186/2023, art. 8º, o governo municipal implantou o que chamou de “Ações de Ouvidoria” determinado que “os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal direta e indireta por meio do respectivo titular ou dirigente máximo, deverão designar, no mínimo, dois servidores para atuarem como responsáveis por ações de ouvidoria, aos quais competirá:

I - fazer a interlocução do órgão com a Ouvidoria-Geral, sendo responsáveis por receber, analisar e responder as manifestações encaminhadas por usuários por meio da Ouvidoria; II - gerenciar a implantação da avaliação continuada dos serviços públicos na sua área de competência; III - conduzir a elaboração, atualização e manutenção da Carta de Serviços ao Usuário do órgão ao qual pertence; IV - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos; e V - fomentar e gerir mediações de conflitos a partir das manifestações apresentadas à sua apreciação, em conjunto com a Ouvidoria-Geral do Município.”

Creemos que com essa providência, os usuários serviços públicos serão beneficiados na medida em que, em conjunto com a Ouvidoria-Geral, dentro das próprias secretarias haverá dois responsáveis pelo tratamento e a efetiva conclusão das manifestações dos usuários, bem como propondo meios de aperfeiçoamento dos serviços prestados.

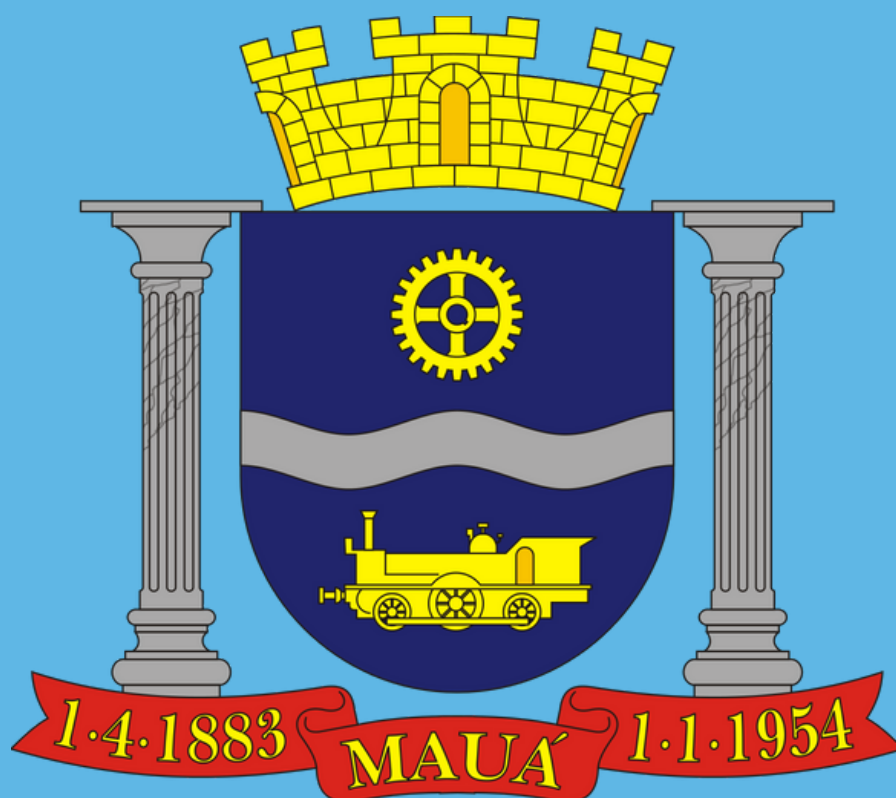
PERSPECTIVAS 2024

A implantação do Conselho dos Usuários é a principal meta da Ouvidoria para o ano de 2024. Paralelamente será buscada a implantação de ferramenta eletrônica, ou seja, um sistema informatizado para facilitar o controle, gerenciamento e análise das demandas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em 2023 a Ouvidoria Geral do Município de Mauá encaminhou respostas definitivas e complementares, quando possível, aos manifestantes com base nas informações disponibilizadas pelas áreas técnicas e responsáveis por tratarem dos assuntos, respondendo assim, os protocolos recebidos da melhor forma: com clareza, objetividade, concisão, qualidade e transparência.

Dessa forma, acreditamos nos princípios do diálogo, da transparência e da ética nas relações com todos os públicos e setores. Nos empenhando assim, prosseguimos no propósito como instrumento democrático de controle social das políticas públicas evoluindo na busca incessante de viabilização dos direitos dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas demandas pessoais e coletivas tratadas adequadamente no âmbito da administração municipal.



Ouvidoria Geral do Município de Mauá