



Mauá, 16 de março de 2022

A
Controladoria Interna do Município
Adriano Paciente Gonçalves
Controlador

Assunto: Relatório anual exercício 2021- Ouvidoria-Geral do Município

Em atendimento às instruções do Tribunal de Contas do Estado De São Paulo, nos servimos desta para encaminhar relatórios das atividades realizadas por este órgão nos meses de JANEIRO a DEZEMBRO de 2021.

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, aceitado aos princípios de um instituto de gestão democrática e inclusiva (participação social permanente do cidadão, servidores públicos e políticos), desempenhando o controle social de forma preventiva e corretiva, propondo aperfeiçoamento dos serviços públicos por meio de dados e diagnósticos, gerados com as manifestações cidadãs, tipificadas em: solicitação, denúncia, reclamação, informação ou elogio, 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.

A procura dos serviços dessa Ouvidoria dar-se com mais frequência pelo canal de telefonia, o que sugere, que se faz necessário divulgar o canal eletrônico: e-mail: ouvidoriageral@maua.sp.gov.br

Nota-se como serviços mais solicitados: Zeladoria e Sistema Viário. Atentamos para o aumento crescente das demandas de Poluição Sonora, principalmente entre as horários das 22:00 hs às 02:00 hs

Ressaltamos uma maior realização dos serviços solicitados, entretanto observa-se que ainda sofremos com falta de respostas conclusivas e objetivas.

Essa Ouvidora busca permanentemente melhorias dos seus serviços prestado, desde o segundo semestre de 2021, temos realizado vistorias in loco das demandas solicitadas, inclusive registrando imagens dos serviços a serem executados, para melhor visualização das Secretarias responsáveis.

Segue para seu conhecimento relatório dessa ouvidoria pública.

Atenciosamente

Maria Emerich Ferraz
Ouvidoria Geral do Município