



**20  
22**

# RELATÓRIO ANUAL

PREPARADO POR:   
Brenda Valério  
Rayanna Bezerra

REPRESENTANDO:   
Ouvidoria  
Geral

INSPIRAÇÃO DE CORES:   
Bandeira do  
Município de Mauá



+55 11 4512-7847



[ouvidoriageral@maua.sp.gov.br](mailto:ouvidoriageral@maua.sp.gov.br)

# ÍNDICE

## **04** Ouvidoria Geral do Município de Mauá

- Nossa Missão

## **05** Canais de Atendimento

## **06** Relatório Anual da Ouvidoria

- O que é?
- Como é feito?

## **07** Manifestações

## **08** Atendimento e Meios de Manifestação

## **09** Plataforma FALABR

## **10** Tipos de Manifestação

## **11** Tema das Manifestações

## **12** Análise comparativa por Secretaria

# ÍNDICE

- 13** Visão Geral
- 14** Protocolos 2022
- 15** Atendimento comum
- 16** Atendimento comum, por Secretaria
- 17** Comparativo Anual 2021-2022
- 18** Desafios
- 20** Carta de Serviços ao Usuário
- 21** O Ouvidor
- 22** Considerações Finais

# **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](mailto: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 2022 , com informações provindas diretamente das secretarias e órgãos, e serão relatadas observando a política de sigilo e de confidencialidade em suas publicações.

# MANIFESTAÇÕES

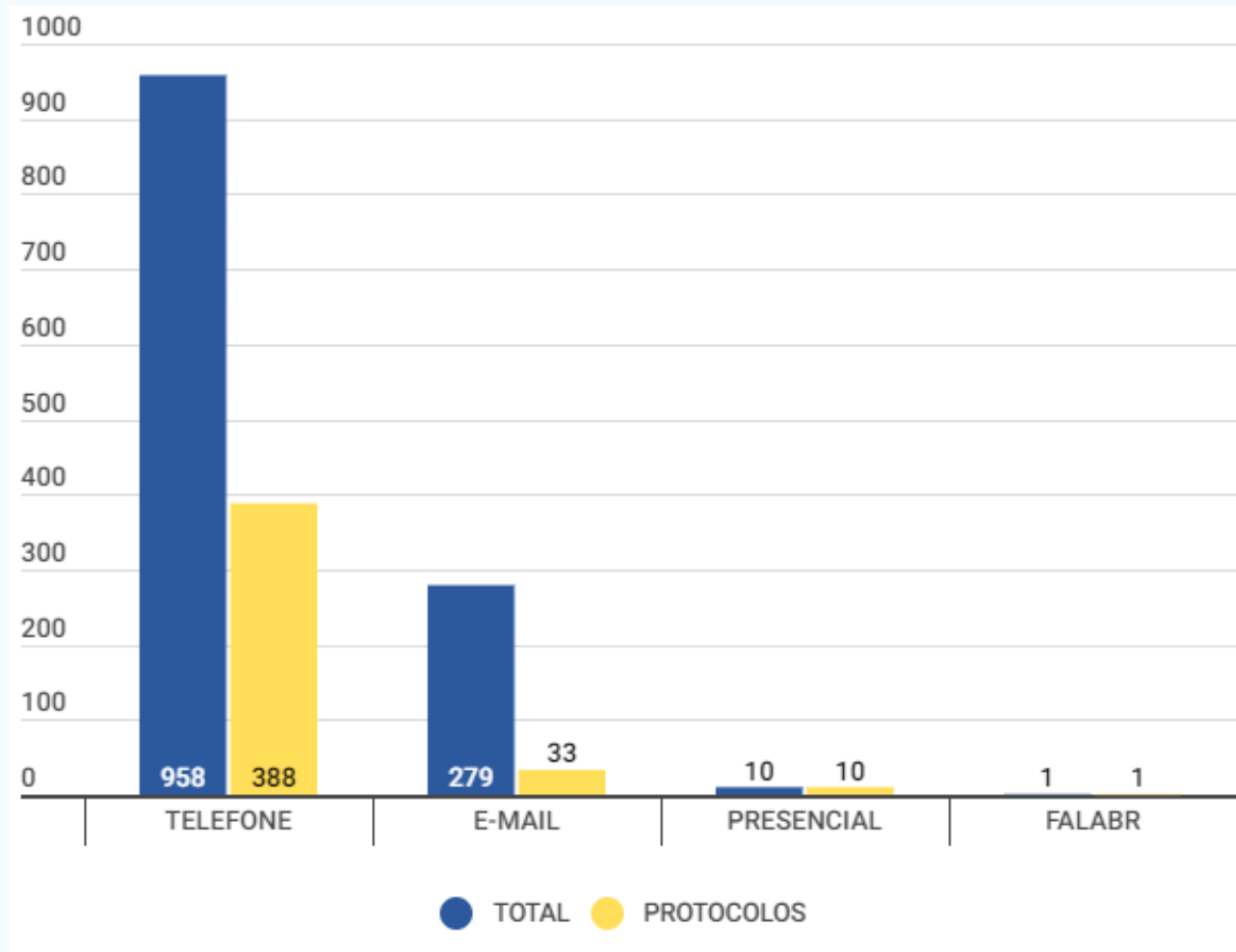
No ano de **2022**, ao todo foram gerados **1.204** atendimentos, que resultaram em **432** manifestações protocoladas junto a esta Ouvidoria.

Deste total, **403** previamente cadastradas com o serviço de Atendimento ao cidadão – (Antigo 156) da Prefeitura de Mauá ou órgão externo de prestação de serviços. ;

E **29** protocolos iniciados na Ouvidoria-Geral do Município de Mauá;

Cabe ressaltar que a Ouvidoria adequou os métodos de atendimento a fim de garantir a satisfação do usuário em relação as manifestações cadastradas, assim sendo, passou a melhor 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;

# ATENDIMENTO E MEIOS DE MANIFESTAÇÃO



## ● ATENDIMENTOS ● PROTOCOLOS

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

Os atendimentos que não geraram protocolos dizem respeito a informações básicas prestadas ao munícipe, repasse de ligações e encaminhamentos;



Assim sendo;

➤ De **958** ligações atendidas, **388** geraram registro de protocolo;

➤ De **279** e-mails acolhidos, **33** geraram registro de protocolo;

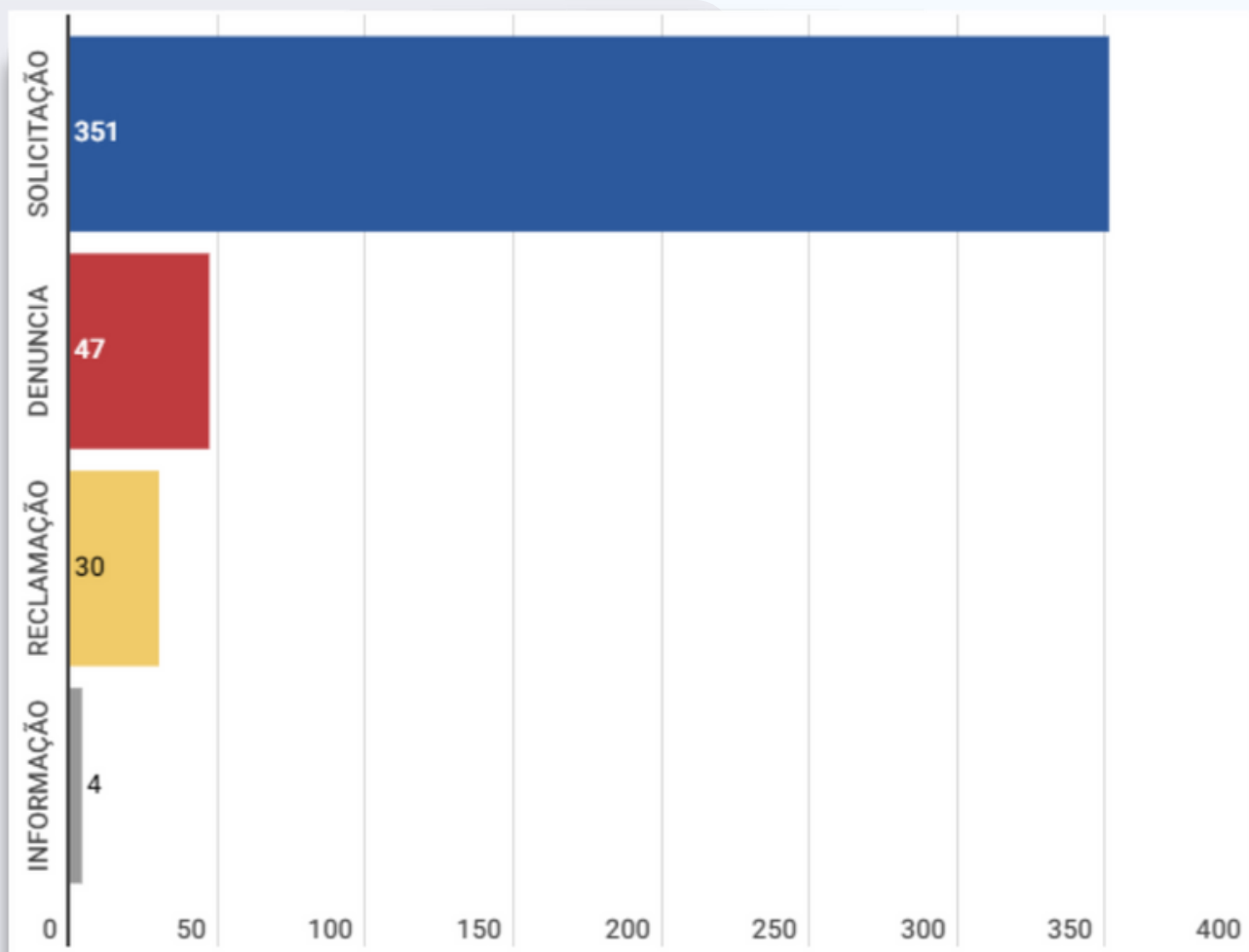
➤ De **10** atendimentos presenciais, **10** geraram registro de protocolo;

➤ De **1** atendimento via FALABR, **1** gerou registro de protocolo;

## **PLATAFORMA FALABR**

Em 28 de Abril de 2022 a Ouvidoria de Mauá solicitou a desativação da Plataforma FalaBr via **OFÍCIO 012/2022** a CGUSP com a justificativa de que os serviços buscados pela plataforma em sua grande maioria são voltados ao poder Executivo Federal e em baixíssimo percentual, serviços municipais, por este motivo apenas 1 (um) protocolo foi gerado via ferramenta.

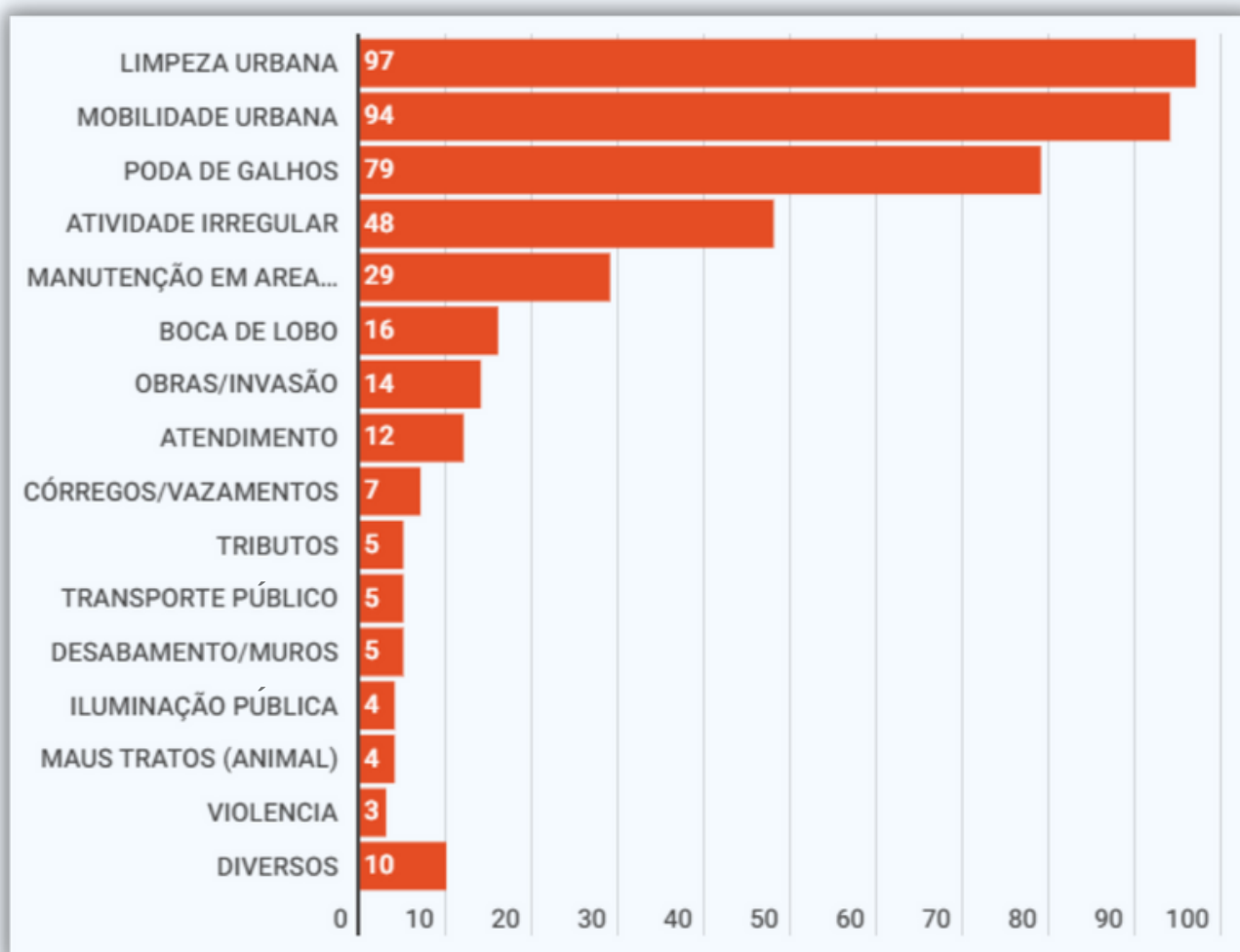
# TIPOS DE MANIFESTAÇÃO



Conforme os dados coletados no decorrer do ano podemos observar grande participação de **SOLICITAÇÕES**, gerando 351 protocolos, correspondentes a 81% do total documentado, seguidos por 47 denúncias, 30 reclamações, 4 informações;

# TEMA DAS MANIFESTAÇÕES

● 2022



➤ A maior parte das solicitações, 97 (noventa e sete) são voltadas à zeladoria, limpeza e manutenção do município que, de acordo com os requerentes se mostram ineficientes e/ou morosas em sua realização;

➤ Seguidas por solicitações voltadas a zeladoria e manutenção do município condizentes a: MOBILIDADE URBANA ( tapa buraco, guias, sarjeta, etc), PODA DE GALHOS e ATIVIDADES IRREGULARES (comércio);

➤ Em DIVERSOS obtemos o total de 10 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. 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 2022

SECRETARIA/ ÓRGÃO	Protocolo OGM	CONCLUÍDOS	%	PENDENTE/ EM ACOMPANHAME NTO	%	S/ RESPOSTA	%	ENCERRADO	%
SSU	215	126	59%	61	28%	16	7%	12	6%
SMU	92	78	85%	1	1%	4	4%	9	10%
SSP	12	8	67%		0%		0%	4	33%
SPU	19	9	47%	5	26%	3	16%	2	11%
SPDC	3	1	33%	1	33%			1	33%
SMA	39	15	38%	8	21%	3	8%	13	33%
SF	3		0%	1	33%	1	33%	1	33%
SAM	2		0%		0%		0%	2	100%
SAS	2		0%		0%		0%	2	100%
SE	7	3	43%		0%	2	29%	2	29%
GP	1	1	100%		0%		0%		0%
SO	5		0%	2	40%	2	40%	1	20%
SH	4	1	25%	1	25%	1	25%	1	25%
STRE	1	1	100%		0%		0%		0%
CGM	1	1	100%		0%		0%		0%
BRK	6	2	33%		0%	3	50%	1	17%
SABESP	13	10	77%		0%	2	15%	1	8%
MAUÁ LUZ	4	1	25%	1	25%	2	50%		0%
PERALTA	1		0%		0%	1	100%		0%
OGM	1		0%		0%		0%	1	100%
TESTE DO DDTI	1		0%		0%		0%	1	100%
<b>TOTAL</b>	<b>432</b>	<b>257</b>	<b>59%</b>	<b>81</b>	<b>19%</b>	<b>40</b>	<b>9%</b>	<b>54</b>	<b>13%</b>

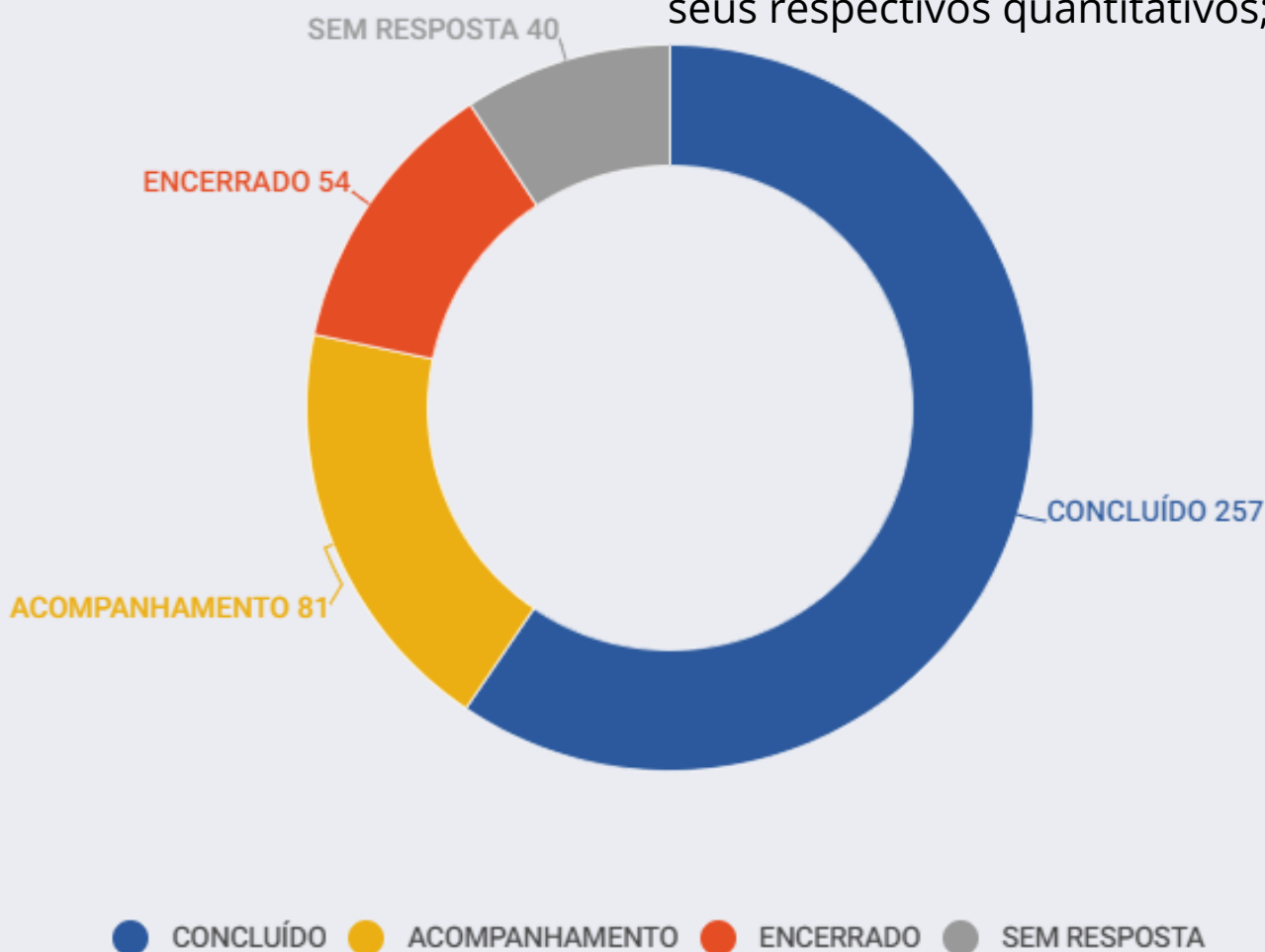
➤ Mantiveram-se os critérios de se cobrar celeridade dos setores responsáveis via Comunicado Interno pelo menos uma vez por semana relativamente aos protocolos atrasados, vencidos ou em acompanhamento, buscando resposta às solicitações e prazos, a fim prestar melhores esclarecimentos, informações ou orientações ao demandante quando possível;

➤ Como forma de garantir a supervisão, a evolução e resolução ou não de suas solicitações, é imprescindível a atualização constante da situação de nossas demandas registradas no banco de dados desta ouvidoria pública, possibilitando assim ao munícipe consultar e acompanhar o andamento e status de seu protocolo a partir de respostas dos órgãos afetos, nos permitindo garantir a satisfação dos requerentes;

## **PROTOSCOLOS 2022**

Identificou-se que as demandas de maior incidência vêm recebendo superior atenção por parte dos órgãos e secretarias em comparativo ao ano de 2021, resultando assim em significativa melhora das porcentagens de protocolos **CONCLUÍDOS**, sendo eles 59%, seguidos de 19% de protocolos em **ACOMPANHAMENTO** aguardando efetiva finalização, 13% referem-se a protocolos **ENCERRADOS**, por motivos diversos e apenas 9% seguem **SEM RESPOSTA**.

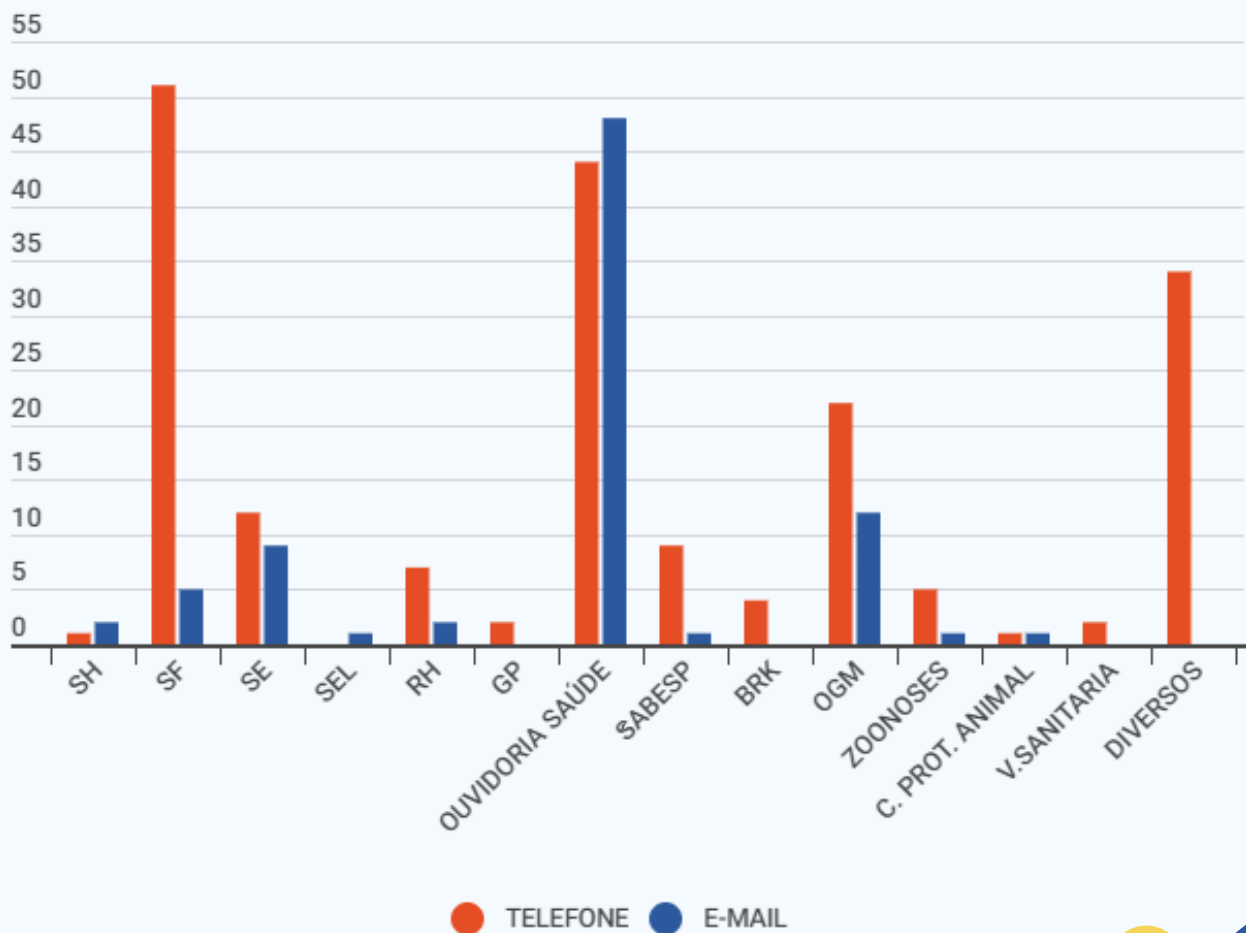
Gráfico condizente com as informações de protocolos 2022, e seus respectivos quantitativos;



## ATENDIMENTO COMUM

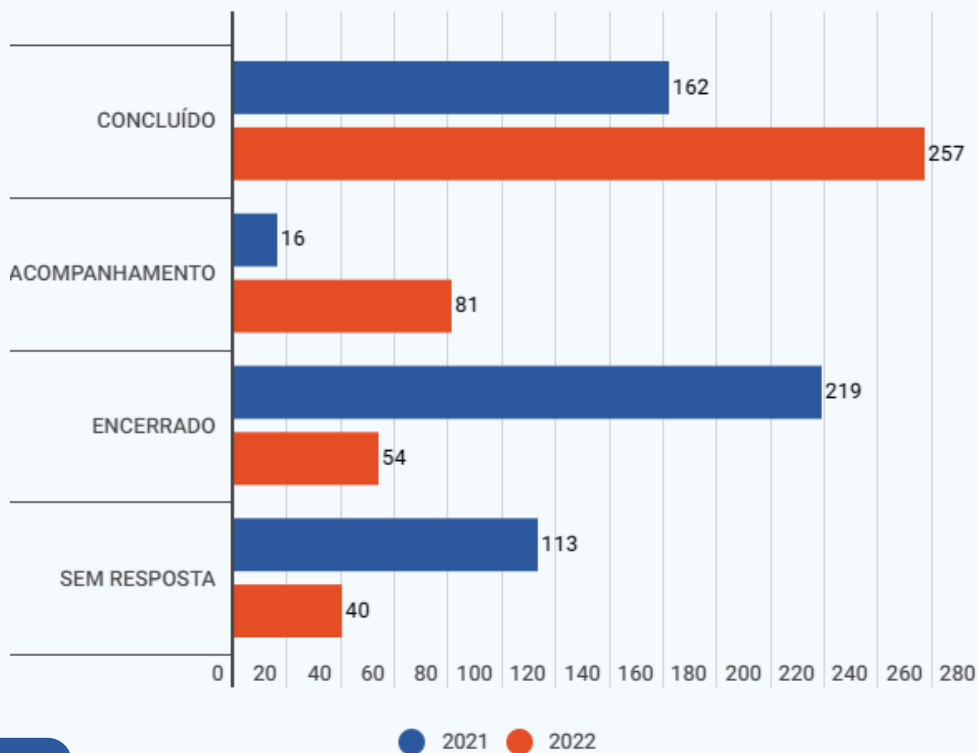
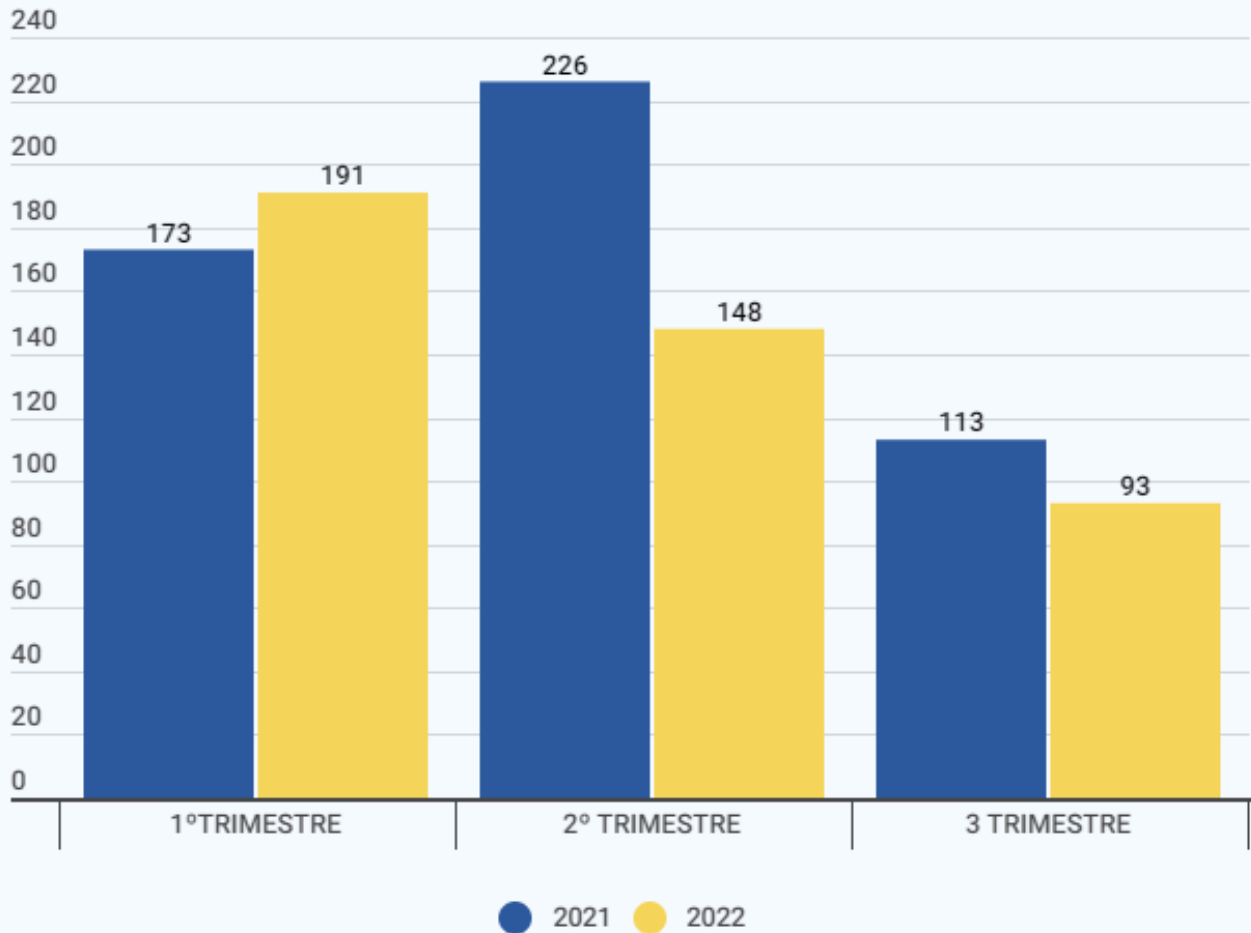
Em casos de atendimento que NÃO geraram protocolos para a ouvidoria, os munícipes receberam a devida orientação para iniciar demanda formal por escrito ou por meio eletrônico. Os casos mais simples foram encaminhadas aos setores de atendimento, seja junto ao Fale Conosco da Prefeitura de Mauá ou concessionárias prestadoras de serviços públicos tais como SABESP, BRK Ambiental ou Mauá Luz.

# ATENDIMENTO COMUM POR SECRETARIA





# COMPARATIVO ANUAL 2021 - 2022



# DESAFIOS

- A Ouvidoria Geral vem trabalhando na tentativa de melhoria no atendimento prestado pelos seus colaboradores, buscando desenvolver estratégia para evitar a constante rotatividade de servidores e os custos organizacionais daí decorrentes.
- Ainda enfrentamos dificuldades na comunicação interna com as Secretarias e órgãos prestadores de serviço, visto que a devolutiva dentro dos prazos desta Ouvidoria, em alguns casos, ainda carecem de cumprimento, porém se mostrou efetiva 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;

➤ Houve críticas sobre a falta de clareza e a não atualização de informações, prejudicando o acompanhamento e a divulgação das ações da prefeitura na cidade. Na esteira dessas críticas surgem outras semelhantes que versam sobre o mal atendimento e falta de conhecimento de alguns servidores acerca dos serviços afetos à sua secretaria, pois buscam inteirar-se das questões objeto das dúvidas dos cidadãos somente após o questionamento, problema que tem sido minimizado após a Ouvidoria Geral ter criado, em parceria com as secretarias, a **CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**, padronizando assim o tipo de informação a ser prestada ao munícipe;

# **CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

O ano de 2022 possibilitou a esta Ouvidoria uma maior interatividade e parceria com as secretarias e órgãos municipais, onde foram realizadas reuniões com representantes de todos os departamentos a fim de viabilizar a criação da **CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO** estabelecida via Lei 13.460/2017, Art. 7º, que tem como objetivo informar aos cidadãos quais os serviços prestados pelo município, como acessá-los e quais são os compromissos de atendimento estabelecidos, ajudando a aprimorar seus processos de trabalho e melhorar a qualidade do serviço oferecido, apresentando padrões de cumprimento e definindo indicadores de desempenho que servirão inclusive para controle e monitoramento.

A Carta de Serviços da Ouvidoria se encontra publicada on-line, no sitio eletrônico:

<https://www.maua.sp.gov.br/Arquivos/Sic/Carta%20Servi%C3%A7os.pdf>

A carta de serviços das demais secretarias foram publicadas no site da Prefeitura de Mauá, página inicial, na aba "**SERVIÇOS**" > "**CARTA DE SERVIÇOS**" onde serão constantemente atualizadas por seus responsáveis com as informações pertinentes de cada Secretaria;

A Ouvidoria agirá somente a fim de garantir o acesso do cidadão a esta importante ferramenta.

## O Ouvidor



Pela portaria nº 61.877 de 08 de Setembro de 2022 o Prefeito do Município de Mauá, **Marcelo Oliveira**, com fundamento no Art.6º da Lei municipal nº4455/2009 e no art. 92, II "a", da Lei Orgânica municipal, nomeou

**ROBERTO RIVELINO FERRAZ** para ocupar o cargo de Ouvidor Geral do Município, pelo período de 12/09/2022 até 11/09/2024.

# CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por dispor de autonomia, na Ouvidoria, as críticas e sugestões recebidas podem ser tratadas e encaminhadas rapidamente ao setor demandado e discutidas internamente com clareza e isenção. Dessa forma, acreditamos nos princípios do diálogo, da transparência e da ética nas relações com todos os públicos e setores. Assim, prosseguimos em seus propósitos como instrumento democrático de controle social das políticas públicas.

Tendo como foco possibilitar que as manifestações dos munícipes, decorrentes do exercício da cidadania, tenham o adequado tratamento, redundando em melhores serviços públicos disponibilizados ao cidadão, a Ouvidoria visa o aprimoramento de sua forma de atuação. Dentre as possibilidades de inovações para 2023 vislumbra-se avançar na automação do tratamento de manifestações com suporte em novo sistema, assim como em controles gerenciais

e individuais que permitam oferecer respostas aos usuários com qualidade superior e em menor prazo;

Espera-se, com esse esforço, seguir 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 pública municipal.

**Roberto Rivelino Ferraz**  
**Ouvidor**



# Ouvidoria Geral do Município de Mauá