



# **OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO**

## **RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO 2025**

# APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Geral do Município, instituída pela Lei Municipal nº 4.455, de 4 de setembro de 2009, é um canal permanente de comunicação entre o cidadão e a Prefeitura, atuando como um importante mecanismo de participação e controle social. Sua atuação aprimora a administração pública e valoriza a cidadania ao propor melhorias nos serviços com base nos dados, informações e diagnósticos gerados pelas manifestações recebidas.

Entre suas principais atribuições, destaca-se a de orientar os cidadãos sobre o correto encaminhamento de suas manifestações — sejam reclamações, sugestões, denúncias, solicitações ou elogios — aos setores competentes, visando sempre a adoção de providências e a melhoria contínua dos serviços públicos.

O Relatório Anual da Ouvidoria é um instrumento fundamental de transparência e prestação de contas, por meio do qual se divulgam as ações desenvolvidas pela unidade, os dados estatísticos e as análises qualitativas das manifestações registradas. Este documento atende ao disposto no art. 14, inciso II da Lei Federal nº 13.460/2017 e reafirma o compromisso da Ouvidoria com a transparência e o fortalecimento do controle social.

O presente Relatório Anual tem, portanto, o objetivo de apresentar os resultados dos trabalhos da Ouvidoria Geral do Município no exercício de 2025. Com isso, busca-se auxiliar os gestores municipais na identificação de oportunidades de melhoria e compartilhar as percepções, os diagnósticos e os resultados que refletem a voz do cidadão, contribuindo para o aperfeiçoamento das políticas públicas.

# NOSSA MISSÃO

Atuar como um canal estratégico de interlocução entre os cidadãos e a administração municipal, sendo a instância qualificada para receber e tratar manifestações como solicitações, denúncias, reclamações e elogios. Nosso trabalho visa fortalecer a transparência e a confiança na gestão pública, assegurando o princípio fundamental de que **todo cidadão tem direito à prestação de serviços públicos eficientes, de qualidade, com presteza, respeito e legalidade.**

## NOSSA EQUIPE

Ademar Moreira de Oliveira

Anderson Ribeiro Neves

Aparecido Dias da Silva

Edna Aparecida Conceição Moreira

Fernando José Teixeira

João Martins

Sol do Vale Emerenciano Barbosa

Wilson José da Silva

Ouvidor

Roberto Rivelino Ferraz

# CONCEITOS

Para a correta compreensão das atividades de participação, proteção e defesa dos direitos do usuário no município de Mauá, é essencial conhecer os seguintes conceitos, estabelecidos pelo Decreto nº 9.186, de 29 de junho de 2023, que regulamenta a Lei Federal nº 13.460/2017:

- **USUÁRIO:** Pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público.
- **SERVIÇO PÚBLICO:** Atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública.
- **MANIFESTAÇÕES:** Reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.
- **ATENDIMENTO:** Conjunto das atividades necessárias para recepcionar e dar consequência às solicitações dos usuários, inclusive às manifestações de opinião, percepção e apreciação relacionadas à prestação do serviço público.
- **OUVIDORIA:** Instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos, com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

# CANAIS E HORÁRIO DE ATENDIMENTO

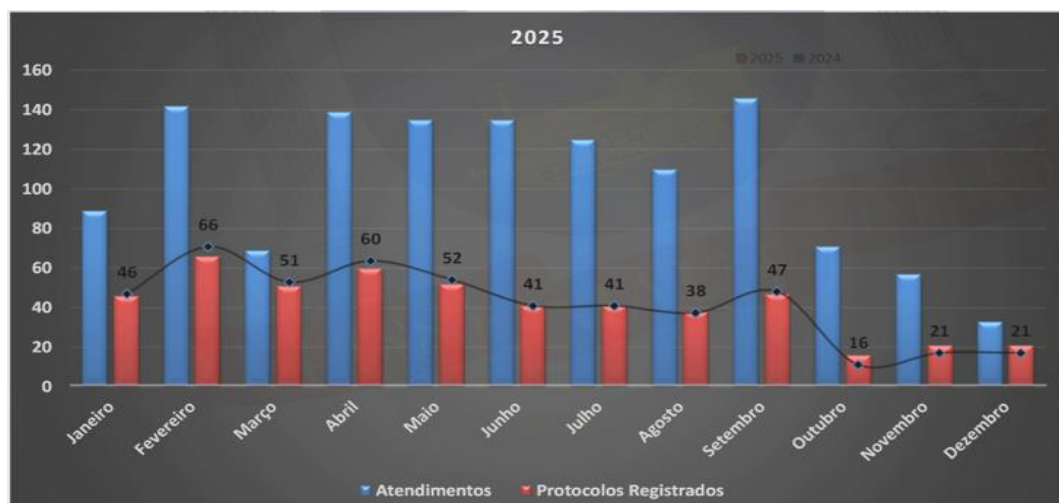
- **HORÁRIO DE ATENDIMENTO:** De segunda a sexta-feira, das 8h às 17h.
- **PRESENCIAL:** Rua Vargem Grande do Sul, 152 Jardim Haydee, Mauá, SP, CEP 09370-250.
- **TELEFONE:** (11) 4512-7847; (11) 4518-8352.
- **E-MAIL:** [ouvidoriageral@maua.sp.gov.br](mailto:ouvidoriageral@maua.sp.gov.br).

# BALANÇO ANUAL DE ATENDIMENTOS

Ao longo de 2025, a Ouvidoria realizou **1.251 atendimentos** à população, sendo o telefone o principal canal de contato. Desses atendimentos, **500 foram convertidos em manifestações formais** (protocolos), o que representa uma taxa de conversão de aproximadamente 40%.

O número de manifestações formais **cresceu 35%** em relação ao ano anterior, que registrou 371 casos.

É importante notar que, após análise e apuração, que pode incluir vistorias *in loco*, 36 manifestações foram arquivadas por já estarem resolvidas (perda de objeto) ou por não se enquadrarem na competência do órgão municipal.



# CLASSIFICAÇÃO E QUANTITATIVO DAS MANIFESTAÇÕES

Para a correta compreensão das atividades de participação, proteção e defesa dos direitos do usuário no município de Mauá, é essencial conhecer os seguintes conceitos, estabelecidos pelo Decreto nº 9.186, de 29 de junho de 2023, que regulamenta a Lei Federal nº 13.460/2017:

- **RECLAMAÇÃO:** Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.
- **DENÚNCIA:** Ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.
- **ELOGIO:** Demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.
- **SUGESTÃO:** Apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos da administração pública.
- **SOLICITAÇÃO:** Pedido para adoção de providências por parte dos órgãos da administração pública.

A distribuição percentual das manifestações registradas em 2025 é a seguinte:

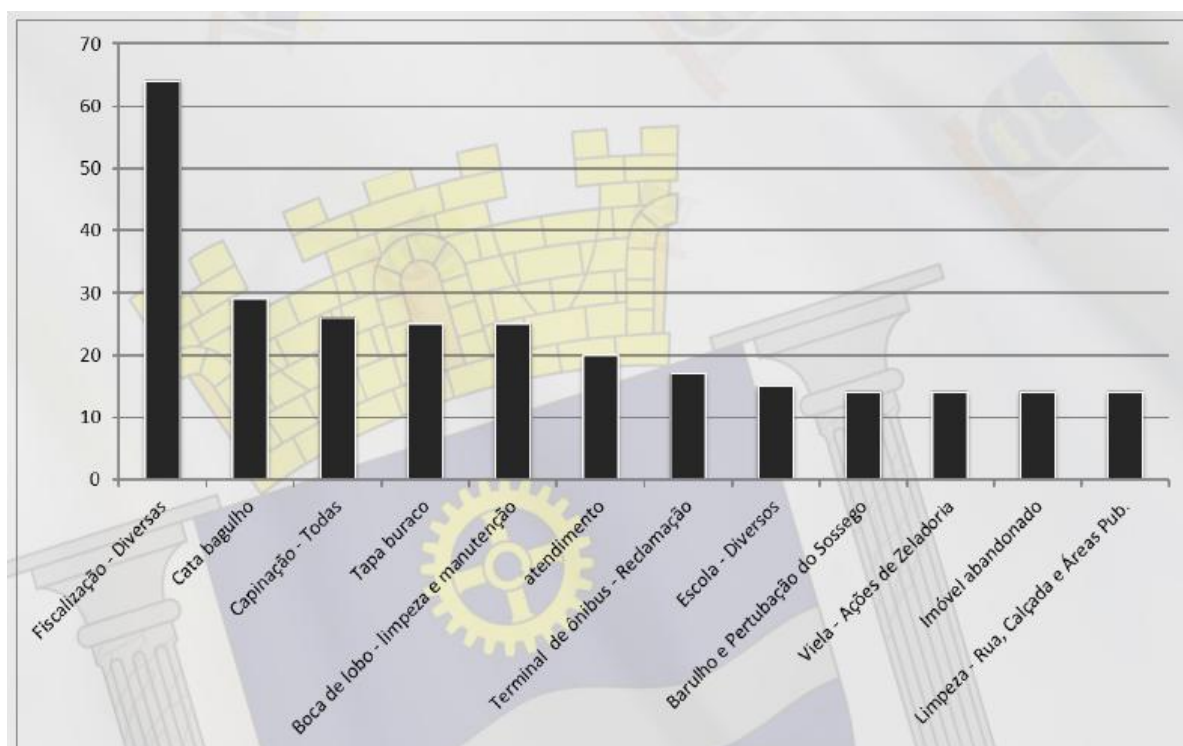


# PRINCIPAIS TEMAS DAS MANIFESTAÇÕES

A análise das manifestações por órgão de destino revela uma alta concentração de demandas. Conforme demonstrado no gráfico, as 10 Secretarias mais acionadas concentram, em conjunto, cerca de 90% de todos os protocolos registrados.

Um exame mais detalhado dos dois principais órgãos mostra que:

- **Secretaria de Serviços Urbanos:** Como o órgão mais demandado, a maior parte de suas manifestações esteve relacionada a pedidos de zeladoria em geral e fiscalizações.
- **Secretaria de Mobilidade Urbana:** Segunda no ranking, teve como foco principal de suas manifestações as solicitações para operações tapa-buraco e as reclamações sobre o novo terminal de ônibus.



A análise detalhada do gráfico revela os seguintes pontos de destaque:

1. **Fiscalização:** Este foi o tema mais recorrente entre as manifestações. Trata-se de um assunto amplo, que abrange desde denúncias sobre comércios e estabelecimentos irregulares até questões como a invasão de áreas públicas e o uso de terrenos particulares em desacordo com o Código de Posturas do Município.
2. **Zeladoria Urbana:** Em segundo lugar, destacam-se as solicitações de "**Cata-bagulho**" e "**Capinação**". Ambos são serviços de responsabilidade da Secretaria de Serviços Urbanos e se confirmam como demandas recorrentes dos munícipes.
3. **Tapa-buraco:** O terceiro serviço mais registrado na Ouvidoria foram as solicitações para operações de tapa-buraco, uma atribuição da Secretaria de Mobilidade Urbana. É relevante notar que, em 2025, a Prefeitura executou o programa Asfalto Novo, que recapeou muitas vias do município, fato que contextualiza o volume e a natureza desses pedidos.

# RANKING DE SECRETARIAS E ÓRGÃOS MAIS DEMANDADOS

O gráfico demonstra a alta concentração das demandas em um número limitado de órgãos. As 10 secretarias e órgãos mais acionados foram responsáveis por aproximadamente 90% de todos os protocolos registrados.

A análise detalhada do ranking mostra que:

- A **Secretaria de Serviços Urbanos** lidera a lista, recebendo majoritariamente pedidos relacionados à zeladoria e fiscalizações.
- Em segundo lugar, a **Secretaria de Mobilidade Urbana** se destaca, com foco em solicitações de tapa-buraco e queixas sobre o novo terminal de ônibus.

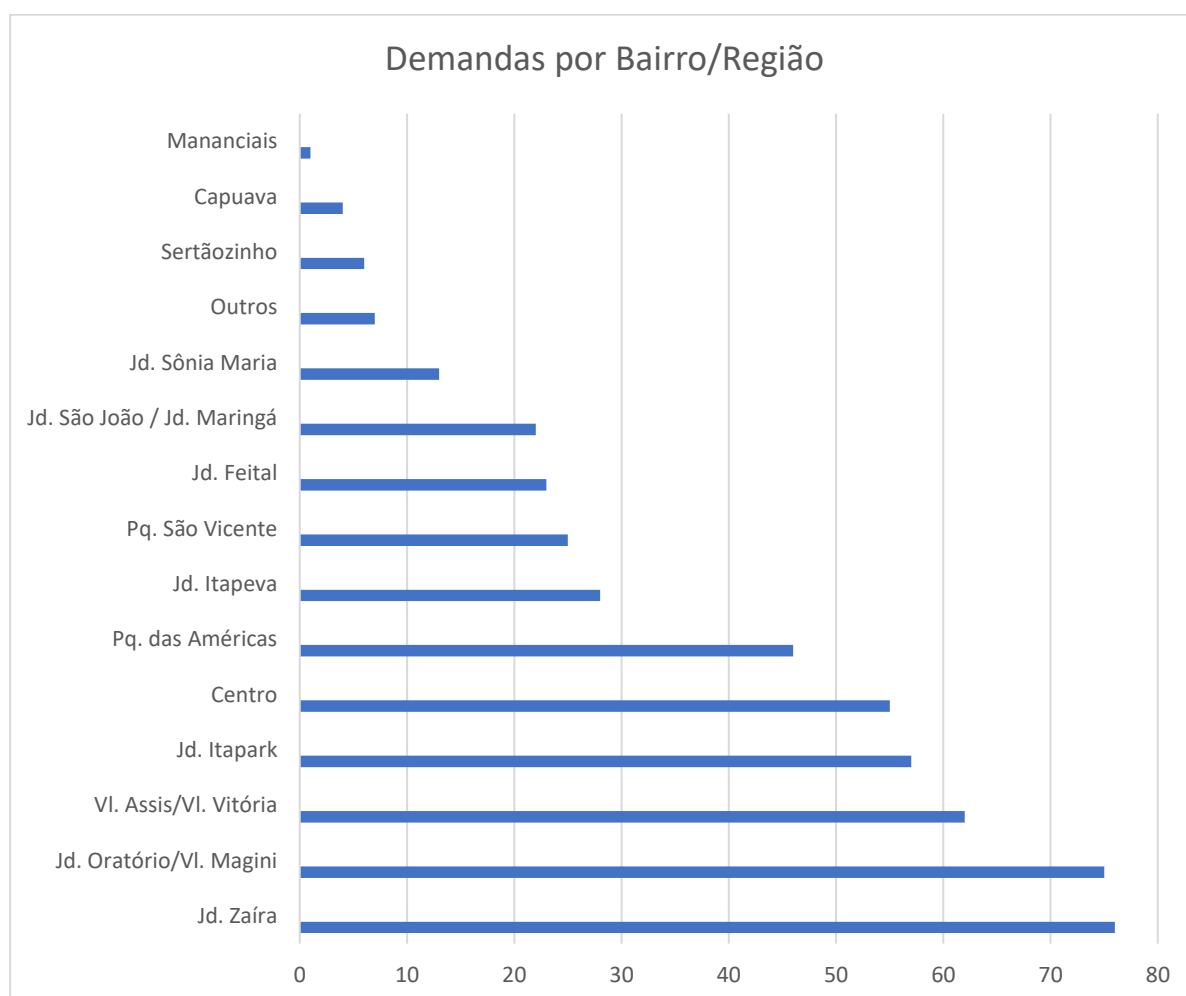
Adicionalmente, observa-se que 3 manifestações em 2025 exigiram uma resposta conjunta de mais de uma secretaria, indicando a natureza transversal de certas demandas.



# ANÁLISE GEOGRÁFICA DAS DEMANDAS POR BAIRRO

A análise geográfica das manifestações, apresentada nos gráficos, aponta para uma concentração de demandas em bairros específicos.

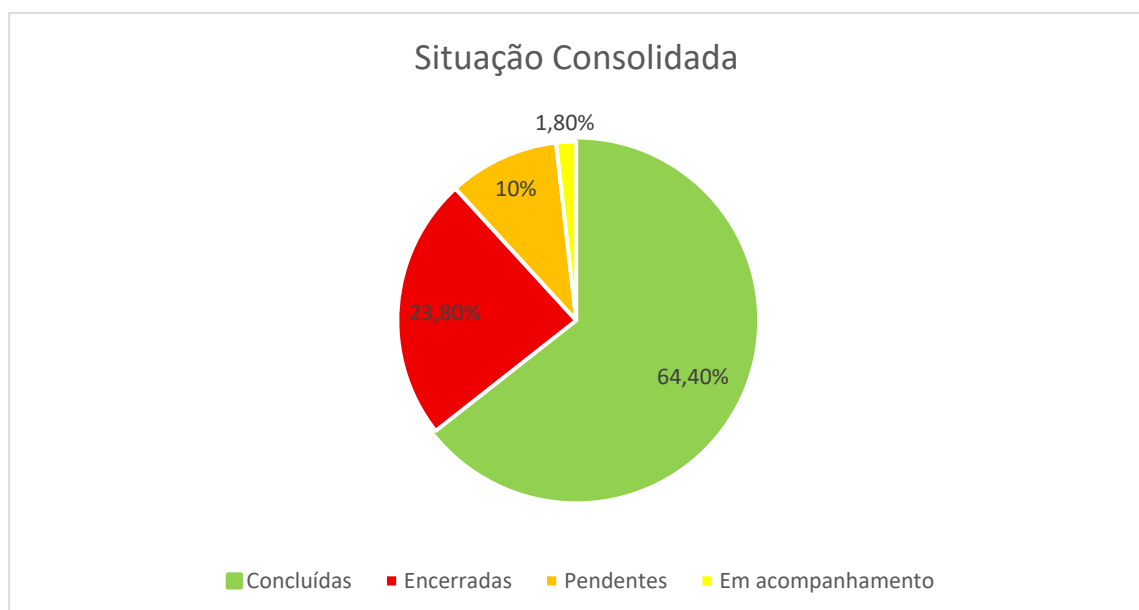
Entre os 10 bairros com maior número de protocolos registrados na Ouvidoria, o **Jardim Zaíra** se destaca na liderança. Por ser o bairro com a maior densidade populacional do município, essa característica se reflete diretamente no volume de solicitações. As demandas da região estão focadas, sobretudo, em serviços de zeladoria, como limpeza, capinação, manutenção de vielas e fiscalização de descarte irregular de entulho.



# STATUS DOS PROTOCOLOS POR SECRETARIA

A tabela a seguir detalha a situação de todos os protocolos registrados, classificando-os por secretaria responsável e pelo seu respectivo status de andamento: concluído, encerrado, em acompanhamento ou pendente.

| ÓRGÃO / CONCESSIONÁRIA / SECR                                     | PROTOCOLOS | CONCLUÍDA | ENCERRADA | ACOMPANHAMENTO | PENDENTE |
|---|------------|-----------|-----------|----------------|----------|
| SSU - SECRETARIA SERVIÇOS URBANOS                                 | 206        | 151       | 17        | 5              | 33       |
| SMU - SECRETARIA MOBILIDADE URBANA                                | 94         | 56        | 37        | 0              | 1        |
| DIRETORIA REGIONAL DE ENSINO                                      | 30         | 16        | 12        | 2              | 0        |
| SPU - SECRETARIA PLANEJAMENTO                                     | 27         | 17        | 10        | 0              | 0        |
| SABESP - CONCESSIONÁRIA SABESP                                    | 21         | 17        | 4         | 0              | 0        |
| SS - SECRETARIA SAÚDE   | 18         | 2         | 2         | 0              | 14       |
| SE - SECRETARIA EDUCAÇÃO  | 15         | 12        | 3         | 0              | 0        |
| SAS- SECRETARIA ASSISTÊNCIA SOCIAL                                | 14         | 10        | 4         | 0              | 0        |
| SAM - SECRETARIA ADMINISTRAÇÃO E PERALTA - CONCESSIONÁRIA PERALTA | 11         | 7         | 4         | 0              | 0        |
| BRK - CONCESSIONÁRIA BRK  | 10         | 6         | 4         | 0              | 0        |
| SSP - SECRETARIA SEGURANÇA PÚBLICA                                | 8          | 4         | 4         | 0              | 0        |
| SSAN - SECRETARIA SEGURANÇA ALIMENTAR E NUTRICIONAL               | 8          | 5         | 2         | 1              | 0        |
| SO - SECRETARIA OBRAS   | 7          | 3         | 4         | 0              | 0        |
| SAJ - SECRETARIA ASSUNTOS JURÍDICOS                               | 6          | 0         | 6         | 0              | 0        |
| MAUALUZ - CONCESSIONÁRIA MAUALUZ                                  | 5          | 4         | 1         | 0              | 0        |
| SH - SECRETARIA HABITAÇÃO   | 3          | 3         | 0         | 0              | 0        |
| CGM - CONTROLADORIA GERAL DO                                      | 3          | 1         | 2         | 0              | 0        |
| SEL - SECRETARIA ESPORTES E LAZER                                 | 2          | 2         | 0         | 0              | 0        |
| SF - SECRETARIA FINANÇAS  | 2          | 0         | 2         | 0              | 0        |
| DIRETORIA REGIONAL DE ENSINO                                      | 2          | 2         | 0         | 0              | 0        |
| ENEL - CONCESSIONÁRIA ENEL  | 1          | 0         | 0         | 1              | 0        |
| OGM - OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO                                | 1          | 0         | 1         | 0              | 0        |
| PROCON - MAUÁ   | 1          | 1         | 0         | 0              | 0        |
| SEC. ASSIST. SOCIAL + SEC. SAÚDE                                  | 1          | 0         | 0         | 0              | 1        |
| SC - SECRETARIA CULTURA   | 1          | 1         | 0         | 0              | 0        |
| SEC. EDUCAÇÃO + SEC. SAÚDE  | 1          | 1         | 0         | 0              | 0        |
| SEC. MEIO AMBIENTE + SEC. HABITAÇÃO                               | 1          | 1         | 0         | 0              | 0        |



# BALANÇO DE 2025 E PERSPECTIVAS FUTURAS

A Ouvidoria tem se consolidado como um importante espaço de confiança para que os cidadãos sejam ouvidos. Sua atuação se mostra fundamental em situações que exigem a articulação entre diferentes áreas, garantindo que as demandas recebam o tratamento adequado. Essa mediação revela oportunidades de aprimoramento nos fluxos internos de comunicação e resolução. Adicionalmente, o cumprimento dos prazos legais para resposta ao cidadão permanece como um desafio constante, exigindo atenção e esforço contínuos de toda a gestão.

Diante desse cenário, a Ouvidoria reafirma seu papel de agente transformador, atuando para melhorar a qualidade dos serviços e fortalecer a interlocução entre o munícipe e a administração. Com base nos princípios do diálogo, da transparência e da ética, analisamos cada manifestação com imparcialidade e atuamos de forma proativa junto aos órgãos competentes para garantir que as providências sejam tomadas.

## Balanço de 2025 e Metas para 2026

- **Em 2025**, os esforços concentraram-se em ampliar a transparência, facilitar o acesso à informação e aprimorar procedimentos internos. Adicionalmente, foi promovida a sensibilização dos gestores públicos sobre a relevância estratégica da Ouvidoria-Geral e sobre a importância fundamental do bom atendimento ao cidadão.
- **Para 2026**, a meta é consolidar a atuação independente e eficaz da Ouvidoria e estreitar a relação com o cidadão. Isso será alcançado por meio da implementação de novas ferramentas digitais que visam ampliar a participação social, fator imprescindível para o aprimoramento contínuo dos serviços municipais.

**Roberto Rivelino Ferraz**

**Ouvidor-Geral**