



RELATÓRIO OUVIDORIA GERAL

JANEIRO A DEZEMBRO DE 2020

1. A OUVIDORIA

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.

2. 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."

3. CANAIS DE ATENDIMENTO

- ❑ Pela internet: mediante preenchimento de formulário eletrônico disponibilizado na plataforma Fala Br, em:

<https://sistema.ouvidorias.gov.br>

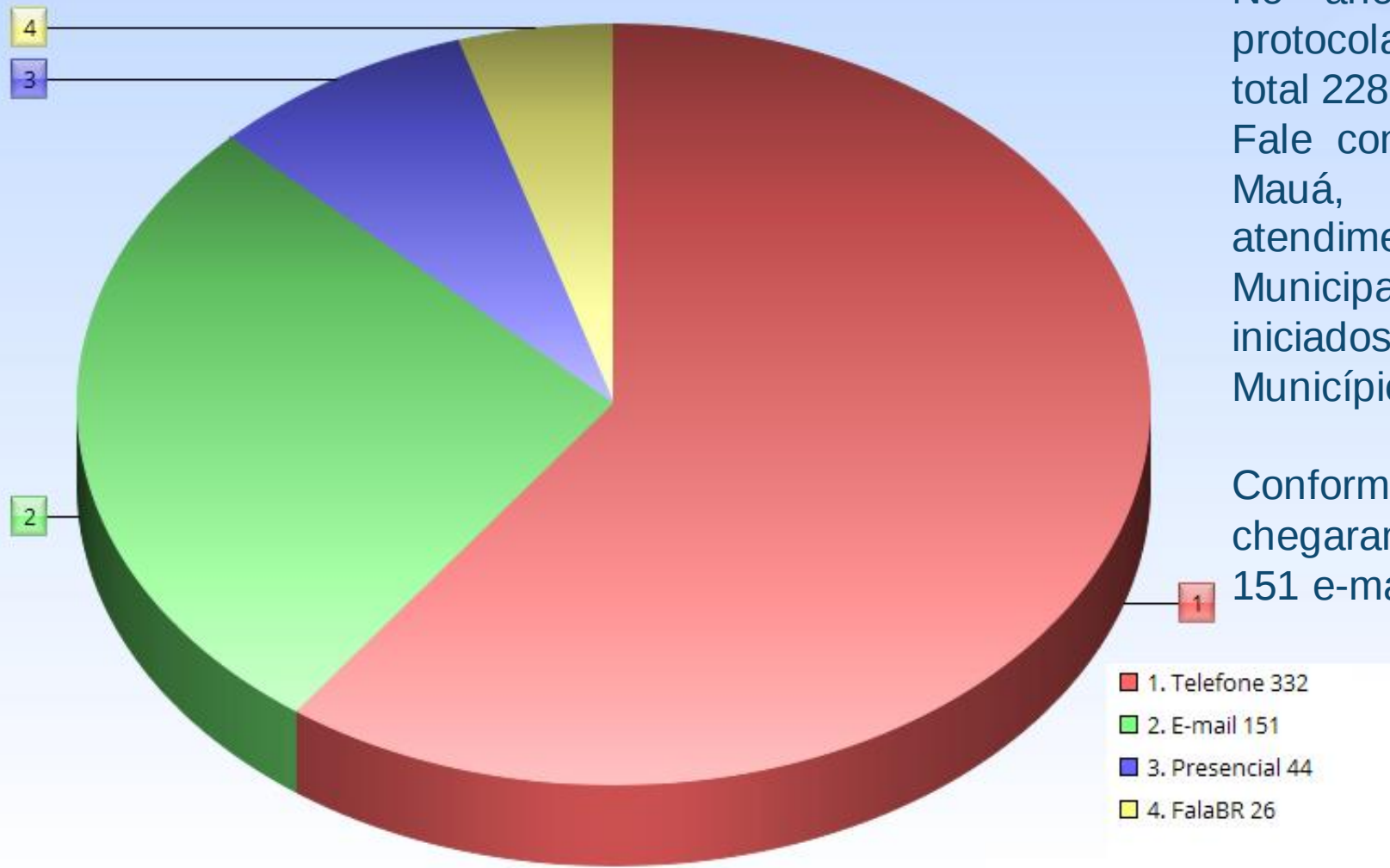
- ❑ Presencialmente: de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h
No endereço: Rua Luiz Lacava, 313 – Vila Bocaina - Mauá

- ❑ Por telefone: de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h, pelo número 4512-7847

- ❑ Por e-mail: no endereço eletrônico:
ouvidoriageral@maua.sp.gov.br



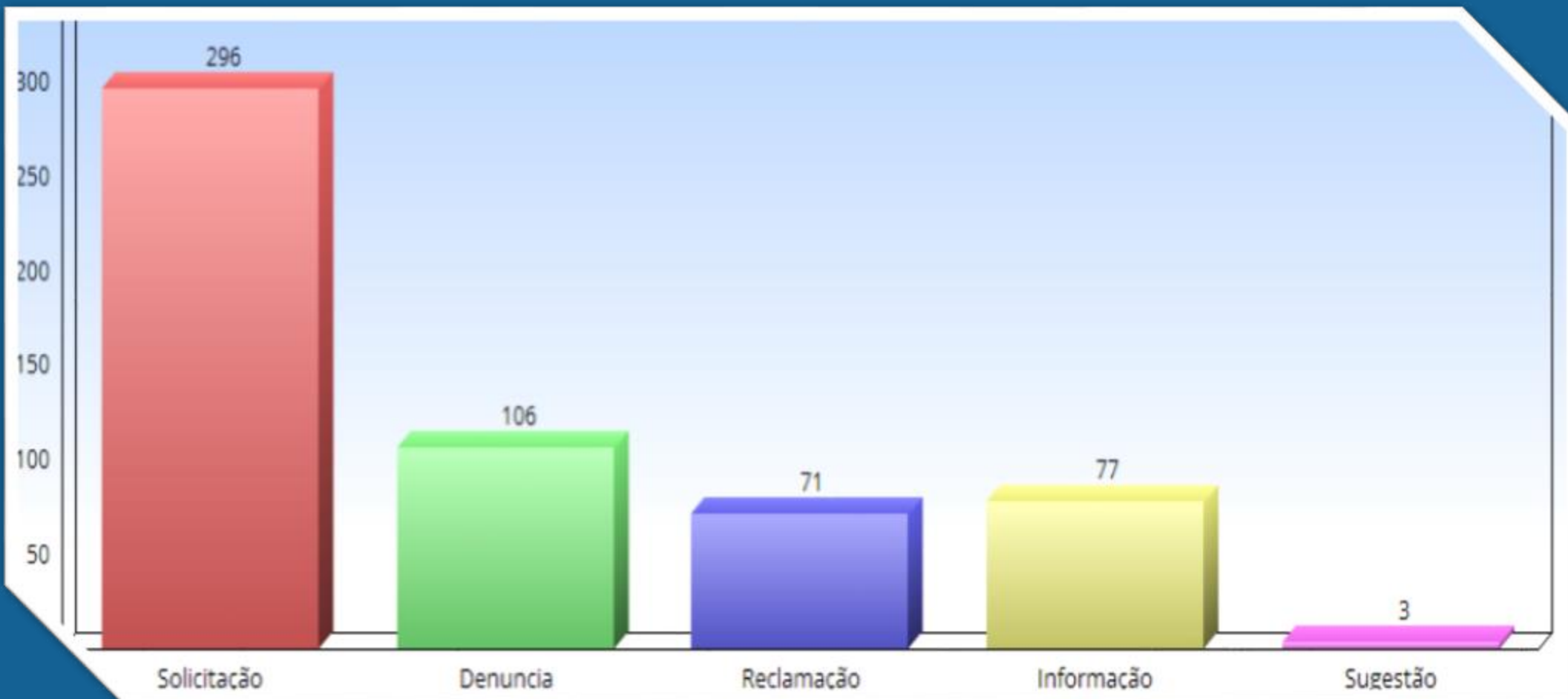
4. ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA



No ano de 2020 ao todo foram protocolados 553 manifestações, desse total 228 originadas do serviço

Fale conosco – 156 da Prefeitura de Mauá, em sua maioria por não atendimento do serviço pleiteados a Municipalidade; e 325 protocolos iniciados na Ouvidoria-Geral do Município de Mauá.

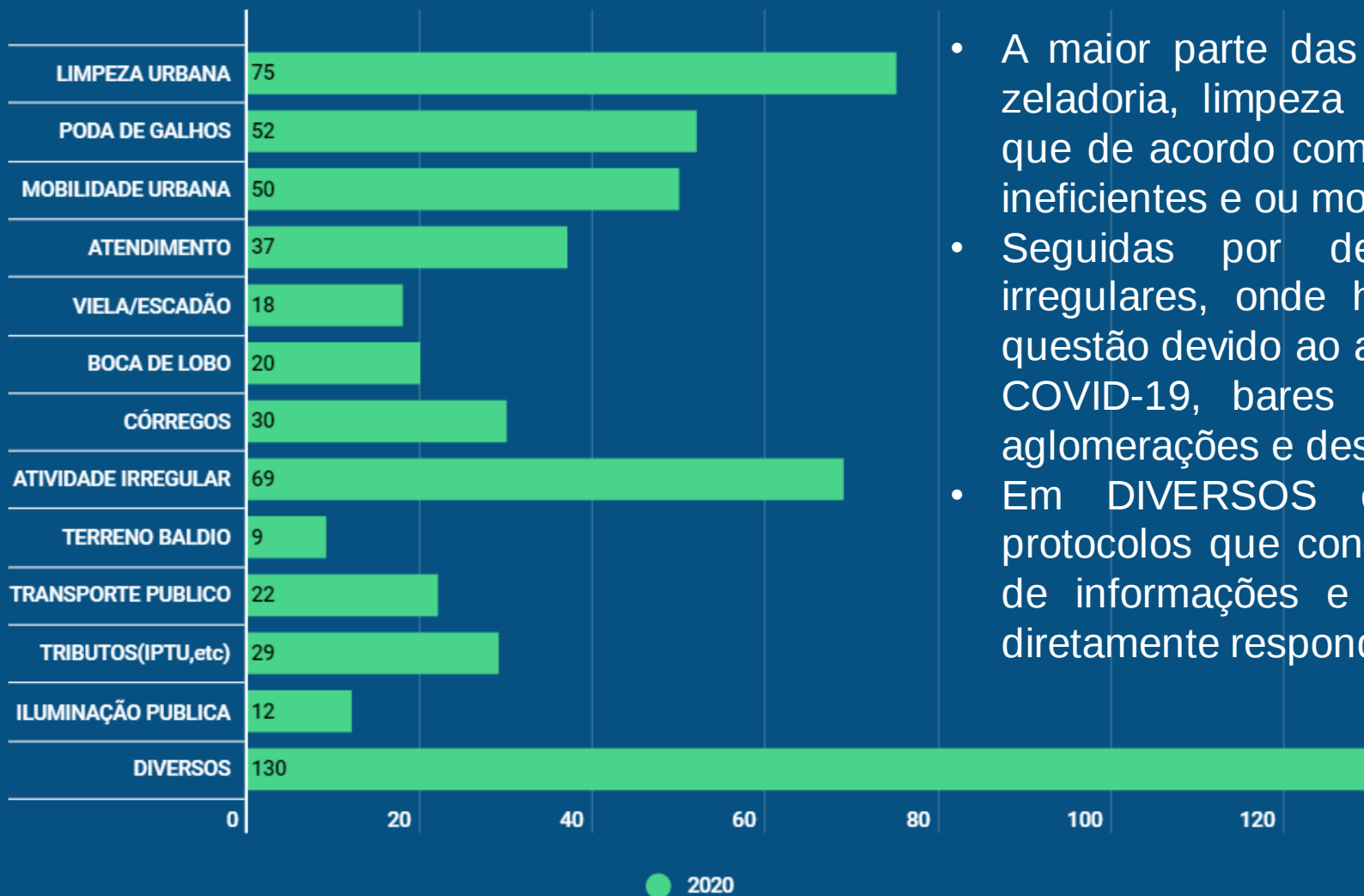
Conforme o gráfico as demandas chegaram em 332 contatos telefônicos, 151 e-mails, 26 FalaBr e 44 presenciais.



5. TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

Conforme os dados coletados no decorrer do ano podemos observar grande participação de SOLICITAÇÕES gerando 296 protocolos correspondentes a 53,5% do total documentado, seguidos por 106 denúncias, 71 reclamações, 77 Informações e 3 sugestões.

TEMA DAS MANIFESTAÇÕES



- A maior parte das solicitações são voltadas a zeladoria, limpeza e manutenção do município que de acordo com os requerentes se mostram ineficientes e ou morosas.
- Seguidas por denúncias sobre atividades irregulares, onde houve aumento no ano em questão devido ao atual cenário de pandemia da COVID-19, bares e restaurantes promovendo aglomerações e descumprimento de quarentena.
- Em DIVERSOS obtemos o total de 130 protocolos que condizem com pedidos diversos de informações e esclarecimentos que foram diretamente respondidos ao solicitante.

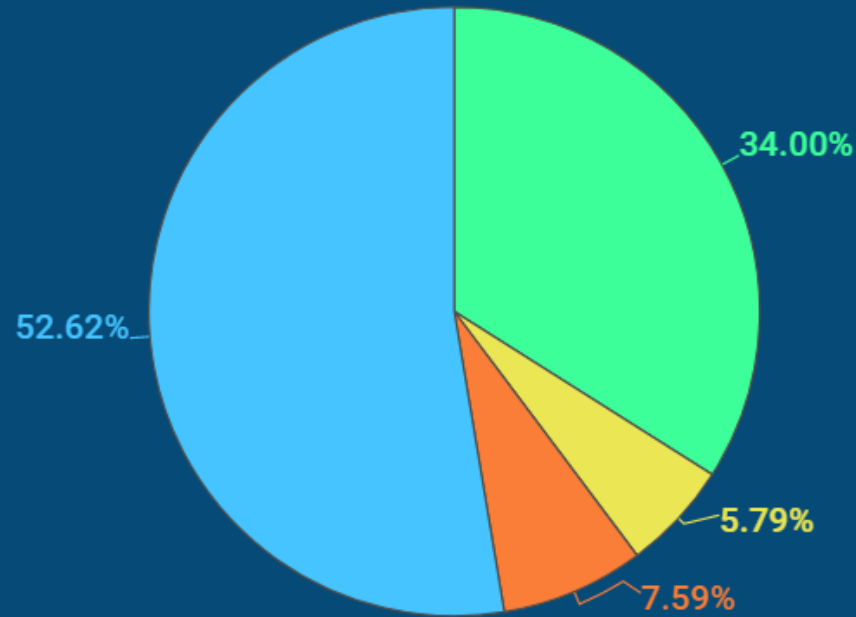
* 1 (uma) manifestação não foi adicionada ao gráfico por se tratar de assunto direto da Ouvidoria.

6. ANALISE COMPARATIVA POR SECRETARIA



As demandas protocoladas são tratadas e encaminhadas à Secretaria afeta, que deverá nos responder no prazo máximo de 15 dias com as providências ou previsão de atendimento para que comuniquemos diretamente ao requerente ou órgão afeto resposta diretamente ao demandante e encaminhar cópia à Ouvidoria. Como forma de garantir a supervisão, a evolução e resolução ou não, informação imprescindível a atualização da situação da demanda registrada no banco de dados desta ouvidoria pública, possibilitando confirmar que as respostas dos órgãos prestadores no município geraram solução satisfatória.

PROTOCOLOS 2020



Identificou-se que demandas de conteúdo idêntico, ou com semelhança de assuntos, e que só podem ser resolvidas pelas áreas técnicas ou afins, não vêm recebendo o mesmo tratamento pelos setores responsáveis pelo atendimento, seja no âmbito das respostas, das soluções adotadas ou nos prazos de tratamento. Assim sendo 52,62% das manifestações não obtiveram resposta e 5,79% continuam aguardando finalização efetiva.

● CONCLUÍDO ● PENDENTE/EM ACOMPANHAMENTO ● ENCERRADOS
● SEM REPOSTA

7. ACOMPANHAMENTO DAS DEMANDAS POR SECRETARIA - 2020

SECRETARIA/ÓRGÃO	PROTOCOLO OGM	CONCLUÍDOS	%	PENDENTE/ACOMPANHAMENTO	%	S/ RESPOSTA	%	ENCERRADO	%
ADMINISTRAÇÃO - SAM	15	10	67%	2	13%	2	13%	1	7%
EDUCAÇÃO - SE	4	3	75%	0	0%	1	25%	0	0%
FINANÇAS - SF	21	14	67%	0	0%	1	5%	6	28%
GABINETE DO PREFEITO - GP	1	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%
GOVERNO - SG	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
HABITAÇÃO - SH	1	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%
OBRAS - SO	1	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%
PLANEJAMENTO URBANO - SPU	51	23	45%	6	12%	22	43%	0	0%
PROMOÇÃO SOCIAL - SPS	8	5	62%	0	0%	3	37%	0	0%
SAÚDE - SS	27	12	44%	0	0%	6	22%	9	33%
SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA CIVIL - SSPDC	49	11	22%	3	6%	30	61%	5	10%
SERVIÇOS URBANOS- SSU	239	59	25%	65	27%	113	47%	2	1%
TRABALHO E RENDA - STR	1	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%
TRÂNSITO E SISTEMA VIÁRIO - STSV	49	8	16%	9	18%	28	57%	4	8%
TRANSPORTES -STRANS	23	11	48%	0	0%	0	0%	0	0%
VERDE E MEIO AMBIENTE - SVMA	16	9	57%	0	0%	7	44%	0	0%
JUSTIÇA E DEFESA DA CIDADANIA- SJDC	1	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%
SEGURANÇA ALIMENTAR - SSA	1	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%
SAMA/BRK	17	3	18%	3	18%	10	59%	1	1%
ÓRGÃOS EXTERNOS	26	14	54%	1	4%	3	11%	8	31%
OGM	1	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%

A.

- ❑ Foi adotado o critério de se cobrar celeridade dos setores responsáveis pela informação a ser prestada, bem como resposta as solicitações e prazos, complementando-se, por parte da própria Ouvidoria, alguma informação ou orientação ao demandante, quando possível e conforme o caso, nas reincidências e ou restem dúvidas quanto aos limites de competência setorial e ou indicação de prosseguimento em outras esferas de poder.

B.

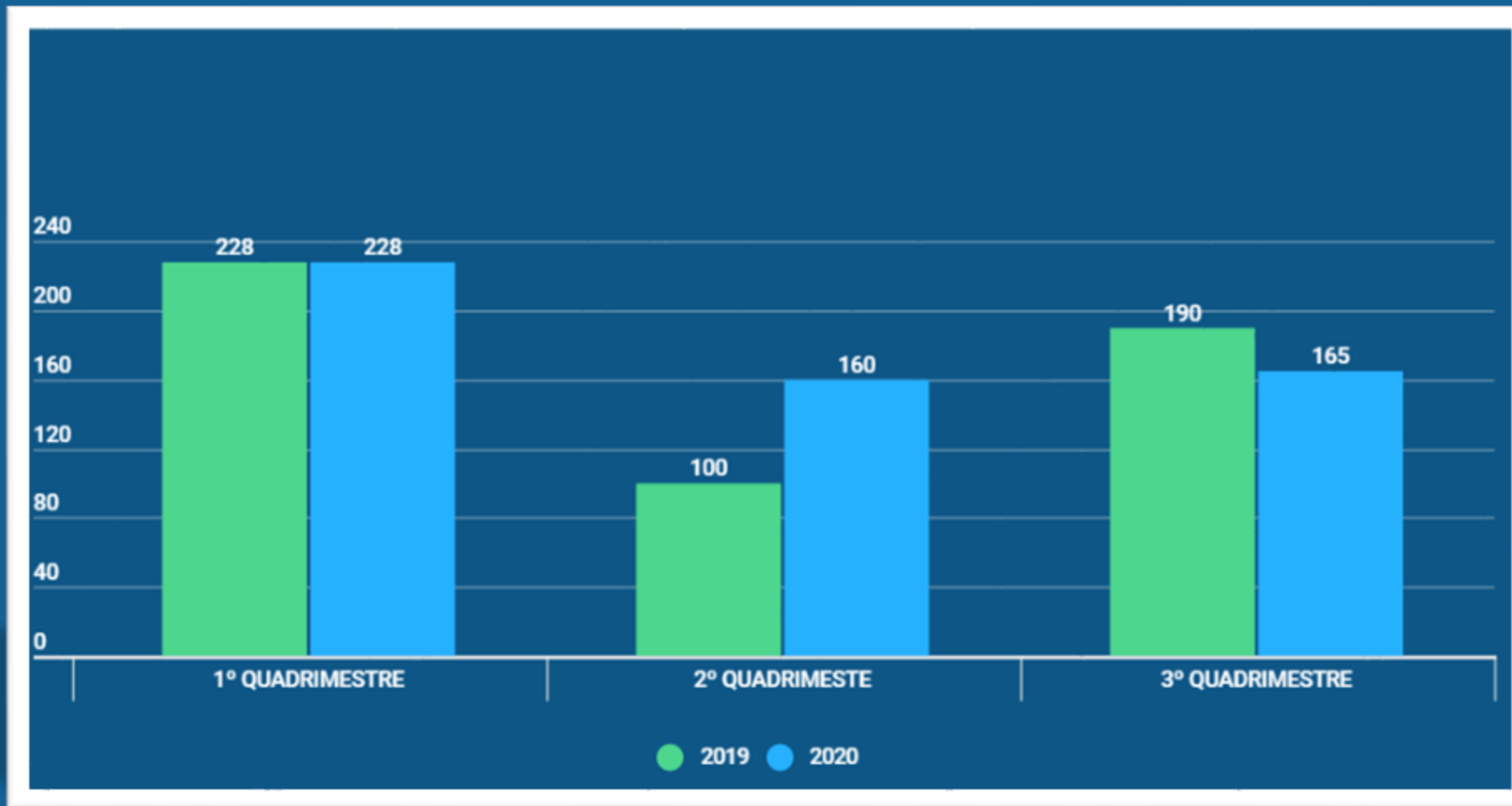
- ❑ Foram encaminhadas a todas as Secretárias e órgãos prestadores de serviço documento contendo reiteração com solicitações abertas com prazos vencidos e ou sem resposta que constam no sistema da Ouvidoria pela CI 229/2020 em 28/08/2020.

C.

- ❑ As demandas não caracterizadas como Ouvidoria-Geral tais como assuntos relacionados a Saúde, foram devidamente repassadas a Ouvidoria da Saúde para protocolo e acompanhamento juntamente com informações diretas ao Município.

2019 - 2020

Comparação quadrimestral dos anos 2019-2020 de acordo com o número de protocolos.



8 . DESAFIOS

Temos em mente que a Prefeitura de Mauá atravessou uma fase de alta rotatividade de número significativo de servidores, *turn over* em todos setores da municipalidade inclusive na própria Ouvidoria-Municipal.

Isto representa perda de capacidade de atuação das competências instituídas, em razão de realocação de servidores concursados sem a necessária transferência de conhecimento de rotinas para regular a continuidade do trabalho desempenhado por seus antecessores; ou ainda a escassez de tais servidores no organograma das pastas, evidenciou-se prejudicado o exercício do princípio da impessoalidade no serviço público.

Entendemos também que os acontecimentos do cenário mundial atual, devido A PANDEMIA do CORANA VÍRUS geraram reflexos crescentes de insegurança e incertezas, bem como nova adaptações internas as orientações da OMS para possível continuidade de operação dos setores desta municipalidade, ainda assim procuramos na medida do possível repassar as atualizações conforme divulgação oficial.

9. CONCLUSÃO

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;

É forçoso constatar, no entanto, 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: há situações em que setores dos órgãos respondem convenientemente ao usuário externo somente após terem sido acionados ou cobrados por esta Ouvidoria;

A missão institucional de atuação desta Ouvidoria e sua independência definida na Lei 4455/2009, apresentou-se como fator fundamental para alcançar sua missão.

Mauá, 06 de MARÇO de 2021




Wilson Carlos de Campos
Ouvidor-Geral
Ouvidoria-Geral do Município

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE MAUÁ