

# RELATÓRIO ANUAL

## OUVIDORIA 2024

Preparado por:

BRENDA VALÉRIO PEREIRA

Ouvidor:

ROBERTO RIVELINO FERRAZ



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



+55 011 4512-7847



<https://www.maua.sp.gov.br/Servicos/OuvidoriaGeral.aspx>

# **APRESENTAÇÃO**

## **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.

## **NOSSA MISSÃO**

Atuar como canal de comunicação entre a Prefeitura e os munícipes usuários dos serviços, sendo responsável pelo 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 Jardim 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)



# MANIFESTAÇÕES

No ano de **2024**, ao todo foram registrados **1.127 atendimentos** durante os meses de JANEIRO a DEZEMBRO, que resultaram em **371** manifestações protocoladas junto a esta Ouvidoria.

Deste total, **156** provenientes do serviço de Atendimento ao cidadão – (Antigo 156) da Prefeitura de Mauá e **35** abertos em órgãos externos afetos com prestação de serviços ao município;

**180 protocolos** diretamente na Ouvidoria Geral do Município de Mauá;

Como forma de garantir a satisfação do usuário em relação as manifestações cadastradas, adotamos como procedimento informar aos municípios 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;

# MANIFESTAÇÕES

JAN/DEZ 2024



# ATENDIMENTOS PROTOCOLOS

**Comparativo entre os atendimentos realizados e os protocolos gerados**

OGM

MANIFESTAÇÕES

JANEIRO A DEZEMBRO

Total de Atendimentos

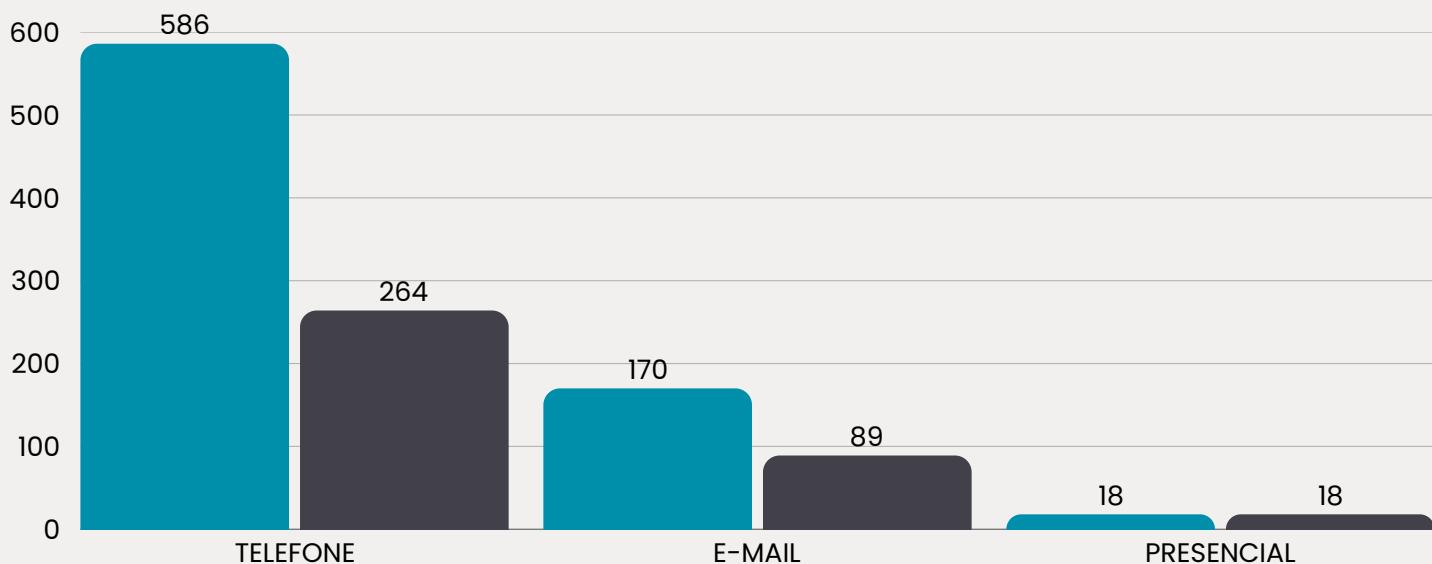
1.127

Protocolos

371

## Comparativo:

● Atendimentos      ● Protocolos



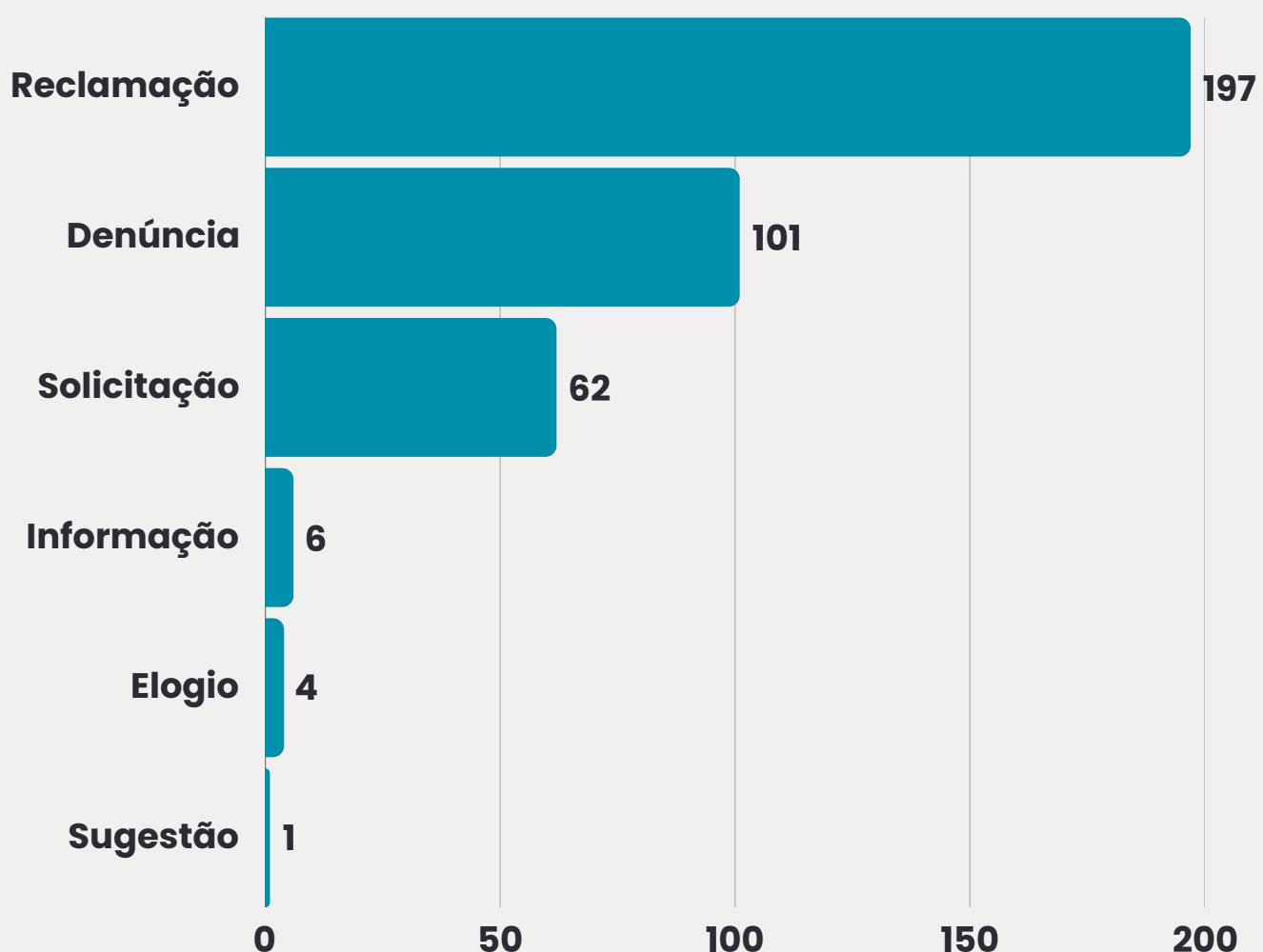
No gráfico acima, a barra de cor verde se refere ao total de **ATENDIMENTOS** realizados no ano. A barra em cinza ao total de **PROTOCOLOS** gerados a partir destes atendimentos;

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 586 ligações atendidas, 254 geraram registro de protocolo;
- De 170 e-mails recebidos, 89 geraram registro de protocolo;
- De 18 atendimentos presenciais, 18 geraram registro de protocolo;

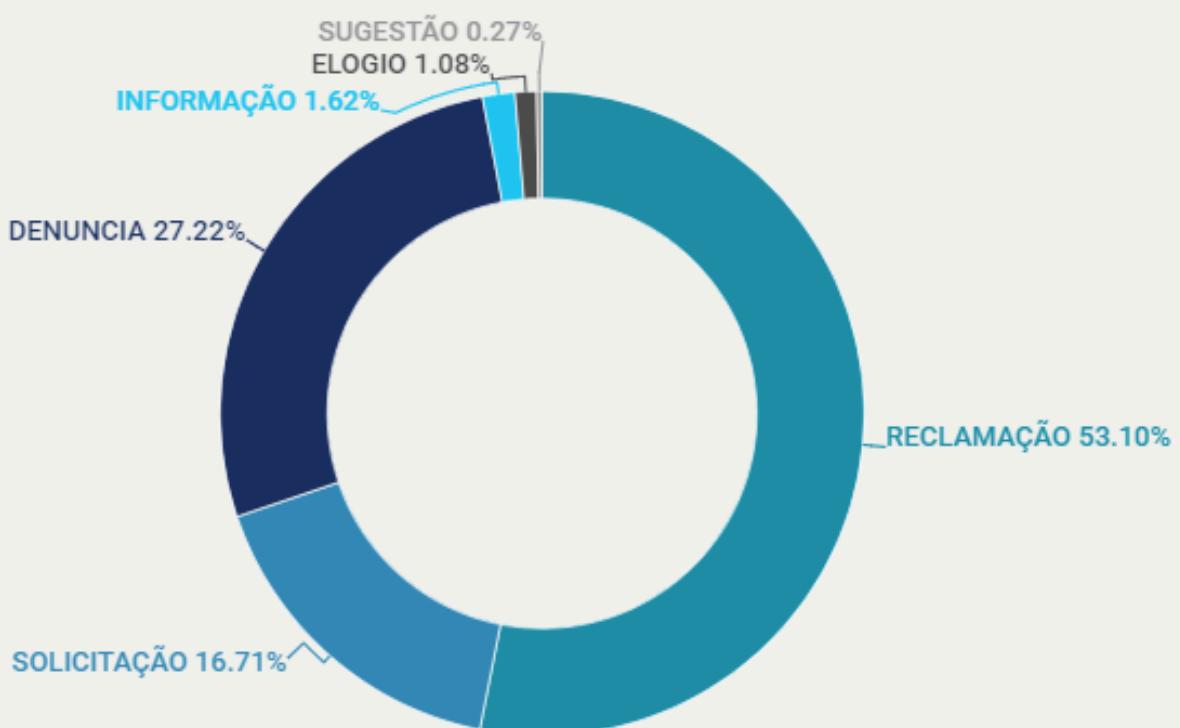
## TIPOS DE MANIFESTAÇÃO



Conforme os dados coletados podemos observar grande número de **RECLAMAÇÕES**, sendo elas **197 protocolos**, correspondentes a **53%** do total documentado geralmente atreladas a razão do não atendimento de manifestações no prazo;

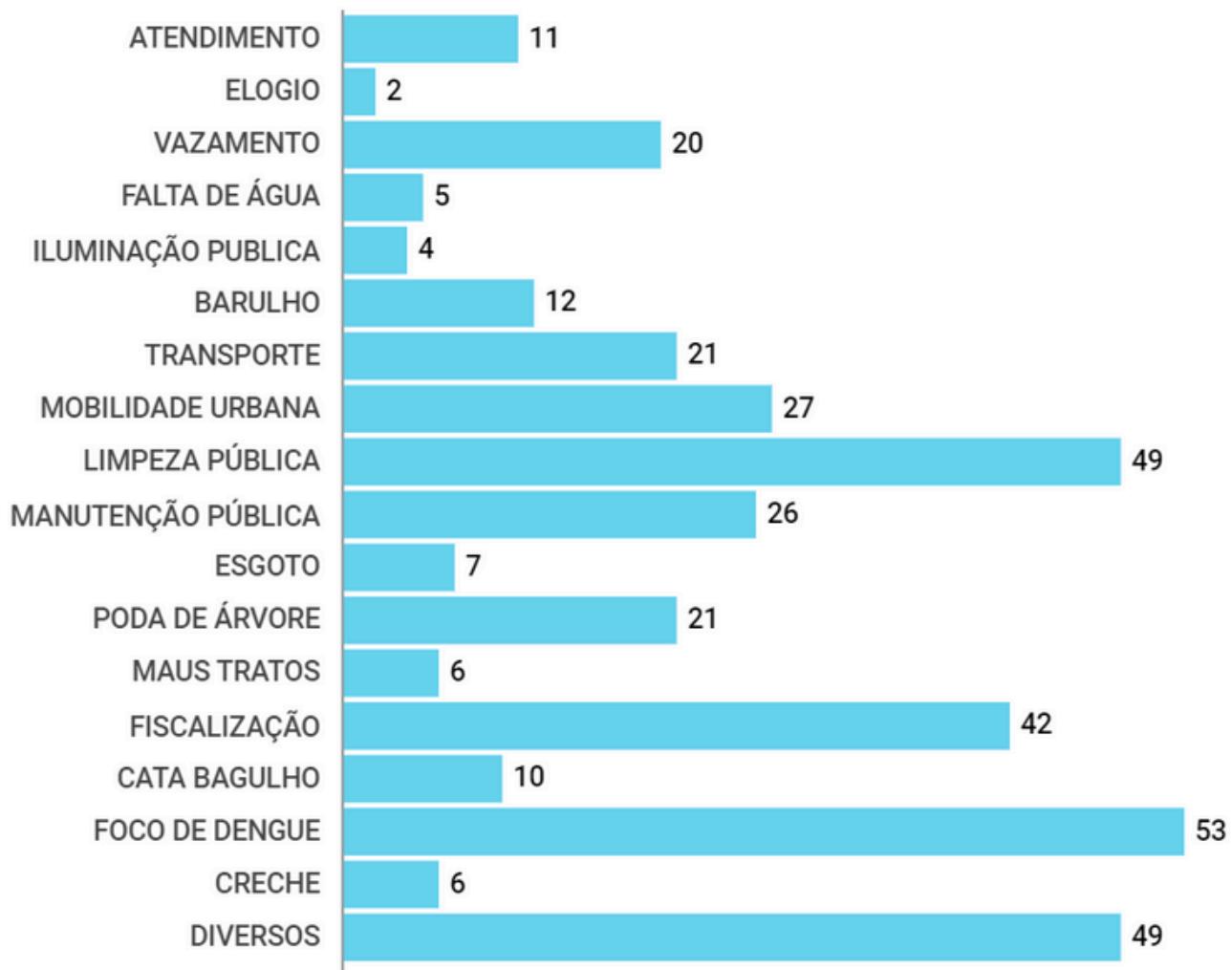
Seguida por um exponencial aumento no número de **DENÚNCIAS** em comparação ao ano anterior, sendo elas 101 protocolos, que passam a **27%** do total no ano de 2024;

Em sequência temos a queda de **SOLICITAÇÕES** para **62 protocolos**, seguidos de 6 protocolos para informação , 4 elogios e 1 sugestão;



# TEMA DAS MANIFESTAÇÕES

A seguir, serão apresentados por categoria os temas mais recorrentes relacionados as manifestações acolhidas, e o número de cada uma.



»» A maior parte das solicitações, 53 (cinquenta e três) foram voltadas às denúncias realizadas sobre possíveis focos de dengue em locais como áreas públicas, terrenos baldios e imóveis abandonados ou sem zeladoria;

»» Seguidas por solicitações voltadas a LIMPEZA PÚBLICA sendo 49 (quarenta e nove) protocolos condizentes com: capinagem, limpeza de calçada, retirada de lixo, limpeza de boca de lobo, limpeza de áreas públicas e córregos;

»» Em “DIVERSOS” também obtemos o total de 49 (quarenta e nove) protocolos que condizem com pedidos variados de informações, reclamações menos costumeiras, mediações promovidas pela Ouvidoria e atendimentos que puderam ser encerrados sem a necessidade de maiores intervenções ou com básicas orientações;

# ANÁLISE COMPARATIVA POR SECRETARIA

As demandas protocoladas são tratadas e encaminhadas à Secretaria ou órgão afeto, que deverá 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.

Semanalmente são realizadas cobranças das demandas que se encontram em atraso, sem resposta ou status de **EM ACOMPANHAMENTO** a fim de diligenciar plena atenção as manifestações pleitadas;

Ficam abertas também a consulta do público que, a qualquer momento pode solicitar informações a respeito do andamento de seus protocolos.

# VISÃO GERAL

## PROTOCOLOS 2024

SECRETARIA / ÓRGÃO	Protocolo OGM	CONCLUÍDOS	%	EM ACOMPANHAMENTO	%	S/ RESPOSTA	%	ENCERRADO	%
SSU	193	86	45%	28	15%	40	21%	39	20%
SMU	49	14	29%	7	14%	3	6%	25	51%
SSP	11	2	18%	0	0%	0	0%	9	82%
SPU	11	4	36%	0	0%	0	0%	7	64%
SPDC	3	0	0%	3	100%	0	0%	0	0%
SMA	9	3	33%	0	0%	0	0%	6	67%
SF	2	0	0%	0	0%	0	0%	2	100%
SAM	5	4	80%	0	0%	0	0%	1	20%
SAS	6	2	33%	0	0%	0	0%	4	67%
SE	8	4	50%	0	0%	0	0%	4	50%
GP	1	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%
SO	2	0	0%	0	0%	0	0%	2	100%
STRE	1	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%
BRK	12	5	42%	1	8%	0	0%	6	50%
SABESP	23	23	100%	0	0%	0	0%	0	0%
MAUÁ LUZ	4	3	75%	0	0%	0	0%	1	25%
PERALTA	7	5	71%	0	0%	0	0%	2	29%
OGM	5	0	0%	0	0%	0	0%	5	100%
SAJ	5	3	60%	1	20%	0	0%	1	20%
SEL	1	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%
SSAN	3	0	0%	0	0%	1	33%	2	67%
SC	1	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%
CGM	1	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%
SS	8	3	38%	1	13%	0	0%	4	50%
<b>TOTAL</b>	<b>371</b>	<b>162</b>	<b>44%</b>	<b>41</b>	<b>11%</b>	<b>45</b>	<b>12%</b>	<b>123</b>	<b>33%</b>

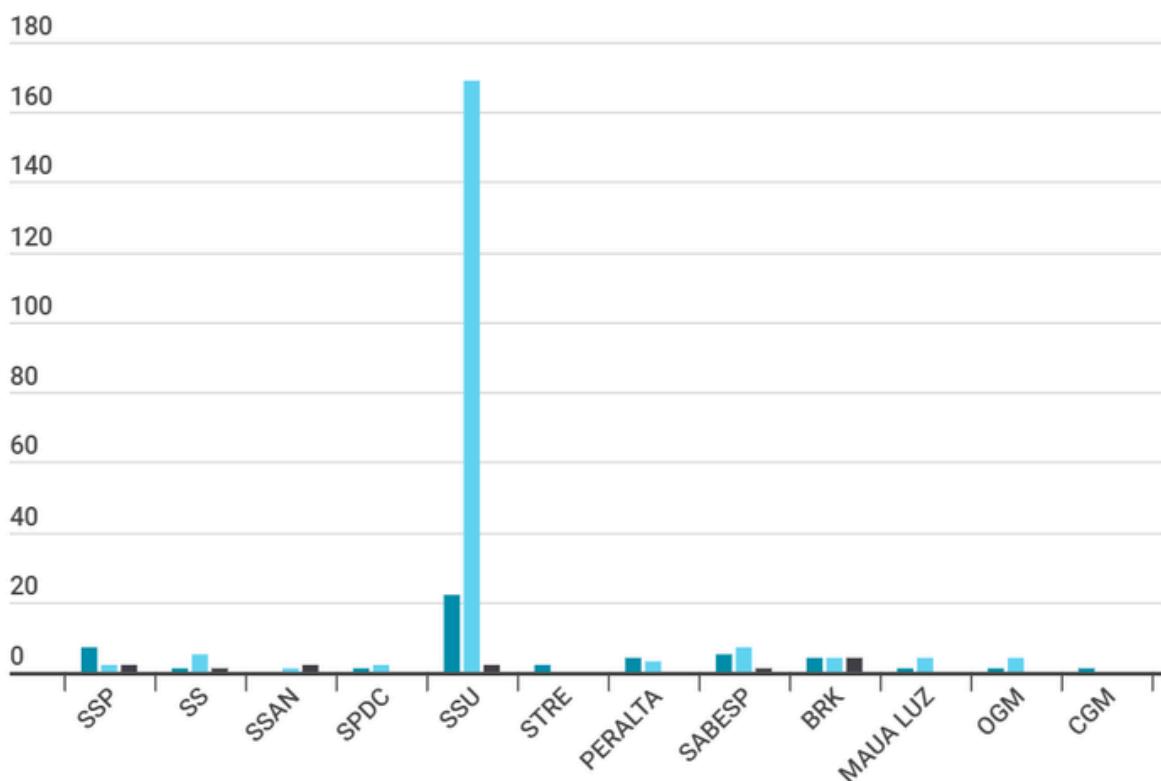
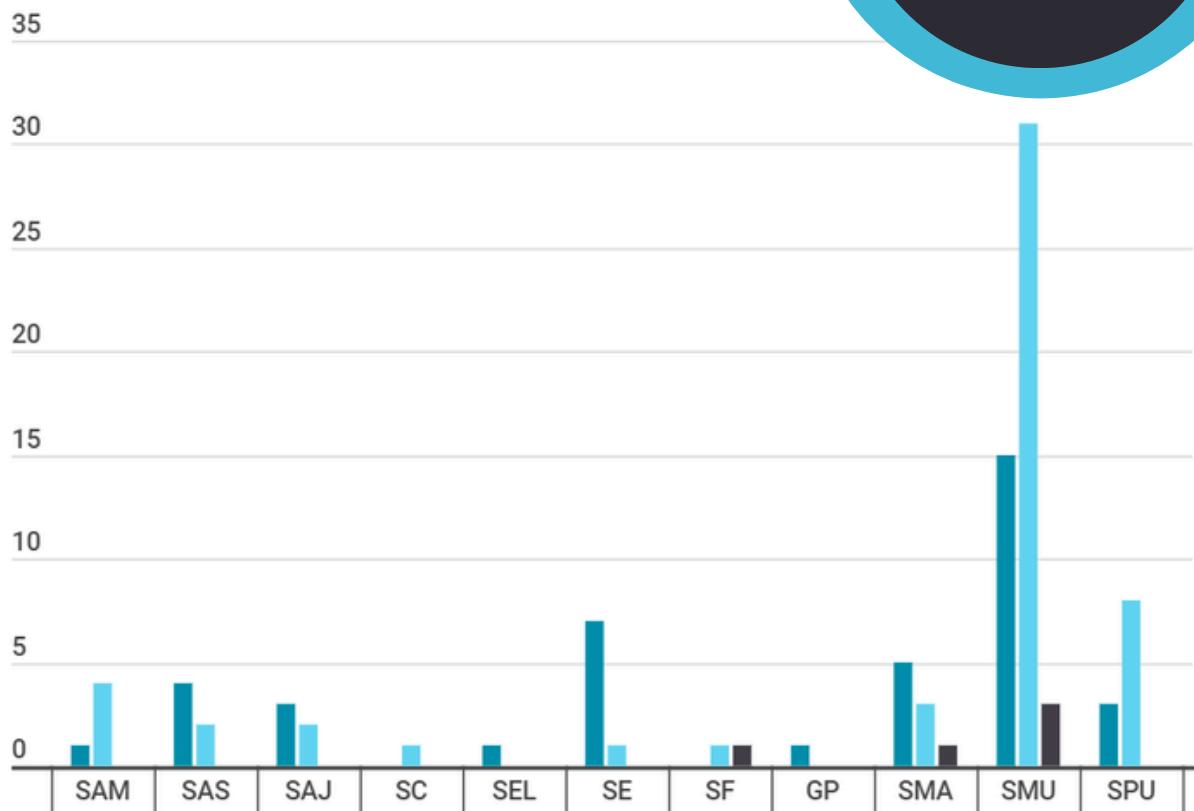
Como observado a maior parte dos protocolos acompanha o status de **CONCLUÍDO** sendo eles 44% do total;

Seguidos por 33% **ENCERRADOS**, 12% **SEM RESPOSTA** e 11% **EM ACOMPANHAMENTO**.

OGM

# ATENDIMENTOS POR SECRETARIA

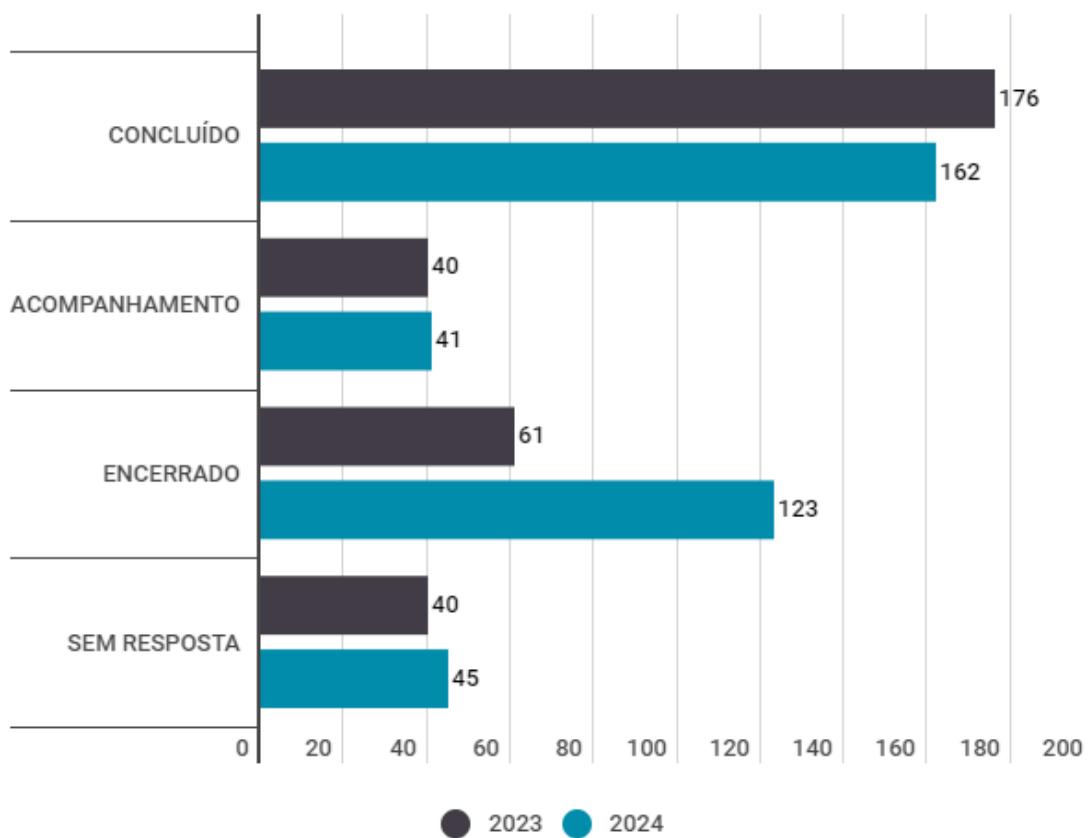
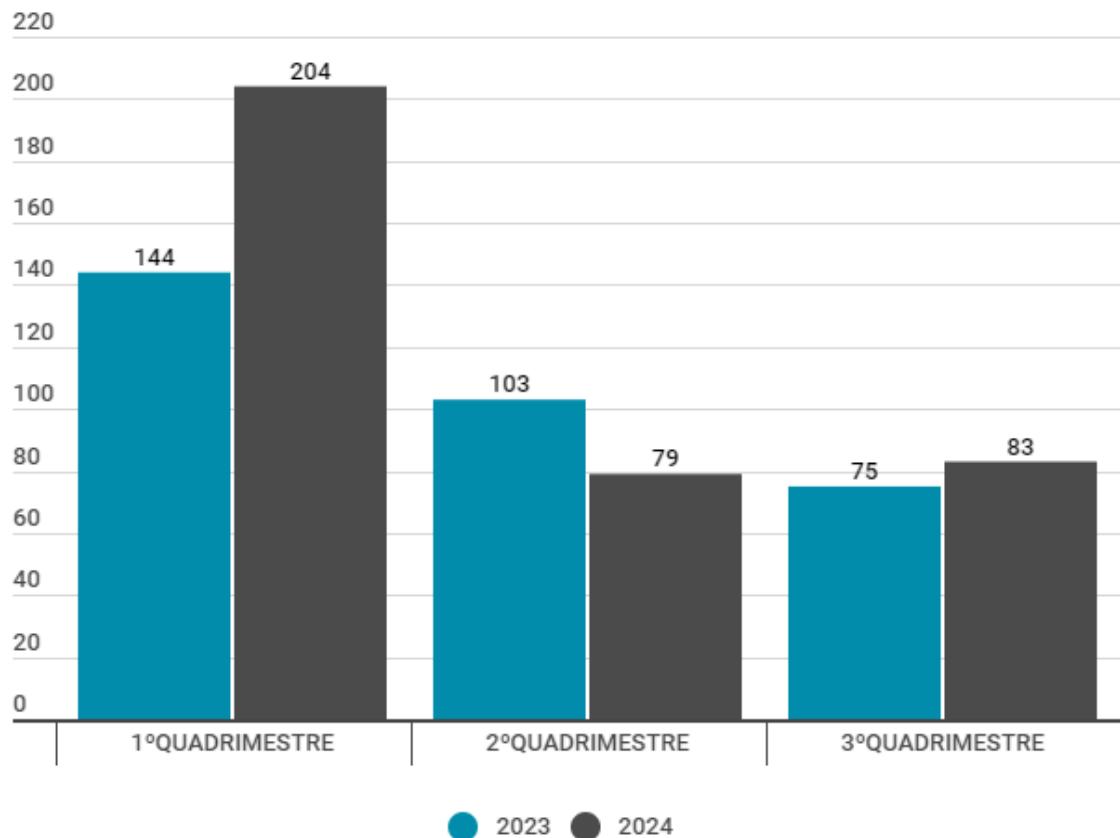
JAN A DEZ  
EMAIL /TELEFONE



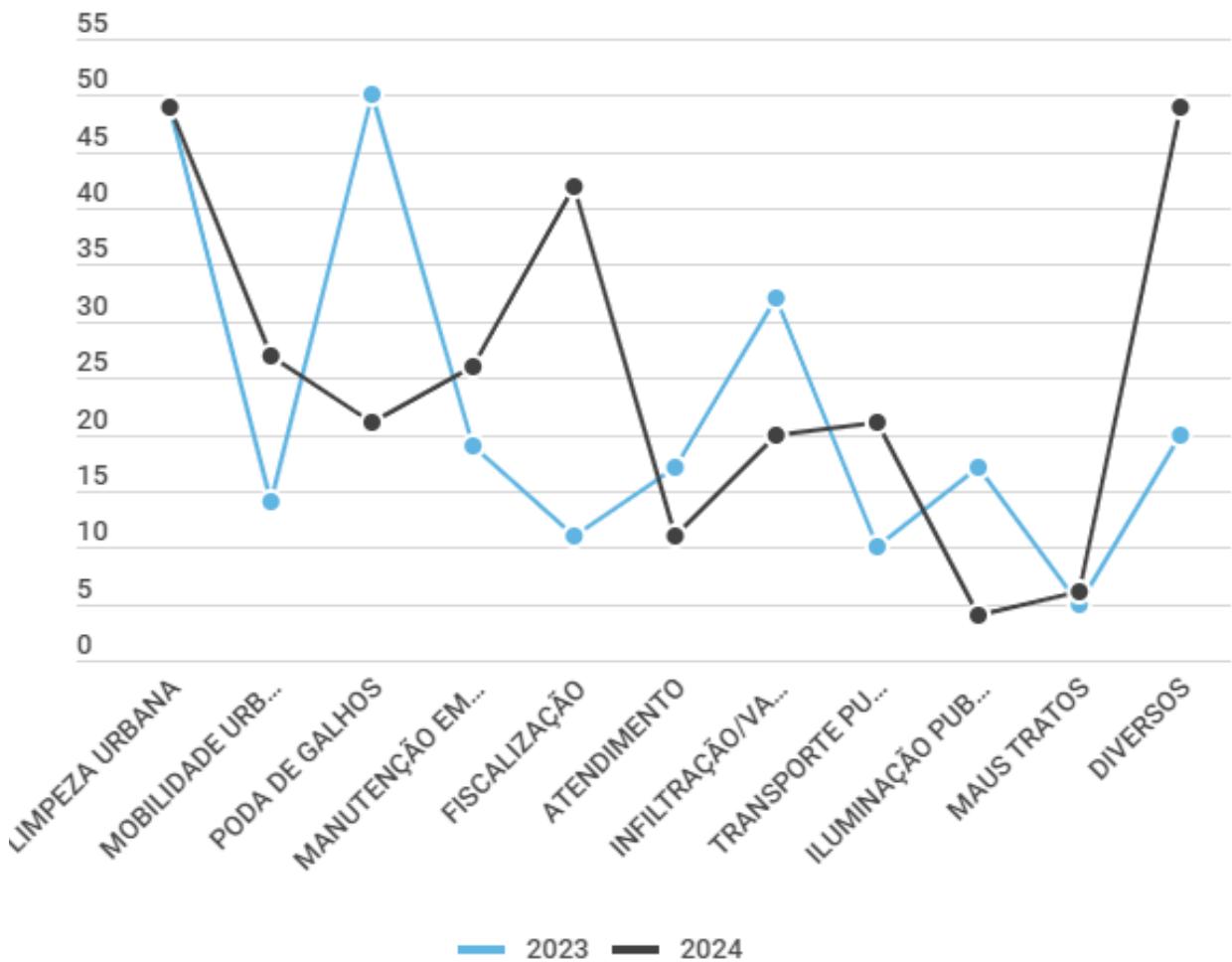
● EMAIL ● TELEFONE ● PRESENCIAL

# COMPARATIVO ANUAL

## 2023 - 2024



# ANÁLISE DE RECORRÊNCIA



O gráfico acima nos dá um panorama dos pontos recorrentes num comparativo com o ano anterior (2023).

Embora haja recorrência, podemos notar sensível aumento nas reclamações relativas a **mobilidade urbana, transporte público e manutenção de áreas públicas**, o que demonstra maior engajamento da população em promover adequação nos espaços e locais mais utilizados no dia a dia.

Muitos municípios ainda relatam a dificuldade para entrar em contato com as empresas ligadas a demandas de VAZAMENTOS e ABASTECIMENTO DE ÁGUA, sendo elas BRK e SABESP, quando necessário acioná-las diretamente para tratativas emergenciais, que necessitam de atenção imediata.

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

## **ATENDIMENTO COMUM**

Em casos de atendimentos que **NÃO** geraram abertura de protocolos para a ouvidoria, os municíipes 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.

## **OUVIDORIA E A COMUNIDADE**

Como forma de melhorar o contato com a comunidade e demonstrar o legítimo interesse nas manifestações apresentadas pelos municíipes a ouvidoria realizou visitas, vistorias, conversas 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.

# **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” determinando 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."**

Creamos 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.

# CONSIDERAÇÕES FINAIS

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;

A 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 diante a cobrança insistente das demandas em atraso e eventuais intervenções da chefia das pastas

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.



Roberto Rivelino Ferraz  
Ouvendor  
Ouvidoria-Geral do Município



