



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

Origem da Manifestação		%
OGM	168	97%
156	5	3%
TOTAL	173	100%

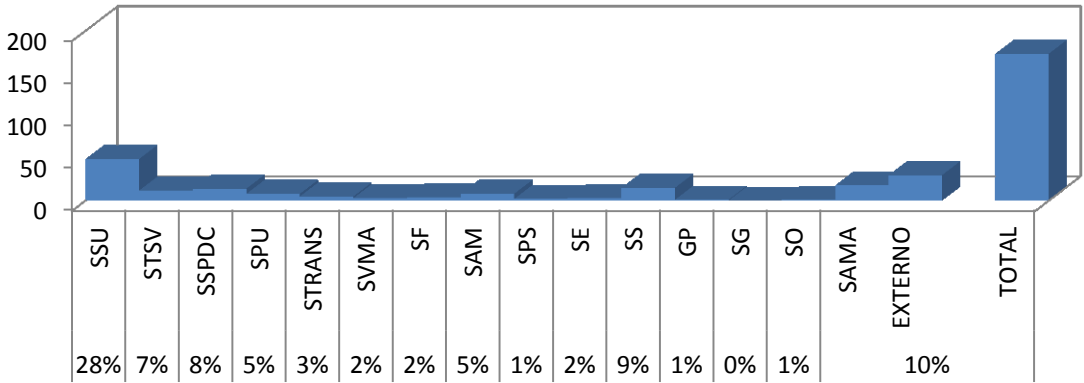
Tipo da Manifestação		%
Solicitação	81	#REF!
Denúncia	27	#REF!
Reclamação	38	#REF!
Informação	24	#REF!
Formas de contato		%
Telefone	104	60,12%
E-mail	40	23,12%
Presencial	7	4,05%
Carta	0	0,00%
Eouve/FalaBR	22	12,72%
Total	173	100,00%

MANIFESTAÇÕES	%
No Prazo	10,40%
Fora do Prazo	4,62%

MANIFESTAÇÕES	%
Sem resposta	83,82%
Em acompanhamento	1,16%

Demandas	%
Limpeza Urbana	8%
Poda de galhos	7%
Mobilidade Urbana	10%
Atendimento	10%
Vieira/ Escadão	1%
Boca de Lobo	1%
Córregos/Vazamentos	5%
Atividade irregular (ESTABELECIMENTOS)	21%
Iluminação Pública	3%

Protocolo OGM 1º Quadrimestre - 2021



Acompanhamento dos expedientes OGM protocolados nos meses de JANEIRO a ABRIL/2021

SECRETARIA/ ÓRGÃO	Protocolo OGM	CONCLUIDOS	%	PENDENTE EM ACOMPANHAMENT	%	S/ RESPOSTA	%	ENCERRADO	%
SSU	49	9	18%	0	0%	40	82%	0	0%
STSV	12	2	17%	0	0%	10	83%	0	0%
SSPDC	14	2	14%	0	0%	12	86%	0	0%
SPU	8	0	0%	1	13%	7	88%	0	0%
STRANS	5	2	40%	-	-	3	60%	-	-
SVMA	3	2	66,67%	-	-	1	33%	-	-
SF	4	4	100%	-	-	0	0%	0	0%
SAM	8	5	63%	0	0%	3	38%	0	-
SPS	2	2	100%	-	-	0	0%	-	-
SE	3	1	33,33%	-	-	2	66,67%	-	-
SS	15	7	47%	-	-	7	47%	1	6,67%
GP	1	0	0%	0	-	1	100,00%	-	-
SG	0	0		-	-	0	-	-	-
SO	1	0	0%	-	-	1	100%	-	-
SAMA	18	3	0%	1	6%	14	77,78%	-	-
EXTERNO	30	20	67%	1	3%	3	10,00%		
TOTAL	173	70	40%	0	0%	10	5,78%	1	1%

1. Resumo das principais atividades e ações desenvolvidas

a. Atendimento ao munícipe, por telefone, e-mail e presencial.

b. Registro dos atendimentos, análise e definição de encaminhamentos.

c. Vistorias in loco para determinar ou confirmar encaminhamentos.

d. Abertura de protocolos e acompanhamento sistemático

e. Elaboração, emissão e envio de comunicações, ofícios e relatórios para as secretarias e órgãos do governo municipal e Câmara Municipal de Mauá.

Origem da Manifestação		%
OGM	226	100%
156	0	0%
TOTAL	226	100%

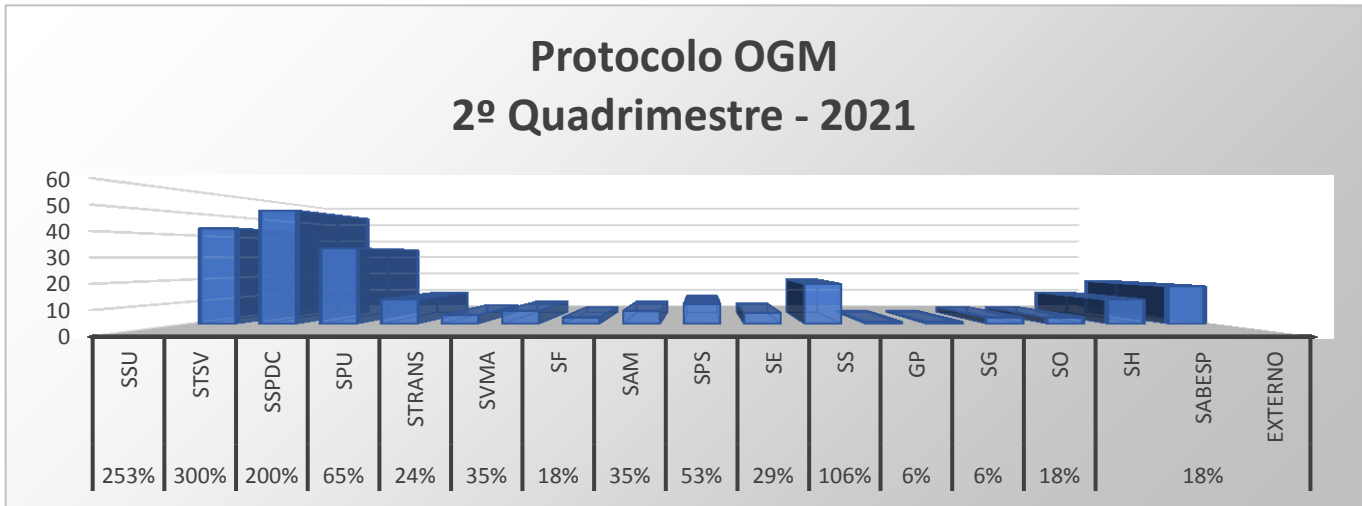
Tipo da Manifestação		%
Solicitação	104	46,0%
Denúncia	57	25,2%
Reclamação	53	23,5%
Informação	12	5,3%
		100,00%

Formas de contato		%
Telefone	156	69%
E-mail	36	16%
Presencial	23	10%
Carta	0	0%
Eouve/FalaBR	11	5%
		100%

MANIFESTAÇÕES	%
No Prazo	1%
Fora do Prazo	27%

MANIFESTAÇÕES	%
Sem resposta	72%

Demandas	%
Limpeza Urbana	8%
Poda de galhos	5%
Mobilidade Urbana	15%
Atendimento	12%
Boca de Lobo	2%
Córregos/Vazamentos	7%
Atividade irregular (ESTABELECIMENTOS)	13%
Iuminação Pública	1%
Transporte Público	1%
Tributos (IPTU; multas; taxas)	5%
Diversos	31%
100%	



Acompanhamento dos expedientes OGM protocolados nos meses de maio a agosto/2020

SECRETARIA/ÓRGÃO	Protocolo OGM	CONCLUIDOS	%	PENDENTE/ EM ACOMPANHAMENT	%	S/ RESPOSTA	%	ENCERRADO	%
SSU	43	4	9%	1	2%	36	84%	2	5%
STSV	51	12	24%	6	12%	33	65%	0	0%
SSPDC	34	6	18%	0	0%	28	82%	0	0%
SPU	11	3	27%	1	9%	5	45%	2	18%
STRANS	4	1	25%	0	0%	3	75%	-	-
SVMA	6	1	17%	0	0%	5	83%	-	-
SF	3	2	67%	0	0%	1	33%	0	0%
SAM	6	0	0%	1	17%	5	83%	0	-
SPS	9	3	33%	0	-	6	67%	0	-
SE	5	2	40%	0	0%	2	40%	1	20%
SS	18	2	11%	0	-	12	67%	4	22%
GP	1	1	100%	0	-	-	-	-	-
SG	1	1	100%	-	-	0	-	-	-
SO	3	0	0%	-	-	2	67%	1	33%
SH	3	0	0%	0	0%	3	100%	-	-
SABESP	11	1	9%	0	0%	10	91%		
EXTERNO	17	11	65%	0	0%	3	18%	3	18%
TOTAL	226	50	22%	9	4%	154	68%	13	6%

1. Resumo das principais atividades e ações desenvolvidas

a. Atendimento ao munícipe, por telefone, e-mail e presencial.

b. Registro dos atendimentos, análise e definição de encaminhamentos.

c. Vistorias nos locais para determinar ou confirmar encaminhamentos.

d. Abertura de protocolos e acompanhamento sistemático

e. Elaboração, emissão e envio de comunicações, ofícios e relatórios para as secretarias e órgãos do governo municipal e Câmara Municipal de Mauá.

Origem da Manifestação		%
OGM	55	49%
156	58	51%
TOTAL	113	100%

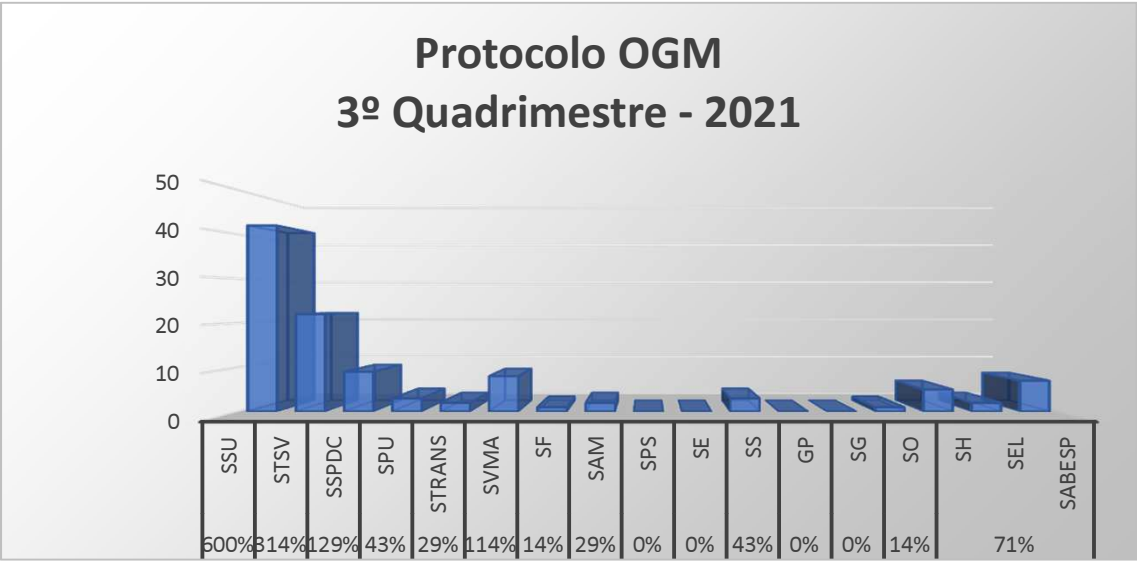
Tipo da Manifestação		%
Solicitação	78	69,0%
Denúncia	19	16,8%
Reclamação	13	11,5%
Informação	3	2,7%
		100,00%

Formas de contato		%
Telefone	87	77%
E-mail	12	11%
Presencial	14	12%
Carta	0	0%
Eouve/FalaBR	0	0%
	113	100%

MANIFESTAÇÕES	
Fora do Prazo	50%

MANIFESTAÇÕES	%
Sem resposta	50%

MOTIVO DAS MANIFESTAÇÕES	Recorrência	%
Limpeza Urbana	16	14%
Poda de galhos	11	10%
Mobilidade Urbana	26	23%
Atendimento	9	8%
Boca de Lobo	8	7%
Córregos/Vazamentos	3	3%
Atividade irregular (ESTABELECIMENTOS)	16	14%
Iuminação Pública	1	1%
Transporte Público	1	1%
Tributos (IPTU; multas; taxas)	3	3%
Diversos	19	17%
		100%



Acompanhamento dos expedientes OGM protocolados nos meses de maio a agosto/2020

SECRETARIA/ ÓRGÃO	Protocolo OGM	CONCLUIDOS	%	PENDENTE EM ACOMPANHAMENT	%	S/ RESPOSTA	%	ENCERRADO	%
SSU	42	11	26%	2	5%	25	60%	4	10%
STSV	22	10	45%	4	18%	8	36%	0	0%
SSPDC	9	3	33%	0	0%	6	67%	0	0%
SPU	3	2	67%	0	0%	0	0%	1	33%
STRANS	2	0	0%	0	0%	2	100%	-	-
SVMA	8	8	100%	0	0%	0	0%	-	-
SF	1	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%
SAM	2	0	0%	0	0%	2	100%	0	-
SPS	0	0	0%	0	-	0	0%	0	-
SE	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
SS	3	2	67%	0	-	1	33%	0	0%
GP	0	0	0%	0	-	-	-	-	-
SG	0	0	0%	-	-	0	-	-	-
SO	1	0	0%	-	-	1	100%	0	0%
SH	5	1	0%	0	0%	3	60%	1	-
SEL	2	0	0%	0	0%	2	100%	0	
SABESP	7	3	43%	1	14%	3	43%	0	0%
EXTERNO	6	1	17%	0	0%	2	33%	3	50%
TOTAL	113	42	37%	7	6%	55	49%	9	8%

1. Resumo das principais atividades e ações desenvolvidas

a. Atendimento ao munícipe, por telefone, e-mail e presencial.

b. Registro dos atendimentos, análise e definição de encaminhamentos.

c. Vistorias nos locais para determinar ou confirmar encaminhamentos.

d. Abertura de protocolos e acompanhamento sistemático

e. Elaboração, emissão e envio de comunicações, ofícios e relatórios para as secretarias e órgãos do governo municipal e Câmara Municipal de Mauá.



COMUNICAÇÃO INTERNA – RELATÓRIO ANUAL - 2021

SECRETARIA ORGÃO	PROTOCOLO OGM	CONCLUÍDOS	%	PENDENTE ACOMPANHAMENTO	%	SEM RESPOSTA	%	ENCERRADO	%
SAM – Administração	17	6	35%	1	6%	10	59%		0%
SE – Educação	8	7	88%		0%		0%	1	13%
SF – finanças	9	8	89%		0%	1	11%		0%
SH – Habitação	10	6	60%		0%	2	20%	2	20%
SO – Obras	5	2	40%		0%		0%	3	60%
SPU – Planejamento Urbano	19	9	47%	2	11%		0%	8	42%
SPS – Promoção Social	14	6	43%		0%	7	50%	1	7%
SS – Saúde	41	22	54%	1	2%	3	20%	10	24%
SSPDC – Segurança Pública e Defesa Civil	59	31	53%	1	2%	26	44%	1	2%
SSU – Serviços Urbanos	125	80	64%	27	22%	2	2%	16	13%
STR – Trabalho e Renda	1	1	100%		0%		0%		0%
STSV – Trânsito e Sistema Viário	93	42	45%	22	24%	22	24%	7	8%
STRANS – Transporte	11	7	64%		0%	4	36%		0%
SVMA – Verde e Meio Ambiente	17	14	82%	1	6%		0%	2	12%
SEL – Esporte e Lazer	2		0%		0%	2	100%		0%
GP – Gabinete do Prefeito	1	1	100%		0%		0%		0%
SG – Governo	1	1	100%		0%		0%		0%
OGM – Ouvidoria Geral do Município	1		0%		0%		0%	1	100%
Órgão Externo	60	32	53%	2	3%	20	33%	6	10%
SABESP	18	6	33%		0%	12	67%		0%

