



RELATÓRIO OGM ANO EXERCÍCIO 2019

Mauá pertence à região do ABC Paulista, na Zona Sudeste da Grande São Paulo, é um dos municípios da Região Metropolitana de São Paulo, no estado de São Paulo, no Brasil, conforme lei 1.139/2011 do estado. Segundo último censo do IBGE (2010) a cidade está entre as 50 cidades mais populosas do Brasil, em seus 65 anos de emancipação, possui grandes desafios sociais e ambientais, em 2017 a estimativa da densidade demográfica era de 7.515,3 hab/km², podendo ser maior, pois um terço do município é área industrial e outros 10% pertence à área rural e ao Parque Estadual da Serra do Mar:

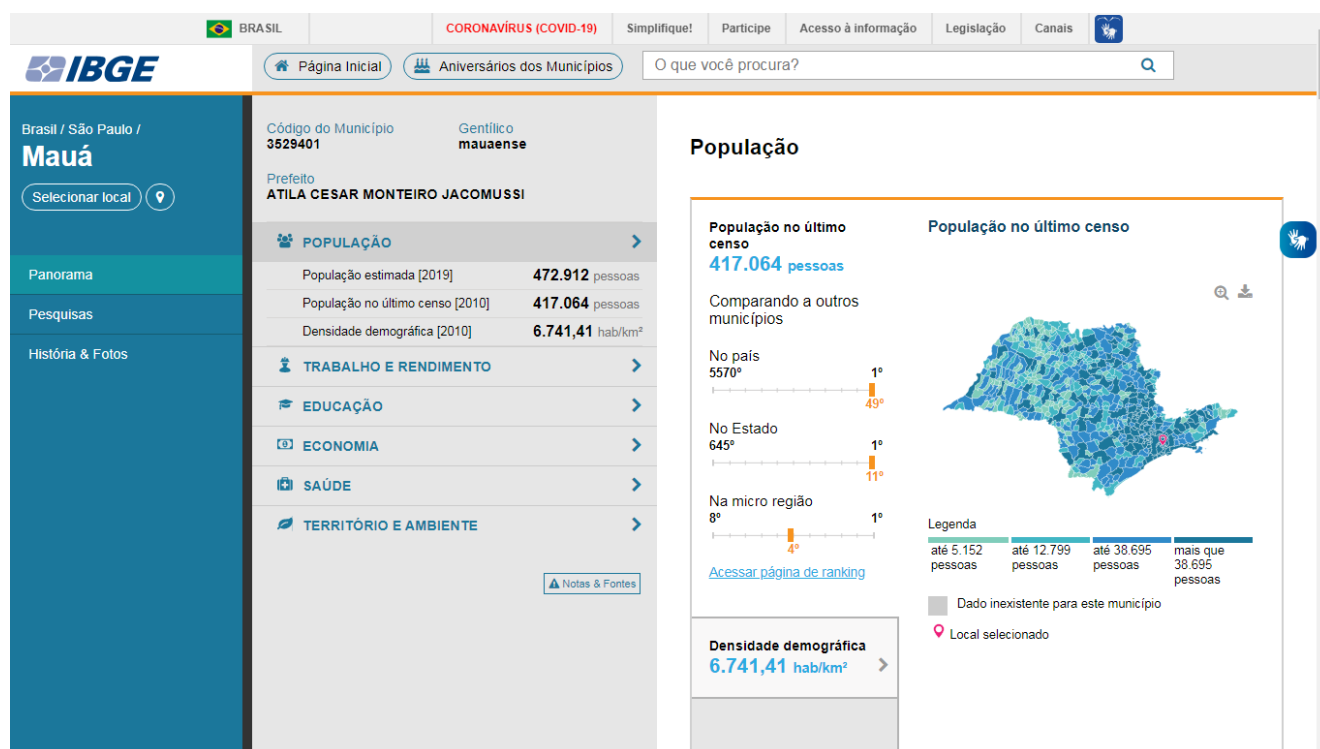


Figura 1 - Fonte: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/sp/maua/panorama>, abr/2020.

No mês de maio de 2019, fora referendado ao cargo de Ouvidor-Geral do Município de Mauá o Senhor Wilson Carlos de Campos, ex-vereador da cidade conhecido como Xoxa, atendendo os critérios da lei 4455/2009, que institui a Ouvidoria, constante do Processo Administrativo nº 216.990/1997, e publicação no Diário Oficial de Mauá, duração do mandato de 2 anos, prorrogável por igual período.

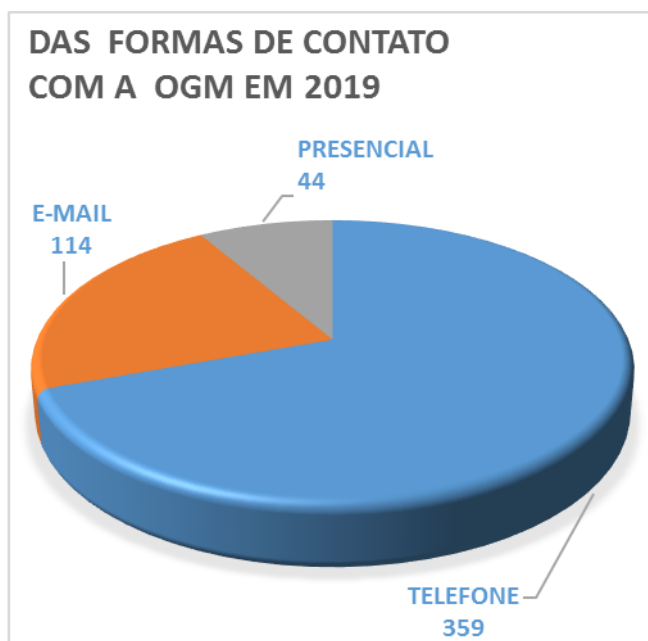
1. Do Atendimento aos usuários dos serviços públicos

Atualmente a municipalidade conta com vários setores e recursos de atendimento aos usuários, isto é, apesar da existência de órgão específico de canal de interlocução da Prefeitura do Município de Mauá, como instância a ser recorrida por seus clientes internos externos, permanecemos distantes de atender o estabelecido em legislação federal vigente, a saber Lei 13.460/2017, e Decreto

9492/2018 e suas alterações, que tratam de promover a atuação integrada e sistêmica das demandas, com a finalidade de qualificar a prestação de serviços públicos, dispondo sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.

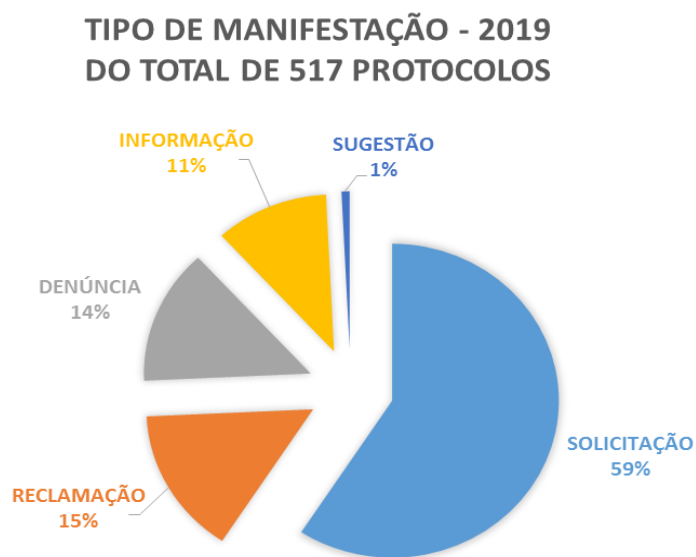
b. Formas de acolhimento das demandas

As demandas chegaram na Ouvidoria-Geral do Município de Mauá em contatos telefônicos, presencial ou eletrônica. Figura 2



c. Tipo das demandas

Sendo classificadas por tipo:
Solicitação – Reclamação –
Denúncia – Informação – Sugestão
Figura 3



Ou seja, ainda que exista um conjunto de ações ativas, constata-se a relevância de criação de unidade municipal, para integração, otimização de recursos e mitigação de demandas. Necessariamente constituída, em sua maior parte, de servidores efetivos concursados e outra parte de comissionadas de dedicação exclusiva, estes certificarem sua participação nos cursos de capacitação sob orientação da Ouvidoria-Geral da União-OGU, órgão vinculado a Controladoria-Geral da União-CGU, para atualização, conhecimento e aprimoramento nos atendimentos ao cidadão.

Tais atualizações abarcam normativos estabelecidos e em vigor, como gestão, tecnologia da informação, análise das demandas vinculadas as políticas públicas e planejamento, projeto e programas em implementação e ou implantação. Conhecimento e boas práticas, desenvolvendo habilidades para gestão das rotinas de ouvidoria pública. A saber desde o tipo de manifestação, prazo de resposta, proteção de identidade de usuários, e atingimento de metas como ajustes e aprimoramento da transparência ativa e passiva do Poder Executivo; Carta de Serviços aos Usuários dos Serviços Públicos; revisão das informações classificadas; análise e compilação de dados



coletados a partir das manifestações e seus desdobramentos; material importante para elaboração de propostas de aperfeiçoamento as pastas demandadas.

Findado o ano de 2019, dentre as ações no efetivo período de atendimento, por parte desta ouvidoria pública, observou-se queda drástica no tempo médio de resposta ao cidadão, tendo em vista a falta de contingente, bem como falta de capacitação da equipe ao longo do exercício, por carência de designação de servidores que preenchessem o perfil do cargo e o exercício da função, conforme atribuições e competências laborativas no órgão, encaminhados pela administração de pessoal.

Como nos demais órgãos da municipalidade em 2019 nossas atividades foram impactadas em decorrência de força maior, causando reviravoltas no sistema político e atingindo a sociedade em geral que depende dos serviços públicos municipais, cenário que ecoou em todas as pastas da administração direta e indireta da municipalidade.

Destacamos que a ouvidoria por sua vez realizou benfeitorias necessárias e de acordo com a lei orçamentária e programa de modernização, no qual incluiu a manutenção e pequenas reformas nas instalações; na rede e equipamentos de informática; e adaptação do espaço físico. Investimentos na qualidade das formas de acolhimento das demandas, e ao cidadão que necessitar comparecer, terá espaço reservado para acolhimento de denúncias, preservando sua integridade, bem como o direito de sigilo da identidade quanto à demanda, exceto em caso de comprovada denúncia caluniosa ou flagrante má-fé por parte do manifestante, assim zelando pela autonomia e independência desta ouvidoria pública.

Contando ainda com espaço para realização de reunião com representantes da sociedade, tais como de associação de bairros, de conselhos municipais, de entidades, ONG's, e afins, bem como dos responsáveis pela recepção das demandas nos setores afetos da administração pública, e aos interessados em contribuir intelectualmente com o propósito de melhoria da qualidade e resolução das demandas do município.

2. Análises das demandas

Tendo como missão a promoção de interlocução para a melhoria no relacionamento e comunicação entre o cidadão usuário dos serviços públicos com a administração pública, a Ouvidoria-Geral do Município servindo com transparência, respeito, impessoalidade e eficiência, dá publicidade de suas atividades no ano exercício de 2019 com o presente relatório.

As manifestações apresentadas pela sociedade neste órgão de ouvidoria pública são recebidas, analisadas quanto a demanda, triadas para as tratativas em expediente, caso a caso, e



RELATÓRIO OGM ANO EXERCÍCIO 2019

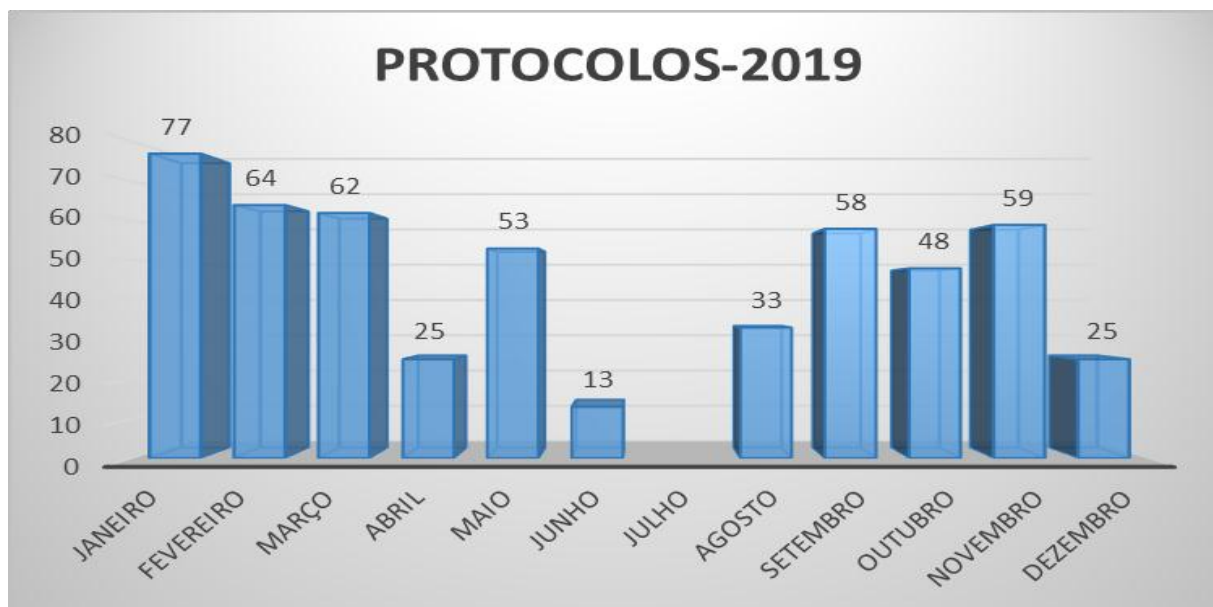
direcionada ao órgão afeto, quer seja reclamação, sugestão, elogio, críticas, solicitação ou denúncia. Seguindo para conhecimento, apreciação e solicitação de manifestação de providências ou esclarecimentos, e prazo de resposta de 15 dias, podendo ser prorrogado por igual período mediante justifica formal, conforme dispositivos legais.

A Ouvidoria-Geral do Município, instituída pela Lei 4455/2009, desde a sua criação atua como ferramenta de controle-social e seus processos visam agregar a participação da sociedade no desenvolvimento das políticas públicas democráticas, a partir de junho de 2017, passa por fortalecimento estrutural de seus pilares princípios constitucionais, para atuar com mais eficácia, tudo isso com o advento da publicação da Lei 13.460/2017, que institui o sistema de fortalecimento das ouvidorias públicas a nível federativo, bem como seus decretos com diretrizes, normatizando e estruturando canais para a participação, expressando e integrando a sociedade e seus conselhos, divulgando e aproximando para fomento das ações de proteção e defesa de direito dos usuários dos serviços públicos, conforme quantitativo populacional, regionalidade e realidade socioeconômico de cada município.

Os elementos dos gráficos que serão apresentados, não computam as ligações telefônicas recebidas diariamente, nem relacionados à saúde, sendo direcionada à ouvidoria específica: OuvidoriaSUS. Assim, esclarecemos que ligações recebidas e efetuadas carecem de contabilização, a fim de mensurar, indistintamente, a real procura por informações dos cidadãos junto a esta ouvidoria pública.

Isto posto, segue dados sistematicamente protocolados mensalmente, segundo banco de dados da Ouvidoria-Geral do Município, no ano de 2019:

Figura 4 – demandas mensais 2019



a. Origem das demandas

As manifestações que chegam a esta Ouvidoria visam, em sua grande maioria, atendimento de solicitações de serviços públicos com prazo expirado, iniciados no Fale Conosco Mauá 156, como cata-bagulho, tapa-buraco, denúncias de propriedade de particulares ou atividades irregulares, problemas com a falta de zeladoria urbana, entre muitas outras.

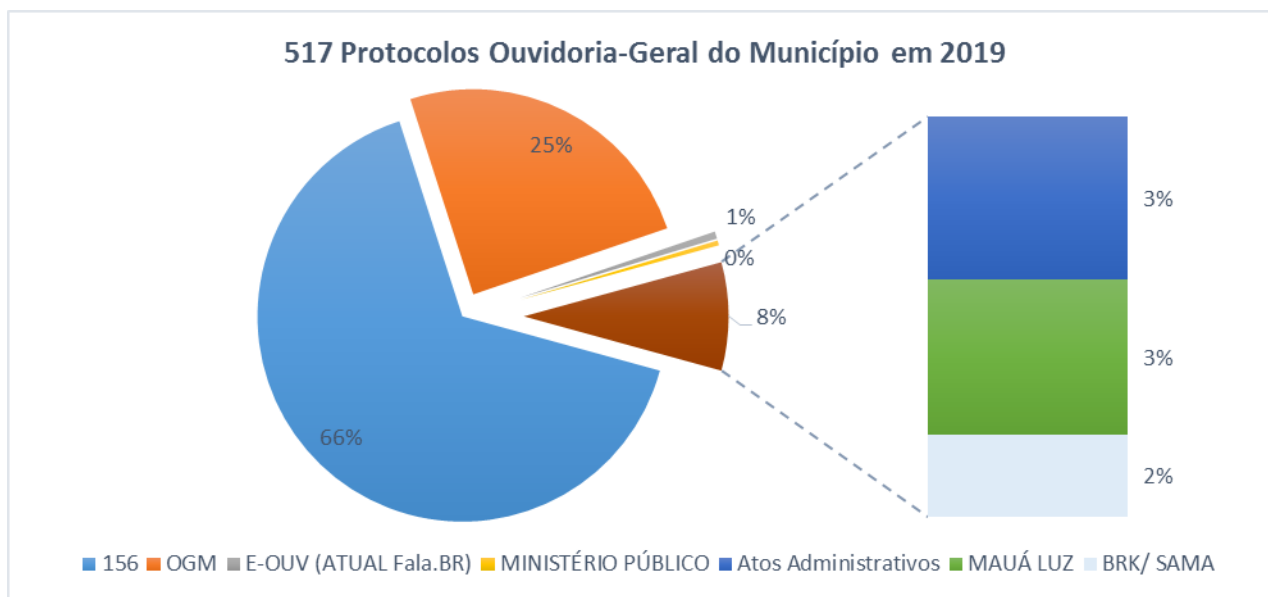


Figura 5 – Origem dos processos abertos pela Ouvidoria até dezembro de 2019. Sem divulgação de publicidade de sua efetividade junto ao público externo do Sistema e-Ouv da CGU

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 responda 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 ou não.



Figura 6



RELATÓRIO OGM ANO EXERCÍCIO 2019

Importante observar que é possível que o aumento na busca por esclarecimentos junto à Ouvidoria ocorra porque o usuário sente-se mais seguro, entendendo, também, que sua manifestação será rapidamente respondida.

Como dito, a Ouvidoria-Geral do Município recebe demandas por meio eletrônico, carta, telefone e presencial. Os meios eletrônicos são: e-mail à ouvidoriageral@maua.sp.gov.br e em sistema Web “e-Ouv”, que se encontra no site: (*) <https://sistema.ouvidorias.gov.br>

(*) Em 2019, a Controladoria-Geral da União otimizou a ferramenta tecnológica para o cidadão, integrando os sistemas de serviços de Ouvidoria; de Acesso à Informação; e Simplifique, passando a denominar-se como Fala.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.

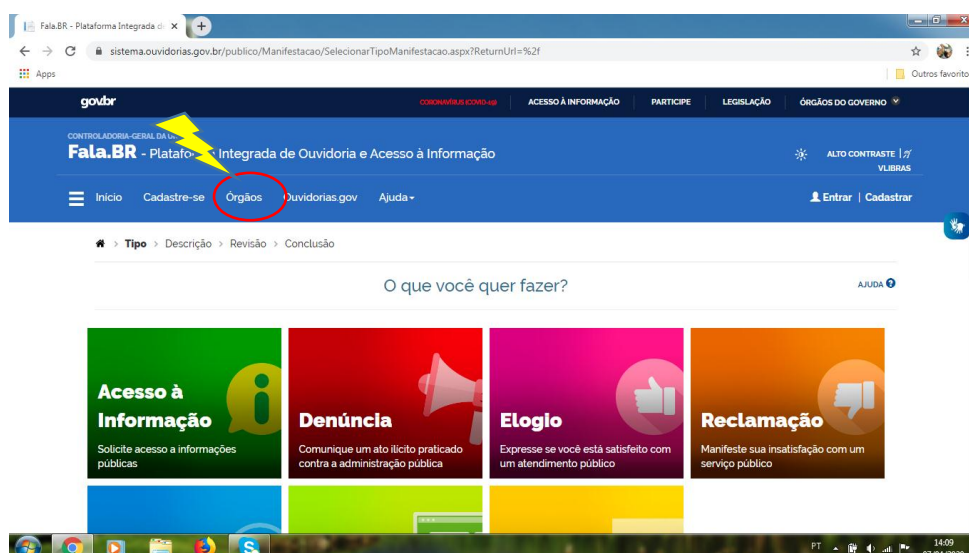
Registrarmos os atalhos direcionando aos sítios eletrônicos, conforme a sequência de imagens para utilização da ferramenta, passo-a-passo à Fala.BR plataforma da CGU à Prefeitura de Mauá/SP (Ouvidoria-Geral do Município)

(**) <https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/BuscadorOuvidorias/BuscadorOuvidorias.aspx>

(***) <https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/SP/Mau%c3%a1/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

Utilize o buscador na plataforma, clicando em Órgãos (*)

Figura 7 – capturada em abr/2020

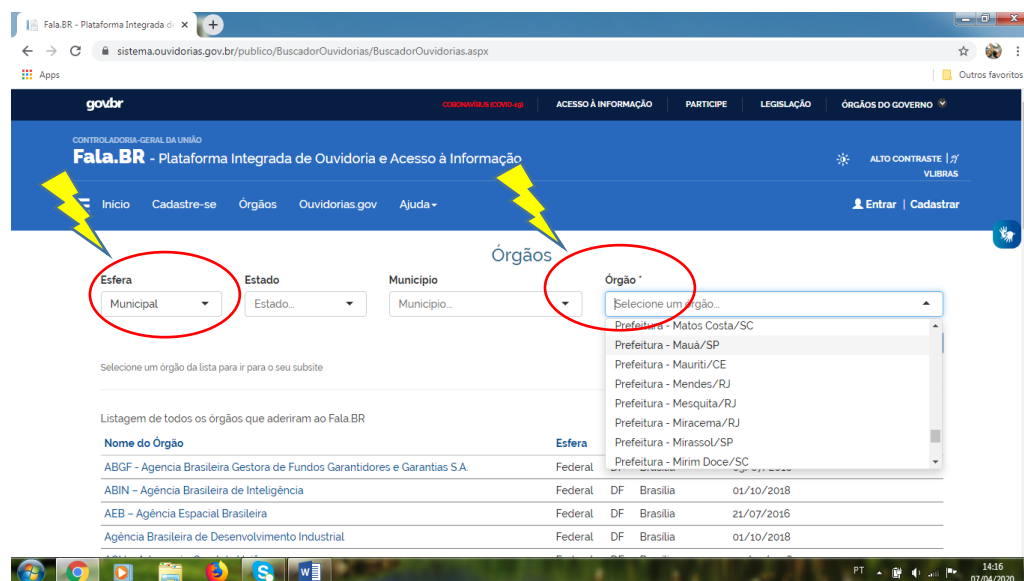




RELATÓRIO OGM ANO EXERCÍCIO 2019

(**) em **Esfera** selecione: Municipal; e em **Órgão**: Prefeitura – Mauá/SP

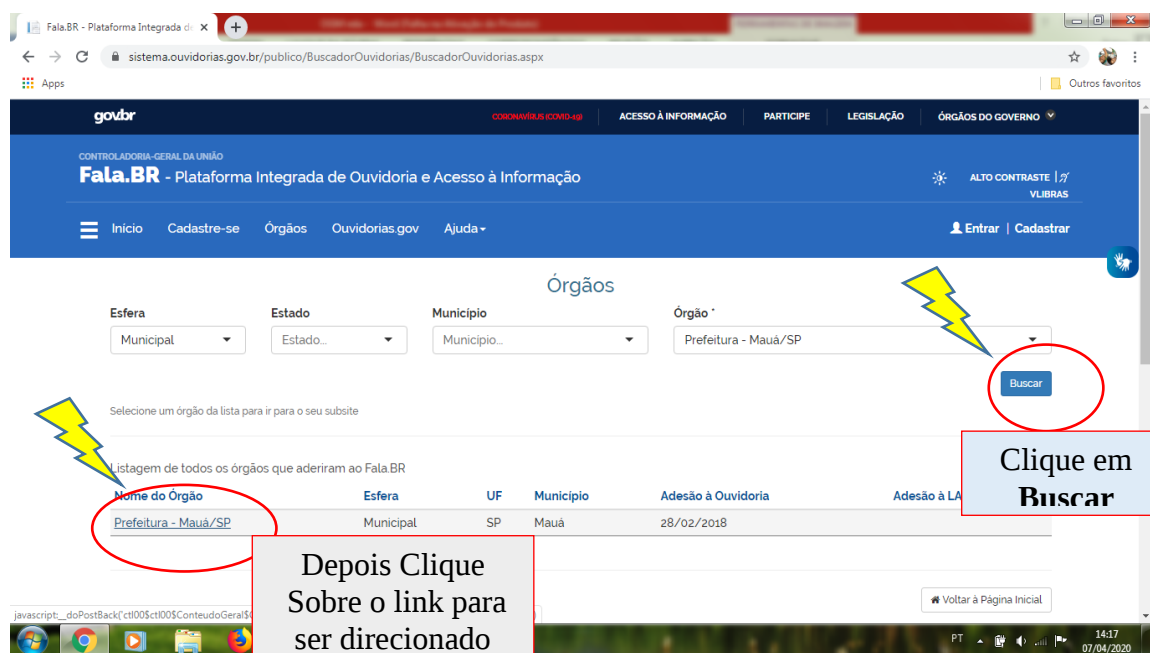
Figura 8 – capturada em abr/2020



Abaixo do campo **Órgão**, clique na caixa **Buscar** (**)

Em seguida na **Listagem de todos os órgãos que aderiram ao Fala.BR** clique sobre: [Prefeitura-Mauá/SP](#)

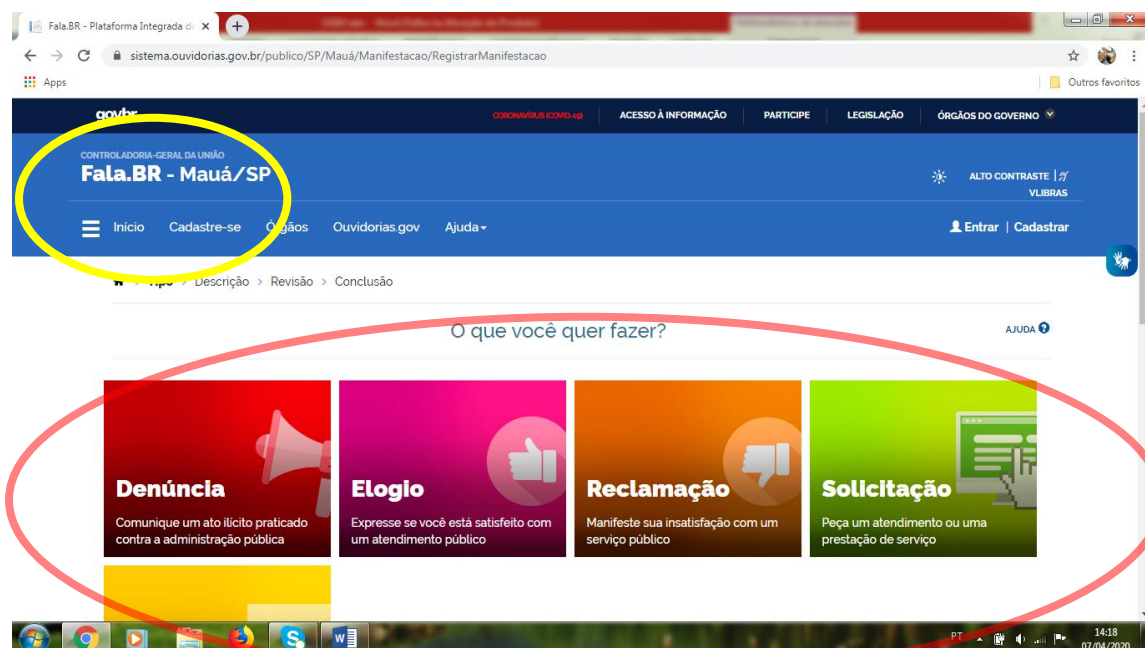
Figura 9 – capturada em abr/2020



(***) Ao finalizar a manifestação o sistema envia automaticamente uma mensagem eletrônica a Ouvidoria-Geral do Município de Mauá para as tratativas cabíveis



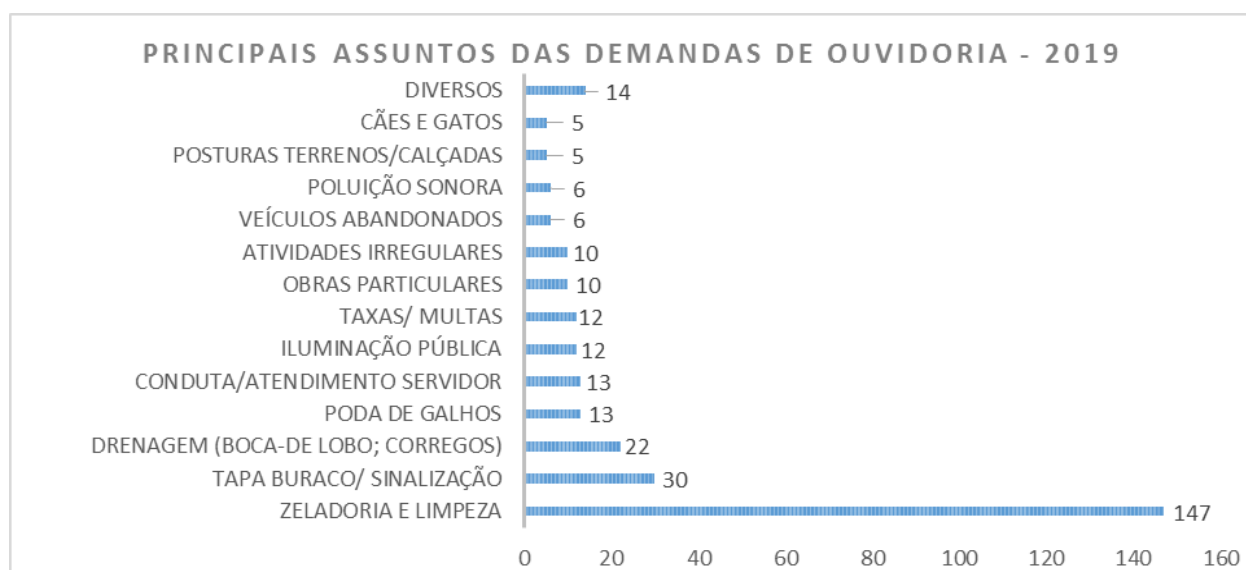
Figura 10 – capturada em abr/2020



c. Motivos das demandas

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.

Figura 11 – Motivo das demandas à Ouvidoria até dezembro de 2019



Cerca de 70% das demandas recebidas pela Ouvidoria são tratadas e encaminhadas, como informado inicialmente, ao setor afeto. Os 30% restantes são resolvidos com informações prestadas

pela própria Ouvidoria. Adotou-se o critério de se cobrar celeridade dos setores responsáveis pela informação a ser prestada, 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.

Em 2019, a Ouvidoria recebeu uma média de 300 ligações telefônicas por mês. Os autores destas ligações receberam orientação para iniciar demanda formal por escrito ou por meio eletrônico ou, em casos mais simples, foram encaminhadas aos setores de atendimento afeto a demanda, quando verificada a ausência de protocolo de solicitação de serviço, quer seja junto ao Fale Conosco da Prefeitura de Mauá ou concessionárias prestadoras de serviços públicos tais como SAMA; BRK Ambiental; Mauá Luz,

As manifestações telefônicas recebidas com protocolo de atendimento do órgão da demanda com prazo expirado ou de serviço executado, são tratadas e encaminhadas a secretaria/órgão afeto ou quando identificados como pedidos de informação simples, respondidas pela própria Ouvidoria. Nos casos em que a Ouvidoria é acionada por telefone, envolvendo denúncias ou situações que exijam apuração, o demandante recebe orientação de nos encaminhar a demanda formalmente, seja por carta ou por meio eletrônico, visando a abertura de processo.



Figura 12 – Acompanhamento dos protocolos abertos em 2019

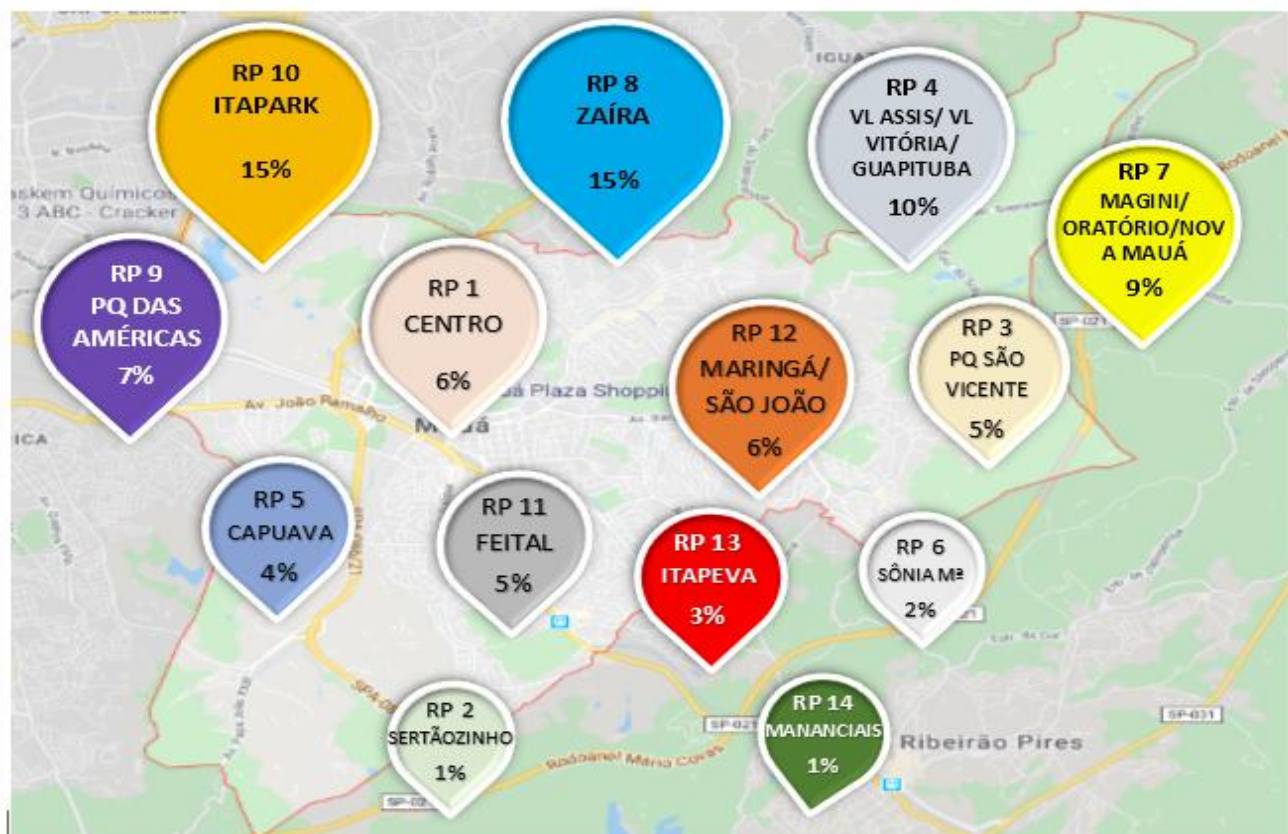


RELATÓRIO OGM ANO EXERCÍCIO 2019

Figura 13 – quantidade de protocolos abertos por Secretaria/Órgão concluídos/em acompanhamento em 2019

SECRETARIA	EXPEDIENTE OGM	%	CONCLUÍDO	%	PENDENTE EM ACOMPANHAMENTO	%	SEM RESPOSTA	%	ENCERRADO	%
ADMINISTRAÇÃO – SAM	10	2%	7	70%	-	-	-	-	3	30%
EDUCAÇÃO – SE	6	1%	2	33%	-	-	4	67%	-	-
FINANÇAS – SF	13	3%	12	92%	-	-	-	-	1	8%
GABINETE PREFEITO – GP	3	1%	2	67%	-	-	-	-	1	33%
GOVERNO – SG	4	1%	4	100%	-	-	-	-	-	-
HABITAÇÃO – SH	1	%	-	-	-	-	1	100%	-	-
OBRAS – SO	2	%	1	50%	1	50%	-	-	-	-
PLANEJAMENTO URBANO – SPU	24	5%	19	79%	1	4%	2	8%	1	4%
PROMOÇÃO SOCIAL - SPS	7	1%	6	86%	-	-	1	14%	-	-
SAÚDE – SS	9	2%	6	67%	-	-	1	11%	2	22%
SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA CIVIL – SSPDC	23	4%	12	52%	1	4%	6	26%	4	17%
SERVIÇOS URBANOS – SSU	278	54%	195	70%	17	6%	60	22%	6	2%
TRABALHO E RENDA - STR	1	%	-	-	-	-	1	100%	-	-
TRÂNSITO E SISTEMA VIÁRIO – STSV	86	17%	28	33%	23	27%	33	38%	2	2%
TRANSPORTE – STRANS	16	3%	13	81%	-	-	2	13%	1	6%
VERDE E MEIO AMBIENTE – SVMA	17	3%	14	82%	-	-	-	-	2	12%
JUSTIÇA E DEFESA DA CIDADANIA – SJDC	1	%	1	100%	-	-	-	-	-	-
SEGURANÇA ALIMENTAR - SSA	1	%	-	-	-	-	1	100%	-	-
SAMA/BRK – CONCESSIONÁRIAS	9	2%	1	11%	-	-	6	67%	2	22%
ÓRGÃOS EXTERNOS	6	1%	3	50%	-	-	2	33%	1	17%
Total	517	100%	326	63%	43	8%	120	23%	26	5%

Figura 14 - ILUSTRAÇÃO: Regiões de Planejamento por demandas





RELATÓRIO OGM ANO EXERCÍCIO 2019

Conforme relatório desta Ouvidoria de 2019, a Prefeitura de Mauá atravessou uma fase de alta rotatividade de número significativo de servidores, *turn over* em todos setores da municipalidade. 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.

· A gestão ambiental da municipalidade apesar de efetivamente ativa, sofreu com a precariedade, de recursos humanos e infra estrutura, tais como EPI – Equipamento de proteção individual, curso de qualificação aos candidatos habilitados e convocados ao cargo da GCM, falta de viaturas; bem como impossibilidade de atuação dos agentes em horários extraordinários (em razão de decreto de calamidade pública municipal). Com a aplicabilidade de recursos à Secretaria de Segurança Pública e Defesa Civil, haja vista a necessidade de maior fiscalização para ações educativas e de controle, possibilitando cobertura em todas as zonas da cidade, ainda assim a cidade recebeu negativa notoriedade como o município que sofreu mais devastação ambiental. E a população ainda cobra providências em relação a perturbação do sossego, com os “pancadões” em vias públicas e bares. Em relação ao barulho excessivo em estabelecimentos a Secretaria do Verde e Meio Ambiente, é o órgão mais colaborativo no atendimento de visita aos estabelecimentos e a regularização dos mesmos, retornando 100% das demandas informando as providências adotadas no prazo. Nas demandas de poda ou supressão de espécimes arbóreos, cumpre-nos esclarecer que a esta secretaria cabe a análise, autorização e encaminhamento dos serviços de poda de galhos ou remoção de espécimes arbóreo à Secretaria de Serviços Urbanos ou à Enel (quando a copa atinge a rede de alta tensão). Desta forma a população cobra da municipalidade gestão da poda preventiva e de manutenção na zona urbana, a fim de mitigar os danos contra a vida e a propriedade nestes casos. Alguns sugestionam que com a melhoria desse serviço a prefeitura possa investir no embelezamento das copas e no paisagismo urbano.

A demanda sobre a Ouvidoria diminuiu consideravelmente, conforme comparado e ilustrado nos gráficos anteriores. Entendemos como um reflexo dos acontecimentos do cenário político na esfera municipal, num crescente de insegurança e incertezas, ainda assim procuramos na medida do possível repassar as atualizações conforme divulgação oficial, compartilhando informações, e respostas com base nas ações do Tribunal de Contas e do Poder Judiciário, de forma rápida e a contento divulgando os sites para acompanhamento e esclarecimentos, para apreciação e confirmação dos dados divulgados junto ao Diário Oficial do Município de Mauá. Paulatinamente



apercebemos tons de agressividade e revolta dos usuários que nos contatavam, expressando fortemente o grau de insatisfação.

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;

São poucas as chefias que se empenham em generalizar e atenção de cumprimento de prazos às demandas da Ouvidoria em seus setores, geralmente, por desempenhar tarefas de carregar processos de uma área a outra e de dar suporte ao secretariado dos setores, não sendo motivados a desenvolver suas capacidades e utilização das ferramentas disponíveis, principalmente, quando sendo pouco avaliados pelos chefes dos setores.

Um exemplo de ferramenta em desuso é o abandono do uso do software de comunicação CI ONLINE, apesar de ser uma ferramenta útil e cuja implantação foi motivada pela Secretaria de Governo da Prefeitura de Mauá, devido as constantes trocas de cadeiras do secretariado, resultou na queda de usabilidade do sistema por parte dos secretários até o esquecimento, sem adesão, passamos a adotar a correspondência eletrônica corporativa, ainda assim, de forma prejudicada, nem sempre respondida ou visualizada. Retornando à utilização da ferramenta CI Online, apenas 20% das secretarias a utilizavam, apesar da facilidade e economicidade no registro e troca de comunicação com agilidade e sustentabilidade, utilizando sistema Web.

2.1 – Questões externas:

Registros sobre observações detectadas por usuários externos ao município acerca de problemas que dificultam o relacionamento com este órgão, como os serviços oferecidos, e com seus servidores:

- Há recorrentes críticas sobre a falta de clareza e a não atualização de informações, prejudicando o acompanhamento de divulgação das ações da prefeitura na cidade. Junto a esta crítica surgem outras semelhantes que versam sobre o mal atendimento e o alcance das informações aos servidores, os quais invariavelmente obtêm informações depois que cidadãos os questionam. Esta mesma crítica apareceu no relatório de 2018, mas não foi satisfatoriamente respondida. Percebe-se, talvez por



RELATÓRIO OGM ANO EXERCÍCIO 2019

conta da alta rotatividade de servidores nos setores, relacionado ao *Turn Over* ao longo do ano exercício de 2019.

- Gestores de empresas solicitam que o portal oficial da Prefeitura do Município de Mauá recebam atualização, tais como divulgação do calendário de feriados do município

- Proprietários de veículos e/ou imóveis, que residem em outros municípios, tem relatado dificuldades para acesso/utilização dos diversos sistemas disponível por meio eletrônico e informatizados, e à inoperância eventual dos sistemas, ocasionalmente devido à picos de acessos.

Boa parte reclamando da demora na obtenção de resultados de recursos de multas de trânsito interpostos (JARI) - dificuldades de acesso aos serviços de forma eletrônica, tal como 2ª via de notificação ou autuação, bem como consulta e baixa das mesmas.

- Dificuldades de contato nos telefones divulgados, e relatando invariavelmente ao obter sucesso na ligação sofre com a desatenção ou deficiência dos servidores quanto a escuta ativa para o correto direcionamento/resolução, ou iniciando um jogo de empurra de um setor a outro;

- Indagações a respeito de licitações estagnadas e interrupção dos serviços de zeladoria na cidade, em razão da suspensão dos contratos pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo;

- Contestação diante da falta de clareza e a orientação técnica para atendimento das exigências legalmente impostas, gerando morosidade nas tramitações e prosseguimentos dos processos;

- Denúncia de recusa de abertura de pedidos de execução de serviços públicos em alguns setores;

- Dificuldades na distribuição dos alunos da rede municipal à escolas próximas, embora a demanda decorresse de falha no sistema informatizado do Estado, e parte desse público encontra dificuldade na distinção das competências entre as esferas, apresentou-se um problema municipal em razão da reivindicação dos responsáveis quanto a segurança e transporte públicos aos alunos;

- Relatórios Mauá 156 apresentando estagnação de status de processos após abertura e/ou respostas inconclusivas, sem previsão de atendimento do demandante.



RELATÓRIO OGM ANO EXERCÍCIO 2019

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

Mauá, abril de 2020

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