

Relatório Sintético

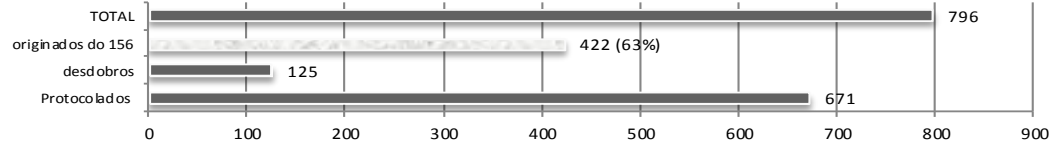
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO - OGM

Período de Análise: JANEIRO A DEZEMBRO DE 2016

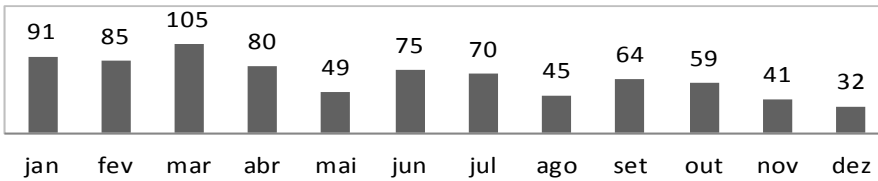
fonte de pesquisa: banco de dados catalogados na OGM

A **Ouvidoria Geral do Município** é um canal de comunicação e articulação entre o cidadão que exerce seu papel no controle social e a gestão pública. Tem por objetivo contribuir para a melhoria da prestação dos serviços públicos em nosso município, conforme estabelecido na Lei nº 4455/2009.

Segundo informações coletadas a partir do banco de dados da Ouvidoria Geral do Município, foram contabilizadas 796 demandas no ano de 2016, de 04/01 à 28/12. Sendo 671 protocolos iniciais, gerando mais 125 desdobros de encaminhamentos para maior efetividade das pastas à resolução da demanda. Dos 671 protocolos, 63% são demandas do 156, pelo não atendimento. Conforme ilustra o gráfico 01



Demanda por mês em 2016 - OGM



Demandas por tipo

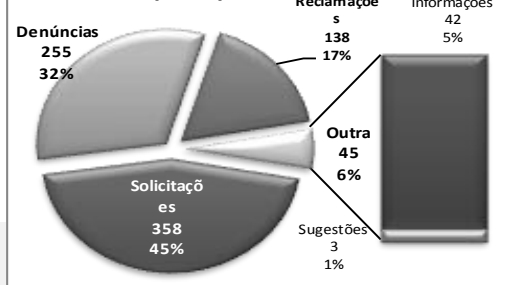


Tabela 1 - Solicitação

Capinação e limpeza	66
Tapa buraco	54
Veículo abandonado	44
Poda de árvore	42
Boca de lobo	24
Trânsito	21
Guias/sarjetas	19
Iluminação	18

Tabela 2 - Denúncia

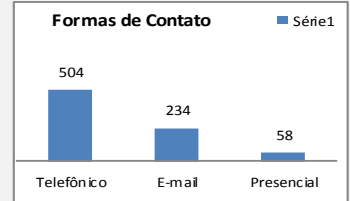
Fisc de postura	77
Lei do silêncio	34
Atividade irregular	22
Conduta agente púb	15
Obra particular	15
Invasão área púb	14
Segurança Pública	07
Água/ esgoto	06

Tabela 3 - Reclamação

Do atendimento	26
Ref transporte	20
Do Paço	19
Iluminação	09
Segurança	08
Água	06
Do agente púb	06
De agente púb	04

Formas de Contato

Os gráficos ao lado representam os tipos de demandas; formas de acolhimento;



Das manifestações protocoladas as **Solicitações**, somaram **358** dos processos abertos na OGM, representando a parcela mais significativa conforme ilustrado. Assuntos como Limpeza/ Capinação; Remoção de veículos abandonados e Tapa buracos são as maiores demandas: 58%

Denúncias dizem respeito à Gestão, os cidadãos fiscalizam e manifestam a insatisfação com a postura de terceiros; propriedades abandonadas; exercício de atividade irregular; e de agentes públicos. Na tabela 2 representam 81% da demanda de: **255 Denúncias**

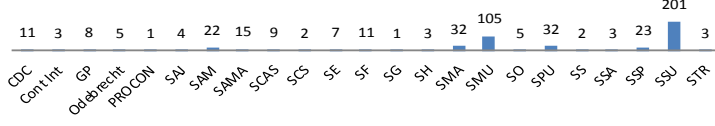
Gestão representou 17% da demanda geral. **138 Reclamações**
Na tabela 3 – se percebe que a insatisfação com a conduta profissional dos agentes públicos com clientes internos e externos perfazem a média de 70% do desalinho das boas práticas nos serviços públicos.

279 demandas (77%) do universo das 361 demandas registradas na Ouvidoria, nos meses de janeiro a abril/2016, dizem respeito à gestão e execução de ordem operacional das Secretarias Municipais.
(destacadas no gráfico: Demandas por Secretaria)
As tabelas 1-2-3 são recortes de demandas por tipo; assunto; quantidade

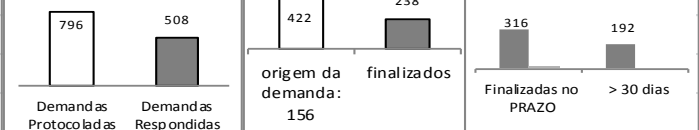
Demanda por Secretaria - jan a dez /2016

	SSU 1	SMU 2	SSP 0	SMA 0	SAMA 0	Ode...	CDC 0	SS 0	SCAS 0	SPU 0	SF 0	GP 0	SO 0	SE 0	SAM 0	SAJ 0	SG 0	SH 0	SSA 0	Cont. 0	SCEL 0	STR 0	SCS 0	PRO...	
■ sugestão																									
■ Informação	1	11	0	1	0	0	0	3	2	0	5	1	2	2	5	1	2	0	2	2	1	0	1	0	
■ Reclamação	25	53	6	4	3	2	1	3	3	1	5	3	3	2	15	3	2	0	0	0	0	3	0	1	
■ Denúncia	78	15	19	35	1	2	10	13	5	60	1	3	2	1	0	1	0	4	2	1	1	0	1	0	
■ Solicitação	236	87	3	2	11	2	1	4	1	1	0	2	1	2	3	1	0	0	0	0	1	0	0	0	
■ total	341	168	28	42	15	6	12	23	11	62	11	9	8	7	23	6	4	4	4	3	3	3	2	1	

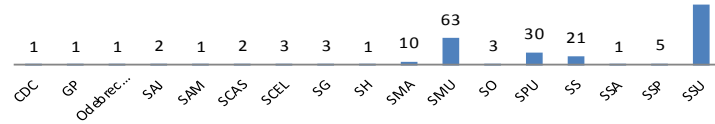
508 - Concluídos



Resolubilidade



288 - Pendentes



É possível afirmar que a morosidade das respostas às manifestações é o maior obstáculo no desenvolvimento dos trabalhos da Ouvidoria. Os gráficos ilustram significativamente essa afirmação, tendo em vista que 53% das manifestações foram de 156 não atendidos; 38%, das 508 demandas, finalizada acima de 30 dias; e 36%, dos 796 encaminhamentos, se encontram com resposta PENDENTE ao cidadão.

Siglário:

SSU – Secretaria de Serviços Urbanos

SMU - Secretaria de Mobilidade Urbana

SSPM - Secretaria de Segurança Pública Municipal

SMA - Secretaria de Meio Ambiente

SAMA - Saneamento Básico do Município de Mauá

Ode - Odebrecht

CDC – Coordenadoria de Defesa Civil

SS – Secretaria de Saúde

SCAS – Secretaria de Cidadania e Ação Social

SPU – Secretaria de Planejamento Urbano

SF – Secretaria de Finanças

GP – Gabinete do Prefeito

SO – Secretaria de Obras

SAM – Secretaria de Administração e Modernização

SAJ – Secretaria de Assuntos Jurídicos

SG – Secretaria de Governo

SH – Secretaria de Habitação

SSA – Secretaria de Segurança Alimentar

Cont – Controladoria Interna do Município

SCEL - Secretaria de Cultura Esporte e Lazer

STR – Secretaria de Trabalho e Renda

SCS – Secretaria de Comunicação Social

PRO – PROCON Municipal