



**COMUNICAÇÃO INTERNA**

2017/ JAN / FEV/ MAR processos abertos OGM			Forma de acolhimento das manifestações processadas			Tipo			
					%		Quantidade	%	
Originada	156	117	49%	Telefônico	151	63%	Solicitação	111	46%
Origem	Ouvidoria	124	51%	e-mail	63	26%	Reclamação	62	26%
TOTAL		241		Presencial	26	11%	Denúncia	47	20%
				Carta	1	0%	Acesso à Informação	16	7%
							Sugestão / elogio	10	4%

Do universo de 241 processos da Ouvidoria-Geral do Município nos meses de janeiro a março de 2017, observa-se:

<b>Protocolos iniciados no 156:</b>	<b>117</b>
<b>Protocolos iniciados na Ouvidoria-Geral</b>	<b>124</b>

Representação indicando a forma de acolhimento e classificação, por tipo de demanda, para análise e posterior encaminhamento.



**COMUNICAÇÃO INTERNA**

Do universo de 53 processos da Ouvidoria-Geral do Município no mês de janeiro: 27 foram originados de prazo expirado do 156; enquanto 26 das demandas tiveram origem na Ouvidoria (processos abertos após triagem da manifestação acolhida)

2017/ JANEIRO - processos abertos OGM				53
Originada	156	27	↑	51%
Origem	Ouvidoria	26	↓	49%
TOTAL		53		

Abaixo indicativos do processo de acolhimento por: forma de contato; demanda dos serviços por semana e manifestação por tipo

Forma de acolhimento das manifestações processadas		%
Telefônico	36	68%
e-mail	15	28%
Presencial	2	4%
Carta	0	0%

Janeiro /semanal	processos abertos	%
03 a 06	3	6%
09 a 13	16	30%
16 a 20	18	34%
23 a 27	10	19%
30 e 31	6	11%

Tipo	Quantidade	%
Solicitação	24	45%
Reclamação	13	25%
Denúncia	9	17%
Acesso à Informação	5	9%
Sugestão / elogio	2	4%

**OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE MAUÁ - JAN 2017**

**QUADRO GERAL DAS DEMANDAS POR SECRETARIAS / ÓRGÃOS**

SEC / ÓRGÃOS	ASSUNTO		OBS
Secretaria de Serviços Urbanos			
	PODA	5,66%	em processo de licitação
	ILUMINAÇÃO	3,77%	implantação ou manutenção pública
	FISC POSTURAS	15,09%	urbanidade e coletividade do bem estar geral
SSU	BOCA DE LOBO	1,89%	limpeza, reparo, instalação de grade, grelha,
	DRENAGEM	3,77%	águas pluviais
	LIMPEZA URBANA	13,21%	manutenção, limpeza, roçagem, capinação, cata bagulho
	ATENDIMENTO	3,77%	dos agentes públicos
Secretaria de Mobilidade Urbana			
	TAPA BURACO	13,21%	ruas e avenidas
	CASCALHAMENTO	9,43%	manutenção de vias sem asfalto
	TRANSPORTE PÚBLICO	9,43%	supervisão, gerenciamento, e direitos sociais
SMU	SINALIZAÇÃO	1,89%	vertical/ horizontal; placa / solo
	VEÍCULO ABANDONADO	5,66%	recolhimento para o pátio municipal
	ATENDIMENTO	1,89%	dos agentes públicos
Secretaria de Habitação			
SH	MORADIA	3,77%	projetos; programas
Secretaria de Administração e Modernização			
	CONCURSO PUBLICO	1,89%	publicação de homologação
SAM	ATENDIMENTO	1,89%	da administração pública
Secretaria de Governo			
SG	COMÉRCIO INFORMAL	7,55%	criar norma regulamentar
Secretaria de Segurança Pública Municipal			
SSPM	ÁREAS E EQUIP PÚB	5,66%	aos agentes e equipamento público
ODEBRECHT	ESGOTO	1,89%	fiscalização
Secretaria de Segurança Alimentar			
SSA	CAFÉ (trabalhador)	1,89%	terminal rodoviário
Secretaria de Meio Ambiente			
SMA	POLUIÇÃO SONORA	1,89%	Qualidade ambiental
A população imprime papel fiscalizador cobrando boas práticas cidadãs, tanto nas áreas públicas como nas propriedades particulares, visando o bem estar coletivo; limpeza e manutenção das vias públicas representando a urbanidade, no transporte coletivo reivindicam mais gerenciamento dos serviços operacionais e informatizados, bem como a capacitação de pessoal no exercício da ética profissional. *** Destacamos as três maiores representatividades na Ouvidoria-Geral, conforme manifestação da população na Ouvidoria-Geral do Município			

\*\*\*



**COMUNICAÇÃO INTERNA**

Do universo de 81 processos da Ouvidoria-Geral do Município no mês de fevereiro: **34** foram originados de prazo expirado do 156; enquanto **47** das demandas tiveram origem na Ouvidoria (processos abertos após triagem da manifestação acolhida)

2017/ FEVEREIRO - processos abertos OGM			81
Originada	156	34	42%
Origem	Ouvidoria	47	58%
TOTAL		81	

Abaixo indicativos do processo de acolhimento por: forma de contato; demanda dos serviços por semana; e manifestação por tipo

Forma de acolhimento das manifestações processadas		%
Telefônico	47	58%
e-mail	24	30%
Presencial	9	11%
Carta	1	1%

fevereiro /semanal	proc abertos	%
01 a 03	4	5%
06 a 10	22	27%
13 a 17	31	38%
20 a 24	24	30%

Tipo	Quantidade	%
Solicitação	35	43%
Reclamação	25	31%
Denúncia	12	15%
Acesso à Informação	3	4%
Sugestão / elogio	6	7%

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE MAUÁ - FEV 2017		
QUADRO GERAL DAS DEMANDAS POR SECRETARIAS / ÓRGÃOS		
SEC / ÓRGÃOS	ASSUNTO	OBS
Secretaria de Serviços Urbanos		
SSU	PODA	6,17% em processo de licitação
	ILUMINAÇÃO	3,70% implantação ou manutenção pública
	FISC POSTURAS	6,17% urbanidade e coletividade do bem estar geral
	BOCA DE LOBO	2,47% limpeza, reparo, instalação de grade, grelha,
	DRENAGEM	3,70% águas pluviais
	LIMPEZA URBANA	12,35% manutenção, limpeza, roçagem, capinação, cata bagulho
	ATENDIMENTO	1,23% dos agentes públicos
	limpeza córregos	2,47% leitos de rios e córregos
Secretaria de Mobilidade Urbana		
SMU	TAPA BURACO	6,17% ruas e avenidas
	CASCALHAMENTO	1,23% vias sem pavimentação
	TRANSPORTE PÚBLICO	6,17% supervisão, gerenciamento, e direitos sociais
	SINALIZAÇÃO	1,23% vertical/ horizontal; placa / solo
	TRÂNSITO	1,23% congestionamento
	ATENDIMENTO	2,47% dos agentes públicos
Secretaria de Educação		
SE	ESCOLAS MUNICIPAIS	6,17% oferta de vagas; atendimento; segurança; manutenção
	CONCURSO PUBLICO	4,94% informação
Secretaria de Administração e Modernização		
SAM	CONCURSO PUBLICO	1,23% informação
Secretaria de Governo		
SG	COMÉRCIO INFORMAL	3,70% criar norma/ regulamentar
Secretaria de Segurança Pública Municipal		
SSPM	ÁREAS E EQUIP PÚB	4,94% aos agentes e equipamento público/ fiscalização e licenças
Secretaria de Meio Ambiente		
SMA	POLUIÇÃO SONORA	4,94% Qualidade ambiental
	DEFESA DE ANIMAIS	1,23% orientação
Saneamento de Água de Mauá		
SAMA	MANUTENÇÃO	2,47% vazamento de água

A população imprime papel fiscalizador cobrando boas práticas cidadãos, tanto nas áreas públicas como nas propriedades particulares, visando o bem estar coletivo; limpeza e manutenção das vias públicas representando a urbanidade, no transporte coletivo reivindicam mais gerenciamento dos serviços operacionais e informatizados, bem como a capacitação de pessoal no exercício da ética profissional. \*\*\* Destacamos as três maiores representatividades na Ouvidoria-Geral, conforme manifestação da população na Ouvidoria-Geral do Município \*\*\*



**COMUNICAÇÃO INTERNA**

Do universo de 107 processos da Ouvidoria-Geral do Município no mês de MARÇO:  
56 foram originados de prazo expirado do 156; enquanto 51 das demandas tiveram origem na Ouvidoria (processos abertos após triagem da manifestação acolhida)

2017/ MARÇO - processos abertos OGM		107	
Originada	156	56	52%
Origem	Ouvidoria	51	48%
TOTAL		107	

Abaixo indicativos do processo de acolhimento por: forma de contato; demanda dos serviços por semana; e manifestação por tipo

Forma do acolhimento das manifestações processadas			%
Telefônico	68	↑	64%
e-mail	24	→	22%
Presencial	15	↑	14%
Carta		↓	0%

março /semanal	proc abertos			%
01 a 03	13	↓		12%
06 a 10	28	↑		26%
13 a 17	27	↑		25%
20 a 24	21	→		20%
27 a 31	18	→		17%

Tipo	Quantidade			%
Solicitação	52	↑		49%
Reclamação	24	→		22%
Denúncia	26	→		24%
Acesso à Informação	8	↓		7%
Sugestão / elogio	2	↓		2%

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE MAUÁ - MAR 2017			
QUADRO GERAL DAS DEMANDAS POR SECRETARIAS / ÓRGÃOS			
SEC / ÓRGÃOS	ASSUNTO		OBS
Secretaria de Serviços Urbanos	PODA	5%	em processo de licitação
	ILUMINAÇÃO	2%	implantação ou manutenção pública
	FISC POSTURAS	12%	urbanidade e coletividade do bem estar geral
	BOCA DE LOBO	2%	limpeza, reparo, instalação de grade, grelha,
	DRENAGEM	3%	águas pluviais
	LIMPEZA URBANA	7%	limpeza, roçagem, capinação, cata bagulho,
	ATENDIMENTO	1%	dos agentes públicos
	limpeza córregos	2%	leitos de rios e córregos
	CONSERVAÇÃO	14%	de praças, vielas, escadões
	CASCALHAMENTO	3%	buracos em vias sem pavimentação
Secretaria de Mobilidade Urbana	TAPA BURACO	10%	ruas e avenidas
	CASCALHAMENTO	1%	vias sem pavimentação
	TRANSPORTE PÚBLICO	5%	supervisão, gerenciamento, e direitos sociais
	SINALIZAÇÃO	1%	vertical/ horizontal; placa / solo
	TRÂNSITO	2%	multas
	ATENDIMENTO	2%	dos agentes públicos/ pátio
Secretaria de Finanças	IPTU	4%	carteira, processos
	ATENDIMENTO	3%	das formas de atendimento, e agentes públicos
	GISS ONLINE	1%	sistema informatizado
Secretaria da Educação	ESCOLAS MUNICIPAIS	2%	oferta de vagas; atendimento; segurança; manutenção
	CONCURSO PUBLICO	5%	informação
Secretaria de Habitação	SH	1%	informação
Secretaria de Segurança Pública Municipal	SSPM		
	ÁREAS E EQUIP PÚBL	2%	aos agentes e equipamento público/ fiscalização e licenças
Secretaria de Assuntos Jurídicos	SAJ	2%	processos de dívida ativa
Secretaria de Meio Ambiente	SMA		
	POLUIÇÃO SONORA	5%	Qualidade ambiental
	CRIMES AMBIENTAIS	2%	contra a flora
Secretaria de Cidadania e Ação Social	SCAS	1%	agente público (do conselho)
Secretaria de Obras	SO	1%	obra pública
Secretaria de Planejamento Urbano	SPU	2%	alvará/ licença de funcionamento
Controladoria Interna do Município	CIM	1%	serviço de informação ao cidadão (acesso à informação)
Saneamento Básico do Município de Mauá	SAMA		
	ATENDIMENTO	1%	falta de abastecimento e não atendimento 0800
Agência Reguladora dos Serviços públicos de Mauá	ARSEP	1%	dos agentes públicos

A população imprime papel fiscalizador cobrando boas práticas da comunidade e suas propriedades para o bem estar coletivo; limpeza e manutenção das vias públicas representando a urbanidade, no transporte coletivo reivindicam mais gerenciamento dos serviços operacionais e informatizados, bem como a capacitação de pessoal. \*\*\* Destacamos as quatro maiores representatividades na Ouvidoria-Geral, conforme manifestação da população na Ouvidoria-Geral do Município \*\*\*



**COMUNICAÇÃO INTERNA**

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE MAUÁ - JAN 2017									
Efetividade de retorno dos encaminhamentos às Secretarias e Órgãos									
SEC / ÓRGÃOS	Encaminhamentos	CONCLUÍDO	%	respondido e em acompanhamento	%	PENDENTE	%		
SSU	24	16	67%	2	8%	6	25%		
SMU	20	17	85%	1	5%	2	10%		
SH	2	2	100%	0	0%	0	0%		
SAM	2	1	50%	0	0%	1	50%		
SG	5	5	100%	0	0%	0	0%		
SSPM	2	1	50%	0	0%	1	50%		
ODEBRECHT	1	1	100%	0	0%	0	0%		
SSA	1	1	100%	0	0%	0	0%		
SVMA	1	0	0%	1	100%	0	0%		
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>44</b>	<b>72%</b>	<b>4</b>	<b>13%</b>	<b>10</b>	<b>15%</b>		

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE MAUÁ - JAN 2017									
Efetividade das respostas das Secretarias e Órgãos - GERAL									
SEC / ÓRGÃOS	DEMANDAS	Concluído NO PRAZO	Concluído FORA do PRAZO	respondido NO PRAZO	Respondido FORA do PRAZO	SATISFAÇÃO	INSATISFAÇÃO		
SSU	45%	25%	42%	4%	46%		31%		
SMU	38%	5%	59%	29%	12%		18%		
SH	4%	50%	50%	50%	50%				
SAM	4%	50%		100%			50%		
SG	9%		80%	80%					
SSPM	4%	50%		50%			50%		
ODEBRECHT	2%	100%		100%		100%			
SSA	2%	100%		100%		100%			
SVMA	2%	100%		100%					

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE MAUÁ - JAN 2017													
Efetividade das respostas dos encaminhamentos originados 156													
SEC / ÓRGÃOS	PROCESSO 156	CONCLUÍDO no prazo da OGM	%	até 3 meses da abertura no 156	%	3 a 6 meses da abertura no 156	%	6 a 9 meses da abertura no 156	%	+ de 1 ano da abertura no 156	%	PENDENTE	%
SSU	16	4		3	19%	3	19%	1	6%	2	13%	4	25%
SMU	10	0	0%	1	10%	6	60%	3	30%	0	0%	0	0%
SVMA	1	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>4</b>	<b>15%</b>	<b>5</b>	<b>19%</b>	<b>9</b>	<b>33%</b>	<b>4</b>	<b>15%</b>	<b>2</b>	<b>7%</b>	<b>4</b>	<b>15%</b>



**COMUNICAÇÃO INTERNA**

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE MAUÁ - FEV 2017							
Efetividade de retorno dos encaminhamentos às Secretarias e Órgãos							
SEC / ÓRGÃOS	Encaminhamentos	CONCLUÍDO	%	respondido e em acompanhamento	%	PENDENTE	%
SSU	32	11	34%	1	3%	21	66%
SMU	15	9	60%	2	13%	4	27%
SE	7	3	43%	3	43%	1	14%
SMA	5	4	80%	0	0%	1	20%
SAM	3	1	33%	2	67%	0	0%
SG	2	2	100%	0	0%	0	0%
SSPM	4	3	75%	0	0%	1	25%
SH	2	0	0%	0	0%	2	100%
COMDEC	2	2	100%	0	0%	0	0%
SS	2	2	100%	0	0%	0	0%
SAMA	2	2	100%	0	0%	0	0%
SCAS	1	1	100%	0	0%	0	0%
GP	1	1	100%	0	0%	0	0%
SF	1	1	100%	0	0%	0	0%
SPU	1	0	0%	0	0%	1	100%
Total	80	9	75%	0	0%	3	25%

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE MAUÁ - FEV 2017							
Efetividade das respostas das Secretarias e Órgãos - GERAL							
SEC / ÓRGÃOS	%	Concluído NO PRAZO	Concluído FORA do prazo	respondido NO PRAZO	Respondido FORA do Prazo	Satisfeito	Insatisfeito
SSU	40%	19%	31%	3%	34%	16%	16%
SMU	19%	13%	22%	78%	33%	27%	20%
SE	9%	43%	33%	33%	100%	57%	
SMA	6%	20%	0%	40%	0%	60%	20%
SAM	4%	1%	0%	100%	0%	33%	
SG	2%	100%	0%	100%	0%		
SSPM	5%	25%	0%	25%		25%	
SH	2%	50%	100%	50%		50%	
COMDEC	2%	100%	0%	100%	0%		
SS	2%	100%	0%	100%	0%		
SAMA	2%	100%	0%	100%	0%	100%	
SCAS	1%	100%	0%	100%	0%		
GP	1%	100%	0%	100%	0%		
SF	1%	100%	0%	100%	0%		
SPU	1%	0%	0%	0%	0%		

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE MAUÁ - FEV 2017													
Efetividade das respostas dos encaminhamentos originados 156													
SEC / ÓRGÃOS	PROCESSO 156	CONCLUÍDO no prazo da OGM	%	até 3 meses da abertura no 156	%	3 a 6 meses da abertura no 156	%	6 a 9 meses da abertura no 156	%	+ de 1 ano da abertura no 156	%	PENDENTE	%
SSU	24	0	0%	3	13%	4	17%	0	0%	0	0%	17	71%
SMU	6	2	33%	1	17%	0	0%	3	50%	0	0%	3	50%
SMA	3	3	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
SSP	1	1	100%	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	1	100%
TOTAL	34	6	18%	4	12%	5	15%	3	9%	0	0%	21	62%



**COMUNICAÇÃO INTERNA**

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE MAUÁ - MAR 2017							
Efetividade de retorno dos encaminhamentos às Secretarias e Órgãos							
SEC / ÓRGÃOS	Encaminhamentos	CONCLUÍDO	%	respondido e em acompanhamento	%	PENDENTE	%
SSU	54	21	39%	2	4%	12	22%
SMU	22	17	77%	1	5%	2	9%
SF	8	8	100%	0	0%	0	0%
SE	5	4	80%	0	0%	0	0%
SH	5	5	100%	0	0%	0	0%
SSPM	3	1	33%	0	0%	2	67%
SAJ	1	0	0%	0	0%	1	100%
SMA	7	5	71%	1	14%	1	14%
SCAS	1	1	100%	0	0%	0	0%
SO	1	0	0%	0	0%	1	100%
SPU	2	2	100%	0	0%	0	0%
CIM	1	1	100%	0	0%	0	0%
SAMA	1	1	100%	0	0%	0	0%
ARSEP	1	1	100%	0	0%	0	0%

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE MAUÁ - MAR 2017							
Efetividade das respostas das Secretarias e Órgãos - GERAL							
SEC / ÓRGÃOS	% dos 107	Concluído NO PRAZO	Concluído FORA do prazo	respondido NO PRAZO	Respondido FORA do Prazo	Satisfeito	Insatisfeito
SSU	50%	11%	19%	2%	20%	9%	9%
SMU	21%	27%	45%	5%	50%	23%	23%
SF	7%	75%	0%	100%	0%	50%	25%
SE	5%	20%	0%	100%	0%	60%	20%
SH	5%	40%	20%	40%	0%	0%	0%
SSPM	3%	33%	0%	33%	0%	0%	0%
SAJ	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
SMA	7%	43%	29%	43%	29%	14%	29%
SCAS	1%	100%	0%	100%	0%	0%	0%
SO	1%	0%	0%	100%	0%	0%	0%
SPU	2%	2%	50%	0%	50%	50%	0%
CIM	1%	100%	0%	100%	0%	0%	0%
SAMA	1%	100%	0%	100%	0%	0%	100%
ARSEP	1%	100%	0%	100%	0%	0%	100%

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE MAUÁ - MAR 2017													
Efetividade das respostas dos encaminhamentos originados 156													
SEC / ÓRGÃOS	PROCESSO 156	CONCLUÍDO no prazo da OGM	%	até 3 meses da abertura no 156	%	3 a 6 meses da abertura no 156	%	6 a 9 meses da abertura no 156	%	+ de 1 ano da abertura no 156	%	PENDENTE	%
SSU	40	4		3	8%	3	8%	1	3%	2	5%	4	10%
SMU	10	4	40%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	6	60%
SVMA	4	1	25%	1	25%	0	0%	0	0%	0	0%	2	50%
SAJ	1	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%
SO	1	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%
SPU	1	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>9</b>	<b>16%</b>	<b>4</b>	<b>7%</b>	<b>3</b>	<b>5%</b>	<b>1</b>	<b>2%</b>	<b>2</b>	<b>4%</b>	<b>12</b>	<b>21%</b>