



Mauá, 06 de Abril de 2018.

C.I. nº 429/ 2018 – OGM

Ao

Gabinete do Prefeito

Exmo. Sr. Prefeito Átila Jacomussi

Relatório Sintético Quadrimestre 2018.

Ouvidoria Geral do Município – OGM

Período de análise: Janeiro a 06 de Abril 2018.

Fonte de pesquisa: banco de dados catalogados na OGM

Ouvidoria Geral do Município, 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 estabelecida na Lei nº 4455/2009.

Segundo informações coletadas a partir do banco de dados da Ouvidoria Geral do Município, foram contabilizados aproximadamente 323 demandas no ano de 2018. de 03/01 à 06/04. Sendo 323 protocolo aberto pela Ouvidoria e 50 são demandas direcionadas do 156, pelo não atendimento.

É importante registrar alguns aspectos do relatório quadrimestre do exercício de 2018 referente as demandas apresentadas pelos munícipes:

1- 30,95% das solicitações se refere a quase tudo a manutenção da cidade, destacando especificamente

- **Tapa Buraco**
- **Limpeza e Capinação**
- **Poda**

2- Percebe-se também que boa parte das secretarias não respondem de forma eficiente as demandas encaminhadas pela Ouvidoria Geral.

Dentro deste contexto, Chama-nos atenções secretarias que se quer abrem as Cis online, bem como, as que também se quer respondem as Cis encaminhada pela Ouvidoria.

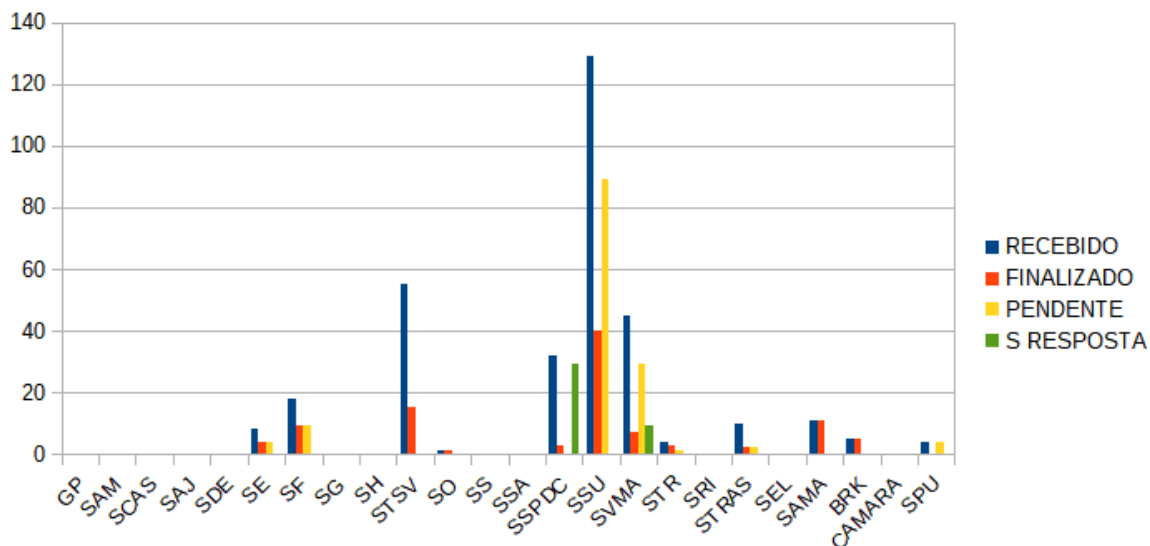
Ausência dessas respostas prejudicam diretamente os munícipes, que ficam sem uma resposta objetiva dessas demandas.



COMUNICAÇÃO INTERNA

Demandas Quadrimestre de Janeiro a Abril 2018 – OGM .

SECRETARIA	RECEBIDO	FINALIZADO	PENDENTE	S RESPOSTA
GP	0	0	0	0
SAM	0	0	0	0
SCAS	0	0	0	0
SAJ	0	0	0	0
SDE	0	0	0	0
SE	8	4	4	0
SF	18	9	9	0
SG	0	0	0	0
SH	0	0	0	0
STSV	55	15	0	0
SO	1	1	0	0
SS	0	0	0	0
SSA	0	0	0	0
SSPDC	32	3	0	29
SSU	129	40	89	0
SVMA	45	7	29	9
STR	4	3	1	0
SRI	0	0	0	0
STRAS	10	2	2	0
SEL	0	0	0	0
SAMA	11	11	0	0
BRK	5	5	0	0
CAMARA	0	0	0	0
SPU	4	0	4	0





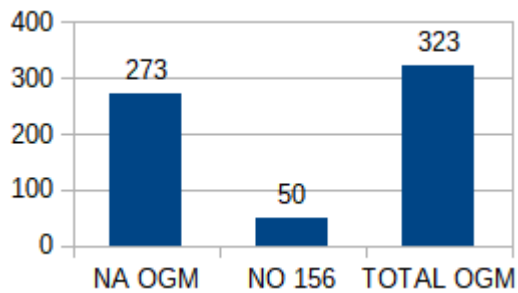
COMUNICAÇÃO INTERNA

Demandas Ouvidoria Geral do Município Quadrimestre 2018.

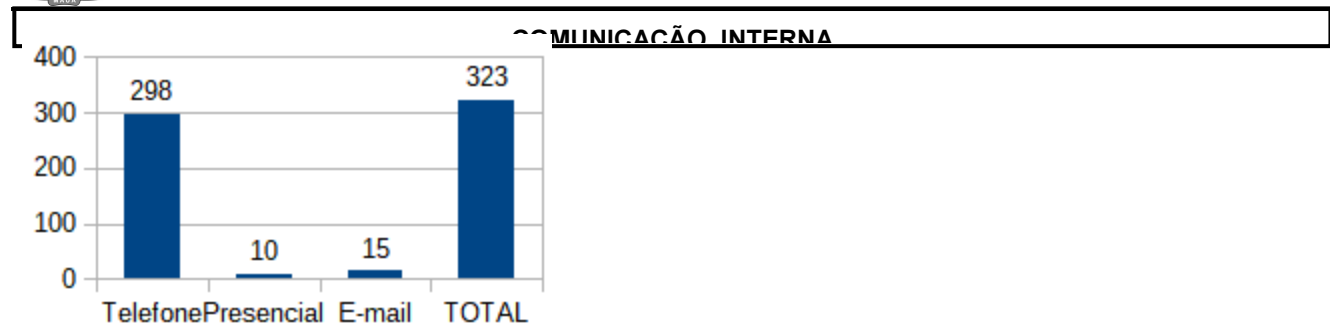
	GP	SAM	SCAS	SAJ	SCJ	SDE	SE	SF	SG	SH	STSV	SO
RECEBIDO	0	0	0	6	0	0	8	18	0	0	55	1
FINALIZADO	0	0	0	1	0	0	4	9	0	0	15	1
PENDENTE	0	0	0	5	0	0	4	9	0	0	0	0
S/RESP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

SPU	SS	SSA	SSPDC	SSU	SVMA	STR	SRI	Stras	SEL	SAMA	BRK	CAMARA
4	0	0	32	129	45	4	0	10	0	11	5	0
0	0	0	3	40	7	3	0	2	0	11	5	0
4	0	0	29	89	29	1	0	8	0	0	0	0
0	0	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0	0

DEMANDAS OUVIDORIA 2018		
NA OGM	NO 156	TOTAL OGM
273	50	323



Canal	Qtde
Telefone	298
Presencial	10
E-mail	15
TOTAL	323



Serviços com maior número de solicitação.

Tabela 1 Solicitação	
Capinação e Limpeza	60
Tapa Buraco	40
Veículo Abandonado	12
Poda de árvore	40
Cata Bagulho Cascalhamento	12
Manutenção	13

Tabela 2 Denuncia	
Terreno Baldio	3
Incomodidade Sonora	25
Comercio Irregular	3
Construção Irregular	2
Obras particular	2
Invasão	3

Tabela 3 Reclamação	
Atendimento	3
Transporte	18
Iluminação	5
Segurança	0

3) A ferramenta informatizada está disponível às Secretarias afetas a esta municipalidade (que possuam computador interligado a rede e acesso à rede da Prefeitura), com vistas a princípios constitucionais de eficiência, nesse contexto, informamos que algumas secretarias sequer visualizam os documentos recebidos;

4) Dessa forma, sugerimos a adoção e difusão do sistema, corroborando com uma das diretrizes do governo no que tange à Modernização Administrativa e Tecnologia da informação;

5) Solicitamos aos responsáveis pelas pastas., afetas à prefeitura, cadastrar servidor para a gestão e acompanhamento das demandas da Ouvidoria, e Ci online, atendendo a necessidade de cumprimento de prazos legalmente estabelecidos;

6) Consideramos os óbices no decorrer do quadrimestre do exercício de 2018, diante do processo de transição das pastas, dada a promulgação da Lei 4510/2017, que dispõe sobre a reforma administrativa da Prefeitura, alterando sua estrutura e atribuições;

7) Isto posto, esclarecemos e justificamos a necessidade de providências de cada órgão-pasta publica da administração direta, a cerca de adequação e ajustes em consonância com Leis de Proteção ao Usuário de Serviços Públicos, com vistas a evitar eventual responsabilização administrativa, e em outras esferas.

Sendo o que temos a informar, agradecemos a atenção.

Atenciosamente,



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE MAUÁ
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

~~COMUNICAÇÃO INTERNA~~
~~José Rogério Moreira Santana~~
Ouvidor- Geral do Município