



Mauá, 07 de março de 2018.

CI nº 198/2018 – OGM

Ao
Gabinete do Prefeito
Exmo. Prefeito Sr Átila Jacomussi

Assunto: Relatório de Atividades Anual – 2017
Ouvidoria Geral do Município – OGM

Período de análise - Janeiro a Dezembro de 2017
Fonte de pesquisa: banco de dados catalogados na OGM

A Ouvidoria Geral do Município de Mauá, mecanismo de comunicação e articulação entre o usuário dos serviços públicos e a Administração Pública municipal, como instrumento de livre exercício da cidadania, na participação da gestão de políticas públicas democráticas. Tem por objetivo contribuir para a melhoria da prestação dos serviços públicos em nosso município, conforme estabelecida na Lei municipal nº 4.455/2009; nos termos do § 1º, do art. 1º, da lei federal nº 13.346/2017, §1º; nos termos do inciso I do § 3º da Constituição Federal.

Foram coletadas do banco de dados do expediente da Ouvidoria - Geral do Município, registro de 1030 ocorrências (protocolos que geraram algum tipo de encaminhamento), tais demandas foram registradas no período compreendido entre 03/01/2017 a 28/12/2017.

Segundo as informações coletadas:

680 protocolos tiveram sua origem na Ouvidoria-Geral do Município, de forma proativa e reativa.

350 (36%) sendo demandas iniciadas no 156, prazo expirado.

É importante registrar que dentre as demandas apresentadas pelos munícipes:

1) 68% das manifestações competem à gestão e fiscalização:

- Tapa Buraco
- Limpeza e capinação
- Poda
- Sinalização Viária
- Poluição Sonora
- Iluminação Pública

2) Causa morosidade na tramitação e prosseguimento das demandas, reduzida aderência e utilização ao sistema de CI online, acesso automatizado que permite o envio e recebimento das demandas;

*Reaberto em
13/03/18.
Sany*

Sônia Y. Akutagawa
Secretaria Administrativa



COMUNICAÇÃO INTERNA

- 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 Cionline, atendendo a necessidade de cumprimento de prazos legalmente estabelecidos;
- 6) Consideramos os óbices no decorrer do ano exercício 2017, 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,

José Rogério Moreira Santana
Ouvidor- Geral do Município



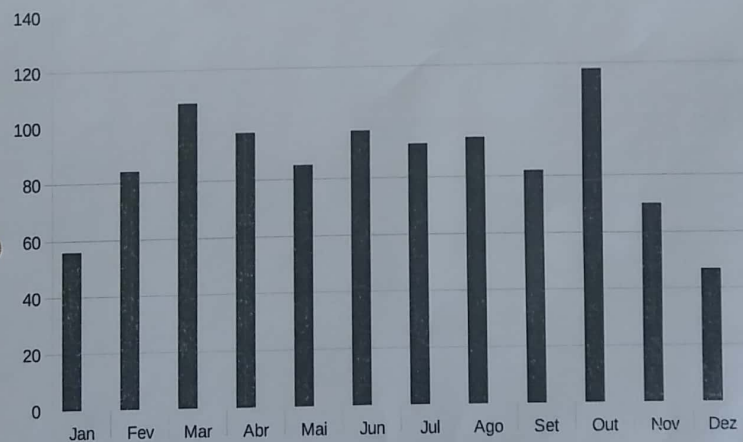
Serviços com maior número de solicitação.

Tabela 1 Solicitação	
Capinação/Limpeza	106
Tapa Buraco	107
Veiculo Abandonado	12
Poda de Arvore	110
Cata Bagulho	10
Cascalhamento	14
Manutenção	20

Tabela 2 Denuncia	
Terreno Baldio	18
Incomodidade sonora	28
Comercio irregular	12
Construção irregular	29
Obras particulares	12
Invasão	8

Tabela 3 Reclamação	
Atendimento	16
Transporte	18
Iluminação	48
Segurança	15

Demanda por mês em 2017 – OGM .

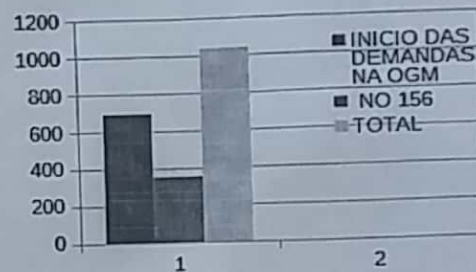




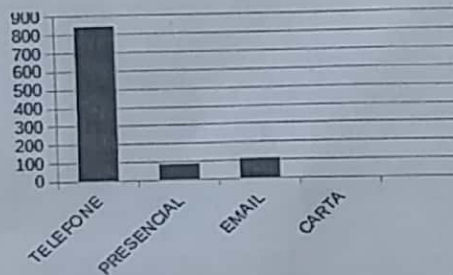
COMUNICAÇÃO INTERNA

DEMANDA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO - ANO 2017.

INICIO DAS DEMANDAS		TOTAL OGM
NA OGM	NO 156	
680	350	1030
63%	37%	100%



FORMA DE ACOLHIMENTO	
TELEFONE	839
PRESENCIAL	83
EMAIL	107
CARTA	01
TOTAL	1030



DEMANDAS POR ÓRGÃO/SECRETARIA

ÓRG/SEC	GP	SAM	SPS	SJDC	SCJ	SDE	SE	SF	SG	SH	STSV	SO
RECEBIDO	10	20	7	1	9	0	12	13	8	15	269	9
FINALIZADO	1	16	2	1	1	0	5	11	4	5	164	2
PENDENTE	7	3	2	0	2	0	1	0	0	2	100	4
S/ RESP	2	1	3	0	6	0	6	2	4	8	5	3
ÓRG/SEC	SS	SSA	SSPDC	SSU	SVMA	STR	SRI	Strans	SEL	SAMA	BRK	SPU
RECEBIDO	18	4	61	433	43	3	0	23	0	23	6	43
FINALIZADO	12	3	22	232	22	2	0	3	0	16	4	20
PENDENTE	2	0	19	46	11	0	0	9	0	3	1	13
S/ RESP	4	1	20	155	10	1	0	11	0	4	1	10



COMUNICAÇÃO INTERNA

