



Ouvidoria Municipal

Órgão direto da administração pública, a Ouvidoria é importante mecanismo de participação social no diálogo e encaminhamento de manifestações, tais como:

Reclamações;
Denúncias;
Solicitações;
Elogios; e
Sugestões

Proporciona um espaço de interlocução da sociedade para apontar, com liberdade, caminhos possíveis, condizentes com a realidade da cidade. Captando informação e contribuições importantes na implantação de políticas públicas, e fluxos de trabalho e condução da funcionalidade da coisa pública, desde ao serviço de informação à gestão estratégica, do atendimento ao cidadão à conclusão dos serviços ofertados pela Administração Pública.

Com o advento da Lei Federal 13.460, promulgada em junho de 2017, as Ouvidorias Públicas ganharam uma nova roupagem, fortalecendo o protagonismo do controle social nas políticas públicas democráticas, abrangendo às esferas: Federal, Estadual, DF e Municipal.

O município de Mauá, com seus 63 anos de emancipação, possui grandes desafios sociais e ambientais:

Na área de 62 Km²:

Moram 460 mil habitantes, sendo:

- mais da metade da população de mulheres
- e a faixa etária da população (quase 35 %) de jovens e/ou adolescentes
- onde, 20 km² pertencem à área de proteção ambiental
- e dispõe de poucas áreas para instalação de novos equipamentos públicos
- bem como políticas sustentáveis de Saneamento Básico e tratamento de Resíduos

**No período de Janeiro 2017 a março de 2018:**

Destacam-se os principais resultados alcançados do conjunto de esforços empreendidos pela Administração Pública Direta, Indireta, Fundacional, Autárquica e concessionária de serviços públicos do Município de Mauá, tendo como escopo fundamental o atendimento das manifestações, demandadas pela sociedade, com a missão de servir com presteza, cordialidade e eficiência na construção de Estado Democrático de Direito, de forma humanizada, justa e fraterna.

▪ Com base nas manifestações e pesquisas realizadas junto aos cidadãos, esta Ouvidoria **providenciou e mitigou** demandas urgentes identificadas na ouvidoria:

- A partir dos insumos recebidos redesenhou sua estrutura interna, com o orçamento de pessoal disponível, em três divisões, cabendo à direção, de cada uma a responsabilidade pelo fluxo e processos de trabalho, melhorá-los e inová-los, adequando-os quando necessário;
- Capacitação e qualificação de servidores estatutários efetivos, com vistas a evitar paralisação das atividades da ouvidoria nas mudanças de governo;
- ampliar o parque tecnológico informatizado para otimização do tempo nas atividades

▪ Implementação de **projetos e programas** de inclusão, integração e participação e controle social, adotando prerrogativas aos servidores da Ouvidoria junto à sociedade e à Administração Pública Municipal:

- Nas esferas da União, Estados, DF, e Municípios em Congressos, Conferências e Audiências Públicas; em reuniões deliberativas dos Conselhos Municipais, e da alta cúpula do Poder Executivo; no Plano Diretor - LOAS; Planejamento Plurianual; Orçamento Participativo entre outros;
- Criação de Conselho Municipal de Ouvidoria – CMOuv (P.A. nº 2.063/ 2018)



- Propostas de **Modernização Administrativa e Tecnologia da Informação**, com reserva orçamentária para elaboração, implementação e implantação de projetos/programas:

- Programa: "Fala Ouvidoria"

Visa promover a participação social, implementar a participação e controle social, levando informação e orientação nos bairros no âmbito desta administração pública;

- Divulgação dos serviços públicos por meio de diálogos com a comunidade em equipamentos públicos municipais;
- Apresentação do órgão como instrumento de controle e participação social e realizar cadastramento de manifestações;
- visitas in loco permitem diagnosticar as tensões e conflitos sociais e apoiar a administração pública ou entidade na articulação junto aos órgãos e agentes externos

- **Transparência** da gestão:

- Informações institucionais da Ouvidoria-Geral do Município, carta de serviço e relatório de demandas, estão disponíveis na página de serviço da Ouvidoria, no Portal Oficial da Prefeitura de Mauá: <http://www.maua.sp.gov.br/Servicos/OuvidoriaGeral.aspx>

- Facilidades ao cidadão: Cadastramento de manifestação e possibilidade de consulta online

- Interlocução do cidadão com a administração pública municipal, mediada pela Ouvidoria, por meio de sistema informatizado online, para cadastro e geração de protocolo para acompanhamento (*exceto para denúncia anônima) automático e sistematizado, permitindo anexar arquivos às manifestações, reclamações e denúncias, podem ser acolhidas de forma mais consistente aumentando a possibilidade de prosseguimento aos órgãos de controle, pois a Ouvidoria não se sobrepõe aos órgãos de controle interno e externo, estes detêm poderes de apuração/investigação de atos administrativos.

- O Termo de Adesão assinado e entregue ao Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, permite a utilização do Sistema Informatizado de Ouvidorias dos Entes Federados: E-Ouv MUNICÍPIOS



<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/SP/Mau%C3%A1/Manifestacao/RegistrarManifestacao>
Sistema Informatizado de Ouvidorias (E-Ouv Municípios) Parceria firmada por meio de adesão, nos termos da Portaria CGU nº 1.866/2017, ao Programa de Fortalecimento das Ouvidorias – PROFORT.

- Proposituras de normas e procedimentos, sugestão aos órgãos ou entidades públicas no âmbito municipal:
 - Sugestão de Projetos de lei IPTU verde (Lei 5199/2017)
 - Sugestão de Projetos de Lei Direitos do cidadão – designação/denominação logradouros
 - Indicação da necessidade de revisões no Plano de Saneamento Básico – atinente aos resíduos sólidos e construção civil – RCC
 - Indicação da necessidade de revisões no Plano de Saneamento Básico – atinente à Ecopontos
 - Solicitação de estudos para áreas de transbordo e descarte – afeto ao Plano de Resíduos Sólidos no município - (P.A. nº 5900/2017)

**OFÍCIO**

No exercício de 2017 foram registradas 1030 manifestações, das quais 380 tiveram origem no canal de atendimento ao munícipe da Prefeitura de Mauá - Fale Conosco 156, decorrentes de má/ ou não execução do pleito prazo informado.

(fonte: Banco de Dados da Ouvidoria-Geral do Município – OGM)

Gestão e Fiscalização

representam 68% das manifestações.

Barulho abusivo (descumprimento da Lei do Silêncio, e perturbação do sossego), e vistorias de propriedades ociosas (terreno baldio).

Origem da manifestação	
OGM	156
650	380
63%	37%

Forma de acolhimento da manifestação	
Telefone	839
Presencial	83
E-mail	107
Carta	1

Tabela 1 Solicitação	
Capinação/Limpeza	106
Tapa Buraco	107
Veiculo Abandonado	12
Poda de Anvore	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

Secretaria do Trânsito e Sistema Viário		
OGM	Prot. Abertos	%
Janeiro	16	9 %
Fevereiro	16	9 %
Março	21	11 %
Abril	9	5 %
Maio	17	9 %
Junho	12	7 %
Julho	22	12 %
Agosto	23	12 %
Setembro	23	12 %
Outubro	18	10 %
Novembro	6	3 %
Dezembro	4	2 %
Total	187	Tapa Buracos

Secretaria de Serviços Urbanos		
OGM	Prot. Abertos	%
Janeiro	26	7 %
Fevereiro	31	8 %
Março	46	12 %
Abril	40	11 %
Maio	39	10 %
Junho	47	12 %
Julho	40	11 %
Agosto	35	10 %
Setembro	13	4 %
Outubro	32	9 %
Novembro	17	5 %
Dezembro	11	3 %
Total	377	Limpeza Urbana