



Mauá, 12 de dezembro de 2018

À
Secretaria de Administração e Modernização
Sr Marcos Eduardo Camargo Maluf
Secretário

Assunto: THEMA – Sistema Integrado Módulo Ouvidoria Mauá

Prezados, a Ouvidoria-Geral do Município de Mauá, consolidando-se como órgão de gestão democrática, informa que no mês de dezembro estará em processo de modernização e adequação tecnológica. Ou seja, **suspenderemos nosso atendimento ao público, para adequação e reorganização, implantação e implementação de sistema informatizado**, com vista ao melhor acolhimento das manifestações e tratativas relacionadas à Ouvidoria.

Retomando as atividades no mês de janeiro de 2019.

Tendo em vista que futuras demandas da Ouvidoria serão direcionadas as Pastas demandadas, por meio do **Módulo Mauá Ouvidoria (THEMA - sistema integrado informatizado)**, solicitamos a cada Secretaria providenciar:

- Autorizar servidor(es) afeto, que respondam aos protocolos Mauá 156, ou atribuir e autorizar servidor:

✓ Apto ao atendimento de cliente interno e/ou externo, qual seja presencial, telefônico ou virtual.

✓ Desejável: boa cognição; raciocínio lógico; boa redação; conhecimento básico em informática.

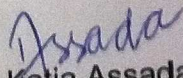
✓ Perfil comportamental: proativo e mediador (*) nas tratativas, e sempre que necessário, na adequação de resposta conforme a manifestação cadastrada.

(*) Em observância e cumprimento dos prazos legalmente determinados conforme o Código de Defesa do Consumidor dos Serviços Públicos, disciplinados em Lei Federal - Leis de proteção ao usuário dos serviços públicos da administração pública e Acesso à Informação, Lei 13.460/2017; e Lei 12.527/2011 respectivamente.

Com esta inclusão tecnológica, a Ouvidoria aprimora a comunicação interna na administração direta, e indireta, de modo a contribuir para a eficiência da gestão pública, como fomentar a transparência e o controle da legitimidade dos atos públicos.

Certos da atenção e costumeira colaboração, agradecemos antecipadamente.

Atenciosamente,


Katia Assada
Ouvidoria-Geral do Município

Autorização no portal RH Oline
Seguir o protocolo de acesso e
autorização ao Thema junto ao
DTI
<http://interno.maua.sp.gov.br:8105/PortalDTI/FormulariosDTI/>