

Involucrando a los ciudadanos para la mejora de servicios públicos basada en datos



Eva Clemente Miranda
eclementemiranda@worldbank.org



Mercado Municipal Xipamanine
Maputo



Txova
Maxaquene A



Contenedor
Magoanine

Maputo

A photograph of a narrow alleyway in Maputo, Mozambique. The scene shows a mix of concrete and brick buildings, some with small windows. There are trees and a dirt path in the foreground. The text is overlaid on a dark semi-transparent background.

Gran desafío: crecimiento continuo de la población con mayor demanda de servicios públicos de calidad.

Migración de la población a zonas peri urbanas con deficiencias importantes en infraestructura básica y servicios públicos.

El Municipio ha desarrollado un modelo de servicio para la gestión de residuos sólidos



Conselho Municipal de Maputo
Direcção Municipal de Gestão de Resíduos Sólidos Urbanos e Salubridade

INFORMAÇÃO SOBRE AJUSTE DA TAXA DE LIMPEZA

Novos valores válidos a partir de 2015

Produtores domiciliários

Categorias de consumidor	Consumo de energia mensal	Valor mensal da Taxa de limpeza
Baixo Consumo	De 0 a 200 kWh	45,00 MT
Médio Consumo	201 kWh – 500 kWh	75,00 MT
Alto Consumo	Mais de 500 kWh	110,00 MT

Produtores não domiciliários (comerciais)

Categorias de consumidor	Consumo de energia mensal	Valor mensal da Taxa de limpeza
Baixo Consumo	De 0 a 200 kWh	80,0 MT
Médio Consumo	201 kWh – 500 kWh	160,00 MT
Alto Consumo	Mais de 500 kWh	250,00 MT

Para mais informações contactar:

Direcção Municipal de Gestão de Resíduos Sólidos Urbanos e Salubridade (DMGRSUS)
Av. Fernão Magalhães no 1252, Maputo.
Tel: 21 322762 / 84 3983985



MUNICÍPIO DE MAPUTO

AVISO

AVISA SE A TODOS OS MUNÍCIPES
QUE O VALOR DO (I.P.A.) IMPOSTO
PESSOAL AUTÁRTICO PARA O ANO
2015 É DE 295,00MT.

Secretariado de Bairro
Inhagoia B

Tasa de Limpeza

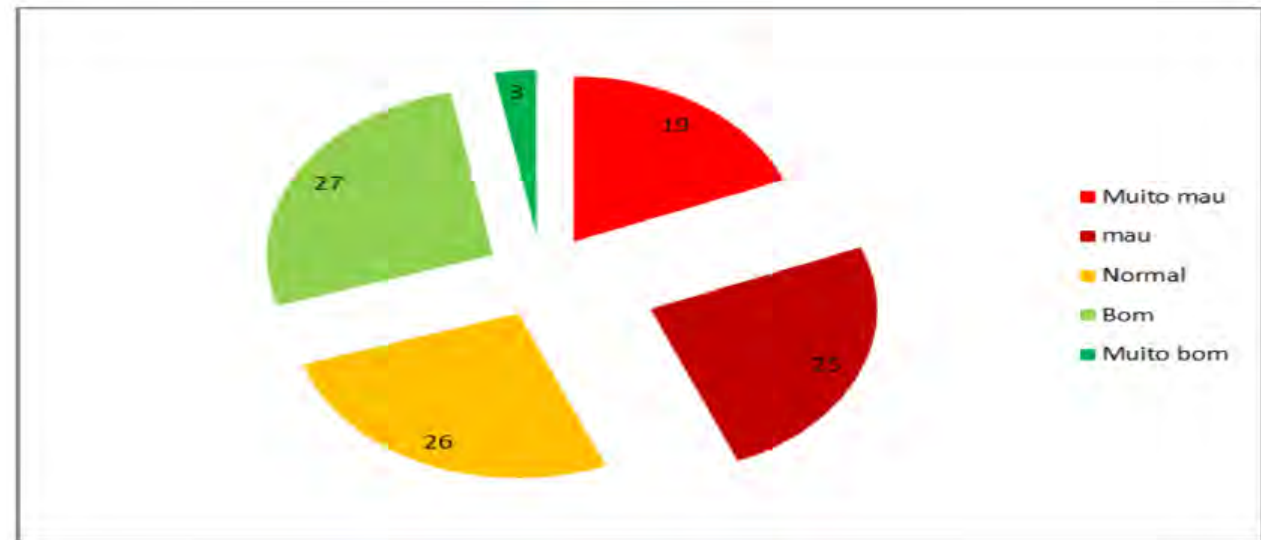
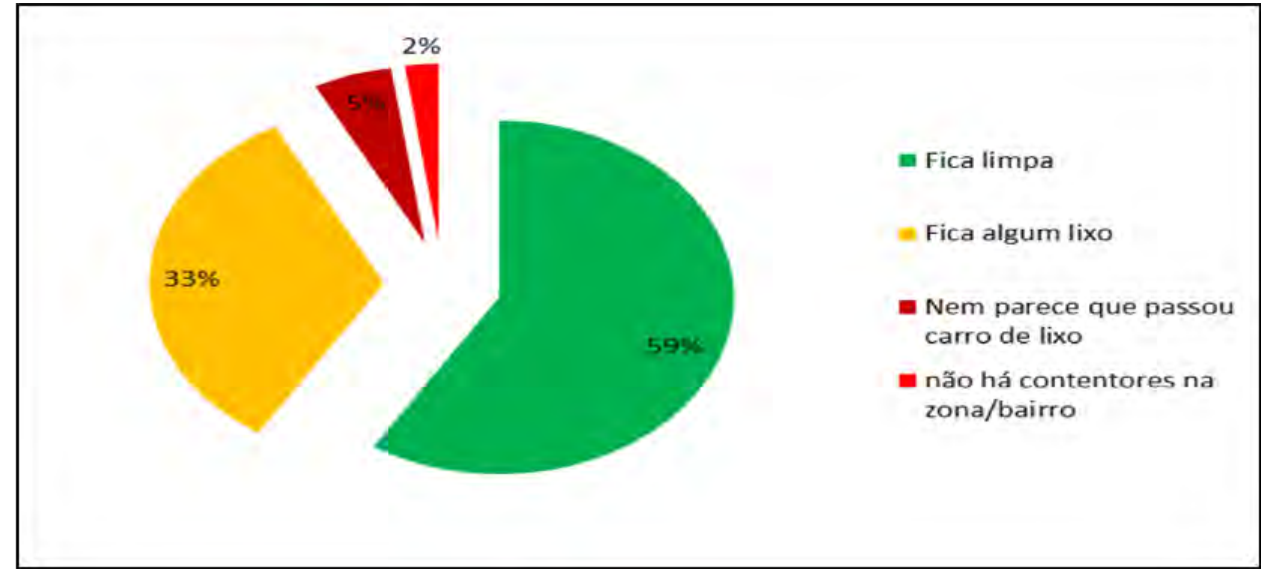
MARÇO DE 2013



CONSELHO MUNICIPAL DE MAPUTO

REPORT CARD SOBRE A SATISFAÇÃO DOS MUNICÍPIES-2012

RELATORIO FINAL





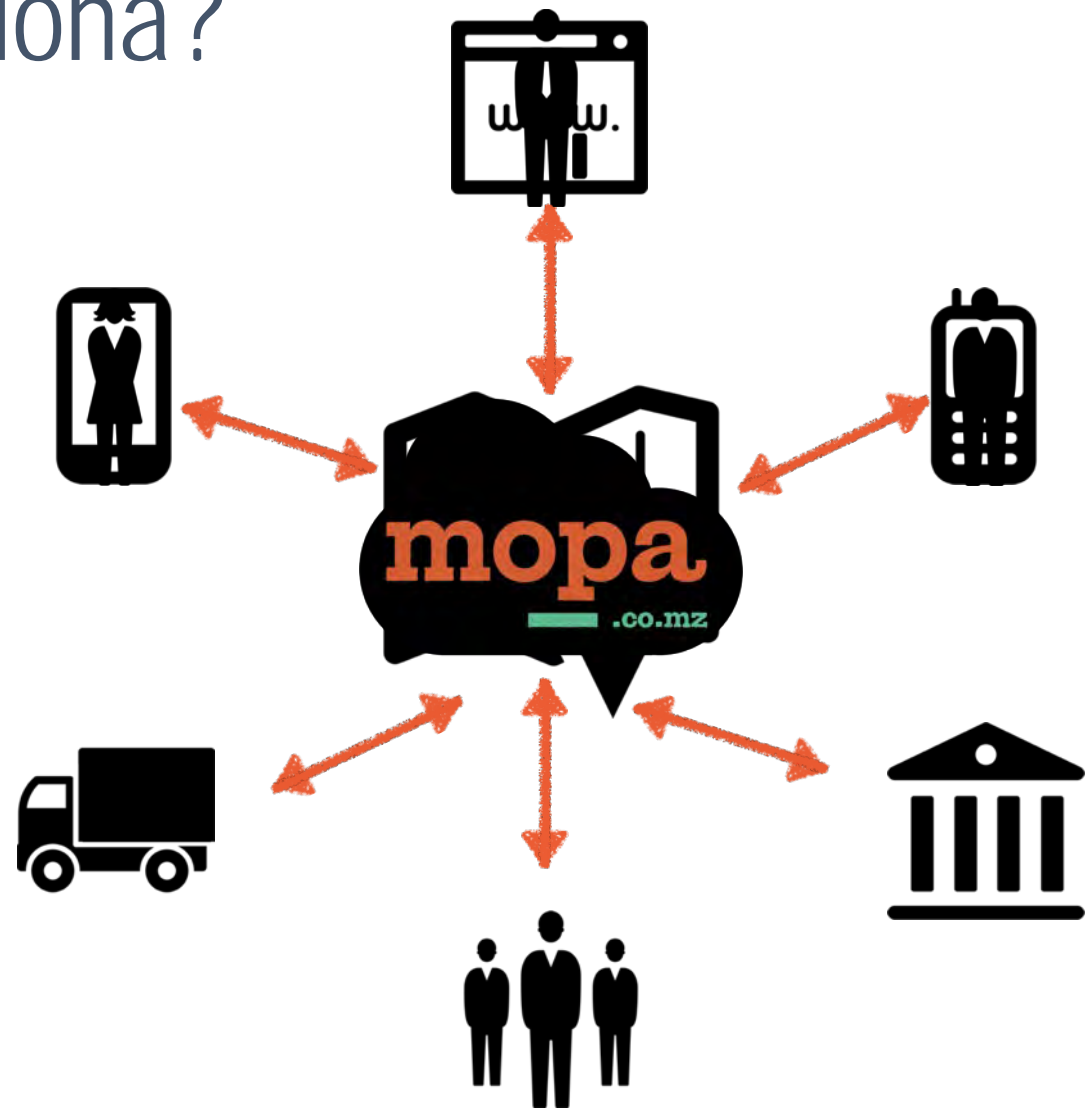
Cómo mejorar el servicio si no sé
donde están los problemas?



mopa
.co.mz

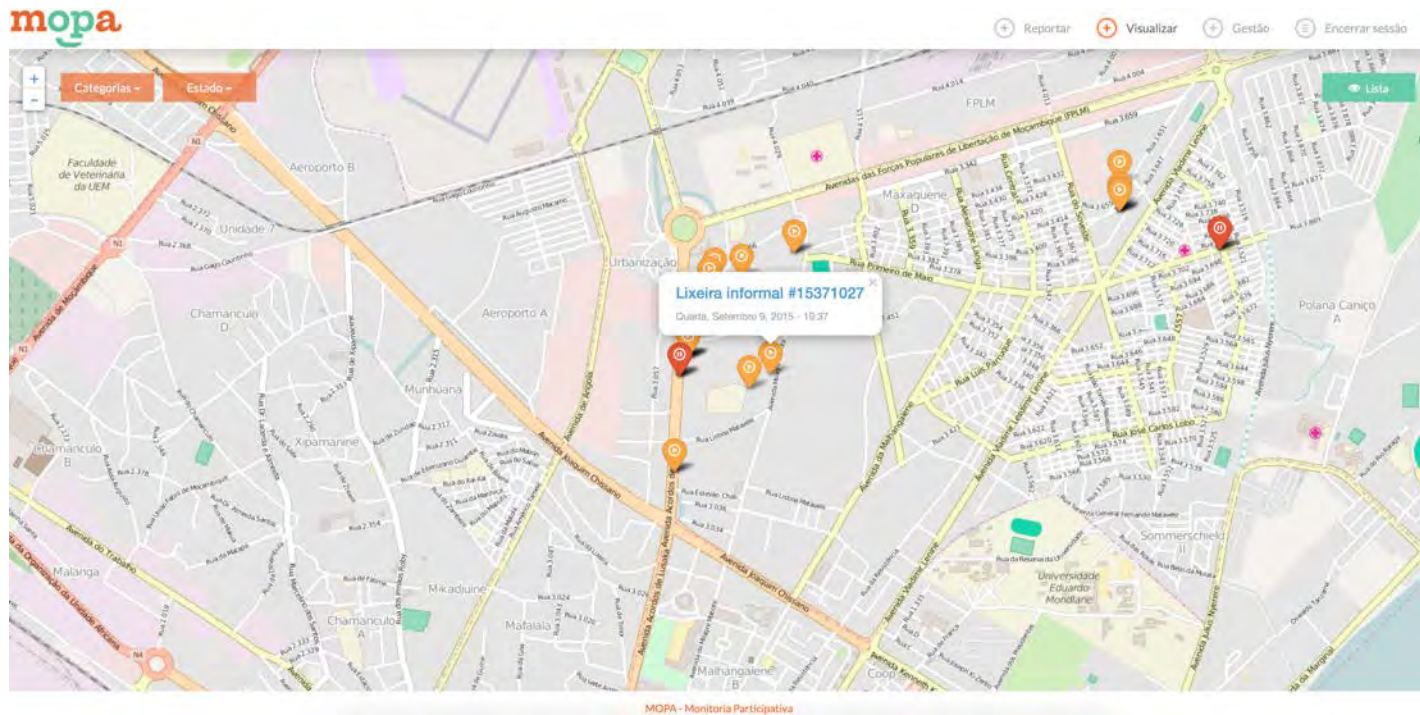
¿Cómo funciona?

Reporta problemas

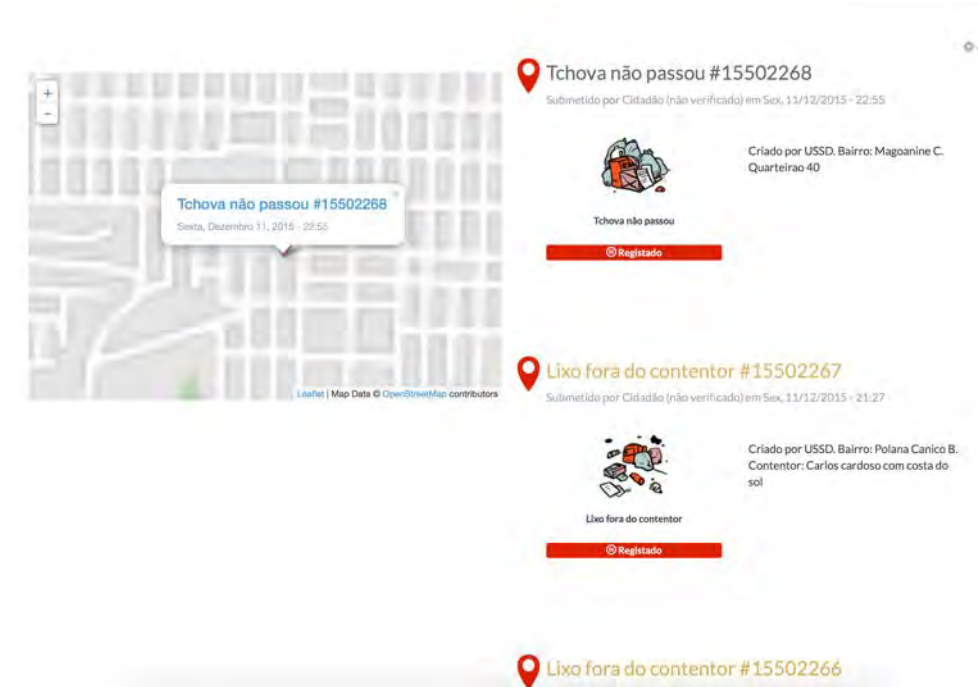




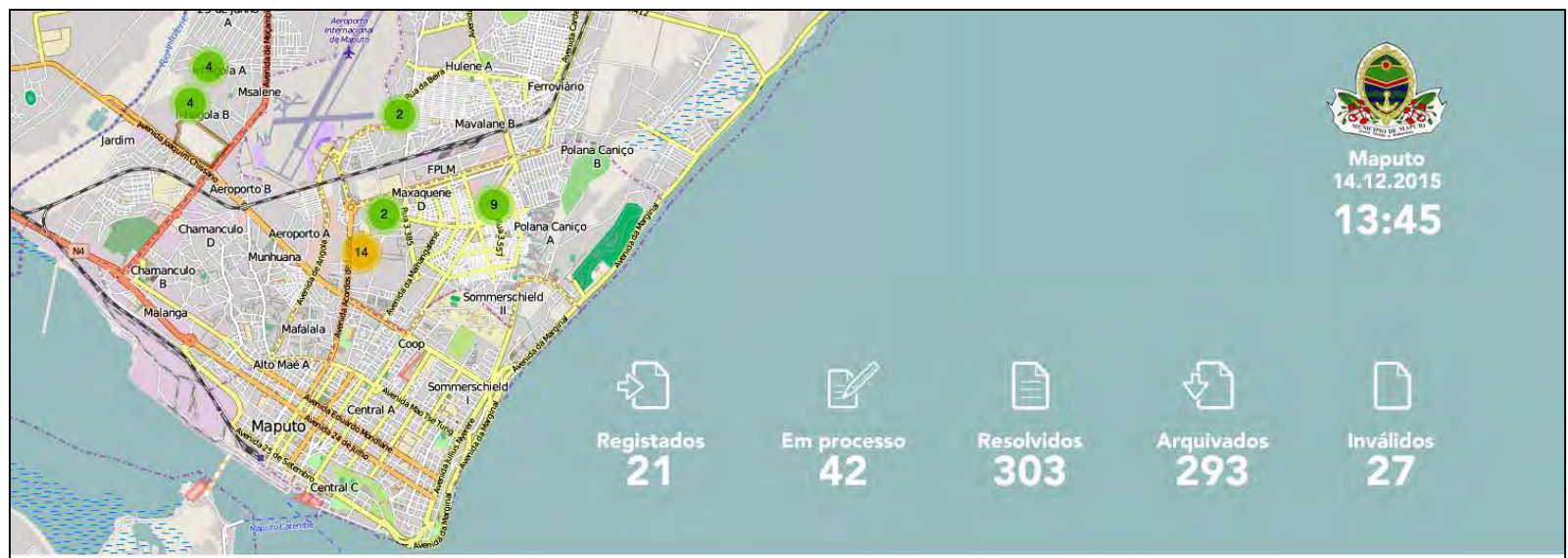
Página web



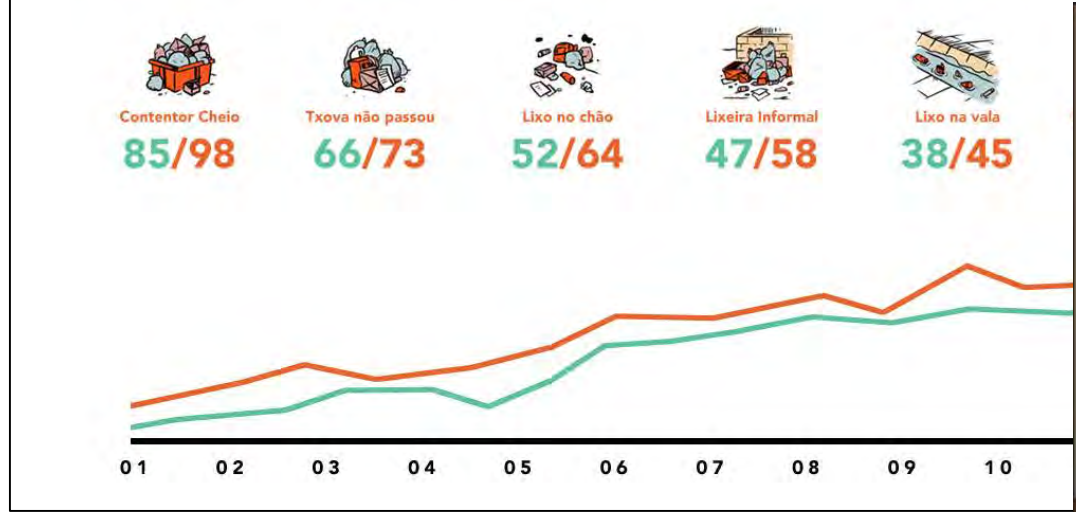
Mapa de los problemas



Listado de los problemas



Sala de Control



Gestión centralizada de los problemas



Reportar Visualizar Gestão Encerrar sessão

Processos

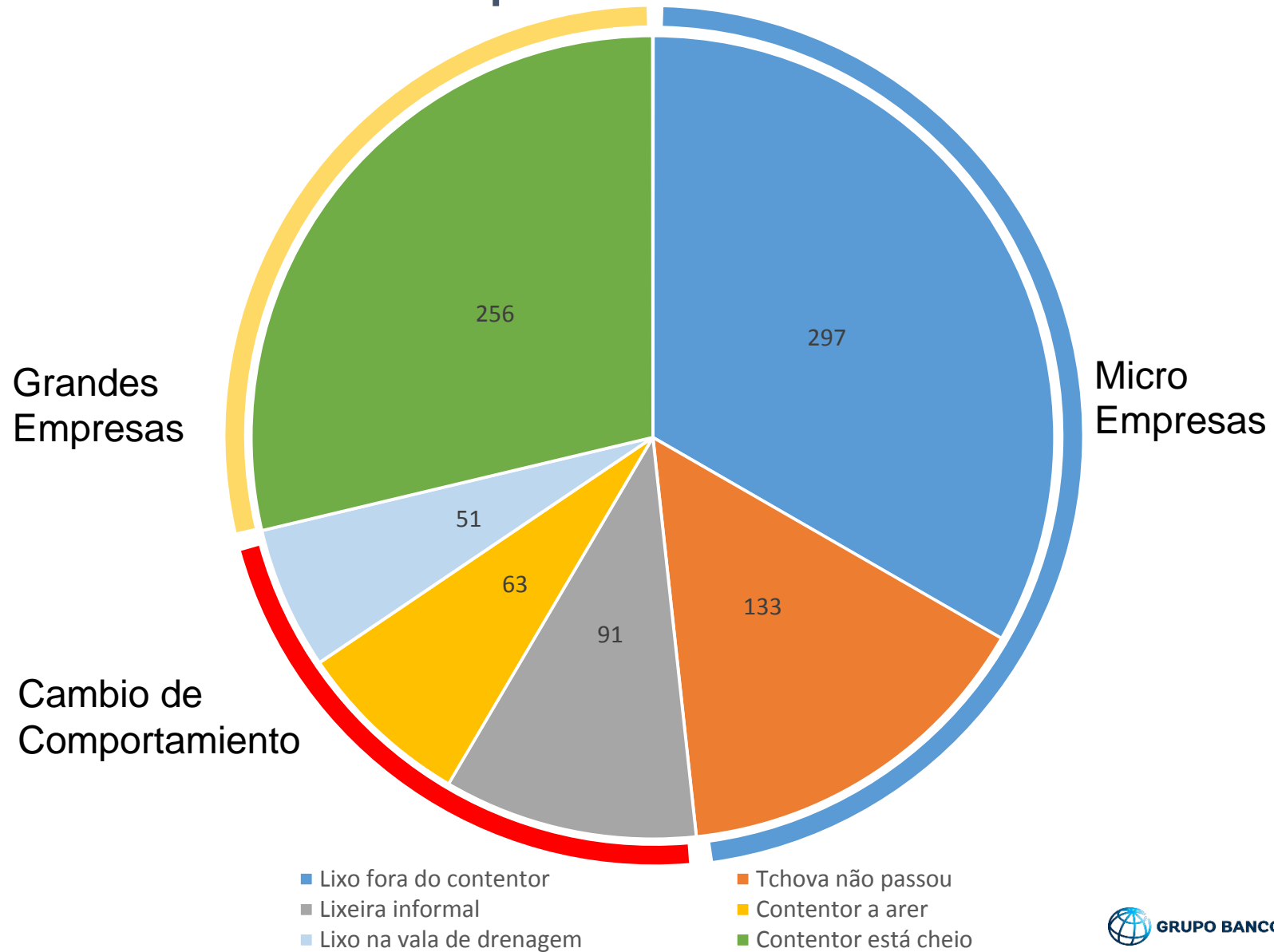
Tipo de Processo ▾ Estado do Processo ▾ Pesquisa por Local, código postal ou endereço

Datas

Título	Descrição	Data de actualização	Categoria	Estado	Alterar Estado
Lixo fora do contentor #15502281	Criado por USSD. Bairro: Polana Canico B. Contentor: Carlos cardoso com costa do sol	14/12/2015 - 06:58	Lixo fora do contentor	Registado	Alterar
Contentor a Arder #15502273	Criado por USSD. Bairro: Inhagoia B. Contentor: 2M	13/12/2015 - 22:18	Contentor a Arder	Registado	Alterar
Lixo fora do contentor #15502272	Criado por USSD. Bairro: Magoanine C. Contentor: Campo Chele	13/12/2015 - 18:07	Lixo fora do contentor	Registado	Alterar
Lixo fora do contentor #15502271	Criado por USSD. Bairro: Magoanine C. Contentor: Campo Chele	13/12/2015 - 14:28	Lixo fora do contentor	Registado	Alterar
Contentor a Arder #15502270	Criado por USSD. Bairro: Inhagoia B. Contentor: Igreja Catolica	12/12/2015 - 13:51	Contentor a Arder	Registado	Alterar
Contentor está cheio #15502269	Criado por USSD. Bairro: Magoanine C. Contentor: Mercado Mbuzini	12/12/2015 - 09:40	Contentor está cheio	Registado	Alterar
Tchova não passou #15502268	Criado por USSD. Bairro: Magoanine C. Quarteirao 40	11/12/2015 - 22:55	Tchova não passou	Registado	Alterar
Lixo fora do contentor #15502267	Criado por USSD. Bairro: Polana Canico B. Contentor: Carlos cardoso com costa do sol	11/12/2015 - 21:27	Lixo fora do contentor	Registado	Alterar
Lixo fora do contentor	Criado por USSD. Bairro: Magoanine C. Contentor: Campo Chele	11/12/2015 - 20:57	Lixo fora do	Registado	Alterar

mopa.co.mz/editar/2281

Estadísticas sobre los problemas



Reportes automáticos enviados por email



Moçambique - plataforma de monitorização participativa

Relatório diário de ocorrências

Gerado a 13-12-2015

Número de Ocorrência	Distrito	Bairro	Ponto	Tipo	Data e Hora	Estado	Atualização
15502263	KaMaXaquene		Maxaquene - MICOA	Contentor a Arder	2015-12-11 17:31:21	Registado	
15502270	KaMaXaquene		Polana Canico B - Mercado Chiquelene	Contentor a Arder	2015-12-12 13:51:53	Registado	
15502269	KaMaXaquene		Maxaquene - Custodio	Contentor está cheio	2015-12-12 09:40:32	Registado	
15502266	KaMaXaquene		Maxaquene - Etrago	Lixo fora do contentor	2015-12-11 20:57:05	Registado	
15502264	KaMubukwana		Magoanine C - Campo schelle	Contentor está cheio	2015-12-11 18:17:46	Registado	
15502265	KaMubukwana		Inhagoia B - Mercado Informal	Lixo fora do contentor	2015-12-11 19:33:37	Registado	
15502267	KaMubukwana		Inhagoia B - Mercado Informal	Lixo fora do contentor	2015-12-11 21:27:27	Registado	

Reportes diarios con la lista de problemas



Moçambique - plataforma de monitorização participativa

Relatório semanal

Gerado a 13-12-2015

Sumário

Estadísticas por estado

Tipo de Ocorrência	Nº de Ocorrências	% do Total de Ocorrências	Nº Arquivadas sem resolução	Tempo Médio de Resposta (hrs)	Variação do Tempo Médio (hrs)
Contentor a Arder	6	19.35	-	72.0000	72.0000
Contentor está cheio	11	35.48	-	39.2727	-47.1273
Lixeira informal	2	6.45	-	72.0000	36.0000
Lixo fora do contentor	10	32.26	-	72.0000	51.4286
Tchova não passou	2	6.45	-	0.0000	-48.0000
TOTAL	31	99.99	-	255.2727	64.3013

Estadísticas por Distrito/Bairro

Distrito	Nº de Ocorrências	% do Total de Ocorrências	Nº Arquivadas sem resolução	Tempo Médio de Resposta (hrs)	Variação do Tempo Médio (hrs)
	12	38.71	-	48.0000	0
KaMubukwana	12	38.71	-	48.0000	0
	15	48.39	-	48.0000	0

Reportes semanales y mensuales con estadísticas

Propuesta de Valor



Municipalidad

Mejorar la ejecución de los contratos



Ciudadano

Tener mejor calidad de servicio

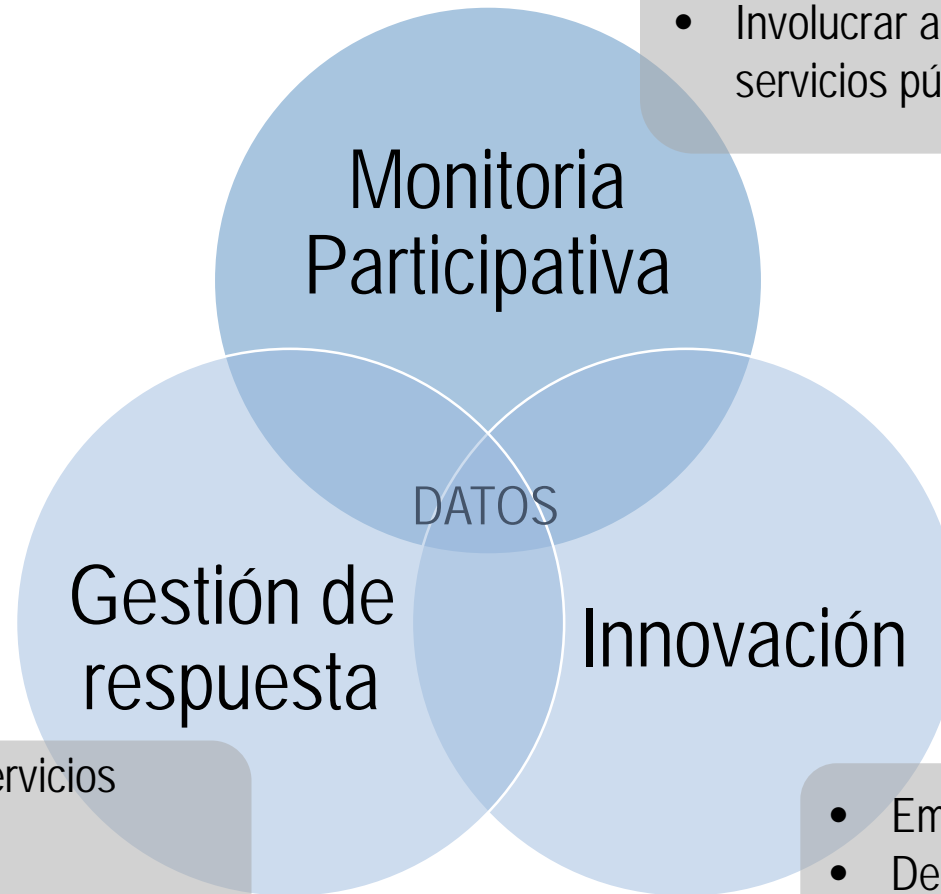


ONGs

Mejorar la transparencia y la rendición de cuentas

Componentes

- Participación Ciudadana
- Ciudadanos como sensor
- Involucrar al ciudadano en la mejora de los servicios públicos



- Planificación y prestación de servicios públicos
- Modelo de gestión del servicio
- Monitoreo de la calidad del servicio

- Emprendimiento local
- Desarrollo tecnológico local
- Desarrollo de capacidades

...Más datos para más innovación

#APPS4MAPUTO
Competição de Desenvolvimento de Aplicações Móveis

Vamos criar uma
app 
para resolver
o problema do
Lixo em Maputo 

Regista-te até
22 de Novembro

email de registo
Apps4Maputo@gmail.com


<small>local:</small>	<small>data:</small>	<small>organização:</small>	<small>com patrocínio de:</small>
<small>Ideário: 1128 Av. do Trabalho Chamanculo Maputo - Mocambique</small>	<small>29 e 30 de Novembro A partir das 10h</small>	<small>UX www.ux.co.mz</small>	<small> THE WORLD BANK Working for a World Free of Poverty</small>

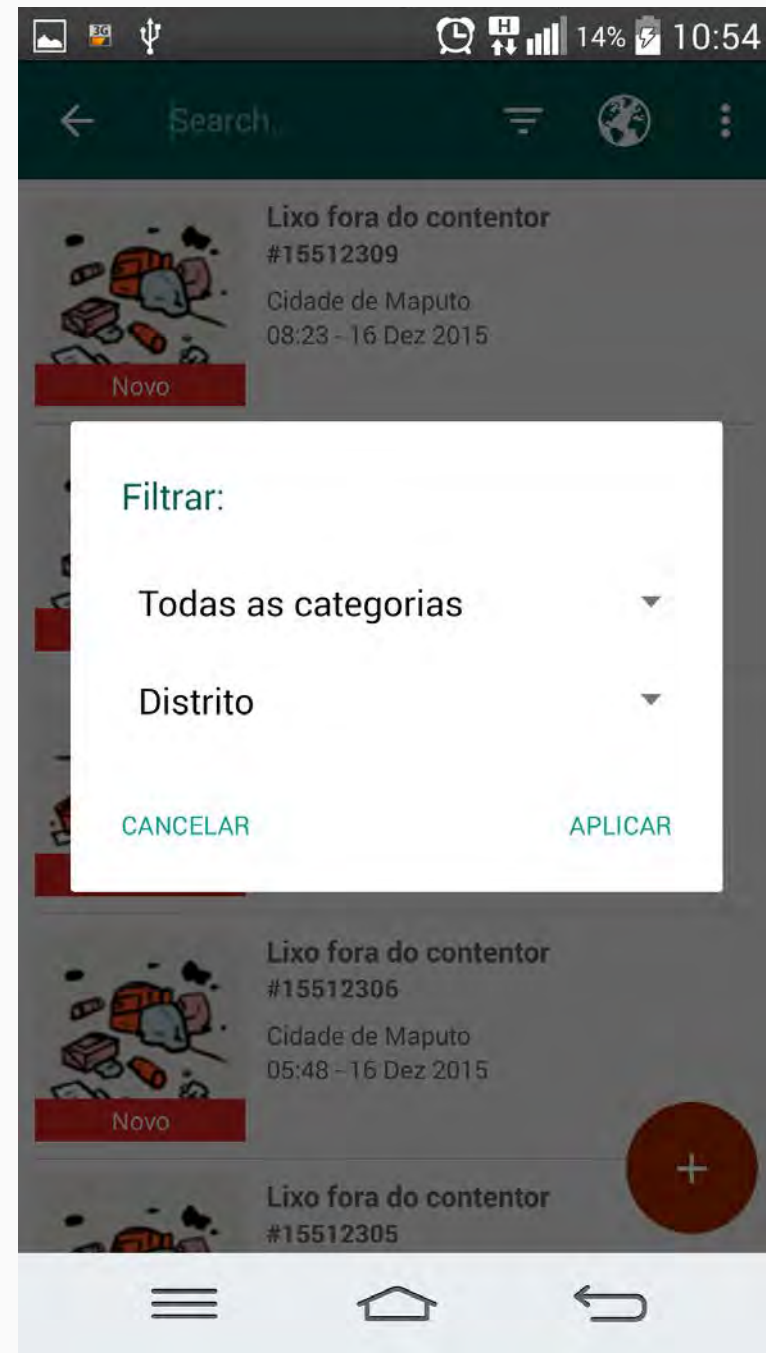
Apps4Maputo Workshop
IDEARIO

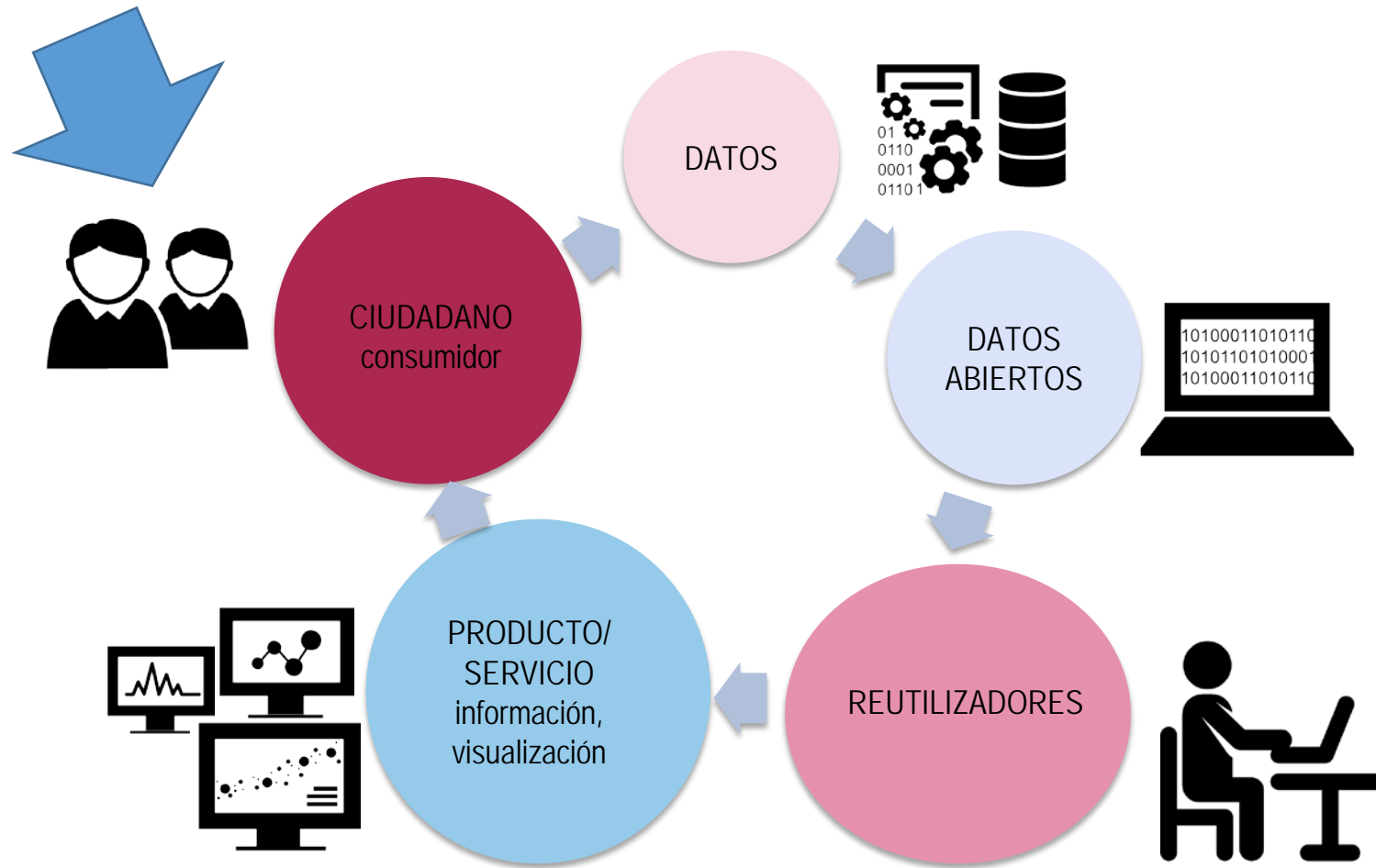
Ultima Hora <>

Início > [Ciência e Ambiente](#) > [Jovens investigadores criam aplicativo OurMoz](#)

Jovens investigadores criam aplicativo OurMoz

Sábado, 25 Abril 2015 00:00 |  | Acessos: 742







MOPA: la clave está en el cómo

Co-diseño



Florencia Francisco
Maputo Municipal Council

Prototipos



A close-up portrait of a middle-aged Black man with a balding head, smiling broadly. He is wearing a light-colored, possibly yellow or beige, t-shirt. The background is slightly out of focus, showing a light-colored wall with a window on the left and a stone wall on the right. The lighting is bright, suggesting an outdoor setting during the day.


**Involucrar
a la
comunidad**

**Chefe Quarteirão
Maxaquene A**

Gestión de la Respuesta

Jordão Matemula
Supervisor
Enviroserv

Preciosa Serafina
Microempresas
Magoanine C

A woman with long black braids, wearing a white lab coat over a blue top, and a man wearing a red cap and a red t-shirt are looking at a document together outdoors. The background shows a dirt area with some buildings and trees.

Berta Membaze
Facilitadora Comunitária
Livanningo

Validación Comunitária de los mensajes

Inhagoia B

Guidione Machava
UX

Naftal Magumane
Livanningo



**Grupos
Focales**

Testeo y Mejora

Alberto Mario
Community Monitor
Magoanine C

Publicidad bajo costo

mopa

Reporte os Problemas de Lixo no seu Bairro,
digite *553# ou *311# na rede Mcel
ou através do
site www.mopa.co.mz e
seguir as instruções.



Problemas de lixo a reportar:



Canho não Recolho



Conteiner a Arder



Lixo fora do conteiner



Telhos não passou



Lixeira Informal



Lixo na vila de Drenagem



Apoyo alto nivel

Director Mucavele
Dirección de Gestión de Resíduos

Lecciones de la implementación

- El cambio institucional es más importante que la implementación de la tecnología.
- Es necesario involucrar a todos los actores desde el primer momento de desarrollo del sistema.
- Los ciudadanos exigen retroalimentación sobre los problemas y transparencia sobre la resolución de cada situación.