



PREFEITURA DE MOGI GUAÇU-SP

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

SUMÁRIO

ESTRUTURA DA OUVIDORIA.

ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS.

CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA.

ANÁLISE DAS DEMANDAS RECEBIDAS.

RECLAMAÇÕES RECEBIDAS.

CONCLUSÕES.



PREFEITURA DE MOGI GUAÇU-SP

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

A Ouvidoria Geral do município de Mogi Guaçu-SP tem como missão assegurar o cumprimento das exigências legais e regulamentares relativas aos direitos dos cidadãos, atuando como canal de comunicação entre o poder executivo e usuários de seus serviços, sendo responsável por prestar orientações, receber e gerenciar manifestações de forma transparente, independente e imparcial, inclusive na mediação de conflitos.

A ESTRUTURA DA OUVIDORIA

A Ouvidoria Geral do Município de Mogi Guaçu conta com o Ouvidor Rodrigo Aparecido Domingos, e com uma secretária Vera Lúcia Manara Batista, conta também com um espaço físico, com sala de espera ampla e de fácil acesso para a população, conta também com dois computadores novos conectados à internet, duas linhas telefônicas e uma linha gratuita (156) para receber ligações de qualquer local da cidade sem custo algum.

A estrutura da Ouvidoria de Mogi Guaçu-SP, atende as necessidades e as demandas apresentadas. Para destacar o acesso ao canal da Ouvidoria no site da Prefeitura de Mogi Guaçu-SP, há disponível um ícone na página inicial, o qual redireciona a página dedicada ao canal da Ouvidoria, com informações acerca da sua finalidade e formas de acesso.

Endereço: <https://www.mogiguacu.sp.gov.br/ouvidoria/>

A Ouvidoria conta com um sistema de software para controle dos acessos, geração de número de protocolo, emissão de relatórios, e cadastro, o que já está funcionando, sistema esse adquirido conforme processo licitatório nº 22279/2019, solicitado melhorias no sistema junto ao desenvolvedor.



PREFEITURA DE MOGI GUAÇU-SP

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

Os números telefônicos, bem como todas as outras formas de atendimento da Ouvidoria, se encontram devidamente registrados no site da prefeitura de Mogi Guaçu para que o usuário se sinta à vontade para se manifestar sobre; reclamações relativas à prestação dos serviços públicos, realizações de obras públicas, da administração municipal direta e indireta, bem como das entidades que operem com recursos públicos, denúncia de irregularidades.

Os atendimentos das manifestações dos usuários são devidamente analisados e encaminhados para a sua respectiva secretaria e feito o acompanhamento por esta Ouvidoria assegurando uma eficaz prestação de contas com a sociedade.

O atendimento prestado pela Ouvidoria inicia a partir do recebimento da manifestação, mediante um dos meios disponíveis, e compreende na análise desta manifestação, onde ocorre a verificação se a mesma é de responsabilidade da Ouvidoria, e em seu tratamento formal adequado, com a tomada das providências necessárias para o envio de resposta conclusiva aos usuários.

CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

O acesso dos usuários com a Ouvidoria pode ser realizado:

- Pela internet: mediante o preenchimento do formulário eletrônico que pode ser encontrado na página da prefeitura de Mogi Guaçu no ícone Ouvidoria, ou por meio do envio de e-mail ao endereço eletrônico ouvidoria@mogiguacu.sp.gov.br.
- Presencialmente: de segunda a sexta-feira, das 08h00 às 16h00, na sede da Ouvidoria, situada a rua José Colombo, 284, Bairro Morro do Ouro.



PREFEITURA DE MOGI GUAÇU-SP

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

- Por telefone: de segunda a sexta-feira, das 08h00 às 16h00, por meio dos números (19)3818-4095, (19)3851-7041 e gratuitamente pelo número **156**.

- Por meio de envio de carta: à Ouvidoria Geral de Mogi Guaçu SP, situada a rua José Colombo, 284, Bairro Morro do Ouro, CEP. 13.840-065.

Ao receber a manifestação, a Ouvidoria informa o prazo previsto para resposta, o qual não pode ultrapassar trinta dias úteis, contado a partir da data de registro da ocorrência, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez por 10 dias. Após analisar a manifestação, a Ouvidoria solicita, se necessário, esclarecimentos as secretarias diretamente envolvidas que, ao receberem a solicitação, devem priorizar os procedimentos de regularização e/ou esclarecimentos necessários e retornarem à Ouvidoria. A resposta final ao usuário é elaborada pela Ouvidoria, contendo os devidos esclarecimentos necessários, com base nas informações das secretarias envolvidas, só então o usuário é informado providências adotadas.

ANÁLISE DAS DEMANDAS RECEBIDAS

A Ouvidoria assegurou durante todo o ano de 2020 o tratamento específico para cada tipo de demanda recebida. As manifestações relacionadas à Ouvidoria, com conteúdo de denúncias, solicitações, elogios, reclamações, foram encaminhadas às secretarias diretamente envolvidas, quando necessário, para conhecimento e eventuais providências e devolvidas à Ouvidoria para envio de resposta aos usuários.

TOTAL DAS DEMANDAS RECEBIDAS NA OUVIDORIA (2020)

A Ouvidoria Geral de Mogi Guaçu-SP, recebeu no ano de 2020 por meios de seus canais de acesso um total de **414** demandas, que em sua grande maioria foram feitas vias telefone.

RECLAMAÇÕES= 349

SOLICITAÇÕES = 033

DENÚNCIAS = 032

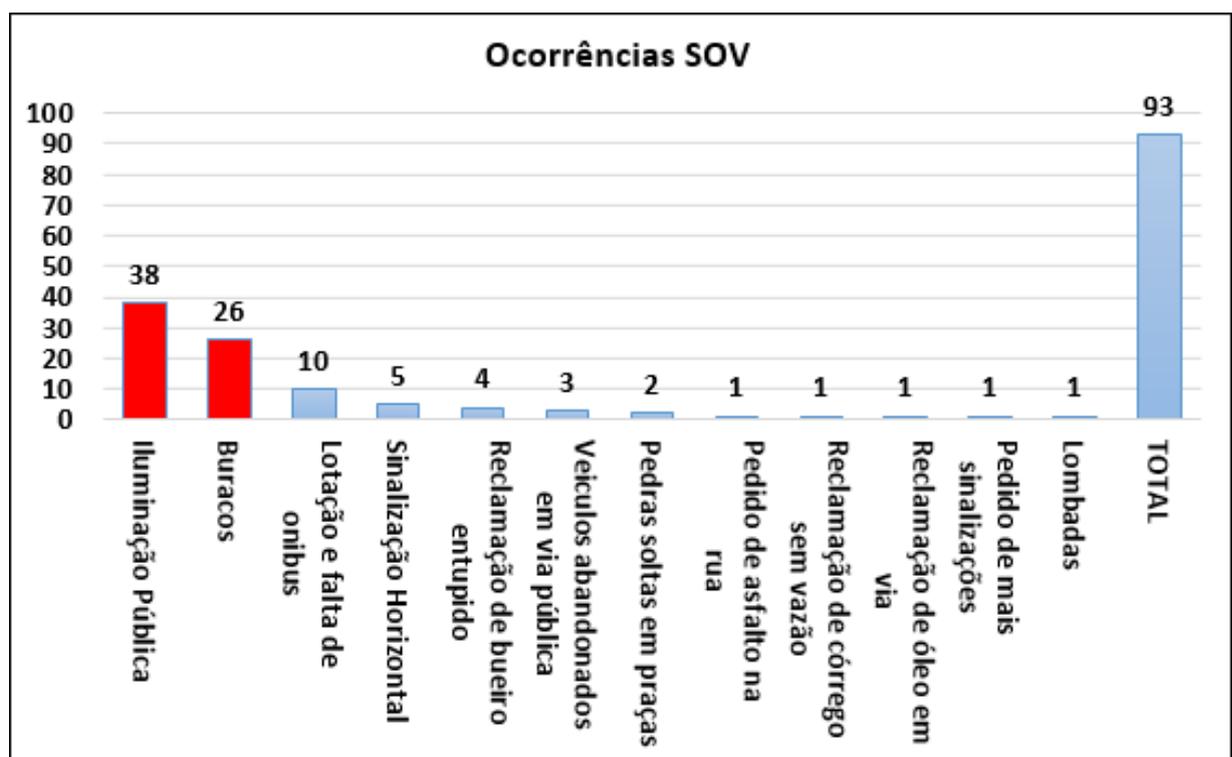
SUGESTÕES = 000



PREFEITURA DE MOGI GUAÇU-SP

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

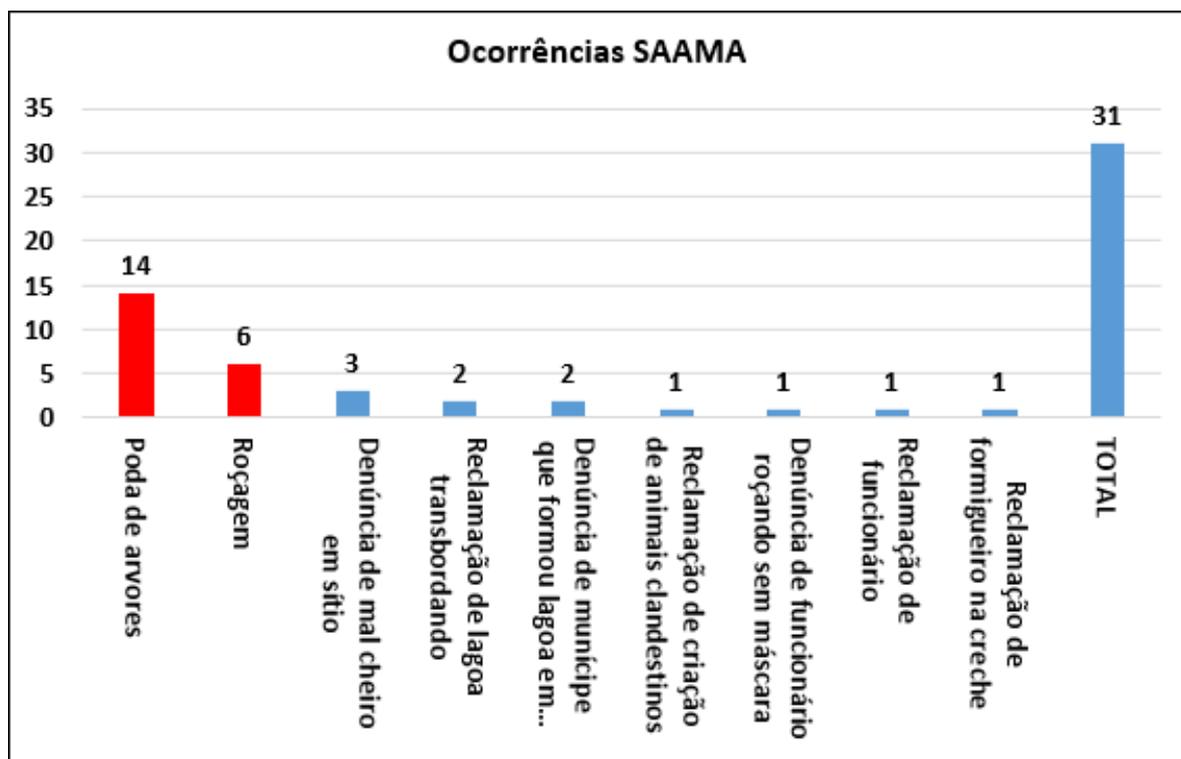
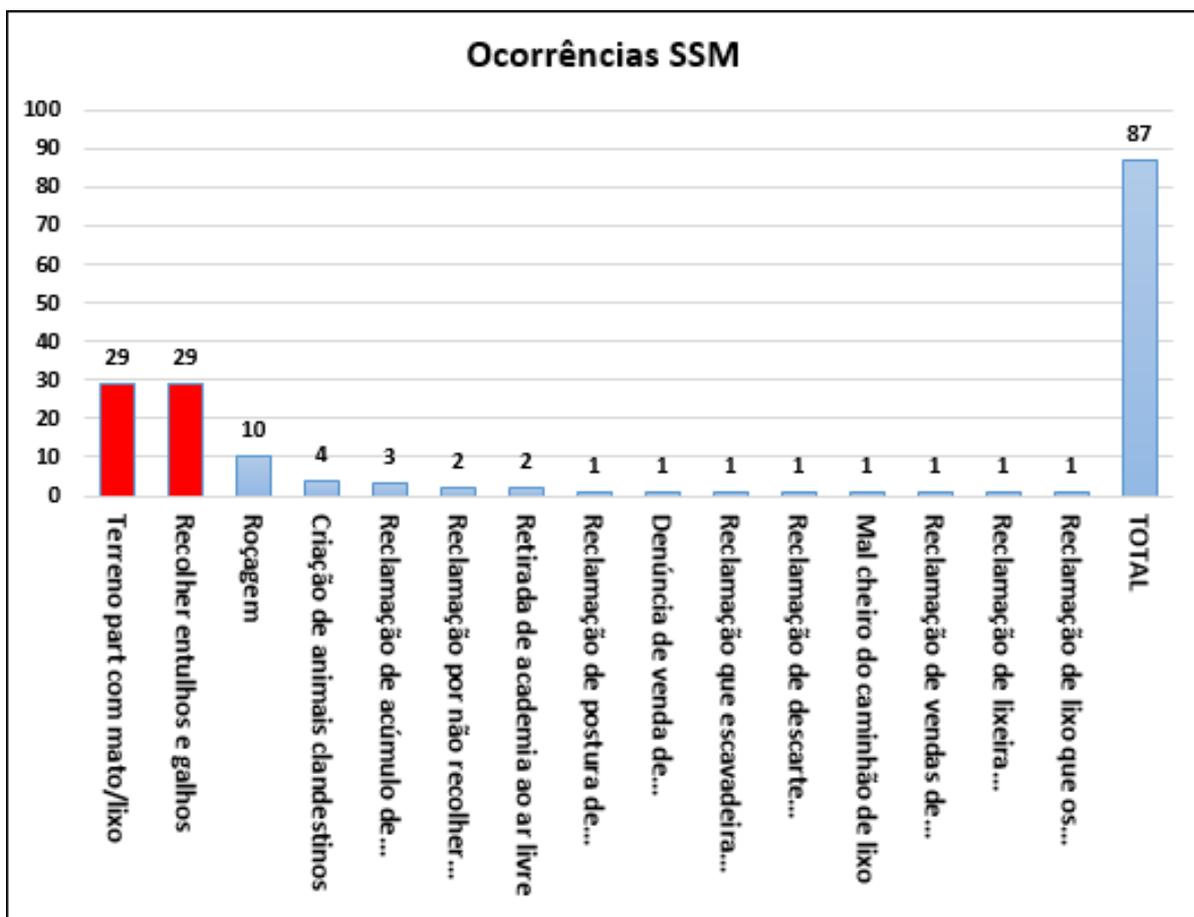
DEMANDAS DETALHADAS:





PREFEITURA DE MOGI GUAÇU-SP

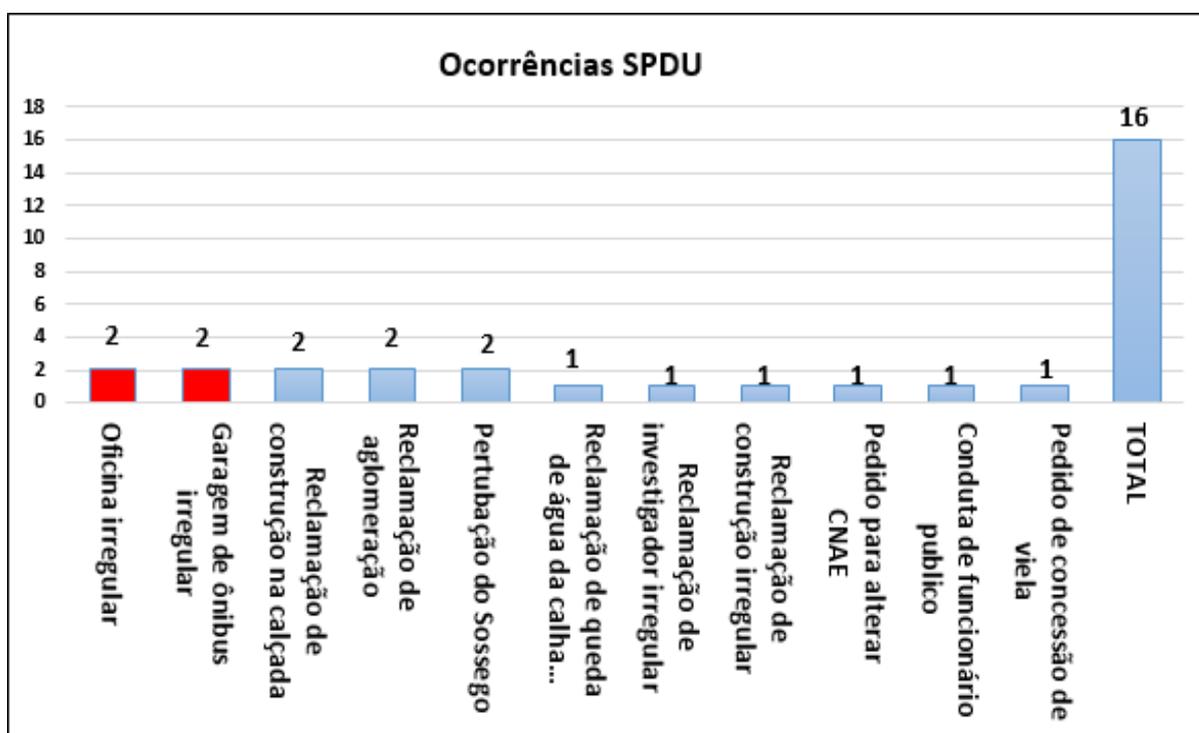
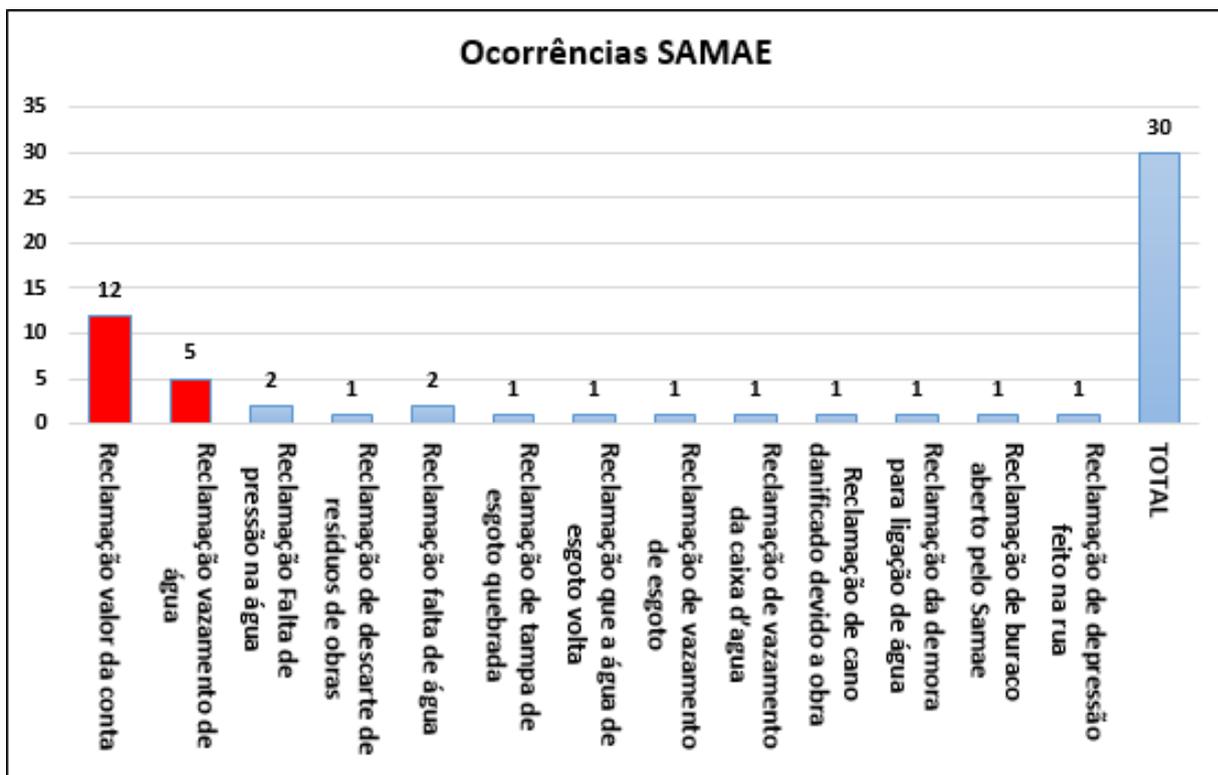
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO





PREFEITURA DE MOGI GUAÇU-SP

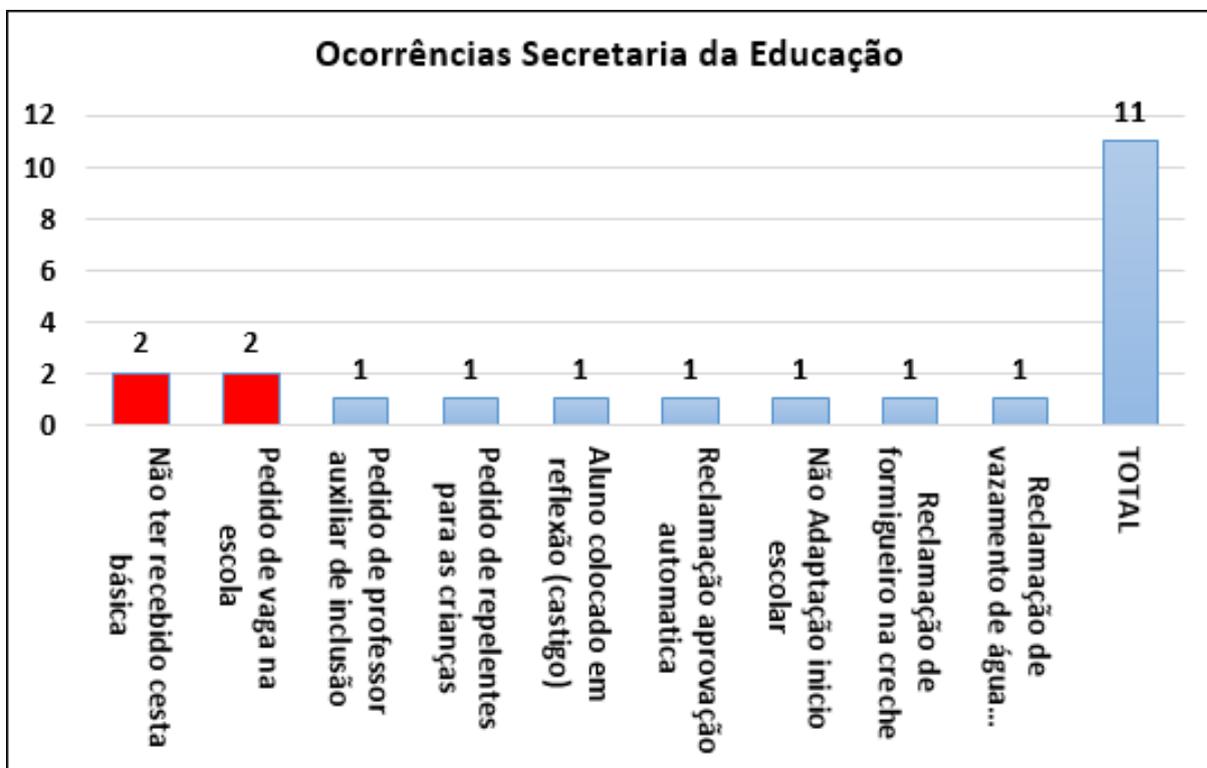
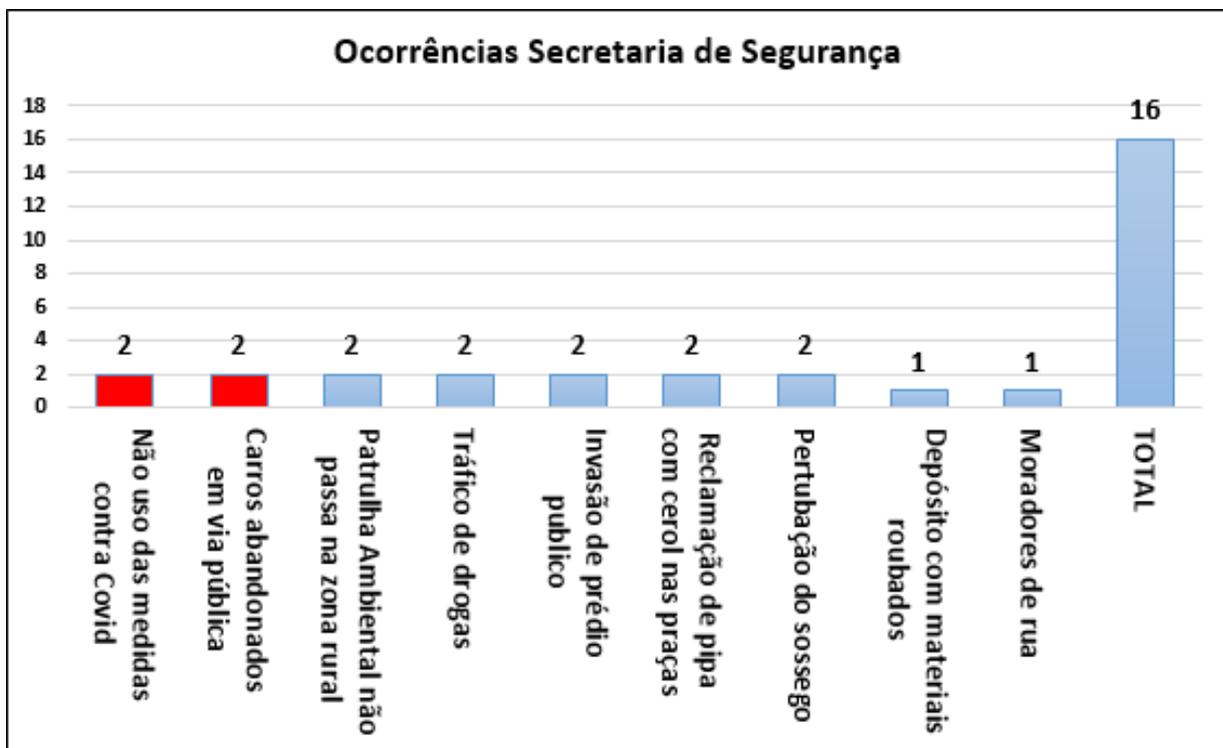
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO





PREFEITURA DE MOGI GUAÇU-SP

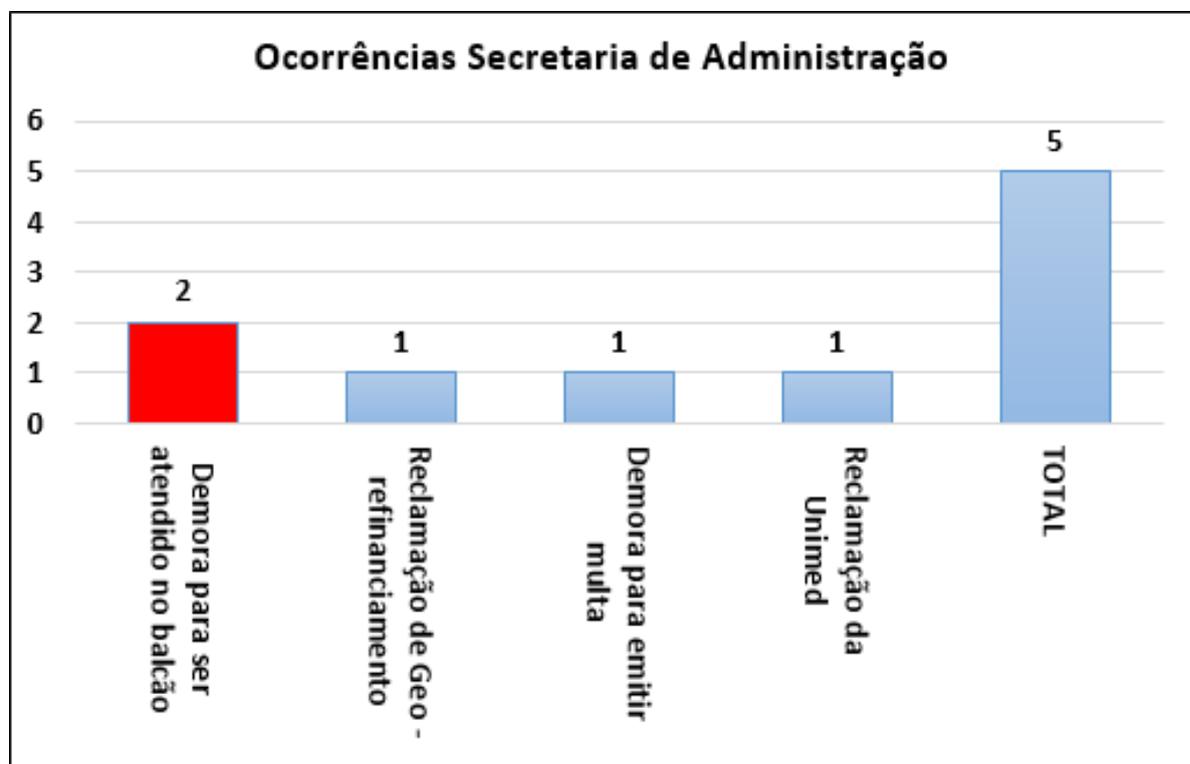
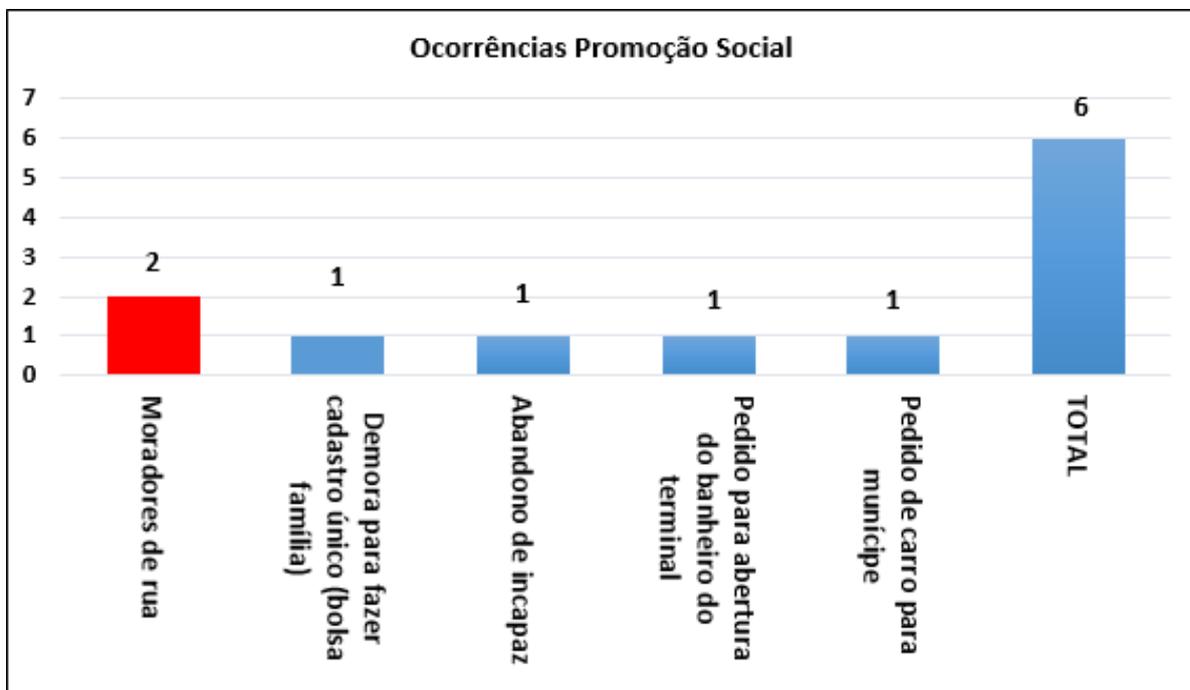
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO





PREFEITURA DE MOGI GUAÇU-SP

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO





PREFEITURA DE MOGI GUAÇU-SP

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Observação: As reclamações que após análise, não são possíveis de verificação da veracidade de suas informações as junto a secretarias, diretamente envolvidas, por falta de elementos necessários para tal, são consideradas como improcedentes.

CONCLUSÕES:

A Ouvidoria recebeu por meio de seus canais de acesso no ano de 2020, um total de 414 demandas, dando o tratamento específico para cada tipo de demanda recebida, sendo todas encerradas e nenhuma considerada improcedente. As demandas classificadas como “reclamação” em sua grande maioria foram de buracos em vias públicas e iluminação pública. As classificadas como “denúncias” foram na maioria sobre focos de dengue em residência e construções abandonadas, com materiais que acumulam água. As classificadas como solicitação, foi sobre retirada de galhos e entulhos em áreas verde e em terrenos particulares (limpeza e roçagem); sendo encaminhadas para as respectivas secretarias, que efetuaram “feedback” à essa Ouvidoria, como atendidas e solucionadas.

Mogi Guaçu-SP, 08 de Março de 2021.

Rodrigo Aparecido Domingos

Ouvidor Geral do Município