



**PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGI GUAÇU.  
OUVIDORIA GERAL DO MUNÍCIPIO.**

**[ouvidoria@mogiguacu.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@mogiguacu.sp.gov.br)**

# OUVIDORIA GERAL DE MOGI GUAÇU

## RELATÓRIO

**PERÍODO: 01 DE JANEIRO A 31 DEZEMBRO DE 2021.**

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	3
<b>A OUVIDORIA GERAL DO MUNÍCIPIO</b> .....	3
<b>SERVIÇOS OFERECIDOS</b> .....	3
<b>CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA</b> .....	3
<b>MÉTODO DE TRABALHO (CICLO COMPLETO)</b> .....	4
Figura – Ciclo Completo.....	4
<b>ANÁLISE - ESTATÍSTICA</b> .....	5
Gráfico – Evolução de Demandas.....	5
<b>PESQUISA DE SATISFAÇÃO.</b> ....	5
Gráfico – Satisfação Serviços Realizado.....	6
Gráfico – Satisfação Ouvidoria.....	6
Tabela – Balanço ano 2021.....	7
<b>ASSUNTOS POR SECRETARIA/DPTO.</b> .....	8
Gráfico – Demandas S.O.M.....	8
Gráfico – Demandas Saúde.....	8
Gráfico - Demandas S.S.M.....	9
Gráfico – Demandas SPDU.....	9
Gráfico – Demandas SAAMA.....	10
Gráfico – Demandas Segurança.....	10
Gráfico – Demandas Fazenda.....	12
Gráfico – Demandas Administração.....	12
Gráfico – Demandas Promoção Social.....	13
Gráfico – Gabinete.....	13
Gráfico – Esporte.....	14
Gráfico – P.A.T.....	14
Gráfico – Cultura.....	15
Gráfico - Tecnologia.....	15
Tabela – Comunicação.....	16
Tabela – Procon.....	16
<b>PERCENTUAL DE RESOLUTIVIDADE</b> .....	17
<b>CONCLUSÃO</b> .....	18

## **RELATÓRIO DE FECHAMENTO 2021**

### **INTRODUÇÃO**

A Ouvidoria Geral do Município de Mogi Guaçu, em cumprimento a lei número 13.460 de 26 de junho de 2017, Art. 14, inciso II, e Art. 15, vem apresentar o relatório do período que compreende 01 de janeiro de 2021 a 31 de dezembro de 2021.

O conteúdo ficará exposto em site oficial da Prefeitura Municipal de Mogi Guaçu.

### **A OUVIDORIA GERAL DO MUNÍCIPIO**

A Ouvidoria Geral do Município, órgão auxiliar, independente e com autonomia administrativa e funcional tem como premissa dar voz ao cidadão, sendo o elo entre munícipe e o governo municipal.

A Ouvidoria tem como principal missão ouvir a sociedade e mensurar a sua percepção acerca da qualidade dos serviços públicos e auxiliar o planejamento, acompanhamento e correção dos pontos críticos na gestão.

Pautada no trabalho em equipe e na melhoria contínua, que são as chaves para conquistar a excelência e qualidade superando as expectativas do público interno e externo.

### **SERVIÇOS OFERECIDOS**

A Ouvidoria recebe: Elogios, reclamações, solicitações, sugestões e denúncias e encaminha para análise e tomadas de ações se necessário.

### **CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA**

O acesso dos usuários com a Ouvidoria pode ser realizado:

- Pela internet: mediante o preenchimento do formulário eletrônico que está disponível na página da prefeitura de Mogi Guaçu no ícone Ouvidoria:

[https://gpmogiguacu.intertecsolucoes.com.br/GPMODMGG/f?p=205:100110:::::P0\\_ENTIDADE:1](https://gpmogiguacu.intertecsolucoes.com.br/GPMODMGG/f?p=205:100110:::::P0_ENTIDADE:1)

- Presencialmente: de segunda a sexta-feira, das 08h00 às 16h00, na sede da Ouvidoria, situada a rua José Colombo, 284, Bairro Morro do Ouro.

- Por telefone: de segunda a sexta-feira, das 08h00 às 16h00, através 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.

- Por e-mail: [ouvidoria@mogiguacu.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@mogiguacu.sp.gov.br)

## MÉTODO DE TRABALHO (CICLO COMPLETO)

O ciclo completo da demanda, (reclamação, denúncia, solicitação, sugestão e elogio) é acolhido, analisado e encaminhado à secretaria/departamento, e conforme a lei número 13.460 de 26 de junho de 2017, realizamos o acompanhamento e por fim retorno ao cidadão.



Figura – Ciclo Completo

## ANÁLISE - ESTATÍSTICA

A Ouvidoria é um termômetro das necessidades da população, e para auxiliar as decisões estratégicas governamentais, desde janeiro 2021 estamos apresentando dados estatísticos ao Gabinete e posterior secretarias em períodos bimestrais.

A seguir comparativo do ano de 2020 com 2021, onde quadruplicamos o número de atendimentos.

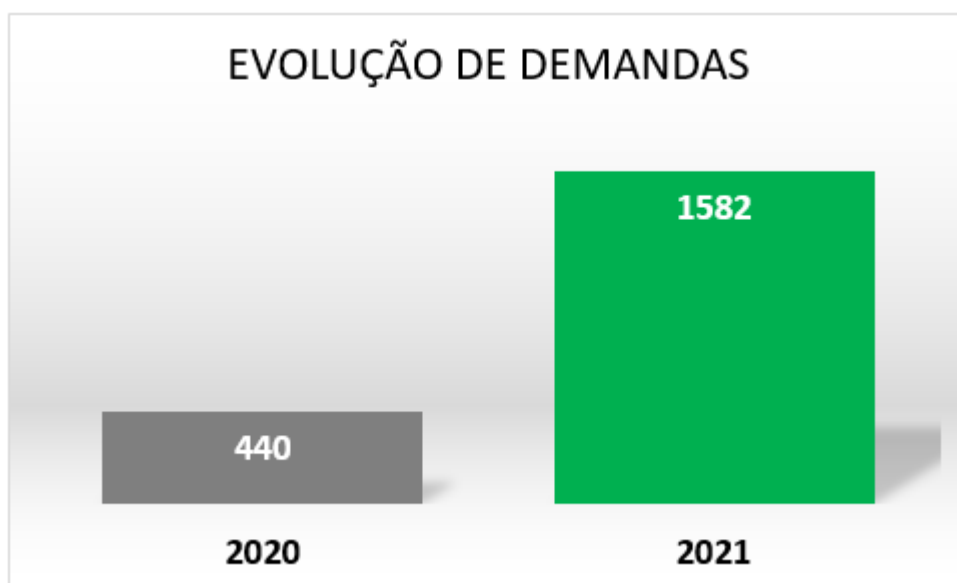


Gráfico – Evolução de Demandas

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO.

Após a demanda fechar o ciclo com a resposta ao munícipe (descartados os anônimos, ligações não atendidas) é encaminhada para a pesquisa de satisfação, onde é avaliado o serviço prestado pela secretaria responsável e posterior à ouvidoria, com notas fechadas entre: péssimo-ruim-regular-bom e ótimo. Participaram da primeira pesquisa 117 munícipes, referente ao período Jan-abril 2021.

Fonte: Base de Dados Infonacci "Sistema de Gestão da Ouvidoria Geral 2021".



Gráfico – Satisfação Serviços Realizado



Gráfico – Satisfação Ouvidoria

**BALANÇO ANO 2021**

SECRETÁRIA-DPTO	JANEIRO - FEVEREIRO	MARÇO - ABRIL	MAIO - JUNHO	JULHO - AGOSTO	SETEMBRO - OUTUBRO	NOVEMBRO - DEZEMBRO	TOTAL ANO
S.O.M	40	46	88	119	120	103	516
SAÚDE	76	105	137	39	31	34	422
SSM	34	17	29	37	45	67	229
SPDU	16	15	38	41	16	4	130
SAAMA	13	12	15	8	10	5	63
SEGURANÇA	8	12	15	3	0	13	51
SAMAE	9	7	5	3	9	4	37
EDUCAÇÃO	2	4	4	3	7	6	26
FAZENDA	2	5	5	0	1	10	23
ADM	2	7	1	2	2	6	20
PROMOÇÃO SOCIAL	2	4	6	0	0	5	17
GABINETE	0	2	9	2	0	0	13
ESPORTES	0	0	2	4	3	1	10
PAT	1	1	1	1	1	2	7
CULTURA	0	1	0	1	4	1	7
TECNOLOGIA	0	0	0	0	0	4	4
CONSELHO TUTELAR	2	0	0	0	0	0	2
COMUNICAÇÃO	0	1	1	0	0	0	2
DEFESA CIVIL	0	1	0	0	0	0	1
SNJ	0	0	1	0	0	0	1
PROCON	0	0	0	0	0	1	1
<b>TOTAL BIMESTRE</b>	207	240	357	263	249	266	<b>1582</b>

Tabela – Balanço ano 2021

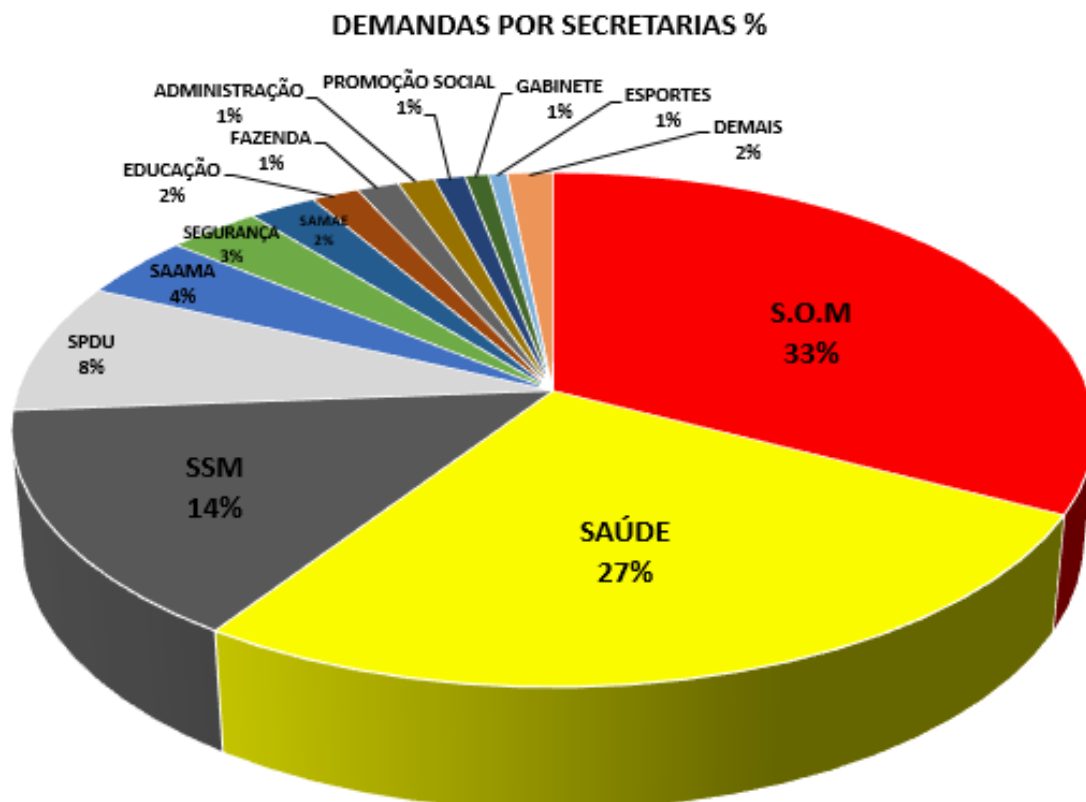


Gráfico – Demandas por Secretarias %

ASSUNTOS POR SECRETARIA/DPTO.

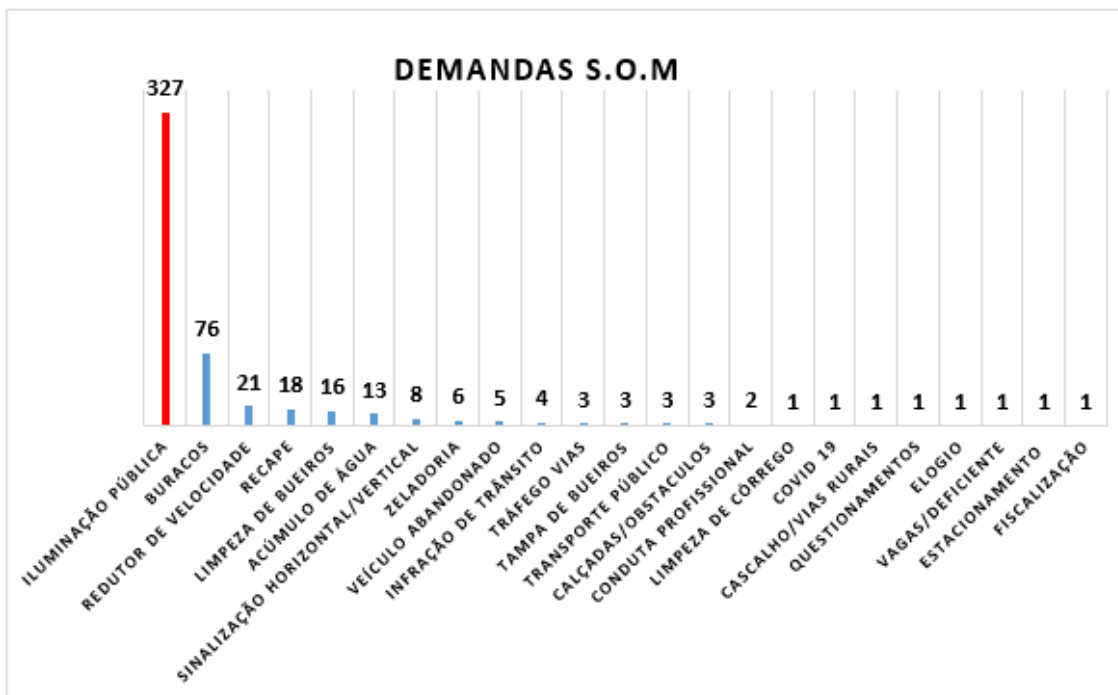


Gráfico – Demandas S.O.M

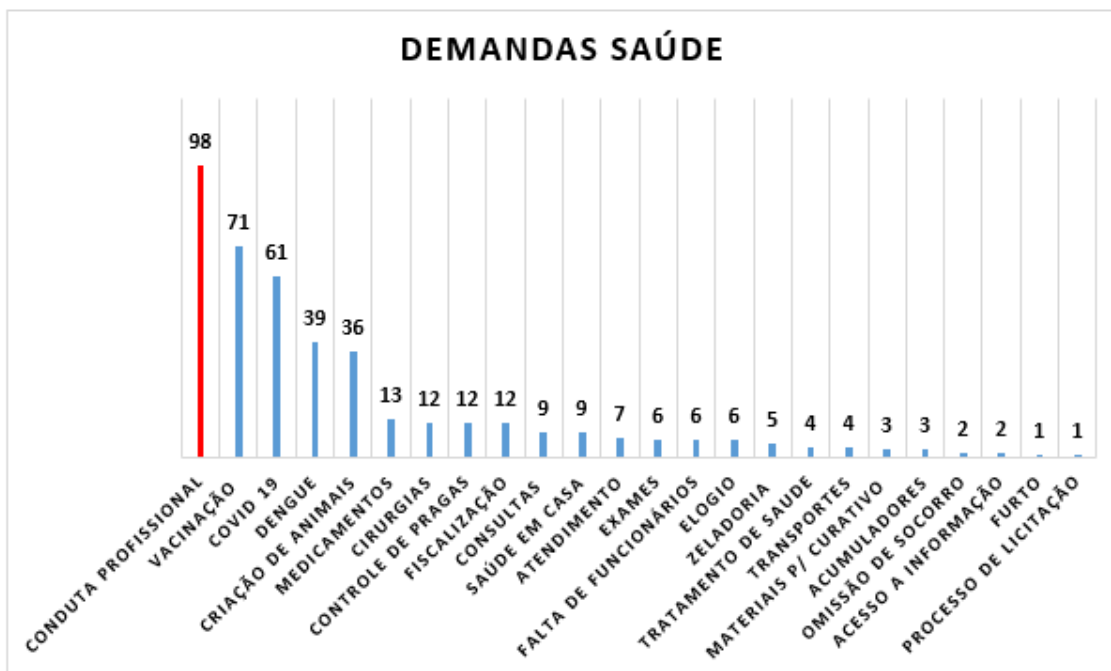


Gráfico – Demandas Saúde



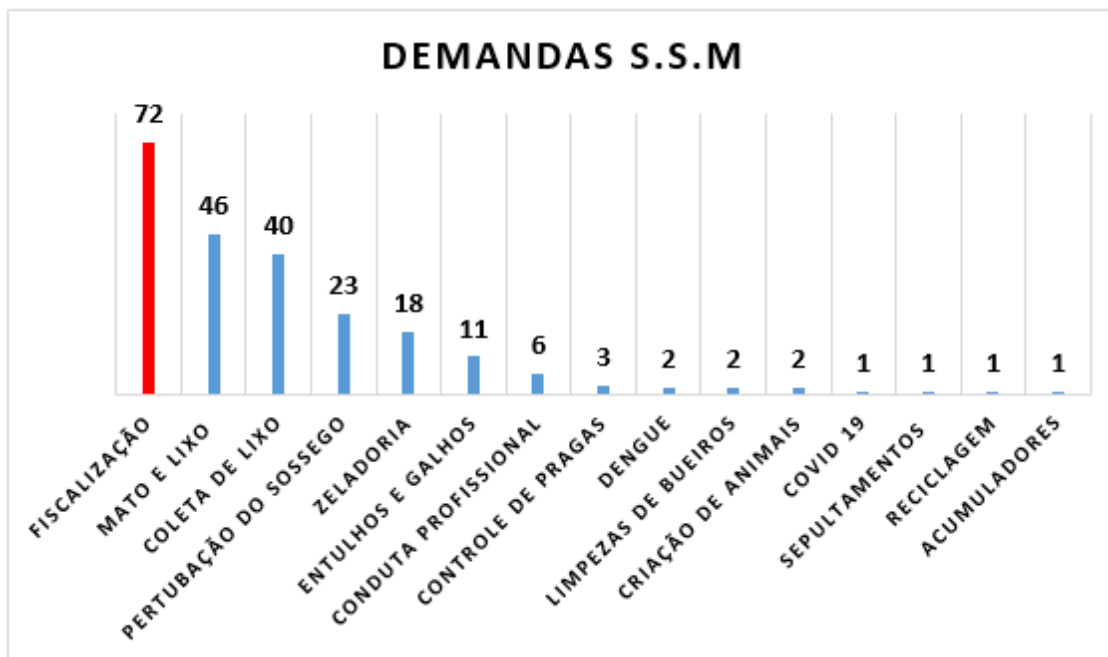


Gráfico - Demandas S.S.M

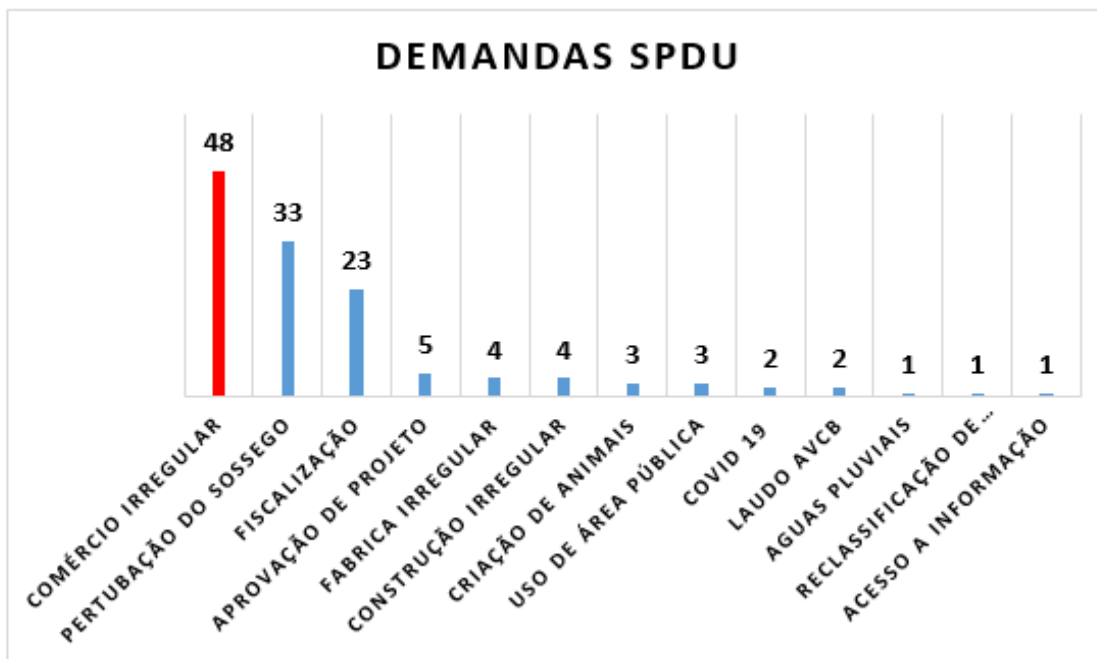


Gráfico – Demandas SPDU

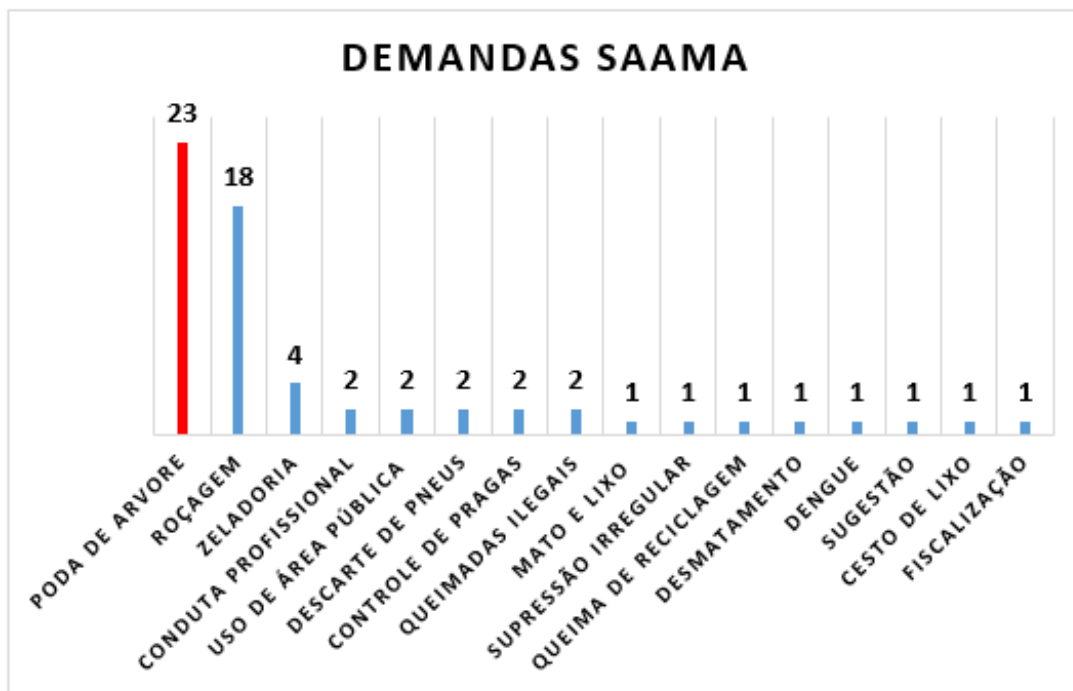


Gráfico – Demandas SAAMA

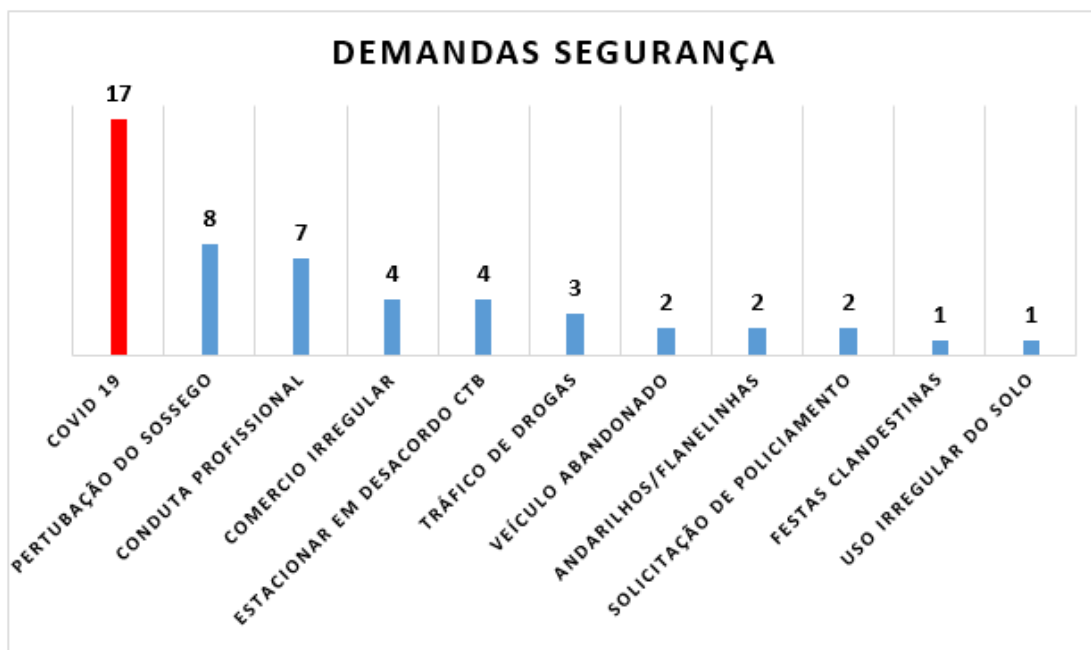


Gráfico – Demandas Segurança

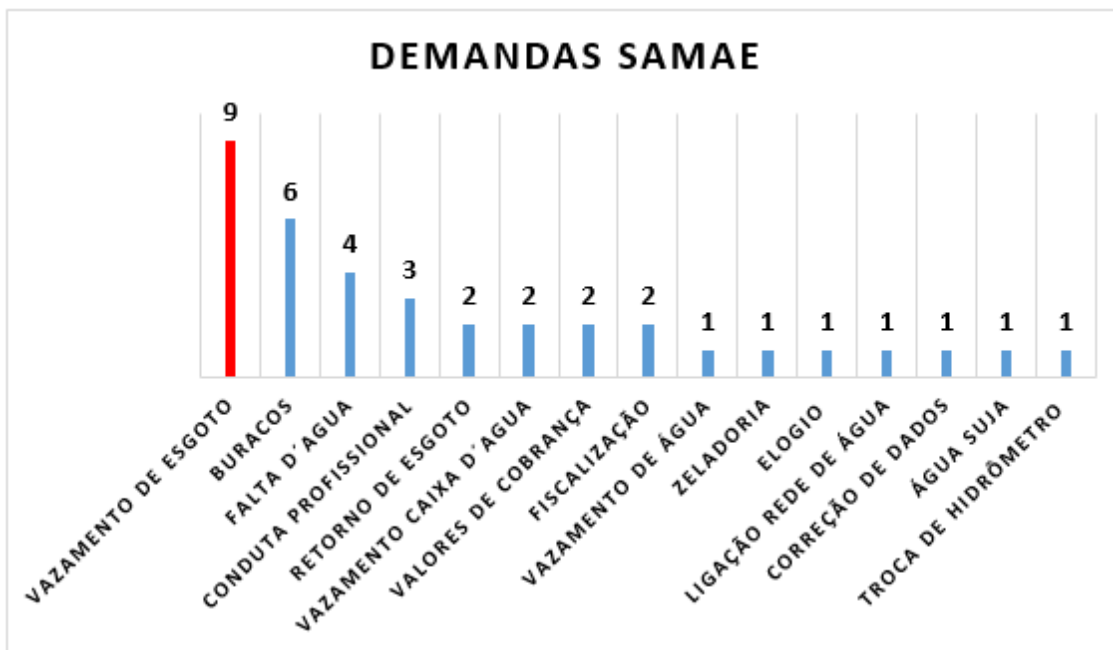


Gráfico – Demandas SAMAE

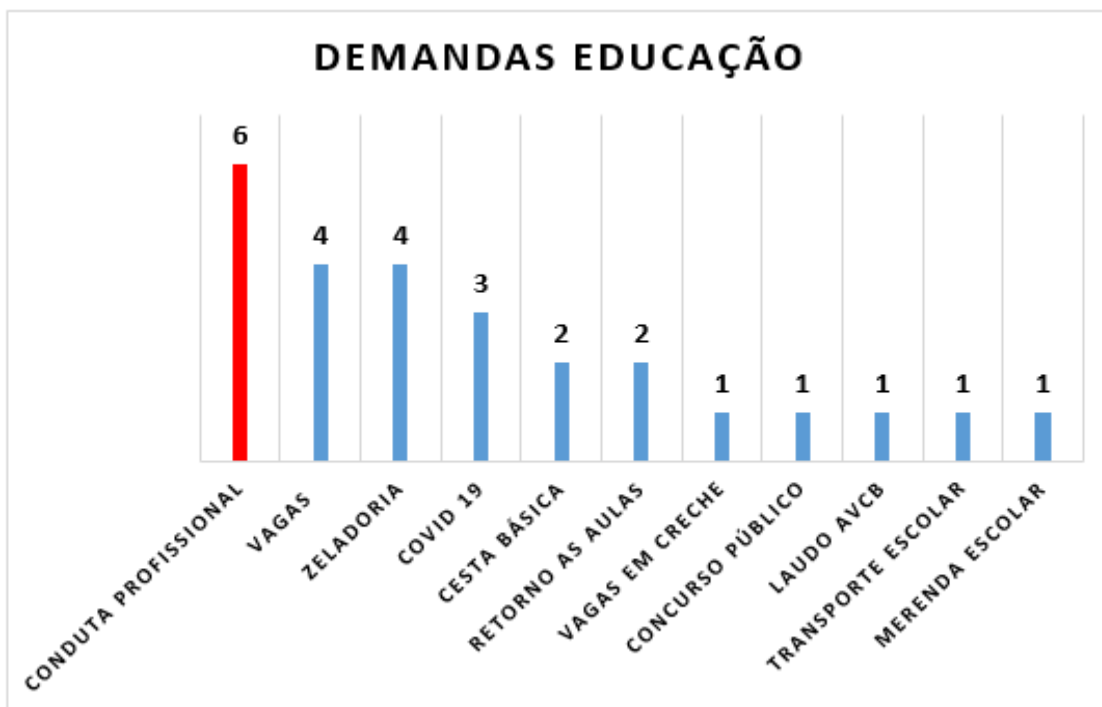


Gráfico – Demandas Educação

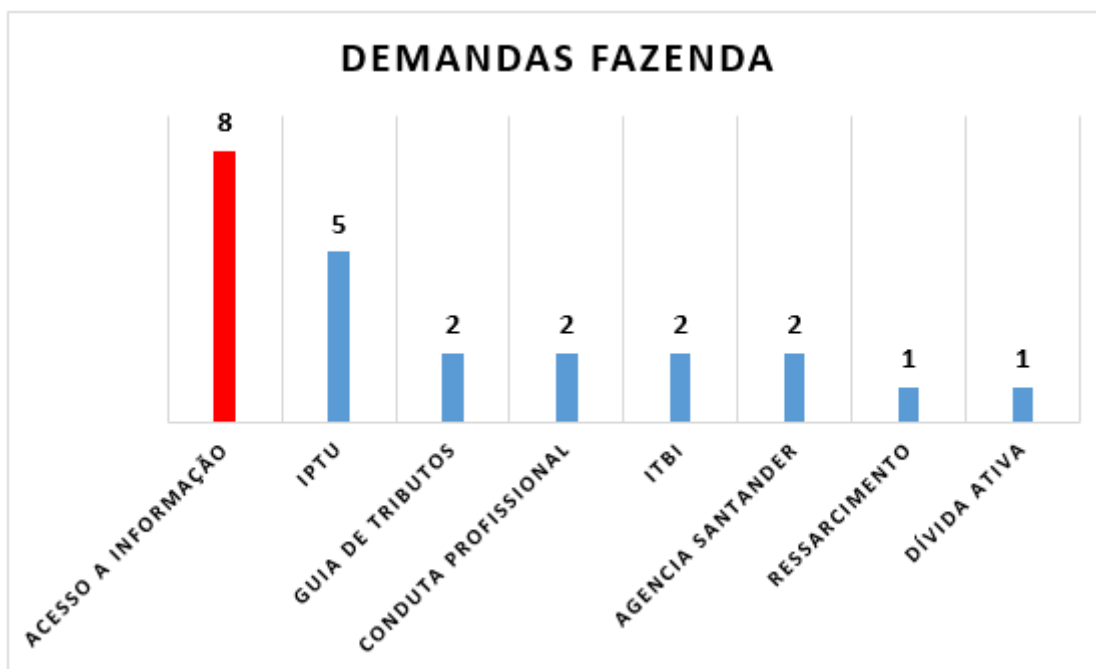


Gráfico – Demandas Fazenda

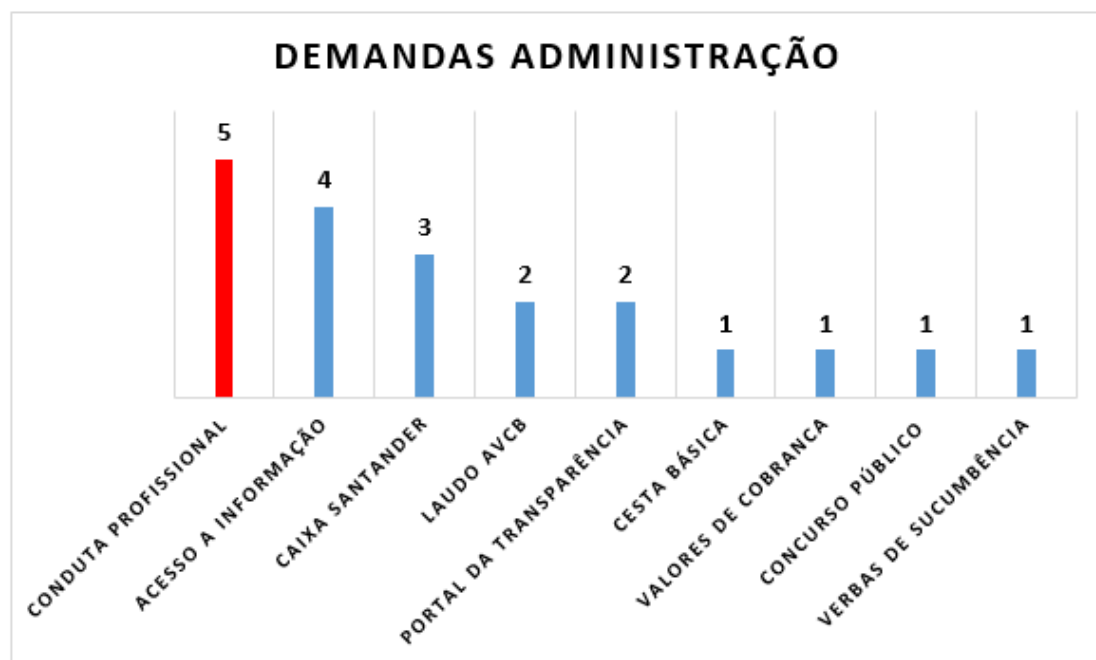


Gráfico – Demandas Administração



Gráfico – Demandas Promoção Social

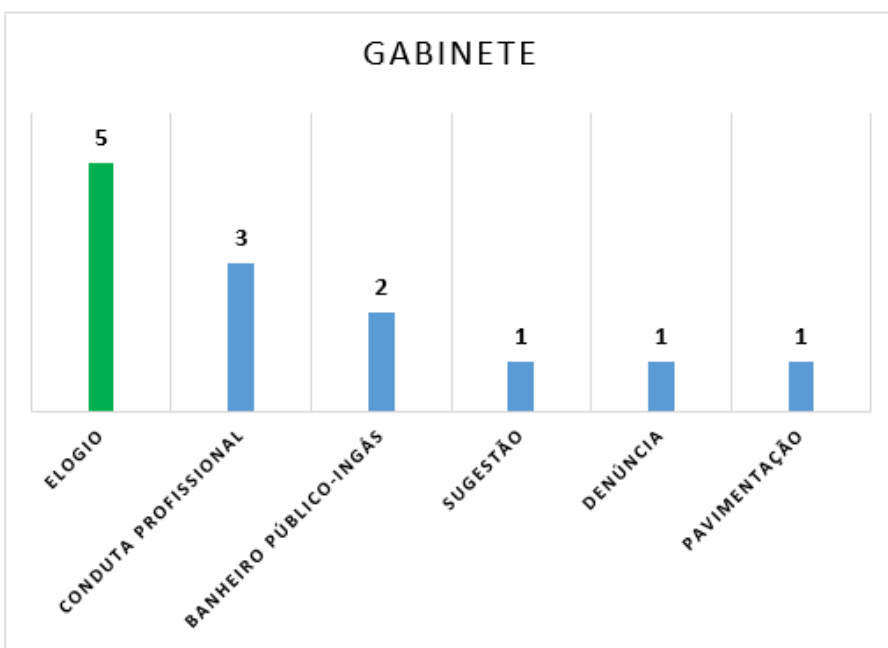


Gráfico – Gabinete

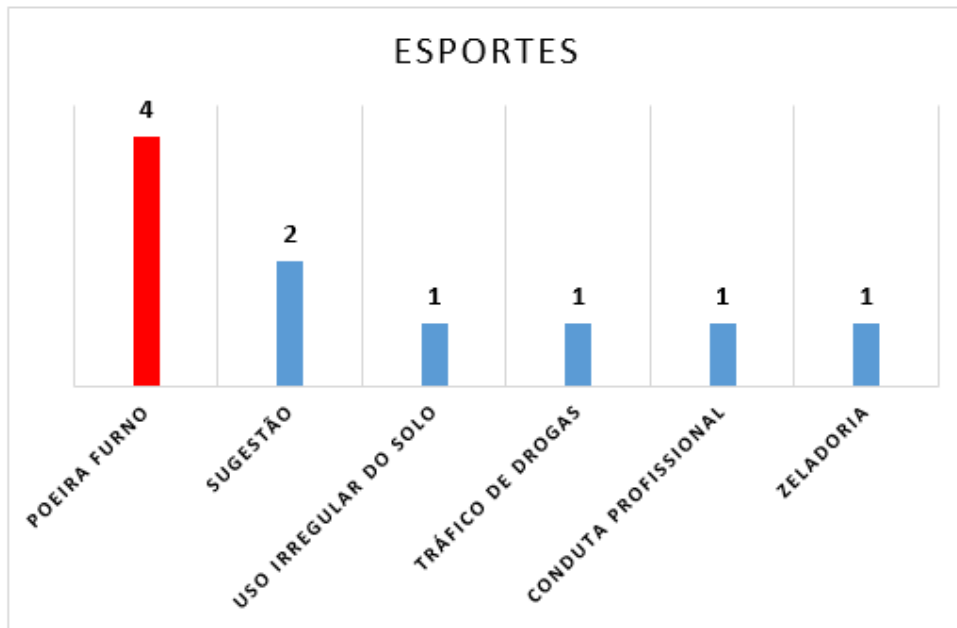


Gráfico – Esporte

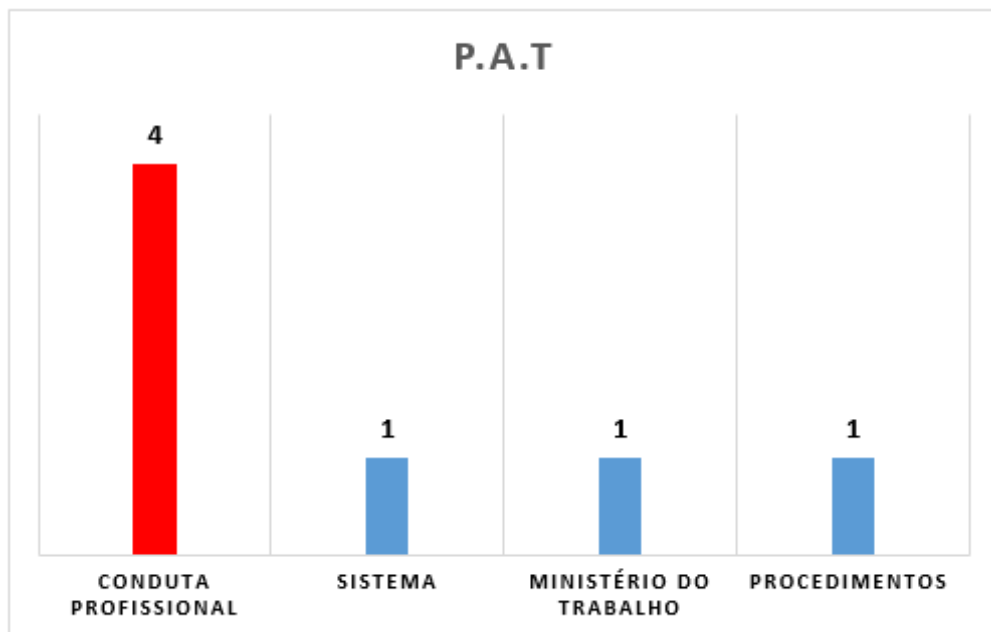


Gráfico – P.A.T

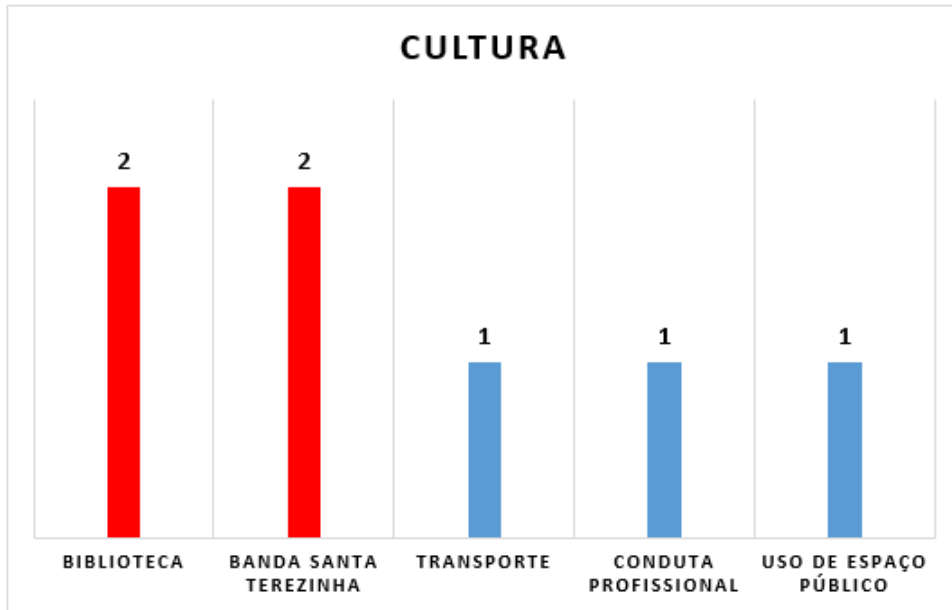


Gráfico – Cultura

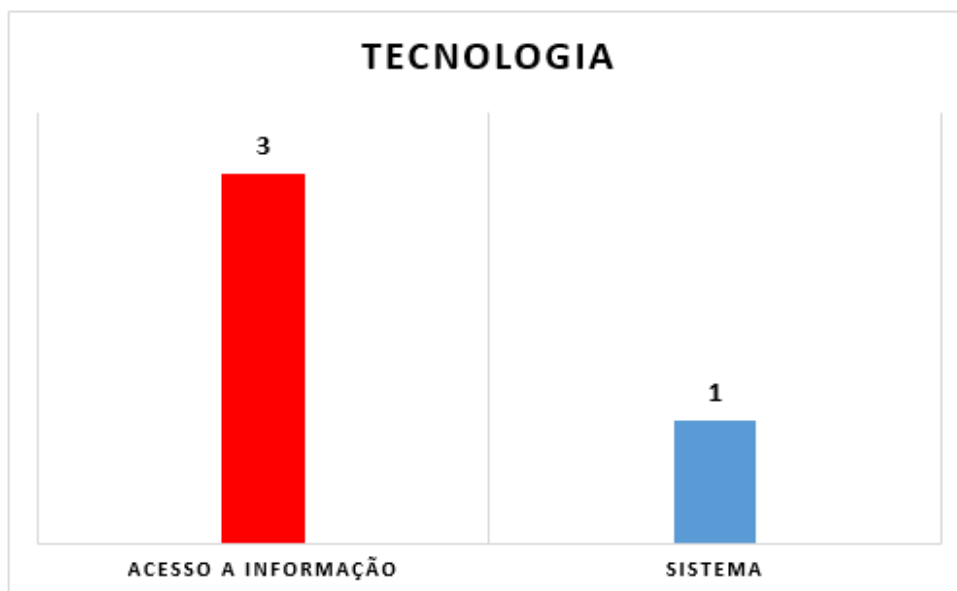


Gráfico - Tecnologia

**PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGI GUAÇU.  
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO.**

[ouvidoria@mogiguacu.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@mogiguacu.sp.gov.br)

CONSELHO TUTELAR							
	JAN - FEV	MARC - ABRIL	MAIO - JUNHO	JUL - AGOSTO	SET - OUT	NOV - DEZ	TOTAL
ABUSO DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES	1	0	0	0	0	0	1
MAUS TRATOS A CRIANÇAS	1	0	0	0	0	0	1
	2	0	0	0	0	0	2

Tabela – Conselho Tutelar

COMUNICAÇÃO							
	JAN - FEV	MARC - ABRIL	MAIO - JUNHO	JUL - AGOSTO	SET - OUT	NOV - DEZ	TOTAL
PAGINA OFICIAL PMMG	0	1	1	0	0	0	2

Tabela – Comunicação

DEFESA CIVIL							
	JAN - FEV	MARC - ABRIL	MAIO - JUNHO	JUL - AGOSTO	SET - OUT	NOV - DEZ	TOTAL
RESGATE DE ANIMAL SILVESTRE		1					1

Tabela – Defesa Civil

SNJ							
	JAN - FEV	MARC - ABRIL	MAIO - JUNHO	JUL - AGOSTO	SET - OUT	NOV - DEZ	TOTAL
BANHEIRO PÚBLICO-INGAS			1				1

Tabela – SNJ

PROCON							
	JAN - FEV	MARC - ABRIL	MAIO - JUNHO	JUL - AGOSTO	SET - OUT	NOV - DEZ	TOTAL
ELOGIO						1	1

Tabela – Procon



## PERCENTUAL DE RESOLUTIVIDADE

Entende-se por taxa de resolutividade a solução da demanda apresentada.

O gráfico a seguir demonstra em % o assunto.



Gráfico - Resolutividade

## CONCLUSÃO.

Através deste relatório, a Ouvidoria Geral do Município de Mogi Guaçu demonstra sua atuação exercendo o canal de comunicação entre a população e administração pública municipal, comparando o ano de 2020 para com 2021, houve um aumento de atendimentos em **360%**, resultado de divulgação dos canais e aumento da confiabilidade da população referente a Ouvidoria Geral.

Salientamos que todas as demandas seguiram procedimento conforme determina o fluxo de trabalho apresentando, através dos relatórios de demandas bimestrais foi tomado ações referente as maiores demandas, como por exemplo ações emergenciais para iluminação pública e buracos.

Por fim, finalizamos e colocamos nós a disposição para qualquer esclarecimento ou informação adicional.



**Rodrigo Domingos**  
**Ouvidor Geral do Município**  
Prefeitura Municipal de Mogi Guaçu-SP  
Tel: 3851.7041 - 3818.4095 - 156