



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

ouvidoria@mogiguacu.sp.gov.br

OUVIDORIA GERAL DE MOGI GUAÇU

RELATÓRIO

PERÍODO: 01 DE JANEIRO A 31 DEZEMBRO DE 2023.

Sumário

RELATÓRIO DE FECHAMENTO 2023	4
INTRODUÇÃO	4
A OUVIDORIA GERAL DO MUNÍCIPIO	4
SERVIÇOS OFERECIDOS.....	4
CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA	5
E-Sic Portal da Transparência Lei 12527/2011.....	5
Gráfico – Portal da Transparência	6
BALANÇO DEMANDAS ANO 2023.....	6
Tabela – Balanço ano 2023.....	6
Gráfico – Demandas por Secretarias %.....	7
ASSUNTOS POR SECRETARIAS – DEPARTAMENTOS.....	7
Gráfico – Demandas S.S.M	7
Gráfico – Demandas S.O.M.....	8
Gráfico – Demandas Saúde	8
Gráfico – Demandas SAAMA.....	9
Gráfico – Demandas SAMAE.....	9
Gráfico – Demandas Educação.....	10
Gráfico – Demandas Segurança	10
Gráfico – Demandas Fazenda	11
Gráfico – Demandas Esporte	11
Gráfico – Demandas Promoção Social.....	12
Gráfico – Demandas ADM	12
Gráfico – Demandas Bem Estar Animal	13
Tabela – Demandas Jurídico	13
Tabela – Demandas SHIC	13
Tabela – Demandas SPDU	13
Tabela – Demandas CEGEP	13
Tabela – Demandas Faculdade Franco Montoro	13
Tabela – Demandas Cultura	14
Tabela – Demandas Conselho Tutelar.....	14
Tabela – Demandas Banco do Povo.....	14
Tabela – Demandas Gabinete.....	14
Tabela – Demandas Procon	14
Tabela – Demandas comunicação	14

Tabela – Demandas Defesa Civil.....	14
PERCENTUAL DE RESOLUTIVIDADE.....	15
Gráfico - Resolutividade	15
PESQUISA DE SATISFAÇÃO	16
Gráfico – pesquisa satisfação 1	16
Gráfico – pesquisa satisfação 2.....	16
CONSIDERAÇÕES - APONTAMENTOS.....	17

RELATÓRIO DE FECHAMENTO 2023

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 2023 a 31 de dezembro de 2023.

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

A OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

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:

- 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

- Presencialmente: de segunda a sexta-feira, das 08h00 às 16h00, na sede da Ouvidoria, situada a rua José Colombo, nº 284, Bairro Morro do Ouro.

- Telefone: de segunda a sexta-feira, das 08h00 às 16h00, através dos números (19)3851-7739, (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

E-Sic Portal da Transparência Lei 12527/2011

Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão permite que qualquer pessoa, física ou jurídica encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo pelo número de protocolo gerado e receba a resposta da solicitação realizada, respostas estas dadas pelos órgãos e entidades da Prefeitura; o objetivo é facilitar o direito de informações públicas a população.

Se a informação estiver disponível, ela deve ser entregue imediatamente ao solicitante. Caso não seja possível conceder o acesso imediato, o órgão ou entidade tem até 20 (vinte) dias para atender ao pedido, prazo que pode ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, se houver justificativa expressa.

Para o cidadão entrar com sua solicitação basta acessar o link.

https://gpmogiguacu.intertecsolucoes.com.br/GPMODMGG/f?p=205:100210:::::P0_ENTIDADE:1

fazer seu cadastro e solicitar.

Em 2023 foram solicitados 58 pedidos de informação distribuídos conforme gráfico abaixo.

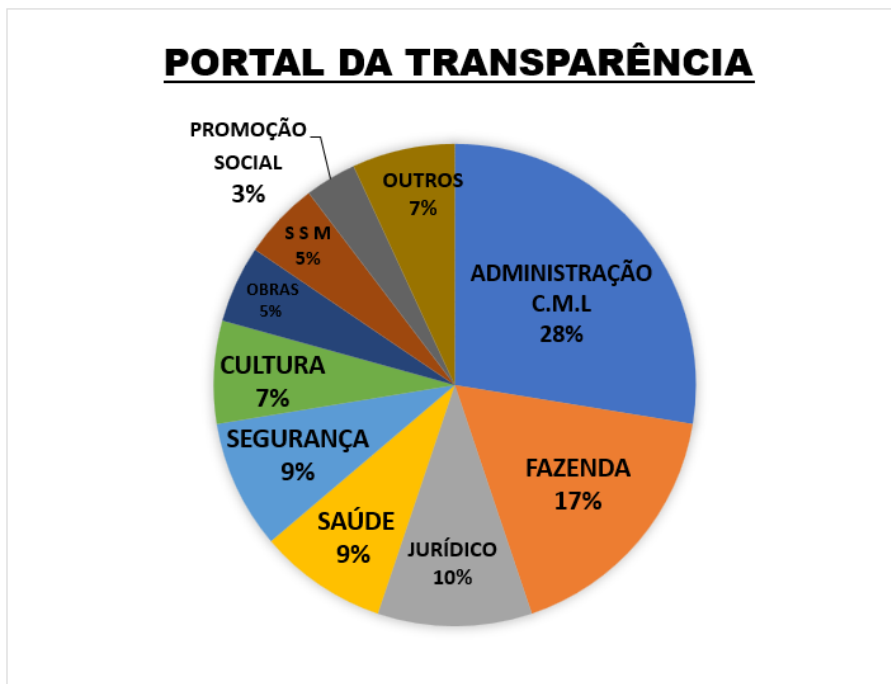


Gráfico – Portal da Transparência

BALANÇO DEMANDAS ANO 2023

SECRETÁRIA-DPTO	JANEIRO - FEVEREIRO	MARÇO - ABRIL	MAIO - JUNHO	JULHO - AGOSTO	SETEMBRO - OUTUBRO	NOVEMBRO - DEZEMBRO	TOTAL ANO
SSM	167	117	62	82	87	100	615
S.O.M	77	129	77	68	44	92	487
SAÚDE	54	52	34	34	29	32	235
SAAMA	15	20	8	6	8	12	69
SAMAE	12	9	11	5	9	21	67
EDUCAÇÃO	14	18	11	3	9	3	58
SEGURANÇA	9	8	11	12	6	12	58
FAZENDA	6	13	16	0	1	4	40
ESPORTES	3	14	2	3	3	7	32
PROMOÇÃO SOCIAL	2	2	4	6	5	3	22
ADM	1	10	2	2	0	3	18
BEM ESTAR ANIMAL	0	0	0	0	2	10	12
SNJ	0	2	5	0	0	0	7
SHIC	0	0	0	0	3	3	6
SPDU	2	2	0	0	1	0	5
CEGEP	0	0	1	2	1	0	4
FRANCO MONTORO	0	1	1	1	1	0	4
CULTURA	1	0	1	2	0	0	4
CONSELHO TUTELAR	0	0	3	0	0	0	3
BANCO DO POVO	0	0	1	0	2	0	3
GABINETE	0	2	0	0	1	0	3
PROCON	0	1	1	0	0	0	2
COMUNICAÇÃO	0	0	0	1	0	0	1
DEFESA CIVIL	1	0	0	0	0	0	1
TOTAL BIMESTRE	364	400	251	227	212	302	1756

Tabela – Balanço ano 2023

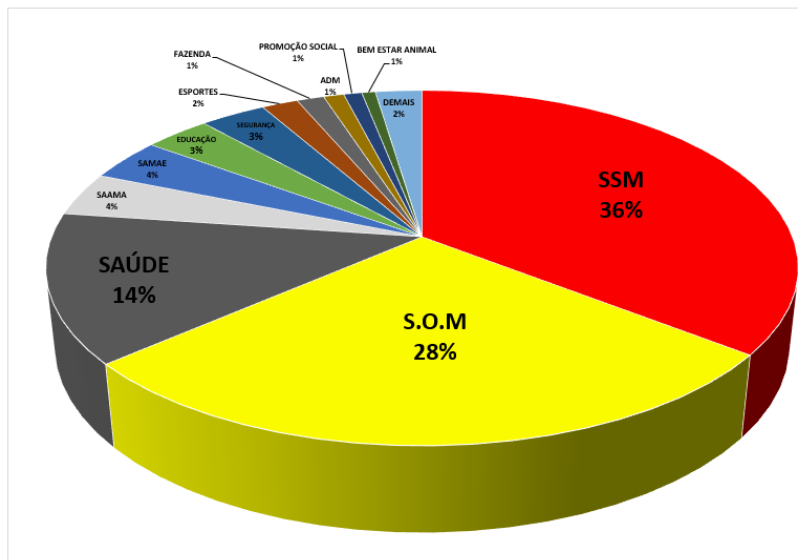


Gráfico –Demandas por Secretarias %

ASSUNTOS POR SECRETARIAS – DEPARTAMENTOS

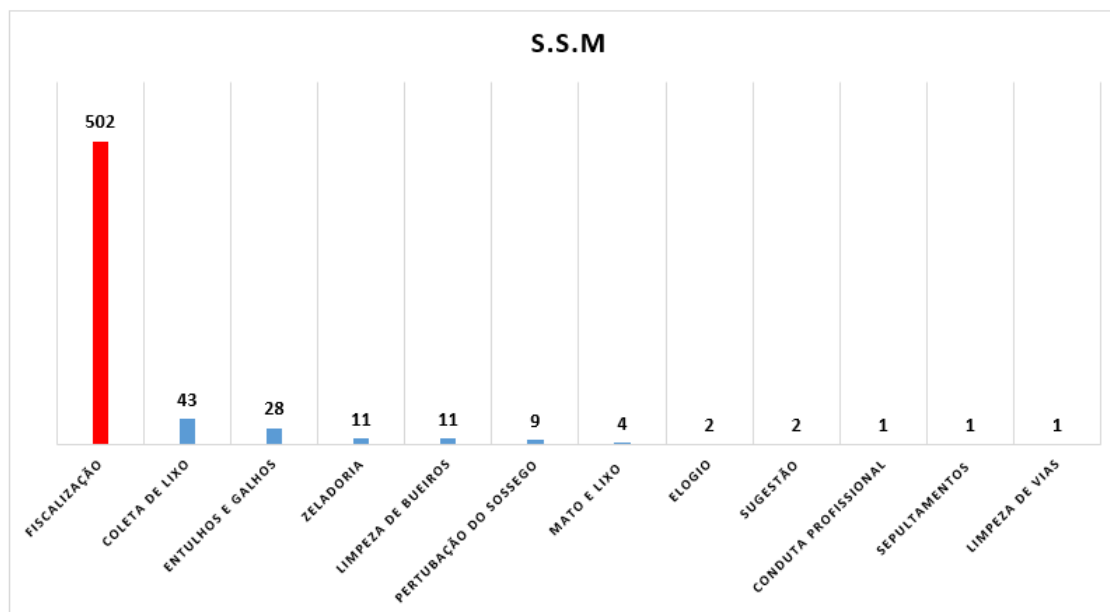


Gráfico –Demandas S.S.M

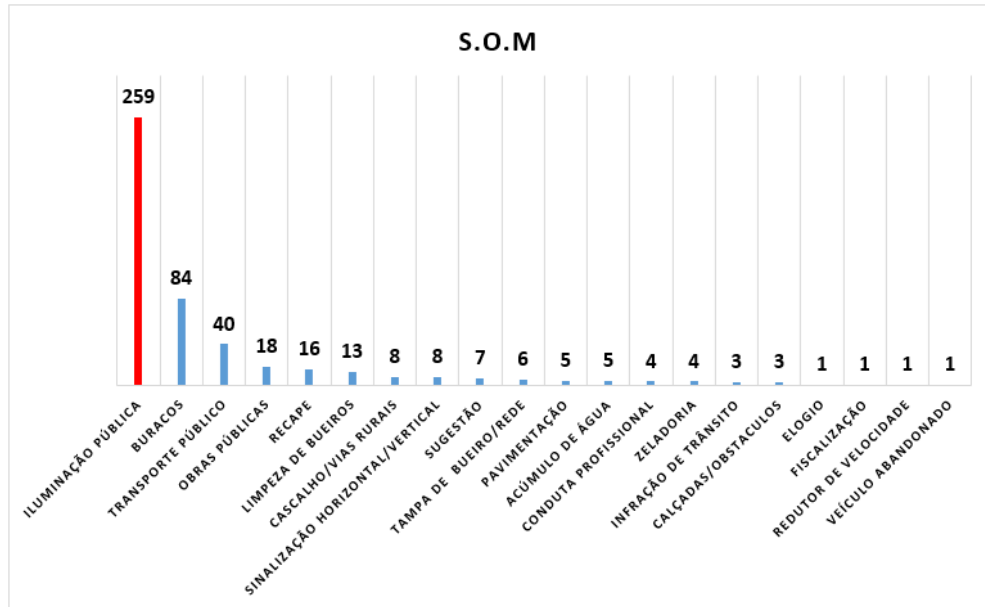


Gráfico – Demandas S.O.M

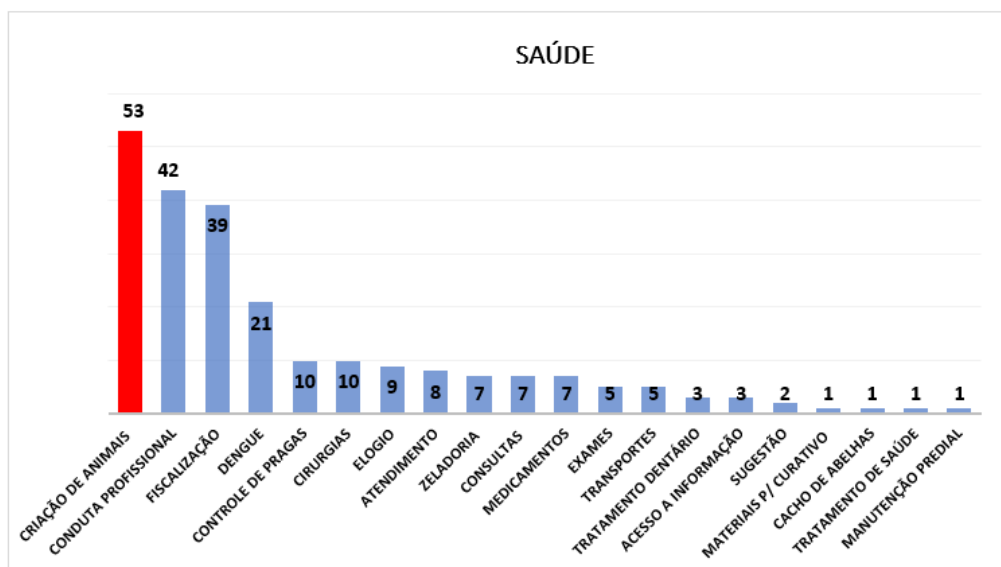


Gráfico – Demandas Saúde

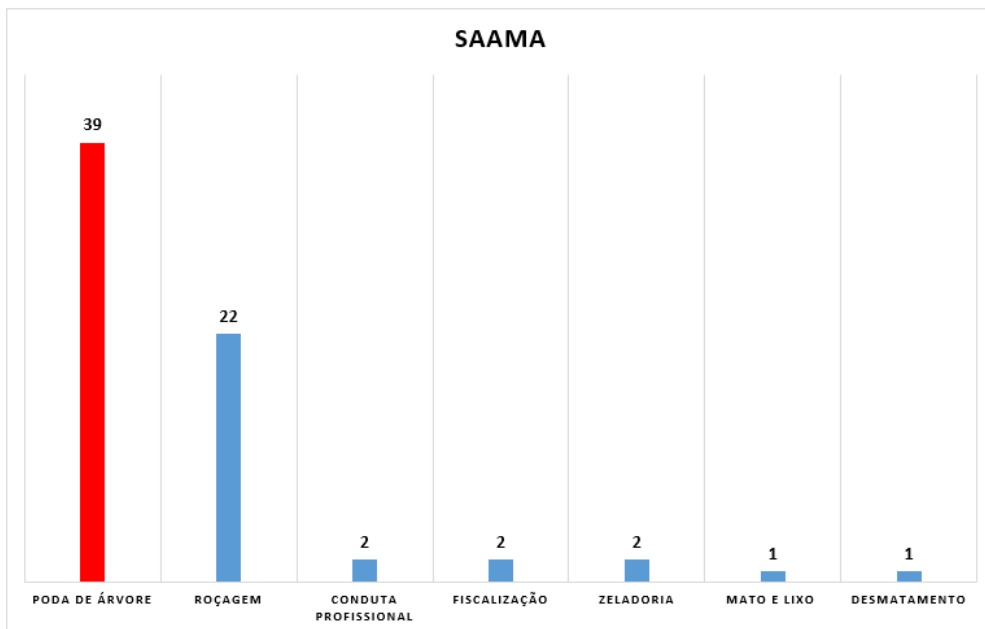


Gráfico – Demandas SAAMA

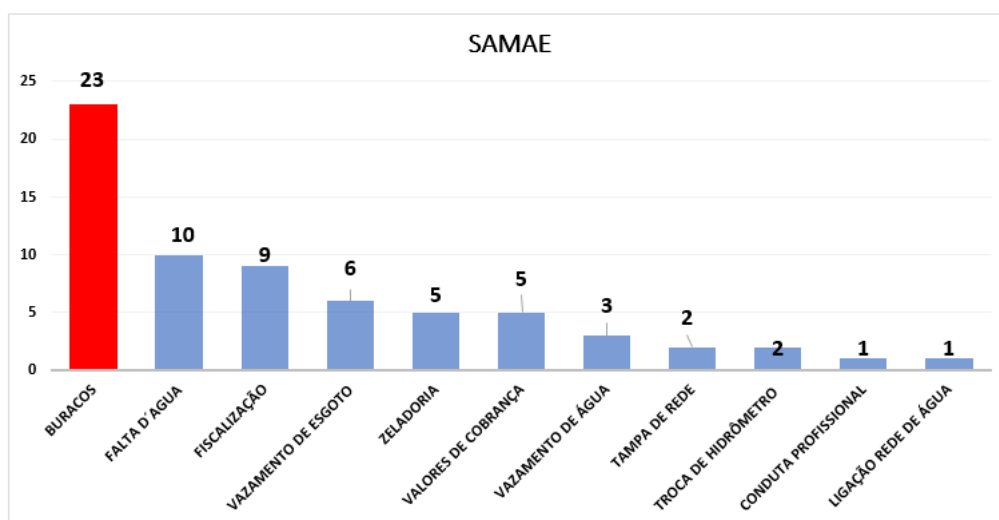


Gráfico – Demandas SAMAE

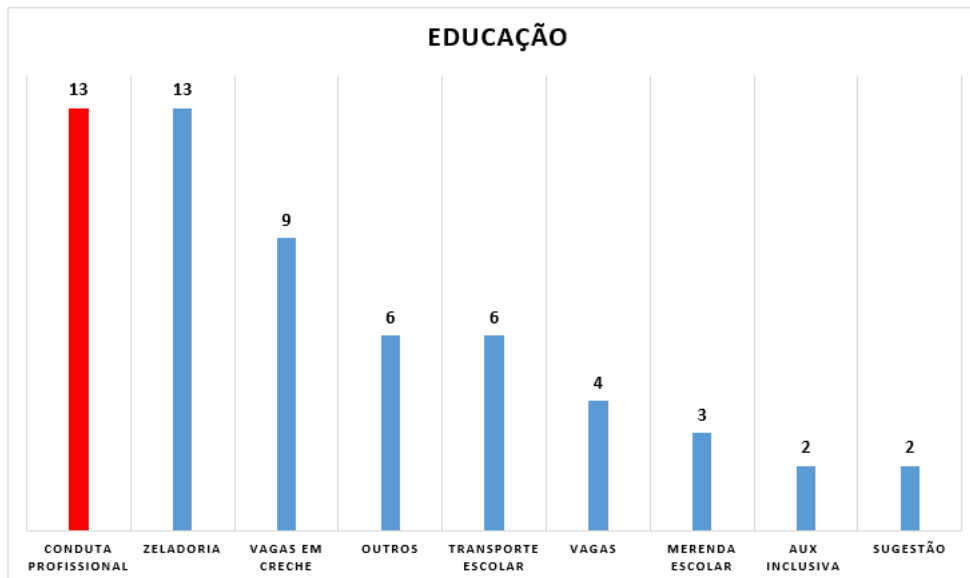


Gráfico – Demandas Educação

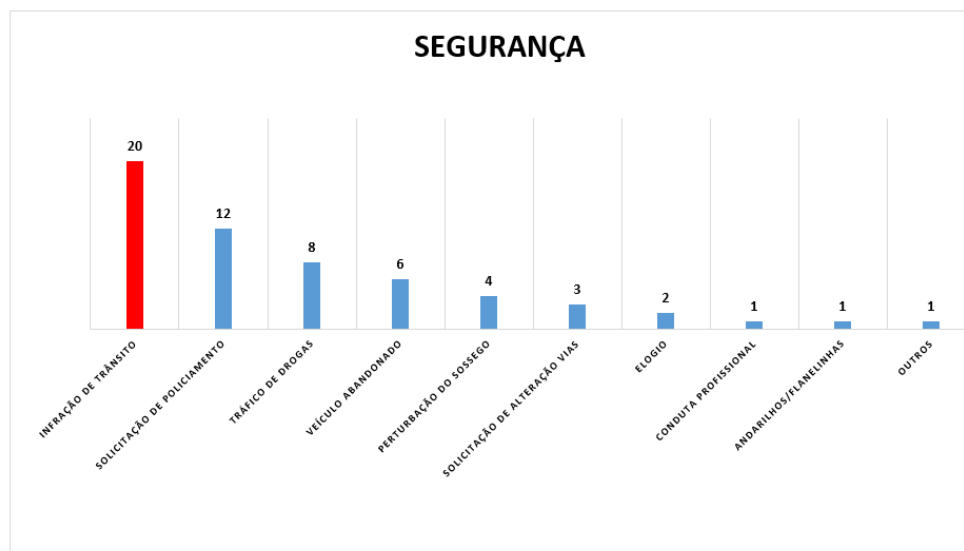


Gráfico – Demandas Segurança

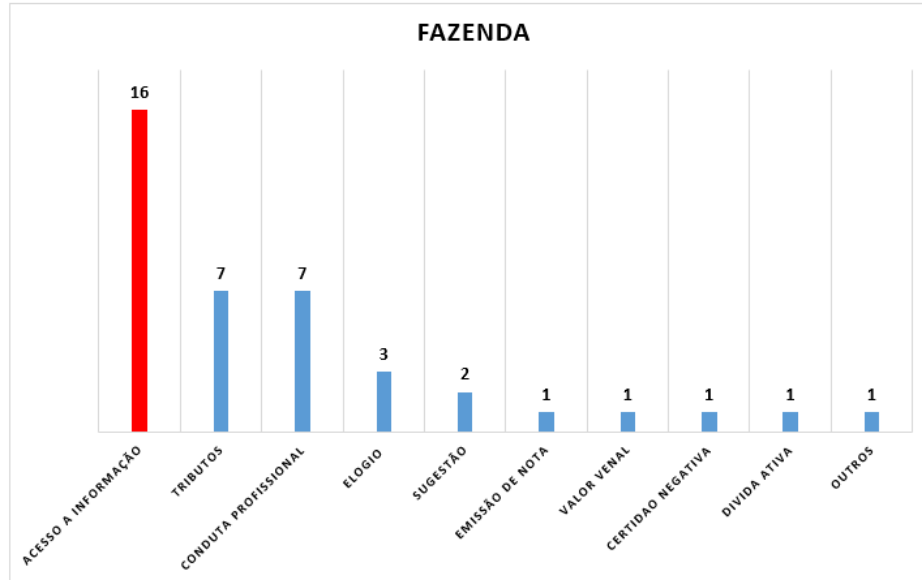


Gráfico – Demandas Fazenda

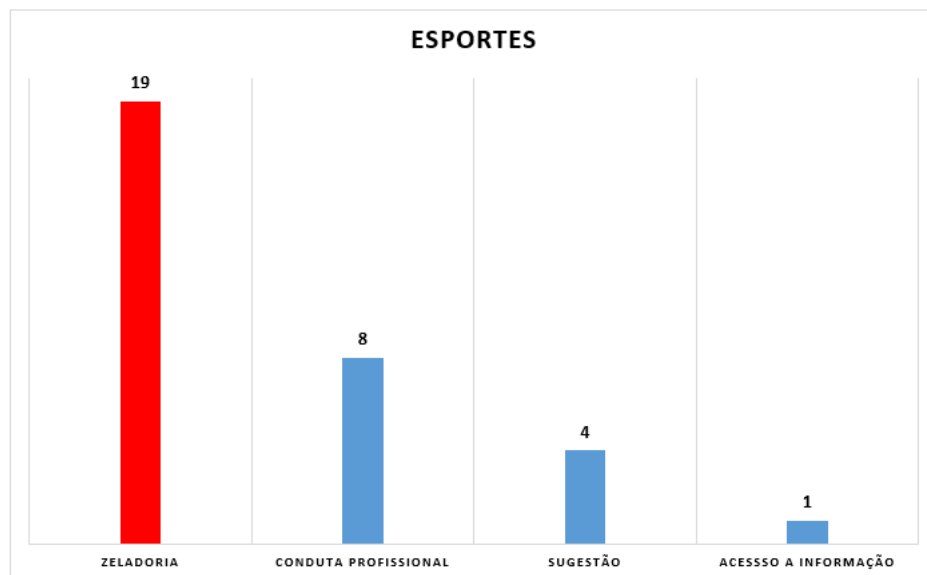


Gráfico – Demandas Esporte

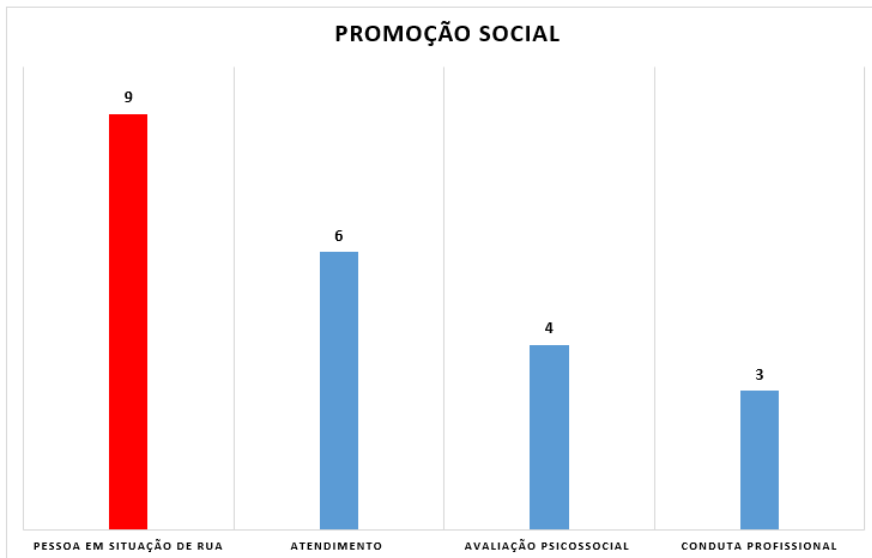


Gráfico – Demandas Promoção Social

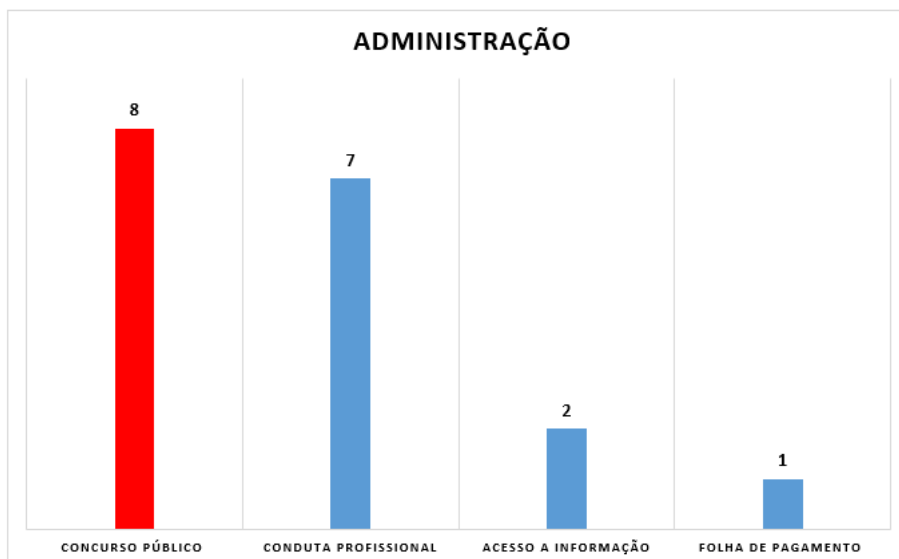


Gráfico – Demandas ADM

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

ouvidoria@mogiguacu.sp.gov.br

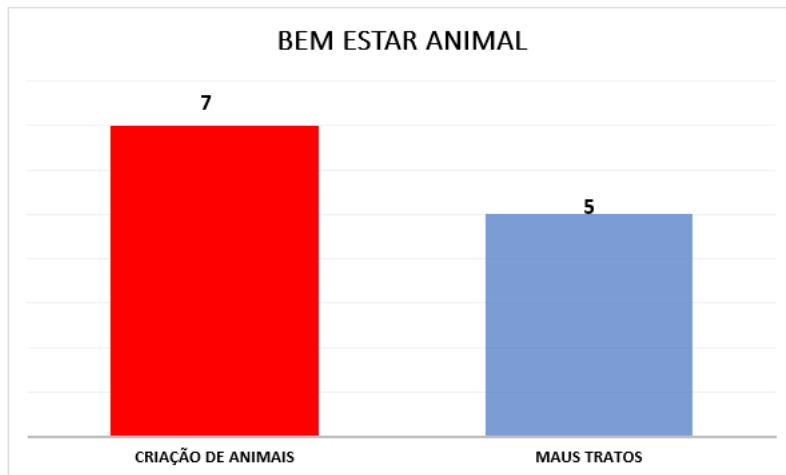


Gráfico – Demandas Bem Estar Animal

SNJ							
	JAN - FEV	MARC - ABRIL	MAIO - JUNHO	JUL - AGOSTO	SET - OUT	NOV - DEZ	TOTAL
PARECER JURÍDICO		2	5				7
SUB TOTAL	0	2	5	0	0	0	7

Tabela – Demandas Jurídico

SHIC							
	JAN - FEV	MARC - ABRIL	MAIO - JUNHO	JUL - AGOSTO	SET - OUT	NOV - DEZ	TOTAL
FISCALIZAÇÃO					2		2
SUGESTÃO						2	2
TERMINAL DO INGÁS					1	1	2
SUB TOTAL	0	0	0	0	3	3	6

Tabela – Demandas SHIC

SPDU							
	JAN - FEV	MARC - ABRIL	MAIO - JUNHO	JUL - AGOSTO	SET - OUT	NOV - DEZ	TOTAL
ACESSO A INFORMAÇÃO	1				1		2
FISCALIZAÇÃO		1					1
SUGESTÃO		1					1
ATENDIMENTO	1						1
SUB TOTAL	2	2	0	0	1	0	5

Tabela – Demandas SPDU

CEGEP							
	JAN - FEV	MARC - ABRIL	MAIO - JUNHO	JUL - AGOSTO	SET - OUT	NOV - DEZ	TOTAL
CONDUTA PROFISSIONAL			1	2	1		4
SUB TOTAL	0	0	1	2	1	0	4

Tabela – Demandas CEGEP

FRANCO MONTORO							
	JAN - FEV	MARC - ABRIL	MAIO - JUNHO	JUL - AGOSTO	SET - OUT	NOV - DEZ	TOTAL
VALORES		1		1			2
ACESSO A INFORMAÇÃO			1				1
SUGESTÃO					1		1
SUB TOTAL	0	1	1	1	1	0	4

Tabela – Demandas Faculdade Franco Montoro

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

ouvidoria@mogiguacu.sp.gov.br

CULTURA							
	JAN - FEV	MARC - ABRIL	MAIO - JUNHO	JUL - AGOSTO	SET - OUT	NOV - DEZ	TOTAL
ACESSO A INFORMAÇÃO	1			1			2
EVENTOS PÚBLICOS			1				1
SUGESTÕES				1			1
SUB TOTAL	1	0	1	2	0	0	4

Tabela – Demandas Cultura

CONSELHO TUTELAR							
	JAN - FEV	MARC - ABRIL	MAIO - JUNHO	JUL - AGOSTO	SET - OUT	NOV - DEZ	TOTAL
ABANDONO DE INCAPAZ			2				2
OUTROS			1				1
SUB TOTAL	0	0	3	0	0	0	3

Tabela – Demandas Conselho Tutelar

BANCO DO POVO							
	JAN - FEV	MARC - ABRIL	MAIO - JUNHO	JUL - AGOSTO	SET - OUT	NOV - DEZ	TOTAL
CONDUTA PROFISSIONAL			1		1		2
ELOGIO					1		1
SUB TOTAL	0	0	1	0	2	0	3

Tabela – Demandas Banco do Povo

GABINETE							
	JAN - FEV	MARC - ABRIL	MAIO - JUNHO	JUL - AGOSTO	SET - OUT	NOV - DEZ	TOTAL
CONDUTA PROFISSIONAL		1			1		2
SUGESTÃO		1					1
SUB TOTAL	0	2	0	0	1	0	3

Tabela – Demandas Gabinete

PROCON							
	JAN - FEV	MARC - ABRIL	MAIO - JUNHO	JUL - AGOSTO	SET - OUT	NOV - DEZ	TOTAL
ELOGIO			1				1
ATENDIMENTO		1					1
SUB TOTAL	0	1	1	0	0	0	2

Tabela – Demandas Procon

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

Tabela – Demandas comunicação

DEFESA CIVIL							
	JAN - FEV	MARC - ABRIL	MAIO - JUNHO	JUL - AGOSTO	SET - OUT	NOV - DEZ	TOTAL
LAUDO DE INSPEÇÃO	1						1
SUB TOTAL	1	0	0	0	0	0	1

Tabela – Demandas Defesa Civil

PERCENTUAL DE RESOLUTIVIDADE

Entende-se por taxa de resolutividade a solução das demandas apresentadas. O gráfico a seguir demonstra em porcentagem o assunto.



Gráfico - Resolutividade

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Em conformidade com a lei 13.460 2017, Art. 23 §1º, a Ouvidoria realizou avaliação através de pesquisa com o intuito de mensurar o grau de satisfação dos munícipes que por meio dos canais da Ouvidoria formalizaram demandas.

A pesquisa avaliou a ouvidoria do município e a secretaria diretamente envolvida, foram entrevistados 276 usuários, obtendo o seguinte resultado:

Fonte: Base de Dados Intertec “Sistema de Gestão da Ouvidoria Geral 2023”.

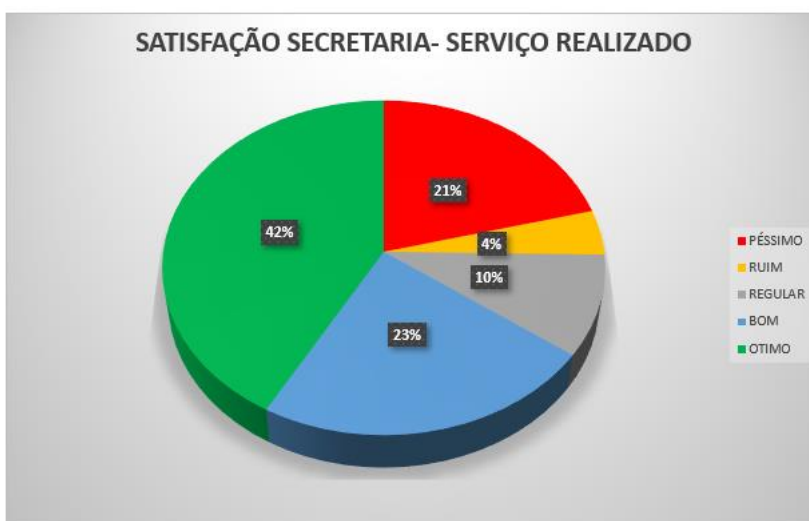


Gráfico – pesquisa satisfação 1

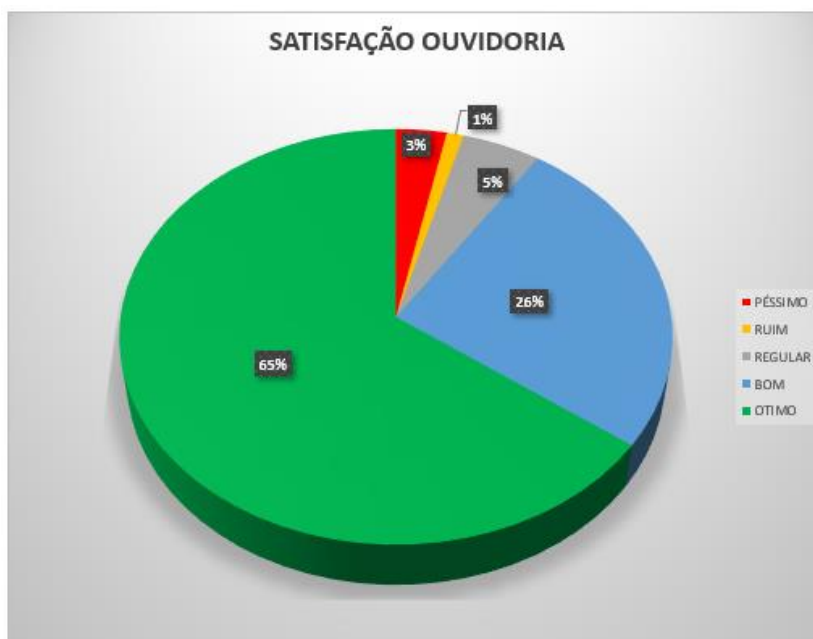


Gráfico – pesquisa satisfação 2

CONSIDERAÇÕES - APONTAMENTOS

As demandas de maior incidência obtiveram análise da Ouvidoria Geral com as Secretarias responsáveis; 78% estão concentradas nas três primeiras secretarias desse relatório (SSM, SOM e Saúde).

SSM – item: Fiscalização totalizando 502 demandas, a população utiliza a ouvidoria geral para pedido de fiscalização, pois há opção sigilosa, sendo estas relacionado a comércios, terrenos e casas abandonadas.

SOM – item: Iluminação pública, com a troca da empresa prestadora de serviço foi disponibilizado canal direto para solicitação de troca de lâmpadas (0800.7705676) e o projeto Cidade Iluminada que gradativamente está substituindo as lâmpadas de vapor de mercúrio e sódio por LEDs, a perspectiva que pedidos via Ouvidoria tenha redução.

Saúde – item: Criação de animais, 53 demandas, em 2023 foi instituído em Mogi Guaçu a Secretaria do Bem Estar Animal, reorganizando e estruturando para o melhor acolhimento de demandas ligada a causa animal.

Participamos ativamente em reuniões para ações preventivas e corretivas em busca de soluções de demandas como exemplo para o Transporte Público, Comitê de Enfrentamento aos Eventos Climáticos entre outros, atuando como mediador do interesse do cidadão guaçuano com o executivo municipal.



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