



PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGI GUAÇU-SP.
OUVIDORIA GERAL
ouvidoria@mogiguacu.sp.gov.br

OUVIDORIA GERAL DE MOGI GUAÇU

RELATÓRIO

PERÍODO: 01 DE JANEIRO A 31 DEZEMBRO DE 2024.



PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGI GUAÇU-SP.
OUVIDORIA GERAL
ouvidoria@mogiguacu.sp.gov.br

Sumário

RELATÓRIO DE GESTÃO 2024.....	4
INTRODUÇÃO.....	4
A OUVIDORIA GERAL DO MUNÍCIPIO.....	4
SERVIÇOS OFERECIDOS.....	4
CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA.....	5
BALANÇO DEMANDAS ANO 2024.....	6
Tabela – Balanço ano 2024.....	6
Gráfico – Demandas por Secretarias %.....	6
MOTIVOS POR SECRETARIAS - DEPARTAMENTOS.....	7
Gráfico – Demandas S.S.M.....	7
Gráfico – Demandas Saúde.....	7
Gráfico – Demandas S.O.M.....	8
Gráfico – Demandas Segurança.....	8
Gráfico – Demandas SAAMA.....	9
Gráfico – Demandas SAMAE.....	9
Gráfico – Demandas Educação.....	10
Gráfico – Demandas Bem Estar Animal.....	10
Gráfico – Demandas Promoção Social.....	11
Gráfico – Demandas Esporte.....	11
Gráfico – Demandas ADM.....	12
Gráfico – Demandas Fazenda.....	12
Gráfico-Demandas FEG Faculdade Franco Montoro.....	13
Gráfico-Demandas Cultura.....	13
Tabela – Demandas SPDU.....	14
Tabela – Demandas Gabinete.....	14
Tabela – Demandas Jurídico.....	14
Tabela – Demandas Conselho Tutelar.....	14
Tabela – Demandas SHIC.....	14
Tabela – Demandas comunicação.....	14
Tabela – Demandas Defesa Civil.....	15
PERCENTUAL DE RESOLUTIVIDADE.....	15
Gráfico - Resolutividade.....	15
PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	16
Gráfico – pesquisa satisfação 1.....	16
Gráfico – pesquisa satisfação 2.....	16



PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGI GUAÇU-SP.
OUVIDORIA GERAL
ouvidoria@mogiguacu.sp.gov.br

PONTOS RECORRENTES, ANÁLISE E CONCLUSÃO.....17



RELATÓRIO DE GESTÃO 2024.

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 2024 a 31 de dezembro de 2024.

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:, reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios e encaminha para análise e tomadas de ações se necessário.



PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGI GUAÇU-SP.
OUVIDORIA GERAL
ouvidoria@mogiguacu.sp.gov.br

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://gpmogmogiaguacu.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**.

- Envio de carta: à Ouvidoria Geral de Mogi Guaçu SP, situada a rua José Colombo, 284, Bairro Morro do Ouro, CEP.13.840.065.

- E-mail: ouvidoria@mogiguacu.sp.gov.br



PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGI GUAÇU-SP.
OUVIDORIA GERAL
ouvidoria@mogiguacu.sp.gov.br

BALANÇO DEMANDAS ANO 2024

SECRETÁRIA-DPTO	JANEIRO - FEVEREIRO	MARÇO - ABRIL	MAIO - JUNHO	JULHO - AGOSTO	SETEMBRO - OUTUBRO	NOVEMBRO - DEZEMBRO	TOTAL ANO
SSM	225	101	43	90	57	70	586
SAÚDE	58	53	43	30	47	52	283
S.O.M	82	51	34	27	27	25	246
SEGURANÇA	18	14	13	12	10	9	76
SAAMA	26	5	7	2	11	5	56
SAMAE	9	3	8	8	4	4	36
EDUCAÇÃO	4	6	7	8	5	3	33
BEM ESTAR ANIMAL	7	6	4	6	1	7	31
PROMOÇÃO SOCIAL	5	0	4	3	0	3	15
ESPORTES	4	3	1	2	3	0	13
ADM	3	1	1	6	0	2	13
FAZENDA	5	3	2	1	0	0	11
FRANCO MONTORO	2	2	3	0	0	0	7
CULTURA	1	0	0	1	0	4	6
SPDU	1	1	0	1	2	0	5
GABINETE	1	1	0	0	1	0	3
SHIC	0	0	0	2	0	0	2
SNJ	0	2	0	0	0	0	2
CONSELHO TUTELAR	2	0	0	0	0	0	2
COMUNICAÇÃO	0	0	0	0	1	0	1
DEFESA CIVIL	0	0	0	0	0	1	1
TOTAL BIMESTRE	453	252	170	199	169	185	1428

Tabela – Balanço ano 2024

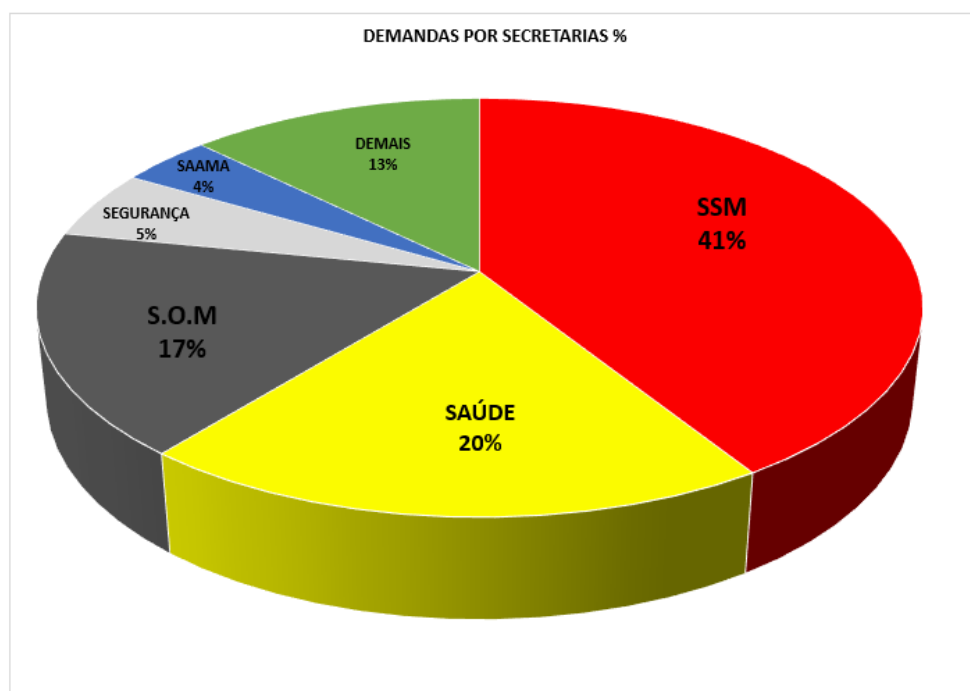


Gráfico – Demandas por Secretarias %



MOTIVOS POR SECRETARIAS – DEPARTAMENTOS

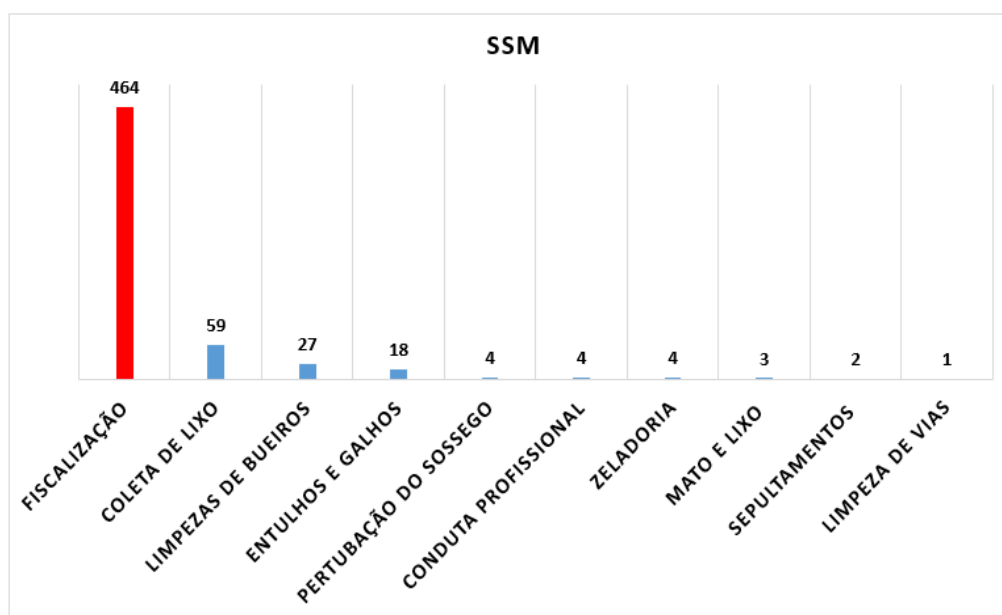


Gráfico – Demandas S.S.M

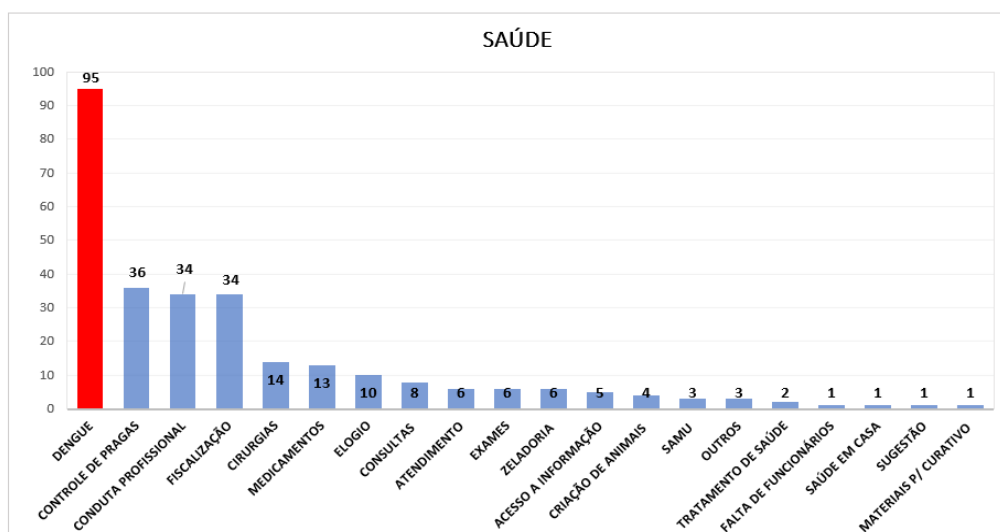


Gráfico – Demandas Saúde



PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGI GUAÇU-SP.
OUVIDORIA GERAL
ouvidoria@mogiguacu.sp.gov.br

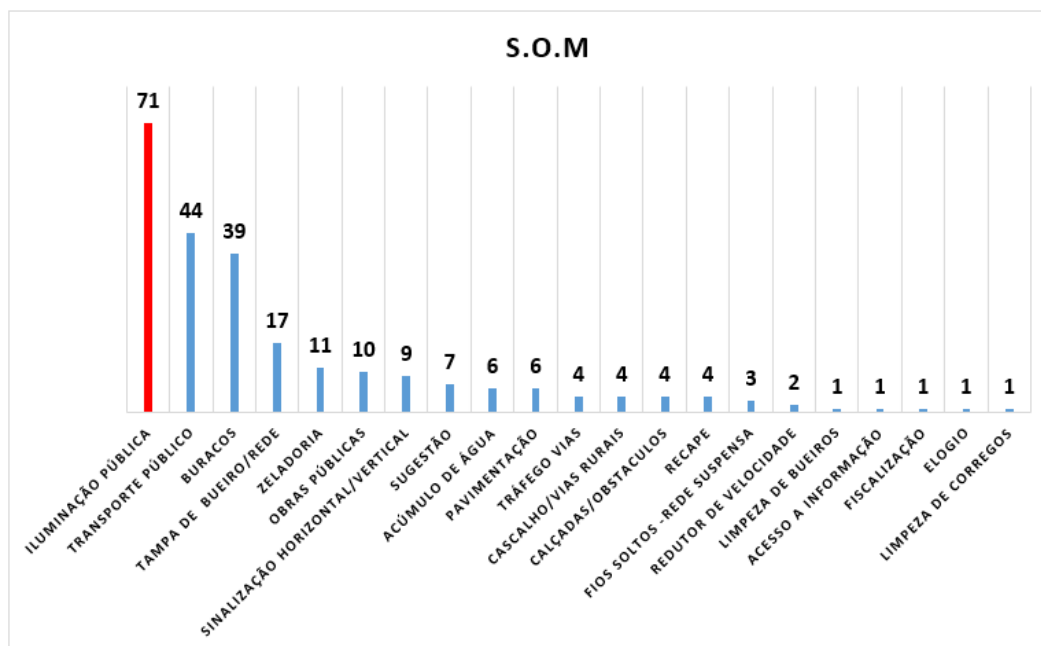


Gráfico – Demandas S.O.M

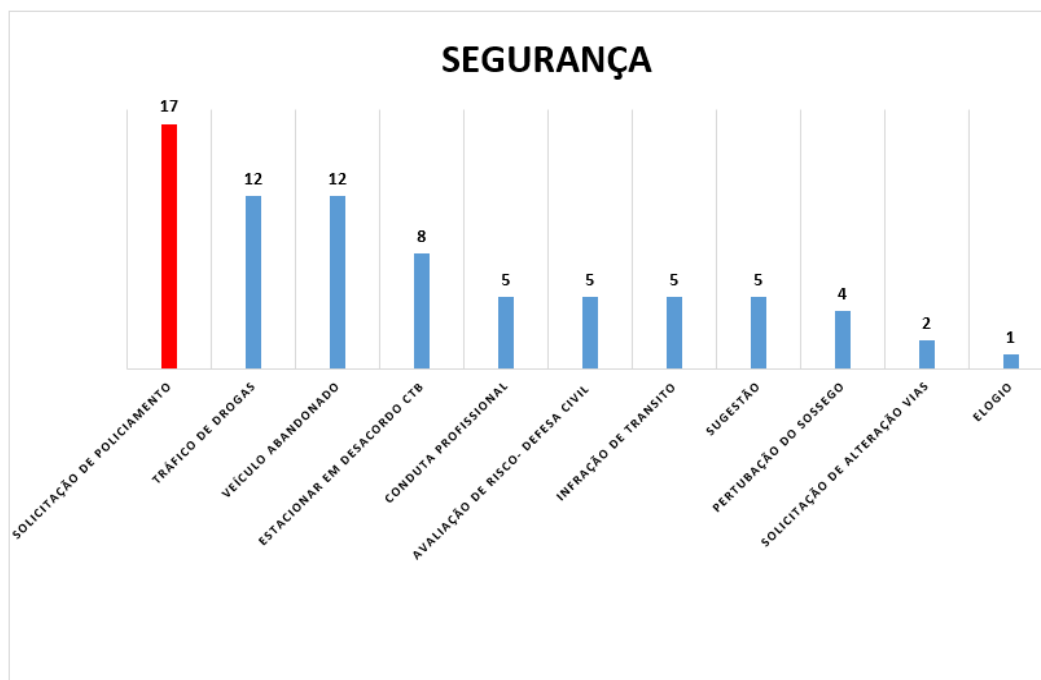


Gráfico – Demandas Segurança



PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGI GUAÇU-SP.
OUVIDORIA GERAL
ouvidoria@mogiguacu.sp.gov.br

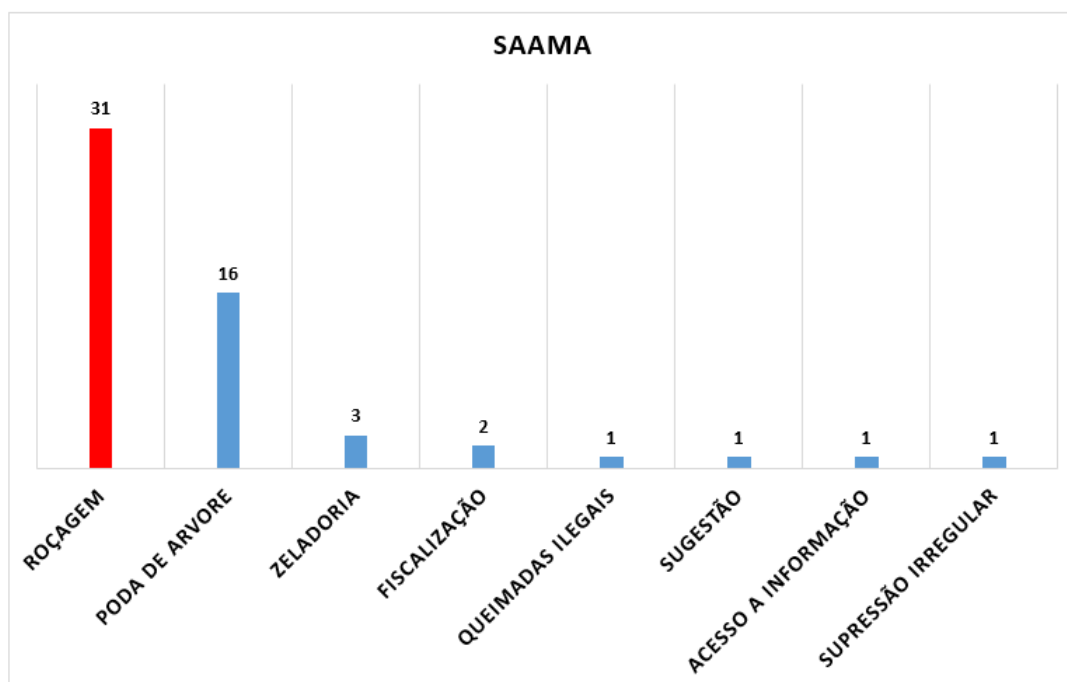


Gráfico – Demandas SAAMA

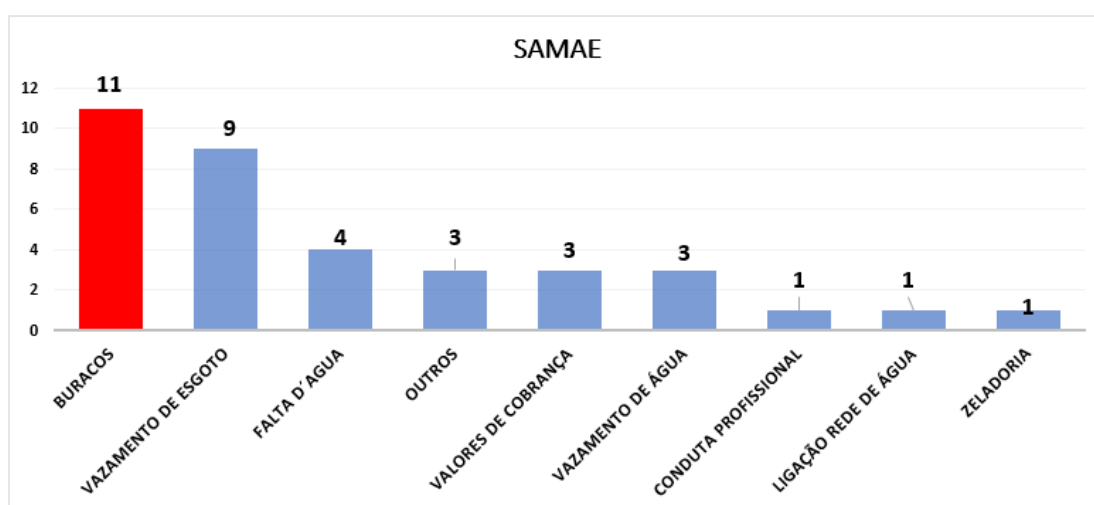


Gráfico – Demandas SAMAE



PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGI GUAÇU-SP.
OUVIDORIA GERAL
ouvidoria@mogiguacu.sp.gov.br

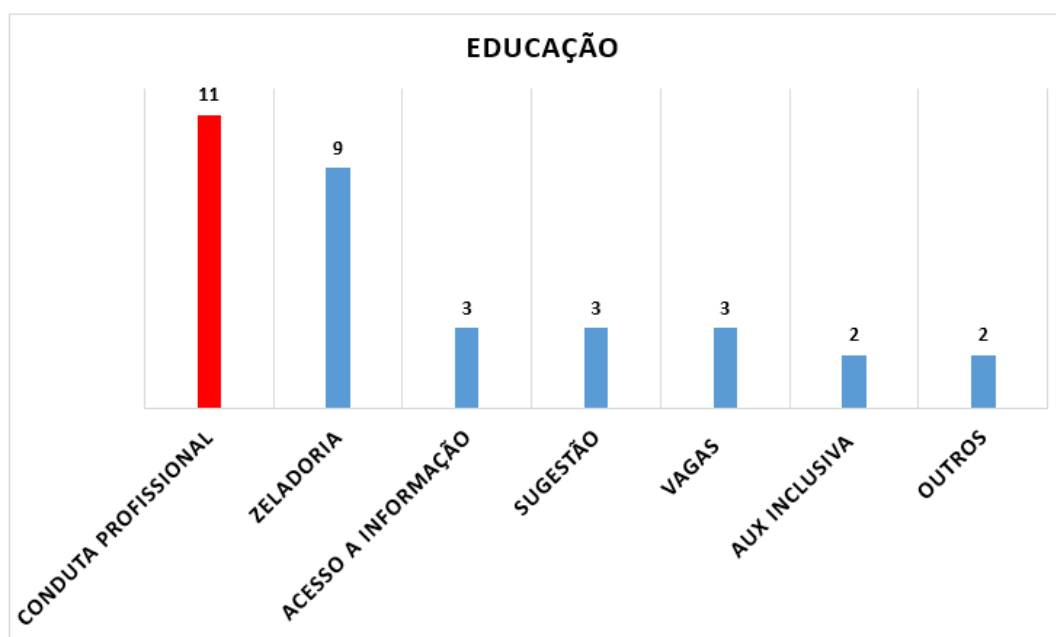


Gráfico – Demandas Educação

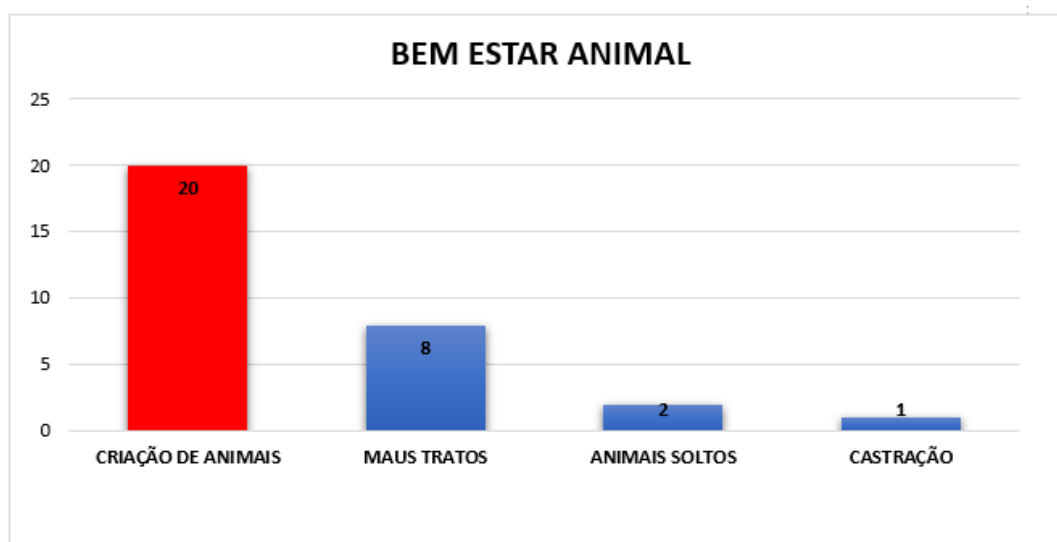


Gráfico – Demandas Bem Estar Animal



PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGI GUAÇU-SP.
OUVIDORIA GERAL
ouvidoria@mogiguacu.sp.gov.br

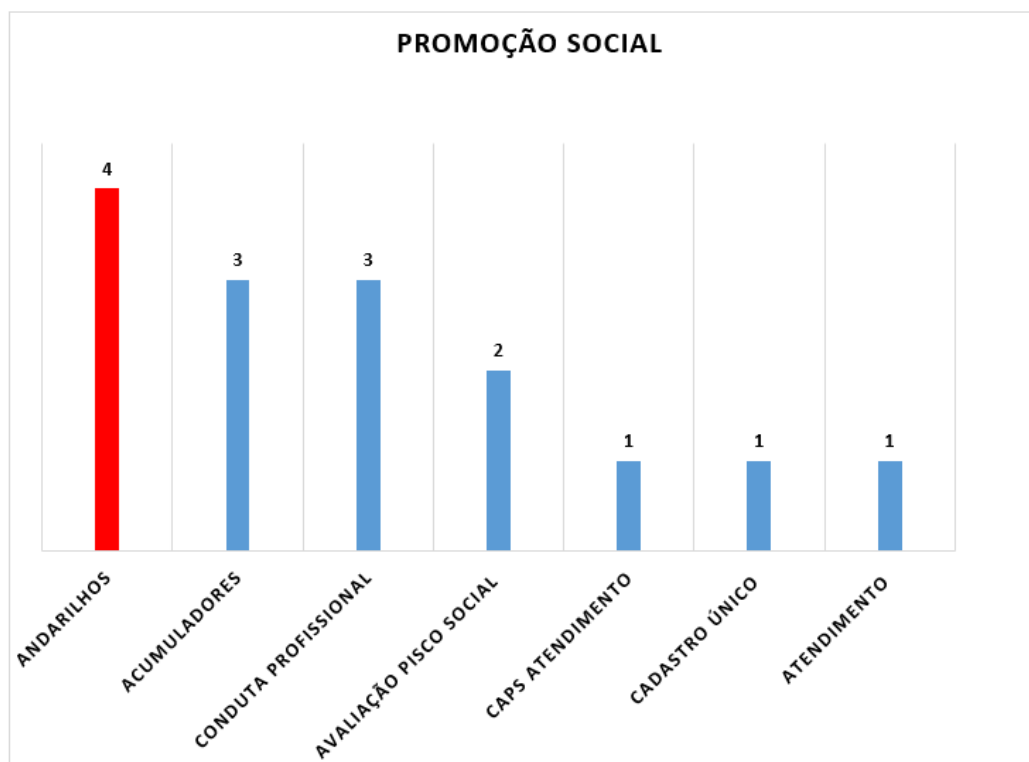


Gráfico – Demandas Promoção Social

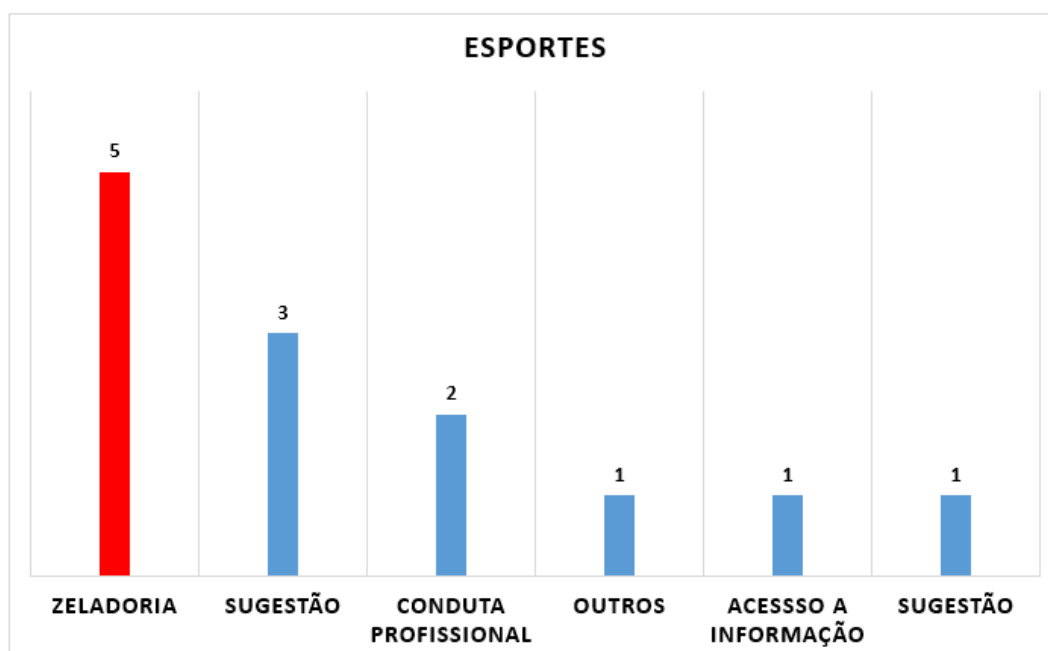


Gráfico – Demandas Esporte



PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGI GUAÇU-SP.
OUVIDORIA GERAL
ouvidoria@mogiguacu.sp.gov.br

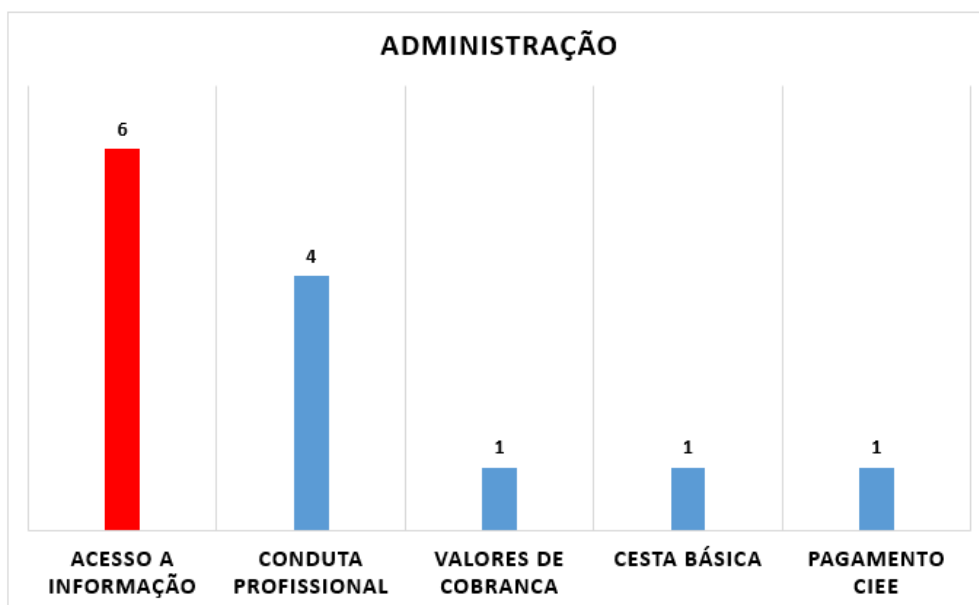


Gráfico – Demandas ADM

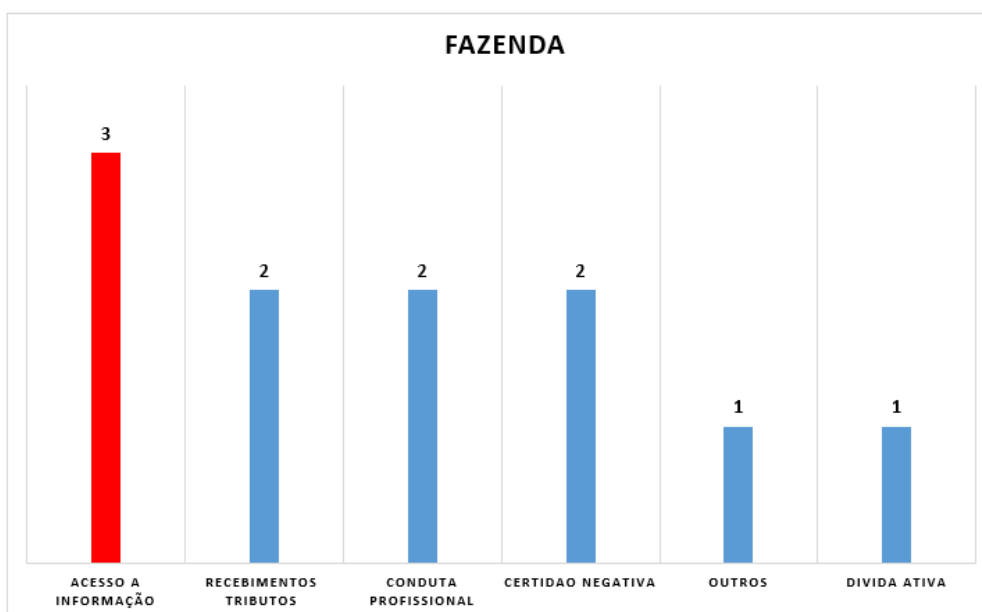


Gráfico – Demandas Fazenda



PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGI GUAÇU-SP.
OUVIDORIA GERAL
ouvidoria@mogiguacu.sp.gov.br

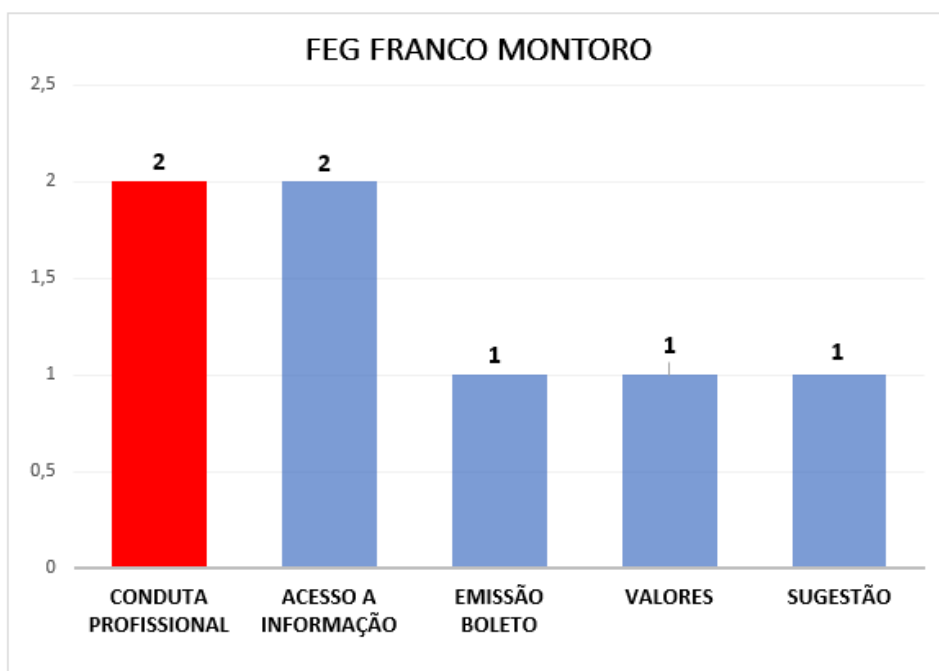


Gráfico-Demandas FEG / Faculdade Franco Montoro

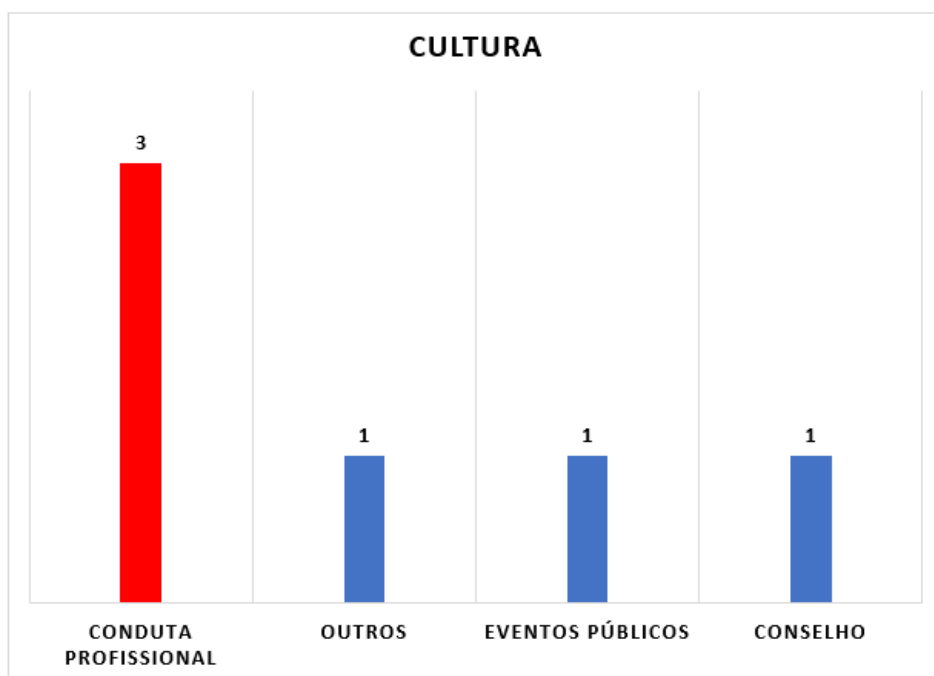


Gráfico-Demandas Cultura



PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGI GUAÇU-SP.
OUVIDORIA GERAL
ouvidoria@mogiguacu.sp.gov.br

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

Tabela – Demandas SPDU

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

Tabela – Demandas Gabinete

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

Tabela – Demandas SHIC

JURÍDICO							
	JAN - FEV	MARC - ABRIL	MAIO - JUNHO	JUL - AGOSTO	SET - OUT	NOV - DEZ	TOTAL
PARECER JURÍDICO		1					1
CÓPIA DOS AUTOS		1					1
SUB TOTAL	0	2	0	0	0	0	2

Tabela – Demandas Jurídico

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

Tabela – Demandas Conselho Tutelar

COMUNICAÇÃO							
	JAN - FEV	MARC - ABRIL	MAIO - JUNHO	JUL - AGOSTO	SET - OUT	NOV - DEZ	TOTAL
ACESSO A INFORMAÇÃO					1		1
SUB TOTAL	0	0	0	0	1	0	1

Tabela – Demandas comunicação

DEFESA CIVIL								
	JAN - FEV	SET	MARC - ABRIL	MAIO - JUNHO	JUL - AGOSTO	SET - OUT	NOV - DEZ	TOTAL
LAUDO DE INSPEÇÃO							1	1
SUB TOTAL	0	0	0	0	0	0	1	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 85 usuários, obtendo o seguinte resultado:

Fonte: Base de Dados Intertec "Sistema de Gestão da Ouvidoria Geral 2024".



PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGI GUAÇU-SP.
OUVIDORIA GERAL
ouvidoria@mogiguacu.sp.gov.br



Gráfico – pesquisa satisfação 1



Gráfico – pesquisa satisfação 2

PONTOS RECORRENTES, ANÁLISE E CONCLUSÃO.

Durante o período avaliado, observou-se que os principais pontos recorrentes, ou seja, demandas de maior incidência obtiveram análise da Ouvidoria Geral com as secretarias responsáveis diretamente; **78%** estão concentradas nas três primeiras secretarias desse relatório (SSM, Saúde e SOM).

SSM – item: Fiscalização, totalizando 464 demandas, a população utiliza a ouvidoria geral para pedido de fiscalizações, pois, há opção sigilosa; sendo estas relacionado a comércios, terrenos e casas abandonadas, sugerido ao gestor da pasta melhorias no canais direto bem como a aplicação de tecnologias



PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGI GUAÇU-SP.
OUVIDORIA GERAL
ouvidoria@mogiguacu.sp.gov.br

para ações nas fiscalizações preventivas.

Saúde – item: Fiscalização (dengue, vigilância sanitária e ambiental), somando 129 pedidos, não é acolhido diretamente com os órgãos citados os pedidos de fiscalizações provindo do cidadão, sugerido ao gestor da pasta implementação de canais para acolhimento.

S.O.M. – item: Iluminação pública, Comparado com o relatório de 2023 houve redução de pedidos via Ouvidoria Geral em 73%, solicitado ao gestor bem como a comunicação social para continuidade na divulgação dos canais da empresa prestadora de serviço para trocas de lâmpadas em Mogi Guaçu. CONDENSU tel: 0800 770 5676.

Item: Transporte público, a Ouvidoria Geral atuou diretamente com a S.O.M. e a empresa prestadora de serviço, apontando os itens de maior incidência de reclamações do cidadão usuário do transporte coletivo, com o auxílio exposto obtivemos redução no número de reclamações no segundo semestre de 2024.

Os dados apresentados reforçam a importância da integração entre a Ouvidoria Geral e as secretarias municipais, permitindo um diagnóstico preciso das demandas e a implementação de medidas efetivas. A concentração de ocorrências nas áreas de fiscalização, saúde e serviços públicos reflete a necessidade de investimentos contínuos na melhoria da comunicação com os cidadãos e na eficiência dos serviços prestados.

A redução das reclamações em áreas como iluminação pública e transporte coletivo demonstra que o trabalho conjunto entre a Ouvidoria e as secretarias pode gerar resultados positivos. Contudo, desafios persistem, especialmente na criação de canais mais diretos e eficazes para o acolhimento das demandas da população.



PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGI GUAÇU-SP.
OUVIDORIA GERAL
ouvidoria@mogiguacu.sp.gov.br

Com o objetivo de aprimorar ainda mais a gestão, recomenda-se a implementação de indicadores de desempenho e o fortalecimento das ações preventivas em todas as secretarias. Assim, será possível atender de forma proativa às necessidades da população e contribuir para uma cidade mais eficiente e conectada com seus munícipes.



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