



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 2025.



SUMÁRIO

RELATÓRIO DE GESTÃO 2025	3
INTRODUÇÃO	3
A OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO	3
SERVIÇOS OFERECIDOS	3
CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA	4
BALANÇO DEMANDAS ANO 2025	4
Tabela – Balanço ano 2025	5
Gráfico – Demandas por Secretarias %	5
MOTIVOS POR SECRETARIAS – DEPARTAMENTOS	6
Gráfico – Demandas Saúde	6
Gráfico – Demandas S.O.M.	7
Gráfico – Demandas Segurança	7
Gráfico – Demandas Bem Estar Animal	8
Gráfico – Demandas SAAMA	8
Gráfico – Demandas SAMAE	9
Gráfico – Demandas Educação	9
Gráfico – Demandas Assistência Social	10
Gráfico – Demandas Fazenda	10
Gráfico – Demandas Esporte	11
Gráfico – Demandas ADM	11
Gráfico – Gabinete do Prefeito	12
Gráfico-Demandas FEG / Faculdade Franco Montoro	12
Gráfico-Demandas S.P.D.U	13
Gráfico-Conselho Tutelar	13
Tabela – Demandas CULTURA	14
Tabela – Demandas Jurídico	14
Tabela – Demandas Comunicação	14
Tabela – Demandas Relações Institucionais	14
Tabela – Demandas PROGUAÇU	14
Tabela – Demandas SHIC	14
PERCENTUAL DE RESOLUTIVIDADE	15
Gráfico - Resolutividade	15
PESQUISA DE SATISFAÇÃO	15
Gráfico – pesquisa satisfação 1	16
Gráfico – pesquisa satisfação 2	16
PONTOS RECORRENTES, ANÁLISE E CONCLUSÃO	16



RELATÓRIO DE GESTÃO 2025

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 2025 a 31 de dezembro de 2025.

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 município 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.



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://gpmogmoguacu.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: 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

BALANÇO DEMANDAS ANO 2025

O presente Relatório Anual da Ouvidoria Geral tem por finalidade apresentar, de forma transparente e consolidada, as manifestações recebidas no período de janeiro a dezembro de 2025, foram 1323 manifestações (denúncia 48%, Reclamação 31%, solicitação 19% , sugestão 1% e elogio 1%) registradas nos canais oficiais da Ouvidoria Geral do Município, assegurando amplo acesso da população aos serviços públicos, a tabela abaixo demonstra todo o cenário:



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

SECRETARIA-DPTO	JANEIRO - FEVEREIRO	MARÇO - ABRIL	MAIO - JUNHO	JULHO - AGOSTO	SETEMBRO - OUTUBRO	NOVEMBRO - DEZEMBRO	TOTAL ANO
SSM	141	81	60	62	63	53	460
SAÚDE	118	51	42	30	41	39	321
S.O.M	68	37	32	14	29	22	202
SEGURANÇA	17	5	8	18	7	6	61
BEM ESTAR ANIMAL	7	4	11	16	9	6	53
SAAMA	14	9	8	4	5	6	46
SAMAE	13	4	3	12	4	3	39
EDUCAÇÃO	7	5	9	3	9	0	33
ASSISTÊNCIA SOCIAL	8	3	5	4	5	1	26
FAZENDA	4	8	4	0	1	5	22
ESPORTES	4	4	1	3	4	2	18
ADM	1	1	1	6	1	2	12
GABINETE	3	0	0	0	0	2	5
FRANCO MONTORO	0	0	0	0	2	3	5
SPDU	2	0	0	1	2	0	5
CONSELHO TUTELAR	2	1	0	0	1	1	5
CULTURA	1	0	0	2	0	0	3
S.A.J	0	2	0	0	0	1	3
COMUNICAÇÃO	0	1	0	0	0	0	1
R.INSTITUCIONAIS	0	0	0	1	0	0	1
PROGUAÇU	0	0	1	0	0	0	1
SHIC	0	0	0	1	0	0	1
TOTAL BIMESTRE	410	216	185	177	183	152	1323

Tabela – Balanço ano 2025

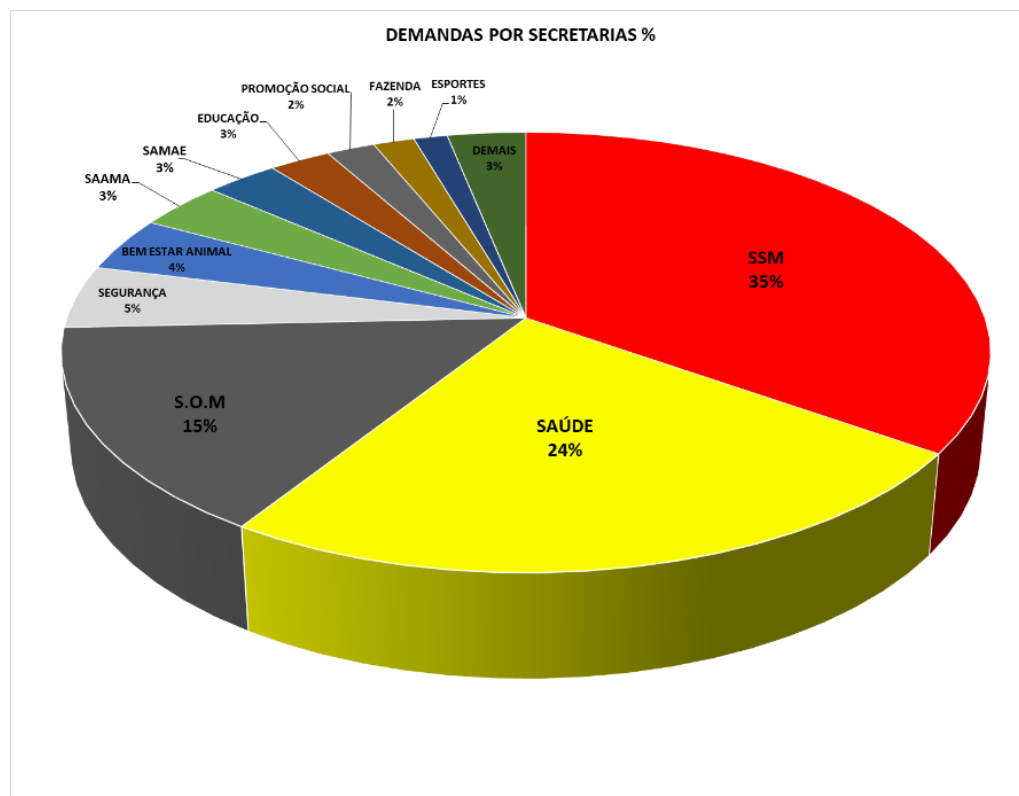
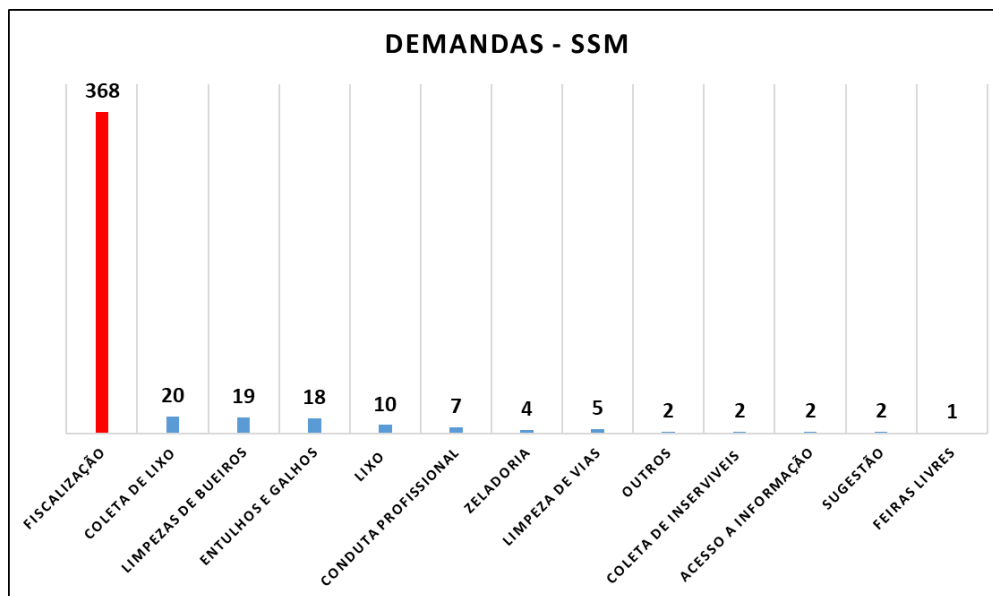


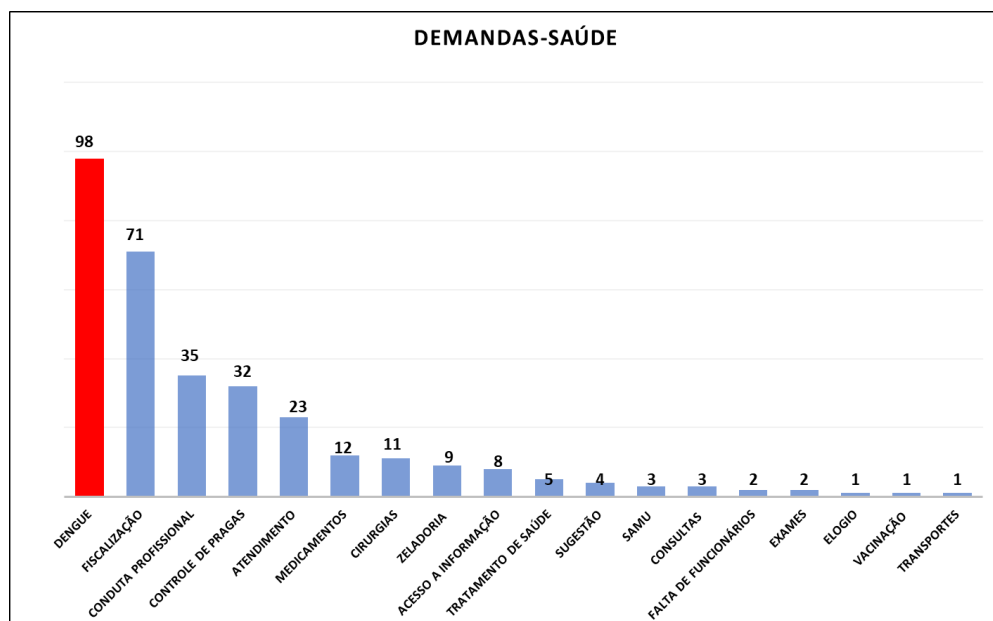
Gráfico – Demandas por Secretarias %



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

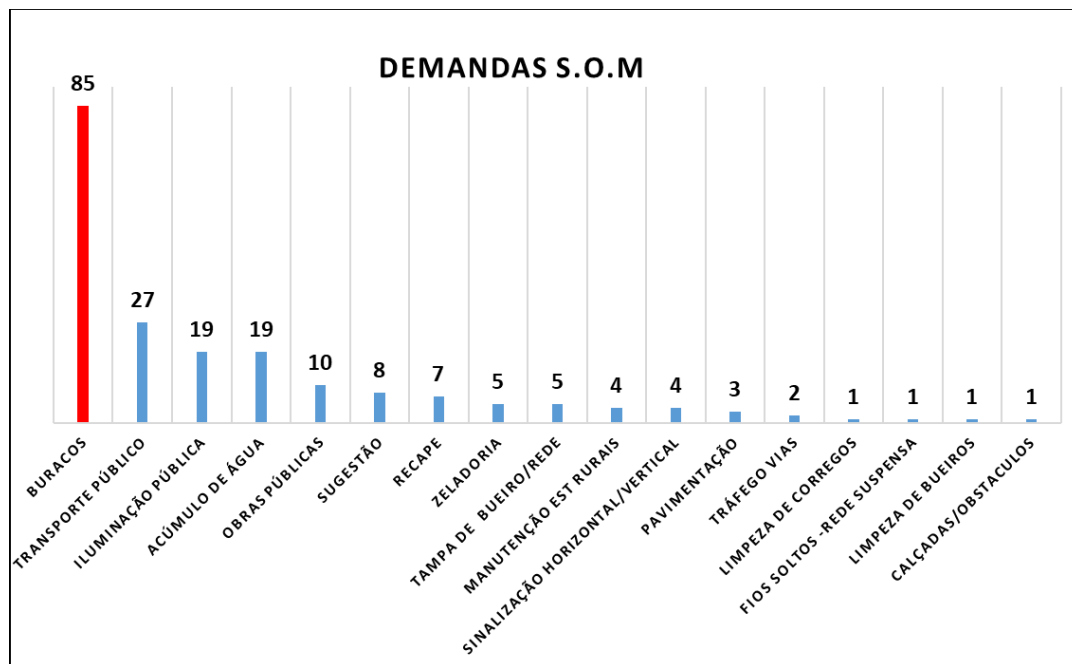


Gráfico – Demandas S.O.M

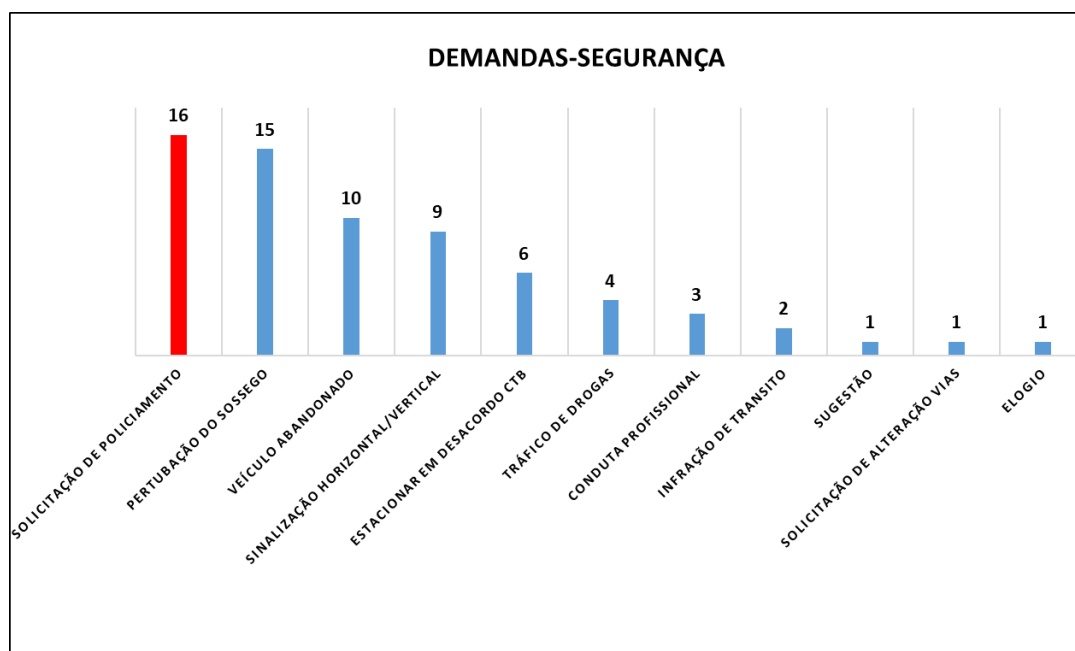


Gráfico – Demandas Segurança



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

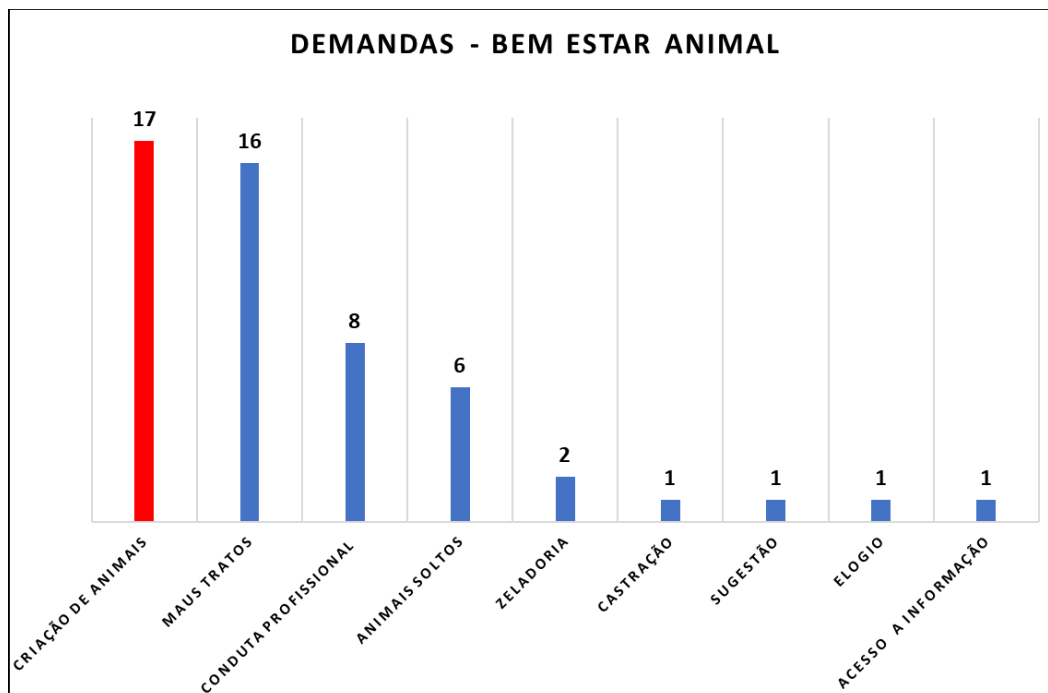


Gráfico – Demandas Bem Estar Animal

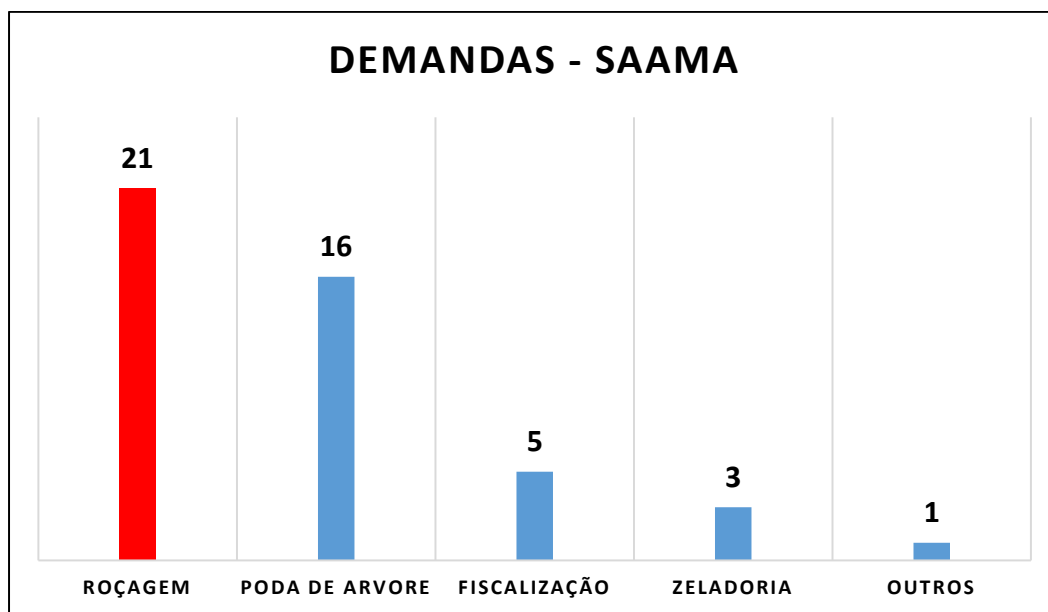


Gráfico – Demandas SAAMA



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

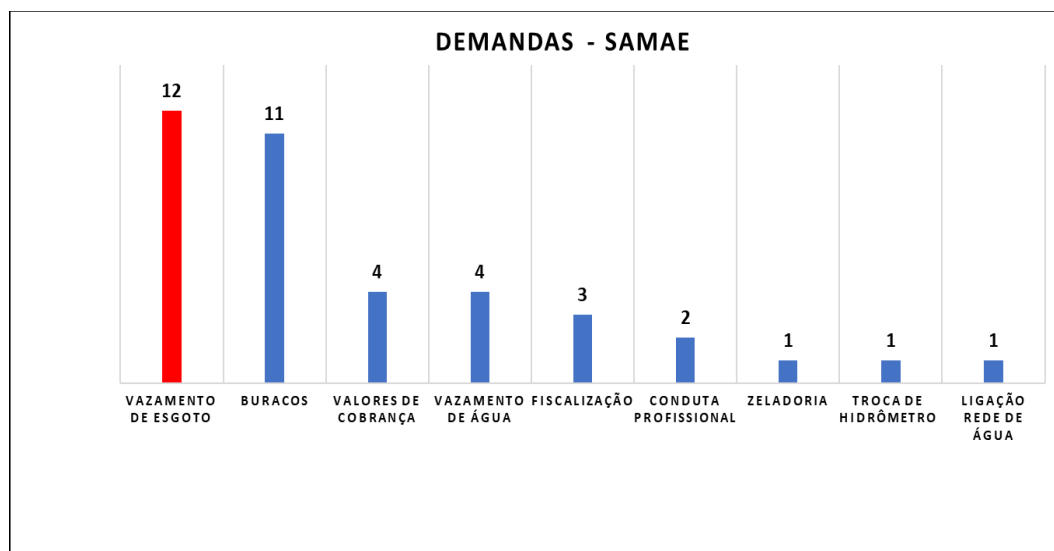


Gráfico – Demandas SAMAE

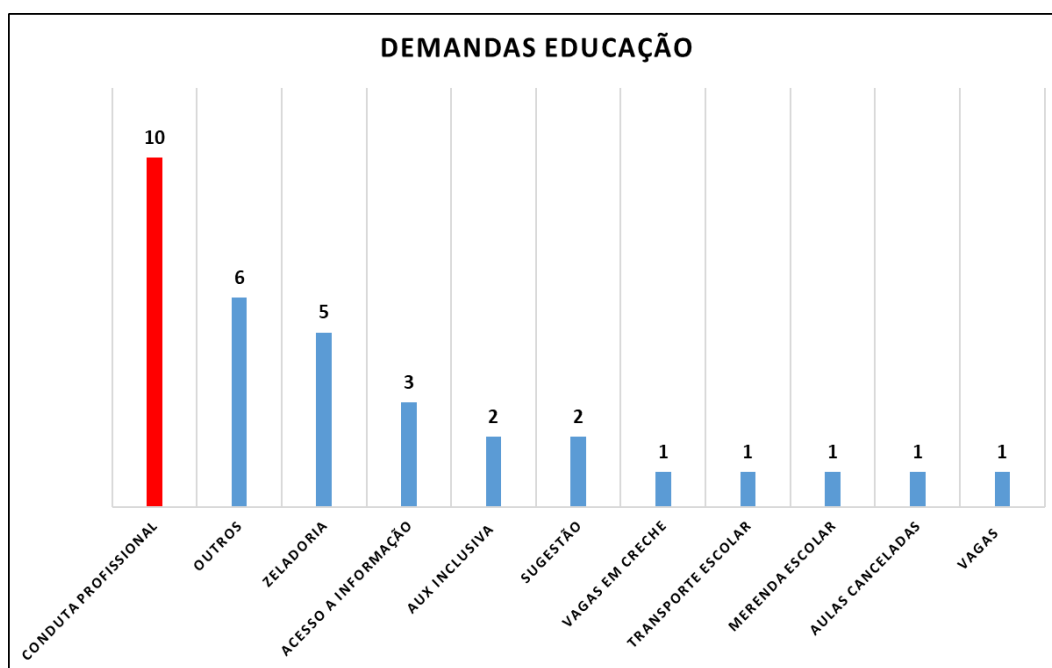


Gráfico – Demandas Educação



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

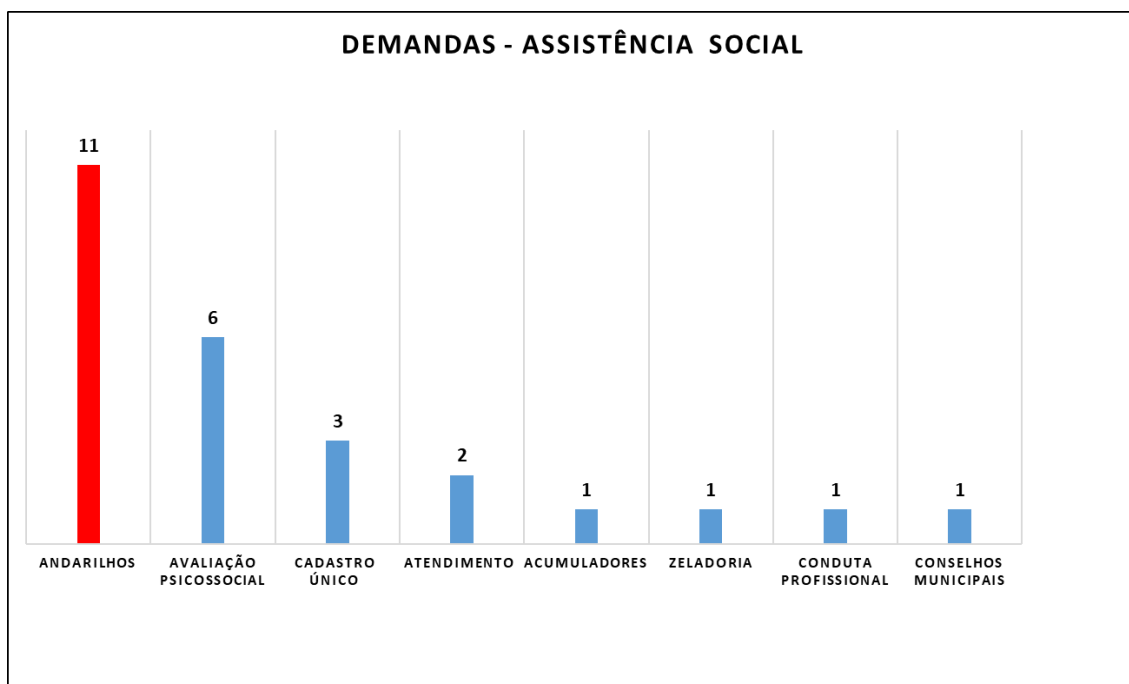


Gráfico – Demandas Assistência Social

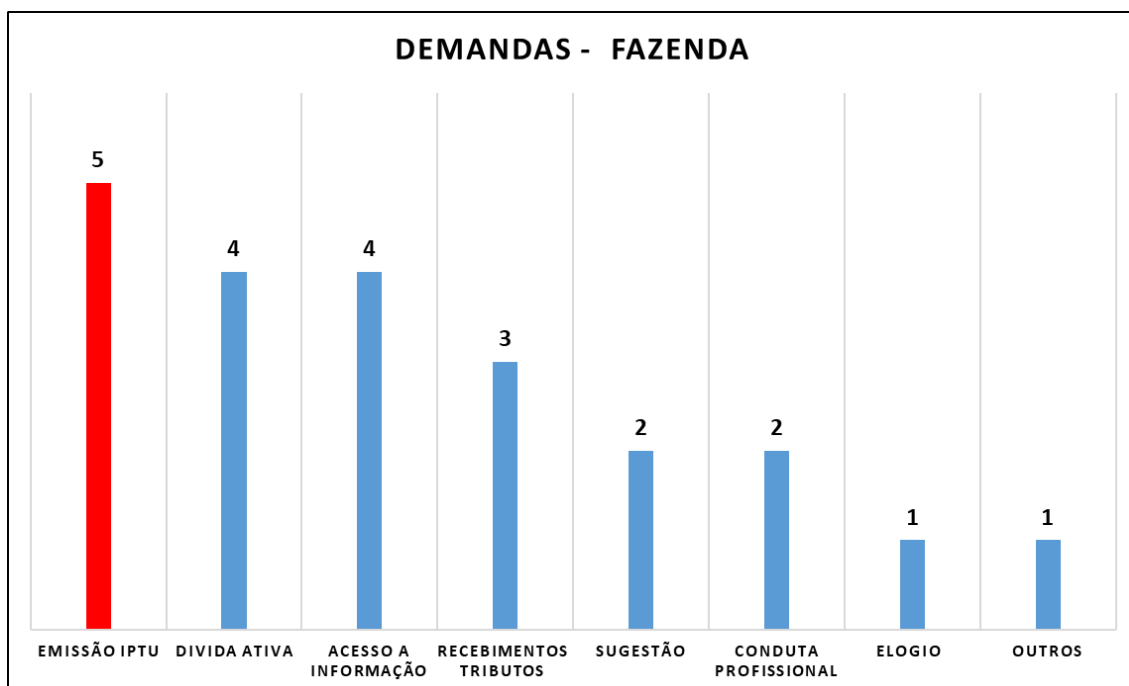


Gráfico – Demandas Fazenda



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

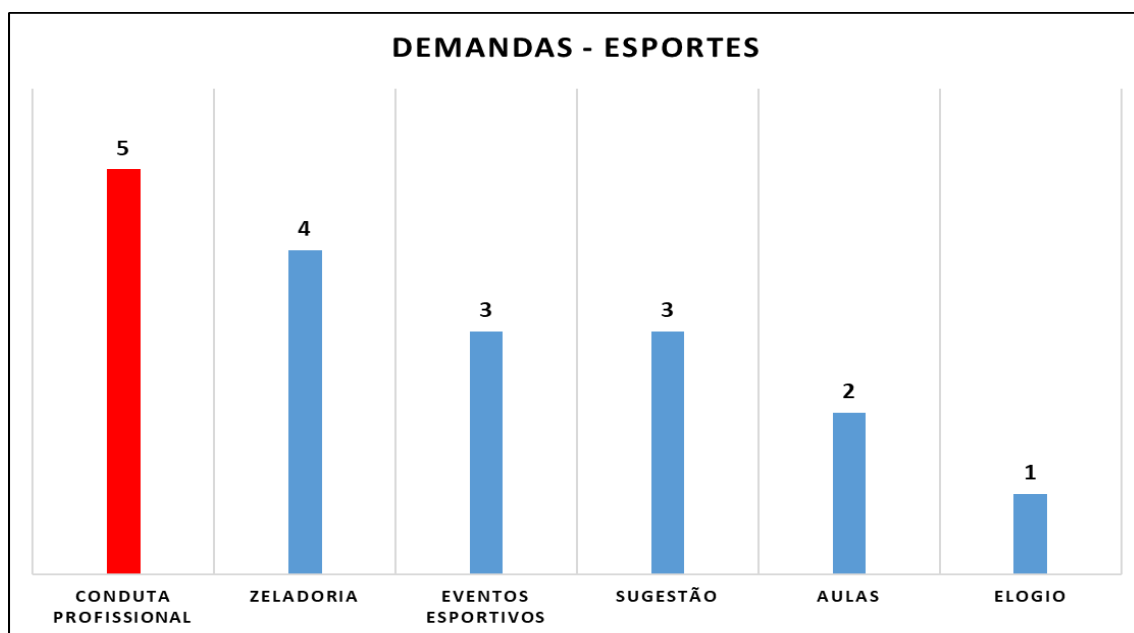


Gráfico – Demandas Esporte

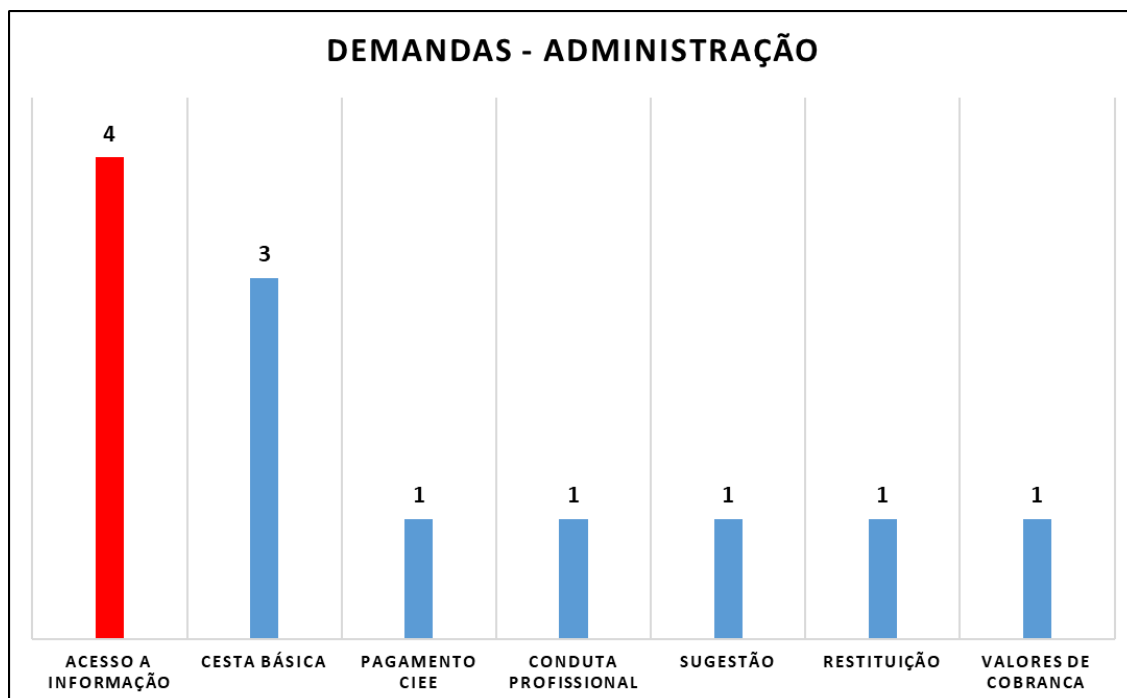


Gráfico – Demandas ADM



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

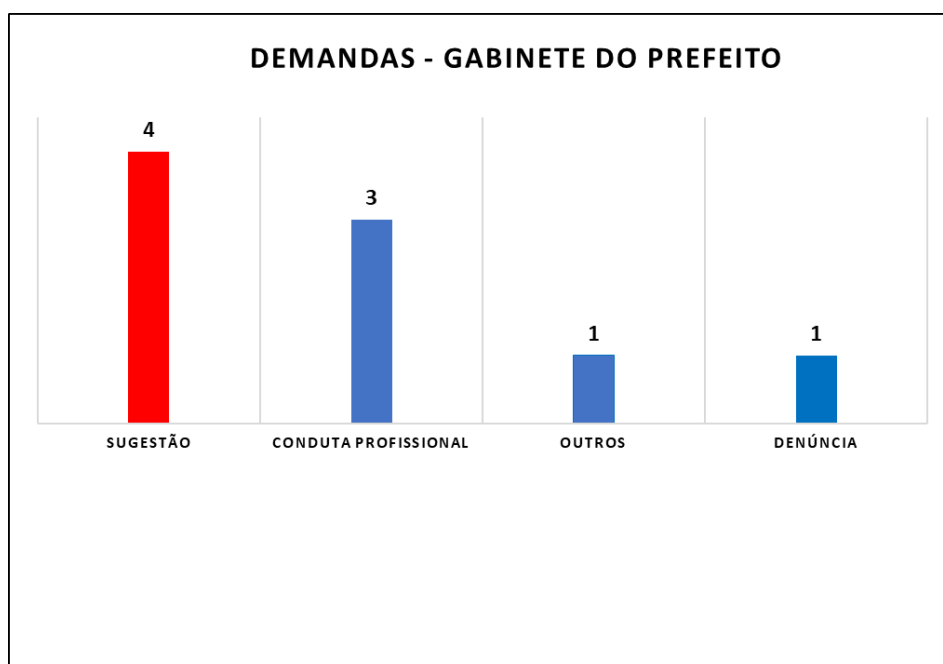


Gráfico – Gabinete do Prefeito.

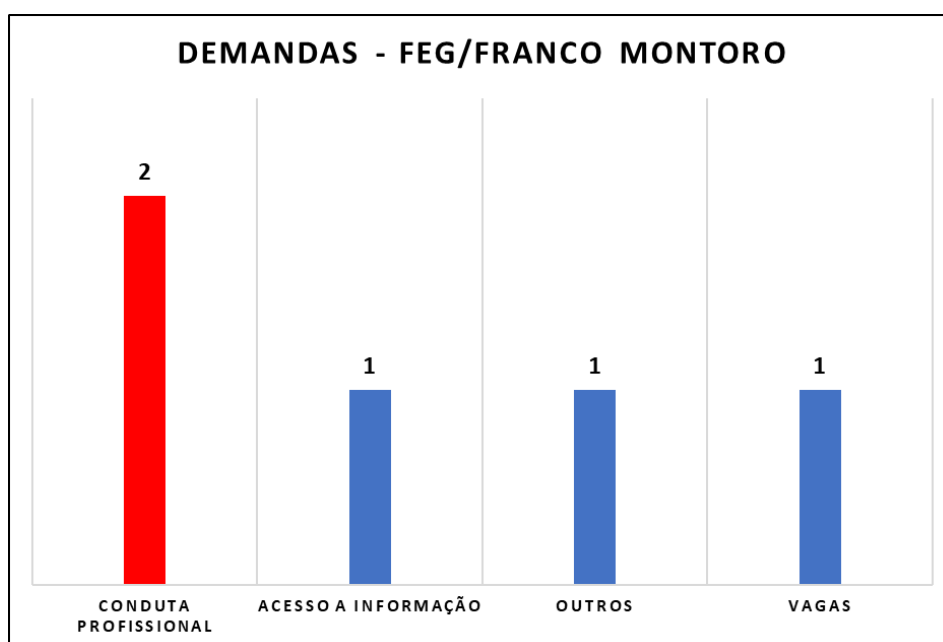


Gráfico-Demandas FEG / Faculdade Franco Montoro



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

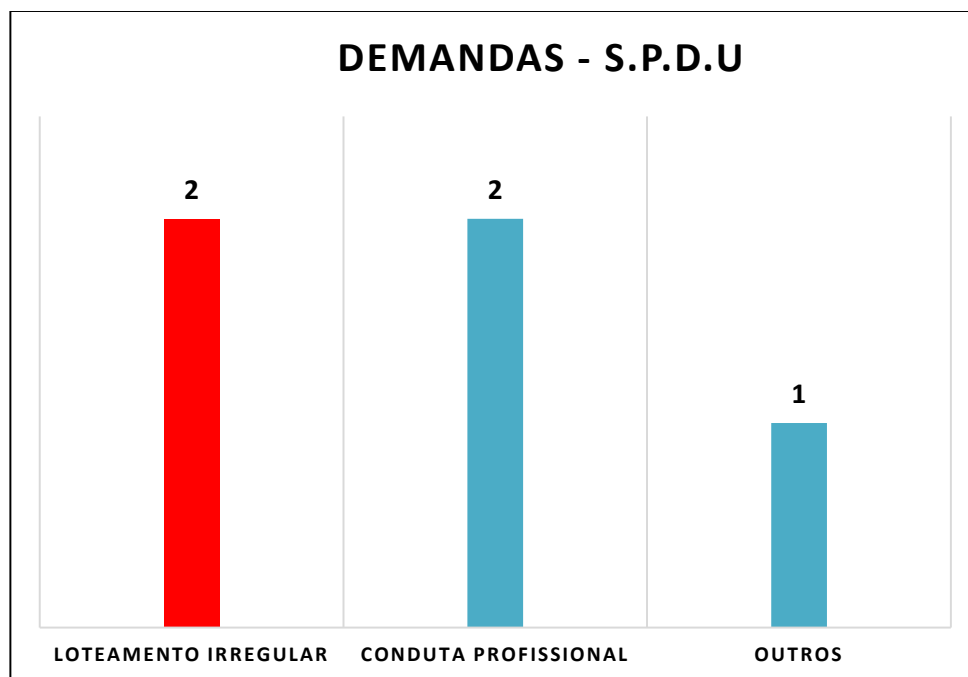


Gráfico-Demandas S.P.D.U

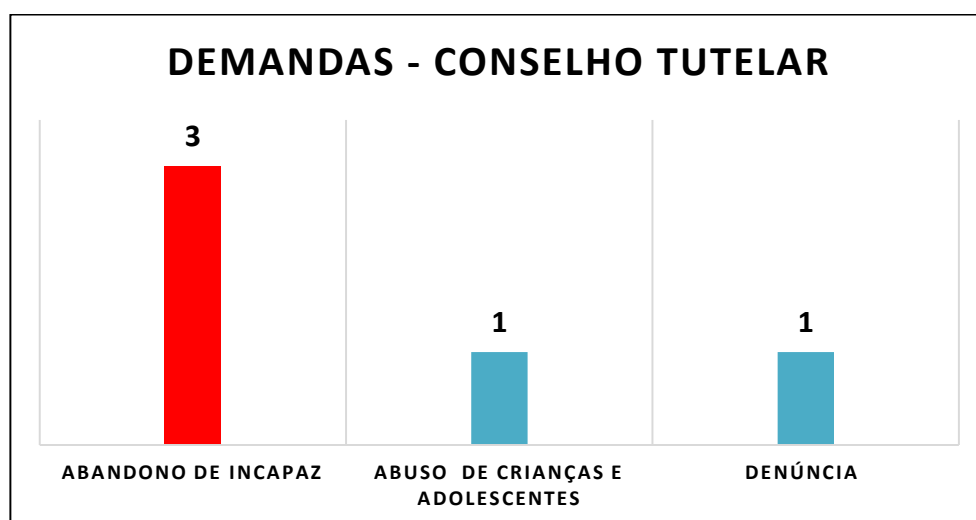


Gráfico-ConselhoTutelar



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

CULTURA							
	JAN - FEV	MARC - ABRIL	MAIO - JUNHO	JUL - AGOSTO	SET - OUT	NOV - DEZ	TOTAL
CONDUTA PROFISSIONAL	1						1
ELOGIOS				1			1
EVENTOS PÚBLICOS				1			1
	1	0	0	2	0	0	3

Tabela – Demandas CULTURA

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

Tabela – Demandas Jurídico

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

Tabela – Demandas Comunicação

RELAÇÕES INSTITUCIONAIS							
	JAN - FEV	MARC - ABRIL	MAIO - JUNHO	JUL - AGOSTO	SET - OUT	NOV - DEZ	TOTAL
PROJETOS				1			1
	0	0	0	1	0	0	1

Tabela – Demandas Relações Institucionais

PROGUAÇU							
	JAN - FEV	MARC - ABRIL	MAIO - JUNHO	JUL - AGOSTO	SET - OUT	NOV - DEZ	TOTAL
ATENDIMENTO			1				1
	0	0	1	0	0	0	1

Tabela – Demandas PROGUAÇU

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

Tabela – Demandas SHIC



PERCENTUAL DE RESOLUTIVIDADE

Entende-se por resolatividade: é o indicador que mede o êxito da administração em resolver a questão apresentada pelo usuário do serviço público.

O gráfico a seguir demonstra em porcentagem o assunto.

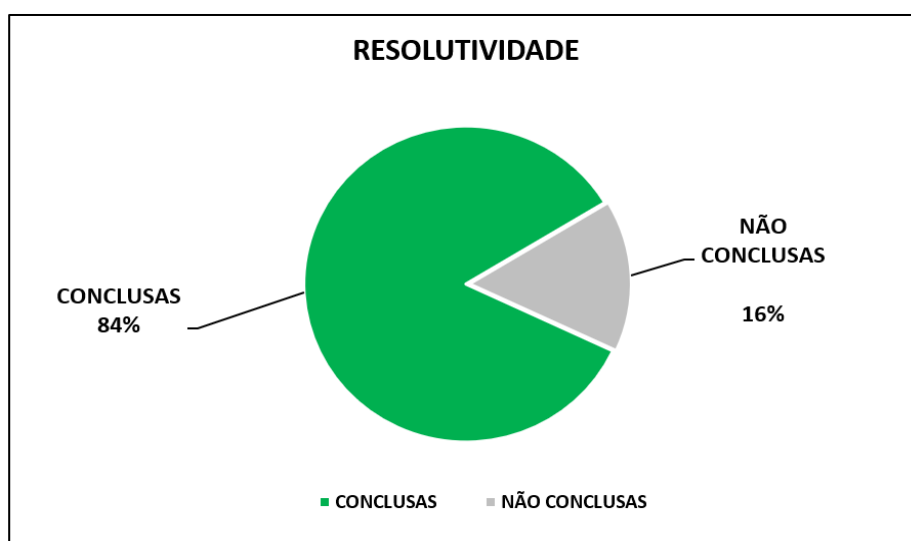


Gráfico - Resolutividade

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 Geral formalizaram demandas.

O Método utilizado foi o contato via telefone com o cidadão que identificou-se, no período de 01/01/2025 a 30/11/2025, onde após prévia identificação da equipe e explanação do motivo, era solicitado uma nota para a secretaria envolvida diretamente com a manifestação e posterior a ouvidoria geral, sendo 1 = péssimo, 2 =ruim, 3=regular, 4=bom e 5 = ótimo; foram entrevistados 149 usuários, obtendo o seguinte resultado:

Fonte: Base de Dados Intertec "Sistema de Gestão da Ouvidoria Geral 2025".



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

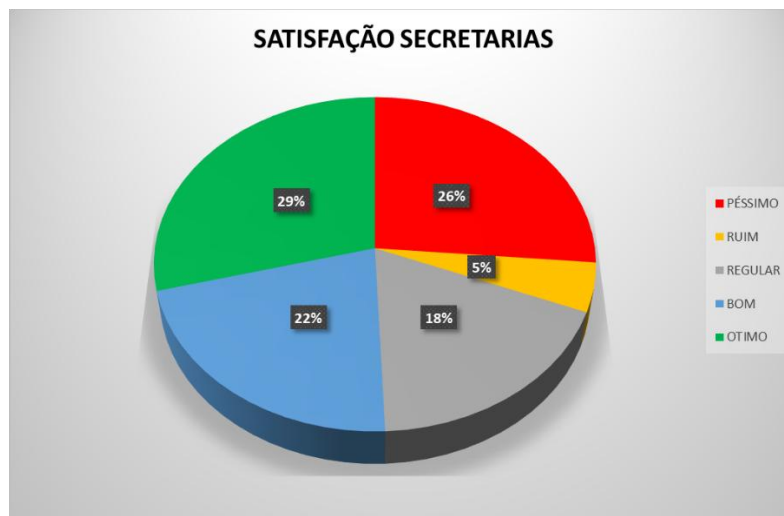


Gráfico – pesquisa satisfação 1

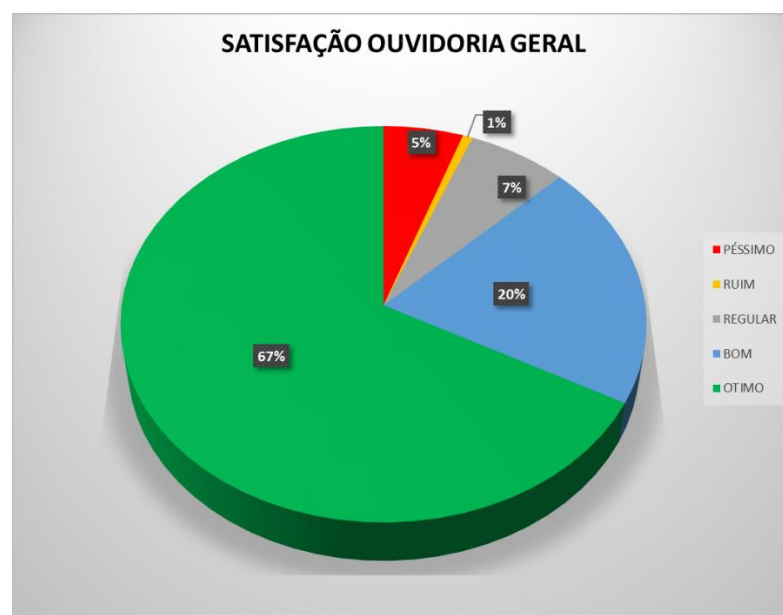


Gráfico – pesquisa satisfação 2

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; **47%** estão concentradas nas três primeiras secretarias desse relatório (SSM, Saúde e SOM).



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

S.S.M – item: Fiscalização, totalizando 368 demandas, a população utiliza a Ouvidoria Geral para pedido de fiscalizações, pois, há opção anônimo; sendo estas relacionado a comércios, terrenos e casas abandonadas, sugerido ao gestor da pasta melhorias nos canais direto bem como a aplicação de tecnologias para ações nas fiscalizações preventivas.

Saúde – item: Fiscalização (Dengue V.E, vigilância sanitária e ambiental), somando 169 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: Buracos, Ao todo foram 85 pedidos do serviço tapa buracos.

Encaminhado a Secretaria de Obras e Mobilidade, que por sua vez expediu O.S. (ordem de serviço) ao qual através da equipe da Ouvidoria Geral é fornecido ao cidadão para o devido acompanhamento.

A análise comparativa dos dados da Ouvidoria, referentes aos exercícios de 2024 e 2025, demonstra que a Ouvidoria Geral do município vem se fortalecendo como importante instrumento de participação social, transparência e aprimoramento da gestão pública.

Observa-se que, embora as Secretarias de Serviços Municipais, Saúde e Obras e Mobilidade continuem concentrando parcela significativa das demandas, houve em 2025 melhor distribuição das manifestações entre as demais áreas da Administração, indicando avanços na atuação preventiva e corretiva dos serviços públicos.

Destaca-se, ainda, a redução de reincidências em alguns serviços sensíveis apontados no exercício anterior, evidenciando maior efetividade das ações adotadas a partir dos encaminhamentos realizados pela Ouvidoria. A manutenção de índices satisfatórios de resolutividade reforça o papel da Ouvidoria como canal não apenas de escuta, mas de acompanhamento e resposta às demandas da população.



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

O aumento do engajamento dos cidadãos em 2025, inclusive nas pesquisas de satisfação, confirma a consolidação da Ouvidoria como canal confiável e acessível. Assim, conclui-se que a atuação da Ouvidoria contribuiu de forma relevante para o aprimoramento dos serviços públicos, permanecendo como desafio o fortalecimento contínuo das ações preventivas, da comunicação institucional e da integração entre as secretarias.



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