



**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 2022.

Sumário

RELATÓRIO DE FECHAMENTO 2022	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	6
Gráfico – Portal da Transparência.....	6
BALANÇO ANO 2022	7
Tabela – Balanço ano 2022	7
Gráfico – Demandas por Secretarias %	7
ASSUNTOS POR SECRETARIA/DPTO	8
Gráfico – Demandas S.S.M	8
Gráfico – Demandas S.O.M.....	8
Gráfico – Demandas Saúde.....	9
Gráfico – Demandas SAAMA	9
Gráfico – Demandas Segurança	10
Gráfico – Demandas Educação.....	10
Gráfico – Demandas SAMAE	11
Gráfico – Demandas Fazenda.....	11
Gráfico – Demandas Promoção Social.....	12
Gráfico – Demandas ADM.....	12
Gráfico – Demandas Esporte	13
Gráfico – Demandas Gabinete	13
Gráfico – Demandas Cultura	14
Gráfico – Demandas Jurídico	14
Gráfico – Demandas SPDU.....	15
Tabela – Demandas comunicação	15
Tabela – Demandas Procon.....	15
Tabela – Demandas Defesa Civil	15
Tabela – Demandas PAT	15
Tabela – Demandas Tecnologia.....	16
Tabela – Demandas Conselho Tutelar	16
PERCENTUAL DE RESOLUTIVIDADE.....	16
Gráfico - Resolutividade	16
PESQUISAS DE SATISFAÇÃO.....	17
PESQUISA - Serviços executados via pedido da Ouvidoria e o Serviço prestado pela Ouvidoria Geral	17

Gráfico – pesquisa satisfação 1.....	17
Gráfico – pesquisa satisfação 2.....	18
PESQUISA - Unidades Básicas de Saúde.....	18
Gráfico 1 – Pesquisa UBS.....	18
Gráfico 2 – Pesquisa UBS.....	19
Gráfico 3 – Pesquisa UBS.....	19
Gráfico 4 – Pesquisa UBS.....	20
Gráfico 5 – Pesquisa UBS.....	20
PESQUISA - Transporte Público Coletivo.....	21
Tabela 1- Pesquisa Transporte.....	21
Gráfico 1- Pesquisa Transporte.....	21
Tabela 2- Pesquisa Transporte.....	21
Gráfico 2- Pesquisa Transporte.....	22
Gráfico 3- Pesquisa Transporte.....	22
ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTE E AS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO.....	23

RELATÓRIO DE FECHAMENTO 2022

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 2022 a 31 de dezembro de 2022.

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:

- 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

- 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**.

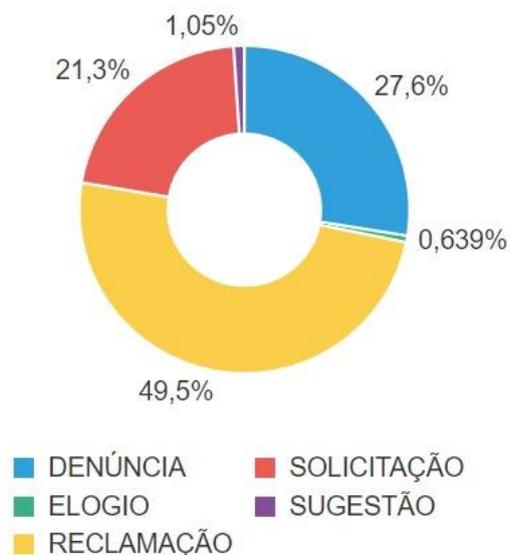
- Por meio de envio de carta: à Ouvidoria Geral de Mogi Guaçu SP, situada a rua José Colombo, 284, Bairro Morro do Ouro, CEP.13.840.065.

- Por e-mail: ouvidoria@mogiguacu.sp.gov.br

Origem 01/01/2022 a 31/12/2022



Espécie 01/01/2022 a 31/12/2022



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.

O Portal da Transparência é um site livre onde são encontrados informações sobre o uso do dinheiro público e demais informações relacionadas a gestão municipal.

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.

Em 2022 foram solicitados 95 pedidos de acessos distribuídos conforme gráfico abaixo.

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

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

fazer seu cadastro e criar sua solicitação.

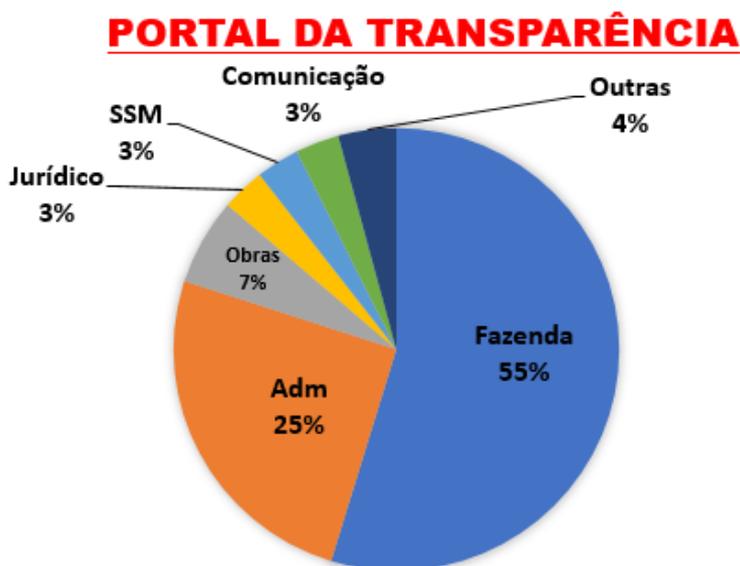


Gráfico – Portal da Transparência

BALANÇO ANO 2022

SECRETÁRIA-DPTO	JANEIRO - FEVEREIRO	MARÇO - ABRIL	MAIO - JUNHO	JULHO - AGOSTO	SETEMBRO - OUTUBRO	NOVEMBRO - DEZEMBRO	TOTAL ANO
SSM	103	227	109	69	83	109	700
S.O.M	80	184	106	80	113	89	652
SAÚDE	44	92	59	35	26	17	273
SAAMA	20	25	14	10	9	10	88
SEGURANÇA	12	28	13	2	13	6	74
EDUCAÇÃO	23	19	13	6	2	2	65
SAMAE	6	15	9	5	9	5	49
FAZENDA	4	8	7	8	4	1	32
PROMOÇÃO SOCIAL	7	5	1	3	3	4	23
ADM	3	14	0	0	2	1	20
ESPORTES	3	3	8	0	3	3	20
GABINETE	1	4	0	3	1	1	10
CULTURA	0	0	1	3	1	1	6
SNJ	3	1	0	0	1	0	5
SPDU	1	0	0	2	0	2	5
COMUNICAÇÃO	1	0	0	1	1	1	4
DEFESA CIVIL	1	1	0	0	1	0	3
PROCON	0	2	0	0	0	0	2
PAT	0	1	0	0	1	0	2
TECNOLOGIA	0	0	0	0	0	2	2
CONSELHO TUTELAR	0	0	0	2	0	0	2
TOTAL BIMESTRE	312	629	340	229	273	254	2037

Tabela – Balanço ano 2022

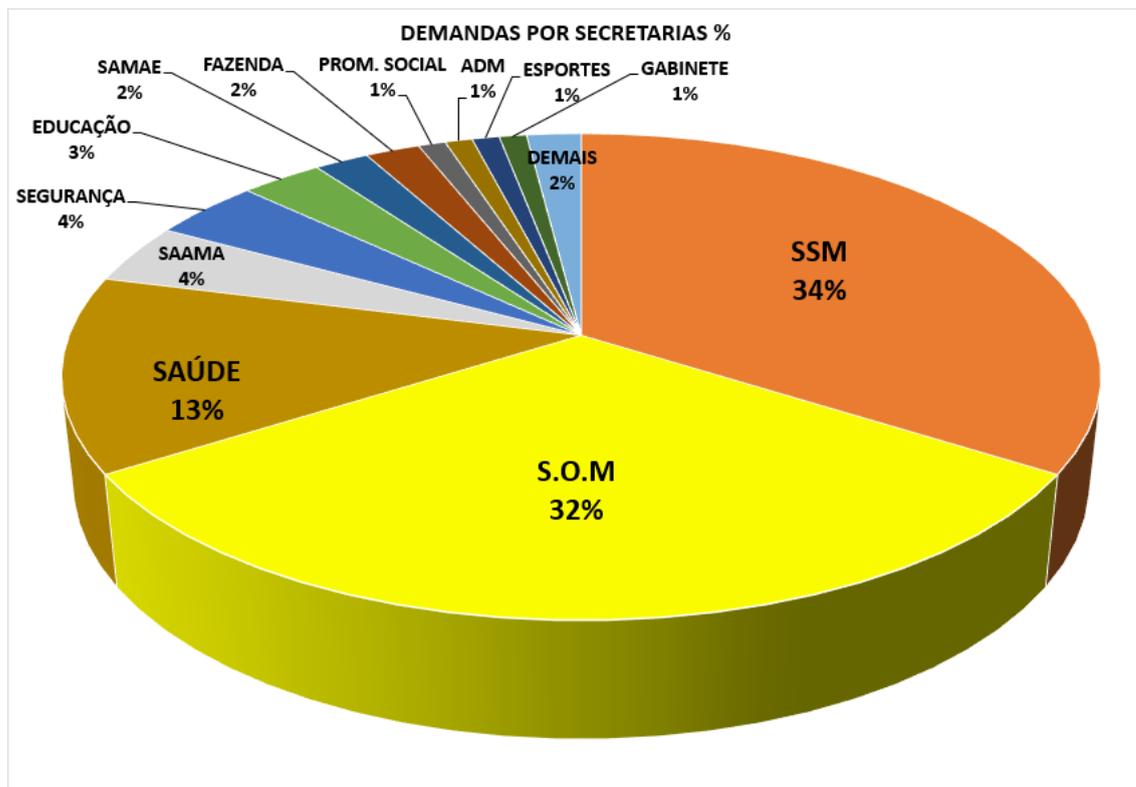


Gráfico – Demandas por Secretarias %

ASSUNTOS POR SECRETARIA/DPTO

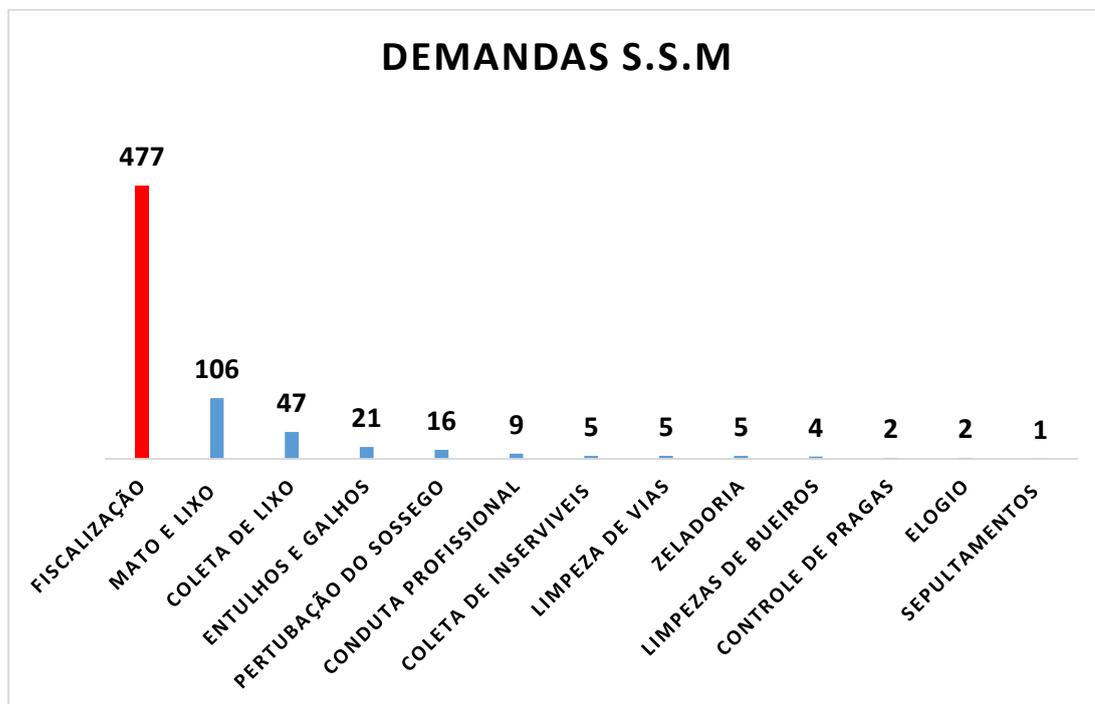


Gráfico – Demandas S.S.M

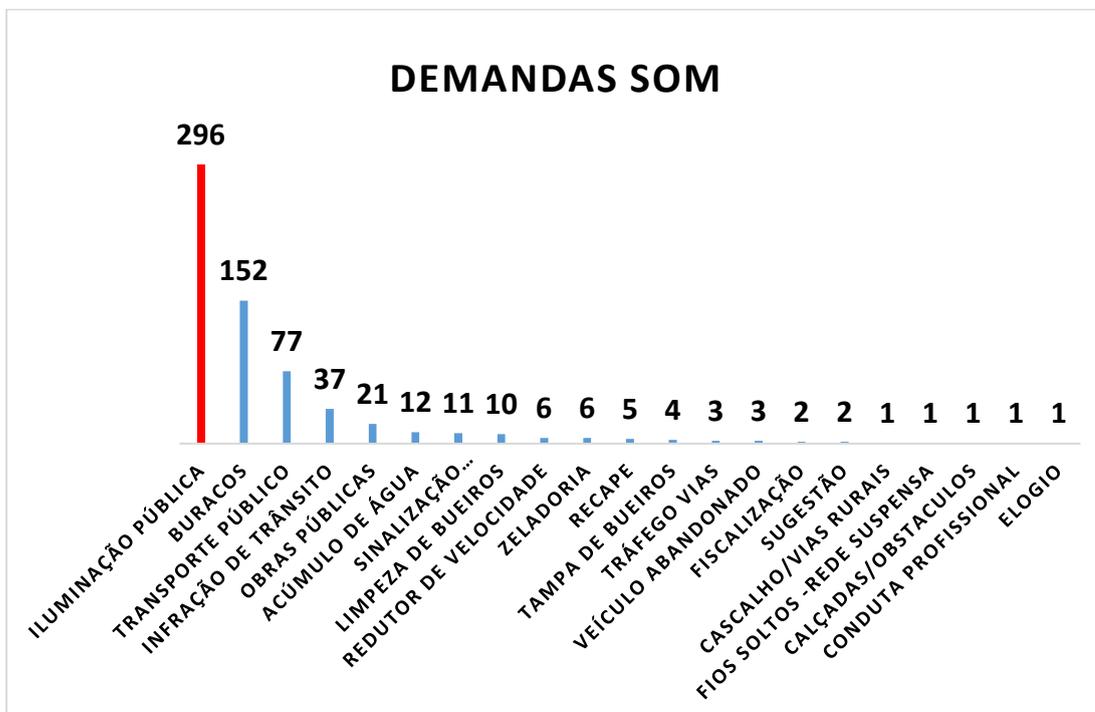


Gráfico – Demandas S.O.M

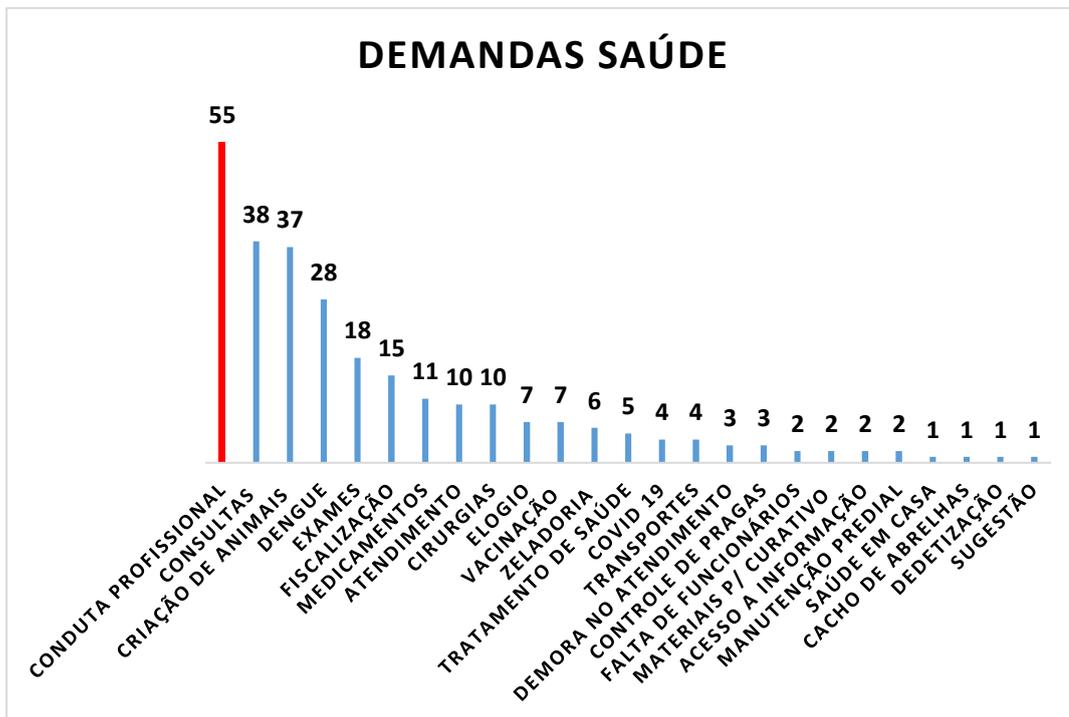


Gráfico – Demandas Saúde

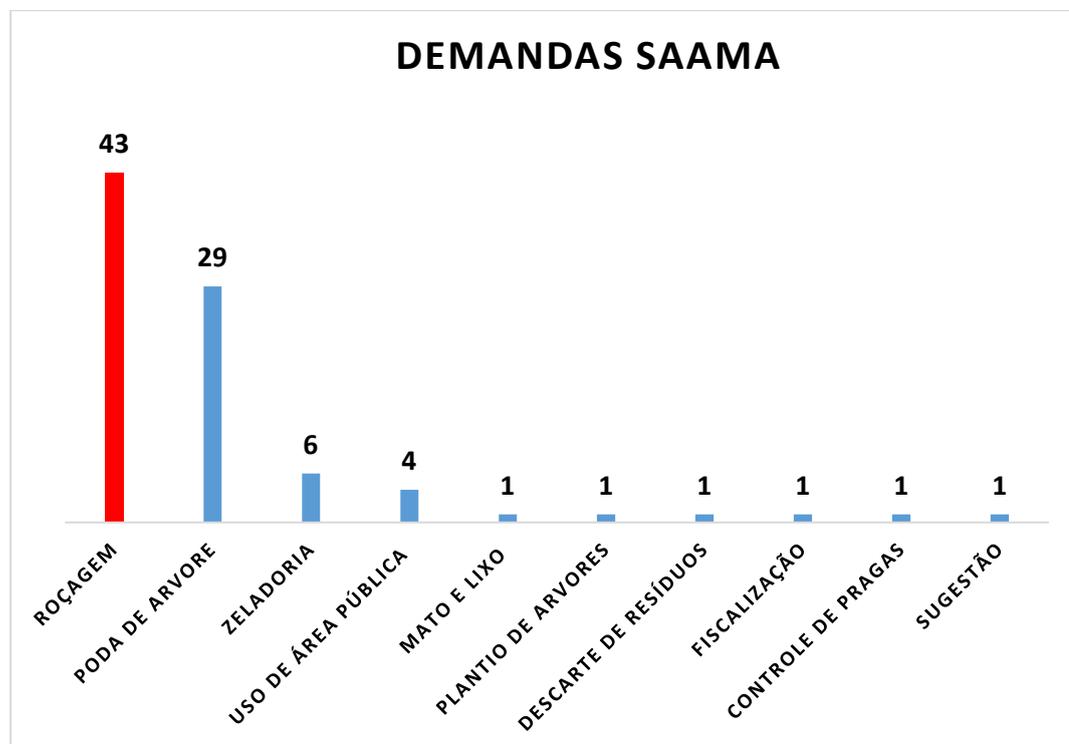


Gráfico – Demandas SAAMA

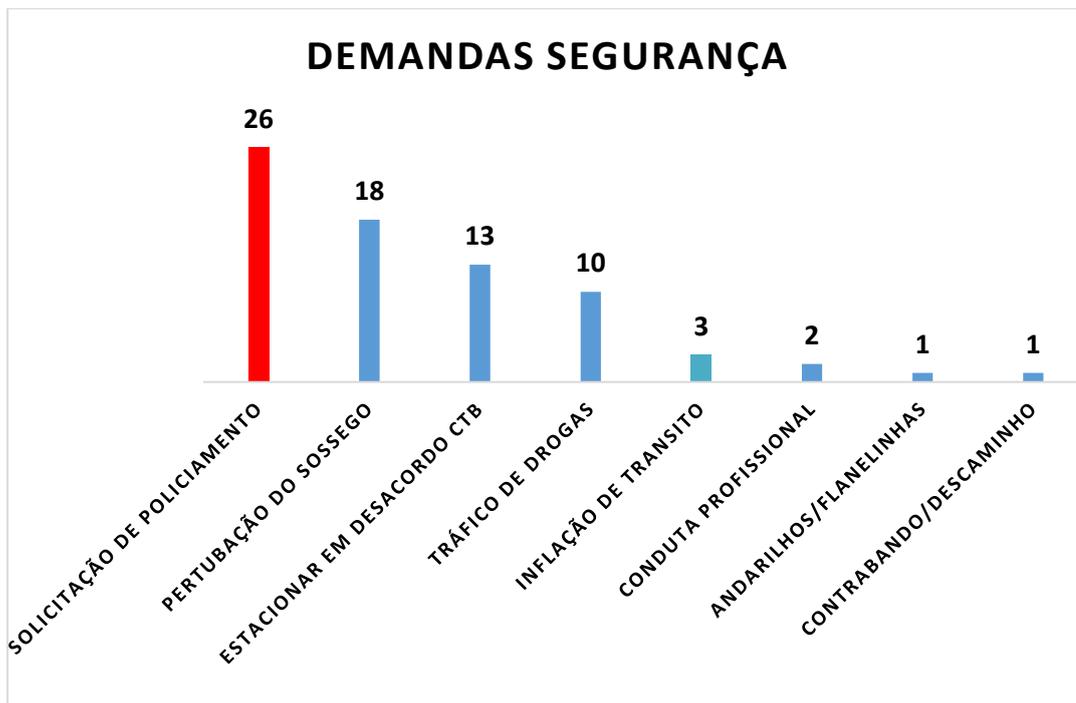


Gráfico – Demandas Segurança

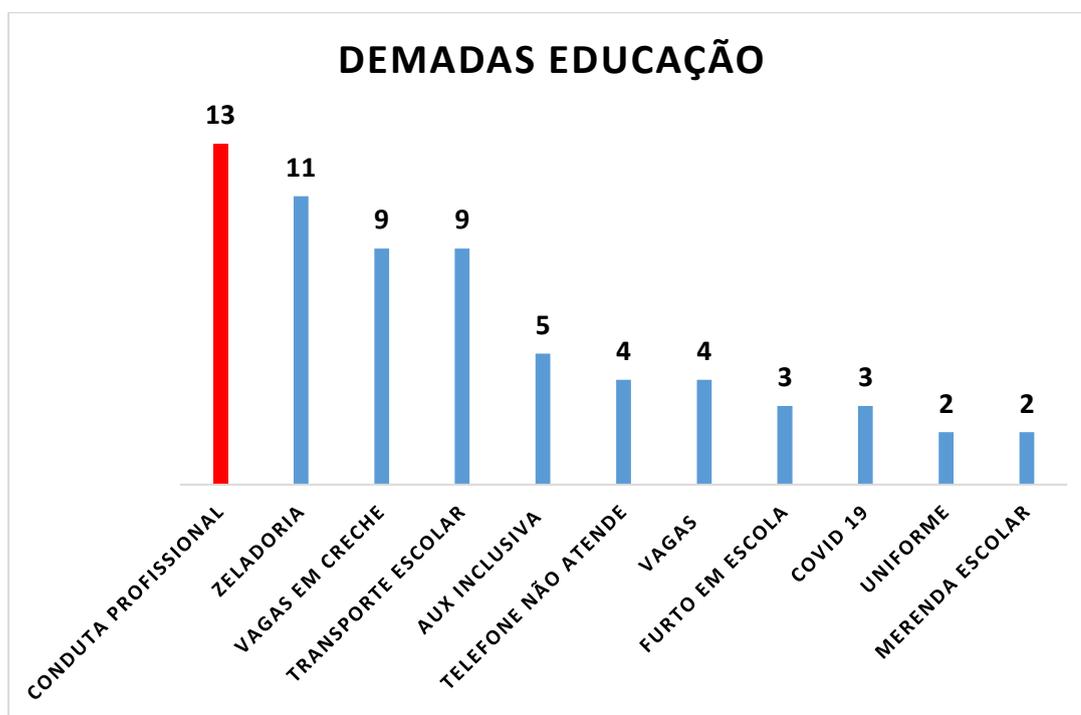


Gráfico – Demandas Educação

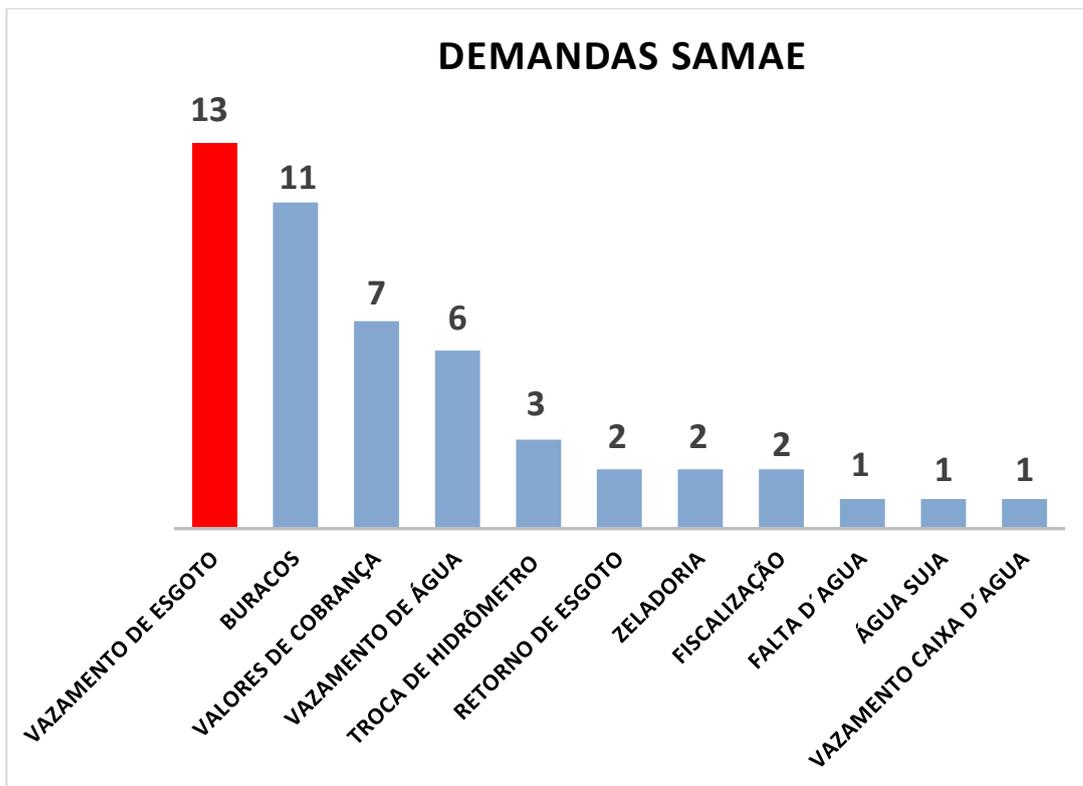


Gráfico – Demandas SAMAE



Gráfico – Demandas Fazenda



Gráfico – Demandas Promoção Social



Gráfico – Demandas ADM



Gráfico – Demandas Esporte



Gráfico – Demandas Gabinete

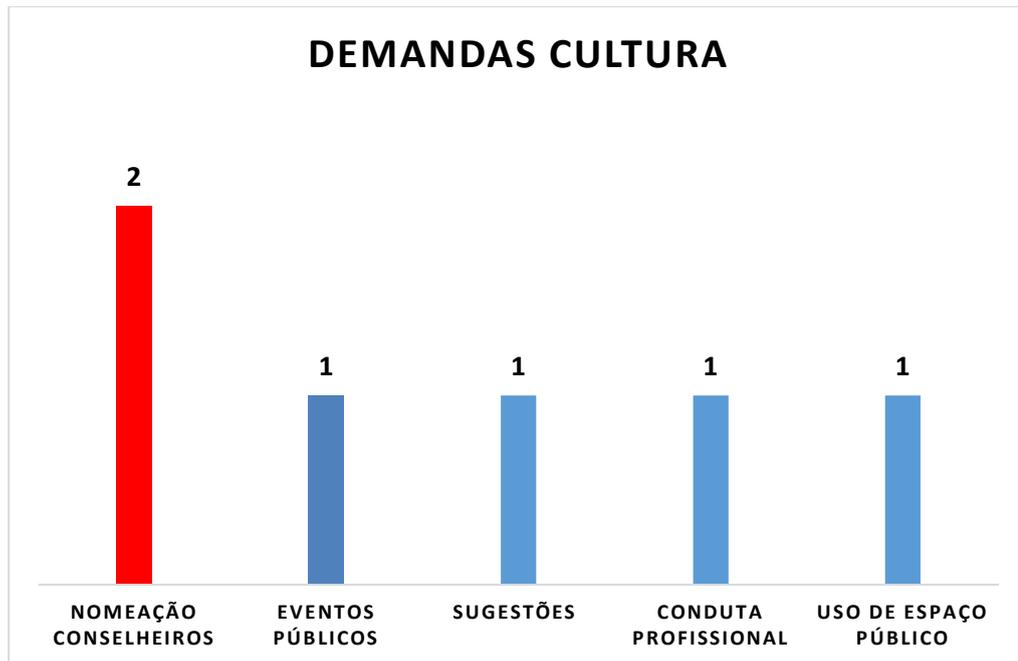


Gráfico – Demandas Cultura

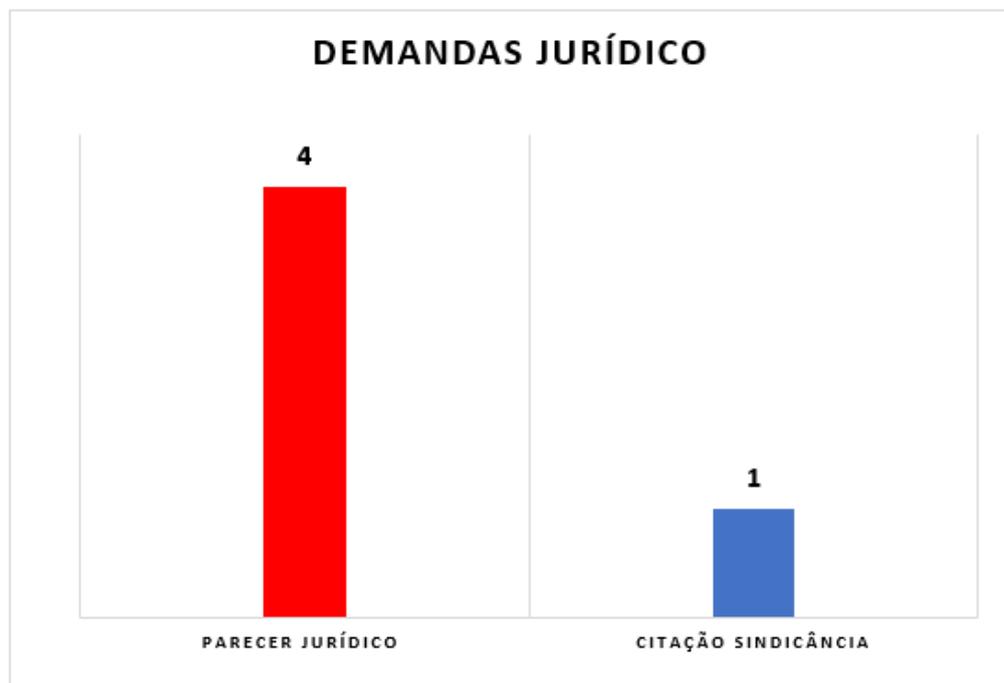


Gráfico – Demandas Jurídico

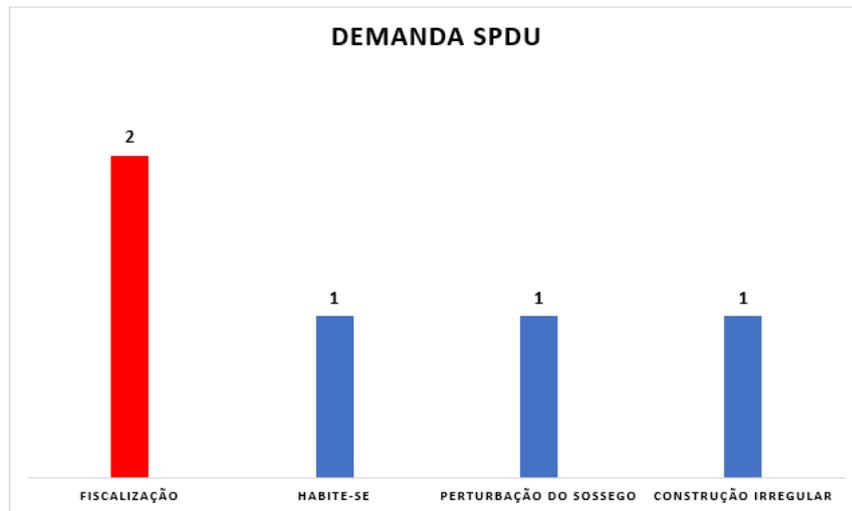


Gráfico – Demandas SPDU

COMUNICAÇÃO							
	JAN - FEV	MARC - ABRIL	MAIO - JUNHO	JUL - AGOSTO	SET - OUT	NOV - DEZ	TOTAL
CONDUTA PROFISSIONAL				1			1
PAGINA OFICIAL PMMG	1				1	1	3
SUB TOTAL	1	0	0	1	1	1	4

Tabela – Demandas comunicação

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

Tabela – Demandas Procon

DEFESA CIVIL								
	JAN - FEV	SET	MARC - ABRIL	MAIO - JUNHO	JUL - AGOSTO	SET - OUT	NOV - DEZ	TOTAL
FISCALIZAÇÃO						1		1
LAUDO DE INSPEÇÃO	1	1						2
SUB TOTAL	1	1	0	0	0	1	0	3

Tabela – Demandas Defesa Civil

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

Tabela – Demandas PAT

TECNOLOGIA							
	JAN - FEV	MARC - ABRIL	MAIO - JUNHO	JUL - AGOSTO	SET - OUT	NOV - DEZ	TOTAL
ACESSO A INFORMAÇÃO						1	1
CONDUTA PROFISSIONAL						1	1
	0	0	0	0	0	2	2

Tabela – Demandas Tecnologia

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

Tabela – Demandas Conselho Tutelar

PERCENTUAL DE RESOLUTIVIDADE.

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

O gráfico a seguir demonstra em % o assunto.

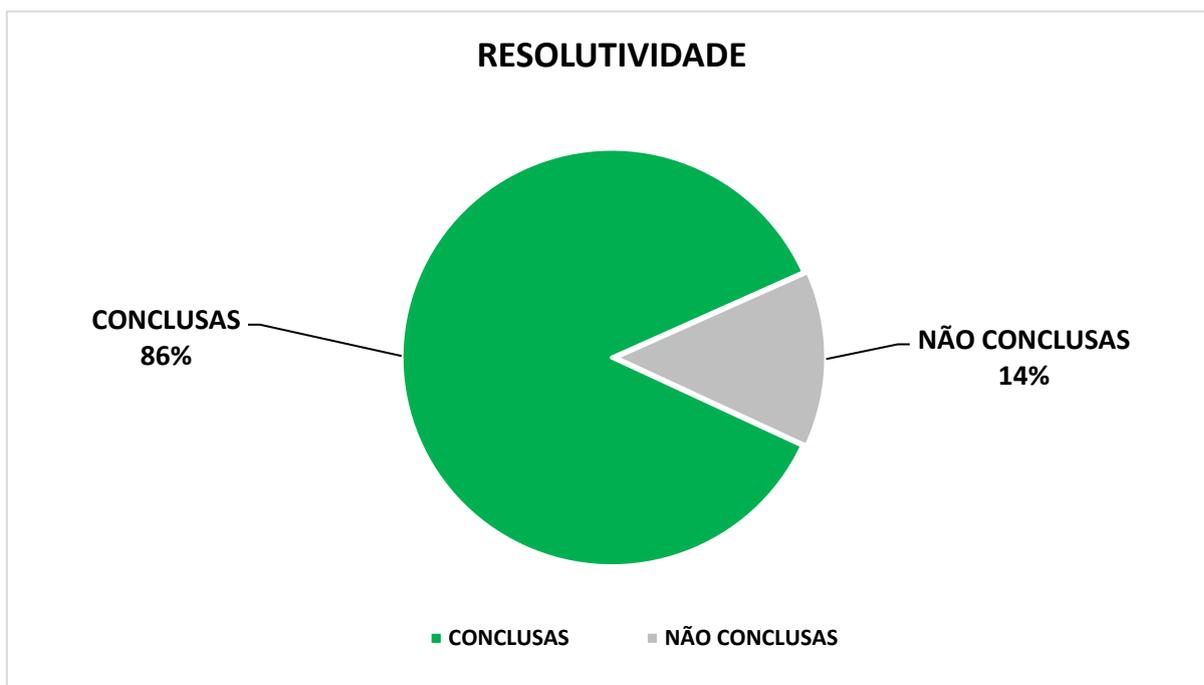


Gráfico - Resolutividade

PESQUISAS DE SATISFAÇÃO.

No ano de 2022 foram realizadas 3 pesquisas de satisfação, referente:

Serviços executados via pedido da Ouvidoria e o Serviço prestado pela Ouvidoria Geral;

Unidades Básicas de Saúde ;

Transporte Público Coletivo.

Fonte: Base de Dados Intertec “Sistema de Gestão da Ouvidoria Geral 2022”.

PESQUISA - Serviços executados via pedido da Ouvidoria e o Serviço prestado pela Ouvidoria Geral.

Pesquisa realizada com 167 usuários, base de dados Sistema Intertec.



Gráfico – pesquisa satisfação 1



Gráfico – pesquisa satisfação 2

PESQUISA - Unidades Básicas de Saúde

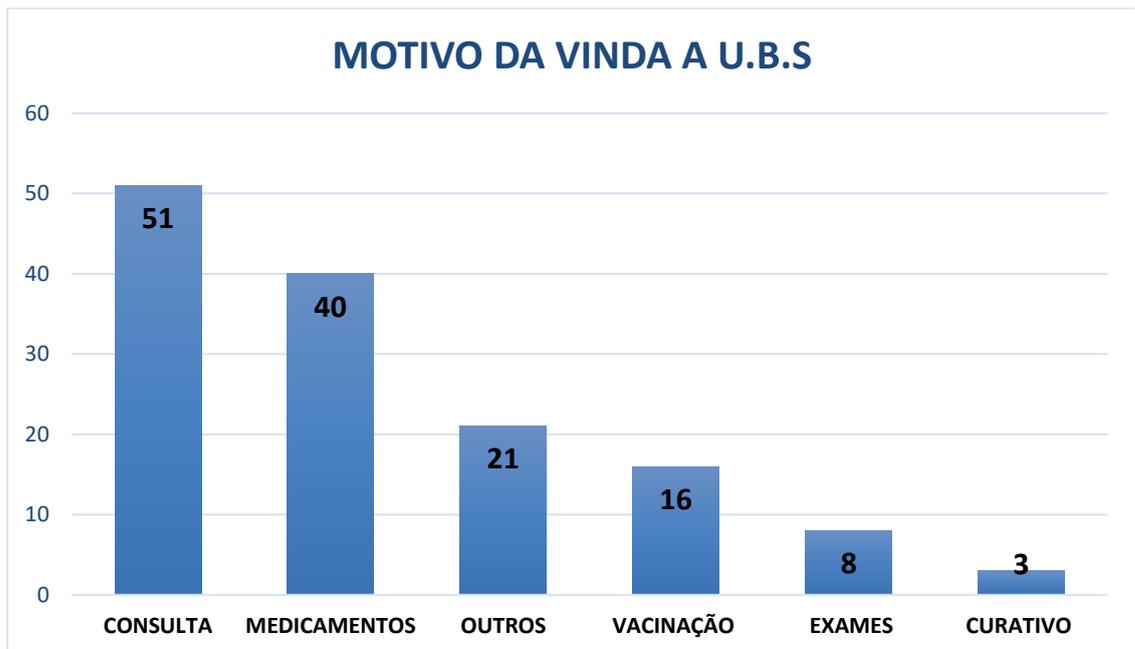


Gráfico 1 – Pesquisa UBS

ENCONTROU TUDO O QUE PRECISAVA?

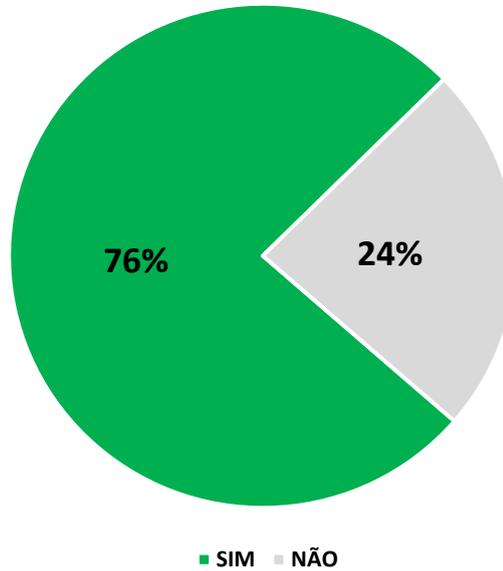


Gráfico 2 – Pesquisa UBS

ESTÁ SAINDO SATISFEITO DO ATENDIMENTO?

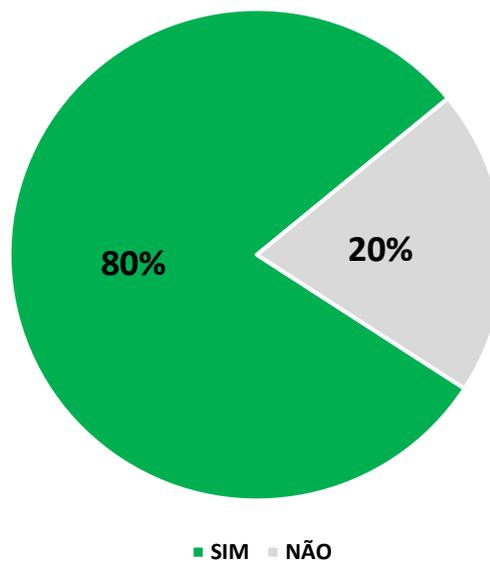


Gráfico 3 – Pesquisa UBS

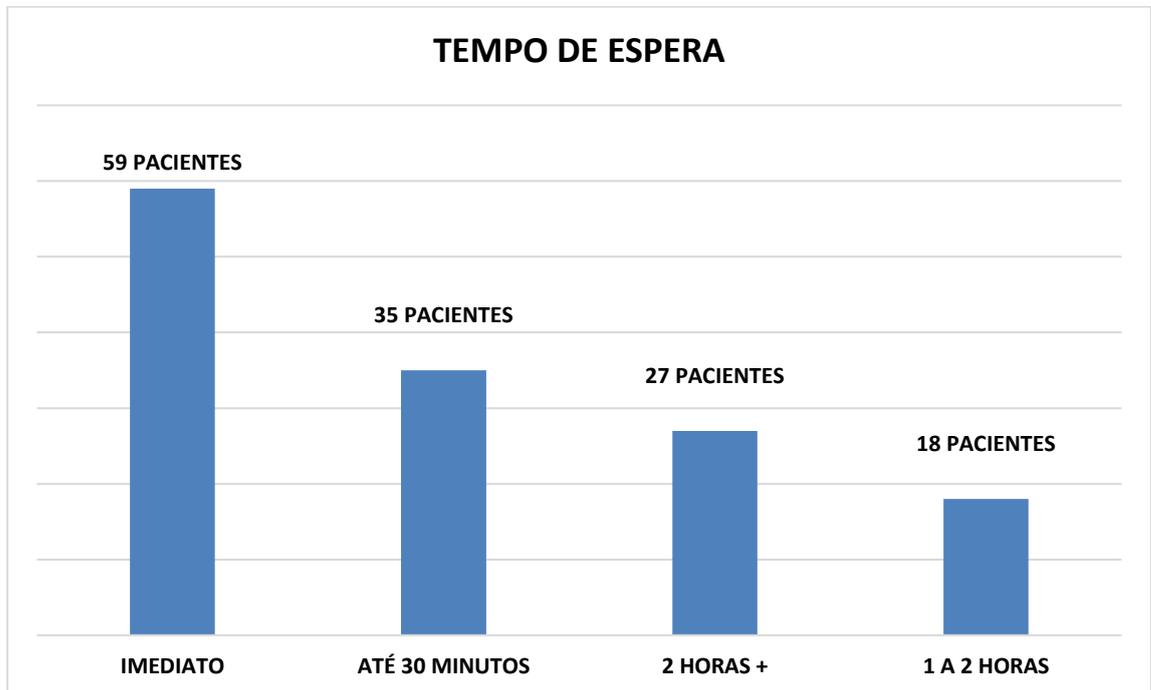


Gráfico 4 – Pesquisa UBS

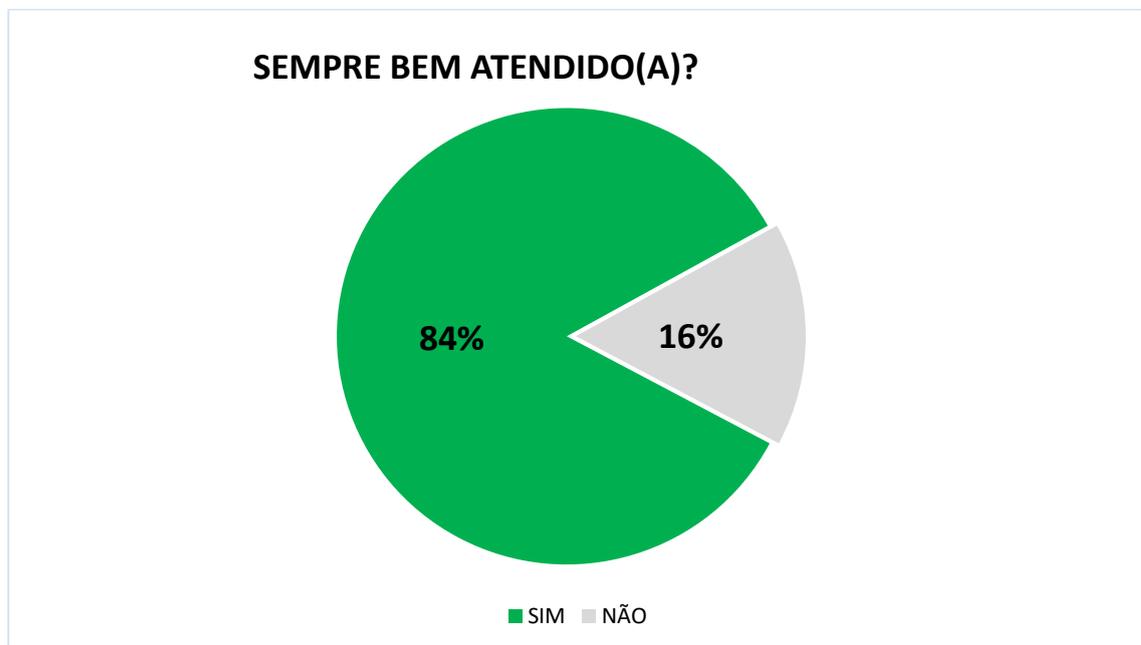


Gráfico 5 – Pesquisa UBS

PESQUISA - Transporte Público Coletivo

NOTA	QUANT
PÉSSIMO	10
RUIM	8
REGULAR	37
BOM	21
ÓTIMO	6
TOTAL DE ENTREVISTADOS	82

Tabela 1- Pesquisa Transporte

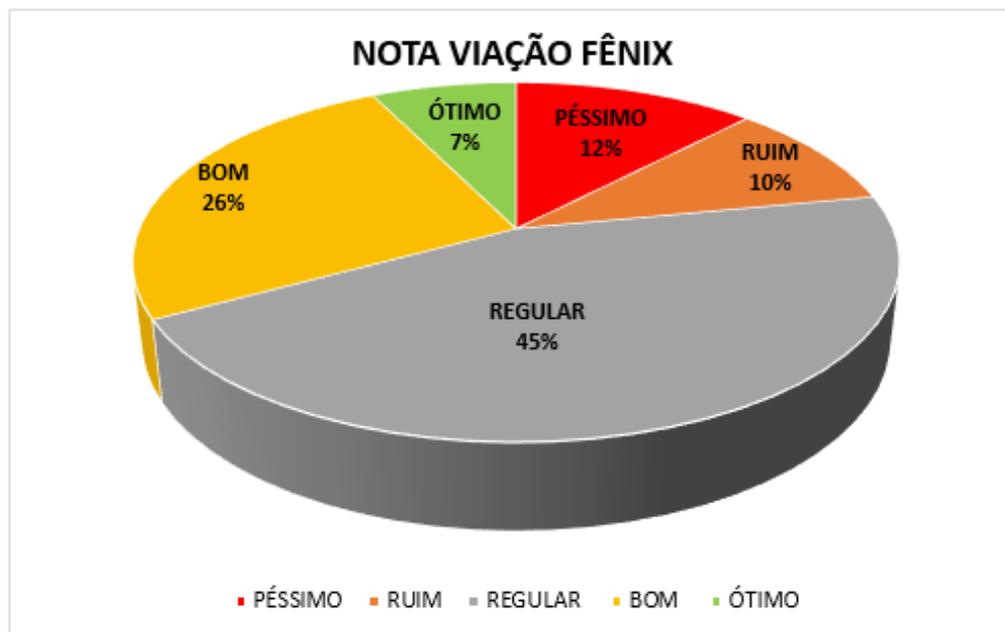


Gráfico 1- Pesquisa Transporte

ACESSO AOS HORÁRIOS	QUANT
SIM	34
NÃO	48
TOTAL	82

Tabela 2- Pesquisa Transporte



Gráfico 2- Pesquisa Transporte

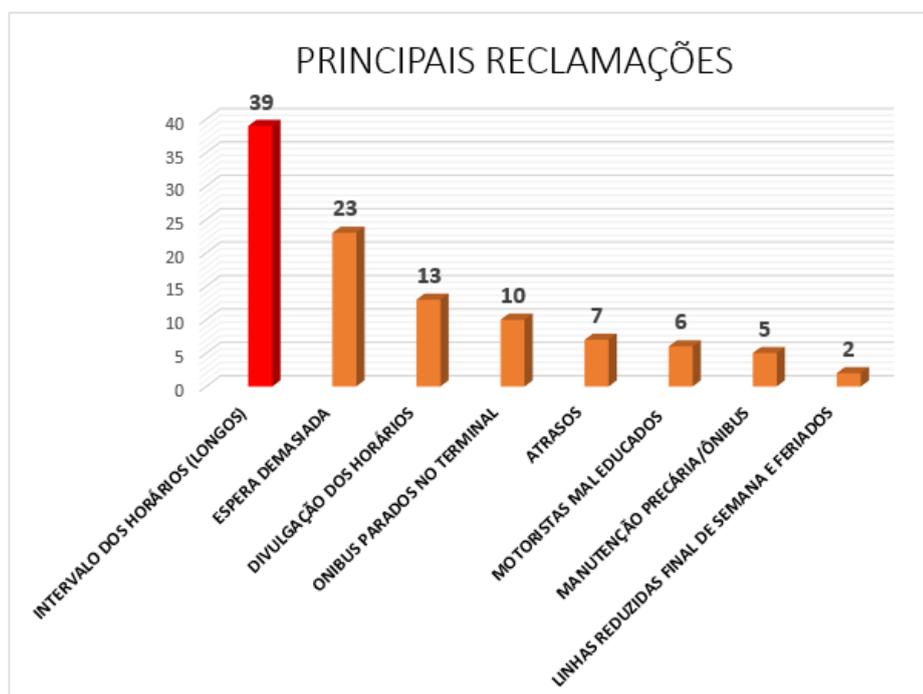


Gráfico 3- Pesquisa Transporte

Pesquisa realizada presencialmente no Terminal Rodoviário dos Ingás nos dias 05, 07,12,25 e 28 de Abril de 2022, onde após identificação do Ouvidor, era questionado uma nota fechada e posterior aberto ao entrevistado relatar quaisquer reclamações.

ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES E AS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO.

As demandas de maior incidência obtiveram uma atenção da Ouvidoria Geral com as Secretárias responsáveis. 84% destas estão concentradas nas 4º primeiras desse relatório (SSM, SOM, Saúde e SAAMA).

Participamos ativamente em reuniões para ações preventivas e corretivas em busca de soluções, como exemplo demandas do Transporte Público e Unidades Básicas de Saúde.

Esta Atuação diária trouxe reflexos direto na taxa de resolutividade apresentada, que em 2022 encerramos com 86% das demandas atendidas, conforme gráfico resolutividade da pagina 16.



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