

OUVIDORIA MUNICIPAL
Av. Getúlio Vargas, nº 67, Centro – Telefone: (13) 3445-3057
E-mail.: ouvidoria@mongagua.sp.gov.br

OUVIDORIA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ – SP

RELATÓRIO DE GESTÃO – EXERCÍCIO 2025

A Ouvidoria Municipal da Estância Balneária de Mongaguá, apresenta o Relatório de Gestão referente ao exercício de 2025, contendo a consolidação das manifestações registradas no sistema e-Ouve e nos canais oficiais da Ouvidoria.

O presente relatório reúne os registros de manifestações de usuários de serviços públicos municipais encaminhadas à Ouvidoria ao longo do ano de 2025 dos meses de janeiro a dezembro, bem como análise qualitativa, identificação de falhas recorrentes nos serviços públicos e proposições de melhorias para a gestão municipal administrativas, operacionais para a promoção da transparência e controle social.

A elaboração do presente documento está alinhada à Política de Transparência e Governança Pública, visando assegurar a prestação de contas à sociedade e Administração Pública Municipal, nos termos do que se dispõe a Lei Federal nº 12.527 (Lei de Acesso a Informação), a Lei Federal nº 13.460/2017(Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos).

O número total de manifestações registradas pela Ouvidoria Municipal no exercício de 2025 foi de **1.166** manifestações entre janeiro e dezembro de 2025.

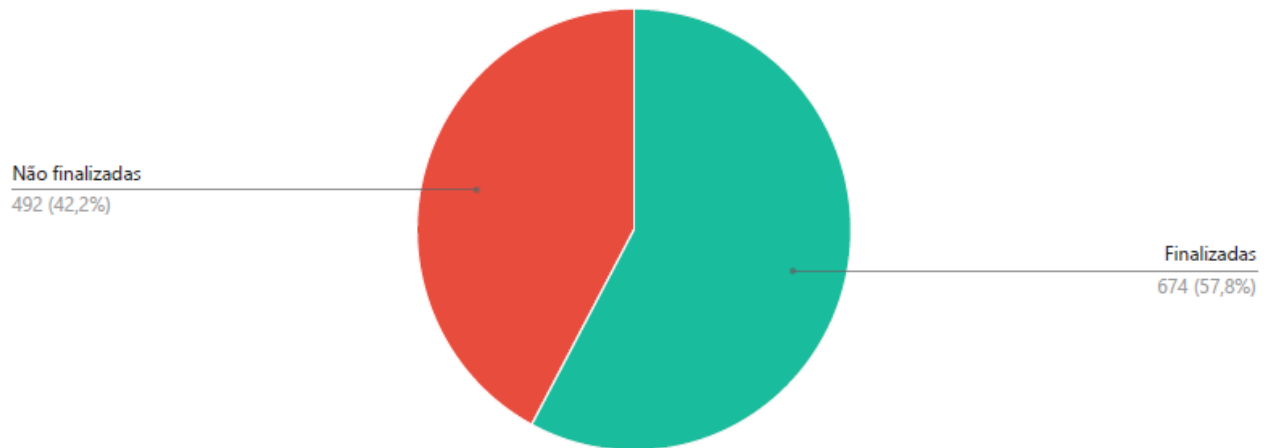
Os registros referem-se a reclamações, doações, solicitações, sugestões, elogios e denúncias recebidas.

A partir da consolidação das 1.166 manifestações registradas no exercício, a Ouvidoria identificou os seguintes:

Bairro	Aberto	Agendado	Cancelado	Concluído	Em andamento	Pendente	Total
Outros	478	0	6	668	14	0	1.166
	41,0%	0%	0,51%	57,3%	1,2%	0%	1.166

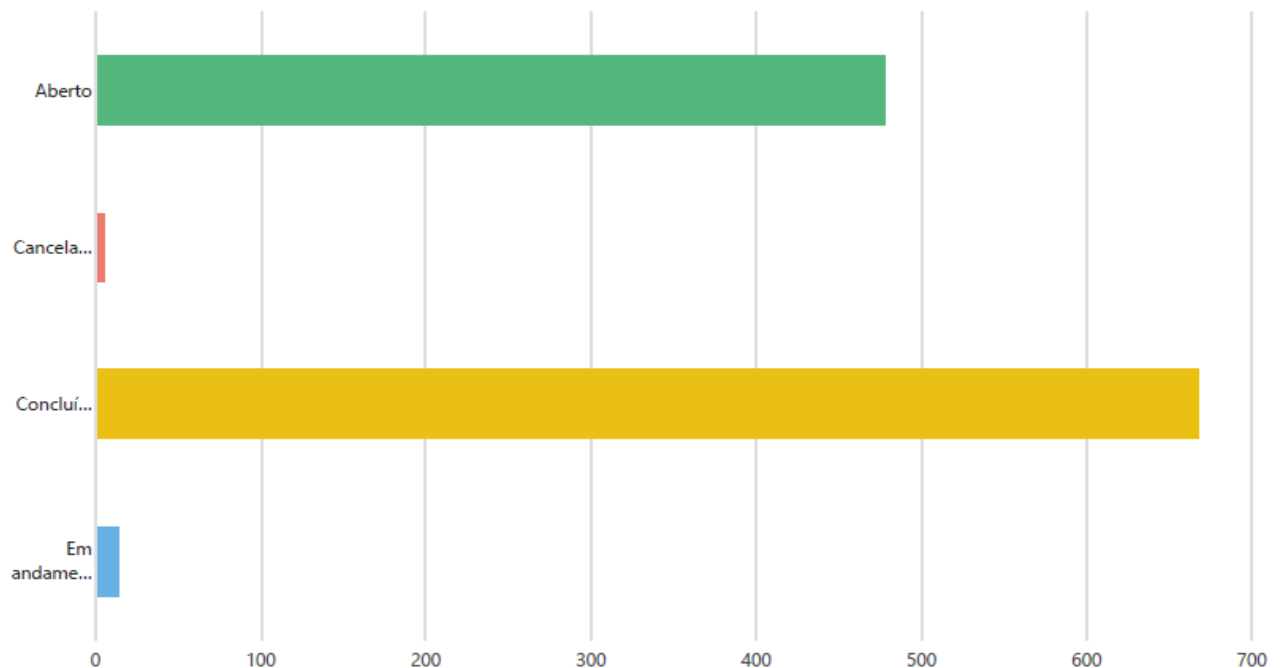
1.0 - Relatório de eficiência

1.1 - Percentual de eficiência



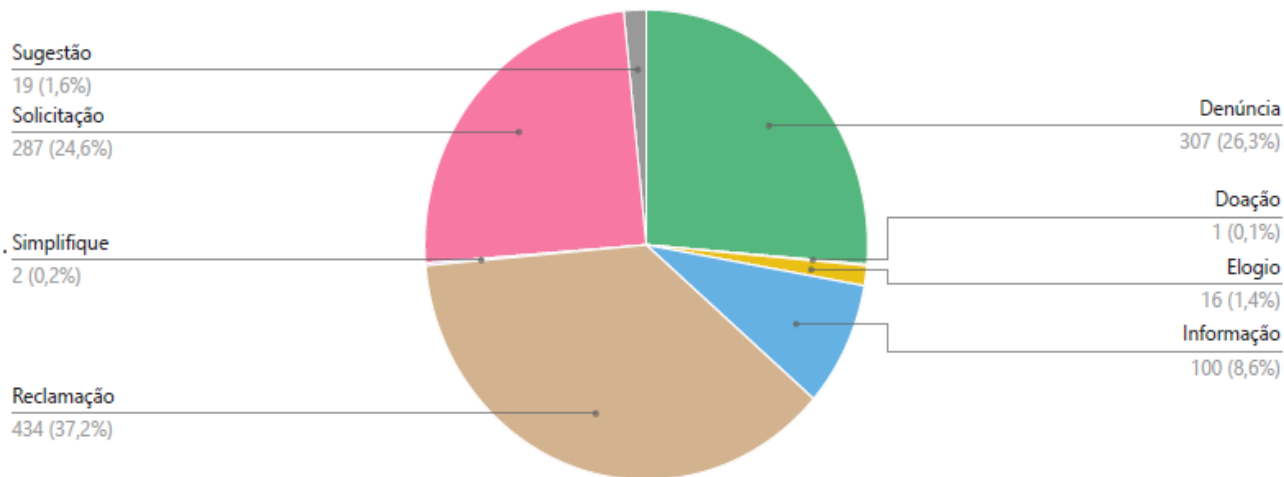
Obs.: Nesse gráfico é possível analisar o percentual e o número total de demandas, finalizadas e não finalizadas do ano vigente deste relatório.

1.2 - Percentual por status



Obs.: Nesse gráfico é possível analisar o percentual e o número total dos status de andamento, das solicitações do ano vigente deste relatório.

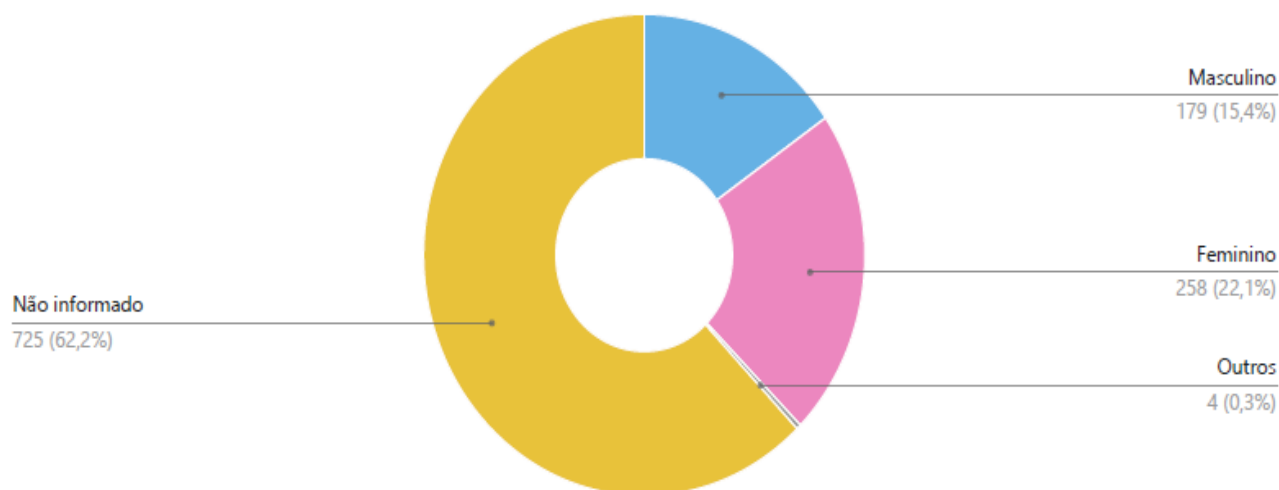
1.4 - Percentual por categoria



Obs.: Nesse gráfico é possível analisar o percentual e o número total de solicitações realizadas pelo munícipe do ano vigente deste relatório.

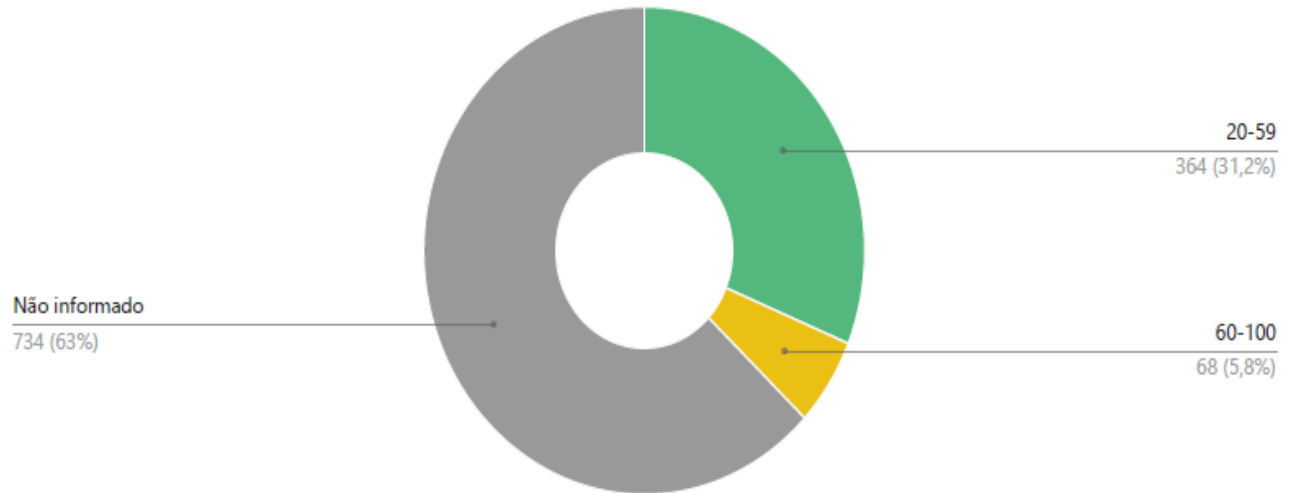
2.0 - Perfil dos Solicitantes

2.1 - Percentual por gênero



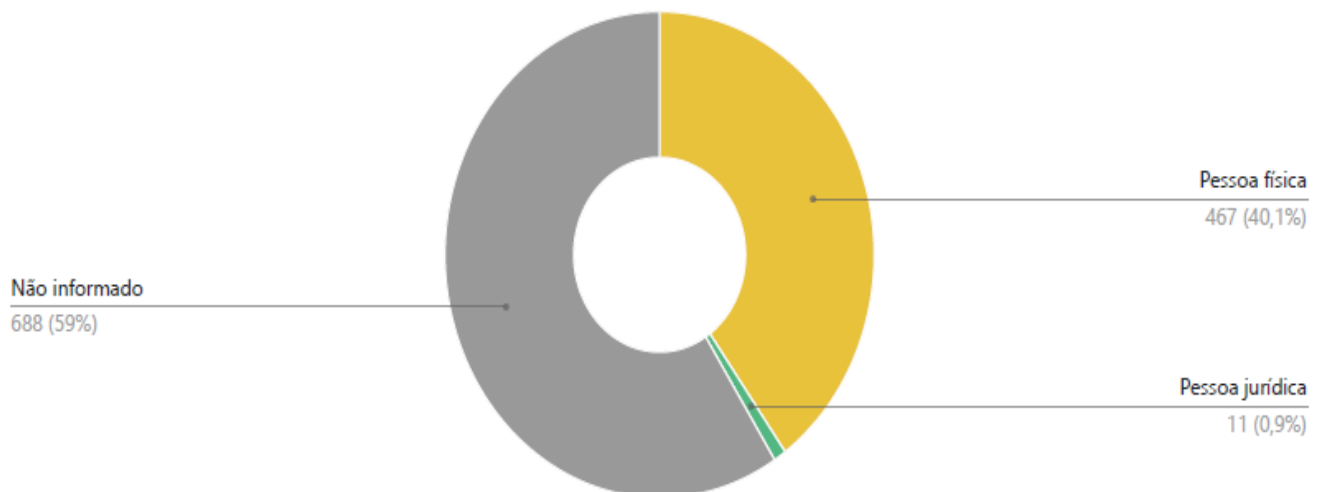
Obs.: Nesse gráfico é possível visualizar o perfil do gênero das pessoas que se cadastraram e criaram manifestações na Ouvidoria.

2.2 - Percentual por faixa etária



Obs.: Nesse gráfico é possível visualizar o perfil da faixa etária das pessoas que se cadastraram e criaram manifestações na Ouvidoria.

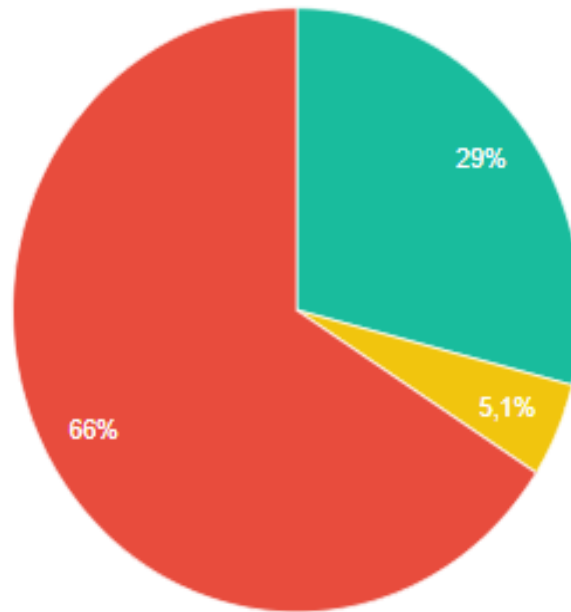
2.3 - Percentual por pessoa física e jurídica



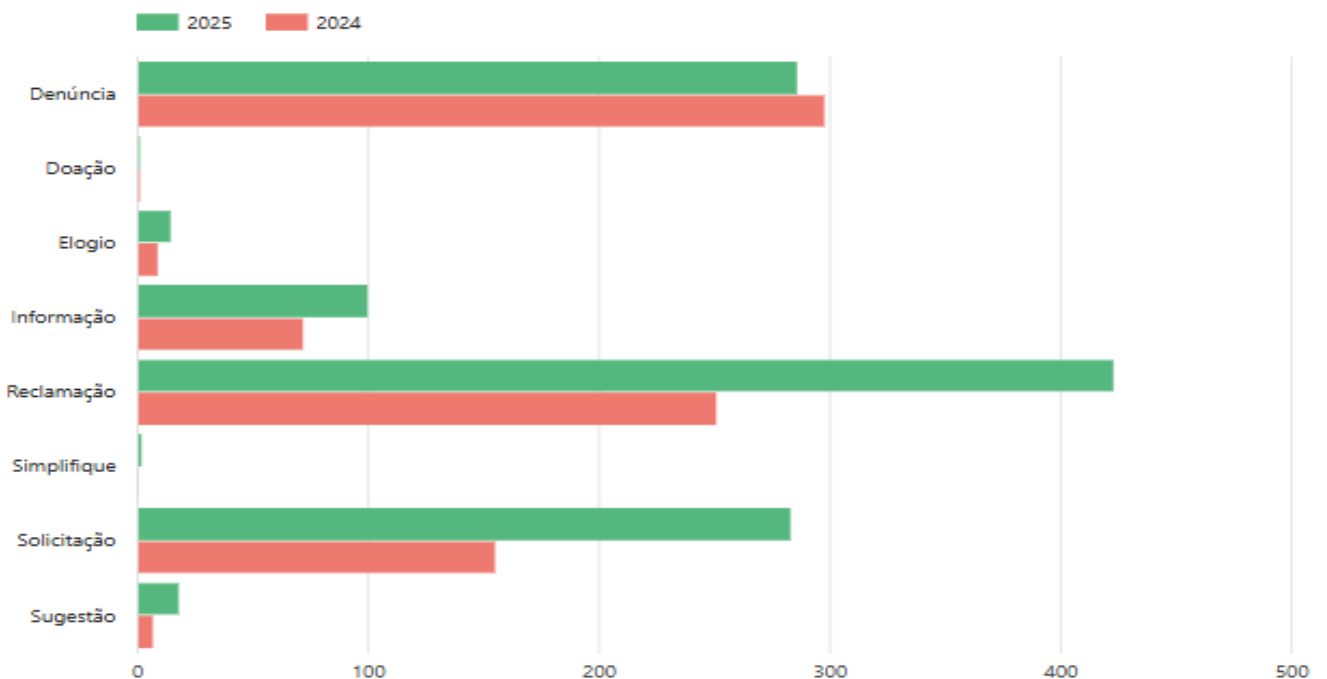
Obs.: Nesse gráfico é possível visualizar o perfil do tipo das pessoas que se cadastraram e criaram manifestações na Ouvidoria.

Por meio desse gráfico, é possível visualizar a quantidade de manifestações por prazo:

● Prazo em dia ● Prazo atrasando ● Prazo estourado



Por meio desse gráfico, é possível visualizar a quantidade de manifestações recebidas por categoria e comparar os anos de 2024 e 2025.



Secretarias mais requisitadas

1 . Obras Públicas	= 180
2 . Administração Geral	= 170
3 . Serviços Externos	= 149
4 . Administração Municipal	= 124
5 . Meio Ambiente	= 94
6 . Saúde	= 89
7 . Educação	= 69
8 . Trânsito	= 65
9 . Segurança	= 50
10 . Obras Particulares	= 46

Secretarias menos requisitadas

1 . PAT	= 3
2 . Defesa Civil	= 5
3 . Cultura	= 8
4 . Diretoria de Assistência Social	= 9
5 . Esporte	= 14
6 . Hospital Municipal	= 17
7 . Turismo	= 35

Assuntos mais requisitados

1 . Administração Geral - Outros	= 122
2 . Serviços Externos - Limpeza Pública	= 86
3 . Obras Públicas - Pavimentação	= 62
4 . Obras Públicas - Iluminação Pública	= 48
5 . Trânsito - Semutran	= 39
6 . Administração Municipal - Outros	= 38
7 . Administração Municipal - IPTU	= 36
8 . Administração Municipal - Fiscalização Comércio	= 35
9 . Meio Ambiente - Fiscalização	= 35
10 . Meio Ambiente - Outros	= 34

Assuntos menos requisitados

1 . Cultura - Centro Cultura Raul Cortez	= 1
2 . Defesa Civil - Outros	= 1
3 . Diretoria de Assistência Social - Bpc - Pessoa com Deficiência, Idoso, Escola	= 1
4 . Diretoria de Assistência Social - Outros	= 1
5 . Educação - Educação Especial	= 1
6 . Saúde - Hosp.municipal	= 1
7 . Saúde - Odontologia	= 1
8 . Segurança - Administração	= 1
9 . Turismo - Feira de Artesanato	= 1
10 . Turismo - Poço das Antas	= 1

3.0 - Relatório das secretarias

3.1 - Totalizador por secretaria e categoria

Secretaria	Denúncia	Doação	Elogio	Informação	Reclamação	Simplifique	Solicitação	Sugestão	Total
_Teste de Estoque	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Administração Geral	45	0	4	28	55	1	34	3	170
Administração Municipal	40	0	0	14	36	0	30	4	124
Cultura	0	0	0	1	5	0	2	0	8
Defesa Civil	0	0	0	0	1	0	4	0	5
Denúncia - Segurança Escolar	22	0	1	0	11	0	4	1	39
Diretoria de Assistência Social	4	0	1	0	3	0	1	0	9
Educação	16	0	1	7	25	0	18	2	69
Esporte	3	0	0	1	8	0	1	1	14
Hospital Municipal	1	0	2	7	6	0	1	0	17
Meio Ambiente	49	0	0	1	27	0	16	1	94
Obras Particulares	16	0	0	4	21	0	4	1	46
Obras Públicas	17	1	1	7	76	0	78	0	180
PAT	0	0	0	1	2	0	0	0	3
Saúde	25	0	5	11	36	0	12	0	89
Segurança	26	0	0	1	19	0	3	1	50
Serviços Externos	22	0	0	8	69	1	47	2	149
Trânsito	13	0	0	5	21	0	26	0	65
Turismo	8	0	1	4	13	0	6	3	35
	26,33%	0,09%	1,4%	8,6%	37,22%	0,17%	24,61%	1,63%	1.166

AÇÕES ADOTADAS EM 2025

Em parceria com os órgãos gestores competentes, incentivou as seguintes medidas: ampliação dos canais de atendimento da Ouvidoria, incluindo atendimento presencial e por e-mail ouvidoria@mongagua.sp.gov.br; realocação de demandas para os setores técnicos responsáveis; encaminhamento de questões complexas para avaliação das secretarias pertinentes; apoio à criação de cronogramas de trabalho para atendimento das demandas que dependem de recursos orçamentários.

RECOMENDAÇÕES E PROPOSTAS DE MELHORIA

Com base na análise das manifestações recebidas, a Ouvidoria Municipal providenciou e recomenda, para o exercício de 2026, as seguintes ações:

Gestão e Processos

- Utilização de sistema automatizado integrado entre o e-Ouve e o protocolo interno das Secretarias Municipais, com detalhamento por tipo de manifestação, possibilitando maior controle, rastreabilidade e monitoramento das demandas;
- Padronização de prazos internos de resposta, definidos conforme o tipo de demanda, garantindo maior previsibilidade, organização administrativa e cumprimento dos princípios da eficiência e da celeridade, em conformidade com a Lei Federal nº 13.460/2017, que estabelece o prazo de até 30 (trinta) dias para resposta ao usuário, prorrogável de forma justificada, nos termos da legislação vigente.

Transparência e Comunicação

- Publicação semestral dos relatórios de manifestações no Portal da Transparência, assegurando ampla publicidade às informações, fortalecimento do controle social e acompanhamento pela população;
- Atualização e ampla divulgação da Carta de Serviços ao Usuário, com linguagem clara e acessível, informando sobre os serviços municipais, prazos e canais de atendimento disponíveis.

Atendimento ao Público

- Realização de campanhas informativas permanentes sobre os direitos dos usuários dos serviços públicos e sobre a utilização do canal e-Ouve, incentivando a participação cidadã e ampliando o acesso da população aos instrumentos de manifestação;

- Disponibilização de espaço físico privativo, climatizado e estruturado com recursos tecnológicos adequados, garantindo atendimento humanizado, sigiloso e eficiente à população.

Qualidade dos Serviços

- Designação de servidor devidamente capacitado, contribuindo significativamente para a qualificação, eficiência e melhoria contínua dos serviços prestados à população;
- Capacitação periódica dos responsáveis pelas ações de Ouvidoria Municipal e das Secretarias, ressaltando a importância da qualificação técnica e do preparo adequado dos profissionais que respondem às manifestações no sistema e-Ouve e nos demais canais de comunicação.

A formação contínua fortalece a qualidade das respostas oferecidas à população, promove maior segurança técnica nas informações prestadas e auxilia a atuação dos Secretários Municipais em suas respectivas pastas, garantindo decisões mais assertivas, fundamentadas e alinhadas às demandas da sociedade.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O ano de 2025 reforçou o papel estratégico da Ouvidoria Municipal como instrumento permanente de escuta qualificada, mediação institucional e fortalecimento da participação cidadã no âmbito do Município de Mongaguá.

Ao longo do exercício, a atuação da Ouvidoria consolidou-se como mecanismo essencial de interlocução entre a Administração Pública e a sociedade, promovendo maior transparência, aprimoramento dos fluxos internos e qualificação das respostas às demandas apresentadas pelos munícipes.

As manifestações recebidas permitiram identificar pontos de melhoria, corrigir fragilidades, aperfeiçoar procedimentos administrativos e contribuir para o planejamento de ações mais eficientes pelas Secretarias Municipais. Dessa forma, a Ouvidoria não apenas registra demandas, mas atua como instrumento de gestão e apoio à tomada de decisão.

A Ouvidoria reafirma seu compromisso com:

- **Transparência**

Garantindo publicidade às informações, divulgação de relatório e clareza na comunicação com o cidadão, fortalecendo o controle social e a confiança nas instituições públicas.

• **Eficiência Administrativa**

Aprimorando fluxos internos e incentivando a padronização de procedimentos, em consonância com os princípios da administração pública, especialmente legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.


• **Participação Social**

Incentivando a população a utilizar os canais oficiais de manifestação, assegurando o direito de voz ao cidadão e promovendo uma gestão mais democrática, colaborativa e acessível.


• **Melhoria Contínua dos Serviços Públicos**

Utilizando as informações obtidas por meio das manifestações como ferramenta de diagnóstico institucional, contribuindo para a qualificação permanente dos serviços prestados, capacitação dos servidores envolvidos e aperfeiçoamento das políticas públicas municipais. Assim, a Ouvidoria Municipal mantém-se comprometida com o fortalecimento da governança pública, a valorização do cidadão e a construção de uma Administração cada vez mais transparente, eficiente e alinhada às necessidades da população.

Mongaguá, 03 de março de 2026.

Documento assinado digitalmente
 **ROGERIO OLIVEIRA DE ALMEIDA**
Data: 04/03/2026 16:30:49-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Rogério Oliveira de Almeida
Responsável pela gestão da ouvidoria municipal

Documento assinado digitalmente
 **WANIA FREDERICO AUGUSTO**
Data: 05/03/2026 10:18:24-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Wânia Frederico Augusto
Auxiliar responsável pela gestão da ouvidoria municipal

Cristina Wiazowski
Prefeita

Ouvidoria Municipal da Estância Balneária de Mongaguá
