

NÚCLEO DE OUVIDORIA DO MUNICÍPIO - MONGAGUÁ/SP
Av. Getúlio Vargas, nº 67(térreo), Centro – Telefone: (13) 3445-3057/ (13) 3445-3097
<https://eouve.com.br/#ouvidoria> / E-mail: ouvidoria@mongagua.sp.gov.br



Governo Municipal
MONGAGUÁ
junto com você



PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE **MONGAGUÁ**

CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO
NÚCLEO DE OUVIDORIA

RELATÓRIO DE GESTÃO SEMESTRAL

Janeiro a Junho de 2026

ESPAÇO ACESSÍVEL E INCLUSIVO
O NÚCLEO DE OUVIDORIA DE MONGAGUÁ ESTÁ PREPARADO PARA ATENDER VOCÊ.



ACESSO PARA CADERNANTES



ATENDIMENTO A PESSOAS COM DEFICIÊNCIA AUDITIVA



ATENDIMENTO A PESSOAS COM DEFICIÊNCIA VISUAL



AQUI TEM RESPEITO, INCLUSÃO E ACESSIBILIDADE





ATENDIMENTO A PESSOAS COM TRANSTORNO DO ESPECTRO AUTISTA



ATENDIMENTO HUMANIZADO



ATENDIMENTO PRIORITÁRIO



ATENDIMENTO COM ELEGÂNCIA E GRACIOSO



TODAS AS PESSOAS SÃO BEM-VINDAS AQUI!
INCLUSÃO É RESPEITAR AS DIFERENÇAS



NÚCLEO DE OUVIDORIA DE MONGAGUÁ
ESPAÇO ACESSÍVEL E INCLUSIVO



ESPAÇO DE OUVIMENTO OU RECEBIMENTO DE APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÃO

Atendimento presencial (13) 3445-3057 / (13) 3445-3097 eouve.com.br ouvidoria@mongagua.sp.gov.br



OUVR
PARA ENTENDER



DIALOGAR
PARA RESOLVER



TRANSPARÊNCIA
PARA CONFIAR



PARTICIPAÇÃO
PARA TRANSFORMAR

NÚCLEO DE OUVIDORIA DO MUNICÍPIO - MONGAGUÁ/SP
Av. Getúlio Vargas, nº 67(térreo), Centro – Telefone: (13) 3445-3057/ (13) 3445-3097
<https://eouve.com.br/#/ouvidoria> / E-mail.: ouvidoria@mongagua.sp.gov.br



PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE
MONGAGUÁ
CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO
NÚCLEO DE OUVIDORIA

RELATÓRIO DE GESTÃO SEMESTRAL
JANEIRO A JUNHO DE 2026



**OUVIDORIA
MONGAGUÁ**

A VOZ DO CIDADÃO
VIRA AÇÃO

SUMÁRIO DOS ÍNDICES

- | | |
|--|--|
| 1  Apresentação Institucional | 14  Análise das Unidades de Saúde |
| 2  Mensagem | 15  Governança, Transparência e Controle Social |
| 3  Base Legal | 16  Ações Implementadas em 2026 |
| 4  Estrutura Organizacional | 17  Ouvidoria da Mulher |
| 5  Competências | 18  Canal de Apoio |
| 6  Objetivos Estratégicos | 19  Carta de Serviços |
| 7  Metodologia | 20  Manual de Procedimentos |
| 8  Panorama Geral | 21  Ações de Participação Social |
| 9  Indicadores Estatísticos | 22  Sensibilização dos Gestores |
| 10  Análise por Categoria | 23  Plano de Ação |
| 11  Análise por Secretaria | 24  Pesquisa de Satisfação |
| 12  Análise por Bairro | 25  Considerações Finais |
| 13  Análise por Assunto | 26  ODS |

ODS – OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

A Ouvidoria Municipal de Mongaguá contribui para os seguintes ODS da Agenda 2030:



Promoção da igualdade e defesa dos direitos das mulheres.



Redução das desigualdades e garantia de inclusão e equidade.



Fortalecimento das instituições, transparência, acesso à informação e participação cidadã.



Parcerias para o alcance dos objetivos, com colaboração entre governo e sociedade.



Ouvir para transformar.
Participar para construir
uma cidade melhor
para todos.



PARTICIPAÇÃO
CIDADÃ E O QUE
TRANSFORMA
NOSSA CIDADE.



FAÇA SUA
MANIFESTAÇÃO
e-ouve
MONGAGUÁ

ACESSIBILIDADE E INCLUSÃO



NÚCLEO DE MONGAGUÁ/SP
Av. Getúlio Vargas, nº 67(térreo), Centro – Telefone: (13) 3445-3057/ (13) 3445-3097
<https://eouve.com.br/#/ouvidoria> / E-mail: ouvidoria@mongagua.sp.gov.br

PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ

CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO
NÚCLEO DE OUVIDORIA

RELATÓRIO DE GESTÃO SEMESTRAL - Janeiro a Junho de 2026

Prefeita Municipal: Cristina Wiazowski

Controlador-Geral do Município: Gabriel Victor de Araújo

Chefe do Núcleo de Ouvidoria: Rogério Oliveira de Almeida

Servidora Designada: Wânia Frederico Augusto

Mongaguá – SP
2026

1. APRESENTAÇÃO INSTITUCIONAL

O Relatório de Gestão Semestral apresenta os resultados do Núcleo de Ouvidoria no período de janeiro a junho de 2026, com base nos dados do Sistema e-Ouve, reunindo indicadores, estatísticas e ações institucionais.

No período, foram registradas 704 manifestações, com 92% de resolutividade, evidenciando a efetividade do atendimento e contribuindo para o planejamento, a transparência e o aperfeiçoamento dos serviços públicos.

2. MENSAGEM DO NÚCLEO DE OUVIDORIA

O Núcleo de Ouvidoria reafirma seu compromisso com a transparência, a participação social e a melhoria contínua dos serviços públicos.

No primeiro semestre de 2026 foram fortalecidos os procedimentos internos, ampliados os canais de atendimento e implantadas ações estruturantes, como a Ouvidoria da Mulher, o Canal de Apoio, a Carta de Serviços ao Usuário, o Manual de Procedimentos e o Fluxo Oficial de Atendimento, fortalecendo a governança e o relacionamento entre a Administração Pública e a sociedade.

3. BASE LEGAL

O Relatório foi elaborado em conformidade com:

- **Constituição Federal, art. 37, §3º** – Participação dos usuários na Administração Pública.
- **Lei Federal nº 13.460/2017** – Direitos dos usuários e funcionamento das ouvidorias.
- **Lei Federal nº 12.527/2011 (LAI)** – Acesso à informação pública.
- **Lei Federal nº 13.709/2018 (LGPD)** – Proteção de dados pessoais.
- **Lei Federal nº 14.129/2021** – Governo Digital.
- **Lei Complementar Municipal nº 122/2026** – Reorganização administrativa municipal.

NÚCLEO DE MONGAGUÁ/SP

Av. Getúlio Vargas, nº 67(térreo), Centro – Telefone: (13) 3445-3057/ (13) 3445-3097

<https://eouve.com.br/#/ouvidoria> / E-mail.: ouvidoria@mongagua.sp.gov.br

- **Decreto Municipal nº 8.078/2026** – Regulamentação do Fluxo e Manual do Núcleo de Ouvidoria.
- **Programa Ouvidoria Cidadã – TCE-SP** – Boas práticas para ouvidorias públicas.

4. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

O Núcleo de Ouvidoria integra a Controladoria-Geral do Município, atuando como unidade responsável pelo recebimento, acompanhamento e monitoramento das manifestações dos usuários dos serviços públicos.

Estrutura Organizacional

Prefeitura da Estância Balneária de Mongaguá



Controladoria-Geral do Município



Núcleo de Ouvidoria

- Gestão do Sistema e-Ouve;
- Ouvidoria da Saúde;
- Ouvidoria da Mulher;
- Canal de Apoio, Prevenção e Combate ao Assédio e à Discriminação.

O Núcleo de Ouvidoria atua de forma integrada com as Secretarias Municipais e Unidades Administrativas, fortalecendo a transparência, o controle social, a participação cidadã e a melhoria contínua dos serviços públicos.

5. COMPETÊNCIAS

Compete ao Núcleo de Ouvidoria:

- I - coordenar e executar as atividades de ouvidoria pública do Município;
- II - receber, registrar, analisar, classificar, encaminhar e acompanhar denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e demais manifestações dos usuários dos serviços públicos;
- III - promover a interlocução entre os cidadãos e cidadãs e os órgãos e entidades da Administração Pública municipal;
- IV - monitorar os prazos de resposta e a resolutividade das demandas encaminhadas aos órgãos e entidades competentes;
- V - produzir relatórios gerenciais, estatísticos e analíticos sobre as manifestações recebidas e o desempenho dos serviços públicos;
- VI - identificar falhas, deficiências e oportunidades de melhoria na prestação dos serviços públicos municipais;
- VII - propor medidas destinadas ao aperfeiçoamento do atendimento ao cidadão e ao fortalecimento da participação social;

NÚCLEO DE MONGAGUÁ/SP
Av. Getúlio Vargas, nº 67(térreo), Centro – Telefone: (13) 3445-3057/ (13) 3445-3097
<https://eouve.com.br/#/ouvidoria> / E-mail.: ouvidoria@mongagua.sp.gov.br

VIII - apoiar as atividades de controle interno, auditoria, integridade e prevenção à corrupção mediante o compartilhamento de informações relevantes decorrentes das manifestações recebidas;

IX - promover a defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, observada a legislação aplicável;

X - desempenhar outras atividades afins, no âmbito de sua competência.

6. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

O Núcleo de Ouvidoria tem como objetivos:

- fortalecer a participação social;
- garantir o direito de manifestação;
- aperfeiçoar os serviços públicos;
- apoiar a gestão por indicadores;
- promover transparência, governança e integridade;
- oferecer atendimento especializado, humanizado e eficiente.

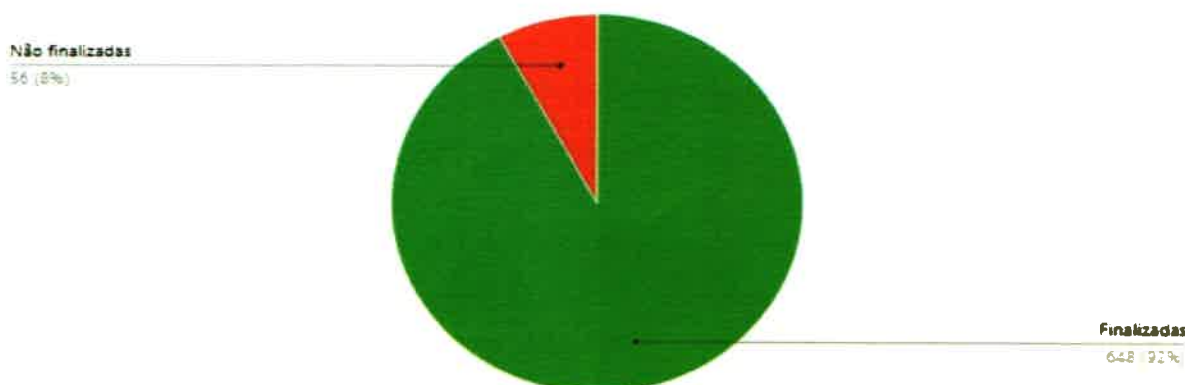
7. METODOLOGIA

O relatório foi elaborado com base nos dados oficiais do Sistema **e-Ouve**, referentes ao período de **1º de janeiro a 30 de junho de 2026**.

A metodologia contemplou a consolidação dos dados, análise estatística das manifestações, avaliação da resolatividade e elaboração de indicadores gerenciais, observando a Lei Federal nº 13.460/2017, a LGPD e as diretrizes do Programa Ouvidoria Cidadã do TCE-SP.

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.

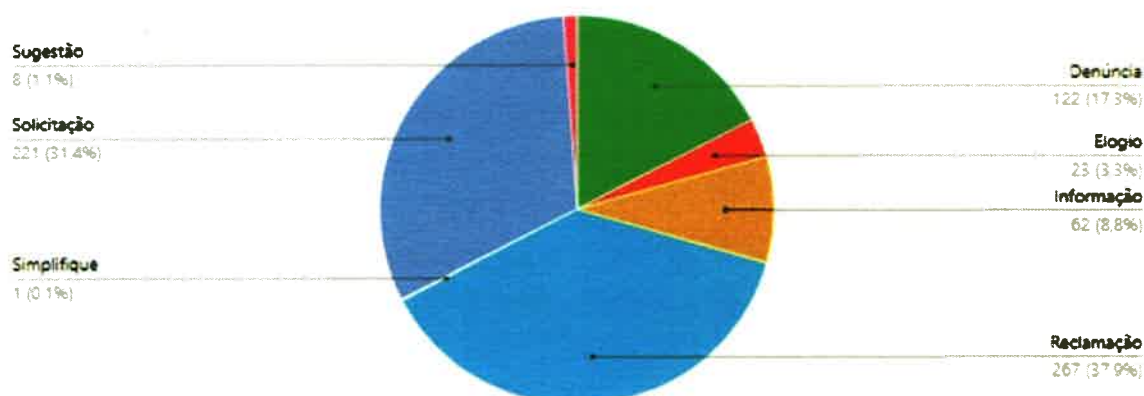
NÚCLEO DE MONGAGUÁ/SP
Av. Getúlio Vargas, nº 67(térreo), Centro – Telefone: (13) 3445-3057/ (13) 3445-3097
<https://eouve.com.br/#ouvidoria> / E-mail.: ouvidoria@mongagua.sp.gov.br

8. PANORAMA GERAL

No primeiro semestre de 2026 foram registradas **704 manifestações** no Sistema e-Ouve, das quais **648 (92%)** foram concluídas.

Predominaram as **reclamações (37,93%)**, **solicitações (31,40%)** e **denúncias (17,33%)**, concentradas principalmente nas áreas de limpeza pública, saúde, trânsito, infraestrutura e serviços urbanos.

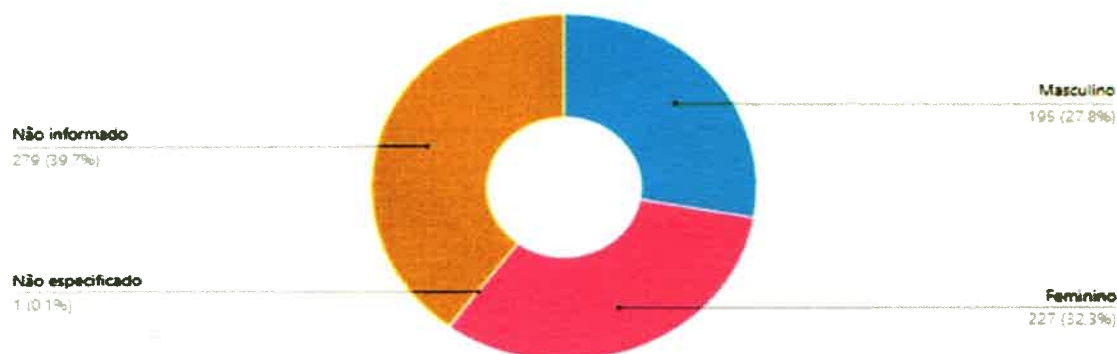
1.4 - Percentual por categoria



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

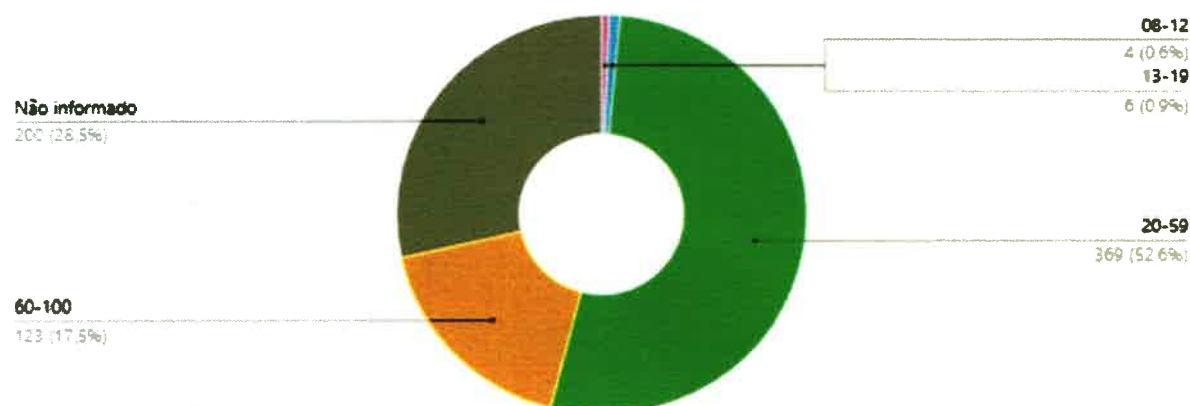
2.1 - Percentual por gênero



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

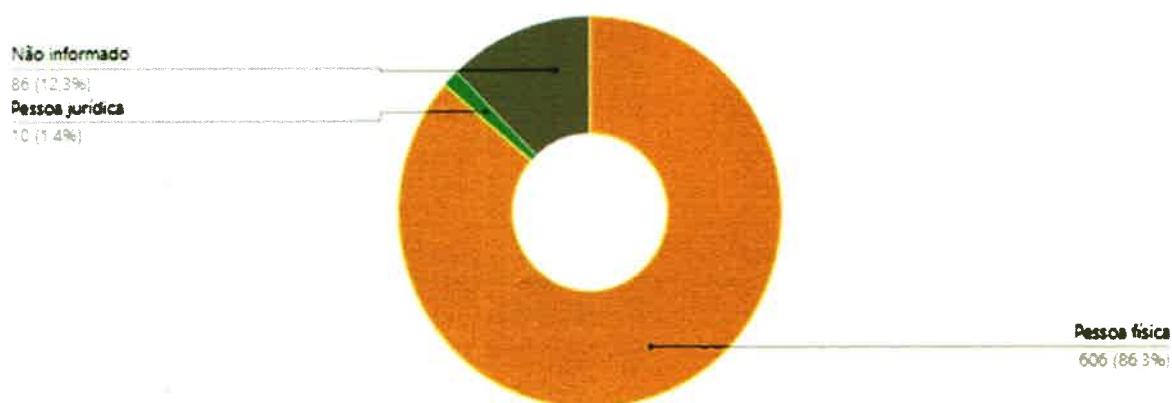
NÚCLEO DE MONGAGUÁ/SP
Av. Getúlio Vargas, nº 67(térreo), Centro – Telefone: (13) 3445-3057/ (13) 3445-3097
<https://eouve.com.br/#/ouvidoria> / E-mail.: ouvidoria@mongagua.sp.gov.br

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.

NÚCLEO DE MONGAGUÁ/SP

Av. Getúlio Vargas, nº 67(térreo), Centro – Telefone: (13) 3445-3057/ (13) 3445-3097
<https://eouve.com.br/#/ouvidoria/> E-mail.: ouvidoria@mongagua.sp.gov.br

Categorias

• Através desse gráfico, é possível visualizar a quantidade de manifestações recebidas por categoria e ainda comparar com anos anteriores.



9. INDICADORES ESTATÍSTICOS

Demonstrativo Geral

Indicador	Quantidade
Total de manifestações	704
Concluídas	648
Em andamento	38
Abertas	11
Pendentes	7

NÚCLEO DE MONGAGUÁ/SP
Av. Getúlio Vargas, nº 67(térreo), Centro – Telefone: (13) 3445-3057/ (13) 3445-3097
<https://eouve.com.br/#/ouvidoria> / E-mail.: ouvidoria@mongagua.sp.gov.br

Indicadores de desempenho

- Resolutividade: **92,0%**
- Em andamento: **5,4%**
- Abertas: **1,6%**
- Pendentes: **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	2	0	0	3	6	0	1	0	12
Administração Municipal	11	0	1	18	24	0	14	0	68
Canal de Apoio, Prevenção e Combate ao Assédio e à Discriminação	1	0	0	0	0	0	0	1	2
Cultura	0	0	1	5	1	0	3	0	10
Defesa Civil	3	0	0	0	2	0	0	0	5
Denúncia - Segurança Escolar	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Departamento Pessoal	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Diretoria de Assistência Social	5	0	0	1	4	0	0	0	10
Educação	8	0	0	2	19	0	8	0	37
Esporte	0	0	0	2	1	0	0	0	3
Hospital Municipal	2	0	0	0	3	0	2	0	7
Meio Ambiente	8	0	0	0	3	0	4	0	15
Obras Particulares	12	0	0	2	12	0	2	1	29
Obras Públicas	7	0	2	4	29	0	34	3	79
Ouvidoria Mulher	0	0	1	0	1	0	0	0	2
PAT	1	0	0	3	1	0	0	0	5
Saúde	34	0	16	13	84	0	91	1	239
Segurança	5	0	0	0	6	0	1	0	12
Serviços Externos	13	0	0	1	51	0	37	0	102
Trânsito	7	0	2	4	17	1	20	1	52
Turismo	3	0	0	4	3	0	3	1	14
	17,33%	0%	3,3%	8,81%	37,93%	0,14%	31,4%	1,14%	704

NÚCLEO DE MONGAGUÁ/SP
Av. Getúlio Vargas, nº 67(térreo), Centro – Telefone: (13) 3445-3057/ (13) 3445-3097
<https://eouve.com.br/#/ouvidoria> / E-mail.: ouvidoria@mongagua.sp.gov.br

10. ANÁLISE POR CATEGORIA

As **reclamações (37,93%)** representaram a maior parte das manifestações, seguidas pelas **solicitações (31,40%)** e **denúncias (17,33%)**. Também foram registrados pedidos de informação, elogios, sugestões e solicitações de simplificação administrativa.

Os resultados demonstram a efetividade do Núcleo de Ouvidoria como canal de comunicação entre a Administração Pública e os cidadãos, fornecendo subsídios para a melhoria contínua dos serviços municipais.

11. ANÁLISE POR SECRETARIA

As manifestações concentraram-se nas Secretarias com maior atendimento ao cidadão, especialmente **Serviços Externos, Saúde, Trânsito, Administração, Obras Públicas e Obras Particulares**.

Os resultados identificam áreas prioritárias para ações corretivas, planejamento e melhoria da prestação dos serviços públicos.

12. ANÁLISE POR BAIRRO

As manifestações abrangeram todo o município, com predominância da categoria "**Outros**", indicando registros sem identificação territorial ou de abrangência municipal.

Foi realizado a aperfeiçoamento para o preenchimento dessa informação com o objetivo de fortalecer as análises geográficas e o planejamento das ações.

Bairros mais requisitados

1 . Outros	= 579
2 . Centro	= 37
3 . Vila Atlântica	= 33
4 . Jussara	= 32
5 . Jardim Praia Grande	= 29
6 . Agenor de Campos	= 27
7 . Itaóca	= 21
8 . Vera Cruz	= 19
9 . Flórida Mirim	= 17
10 . Vila São Paulo	= 10

Bairros menos requisitados

1 . Área Rural de Mongaguá	= 1
2 . Plataforma	= 2
3 . Pedreira	= 4
4 . Vila Seabra	= 4
5 . Itaguaí	= 9

13. ANÁLISE POR ASSUNTO

Os principais assuntos registrados foram **limpeza pública, saúde, trânsito, iluminação pública, pavimentação e IPTU**.

As informações subsidiam o planejamento das Secretarias e a adoção de medidas para redução das demandas recorrentes.

NÚCLEO DE MONGAGUÁ/SP
Av. Getúlio Vargas, nº 67(térreo), Centro – Telefone: (13) 3445-3057/ (13) 3445-3097
<https://eouve.com.br/#/ouvidoria/> / E-mail.: ouvidoria@mongagua.sp.gov.br

Assuntos mais requisitados

1. Serviços Externos - Limpeza Pública	= 64
2. Saúde - Outros	= 58
3. Trânsito - Semutran	= 38
4. Saúde - Centro de Especialidades	= 35
5. Saúde - Unidades de Saúde da Família	= 32
6. Administração Municipal - IPTU	= 30
7. Obras Públicas - Iluminação Pública	= 28
8. Obras Públicas - Pavimentação	= 26
9. Obras Particulares - Outros	= 25
10. Serviços Externos - Outros	= 20

Assuntos menos requisitados

1. Administração Geral - Contratos	= 1
2. Administração Geral - Departamento Pessoal	= 1
3. Administração Geral - Procuradoria	= 1
4. Canal de Apoio, Prevenção e Combate ao Assédio e à Discriminação - Denúncias e Medidas de Proteção	= 1
5. Canal de Apoio, Prevenção e Combate ao Assédio e à Discriminação - Outros	= 1
6. Cultura - Outros	= 1
7. Defesa Civil - Outros	= 1
8. Diretoria de Assistência Social - Administração	= 1
9. Diretoria de Assistência Social - Bolsa Família	= 1
10. Educação - Administração	= 1

14. ANÁLISE DAS UNIDADES DE SAÚDE

Os indicadores auxiliam no monitoramento dos serviços e na definição de ações para melhoria do atendimento.

As manifestações recebidas pela **Ouvidoria da Saúde**, constituem importante instrumento de avaliação da qualidade dos serviços, permitindo identificar fragilidades, subsidiar decisões gerenciais, monitorar a satisfação dos usuários e promover melhorias contínuas na assistência prestada.

15. GOVERNANÇA, TRANSPARÊNCIA E CONTROLE SOCIAL

O Núcleo de Ouvidoria fortaleceu sua atuação como instrumento de governança, transparência e participação social por meio do monitoramento das manifestações, elaboração de indicadores gerenciais e integração com as Secretarias Municipais e Unidades Administrativas.

As informações produzidas subsidiam a tomada de decisões e o aperfeiçoamento contínuo dos serviços públicos.

Além do acompanhamento das manifestações registradas no sistema e-Ouve, o Núcleo de Ouvidoria monitora os principais indicadores de desempenho relacionados à eficiência do atendimento, dentre eles o tempo médio de resposta, a taxa de resolatividade das manifestações, o percentual de demandas concluídas, o cumprimento dos prazos legais e os

NÚCLEO DE MONGAGUÁ/SP
Av. Getúlio Vargas, nº 67(térreo), Centro – Telefone: (13) 3445-3057/ (13) 3445-3097
<https://eouve.com.br/#/ouvidoria> / E-mail.: ouvidoria@mongagua.sp.gov.br

índices de satisfação dos usuários, permitindo a avaliação contínua da qualidade dos serviços prestados e subsidiando a tomada de decisões pela Administração Municipal.

16. AÇÕES IMPLEMENTADAS EM 2026

No primeiro semestre de 2026 destacaram-se:

- implantação do Fluxo Oficial de Atendimento;
- elaboração do Manual de Procedimentos;
- atualização da Carta de Serviços ao Usuário;
- fortalecimento da gestão do Sistema e-Ouve;
- implantação de indicadores gerenciais;
- capacitação de servidores e interlocutores;
- fortalecimento da Ouvidoria da Saúde;
- criação da Ouvidoria da Mulher;
- implantação do Canal de Apoio, Prevenção e Combate ao Assédio e à Discriminação;
- adequação às diretrizes do Programa Ouvidoria Cidadã do TCE-SP.

Essas ações fortaleceram a gestão, a transparência e a qualidade do atendimento ao cidadão.

Acessibilidade e Inclusão

O Núcleo de Ouvidoria encontra-se instalado em local acessível ao público, observando condições de acessibilidade física para atendimento dos usuários.

Os canais eletrônicos de atendimento, especialmente o sistema e-Ouve, disponibilizam recursos de acessibilidade, permitindo que pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida possam registrar suas manifestações com autonomia.

Também foram adotadas medidas voltadas ao atendimento inclusivo, com identificação visual da unidade mediante símbolos de acessibilidade, atendimento prioritário e acolhimento humanizado.

Proteção de Direitos e Atendimento Especializado

No período foi estruturado o Canal de Apoio, Prevenção e Combate ao Assédio e à Discriminação, destinado ao recebimento de denúncias relacionadas ao assédio moral, assédio sexual, discriminação e violência institucional, assegurando confidencialidade, acolhimento e encaminhamento adequado.

Também foi fortalecida a Ouvidoria da Mulher, composta por servidora capacitada para o acolhimento humanizado das manifestações relacionadas aos direitos das mulheres, equidade de gênero, violência doméstica e demais situações que demandem atendimento especializado, em articulação com a rede municipal de proteção.

NÚCLEO DE MONGAGUÁ/SP

Av. Getúlio Vargas, nº 67(térreo), Centro – Telefone: (13) 3445-3057/ (13) 3445-3097
<https://eouve.com.br/#ouvidoria> / E-mail.: ouvidoria@mongagua.sp.gov.br

17. OUVIDORIA DA MULHER

A **Ouvidoria da Mulher** é um canal especializado para acolhimento, orientação e encaminhamento de manifestações relacionadas aos direitos das mulheres, assegurando atendimento humanizado, sigilo e articulação com a rede de proteção municipal.

18. CANAL DE APOIO, PREVENÇÃO E COMBATE AO ASSÉDIO E À DISCRIMINAÇÃO

É um Canal especializado para o recebimento de manifestações relacionadas ao assédio moral, assédio sexual, discriminação e violência institucional, garantindo confidencialidade, orientação e prevenção.

19. CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

A Carta de Serviços ao Usuário foi atualizada para reunir informações sobre os serviços públicos municipais, formas de acesso, prazos, requisitos e direitos dos usuários, fortalecendo a transparência e o acesso à informação.

20. MANUAL DE PROCEDIMENTOS

Foi elaborado o Fluxo do Núcleo da Ouvidoria com o Manual de Procedimentos do Núcleo de Ouvidoria, padronizando o tratamento das manifestações, definindo competências, prazos e responsabilidades, com maior segurança jurídica e eficiência administrativa.

Os assuntos mais recorrentes identificados foram:

- **Serviços Externos:** limpeza pública, manutenção de vias urbanas, coleta de resíduos e conservação urbana.
- **Saúde:** atendimentos nas Unidades de Saúde da Família (USF), Centro de Especialidades, UPA, Hospital Municipal, consultas, exames, medicamentos e atendimento ao usuário.
- **Obras Públicas:** iluminação pública, pavimentação, drenagem e manutenção da infraestrutura urbana.
- **Administração Municipal:** solicitações relacionadas ao IPTU, fiscalização de comércio e informações administrativas.
- **Trânsito:** sinalização, fiscalização, mobilidade urbana e serviços da SEMUTRAN.
- **Educação:** Ensino Fundamental, creches e funcionamento das unidades escolares.

As reclamações (37,93%) e solicitações (31,40%) representaram cerca de 70% das manifestações registradas, evidenciando que a população utiliza a Ouvidoria principalmente para comunicar falhas na prestação dos serviços públicos e solicitar providências da Administração Municipal. As demandas concentraram-se, sobretudo, nas áreas de Saúde, Serviços Externos, Obras Públicas, Administração e Trânsito, indicando oportunidades de aperfeiçoamento dos processos administrativos e da gestão dos serviços essenciais. As informações produzidas pelo Núcleo de Ouvidoria subsidiam o planejamento das Secretarias

NÚCLEO DE MONGAGUÁ/SP
Av. Getúlio Vargas, nº 67(térreo), Centro – Telefone: (13) 3445-3057/ (13) 3445-3097
<https://eouve.com.br/#/ouvidoria> / E-mail.: ouvidoria@mongagua.sp.gov.br

Municipais, contribuindo para a prevenção de demandas recorrentes, a melhoria da qualidade dos serviços públicos e o fortalecimento da governança, da transparência e do controle social.

21. AÇÕES DE PARTICIPAÇÃO SOCIAL E EDUCAÇÃO PARA A CIDADANIA

Durante o primeiro semestre de 2026 o Núcleo de Ouvidoria desenvolveu diversas ações voltadas ao fortalecimento da participação social, da transparência pública e da educação para a cidadania, dentre elas:

- reuniões técnicas com Secretarias Municipais;
- capacitação de interlocutores da Ouvidoria;
- visitas técnicas a outras Ouvidorias Públicas;
- ações educativas junto à Secretaria Municipal de Saúde;
- divulgação dos canais oficiais de atendimento;
- incentivo ao uso do sistema e-Ouve;
- elaboração da Carta de Serviços ao Usuário;
- divulgação da Ouvidoria da Mulher;
- divulgação do Canal de Apoio, Prevenção e Combate ao Assédio e à Discriminação;
- ações voltadas ao fortalecimento da cultura da participação cidadã.

22. AÇÕES DE SENSIBILIZAÇÃO DOS GESTORES E SERVIDORES

Em atendimento às boas práticas de governança pública, o Núcleo de Ouvidoria realizou ações de orientação e conscientização junto aos gestores, interlocutores e servidores municipais, enfatizando:

- os direitos dos usuários previstos na Lei Federal nº 13.460/2017;
- a importância do cumprimento dos prazos legais de resposta;
- a utilização da Ouvidoria como instrumento de gestão;
- a melhoria contínua dos serviços públicos;
- o fortalecimento da cultura da transparência e do controle social.

23. PLANO DE AÇÃO – 2º SEMESTRE DE 2026

As ações prioritárias para o segundo semestre compreendem:

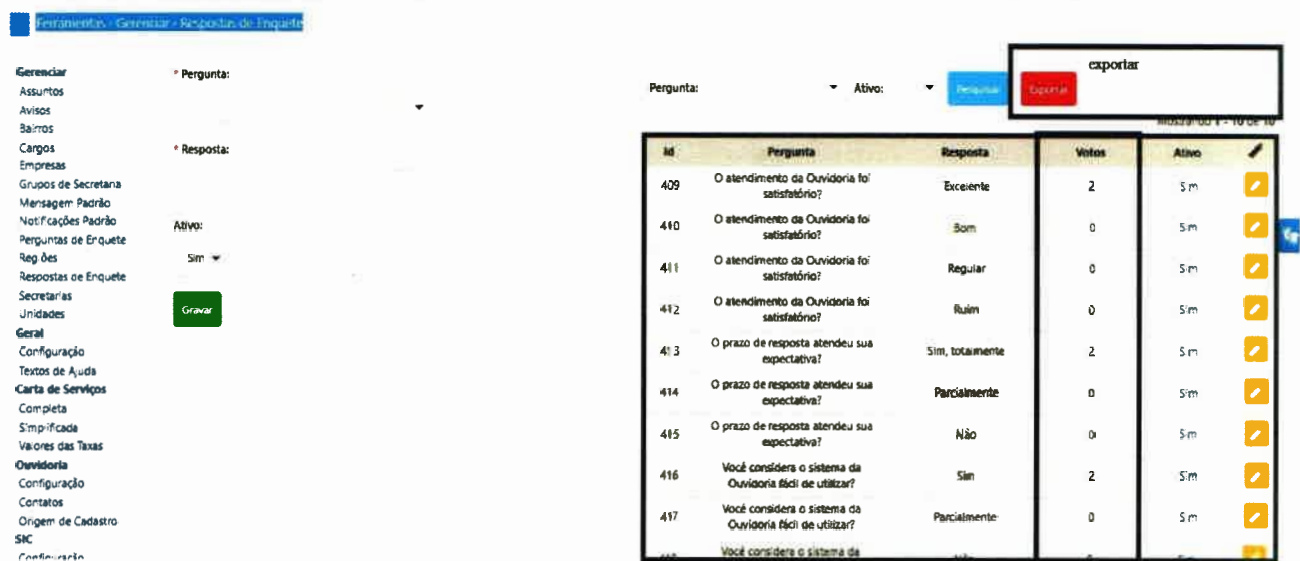
- consolidar o Fluxo Oficial de Atendimento;
- monitorar indicadores e prazos de resposta;
- promover reuniões com as Secretarias e Unidades administrativas;
- ampliar campanhas de participação social e Ouvidoria Itinerante;
- capacitar interlocutores;
- Fortalecer a Ouvidoria da Saúde, em parceria com a Secretaria Municipal de Saúde, aperfeiçoando o acompanhamento das manifestações e dos indicadores.
- Fortalecer a Ouvidoria da Mulher, ampliando o acolhimento e o acompanhamento das manifestações relacionadas aos direitos das mulheres.

NÚCLEO DE MONGAGUÁ/SP
Av. Getúlio Vargas, nº 67(térreo), Centro – Telefone: (13) 3445-3057/ (13) 3445-3097
<https://eouve.com.br/#/ouvidoria> / E-mail.: ouvidoria@mongagua.sp.gov.br

- Fortalecer o Canal de Apoio, Prevenção e Combate ao Assédio e à Discriminação, promovendo acolhimento, prevenção e acompanhamento das manifestações.

24. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Ao finalizar o atendimento da manifestação no sistema e-Ouve, o solicitante tem a oportunidade de responder à Pesquisa de Satisfação de forma simples, anônima e muito importante para medir a qualidade do atendimento prestado pela Prefeitura de Mongaguá, contribuindo para o aperfeiçoamento contínuo dos serviços públicos e da Ouvidoria.



ID	Pergunta	Resposta	Votos	Ativo	
409	O atendimento da Ouvidoria foi satisfatório?	Excelente	2	Sim	
410	O atendimento da Ouvidoria foi satisfatório?	Bom	0	Sim	
411	O atendimento da Ouvidoria foi satisfatório?	Regular	0	Sim	
412	O atendimento da Ouvidoria foi satisfatório?	Ruim	0	Sim	
413	O prazo de resposta atendeu sua expectativa?	Sim, totalmente	2	Sim	
414	O prazo de resposta atendeu sua expectativa?	Parcialmente	0	Sim	
415	O prazo de resposta atendeu sua expectativa?	Não	0	Sim	
416	Você considera o sistema da Ouvidoria fácil de utilizar?	Sim	2	Sim	
417	Você considera o sistema da Ouvidoria fácil de utilizar?	Parcialmente	0	Sim	
418	Você considera o sistema da Ouvidoria fácil de utilizar?				

25. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados do primeiro semestre de 2026 consolidam o Núcleo de Ouvidoria como instrumento de governança, transparência, participação social e melhoria contínua dos serviços públicos. A elevada resolutividade das manifestações e a implantação de importantes instrumentos de gestão reforçam o compromisso da Administração Municipal com a eficiência, a integridade e o atendimento ao cidadão.

26. CONTRIBUIÇÃO AOS OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (ODS)

As ações desenvolvidas pelo Núcleo de Ouvidoria contribuem para a Agenda 2030, com destaque para:

- ODS 5** – Igualdade de Gênero;
- ODS 10** – Redução das Desigualdades;
- ODS 16** – Paz, Justiça e Instituições Eficazes;
- ODS 17** – Parcerias e Meios de Implementação.

NÚCLEO DE MONGAGUÁ/SP
Av. Getúlio Vargas, nº 67(térreo), Centro – Telefone: (13) 3445-3057/ (13) 3445-3097
<https://eouve.com.br/#/ouvidoria> / E-mail.: ouvidoria@mongagua.sp.gov.br

A atuação do Núcleo de Ouvidoria fortalece a transparência, a participação social e a governança pública.

Mongaguá, 23 de julho de 2026.



Rogério Oliveira de Almeida
Chefe do Núcleo de Ouvidoria



Wânia Frederico Augusto
Servidora Auxiliar do Núcleo de Ouvidoria



Gabriel Victor de Araújo
Controlador-Geral do Município