



Mongaguá, 20 de janeiro de 2023

## Relatório de Fechamento da Ouvidoria Municipal – 2022

### Meses de Janeiro a Dezembro.

A Ouvidoria tem por finalidade intermediar as relações entre os cidadãos que as demandam e os órgãos ou entidades aos quais pertencem, desenvolvendo a qualidade da comunicação entre eles promovendo a colaboração mútua para o município. Acolhendo solicitações são formuladas manifestações subsidiando as secretarias com informações importantes para constante melhoria dos serviços e da gestão. A ouvidoria recebe a demanda e busca soluções nos setores responsáveis para tomar providências em seus devidos setores.

O presente relatório consiste na descrição sintetizada das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, referente ao ano de 2022, de atendimento ao público, de tratamento e encaminhamento das demandas apresentadas.

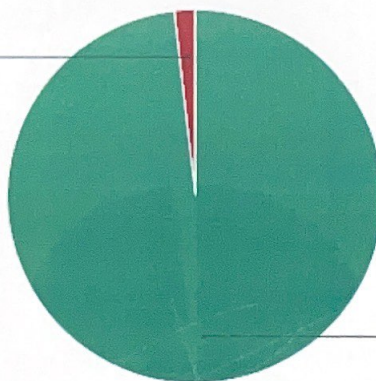
Os objetivos desse relatório são fundamentados na Política de Transparência desenvolvida por esta Ouvidoria, ao Governo Municipal e à população em geral.

Abaixo dados gráficos e numéricos compilados quantos as demandas da ouvidoria.

### 1.0 - Relatório de eficiência

#### 1.1 - Percentual de eficiência

Não finalizadas  
4 (1,8%)



Finalizadas  
217 (98,2%)

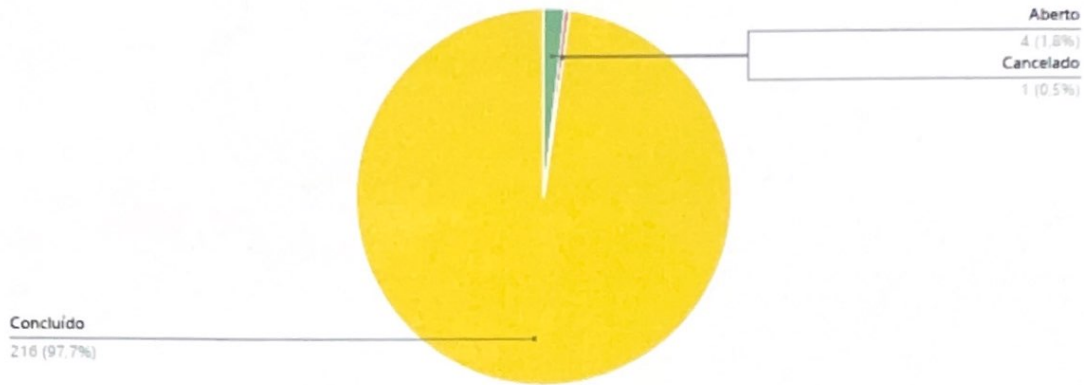
Obs.: Nesse gráfico é possível analisar o percentual e o número total de demandas, finalizadas e não finalizadas do ano vigente deste relatório.



PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ  
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

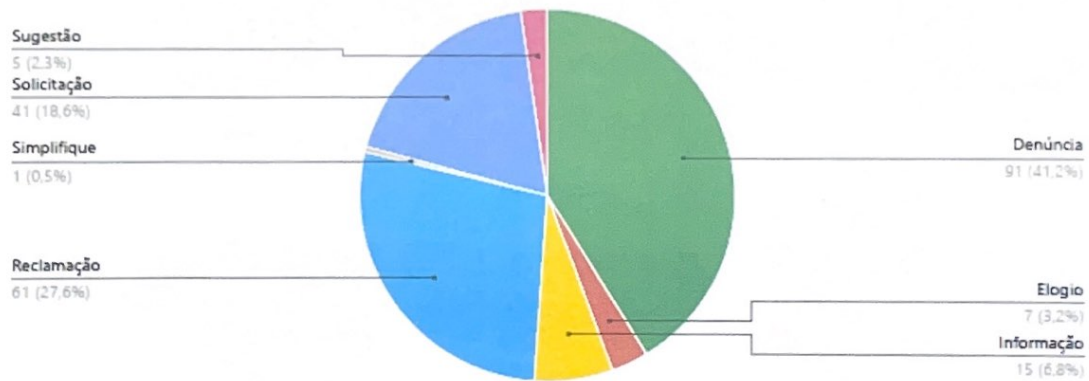


1.2 - Percentual por status



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.



**PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ**  
**CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO**



Conforme os gráficos, em síntese no ano de 2022, tivemos um total de 221 manifestações encaminhadas a ouvidoria, das quais 217 foram finalizadas e concluídas. Dentro desse acumulado de manifestações, foram 61 reclamações, 7 elogios, 91 denúncias, 30 solicitações, 5 sugestões, 15 informações e 1 simplifique.

Dentro os números expostos a cima, a divisão total nas demandas por Departamento / Diretoria se deu da seguinte forma:

Secretaria	Denúncia	Elogio	Informação	Reclamação	Simplifique	Solicitação	Sugestão	Total
Administração Geral	7	0	0	6	0	6	0	19
Administração Municipal	35	0	3	7	0	3	0	48
Cultura	0	0	0	0	0	0	0	0
Defesa Civil	2	0	0	0	0	1	0	3
Diretoria de Assistência Social	1	0	0	0	0	0	0	1
Educação	2	2	1	1	1	4	0	11
Esporte	0	0	1	0	0	0	0	1
Hospital Municipal	4	0	1	1	0	0	0	6
Meio Ambiente	4	0	0	3	0	3	0	10



PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ  
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO



Obras Particulares	10	0	1	3	0	2	0	16
Obras Públicas	3	0	3	17	0	11	1	35
PAT	0	0	0	0	0	1	0	1
Saúde	6	2	3	10	0	2	3	26
Segurança	9	0	0	2	0	0	0	11
Serviços Externos	7	2	2	4	0	6	0	21
Trânsito	1	0	0	3	0	2	0	6
Turismo	0	1	0	4	0	0	1	6
	41,2%	3,2%	6,8%	28,0%	0,45%	18,6%	2,3%	221

Com base nos números atuais em comparabilidade com os do ano anterior tivemos um aumento de 20% no número total de demandas, no entanto se apresentou uma queda de 27% no número total de reclamações e um aumento de 16% no número de elogios. Já o número de solicitação se manteve o mesmo de um ano para outro, enquanto o de pedido de informações caiu 22%. Por fim o número de denúncias foi o que apresentou a maior alteração, sofrendo um aumento de 116% em relação ao ano anterior, e o de sugestões também demonstrou aumento de 25%.

Analisando estes números esta controladoria pode concluir que o aumento total nas demandas se deu por um maior conforto por parte da população em utilizar os canais de ouvidoria, tendo por base que o pior indicador para gestão municipal, RECLAMAÇÕES, teve uma queda considerável de 27%. E de mesma forma observamos este estreitamento no relacionamento da população junto a ouvidoria municipal pelo aumento apresentado de ELOGIOS, SUGESTÕES e até de DENUNCIAS que denotam ao final a vontade e confiança da população em expor problemas e contar com esta para sua soluções.



**PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ**  
**CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO**



Através desse relatório, a Ouvidoria Mongaguá demonstra a sua atuação exercendo o canal de comunicação entre a população e a Administração Pública Municipal, recebendo reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios, direcionando aos departamentos responsáveis.

Salientamos que todas as providências adotadas pela administração referente às ocorrências, entraram no cronograma de trabalho, dentre elas, umas de imediata solução e outras de acordo com o cronograma de cada departamento.

Com estas informações, finalizamos e colocamo-nos à disposição para qualquer esclarecimento ou informação adicional.

*Aproveito a oportunidade para renovar protestos de minha estima e consideração.*

**Gabriel V. de Araujo**  
CONTROLADOR GERAL DO MUNICÍPIO

(RESPONSÁVEL INTERINO PELA GESTÃO DA OUVIDORIA)

