



Mongaguá, 05 de janeiro de 2024

Relatório de Fechamento da Ouvidoria Municipal – 2023

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 2023, de atendimento ao público, de tratamento e encaminhamento das demandas apresentadas.

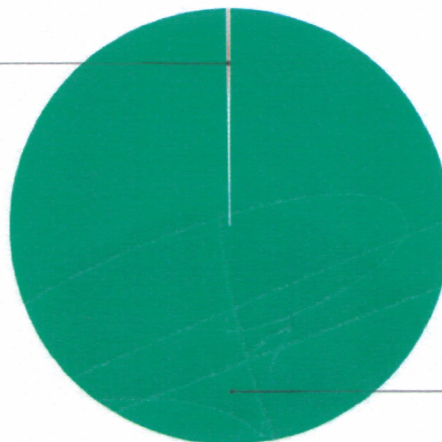
Os objetivos desse relatório são fundamentados na Política de Transparência desenvolvida por esta Ouvidoria, ao Governo Municipal e à população em geral.

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

1.0 - Relatório de eficiência

1.1 - Percentual de eficiência

Não finalizadas
1 (0,2%)



Finalizadas
496 (99,8%)

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

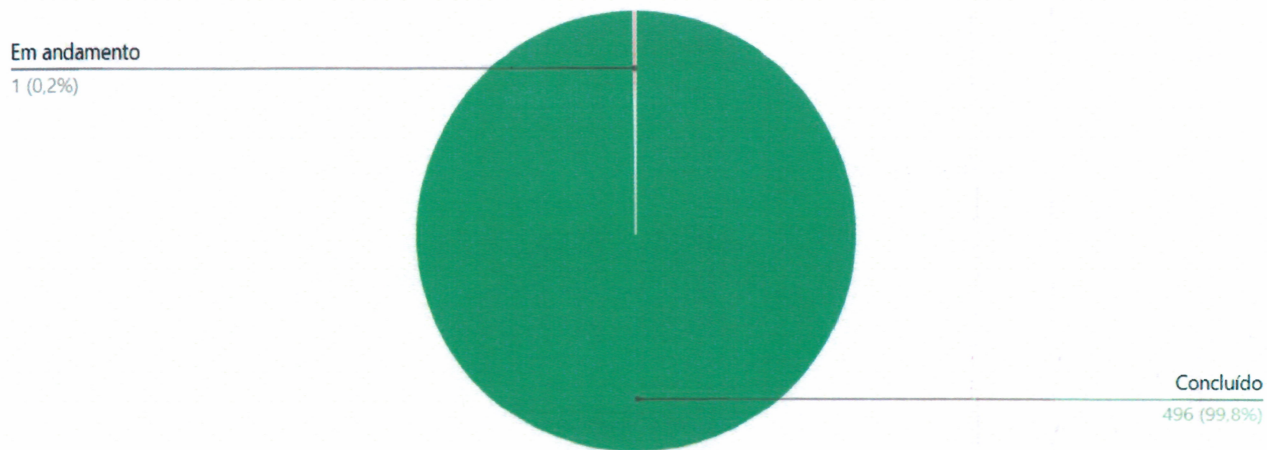


PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

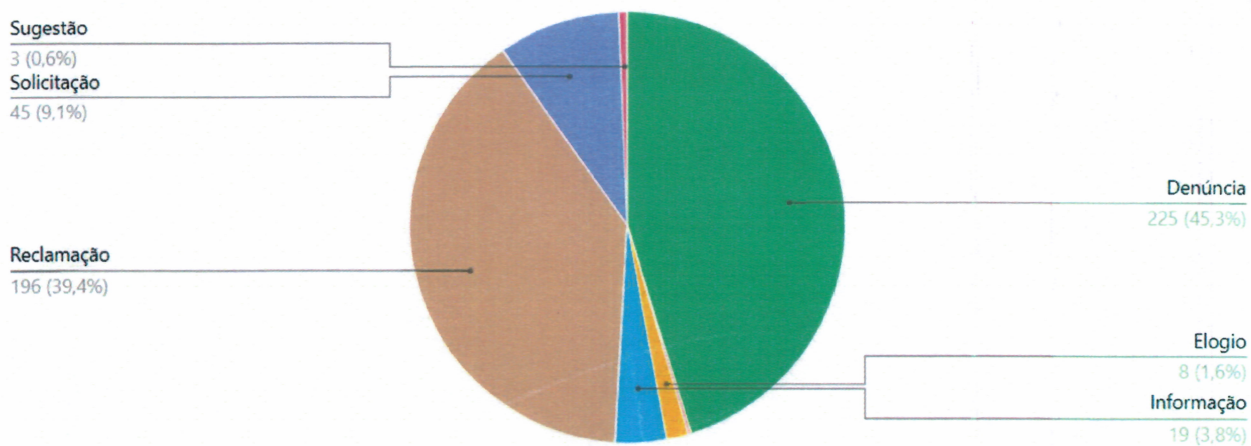


1.2 - Percentual por status



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.

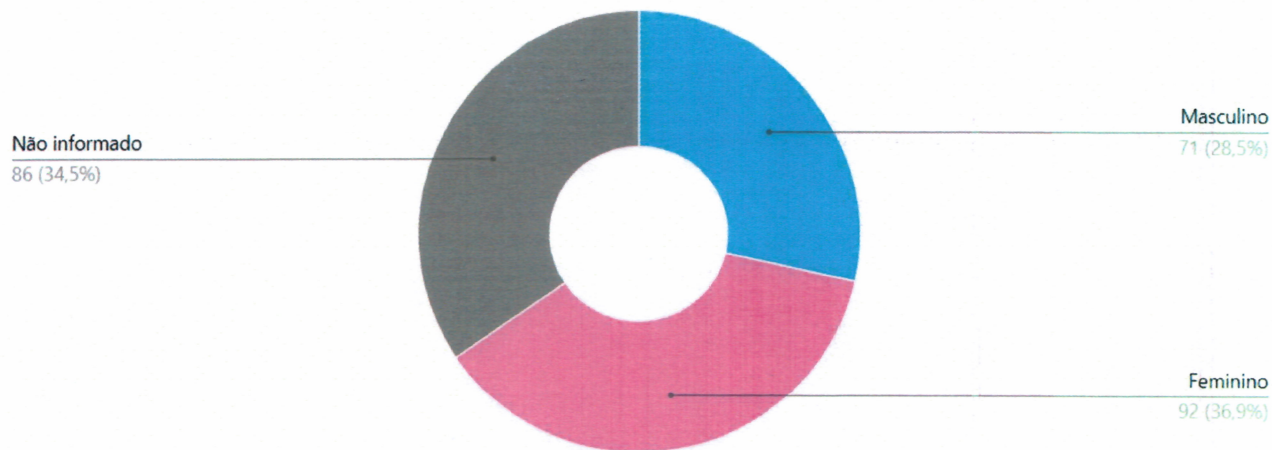


PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

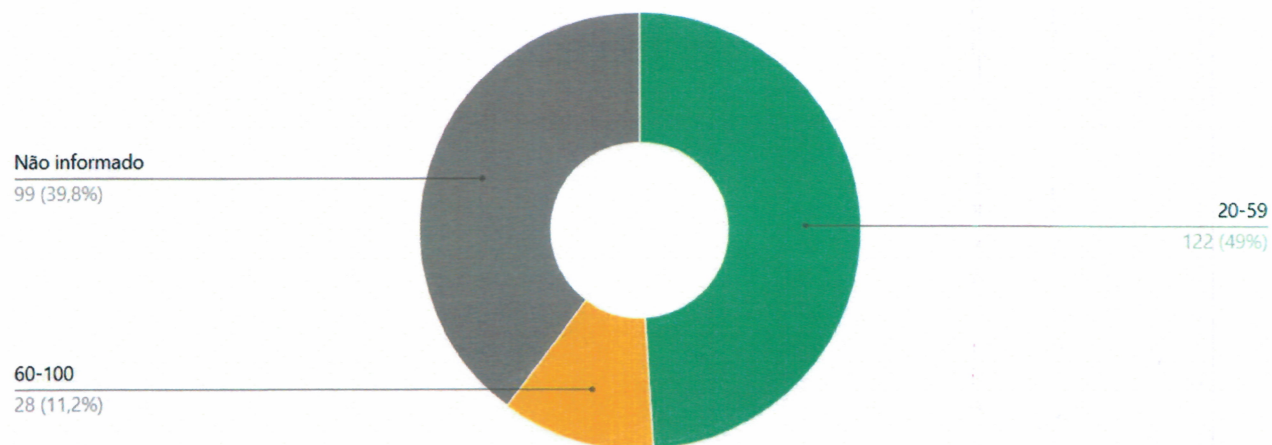


2.1 - Percentual por sexo



Obs.: Nesse gráfico é possível visualizar o perfil dos sexos das pessoas que se cadastraram na Ouvidoria.

2.2 - Percentual por faixa etária



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



PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO



Conforme os gráficos, em síntese no ano de 2023, tivemos um total de 497 manifestações encaminhadas a ouvidoria, das quais 496 foram finalizadas e concluídas. Dentro desse acumulado de manifestações, foram 196 reclamações, 8 elogios, 225 denúncias, 45 solicitações, 3 sugestões, 19 informações e 1 doação.

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

Meses	Finalizadas	Não Finalizadas	Secretarias	Finalizadas	Não Finalizadas
Janeiro	36	0	_Teste de Estoque	0	0
Fevereiro	29	0	Administração Geral	29	0
Março	29	0	Administração Municipal	73	1
Abril	17	0	Cultura	1	0
Maio	52	0	Defesa Civil	2	0
Junho	45	0	Denúncia - Segurança Escolar	9	0
Julho	48	0	Diretoria de Assistência Social	3	0
Agosto	50	0	Educação	9	0
Setembro	51	0	Esporte	3	0
Outubro	37	0	Hospital Municipal	5	0
Novembro	56	0	Meio Ambiente	8	0
Dezembro	46	1	Obras Particulares	16	0
			Obras Públicas	103	0
			PAT	1	0
			Saúde	96	0
			Segurança	24	0
			Serviços Externos	99	0
			Trânsito	9	0
			Turismo	6	0

Secretarias mais requisitadas

1 . Obras Públicas	=	103
2 . Serviços Externos	=	99
3 . Saúde	=	96
4 . Administração Municipal	=	74
5 . Administração Geral	=	29
6 . Segurança	=	24
7 . Obras Particulares	=	16
8 . Educação	=	9
9 . Trânsito	=	9
10 . Denúncia - Segurança Escolar	=	9

Secretarias menos requisitadas

1 . Cultura	=	1
2 . PAT	=	1
3 . Defesa Civil	=	2
4 . Diretoria de Assistência Social	=	3
5 . Esporte	=	3
6 . Hospital Municipal	=	5
7 . Turismo	=	6
8 . Meio Ambiente	=	8



PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO



Assuntos mais requisitados

1 . Administração Municipal - Fiscalização Comérico	= 61
2 . Serviços Externos - Limpeza Pública	= 57
3 . Obras Públicas - Pavimentação	= 39
4 . Saúde - Vigilância Sanitária/epidemiológica/ambiental	= 38
5 . Obras Públicas - Outros	= 31
6 . Serviços Externos - Manutenção de Vias Urbanas	= 22
7 . Obras Públicas - Drenagem	= 18
8 . Administração Geral - Outros	= 17
9 . Saúde - Outros	= 16
10 . Saúde - Centro de Controle Zoonose	= 12

Assuntos menos requisitados

1 . Cultura - Cultura e Eventos	= 1
2 . Denúncia - Segurança Escolar - Avisos e Sugestões	= 1
3 . Diretoria de Assistência Social - CRAS	= 1
4 . Educação - Creche	= 1
5 . Educação - Educação Especial	= 1
6 . Educação - Ensino Fundamental li	= 1
7 . Educação - Outros	= 1
8 . Educação - Transporte Escolar	= 1
9 . Esporte - Outros	= 1
10 . Meio Ambiente - Projetos	= 1

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	9	0	0	3	14	0	3	0	29
Administração Municipal	33	0	0	1	38	0	2	0	74
Cultura	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Defesa Civil	2	0	0	0	0	0	0	0	2
Denúncia - Segurança Escolar	3	0	0	1	5	0	0	0	9
Diretoria de Assistência Social	0	0	0	1	2	0	0	0	3
Educação	3	0	0	2	4	0	0	0	9
Esporte	0	0	0	2	1	0	0	0	3
Hospital Municipal	0	0	0	1	3	0	1	0	5
Meio Ambiente	2	0	0	1	3	0	2	0	8
Obras Particulares	16	0	0	0	0	0	0	0	16
Obras Públicas	31	1	0	4	50	0	17	0	103
PAT	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Saúde	51	0	5	2	31	0	7	0	96
Segurança	14	0	3	1	6	0	0	0	24
Serviços Externos	54	0	0	0	34	0	10	1	99
Trânsito	4	0	0	0	1	0	3	1	9
Turismo	2	0	0	0	4	0	0	0	6
	45,3%	0,2%	1,61%	3,82%	39,44%	0%	9,1%	0,6%	497



PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO



Com base nos números atuais em comparabilidade com os do ano anterior tivemos um aumento aproximado de 225% no número total de demandas, e obviamente em decorrência disto um aumento em todas as categorias.

Analisando estes números esta controladoria pode concluir que o aumento considerável no 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, o de RECLAMAÇÕES, não se evidenciou como categoria mais utilizada compondo 39% das demandas totais. E de mesma forma observamos este estreitamento no relacionamento da população junto a ouvidoria municipal pelos números totais de ELOGIOS, INFORMAÇÕES, SUGESTÕES e de DENÚNCIAS que unidos representam mais de 51% de todas as manifestações, que denotam ao final a vontade e confiança da população em expor problemas e contar com esta ferramenta para suas respectivas soluções.

Através desse relatório, a Controladoria Geral do Município exercendo uma de suas macro funções, demonstra a atuação da Ouvidoria Municipal de Mongaguá como 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)

Marcio Melo Gomes
PREFEITO

(CIENTE)