



Mongaguá, 08 de janeiro de 2025

RELATÓRIO DE ENCERRAMENTO DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA MUNICIPAL – EXERCÍCIO DE 2024

Período: Janeiro a Dezembro.

A Ouvidoria Municipal, como instância integrante do Sistema de Controle Interno da Administração Pública, desempenha papel essencial no aprimoramento da gestão pública, sendo responsável por receber, processar e encaminhar manifestações oriundas da sociedade civil, promovendo a mediação entre os cidadãos e os órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta do Município.

No desempenho de suas atribuições, a Ouvidoria atua como canal institucional de escuta social, acolhendo manifestações nas modalidades de reclamações, denúncias, elogios, solicitações, sugestões e comunicações. Tais manifestações são analisadas e encaminhadas aos setores competentes da Administração Pública Municipal, com vistas à adoção das providências cabíveis, subsidiando, assim, as Secretarias Municipais com informações relevantes ao aperfeiçoamento contínuo da prestação dos serviços públicos.

Este relatório tem por objetivo apresentar, de forma sintética e estruturada, as principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no exercício de 2024, abrangendo o atendimento ao público, o tratamento técnico das manifestações recebidas, bem como as providências adotadas pelos setores responsáveis, com base nos princípios da legalidade, eficiência, moralidade, publicidade e participação cidadã.

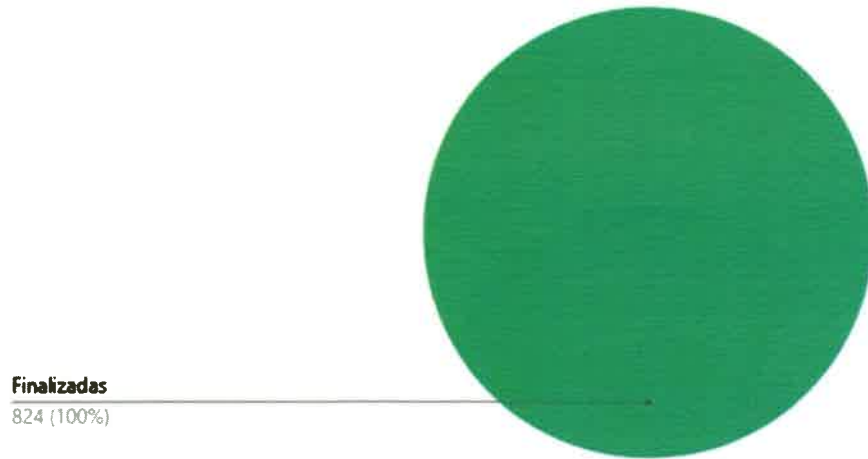
A elaboração do presente documento está alinhada à Política de Transparência e Governança Pública, visando assegurar a prestação de contas à sociedade e à Administração Pública Municipal, nos termos do que dispõe a Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), a Lei Federal nº 13.460/2017 (Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos).

Na sequência, apresentam-se os dados quantitativos e qualitativos, consolidados em formato gráfico e numérico, relativos às manifestações registradas junto à Ouvidoria Municipal durante o período de janeiro a dezembro de 2024.



1.0 - Relatório de eficiência

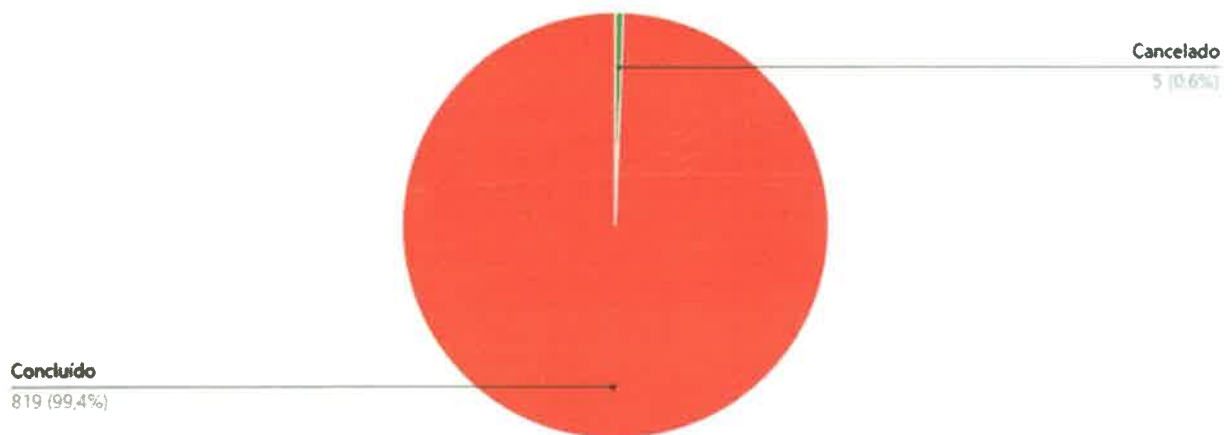
1.1 - Percentual de eficiência



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



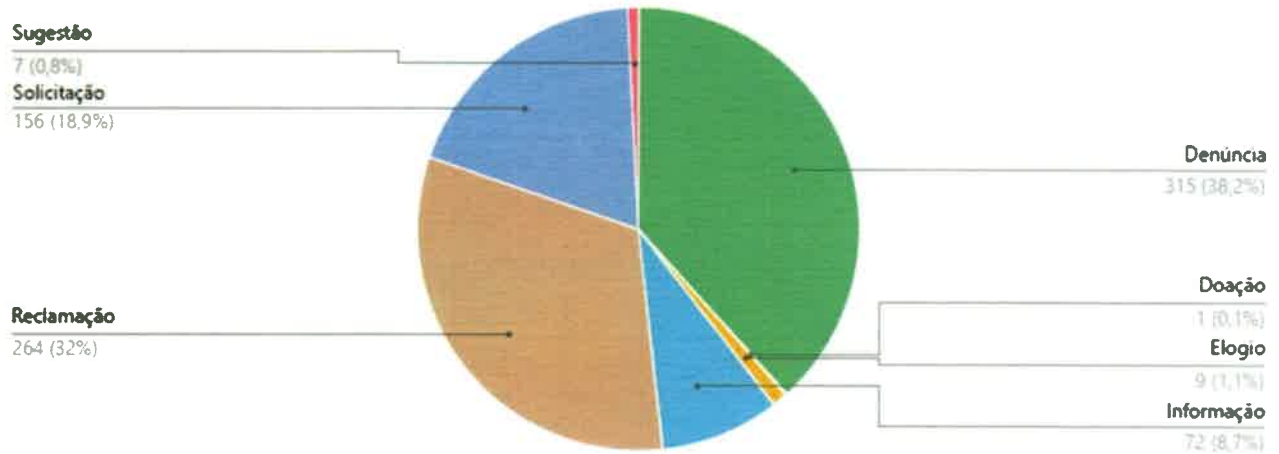
1.2 - Percentual por status



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

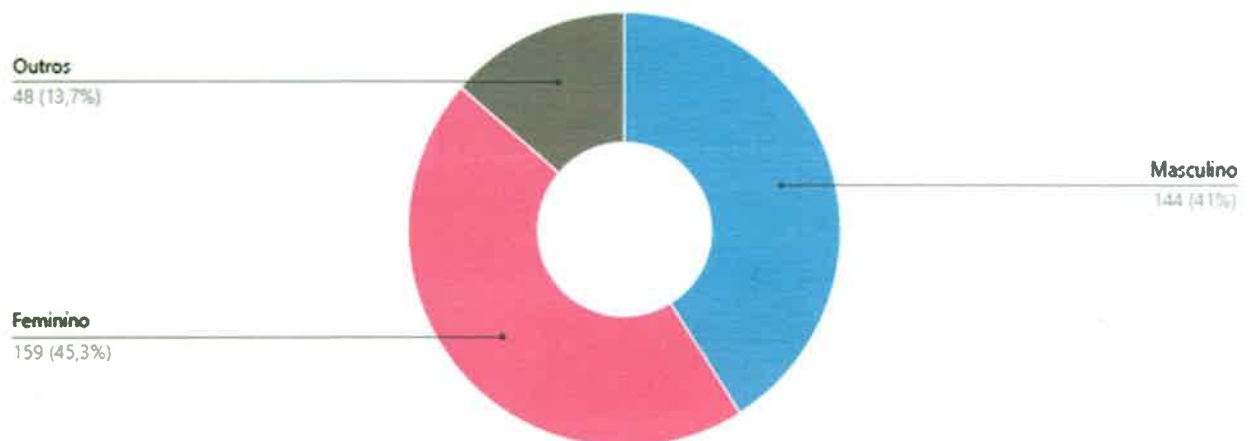


Obs.: Nesse gráfico é possível analisar o percentual e o número total de solicitações realizadas pelo munícipe do ano vigente deste relatório.



2.0 - Perfil dos Solicitantes

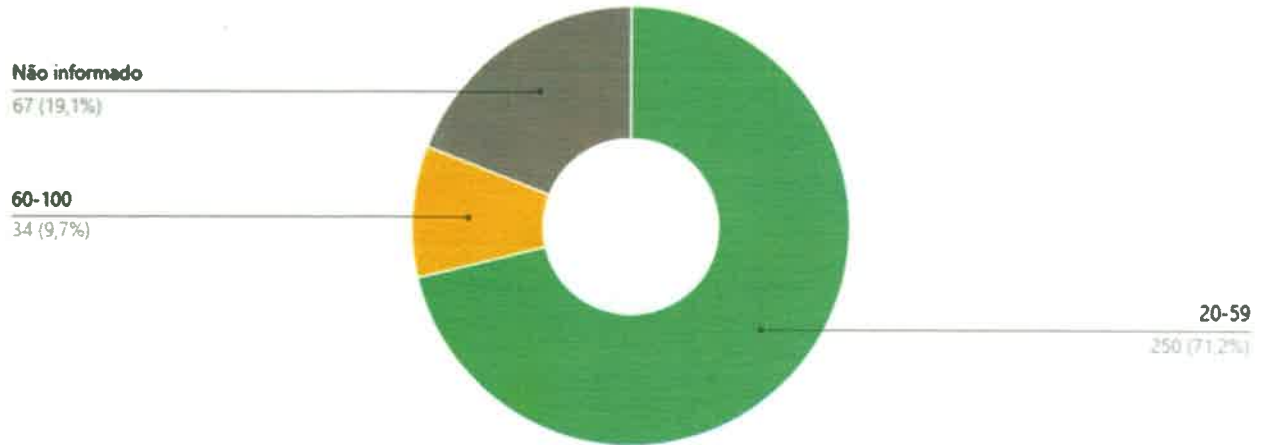
2.1 - Percentual por gênero



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



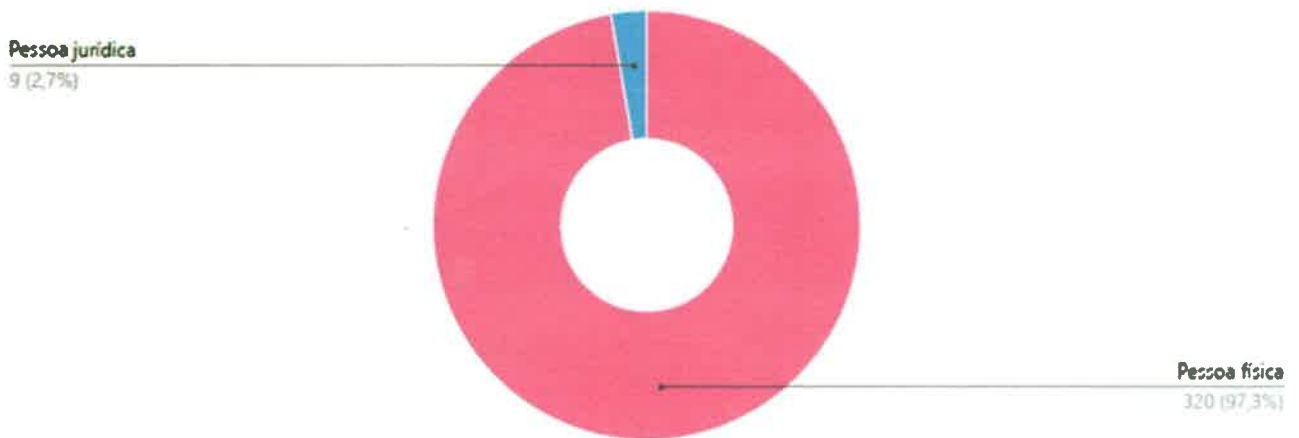
2.2 - Percentual por faixa etária



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.



PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO



Conforme os gráficos, em síntese no ano de 2024, tivemos um total de 824 manifestações encaminhadas a ouvidoria, das quais 824 foram finalizadas e concluídas. Dentro desse acumulado de manifestações, foram 264 reclamações, 9 elogios, 315 denúncias, 156 solicitações, 7 sugestões, 72 informações e 1 doação.

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

Secretarias mais requisitadas

1 . Serviços Externos	=	178
2 . Obras Públicas	=	109
3 . Administração Geral	=	107
4 . Saúde	=	87
5 . Administração Municipal	=	80
6 . Obras Particulares	=	52
7 . Meio Ambiente	=	48
8 . Trânsito	=	36
9 . Denúncia - Segurança Escolar	=	31
10 . Segurança	=	23

Secretarias menos requisitadas

1 . Cultura	=	5
2 . Defesa Civil	=	6
3 . Esporte	=	7
4 . Hospital Municipal	=	8
5 . Diretoria de Assistência Social	=	9
6 . Turismo	=	18
7 . Educação	=	20

Assuntos mais requisitados

1 . Serviços Externos - Limpeza Pública	=	93
2 . Administração Geral - Outros	=	72
3 . Obras Particulares - Outros	=	34
4 . Administração Municipal - Fiscalização Comérico	=	32
5 . Obras Públicas - Pavimentação	=	31
6 . Serviços Externos - Manutenção de Vias Urbanas	=	31
7 . Saúde - Vigilância Sanitária/epidemiológica/ambiental	=	27
8 . Denúncia - Segurança Escolar - Denúncia	=	26
9 . Obras Públicas - Outros	=	26
10 . Administração Geral - Departamento Pessoal	=	23

Assuntos menos requisitados

1 . Defesa Civil - Outros	=	1
2 . Diretoria de Assistência Social - Carteira Idoso Interestadual	=	1
3 . Educação - Administração	=	1
4 . Educação - Coordenação Pedagógica	=	1
5 . Educação - Diretoria	=	1
6 . Educação - Ensino Fundamental II	=	1
7 . Educação - Passe Escolar	=	1
8 . Educação - Pré Escola	=	1
9 . Educação - Transporte Escolar	=	1
10 . Segurança - Administração	=	1



PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO



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	28	0	0	22	34	0	23	0	107
Administração Municipal	31	0	0	7	28	0	14	0	80
Cultura	0	0	0	2	3	0	0	0	5
Defesa Civil	4	0	0	1	1	0	0	0	6
Denúncia - Segurança Escolar	17	0	0	0	13	0	1	0	31
Diretoria de Assistência Social	1	0	0	0	1	0	7	0	9
Educação	6	0	2	4	4	0	3	1	20
Esporte	1	0	0	0	5	0	0	1	7
Hospital Municipal	4	0	0	0	4	0	0	0	8
Meio Ambiente	22	0	0	1	11	0	13	1	48
Obras Particulares	38	0	0	2	10	0	2	0	52
Obras Públicas	24	0	0	4	49	0	31	1	109
PAT	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Saúde	35	0	4	12	28	0	8	0	87
Segurança	11	0	0	2	4	0	6	0	23
Serviços Externos	80	1	2	2	55	0	38	0	178
Trânsito	10	0	1	6	7	0	9	3	36
Turismo	3	0	0	7	7	0	1	0	18
	38,23%	0,12%	1,1%	8,74%	32,04%	0%	18,93%	0,85%	824



Análise Comparativa – Exercícios de 2023 e 2024

No exercício de 2023, foram registradas 497 manifestações junto à Ouvidoria Municipal, das quais 496 foram devidamente tratadas e concluídas. As manifestações foram distribuídas nas seguintes categorias: 225 denúncias, 196 reclamações, 45 solicitações, 19 pedidos de informação, 8 elogios, 3 sugestões e 1 doação.

Já em 2024, observou-se um acréscimo expressivo, totalizando 824 manifestações – todas finalizadas. As manifestações distribuíram-se da seguinte forma: 315 denúncias, 264 reclamações, 156 solicitações, 72 informações, 9 elogios, 7 sugestões e 1 doação.

Comparativamente, constata-se um aumento aproximado de 66% no volume total de manifestações entre os dois exercícios (de 497 para 824 registros). Esse crescimento não foi homogêneo, mas se refletiu de forma significativa em todas as categorias, com destaque para:

Solicitações: aumento de 246% (de 45 para 156);

Informações: aumento de 279% (de 19 para 72);

Denúncias: aumento de 40% (de 225 para 315);

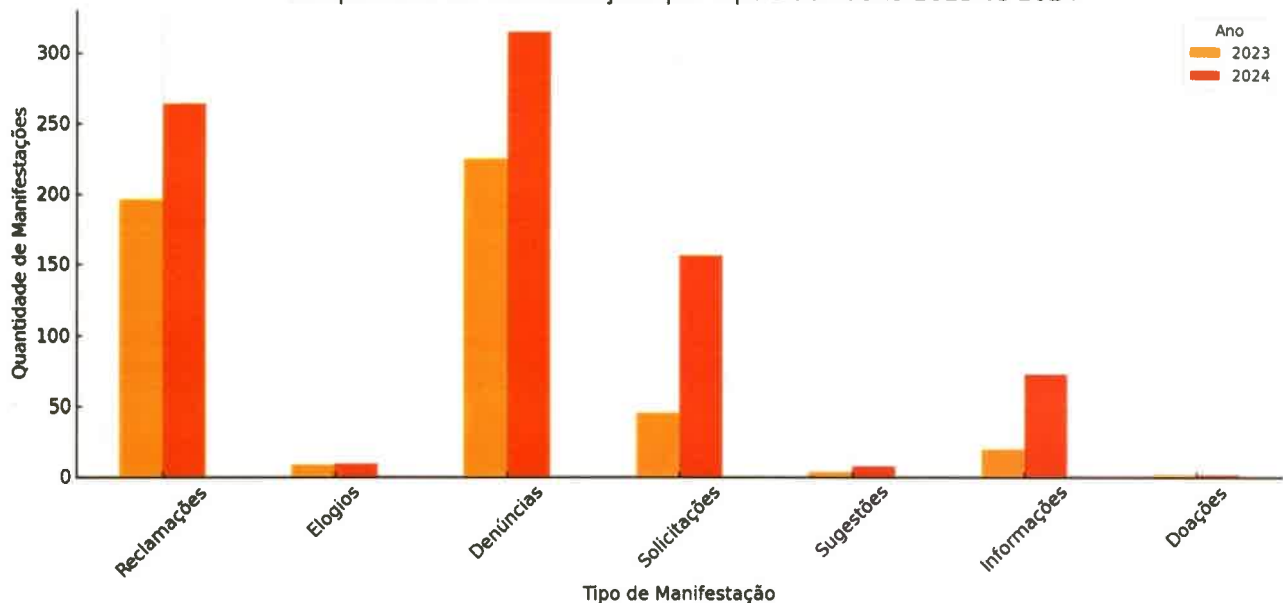
Reclamações: aumento de 35% (de 196 para 264).

Segue a tabela comparativa das manifestações recebidas pela Ouvidoria nos exercícios de 2023 e 2024, acompanhada dos percentuais de variação:

Tipo de Manifestação	2023	2024	Variação (%)
Informações	19	72	+278,95%
Solicitações	45	156	+246,67%
Sugestões	3	7	+133,33%
Denúncias	225	315	+40,00%
Reclamações	196	264	+34,69%
Elogios	8	9	+12,50%
Doações	1	1	0,00%



Comparativo de Manifestações por Tipo - Ouvidoria 2023 vs 2024



Conclusão

Com base na análise comparativa dos dados estatísticos dos exercícios de 2023 e 2024, verifica-se um crescimento substancial no número de manifestações dirigidas à Ouvidoria Municipal, passando de 497 para 824 registros, o que representa um acréscimo de aproximadamente 66%. Tal incremento, embora em parte esperado, foi intensificado por diversos fatores conjunturais, entre eles o contexto de **ano eleitoral com troca de mandato**, o que historicamente amplia o engajamento da população com os canais institucionais de participação e fiscalização social.

Ademais, o aumento nas demandas evidencia não apenas maior visibilidade e consolidação da Ouvidoria como ferramenta de controle social, mas também demonstra **maior confiança por parte da população no exercício do direito de participação**. Isso se revela, sobretudo, na ampliação expressiva de manifestações do tipo *informações, elogios, sugestões e solicitações*, que juntas representam **mais de 50% do total de registros**, superando, inclusive, as *reclamações*, que tradicionalmente constituem a categoria de maior incidência.

É relevante destacar que, embora as **reclamações** continuem representando uma parcela considerável das manifestações (cerca de 32% do total em 2024), **não foram o tipo mais recorrente**, ficando atrás das *denúncias* (38%) e praticamente equivalentes à soma das demais manifestações de caráter colaborativo ou propositivo, o que revela



PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO



uma mudança no perfil do cidadão usuário da Ouvidoria: mais participativo, mais informado e mais disposto a colaborar com a melhoria dos serviços públicos.

A Controladoria Geral do Município, no exercício de sua função institucional de fiscalização e aprimoramento dos controles internos – dentre os quais se insere a macrofunção da Ouvidoria –, reafirma seu compromisso com a **transparência, eficiência e responsabilidade na gestão pública**, e reforça a importância da Ouvidoria como instrumento legítimo de interlocução entre a Administração Pública e a sociedade civil.

Todas as manifestações recebidas foram analisadas, classificadas e encaminhadas aos órgãos e setores competentes, com acompanhamento das providências adotadas. Ressaltamos que as respostas às manifestações seguiram os critérios técnicos e os prazos estabelecidos, sendo inseridas nos cronogramas de trabalho das respectivas pastas, com algumas ações de solução imediata e outras programadas conforme viabilidade operacional.

Por fim, colocamo-nos à disposição para eventuais esclarecimentos adicionais, reafirmando a Ouvidoria como espaço institucional de escuta ativa, fortalecimento da cidadania e construção de uma Administração Pública mais sensível e responsiva às demandas sociais.

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)

Luiz Berbiz de Oliveira
PREFEITO

(CIENTE)