MUNICÍPIO DE MOGI MIRIM
Estado de São Paulo

Ouvidoria Geral do Município

RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL 2024.

Em atendimento ao inciso II do caput do art.14 e do art.15 da Lei nº 13.460 de junho de 2017.

SUMÁRIO

- **Estrutura da Ouvidoria.**
- **Canais de Atendimento da Ouvidoria.**
- **Relatório de Atendimento ano 2024.**
- **Conclusão.**

Mogi Mirim – 2025

Ouvidoria Geral do Município

A Ouvidoria Geral do Município de Mogi Mirim tem como missão: garantir e estimular a participação e a conscientização da população sobre o direito de receber serviços públicos de qualidade e facilitar o acesso a esses serviços.

Vale ressaltar que muito mais que garantir aos cidadãos o acesso e a participação a esses serviços, a missão da Ouvidoria é informar e instruir a todos de como esta participação deve ser exercida corretamente.

ESTRUTURA

Atualmente a Ouvidoria Geral do Município está instalada no Gabinete do Prefeito, em uma sala privativa para atendimento.

CANAIS DE ATENDIMENTO

O acesso aos atendimentos da ouvidoria podem ser realizados através dos canais abaixo:

- Atendimento presencial: de segunda a sexta-feira, das 08h as 16h30m, no Gabinete, situado na rua Conde de Parnaíba, 337 – Centro - Estação Educação – Mogi Mirim -SP.
- Telefones: (19) 3804 2626 ou (19) 3806 2946 : de segunda a sexta-feira, das 08h as 17h.
- E-mail: endereço eletrônico - ouvidoria@mogimirim.sp.gov.br
- Site: https://www.mogimirim.sp.gov.br/ouvidoria.

Ouvidoria Geral do Município

RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

As manifestações foram analisadas e previamente encaminhadas ás respectivas secretarias para responderem aos manifestantes.

Durante o ano de 2024, observamos maior demanda de manifestações relacionadas às secretarias/ setores de**: fiscalização, saúde, mobilidade urbana e finanças.**

Tipos de Manifestações: Denúncia, Elogio, Reclamação, Solicitação e Sugestão.

Canais de Atendimento: Presencial, Telefone, E-mail, Site da prefeitura.

Manifestações Mensais:
Janeiro - 48
Fevereiro - 69
Março - 40
Abril - 26
Maio - 41
Junho - 21
Julho - 39
Agosto - 41
Setembro - 30
Outubro - 22
Novembro - 19
Dezembro – 22

Total : 418

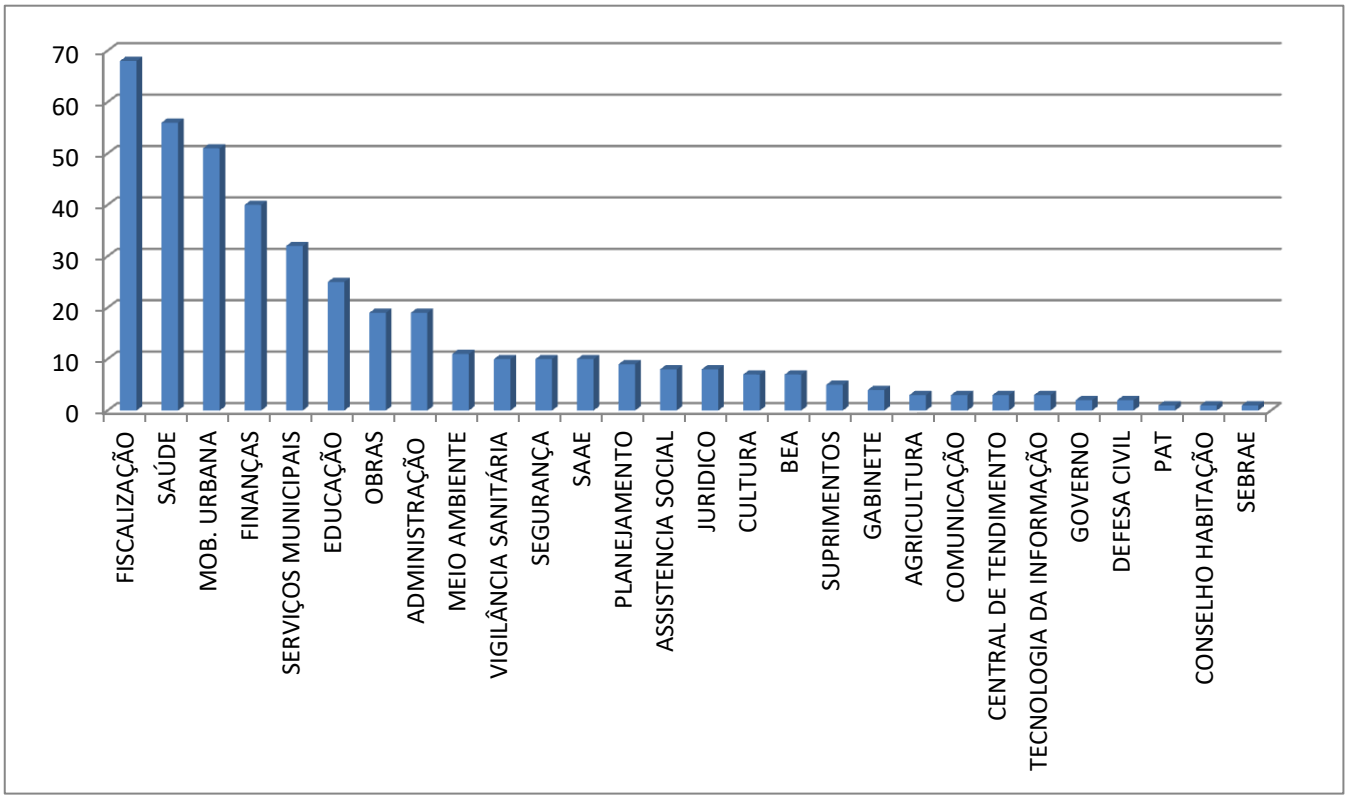
Manifestações por Secretarias / Departamentos:

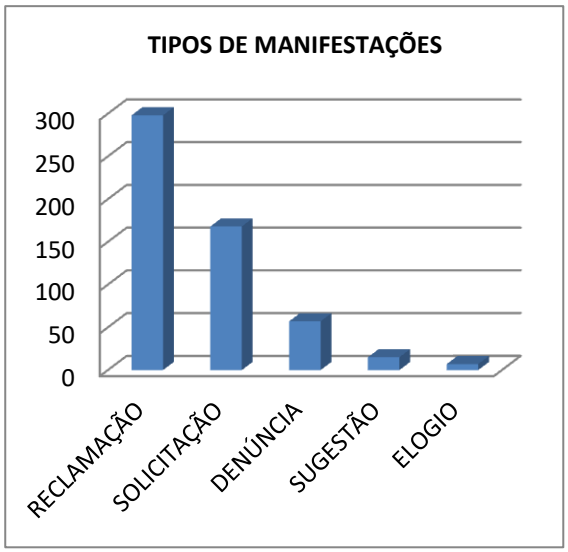
- Fiscalização = 68
- Saúde = 56
- Mobilidade Urbana = 51
- Finanças = 40
- Serviços Municipais= 32
- Educação = 25
- Obras = 20
- Administração = 19
- Segurança = 10
- Vigilância Sanitária = 10
- SAAE = 10
- Meio Ambiente =10
- Planejamento = 09
- Assistência Social = 08
- Jurídico = 08
- Cultura = 07
- BEA = 07
- Suprimentos = 05
- Gabinete = 04
- Agricultura = 03
- Comunicação = 03
- Central de Atendimento = 03
- Tecnologia da Informação = 03
- Defesa Civil = 02
- Pat =01
- Conselho de Habitação = 01
- Sebrae = 01

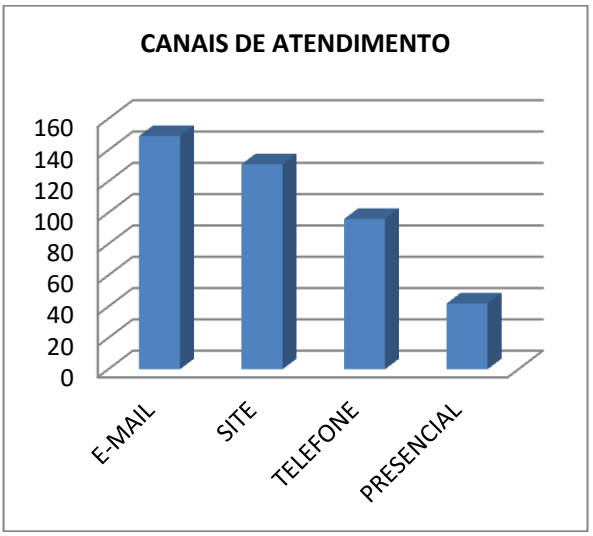
MUNICÍPIO DE MOGI MIRIM
Estado de São Paulo

Ouvidoria Geral do Município

RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES ANO 2024







Mogi Mirim – 2025

Ouvidoria Geral do Município

MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ATENDIMENTO – 2024

- E-MAIL = 149
- SITE = 131
- TELEFONE = 96
- PRESENCIAL = 42

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES - 2024

- RECLAMAÇÃO = 220
- SOLICITAÇÃO = 133
- DENÚNCIA = 45
- SUGESTÃO = 12
- ELOGIO = 08

ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS – ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS POR SECRETARIAS .

- **SECRETARIA DE FINANÇAS/FISCALIZAÇÃO:**

Referente aos pontos recorrentes da Secretaria de Finanças e do Setor de Fiscalização, podemos pontuar;

Finanças – foram apontadas manifestações sobre: atendimentos no Call Center referente a IPTU de anos posteriores, serviços de emissão de CND, de Inscrição Municipal, abertura e fechamento de empresas, respostas de protocolos encaminhados e negociações sobre dívida ativa.

Em relação **ao Setor de Fiscalização**, as manifestações mais expressivas foram relacionadas com a limpeza de terrenos vazios (mato e entulhos); estabelecimentos comerciais sem alvará de funcionamento e som alto em estabelecimentos comerciais.

Sobre essas questões, algumas ações foram tomadas:

Em relação a questões de IPTU, taxas e Certidões: O munícipe deve fazer a solicitação pela Central de Atendimento, localizada no prédio do Poupatempo, ou pelo site da prefeitura: www.mogimirim.sp.gov.br;
Sobre débitos de anos anteriores, e emissão de boletos de IPTU, os munícipes tiveram a opção de retirar na Central de Atendimento localizado no Prédio do Poupatempo, no Paço Municipal, pelo site da prefeitura e pelo Call Center, os carnês também foram entregues nos endereços cadastrados.
Emissão de certidões - A solicitação é protocolada através da Central de Atendimento, algumas é cobrado uma taxa de preço público. Para um melhor atendimento, algumas adequações no fluxo de trabalho foram feitas.

- **SECRETARIA DE SAÚDE:**

A maioria das manifestações com pontos recorrentes se concentraram em assuntos como: falta de médico ginecologista para atendimento em UBS, situações relacionadas ao transporte de pacientes, atendimento nas recepções das UBS ´s, elogios referentes a médica ginecologista na UBS da Santa Cruz.

Ouvidoria Geral do Município

Para sanar esses pontos algumas providências e ações foram tomadas:

Sobre a falta de ginecologista em algumas UBS ´s: A falta de Ginecologista é ocasionada pela escassez do profissional no mercado, que inviabiliza a reposição /contratação desses profissionais para atendimento, porém nas UBS´s onde ainda há ausência deste profissional, o atendimento é realizado por um médico de Estratégia de Saúde da Família e enfermeiras que auxiliam no atendimento.
Sobre transporte e atendimento por parte dos servidores das unidades, será priorizado treinamento sobre o assunto.

- **SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA:** Referente às manifestações com mais registros foram: solicitação de redutor de velocidade e sinalização de solo, dúvidas sobre aplicação de multas, autuação dos agentes de trânsito e horário de transporte para Condomínio Portal do Lago.

Para sanar esses pontos algumas providências e ações foram tomadas:

Multas e autuação por parte dos agentes de trânsito: Sobre a questão das multas e autuações a Secretaria de Mobilidade Urbana se compromete a promover entre os agentes de trânsito treinamentos sobre abordagens e orientações educativas no trânsito.
Solicitações de redutores de velocidade e sinalização de solo: as solicitações referentes a sinalização de solo foram contempladas e continuam juntamente com as obras de recapeamento em praticamente todos os bairros da cidade, solicitação de redutores de velocidade são analisados após um estudo técnico de viabilidade.
Transporte público até o Condomínio Residencial Portal do Lago: foram realizadas reuniões com os solicitantes para melhor adequação do horário do transporte que atenda as necessidades,desta forma o problema foi solucionado.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Geral do Município propõe uma escuta ativa entre os usuários e a gestão pública, buscando sempre a qualidade e eficiência nos serviços, agindo como um elo entre os usuários e a gestão pública.

Com ações articuladas entre as secretarias, a Ouvidoria Geral do Município se compromete a praticar a cidadania, a transparência dos atos públicos, e a contribuir para o controle e participação social. Acima de tudo, garantir aos usuários o acesso aos serviços prestados, serviços de qualidade, que realmente atendam as necessidades dos usuários.

Reafirmamos o compromisso de ser um instrumento a serviço da democracia, e uma ferramenta de gestão pública.

Dirceu da Silva Paulino.
Ouvidor Geral do Município.