



**Relatório:** 001/2023-OGM

Mogi das Cruzes, 20 de janeiro de 2023.

**Assunto:** Relatório de Gestão da Ouvidoria – Exercício de 2022

## 1. Ouvidoria: origem do termo e tipificação das manifestações

Compreender o papel da Ouvidoria em um Órgão Público como a Prefeitura de Mogi das Cruzes proporciona entender como as atividades desta área auxilia a Administração Municipal na criação de Valor Público à Sociedade Mogiana.

O termo que utilizamos hoje de “Ouvidoria Pública” teve origem na Suécia no ano de 1809 quando foi criada a figura do *Ombudsman*, com o objetivo de receber e encaminhar as queixas dos cidadãos relacionadas a serviços públicos. A palavra *ombudsman* em sueco significa “representante do povo” e esta função era exercida por um funcionário responsável por receber críticas e sugestões da população, com a missão de agir no interesse da população junto ao Parlamento daquele país (fonte: [www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/conheca-a-ouvidoria/historia-das-ouvidorias](http://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/conheca-a-ouvidoria/historia-das-ouvidorias)).

As manifestações de Ouvidoria são classificadas em quatro tipos: reclamações, denúncias, sugestões e elogios. Esta tipificação foi estabelecida pelas melhores práticas de Ouvidoria recebendo posteriormente como base legal o inciso V, do art. 2º, da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispôs sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Para analisar o que se entende pelos quatro tipos, esta Ouvidoria utilizou como referência os manuais e materiais disponibilizados pela Ouvidoria Geral da União, pela Ouvidoria Geral do Estado de São Paulo, pela Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente - ABRAREC e pela Associação Brasileira de Ouvidores/*Ombudsman* – ABO. As definições a serem utilizadas por essa Ouvidoria foram ajustadas para a Administração Pública Municipal o que resultou nos seguintes conceitos:

**Sugestão:** Se você tiver uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos.

**Elogio:** Se você foi bem atendido e está satisfeito com o atendimento e/ou com o serviço que foi prestado.

**Denúncia:** Se você quer comunicar a ocorrência de um ato ilícito cuja a solução dependa da atuação de órgãos da Administração Pública Municipal.

**Reclamação:** Se você quer demonstrar a sua insatisfação com um serviço público. Você pode fazer críticas e relatar ineficiência. Também se aplica aos casos de omissão.



**Relatório:** 001/2023-OGM – Fls. 2/7

## 2. Número de Manifestações e Motivos

No exercício de 2022, a Ouvidoria Geral registrou 18.667 manifestações. Dentre essas, foram registrados cancelamentos de 55 manifestações. Elas foram direcionadas para dezoito secretarias e uma autarquia nas quantidades e motivos apresentados pela Tabela 1:

PASTA	SERVIÇOS	RECLAMAÇÃO	SUGESTÃO	ELOGIO	DENÚNCIA	INFORMAÇÃO	TOTAL	%
SECRETARIA MUNICIPAL DE AGRICULTURA		3	1				4	0,02%
PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO	2	5				1	8	0,04%
SECRETARIA MUNICIPAL DE CULTURA	1	8	4	1		1	15	0,07%
COORDENADORIA DE HABITAÇÃO	2	4		1	7	4	18	0,09%
SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO ECONOMICO	2	19	6	2		1	30	0,16%
SECRETARIA MUNICIPAL DE GOVERNO	31	5		1		1	38	0,20%
SECRETARIA MUNICIPAL DE ESPORTE E LAZER	39	51	4	4	7		106	0,57%
SECRETARIA MUNICIPAL DE FINANÇAS		77	1	1	5	22	106	0,57%
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTENCIA SOCIAL		102		8	38	8	156	0,83%
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO	23	85	5	6	6	32	157	0,84%
SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO E URBANISMO	18	84	4	7	323	11	447	2,40%
SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO	18	418	5	9	26	12	488	2,61%
SEMAE	207	398	2	15	17	1	640	3,43%
SECRETARIA MUNICIPAL DO VERDE E MEIO AMBIENTE	648	24	7	3	12	5	699	3,74%
GABINETE DO PREFEITO	16	419	22	97	142	19	715	3,83%
SECRETARIA MUNICIPAL DE MOBILIDADE URBANA	164	1305	58	6	67	8	1608	8,61%
SECRETARIA MUNICIPAL DE SEGURANÇA PÚBLICA		676	5	10	2184		2875	15,40%
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAUDE	2	2941	29	464	1423	28	4887	26,18%
SECRETARIA MUNICIPAL DE INFRAESTRUTURA URBANA	4282	1165	4	19	187	13	5670	30,38%
<b>TOTAL</b>	<b>5455</b>	<b>7789</b>	<b>157</b>	<b>654</b>	<b>4444</b>	<b>168</b>	<b>18667</b>	
<b>%</b>	<b>29,22%</b>	<b>41,73%</b>	<b>0,84%</b>	<b>3,50%</b>	<b>23,81%</b>	<b>0,89%</b>		

Tabela 1: Quantidade de demandas abertas por Pasta/Autarquia e motivos.

Na análise dos motivos das manifestações constata-se dois grupos de demandas: o primeiro com características de Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC, representado pelas Informações e Solicitações e responsável por 30,1% dos registros; o segundo com características de Ouvidoria Pública, tipificado pelas Sugestões, Elogios, Denúncias e Reclamações e responsável por 69,9% das demandas cadastradas.

Embora os dois conjuntos de registros pertençam ao conceito mais amplo de Participação e Relacionamento com o Cidadão, este relatório abordará em separado os dois grupos de manifestações limitando as análises de pontos recorrentes e as providências adotadas ao grupo de Ouvidoria Pública, nos termos do inciso II, do art. 14, da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

### 2.1. Ouvidorias

Em análise com data de 19 de janeiro de 2023, as 13.044 demandas registradas em 2022 apresentaram que 12.027 (92,2%) foram finalizadas e 1.017 (7,8%) estavam em andamento, pendente, agendadas ou canceladas.



**Relatório: 001/2023-OGM – Fls. 3/7**

O gráfico 1 apresenta a participação de cada um dos tipos de demandas de Ouvidoria no total registrados em 2022.

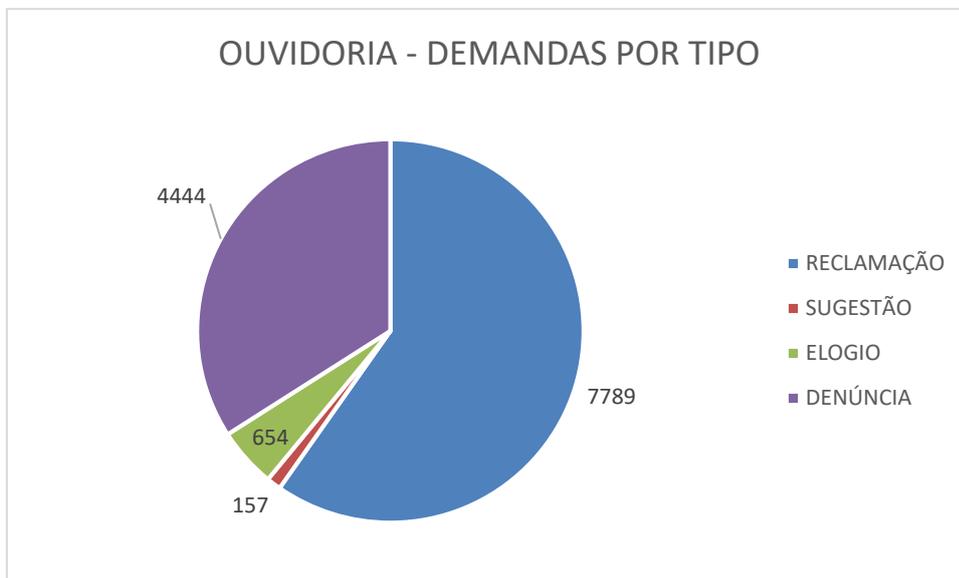


Gráfico 1: Demandas de Ouvidoria por Tipo.

O gráfico 2 apresenta a participação de cada uma das origens dos cadastros efetuados no sistema informatizado de gestão de Ouvidorias. As manifestações registradas exclusivamente pelos cidadãos correspondem a 26,9% do total, enquanto os cadastros realizados por intermédio da equipe de servidores da área totalizam 73,1%, resultado da somatória dos canais dos telefones 156 e 162, do WhatsApp, do e-mail, do presencial e de carta.

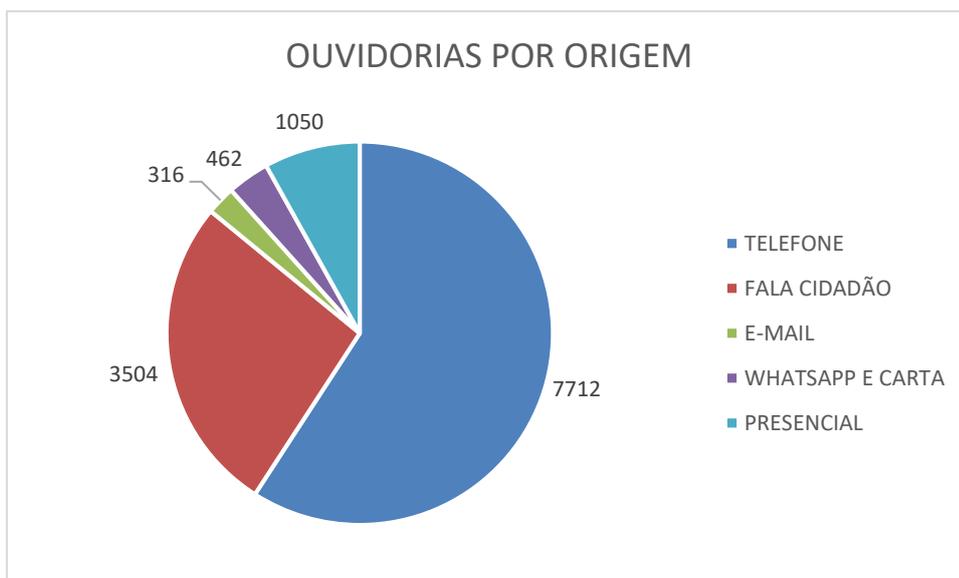


Gráfico 2: Demandas de Ouvidoria por origem do cadastro.



**Relatório:** 001/2023-OGM – Fls. 4/7

### 2.2. Serviço de Atendimento ao Cidadão

Das 5.623 demandas abertas no exercício de 2022, 4.504 (80,1%) foram finalizadas e 1.119 (19,9%) estavam em andamento, pendente ou agendadas na data de 19 de janeiro de 2023.

Os tipos de demandas e a participação no Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC são apresentados pelo Gráfico 3.

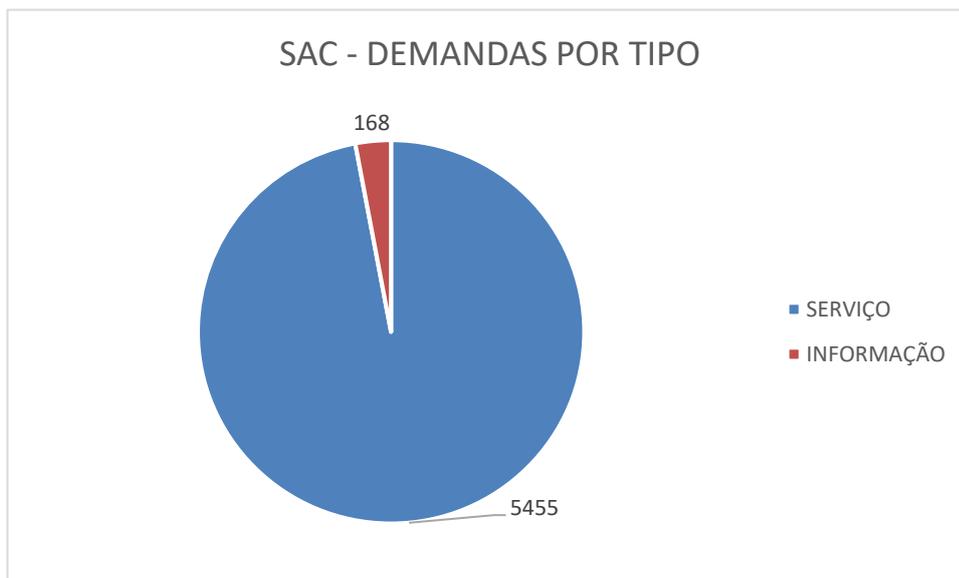


Gráfico 3: Demandas de SAC por Tipo.

O gráfico 4 apresenta as quantidades e percentuais por canal de registro. As manifestações registradas exclusivamente pelos cidadãos representam 35,1%, enquanto que as demandas que contaram com o suporte da equipe de relacionamento com o cidadão representaram 64,9%.

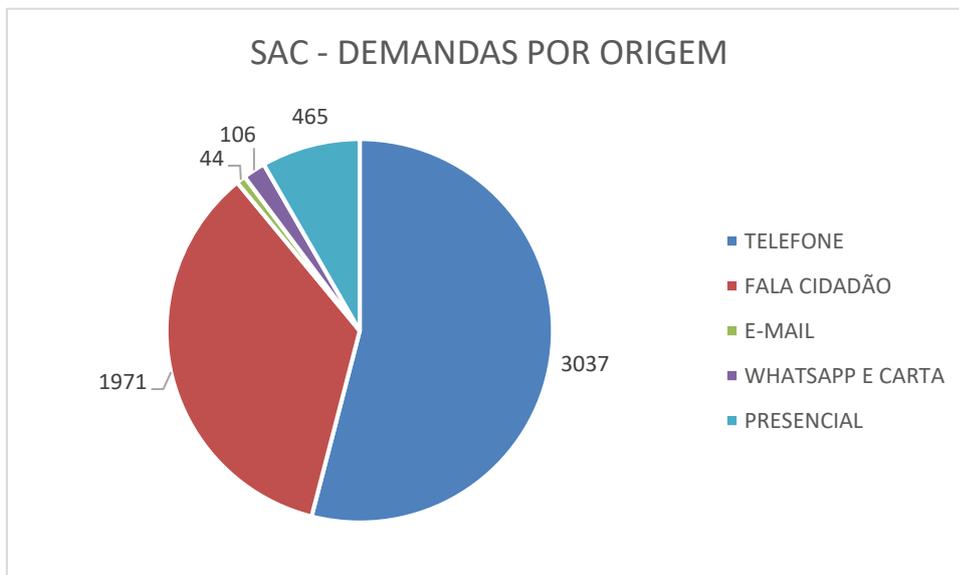


Gráfico 4: Demandas de SAC por origem do cadastro.



**Relatório:** 001/2023-OGM – Fls. 5/7

### 3. Análise dos pontos recorrentes

#### 3.1. Elogios

Do total de 654 Ouvidorias de Elogios recebidas, 88,7% forma destinada a três Pastas. Para a Secretaria de Saúde foram registradas 464 (70,9%) do total de manifestações, seguida do Gabinete do Prefeito com 97 (14,8%) demandas e Secretaria de Infraestrutura Urbana com 19 (2,9%). Das demandas de Elogios destinadas à Secretaria de Saúde, 93,5% estão relacionadas aos atendimentos em geral (272), aos atendimentos nas Unidades de Saúde (97), aos médicos em Unidades de Saúde (35) e aos demais funcionários das Unidades de Saúde (30).

#### 3.2. Sugestões

Em 2022 foram registradas 157 Ouvidorias de Sugestões. Deste total 69,4% ou 109 registros foram destinados à três Secretarias, sendo para: Mobilidade (58); Saúde (29); e Gabinete do Prefeito (22).

#### 3.3. Denúncias

Foram registradas 4.444 Ouvidorias de Denúncias. Deste total, 95,8% estão relacionadas a demandas de cinco Pastas: Segurança (2.184); Saúde (1.423); Planejamento e Urbanismo (323); Infraestrutura Urbana (187); e Gabinete do Prefeito (142).

Para a Secretaria de Segurança, as demandas mais recorrentes (80,5%) foram de sete assuntos: Limpeza de Terrenos Particulares (683); Fiscalização de Comércio Irregular – Alvará de Funcionamento (307); Risco de Queda de Imóveis, Trincas ou Rachaduras (232); Veículo abandonado (179); Uso Indevido da Via ou Calçada (142); Lei do Silêncio (118); e Passeio/Calçada Irregular (98).

Os assuntos que mais registraram demandas para a Secretaria de Saúde estão em duas áreas da Pasta. Para a Zoonose (60,6%) foram: Maus Tratos de Animal Domiciliado (325); Animais sinantrópicos, que transmitem doenças para pessoas e outros animais (158); Animais em Via Pública Cão ou Gato (130); Animais peçonhentos (125); Dengue (89); e Animais de Grande Porte em Via Pública (35). Para a Vigilância Sanitária (27,1%) foram: Alimentos (160); Esgotos (108); Outros Assuntos de Vigilância Sanitária (101); e Saúde do Trabalhador (16).

Das demandas registradas para a Secretaria de Planejamento e Urbanismo, 303 foram para a Fiscalização de Construções e Obras Irregulares e 16 relacionadas a Fiscalização de Licenciamento de Obras Particulares.

Do total de demandas registradas para a Secretaria de Infraestrutura Urbana, os assuntos mais recorrentes foram: Descarte Irregular de Entulho ou Lixo (140); e Obras Públicas (37).



**Relatório:** 001/2023-OGM – Fls. 6/7

### 3.4. Reclamações

As demandas de Ouvidorias do tipo Reclamação totalizaram 7.789 registros. Quatro Secretarias concentraram 78,1% das demandas, nos seguintes quantitativos: Saúde (2.941); Mobilidade Urbana (1.305); Infraestrutura Urbana (1.165); e Segurança (676).

Para a Secretaria de Saúde, as demandas recorrentes foram: Atendimento nas Unidades de Saúde (825); Marcação de Consultas de Especialidade (419); Marcação de Exames de Especialidade (302); Atendimento de Médicos em Unidades de Saúde (195); Atendimento para Marcação de Consultas (123); Agenda Lotada na Marcação de Consultas (107); Vacinação nas Unidades de Saúde (72); e Atendimento de outros funcionários das Unidades de Saúde (69).

Para a Pasta de Mobilidade Urbana, as demandas recorrentes foram: Atraso ou Saída Antecipada de Ônibus (295); Fiscalização de Trânsito (249); Horário de Ônibus Suprimido (153); Sinalização de Solo Apagada ou em Mau Estado (124); Reclamação de Motoristas de Ônibus ou de Fiscais (110); Placas de Sinalização Danificadas (65); e Semáforos ou Radar com Defeito (46).

A Secretaria de Infraestrutura Urbana recebeu as seguintes demandas recorrentes de reclamação: Iluminação Pública “Mogi Iluminada” (415); Coleta de Lixo Reciclável (281); Recolhimento de Lixo Doméstico (172); e Reclamações sobre Falta de Varrição nas Ruas (121).

As demandas recorrentes da Secretaria de Segurança foram para: Limpeza de Terrenos Particulares (174); Lei do Silêncio (77); Guarda Municipal (75); Uso indevido de via ou calçada (55); Alvará de Funcionamento / Fiscalização de Comércio Irregular (53); Veículos Abandonados (44); Defeitos no Passeio ou Calçada (37); e Risco de Queda de Imóveis, Trincas e Rachaduras (32).

## 4. Providências adotadas

Ao longo do exercício de 2022 todas as demandas registradas pelos Cidadão junto à Ouvidoria Geral Municipal foram sistematicamente encaminhadas para as Secretarias responsáveis tendo como diretriz os dois fluxos de manifestações registradas pelo Órgão.

O primeiro fluxo diz respeito aos serviços públicos registrados pelo canal, tipificados em Informações sobre Serviços e Solicitações de Serviços, com base legal apresentada pelo inciso IV, do artigo 7º, da Lei Federal nº 13.460/2017. Essas demandas são encaminhadas diretamente para a Secretaria responsável conforme prazo e compromisso registrado na Carta de Serviços ao Usuário.

**Relatório: 001/2023-OGM – Fls. 7/7**

O segundo fluxo de manifestações é o de ouvidorias públicas. Estas manifestações são tipificadas em Reclamações, Elogios, Denúncias e Sugestões, com prazo de 30 dias úteis, podendo ser prorrogados por mais 30 dias, e com base legal apresentada pelo artigo 13 e seguintes da Lei Federal nº 13460/2017.

A ouvidoria realizou reuniões periódicas com as Pastas tendo o objetivo comum de melhorar continuamente a qualidade nas respostas e a redução dos prazos de retorno ao Cidadão, bem como informou sistematicamente ao Gabinete do Prefeito sobre a evolução dos registros e tipos de demandas por Pastas em balanços parciais realizados pelo Órgão.

**Considerações**

A organização e separação das duas qualidades de manifestações registradas pela Ouvidoria Geral Municipal (Ouvidoria e Serviços), permite aprofundar as ações de melhorias para cada um dos canais em virtude de suas características distintas.

A clareza do propósito de cada um destes canais permitirá organizar e padronizar os processos de trabalhos internos do Órgão e também orientar ao Cidadão sobre qual é o canal adequado para registro e atendimento às suas manifestações, sejam de Ouvidoria ou de Solicitações de Serviços e Informações junto à Prefeitura de Mogi das Cruzes.

THIAGO ANTONIO BATALHA  
Chefe de Divisão

Adm. ANTONIO CLEBER G. CASTANHO ALMEIDA JR  
Responsável pela Ouvidoria Geral Municipal<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Responsável pela Ouvidoria Geral Municipal a partir de 22/08/2022, conforme Portaria 3042, de 23/11/2022.