



**Relatório:** 002/2025-OGM

Mogi das Cruzes, 18 de junho de 2025.

## **Avaliações dos Cidadãos para o Canal de Ouvidoria Através do Aplicativo de Gestão**

### **Introdução**

A Ouvidoria Geral do Município de Mogi das Cruzes tem a missão de promover a realização da Democracia e a efetividade dos Direitos Humanos, por meio da mediação de conflitos e do reconhecimento do outro como sujeito de direitos.

Receber, categorizar e organizar as demandas das Cidadãs e Cidadãos, permite ao Órgão de Controle Social qualificar as reuniões de aprimoramento dos serviços públicos junto aos responsáveis pelas diversas frentes de Políticas Públicas implementadas e mantidas pelo Município.

O alinhamento de expectativas entre os usuários de serviços públicos e a Administração Municipal garante a Governança em Serviços. Por sua vez, a Governança em Serviços é um dos requisitos imprescindíveis para a Governança Pública da Prefeitura de Mogi das Cruzes frente à Sociedade Mogiana.

### **Os serviços do Canal Ouvidoria**

Até dezembro de 2024, além das demandas de Ouvidorias, caracterizadas e classificadas nos tipos de reclamação, elogio, sugestão e denúncia, o Canal também registrou e fez a gestão de 49 serviços em parceria com as seguintes secretarias: 01 da Assistência Social; 03 do Meio Ambiente; 02 do Esporte e Lazer; 05 da Mobilidade; 08 da Saúde; 01 do Governo; 03 da Segurança; e 26 de Serviços Urbanos.

Em 2024 o Canal de Ouvidoria registrou 29.230 demandas, sendo 17.550 Ouvidorias e 11.680 Serviços.

Para atender a todos os perfis de cidadãos mogianos, a Ouvidoria Geral manteve e mantém múltiplos canais para registro das demandas. A distribuição pelos canais em 2024 foi a que segue: 13.741 (47,0%) pelo Aplicativo; 10.377 (35,5%) pelos Telefones 162 Ouvidoria e 156 Serviços; 2.418 (8,3%) no Atendimento Presencial; 1.710 (5,9%) via WhatsApp; 499 (1,7%) pelo E-mail; e 485 (1,7%) pelo Formulário Web.



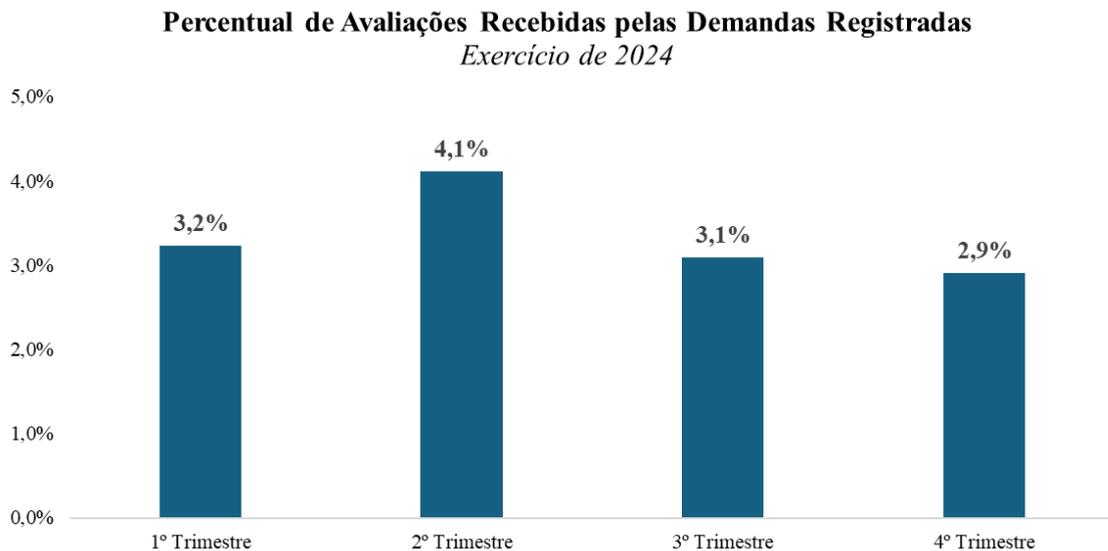
### Método e Avaliações

A análise abrange as Avaliações efetuadas pelos cidadãos que utilizaram o aplicativo de gestão de ouvidorias e serviços durante o exercício de 2024.

O método utilizado foi a oferta de avaliação durante interação do cidadão através do aplicativo, utilizando-se para isso a escala de Likert de cinco posições, as quais representam, através de respetivos emojis, a seguinte pontuação: Ótimo (5 pontos); Bom (4 pontos); Regular (3 pontos); Ruim (2 pontos); e Muito Ruim (1 ponto). Foram recebidas 998 avaliações de janeiro a dezembro do referido ano.

Exercício de 2024	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre	Total Ano
Demandas Registradas	11095	8616	5214	4305	<b>29230</b>
Avaliações Recebidas	358	354	161	125	<b>998</b>

A representatividade média no exercício do número de avaliações frente ao número de demandas registradas foi de 3,4%. A análise desta representatividade por trimestre é representada pelo gráfico abaixo.



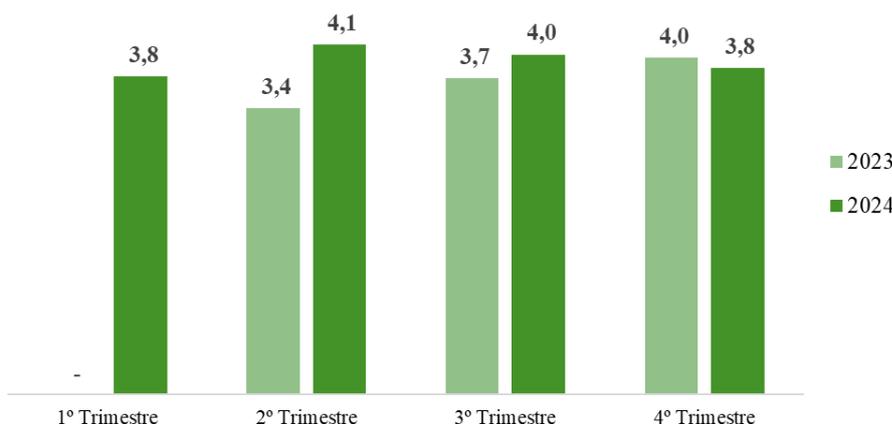


**Balanco dos Resultados**

A nota média do Canal Ouvidoria da avaliação dos cidadãos que interagiram pelo aplicativo de gestão foi de 3,94 pontos de um total de 5,00 pontos possíveis.

A utilização do aplicativo pelo Canal de Ouvidoria teve início em abril de 2023. Por essa razão, foi possível realizar um balanço, mesmo que parcial, entre os trimestres dos anos de 2024 e 2023, conforme abaixo.

Avaliações do Canal de Ouvidoria Recebidas pelo Aplicativo



A quantidade de avaliações recebidas por faixa de pontuação é apresentada pela seguinte tabela.

Avaliação	2023 (abr-dez)	2024 (jan-dez)
1,0 ponto	45	82
2,0 pontos	19	69
3,0 pontos	70	149
4,0 pontos	81	223
5,0 pontos	130	475
<b>Totais</b>	<b>345</b>	<b>998</b>

**Conclusão**

As avaliações recebidas pelo Canal da Ouvidoria Geral correspondem em parte com a experiência no uso do aplicativo para a interação com a municipalidade e em parte com o resultado do serviço solicitado, seja ele um serviço de ouvidoria ou de zeladoria.

Através do Projeto OuvidoriAtiva, esse órgão desenvolveu estudos para aprimorar esse processo de Avaliação de Serviços Públicos, com a diretriz de que a Avaliação seja específica e sistemática, sendo solicitada em cada oportunidade na qual as diversas Políticas Públicas toquem a vida de nossas Cidadãs e Cidadãos Mogianos. O projeto está na fase piloto de implementação.

Atenciosamente,

**CLEBER CASTANHO**

Ouvidor Geral do Município