

PREFEITURA DE  
**MOGI DAS CRUZES**

Relatório de Gestão da Ouvidoria

Exercício de 2025

Ouvidoria Geral do Município



## Sumário

1.	Introdução .....	3
2.	Ouvidoria: Tipificação das manifestações .....	3
3.	Número de Manifestações e Motivos .....	4
3.1.	Ouvidorias .....	5
3.2.	Serviços Públicos .....	7
4.	Análise dos pontos recorrentes .....	8
4.1.	Elogios.....	8
4.2.	Sugestões.....	8
4.3.	Denúncias .....	8
4.4.	Reclamações .....	9
5.	Aprimoramentos (Providências adotadas).....	9
5.1.	Manutenção da Iluminação Pública .....	10
5.2.	Serviço de Tapa Buraco .....	10
5.3.	Serviço de Poda de Árvores em Área Pública.....	11
5.4.	Ouvidorias da Rede Básica de Saúde.....	11
5.5.	Manutenção Pronto Atendimento 24 Horas .....	11
5.6.	Inovação em Ouvidoria Pública .....	12
5.6.1.	Piloto Metodologia - Parceria com a Secretaria de Saúde e Bem-Estar .....	12
5.6.2.	Piloto Automação - Parceria com Secretaria Serviços Urbanos e Zeladoria.....	13
5.7.	Ouvidoria na Governança de Serviços .....	14
5.8.	Histórico de Indicadores .....	15
5.8.1.	Métrica de Demandas Registradas pelo Canal de Ouvidoria .....	15
5.8.2.	Percentual de Demandas por Tipo de Registro .....	15
5.8.3.	Índice de Participação no Canal de Ouvidoria .....	16
6.	Compartilhamentos e Participações .....	17
6.1.	Reunião com a Ouvidoria Geral da Prefeitura de Duque de Caxias, RJ.....	17
6.2.	Participação Fórum Colab.....	17
6.3.	Encontro de Ouvidorias Municipais da Saúde .....	17
6.4.	Encontro da Comunidade de Inovação Aberta da Rede InovaGov.....	17
7.	Considerações .....	18

**Relatório:** 002/2026-OGM

Mogi das Cruzes, 04 de fevereiro de 2026.

## 1. Introdução

A Ouvidoria Geral Municipal 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.

O Órgão realiza esse propósito ao mediar o acesso à bens e serviços públicos, se constituindo como um importante instrumento de gestão para a Administração Pública Municipal, demonstrando a prioridade apresentada pelas Cidadãs e Cidadãos nos registros deste Controle Social e a oportunidade de promover o aperfeiçoamento e a melhoria contínua dos serviços prestados à população.

Na evolução do papel das Ouvidorias Públicas como elemento acelerador da Governança de Serviços e considerando o disposto na Lei Federal nº 13.460/2017 (que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública) e na Lei Federal nº 14.129/2021 (que dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública), a Ouvidoria Geral de Mogi das Cruzes tem se adaptado para assumir novos papéis relacionados à governança de serviços.

Um destes papéis tem sido a atuação como consultoria de gestão interna, compartilhando técnicas de administração com as Secretarias parceiras, como forma de aprimorar os resultados da Administração Municipal para os Cidadãos, seja diretamente a estes, pelas Pastas que entregam as políticas públicas, seja indiretamente, pelas Pastas que dão suporte e auxiliam na realização destas atividades.

## 2. Ouvidoria: Tipificação das manifestações

Os quatro tipos de manifestações em Ouvidoria (reclamação, elogio, denúncia e sugestão), estão tipificados pelo inciso V, do art. 2º, da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Para classificar as demandas recebidas das Cidadãs e Cidadãos, esta Ouvidoria faz uso dos 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 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.

### 3. Número de Manifestações e Motivos

No exercício de 2025, foram registradas 23.268 manifestações pelo Canal de Ouvidora.

A tabela resumo com as demandas pelas modalidades de Ouvidoria e de Serviço, estão organizadas por ordem decrescente de manifestações por Secretaria e Órgãos, conforme abaixo:

Secretaria/Autarquia	Denúncia	Elogio	Reclamação	Sugestão	Subtotal Ouvidorias	Subtotal Serviços	Total Geral	Perc	Perc Ac
Serviços Urbanos e Zeladoria	571	37	2.064	152	2.824	5.319	8.143	35,0%	35,0%
Saúde e Bem-Estar	829	546	2.194	53	3.622	503	4.125	17,7%	52,7%
Segurança	3.159	16	471	41	3.687	288	3.975	17,1%	69,8%
Mobilidade e Trânsito	956	16	990	313	2.275	150	2.425	10,4%	80,2%
Meio Ambiente e Proteção Animal	148	8	232	32	420	1.404	1.824	7,8%	88,1%
SEMAE	180	37	567	13	797		797	3,4%	91,5%
Educação	37	23	430	5	495		495	2,1%	93,6%
Planejamento e Urbanismo	415	1	30	2	448		448	1,9%	95,5%
Esporte e Lazer		4	48	111	163	93	256	1,1%	96,6%
Gestão e Contratações Públicas	4	15	190	3	212	4	216	0,9%	97,6%
Assistência Social	29	5	114	3	151	41	192	0,8%	98,4%
Gabinete da Prefeita	8	25	25	19	77	15	92	0,4%	98,8%
Finanças	8	7	65	2	82		82	0,4%	99,1%
Ouvidoria Geral			79		79		79	0,3%	99,5%
Governo e Transparência	1		4	3	8	24	32	0,1%	99,6%
Desenvolvimento Econômico e Trabalho		5	11	6	22		22	0,1%	99,7%
Cultura	4	3	8	6	21		21	0,1%	99,8%
Agricultura e Segurança Alimentar			11	6	17		17	0,1%	99,9%
Habitação Social e Regularização Fundiária	2		14	1	17		17	0,1%	100,0%
Procuradoria-Geral	7		1		8		8	0,03%	100,0%
Obras e Infraestrutura			2		2		2	0,01%	100,0%
<b>Total Geral</b>	<b>6.358</b>	<b>748</b>	<b>7.550</b>	<b>771</b>	<b>15.427</b>	<b>7.841</b>	<b>23.268</b>	<b>100,0%</b>	

Tabela 1: Quantidade de demandas por modalidade/tipo registradas por Secretaria/Órgão.

A modalidade de Ouvidoria Pública, nos tipos de Denúncia, Elogio, Reclamação e Sugestão, representou 66,3% das demandas. A modalidade de Serviços Públicos registrados pelo Canal de Ouvidoria, serviços esses presentes na Carta de Serviços ao Cidadão, perfizeram 33,7% dos registros.

Comparativo entre 2024 e 2025			
Exercício	2024	2025	Var
<b>Ouvidoria</b>	<b>17.550</b>	<b>15.427</b>	<b>-12,1%</b>
Denúncia	8.335	6.358	-23,7%
Elogio	689	748	8,6%
Reclamação	7.792	7.550	-3,1%
Sugestão	734	771	5,0%
<b>Serviço</b>	<b>11.680</b>	<b>7.841</b>	<b>-32,9%</b>
Serviço	11.680	7.841	-32,9%
<b>Total Geral</b>	<b>29.230</b>	<b>23.268</b>	<b>-20,4%</b>

Na análise comparativa com o exercício anterior, constata-se uma redução no número de manifestações de Ouvidorias em 12,1%, impactada principalmente pela queda de 23,7% no número de Denúncias. As Sugestões aumentaram 5,0%, enquanto os Elogios subiram 8,6%.

O principal motivo da queda de 32,9% nos serviços foi a mudança de dois serviços para registros em soluções de informática dedicadas exclusivamente para eles.

O primeiro serviço é o de “Pré-agendamento de Castração”. Ele deixou de ser registrado como “pré-agendamento” pelo Canal de Ouvidoria e passou a ser registrado como “agendamento” através de uma solução de Serviço Digital de “Agendamento para Castração de Cães e Gatos”, com gestão realizada diretamente pela Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Proteção Animal. O objetivo foi organizar melhor a prestação do serviço de castração e agilizar o agendamento para o Cidadão. Em 2024 tivemos 3.314 demandas de pré-agendamento de castração.

O segundo serviço foi o de “Troca de Lâmpadas”. Ele deixou de ser solicitado complementarmente pelo Canal de Ouvidoria e passou a ser registrado exclusivamente pelo sistema da empresa responsável pelo Programa Mogi Iluminada, que possui [página na internet](#), [aplicativo](#) e também central que atende pelo telefone (11) 4798 5000, opção 5. O Objetivo foi reduzir o tempo de entrega do serviço ao cidadão, reduzindo duas etapas de transcrição entre a solução de informática da Ouvidoria e a solução de informática do Programa Mogi Iluminada. Em 2024 o sistema de gestão do órgão registrou 887 serviços de troca de lâmpada.

Para melhor analisar o motivo da variação do número total de serviços entre os anos de 2024 e 2025, retiramos do total de demandas do exercício anterior as 3.314 demandas de “pré-agendamento de castração” e os 887 pedidos de “troca de lâmpada”. Com esse ajuste, a variação no total de demandas de serviços entre 2024 e 2025 passa de uma redução da ordem de 32,9% (11.680 para 7.841) para um aumento da ordem de 4,8% (7.479 para 7.841).

O presente relatório analisará de forma apartada as duas modalidades de manifestações, aprofundando nos pontos recorrentes de Ouvidoria Pública, em consonância com o inciso II, do art. 14, da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

### 3.1. Ouvidorias

Das 15.427 demandas de ouvidorias registradas no exercício de 2025, 13.369 demandas (86,7%) foram concluídas até o dia 31 de dezembro de 2025, restando 2.058 demandas em análise (13,3%) na mesma data.

A participação de cada um dos tipos de manifestação de Ouvidoria no total registrado em 2025 é a que segue:

#### Percentual de Demandas de Ouvidoria por Tipo em 2025

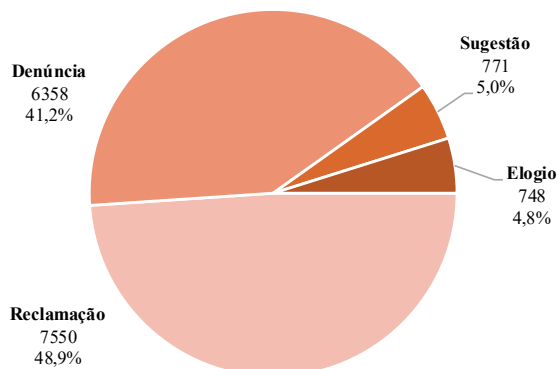


Gráfico 1: Percentual de Demandas de Ouvidoria por Tipo em 2025

O Autosserviço representa o *"acesso pelo cidadão a serviço público prestado por meio digital, sem necessidade de mediação humana"*, conforme o inciso II, do Art. 4º, da Lei Federal nº 14.129/2021, que dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública.

O gráfico seguinte apresenta a participação das demandas de ouvidorias pelo tipo de registro. As manifestações efetivadas em autosserviço totalizaram 33,9%, enquanto os cadastros realizados pela equipe de servidores do Órgão totalizam 66,1%.

#### Percentual de Ouvidoria por Tipo de Registro em 2025

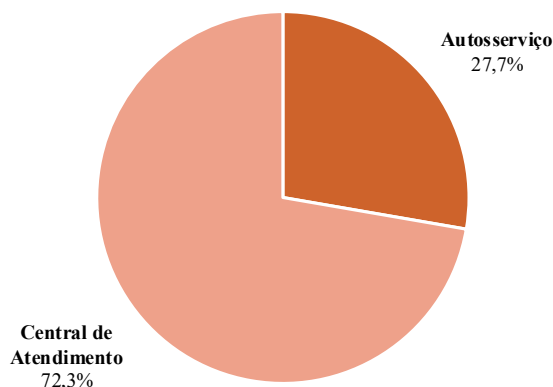


Gráfico 2: Percentual de Ouvidoria por tipo de registro em 2025

### 3.2. Serviços Públicos

Os serviços públicos registradas pelo Canal de Ouvidoria no exercício de 2025 totalizaram 7.841 demandas. Deste total, 6.328 (80,7%) foram finalizadas até 31 de dezembro de 2025 e 1.513 (19,3%) ainda estavam em análise na data.

A maior parte dos pedidos de serviços (97,7%) foram destinadas para 5 (cinco) Secretarias conforme segue:

Serviços Públicos registrados pelo Canal de Ouvidoria Por Pasta em 2025

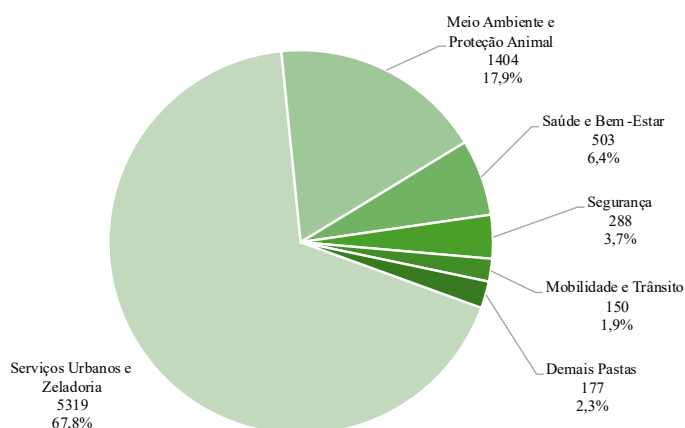


Gráfico 3: Serviços Públicos registrados pelo Canal de Ouvidoria em 2025 por Secretaria.

Do total de serviços públicos registrados pelo Canal da Ouvidoria, 56,2% foram pela Central de Atendimento e 43,8% registrados em Autoserviço, conforme a Lei Federal para Governo Digital e aumento da eficiência pública.

Percentual de Serviço Público por Tipo de Registro em 2025

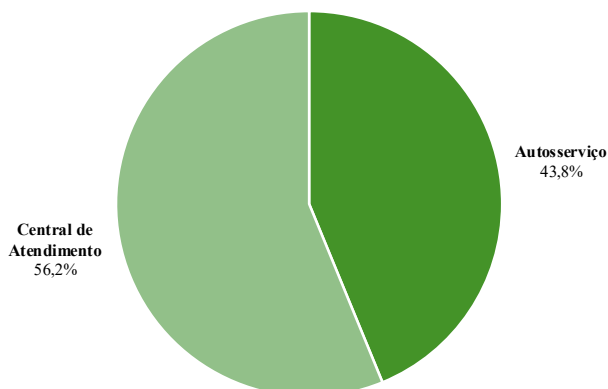


Gráfico 4: Percentual de Serviços por tipo de registro em 2025

## 4. Análise dos pontos recorrentes

### 4.1. Elogios

Foram recebidas 748 Ouvidorias de Elogios em 2025, sendo que 89,3% foram destinadas para cinco áreas, a saber: Saúde e Bem-Estar (546); Serviços Urbanos e Zeladoria (37); Serviço Municipal de Águas e Esgotos (37); Gabinete da Prefeita (25); e Educação (23).

Cinco áreas da Saúde e Bem-Estar foram responsáveis por 91,8% dos Elogios. São elas: Unidades Básicas de Saúde (160); UNICA Jundiapéba (143); à Secretaria Municipal de Saúde e Bem-Estar (101); Unidade de Saúde da Família/Posto de Saúde da Família (66); e à UNICA Fisio (31).

### 4.2. Sugestões

Foram registradas 771 Ouvidorias de Sugestão em 2025. Deste total, 86,9% foram para as seguintes Secretarias: Mobilidade e Trânsito (313); Serviços Urbanos e Zeladoria (152); Esporte e Lazer (111); Saúde e Bem-Estar (53); e Segurança (41).

### 4.3. Denúncias

Foram 6.358 Ouvidorias de Denúncias em 2025. Deste total, 93,3% foram para cinco Secretarias: Segurança (3159); Mobilidade e Trânsito (956); Saúde e Bem-Estar (829); Serviços Urbanos e Zeladoria (571); e Planejamento e Urbanismo (415).

A maior parte (84,1%) das denúncias encaminhadas para a Secretaria de Segurança foram dos seguintes assuntos: Limpeza terreno e calçada (1451); Comércio irregular (444); Uso indevido via ou calçada (293); Calçada irregular (234); e Perturbação do sossego (234).

Para a Secretaria de Mobilidade e Trânsito, as principais denúncias (94,7%) foram para: Veículos abandonados (367); Motorista de ônibus (270); e Fiscalização de trânsito (268).

Na Saúde, 98,1% das denúncias estão concentradas em duas categorias: Vigilância Sanitária (615); e Foco de Aedes aegypti (198).

Das 571 denúncias encaminhadas para a Secretaria Municipal de Serviços Urbanos e Zeladoria, 560 demandas são de Descarte irregular de lixo.

Para a Secretaria de Planejamento e Urbanismo, 92,3% das demandas (383) foram sobre Obra particular irregular.



#### 4.4. Reclamações

Nas demandas de Ouvidorias de Reclamação, 83,3% dos 7.550 registros foram destinados para cinco Pastas: Saúde e Bem-Estar (2194); Serviços Urbanos e Zeladoria (2064); Mobilidade e Trânsito (990); Serviço Municipal de Águas e Esgotos (567); e Segurança (471).

As principais áreas reclamadas da Saúde e Bem-Estar em 2025 foram: Consulta especialidade (351); à Secretaria Municipal de Saúde e Bem-Estar (274); Unidade Básica de Saúde (273); Médico (173); Atendimento UBSs (147); UNICA Jundiapéba (132); Unidade Saúde da Família/Posto Saúde da Família (130); e Exame de especialidade (103).

Para a Secretaria Municipal de Serviços Urbanos e Zeladoria, as principais reclamações foram para: Coleta de lixo (760); à Secretaria de Serviços Urbanos (398); Mogi Iluminada (357); Coleta seletiva de lixo (293); e Falta varrição nas ruas (132).

Mais de 80% das reclamações para a Secretaria de Mobilidade e Trânsito estão concentradas nos seguintes áreas e assuntos: à Secretaria Municipal de Mobilidade e Trânsito (223); Atraso de ônibus (162); Placa de sinalização danificada (120); Horário de ônibus (91); Abrigo de ônibus danificado (73); Semáforo com defeito (47); Sinalização indevida (42); e Mogi Passes (36).

As reclamações registradas para o Serviço Municipal de Águas e Esgotos foram categorizadas em quatro assuntos: à Autarquia (420); ao Tapa Buraco SEMAE (104); ao telefone 115 (28); e ao Atendimento SEMAE no Pronto Atendimento ao Cidadão - PAC (15).

Os principais assuntos reclamados para a Secretaria Municipal de Segurança foram: De fio telefônico caído (206); De falta de ronda da GCM (122); da Guarda Civil Municipal (81); à Secretaria Municipal de Segurança (41); e do serviço do telefone 153 (17).

#### 5. Aprimoramentos (Providências adotadas)

No início do atual governo a Ouvidoria Geral alterou a dinâmica de boletins periódicos, adotados até dezembro de 2024, para a produção de relatórios de monitoramentos semanais. Esses relatórios são encaminhados diretamente para o Gabinete da Prefeita Municipal, a qual se reúne com as Secretárias e Secretários Municipais realizando uma gestão de performance semanal, cuja prioridade é apresentada pelas necessidades registradas pelos Cidadãos nas demandas que ingressam pelo Canal da Ouvidoria.

A Ouvidoria é o canal para registro e gestão de demandas dos quatro tipos de ouvidorias (reclamação, elogio, sugestão e denúncia), mas também para registro e gestão de 50 serviços públicos em parceria com as seguintes Pastas e quantidades: Serviços Urbanos e Zeladoria

(25); Saúde (7); Meio Ambiente e Proteção Animal (6); Gabinete da Prefeita (3); Segurança (3); Esporte e Lazer (2); Mobilidade e Trânsito (2); Assistência Social (1); e Governo e Transparência (1).

Além dos relatórios semanais, o Órgão também realiza análises setoriais, subsidiando as Secretarias com as informações apresentadas pelos Cidadãos na participação junto a esse Canal de Controle Social.

Desta forma, temos registro de uma parte dos aprimoramentos e providências tomadas pelas Pastas ao longo de 2025, mas pelas diretrizes de qualidade, lastreada pela Carta de Serviços ao Cidadão, é possível evidenciar o impacto das mudanças realizadas pela Administração Municipal para sanar, corrigir ou melhorar os serviços públicos.

### **5.1. Manutenção da Iluminação Pública**

A Ouvidoria identificou um impacto na performance do serviço de reparo no parque de Iluminação Pública devido a questões relacionadas ao contrato administrativo do serviço.

A partir da regularização destas questões e retomada do fluxo de trabalho com troca de lâmpadas em até 5 dias a partir da solicitação por parte do cidadão, evidenciamos uma queda de 29,3% no número de Ouvidorias de reclamação para o serviço entre o 1º e o 2º quadrimestre de 2025, caindo de 133 para 94 demandas, em um município com aproximadamente 56 mil pontos de iluminação pública.

### **5.2. Serviço de Tapa Buraco**

O Tapa Buraco é o serviço com maior demanda registrada no Canal, responsável por 20,0% do total de serviços em 2025.

A Secretaria Municipal de Serviços Urbanos e Zeladoria realizou um conjunto de providências para atender o volume de demandas de serviços registradas pelos Cidadãos.

A primeira providência foi a ampliação de duas equipes, uma própria e uma terceirizada, para cinco equipes nas frente de trabalho, sendo duas equipes próprias e três de empresa terceirizada.

Além desta alteração quantitativa, também realizaram aprimoramentos qualitativos no serviço, através de vistoria prévia nos bairros para os quais as demandas haviam sido registradas. O objetivo é identificar e programar o serviço de Tapa Buraco de forma proativa conforme a necessidade local, mesmo não havendo demandas registradas pelos Cidadãos.

O impacto da estratégia é evidenciado comparando o relatório de monitoramento de 25/04/2025, onde constavam em análise para atendimento 446 serviços, sendo 172 fora do prazo e 274 dentro do prazo da Carta de Serviços, frente ao relatório de monitoramento de 17/12/2025,

onde constavam em análise para atendimento 85 serviços, sendo 65 dentro do prazo e 20 acima do prazo estimado na Carta de Serviços.

Também foi possível evidenciar o impacto da estratégia pela quantidade anual de pedidos de serviço de Tapa Buracos solicitados. No comparativo com o exercício anterior, constata-se uma redução de 22,5% nas solicitações deste serviço, passando de 2.028 demandas (2024) para 1.572 demandas (2025).

### **5.3. Serviço de Poda de Árvores em Área Pública**

Em razão do aumento de demanda de pedidos de poda de árvores em área pública, evidenciado pelos relatórios de monitoramento, e pela característica do serviço inerente aos cuidados com a cidade pela zeladoria urbana, a Administração Municipal efetuou alteração da Secretaria responsável pelo serviço, no final do mês de julho de 2025, passando a atribuição da Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Proteção Animal para a Secretaria Municipal de Serviços Urbanos e Zeladoria.

A ouvidoria auxiliou no processo de transição e na definição do fluxo de trabalho junto à nova Pasta responsável.

### **5.4. Ouvidorias da Rede Básica de Saúde**

No final de agosto, a equipe do Departamento de Rede Básica de Atenção à Saúde, da Secretaria Municipal de Saúde e Bem-Estar, procurou a Ouvidoria Geral objetivando reduzir o tempo de resposta das demandas de Ouvidorias para nossos cidadãos.

A modelagem do processo permitiu identificar que parte da ouvidoria tramitava pelo sistema de gestão de ouvidorias e serviço e parte do processo obtinha as informações por e-mail. Em síntese, a tramitação na plataforma da Ouvidoria chegava até o Departamento de Rede Básica, mas quando se faz necessário informações das Unidades Básicas de Saúde - UBSs e das Unidades de Saúde da Família – USFs, a tramitação se dá por e-mail corporativo.

A solução encontrada para reduzir o tempo de resposta e evitar falhas humanas na transcrição de mensagens entre as duas soluções de informática, foi a de cadastrar os responsáveis pelas UBSs e USFs na plataforma da Ouvidoria.

Realizado o mapeamento das 35 unidades de saúde, sendo 18 UBSs e 17 USFs, e os respectivos responsáveis, e a estratégia está em implantação.

### **5.5. Manutenção Pronto Atendimento 24 Horas**

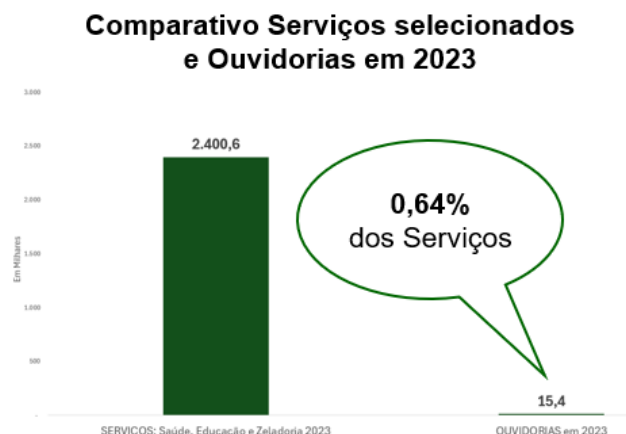
Em maio de 2025, em parceria entre a Secretaria Municipal de Saúde e Bem-Estar e a Ouvidoria Geral, iniciamos no Pronto Atendimento 24 Horas do Jardim Universo o piloto do projeto OuvidoriAtiva, que objetiva realizar de forma sistemática a Pesquisa de Satisfação dos Serviços Públicos.

Os resultados da pesquisa mostraram a satisfação dos cidadãos-pacientes com as equipes de atendimento (recepção, enfermagem, médicas, farmácia), mas também apontou a necessidade de aprimorar a infraestrutura do equipamento.

Buscando alinhar expectativas entre o cidadão e o serviço prestado, a unidade de saúde utilizou a pesquisa piloto para subsidiar a tomada de providências junto à infraestrutura.

### 5.6. Inovação em Ouvidoria Pública

O Projeto OuvidoriAtiva, desenvolvido pela equipe do Órgão, identificou que a relação entre demandas de Ouvidorias e os serviços de três das principais políticas públicas (Saúde, Educação e Zeladoria Urbana) apresentaram uma relação de 0,64% no exercício de 2023.



Partindo do propósito do Controle Social de aprimoramento dos serviços públicos e do diagnóstico acima, constatamos a necessidade de identificar uma forma alternativa, complementar e sistemática de ouvir a opinião da maior parte das Cidadãs e Cidadãos que utilizam os serviços públicos, ou seja, os outros 99,36%.

A solução encontrada constituiu uma metodologia de utilizar um mecanismo proativo de Pesquisa de Satisfação de Serviços Públicos, aplicado pela Ouvidoria Geral, e amparado pelo inciso I, do artigo 14, da Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

#### 5.6.1. Piloto Metodologia - Parceria com a Secretaria de Saúde e Bem-Estar

O piloto da metodologia foi realizado em parceria com a Secretaria Municipal de Saúde e Bem-Estar, no equipamento público de Pronto Atendimento 24 Horas do Jardim Universo, a partir de maio de 2025.

O formulário foi customizado em parceria com a Pasta, com os serviços públicos separados por equipe da unidade e com perguntas sobre as instalações nas quais esses serviços são prestados. A solução utilizada foi o Formulários Microsoft.

A metodologia é baseada na avaliação de uma até cinco estrelas, tendo como referência a Plataforma Gov.Br, do Governo Federal, seguida de caixa de texto em aberto para comentários sobre a nota fornecida.

Considerando a nota máxima 5,00, o piloto com 69 respostas dos Cidadãos apresentou os seguintes resultados para as equipes:

- 4,68 para o atendimento da recepção;
- 4,53 para o atendimento de enfermagem;
- 4,27 para o atendimento médico;
- 4,66 para o atendimento na farmácia.

Para a parte referente a instalações e infraestrutura, os resultados foram:

- 3,80 para os bancos e cadeiras;
- 4,51 para a limpeza;
- 3,86 para a ventilação no local;
- 3,71 para o espaço de circulação;
- 3,57 para a infraestrutura no geral.

No período em que foram respondidos os formulários, ao perguntar ao munícipe usuário do equipamento como ela(e) classifica o atendimento prestado no Pronto Atendimento 24 horas do Jardim Universo, as respostas apresentam que 39,1% disseram ter sido “Ótimo”, 44,9% responderam “Bom”, 10,1% registraram ter sido “Regular” e 5,8% ter sido “Ruim” ou “Muito ruim”.

#### **5.6.2. Piloto Automação - Parceria com Secretaria Serviços Urbanos e Zeladoria**

Para sistematizar a Pesquisa de Satisfação dos Usuários de Serviços públicos, foi desenvolvida uma plataforma própria, que utiliza o Data Center da Prefeitura, para automatizar o processo de obter a informação do serviço público encerrado ou concluído, gerar o formulário de Pesquisa de Satisfação customizado por serviço, encaminhar para o cidadão solicitante, coletar as respostas fornecidas e apresentá-las em painéis dinâmicos para análise.

Partindo do modelo de gestão e da metodologia desenvolvida pela Ouvidoria Geral, a solução de informática foi desenvolvida em parceria com a equipe do Gabinete do Vice-Prefeito, com o suporte da equipe de Tecnologia da Informação, da Secretaria de Gestão e Contratações Públicas.

O piloto da automação considerou 67 demandas de serviços de zeladoria pública, que foram concluídos entre os dias 1º e 2 de outubro de 2025.

Nesta primeira etapa, a pesquisa será encaminhada exclusivamente para o endereço eletrônico do solicitante (e-mail). Na etapa seguinte, o projeto apresenta a necessidade da pesquisa também ser encaminhada via aplicativo WhatsApp, a partir do número do celular da Cidadã ou Cidadão solicitante, aumentando o percentual de participação nas respostas.

Pela metodologia e solução de informática desenvolvida, a plataforma está apta para conectar outros sistemas de informática que operacionalizam serviços públicos nas demais Secretarias Municipais, Autarquia e Instituto, através de Interface de Programação de Aplicações, também conhecida por API, da sigla na língua inglesa para *Application Programming Interface*.

### 5.7. Ouvidoria na Governança de Serviços

Como membro da Rede Nacional de Ouvidorias – Renouv, rede mantida pela Ouvidoria Geral da União - OGU, a Ouvidoria Geral de Mogi das Cruzes participou ativamente das atividades desenvolvidas pelo Grupo de Trabalho Ouvidorias na Governança de Serviços.

O grupo focou na evolução do papel das Ouvidorias Públicas como elemento acelerador da Governança de Serviços, considerando o disposto na Lei Federal nº 13.460/2017 (que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública) e na Lei Federal nº 14.129/2021 (que dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública), entendendo como necessária a adaptação das ouvidorias para assumir novas missões relacionadas à governança de serviços.

Em Mogi das Cruzes, a Ouvidoria Geral tem atuado como uma consultoria de gestão interna, compartilhando técnicas de administração com as Secretarias parceiras, como forma de aprimorar os resultados da Administração Municipal para os Cidadãos seja diretamente a estes, pelas Pastas que entregam as políticas públicas, seja indiretamente, pelas Pastas que dão suporte e auxiliam na realização destas atividades.

As principais ações em 2025 nesta frente foram:

- ✓ Atualização do Processo de Serviços de Poda de Árvores em Fios de Alta Tensão, integrando em uma única plataforma a Concessionária de Energia EDP, a Secretaria de Serviços Urbanos e Zeladoria e, para alguns casos de supressão ou poda drástica, a Secretaria de Meio Ambiente e Proteção Animal;
- ✓ Modelagem do Processo de Atendimento ao Cidadão na Sede da Prefeitura, como requisito prévio para implantar futuramente a Pesquisa de Satisfação dos Serviços Prestados pelo PAC, em parceria com a Secretaria de Gestão e Contratações Públicas;
- ✓ Modelagem do Processo de Aferição dos Serviços de Limpeza dos Prédios Públicos da Municipalidade, em parceria com a Secretaria de Gestão e Contratações Públicas, com a confecção de aplicativo e plataforma de monitoramento, em parceria com o Gabinete do Vice-Prefeito.

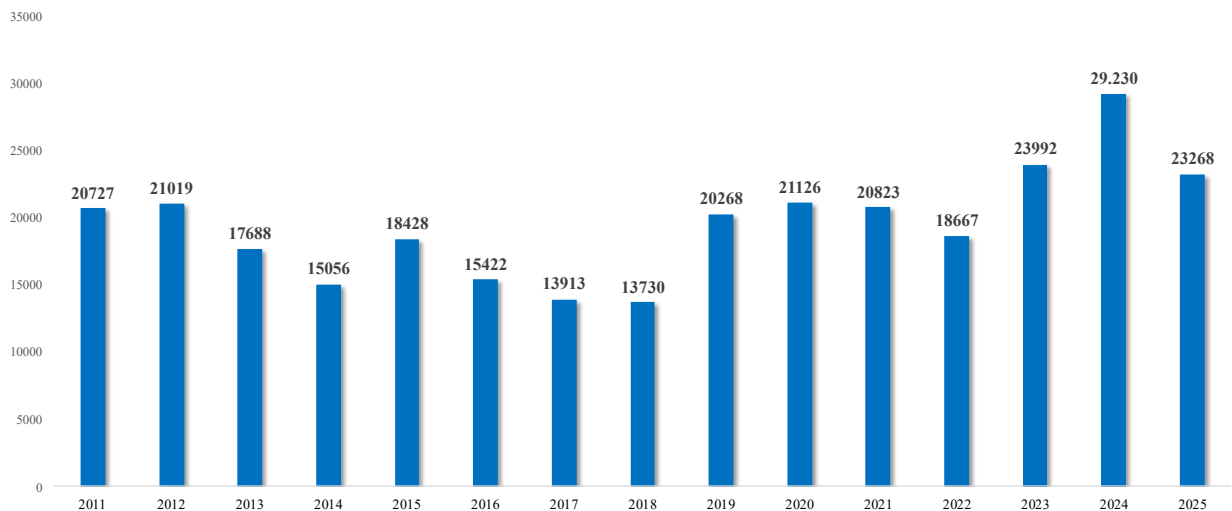
## 5.8. Histórico de Indicadores

Para evidenciar o esforço conjunto da equipe de servidores públicos do Órgão e dos mais de duzentos servidores da Rede Interna de Ouvidoria, lotados nas Secretarias Municipais, Autarquia e Instituto, e demonstrar como a Ouvidoria Geral está buscando cumprir sua missão institucional, foram elencados, até o momento, uma métrica e dois indicadores.

### 5.8.1. Métrica de Demandas Registradas pelo Canal de Ouvidoria

Essa métrica é o resultado da soma do número de demandas anuais de Ouvidorias em seus quatro tipos (Reclamação, Elogio, Denúncia e Sugestão) e do número de serviços públicos anuais registrados pelo Canal ouvidoria, ao longo dos anos.

#### Demandas Registradas pelo Canal Ouvidoria por Exercício



### 5.8.2. Percentual de Demandas por Tipo de Registro

O Autosserviço é o "acesso pelo cidadão a serviço público prestado por meio digital, sem necessidade de mediação humana", conforme o inciso II, do Art. 4º da Lei Federal nº 14.129/2021, que dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública.

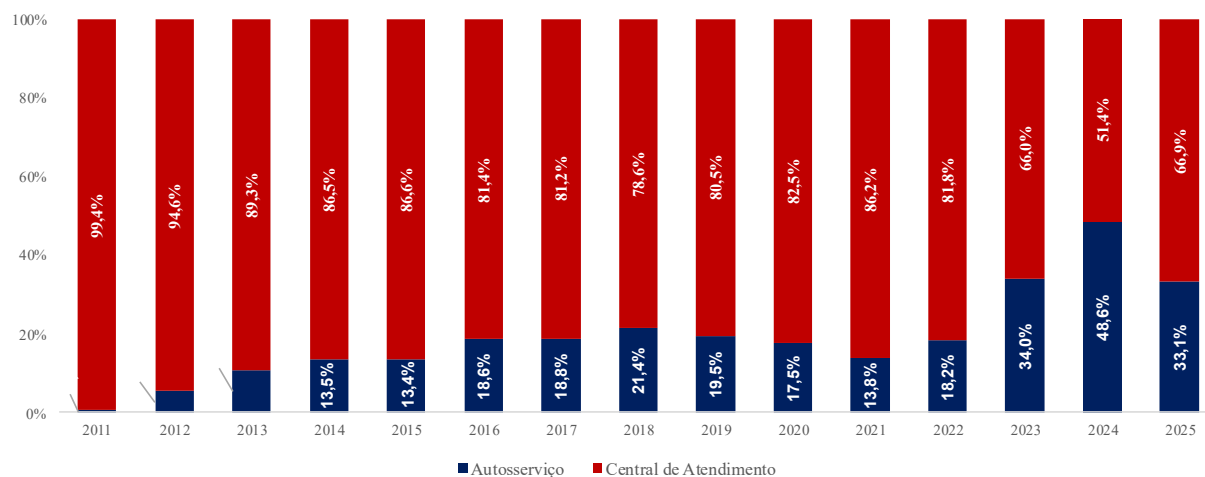
A evolução do percentual de demandas que ingressaram com a característica de Autosserviço representa um esforço da Administração Municipal em ampliar a participação das Cidadãs e dos Cidadãos desde a criação do órgão, em 05 de julho de 2010.

A principal razão da variação para menor em Autosserviço foi a transferência de dois serviços geridos pelo Canal até 2024 para outras soluções de informática próprias a partir de 2025, são eles: Pré-agendamento de castração, com 3.314 demandas em 2024; e Troca de Lâmpadas, com 887 demandas em 2024.



Desta forma e considerando esses ajustes, o percentual de Autosserviço em 2024 (10.019 demandas) passa a representar 40,0% do total (25.029 demandas). Por fim, temos que os registros de demandas em Autosserviço para o mesmo conjunto de assuntos em ambos os exercícios, oscilaram de 40,0% (2024) para 33,1% (2025).

### Percentual de Demandas por Tipo de Registro



### 5.8.3. Índice de Participação no Canal de Ouvidoria

Em busca de mensurar a amplitude da participação da Sociedade Mogiana pelo Canal da Ouvidoria Geral, o órgão estabeleceu como indicador o “Índice de Participação no Canal de Ouvidoria”, onde a partir das demandas registradas, apura-se a quantidade de Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) diferentes, dividindo esse número pela população Mogiana conforme o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas (IBGE), multiplicando-se o resultado por 100 (cem). Abaixo a série histórica do índice desde a criação do Órgão.

### Índice de Participação no Canal de Ouvidoria

Percental de Cidadãos que utilizaram o Canal em relação a População





A variação para 2,78% em 2025 também é resultado da mudança dos serviços de “pré-agendamento de castração” e de “troca de lâmpadas” para outras soluções de informática exclusivas para gestão das demandas.

## **6. Compartilhamentos e Participações**

Em 2025 a equipe da Ouvidoria Geral compartilhou melhores práticas e participou de eventos, destacando os principais conforme abaixo.

### **6.1. Reunião com a Ouvidoria Geral da Prefeitura de Duque de Caxias, RJ.**

Na manhã de 6 de fevereiro de 2025, a equipe da Ouvidoria Geral de Mogi das Cruzes recebeu a visita de equipe de Duque de Caxias, RJ, que realizavam estudos para aprimoramento da Ouvidoria Geral Caxiense.

Na oportunidade foram compartilhadas informações sobre o modelo de Gestão da Ouvidoria Mogiana, a Humanização do Atendimento, o Balanço do exercício anterior e o Projeto OuvidoriAtiva.

### **6.2. Participação Fórum Colab**

Em 03 de abril de 2025, o Ouvidor Geral ministrou palestra “Fortalecendo a Ouvidoria e tomada de decisão baseada em dados”, no Fórum Colab, pela plataforma do YouTube.

A apresentação abordou temas como Propósitos na Administração Pública, Propósito da Ouvidoria Pública, Tecnologias de Administração, Tecnologias de Administração em conjunto com Tecnologias de Informação, Governança em Serviços e Governança Pública.

### **6.3. Encontro de Ouvidorias Municipais da Saúde**

Em 15 de abril de 2025, o Ouvidor Geral e o servidor Ponto Focal da Ouvidoria da Saúde participaram do Encontro de Ouvidorias Municipais da Saúde, da Rede da Diretoria Regional de Saúde (Grande São Paulo), da Secretaria de Estado da Saúde, realizado na sede do órgão, em São Paulo, SP.

O encontro foi uma oportunidade de compartilhar experiências, discutir boas práticas e fortalecer a comunicação entre as Ouvidorias Municipais de Saúde.

### **6.4. Encontro da Comunidade de Inovação Aberta da Rede InovaGov**

Em 17 de julho de 2025 e como participantes da Rede InovaGov, rede de inovação para o Setor Público, a equipe da Ouvidoria Geral participou do 1º Encontro da Comunidade de Inovação Aberta.

O objetivo foi compartilhar e conhecer práticas de inovação para melhoria dos serviços à Sociedade Mogiana.



## 7. Considerações

O presente documento representa uma síntese das atividades e ações realizadas pela equipe da Ouvidoria Geral de Mogi das Cruzes em parceria com os servidores das Secretarias, Autarquia e Instituto, da Administração Municipal Direta e Indireta, no ano de 2025.

Esse órgão de Controle Social instituído pelo Poder Executivo tem o papel de mediar o acesso a bens e serviços públicos e proporcionar à Administração Pública Municipal oportunidades de aperfeiçoá-los e melhorá-los para a Sociedade Mogiana. Ele realiza essa mediação através das manifestações de reclamação, elogio, denúncia e sugestão registrada pelas Cidadãs e Cidadãos.

Para ampliar a participação das Cidadãs e Cidadãos na Administração Municipal pelo Canal da Ouvidoria, a equipe do órgão tem buscado inovar em projetos como o OuvidoriAtiva.

Para aprimorar os serviços públicos para a Sociedade Mogiana, esse órgão tem firmado parcerias com Secretarias e Autarquia, compartilhando técnicas de administração para melhorias dos resultados no âmbito da Ouvidoria em Governança de Serviços.

Entendemos que essas inovações, parcerias e ações pavimentam o caminho para realizar a missão institucional do Órgão, mediando conflitos e reconhecendo o outro como sujeito de direitos para garantir a realização da Democracia e a efetividade dos Direitos Humanos.

**CLEBER CASTANHO**  
Ouvidor Geral do Município