



**Relatório:** 003/2026-OGM

Mogi das Cruzes, 26 de maio de 2026.

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

### **Introdução**

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 por meio de suas Secretarias, Autarquia e Instituto.

Alinhar continuamente expectativas entre os usuários de serviços públicos e a Administração Municipal garante a Governança em Serviços, sendo este um dos requisitos imprescindíveis para a Governança Pública do Governo Local frente à Sociedade Mogiana.

Em Mogi das Cruzes esse órgão de Controle Social é constituído pela Ouvidoria Geral do Município, a qual 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.

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

No ano de 2025 o Canal da Ouvidoria Geral, registrou manifestações nos quatro tipos de ouvidoria (reclamação, elogio, sugestão e denúncia), bem como solicitações de 49 serviços públicos e informações, resultado da parceria com as seguintes Secretarias: Assistência Social (1); Gestão e Contratações Públicas (1); Governo e Transparência (1); Esporte e Lazer (2); Gabinete da Prefeita (2); Mobilidade e Trânsito (3); Segurança (3); Meio Ambiente e Proteção Animal (6); Saúde e Bem-Estar (7); e Serviços Urbanos e Zeladoria (23).

O Canal de Ouvidoria registrou em 2025 um total de 23.268 manifestações, sendo 15.427 de Ouvidorias e 7.841 de Serviços Públicos.

Para atender a todos os perfis de cidadãos mogianos, a Ouvidoria Geral manteve e mantém múltiplos canais para registro das demandas. Em 2025, os canais de registros apresentaram a seguinte distribuição: 10.129 (43,5%) pelos Telefones 156 e 162; 7.363 (31,6%) pelo Aplicativo; 2.556 (11,0%) no Presencial; 2.289 (9,9%) pelo WhatsApp; 583 (2,5%) pelo E-mail e 348 (1,5%) pelo Formulário Web.

## Método e Avaliações

A análise considerou as avaliações registradas pelos cidadãos durante o exercício de 2025, os quais utilizaram o aplicativo de gestão de ouvidorias e serviços.

As avaliações foram ofertadas durante interação do cidadão através do aplicativo. Utilizou-se a escala de *Likert* de cinco posições, as quais representam, por emojis, a pontuação que segue: Ótimo (5 pontos); Bom (4 pontos); Regular (3 pontos); Ruim (2 pontos); e Muito Ruim (1 ponto). Foram recebidas 201 avaliações de janeiro a dezembro do referido ano.

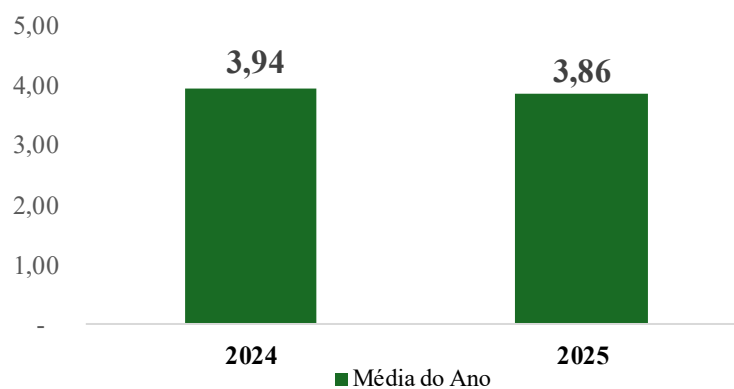
A representatividade no exercício do número de avaliações frente ao número de demandas registradas foi de 0,9%.

## Balanco dos Resultados

A média geral da nota do Canal Ouvidoria da avaliação dos cidadãos que interagiram pelo aplicativo de gestão foi de 3,86 pontos ou 77,1% de um total de 5,00 pontos possíveis em 2025.

No comparativo entre a média geral de 2024 e de 2025, a nota oscilou em 2,15% para menos, ficando como segue.

**Avaliações dos Cidadãos pelo Canal de Ouvidoria (Aplicativo)**  
*Comparativo Anual 2024 e 2025*





A quantidade de avaliações recebidas em 2025 por faixa de pontuação é apresentada pela seguinte tabela.

Avaliação	2024	2025
1 ponto	82	24
2 pontos	69	12
3 pontos	149	32
4 pontos	223	34
5 pontos	475	99
<b>Totais</b>	<b>998</b>	<b>201</b>

### Conclusão

É importante registrar que as avaliações recebidas pelo Canal da Ouvidoria Geral correspondem a uma parte da experiência dos cidadãos no uso do aplicativo para registro de suas demandas e uma parte com o resultado do serviço solicitado, independentemente se for uma ouvidoria ou um serviço público como de zeladoria, por exemplo.

Na busca por ampliar a interação com os usuários de serviços públicos municipais, a Ouvidoria Geral de Mogi das Cruzes, em parceria com as Secretarias Municipais e Autarquia, iniciou a implementação gradual do **Projeto OuvidoriAtiva**.

Trata-se de uma nova forma de ouvir a Cidadã e o Cidadão que efetivamente utilizam os serviços prestados pelas políticas públicas estabelecidas ou implementadas pela Prefeitura Municipal, através de Pesquisa de Satisfação de Serviços Públicos.

Essa ação inova por solicitar a avaliação por meio de um mecanismo proativo desenvolvido pelo próprio Órgão, mecanismo que possui base legal no inciso I, do Art. 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. Em 2025, ocorreu o piloto do método validado em parceria com a Secretaria Municipal de Saúde e Bem-Estar e o piloto da automação validado em parceria com a Secretaria Municipal de Serviços Urbanos e Zeladoria.

O método apresenta diretrizes para que a avaliação seja específica, customizada, tempestiva e útil para manter e ampliar boas práticas ou aprimorar os serviços que tocam e impactam diariamente a vida das Cidadãs e Cidadãos Mogianos.

Atenciosamente,

**CLEBER CASTANHO**

Ouvidor Geral do Município