



PREFEITURA MUNICIPAL DE MAIRIPORÃ

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Relatório anual das manifestações recebidas e encaminhadas pela Ouvidoria Geral da Prefeitura Municipal de Mairiporã, realizadas no exercício de 2025.



Rosângela Cordeiro Kiapine

Ouvidora Geral do Município

APRESENTAÇÃO

Este relatório é referente aos atendimentos da Ouvidoria Geral da Prefeitura Municipal de Mairiporã, de fato a ser a apresentação anual de informações do exercício de 2025.

No período, foram registradas 2.541 manifestações no sistema, com inserções realizadas por diferentes canais de atendimento, tais como: pelo Site e-Ouve, Caixa de sugestão, Aplicativo e-Ouve, Telefone, E-mail e atendimento Presencial.

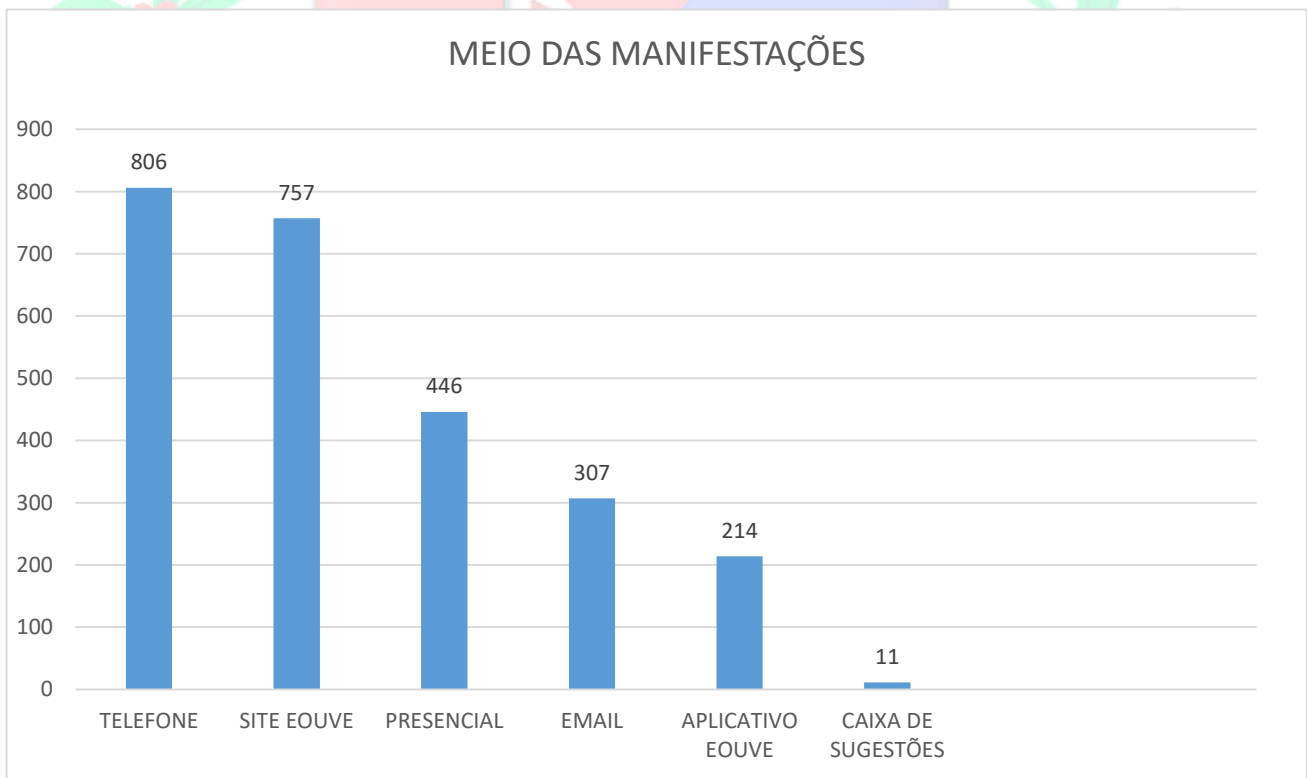
Cumpra à Ouvidoria garantir a publicação deste relatório, em consonância com o compromisso de transparência na gestão das manifestações e no devido retorno aos cidadãos, prezando pelo fortalecimento do relacionamento entre o cidadão e o município.

MANIFESTAÇÕES

Neste exercício de 2025 foram cadastradas 2.541 manifestações na Ouvidoria Geral do Município, todas devidamente encaminhadas para os setores competentes para as devidas providências.

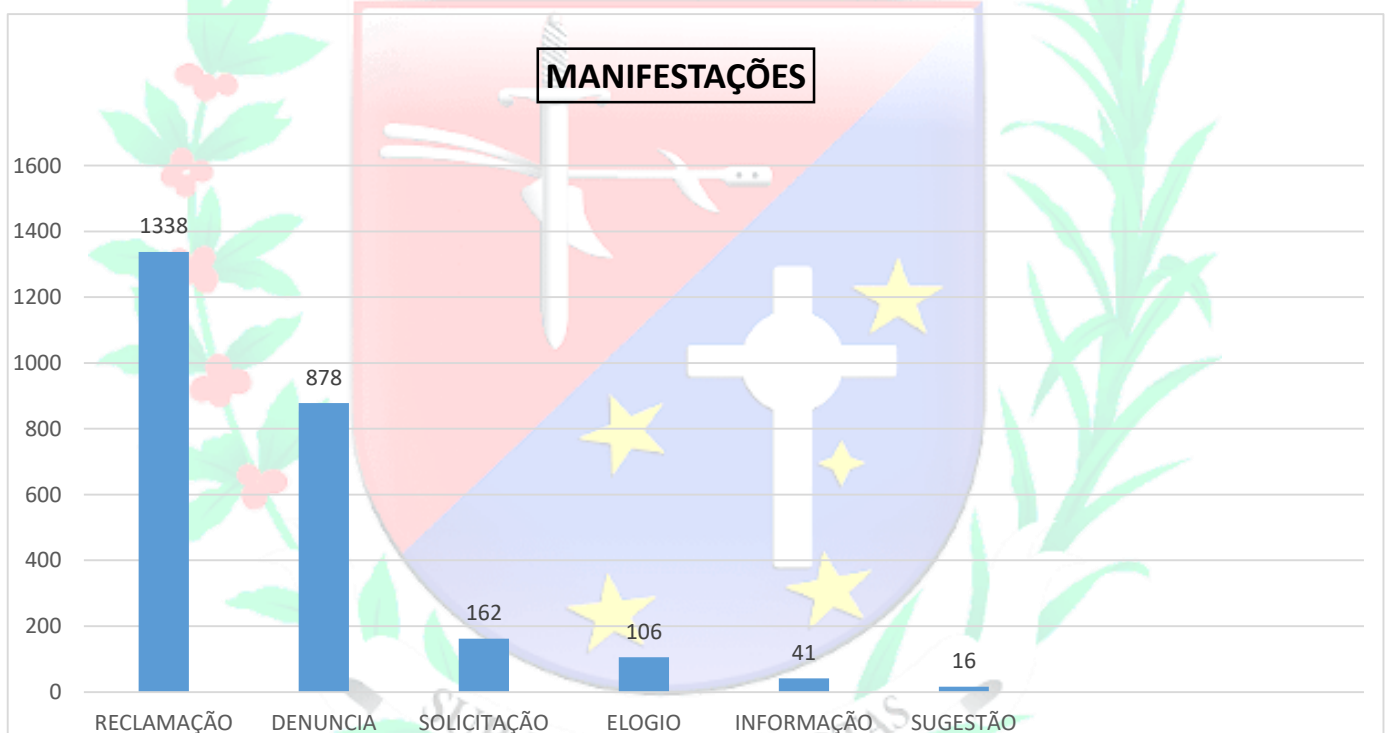
Isto posto, as demandas foram registradas por meio dos seguintes canais:

E-mail: 307, Aplicativo e-Ouve: 214, Presencial: 446, Site e-Ouve: 757 e Telefone: 806, Caixa de Sugestões 11, conforme gráfico a seguir:



TIPOLOGIAS

Inobstante o fato de as manifestações possuírem seis classificações, observa-se o ordenamento e a distribuição conforme a frequência de registros do tipo mais recorrente ao menos solicitado. Nos meses em referências as principais manifestações dos munícipes foram: Reclamação com 1.338 registros, já em segundo foi a Denúncia atingindo 878, após, Solicitações com 162, Elogios com 106, Informação com 41 e Sugestão com 16, segundo gráfico a seguir:



ORGÃOS ACIONADOS

Com o advento do sistema integramos todas as secretarias e, a partir disso, classificamos as mais requisitadas. Assim sendo, podemos verificar a demanda por secretaria no gráfico a seguir:



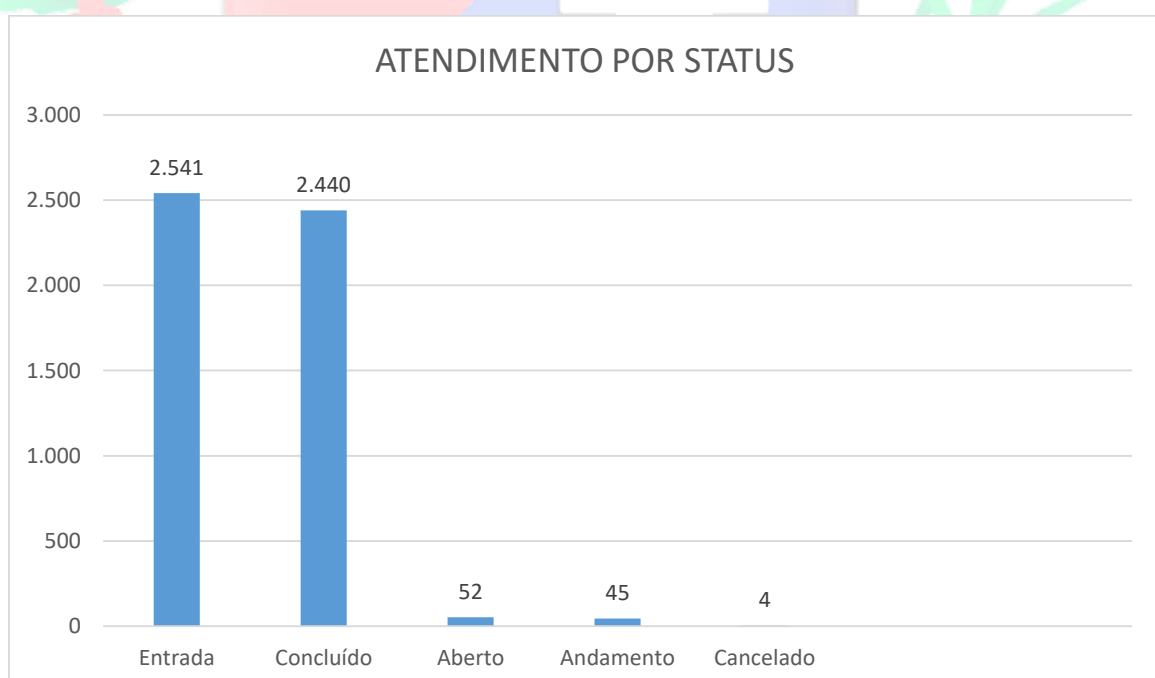
TAXA DE RESPOSTA

O retorno da manifestação ao cidadão é de fundamental importância, pois é a partir dele que se verifica o acompanhamento e a efetiva concretização do atendimento.

Dessa forma, uma das principais intenções desta Ouvidoria é assegurar a satisfação do munícipe quanto ao atendimento prestado e à resolução de sua manifestação.

Ressalta-se, ainda, a relevância dos prazos estipulados às Secretarias, visto que, em todas as manifestações, os órgãos competentes possuem prazos determinados para apresentarem seus posicionamentos, conforme lei 13.460/2017. Os registros serão considerados efetivados e/ou finalizados, quando houver resposta formal do órgão responsável.

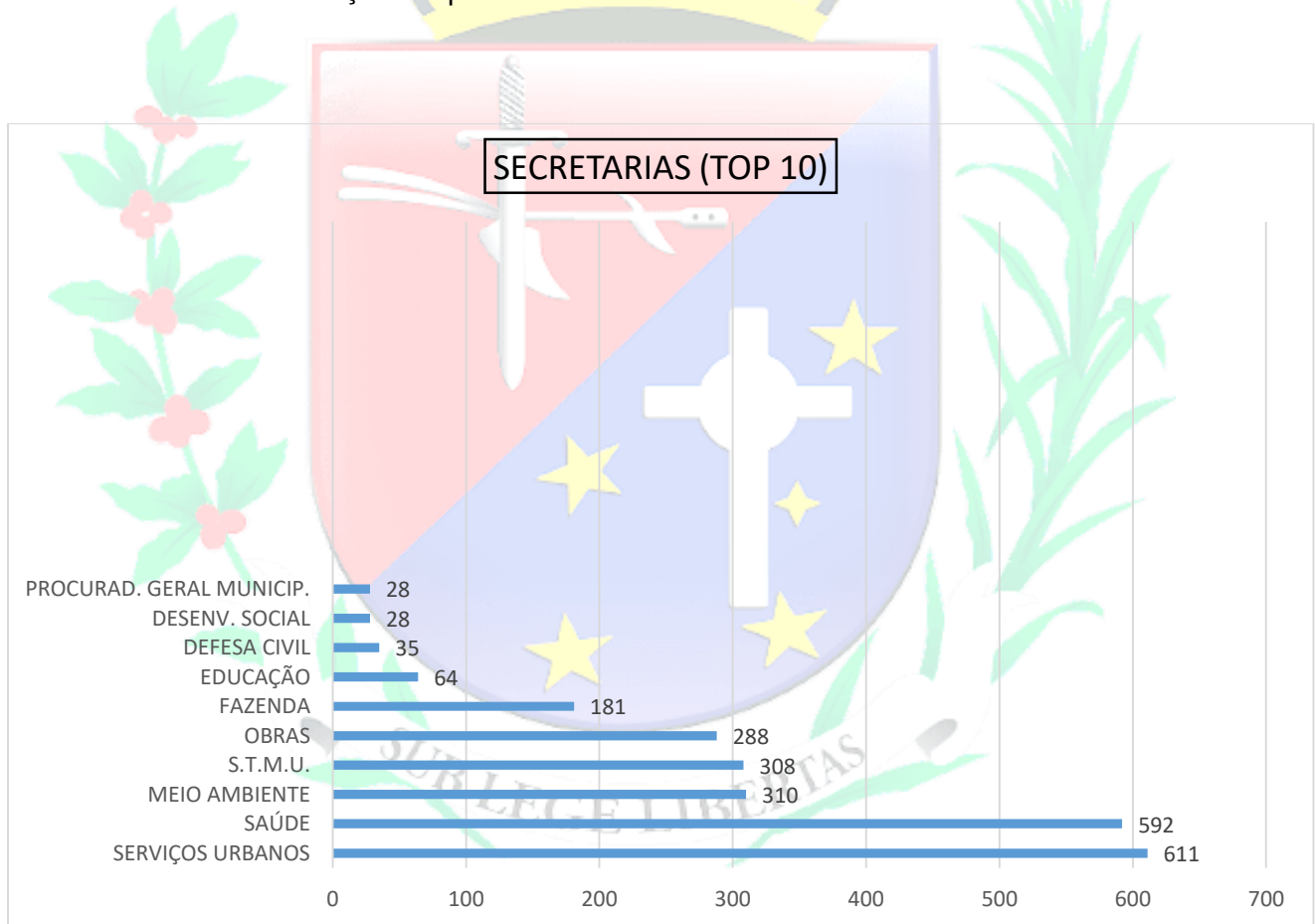
Segue, abaixo, o gráfico que demonstra o atendimento por status das manifestações.



DETALHAMENTO

Os detalhamentos dos serviços relacionados às manifestações são destacados, pois é de grande importância para a gestão visualizar e identificar, por Secretaria, quais serviços estão sendo mais solicitados, por exemplo, reconhecer pontos do município que demandam maior atenção.

Sendo assim, os gráficos a seguir apresentam a classificação das Secretarias mais acionadas na criação do pronunciamento.



ANALISE

Neste exercício em 2025, foram verificados que o maior número de manifestações foi direcionado:

Secretaria de Serviços Urbanos com 611 registros, especialmente relacionados à Coleta de Lixo, Divisão de Iluminação Pública e Departamento Administrativo.

Secretaria da Saúde, com 592 registros, especialmente relacionados a Atendimento Médico, Unidades Básicas de Saúde e Atendimento de Farmácia.

Secretaria Meio Ambiente com 310 registros, especialmente relacionada a Departamento de Fiscalização, Código de Posturas e Causa Animal.



SUB LEGE LIBERTAS

PARECER

O relatório indica que, no exercício de 2025 os atendimentos relacionados a estas Secretarias foram os mais proeminentes. Destaca-se que o ativo compromisso de melhoria contínua desses serviços tem sido reforçado de maneira incisiva, com o objetivo de proporcionar um atendimento cada vez mais efetivo.

As demais manifestações recebidas no período, igualmente relevantes, referem-se a serviços operacionais humanizado e fiscalizatórios voltados ao atendimento do munícipe.

A análise dos dados demonstra que a taxa de resposta das manifestações registradas durante o exercício de 2025 e manteve-se em nível regular, respeitando os prazos estabelecidos para resposta conclusiva e satisfatória ao cidadão contribuinte.

A Ouvidoria Geral do Município é um elo de ligação, da participação popular com a Administração Pública, promovendo o diálogo e garantindo que o cidadão contribuinte e o poder executivo Municipal sejam parceiros para o desenvolvimento da cidade, com base na transparência e na qualidade dos serviços públicos prestados

ROSÂNGELA CORDEIRO KIAPINE

Ouvidora Geral do Município