



PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGI MIRIM

RELATÓRIO DE DEMANDAS X PROVIDÊNCIAS

1º QUADRIMESTRE DE 2023

MOGI MIRIM

2023



PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGI MIRIM

RELATÓRIO 1º QUADRIMESTRE DE DEMANDAS X PROVIDÊNCIAS

Com a finalidade de assegurar e garantir ao cidadão a sua participação na administração pública, a Ouvidoria por meio de acompanhamento e registros das manifestações, tem como importante instrumento de melhorias nos processos e serviços junto às secretarias competentes, assumindo o compromisso na transparência junto à sociedade. As reclamações encaminhadas à Ouvidoria neste quadrimestre foram todas respondidas.

Dentre as manifestações apresentadas, num total de 170 registros neste quadrimestre, podemos observar o dobro do aumento de manifestações em relação ao mesmo período no ano passado (80 registros).

As secretarias que mais receberam demandas foram: Finanças X Fiscalização e Saúde (conforme gráfico).



MANIFESTAÇÕES 1º QUADRIMESTRE 2023	TOTAL
FINANÇAS	31
FISCALIZAÇÃO	21
SAÚDE	20
SERVIÇOS MUNICIPAIS	14
EDUCAÇÃO	13
MOBILIDADE URBANA	9
BEA	6
AGRICULTURA	6
SEGURANÇA	5
PLANEJAMENTO	5
DELEGACIA DE ENSINO	5
SAAE	5
ADMINISTRAÇÃO	5
OBRAS	5
GABINETE	4
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	3
MEIO AMBIENTE	3
SUPRIMENTOS	2
ASSIS. SOCIAL	2
COMUNICAÇÃO	2
POUPATEMPO	1
DETRAN	1
ESPORTE	1
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	1
	170



PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGI MIRIM

Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas – Secretaria de Finanças - Fiscalização

dúvidas referentes :

- Dúvidas sobre IPTU – emissão de boletos, prazos, dívidas do ano de 2022 e parcelamento;
- Respostas de processos protocolados para a secretaria;
- Dúvidas sobre emissão de CND;
- Limpeza de terrenos;
- Som alto em estabelecimentos comerciais.

O Setor de Fiscalização faz parte da Secretaria de Finanças : -

- **Sobre os pagamentos de IPTU**, surgiram algumas dúvidas (emissão e envio dos boletos, prazos de pagamentos e como acessar o site). Os boletos para pagamento do ano de 2023 estão disponíveis para serem emitidos e impressos no site, e ou, presencial na Central de Atendimento. Para pagamento referente ao ano de 2022, o atendimento é presencial na Central de Atendimento, ou por telefone específico. A Secretaria de Finanças por meio do Setor de Comunicação divulgou as informações nos canais oficiais e nas redes sociais.

- **Os processos protocolados na Central de Atendimento** são digitais, e os munícipes podem acessar pelo site do município e acompanhar o trâmite . Por ser um serviço novo, geram dúvidas.

- **A solicitação de emissão de CND** é feita presencialmente na Central de Atendimento e, após, o recolhimento da taxa, é feita a emissão. No site da prefeitura estão as orientações para a solicitação do serviço.

- **No Setor de Fiscalização** as reclamações mais recorrentes foram de solicitação de limpeza de terrenos vazios e a fiscalização em estabelecimentos comerciais devido ao barulho e som alto. As manifestações foram encaminhadas para a Central de Fiscalização por e-mail.

Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas - Secretaria de Saúde, algumas solicitações :

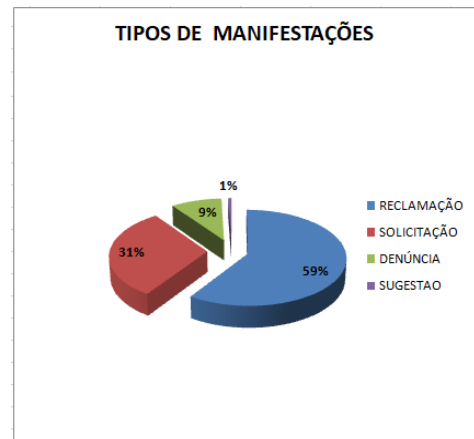
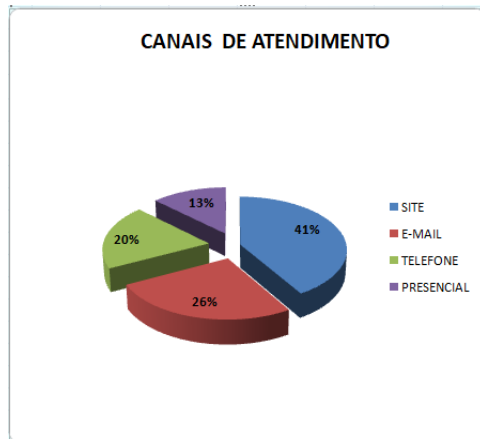
- Cirurgia de catarata;
- Dúvidas sobre aparecimento de escorpiões e caramujos.

- **Dúvidas referentes as cirurgias de catarata** No ano de 2022 foi realizado um mutirão de cirurgia de catarata, onde foram contemplados 414 pacientes. As cirurgias foram realizadas em duas etapas. Muitos dos que aguardavam essa cirurgia procuraram informações. A divulgação foi feita pelas redes sociais e Agentes de Saúde entrando em contato com os pacientes.

- **Aparecimento de escorpiões e caramujos** Com volume de chuvas e alta umidade os casos aumentam nesta época do ano. O município realizou algumas ações juntamente com a Secretaria de Saúde por meio da Zoonoses e Ouvidoria Geral, no sentido de informar e conscientizar a população das ações de prevenção, como fazer a limpeza de terrenos e quintais com frequência, evitar acúmulo de lixo e onde procurar caso aconteça algum acidente. Neste caso a Prefeitura atua de forma preventiva e de rotina fazendo a limpeza dos terrenos públicos e tentando evitar o acúmulo de entulho. O ideal mesmo é fechar os ralos e colocar as soleiras nas portas, além de manter a limpeza e vigilância nas casas.



PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGI MIRIM



Referente aos Tipos de Manifestações, a maior demanda foi de reclamações.

Os Canais de Atendimento mais utilizados para manifestações neste quadrimestre foram através do site e por e-mail. Podemos perceber que a maior divulgação desses canais contribuíram para facilitar o acesso à Ouvidoria Geral .