



# RELATÓRIO DA **OUVIDORIA** MUNICIPAL



# INTRODUÇÃO



A Ouvidoria Municipal é um canal essencial de participação cidadã e controle social, instituído pelas Leis nº 13.460/2017 e nº 12.527/2011. Sua função é receber, registrar, analisar e encaminhar manifestações de pessoas físicas ou jurídicas relacionadas aos serviços e às políticas públicas municipais, contribuindo diretamente para o aprimoramento da gestão e o fortalecimento da transparência.

Entre suas principais atribuições, destacam-se: ouvir o cidadão, encaminhar as demandas aos setores competentes, acompanhar os prazos de resposta e propor melhorias que beneficiem tanto a população quanto a Administração Pública. A Ouvidoria atua como instrumento estratégico na identificação de falhas, no aperfeiçoamento institucional e no equilíbrio entre os interesses da sociedade e do poder público.

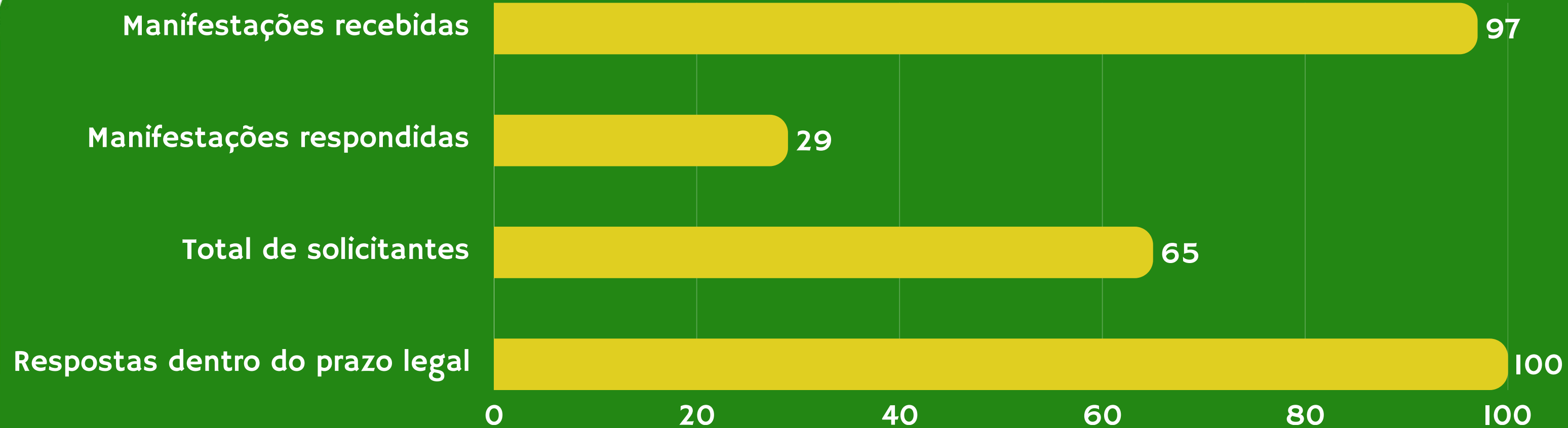
No período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025, a Ouvidoria Geral do Município de Moreno registrou 97 manifestações, abrangendo solicitações, reclamações, denúncias e pedidos de informação. Desse total, 29 manifestações já foram respondidas, todas dentro do prazo legal, garantindo índice de 100% de cumprimento dos prazos estabelecidos pela legislação vigente. Ao longo do exercício, foram contabilizados 65 solicitantes, demonstrando a confiança da população no canal institucional.

No âmbito da Lei de Acesso à Informação (e-SIC), foram registrados 14 pedidos de informação, com tempo médio de resposta de 1 dia, evidenciando eficiência e compromisso com a transparência ativa.

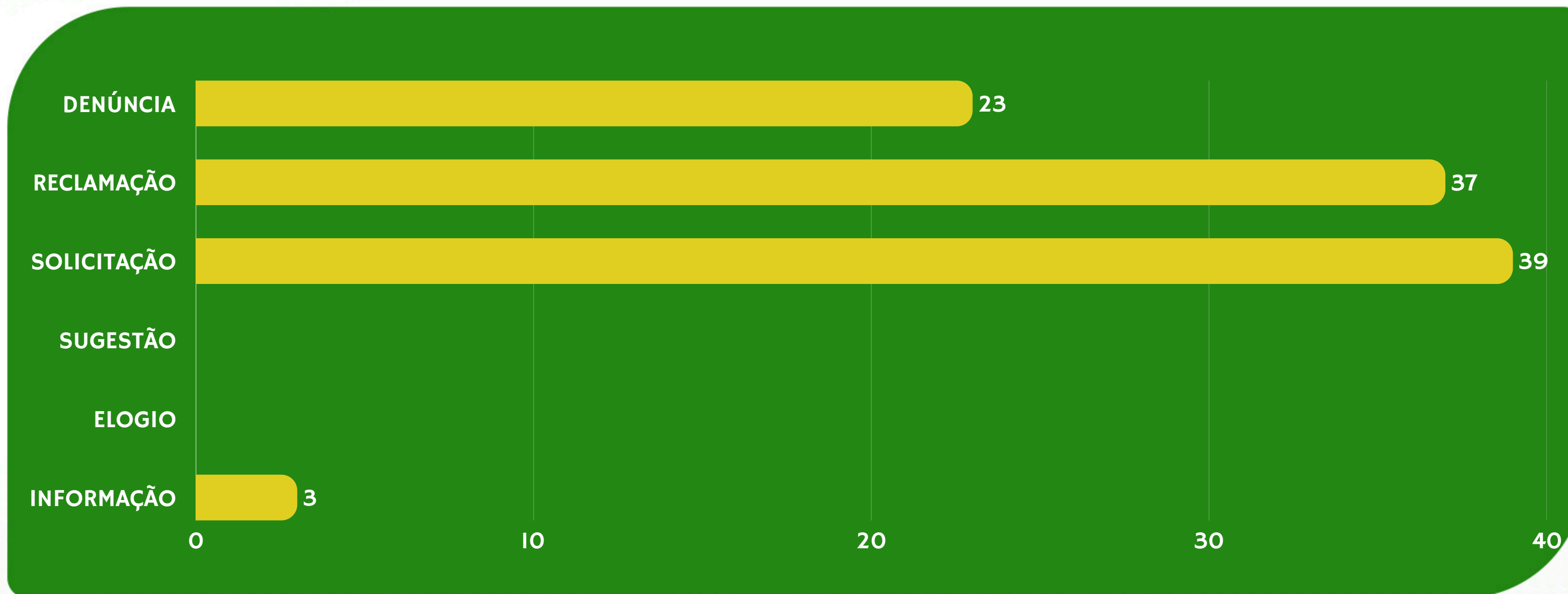
Este relatório apresenta, ainda, os principais canais utilizados pela população, os tipos de manifestação mais recorrentes e os temas predominantes por setor, permitindo análise estratégica para melhoria contínua dos serviços públicos municipais.



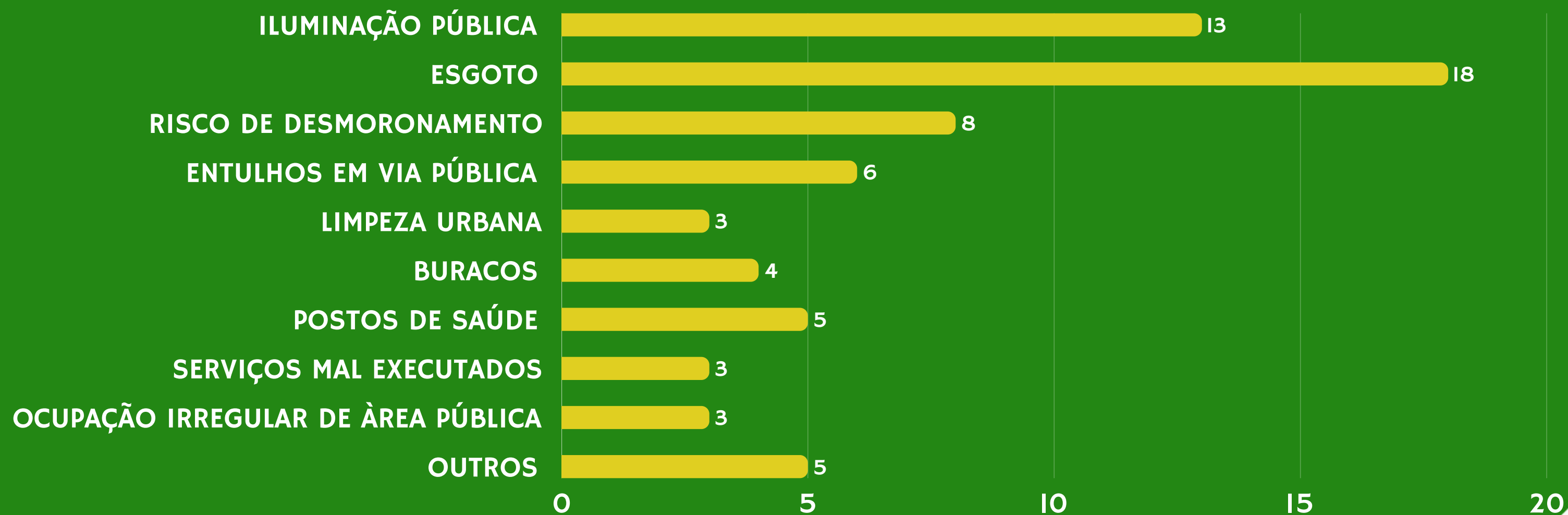
## DADOS GERAIS



## TIPOS DE MANIFESTAÇÃO



# PRINCIPAIS ASSUNTOS



# PERFIL DOS SOLICITANTES (OUVIDORIA)

NÃO IDENTIFICADO

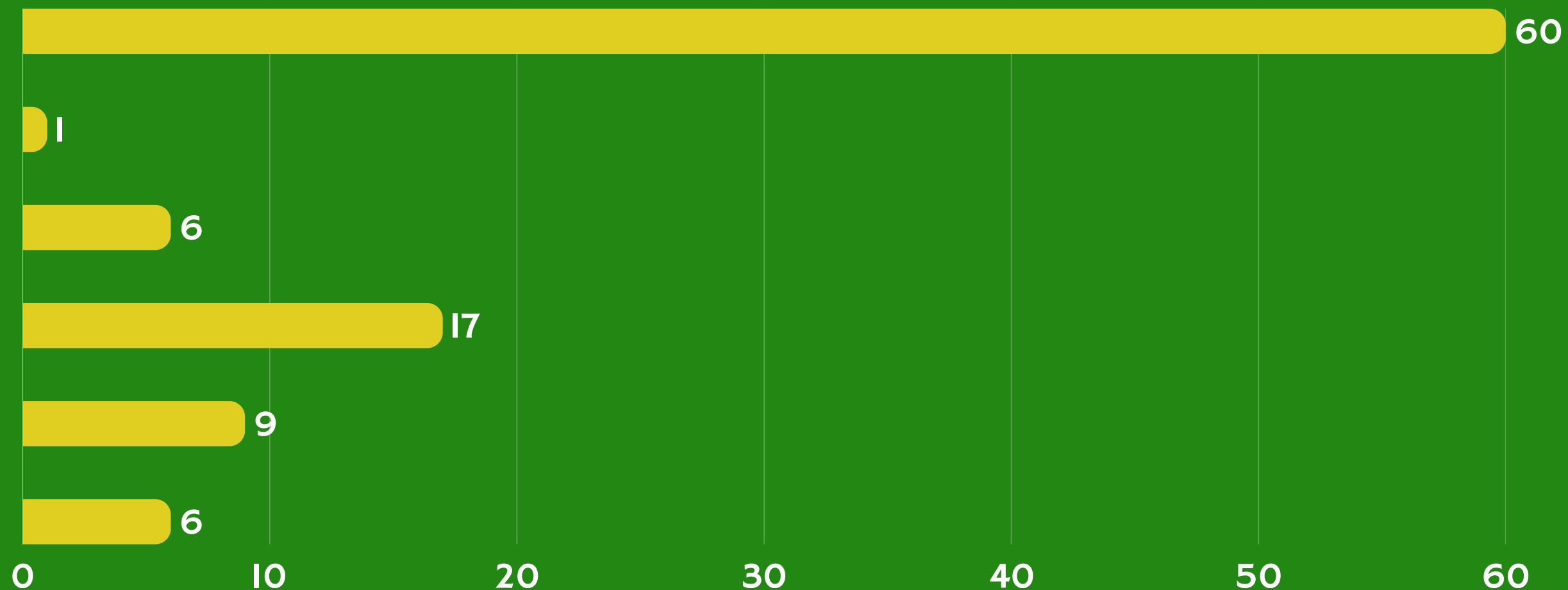
76 À 88

49 À 58

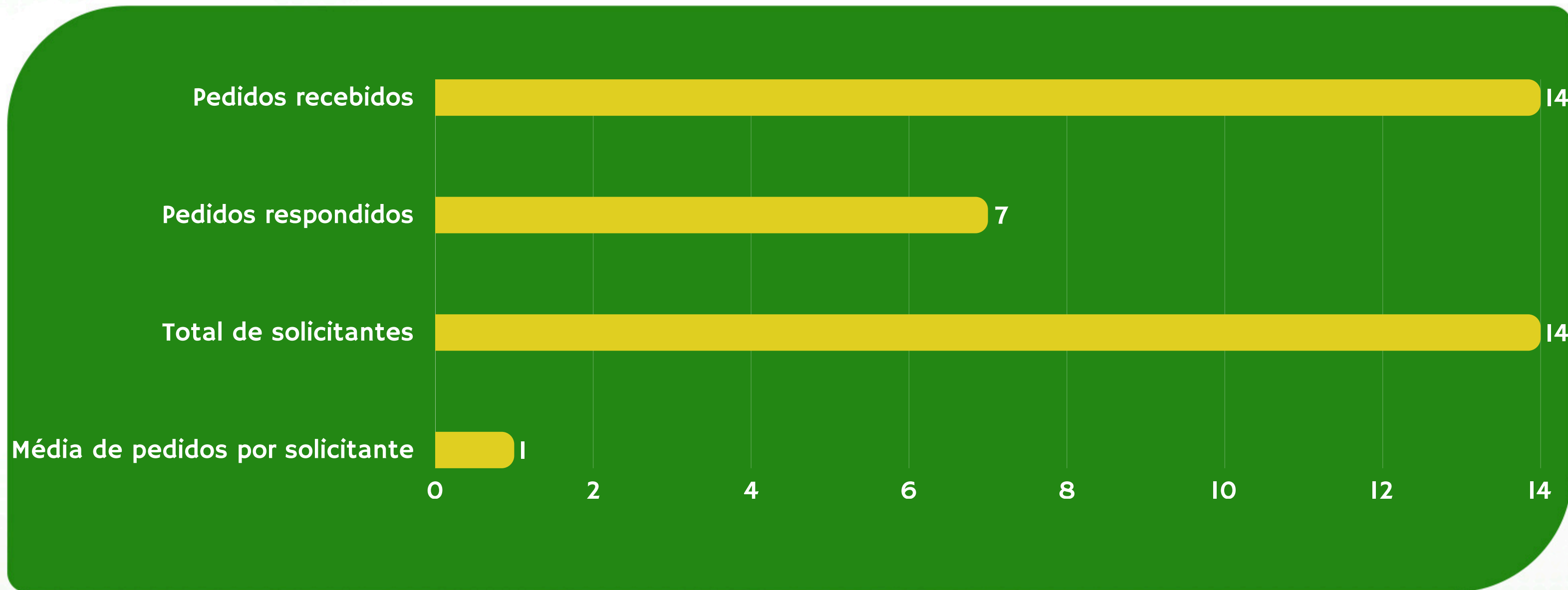
39 À 48

24 À 38

19 À 28



# LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO (e-SIC)



## CONSIDERAÇÕES FINAIS DO OUVIDOR GERAL



É fundamental que a Ouvidoria Geral mantenha a colaboração permanente com todos os setores da gestão municipal, buscando resultados cada vez mais eficientes e respostas ágeis às necessidades da população.

No exercício de 2025, foram registradas 97 manifestações, com 29 já respondidas, todas dentro do prazo legal, e um total de 65 solicitantes atendidos pelo canal oficial da Ouvidoria. No âmbito da Lei de Acesso à Informação, foram contabilizados 14 pedidos via e-SIC, com tempo médio de resposta de 1 dia, demonstrando eficiência na transparência pública.

Os dados evidenciam que as demandas concentram-se, majoritariamente, em áreas relacionadas à infraestrutura urbana, como esgoto, iluminação pública, limpeza e manutenção de vias, reforçando a necessidade de monitoramento contínuo e atuação estratégica nos setores mais demandados.

Para o próximo exercício, a Ouvidoria Geral mantém como objetivos:

- Aprimorar os canais de comunicação com a população;
- Agilizar o processo de encaminhamento e retorno das manifestações;
- Ampliar a divulgação da Ouvidoria como ferramenta de participação social;
- Fortalecer a análise de dados como instrumento estratégico de gestão pública;
- Intensificar o acompanhamento das demandas até sua efetiva resolução.

Com compromisso, responsabilidade e transparência, a Ouvidoria Geral segue priorizando o cidadão, garantindo que sua voz seja ouvida, considerada e transformada em ações concretas para o fortalecimento da gestão pública e para o bem-estar da população morenense.