

**CONTROLADORIA
GERAL MUNICIPAL**



PREFEITURA DE
MORENO

AMAR A CIDADE É CUIDAR DAS PESSOAS



**OUVIDORIA
MUNICIPAL**

**CONTROLADORIA
GERAL MUNICIPAL**



**PREFEITURA DE
MORENO**

AMAR A CIDADE É CUIDAR DAS PESSOAS

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 E ENCAMINHAR MANIFESTAÇÕES DE PESSOAS FÍSICAS OU JURÍDICAS RELATIVAS A SERVIÇOS E POLÍTICAS PÚBLICAS, CONTRIBUINDO PARA A MELHORIA DA GESTÃO E O FORTALECIMENTO DA TRANSPARÊNCIA. ENTRE SUAS ATRIBUIÇÕES, DESTACAM-SE: OUVIR O CIDADÃO, ENCAMINHAR AS DEMANDAS AOS SETORES COMPETENTES E PROPOR MELHORIAS QUE BENEFICIEM TANTO A POPULAÇÃO QUANTO A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA. ATUA COMO INSTRUMENTO ESTRATÉGICO PARA IDENTIFICAR FALHAS, PROMOVER O APERFEIÇOAMENTO INSTITUCIONAL E EQUILIBRAR OS INTERESSES DA SOCIEDADE E DO PODER PÚBLICO.

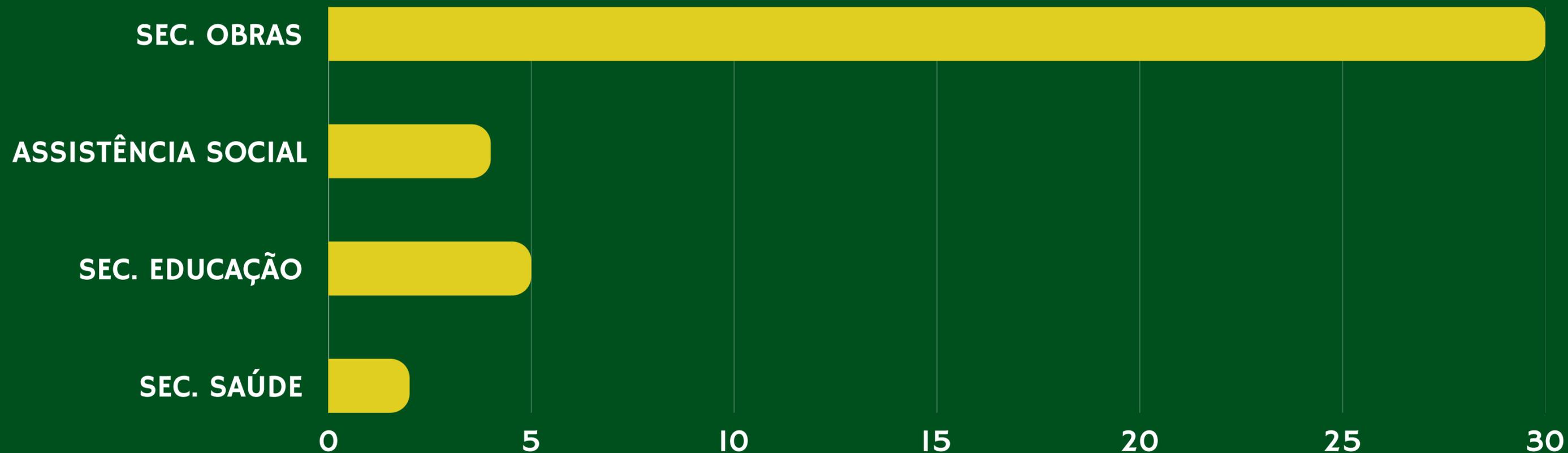
NO PERÍODO DE 1º DE JANEIRO A 31 DE DEZEMBRO DE 2024, A OUVIDORIA REGISTROU 42 MANIFESTAÇÕES, ENTRE DENÚNCIAS, RECLAMAÇÕES, ELOGIOS, SUGESTÕES, PEDIDOS DE INFORMAÇÃO E SOLICITAÇÕES.

DESSE TOTAL, 30 FORAM RESPONDIDAS DENTRO DO PRAZO LEGAL, E 12 FORAM RESPONDIDAS FORA DO PRAZO, MAS TODAS FORAM DEVIDAMENTE RESOLVIDAS.

ESTE RELATÓRIO TAMBÉM APRESENTA OS PRINCIPAIS CANAIS UTILIZADOS PELA POPULAÇÃO E OS TEMAS MAIS RECORRENTES POR SETOR.

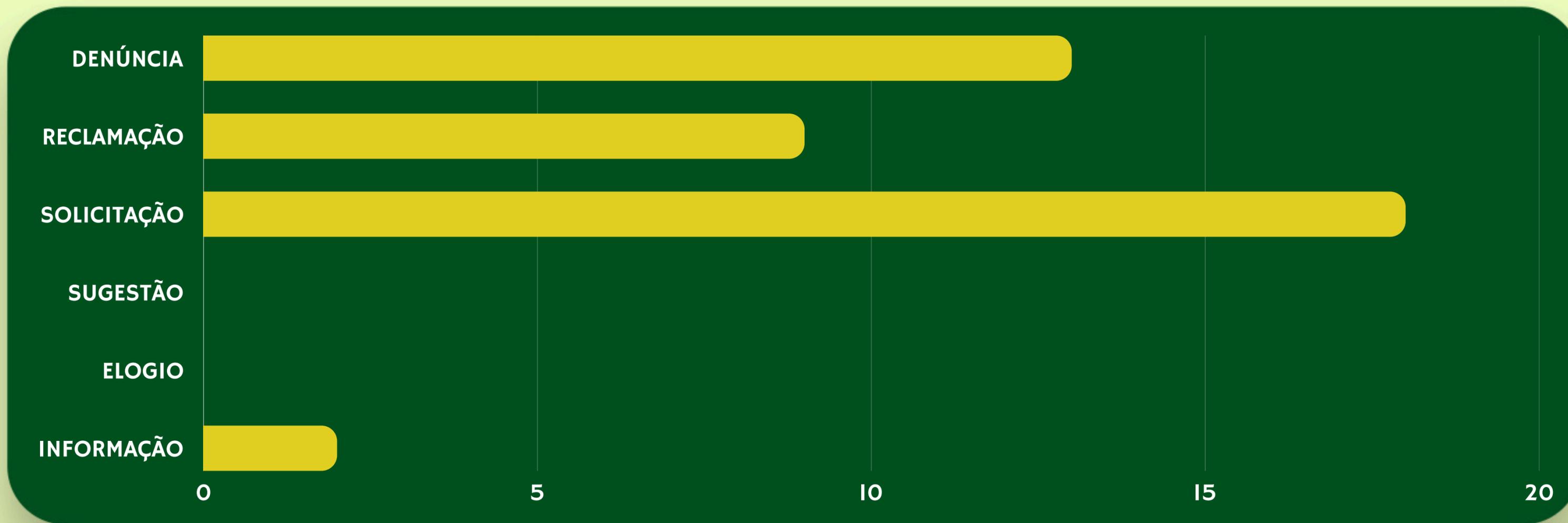


TOTAL DE DEMANDAS POR SETOR





FINALIDADE





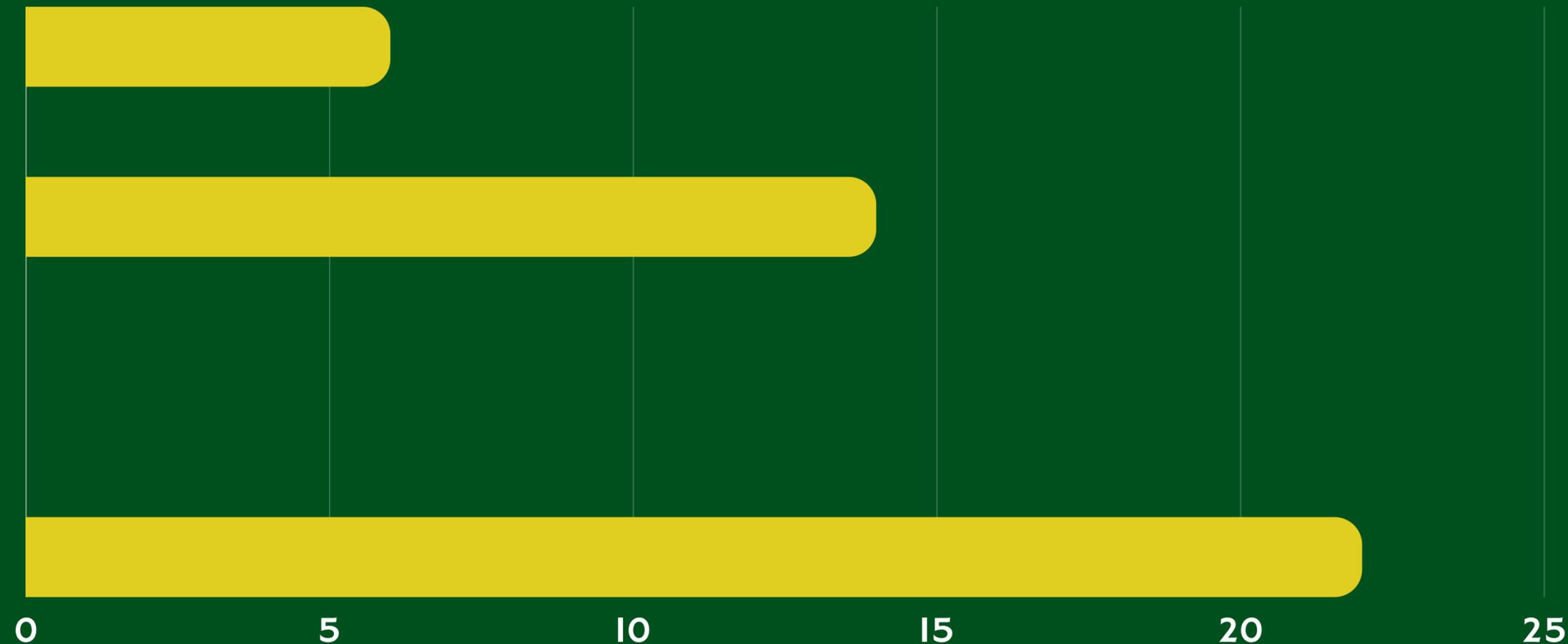
ENTRADA

TELEFONE/WHATSAPP

MANIFESTO FÍSICO

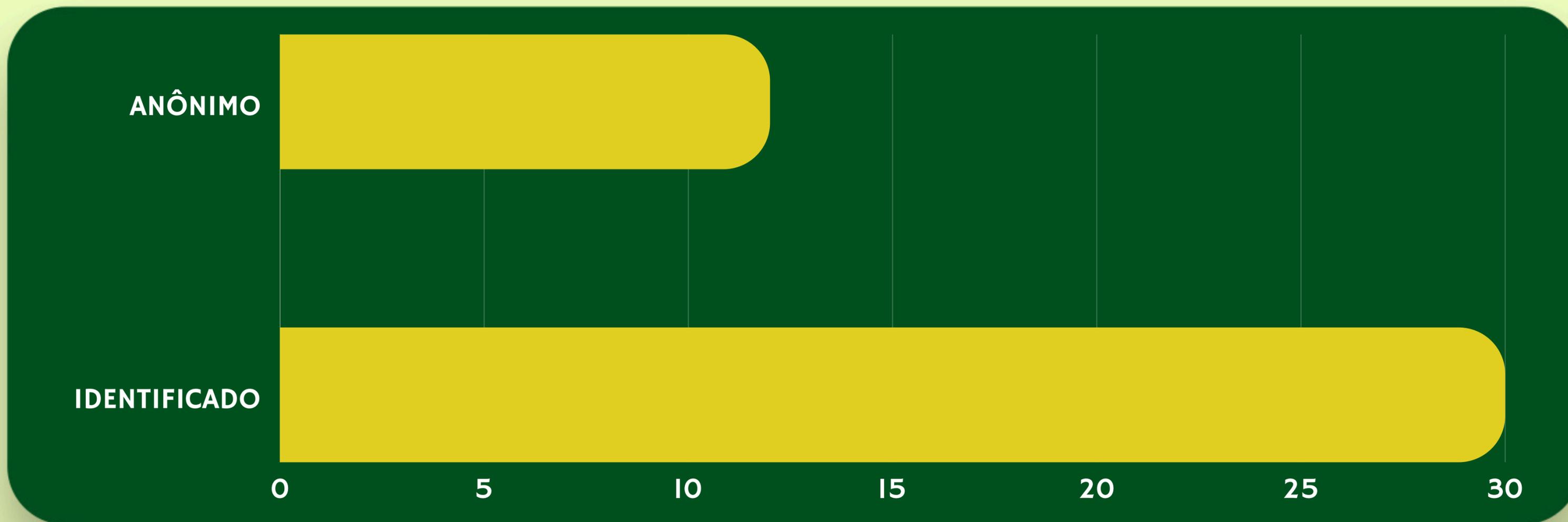
E-MAIL

SITE





PERFIL DOS MANIFESTANTES





STATUS DA DEMANDA

AGUARDANDO RESPOSTA

DEMANDAS RESPONDIDAS

0

10

20

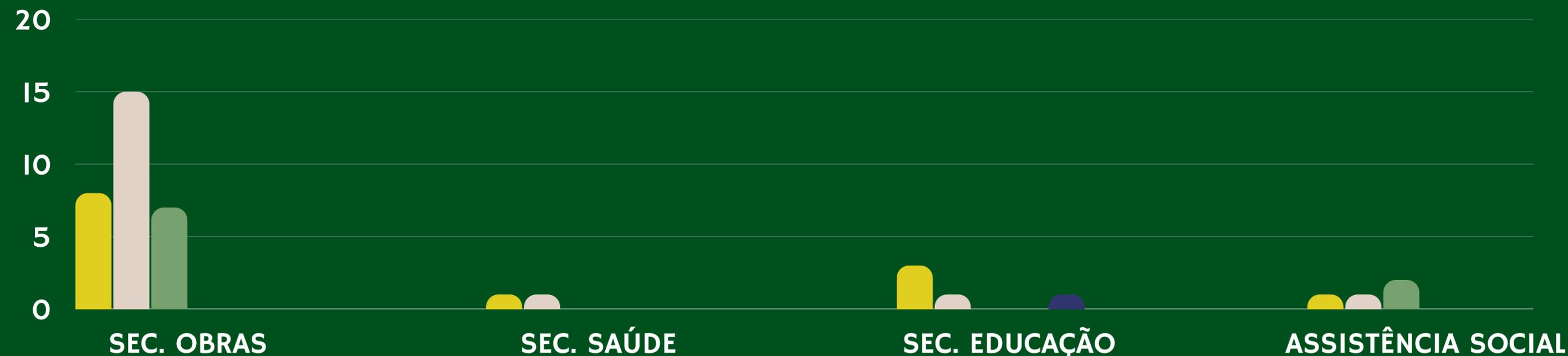
30

40

50



FINALIDADE POR SECRETARIA



É FUNDAMENTAL QUE A OUVIDORIA GERAL MANTENHA A COLABORAÇÃO COM TODOS OS SETORES DA GESTÃO, BUSCANDO RESULTADOS AINDA MAIS EFICIENTES E UMA RESPOSTA ÁGIL ÀS NECESSIDADES DA POPULAÇÃO. O FOCO PERMANECE EM PRIORIZAR O CIDADÃO, GARANTINDO QUE SUA VOZ SEJA OUVIDA E CONSIDERADA NA TOMADA DE DECISÕES.

EM 2024, FORAM REGISTRADAS 15 MANIFESTAÇÕES, COM DESTAQUE PARA A SECRETARIA DE OBRAS, RESPONSÁVEL POR 9 DELAS. ESSE DADO REFORÇA A IMPORTÂNCIA DO MONITORAMENTO E AÇÃO RÁPIDA NOS SETORES MAIS DEMANDADOS.

PARA 2025, A OUVIDORIA GERAL TEM 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 PARA MELHORAR A GESTÃO PÚBLICA DE FORMA ESTRATÉGICA.

COM COMPROMISSO E TRANSPARÊNCIA, A OUVIDORIA SEGUE CONTRIBUINDO PARA UMA GESTÃO MAIS PARTICIPATIVA E PARA O BEM-ESTAR DO CIDADÃO MORENENSE.



VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: CEAB-99B2-B533-D3E8

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

- ✓ RODRIGO VIEIRA SANTANA (CPF 031.XXX.XXX-58) em 28/05/2025 15:10:19 GMT-03:00
Papel: Parte
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://moreno.1doc.com.br/verificacao/CEAB-99B2-B533-D3E8>