

**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

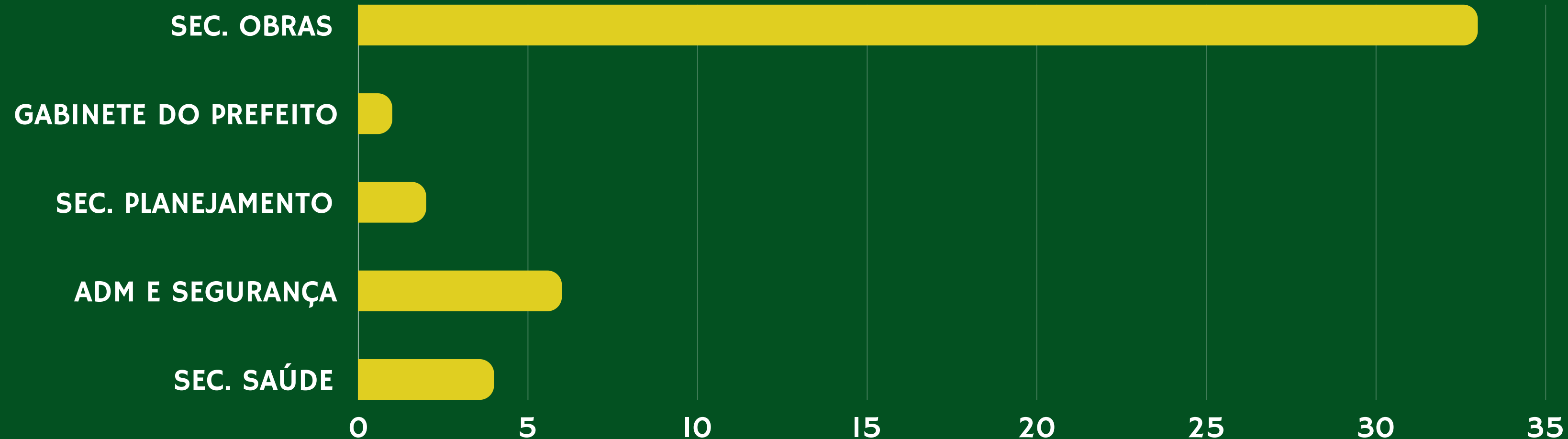
A OUVIDORIA MUNICIPAL DESEMPENHA UM PAPEL CRUCIAL COMO UMA INSTÂNCIA PARA CONTROLE E ENGAJAMENTO SOCIAL, TENDO COMO RESPONSABILIDADE CENTRAL LIDAR COM AS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS DE PESSOAS FÍSICAS OU JURÍDICAS RELACIONADAS ÀS POLÍTICAS E AOS SERVIÇOS PÚBLICOS OFERECIDOS PELO MUNICÍPIO, VISANDO O APRIMORAMENTO DA GESTÃO PÚBLICA.

UMA DAS PRINCIPAIS MISSÕES DA OUVIDORIA É SOLUCIONAR QUESTÕES INTERNAS, REGISTRANDO AS MANIFESTAÇÕES DOS CIDADÃOS, ENCAMINHANDO-AS AOS GESTORES E PROPONDO MELHORIAS QUE BENEFICIEM TANTO OS CIDADÃOS QUANTO OS SETORES E A GESTÃO COMO UM TODO. É CRUCIAL ENCONTRAR UM EQUILÍBRIO ENTRE OS INTERESSES DOS CIDADÃOS E DA INSTITUIÇÃO, PARA O ATENDIMENTO É IMPORTANTE COMPREENDER AS RAZÕES POR TRÁS DE EVENTUAIS INSATISFAÇÕES COM UM ÓRGÃO PÚBLICO ESPECÍFICO. JÁ PARA O ÓRGÃO OU ENTIDADE PÚBLICA É ESSENCIAL COMPREENDER QUAIS PROCESSOS DE TRABALHO ESTÃO IMPACTANDO SUA EFICIÊNCIA, POR ISSO SE CONSIDERA OUVIDORIA GERAL UM EXCELENTE INSTRUMENTO DE CONTROLE SOCIAL, PROMOVENDO A APROXIMAÇÃO ENTRE CIDADÃOS E GESTÃO PÚBLICA.

NESTE DOCUMENTO SERÁ APRESENTADO DETALHADAMENTE A QUANTIDADE DE DENÚNCIAS, RECLAMAÇÕES, ELOGIOS, SUGESTÕES, INFORMAÇÕES E SOLICITAÇÕES, TAMBÉM OS CANAIS MAIS UTILIZADOS PELA POPULAÇÃO PARA RECEBER RESPOSTAS E OS ASSUNTOS MAIS FREQUENTES EM CADA SETOR, NO PERÍODO DE 01/01/2023 Á 31/12/2023, INCLUINDO 46 MANIFESTAÇÕES QUE FORAM RESOLVIDAS NESTE PERÍODO.

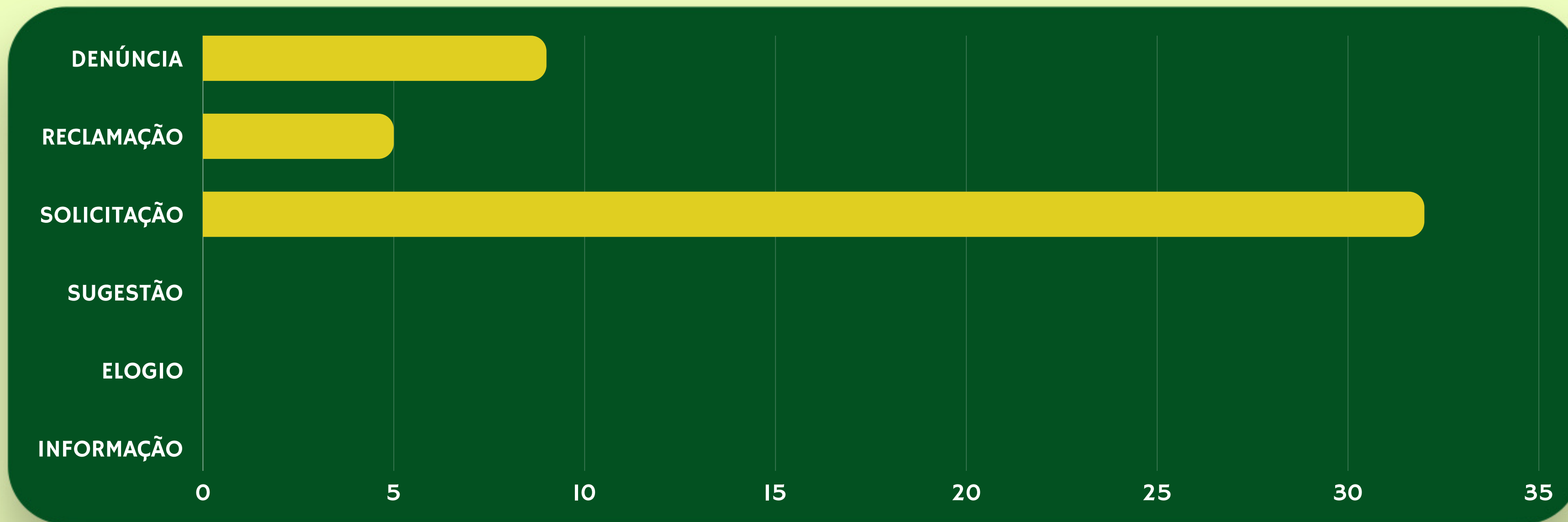


TOTAL DE DEMANDAS POR SETOR





FINALIDADE





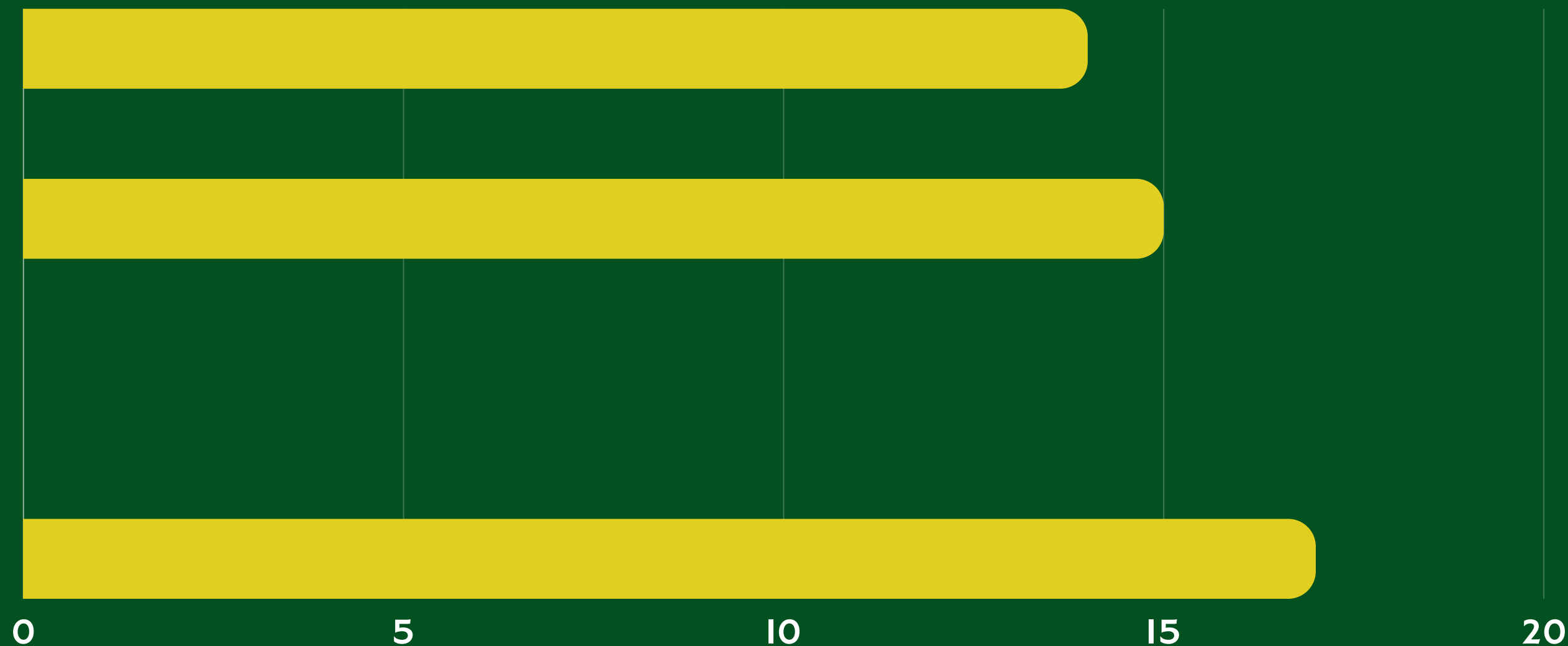
ENTRADA

TELEFONE/WHATSAPP

MANIFESTO FÍSICO

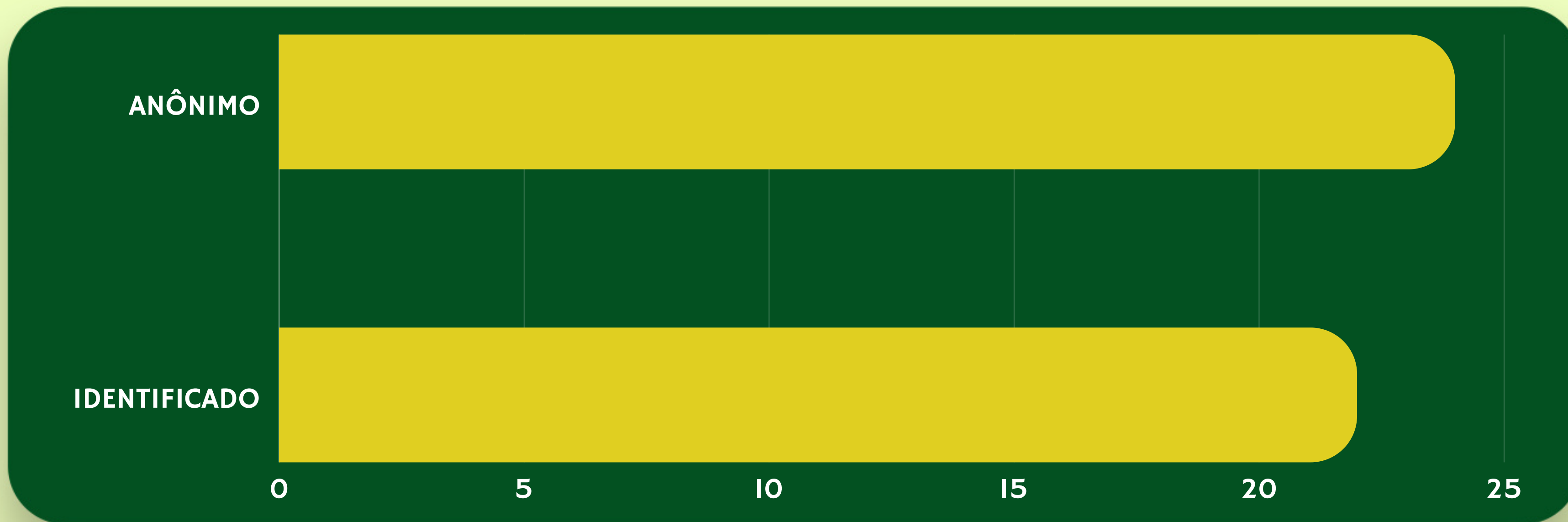
E-MAIL

SITE





PERFIL DOS MANIFESTANTES





STATUS DA DEMANDA

AGUARDANDO RESPOSTA

DEMANDAS RESPONDIDAS

0

10

20

30

40

50



FINALIDADE POR SECRETARIA



- É ESSENCIAL QUE A OUVIDORIA GERAL CONTINUE COM SEU TRABALHO EM CONJUNTO COM OS DEMAIS SETORES PARA QUE SE TENHAM RESULTADOS AINDA MAIS POSITIVOS PARA NOSSA GESTÃO E TAMBÉM PARA O MUNICÍPIO, TENDO EM VISTA QUE O FUNCIONAMENTO DE TAL SETOR É PRIORIZAR AS NECESSIDADES DO CIDADÃO COMO UM TODO.
- NESTE DOCUMENTO FOI DEMONSTRADO TODAS AS DEMANDAS DO ANO DE 2023, CONTENDO 46 MANIFESTAÇÕES, TENDO COMO PRINCIPAL SETOR PROCURADO, O DE SECRETARIA DE OBRAS, ONDE FORAM TRATADAS UM TOTAL DE 33 DEMANDAS.
- POR FIM, COM O EMPENHO DESTES SETORES DE OUVIDORIA GERAL, CONSEGUIMOS DESEMPENHAR UM RESULTADO SATISFATÓRIO, EM CONTRIBUIÇÃO PARA MELHORIA DO BEM ESTAR DO CIDADÃO MORENENSE, E COM A NOVA IMPLEMENTAÇÃO DO SITE PARA REALIZAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES QUE OBTIVE UM RESULTADO POSITIVO, CONSEGUIMOS RECEBER E RESOLVER UM TOTAL DE 17 MANIFESTAÇÕES.