

**CONTROLADORIA
GERAL MUNICIPAL**



**PREFEITURA DE
MORENO**

AMAR A CIDADE É CUIDAR DAS PESSOAS



**OUVIDORIA
MUNICIPAL**

INTRODUÇÃO

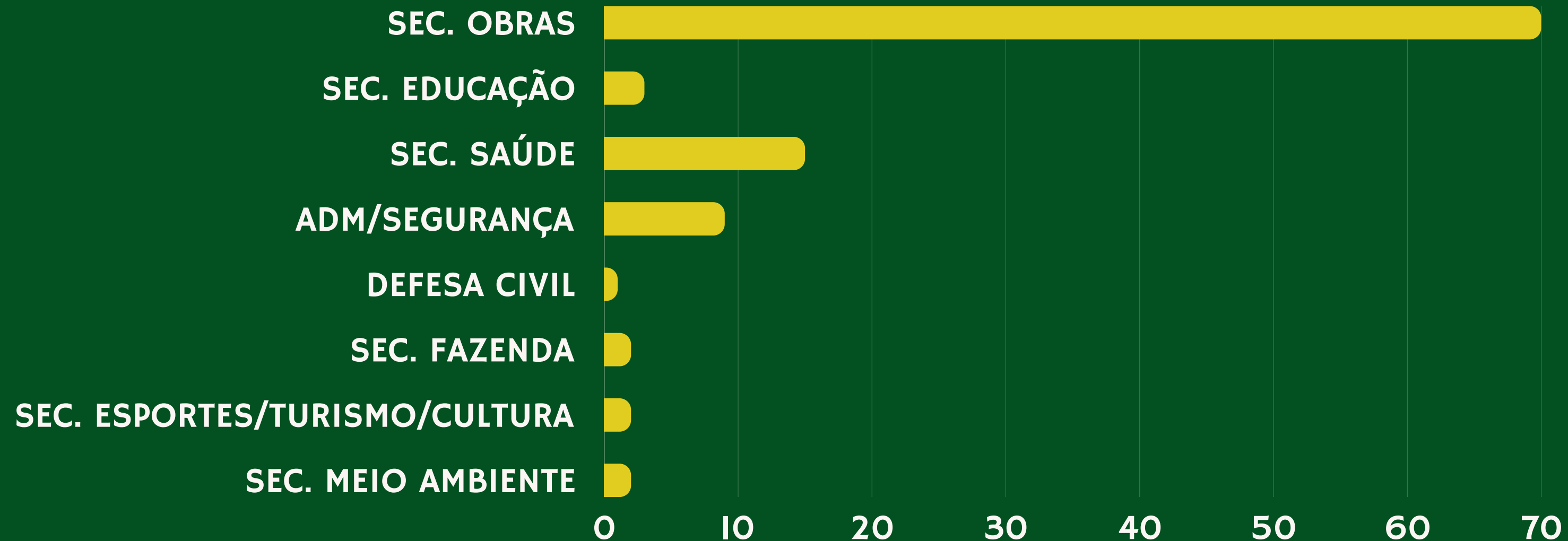
A OUVIDORIA MUNICIPAL DESEMPENHA UM PAPEL CRUCIAL COMO UMA INSTÂNCIA PARA CONTROLE E ENGAJAMENTO SOCIAL, TENDO COMO RESPONSABILIDADE CENTRAL LIDAR COM AS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS DE PESSOAS FÍSICAS OU JURÍDICAS RELACIONADAS ÀS POLÍTICAS E AOS SERVIÇOS PÚBLICOS OFERECIDOS PELO MUNICÍPIO, VISANDO O APRIMORAMENTO 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 01/01/2021 Á 31/12/2021, INCLUINDO 104 MANIFESTAÇÕES QUE FORAM RESOLVIDAS NESTE PERÍODO.

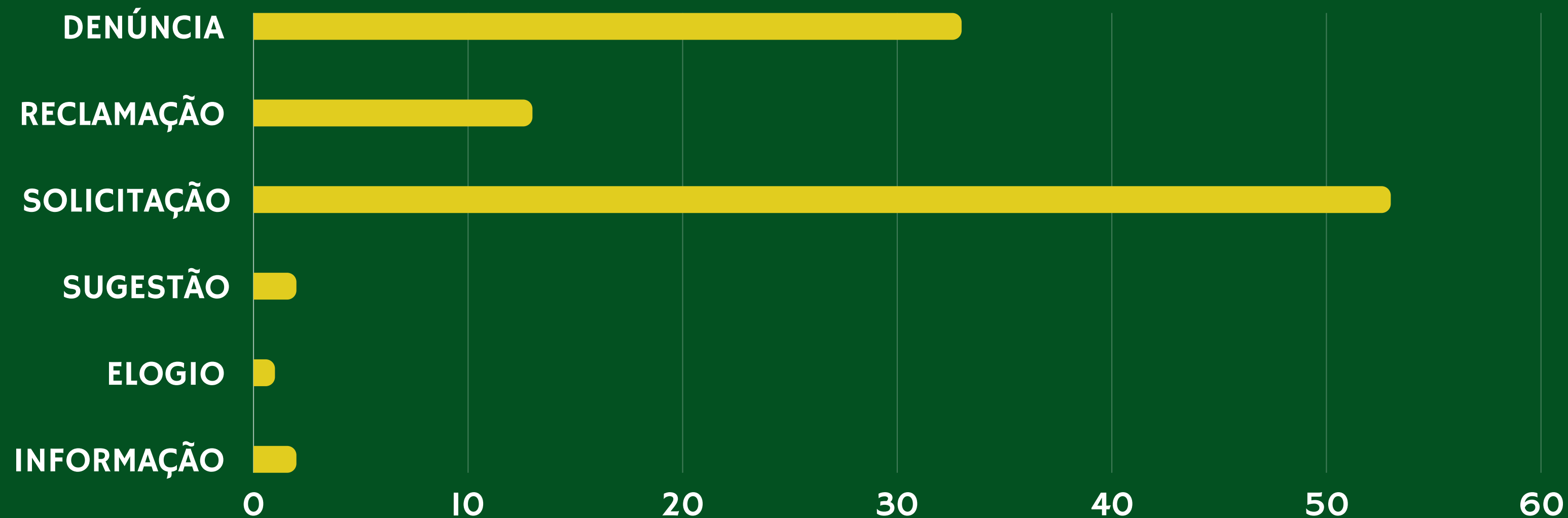


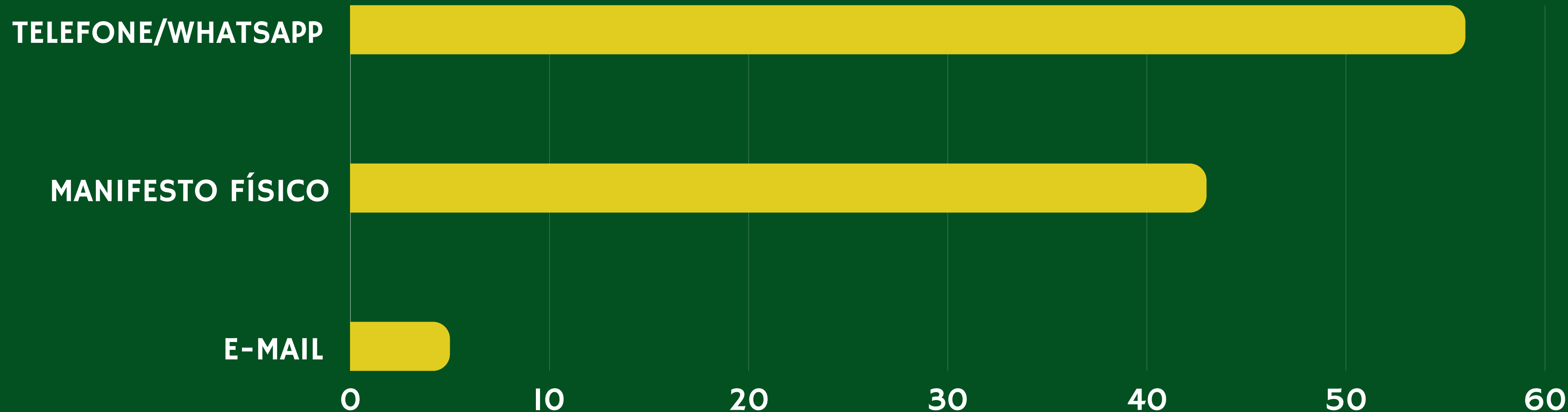
TOTAL DE DEMANDAS POR SETOR





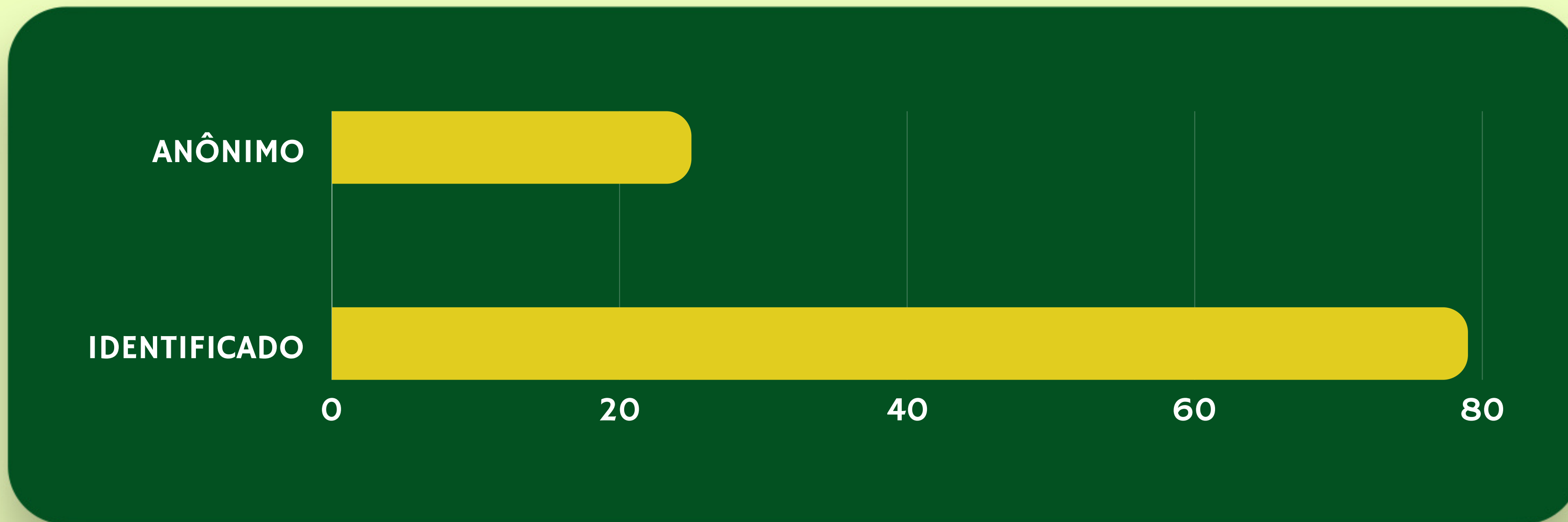
FINALIDADE







PERFIL DOS MANIFESTANTES

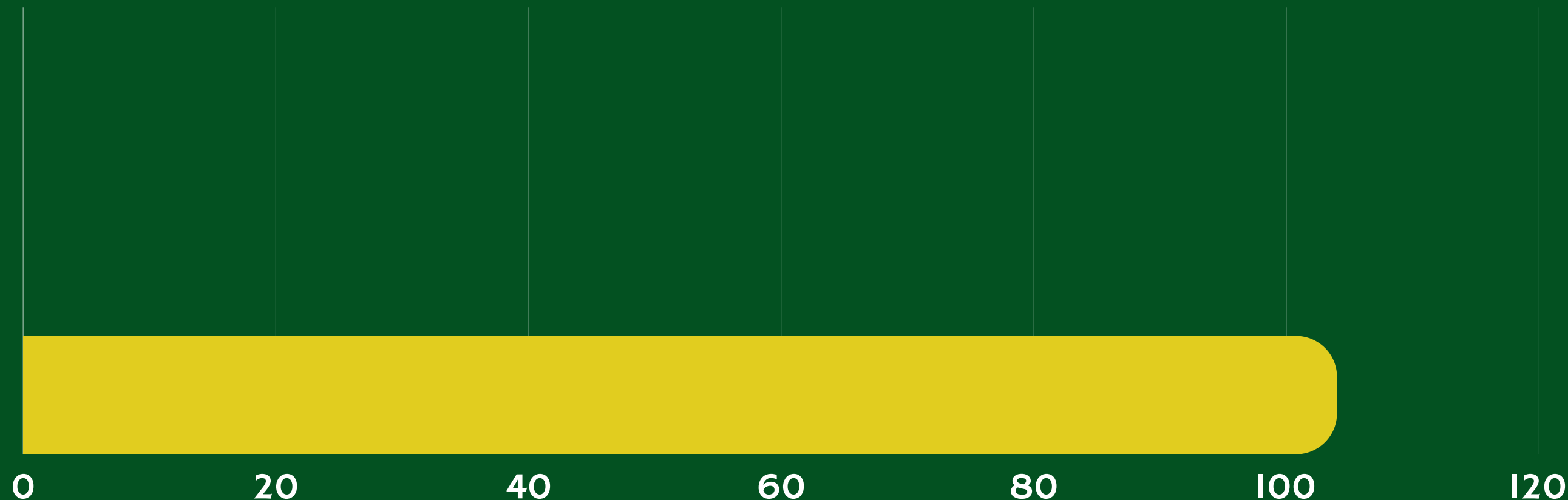




STATUS DA DEMANDA

AGUARDANDO RESPOSTAS

DEMANDAS RESPONDIDAS



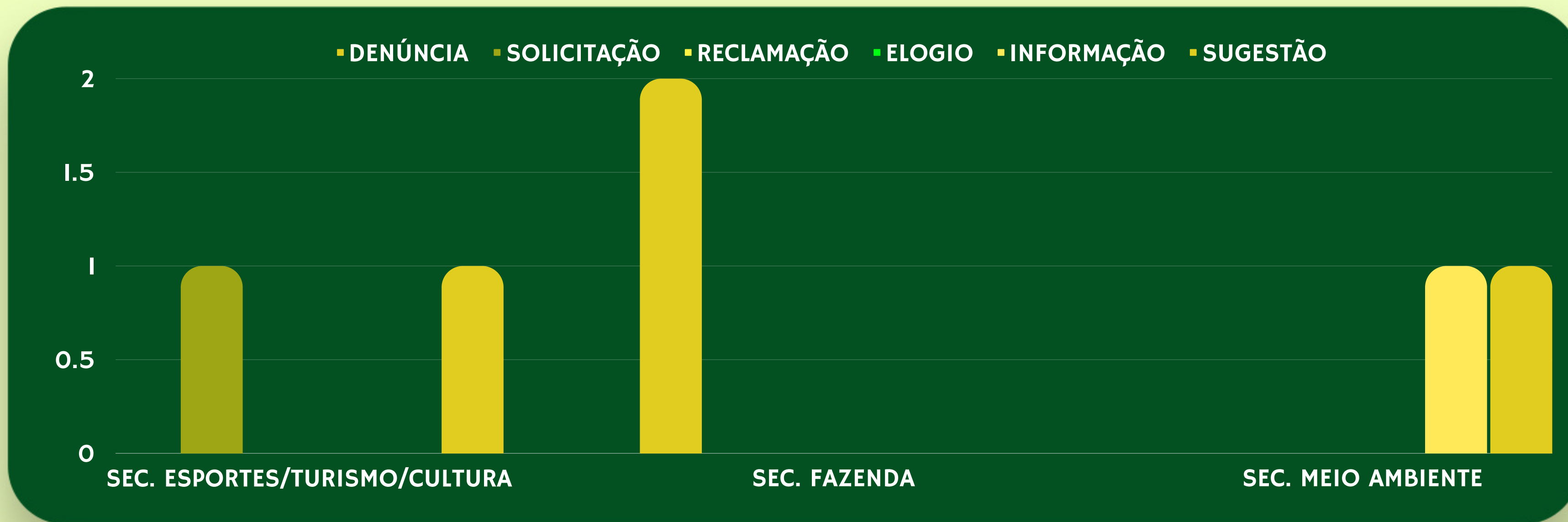


FINALIDADE POR SECRETARIA





FINALIDADE POR SETOR





CONSIDERAÇÕES FINAIS DO OUVIDOR GERAL

- É ESSENCIAL QUE A OUVIDORIA GERAL TRABALHE EM CONJUNTO COM OS DEMAIS SETORES PARA QUE SE TENHAM RESULTADOS AINDA MAIS POSITIVOS PARA NOSSA GESTÃO, 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 2021, CONTENDO 104 MANIFESTAÇÕES, TENDO COMO PRINCIPAL SETOR PROCURADO, O DE SECRETARIA DE OBRAS, ONDE FORAM TRATADAS UM TOTAL DE 70 DEMANDAS.
- POR FIM, COMO PRIMEIRO ANO DE TRABALHO FEITO NA OUVIDORIA GERAL, TENDO UM FUNCIONAMENTO IMPORTANTE COM NOSSA GUIA DE COMUNICAÇÃO VIA WHATSAPP, ONDE RECEBEMOS 56 MENSAGENS, BUSCANDO SEMPRE A MELHORIA DA VIDA DO CIDADÃO DO MUNICIPIO.