



PREFEITURA DE
MOGI DAS CRUZES

Relatório de Gestão da Ouvidoria

Exercício de 2024

Ouvidoria Geral do Município



Sumário

1. Introdução	3
2. Ouvidoria: Tipificação das manifestações	3
3. Número de Manifestações e Motivos	4
3.1. Ouvidorias	5
3.2. Serviços Públicos	6
4. Análise dos pontos recorrentes	7
4.1. Elogios	7
4.2. Sugestões	7
4.3. Denúncias	7
4.4. Reclamações	8
5. Aprimoramentos (Providências adotadas)	9
5.1. Dia “D” da Poda de Árvore	9
5.2. Agendamento de Castração de Cães e Gatos	9
5.3. Serviço de Troca de Lâmpada Iluminação Pública	10
5.4. Balanço 1º Ano Modelo de Gestão com Solução de informática	10
5.5. Histórico de Indicadores	11
5.5.1. Métrica de Demandas Registradas pelo Canal de Ouvidoria	11
5.5.2. Percentual de Demandas por Tipo de Registro	11
5.5.3. Índice de Participação no Canal de Ouvidoria	12
6. Capacitações e Compartilhamentos	13
6.1. Projeto OuvidoriAtiva	13
6.2. Participação no Seminário Nacional de Ouvidorias	14
6.3. Reunião com Ouvidoria Geral da Prefeitura de São Gonçalo, RJ.	14
7. Considerações	14



Relatório: 001/2025-OGM

Mogi das Cruzes, 27 de março de 2025.

1. Introdução

Os direitos humanos são garantidos pela efetividade dos resultados das políticas públicas, as quais são executadas por pessoas que prestam serviços nos equipamentos públicos ou que realizam atividades de suporte nas unidades administrativas do Poder Executivo Direto e Indireto. Entendemos que é na eficiência administrativa e na eficácia dos resultados que se realiza a Justiça Social.

Como órgão de Controle Social instituído pelo Poder Público, a Ouvidoria Pública tem a missão de promover a realização da democracia e efetividade dos direitos humanos, por meio de mediação de conflitos e do reconhecimento do outro como sujeito de direitos.

Desta forma, a Ouvidoria se constitui como um importante instrumento de gestão para a Administração Pública Municipal, a qual tem a oportunidade de aperfeiçoar suas perspectivas e ações para melhorar os resultados com foco nos Cidadãos. O principal método utilizado atualmente pelo Órgão é a análise e modelagem do processo em que são realizados os serviços públicos. Garantir o alinhamento entre expectativas dos cidadãos e os resultados os serviços realizados pela Prefeitura é obter a chamada Governança em Serviços. A Governança em Serviços é fundamental para compreender, considerar e esclarecer o propósito da Administração Municipal para todas as partes envolvidas no processo e pré-requisito para se obter a Governança Pública da Prefeitura.

2. Ouvidoria: Tipificação das manifestações

As manifestações de Ouvidoria são classificadas em quatro tipos: reclamações, denúncias, sugestões e elogios. Esta tipificação foi estabelecida pelas melhores práticas de Ouvidoria recebendo posteriormente como base legal o inciso V, do art. 2º, da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispôs sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Para analisar o que se entende pelos quatro tipos, esta Ouvidoria utiliza os seguintes conceitos:

Sugestão: Se você tiver uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos.

Elogio: Se você foi bem atendido e está satisfeito com o atendimento e/ou com o serviço que foi prestado.

Denúncia: Se você quer comunicar a ocorrência de um ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgãos da Administração Pública Municipal.

Reclamação: Se você quer demonstrar a sua insatisfação com um serviço público. Você pode fazer críticas e relatar ineficiência. Também se aplica aos casos de omissão.



3. Número de Manifestações e Motivos

No exercício de 2024, foram registradas 29.230 manifestações no Canal de Ouvidora. No comparativo houve aumento de 21,8% em relação ao número de demandas registradas em 2023.

Abaixo tabela resumo com as demandas por modalidade e tipo (colunas) organizadas por secretaria e órgão (linha), em ordem alfabética:

Secretaria/Órgão	Denúncia	Elogio	Reclamação	Sugestão	Ouvidoria Total	Serviço	Serviço Total	Total Geral
Agricultura	3		6	7	16	1	1	17
Assistência Social	66	5	72	12	155	4	4	159
Assuntos Jurídicos	2				2			2
Cultura	1		9	15	25	4	4	29
Desenvolvimento Econômico e Inovação	1		9	4	14	1	1	15
Educação	14	11	529	17	571	6	6	577
Esporte e Lazer	1	2	70	27	100	125	125	225
Finanças	5	2	45	2	54	3	3	57
Gabinete do Prefeito	151	19	118	26	314	104	104	418
Gestão Pública	2	10	108	11	131	5	5	136
Governo			5	2	7	24	24	31
Habitação	4		18	2	24	2	2	26
Infraestrutura Urbana	639	23	2.062	108	2.832	5.917	5.917	8.749
Meio Ambiente e Proteção Animal	817	14	197	42	1.070	4.109	4.109	5.179
Mobilidade Urbana	908	14	930	363	2.215	292	292	2.507
Procuradoria Geral	1	1	17	1	20			20
Saúde	1.440	524	2.349	43	4.356	500	500	4.856
Segurança	3.712	13	221	36	3.982	74	74	4.056
SEMAE	198	47	1.012	10	1.267	505	505	1.772
Urbanismo	370	4	15	6	395	4	4	399
Total Geral	8.335	689	7.792	734	17.550	11.680	11.680	29.230

Tabela 1: Quantidade de demandas por modalidade/tipo registradas por Secretaria/Órgão.

A primeira modalidade é a de Ouvidoria Pública, com os tipos de Denúncia, Elogio, Reclamação e Sugestão, e representou 60,0% das demandas.

A segunda modalidade é a de Serviços Públicos registrados pelo Canal de Ouvidoria, serviços esses presentes na Carta de Serviços ao Cidadão, cujas solicitações perfizeram 40,0% dos registros.

O presente relatório analisará de forma apartada as duas modalidades de manifestações, aprofundando nos pontos recorrentes de Ouvidoria Pública, em consonância com o inciso II, do art. 14, da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.



3.1. Ouvidorias

Do total de 17.550 demandas de ouvidorias registradas em 2024, 15.399 demandas (87,7%) foram concluídas até o dia 31 de dezembro de 2024 e 2.151 demandas estavam em análise (12,3%).

Abaixo a participação em percentual de cada um dos tipos de demandas de Ouvidoria no total registrado em 2024.

Percentual de Demandas de Ouvidoria por Tipo em 2024

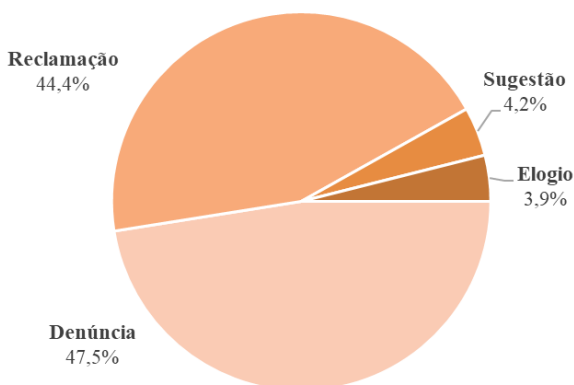


Gráfico 1: Percentual de Demandas de Ouvidoria por Tipo em 2024

Conforme inciso II, do Art. 4º, da Lei Federal nº 14.129/2021, de Governo Digital para o aumento da eficiência pública, considerou-se o Autosserviço como o *"acesso pelo cidadão a serviço público prestado por meio digital, sem necessidade de mediação humana"*.

O gráfico seguinte apresenta a participação das demandas de ouvidorias pelo tipo de registro. As manifestações efetivadas em autosserviço totalizaram 33,9%, enquanto os cadastros realizados pela equipe de servidores do Órgão totalizam 66,1%.

Percentual de Ouvidoria por Tipo de Registro

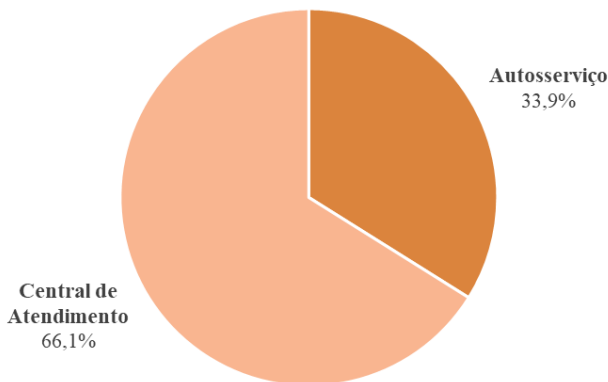


Gráfico 2: Percentual de Ouvidoria por tipo de registro



3.2. Serviços Públicos

Das 11.680 demandas de serviços públicos registradas pelo Canal de Ouvidoria no exercício de 2024, 10.548 (90,3%) foram finalizadas até 31 de dezembro de 2024 e 1.132 (9,7%) estava com status de “em atendimento” na respectiva data.

Na análise por Secretaria Municipal e Órgão, 98,0% das demandas foram destinadas para 6 (seis) áreas conforme abaixo:

Serviços Públicos Registrados pelo Canal de Ouvidoria em 2024

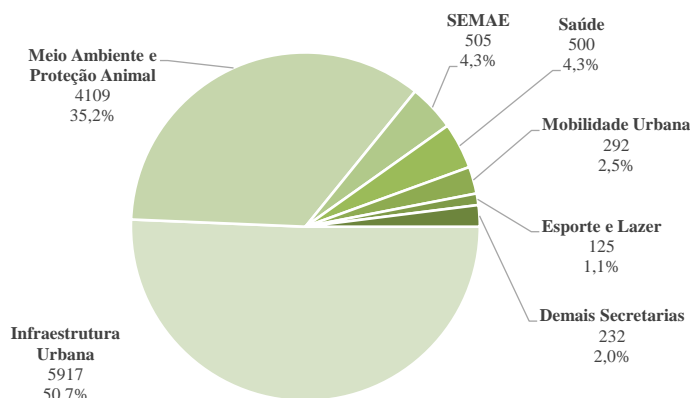


Gráfico 3: Serviços Públicos registrados pelo Canal de Ouvidoria em 2024 por Secretaria.

A quantidade de serviços públicos registrados em Autosserviço, conforme Lei Federal para Governo Digital e aumento da eficiência pública, obteve 70,8% do total, sendo que as demandas que necessitaram do suporte da equipe da Ouvidoria para registro perfizeram 29,2%.

Percentual de Serviços Públicos por Tipo de Registro

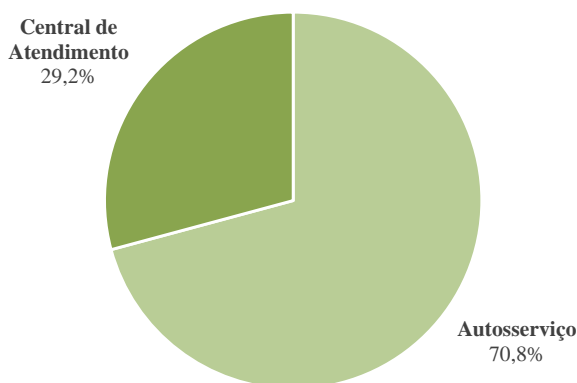


Gráfico 4: Percentual de Serviços por tipo de registro

4. Análise dos pontos recorrentes

4.1. Elogios

Das 689 Ouvidorias de Elogios recebidas em 2024, 86,2% foram destinadas para três áreas, a saber: Saúde (524); Serviço Municipal de Águas e Esgotos (47); e Infraestrutura Urbana (23).

Do total de elogios à Secretaria de Saúde, 91,0% dos registros foram para: Unidades Básicas de Saúde (142); a UNICA Jundiapéba (129); Unidade de Saúde da Família/Posto de Saúde da Família (82); a Secretaria Municipal de Saúde (76); a UNICA Fisio (48).

4.2. Sugestões

Foram recebidas 734 Ouvidorias de Sugestão em 2024. Deste total, 80,7% foram para cinco Secretarias, a saber: Mobilidade Urbana (363); Infraestrutura Urbana (108); Saúde (43); Meio Ambiente e Proteção Animal (42); e Segurança (36).

4.3. Denúncias

Em 2024 tivemos o registro de 8.335 Ouvidorias de Denúncias. Cinco Secretarias foram responsáveis por 90,2% deste total, na seguinte distribuição: Segurança (3.712); Saúde (1440); Mobilidade Urbana (908); Meio Ambiente e Proteção Animal (817); e Infraestrutura Urbana (639).

As demandas de Ouvidoria de Denúncias da Secretaria de Segurança estão concentradas nas seguintes categorias: Denúncia limpeza terreno/calçada (1.729); Denúncia de comércio irregular (364); Denúncia de perturbação do sossego (274); Denúncia uso indevido via/calçada (233); Denúncia imóvel abandonado (232); Denúncia calçada irregular (199); e Denúncia de falta de ronda da GCM (114).

Para a Secretaria de Saúde, as principais áreas foram: Denúncia foco de *Aedes aegypti* (778); e Denúncia Vigilância Sanitária (480).

Por sua vez, as demandas recorrentes da Pasta de Mobilidade Urbana foram para: Denúncia veículo abandonado (358); Denúncia fiscalização de trânsito (249); e Denúncia de motorista de ônibus (198).

As Secretaria de Meio Ambiente e Proteção Animal teve a maior parte de suas demandas nas seguintes categorias: Recolha de animais de pequeno porte (391); Será maus tratos? (212); Recolha de animais de grande porte (103); e Árvore com risco de queda (71).

Do total As Denúncias para a Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana, 443 foram de Descarte irregular lixo/entulho.

4.4. Reclamações

Do total de 7.792 demandas de Ouvidorias de Reclamação, 88,3% foram para cinco áreas: Saúde (2.349); Infraestrutura Urbana (2.062); SEMAE (1012); Mobilidade Urbana (930); e Educação (529).

Na Pasta da Saúde, as principais categorias foram de: Reclamação consulta especialidade (383); Reclamação atendimento na Unidade Básica de Saúde (229); Reclamação de Unidade Básica de Saúde (193); Reclamação da Unidade de Saúde da Família/Posto de Saúde da Família (181); Reclamação marcação de consulta (178); Reclamação à Secretaria Municipal de Saúde (124); Reclamação de médico (118); Reclamação UNICA Jundiapéba (117); e Reclamação exame de especialidade (104).

As principais ouvidorias de reclamação para a Secretaria de Infraestrutura Urbana foram sobre os seguintes assuntos: Reclamação coleta de lixo (676); Reclamação limpeza/capinação de área pública (464); Reclamação coleta seletiva de lixo (262); Reclamação Mogi Iluminada (163); Reclamação à Secretaria de Infraestrutura Urbana (153); e Reclamação falta varrição nas ruas (133).

As reclamações registradas para o Serviço Municipal de Águas e Esgotos estão concentradas nos seguintes assuntos: Reclamação ao SEMAE (748); Reclamação Tapa Buraco SEMAE (104); Reclamação telefone 115 SEMAE (95); Reclamação atendimento SEMAE/PAC (22); e Reclamação de serviço não realizado (11).

Das Ouvidorias de Reclamações da Secretaria de Mobilidade Urbana as mais demandadas foram para: Reclamação de atraso de ônibus (231); Reclamação à Secretaria Municipal de Mobilidade Urbana (82); Reclamação horário de ônibus (80); Reclamação Placa de sinalização danificada (78); Reclamação de Abrigo de ônibus danificado (74); e Reclamação de semáforo com defeito (72).

Por derradeiro, as principais reclamações direcionadas à Secretaria Municipal de Educação foram dos seguintes assuntos: Reclamação falta de vaga em Creches (148); Reclamação da estrutura da escola (87); Reclamação falta de professor (80); Reclamação à Secretaria Municipal de Educação (76); Reclamação de professores (28); e Reclamação do transporte escolar (24).

5. Aprimoramentos (Providências adotadas)

Ao longo do exercício de 2024 foram realizadas reuniões com Secretarias e Órgãos, conforme oportunidades de melhorias identificadas pela Ouvidoria Geral ou pela Pasta que executa o serviço.

5.1. Dia “D” da Poda de Árvore

A equipe da Secretaria de Meio Ambiente e Proteção Animal, responsável pelo serviço de “Poda de árvore em fios de alta tensão”, atividade realizada em parceria com a concessionária de energia EDP Bandeirantes, entendeu ser necessário organizar a demanda destes serviços em dois grupos: poda pontual de uma árvore; e podas de várias árvores em um trecho ou extensão de via.

Para esse segundo grupo de serviço, criaram uma força tarefa chamada de “Dia ‘D’ da Poda de Árvores”, em referência a uma grande coordenação e mobilização ocorrida pelas Forças Aliadas na Segunda Guerra Mundial.

Nessa ação coordenada de frentes de trabalho, a equipe da EDP Bandeirantes efetua a poda dos galhos que estão próximos ou tocando a fiação de alta tensão, a equipe da Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Proteção Animal realiza o restante da poda da área e a equipe da Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana efetua o recolhimento da galhada, a limpeza do local e a destinação adequada do material recolhido.

A mudança proporcionou maior eficiência das equipes com mais podas realizadas em menos tempo.

5.2. Agendamento de Castração de Cães e Gatos

A Ouvidoria identificou uma oportunidade de melhoria do serviço de pré-agendamento de castração de cães e gatos, da Secretaria de Meio Ambiente e Proteção Animal.

A solução proposta para a Pasta foi a de alterar de “Pré-agendamentdo” para “Agendamento”. No pré-agendamento, o cidadão informava os dados necessários para o serviço e a Secretaria fazia o agendamento, retornando ao cidadão com data, hora e local.

Com a mudança, ocorrida a partir de agosto de 2024, foi disponibilizado uma opção de agendamento para que o próprio cidadão escolha a clínica mais próxima de sua residência, e em data e hora disponível no calendário do aplicativo, agendar o serviço de castração para seu animal canino ou felino.

5.3. Serviço de Troca de Lâmpada Iluminação Pública

Em novembro de 2024, a Ouvidoria identificou uma oportunidade de melhoria no serviço de troca de lâmpadas de iluminação pública.

Para solicitar esse serviço, o cidadão possuía quatro opções: Telefone 156, opção 5; o Aplicativo da empresa terceirizada RM; Formulário Web da empresa terceirizada RM; ou o Aplicativo da Ouvidoria Geral.

O que foi identificado é que as demandas que entravam pelo Aplicativo de Ouvidoria Geral tinham um tempo de resposta maior do que o esperado na Carta de Serviços ao Cidadão, que é de 5 (cinco) dias. Após investigação junto a empresa terceirizada RM, foi identificado que a gestão do serviço é realizada por outra solução de informática e que eles necessitam transcrever o pedido do sistema de Ouvidoria para o sistema de operação deles e, após atendido, responder e concluir a solicitação no sistema de gestão de Ouvidoria.

Na análise de participação, constatamos que em 6 (seis) meses, o sistema da Ouvidoria registrou pouco mais de 500 demandas, enquanto no mesmo período o sistema da empresa terceirizada RM registrou mais de 19 mil demandas.

A solução encontrada foi centralizar o serviço apenas nos canais de registro junto ao sistema da empresa terceirizada RM, reduzindo com isso o tempo médio de execução do serviço de troca de lâmpadas para as cidadãs e cidadão solicitantes.

5.4. Balanço 1º Ano Modelo de Gestão com Solução de informática

Em março de 2024 encerrou o primeiro ano em execução da soma de expertises do modelo de gestão em ouvidorias adotado com a solução de informática.

Na análise comparativa das demandas do Canal de Ouvidoria do período de abril de 2022 a março de 2023 (antes) com o período de abril de 2023 até março de 2024 (1º ano), constatamos o aumento de 51,1% (9.614 registros) nas demandas registradas. Deste total, tivemos o aumento de 33,8% das demandas de Ouvidorias e aumento de 90,8% das demandas de serviços.

As demandas registradas em autosserviço, aquelas que o cidadão consegue registrar sem a interação humana com a equipe da Ouvidoria Geral, teve um aumento de 352,0%.

No mesmo comparativo, apurou-se uma redução no tempo médio de conclusão em dias da ordem de 13,5%, passando de 37 dias para 32 dias, no conjunto das demandas de ouvidorias e serviços públicos atendidos pelo canal.



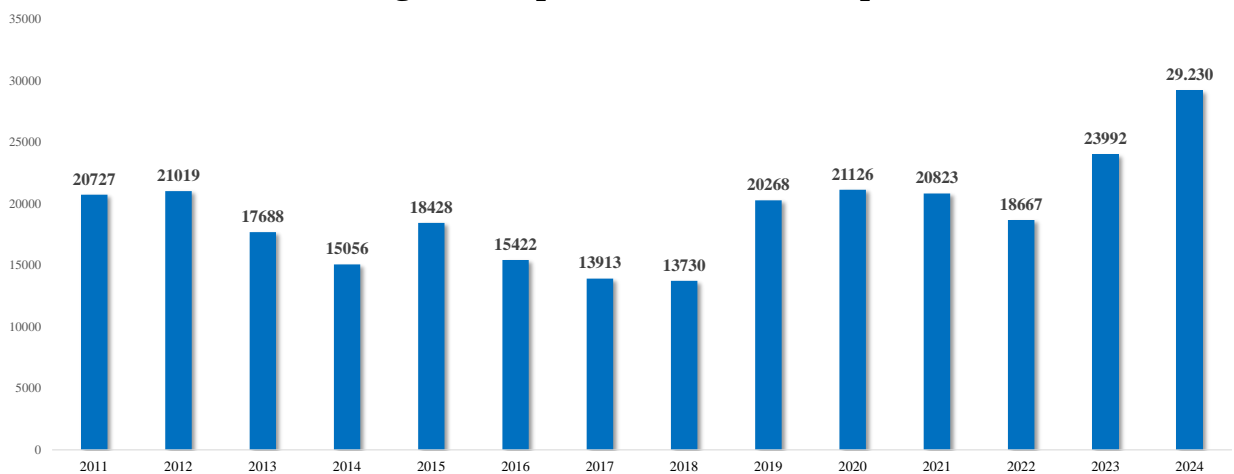
5.5. Histórico de Indicadores

Para evidenciar o esforço da equipe de 12 servidores públicos do Órgão e de todos os 215 servidores da Rede Interna de Ouvidoria, distribuídos em 23 Pastas, Autarquia e Instituto, e como Controle Social instituído pelo Poder Público Municipal de Mogi das Cruzes está buscando cumprir sua missão, a Ouvidoria Geral elencou até o momento uma métrica e dois indicadores.

5.5.1. Métrica de Demandas Registradas pelo Canal de Ouvidoria

Composta pela quantidade de demandas de Ouvidorias em seus quatro tipos (Reclamação, Elogio, Denúncia e Sugestão) e pelos serviços públicos registrados pelo Canal ouvidoria ao longo dos anos.

Demandas Registradas pelo Canal Ouvidoria por Exercício



5.5.2. Percentual de Demandas por Tipo de Registro

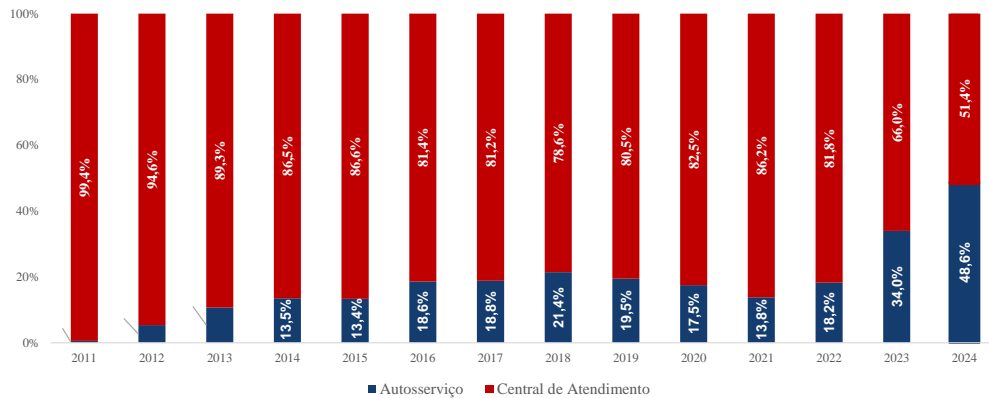
Em 2021 foi sancionada a Lei Federal nº 14.129/2021, que dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública.

O inciso II, do Art. 4º considera o Autosserviço como o "acesso pelo cidadão a serviço público prestado por meio digital, sem necessidade de mediação humana."



O gráfico abaixo apresenta a evolução do percentual de demandas que ingressaram com a característica de Autosserviço apresentada pela legislação federal, desde o exercício de 2011, uma vez que a Ouvidoria Geral de Mogi das Cruzes foi criada em 05 de julho de 2010.

Percentual de Demandas por Tipo de Registro



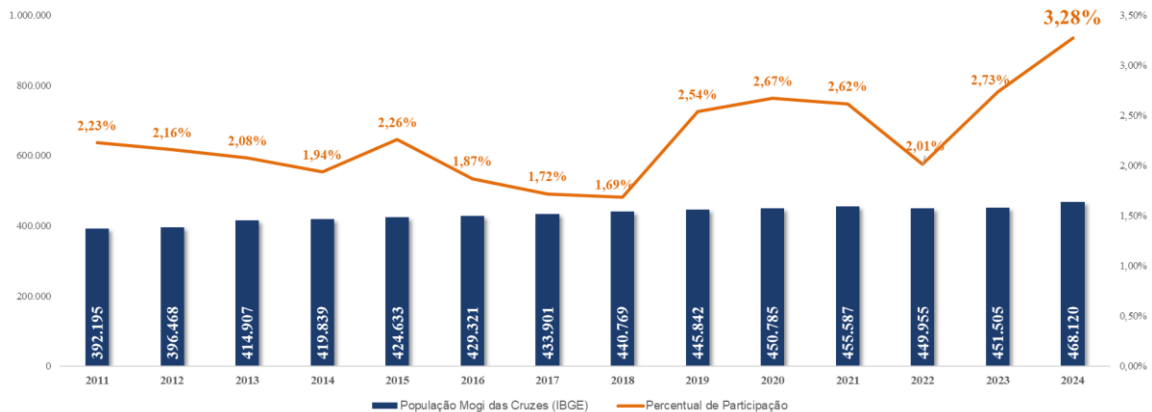
5.5.3. Índice de Participação no Canal de Ouvidoria

Embora a métrica de quantidade de demanda registradas por exercício apresente uma dimensão da evolução das atividades da Ouvidoria Geral, foi necessário encontrar um indicador que apresentasse, mesmo que indiretamente, a amplitude da participação da Sociedade Mogiana pelo canal, como forma de mensurar essa interação do Controle Social com a Administração Pública Municipal.

O indicador encontrado foi o “Índice de Participação no Canal de Ouvidoria”, onde a partir das demandas registradas, apura-se a quantidade de Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) diferentes, dividindo esse número pela população Mogiana conforme o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas (IBGE), multiplicando-se o resultado por 100 (cem). O histórico do índice desde a criação do Órgão de Controle Social em Mogi das Cruzes é apresentado abaixo:

Índice de Participação no Canal de Ouvidoria

Percental de Cidadãos que utilizaram o Canal em relação a População





6. Capacitações e Compartilhamentos

Em 2024 foi concluída a capacitação junto à Escola Nacional de Administração Pública (ENAP) e realizados dois eventos de compartilhamento de melhores práticas.

6.1. Projeto OuvidoriAtiva

Em dezembro de 2024, os membros da equipe de três servidores da Ouvidoria Geral concluíram e receberam a Certificação Avançada em Práticas Inovadoras para Soluções de Problemas Públicos pela participação no Programa CoLabs, que envolveu oficinas, sessões de orientação síncronas e atividades assíncronas diversificadas, realizado no período de 24/10/2023 a 06/12/2024, com carga horária total de 120 horas.

O produto desta capacitação foi a elaboração do Projeto OuvidoriAtiva.

O problema inicial encontrado foi a “baixa participação dos cidadãos que utilizam serviços públicos municipais no processo de aperfeiçoamento da Administração e que esse fato não permite identificar e multiplicar boas práticas, bem como mitigar e corrigir falhas recorrentes na execução de serviços públicos de forma sistemática.

O diagnóstico partiu do quantitativo de serviços estimados em três Secretarias selecionadas (Saúde, Educação e Zeladoria Urbana) as quais totalizaram mais de 2,4 milhões de serviços no exercício de 2023. No mesmo ano, foram registradas 15,4 mil demandas de ouvidorias. Em uma análise simples de correlação, constatamos que o total de ouvidorias registradas, nos quatro tipos existentes, correspondem a apenas 0,64% do grupo de serviços selecionados.

Partindo da perspectiva do Órgão de Controle Social, chegamos à conclusão que as demandas de reclamação, elogio, sugestão e denúncias, registradas pelos cidadãos, possuem a característica de uma Ação Reativa, uma vez que a Ouvidoria aguarda a proatividade do cidadão em registrar sua demanda e, a partir deste momento, “reagir” com as análises, encaminhamento e providências.

Partindo do pensamento de Peter Druker de que “*o mais importante na comunicação é ouvir o que não foi dito*”, a equipe da Ouvidoria buscou uma solução para mensurar de forma Proativa qual foi o resultado dos outros 99,36% dos serviços, na perspectiva dos cidadãos que os receberam.

A solução encontrada foi uma mensagem eletrônica pelo aplicativo de solicitação de serviços público, para que o Cidadão possa realizar uma avaliação para cada serviço recebido no padrão cinco estrelas, acrescido de um comentário aberto. O processo foi modelado pela equipe da Ouvidoria e está na etapa de confecção da solução de informática.

O público-alvo são os cidadãos-usuários de serviços públicos, e os objetivos do projeto são: estimular a cultura de participação proativa e ampliar o índice de participação no canal de Ouvidoria de 3,28% (2024) para 50,0% ou metade da população, até dezembro de 2028.



6.2. Participação no Seminário Nacional de Ouvidorias

Por convite da Ouvidoria Geral da União, da Controladoria-Geral da União, do Governo Federal, o Ouvidor Geral do Município ministrou em 05 de novembro de 2024 uma palestra para o painel “Inovação e Ouvidoria”, no âmbito do Seminário Nacional de Ouvidorias, realizado pela Rede Nacional de Ouvidorias – RENOUV.

A palestra compartilhou informações sobre os métodos, reflexões, aprendizados, ações e resultados da Ouvidoria Geral de Mogi das Cruzes, e como a clareza de propósito aliado a técnicas de administração tem proporcionado frentes de inovação na Administração Pública Municipal para aprimoramento e melhoria dos serviços públicos à Sociedade Mogiana.

O vídeo do evento está disponível no [Canal do YouTube da Controladoria-Geral da União – CGU](#).

6.3. Reunião com Ouvidoria Geral da Prefeitura de São Gonçalo, RJ.

Em setembro de 2024, realizada reunião por vídeo com a equipe da Ouvidoria da Prefeitura de São Gonçalo, Estado do Rio de Janeiro, compartilhando o modelo de gestão em Ouvidoria desenvolvido em Mogi das Cruzes, com os métodos utilizados, desafios encontrados e resultados obtidos.

7. Considerações

Esse relatório anual apresenta um resumo das informações sobre as demandas de Ouvidorias e Serviços Públicos geridos pelo Canal e das ações realizadas pela Ouvidoria Geral de Mogi das Cruzes.

É a partir das demandas registradas pelas Cidadãs e Cidadãos Mogianos que o Órgão identifica os pontos recorrentes e prioriza as ações de aprimoramento dos serviços públicos. Uma das formas de garantir a melhoria dos resultados para o cidadão tem sido os trabalhos realizados em parceria com as Secretarias onde se soma a expertise dos especialistas das áreas da Prefeitura com a expertise em técnicas de administração por parte da Ouvidoria Geral, como, por exemplo, a modelagem de processos e consequente aprimoramento ou confecção de solução de informática adequada para o referido processo.

Com essas ações, a Ouvidoria Geral entende que tem caminhado de forma consistente para realizar sua missão institucional de mediar conflitos e reconhecer o outro como sujeito de direitos, garantindo a realização da Democracia e a efetividade dos Direitos Humanos.

CLEBER CASTANHO
Ouvidor Geral do Município