



MUNICÍPIO DE SANTO CRISTO

Terra do Homem da Terra

CAMPEÃO GAÚCHO DE PRODUÇÃO DE LEITE E SUÍNOS

(Lei Estadual nº 15.659, de 8/7/2021)

OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE SANTO CRISTO/RS

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO EXERCÍCIO 2022

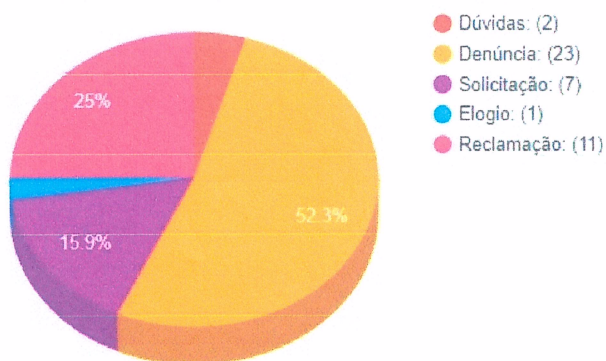
O relatório anual da Ouvidoria é um meio de divulgação das principais ações realizadas pelos setores e tem como objetivo dar transparência aos seus resultados, bem como dar cumprimento ao Art. 14, inciso II da Lei Federal 13.460/2017.

A Ouvidoria do Município de Santo Cristo/RS apresenta o quarto relatório de Gestão da Ouvidoria após a vigência da legislação federal para municípios com menos de 100 mil habitantes, a qual passou a valer a partir de 17 de junho de 2019.

O presente relatório, tem por objetivo prestar contas do desempenho da Ouvidoria, expondo as ações desenvolvidas e demonstrando que todas as demandas recebidas dos cidadãos foram atentamente consideradas, providenciando-se respostas dentro das possibilidades e propondo-se recomendações voltadas a contribuir para a promoção da integridade e a melhoria dos serviços prestados pelo município.

No ano de 2022, constatou-se um total de 44 manifestações realizadas no site (sendo 2 dúvidas, 23 denúncias, 7 solicitações, 1 elogio e 11 reclamações). As manifestações do site estão expostas por categoria no gráfico abaixo. Somente recebemos demandas via internet, através do site do município: <https://www.santocristo.rs.gov.br/site/ouvidoria>.

Relatório de Pedidos na Ouvidoria - Ano: 2022





MUNICÍPIO DE SANTO CRISTO

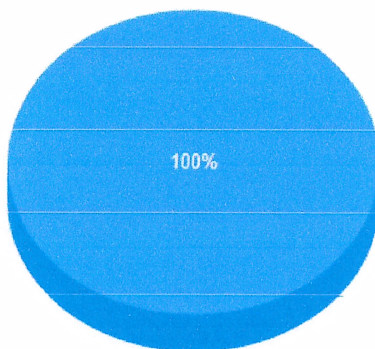
Terra do Homem da Terra

CAMPEÃO GAÚCHO DE PRODUÇÃO DE LEITE E SUÍNOS

(Lei Estadual nº 15.659, de 8/7/2021)

Relatório de Pedidos na Ouvidoria - Ano: 2022

● Respondidos: (44)



Quando recebida uma manifestação via ouvidoria é feita uma primeira análise da demanda a fim de verificar de qual assunto se trata e qual o setor que tem competência para oferecer uma resposta ao usuário. Verificado o setor competente, a demanda é enviada por e-mail ao responsável e quando o e-mail não é prontamente respondido, busca-se contato telefônico para dar maior agilidade ao processamento da manifestação. Ocorre, algumas vezes, de o setor competente não responder à demanda por escrito, dando resposta verbal a esta Ouvidoria, sendo que nesse caso, a resposta é reduzida a termo pela mesma.

As manifestações foram atendidas pela Ouvidoria, com recebimento, análise e respostas em todos os casos. Em relação as demandas anônimas, as mesmas foram repassadas aos setores responsáveis, embora essa seja uma obrigatoriedade apenas nos casos em que os manifestantes se identificam.

A maioria das manifestações recebidas referem-se a questões relacionadas à iluminação pública, ao setor tributário, pedidos de informações, entre outros.

Buscou-se suprir todas as manifestações, indicando o órgão competente e auxiliando para que o cidadão tivesse os melhores resultados.

Parecer final Ouvidoria

A Ouvidoria é um canal de participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos do Poder Executivo, de efetiva participação social na



MUNICÍPIO DE SANTO CRISTO

Terra do Homem da Terra

CAMPEÃO GAÚCHO DE PRODUÇÃO DE LEITE E SUÍNOS

(Lei Estadual nº 15.659, de 8/7/2021)

Gestão Municipal, com foco na boa qualidade e transparência da prestação dos serviços públicos e no aprimoramento das relações governo e sociedade.

Conclui-se que as informações oriundas da Ouvidoria , contribuem para as melhorias relacionadas a diversos fatores e setores, com foco na boa qualidade e transparência da prestação dos serviços públicos e no aprimoramento das relações governo e sociedade.

Santo Cristo, 02 de fevereiro de 2023.

Cristiane R. da Silva

Cristiane Rodrigues da Silva

Ouvidora

Portaria 324/2019 de 19/07/2019