



MUNICÍPIO DE SANTO CRISTO

Terra do Homem da Terra

TETRACAMPEÃO GAÚCHO DE PRODUÇÃO DE LEITE E SUÍNOS

(Lei Estadual nº 16.132, de 21/5/2024)

OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE SANTO CRISTO/RS

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO EXERCÍCIO 2024

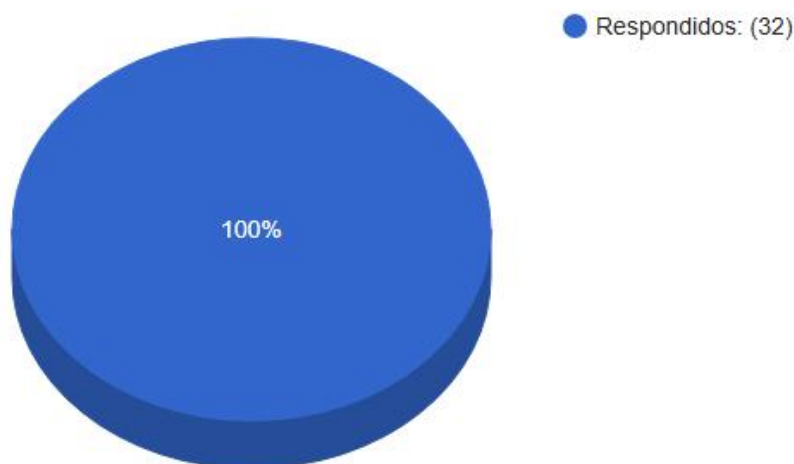
O relatório anual da Ouvidoria é um meio de divulgação das principais ações realizadas pelos setores e tem como objetivo dar transparência aos seus resultados, bem como dar cumprimento ao Art. 14, inciso II da Lei Federal 13.460/2017.

A Ouvidoria do Município de Santo Cristo/RS apresenta o sexto 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 2024, constatou-se um total de 32 manifestações realizadas no site (sendo 1 sugestões, 8 denúncias, 5 solicitações e 18 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: 2024





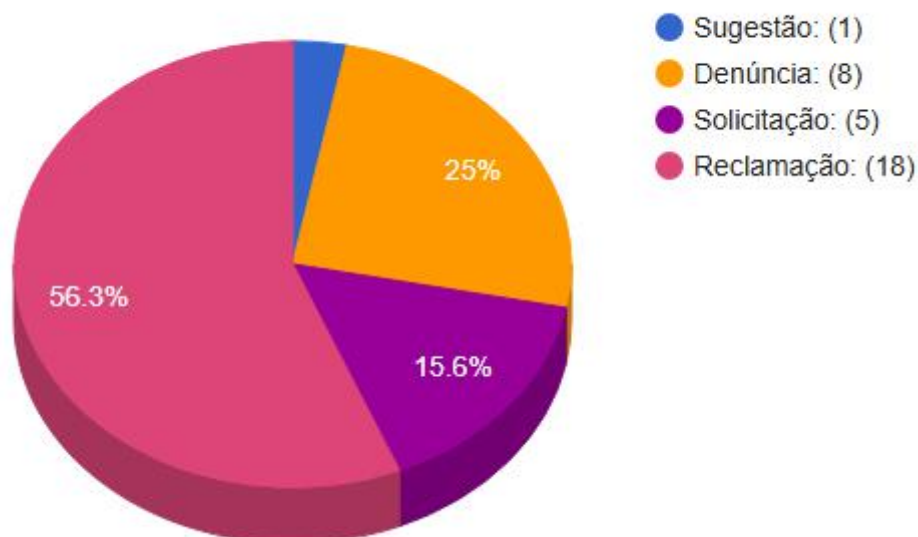
MUNICÍPIO DE SANTO CRISTO

Terra do Homem da Terra

TETRACAMPEÃO GAÚCHO DE PRODUÇÃO DE LEITE E SUÍNOS

(Lei Estadual nº 16.132, de 21/5/2024)

Relatório de Pedidos na Ouvidoria - Ano: 2024



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. 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.

Outras plataformas de recebimento das solicitações dos cidadãos:

Com o objetivo de oportunizar ao munícipe fazer as suas solicitações de casa, consultar informações, reduzindo a burocracia e melhorando ainda mais a efetividade dos serviços públicos existem outras 2 plataformas/ferramentas de solicitação de serviços e informações, o Fale Conosco e SIC. Segue a baixo, discriminadamente a relação de manifestações recebidas por meio deles:

SIC: foram recebidas no periodo de 01/01/2024 à 31/12/2024, 12 pedidos de informação. **FALE CONOSCO:** foram recebidas no periodo de 01/01/2024 à



MUNICÍPIO DE SANTO CRISTO

Terra do Homem da Terra

TETRACAMPEÃO GAÚCHO DE PRODUÇÃO DE LEITE E SUÍNOS

(Lei Estadual nº 16.132, de 21/5/2024)

31/12/2024, 39 manifestações, sendo 15 solicitações, 21 dúvidas, 2 sugestões e 1 denúncia.

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

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 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 janeiro de 2025.

Cristiane Rodrigues da Silva

Ouvidora

Portaria 324/2019 de 19/07/2019