



OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE SANTO CRISTO/RS
RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO
EXERCÍCIO 2025

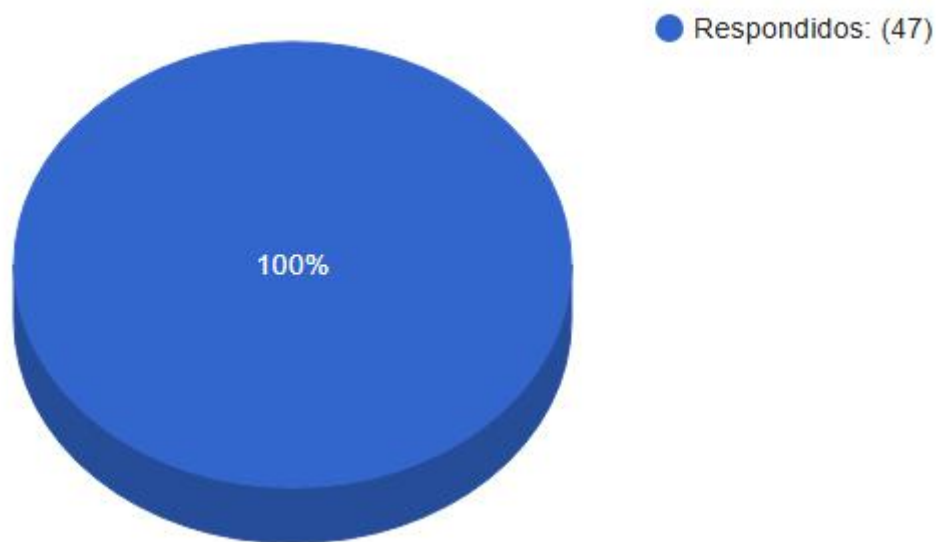
O relatório anual da Ouvidoria é um meio de divulgação das principais ações realizadas pelos setores e tem como objetivo dar transparência aos seus resultados, bem como dar cumprimento ao Art. 14, inciso II da Lei Federal 13.460/2017.

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.

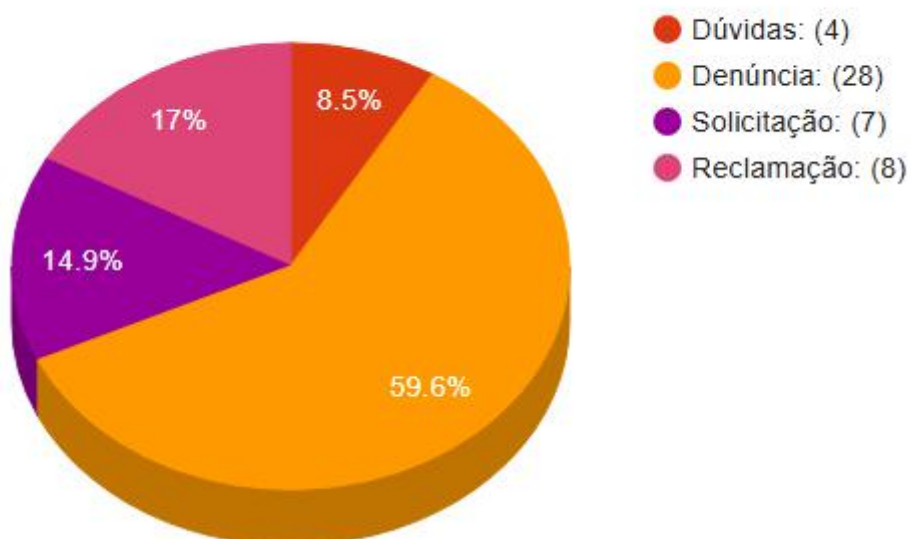
O presente relatório, tem por objetivo prestar contas do desempenho da Ouvidoria, expondo as ações desenvolvidas e demonstrando que todas as demandas recebidas dos cidadãos foram atentamente consideradas, providenciando-se respostas dentro das possibilidades e propondo-se recomendações voltadas a contribuir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

No ano de 2025, constatou-se um total de 47 manifestações realizadas no site (sendo, 28 denúncias, 4 dúvidas, solicitações, 8 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: 2025



Relatório de Pedidos na Ouvidoria - Ano: 2025





Quando uma manifestação é recebida pela Ouvidoria, realiza-se inicialmente uma análise da demanda, com o objetivo de identificar o assunto tratado e o setor competente para fornecer a resposta ao usuário. Após essa identificação, a demanda é encaminhada ao setor responsável, visando conferir maior agilidade ao tratamento da manifestação.

Todas as manifestações foram devidamente atendidas pela Ouvidoria, com registro, análise e resposta em todos os casos. No que se refere às demandas anônimas, estas também foram encaminhadas aos setores responsáveis, embora o encaminhamento seja obrigatório apenas quando há identificação do manifestante.

Outras plataformas de recebimento das solicitações dos cidadãos:

Com o objetivo de possibilitar ao munícipe a realização de solicitações a partir de sua residência, bem como a consulta a informações, reduzindo a burocracia e ampliando a efetividade dos serviços públicos, o Município disponibiliza outras duas plataformas de solicitação de serviços e informações: o **Fale Conosco** e o **Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)**.

Apresenta-se, a seguir, de forma discriminada, a relação de manifestações recebidas por meio dessas ferramentas.

SIC: foram recebidas no período de 01/01/2025 à 31/12/2025, 10 pedidos de informação. **FALE CONOSCO:** foram recebidas no período de 01/01/2025 à 31/12/2025, 46 manifestações, sendo 17 solicitações, 27 dúvidas, 01 crítica e 01 denúncia.

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 constitui um importante canal de participação social, voltado à proteção e à defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos do Poder Executivo. Sua atuação promove a aproximação entre a sociedade e a gestão municipal, incentivando a escuta ativa e a participação cidadã.

Com foco na qualidade, na transparência e na eficiência dos serviços prestados, a Ouvidoria desempenha papel estratégico no fortalecimento das relações entre governo e população. As informações por ela coletadas e analisadas contribuem de forma significativa para a identificação de falhas, a otimização de processos e a melhoria contínua dos diversos setores da administração pública.

Santo Cristo, 02 de janeiro de 2026.

Cristiane Rodrigues da Silva

Ouvidora

Portaria 324/2019 de 19/07/2019