



RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA EXERCÍCIO DE 2024

A Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Rolante/RS nos termos dispostos na Lei Federal nº 13.460/2017, apresenta a seguir Relatório de Gestão referente as atividades do ano de 2024.

Apresentação:

SIC: Serviço de Informação ao Cidadão.

O serviço de informação ao Cidadão (**SIC**) permite que pessoa física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba respostas de solicitações realizadas para órgãos e entidades do Executivo Municipal.

Além da Ouvidoria Municipal o Sic é composto pelo Acesso à Informação e Fale Conosco.

Ouvidoria Municipal

A ouvidoria municipal é um serviço aberto ao cidadão para escutar as reivindicações, denúncias, sugestões e também os elogios referentes aos diversos serviços disponíveis à população. Toda manifestação realizada tem o prazo de 30 (trinta) dias para a resposta, prorrogáveis por mais 30 (trinta) dias mediante justificativa.

Denúncia: Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação do ente municipal.

Elogio: Demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.

Reclamação: Demonstração de insatisfação relativa a serviço público.

Sugestão: Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal.

Solicitação: Requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

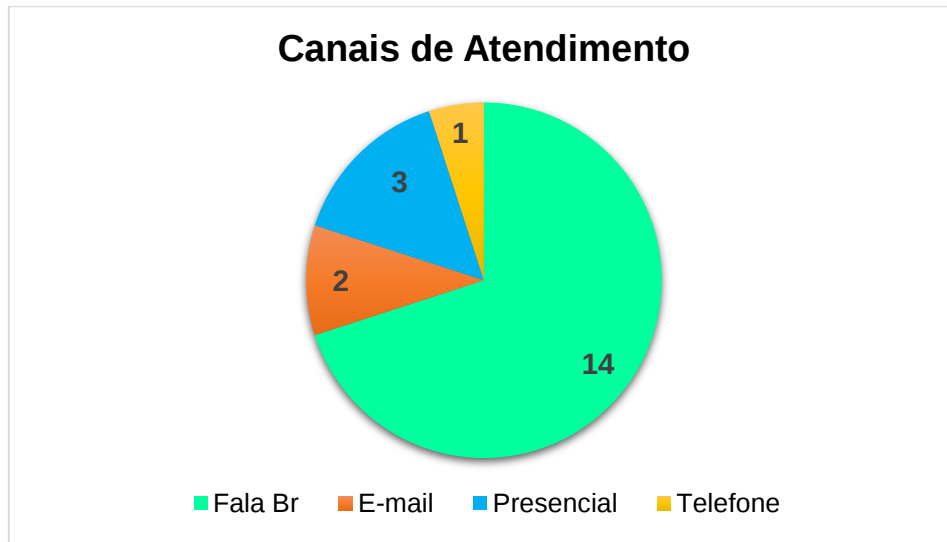
A realização de novas manifestações ou consultas, podem ser feitas presencialmente, acessando o Portal do Cidadão do Município de Rolante na aba "Sic - serviço de informações ao cidadão; Ouvidoria; Acesse Aqui", via telefone no número 3547-1188 - ramal 800, de forma gratuita pelo 0800 100 1188 ou via E-mail: ouvidoria@rolante.rs.gov.br.



Estado do Rio Grande do Sul
PREFEITURA MUNICIPAL DE ROLANTE
"Capital Nacional da Cuca"
Ouvidoria Municipal

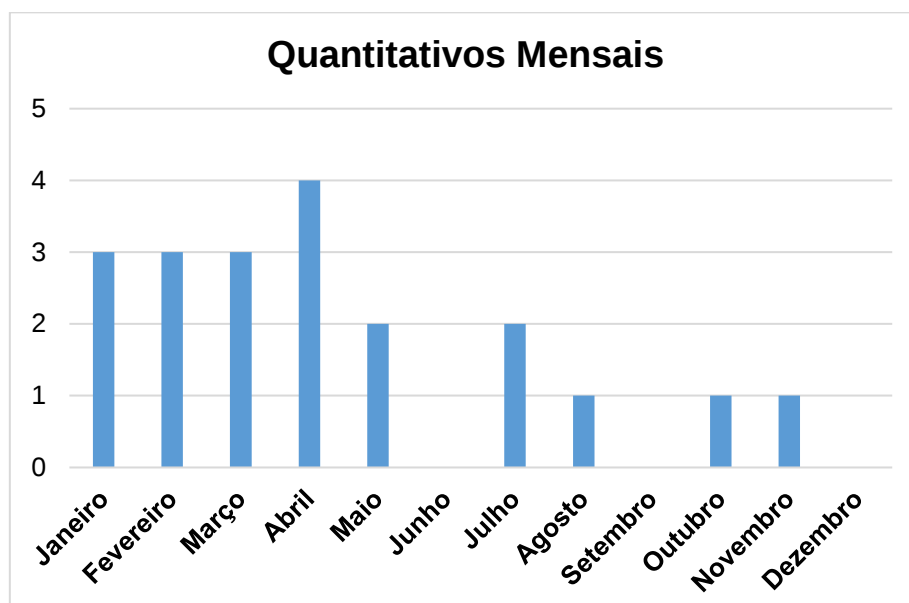
Toda manifestação realizada pelo Site Fala BR gera um número chamado de NUP, este pode ser utilizado para consultar a situação de sua manifestação.

O canal mais utilizado ao longo de 2024 foi o site Fala BR, seguido pelo atendimento presencial. Por outro lado, os canais de atendimento via telefone e e-mail apresentaram menor utilização, conforme evidenciado no gráfico abaixo.



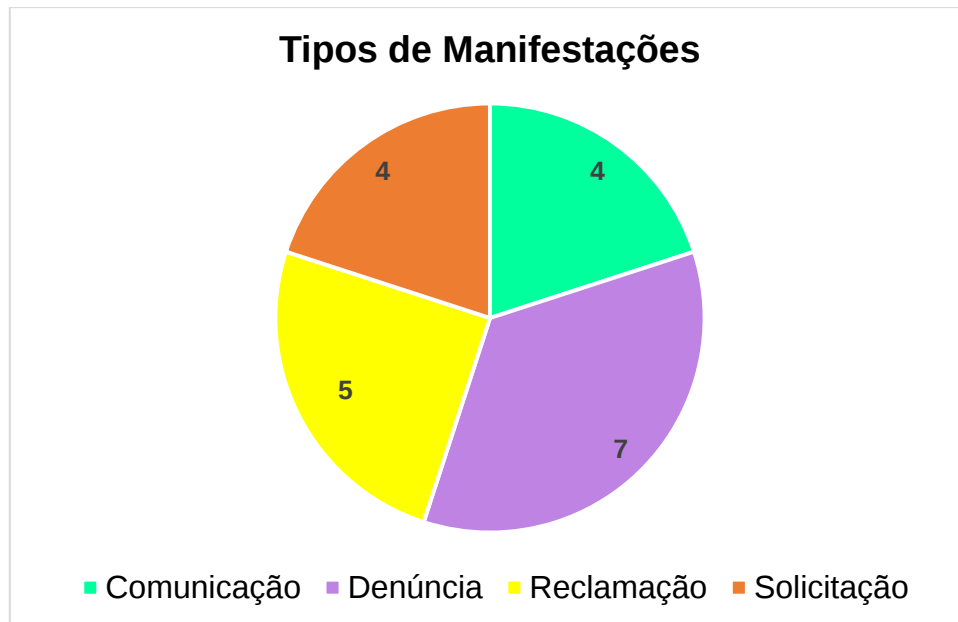
Demonstrativos Quantitativos 2023:

No ano de 2024 foram registradas ao todo 20 manifestações, as mesmas foram encerradas ainda em 2024. Os gráficos abaixo representam as manifestações realizadas por mês e os tipos destas manifestações respectivamente.





Estado do Rio Grande do Sul
PREFEITURA MUNICIPAL DE ROLANTE
"Capital Nacional da Cuca"
Ouvidoria Municipal



Análise de resultados:

Observamos 20 manifestações no decorrer de 2024, entre elas 4 solicitações diversas, 4 Comunicações, 7 Denúncias e 5 Reclamações. Houve diminuição de 31.03%, em relação ao ano anterior onde registramos 29 manifestações.

Considerações Finais:

Cada manifestação recebida é encaminhada para a secretária municipal correspondente, para que esta busque averiguar a demanda e encaminhe a resposta da manifestação em questão.

A ouvidoria Municipal de Rolante segue desde sua implantação em processo de evolução constante, sempre primando por oferecer o melhor atendimento ao cidadão.

Vale salientar que a ouvidoria possui como papel ampliar a transparência e eficiência do serviço público municipal, atuando também como ponte entre a população e a gestão.