

The background of the page features a faded, pixelated version of the coat of arms of the Municipality of São João del-Rei. The coat of arms consists of a shield divided into three horizontal sections: a red top section with a star, a yellow middle section with a sun, and a green bottom section with a building. The shield is flanked by a green branch on the left and a yellow branch on the right. Above the shield is a blue crest with a crown. Below the shield is a blue ribbon with the text "MUNICÍPIO DE SÃO JOÃO DEL-REI".

# **Relatório Ouvidoria Exercício 2025**

**Março de 2025**



Estado do Rio Grande do Sul  
**MUNICÍPIO DE REDENTORA**

**RELATÓRIO ANUAL – OUVIDORIA**

Em atendimento a Lei Federal nº 13.460 de 26 de Junho de 2017, e Lei Municipal nº 2.487 de 25 de Junho de 2019, caberá a Ouvidoria do Executivo Municipal, elaborar anualmente no mês de Março, relatório de gestão que irá consolidar as informações referentes ao recebimento, análise e resposta às manifestações recebidas e, com base nelas, apontará as falhas e sugerirá melhorias na prestação dos serviços públicos. O mesmo, deverá ser encaminhado ao Sr. Prefeito Municipal, e disposto junto a página oficial do Poder Executivo na Internet.

O Relatório de gestão deverá indicar, ao menos:

- I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - os motivos das manifestações;
- III - a análise dos pontos recorrentes;
- IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Com base no referido preposto, segue informações referentes ao Relatório do Exercício de 2020, disposto da seguinte forma:

1. Especificações das Demandas;
2. Relação Geral Ouvidoria/Demanda Detalhada / Individualizada;
3. Parecer final Ouvidoria.



Estado do Rio Grande do Sul

# **MUNICÍPIO DE REDENTORA**

## 1. Especificações das Demandas:

| Qtd | Data       | Registro<br>sob<br>número | Secretaria            | Assunto     | Específico | Identificação |
|-----|------------|---------------------------|-----------------------|-------------|------------|---------------|
| 01  | 10/02/2025 | 127532                    | Saúde                 | Denúncia    | Servidor   | Anônimo       |
| 02  | 21/03/2025 | 127720                    | Obras                 | Reclamação  | Serviços   | Anônimo       |
| 03  | 26/03/2025 | 127752                    | Esportes              | Denúncia    | Serviços   | Anônimo       |
| 04  | 06/05/2025 | 127889                    | Administração         | Denúncia    | Servidor   | Anônimo       |
| 05  | 08/05/2025 | 127908                    | Educação              | Denúncia    | Servidor   | Anônimo       |
| 06  | 12/06/2025 | 128036                    | Educação              | Denúncia    | Servidor   | Anônimo       |
| 07  | 16/06/2025 | 128057                    | Esportes              | Denúncia    | Serviços   | Anônimo       |
| 08  | 02/07/2025 | 128095                    | Indio                 | Denúncia    | Servidor   | Anônimo       |
| 09  | 08/07/2025 | 128114                    | Saúde                 | Denúncia    | Servidor   | Anônimo       |
| 10  | 22/07/2025 | 128168                    | Esportes              | Denúncia    | Serviços   | Anônimo       |
| 11  | 07/08/2025 | 128203                    | Assistencia<br>Social | Denúncia    | Servidor   | Anônimo       |
| 12  | 04/09/2025 | 128315                    | Educação              | Denúncia    | Servidor   | Anônimo       |
| 13  | 08/09/2025 | 128322                    | Educação              | Reclamação  | Servidor   | Anônimo       |
| 14  | 12/09/2025 | 128340                    | Indio                 | Denúncia    | Servidor   | Anônimo       |
| 15  | 16/09/2025 | 128367                    | Educação              | Denúncia    | Servidor   | Anônimo       |
| 16  | 25/09/2025 | 128412                    | Administração         | Solicitação | Serviços   | Anônimo       |
| 17  | 25/09/2025 | 128411                    | Administração         | Solicitação | Serviços   | Anônimo       |

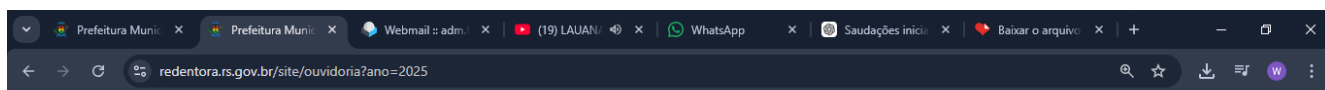


Estado do Rio Grande do Sul  
**MUNICÍPIO DE REDENTORA**

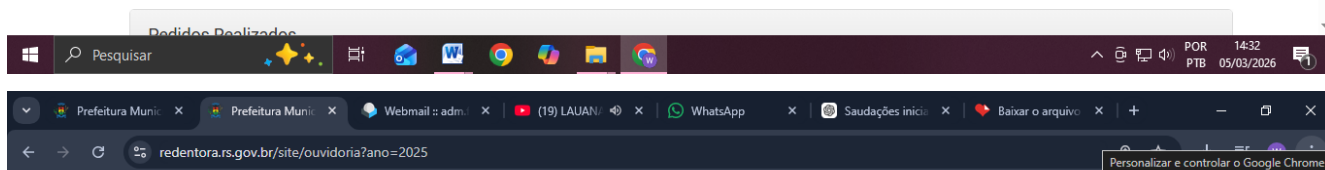
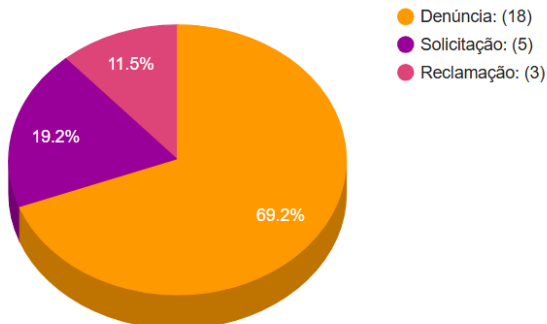
|    |            |        |                       |             |          |                     |
|----|------------|--------|-----------------------|-------------|----------|---------------------|
| 18 | 10/10/2025 | 128477 | Administração         | Solicitação | Serviços | Anônimo             |
| 19 | 10/10/2025 | 128476 | Administração         | Solicitação | Serviços | Anônimo             |
| 20 | 22/10/2025 | 128524 | Educação              | Solicitação | Serviços | Anônimo             |
| 21 | 10/11/2025 | 128985 | Educação              | Denúncia    | Servidor | Anônimo             |
| 22 | 13/11/2025 | 129007 | Indio                 | Denúncia    | Servidor | Anônimo             |
| 23 | 27/11/2025 | 129068 | Indio                 | Denúncia    | Servidor | Carla Regina<br>Bao |
| 24 | 01/12/2025 | 129078 | Assistencia<br>Social | Denúncia    | Servidor | João Vinicius       |
| 25 | 05/12/2025 | 129093 | Educação              | Denúncia    | Servidor | Anônimo             |
| 26 | 09/12/2025 | 129110 | Fazenda               | Reclamação  | Serviços | Anônimo             |



Estado do Rio Grande do Sul  
**MUNICÍPIO DE REDENTORA**

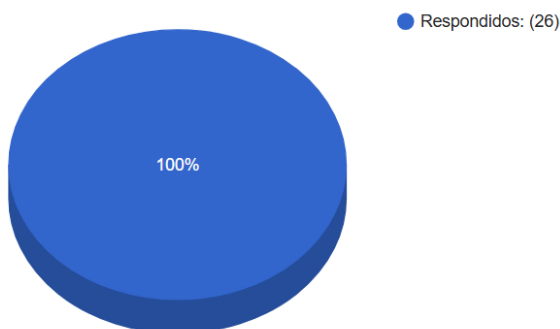


Relatório de Pedidos na Ouvidoria - Ano: 2025



Todos ▾  
Gerar Grafico

Relatório de Pedidos na Ouvidoria - Ano: 2025



Administração: 2021/2024

**REDENTORA**

Trabalhando juntos pelo desenvolvimento

CNPJ 87.613.113/0001-40  
Rua Pedro Luiz Costa, 388  
Centro – CEP. 98.550-000 – Redentora – RS  
Fone: (55) 3556-1174 – e-mail: gabinete@redentora.rs.gov.br



Estado do Rio Grande do Sul  
***MUNICÍPIO DE REDENTORA***

**2. Relação Geral Ouvidoria**

Em Anexo junto a próxima página.



CNPJ 87.613.113/0001-40  
Rua Pedro Luiz Costa, 388  
Centro – CEP. 98.550-000 – Redentora – RS  
Fone: (55) 3556-1174 – e-mail: gabinete@redentora.rs.gov.br



Estado do Rio Grande do Sul  
**MUNICÍPIO DE REDENTORA**

### 3. Parecer final Ouvidoria

Dentre os aspectos a serem mencionados junto ao parecer final da Ouvidoria, cabe ressaltar alguns pontos a serem abordados, conforme citados junto a Lei Federal nº 13.460 de 26 de Junho de 2017, e Lei Municipal nº 2.487 de 25 de Junho de 2019, sendo eles: Os motivos das manifestações, a Análise dos pontos recorrentes, e as Providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

A Ouvidoria do Poder Executivo Municipal, conta com as funcionárias Wânia Francieli Siede, a qual foi designada pelas Portarias nº0524/2019, nº 0040/2021, e Portaria nº 0077/2021, realizando treinamento específico para o desempenho da referida função junto a DPM Educação Ltda, e recentemente também com a funcionária Dyeila Caroline Batista, designada pela portaria nº 0158/2024.

Durante o Ano de 2025, foram recebidas 26 requisições junto ao site do Município Ouvidoria, sendo destas, 18 Denúncias, 03 Reclamações, e 05 Solicitações.

Observou-se, que houveram 12 Denúncias referentes à prestação de serviços, 06 Denúncias referente a servidores, 01 Reclamações referentes a servidor, 02 solicitação referente a Serviços, e 05 Solicitações de serviços. Todas as manifestações foram trabalhadas de maneira isolada com o responsável pela respectiva pasta, apresentando retorno em tempo hábil aos solicitantes.

No que tange a solicitações de serviços (05 solicitações), observou-se que o índice de procura diminuiu, em relação ao ano anterior, ressaltando de forma mais expressiva, a necessidade de maior publicidade do objetivo da Ouvidoria junto ao Executivo Municipal, como não apenas, meio, de expor reclamações e ou denúncias, mas sim, uma forma de ter acesso a serviços prestados pela Administração Municipal, bem como, o uso da Carta de Serviços aos Usuários de Serviços Públicos, e poder estar realizando a Avaliação dos Serviços Prestados, o que é de grande valia, para o Executivo.

Durante o ano de 2025, da mesma forma que no ano anterior, não foram recebidas orientações quanto à realização da Pesquisa de Satisfação Anual, utilizando-se de parâmetro no momento, a avaliação dos serviços, já existente junto a Carta de Serviços, disposta no Site do Município, usando-a de base para a melhoria continua dos processos.

Quanto à eleição do Conselho de Usuário dos Serviços Públicos, devido ao momento atípico vivenciado pela Administração Municipal, ocasionando a troca de gestores em curto prazo de tempo, ainda



Administração: 2021/2024

**REDENTORA**

Trabalhando juntos pelo desenvolvimento

CNPJ 87.613.113/0001-40

Rua Pedro Luiz Costa, 388

Centro – CEP. 98.550-000 – Redentora – RS

Fone: (55) 3556-1174 – e-mail: gabinete@redentora.rs.gov.br



Estado do Rio Grande do Sul  
**MUNICÍPIO DE REDENTORA**

não ocorreu, mas estaremos encaminhando o processo para sua realização, com a maior brevidade possível.

Junto ao Site do Município, especificamente, na aba - Acesso rápido, encontra-se disposta, a Carta de Serviços (Carta de Serviços aos Usuários de Serviços Públicos - em fase de atualização), nela os Usuários, poderão se orientar quanto aos serviços que são prestados pelas Secretarias Municipais, bem como a forma de solicitá-los e fazer a respectiva avaliação dos mesmos.

A finalidade da Carta de Serviços baseia-se em garantir o direito do cidadão para receber serviços em conformidade com as suas necessidades, e a importância em distinguir o cidadão como detentor de direitos dos serviços públicos e não como mero consumidor dos serviços oferecidos.

Conclui-se que, da mesma forma, como já orientado em anos anteriores, o Executivo Municipal pode utilizar-se muito das informações oriundas da Ouvidoria Municipal, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços prestados à comunidade.

Também cabe ressaltar que o desenvolvimento aprofundado das atividades desenvolvidas pelo Setor de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal, acabou prejudicado pelo acúmulo de atividades desenvolvidas pela funcionária designada, absorvendo grande parte do tempo.

A Ouvidoria do Poder Executivo Municipal constitui instrumento fundamental de fortalecimento da democracia participativa e da gestão pública eficiente, transparente e responsável. Trata-se de um canal institucional que possibilita ao cidadão exercer seu direito de manifestação, por meio de sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias, promovendo a aproximação entre a Administração Pública e a sociedade.

Sua atuação contribui diretamente para o aprimoramento dos serviços públicos, pois permite identificar falhas, corrigir distorções, prevenir irregularidades e implementar melhorias com base nas demandas reais da população. Além disso, a Ouvidoria funciona como mecanismo de controle social, reforçando os princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

No âmbito municipal, onde a gestão pública está mais próxima do cidadão, a Ouvidoria assume papel ainda mais relevante, uma vez que capta as necessidades específicas da comunidade local, auxiliando na formulação de políticas públicas mais adequadas e eficazes.

Destaca-se, ainda, que a Ouvidoria atende às disposições da Lei nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público), que estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos



Administração: 2021/2024

**REDENTORA**

Trabalhando juntos pelo desenvolvimento

CNPJ 87.613.113/0001-40

Rua Pedro Luiz Costa, 388

Centro – CEP. 98.550-000 – Redentora – RS

Fone: (55) 3556-1174 – e-mail: gabinete@redentora.rs.gov.br



Estado do Rio Grande do Sul  
**MUNICÍPIO DE REDENTORA**

direitos do usuário dos serviços públicos, reforçando a obrigatoriedade de canais adequados de atendimento e resposta ao cidadão.

Portanto, a implementação e o fortalecimento da Ouvidoria Municipal representam medida essencial para garantir maior transparência, participação popular, melhoria contínua dos serviços públicos e consolidação de uma gestão comprometida com o interesse coletivo.

Sendo o que tínhamos para o momento,

Redentora, 05 de Março de 2025.

---

Wânia Francieli Siede Ouvidoria do Poder Executivo Municipal

Matrícula: 3705

---

Dyeila Caroline Batista Ouvidora do Poder Executivo Municipal

Matrícula: 3629



Administração: 2021/2024

**REDENTORA**

Trabalhando juntos pelo desenvolvimento

CNPJ 87.613.113/0001-40

Rua Pedro Luiz Costa, 388

Centro – CEP. 98.550-000 – Redentora – RS

Fone: (55) 3556-1174 – e-mail: gabinete@redentora.rs.gov.br