



PREFEITURA MUNICIPAL DE CRISTAL/RS

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE CRISTAL

Relatório Anual de Atividades - 2025

Sumário

Apresentação.	2
I – Organização.	3
II – Atividades da Ouvidoria.	3
III – Detalhamento das Manifestações e Meios de Recebimentos	3
IV – Demandas por Secretaria.....	4
V – Assuntos Abordados nas Maniestações	4
VI – Considerações Finais	4



PREFEITURA MUNICIPAL DE CRISTAL/RS

APRESENTAÇÃO

Objetivando divulgar as informações produzidas da relação do Município com o usuário, bem como exibir as principais ações realizadas pela Ouvidoria e, em cumprimento ao disposto nos art. 15, 16 e 17 da Lei Municipal nº 1509 de 20 de novembro de 2019, apresentamos o Relatório Anual da Ouvidoria Geral de Cristal referente ao exercício de 2025.

O presente Relatório, foi desenvolvido pela Sra. **Josiane Borges de Lima**, Ouvidora do Município de Cristal. Cabe mencionar que, os dados constantes neste relatório foram extraídos do sistema utilizado pela Ouvidoria no tratamento das demandas recebidas no exercício de 2025, observando a política de sigilo e confidencialidade tanto no trato das requisições quanto na publicação do referido relatório.

Vale ressaltar que, este relatório além de proporcionar transparência aos resultados, se constitui em um importante instrumento de gestão, de base para tomada de decisões e aprimoramento dos serviços públicos.

No exercício de 2025, a Ouvidoria recebeu um total de 17 manifestações.

Podemos mencionar que esta Ouvidoria continua buscando conhecimento/capacitações visando atender da melhor maneira possível as manifestações do cidadão/usuário e contribuir para o aperfeiçoamento da atuação da Administração Municipal.

I- ORGANIZAÇÃO

Os responsáveis pela Ouvidoria Geral do Poder Executivo de acordo com o art. 18 da Lei Municipal nº 1509/2019, conforme segue:

NOME	CARGO	REPRESENTANTE
Josiane Borges de Lima	Supervisora de Compras	Poder Executivo
Vitor Hugo Verli Devantier	Assessor de Nível Médio	Secretaria Municipal de Administração e Recursos Humanos

Dentro deste contexto, a Ouvidoria representa um instrumento imprescindível para a concretização da democracia participativa, sendo um importante canal de comunicação entre o poder público e a sociedade. Dessa forma, constitui-se em um espaço para a melhoria da qualidade e efetividade dos serviços prestados à população.



PREFEITURA MUNICIPAL DE CRISTAL/RS

II- ATIVIDADES DA OUVIDORIA

De acordo com art. 5º da Lei Municipal nº 1509/2019 são atribuições da Ouvidoria:

- atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;
- promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa o usuário;
- acompanhar a prestação dos serviços públicos, visando a garantir a sua efetividade e propor medidas para o seu aperfeiçoamento;
- receber, analisar e responder às manifestações a ela encaminhadas;
- encaminhar às autoridades competentes as manifestações, solicitar informações a respeito das mesmas, acompanhando o tratamento e a sua efetiva conclusão;
- atender o usuário de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;
- promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

III- DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES E MEIOS DE RECEBIMENTOS

Na tabela constatamos que no período de 2025 a Ouvidoria do Município recebeu um total de 17 manifestações, sendo 07 denúncias e 10 solicitações. Quanto aos meios de recebimento, constata-se que as manifestações foram recebidas por telefone através do aplicativo WhatsApp.

- manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações que tenham como objeto políticas ou serviços públicos prestados e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;
- reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;
- denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Município;
- elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

III – DEMANDAS POR SECRETARIA

Saliento que é possível analisar quais foram as Secretarias que mais receberam demandas por parte da ouvidoria, durante o ano de 2025.

Notamos que a Secretaria Municipal de Desenvolvimento Rural e Meio Ambiente obteve o maior número de demandas durante esse ano com o total de 09 manifestações, sendo 05 denúncias e 06 solicitações.



PREFEITURA MUNICIPAL DE CRISTAL/RS

Secretaria/Setor	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão
SMOT				02	
Gabinete/Controle Interno				01	
SMDRMA/Meio Ambiente	05			06	
SMF/Tributos/Fiscalização	01			01	
SMED - Educação	01				
TOTAL:	07			10	

IV- ASSUNTOS ABORDADOS NAS MANIFESTAÇÕES

Conforme mencionado ao longo deste relatório, a Ouvidoria tem um papel importante na busca da melhoria da qualidade e efetividade dos serviços prestados à população. Dessa forma, é necessário identificar que assuntos foram mais abordados nas manifestações e focar as ações de governo no atendimento e/ou melhoria dos serviços prestados, bem como é possível estabelecer as prioridades de governo para o ano seguinte.

Pode-se notar que os maiores registros realizados pela ouvidoria foram: demandas que necessitam o atendimento dos serviços da Secretaria Municipal de Obras e Trânsito.

V - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Podemos concluir que a implantação da Ouvidoria está se efetivando como um canal de comunicação entre a Administração Municipal e o cidadão, bem como está contribuindo para a identificação das demandas e subsidiando ao Gestor um melhor direcionamento das ações de Governo e o aprimoramento dos serviços prestados à população.

Fora proporcionada autonomia funcional ao Ouvidor para um desempenho satisfatório de suas atividades.

Cabe mencionar que a Carta de Serviços ao Cidadão encontra-se concluída e publicada no site oficial do Município na aba “Ouvidoria”.

Josiane Borges de Lima
Supervisora de Compras
Poder Executivo

Vitor Hugo Verli Devantier
Assessor de Nível Médio
Secretaria Municipal de SMARH

Relatório Consulta de Processos - Consulta G

Detalhamento.....: Súmula do Processo

PROCESSO	TP REQUERENTE SÚMULA	DT.ARQUIVO	ASSUNTO	SUBASSUNTO
2025/01/000261	Ouvidoria Geral (+1) A requerente Elisiane Griep Schmitz, vem por meio deste, solicitar o conserto de lâmpada no endereço Rua Capão da Praia, n° 598, conforme requerimento em anexo.		Solicitação ao Prefeito	Solicitação da Ouvidoria
2025/01/000262	Ouvidoria Geral (+1) O requerente Eberton Jonas Jeske Schmitz, vem por meio deste, solicitar o conserto de lâmpada no endereço Rua Capão da Praia, n° 598, conforme requerimento em anexo.		Solicitação ao Prefeito	Solicitação da Ouvidoria
2025/01/000283	Ouvidoria Geral (+1) A requerente Caroline Strelow, vem por meio deste, solicitar providências referente a limpeza de terreno abandonado ao lado de sua residência, localizado na Rua Dom Feliciano, n° 268, conforme protocolo n° 1504763126 em anexo.		Solicitação ao Prefeito	Solicitação da Ouvidoria
2025/02/000461	Ouvidoria Geral O requerente, vem por meio deste, solicitar providências em relação a criação irregular de animais, localizado no endereço Rua Caxias do Sul, n° 162, conforme documento em anexo.		Solicitação ao Prefeito	Solicitação da Ouvidoria
2025/04/001399	Ouvidoria Geral A requerente, vem por meio deste, formalizar uma denúncia a respeito de uma permuta realizada entre duas professoras da rede de ensino, conforme documento em anexo.		Solicitação ao Prefeito	Solicitação da Ouvidoria
2025/04/001401	Ouvidoria Geral A requerente, vem por meio deste, formalizar denuncia referente lavagem e mecânica totalmente irregular, conforme documento em anexo.		Solicitação ao Prefeito	Solicitação da Ouvidoria
2025/05/001507	Ouvidoria Geral A requerente, vem por meio deste, registrar denúncia referente lavagem irregular, sem licença ambiental, na rua Canguçu, conforme documento em anexo.		Solicitação ao Prefeito	Solicitação da Ouvidoria
2025/05/001516	Ouvidoria Geral A requerente, vem por meio deste, solicitar providências referente ao lixo e o odor em frente ao referido estabelecimento, conforme documento em anexo.		Solicitação ao Prefeito	Solicitação da Ouvidoria
2025/05/001638	Ouvidoria Geral A requerente, vem por meio deste, formalizar uma denúncia, referente a corridas de uber ilegais, conforme documento em anexo.		Solicitação ao Prefeito	Solicitação da Ouvidoria
2025/05/001654	Ouvidoria Geral A requerente, vem por meio deste, solicitar providências, referente acúmulo de água parada em sua rua, conforme documento em anexo.		Solicitação ao Prefeito	Solicitação da Ouvidoria
2025/05/001813	Ouvidoria Geral A requerente, vem por meio deste, formalizar denúncia ao Controle Interno do município, referente a servidor da prefeitura, conforme documento em anexo.		Solicitação ao Prefeito	Solicitação da Ouvidoria
2025/07/002264	Ouvidoria Geral A requerente, vem por meio deste, solicitar providências referente a esgoto que está a céu aberto, na localidade da Rua Capão da Praia, n°495, conforme documento em anexo.		Solicitação ao Prefeito	Solicitação da Ouvidoria
2025/08/002774	Ouvidoria Geral A requerente, vem por meio deste, solicitar fiscalização em oficina irregular, conforme documento em anexo.		Solicitação ao Prefeito	Solicitação da Ouvidoria
2025/09/003025	Ouvidoria Geral O requerente, vem por meio deste, registrar denúncia referente lavagem irregular, na rua Travessa Tapes n°45, conforme Protocolo n°7073571324 em anexo.		Solicitação ao Prefeito	Solicitação da Ouvidoria
2025/09/003026	Ouvidoria Geral O requerente, vem por meio deste, registrar denúncia referente lavagem irregular, na rua Travessa Chui n°100, está sendo realizado lavagem na rua, com a água escorrendo para a Sanga Leste, conforme protocolo n°8102225501 em anexo.		Solicitação ao Prefeito	Solicitação da Ouvidoria
2025/09/003027	Ouvidoria Geral O requerente, vem por meio deste, solicitar limpeza de terreno na Rua Canguçu n°340. A vegetação está alta, com presença de insetos e animais invadindo residências ao redor. O proprietário já foi contatado, mas não solucionou o problema, conforme Protocolo n°5286781040 em anexo.		Solicitação ao Prefeito	Solicitação da Ouvidoria
2025/10/003194	Ouvidoria Geral A requerente, vem por meio deste, formalizar denuncia referente a empresa CEMTEC, que vem descartando areia com materiais diversos com a finalidade de aterrar proximo a ERS para fins de utilizar o espaço como estacionamento. A mesma já conversou com a empresa para retirada dos materiais, mas não obteve soluções.		Solicitação ao Prefeito	Solicitação da Ouvidoria

Total de Processos: 17**Total Geral.....: 17**