



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA MUNICÍPIO DE SANTIAGO

Ano: 2025

Publicação: 15/01/2026



PREFEITURA DE
SANTIAGO
Oportunidades que Transformam

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	.02
I – BASE LEGAL E ESTRUTURA DE FUNCIONAMENTO	.02
II – ATIVIDADES DA OUVIDORIA	.04
III – CONSIDERAÇÕES FINAIS	.06
ANEXO I - DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS.....	.07

APRESENTAÇÃO

Estruturada e vinculada diretamente à Secretaria Municipal de Gestão, a Ouvidoria desempenha função estratégica no âmbito da Administração Pública Municipal, ao subsidiar o Governo Municipal com informações qualificadas acerca da prestação dos serviços públicos, consolidando-se como instância permanente de interlocução entre a sociedade e o Poder Executivo. Sua atuação observa os preceitos estabelecidos pela Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, a proteção e a defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, assegurando o recebimento, a análise e o adequado tratamento das manifestações dos cidadãos.

Nesse contexto, o Relatório de Gestão da Ouvidoria Geral constitui instrumento essencial de transparência e prestação de contas, ao apresentar de forma sistematizada as principais ações desenvolvidas, as demandas registradas e os resultados obtidos no período. Os dados que compõem este relatório foram coletados por meio da plataforma e-Ouve, em estrita observância aos princípios da legalidade, da finalidade, da segurança da informação e da proteção de dados pessoais, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018).

Assim, o presente Relatório de Gestão evidencia o compromisso da Ouvidoria Geral do Município de Santiago com o atendimento eficiente e qualificado aos usuários dos serviços públicos, bem como com o apoio técnico aos gestores municipais, contribuindo para o aprimoramento contínuo da gestão pública. Todas as ações desenvolvidas pautam-se pela observância rigorosa da legislação vigente, reafirmando o compromisso institucional com a transparência, a participação social e a melhoria da qualidade dos serviços prestados à população.

I – BASE LEGAL E ESTRUTURA DE FUNCIONAMENTO

Com o propósito de atender aos preceitos da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, a Ouvidoria Municipal foi instituída formalmente através do Decreto Municipal nº 46/2019, de 14 de junho de 2019, o qual definiu os procedimentos relacionados às atividades de Ouvidoria em cada órgão da Administração Municipal de Santiago. O objetivo dessa criação foi proporcionar ao cidadão um instrumento eficaz

para a defesa de seus direitos, estabelecendo um canal direto de comunicação entre a Administração Municipal e os usuários.

A Ouvidoria é composta atualmente por 03 (três) servidoras do município, as quais foram designadas através das Portarias nº 1655/2024, as quais para atendimento efetivo das demandas recebidas e contam com o suporte permanente de servidores de todas as secretarias municipais.

Para facilitar o registro de manifestações e o acompanhamento, por parte do contribuinte, está disponível no site da Prefeitura Municipal de Santiago uma plataforma de serviços. Essa ferramenta permite que o cidadão, além de se cadastrar, possa realizar solicitações, encaminhar denúncias, reclamações ou elogios e acompanhar, em tempo real, o andamento de sua demanda, devendo para isso, cadastrar um e-mail ou telefone de contato.

Esta ferramenta funciona também no formato para celulares em sistemas Android e IOS onde, por meio do aplicativo e-Ouve (disponível no Google Play ou App Store) o contribuinte recebe alertas e comunicados, por e-mail ou celular, sempre que sua manifestação sofre alguma alteração.

Por meio da ferramenta qualquer interessado pode registrar uma manifestação, independentemente do tipo de registro ou identificação. Todas as demandas recebidas são tratadas, sendo necessário apenas realizar o cadastro no sistema. A seguir, apresentamos uma ilustração de como esse recurso está integrado ao site institucional:

1 – Ao clicar no o site www.santiago.rs.gov.br acesse “Portal de serviços”, da seguinte forma:





2 – Na tela seguinte, acesse Ouvidoria ou, caso deseje realizar um solicitação para qualquer das secretarias municipais, basta clicar na secretaria de seu interesse. A partir daí, preencha seus dados e selecione o tipo de manifestação que deseja realizar.

Ouvidoria - Cadastro de manifestação



II – ATIVIDADES DA OUVIDORIA

O Art. 3º do Decreto Municipal nº 46/2019 estabelece que são atribuições da Ouvidoria Geral do Município:

- I - atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;
- II - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- III - acompanhar a prestação dos serviços públicos, visando a garantir a sua efetividade e propor medidas para o seu aperfeiçoamento;

- IV - receber, analisar e responder às manifestações a ela encaminhadas;
- V- encaminhar às autoridades competentes as manifestações, solicitar informações a respeito das mesmas, acompanhando o tratamento e a sua efetiva conclusão;
- VI - atender o usuário de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;
- VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Para desempenhar com eficácia essas atividades, foi imprescindível manter um contato constante com todos os órgãos, visando atender a todas as manifestações recebidas periodicamente pela plataforma e-Ouve.

Essas atividades exigem o monitoramento periódico, além da observância aos prazos estabelecidos, pois, conforme o Art. 10 do supracitado Decreto:

- Art. 10 A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até trinta dias contados do recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.
- § 1º Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, no prazo máximo de cinco dias, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.
- § 2º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até dez dias a contar do seu recebimento a Ouvidoria deverá solicitar a complementação de informações que deverá ser atendida em até vinte dias, sob pena de arquivamento da manifestação.
- § 3º O pedido de complementação de informações interrompe uma única vez o prazo previsto no caput deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes.
- § 4º A Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente aos agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de 10 (dez) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

É também atribuição desta Ouvidoria, tal como disciplinam os artigos 12 e 13 do Decreto Municipal nº 46/2019:

- Art. 12 - A Ouvidoria Geral deverá elaborar, anualmente, no mês de janeiro, relatório de gestão, relativo ao ano anterior, 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.
 - Art. 13 - O relatório de gestão deverá indicar, ao menos:
 - I - o número de manifestações recebidas;
 - II - os motivos das manifestações;
 - III - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.
- O relatório de gestão será:
- I - encaminhado ao Prefeito Municipal;
 - II- disponibilizado integralmente na página oficial do Município na internet.

Portanto, o objetivo deste relatório é atender ao dispositivo legal mencionado anteriormente, proporcionando uma exposição transparente do trabalho realizado.

III- CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao longo do período avaliado, a Ouvidoria Municipal manteve seu compromisso com a promoção da transparência, da escuta qualificada e do fortalecimento da participação social. A atuação da equipe foi pautada pela dedicação, responsabilidade e observância rigorosa dos princípios legais que regem o serviço público, assegurando o adequado tratamento das manifestações dos cidadãos e contribuindo para o aprimoramento contínuo da gestão pública.

ANEXO I - QUANTITATIVO DAS MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

Assuntos	Total
Agricultura e Pecuária - Outros	6
Desenvolvimento Econômico - Análise de Viabilidade	1
Desenvolvimento Social - Solicitações de Serviços	1
Educação e Cultura - Outros	10
Esporte e Lazer - Outros	1
Fazenda - Outros	11
Gabinete do Prefeito - Outros	5
Gestão - outros	43
Meio Ambiente - Outros	15
Obras e Viação - Buraco nas vias	4
Obras e Viação - Cidade Ativa	1
Obras e Viação - Conserto de calçadas	1
Obras e Viação - Esgoto em via pública	1
Obras e Viação - Guarda Municipal - Outros	2
Obras e Viação - Iluminação Pública - Lâmpada piscando	1
Obras e Viação - Iluminação Pública - Lâmpada queimada	13
Obras e Viação - Iluminação Pública- Outros	1
Obras e Viação - Limpeza de Vias Públicas	3
Obras e Viação - Outros	1
Obras e Viação - Sinalização (Placas)	2
Obras e Viação - Solicitações de Serviços	2
Ouvidoria - Ouvidoria	45
Planejamento - Outros	1
Saúde - Outros	31
Serviço de Informação ao Cidadão - Outros	7

PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

Todas as manifestações geradas no sistema foram encaminhadas para as secretarias interessadas para os devidos encaminhamentos administrativos, sendo que o tipo de assunto é selecionado pelo usuário no momento da criação da solicitação.