



## **PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMARGO-RS**

### **RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA EXERCÍCIO DE 2024**

A Ouvidoria do Poder Executivo Municipal de Camargo-RS, nos termos do disposto na Lei Federal 13.460/2017, apresenta a seguir Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de 2024 em cumprimento a suas atribuições.

#### **1 – DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA**

A Ouvidoria Municipal é um espaço de participação e controle social, recebendo reclamações, denúncias, sugestões, pedidos de informação e elogios, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

#### **2 – CANAIS DE ATENDIMENTO**

As demandas de Ouvidoria são recebidas por meio do sistema eletrônico <https://camargo.cittaweb.com.br/citta/#/sic>

Eventuais manifestações recebidas por escrito ou em atendimento presencial são inseridas no sistema para tramitação eletrônica.

#### **3 - DO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO ANTERIOR**

No ano de 2024 foram recebidas 07 (sete) manifestações na Ouvidoria, assim distribuídas:

- reclamações = 2,
- denúncias = 3,
- dúvidas = 2.

As manifestações poderão ser classificadas como:

Elogios: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido em órgãos e entidades da administração pública municipal.

Denúncias: comunicação de ato ilícito ou práticas de irregularidade, cuja solução dependa da atuação de órgãos apuratórios. Ainda que anônima, é apurada, desde que contenha indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

Reclamações: demonstração de insatisfação relativa a prestação de qualquer serviço público e a conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desses serviços.

Sugestões: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública municipal.

Solicitação: pedidos para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública municipal.

As manifestações são respondidas em um prazo médio de 20 dias, cumprindo a exigência do artigo 16 da Lei Federal nº 13.460/2017:

“Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período”.

#### **4 - DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO.**

Quanto às denúncias, a manifestação registrada foi avaliada, a fim de identificar a melhor forma de tratá-la. Então é averiguada a fundo para comprovar a veracidade

ou não dos fatos descritos na manifestação ou até mesmo o esclarecimento dos mesmos.

E assim que identificado a quem se refere os elogios, denúncias, reclamações, sugestões ou solicitações, foram tomadas as providências visando a busca de uma solução para o caso.

Camargo-RS, 10 de março de 2025.

**Clarice Roy**  
**Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão - SIC**