



PREFEITURA DE MUITOS CAPÕES – RS

Rua Dorval Antunes Pereira, 950 – Centro - Muitos Capões – RS – CEP 95230-000
Fone (54) 3232-5707 - Site Oficial: www.muitoscapoes.rs.gov.br

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA

EXERCÍCIO DE 2025

Em atendimento à Lei Municipal nº 1.008/2019 e Lei Federal nº 13.460/2017, declaramos que, no exercício de 2025, foram registrados os seguintes acessos ao Sistema Municipal de Ouvidoria do Poder Executivo, pelos quais foram registradas demandas de informações, questionamentos, denúncias, reclamações, sugestões pelos meios disponibilizados pelo Município para acesso à Ouvidoria, órgãos da administração, tanto por telefone, e-mail, presencial ou sistema informatizado.

| Quantidade | tipo | origem | tempo de resposta |
|------------|-------------|--------------------------|-------------------|
| 2 | solicitação | Falabr | 10-30 dias |
| 24 | em branco | Portal ouvidoria do Site | 10-30 dias |
| 08 | reclamações | Portal ouvidoria do Site | 10-30 dias |
| 09 | denúncias | Portal ouvidoria do Site | 10-30 dias |
| 01 | denúncias | atendimento presencial | 10-30 dias |
| 01 | reclamação | WhatsApp | 10-30 dias |
| 0 | elogios | | |

Esclarece que o tempo de resposta estimado diz respeito ao retorno ao usuário acerca das providências tomadas a partir da ciência da solicitação, denúncia, reclamação e sugestão, contudo, determinadas situações demandaram apuração dos fatos, inclusive pela abertura de procedimentos específicos, cujo tempo para conclusão não foi aqui computado.

Pela análise das demandas, constatou-se que os temas mais recorrentes foram reclamação quanto ao funcionamento dos serviços públicos, pedido de providências para situações pontuais e denúncias relativas a condutas de servidores públicos da Secretaria Municipal de Saúde, Secretaria de Assistência Social, Conselho Tutelar e Poder Legislativo Municipal.

Embora cada acesso ao Canal da Ouvidora se refira à situação específica e pontual, conclui-se que, de modo geral, os problemas apontados resultavam em falhas no atendimento à comunidade, referindo-se, portanto, aos serviços públicos voltados à população.

Devido ao número significativo de formulários em branco recebidos no canal da Ouvidoria, no site da Prefeitura de Muitos Capões, sugerimos que fossem ampliadas as informações disponibilizadas por ocasião do acesso à página de preenchimento, como um passo a passo para o preenchimento, informação de que o usuário pode tomar nota do número do



PREFEITURA DE MUITOS CAPÕES – RS

Rua Dorval Antunes Pereira, 950 – Centro - Muitos Capões – RS – CEP 95230-000

Fone (54) 3232-5707 - Site Oficial: www.muitoscapoes.rs.gov.br

protocolo para acompanhar o andamento da demanda, entre outras que possibilitem melhor uso da ferramenta. As melhorias foram implementadas no site da Prefeitura de Muitos Capões.

As denúncias, reclamações, elogios e solicitações foram atendidas e dado o devido encaminhamento para apuração dos fatos, por meio de pedido de informações às Secretarias envolvidas, abertura de procedimentos específicos para apuração dos fatos, resposta ao usuário por meio das plataformas e encaminhamento de expedientes a entes externos.

Não houve recebimento de queixas ou sugestões quanto ao funcionamento da Ouvidoria Municipal.

Os serviços estão ativos e disponíveis à comunidade na sede da Ouvidoria, sito à Rua Dorval Antunes Pereira, 950 (junto ao prédio da Prefeitura); pelo endereço eletrônico <http://www.muitoscapoes.rs.gov.br/ouvidoria>; diretamente pelo e-mail ouvidoria@muitoscapoes.rs.gov.br ou pelo telefone 54-3232-5707.

A Carta de Serviços ao Cidadão e o Relatório Anual de Gestão são publicados no site oficial do Município, no endereço eletrônico <http://muitoscapoes.rs.gov.br/editais>.

Não obstante, salientamos que as demandas do E-sic (Serviço Eletrônico de Informações ao Cidadão) e eventuais questionamentos por parte do Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Sul são de responsabilidade do Controle Interno Municipal, encaminhadas pelos interessados diretamente a este órgão.

Muitos Capões, 14 de janeiro de 2026.

Carine Deitos Renosto

Ouvidora do Poder Executivo Municipal