

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

OUVIDORIA MUNICIPAL DE PUTINGA

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria- Geral do Município de Putinga/RS constitui um canal essencial de comunicação entre a população e a Administração Pública, permitindo o registro de sugestões, elogios, reclamações, denúncias e solicitações relacionadas aos serviços públicos municipais.

Importante salientar que, anteriormente à publicação e entrada em vigor da Lei Municipal nº 2.643, de 03 de setembro de 2025 (vigente a partir de 03 de novembro de 2025), as funções de ouvidoria eram exercidas pela Unidade Central de Controle Interno da Prefeitura Municipal, conforme práticas administrativas vigentes à época.

Com a sanção da Lei Municipal nº 2.643/2025, que regulamenta os procedimentos para a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos moldes da Lei Federal nº 13.460/2017, foi criada a Ouvidoria- Geral do Município, vinculada à Secretaria de Administração e Planejamento (art. 3º), com atribuições específicas e estrutura própria.

Esse avanço reforça o compromisso da Administração com a transparência, a participação cidadã e a melhoria contínua dos serviços, atuando como mediadora imparcial e promovendo a gestão pública mais próxima e responsiva.

O presente relatório foi elaborado em conjunto pelo Ouvidor-Geral designado, nos termos do Art. 25 da Lei Municipal nº 2.643/2025, e pela Unidade Central de Controle Interno, que colaborou ativamente na consolidação dos dados, análise das manifestações e proposição de considerações finais, garantindo a continuidade e a precisão das informações referentes ao período de transição.





PUTINGA

NOVO GOVERNO, PUTINGA MAIS FORTE!

GESTÃO 2025/2028

O período analisado abrange o exercício completo de 2025, com destaque para as atividades a partir da criação formal da Ouvidoria- Geral. Os dados foram consolidados a partir dos registros oficiais, respeitando o sigilo e a confidencialidade nas manifestações (Art. 15).

Este relatório atende ao disposto no Art. 22 da Lei Municipal nº 2.643/2025 e contempla, no mínimo, as seguintes informações:

- I - O número total de manifestações recebidas no período;
- II - Os motivos que originaram as manifestações;
- III - A análise dos pontos recorrentes nas demandas;
- IV - As providências adotadas pela administração pública em resposta às soluções propostas.

O relatório de gestão será:

I - Encaminhado ao Secretário de Administração e Planejamento, conforme Art. 24, inciso I;

II - Disponibilizado integralmente na página oficial do Município na internet, garantindo acessibilidade e transparência à população, nos termos do Art. 24, inciso II.

Dessa forma, este documento consolida-se como um instrumento essencial de gestão pública, promovendo a transparência e incentivando a participação comunitária na melhoria dos serviços públicos.

DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA MUNICIPAL

A Ouvidoria-Geral do Município, vinculada à Secretaria de Administração e Planejamento conforme Art. 3º da Lei Municipal nº 2.643/2025, oferece múltiplos canais de comunicação para facilitar o acesso dos usuários. As manifestações podem ser apresentadas nos termos do Art. 14 da lei, por meio de:

Formulário eletrônico: Disponível no site oficial da Prefeitura Municipal de Putinga (www.putinga.rs.gov.br);

Correspondência convencional: Enviada ao endereço da Ouvidoria, no prédio da Prefeitura;





PUTINGA

NOVO GOVERNO, PUTINGA MAIS FORTE!

GESTÃO 2025/2028

Atendimento presencial: No posto exclusivo de atendimento, localizado em local de fácil acesso, onde os cidadãos podem registrar manifestações verbalmente, as quais serão reduzidas a termo imediatamente (Art. 14, parágrafo único).

A Ouvidoria recebe, analisa e encaminha todas as manifestações relacionadas às políticas e serviços públicos prestados pela Administração Direta e Indireta, com total imparcialidade e isenção. Além disso, compromete-se a informar os usuários sobre os resultados das demandas, garantindo transparência no processo, conforme Art. 18 da lei.

ATIVIDADES DA OUVIDORIA

A Ouvidoria-Geral atua com base nas atribuições definidas nos Arts. 4º, 5º e 6º da Lei Municipal nº 2.643/2025, incluindo:

- I - Atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei Federal nº 13.460/2017;
- II - Promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- III - Acompanhar a prestação dos serviços, visando garantir sua efetividade e propor medidas para aperfeiçoamento;
- IV - Receber, analisar e responder às manifestações, encaminhando-as às autoridades competentes e acompanhando sua conclusão;
- V - Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão público;
- VI - Formular atos normativos, monitorar unidades setoriais, promover capacitações, sistematizar informações e propor medidas preventivas;
- VII - Manter sigilo quando solicitado, elaborar relatório anual de gestão e cobrar respostas coerentes das unidades envolvidas.





PUTINGA

NOVO GOVERNO, PUTINGA MAIS FORTE!
GESTÃO 2025/2028

PROCEDIMENTOS ADOTADOS PARA ATENDIMENTO AO CIDADÃO

A Ouvidoria recebe, analisa e responde às manifestações em linguagem clara e objetiva, conforme Art. 10 da Lei Municipal nº 2.643/2025. As manifestações são classificadas como reclamação, denúncia, sugestão, elogio ou solicitação (Art. 16), e encaminhadas às unidades responsáveis para providências, nos termos do Art. 11:

Reclamações e denúncias: Encaminhadas ao Prefeito Municipal e à Unidade de Controle Interno para apuração;

Sugestões, elogios e solicitações: Direcionadas às Secretarias competentes para avaliação e adoção de medidas.

O procedimento observa os princípios de eficiência e celeridade (Art. 17), com prazos de até 30 dias para resposta conclusiva, prorrogáveis uma vez por igual período (Art. 18). Em caso de denúncias, aplica-se o Art. 20, exigindo requisitos mínimos de autoria e materialidade. Após análise, a Ouvidoria comunica o parecer ao manifestante, atuando como canal próximo e humano para garantir a efetividade.





PUTINGA

NOVO GOVERNO, PUTINGA MAIS FORTE!

GESTÃO 2025/2028

MANIFESTAÇÕES

No exercício de 2025, a ouvidoria (considerando o período sob responsabilidade da Unidade Central de Controle Interno), registrou 28 manifestações classificadas da seguinte forma:

Tipo de Manifestação	Formulário Eletrônico	Correspondência	Presencial	Total
Comunicação/Solicitação	05	0	0	05
Reclamação	03	0	0	03
Denúncia	20	0	0	20
Sugestão	0	0	0	0
Elogio	0	0	0	0
Total	28	0	0	28

ASSUNTOS ABORDADOS NAS MANIFESTAÇÕES

A seguir, estão detalhadas as manifestações realizadas pelo controle social:

1. Abandono de Cachorro;
2. Abandono de cachorro;
3. Coleta de lixo;
4. Coleta de lixo;
5. Presidência CMD;
6. Van da saúde em casa;
7. Venda de empresa;
8. Concurso;
9. Servidor público;
10. Situação servidor público;
11. Desvio de função e pagamento de horas extras ilegais;
12. Licença interesse;





NOVO GOVERNO, PUTINGA MAIS FORTE!

GESTÃO 2025/2028

13. Pagamento de remuneração a servidor com atestado médico;
14. Mau atendimento, ausência de interesse do município em regularização de débitos;
15. Transporte escolar;
16. Cessão de espaço público;
17. Abandono de animais;
18. Asfalto de Felizarda;
19. Asfalto de Felizarda;
20. Abandono de cachorro;
21. Utilização de trator Valtra;
22. Servidor em desvio de função;
23. Dispensa ilegal;
24. Averiguação, cachorros em pátio particular e trazendo animais mortos;
25. Privilégio a servidor;
26. Transporte irregular;
27. Servidor Secretaria de Saúde;
28. Servidor Secretaria de Saúde;

A Saúde destaca-se como área mais citada, refletindo demandas por efetividade na prestação de serviços e gestão dos recursos públicos.

DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

Das 28 manifestações, 27 foram concluídas e resolvidas nos prazos legais. Reclamações resultaram em correções imediatas pelas secretarias competentes; denúncias foram apuradas pelo Controle Interno e, quando procedentes, geraram medidas administrativas; solicitações foram avaliadas para implementação futura. Promovemos mediações em casos de conflitos, contribuindo para resoluções amigáveis. Uma manifestação permanece aberta, com apurações em andamento pela Secretaria Municipal de Saúde.





NOVO GOVERNO, PUTINGA MAIS FORTE!
GESTÃO 2025/2028

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O ano de 2025 marcou a transição e estruturação definitiva da Ouvidoria-Geral, com a Lei nº 2.643/2025 promovendo maior autonomia e efetividade. A colaboração entre o Ouvidor- Geral e a UCCI foi fundamental para a consolidação deste relatório e para a manutenção da continuidade das ações.

Desafios incluem o volume de manifestações anônimas (aproximadamente 54%), que dificultam retornos personalizados, com isso, recomenda-se campanha de conscientização, enfatizando a garantia de sigilo. Além disso monitorar a manifestação aberta para conclusão mais célere, e reforçar o essencial apoio de todos os órgãos municipais para cumprimento de prazos e apuração de irregularidades, fortalecendo este canal.

Para 2026, propõe-se capacitações, ampliação de canais digitais e integração com a Carta de Serviços ao Usuário.

Putinga, 06 de janeiro de 2026.

João Marcos Jonas Ferreira

Ouvidor Geral

Portaria nº 349/2025

Jaíne Camilotti Gaio

Agente de Controle Interno

Portaria nº 147/2023

Inscrita no CRC/RS nº 099008

recebido
B

