



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE LAJEADO
SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA EXERCÍCIO DE 2025

A Ouvidoria do Poder Executivo Municipal de Lajeado, RS, nos termos do disposto na Lei Federal nº 13.460/2017, apresenta a seguir Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de 2025 em cumprimento a suas atribuições.

1 OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Conforme disposto na Lei Municipal nº 11.157/2021, que define a Estrutura Administrativa do Poder Executivo Municipal de Lajeado-RS, a Ouvidoria-Geral do Município é administrada pela Secretaria Municipal de Administração.

Segundo o art. 48 da referida lei “A Ouvidoria-Geral do Município tem por objetivo apurar as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos da administração pública municipal, bem como das entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação de serviços à população”.

Ainda, compete à Ouvidoria o registro de denúncias anônimas, bem como sugestões e elogios referente aos serviços prestados. Todas as ouvidorias são devidamente registradas e encaminhadas aos setores competentes para análise e providências, obedecendo o prazo de 30 dias, podendo este ser prorrogado por igual período.

2 CANAIS DE ATENDIMENTO

As demandas da Ouvidoria são recebidas, na maior parte, por meio do sistema eletrônico de Ouvidoria, disponibilizado ao público a partir do seguinte endereço eletrônico: <https://www.lajeado.rs.gov.br/conteudo/3019/935?titulo=OUVIDORIA>



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE LAJEADO
SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO

O contato também pode ser realizado através do e-mail (ouvidoria@lajeado.rs.gov.br), pelo telefone ((51) 3982-1491) e pelo aplicativo whatsapp ((51) 3982-1000).

Manifestações recebidas por e-mail, telefone, whatsapp ou atendimento presencial são inseridas no Sistema Eletrônico (GRP) para tramitação dos processos de forma digital.

3 TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

Para organização dos processos segue-se uma subdivisão da seguinte forma:

- **Denúncias:** comunicação de ato ilícito ou práticas de irregularidade, cuja solução depende da atuação de órgão apuratórios. Ainda que anônima, é apurada, desde que contenha indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade;
- **Dúvidas:** solicitação de informações referentes ao funcionamento de processos, formas de prestações de serviços e informações gerais referentes aos diversos assuntos tratados pelos órgãos e entidades da administração pública municipal;
- **Elogios:** demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido em órgãos e entidades da administração pública municipal;
- **Reclamações:** demonstração de insatisfação relativa à prestação de qualquer serviço público e/ou a conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desses serviços;
- **Solicitações:** pedidos para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública municipal;
- **Sugestões:** apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública municipal.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE LAJEADO
SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO

4 NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO ANTERIOR

No ano de 2025 foram recebidas **2866** manifestações do tipo Ouvidoria, divididas da seguinte forma:

Tipo de manifestação	Quantidade de manifestações
Ouvidoria – Denúncias	613
Ouvidoria - Denúncias Anônimas	346
Ouvidoria – Informações - Dúvidas	51
Ouvidoria - SIC - Serviço de Informação	43
Ouvidoria - Elogios	29
Ouvidoria - Reclamações	723
Ouvidoria - Solicitações	1000
Ouvidoria - Sugestões	61
Total	2866

5 ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

Os pontos recorrentes de denúncias e reclamações identificados são encaminhados aos Secretários responsáveis pela prestação do serviço afetado, dessa forma é possível que cada Secretaria busque o aprimoramento do processo e a correção da falha identificada.

Com o uso de processos eletrônicos e sistemas de análise desses processos é possível identificar com maior facilidade os pontos que precisam de ajustes. Com a crescente utilização de ferramentas de tecnologia da informação estão sendo empregadas funcionalidades para melhoria do atendimento remoto e para viabilizar o autoatendimento. Essas soluções resolvem problemas gerais e comuns referentes à qualidade e ao tempo de atendimento, assim como, a qualidade da informação prestada.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE LAJEADO
SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO

Para os casos em que é identificada falha oriunda de servidor, busca-se o acompanhamento do mesmo com a disponibilização de treinamentos e orientação. Casos graves e recorrentes não solucionados são encaminhados para processo disciplinar próprio.

6 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS MANIFESTAÇÕES APRESENTADAS

As providências adotadas pela Administração seguem a subdivisão dos atendimentos conforme organização demonstrada anteriormente:

- **Denúncias:** as denúncias englobam as manifestações que demandam maior cuidado na análise, pois comumente dependem da fiscalização de áreas específicas. Dessa forma, as denúncias costumam ser encaminhadas para cada setor responsável pela fiscalização da determinada área e as recorrências são tratadas dentro do escopo de cada pasta de Secretaria. Logo, as políticas das Secretarias buscam reduzir as causas das denúncias de forma global, assim como buscam a solução imediata para os casos específicos relatados. Cabe reforçar, que as denúncias abertas anonimamente no que se refere a servidores públicos, criança e adolescente e idosos, tem encaminhamento direcionado apenas ao Secretário da pasta responsável e neste caso o denunciante perde o direito de resposta.
- **Dúvidas:** os casos de dúvidas são esclarecidos pelas áreas responsáveis pelo assunto da dúvida tão logo recebam a manifestação, porém para os casos recorrentes buscamos elucidar as dúvidas frequentes no site do município, nas páginas a que competem cada assunto;
- **Elogios:** as manifestações de elogios são direcionadas aos servidores mencionados ou àqueles responsáveis pelo serviço prestado, dessa forma incentivando e reconhecendo a qualidade e esforço individual das prestações dos envolvidos;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE LAJEADO
SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO

- **Reclamações:** as manifestações de reclamação, assim como os elogios, são direcionadas aos servidores mencionados ou àqueles responsáveis pelo serviço prestado e seus superiores imediatos, para que dessa forma se apure a causa, busque-se a correção da falha;
- **Solicitações:** os casos de solicitações de serviços são encaminhados para os departamentos responsáveis pelo serviço prestado, além disso, busca-se recomendar ao contribuinte o caminho direto para solicitar o serviço com o próprio departamento, dessa forma as próximas demandas podem ser atendidas com maior brevidade;
- **Sugestões:** as sugestões para melhorias de prestação dos serviços são encaminhadas para avaliação do setor responsável pelo serviço prestado, dessa forma, sendo viável, o setor pode implantar a sugestão ou usá-la como base para uma melhoria relacionada.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em 2025 com a nova gestão, houve a troca do Ouvidor Geral do Município, passando ser exercida por um servidor com cargo de confiança, além de um servidor concursado, melhorando assim, o fluxo de informações entre Prefeitura e os munícipes, trazendo mais celeridade e transparência aos processos de Ouvidoria.

Em que pese os esforços empreendidos pela Ouvidoria e Secretaria de Administração, algumas Secretarias não estão conseguindo retornar com as respostas no prazo legal, ficando a ouvidoria em débito com os cidadãos que registram processos. Os principais casos em débito com os cidadãos, são de competências da Secretaria do Planejamento e Secretária de Obras. Os atrasos ocorrem devido ao grande volume de protocolos direcionados a estes setores.

Atualmente a SESA - Secretária de Saúde passou a integrar e a responder o Sistema OUIDOR-SUS, o que possibilitou maior agilidade no retorno das solicitações e reclamações.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE LAJEADO
SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO