



Município de São José das Missões - RS
Atesto que o presente ato foi publicado
no site do município.

05/03/2026

Assinatura

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE SÃO JOSÉ DAS MISSÕES

OUVIDORIA PODER EXECUTIVO MUNICIPAL

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

EXERCÍCIO 2025

1 - INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do Poder Executivo Municipal de São José das Missões, nos termos do disposto na Lei Federal nº13.460, de 26 de junho de 2017 (Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, regulamentada na Lei Municipal nº 1.127/2019. Uma das atribuições da Ouvidoria é o tratamento das manifestações dos usuários.

Após um ano de trabalho no atendimento das Manifestações dos Cidadãos, apresenta-se o presente Relatório Anual de Gestão, prestando contas à sociedade, quanto às manifestações registradas pela Ouvidoria do Poder Executivo Municipal no decorrer do ano de 2025 para cumprimento a suas atribuições previstas em lei.

2 - DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA E DOS CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria do Poder Executivo Municipal é um espaço de participação e controle social, que está aberto a sociedade e funciona junto ao Centro Administrativo da Prefeitura Municipal de São José das Missões.

As demandas dos cidadãos são recebidas nos seguintes canais de atendimento: por meio eletrônico através do e-mail ouvidoria@saojosedasmissoes.rs.gov.br, pelo Link do FalaBR disponível no Site da Prefeitura Municipal de São José das Missões, pelo telefone (55) 25000181 ramal 204 e presencialmente junto a Prefeitura Municipal de São José das Missões, Avenida 20 de Março, nº 1485, centro, São José das Missões/RS em horário de atendimento: de segunda a quinta feira das 08:00 às 12:00 e das 13:30 às 17:30 e na sexta feira das 07:00 às 13:00.

No ano de 2025, a Ouvidora Responsável nomeada pela Portaria Municipal nº 003/2023 atua junto a Secretaria Municipal da Administração.

3 - RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO MUNICIPAL 2025

O Relatório Anual da Ouvidoria é um meio de divulgação das principais ações realizadas pelo Setor, e tem como objetivo dar transparência aos seus resultados e ações desenvolvidos no ano de 2025. Além disso, complementa o Relatório das Atividades realizadas pela Ouvidoria do Poder Executivo Municipal no ano de 2025.

g

Mais Trabalhos e Novas Conquistas!

Adm. 2025/2028

Av. 20 de Março, 1485 - CEP: 98.325-000 - Telefone: (55) 3753-1106 - CNPJ: 92.410.463/0001-40





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE SÃO JOSÉ DAS MISSÕES

Os dados informados neste relatório foram coletados a partir do sistema FalaBR, presencialmente e via e-mail, durante o período de 02/01/2025 até 31/12/2025.

4 - DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No ano de 2025 foram recebidas manifestações na Ouvidoria, presencialmente, através de e-mail e pelo Sistema FalaBR.

Quanto as manifestações presenciais, não foram recebidas nenhuma pela Ouvidoria. Foram recebidas presencialmente, de maneira informal, somente solicitações de informações quanto aos horários de atendimento dos setores da Prefeitura Municipal, localização de setores das secretarias municipais, localização de arquivos e de dados no Site da Prefeitura Municipal, etc.

Quanto as manifestações recebidas por e-mail, foram recebidos e-mails solicitando informações, encaminhamentos para Secretarias Municipais, etc.

Quanto as manifestações recebidas pelo Sistema FalaBr, no ano de 2025, foram recebidas 05 (cinco) manifestações, nas seguintes classificações e assuntos:

- Assunto: Reclamação. Abono Salarial. Recebida e Concluída.
- Assunto: Licitações. Denúncia. Recebida e Concluída.
- Assunto: Secretaria Municipal de Agricultura. Acesso à informação. Recebida e Concluída.
- Assunto: Recursos Humanos. Denúncia. Recebida e Concluída.
- Assunto: Educação Básica. Solicitação. Recebida e Concluída.

5 - DO ENVIO DAS MANIFESTAÇÕES ÀS SECRETARIAS MUNICIPAIS E SETORES COMPETENTES

Quando recebida uma manifestação, é feita uma primeira análise da demanda a fim de verificar de qual assunto se trata e qual setor tem competência para oferecer uma resposta ao usuário. Verificado a Secretaria ou Setor competente, a manifestação é enviada ao responsável via Memorando Interno. Quando a demanda é feita com identificação do cidadão, o nome/documento deste é suprimido, não sendo ele identificado para o secretário ou setor, com vistas a preservar o princípio da impessoalidade no tratamento das demandas

6 - DO FORNECIMENTO DAS RESPOSTAS PELOS SETORES COMPETENTES

Mais Trabalhos e Novas Conquistas!

Adm. 2025/2028

Av. 20 de Março, 1485 - CEP: 98.325-000 - Telefone: (55) 3753-1106 - CNPJ: 92.410.463/0001-40





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE SÃO JOSÉ DAS MISSÕES

Existe a necessidade de atender as demandas de maneira ágil, satisfativa e eficiente, fornecendo as respostas da forma mais detalhada possível, buscando a melhoria e aprimoramento na prestação dos serviços públicos municipais, isso é passado aos setores responsáveis em fornecer a resposta sobre a manifestação.

É importante destacar que nem sempre o Ente Municipal terá capacidade de oferecer uma resposta positiva às demandas dos cidadãos, mas, ainda que, a Administração Pública tenha que negar determinada prestação de serviço ao usuário, por questões de legalidade/razoabilidade/proporcionalidade, a Ouvidoria esclarece ao setor que nesses casos, sempre busque justificar os motivos da negativa e explicar os motivos, sempre primando pelo bom atendimento e satisfação dos usuários.

7 - ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

Os pontos recorrentes de solicitação de informações identificados são encaminhados aos Secretários Municipais responsáveis pela prestação do serviço afetado, desta forma é possível, em parceria com a Secretaria Municipal da Administração, que cada Secretaria e que em cada Setor busque o aprimoramento do processo e a correção da falha identificada.

Para os casos que for identificada falha oriunda de servidor, busca-se o acompanhamento do mesmo com disponibilização de orientações. Casos graves e recorrentes não solucionados precisam passar por processos administrativos próprios, os quais independem da atuação da Ouvidoria.

8 - PROVIDÊNCIAS ADOTAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS

As providências adotadas pela Administração quanto o encaminhando as unidades envolvidas, dever seguir a Lei Municipal nº 1.127/2019, (art. 8º da referida lei), para que possam nos seguintes casos:

- Reclamações: explicar o fato, corrigi-lo ou não reconhecê-lo como verdadeiro;
- Denúncias: receber, examinar e encaminhar às unidades administrativas competentes do órgão ou entidade;
- Sugestões: adotá-las, estudá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção;
- Consultas: responder às questões dos solicitantes;
- Elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados da atividade ou do trabalho.

No ano de 2025, foram recebidas denúncias, reclamações, solicitação e acesso a informação através dos canais de atendimento da Ouvidoria.



Mais Trabalhos e Novas Conquistas!

Adm. 2025/2028

Av. 20 de Março, 1485 - CEP: 98.325-000 - Telefone: (55) 3753-1106 - CNPJ: 92.410.463/0001-40





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE SÃO JOSÉ DAS MISSÕES

Ressalta-se que conforme dispõe o parágrafo único do art. 8º da referida Lei Municipal, em se tratando de denúncias e reclamações referente aos dirigentes, servidores ou atividades e serviços prestados pelo órgão ou entidade, a Ouvidoria realizou o encaminhamento ao Chefe do Poder Executivo Municipal, para que o mesmo realize a adoção das medidas cabíveis.

9 – SUGESTÕES

Após análise dos pontos recorrentes e da legislação vigente, a Ouvidoria do Poder Executivo Municipal, sugere-se que para melhoria da prestação dos serviços públicos, seja estruturado o Conselho de Usuários conforme preceitua o art. 30 da Lei Municipal nº 1.127/2019 visando a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e avaliação dos serviços públicos, pois conforme verificado ainda não está estruturado no Poder Executivo Municipal.

Ademais, também sugerimos que seja realizado a Avaliação dos Serviços, conforme preceitua o art. 19 da Lei Municipal nº 1.127/2019, visando avaliar os serviços prestados.

10- CONSIDERAÇÕES FINAIS

No decorrer do ano de 2025, a Ouvidoria do Poder Executivo Municipal buscou se adequar os procedimentos as legislações vigentes, normatizando as regras básicas para o tratamento e a solução dessas manifestações recebidas pelos cidadãos.

Diante de todo exposto, a Ouvidoria possui o condão de ser a intermediária de informações entre os usuários dos serviços e os setores competentes para tratar dos respectivos assuntos, seja para informar ou oferecer o devido encaminhamento das demandas apresentadas, objetivando a resolução das questões.

A Ouvidoria do Poder Executivo Municipal permanece a disposição da comunidade para atender a cada manifestação apresentada e assim proporcionar ampla transparência, contribuindo para uma melhor gestão.

SÃO JOSÉ DAS MISSÕES/RS, AOS 05 DE JANEIRO DE 2026.

THAÍS SORTICA MACHADO

OUVIDORA

Portaria Municipal nº 003/2023

05/01/2026

Mais Trabalhos e Novas Conquistas!

Adm. 2025/2028

