



Governo
Municipal de
Cruzaltense
CORAGEM DE SER MAIS

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

Período em análise – 2025
Poder Executivo Municipal de Cruzaltense/RS
Ouvidor do Poder Executivo – Renan Pasa – Portaria Municipal nº 122/25

(54) 99104-8921

www.cruzaltense.rs.gov.br
gabinete@cruzaltense.rs.gov.br

Av. Pedro Álvares Cabral, 300, Cruzaltense
RS / Brasil / CEP: 99665-000

@pmcruzaltense 
@prefeituracruzaltense 

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	3
2. CONCEITOS.....	5
3. OUVIDORIA GERAL DO PODER EXECUTIVO	6
3.1. OUVIDOR	6
3.2. ATRIBUIÇÕES	8
3.3. COMPETÊNCIA	8
3.4. MISSÃO.....	9
4. TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES.....	10
5. CANAIS DE ATENDIMENTO	12
6. REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO	15
7. PRAZO DE ATENDIMENTO	16
8. AÇÕES.....	17
9. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2025.....	18
10. CONSIDERAÇÕES FINAIS	19

1. APRESENTAÇÃO

As Ouvidorias Públicas têm se constituído em importante instrumento na luta pela garantia e reconhecimento dos direitos individuais e coletivos, tendo que são legítimos representantes da cidadania e por ela legitimados, já que é a participação, a ação do cidadão que lhe confere força perante a administração pública. Por outro lado, sua ação também contribui no fortalecimento da democracia na medida em que enfraquece a burocracia e o corporativismo torna público o Estado.

Conforme a Carta de Serviços da Ouvidoria do Senado do Senado Federal¹, as Ouvidorias são instrumentos de participação e de exercício da democracia presentes em diferentes níveis de governo. Elas representam uma importante ferramenta de gestão que, por meio de informações recebidas da população, ajudam a identificar desserviços, bem como bons exemplos na prestação dos serviços públicos, atuando, também, como uma fonte mediadora entre a população e as administrações. As ouvidorias são legitimadas como instâncias valiosas para a gestão, subsidiando ainda a formulação, a implementação e a avaliação de atuais e de novas gestões, o que propicia a elaboração e o aperfeiçoamento de suas perspectivas e ações.

Na elaboração do texto constitucional de 1988², conhecido como Constituição “Cidadã”, e, num período de redemocratização no Brasil, sob perspectivas da efetividade da participação popular, no sentido mais amplo do termo, ficava clara a abertura definitiva da administração à participação de todos, como podemos notar no inciso XXXIII³ do artigo 5º; “têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas as exceções:[...]”; e, no § 3º⁴ do artigo 37, o qual prevê que “A lei disciplinará as formas de participação do usuário na

¹<https://www12.senado.leg.br/institucional/ouvidoria/publicacoes-ouvidoria/Carta%20de%20Servicos%20da%20Ouvidoria%20-%20Senador%20Plinio.pdf/>

² https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm

³ XXXIII - todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado.

⁴ § 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

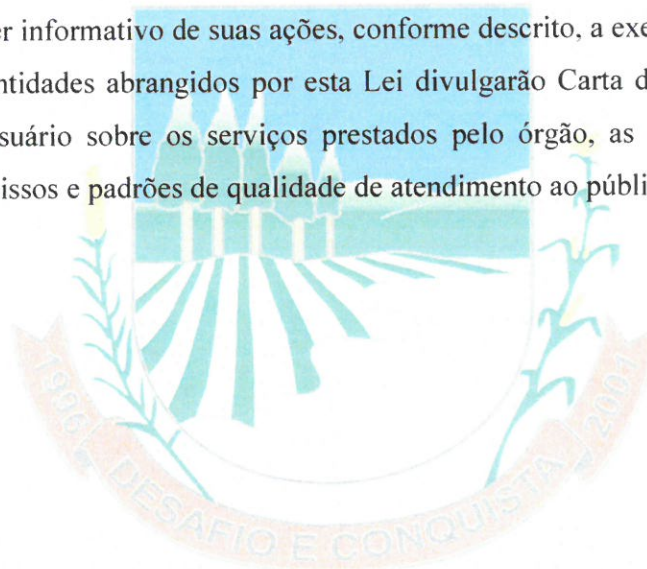
I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;

II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;

administração pública direta e indireta, regulando sobre, entre outras questões, reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, manifestações sobre a garantia da manutenção de serviços de atendimento ao usuário, sobre o controle da qualidade dos serviços prestados [...] etc.”

Já em 2012, entra em vigor a Lei nº 12.527/2011⁵, Lei Geral de Acesso à Informação – LAI – que, com o objetivo de garantir definitivamente ao cidadão o pleno conhecimento acerca das ações do governo, missão e objetivos dos órgãos que o compõem, passa a definir quais informações são acessíveis e não acessíveis, fixar prazos para tratamento de solicitações, criar procedimentos para recursos, bem como condições para o cumprimento da lei.

Sob as constantes demandas trazidas pela população em geral, considerando-se a rápida informatização de informações, a administração pública, mesmo já legalmente bem estruturada para tratar do manejo das informações públicas, buscou, por meio da Lei nº 13.460/2017⁶, cuidar da participação, da proteção e da defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, sobretudo levando em consideração o caráter informativo de suas ações, conforme descrito, a exemplo, em seu artigo 7º e § 1º⁷, que “Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário”, a qual deve informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.



III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública.

⁵ https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm

⁶ https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/113460.htm

⁷ § 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

2. CONCEITOS

I - **USUÁRIO**: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

II - **SERVIÇO PÚBLICO**: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

III - **AGENTE PÚBLICO**: quem exerce cargo, emprego ou função pública, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

IV - **MANIFESTAÇÕES**: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações que tenham como objeto políticas ou serviços públicos prestados e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

V - **RECLAMAÇÃO**: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

VI - **DENÚNCIA**: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

VII - **SUGESTÃO**: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Município;

VIII - **ELOGIO**: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

IX - **SOLICITAÇÃO**: requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

O acesso do usuário a informações será regido pelos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Os serviços públicos e o atendimento do usuário serão realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

3. OUVIDORIA GERAL DO PODER EXECUTIVO

A Ouvidoria Geral do Poder Executivo⁸, vinculada à **Secretaria de Administração e Finanças**, é o órgão responsável, prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados, sob qualquer forma ou regime, pelos órgãos e pelas entidades do Poder Executivo, inclusive da Administração Pública Indireta, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

3.1. OUVIDOR

A Ouvidoria do Município de Cruzaltense, cujas origens remontam a 2017, encontra-se em fase de consolidação, com constantes adaptações e implementações visando melhor atender as demandas.

Conforme a Portaria Municipal 122/2025⁹, Renan Pasa é o atual Ouvidor do Poder Executivo Municipal e membro titular da Ouvidoria-Geral.

São requisitos para ser integrante da Ouvidoria Geral:

- I - integrar o quadro permanente da Administração Pública Municipal;
- II - ter mais de 21 (vinte e um) anos de idade;
- III - não possuir antecedentes criminais que desabonem sua reputação;
- IV - não estar respondendo processo administrativo;
- V - não ter sido condenado em processo administrativo nos últimos cinco anos;
- VI - estar investido em cargo de provimento efetivo e estável; preferencialmente com capacitação específica para exercício das atribuições;
- VII - as atribuições do cargo do(s) servidor(es) devem ter relação com as atividades a serem exercidas;

Quando ocorrer afastamento ou impedimento legal do titular da Ouvidoria Geral, o substituto o substituirá.

⁸<https://cruzaltense.cespro.com.br/visualizarDiploma.php?cdMunicipio=9715&cdDiploma=20191291&NroLei=1.291&Word=0&Word2=>

⁹<https://cespro.com.br/visualizarDiploma.php?cdMunicipio=9715&cdDiploma=2025122&NroLei=122&Word=0&Word2=>

Os integrantes da Ouvidoria Geral são designados pelo período de dois anos podendo ser reconduzido por períodos iguais e sucessivos. Após este período, se não houver a designação de novos integrantes, no prazo máximo de 10 dias, e desde que não haja manifestação em contrário, os integrantes atuais ficarão automaticamente reconduzidos.

A Ouvidoria Geral possui as seguintes prerrogativas:

I - autonomia e independência funcional;

II - recondução ao cargo, por igual ou sucessivos períodos;

III - vedação da dispensa imotivada a partir da publicação da portaria de designação, exceto se:

- Sofrer condenação judicial transitada em julgado ou de processo administrativo disciplinar, que lhe impeça o exercício das atribuições regulares;

- Descumprir suas atribuições, reconhecidos em decisão fundamentada do Chefe do Poder Executivo Municipal, após o devido processo legal;

- Pedido voluntário de dispensa do servidor;

- Pedido de exoneração do servidor;

- Qualquer outro motivo que ensejar a vacância do cargo.

O Ouvidor do Poder Executivo é o membro titular da Ouvidoria-Geral.

Compete ao Ouvidor:

I - propor aos órgãos da Administração, resguardadas as respectivas competências, a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração das responsabilidades administrativas, civis e criminais;

II - requisitar, diretamente e sem qualquer ônus, de qualquer órgão municipal, informações, certidões ou cópias de documentos relacionados com as reclamações ou denúncias recebidas, na forma da Lei;

III - recomendar a adoção de providências que entender pertinentes, necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados à população pela Administração do Município;

IV - recomendar aos órgãos da Administração Direta a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades comprovadas;

V - celebrar termos de cooperação com entidades públicas ou privadas nacionais, que exerçam atividades congêneres às da Ouvidoria.

3.2. ATRIBUIÇÕES

São atribuições da Ouvidoria:

I - atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos;

II - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

III - acompanhar a prestação dos serviços públicos, visando a garantir a sua efetividade e propor medidas para o seu aperfeiçoamento;

IV - receber, analisar e responder às manifestações a ela encaminhadas;

V - encaminhar às autoridades competentes as manifestações, solicitar informações a respeito das mesmas, acompanhando o tratamento e a sua efetiva conclusão;

VI - atender o usuário de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

3.3. COMPETÊNCIA

Compete à Ouvidoria Geral do Poder Executivo:

I - formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei Federal nº 13.460, de 2017;

II - monitorar a atuação das unidades setoriais e dos responsáveis por ações de ouvidoria dos órgãos e entidades prestadores de serviços públicos quanto ao tratamento das manifestações recebidas;

III - promover políticas de capacitação e treinamento relacionadas às atividades dos responsáveis por ações de ouvidoria e defesa do usuário de serviços públicos;

IV - sistematizar as informações disponibilizadas pelas unidades setoriais de ouvidoria, consolidar e divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação dos usuários com os serviços públicos prestados;

V - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

Com vistas à realização dos seus objetivos, a ouvidoria deve:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

3.4. MISSÃO

Orientada por princípios e fundamentos previstos no ordenamento jurídico brasileiro, a Ouvidoria tem a missão de ser um canal aberto e direto de comunicação da sociedade com o Município e de fomentar a participação do cidadão no processo de aprimoramento dos serviços.



4. TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

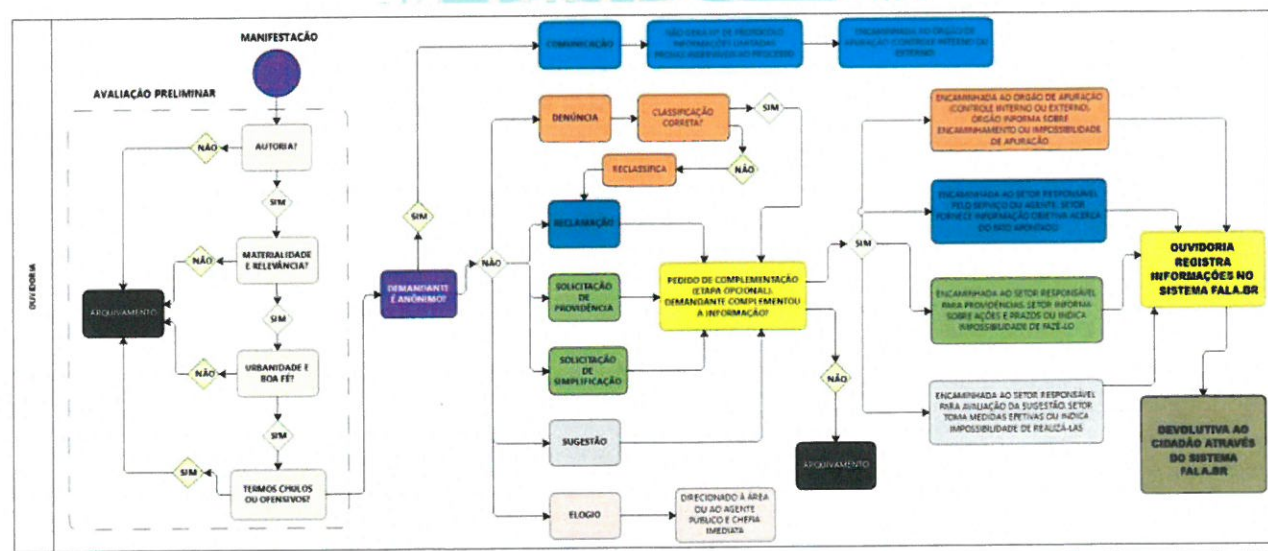
A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem clara e objetiva. Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos da Lei, sob pena de responsabilidade do agente público.

As manifestações serão identificadas, entretanto não cabe à Ouvidoria fazer exigências quanto à identificação que inviabilizem sua apresentação. São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação da manifestação. A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei.

No caso de manifestação feita por meio eletrônico, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá ser requerido meio de certificação da identidade do requerente.

A manifestação sobre matéria alheia à competência do órgão ou entidade em que foi apresentada, deve ser protocolizada e encaminhada imediatamente à Ouvidoria Geral do Poder Executivo para que faça o encaminhamento adequado.

Abaixo, imagem com o fluxograma referente procedimento após o recebimento das manifestações.



A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende as seguintes etapas:

I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;

II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação com o respectivo número de protocolo;

III - análise e obtenção de informações, quando necessário;

IV - decisão administrativa final;

V - ciência ao usuário.

Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, no prazo máximo de **cinco dias**, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até **dez dias** a contar do seu recebimento, a Ouvidoria deverá solicitar a complementação de informações que deverá ser atendida em até **vinte dias**, sob pena de arquivamento da manifestação.

O pedido de complementação de informações interrompe uma única vez o prazo previsto de **trinta dias**, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes.

A Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente aos agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de **vinte dias**, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Quando a manifestação for denúncia, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, deverá ser encaminhada para o órgão competente para as devidas providências.

Esgotado o prazo sem a conclusão do procedimento de apuração da denúncia pelo órgão competente, considera-se como conclusiva a comunicação com o encaminhamento ao órgão competente.

O órgão competente encaminhará à Ouvidoria Geral do Poder Executivo o resultado final do procedimento de apuração da denúncia que deverá dar conhecimento ao usuário acerca dos desdobramentos da sua manifestação.

5. CANAIS DE ATENDIMENTO

Com o objetivo de facilitar a comunicação entre a sociedade e a Administração, a Ouvidoria disponibiliza diversas formas de contato:

As manifestações poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação:

I - por meio de **formulário eletrônico**, preferencialmente;

II - por correspondência convencional, destinada à Ouvidoria-Geral do Município, Av. Pedro Álvares Cabral, 300, Centro, Cruzaltense, RS, CEP 99665-0000;

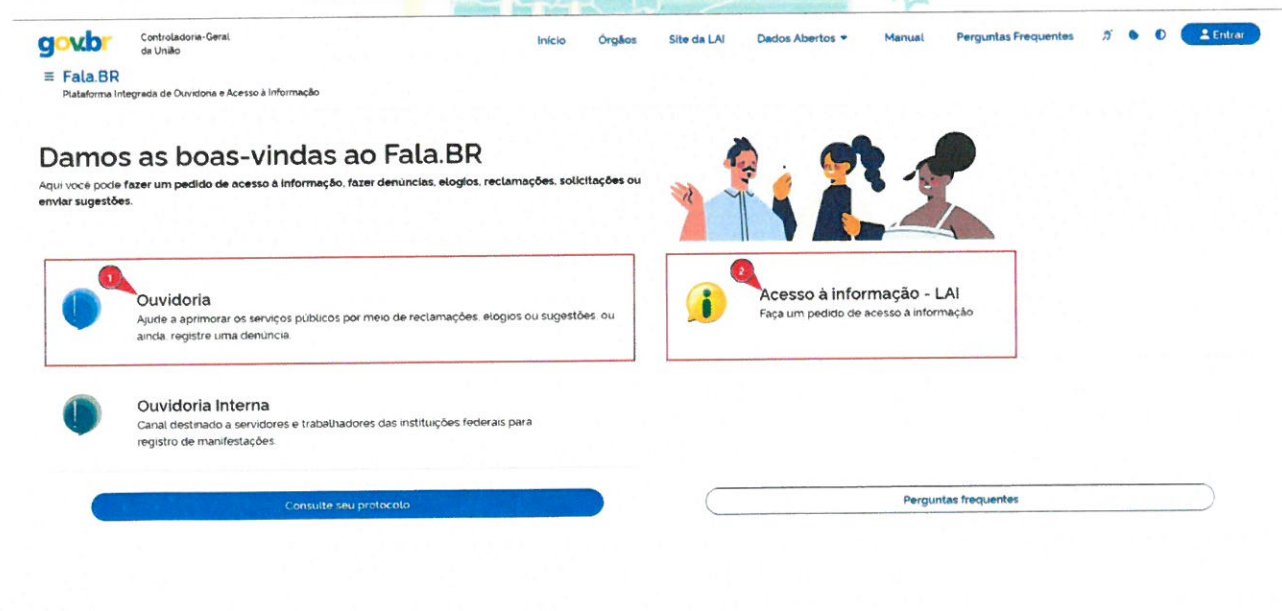
III - no posto de atendimento presencial, disponível a qualquer cidadão, de segunda a sexta-feira, das 7h30 às 11h30 e das 13h às 17h, na Prefeitura (Av. Pedro Álvares Cabral, 300);

IV - E-mail ouvidoria@cruzaltense.rs.gov.br;

V - Telefone (54) 99104-8921.

Passo a passo para preenchimento de **formulário eletrônico**:

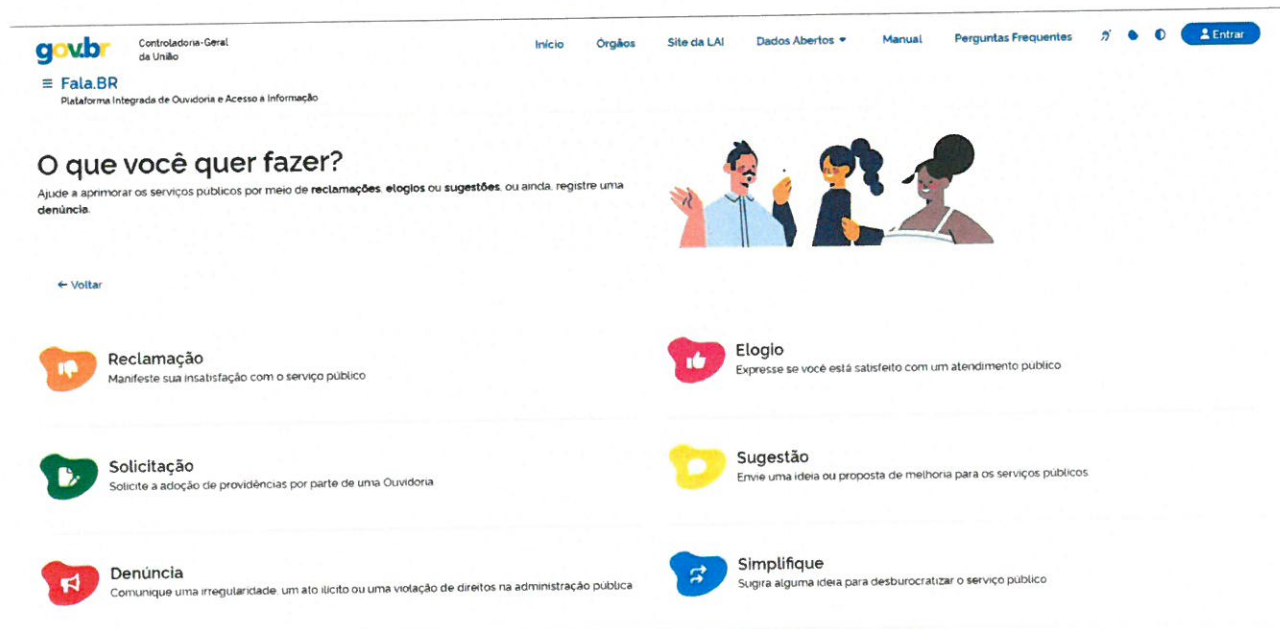
1º acesse o link <https://falabr.cgu.gov.br/web/home> (ver imagem abaixo);



The screenshot shows the Fala.BR website interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Início', 'Órgãos', 'Site da LAI', 'Dados Abertos', 'Manual', 'Perguntas Frequentes', and an 'Entrar' button. Below the navigation bar, the main heading reads 'Damos as boas-vindas ao Fala.BR'. Underneath, a sub-heading states: 'Aqui você pode fazer um pedido de acesso à informação, fazer denúncias, elogios, reclamações, solicitações ou enviar sugestões.' There are two main service boxes: 'Ouvidoria' (Ajude a aprimorar os serviços públicos por meio de reclamações, elogios ou sugestões, ou ainda, registre uma denúncia) and 'Acesso à informação - LAI' (Faça um pedido de acesso à informação). At the bottom of the interface, there are two buttons: 'Consulte seu protocolo' and 'Perguntas frequentes'.

(54) 99104-8921

2º Acessando o referido link e clicando, conforme imagem acima, no item 1, aparecerá as seguintes opções (ver imagem abaixo). Clique na opção desejada.



The screenshot shows the gov.br Fala.BR platform. At the top, there is a navigation bar with links for 'Início', 'Órgãos', 'Site da LAI', 'Dados Abertos', 'Manual', 'Perguntas Frequentes', and an 'Entrar' button. Below the navigation bar, the main heading is 'O que você quer fazer?' followed by a sub-heading: 'Ajude a aprimorar os serviços públicos por meio de reclamações, elogios ou sugestões, ou ainda, registre uma denúncia.' To the right of this text is an illustration of three people. Below the heading, there are six service options, each with an icon and a brief description:

- Reclamação**: Manifeste sua insatisfação com o serviço público.
- Elogio**: Exprese se você está satisfeito com um atendimento público.
- Solicitação**: Solicite a adoção de providências por parte de uma Ouvidoria.
- Sugestão**: Envie uma ideia ou proposta de melhoria para os serviços públicos.
- Denúncia**: Comunique uma irregularidade, um ato ilícito ou uma violação de direitos na administração pública.
- Simplifique**: Sugira alguma ideia para desburocratizar o serviço público.

A Ouvidoria é responsável por receber os seguintes tipos de manifestações:

- RECLAMAÇÃO: demonstração de insatisfação relativa a serviço prestado;
- ELOGIO: demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- SOLICITAÇÃO: requerimento de adoção de providência;
- SUGESTÃO: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados;
- DENÚNCIA: comunicação de prática de ato ilícito, cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;
- SIMPLIFIQUE: solicitação para simplificar serviços prestados;
- ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI: Pedidos de acesso às informações que não estão disponibilizadas de maneira ativa na internet (Conforme imagem do 1º passo, item 2).

3º Para acesso à plataforma, utilize a sua conta .GOV (ver imagem abaixo);

Para continuar, escolha uma identificação

Seus dados pessoais estarão protegidos, nos termos da Lei 13.460/2017



Escolha um tipo de login:

Login Pessoa Física

Registre e acompanhe suas manifestações e pedidos de acesso à informação com a sua [Conta Gov.br](#)

Login Pessoa Jurídica

Para acessar o Fala BR como Pessoa Jurídica, vincule o CNPJ da empresa à sua Conta Gov.br. [Saiba mais](#)

API (Exclusivo para Órgãos e Entidades)

Exclusivo para órgãos e entidades que utilizam integração automática com a plataforma Fala BR. Para acessar, insira usuário e senha cadastrados.

Pessoa Física

Entrar com gov.br

Pessoa Jurídica

Entrar com gov.br

API (Órgãos e Entidades)

4º Você deverá preencher a Esfera, Estado e Município (ver imagem abaixo, utilizado como exemplo a opção “Solicitação”).

Fala BR

Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

Principal Nova Manifestação Solicitação



Faça sua solicitação

Escolha essa opção se deseja um atendimento ou a prestação de um serviço. Pode ser algo material, como receber um medicamento, ou a ação de um órgão em uma situação específica.

Destinatário

Filtre por esfera: federal, estadual ou municipal

Órgãos estaduais e municipais **não tem obrigação de utilizar o FalaBR**. Caso não encontre o estado ou município desejado, procure nos sites dos respectivos entes

Esfera

Municipal

Estado

RS

Município

Cruzaltense

Órgão para o qual você quer enviar sua manifestação

6. REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO

Para o registro de qualquer manifestação na Ouvidoria, não é exigido qualquer tipo de documento de identificação do cidadão, mas é importante o fornecimento de algumas informações, como nome e uma forma de contato para que o cadastro não seja anônimo e a resposta seja enviada. Informações de perfis, como gênero, UF, faixa etária e escolaridade, são solicitadas pela Ouvidoria de forma a alimentar os relatórios de gestão e promover o controle social por meio da participação popular.





Governo
Municipal de
Cruzaltense
CORAGEM DE SER MAIS

7. PRAZO DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até **trinta dias** contados do recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.



(54) 99104-8921

www.cruzaltense.rs.gov.br
gabinete@cruzaltense.rs.gov.br

Av. Pedro Álvares Cabral, 300, Cruzaltense
RS / Brasil / CEP: 99665-000

@pmcruzaltense 
@prefeituracruzaltense 

8. AÇÕES

Durante o período de 2025, a Ouvidoria Geral do Município desenvolveu diversas ações, entre as quais destacamos:

I - Formulação e expedição de atos, quando necessários, para o correto exercício das atribuições;

II - Monitoramento da disponibilização e atualização da Carta de Serviços;

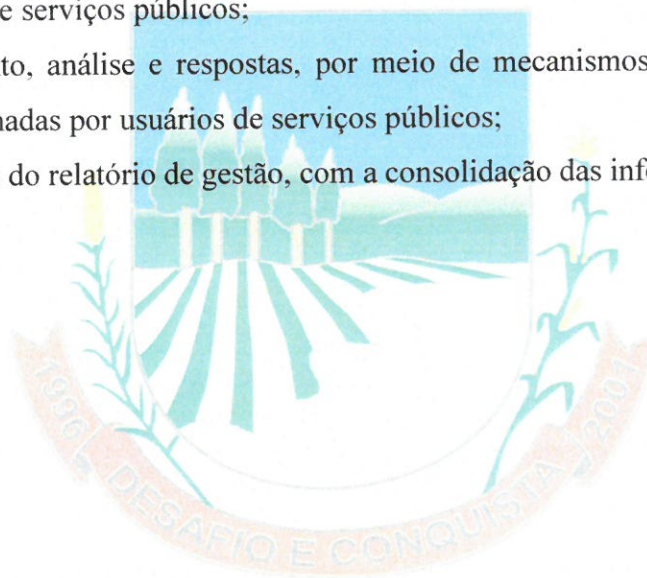
III - Participação em cursos de capacitação e treinamento relacionadas às atividades dos responsáveis por ações de ouvidoria e defesa do usuário de serviços públicos;

IV - Verificação das informações disponibilizadas pela ouvidoria;

V - Monitoramento da adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;

VI - Recebimento, análise e respostas, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;

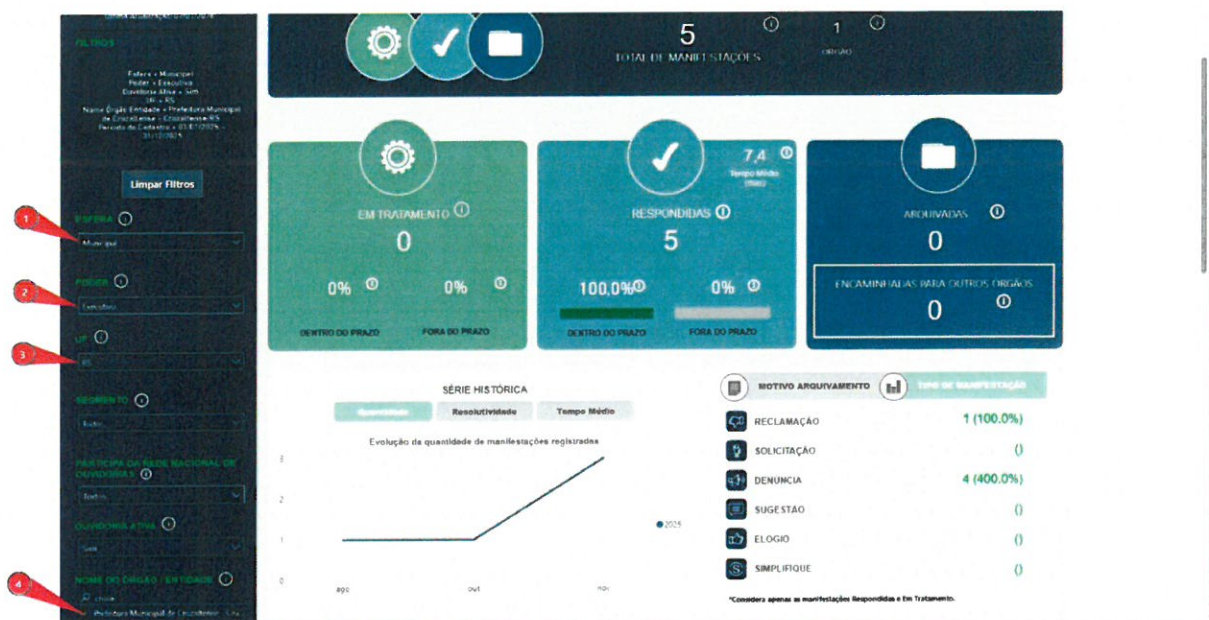
VII - Elaboração do relatório de gestão, com a consolidação das informações.



9. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2025

Os dados e informações relacionados às manifestações e os respectivos motivos poderão ser acessados por meio do link: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

Ao acessar o link, para que seja visualizado os dados referentes a Ouvidoria do Poder Executivo Municipal de Cruzaltense, você deverá filtrar conforme demonstrado na imagem abaixo.



10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após análise do relatório, constata-se que a Ouvidoria tem exercido um importante papel de intercâmbio e apoio junto ao Município. Há uma análise criteriosa das manifestações recebidas na busca de providências cabíveis junto à gestão, consolidando o atendimento as pessoas e a acessibilidade universal por meio do acolhimento e da agilidade no encaminhamento da demanda.

Da mesma forma foram implementadas pesquisas para verificar o grau de satisfação dos cidadãos. Esses dados estão disponíveis através do link <https://www.cruzaltense.rs.gov.br/carta-servico/categoria> na opção Grau total de satisfação, onde cada serviço, disponibilizado na Carta de Serviços, pode ser avaliado e sugerido melhorias.

Verificou-se que a Ouvidoria se encontra parcialmente estruturada para atendimento das demandas, mas ainda há necessidade de aprimoramentos em elementos que julgamos ser essenciais para o bom andamento dos trabalhos realizados.

O Município utiliza o sistema Fala.BR o que facilita a gestão e o atendimento das demandas da população. Atualmente, a Ouvidoria atua como um canal de escuta qualificada entre cidadão e órgãos, promove a melhoria dos serviços públicos prestados à sociedade e ainda aprimora os procedimentos de trabalho. Esse canal de Ouvidoria ganha cada vez mais espaço, pois o cidadão se torna cada vez mais participativo.

Ressalta-se que todas as demandas cadastradas no Fala.BR foram encerradas com os seus devidos encaminhamentos e/ou, quando foi o caso, seu arquivamento. As demandas recebidas foram analisadas e diligenciadas por meio de rotinas inspiradas na nova ótica da Lei nº. 13.460/2017, denominada de Código de Defesa do Usuário de Serviços, dentro dos prazos previstos.

Dessa feita, visando a uma gestão participativa, acessível e transparente, pautada pela ética, confiabilidade, respeito e cordialidade, a Ouvidoria tem buscado atingir a excelência no fomento do controle social, sendo instrumento efetivo, eficaz e eficiente do regime democrático.

Com o intuito de aperfeiçoar os serviços prestados por essa ouvidoria, recomendamos que seja providenciadas soluções para os itens a seguir:

- **Avaliar os serviços prestados.** Os órgãos (Secretarias / Setores / Unidades) deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

I - satisfação do usuário com o serviço prestado;

II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;

III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

IV - quantidade de manifestações de usuários;

V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

A avaliação deverá ser realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

Conforme definido em lei, esta avaliação não será realizada pela Ouvidoria Geral. Cada Secretaria / Órgão / Unidade deverá adotar providências para a sua execução.

Os resultados estatísticos deverão ser disponibilizados no sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet, incluindo o ranking daqueles com maior incidência de reclamação dos usuários. Os dados servirão de subsídio para orientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário;

- **Manter a carta de serviços, disponibilizada no site institucional, atualizada.**

Disponível pelo link <https://www.cruzaltense.rs.gov.br/carta-servico/categoria>;

- **Divulgação dos canais de comunicação da Ouvidoria;**

- **Designar os membros do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.** Consoante o art. 28, da Lei Municipal nº 1.291/19, de 30 de julho de 2019, é necessário designar os membros do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, observando os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, sendo:

I – 2 (dois) representantes dos usuários de serviços públicos;

II – 2 (dois) representantes do Poder Executivo, sendo:

a) 1 (um) membro da Ouvidoria-Geral do Poder Executivo;

b) 1 (um) membro da Secretaria Municipal de Administração e Finanças;

Conforme a lei supracitada, os representantes do Poder Executivo serão indicados pelo Prefeito. Por outro lado, a escolha dos representantes dos usuários dos serviços públicos será feita em processo aberto ao público, mediante chamamento oficial a ser publicado no veículo de



Governo
Municipal de
Cruzaltense
CORAGEM DE SER MAIS

imprensa oficial e em jornal de circulação local, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias e ampla divulgação.

Cruzaltense/RS, 08 de janeiro de 2026.



Renan Pasa

Ouvidor do Poder Executivo Municipal de Cruzaltense

Portaria Municipal nº 122/25

ouvidoria@cruzaltense.rs.gov.br



André Gazzoni

Prefeito Municipal de Cruzaltense


prefeito@cruzaltense.rs.gov.br / gabinete@cruzaltense.rs.gov.br

(54) 99138-8606

(54) 99104-8921

www.cruzaltense.rs.gov.br
gabinete@cruzaltense.rs.gov.br

Av. Pedro Álvares Cabral, 300, Cruzaltense
RS / Brasil / CEP: 99665-000

@pmcruzaltense 
@prefeituracruzaltense 