



MUNICÍPIO DE VICTOR GRAEFF/RS

Av. João Amann, 690 – Centro

Victor Graeff - RS, 99350-000

(54) 3338-1244

www.victorgraeff.rs.gov.br

OUIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO - 2024

OUIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Prefeitura Municipal de Victor Graeff/RS

Avenida João Amman, 690 – CEP n.º 99350-000 – CNPJ n.º 87.613.485/0001-77
Fone: (54) 3338-1242 / 3338-1273 – e-mail: compaq@prefvictorgraeff.com.br

CR



MUNICÍPIO DE VICTOR GRAEFF/RS

Av. João Amann, 690 – Centro

Victor Graeff - RS, 99350-000

(54) 3338-1244

www.victorgraeff.rs.gov.br

OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

A Ouvidoria é a Central de Relacionamento com o Cidadão, cuja principal finalidade é registrar as manifestações da população e encaminhá-las aos destinatários competentes, sejam eles Parlamentares ou Órgãos da Administração Pública Municipal.

Com estrutura vinculada à Sede da Prefeitura Municipal de Victor Graeff, a Ouvidoria não apenas fornece informações ao Governo Municipal, mas também atua como um canal direto de comunicação entre a população e o Poder Executivo.

Por meio deste documento, são apresentadas as informações produzidas pela Ouvidoria Geral do município de Victor Graeff (Fala.BR), em cumprimento ao Art. 21 do Decreto nº 59, de 12 de junho de 2019. O relatório tem como objetivo apontar falhas e sugerir melhorias na prestação dos serviços públicos, considerando as manifestações encaminhadas pelos cidadãos.

CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria Geral da Prefeitura Municipal de Victor Graeff recebe reclamações, denúncias, sugestões, elogios e outras demandas por meio dos seguintes canais:

- Pelo portal oficial: <https://victorgraeff.rs.gov.br/>, na guia "OUVIDORIA";
- Pela **Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Portal Fala.BR**: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>;
- Por telefone: (54) 3338-1244 / 3338-1242 / 3338-1473;
- Por e-mail: compaq@prefvictorgraeff.com.br;
- Presencialmente, junto à Ouvidoria Geral do Município.

PRAZOS PARA RESPOSTA

1. Manifestações à Ouvidoria:

De acordo com a **Lei nº 13.460/2017, Art. 16**, a Ouvidoria deve encaminhar a decisão administrativa final ao usuário no prazo de até **30 dias**, prorrogável, de forma justificada, uma única vez, por igual período.

2. Solicitação de Informações:

Conforme a **Lei nº 12.527/2011, Art. 11**, o órgão ou entidade pública deve autorizar ou conceder acesso imediato à informação disponível. Caso não seja possível fornecer o acesso imediato, a resposta



MUNICÍPIO DE VICTOR GRAEFF/RS
Av. João Amann, 690 – Centro
Victor Graeff - RS, 99350-000
(54) 3338-1244
www.victorgraeff.rs.gov.br
OUIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

deve ser enviada em até **20 dias**. Esse prazo pode ser prorrogado por **mais 10 dias**, mediante justificativa expressa, com a devida comunicação ao solicitante.

Relatório de Manifestações – Exercício 2024

QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Durante o período de **1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024**, foram registradas **duas manifestações** na Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Victor Graeff, ambas recebidas pelo canal **Fala.BR (Internet)**. As manifestações foram protocoladas sob os seguintes números:

- **02360.2024.000001-76**
- **02360.2024.000002-57**

The screenshot shows the 'Tratar Manifestações' page on the Fala.BR platform. The search filters are set to: Município: Engenheiro; Tipo: Comunicação; Formulário: Fala.BR; Orgão Destinatário: Prefeitura Municipal de Victor Graeff - Victor Graeff/RS; Data de Cadastro de: 01/01/2024 a 31/12/2024; Situação: Cadastrada, Complementada, Priorogada, Encaminhada por Outro Órgão, Complementação Solicitada, Concluída, Encaminhada para Órgão Externo - Entrada Arquivada. The search results table shows 2 records:

| Número | Orgão Destinatário | Assunto | Serviço | Tipo | E-mail do manifestante | Cadastro | Prazo | Situação | Responsável |
|----------------------|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------|---------|-------------|------------------------|------------|------------|-----------|---------------------|
| 02360.2024.000001-76 | Prefeitura Municipal de Victor Graeff - Victor Graeff/RS | Outros em Economia e Finanças | | Comunicação | | 14/02/2024 | 28/03/2024 | Concluída | CRISTE. RHEINHEIMER |
| 02360.2024.000002-57 | Prefeitura Municipal de Victor Graeff - Victor Graeff/RS | Denúncia de irregularidades de servidores | | Comunicação | | 04/01/2024 | 07/02/2024 | Concluída | CRISTE. RHEINHEIMER |

CR



MUNICÍPIO DE VICTOR GRAEFF/RS

Av. João Amann, 690 – Centro

Victor Graeff - RS, 99350-000

(54) 3338-1244

www.victorgraeff.rs.gov.br

OUIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

PONTOS RECORRENTES E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

As manifestações registradas no período estavam relacionadas a **economia e finanças e irregularidade de servidores**. Observou-se que a maioria das demandas recebidas foram realizadas de forma **anônima**.

A Ouvidoria realizou a verificação e análise individual de cada manifestação, comunicando a autoridade responsável por meio da emissão de memorandos, nos quais foram relatados os fatos e solicitados esclarecimentos. Após o retorno das informações, as manifestações foram analisadas e finalizadas na plataforma **Fala.BR**.

É importante ressaltar que todos os responsáveis pelos setores da administração pública municipal prestaram os devidos esclarecimentos e adotaram as providências necessárias para a solução dos problemas apontados.

Sem mais.

Atenciosamente.

Victor Graeff, RS, 25 de fevereiro de 2025.

Cristieli Rheinheimer

Ouidora Geral do Município