

2.1. Introdução

- Apresentação da Ouvidoria e sua importância para a gestão pública e para o cidadão. o cidadão, na condição de usuário do serviço público, pode, junto à Câmara Municipal, elogiar o que lhe é oferecido, realizar solicitações, pedidos de esclarecimentos e buscar orientações, reclamar diante de alguma inconsistência, sugerir melhorias e inovações e até mesmo formular denúncias
- Objetivo do relatório, demonstrar a atuação da ouvidoria, analisar as manifestações recebidas e propor melhorias).
- De 2024 a outubro de 2025

2.2. Metodologia

- Breve descrição de como as manifestações são recebidas, registradas, analisadas e respondidas. As manifestações são recebidas no site da Câmara de Vereadores e enviadas na aba “Ouvidoria em digite aqui sua manifestação”, é analisada por um dos ouvidores e respondidas, conforme a legislação.
- Fontes de dados utilizadas para a elaboração do relatório, site da Câmara de Vereadores “Ouvidoria”.

2.3. Dados Quantitativos das Manifestações

Esta seção deve apresentar os dados numéricos das manifestações recebidas. É fundamental que estes dados sejam claros e, se possível, apresentados em gráficos para facilitar a compreensão.

Indicador	Valor (Ano 2024)	Observações
Total de Manifestações Recebidas	0	
Manifestações por Tipo (Sugestão, Elogio, Solicitação, Reclamação, Denúncia, Simplifique)	0	
Manifestações por Canal de Entrada (Presencial, Telefone, E-mail, Site, Outros)	0	
Manifestações Concluídas	0	
Manifestações em Andamento	0	
Tempo Médio de Resposta (dias)	02 dias	

2.4. Análise Qualitativa das Manifestações

Esta seção deve aprofundar a análise dos dados, conforme exigido pelo Art. 15 da Lei Federal nº 13.460/2017.

2.4.1. Motivos das Manifestações

- Identificação e descrição dos principais motivos que levaram os cidadãos a procurar a ouvidoria.
- Exemplos de manifestações mais frequentes, agrupadas por tema ou serviço.

2.4.2. Análise dos Pontos Recorrentes

- Identificação de problemas ou deficiências que se repetem na prestação de serviços públicos.
- Análise das causas desses pontos recorrentes.
- Impacto desses problemas na qualidade dos serviços e na satisfação do usuário.

2.4.3. Providências Adotadas e Sugestões de Melhoria

- Descrição das ações e providências que a administração pública adotou em resposta às manifestações e aos pontos recorrentes identificados.
- Resultados alcançados com as providências adotadas.
- Sugestões de melhorias contínuas para aprimorar a qualidade dos serviços públicos e a atuação da ouvidoria.

2.5. Conclusão e Recomendações

- Síntese dos principais achados do relatório.
- Reafirmação do compromisso da administração com a transparência e a melhoria contínua dos serviços.
- Recomendações para aprimoramento da atuação da ouvidoria e da gestão pública em geral.

3. Orientações Adicionais

- **Periodicidade:** O relatório deve ser elaborado anualmente.
- **Publicidade:** O relatório deve ser disponibilizado integralmente na internet, preferencialmente no site oficial da Prefeitura e/ou da Câmara Municipal de Não-Me-Toque/RS, em local de fácil acesso.
- **Encaminhamento:** O relatório deve ser encaminhado à autoridade máxima do órgão a que a ouvidoria está vinculada.
- **Dados:** Utilize dados reais e atualizados da Ouvidoria de Não-Me-Toque/RS. Caso não haja dados sistematizados, comece a registrá-los de forma organizada para os próximos relatórios.
- **Linguagem:** Utilize uma linguagem clara, objetiva e acessível ao público em geral.
- **Evidências:** Sempre que possível, inclua evidências (exemplos de manifestações, respostas, etc.) para ilustrar os pontos abordados.

Referências

[1] [Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#) [2] [Resolução TCE-RS nº 1.142/2021](#)