**RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA-GERAL DO PODER EXECUTIVO MUNICIPAL**

**EXERCÍCIO 2024**

 A Ouvidoria-Geral do Poder Executivo Municipal de Marcelino Ramos foi criada através da Lei Municipal nº 025/2017, de 19 de maio de 2017. Ainda, foi instituída a Lei Municipal nº 017/2019, de 18 de junho de 2019 que dispõe sobre os procedimentos para participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos do Poder Executivo, inclusive da Administração Pública Indireta e reestruturou a Ouvidoria-Geral do Município.

Em junho de 2019 instituiu-se o sítio OUVIDORIA junto ao site oficial do Município além da criação de um email oficial exclusivo para a Ouvidoria (ouvidoria@marcelinoramos.rs.gov.br). As Secretarias Municipais, a Companhia das Águas Termais e o Parque Municipal Teixeira Soares produziram suas respectivas Cartas de Serviço para serem publicizadas. Hoje, o Poder Executivo Municipal está com o sítio OUVIDORIA implantado e disponível à todos os usuários.

 O Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria-Geral do Poder Executivo Municipal refere-se ao exercício 2024, que compreende o período de 1º de janeiro à 31 de dezembro de 2024. No período em análise foram registrados 50 atendimentos, destes: 37 (trinta e sete) DENÚNCIA, 03 (três) SOLICITAÇÃO, 07 (sete) RECLAMAÇÃO e 02 (dois) PEDIDO DE INFORMAÇÃO, 01 (uma) SUGESTÃO. As demandas foram enviadas a Ouvidoria através do endereço de e-mail oficial (ouvidoria@marcelinoramos.rs.gov.br) e também diretamente no site oficial do Município ([www.marcelinoramos.rs.gov.br](http://www.marcelinoramos.rs.gov.br)) no link da Ouvidoria Municipal. Todas as demandas foram encaminhadas à Secretaria Municipal de Administração que deu ciência aos gestores correspondentes e, dentro dos prazos legais, cumpriu-se com as devolutivas de informação aos usuários. Os atendimentos protocolados junto à Ouvidoria Municipal foram encaminhadas pelos usuários às secretarias municipais com a seguinte distribuição: 19 (dezenove) para a Secretaria de Administração, 07 (sete) para a Secretaria de Saúde, 09 (nove) para a Secretaria de Obras, 04 (quatro) para a Secretaria de Educação, 03 (três) para a Secretaria de Assistência Social, 02(dois) para a Secretaria de Agricultura, 02(dois) para a Secretaria de Finanças, 04(quatro) para a Secretaria de Turismo.

A emissão do Relatório de Gestão Anual da Ouvidoria atende ao Artigo 15, da Lei Municipal nº 017/2019, de 18.06.2019.

Segue a síntese de manifestações recebidas:

|  |
| --- |
| 05.02.2024 – DENÚNCIA – fiscalização sanitária em estabelecimento comercial – Secretaria de Saúde |
| 05.02.2024 – DENÚNCIA – fiscalização sanitária em estabelecimento comercial – Secretaria de Saúde |
| 18.02.2024 – DENÚNCIA – fiscalização sanitária em estabelecimento comercial – Secretaria de Saúde |
| 12.02.2024 – DENÚNCIA – Precariedade de local turístico – Secretaria de Turismo |
| 26.02.2024 – DENÚNCIA – Uso de espaço público – Secretaria de Finanças |
| 29.02.2024 – SOLICITAÇÕES – iluminação pública – Secretaria de Obras |
| 01.03.2024 – SOLICITAÇÃO – iluminação pública – Secretaria de Obras |
| 04.03.2024 – TURISMO – importunação – Secretaria de Turismo |
| 10.03.2024 – RECLAMAÇÃO – manutenção de via pública – Secretaria de Obras |
| 21.03.2024 – DENÚNCIA – construção civil irregular – Secretaria de Educação |
| 05.04.2024 – DENÚNCIA – atividade comercial irregular – Secretaria de Obras |
| 30.04.2024 – DENÚNCIA – atividade comercial irregular – Secretaria de Administração |
| 05.05.2024 – DENÚNCIA – atividade comercial irregular – Secretaria de Administração |
| 07.05.2024 – DENÚNCIA – denúncia contra servidor – Secretaria de Assistência Social |
| 17.05.2024 – SUGESTÃO – implementação de serviço público – Secretaria de Administração |
| 20.05.2024 – DENÚNCIA – atuação da vigilância sanitária – Secretaria de Administração |
| 22.05.2024 – DENÚNCIA – denúncia contra servidor – Secretaria de Educação |
| 03.06.2024 – DENÚNCIA – atuação da vigilância sanitária – Secretaria de Administração |
| 05.06.2024 – DENÚNCIA – atividade comercial irregular – Secretaria de Administração |
| 13.06.2024 – DENÚNCIA – denúncia contra servidor – Secretaria de Obras |
| 13.06.2024 – DENÚNCIA – atividade comercial irregular – Secretaria da Administração |
| 14.06.2024 – DENÚNCIA – estacionamento irregular – Secretaria de Obras |
| 24.06.2024 – DENÚNCIA – atividade comercial irregular – Secretaria de Administração |
| 24.06.2024 – DENÚNCIA – atividade comercial irregular – Secretaria de Administração |
| 24.06.2024 – DENÚNCIA – atividade comercial irregular – Secretaria de Administração |
| 05.07.2024 – DENÚNCIA – atuação da vigilância sanitária – Secretaria de Agricultura |
| 04.07.2024 – DENÚNCIA – distribuição de cesta básica – Secretaria de Assistência Social |
| 08.07.2024 – DENÚNCIA – atuação da vigilância sanitária – Secretaria de Administração |
| 09.07.2024 – DENÚNCIA – denúncia contra servidor – Secretaria de Educação |
| 08.08.2024 – ACESSO À INFORMAÇÃO – solicitação de documento – Secretaria de Administração |
| 13.08.2024 – DENÚNCIA – denúncia contra servidor – Secretaria de Administração |
| 19.08.2024 – ACESSO A INFORMAÇÃO – solicitação de documentos – Secretaria da Saúde |
| 29.08.2024 – RECLAMAÇÃO – manutenção de via pública – Secretaria de Obras |
| 02.09.2024 – DENÚNCIA – invasão de terreno – Secretaria de Administração |
| 16.09.2024 – DENÚNCIA – denúncia contra servidor – Secretaria de Assistência Social |
| 24.09.2024 – RECLAMAÇÃO – manutenção de via pública – Secretaria de Obras |
| 08.10.2024 – DENÚNCIA – denúncia de atendimento hospitalar – Secretaria de Saúde |
| 17.10.2024 – SOLICITAÇÃO – atendimento educacional – Secretaria de Educação |
| 24.10.2024 – DENÚNCIA – distribuição de medicamentos – Secretaria de Saúde |
| 01.11.2024 – DENÚNCIA – denúncia contra servidor – Secretaria de Finanças |
| 31.10.2024 – DENÚNCIA – denúncia ambiental – Secretaria de Agricultura |
| 31.10.2024 – RECLAMAÇÃO – denúncia contra gestor – Secretaria de Saúde |
| 24.11.2024 – DENÚNCIA – Cobranças de hora-máquina – Secretaria de Obras |
| 30.11.2024 – DENÚNCIA – transtornos em evento automobilístico – Secretaria de Administração |
| 10.12.2024 – RECLAMAÇÃO – reclamação contra servidor – Secretaria de Administração |
| 10.12.2024 – RECLAMAÇÃO – reclamação contra servidor – Secretaria de Administração |
| 12.12.2024 – DENÚNCIA – informação sobre contratação de fornecedor – Secretaria de Turismo |
| 12.12.2024 – DENÚNCIA – informação sobre contratação de fornecedor – Secretaria de Turismo |
| 22.12.2024 – DENÚNCIA – denúncia contra gestor – Secretaria de Administração |
| 28.12.2024 – RECLAMAÇÃO – reclamação contra servidor – Secretaria de Administração |

 OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO MUNICIPAL DE MARCELINO RAMOS, RS, em 28 de fevereiro de 2025.

ISABEL REGINA RAMISCH

Ouvidora Municipal

Nomeada através da Portaria Municipal nº 515/2020, de 25 de setembro de 2020.