



**PREFEITURA MUNICIPAL DE
CHARQUEADAS**
Estado do Rio Grande do Sul

Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria

2024

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria tem por finalidade intermediar as relações entre os cidadãos que as demandam e os órgãos ou entidades aos quais pertencem, desenvolvendo a qualidade da comunicação entre eles promovendo a colaboração mútua para o município. Acolhendo solicitações são formuladas manifestações subsidiando as secretarias com informações importantes para constante melhoria dos serviços e da gestão. A ouvidoria recebe a demanda e busca soluções nos setores responsáveis para tomar providências em seus devidos setores.

O presente relatório consiste na descrição sintetizada das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, referente ao ano de 2024, de atendimento ao público, de tratamento e encaminhamento das demandas apresentadas.

Os objetivos desse relatório são fundamentais na Política de Transparência desenvolvida por esta Ouvidoria, ao Governo Municipal e à população em geral.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE
CHARQUEADAS**
Estado do Rio Grande do Sul

1.0 - Relatório de eficiência

1.1 - Percentual de eficiência

Finalizadas 36 (36%) Não finalizadas 64 (64%)

Eficiência Total

Finalizadas 36

Não finalizadas 64

1.2 – Percentual por origem dos cadastros

Plataforma Fala-BR 11(11%)

Presencial 89(11%)

1.3 – Manifestações recebidas

Nº Processo	data	requerente	categoria	sec/depto	sec/depto. Atual	situação
20/2024	04/01/2024	anônimo	reclamação	sec.adm./fiscalização	protocolo/arquivo-06/02/2024	concluido
558/2024	06/02/2024	anônimo	denúncia	sec.adm./fisc. Obras	protocolo/arquivo-27/02/2024	concluido
561/2024	06/02/2024	anônimo	denuncia	sec.adm./fisc. Obras	sec.desn.economico-01/03/2024	pendente
577/2024	07/02/2024	identificado	reclamação	sec.servs.urbanos	sec.servs.urbanos-30/04/2024	pendente
597/2024	07/02/2024	identificado	reclamação	sec.adm./fisc. Obras	protocolo/arquivo-20/03/2024	concluido
614/2024	08/02/2024	anônimo	reclamação	sec.adm./fisc. Obras	sec.adm./fisc. Obras	pendente
621/2024	08/02/2024	anônimo	denuncia	vigilância sanitária	protocolo-01/03/2024	concluido
625/2024	08/02/2024	anônimo	reclamação	sec.adm./fisc. Obras	sec.adm./fisc. Obras	pendente
686/2024	16/02/2024	anônimo	denuncia	sec.agricultura	protocolo/arquivo-28/02/2024	concluido
710/2024	19/02/2024	identificado	reclamação	sec.adm./fisc. Obras	sec.adm./fisc. Obras-19/02/2024	pendente



**PREFEITURA MUNICIPAL DE
CHARQUEADAS**
Estado do Rio Grande do Sul

711/2024	19/02/2024	identificado	denuncia	sec.des.economico	sec.desn.economico-08/04/2024	concluido
721/2024	19/02/2024	anônimo	denuncia	sec.agricultura	protocolo/arquivo-28/02/2024	concluido
744/2024	20/02/2024	identificado	solicitação	sec.adm./fisc. Obras	protocolo/arquivo-25/03/2024	concluido
819/2024	23/02/2024	identificado	reclamação	sec.adm./fisc. Obras	protocolo/arquivo-11/03/2024	concluido
824/2024	23/02/2024	anônimo	reclamação	gestão imobiliaria	gestão imobiliária-06/01/2025	pendente
830/2024	23/02/2024	anônimo	solicitação	sec.adm./fisc. Obras	protocolo/arquivo-07/03/2024	concluido
884/2024	27/02/2024	anônimo	reclamação	sec.agricultura	sec.agricultura-05/06/2024	pendente
893/2024	28/02/2024	anônimo	reclamação	vigilância sanitária	vigilancia sanitaria-29/02/2024	pendente
917/2024	28/02/2024	anônimo	solicitação	sec.adm./fisc. Obras	sec.adm./fisc. Obras - 05/03/2024	pendente
929/2024	29/02/2024	anônimo	comunicação	vigilância sanitária	vigilancia sanitaria-29/02/2024	pendente
961/2024	01/03/2024	anônimo	denuncia	sec.saúde	sec.saude-04/03/2024	pendente
975/2024	01/03/2024	identificado	reclamação	sec.adm./fisc. Obras	protocolo/arquivo-11/03/2024	concluido
1519/2024	04/04/2024	anônimo	reclamação	sec.adm./fisc. Obras	sec.adm./fisc. Obras-05/04/2024	pendente
1538/2024	05/04/2024	anônimo	denuncia	sec.educação	sec.educação-05/0/2024	pendente
1539/2024	05/04/2024	anônimo	reclamação	vigilância sanitária	protocolo/arquivo-08/04/2024	concluido
1550/2024	08/04/2024	identificado	reclamação	sec.adm./fisc. Obras	vigilancia sanitaria-04/10/2024	concluido
1553/2024	08/04/2024	anônimo	denuncia	sec.adm./fisc. Obras	sec.adm./fisc. Obras-10/06/2024	pendente
1687/2024	15/04/2024	identificado	denuncia	sec.adm./fisc. Obras	sec.adm./fisc. Obras-20/06/2024	pendente
1690/2024	16/04/2024	anônimo	reclamação	sec.adm./fisc. Obras	sec.adm./fisc. Obras-16/04/2024	pendente
1696/2024	16/04/2024	identificado	denuncia	sec.saúde	sec.saude-16/04/2024	pendente
1778/2024	22/04/2024	anônimo	denuncia	sec.agricultura	protocolo/arquivo-29/04/2024	concluido
1812/2024	23/04/2024	anônimo	reclamação	sec.administração	sec.adm./fisc. Obras-12/08/2024	pendente
1824/2024	24/04/2024	identificado	denuncia	sec.adm./fisc. Obras	sec.administração-24/04/2024	pendente
1851/2024	25/04/2024	identificado	reclamação	coord. da habitação	sec.adm./fisc. Obras-10/06/2024	pendente
1873/2024	26/04/2024	anônimo	denuncia	vigilância sanitária	Coord. de habitação-17/12/2024	pendente



**PREFEITURA MUNICIPAL DE
CHARQUEADAS**
Estado do Rio Grande do Sul

2025/2024	22/05/2024	identificado	reclamação	sec.adm./fiscalização	vigilancia sanitaria-29/05/2024	pendente
2167/2024	30/05/2024	anônimo	denuncia	sec.des.economico	sec.administração-30/05/2024	pendente
2178/2024	31/05/2024	anônimo	reclamação	sec.des.economico	protocolo/arquivo-16/07/2024	concluido
2189/2024	31/05/2024	anônimo	comunicação	ouvidoria	ouvidoria-07/06/2024	incompleta
2267/2024	05/06/2024	anônimo	denuncia	fiscalização ambiental	Fisc.ambiental-11/06/2024	pendente
2310/2024	10/06/2024	identificado	denuncia	sec.agricultura	protocolo/arquivo-27/06/2024	concluido
2311/2024	10/06/2024	anônimo	denuncia	sec.adm./fisc. Obras	protocolo/arquivo-05/07/2024	concluido
2349/2024	11/06/2024	identificado	reclamação	sec.obras	protocolo/arquivo-05/07/2024	concluido
2362/2024	12/06/2024	identificado	reclamação	procuradoria	protocolo/arquivo-02/07/2024	concluido
2376/2024	13/06/2024	anônimo	reclamação	sec.administração	sec.admistração-13/06/2024	pendente
2393/2024	14/06/2024	identificado	reclamação	sec.administração	sec.admistração-17/06/2024	pendente
2401/2024	14/06/2024	anônimo	solicitação	sec.ass.social	sec.ass.social-01/11/2024	pendente
2414/2024	17/06/2024	identificado	reclamação	procuradoria	protocolo/arquivo-17/09/2024	concluido
2429/2024	18/06/2024	anônimo	reclamação	sec.adm./fisc. Obras	protocolo/arquivo-11/03/2024	concluido
2432/2024	18/06/2024	identificado	reclamação	transito e mobilidade	trans.e mobilidade-18/06/2024	pendente
2448/2024	18/06/2024	anônimo	reclamação	sec.obras	sec.obras-18/06/2024	pendente
2468/2024	19/06/2024	identificado	reclamação	sec.adm./fisc. Obras	protocolo/arquivo-18/10/2024	concluido
2527/2024	24/06/2024	identificado	denuncia	sec.agricultura	sec.agricultura-26/06/2024	pendente
2532/2024	24/06/2024	identificado	reclamação	vigilância sanitária	vigilancia sanitaria-04/11/2024	pendente
2585/2024	27/08/2024	identificado	denuncia	sec.agricultura	sec.agricultura-27/06/2024	pendente
2592/2024	27/08/2024	anônimo	comunicação	finanças	finanças-27/06/2024	pendente
2690/2024	04/07/2024	identificado	denuncia	gabinete do prefeito	protocolo/arquivo-05/07/2024	concluido
2699/2024	04/07/2024	anônimo	denuncia	sec.adm./fisc. Obras	protocolo/arquivo-02/09/2024	concluido
2726/2024	08/07/2024	identificado	reclamação	sec.saúde	sec.saude-13/08/2024	pendente
2755/2024	09/07/2024	anônimo	denuncia	sec.administração	sec.administração-09/07/2024	pendente



**PREFEITURA MUNICIPAL DE
CHARQUEADAS**
Estado do Rio Grande do Sul

2776/2024	11/07/2024	anônimo	denuncia	sec.des.economico	protocolo/arquivo-05/09/2024	concluido
2781/2024	11/07/2024	anônimo	comunicação	sec.des.economico	protocolo/arquivo-19/09/2024	concluido
2804/2024	08/01/2025	identificado	reclamação	lic.ambiental	protocolo/arquivo-08/01/2025	concluido
2805/2024	12/07/2024	identificado	solicitação	sec.obras	sec.obras-12/07/2024	pendente
2807/2024	12/07/2024	identificado	denuncia	sec.des.economico	sec.des.economico-18/07/2024	pendente
2852/2024	16/07/2024	anônimo	reclamação	sec.administração	sec.adm./fisc. Obras-31/07/2024	pendente
2853/2024	16/07/2024	anônimo	reclamação	sec.administração	protocolo/arquivo-24/07/2024	concluido
3029/2024	30/07/2024	identificado	reclamação	sec.ass.social	sec.ass.social-30/07/2024	pendente
3085/2024	3085/2024	anônimo	reclamação	vigilância sanitária	vigilancia sanitaria-01/08/2024	pendente
3164/2024	3164/2024	identificado	reclamação	gabinete do prefeito	protocolo/arquivo-26/08/2024	concluido
3560/2024	3560/2024	anônimo	reclamação	sec.adm./fisc. Obras	sec.adm./fisc. Obras-24/09/2024	pendente
3716/2024	3716/2024	anônimo	reclamação	fiscalização ambiental	fiscalização ambiental-30/09/2024	pendente
3808/2024	3808/2024	identificado	denuncia	vigilância sanitária	vigilancia sanitaria-26/09/2024	pendente
3810/2024	3810/2024	identificado	reclamação	sec.administração	sec.administração-24/09/2024	pendente
3814/2024	24/09/2024	identificado	reclamação	sec.agricultura/codea	protocolo/arquivo-03/01/2024	concluido
3988/2024	07/10/2024	identificado	solicitação	sec.adm./fisc. Obras	sec.adm./fisc.Obras-22/11/2024	pendente
4031/2024	09/10/2024	anônimo	denuncia	vigilância sanitária	sec.agricultura/codea-24/12/2024	pendente
4062/2024	10/10/2024	identificado	reclamação	sec.saude	protocolo/arquivo-16/12/2024	concluido
4067/2024	10/10/2024	anônimo	reclamação	lic.ambiental	licenciamento ambiental-10/10/2024	pendente
4089/2024	11/10/2024	identificado	reclamação	gestão imobiliária	gestão imobiliária- 06/01/2025	pendente
4095/2024	11/10/2024	anônimo	denuncia	gestão imobiliária	protocolo/arquivo-06/12/2024	concluido
4155/2024	16/10/2024	anônimo	denuncia	procuradoria	protocolo/arquivo-07/11/2024	concluido
4228/2024	22/10/2024	identificado	solicitação	gabinete do prefeito	plan.e gestão de projetos-24/10/2024	pendente
4276/2024	25/10/2024	anônimo	reclamação	sec.adm./fisc. Obras	sec.adm.fisc.obras-29/10/2024	pendente
4287/2024	29/10/2024	anônimo	reclamação	sec.servs.urbanos	sec.servs.urbanos-29/10/2024	pendente



**PREFEITURA MUNICIPAL DE
CHARQUEADAS**
Estado do Rio Grande do Sul

4348/2024	31/10/2024	identificado	reclamação	vigilância sanitária	vigilancia sanitaria-04/11/2024	pendente
4356/2024	01/11/2024	identificado	reclamação	sec.administração	sec.administração-01/11/2024	pendente
4914/2024	27/11/2024	anônimo	reclamação	sec.servs.urbanos	sec.servs.urbanos-27/11/2024	pendente
4919/2024	27/11/2024	anônimo	reclamação	sec.administração	sec.administração-28/11/2024	pendente
4954/2024	28/11/2024	anônimo	denuncia	fiscalização ambiental	fisc.ambiental-29/11/2024	pendente
5029/2024	29/11/2024	anônimo	reclamação	sec.adm./fisc. Obras	protocolo/arquivo-13/12/2024	concluido
5090/2024	03/12/2024	identificado	reclamação	sec.servs.urbanos	sec.servs.urbanos-05/12/2024	pendente
5102/2024	03/12/2024	anônimo	reclamação	sec.administração	sec.administração-05/12/2024	pendente
5331/2024	05/12/2024	anônimo	reclamação	sec.administração	sec.administração-05/12/2024	pendente
5135/2024	05/12/2024	anônimo	reclamação	sec.agricultura/codea	protocolo/arquivo-03/01/2025	concluido
5145/2024	06/12/2024	identificado	denuncia	sec.saúde	sec.saude-26/12/2024	pendente
5154/2024	06/12/2024	anônimo	reclamação	sec.administração	fisc.obras-06/12/2024	pendente
5194/2024	10/12/2024	identificado	solicitação	sec.servs.urbanos	sec.servs.urbanos-10/12/2024	pendente
5304/2024	17/12/2024	anônimo	reclamação	sec.meio ambiente	sec.meio ambiente-20/12/2024	pendente
5342/2024	19/12/2024	anônimo	denuncia	sec.adm./fiscalização	fiscalização-19/12/2024	pendente
5343/2024	19/12/2024	anônimo	denuncia	sec.agricultura	sec.agricultura-19/12/2024	pendente

1.4 - Percentual por categoria

Denúncia 35% , comunicação 4%, reclamação 54%, solicitação 7%

Categoria Total

Denúncia 35

comunicação 04

Reclamação 54



**PREFEITURA MUNICIPAL DE
CHARQUEADAS**
Estado do Rio Grande do Sul

Categoria	Total
Solicitação	07

Conclusão

Através desse relatório, a Ouvidoria Charqueadas demonstra a sua atuação exercendo o canal de comunicação entre a população e a Administração Pública Municipal, recebendo reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios, direcionando aos departamentos responsáveis.

Salientamos que todas as providências adotadas pela administração referente às ocorrências, entraram no cronograma de trabalho, dentre elas, uma de imediata solução e outras de acordo com o cronograma de cada departamento.

Com estas informações, finalizamos e colocamo-nos à disposição para qualquer esclarecimento ou informação adicional.

Ouvidoria Pública do Município de Charqueadas
Servidor: IONI MULLER

Secretaria de Administração e Planejamento Urbano
Secretário: MARINA FANFA

Prefeitura Municipal de Charqueadas RS
Prefeito: RICARDO MACHADO VARGAS



**PREFEITURA MUNICIPAL DE
CHARQUEADAS**
Estado do Rio Grande do Sul