

## RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA 2024

### Do levantamento das demandas de 2024

Foi realizado levantamento retrospectivo das manifestações recebidas no exercício de 2024, por meio da análise dos e-mails institucionais da Ouvidoria, constatando-se o registro de 26 (vinte e seis) demandas no referido período.

Importante destacar que todas as solicitações recebidas em 2024 foram devidamente analisadas, encaminhadas e concluídas, evidenciando que o serviço de Ouvidoria esteve ativo e funcional, ainda que sem a formalização dos relatórios exigidos em lei.

### Da modernização e das providências adotadas em 2025

Com vistas ao aperfeiçoamento dos procedimentos e à plena adequação à legislação vigente, informa-se que, no exercício de 2025, foi instituído sistema eletrônico/automatizado de Ouvidoria, passando o recebimento das demandas a ocorrer em formato digital estruturado.

Link: <https://capaodacanoa.rs.leg.br/pagina/ouvidoria>

A implantação do sistema possibilitou:

- Registro formal e padronizado das manifestações;
- Classificação automática por tipo de demanda;
- Acompanhamento dos prazos de resposta;
- Geração de relatórios gerenciais e estatísticos;
- Maior transparência e facilidade de acesso ao cidadão.

Além disso, foram adotadas medidas administrativas para garantir a **elaboração e publicação periódica dos Relatórios de Gestão da Ouvidoria**, em conformidade com os arts. 14 e 15 da Lei nº 13.460/2017.