



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

## RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO - 2024

# **OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO**

Prefeitura Municipal de Victor Graeff/RS

Avenida João Amman, 690 – CEP n.º 99350-000 – CNPJ nº 87.613.485/0001-77  
Fone: (54) 3338-1242 / 3338-1273 – e-mail: [compaq@prefvictorgraeff.com.br](mailto: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](http://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](mailto: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](http://www.victorgraeff.rs.gov.br)  
**OUVIDORIA-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**

Screenshot of a web browser showing the 'Tratar Manifestações' page on the Fala.BR platform. The page displays search filters, a form for handling a specific complaint, and a detailed list of received complaints.

**Busca**

**Filter Options:**

- Entregue:  Município
- Destinatário:  Ouvidoria Municipal de Victor Graeff - Victor Graeff/RS
- Soluções:  Cadastrada, Complementada, Priorizada, Encaminhada por Outro Órgão, Complementação Solicitada, Concluída, Encaminhada para Órgão Externo - Encerrada, Arquivada

**Form Fields:**

- Número de Protocolo: 02360.2024.000001-76
- Tipo:  Denúncia
- Protocolar:  Encaminhar
- Data de Cadastro de: 01/01/2024
- até: 31/12/2024
- Nome do manifestante:
- Login:
- Texto na Manifestação:   
Denúncia de irregularidades na prestação de serviços de abastecimento de água.
- Texto da Resposta:   
Agradecemos seu contato e informamos que estamos analisando a sua denúncia.

**Buttons:**

- Busca Avançada
- Limpar
- Buscar

**Filters Selected:** Entregue, Município, Órgão da Manifestação, Prefeitura Municipal de Victor Graeff - Victor Graeff/RS, Período de Cadastro: 01/01/2024 até 31/12/2024, Situação: Cadastrada, Complementada, Priorizada, Encaminhada por Outro Órgão, Complementação Solicitada, Concluída, Encaminhada para Órgão Externo - Encerrada, Arquivada

**Total de registros: 2**

Número	Órgão 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 • Econômico • Financeiros	Comunicação	<input checked="" type="checkbox"/> Denúncia	cristel.rheinheimer@prefvictorgraeff.com.br	14/02/2024	28/02/2024	Concluído	CRI STEL RHEINHEIMER
02360.2024.000002-57	Prefeitura Municipal de Victor Graeff - Victor Graeff/RS	Denúncia de irregularidades de serviços	Comunicação	<input checked="" type="checkbox"/> Denúncia	cristel.rheinheimer@prefvictorgraeff.com.br	04/02/2024	07/02/2024	Concluído	CRI STEL RHEINHEIMER

**Página:** 50 | 1-2 de 2 items | Exportar

CR



**MUNICÍPIO DE VICTOR GRAEFF/RS**  
Av. João Amann, 690 – Centro  
Victor Graeff - RS, 99350-000  
(54) 3338-1244  
[www.victorgraeff.rs.gov.br](http://www.victorgraeff.rs.gov.br)  
**OUVIDORIA-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*

Cristieli Rheinheimer

**Ouvidora Geral do Município**