

# MUNICÍPIO DE ARROIO DO TIGRE/RS



## RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA EXERCÍCIO DE 2025

## **APRESENTAÇÃO**

A Ouvidoria do Poder Executivo Município de Arroio do Tigre, RS, nos termos do disposto na Lei municipal nº 3.069/2019, de 05 de setembro de 2019, apresenta a seguir Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de 2024, no período de 1º de janeiro de 2025 até 31 de dezembro de 2025, em cumprimento a suas atribuições.

## **DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA**

A Ouvidoria Municipal é um espaço de participação e controle social, aberto para a sociedade e funciona junto a Controladoria Geral do Município, como canal de comunicação direta entre a sociedade e a Administração municipal, recebendo reclamações, denúncias, sugestões, pedidos de informação e elogios, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

## **DO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO ANTERIOR**

Em 2025, foram recebidas 09 manifestações, sendo classificadas como:

03 Denúncias: comunicação de ato ilícito ou práticas de irregularidade, cuja solução dependa da atuação de órgãos apuratórios. Ainda que **anônima**, é apurada, desde que contenha indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

02 Reclamações: demonstração de insatisfação relativa à prestação de qualquer serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desses serviços.

03 Solicitações: pedidos para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública municipal.

01 Sugestão: Apresentação de ideia ou proposta de melhoria para processos, atendimento ou serviços.

**As manifestações foram respondidas em um prazo médio de 15 dias, cumprindo a exigência do artigo 13 da Lei Municipal nº 3.069/2019:**

*“Art. 13. A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até trinta dias contados do recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.”*

Em que pese o esforço envidado para o melhor atendimento possível aos cidadãos, a capacidade de absorção da Ouvidoria ainda está atendendo o quantitativo de manifestações recebidas.

## **AS ESPÉCIES DE MANIFESTAÇÕES**

A Ouvidoria serve para as mais diversas manifestações:

- Reclamação referente ao atendimento do Samu;
- Reclamação referente ao Auxílio Reconstrução;
- Denúncia referente ao recebimento do Bolsa Família;
- Solicitação de Portarias;

## **DA ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES**

Os pontos mais recorrentes nas manifestações foram no sentido de o município melhorar os serviços públicos oferecidos aos munícipes. Outras manifestações recorrentes estavam relacionadas aos serviços prestados no município, denúncias referente auxílios, atendimento ao cidadão.

Todas as demandas foram encaminhadas aos setores competentes, que dentro do possível deram prosseguimento necessário para que o atendimento às manifestações fosse satisfatório. Mesmo as demandas realizadas de maneira anônima foram repassadas aos responsáveis, embora essa seja uma obrigatoriedade apenas nos casos em que os manifestantes se identificam.

A Administração Pública buscou tomar as providências necessárias para solucionar as manifestações apresentadas, encaminhando e respondendo as demandas recebidas para que assim os munícipes tivessem os melhores resultados.

## **DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS**

Quanto às denúncias, todas as manifestações registradas são avaliadas caso a caso, a fim de identificar a melhor forma de tratá-las. Então são averiguadas a fundo para comprovar veracidade ou não ou dos fatos descritos na manifestação ou até mesmo o esclarecimento dos mesmos.

E assim que identificado a quem ou quem se refere os elogios, denúncias, reclamações, sugestões ou solicitações, são tomadas as providências visando a busca de uma solução para o caso.

## **CONCLUSÃO**

A aprovação da Lei Federal nº 12.527/2011, Lei de Acesso à Informação, e a aprovação da Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços da administração pública, representaram dois marcos para consolidar a possibilidade de participação da sociedade nos assuntos do Poder Público Municipal. Uma das atribuições da ouvidoria é o tratamento das manifestações dos usuários.

Vale concluir, que embora a Ouvidoria tenha sido instituída e regulamentada, nos trâmites da Lei Municipal nº 3.069/2019, no Município de Arroio do Tigre, RS, já alcançou significativo reconhecimento interno quanto ao papel de instrumento mediador entre, de um lado, as necessidades de informação e participação da sociedade e, de outro, as realidades operacionais e administrativas do Poder Executivo Municipal.

Ao mesmo tempo, parece-nos fundamental fortalecer este instrumento,

como protagonista da prevenção de conflitos e de riscos institucionais, e, particularmente, em favor de um ambiente organizacional com alto nível de respeito mútuo.

A Ouvidoria Municipal permanece à disposição, agradecendo pelas colaborações até então apresentadas, pois o intuito é qualificar as ações do Poder Público e atender satisfatoriamente a população.

**INAIARA STEFFANELLO FOLETTO**

*Ouvidora-Geral*

**ALINE FEITEN**

*Membro Ouvidoria*

**FRANCIELI ALINE RUBERT**

*Membro Ouvidoria*