



RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO MUNICIPAL EXERCÍCIO 2024

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Poder Executivo Municipal de Capitão/RS apresenta o Relatório Anual de Gestão referente ao exercício de 2024, em conformidade com a **Lei Federal nº 13.460/2017**, que dispõe sobre os direitos do usuário dos serviços públicos, bem como com o **Decreto Municipal nº 030/2019**, que regulamenta a atuação da Ouvidoria no âmbito do Município.

O presente relatório tem por objetivo prestar contas das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria ao longo do ano de 2024, demonstrando, de forma transparente, o tratamento conferido às manifestações recebidas, os encaminhamentos realizados e os resultados obtidos, além de subsidiar a gestão municipal na melhoria contínua dos serviços públicos.

As informações aqui apresentadas foram extraídas do **sistema FalaBR**, plataforma oficial utilizada para o registro, acompanhamento e tratamento das manifestações dos cidadãos, observando-se integralmente os princípios do sigilo, da confidencialidade e da proteção de dados pessoais.

2. ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria Municipal integra a estrutura administrativa do Poder Executivo e atua como canal institucional de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública Municipal, sendo responsável pelo recebimento, análise, encaminhamento e acompanhamento das manifestações relativas aos serviços públicos.

Suas atividades são desenvolvidas em consonância com as competências estabelecidas no **Decreto Municipal nº 030/2019**, observando os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, transparência e resolutividade.

3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO EXERCÍCIO DE 2024

No exercício de 2024, a Ouvidoria Municipal concentrou suas atividades no **acolhimento, análise e tratamento das manifestações recebidas**, promovendo o encaminhamento aos setores competentes, acompanhando os prazos de resposta e assegurando o retorno ao cidadão dentro das possibilidades administrativas e legais.

Cumprir destacar que, ao longo do exercício, o Município de Capitão/RS foi **severamente atingido por evento climático extremo**, que ocasionou situação de calamidade, com impactos diretos sobre a infraestrutura urbana e administrativa. Em decorrência desse cenário, o Município permaneceu por diversos dias **sem fornecimento de energia elétrica, sem comunicação**, além de enfrentar **isolamento de acessos, desmoronamentos** e o comprometimento de serviços essenciais.





Tal contexto excepcional afetou de forma significativa a rotina administrativa e operacional do Município, inclusive o funcionamento regular dos canais institucionais de atendimento ao cidadão, ocasionando **atrasos pontuais na acolhida inicial de algumas manifestações**, especialmente no período em que as atividades administrativas estiveram parcialmente interrompidas.

Não obstante, tão logo foi possível o restabelecimento das condições mínimas de funcionamento institucional, a Ouvidoria promoveu a **regularização do fluxo de atendimento**, assegurando que **todas as manifestações recebidas no exercício de 2024 fossem devidamente tratadas e concluídas**, reafirmando seu compromisso com a população e com a boa gestão pública.

A atuação da Ouvidoria manteve-se voltada à mediação institucional, à qualificação do atendimento e ao fortalecimento da participação social, consolidando-se como instrumento de apoio à gestão pública municipal, mesmo em contexto extraordinário.

4. DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No período de **1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024**, foram registradas **07 (sete) manifestações** no sistema FalaBR, distribuídas da seguinte forma:

4.1 Tipos de manifestações

- Solicitações: **06**
- Comunicações: **01**

4.2 Situação das manifestações

- Concluídas: **07**

Ressalta-se que **100% das manifestações registradas no exercício de 2024 foram devidamente concluídas**, demonstrando efetividade no fluxo de tratamento e no retorno ao cidadão, mesmo diante das dificuldades enfrentadas no período.

5. MEIOS DE RECEBIMENTO

Todas as manifestações registradas no exercício de 2024 foram recebidas por meio do **canal eletrônico (sistema FalaBR / internet)**, evidenciando a consolidação dos meios digitais como principal forma de acesso da população à Ouvidoria Municipal.

6. ANÁLISE QUALITATIVA DAS DEMANDAS

O predomínio de manifestações classificadas como **solicitações** indica que a Ouvidoria tem sido utilizada, majoritariamente, como instrumento de acesso a informações e serviços públicos, reforçando seu papel orientador e facilitador da relação entre o cidadão e a Administração.

A inexistência de manifestações pendentes ou não resolvidas no exercício evidencia o comprometimento dos setores envolvidos e a atuação articulada da Ouvidoria no acompanhamento das demandas, mesmo em cenário adverso.



Estado do Rio Grande do Sul

Município de Capitão

7. CONTRIBUIÇÕES PARA A GESTÃO PÚBLICA

A atuação da Ouvidoria em 2024 contribuiu para:

- o aprimoramento dos fluxos internos de resposta às demandas dos cidadãos;
- o fortalecimento da transparência administrativa;
- o apoio à tomada de decisões gerenciais, a partir das informações extraídas das manifestações recebidas.

Mesmo com volume reduzido de registros, as informações produzidas pela Ouvidoria mantêm relevância estratégica para a identificação de oportunidades de melhoria nos serviços públicos municipais.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No exercício de 2024, a Ouvidoria do Município de Capitão/RS consolidou-se como um canal efetivo de comunicação entre a Administração Pública e a população, assegurando tratamento adequado, acompanhamento e resposta a todas as manifestações recebidas.

Os resultados demonstram um funcionamento regular, resolutivo e alinhado às normas legais vigentes, reforçando a importância da Ouvidoria como instrumento de participação social, controle e aprimoramento da gestão pública municipal, mesmo diante de **circunstâncias excepcionais**.

Capitão, 27 de dezembro de 2024.

Jari Hunhoff
Prefeito Municipal



Administração Municipal de
CAPITÃO
"Valorizando nossa gente"
Capitão 2021 - 2024