

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO MUNICIPAL EXERCÍCIO 2025

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Poder Executivo Municipal de Capitão/RS apresenta o Relatório de Gestão referente ao exercício de 2025, elaborado 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 050, de 27 de junho de 2025**, que regulamenta a organização, as competências e o funcionamento da Ouvidoria no âmbito do Município.

O presente relatório tem por objetivo apresentar, de forma transparente, as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Municipal no exercício de 2025, demonstrando o tratamento conferido às manifestações recebidas, os encaminhamentos realizados, os resultados obtidos e as contribuições para o aprimoramento da gestão pública e dos serviços prestados à população.

As informações constantes neste relatório foram extraídas do **sistema FalaBR**, plataforma oficial utilizada para o registro, acompanhamento e tratamento das manifestações dos cidadãos, observando-se os princípios do sigilo, da confidencialidade, da proteção de dados pessoais e da boa-fé administrativa.

2. ORGANIZAÇÃO, BASE LEGAL E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

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

No exercício de 2025, a atuação da Ouvidoria passou a ser regida pelo **Decreto Municipal nº 050, de 27 de junho de 2025**, que atualizou e consolidou as normas de funcionamento da Ouvidoria Municipal, fortalecendo suas atribuições, definindo fluxos mais claros de tratamento das manifestações e reafirmando seu papel estratégico como instrumento de participação social, controle e melhoria contínua da gestão pública.



As atividades da Ouvidoria são desenvolvidas em observância aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, transparência, razoabilidade e resolutividade, em consonância com a legislação federal e municipal aplicável.

3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO EXERCÍCIO DE 2025

No exercício de 2025, a Ouvidoria Municipal deu continuidade às suas atividades de acolhimento e tratamento das manifestações da população, com especial atenção às **denúncias**, **solicitações** e **sugestões** registradas por meio do sistema FalaBR.

As atividades desenvolvidas concentraram-se no **recebimento das manifestações**, na **análise preliminar de admissibilidade**, no **encaminhamento aos setores competentes**, no **acompanhamento das providências adotadas** e na **resposta ao cidadão**, respeitados os prazos legais e as condições administrativas vigentes.

A atuação da Ouvidoria manteve-se pautada pela mediação institucional, pela qualificação do atendimento e pelo fortalecimento da participação social, consolidando-se como instrumento de apoio à gestão pública municipal.

4. DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No período correspondente ao exercício de 2025, foram registradas **05 (cinco) manifestações** no sistema FalaBR, distribuídas da seguinte forma:

4.1 Tipos de manifestações

- Denúncias: **03**
- Solicitação: **01**
- Sugestão: **01**

4.2 Situação das manifestações

- Concluídas: **04**
- Arquivadas: **01**

As manifestações arquivadas observaram os critérios legais e procedimentais aplicáveis, não havendo prejuízo ao dever de acolhimento, análise e tratamento adequado das demandas.



5. MEIOS DE RECEBIMENTO

Todas as manifestações registradas no exercício de 2025 foram recebidas por meio do **canal eletrônico (sistema FalaBR / internet)**, reafirmando a consolidação dos meios digitais como principal forma de acesso da população à Ouvidoria Municipal.

6. ANÁLISE QUALITATIVA DAS DEMANDAS

Observa-se, no exercício de 2025, uma **alteração no perfil das manifestações recebidas**, com maior incidência de **denúncias**, o que indica o fortalecimento da confiança do cidadão na Ouvidoria como instrumento legítimo de comunicação e controle social.

As manifestações recebidas demandaram tratamento técnico, criterioso e sigiloso, reforçando a importância da Ouvidoria como instância de acolhimento qualificado e de encaminhamento adequado às áreas competentes da Administração Pública.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No exercício de 2025, a Ouvidoria do Município de Capitão/RS manteve atuação regular, responsável e alinhada às normas legais vigentes, assegurando o tratamento adequado das manifestações recebidas e promovendo a interlocução entre a Administração Pública e a população.

A atualização do marco normativo por meio do **Decreto Municipal nº 050/2025** representa avanço institucional relevante, fortalecendo a Ouvidoria como instrumento permanente de escuta, controle social e aprimoramento contínuo da gestão pública municipal.

Capitão, 30 de dezembro de 2.025.

Márcio André da Costa

Prefeito Municipal.

