

**RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO**  
**OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE CORONEL BARROS – RS**

**Exercício: 2025**

**Elaboração: Março de 2026**

## **1. APRESENTAÇÃO**

A Ouvidoria Pública Municipal constitui um importante canal de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública, possibilitando o recebimento de manifestações referentes à prestação dos serviços públicos municipais.

Conforme estabelecido na **Lei Municipal nº 2.108/2019**, especialmente em seus arts. 12, 13 e 14, a Ouvidoria deve elaborar relatório anual consolidando as manifestações recebidas, analisando suas causas e propondo melhorias na prestação dos serviços públicos.

O presente relatório apresenta a consolidação das manifestações registradas no sistema da Ouvidoria do Município durante o **ano de 2025**, bem como a análise dos dados e as providências adotadas pela Administração Municipal.

## **2. ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA**

A Ouvidoria Pública Municipal do Município de Coronel Barros funciona como canal permanente de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública.

O atendimento pode ocorrer por meio de:

- sistema eletrônico disponível no portal oficial do Município;
- atendimento telefônico;
- atendimento presencial;
- comunicação eletrônica.

A Ouvidoria municipal está localizada na **Travessa 20 de Março, nº 01, 2º piso, Centro**, com horário de funcionamento das **08h às 12h e das 13h30 às 17h30**, além de atendimento eletrônico disponível 24 horas por meio do site institucional.

As manifestações registradas podem ser classificadas nas seguintes categorias:

- Denúncia
- Reclamação

- Solicitação
- Sugestão
- Elogio

### 3. NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2025

Durante o exercício de **2025**, a Ouvidoria Municipal registrou **31 manifestações**.

#### Situação das manifestações

TIPO	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
Pedidos aguardando resposta	0	0%
Pedidos em progresso	3	9.7%
Pedidos finalizados	28	90.3%
Pedidos indeferidos	0	0%
Pedidos novos	0	0%
Total	31	100%

Observa-se que a maior parte das manifestações registradas já se encontra **devidamente analisada e respondida**, demonstrando a efetividade do atendimento realizado pela Ouvidoria.

### 4. MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações registradas no ano de 2025 foram classificadas da seguinte forma:

ASSUNTO	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
Denúncia	18	58.1%
Elogio	1	3.2%
Reclamação	6	19.4%
Solicitação	3	9.7%
Sugestão	3	9.7%
Total	31	100%

Os dados demonstram que as **denúncias** representam a maior parte das manifestações registradas na Ouvidoria durante o período analisado.

## 5. PERFIL DOS SOLICITANTES

Quanto à identificação dos manifestantes:

TIPO	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
Identificação	3	9.7%
Sem identificação	28	90.3%
Total	31	-

Verifica-se que grande parte das manifestações ocorre de forma **anônima**, o que evidencia a importância da Ouvidoria como instrumento que garante confidencialidade ao cidadão e estimula a participação social.

## 6. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

A análise das manifestações recebidas no exercício de 2025 permite identificar alguns pontos recorrentes:

- registros de **denúncias envolvendo possíveis irregularidades administrativas**;
- **reclamações relacionadas à prestação de serviços públicos**;
- **solicitações administrativas** para providências ou esclarecimentos;
- **sugestões de melhorias** na execução de serviços municipais.

A predominância de denúncias indica que a Ouvidoria vem sendo utilizada pela população como importante ferramenta de fiscalização social e de acompanhamento das ações da administração pública.

## 7. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO

Em relação às manifestações registradas em 2025, a Ouvidoria Municipal adotou as seguintes providências:

- encaminhamento das manifestações aos setores competentes da Administração Municipal;
- solicitação de informações e esclarecimentos às secretarias responsáveis;
- acompanhamento das respostas fornecidas pelos setores administrativos;
- comunicação das soluções aos cidadãos que registraram as manifestações;
- monitoramento das demandas para evitar reincidência de problemas.

Nos casos de denúncias, os registros foram encaminhados aos setores responsáveis para análise e eventual adoção de medidas administrativas cabíveis.

## **8. SUGESTÕES DE MELHORIAS NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS**

Com base na análise das manifestações registradas no ano de 2025, a Ouvidoria sugere:

1. fortalecimento da divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria;
2. aprimoramento da comunicação entre as secretarias municipais e os cidadãos;
3. melhoria contínua dos processos internos de resposta às manifestações;
4. monitoramento periódico das áreas com maior incidência de denúncias ou reclamações;
5. incentivo à cultura de transparência e participação social.

## **9. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A Ouvidoria Pública Municipal desempenha papel fundamental no fortalecimento da transparência e da participação da sociedade na gestão pública.

O acompanhamento das manifestações recebidas permite identificar falhas, propor melhorias e contribuir para o aperfeiçoamento dos serviços prestados à população.

Os dados registrados no exercício de **2025** demonstram que a Ouvidoria tem sido utilizada pela comunidade como canal legítimo de comunicação com a Administração Pública Municipal.

## **10. ENCAMINHAMENTO**

Nos termos do art. 14 da Lei Municipal nº 2.108/2019, o presente relatório:

I – será **encaminhado ao Prefeito Municipal**;

II – será **disponibilizado integralmente no site oficial do Município**.

Coronel Barros, 08 de abril de 2026.

Assinatura do Ouvidor