

## **OUVIDORIA-GERAL DO PODER EXECUTIVO MUNICIPAL**

### **RELATÓRIO DE GESTÃO - 2025**

A Ouvidoria do Poder Executivo do Município de Bom Retiro do Sul, nos termos da Lei Municipal 4.970/21, Art. 7º, Inciso II, apresenta a seguir o Relatório de Gestão referente ao Exercício de 2025.

### **INSTITUIÇÃO DA OUVIDORIA**

A Lei Municipal Nº 4.970, de 21 de outubro de 2021, concomitante com os termos dispostos na Lei Federal Nº 13.460/2017, estabeleceu os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos do Poder Executivo Municipal, inclusive da Administração Indireta e, instituiu a Ouvidoria-Geral do Poder Executivo e o Conselho de Usuários de Serviços Públicos do Município de Bom Retiro do Sul-RS.

A Ouvidoria-Geral do Poder Executivo está vinculada ao Gabinete do Prefeito Municipal, sendo o órgão responsável, prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e as serviços públicos prestados, sob qualquer forma ou regime, pelos órgãos e pelas entidades, com vistas a avaliação da efetividade e do aprimoramento da gestão pública.

### **DESIGNAÇÃO DE OUVIDOR**

Embora a Lei Municipal de instituição da Ouvidoria-Geral do Poder Executivo tenha sido aprovada e sancionada no Exercício de 2021, somente em 14 de janeiro de 2025 houve a designação de servidor para atuar como Ouvidor do Município de Bom Retiro do Sul.

Através da Portaria Nº 086/2025 foi designado o servidor José Roni Fernandes, ocupante do cargo efetivo de Agente Administrativo, para atuar como Ouvidor.

## **DEFINIÇÕES**

Para efeitos da Lei Municipal Nº 4.970/2021, considera-se:

**Usuário** - pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

**Serviço Público** - atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

**Agente Público** - quem exerce cargo, emprego ou função pública, ainda que transitoriamente ou sem remuneração e,

**Manifestações** - reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações que tenham como objeto políticas ou serviços públicos prestados e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

## **TIPOS DE MANIFESTAÇÕES**

**Reclamação** - demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

**Denúncia** - comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

**Sugestão** - proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Município;

**Elogio** - demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido e,

**Solicitação** - requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

## **CANAIS DE ATENDIMENTO**

**Meio Digital** - Para encaminhar a manifestação à Ouvidoria é necessário acessar o formulário disponível na página [www.bomretirodosul.rs.gov.br](http://www.bomretirodosul.rs.gov.br), acessando a aba “Ouvidoria”.

**Correspondência** - Por correspondência convencional endereçada para:

“Ouvidoria-Geral do Poder Executivo”

Centro Administrativo

Rua Senador Pinheiro Machado – 35 Centro-Cidade

Baixa Bom Retiro do Sul – RS CEP: 95.870-000

**Presencial** - Comparecer pessoalmente na sala da Ouvidoria, localizada no Centro Administrativo e apresentar ou efetuar sua manifestação verbal, a qual será reduzida a termo pelo ouvidor e assinada pelo usuário.

## **MANIFESTAÇÕES DE EXERCÍCIOS ANTERIORES**

Em se tratando de demandas referentes a manifestações de usuários, remanescentes de exercícios anteriores, não foi recebida nenhuma pendência.

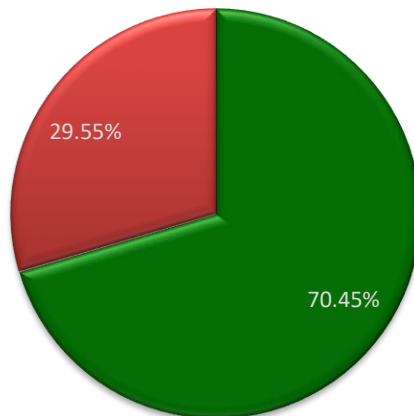
## **MANIFESTAÇÕES DO EXERCÍCIO DE 2025**

No ano de 2025 foram recebidas 44 manifestações por parte dos usuários, sendo que as demandas versaram sobre denúncias, solicitação ou reclamação, com as seguintes assuntos:

Fiscalização de Obras, Tributária ou Sanitária; Pessoal; Causa Animal; Meio Ambiente; Iluminação Pública; Trânsito; Limpeza Pública; Cadastro e, Transporte Escolar.

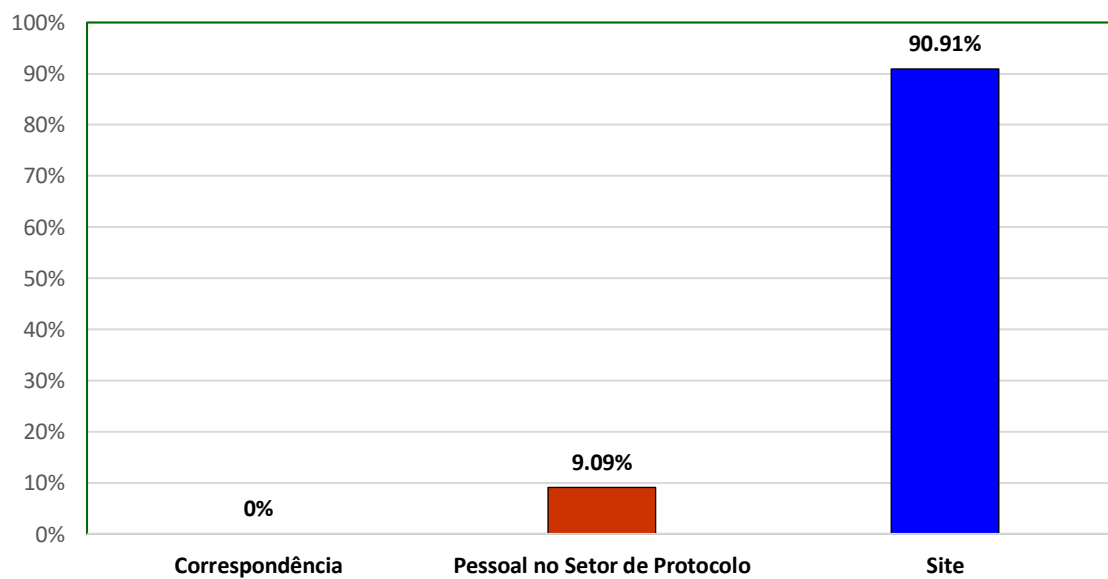
## ESTATÍSTICA DAS MANIFESTAÇÕES

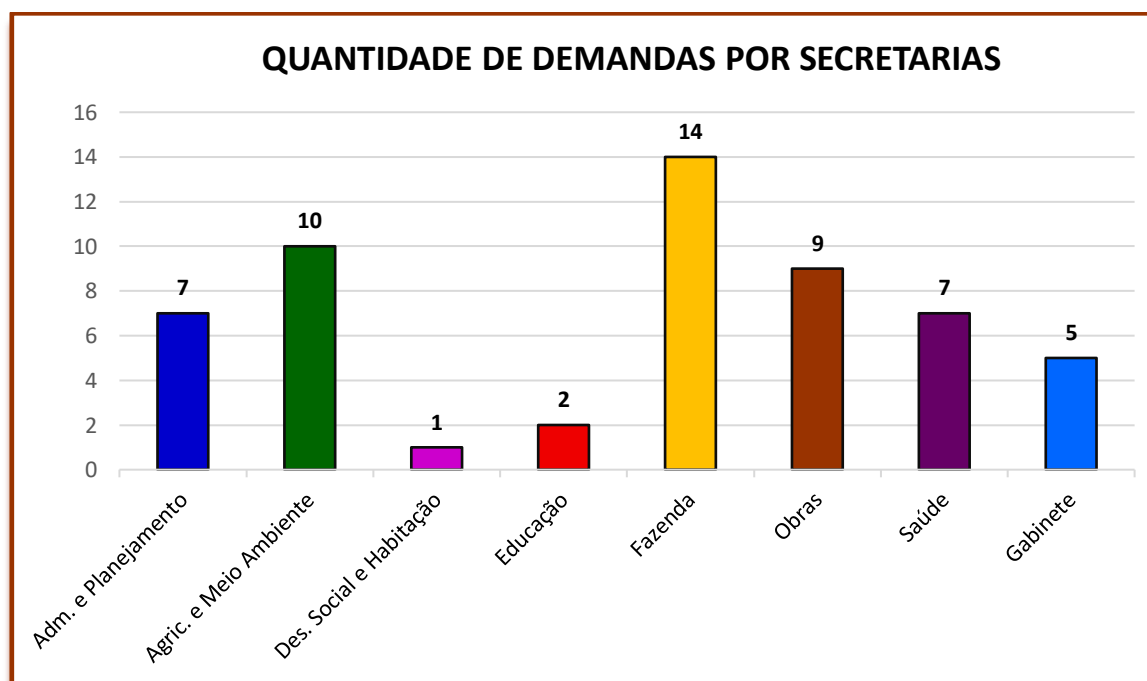
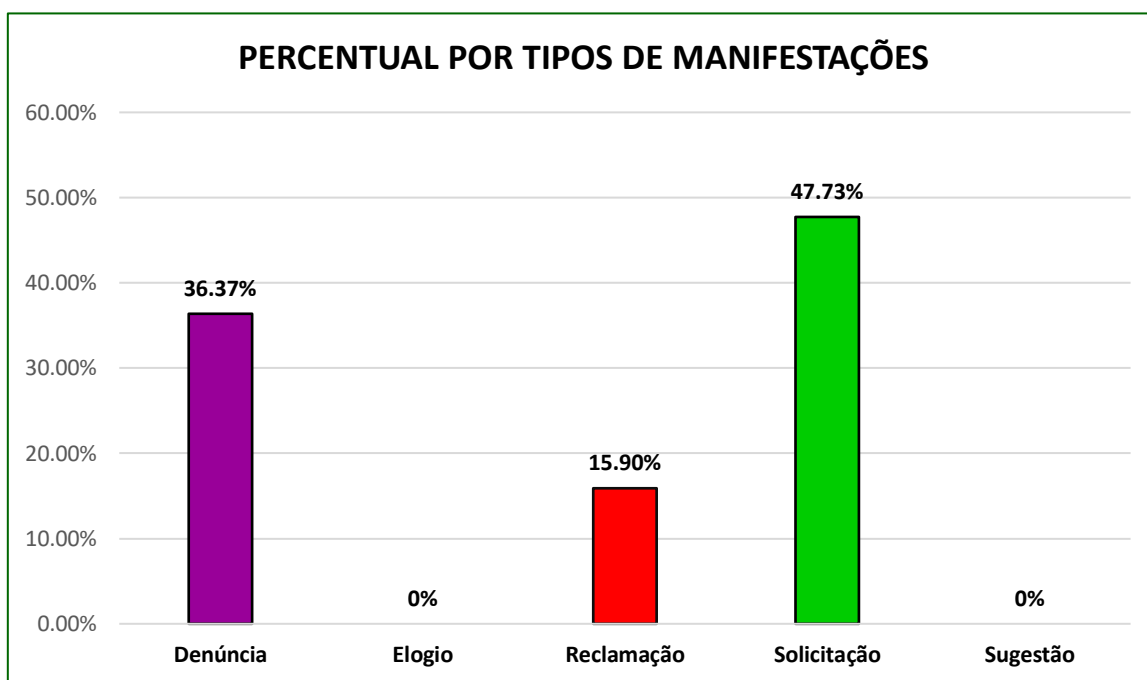
### PERCENTUAL DE IDENTIFICAÇÃO



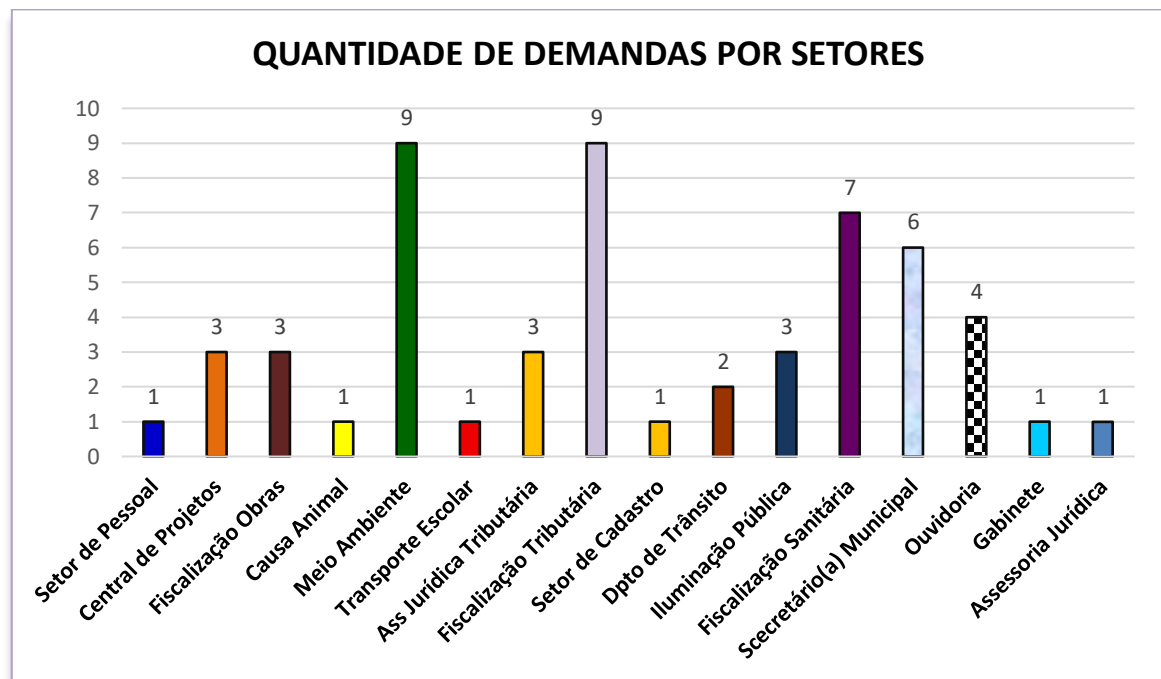
■ Identificado ■ Anônimo

### PERCENTUAL POR VIA DE ACESSO





**Obs.: As demandas podem se desdobrar por mais de uma Secretaria Municipal**



**Obs.: As demandas podem se desdobrar por mais de uma Secretaria Municipal e/ou Setor**

### **RECEBIMENTO, ANÁLISE E ENCAMINHAMENTO**

As solicitações, reclamações e denúncias recebidas, conforme classificação no ato da manifestação pelos demandantes, foram recepcionadas, analisadas e encaminhadas às Secretarias Municipais/Setores para verificação dos assuntos pertinentes aos mesmos e após os trâmites e soluções necessárias foram encaminhadas respostas aos demandantes.

Nos casos de possíveis falhas cometidas por servidores as demandas foram encaminhadas diretamente aos Secretários Municipais para análise e se necessário comunicação ao Prefeito Municipal para fins de abertura de Sindicância ou Processo Administrativo Disciplinar.

As denúncias, reclamações e ou solicitações, que de um modo geral foram classificadas pelos demandantes de forma errônea como sendo assuntos de “Ouvidoria”, tais como animais abandonados, condição sanitária irregular, criação de animais, limpeza de terreno baldio, estabelecimentos ou atividades irregulares, perturbação do sossego público, auxílio financeiro, canalização, coleta de lixo, complementação de informações, condições ou bloqueio de vias, iluminação pública, cópia de

processos, entre outros, foram encaminhados aos setores específicos para fins de resolução e resposta.

### **ORIENTAÇÕES AOS USUÁRIOS**

Com o objetivo de melhor orientação, quanto às atividades de “Ouvidoria”, foram elaboradas instruções sobre o Protocolo Online, Acesso à Informação e Ouvidoria, evidenciando-se os assuntos a serem tratados em cada um destes.

Portanto, juntamente com as respostas às demandas apresentadas, foram encaminhadas estas instruções aos usuários.

### **CARTA DE SERVIÇOS**

No decorrer do ano, foi revisada a Carta de Serviços ao Cidadão, com a atualização dos dados de contato, endereços e os serviços prestados por cada Secretaria Municipal e/ou Setor.

### **CONCLUSÃO**

Os trâmites das demandas, em sua totalidade, foram feitos de forma digital através do sistema 1Doc, o que possibilitou a agilidade, sigilo de informações, arquivo sistemático e organizado, possibilitando também a consulta posterior aos processos de forma objetiva se necessário.

A percepção dos usuários em utilizar-se da “Ouvidoria”, não só para denúncias ou reclamações, mas como meio de expressar suas opiniões e sugestões tende ao crescimento de utilização devido às respostas claras e atendimentos céleres dentro dos prazos previstos os quais foram atendidos.

O encaminhamento do presente relatório aos Secretários Municipais para divulgação junto aos servidores servirá para análise dos dados e aprimoramento dos serviços prestados.

Também, a divulgação deste relatório no site do Município par conhecimento público, servirá como transparência dos serviços de “Ouvidoria”, guardando-se em sigilo os dados

**previstos em lei.**

**“É o Relatório desta Ouvidoria.”**

**Obs.: Uma vez recebido este relatório pela Administração Municipal, sugerimos o seu encaminhamento aos Secretários Municipais e a divulgação no site do Município para conhecimento público do seu conteúdo.**

**Bom Retiro do Sul, 09 de janeiro de 2026.**

**José Roni Fernandes  
Agente Administrativo**