MUNICÍPIO DE
VENÂNCIO AIRES
Capital Nacional do Chimarrão

# Relatório Gestão de Ouvidoria

# Exercício 2025.

**Responsável pela Elaboração:**

Cleberton Ferreira da Silva - Ouvidor Municipal

# RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DE OUVIDORIA

Referência Exercício de 2025

**INTRODUÇÃO:**

Em atendimento ao Art. 10 e Art. 11 do Regimento Interno da Ouvidoria de Venâncio Aires, estabelecido através do Decreto Municipal nº 7.613, de 09 de abril de 2021; e, Lei Municipal nº 5.248, de 06 de março de 2013, que regula o Acesso à Informação no âmbito do município de Venâncio Aires. A Ouvidoria Municipal apresenta o presente Relatório Anual de Gestão, referente ao exercício de 2025; para fins de consolidação dos dados referentes ao acolhimento das demandas, análises, tratamento e respostas às manifestações de ouvidorias encaminhadas por munícipes usuários dos serviços públicos, visando também, indicar pontos críticos que apresentam dificuldades, falhas ou deficiências na prestação dos serviços oferecidos pela Municipalidade, bem como indicar sugestões para a constante melhoria e aperfeiçoamento destes serviços.

Salientamos que de conformidade com o Regimento Interno da Ouvidoria, todas as manifestações são recebidas, analisadas e encaminhadas ao órgão competente, ou seja, à Secretaria Municipal responsável pelo tratamento da demanda. Em cada Secretaria há criado o Serviço Setorial de Ouvidoria, que tem um servidor titular e um suplente, encarregados e nomeados mediante Portaria, sendo estes servidores, os responsáveis por receber da Ouvidoria Geral, as manifestações com os assuntos específicos relacionados à Secretaria e dar o devido retorno nos prazos estabelecidos.

## I. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS, ANALISADAS, TRATADAS E RESPONDIDAS

Os números apresentados neste relatório referem-se as demandas encaminhadas ao Município no exercício de 2025 entre o período de 01 e janeiro a 31 de dezembro.

As demandas de Ouvidoria são registradas pelos usuários (requerentes) através o site do Município ou diretamente na Plataforma Fala.Br/CGU da Controladoria Geral da União, podendo ser registrada pelo Ouvidor a pedido do usuário mediante identificação deste (dados que ficam sob o controle da Ouvidoria, somente para o cadastro e registro da manifestação); as demandas também ocorrem por meio do número de WhatsApp da Ouvidoria Geral nº (51) 2183-0296. Após o recebimento da demanda na Ouvidora, esta abre um processo Interno no Sistema da Prefeitura - GRP, para viabilizar o trâmite entre a Ouvidoria Geral e os órgãos responsáveis pelo tratamento das demandas, o Serviço Setorial Ouvidoria das Secretarias, que após o tratamento retornam à Ouvidoria Geral,


Rua Osvaldo Aranha, 634 - Venâncio Aires/RS. CEP 95800-000. (51) 2183.0296. sic@venancioaires.rs.gov.br

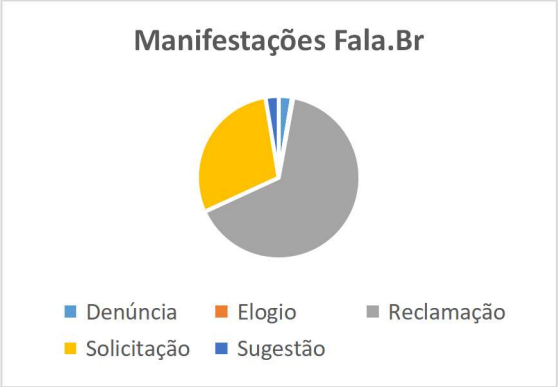
com a resposta/resolução através do Sistema GRP, a Ouvidoria recebe, analisa a resolução e encaminha a resposta ao usuário (ou retorna ao órgão para complemento de respostas e/ou informações), através dos canais cadastrados, ou seja, na Plataforma Fala.Br/CGU, ou e-mail, WhatsApp e telefone, conforme o canal de entrada; e, então encerra o atendimento no Sistema Fala.Br/CGU ou WhatsApp e no Sistema GRP.

Durante o exercício de 2025, foram registradas as seguintes manifestações de Ouvidoria:

*Através da Plataforma Fala.Br/CGU* registrou-se 385 (trezentos e oitenta e cinco) demandas, assim distribuídas: 252 (duzentos e cinquenta e duas) reclamações, 112 (cento e doze) solicitações, 10 (dez) denúncias, 10 (dez) sugestões, e, 01 (um) elogio; conforme o quadro abaixo.

| Manifestações Fala.Br | Quant. | % |
|---|---|---|
| Reclamações | 252 | 65,45% |
| Solicitações | 112 | 29,09% |
| Denúncias | 10 | 2,60% |
| Sugestões | 10 | 2,60% |
| Elogios | 1 | 0,26% |
| **TOTAL** | **385** | **100,00%** |

Manifestações de Ouvidoria Fala.Br 2025.




*Através do Sistema WhatsApp* registrou-se 34 (trinta e quatro) demandas, assim distribuídas: 23 (vinte e três) reclamações, e, 11 (onze) solicitações; conforme o quadro abaixo.

| Manifestações WhatsApp | Quant. | % |
|---|---|---|
| Reclamações | 23 | 67,65% |
| Solicitações | 11 | 32,35% |
| Elogio | 0 | 0,00% |
| Sugestões | 0 | 0,00% |
| Denúncia | 0 | 0,00% |
| **TOTAL** | **34** | **100,00%** |

Manifestações de Ouvidoria WhatsApp 2025.




**Das demandas recebidas:**

Com relação ao total das manifestações recebidas, ***somando os quadros da "Plataforma Fala.Br" e do "WhatsApp", temos o montante de 419 demandas de ouvidoria***; destas, destacam-se as do tipo 'reclamação' com 275 que representaram 65,63% das demandas recebidas, a seguir vem as do tipo 'solicitação' com 123 representando 29,35% dos registros de Ouvidoria. Quanto as 'denúncias', é importante esclarecer que as demandas


Rua Osvaldo Aranha, 634 - Venâncio Aires/RS. CEP 95800-000. (51) 2183.0296. sic@venancioaires.rs.gov.br

registradas pelos usuários na Plataforma Fala.Br/CGU como 'denúncia', são classificadas como 'comunicação de irregularidade' e na sua quase sua totalidade, foram demandas na verdade do tipo 'reclamação' e até mesmo 'solicitação' sob a ótica da CGU e conforme a classificação que adotamos também (a maioria reclamação), uma vez que não se referiam a indícios de ato ilícito praticado contra a administração pública, mas sim, de insatisfação com algum serviço público prestado ou com a falta deste, como por exemplo pedidos para fiscalização a estabelecimentos empresariais (tributária/licenças/certidões), fiscalização em questões ambientais, fiscalização de posturas, obras e sanitárias, estas que são classificadas no Sistema Fala.Br/CGU como 'Comunicação' apareceram em 10 situações, assim como as do tipo 'sugestão', representando cada uma 2,62%, e, manifestação do tipo 'elogio' abaixo de 1%.

Outro fator que merece destaque, são as manifestações registradas de forma "anônima" ou com pedido de "anonimato" no caso das registradas via WhatsApp. As manifestações anônimas totalizaram 134 (cento e trinta e quatro) demandas representando 32% das manifestações de Ouvidoria no ano.

Manifestantes com gênero informado na Plataforma Fala.Br/CGU: 147, sendo 72 (49%) masculino, 74 (51%) feminino e 1 (0,07%) outro; no WhatsApp: 28, sendo 16 (57%) feminino e 12 (43%) masculino. Uma pessoa jurídica apenas identificada na Plataforma Fala.Br/CGU, demais registros efetuados por pessoa física.

**Análise, Tratamento e Resposta:**

Todas as manifestações de Ouvidoria recebidas no ano de 2025 pelo Município foram devidamente analisadas pela Ouvidoria Geral. ***No total foram geradas 419 demandas, sendo que 385 foram registradas através da Plataforma Fala.Br/CGU e 34 através do WhatsApp Ouvidoria***.

Deste universo (419 demandas), apresentaremos a seguir, separadamente, os números das ouvidorias que foram registradas, tratadas e respondidas; as geradas através da Plataforma Fala.Br/CGU (385) e as geradas via WhatsApp Ouvidoria (34).

**Manifestações Fala.Br/CGU**: Registrou-se 385 (trezentos e oitenta e cinco) demandas; destas, *374 (trezentos e setenta e quatro) foram encaminhadas aos órgãos responsáveis pelo tratamento do assunto, o Serviço Setorial Ouvidoria nas Secretarias Municipais*, incluindo as respondidas diretamente pela Ouvidoria Geral; quanto as demais, após análise, *1 (uma) foi encaminhada a outro órgão e outras 10 arquivadas no sistema* (por duplicidade, falta de materialidade ou ausência de competência).


Rua Osvaldo Aranha, 634 - Venâncio Aires/RS. CEP 95800-000. (51) 2183.0296. sic@venancioaires.rs.gov.br

**Repostas:** 100% das demandas geradas através da Plataforma Fala.Br/CGU em 2025 foram devidamente tratadas e respondidas até a data deste relatório.

O quadro abaixo mostra a distribuição quantitativa das demandas geradas na Plataforma Fala.Br/CGU, nos respectivos órgãos de apuração e tratamento, as Ouvidorias Setoriais.

**Quadro de Manifestações de Ouvidoria Fala.Br/CGU 2025, por Secretarias.**

| Ouvidoria Setorial | Não Resp. | Respondidas | Total Sec. | Grau Retorno | Tempo Médio | Resolvidas | % Resol. | Não Resol. | % Ñ Res | + 30 dias | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Governança | | 7 | 7 | 100% | 15 | 7 | 100% | | | 1 | 14% |
| Cultura | | 2 | 2 | 100% | 31 | 2 | 100% | | | 1 | 50% |
| Des. Econômico | | 50 | 50 | 100% | 21 | 49 | 98% | 1 | 2% | 9 | 18% |
| Des. Rural | | 8 | 8 | 100% | 7 | 6 | 75% | 2 | 25% | 1 | 13% |
| Educação | | 8 | 8 | 100% | 4 | 7 | 88% | 1 | 13% | | |
| Fazenda | | 10 | 10 | 100% | 11 | 8 | 80% | 2 | 20% | 1 | 10% |
| Habitação | | 15 | 15 | 100% | 20 | 15 | 100% | | | 5 | 33% |
| SISP | | 106 | 106 | 100% | 21 | 81 | 76% | 25 | 24% | 21 | 20% |
| Meio Ambiente | | 45 | 45 | 100% | 10 | 41 | 91% | 4 | 9% | 3 | 7% |
| Planejamento | | 41 | 41 | 100% | 20 | 36 | 88% | 5 | 12% | 8 | 20% |
| Segurança | | 33 | 33 | 100% | 9 | 24 | 73% | 9 | 27% | 1 | 3% |
| Gabinete Prefeito | | 4 | 4 | 100% | 33 | 4 | 100% | | | 3 | 75% |
| Central de Projetos | | 1 | 1 | 100% | 8 | 1 | 100% | | | | |
| Procuradoria | | 6 | 6 | 100% | 19 | 6 | 100% | | | 1 | 17% |
| Ouvidoria | | 8 | 8 | 100% | 0 | 8 | 100% | | | | |
| Saúde | | 30 | 30 | 100% | 29 | 26 | 87% | 4 | 13% | 13 | 43% |
| **TOTAL GERAL** | **0** | **374** | **374** | **100%** | **18** | **321** | **86%** | **53** | **14%** | **68** | **18%** |

Quadro Manifestações de Ouvidoria Fala.Br 2025.

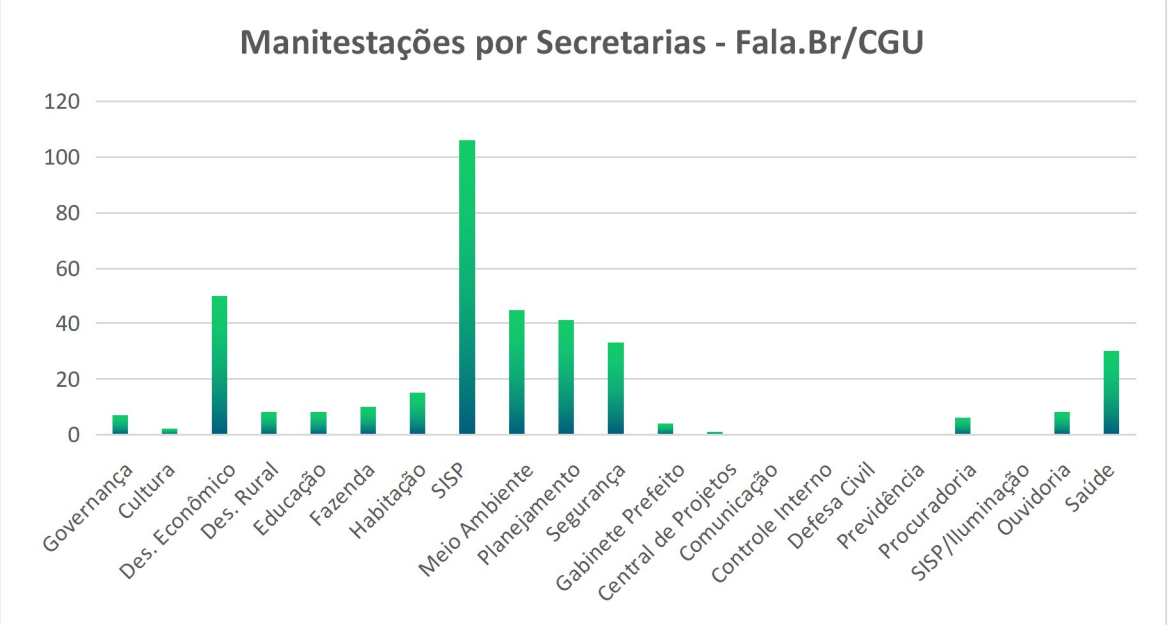



**Gráfico das Manifestações de Ouvidoria via Plataforma Fala.Br/CGU 2025.**


Rua Osvaldo Aranha, 634 - Venâncio Aires/RS. CEP 95800-000. (51) 2183.0296. sic@venancioaires.rs.gov.br

**Manifestações WhatsApp Ouvidoria**: Registrou-se 34 (trinta e quatro) demandas; todas encaminhadas aos órgãos responsáveis pelo tratamento do assunto, o Serviço Setorial Ouvidoria nas Secretarias Municipais.

**Repostas:** 100% das demandas geradas através de WhatsApp em 2025 foram devidamente tratadas e respondidas até a data deste relatório.

O quadro abaixo mostra a distribuição quantitativa das demandas geradas via WhatsApp, nos respectivos órgãos de apuração e tratamento, as Ouvidorias Setoriais das Secretarias.

**Quadro de Manifestações de Ouvidoria WhatsApp, por Secretarias.**

| Ouvidoria Setorial | Não Resp. | Respondidas | Total Sec. | Grau Retorno | Tempo Médio | Resolvidas | % Resol. | Não Resol. | % Ñ Res | + 30 dias | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Governança** | | 1 | **1** | 100% | 1 | 1 | 100% | | | | |
| **Des. Econômico** | | 6 | **6** | 100% | 27 | 6 | 100% | | | 3 | 50% |
| **Educação** | | 1 | **1** | 100% | 1 | 1 | 100% | | | | |
| **SISP** | | 11 | **11** | 100% | 19 | 11 | 100% | | | 1 | 9% |
| **Meio Ambiente** | | 4 | **4** | 100% | 12 | 2 | 50% | 2 | 50% | | |
| **Planejamento** | | 3 | **3** | 100% | 17 | 3 | 100% | | | | |
| **Segurança** | | 2 | **2** | 100% | 6 | 2 | 100% | | | | |
| **Saúde** | | 6 | **6** | 100% | 32 | 2 | 33% | 4 | 67% | 4 | 67% |
| **TOTAL GERAL** | **0** | **34** | **34** | **100%** | **20** | **28** | **82%** | **6** | **18%** | **8** | **24%** |

Quadro Manifestações de Ouvidoria WhatsApp.




**Gráfico das Manifestações de Ouvidoria via WhatsApp.**


Rua Osvaldo Aranha, 634 - Venâncio Aires/RS. CEP 95800-000. (51) 2183.0296. sic@venancioaires.rs.gov.br

**1. Manifestações por Órgão**:

Contabilizando o total das 419 (quatrocentos e dezenove) manifestações de Ouvidoria, recebidas através dos dois canais de acesso, Plataforma Fala.Br/CGU e WhatsApp Ouvidoria, destacamos o que segue:

O órgão com maior número de manifestações foi a Secretaria Municipal de Infraestrutura e Serviços Públicos - SISP com 117 demandas 27,92% do total, aumentando o número de demandas com relação ao exercício de 2024, que havia sido de 87 demandas; o segundo órgão com maior número de demandas foi a Secretaria de Desenvolvimento Econômico com 56 demandas 13,36% do total, aumento com relação ao ano anterior que registrou 36 demandas; e em seguida vem a Secretaria Municipal de Meio Ambiente com 49 demandas 11,69% do total, diminuindo a quantidade registrada no ano anterior que fora de 74 demandas. Seguindo os seguintes órgãos: Secretaria Municipal de Planejamento e Urbanismo com 44 demandas 10,50% (ano anterior 47 demandas); Secretaria Municipal de Saúde com 36 demandas 8,59% (ano anterior 42 demandas); Secretaria Municipal de Segurança Pública e Defesa Civil com 35 demandas 8,35% (ano anterior 22 demandas); Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Social com 15 demandas 3,58 (ano anterior 10 demandas); Secretaria Municipal de Fazenda com 10 demandas 2,38% (ano anterior 7 demandas); Secretaria Municipal de Educação com 9 demandas 2,14% (ano anterior 6 demandas); Secretaria Municipal de Governança com 8 demandas 1,91% (ano anterior 12 demandas); Secretaria Municipal de Desenvolvimento Rural também com 8 demandas 1,91% (em 2024 não registrou nenhuma demanda); Secretaria Municipal de Cultura e Esportes 2 demandas 0,47% (ano anterior 3 demandas). A Ouvidoria Geral respondeu a 8 demandas, a Procuradoria Geral respondeu a 6 demandas, o Gabinete do Prefeito respondeu a 4 demandas e a Central de Projetos respondeu a 1 demanda. Somamos aqui as seguintes demandas: 1 (uma) encaminhada a outro órgãos e outras 10 arquivadas no sistema (duplicidade, falta de materialidade ou ausência de competência).

**2. Resolutividade da Manifestação**:

Do total das manifestações/demandas ocorridas no ano de 2025, considerando as registradas através da Plataforma Fala.Br/CGU e pelo WhatsApp Ouvidoria, quanto o retorno ao cidadão usuário/requerente, 100% deste universo foram respondidas pelo Município. No quesito resolutividade, analisando os quadros e gráficos abaixo (Plataforma Fala.Br e WhatsApp), temos os seguintes pontos a considerar:


Rua Osvaldo Aranha, 634 - Venâncio Aires/RS. CEP 95800-000. (51) 2183.0296. sic@venancioaires.rs.gov.br

## Quadro Resolutividade por Secretarias, demandas via Plataforma Fala.Br/CGU

| Ouvidoria Setorial | Total Respondidas Secretaria | Resolvidas | % Resolvidas | Não Resolvidas | % Não Resolvidas |
|---|---|---|---|---|---|
| Secretaria de Governança | 7 | 7 | 100% | | |
| Secretaria de Cultura | 2 | 2 | 100% | | |
| Secretaria de Des. Econômico | 50 | 49 | 98% | 1 | 2% |
| Secretaria de Des. Rural | 8 | 6 | 75% | 2 | 25% |
| Secretaria de Educação | 8 | 7 | 88% | 1 | 13% |
| Secretaria de Fazenda | 10 | 8 | 80% | 2 | 20% |
| Secretaria de Habitação | 15 | 15 | 100% | | |
| Secretaria de Infraestrutura SISP | 106 | 81 | 76% | 25 | 24% |
| Secretaria de Meio Ambiente | 45 | 41 | 91% | 4 | 9% |
| Secretaria de Planejamento | 41 | 36 | 88% | 5 | 12% |
| Secretaria de Segurança | 33 | 24 | 73% | 9 | 27% |
| Gabinete Prefeito | 4 | 4 | 100% | | |
| Central de Projetos | 1 | 1 | 100% | | |
| Procuradoria Geral | 6 | 6 | 100% | | |
| Ouvidoria Geral | 8 | 8 | 100% | | |
| Secretaria de Saúde | 30 | 26 | 87% | 4 | 13% |
| TOTAL GERAL | 374 | 321 | 86% | 53 | 14% |

Quadro Resolutividade por Órgão/Secretaria Fala.Br/CGU

## Gráfico, Resolutividade por Secretarias, demandas via Plataforma Fala.Br/CGU

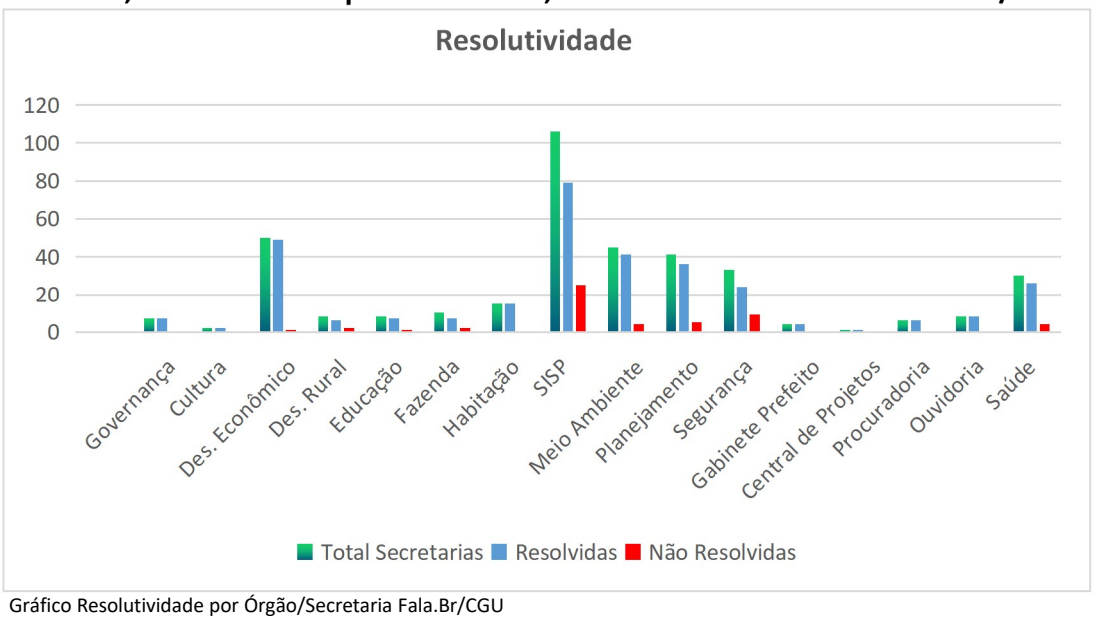



Gráfico Resolutividade por Órgão/Secretaria Fala.Br/CGU


Rua Osvaldo Aranha, 634 - Venâncio Aires/RS. CEP 95800-000. (51) 2183.0296. sic@venancioaires.rs.gov.br

**Quadro Resolutividade por Secretarias, demandas via WhatsApp**

| Ouvidoria Setorial | Total Respondidas Secretaria | Resolvidas | % Resolvidas | Não Resolvidas | % Não Resolvidas |
|---|---|---|---|---|---|
| Secretaria de Governança | 1 | 1 | 100% | | |
| Secretaria de Des. Econômico | 6 | 6 | 100% | | |
| Secretaria de Educação | 1 | 1 | 100% | | |
| Secretaria de Infraestrutura SISP | 11 | 11 | 100% | | |
| Secretaria de Meio Ambiente | 4 | 2 | 50% | 2 | 50% |
| Secretaria de Planejamento | 3 | 3 | 100% | | |
| Secretaria de Segurança | 2 | 2 | 100% | | |
| Secretaria de Saúde | 6 | 2 | 33% | 4 | 67% |
| **TOTAL GERAL** | **34** | **28** | **82%** | **6** | **18%** |

Quadro Resolutividade por Órgão/Secretaria WhatsApp

**Gráfico, Resolutividade por Secretarias, demandas via WhatsApp**




Gráfico Resolutividade por Órgão/Secretaria WhatsApp

**a)** Observando os quadros acima, verifica-se que nem todas as demandas foram resolvidas; sendo que no total das 408 (quatrocentos e oito) demandas recebidas (Fala.Br + WhatsApp) e respondidas pelos órgãos responsáveis pelo tratamento das manifestações registradas. Deste total respondidas(408); 349 delas ou seja 85,5% foram efetivamente resolvidas (solucionadas), enquanto que 59 ou seja 14,5% resultaram como não resolvidas.

Segregando o quesito "resolutividade" por órgãos/Serviços Setoriais Ouvidoria das Secretarias, verificamos que: as Secretarias Municipais de Governança, Cultura, Habitação e Desenvolvimento Social, Gabinete do Prefeito, Central de Projetos, Procuradoria Geral e Ouvidoria Geral tiveram resolutividade de 100% das demandas sob sua responsabilidade; as Secretarias Municipais de Desenvolvimento Econômico, Educação, Fazenda, Meio


Rua Osvaldo Aranha, 634 - Venâncio Aires/RS. CEP 95800-000. (51) 2183.0296. sic@venancioaires.rs.gov.br

Ambiente, Planejamento e Urbanismo, tiveram entre 80% e 99% de suas demandas resolvidas; as Secretarias Municipais de Desenvolvimento Rural, Infraestrutura e Serviços Públicos SISP, Saúde e de Segurança Pública e Defesa Civil tiveram resolução entre 70% e 79% em suas demandas. No quadro geral o Município de Venâncio Aires apresentou um resultado de 85,5% de grau de resolutividade nas ouvidorias registradas no ano de 2025, um bom resultado considerando o ano anterior que foi de 78%.

**b)** Importante informar o histórico do índice geral de resolutividade para as manifestações recebidas: O ano de 2023 apresentou 78%, o mesmo percentual de resolutividade que o exercício de 2024; o ano de 2022 o índice de resolutividade foi de 91% e em 2021 foi de 83%. Nota-se que nos últimos 5 anos, há uma manutenção o patamar em torno de 83%, que é satisfatório.

**3. Dos Prazos de Ouvidoria**: Com relação ao cumprimento dos prazos legais estabelecidos para o tratamento das Manifestações de Ouvidoria (30 dias, prorrogáveis por mais 30), desde o registro da demanda até a resposta final ao requerente; analisando os quadros e gráficos abaixo (Plataforma Fala.Br e WhasApp), temos as seguintes considerações a tecer:

**Quadro TMR Secretarias, demandas via Plataforma Fala.Br/CGU**

| Ouvidoria Setorial | Total Respondidas | TMR Em dias | Respostas Prorrog. + 30 dias | % |
|---|---|---|---|---|
| Secretaria de Governança | 7 | 15 | 1 | 14% |
| Secretaria de Cultura | 2 | 31 | 1 | 50% |
| Secretaria de Des. Econômico | 50 | 21 | 9 | 18% |
| Secretaria de Des. Rural | 8 | 7 | 1 | 13% |
| Secretaria de Educação | 8 | 4 | | |
| Secretaria de Fazenda | 10 | 11 | 1 | 10% |
| Secretaria de Habitação | 15 | 20 | 5 | 33% |
| Secretaria de Infraestrutura SISP | 106 | 21 | 21 | 20% |
| Secretaria de Meio Ambiente | 45 | 10 | 3 | 7% |
| Secretaria de Planejamento | 41 | 20 | 8 | 20% |
| Secretaria de Segurança | 33 | 9 | 1 | 3% |
| Gabinete Prefeito | 4 | 33 | 3 | 75% |
| Central de Projetos | 1 | 8 | | |
| Procuradoria Geral | 6 | 19 | 1 | 17% |
| Ouvidoria Geral | 8 | 0 | | |
| Secretaria de Saúde | 30 | 29 | 13 | 43% |
| TOTAL Fala.Br | 374 | 18 | 68 | 18% |

Quadro Tempo Médio de Respostas Fala.Br/CGU 2025.


Rua Osvaldo Aranha, 634 - Venâncio Aires/RS. CEP 95800-000. (51) 2183.0296. sic@venancioaires.rs.gov.br

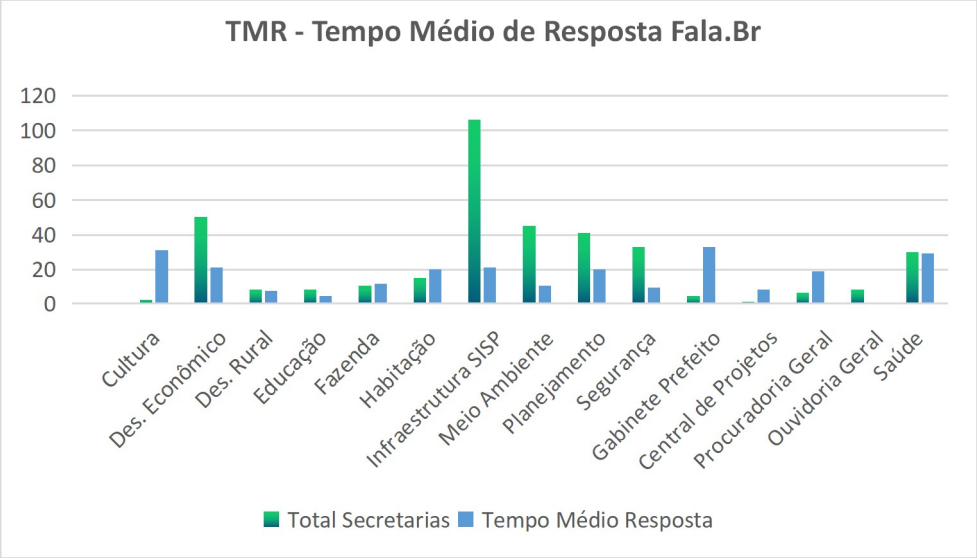



**Gráfico Tempo Médio de Respostas Fala.Br/CGU 2025.**

## Quadro TMR Secretarias, demandas via WhatsApp

| Ouvidoria Setorial | Total Respondidas | TMR Em dias | Respostas Prorrog. + 30 dias | % |
|---|---|---|---|---|
| **Secretaria de Governança** | 1 | 1 | | |
| **Secretaria de Des. Econômico** | 6 | 27 | 3 | 50% |
| **Secretaria de Educação** | 1 | 1 | | |
| **Secretaria de Infraestrutura SISP** | 11 | 19 | 1 | 9% |
| **Secretaria de Meio Ambiente** | 4 | 12 | | |
| **Secretaria de Planejamento** | 3 | 17 | | |
| **Secretaria de Segurança** | 2 | 6 | | |
| **Secretaria de Saúde** | 6 | 32 | 4 | 67% |
| **TOTAL WhatsApp** | **34** | **20** | **8** | **24%** |

Quadro Tempo Médio de Respostas WhatsApp 2025.

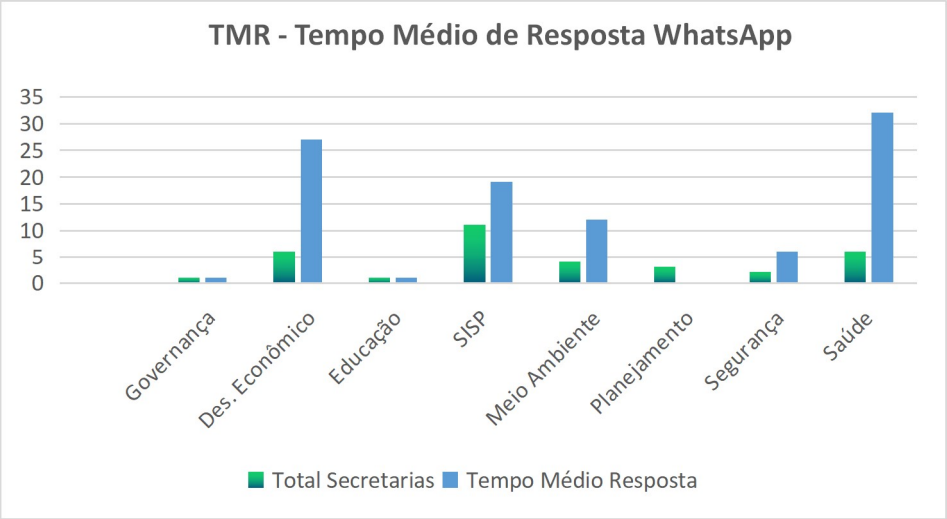



**Gráfico Tempo Médio de Respostas WhatsApp 2025.**


Rua Osvaldo Aranha, 634 - Venâncio Aires/RS. CEP 95800-000. (51) 2183.0296. sic@venancioaires.rs.gov.br

**a)** Do total das 408 manifestações respondidas (374 via Plataforma Fala.Br e 34 via WhatsApp); 332 demandas foram respondidas no prazo dos 30 dias, correspondendo a 72,5%, enquanto que outras 76 demandas, ou seja, 27,50% necessitaram de prorrogação de prazos para as respostas.

**b)** Do universo das 76 manifestações prorrogadas, apenas 4 delas foram respondidas fora do prazo, ou seja, com mais de 60 dias, representando menos de 1% das demandas respondidas.

**c)** Órgãos/Setoriais que excederam prazo de resposta em suas demandas (respostas fora de prazo): Secretaria de Planejamento e Urbanismo, 2 demandas (4,9% das suas demandas), e, Secretaria de Infraestrutura e Serviços Públicos SISP, 2 demandas (1,9% das suas demandas). Total de demandas respondidas fora do prazo: 4, representando 1,07% das demandas respondidas.

| FORA PRAZO + 60 dias | | |
|---|---|---|
| Planejamento | 2 | 4,9% |
| SISP | 2 | 1,9% |
| Total Fora do Prazo | 4 | 1,07% |

**d)** Embora o Tempo Médio de Resposta às demandas de Ouvidoria tenha sido de 18 dias, considerado um prazo relativamente bom, não podemos deixar de citar neste relatório, os órgãos que apresentaram maior demora nas respostas e/ou atendimentos, conforme os quadros (TMR): Gabinete do Prefeito com tempo médio de 33 dias, Secretaria de Saúde e Secretaria de Cultura com 31 dias de tempo médio. As Secretarias de Planejamento e a SISP mesmo com duas respostas fora do prazo, tiveram um tempo médio regular, dado o número de demandas de cada pasta.

## II. OS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

Dentre os diversos fatores que motivaram os cidadãos a encaminharem manifestações de ouvidoria ao Município de Venâncio Aires no ano de 2025, destacam-se:

**1.** Serviços que haviam sido solicitados nas Secretarias e que não tiveram o atendimento no prazo estimado ao requerente, ou a falta de atendimento a essas solicitações de serviços, como por exemplo, limpeza de terrenos, manutenção de via pública urbana, manutenção de estradas do interior e manutenção de áreas verdes; pedidos de fiscalização sanitária e ambiental, fiscalização de obras e fiscalização de posturas, sobre diversas situações peculiares dentro das respectivas áreas de fiscalização. Depois de buscar a solução junto à Secretaria responsável pela realização dos serviços solicitados e sem o resultado esperado, o cidadão acaba recorrendo à Ouvidoria Geral, na expectativa de que o atendimento seja realizado.


Rua Osvaldo Aranha, 634 - Venâncio Aires/RS. CEP 95800-000. (51) 2183.0296. sic@venancioaires.rs.gov.br

**2.** A falta de entendimento do cidadão com relação ao Serviço de Ouvidoria Municipal, faz com que em diversas vezes, esse cidadão busque a Ouvidoria como um "balcão de atendimento, ou seja, um protocolo geral. Em razão disso, aquelas demandas de serviços, que deveriam ser encaminhadas, protocoladas ou solicitadas diretamente nas Secretarias que operam os serviços desejados, conforme orientações preconizadas na Carta de Serviços e dispostas no sítio da Prefeitura Municipal, acabam sendo registradas pelo cidadão de modo *online*, diretamente como uma manifestação de ouvidoria, sendo evidentemente estas, encaminhadas às secretarias para o devido tratamento.

**Os motivos ou natureza das manifestações mais comuns** são as abaixo relacionadas:

- Solicitação ou reclamação para roçadas e limpeza de áreas verdes, de terrenos, ou ainda, notificação à proprietários de imóveis em caso de áreas particulares;
- Reclamação sobre obras civis irregulares (Fiscalização de Obras);
- Passeios públicos irregulares;
- Pedidos se solução para questões de drenagem urbana;
- Reclamações e pedidos para fiscalização e vistorias da Vigilância Sanitária;
- Solicitação para recolhimento de galhos;
- Reparos e manutenção em iluminação pública;
- Manutenção de bueiros e bocas de lobo;
- Manutenção vias públicas urbanas (inclui danos da CORSAN) e estradas do interior;
- Melhorias na sinalização viária;
- Danos ao Meio Ambiente e Poluição sonora (Fiscalização Ambiental);
- Empresas em situação irregular (Fiscalização de Posturas e Tributária);
- Informações gerais/Outros.

## III. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

Com relação aos pontos recorrentes e o histórico das manifestações de Ouvidoria, no âmbito do Município, durante o ano de 2025, relacionamos abaixo os assuntos que mais figuraram dentre as demandas registradas, tecendo alguns considerandos após a análise de cada situação:

**1.** Solicitações e reclamações quanto a limpeza urbana, no que tange ao recolhimento de galhos de poda de árvores.

Com previsão na Carta de Serviços do Município, esse serviço é atendido pela Secretaria de Infraestrutura e Serviços Públicos - SISP, estas demandas são solicitadas diretamente naquela Secretaria e por ela atendidas e em alguns casos o cidadão liga para Ouvidoria e o pedido é repassado à equipe responsável. Esse serviço, em 2025, deixou de ser um ponto recorrente de Ouvidoria, fato que merece ser citado nesse relatório, pois em anos


Rua Osvaldo Aranha, 634 - Venâncio Aires/RS. CEP 95800-000. (51) 2183.0296. sic@venancioaires.rs.gov.br

anteriores haviam muitas reclamações, hoje este ponto está saneado, estrategicamente eficaz e operacionalmente eficiente, significando que o serviço está sendo atendido pela SISP à contento da população; quando há demandas nos mesmos locais, não se trata de recorrência, mas sim de nova poda (nova demanda).

**2.** Reclamações quanto a limpeza de áreas verdes (pedido de roçadas).

Esse serviço é responsabilidade da Secretaria Municipal de Meio Ambiente. Em 2025 houveram algumas reclamações registradas através da ouvidoria, a maioria delas em razão de pedidos já encaminhados na Secretaria (conforme a carta de serviços) e que tardaram no seu atendimento. A Secretaria, comparada a anos anteriores, melhorou sobremaneira o atendimento a estas demandas; parte dos serviços de roçadas/limpezas é realizado por empresa terceirizada, que soma esforços na execução dos serviços da Secretaria. Importante destacar que estas demandas são sazonais, pois em determinados períodos do ano a vegetação tende a crescer mais rápido.

**3.** Reclamação e pedidos de notificação à proprietários de imóveis com mato alto e lixo.

Situação recorrente em que os proprietários de imóveis, normalmente terrenos baldios de particulares, não realizam a manutenção/limpeza dos mesmos, conforme obrigações legais, gerando desconforto e incomodação a vizinhos e cidadãos em geral, os quais manifestam sua indignação através dos registros de solicitação ou reclamação(denúncia) encaminhadas à Ouvidora através da Plataforma Fala.Br/CGU ou WhatsApp Ouvidoria. Serviço realizado pela Secretaria de Meio Ambiente, que notifica o proprietário do imóvel, o qual tem prazo de 15 dias para efetivar a limpeza, em não realizando, a Secretaria através de empresa contratada faz a limpeza, repassando o custo dos serviços ao contribuinte infrator, além de multa. A recorrência se dá pelo não atendimento de imediato, por parte do notificado. Trata-se e uma demanda decorrente da falta de conscientização/educação dos proprietários de imóveis, que acabam descumprindo a legislação vigente. Embora ainda recorrente, houve em 2025, uma diminuição nas demandas, em razão de ações efetuadas pela Secretaria Municipal de Meio Ambiente.

**4.** Manutenção de boca de lobo e desentupimento de bueiros.

Essa demanda continuou sendo recorrente no ano de 2025, em razão de entupimentos das canalizações de escoamentos (pluvial e esgoto), decorrentes da falta de educação dos cidadãos, com relação às questões ambientais, considerando a natureza dos materiais que foram retirados dos locais de entupimento (lixo seco), outro fator são as fortes chuvas e enxurradas, que causam inundações e alagamentos em diversos pontos na cidade. A Secretaria Municipal de Infraestrutura e Serviços Públicos SISP é o órgão responsável pelo atendimento a essas demandas.


Rua Osvaldo Aranha, 634 - Venâncio Aires/RS. CEP 95800-000. (51) 2183.0296. sic@venancioaires.rs.gov.br

**5.** Manutenção de iluminação pública.

Demanda muito comum; embora a solicitação seja feita direto no Departamento de Iluminação Pública entraram alguns pedidos através da ouvidoria, que recebe os pedidos por telefone ou presencialmente e repassa estes ao Departamento competente, que vem evoluindo em desempenho e atendimento às demandas do Setor. A recorrência nesse ponto é em razão de intempéries que resultam no dano ao objeto (lâmpadas queimadas). Destacamos que, com as luminárias de 'LED', a frequência de lâmpadas queimadas diminui bastante.

**6.** Manutenção das estradas do interior.

Demanda também bastante comum no Município considerando a extensão territorial e a quantidades de estradas rurais (interior), sempre há estradas a recuperar. As demandas recorrentes registradas, considerando a análise dos teores nas manifestações, se deram principalmente em razão dos danos causados pelas intempéries climáticas como, chuvas contínuas, chuvas torrenciais, enxurradas, inundações e desmoronamentos. Essa demanda tende a ser sempre recorrente/contínua, em razão dos muitos quilômetros de estrada.

**7.** Manutenção das vias urbanas (buracos/erosão).

Demanda comum e recorrente nos centros urbanos em geral, tendendo ser sempre uma demanda recorrente/contínua. Ainda permanece a observação feita em anos anteriores:

- *Obras inacabadas deixadas pela Companhia Riograndense de Saneamento através da empresa ECOSAN (manutenção redes abastecimento água), danificou muito as ruas em Venâncio Aires, deixando trechos com afundamento da via, com buracos no pavimento, sem o devido fechamento e recolocação de material.* Em 2023, 2024 e 2025 essa situação foi amenizando aos poucos, e, mesmo sendo obras do Estado, o Município través da Secretaria de Infraestrutura e Serviços Públicos SISP, Secretaria de Planejamento e Urbanismo, e, Ouvidoria Municipal, interveio na solução dessas demandas. O Município articulou ações junto a CORSAN para sanear o problema.

**8.** Comunicação de irregularidade: estabelecimentos comerciais, obras civis e infestação/ foco de pragas.

Reclamações recorrentes de empresas em funcionamento irregular, estabelecimentos que não respeitam a 'Lei do Sossego', obras civis irregulares e foco de mosquitos. Essas demandas foram todas atendidas, tratadas e respondidas pelos respectivos Setores de Fiscalização Municipal. Mantemos a mesma perspectiva da análise de anos anteriores quanto a essas demandas, que por vezes não procedem, ou seja, são inverídicas, quando os fiscais realizam a vistoria/fiscalização, constatam em várias situações, que está tudo regular e funcionando de acordo com as normas vigentes. Outra observação importante a considerar novamente em 2025, é referente a demora no tempo de resposta das


Rua Osvaldo Aranha, 634 - Venâncio Aires/RS. CEP 95800-000. (51) 2183.0296. sic@venancioaires.rs.gov.br

Secretarias responsáveis por atender estas demandas: Desenvolvimento Econômico (Fiscalização de Posturas), Planejamento e Urbanismo (Fiscalização de Obras), e, Saúde (Vigilância Sanitária).

## IV. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO QUANTO AS MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria Pública Municipal atua de maneira descentralizada, de acordo com o Decreto Municipal nº 7.613, de 09 de abril de 2021 que estabeleceu o seu Regimento Interno. É através das "Setoriais" (Serviço Setorial de Ouvidoria) de cada Secretaria/Órgão, que as demandas são tratadas e respondidas aos cidadãos. Cada Setorial tem dois servidores, um titular e um suplente, que são os responsáveis pelo tratamento, trâmites e respostas às manifestações encaminhadas ao órgão de apuração, conforme a natureza das demandas e de conformidade com a Carta de Serviços. Todas as manifestações de Ouvidoria que chegam ao Município, são encaminhadas pela Ouvidoria Geral à Setorial de Ouvidoria na Secretaria responsável; após o tratamento das demandas, a Setorial retorna o processo à Ouvidoria Geral para revisão e envio das respostas aos cidadãos requerentes.

As manifestações de ouvidoria sempre tiveram um olhar atendo do Gestor; que recebe semanalmente da Ouvidoria Geral, um relatório das demandas abertas em tratamento, as 'pendentes', as 'atrasadas' (considera-se aqui as prorrogadas) e as 'fora do prazo' quando é o caso; com base nesse relatório e ciente do Quadro Geral das Ouvidorias, a Chefia de Gabinete do Prefeito soma-se ao esforço do Ouvidor Municipal no acompanhamento das demandas em tratamento, e, quando se faz necessário, intervém junto às Ouvidorias Setoriais e aos Secretários das respectivas pastas, "alertando" quanto ao cumprimento dos prazos legais e o atendimento para as demandas geradas.

Além disso, a Ouvidoria, mantém contato semanalmente com as Setoriais e com os Secretários Municipais, com o intuito de monitorar o andamento das demandas, além de lembrar a importância na celeridade e prazos no tratamento e resolução destas.

## V. INDICADORES DE DESEMPENHO (Geral: Fala.Br e WhatsApp)

Para fins de análise do desempenho, objetivando a melhoria constante dos serviços prestados pelo Município e o controle dos resultados, este relatório apresenta índices quantificáveis relativos a metas e indicadores. Os Indicadores de desempenho estabelecidos no Regimento Interno da Ouvidoria (Decreto Municipal nº 7.613, de 09 de abril de 2021) são os seguintes:


Rua Osvaldo Aranha, 634 - Venâncio Aires/RS. CEP 95800-000. (51) 2183.0296. sic@venancioaires.rs.gov.br

**1. Grau de Eficiência Interna da Ouvidoria**: É tempo médio entre o recebimento do protocolo pela Ouvidoria e o encaminhamento ao órgão responsável pelas informações relativas a manifestação.

Esse indicador mostra o tempo que a manifestação fica sob a análise da Ouvidoria antes de ser encaminhada ao Serviço Setorial Ouvidoria da Secretaria que será responsável pelo tratamento da demanda. No exercício de 2025 a Ouvidoria Geral continuou a encaminhar todas as manifestações registradas dentro do mesmo dia de protocolo, conforme demonstrado no quadro abaixo, o que representa um excelente desempenho, considerando o capital humano do Setor de Ouvidora Municipal, que atualmente conta com apenas um único servidor lotado, o Ouvidor.

**2. Grau de Retorno às Solicitações dos Usuários**: Representa o percentual dos protocolos recebidos e efetivamente respondidos aos usuários.

O quadro abaixo mostra que no ano de 2025 o Município alcançou em Ouvidoria, o grau de 100% de retorno às manifestações de usuários, ou seja, todas as demandas de competência do Município, recebidas e tratadas durante o exercício, foram efetivamente respondidas (até o fechamento desse relatório), independente da resolução; muito bom o resultado apresentado.

| | | | |
|---|---|---|---|
| **1.** | **Grau Eficiência Interna** | **1 dia** | |
| | | | |
| **2.** | **Grau Retorno Usuários** | **%** | |
| | **Respondidos** | **100%** | |
| | | | |
| **3.** | **Tempo Médio Retorno** | **18 dias** | |
| | | | |
| **4.** | **Grau Satisfação** | **Quant.** | **%** |
| | Muito Insatisfeito | 7 | 16,28% |
| | Insatisfeito | 7 | 16,28% |
| | Regular | - | - |
| | Satisfeito | 14 | 32,56% |
| | Muito Satisfeito | 15 | 34,88% |
| | | **43** | 100% |

Quadro Geral dos Indicadores de Desempenho Ouvidoria 2025.

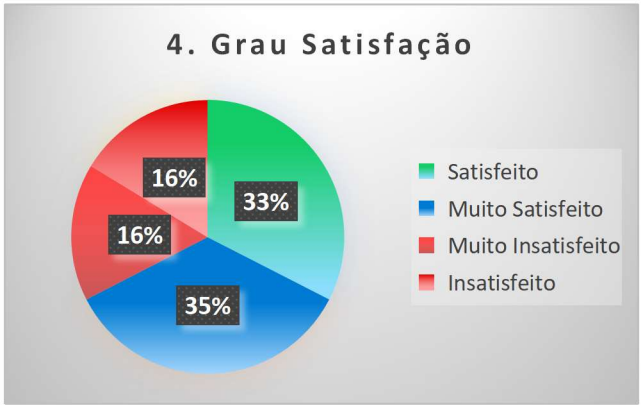



**Gráfico Satisfação:** Fala.Br, WhatsApp, Telefone, e-mal e Presencial.


Rua Osvaldo Aranha, 634 - Venâncio Aires/RS. CEP 95800-000. (51) 2183.0296. sic@venancioaires.rs.gov.br

**3. Tempo Médio de Retorno às Solicitações dos Usuários**: É o tempo compreendido entre a data da manifestação (protocolo) e a data da resposta final oferecida pela Ouvidoria ao usuário/requerente.

Esse indicador mostra o tempo que a manifestação fica sob a guarda e responsabilidade do ente público, ou seja, diz respeito aos prazos de respostas, indicando a eficiência do órgão responsável e do Município como um todo, no que tange o tratamento da demanda e retorno ao usuário/requerente. No exercício de 2025, o tempo médio de retorno aos usuários foi de 18 dias, melhorando a performance em relação ao ano anterior que fora de 25 dias, porém ainda pode melhorar, considerando que algumas Secretarias ainda se demoram mais no atendimento e nas repostas. Considerando a natureza das demandas e analisando em termos de eficiência, o resultado, na ótica desta Ouvidoria, foi satisfatório, comparado aos exercícios anteriores; a perspectiva desta Ouvidoria é chegar a uma média em torno de 12 a 15 dias.

**4. Grau de Satisfação dos Usuários**: Avaliação respondida por usuários da Ouvidoria mediante pesquisa disponibilizada no Fala.Br, WhatsApp, via presencial, telefone e e-mail.

A coleta de informações para a formação deste indicador foi a pesquisa de satisfação disponibilizada pelos seguintes canais: Plataforma Fala.Br/CGU, retorno dos requerentes por telefone, WhatsApp, e-mail ou presencialmente. Numa amostragem de 43 avaliações (10,54%), os resultados apontaram a seguinte situação: Usuários satisfeitos e muito satisfeitos somaram um percentual de 68%, e, usuários insatisfeitos e muito insatisfeitos com um percentual de 32%. Esses índices no quadro geral são bons, no entanto é possível alcançar um índice da satisfação mais elevado. As avaliações negativas são resultado sempre decorrente daquelas demandas não resolvidas ou com certo atraso no atendimento/resolução, conforme apresentado no Item 2 do Tópico I deste relatório.

## VI. CONSIDERAÇÕES GERAIS OUVIDORIA SAC

Analisando os resultados de Ouvidoria do Município em 2025, considerando os números apresentados, referentes as manifestações recebidas, tratadas e respondidas, tecemos as seguintes considerações:

**1.** A Ouvidoria Pública Municipal de Venâncio Aires, implementada no ano de 2018, apresenta ano a pós ano melhorias significativas no que tange o atendimento às demandas encaminhadas ao Município, mesmo com a carência de capital humano, como elencado em relatórios anteriores. Os números apresentados nos últimos relatórios, referentes aos anos de 2021, 2022, 2023, 2024 e neste referente ao ano de 2025, são bastante interessantes, considerando que o tratamento dispensado nestes cinco ciclos


Rua Osvaldo Aranha, 634 - Venâncio Aires/RS. CEP 95800-000. (51) 2183.0296. sic@venancioaires.rs.gov.br

para as manifestações recebidas, foram efetivos, ou seja, houve o acompanhadas desde o cadastro da demanda até a resposta final e retorno ao usuário. Lembramos mais uma vez que nos anos de 2018, 2019 e 2020, o Município utilizava um aplicativo de ouvidoria, o "Fiscale", que facilitava o registro porém não permitia a gestão e acompanhamento de todo o trâmite de demandas; hoje, as demandas são cadastradas e respondidas na Plataforma Fala.Br/CGU ou via Sistema WhatsApp, conforme o canal de entrada da manifestação, sendo que o trâmite entre as 'Setoriais de Ouvidoria' para o tratamento ocorre via Sistema GRP. A gestão e o acompanhamento das ouvidorias em Venâncio Aires é portanto efetiva, do início ao fim do processo, independente dos resultados (resolutividade, prazos e índice de satisfação).

**2. Estrutura do Setor de Ouvidoria:** Quanto a estrutura da Ouvidoria Pública de Venâncio Aires, ratificamos o relatado nos relatórios dos anos anteriores. O *Decreto nº 7613/2021, prevê a Ouvidoria Municipal, abrangendo o SAC - Serviço de Atendimento ao Cidadão e o SIC - Serviço de Informação ao Cidadão, tendo sua estrutura funcional composta de um Coordenador e de um Ouvidor; porém nos últimos cinco anos, o Setor conta com apenas o Ouvidor Municipal, que faz todo o atendimento, seja presencial, on line (WhatsApp e Plataforma Fala.Br) ou por telefone, além da Gestão de Ouvidoria do Município; lembramos novamente ao Gestor que o Município possui 02 (dois) servidores qualificados e certificados para o exercício da função de Ouvidor.*

*As dificuldades operacionais são imensas, considerando que o Ouvidor é o único responsável pelos atendimentos (presencial, on-line, por telefone), recepção, acolhimento, orientações, análises, encaminhamentos, controle dos trâmites, suporte às Ouvidorias Setoriais, revisão e envio das respostas aos usuários requerentes, e por fim, efetivar os lançamentos de todos os processos de Ouvidoria e de Acesso a Informação, nos respectivos Sistemas utilizados (Plataforma Fala.Br/CGU, Sistema WhatsApp e Sistema GRP). Trata-se de um Setor de atendimento direto ao público muito ativo e de extrema relevância.*

*Por isso, considerando todas as atividades já desenvolvidas no Setor por um único servidor, reiteramos a sugestão/pedido contido nos relatórios dos anos anteriores, hora destacando a necessidade de no mínimo, a lotação em caráter de urgência de mais um servidor do quadro, devidamente qualificado/habilitado na função de Ouvidor, para compor esse importante Setor, dando continuidade a perfeita operacionalização das atividades de Ouvidoria; considerando ainda, a importância de uma Ouvidoria Municipal eficaz e eficiente no atendimento aos interesses da Municipalidade e o pleno e efetivo cumprimento às normas legais. Destacamos aqui, a Lei Federal 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, esse servidor(a) que tanto solicitamos para compor a equipe do Setor de Ouvidoria, assumiria igualmente a responsabilidade pela implantação e*


Rua Osvaldo Aranha, 634 - Venâncio Aires/RS. CEP 95800-000. (51) 2183.0296. sic@venancioaires.rs.gov.br

*acompanhamento do Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos, além de somar aos esforços do Ouvidor nas atividades já realizadas.*

**3. Falhas Observadas e Pontos a Melhorar:** O Tempo Médio de Resposta é uma preocupação constante dessa Ouvidoria, mesmo dentro do prazo Legal, deve ser melhorado; importante pois que as Secretarias Municipais (órgãos de apuração/setoriais) internalizem o papel da Ouvidoria no contexto da Administração Pública Municipal, passem a ter mais agilidade no tratamento, dispensando mais atenção às demandas que lhes chegam do Gabinete do Prefeito através da Ouvidoria, priorizando o imediato atendimento a estas, considerando que, se há manifestações de Ouvidorias, é provável que já houve uma falha no atendimento do serviço público naquele ponto específico, ou seja, o usuário/cidadão está insatisfeito com algo. Continua, a nossos olhos, a falta de entendimento de alguns agentes envolvidos nos processos no âmbito das Secretarias, ocasionando que as demandas de ouvidoria não sejam priorizadas como deveria pelos responsáveis por tratá-las e respondê-las com a devida presteza, sendo deixadas em segundo plano, em detrimento de outros serviços; sugerimos mais uma vez, o comprometimento por parte dos Secretários Municipais e dos responsáveis pelo Serviço Setorial Ouvidoria nas Secretarias Municipais. Alertamos ainda, que os assuntos de Ouvidoria sempre são abertos em Processos restritos, cujo acesso, *a priori*, deve ser unicamente de pessoas autorizadas ao tratamento, conforme Portaria de designação, salvo casos que necessite intervenção técnica ou jurídica na resolução.

**4. Sugestões:** Para os pequenos serviços emergenciais, como manutenção de bueiros, boca de lobo, ponto de ônibus, escoamento pluvial/esgotos, etc; sugerimos novamente ampliar a equipe que atua nesses reparos, pois têm sido de extrema relevância e há muitas demandas para estes serviços. Para o pleno cumprimento ao previsto na Lei Federal 13.460/2017 e dispositivos legais; reiteramos as seguintes indicações: 1. Lotação de mais um, servidor habilitado em Ouvidoria para melhorar a eficácia e qualidade dos serviços no Setor; e, 2. para o Município adotar um "Sistema de Gestão de Ouvidorias", através da aquisição e implantação de um Software ou Aplicativo, que possa atender plenamente, do início ao fim, em um único sistema, todas as manifestações geradas pelos usuários, propiciando ainda, uma Gestão mais eficaz e eficiente da Ouvidoria. (*sugestões reiteradas - relatórios 2022, 2023 e 2024*).

Documento assinado digitalmente
gov.br
CLEBERTON FERREIRA DA SILVA
Data: 09/02/2026 12:04:01-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

*Cleberton Ferreira da Silva*
*Ouvidor Municipal*


Rua Osvaldo Aranha, 634 - Venâncio Aires/RS. CEP 95800-000. (51) 2183.0296. sic@venancioaires.rs.gov.br

## SISTEMA DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

**INTRODUÇÃO** - A Ouvidoria Municipal também é o Setor responsável pelo recebimento dos Pedidos de Informação ao Cidadão, em atendimento a Lei Geral de Acesso à Informação - LAI (Lei nº 12.527, de 18/11/2011), que regulamentou as disposições constitucionais que asseguram a todos os cidadãos o direito de receber dos órgãos públicos as informações de interesse público em geral, bem como o acesso a registros administrativos e a informações sobre atos de governo; e, Lei Municipal nº 5.248, de 06 de março de 2013, que regula o Acesso à Informação no âmbito do Município de Venâncio Aires. A Ouvidoria Municipal apresenta o presente Relatório Anual de Gestão do Sistema de Informação ao Cidadão - SIC, referente ao exercício de 2025; para fins de consolidação de dados quanto ao recebimento, análise, tratamento e respostas dos pedidos de informações encaminhados ao Município. Os Pedidos de Informações tratados pelo Município através da Ouvidora Geral, seguem o mesmo fluxo interno das demandas de ouvidoria, quanto a operacionalização, análise, tratamento e resposta, tendo em cada Secretaria ou órgão responsável pela resposta, um servidor titular e um suplente, que são os mesmos designados através da Portaria para o Serviço Setorial Ouvidoria daquela Secretaria/Órgão.

### I. PEDIDOS DE INFORMAÇÕES RECEBIDOS, ANALISADOS, TRATADOS E RESPONDIDOS

Os números aqui apresentados referem-se aos Pedidos de Informação registrados durante o ano de 2025. Os canais de acesso para encaminhar os Pedidos de Informação ao Município são o site do Município (*http://www.venancioaires.rs.gov.br*) que gera o protocolo direto no Sistema GRP; a Plataforma da Controladoria Geral da União - Sistema Fala.Br/CGU, nesse caso, o Ouvidor precisa abrir o processo no Sistema GRP para viabilizar a tramitação interna), ou o atendimento presencial direto na Ouvidoria Geral. Uma vez protocolado o Pedido de Informação, este é recebido pela Ouvidoria, onde é realizado a análise prévia pelo próprio Ouvidor, em seguida, o pedido de informação é encaminhado pela Ouvidoria ao Órgão/Secretaria responsável que tem a competência e capacidade técnica para o devido tratamento e reposta, conforme a natureza da demanda; após o tratamento e elaboração da resposta ou juntada de documentos (quando for o caso), retornam à Ouvidoria, tudo através do Sistema GRP, a Ouvidoria recebe de volta, analisa a resposta/resolução e prepara o encaminhamento ao requerente, ou retorna ao órgão para complementação; essa resposta é encaminhada através dos canais de entrada do pedido: Plataforma Fala.Br/CGU, Sistema GRP e endereço eletrônico, em seguida é encerrado o atendimento e arquivando o processo de forma eletrônica.

Em 2025, registrou-se 60 (sessenta) Pedidos de Informações que foram encaminhados formalmente através do Site/Sistema GRP, à Ouvidoria do Município, conforme o quadro


Rua Osvaldo Aranha, 634 - Venâncio Aires/RS. CEP 95800-000. (51) 2183.0296. sic@venancioaires.rs.gov.br

abaixo; destes pedidos, 30 (trinta) 50% foram deferidos, e outros 30 (trinta) 50% foram indeferidos; registra-se ainda a realização de 1 (um) teste de sistema.

| | | |
|---|---|---|
| **Deferido** | **30** | 50% |
| **Indeferido** | **30** | 50% |
| **TOTAL** | **60** | 100% |

SIC - Pedidos de Informação 2025.




Importante destacar que dos 30 (trinta) Pedidos de Informação indeferidos, 5 (cinco) foram pela falta de clareza, ou seja, o requerente não especificou a informação que realmente queria ter acesso (sem conteúdo/materialidade), inviabilizado assim a análise e pesquisa; e, 22 (vinte e dois) não se enquadravam como Pedidos de Informações preconizados do diploma legal, trava-se na verdade de pedidos/solicitações de serviços pessoais e corriqueiros como certidões, atestados, inscrições em programas, matrículas, protocolos, pequenos informes do dia-a-dia e de ordem pessoal, que estão disponíveis no site do Município ou que podem ser obtidos diretamente com as Secretarias, mas não se tratava de informações públicas conforme a Lei 12.527/2011; porém, uma vez que o cidadão registra direto no site do município, já fica gravado no "Sistema como Pedido de Informação", portanto acatamos o registro e contabilizamos como indeferidos, sempre dando um retorno e orientando o cidadão da forma correta de proceder na obtenção de seus pleitos/solicitações e elucidando-os a cerca da Legislação vigente.

Ratificamos mais uma vez que o reduzido número de Pedidos de Informação é em razão da "transparência", considerando que todas as informações públicas municipais, em cumprimento a legislação, já estão devidamente publicizadas no Portal Transparência do Município e em *sítios* de outros órgãos de controladoria a exemplo do Tribunal de Contas do Estado, sendo de fácil acesso ao cidadão todas estas informações.

## II. SÍNTESE DO TRATAMENTO E RESPOSTAS AOS PEDIDOS DE INFORMAÇÕES

Analisando o quadro demonstrativo a seguir, do registro geral dos pedidos de informações encaminhados ao Município em 2025, podemos tecer as seguintes considerações:

**1.** O Órgão com maior número de pedidos de Informações foi a própria Ouvidoria Geral com 28 (vinte e oito) SICs analisados, representando 46,67% dos pedidos registrados; a Secretaria Municipal de Governança e Gestão e Secretaria Municipal de Segurança Pública e Defesa Civil registraram iguais 5 (cinco) pedidos 8,33%; Secretaria Municipal de Fazenda e o Gabinete do Prefeito com iguais 4 (quatro) pedidos 6,67%; a Secretaria Municipal de Educação, Secretaria de Saúde e Central de Projetos registraram iguais 3 (três) pedidos 5%;


Rua Osvaldo Aranha, 634 - Venâncio Aires/RS. CEP 95800-000. (51) 2183.0296. sic@venancioaires.rs.gov.br

as Secretarias Municipais de Desenvolvimento Econômico, Meio Ambiente, Planejamento e Urbanismo, Procuradoria e Controle Interno, com 1 (um) pedido cada uma 1,67%.

**2.** Dos Pedidos de Informações encaminhados ao Município, 30 (trinta) foram indeferidos, sendo que, desse universo:

**a)** Cinco foram indeferidos pela Ouvidoria Geral, quando da análise do pedido, em razão da falta de clareza no requerimento (especificar de forma clara e objetiva a informação requerida e sua finalidade), não atendendo o Art. 10 da Lei 12.527/2011.

**b)** Vinte e dois foram indeferidos na pela Ouvidoria Geral, quando da análise do pedido, considerando não se tratar de Pedido de Informação preconizado na Lei 12.527/2011.

**c)** Dois foram indeferido pela Secretaria Municipal de Educação e um indeferido pela Secretaria Municipal de Planejamento e Urbanismo.

| Secretaria | Deferido | Indeferido | Total Sec. | % |
|---|---|---|---|---|
| Governança | 5 | | 5 | 8,33% |
| Des. Econômico | 1 | | 1 | 1,67% |
| Educação | 1 | 2 | 3 | 5,00% |
| Fazenda | 4 | | 4 | 6,67% |
| Meio Ambiente | 1 | | 1 | 1,67% |
| Planejamento | | 1 | 1 | 1,67% |
| Segurança | 5 | | 5 | 8,33% |
| Gabinete Prefeito | 4 | | 4 | 6,67% |
| Central de Projetos | 3 | | 3 | 5,00% |
| Controle Interno | 1 | | 1 | 1,67% |
| Procuradoria | 1 | | 1 | 1,67% |
| Saúde | 3 | | 3 | 5,00% |
| Ouvidoria Geral | 1 | 27 | 28 | 46,67% |
| **Total** | **30** | **30** | **60** | **100%** |

Quadro Geral dos Pedidos de Informações 2025 - Ouvidoria Venâncio Aires.

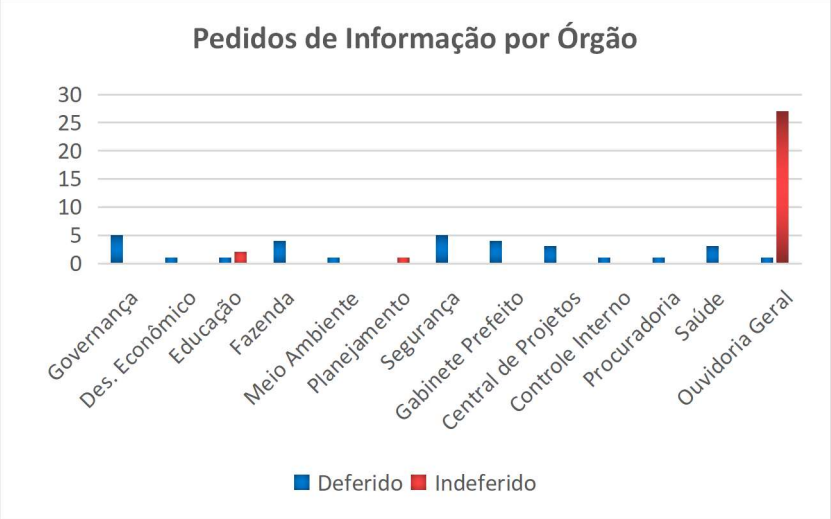



**Gráfico dos Pedidos de Informação por Órgão 2025.**


Rua Osvaldo Aranha, 634 - Venâncio Aires/RS. CEP 95800-000. (51) 2183.0296. sic@venancioaires.rs.gov.br

**3.** Com relação ao Prazos, todos os Órgãos responderam aos Pedidos de Informações dentro dos prazos estabelecidos na legislação vigente.

## III. INDICADORES DE DESEMPENHO

| | |
|---|---|
| **1. Grau Eficiência Interna** | **1 dia** |
| | |
| **2. Grau Retorno Usuários** | **100,00%** |
| | |
| **3. Tempo Médio Retorno** | **6 dias** |

Os indicadores de desempenho SIC, são os mesmos usados para a avaliação da performance no tratamento das demandas de Ouvidoria SAC. Assim sendo os resultados apurados, a partir da tabulação dos dados referentes aos pedidos de informações que foram encaminhados ao Município, são os seguintes:

**1. Grau de Eficiência Interna da Ouvidoria**: É tempo médio entre o recebimento do Pedido de Informação na Ouvidoria e o encaminhamento ao órgão responsável pelas informações a serem fornecidas. No exercício de 2025, todos os pedidos de informações registrados foram analisados e encaminhados pela Ouvidoria dentro do mesmo dia do protocolo, conforme o quadro acima; excelente desempenho, considerando o acúmulo de tarefas/atividades executadas na Ouvidoria por um único servidor.

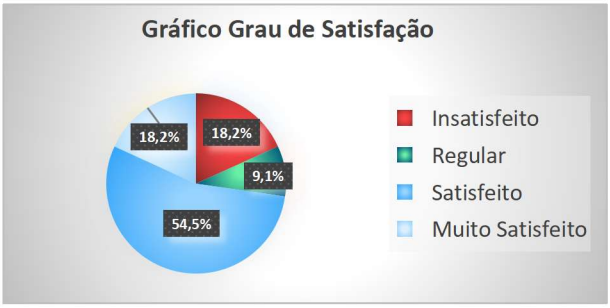
**2. Grau de Retorno às Solicitações dos Usuários**: Percentual dos Pedidos de Informações recebidos e efetivamente respondidos aos usuários. Em 2025, o Município de Venâncio Aires apresentou 100 % (cem por cento) dos pedidos de informação efetivamente respondidos e todos dentro do prazo legal estabelecido. O indicador é excelente e dentro do esperado.

**3. Tempo Médio de Retorno às Solicitações dos Usuários**: É o tempo entre a data do protocolo do Pedido de Informação e a data da resposta final ao requerente. Em 2025, o tempo médio de retorno aos Pedidos de Informações foi de 6 (seis) dias. Considerando os prazos estabelecidos na LAI - Lei Geral de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2.011), o resultado em termos de eficiência foi excelente, superando expectativas.

**4. Grau de Satisfação dos Usuários**: Avaliação respondida pelo usuário da Ouvidoria mediante pesquisa disponibilizada na Plataforma Fala.Br, WhatsApp, por e-mail, telefone ou presencialmente.

| 4. Grau Satisfação | Quant. | % |
|---|---|---|
| Muito Insatisfeito | 0 | 0,0% |
| Insatisfeito | 2 | 18,2% |
| Regular | 1 | 9,1% |
| Satisfeito | 6 | 54,5% |
| Muito Satisfeito | 2 | 18,2% |
| | **11** | **100%** |

Quadro dos Indicadores de Desempenho SIC 2025



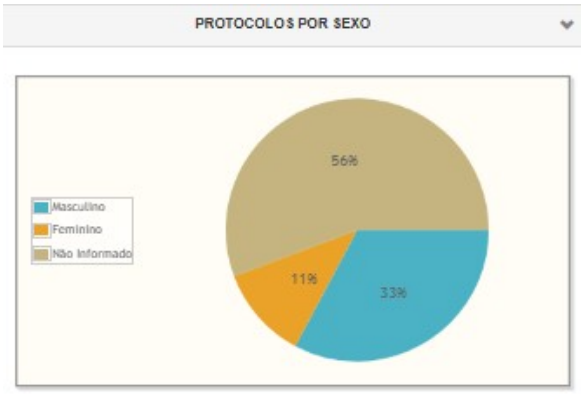


Rua Osvaldo Aranha, 634 - Venâncio Aires/RS. CEP 95800-000. (51) 2183.0296. sic@venancioaires.rs.gov.br

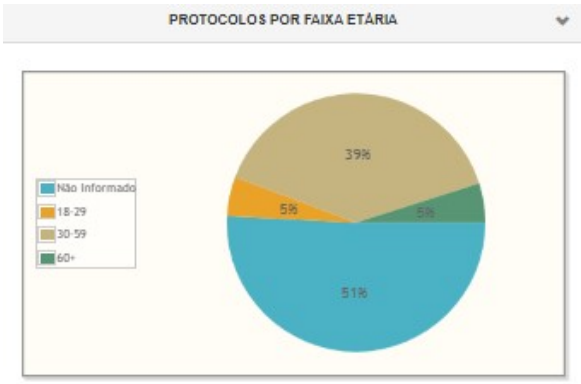
A amostragem realizada através do retorno dos requerentes foi de 11 avaliações, correspondendo a 18,33% dos pedidos de informação registrados, tendo por resultados a seguinte situação: Usuários satisfeitos, muito satisfeitos e regular somaram o percentual de 81,8%; e, usuários insatisfeitos apontaram o percentual de 18,2%. O resultado das avaliações positivas de 81,8% é considerado muito bom; com relação ao índice de 18,2% das negativas. Mister considerar, as solicitações que não se enquadraram como Pedidos de Informação e a falta de entendimento de requerentes, que acaba frustrando as suas expectativas.

**IV. <u>Relatório/Gráfico Estatístico de protocolos SIC por Sexo e Faixa Etária</u>**

Considerando o perfil dos requerentes e respeitando a Lei nº 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados LGPD; apresentamos o gráfico com as informações genéricas dos solicitantes que se disponibilizaram informar. Com relação ao gênero: 20 (33%) masculino, 7 (11%) feminino e 34 (56%) não informado; com relação a Faixa Etária: 31 (51%) não informado, dos 18-29 anos 3 (5%), dos 30-59 anos 24 (39%), acima dos 60 anos 3 (5%); com relação a personalidade jurídica foi possível identificar um registro de Sociedade Civil e os demais registros foram efetuados por pessoa física.




| Sexo | Quantidade | Percentual |
|---|---|---|
| Masculino | 20 | 32 % |
| Feminino | 7 | 11 % |
| Não Informado | 34 | 55 % |
| TOTAL | 61 | 100% |




| Faixa Etária | Quantidade | Percentual |
|---|---|---|
| Não Informado | 31 | 51% |
| 18-29 | 3 | 5% |
| 30-59 | 24 | 39% |
| 60+ | 3 | 5% |
| TOTAL | 61 | 100% |

gov.br
Documento assinado digitalmente
CLEBERTON FERREIRA DA SILVA
Data: 09/02/2026 12:01:59-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

*Cleberton Ferreira da Silva*
*Ouvidor Municipal*


Rua Osvaldo Aranha, 634 - Venâncio Aires/RS. CEP 95800-000. (51) 2183.0296. sic@venancioaires.rs.gov.br

**Quadro de Atendimentos Gerais da Ouvidoria 2025**
**SAC - Serviço de Atendimento ao Cidadão e SIC - Serviço de Informação ao Cidadão**

| Serviços / Atendimentos | Quant. | Números Totais de Ouvidoria |
|---|---|---|
| **SAC -** Manifestações de Ouvidoria Recebidas, Analisadas, Tratadas (Fala.Br e WhatsApp). | 419 | **Setor de Ouvidoria - 2025**<br><br>**1.311 atendimentos.** |
| **SIC -** Pedidos de Informações Recebidos, e Tratados. | 60 | |
| Orientações Gerais Ouvidoria = 832 | | |
| Por telefone: Atendimentos, orientações e encaminhamentos. | 480 | |
| Presenciais: Atendimentos, orientações e encaminhamentos. | 352 | |

O quadro acima representa todos os atendimentos realizados pelo Setor de Ouvidoria do Município no ano de 2025. Além desses, foram registrados 162 encaminhamentos de pedidos de manutenção de iluminação pública, os quais foram devidamente direcionados pela Ouvidoria diretamente ao Departamento de Iluminação Pública.

No que tange a Gestão dos Processos de Ouvidoria, que envolve especificamente todo o tratamento das manifestações, desde o seu protocolo, o recebimento, a análise, a distribuição, o acompanhamento durante a tramitação, a preparação da resposta final ao usuário, até o encerramento do processo nos sistemas utilizados e o monitoramento do retorno das respostas (avaliação); tudo isso relacionado as demandas geradas através do SAC - Serviço de Atendimento ao Cidadão e do SIC - Serviço de Informação ao Cidadão; a Ouvidoria Municipal contabilizou em 2025, o total de 419 (quatrocentos e dezenove) demandas SAC e 60 (sessenta) Pedidos de Informação SIC.

Além disso, a Ouvidoria Municipal mantém um balcão de atendimentos ao cidadão, com atenção presencial, através de telefone e WhatsApp, disponibilizado ao Munícipe que procura a Prefeitura solicitando os mais variados serviços e/ou pleitos. Esses munícipes são acolhidos pela Ouvidoria que busca atendê-los de forma eficaz, eficiente e prática, ouvindo, orientando e encaminhando o usuário dos serviços públicos, conforme a necessidade de cada um, às Secretarias/Órgãos responsáveis pelo atendimento daquela determinada situação, e, de conformidade com os serviços que são ofertados na Carta de Serviços do Município. Essa atenção e orientação dispensada ao cidadão, as quais não geram protocolos formais ou processos de ouvidoria no sistema, totalizaram 832 (oitocentos e trinta e dois) atendimentos, sendo 480 (quatrocentos e oitenta) por telefone e/ou WhatsApp e 352 (trezentos e cinquenta e dois) de forma presencial.

Alguns pedidos de reparo na iluminação pública também foram acolhidos e encaminhados através desses atendimentos de balcão/telefone/WhatsApp, onde o cidadão identifica o local da manutenção, cujo serviço é imediatamente repassado ao Departamento de Iluminação Pública da SISP, através do sistema intranet (Spark), por telefone ou WhatsApp.


Rua Osvaldo Aranha, 634 - Venâncio Aires/RS. CEP 95800-000. (51) 2183.0296. sic@venancioaires.rs.gov.br

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

**Ouvidoria SUS** - Além da Ouvidoria Geral e das Setoriais de Ouvidoria, serviços apresentados neste relatório; o Município conta com um Serviço de Ouvidoria específica para as demandas da área da Saúde, a qual é segregada da Ouvidoria Geral e gerida pela Ouvidoria SUS da Secretaria Municipal de Saúde.

**Interações / IA Ivete** - O Departamento de Comunicação do Município mantém um 'Sistema de Chamados via WhatsApp', com interação direta nas Secretarias Municipais, além de um 'Sistema de Relacionamento com o Cidadão' chamado *"IA Ivete"*; são canais onde os cidadãos interagem direto com a Secretaria requisitada ou encaminham quaisquer outros assuntos de interesse coletivo, ou mesmo de cunho pessoal (serviços), sem que essas demandas passem pela Ouvidoria ou outros serviços de atendimento. Essas ferramentas propiciam o pronto atendimento aos cidadãos, sendo estes canais geridos pelo Departamento de Comunicação, sem ingerência da Ouvidoria.

**Pesquisa** - A Ouvidoria se valeu das avaliações da Plataforma CGU-Fala.Br e retornos dos cidadãos por telefone, um paliativo para a Pesquisa de Satisfação. Hoje é inviável a aplicação da pesquisa por essa Ouvidoria em razão da falta de efetivo. O entendimento é que, com a implementação do Conselho de Usuários e mais um servidor para assumir essa missão, será possível realizar as enquetes e avaliações mais adequadas.

**Estrutura de Ouvidoria** - Reiteramos as considerações e razões expostas em relatórios anteriores. *"A Ouvidoria Municipal dispõe de espaço físico adequado ao atendimento do cidadão e tratamento de demandas; no quadro efetivo há dois servidores qualificados em ouvidoria e apenas um lotado no Setor; a estrutura de pessoal prevê dois servidores na Ouvidoria Municipal, imprescindível ao bom andamento do serviço, por tratar-se de atendimento ao público e pela relevância do Setor; há ainda a necessidade da implantar e acompanhar o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos"*. Expomos assim, a insuficiência de pessoal, considerando ser impossível para uma só pessoa atender o público e ao mesmo tempo planejar/pensar o setor, bem como realizar atividades que requerem concentração e foco. Por isso alertamos para *"a extrema necessidade de compor essa estrutura de pessoal, lotando o outro servidor qualificado, para que a Gestão de Ouvidoria seja plena, eficaz e eficiente, como ferramenta de suporte e representação dos usuários junto ao Município, além dos indicadores de Governança Municipal"*.

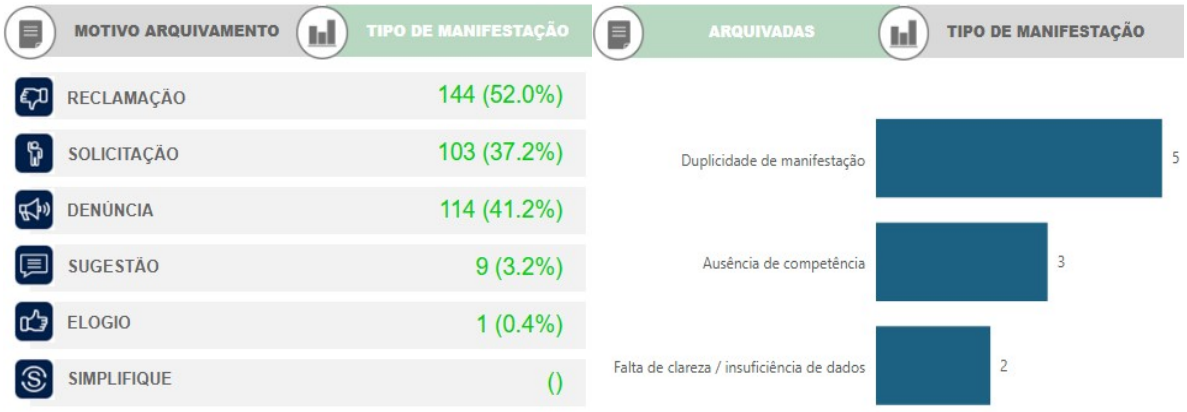
Documento assinado digitalmente
gov.br
CLEBERTON FERREIRA DA SILVA
Data: 09/02/2026 11:58:14-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

*Cleberton Ferreira da Silva*
*Ouvidor Municipal*


Rua Osvaldo Aranha, 634 - Venâncio Aires/RS. CEP 95800-000. (51) 2183.0296. sic@venancioaires.rs.gov.br

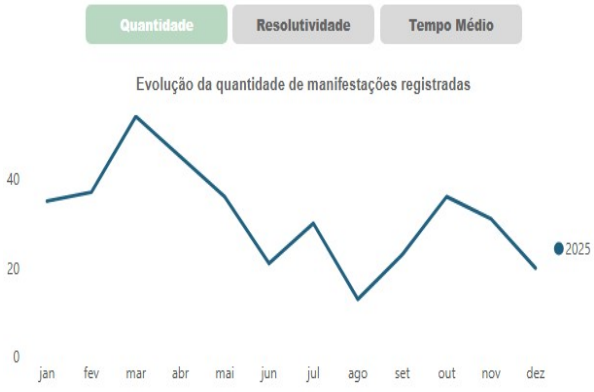
**ANEXO: Quadro/Gráfico Resumo de Ouvidorias da Plataforma Fala.Br/CGU 2025**





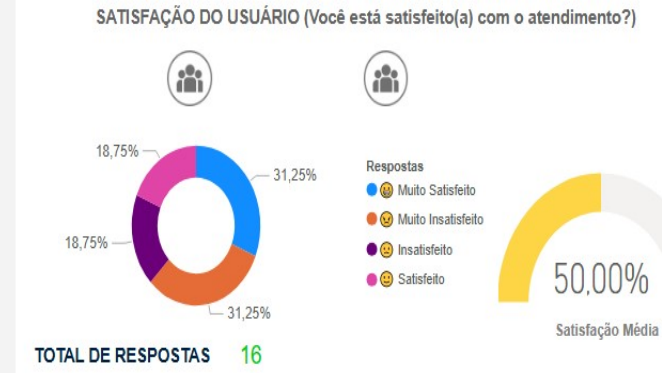






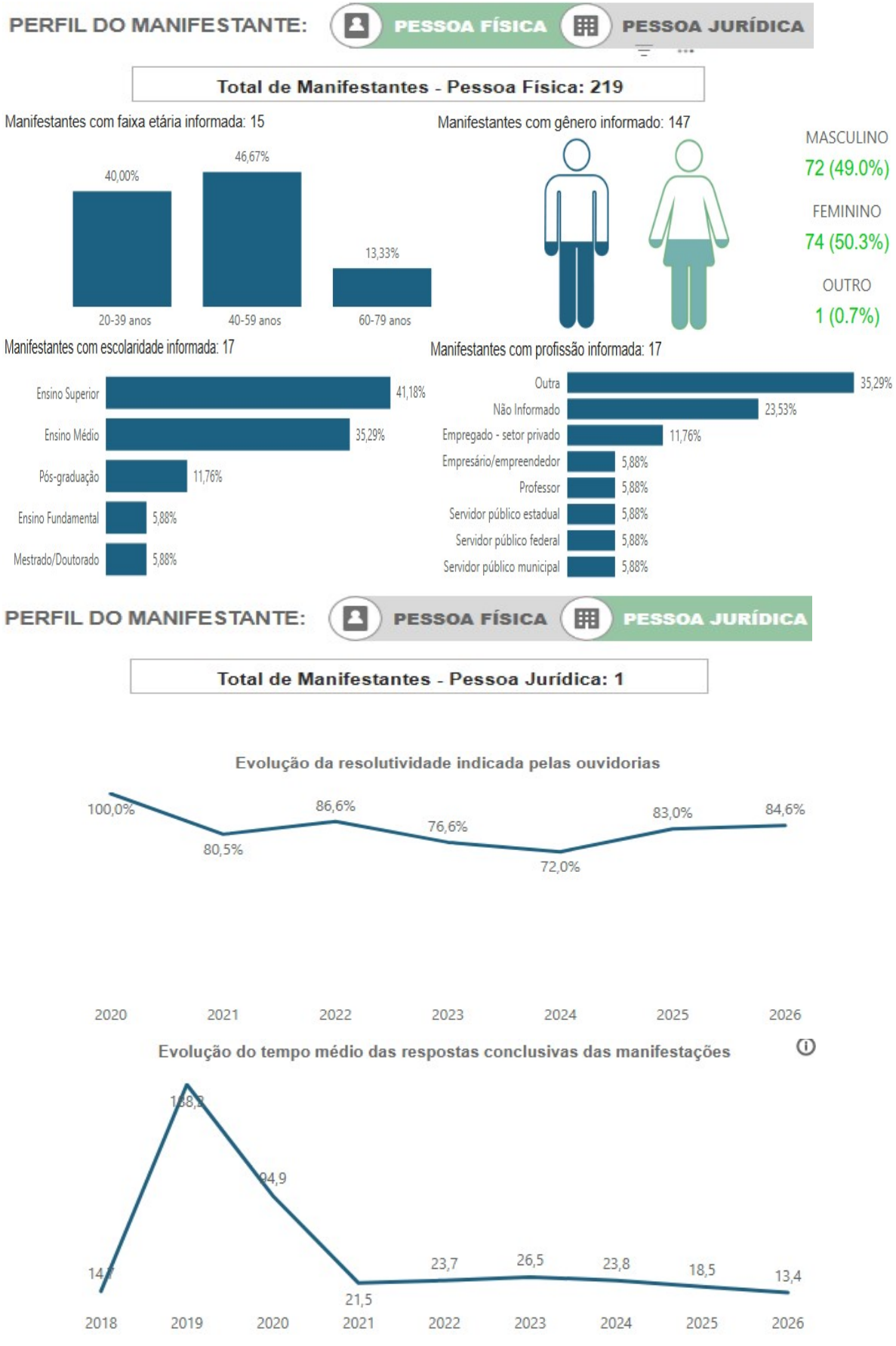






Rua Osvaldo Aranha, 634 - Venâncio Aires/RS. CEP 95800-000. (51) 2183.0296. sic@venancioaires.rs.gov.br










https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu


Rua Osvaldo Aranha, 634 - Venâncio Aires/RS. CEP 95800-000. (51) 2183.0296. sic@venancioaires.rs.gov.br