



PODER LEGISLATIVO DE ESTRELA

Rua Dr. Tostes, 51 – Centro – Estrela/RS

Fone: (51) 3981-1197

www.estrela.rs.leg.br

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA EXERCÍCIO DE 2024

A Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal de Estrela, nos termos dispostos na Lei número 13.460/2017, regulamentada nos artigos 103-A e 103-B do Regimento Interno desta Casa Legislativa, e também na Resolução Plenária 059/2019 e Portaria 06/2021, apresenta o Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de 2024 em cumprimento às suas atribuições.

• FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Estrela é um espaço de participação e controle social, aberto para a sociedade e funciona junto a Sala da Controladoria, como canal de comunicação direta entre a sociedade e o Poder Legislativo, recebendo reclamações, denúncias, sugestões, pedidos de informação e elogios, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

• CANAIS DE ATENDIMENTO

As demandas de Ouvidoria são recebidas, na maior parte, por meio do sistema eletrônico de Ouvidoria eOuv, plataforma integrada de ouvidoria, e no endereço eletrônico: <https://falabr.cgu.gov.br/web/?modoOuvidoria=1>, que está disponível na aba denominada Ouvidoria, junto a página da Câmara Municipal de Estrela, cito no endereço eletrônico <https://estrela.rs.leg.br/pagina/ouvidoria>.

As manifestações recebidas por email, que foram duas, não foram inseridas no Sistema Eletrônico eOuv para tramitação eletrônica, situação está que será saneada no exercício de 2025, mas importante



PODER LEGISLATIVO DE ESTRELA

Rua Dr. Tostes, 51 – Centro – Estrela/RS

Fone: (51) 3981-1197

www.estrela.rs.leg.br

mencionar, que as mesmas foram respondidas dentro do prazo. Por telefone, presencial ou por correspondência não foi recebida nenhuma manifestação.

- **MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS:**

No Exercício de 2024 foram recebidas 6 (seis) manifestações:

Natureza	Quantidade	% do Total
Denúncia	2	33,3%
Reclamação	2	33,3%
Sugestão	0	0%
Elogio	0	0%
Comunicação	0	0%
Solicitação	2	33,3%

A Câmara Municipal de Estrela utiliza o sistema do Governo Federal, o E-OUV, através da plataforma FALA.BR, onde das 6 manifestações recebidas, quatro vieram pela plataforma fala.br e duas pelo e-mail ouvidoria@estrela.rs.leg.br e, estas duas, não foram informada na plataforma, situação esta que será regularizada para o ano de 2025.

- **DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELO PODER LEGISLATIVO**

Quanto às denúncias, reclamações e informações recebidas, todas as manifestações registradas são avaliadas caso a caso, a fim de identificar a melhor forma de tratá-las. Então são averiguadas a fundo para comprovar veracidade ou não ou dos fatos descritos na manifestação ou até mesmo o esclarecimento dos mesmos através de envio de ofícios ao Poder Executivo, ou pedidos de providências/indicação por parte de Vereadores. E assim que identificado a quem ou quem se refere os elogios,



PODER LEGISLATIVO DE ESTRELA

Rua Dr. Tostes, 51 – Centro – Estrela/RS

Fone: (51) 3981-1197

www.estrela.rs.leg.br

denúncias, reclamações, sugestões ou solicitações, são tomadas as providências visando a busca de uma solução para o caso, inclusive recomendando sugestões ou indicando contato/email do setor competente para averiguar ou solucionar a questão.

• CONCLUSÃO

A Ouvidoria é um instrumento de grande valia para a participação popular, que serve para complementar as ações de transparência que devem pautar a administração pública.

Apesar de este instrumento de acesso e integração estar sendo pouco utilizado pela população, é mais uma ferramenta que a Câmara de Vereadores de Estrela coloca à disposição da comunidade, a fim de que possa efetivamente exercer a cidadania, elogiando, acompanhando, fiscalizando, denunciando e apresentando sugestões que possam contribuir para melhorar nossa qualidade de vida.

Se bem utilizada, a Ouvidoria traz resultados positivos a toda comunidade, além de valorizar a efetiva participação direta dos cidadãos. No exercício em questão, verificou-se um aumento das demandas recebidas, apesar de ainda ser número reduzido, percebe-se que a população começou a utilizar esta ferramenta. Espera-se que em 2025 este canal seja mais utilizado pela sociedade em geral, de forma a incrementar a transparência e a inserir cada vez mais a participação popular nas ações públicas.

Luis Fernando Kalsing
Ouvidor Responsável