



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 2025

A Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal de Estrela, nos termos da Lei Federal nº 13.460/2017, regulamentada pelos artigos 103-A e 103-B do Regimento Interno desta Casa Legislativa, bem como pela Resolução Plenária nº 059/2019 e Portaria nº 06/2021, apresenta o presente Relatório de Gestão referente ao exercício de 2025, em atendimento aos princípios da transparência pública, controle social e publicidade administrativa.

1. FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Estrela constitui importante instrumento de participação popular e controle social, atuando como canal permanente de comunicação entre a sociedade e o Poder Legislativo Municipal.

O serviço funciona junto ao Setor de Controladoria Interna da Câmara Municipal, recebendo manifestações relacionadas a denúncias; reclamações; sugestões; elogios; solicitações; pedidos de informação e comunicações diversas.

O objetivo é contribuir para o aprimoramento dos serviços públicos, fortalecimento da transparência administrativa e incentivo à participação cidadã nas atividades do Poder Legislativo.

2. CANAIS DE ATENDIMENTO

As manifestações são recebidas prioritariamente por meio da plataforma eletrônica Fala.BR/e-Ouv, disponibilizada através do link:

[Fala.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação](#)

O acesso também está disponível no portal institucional da Câmara Municipal de Estrela:

[Ouvidoria da Câmara Municipal de Estrela](#)

Além da plataforma eletrônica, a Ouvidoria também recebe manifestações pelos seguintes meios: e-mail institucional; atendimento telefônico e atendimento presencial.

Registra-se que as manifestações recebidas por e-mail, embora não cadastradas diretamente no sistema eletrônico e-Ouv para tramitação digital, receberam tratamento administrativo e resposta dentro dos prazos razoáveis de atendimento.



PODER LEGISLATIVO DE ESTRELA

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

Fone: (51) 3981-1197

www.estrela.rs.leg.br

No exercício de 2025 observou-se aumento significativo na procura pelo canal de Ouvidoria, reflexo das ações de divulgação institucional realizadas por meio dos canais digitais do Poder Legislativo.

3. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No exercício de 2025 foram registradas 12 (doze) manifestações, assim distribuídas:

Natureza da Manifestação Quantidade Percentual

Denúncia	4	33,33%
Reclamação	2	16,67%
Comunicação	3	25,00%
Elogio	0	0,00%
Solicitação	1	8,33%
Pedido de Informação	2	16,67%

Quanto aos canais utilizados:

- 05 manifestações foram recebidas pela plataforma Fala.BR/e-Ouv;
- 05 manifestações foram recebidas por e-mail institucional;
- 01 manifestação foi realizada presencialmente;
- 01 manifestação foi recebida por telefone.

4. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

Todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria foram analisadas individualmente, observando-se a natureza da demanda, sua admissibilidade e os encaminhamentos cabíveis.

As demandas envolvendo denúncias, reclamações e comunicações foram submetidas à averiguação administrativa, com encaminhamento aos setores competentes, solicitação de esclarecimentos e adoção das providências pertinentes.



PODER LEGISLATIVO DE ESTRELA

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

Fone: (51) 3981-1197

www.estrela.rs.leg.br

Registra-se que uma denúncia apresentada presencialmente permanece em fase de análise e averiguação pelo Setor Jurídico desta Casa Legislativa, encontrando-se em tramitação interna para apuração dos fatos relatados.

Da mesma forma, informa-se que uma manifestação recebida por e-mail, contendo solicitação de informações encaminhada ao Poder Executivo Municipal, permanece pendente de resposta até a presente data, apesar das providências adotadas pela Ouvidoria para obtenção do retorno solicitado.

Conforme a natureza de cada demanda, também foram realizados: encaminhamentos administrativos; orientações aos cidadãos; envio de ofícios; sugestões de providências; comunicação aos gabinetes parlamentares quando pertinente; acompanhamento das respostas recebidas.

5. ANÁLISE E CONSIDERAÇÕES SOBRE A ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

Comparativamente ao exercício anterior, verificou-se crescimento no número de manifestações recebidas, demonstrando gradual fortalecimento do canal de Ouvidoria e maior aproximação entre a comunidade e o Poder Legislativo.

Observa-se que a Ouvidoria possui relevante papel na promoção da transparência pública, governança administrativa e fortalecimento do controle social, sendo importante ferramenta de escuta ativa da sociedade.

6. SUGESTÕES DE MELHORIA E MEDIDAS A SEREM IMPLEMENTADAS

Com o objetivo de ampliar a efetividade da Ouvidoria Legislativa e incentivar maior utilização pela comunidade, sugerem-se as seguintes medidas:

6.1 Divulgação Institucional Permanente

- intensificação da divulgação da Ouvidoria nas redes sociais oficiais;
- divulgação durante sessões legislativas e transmissões oficiais.

6.2 Facilitação do Acesso

- ampliação da visibilidade do link da Ouvidoria no portal institucional;

6.3 Educação para Participação Social

- incentivo ao exercício do controle social e da cidadania.

6.4 Aperfeiçoamento Administrativo



PODER LEGISLATIVO DE ESTRELA

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

Fone: (51) 3981-1197

www.estrela.rs.leg.br

- integração entre Ouvidoria, Controladoria e Assessoria Jurídica;
-

7. CONCLUSÃO

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Estrela reafirma seu compromisso com a transparência, ética administrativa, participação cidadã e aprimoramento contínuo dos serviços públicos.

Mesmo diante do número ainda reduzido de manifestações em relação ao potencial de utilização pela população, observa-se evolução positiva na procura pelo canal, demonstrando maior conhecimento da comunidade acerca da existência e finalidade da Ouvidoria Legislativa.

A continuidade das ações de divulgação, modernização e incentivo à participação social será fundamental para fortalecer este importante instrumento democrático, permitindo maior aproximação entre o Poder Legislativo e a sociedade estrelense.

Estrela/RS, 29 de Janeiro de 2026.

Luis Fernando Kalsing

Ouvidor Responsável