



Estado do Rio Grande do Sul
PREFEITURA MUNICIPAL DE ROLANTE
"Capital Nacional da Cuca"
Ouvidoria Municipal

**RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA
OUVIDORIA MUNICIPAL
EXERCÍCIO DE 2025**

A Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Rolante/RS nos termos dispostos na Lei Federal nº 13.460/2017, apresenta a seguir Relatório de Gestão referente às atividades do ano de 2025.

SIC: Serviço de Informação ao Cidadão.

O serviço de informação ao Cidadão (SIC) permite que pessoa física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba respostas de solicitações realizadas para órgãos e entidades do Executivo Municipal.

Além da Ouvidoria Municipal o SIC é composto pelo Acesso à Informação e Fale Conosco.

Ouvidoria Municipal

A Ouvidoria Municipal é um serviço aberto ao cidadão para escutar as reivindicações, denúncias, sugestões e também os elogios referentes aos diversos serviços disponíveis à população. Toda manifestação realizada tem o prazo de 30 (trinta) dias para a resposta, prorrogáveis por igual período mediante justificativa.

Denúncia: Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação do ente municipal.

Elogio: Demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.

Reclamação: Demonstração de insatisfação relativa a serviço público.

Sugestão: Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Municipal.

Solicitação: Requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

Comunicação: Informação de fato ou situação relevante encaminhada à Administração Pública.

A realização de novas manifestações ou consultas poderá ser efetuada por meio da Plataforma Fala.BR, acessível pelo link <https://falabr.cgu.gov.br/web/home?modoOuvidoria=1&ouvidoriaInterna=false>, bem como pelos seguintes canais de atendimento: telefone (51) 3547-1188, ramal 800; atendimento gratuito pelo número 0800 100 1188; e-mail ouvidoria@rolante.rs.gov.br ;



Estado do Rio Grande do Sul
PREFEITURA MUNICIPAL DE ROLANTE
"Capital Nacional da Cuca"
Ouvidoria Municipal

WhatsApp (51) 98053-3505; ou, ainda, presencialmente na Avenida Getúlio Vargas, nº 110, Centro.

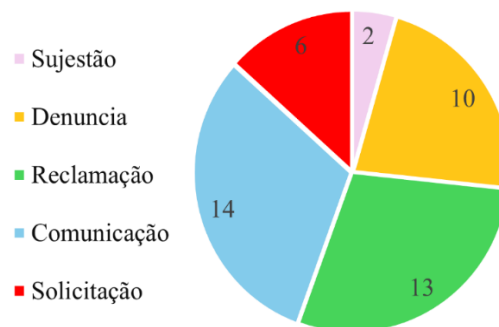
Toda manifestação realizada pela plataforma Fala BR gera um número chamado de NUP, este pode ser utilizado para consultar a situação de sua manifestação.

Quantitativos 2025:

No ano de 2025, foram registradas 45 manifestações. Dentre elas, as Comunicações representaram a maior parcela, com 14 registros (31,1%), seguidas pelas Reclamações, com 13 ocorrências (28,9%). As Denúncias totalizaram 10 registros (22,2%), enquanto as Solicitações somaram 6 manifestações (13,3%). Já as Sugestões corresponderam ao menor quantitativo, com 2 registros (4,4%).

Observa-se, portanto, que Comunicações e Reclamações concentraram a maior parte das manifestações no período, 60% do total registrado, conforme demonstrado no gráfico abaixo.

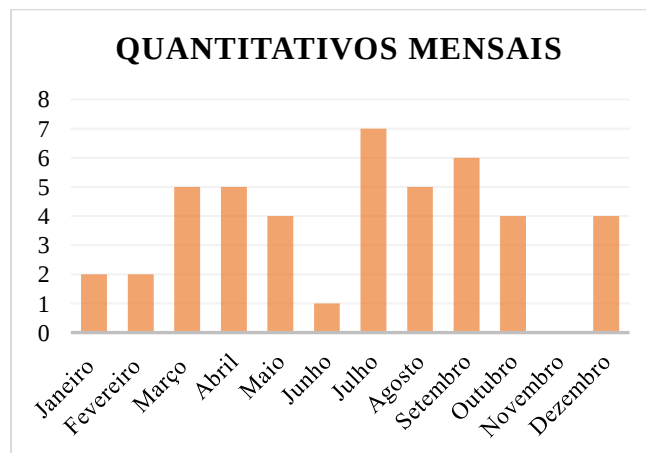
MANIFESTAÇÕES POR TIPO



Verifica-se que o mês com o maior número de registros foi julho, totalizando 7 manifestações. Em contrapartida, observa-se que novembro não apresentou qualquer registro no período analisado. Todas as manifestações foram atendidas dentro do prazo legal. Segue abaixo o gráfico demonstrativo da distribuição mensal das manifestações.



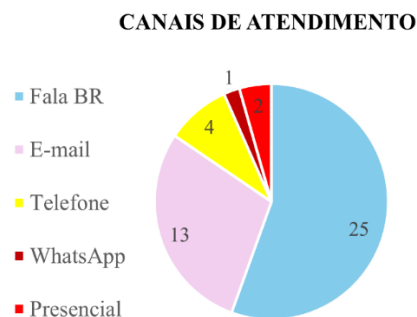
Estado do Rio Grande do Sul
PREFEITURA MUNICIPAL DE ROLANTE
"Capital Nacional da Cuca"
Ouvidoria Municipal



Canais de Atendimento

Ao longo de 2025, o canal mais utilizado foi a plataforma Fala.BR, com 25 registros, seguido pelo atendimento via e-mail, com 13 manifestações. Os demais canais apresentaram menor volume de utilização, sendo registrados 4 atendimentos por telefone, 2 via WhatsApp e 1 atendimento presencial.

Os dados evidenciam a predominância da utilização dos canais digitais, especialmente da plataforma Fala.BR, como principal meio de encaminhamento das manifestações, conforme evidenciado no gráfico abaixo.



Manifestações por Secretaria/ Setor

As manifestações recebidas são devidamente encaminhadas aos respectivos setores ou Secretarias competentes, para análise e adoção das providências cabíveis, bem como para a elaboração das respostas aos demandantes.

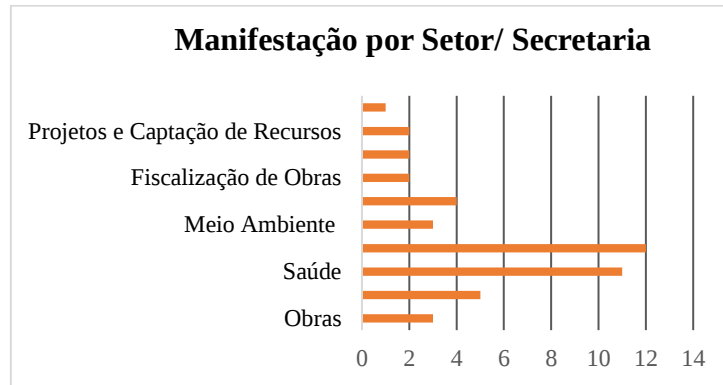
No exercício de 2025, a Secretaria de Administração concentrou o maior número de registros, totalizando 12 manifestações, seguida pela Secretaria de Educação, com 11 solicitações. Os demais setores apresentaram quantitativos inferiores, distribuídos conforme ilustrado no gráfico.



Estado do Rio Grande do Sul
PREFEITURA MUNICIPAL DE ROLANTE
"Capital Nacional da Cuca"
Ouvidoria Municipal

Registra-se, ainda, que em uma das manifestações solicitou-se complementação de informações ao demandante; entretanto, não houve retorno, impossibilitando o prosseguimento da análise.

Segue abaixo o gráfico demonstrativo das manifestações por Secretaria/Setor.

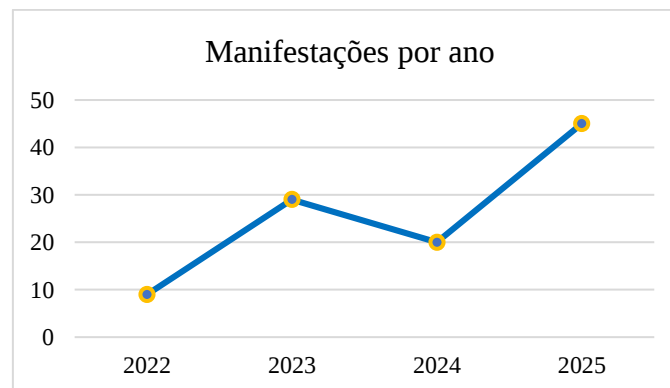


Manifestações por Ano

Conforme dados apresentados na tabela abaixo, verifica-se variação no quantitativo de manifestações registradas ao longo dos anos. Em 2022 foram contabilizadas 9 manifestações; em 2023, houve elevação para 29 registros; em 2024, observou-se redução para 20 manifestações; e, em 2025, constatou-se aumento significativo, totalizando 45 manifestações.

Comparativamente ao ano de 2024, em 2025 houve um acréscimo de 25 manifestações, representando mais que o dobro dos registros anteriormente apurados. Esse crescimento pode estar relacionado ao fortalecimento e à maior divulgação do canal da Ouvidoria, o que tende a ampliar o acesso da população e incentivar a formalização de demandas.

No período de 2022 a 2025, foram registradas, ao todo, 103 manifestações, evidenciando a consolidação do serviço como importante instrumento de participação da população.





Estado do Rio Grande do Sul
PREFEITURA MUNICIPAL DE ROLANTE
"Capital Nacional da Cuca"
Ouvidoria Municipal

Análise de resultados:

No exercício de 2025, foram registradas 45 manifestações, representando aumento expressivo em relação ao ano anterior, quando foram contabilizadas 20 manifestações.

Observa-se que as Comunicações (31,1%) e Reclamações (28,9%) concentraram a maior parte das demandas, totalizando 60% das manifestações registradas, evidenciando o papel da Ouvidoria como um canal de diálogo direto entre o cidadão e o ente municipal.

A predominância da utilização da plataforma Fala.BR demonstra a consolidação dos canais digitais como principal meio de acesso do cidadão ao serviço público, reforçando a importância da manutenção e divulgação desses canais.

O aumento no número de manifestações pode estar associado ao fortalecimento da divulgação institucional da Ouvidoria, ampliando o conhecimento da população acerca desse importante instrumento de participação social.

Considerações Finais:

O exercício de 2025 demonstrou crescimento significativo na utilização dos serviços da Ouvidoria Municipal, consolidando-a como importante instrumento de participação social e transparência no âmbito da Administração Pública Municipal.

O aumento no número de manifestações evidencia maior acesso da população aos canais institucionais. As demandas recebidas foram devidamente encaminhadas às Secretarias competentes, possibilitando a análise das situações apresentadas e a adoção das providências cabíveis.

A Ouvidoria Municipal de Rolante mantém-se em constante aprimoramento, buscando fortalecer a eficiência administrativa, a transparência e o diálogo entre gestão pública e cidadãos, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços públicos ofertados.

Por fim, reafirma-se o compromisso institucional com a escuta qualificada, a responsabilidade na apuração das demandas e o atendimento dentro dos prazos legais estabelecidos pela Lei Federal nº 13.460/2017.

Angélica Berwanger
Matricula 5582/03
Departamento de Ouvidoria