



## ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL MUNICÍPIO DE IMIGRANTE

### RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE IMIGRANTE - RS ANO 2025

A Ouvidoria do Município de Imigrante, foi instituída pela Lei Municipal nº 2.227/2019.

Neste aspecto em conformidade com a Lei Federal nº 13.460/2017, adveio a Lei Municipal nº 2.227/2019, estabelecendo em seus artigos 15 e 16 a formulação do Relatório Anual de Gestão, senão vejamos:

**Art. 15. A Ouvidora-Geral do Poder Executivo deverá elaborar, anualmente, no primeiro trimestre subsequente ao exercício findado, relatório de gestão que irá consolidar as informações referentes ao recebimento, análise e resposta às manifestações recebidas e, com base nelas, apontará as falhas e sugerirá melhorias na prestação dos serviços públicos.**

**Art. 16. O relatório de gestão deverá indicar, ao menos:**

**I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;**

**II - os motivos das manifestações;**

**III - a análise dos pontos recorrentes;**

**IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.**

Através do Relatório são disponibilizadas informações quanto aos atendimentos realizados pelo Canal da Ouvidoria do Município de Imigrante no ano de 2025.

O presente relatório apresenta informações das manifestações dos usuários de 01 de janeiro de 2025 até 31 de dezembro de 2025.

No decorrer do ano de 2025, a Ouvidoria do Município de Imigrante, recebeu dos usuários 04 (quatro) denúncias. Todas as denúncias foram tratadas dentro de prazo e encaminhadas aos setores competentes.

Ressaltamos que a Lei Federal nº 13.460/17, estabelece o prazo de resposta inicial em 30 dias, podendo este prazo ser prorrogado por mais 30 (trinta) dias, isto, para oferecer resposta conclusiva, quanto as manifestações registradas na Plataforma. Neste sentido, conforme apresentado pelo sistema o tempo médio de resposta foi de 12 (doze) dias.

A Lei Municipal nº 2.227/2019, em seu artigo 2º, apresenta os seguintes conceitos:

**Art. 2º Para os efeitos desta Lei, considera-se:**

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

**II - serviço público:** atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de



## ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL MUNICÍPIO DE IMIGRANTE

**bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;**

**III - agente público:** quem exerce cargo, emprego ou função pública, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

**IV - 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;

**V - reclamação:** demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

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

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

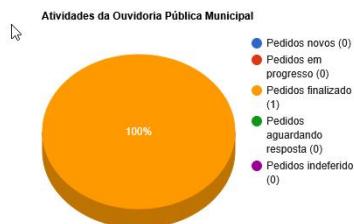
**VIII - elogio:** demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

**IX - solicitação:** requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

Quanto ao tratamento das manifestações pela Ouvidoria, é apresentado o seguinte Relatório abaixo:

### Relatório da ouvidoria

Clique nas áreas do gráfico para ver as informações.



#	Assunto	Usuário	Setor	Status	Data
7	Denúncia	Solicitação Anônima	Jurídico	Finalizado	12/06/2025

Como constante no Relatório anterior do ano passado, destacamos que o Município de Imigrante aderiu a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso a Informação – sistema – Fala.BR, através do Sítio Eletrônico (<https://falabr.cgu.gov.br/>) da Controladoria Geral da União.

Conforme informações através do Painel Resolveu? Do sítio eletrônico <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>; a Ouvidoria do Município de Imigrante, recebeu dos usuários 04 (quatro) manifestações, como podemos verificar no quadro abaixo:



## ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL MUNICÍPIO DE IMIGRANTE



\*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

No decorrer do ano de 2025, recebemos como demanda o assunto referente a Denúncias, cuja característica, via de regra, é o anonimato.

RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)



Sim  
100,00%



Não  
0,00%

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (Você está satisfeito(a) com o atendimento?)



Respostas  
● Muito Satisfeito



\* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria

TOTAL DE RESPOSTAS 1

Tabela com dados sumarizados das Ouvidorias

Lista as ouvidorias, conforme filtros, e os dados consolidados na data da consulta. Para mudar a ordenação, clique na coluna desejada.

Órgão	Segmento	Esfera	UF	Total Manifestações	Respondidas	Tempo Médio Em Resposta (Dias)	Arquivadas	Encaminhadas	% Resolutividade SIM	% Satisfacão
Prefeitura Municipal de Imigrante -		Municipal	RS	4	4	7,0			100,00%	100,00%

Destacamos que a Ouvidoria atende conforme abaixo:

### Informações sobre o Serviço de Acesso à Informação Municipal

**I – Localização:** Rua Castelo Branco, nº 15, Bairro Centro

**II – Horário de Funcionamento:** das 08h às 17h

**III – Telefone:** (51) 3754-1100



## ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL MUNICÍPIO DE IMIGRANTE

**IV - E-mail:** [ouvidoria@imigrante-rs.com.br](mailto:ouvidoria@imigrante-rs.com.br)

Diante de todo exposto, a Ouvidoria vem trabalhando para cumprir a finalidade em intermediar a comunicação do cidadão/usuário que utiliza o serviço junto a gestão e busca melhorias para um melhor atendimento no ano de 2025, bem como, já realizado nos anos anteriores.

Destacamos que através do sítio eletrônico do Município (<https://www.imigrante-rs.com.br>) na “aba Cidadão”, há opção Ouvidoria-FalaBR, na qual qualquer pessoa poderá fazer o seu acesso. Uma vez feito a escolha, o usuário será direcionado automaticamente ao FalaBR, para assim, desta forma, possa apresentar as suas manifestações, conforme imagem abaixo.

gov.br | Controladoria-Geral da União

Início Órgãos Site da LAI Dados Abertos Manual Perguntas Frequentes Entrar

**Damos as boas-vindas ao Fala.BR**

Ajude a aprimorar os serviços públicos por meio de **reclamações, elogios ou sugestões**, ou ainda, registre uma denúncia.

**Ouvidoria**  
Ajude a aprimorar os serviços públicos por meio de reclamações, elogios ou sugestões, ou ainda, registre uma denúncia.

**Acesso à informação - LAI**  
Faça um pedido de acesso à informação

**Ouvidoria Interna**  
Canal destinado a servidores e trabalhadores das instituições federais para registro de manifestações.

Consulte seu protocolo Perguntas frequentes

A Lei de Acesso a Informação, e a aprovação da Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços da administração pública, representaram dois marcos para consolidar a possibilidade de participação da sociedade nos assuntos do Poder Público Municipal.

Continuamos a promover deliberações com os Secretários e demais autoridades, encaminhando as demandas apresentadas, pelos usuários, sempre na busca de soluções e um melhor tratamento a cada questão apresentada.

**OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE IMIGRANTE/RS**  
[ouvidoria@imigrante-rs.com.br](mailto:ouvidoria@imigrante-rs.com.br)