



# **RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO PODER LEGISLATIVO DE TRÊS PASSOS EXERCÍCIO 2024**

**Dados do relatório: 01/01/2024 a 11/12/2024**

Em atendimento ao disposto no Art. 5º, IV da Resolução nº 03/2016,  
de 10 de Maio de 2016 e Art.15 da Lei 13.460, de 26 de Junho de 2017.



## RELATÓRIO QUANTITATIVO Ouvidoria 2024

Dados do relatório: 01/01/2024 a 11/12/2024

<b>Tipo</b>	<b>Em análise</b>	<b>Encerrada</b>
Elogio	-	-
Solicitação	-	-
Denúncia	-	-
Reclamação	-	-
Sugestão	-	-
Comunicação	-	-
Simplifique	-	-
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Três Passos/RS, 11 de Dezembro de 2024.

Paulo Gilceu Sattler  
Ouvidor Substituto - Câmara Municipal de Três Passos  
Portaria nº 01/2023



## **RELATÓRIO QUALITATIVO Ouvidoria 2024**

**Dados do relatório: 01/01/2024 a 11/12/2024**

A Ouvidoria do Poder Legislativo de Três Passos, nos termos do disposto na Lei Federal nº 13.460/2017, regulamentada pela Resolução nº 03/2016, de 10 de Maio de 2016, apresenta a seguir o Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria, referente às atividades realizadas no exercício de 2024, em cumprimento as suas atribuições.

### **1- DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA**

A Ouvidoria Parlamentar é um espaço de participação e controle social, aberto para a sociedade e funciona junto a Câmara Municipal de Três Passos/RS, sendo um canal de comunicação direta entre a sociedade e o Poder Legislativo Municipal, recebendo denúncias, elogios, reclamações, solicitações e sugestões, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados.

### **2- CANAIS DE ATENDIMENTO**

As demandas de Ouvidoria são recebidas, na maior parte, por meio de sistema eletrônico através da Plataforma Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/web/home>).

Eventuais manifestações recebidas por escrito, presencialmente ou por telefone, são inseridas no site da Ouvidoria para tramitação eletrônica.

### **3- ESPÉCIES DE MANIFESTAÇÕES**

A Ouvidoria serve para as mais diversas manifestações:

- \*SUGESTÃO: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados;
- \*ELOGIO: demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- \*SOLICITAÇÃO: pedido para adoção de providências por parte do órgão público;
- \*RECLAMAÇÃO: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;
- \*DENÚNCIA: comunicação de ato ilícito ou irregularidade praticada pela Instituição ou Servidor que venha ferir a ética ou a legislação. Ainda que realizada de forma “anônima”, é apurada, desde que contenha indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade;
- \*SIMPLIFIQUE: ideias para desburocratizar o serviço público.

### **4- NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO ANTERIOR**

Em 2023, foram recebidas 06 (três) comunicações.

### **5- MOTIVO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2024**

Não tivemos nenhum tipo de manifestação recebida no ano de 2024:



<b>Tipo</b>	<b>Em análise</b>	<b>Encerrada</b>
Elogio	-	-
Solicitação	-	-
Denúncia	-	-
Reclamação	-	-
Sugestão	-	-
Comunicação	-	-
Simplifique	-	-
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## **6- ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES**

No que diz respeito às manifestações da ouvidoria parlamentar, observou-se uma redução no número de registros em comparação aos anos anteriores. Esse decréscimo pode ser atribuído ao constante aprimoramento do serviço, que tem proporcionado uma experiência mais eficiente e satisfatória aos usuários.

Salienta-se que o portal institucional é constantemente atualizado, com informações claras e precisas.

## **7- PROVIDÊNCIAS ADOTADAS NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS**

Realizamos periodicamente um trabalho de conscientização junto a comunidade, para que o cidadão possa compreender melhor o funcionamento da Ouvidoria e os seus objetivos, para viabilizar o seu funcionamento e garantir melhorias na gestão da coisa pública.

As manifestações registradas no Fala.BR são de imenso valor para os órgãos públicos, pois, fornecem insights essenciais para o aperfeiçoamento dos serviços prestados. Elas desempenham um papel vital na melhoria tanto da transparência ativa quanto da passiva, fortalecendo o controle social e permitindo um acompanhamento mais rigoroso por parte dos cidadãos.

Diante das considerações, manifestamos que o canal da Ouvidoria está sempre atendendo de forma on-line e presencial, auxiliando na resolução das demandas da sociedade.

Paulo Gilceu Sattler  
Ouvidor Substituto - Câmara Municipal de Três Passos  
Portaria nº 01/2023