

## RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO 2025 – OUVIDORIA MUNICIPAL

---

A Ouvidoria tem a missão de representar o usuário, seja ele externo ou interno, no processo de interlocução junto ao Município de Ijuí/RS, garantindo que as manifestações sobre os serviços prestados sejam apreciadas de forma independente e imparcial, à luz dos ditames da Lei Federal nº 13.460/2017 (Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos) e da Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).

Pauta-se no compromisso com o cidadão que demanda seus serviços, na ética, na excelência no atendimento, no acolhimento, na transparência, na gestão participativa, na disponibilidade e na garantia de resposta tempestiva, clara e objetiva.

O objetivo do presente relatório é prestar contas do desempenho da Ouvidoria Municipal, a partir das ações desenvolvidas para que as demandas recebidas dos cidadãos fossem atentamente consideradas, providenciando-se respostas e a melhoria dos serviços prestados pela Prefeitura de Ijuí/RS.

Este relatório, portanto, visa materializar a transparência da Administração Pública Municipal, disponibilizando dados objetivos para o controle social e o incentivo à participação, na medida em que dá significado e valor a cada manifestação registrada, tomada como contribuição genuína de melhoria da prestação de serviços municipais, de forma a valorizar a cidadania e fortalecer a democracia com o estreitamento da comunicação com o cidadão.

As manifestações recebidas, nos seus mais variados tipos, desde comunicações de possíveis irregularidades, pedidos de orientação técnica, pedidos de acesso à informação, reclamações, elogios ou sugestões têm permitido ao Município de Ijuí aprimorar os processos de trabalho, bem como a qualidade e a efetividade dos serviços prestados à sociedade.

Com essas considerações, apresentamos o relatório anual das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria durante o período compreendido entre 01/01/2025 e 31/12/2025.

### **Canais para manifestação.**

---

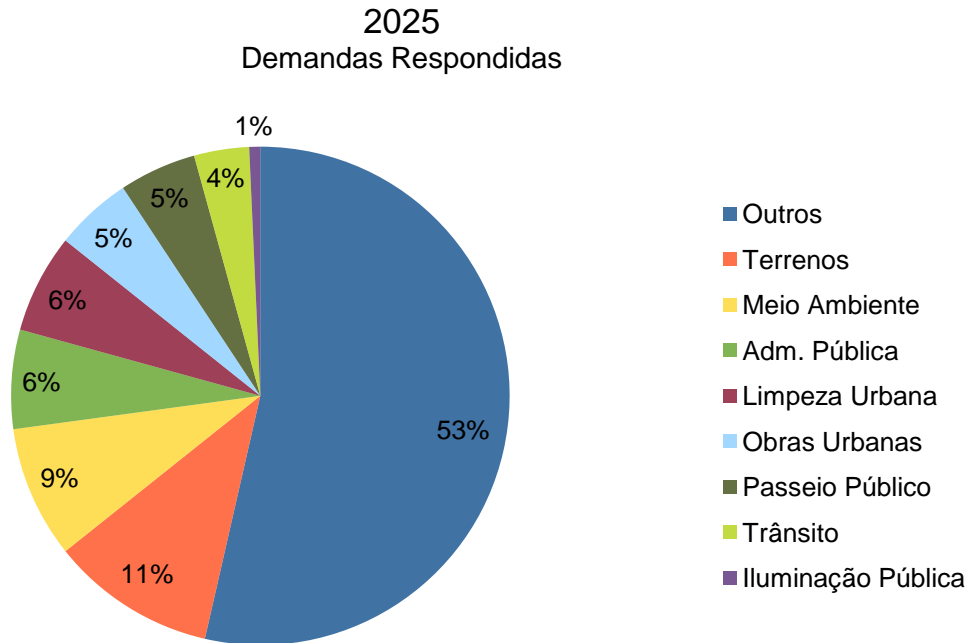
A Ouvidoria, no uso de suas atribuições, recebe, registra e responde as demandas recebidas por meio dos seguintes canais de comunicação disponibilizados ao cidadão:

Atendimento telefônico: Telefone: (55) 3331-8200

E-mail: [ouvidoria@ijui.rs.gov.br](mailto:ouvidoria@ijui.rs.gov.br)

---

**Análise de demandas:**



### **Demonstrativos qualitativos.**

---

Em 2025, foram registradas 140 solicitações e consultas pela ouvidoria, das quais apenas 4 não foram ainda concluídas. Esse número representa um aumento em relação a 2024, quando foram contabilizadas 130 consultas.

A categoria “Outros” concentrou o maior percentual de registros, totalizando 75 demandas. Destas, apenas 4 não foram atendidas, por terem sido encaminhadas no final do ano e ainda estarem em análise para respostas.

Nos demais setores, observa-se uma redução nas solicitações. As demandas relacionadas a Terrenos caíram de 32 em 2024 para 15 em 2025. O mesmo ocorreu no categoria assunto “Passeio Público”, que passou de 16 registros no ano anterior para 07 demandas.

Por outro lado, alguns setores apresentaram leve crescimento. A Administração Pública aumentou de 7 para 9 demandas, enquanto a Secretaria de Obras passou de 6 para 7, demonstrando um acréscimo pouco significativo.

Em 2025, também foram registradas novas ocorrências em setores que não haviam apresentado demandas em 2024: Trânsito (5 solicitações), Iluminação Pública (9 solicitações) e Saneamento (1 solicitação).

Por fim, a Secretaria de Meio Ambiente manteve estabilidade, com 12 demandas, número idêntico ao do ano anterior.

### **Pontos Recorrentes.**

---

Das manifestações registradas no portal em 2025, conforme indicado anteriormente, a maior parte das demandas refere-se à limpeza urbana, buracos nas vias e sinalização de trânsito. Em comparação com 2024, observa-se uma redução nas ocorrências relacionadas ao setor de Terrenos.

Todos os registros apresentam o posicionamento dos departamentos responsáveis, bem como as providências adotadas para a resolução de cada demanda. As respostas encaminhadas pelas secretarias encontram-se devidamente arquivadas junto à Ouvidoria Geral.

### **Medidas adotadas.**

---

As respostas concedidas, tanto aos manifestantes identificados quanto ao registro das manifestações anônimas, foram conclusas, tem em vista que foi explícito o posicionamento das secretarias municipais correspondentes, bem como enaltecido de que forma o setor se posicionou para buscar uma solução para o problema em questão, buscando alternativas para resolver algumas situações apresentadas.

## Considerações Finais

---

A Ouvidoria do município segue, desde sua implantação, em processo de evolução constante, sempre primando por oferecer o melhor atendimento ao cidadão. Vale salientar a importância da conscientização da população sobre o papel da Ouvidoria, como uma forma de ampliar a transparência e eficiência no serviço público municipal, também como um canal aberto para sugestões, para que em conjunto, possamos seguir melhorando e aperfeiçoando este importante canal de comunicação.

Ouvidoria Geral