

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA

Câmara Municipal de Vereadores de Selbach

Exercício: 2025

1. Base Legal e Competência

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Vereadores de Selbach encontra-se instituída pela Resolução nº 002/2019, em conformidade com a Lei Federal nº 13.460/2017, competindo-lhe receber, analisar e encaminhar manifestações dos usuários dos serviços públicos, bem como elaborar relatório anual de gestão, nos termos dos artigos 14 e 15 da referida Lei.

2. Quantitativo de Manifestações Recebidas (art. 15, inciso I)

No exercício de 2025, não foram registradas manifestações junto à Ouvidoria da Câmara Municipal, conforme classificação legal:

- Reclamações: 0
- Denúncias: 0
- Sugestões: 0
- Elogios: 0
- Solicitações: 0

Registra-se, contudo, o recebimento de 1 (um) pedido de acesso à informação, protocolado em 18/09/2025, relacionado à área de Educação Básica, no qual o cidadão apresentou sugestão para que o Município avaliasse a adoção do programa “*Shape the Future*”, da Microsoft, com vistas ao aprimoramento da educação pública por meio do uso de tecnologia, inclusão digital, eficiência administrativa e segurança da informação.

A manifestação destacou a possibilidade de aproveitamento do Pregão Eletrônico nº 90007/2025, promovido pelo FNDE, como alternativa para eventual contratação, observada a legislação vigente.

A demanda foi devidamente analisada pela Ouvidoria e encaminhada à Secretaria Municipal de Educação, para conhecimento e avaliação no âmbito de sua competência, não se tratando de matéria afeta diretamente à esfera administrativa do Poder Legislativo.

3. Análise dos Pontos Recorrentes (art. 15, inciso II)

Em razão da inexistência de manifestações no período analisado, não foram identificados pontos recorrentes relacionados à prestação dos serviços públicos no âmbito do Poder Legislativo Municipal.

4. Providências Adotadas pela Administração (art. 15, inciso III)

Embora não tenham sido registradas manifestações formais, a Ouvidoria:

- Procedeu à análise e ao encaminhamento do pedido de acesso à informação recebido, assegurando resposta dentro do prazo legal;
- Manteve o acompanhamento dos canais institucionais de atendimento ao cidadão;
- Realizou avaliação interna quanto à necessidade de aprimoramento da divulgação da Ouvidoria.

5. Tempo Médio de Resposta (art. 15, inciso IV)

Considerando o pedido de acesso à informação recebido no exercício, verifica-se que o tempo de resposta observou os prazos legais, não havendo registros de intempestividade ou descumprimento normativo.

6. Nível de Satisfação dos Usuários (art. 15, inciso V)

No exercício de 2025, não foi aferido o nível de satisfação dos usuários, em razão da inexistência de manifestações e da ausência de aplicação de instrumento específico de avaliação.

7. Melhorias Implementadas (art. 15, inciso VI)

Em decorrência da inexistência de manifestações, não foram implementadas melhorias diretamente vinculadas a demandas de usuários. Ainda assim, a Ouvidoria procedeu à análise interna de seus fluxos e rotinas, visando ao aprimoramento contínuo do serviço.

8. Recomendações da Ouvidoria (art. 15, inciso VII)

Com base na análise do exercício de 2025, a Ouvidoria recomenda:

I – o fortalecimento da divulgação dos canais de ouvidoria no site institucional e demais meios de comunicação da Câmara;

II – a avaliação da implantação de instrumento simplificado de aferição da satisfação dos usuários;

III – a manutenção da elaboração anual do relatório de gestão com observância integral ao art. 15 da Lei Federal nº 13.460/2017.

9. Divulgação do Relatório

O presente relatório foi disponibilizado na íntegra no site oficial da Câmara Municipal de Vereadores de Selbach, para conhecimento público, em atendimento ao art. 15, parágrafo único, inciso II, da Lei Federal nº 13.460/2017.

A Ouvidoria permanece à disposição para receber sugestões e críticas, comprometendo-se a seguir sua missão de contribuir para uma gestão pública mais eficiente, transparente e responsável.

Selbach-RS, 31 de Dezembro de 2025.

JANETE SIRLEI MALDANER

Ouvidora-Geral da Câmara Municipal

JAMILE VITORIA UTZIG

Responsável operacional da Ouvidoria.