

## **VILA FLORES - RS**

### **RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO – OUVIDORIA**

#### **EXERCÍCIO: 2025**

A Ouvidoria do Município de Vila Flores/RS foi criada nos termos da Lei Municipal nº 2.272, de 04 de junho de 2019, a qual institui o Projeto Ouvidoria Municipal no âmbito do Poder Executivo Municipal.

Em conformidade com o disposto na Lei Federal nº 13.460/2017, em seu art. 15, parágrafo único, o Relatório de Gestão da Ouvidoria deve ser encaminhado à autoridade máxima do órgão ao qual a unidade de ouvidoria está vinculada, bem como disponibilizado integralmente na internet, assegurando a transparência das informações.

Nesse contexto, a Ouvidoria Municipal apresenta o Relatório de Gestão referente às ações desenvolvidas no exercício de 2025, em cumprimento às atribuições que lhe são legalmente conferidas.

#### **Introdução**

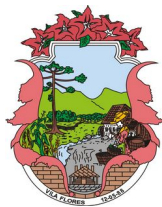
A Lei Municipal 2.272 de 04 de junho de 2019, contém as diretrizes legais das atribuições da Ouvidoria Municipal que também está submetida as determinações constantes na Lei Federal nº 13.460/2017.

#### **Canais de atendimento**

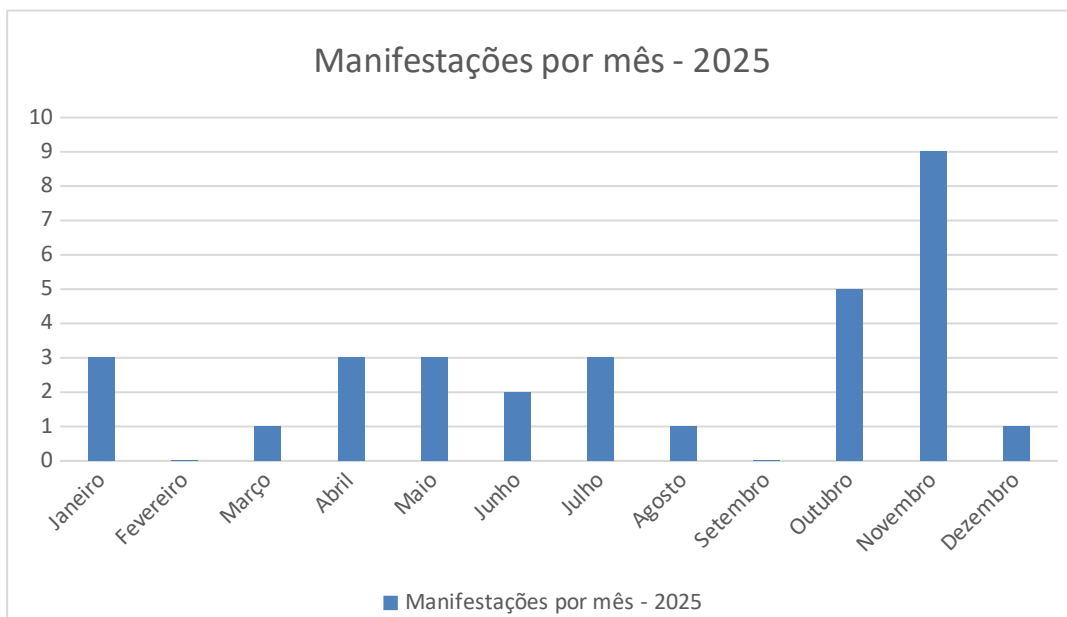
As manifestações referentes ao ano de 2025 foram recebidas por meio do endereço eletrônico <https://www.vilaflores.rs.gov.br/ouvidoria/manifestacao>

#### **Demonstrativos Quantitativos**

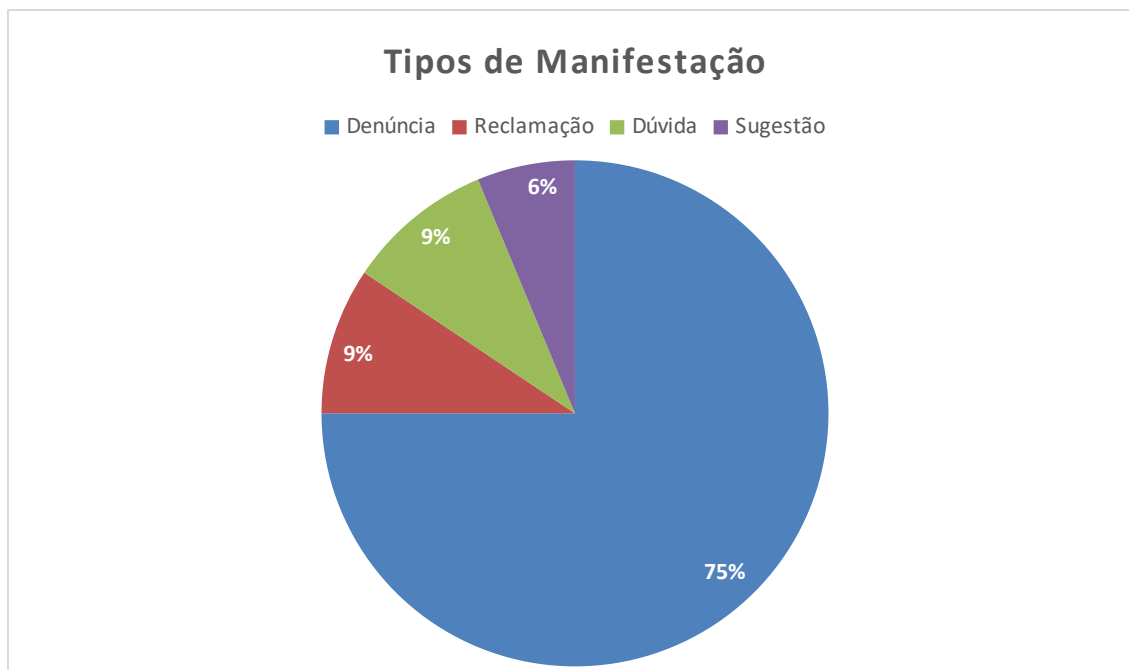
Em 2025, foram registradas 31 manifestações no site da Ouvidoria, sendo todas concluídas. Conforme gráfico abaixo, as manifestações por mês:

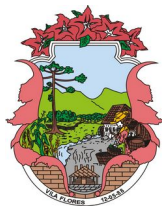


## VILA FLORES - RS



Abaixo, o gráfico conforme tipo de manifestação:





## **VILA FLORES - RS**

### **Demonstrativos Qualitativos**

No período analisado, das 31 manifestações recebidas, 4 foram identificadas e 27 ocorreram de forma não identificada.

Quanto à natureza das manifestações, foram registradas:

- 23 denúncias;
- 3 reclamações;
- 3 dúvidas;
- 2 sugestões.

No que se refere às denúncias, 16 estão relacionadas à conduta de servidores públicos. As demais tratam de assuntos diversos, sendo: 2 sobre possível venda ilegal de produtos; 1 referente a menor de idade circulando em motocicleta; 1 sobre possível matrícula irregular em escola de Educação Infantil; 1 acerca de possível violência doméstica envolvendo idoso; 1 sobre possível irregularidade em beneficiários do Programa Bolsa Família; e 1 relacionada à situação de uma estrada na zona rural.

As reclamações totalizaram 3 registros, sendo 2 relacionadas à conduta de servidores e 1 referente à reprovação escolar de aluno da rede municipal de ensino.

Em relação às dúvidas, foram registradas 3 manifestações, sendo 1 sobre reprovação escolar de aluno da rede municipal, 1 acerca da mobilidade/transporte de professores e 1 referente aos serviços de poda de árvores em residências particulares.

Por fim, as sugestões somaram 2 manifestações, sendo 1 relacionada à conduta de servidores e 1 sobre a necessidade de poda de árvores em um cruzamento do município.



## **VILA FLORES - RS**

### **Medidas adotadas**

Todas as manifestações foram prontamente analisadas e respondidas.

### **Considerações Finais**

A Ouvidoria Geral do Município vem se aprimorando continuamente desde a sua criação, mantendo o compromisso permanente de oferecer atendimento de qualidade e fortalecer a relação entre o poder público e o cidadão.

Ressalta-se que, embora a identidade do manifestante seja preservada, é fundamental que as manifestações sejam adequadamente identificadas, de modo a possibilitar ao Poder Público a adoção de providências mais claras, precisas e eficazes, especialmente no tratamento das denúncias recebidas.

Destaca-se, ainda, a importância da conscientização da população quanto ao papel da Ouvidoria, que não se limita à ampliação da transparência e da eficiência dos serviços públicos municipais, mas também se consolida como um canal permanente de escuta, participação cidadã, sugestões e proposição de melhorias. O fortalecimento desse instrumento contribui para o contínuo aprimoramento da gestão pública e para o estreitamento do diálogo entre a Administração Municipal e a comunidade.

---

Vanessa Guadagnin

Ouvidora