



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE COLORADO
OUVIDORIA GERAL – PODER EXECUTIVO

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA GERAL
PODER EXECUTIVO DE COLORADO/RS
EXERCÍCIO – 2025

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Geral do Poder Executivo de Colorado, Estado do Rio Grande do Sul, foi instituída pela Lei Municipal nº 1.413 de 29 de setembro de 2023, em atendimento ao disposto nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

A instituição da Ouvidoria Municipal tem por objetivo atender a legislação federal com relação à participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços da administração pública. De acordo com o que determina a legislação, a Ouvidoria deverá elaborar anualmente o relatório de gestão, que consolida as informações relativas às manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos.

A Lei Municipal nº 1.413/2023, que contém as diretrizes e atribuições da Ouvidoria Geral do Poder Executivo Municipal, foi promulgada em 29 de setembro de 2023, a partir de então, com a designação do ouvidor-geral, este setor está se estruturando e adequando-se para o atendimento das demandas existentes, com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

Neste sentido, destacamos a necessidade contínua da interação com a sociedade a fim de difundir uma cultura de participação popular mais ativa nos atos de planejamento, desenvolvimento e acompanhamento das ações do Poder Executivo Municipal.

Desse modo, em atendimento a legislação, essa Ouvidoria Geral apresenta o Relatório Anual de Gestão, que contempla as ações desenvolvidas no exercício de 2025, em cumprimento às suas atribuições legais.

2. CANAIS DE ATENDIMENTO

O Poder Executivo disponibilizou canais de atendimento para receber as manifestações dos usuários dos serviços públicos no ano de 2025. O acesso pôde ser realizado através do endereço eletrônico: http://www.colorado.rs.gov.br/pt_BR/ouvidoria.

O contato telefônico também foi disponibilizado através dos números de atendimento da prefeitura municipal: (54) 3191-0001 e 3191-0021.

Além destas opções, também foi possível aos usuários de serviços públicos realizar manifestações presencialmente, diretamente na Ouvidoria, junto ao Centro Administrativo da Prefeitura Municipal.

3. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

O sistema da Ouvidoria Geral do Poder Executivo do Município é recente, foi instalado a partir da instituição da Lei da Ouvidoria Municipal em 29 de setembro de 2023, está passando por testes regulares e sendo atualizado continuamente a fim de estar apto a atender plenamente ao exigido na legislação.

B



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE COLORADO
OUVIDORIA GERAL – PODER EXECUTIVO

Assim, no dever de coordenar as atividades da Ouvidoria Geral do Poder Executivo do Município de Colorado/RS, ressaltamos que no período compreendido entre 01 de janeiro de 2025, até 31 de dezembro de 2025, não houve registros de manifestação por parte de usuários, nos canais disponibilizados pela Ouvidoria deste Município, relativo a este Poder Executivo.

Embora isso, entendemos que a disponibilização do canal de comunicação entre o Poder Executivo Municipal e o cidadão, além de atender a legislação vigente, busca contribuir para o fortalecimento da consciência da participação popular nas ações realizadas pelo Poder Público Municipal.

4. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

No exercício de 2025, não foram identificados pontos recorrentes em manifestações de Usuários dos serviços prestados pela administração pública municipal, registrados na Ouvidoria deste Município.

5. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

A Ouvidoria deve receber as manifestações dos cidadãos, analisar, orientar e encaminhar os casos às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração das demandas existentes.

As manifestações recebidas serão sempre encaminhadas aos setores competentes para o posicionamento dos responsáveis e adoção das providências necessárias à resolução da demanda em questão. Todas as respostas fornecidas pelos setores e órgãos serão encaminhadas aos usuários que realizarem a sua identificação quando da apresentação da manifestação, e serão devidamente arquivadas junto a Ouvidoria Geral.

As manifestações realizadas sem identificação seguirão o mesmo trâmite das demais, porém, o manifestante que optar pelo anonimato não obterá um número de protocolo, e desse modo, não será possível que seja lhe enviado uma resposta da ouvidoria para sua manifestação. Assim, ao final das apurações, e, quando necessário, da tomada de providências, o processo será arquivado junto a Ouvidoria Geral.

As manifestações dos usuários são recebidas, tanto no modo identificadas quanto anônimas, cabendo ao manifestante adotar aquele meio que melhor lhe convier, de qualquer forma, para segurança dos usuários os dados de identificação serão tratados observando-se a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.

6. ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS

A Carta de Serviços é um documento que visa trazer informações sobre os serviços prestados pelo Poder Executivo, locais e horários de atendimento e as formas como o cidadão pode acessá-los.

A Lei Municipal nº 1.413/2023 em seu parágrafo 2º do artigo 18, determina a atualização periódica da Carta de Serviços, bem como, sua permanente divulgação.

Desse modo, buscando atender a legislação vigente, foi realizado durante o mês de junho deste exercício a revisão geral da Carta de Serviços aos Usuários, a qual está publicada no sítio eletrônico do Município na internet.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE COLORADO
OUVIDORIA GERAL – PODER EXECUTIVO

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Geral do Poder Executivo de Colorado/RS, desde sua implantação, segue em processo de desenvolvimento contínuo, com o objetivo de oferecer o melhor atendimento ao usuário do serviço público, apresentando-se como instrumento de democracia participativa, aproximando cada vez mais o Cidadão da Gestão Pública Municipal.

Por fim, salientamos a importância da conscientização dos cidadãos, sobre o papel da Ouvidoria como ferramenta de ampliação da transparência e eficiência do serviço público, sendo um canal aberto para recebimento de manifestações com o afim de, em conjunto, melhorar e aperfeiçoar este canal de comunicação, bem como, todos os demais serviços públicos deste Município.

É o relatório

Colorado/RS, 31 de dezembro de 2025

Ildo José Górgen
Ouvidor-Geral/Designado
Poder Executivo Municipal de Colorado/RS