



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE MATO LEITÃO
PODER EXECUTIVO

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO – 2025

A Ouvidoria Geral do Poder Executivo do Município de Mato Leitão foi criada através da Lei Municipal nº 2.740 de 05 de junho de 2019 e está vinculada ao Gabinete do Prefeito Municipal.

A Ouvidoria é o canal pelo qual o cidadão pode fazer denúncias, reclamações, elogios, pedidos de informação ou sugestões sobre as atividades desenvolvidas pelo Poder Executivo, com o objetivo de aprimorar e aperfeiçoar os serviços prestados.

CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria funciona nas dependências da Prefeitura Municipal de Mato Leitão, situada na Rua Cônego Pedro Henrique Vier, nº 580, Bairro Centro, com horário de atendimento das 7h30min às 11h30min e das 13h às 17h.

As manifestações dos cidadãos podem ser realizadas através:

- No site do Município de Mato Leitão (www.matoleitao-rs.com.br), através da Plataforma Fala.Br/CGU, e através do Formulário SIC.
- Do e-mail: contato@matoleitao-rs.com.br;
- Ligação telefônica através do número (51) 3784-1085;
- Atendimento presencial na Prefeitura Municipal.

DEMANDAS RECEBIDAS NA OUVIDORIA EM 2025

Considerando o período de 01/01/25 à 31/12/25, a Ouvidoria/SIC do Município de Mato Leitão recebeu 14 manifestações, sendo que 05 foram registradas no sistema **Fala.br**, e destas, 04 manifestações foram anônimas. Destas, 08 manifestações são de informações, 05 comunicações, sendo uma delas direcionada para órgão externo e 01 solicitação. As demandas recebidas foram respondidas no sistema Fala.br ou por e-mail, mesmo as não identificadas.

MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

Os fatores mais comuns que motivaram os cidadãos a encaminharem manifestações de ouvidoria ao Município de Mato Leitão no ano de 2025, são os abaixo relacionados:

- Comunicação sobre a falta de prestação de serviço terceirizado de recolhimento de lixo.
- Comunicação sobre falta de cuidados de higiene em residência.
- Solicitação de adoção de programa para educação.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE MATO LEITÃO
PODER EXECUTIVO

- Comunicação sobre irregularidade em prédio público.
- Comunicação sobre compra irregular.
- Comunicação sobre negligência infantil.
- Informações sobre pagamento de guias e taxas.
- Informações sobre processo seletivo.
- Informações sobre o calendário de eventos.
- Informações sobre funcionamento dos telefones.
- Outros.

ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

Com relação aos pontos recorrentes e o histórico destas manifestações de Ouvidoria, no âmbito do Município, durante o ano de 2025, relacionamos abaixo os assuntos que mais figuraram dentre as demandas registradas:

- Informações sobre funcionamento dos telefones.

Esta demanda foi sanada com o contrato de prestação de serviço de telefonia IP a partir do mês de Abril de 2025.

PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA QUANTO AS MANIFESTAÇÕES

Todas as demandas de ouvidoria de competência do município, foram encaminhadas aos setores competentes, que após fazer o tratamento da demanda, retornaram as respostas à Ouvidoria Geral para o envio das respostas aos cidadãos requerentes. Na medida do possível foi dado prosseguimento necessário para que o atendimento fosse satisfatório. Mesmo as demandas realizadas de maneira anônima foram repassadas aos setores responsáveis, embora essa não seja uma obrigatoriedade, apenas nos casos em que os manifestantes se identificam. Em algumas situações o Ouvidor no acompanhamento das demandas em tratamento, necessitou intervir na cobrança aos respectivos Secretários quanto ao cumprimento de prazos estabelecidos. Percebeu-se que a Administração Pública buscou tomar as providências necessárias para solucionar a maioria das manifestações apresentadas.


Adriana Fabrícia Delavy Traesel

Ouvidor Municipal