

RELATÓRIO ANUAL DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA

1. INTRODUÇÃO

A ouvidoria da Câmara Municipal de Uruguaiana, criada em 2017, conforme a Lei nº 4.872/17, tem como finalidade o acompanhamento do cidadão das atividades da Ouvidoria e das manifestações recebidas, sendo garantida maior transparência das ações desempenhadas.

“A ouvidoria é o meio de interlocução com a sociedade, constituindo-se em um canal aberto para recebimento de solicitações, informações, reclamações, sugestões, críticas, elogios e quaisquer outros encaminhamentos relacionados às suas atribuições e competências”.

Apresentamos a seguir o relatório da gestão de 2024, de acordo com o Art. 5º, IX, da referida Lei. Este relatório conforme prevê o parágrafo único do artigo 5º da Lei nº 4.872/17, indicará: o número de manifestações recebidas no ano anterior; os motivos das manifestações; a análise dos pontos recorrentes; as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

2. TRANSIÇÃO E FORTALECIMENTO INSTITUCIONAL

No mês de agosto de 2025, houve a transição na titularidade da Ouvidoria, com o encerramento da gestão da servidora Bruna Bellagamba de Oliveira e o início da ocupação da função pela servidora Nardiele Joice Matter Rodrigues. A transição foi conduzida de forma harmoniosa e eficiente, contando com a plena colaboração e o apoio institucional da ouvidoria anterior, garantindo a continuidade dos serviços e a preservação de sua memória técnica.

Em novembro de 2025, ambas as ouvidoras participaram do III Encontro de Câmaras do Rio Grande do Sul, evento de grande relevância para o intercâmbio de experiências e o aperfeiçoamento das práticas legislativas. Destacou-se a palestra e a rica troca de experiências com Gabriel Estivalet, Auditor Federal da Controladoria-Geral da União (CGU), que abordou temas fundamentais como transparência e participação cidadã nos legislativos municipais, inspirando novas iniciativas para a Ouvidoria de Uruguaiana.

3. DEMANDAS APRESENTADAS PELA COMUNIDADE

Conforme prevê o Art. 6º da Lei nº 4.872/17, todas as manifestações recebidas foram respondidas no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, sendo o cidadão informado sobre eventuais prorrogações justificadas pela complexidade da demanda.

Com base na consolidação dos relatórios mensais de janeiro a dezembro de 2025, a Ouvidoria registrou e respondeu um total de **166 manifestações** ao longo do ano, representando um aumento significativo no volume de interações com a sociedade em comparação com anos anteriores. Os dados detalhados de cada manifestação estão disponíveis para consulta pública no site da Câmara Municipal de Uruguaiana, com o devido respeito à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). O resumo das manifestações encontra-se no anexo deste documento.

Para compreender o perfil dessas demandas, a análise a seguir apresenta a distribuição por tipo de manifestação e por meio de contato, ilustrando como a comunidade se comunica com a Câmara e quais os principais motivos desse contato.

Tabela 1 – Distribuição por Tipo de Manifestação

Tipo de Manifestação	Quantidade	Percentual
Solicitação	95	57.23%
Reclamação	38	22.89%
Pedido de Informação	20	12.05%
Sugestão	8	4.82%
Denúncia	5	3.01%
Elogio	4	2.41%
Comentário	4	2.41%
Crítica	2	1.20%
TOTAL	166	100.00%

As solicitações representam mais da metade (57,23%) de todas as manifestações, indicando que a população busca, em primeiro lugar, soluções para problemas concretos. Quando somadas às Reclamações (22,89%), estas duas categorias respondem por 80% do total, demonstrando um foco claro na demanda por respostas efetivas.

Em contraste, manifestações de caráter mais opinativo ou avaliativo – como Sugestões, Elogios, Comentários e Críticas – somam apenas 10,84%, evidenciando que o canal é percebido pela comunidade menos como um espaço de debate e mais como uma via para obter resultados tangíveis. A baixa incidência de Denúncias (3,01%) sugere, ainda, que a maioria das questões encaminhadas trata de temas administrativos e de infraestrutura, e não de ilícitos graves.

Tabela 2 – Distribuição Mensal de Manifestações

Mês	Quantidade	Percentual
Janeiro 2025	12	7.23%
Fevereiro 2025	15	9.04%

Março 2025	3	1.81%
Abril 2025	10	6.02%
Maio 2025	2	1.20%
Junho 2025	10	6.02%
Julho 2025	31	18.67%
Agosto 2025	39	23.49%
Setembro 2025	14	8.43%
Outubro 2025	3	1.81%
Novembro 2025	4	2.41%
TOTAL	166	100.00%

A Tabela 2 revela a distribuição mensal das 166 manifestações, com um padrão marcante: a concentração no segundo semestre, especialmente em julho e agosto, que juntos representam 42,16% de todas as demandas. Esse pico coincide diretamente com a intensificação do projeto "Câmara Mais Próxima", que levou a Ouvidoria aos bairros, comprovando que a presença física da Casa Legislativa nas comunidades é o principal motor para a captação de demandas.

Para entender como essas manifestações chegaram até a Ouvidoria, a Tabela 3 detalha a origem por meio de contato, evidenciando o impacto direto das ações itinerantes.

Tabela 3 - origem das manifestações por meio de contato

Meio de Contato	Quantidade	Percentual
Presencial	105	63.25%
WhatsApp	47	28.31%
Facebook	1	0.60%
Instagram	1	0.60%
Sistema Fala.BR	5	3.01%
E-mail	4	2.41%
Sistema 1doc	3	1.81%
Outros	0	0.00%
TOTAL	166	100.00%

A distribuição dos meios de contato demonstra o impacto transformador do

programa Câmara Mais Próxima: com 63,25% das manifestações recebidas presencialmente, o projeto redefiniu a relação entre o Legislativo e a comunidade, levando a Ouvidoria diretamente aos bairros. Enquanto o WhatsApp mantém sua relevância como principal canal digital (28,31%), o contato face a face nas ações itinerantes mostrou-se decisivo para captar demandas reais e fortalecer a confiança da população. Esta estratégia de proximidade não apenas ampliou o acesso aos serviços da Câmara, mas também evidenciou que o diálogo direto e humano continua sendo a forma mais eficaz de entender e atender às necessidades dos cidadãos de Uruguaiana.

4. ANÁLISE DOS TEMAS RECORRENTES E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

As manifestações recebidas em 2025 refletem a diversidade de demandas da população e a percepção da Ouvidoria como porta de entrada para a interlocução com o poder público. A análise dos registros permite identificar os seguintes pontos recorrentes:

Tabela 4 – Top 5 Temas Mais Frequentes

Tema Principal	Qtd	Percentual
Infraestrutura Urbana (asfalto, buracos, iluminação, alagamentos)	67	40.36%
Serviços Municipais (saúde, transporte, educação, limpeza)	45	27.11%
Assuntos Administrativos (documentos, certificados, contatos)	28	16.87%
Animais/Meio Ambiente (castração, canil, maus-tratos)	12	7.23%
Atendimento/Transparéncia (elogios, reclamações, críticas)	14	8.43%

Encaminhamento e Orientação sobre Competências:

A maioria das solicitações referia-se a assuntos de competência do Poder Executivo Municipal (Prefeitura) ou de outros órgãos. Temas como iluminação pública, pavimentação, alagamentos, saúde, educação, trânsito, saneamento (BRK) e serviços sociais (Bolsa Família, CRAS) foram os mais frequentes.

A Ouvidoria atuou consistentemente como canal de orientação e ponte, fornecendo aos cidadãos os contatos, endereços e procedimentos corretos junto aos órgãos competentes, e formalmente encaminhando as demandas coletivas (especialmente as oriundas de sessões itinerantes nos bairros) por meio de documentos únicos à Ouvidoria da Prefeitura.

Infraestrutura Urbana e Serviços Públicos:

Um número expressivo de reclamações e solicitações concentrou-se em problemas de infraestrutura, como buracos e má conservação de vias (bairros Santo Inácio, Cohab II, São João), falta ou defeito em iluminação pública, alagamentos por falta de bueiros ou ma-



nutenção de bocas de lobo, e falta de asfaltamento. Essas demandas foram sistematicamente encaminhadas ao Executivo.

Atendimento e Participação Cidadã:

Registrhou-se um importante volume de elogios relacionados a eventos da Casa, como o "Câmara Cidadã", e ao atendimento prestado por estagiários e servidores. Sugestões construtivas também foram recebidas, pedindo maior presença dos vereadores nas comunidades e escolas, e melhorias em eventos futuros. Todas foram levadas ao conhecimento da Presidência da Casa.

Assuntos Internos e de Transparência:

A Ouvidoria também processou demandas relacionadas a seu âmbito de atuação, como solicitações de informações sobre processos seletivos, estágios, cópias de projetos de lei, e acesso à legislação municipal.

Ações Itinerantes e Ouvir a Comunidade:

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Uruguaiana foi peça estratégica no sucesso do projeto Câmara Mais Próxima, iniciativa que levou o Legislativo diretamente aos bairros e comunidades.

Através de ações itinerantes, a equipe da Ouvidoria atuou nos seguintes locais: Piquete Sentinela da Fronteira (Cohab II), Escola Estadual Doutor Roberval Beheregaray Azevedo (São João), CTG Sinuelo do Pago (Santo Inácio), Clube Recreativo União (Barragem Sanchuri), EMEI Gonçalina Alves (João Paulo II), Praça Farroupilha (Santana), Universidade Federal do Pampa (Unipampa) e 48ª Feira do Livro na Praça Barão do Rio Branco.

Nesses espaços, a Ouvidoria não apenas divulgou seus canais de atendimento, mas também recebeu diretamente dezenas de manifestações da população, organizando demandas locais de forma estruturada e demonstrando que a proximidade física com os cidadãos é essencial para captar necessidades reais e fortalecer a transparência do Legislativo municipal.

5. CONCLUSÃO

O ano de 2025 representou um período de consolidação e evolução para a Ouvidoria da Câmara Municipal de Uruguaiana. A transição de gestão ocorreu de forma bem-sucedida, garantindo a continuidade e a qualidade dos serviços prestados à população.

Em parceria com o Departamento de Imprensa, a Ouvidoria intensificou a divulgação de seus canais de atendimento, especialmente nas redes sociais, buscando ampliar o acesso e o alcance do serviço. Esse esforço de visibilidade, somado ao impacto do programa "Câmara Mais Próxima", resultou em um aumento significativo no volume de manifestações, indicando que mais cidadãos conhecem e utilizam este importante canal de



comunicação com o Legislativo.

O foco da atuação permaneceu na orientação precisa, no encaminhamento eficiente e na mediação entre o cidadão e os órgãos responsáveis, sempre pautada pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência e transparência.

A Ouvidoria reafirma seu compromisso de seguir aprimorando seus processos, investindo em formação e ampliando as formas de diálogo com a sociedade, para contribuir cada vez mais com a qualidade dos serviços públicos e o fortalecimento da democracia participativa no município de Uruguaiana.

Bruna Bellagamba de Oliveira

Ouvidora Titular

(até agosto/2025)

Nardiele Joice Matter Rodrigues

Ouvidora Titular

(a partir de agosto/2025)



ANEXO 1: Resumo das manifestações à ouvidoria

	Data	Tipo	Assunto
1	06/01/2025	Solicitação	Novo concurso
2	07/01/2025	Solicitação	Título de eleitor
3	14/01/2025	Solicitação	Exumação
4	14/01/2025	Comentário	Plano de governo e sugestões
5	14/01/2025	Solicitação	Compra de terreno em comodato
6	14/01/2025	Solicitação	Pesquisa de satisfação
7	14/01/2025	Reclamação	Motorista de ônibus
8	14/01/2025	Solicitação	Castramóvel
9	22/01/2025	Solicitação	Certificado de homenagem para policial
10	24/01/2025	Solicitação	Descarte inadequado de água da sacada
11	27/01/2025	Solicitação	Cavalo sem água há 3 dias
12	29/01/2025	Reclamação	Falta de educação de assessores
13	03/02/2025	Solicitação	Vereador pede modelo de projeto
14	03/02/2025	Pedido de Informação	Atraso no pagamento de faturas
15	05/02/2025	Pedido de Informação	Fornecedor de copos
16	06/02/2025	Solicitação	E-mail da Câmara (IFFar)
17	11/02/2025	Sugestão	Estacionamento comercial (Setembrino)
18	13/02/2025	Pedido de informação	Endereço do canil
19	13/02/2025	Pedido de informação	Contato com Eng. Bárbara Sanches
20	13/02/2025	Pedido de informação	Confirmação se contato é da UPA
21	13/02/2025	Pedido de informação	Horários de atendimento da saúde
22	13/02/2025	Pedido de Informação	Contato com direitos humanos
23	13/02/2025	Solicitação	Luminária na rua 6
24	13/02/2025	Pedido de Informação	Estacionamento comercial
25	13/02/2025	Solicitação	E-mail da Câmara para convites
26	13/02/2025	Pedido de Informação	Contato com servidor específico
27	25/02/2025	Sugestão	Sugestões para entretenimento
28	26/02/2025	Denúncia	Escassez de água em Plano Alto
29	19/03/2025	Solicitação	Ingresso para carnaval
30	24/03/2025	Elogio	Elogio a estagiária
31	25/03/2025	Solicitação	Melhorias para Santo Inácio



			Número do RH
32	31/03/2025	Solicitação	
33	01/04/2025	Solicitação	Oportunidade de estágio
34	02/04/2025	Solicitação	Troca de lâmpadas
35	02/04/2025	Solicitação	Nova boca de lobo/galeria
36	03/04/2025	Solicitação	Escrituras do bairro João Paulo II
37	03/04/2025	Solicitação	Reivindicações funcionalista escolar
38	03/04/2025	Solicitação	Reivindicações funcionalista público
39	07/04/2025	Solicitação	Contato da merenda escolar
40	08/04/2025	Solicitação	Problema na estrada do Brete
41	22/04/2025	Solicitação	Verificação de luminária
42	26/04/2025	Sugestão	Elogio evento + sugestão identidade
43	26/04/2025	Elogio	Atendimento + sugestão identidade
44	26/04/2025	Elogio	Atendimento receptivo
45	26/04/2025	Reclamação	Horário encerrado cedo
46	26/04/2025	Reclamação	Saúde não estava no local
47	29/04/2025	Reclamação	Calçada perigosa e buracos
48	30/04/2025	Denúncia	Violação LGPD
49	26/05/2025	Solicitação	Problema app "Meu Gov"
50	29/05/2025	Solicitação	Ata de sessão de homenagem
51	16/06/2025	Comentário	Atendimento psiquiátrico a presos
52	18/06/2025	Reclamação	BRK - vazamento esgoto
53	26/06/2025	Reclamação	Demandas Cohab II (praça, clube)
54	26/06/2025	Reclamação	Demandas Cohab II (iluminação, ruas)
55	26/06/2025	Solicitação	Demandas Cohab II (calçadão)
56	26/06/2025	Solicitação	Demandas Cohab II (energia, ônibus)
57	26/06/2025	Sugestão	Projeto Vida em Movimento (local)
58	26/06/2025	Sugestão	Projeto Vida em Movimento (repetição)
59	26/06/2025	Solicitação	Rua Santiago Mascia alagada
60	26/06/2025	Solicitação	Buracos na entrada da vila
61	26/06/2025	Solicitação	Iluminação Campo do Caçula
62	26/06/2025	Solicitação	Limpeza áreas comuns
63	26/06/2025	Solicitação	Extensão rede de luz
64	02/07/2025	Solicitação	Contato secretaria de saúde



65	10/07/2025	Solicitação	Pavimentação rua José Garibaldi
66	10/07/2025	Solicitação	Iluminação Largo Estação
67	10/07/2025	Solicitação	Alagamento rua Gregório
68	10/07/2025	Solicitação	Alagamento rua Bento Gonçalves
69	10/07/2025	Solicitação	Alagamento rua Gregório (2)
70	10/07/2025	Solicitação	Alagamento Travessa Gildo Freitas
71	10/07/2025	Solicitação	Pavimentação rua 14 de Julho
72	10/07/2025	Solicitação	Sinalização Supermercado Rispoli
73	10/07/2025	Solicitação	Retirada de lixo na esquina
74	10/07/2025	Solicitação	Arrumar rua Bento Gonçalves
75	10/07/2025	Solicitação	Alagamento + meio-fio
76	10/07/2025	Solicitação	Alagamento + tampas
77	10/07/2025	Solicitação	Asfalto rua Bento Gonçalves
78	10/07/2025	Solicitação	Pavimentação rua Venâncio Aires
79	10/07/2025	Solicitação	Pavimentação rua Venâncio Aires (2)
80	10/07/2025	Solicitação	Calçamento entorno Colégio Roberval
81	10/07/2025	Solicitação	Asfaltamento rua José Garibaldi
82	10/07/2025	Solicitação	Calçamento entorno escola
83	10/07/2025	Solicitação	Iluminação e segurança escolar
84	10/07/2025	Solicitação	Problemas Travessa Antônio del Rosso
85	10/07/2025	Solicitação	Problemas entorno Cibrazem
86	10/07/2025	Solicitação	Faixa de pedestre ou quebra-molas
87	10/07/2025	Solicitação	Motivo saída vereador do partido
88	10/07/2025	Solicitação	Calçamento escola + motivo saída
89	10/07/2025	Solicitação	Calçamento escola + motivo saída (2)
90	17/07/2025	Comentário	Elogio assessor
91	18/07/2025	Comentário	Elogio iniciativa (evento)
92	18/07/2025	Reclamação	Falta estrutura para atravessar rodovias
93	18/07/2025	Sugestão	Vereadores mais presentes em escolas
94	24/07/2025	Reclamação	Secretaria trânsito não atende
95	12/08/2025	Denúncia	Casa abandonada - dengue
96	26/08/2025	Solicitação	Reparo lâmpadas quadra
97	26/08/2025	Crítica	Abandono Santo Inácio



98	26/08/2025	Sugestão	Sugestão caminhão-pipa para poeira
99	26/08/2025	Reclamação	Alagamento Rua João Rossi
100	26/08/2025	Sugestão	Sugestão bueiro Hípica II
101	26/08/2025	Solicitação	Asfaltamento + falta aviso BRK
102	26/08/2025	Solicitação	Asfaltamento + sugestão IPTU
103	26/08/2025	Solicitação	Reparo ruas, iluminação, bocas de lobo
104	26/08/2025	Reclamação	Necessidade bocas de lobo e troca lâmpadas
105	26/08/2025	Reclamação	Vereadores irem às ruas
106	26/08/2025	Reclamação	Escoamento água Rua João Rossi
107	26/08/2025	Reclamação	Solução entrada bairro (trevo)
108	26/08/2025	Solicitação	Iluminação Rua Capitão Bernardo Brum
109	26/08/2025	Reclamação	Buracos e asfaltamento urgente
110	26/08/2025	Reclamação	Demora finalização ruas
111	26/08/2025	Reclamação	Ruas abertas há meses + iluminação
112	26/08/2025	Reclamação	Conserto iluminação + buracos + esgoto
113	26/08/2025	Sugestão	Asfalto+esgoto Rua Ivo Meyer
114	26/08/2025	Solicitação	Limpeza boca de lobo Otávio Lago
115	26/08/2025	Solicitação	Buracos Rua Edli Valença
116	26/08/2025	Solicitação	Limpeza e segurança passarela
117	26/08/2025	Solicitação	Buracos frente escola
118	26/08/2025	Solicitação	Troca lâmpada frente escola
119	26/08/2025	Solicitação	Manutenção ruas (paralelepípedo)
120	26/08/2025	Solicitação	Notificação empresa obstrui via
121	26/08/2025	Solicitação	Alagamento Rua João Rossi (2)
122	26/08/2025	Solicitação	Melhorias esgotos, buracos, alagamentos
123	26/08/2025	Solicitação	Melhorias iluminação pública
124	26/08/2025	Solicitação	Asfalto pista de caminhada
125	26/08/2025	Solicitação	Abertura rua/calçada para pedestres
126	26/08/2025	Solicitação	Ampliação horários transporte
127	26/08/2025	Solicitação	Academia ao ar livre
128	26/08/2025	Solicitação	Sinalização BR 472
129	26/08/2025	Solicitação	Escola educação infantil



130	26/08/2025	Solicitação	Pracinha na passarela
131	27/08/2025	Solicitação	Melhoria asfalto e iluminação
132	27/08/2025	Solicitação	Aumento vias acesso Santo Inácio
133	27/08/2025	Solicitação	Reparo vias, encanamento, iluminação
134	27/08/2025	Solicitação	Asfaltamento Rua Dr. Edli Valença
135	05/09/2025	Denúncia	Maus-tratos a cães
136	08/09/2025	Solicitação	Reparo iluminação Rua Braz Limongi
137	08/09/2025	Solicitação	Reparo iluminação Rua Cirilo Zadra
138	10/09/2025	Solicitação	Reparo rotatória Santo Inácio
139	10/09/2025	Solicitação	Lei Orgânica
140	10/09/2025	Solicitação	Orientação emissão IPTU online
141	22/09/2025	Reclamação	Água escola Marilinha
142	24/09/2025	Pedido de Informação	Renegociação IPTU
143	25/09/2025	Solicitação	Castramóvel Barragem Sanchuri
144	25/09/2025	Solicitação	Sala velatória São Marcos
145	25/09/2025	Pedido de informação	Isenção IPTU idoso
146	25/09/2025	Solicitação	Atividades crianças < 6 anos
147	25/09/2025	Solicitação	Lombada, sinalização, patrulamento
148	25/09/2025	Solicitação	Extensão rede Nova Esperança
149	25/09/2025	Solicitação	Informação usucapião
150	25/09/2025	Reclamação	Falta cascalho vias Barragem
151	25/09/2025	Reclamação	Sinalização, lombada, animais soltos
152	25/09/2025	Reclamação	Praça, carreta saúde, patrulamento
153	25/09/2025	Solicitação	Extensão rede Rua F
154	25/09/2025	Reclamação	Atendimento Posto Saúde Barragem
155	25/09/2025	Solicitação	Extensão rede Travessa Nova Esperança
156	25/09/2025	Solicitação	Extensão rede Quadra F
157	29/09/2025	Solicitação	Boca de lobo fechada pela BRK
158	29/09/2025	Pedido de informação	Documentos Bolsa Família
159	01/10/2025	Pedido de informação	Castração de animais
160	02/10/2025	Pedido de informação	Confirmação convite faculdade
161	23/10/2025	Reclamação	Horários transporte UNIPAMPA
162	23/10/2025	Reclamação	Ciclovia para UNIPAMPA



163	05/11/2025	Reclamação	Condições Rua Galant
164	24/11/2025	Reclamação	Sistema autorização viagem menor
165	24/11/2025	Denúncia	Prevaricação/atendimento inadequado
166	24/11/2025	Solicitação	Manutenção vias Jardim do Salso