

De: Serviço de Ouvidoria
Para: Gabinete da Presidência
Data: 21/05/2026

RELATÓRIO DE GESTÃO - SERVIÇO DE OUVIDORIA

Exercício 2025

O Serviço de Ouvidoria da Câmara Municipal de Canoas, em atendimento à Resolução nº 682, de 27 de dezembro de 2018, e à Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, apresenta o Relatório de Gestão relativo ao ano de 2025.

A função de Ouvidor foi exercida pelo servidor Fernando de Oliveira Santurião no período de 01.03.2025 a 30.06.2025; pelo servidor Aquino Rosa Padoan no período de 01.07.2025 a 31.10.2025; e foi exercida pela servidora Bárbara Marques Sbeghen no período de 01.11.2025 a 28.02.2026.

Completando a totalidade do ano de 2025, a função de Ouvidor foi exercida pela servidora Raquel Gabriela Figueiró Willms, no período de 01.01.2025 até 28.02.2025, tendo sido designada em 2024, em outra comissão.

Item 1 - Número de manifestações recebidas pelos canais de comunicação disponibilizados ao cidadão no ano corrente:

Ano de 2025	
Canal de Comunicação	Quantidade
<i>e-mail</i>	10
Portal na Internet	38
Presencial	0
Total	48

Item 1.1 - Número de manifestações recebidas no ano anterior:

Ano de 2024	
Quantidade	25

Item 2 - Motivação das manifestações:

Modalidade	Quantidade	Assunto
Denúncia	10	Comercialização de medicamentos (1), animais/meio ambiente (3), assédio moral (3), programa de assistência federal (1) e outros (2).
Reclamação (de atividades da Câmara Municipal)	8	Telefone que não funciona (2), edital de concurso público (3), acompanhamento de tramitação de projetos via site (1), indisponibilidade do SIC e do Portal da Transparência (1) e conduta parlamentar (1).
Reclamação (de atividades da Prefeitura Municipal)	19	Asfalto (2), recolhimento de resíduos (1), poluição sonora (1), fiscalização e recolhimento de cães (1), manutenção em sistema de drenagem/esgoto (4), atuação geral (2), assistência à Pessoa com Deficiência (1), saúde (3), conduta de servidores/prestadores de serviço (3) e cadastramento e documentação de empresas (1).
Sugestão	2	Educação (1) e fiscalização sanitária (1).
Demais Pronunciamentos	6	Solicitação não relacionada com o município (1) e pedidos de

		informação (5).
Outros	3	Repetições idênticas de um mesmo documento/assunto já proposto (3).

Item 3 - Análise:

Após análise das manifestações apresentadas foi possível verificar, além do aumento expressivo da atividade da Ouvidoria, que a existência de demandas relacionadas à prestação dos serviços públicos municipais continua representando a maior parte dos registros efetuados. Também foi constatado aumento do número de denúncias encaminhadas.

No que diz respeito especificamente à Câmara Municipal, foram registradas manifestações relacionadas, em sua maioria, a aspectos operacionais e de acesso à informação. Entre os apontamentos apresentados com maior frequência, estão questões envolvendo o telefone institucional (2) e o edital do concurso público (3).

Item 4 - Providências adotadas pela Câmara Municipal frente às demandas apresentadas:

a) Manifestações relacionadas à prestação de serviços públicos da Câmara Municipal foram encaminhadas à Presidência para ciência e foram solucionadas pontualmente, sendo necessário o acompanhamento sempre atento para manutenção das atividades com a qualidade esperada;

b) Manifestações relacionadas à prestação de serviços públicos municipais: após análise do teor das manifestações elas foram encaminhadas aos respectivos órgãos competentes, conforme o caso, para ciência e tomada das providências cabíveis, assim como para a Comissão Permanente Legislativa referente à matéria;

c) Demanda não relacionada ao Poder Legislativo e serviços públicos municipais foram arquivadas após informação ao manifestante;

d) Todas as demandas apresentadas pelos manifestantes foram devidamente respondidas.

(Assinado digitalmente)
Bárbara Marques Sbeghen
Ouvidora



**CÂMARA DE VEREADORES DE
CANOAS**

RUA IPIRANGA, 123 - 92010-290
89.768.535/0001-10 - (51) 3462-4800

Manifesto do Documento

Para confirmar a integridade do documento, basta informar a chave de autenticação (E04F81ADB33A2930) no site:
<https://citta.click/E04F81ADB33A2930>

RELATÓRIO DE GESTÃO - SERVIÇO DE OUVIDORIA

Protocolo 012750 de 21/05/2026 12:41:20

Documento
000001 / 2026

Processo

-

Autenticação



E04F81ADB33A2930

Assinatura Eletrônica Qualificada (CADES) - Padrão ICP-Brasil



Identificação: BARBARA MARQUES SBEGHEN

CPF: 011*** ***76

Assinado em: 21/05/2026 12:38:56

Hash do documento (SHA-256): 7322102f01e0de6e4bc4b66945ea3097f5f0c88ac142292be4a15834676d7d50

Documento assinado eletronicamente, conforme relação de assinatura(s) acima identificadas(s), assinado nos termos da Lei Federal nº 14.063/2020; MP 2.2002/01.