

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

RELATÓRIO DE GESTÃO - SERVIÇO DE OUVIDORIA

Exercício 2023

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 2023.

A função de Ouvidor foi exercida pelo servidor Janete Vencato Mielczarski no período de 01.03.2023 a 30.06.2023; pelo servidor Luciano Anderson dos Santos Holtz no período de 01.07.2023 a 31.10.2023; e foi exercida pela servidora Felipe Aurich Hiller no período de 01.11.2023 a 29.02.2024.

Completando a totalidade do ano de 2023, a função de Ouvidor foi exercida pelo servidor Marcelo Valle Caravantes Kury, no período de 01.01.2023 até 28.02.2023, tendo sido designado em 2022, em outra comissão.

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

Ano de 2023	
Canal de Comunicação	Quantidade
<i>e-mail</i>	3
Portal na Internet	7
Presencial	2
Total	12

Item 1.1 - Número de manifestações recebidas no ano anterior:

Ano de 2022	
Quantidade	10

Item 2 - Motivação das manifestações:

Modalidade	Quantidade	Assunto
Denúncia	2	Descarte irregular (1), Irregularidade Administrativa (1),
Reclamação (de atividades da Câmara Municipal)	3	Pagamento de servidores (1), Site da Câmara (1), Atendimento e Estrutura (1)
Reclamação (de atividades da Prefeitura Municipal)	4	Vistoria de esgoto (1), Transporte público (1), saúde (1), Cobranças financeiras (1), Fiscalização urbana
Sugestão	3	Transporte público (1) e fiscalização sanitária (1), Regulamentação sanitária (1),

Item 3 - Análise:

Após análise das manifestações apresentadas, notamos um aumento em duas (2) manifestações com relação ao ano de 2022, que registrou dez (10) casos. Foi possível verificar também que a existência de demandas relacionadas à prestação dos serviços públicos municipais representa a maior parte dos registros efetuados.

No que diz respeito especificamente à Câmara Municipal, foram registradas manifestações relacionadas a sua estrutura física e digital, atendimento e pagamentos.

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)
Felipe Aurich Hiller
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 (49392436BEDE89EF) no site:
<https://citta.click/49392436BEDE89EF>

RELATÓRIO DE GESTÃO - SERVIÇO DE OUVIDORIA

Protocolo 012913 de 22/05/2026 08:41:19

Documento
000002 / 2026

Processo

-

Autenticação



49392436BEDE89EF

Assinatura Eletrônica Qualificada (CADES) - Padrão ICP-Brasil



Identificação: FELIPE AURICH HILLER

CPF: 022*** ***51

Assinado em: 22/05/2026 08:41:08

Hash do documento (SHA-256): f05e3116041ba116c5d2d0fb3f0d2bd4433cdd19c293957458aeebc7fcf358e2

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.