



Estado do Rio Grande do Sul  
Prefeitura Municipal de Santo Ângelo

## RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO 2024

### OUVIDORIA DA PREFEITURA DE SANTO ÂNGELO

A Ouvidoria do Município de Santo Ângelo apresenta o segundo relatório de Gestão da Ouvidoria após a vigência da Legislação Federal para municípios com menos de 100 mil habitantes.

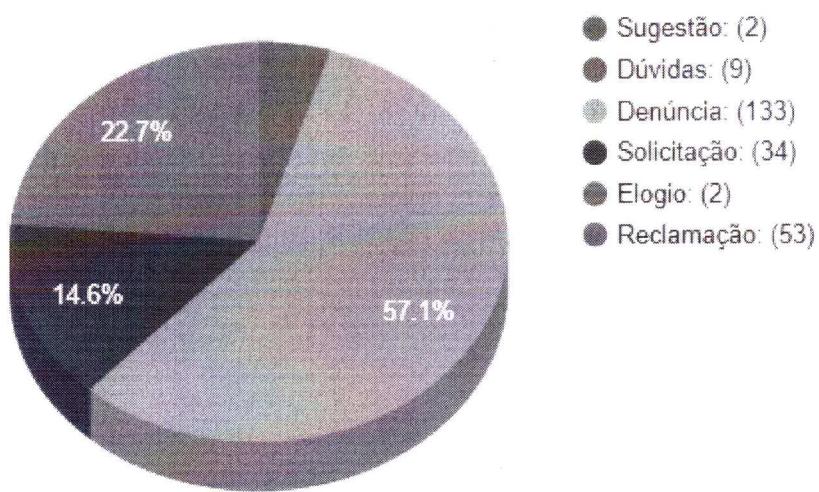
O objetivo do presente relatório é prestar contas referentes ao desempenho da Ouvidoria, expondo as ações desenvolvidas e demonstrando que todas as demandas recebidas dos cidadãos foram atentamente consideradas, providenciando-se respostas dentro das possibilidades e propondo-se recomendações voltadas a contribuir para a promoção da integridade dos serviços prestados pelo Poder Executivo de Santo Ângelo.

#### Relatório de Pedidos

Número de manifestações recebidas na Ouvidoria em 2024: **233**

Do total recebido, os tipos foram conforme gráfico abaixo:

Relatório de Pedidos na Ouvidoria - Ano: 2024



Notou-se um expressivo aumento na quantidade de denúncias com relação aos últimos anos, conforme gráfico abaixo:



Estado do Rio Grande do Sul  
Prefeitura Municipal de Santo Ângelo

	2021	2022	2023	2024
	137	108	130	233
<b>Sugestão</b>	2	4		2
<b>Dúvidas</b>	5	8	1	9
<b>Denúncia</b>	59	33	61	133
<b>Solicitação</b>	36	34	23	34
<b>Elogio</b>	1	1		2
<b>Reclamação</b>	34	28	45	53

Os motivos das manifestações foram principalmente relacionados a condutas inadequadas durante período eleitoral, algumas quanto ao uso de veículo público e pedidos de fiscalização em obras.

### ACESSO À INFORMAÇÃO – SIC

33 mensagens

Sec. Gestão de Finanças	16
Sec. Gestão de Recursos Humanos	4
Sec. Saúde	6
Sec. Meio Ambiente e Desenv. Urbano	1
Sec. Planejamento Urbano e Habitação	2
Unidade Central de Controle Interno	1
Sec. Governo e Relações Institucionais	1
Mensagem incompleta/Erro	1

Todas as manifestações encaminhadas foram prontamente atendidas através do portal da ouvidoria, com recebimento, análise pelo setor responsável e respostas em todos os casos nos quais houve a identificação do manifestante. Salienta-se que o acesso à ouvidoria do Município está disponível no link <https://pmsantoangelo.abase.com.br/site/ouvidoria>, ou acessando o site [www.santoangelo.rs.gov.br](http://www.santoangelo.rs.gov.br), clicando em “Site do Município” e em seguida em “Ouvidoria”, no ícone abaixo:



### DAS MANIFESTAÇÕES

A maior parte das mensagens permanece concentrada nos pedidos para a Secretaria de Meio Ambiente e Desenvolvimento Urbano, pelas suas atividades fins de manutenção de serviços públicos como troca de lâmpadas de postes, coleta de lixo, posturas urbanas, limpeza de pátio entre outros, portanto entendesse que o volume de pedidos permanecerá constante, pois são normais da prestação dos serviços à comunidade.





Estado do Rio Grande do Sul  
Prefeitura Municipal de Santo Ângelo

Importante ressaltar que a Ouvidoria Geral também recepciona manifestações cujos assuntos são relacionados à Secretaria de Saúde, ligada ao Ouvidor SUS. Nesse sentido a ouvidoria, ao receber manifestação destinada à Ouvidoria da Saúde, as encaminha à Secretaria responsável e também informa ao cidadão o canal direto caso ele tenha interesse em reiterar ou para consultas futuras. Alguns exemplos frequentes são manifestações sobre o SUS, vigilância sanitária, sala de vacinas, reclamação de atendimento em Unidades de Saúde, agendamentos de exames, denúncias relacionadas à focos de dengue, etc.

### **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Quando o cidadão solicita informações que não são de domínio da administração pública municipal e é sabido o órgão correto para atender a demanda, tal informação é repassada ao requerente junto com os meios de contato, quando disponibilizados nos sites oficiais dos respectivos órgãos.

O número total de manifestações apresentadas nesse relatório é maior que as efetivamente encaminhadas, pelos motivos abaixo:

- a) Ocorrência de diversos cliques no botão de envio, gerando várias mensagens iguais;
- b) Divisão do mesmo pedido em várias mensagens seja de forma acidental (envio antes do final da mensagem) ou intencional (complemento de informações).
- c) Envio da mesma mensagem em vários canais de comunicação disponíveis no site do Município;
- d) Envio de pedidos sem as informações necessárias para tomar as providências, por exemplo, solicitar troca de lâmpada sem informação de endereço. Nesse caso é solicitado o complemento da informação, porém dificilmente é feito.

Cabe ressaltar que todas as demandas foram respondidas dentro do prazo estabelecido e, mesmo com a escolha menos adequada para envio por parte dos requerentes na hora de selecionar o canal de atendimento, a Ouvidoria tratou como se recebida pelo canal correto e o retorno correspondente.

Diante do exposto, o atendimento realizado através da Ouvidoria supriu as solicitações pelo Poder Executivo Municipal, auxiliando para que o cidadão faça jus aos seus direitos, obtendo resultados satisfatórios.

  
**NÍVIO BOELTER BRAZ**  
Prefeito