



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO PEDRO DO BUTIÁ
OUVIDORIA-GERAL – Criada pela Lei Municipal nº 1292/2019

RELATÓRIO DE GESTÃO-2024/2025
OUVIDORIA-GERAL PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO PEDRO DO BUTIÁ/RS

O presente relatório tem como objetivo apresentar um panorama das manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral da Prefeitura Municipal de São Pedro do Butiá no ano de 2025, detalhando os tipos de manifestações, áreas mais demandadas, as providências adotadas e as soluções implementadas. A Ouvidoria é um canal fundamental para promover a interação entre a administração pública e os cidadãos, sendo uma ferramenta essencial para a melhoria contínua dos serviços públicos.

A Lei nº 1.292/2019, que cria e regula as atividades da OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO, prevê que será entregue ao Prefeito Municipal e disponibilizado integralmente na página oficial do Município na internet, no Mês de dezembro um relatório de gestão. O mesmo deverá indicar, ao menos:

- I – o número de manifestações recebidas no ano anterior, bem como as do corrente ano limitadas a data de 30 de novembro de cada ano;
- II – os motivos das manifestações;
- III – a análise dos pontos recorrentes;
- IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.”

O município disponibiliza diversos canais de comunicação ao cidadão usuário dos serviços públicos: formulário eletrônico disponível endereço www.saopedrodobutia.rs.gov.br, carta, urna disponível na recepção do centro administrativo municipal, telefone 55.3369-1807 e posto de atendimento presencial.

Com base em dados colhidos nos meios utilizados pelo cidadão relativo aos períodos de 1º de Janeiro de 2024 a 31 de Dezembro de 2024, e 1º de janeiro de 2025 a 30 de novembro de 2025, segue o relatório.

São Pedro do Butiá, 16 de dezembro de 2025

Relatório elaborado por:

Mara Estela Oliveira
Ouvidora-Geral- Portaria nº118/2029



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO PEDRO DO BUTIÁ
OUVIDORIA-GERAL – Criada pela Lei Municipal nº 1292/2019

PERÍODO DE 1º DE JANEIRO DE 2024 A 31 DE DEZEMBRO DE 2024

Total de manifestações recebidas: 40

Quantidade por tipo de manifestação:

Denúncia – 16
Elogio – zero
Sugestão – zero
Reclamação – 10
Solicitação – 14

Meio utilizado para realizar a manifestação:

Formulário eletrônico (site) - 34
Carta – zero
Urna – zero
Atendimento exclusivo presencial – 01
Telefone - 05

Setor com maior demanda de manifestação por ordem decrescente, tipos de manifestação e motivos:

1º Administração

do tipo denúncia : **Motivos**: alvará, empresa lavagem de carros, cachorros na cidade, animais em estabelecimento comercial, esgoto céu aberto e entulho de lixo, despacho de água residencial na rua, gato de água, uso de veneno, caminhão c/esterco: mau cheiro e intoxicação, metalúrgica com pintura ar livre, licitação capeamento asfáltico.

do tipo solicitação : **Motivos**: cachorros soltos na rua, largura passeio público, desvio doações enchentes, acesso a processo de licitação, procedimento abertura de rua, cobrança de CND, horário expediente prefeitura, pedido de informação

do tipo reclamação : **Motivo**: poluição do ar, situação de calamidade pública, atendimento de servidor, questões sanitárias.

2º Educação

do tipo denúncia : **Motivos**: atestado professor, campeonato de vôlei, funcionário centro germânico

do tipo solicitação : **Motivo**: ginásio-valor de lanches, contrato do ginásio

do tipo reclamação : **Motivo**: ginásio-eventos



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO PEDRO DO BUTIÁ
OUVIDORIA-GERAL – Criada pela Lei Municipal nº 1292/2019

3º Saúde

do tipo solicitação : **Motivo:** programa de rádio, atendimento fonoaudiológico

do tipo denúncia : **Motivos:** riscos em terreno inçado

do tipo reclamação : **Motivo:** agente de saúde

4º Obras

do tipo reclamação : **Motivos:** estrada Linha Santa Catarina

do tipo solicitação : **Motivos:** iluminação pública e conserto entrada p/propriedade

5º Agricultura

Nenhuma manifestação.

Relatório de Manifestações Recebidas 2024

ORDEM	MÊS	TOTAL
1	JANEIRO	03
2	FEVEREIRO	05
3	MARÇO	05
4	ABRIL	07
5	MAIO	06
6	JUNHO	06
7	JULHO	Zero
8	AGOSTO	Zero
9	SETEMBRO	04
10	OUTUBRO	Zero
11	NOVEMBRO	01
12	DEZEMBRO	03
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES		40

Motivos das Manifestações/2024

ASSUNTOS	DENÚCIA	ELOGIO	SUGES- TÃO	RECLA- MAÇÃO	SOLICITAÇÃO	TOTAL
Atestado professor	01					01
Licitação capeamento asfáltico	01					01
Metalúrgica c/pintura ao ar livre	01					01
Estrada L. Santa Terezinha				03		03



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO PEDRO DO BUTIÁ
OUVIDORIA-GERAL – Criada pela Lei Municipal nº 1292/2019

Programa de rádio - saúde					01	01
Alvará	02					02
Cachorros soltos na rua	01				01	01
Empresa Lavagem de Carros	01					01
Largura do passeio público					01	01
Poluição do ar				01		01
Agente de saúde				01		01
Desvio de doações enchentes					01	01
Ginásio – eventos				01		01
Acesso a processo de licitação					01	01
Animais em estab. comercial	01					01
Risco terreno inçado	01					01
Procedimento abertura de rua					01	01
Cobrança de CND					01	01
Situação calamidade pública				01		01
Problemas na Internet				01		01
Esgoto céu aberto,entulho lixo	01					01
Despacho de água residencial na rua	01					01
Gato de água	01					01
Ginásio-valor de lanches					01	01
Mal atendimento de servidor				01		01
Horário expediente prefeitura					01	01
Uso de Veneno	01					01
Contrato do ginásio					01	01
Questões sanitárias				01		01
Campeonato de Volei	01					01
Iluminação pública e conserto entrada p propriedade					01	01
Pedido de informação					02	02
Caminhão c/esterco:mau cheiro e intoxicação	01					01
Atendimento fonoaudiológico					01	01
Funcionário Centro Germânico	01					01
TOTAL GERAL	16	0	0	10	14	40

PERÍODO DE 1º DE JANEIRO DE 2025 A 31 DE DEZEMBRO DE 2025

Total de manifestações recebidas: 30

Quantidade por tipo de manifestação:

Denúncia – 11

Elogio – 01

Sugestão – zero



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO PEDRO DO BUTIÁ
OUVIDORIA-GERAL – Criada pela Lei Municipal nº 1292/2019

Reclamação – 08

Solicitação – 10

Meio utilizado para realizar a manifestação:

Formulário eletrônico (site) - 28

Carta – zero

Urna – zero

Atendimento exclusivo presencial – 01

Telefone/whats - 01

Setor com maior demanda de manifestação por ordem decrescente, tipos de manifestação e motivos:

1º Administração

do tipo denúncia : **Motivos:** desvio de função, contadora estágio probatório, portal de transparência, perturbação e risco público, descontos e gato na água

do tipo elogio : **Motivos:** qualidade serviços prestados

do tipo solicitação : **Motivos:** viabilidade, informações horários dos CCs, rádio comunitária, contato telefônico, suspensão do quinquênio, edital de licitações, carteiras de identidade, valores do IPTU

do tipo reclamação : **Motivo:** diárias, revogação de pregão eletrônico, descaso c/solicitação s/ iluminação, cachorros na rua, utilização de veículo público

2º Educação

do tipo denúncia : **Motivos:** ceder imóvel público p/curso particular

do tipo reclamação : **Motivo:** venda de lanches na escola

3º Saúde

do tipo denúncia : **Motivos:** atendimento no posto de saúde, agente de saúde, diárias de viagem a Gramado

do tipo reclamação : **Motivo:** contato telefônico do plantão, agente de saúde

4º Obras

do tipo solicitação : **Motivos:** arrumar caminhódromo

5º Agricultura

do tipo denúncia : **Motivos:** funcionária estudo no expediente

do tipo solicitação : **Motivos:** programa Terra Forte



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO PEDRO DO BUTIÁ
OUVIDORIA-GERAL – Criada pela Lei Municipal nº 1292/2019

Relatório de Manifestações Recebidas 2025

ORDEM	MÊS	TOTAL
1	JANEIRO	05
2	FEVEREIRO	05
3	MARÇO	02
4	ABRIL	02
5	MAIO	03
6	JUNHO	01
7	JULHO	01
8	AGOSTO	02
9	SETEMBRO	01
10	OUTUBRO	02
11	NOVEMBRO	06
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES		30

Motivos das Manifestações/2025

ASSUNTOS	DENÚCIA	ELOGIO	SUGES- TÃO	RECLA- MAÇÃO	SOLICITAÇÃO	TOTAL
Viabilidade					01	01
Qualidade dos serviços		01				01
Venda de lanches na escola				01		01
Utilização de veículo público				01		01
Diárias de viagem a Gramado	01					01
Descontos e gato na água	01					01
Valores do IPTU					01	01
Arrumar caminhódromo					01	01
Imóvel público p/curso particu- lar	01					01
Programa Terra Forte					01	01
Perturbação e risco público	01					01
Carteiras de identidade					01	01
Agente de saúde	01			01		02
Cachorros na rua				01		01
Funcionária-estudo no expedi- ente	01					01
Desvio de função	02					02
Contadora estágio probatório	01					01
Informações horário dos CCs					01	01



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO PEDRO DO BUTIÁ
OUVIDORIA-GERAL – Criada pela Lei Municipal nº 1292/2019

Rádio comunitária					01	01
Contato telefônico					01	01
Suspensão do quinquênio					01	01
Edital de licitações					01	01
Diárias				01		01
Contato telefônico do plantão				01		01
Revog. de Pregão Eletrônico				01		01
Atendim. no posto de saúde	01					01
Portal de transparência	01					01
Descaso com solicitação sobre iluminação				01		01
TOTAL GERAL	11	01	zero	08	10	30

1. **Análise dos pontos recorrentes no ano de 2025:** há poucos pontos recorrentes, pois no geral as demandas por assunto totalizaram em uma (01) manifestação. Um ponto recorrente foi a respeito de desvio de função de servidor.
2. **A secretaria que mais recebeu manifestações** foi a Secretaria de Administração e Fazenda, seguida da Secretaria de Saúde e Bem Estar Social.
3. **Providências adotadas pela administração pública** e/ou ouvidoria geral no ano de 2025: de todas as manifestações recebidas, encaminhou-se a demanda no prazo legal aos setores/secretarias responsáveis, por Ofício, no qual solicitou-se a análise dos fatos, os encaminhamentos pertinentes e a aplicabilidade dos procedimentos necessários, bem como a elaboração de um documento a ser utilizado como resposta para o cidadão.

De todos os ofícios encaminhados aos diversos setores/secretarias recebeu-se a resposta por escrito das providências adotadas (sejam procedentes ou improcedentes os fatos alegados pelo cidadão) na tentativa de resolver a situação apresentada e melhorar a prestação dos serviços públicos. Ocorreram algumas situações de solicitação de atraso no prazo de resposta, devido à demora de Secretaria dar um retorno a esta ouvidoria geral.

Nas demandas de denúncias foram realizados os encaminhamentos necessários, sendo entrado em contato com os setores demandados, que averiguaram as situações seguindo a previsão legal. Nos casos de reclamações e solicitações, as secretarias municipais esforçaram-se em solucionar os problemas apontados e melhorar a oferta dos serviços públicos prestados, respeitando o previsto na legislação



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO PEDRO DO BUTIÁ
OUVIDORIA-GERAL – Criada pela Lei Municipal nº 1292/2019

atual vigente. Dependendo do assunto demandado (denúncias/reclamações/solicitações), conforme orientado pelo servidor de Controle Interno Municipal, foi dada ciência ao Prefeito Municipal, das manifestações recebidas.

SUGESTÕES para a Administração Pública Municipal de São Pedro do Butiá

- Sugere-se a continuidade da realização periódica de reuniões com secretários e equipes de trabalho.
- Realização de campanhas junto à população, com trabalho em escolas, divulgação em mídias e/ou folders e com auxílio dos agentes comunitários de saúde a respeito da importância e responsabilidade do cidadão no uso consciente da água, na manutenção da limpeza dos espaços públicos, manejo ambiental, correta separação do lixo doméstico e preservação do patrimônio público.
- Orientação às Secretarias Municipais, sobre a necessidade de atualização da Carta de Serviços ao Usuário dos Serviços públicos, para o ano de 2026 até o mês de novembro.

Mara Estela Oliveira
Ouvidora-Geral- Portaria nº118/2029