



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](http://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*  
**Ouvíadora-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 incêndio

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
<b>TOTAL DE MANIFESTAÇÕES</b>		<b>40</b>

## **Motivos das Manifestações/2024**

ASSUNTOS	DENÚCIA	ELOGIO	SUGESTÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	TOTAL
Atestado professor	01					<b>01</b>
Lição capeamento asfáltico	01					<b>01</b>
Metalúrgica c/pintura ao ar livre	01					<b>01</b>
Estrada L. Santa Terezinha				03		<b>03</b>



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
Poluíção 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 inciado	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
Illuminação 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
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>14</b>
					<b>40</b>

**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
<b>TOTAL DE MANIFESTAÇÕES</b>		<b>30</b>

## Motivos das Manifestações/2025

ASSUNTOS	DENÚCIA	ELOGIO	SUGESTÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	TOTAL
Viabilidade					01	<b>01</b>
Qualidade dos serviços		01				<b>01</b>
Venda de lanches na escola				01		<b>01</b>
Utilização de veículo público				01		<b>01</b>
Diárias de viagem a Gramado	01					<b>01</b>
Descontos e gato na água	01					<b>01</b>
Valores do IPTU					01	<b>01</b>
Arrumar caminhódromo					01	<b>01</b>
Imóvel público p/curso particular	01					<b>01</b>
Programa Terra Forte					01	<b>01</b>
Perturbação e risco público	01					<b>01</b>
Carteiras de identidade					01	<b>01</b>
Agente de saúde	01			01		<b>02</b>
Cachorros na rua				01		<b>01</b>
Funcionária-estudo no expediente	01					<b>01</b>
Desvio de função	02					<b>02</b>
Contadora estágio probatório	01					<b>01</b>
Informações horário dos CCs					01	<b>01</b>



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
Suspenção 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
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>11</b>	<b>01</b>	<b>zero</b>	<b>08</b>	<b>10</b>
					<b>30</b>

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 ouvidora 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 dado 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