



Estado do Rio Grande do Sul
MUNICÍPIO DE SÃO MARTINHO

CNPJ 87.613.097/0001-96

Prefeitura Municipal de São Martinho

Ouvidoria Municipal

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA MUNICIPAL
EXERCÍCIO 2022

A Ouvidoria do Município de São Martinho/RS, em atendimento a Lei Federal nº 13.460/2017, apresenta na forma do abaixo disposto, o Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria Municipal, referente às manifestações recebidas no exercício de 2022.

I – DO FUNCIONAMENTO DA ESTRUTURA DA OUVIDORIA MUNICIPAL

A Ouvidoria Municipal foi instituída pela Lei Municipal nº 3067/2019, de 04 de junho de 2019, e funciona junto a Unidade Central de Controle Interno da Prefeitura Municipal de São Martinho/RS desde novembro de 2021. Possui em sua estrutura duas servidoras efetivas designadas para a função de Ouvidor(a) Municipal. No entanto, durante o exercício de 2022, somente uma servidora esteve ativa na Ouvidoria Municipal.

II – TIPOS DE MANIFESTAÇÃO





Estado do Rio Grande do Sul

MUNICÍPIO DE SÃO MARTINHO

CNPJ 87.613.097/0001-96

A Ouvidoria Municipal recebe diferentes tipos de manifestações como denúncias, reclamações, solicitações, dúvidas, sugestões e elogios. Para melhor compreensão apresentamos a seguinte definição para as manifestações abaixo:

- **Denúncia:** comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.
- **Reclamação:** demonstração de insatisfação com atendimento ou serviço público.
- **Solicitação:** requerimento de adoção de providência por parte da Administração Pública.
- **Dúvida:** demonstração de incerteza ou indefinição sobre a atuação da Administração Pública.
- **Sugestão:** apresentação de ideia ou formulação de proposta de melhoria dos atendimentos e serviços públicos.
- **Elogio:** expressão de satisfação ou reconhecimento sobre o atendimento recebido ou serviço oferecido.

III - DOS CANAIS DE ATENDIMENTO

As manifestações podem ser realizados junto à Ouvidoria Municipal pessoalmente, por telefone, e-mail institucional ou através do site oficial, conforme indicação abaixo:

Endereço: Prefeitura Municipal - Avenida Osvaldo de Souza, 124, Centro, São Martinho/RS.

Telefone: (55) 3533-1170, (55) 3533-1178, (55) 3533-1372,

E-mail institucional: ouvidoria@saomartinho.rs.gov.br

Site oficial: <https://saomartinho.rs.gov.br/site/ouvidoria>

IV – DO DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

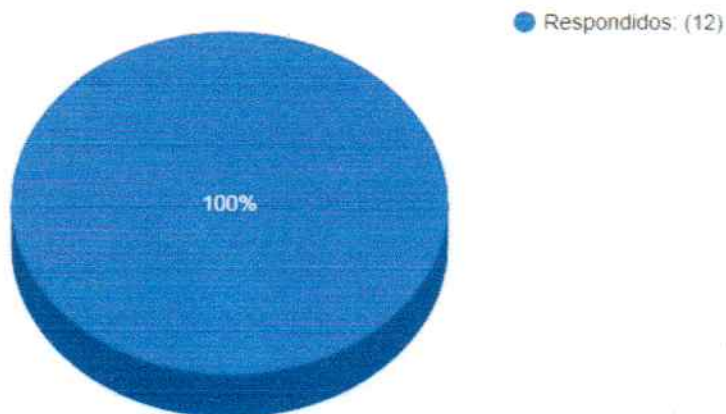
Durante o exercício de 2022 foram recebidas o total de 12 (doze) manifestações, todas através do site oficial, as quais foram respondidas dentro das possibilidades encontradas ou solicitada informações complementares. Destas, 08 (oito)



Estado do Rio Grande do Sul
MUNICÍPIO DE SÃO MARTINHO
CNPJ 87.613.097/0001-96

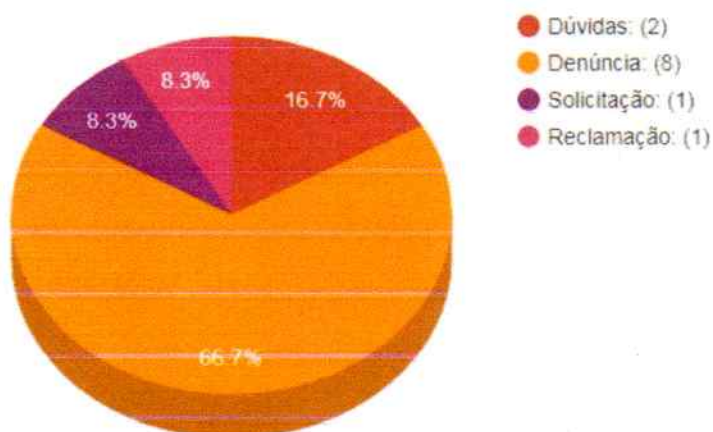
denúncias, 01 (uma) reclamação, 01 (uma) solicitação e 02 (duas) dúvidas. Nos gráficos abaixo verificamos o número total de manifestações e a demanda por tipo de manifestação:

Relatório de Pedidos na Ouvidoria - Ano: 2022



Fonte: <https://saomartinho.rs.gov.br/site/ouvidoria?ano=2022>

Relatório de Pedidos na Ouvidoria - Ano: 2022



Fonte: <https://saomartinho.rs.gov.br/site/ouvidoria?ano=2022>

Quanto aos motivos das manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal durante o exercício de 2022, informamos o quanto segue:



Estado do Rio Grande do Sul

MUNICÍPIO DE SÃO MARTINHO

CNPJ 87.613.097/0001-96

Motivo da manifestação	Tipo de manifestação	Quantidade de manifestação
Vizinho com canil sujo a menos de 01 mt de outra residência e choque elétrico na cerca.	Denúncia	02
Uso de máscara.	Denúncia	01
Instalação de lombadas.	Solicitação	01
Uso das vias públicas como depósito (armazém-estoque) de mercadorias, não podendo nem ser usado como estacionamento.	Denúncia	04
Ruas sendo usadas como depósito de mercadoria.	Reclamação	01
Derrubada de árvores pela Prefeitura para realização de asfaltamento.	Dúvida	01
Retirada de restos mortais para enterrar em outro local.	Dúvida	01
Possível irregularidade em Licitação e/ou Contrato Administrativo.	Denúncia	01

Como pode ser verificado, as motivações das manifestações foram as mais diversas e muitas vezes repetidas. Assim, para melhor responder a demanda, as manifestações foram analisadas individualmente em relação ao tipo de manifestação e assunto e, quando necessário, encaminhadas ao Prefeito Municipal e ao Secretário e/ou Servidor Responsável pelo setor competente para a verificação da veracidade das manifestações e proporcionar uma resposta adequada ao cidadão(ã). Também foi solicitada a colaboração dos mesmos para o fornecimento de informações necessárias e complementares, assim como as medidas que foram ou seriam adotadas para esclarecer e/ou resolver as situações expostas nas manifestações.

Além disso, foi solicitada a complementação de informações em relação a derrubada de árvores pela Prefeitura para realização de asfaltamento, a qual não foi atendida pelo manifestante até o final do exercício de 2022. Ainda sugerimos, no caso da retirada de restos mortais, a elaboração de Lei e/ou Decreto Regulamentador para disciplinar as atividades e o funcionamento do Cemitério Municipal.



Estado do Rio Grande do Sul

MUNICÍPIO DE SÃO MARTINHO

CNPJ 87.613.097/0001-96

**V – DA ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES E DAS
PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO MUNICIPAL**

No exercício de 2022, a manifestação mais recorrente referiu-se ao uso de vias públicas/ruas como depósito de mercadorias. Neste sentido, as providências adotadas pela Administração Municipal foram no sentido de verificar a veracidade das manifestações e orientar para a retirada do material depositado na rua. Como a situação de irregularidade permaneceu houve a notificação e por fim a aplicação do auto de infração. Com relação as demais manifestações a Administração Municipal buscou tomar as providências necessárias para esclarecer e/ou solucionar, na medida do possível, as demandas apresentadas.

VI – CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por fim, a Ouvidoria do Município de São Martinho/RS vem buscando desempenhar suas funções da melhor forma possível. Assim, nos comprometemos em aperfeiçoar nosso trabalho, afim de contribuir com a qualidade dos serviços prestados pela Administração Municipal e atender satisfatoriamente a população.

São Martinho/RS, 20 de janeiro de 2023.

Sabrina Welter
Sabrina Helena Welter
Agente Administrativo
Ouvidor(a) Municipal