



Prefeitura Municipal de São Martinho

Ouvidoria Municipal

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA MUNICIPAL
EXERCÍCIO 2023

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 2023.

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 2023, somente uma servidora esteve ativa na Ouvidoria Municipal.

II – TIPOS DE MANIFESTAÇÃO



Denúncia



Reclamação



Solicitação



Dúvida



Sugestão



Elogio



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 2023 foram recebidas o total de 13 (treze) manifestações, todas através do site oficial, as quais foram respondidas dentro das possibilidades. Destas, foram 10 (dez) denúncias, 02 (duas) solicitações e 01 (uma)

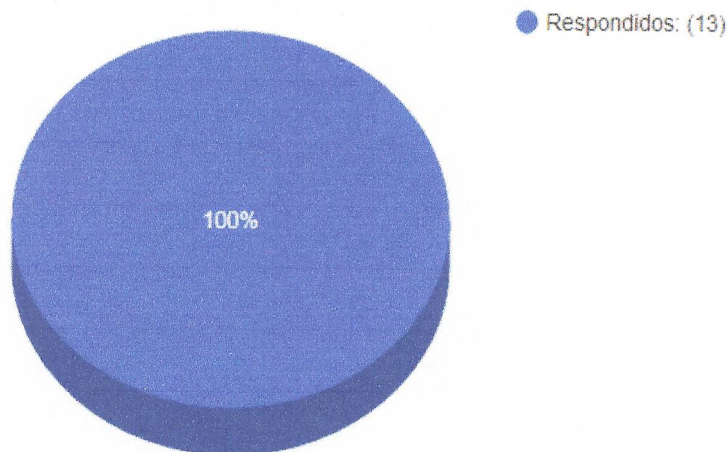


Estado do Rio Grande do Sul
MUNICÍPIO DE SÃO MARTINHO

CNPJ 87.613.097/0001-96

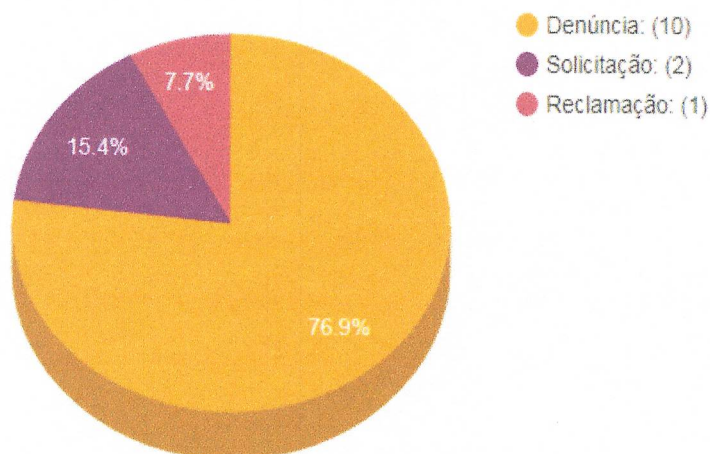
reclamação. Nos gráficos abaixo verificamos o número total de manifestações e a demanda por tipo de manifestação:

Relatório de Pedidos na Ouvidoria - Ano: 2023



Fonte: <https://saomartinho.rs.gov.br/site/ouvidoria?ano=2023>

Relatório de Pedidos na Ouvidoria - Ano: 2023



Fonte: <https://saomartinho.rs.gov.br/site/ouvidoria?ano=2023>

Quanto aos motivos das manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal durante o exercício de 2023, informamos o quanto segue:



Motivo da manifestação	Tipo de manifestação	Quantidade de manifestação
Concurso Público – Nomeação para o cargo de Fisioterapeuta.	Reclamação	01
	Solicitação	01
Servidor não desempenhando suas funções.	Denúncia	01
Terreno abandonado.	Denúncia	01
Uso de ruas da cidade como depósito de mercadoria.	Denúncia	05
Concurso Público – Nomeação para o cargo de Procurador.	Solicitação	01
Academia – Empresa trabalhando de forma ilegal no Município.	Denúncia	02
Não resposta ao SIC (Sistema de Informação ao Cidadão).	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.

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

No exercício de 2023, a manifestação mais recorrente referiu-se ao uso de ruas da cidade como depósito de mercadoria. Neste sentido, as providências adotadas pela Administração Municipal foram no sentido de verificar a veracidade das manifestações e



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

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. No entanto, salientamos que nem todas as solicitações encaminhadas pela Ouvidoria aos responsáveis foram respondidas formalmente, como a questão da nomeação para o cargo de Procurador e a questão do SIC (Sistema de Informação ao Cidadão) dificultando desta forma o fornecimento dos esclarecimentos necessários ao(a) cidadão(ã).

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, 26 de janeiro de 2024.

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