



Prefeitura Municipal de São Martinho
Ouvidoria Municipal

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA MUNICIPAL

EXERCÍCIO 2024

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 2024.

I – DO FUNCIONAMENTO E 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. Durante o exercício de 2024 possuía em sua estrutura duas servidoras efetivas designadas para a função de Ouvidor(a) Municipal, mas 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 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: ouvidoria@saomartinho.rs.gov.br

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

IV – DO DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Durante o exercício de 2024 foram recebidas o total de 29 (vinte e nove) manifestações, todas através do site oficial, sendo 01 (uma) Dúvida, 19 (dezenove) Denúncias, 03 (três) Solicitações e 06 (seis) Reclamações, as quais foram respondidas dentro



Estado do Rio Grande do Sul
MUNICÍPIO DE SÃO MARTINHO

CNPJ 87.613.097/0001-96

das possibilidades desta Ouvidoria. No entanto, 02 (duas) manifestações tiveram sua resposta final enviada em 2025 devido ao prazo de resposta ter excedido o exercício de 2024 e por não haver servidor(a) responsável pela Ouvidoria Municipal no período de 01 a 31 de janeiro de 2025, uma vez que editou-se nova Portaria Municipal em 19 de fevereiro de 2025, com vigência retroativa a 01 de fevereiro de 2025.

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

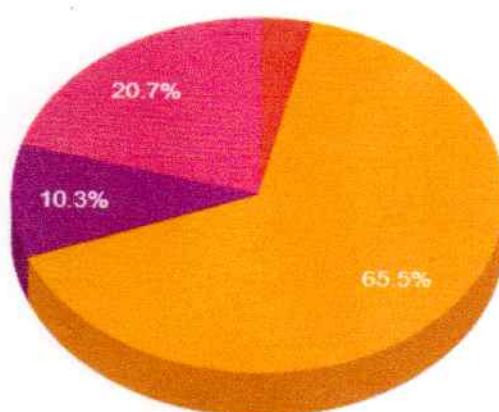
Relatório de Pedidos na Ouvidoria - Ano: 2024



● Respondidos: (29)

Fonte: <https://saomartinho.rs.gov.br/site/ouvidoria?ano=2024>

Relatório de Pedidos na Ouvidoria - Ano: 2024



● Dúvidas: (1)
● Denúncia: (19)
● Solicitação: (3)
● Reclamação: (6)

Fonte: <https://saomartinho.rs.gov.br/site/ouvidoria?ano=2024>



Quanto aos motivos das manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal durante o exercício de 2024, são os relacionados a seguir:

Motivos das manifestações	Quantidade de manifestações
Falta de limpeza em terrenos abandonados/baldios, pátios, quintais e/ou casa abandonada.	08
Dengue: focos, bloqueio químico e mecânico, meios de comunicação utilizados para informações.	02
Passeios públicos. (*)	01
Água utilizada que fica empoçada em rua.	01
Contrato com a Empresa LCC Consultoria.	01
Recolhimento de lixo.	01
Resposta ao pedido de Acesso à Informação.	01
Recorrente cancelamento para realização de Carteira de Identidade.	01
Troca da forma de limpeza das folhas da Praça em função do barulho (não utilização do soprador).	01
Cobrança da contribuição de melhoria do asfalto da Avenida Pedro Dutra e não das Ruas Selvino Atuati e Afonso Klein.	01
Condições de estrada na Linha São Luiz.	01
Empresas/Lojas utilizando ruas e calçadas como estoque/depósito de mercadorias.	06
Baixa de alvará.	01
Atividades realizadas por empresa/vizinho ocasionando cheiro de esterco/esgoto, lavagem de caminhões na rua, barulho, oscilação de luz, abatimento de animais no pátio.	03

Como pode ser verificado, as motivações das manifestações foram as mais diversas e muitas vezes repetidas. Quando necessário foi solicitada, para melhor responder a demanda, a complementação de informações aos(as) cidadãos(ãs) acerca das manifestações realizadas. Destas, apenas a solicitação de complementação em relação aos passeios públicos (*) não foi atendida pelo(a) cidadão(ã) até o final do exercício de 2024.

Quanto à análise das manifestações recebidas, estas foram realizadas individualmente em relação ao tipo, assunto e posteriormente, encaminhadas ao Prefeito



Municipal e aos(as) Secretários(as) e/ou Servidores(as) Responsável(is) pelo(s) setor(es) competente(s), através de Ofício para a cientificação e verificação da veracidade das mesmas. 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, e posterior encaminhamento de resposta formal a esta Ouvidoria, a fim de proporcionar uma resposta adequada ao cidadão(ã).

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

No exercício de 2024, as manifestações mais recorrentes referiram-se a falta de limpeza em terrenos abandonados, pátios, quintais e/ou casas. Nestes casos, as providências adotadas pela Administração Municipal foram no sentido de verificar a veracidade das manifestações recebidas e notificar os responsáveis para a limpeza dos referidos locais. Assim, esta Ouvidoria encaminhou ao Prefeito Municipal o OFÍCIO Nº 14/2024/OM, de 10 de abril de 2024, no qual informou o montante de manifestações recebidas *“para apuração e tomada de providências acerca do abandono/descaso de terrenos ocupados ou não (baldios) no Município, sendo causa de possíveis focos de dengue, proliferação de outros insetos e animais peçonhentos, assim como depósito de entulhos.”* Onde também sugeriu *“a Administração Municipal e demais setores competentes para que seja realizada uma ação conjunta para o levantamento e monitoramento desses locais, como medida preventiva com o intuito de reduzir principalmente a propagação de riscos à saúde pública ... assim como para a resolução permanente de situações desta natureza e afins”.*

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 formalmente e/ou razoavelmente respondidas dificultando desta forma o fornecimento dos esclarecimentos necessários ao(a)



Estado do Rio Grande do Sul

MUNICÍPIO DE SÃO MARTINHO

CNPJ 87.613.097/0001-96

cidadão(ã). Ressalta-se que a maior dificuldade foi em relação às manifestações que envolveram o Código de Posturas do Município, uma vez que não foi identificada a designação de responsável(is) pela fiscalização do mesmo.

VI – CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do Município de São Martinho/RS buscou desempenhar suas funções da melhor forma possível. Assim, comprometeu-se em aperfeiçoar seu trabalho, afim de contribuir com a qualidade dos serviços prestados pela Administração Municipal e atender satisfatoriamente a população.

Assim estamos abertos à críticas e/ou sugestões que se fizerem necessárias para aperfeiçoar nosso trabalho e permanecemos à disposição para prestarmos as informações e/ou esclarecimentos que se fizerem necessários.

São Martinho/RS, 27 de fevereiro de 2025.

Sabrina Welter
SABRINA HELENA WELTER
Agente Administrativo
Ouvidora Municipal

28/02/25