



Prefeitura Municipal de São Martinho
Ouvidoria Municipal

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA MUNICIPAL

EXERCÍCIO 2025

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 2025.

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 2025, a Ouvidoria teve em sua estrutura uma servidora efetiva designada para a função de Ouvidor(a) Municipal. Cabe ressaltar que no período compreendido entre 01 a 31 de janeiro de 2025, não houve servidor(a) formalmente designado como responsável pela Ouvidoria Municipal, uma vez que o período de designação encerrou-se em 31 de dezembro de 2024 e editou-se nova Portaria Municipal somente em 19 de fevereiro de 2025, com vigência retroativa a 01 de fevereiro de 2025.

II – TIPOS DE MANIFESTAÇÃO



Denúncia



Reclamação



Solicitação



Dúvida



Sugestão



Elogio

Handwritten signature and date:
05/02/26.
Jeancarlo Hunhoff
Prefeito Municipal
CPF: 591.891.500-15



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 realizadas junto à Ouvidoria Municipal pessoalmente, por e-mail ou através do site oficial, conforme indicação abaixo:

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

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 2025 foram recebidas o total de 15 (quinze) manifestações, sendo 01 (uma) Sugestão, 07 (sete) Denúncias, 02 (duas) Solicitações e 02 (duas) Reclamações, através do site oficial e 02 (duas) Denúncias e 01 (uma) Reclamação realizadas pessoalmente junto à Ouvidoria, as quais também foram lançadas no sistema. Todas as manifestações foram respondidas dentro das possibilidades desta Ouvidoria e dentro dos prazos estabelecidos.

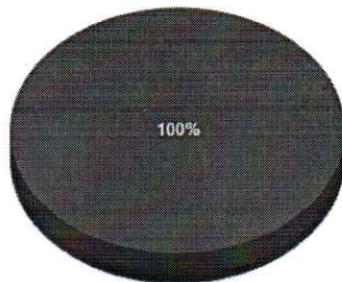


Estado do Rio Grande do Sul
MUNICÍPIO DE SÃO MARTINHO
CNPJ 87.613.097/0001-96

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

Relatório de Pedidos na Ouvidoria - Ano: 2025

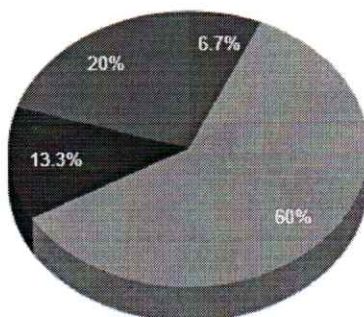
● Respondidos: (15)



Fonte: <https://www.saomartinho.rs.gov.br/site/ouvidoria?ano=2025>

Relatório de Pedidos na Ouvidoria - Ano: 2025

● Sugestão: (1)
● Denúncia: (9)
● Solicitação: (2)
● Reclamação: (3)



Fonte: <https://www.saomartinho.rs.gov.br/site/ouvidoria?ano=2025>

Quanto aos motivos das manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal durante o exercício de 2025, são os a seguir relacionados:

Motivos das manifestações	Quantidade de manifestações
Falta de limpeza em terrenos na Rua Otto Alberto Wachter, Bairro Santo Antônio.	06
Contato telefônico do Setor de Licitações.	01
Recolhimento de galhos na cidade pela Secretaria de Obras.	01



Estado do Rio Grande do Sul

MUNICÍPIO DE SÃO MARTINHO

CNPJ 87.613.097/0001-96

Acúmulo de funções por Conselheiro(a) Tutelar.	02
Limpeza de divisa, criação de animais que causam cheiro ruim, etc.	01
Falta de licença/alvará em Oficina Mecânica.	01
Beneficiário(a) de Programa Habitacional não residente no Município.	02
Possibilidade de adoção do Programa Shape the Future da Microsoft pela Secretaria Municipal de Educação.	01

Como pode ser verificado, as motivações das manifestações foram as mais diversas e muitas vezes repetidas. 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 2025, as manifestações mais recorrentes referiram-se a falta de limpeza em terrenos na Rua Otto Alberto Wachter, localizada no Bairro Santo Antônio. 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. 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 por esta Ouvidoria aos responsáveis foram formalmente e/ou adequadamente respondidas



dificultando desta forma o fornecimento dos esclarecimentos necessários ao(a) 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.

Salientamos ainda que esta Ouvidoria sugeriu a Administração Municipal novamente, conforme Ofício Nº 04/2025/OM, de 06 de março de 2025 e reiteradamente através do Ofício Nº 08/2025/OM, de 30 de abril de 2025, *"... a realização de uma ação conjunta para o levantamento e monitoramento do abandono/descaso de terrenos ocupados ou não (baldios) no Município como medida preventiva com o intuito de reduzir principalmente a propagação de riscos à saúde pública e evitar que demandas similares sejam encaminhadas também à outros órgãos de fiscalização e controle, assim como para a resolução permanente de situações desta natureza e afins".*

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, 28 de janeiro de 2026.

Sabrina Welter
SABRINA HELENA WELTER
Agente Administrativo
Ouvidora Municipal