



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-2023/2024
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 2024, 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, 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 2023 a 31 de Dezembro de 2023, e 1º de janeiro de 2024 a 30 de novembro de 2024, segue o relatório.

São Pedro do Butiá, 05 de dezembro de 2024

Relatório elaborado por:

Mara Estela Oliveira
Ouvidora-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 2023 A 31 DE DEZEMBRO DE 2023

- Total de manifestações recebidas: 34
- Quantidade por tipo de manifestação:
 - Denúncia – 19
 - Elogio – 01
 - Sugestão – zero
 - Reclamação – 11
 - Solicitação – 03
- Meio utilizado para realizar a manifestação: site institucional e telefone
- Total de manifestações respondidas: 33
- Manifestações por trimestre:
 - 1º Trimestre: **08** Denúncia – 06 Reclamação - 02
 - 2º Trimestre: **10** Denúncia – 06 Reclamação – 02 Solicitação – 02
 - 3º Trimestre: **09** Denúncia – 03 Reclamação – 04 Solicitação – 01 Elogio - 01
 - 4º Trimestre: **07** Denúncia – 04 Reclamação – 03

Setor com maior demanda de manifestação por ordem decrescente, tipos de manifestação e assuntos abordados:

1º Administração

do tipo denúncia (17): **Motivos:** uso veículo público; trailers de lanches; gasto com água; atestado de funcionária pública; higiene em açougue; atendimento de servidor a munícipe; animais na zona urbana; licença para venda de produtos; venda bebida alcoólica a menor no ginásio; folia em residência; som alto; obras de pavimentação; venda de produtos sem procedência; descarte de animais na zona rural;

do tipo reclamação (04): **Motivo:** gado no parque exposições; programa do FHIS; copa missioneira de futsal; caminhódromo;

do tipo solicitação (02): **Motivos:** concurso público;

2º Saúde

do tipo reclamação (03): **Motivo:** baratas; atendimento de dentista; preventivo;

do tipo denúncia (01): **Motivos:** diárias e horas extras de motoristas;

do tipo elogio (01): **Motivo:** curso técnico de agente de saúde;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO PEDRO DO BUTIÁ
OUVIDORIA-GERAL – Criada pela Lei Municipal nº 1292/2019

do tipo solicitação (01): **Motivo:** dengue;

3º Educação

do tipo reclamação (03): **Motivo:** cancelamento de aula; sujeira/limpeza no ginásio

do tipo denúncia (01): **Motivo:** limpeza do ginásio

4º Obras

do tipo reclamação (01): **Motivos:** passeios públicos

5º Agricultura

Nenhuma manifestação.

Relatório de Manifestações Recebidas até 31/dez.2023

ORDEM	MÊS	TOTAL
1	JANEIRO	6
2	FEVEREIRO	Zero
3	MARÇO	2
4	ABRIL	6
5	MAIO	3
6	JUNHO	1
7	JULHO	1
8	AGOSTO	6
9	SETEMBRO	2
10	OUTUBRO	1
11	NOVEMBRO	2
12	DEZEMBRO	4
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES		34

Motivos das Manifestações - até 31/12/2023

ASSUNTOS	DENUN- CIA	ELOGIO	SUGESTÃO	RECLA- MAÇÃO	SOLICI- TAÇÃO	TOTAL
Baratas				1		1
Uso de veículo público	1					1
Traillers de lanches	4					4
Gasto de água	1					1
Passeios públicos				1		1



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO PEDRO DO BUTIÁ
OUVIDORIA-GERAL – Criada pela Lei Municipal nº 1292/2019

ASSUNTOS	DENÚNCIA	ELOGIO	SUGESTÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	TOTAL
Sujeira/Limpeza do Ginásio	1			2		3
Atestado de funcionária	1					1
Higiene em açougue	1					1
Descarte de animais na zona rural	1					1
Concurso público					2	2
Atendimento de servidor a município	1					1
Animais na zona urbana	1					1
Licença p/venda de produtos	1					1
Preventivo				1		1
Dengue					1	1
Venda bebida alcoólica a menor no ginásio	1					1
Copa missioneira de futsal				1		1
Folia em residência	1					1
Curso técnico de agente de saúde		1				1
Atendimento de dentista				1		1
Gado no parque de exposições				1		1
Som alto	1					1
Programa FHIS				1		1
Obras de pavimentação	1					1
Caminhão				1		1
Venda de produto sem procedência	1					1
Cancelamento de aula				1		1
Diária e hora extra de motoristas	1					1
TOTAL GERAL	17	01	zero	09	03	34

1. **Análise dos pontos recorrentes no ano de 2023:** há poucos pontos recorrentes, pois no geral as demandas por assunto totalizaram em uma (01) manifestação. Um ponto recorrente foi a respeito dos trailers de lanches que estão localizados próximo à praça, que teve 4 denúncias entre os meses de janeiro a abril. Outro refere-se a sujeira/limpeza do ginásio municipal, tendo 3 manifestações em dias próximos. O último ponto recorrente refere-se a 2 solicitações sobre o concurso público realizado no corrente ano.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO PEDRO DO BUTIÁ
OUVIDORIA-GERAL – Criada pela Lei Municipal nº 1292/2019

2. A secretaria que mais recebeu manifestações foi a Secretaria de Administração (23), sendo que algumas delas foram encaminhadas ao setor de fiscalização; seguida da Secretaria de Saúde (06). A secretaria de Obras recebeu 1 manifestação e a de Educação, Cultura, Turismo, Desporto e Lazer recebeu 04 manifestações.
3. **Providências adotadas** pela administração pública e/ou ouvidoria geral no ano de 2023: 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 remetido a esta Ouvidoria Geral, informando os procedimentos adotados. O documento recebido foi utilizado como anexo na resposta enviada ao 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 prorrogação de prazo de resposta, principalmente da Secretaria de Administração, isso decorrente da demanda de trabalho da mesma, que não conseguiu responder a esta ouvidoria no prazo inicial de 20 dias.

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 atual vigente. Dependendo do assunto demandado (denúncias/reclamações/solicitações), conforme orientado pelo servidor de Controle Interno Municipal, foi dada ciência ao Prefeito Municipal, das manifestações recebidas.

Algumas providências adotadas pela municipalidade, com relação a manifestações recebidas em 2023:

- Vistorias/visitas in loco, orientações e encaminhamentos legais nos casos de manifestações envolvendo uso de água, criação e descarte de animais, alvarás ou licenças, estabelecimento comercial, ginásio municipal; venda de bebidas a menores;
- Chamamento de servidores para conversa de orientação sobre atitudes no ambiente de trabalho;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO PEDRO DO BUTIÁ
OUVIDORIA-GERAL – Criada pela Lei Municipal nº 1292/2019

- Orientação ao manifestante que usou o serviço da ouvidoria, que casos de som alto e folia em residência não são competência da prefeitura municipal, mas sim da brigada militar;
- Seguimento de manutenção de limpeza em espaços públicos.

PERÍODO DE 1º DE JANEIRO DE 2024 A 30 DE NOVEMBRO DE 2024

Total de manifestações recebidas: 37

Quantidade por tipo de manifestação:

Denúncia – 14
Elogio – zero
Sugestão – zero
Reclamação – 09
Solicitação – 14

Meio utilizado para realizar a manifestação:

Formulário eletrônico (site) - 32
Carta – zero
Urna – zero
Atendimento exclusivo presencial – 01
Telefone - 04
Total de manifestações respondidas: 37

Manifestações por trimestre:

1º Trimestre: Denúncia - 04 Solicitação - 04 Reclamação - 05
2º Trimestre: Denúncia - 08 Reclamação - 04 Solicitação - 07
3º Trimestre: Denúncia - 01 Solicitação - 03
4º Trimestre: Denúncia - 01

Setor com maior demanda de manifestação por ordem decrescente, tipos de manifestação e motivos:

1º Administração - 23

do tipo denúncia (10): **Motivos:** alvará(2), 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



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO PEDRO DO BUTIÁ
OUVIDORIA-GERAL – Criada pela Lei Municipal nº 1292/2019

do tipo solicitação (9): **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(2)

do tipo reclamação (4): **Motivo:** poluição do ar, situação de calamidade pública, atendimento de servidor

2º Educação - 06

do tipo denúncia (3): **Motivos:** atestado professor, campeonato de vôlei, funcionário centro germânico

do tipo solicitação (2): **Motivo:** ginásio-valor de lanches, contrato do ginásio

do tipo reclamação (1): **Motivo:** ginásio-eventos

3º Saúde - 04

do tipo solicitação (2): **Motivo:** programa de rádio, atendimento fonoaudiológico

do tipo denúncia (1): **Motivos:** riscos em terreno inçado

do tipo reclamação(1): **Motivo:** agente de saúde

4º Obras - 04

do tipo reclamação (3): **Motivos:** estrada Linha Santa Catarina(3)

do tipo solicitação (1): **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



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO PEDRO DO BUTIÁ
OUVIDORIA-GERAL – Criada pela Lei Municipal nº 1292/2019

10	OUTUBRO	Zero
11	NOVEMBRO	01
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES		37

Motivos das Manifestações/2024

ASSUNTOS	DENÚCIA	ELOGIO	SUGES- TÃO	RECLA- MAÇÃO	SOLICITAÇÃO	TOTAL
Atestado professor	01					01
Estrada L. Santa Terezinha				03		03
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
Poluição 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 inçado	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
Campeonato de Volei	01					01
Iluminação pública e conserto entrada p propriedade					01	01
Pedido de informação					02	02
Caminhão c/esterc:mau cheiro e intoxicação	01					01
Atendimento fonoaudiológico					01	01
Funcionário Centro Germânico	01					01
TOTAL GERAL	14	0	0	09	14	37



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO PEDRO DO BUTIÁ
OUVIDORIA-GERAL – Criada pela Lei Municipal nº 1292/2019

4. **Análise dos pontos recorrentes no ano de 2024:** há poucos pontos recorrentes, pois no geral as demandas por assunto totalizaram em uma (01) manifestação. Um ponto recorrente foi a respeito do ginásio municipal e outro a estrada da Linha Santa Terezinha.
5. **A secretaria que mais recebeu manifestações** foi a Secretaria de Administração (23), sendo que algumas delas foram encaminhadas ao setor de fiscalização e meio ambiente; seguida da Secretaria de Educação, Cultura, Turismo, Desporto e Lazer (06). A Secretaria de Obras e a de Saúde receberam 04 manifestações, cada.
6. **Providências adotadas** pela administração pública e/ou ouvidoria geral no ano de 2024: 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 remetido a esta Ouvidoria Geral, informando os procedimentos adotados. O documento recebido foi utilizado como anexo na resposta enviada ao 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 prorrogação de prazo de resposta, principalmente da Secretaria de Administração, isso decorrente da demanda de trabalho da mesma, que não conseguiu responder a esta ouvidoria no prazo inicial de 20 dias.

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 atual vigente. Dependendo do assunto demandado (denúncias/reclamações/solicitações), conforme orientado pelo servidor de Controle Interno Municipal, foi dada ciência ao Prefeito Municipal, das manifestações recebidas.

Algumas providências adotadas pela municipalidade, com relação a manifestações recebidas em 2024:



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO PEDRO DO BUTIÁ
OUVIDORIA-GERAL – Criada pela Lei Municipal nº 1292/2019

- Encaminhamento de todas denúncias recebidas, com vistorias/visitas in loco, fiscalização, orientações e encaminhamentos legais nos casos de manifestações envolvendo meio ambiente, animais, alvarás ou licenças, estabelecimento comercial e ginásio municipal.
- Orientações a servidor sobre o atendimento ao público.
- Prestação das informações e pedidos solicitadas pelo munícipe
- Realização de serviços solicitados pela secretaria de obras

SUGESTÕES para a Administração Pública Municipal de São Pedro do Butiá

- No período de transição encaminhar este relatório ao novo prefeito que irá assumir, para conhecimento das demandas desta ouvidoria municipal.
- Sugere-se para 2025 a 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 2025.

Mara Estela Oliveira
Ouvidora-Geral- Portaria nº118/2029