



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/2019

### OUVIDORIA PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO PEDRO DO BUTIÁ/RS

Conforme disposto na Lei nº 1.292/2019, que cria e regula as atividades da OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO, em seus artigos 12, 13 e 14 dispõe cabe à mesma, “elaborar, anualmente, no mês de dezembro, relatório de gestão, que irá consolidar as informações referentes ao recebimento, análise e resposta às manifestações recebidas e, com base nelas, apontará as falhas e sugerirá melhorias na prestação dos serviços públicos.”

O relatório de gestão será encaminhado ao Prefeito Municipal e disponibilizado integralmente na página oficial do Município na internet. 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 diversificados canais de comunicação, disponibilizados ao cidadão usuário dos serviços públicos: formulário eletrônico disponível endereço [www.saopedrodobutia.rs.gov.br](http://www.saopedrodobutia.rs.gov.br), carta, urna disponível na recepção do centro administrativo municipal, telefone 55-33691806 e posto de atendimento presencial exclusivo.

Com base em dados colhidos nos meios utilizados pelo cidadão relativo aos períodos de 1º de Janeiro de 2018 a 31 de Dezembro de 2018, e 1º de janeiro de 2019 a 30 de novembro de 2019, segue o relatório e seus anexos.

São Pedro do Butiá, 19 de dezembro de 2019

Relatório elaborado por Mara Estela Oliveira Perius  
Ouvidora-Geral – Portaria nº 118/2019



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 2018 A 31 DE DEZEMBRO DE 2018**

1. Total de manifestações recebidas: 16
2. Quantidade por tipo de manifestação:
  - Denúncia – 09
  - Elogio – 0
  - Sugestão – 02
  - Reclamação – 05
  - Solicitação – 0
3. Meio utilizado para realizar a manifestação: 100% formulário eletrônico
4. Total de manifestações respondidas: 100% resposta incluída no sistema
5. Manifestações por trimestre:
  - 1º Trimestre: Denúncia – 03      Reclamação – 01
  - 2º Trimestre: Denúncia – 02      Sugestão – 01
  - 3º Trimestre: Denúncia – 02      Reclamação – 01      Sugestão – 01
  - 4º Trimestre: Denúncia – 02      Reclamação – 03
6. Setor com maior demanda de manifestação por ordem decrescente, tipos de manifestação e motivos:

**1º Área de fiscalização**

do tipo denúncia (06): **Motivos:** criação de animais na área urbana, casa noturna (alvará, nota fiscal, perturbação noturna), perturbação por latidos, perturbação por batidas de ferro, solda e forte odor de solda.

**2º Administração**

do tipo reclamação (02): **Motivos:** referente a empresa de coleta de lixo, sobre funcionário.

do tipo sugestão (01): **Motivo:** organizar os editais no site

do tipo denúncia (01): **Motivo:** abrir sindicância para servidores

**3º Saúde**

do tipo denúncia (02): **Motivos:** veículo oficial, motorista

do tipo reclamação (01): **Motivo:** atendimento de servidor

**4º Obras**

do tipo reclamação (02): **Motivo:** iluminação pública interior, quebra molas



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

---

**5º Educação**

do tipo sugestão (01): **Motivo:** transporte escolar

**6º Agricultura**

zero

7. Análise dos pontos recorrentes: no ano de 2018 pontos recorrentes referem-se aos animais na zona urbana, perturbação devido a barulhos e demandas a respeito de funcionários da prefeitura.
8. Providências adotadas pela administração pública:  
Ao analisar-se os registros no sistema de ouvidoria, identificou-se que ao receber a manifestação o servidor encarregado pelo acompanhamento das manifestações no ano de 2018, realizou o encaminhamento das demandas recebidas aos setores competentes para a análise dos fatos e tomada de providências necessárias, bem como efetuou o lançamento de resposta no sistema.

**PERÍODO DE 1º DE JANEIRO DE 2019 A 30 DE NOVEMBRO DE 2019**

1. Total de manifestações recebidas: 35
2. Quantidade por tipo de manifestação:  
Denúncia – 10  
Elogio – 04  
Sugestão – 03  
Reclamação – 07  
Solicitação – 11
3. Meio utilizado para realizar a manifestação (em números):  
Formulário eletrônico - 33  
Carta - 0  
Urna – 0  
Atendimento exclusivo presencial – 01  
Telefone - 01



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

---

4. Total de manifestações respondidas: das 35 manifestações, 34 respondidas e 01 ainda aguardando retorno do setor envolvido para efetuar a resposta ao cidadão (dentro do prazo legal).
5. Manifestações por trimestre (em números):
- |               |                  |                 |               |
|---------------|------------------|-----------------|---------------|
| 1º Trimestre: | Denúncia – 05    | Elogio – 01     | Sugestão - 01 |
|               | Solicitação - 06 |                 |               |
| 2º Trimestre: | Denúncia – 02    | Elogio - 02     | Sugestão – 01 |
|               | Solicitação – 01 | Reclamação - 01 |               |
| 3º Trimestre: | Denúncia – 01    | Elogio – 01     | Sugestão - 01 |
|               | Solicitação – 03 | Reclamação – 02 |               |
| 4º Trimestre: | Denúncia – 02    | Reclamação – 04 |               |
|               | Solicitação – 01 |                 |               |
6. Setor com maior demanda de manifestação por ordem decrescente, tipos de manifestação e motivos:

#### **1º Área de fiscalização**

do tipo reclamação (1): **Motivo:** animais zona urbana

do tipo denúncia (7): **Motivos:** tarifa de água, estabelecimento noturno, aplicação de veneno em área urbana, esgoto jogado em rede fluvial, venda de produto sem rótulo, criação de animais na zona urbana.

#### **2º Administração**

do tipo reclamação (4): **Motivo:** concurso público

do tipo sugestão (1): **Motivo:** site institucional

do tipo denúncia (1): **Motivo:** lixo (mato e passeio)

do tipo elogio (1): **Motivo:** atendimento servidor

do tipo solicitação (6): **Motivos:** concurso público, teste ouvidoria, legislação municipal, relação de CCs e atribuições.

#### **3º Saúde**

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

do tipo sugestão (1): **Motivo:** transporte de alunos

#### **4º Obras**

do tipo reclamação (1): **Motivo:** iluminação pública

do tipo sugestão (1): **Motivo:** passeio público

do tipo denúncia (1): **Motivo:** iluminação pública

do tipo elogio (3): **Motivos:** iluminação pública, praça, obras melhoria

do tipo solicitação (4): **Motivos:** iluminação pública, melhorias no caminhódromo



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

---

**5º Educação**

do tipo solicitação (1): **Motivo:** material município para divulgação em rádio

**6º Agricultura**

zero

7. Análise dos pontos recorrentes: no ano de 2019 pontos recorrentes referem-se a iluminação pública, concurso público, animais na zona urbana e acesso a legislação municipal.
8. Providências adotadas pela administração pública:

Ao analisar-se os registros no sistema de ouvidoria, identificou-se que ao receber a manifestação o servidor encarregado pelo acompanhamento das manifestações anteriormente à Lei nº 1.292/2019, realizou o encaminhamento das demandas recebidas aos setores competentes para a análise dos fatos e tomada de providências necessárias, bem como efetuou o lançamento de resposta no sistema.

Após a implantação da Ouvidoria Geral (a contar de 13/06/2019, data da Publicação da Lei Municipal nº 1292/2019) informa-se que, de todas as manifestações recebidas, encaminhou-se a demanda no prazo legal aos setores/secretarias responsáveis, prioritariamente 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 informando os procedimentos adotados. Este foi utilizado como referência na resposta encaminhada ao cidadão que utilizou o canal da Ouvidoria para manifestar-se sobre os serviços públicos prestados pela Administração Municipal.

Noticia-se que de praticamente todos os ofícios encaminhados por esta Ouvidoria-Geral aos setores demandados, recebemos o devido retorno por escrito das providências adotadas (seja procedente ou improcedente os fatos alegados pelo cidadão) na tentativa de solucionar/resolver a situação apresentada e melhorar a prestação dos serviços públicos.

Solicitou-se aos setores/secretarias a observância do prazo legal para apresentação de uma resposta ao usuário dos serviços públicos. Todos os prazos foram cumpridos nos termos da Lei Municipal nº 1.292/2019, tanto pela ouvidoria-geral como pelos setores demandados.



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

---

9. Sugestões da Ouvidoria-Geral para a Administração Pública Municipal de São Pedro do Butiá para o ano de 2020:
- Realizar pesquisa de satisfação dos serviços públicos em todas as secretarias, com formulários e urnas disponíveis que devem ser mensalmente conferidas pelos responsáveis por cada secretaria. Uma forma de melhorar a gestão pública e minimizar a demanda de denúncias e reclamações.
  - Manutenção de reuniões periódicas entre gestão e secretarias.
  - Reuniões periódicas com o “controle interno”.