

Relatório Geral

Exercício 2023

RELATÓRIO DE GESTÃO - 2023

Prefeitura Municipal de Santa Maria

PREFEITO MUNICIPAL

Jorge Pozzobom

VICE-PREFEITO

Rodrigo Decimo

Controladoria e Auditoria Geral do Município

CONTROLADORA GERAL

Carolina Salbego Lisowski

CONTROLADORA GERAL ADJUNTA

Mayara Biondo Brasil

OUVIDORA GERAL

Milena Ganasini

EQUIPE DE ASSESSORIA OUVIDORIA

André Idalgo Xavier

Franciele Carvalho

Maria Alice Figueiredo

ESTAGIÁRIOS

Matheus Cardoso

Elise Melchior

Santa Maria, dezembro de 2023

Relatório Anual | 2023

Este relatório tem o objetivo de apresentar um resumo de atividades realizadas pela Superintendência de Ouvidoria Geral durante o ano de 2023.

A Superintendência de Ouvidoria Geral (SUPOG) da Prefeitura Municipal de Santa Maria - RS foi instituída pelo art. 9º da Lei Municipal nº 5769, de 27 de junho de 2013 e pertence a Controladoria e Auditoria Geral.

As atividades, sistemas e serviços da Superintendência são estruturados por normas municipais editadas a partir da Lei Federal nº 13.460/2017 (Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público), Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e Lei Federal nº 13.709/18 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD).

Formas de acessar o serviço

Telefone — (55) 156 de seg. a sex. das 8:30 as 13:30

Site — formulário online

Presencial — seg. a sex. das 8:30 as 13:30 - 4º andar do Centro Administrativo Municipal

A Ouvidoria Geral

A Ouvidoria é uma instância de controle e participação social responsável por interagir com os usuários. É o canal de interlocução entre os cidadãos e o Poder Público, constituindo-se em instrumento para promoção da democracia participativa.

Além disso, representa uma importante ferramenta de gestão, com o objetivo de avaliar e aprimorar os serviços oferecidos, na medida em que as informações recebidas pela população, contribuem para a identificação de problemas e deficiências na prestação dos serviços públicos e implementação de políticas públicas.

É uma SEGUNDA INSTÂNCIA para resolução de demandas dos cidadãos relativas aos serviços públicos prestados pela Prefeitura.



Relatório Anual Ouvidoria Geral

O presente relatório visa atender ao disposto no inciso II do art. 14 e art. 15 da Lei Federal nº 13.460/2017, apresentando os dados quantitativos e qualitativos no tocante as manifestações recebidas no período de 2023 pela Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Santa Maria.

Instituída pelo art. 9º da Lei Municipal nº 5769, de 27 de junho de 2013, e regulamentada pelos Decretos nº 086/2014 e nº 081/2019 a Ouvidoria Geral, no cumprimento da sua missão institucional, acolhe demandas registradas pela sociedade em relação aos serviços públicos prestados ou não prestados por, aproximadamente, 20 unidades administrativas.

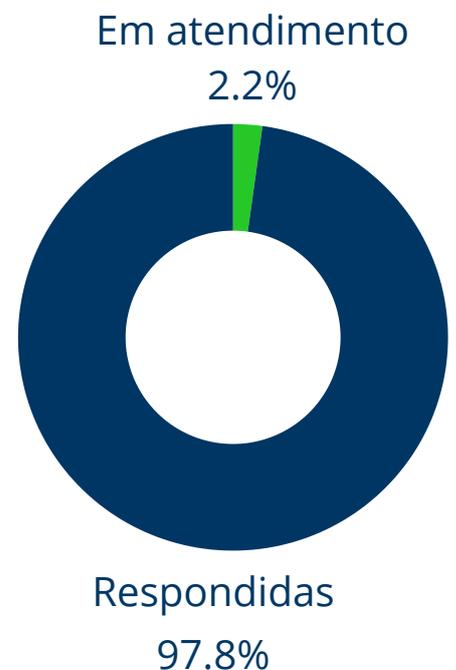
Em média, são cerca de 144 protocolos mensais recebidos, tratados, encaminhados e respondidos aos cidadãos.



Relatório Anual Ouvidoria Geral

No ano de 2023 foram registradas **2.055 manifestações**, sendo que **45 protocolos estão em atendimento pelas Secretarias Municipais**. Logo, das manifestações registradas, 2.010 foram respondidas ao cidadão até 25 de janeiro de 2024.

O número de protocolos realizados equivocadamente, na Ouvidoria, totalizam 313 manifestações com assuntos considerados de primeira instância ou alheios aos serviços da Prefeitura de Santa Maria, para os quais se atribui resposta com orientação, recebendo tratamento similar as demandas de "Dúvidas e Orientações".



Efetivamente, foram recebidas e tratadas 1.742 manifestações de Ouvidoria em 2023.



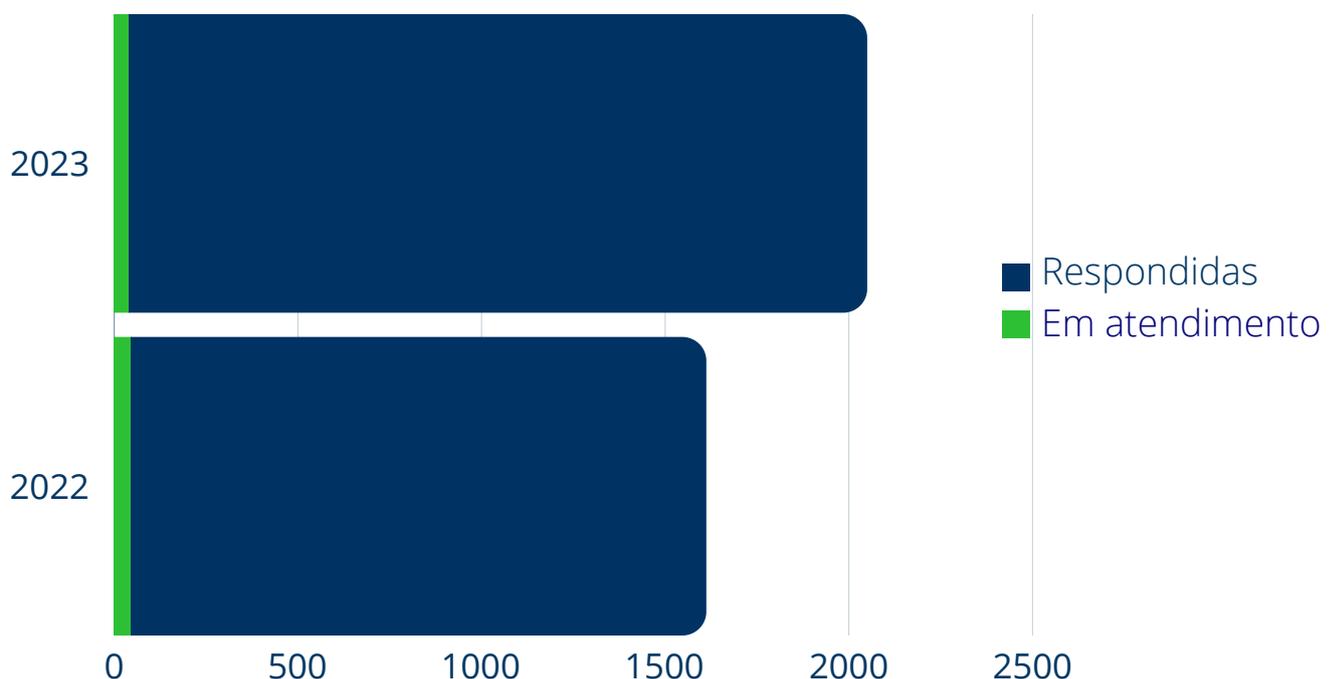
Relatório Anual Ouvidoria Geral

Comparativo

No ano de 2022 foram registradas **1.612 manifestações**, sendo que 1.565 respondidas ao cidadão até 20/01/2023.

Já em 2023, houve aumento de 27,5%, sendo **2.055 manifestações** registradas e 2.010 respondidas ao cidadão até 20/01/2024.

Os gráficos gerados contemplam os dados registrados no painel da Ouvidoria desde 01/01/2022 a 31/12/2023.





Relatório Anual Ouvidoria Geral

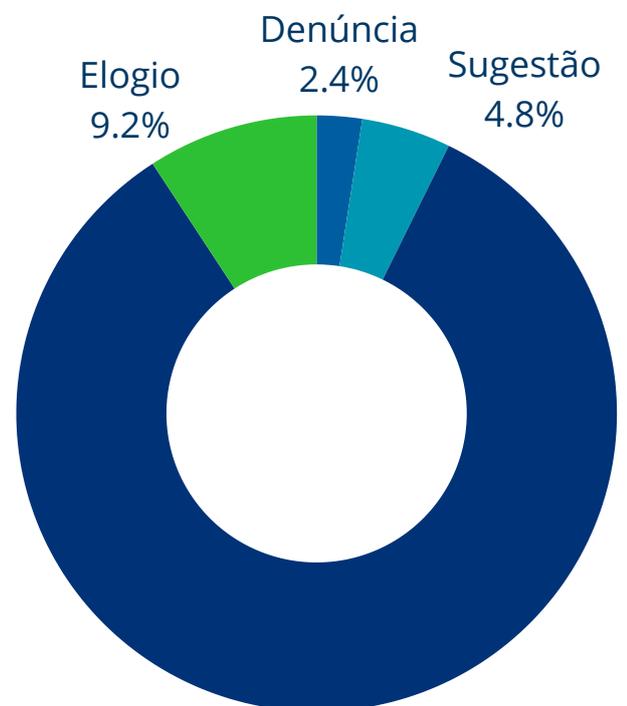
Através da Ouvidoria é possível encaminhar manifestações de reclamação, elogio, sugestão ou denúncia.

O **elogio** para manifestar satisfação ou agradecimento com os serviços prestados pela Prefeitura.

A **denúncia** deve ser utilizada para comunicar ato ilícito ou irregularidade praticada por servidores públicos da prefeitura.

A **reclamação** serve para comunicar a insatisfação em relação ao andamento de um serviço público já solicitado ou ainda, quando quer relatar casos de ineficiência da atuação da Prefeitura.

A **sugestão** serve para enviar uma ideia ou proposta de melhoria na prestação de serviço público.





Relatório Anual Ouvidoria Geral

Ainda, disponibilizamos um serviço online chamado **“Dúvidas e Orientações”** para responder aos questionamentos e fornecer informações quanto ao funcionamento dos serviços públicos e outras demandas, como suporte ao canal de atendimento telefônico central da Prefeitura - 3174-5000.

Os registros realizados pelos cidadãos são respondidas, em sua maioria, diretamente pela Ouvidoria Geral em até 3 dias úteis, fornecendo, geralmente, os contatos, endereço, secretaria responsável e forma de solicitação do serviço/providência.

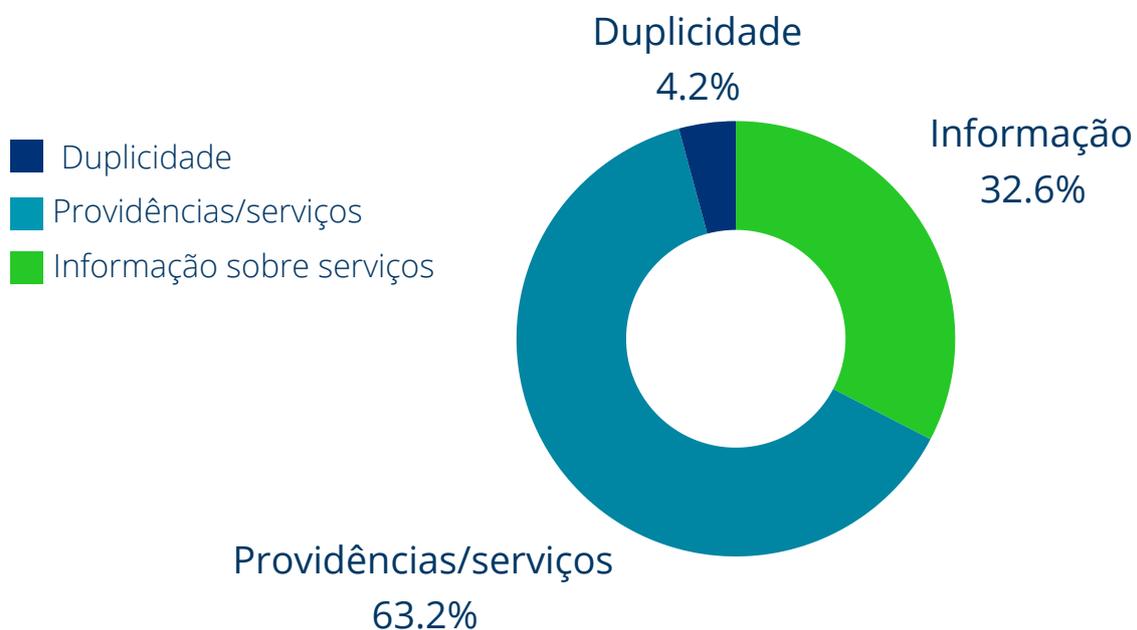
Em 2023, foram
245 registros
diretamente para este
serviço.



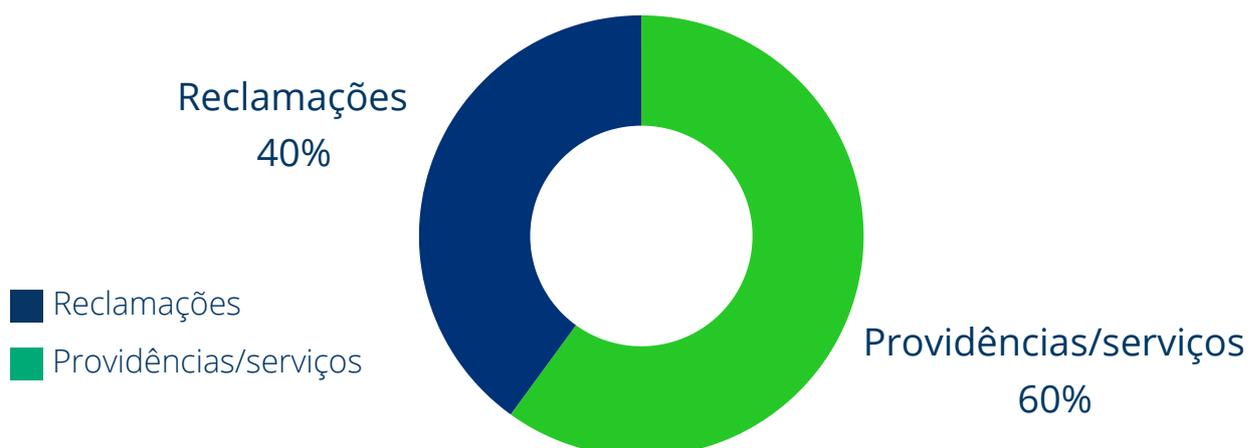


Relatório Anual Ouvidoria Geral

As manifestações recebidas na **categoria reclamação** totalizam **1.515 protocolos**, sendo **1.212 o número efetivo para esta categoria**. As demais (303) manifestações foram reclassificadas ou se referem as seguintes situações:



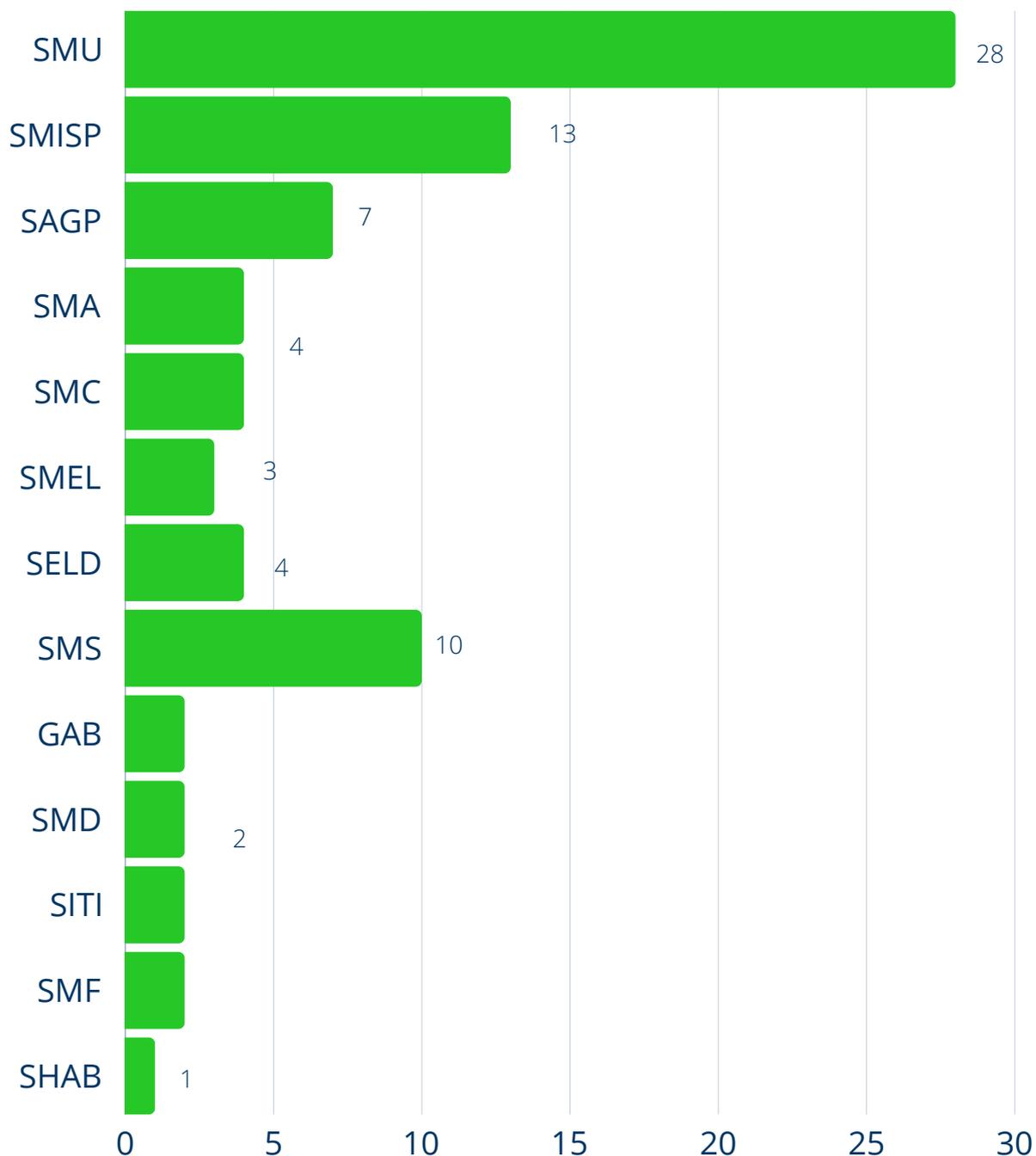
As manifestações recebidas na **categoria denúncias** totalizam **42 protocolos**, sendo **37 denúncias efetivas**. As demais (5), estão distribuídas nas categorias abaixo:





Relatório Anual Ouvidoria Geral

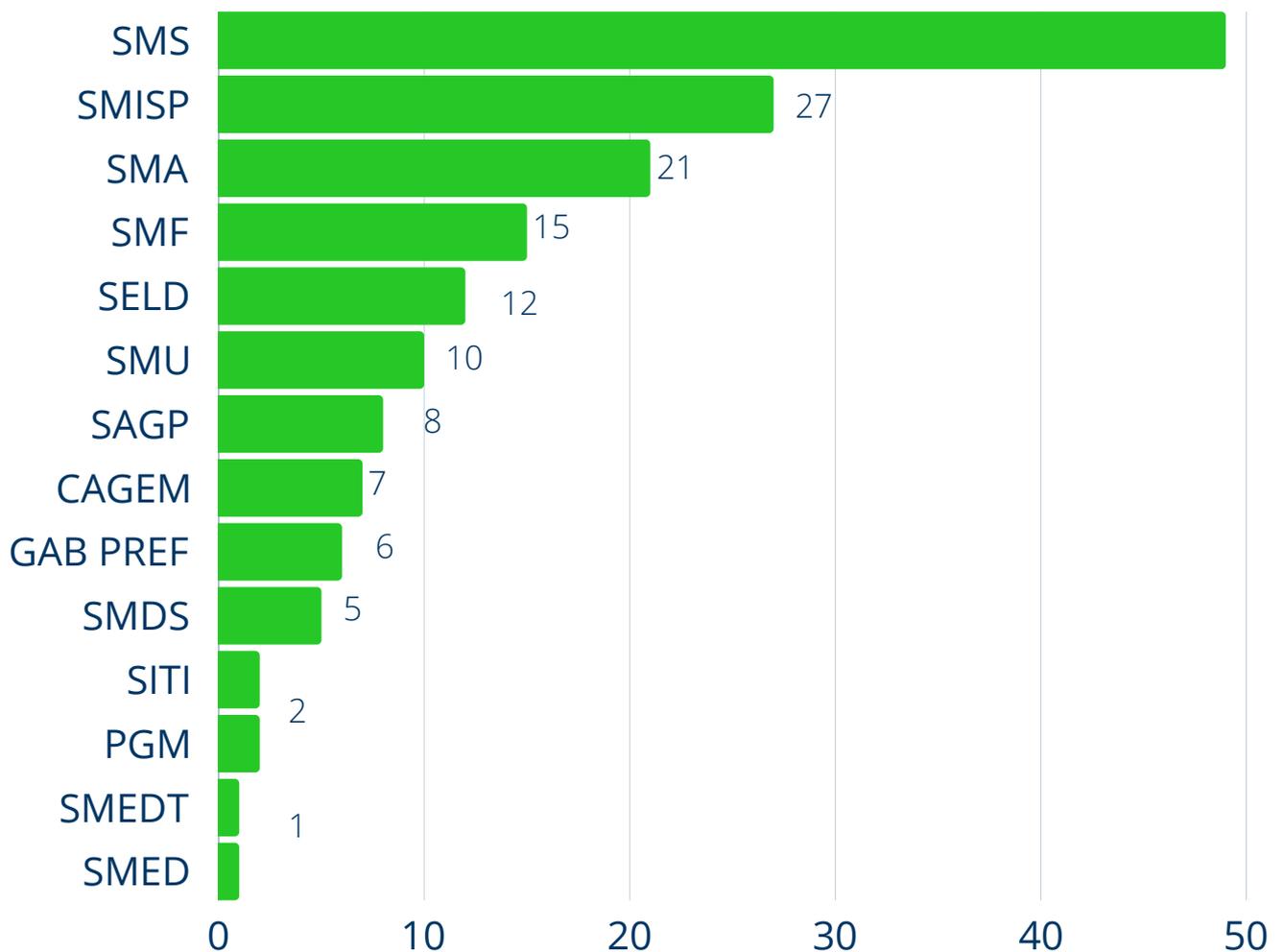
As manifestações recebidas na **categoria sugestão** totalizam **82 protocolos** distribuídos nas secretarias de município abaixo:





Relatório Anual Ouvidoria Geral

As **manifestações de elogio** recebidas totalizam **166 protocolos**, distribuídos nas secretarias de município abaixo:



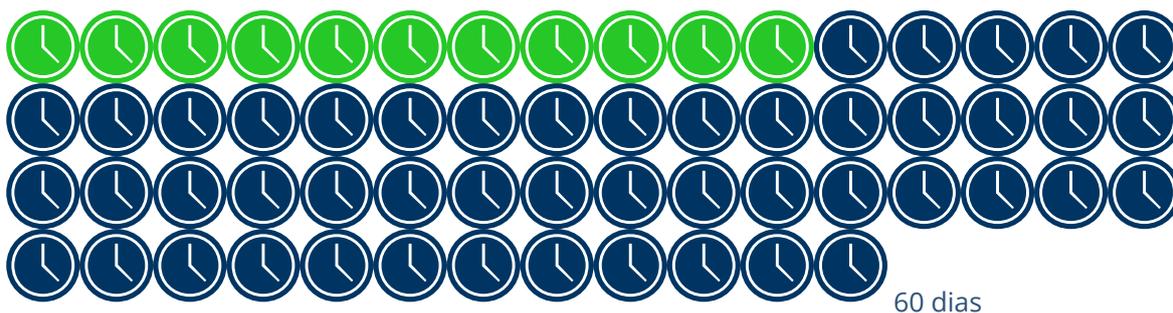


Relatório Anual Ouvidoria Geral

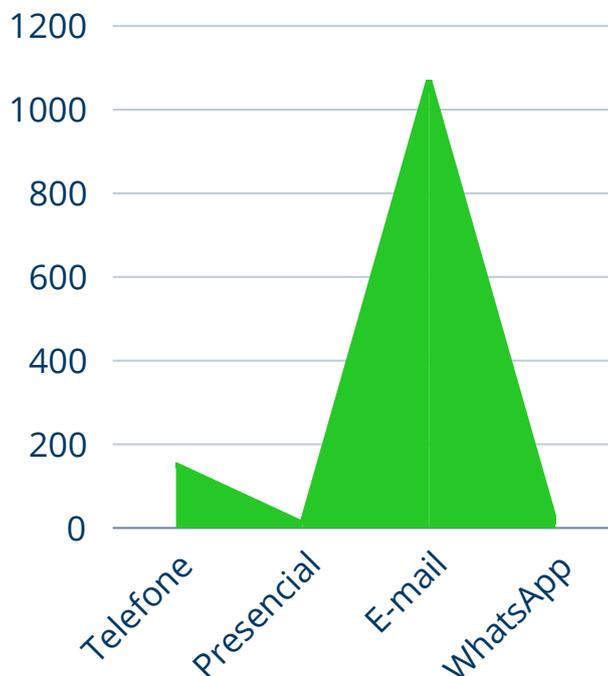
Tempo médio geral de resposta

O prazo para retorno ao cidadão é de 30 dias, podendo ser prorrogado por igual período, totalizando o prazo máximo de 60 dias.

O tempo médio de resposta para as manifestações é de 11 dias.



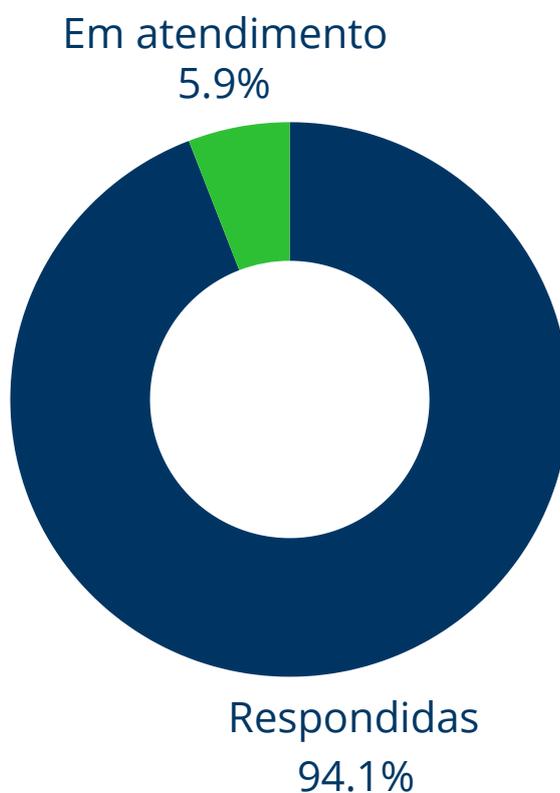
As respostas são encaminhadas aos cidadãos através do e-mail, telefone ou whatsapp, conforme a escolha do requerente.



Gabinete do Prefeito

As manifestações vinculadas ao Gabinete do Prefeito se referem a setores como Guarda Municipal, CIOSP e Defesa Civil.

Situação das manifestações



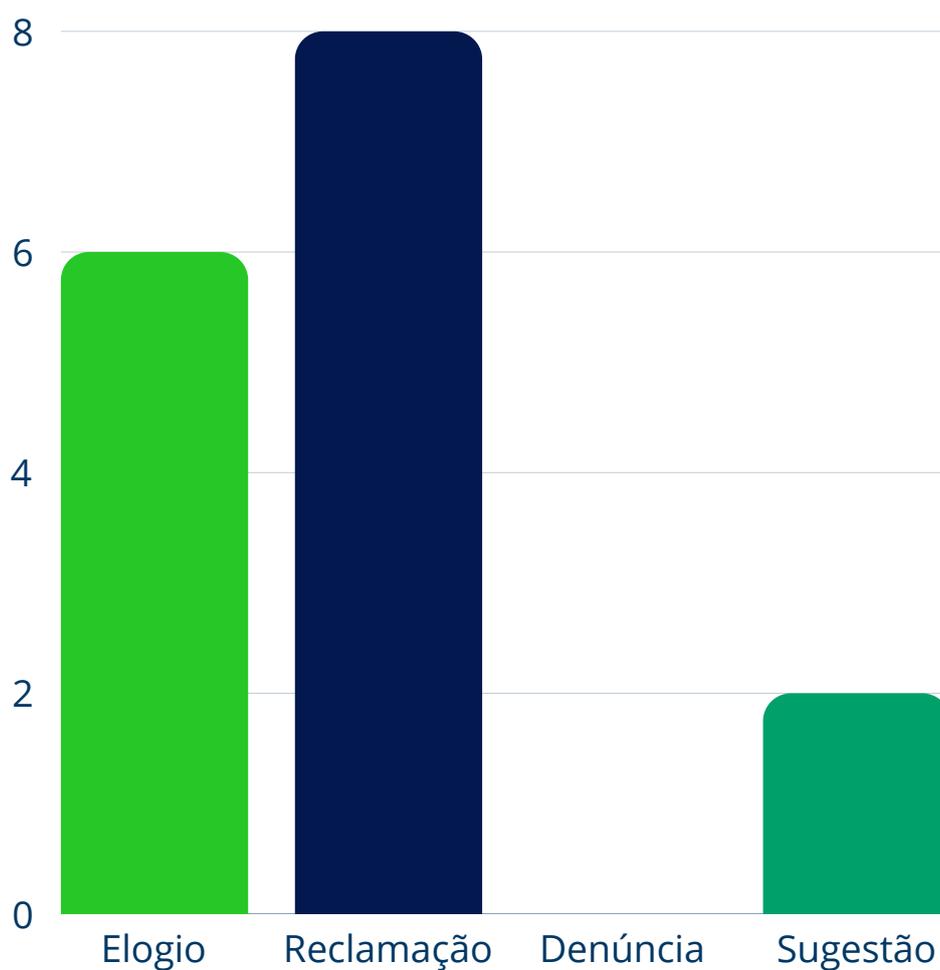
Foram 16 manifestações de Ouvidoria direcionadas ao Gabinete, sendo:

- 4 protocolos sobre patrulhamento e segurança pública e próprios municipais
- 6 protocolos sobre conduta de servidores
- 2 protocolos sobre solicitações de imagens das câmeras de segurança
- 4 protocolo sobre atendimento

Gabinete do Prefeito

As 16 manifestações recebidas estão segmentadas nas categorias abaixo:

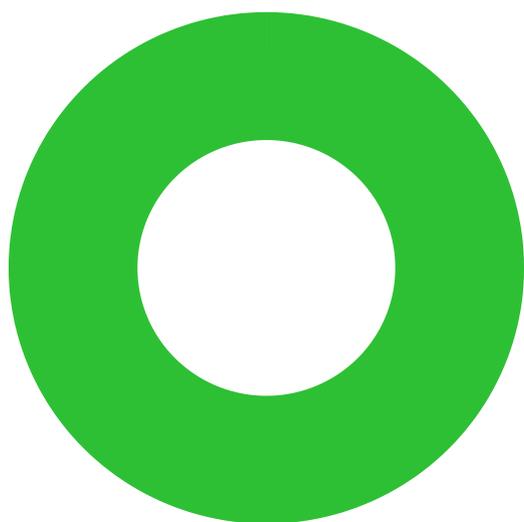
Manifestações por categoria



Procuradoria Geral

As manifestações vinculadas à PGM se referem ao setor de débitos ajuizados.

Situação das manifestações

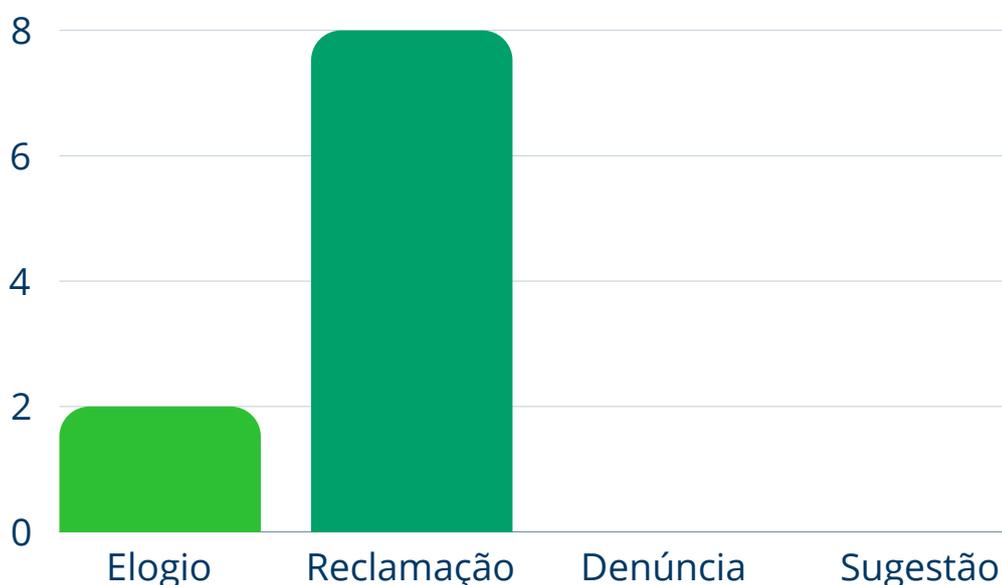


Respondidas
100%

Foram 10 manifestações de Ouvidoria direcionadas à PGM, sendo:

- 7 protocolos sobre prescrição de débitos
- 1 protocolo sobre direitos de crianças e adolescentes
- 2 protocolos sobre atendimento/conduita

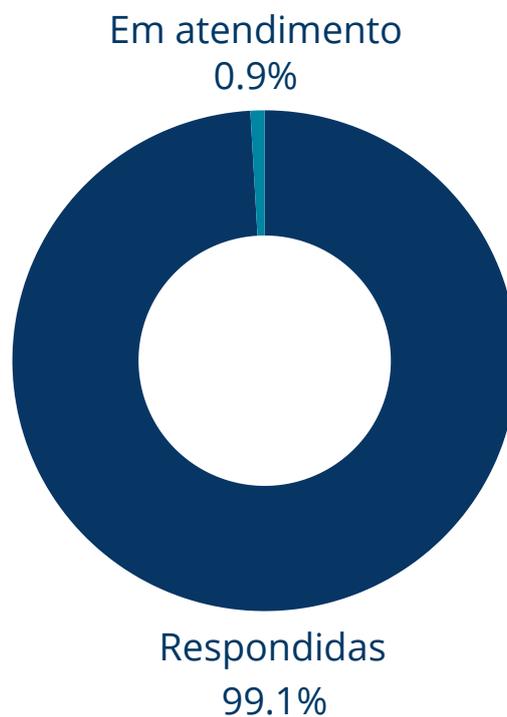
As 10 manifestações recebidas pertencem à categoria abaixo:



Secretaria de Educação

As manifestações vinculadas à Secretaria de Educação se referem a recursos humanos, matrículas, infraestrutura das escolas e gestão pedagógica.

Situação das manifestações



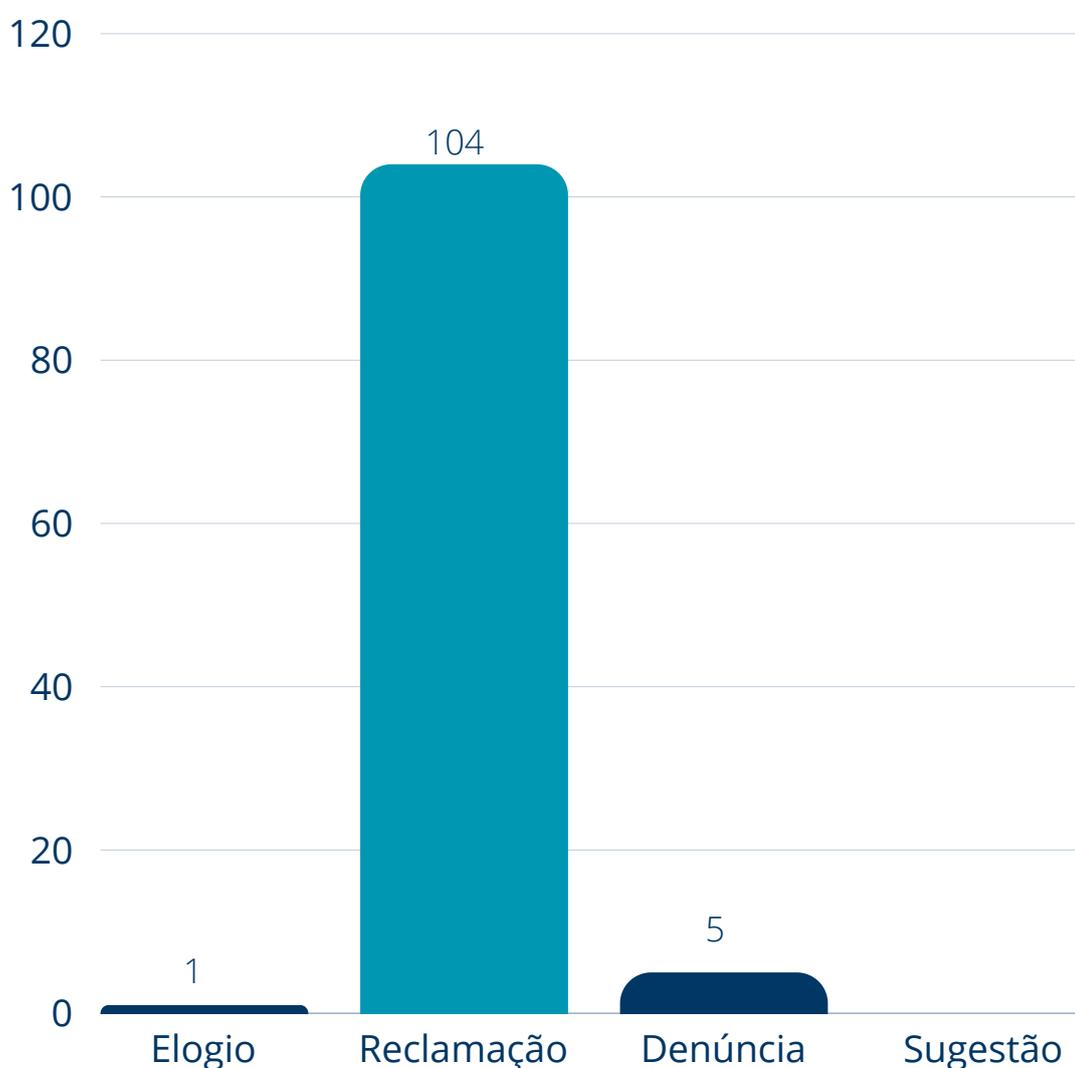
Foram 110 manifestações de Ouvidoria direcionadas à SMED, sendo:

- 38 protocolos sobre vagas em escolas
- 17 protocolos sobre gestão pedagógica
- 4 protocolos sobre assédio moral/verbal
- 13 protocolos sobre gestão escolar (segurança, pátio, horários, monitor, merenda)
- 4 protocolos sobre transporte escolar
- 24 protocolos sobre atendimento/telefone
- 4 protocolos sobre infraestrutura da escola
- 2 protocolo sobre RH
- 4 protocolos sobre outros assuntos

Secretaria de Educação

As 110 manifestações recebidas estão segmentadas nas categorias abaixo:

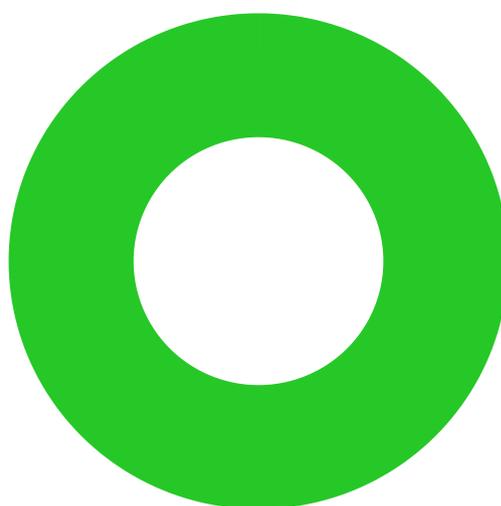
Manifestações por categoria



Secretaria de Inovação e Tecnologia da Informação

As manifestações vinculadas à SITI se referem aos serviços online disponibilizados no site da Prefeitura e ao sistema de telefonia.

Situação das manifestações



Respondidas
100%

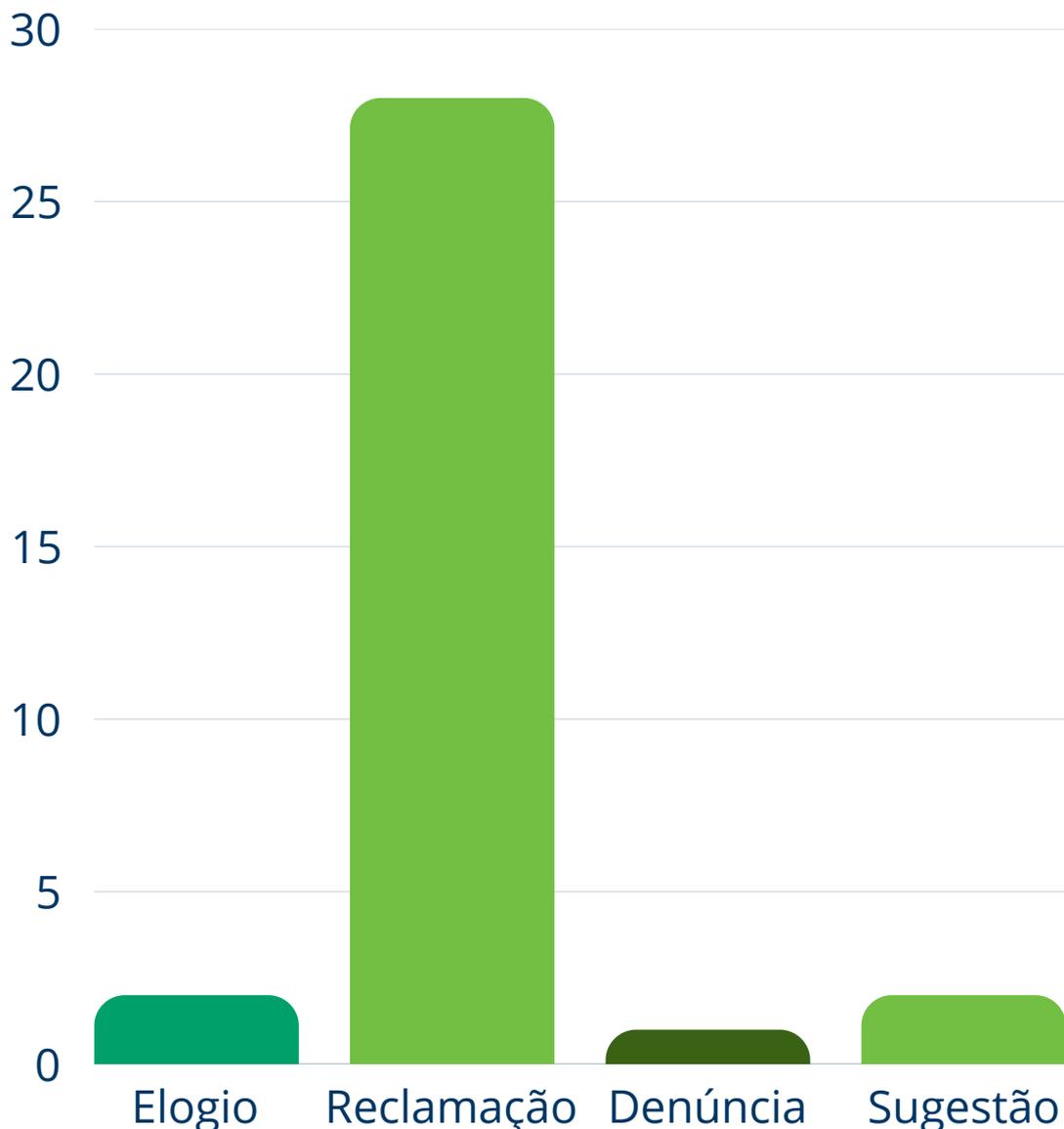
Foram 33 manifestações de Ouvidoria direcionadas à SITI, sendo:

- 13 protocolos sobre serviços de site/cadastro no site
- 8 protocolos sobre problemas com telefones
- 3 protocolos sobre problemas em emissão de guias
- 1 protocolo sobre assédio moral
- 3 protocolos sobre atendimento
- 3 protocolos sobre manutenção de serviços/formulário online
- 2 protocolos sobre problemas com internet

Secretaria de Inovação e Tecnologia da Informação

As 33 manifestações recebidas pertencem à categoria abaixo:

Manifestações por categoria



Secretaria de Cultura

As manifestações vinculadas a Secretaria de Cultura se referem aos eventos e equipamentos públicos.

Situação das manifestações

Foram 7 manifestações de Ouvidoria direcionadas à SMC, sendo:

- 2 protocolos sobre infraestrutura de equipamentos de cultura
- 4 protocolos com sugestão de eventos
- 1 protocolo sobre prestação de contas da LIC



Respondidas
100%

As 7 manifestações recebidas estão segmentadas nas categorias abaixo:



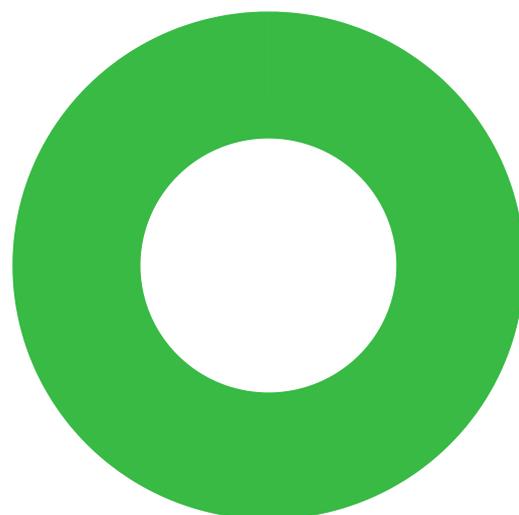
Secretaria de Comunicação

As manifestações vinculadas à Secretaria de Comunicação se referem às informações publicadas no site ou imprensa.

Foram 2 manifestações de Ouvidoria direcionadas à SECOM, sendo:

- 1 protocolo sobre campanha de prevenção à Dengue
- 1 protocolo sobre informações desatualizadas da SMS

Situação das manifestações



Respondidas
100%

As 2 manifestações recebidas estão segmentadas nas categorias abaixo:



As manifestações vinculadas à Secretaria de Esporte e Lazer se referem aos equipamentos públicos e programas de governo.

Situação das manifestações



Respondidas
100%

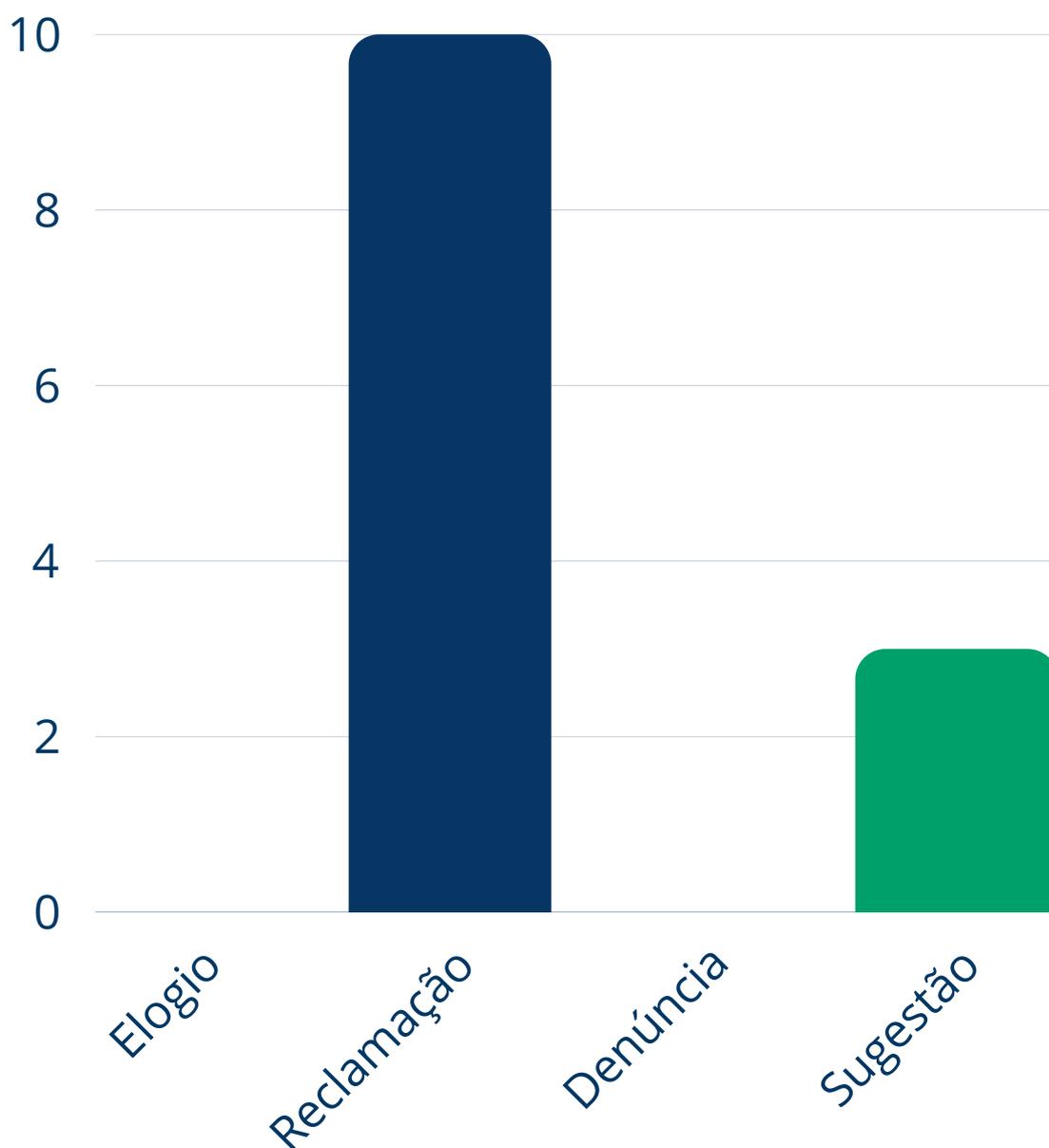
Foram 13 manifestações de Ouvidoria direcionadas à SMEL, sendo:

- 2 protocolo sobre pracinhas
- 5 protocolos sobre infraestrutura de espaços esportivos
- 1 protocolo sobre atendimento telefônico
- 3 protocolos de sugestão sobre revitalização das quadras do Parque Itaimbé
- 2 protocolos sobre academias ao ar livre

Secretaria de Esporte e Lazer

As 13 manifestações recebidas estão segmentadas nas categorias abaixo:

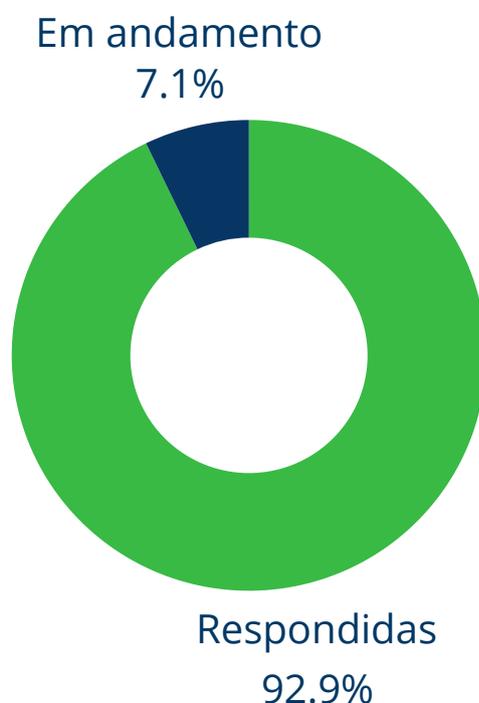
Manifestações por categoria



Secretaria de Administração e Gestão de Pessoas

As manifestações vinculadas à Secretaria de Administração e Gestão de Pessoas se referem a gestão de imóveis, infraestrutura e funcionamento predial e processos de recursos humanos.

Situação das manifestações



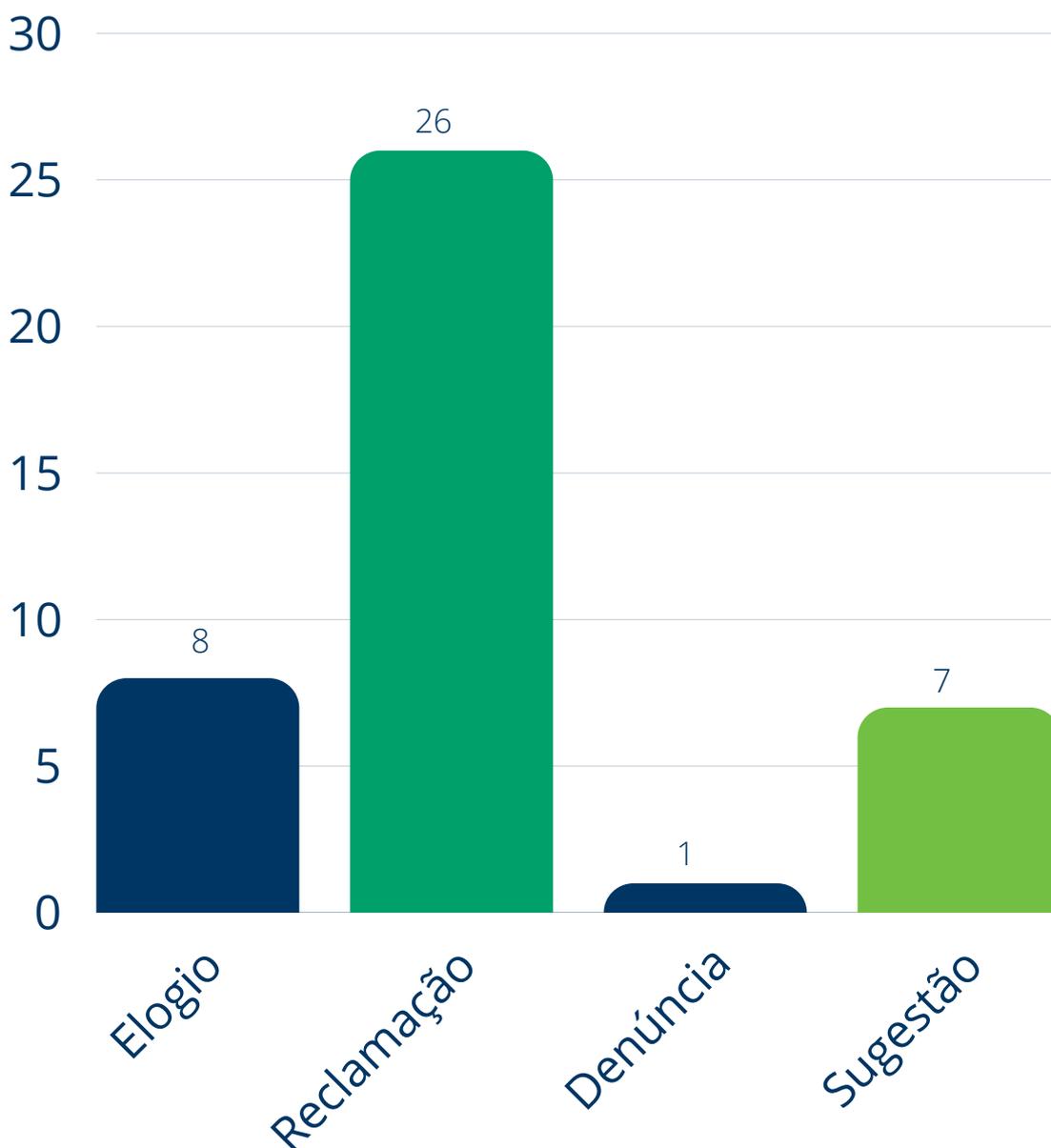
Foram 42 manifestações de Ouvidoria direcionadas à SAGP, sendo:

- 4 protocolos sobre concurso público
- 2 protocolos sobre estágios
- 12 protocolos sobre atendimento
- 6 protocolos sobre infraestrutura de áreas públicas
- 11 protocolos sobre processos de recursos humanos
- 4 protocolos sobre funcionamento do CAM
- 2 protocolos sobre sistema/site
- 1 protocolo sobre outro assunto

Secretaria de Administração e Gestão de Pessoas

As 42 manifestações recebidas estão segmentadas nas categorias abaixo:

Manifestações por categoria



Secretaria de Desenvolvimento Rural

As manifestações vinculadas à Secretaria de Desenvolvimento Rural estão relacionadas

Situação das manifestações

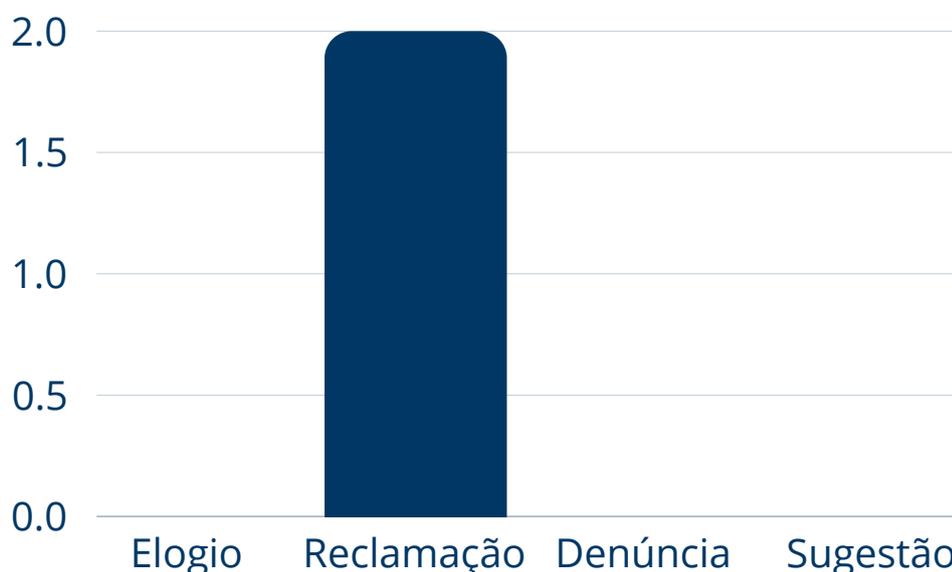


Respondidas
100%

Foram 2 manifestações de Ouvidoria direcionadas à SMDR, sendo:

- 1 protocolo sobre inspeção em animais
- 1 protocolo sobre infraestrutura das feiras

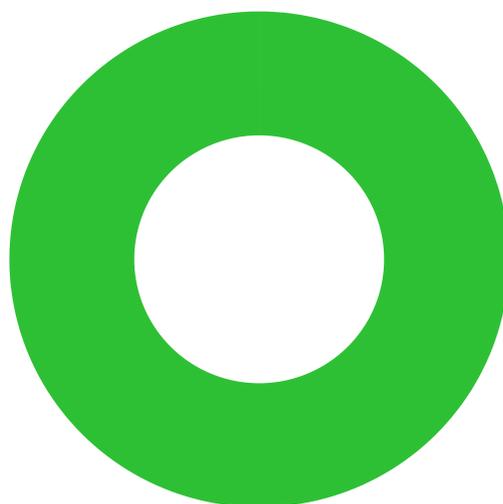
As 2 manifestações recebidas estão segmentadas nas categorias abaixo:



Secretaria de Desenvolvimento Social

As manifestações vinculadas à Secretaria de Desenvolvimento Social se referem ao atendimento do CRAS e CadÚnico, ao acolhimento de pessoas em situação de rua e programas sociais.

Situação das manifestações



Respondidas
100%

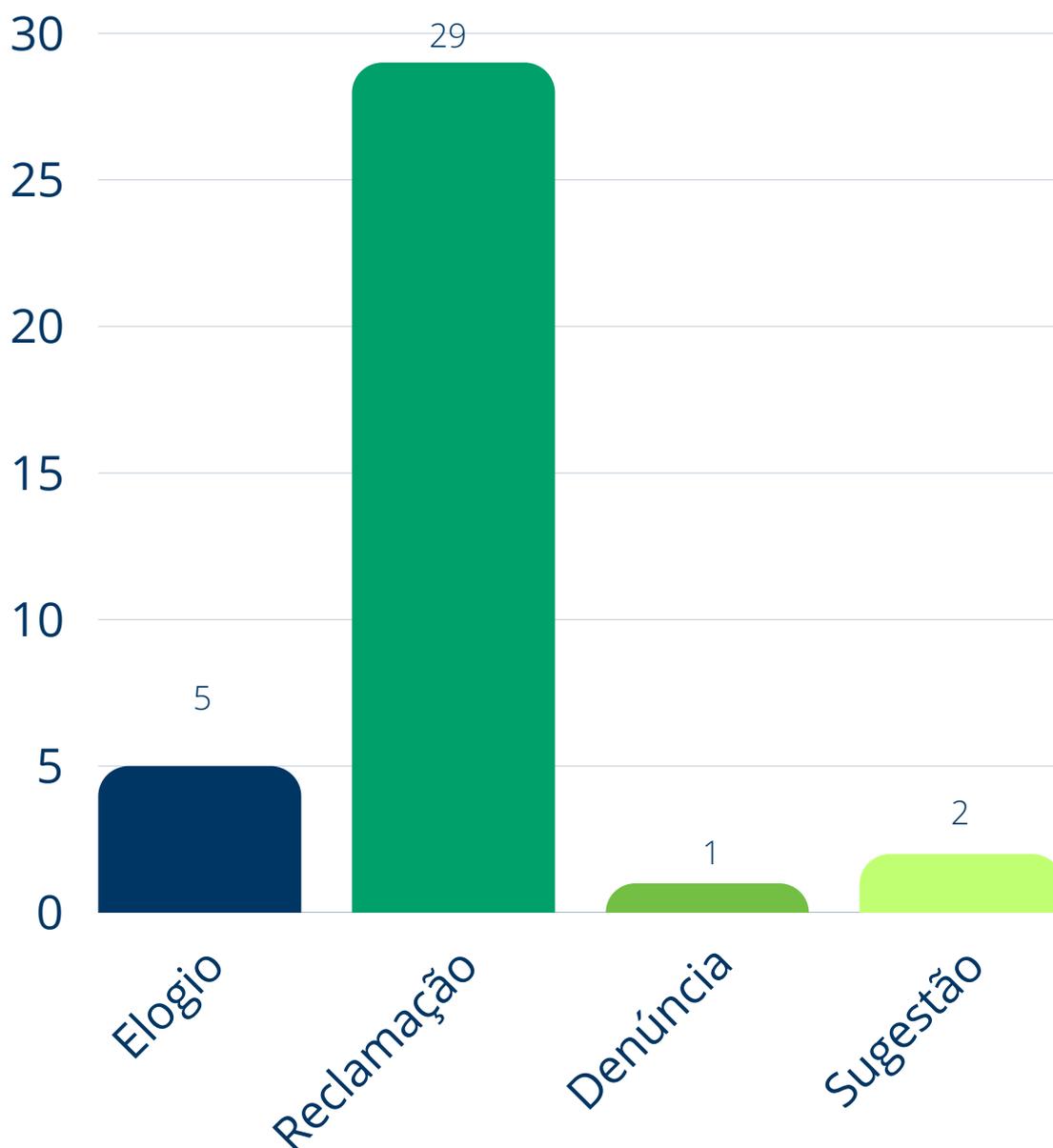
Foram 37 manifestações de Ouvidoria direcionadas à SMDS, sendo:

- 14 protocolos sobre fiscalização do Programa Bolsa Família
- 3 protocolos sobre casa de passagem
- 7 protocolos sobre outros auxílios/benefícios
- 5 protocolos de elogio a projetos e/ou servidores
- 4 protocolos sobre atendimento/condução de servidores
- 2 protocolos sobre o restaurante popular
- 2 protocolos sobre o auxílio Brasil

Secretaria de Desenvolvimento Social

As 37 manifestações recebidas estão segmentadas nas categorias abaixo:

Manifestações por categoria



Secretaria de Habitação e Regularização Fundiária

As manifestações vinculadas à Secretaria de Habitação e Regularização Fundiária se referem aos programas habitacionais.

Situação das manifestações



Respondidas
100%

Foram 5 manifestações de Ouvidoria direcionadas à SHAB, sendo:

- 1 protocolo sobre ocupação de áreas
- 3 protocolos sobre documentação/processo CDRU
- 1 protocolo sobre cadastro habitacional (moradia)

As 5 manifestações recebidas estão segmentadas nas categorias abaixo:



Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Turismo

As manifestações vinculadas à Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Turismo se referem à atividades comerciais

Situação das manifestações



Respondidas
100%

Foram 5 manifestações de Ouvidoria direcionadas à SMDet, sendo:

- 1 protocolo sobre o aeroporto
- 3 protocolos sobre o shopping popular
- 1 protocolo de elogio sobre atendimento

As 5 manifestações recebidas estão segmentadas nas categorias abaixo:



Secretaria de Finanças

As manifestações vinculadas à Secretaria de Finanças se referem a arrecadação municipal envolvendo processos de IPTU, parcelamentos, dívidas, fiscalização tributária entre outros.

Situação das manifestações



Respondidas
100%

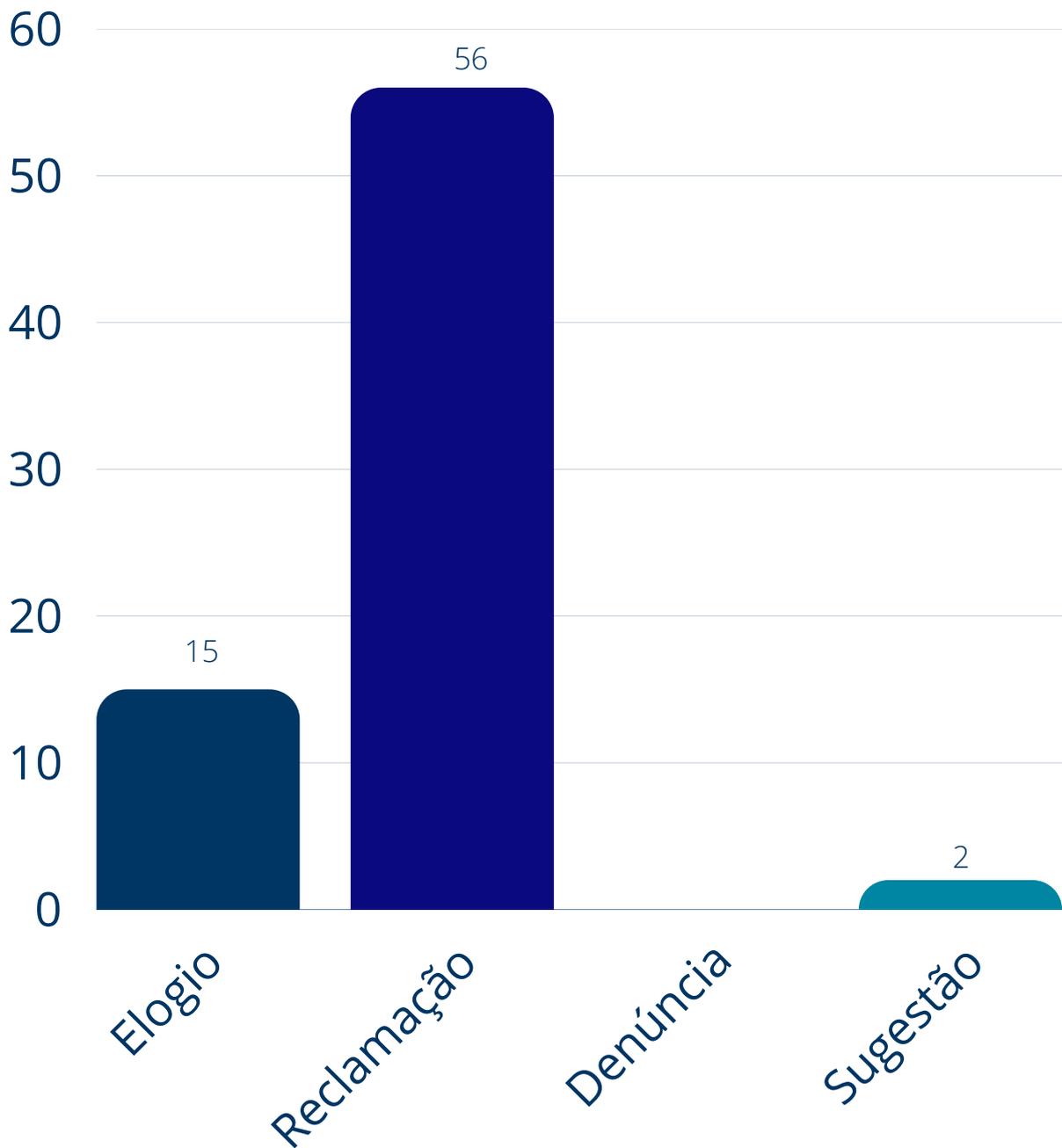
Foram 73 manifestações de Ouvidoria direcionadas à SMF, sendo:

- 28 protocolos sobre atendimento
- 2 protocolos sobre fiscalização tributária
- 6 protocolos sobre emissão de guias
- 1 protocolo sobre cadastro/AR
- 24 protocolos sobre processos de IPTU, ITR/IT, dívida ativa, ITBI, parcelamentos etc.
- 9 protocolos sobre processos de ISS
- 1 protocolo sobre taxa de expediente
- 2 protocolos de sugestão de processos

Secretaria de Finanças

As 73 manifestações recebidas estão segmentadas nas categorias abaixo:

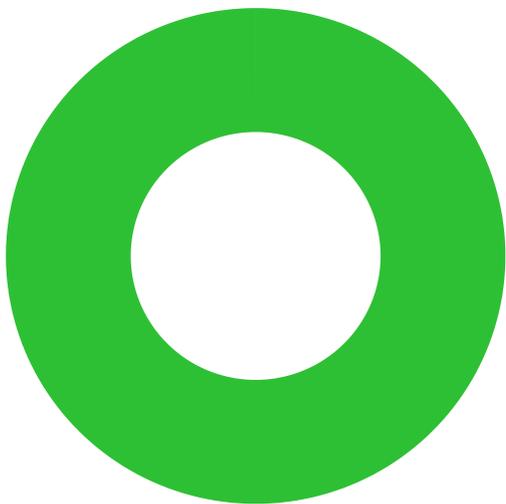
Manifestações por categoria



Sec. de Elab. de Projetos e Captação de Recursos

As manifestações vinculadas à Secretaria de Elaboração de Projetos e Captação de Recursos se referem à execução, elaboração de projetos de obras públicas e fiscalização desses serviços.

Situação das manifestações



Respondidas
100%

Foram 4 manifestações de Ouvidoria direcionadas à SECAP, sendo:

- 2 protocolos sobre obra da perimetral Dom Ivo
- 1 protocolo sobre reparo em obra pública executada
- 1 protocolo sobre obras do PAC

As 4 manifestações recebidas estão segmentadas nas categorias abaixo:



Secretaria de Meio Ambiente

As manifestações vinculadas à Secretaria de Meio Ambiente se referem à licenciamento ambiental, bem-estar animal, fiscalização de poluição e gestão de praças, parques e canteiros.

Situação das manifestações



Respondidas
100%

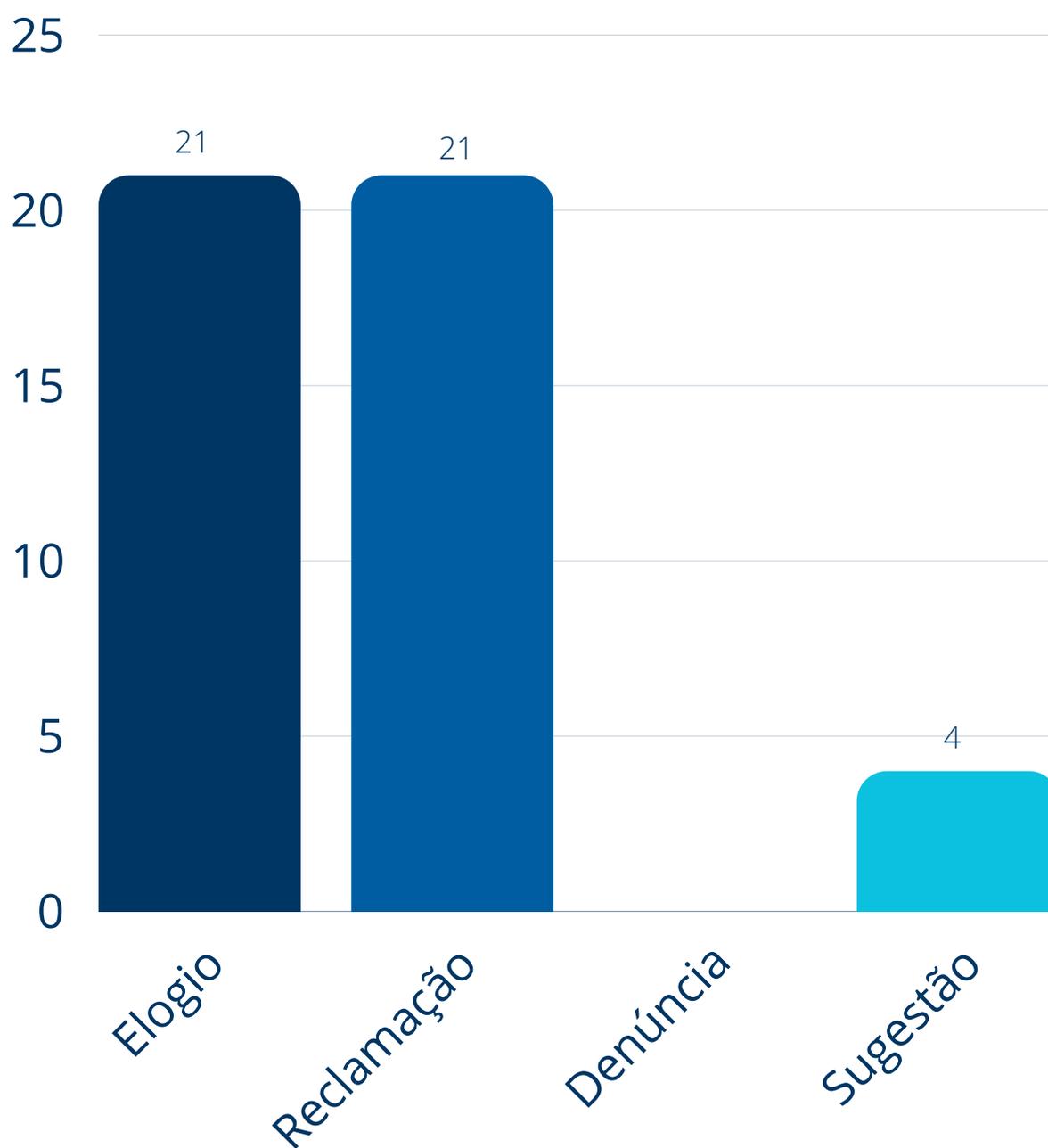
Foram 46 manifestações de Ouvidoria direcionadas à SMA, sendo:

- 7 protocolos sobre poda/supressão de árvores
- 13 protocolos de elogios sobre programa Castramóvel
- 3 protocolos de elogios sobre o Parque Natural dos Morros
- 3 protocolo sobre conduta positiva de servidores
- 2 protocolos de elogio do serviço de podas de árvores
- 4 protocolos sobre revitalização de praças e canteiros
- 1 protocolo sobre acesso ao PM dos Morros
- 1 protocolo sobre conduta no atendimento
- 4 protocolos sobre aperfeiçoamento de serviços
- 2 protocolos sobre bem-estar animal
- 6 protocolos sobre licenciamento ambiental

Secretaria de Meio Ambiente

As 46 manifestações recebidas estão segmentadas nas categorias abaixo:

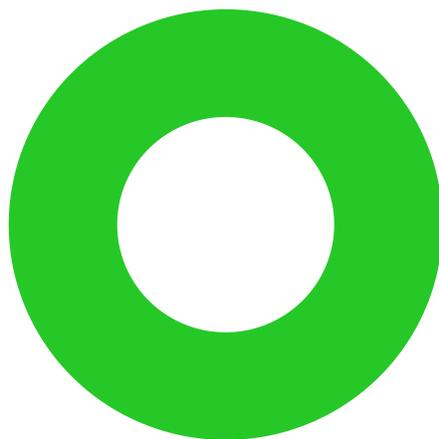
Manifestações por categoria



Secretaria de Mobilidade Urbana

As manifestações vinculadas à Secretaria de Mobilidade Urbana se referem à fiscalização de concessões de transporte e de ocorrências e aos serviços de trânsito (sinalização, fluxo etc)

Situação das manifestações



Respondidas
100%

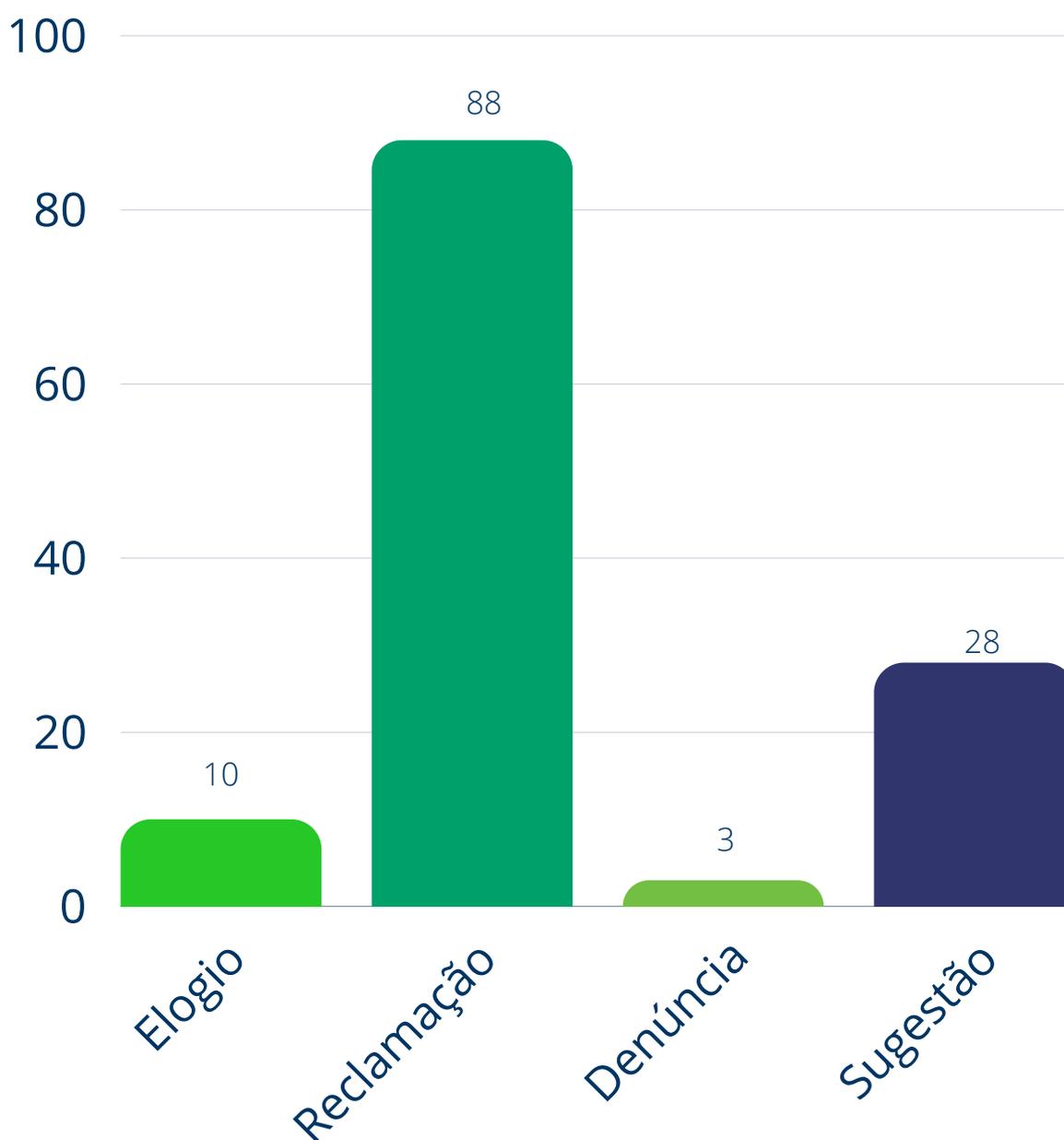
Foram 129 manifestações de Ouvidoria direcionadas à SMU, sendo:

- 27 protocolos sobre transporte público
- 23 protocolos sobre sinalização
- 7 protocolos sobre defesa/recurso de infração de trânsito
- 8 protocolos sobre fiscalização de trânsito
- 17 protocolos sobre conduta de servidores e agentes fiscais de trânsito
- 7 protocolos sobre abrigos de ônibus
- 3 protocolos sobre estacionamento/parquímetro
- 2 protocolos sobre atendimento
- 3 protocolos sobre credencial de estacionamento
- 3 protocolos sobre taxis
- 2 protocolos sobre multa de trânsito
- 18 protocolos de sugestão sobre aperfeiçoamento de serviços
- 9 protocolos de agradecimento

Secretaria de Mobilidade Urbana

As 129 manifestações recebidas estão segmentadas nas categorias abaixo:

Manifestações por categoria



Secretaria de Licenciamento e Desburocratização

As manifestações vinculadas à Secretaria de Licenciamento e Desburocratização se referem a atividades de licenciamento, alvarás e fiscalização.

Situação das manifestações

Foram 113 manifestações de Ouvidoria direcionadas à SELD, sendo:

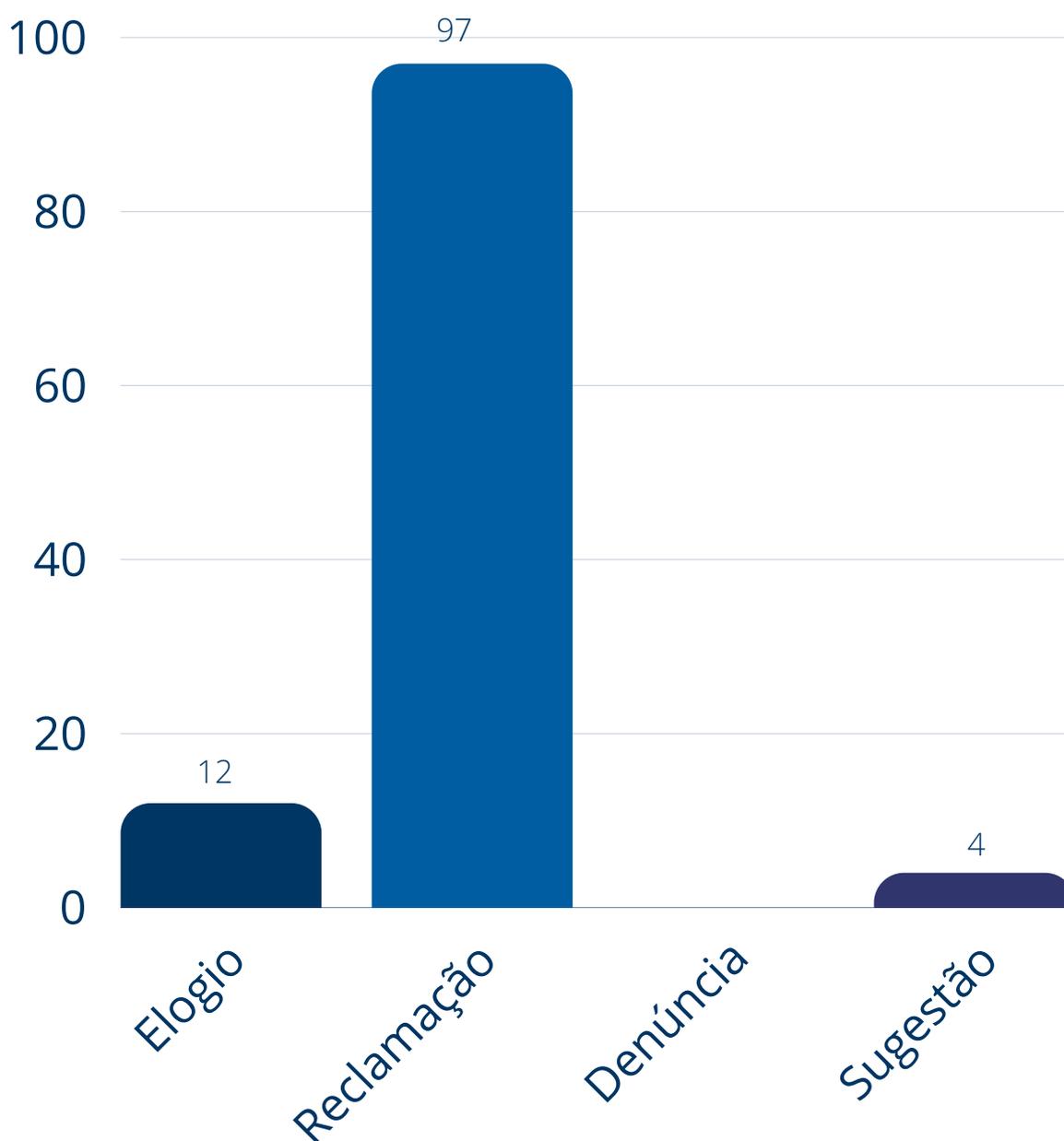
- 3 protocolos sobre aperfeiçoamento de serviços e/ou procedimentos.
- 9 protocolos sobre atendimento telefone.
- 10 protocolos sobre atendimento de servidores administrativos/técnicos/fiscais.
- 7 protocolos sobre condições e estrutura de calçadas e muros.
- 29 protocolos sobre serviços de fiscalização (terreno, edificações, calçadas, estabelecimentos, notificações e multas).
- 9 protocolos de elogio atendimento do setor ou secretaria (equipe).
- 3 protocolos de manifestação de agradecimento.
- 18 protocolos sobre processos relacionados a obras/construções/projetos (habite-se, licenças, autorizações, regularização, vistorias, etc).
- 17 protocolos sobre processos relacionados às atividades comerciais (alvará, mei, cnpj).
- 1 protocolo sobre acesso ao sistema.
- 3 protocolos sobre processos relacionados a ISS.
- 4 protocolos sobre outros assuntos.



Secretaria de Licenciamento e Desburocratização

As 113 manifestações recebidas estão segmentadas nas categorias abaixo:

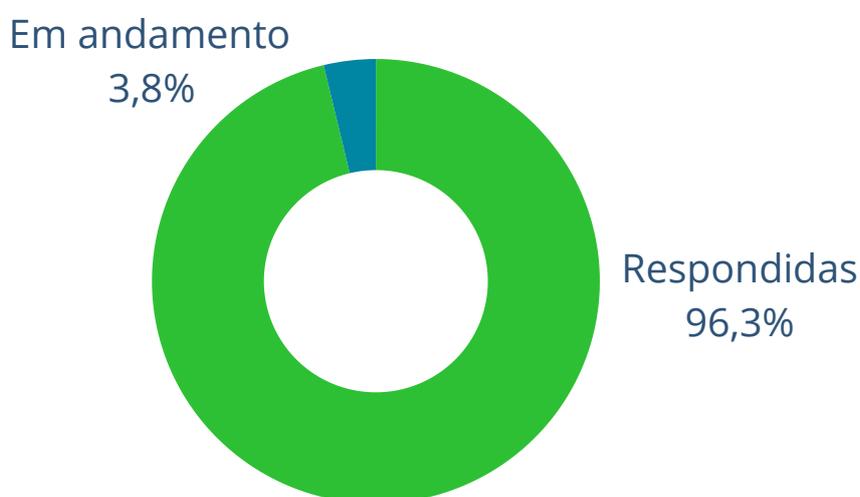
Manifestações por categoria



Secretaria de Infraestrutura Serviços Públicos

As manifestações vinculadas à Secretaria de Infraestrutura e Serviços Públicos se referem à iluminação pública, manutenção viária, cemitérios, rede de saneamento, asseio público etc.

Situação das manifestações



Foram 320 manifestações de Ouvidoria direcionadas à SMISP, sendo:

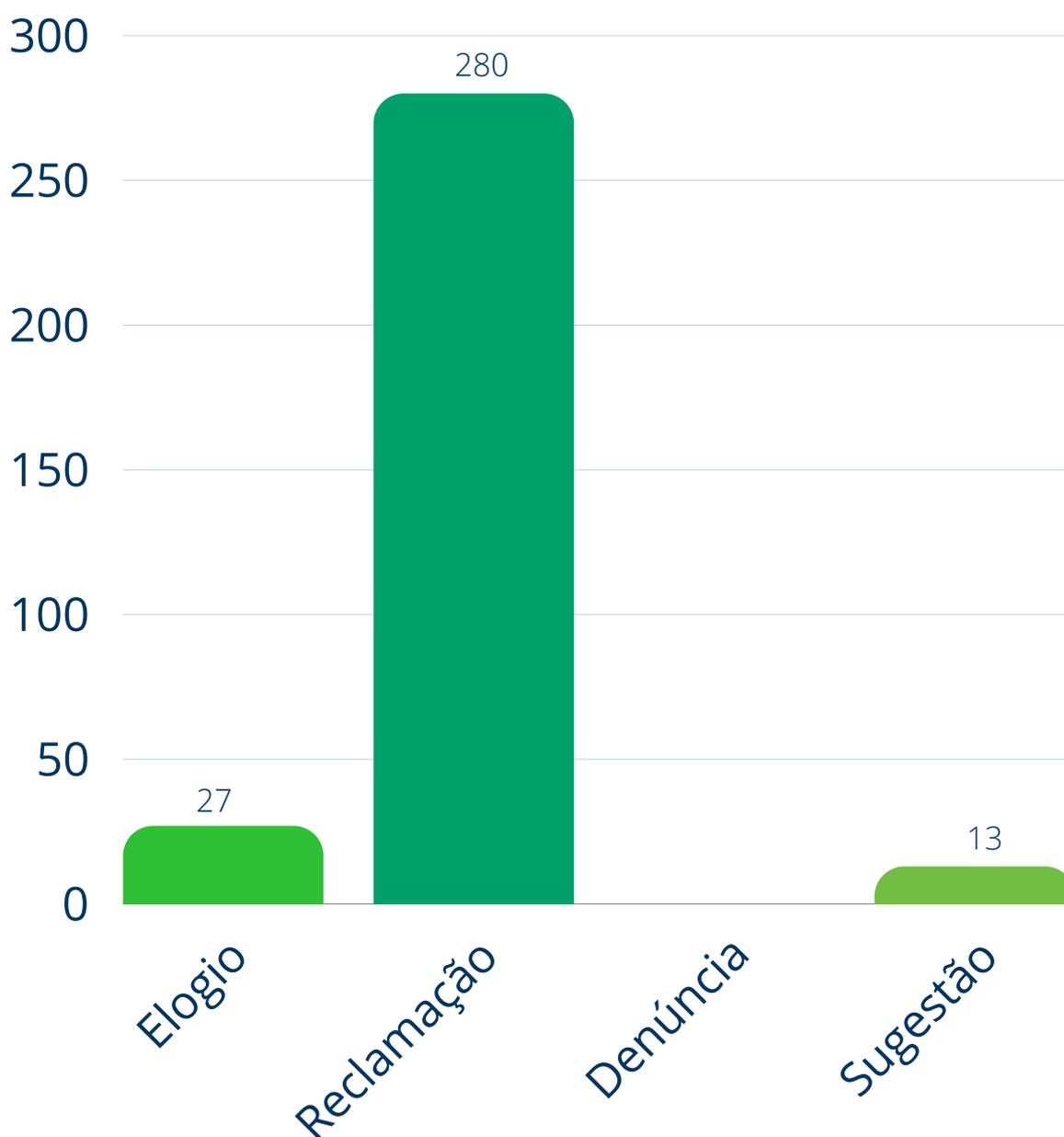
- 24 protocolos sobre bueiros
- 09 protocolos sobre cemitérios
- 24 protocolos sobre iluminação pública
- 33 protocolos sobre esgoto pluvial/cloacal
- 80 protocolos sobre manutenção de rua
- 05 protocolos sobre serviços da CORSAN
- 63 protocolos sobre coleta de resíduos
- 26 protocolos sobre limpeza/varrição de rua, praças e parques
- 08 protocolos sobre conduta de servidor/equipe
- 10 protocolos sobre reparo em calçada
- 4 protocolos sobre atendimento
- 13 protocolos de agradecimento aos serviços
- 7 protocolos de sugestão de aperfeiçoamento de serviços
- 14 protocolos sobre outros assuntos

Secretaria de Infraestrutura

Serviços Públicos

As 320 manifestações recebidas estão segmentadas nas categorias abaixo:

Manifestações por categoria



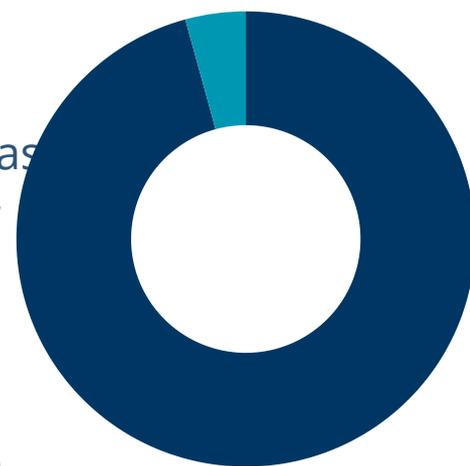
Secretaria de Saúde

As manifestações vinculadas à Secretaria de Saúde se referem à assistência em saúde básica, serviços especializados, rede de urgência/emergência e vigilância sanitária.

Foram 501 manifestações de Ouvidoria direcionadas a SMS, sendo:

Situação das manifestações

Em andamento
4.3%



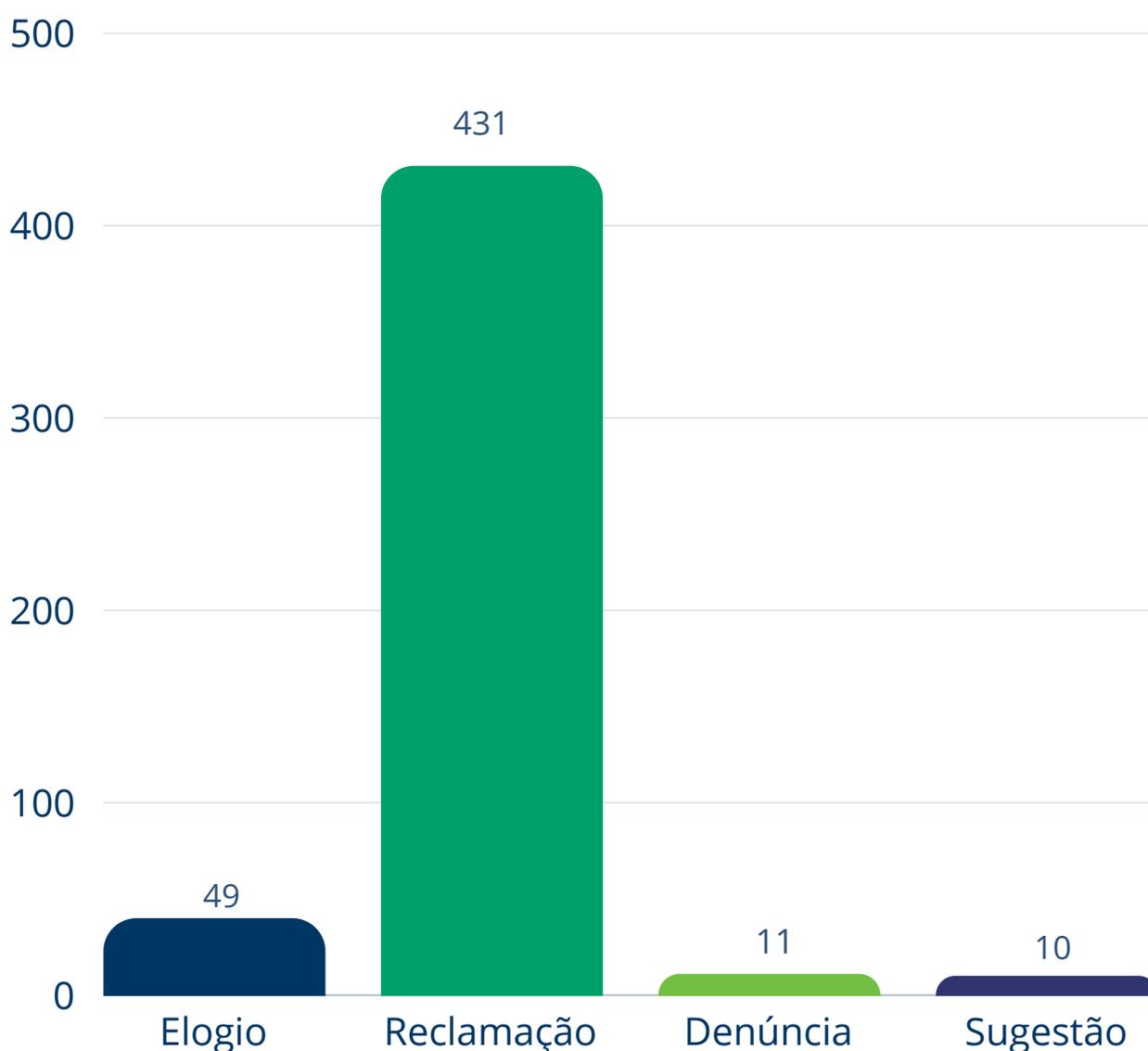
Respondidas
95.7%

- 7 protocolos sobre aperfeiçoamento de serviços e/ou procedimentos
- 2 protocolos sobre atendimento farmácias
- 30 protocolos sobre conduta de servidor
- 3 protocolos sobre transporte social
- 12 protocolos sobre recepção
- 41 protocolos sobre telefone
- 57 protocolos sobre servidores de saúde (enfermeiro, dentista, médicos, etc).
- 24 protocolos sobre farmácia (medicamentos)
- 13 protocolos sobre psicossocial (caps, saúde mental)
- 25 protocolos sobre elogio atendimento do setor ou secretaria (equipe).
- 201 protocolos sobre unidades de saúde (ubs, esf, pa, upa).
- 14 protocolos sobre manifestação de agradecimento.
- 12 protocolos sobre autorizações/requisições de saúde.
- 5 protocolos sobre gratuidade (passagens, fraldas).
- 28 protocolos sobre marcação consultas/exames.
- 10 protocolos sobre serviços de vigilância sanitária (fiscaliz.)
- 5 protocolos sobre outros assuntos
- 12 protocolos sobre vacina (imunização covid-19, gripe a, etc).

Secretaria de Saúde

As 501 manifestações recebidas estão segmentadas nas categorias abaixo:

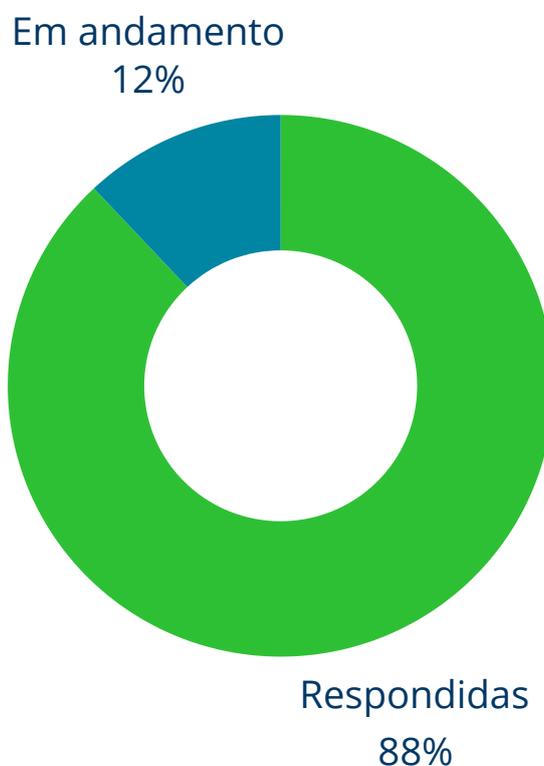
Manifestações por categoria



Controladoria e Auditoria Geral

As manifestações vinculadas à Controladoria e Auditoria Geral, se referem ao Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON) e a apuração de atos e conduta de servidores públicos.

Situação das manifestações



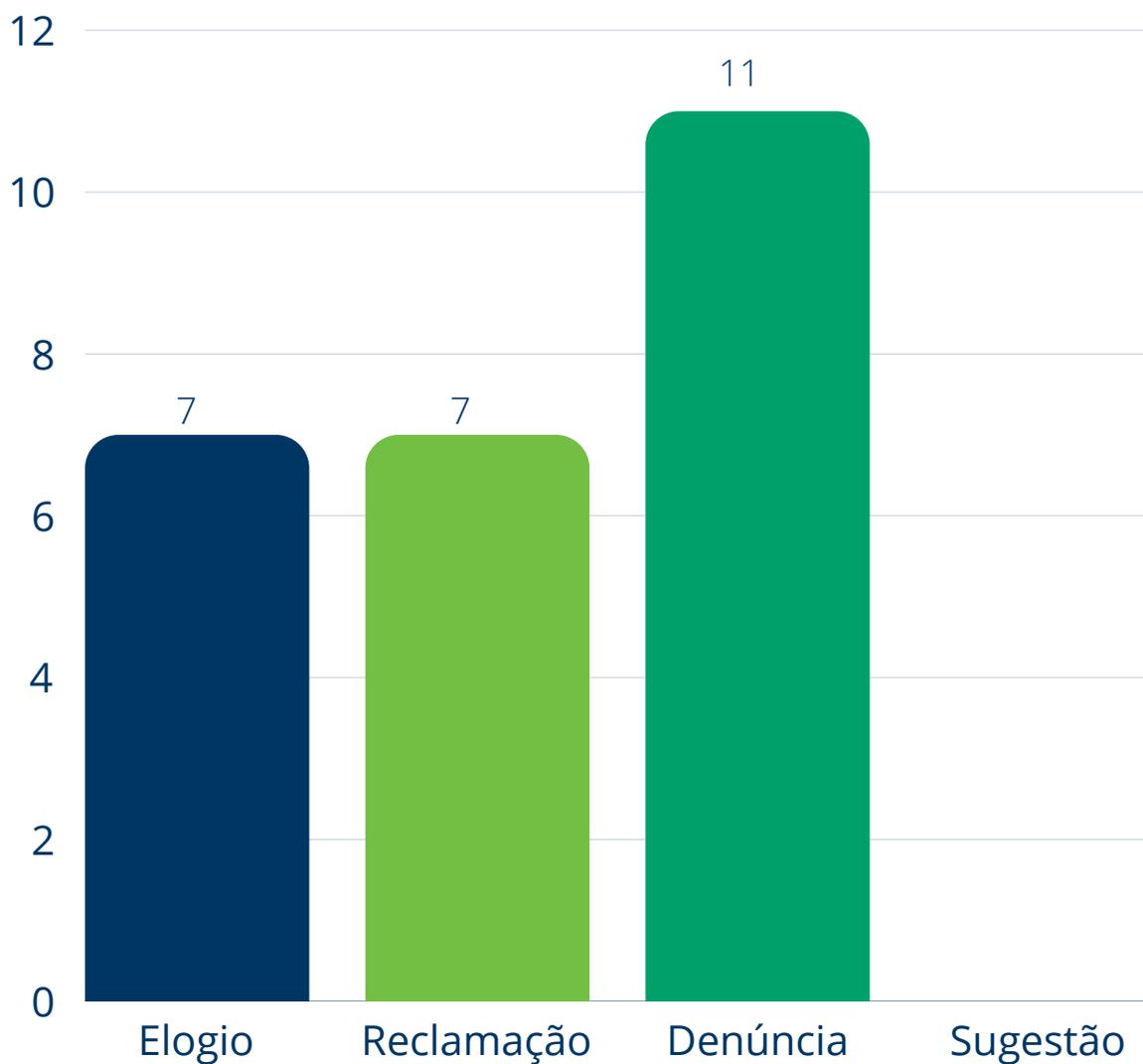
Foram 25 manifestações de Ouvidoria direcionadas à CAGEM, sendo:

- 11 protocolos sobre procedimentos para apuração de práticas na administração pública
- 7 protocolos de elogio sobre a atuação do PROCON
- 1 protocolo sobre atendimento telefônico
- 6 protocolos sobre assédio/agressão para apuração

Controladoria e Auditoria Geral

As 25 manifestações recebidas estão segmentadas nas categorias abaixo:

Manifestações por categoria



Relatório anual | 2023



Publicado em 10 de março de 2024