

Relatório Geral

Exercício 2024

RELATÓRIO DE GESTÃO - 2024

Prefeitura Municipal de Santa Maria

PREFEITO MUNICIPAL

Jorge Pozzobom

VICE-PREFEITO

Rodrigo Decimo

Controladoria e Auditoria Geral do Município

CONTROLADOR GERAL

Clairton Rodrigues da Motta

CONTROLADORA GERAL ADJUNTA

Meri Raquel Pereira de Carvalho Machado

OUVIDORA GERAL

Milena Ganasini

EQUIPE DE ASSESSORIA OUVIDORIA

André Idalgo Xavier

Franciele Carvalho

Maria Alice Figueiredo

ESTAGIÁRIOS

Amanda Letícia Pies

Santa Maria, dezembro de 2024

Relatório Anual | 2024

Este relatório tem o objetivo de apresentar um resumo de atividades realizadas pela Superintendência de Ouvidoria Geral durante o ano de 2024.

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 8h as 13h

Site — formulário online

Presencial — seg. a sex. das 8h as 13h - 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 das 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 2024 pela Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Santa Maria.

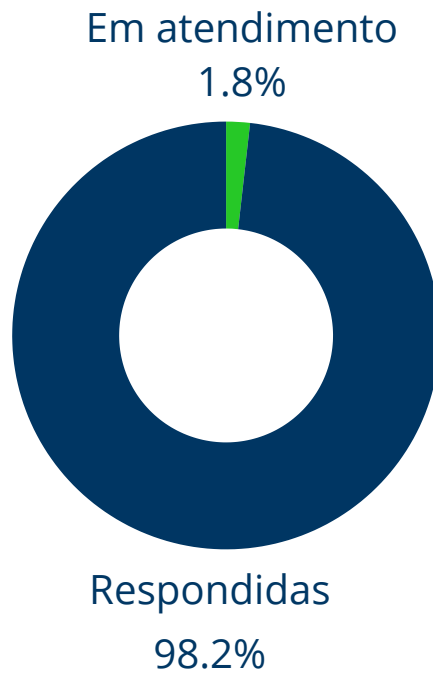
Instituída pelo art. 9º da Lei Municipal nº 5769, de 27 de junho de 2013, e regulamentada pelos Decretos nº 086/2014 e nº 081/2019 a Ouvidoria Geral, no cumprimento da sua missão institucional, acolhe demandas registradas pela sociedade em relação aos serviços públicos prestados ou não prestados por, aproximadamente, 19 unidades administrativas.

Em média, são cerca de 195 protocolos mensais recebidos, tratados, encaminhados e respondidos aos cidadãos.



Relatório Anual Ouvidoria Geral

No ano de 2024 foram registradas **2.341 manifestações**, sendo que **42 protocolos estão em atendimento pelas Secretarias Municipais**. Logo, das manifestações registradas, 2.299 foram respondidas ao cidadão até 17 de janeiro de 2025.



O número de protocolos realizados equivocadamente, na Ouvidoria, totalizam 165 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 1.932 manifestações de Ouvidoria em 2024.



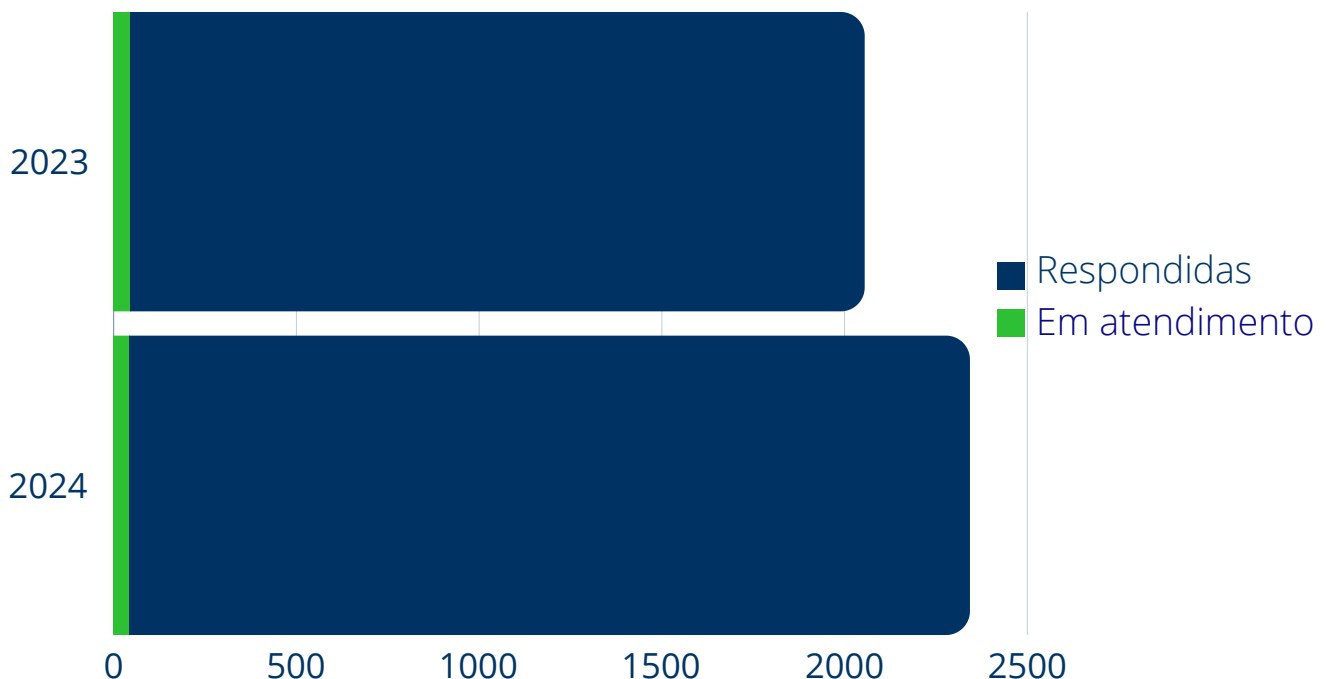
Relatório Anual Ouvidoria Geral

Comparativo

No ano de 2023 foram registradas **2.055 manifestações**, sendo que 2.010 respondidas ao cidadão até 20/01/2024.

Já em 2024, houve aumento de 14%, sendo **2.341 manifestações** registradas e 2.299 respondidas ao cidadão até 17/01/2025.

Os gráficos gerados contemplam os dados registrados no painel da Ouvidoria desde 01/01/2023 a 31/12/2024.





Relatório Anual Ouvidoria Geral

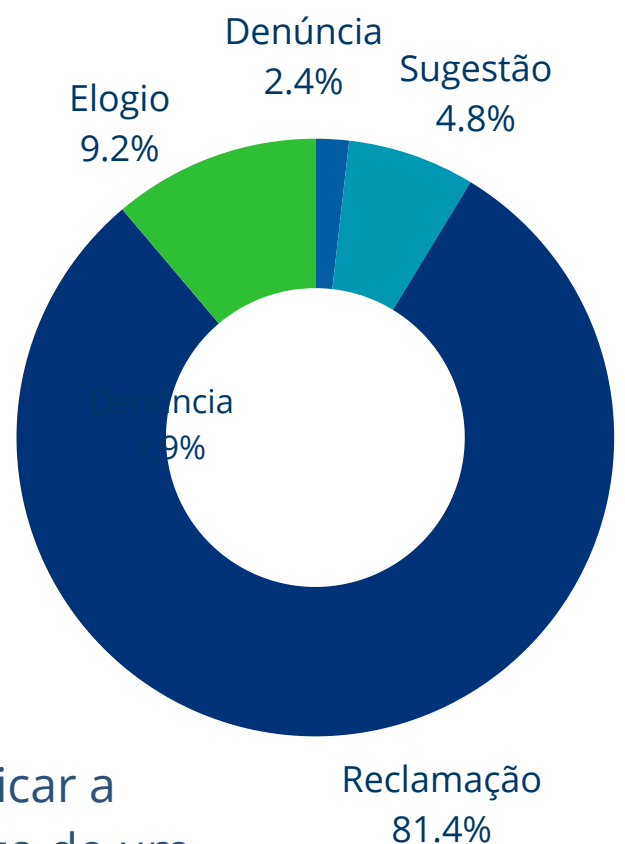
Por meio da Ouvidoria é possível encaminhar manifestações de reclamação, elogio, sugestão ou denúncia.

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, (55) 3174-1500.

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

Em 2024, foram **244 registros** diretamente para este serviço.

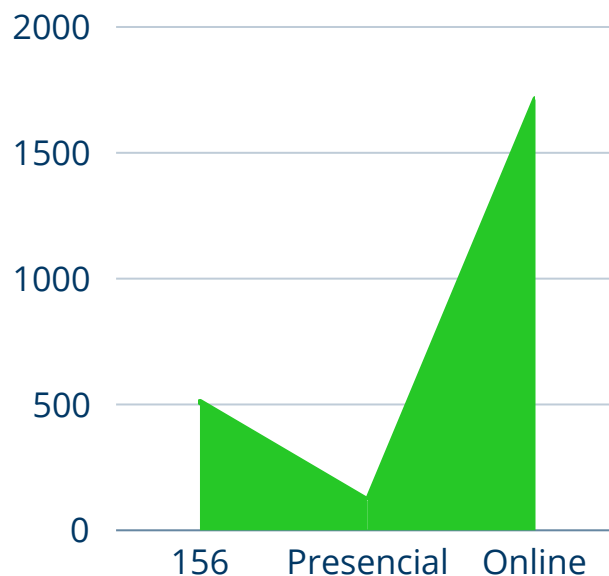




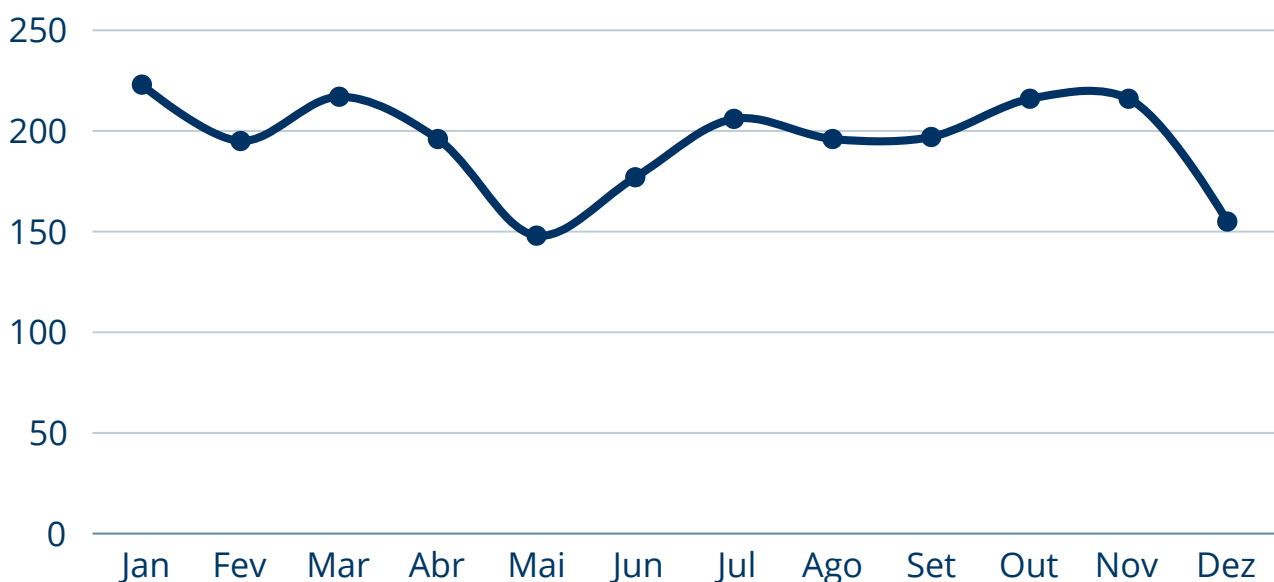
Relatório Anual Ouvidoria Geral

Estatísticas de entrada de manifestações

As manifestações são recebidas de três formas: presencialmente, por formulário online (site) ou pelo telefone 156.



Distribuição de manifestações por período



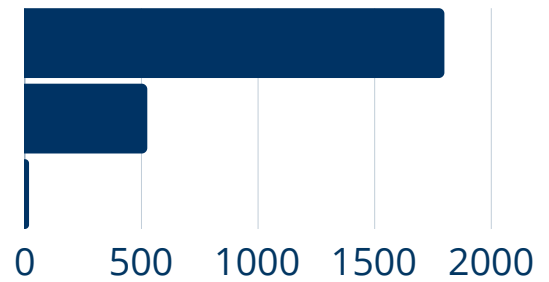


Relatório Anual Ouvidoria Geral

Perfil dos usuários

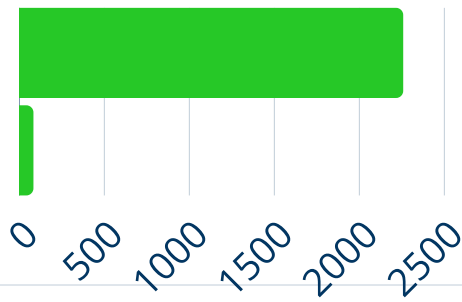
Faixa etária

De 19 a 59 anos
Acima de 60 anos
Até 18 anos

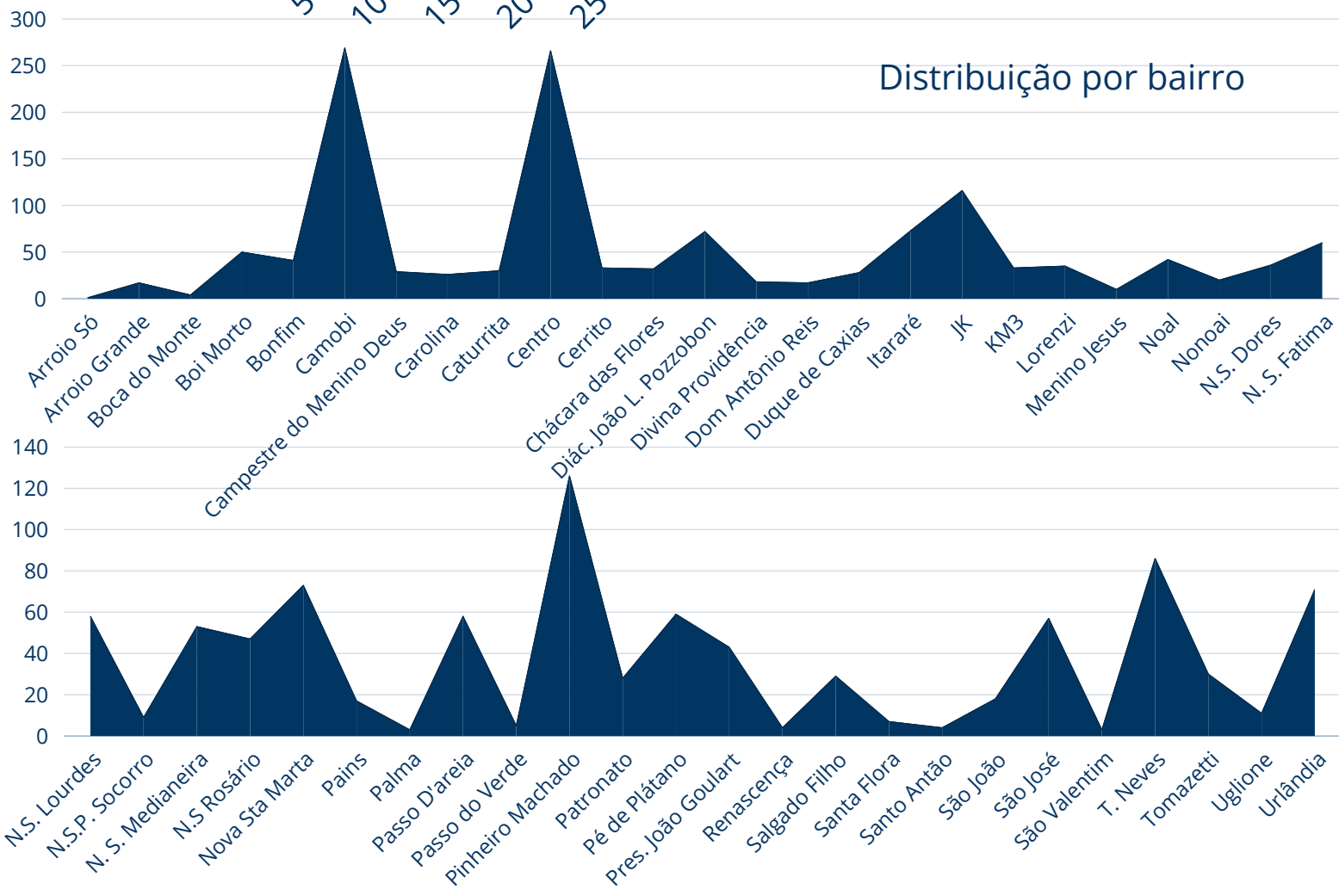


Localização

Santa Maria
Outras



Distribuição por bairro



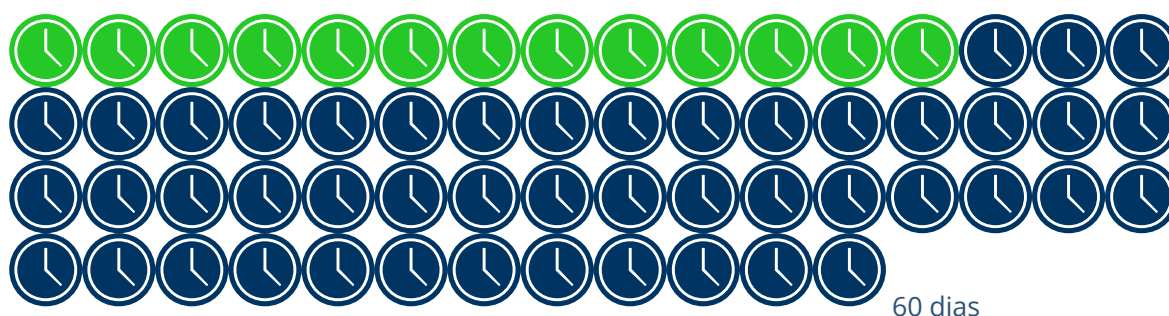


Relatório Geral Ouvidoria

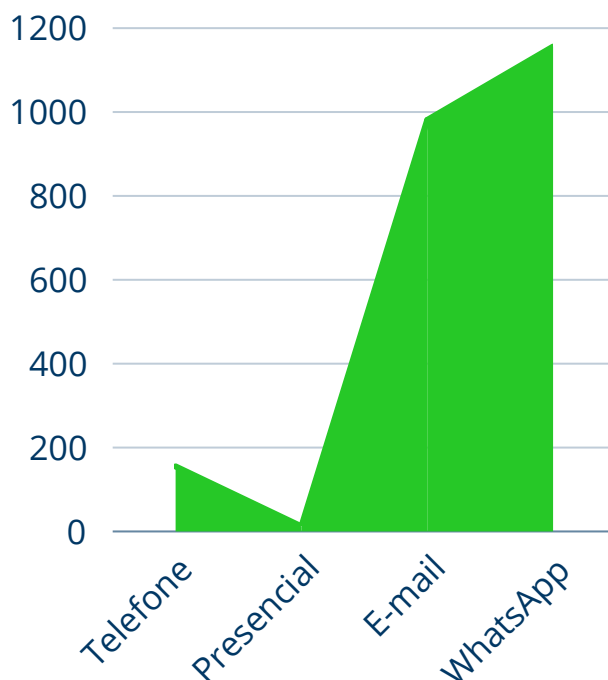
Tempo médio geral de resposta

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 **14 dias**.



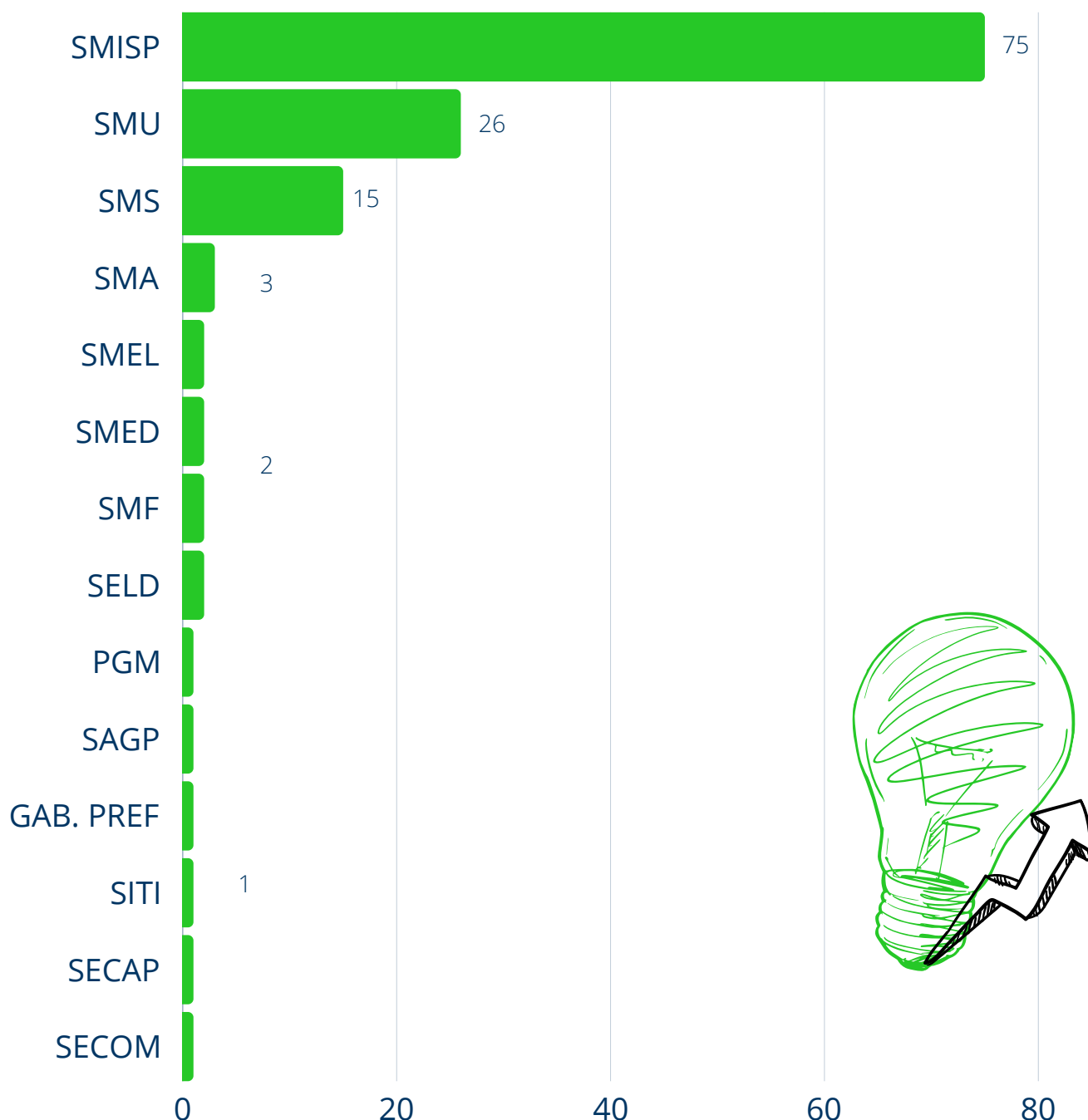
As respostas são encaminhadas aos cidadãos através do e-mail, telefone ou whatsapp, conforme a escolha do requerente.





Relatório Geral Ouvidoria

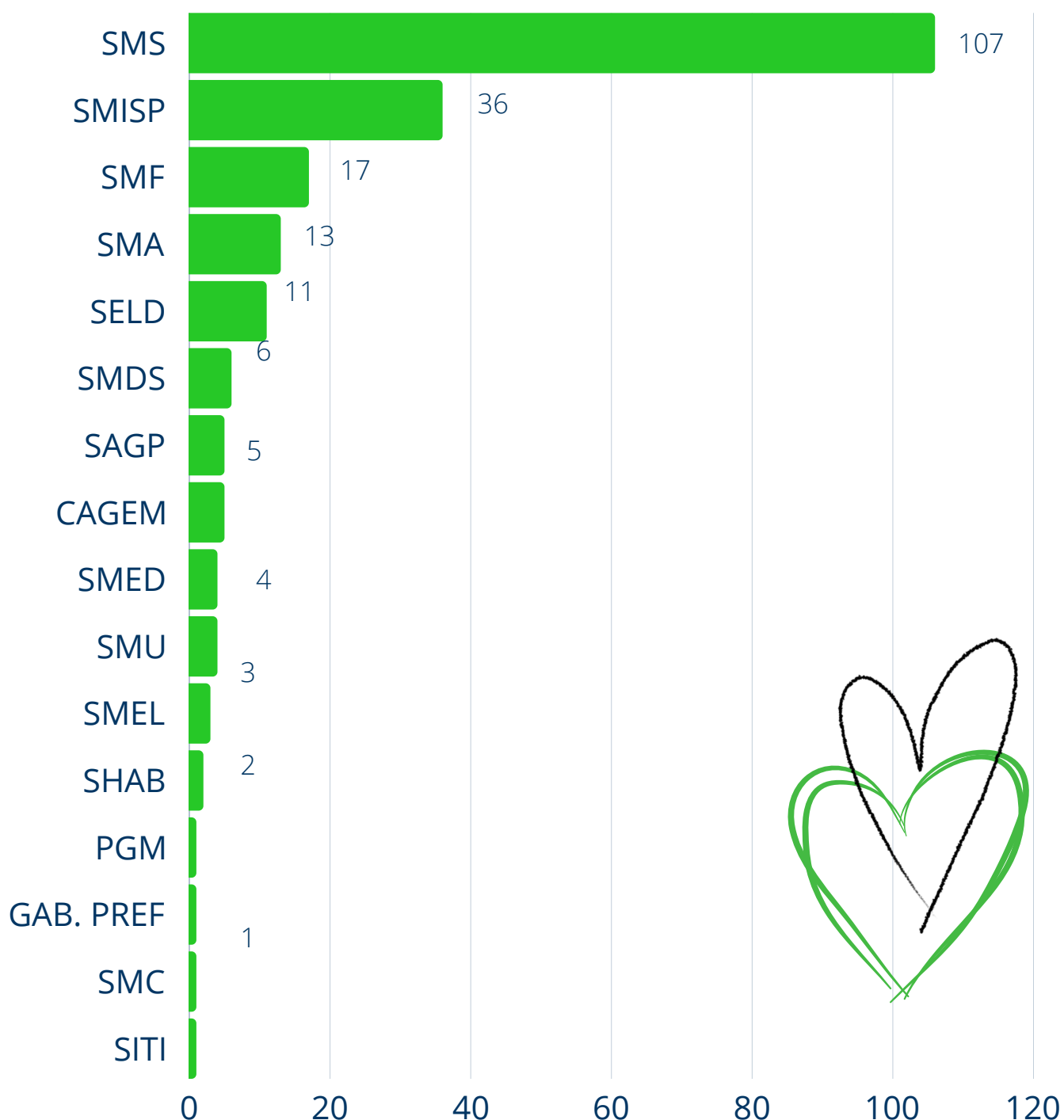
As manifestações recebidas na **categoria sugestão** totalizam **133 protocolos** distribuídos nas secretarias de município abaixo:





Relatório Geral Ouvidoria

As **manifestações de elogio** recebidas totalizam **216 protocolos**, distribuídos nas secretarias de município abaixo:



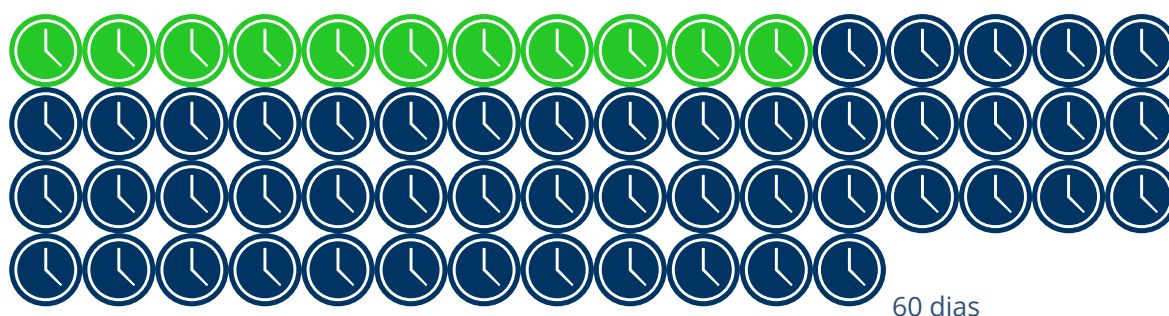


Relatório Anual Ouvidoria Geral

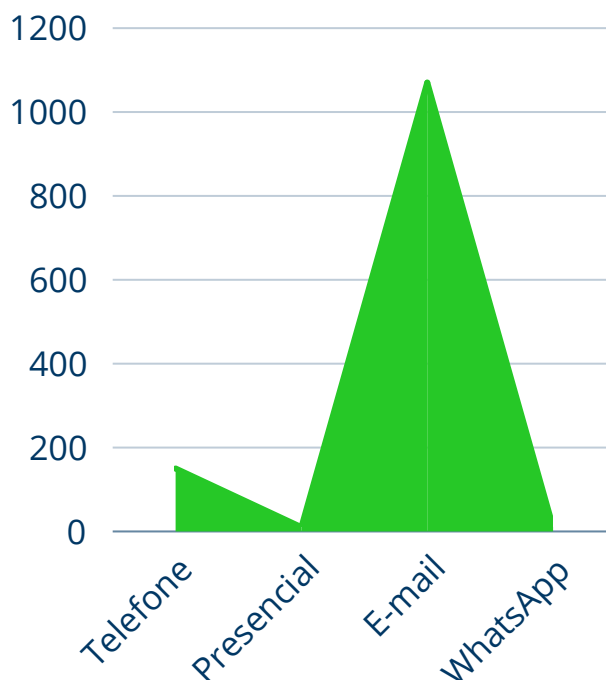
Tempo médio geral de resposta

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 **13 dias**.



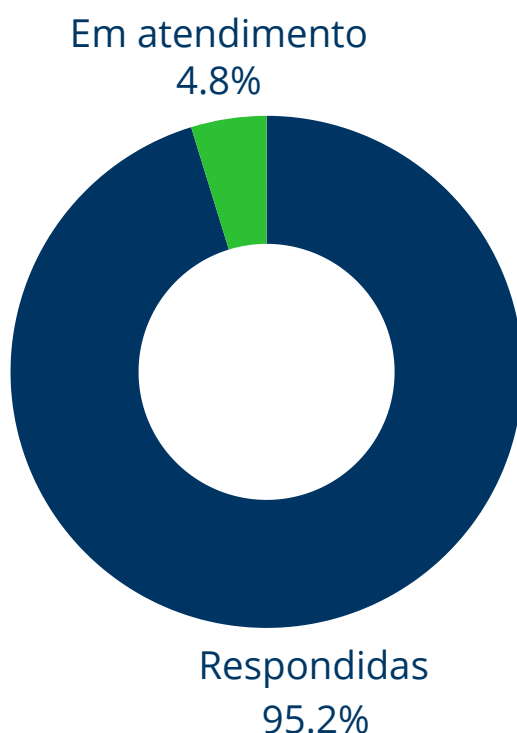
As respostas são encaminhadas aos cidadãos através do e-mail, telefone ou whatsapp, conforme a escolha do requerente.



Gabinete do Prefeito

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

Situação das manifestações



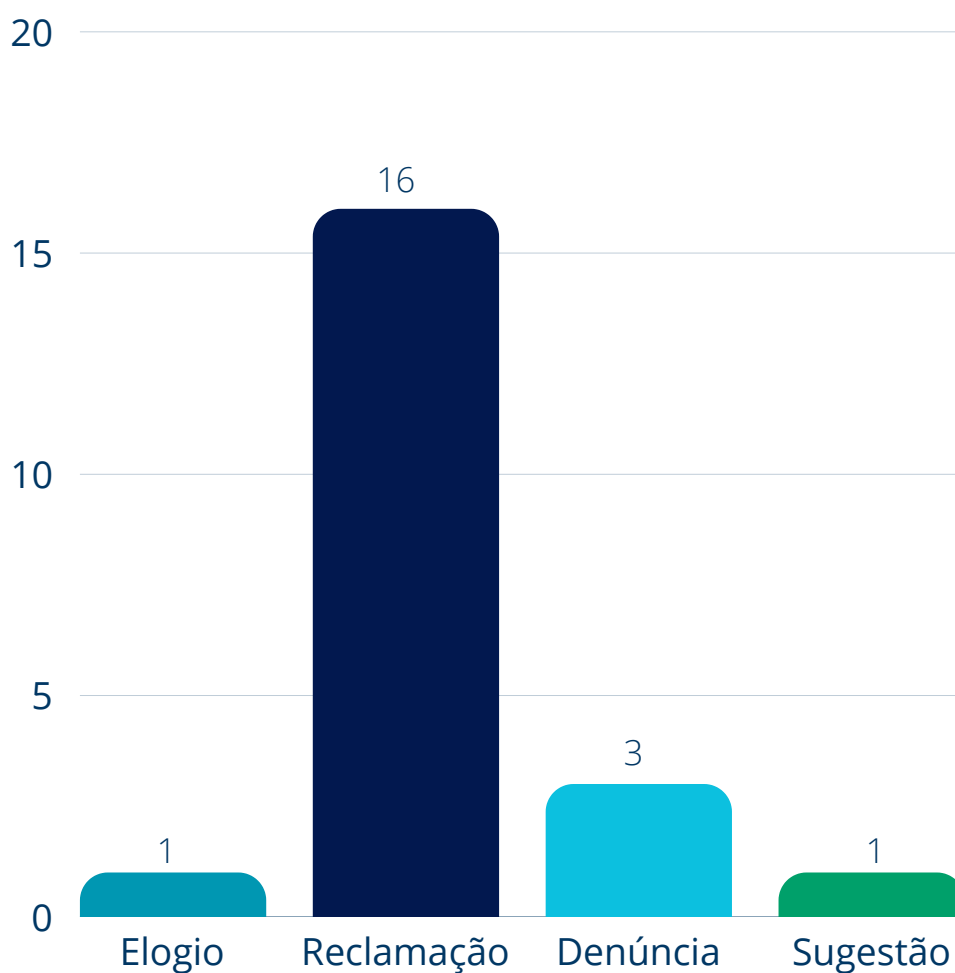
Foram 21 manifestações de Ouvidoria direcionadas ao Gabinete, sendo:

- 3 protocolos sobre patrulhamento e segurança pública e próprios municipais
- 4 protocolos sobre a atuação da defesa civil
- 6 protocolos sobre conduta de fiscais/agentes de trânsito
- 1 protocolo sobre telefone
- 4 protocolos sobre auxílio calamidade (enchentes)
- 1 protocolo sobre moradores de rua
- 2 protocolos sobre outros assuntos

Gabinete do Prefeito

As 21 manifestações recebidas estão segmentadas nas categorias abaixo:

Manifestações por categoria



Procuradoria Geral

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

Situação das manifestações

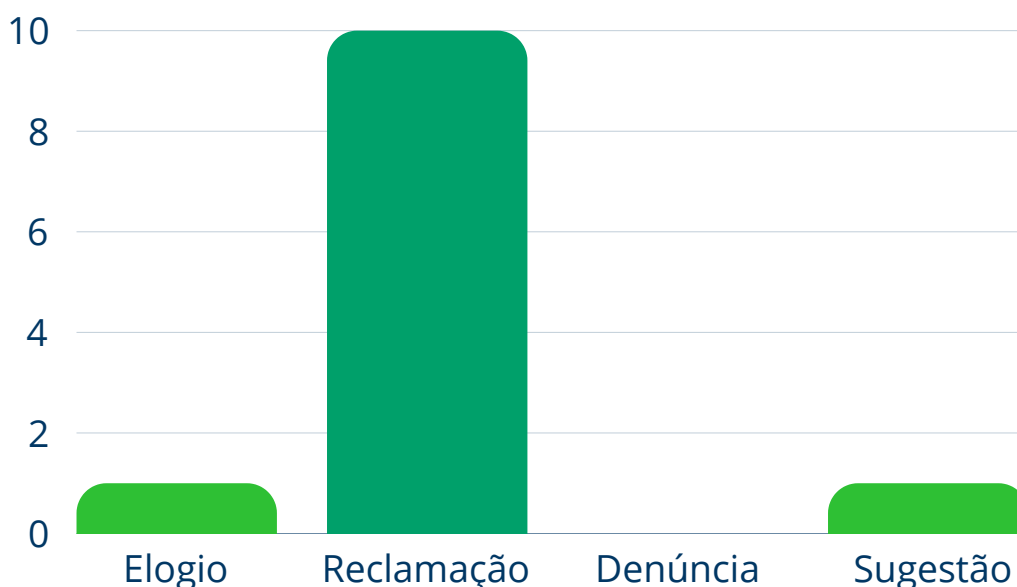


Respondidas
100%

Foram 12 manifestações de Ouvidoria direcionadas à PGM, sendo:

- 7 protocolos sobre prescrição de débitos
- 2 protocolos sobre processos da secretaria
- 2 protocolos sobre atendimento/condução
- 1 protocolo de sugestão de melhoria em procedimentos

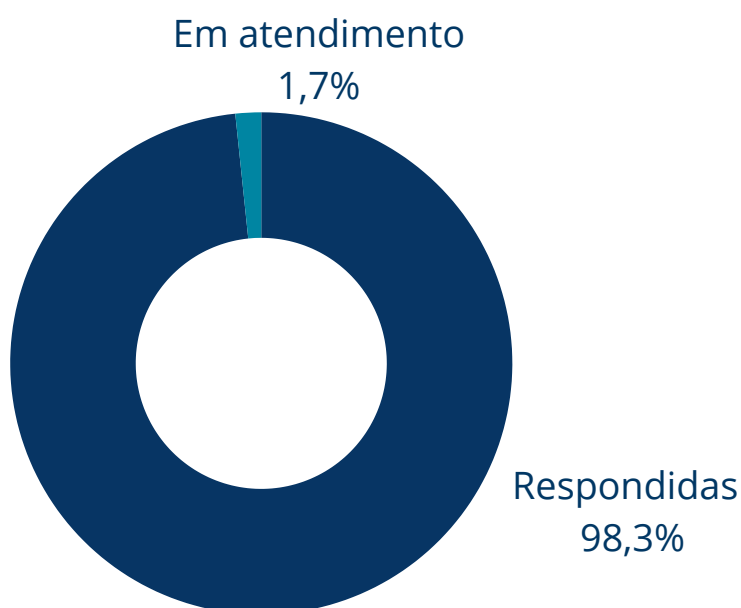
As 12 manifestações recebidas pertencem à categoria abaixo:



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



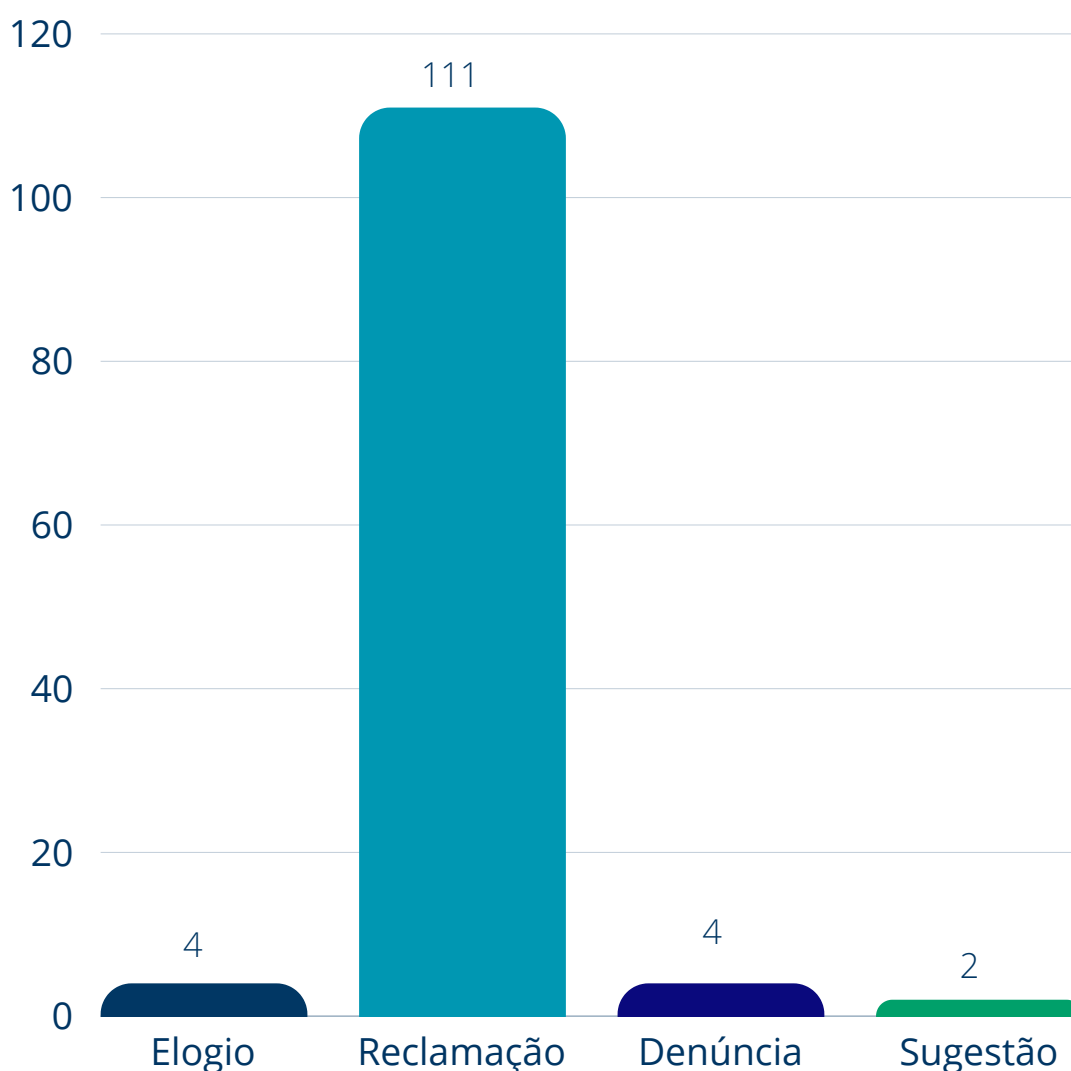
Foram 121 manifestações de Ouvidoria direcionadas à SMED, sendo:

- 16 protocolos sobre vagas em escolas
- 22 protocolos sobre conduta de profissionais da educação
- 11 protocolos sobre a falta de profissionais
- 5 protocolos sobre processos de RH
- 3 protocolos sobre transporte escolar
- 2 protocolos sobre atendimento telefônico
- 4 protocolos de agradecimento por serviços
- 54 protocolos sobre assuntos relacionados à gestão escolar (segurança, infraestrutura, aulas, horários, monitor, merenda)
- 4 protocolos sobre outros assuntos

Secretaria de Educação

As 121 manifestações recebidas estão segmentadas nas categorias abaixo:

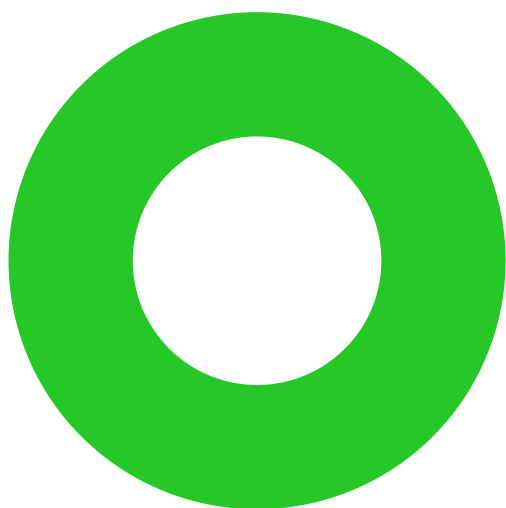
Manifestações por categoria



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

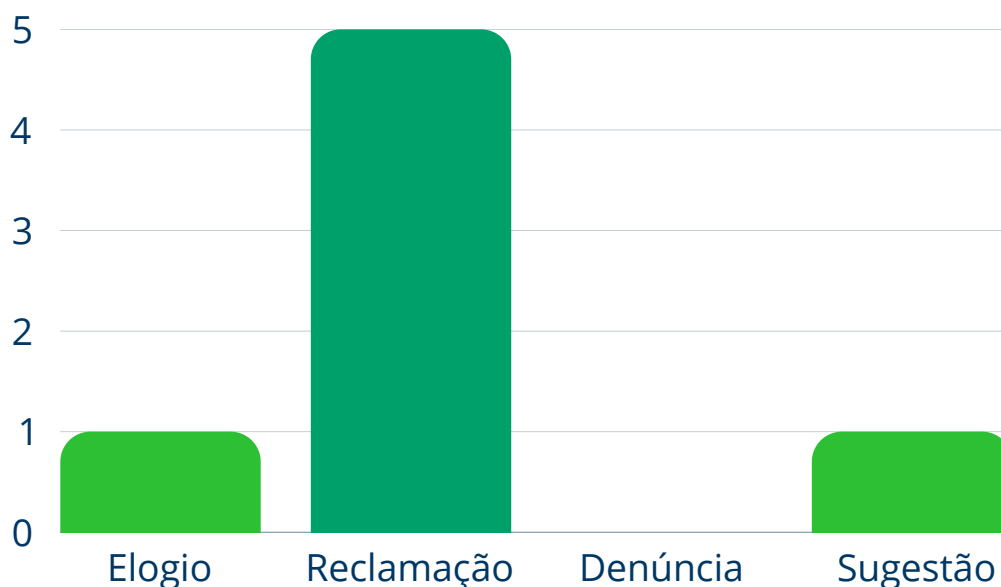


Respondidas
100%

Foram 7 manifestações de Ouvidoria direcionadas à SITI, sendo:

- 2 protocolos sobre serviços de site/cadastro no site
- 1 protocolo sobre problemas com telefone
- 1 protocolo sobre atendimento
- 3 protocolos sobre manutenção de serviços online

As 7 manifestações recebidas pertencem à categoria abaixo:



Secretaria de Cultura

As manifestações vinculadas à SMC se referem aos eventos e equipamentos públicos.

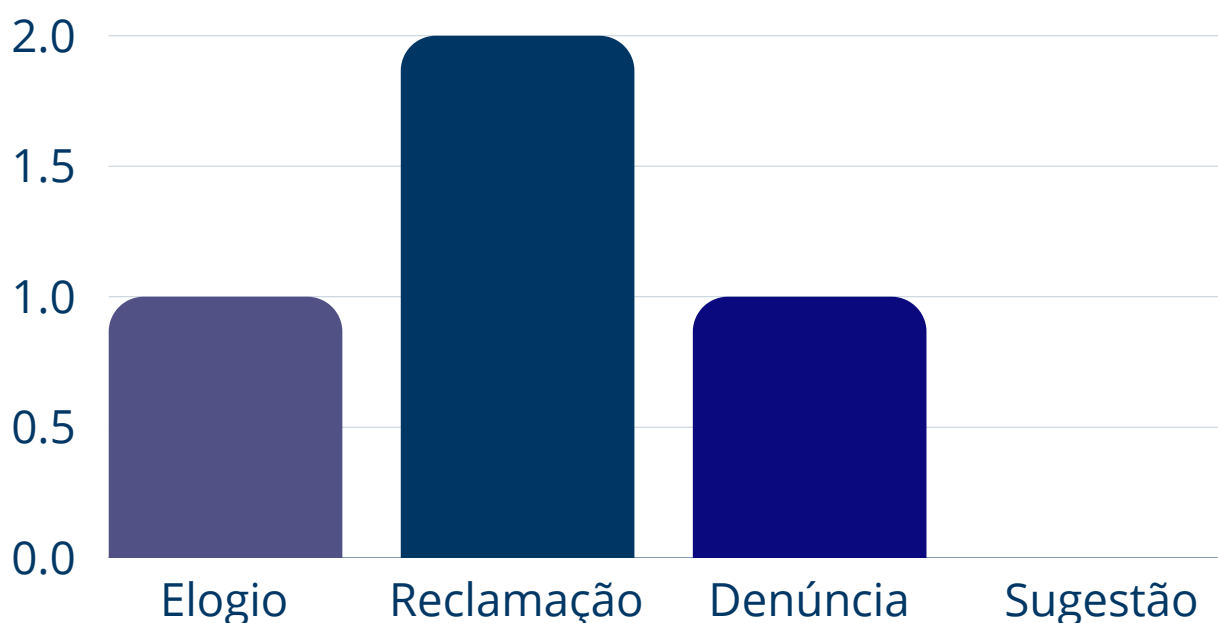
Foram 4 manifestações de Ouvidoria direcionadas à SMC, sendo:

- 2 protocolos sobre eventos concha acústica
- 1 protocolo sobre conduta servidores
- 1 protocolo sobre feira do livro

Situação das manifestações



As 4 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.

Situação das manifestações

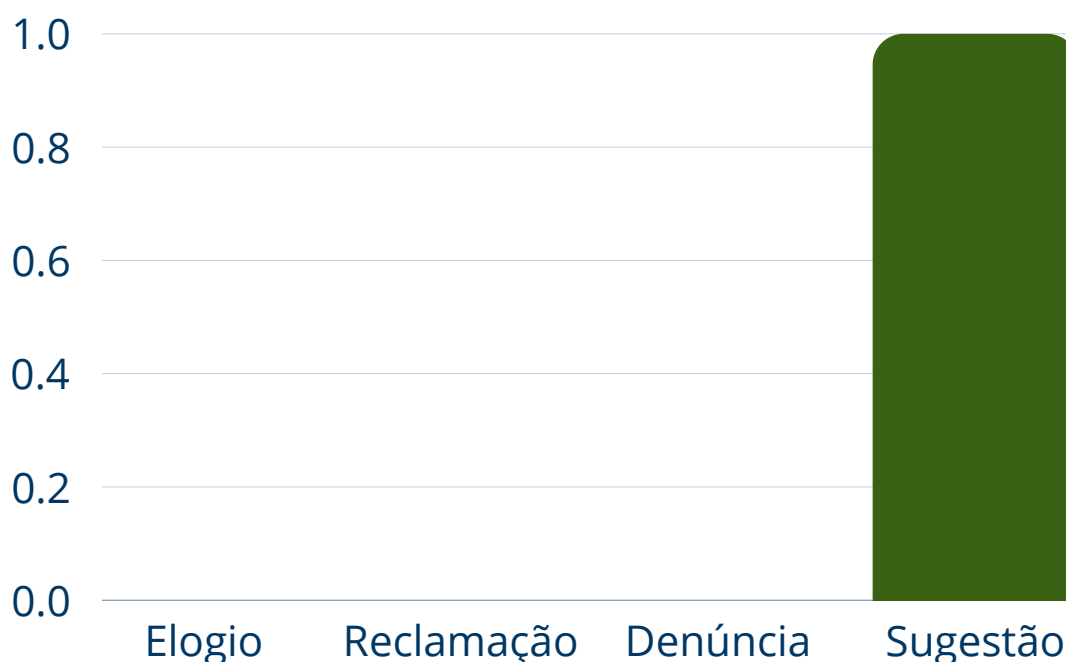
Foi 1 manifestação de Ouvidoria direcionadas à SECOM, sendo:

- 1 protocolo sobre campanha da coleta seletiva



Respondidas
100%

A única manifestação recebida está segmentada na categoria abaixo:



Secretaria de Esporte e Lazer

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

Situação das manifestações

Em andamento
11.8%

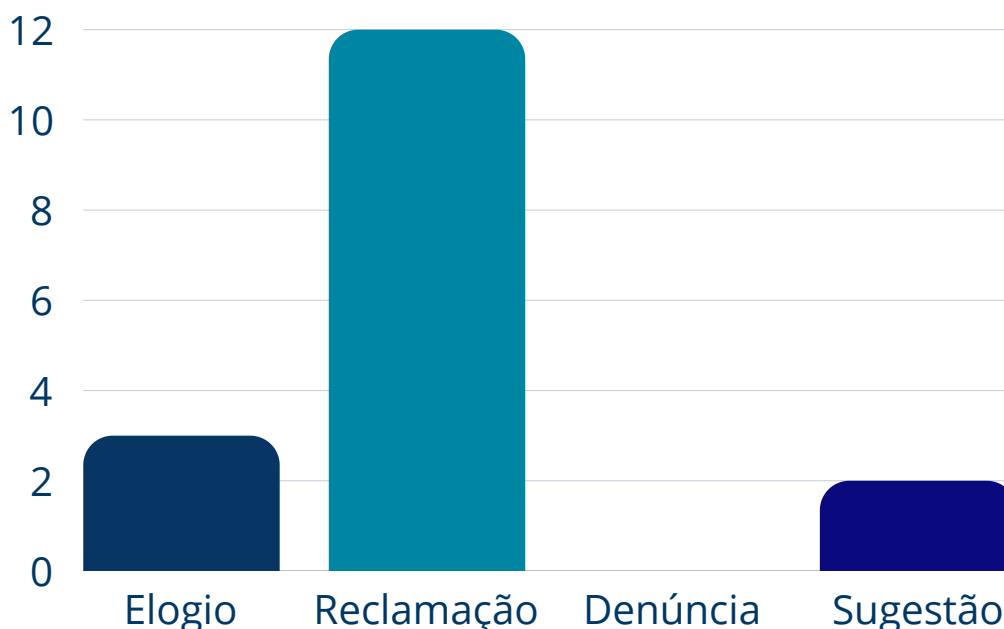


Respondidas
88.2%

Foram 17 manifestações de Ouvidoria direcionadas à SMEL, sendo:

- 12 protocolos sobre áreas de lazer de praças e parques
- 3 protocolos sobre atendimento de servidores
- 2 protocolos de sugestão sobre aperfeiçoamento de serviços

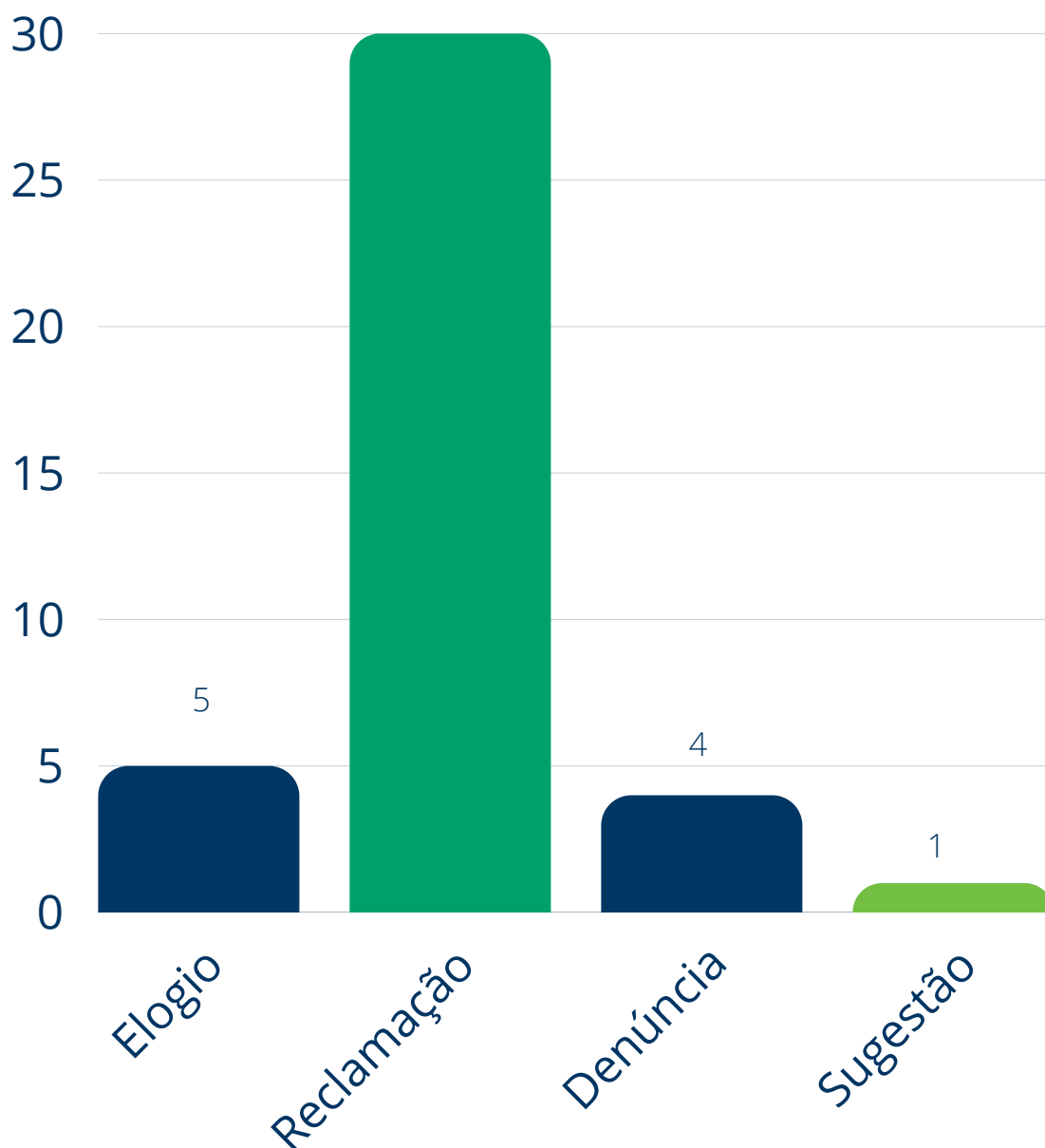
As 17 manifestações recebidas estão segmentadas nas categorias abaixo:



Secretaria de Administração e Gestão de Pessoas

As 40 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

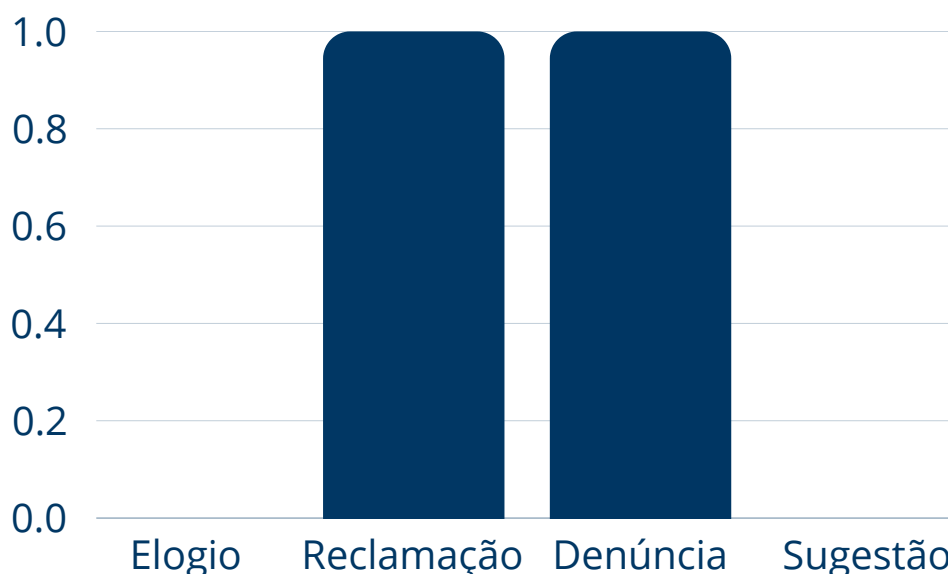


Respondidas
100%

Foram 2 manifestações de Ouvidoria direcionadas à SMDR, sendo:

- 1 protocolo sobre recursos de doação - subprefeitura
- 1 protocolo sobre infraestrutura das feiras

As 2 manifestações recebidas estão segmentadas nas categorias abaixo:



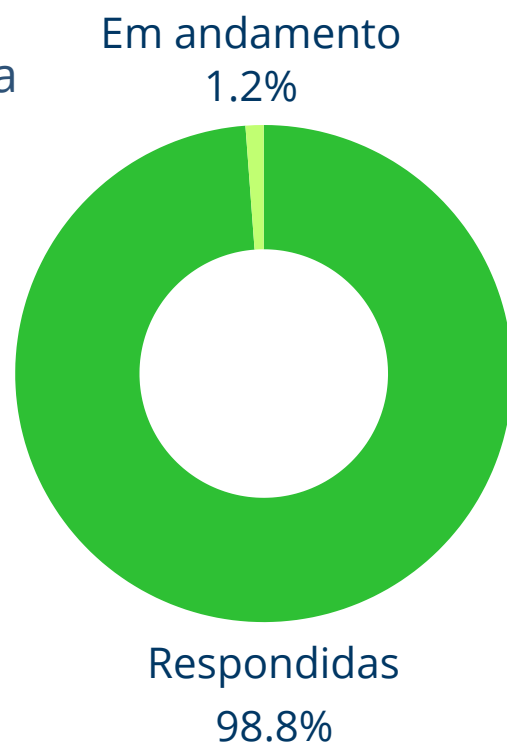
Secretaria de Desenvolvimento Social

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

Foram 86 manifestações de Ouvidoria direcionadas à SMDS, sendo:

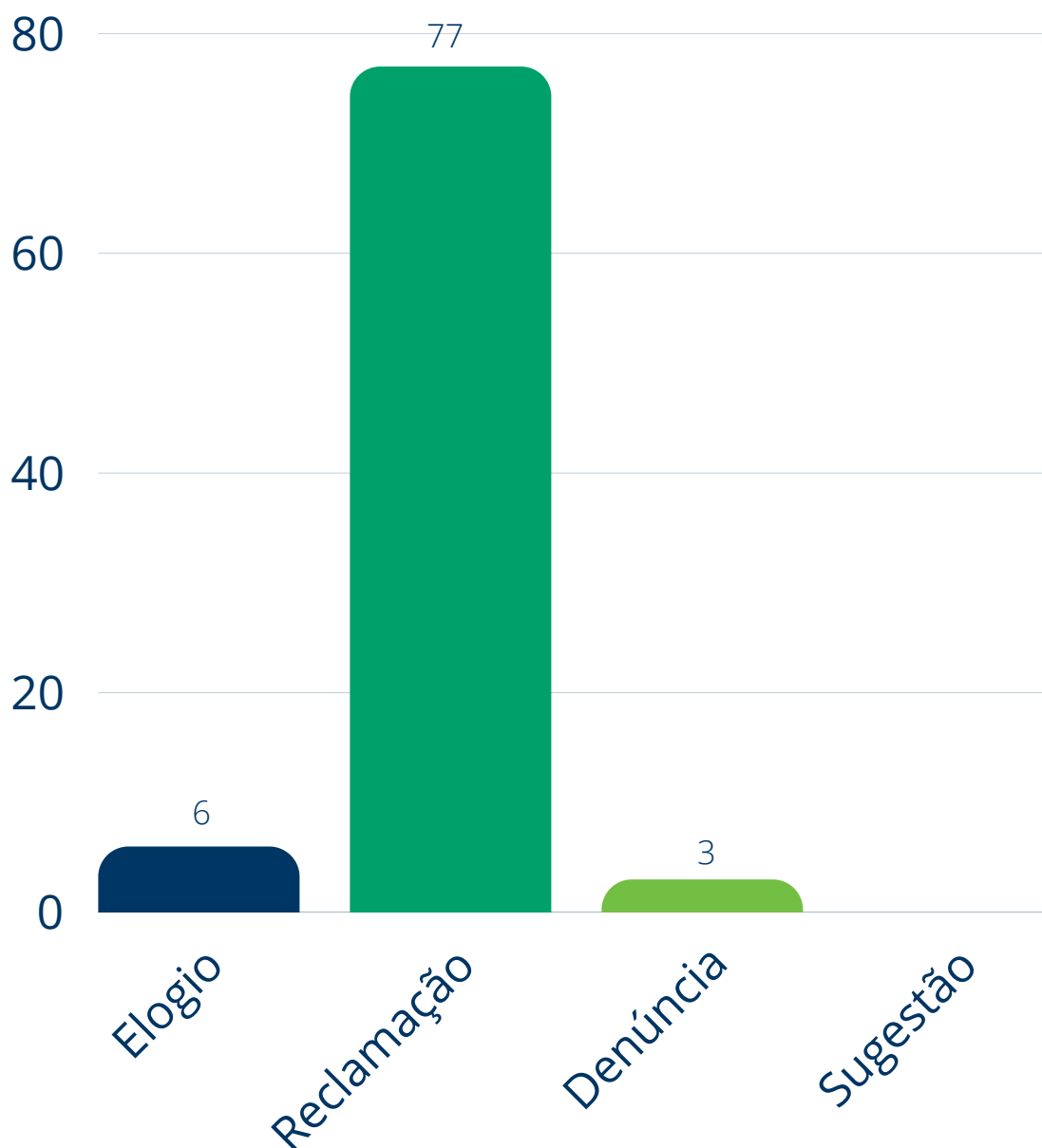
- 24 protocolos sobre auxílios da calamidade pública
- 16 protocolos sobre benefícios assistenciais
- 10 protocolos sobre o CadÚnico
- 8 protocolos sobre atendimento
- 6 protocolos de agradecimento
- 3 protocolos sobre casas de passagem
- 4 protocolos sobre fiscalização de benefícios
- 3 protocolos sobre moradores de rua
- 4 protocolos sobre o restaurante popular
- 2 protocolos sobre conselho tutelar
- 2 protocolos sobre conduta de servidores
- 4 protocolos sobre outros assuntos



Secretaria de Desenvolvimento Social

As 86 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

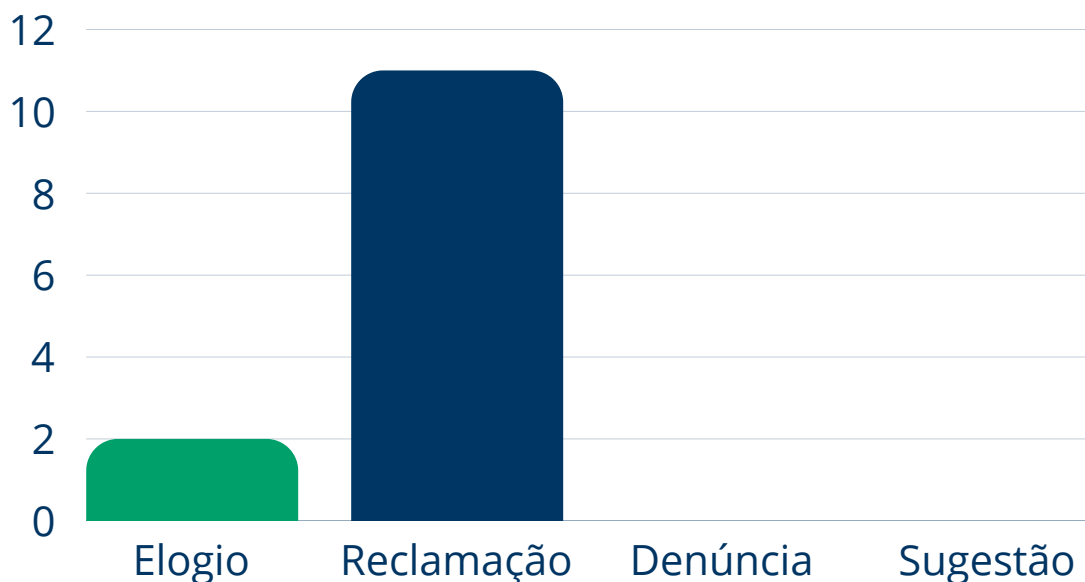


Respondidas
100%

Foram 13 manifestações de Ouvidoria direcionadas à SHAB, sendo:

- 7 protocolos sobre cadastros habitacionais
- 1 protocolo sobre documentação/processo CDRU
- 1 protocolo sobre benefício social de moradia judicial
- 2 protocolo sobre atendimento
- 2 protocolos sobre questões da calamidade

As 13 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 aos espaços para comércio e turismo.

Situação das manifestações

Foram 3 manifestações de Ouvidoria direcionadas à SMDET, sendo:



Respondidas
100%

- 1 protocolo sobre o calçadão
- 2 protocolos sobre o aeroporto

As 3 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%

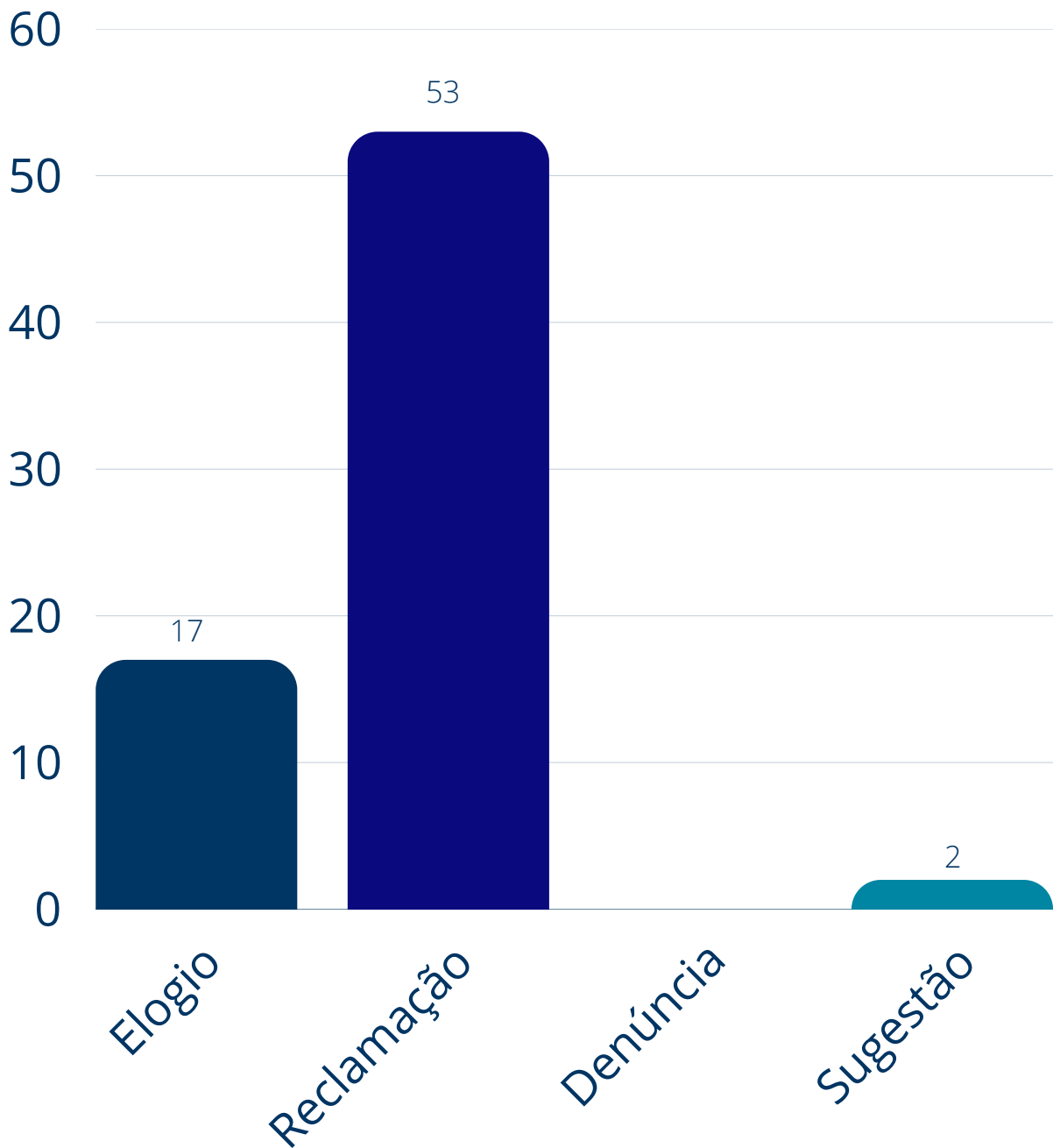
Foram 72 manifestações de Ouvidoria direcionadas à SMF, sendo:

- 10 protocolos sobre atendimento
- 2 protocolos sobre fiscalização tributária ISS
- 2 protocolos sobre devolução de valores
- 30 protocolos sobre processos de IPTU, ITR/IT, DÍVIDA, ITBI, parcelamentos etc.
- 1 protocolo sobre telefone
- 1 protocolo sobre taxa de expediente
- 2 protocolos sobre problemas ISS online
- 2 protocolos de sugestão de processos
- 17 protocolos de agradecimento
- 5 protocolos sobre outros assuntos

Secretaria de Finanças

As 72 manifestações recebidas estão segmentadas nas categorias abaixo:

Manifestações por categoria

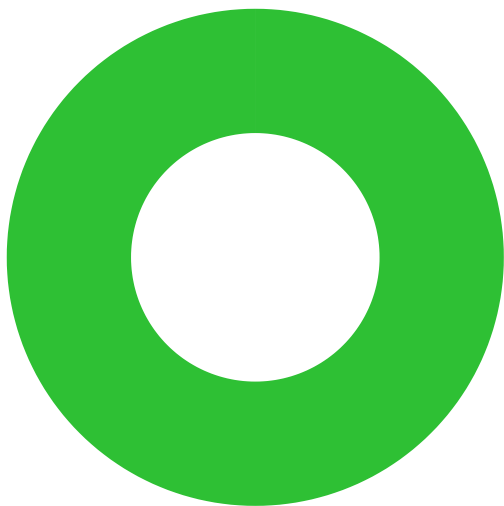


Sec. de Elab. de Projetos e Captação de Recursos

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

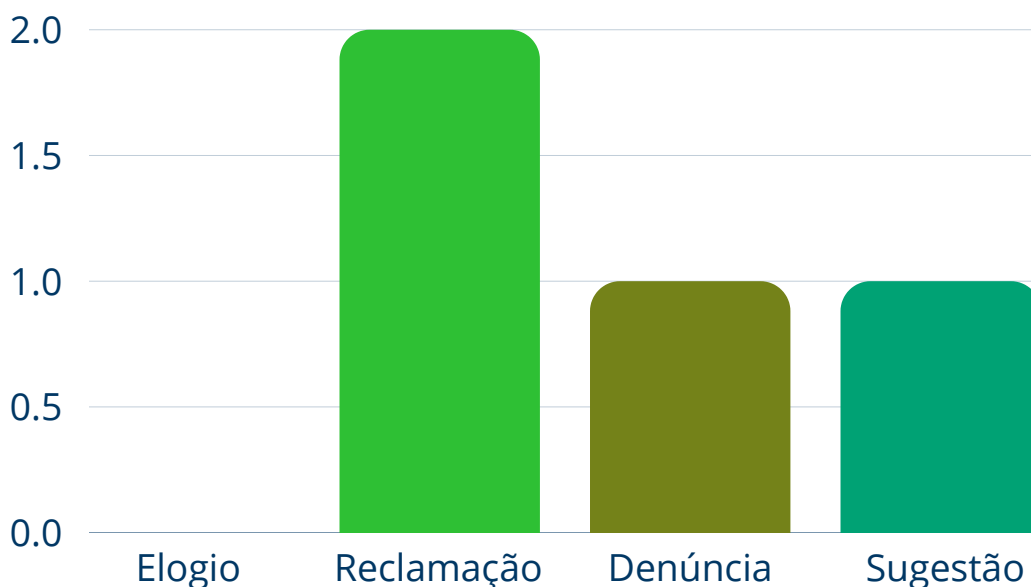
Foram 4 manifestações de Ouvidoria direcionadas à SECAP, sendo:



Respondidas
100%

- 1 protocolo sobre a praça Novo Horizonte
- 1 protocolo sobre conduta de servidor
- 1 protocolo de sugestão de novas ideias
- 1 protocolo sobre instalação de ponte

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%

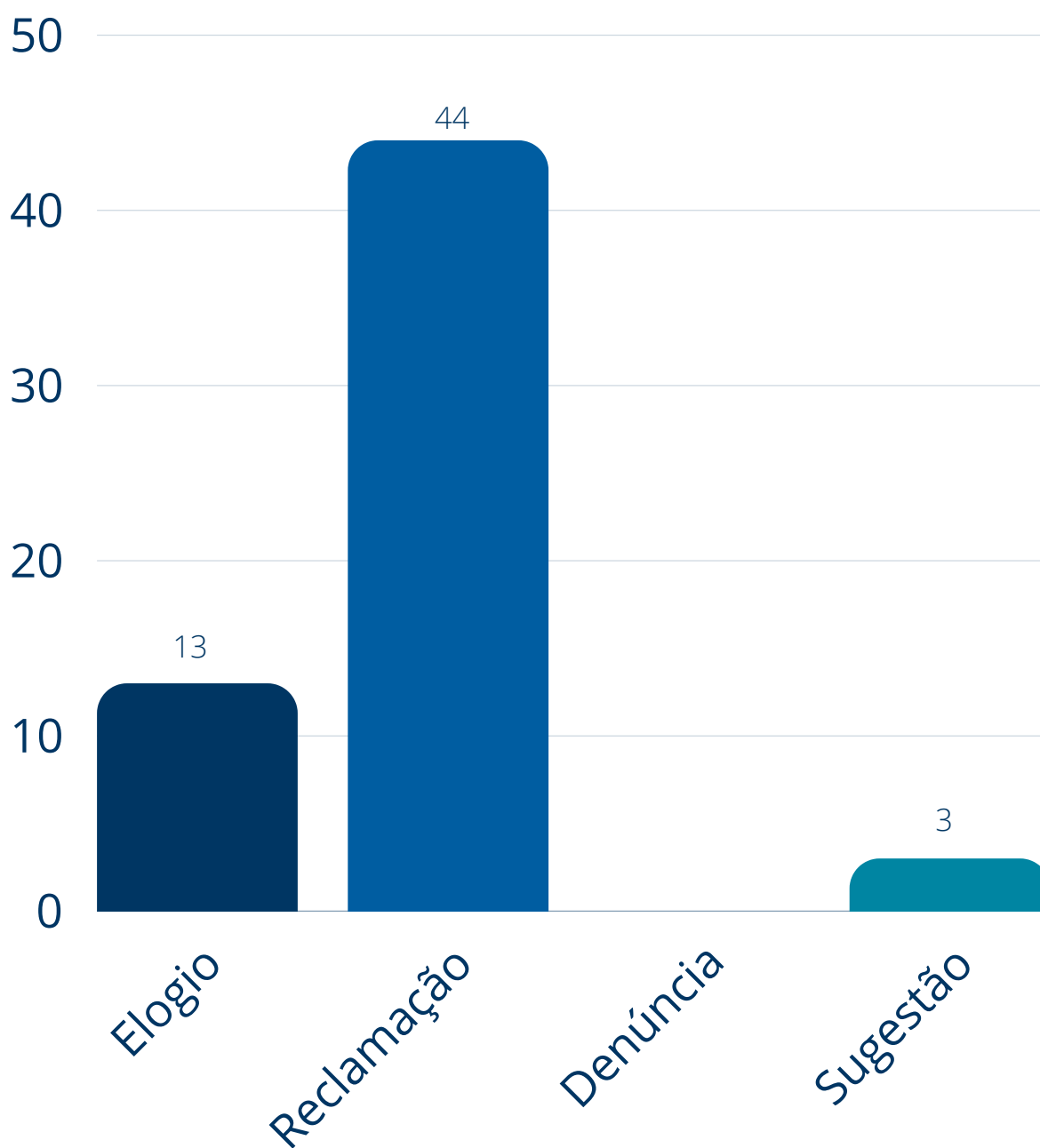
Foram 60 manifestações de Ouvidoria direcionadas à SMA, sendo:

- 21 protocolos sobre licenças (ambiental, poda/supressão de árvores)
- 13 protocolos de elogios sobre serviços
- 4 protocolos sobre praças e parques
- 2 protocolos sobre poluição sonora/ambiental
- 15 protocolos sobre fiscalização
- 2 protocolos sobre atendimento
- 3 protocolos de sugestões sobre novas iniciativas

Secretaria de Meio Ambiente

As 60 manifestações recebidas estão segmentadas nas categorias abaixo:

Manifestações por categoria



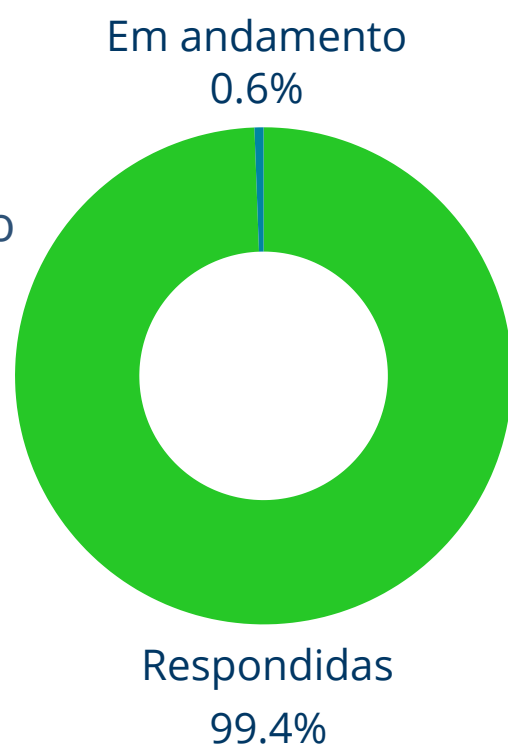
Secretaria de Mobilidade Urbana

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

Foram 170 manifestações de Ouvidoria direcionadas à SMU, sendo:

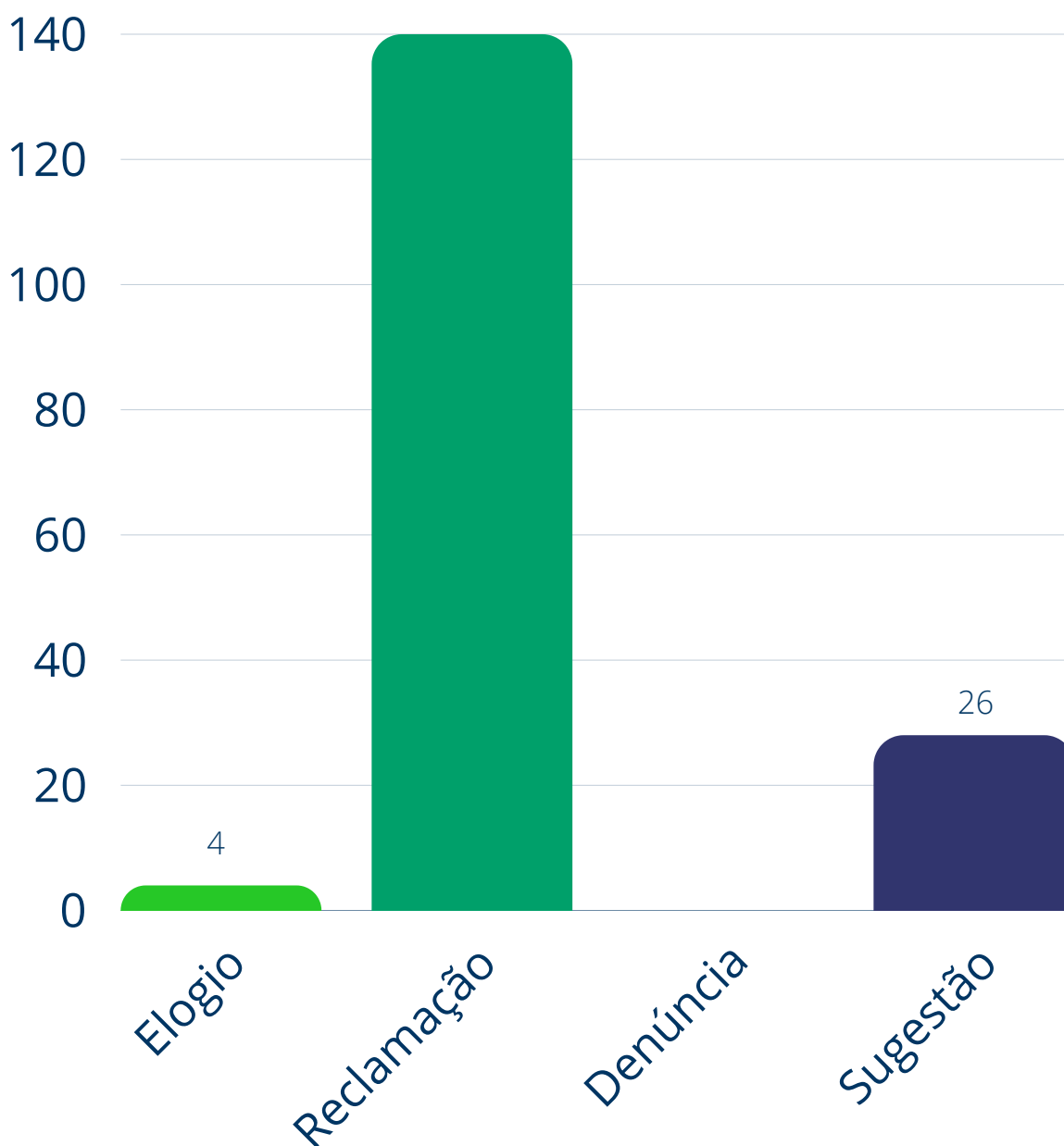
- 53 protocolos sobre transporte público
- 3 protocolos sobre táxis
- 4 protocolos de agradecimento
- 12 protocolos de aperfeiçoamento de serviços
- 1 protocolos sobre gratuidade da passagem
- 14 protocolos de sugestão de novos projetos
- 5 protocolos sobre credencial de estacionamento especial
- 27 protocolos sobre fiscalização de trânsito
- 25 protocolos sobre sinalização de ruas e placas
- 17 protocolos sobre abrigos de ônibus
- 5 protocolos sobre parquímetro
- 3 protocolos sobre recursos de infração de trânsito
- 1 protocolo sobre outro assunto



Secretaria de Mobilidade Urbana

As 170 manifestações recebidas estão segmentadas nas categorias abaixo:

Manifestações por categoria

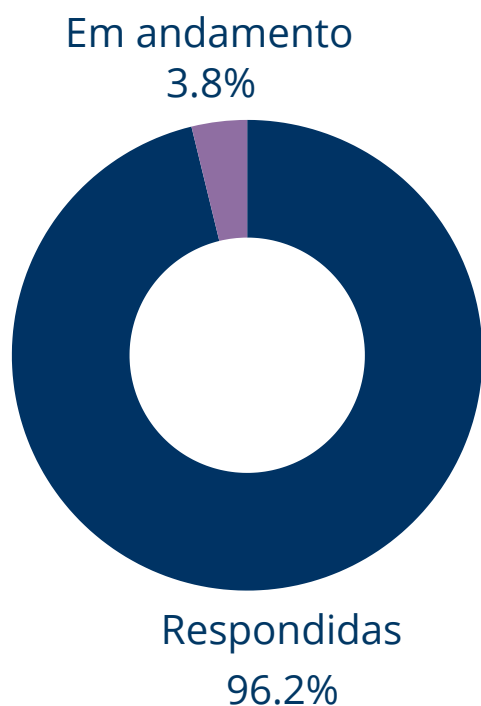


Secretaria de Licenciamento e Desburocratização

As manifestações vinculadas à Secretaria de Licenciamento e Desburocratização se referem à alvarás e atividades econômicas, obras e projetos privados e fiscalização relacionada ao código de posturas municipal.

Foram 105 manifestações de Ouvidoria direcionadas à SELD, sendo:

Situação das manifestações

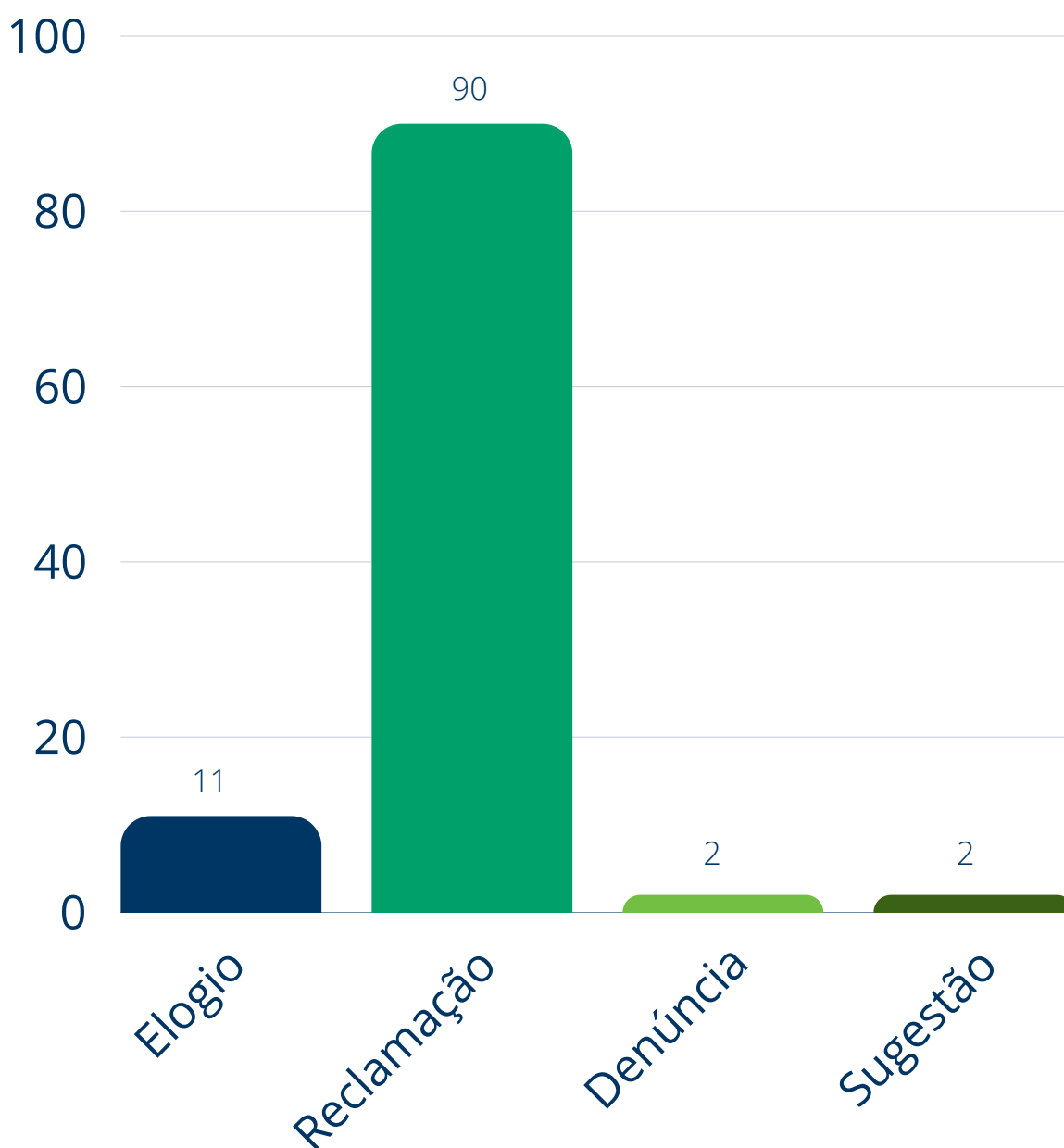


- 40 protocolos sobre serviços de fiscalização de posturas (atividades econômicas)
- 19 protocolos sobre fiscalização de terrenos e edificações (terrenos, esgoto irregular, obras, calçadas)
- 9 protocolos sobre processos relacionados a obras/projetos (habite-se, licenças, etc).
- 2 protocolos sobre bueiro/boca de lobo
- 4 protocolos de poluição sonora
- 3 protocolos de invasão de área pública
- 6 protocolos sobre atendimento de servidores
- 3 protocolos sobre atendimento telefone
- 3 protocolos sobre site/cadastro Descomplica
- 1 protocolo sobre portal de agendamento/site
- 2 protocolos sobre aperfeiçoamento de serviços
- 11 protocolos sobre agradecimento
- 2 protocolos de sugestão de melhorias

Secretaria de Licenciamento e Desburocratização

As 105 manifestações recebidas estão segmentadas nas categorias abaixo:

Manifestações por categoria



Secretaria de Infraestrutura

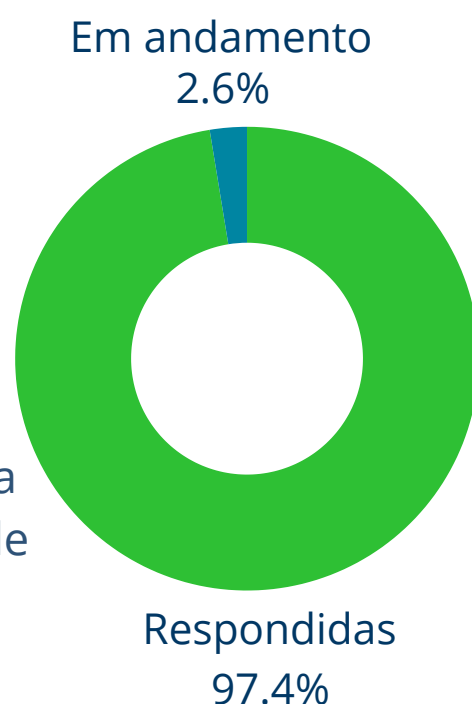
Serviços Públicos

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

Situação das manifestações

Foram 543 manifestações de Ouvidoria direcionadas à SMISP, sendo:

- 25 protocolos sobre bueiros
- 11 protocolos sobre cemitérios
- 11 protocolos sobre cemitério
- 9 protocolos sobre sangas e pontes
- 46 protocolos sobre iluminação pública
- 101 protocolos sobre manutenção de rua
- 21 protocolos sobre desabastecimento de água
- 98 protocolos sobre coleta de resíduos
- 37 protocolos sobre limpeza/varrição de rua, praças e parques
- 51 protocolos sobre esgoto pluvial/cloacal
- 2 protocolos sobre conduta de servidores
- 2 protocolos sobre telefone
- 17 protocolos de agradecimento
- 19 protocolos de elogio sobre atendimento
- 2 protocolos sobre áreas públicas
- 4 protocolos sobre danos de obras
- 70 protocolos de melhorias de serviços
- 5 protocolos de novas ideias
- 2 protocolos sobre imóveis públicos
- 10 protocolos sobre outros assuntos

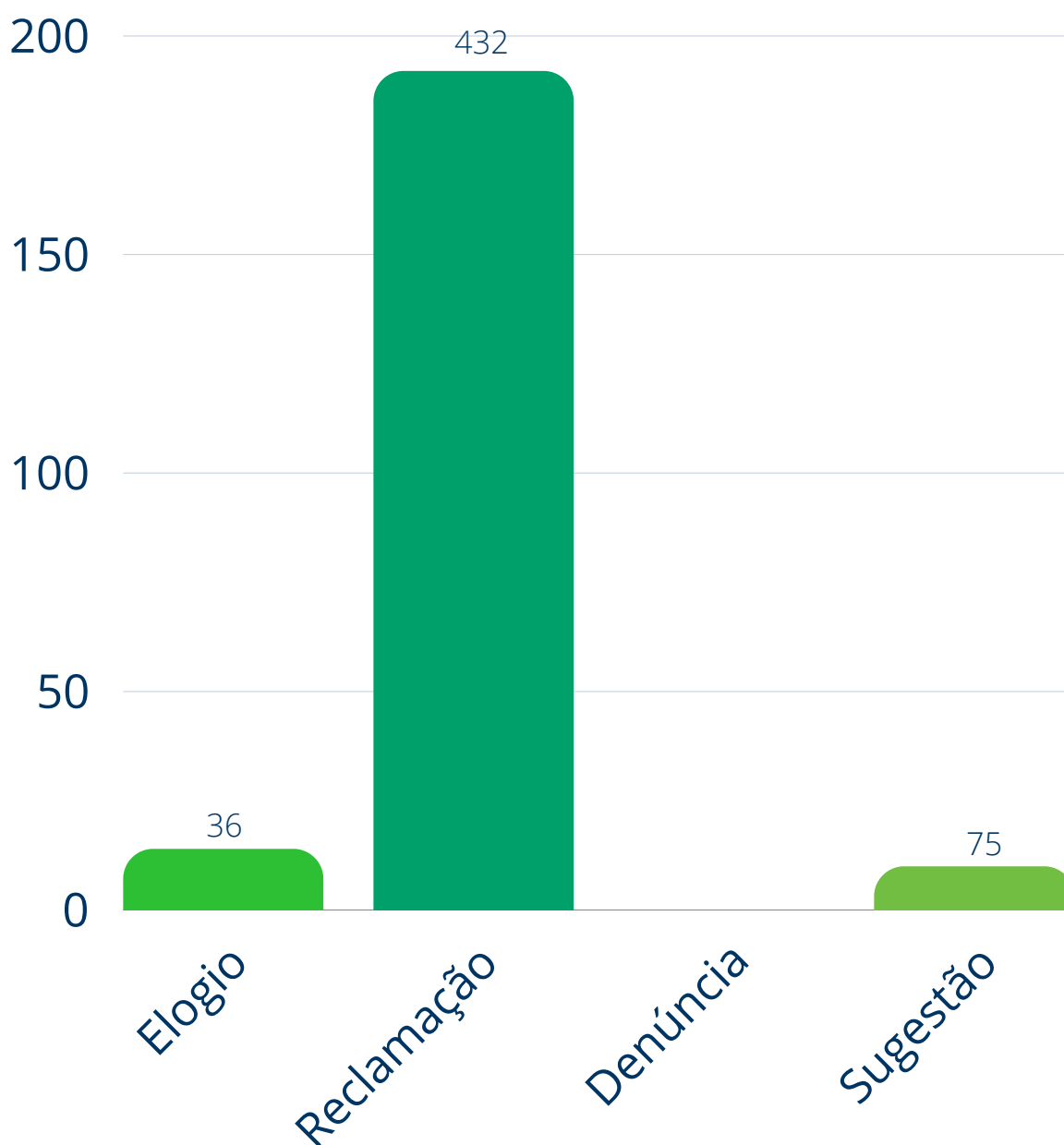


Secretaria de Infraestrutura

Serviços Públicos

As 543 manifestações recebidas estão segmentadas nas categorias abaixo:

Manifestações por categoria

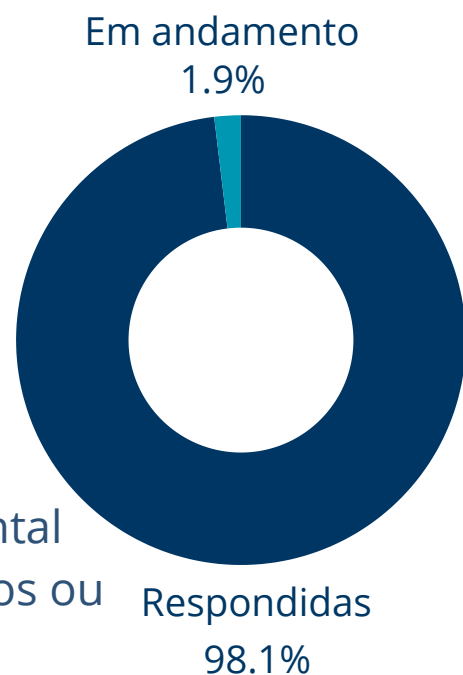


Secretaria de Saúde

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

Foram 630 manifestações de Ouvidoria direcionadas a SMS, sendo:

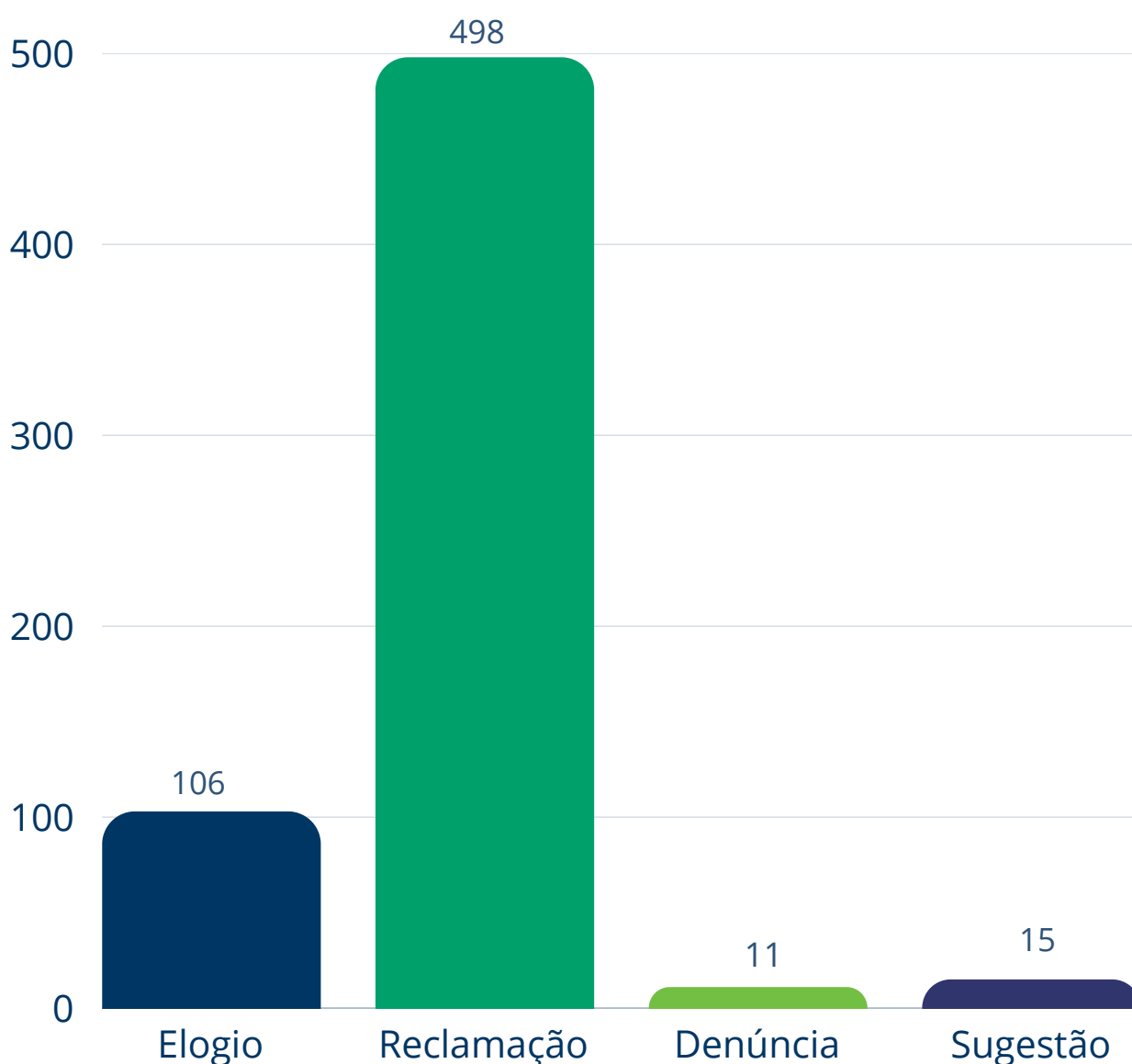
- 219 protocolos sobre o atendimento nas unidades básicas de saúde, demandas múltiplas (UBS, ESF)
- 7 protocolos sobre vacinação
- 35 protocolos sobre não atendimento telefônico dos serviços de saúde
- 11 protocolos sobre serviços da vigilância sanitária
- 2 protocolos sobre gratuidades/fraldas
- 80 protocolos sobre forma de atendimento e tratamento de servidores
- 6 protocolos sobre serviços de saúde mental
- 29 protocolos sobre falta de medicamentos ou infraestrutura nas farmácias
- 14 protocolos sobre agendamento de consulta/exame
- 19 protocolos sobre recepção de unidades de saúde
- 29 protocolos sobre func. e atendimento da FARME e Farmácia Central/distritais
- 20 protocolos sobre requisições de exames/cirurgias etc
- 8 protocolos sobre transporte
- 15 protocolos sobre conservação de imóveis da saúde
- 4 protocolos sobre outros assuntos
- 106 protocolos de elogio sobre ações e servidores
- 15 protocolos de sugestão de melhorias em serviços
- 11 protocolos sobre conduta de servidores



Secretaria de Saúde

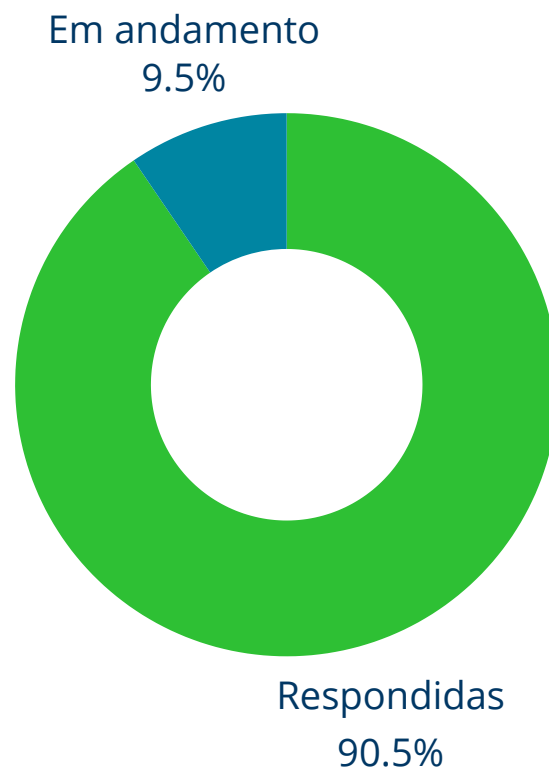
As 630 manifestações recebidas estão segmentadas nas categorias abaixo:

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.



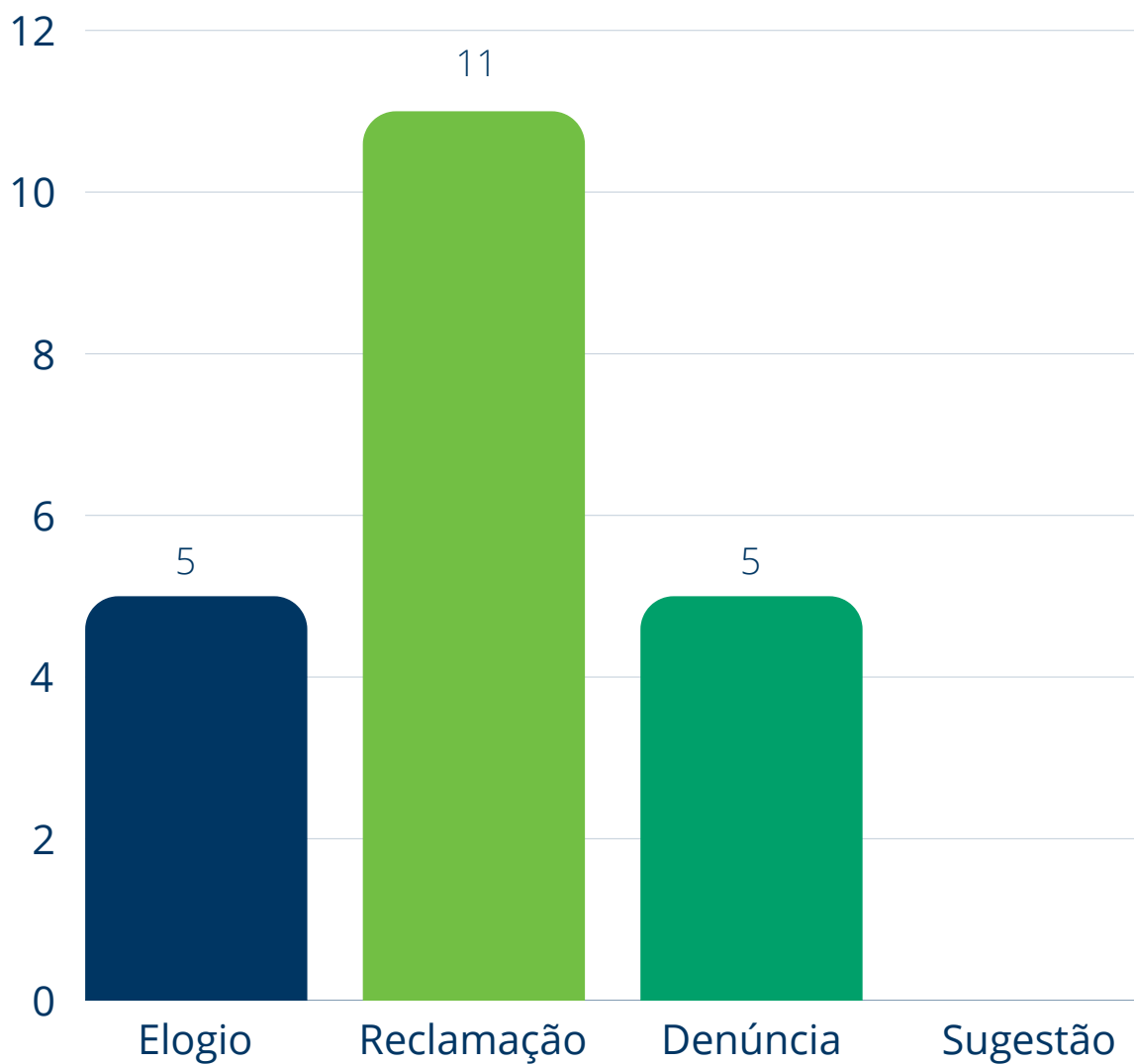
Foram 21 manifestações de Ouvidoria direcionadas à CAGEM, sendo:

- 10 protocolos sobre procedimentos para apuração de práticas na administração pública
- 5 protocolos de elogio sobre serviços/atendimento
- 1 protocolo sobre atendimento telefônico
- 5 protocolos sobre conduta de servidores para apuração

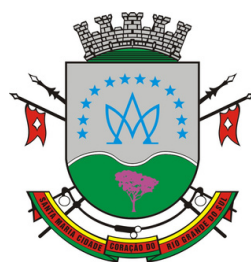
Controladoria e Auditoria Geral

As 21 manifestações recebidas estão segmentadas nas categorias abaixo:

Manifestações por categoria



Relatório anual | 2024



Publicado em 10 de março de 2025