



# RELATÓRIO GERAL

Exercício 2025

# RELATÓRIO DE GESTÃO - 2025

## **PREFEITO MUNICIPAL**

Rodrigo Décimo

## **VICE-PREFEITO MUNICIPAL**

Lúcia Madruga

## **CONTROLADOR GERAL**

Clairton Rodrigues Motta

## **CONTROLADORA GERAL ADJUNTA**

Meri Raquel Machado

## **OUVIDORA GERAL**

Milena Ganasini

Franciele Carvalho - em substituição

André Xavier - em substituição

Giovana Rossi

## **EQUIPE DE ASSESSORIA OUVIDORIA**

Franciele Carvalho

Maria Alice Figueiredo

André Xavier

## **ESTAGIÁRIOS**

Amanda Pies

## **COORDENAÇÃO SIC**

Milena Ganasini

Franciele Carvalho - em substituição

Giovana Rossi

## **ENCARREGADO DA PROTEÇÃO DE DADOS**

Milena Ganasini

# RELATÓRIO DE GESTÃO - 2025

Este relatório tem o objetivo de apresentar um resumo de atividades realizadas pela Superintendência de Ouvidoria Geral durante o ano de 2025.

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 Secretaria de Município de Transparência e Controle.

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 segunda à sexta-feiras, das 8h às 13h;

**Site:** formulário online no site da Prefeitura;

**Presencial:** de segunda à sexta-feiras, das 8h às 13h, no 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 GERAL DA OUVIDORIA



O presente relatório visa atender ao disposto no inciso II do art. 14 e art. 15 da Lei Federal n.º 13.460/2017, mediante a apresentação das principais atividades realizadas pela Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Santa Maria no exercício de 2025, incluindo os dados quantitativos e qualitativos das manifestações recebidas no período.

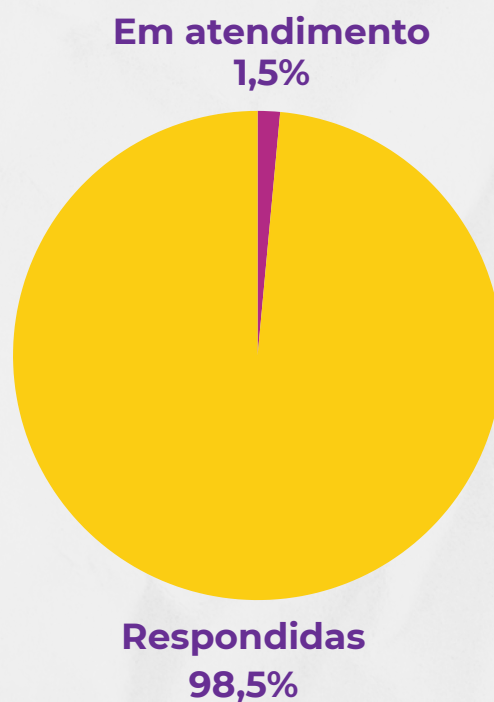
Instituída pelo art. 9º da Lei Municipal n.º 5769, de 27 de junho de 2013, e regulamentada pelos Decretos n.º 086/2014 e n.º 081/2019, a Ouvidoria Geral, no cumprimento da sua missão institucional, acolhe manifestações registradas pela sociedade em relação aos serviços públicos realizados por 24 unidades administrativas.

Em média, foram cerca de **238 protocolos mensais recebidos, tratados, encaminhados e respondidos aos cidadãos referente ao ano de 2025.**

# RELATÓRIO GERAL DA OUVIDORIA



No ano de 2025, a Ouvidoria recebeu um total de **2.855 protocolos**, sendo, sendo que **45 protocolos estão em atendimento pelas Secretarias Municipais**. Logo, das manifestações registradas, 2.810 foram respondidas ao cidadão até 25 de fevereiro de 2026.



O número de protocolos realizados equivocadamente, na Ouvidoria, totalizam **291 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 2.154 manifestações de Ouvidoria em 2025.***

# RELATÓRIO GERAL DA OUVIDORIA

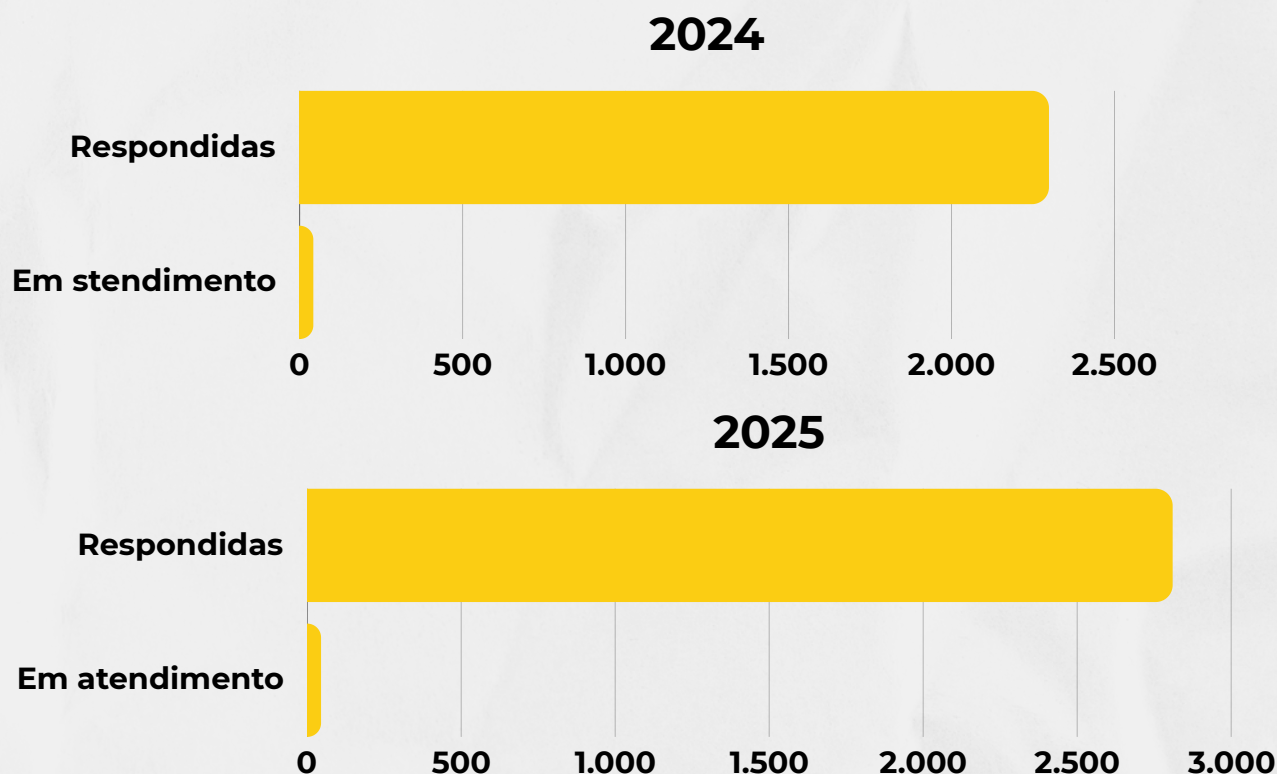


## COMPARATIVO

No ano de 2024 foram registradas **2.341 manifestações**, sendo que 2.299 respondidas ao cidadão até 17/01/2025.

Já em 2025, houve aumento de 22%, sendo **2.855 manifestações** registradas e 2.810 respondidas ao cidadão até 25/02/2026 .

Os gráficos gerados contemplam os dados registrados no painel da Ouvidoria desde 01/01/2024 a 31/12/2025



# RELATÓRIO GERAL DA OUVIDORIA



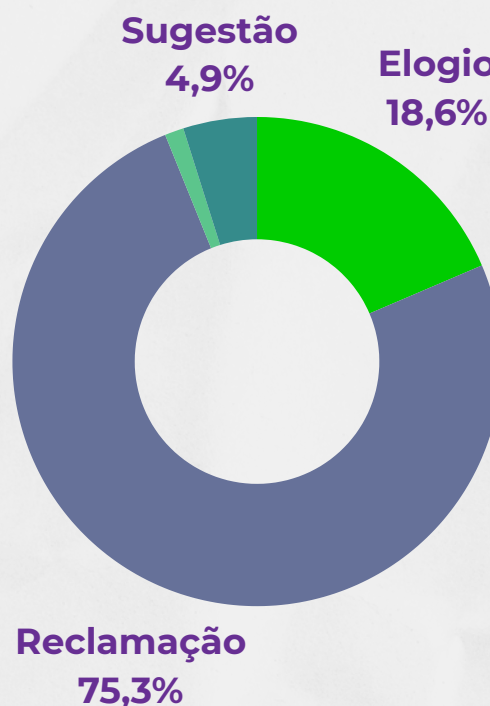
Através da Ouvidoria é possível encaminhar manifestações de reclamação, elogio, sugestão ou denúncia.

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 GERAL DA OUVIDORIA



Além disso, é possível encaminhar pedido de orientação, por meio do 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 - 3174-1500.

Os registros realizados pelos cidadãos são respondidos, 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 2025, foram  
337 registros  
diretamente para  
este serviço.***



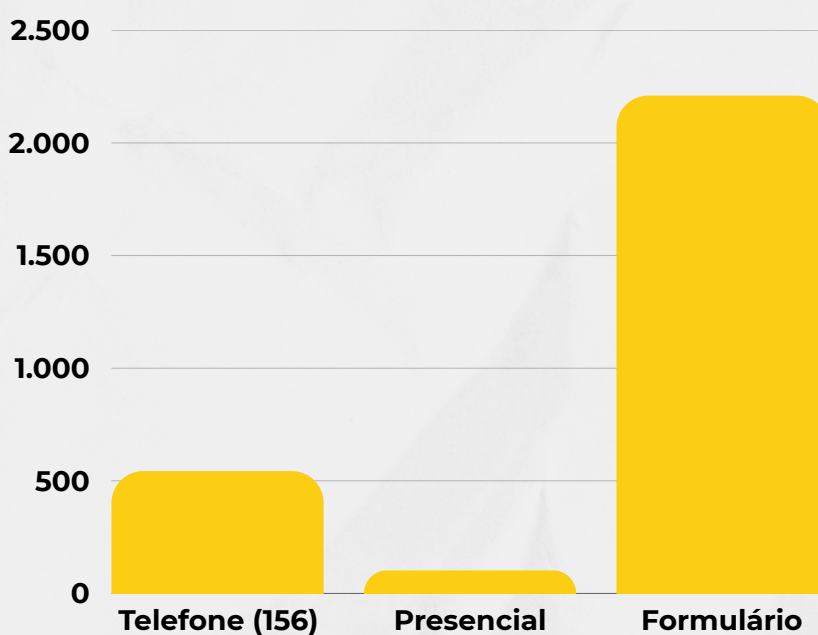
# RELATÓRIO GERAL DA OUIDIDORIA



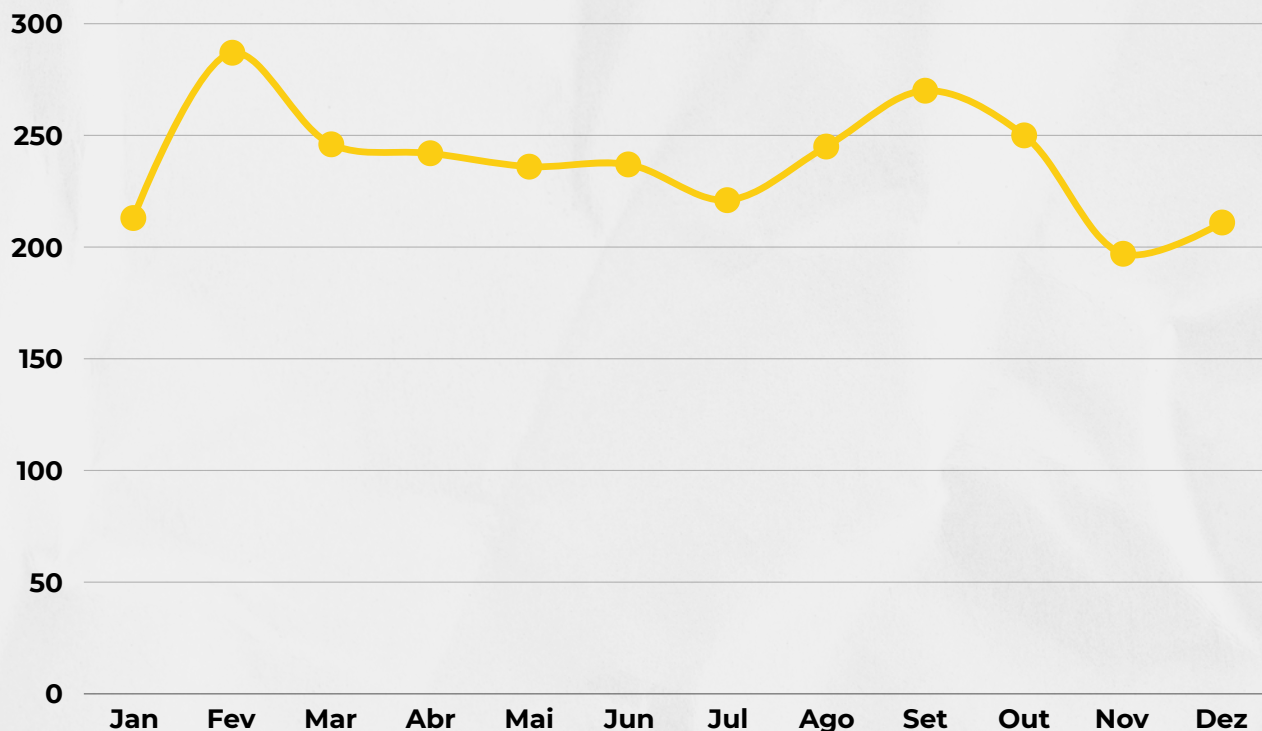
## ESTATÍSTICAS DE ENTRADA DE MANIFESTAÇÕES

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

Por canal



Por período

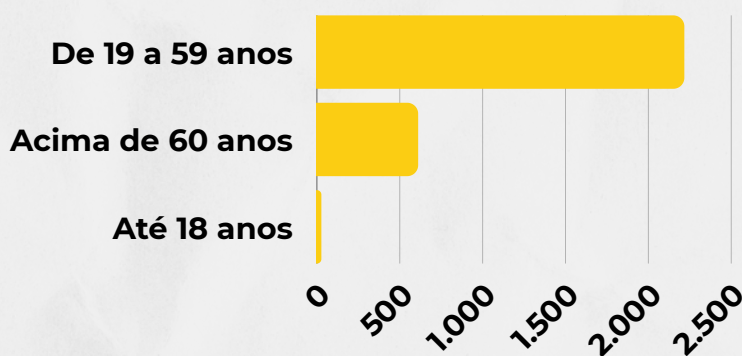


# RELATÓRIO GERAL DA OUIDORIA

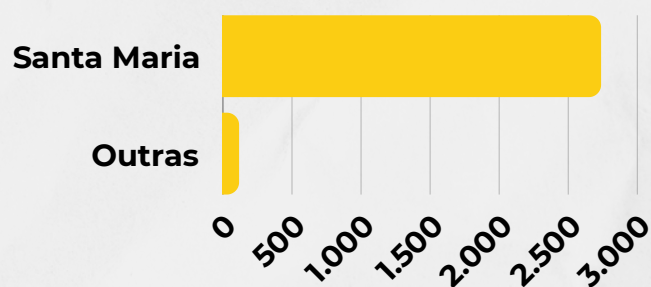


## PERFIL DOS USUÁRIOS

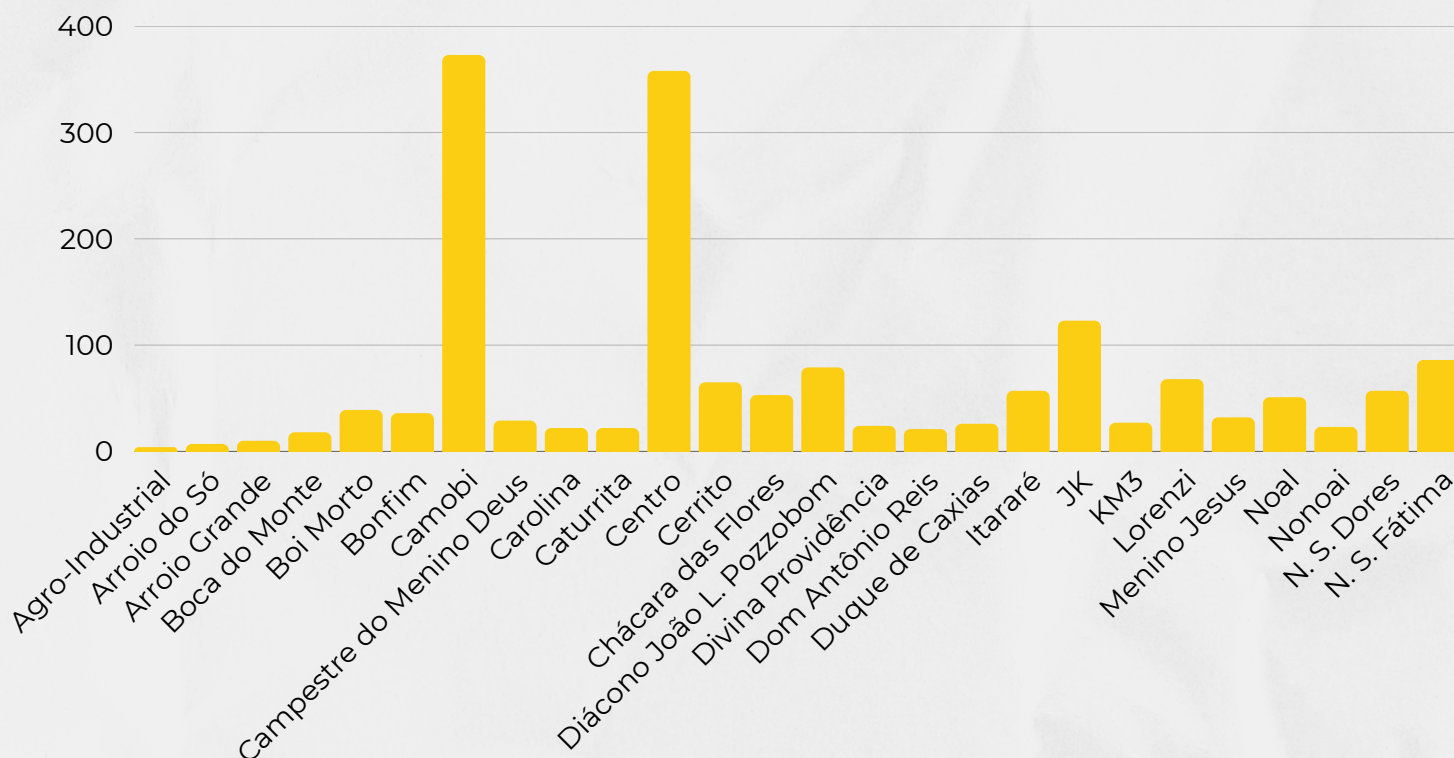
### Faixa etária



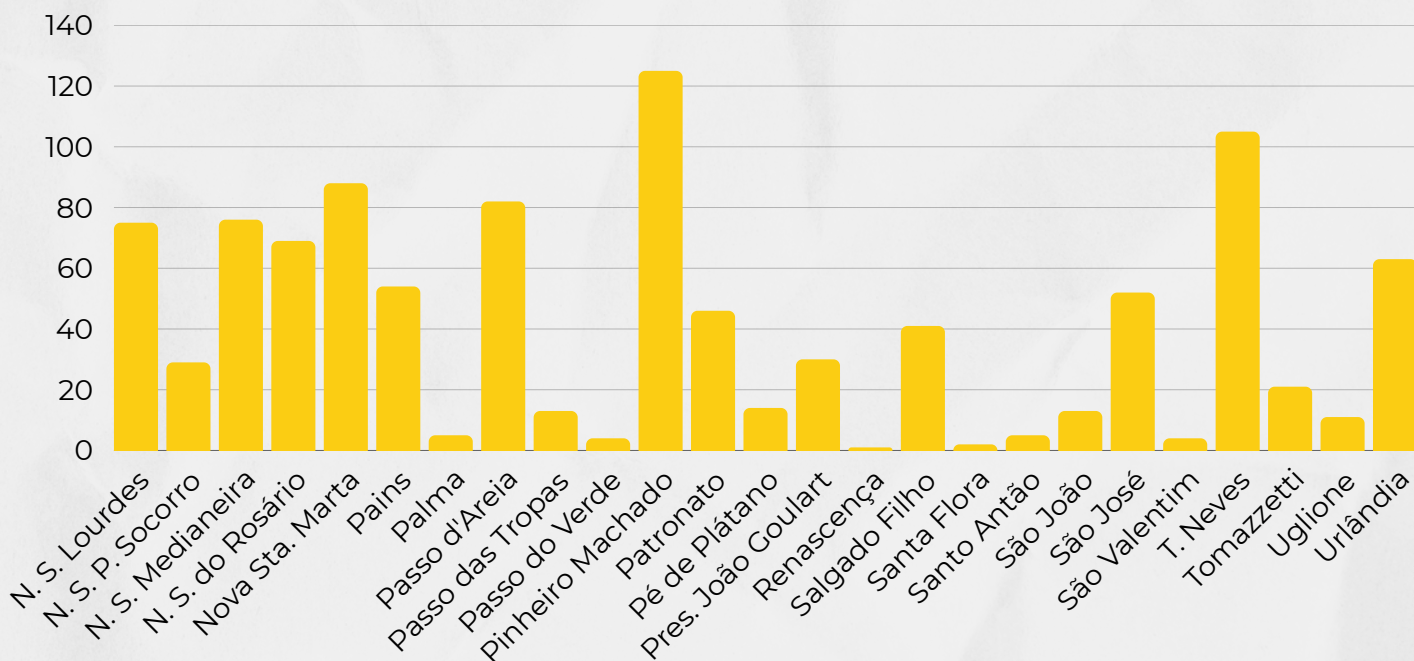
### Localização



### Distribuição por bairro



# RELATÓRIO GERAL DA OUIDIDORIA

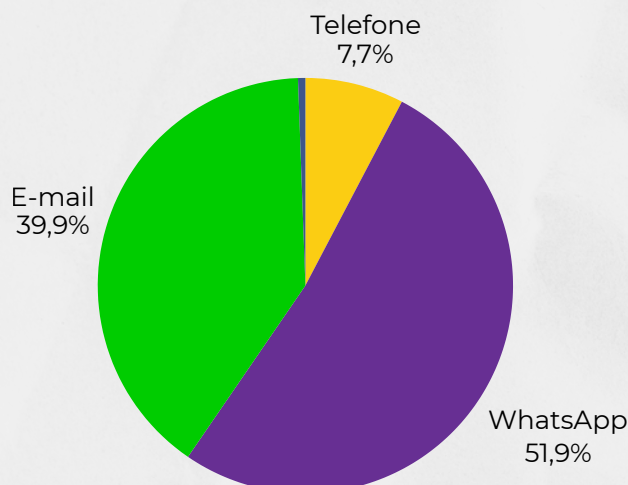


## TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

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 16 dias.**

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

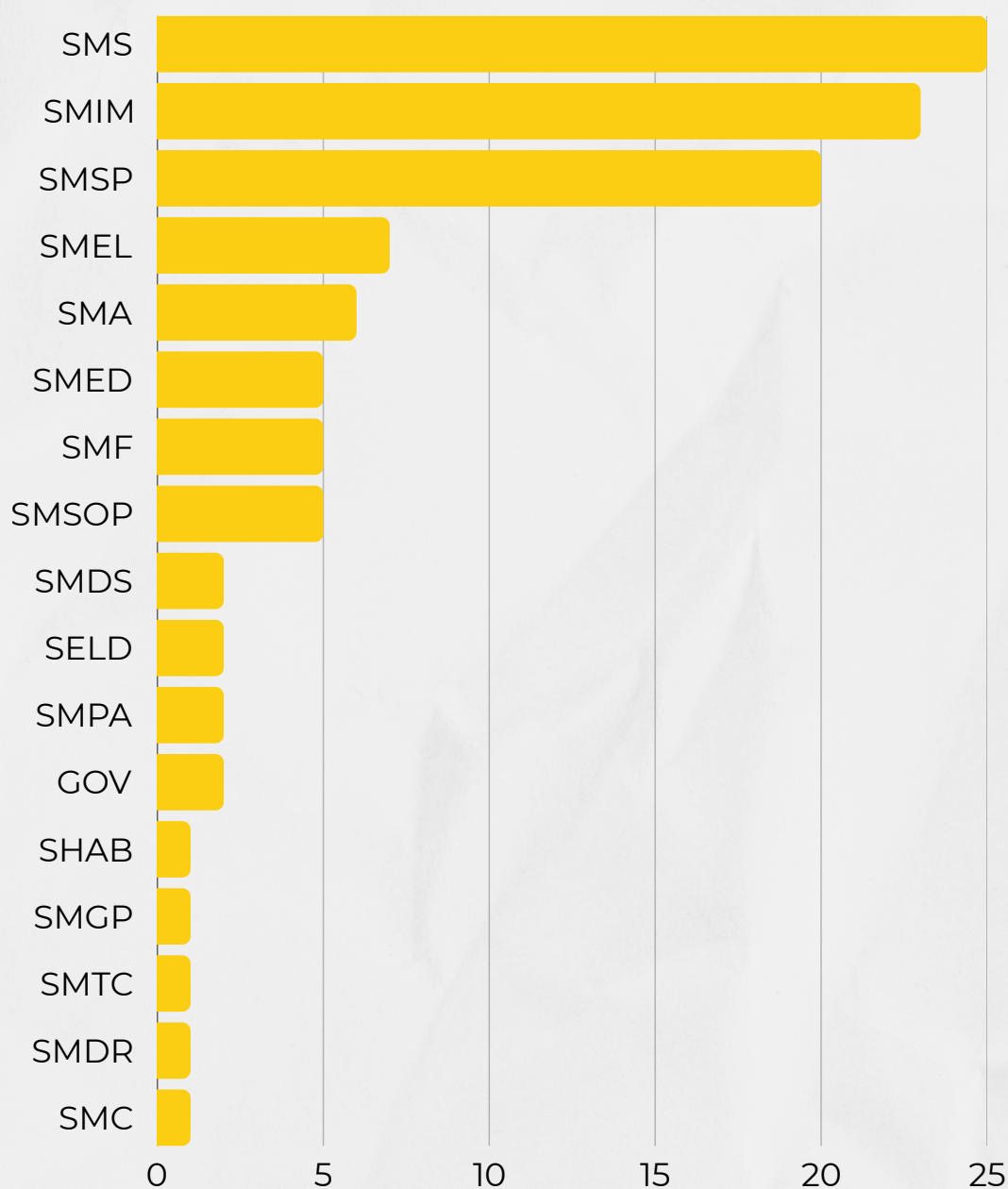
Escolha de canal para respostas



# RELATÓRIO GERAL DA OUIDIDORIA



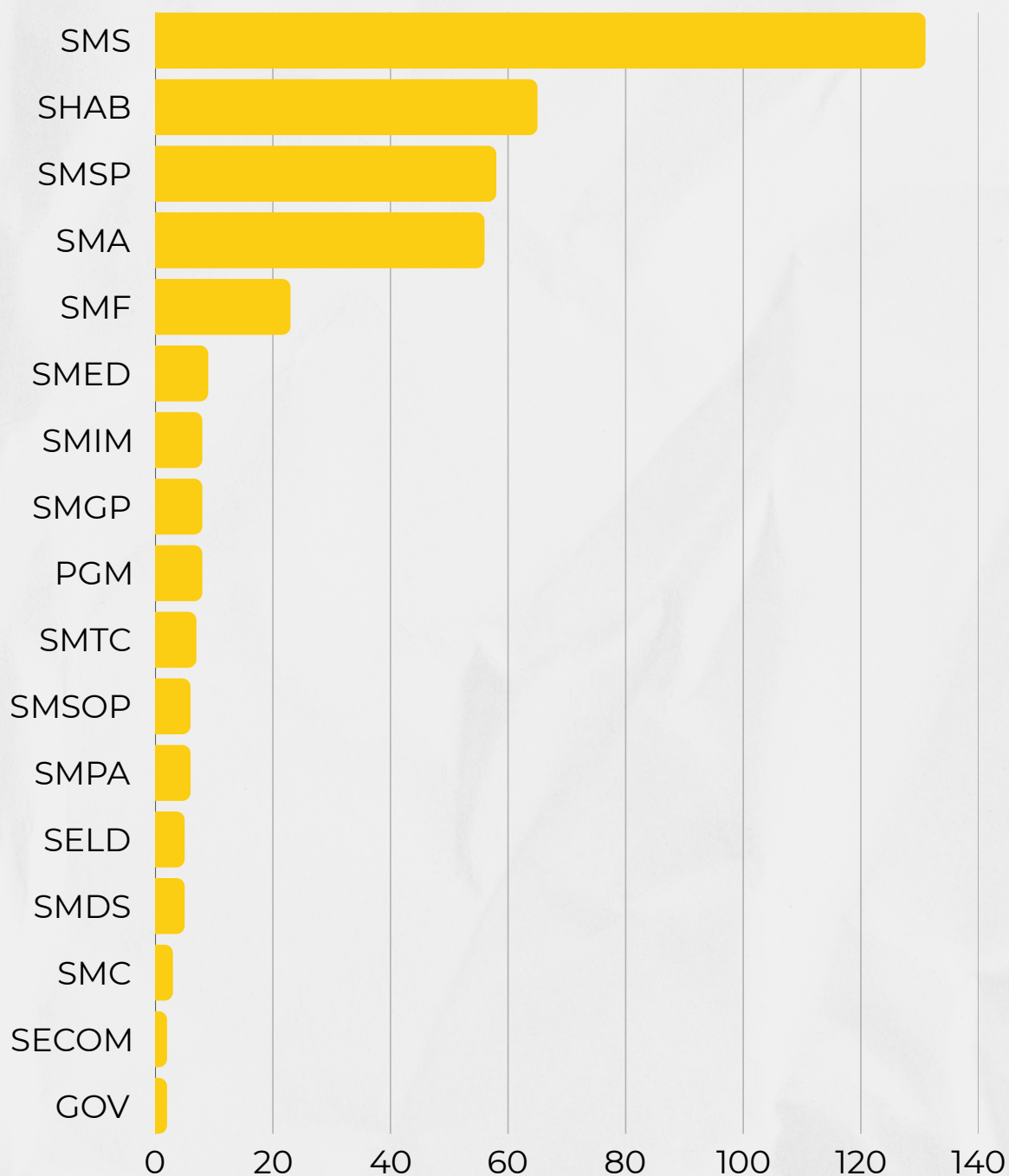
As manifestações recebidas na **categoria sugestão** totalizam **109 protocolos** distribuídos nas secretarias de município abaixo:



# RELATÓRIO GERAL DA OUIDORIA



As **manifestações de elogio** recebidas totalizam **402 protocolos**, distribuídos nas secretarias de município abaixo:





## SECRETARIA DE GOVERNANÇA

As manifestações vinculadas a Secretaria de Governança se referem a decretos municipais, demora para responder, sugestões e elogios.

### Situação das manifestações



Respondidas  
100%

Foram **6 manifestações** de Ouvidoria direcionadas a Secretaria de Governança, sendo:

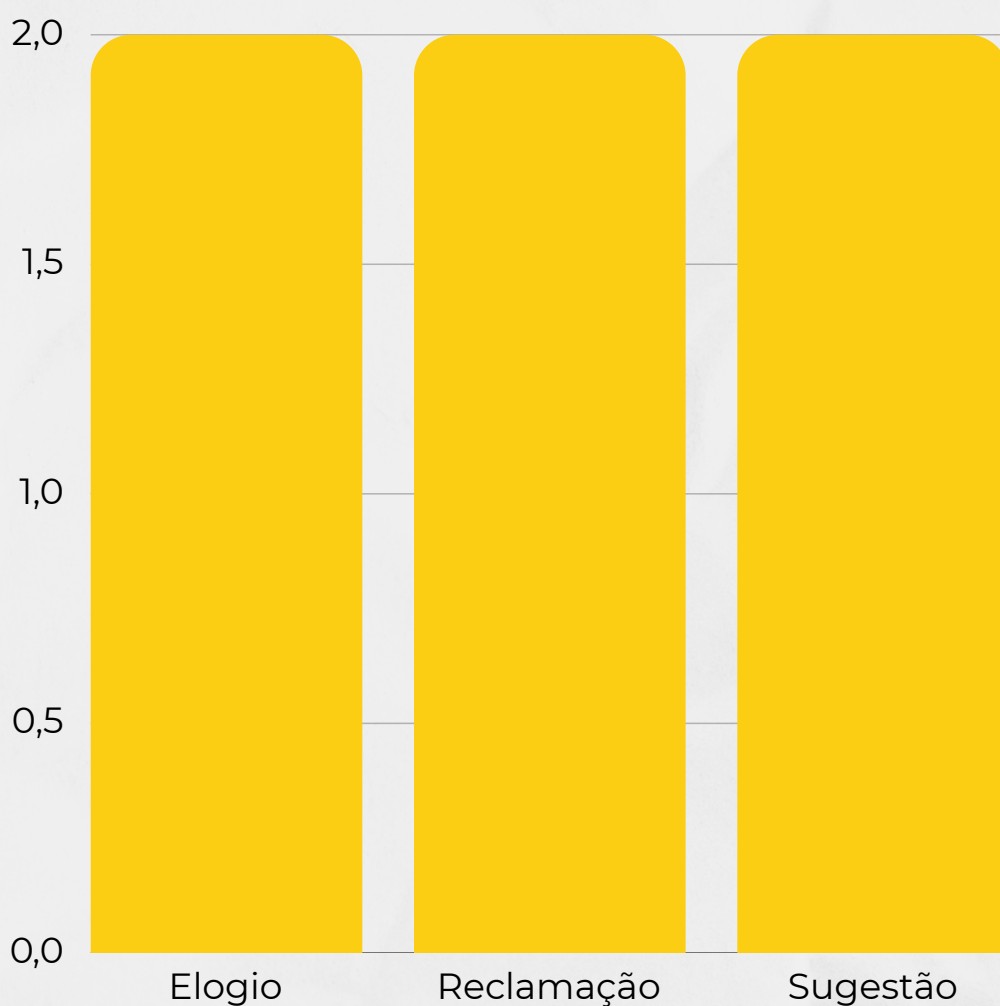
- **1 protocolo** sobre decreto de aumento de passagem;
- **1 protocolo** sobre a atraso em uma resposta para o e-SIC;
- **2 protocolos** de agradecimento;
- **2 protocolo** de melhorias no serviço prestado.

# RELATÓRIO GERAL DA OUVIDORIA



## GABINETE DO PREFEITO

As 6 manifestações recebidas estão segmentadas nas categorias abaixo:



# RELATÓRIO GERAL DA OUIDIDORIA



## PROCURADORIA GERAL

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

Situação das manifestações

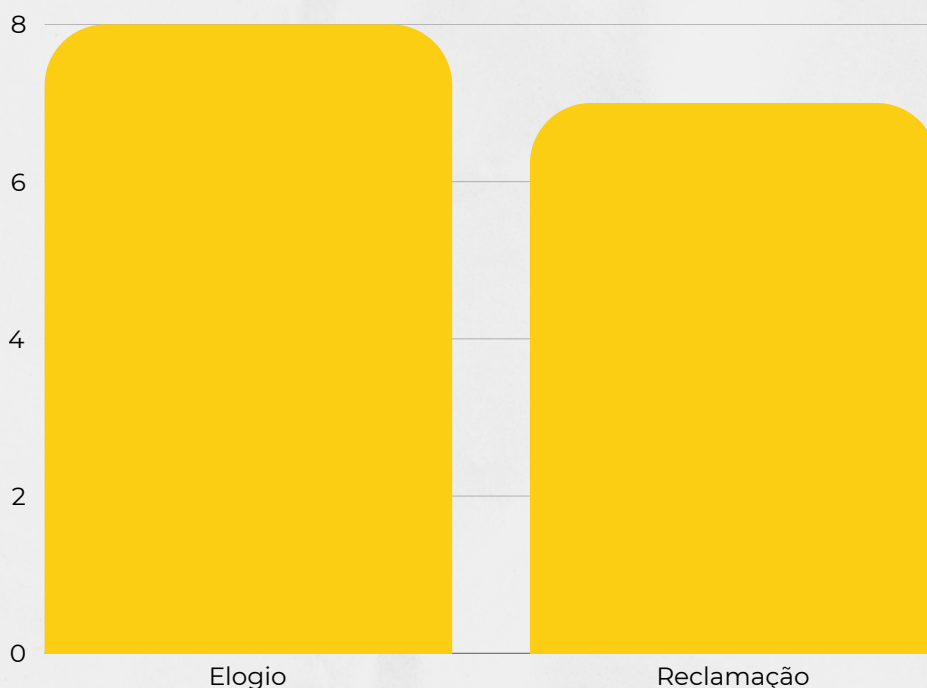


Respondidas  
100%

Foram **15 manifestações** de Ouvidoria direcionadas à PGM, sendo:

- **3 protocolos** sobre prescrição de débitos;
- **2 protocolos** sobre atendimento/condução;
- **1 protocolo** de requerimento administrativo;
- **1 protocolo** sobre concurso para procurador;
- **8 protocolos** de agradecimento.

As **15 manifestações** recebidas pertencem às categorias abaixo:

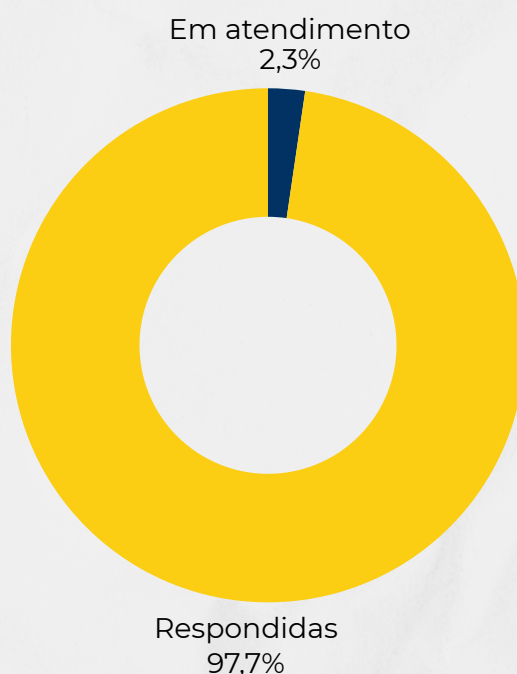




## SECRETARIA DE EDUCAÇÃO

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

### Situação das manifestações



Foram **216 manifestações** de Ouvidoria direcionadas À SMED, sendo:

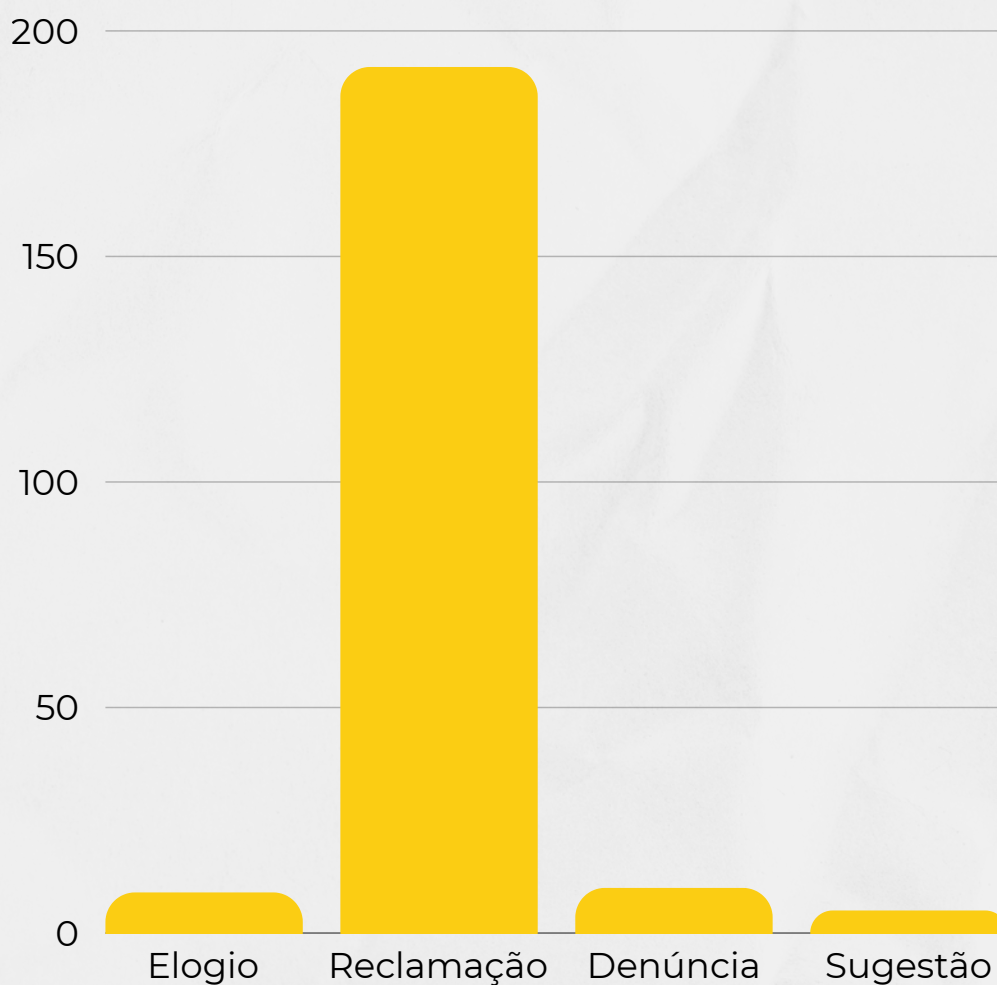
- **43 protocolos** sobre infraestrutura em escolas;
- **33 protocolos** sobre falta de profissionais;
- **30 protocolos** sobre a conduta de profissionais da educação;
- **19 protocolos** sobre conduta de servidores administrativos/dir. escolar;
- **18 protocolos** sobre escolas municipais;
- **18 protocolos** sobre vagas em escolas;
- **31 protocolos** sobre outros assuntos relacionados à educação;
- **9 protocolos** de agradecimentos por serviços;
- **5 protocolos** de melhorias no serviço prestado;
- **10 protocolos** relacionados à denúncias recebidas.

# RELATÓRIO GERAL DA OUVIDORIA



## SECRETARIA DE EDUCAÇÃO

As **216 manifestações** recebidas estão segmentadas nas categorias abaixo:





## SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E ADMINISTRAÇÃO

As manifestações vinculadas à SMPA se referem aos serviços online disponibilizados no site da Prefeitura e a áreas públicas.

Situação das  
manifestações

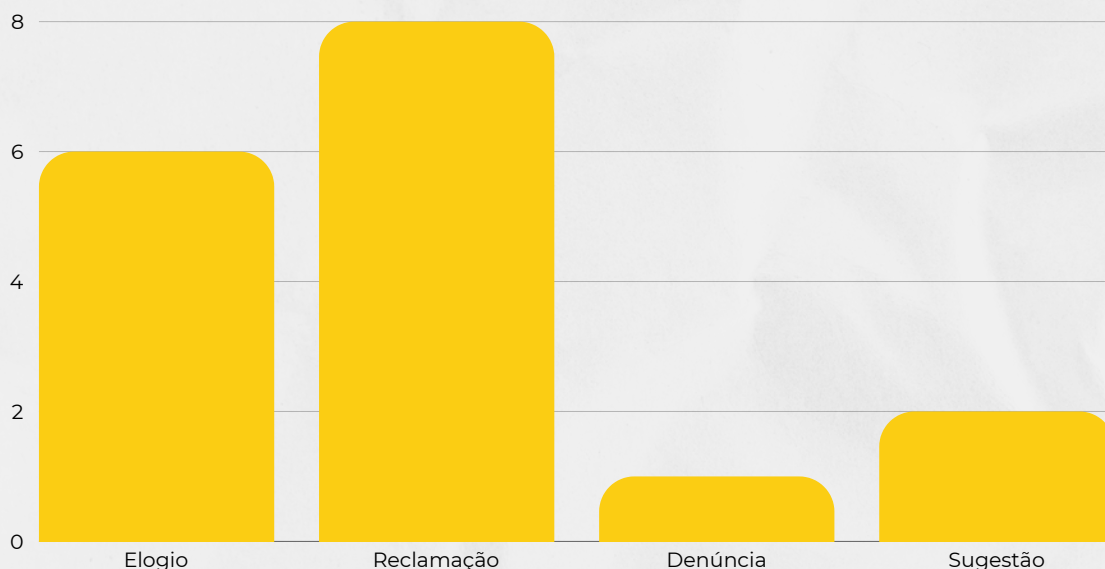


Respondidas  
100%

Foram **17 manifestações** de Ouvidoria direcionadas à SMPA, sendo:

- **2 protocolos** sobre serviços de site;
- **1 protocolo** sobre infraestrutura do CAM;
- **2 protocolo** sobre área pública;
- **3 protocolos** sobre atendimento de servidores;
- **1 protocolo** sobre acidente com carro oficial;
- **1 protocolo** sobre decretos;
- **6 protocolos** de agradecimentos.

As **17 manifestações** recebidas pertencem às categorias abaixo:



# RELATÓRIO GERAL DA OUIDORIA



## SECRETARIA DE CULTURA

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

Situação das manifestações

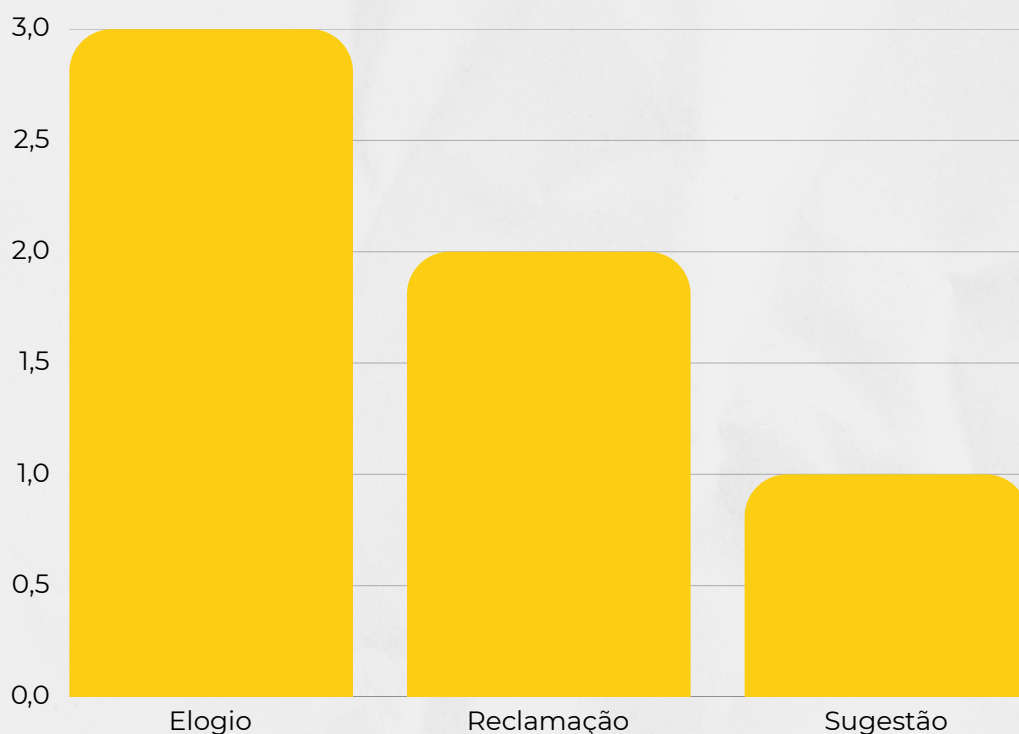


Respondidas  
100%

Foram **6 manifestações** de Ouvidoria direcionadas à SMC, sendo:

- **1 protocolo** sobre cancelamento de visita à biblioteca;
- **1 protocolo** sobre conduta servidores;
- **3 protocolos** de agradecimento;
- **1 protocolo** de melhoria nos serviços prestados.

As **6 manifestações** recebidas pertencem às categorias abaixo:





## SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO

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

Situação das manifestações

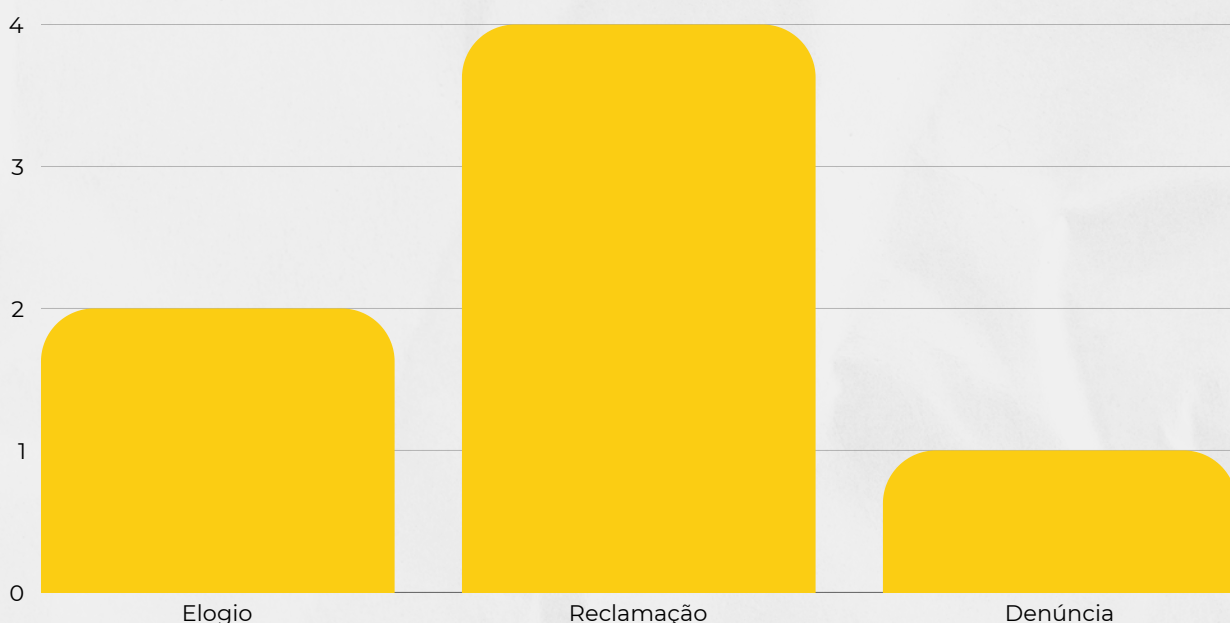


Respondidas  
100%

Foi **7 manifestação** de Ouvidoria direcionadas à SECOM, sendo:

- **2 protocolos** sobre correção de matéria divulgada;
- **1 protocolo** sobre bloqueio em rede social;
- **1 protocolo** sobre apoio estrutural em evento;
- **1 protocolo** vinculado ao Encarregado de Dados;
- **2 protocolos** de agradecimento.

As **7 manifestações** recebidas pertencem às categorias abaixo:





## SECRETARIA DE ESPORTE E LAZER

As manifestações vinculadas à Secretaria de Esporte e Lazer se referem aos equipamentos públicos, vagas em academias e corridas de rua.

Situação das  
manifestações

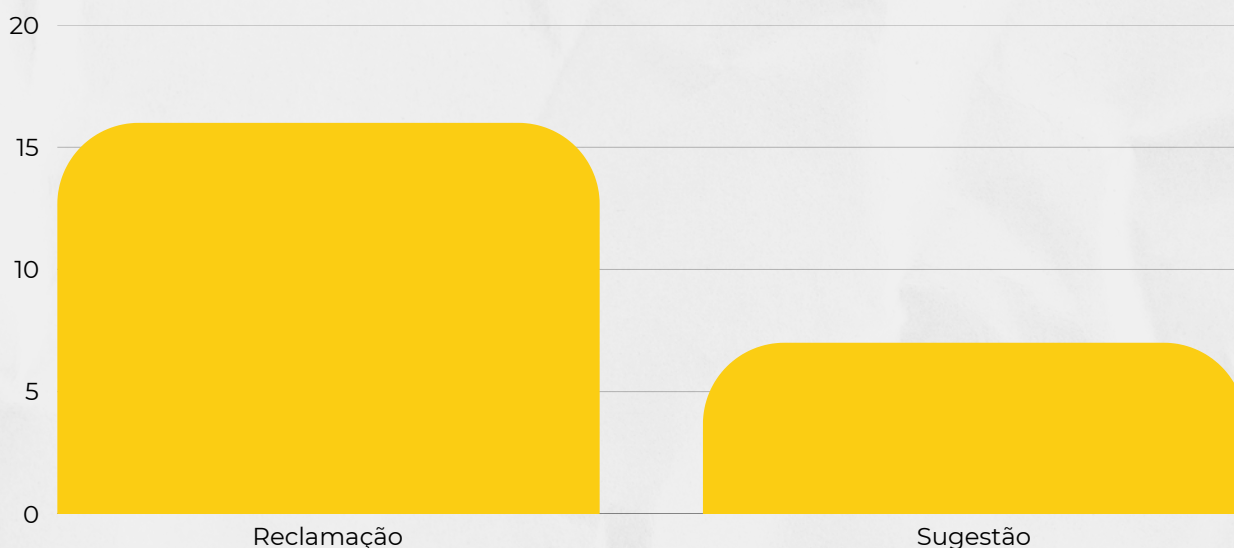


Respondidas  
100%

Foram **23 manifestações** de Ouvidoria direcionadas à SMEL, sendo:

- **11 protocolos** sobre áreas de lazer de praças e parques;
- **3 protocolos** sobre vagas em academia;
- **2 protocolos** corrida de rua;
- **7 protocolos** de sugestão sobre aperfeiçoamento de serviços.

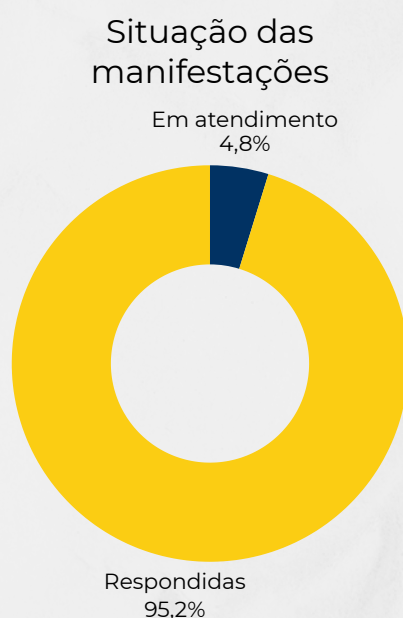
As **23 manifestações** recebidas pertencem às categorias abaixo:





## SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS

As manifestações vinculadas à Secretaria de Gestão de Pessoas se referem a concurso suspenso, demora em atendimento e processos de recursos humanos.



Foram **42 manifestações** de Ouvidoria direcionadas à SMGP, sendo:

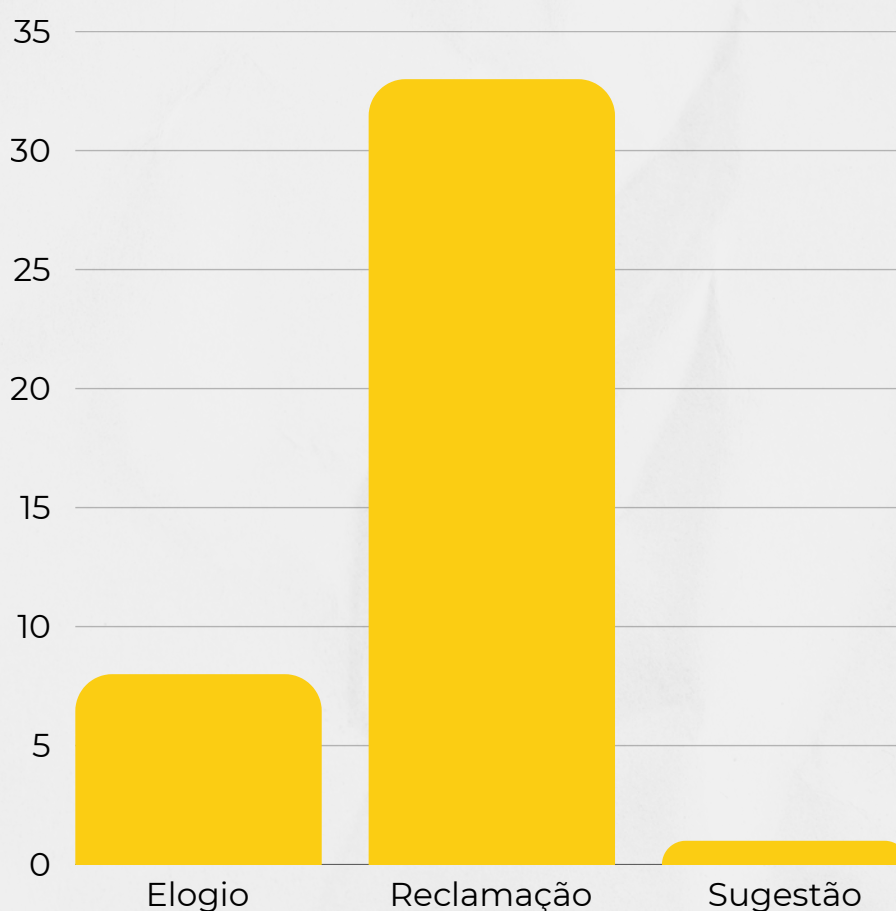
- **15 protocolos** sobre concurso suspenso;
- **4 protocolos** sobre serviços de RH;
- **2 protocolos** sobre atendimento;
- **3 protocolos** sobre concursos públicos;
- **3 protocolos** de estágios;
- **1 protocolo** sobre aperfeiçoamento de serviços;
- **8 protocolo** de agradecimento;
- **6 protocolos** sobre outros assuntos

# RELATÓRIO GERAL DA OUVIDORIA



## SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS

As **42 manifestações** recebidas estão segmentadas nas categorias abaixo:



# RELATÓRIO GERAL DA OUVIDORIA



## SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO RURAL

As manifestações vinculadas à Secretaria de Desenvolvimento Rural estão relacionadas

Situação das manifestações

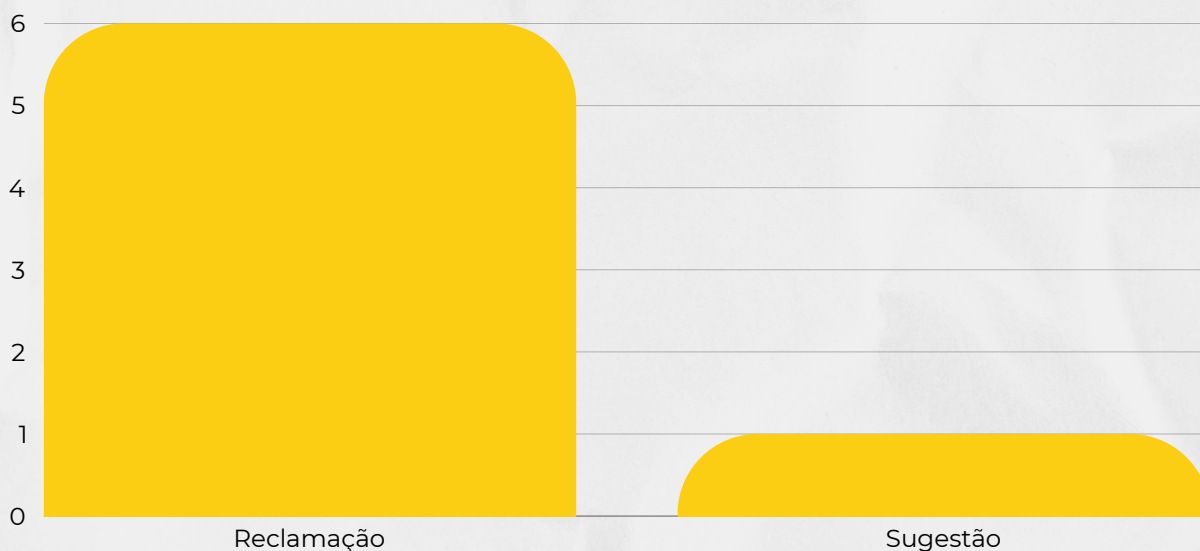


Respondidas  
100%

Foram **7 manifestações** de Ouvidoria direcionadas à SMDR, sendo:

- **4 protocolo** sobre manutenção de estrada rural;
- **1 protocolo** sobre sinalização de estrada rural;
- **1 protocolo** sobre infraestrutura das feiras;
- **1 protocolo** de aperfeiçoamento dos serviços.

As **7 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, casas de passagem, ao acolhimento de pessoas em situação de rua e programas sociais.

Situação das  
manifestações



Respondidas  
100%

Foram **50 manifestações** de Ouvidoria direcionadas à SMDS, sendo:

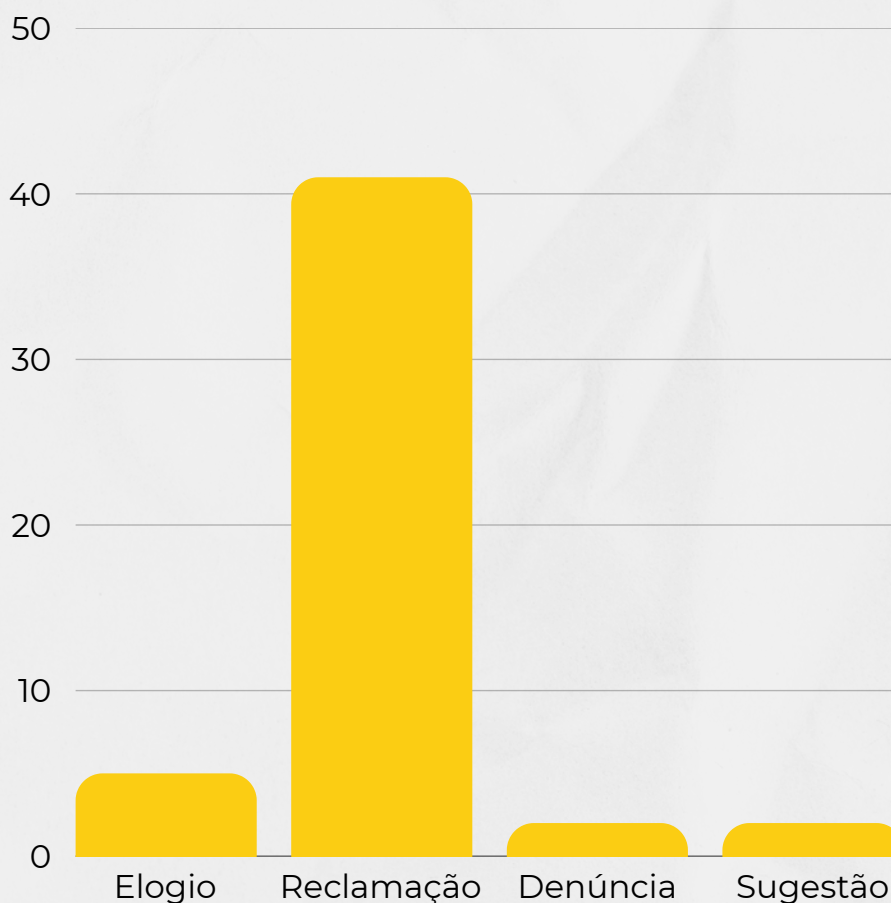
- **9 protocolos** sobre benefícios assistenciais;
- **5 protocolos** sobre atendimento CRAS;
- **7 protocolos** de moradores de rua;
- **8 protocolos** sobre casas de passagem;
- **3 protocolos** sobre fiscalização de benefícios;
- **4 protocolos** sobre o restaurante popular;
- **4 protocolos** sobre conselho tutelar;
- **2 protocolos** sobre atendimento telefônico;
- **2 protocolos** sobre aperfeiçoamento de serviços;
- **1 protocolo** sobre sepultamento gratuito;
- **5 protocolos** de agradecimento.

# RELATÓRIO GERAL DA OUVIDORIA



## SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL

As **50 manifestações** recebidas estão segmentadas nas categorias abaixo:



# RELATÓRIO GERAL DA OUIDORIA



## SECRETARIA DE HABITAÇÃO E REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA

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

Foram **83 manifestações** de Ouvidoria direcionadas à SHAB, sendo:

Situação das manifestações



Respondidas  
100%

- **8 protocolos** sobre aluguel social;
- **4 protocolos** sobre benefício social de moradia;
- **4 protocolos** sobre atendimento;
- **1 protocolo** sobre cadastramento de imóvel para aluguel social;
- **1 protocolo** de aperfeiçoamento de serviços;
- **65 protocolos** de agradecimento.

As **83 manifestações** recebidas estão segmentadas nas categorias abaixo:



# RELATÓRIO GERAL DA OUIDORIA



## SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E INOVAÇÃO

As manifestações vinculadas à Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Inovação se referem a Praça Saldanha Marinho e ao Shopping Independência.

Situação das manifestações



Respondidas  
100%

Foram **3 manifestações** de Ouvidoria direcionadas à SMDEI, sendo:

- **2 protocolos** sobre o piso do calçadão e praça;
- **1 protocolo** sobre o shopping independência.

As **3 manifestações** recebidas estão segmentadas nas categorias abaixo:





## SECRETARIA DA FAZENDA

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 **82 manifestações** de Ouvidoria direcionadas à SMF, sendo:

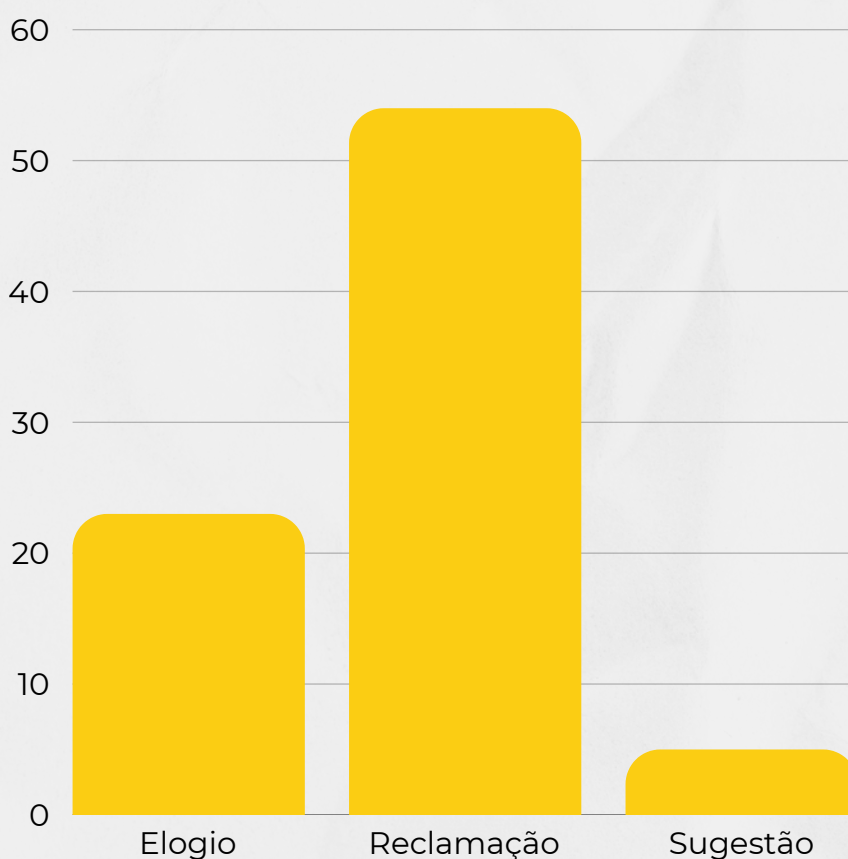
- **41 protocolos** sobre processos de IPTU, ITR/IT, DÍVIDA, ITBI, parcelamentos etc;
- **4 protocolos** sobre devolução de valores;
- **5 protocolos** sobre nota fiscal;
- **3 protocolos** sobre atendimento;
- **1 protocolo** sobre telefone;
- **5 protocolos** de sugestão de processos;
- **23 protocolos** de agradecimento.

# RELATÓRIO GERAL DA OUVIDORIA



## SECRETARIA DA FAZENDA

As **82 manifestações** recebidas estão segmentadas nas categorias abaixo:





## SECRETARIA DE URBANISMO E PROJETOS

As manifestações vinculadas à Secretaria de Planejamento e Urbanismo se referem à fiscalização de projetos de obras públicas.

Situação das  
manifestações



Respondidas  
100%

Foram **1 manifestação** de Ouvidoria direcionadas à SMUP, sendo:

- **1 protocolo** sobre a praça Saldanha Marinho.

A manifestação recebidas está segmentadas na categoria abaixo:





## SECRETARIA DE RESILIÊNCIA CLIMÁTICA E RELAÇÕES COMUNITÁRIAS

As manifestações vinculadas à Secretaria de Resiliência Climática e Relações Comunitárias se referem à defesa civil, saque calamidade e aluguel social.

Situação das manifestações

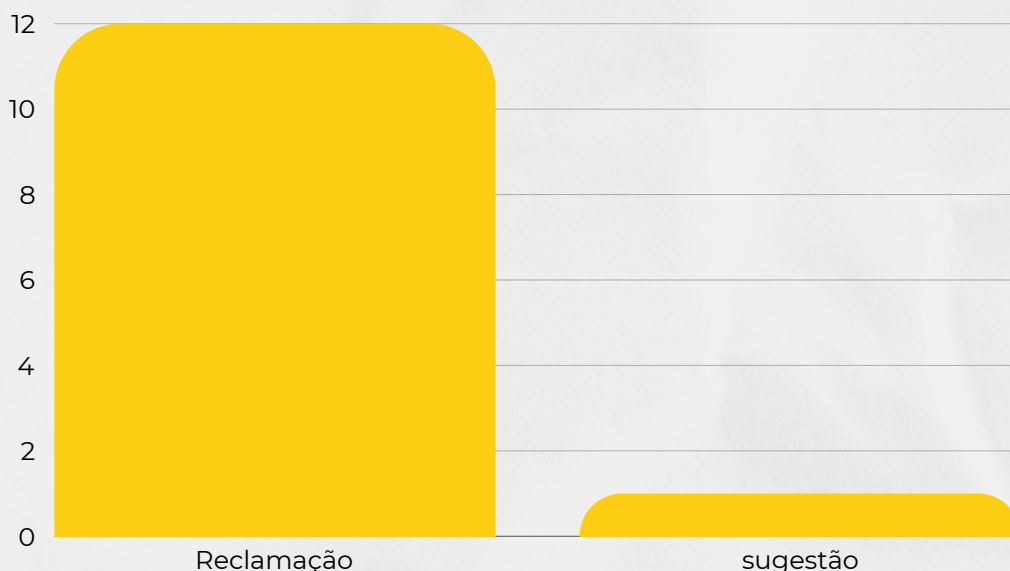


Respondidas  
100%

As **13 manifestações** de Ouvidoria direcionadas à SMRCRC, sendo:

- **7 protocolos** sobre saque calamidade;
- **4 protocolos** sobre defesa civil;
- **1 protocolo** sobre doação de bem inservível;
- **1 protocolo** de aperfeiçoamento de serviços.

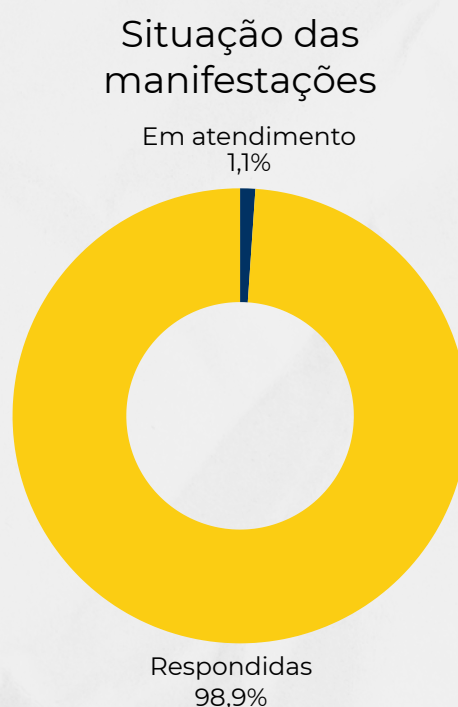
A manifestação recebidas está segmentadas na categoria abaixo:





## SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

As manifestações vinculadas à Secretaria de Meio Ambiente se referem à solicitações de poda, bem estar animal, atendimento e arborização.



Foram **93 manifestações** de Ouvidoria direcionadas à SMA, sendo:

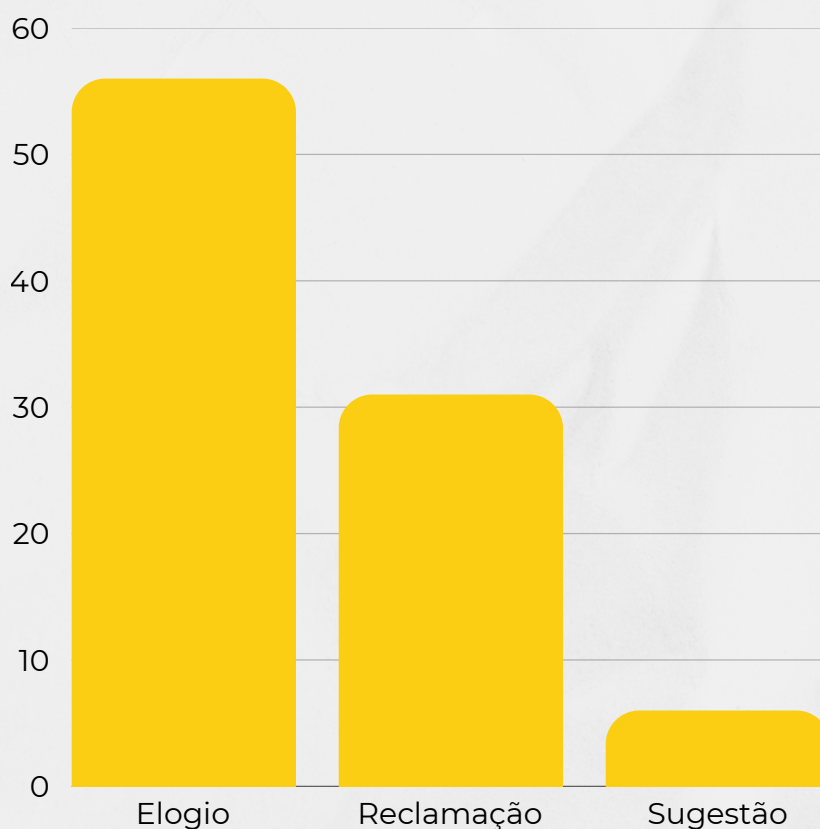
- **13 protocolos** sobre poda/supressão de árvores;
- **7 protocolos** sobre fiscalização;
- **3 protocolos** sobre atendimento;
- **1 protocolo** sobre certidão ambiental;
- **1 protocolo** sobre arborização;
- **6 protocolos** de aperfeiçoamento de serviços;
- **4 protocolos** sobre IPTU Verde;
- **1 protocolo** sobre coleta de resíduos;
- **1 protocolo** sobre praça;
- **56 protocolos** de agradecimento.

# RELATÓRIO GERAL DA OUVIDORIA



## SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE

As 60 manifestações recebidas estão segmentadas nas categorias abaixo:

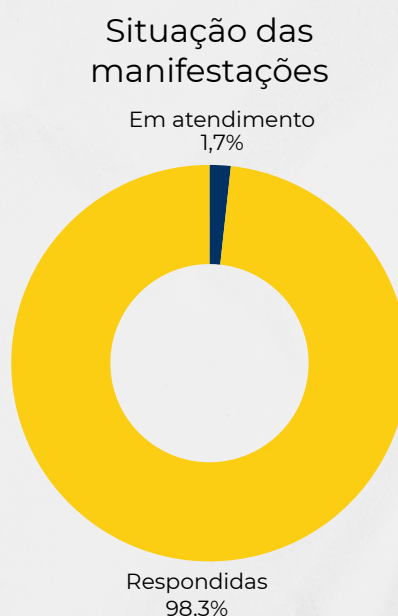


# RELATÓRIO GERAL DA OUVIDORIA



## SECRETARIA DE SEGURANÇA E ORDEM PÚBLICA

As manifestações vinculadas à Secretaria de Segurança e Ordem Pública se referem à fiscalização trânsito, multas, e aos serviços de trânsito (sinalização, fluxo etc).



Foram **58 manifestações** de Ouvidoria direcionadas à SMSOP, sendo:

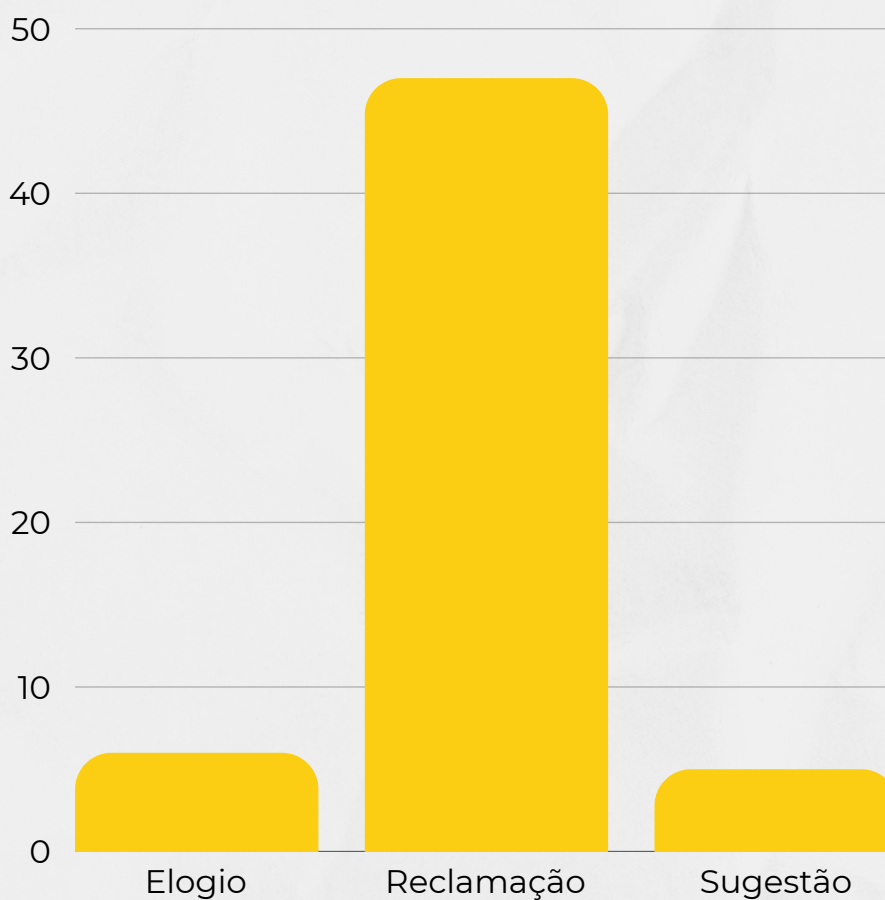
- **15 protocolos** sobre fiscalização de trânsito;
- **5 protocolos** sobre serviços administrativos;
- **5 protocolos** sobre multas de trânsito;
- **4 protocolos** sobre atendimento de fiscais;
- **4 protocolos** sobre poluição sonora;
- **4 protocolos** sobre sinalização trânsito;
- **3 protocolos** sobre solicitação de imagens;
- **2 protocolos** sobre credencial de estacionamento;
- **1 protocolos** sobre acidente de trânsito;
- **2 protocolos** sobre fios caídos;
- **5 protocolos** sobre aperfeiçoamento de serviços;
- **6 protocolos** de agradecimento;
- **2 protocolo** sobre outros assuntos.

# RELATÓRIO GERAL DA OUVIDORIA



## SECRETARIA DE SEGURANÇA E ORDEM PÚBLICA

As **58 manifestações** recebidas estão segmentadas nas categorias abaixo:



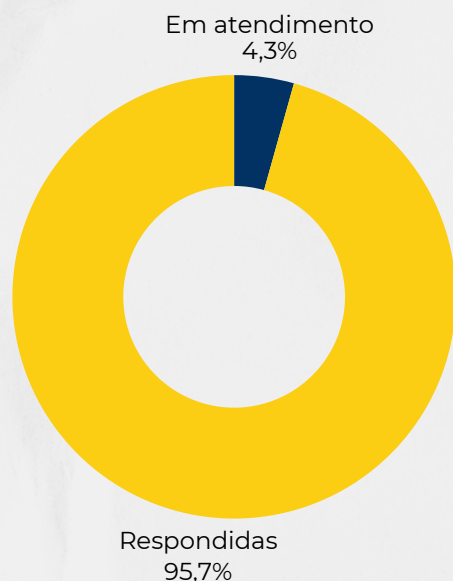


## SECRETARIA DE LICENCIAMENTO E DESBUROCRATIZAÇÃO

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 **92 manifestações** de Ouvidoria direcionadas à SELD, sendo:

### Situação das manifestações



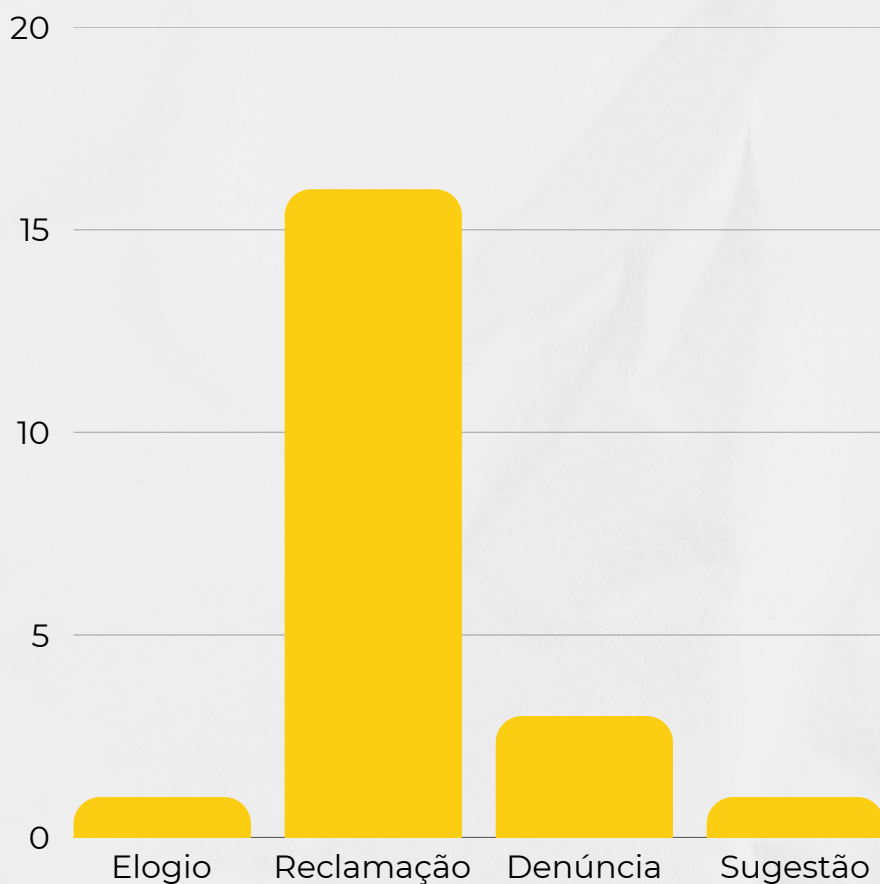
- **37 protocolos** sobre serviços de fiscalização (terrenos/obras/calçadas/atividades econômicas);
- **8 protocolos** sobre perturbação do sossego;
- **7 protocolos** sobre atendimento de servidores;
- **11 protocolos** sobre alvarás;
- **3 protocolos** de invasão de área pública
- **6 protocolos** sobre site/cadastro Descomplica
- **3 protocolos** sobre licença para obras;
- **2 protocolos** sobre habite-se;
- **8 protocolos** sobre demais assuntos;
- **5 protocolos** sobre agradecimento;
- **2 protocolos** de aperfeiçoamento de serviços.

# RELATÓRIO GERAL DA OUVIDORIA



## SECRETARIA DE LICENCIAMENTO E DESBUROCRATIZAÇÃO

As **92 manifestações** recebidas estão segmentadas nas categorias abaixo:

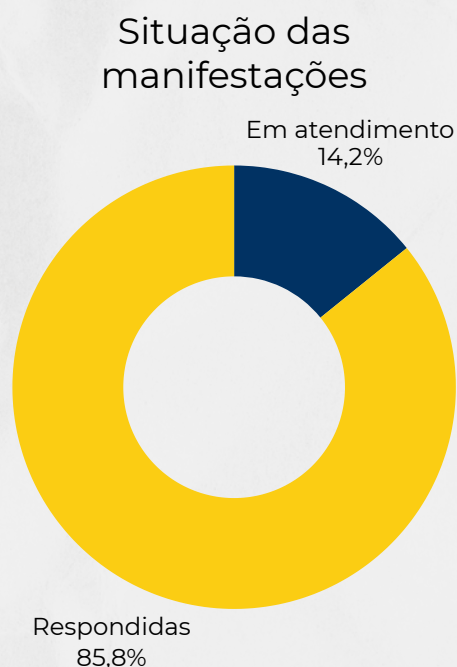


# RELATÓRIO GERAL DA OUVIDORIA



## SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MOBILIDADE

As manifestações vinculadas à Secretaria de Infraestrutura e Mobilidade se referem à manutenção viária, rede pluvial, sinalização de placas e ruas, paradas de ônibus, boca de loco e etc.



Foram **198 manifestações** de Ouvidoria direcionadas à SMIM, sendo:

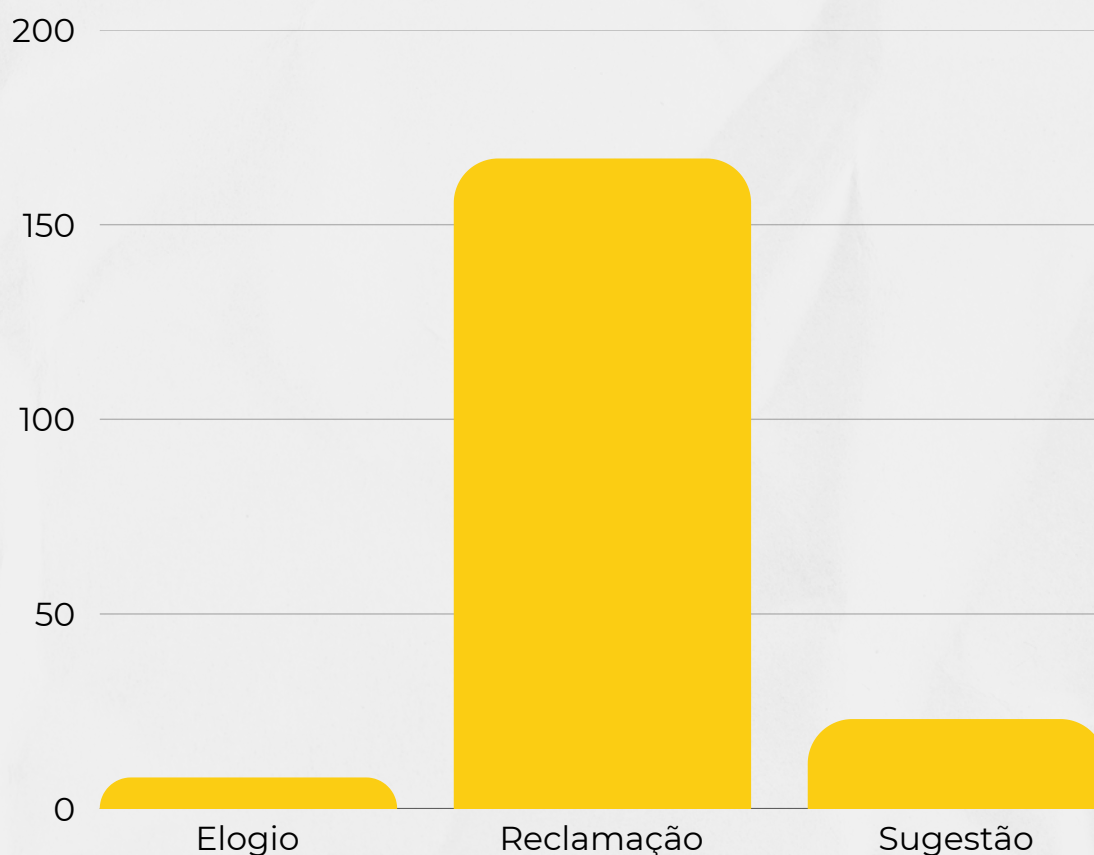
- **48 protocolos** sobre manutenção de rua;
- **32 protocolos** sobre sinalização de placas e ruas;
- **25 protocolos** sobre boca de lobo;
- **22 protocolos** sobre esgoto pluvial;
- **8 protocolos** sobre parada de ônibus;
- **7 protocolos** sobre sanga;
- **7 protocolos** sobre conserto de calçada danificada;
- **5 protocolos** sobre limpeza urbana;
- **5 protocolos** sobre manutenção de estrada rural;
- **2 protocolos** sobre transporte público;
- **1 protocolo** sobre retirada de placa de obra pública;
- **1 protocolo** sobre poluição ambiental;
- **1 protocolo** sobre credencial do idoso;
- **1 protocolo** sobre multa;
- **1 protocolo** sobre fiscalização de obra pública;
- **1 protocolo** sobre fiscalização de trânsito;
- **23 protocolos** de aperfeiçoamento de serviços;
- **8 protocolos** de agradecimento.

# RELATÓRIO GERAL DA OUVIDORIA



## SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MOBILIDADE

As **198 manifestações** recebidas estão segmentadas nas categorias abaixo:

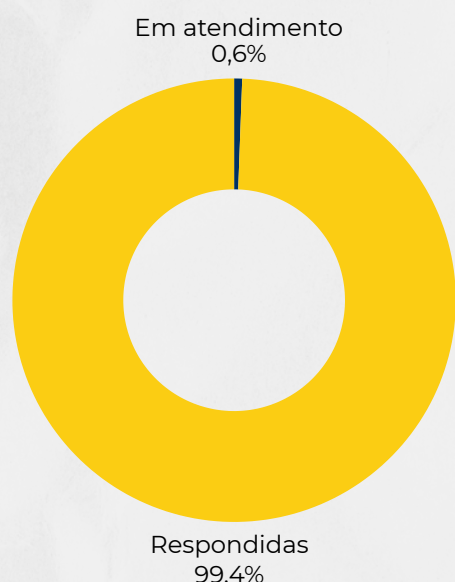




## SECRETARIA DE SERVIÇOS PÚBLICOS

As manifestações vinculadas à Secretaria de Infraestrutura e Mobilidade se referem à coleta de resíduos, CORSAN, transporte público, cemitério, poda de árvore e etc.

### Situação das manifestações



Foram **344 manifestações** de Ouvidoria direcionadas à SMSP, sendo:

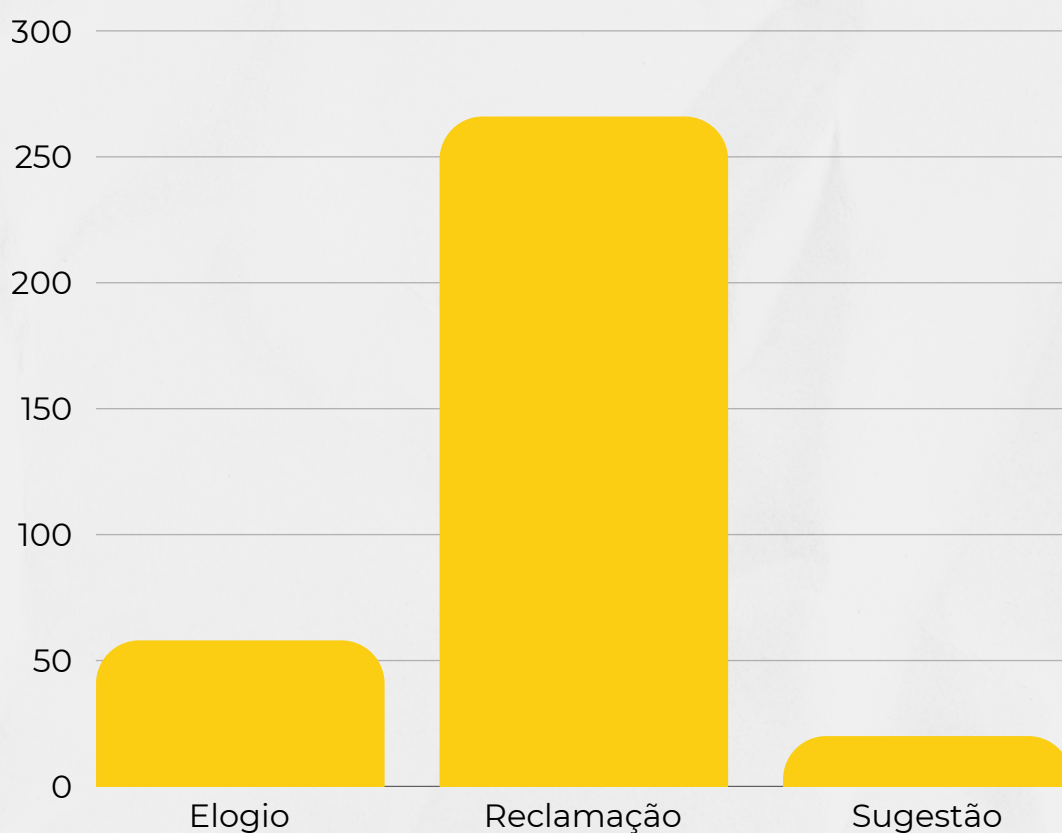
- **89 protocolos** sobre resíduos;
- **50 protocolos** sobre serviços da CORSAN;
- **46 protocolos** sobre transporte público;
- **21 protocolos** sobre iluminação pública;
- **12 protocolos** sobre limpeza urbana;
- **9 protocolos** sobre parada de ônibus;
- **10 protocolos** sobre cemitérios;
- **6 protocolos** sobre praças e parques;
- **7 protocolos** sobre táxis;
- **5 protocolos** sobre desabastecimento de água;
- **5 protocolos** sobre poda de árvore;
- **2 protocolos** sobre sinalização de rua;
- **2 protocolos** sobre bueiro;
- **2 protocolos** sobre atendimento;
- **20 protocolos** de aperfeiçoamento de serviços;
- **58 protocolos** de agradecimento.

# RELATÓRIO GERAL DA OUVIDORIA



## SECRETARIA DE SERVIÇOS PÚBLICOS

As **344 manifestações** recebidas estão segmentadas nas categorias abaixo:



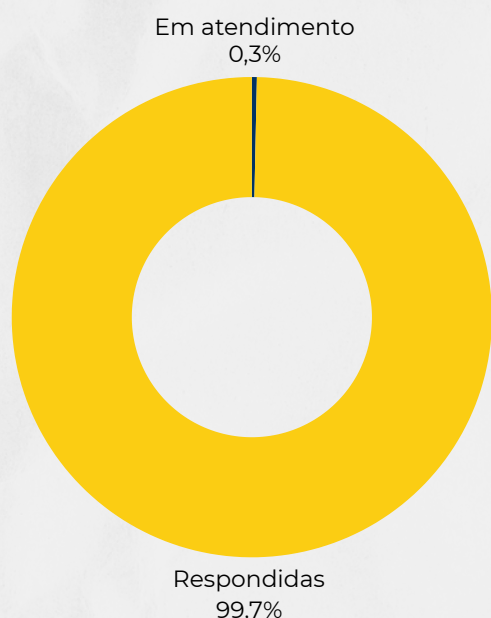
# RELATÓRIO GERAL DA OUIDORIA



## 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.

### Situação das manifestações



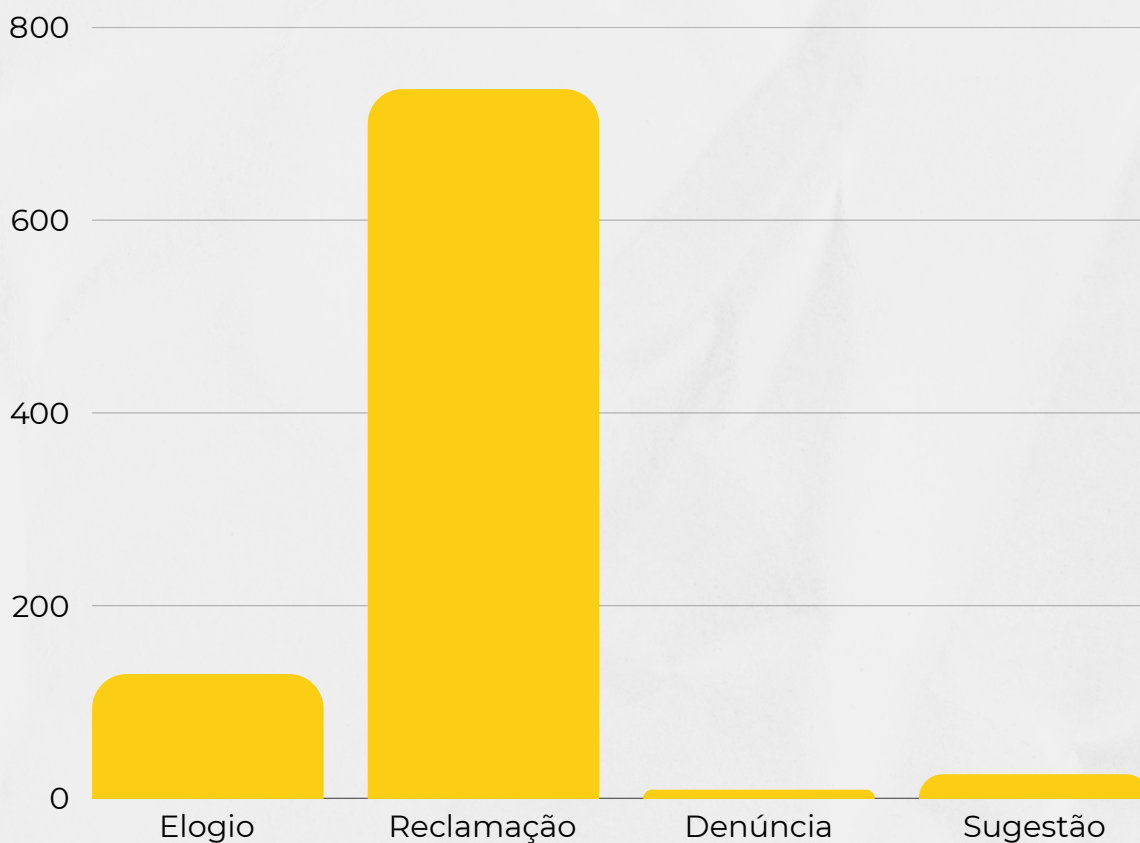
Foram **902 manifestações** de Ouvidoria direcionadas a SMS, sendo:

- 1 protocolo sobre RH da saúde;
- 10 protocolos sobre serviço da vigilância em saúde;
- 9 protocolos sobre conduta de servidores;
- 129 protocolos de elogio sobre ações e servidores
- 193 protocolos sobre o atendimento nas unidades básicas de saúde, P.A, UPA, demandas múltiplas (UBS, ESF);
- 160 protocolos sobre forma de atendimento e tratamento de servidores de saúde e administrativos;
- 52 protocolos sobre atendimento da farmácia municipal e FARME;
- 50 protocolos sobre não atendimento de telefone nas Unidades de Saúde;
- 9 protocolos sobre atendimento psicossocial.
- 90 protocolos sobre marcação de consultas e exames;
- 47 protocolos sobre falta de medicamentos;
- 45 protocolos sobre autorizações e/ou requisições da saúde;
- 27 protocolos sobre vacinas;
- 16 protocolos sobre infraestrutura/conservação das Unidades de Saúde e Farmácias;
- 14 protocolos sobre falta de materiais;
- 21 protocolos sobre transporte social/gratuidade;
- 3 protocolos sobre outros assuntos;
- 25 protocolos de sugestão de melhorias em serviços.



## SECRETARIA DE SAÚDE

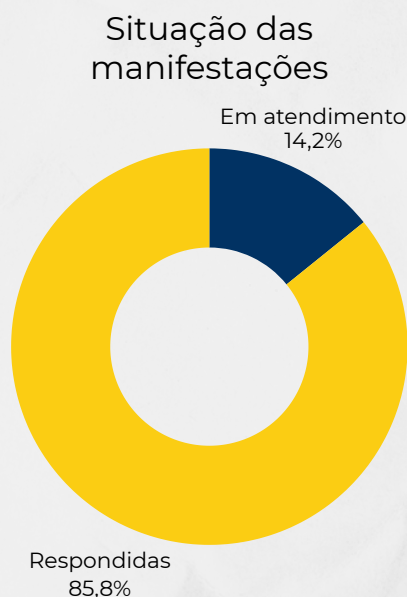
As **902 manifestações** recebidas estão segmentadas nas categorias abaixo:





## SECRETARIA DE TRANSPARÊNCIA E CONTROLE

As manifestações vinculadas à Secretaria de Transparência e Controle 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 SMTC, sendo:

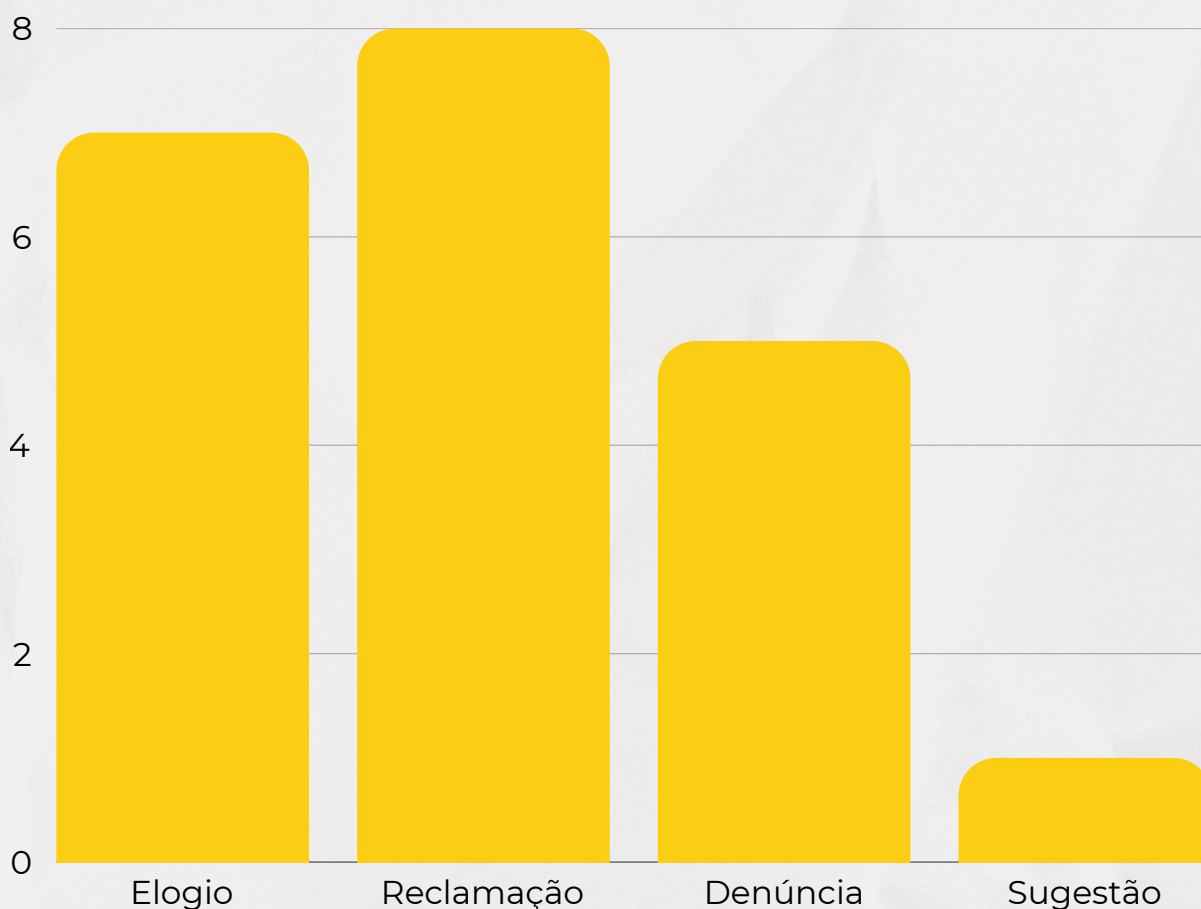
- **3 protocolos** sobre procedimentos para apuração de práticas na administração pública;
- **3 protocolos** sobre atendimento do PROCON;
- **1 protocolo** sobre concurso para procurador;
- **1 protocolo** sobre atendimento telefônico;
- **1 protocolo** de aperfeiçoamento de serviços;
- **7 protocolos** de elogio sobre serviços/atendimento ;
- **5 protocolos** sobre conduta de servidores para apuração.

# RELATÓRIO GERAL DA OUVIDORIA



## SECRETARIA DE TRANSPARÊNCIA E CONTROLE

As **21 manifestações** recebidas estão segmentadas nas categorias abaixo:



# RELATÓRIO ANUAL | 2025

Secretaria de Transparência e Controle  
Ouvidoria Geral