



Prefeitura Municipal de Sapucaia do Sul

OUIDORIA

RELATÓRIO OUIDORIA 2024

1. OBJETIVO:

O relatório a seguir, tendo em vista que preconiza a Lei 13.460/2017, bem como a Lei da Transparência 12.527/2011, visa apresentar dados das demandas recebidas via ouvidoria na Prefeitura Municipal de Sapucaia do Sul, no período de 1º de janeiro a 20 de dezembro de 2024.

2. CONTEXTUALIZAÇÃO

A Ouvidoria, no contexto atual, cumpre papel fundamental no que se refere a escuta ativa da população, trata-se de um canal ágil e de fácil acesso que possibilita contato direto com os diversos órgãos da administração pública, seja presencialmente, pelo telefone ou por meio digital.

Diante das várias formas de acesso à ouvidoria e pela ampla divulgação deste recurso ao alcance de todos, a cada dia mais cidadãos estão utilizando deste canal para solicitar suas demandas e realizar suas reclamações.

A Ouvidoria, como já salientado é criada e regulada em Lei. Trata-se de um mecanismo de garantia de um direito fundamental relacionado ao acesso aos serviços públicos bem como aos pedidos de informações.

Neste contexto a Prefeitura Municipal de Sapucaia do Sul possui sua ouvidoria, que recebe e envia às respectivas secretarias solicitações de serviços, reclamações, elogios e sugestões.

Importante salientar, que é necessário que cada demanda seja respondida pela respectiva secretaria e em seguida enviada novamente a Ouvidoria para que seja realizado o devido encerramento desta junto a este setor.

Do contrário, o status da demanda enviada pelo cidadão será considerada como pendente no sistema IPM, pela não realização do serviço solicitado, ou então pelo não envio da resposta de sua execução pela Secretaria à Ouvidoria, não sendo possível distinguir.

Assim, necessário a produção anual do presente relatório, por força normativa, cite-se a Lei 13.460/2017, bem como a Lei da Transparência 12.527/2011, o referido relatório observou a metodologia explicada em capítulo próprio, a seguir.

3. METODOLOGIA

Os dados apresentados neste relatório têm como fonte o sistema IPM (Informática Pública Municipal).

Trata-se de um software usado pela Ouvidoria através do qual todas as demandas dos contribuintes são recebidas e posteriormente enviadas as Secretarias, as quais têm prazo para responder e reenviá-las.

As referidas respostas são analisadas e estando adequadas são enviadas para os contribuintes e em seguida encerradas, não estando adequadas são reenviadas para a respectiva secretaria a fim de que seja realizado o devido ajuste para uma resposta mais completa.

Importante salientar que todo o trâmite, do início ao fim, é acompanhado pelo contribuinte.

O método utilizado para apresentação deste relatório é o quantitativo. Isto porque com a busca de informações através dos filtros do IPM, foi possível a obtenção dos dados de todas as demandas recebidas, para onde foram enviadas, bem como se foram respondidas ou ainda estão pendentes de execução.

O recorte temporal da pesquisa é de 1º de janeiro de 2024 a 20 de dezembro do mesmo ano, a intenção da realização do recorte temporal de 11 meses e 20 dias é a apresentação dos dados no mês de dezembro.

Alerta-se, para efeito de metodologia científica e interpretação dos dados, que quando o gráfico se refere a demandas pendentes, significa que a demanda relativa à ouvidoria, cujo número gerado é acompanhado pelo contribuinte, não foi executada pela respectiva Secretaria. Assim, não é possível afirmar que a demanda solicitada não tenha sido executada, porém, formalmente nenhuma informação foi enviada à Ouvidoria permitindo o devido encerramento do pedido com a conclusão efetiva da solicitação.

Neste sentido, quanto mais serviços realizados com as devidas informações de conclusão efetiva da realização, dirigidas à Ouvidoria, maiores serão os índices de demandas concluídas tabuladas em gráficos.

As respostas parciais como aquelas que indicam que a demanda está na grade de programação, ou então, foi encaminhada para avaliação, ou ainda, respostas sem indicação de demanda concluída, são consideradas pendentes impedindo seu encerramento.

De posse destas informações, elaboraram-se gráficos de demandas recebidas, encerradas e pendentes, extraídos do Sistema IPM.

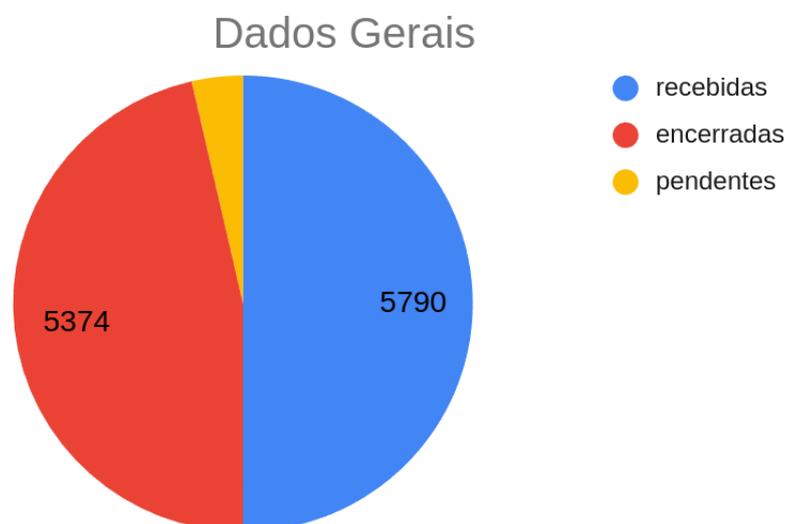
A pesquisa quantitativa extraiu dados para a produção deste relatório das seguintes secretarias:

- Secretaria Municipal Da Saúde;
- Secretaria Municipal De Planejamento Urbano;
- Secretaria Municipal De Meio Ambiente;
- Secretaria Municipal De Educação;
- Secretaria Municipal De Segurança E Trânsito;
- Secretaria Municipal De Transporte E Mobilidade Urbana;
- Secretaria Municipal Desenvolvimento Econômico E Inovação;
- Secretaria Municipal De Obras E Serviços Públicos.

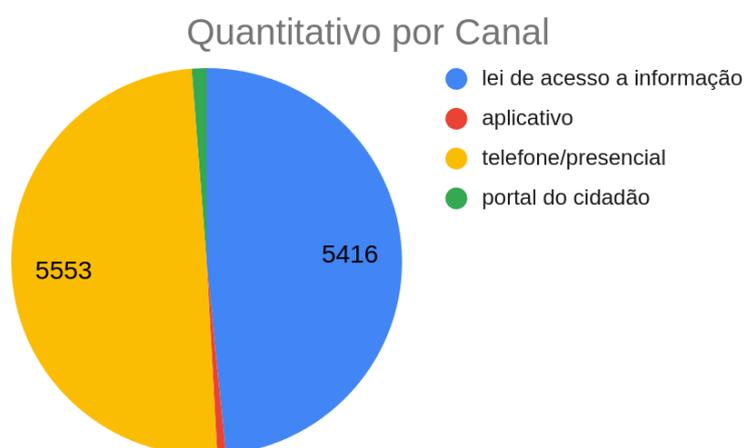
A seguir apresentam-se os gráficos com dados totalizados.

4. DADOS GERAIS

Conforme o gráfico abaixo observamos que foram recebidas, até 20 de dezembro de 2024, 5.790 ouvidorias, sendo que até o momento 5.374 foram encerradas, 416 ainda aguardam a execução do serviço.



O próximo gráfico apresenta os diferentes canais de comunicação com a Ouvidoria, disponíveis aos contribuintes para encaminharem suas demandas. Trata-se de atendimento por telefone ou de forma presencial, portal do cidadão, aplicativo atende.net e Lei de Acesso à Informação. Lei de Acesso à Informação contabilizou 158 ouvidorias, aplicativo atende.net 79, atendimento por telefone ou de forma presencial 5553 e pelo portal do cidadão 137 ouvidorias.



5. SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE:

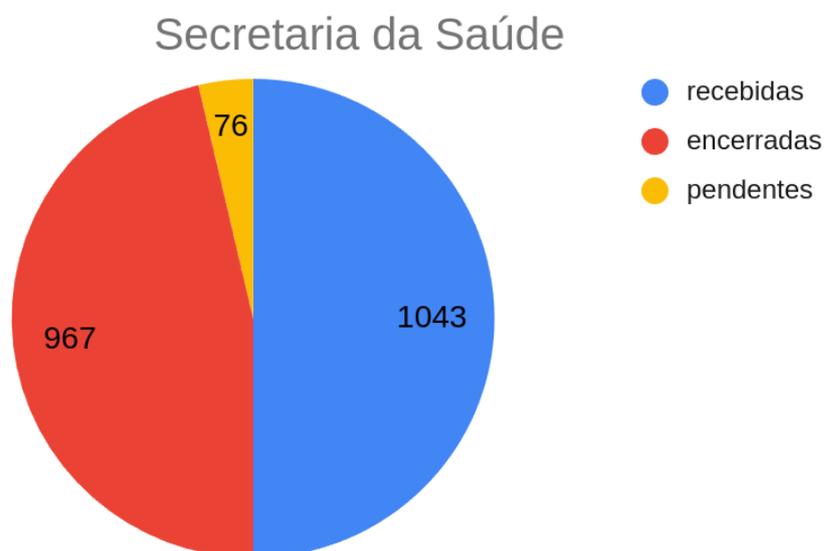
Dados Quantitativos de Demandas

As demandas recebidas pela ouvidoria e enviadas à Secretaria Municipal da Saúde até 20 de dezembro de 2024 totalizam 1043, destas, 967 foram encerradas, com as respectivas respostas enviadas aos contribuintes, via sistema IPM.

No entanto, como observa-se no gráfico abaixo, 52 ainda se encontram pendentes de resposta, porém 14 estão dentro do prazo, e 62 com prazo para resposta de 15 dias expirado.

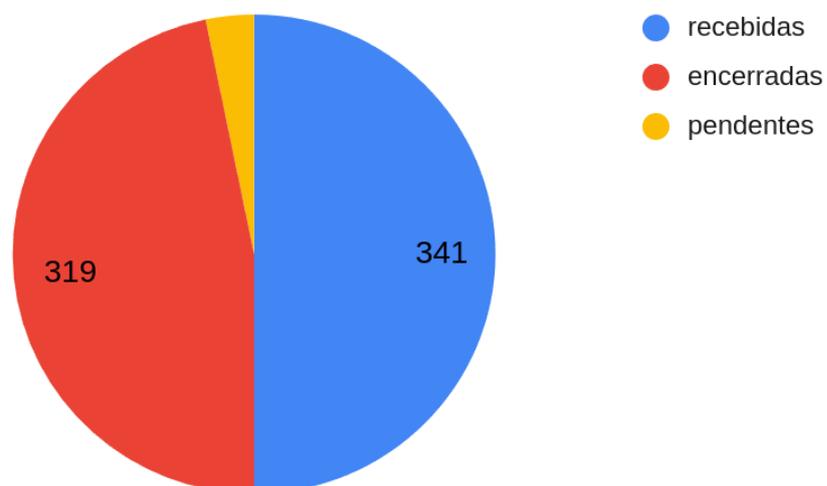
Importante salientar que o sistema IPM permite que o contribuinte acompanhe a localização e os trâmites realizados referentes a sua ouvidoria através do número e código verificador desta, nos diversos setores em que houve manifestação formal.

Assim é preciso que ao final da execução do serviço seja enviada à ouvidoria a resposta de finalização do pedido, do contrário, não é possível fazer o encerramento da demanda, ficando no sistema como serviço não realizado. Como observa-se nos gráficos a seguir.



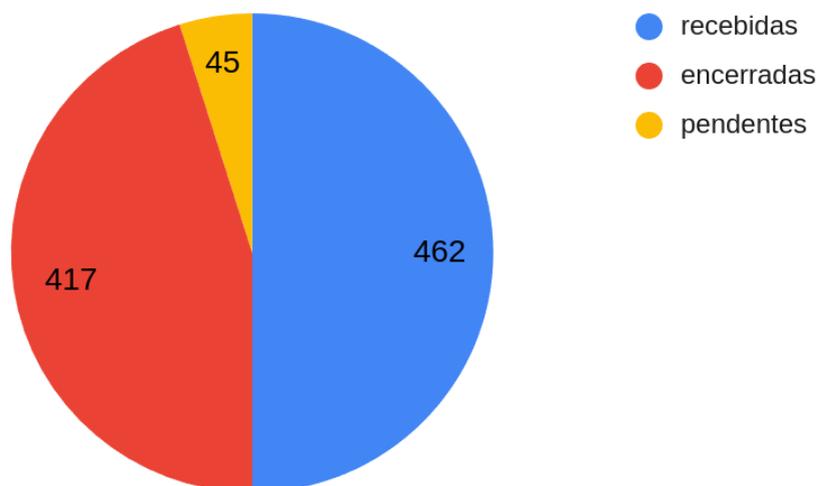
No ano de 2024 a Ouvidoria de Sapucaia do Sul recebeu 341 reclamações, destas 319 foram respondidas e encerradas 22 estão aguardando resposta.

Reclamações



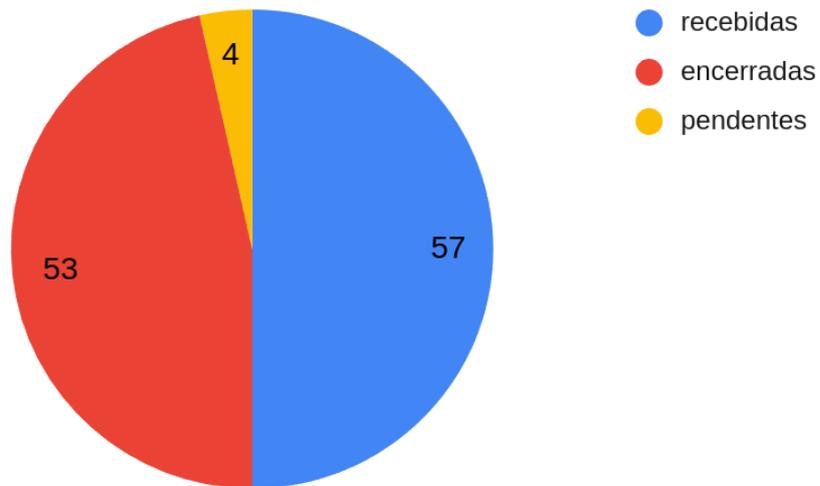
Com relação às denúncias, observou-se que foram feitas 462 direcionadas à Secretaria, sendo que 417 destas foram encerradas com suas devidas respostas e 45 delas ainda aguardam manifestação formal.

Denúncias



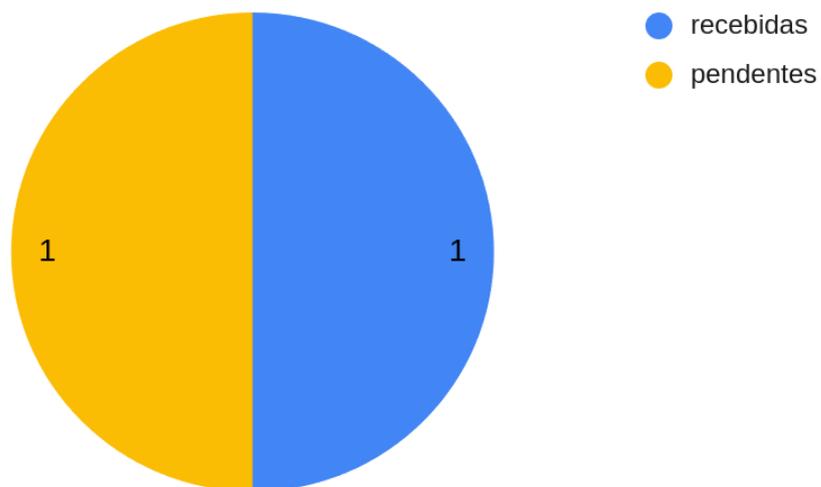
As demandas direcionadas à Vigilância em Saúde no ano corrente totalizaram 57, das quais 53 foram finalizadas e ainda restam 4 para serem enviadas com a devida resposta a esta ouvidoria.

Vigilância em Saúde



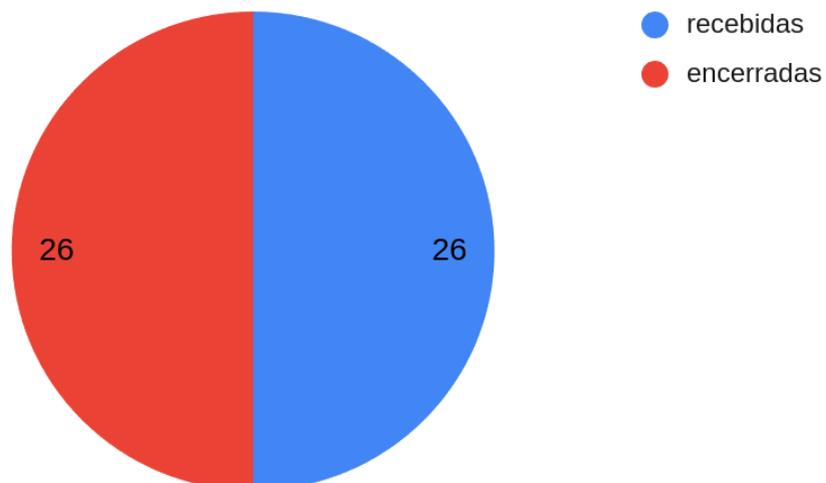
Já os elogios encaminhados à Secretaria da Saúde de Sapucaia do Sul no corrente ano somaram 01, anda não recebemos a formal manifestação.

Elogio



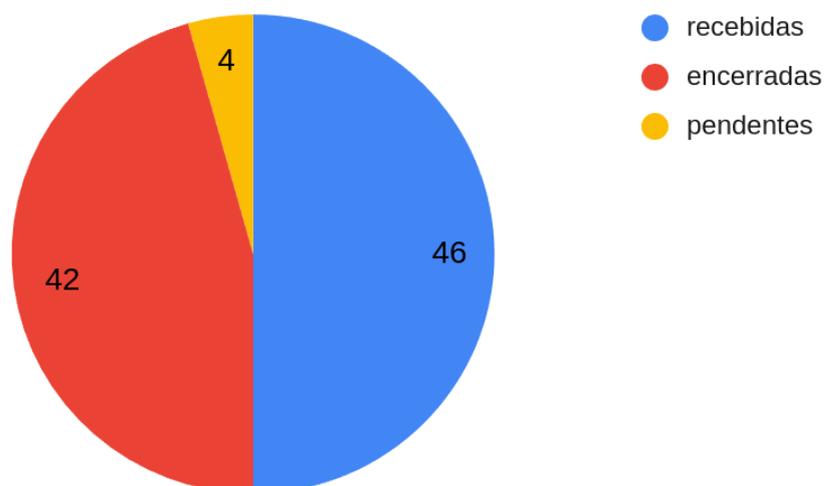
As ouvidorias encaminhadas à Farmácia Municipal de Sapucaia do Sul totalizaram 26 e todas foram respondidas.

Farmácia Municipal



As demandas de foco de mosquito no ano de 2024 somaram 46 ouvidorias das quais 42 foram encerradas restando apenas 04 demandas pendentes de resposta.

Foco de Mosquitos



6. SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO URBANO:

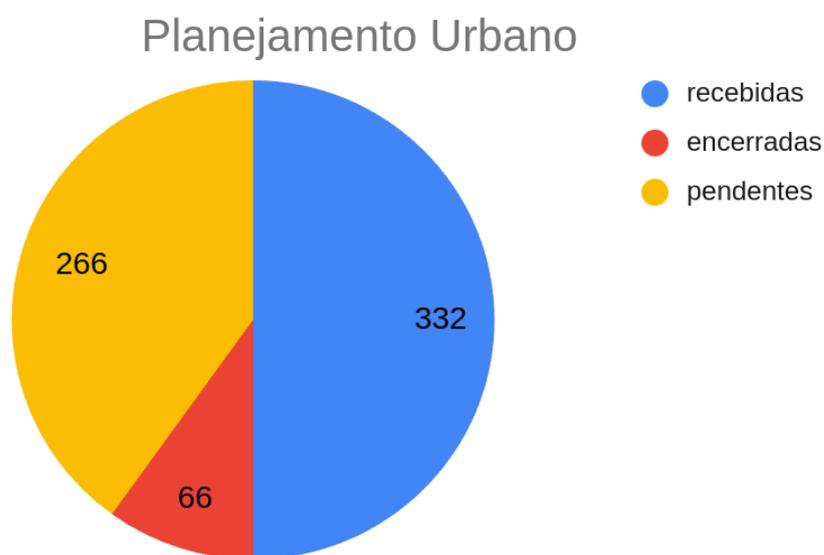
Dados Quantitativos de Demandas

As demandas recebidas pela ouvidoria e enviadas à Secretaria Municipal de Planejamento Urbano e Habitação (SMPUH) até 20 de dezembro de 2024 totalizam 332, destas, 66 foram encerradas com as respectivas respostas enviadas aos contribuintes, via sistema IPM.

No entanto, como observa-se no gráfico abaixo, 266 ainda encontram-se pendentes de resposta, sendo que 20 estão dentro do prazo, e 246 com prazo para resposta de 15 dias expirado.

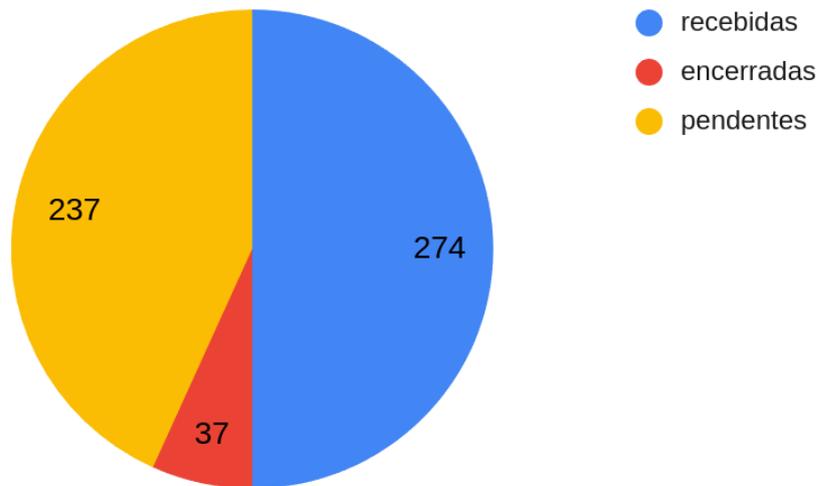
Importante salientar que o sistema IPM permite que o contribuinte acompanhe a localização e os trâmites realizados referentes a sua ouvidoria através do número e código verificador desta, nos diversos setores em que houve manifestação formal.

Assim é preciso que ao final da execução do serviço seja enviada à Ouvidoria a resposta de finalização do pedido, do contrário, não é possível fazer o encerramento da demanda, ficando no sistema como serviço não realizado. Como observa-se nos gráficos a seguir.



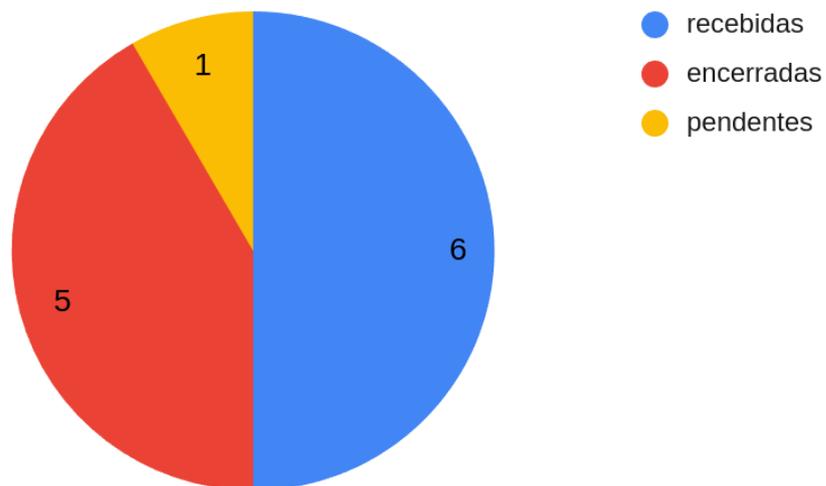
As denúncias feitas à Secretaria Municipal de Planejamento Urbano de Sapucaia do Sul no ano de 2024 totalizaram 274, das quais 37 foram respondidas e encerradas e 237 ainda não foram respondidas.

Denúncias



Quanto aos pedidos de informação à referida Secretaria, foram recebidas 06 ouvidorias, sendo que 05 foram respondidas e encerradas e apenas 01 pendente de resposta.

Pedido de Informação



Já as sugestões feitas no ano de 2024 à Secretaria somaram 07, 02 foram encerradas e 05 aguardam manifestação formal.



7. SECRETARIA MUNICIPAL DE MEIO AMBIENTE:

Dados Quantitativos de Demandas

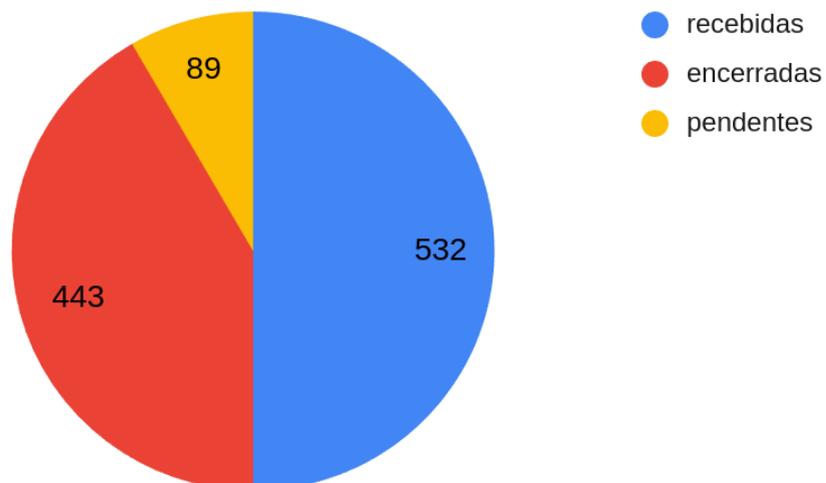
As demandas recebidas pela ouvidoria e enviadas à Secretaria Municipal de Meio Ambiente (SEMAS) até 20 de dezembro de 2024 totalizam 532, destas, 443 foram encerradas com as respectivas respostas enviadas aos contribuintes, via sistema IPM.

No entanto, como observa-se no gráfico abaixo, 89 ainda se encontram pendentes de resposta, sendo que 8 estão dentro do prazo, e 81 com prazo para resposta de 15 dias expirado.

Importante salientar que o sistema IPM permite que o contribuinte acompanhe a localização e os trâmites realizados referentes a sua ouvidoria através do número e código verificador desta, nos diversos setores em que houve manifestação formal.

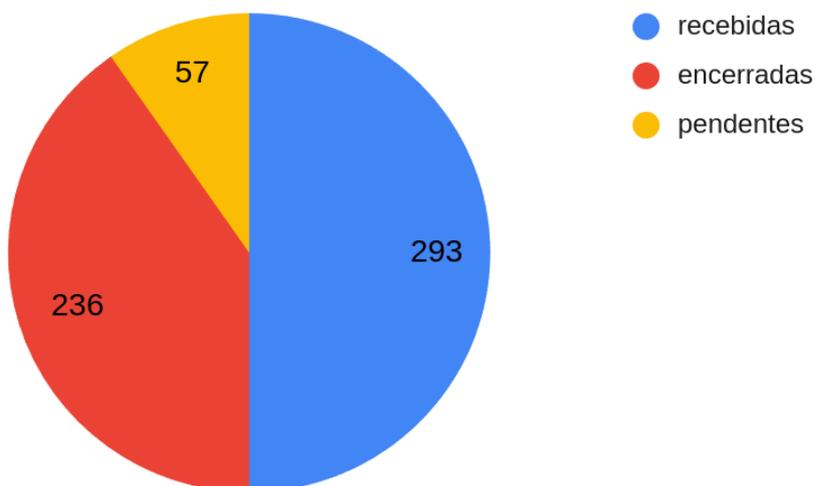
Assim é preciso que ao final da execução do serviço seja enviada à Ouvidoria a resposta de finalização do pedido, do contrário, não é possível fazer o encerramento da demanda, ficando no sistema como serviço não realizado. Como observa-se nos gráficos a seguir.

Meio Ambiente



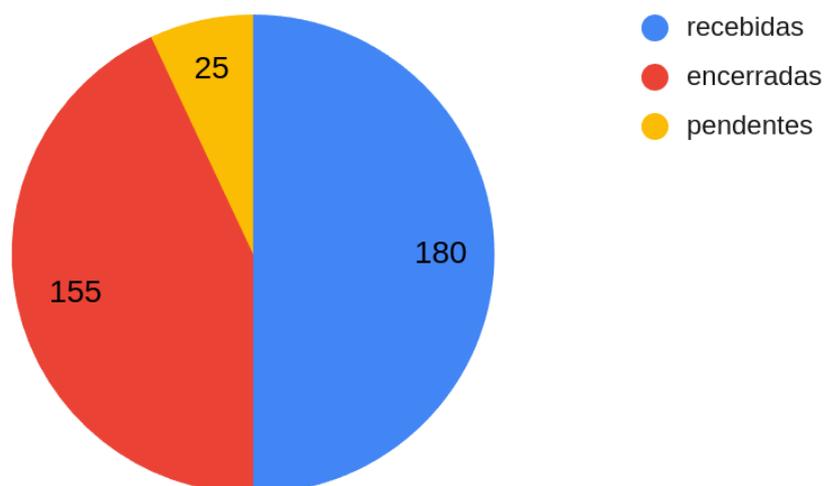
No ano de 2024 a Secretaria Municipal de Meio Ambiente de Sapucaia do Sul, recebeu 293 denúncias, pelos mais diversos motivos relacionados a sua área temática. Destas 236 foram respondidas e encerradas, ainda restam 57 ouvidorias pendentes de respostas para o devido encerramento.

Denúncias



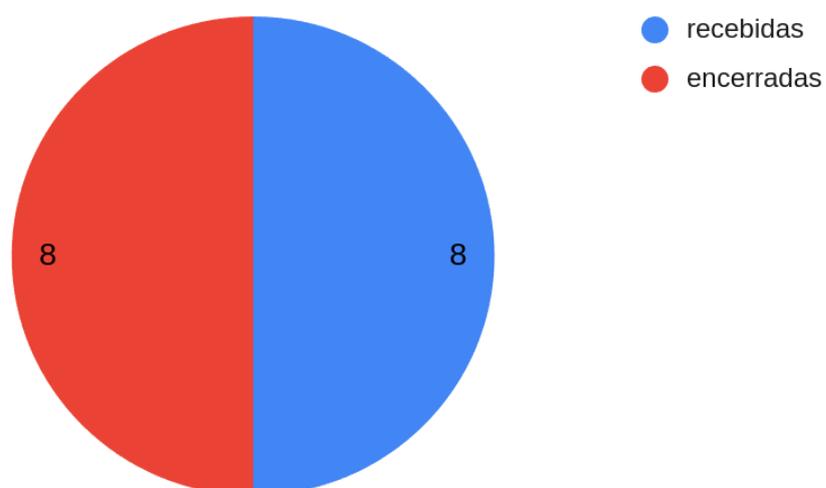
A Secretaria de Meio Ambiente no ano de 2024 recebeu 180 reclamações, de forma geral, das quais 155 foram respondidas e 25 delas ainda aguardam a manifestação formal.

Reclamações

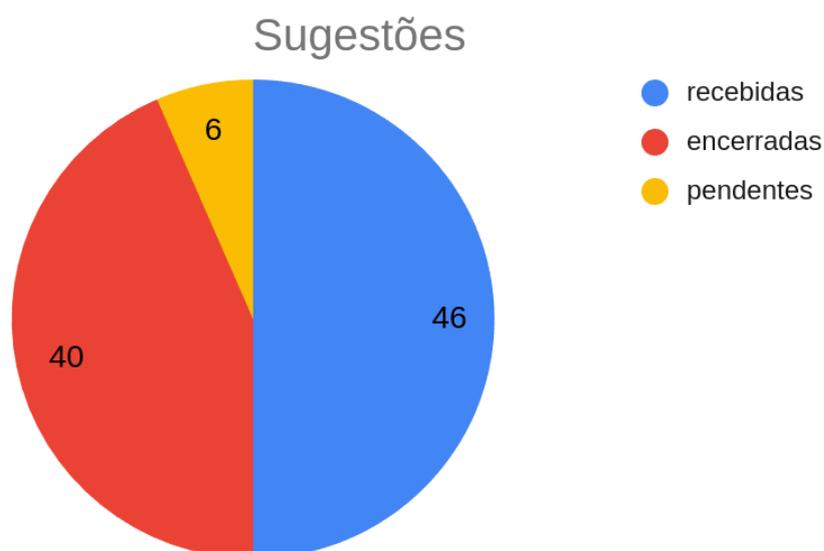


Observa-se no gráfico abaixo que, quanto aos 08 pedidos de informação feitos à Secretaria, 100% deles foram respondidos.

Pedido de Informação



No ano de 2024 a referida Secretaria recebeu 46 sugestões, das quais 40 foram respondidas e encerradas, restando apenas 06 pendentes de resposta.



8. SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO:

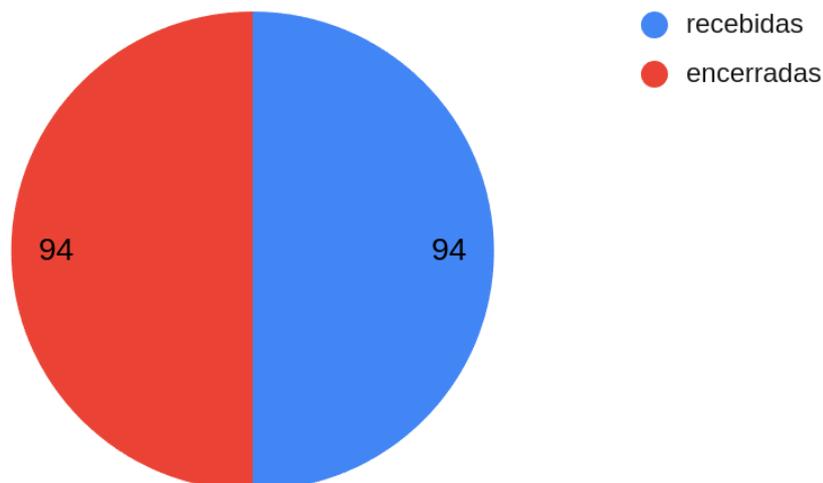
Dados Quantitativos de Demandas

As demandas recebidas pela ouvidoria e enviadas à Secretaria Municipal de Educação até 20 de dezembro de 2024 totalizam 94, destas, 94 foram encerradas com as respectivas respostas enviadas aos contribuintes, via sistema IPM.

Importante salientar que o sistema IPM permite que o contribuinte acompanhe a localização e os trâmites realizados referentes a sua ouvidoria através do número e código verificador desta, nos diversos setores em que houve manifestação formal.

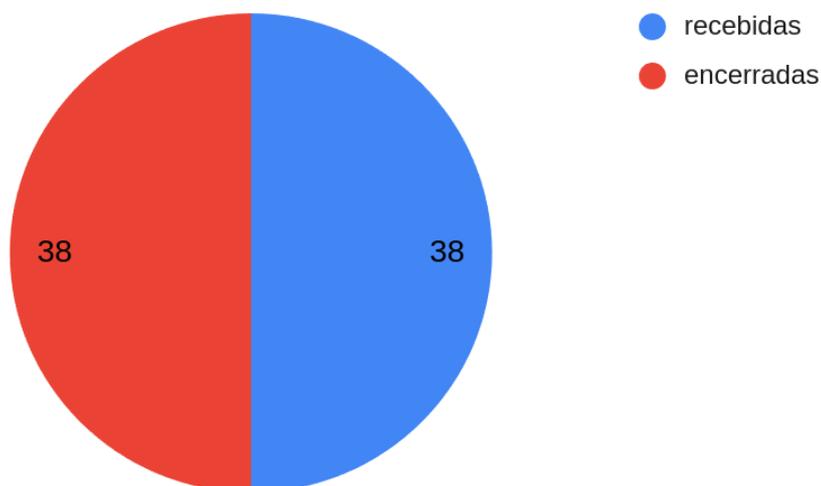
Assim é preciso que ao final da execução do serviço seja enviada à Ouvidoria a resposta de finalização do pedido, do contrário, não é possível fazer o encerramento da demanda, ficando no sistema como serviço não realizado. Como observa-se nos gráficos a seguir.

Educação



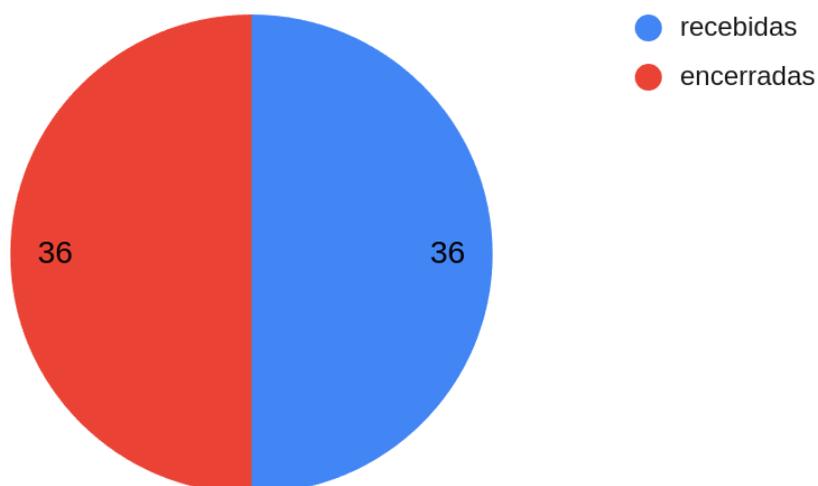
A Secretaria Municipal de Educação de Sapucaia do Sul, no ano corrente, recebeu 38 reclamações de forma geral, das quais 38 delas foram respondidas e encerradas.

Reclamações



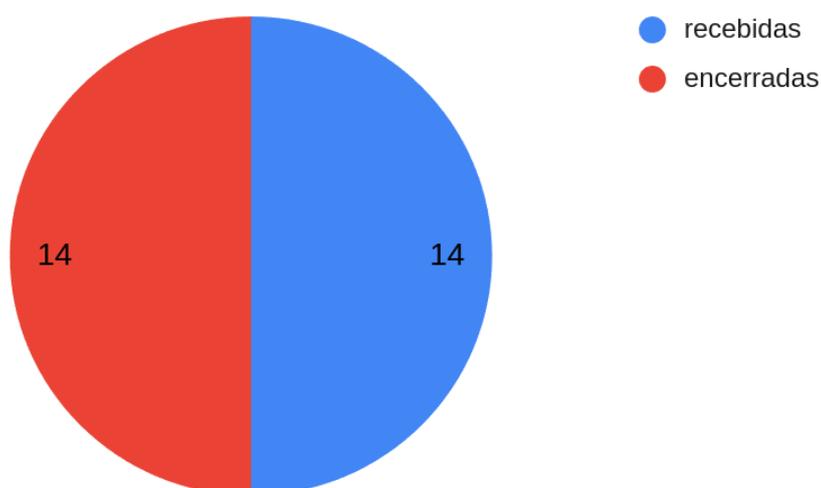
Com relação as denúncias recebidas pela Secretaria no ano de 2024, foram registradas 36 ao todo, sendo que 36 delas foram encerradas.

Denúncias



No ano de 2024, a referida Secretaria recebeu o total de 14 pedidos de informação, dos quais 14 foram respondidas e encerradas.

Pedido de Informação



Como verifica-se no gráfico abaixo, as sugestões apresentadas pelos contribuintes à Secretaria de Educação em 2024 foram 06, e ainda não foram respondidas.



9. SECRETARIA MUNICIPAL DE SEGURANÇA E TRÂNSITO:

Dados Quantitativos de Demandas

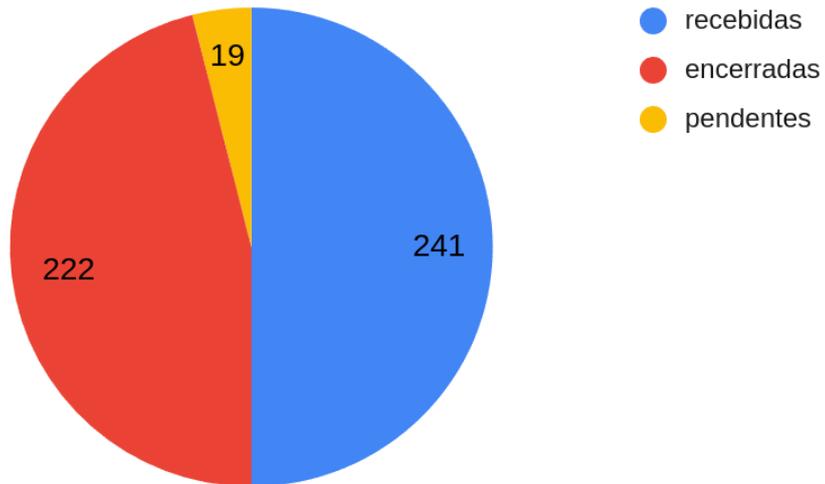
As demandas recebidas pela ouvidoria e enviadas à Secretaria Municipal de Segurança e Trânsito até 20 de dezembro de 2024 totalizam 241, destas, 222 foram encerradas com as respectivas respostas enviadas aos contribuintes, via sistema IPM.

No entanto, com observa-se no gráfico abaixo, apenas 18 ainda se encontra pendentes de resposta, sendo que 06 dentro do prazo, e 12 com prazo para resposta de 15 dias expirado.

Importante salientar que o sistema IPM permite que o contribuinte a localização e os trâmites realizados referentes a sua ouvidoria através do número e código verificador desta, nos diversos setores em que houve manifestação formal.

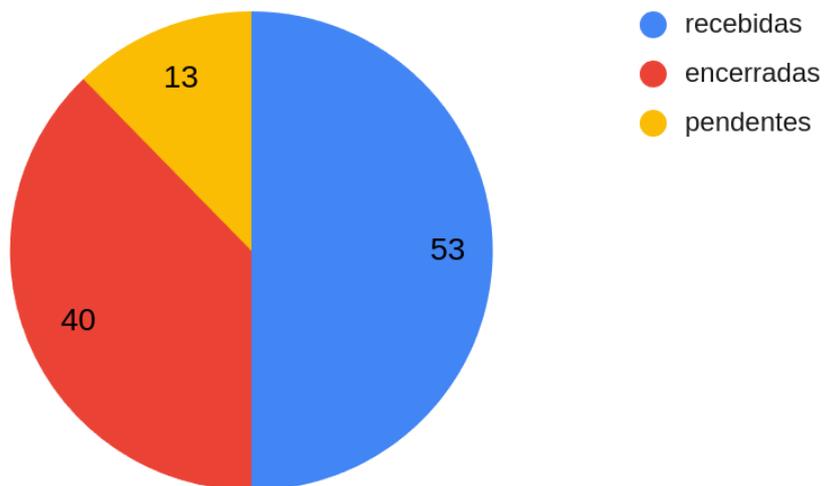
Assim é preciso que ao final da execução do serviço seja enviada à Ouvidoria a resposta de finalização do pedido, o contrário, não é possível fazer o encerramento da demanda, ficando no sistema como serviço não realizado. Como observa-se nos gráficos a seguir.\

Segurança e Trânsito

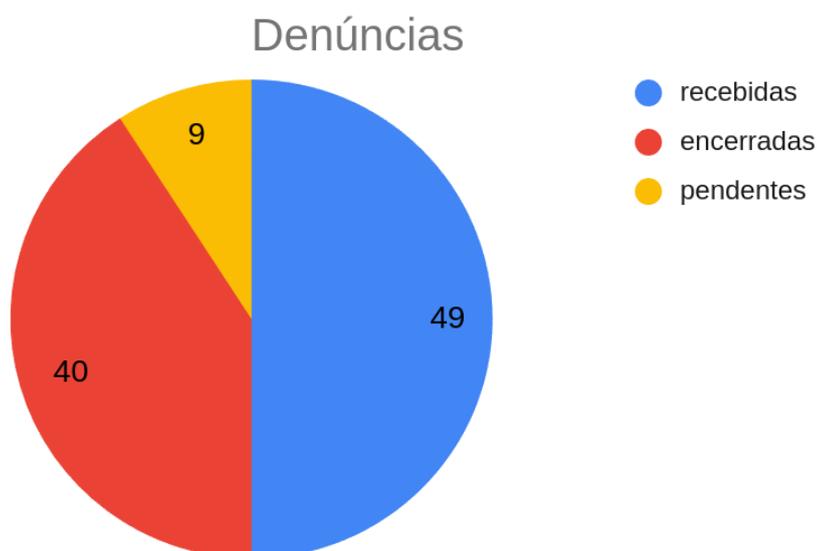


A Secretaria Municipal de Segurança e Trânsito no ano de 2024 recebeu 53 reclamações de diversos temas, dos quais 40 foram respondidos e encerrados, e 09 ainda pendentes de manifestação formal.

Reclamações



A Secretaria Municipal de Segurança e Trânsito no ano de 2024 recebeu 49 denúncias, dos quais 09 foram respondidos e encerrados, e 40 ainda pendentes de manifestação formal.



10. SECRETARIA MUNICIPAL DE TRANSPORTE E MOBILIDADE URBANA:

Dados Quantitativos de Demandas

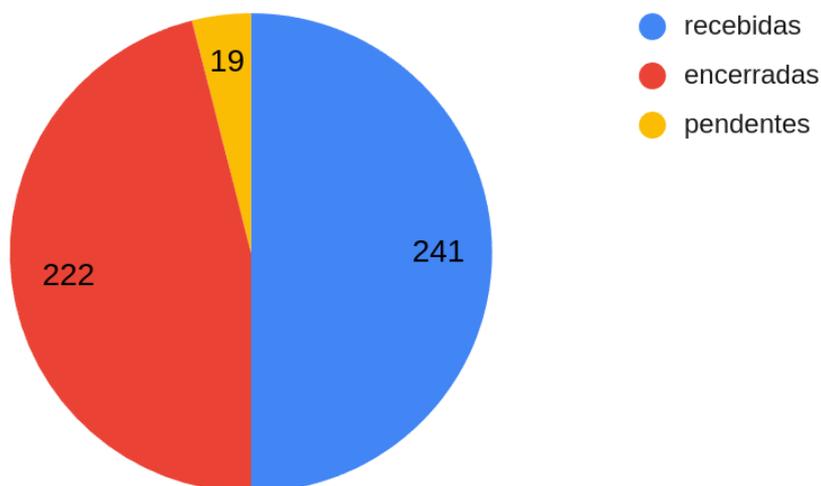
As demandas recebidas pela ouvidoria e enviadas à Secretaria Municipal de Transporte e Mobilidade Urbana (SMTMU) até 20 de dezembro de 2024 totalizaram 241, destas, 222 foram encerradas com as respectivas respostas e enviadas aos contribuintes, via sistema IPM.

No entanto, como observa-se no gráfico abaixo, 19 ainda se encontra pendentes de resposta, sendo que 14 ainda estão dentro do prazo, e 05 com prazo para resposta de 15 dias expirados. Importante salientar que o sistema IPM permite que o contribuinte acompanhe a localização e os trâmites realizados referentes a sua ouvidoria através do número e código verificador desta, nos diversos setores em que houve manifestação formal.

Assim é preciso que ao final da execução do serviço seja enviada à Ouvidoria a resposta de finalização do pedido, do contrário, não é possível fazer o encerramento

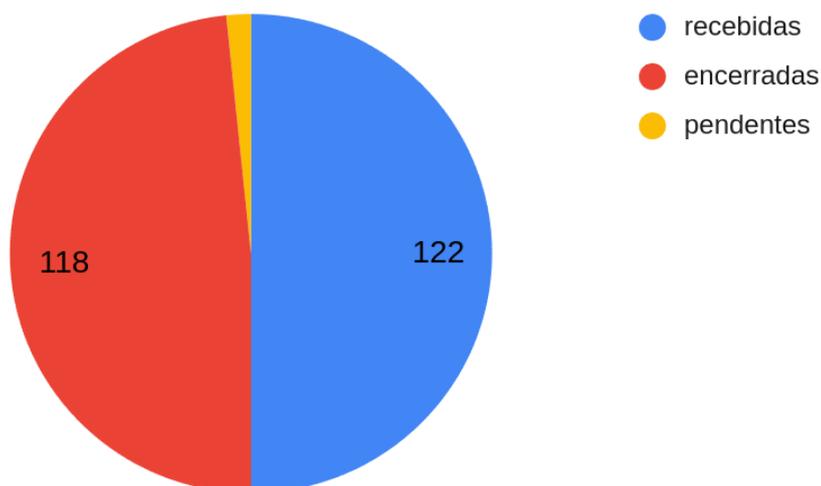
da demanda, ficando no sistema como serviço não realizado. Como observa-se nos gráficos a seguir.

Transporte e Mobilidade



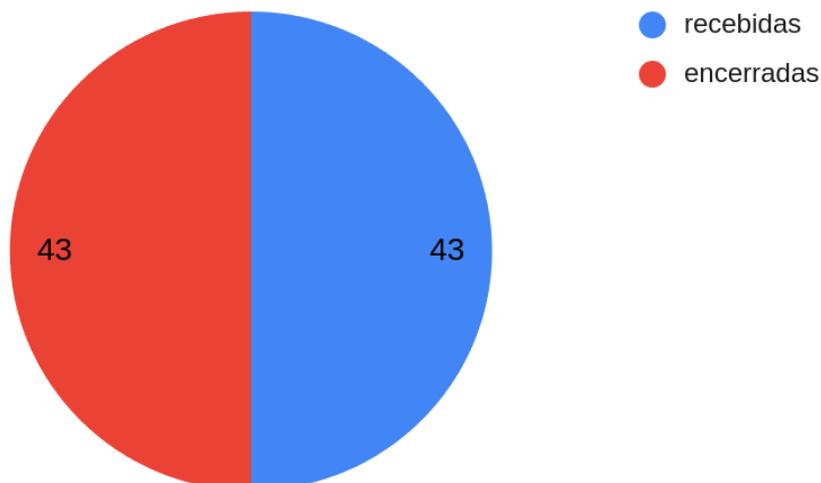
As solicitações de quebra-molas recebidas pela Secretaria em 2024, totalizaram 122 pedidos, sendo que 118 deles foram respondidos, restando apenas 04 ainda pendentes de resposta.

Quebra Molas



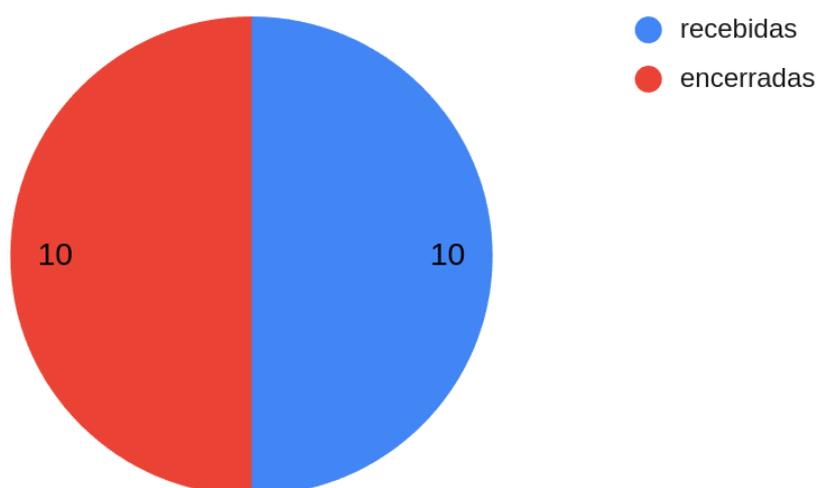
No gráfico abaixo observa-se que as demandas de sinalização direcionadas à Secretaria de Segurança e Trânsito de Sapucaia, somaram 43 solicitações, das quais 43 foram respondidas aos contribuintes.

Sinalização



Com relação aos pedidos de parada de ônibus, a referida Secretaria recebeu o total de 10 pedidos, sendo que 100% das solicitações registradas foram respondidas.

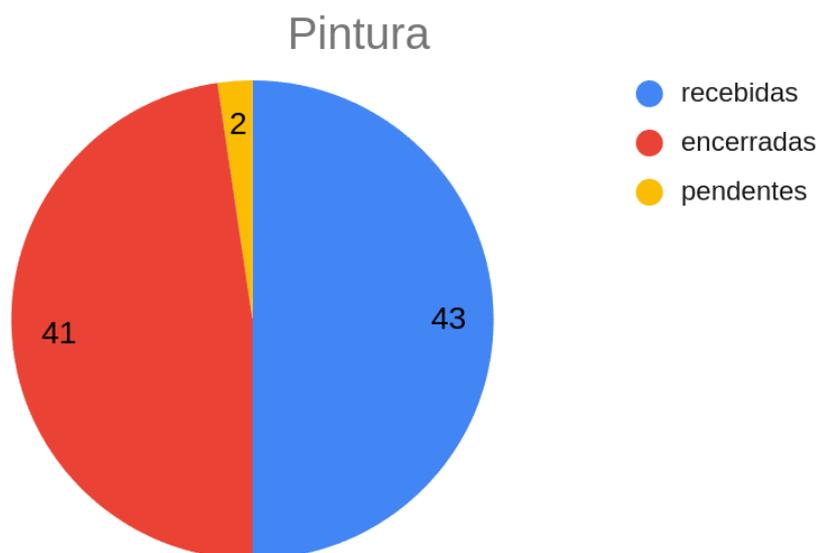
Parada de Ônibus



Já com relação as solicitações de placas, no ano de 2024 a referida Secretaria recebeu 19 pedidos, e já foram respondidos.



Verifica-se no seguinte gráfico que, a Secretaria também recebeu um total de 43 solicitações de pintura, das quais 41 já foram realizadas e apenas 02 aguardam a execução do serviço.



11. SECRETARIA MUNICIPAL DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E INOVAÇÃO

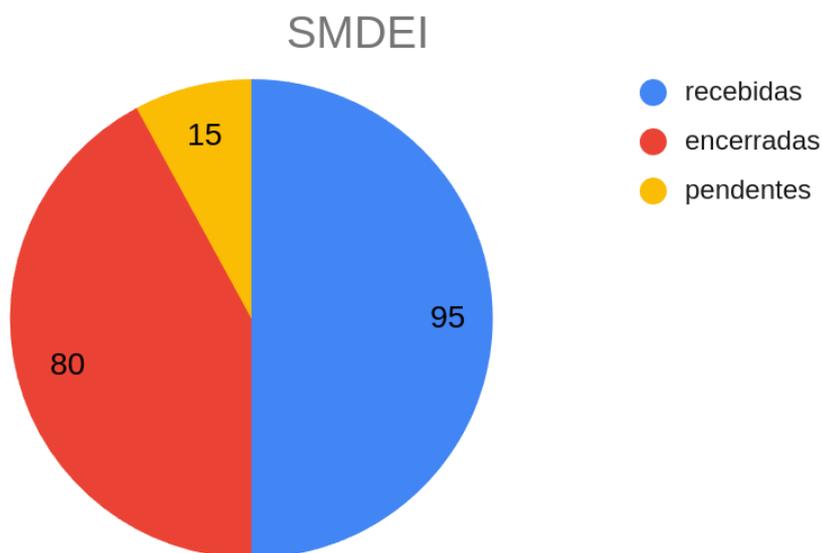
Dados Quantitativos de Demandas

As demandas recebidas pela ouvidoria e enviadas à Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Inovação (SMDEI) até 20 de dezembro de 2024 totalizam 95, destas, 80 foram encerradas com as respectivas respostas enviadas aos contribuintes, via sistema IPM.

No entanto, como observa-se no gráfico abaixo, 15 encontram-se pendentes de resposta, sendo que 10 está dentro do prazo, e 05 com prazo para resposta de 15 dias expirado.

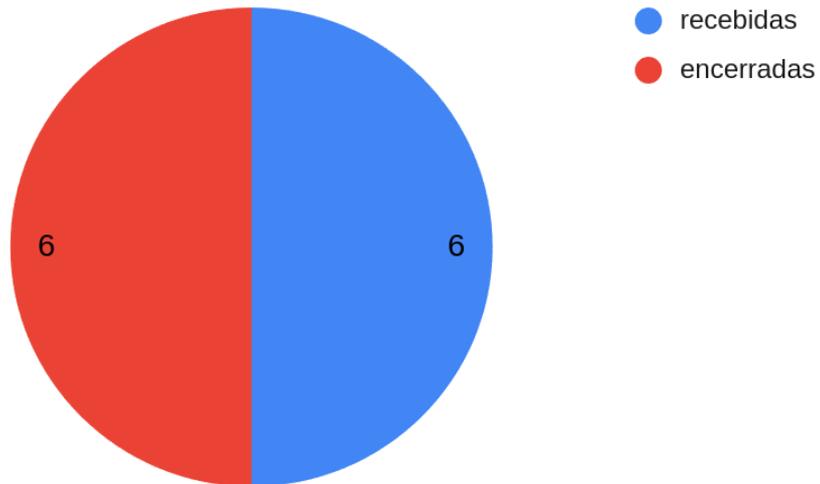
Importante salientar que o sistema IPM permite que o contribuinte acompanhe a localização e os trâmites realizados referentes a sua ouvidoria através do número e código verificador desta, nos diversos setores em que houve manifestação formal.

Assim é preciso que ao final da execução do serviço seja enviada à Ouvidoria a resposta de finalização do pedido, do contrário, não é possível fazer o encerramento da demanda, ficando no sistema como serviço não realizado. Como observa-se nos gráficos a seguir.



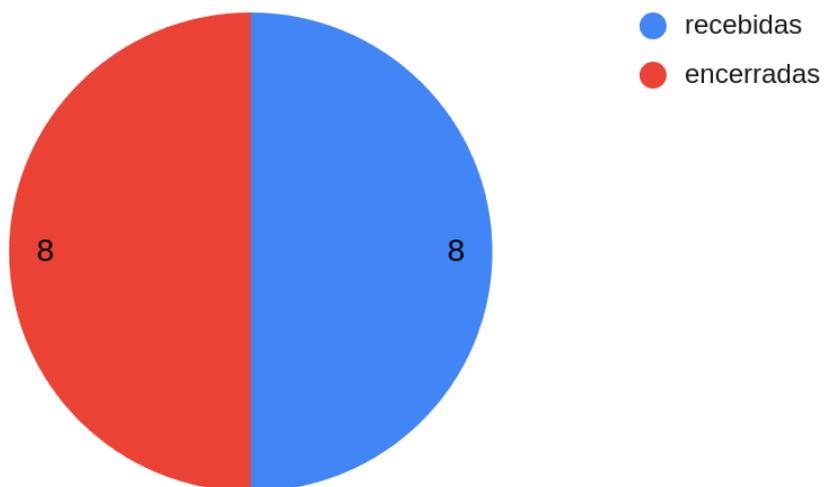
A Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Inovação no ano de 2024 recebeu 06 solicitações de fiscalização, das quais 100% delas foram respondidas aos contribuintes.

Fiscalização



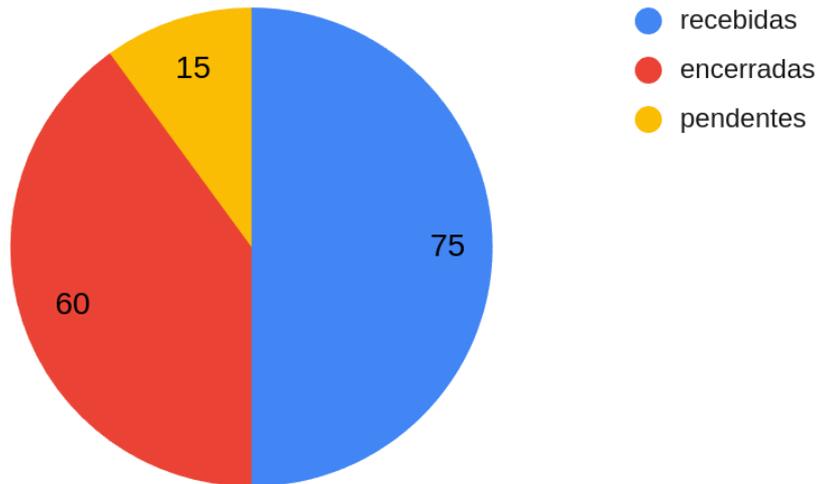
Quanto aos pedidos de informação feitos a referida Secretaria no ano corrente, somaram 08, sendo estes também respondidos em sua totalidade.

Pedido de Informação



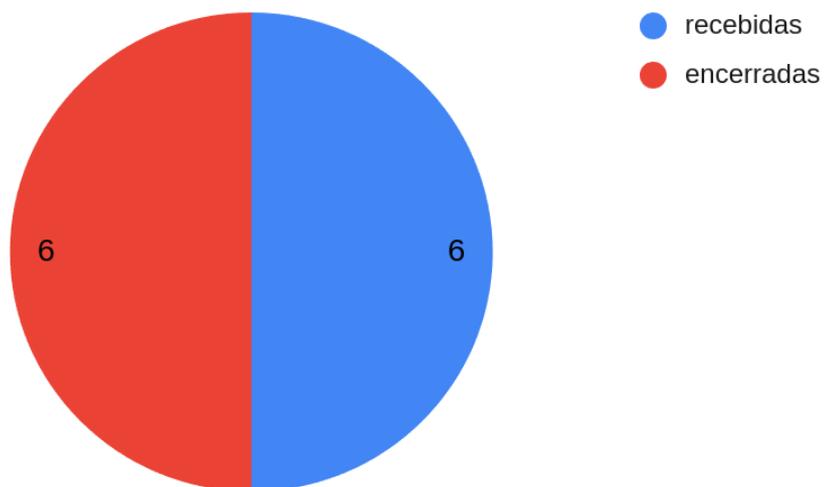
No ano de 2024 a SMDEI de Sapucaia do Sul, recebeu um total de 75 denúncias registradas via Ouvidoria, das quais 60 delas foram respondidas e encerradas, restando apenas 15 pendentes de manifestação formal.

Denúncias



As solicitações de reclamação feitas à Secretaria neste ano foram 06, sendo que 100% delas foram respondidas aos contribuintes.

Reclamações



12. SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS E SERVIÇOS PÚBLICOS

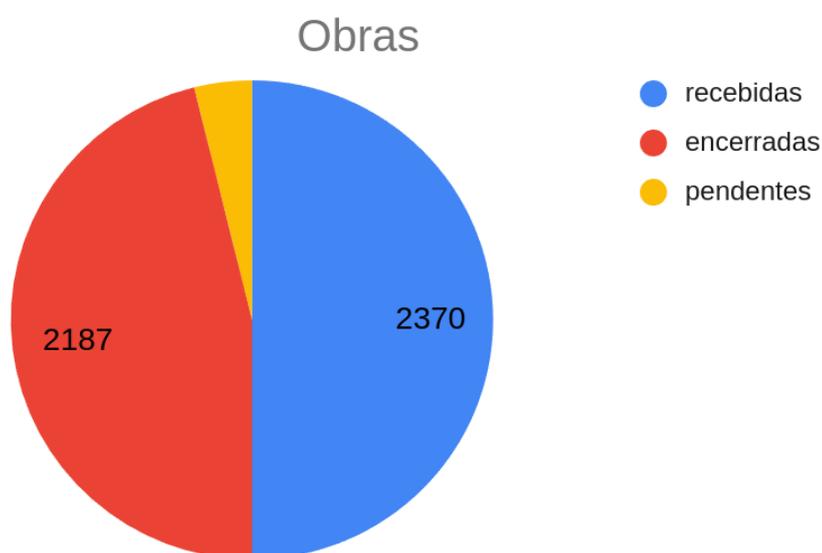
Dados Quantitativos de Demandas

As demandas recebidas pela ouvidoria e enviadas à Secretaria Municipal de Obras e Serviços Públicos até 20 de dezembro de 2024 totalizaram 2370, destas 2187 foram encerradas, com a respectiva resposta e enviada ao contribuinte, via sistema IPM.

No entanto, como observa-se no gráfico abaixo que, 183 ainda encontram-se pendentes da execução ou da informação de conclusão do serviço solicitado pelo contribuinte para esta ouvidoria.

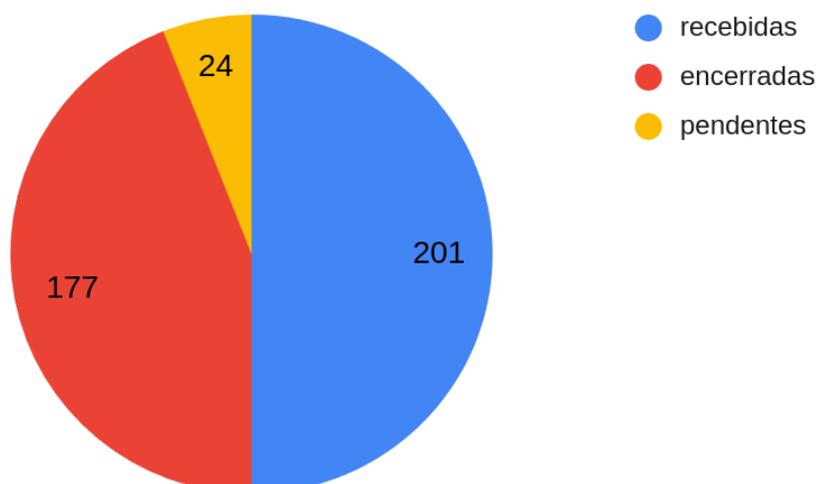
Importante salientar que o sistema IPM permite que o contribuinte acompanhe a localização e os trâmites realizados referentes a sua ouvidoria através do número e código verificador destas, nos diversos setores em que houve manifestação formal.

Assim é preciso que ao final da execução do serviço seja enviada à ouvidoria a resposta de finalização do pedido, do contrário, não é possível fazer o encerramento da demanda, ficando no sistema como serviço não realizado. Como observa-se nos gráficos a seguir.



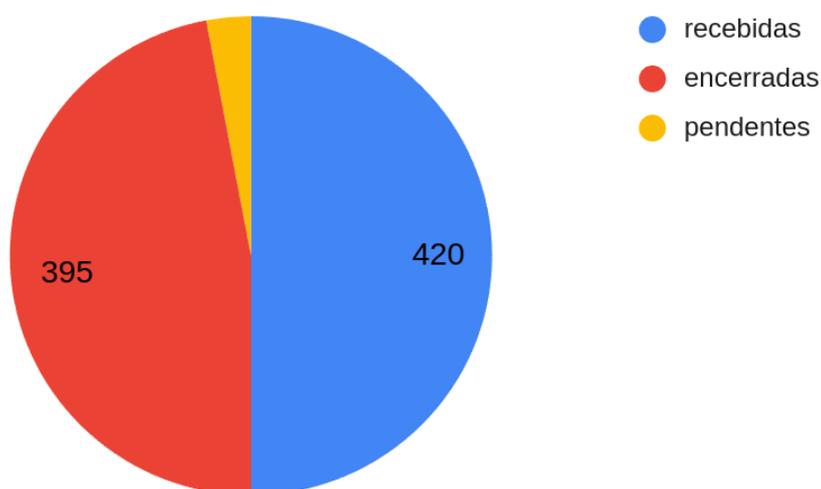
Em relação à iluminação observou-se que das 201 demandas recebidas pela Ouvidoria no ano de 2024, 177 foram executadas com respectivo envio de resposta à Ouvidoria, porém 24 estão pendentes de realização ou envio de resposta referente a sua execução para o devido encerramento no sistema IPM.

Iluminação



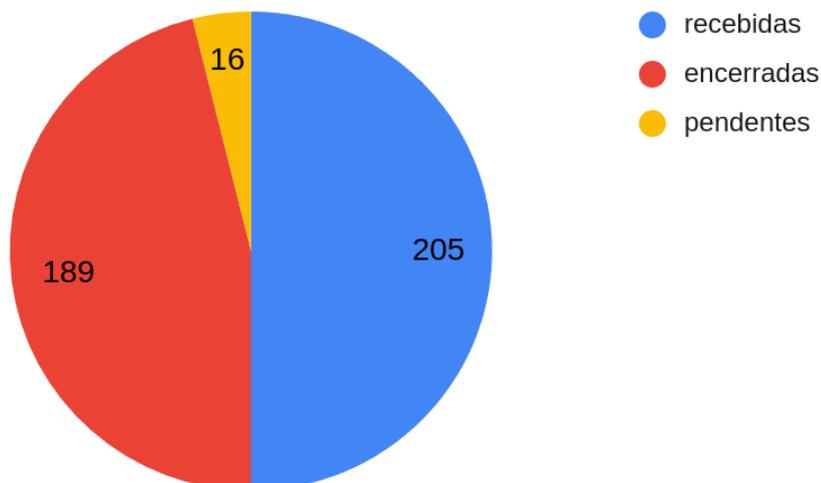
Em relação aos pedidos dos contribuintes sobre erosões verificou-se que no ano de 2024 foram enviadas a Ouvidoria de Sapucaia do Sul 420 solicitações, observou-se que destes 395 foram atendidos, porém 25 continuam aguardando execução do serviço, ou a resposta de sua realização a esta ouvidoria.

Erosão



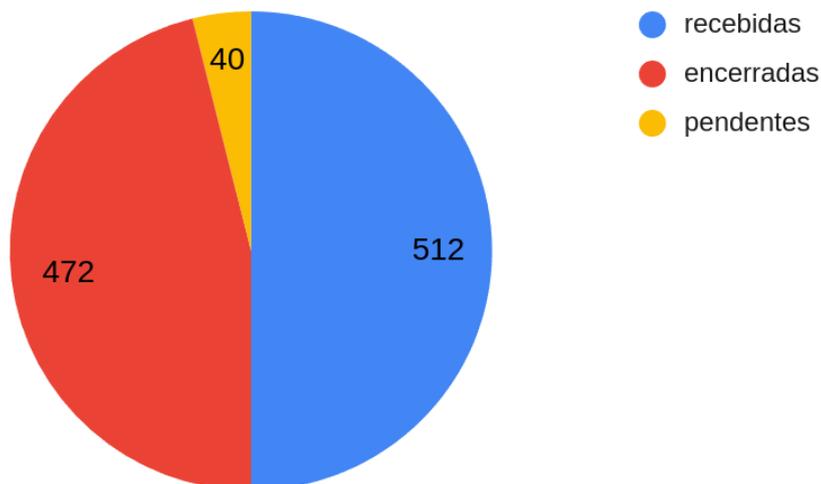
As solicitações de serviço de hidrojateamento totalizam em 2024, 205 pedidos de serviços, dos quais 189 foram concluídos com as devidas respostas enviadas pela secretaria a ouvidoria e em seguida ao contribuinte, porém 16 permanecem aguardando a realização do serviço ou a resposta da execução.

Hidrojateamento



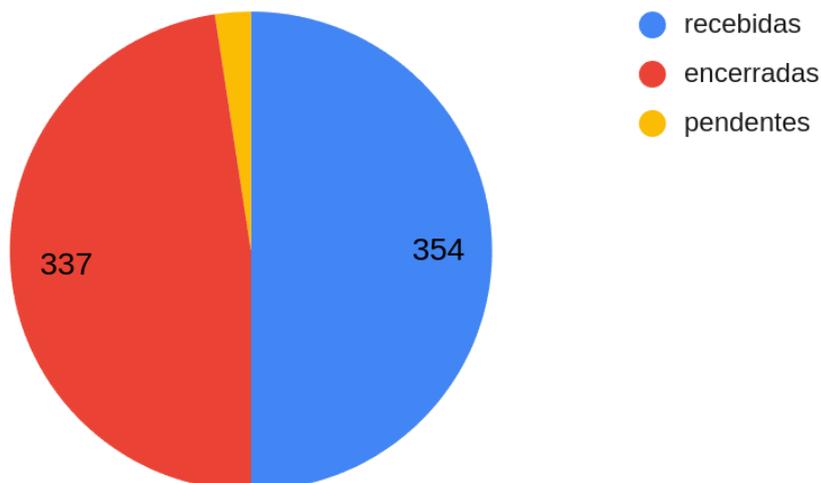
Em relação às solicitações de limpeza em 2024 foram totalizados 512 pedidos, sendo que 472 foram realizados, porém 40 ainda estão pendentes de execução ou da resposta referente a sua realização para ouvidoria.

Limpeza



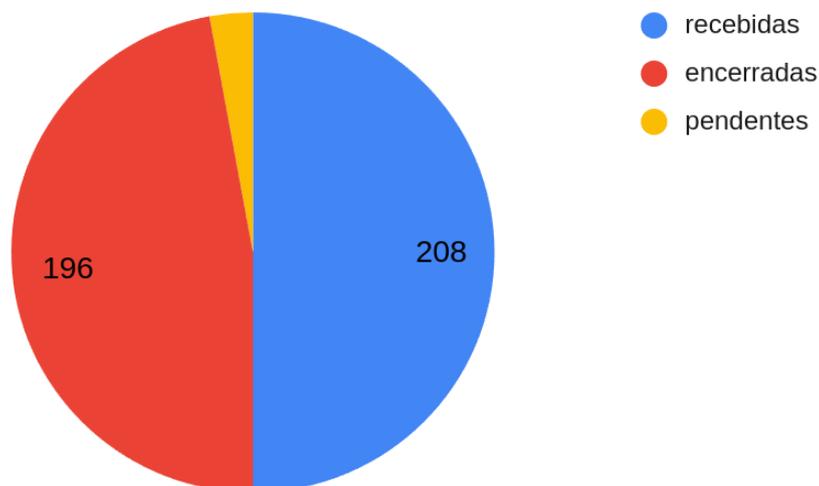
No ano de 2024, foram recebidos pela ouvidoria e enviados à secretaria em análise 354 pedidos de recolhimento de entulhos, dos quais 337 foram concluídos e 17 ainda estão pendentes de execução ou da resposta de conclusão.

Entulhos



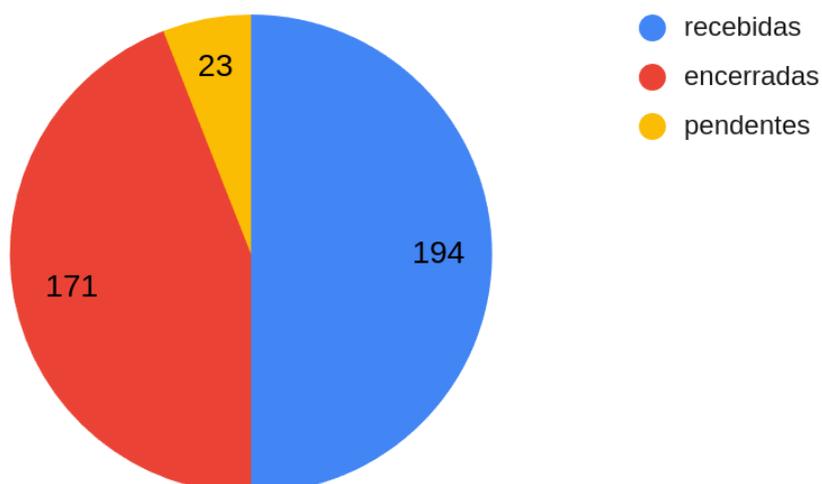
No ano de 2024 a ouvidoria de Sapucaia do Sul recebeu 208 demandas relativas a buracos, destas demandas 196 foram executados e 12 ainda estão aguardando execução do serviço ou resposta de conclusão do serviço à ouvidoria.

Buracos



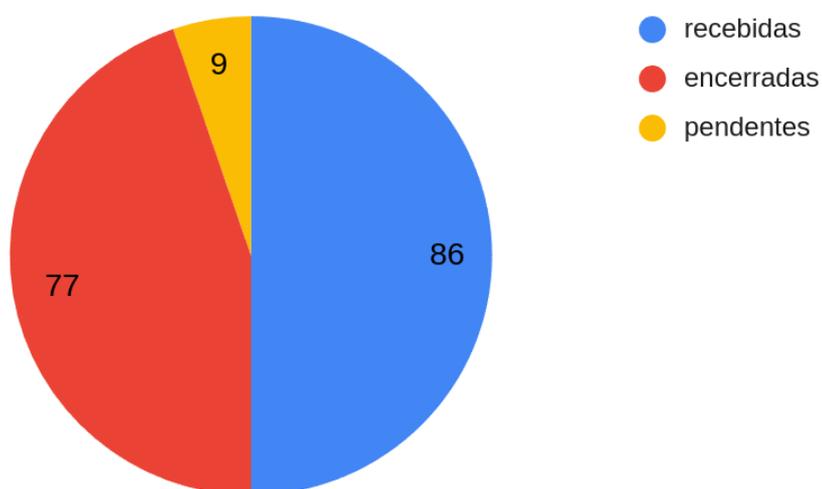
Com relação as reclamações, de forma geral, foram direcionadas 194 demandas a ouvidoria, destas, 171 foram respondidas de forma conclusiva, porém 23 ainda necessitam de manifestação pela secretaria quanto a solução efetiva.

Reclamações



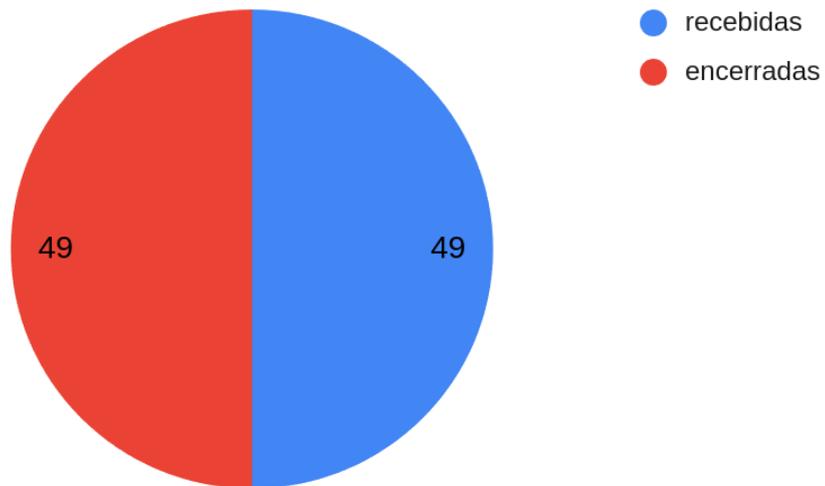
As demandas que chegaram até a ouvidoria de Sapucaia do Sul relacionadas a sugestões, direcionadas à Secretaria em análise, totalizaram 86 em 2024, das quais 77 foram respondidas e 09 estão pendentes de resposta para o devido encerramento.

Sugestões



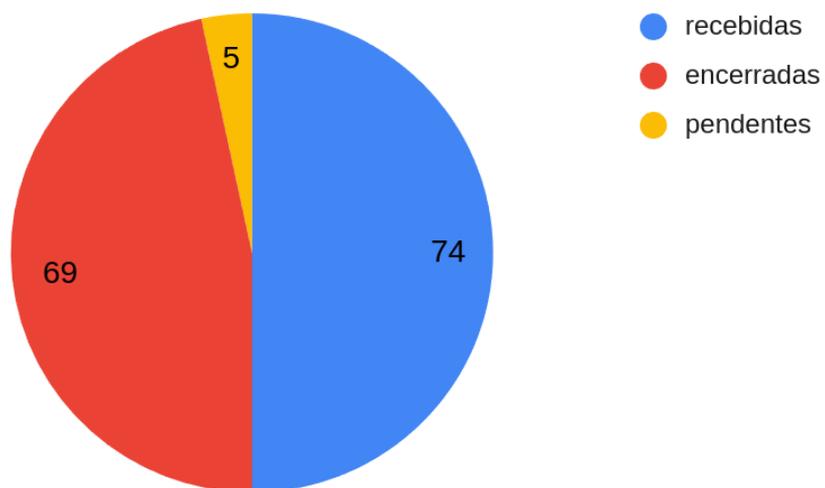
Os pedidos de concertos de canos quebrados no ano de 2024 foram de 49, dois quais 49 recebemos a resposta e encerramos a ouvidoria.

Canos quebrados



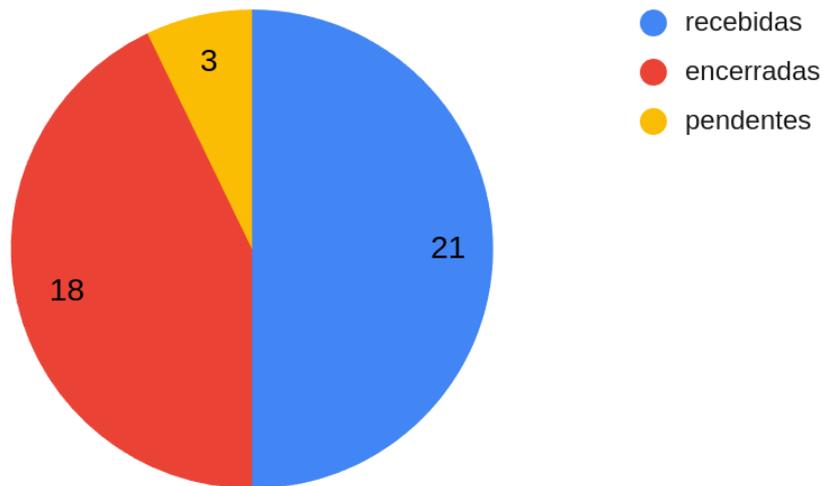
Os pedidos referentes a "Boca de Lobo" no ano de 2024 somaram um total de 74 ouvidorias, dessas, 69 foram encerradas depois de respondidas pela secretaria, 5 ainda estão pendentes da resposta de conclusão.

Boca de Lobo



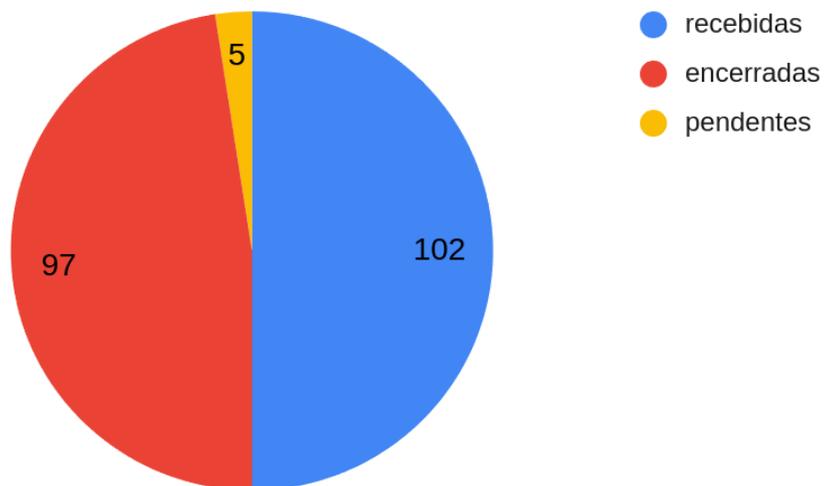
Pedidos vinculados a Saneamento, totalizaram 21 em 2024, destes pedidos 18 retornaram à Ouvidoria, no entanto 03 ainda aguardam retorno da resposta conclusiva para o devido encerramento da demanda.

Saneamento



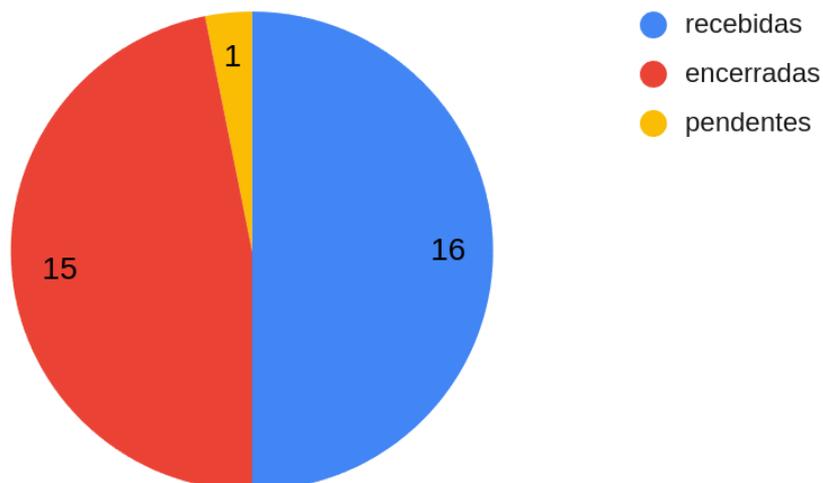
A ouvidoria de Sapucaia do Sul recebeu no ano de 2024, 102 pedidos de asfalto, destas demandas 97 foram respondidos e encerradas, no entanto 05 ouvidorias ainda estão aguardando resposta de conclusão para o devido encerramento.

Asfalto



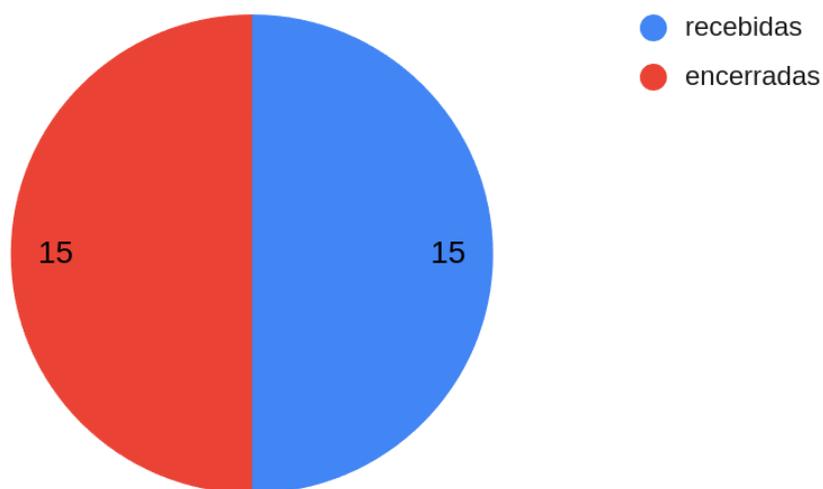
Os pedidos relacionados as praças públicas em Sapucaia do Sul, conforme se observa no gráfico abaixo, totalizam 16, destas, 15 receberam respostas como concluídas, 01 aguarda execução do serviço para o encerramento da demanda.

Praças



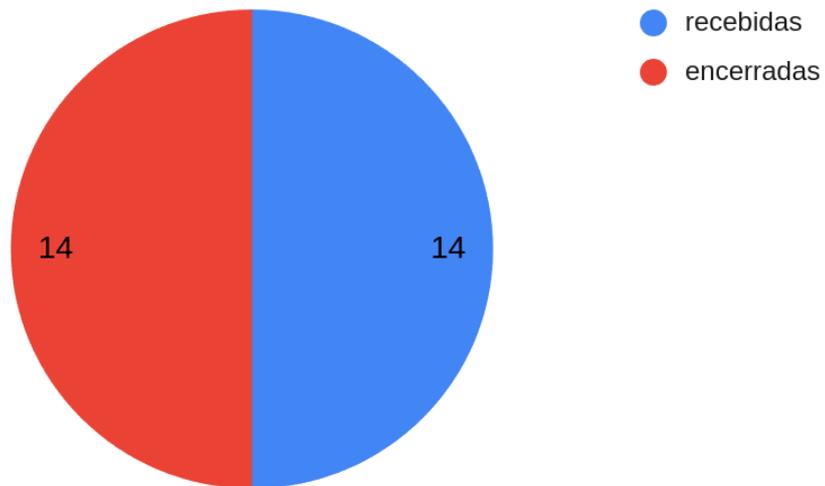
Pedidos de capina na cidade de Sapucaia do Sul totalizaram 15 em 2024, destes, 15 receberam resposta conclusiva e foram encerradas pela ouvidoria.

Capina



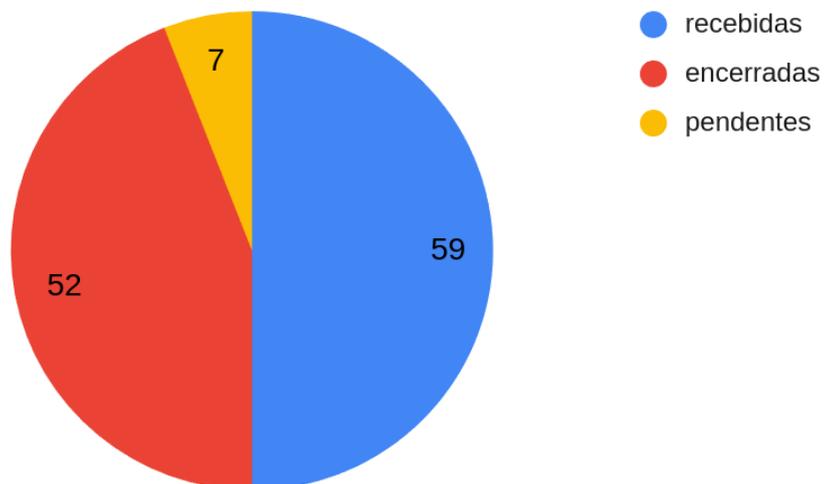
Pedidos referentes aos Cemitérios Municipais totalizaram 14 em 2024, destes, 14 foram encerrados com a devida resposta e encerramento.

Cemitérios



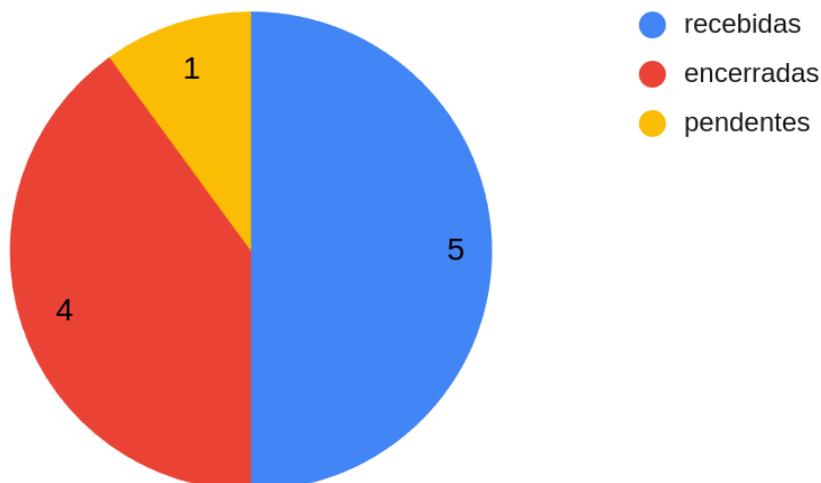
No ano de 2024 foram enviados a Ouvidoria de Sapucaia do Sul 59 pedidos de serviços relacionados a Tampa de Bueiros, destes 52 foram respondidos, ao passo que 07 pedidos ainda estão em aberto aguardando a execução ou o envio da resposta conclusiva a Ouvidoria.

Tampa de Bueiro



No ano de 2024, 05 contribuintes enviaram pedidos de informações via ouvidoria, verificou-se que 04 destes pedidos retornaram com respostas, 01 aguardando resposta conclusiva para o devido encerramento nesta ouvidoria.

Pedido de Informação



13. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pelo exposto nos dados quantitativos nos gráficos apresentados, foi possível verificar que foram respondidas grande parte dos pedidos dos contribuintes, através dos canais de contato com a Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Sapucaia do Sul.

Importante salientar que as secretarias a seguir apresentam poucas demandas, como segue:

- Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social: 10 ouvidorias;
- Secretaria Municipal de Esporte e Lazer: 03 ouvidorias;
- Secretaria Municipal da Fazenda: 64 ouvidorias;
- Secretaria Geral de Governo: 15 ouvidorias;
- Secretaria Municipal de Gestão Pública: 27 ouvidorias;
- Secretaria Municipal de Cultura e Turismo: 06 ouvidorias;
- Secretaria Municipal do Trabalho, Cidadania e Economia Solidária: 34 ouvidorias;
- Procuradoria Geral do Município: 34 ouvidorias;
- Gabinete do Prefeito: 150 ouvidorias;
- Gabinete da Vice-prefeita: 44 ouvidorias.

Não sendo realizados os respectivos gráficos pela pequena demanda, porém encontram-se também, com excelentes índices de respostas.

Por fim, observa-se, no item 4, considerável diminuição das demandas neste ano, quando comparadas a todas as ouvidorias recebidas do ano de 2023 ao ano de 2024.

Sapucaia do Sul, Rio Grande do Sul, 20 de dezembro de 2024.

Luci Terezinha Fernandes

Coordenadora de Ouvidoria