



## Prefeitura Municipal de Sapucaia do Sul

### **RELATÓRIO OUVIDORIA 2025**

#### **1. OBJETIVO:**

O relatório a seguir, tendo em vista que preconiza a Lei 13.460/2017, bem como a Lei da Transparéncia 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 30 de dezembro de 2025.

#### **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 Multi Sistemas.

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 MS(multi sistema), 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 2025 a 30 de dezembro do mesmo ano.

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 Multi.

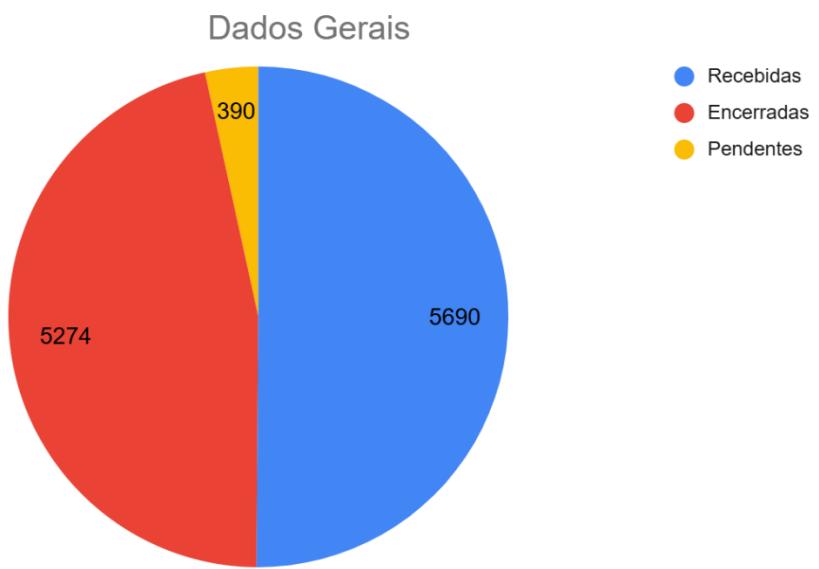
A pesquisa quantitativa extraiu dados para a produção deste relatório das seguintes secretarias:

- 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 30 de dezembro de 2025, 5.690 ouvidorias, sendo que até o momento 5274 foram encerradas, 390 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 multi sistema e Lei de Acesso à Informação. Lei de Acesso à Informação contabilizou 158 ouvidorias, aplicativo multi 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 30 de dezembro de 2025 totalizam 1043, destas, 967 foram encerradas, com as respectivas respostas enviadas aos contribuintes, via sistema MULTI.

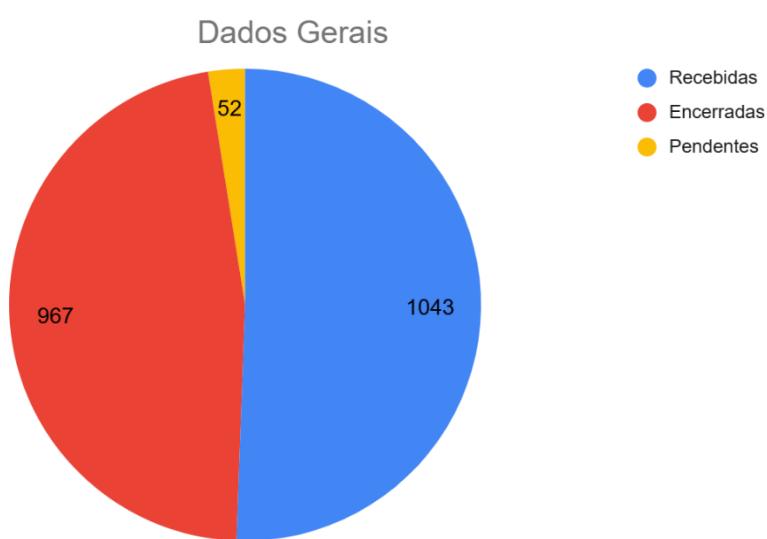
No entanto, como observa-se no gráfico abaixo, 52 ainda se encontram pendentes de resposta, porém 14 estão dentro do prazo, e 62 com prazo para resposta de 15 dias expirado.

Importante salientar que o sistema MULTI 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 2025 a Ouvidoria de Sapucaia do Sul recebeu 341 reclamações, destas 319 foram respondidas e encerradas 22 estão aguardando resposta.

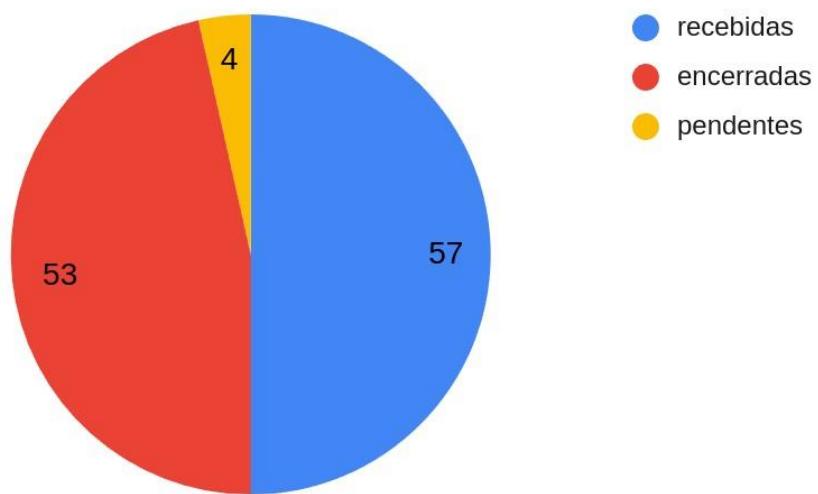


Com relação às denúncias, observou-se que foram feitas 462 direcionadas à Secretaria, sendo que 417 destas foram encerradas com suas devidas respostas e 45 delas ainda aguardam manifestação formal.



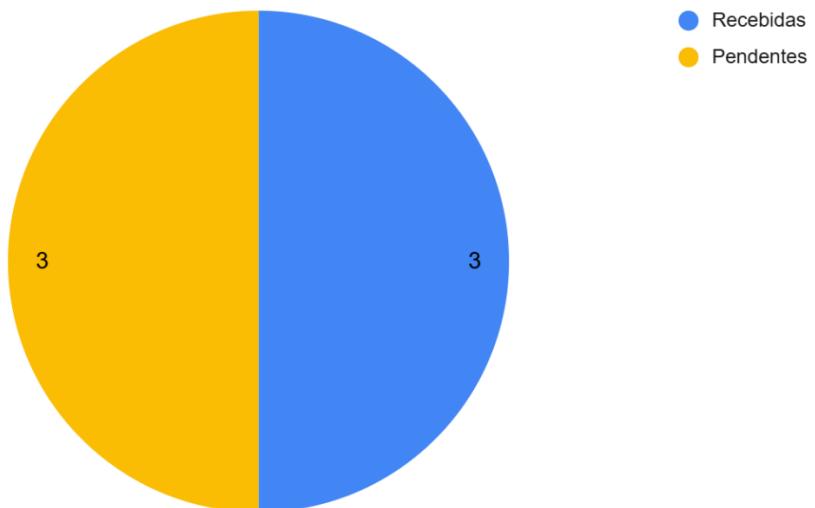
As demandas direcionadas à Vigilância em Saíde no ano corrente totalizaram 57, das quais 53 foram finalizadas e ainda restam 4 para serem enviadas com a devida resposta a esta ouvidoria.

### Vigilância em Saúde

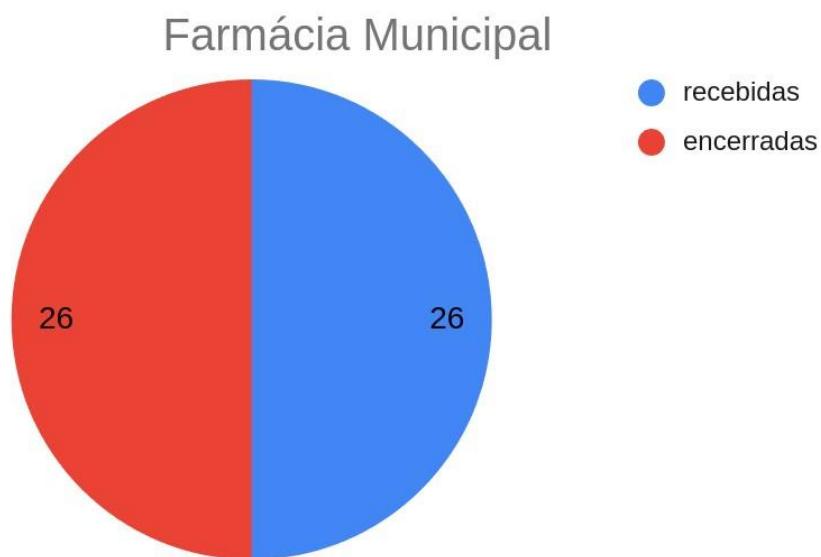


Já os elogios encaminhados à Secretaria da Saúde de Sapucaia do Sul no corrente ano somaram 03, ainda não recebemos a formal manifestação.

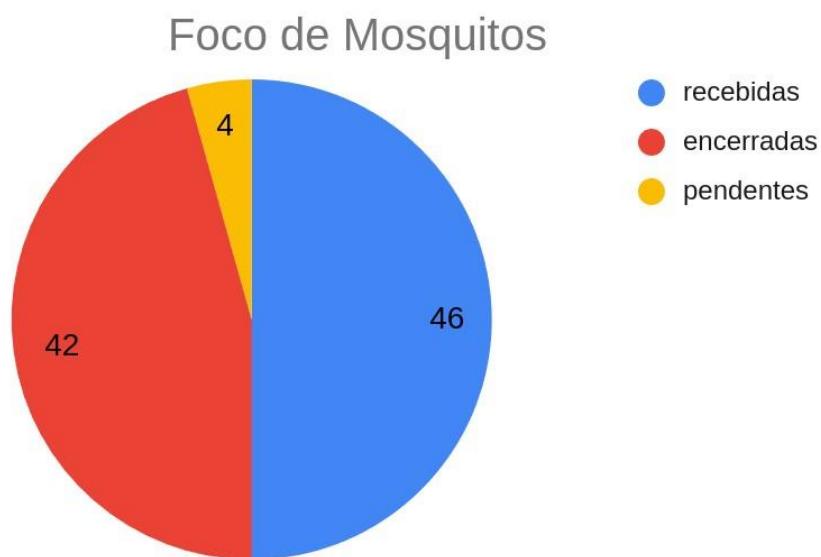
### Dados Gerais



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



As demandas de foco de mosquito no ano de 2025 somaram 46 ouvidorias das quais 42 foram encerradas restando apenas 04 demandas pendentes de resposta.



## **6. SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO URBANO:**

### **Dados Quantitativos de Demandas**

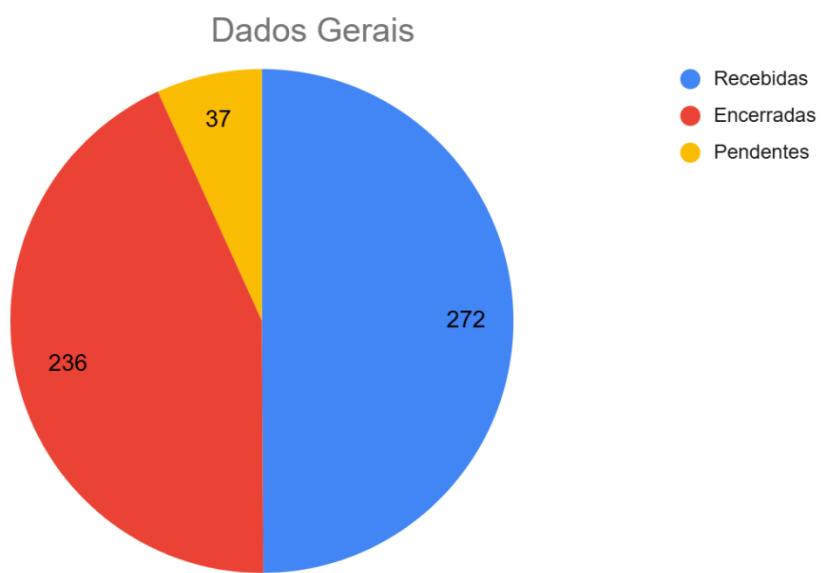
As demandas recebidas pela ouvidoria e enviadas à Secretaria Municipal de Planejamento Urbano e Habitação (SMPUH) até 30 de dezembro de 2025 totalizam

272, destas, 236 foram encerradas com as respectivas respostas enviadas aos contribuintes, via sistema MULTI.

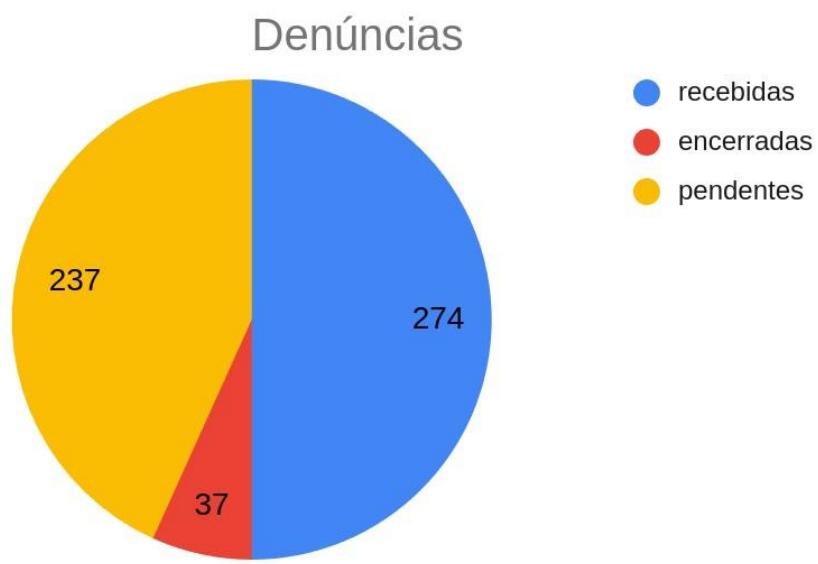
No entanto, como observa-se no gráfico abaixo, 37 ainda encontram-se pendentes de resposta, sendo que 30 estão dentro do prazo, e 7 com prazo para resposta de 15 dias expirado.

Importante salientar que o sistema MULTI 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 2025 totalizaram 272, das quais 236 foram respondidas e encerradas e 37 ainda não foram respondidas.



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.



## **7. SECRETARIA MUNICIPAL DE MEIO AMBIENTE:**

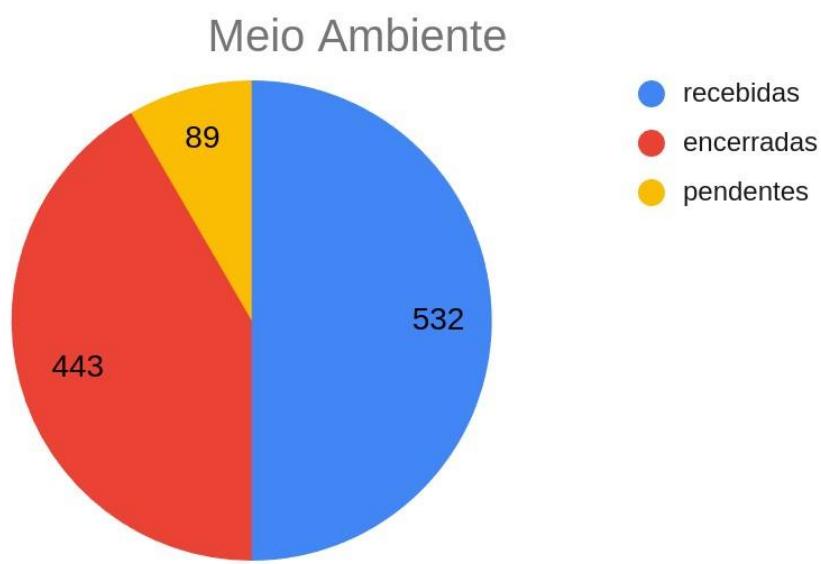
## Dados Quantitativos de Demandas

As demandas recebidas pela ouvidoria e enviadas à Secretaria Municipal de Meio Ambiente (SEMAS) até 30 de dezembro de 2025 totalizam 532, destas, 443 foram encerradas com as respectivas respostas enviadas aos contribuintes, via sistema MULTI.

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.

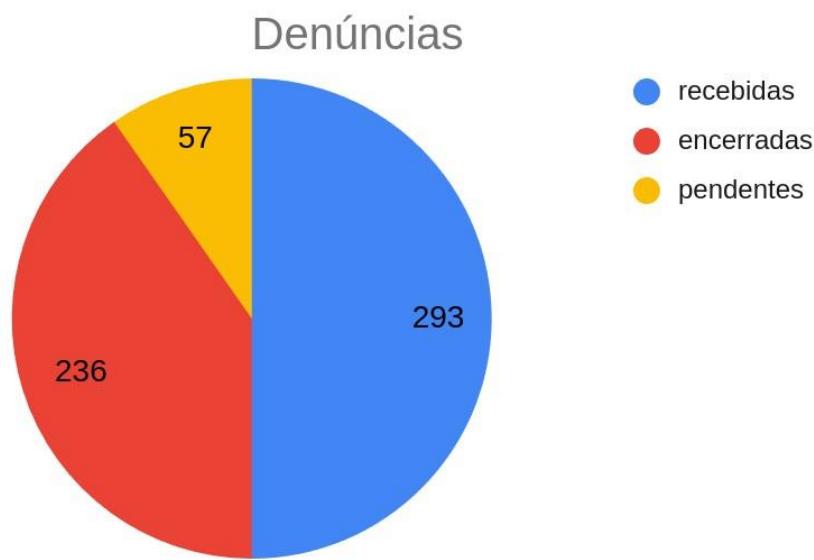
Importante salientar que o sistema MULTI permite que o contribuinte acompanhe a localização e os trâmites realizados referentes a sua ouvidoria através do número e código verificador desta, nos diversos setores em que houve manifestação formal.

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.

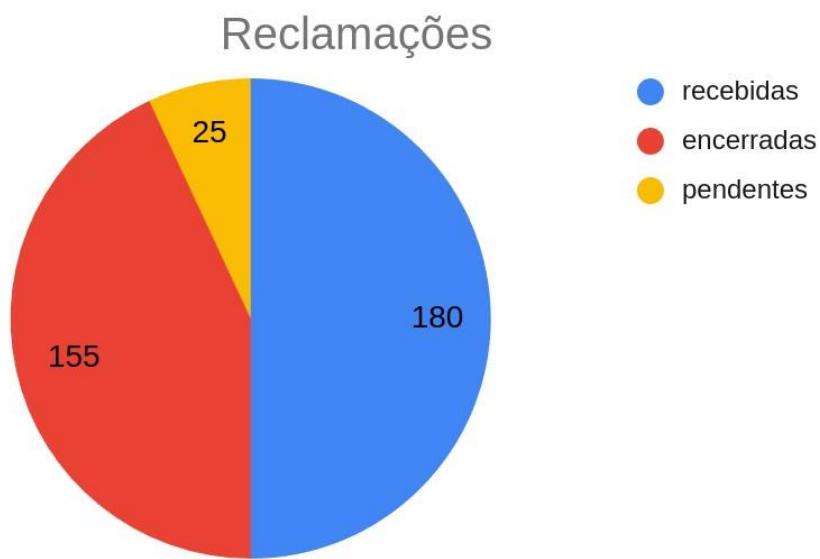


No ano de 2025 a Secretaria Municipal de Meio Ambiente de Sapucaia do Sul, recebeu 293 denúncias, pelos mais diversos motivos relacionados a sua área

temática. Destas 236 foram respondidas e encerradas, ainda restam 57 ouvidorias pendentes de respostas para o devido encerramento.



A Secretaria de Meio Ambiente no ano de 2025 recebeu 179 reclamações, de forma geral, das quais 154 foram respondidas e 26 delas ainda aguardam a manifestação formal.



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



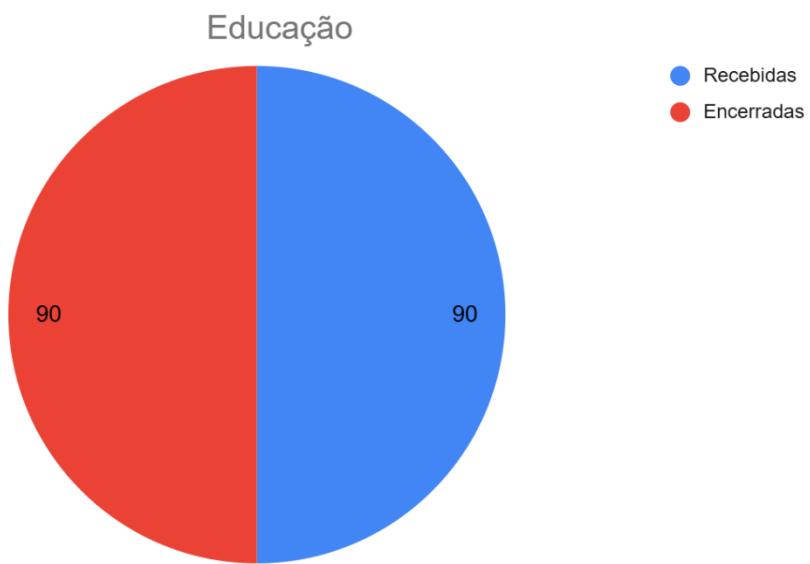
## **8. SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO:**

### **Dados Quantitativos de Demandas**

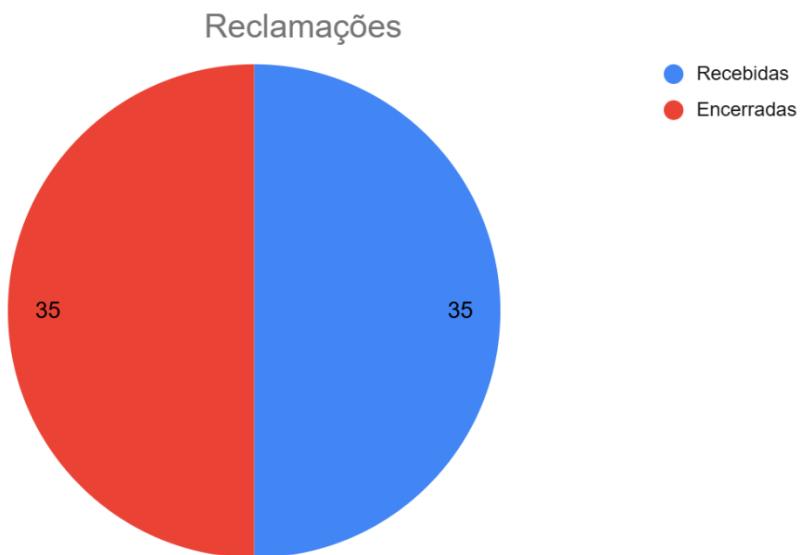
As demandas recebidas pela ouvidoria e enviadas à Secretaria Municipal de Educação até 30 de dezembro de 2025 totalizam 90, destas, 90 foram encerradas com as respectivas respostas enviadas aos contribuintes, via sistema MULTI.

Importante salientar que o sistema MULTI 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.

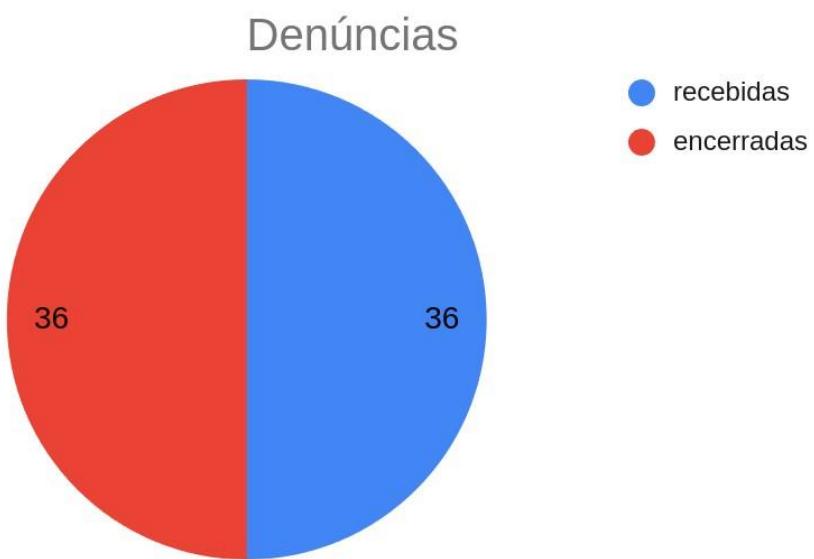
Assim é preciso que ao final da execução do serviço seja enviada à Ouvidoria a resposta de finalização do pedido, do contrário, não é possível fazer o encerramento da demanda, ficando no sistema como serviço não realizado. Como observa-se nos gráficos a seguir.



A Secretaria Municipal de Educação de Sapucaia do Sul, no ano corrente, recebeu 35 reclamações de forma geral, das quais 35 delas foram respondidas e encerradas.



Com relação as denúncias recebidas pela Secretaria no ano de 2025, foram registradas 36 ao todo, sendo que 36 delas foram encerradas.



No ano de 2025, a referida Secretaria recebeu o total de 14 pedidos de informação, dos quais 14 foram respondidas e encerradas.



## **9. SECREATARIA MUNICPAL DE SEGURANÇA E TRÂNSITO:**

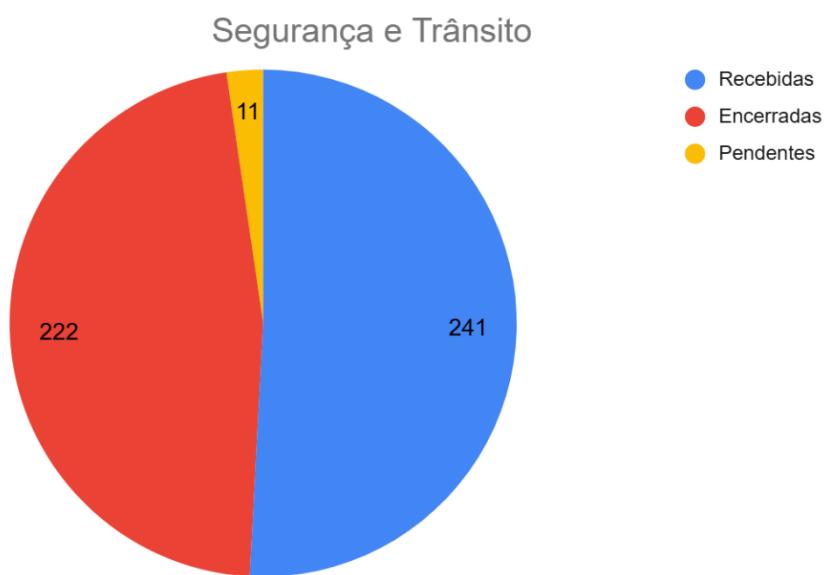
### **Dados Quantitativos de Demandas**

As demandas recebidas pela ouvidoria e enviadas à Secretaria Municipal de Segurança e Trânsito até 30 de dezembro de 2025 totalizam 241, destas, 222 foram encerradas com as respectivas respostas enviadas aos contribuintes, via sistema MULTI.

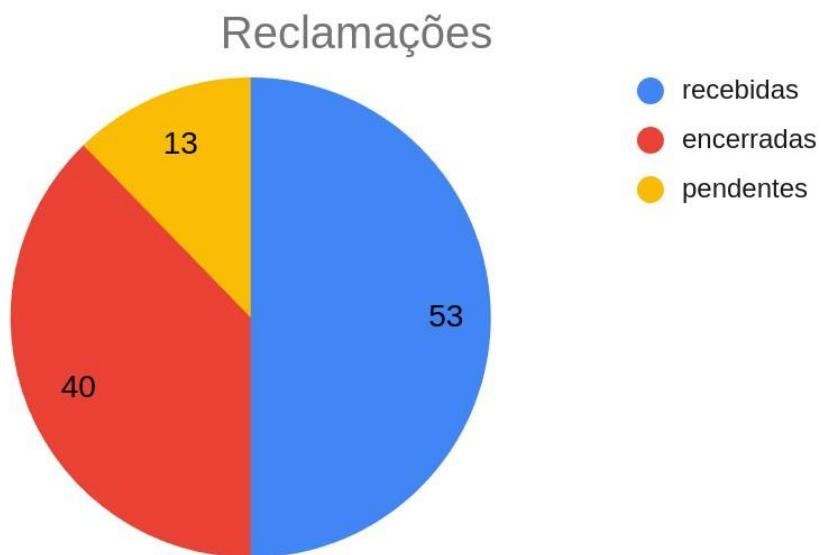
No entanto, com observa-se no gráfico abaixo, apenas 11 ainda se encontram pendentes de resposta, sendo que 5 dentro do prazo, e 6 com prazo para resposta de 15 dias expirado.

Importante salientar que o sistema MULTI 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.

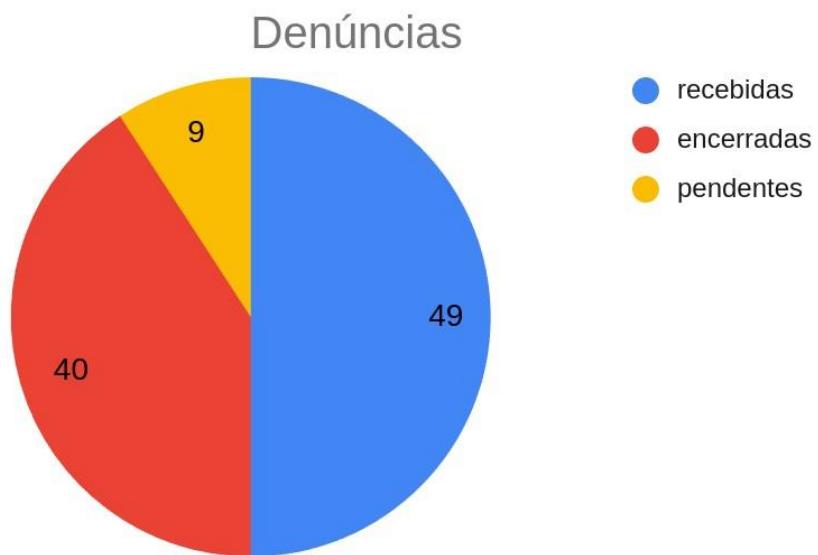
Assim é preciso que ao final da execução do serviço seja enviada à Ouvidoria a resposta de finalização do pedido, o contrário, não é possível fazer o encerramento da demanda, ficando no sistema como serviço não realizado. Como observa-se nos gráficos a seguir.



A Secretaria Municipal de Segurança e Trânsito no ano de 2025 recebeu 53 reclamações de diversos temas, dos quais 40 foram respondidos e encerrados, e 13 ainda pendentes de manifestação formal.



A Secretaria Municipal de Segurança e Trânsito no ano de 2025 recebeu 49 denúncias, dos quais 40 foram respondidos e encerrados, e 9 ainda pendentes de manifestação formal.



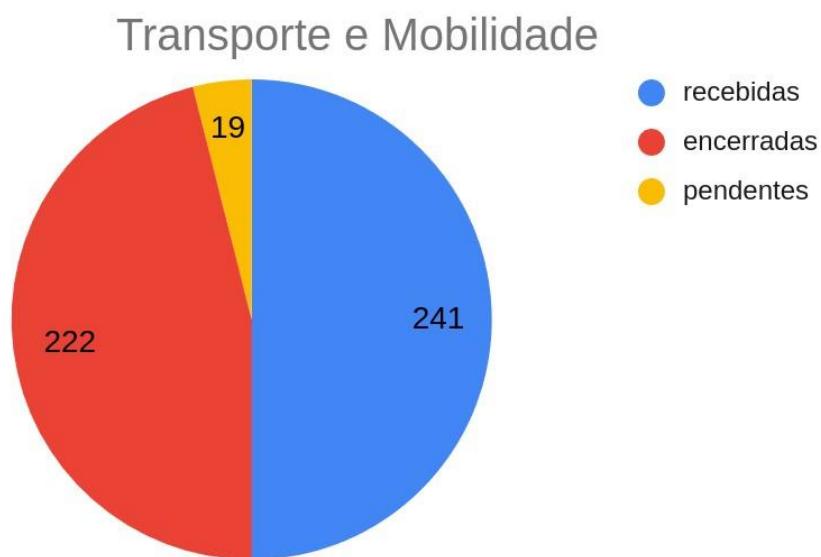
## 10. SECRETARIA MUNICIPAL DE TRANSPORTE E MOBILIDADE URBANA:

### Dados Quantitativos de Demandas

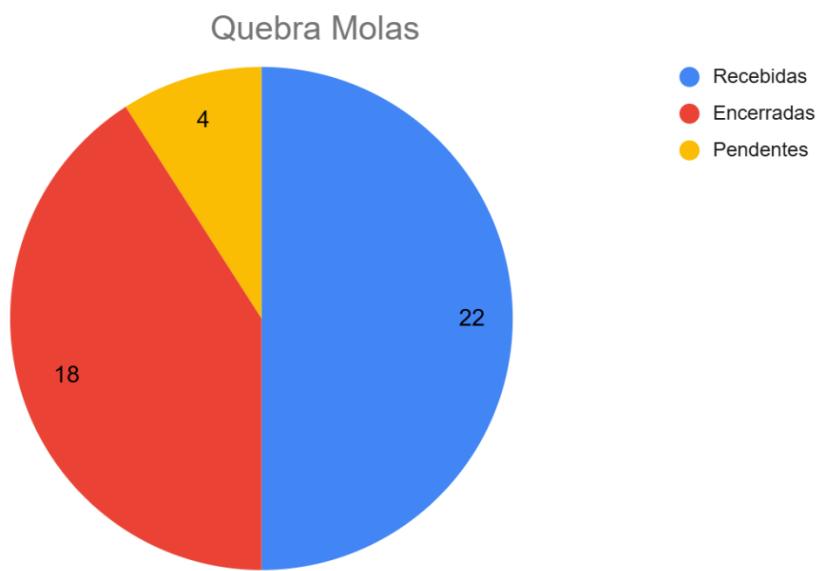
As demandas recebidas pela ouvidoria e enviadas à Secretaria Municipal de Transporte e Mobilidade Urbana (SMTMU) até 30 de dezembro de 2025 totalizaram 241, destas, 222 foram encerradas com as respectivas respostas e enviadas aos contribuintes, via multi sistema.

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 MULTI 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 solicitações de quebra-molas recebidas pela Secretaria em 2025, totalizaram 22 pedidos, sendo que 18 deles foram respondidos, restando apenas 04 ainda pendentes de resposta.

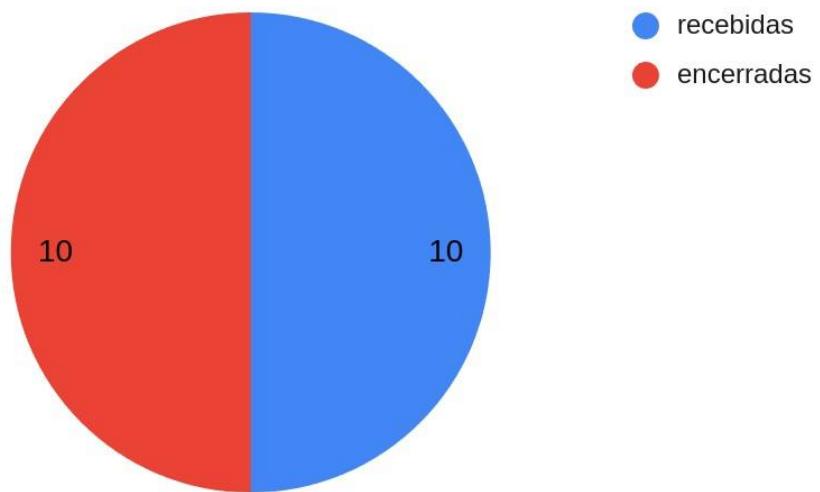


No gráfico abaixo observa-se que as demandas de sinalização direcionadas à Secretaria de Segurança e Trânsito de Sapucaia, somaram 43 solicitações, das quais 43 foram respondidas aos contribuintes.



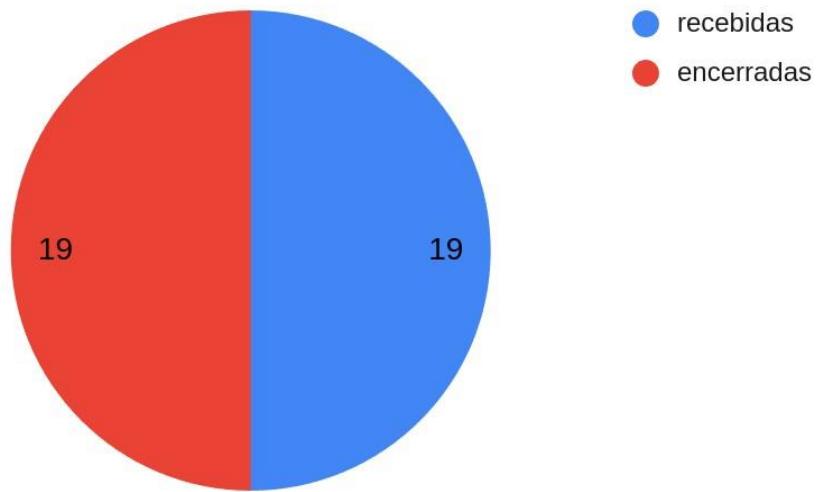
Com relação aos pedidos de parada de ônibus, a referida Secretaria recebeu o total de 10 pedidos, sendo que 100% das solicitações registradas foram respondidas.

### Parada de Ônibus

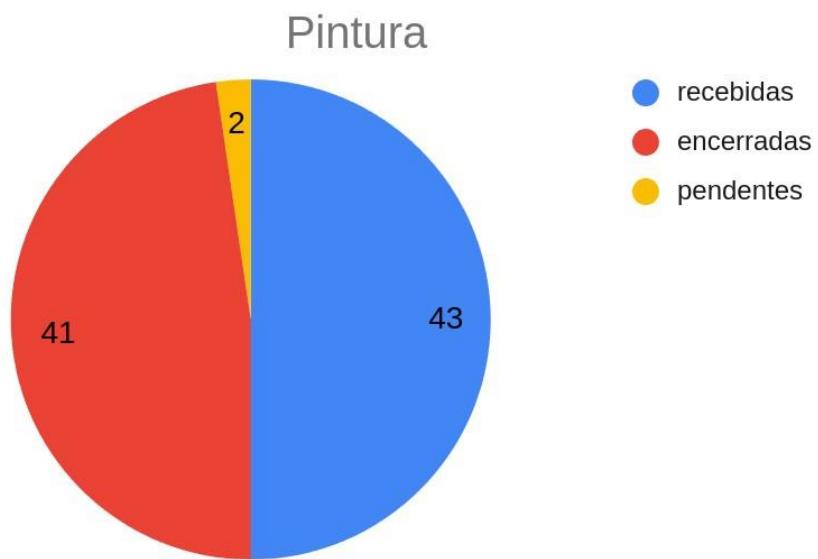


Já com relação as solicitações de placas, no ano de 2025 a referida Secretaria recebeu 19 pedidos, e já foram respondidos.

### Placas



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 30 de dezembro de 2025 totalizam 135, destas, 100 foram encerradas com as respectivas respostas enviadas aos contribuintes, via sistema multi.

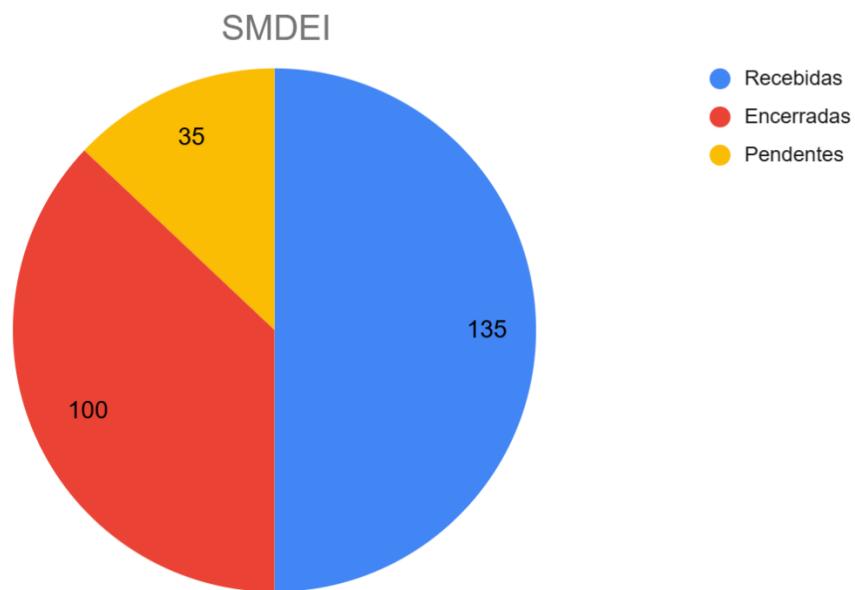
No entanto, como observa-se no gráfico abaixo, 35 encontram-se pendentes de resposta, sendo que 30 está dentro do prazo, e 05 com prazo para resposta de 15 dias expirado.

Importante salientar que o sistema multi 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.

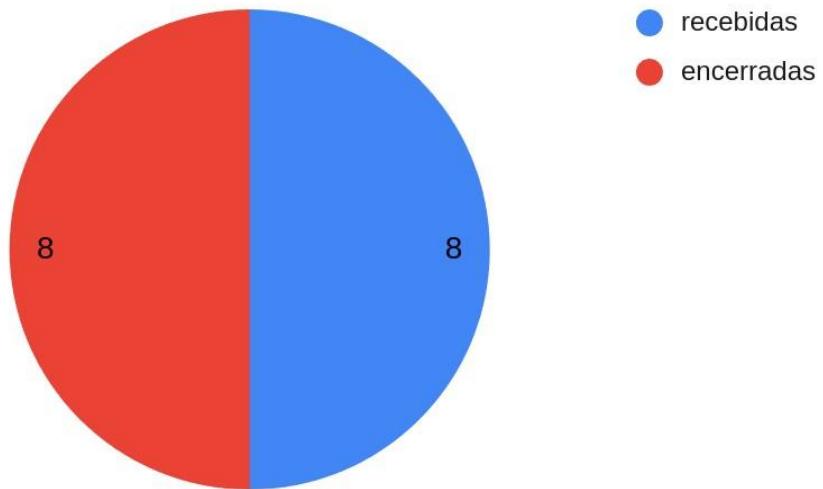


A Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Inovação no ano de 2025 recebeu 06 solicitações de fiscalização, das quais 100% delas foram respondidas aos contribuintes.



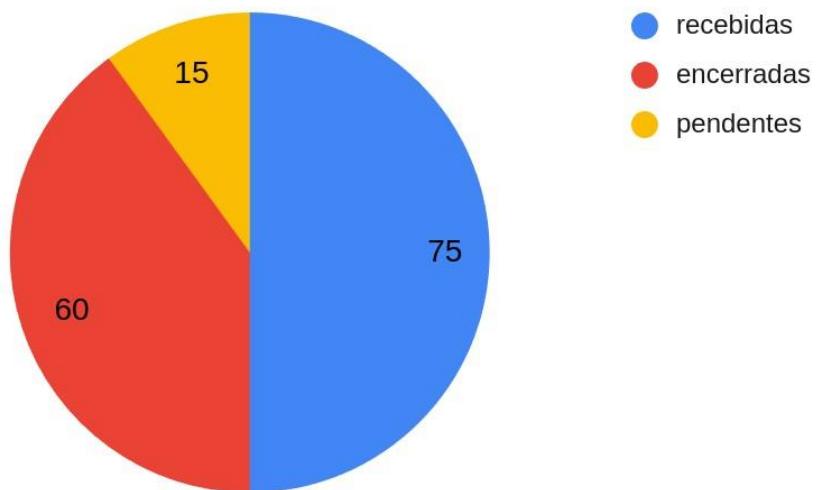
Quanto aos pedidos de informação feitos a referida Secretaria no ano corrente, somaram 08, sendo estes também respondidos em sua totalidade.

## Pedido de Informação



No ano de 2025 a SMDEI de Sapucaia do Sul, recebeu um total de 135 denúncias registradas via Ouvidoria, das quais 100 delas foram respondidas e encerradas, restando apenas 35 pendentes de manifestação formal.

## Denúncias



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



## **12. SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS E SERVIÇOS PÚBLICOS**

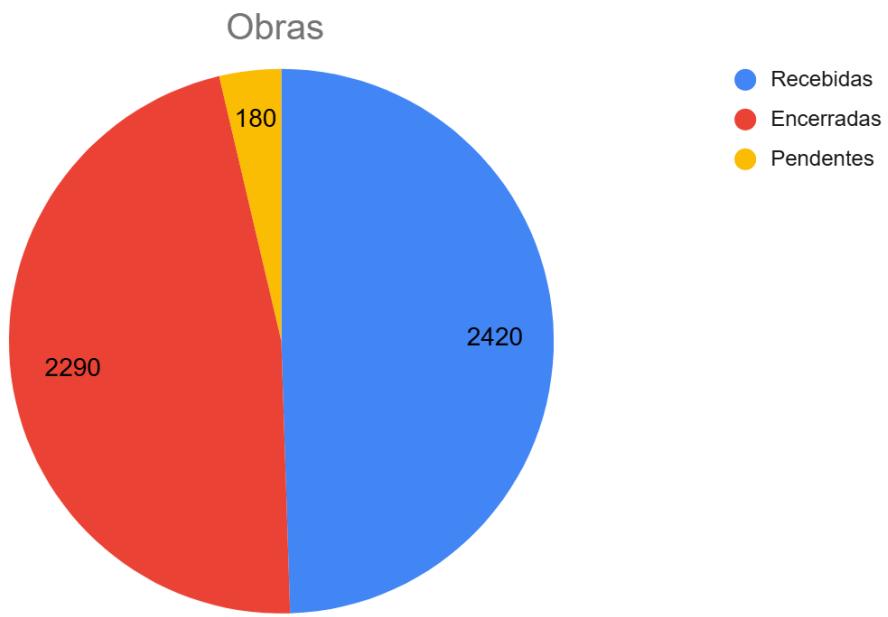
### **Dados Quantitativos de Demandas**

As demandas recebidas pela ouvidoria e enviadas à Secretaria Municipal de Obras e Serviços Públicos até 30 de dezembro de 2025 totalizaram 2420, destas 2290 foram encerradas, com a respectiva resposta e enviada ao contribuinte, via sistema multi.

No entanto, como observa-se no gráfico abaixo que, 180 ainda encontram- se pendentes da execução ou da informação de conclusão do serviço solicitado pelo contribuinte para esta ouvidoria.

Importante salientar que o sistema MULTI 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.

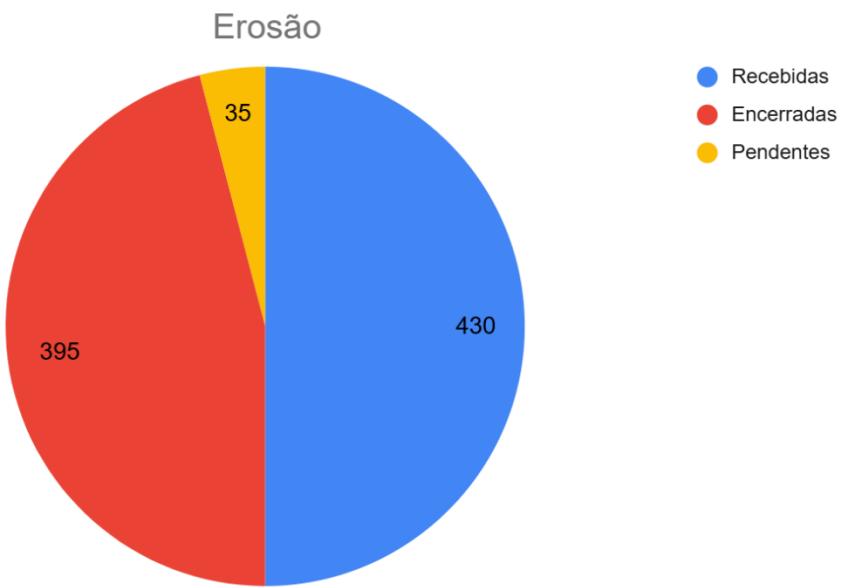
Assim é preciso que ao final da execução do serviço seja enviada à ouvidoria a resposta de finalização do pedido, do contrário, não é possível fazer o encerramento da demanda, ficando no sistema como serviço não realizado. Como observa-se nos gráficos a seguir.



Em relação à iluminação observou-se que das 201 demandas recebidas pela Ouvidoria no ano de 2025, 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 MULTI.



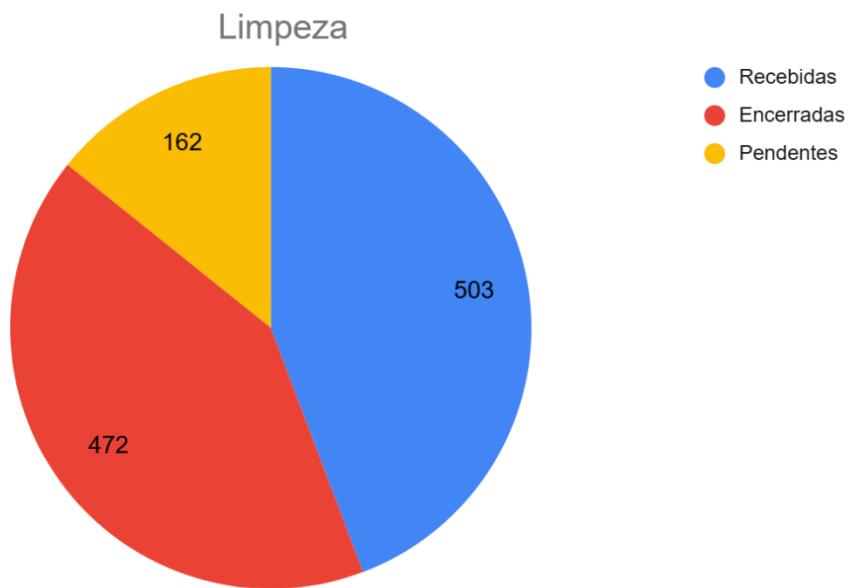
Em relação aos pedidos dos contribuintes sobre erosões verificou-se que no ano de 2025 foram enviadas a Ouvidoria de Sapucaia do Sul 430 solicitações, observou-se que destes 395 foram atendidos, porém 35 continuam guardando execução do serviço, ou a resposta de sua realização a esta ouvidoria.



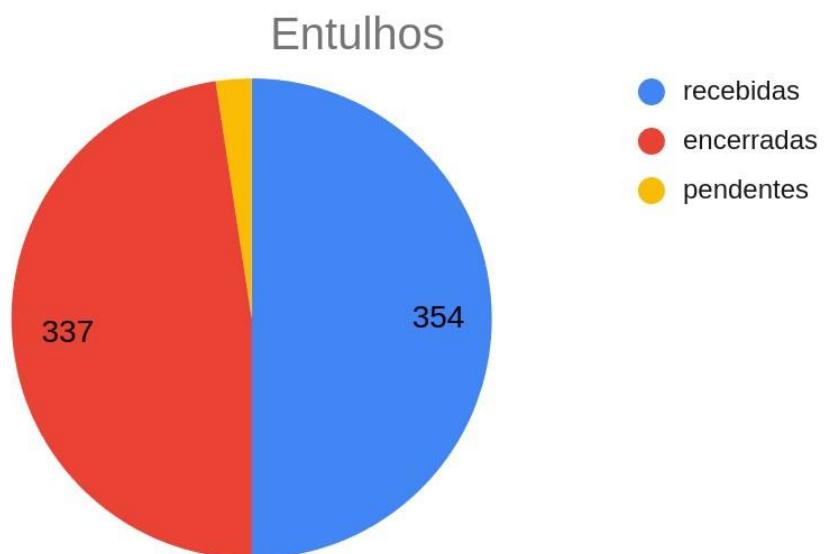
As solicitações de serviço de hidrojateamento totalizam em 2025, 205 pedidos de serviços, dos quais 189 foram concluídos com as devidas respostas enviadas pela secretaria a ouvidoria e em seguida ao contribuinte, porém 16 permanecem aguardando a realização do serviço ou a resposta da execução.



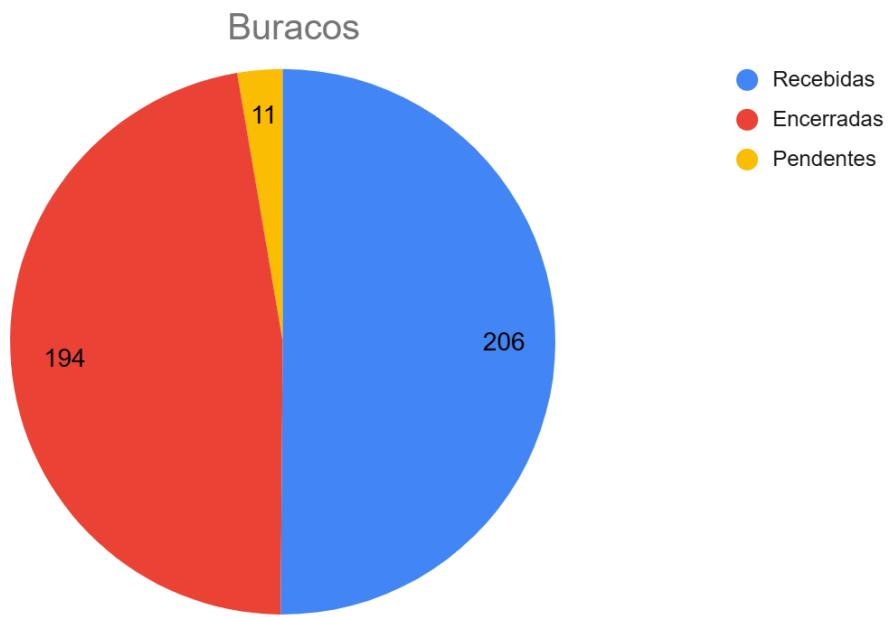
Em relação às solicitações de limpeza em 2025 foram totalizados 503 pedidos, sendo que 472 foram realizados, porém 162 ainda estão pendentes de execução ou da resposta referente a sua realização para ouvidoria.



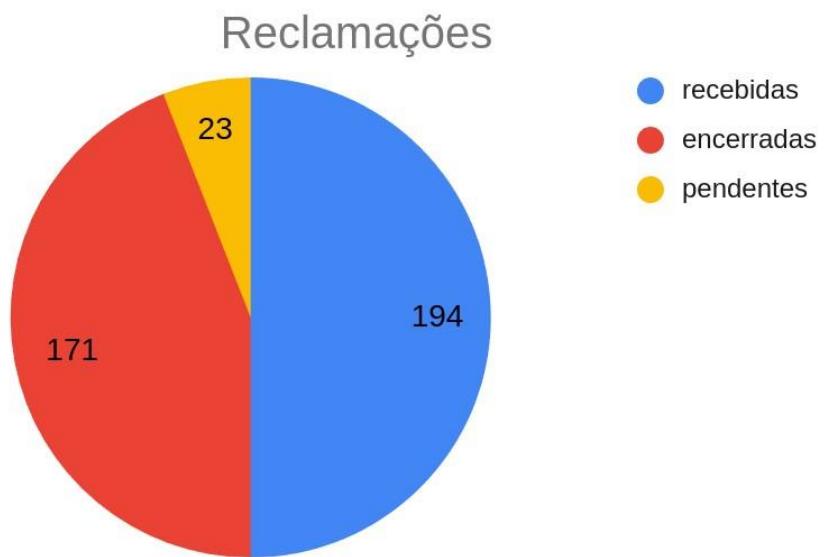
No ano de 2025, foram recebidos pela ouvidoria e enviados à secretaria em análise 354 pedidos de recolhimento de entulhos, dos quais 337 foram concluídos e 17 ainda estão pendentes de execução ou da resposta de conclusão.



No ano de 2025 a ouvidoria de Sapucaia do Sul recebeu 206 demandas relativas a buracos, destas demandas 194 foram executados e 11 ainda estão aguardando execução do serviço ou resposta de conclusão do serviço à ouvidoria.

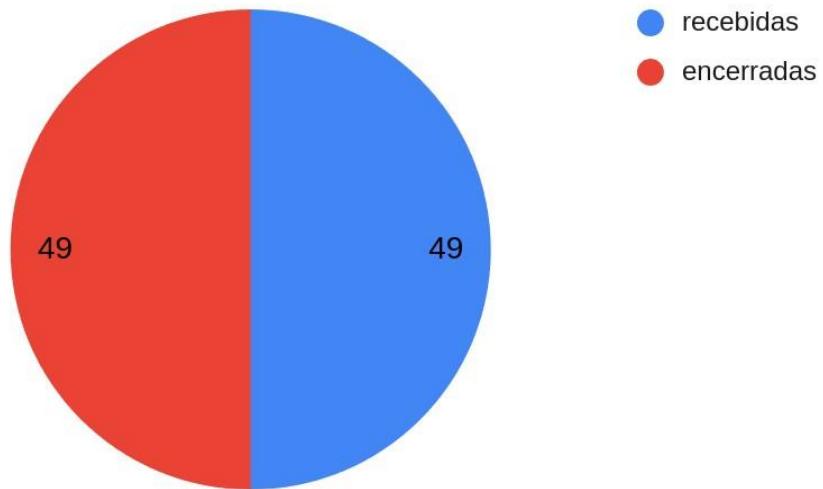


Com relação as reclamações, de forma geral, foram direcionadas 194 demandas a ouvidoria, destas, 171 foram respondidas de forma conclusiva, porém 23 ainda necessitam de manifestação pela secretaria quanto a solução efetiva.



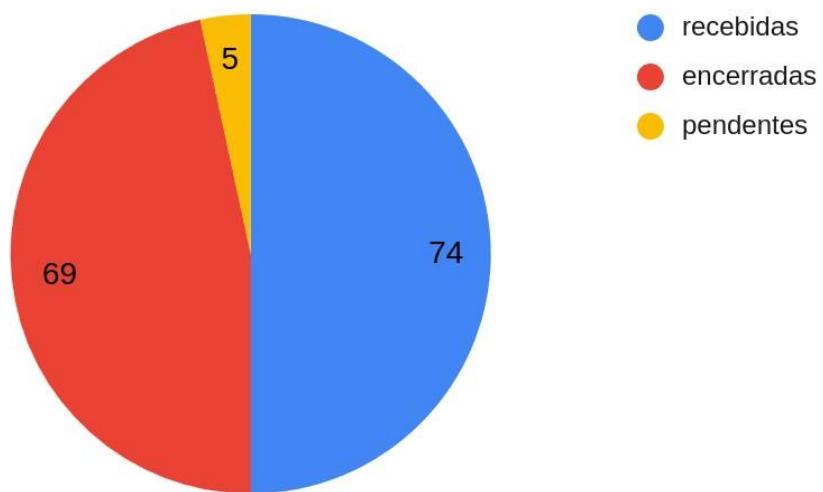
Os pedidos de concertos de canos quebrados no ano de 2025 foram de 49, dois quais 49 recebemos a resposta e encerramos a ouvidoria.

### Canos quebrados



Os pedidos referentes a “Boca de Lobo” no ano de 2025 somaram um total de 74 ouvidorias, dessas, 69 foram encerradas depois de respondidas pela secretaria, 5 ainda estão pendentes da resposta de conclusão.

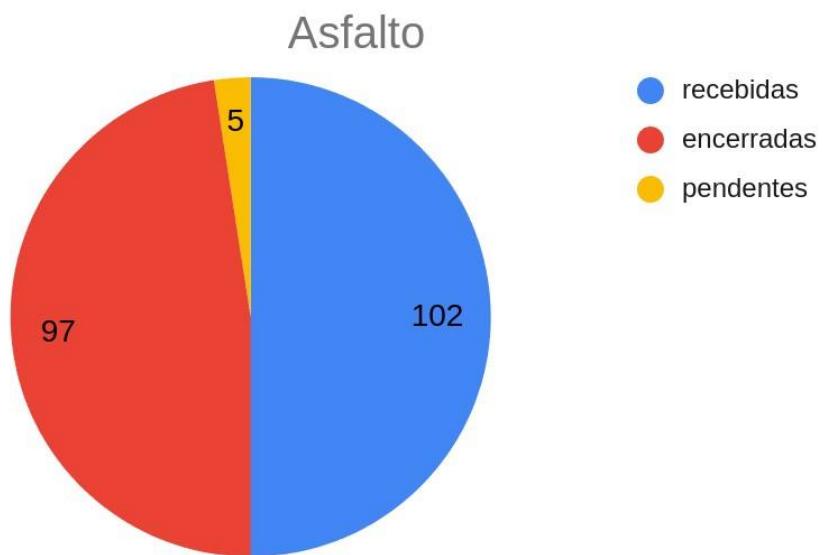
### Boca de Lobo



Pedidos vinculados a Saneamento, totalizaram 21 em 2025, destes pedidos 18 retornaram à Ouvidoria, no entanto 03 ainda aguardam retorno da resposta conclusiva para o devido encerramento da demanda.



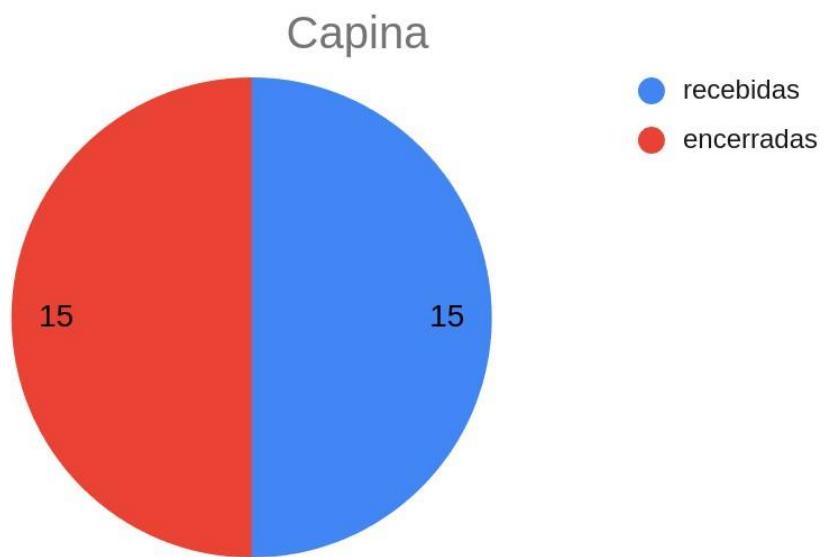
A ouvidoria de Sapucaia do Sul recebeu no ano de 2025, 102 pedidos de asfalto, destas demandas 97 foram respondidos e encerradas, no entanto 05 ouvidorias ainda estão aguardando resposta de conclusão para o devido encerramento.



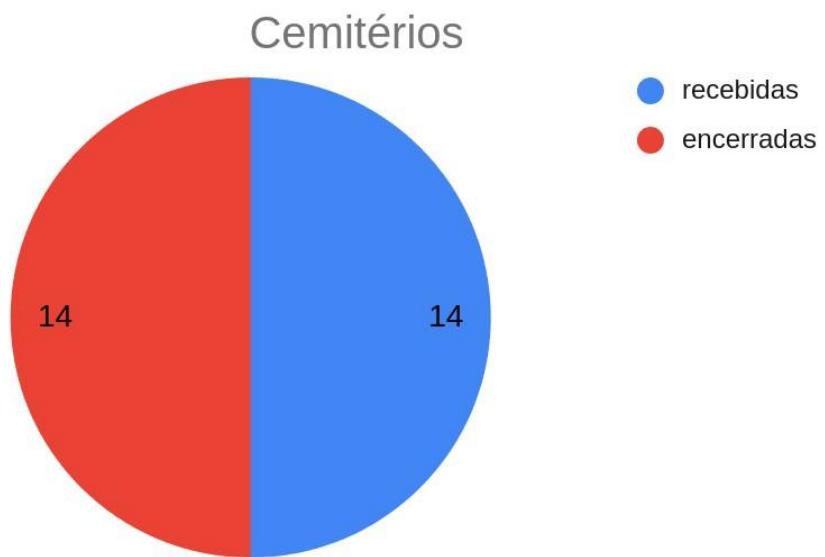
Os pedidos relacionados as praças públicas em Sapucaia do Sul, conforme se observa no gráfico abaixo, totalizam 16, destas, 15 receberam respostas como concluídas, 01 aguarda execução do serviço para o encerramento da demanda.



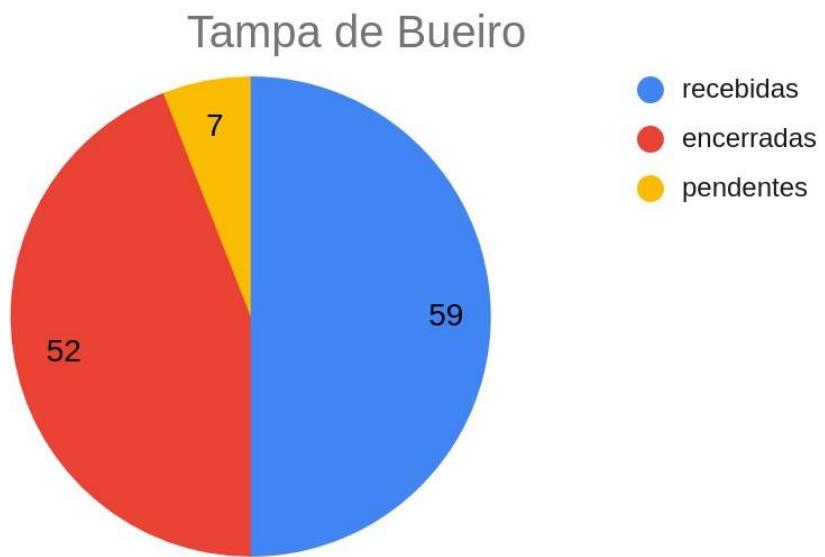
Pedidos de capina na cidade de Sapucaia do Sul totalizaram 15 em 2025, destes, 15 receberam resposta conclusiva e foram encerradas pela ouvidoria.



Pedidos referentes aos Cemitérios Municipais totalizaram 14 em 2025, destes, 14 foram encerrados com a devida resposta e encerramento.

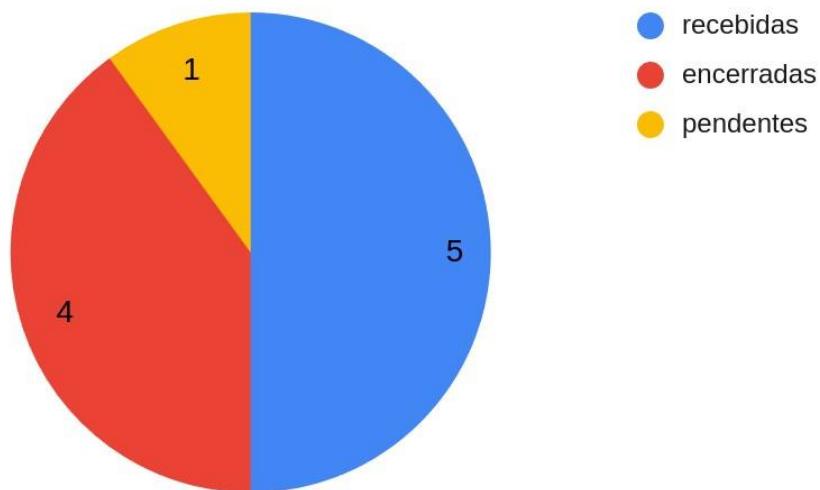


No ano de 2025 foram enviados a Ouvidoria de Sapucaia do Sul 59 pedidos de serviços relacionados a Tampa de Bueiros, destes 52 foram respondidos, ao passo que 07 pedidos ainda estão em aberto aguardando a execução ou o envio da resposta conclusiva a Ouvidoria.



No ano de 2025, 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 secretaria a seguir apresentam poucas demandas, como segue:

- Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social: 09 ouvidorias;
- Secretaria Municipal de Esporte e Lazer: 02 ouvidorias;
- Secretaria Municipal da Fazenda: 66 ouvidorias;
- Secretaria Geral de Governo: 15 ouvidorias;
- Secretaria Municipal de Gestão Pública: 27 ouvidorias;
- Secretaria Municipal de Cultura e Turismo: 05 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-prefeito 4 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 2024 ao ano de 2025.

Sapucaia do Sul, Rio Grande do Sul, 30 de dezembro de 2025.

Luci Terezinha Fernandes

Coordenadora de Ouvidoria