



Município de São José do Sul

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
OUVIDORIA MUNICIPAL

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA EXERCÍCIO 2025

A ouvidoria do Município de São José do Sul, Rio Grande do Sul, nos termos do disposto na Lei Federal nº 13.460/2017, regulamentada pelo Decreto Municipal nº 769, de 06 de dezembro de 2017, apresenta a seguir Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de 2025 em cumprimento as suas atribuições.

1. DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria Municipal é o órgão responsável, de forma prioritária, pelo tratamento das reclamações e denúncias relativas à prestação dos serviços públicos da administração pública municipal direta e indireta, bem como das entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação de serviços à população, conforme o inc. I do §3º do art.37 da Constituição Federal, podendo ainda receber sugestões e elogios.

1. CANAIS DE ATENDIMENTO

As demandas da ouvidoria são recebidas através do canal disponível no site <https://www.saojosedosul.rs.gov.br/web/ouvidoria>, também pelo telefone 08000003019, atendimento presencial no horário de funcionamento do expediente do Centro Administrativo, das 08h00min às 12h00min e 13h00min às 17h00min e através do Whatsapp (51) 99763-5374.

2. DO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO ANTERIOR

Em 2025 a Ouvidoria recebeu 15 manifestações, sendo:

- 02 Denúncias;
- 05 Reclamações;
- 06 Dúvidas;
- 01 Elogio;
- 01 Sugestão.

3. DO CONTEÚDO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

DENÚNCIAS: as denúncias recebidas foram referentes ao uso dos veículos municipais para uso particular e sobre estragos causados pela enxurrada do mês de fevereiro.



Município de São José do Sul

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
OUVIDORIA MUNICIPAL

RECLAMAÇÕES: as reclamações foram referentes ao atendimento médico de clínico geral no Centro de Saúde, buraco aberto pela secretaria de obras que estaria acumulando água, mau atendimento do servidor do setor de fiscalização de tributos, falta de resposta a protocolo da secretaria de obras e demora no atendimento de protocolo para instalação de lâmpada em via pública.

DÚVIDAS: As dúvidas foram sobre pesquisa de dados sobre a saúde do município, sobre a realização de concurso público, validade de concurso de 2022, processos seletivos abertos, fiscalização de obras e meio ambiente, funcionamento do plantão da manutenção da água e horário permitido para ruídos em empresas instaladas no município.

ELOGIO: O elogio foi referente à atendimento de motorista da secretaria de saúde e servidores do posto de saúde.

SUGESTÃO: A sugestão foi sobre a continuidade do asfaltamento na estrada do Coqueiral e troca de lâmpadas.

4. DO TRATAMENTO DADO ÀS MANIFESTAÇÕES

Todas as manifestações foram encaminhadas aos setores responsáveis, sendo que a grande maioria foi respondida, seja via e-mail, por contato telefônico ou na forma presencial, sendo que o prazo de 30 dias foi extrapolado em alguns casos.

5. CONCLUSÃO

A ouvidoria municipal foi estruturada no ano de 2017, à partir do ano de 2021 colocamos um número de WhatsApp à disposição da população. A divulgação do canal é feita por meio de cartazes em lugares visíveis em órgãos públicos, no site da prefeitura, e publicações periódicas nas Páginas oficiais da Administração Municipal no Facebook e Instagram.

É fundamental fortalecer este instrumento, como protagonista da prevenção de conflitos e de riscos institucionais, e particularmente, favorecendo um ambiente de respeito mútuo entre administração municipal e seus usuários dos serviços públicos.

São José do Sul, 08 de janeiro de 2026.

Betania Renner
CPF: XXX.783.XXX-87
Responsável pela Ouvidoria