



Estado Rio Grande do Sul  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE CHUVISCA**  
**OUVIDORIA E PROTOCOLO**

**Relatório de Gestão  
Ouvidoria Geral da  
Prefeitura Municipal de Chuvisca  
2022**

**Chuvisca, janeiro de 2023**



Estado Rio Grande do Sul  
PREFEITURA MUNICIPAL DE CHUVISCA  
OVIDORIA E PROTOCOLO

Secretaria Municipal De Gestão Pública  
Ouvidoria Geral Da Prefeitura Municipal De Chuvisca

Avenida 28 de Dezembro nº3365 – centro

Cep 96193-000

Chuvisca -RS

[Ouvidoria@chuvisca.rs.gov.br](mailto:Ouvidoria@chuvisca.rs.gov.br)

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/RS/Chuvisca/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

(51) 92000-6551

Eliandra Bierhals Messe

Encarregado(a) De Setor De Ouvidoria E Protocolo

Secretaria De Gestão Pública

Setor De Ouvidoria E Protocolo



Rudi Nei Dalmolin

Secretário de Gestão Pública



Joel Santos Subda  
Prefeito Municipal

Prefeito Municipal de Chuvisca



Estado Rio Grande do Sul  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE CHUVISCA**  
**OUVIDORIA E PROTOCOLO**

**SUMÁRIO:**

Apresentação .....	4
Índices de ouvidorias mensal .....	5
Principal índice anual .....	6
.....	7
.....	8
Considerações Finais .....	9
.....	10



Estado Rio Grande do Sul  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE CHUVISCA**  
**OUVIDORIA E PROTOCOLO**

## APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria constitui-se em um canal de efetiva participação social na Administração Municipal de Chuvisca. Com foco na boa qualidade e transparência da prestação dos serviços públicos e no aprimoramento das relações governo e sociedade.

A Ouvidoria tem o poder de buscar soluções junto às Unidades de Serviços Municipais, quando o atendimento não for realizado com a qualidade que o público merece. Ao ouvir o município de forma diversificada, a Ouvidoria proporciona o fortalecimento do exercício da cidadania.

A Ouvidoria busca a ampliação dos canais de comunicação entre a Administração e a população no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos.

A Ouvidoria da Prefeitura Municipal De Chuvisca, torna a público o cumprimento do artigo 14, inciso II, DA Lei 13.460/2017, que estabelece o código de defesa dos usuários de serviços públicos, apresenta o seu relatório mensal e total anual dos principais resultados obtidos em atendimentos respondidos do ano de 2022 da ouvidoria Municipal De Chuvisca. A ouvidoria é totalmente segura e confiável, a qual preza aos seus usuários a proteção de dados sempre seguindo a lei LGPD 13.709/2018.



Estado Rio Grande do Sul  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE CHUVISCA**  
**OUVIDORIA E PROTOCOLO**

**ÍNDICES DE OUVIDORIAS MENSAL:**

O Relatório mensal de Gestão de ouvidorias recebidas no ano de 2022.

*Gráfico de manifestações recebidas mensalmente*



Mês	jan	fev	mar	abril	maio	jun	jul	ago	set	out	nov	dez
nºs de Ouv.	0	0	2	0	4	0	2	0	0	1	0	2

Mês	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Nºs de Ouv.	0	1	0	2



Estado Rio Grande do Sul  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE CHUVISCA**  
**OUVIDORIA E PROTOCOLO**

### **PRINCIPAL ÍNDICE ANUAL DE OUVIDORIAS:**

O Relatório anual de gestão deverá indicar ao menos

- a) O número de manifestações recebidas no ano anterior de 2022;
- b) Os motivos das manifestações;
- c) A análise dos pontos recorrentes;
- d) As providências adotadas pela administração de controle interno e gestão pública.

#### **LEI MUNICIPAL Nº 1.223/2019**

- I - Satisfação do usuário com o serviço prestado;
- II - Qualidade do atendimento prestado ao usuário;
- III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;
- IV - Quantidade de manifestações de usuários;
- V - Medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

De acordo com os termos da Lei nº 13.460/2017, toda manifestação ou solicitação devem seguir o artigo 3º incisos I, à V:

Art. 3º Os procedimentos previstos nesta Lei destinam-se a assegurar o direito fundamental de acesso à informação e devem ser executados em conformidade com os princípios básicos da administração pública e com as seguintes diretrizes:

- I - Observância da publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção;
- II - Divulgação de informações de interesse público, independentemente de solicitações;
- III - utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação;



Estado Rio Grande do Sul  
PREFEITURA MUNICIPAL DE CHUVISCA  
OVIDORIA E PROTOCOLO

IV - Fomento ao desenvolvimento da cultura de transparência na administração pública;

V - Desenvolvimento do controle social da administração pública.

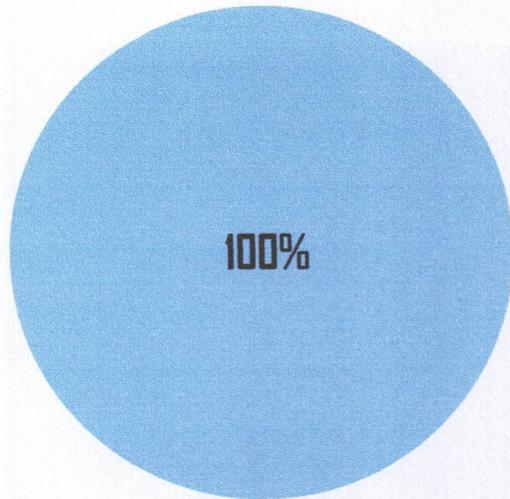
Os relatórios anuais deverão ser encaminhados à autoridade máxima do órgão responsável que pertence a unidade de ouvidoria disponibilizado no site de integralmente na internet e e-mail.





Estado Rio Grande do Sul  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE CHUVISCA**  
**OUVIDORIA E PROTOCOLO**

**MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS**





Estado Rio Grande do Sul  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE CHUVISCA**  
**OUVIDORIA E PROTOCOLO**

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS.**

A Ouvidoria Municipal de Chuvisca, traz a público que foram concluídas e recebidas seis (6) denuncias, uma (1) sugestão, um (1) elogio, uma (1) dúvida, uma (1) reclamação, uma (1) solicitação, as manifestações foram todas recebidas via web e respondidas e encaminhadas para o setor responsável de Unidade Central de Controle Interno UCCI.

Considerando a Lei Municipal 1.223/2019.

Art. 15. A Ouvidora-geral do Poder Executivo deverá elaborar, anualmente, no mês de dezembro, relatório de gestão que irá consolidar as informações referentes ao recebimento, análise e resposta às manifestações recebidas e, com base nelas, apontará as falhas e sugerirá melhorias na prestação dos serviços públicos.

Art. 16. O relatório de gestão deverá indicar, ao menos:

- I - O número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - Os motivos das manifestações;
- III - A análise dos pontos recorrentes;
- IV - As providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Art. 17. O relatório de gestão será:

- I - Encaminhado ao Prefeito Municipal;
- II - Disponibilizado integralmente na página oficial do Poder Executivo na internet.

A Ouvidora-Geral Do Município De Chuvisca tem a principal função de sempre buscar o melhor nos atendimentos em repartições públicas a quais tem o intuito de auxiliar e fiscalizar a forma culta e técnica, as solicitações e manifestações recebidas pela Gestão Pública para atender cada vez melhor seus usuários em todo o setor público do Município de Chuvisca.

Uma vez que A Ouvidoria- Geral Do Município De Chuvisca, foi instituída a ouvidora-geral do poder executivo e o conselho de usuários de serviços públicos em novembro do ano de 2019.

**Lei 1.223/2019. Artigo. 25**



Estado Rio Grande do Sul  
PREFEITURA MUNICIPAL DE CHUVISCA  
OVIDORIA E PROTOCOLO

**Parágrafo único.** O resultado da avaliação servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

Chuvisca, 10 de janeiro de 2023

Atenciosamente,

Rudi Nei Dalmolin  
Secretário de Gestão Pública

Eliandra Bierhals Messe  
Eliandra Bierhals Messe  
Encarregado Do Setor De  
Ovidoria E Protocolo