



RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA
OUVIDORIA EXERCÍCIO DE
2020/2021

A Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Rolante/RS nos termos dispostos na Lei Federal nº 13.460/2017, apresenta a seguir Relatório de Gestão referente as atividades.

Apresentação:

A Ouvidoria é um espaço que funciona como uma ponte entre a população e as instituições. Um serviço aberto ao cidadão para escutar reivindicações, denúncias, sugestões, reclamações, e elogios referentes aos diversos serviços disponíveis à população.

Canais de atendimento:

As manifestações da ouvidoria são recebidas preferencialmente por meio do sistema eletrônico de Ouvidoria e-Ouv, plataforma integrada de ouvidoria, e no endereço eletrônico <https://rolante.atende.net/cidadao/pagina/ouvidoria-municipal>.



Estado do Rio Grande do Sul
PREFEITURA MUNICIPAL DE ROLANTE
"Capital Nacional da Cuca"
Ouvidoria Municipal

[PREFEITURA](#) [LICITAÇÕES](#) [TURISMO](#) [CULTURA](#) [MEIO AMBIENTE](#) [SAÚDE](#) [VACINAÇÃO COVID-19](#) [CONTATO](#) [WEBMAIL](#) [OUVIDORIA MUNICIPAL](#) [PORTAL DO SERVIDOR](#) [SUPPORTE TI INTERNO](#)

Recuperar Senha Cadastre-se atende.net

**MUNICÍPIO DE ROLANTE**
Portal do Cidadão

[HOME](#) [AUTOATENDIMENTO](#) [NOTÍCIAS](#) [GALERIAS](#) [AGENDAS](#) [ACESSO À INFORMAÇÃO](#)



ATENÇÃO- Técnicos e Empreendedores

SISTEMA NACIONAL DE CONTROLE DE ORIGEM DOS PRODUTOS FLORESTAIS DO IBAMA

A Instrução Normativa do IBAMA nº 03 de 2020 declara a obrigatoriedade do uso do sistema florestal Sinaflor para as solicitações de supressão de vegetação nativa, desde 01/02/2021. [CLIQUE AQUI E SAIBA MAIS](#)

Ouvidoria Municipal

[INICIAL](#) [ARQUIVOS](#)

Seja bem vindo a Ouvidoria.

Ouvidoria é um **espaço que funciona como uma ponte entre a população e as instituições.** É um serviço aberto ao cidadão para escutar as reivindicações, as denúncias, as sugestões e também os elogios referentes aos diversos serviços disponíveis à população.


[Acesse aqui.](#)

Exemplo Tela do Sistema:

**DENÚNCIA**

**RECLAMAÇÃO**

**SOLICITAÇÃO**

**SUGESTÃO**

**ELOGIO**

Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;

Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

Sugestão: proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal;

Elogio: demonstração de satisfação sobre serviço oferecido ou atendimento recebido.

**CORONAVÍRUS**
CUSTOS E RECEITAS COVID-19

AUTOATENDIMENTO

Estão disponíveis no autoatendimento 42 serviços dos quais...

• 22 necessitam Login

• 20 dispõem sem Login

ACESSAR SEM LOGIN

[NOTA FISCAL ELETRÔNICA](#) [ESCRITA FISCAL](#)

[PORTAL DA TRANSPARÊNCIA](#) [Acesso à Informação](#)

Eventuais manifestações recebidas por escrito, via ligação telefônica ou em atendimento presencial são inseridas no Sistema Eletrônico e-Ouv para tramitação eletrônica.

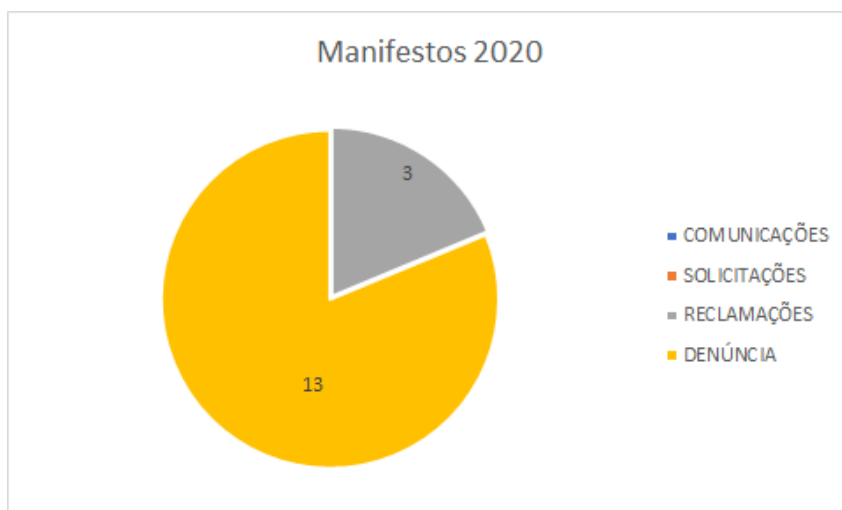


Demonstrativos Quantitativos 2020:

Em 2020 foram registradas 16 manifestações no site da Ouvidoria, as mesmas foram concluídas ainda em 2020. Conforme gráfico abaixo as manifestações por mês:



Abaixo o Gráfico conforme o tipo de manifestação:



Observamos 16 manifestações recebidas 13 foram denúncias e 3 reclamações. Assim podemos observar que o maior numero de manifestações foram denúncias.



Demonstrativos Quantitativos 2021:

Em 2021 foram registradas 4 manifestações no site da Ouvidoria, as mesmas foram concluídas no mesmo ano. Conforme gráfico abaixo as manifestações por mês:



Abaixo o Gráfico conforme o tipo de manifestação:





Estado do Rio Grande do Sul
PREFEITURA MUNICIPAL DE ROLANTE
"Capital Nacional da Cuca"
Ouvidoria Municipal

Observamos 4 manifestações recebidas 3 foram denúncias e 1 reclamação. Assim podemos observar que o maior número de manifestações foram denúncias, assim como no ano anterior.

Pontos Recorrentes:

Todas as manifestações registradas nos anos de 2020 e 2021 foram concluídas no sistema.

As respostas concedidas, tanto aos manifestantes identificados quanto ao registro das manifestações anônimas, foram encaminhadas as secretarias municipais correspondentes, e foram buscadas soluções para as solicitações em questão.

Considerações Finais:

A Ouvidoria Geral do município segue desde sua implantação, em processo de evolução constante sempre primando por oferecer o melhor atendimento ao cidadão.

Vale salientar a importância da conscientização da população sobre o papel da Ouvidoria, como uma forma de ampliar a transparência e eficiência no serviço público municipal.