

*Encomenda
Publicação
22-02-2022*

Wilson Paulo Costa
CPF: 197.748.690-87
PREPETO MUNICIPAL
REDENTORA-RS

Relatório Ouvidoria Exercício 2021

Fevereiro de 2022

Adel
Ouvidoria
Poder Executivo
Redentora - RS
01



Estado do Rio Grande do Sul
MUNICÍPIO DE REDENTORA

RELATÓRIO ANUAL – OUVIDORIA

Em atendimento a Lei Federal nº 13.460 de 26 de Junho de 2017, e Lei Municipal nº 2.487 de 25 de Junho de 2019, caberá a Ouvidoria do Executivo Municipal, elaborar anualmente no mês de Março, 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. O mesmo, deverá ser encaminhado ao Sr. Prefeito Municipal, e disposto junto a página oficial do Poder Executivo na Internet.

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.

Com base no referido preposto, segue informações referentes ao Relatório do Exercício de 2021, disposto da seguinte forma:

1. Especificações das Demandas / Relação Geral Ouvidoria;
2. Parecer final Ouvidoria.

Handwritten signature
Ouvidoria
Poder Executivo
Redentora - RS
02



Administração: 2021/2024

REDENTORA

Trabalhando juntos pelo desenvolvimento

CNPJ 87.613.113/0001-40
Rua Pedro Luiz Costa, 388
Centro – CEP. 98.550-000 – Redentora – RS
Fone: (55) 3556-1174 – e-mail: gabinete@redentora.rs.gov.br



Estado do Rio Grande do Sul
MUNICÍPIO DE REDENTORA

1. Especificações das Demandas:

Data	Registro sob número	Secretaria	Assunto	Específico	Identificação
19/01/2021	6278	Secretaria de Educação e Cultura	Denúncia	Servidores	Anônimo
21/01/2021	6284	Secretaria de Administração e Finanças	Solicitação	Serviços	Anônimo
01/02/2021	6319	Câmara de Vereadores	Denúncia	Servidor	Anônimo
09/02/2021	6350	Secretaria de Administração e Finanças	Denúncia	Servidor	Anônimo
18/03/2021	6494	Secretaria de Administração e Finanças	Reclamação	Serviços	Cristiano Rossoni
18/03/2021	6493	Secretaria de Administração e Finanças	Reclamação	Serviços	Cristiano Rossoni
18/03/2021	6496	Secretaria de Administração e Finanças	Reclamação	Serviços	Cristiano Rossoni
23/03/2021	6505	Teste	Teste	Teste	Teste
08/04/2021	6544	Secretaria de Administração e Finanças	Solicitação	Serviços	Brayan Camilo Leon Torres
10/05/2021	6640	Secretaria de Educação e Cultura	Elogio	Servidor	Doris Lopes Dorneles
21/05/2021	6661	Secretaria de Educação e Cultura	Denuncia	Servidor	Anônimo
21/05/2021	6662	Secretaria de Educação e Cultura	Denuncia	Servidor	Anônimo
17/06/2021	6723	Secretaria de Educação e Cultura	Denuncia	Servidor	Anônimo
17/06/2021	6720	Secretaria de Educação e Cultura	Denuncia	Servidor	Anônimo



Estado do Rio Grande do Sul

MUNICÍPIO DE REDENTORA

17/06/2021	6722	Secretaria de Educação e Cultura	Denuncia	Servidor	Anônimo
01/07/2021	6760	Secretaria de Educação e Cultura	Denuncia	Servidor	Anônimo
01/07/2021	6759	Secretaria de Educação e Cultura	Denuncia	Servidor	Anônimo
02/07/2021	6762	Secretaria de Saúde	Denuncia	Servidor	Anônimo
05/07/2021	6767	Secretaria de Saúde	Denuncia	Servidor	Anônimo
20/07/2021	6822	Secretaria de Administração e Finanças	Dúvida	Serviços	Gabriela
24/08/2021	6909	Secretaria de Administração e Finanças	Reclamação	Serviços	Anônimo
19/09/2021	6966	Secretaria de Educação e Cultura	Reclamação	Serviços	Anônimo
07/10/2021	7000	Secretarias de Obras, Viação e Transporte	Reclamação	Serviços	Anônimo
07/10/2021	7001	Secretarias de Obras, Viação e Transporte	Reclamação	Serviços	Anônimo
11/10/2021	7014	Secretaria de Administração e Finanças	Solicitação	Serviços	Anônimo
08/11/2021	7076	Secretaria de Assistência Social	Reclamação	Servidor	Anônimo
10/11/2021	7079	Secretaria de Educação e Cultura	Denuncia	Servidor	Anônimo
20/11/2021	7098	Secretaria de Assistência Social	Denuncia	Serviços	Anônimo



Administração: 2021/2024

REDENTORA

Trabalhando juntos pelo desenvolvimento

fol
Ouvidoria
Poder Executivo
Redentora - RS
04

CNPJ 87.613.113/0001-40

Rua Pedro Luiz Costa, 388

Centro – CEP. 98.550-000 – Redentora – RS

Fone: (55) 3556-1174 – e-mail: gabinete@redentora.rs.gov.br



Estado do Rio Grande do Sul

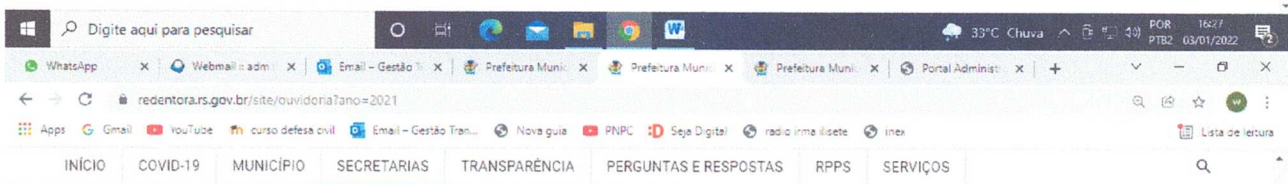
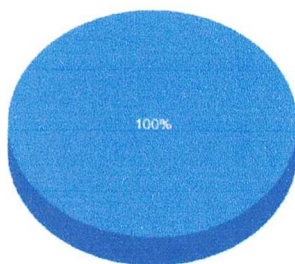
MUNICÍPIO DE REDENTORA



Todos
Gerar Gráfico

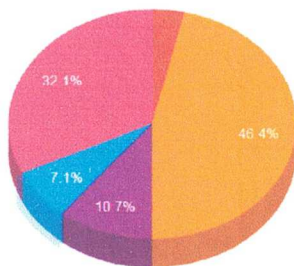
Relatório de Pedidos na Ouvidoria - Ano: 2021

Respondidos: (28)



Relatório de Pedidos na Ouvidoria - Ano: 2021

Dúvidas: (1)
Denúncia: (13)
Solicitação: (3)
Elogio: (2)
Reclamação: (9)



Ass.
Ouvidoria
Poder Executivo
Redentora - RS
05

CNPJ 87.613.113/0001-40
Rua Pedro Luiz Costa, 388
Centro - CEP. 98.550-000 - Redentora - RS
Fone: (55) 3556-1174 - e-mail: gabinete@redentora.rs.gov.br



Estado do Rio Grande do Sul
MUNICÍPIO DE REDENTORA

2. Parecer final Ouvidoria

Dentre os aspectos a serem mencionados junto ao parecer final da Ouvidoria, cabe ressaltar alguns pontos a serem abordados, conforme citados junto a Lei Federal nº 13.460 de 26 de Junho de 2017, e Lei Municipal nº 2.487 de 25 de Junho de 2019, sendo eles: Os motivos das manifestações, a Análise dos pontos recorrentes, e as Providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

A Ouvidoria do Poder Executivo Municipal, conta com a funcionária Wânia Francieli Siede, a qual foi designada pelas Portarias nº0524/2019, nº 0040/2021, e Portaria nº 0077/2021, realizando treinamento específico para o desempenho da referida função junto a DPM Educação Ltda.

Durante o Ano de 2021, foram recebidas 28 requisições junto ao site do Município – Ouvidoria, sendo destas, 14 Denúncias, 08 Reclamações, 03 Solicitações, 01 Elogio, 01 Dúvida, e 01 registros de teste de Sistema.

Observou-se, que houveram 01 Denúncia referentes à prestação de serviços, 13 Denúncias referente a servidores, 07 Reclamações referentes à prestação de serviços, 01 Reclamação referente a servidor, 01 registro de elogio quanto a conduta de servidor, 01 registro de dúvida referente a prestação de serviços, 03 solicitações de serviços, e 01 registro de teste de sistema. Todas as manifestações foram trabalhadas de maneira isolada com o responsável pela respectiva pasta, apresentando retorno em tempo hábil aos solicitantes.

No que tange a solicitações de serviços (03 solicitações), observou-se baixo índice de procura, o que denota, que da mesma forma como foi informado junto ao ano de 2020, à necessidade de investir-se mais na publicidade do objetivo da Ouvidoria junto ao Executivo Municipal, como não apenas, meio, de expor reclamações e ou denúncias, mas sim, uma forma de ter acesso a serviços prestados pela Administração Municipal, bem como, o uso da Carta de Serviços aos Usuários de Serviços Públicos, e poder estar realizando a Avaliação dos Serviços Prestados, o que é de grande valia, para o Executivo.

Durante o ano de 2021, não foram recebidas orientações quanto à realização da Pesquisa de Satisfação Anual, utilizando-se de parâmetro no momento, a avaliação dos serviços, já existente





Estado do Rio Grande do Sul **MUNICÍPIO DE REDENTORA**

junto a Carta de Serviços, disposta no Site do Município, usando-a de base para a melhoria contínua dos processos.

Obtivemos retorno do Setor Jurídico do Município quanto à eleição do Conselho de Usuário dos Serviços Públicos, e estaremos encaminhando o processo para sua realização, com a maior brevidade possível.

Junto ao Site do Município, especificamente, na aba - Acesso rápido, encontra-se disposta, a Carta de Serviços (Carta de Serviços aos Usuários de Serviços Públicos - em fase de atualização), nela os Usuários, poderão se orientar quanto aos serviços que são prestados pelas Secretarias Municipais, bem como a forma de solicitá-los e fazer a respectiva avaliação dos mesmos.

A finalidade da Carta de Serviços baseia-se em garantir o direito do cidadão para receber serviços em conformidade com as suas necessidades, e a importância em distinguir o cidadão como detentor de direitos dos serviços públicos e não como mero consumidor dos serviços oferecidos.

Conclui-se que, da mesma forma, como já orientado em anos anteriores, o Executivo Municipal pode utilizar-se muito das informações oriundas da Ouvidoria Municipal, , contribuindo para a melhoria contínua dos serviços prestados à comunidade.

Também cabe ressaltar que o desenvolvimento aprofundado das atividades desenvolvidas pelo Setor de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal, acabou prejudicado pelo acúmulo de atividades desenvolvidas pela funcionária designada, absorvendo grande parte do tempo, fato esse gerado pelas restrições impostas pela Lei Complementar 173/2020, mas que será sanado no exercício de 2022.

A Ouvidoria constitui-se em um canal de efetiva participação social na Administração Municipal. Com foco na 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, buscando a ampliação dos canais de comunicação entre a Administração e a população no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos.



Estado do Rio Grande do Sul
MUNICÍPIO DE REDENTORA

Sendo o que tínhamos para o momento,

Redentora, 21 de Fevereiro de 2022.

Wânia Francieli Siede
Ouvidora do Poder Executivo Municipal
Matrícula: 3347

Ouvidoria
Poder Executivo
Redentora - RS
08



Administração: 2021/2024

REDENTORA

Trabalhando juntos pelo desenvolvimento

CNPJ 87.613.113/0001-40
Rua Pedro Luiz Costa, 388
Centro – CEP. 98.550-000 – Redentora – RS
Fone: (55) 3556-1174 – e-mail: gabinete@redentora.rs.gov.br