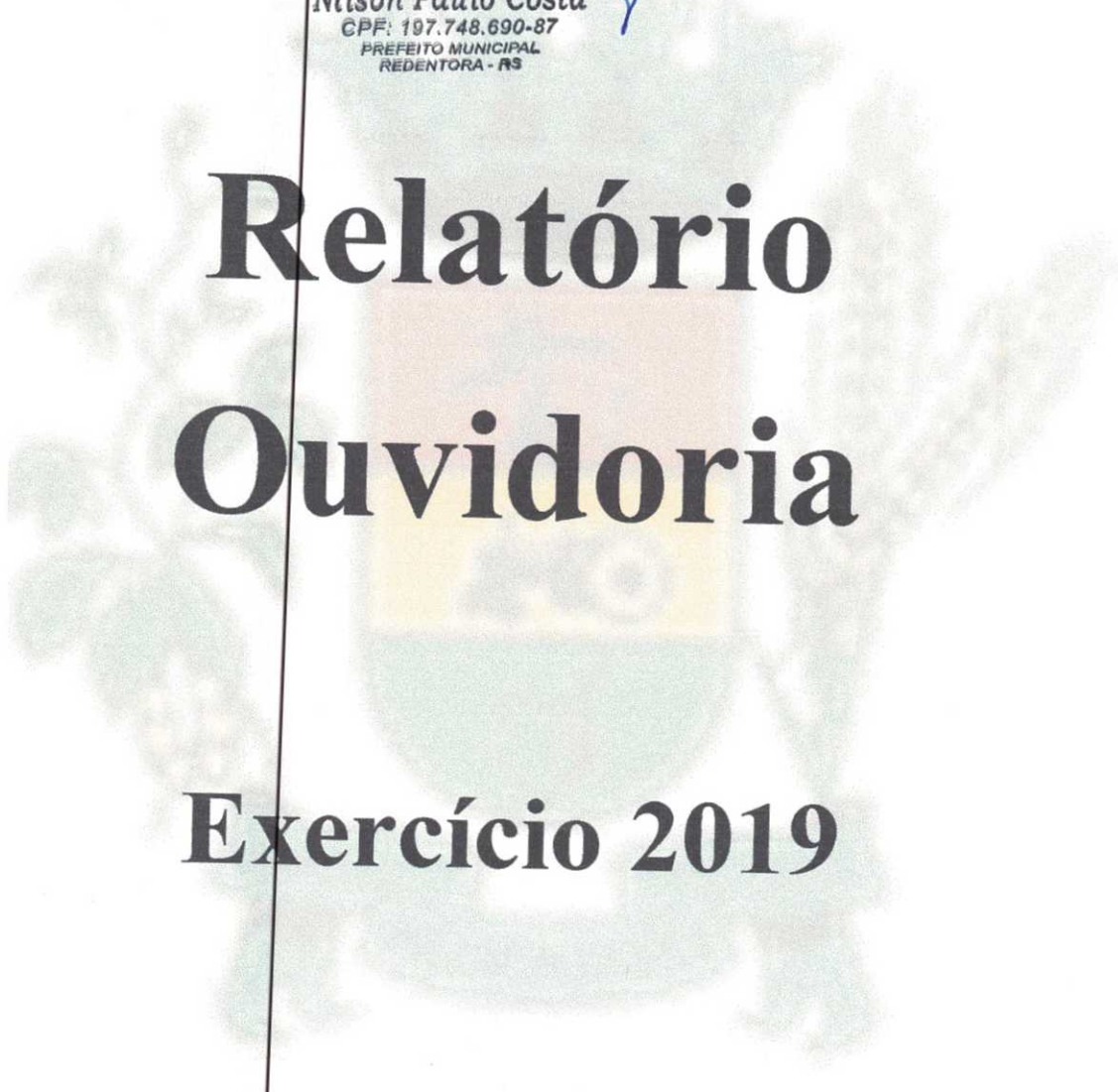




Nilson Paulo Costa
CPF: 197.748.690-87
PREFEITO MUNICIPAL
REDENTORA - RS



Relatório Ouvidoria

Exercício 2019

Março de 2020



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 2019, disposto da seguinte forma:

1. Especificações das Demandas;
2. Relação Geral Ouvidoria;
3. Demanda Detalhada / Individualizada; (não permitida publicação online, conforme Lei 12.527/2011- Art. 3º)
4. Parecer final Ouvidoria.

CNPJ 87.613.113/0001-40

Rua Pedro Luiz Costa, 388

Centro - Cep. 98.550-000 - Redentora - RS

Fone/Fax: (55) 3556-1174 - email: gabinete@redentora.rs.com.br





Estado do Rio Grande do Sul

MUNICÍPIO DE REDENTORA

1. Especificações das Demandas

CONTROLE DE DEMANDA- OUVIDORIA				
Data	Secretaria	Assunto	Específico	Identificação
12/06/2019	SMEC	Denuncia	Servidor	Anônimo
17/07/2019	Esportes	Denuncia	Serviços	Anônimo
03/09/2019	Administração	Solicitação	Serviços	Luan Tesche
05/09/2019	SMEC	Denuncia	Servidor	Anônimo
21/10/2019	Saúde	Reclamação	Servidor	Anônimo
06/11/2019	SMEC	Denuncia	Servidor	Anônimo
18/11/2019	SMEC	Denuncia	Serviços	Anônimo
04/12/2019	SMEC	Denuncia	Servidor	Anônimo
17/12/2019	SMEC	Denuncia	Servidor	Anônimo
30/12/2019	SMEC	Denuncia	Servidor	Anônimo

CNPJ 87.613.113/0001-40

Rua Pedro Luiz Costa, 388

Centro - Cep. 98.550-000 - Redentora - RS

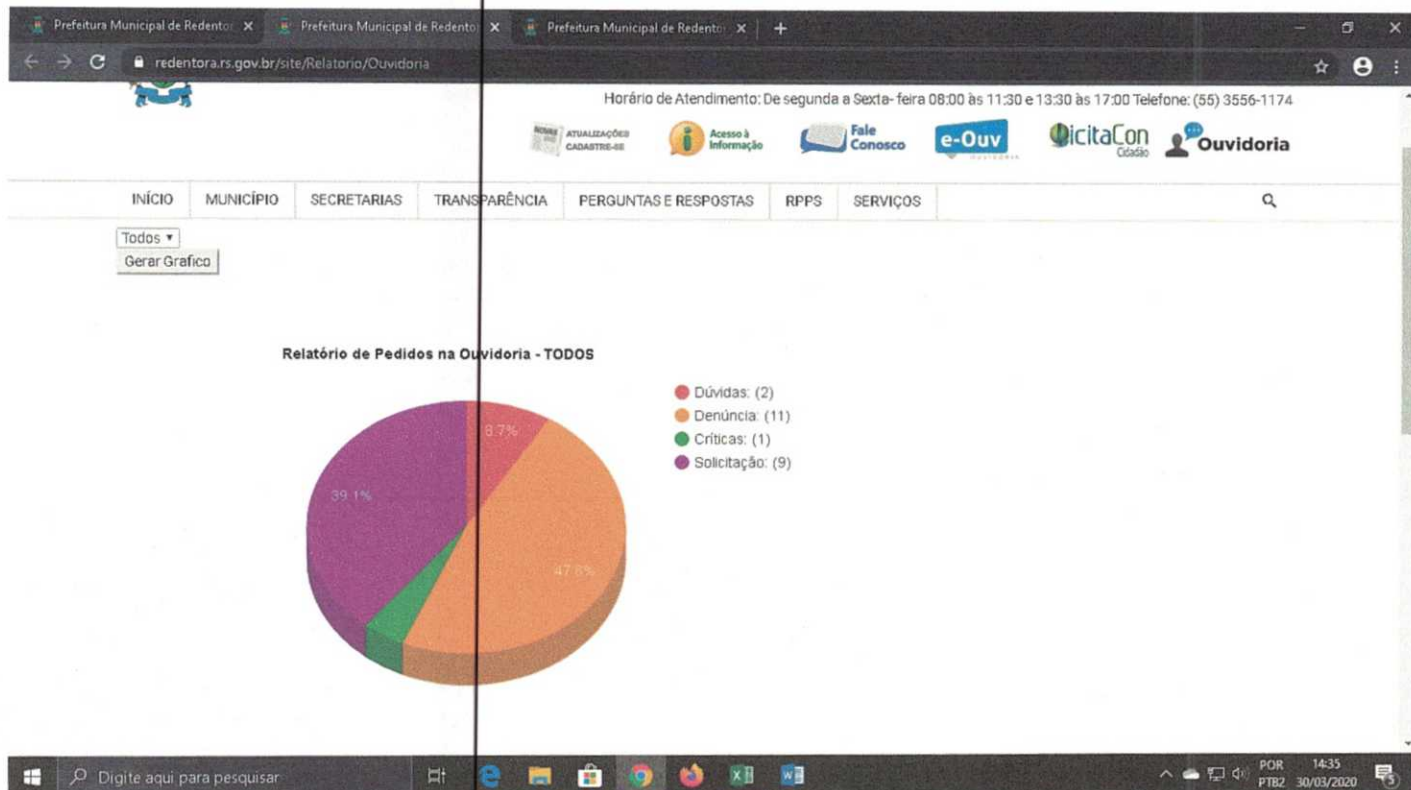
Fone/Fax: (55) 3556-1174 - email: gabinete@redentora.rs.com.br





Estado do Rio Grande do Sul

MUNICÍPIO DE REDENTORA





Estado do Rio Grande do Sul
MUNICÍPIO DE REDENTORA

2. Relação Geral Ouvidoria

Browser tabs: Prefeitura Municipal de Redentora x Prefeitura Municipal de Redentora x Prefeitura Municipal de Redentora x +

Address bar: redentora.rs.gov.br/site/administrador

Navigation: Ir para conteúdo Ir para menu Ir para rodapé Libras

Page Header: Prefeitura Municipal de Redentora - RS
Endereço: Rua Pedro Luiz Costa, 388, CEP: 98550-000
Horário de Atendimento: De segunda a Sexta-feira 08:00 às 11:30 e 13:30 às 17:00 Telefone: (55) 3556-1174

Logos: ATUALIZAÇÕES CADASTROS-SE, Acesso à Informação, Fale Conosco, e-Ouv, LicitaCon, Ouvidoria

Menu: INÍCIO MUNICÍPIO SECRETARIAS TRANSPARÊNCIA PERGUNTAS E RESPOSTAS RPPS SERVIÇOS

Nº	Remetente	Assunto	Data	Expira em	IP	
5448	Anônimo	Denúncia	29/03/2020	29 dias	Anônimo	
5205	Anônimo	Denúncia	30/12/2019	Expirado	Anônimo	
5184	Anônimo	Denúncia	17/12/2019	Expirado	Anônimo	
5160	Anônimo	Denúncia	04/12/2019	Expirado	Anônimo	
5133	Anônimo	Denúncia	18/11/2019	Expirado	Anônimo	
5111	Anônimo	Denúncia	06/11/2019	Expirado	Anônimo	
5076	Anônimo	Reclamação	21/10/2019	Expirado	Anônimo	
4985	Anônimo	Denúncia	05/09/2019	Expirado	Anônimo	
4983	Luan Tesche	Solicitação	03/09/2019	Expirado	186.209.132.189	
4872	Anônimo	Denúncia	17/07/2019	Expirado	Anônimo	
4818	Anônimo	Denúncia	12/06/2019	Expirado	201.41.46.142	

Windows taskbar: Digite aqui para pesquisar, taskbar icons, clock: 14:38, date: 30/03/2020



Estado do Rio Grande do Sul

MUNICÍPIO DE REDENTORA

Prefeitura Municipal de Redentora | Email - Gestão Transparência - | Anderson Freire - "Ranidade" | redentora.rs.gov.br/site/administrador

INÍCIO	MUNICÍPIO	SECRETARIAS	TRANSPARÊNCIA	PERGUNTAS E RESPOSTAS	RPPS	SERVIÇOS
4818	Anônimo	Denúncia	12/06/2019	Expirado	201.41.46.142	✓
4771	teste	Dúvida	23/05/2019	Expirado	201.158.8.29	✓
4385	Adniel Pérez guerra	Solicitação	04/12/2018	Expirado	177.10.109.14	✓
4045	Rodrigo Zanuzzo	Solicitação	28/06/2018	Expirado	201.15.156.203	✓
4046	Rodrigo Zanuzzo	Solicitação	28/06/2018	Expirado	200.102.112.21	✓
3937	marcio roberto blatt	Denúncia	27/04/2018	Expirado	201.3.168.212	✓
3898	Andiara Deitos	Solicitação	11/04/2018	Expirado	177.130.47.243	✓
3719	Luiz Fernando Chiká Schuster (ME)	Solicitação	19/02/2018	Expirado	189.10.132.102	✓
3477	Carolina F. Diniz cassio	Solicitação	23/11/2017	Expirado	187.63.215.226	✓
3395	santos da rosa	Denúncia	17/10/2017	Expirado	186.237.210.129	✓
3361	fabio	Crítica	04/10/2017	Expirado	131.108.76.61	✓

Digite aqui para pesquisar

POR 09:56
PTB2 09/12/2019

Prefeitura Municipal de Redentora | Email - Gestão Transparência - | Anderson Freire - "Ranidade" | redentora.rs.gov.br/site/administrador

INÍCIO	MUNICÍPIO	SECRETARIAS	TRANSPARÊNCIA	PERGUNTAS E RESPOSTAS	RPPS	SERVIÇOS
3937	marcio roberto blatt	Denúncia	27/04/2018	Expirado	201.3.168.212	✓
3898	Andiara Deitos	Solicitação	11/04/2018	Expirado	177.130.47.243	✓
3719	Luiz Fernando Chiká Schuster (ME)	Solicitação	19/02/2018	Expirado	189.10.132.102	✓
3477	Carolina F. Diniz cassio	Solicitação	23/11/2017	Expirado	187.63.215.226	✓
3395	santos da rosa	Denúncia	17/10/2017	Expirado	186.237.210.129	✓
3361	fabio	Crítica	04/10/2017	Expirado	131.108.76.61	✓
3308	karlina	Dúvida	25/09/2017	Expirado	201.158.10.6	✓
3205	Caroline da Rosa Pavlak	Solicitação	27/08/2017	Expirado	189.6.234.109	✓
2968	Rádio Província (Jonas Martins)	Solicitação	10/05/2017	Expirado	186.237.215.169	✓

Digite aqui para pesquisar

POR 09:56
PTB2 09/12/2019



Estado do Rio Grande do Sul
MUNICÍPIO DE REDENTORA

3. 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.

Cabe ressaltar, que a implantação da Ouvidoria no âmbito do Executivo Municipal, deu-se em 25 de Junho de 2019, e posterior nomeação de respectiva Ouvidora, a servidora Wânia Francieli Siede, em 16 de Julho de 2019, conforme portaria nº 0524/2019, realizando treinamento específico para o desempenho da referida função junto a DPM Educação Ltda. A partir da respectiva nomeação da servidora responsável pela Ouvidoria do Executivo Municipal, iniciaram-se de “fato” os trabalhos junto a pasta.

No período que abrange de Junho de 2019, a Dezembro de 2019, foram recebidas 10 requisições junto ao site do Município – Ouvidoria, sendo destas, 08 Denúncias, 01 Reclamação e 01 Solicitação. Trabalhando de forma mais detalhada, observamos uma demanda de denúncias de 87,5% relacionadas aos servidores atuantes junto a Secretaria Municipal de Educação e Cultura, tendo como objeto principal a conduta dos mesmos, no desempenho de suas funções. Os outros 12,5% corresponderam a Secretaria Municipal de Esportes, também se referindo a conduta de Servidor.

Também foi registrado 01 Reclamação quanto a conduta de Servidores lotados junto a Secretaria Municipal de Saúde, e apenas 01 solicitação de serviço.

Considerando o ano de 2019, como o marco inicial na implantação do Sistema de Ouvidoria do Executivo Municipal, tem-se buscado interagir com a sociedade, na prestação dos serviços públicos, por meio de sugestões de melhorias, a serem indicadas pelos Munícipes.

Com relação às manifestações, estas foram trabalhadas de maneira isolada com o responsável pela respectiva pasta, apresentando retorno em tempo hábil aos solicitantes. Observou-se que o meio de comunicação serviu também para esclarecer eventuais desentendimentos quanto a informações, o que antes



Estado do Rio Grande do Sul
MUNICÍPIO DE REDENTORA

acabava por gerar conflitos, devido a falhas de comunicação, e em muitos casos, verificou-se que foi o meio adotado para apresentar descontentamentos quanto a conduta dos servidores na prestação de seus serviços.

A Administração Municipal em conjunto com as Secretarias, realizaram trabalho de conscientização com suas equipes, sempre com o objetivo principal de primar por um ótimo atendimento aos usuários dos serviços públicos, realizando todas as modificações necessárias para que o objetivo fosse alcançado.

A partir do Ano de 2020, os serviços passarão a ter, anualmente, pesquisa de satisfação, estando a Ouvidoria do Executivo Municipal no aguardo de demais informações dos Órgãos competentes.

Todas as Informações quanto a realização da Pesquisa de Satisfação, bem como resultados obtidos, será amplamente divulgada junto aos meios de comunicação, servindo de base para a melhoria continua dos processos.

Quanto a eleição do Conselho de Usuário dos Serviços Públicos, foi encaminhado ao Setor Jurídico do Município, a fim de obter orientações, e estamos no aguardo de resposta.

Estamos em fase de implantação quanto a Carta de Serviços, podendo ser visualizada junto ao Site do Município, Acesso rápido – Carta de Serviços, 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.

Conclui-se que as informações oriundas da Ouvidoria Municipal, contribuem para as melhorias relacionadas a diversos fatores e setores. Buscar-se-á ampliar a divulgação do Setor de Ouvidoria junto a sociedade como um todo.

A Ouvidoria constitui-se em um canal de efetiva participação social na Administração Municipal. 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, 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, 31 de Março de 2020.

Wânia

**Ouvidoria
Poder Executivo
Redentora - RS**

Wânia Francieli Siede

Ouvidora do Poder Executivo Municipal

Matrícula: 3278

CNPJ 87.613.113/0001-40

Rua Pedro Luiz Costa, 388

Centro - Cep. 98.550-000 - Redentora - RS

Fone/Fax: (55) 3556-1174 - email: gabinete@redentora.rs.com.br

