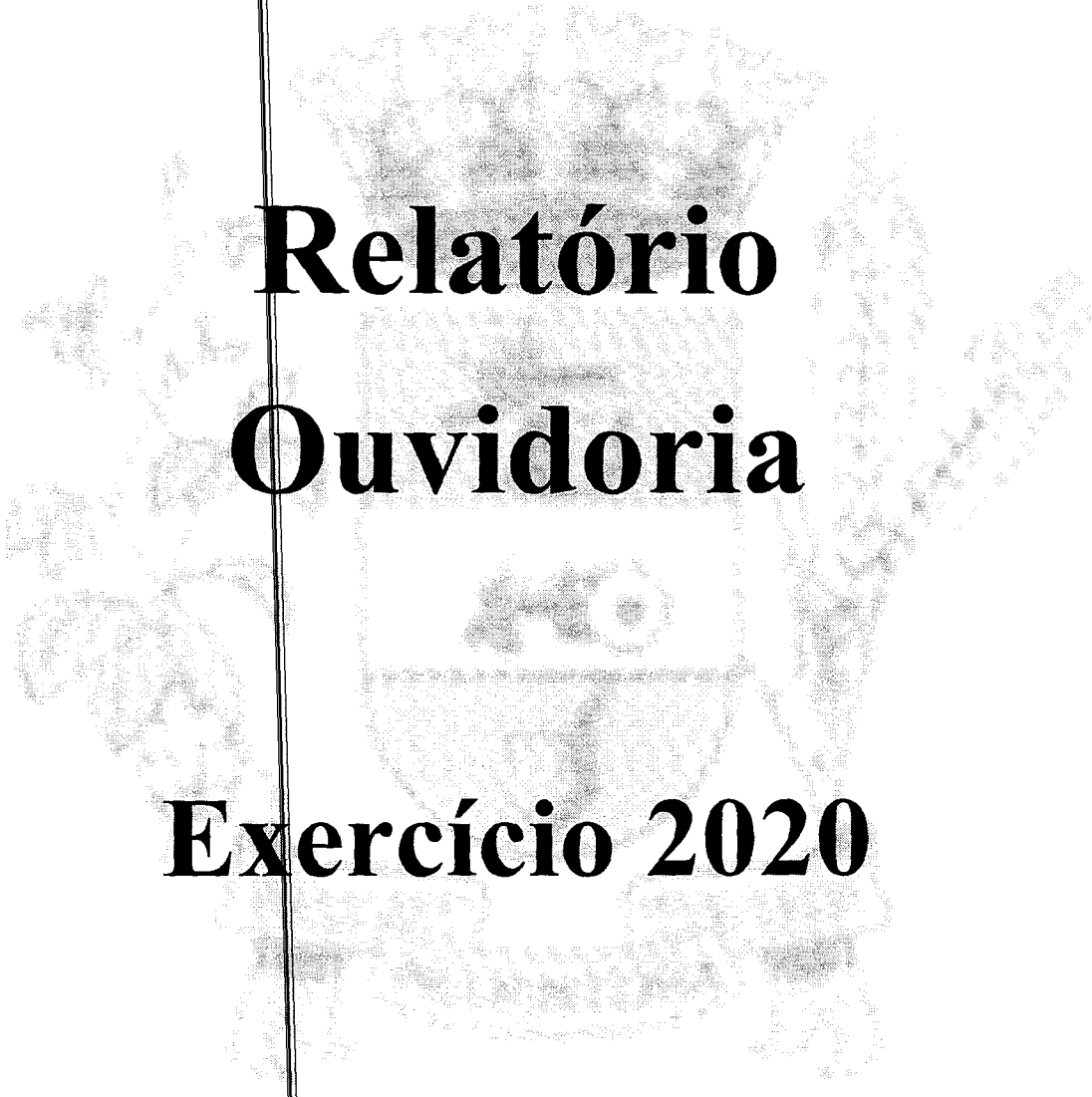




Relatório Ouvidoria Exercício 2020

Março de 2021

Doc.
1



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 2020, disposto da seguinte forma:

1. Especificações das Demandas;
2. Relação Geral Ouvidoria;
3. Demanda Detalhada / Individualizada;
4. Parecer final Ouvidoria.

Ass.
2



Estado do Rio Grande do Sul

MUNICÍPIO DE REDENTORA

1. Especificações das Demandas:

CONTROLE DE DEMANDA- OUVIDORIA				
Data	Secretaria	Assunto	Específico	Identificação
29/03/2020	S. Municipal de Assistência Social	Denúncia	Serviços	Anônimo
22/06/2020	S. Municipal de Assistência Social	Denúncia	Servidor	Anônimo
25/06/2020	S. Municipal de Educação e Cultura	Solicitação	Serviços	João Carlos dos Santos Pacheco
02/07/2020	S. Municipal de Assistência Social	Denúncia	Servidor	Anônimo
02/07/2020	S. Municipal de Administração e Finanças	Denúncia	Servidor	Anônimo
03/07/2020	S. Municipal de Saúde	Denúncia	Serviços	Anônimo
03/07/2020	S. Municipal de Saúde	Denúncia	Serviços	Anônimo
27/07/2020	Ouvidoria	Reclamação	Servidor	João Carlos Pacheco
29/08/2020	Teste	Teste	Teste	Teste
09/10/2020	S. Municipal de Saúde	Reclamação	Serviços	Anônimo
21/10/2020	S. Municipal de Educação e Cultura	Denúncia	Servidor	Anônimo
26/10/2020	Teste	Teste	Teste	Teste
29/10/2020	S. Municipal de Saúde	Denúncia	Serviços	Anônimo
29/10/2020	S. Municipal de Obras	Solicitação	Serviços	Elenir Terezinha Cortes Pinheiro
02/11/2020	S. Municipal de Educação e Cultura	Denúncia	Servidor	Anônimo
02/11/2020	S. Municipal de Educação e Cultura	Denúncia	Servidor	Anônimo

3

CNPJ 87.613.113/0001-40

Rua Pedro Luiz Costa, 338

Centro - Cep. 98.550-000 - Redentora - RS

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



Redentora
Todos juntos trabalhando

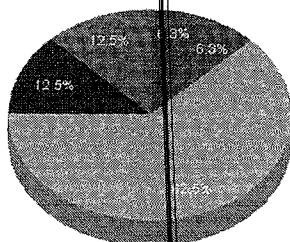


Estado do Rio Grande do Sul

MUNICÍPIO DE REDENTORA

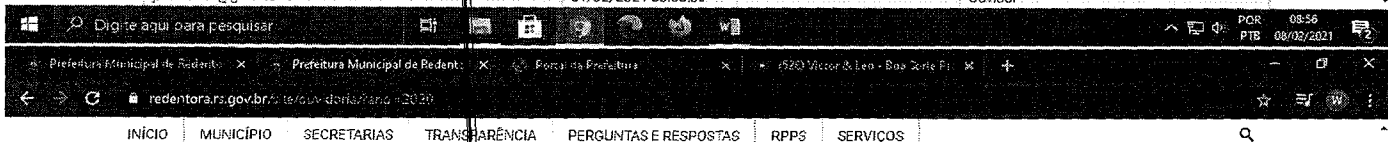


Relatório de Pedidos na Ouvidoria - Ano: 2020



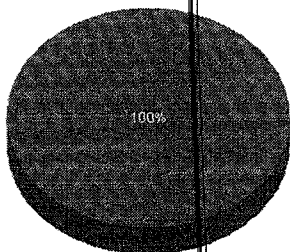
- Sugestão: (1)
- Dúvidas: (1)
- Denúncia: (10)
- Solicitação: (2)
- Reclamação: (2)

Pedidos Realizados		
Remetente	Data Solicitação	Respondido por
lestofana@gmail.com	01/02/2021 00:00:00	Ouvidor



Todos
Gerar Gráfico

Relatório de Pedidos na Ouvidoria - Ano: 2020



- Respondidos: (16)



Red.
24

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



Administração 2017/2020
Redentora
Todos juntos trabalhando



Estado do Rio Grande do Sul

MUNICÍPIO DE REDENTORA

2. Relação Geral Ouvidoria

Portal da Prefeitura

Nº	Nome	Assunto	Data	Expira em	IP	Status
Anônimo	Anônimo	Dúvida	30/07/2020	Ativo	Anônimo	Respondido
Anônimo	João Carlos Pacheco	Reclamação	27/07/2020	Expirado	201.158.10.137	Respondido
Anônimo	Anônimo	Denúncia	03/07/2020	Expirado	Anônimo	Respondido
Anônimo	Anônimo	Denúncia	03/07/2020	Expirado	Anônimo	Respondido
Anônimo	Anônimo	Denúncia	02/07/2020	Expirado	Anônimo	Respondido
Anônimo	Anônimo	Denúncia	02/07/2020	Expirado	Anônimo	Respondido
Anônimo	João Carlos dos Santos Pacheco	Solicitação	25/06/2020	Expirado	201.158.8.29	Respondido
Anônimo	Anônimo	Denúncia	22/06/2020	Expirado	Anônimo	Respondido
Anônimo	Anônimo	Denúncia	29/03/2020	Expirado	Anônimo	Respondido
Anônimo	Anônimo	Denúncia	30/12/2019	Expirado	Anônimo	Respondido

Mostrando 11 até 20 de 42 registros

Anterior 1 2 3 4 5 Próximo

Ativar o Windows
Acesse Configurações para ativar o Windows

©2020 todos os direitos reservados.

Portal da Prefeitura

Nº	Nome	Assunto	Data	Expira em	IP	Status
Anônimo	jestatario@gmail.com	Denúncia	01/02/2021	Expirado	170.239.71.227	Respondido
Anônimo	Anônimo	Solicitação	21/01/2021	Expirado	Anônimo	Respondido
Anônimo	Anônimo	Denúncia	19/01/2021	Expirado	Anônimo	Respondido
Anônimo	Anônimo	Denúncia	02/11/2020	Expirado	Anônimo	Respondido
Anônimo	Anônimo	Denúncia	02/11/2020	Expirado	Anônimo	Respondido
Anônimo	Anônimo	Denúncia	29/10/2020	Expirado	Anônimo	Respondido
130	Elenir Terezinha Cortes Pinheiro	Solicitação	29/10/2020	Expirado	189.6.246.31	Respondido
Anônimo	Anônimo	Sugestão	26/10/2020	Expirado	Anônimo	Respondido
Anônimo	Anônimo	Denúncia	21/10/2020	Expirado	Anônimo	Respondido
Anônimo	Anônimo	Reclamação	09/10/2020	Expirado	Anônimo	Respondido

Mostrando 1 até 10 de 42 registros

Anterior 1 2 3 4 5 Próximo

Ativar o Windows
Acesse Configurações para ativar o Windows

©2020 todos os direitos reservados.



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.

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 2020, foram recebidas 16 requisições junto ao site do Município – Ouvidoria, sendo destas, 10 Denúncias, 02 Reclamações, 02 Solicitações, e 02 registros de teste de Sistema.

Observou-se, que houveram 05 Denúncias referentes à prestação de serviços, 07 Denúncias referente a servidores, e apenas 02 registros de Solicitação de Serviços. Todas as manifestações foram trabalhadas de maneira isolada com o responsável pela respectiva pasta, apresentando retorno em tempo hábil aos solicitantes.

Cabe ressaltar a preocupação deste Setor de Ouvidoria, pelos Registros constatados, tendo em vista, que, continuamos com alto índice de reclamações quanto à conduta de servidores, o que leva a sugerir, pela reincidência, um maior, e efetivo, Gerenciamento das Equipes de trabalho. Também, pode-se concluir, que as reclamações/ denúncias relacionadas aos serviços prestados, acabam no mesmo quesito, servidor, ou seja, não sendo de fato o serviço como agente causador, mas a forma como o mesmo foi prestado.

No que tange a solicitações de serviços, observou-se baixo índice de procura, o que denota a 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.

Handwritten signature

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

Observa-se também, que devido às restrições, e até mesmo cuidados, impostos pela Pandemia do Coronavírus, podemos ampliar o uso dos serviços prestados pela Ouvidoria, servindo o mesmo de canal, entre o Usuário e o Prestador de Serviço (Administração Municipal).

Durante o ano de 2020, não foram recebidas orientações quanto à realização da Pesquisa de Satisfação Anual, utilizando-se de parâmetro no momento, a avaliação dos serviços, já existente 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 estamos no aguardo para sua realização, devido às restrições impostas pela Pandemia do Coronavírus.

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 no ano de 2020, o Executivo Municipal pode utilizar-se muito das informações oriundas da Ouvidoria Municipal, principalmente pelo fato, de estarmos vivenciando um momento atípico, provocado pela pandemia do Coronavírus, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços prestados à comunidade.

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.

Handwritten signature

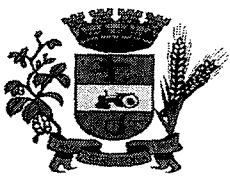
CNPJ 87.613.113/0001-40

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

Sendo o que tínhamos para o momento,

Redentora, 31 de Março de 2021.

Wânia Francieli Siede
Ouvidora do Poder Executivo Municipal
Matrícula: 3347