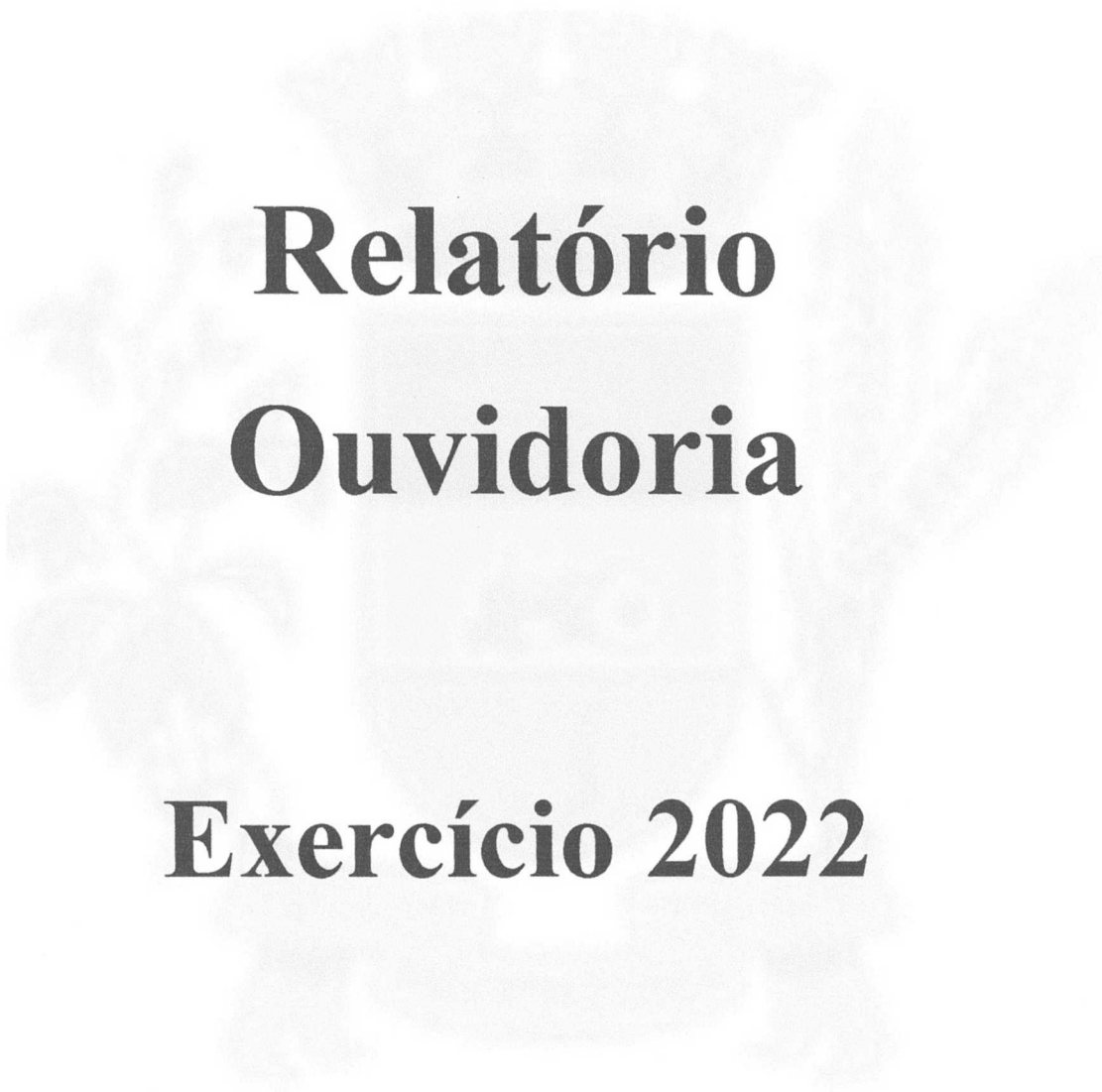




Relatório Ouvidoria Exercício 2022

Fevereiro de 2023



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 2022, disposto da seguinte forma:

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



Estado do Rio Grande do Sul
MUNICÍPIO DE REDENTORA

1. Especificações das Demandas:

Qtd	Data	Registro sob número	Secretaria	Assunto	Específico	Identificação
01	20/01/2022	7233	Gabinete	Reclamação	Servidor	Anônimo
02	24/02/2022	7319	Gabinete	Elogio	Serviços	Anônimo
03	02/03/2022	7341	Gabinete	Reclamação	Servidor	Anônimo
04	07/03/2022	7361	Sec. Municipal de Saúde	Denúncia	Serviços	Anônimo
05	07/03/2022	7360	Sec. Municipal de Saúde	Reclamação	Serviços	Anônimo
06	04/04/2022	7438	Sec. Municipal de Esportes, Cultura e Lazer	Solicitação	Serviços	Cristiano Rossoni
07	11/04/2022	7449	Sec. Municipal de Educação e Cultura	Reclamação	Servidor	Anônimo
08	25/04/2022	7474	Sec. Municipal de Saúde	Reclamação	Servidor	Anônimo
09	20/06/2022	7598	Sec. Municipal de Saúde	Elogio	Servidor	Anônimo
10	29/06/2022	7629	Sec. Administração e Finanças	Reclamação	Servidor	Anônimo
11	06/07/2022	7668	Gabinete	Denúncia	Servidor	Anônimo
12	06/07/2022	7669	Gabinete	Denúncia	Servidor	Anônimo
13	06/07/2022	7667	Gabinete	Denúncia	Servidor	Anônimo
14	06/07/2022	7666	Sec. Municipal de Educação e Cultura	Denúncia	Servidor	Anônimo
15	15/08/2022	7803	Sec. Municipal de Saúde	Denúncia	Serviços	Anônimo
16	15/08/2022	7802	Sec. Municipal de Saúde	Denúncia	Serviços	Anônimo
17	30/08/2022	7850	Sec. Municipal de Saúde	Reclamação	Servidor	Anônimo



Estado do Rio Grande do Sul

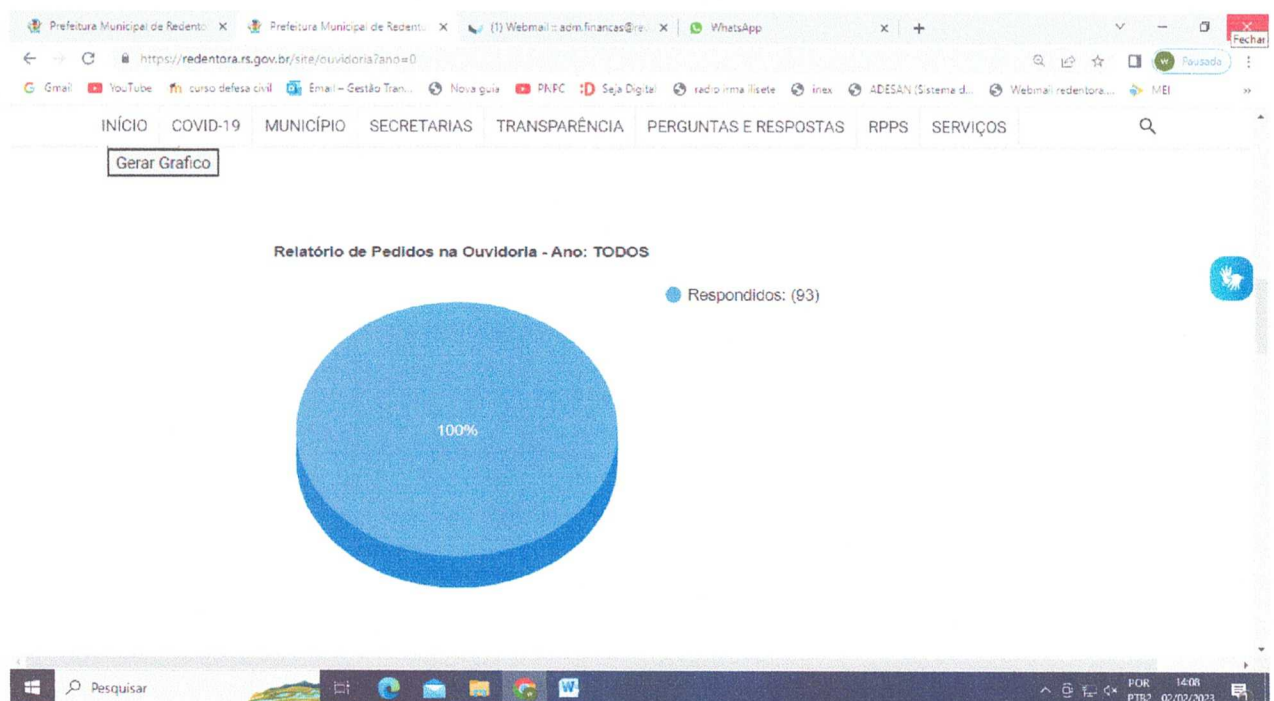
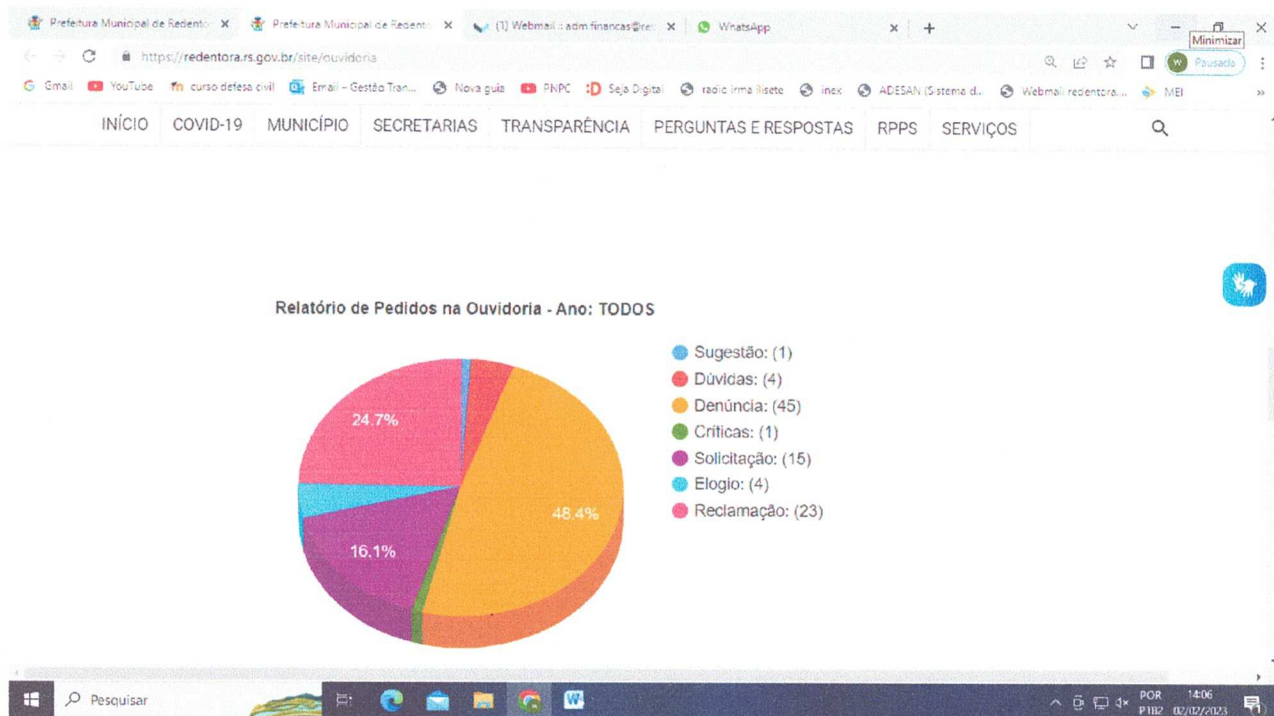
MUNICÍPIO DE REDENTORA

18	30/08/2022	7849	Sec. Municipal de Educação e Cultura	Denúncia	Servidor	Anônimo
19	22/09/2022	7924	Sec. Municipal de Educação e Cultura	Reclamação	Servidor	Anônimo
20	22/09/2022	7923	Sec. Municipal de Educação e Cultura	Reclamação	Servidor	Anônimo
21	23/09/2022	7925	Sec. Municipal de Saúde	Denúncia	Servidor	Anônimo
22	04/10/2022	7950	Sec. Municipal de Saúde	Denúncia	Servidor	Anônimo
23	22/11/2022	8050	Sec. Municipal de Educação e Cultura	Reclamação	Servidor	Anônima
24	23/11/2022	8073	Gabinete	Reclamação	Serviços	Anônima
25	14/12/2022	8127	Sec. Municipal de Saúde	Denúncia	Serviços	Anônima
26	14/12/2022	8126	Sec. Municipal de Saúde	Denúncia	Serviços	Anônima



Estado do Rio Grande do Sul

MUNICÍPIO DE REDENTORA





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 26 requisições junto ao site do Município – Ouvidoria, sendo destas, 12 Denúncias, 11 Reclamações, 01 Solicitação, e 02 Elogios.

Observou-se, que houveram 05 Denúncias referentes à prestação de serviços, 07 Denúncias referente a servidores, 02 Reclamações referentes à prestação de serviços, 09 Reclamações referente a servidor, 01 registro de elogio quanto a conduta de servidor, 01 registro de elogio quanto a serviços prestados, e 01 solicitação de serviços. 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 (01 solicitação), observou-se que o índice de procura tem baixado, em relação ao ano anterior, ressaltando de forma mais expressiva, à necessidade de investir-se 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 2022, da mesma forma que no ano anterior, não foram recebidas orientações quanto à realização da Pesquisa de Satisfação Anual, utilizando-se de parâmetro no



Estado do Rio Grande do Sul
MUNICÍPIO DE REDENTORA

momento, a avaliação dos serviços, já existente junto a Carta de Serviços, disposta no Site do Município, usando-a de base para a melhoria continua dos processos.

Quanto à eleição do Conselho de Usuário dos Serviços Públicos, devido ao momento atípico vivenciado pela Administração Municipal, ocasionando a troca de gestores em curto prazo de tempo, ainda não ocorreu, mas 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.

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, 02 de Fevereiro de 2023.

Wânia Francieli Siede

Ouvidora do Poder Executivo Municipal

Matrícula: 3347