

Relatório Ouvidoria Exercício 2023

Fevereiro de 2024



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 2022, disposto da seguinte forma:

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



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:

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
18	30/08/2022	7849	Sec. Municipal de Educação e Cultura	Denúncia	Servidor	Anônimo
19	22/09/2022	7924	Sec. Municipal de Educação e	Reclamação	Servidor	Anônimo



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

			Cultura			
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

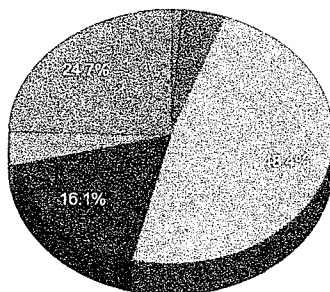
Prefeitura Municipal de Redentora x Prefeitura Municipal de Redentora x (1) Webmail : adm.financas@re: x WhatsApp x +

https://redentora.rs.gov.br/site/ouvidoria

Gmail YouTube curso defesa civil Email - Gestão Tran... Nova guia PNPC Seja Digital radio irma ilisete inex ADESAN (Sistema d... Webmail redentora... MEI

INÍCIO COVID-19 MUNICÍPIO SECRETARIAS TRANSPARÊNCIA PERGUNTAS E RESPOSTAS RPPS SERVIÇOS

Relatório de Pedidos na Ouvidoria - Ano: TODOS



- Sugestão: (1)
- Dúvidas: (4)
- Denúncia: (45)
- Críticas: (1)
- Solicitação: (15)
- Elogio: (4)
- Reclamação: (23)

Pesquisar

14:06 02/02/2023

Prefeitura Municipal de Redentora x Prefeitura Municipal de Redentora x (1) Webmail : adm.financas@re: x WhatsApp x +

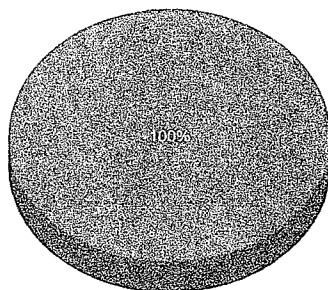
https://redentora.rs.gov.br/site/ouvidoria?ano=0

Gmail YouTube curso defesa civil Email - Gestão Tran... Nova guia PNPC Seja Digital radio irma ilisete inex ADESAN (Sistema d... Webmail redentora... MEI

INÍCIO COVID-19 MUNICÍPIO SECRETARIAS TRANSPARÊNCIA PERGUNTAS E RESPOSTAS RPPS SERVIÇOS

Gerar Grafico

Relatório de Pedidos na Ouvidoria - Ano: TODOS



- Respondidos: (93)

Pesquisar

14:08 02/02/2023



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



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 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.



Estado do Rio Grande do Sul

MUNICÍPIO DE REDENTORA

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.

Sendo o que tínhamos para o momento,



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

Redentora, 22 de Fevereiro de 2024.

Wânia Francieli Siede

Ouvidora do Poder Executivo Municipal

Matrícula: 3347



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