



Relatório Ouvidoria Exercício 2024

Março 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;
2. Relação Geral Ouvidoria / Demanda Detalhada / Individualizada;
3. 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	02/01/2024	9371	Educação	Servidor	sugestão	anônimo
02	24/01/2024	9467	Fazenda	Serviço	solicitação	Marcos Cidinei Diniz de Quadros
03	25/01/2024	9470	Fazenda	Serviços	Denúncia	Anônimo
04	02/02/2024	9496	Fazenda	Serviços	Denúncia	Anônimo
05	17/02/2024	9566	Saúde	Serviços	Denúncia	Anônimo
06	17/02/2024	9565	Saúde	Serviços	Denúncia	Anônimo
07	17/02/2024	9564	Saúde	Serviços	Denúncia	Anônimo
08	17/02/2024	9562	Educação	Servidor	Reclamação	Anônimo
09	20/03/2024	9743	Educação	Servidor	Reclamação	Anônimo
10	08/05/2024	9958	Fazenda	Servidor	Denúncia	Anônimo
11	13/05/2024	9969	Educação	Servidor	Reclamação	Anônimo
12	05/06/2024	10017	teste	Teste	Reclamação	Anônimo
13	25/06/2024	40091	Administração	Servidor	Denúncia	Anônimo
14	25/06/2024	35445	Fazenda	Serviços	Denúncia	Anônimo
15	25/06/2024	35327	Fazenda	Serviços	Denúncia	Anônimo
16	12/07/2024	126864	Esportes	Servidor	solicitação	Anônimo
17	26/07/2024	126905	Administração	Serviços	solicitação	Anônimo
18	26/07/2024	126904	Administração	Serviços	Denúncia	Anônimo
19	30/07/2024	126909	Administração	Serviços	Denúncia	Anônimo
20	13/08/2024	126956	Administração	Servidor	Denúncia	Anônimo
21	13/08/2024	126955	Administração	Serviços	Denúncia	Anônimo
22	15/08/2026	126961	Câmara de Vereadores	Ouvidoria Indevida, orientado.	solicitação	Anônimo
23	15/08/2026	126962	Saúde	Servidor	solicitação	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

24	15/08/2026	126960	Câmara de Vereadores	Ouvidoria Indevida, orientado.	solicitação	Anônimo
25	15/08/2024	126959	Câmara de Vereadores	Ouvidoria Indevida, orientado.	solicitação	Anônimo
26	19/08/2024	126980	Obras	Servidor	Denúncia	Anônimo
27	22/08/2024	126992	Saúde	Servidor	Denúncia	Anônimo
28	22/08/2024	126991	Saúde	Servidor	Denúncia	Anônimo
29	22/08/2024	126994	Saúde	Servidor	Denúncia	Anônimo
30	22/08/2024	126993	Saúde	Servidor	Denúncia	Anônimo
31	04/09/2024	127019	Administração	Servidor	solicitação	Anônimo
32	04/09/2024	127020	Saúde	Servidor	solicitação	Anônimo
33	05/09/2024	127029	Educação	Servidor	Reclamação	Anônimo
34	19/09/2024	127060	Administração	Serviços	Solicitação	Anônimo
35	19/09/2024	127059	Administração	Serviços	Solicitação	Anônimo
36	03/10/2024	127113	Esportes	Servidor	Denúncia	Anônimo
37	04/10/2024	127115	Fazenda	Servidor	Denúncia	Anônimo
38	04/10/2024	127116	Fazenda	Servidor	Denúncia	Anônimo
39	05/11/2024	127219	Educação	Serviços	Reclamação	Anônimo
40	05/12/2024	127330	Administração	Servidor	Denúncia	Anônimo



CNPJ 87.613.113/0001-40

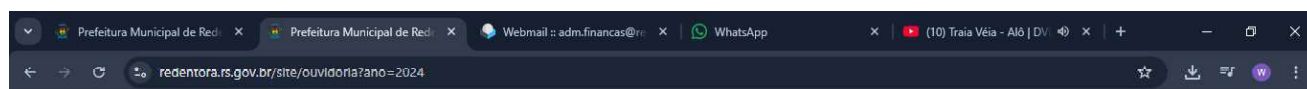
Rua Pedro Luiz Costa, 388

Centro – CEP. 98.550-000 – Redentora – RS

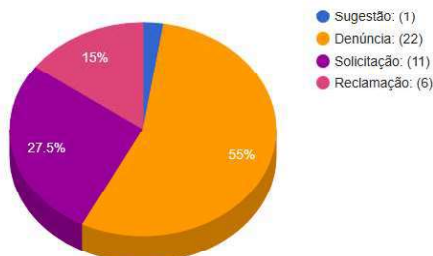
Fone: (55) 3556-1174 – e-mail: gabinete@redentora.rs.gov.br



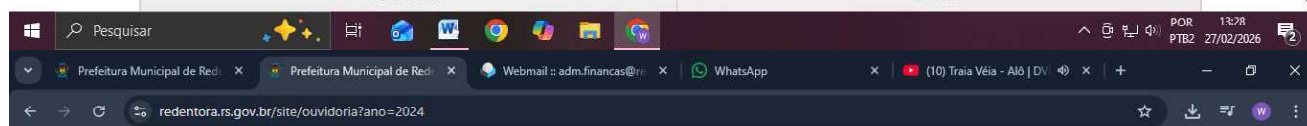
Estado do Rio Grande do Sul
MUNICÍPIO DE REDENTORA



Relatório de Pedidos na Ouvidoria - Ano: 2024



Pedidos Realizados	
Data Solicitação	Respondido por
05/02/2026	Ouvidor



**Consulte sua
Manifestação**

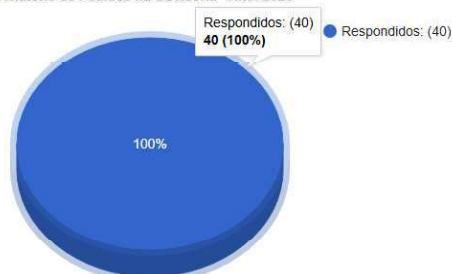


**Perguntas
Frequentes**

Todos ▾

Gerar Gráfico

Relatório de Pedidos na Ouvidoria - Ano: 2024



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. Relação Geral Ouvidoria

Ocultada.



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



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 as funcionárias 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, e recentemente também com a funcionária Dyeila Caroline Batista, designada pela portaria nº 0158/2024.

Durante o Ano de 2024, foram recebidas 40 requisições junto ao site do Município – Ouvidoria, sendo destas, 22 Denúncias, 06 Reclamações, 11 Solicitação, e 01 Sugestão.

Observou-se, que houveram 10 Denúncias referentes à prestação de serviços, 12 Denúncias referente a servidores, 06 Reclamações referentes a servidor, 08 solicitação referente a Servidores e 03 referente a serviços, e 01 sugestão referente a servidor. 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 (11 solicitações), observou-se que o índice de procura tem aumentado, em relação ao ano anterior, ressaltando de forma mais expressiva, à 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 2024, 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 do Poder Executivo Municipal constitui instrumento fundamental de fortalecimento da democracia participativa e da gestão pública eficiente, transparente e responsável. Trata-se de um canal institucional que possibilita ao cidadão exercer seu direito de manifestação, por meio de sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias, promovendo a aproximação entre a Administração Pública e a sociedade.

Sua atuação contribui diretamente para o aprimoramento dos serviços públicos, pois permite identificar falhas, corrigir distorções, prevenir irregularidades e implementar melhorias com base nas demandas reais da população. Além disso, a Ouvidoria funciona como mecanismo de controle social, reforçando os princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

No âmbito municipal, onde a gestão pública está mais próxima do cidadão, a Ouvidoria assume papel ainda mais relevante, uma vez que capta as necessidades específicas da comunidade local, auxiliando na formulação de políticas públicas mais adequadas e eficazes.



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

Destaca-se, ainda, que a Ouvidoria atende às disposições da Lei nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público), que estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, reforçando a obrigatoriedade de canais adequados de atendimento e resposta ao cidadão.

Portanto, a implementação e o fortalecimento da Ouvidoria Municipal representam medida essencial para garantir maior transparência, participação popular, melhoria contínua dos serviços públicos e consolidação de uma gestão comprometida com o interesse coletivo.

Sendo o que tínhamos para o momento,

Redentora, 22 de Fevereiro de 2025.

Documento assinado digitalmente
gov.br **WANIA FRANCIELI SIEDE**
Data: 27/02/2026 16:48:40-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Wânia Francieli Siede

Ouvidoria do Poder Executivo Municipal

Matrícula: 3705

Dyeila Caroline Batista

Ouvidora do Poder Executivo Municipal

Matrícula: 3629



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