



Município de São José do Sul

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
OUVIDORIA MUNICIPAL

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA EXERCÍCIO 2021

A ouvidoria do Município de São José do Sul, Rio Grande do Sul, nos termos do disposto na Lei Federal nº 13.460/2017, regulamentada pelo Decreto Municipal nº 769, de 06 de dezembro de 2017, apresenta a seguir Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de 2021 em cumprimento as suas atribuições.

1. DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria Municipal é o órgão responsável, de forma prioritária, pelo tratamento das reclamações e denúncias relativas à prestação dos serviços públicos da administração pública municipal direta e indireta, bem como das entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação de serviços à população, conforme o inc. I do §3º do art.37 da Constituição Federal, podendo ainda receber sugestões e elogios.

1. CANAIS DE ATENDIMENTO

As demandas da ouvidoria são recebidas através do canal disponível no site <https://www.saojosedosul.rs.gov.br/web/ouvidoria>, também pelo telefone (51) 3614-8130, atendimento presencial no horário de funcionamento do expediente do Centro Administrativo, das 08h00min às 12h00min e 13h00min às 17h00min e através do Whatsapp (51) 99763-5374.

2. DO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO ANTERIOR

Em 2021 a Ouvidoria recebeu 11 manifestações, sendo:

- 2 (duas) Denúncias;
- 4 (quatro) Reclamações;
- 1 (uma) Dúvida;
- 1 (uma) Sugestão;
- 2 (dois) Pedidos de Informações;
- 1 (um) Elogio.

3. DO CONTEÚDO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

DENÚNCIAS: as denúncias recebidas foram referentes a moradores que abandonaram cachorros numa residência do município e sobre reincidência de vazamento de água após conserto.



Município de São José do Sul

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
OUVIDORIA MUNICIPAL

RECLAMAÇÕES: as reclamações foram referentes a problemas com a rede de água, vacinação da Covid-19, atendimento de servidora no Centro de Saúde e sobre atitude de um motorista da Prefeitura.

DÚVIDA: A dúvida foi sobre a não localização, no site da Prefeitura, de lei ou decreto municipal regulamentando o acesso à informação.

SUGESTÃO: A sugestão foi de que os horários de atendimento dos Correios sejam divulgados no site e Facebook da Prefeitura.

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO: Os pedidos de informação foram sobre: processo seletivo para o cargo de motorista e existência de Alvará para vendedor de hortifrutigranjeiros.

ELOGIO: Foi elogiada a rapidez no atendimento da demanda após a manifestação na Ouvidoria.

4. DO TRATAMENTO DADO ÀS MANIFESTAÇÕES

Dez (10) das onze (11) manifestações exigiam algum tipo de resposta, destas, oito (8) foram respondidas, seja via e-mail, por contato telefônico ou na forma presencial, dentro do prazo de 30 dias, conforme o Artigo 17, II do Decreto nº 769, de 06 de dezembro de 2017.

5. CONCLUSÃO

Apesar de estar estruturado desde o ano de 2017 a população ainda não tem o hábito de procurar a ouvidoria municipal para trazer suas demandas. No ano de 2021 colocamos um número de WhatsApp à disposição da população, também colocamos cartazes em lugares visíveis em órgãos públicos, fazendo a divulgação deste importante canal de comunicação entre a população e a administração municipal. Hoje há a informação sobre o serviço no site da prefeitura, também foi feita a divulgação nas páginas oficiais da Administração Municipal no Facebook e Instagram.

É fundamental fortalecer este instrumento, como protagonista da prevenção de conflitos e de riscos institucionais, e particularmente, favorecendo um ambiente de respeito mútuo entre administração municipal e seus usuários dos serviços públicos.

São José do Sul, 26 de janeiro de 2022.

Betania Renner
CPF: 950.783.710-87
Responsável pela Ouvidoria