



Município de São José do Sul

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
OUVIDORIA MUNICIPAL

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA EXERCÍCIO 2023

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 2023 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.

2. 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 0800 000 3019, 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.

3. DO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO ANTERIOR

Em 2023 a Ouvidoria recebeu 14 manifestações, sendo:

- 06 (seis) Denúncias;
- 04 (quatro) Reclamações;
- 01 (uma) Sugestão;
- 03 (três) Esclarecimentos de dúvidas.

4. DO CONTEÚDO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

DENÚNCIAS: As denúncias cadastradas foram sobre maus tratos a animais (4), sobre conduta profissional de conselheira tutelar (2).

RECLAMAÇÕES: As reclamações foram a respeito de falta de material solicitado em protocolo (PVS) para a execução de calçada, sobre atendimento da parte administrativa do Centro de Saúde e sobre assuntos internos envolvendo servidores.



Município de São José do Sul

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
OUVIDORIA MUNICIPAL

SUGESTÃO: A sugestão recebida foi no sentido de divulgação de e-mail para contato com a administração no site oficial da prefeitura.

ESCLARECIMENTOS DE DÚVIDAS: As dúvidas foram referentes ao cadastro de produtores culturais e artistas do município, também sobre nomeações referentes à Concurso Público e prorrogação do prazo de validade de Concurso Público.

5. DO TRATAMENTO DADO ÀS MANIFESTAÇÕES

Das onze (14) manifestações cadastradas, 13 necessitavam algum tipo de resposta, destas doze (12) foram respondidas, seja via *e-mail*, por contato telefônico ou na forma presencial.

6. CONCLUSÃO

É fundamental fortalecer a Ouvidoria como instrumento protagonista da prevenção de conflitos e de riscos institucionais, e particularmente, favorecer um ambiente de respeito mútuo entre administração municipal e os usuários dos serviços públicos.

Desde o ano de 2021 está disponível, além do canal direto no site e o atendimento presencial, um número de *Whatsapp*, o qual é divulgado à 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. Há também a divulgação do serviço no site da prefeitura e nas páginas oficiais da Administração Municipal no *Facebook* e *Instagram*.

São José do Sul, 01 de fevereiro de 2024.

Betania Renner
CPF: 950.783.710-87
Responsável pela Ouvidoria