



Município de São José do Sul

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
OUVIDORIA MUNICIPAL

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA EXERCÍCIO 2024

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 2024 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 08000003019, 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 2024 a Ouvidoria recebeu 11 manifestações, sendo:

- 2 (duas) Denúncias;
- 8 (oito) Reclamações;
- 1 (uma) Dúvida;

3. DO CONTEÚDO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

DENÚNCIAS: as denúncias recebidas foram: referente ao serviço de transporte escolar de escola municipal e de transporte escolar da escola estadual.

RECLAMAÇÕES: as reclamações foram referentes a: atendimento médico no Centro de Saúde, horário de atendimento na EMEI Laranjinha e demora na marcação de exames.



Município de São José do Sul

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
OUVIDORIA MUNICIPAL

DÚVIDA: A dúvida foi sobre a existência, no âmbito do município, de organismo para mulheres, como OPM ou DEAM.

4. DO TRATAMENTO DADO ÀS MANIFESTAÇÕES

Todas as manifestações foram encaminhadas aos setores responsáveis e 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

A ouvidoria municipal foi estruturada no ano de 2017 e tem recebido, em média, 14 manifestações por ano. À partir do ano de 2021 colocamos um número de WhatsApp à disposição da população. A divulgação do canal é feita por meio de cartazes em lugares visíveis em órgãos públicos, no site da prefeitura, e publicações periódicas 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, 07 de janeiro de 2025.

Betania Renner
CPF: 950.783.710-87
Responsável pela Ouvidoria