



# ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL MUNICÍPIO DE IGREJINHA

## RELATÓRIO Nº 001/2021 OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE IGREJINHA/RS

### REFERÊNCIA: JANEIRO DE 2021

*Divulga o relatório mensal, referente ao mês de janeiro de 2021, da Ouvidoria-Geral do Município de Igrejinha, nos termos do Art. 3º, VI, do Decreto Municipal nº 4.502, de 04 de maio de 2018.*

O OUVIDOR-GERAL DE IGREJINHA, nomeado através da portaria nº 19563, de 18 de janeiro de 2021, no uso de suas atribuições legais, **TORNA PÚBLICO** o presente relatório mensal das atividades e avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais, para divulgar o que segue:

1. No mês de Janeiro de 2021, esta Ouvidoria recebeu 10 (dez) protocolos via portal, sendo 09 (nove) finalizados e 01 (um) em análise para resposta, ainda em prazo;
2. A relação detalhada por tipo de solicitação e setor encaminhado, bem como o tempo médio de resposta ao cidadão, informações complementares e avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais, seguem em anexo a este documento, e ficarão disponíveis no site oficial do município;
3. Visando proteger os usuários e resguardar o sigilo dos dados e das informações prestadas, não serão divulgadas neste relatório informações confidenciais e/ou sensíveis, limitando-se a divulgar as informações necessárias para o acompanhamento público dos trabalhos da Ouvidoria, estas de caráter público e de livre acesso aos interessados;

Município de Igrejinha/RS, 04 de fevereiro de 2021.

**Eduardo Pereira da Silva**  
Ouvidor-Geral  
Portaria nº 19563

Ciente do relatório, nos termos do  
*Art. 3º, VII, do Decreto Municipal*  
*nº 4.502, de 04 de maio de 2018.*

Registre-se e publique-se.

**Leandro Marciano Horlle**  
Prefeito

*“Igrejinha, cidade da solidariedade e do voluntariado”*



# ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL MUNICÍPIO DE IGREJINHA

## ANEXO I RELATÓRIO Nº 001/2021 OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE IGREJINHA/RS

REFERÊNCIA: JANEIRO DE 2021

### 1 - RELATÓRIO GERAL POR TIPO DE ATENDIMENTO E ÓRGÃO ENVOLVIDO - FINALIZADOS

DATA PROTOCOLO	TIPO DE SOLICITAÇÃO	ÓRGÃO ENVOLVIDO	CATEGORIA	ORIGEM
05/01/2021	RECLAMAÇÃO	SECRETARIA DE OBRAS	-	PORTAL
05/01/2021	SOLICITAÇÃO	SECRETARIA DE OBRAS E TRÂNSITO	-	PORTAL
05/01/2021	SOLICITAÇÃO	SECRETARIA DE OBRAS E TRÂNSITO	-	PORTAL
07/01/2021	INFORMAÇÃO	SECRETARIA DA EDUCAÇÃO	-	PORTAL
08/01/2021	SOLICITAÇÃO	SECRETARIA DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E HABITAÇÃO	PROGRAMA MINHA CASA MINHA VIDA	PORTAL
13/01/2021	DENÚNCIA	SECRETARIA DE SAÚDE	-	PORTAL
25/01/2021	DENÚNCIA	SECRETARIA DE OBRAS E TRÂNSITO	-	PORTAL
26/01/2021	DENÚNCIA	-	-	PORTAL
26/01/2021	DENÚNCIA	SECRETARIA DE SAÚDE	-	PORTAL

1.1 - OBSERVAÇÃO 1: A denúncia recebida em 26/01/2021 não trouxe subsídios suficientes para atendimento por parte desta ouvidoria. Por ter sido protocolada de forma anônima (isto é, quando o cidadão não informa meios de contato, conforme estabelecido pelo art. 11, §2º, III do Decreto Municipal nº 4.502, de 04 de maio de 2018), restou impossibilitado este Ouvidor de colher informações complementares com o usuário, sendo a demanda encerrada sem providências nos termos do art. 16, II, do Decreto Municipal nº 4.502, de 04 de maio de 2018.

(Anexo I - Relatório 001/2021 da Ouvidoria-Geral - fl. 1)

*“Igrejinha, cidade da solidariedade e do voluntariado”*



## ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL MUNICÍPIO DE IGREJINHA

### 2 - RELATÓRIO GERAL POR TIPO DE ATENDIMENTO E ÓRGÃO ENVOLVIDO - EM ANÁLISE

DATA PROTOCOLO	TIPO DE SOLICITAÇÃO	ÓRGÃO ENVOLVIDO	CATEGORIA	ORIGEM
31/01/2021	SOLICITAÇÃO	SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E MEIO AMBIENTE	REVISÃO DE IPTU	PORTAL

### 3 - RELATÓRIO DE GESTÃO MENSAL - JANEIRO/2021

#### 3.1 - ATENDIMENTOS E ENCAMINHAMENTOS

DATA PROTOCOLO	TIPO DE SOLICITAÇÃO	ÓRGÃO ENVOLVIDO	MOTIVO	PROVIDÊNCIAS	SITUAÇÃO	TEMPO DE RESPOSTA
05/01/2021	RECLAMAÇÃO	SECRETARIA DE OBRAS	LIMPEZA DE RUAS	ENCAMINHADO AO SETOR RESPONSÁVEL (OBRAS)	CONCLUÍDO	2 DIAS
05/01/2021	SOLICITAÇÃO	SECRETARIA DE OBRAS E TRÂNSITO	LIMPEZA DE RUAS	ENCAMINHADO AO SETOR RESPONSÁVEL (OBRAS)	CONCLUÍDO	2 DIAS
05/01/2021	SOLICITAÇÃO	SECRETARIA DE OBRAS E TRÂNSITO	TAMPA DE BOEIRO	ENCAMINHADO AO SETOR RESPONSÁVEL (OBRAS)	CONCLUÍDO	2 DIAS
07/01/2021	INFORMAÇÃO	SECRETARIA DA EDUCAÇÃO	PROCESSOS SELETIVOS	INFORMAÇÕES PRESTADAS	CONCLUÍDO	1 DIAS

(Anexo I - Relatório 001/2021 da Ouvidoria-Geral - fl. 2)

*“Igrejinha, cidade da solidariedade e do voluntariado”*



## ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL MUNICÍPIO DE IGREJINHA

DATA PROTOCOLO	TIPO DE SOLICITAÇÃO	ÓRGÃO ENVOLVIDO	MOTIVO	PROVIDÊNCIAS	SITUAÇÃO	TEMPO DE RESPOSTA
08/01/2021	SOLICITAÇÃO	SECRETARIA DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E HABITAÇÃO	PROGRAMA MINHA CASA MINHA VIDA	INFORMAÇÕES PRESTADAS	CONCLUÍDO	3 DIAS
13/01/2021	DENÚNCIA	SECRETARIA DE SAÚDE	MAUS TRATOS AOS ANIMAIS	ENCAMINHADO AO SETOR RESPONSÁVEL (FISCALIZAÇÃO)	CONCLUÍDO	3 DIAS
25/01/2021	DENÚNCIA	SECRETARIA DE OBRAS E TRÂNSITO	TRABALHOS DE RUA	ENCAMINHADO AO SETOR RESPONSÁVEL (OBRAS)	CONCLUÍDO	1 DIAS
26/01/2021	DENÚNCIA	-	SINDICATO	CONCLUÍDO SEM ENCAMINHAMENTO POR FALTA DE INFORMAÇÕES (VIDE NOTA NO ITEM 1.1)	CONCLUÍDO	1 DIAS
26/01/2021	DENÚNCIA	SECRETARIA DE SAÚDE	VACINAÇÃO COVID	ENCAMINHADO AO SETOR RESPONSÁVEL (SAÚDE)	CONCLUÍDO	4 DIAS
31/01/2021	SOLICITAÇÃO	SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E MEIO AMBIENTE	REVISÃO DE IPTU	PORTAL	EM ANÁLISE	-

(Anexo I - Relatório 001/2021 da Ouvidoria-Geral - fl. 3)

*“Igrejinha, cidade da solidariedade e do voluntariado”*

Av. Ildo Meneghetti, 757. Fone: 51-3549-8600. CEP: 95650-000. Igrejinha/RS

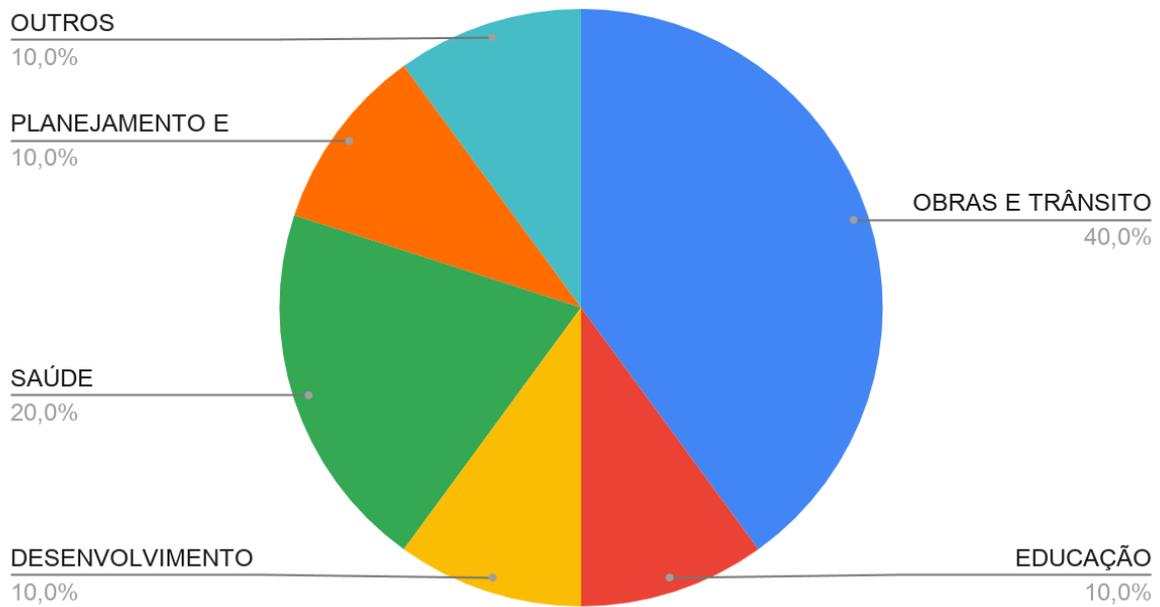


# ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL MUNICÍPIO DE IGREJINHA

## 3.2 - PROCURA POR SETOR

### 3.2.1 - PROTOCOLOS

#### QUANTIDADE DE PROTOCOLOS



NOTA EXPLICATIVA 01: O “outros” refere-se a demanda recebida em 26/01/2021, cuja explicação dos motivos encontra-se disponível no item 1.1.

(Anexo I - Relatório 001/2021 da Ouvidoria-Geral - fl. 4)

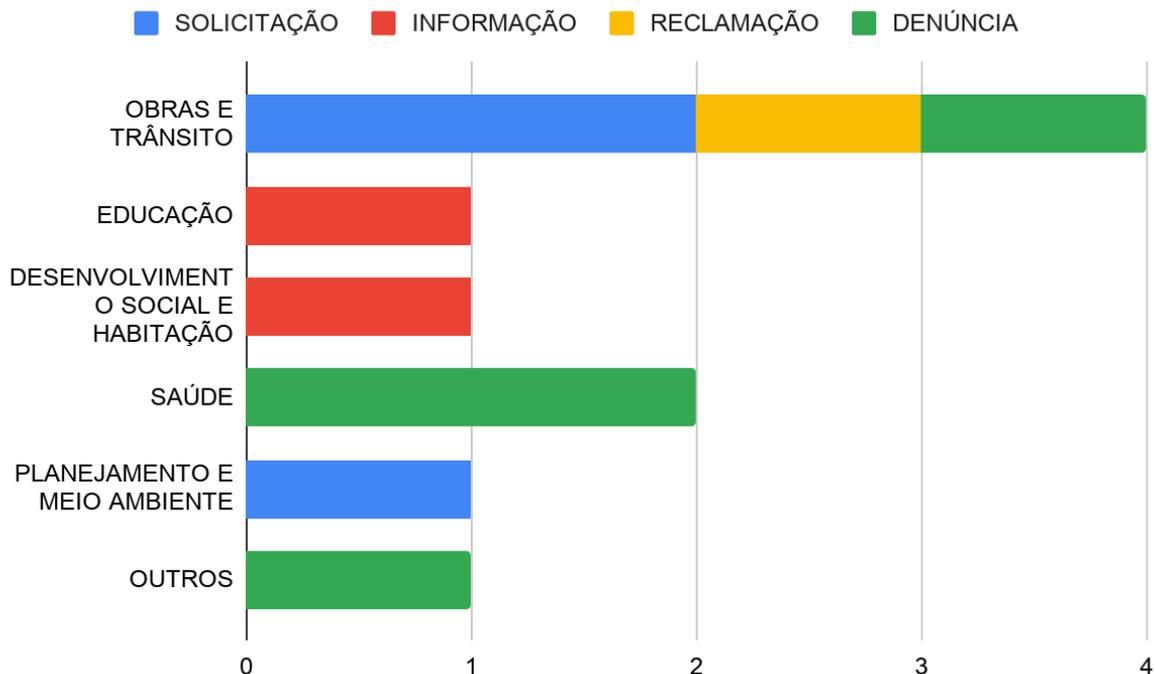
*“Igrejinha, cidade da solidariedade e do voluntariado”*

Av. Ildo Meneghetti, 757. Fone: 51-3549-8600. CEP: 95650-000. Igrejinha/RS



# ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL MUNICÍPIO DE IGREJINHA

## 3.2.2 - TIPO DE DEMANDA



NOTA EXPLICATIVA 01: O “outros” refere-se a demanda recebida em 26/01/2021, cuja explicação dos motivos encontra-se disponível no item 1.1.

## 3.3 - TEMPO MÉDIO DE RETORNO AO CIDADÃO

O prazo de retorno médio ao cidadão por meio da Ouvidoria-Geral, no mês de janeiro de 2021, foi de dois dias úteis.

Para a contagem deste prazo, somam-se todos os dias computados no tempo de resposta e divide-se pelo número de demandas recebidas, totalizando 2,1 dias.

Há de se considerar que a solicitação recebida em 31/01/2021 não entrou no cálculo, porquanto ainda em análise, aguardando informações do setor responsável, ainda em prazo.

(Anexo I - Relatório 001/2021 da Ouvidoria-Geral - fl. 5)

*“Igrejinha, cidade da solidariedade e do voluntariado”*

Av. Ildo Meneghetti, 757. Fone: 51-3549-8600. CEP: 95650-000. Igrejinha/RS



# ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

## MUNICÍPIO DE IGREJINHA

### 4 - AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS

Conforme estabelecido pelo Art. 3º, VI, do Decreto Municipal nº 4.502, de 04 de maio de 2018, que “Institui a Ouvidoria-Geral do Município, subordinada ao Gabinete do Prefeito e dispõe sobre o seu funcionamento”, a Ouvidoria-Geral deve elaborar e publicar, mensalmente, a avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais.

Cumprido esclarecer que a avaliação dos serviços que leva em consideração os aspectos do art. 19 do Decreto Municipal nº 4.502, de 04 de maio de 2018, é realizada apenas uma vez ao ano, na forma estipulada pelo art. 20 do mesmo diploma legal. Assim sendo, para o mês de janeiro de 2021:

CONSIDERANDO as manifestações recebidas pelos cidadãos nos meios disponíveis de contato com esta Ouvidoria-Geral;

CONSIDERANDO a agilidade nas diligências e a clareza e coerência das unidades nas respostas a respeito das manifestações a elas encaminhadas;

CONSIDERANDO a facilidade na obtenção de dados e informações com o ente público através de seus meios oficiais de comunicação, tais como sites e páginas e redes sociais;

CONSIDERANDO que todos os prazos na tramitação das manifestações recebidas foram cumpridos;

**A OUVIDORIA-GERAL CONCLUI** que todas as unidades acionadas no mês do presente relatório prestaram seus serviços de maneira satisfatória ao cidadão e à Ouvidoria, com agilidade, clareza e zelo.

Município de Igrejinha/RS, 04 de fevereiro de 2021.

**Eduardo Pereira da Silva**

Ouvidor-Geral

Portaria nº 19563

Ciente do relatório, nos termos do  
*Art. 3º, VII, do Decreto Municipal*  
*nº 4.502, de 04 de maio de 2018.*

**Leandro Marciano Horlle**  
Prefeito

(Anexo I - Relatório 001/2021 da Ouvidoria-Geral - fl. 6)

*“Igrejinha, cidade da solidariedade e do voluntariado”*