



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL MUNICÍPIO DE IGREJINHA

RELATÓRIO Nº 002/2021 OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE IGREJINHA/RS

REFERÊNCIA: FEVEREIRO DE 2021

Divulga o relatório mensal, referente ao mês de fevereiro 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 Fevereiro de 2021, esta Ouvidoria recebeu 11 (onze) protocolos via portal, restando todos finalizados;
2. A relação detalhada por tipo de solicitação e setor encaminhado, o tempo médio de resposta ao cidadão, informações complementares e a avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais, seguem em anexo a este documento, e deverão ser publicados integralmente no painel de publicações oficiais da Prefeitura, bem como, quando possível, no endereço eletrônico oficial do Município de Igrejinha, qual seja: www.igrejinha.rs.gov.br;
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, 01º de março 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 002/2021 OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE IGREJINHA/RS

REFERÊNCIA: FEVEREIRO DE 2021

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

DATA PROTOCOLO	TIPO DE SOLICITAÇÃO	ÓRGÃO ENVOLVIDO	CATEGORIA	ORIGEM
31/01/2021	SOLICITAÇÃO	PLANEJAMENTO	REVISÃO DE IPTU	PORTAL
01/02/2021	INFORMAÇÃO	EDUCAÇÃO	TRANSPORT E ESCOLAR	PORTAL
02/02/2021	SOLICITAÇÃO	PLANEJAMENTO	REVISÃO DE IPTU	PORTAL
04/02/2021	DENÚNCIA	OBRAS E TRÂNSITO	-	PORTAL
05/02/2021	DENÚNCIA	OBRAS E TRÂNSITO	-	PORTAL
10/02/2021	INFORMAÇÃO	ADMINISTRAÇÃO	ALVARÁ	PORTAL
16/02/2021	DENÚNCIA	MEIO AMBIENTE	ANIMAIS SILVESTRES	PORTAL
22/02/2021	DENÚNCIA	FINANÇAS	VIGILÂNCIA EM SAÚDE	PORTAL
19/02/2021	RECLAMAÇÃO	GABINETE DO PREFEITO	PROCESSO SELETIVO 013/2021	PORTAL
22/02/2021	SOLICITAÇÃO	GABINETE DO PREFEITO	CADASTRO ÚNICO	PORTAL
27/02/2021	RECLAMAÇÃO	GABINETE DO PREFEITO	PROCESSO SELETIVO 013/2021	PORTAL

(Anexo I - Relatório 002/2021 da Ouvidoria-Geral - fl. 1)

“Igrejinha, cidade da solidariedade e do voluntariado”



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL MUNICÍPIO DE IGREJINHA

1.1 - OBSERVAÇÃO: As denúncias recebidas em 04/02/2021 e 05/02/2021 não trouxeram subsídios suficientes para atendimento por parte desta ouvidoria. Por terem sido protocoladas 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 arquivada sem providências nos termos do art. 16, II, do Decreto Municipal nº 4.502, de 04 de maio de 2018, não sendo consideradas, portanto, no cálculo. De todo modo, considerando que o usuário teria acesso ao retorno da solicitação, lhe fora concedido o prazo de 10 dias para complementação, nos termos do parágrafo único do art. 8º do Decreto Municipal nº 4.502, de 04 de maio de 2018, sem retorno.

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

Todas as demandas recebidas foram atendidas, não restando pendências para análise no mês de março.

3 - RELATÓRIO DE GESTÃO MENSAL - FEVEREIRO/2021

3.1 - ATENDIMENTOS E ENCAMINHAMENTOS

DATA PROTOCOLO	TIPO DE SOLICITAÇÃO	ÓRGÃO ENVOLVIDO	MOTIVO	PROVIDÊNCIAS	SITUAÇÃO	TEMPO DE RESPOSTA
31/01/2021	SOLICITAÇÃO	PLANEJAMENTO	REVISÃO DE IPTU	RETORNO AO CIDADÃO	CONCLUÍDO	1 DIA
01/02/2021	INFORMAÇÃO	EDUCAÇÃO	TRANSPORTE ESCOLAR	RETORNO AO CIDADÃO	CONCLUÍDO	1 DIA
02/02/2021	SOLICITAÇÃO	PLANEJAMENTO	REVISÃO DE IPTU	RETORNO AO CIDADÃO	CONCLUÍDO	0 DIA
04/02/2021	DENÚNCIA	OBRAS E TRÂNSITO	-	ARQUIVADO	CONCLUÍDO	-
05/02/2021	DENÚNCIA	OBRAS E TRÂNSITO	-	ARQUIVADO	CONCLUÍDO	-
10/02/2021	INFORMAÇÃO	ADMINISTRAÇÃO	ALVARÁ	RETORNO AO CIDADÃO	CONCLUÍDO	4 DIAS

(Anexo I - Relatório 002/2021 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
16/02/2021	DENÚNCIA	MEIO AMBIENTE	ANIMAIS SILVESTRES	RETORNO AO CIDADÃO E ENCAMINHAMENTO ÀS AUTORIDADES COMPETENTES	CONCLUÍDO	1 DIA
22/02/2021	DENÚNCIA	FINANÇAS	VIGILÂNCIA EM SAÚDE	RETORNO AO CIDADÃO E ENCAMINHAMENTO ÀS AUTORIDADES COMPETENTES	CONCLUÍDO	0 DIA
19/02/2021	RECLAMAÇÃO	GABINETE DO PREFEITO	PROCESSO SELETIVO 013/2021	RETORNO AO CIDADÃO	CONCLUÍDO	0 DIA
22/02/2021	SOLICITAÇÃO	GABINETE DO PREFEITO	CADASTRO ÚNICO	RETORNO AO CIDADÃO	CONCLUÍDO	0 DIA
27/02/2021	RECLAMAÇÃO	GABINETE DO PREFEITO	PROCESSO SELETIVO 013/2021	RETORNO AO CIDADÃO	CONCLUÍDO	0 DIA

3.1.1 - OBSERVAÇÃO 01: Considera-se o tempo de resposta de “0 DIA” quando o retorno ao cidadão se dá no mesmo dia do protocolo ou no dia útil seguinte ao protocolo, quando realizado em finais de semana, feriados ou fora do horário de expediente.

3.1.2 - OBSERVAÇÃO 02: As denúncias recebidas em 04/02/2021 e 05/02/2021 não trouxeram subsídios suficientes para atendimento por parte desta ouvidoria. Por terem sido protocoladas 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 arquivada sem providências nos termos do art. 16, II, do Decreto Municipal nº 4.502, de 04 de maio de 2018, não sendo consideradas, portanto, no cálculo. De todo modo, considerando que o usuário teria acesso ao retorno da solicitação, lhe fora concedido o prazo de 10 dias para complementação, nos termos do parágrafo único do art. 8º do Decreto Municipal nº 4.502, de 04 de maio de 2018, sem retorno.

(Anexo I - Relatório 002/2021 da Ouvidoria-Geral - fl. 3)

“Igrejinha, cidade da solidariedade e do voluntariado”

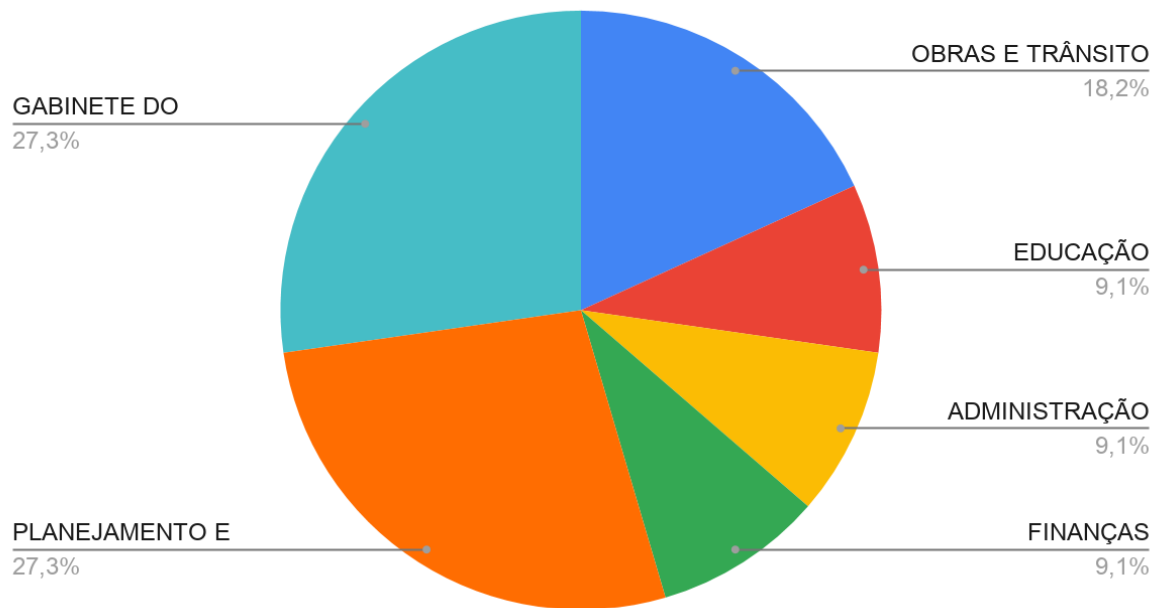


ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL MUNICÍPIO DE IGREJINHA

3.2 - PROCURA POR SETOR

3.2.1 - PROTOCOLOS

QUANTIDADE DE PROTOCOLOS



(Anexo I - Relatório 002/2021 da Ouvidoria-Geral - fl. 4)

“Igrejinha, cidade da solidariedade e do voluntariado”

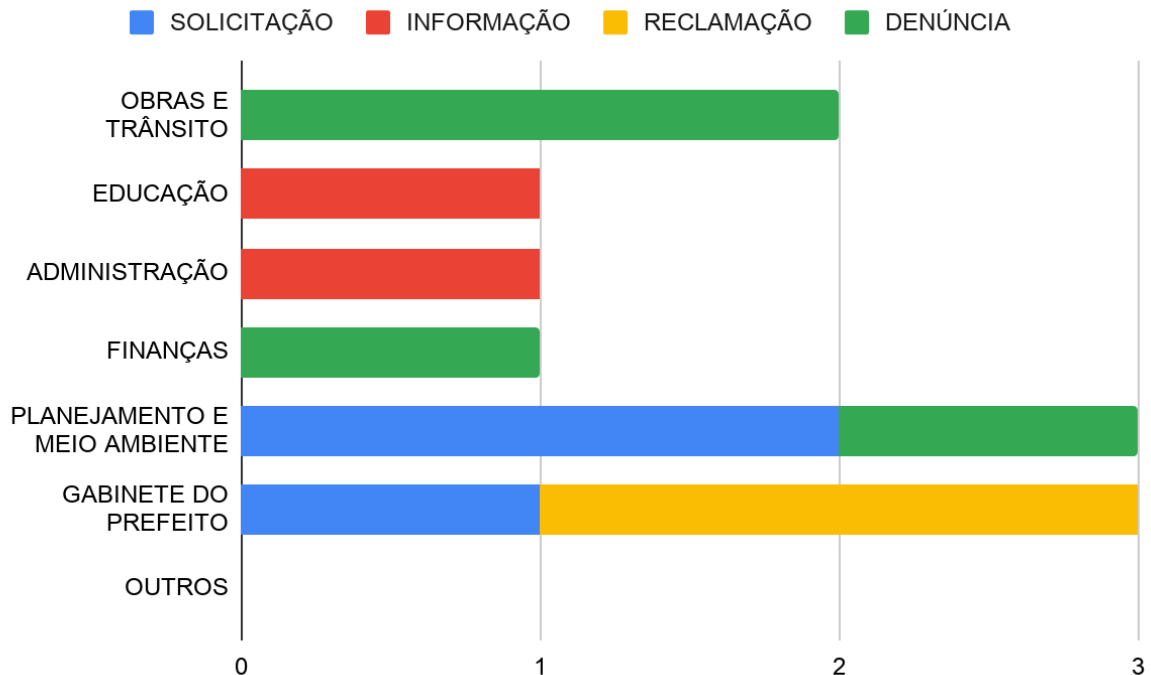
Av. Ildo Meneghetti, 757. Fone: 51-3549-8600. CEP: 95650-000. Igrejinha/RS



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

MUNICÍPIO DE IGREJINHA

3.2.2 - TIPO DE DEMANDA



3.3 - TEMPO MÉDIO DE RETORNO AO CIDADÃO

O prazo de retorno médio ao cidadão por meio da Ouvidoria-Geral, no mês de fevereiro de 2021, foi de zero dia útil. Ou seja, os cidadãos receberam retorno no mesmo dia do protocolo ou no dia útil seguinte ao protocolo, quando realizado em finais de semana, feriados ou fora do horário de expediente.

Para a contagem deste prazo, somam-se todos os dias computados no tempo de resposta (sete) e divide-se pelo número de demandas recebidas (onze), totalizando 0,6 dias.

Há de se considerar que as solicitações recebidas em 04/02/2021 e 05/02/2021 não trouxeram subsídios suficientes para atendimento por parte desta ouvidoria. Por terem sido protocoladas 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 arquivada sem providências nos termos do art. 16, II, do Decreto Municipal nº 4.502, de 04 de maio de 2018, não sendo consideradas, portanto, no cálculo. De todo modo, considerando que o usuário teria acesso ao retorno da solicitação, lhe fora concedido o prazo de 10 dias para complementação, nos termos do parágrafo único do art. 8º do Decreto Municipal nº 4.502, de 04 de maio de 2018, sem retorno.

(Anexo I - Relatório 002/2021 da Ouvidoria-Geral - fl. 5)

“Igrejinha, cidade da solidariedade e do voluntariado”



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, zelo e transparência.

Município de Igrejinha/RS, 01º de março 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 002/2021 da Ouvidoria-Geral - fl. 6)

“Igrejinha, cidade da solidariedade e do voluntariado”