



# ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL MUNICÍPIO DE IGREJINHA

## RELATÓRIO Nº 003/2021 OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE IGREJINHA/RS

### REFERÊNCIA: MARÇO DE 2021

*Divulga o relatório mensal, referente ao mês de março 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 Março de 2021, esta Ouvidoria recebeu 22 (vinte e dois) protocolos, restando três pendentes de retorno ao cidadão, ainda em prazo de atendimento;
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](http://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 abril 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 003/2021 OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE IGREJINHA/RS

REFERÊNCIA: MARÇO DE 2021

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

#### 1.1 - FINALIZADOS

DATA PROTOCOLO	TIPO DE SOLICITAÇÃO	UNIDADE ENVOLVIDA	ORIGEM
01/03/2021	INFORMAÇÃO	DESENVOLVIMENTO SOCIAL	PORTAL
01/03/2021	INFORMAÇÃO	DESENVOLVIMENTO SOCIAL	PORTAL
03/03/2021	RECLAMAÇÃO	OBRAS E TRÂNSITO	OUVIDORIA
04/03/2021	DENÚNCIA	PLANEJAMENTO E MEIO AMBIENTE	PORTAL
05/03/2021	SOLICITAÇÃO	FINANÇAS	PORTAL
05/03/2021	SUGESTÃO	GABINETE DO PREFEITO	PORTAL
08/03/2021	DENÚNCIA	PLANEJAMENTO E MEIO AMBIENTE	PORTAL
08/03/2021	SOLICITAÇÃO	DESENVOLVIMENTO SOCIAL	PORTAL
09/03/2021	INFORMAÇÃO	ADMINISTRAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	PORTAL
11/03/2021	RECLAMAÇÃO	FINANÇAS	PORTAL
11/03/2021	SOLICITAÇÃO	FINANÇAS	PORTAL
14/03/2021	DENÚNCIA	SAÚDE	PORTAL
14/03/2021	DENÚNCIA	PLANEJAMENTO E MEIO AMBIENTE	PORTAL
14/03/2021	DENÚNCIA	FINANÇAS	PORTAL
17/03/2021	INFORMAÇÃO	ADMINISTRAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	PORTAL
25/03/2021	INFORMAÇÃO	EDUCAÇÃO	PORTAL
25/03/2021	SOLICITAÇÃO	EDUCAÇÃO	PORTAL
30/03/2021	SUGESTÃO	SAÚDE	PORTAL
30/03/2021	DENÚNCIA	PREFEITURA MUNICIPAL DE IGREJINHA	PORTAL

(Anexo I - Relatório 003/2021 da Ouvidoria-Geral - fl. 1)

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



# ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL MUNICÍPIO DE IGREJINHA

## 1.2 - EM PRAZO DE RETORNO AO CIDADÃO

DATA PROTOCOLO	TIPO DE SOLICITAÇÃO	UNIDADE ENVOLVIDA	ORIGEM
28/03/2021	SOLICITAÇÃO	OBRAS E TRÂNSITO	PORTAL
28/03/2021	RECLAMAÇÃO	OBRAS E TRÂNSITO	PORTAL
30/03/2021	SOLICITAÇÃO	OBRAS E TRÂNSITO	OUVIDORIA

## 2 - RELATÓRIO DE GESTÃO MENSAL - FEVEREIRO/2021

### 2.1 - ATENDIMENTOS E ENCAMINHAMENTOS

DATA PROTOCOLO	TIPO DE SOLICITAÇÃO	ÓRGÃO ENVOLVIDO	PROVIDÊNCIAS	SITUAÇÃO	TEMPO DE RESPOSTA
01/03/2021	INFORMAÇÃO	DESENVOLVIMENTO SOCIAL	AO CIDADÃO	CONCLUÍDO	2 DIAS
01/03/2021	INFORMAÇÃO	DESENVOLVIMENTO SOCIAL	AO CIDADÃO	CONCLUÍDO	0 DIAS
03/03/2021	RECLAMAÇÃO	OBRAS E TRÂNSITO	AO CIDADÃO	CONCLUÍDO	15 DIAS
04/03/2021	DENÚNCIA	PLANEJAMENTO E MEIO AMBIENTE	AO CIDADÃO	CONCLUÍDO	0 DIAS
05/03/2021	SOLICITAÇÃO	FINANÇAS	AO CIDADÃO	CONCLUÍDO	0 DIAS
05/03/2021	SUGESTÃO	GABINETE DO PREFEITO	AO CIDADÃO	CONCLUÍDO	1 DIA
08/03/2021	DENÚNCIA	PLANEJAMENTO E MEIO AMBIENTE	AO CIDADÃO	CONCLUÍDO	4 DIAS
08/03/2021	SOLICITAÇÃO	DESENVOLVIMENTO SOCIAL	AO CIDADÃO	CONCLUÍDO	-
09/03/2021	INFORMAÇÃO	ADMINISTRAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	AO CIDADÃO	CONCLUÍDO	0 DIA
11/03/2021	RECLAMAÇÃO	FINANÇAS	AO CIDADÃO	CONCLUÍDO	1 DIA
11/03/2021	SOLICITAÇÃO	FINANÇAS	AO CIDADÃO	CONCLUÍDO	1 DIA
14/03/2021	DENÚNCIA	SAÚDE	AO CIDADÃO	CONCLUÍDO	10 DIAS
14/03/2021	DENÚNCIA	PLANEJAMENTO E MEIO AMBIENTE	AO CIDADÃO	CONCLUÍDO	10 DIAS
14/03/2021	DENÚNCIA	FINANÇAS	AO CIDADÃO	CONCLUÍDO	10 DIAS
17/03/2021	INFORMAÇÃO	ADMINISTRAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	AO CIDADÃO	CONCLUÍDO	0 DIA
25/03/2021	INFORMAÇÃO	EDUCAÇÃO	AO CIDADÃO	CONCLUÍDO	0 DIA
25/03/2021	SOLICITAÇÃO	EDUCAÇÃO	AO CIDADÃO	CONCLUÍDO	0 DIA
30/03/2021	SUGESTÃO	SAÚDE	AO CIDADÃO	CONCLUÍDO	0 DIA
30/03/2021	DENÚNCIA	PREFEITURA MUNICIPAL DE IGREJINHA	AO CIDADÃO	CONCLUÍDO	1 DIA

(Anexo I - Relatório 003/2021 da Ouvidoria-Geral - fl. 2)

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



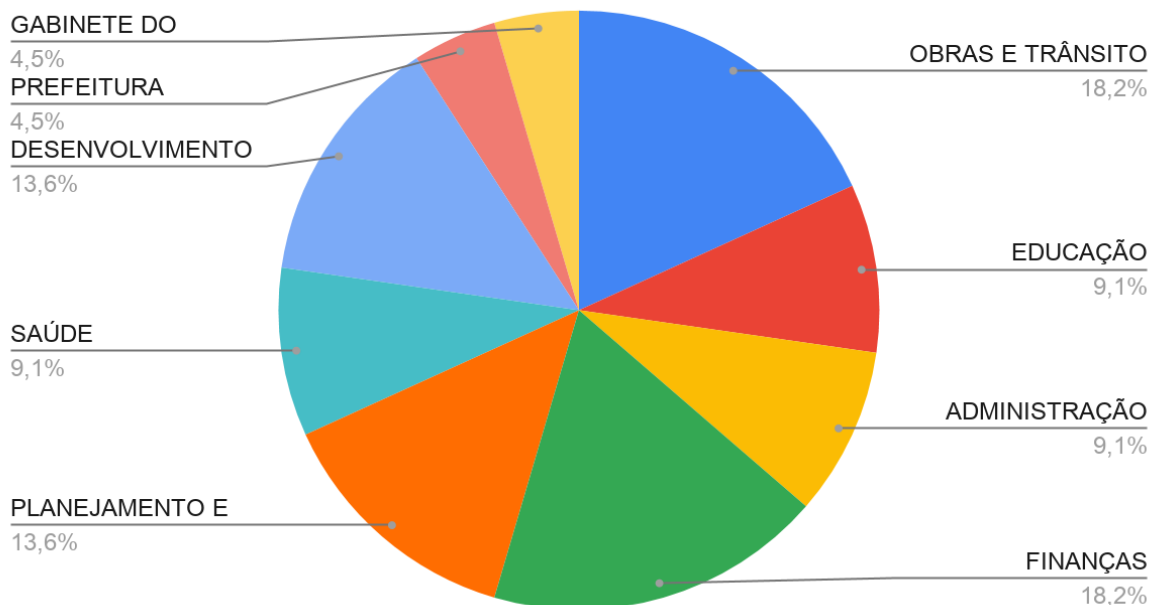
# ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL MUNICÍPIO DE IGREJINHA

**2.1.1 - 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.

## 2.2 - PROCURA POR SETOR

### 2.2.1 - PROTOCOLOS

#### QUANTIDADE DE PROTOCOLOS - MARÇO



(Anexo I - Relatório 003/2021 da Ouvidoria-Geral - fl. 3)

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

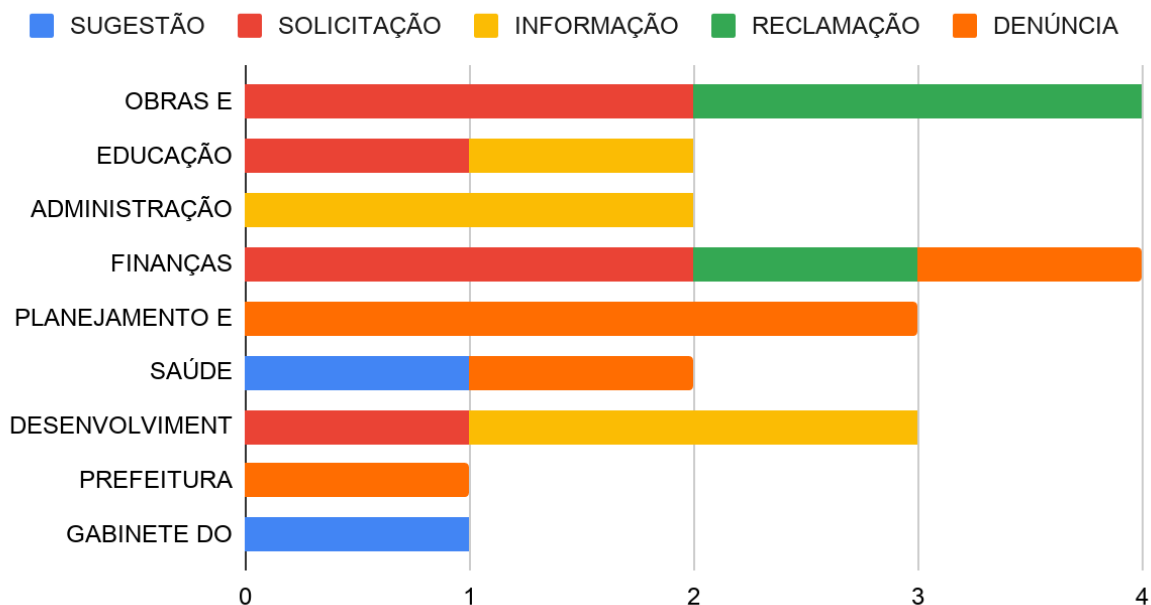
Av. Ildo Meneghetti, 757. Fone: 51-3549-8600. CEP: 95650-000. Igrejinha/RS



# ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL MUNICÍPIO DE IGREJINHA

## 2.2.2 - TIPO DE DEMANDA

### TIPOS DE SOLICITAÇÃO - MARÇO



## 2.3 - TEMPO MÉDIO DE RETORNO AO CIDADÃO

O prazo de retorno médio ao cidadão por meio da Ouvidoria-Geral, no mês de março de 2021, foi de 3 dias úteis. Ou seja, os cidadãos receberam retorno antes do prazo legal.

Para a contagem deste prazo, somam-se todos os dias computados no tempo de resposta (cinquenta e cinco dias) e divide-se pelo número de demandas recebidas finalizadas (dezenove), totalizando 2,89 dias.

Há de se considerar que as três denúncias do dia 14/03/2021 continham o mesmo objeto/assunto, motivo pelo qual o retorno foi único aos três protocolos, demandando maior tempo para reunir as informações necessárias com as secretarias.

## 3 - 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.

(Anexo I - Relatório 003/2021 da Ouvidoria-Geral - fl. 4)

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



## ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL MUNICÍPIO DE IGREJINHA

Cumpre 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.

A Ouvidoria-Geral desenvolveu um formulário para que os usuários avaliem os atendimentos e a estrutura, que será realizada de forma contínua, e cuja divulgação dos resultados será realizada no mês de dezembro de 2021.

Assim sendo, para o mês de março 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 abril 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 003/2021 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