ADMINISTRAÇÃO MUNICIPAL DE ENCANTADO
Estado do Rio Grande do Sul
Rua Monsenhor Scalabrini, 1047 - Encantado / RS - CEP: 95960-000
Fone: 51 3751-0100 - CNPJ: 88.349.238/0001-78 - www.encantado-rs.com.br

Relatório de Gestão

Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Encantado

Encantado, outubro de 2020

Secretaria Geral de Governo

Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Encantado

Rua Julio de Castilhos,1448 – Centro (Junto a Casa de Cultura)
CEP 95960-000
Encantado - RS

Contato:

ouvidoria@encantado-rs.com.br

www.encantado-rs.com.br
51 3751 0100- ramal 184

Paola Silveira
Secretária Geral de Governo

Paola Meneghetti
Ouvidora

Apresentação

A Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Encantado, em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/17, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, apresenta o seu Relatório Anual de Gestão, contendo os resultados obtidos no ano de 2019.

O Relatório Anual de Gestão da unidade de ouvidoria é, nos termos da Lei nº 13.460/17, documento que deve consolidar as informações referentes às manifestações recebidas e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

O Relatório Anual de Gestão deverá indicar ao menos:

I - O número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - Os motivos das manifestações;

III - A análise dos pontos recorrentes; e

IV - As providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Além disso, o Relatório Anual de Gestão deverá, nos termos da Lei nº 13.460/17, ser encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet. Este relatório, portanto, não se propõe a apresentar todas as ações realizadas pela Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Encantado durante o ano de 2019, pois encontra-se focado no disposto na Lei nº 13.460/17, ou seja, em informações relativas às manifestações e atendimentos realizados pela Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Encantado, durante o ano de 2019.

Números

Os atendimentos da Ouvidoria de Encantado, realizados através de atendimento telefônico, carta, e-mail e inclusive presencialmente. Chama a atenção que a totalidade dos manifestos foi recebida via atendimento telefônico.

No ano de 2019, foram recebidas um total de 1078 manifestações. A maior parte das manifestações consiste em solicitações, seguido por comunicações.

Dentre as manifestações, pode-se citar:

- pedidos de melhorias na iluminação publica, com troca de lâmpada e instalação de novos pontos.

- melhorias no saneamento básico, com manutenção de esgotos entupidos e drenagem;

- melhorias nas estradas urbanas e rurais (patrolamento e revisão de calçamento);

- falta de remédios e mau atendimento;

- no setor de Meio Ambiente, com animais em lugares inadequados (zona urbana), maus tratos e poda de árvores;

- no setor de Fiscalização com denúncia de obras irregulares;

- para o Conselho de Trânsito, com colocação de placas, faixas de segurança;

Atendimentos

Os manifestos (pedidos, solicitações e comunicações) recebidos são avaliados e posteriormente encaminhados para a Secretaria responsável de cada área para que seja providenciada a resolução.

Ainda, um retorno é enviado para a Ouvidoria, para ser feita a baixa e arquivamento da solicitação/pedido.

Considerações Finais

A Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Encantado vem trabalhando para cumprir a missão de atuar como intermediadora da comunicação e da relação entre a Prefeitura, os servidores e os cidadãos que utilizam os serviços.