



OUVIDORIA MUNICIPAL



RELATÓRIO ANUAL DE 2019

LOURIANE RIZZOTTO

OUVIDORA GERAL DO MUNICÍPIO

Prefeitura Municipal de Serafina Corrêa
Av. 25 de Julho, 202, Centro – CEP: 99250-000 – Serafina Corrêa – RS
Telefone: (54) 3444-8100 – CNPJ: 88.597.984/0001-80
www.serafinacorrea.rs.gov.br



Introdução

Após um ano de trabalho no atendimento das Demandas dos Cidadãos Serafinenses, conforme Decreto Municipal nº 704/2019, publica-se o relatório de atividades da ouvidoria Municipal, e, assim, prestando contas à sociedade das valiosas manifestações realizadas diretamente na Ouvidoria Municipal.

De 01 de janeiro até 31 de dezembro de 2019 foram 35 (trinta e cinco) manifestações recebidas e analisadas por esta ouvidoria, buscando, assim, proporcionar ampla transparência, contribuindo para uma gestão melhor.

As manifestações foram recebidas por meio presencial (Atendimento pessoal: Rua Ipiranga, 2124, Centro - em frente à Corsan), telefônico (54-3444-1197), e-mail: aloserafina@serafinacorrea.rs.gov.br e pelo Fala-BR <https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/RS/SerafinaCorr%C3%AAa/Manifestacao/RegistrarManifestacao>.

A Prefeitura quer ouvir o seu povo, manifeste-se também.

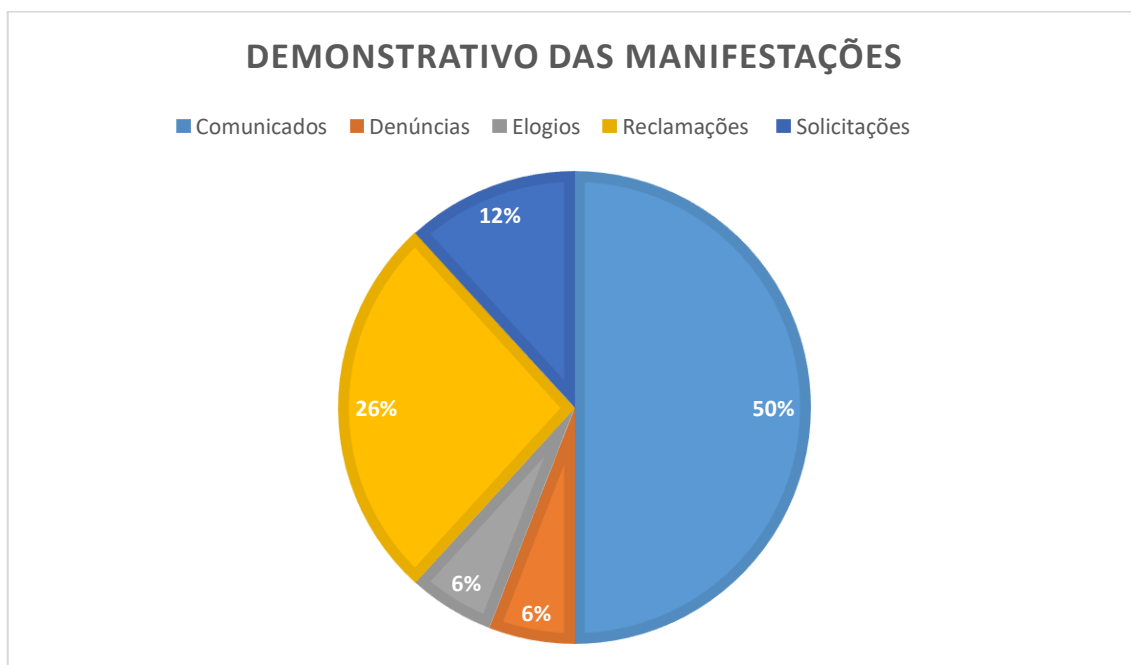


Dados Gerais

Neste período foram 35 demandas, sendo:

Comunicados	Denúncias	Elogios	Reclamações	Solicitações
17	2	3	9	4

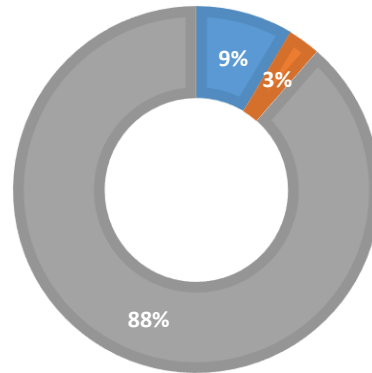
A Secretaria Municipal de Saúde foi a que recebeu mais demandas, seguida pela Secretaria de Educação. A maioria das manifestações foram nos serviços de saúde, educação, obras, trânsito e meio ambiente.





DEMONSTRATIVO DAS MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE COMUNICAÇÃO

■ Telefone ■ Presencial ■ Eletrônico



Situação das Manifestações

Todas as manifestações foram analisadas, respondidas e concluídas.



Considerações Finais

Em alguns casos, houve dificuldade em relação ao prazo para resposta pela Ouvidoria aos demandantes. Contudo, todas as demandas foram respondidas aos cidadãos.

A dificuldade identificada decorre do não conhecimento por parte de alguns servidores municipais e responsáveis pelos setores quanto à relevância do papel da OUVIDORIA no Município.

Por fim, a administração municipal, a partir das manifestações recebidas está aprimorando seus serviços para melhor atender a população.