



PREFEITURA MUNICIPAL DE
Serafina Corrêa

OUVIDORIA MUNICIPAL



RELATÓRIO ANUAL DE 2020

LOURIANE RIZZOTTO

OUVIDORA GERAL DO MUNICÍPIO



PREFEITURA MUNICIPAL DE
Serafina Corrêa

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 2020 foram 51 (cinquenta e uma) 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.



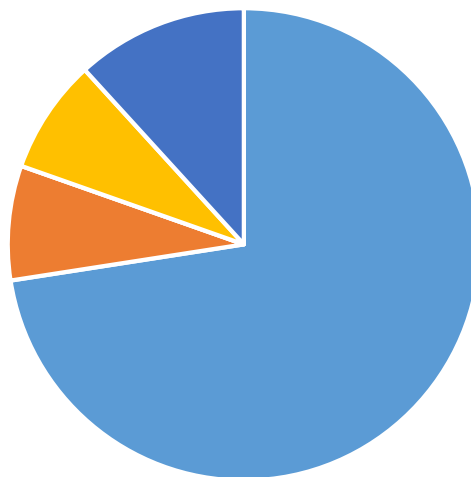
PREFEITURA MUNICIPAL DE
Serafina Corrêa

Dados Gerais

Neste período foram 51 demandas, sendo:

Comunicados	Denúncias	Elogios	Reclamações	Solicitações
37	04	00	04	06

Demonstrativo das Manifestações



■ Comunicados ■ Denúncias ■ Elogios ■ Reclamações ■ Solicitações



PREFEITURA MUNICIPAL DE
Serafina Corrêa

Manifestações Mensais

JANEIRO - 06

COMUNICADO	DENÚNCIA	ELOGIO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO
06	-	-	-	-

FEVEREIRO - 02

COMUNICADO	DENÚNCIA	ELOGIO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO
02	-	-	-	-

MARÇO - 03

COMUNICADO	DENÚNCIA	ELOGIO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO
02	-	-	01	-

ABRIL - 03

COMUNICADO	DENÚNCIA	ELOGIO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO
01	01	-	-	01

MAIO - 03

COMUNICADO	DENÚNCIA	ELOGIO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO
03	-	-	-	-

JUNHO - 10

COMUNICADO	DENÚNCIA	ELOGIO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO
06	03	-	01	-

JULHO - NÃO TEVE

COMUNICADO	DENÚNCIA	ELOGIO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO
-	-	-	-	-

AGOSTO - 03

COMUNICADO	DENÚNCIA	ELOGIO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO
03	-	-	-	-

SETEMBRO - 09

COMUNICADO	DENÚNCIA	ELOGIO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO
04	-	-	01	04

OUTUBRO - 05

COMUNICADO	DENÚNCIA	ELOGIO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO
04	-	-	-	01

NOVEMBRO - 03

COMUNICADO	DENÚNCIA	ELOGIO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO
03	-	-	-	-

DEZEMBRO - 04

COMUNICADO	DENÚNCIA	ELOGIO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO
03	-	-	-	01

TOTAL

37	04	00	04	06
----	----	----	----	----

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES: 51



PREFEITURA MUNICIPAL DE
Serafina Corrêa

Setores que Tiveram Manifestações / 2020

Setores que receberam manifestações N°. Porcentagem

SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO / RH, Contabilidade, Licitações, Fazenda e Arrecadação	14	27,44 %
COE - Comitê de Operações de Emergência	12	23,52 %
FISCALIZAÇÃO	08	15,68 %
SECRETARIA DE SAÚDE	05	4,68 %
SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE	03	9,8 %
SECRETARIA DE OBRAS	03	5,55 %
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	02	9,92 %
SECRETARIA DE TURISMO E ESPORTES	01	1,96 %
MINISTÉRIO DO TRABALHO	01	1,96 %
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	01	1,96 %
HABITAÇÃO	01	1,96 %
TOTAL	51	



PREFEITURA MUNICIPAL DE
Serafina Corrêa

Situação das Manifestações

A maioria das manifestações foram resolvidas, ficando 02 (duas) pendentes (49 resolvidas – 96% / 02 pendentes – 04%).



PREFEITURA MUNICIPAL DE
Serafina Corrêa

Considerações Finais

Conclui-se que a Ouvidoria Municipal é um importante instrumento para a comunicação entre população e poder público, sendo de fundamental importância para o aprimoramento dos trabalhos e da oferta de serviços que venham ao encontro das reais demandas da população.

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