



Estado do Rio Grande do Sul
MUNICÍPIO DE ERECHIM
PREFEITURA MUNICIPAL
Praça da Bandeira, 354
Fone: (54) 3520 7000
99700-010 Erechim – RS



RELATÓRIOS DE ATIVIDADE DA OUVIDORIA MUNICIPAL DE ERECHIM **ANO 2018:**

A Ouvidoria Municipal é uma ferramenta de gestão democrática cuja finalidade é proporcionar o diálogo entre a população e o Poder Executivo Municipal, sendo um importante mecanismo de escuta do cidadão, pois recebe sugestões, solicitações, elogios, informações, denúncias e reclamações da população visando a melhoria no Serviço Público. No ano de 2018 a Ouvidoria Municipal de Erechim recebeu 816 manifestações sendo:

- Reclamações: 446
- Denúncias: 219
- Solicitações: 84
- Informações: 29
- Sugestões: 20
- Elogios: 18

O objetivo da Ouvidoria, a partir da manifestação do cidadão, é melhorar a qualidade do atendimento de todos os setores da Prefeitura Municipal de Erechim de forma que a população possa se sentir satisfeita com os serviços oferecidos e ter suas necessidades atendidas. No ano de 2018 foram realizados 816 atendimentos com um índice de resolutividade de 82%, sendo :

- Atendimentos concluídos: 672.
- Atendimentos em andamento : 144.

OBS: Os atendimentos em andamento estão aguardando programação das Secretarias competentes.

A Ouvidoria funciona como um canal mais humano de interlocução com a população. Recebe, analisa e procura encaminhar todas as manifestações da população aos setores competentes, analisando e escalonando as prioridades, recomendando possíveis medidas para a solução ou prevenção das mesmas. Em seguida, a Ouvidoria comunica o parecer ao manifestante,

prestando retorno imediato das medidas adotadas, da programação da Secretaria a qual pertence a manifestação e dos prazos legais a serem obedecidos. As demandas ou manifestações podem ser feitas, preenchendo o formulário de atendimento no link da Ouvidoria na página da Prefeitura, onde inclusive o município de Erechim disponibiliza, de forma permanente em seu site, o Disque Denúncia de Maus Tratos aos Animais, via E-mail: ouvidoria@erechim.rs.gov.br, via Telefone: 0800-6487050 – 3321-0730 ou pessoalmente na Av. Germano Hoffmann, 351, 3º andar - Centro – Erechim-RS, horário de expediente: 7h30às 17h ininterruptamente. No ano de 2018 a Ouvidoria Municipal recebeu 816 manifestações, sendo:

-Via telefone: 510;

-Via E-mail: 269

-Presencial: 37

No ano de 2018 as Secretarias Municipais mais demandadas pela população através da Ouvidoria, em ordem de demandas são:

- Secretaria Municipal de Saúde com 334 atendimentos;
- Secretaria Municipal de Obras com 216 atendimentos;
- Secretaria Municipal de Meio Ambiente com 82 atendimentos;
- Secretaria Municipal de Educação com 38 atendimentos;
- Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico com 36 atendimentos;
- Agência Reguladora de Erechim – AGER com 30 atendimentos;
- Secretaria Municipal de Administração com 19 atendimentos;
- Secretaria Municipal de Cidadania com 16 atendimentos;
- Secretaria Municipal da Fazenda com 14 atendimentos;
- Departamento de Segurança Pública com 12 atendimentos;
- Secretaria Municipal de Agricultura com 11 atendimentos;
- Secretaria Municipal de Cultura Esporte e Turismo com 04 atendimentos;
- Secretaria Municipal de Planejamento com 02 atendimentos;
- Gabinete Prefeito com 02 atendimentos.

Os assuntos mais demandados pela população através da Ouvidoria no ano de 2018, em Ordem de demandas são:

- Assuntos relacionados aos Serviços da Secretaria de Saúde com aproximadamente 334 atendimentos;
- Reclamações e solicitações referentes Execução de Serviços da Secretaria de Obras com aproximadamente 135 atendimentos.
- Reclamações quanto ao atendimento dos servidores e Secretarias com aproximadamente 134 atendimentos;
- Maus tratos de animais com 93 atendimentos;
- Demora resposta processo com 37 atendimentos;

Dentre os pontos positivos mais relevantes no ano de 2018 podemos manifestar que as demandas das reclamações e denúncias tiveram diminuição em relação ao ano de 2017 que foram de 786 ocorrências, sendo que em 2018 tivemos diminuição para 665 ocorrências, o que demonstra aumento significativo na satisfação dos serviços prestados pela gestão pública, com um índice de resolutividade de 82% das demandas recebidas na Ouvidoria.

Erechim-rs, 27 de Dezembro de 2018