



**PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DO HORTÊNCIO
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA -2020-

**PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DO HORTÊNCIO
Rua 33, Nº 40 – Centro
SÃO JOSÉ DO HORTÊNCIO/RS
95755-000**

**Prefeito Municipal
EGIDIO JOÃO GROHMANN**

**Vice-Prefeito
CÂNDIDO ROBERTO KOCH**

**Ouvidor Geral do Município
GIOVANA CRISTINA HEINZ(2017-2020)**



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DO HORTÊNCIO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

1. APRESENTAÇÃO:

A Ouvidoria Municipal da Prefeitura de São José do Hortêncio/RS, instituída pela Lei Municipal 1.595, de 14 de junho de 2019 que regulamentou o disposto na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública, apresenta, em cumprimento ao inciso II, parágrafo único do artigo 15 da Lei 13.460/2017, combinado com o artigo 7ª, inciso II da Lei Municipal nº 1.595, de 2019, o presente Relatório de Gestão que consolida as manifestações registradas no ano de 2020.

Todo cidadão pode contribuir para a gestão das políticas e serviços públicos municipais, por meio da Ouvidoria, optando por um, dentre diversos canais, tais como: Telefone: (51) 3571-1122; no Sistema de Ouvidoria (e-Ouv), disponível na internet (<https://www.saojosedohortencio.rs.gov.br/ouvidoria>), ou presencialmente na sala da Ouvidoria e Controladoria da Administração Municipal.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DO HORTÊNCIO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

2. MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

2.1 No exercício de 2020 foram registradas cinco comunicações sendo que apenas uma foi respondida no prazo e as demais permanecem em aberto, conforme quadro extraído do painel.

| Número | Órgão Destinatário | Assunto | Serviço Não Federal | Tipo | E-mail do manifestante | Cadastro | Prazo | Situação | Responsável |
|----------------------|--|-------------------------------------|---------------------|-------------|------------------------|------------|-------|------------|------------------------|
| 01956.2020.000001-06 | Prefeitura Municipal de São José do Hortêncio - São José do Hortêncio/RS | Infraestrutura Urbana | | Comunicação | | 03/02/2020 | | Cadastrada | |
| 01956.2020.000002-89 | Prefeitura Municipal de São José do Hortêncio - São José do Hortêncio/RS | Outros em Proteção Social | | Comunicação | | 29/02/2020 | | Cadastrada | |
| 01956.2020.000007-93 | Prefeitura Municipal de São José do Hortêncio - São José do Hortêncio/RS | Planejamento e Gestão | | Comunicação | | 07/07/2020 | | Cadastrada | |
| 01956.2020.000012-50 | Prefeitura Municipal de São José do Hortêncio - São José do Hortêncio/RS | Agente Público | | Comunicação | | 02/08/2020 | | Cadastrada | |
| 01956.2019.000003-90 | Prefeitura Municipal de São José do Hortêncio - São José do Hortêncio/RS | Outros em Segurança e Ordem Pública | | Comunicação | | 29/08/2019 | | Concluída | Giovana Cristina Heinz |



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DO HORTÊNCIO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

2.2 Houve uma Denúncia que fora respondida dentro do prazo

Multi24h - Cadastro Único | LUC: X | (1) WhatsApp X | Fala BR - Plataforma Integrada de X +

falabr.cgu.gov.br/Manifestacao/GerenciarManifestacaoServidor.aspx#resultado

Filtros selecionados: Tipo: Denúncia / Formulário Padrão / Esfera: Municipal / Prefeitura Municipal de São José do Hortêncio - São José do Hortêncio/RS / Situações Arquivada: Cadastrada: Complementação Solicitada: Complementada: Concluída: Encaminhada para Órgão Externo - Encerrada: Encaminhada por Outro Órgão: Prorrogada / Restrição do conteúdo: Todas / Identificação do Manifestante: Todas
Total de registros: 1

| Número | Órgão Destinatário | Assunto | Serviço Não Federal | Tipo | E-mail do manifestante | Cadastro | Prazo | Situação | Responsável |
|----------------------|--|-------------------------|---------------------|----------|------------------------|------------|------------|-----------|------------------------|
| 01956.2019.000005-51 | Prefeitura Municipal de São José do Hortêncio - São José do Hortêncio/RS | Outros em Administração | | Denúncia | - | 24/09/2019 | 25/10/2019 | Concluída | Giovana Cristina Heinz |

Exportar

Voltar ao Topo

Direitos reservados à Controladoria-Geral da União - CGU/2017 Versão 2.12.0

| USUÁRIO | AJUDA | INFORMAÇÕES | ÓRGÃOS E ENTIDADES |
|----------------------|----------------------------|-----------------------|--------------------|
| Início | Acessibilidade | Dados Abertos - e-OUV | Manual |
| Tratar Manifestações | Mapa do site | Ouvidorias.gov | API Me-OUV |
| Configurações | Perguntas frequentes | Painel resolveu? | Documentação API |
| Usuários | Busca de ouvidorias e SICs | Acesso à informação | |

11:38 14/10/2021



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DO HORTÊNCIO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

2.3 Além disso, houveram três reclamação, sendo todas respondidas dentro do prazo:

Multi24h - Cadastro Único | LUC | X (1) WhatsApp X Fala BR - Plataforma Integrada di X +

falabr.cgu.gov.br/Manifestacao/GerenciarManifestacaoServidor.aspx#resultado

Filtros selecionados: Tipo: Reclamação / Formulário: Padrão / Esfera: Municipal / Prefeitura Municipal de São Jose do Hortêncio - São José do Hortêncio/RS / Situações: Arquivada Cadastrada: Complementação Solicitada: Complementada: Concluída: Encaminhada para Órgão Externo - Encerrada: Encaminhada por Outro Órgão: Prorrogada / Restrição do conteúdo: Todas / Identificação do Manifestante: Todas
Total de registros: 3

| Número | Órgão Destinatário | Assunto | Serviço Não Federal | Tipo | E-mail do manifestante | Cadastro | Prazo | Situação | Responsável |
|----------------------|--|-------------------------|---------------------|------------|---------------------------|------------|------------|------------|------------------------|
| 01956.2019.000004-70 | Prefeitura Municipal de São Jose do Hortêncio - São José do Hortêncio/RS | Outros em Administração | | Reclamação | alissomf87@gmail.com | 08/09/2019 | 09/10/2019 | Concluída | Giovana Cristina Heinz |
| 01956.2019.000006-32 | Prefeitura Municipal de São Jose do Hortêncio - São José do Hortêncio/RS | Outros em Administração | | Reclamação | alissomf87@gmail.com | 22/10/2019 | 21/11/2019 | Cadastrada | Giovana Cristina Heinz |
| 01956.2020.000006-02 | Prefeitura Municipal de São Jose do Hortêncio - São José do Hortêncio/RS | Coronavírus (COVID-19) | | Reclamação | william26091968@gmail.com | 02/05/2020 | 03/06/2020 | Concluída | Giovana Cristina Heinz |

Exportar

Voltar ao Topo

11:40 14/10/2021



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DO HORTÊNCIO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

2.4 Também foram constatadas cinco solicitações, das quais duas foram concluídas

| Número | Órgão Destinatário | Assunto | Serviço Não Federal | Tipo | E-mail do manifestante | Cadastro | Prazo | Situação | Responsável |
|----------------------|--|--------------------------|---------------------|-------------|-------------------------------|------------|------------|---------------|------------------------|
| 01956.2019.000002-09 | Prefeitura Municipal de São José do Hortêncio - São José do Hortêncio/RS | Água | | Solicitação | clrt@gmail.com | 24/07/2019 | 23/08/2019 | Concluída | Giovana Cristina Heinz |
| 01956.2019.000008-02 | Prefeitura Municipal de São José do Hortêncio - São José do Hortêncio/RS | Infraestrutura e Fomento | | Solicitação | reloesch.enfermagem@gmail.com | 03/12/2019 | 02/01/2020 | Cadastrada | |
| 01956.2020.000016-84 | Prefeitura Municipal de São José do Hortêncio - São José do Hortêncio/RS | Cadastro | | Solicitação | carensleal@msn.com | 22/09/2020 | 22/10/2020 | Concluída | Giovana Cristina Heinz |
| 01956.2020.000017-65 | Prefeitura Municipal de São José do Hortêncio - São José do Hortêncio/RS | Ouvidoria | | Solicitação | jsavola@cpfl.com.br | 23/09/2020 | 23/10/2020 | Cadastrada | |
| 01956.2020.000018-46 | Prefeitura Municipal de São José do Hortêncio - São José do Hortêncio/RS | Acesso à informação | | Solicitação | micael_rko@hotmail.com | 11/10/2020 | 11/11/2020 | Complementada | Giovana Cristina Heinz |



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DO HORTÊNCIO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

2.5 Ao final do exercício de 2020, esta era a situação na plataforma integrada de ouvidoria e acesso à informações.

Bem-vindo à plataforma integrada de ouvidoria e acesso à informação

| | | |
|---|--------------------------------|--------------------------------------|
| Registrar Manifestação para o Cidadão | Tratar Manifestações | Configurações |
| Usuários | Meu Usuário | Encaminhamentos de Manifestações |
| Resposta às Pesquisas de Satisfação | Suporte Técnico do Sistema | |

Prefeitura Municipal de São José do Hortêncio - São José do Hortêncio/RS

- Fora do Prazo
Manifestações de Ouvidoria: 5
Denúncias: 2
- Expira Hoje
Manifestações de Ouvidoria: 0
Denúncias: 0
- No prazo
Manifestações de Ouvidoria: 0
Denúncias: 0
Comunicações: 17

OUIDORIA MUNICIPAL DO MUNICÍPIO DE SÃO JOSÉ DO HORTÊNCIO/RS