

PREFEITURA MUNICIPAL DE BROCHIER – RS



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA
- 2022 -

PREFEITURA MUNICIPAL DE BROCHIER
Rua Guilherme Hartmann, nº 260 – Centro
Brochier/RS
95790-000

Prefeito Municipal
CLAURO JOSIR DE CARVALHO

Vice-Prefeita
PATRÍCIA CRISTINA HENZ SCHOMMER

Ouvidor Geral do Município
EVANDRO CARLOS PEREIRA

1. APRESENTAÇÃO:

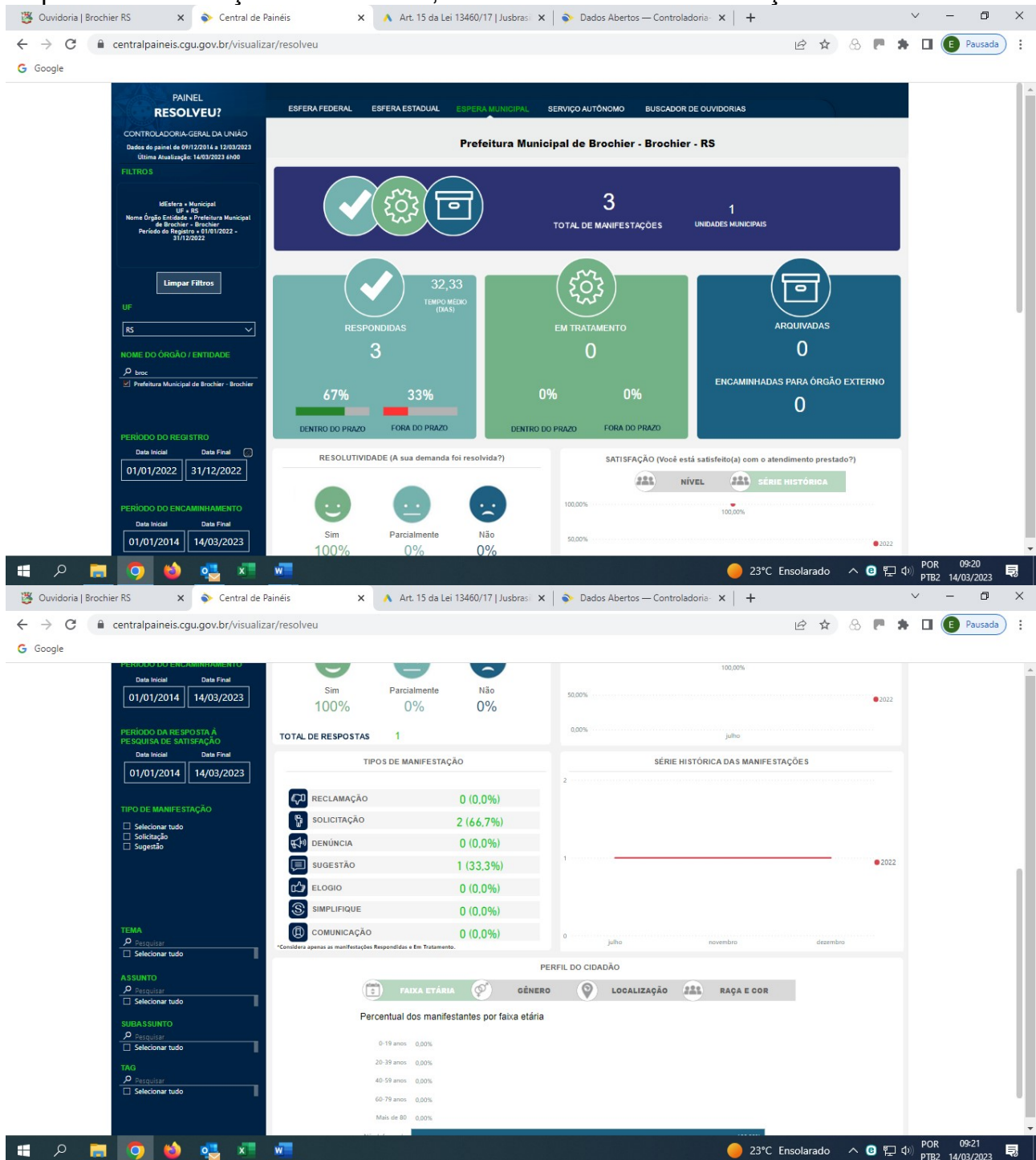
A Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Brochier/RS, instituída pela Lei Municipal 1.681, de 16 de dezembro de 2019 que regulamentou o disposto na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública, apresenta, em cumprimento ao inciso II, parágrafo único do artigo 15 da Lei 13.460/2017, combinado com o artigo 15 da Lei Municipal nº 1.681, de 2019, o presente Relatório de Gestão que consolida as manifestações registradas no ano de 2022.

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) 3697-1212 / 1215; no Sistema de Ouvidoria (e-Ouv), disponível na internet (<https://www.brochier.rs.gov.br/ouvidoria>), ou presencialmente na sala da Ouvidoria e Controladoria da Administração Municipal.

2. MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

No exercício de 2022 foram registradas três comunicações, sendo sugestões e indagações relacionadas à contas de água e à situação da COVID-19, conforme quadro extraído do painel resolveu.

Neste momento, há que se destacar que não houve manifestações a respeito de reclamações e denúncias, restando somente comunicações.



Relatório de Manifestações que Sofreram Alteração de Tipo

Busca

Esfera: Órgão:

NUP: Situação:

Data de registro da manifestação: a

Tipo de Manifestação Inicial: Tipo de Manifestação Final:

Data da alteração do tipo de manifestação: a

NUP	Data de Registro	Situação	Tipo de Manifestação Inicial	Tipo de Manifestação Final	Data da Alteração do Tipo de Manifestação
00933202000000101	16/07/2020	Concluída	Denúncia	Comunicação	16/07/2020
00933202100000634	26/05/2021	Concluída	Denúncia	Comunicação	26/05/2021

23°C Ensolarado 09:18 16/02/2022

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

Prefeitura Municipal de Brochier - Brochier/RS

- Fora do Prazo**
Manifestações de Ouvidoria: 0
Denúncias: 0
- Expira Hoje**
Manifestações de Ouvidoria: 0
Denúncias: 0
- No prazo**
Manifestações de Ouvidoria: 0
Denúncias: 0
Comunicações: 0

Evandro Carlos Pereira
Gestor - Prefeitura Municipal de Brochier - Brochier/RS
Sua sessão expira em: 28:34 minutos

23°C Chuva 11:54 11/03/2022

Ouvidoria | Brochier RS
Fala.BR - Plataforma Integrada de
falabr.cgu.gov.br/Manifestacao/GerenciarManifestacaoServidor.aspx
30°C Ensolarado
POR PTB2 10:40 27/04/2022

Tratar Manifestações

Busca

Esfera: Municipal Órgão Destinatário: Digite ou selecione um órgão...

Número: Tipo: Selecione... Formulário: Selecione...

Situações: Cadastrada Complementação Solicitada Complementada Encaminhada por Outro Órgão Prorrogada

Texto da manifestação:

Texto da resposta:

Nome do manifestante:

Busca Avançada

Buscar Limpar


Filtros selecionados: Nenhum filtro selecionado

Total de registros: 0


Exportar

Ouvidoria | Brochier RS
Fala.BR - Plataforma Integrada de
falabr.cgu.gov.br/PainelServidor/Principal.aspx
16°C Pred. nublado
POR PTB2 17:29 10/05/2022


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 Brochier - Brochier/RS

- Fora do Prazo**
- Manifestações de Ouvidoria: 0
- Denúncias: 0
- Comunicações: 0
- Expira Hoje**
- Manifestações de Ouvidoria: 0
- Denúncias: 0
- Comunicações: 0
- No prazo**
- Manifestações de Ouvidoria: 0
- Denúncias: 0
- Comunicações: 0

<https://falabr.cgu.gov.br/Manifestacao/ConsultarManifestacaoEncaminhada.aspx>

Ouvidoria | Brochier RS x Fala.BR - Plataforma Integrada de x +

falabr.cgu.gov.br/PainelServidor/Principal.aspx

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 Brochier - Brochier/RS

- Fora do Prazo**
Manifestações de Ouvidoria: 0
Denúncias: 0
Comunicações: 0
- Expira Hoje**
Manifestações de Ouvidoria: 0
Denúncias: 0
Comunicações: 0
- No prazo**
Manifestações de Ouvidoria: 0
Denúncias: 0
Comunicações: 0

11°C Pred. nublado 10:52 20/06/2022

Ouvidoria | Brochier RS x Fala.BR - Plataforma Integrada de x Fala.BR - Plataforma Integrada de x Serviços - Prefeitura Municipal di x +

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

Tratar Manifestações

Busca

Esfera: Órgão Destinatário:

Número: Tipo: Formulário:

Situações:

Texto da manifestação:

Texto da resposta:

Nome do manifestante:

Busca Avançada

Filtros selecionados: Nenhum filtro selecionado.
Total de registros: 4

12°C Neblina 08:27 07/08/2022

Ouvirdoria | Brochier RS | Fala.BR - Plataforma Integrada de | Fala.BR - Plataforma Integrada de | Serviços - Prefeitura Municipal de |

falabr.cgu.gov.br/PainelServidor/Principal.aspx

ALTO CONTRASTE | VLBRAS.77

Inicio | Tratar Manifestações | Configurações | Usuários | Relatórios | Monitoramento (Ouvirdoria) -

Evandro Carlos Pereira
Gestor - Prefeitura Municipal de Brochier - Brochier / RS

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 Brochier - Brochier/RS

- Fora do Prazo
- Manifestações de Ouvidoria: 0
- Denúncias: 0
- Comunicações: 0

Expira Hoje

- Manifestações de Ouvidoria: 0
- Denúncias: 0
- Comunicações: 0

No prazo

- Manifestações de Ouvidoria: 0
- Denúncias: 0
- Comunicações: 0

12°C Nebolina | 08:40 | 01/08/2022

Ouvirdoria | Brochier RS | Fala.BR - Plataforma Integrada de |

falabr.cgu.gov.br/PainelServidor/Principal.aspx

ALTO CONTRASTE | VLBRAS.77

Inicio | Tratar Manifestações | Configurações | Usuários | Relatórios | Monitoramento (Ouvirdoria) -

Evandro Carlos Pereira
Gestor - Prefeitura Municipal de Brochier - Brochier / RS

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 Brochier - Brochier/RS

- Fora do Prazo
- Manifestações de Ouvidoria: 0
- Denúncias: 0
- Comunicações: 0

Expira Hoje

- Manifestações de Ouvidoria: 0
- Denúncias: 0
- Comunicações: 0

No prazo

- Manifestações de Ouvidoria: 0
- Denúncias: 0
- Comunicações: 0

11°C Nublado | 11:00 | 18/08/2022

Browser tabs: Ouvidoria | Brochier RS, Fala.BR - Plataforma Integrada de...

Address bar: falabr.cgu.gov.br/PainelServidor/Principal.aspx

Page Header: Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

Page Header: ALTO CONTRASTE | VLBRAS 77

Page Header: Evandro Carlos Pereira Gestor - Prefeitura Municipal de Brochier - Brochier/RS

Navigation: Início, Tratar Manifestações, Configurações, Usuários, Relatórios, Monitoramento (Ouvidoria)

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

Grid of icons:

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

Dropdown menu (Prefeitura Municipal de Brochier - Brochier/RS):

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

Taskbar: 22°C Nublado, 11:28, 26/09/2022

Browser tabs: Ouvidoria | Brochier RS, Fala.BR - Plataforma Integrada de...

Address bar: falabr.cgu.gov.br/PainelServidor/Principal.aspx

Page Header: Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

Page Header: ALTO CONTRASTE | VLBRAS 77

Page Header: Evandro Carlos Pereira Gestor - Prefeitura Municipal de Brochier - Brochier/RS

Navigation: Início, Tratar Manifestações, Configurações, Usuários, Relatórios, Monitoramento (Ouvidoria)

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

Grid of icons:

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

Dropdown menu (Prefeitura Municipal de Brochier - Brochier/RS):

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

Taskbar: 18°C Nublado, 08:54, 18/10/2022

Browser tabs: Ouvidoria | Brochier RS, Fala.BR - Plataforma Integrada de..., Portal Internet Banrisul, Portal Internet Banrisul, Portal Internet Banrisul

URL: falabr.cgu.gov.br/PainelServidor/Principal.aspx

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 Brochier - Brochier/RS

- Fora do Prazo**
Manifestações de Ouvidoria: 0
Denúncias: 0
Comunicações: 0
- Expira Hoje**
Manifestações de Ouvidoria: 0
Denúncias: 0
Comunicações: 0
- No prazo**
Manifestações de Ouvidoria: 0
Denúncias: 0
Comunicações: 0

Taskbar: 30°C Pred ensolarado, POR PTB2, 16:42 17/11/2022

Browser tabs: Ouvidoria | Brochier RS, Fala.BR - Plataforma Integrada de...

URL: falabr.cgu.gov.br/PainelServidor/Principal.aspx

CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO

Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

ALTO CONTRASTE | VLBRAS/7

Menu: Início, Tratar Manifestações, Configurações, Usuários, Relatórios, Monitoramento (Ouvidoria) -

Usuário: Evandro Carlos Pereira
Gestor - Prefeitura Municipal de Brochier - Brochier/RS

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	

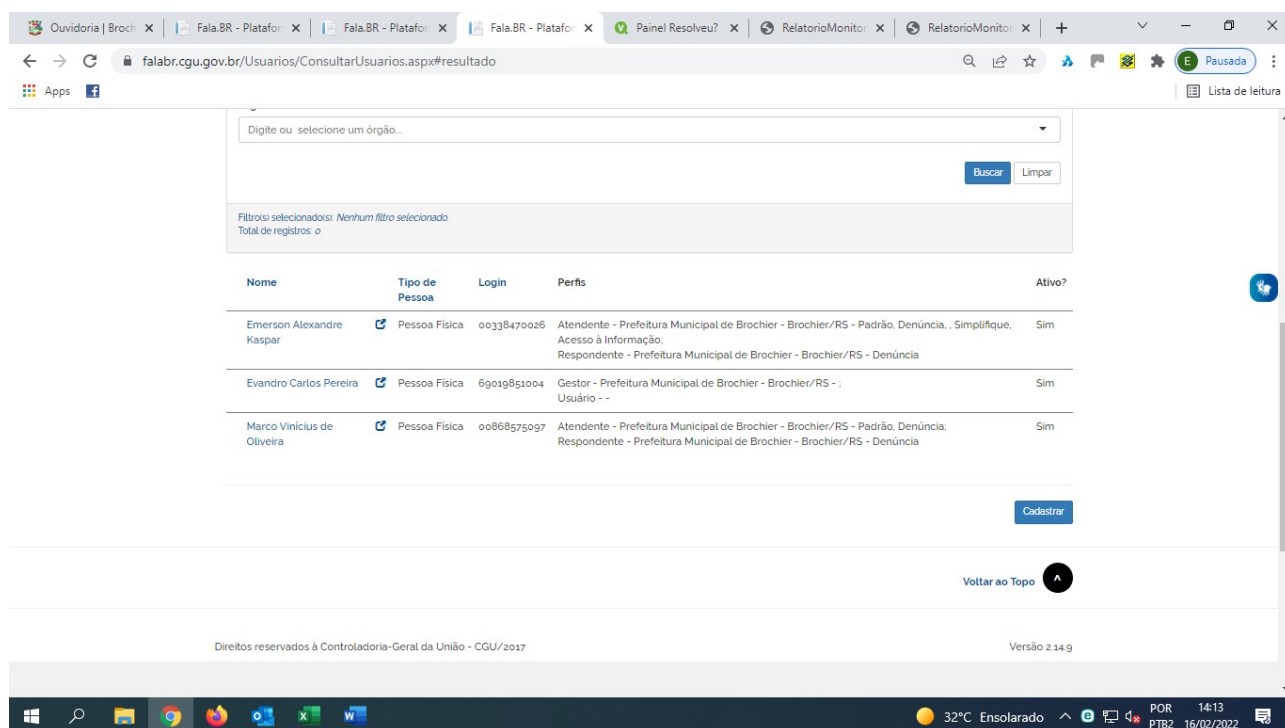
Prefeitura Municipal de Brochier - Brochier/RS

- Fora do Prazo**
Manifestações de Ouvidoria: 0
Denúncias: 0
Comunicações: 0
- Expira Hoje**
Manifestações de Ouvidoria: 0
Denúncias: 0
Comunicações: 0
- No prazo**
Manifestações de Ouvidoria: 0
Denúncias: 0
Comunicações: 0

Taskbar: 23°C Nublado, POR PTB2, 17:26 19/12/2022

3. USUÁRIOS CADASTRADOS

Uma das recomendações feitas nos relatórios anteriores foi atendida, ou seja, o cadastro de dois usuários colaboradores do sistema de ouvidoria, sendo que um deles foi desligado no decorrer do exercício, conforme quadro abaixo:



Nome	Tipo de Pessoa	Login	Perfil	Ativo?
Emerson Alexandre Kasper	Pessoa Física	00338470026	Atendente - Prefeitura Municipal de Brochier - Brochier/RS - Padrão, Denúncia, Simplifique, Acesso à Informação, Respondente - Prefeitura Municipal de Brochier - Brochier/RS - Denúncia	Sim
Evandro Carlos Pereira	Pessoa Física	69019851004	Gestor - Prefeitura Municipal de Brochier - Brochier/RS - Usuário - -	Sim
Marco Vinicius de Oliveira	Pessoa Física	00868575097	Atendente - Prefeitura Municipal de Brochier - Brochier/RS - Padrão, Denúncia, Respondente - Prefeitura Municipal de Brochier - Brochier/RS - Denúncia	Sim

4. PONTOS RECORRENTES

As manifestações registradas, em sua maioria, tratam de questionamentos sobre funcionamento interno ou pedidos de informações relativos a atividades não autorizadas pelos protocolos sanitários em função da COVID-19, e assuntos relativos a questões atinentes a situação fiscal do contribuinte.

5. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO

Todas as providências tomadas seguiram as diretrizes administrativas e legais, sendo tomadas as devidas providências por parte do corpo administrativo municipal.

5. RECOMENDAÇÕES

Com base na legislação em vigor e manifestações encaminhadas a esta Ouvidoria, recomenda-se os seguintes:

1. Designar outros usuários específicos, além do ouvidor geral, para que possam em conjunto buscar melhorar as condições do serviço, uma vez que um dos servidores indicados está de licença para tratamento de interesses particulares.

OUVIDORIA MUNICIPAL DO MUNICÍPIO DE BROCHIER.