

# 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:**

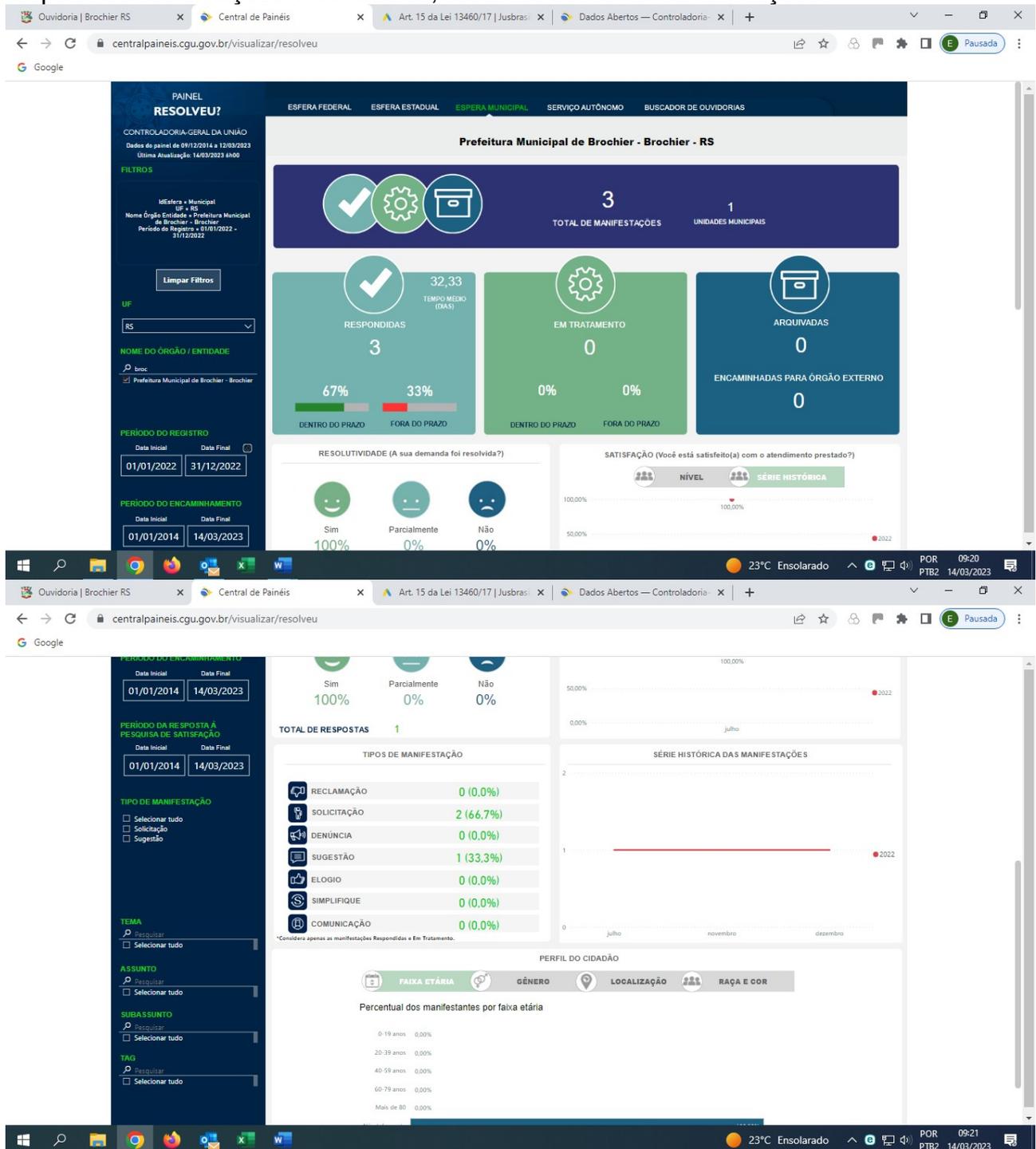
A Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Brochier/RS, instituída pela Lei Municipal 1.681, de 16 de dezembro de 2019 que regulamentou o disposto na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração 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: Municipal | Órgão: Prefeitura Municipal de Brochier - Brochier/RS

NUP: | Situação: Cadastrada, Concluída, Encaminhada por Outro Órgão, Prorrogada

Data de registro da manifestação: | a |

Tipo de Manifestação Inicial: Seleccione... | Tipo de Manifestação Final: Seleccione...

Data da alteração do tipo de manifestação: | a |

Buscar | Limpar

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

Exportar

23°C Ensolarado | 09:18 | 16/02/2022

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
- 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

Browser tabs: Ouidoria | Brochier RS, Fala.BR - Plataforma Integrada de...  
URL: 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: 0

Taskbar: 30°C Ensolarado, 10:40, 27/04/2022

Browser tabs: Ouidoria | Brochier RS, Fala.BR - Plataforma Integrada de...  
URL: falabr.cgu.gov.br/PainelServidor/Principal.aspx

### 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  
Comunicações: 0
- Expira Hoje**  
Manifestações de Ouvidoria: 0  
Denúncias: 0  
Comunicações: 0
- No prazo**  
Manifestações de Ouvidoria: 0  
Denúncias: 0  
Comunicações: 0

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

Taskbar: 16°C Pred. nublado, 17:29, 10/05/2022

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 | ALTO CONTRASTE | VLBRAS 77

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

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

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 | ALTO CONTRASTE | VLBRAS 77

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

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

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

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, 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) -

Gestor - Prefeitura Municipal de Brochier - Brochier/RS

Evandro Carlos Pereira

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**

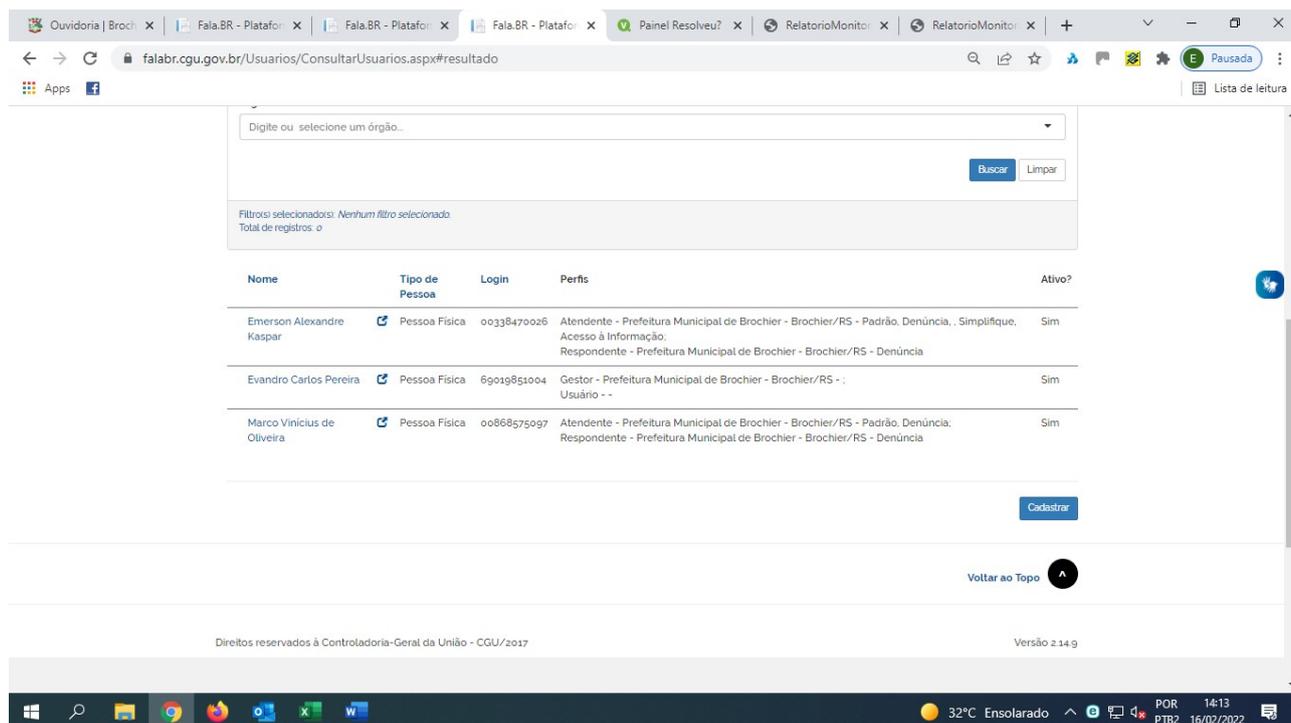
Prefeitura Municipal de Brochier - Brochier/RS

- 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, 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 Kaspas	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.**