



Estado do Rio Grande do Sul  
Município de Pinheirinho do Vale  
CNPJ: 92.411.099/0001-32  
Rua Duque de Caxias, 223 – Cep: 98435-000 Fone: 553792-1060/1075

## Ouvidoria Municipal de Pinheirinho do Vale

### Relatório Anual de Gestão

#### 1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Pinheirinho do Vale, Estado do Rio Grande do Sul, instituída pela Lei Municipal nº 1.670, de 11 de setembro de 2019, nos termos do disposto na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, apresenta o Relatório Anual de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de 2019.

Seu papel é ser a porta de entrada para o diálogo entre os cidadãos e o Poder Executivo, recepcionando por meio de seus canais, as manifestações dos cidadãos e assim colaborando para a transparência das ações e para a formação de uma cultura que respeite os Direitos Humanos e promova a Cidadania e a Democracia Participativa.

#### 2. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

As atividades da Ouvidoria tiveram início no dia 11 de setembro de 2019. No seu primeiro ano, foi registrado 1 (uma) manifestação da comunidade de Pinheirinho do Vale.

Quadro Demonstrativo das Manifestações Recebidas:

Data	Número	Assunto	Tipo	Tempo
30/04/2020	01	Cartão Cidadão	Atualização de Cadastro	12 dias

Fonte: Elaboração própria

A manifestação foi resolvida, tendo sido fechado o seu chamado no registro. Nenhuma manifestação está em situação pendente, tramitando ou rejeitada. Quanto ao tempo para a resolução das manifestações, o prazo máximo para a resposta é de 30 (trinta) dias, conforme artigo 13, da lei municipal nº 1.670, de 11 de setembro de 2019.

A manifestação recebida fora feita através do portal eletrônico [www.pinheirinhodovale.rs.gov.br/ouvidoria](http://www.pinheirinhodovale.rs.gov.br/ouvidoria), realizada remotamente pelos cidadãos. Não foi recebida nenhuma manifestação pessoalmente, por e-mail, por carta ou por telefone.

#### 3. ANÁLISE DA OUVIDORIA

No ano de 2019 foram recebidas 1 (uma) manifestação, sendo um pedido de informação. A manifestação foi realizada pelo portal eletrônico, onde foi registrada e armazenada. Quando do recebimento da manifestação por esse meio, é enviado um e-mail para o endereço [ouvidoria@pinheirinhodovale.rs.gov.br](mailto:ouvidoria@pinheirinhodovale.rs.gov.br). Dessa forma, o Ouvidor toma conhecimento da sua existência. Esse pedido de informação (mensagem) foi então encaminhada a Secretaria Municipal da Assistência Social.



Estado do Rio Grande do Sul  
Município de Pinheirinho do Vale  
CNPJ: 92.411.099/0001-32  
Rua Duque de Caxias, 223 – Cep: 98435-000 Fone: 553792-1060/1075

---

#### 4. FALHAS E MELHORIAS

O sistema da Ouvidoria é recente, em 2019 foram apenas 4 (quatro) meses de funcionamento. O portal eletrônico “ouvidoria@pinheirinhodovale.rs.gov.br” passou por testes e, mesmo em 2020, continua sofrendo alterações. Portanto, esse primeiro ano foi marcado pelo aprendizado de todos os envolvidos. Por parte do desenvolvedor do portal, os técnicos responsáveis pela produção e manutenção do site, apresentaram as funcionalidades do sistema ao Ouvidor e se disponibilizaram para tirar dúvidas e prestar o suporte técnico. Como única falha aparente, destaca-se a impressão das manifestações recebidas, que não informa a descrição da mesma.

Quanto aos recursos disponíveis para o trabalho da Ouvidoria, observa-se o espaço físico e os recursos humanos. Caso o cidadão venha à Ouvidoria hoje, deverá perguntar ao servidor na Recepção.

O responsável pela Ouvidoria deve estar apto tecnicamente para exercer suas atividades. Para que isso ocorra, deverá capacitar-se e participar de eventos para compartilhar experiências com os demais ouvidores de entes públicos.

Como forma de melhorar tal serviço, dever-se-á contar com a atenção dos demais servidores públicos, tanto para sugestões e críticas como para a execução das atividades e reformas no atual sistema. Como a atribuição primeira da Ouvidoria é promover a participação dos cidadãos, esses são bem-vindos para sugerir e ajudar na melhoria dos serviços. Apenas com transparência e comprometimento poderemos alcançar resultados que beneficiem a essa instituição e aos cidadãos de Pinheirinho do Vale.

#### 5. ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Local: Junto a recepção (chefia de Gabinete) no prédio do Centro Administrativo Rua Duque de Caxias, 223, Centro, Pinheirinho do Vale/RS – CEP 98435-000. Telefone (55) 3792-1102, ramal 209. E-mail [ouvidoria@pinheirinhodovale.rs.gov.br](mailto:ouvidoria@pinheirinhodovale.rs.gov.br). Portal Eletrônico, [www.pinheirinhodovale.rs.gov.br](http://www.pinheirinhodovale.rs.gov.br), menu “ouvidoria”.

Horário de Atendimento: Segunda-feira à Sexta-feira das 7:30hs às 11:30hs, das 13:00hs às 17:00hs.

**Édina Paula Vernier**

**Matrícula nº 1118**

**Ouvidora-Geral do Poder Executivo**