



Município de São Pedro da Serra
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
Ouvidoria Municipal

Relatório semestral das atividades e avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais conforme Decreto 76/2019 no período de 01/07/2022 à 31/12/2022:

O Decreto 76/2019 de 12/06/2019, que cria a ouvidoria municipal, estabelece no art. 4º, que são atribuições do Ouvidor – Geral inc. IV – apresentar semestralmente à Prefeita Municipal o relatório circunstanciado das atividades da Ouvidoria-Geral. Conforme a portaria 104/2019 que designa o Ouvidor – Geral no dia 08/07/2019 e atendendo o prazo semestral de publicação, envio este relatório à prefeita municipal.

No período descrito, foram recebidas 03 manifestações. Sendo classificadas ; 01 como denúncia e 02 como reclamação. Destas manifestações, 01 reclamação ao setor saúde ; 01 denúncia e 01 reclamação se referiam ao setor da educação;

Foram 02 manifestações identificadas e 01 anônima. Todas as 03 manifestações com o prazo encerrado tiveram suas respostas atendidas dentro do prazo de 30 dias, nenhuma sendo prorrogada por igual período por justificativa. A grande maioria das solicitações possíveis de serem realizadas foi cumprida pelas secretarias.

No período de 25/11/2022 à 27/12/2022 foi realizada pesquisa de satisfação, referente à qualidade dos serviços prestados na Prefeitura Municipal e no Posto de Saúde do Município. Foram depositadas nas urnas da pesquisa do Posto de Saúde 32 avaliações, sendo que 15 avaliaram a gentileza e disponibilidade no atendimento da recepção como excelente, e 16 como bom, 01 como ruim. 20 avaliaram o conforto e limpeza do ambiente como excelente e 12 como bom. Avaliou a pontualidade e atendimento nas consultas 10 atendimentos como excelente, 20 como bom e 02 como ruins. 20 avaliaram a prestação do

serviço de forma geral como excelente e 10 avaliou como bom e 2 como regular.

Teve duas sugestões no posto de saúde para melhorar a pontualidade dos médicos, pois os atendimentos estão muito demorados. Foi feito um elogio a farmácia do municipal tendo em vista que nunca teve um atendimento como o que está sendo prestado agora.

E muitos elogios para a equipe da saúde, que os serviços prestados estão excelentes.

Venho por meio deste relatório, dar os meus parabéns para a equipe da saúde tendo em vista que a pesquisa de satisfação foi satisfatória.

Foram depositadas nas urnas da pesquisa da Prefeitura 02 avaliações, sendo que 01 avaliaram a gentileza e disponibilidade no atendimento da recepção como bom e 01 como regular. 01 avaliou a gentileza e disponibilidade no atendimento dos demais setores municipais como excelente e 01 avaliaram como bom. 02 avaliaram o conforto e limpeza do ambiente como excelente. 02 avaliaram a pontualidade e atendimentos requisitados como excelente. 01 avaliou a prestação do serviço de forma geral como excelente e 01 avaliaram como bom.

A ouvidoria sugere a todos os setores que continuem aprimorando seus atendimentos ao público e sua prestação de serviços, recomendando a participação de servidores em cursos e atualizações conforme a disponibilidade, visto que as demandas sempre exigem cada vez mais dos servidores e os mesmos devem estar preparados para atender a população.



A ouvidoria concentra todas as informações coletadas entre os cidadãos do município. Por meio delas a administração pública pode analisar e entender quais as ações necessárias para o bem comum da população.

Por exemplo: com as reclamações e sugestões é possível entender algumas das principais demandas e problemas sofridos pelos cidadãos; além disso, os elogios também são muito importantes, pois ajudam a entender quais ações estão sendo bem recebidas pela comunidade.

É este o relatório para o momento.

São Pedro da Serra, 02 de janeiro de 2023.

Eduardo Hollweg Gonzalez – Ouvidor Geral


Isabel C. Jones Cornelius
PREFEITA MUNICIPAL