



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

EXERCÍCIO 2019

Com o objetivo de subsidiar melhorias na prestação dos serviços públicos municipais, a Diretoria de Transparência e Logística, por meio da Seção de Ouvidoria e Atendimento ao Usuário apresenta, nos termos da Lei nº 13.460/2017, Relatório de Gestão baseado nas demandas recebidas no ano de 2019.

1 INTRODUÇÃO

Vinculada à Diretoria de Transparência e Logística, a Seção de Ouvidoria e Atendimento ao Usuário é a unidade responsável por acolher e encaminhar as demandas dos cidadãos, com relação aos serviços disponibilizados pelo Município de Caxias do Sul. Criada em 2013, a Ouvidoria conta com uma equipe de 3 (três) servidores e recebe denúncias, elogios, reclamações e sugestões relativas à atuação dos servidores públicos municipais da administração direta, autárquica e fundacional e aos serviços por eles prestados. Além disso, o setor atua no tratamento das solicitações de acesso à informação, conforme determina a Lei nº 12.527/2011.

A Ouvidoria também é responsável por gerenciar o serviço Alô Caxias, que atualmente conta com o efetivo 6 (seis) teleatendentes e 2 (dois) coordenadores, todos contratados por meio de empresa terceirizada. O Alô Caxias é um canal de comunicação oferecido pela Administração à comunidade. Por meio dele, é possível solicitar inúmeros serviços e realizar denúncias acerca de irregularidades cometidas por terceiros, cuja fiscalização seja competência do poder executivo municipal.

Diante das atribuições descritas, a Seção de Ouvidoria e Atendimento ao Usuário do Município de Caxias do Sul apresenta grande potencial de desenvolvimento, enquanto ferramenta de gestão. Para tanto, ao longo de 2019 aproximou-se de outros órgãos de controle do Município, no intuito de desenvolver um trabalho conjunto, com vistas a prevenir e combater irregularidades no serviço público. A seguir, serão apresentadas informações e apontamentos que visam subsidiar a Administração e impulsionar a qualificação dos serviços prestados à população. O relatório baseia-se nas demandas acolhidas no ano de 2019.



2 CANAIS DE ATENDIMENTO

Parte das demandas relativas à Ouvidoria e Alô Caxias ingressam por meio do sistema disponibilizado via internet, o que dá maior liberdade ao solicitante, que muitas vezes acaba por não fornecer detalhes importantes à averiguação. Este quadro acaba inviabilizando algumas denúncias recebidas, uma vez que o sistema utilizado não permite a obrigatoriedade de preenchimento dos dados de identificação do denunciante e, ao mesmo tempo, a possibilidade de solicitação de sigilo desses dados no encaminhamento das demandas. Dessa forma, em caso de necessidade de informações complementares, não é possível contatar o denunciante que optou por não se identificar. Entretanto, a Diretoria de Transparência e Logística tem recebido apoio da Diretoria de Tecnologia e Sistemas da Informação, que trabalha em possíveis alternativas para tratar as falhas do sistema, que já não atende integralmente as exigências legais.

Com relação ao Alô Caxias, grande parte das solicitações ingressam por meio do fone 156, uma vez que o setor não dispõe de atendimento presencial. A Ouvidoria também recebe manifestações através de contato telefônico, meio este que confere maior precisão de detalhes ao relato, porém exige tempo e dedicação exclusiva por parte do servidor que presta o atendimento. No tocante ao atendimento presencial, a equipe da Ouvidoria prima por um ambiente acolhedor e humanizado porém, por diversas vezes, acaba se deparando com situações de hostilidade por parte de usuários que discordam da atuação da Administração.

Ademais, percebe-se que os atendimentos telefônicos e presenciais facilitam o desenvolvimento de uma relação viciada entre usuário e Ouvidoria. Considerando o acolhimento e a escuta promovida pelos servidores e atendentes, o usuário sente-se confortável para expor seus problemas pessoais, anseios e opiniões. No entanto, é preciso assertividade por parte da equipe, para estabelecer os limites que circundam o papel da Ouvidoria. Importante ressaltar que a possibilidade de registro por meio da ferramenta eletrônica se dá nas 24 horas do dia, enquanto que os horários de atendimento telefônico de ambos os setores e presencial do setor de Ouvidoria encontram-se disponíveis na página do Município.



3 INFORMAÇÕES QUANTITATIVAS

A seguir, serão apresentadas informações referentes às manifestações recebidas em 2019. Para melhor compreensão, as demandas de Ouvidoria e Alô Caxias serão tratadas de forma distinta, uma vez que a primeira trata das manifestações relativas à atuação dos servidores públicos municipais e à utilização dos bens públicos, enquanto que a segunda contempla solicitações de serviços de competência do Município.

3.1 OUVIDORIA

No caso das demandas direcionadas à Ouvidoria, observa-se dificuldade no sentido de apresentar um relatório detalhado, uma vez que o sistema utilizado não permite a atribuição do relato à determinada secretaria ou órgão. Dessa forma, o quadro abaixo apresenta o panorama das solicitações recebidas no ano de 2019 e o índice de resolutividade obtido. No período, foram registradas 1.462 novas manifestações. No total, foram atendidas 1.383 demandas, sendo que destas, 107 foram protocoladas em períodos anteriores e aguardavam solução. A tabela abaixo apresenta um panorama das demandas acolhidas pela Ouvidoria do Município, no ano de 2019.

Demandas Ouvidoria – 2019				
Serviço	Abertas	Atendidas	Acumulado Pendente	Índice de Resolutividade
Agradecimentos / Elogios	84	83	3	96,51%
Denúncias	359	337	111	75,22%
Reclamações	840	795	106	88,24%
Sugestões	70	64	7	90,14%
Solicitação de Acesso à Inf.	109	104	6	94,55%
Total	1462	1383	233	85,58%

Abertas: demandas registradas dentro do período analisado.

Atendidas: quantidade total de demandas concluídas dentro do período analisado, independente da data de abertura.

Acumulado Pendente: quantidade total de demandas aguardando resolução.

Índice de Resolutividade: percentual de resolução verificado no período, em relação a quantidade total de demandas disponíveis para atendimento.

3.1.1 Análise dos pontos recorrentes

Dentre as alterações previstas pela Lei nº 13.460/2017, o estabelecimento de prazos para resposta às demandas de ouvidoria causou grande impacto no serviço. A falta de



regulamentação e o efetivo reduzido em algumas secretarias corroboraram para que se criasse um acúmulo de demandas não solucionadas e sem prazo definido para resposta. Apesar da falta de ferramentas efetivas, observou-se um esforço das secretarias, no sentido de adequar-se ao regramento. No período, foram instaurados em torno de 50 processos de sindicância, provenientes de denúncias registradas pela Ouvidoria. Nesse sentido, salienta-se o caso da Secretaria Municipal de Segurança Pública e Proteção Social (SMSPPS), que possuía registros pendentes de anos anteriores e, no ano de 2019, destacou-se pelas medidas adotadas no sentido de zerar pendências antigas relacionadas à Ouvidoria.

No ano de 2019 constatou-se também crescente número de reclamações acerca da falta de celeridade em relação à tramitação de processos envolvendo, principalmente, informações urbanísticas e liberação de projetos e alvarás. Também foram observados relatos de dificuldades na obtenção de informações relativas aos processos mencionados, tanto presencialmente como por meio de contato telefônico. No período, foram contabilizados mais de 60 registros reportando situações desta natureza.

Outro ponto importante a ser destacado é o fato de que, em virtude das demandas relacionadas ao Sistema Único de Saúde (SUS), a Secretaria Municipal da Saúde (SMS) conta com Ouvidoria própria. Por possuírem tramitação diferenciada, essas demandas não devem ser registradas pela Ouvidoria do Município, uma vez que o Ministério da Saúde disponibiliza um sistema exclusivo para tais registros. Além disso, a Ouvidoria da SMS atua como órgão centralizador de informações relacionadas aos serviços prestados pela Secretaria. Ocorre que no ano de 2019, por diversas ocasiões o setor ficou desguarnecido. Nestes períodos, a Ouvidoria do Município recebeu inúmeros relatos referenciando a dificuldade de contato com a SMS, para acesso à informações de interesse dos usuários da rede.

3.2 SOLICITAÇÕES AO ALÔ CAXIAS – ADMINISTRAÇÃO DIRETA

Com relação às solicitações direcionadas ao Alô Caxias, em 2019 foram recebidas 23.200 demandas. No mesmo período, foram atendidas 20.750 demandas, que representa cerca de 67% do total das solicitações disponíveis para atendimento, considerando o acumulado pendente de períodos anteriores. A tabela abaixo demonstra o índice de resolutividade obtido por cada uma das secretarias do Município, em relação aos serviços disponibilizados por meio do Alô Caxias.



Município de Caxias do Sul
Secretaria de Recursos Humanos e Logística
Diretoria de Transparência e Logística
Seção de Ouvidoria e Atendimento ao Usuário

Demandas Alô Caxias – 2019				
Secretaria / Serviço	Abertas	Atendidas	Acumulado Pendente	Índice de Resolutividade
PROCURADORIA GERAL				
DIVERSOS / PROCURADORIA GERAL	6	5	1	83,33%
RECLAMAÇÕES SOBRE PROCON	1	1	0	100,00%
SECRETARIA DA SAÚDE				
DIVERSOS / SEC SAÚDE.	24	20	5	80,00%
SECRETARIA DA SAÚDE - VIGILÂNCIA AMBIENTAL				
ANIMAIS DE GRANDE PORTE, SOLTOS	108	119	64	65,03%
DENÚNCIA DE ÁGUA PARADA	268	264	107	71,16%
DENÚNCIA DE MAU CHEIRO DE ANIMAIS	197	220	127	63,40%
DIVERSOS / VIGILÂNCIA AMBIENTAL	55	44	33	57,14%
INFESTAÇÃO OU PRESENÇA DE ANIMAIS VENENOSOS OU TRANSMISSORES DE DOENÇAS	91	89	78	53,29%
SECRETARIA DA SAÚDE - VIGILÂNCIA SANITÁRIA				
ATIVIDADES SEM ALVARÁ DE SAÚDE.	26	16	27	37,21%
COMÉRCIO DE REMÉDIOS INDEVIDO.	8	7	4	63,64%
DENÚNCIA DE COMÉRCIO DE ALIMENTOS	132	153	82	65,11%
DENÚNCIA DE ESCOLAS –VIGILÂNCIA SANITÁRIA	2	3	1	75,00%
DENÚNCIA DE FALTA DE HIGIENE EST. DE SAÚDE	64	77	39	66,38%
DENÚNCIA DE LIXO HOSPITALAR	1	1	0	100,00%
DIVERSOS / VIGILÂNCIA SANITÁRIA	96	95	66	59,01%
SUSPEITA DA QUALIDADE DA ÁGUA	4	3	1	75,00%
SUSPEITA DA QUALIDADE DA ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO	4	5	0	100,00%
SECRETARIA DE AGRICULTURA PECUÁRIA E ABASTECIMENTO				
DIVERSOS / SEC AGRICULTURA	86	38	54	41,30%
SECRETARIA DE CULTURA				
DIVERSOS / SEC CULTURA	5	5	0	100,00%
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO				
DENUNCIA EM ESCOLA INFANTIL	76	71	5	93,42%
DIVERSOS / SEC DE EDUCAÇÃO	51	49	2	96,08%
SECRETARIA DE HABITAÇÃO				
DESMORONAMENTO EM LOTEAMENTO POPULAR	6	5	3	62,50%
DIVERSOS / SEC. DE HABITAÇÃO	17	13	8	61,90%
SECRETARIA DE OBRAS E SERVIÇOS PÚBLICOS/ ILUMINAÇÃO				
AJUSTAR RELÓGIO EM ÁREA PÚBLICA	2	2	0	100,00%
CONCERTO LUMINÁRIA	375	368	7	98,13%
DIVERSOS / SEC. DE OBRAS / ILUMINAÇÃO	298	286	22	92,86%
TROCA DE LÂMPADAS	7009	7013	106	98,51%
SECRETARIA DE OBRAS E SERVIÇOS PÚBLICOS/ SANEAMENTO				
CASCALHAMENTO EM ESTRADA MUNICIPAL OFICIAL	309	299	60	83,29%
CASCALHAMENTO EM PARTICULAR	342	167	175	48,83%
DESMORONAMENTO - URGÊNCIA EM VIA PÚBLICA.	53	48	21	69,57%
DIVERSOS / SEC. DE OBRAS / SANEAMENTO	363	332	172	65,87%
EXECUÇÃO DE BOCA DE LOBO EM RUA PAVIMENTADA	147	147	65	69,34%
EXECUÇÃO DE BUEIRO - EM ESTRADA OFICIAL MUNICIPAL NÃO PAVIMENTADA	17	17	6	73,91%
EXECUÇÃO DE BUEIRO - EM VIA PARTICULAR	15	6	9	40,00%
LIMPEZA DE BOCA DE LOBO	491	578	47	92,48%
LIMPEZA DE LAMA, CASCALHO, ENTULHOS EM VIA PÚBLICA E ESTRADA DE CHÃO	60	60	12	83,33%
LIMPEZA DE REDE DE ESGOTO.	249	342	57	85,71%
MANUTENÇÃO EM BOCA DE LOBO	542	594	65	90,14%
MANUTENÇÃO EM BUEIROS - EM ESTRADA OFICIAL MUNICIPAL NÃO PAVIMENTADA	36	34	10	77,27%
MANUTENÇÃO EM BUEIROS - VIA PARTICULAR	8	6	2	75,00%
MANUTENÇÃO EM REDE DE ESGOTO	2109	2066	1308	61,23%
PATROLAMENTO E CASCALHAMENTO EM ESTRADA MUNICIPAL OFICIAL	821	700	211	76,84%
PATROLAMENTO E CASCALHAMENTO EM VIA PARTICULAR	195	102	92	52,58%
RECOLHER ENTULHOS, APÓS A EXECUÇÃO DE REPAROS EM REDE DE ESGOTO - OBRAS	11	18	3	85,71%



Município de Caxias do Sul
Secretaria de Recursos Humanos e Logística
Diretoria de Transparência e Logística
Seção de Ouvidoria e Atendimento ao Usuário

Secretaria / Serviço	Abertas	Atendidas	Acumulado Pendente	Índice de Resolutividade
RECOLHER ENTULHOS, APÓS A EXECUÇÃO DE SERVIÇOS PELA SEC. DE OBRAS	32	37	12	75,51%
REPAROS APÓS ENXURRADAS - URGÊNCIA	19	10	12	45,45%
REPAROS EM ESCADARIAS	3	5	1	83,33%
TRABALHO AGRÍCOLA EM ÁREA PARTICULAR	1	1	0	100,00%
SECRETARIA DE OBRAS E SERVIÇOS PÚBLICOS/ SIST. VIÁRIO				
CONCERTO EM PASSEIO PÚBLICO APÓS EXECUÇÃO DE OBRAS	308	169	246	40,72%
CONCERTO EM VIA PAVIMENTA COM PARALELÉPÍEDO	867	686	617	52,65%
CONCERTO EM VIA PAVIMENTADA COM ASFALTO	884	663	381	63,51%
CONCERTO OU REPOSIÇÃO DO MEIO FIO	49	55	26	67,90%
DIVERSOS / SEC. DE OBRAS / SISTEMA VIÁRIO	133	97	72	57,40%
PLACAS COM NOME DO LOGRADOURO	150	201	72	73,63%
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO				
DIVERSOS / SEC DE PLANEJAMENTO	16	12	10	54,55%
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO TRABALHO E EMPREGO				
DIVERSOS / SEC. DO DESENVOLVIMENTO, TRABALHO E EMPREGO	6	7	0	100,00%
SECRETARIA DE TRÂNSITO TRANSPORTE E MOBILIDADE				
CONCERTO QUEBRA MOLAS LOMBADA ASF./PARALEP.	17	20	3	86,96%
DENÚNCIA DE CARÇAÇAS DE VEÍCULOS NA VIA PÚBLICA	152	170	29	85,43%
DIVERSOS / SEC. DE TRÂNSITO TRANSPORTES	441	384	145	72,59%
DIVERSOS / TRANSPORTE COLETIVO URBANO	98	70	32	68,63%
OBSTRUÇÃO DE VIA PÚBLICA	79	61	50	54,95%
RECLAMAÇÕES REF. TÁXIS, LOTAÇÃO, OUTROS	41	54	13	80,60%
REPAROS .DE ABRIGO DE ÔNIBUS	41	37	17	68,52%
REPAROS EM SINALIZAÇÃO DE TRÂNSITO	293	207	172	54,62%
SECRETARIA DE TURISMO				
DIVERSOS / SEC. DE TURISMO	1	1	0	100,00%
SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE				
DENÚNCIA DE CONTÂINER EM PASSEIO PÚBLICO	13	10	8	55,56%
DENÚNCIA DE DANOS AMBIENTAIS	229	162	110	59,56%
DENÚNCIA DE DEPÓSITO DE LIXO DOMÉSTICO OU INDUSTRIAL	267	204	110	64,97%
DENÚNCIA DE ESG. A CÉU ABERTO EM ÁREA PARTICULAR	117	97	50	65,99%
DENÚNCIA DE FUMAÇA EXCESSIVA DE EMPRESAS	28	24	5	82,76%
DENÚNCIA DE MAU CHEIRO DE ESGOTO	100	62	51	54,87%
DENÚNCIA DE MOVIMENTAÇÃO TERRA	12	12	6	66,67%
DENÚNCIA DE POLUIÇÃO VISUAL	42	25	23	52,08%
DENUNCIA: É PROIBIDO CRIAÇÃO, MANUTENÇÃO E ALIMENTAÇÃO DE POMBOS	18	16	7	69,57%
DIVERSOS / SEC. MEIO AMBIENTE	250	185	87	68,01%
POLUIÇÃO SONORA - CAIXA DE SOM NO COMÉRCIO	64	55	19	74,32%
SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE / PPJ				
CANTEIROS ADOTADOS MAL CUIDADOS.	10	8	3	72,73%
COLOCAR E REPOR BANCOS EM PRAÇAS E PARQUES.	9	7	3	70,00%
CONCERTO DE BEBEDOURO DE PARQUE E PRAÇAS	6	6	0	100,00%
DIVERSOS / PRAÇAS, PARQUES E JARDINS	95	86	14	86,00%
LIMPEZA DE ÁREAS VERDES /LIXO	111	98	16	85,96%
RECOLHIMENTO DE ÁRVORES E GALHOS CAÍDOS EM ÁREAS PÚBLICAS	127	132	1	99,25%
REPAROS EM BANHEIROS PÚBLICOS	2	2	0	100,00%
REPAROS EM PASSEIOS DE PARQUES E PRAÇAS PÚBLICAS.	15	13	3	81,25%
ROÇADA EM ÁREA VERDE.	104	104	9	92,04%
SOLICITAÇÃO DE PLANTIO DE MUDAS	21	20	1	95,24%
SECRETARIA ESPORTE E LAZER				
DIVERSOS / ESPORTE E LAZER	47	43	6	87,76%
MANUTENÇÃO DE EQUIP. PÚBLICOS ESPORTE- LAZER	33	29	5	85,29%
SECRETARIA RECURSOS HUMANOS E LOGÍSTICA				
ELOGIOS / AGRADECIMENTOS	26	29	2	93,55%
SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA E PROTEÇÃO SOCIAL				
DENÚNCIA DE INVASÃO EM AREA VERDE.	86	96	56	63,16%
DIVERSOS / SEC. DE SEGURANÇA PÚBLICA	24	27	15	64,29%



Município de Caxias do Sul
Secretaria de Recursos Humanos e Logística
Diretoria de Transparência e Logística
Seção de Ouvidoria e Atendimento ao Usuário

Secretaria / Serviço	Abertas	Atendidas	Acumulado Pendente	Índice de Resolutividade
SECRETARIA URBANISMO				
CERCA/MURO INVADINDO PASSEIO PÚBLICO	41	11	105	9,48%
DENÚNCIA DE ATIVIDADES SEM ALVARÁ	372	180	673	21,10%
DENÚNCIA DE COMÉRCIO AMBULANTE	102	125	54	69,83%
DENÚNCIA DE CONSTRUÇÃO ABANDONADA	99	46	171	21,20%
DENÚNCIA DE CONSTRUÇÃO IRREGULAR	394	127	855	12,93%
DENÚNCIA DE ESTABELECIMENTO COM FUMANTES	3	21	2	91,30%
DENÚNCIA DE FUMAÇA EXCESSIVA - CHAMINÉ RESIDENCIAL	8	1	7	12,50%
DENÚNCIA DE LOTEAMENTOS IRREGULARES	8	5	7	41,67%
DENÚNCIA DE OBSTRUÇÃO DE PASSEIO PÚBLICO	266	156	417	27,23%
DIVERSOS / SEC. DE URBANISMO	216	113	327	25,68%
FALTA OU REPARO DE PASSEIO PÚBLICO	412	247	528	31,87%
MATO ALTO - CAPOEIRA - TERRENO BALDIO	937	700	1117	38,53%
OBRA SEM TAPUME, BANDEJA OU PROTEÇÃO	25	6	53	10,17%
TERRENO BALDIO SEM CERCA/MURO	50	26	79	24,76%

Abaixo, segue, de forma resumida, o panorama das demandas acolhidas, no ano de 2019, pelo Alô Caxias, em relação às secretarias do Município.

Tabela Resumo – Alô Caxias 2019				
Secretaria / Órgão	Abertas	Atendidas	Acumulado Pendente	Índice de Resolutividade
PGM	7	6	1	85,71%
SMS	24	20	5	80,00%
SMS – Vig. Ambiental	719	736	409	64,28%
SMS – Vig. Sanitária	337	360	220	62,07%
SMAPA	86	38	54	41,30%
SMC	5	5	0	100,00%
SMED	127	120	7	94,49%
SMH	23	18	11	62,07%
SMOSP – Iluminação	7684	7669	135	98,27%
SMOSP – Saneamento	5823	5569	2340	70,41%
SMOSP – Sist. Viário	2391	1871	1414	56,96%
SEPLAN	16	12	10	54,55%
SMDETE	6	7	0	100,00%
SMTTM	1162	1003	461	68,51%
SEMTUR	1	1	0	100,00%
SEMMA	1140	852	476	64,16%
SEMMA – PPJ	500	476	50	90,49%
SMEL	80	72	11	86,75%
SMRHL	26	29	2	93,55%
SMSPPS	110	123	71	63,40%
SMU	2933	1764	4395	28,64%
Total	23200	20751	10072	67,32%

Abertas: demandas registradas dentro do período analisado.

Atendidas: quantidade total de demandas concluídas dentro do período analisado, independente da data de abertura.

Acumulado Pendente: quantidade total de demandas aguardando resolução.

Índice de Resolutividade: percentual de resolução verificado no período, em relação a quantidade total de demandas disponíveis para atendimento.



Cabe salientar que o índice de resolutividade considera, não só o atendimento de demandas registradas no período analisado, mas também aquelas registradas em outros períodos, porém pendentes de resolução.

3.2.1 Análise dos pontos recorrentes

Observa-se que grande parte das solicitações de serviços acolhidas pelo Alô Caxias é direcionada à Secretaria Municipal de Obras e Serviços Públicos (SMOSP). No ano de 2019, as demandas encaminhadas à SMOSP representaram cerca de 68% do total das solicitações registradas. Destaca-se a atuação do setor de Iluminação Pública, com a maior incidência de demandas registradas e índice de resolutividade de 98%. Ainda sobre a SMOSP, cabe salientar o trabalho realizado no ano de 2019, no sentido de fomentar a utilização do sistema Alô Caxias, para registro das solicitações de serviços no interior do Município. Com o objetivo de arguir transparência aos processos, as solicitações recebidas nas subprefeituras passaram a ser protocoladas via Alô Caxias.

A SMU representa a segunda pasta com maior fluxo de entrada de demandas, porém, no ano de 2019, dentre as secretarias analisadas, apresentou o menor índice de resolutividade, 28,64%.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No ano de 2019 observou-se empenho da Administração no sentido de adequar-se às disposições legais relativas à Ouvidoria. No entanto, salienta-se a necessidade de disseminar e sensibilizar o público interno às boas práticas relacionadas ao tratamento das demandas acolhidas. Por formarem um canal entre a comunidade e a Administração, a Ouvidoria e o Alô Caxias constituem excelentes ferramentas de gestão. Quando fortalecida, a Ouvidoria, em conjunto com os demais órgãos de controle, possibilita maior transparência e participação social na Administração Pública. O Alô Caxias, por sua vez, pode oferecer importantes subsídios ao gestor, com relação às principais demandas trazidas pelos munícipes e a atuação das pastas competentes.

Dessa forma, acredita-se que o fortalecimento desta rede, com vistas ao aprimoramento da gestão pública, traria reflexos benéficos à coletividade e contribuiria para a valorização da cidadania e da democracia participativa.



Município de Caxias do Sul
Secretaria de Recursos Humanos e Logística
Diretoria de Transparência e Logística
Seção de Ouvidoria e Atendimento ao Usuário

Caxias do Sul, 03 de fevereiro de 2020.

Fernanda Silvestri,
Diretora de Transparência e Logística.

Taís Elisa Giacomet,
Chefe da Ouvidoria e Atendimento ao Usuário.