



RELATÓRIO DA OUVIDORIA DE 2022



1. INTRODUÇÃO

Regulamentada através da Lei Municipal 1.610/2021 a Ouvidoria da Prefeitura de Maquiné é vinculada ao Gabinete do prefeito Municipal, como órgão responsável, prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados, sob qualquer forma ou regime, pelos órgãos e pelas entidades do Poder executivo, inclusive da Administração Pública Indireta, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

A ele cabe atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei 1340/2017; promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário, acompanhar a prestação de serviços públicos visando garantir sua efetividade e propor medidas para o seu aperfeiçoamento; receber, analisar e responder às manifestações a ela encaminhadas; encaminhar às autoridades competentes as manifestações, solicitar informações a respeito das mesmas, acompanhando o tratamento e sua efetiva conclusão, atender o usuário de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia; promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Responde também pelos demais encargos descritos na Lei 13.460/2017 tais como estabelecer e coordenar Conselhos de usuários e divulgar carta de serviços ao usuário.

Este relatório foi formulado em cumprimento ao disposto no artigo 15º da Lei 13.460/2017 contendo dados quantitativos e qualitativos relativos às atividades desenvolvidas no ano de 2022, bem como análise dos pontos recorrentes e as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.



2. SOBRE A OUVIDORIA

COMPETÊNCIAS

A Ouvidoria é um órgão seccional do executivo, cujas competências estão estabelecidas na Lei Municipal nº 1.610/2021, conforme transcrito abaixo:

Art. 5º São atribuições da Ouvidoria:

I - atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei nº [13.460](#), de 2017;

II - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

III - acompanhar a prestação dos serviços públicos, visando a garantir a sua efetividade e propor medidas para o seu aperfeiçoamento;

IV - receber, analisar e responder às manifestações a ela encaminhadas;

V - encaminhar às autoridades competentes as manifestações, solicitar informações a respeito das mesmas, acompanhando o tratamento e a sua efetiva conclusão;

VI - atender o usuário de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.



3. RESULTADO QUALITATIVO

O acesso a ouvidoria pode ser dado através do site <https://maquine.rs.gov.br/ouvidoria>, já o serviço de Informação ao cidadão pode ser dado através do site <https://maquine.rs.gov.br/esic>.

4. RESULTADOS QUALITATIVOS

O quadro abaixo consolidado os registros realizados em 2022:

ORIGEM	OUVIDORIA	SIC
Solicitação	10	0
Reclamação	10	0
Sugestão	0	0
Denúncia	0	0
Elogio	01	0
Informação	0	10
Esclarecimento	0	02
Dúvida	0	04
TOTAL GERAL	21	16

O prazo legal de resposta conclusivas às manifestações recebidas é de até trinta dias contados do recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

Em sua maioria o tempo estipulado no artigo 13 da Lei Municipal 1.610/2021 foi cumprido antes de sua determinação.

Não houveram interposição de recursos nas respostas.

ORIGEM	OUVIDORIA RESOLUÇÃO	SIC RESOLUÇÃO
Solicitação	10	0
Reclamação	10	0
Sugestão	0	0
Denúncia	0	0
Elogio	01	0
Informação	0	10
Esclarecimento	0	02
Dúvida	0	04
TOTAL GERAL	21	16

5. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

Assim como no exercício 2021, observou-se um número de demanda protocolizada por uma única pessoa, sendo que as mesmas foram respondidas. Em sua grande maioria, os pedidos referem-se a serviços oferecidos pelo Município tais como serviços de fornecimento



de água, dúvidas sobre alíquotas de impostos e alvarás de funcionamento de estabelecimentos comerciais.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

De modo geral percebemos a diminuição do número de solicitações junto à Ouvidoria Municipal no ano de 2022, embora as solicitações tenham sido atendidas em sua totalidade.

Cabe ressaltar que os serviços de Ouvidoria garantam a proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos do Poder Executivo.