



RELATÓRIO DA OUVIDORIA DE 2024



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 2023, 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 2024:

ORIGEM	OUVIDORIA	SIC
Solicitação	03	0
Reclamação	03	0
Sugestão	0	0
Denúncia	07	02
Elogio	0	0
Informação	0	0
Esclarecimento	0	0
Dúvida	0	0
TOTAL GERAL	13	02

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	03	0
Reclamação	03	0
Sugestão	0	0
Denúncia	07	0
Elogio	0	0
Informação	0	0
Esclarecimento	0	0
Dúvida	0	0
TOTAL GERAL	13	00

5. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

Assim como nos exercícios anteriores, 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.



6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

De modo geral percebemos que as demandas do Setor de Ouvidoria se repetem, sendo elas questionamentos sobre os serviços oferecidos pelo Município. No exercício 2024 temos 02 denúncias SIC que não foram respondidas no exercício – estavam em andamento ao final do mesmo.

Os serviços de Ouvidoria garantem a proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos do Poder Executivo.